



مؤشر نضج التجربة الرقمية للخدمات الحكومية تقرير لعام 2023

23 أغسطس 2023م
تصنيف الوثيقة: عام
نوع الوثيقة: تقرير
رقم الإصدار: 1.0

المحتويات

03	1 التمهيد
05	2 نبذة عن مؤشر نضج التجربة الرقمية للخدمات الحكومية
06	2.1 التجربة الرقمية
07	2.2 مؤشر نضج التجربة الرقمية للخدمات الحكومية
07	2.3 أهداف مؤشر نضج التجربة الرقمية للخدمات الحكومية
09	3 منهجية مؤشر نضج التجربة الرقمية للخدمات الحكومية لعام 2023
10	3.1 آلية تحسين وتطوير المؤشر
11	3.2 معايير اختيار المنصات المشمولة في المؤشر
12	3.3 المنصات المشمولة في المؤشر
13	3.4 المناظير الرئيسة والمحاور للمؤشر
17	3.5 معادلة المؤشر العام
18	3.6 مستويات نضج التجربة الرقمية
19	4 أبرز منجزات المنصات في مجال التجربة الرقمية
32	5 النتائج العامة لمؤشر نضج التجربة الرقمية لعام 2023
33	5.1 مراحل المؤشر
35	5.2 أبرز المشاهدات
37	5.3 النتيجة العامة للمؤشر
37	5.4 مقارنة بين مؤشر نضج التجربة الرقمية لعامي 2022 و2023
38	6 أعلى عشر منصات رقمية في مؤشر نضج التجربة الرقمية للخدمات الحكومية لعام 2023
39	6.1 أعلى عشر منصات في النتيجة العامة للمؤشر
40	6.2 أعلى عشر منصات في كل منظور
41	7 أبرز التوصيات
46	8 جدول التعريفات

01 التمهيد

01. التمهيدي

بناءً على قرار مجلس الوزراء رقم (418) وتاريخ 1442/07/25هـ الصادر بالموافقة على تنظيم هيئة الحكومة الرقمية (الهيئة)، وإشارة لما نصت عليه المادة (الرابعة) في فقرتها (4) و(5)، أن من اختصاصات ومهام الهيئة "التنسيق مع الجهات المختصة للعمل على تنظيم أعمال الحكومة الرقمية، والمنصات والمواقع والخدمات الحكومية الرقمية، والشبكات الحكومية، والبوابة الوطنية الموحدة، ويشمل ذلك وضع الخطط والبرامج والمؤشرات والمقاييس ذات العلاقة بأعمال الحكومة الرقمية والخدمات الحكومية الرقمية المشتركة"، وكذلك "إصدار القياسات والمؤشرات والأدوات والتقارير؛ لقياس أداء الجهات الحكومية وقدراتها في مجال الحكومة الرقمية، ورضا المستفيد عنها". وامتداداً لمسؤوليات هيئة الحكومة الرقمية في تعزيز أداء الجهات الحكومية وتسريع التحول الرقمي ورفع جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين عبر المنصات والارتقاء بتجربتهم الرقمية، بما يتوافق مع التوجهات الاستراتيجية للحكومة الرقمية، فقد أطلقت الهيئة مؤشراً لنضج التجربة الرقمية للخدمات الحكومية لعام 2023، بهدف قياس مستوى نضج المنصات والخدمات الحكومية الرقمية.

الهدف من التقرير

تم العمل على هذا التقرير للتعريف بمؤشر نضج التجربة الرقمية للخدمات الحكومية وأهدافه والمنصات المستهدفة في عام 2023 ومعايير اختيارها، كما يوضح المناظير والمحاور التي يعتمد عليها المؤشر وآليات قياسها، إلى جانب توضيح مستويات نضج التجربة الرقمية التي تم تصنيف المنصات بناءً عليها، ومراحل دورة المؤشر لعام 2023. كما يهدف هذا التقرير إلى توضيح أبرز المشاهدات والنتائج التي حققتها أعلى عشر منصات رقمية وأبرز التوصيات، وفقاً للمناظير الأربعة الرئيسية لنضج التجربة الرقمية، وهي:



كما يتضمن التقرير أبرز منجزات المنصات المشمولة في المؤشر، وأبرز التطورات والتحسينات التي عملت عليها هذه المنصات في مجال التجربة الرقمية.

02

نبذة عن مؤشر نضج التجربة الرقمية للخدمات الحكومية

02. نبذة عن مؤشر نضج التجربة الرقمية للخدمات الحكومية

2.1 التجربة الرقمية

التجربة الرقمية هي مُجمل تفاعلات المستخدم مع المنصات والخدمات الرقمية عبر جميع نقاط الاتصال طوال رحلة المستخدم مع الجهة، بدءاً من نقطة الاتصال الأولى عبر القنوات الرقمية للمنصة التي تقدم الخدمة، مروراً بمنظومات التعامل مع آراء وشكاوى المستخدمين، وانتهاءً بتحليل آراء ومدخلات المستخدمين لتحسين الخدمات والمنتجات والقنوات الرقمية للمنصة.

وتُعد التجربة الرقمية الناضجة تجربة سلسلة وبديهية، وتكون مصممة لتلبي احتياجات المستخدم وتحقق أهدافه عبر تفاعل يترك أثراً إيجابياً لديه.

ونظراً لأهمية التجربة الرقمية وأثرها؛ فقد تم إطلاق مؤشر سنوي لقياس مدى نضج التجربة الرقمية للمنصات والخدمات الحكومية الرقمية وفقاً لعدد من المناظير والمحاور الرئيسة، ليعمل هذا المؤشر كأحد الممكنات لتحقيق التوجهات الاستراتيجية للحكومة الرقمية من خلال تحليل النتائج وتحديد المحاور التي قد تتطلب رفع مستوى نضجها، وتقديم التوصيات لتحسينها، كما أن من شأن المؤشر السنوي لقياس مدى نضج التجربة الرقمية تسليط الضوء على المنصات والخدمات الحكومية الرقمية ذات النضج العالي، والتي من الممكن اعتبارها قصص نجاح وطنية للاستفادة من تجاربها ونماذج أعمالها.

يُعدّ توفير تجربة رقمية ناضجة أمراً بالغ الأهمية، حيث يؤدي ذلك إلى تسريع التحول الرقمي، وتحسين جودة حياة المستخدمين، ورفع رضاهم وولائهم، وتحفيزهم إلى استخدام قنوات المنصة الرقمية ومنتجاتها وخدماتها بفعالية.

تتشكل التجربة الرقمية من عدة عناصر أساسية أبرزها:

- التصميم الذي يسهّل على المستخدمين التصفح والعثور على المعلومات التي يحتاجونها، وإتاحة وظائف المنصة أو الخدمة الرقمية بطريقة تُيسّر على المستخدمين إكمال مهامهم وتحقيق أهدافهم.
 - تكييف التجربة الرقمية بناءً على تفضيلات المستخدمين واحتياجاتهم، وجعلها قابلة للاستخدام من قِبَل جميع فئات المستخدمين.
 - الاستجابة الفعالة لشكاوى المستخدمين، والأخذ بآرائهم وتشجيعهم على المشاركة في مراحل التصميم والتحسين المستمر للتجربة الرقمية.
- وتكمن هنا أهمية تحديد مستوى نضج التجربة الرقمية للمنصات، ولا سيما المنصات ذات الأولوية، حتى تتمكن الجهات المالكة لهذه المنصات من تحديد خط الأساس ورسم رؤية للوضع المستقبلي لها، ومن ثم تصميم خرائط طريق لتحسين نضج منصاتها الرقمية، وتحقيق أهدافها المأمولة.

2.2 مؤشر نضج التجربة الرقمية للخدمات الحكومية

من منطلق دعم مسيرة التحول الرقمي، وتلبيةً لاحتياجات المستخدمين من الخدمات الحكومية الرقمية، ورفع جودتها ورضا المستخدمين عنها، وتسريع عملية تطوير المنصات والخدمات الحكومية الرقمية، وتحسين تجربة المستخدمين، فقد عملت الهيئة على تطوير مؤشر نضج التجربة الرقمية للخدمات الحكومية، لقياس نضج التجربة الرقمية للمنصات والخدمات الحكومية الرقمية.

ويُعد مؤشر نضج التجربة الرقمية مؤشراً سنوياً يهدف إلى قياس مدى نضج المنصات والخدمات الحكومية الرقمية وفقاً لعدد من المناظير القابلة للقياس كمّاً ونوعاً. ولضمان مواكبة التوجهات الحديثة للتجربة الرقمية واحتياجات المستخدمين وتطلعاتهم، يتم تحديث هذه المناظير في كل دورة قياس حسب ما تقتضيه الحاجة وتتطلبه أحدث التجارب والممارسات الدولية والتوجهات الاستراتيجية للحكومة الرقمية؛ لتعزيز تبادل قصص النجاح، وتحقيق الفائدة المرجوة.

