



هيئة الحكومة الرقمية
Digital Government Authority

مؤشر نضج التجربة الرقمية للخدمات الحكومية 2022

تقرير عام

النوع: تقرير
التصنيف: عام
الإصدار: 1.0
24 أغسطس 2022

DGA.GOV.SA

الفهرس



03 تمهيد

03 الهدف من التقرير

04 1. نبذة عن نضج التجربة الرقمية

04 2. أهداف مؤشر نضج التجربة الرقمية

05 3. الموامة الاستراتيجية لمؤشر نضج التجربة الرقمية

05 4. تصنيف مستويات نضج التجربة الرقمية

06 5. نبذة عن مؤشر نضج التجربة الرقمية لعام 2022

06 5.1 مراحل الدورة الأولى

07 5.2 إطلاق الدورة الأولى

08 5.3 المناظير والمحاو

08 5.4 معادلة المؤشر العام لنضج التجربة الرقمية

09 5.5 نطاق العمل

10 6. أبرز المشاهدات لمؤشر نضج التجربة الرقمية لعام 2022

11 7. نتائج مؤشر نضج التجربة الرقمية لعام 2022

11 7.1 المؤشر العام لنضج التجربة الرقمية 2022

12 7.2 أعلى خمس منصات حكومية في مؤشر نضج التجربة الرقمية 2022

19 8. أبرز التوصيات

تمهيد

بناءً على قرار مجلس الوزراء رقم (418) وتاريخ 1442/07/25 هـ، الصادر بالموافقة على تنظيم هيئة الحكومة الرقمية، والذي ينص في مادته (الثالثة) على أن "الهيئة هي الجهة المختصة بكل ما يتعلق بالحكومة الرقمية، وتعد المرجع الوطني في شؤونها". وإشارة لما نصت عليه المادة (الرابعة) في فقرتها (الرابعة والخامسة) على- مهام واختصاصات الهيئة- ومنها: "التنسيق مع الجهات المختصة للعمل على تنظيم أعمال الحكومة الرقمية، والمنصات والمواقع والخدمات الحكومية... و" إصدار القياسات والمؤشرات والأدوات والتقارير؛ لقياس أداء الجهات الحكومية وقدراتها في مجال الحكومة الرقمية، ورضا المستفيد عنها".

و امتداداً لمسؤوليات هيئة الحكومة الرقمية في تعزيز الأداء الرقمي والرفع من جودة الخدمات المقدمة وتحسين تجربة المستفيدين، بما يتوافق مع الرؤية الطموحة للمملكة (2030) بهدف تحقيق رضا المستفيد، فقد أطلقت الهيئة مؤشر نضج التجربة الرقمية للخدمات الحكومية، والذي تسعى الهيئة من خلاله إلى تحقيق عدد من الأهداف ومن أهمها رفع مستوى نضج المنصات و الخدمات الحكومية الرقمية.

الهدف من التقرير

تم إصدار هذا التقرير لبيان نتائج نضج المنصات والخدمات الحكومية المشمولة في الدورة الأولى لمؤشر نضج التجربة الرقمية لعام 2022 م، ويشتمل التقرير على نتيجة المؤشر العام لجميع المنصات المشمولة في المؤشر، بالإضافة إلى المستويات والنتائج التي حققتها أعلى خمس منصات حكومية وفقاً للمناظير الثلاثة لنضج التجربة الرقمية، وهي:

التعامل مع الشكاوى

تجربة المستخدم

رضا المستفيد

كما يشمل التقرير أبرز المشاهدات والتوصيات التي تم التوصل لها من خلال تحليل النتائج.

1. نبذة عن نضج التجربة الرقمية

يتم الإشارة إلى التجربة الرقمية بأنها نتيجة تفاعل المستفيد مع الجهات الحكومية والانتفاع من خدماتها عبر القنوات الرقمية المختلفة والذي يؤثر على مدى رضا المستفيد عن جودة هذه التجربة. ونظراً لدور التجربة الرقمية في رفع رضا المستفيد وتحسين جودة الخدمات الحكومية المقدمة، فقد رأت الهيئة ضرورة العمل على تطوير منهجية لتقييم نضج هذه التجربة من خلال أبعاد مختلفة تواكب التوجهات الاستراتيجية للحكومة الرقمية والتغيرات الوطنية والدولية.