2.3 أهداف مؤشر نضج التجربة الرقمية للخدمات الحكومية

تسعى الهيئة من خلال هذا المؤشر إلى تحقيق عدد من الأهداف، أبرزها:



رفع نضج التجربة الرقمية للمنصات والخدمات الحكومية الرقمية



مواكبة التوجهات الاستراتيجية للحكومة الرقمية



تأسيس ممارسات قياس نضج التجربة الرقمية بناءً على أفضل المعايير الدولية



تحسين التجربة الرقمية للمستخدمين وتحسين رضاهم



الاستفادة من المنصات والخدمات الحكومية الرقمية ذات النضج العالي كنماذج وطنية



تسريع التحول الرقمي للمنصات والخدمات الحكومية الرقمية

كما يدعم مؤشر نضج التجربة الرقمية للخدمات الحكومية عددًا من المستهدفات الوطنية التي تُعتبر جزءًا من التوجهات الاستراتيجية للحكومة الرقمية، وخلق آثار إيجابية في رحلة التحول الرقمي في المملكة، من خلال:



ممارسة الأعمال

الإسهام في تعزيز التنافسية وتسهيل ممارسة الأعمال.



رضا المستفيد

رفع نسبة رضا المستفيدين عن خدمات الحكومة الرقمية.



جودة الحياة

تحسين جودة حياة المستفيدين بتقديم خدمات حكومية رقمية فاعلة.



التحول الرقمي الحكومي

تحسين أداء الجهات الحكومية ورفع نسبة التحول الرقمي للخدمات الحكومية وتحسين اتخاذ القرارات.



المؤشرات الدولية والتنافسية الرقمية

بلوغ مراكز متقدمة في أبرز المؤشرات الدولية في تطور الحكومة الرقمية.



المشاركة المجتمعية

تحسين مشاركة المستفيدين في صنع القرار العام وتصميم الخدمات الحكومية الرقمية.

03

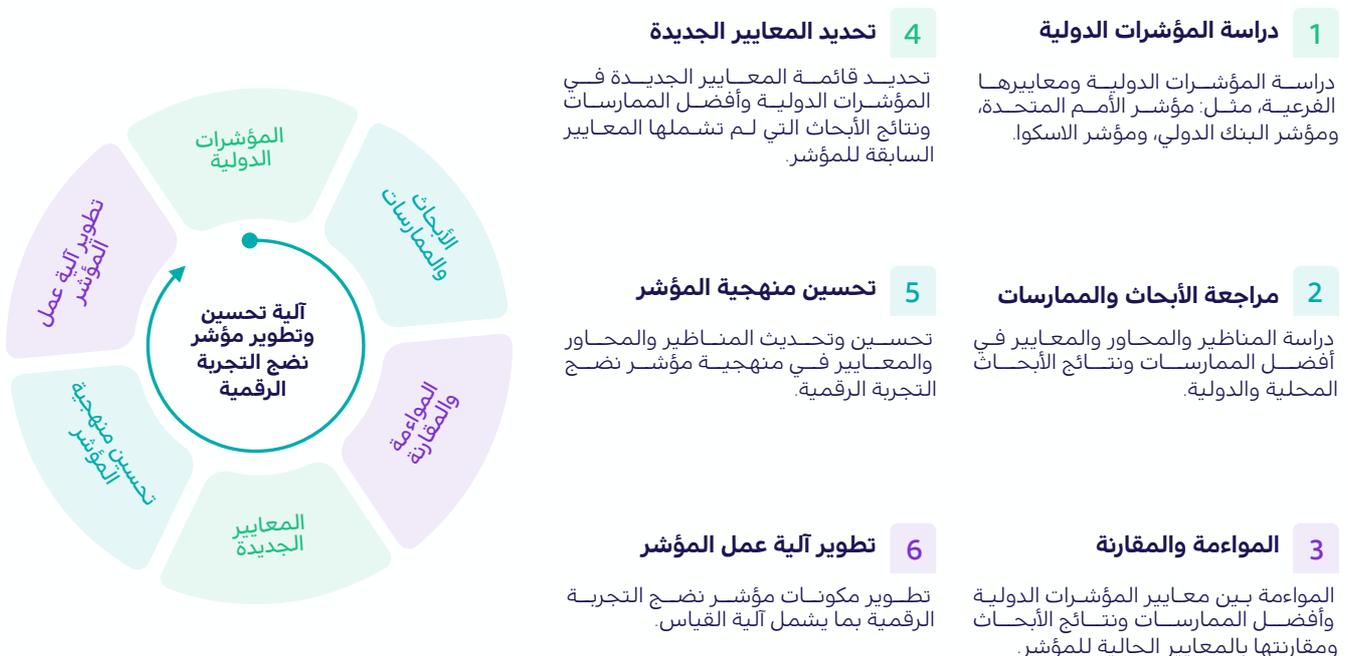
منهجية مؤشر نضج التجربة الرقمية للخدمات الحكومية لعام 2023

03. منهجية مؤشر نضج التجربة الرقمية للخدمات الحكومية لعام 2023

بدأ الإعداد لمؤشر نضج التجربة الرقمية في دورته "الثانية" من خلال تطوير المنهجية المتبعة في الدورة السابقة، لتشمل عدداً من المناظير الرئيسية والمحاور التي تغطي جوانب متعددة من التجربة الرقمية، إضافة إلى آليات قياسها، وتحديد المعايير التي تم من خلالها اختيار المنصات ذات الأولوية. حيث اشتمل المؤشر في دورته لعام 2023 على (24) منصة، وركز على (4) مناظير رئيسة يندرج تحتها (19) محوراً، من شأنها تعزيز التجربة الرقمية للمنصات والخدمات الحكومية، ورفع جودة الخدمات الحكومية الرقمية المقدمة، وتحسين تجربة المستخدمين، وزيادة رضاهم، وتحفيز استخدام التقنيات والأدوات الرقمية.

3.1 آلية تحسين وتطوير المؤشر

بالمواءمة مع التوجهات الاستراتيجية للحكومة الرقمية وتحقيق مستهدفاتها بشكل تدريجي والتركيز على المعايير التي تمثل دوراً جوهرياً في المؤشرات الدولية وتصنيف المملكة فيها، حرصت الهيئة على تطوير مؤشر نضج التجربة الرقمية، والتوسع في مواضيعه، وتحسين مناظيره باتباع آلية علمية ومنظمة عبر مراحل من البحث والتحسين، تشمل:



3.1.1 أبرز التحسينات على المؤشر

- إضافة منظور جديد يُعنى بـ (التقنيات والأدوات).
- إضافة محور (المشاركة) إلى منظور رضا المستفيد.
- إضافة محور (التخصيص) إلى منظور تجربة المستخدم.
- إضافة محور (التطوير والتحسين) إلى منظور التعامل مع الشكاوى.
- تطوير المعايير الفرعية لمختلف المحاور.
- تطوير آليات القياس لمختلف المناظير.

3.2 معايير اختيار المنصات المشمولة في المؤشر

تم اختيار المنصات المشمولة في دورة المؤشر "الثانية" لعام 2023 بناءً على المعايير التالية:



أهمية المنصة في القطاع الذي تخدمه



تأثير المنصة في المؤشرات الدولية



تنوع القطاعات التي تخدمها المنصة



نضج الجهة الحكومية وجاهزيتها في التحول الرقمي



عدد المستخدمين من المنصة وتنوع شرائحهم



حجم الخدمات والعمليات على المنصة

3.3 المنصات المشمولة في المؤشر

تشمل دورة المؤشر "الثانية" لعام 2023 على (24) منصة رقمية من المنصات ذات الأولوية، والتي تم اختيارها بناءً على المعايير السابق ذكرها، وهذه المنصات هي:

 اعتماد Etimad	 استثمر في السعودية	 إحسان	
 وزارة التجارة Ministry of Commerce	 المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية General Organization for Social Insurance	 وزارة الخارجية Ministry of Foreign Affairs منصة التأشيرات	 المركز السعودي للأعمال Saudi Business Center منصة الأعمال
 توكلنا Tawakkalna	 بلدي balady	 شركة المياه الوطنية National Water Company	 وزارة السياحة Ministry of Tourism
 سكني	 سبل	 سابر saber	 هيئة الزكاة والضريبة والجمارك Zakat, Tax and Customs Authority
 مدرستي Madrasati	 قيوا QIWA	 صناعي Senaei	 منصة صحي
 نما NAAMA	 نقل Naql	 نشر نُشْرِك	 ناجز najiz الخدمات الإلكترونية Electronic Services

3.4 المناظير الرئيسية والمحاور للمؤشر

تم التركيز في هذه الدورة لمؤشر نضج التجربة الرقمية على (4) مناظير رئيسة يندرج تحتها (19) محوراً.

3.4.1 منظور رضا المستفيد

يُعنى هذا المنظور بقياس رضا المستفيدين عن تجربتهم في استخدام المنصات؛ مما يساهم في فهم التحديات ودعم التطوير. ويشمل هذا المنظور (5) محاور.



المحاور

#	المحور	الوصف
1	الإتاحة وإمكانية الوصول	رضا المستفيدين عن سهولة وسرعة الوصول إلى المنصة الحكومية الرقمية، واستلام مخرجات الخدمة الحكومية الرقمية المطلوبة بشكل سلس.
2	جودة المعلومات والمحتوى	رضا المستفيدين عن دقة و حداثة ومدى توافر وانتفاع المستفيدين من المعلومات والمحتوى في المنصة.
3	سهولة وقابلية الاستخدام	رضا المستفيدين عن سهولة الاستخدام للمنصة الرقمية، من حيث سرعة التصفح والتنقل، وأداء المنصة وتفاعلها، وقلة الأخطاء التقنية.
4	دعم المستفيد والاستجابة للشكاوى	رضا المستفيدين عن فاعلية التواصل والدعم الفني وسرعة الاستجابة للشكاوى، وقدرتهم على الحصول على المساعدة عند الحاجة عبر القنوات المتنوعة للمنصة.
5	المشاركة	تحديد مدى رضا المستفيدين عن مشاركتهم، واستشارتهم، وأخذ مرئياتهم ومدخلاتهم في تحسين مستوى الخدمات الحكومية الرقمية.