وبناءً على ما سبق؛ تم إطلاق مؤشر سنوي لقياس مدى نضج المنصات والخدمات الحكومية الرقمية وفقاً لعدد من المناظير والماور الرئيسة، ليعمل هذا المؤشر كأحد الممكنات لتحقيق التوجهات الاستراتيجية من خلال تحليل النتائج وتحديد الماور التي قد تتطلب رفع مستوى نضجها، وتقديم التوصيات لتحسينها، كما أن من شأنه تسليط الضوء على المنصات والخدمات الحكومية الرقمية ذات النضج العالي، والتي من الممكن اعتبارها قصص نجاح وطنية، والاستفادة من تجاربها ونماذج أعمالها. ويتم تطوير هذه المناظير والماور في كل دورة لضمان مواكبة التوجهات الحديثة للتجربة الرقمية.



2. أهداف مؤشر نضج التجربة الرقمية

يسعى مؤشر نضج التجربة الرقمية لتحقيق عدد من الأهداف المهمة:



3. المواءمة الاستراتيجية لمؤشر نضج التجربة الرقمية

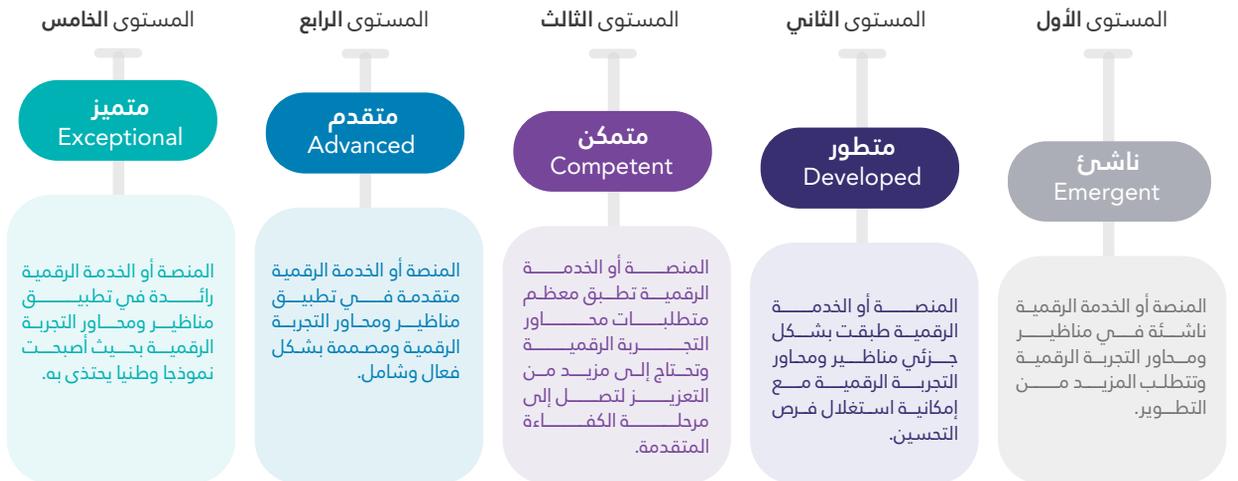
يصب مؤشر نضج التجربة الرقمية للخدمات الحكومية في أربع ركائز أساسية من ست ركائز للتوجهات الاستراتيجية للحكومة الرقمية*:

- 1 رضا المستفيدين**
Satisfied Citizen
G2C
تقديم خدمات حكومية سلسلة وفعالة إلى المستفيدين. عبر تجارب متميزة ومخصصة لتفضيلاتهم بهدف ضمان تجربة مستفيدين متكاملة وميسرة وضمان التفاعل بين الأفراد والحكومة.
- 2 تمكين الأعمال**
Enabled Business
G2B
تحسين استجابة الجهات الحكومية لمتطلبات القطاع الخاص بما يسهّل ممارسة الأعمال التجارية داخل المملكة والاستفادة من القدرات المتاحة لتحسين القدرة التنافسية وتوفير قيمة مضافة للقطاع الخاص.
- 3 حكومة فعّالة**
Effective Government
G2G
تمكين الحكومة من خلال اعتماد أطر عمل موحّدة وإطلاق مبادرات وطنية للخدمات الحكومية الرقمية بهدف تمكين القرارات الحكومية اللازمة وتعزيز تبني الحلول المتكاملة.
- 6 تسريع التحول**
Expedited Transformation
تمكين الاستراتيجية الوطنية للحكومة الرقمية الشاملة من خلال التواصل الفعّال وتحسين البنية التحتية الرقمية ورفع قدرات القوى العاملة في مجال الحكومة الرقمية، كما تضمن التكامل السلس في المنظومة الحكومية من خلال الاستفادة من نموذج حوكمة متين.