آلية قياس المنظور

استبانة يتم من خلالها تحديد رضا المستفيدين عن المنصات، بالاعتماد على معادلة Customer Satisfaction Score (CSAT).

3.4.2 منظور تجربة المستخدم

يُعنى هذا المنظور بتقييم تجربة المستخدم للمنصات الرقمية من وجهة نظر المختصين؛ بهدف تحديد فرص التحسين. ويشمل هذا المنظور (4) محاور.



المحاور

#	المحور	الوصف
1	قابلية الاستخدام	يحدد مدى مرونة وكفاءة وسلاسة الاستخدام للمنصة الرقمية من حيث فعالية البحث والتصفح، والمحتوى، والتقدم وسير العمل، وتجنب الأخطاء ومعالجتها، والخصوصية والثقة.
2	الإتاحة	يحدد مدى إتاحة المنصة وسهولة الوصول إليها واستخدامها بكامل كفاءتها من قبل مجموعة واسعة من المستخدمين، وتوافقها مع أبرز الأجهزة والمتصفحات.
3	الخدمات المشتركة	يحدد مدى الارتباط والاستفادة من الأنظمة والخدمات الحكومية المشتركة عند الحاجة، وهي: النفاذ الوطني الموحد، وقناة الدفع الحكومية (تحصيل).
4	التخصيص	تقييم مدى إمكانية تخصيص مميزات المنصة بما يتناسب مع احتياجات المستخدم وتفضيلاته.

آلية قياس المنظور

تقييم "خبير تجربة المستخدم" للمنصة، واختبارها عبر الزيارات الميدانية.

3.4.3 منظور التعامل مع الشكاوى

يُعنى هذا المنظور بتقييم التعامل مع شكاوى المستخدمين على الخدمات الحكومية الرقمية المقدمة من خلال المنصات الرقمية، ومدى إتاحة القنوات المتنوعة لاستقبال الشكاوى، ويشمل هذا المنظور (5) محاور.



المحاور

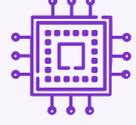
#	المحور	الوصف
1	قنوات تقديم الشكاوى	إتاحة قنوات اتصال متعددة تعمل على مدار الساعة، وتوفير بيانات محدثة وشاملة لمساعدة المستفيد على الاطلاع على الشروط والأحكام الخاصة بكل قناة.
2	الشكاوى والاستجابة	قياس زمن الاستجابة للشكاوى المرفوعة من مستخدمي المنصة من خلال البدء بتنفيذ أول إجراء، بالإضافة إلى قياس نسبة الفقد في طلبات الشكاوى، ونسبة الطلبات المحظورة، وكيفية التجاوب معها آلياً.
3	اتفاقيات مستوى الخدمة	قياس مدى معالجة الشكاوى وفقاً لاتفاقيات مستوى الخدمة التي تم تحديدها أو نشرها.
4	حل المشاكل والشكاوى	قياس مدى فاعلية معالجة الشكاوى بالنسبة للمستخدمين من حيث الزمن المستغرق لمعالجة وحل المشكلة من المرة الأولى.
5	التطوير والتحسين	قياس مدى توفر تجربة متميزة لمقدم الشكاوى من خلال تطوير خدمات منظومة الشكاوى للمنصة، بالإضافة إلى معالجة مسببات الشكاوى.

آلية قياس المنظور

تقييم "خبير التفاعل مع المستخدمين" للمنصة عبر الزيارات الميدانية والاجتماعات والاطلاع على الأنظمة والوثائق ذات العلاقة.

3.4.4 منظور التقنيات والأدوات

يُعد هذا المنظور بتقييم توفر شمولية الابتكار وتصميم واختبار وتكامل التجارب الرقمية، وتحديد التقنيات والأدوات اللازمة لجمع ودمج وتحليل وتصوير البيانات بمختلف تصنيفاتها، لتصميم واختبار وتحسين التجارب الرقمية، ويشمل هذا المنظور (5) محاور.



المحاور

#	المحور	الوصف
1	المبادئ	مبادئ اختبار وتوظيف التقنيات والأدوات لأتمتة العمليات ورفع كفاءة عمل ممارسي التجربة الرقمية.
2	البيانات	جمع وتصنيف وتحليل ودمج وإدارة وحوكمة بيانات المستخدمين من مصادر متنوعة لدعم استراتيجية التجربة الرقمية.
3	التحليلات	تحليل وتصوير البيانات المهيكلة وغير المهيكلة، من داخل وخارج الجهة الحكومية، وتقديم تحليلات بحلقة مغلقة قادرة على التعلم من البيانات الجديدة للتحسين.
4	التصميم	تصوير وتخطيط واختبار وتحسين الرحلات، وتدريب فرق العمل المسؤولة عن رسم خرائط الرحلات، ومشاركة عمليات التخطيط ونتائج التحسين مع جميع أصحاب المصلحة.
5	الأنظمة	الأنظمة الأساسية في منصة التجربة الرقمية، والمتصلة ببيانات جيدة وبواجهات برمجة التطبيقات (APIs).

آلية قياس المنظور

تقييم "خبير التجربة الرقمية" للمنصة عبر الزيارات الميدانية والاجتماعات والاطلاع على الأنظمة والوثائق ذات العلاقة.

ويمثل الشكل التالي مناظير ومحاور المؤشر، مع أوزان المناظير وآلية قياسها.

آلية التقييم	المحاور	وزن المنظور	المنظور
 <p>استبانة رضا المستفيدين باستخدام معادلة CSAT</p>	<ul style="list-style-type: none"> • الإتاحة وإمكانية الوصول • جودة المعلومات والمحتوى • سهولة وقابلية الاستخدام • دعم المستفيد والاستجابة للشكاوى • المشاركة <small>منظور جديد</small> 	25%	 <p>المنظور الأول رضا المستفيد Beneficiary Satisfaction</p>
 <p>تقييم الخبير للمنصة عبر الزيارات الميدانية</p>	<ul style="list-style-type: none"> • قابلية الاستخدام • الإتاحة • الخدمات المشتركة • التخصيص <small>منظور جديد</small> 	50%	 <p>المنظور الثاني تجربة المستخدم User Experience</p>
 <p>تقييم الخبير للمنصة عبر الزيارات الميدانية والاجتماعات والاطلاع على الأنظمة والوثائق ذات العلاقة</p>	<ul style="list-style-type: none"> • قنوات تقديم الشكاوى • الشكاوى والاستجابة • اتفاقيات مستوى الخدمة • حل المشاكل والشكاوى • التطوير والتحسين <small>منظور جديد</small> 	20%	 <p>المنظور الثالث التعامل مع الشكاوى Complaints-Handling</p>
 <p>تقييم الخبير للمنصة عبر الزيارات الميدانية والاجتماعات والاطلاع على الأنظمة والوثائق ذات العلاقة</p>	<ul style="list-style-type: none"> • المبادئ • البيانات • التحليلات • التصميم • الأنظمة 	5%	 <p>المنظور الرابع التقنيات والأدوات Technologies & Tools <small>منظور جديد</small></p>

3.5 معادلة المؤشر العام

توضح المعادلة التالية آلية حساب مؤشر نضج التجربة الرقمية، آخذاً بعين الاعتبار مجموع نتائج المنصات في كل منظور.

مجموع (متوسط النتائج المئوية للمنصات في كل منظور × وزن المنظور)



3.6 مستويات نضج التجربة الرقمية

يتم رصد نتائج مؤشر نضج التجربة الرقمية لكل منصة بناءً على تحليل المدخلات والبيانات لجميع المناظير وما يندرج تحتها من محاور وفقاً للآليات المعتمدة، وعلى إثر ذلك يُصنّف مؤشر نضج التجربة الرقمية المنصات المشمولة ضمن (5) مستويات، يتم تحديدها بناءً على تقييم تلك المنصات، كالتالي:



04

أبرز منجزات المنصات في مجال التجربة الرقمية

04. أبرز منجزات المنصات في مجال التجربة الرقمية



منصة أبشر

تسعى منصة "أبشر" إلى تطوير خدماتها المقدّمة للمواطنين والمقيمين من خلال تحسين وتسهيل إجراءات الخدمات التي تقدمها، وتحليل احتياجات المستفيدين ورقمنتها، حيث طوّرت أكثر من (16) خدمة جديدة خلال الربع الأول من عام 2023، ومن أبرز هذه الخدمات، خدمة (أبشر سفر) التي تتيح للمسافرين بَرًا تسجيل بياناتهم بشكل استباقي قبل الوصول للمنفذ.



إحسان

منصة إحسان

تهدف منصة "إحسان" إلى تعزيز المسؤولية الاجتماعية والعمل الإنساني، والمساهمة في رفع مستوى الموثوقية للعمل الخيري والتنموي. وتعمل المنصة على إطلاق المبادرات الموسمية، ومنها حملة (عشرٌ بإحسان) في عشر ذي الحجة، حيث تمكنت من معالجة (147) عملية في الثانية الواحدة في يوم عرفة لحج 1444 هـ، كما تجاوز عدد الأضاحي المنفذة عبر المنصة (75) ألف أضحية.