* للاطلاع على وثيقة "التوجهات الاستراتيجية للحكومة الرقمية" زيارة موقع هيئة الحكومة الرقمية.

4. تصنيف مستويات نضج التجربة الرقمية

يتم تصنيف المنصات والخدمات الحكومية الرقمية وفقاً لمؤشر نضج التجربة الرقمية إلى (خمسة) مستويات، يتم تحديدها بناءً على تقييم تلك المنصات والخدمات بحسب المناظير والمحاور في كل دورة قياس، كالتالي :



5. نبذة عن مؤشر نضج التجربة الرقمية لعام 2022

5.1. مراحل الدورة الأولى

بدأ الإعداد لمؤشر نضج التجربة الرقمية من خلال تطوير منهجية شاملة تغطي عدداً من المناظير و المحاور الرئيسية و تحديد المعايير التي من خلالها تم اختيار المنصات ذات الأولوية. كما تم عقد ورش عمل مع ممثلي هذه المنصات للتعريف بالمنهجية المتبعة وأهدافها ولشرح الخطوات المتعلقة بالدورة الأولى واستقبال الاستفسارات والاجابة عنها، تلى ذلك عقد اجتماعات مخصصة لتوضيح آليات التقييم التي سيتم اتباعها في هذه الدورة والمتطلبات وأوجه التعاون المتوقعة من ممثلي هذه المنصات والاتفاق على الخطط الزمنية.

وتزامناً مع إطلاق المؤشر، و لتغذية منظور رضا المستفيد، تم إطلاق استبيان على منصات التواصل الاجتماعي، بالتعاون مع المنصات المشمولة؛ بهدف تمكين المستفيدين من تقييم مدى رضاهم عن هذه المنصات، وإتاحة الفرصة لهم للمشاركة في تقديم الملاحظات والمقترحات والتدسينات التي يتطلعون إليها، وتم الاستفادة من هذه البيانات بعد مراجعتها، والتحقق من جودتها.

و استكمالاً للأعمال المؤشر المتعلقة بمنظور تجربة المستخدم نفذ فريق من المختصين زيارات لمقرات المنصات الحكومية المشمولة؛ لتقييم محاور المنظور عبر أدوات متنوعة ومصممة لذلك.

كما تم تقييم منظور التعامل مع الشكاوى من خلال تحليل البيانات المقدمة من الجهات الحكومية فيما يخص منظومة الشكاوى المتعلقة بالمنصة التي يشملها المؤشر، وذلك عبر ثلاث مراحل من التحليل تم خلالها التواصل مع ممثلي المنصات التي يشملها المؤشر؛ للتأكد من صحة البيانات والوثائق المقدمة.

وبعد الانتهاء من تحليل جميع المدخلات والبيانات لجميع المحاور، وفقاً للآليات المعتمدة، تم رصد النتائج الخاصة بكل منصة، وتحديد مستوى نضجها، ودراسة أوجه التحسين الممكنة، وتقديم التوصيات التي من شأنها المساهمة في تحقيق ذلك، وسيتم استعراض النتائج في القسم السابع من هذا التقرير، كما سيتم استعراض أبرز التوصيات في القسم الثامن.