تعمل منصة "استثمر في السعودية" على تسهيل عمل المستثمرين الأجانب عبر إتاحة أكثر من (94) خدمة تُقدّم عبر المنصة لدعم النمو الاقتصادي للمملكة، وتوفير مزايا ومبادرات تنافسية للمستثمرين، من أبرزها المبادرة الوطنية لسلاسل الإمداد العالمية "جسري"، للاستفادة من الإمكانيات الاستثنائية للاستثمار في مجال سلاسل الإمداد في المملكة وتحقيق استدامتها.



طوّرت منصة الخدمات المالية الإلكترونية "اعتماد" مجموعة متعددة من المنتجات والخدمات المالية، ومن أبرزها "سوق اعتماد الإلكتروني"، والذي يوفر حركة تعاملات مفتوحة بين الجهات الحكومية والقطاع الخاص من خلال أوامر الشراء والاتفاقيات الإطارية لتعزيز كفاءة الإنفاق، ووصل عدد المنتجات فيه إلى أكثر من (35) منتجًا رئيسيًا، مما ساهم في تعزيز المحتوى المحلي بزيادة 40%.



تسعى منصة "الأعمال" إلى تيسير إجراءات بدء الأعمال الاقتصادية ومزاومتها، وتقديم جميع الخدمات ذات الصلة بها، وأتاحت المنصة (71) خدمة رقمية مطوّرة في 2023، ومن أبرز الأعمال التي تم تحسينها: تأسيس الشركات والمؤسسات، حتى أصبحت إجراءات التأسيس للشركات المحلية تتم خلال (30) دقيقة، وللشركات الأجنبية خلال (24) ساعة، بينما لا تتجاوز (180) ثانية للمؤسسات.



تهدف منصة "التأشيرات" إلى تسهيل حصول زائري المملكة على التأشيرات الإلكترونية بمختلف أنواعها. وفي إطار رقمنة ورفع جودة الخدمات وتطوير آلية منح التأشيرات وتعزيز الأثر الإيجابي على البيئة، عملت المنصة على تحسين خدمة (التأشيرة الرقمية)، وإلغاء لاصق التأشيرة على جواز سفر المستفيد، وقراءة بيانات التأشيرة الرقمية عبر رمز الاستجابة السريعة (QR).



تؤدي منصة "التأمينات الاجتماعية" دورها الجوهرى في نطاق الحماية التأمينية والضمان الاجتماعى في المملكة، وتحرص المنصة على تقديم الخدمات الاستباقية لمستفيديها وتوقع احتياجاتهم وبناء منتجات وخدمات تلبي تطلعاتهم، بالاستفادة من التقنيات الناشئة مثل نظام الزيارة الافتراضية (عندك) الذي تعامل مع (308) آلاف اتصال مرئي خلال 2022.



تساهم منصة "التجارة" في تنمية واستدامة القطاع التجارى في المملكة، بما يواكب المتغيرات والتطورات المتسارعة التي تشهدها التجارة عالمياً، حيث تتيح أكثر من (64) خدمة رقمية لأكثر من مليونى مستفيد. وأتاحت المنصة "الفرع الرقمية" لتمكين مستفيدي الخدمات اليدوية من تقديمها إلكترونياً، ودراستها من المختصين، دون الحاجة لمراجعة الفروع، لإيجاد تجربة ميسرة وسهلة.



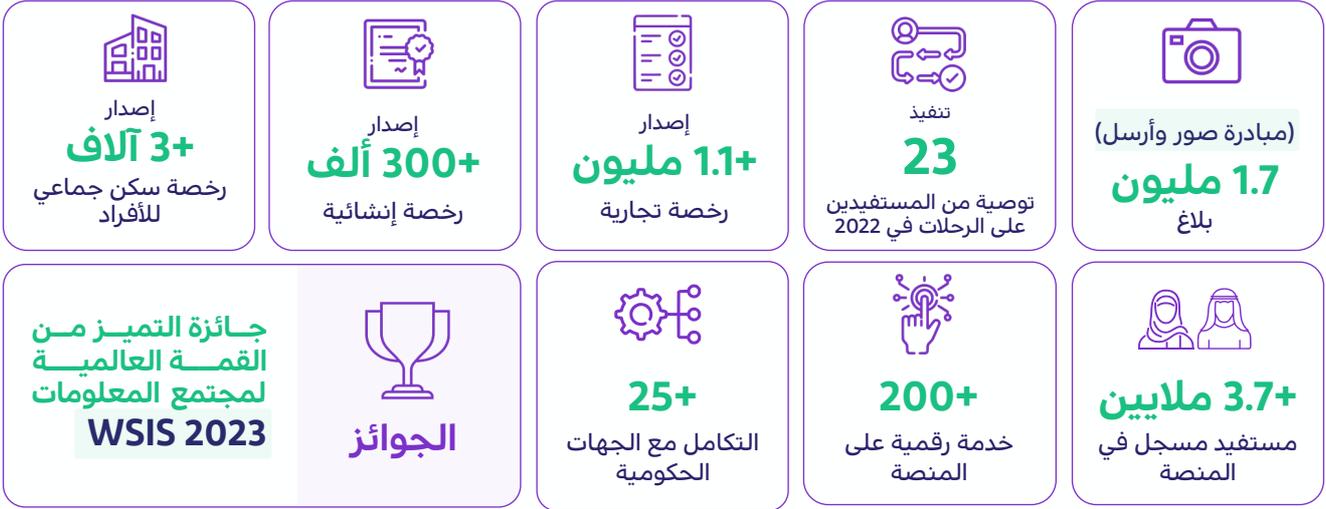
تقدّم منصة "السياحة" الخدمات الرقمية للقطاع السياحي بهدف تحقيق تنمية مستدامة في هذا القطاع. حيث توفر المنصة أكثر من (75) خدمة متعلقة بالسفر والسياحة، كما تساهم المنصة في تنمية القدرات البشرية في القطاع السياحي من خلال إتاحة برامج تدريبية وتطويرية، حيث قدّمت (9) برامج لأكثر من (250) ألف متدرب، للمساهمة في رسم المسار المهني في القطاع.



تسعى منصة "شركة المياه الوطنية" إلى تسهيل حصول المشتركين على خدمات المياه ومواكبة التحول الرقمي، حيث أطلقت المنصة مبادرة "خدمات بلا وثائق" التي تهدف إلى الاستغناء عن إرفاق الملفات، من خلال الربط مع المنصات ذات العلاقة للتقليل من التعاملات الورقية، ورفع النضج الرقمي للخدمات، وتحسين تجربة المستفيد. ونتج عن ذلك التحسين (9) خدمات من أصل (13) خدمة مخطط لها.



تسعى منصة "بلدي" إلى تحسين جودة مستوى الخدمات البلدية المقدمة من جميع أمانات وبلديات المملكة، وتعزيز مستوى الشفافية في القطاع. وقد أطلقت المنصة مبادرة (صور وأرسل)، بهدف معالجة التشوه البصري وتعزيز دور المواطنين والمقيمين في تحسين المشهد الحضري من خلال الإبلاغ عبر تطبيق الأجهزة الذكية "بلدي"، سعياً لتضمينهم كشركاء فاعلين في القطاع البلدي.



تتيح منصة "توكلنا خدمات" الاستفادة من أهم الخدمات التي تغطي مختلف جوانب الحياة وأكثرها استخداماً من قبل المستفيدين الأفراد، حيث تتيح المنصة أكثر من (240) خدمة بالتكامل مع الجهات الأخرى، ومن ضمنها منتج (بلاغات) الذي يمكّن من تقديم البلاغات بالتعاون مع الجهات الحكومية ذات العلاقة، حيث يوفر أحدث التقنيات مثل خاصية التوثيق بالكاميرا وتحديد الموقع.



منصة الزكاة والضريبة والجمارك

تهدف منصة "الزكاة والضريبة والجمارك" إلى إدارة الزكاة والضرائب والجمارك، وتيسير التجارة بفعالية، مع التركيز على العميل، حيث تتيح أكثر من (130) خدمة رقمية لتحقيق ذلك. كما طوّرت الرحلات التعليمية بشكل شامل، وبلغ عددها (32) رحلة تعليمية منشورة، تهدف إلى زيادة وعي المستفيدين عن الخدمات، وتوضيح الطرق المثلى لطلبها؛ بهدف تعزيز الاستخدام الرقمي.



منصة سابر

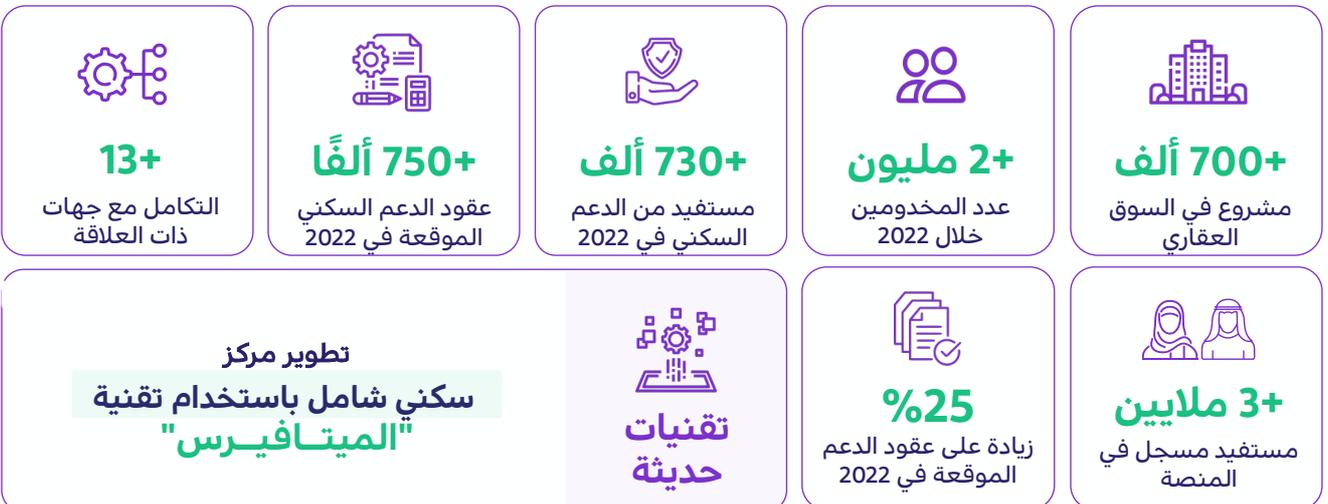
تسعى منصة "سابر" إلى تمكين المورد والمصنع المحلي من تسجيل المنتجات الاستهلاكية المستوردة أو المصنعة محلياً لدخولها للسوق السعودي، حيث ساهمت المنصة في تحسين مؤشر المطابقة العام ورفعته من 72٪ إلى 82٪، وهو مؤشر سنوي يُعدّ ركيزة من ركائز مبادرة "سلامة المنتجات" التي ترعاها الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس والجودة.



تقدم منصة "سبل" حزمة من الخدمات البريدية واللوجستية غير التقليدية، مثل خدمة "العنوان الوطني المختصر". ولتقديم تجربة سلسلة، طوّرت المنصة "مها" المساعدة الافتراضية كمصدر موثوق لتوفير المعلومات بشكل سريع من خلال التخابر بأكثر من (13) خياراً للمستخدمين وعبر الرسائل الصوتية، على مدى أربع وعشرين ساعة طوال أيام الأسبوع، باللغتين العربية والإنجليزية.



تهدف منصة "سكني" إلى تقديم الحلول السكنية التي تساهم في تحسين نمط الحياة، ومواكبة التوجهات العالمية في تطوير التقنيات الناشئة؛ لذا أطلقت المنصة (سكني ميتافيرس) كنافذة افتراضية للتوسع في مجالات خدمة المستخدمين، وتحسين تجربتهم في تملك المسكن، دون الحاجة للزيارات الميدانية، بهدف التغلب على الحواجز الزمنية والجغرافية، وتحسين جودة الحياة.





منصة صحي

تقدم المنصة الموحدة "صحتي" الخدمات الصحية للأفراد في المملكة، حيث عملت المنصة على تحسين الإجراءات في خدمات (الاستشارات الفورية) لتكون على مدار الساعة بهدف تقليل نسبة الزيارات إلى الطوارئ وكذلك (المواعيد الافتراضية) لتسهيل إجراء المواعيد دون الحاجة لزيارة العيادات حضورياً، مما يخفف من أعباء الانتظار على المرضى، ويعزز من أنماط الحياة الإيجابية.



منصة صناعي

تتيح منصة الخدمات الإلكترونية الموحدة "صناعي" أكثر من (30) خدمة رقمية للقطاع الصناعي، ومن أبرز الخدمات المضافة حديثاً هي خدمة (الفرص الاستثمارية) التي تهدف إلى بناء قاعدة بيانات لغرض دراسة السوق الصناعي، وتمكين الشركاء الصناعيين، وتحديد الثغرات في السوق الصناعية، وعرض أبرز الفرص بناءً على دراسة السلوك والاهتمامات باستخدام الذكاء الاصطناعي.



تتيح منصة "قوى" الوصول إلى جميع خدمات قطاع العمل بشكل رقمي، وقد اعتمدت المنصة على تقنيات الأتمتة والذكاء الاصطناعي لتقديم خدمات تفاعلية للمستخدمين من خلال خدمة (المستشار الإلكتروني) لتقييم وضع المنشأة آلياً، وخدمة (التقرير الشهري للتنفيذيين) بهدف دعم أصحاب الأعمال، ورفع الوعي لديهم، وسرعة اتخاذ القرار؛ سعياً إلى تنظيم بيئة الأعمال وبناء اقتصاد متين.



توفر منصة التعليم عن بُعد "مدرستي" العديد من الأدوات التعليمية الرقمية التي تدعم عمليات التعلم لطلاب وطالبات التعليم العام في جميع مراحله، مثل مبادرة (المدرسة المركزية) التي تضم مدارس المناطق النائية وتوفّر الكادر التعليمي لهم عن بُعد. أما في مجال التمكين الرقمي، فقد رعت المنصة مسابقة (مدرستي تبرمج) بهدف تشجيع الإبداع والابتكار وإنتاج البرمجيات في التعليم.



تقدم منصة "ناجز" الخدمات الرقمية الخاصة بوزارة العدل، وتحرص على التميز في التحول الرقمي من خلال تحسين تجربة المستخدم، مثل تقليل زمن التقاضي وإتمام عمليات التوثيق والأحكام القضائية وقرارات التنفيذ بشكل رقمي بالكامل. أدى ذلك للاستغناء عن ما يقارب (65) مليون زيارة سنويًا للمقرات العدلية، وتوفير ما يُقدَّر بـ (90) مليون ورقة سنويًا، وتستعيز عنها بالمعاملات الرقمية.



تتيح منصة "نسك" خدمات ذات جودة عالية لضيوف الرحمن وقاصدي المسجد الحرام والمسجد النبوي والمشاعر المقدسة، وذلك بالاستفادة من أحدث التقنيات مثل تطوير (بطاقة الحاج الذكية) التي تشمل بيانات الحاج لضمان سلاسة رحلة الحاج وإثراء تجربتهم الدينية؛ وتساهم في التحكم بالدخول للمخيمات، وتوقيت الحشود، والحد من الحج غير النظامي، وتيسير رحلة الحاج الإيمانية.



تعتبر منصة "نقل" النافذة الرقمية لخدمات الترخيص والعناية بالشركاء في جميع أنشطة النقل، وتتيح أكثر من (300) خدمة لأكثر من (200) ألف مستفيد. وعملت المنصة خلال عام 2023 على تحسين التجربة الرقمية لمستفيديها، وتقليص الوقت المستغرق في إتمام الإجراءات لعدة خدمات، كما طوّرت (بطاقة السائق الموسمية) لموسم الحج، سعياً لتنظيم وتمكين النقل السلس.



تهدف منصة "نما" إلى تحسين وتسهيل الخدمات المقدمة في قطاعات الزراعة والبيئة والمياه والثروة الحيوانية والسمكية. ولمواكبة التحول الرقمي وتعزيز التنمية المستدامة، أطلقت المنصة مبادرة "حصر الآبار" بهدف تحفيز مشاركة المستفيدين بالإفصاح عن الآبار غير المرخصة بالاستفادة من تقنيات الطائرات المسيرة عن بُعد وتقنيات الأقمار الصناعية وتقنيات الشرائح الإلكترونية.



05

النتائج العامة لمؤشر نضج التجربة الرقمية لعام 2023

05. النتائج العامة لمؤشر نضج التجربة الرقمية لعام 2023

5.1 مراحل المؤشر

عمل مؤشر نضج التجربة الرقمية في دورته لعام 2023 ضمن أربع مراحل رئيسية، وهي:



المرحلة الأولى: الإعداد

جرى العمل في هذه المرحلة على تنفيذ سلسلة من ورش العمل، حيث انطلقت الورشة التعريفية للمؤشر مستهدفة فرق العمل الممثلة للمنصات بمؤشر نضج التجربة الرقمية، كما تم فيها استعراض تحديثات المؤشر ومراجعة المناظير والمحاور المختلفة، إضافة إلى الإجابة عن الاستفسارات العامة. تلى ذلك عقد ورش العمل التفصيلية مع فرق العمل الممثلة للمنصات كل على حدة، لتوضيح منهجية المؤشر بشكل مفصل، وتحديد المتطلبات التي يجب توفيرها خلال فترة التقييم، وعرض الخطة الزمنية الخاصة بكل منصة.

المرحلة الثانية: الإطلاق والتقييم

بعد مشاركة المتطلبات والخطط الزمنية مع المنصات، انطلق المؤشر بالتزامن مع نشر استبانة "قيم تجربتك الرقمية" على منصات التواصل الاجتماعي بهدف تغذية منظور رضا المستفيد، وذلك بالتعاون مع المنصات المشمولة في المؤشر؛ سعياً لتمكين المستفيدين من تقييم مدى رضاهم عن هذه المنصات، وإتاحة الفرصة لهم للمشاركة في تقديم المقترحات والتحسينات التي يتطلعون إليها، والاستفادة من هذه البيانات بعد تحليلها ومراجعتها لتحديد نقاط التحسين الممكنة.

إطلاق استبانة "قيم تجربتك الرقمية" في 20 مارس 2023

وتجاوز عدد المستفيدين المشاركين **134** ألف مستفيد



و استكمالاً لأعمال المؤشر المتعلقة بمنظور تجربة المستخدم، فقد نفذ الفريق المختص في الهيئة الزيارات الميدانية لمقرات المنصات الرقمية التي يشملها المؤشر؛ لتقييم معايير تجربة المستخدم على البيئة التجريبية والحية للمنصة، عبر أدوات متنوعة ومصممة لذلك، لجمع المشاهدات حول التجربة الفعلية للمستخدمين.