5.2. إطلاق الدورة الأولى

تم إطلاق مؤشر نضج التجربة الرقمية للخدمات الحكومية بتاريخ 8 يونيو 2022 م، والذي يهدف في دورته الأولى لقياس نضج المنصات الحكومية والقنوات الرقمية التابعة لها في الجوانب المتعلقة بالتجربة الرقمية، حيث تم استهداف اثنتي عشرة منصة حكومية من المنصات ذات الأولوية وفقاً لمعايير محددة وهي: تنوع القطاعات التي تخدمها المنصات المشمولة، وشرائح وعدد المستفيدين، وحجم الخدمات والعمليات عليها، وتأثيرها في المؤشرات الدولية، ومدى نضج التحول الرقمي في الجهة المالكة، وقابليتها للتطوير.

تم التركيز في الدورة الأولى لمؤشر نضج التجربة الرقمية على ثلاثة مناظير رئيسة يندرج تحتها أحد عشر محوراً:

رضا المستفيد



كما يؤخذ بعين الاعتبار الرضا العام للمستفيدين عن المنصة.

- سهولة الاستخدام
- جودة المعلومات والمحتوى
- إمكانية الوصول
- دعم المستفيد والاستجابة

ويُعنى بقياس رضا المستفيدين وتجربتهم في استخدام المنصات من وجهة نظرهم؛ للمساهمة في فهم التحديات ودعم التطوير، وتندرج تحته المحاور التالية:

تجربة المستخدم



- قابلية الاستخدام
- الإتاحة
- الخدمات المشتركة

ويُعنى بتقييم تجربة المستخدمين للمنصات الرقمية من وجهة نظر المختصين بهدف تحديد فرص التحسين، وتندرج تحته المحاور التالية:

التعامل مع الشكاوى



- الشكاوى والاستجابة
- حلول الشكاوى
- قنوات تقديم الشكاوى
- اتفاقيات مستوى الخدمة

ويُعنى بتقييم مدى الاستجابة ومعالجة شكاوى المستفيدين المقدمة على خدمات المنصات ومدى إتاحة القنوات المختلفة لاستقبال الشكاوى، وتندرج تحته المحاور التالية:

ومن شأن هذه المناظير والمحاور المساهمة في تعزيز التجربة الرقمية للمنصات والخدمات الحكومية، والرفع من جودة الخدمات الحكومية المقدمة، وتحسين تجربة المستفيدين، وزيادة رضاهم.

5.3. المناظير والمعايير

المنظور	المعايير	آلية التقييم	وزن المنظور
المنظور الأول رضا المستفيد Beneficiary Satisfaction	<ul style="list-style-type: none">سهولة الاستخدامجودة المعلومات والمحتوىإمكانية الوصولدعم المستفيد والاستجابة	 استبيانات قياس الرضا باستخدام معادلة CSAT	25%
المنظور الثاني تجربة المستخدم User Experience	<ul style="list-style-type: none">قابلية الاستخدامالإتاحةالخدمات المشتركة	 تقييم بواسطة المختصين في تجربة المستخدم	50%
المنظور الثالث التعامل مع الشكاوى Complaints-Handling	<ul style="list-style-type: none">الشكاوى والاستجابةحلول الشكاوىقنوات تقديم الشكاوىاتفاقيات مستوى الخدمة	 تحليل البيانات والوثائق الداعمة من منظومة الشكاوى للجهة المالكة	25%

5.4. معادلة المؤشر العام لنضج التجربة الرقمية

$$\begin{aligned} & (\text{مجموع نتائج المنصات في منظور "رضا المستفيد"} \times \text{وزن منظور "رضا المستفيد"}) \\ & + \\ & (\text{مجموع نتائج المنصات في منظور "تجربة المستخدم"} \times \text{وزن منظور "تجربة المستخدم"}) \\ & + \\ & (\text{مجموع نتائج المنصات في منظور "التعامل مع الشكاوى"} \times \text{وزن منظور "التعامل مع الشكاوى"}) \end{aligned}$$



5.5. نطاق العمل

5.5.1. معايير اختيار المنصات المشمولة في النطاق

يدخل في نطاق الدورة الأولى اثنتا عشرة منصة تم تحديدها بناءً على المعايير التالية:



أهمية المنصة
في القطاع الذي تخدمه



تأثير المنصة
في المؤشرات الدولية



تنوع القطاعات التي تخدمها
المنصات



نصح الجهة الحكومية
وجاهزيتها في التحول الرقمي



سراخ وعدد
مستفيدي المنصة



حجم الخدمات
والعمليات على المنصة

5.5.2. المنصات الحكومية المشمولة في النطاق

سابر
Saber

القطاع التجاري

توكلنا
Tawakkalna

عام

بلدي
balady

القطاع البلدي

اعتماد
Etimad

القطاع المالي

إحسان

القطاع الخيري

أمن

القطاع الأمني

ناجز
najiz

القطاع العدلي

مدرستي
Madrasati

قطاع التعليم

قيوا
QIWA

قطاع العمل

فصح
FASAH

قطاع النقل
والخدمات اللوجستية

محتي

القطاع الصحي

سكني

القطاع السكني

6. أبرز المشاهدات لمؤشر نضج التجربة الرقمية لعام 2022



بلغت النتيجة العامة لمؤشر نضج التجربة الرقمية للخدمات الحكومية (77.26%) في المستوى (متمكن)، والذي اشتمل في دورته الأولى عام 2022م على قياس اثنتي عشرة منصة حكومية تعد من المنصات ذات الأولوية، وفقاً للمناظير والمحاور المشار إليها آنفاً بالتقرير، ويستدل من ذلك على تطور هذه المنصات في معظم محاور التجربة الرقمية، وجاهزيتها للتقدم نحو تجربة رقمية متكاملة.

وقد بلغت نسبة نتائج المنصات في منظور "رضا المستفيد" (76.98%) حيث أحرزت مستوى (متمكن)، وخاصة فيما يتعلق بـ"إمكانية الوصول" و"دقة المعلومات والمحتوى"؛ مما يعني أن المنصات في هذا المنظور تولي اهتماماً كبيراً بتقديم وتحديث المحتوى الذي يتناسب مع احتياجات مستفيديها، وإتاحة خدماتها عبر الأجهزة والمتصفحات المختلفة بهدف التسهيل على مستفيديها وتعزيز تجربتهم الرقمية.

بينما وصلت نسبة نتائج المنصات في منظور "تجربة المستخدم" إلى (79.73%)، وهي الأعلى بين المناظير الثلاثة في المستوى (متمكن)، خاصة ما يتعلق بـ"قابلية الاستخدام" و"الإتاحة"، وهذا يدل على وتيرة التطبيق المتسارعة لمفاهيم المركزية حول المستخدم في تطوير وتحديث البوابات الرقمية وتطبيقات الأجهزة الذكية، بالإضافة إلى توافق البوابات الرقمية للمنصات مع أكبر عدد من المتصفحات، وتوافق تطبيقات الأجهزة الذكية مع أنظمة التشغيل المختلفة، وكذلك تجاوب وتوافقية البوابة الرقمية مع أهم الأجهزة والشاشات. كما يشير ذلك إلى الاهتمام بتطبيق معايير إمكانية الوصول للأشخاص ذوي الإعاقة.

أما نسبة نتائج المنصات المشمولة في منظور "التعامل مع الشكاوى" فقد بلغت (72.58%) في المستوى (متطور)؛ مما يشير إلى أن هذه المنصات تواصل مسيرتها في التطوير للوصول إلى إدارة فعّالة لمنظومة الشكاوى، لا سيما في السعي لتنوع القنوات الرقمية للتواصل وتقديم الشكاوى وإتاحتها للمستفيدين وتحسين الاستجابة ومحاولة رفع كفاءة التواصل مع المستفيدين.

وقد كانت نتائج المنصات الحكومية الخمس الأعلى هي منصة أبشر حيث حققت المستوى متقدم بنسبة (85.59%)، فيما أحرزت المنصات توكلنا (82.76%)، ومنصة إحسان (80.83%)، ومنصة صحي (80.41%)، ومنصة ناجز (78.84%) مستوى متمكن.

وتُثني الهيئة على الجهود التي يبذلها القائمون على جميع المنصات الحكومية المشمولة، ودورها المؤثر في الوصول إلى حكومة رقمية استباقية فعّالة قادرة على تقديم خدمات رقمية ذات جودة عالية ومتمحورة حول مركزية المستفيد.