كما جرى تقييم منظوري "التعامل مع الشكاوى" و"التقنيات والأدوات" من خلال تحليل البيانات والشواهد المقدمة من الجهات المالكة، وذلك عبر ثلاث دورات من المراجعة تم خلالها زيارة مقرات المنصات التي يشملها المؤشر، والاجتماع مع ممثليها؛ للتحقق من جودة البيانات والوثائق المقدمة، حيث تم الاطلاع على أنظمة التعامل مع الشكاوى وقنوات تقديمها، إضافةً إلى الاطلاع على التقنيات الرقمية المستخدمة في المنصة لتحسين تجربة المستخدم ومدى تبني التقنيات الحديثة لجمع وتحليل البيانات المتعلقة بالمستفيدين من المنصة.

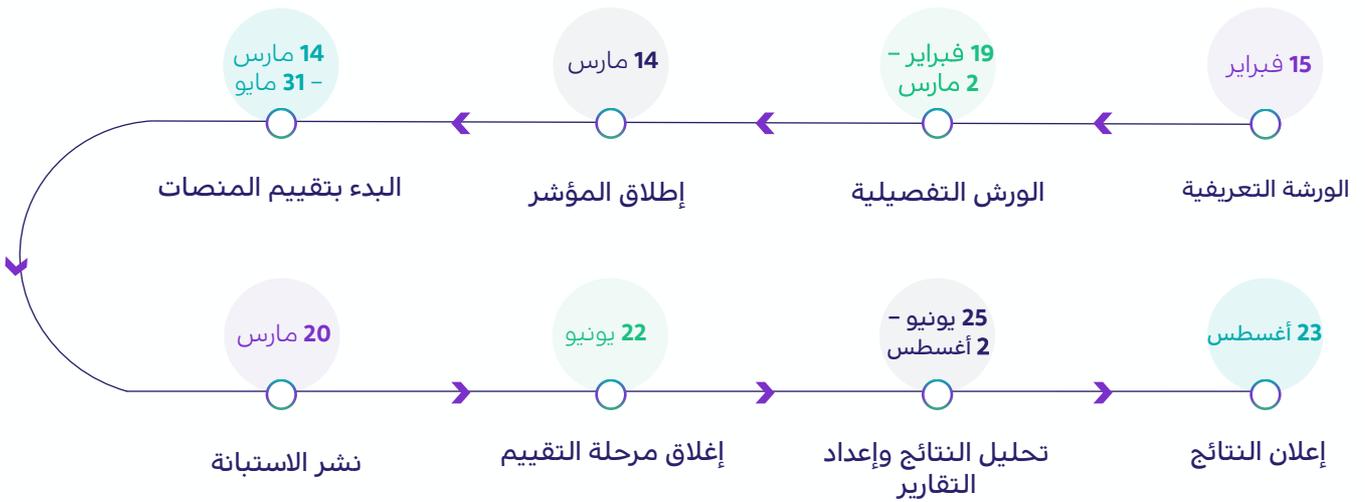
المرحلة الثالثة: تحليل النتائج وإعداد التقارير

شملت هذه المرحلة، حصر مجموعة من فرص التحسين، ومشاركتها مع ممثلي المنصات بهدف التطوير كما سبب سريعة. وبعد ذلك تحليل نتائج التقييم وفقاً للآليات المعتمدة، ورصد النتائج الخاصة بكل منصة، وتحديد مستوى نضجها، ودراسة أوجه التحسين الممكنة، وتحديد التوصيات التي من شأنها المساهمة في رفع مستوى نضج المنصة، بما يحقق رضا المستفيد.

المرحلة الرابعة: إعلان النتائج

في هذه المرحلة، أُعلنت نتائج مؤشر نضج التجربة الرقمية، ونشر التقرير الذي يوضح النتائج العامة للمؤشر وأعلى المنصات تقيماً لعام 2023. كما جرى خلال هذه المرحلة إعداد التقارير التفصيلية للمنصات المشمولة في هذه الدورة، لمشاركتها مع الجهات المالكة للمنصات.

ويوضح الخط الزمني التالي مراحل دورة المؤشر لعام 2023:



5.2 أبرز المشاهدات

بلغت النتيجة العامة لمؤشر نضج التجربة الرقمية للخدمات الحكومية لعام 2023 نسبة (80.68%) في المستوى (متمكن)، والذي شَمِل نطاقه (24) منصة رقمية، قُيِّم مستوى نضجها وفقاً للمناظير والمحاور المشار إليها في التقرير، وأظهرت النتائج تمكن هذه المنصات في معظم محاور التجربة الرقمية، وتحسن جاهزيتها لتقديم تجربة رقمية متكاملة.

وقد أظهرت نتائج التقييم تحسناً في النتيجة الإجمالية للمؤشر حيث بلغ مقدار التحسّن (3.42%) مقارنةً بنتيجة المؤشر لعام 2022. وكانت نتائج المنصات الحكومية العشر الأعلى في المؤشر لعام 2023 هي: منصة "إحسان" (89.40%) ومنصة "أبشر" (89.28%) ومنصة "التأمينات الاجتماعية" (88.10%) ومنصة "صحتي" (86.50%) ومنصة "الزكاة والضريبة والجمارك" (86.09%) ومنصة "توكلنا خدمات" (85.35%)، وجميعها في المستوى (متقدم)؛ فيما أحرزت المنصات "اعتماد" (83.20%) ومنصة "ناجز" (83.04%) ومنصة "سابر" (82.44%) ومنصة "الأعمال" (81.59%)، وجميعها في مستوى (متمكن).

☆ منظور رضا المستفيد

لقد بلغت النسبة الإجمالية لنتائج المنصات في منظور رضا المستفيد (80.02%) في المستوى (متمكن)، بتحسّن قدره (3.04%) عن دورة المؤشر لعام 2022. وجاءت أعلى النتائج في محاور "إمكانية الوصول" و"جودة المعلومات والمحتوى"، مما يعني أن المنصات في هذا المنظور تولي اهتماماً كبيراً بتقديم وتحديث المحتوى الذي يتناسب مع احتياجات مستفيديها، وبإتاحة خدماتها عبر الأجهزة والمتصفحات المختلفة بهدف التسهيل على مستفيديها وتعزيز تجربتهم الرقمية. وأظهرت النتائج تطوراً ملحوظاً في محور "سهولة وقابلية الاستخدام" ومحور "دعم المستفيد والاستجابة للشكاوى". وجاءت المنصات الرقمية المتقدمة في هذا المنظور بناءً على مرئيات المستفيدين المشاركين في استبانة "قيّم تجربتك الرقمية" والتي حققت مستوى (متقدم) على النحو التالي: منصة "استثمر في السعودية" ومنصة "أبشر" ومنصة "إحسان" ومنصة "التأشيرات" ومنصة "نسك" ومنصة "توكلنا خدمات" ومنصة "التجارة" ومنصة "صناعي" ومنصة "الزكاة والضريبة والجمارك" ومنصة "صحتي".

🖱 منظور تجربة المستخدم

أما في منظور تجربة المستخدم فقد بلغت النسبة الإجمالية لنتائج المنصات (83.02%)، وهي الأعلى بين المناظير الأربعة، في المستوى (متمكن) بتحسّن قدره (3.29%) عن دورة المؤشر لعام 2022، ليعكس التطور الحاصل في محوري "الإتاحة" و"الخدمات المشتركة"، والذي يدلّ 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 وأهم الأجهزة والشاشات، إلى جانب توافق تطبيقات الأجهزة الذكية مع أنظمة التشغيل المتنوعة، كما يشير هذا التقدم إلى الاهتمام بتطبيق معايير إمكانية الوصول للأشخاص ذوي الإعاقة. وجاءت المنصات الرقمية المتقدمة في هذا المنظور والتي حققت مستوى (متقدم) على النحو التالي: منصة "صحتي" ومنصة "إحسان" ومنصة "التأمينات الاجتماعية" ومنصة "أبشر" ومنصة "ناجز" ومنصة "توكلنا خدمات" ومنصة "الأعمال" ومنصة "سكني" ومنصة "بلدي"، فيما أحرزت منصة "استثمر في السعودية" المستوى (متمكن).

منظور التعامل مع الشكاوى

أما النسبة الإجمالية لنتائج المنصات في منظور التعامل مع الشكاوى فقد بلغت (78.25%) في المستوى (متمكن)؛ بنسبة تحسن قدرها (5.67%) عن دورة المؤشر لعام 2022. وبالنظر إلى نتائج المؤشر، نجد أن "اتفاقيات مستوى الخدمة" و"حل المشاكل والشكاوى" هي الأكثر تحسناً، مما يشير إلى أن المنصات تواصل مسيرتها في بذل الجهود والتطوير للوصول إلى إدارة فعّالة لمنظومة الشكاوى والاستماع لصوت المستفيد، لا سيما في السعي لتنويع القنوات الرقمية المخصصة للتواصل وتقديم الشكاوى، وإتاحتها للمستفيدين، وتحسين الاستجابة، ومحاولة رفع كفاءة التواصل مع المستفيدين. وجاءت المنصات الرقمية المتقدمة في هذا المنظور والتي حققت مستوى (متقدم) على النحو التالي: منصة "اعتماد" ومنصة "الزكاة والضريبة والجمارك" ومنصة "التأمينات الاجتماعية" ومنصة "سابر" ومنصة "التجارة" ومنصة "بلدي" ومنصة "نما" ومنصة "أبشر"، فيما أحرزت منصة "إحسان" و"قوى" المستوى (متمكن).