7. نتائج مؤشر نضج التجربة الرقمية لعام 2022

7.1. المؤشر العام لنضج التجربة الرقمية 2022

تم تقييم المنصات التي يشملها المؤشر في الدورة الأولى وفقاً للمناظير والمحاور وآليات التقييم التي تم تحديدها، وقد بلغ مؤشر نضج التجربة الرقمية لعام 2022:



إجمالي نتائج مناظير قياس نضج مؤشر التجربة الرقمية في الدورة الأولى



عدد المنصات في كل مستوى



* تم الاعتماد على البيانات المستلمة من الجهات الحكومية المالكة للمنصات في إعداد النتائج.

7.2. أعلى خمس منصات حكومية في مؤشر نضج التجربة الرقمية 2022

يوضح التالي ترتيب نسب المنصات الخمس الأعلى من ضمن المنصات المشمولة في مؤشر نضج التجربة الرقمية، بناءً على النتائج التي حققتها:



نتائج أعلى خمس منصات حكومية في مؤشر نضج التجربة الرقمية 2022

1

منصة رقمية تفي بما يحتاج إليه المواطن والمقيم، وتتيح مئات الخدمات من وزارة الداخلية وقطاعاتها المختلفة. وتحرص منصة أبشر بفروعها الثلاثة (أبشر- أفراد) و(أبشر- أعمال) و(أبشر- حكومة) إلى رفع مستوى الرضا للمستخدمين، من خلال استثمار أحدث التقنيات لإجراء الخدمات، والحرص على تمكين الجميع من استخدامها دون صعوبات.

متقدم

أبشر

85.59 %

مستوى المنصة حسب المناظير الرئيسة

التعامل مع الشكاوى

متمكن

تجربة المستخدم

متقدم

رضا المستفيد

متقدم

2

منصة رقمية تتيح الاستفادة من أهم التعاملات الإلكترونية في الجوانب الصحية والتعليمية والدينية والترفيهية وغيرها لكل من المواطن والمقيم.

متمكن

توكلنا
Tawakkalna

82.76 %

مستوى المنصة حسب المناظير الرئيسة

التعامل مع الشكاوى

متمكن

تجربة المستخدم

متمكن

رضا المستفيد

متقدم

نتائج أعلى خمس منصات حكومية في مؤشر نضج التجربة الرقمية 2022

3

منصة رقمية تهدف لتمكين العمل الخيري، واستثمار البيانات والذكاء الاصطناعي لتعزيز أثر المشاريع والخدمات التنموية واستدامتها، من خلال تقديم الحلول التقنية المتقدمة وبناء منظومة فاعلة عبر الشراكات مع القطاعات الحكومية والخاصة وغير الربحية؛ بهدف تعزيز دور المملكة الريادي في الأعمال التنموية والخيرية.

متمكن



80.83 %

مستوى المنصة حسب المناظير الرئيسة

التعامل مع الشكاوى

متطور

تجربة المستخدم

متقدم

رضا المستفيد

متقدم

4

منصة رقمية تتيح الوصول للتطبيق الموحد لوزارة الصحة، والذي يقدم العديد من الخدمات الصحية للأفراد عبر استعراض معلوماتهم الصحية، وتحقيق الاستراتيجية الصحية المتكاملة للوصول إلى مجتمع حيوي وصحي، ويوفر مجموعة واسعة من الخدمات الصحية؛ لتسهيل تقديم رعاية صحية متكاملة للأفراد.

متمكن



80.41 %

مستوى المنصة حسب المناظير الرئيسة

التعامل مع الشكاوى

متطور

تجربة المستخدم

متمكن

رضا المستفيد

متمكن

نتائج أعلى خمس منصات حكومية في مؤشر نضج التجربة الرقمية 2022

5

منصة الخدمات العدلية الرقمية، التي يتم من خلالها تقديم الخدمات الرقمية كافة الخاصة بوزارة العدل، من خلال بوابة موحدة، سعياً لزيادة رضا مستخدمي الوزارة من مواطنين ومقيمين وقطاع أعمال، وتسهيلاً للمستخدمين للوصول والتعامل مع الخدمات العدلية الإلكترونية بشكل ميسر وسريع.