منظور التقنيات والأدوات

وأخيراً، بلغت النسبة الإجمالية لنتائج المنصات في منظور التقنيات والأدوات -المضاف حديثاً إلى المؤشر- نسبة (70.43%) في المستوى (متطور) مما يشير إلى أن الكثير من المنصات اتجهت نحو تبني التقنيات الناشئة والحديثة لتحسين تجربة المستفيدين الرقمية من خلال جمع وتحليل بيانات المستفيدين من مختلف القنوات، وتوظيف هذه البيانات من أجل تصميم التجربة وتصميم رحلات أكثر سلاسة وسهولة للمستفيدين. وجاءت المنصات الرقمية المتقدمة في هذا المنظور، والتي حققت مستوى (متمكن) على النحو التالي: منصة "التأمينات الاجتماعية" ومنصة "الزكاة والضريبة والجمارك" ومنصة "ناجز" ومنصة "إحسان"، فيما أحرزت منصة "شركة المياه الوطنية" ومنصة "سكني" ومنصة "اعتماد" ومنصة "أبشر" ومنصة "توكلنا خدمات" ومنصة "نقل" المستوى (متطور)

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

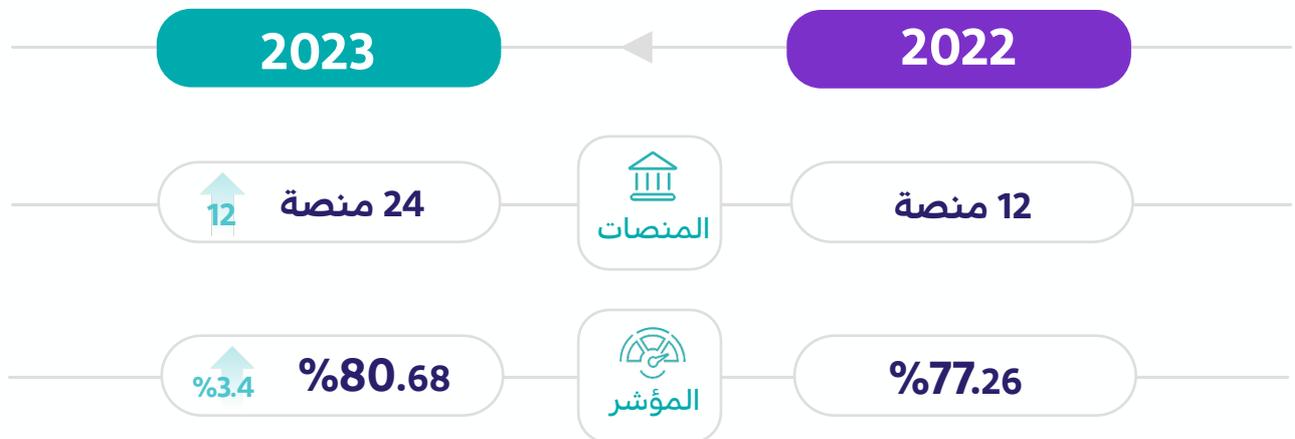
كما وتُتَمَنَّى الهيئة التعاون المثمر مع (منظم المياه) و(الشركة الوطنية للمياه)، لتضمين منصة "شركة المياه الوطنية" في دورة المؤشر 2023، نظراً لكونها من المنصات المهمة واعتبار خدماتها من الاحتياجات الأساسية للمواطن والمقيم، سعياً للتكامل الفعال بين مختلف القطاعات والمضي قدماً في تحقيق مستهدفات رؤية السعودية 2030.

5.3 النتيجة العامة للمؤشر

نستعرض النتائج الرئيسية لمؤشر عام 2023 كما يلي:



5.4 . مقارنة بين مؤشر نضج التجربة الرقمية لعامي 2022 و 2023



06

أعلى عشر منصات رقمية في مؤشر
نضج التجربة الرقمية للخدمات
الحكومية لعام 2023

06. أعلى عشر منصات في مؤشر نضج التجربة الرقمية للخدمات الحكومية لعام 2023

6.1 أعلى عشر منصات في النتيجة العامة للمؤشر

أدناه توضيح لترتيب المنصات العشر الأعلى تقييماً من ضمن المنصات المشمولة في مؤشر نضج التجربة الرقمية 2023، بناءً على نتائجها العامة في المؤشر:



6.2 أعلى عشر منصات في كل منظور

يوضح الجدول أدناه ترتيب المنصات العشر الأعلى تقييماً من ضمن المنصات المشمولة في مؤشر نضج التجربة الرقمية 2023، بناءً على النتائج التي حققتها في كل منظور من المناظير الأربعة:

التقنيات والأدوات	التعامل مع الشكاوى	تجربة المستخدم	رضا المستفيد
1 المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية General Organization for Social Insurance منصة التأمينات الاجتماعية تمتكن 80.55%	1 اعتماد Etimad متقدم 94.05%	1 منصة صحتي متقدم 93.29%	1 استثمر في السعودية متقدم 93.30%
2 هيئة الزكاة والضريبة والجمارك Zakat, Tax and Customs Authority منصة الزكاة والضريبة والجمارك تمتكن 78.33%	2 هيئة الزكاة والضريبة والجمارك Zakat, Tax and Customs Authority منصة الزكاة والضريبة والجمارك متقدم 93.23%	2 إحسان متقدم 92.33%	2 أبانت متقدم 93.00%
3 ناجز najiz تمتكن 77.66%	3 المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية General Organization for Social Insurance منصة التأمينات الاجتماعية متقدم 90.98%	3 المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية General Organization for Social Insurance منصة التأمينات الاجتماعية متقدم 91.94%	3 إحسان متقدم 92.20%
4 إحسان تمتكن 76.68%	4 سابر saber متقدم 87.41%	4 أبانت متقدم 90.54%	4 وزارة التجارة Ministry of Commerce منصة التأشير متقدم 91.60%
5 شركة المياه الوطنية National Water Company متطور 73.75%	5 وزارة التجارة Ministry of Commerce منصة التجارة متقدم 86.55%	5 ناجز najiz متقدم 89.24%	5 نشارك متقدم 90.20%
6 سكني متطور 73.59%	6 بلدي balady متقدم 86.00%	6 توكلنا Tawakkalna متقدم 88.46%	6 توكلنا Tawakkalna متقدم 89.40%
7 اعتماد Etimad متطور 72.56%	7 نما NAAMA متقدم 85.78%	7 المركز السعودي للأعمال Saudi Business Center منصة الأعمال متقدم 87.66%	7 وزارة التجارة Ministry of Commerce منصة التجارة متقدم 87.20%
8 أبانت متطور 72.20%	8 أبانت متقدم 85.74%	8 سكني متقدم 87.42%	8 صناعي Sena'ei متقدم 86.70%
9 توكلنا Tawakkalna متطور 72.15%	9 إحسان تمتكن 81.76%	9 بلدي balady متقدم 85.41%	9 هيئة الزكاة والضريبة والجمارك Zakat, Tax and Customs Authority منصة الزكاة والضريبة والجمارك متقدم 86.50%
10 نقل NAQL متطور 69.99%	10 QIWA تمتكن 80.98%	10 استثمر في السعودية تمتكن 83.95%	10 منصة صحتي متقدم 85.50%

07

أبرز التوصيات

07. أبرز التوصيات

تشير نتائج مؤشر نضج التجربة الرقمية 2023 إلى أن معظم المنصات التي شملها المؤشر متمكنة في تطبيق محاور التجربة الرقمية المشار إليها في هذا التقرير، مع وجود فرص سانحة للتحسين والتقدم في هذا المجال، كما يمكن للمنصات الاستمرار في التطوير وتحقيق الأهداف الاستراتيجية للحكومة الرقمية من خلال التركيز على ما يلي:

1. دراسة احتياجات المستفيدين بشكل دوري، والاستمرار في تطبيق مفاهيم "التمركز حول المستخدم"، وإتاحة المزيد من الخدمات التي قد يحتاجها المستخدم، ورقمنة جميع مراحل هذه الخدمات، وتوفيرها عبر القنوات الرقمية المتنوعة للمنصات كالبوابات الرقمية أو تطبيقات الأجهزة الذكية.
2. تخصيص حملات تسويقية وتوعوية مرافقة لإطلاق الخدمات الحكومية الرقمية الجديدة، إضافة إلى الحملات الدورية للخدمات التي تتيحها المنصة؛ لتوضيح إجراءاتها وأهدافها ومخرجاتها المتوقعة، وذلك لرفع الوعي وتعزيز استخدامها بالشكل الأمثل، ورفع معدل انتشارها على شرائح المجتمع كافة، ويشمل ذلك الخدمات المخصصة للأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن.
3. العمل على تعزيز ورفع مشاركة المستخدم ليصبح جزءاً من منظومة صنع القرار وتصميم التجربة للمنصة على جميع المستويات، ابتداءً من دوره في تحسين الخدمات وصولاً إلى رسم السياسات والإجراءات للمنصة. ويتحقق ذلك من خلال إتاحة الإحصائيات حول بيانات الاستخدام ورضا المستخدم، ومن ثم تمكين وتضمين المستخدم، والأخذ بملاحظاته ومدخلاته عبر القنوات الرقمية المتنوعة للاستفادة منها، وإشراكه في رسم رحلة المستخدم، وإعداد وصناعة سياسات وإجراءات المنصة.
4. تُعدّ التجربة الرقمية جزءاً من التجربة الشاملة التي يمر بها المستخدم، لذا نوصي بمراعاة التكامل والتطابق في مستوى تقديم الخدمة الحكومية الرقمية عبر مختلف القنوات، وذلك لضمان انتقالات المستخدمين بين القنوات غير الرقمية والقنوات الرقمية عند الحاجة بآلية متناسقة ومحسنة وسهلة ومخصصة ومتعاونة.
5. توسيع إمكانية الوصول إلى المنصة لأكبر شريحة ممكنة من المستخدمين، وذلك بهدف الاستماع إلى صوت المستخدمين بشرائحهم كافة، سواء كانوا من الأشخاص ذوي الإعاقة أو كبار السن أو سكان المناطق البعيدة، والأخذ بمرئياتهم كمدخل أساسي لتحسين وتوسعة الخدمات الحكومية الرقمية وتطويرها، لتلبي احتياجاتهم ومتطلباتهم.