تمتكن



مستوى المنصة حسب المناظير الرئيسة

التعامل مع الشكاوى

تمتكن

تجربة المستخدم

تمتكن

رضا المستفيد

متطور

8 . أبرز التوصيات (1/2)

توصلنا من خلال نتائج مؤشر نضج التجربة الرقمية 2022 إلى أن معظم المنصات التي شملها المؤشر "متمكنة" في تطبيق محاور التجربة الرقمية المشار إليها في هذا التقرير، ولديها القدرة على التحسين والتقدم في هذا المجال من خلال التركيز على ما يلي:

1. إتاحة قنوات التواصل المختلفة، والتي يمكن من خلالها التفاعل مع المستخدمين و الاطلاع على آرائهم، والأخذ بصوت المستخدم كأحد المدخلات المهمة للتطوير والتحسين للمنصة الحكومية وخدماتها الرقمية، من أجل الوقوف على التحديات التي يواجهها المستخدمون، وتطوير الخطط الملائمة للتغلب عليها.

2. العمل على إطلاق حملات ومبادرات توعوية وتسويقية للتعريف بالمنصات الحكومية وخدماتها الرقمية وتعزيز استخدامها، والوصول الأشمل للجمهور عن طريق تنوع الوسائل التي تُجمع من خلالها آراء المستخدمين، سواء عبر البوابة الرقمية أو تطبيقات الأجهزة الذكية، بحيث تبدأ الاستفادة من آرائهم منذ المراحل الأولى لتطوير المنصة وتصميم خدماتها.

3. الارتباط بالأنظمة والخدمات الحكومية المشتركة؛ لتعزيز كفاءة الإنفاق والاستخدام الأمثل للموارد الحكومية، وذلك عن طريق إتاحة خدمة الدفع الإلكتروني وقنواته المتعددة من خلال الارتباط مع نظام (تحصيل)، إضافة لما يتم تقديمه من قنوات دفع أخرى -في حال توفرها-، وتفعيل خدمة الدخول عبر النفاذ الوطني الموحد؛ للتسهيل على المستخدمين الوصول للمنصة الرقمية وتوحيد التجربة على صعيد الحكومة الرقمية.

4. الاستمرار في تطبيق مفاهيم "التمركز حول المستخدم" عند تطوير وتحسين المنصات الحكومية، وذلك من خلال تحليل احتياجاته وتحسين تجربته، وبما ينعكس إيجابياً على جودة الخدمات المقدمة ورضا المستخدم، كما يتم إشراك المستخدم النهائي في تطوير وتصميم هذه الخدمات.

8 . أبرز التوصيات (2/2)



5. تسريع وتيرة التطبيق لمعايير إمكانية الوصول للأشخاص ذوي الإعاقة على مستوى القطاع الحكومي؛ لما لذلك من تأثير إيجابي على مركز المملكة في المؤشرات الدولية، والاهتمام بتطبيق عدد أكبر من المعايير والمبادئ التوجيهية لسهولة الوصول (Web Content Accessibility Guidelines) والتي أطلقتها رابطة الشبكة العالمية W3C، وذلك بهدف تحقيق مستويات متقدمة والوصول إلى المستوى (AA) وهو المستوى الثاني، ومن ثم مستوى (AAA) وهو المستوى الثالث، من أجل جعل محتوى الإنترنت أكثر سهولة من خلال استخدام الأدوات والتقنيات المساعدة.
6. تحسين وتطوير منظومة الشكاوى التي تدعم المنصات الحكومية، والاستعانة بأنظمة متقدمة ومتراصة تُسهّل عمليات التحليل، وتعزز الأداء والتواصل والاستجابة مع المستخدمين بشكل فعال.
7. العمل على استقطاب القدرات ذات الكفاءة لتعزيز فرق الدعم الفني، وتقديم التدريب والتأهيل المستمر لهم لضمان سرعة وفاعلية الاستجابة للمستخدمين، والعمل على وضع الآليات المناسبة، وتحسين الإجراءات لمنظومة الشكاوى؛ لما سيجتريه على ذلك من رفع جودة الحلول المُقدّمة، وانعكاسها على رفع رضا المستخدم.
8. الاستمرار في الالتزام بالسياسات والمعايير المعتمدة من هيئة الحكومة الرقمية، والاستعانة بالأدلة الإرشادية التي تقدمها في هذا الشأن.



هيئة الحكومة الرقمية
Digital Government Authority