6. تم ملاحظة تحسن في تطبيق معايير الإتاحة على مستوى القطاع الحكومي، ويعتبر هذا التحسين خطوة إيجابية في الاتجاه الصحيح، ونوصي باستمرار العمل على تسريع وتيرة تطبيق جميع المعايير والمبادئ التوجيهية للإتاحة (Web Content Accessibility Guidelines)، والتي أطلقتها رابطة الشبكة العالمية (W3C) لتحقيق مستويات متقدمة والوصول إلى المستوى الثالث (AAA، أأأ)، وضمان الوصول الشامل للأشخاص ذوي الإعاقة إلى الخدمات الحكومية الرقمية.
7. السعي في تنفيذ "التصميم المتجاوب مع الأجهزة الذكية" تطبيقاً لمبدأ "الأجهزة الذكية أولاً"، والذي يشير إلى أن الجهات الحكومية ستصمم بدايةً نسخة من بواباتها للشاشات الصغيرة المخصصة للأجهزة الذكية، ويمكن بعد ذلك إعادة تصميم هذه النسخة لاستخدامها على الشاشات الأكبر، مثل شاشات أجهزة الحاسوب.
8. تحسين تجربة المستخدم وشعوره بالرضا عن الإحساس بالمظهر والتفاعل والوصول للأهداف من خلال تحسين سهولة الاستخدام والتصفح، وتوحيد التجربة في جميع أقسام المنصة ضمن الهيكل الكلي للتصفح، وكفاية المحتوى، وسهولة فهمه والاستفادة منه.
9. تطوير المنصات الرقمية لجعلها أكثر تفاعلية ومعرفة بالمستخدم بمجرد دخوله للمنصة، وذلك من خلال تقديم خدمات مخصصة للمستخدمين بناءً على احتياجاتهم واهتماماتهم، وإبراز الخدمات الأكثر تفضيلاً أو ملاءمة لهم؛ بدايةً من طلب بيانات ووثائق المستفيد لمرة واحدة فقط، وتمكين المنصات من إعادة استخدام البيانات المشتركة المتوفرة لدى الجهات الحكومية الأخرى، والتكامل معها، وتوحيد استخدام الخدمات الحكومية المشتركة، كقنوات الدفع الإلكترونية والنفاذ الوطني الموحد وغيره.
10. أن تكون المنصة استباقية في تقديم الإشعارات والتنبيهات للمستخدمين تفادياً للوقوع في الأخطاء والمخالفات، أو في حال التحديث أو الإجراءات المبكرة.
11. تحسين وتطوير كفاءة البحث في المنصات، وذلك من خلال جعلها مرئية وثابتة وأكثر تفاعلية واستجابةً لمدخلات المستفيد عبر التجربة، وتقديم نتائج بحث ذات صلة وتوفير المساعدة في تصحيح الأخطاء الإملائية. كما يمكن استخدام تحليلات السلوك لفهم كيفية استخدام المستخدمين للمنصة، وتحديد المجالات التي يمكن تحسينها.

12. وضوح وتحسين اللغة المستخدمة في المنصات بطريقة يمكن للمستخدم فهمها، وتجنب المصطلحات الصعبة والفنية، وإتاحة المنصات بالكامل بلغة بديلة أو أكثر، حسب ما تقتضيه أهداف المنصة.

13. العمل على التنوع في القنوات الرقمية التي يمكن من خلالها استقبال شكاوى المستخدمين واستفساراتهم، لتلبية احتياجات شرائح المستخدمين كافة، وإيجاد آليات قياس دورية منتظمة لمخرجات هذه القنوات وأدائها، إلى جانب توفير دليل الشروط والأحكام الخاصة باستخدام كل قناة، بالإضافة إلى السعي بأن تعمل هذه القنوات على مدار الساعة لتكون متاحة لجميع المستخدمين من خلال الآليات التي تراها المنصة مناسبة.

14. إعداد ونشر اتفاقيات مستوى الخدمة فيما يخص التعامل مع شكاوى المستخدمين لتعريفهم بالوقت المتوقع لمعالجة الشكاوى وحلها، إلى جانب إتاحة الفرصة لهم، وإشراكهم قبل إغلاق الشكاوى للتأكد من جودة الحل المقدم بما يتناسب مع اتفاقيات مستوى الخدمة المنشورة، وذلك لتعزيز الشفافية وبناء الثقة لدى المستخدمين.

15. توحيد الإجراءات المتعلقة بتقديم الملاحظات والشكاوى من قبل المستخدم، وتوظيف الأدوات التقنية في استقبال الشكاوى وتوجيهها آلياً لضمان سرعة الاستجابة دون الحاجة لتدخل بشري، على أن يكون ذلك ضمن خدمات مركز الاتصال والردشة الحية والقنوات الأخرى.

16. إطلاق مبادرات لتحسين وتطوير منظومة الشكاوى التي تدعم المنصات الرقمية، من خلال تفعيل برامج الاستماع لصوت المستخدم، وجمع آراء وشكاوى المستخدمين من مختلف القنوات الرقمية، والعمل على مبادرات خاصة لتطوير خدمات منظومة الشكاوى لتعزيز الأداء والاستجابة الفعالة، ومعالجة أسباب الشكاوى للتقليل منها، وتحسين جودة الحلول المقدمة بهدف رفع رضا المستخدمين.

17. الاستفادة من تقنيات المستقبل والتقنيات الناشئة والحديثة وتبنيها (مثل: التحليلات المتقدمة، والذكاء الاصطناعي وخوارزميات تعلم الآلة) لإنشاء التقارير الدورية عن أداء الخدمات الحكومية الرقمية وتحليلها؛ بهدف تحسين تجربة المستخدم.

18. العمل على توظيف أدوات التقنية الحديثة في الاستماع لصوت المستفيد، وجمع البيانات من مختلف القنوات كوسائل التواصل الاجتماعي وغيرها، وتحليل البيانات والاستفادة منها في إعادة تصميم التجربة وهندسة الإجراءات وتحسين الخدمات، والاستفادة من تقنيات دمج بيانات المستخدمين من وسائل التواصل الاجتماعي وبيانات الأنظمة الداخلية لتحديث وإثراء سجلات المستخدمين بمعلومات تساعد مصممي التجارب في تصميم تجارب رقمية مخصصة للمستخدمين.

19. تشكيل فريق متخصص لتصميم التجارب الرقمية، وتصميم منهجية لرسم خرائط رحلات المستخدمين، مع إعطاء الأولوية لتصميمها بحيث تُقدّم بشكل رقمي بالكامل، وإتاحتها عبر القنوات الرقمية المتنوعة، ومن ثم وضع تصاميم موازية لتقديمها عبر القنوات الأخرى. ويساعد ذلك في معرفة المعوقات والتحديات التي تمنع تحويل الخدمة الحكومية لتصبح رقمية 100%، سواء كان بسبب اللوائح والتشريعات أو الموارد أو المتطلبات أو غيرها، ومن ثم العمل على إيجاد الحلول المناسبة لتجاوزها كلما كان ذلك ممكناً.

20. مواصلة الالتزام بالسياسات والمعايير والضوابط المعتمدة من هيئة الحكومة الرقمية، والاستعانة بالأدلة الإرشادية الصادرة في هذا الشأن.

08. جدول التعريفات

المصطلح	التعريف
الهيئة	هيئة الحكومة الرقمية.
المستفيد	المواطن، أو المقيم، أو الزائر، أو الجهات الحكومية، أو منظمات القطاع الخاص، أو غير الربحي داخل المملكة وخارجها التي بحاجة إلى التفاعل مع جهة حكومية للحصول على أي من خدماتها المقدمة.
التحول الرقمي	تحويل نماذج الأعمال وتطويرها بشكل استراتيجي، لتكون نماذج رقمية مستندة على بيانات وتقنيات وشبكات الاتصالات.
الحكومة الرقمية	دعم العمليات الإدارية والتنظيمية والتشغيلية داخل القطاعات الحكومية - وفيما بينها - لتحقيق التحول الرقمي، وتطوير وتحسين وتمكين الوصول بسهولة وفاعلية للمعلومات والخدمات الحكومية.
الجهات الحكومية	الوزارات والهيئات والمؤسسات العامة والمجالس والمراكز الوطنية، وما في حكمها.
القناة الرقمية	هي وسيلة اتصال رقمي لعرض المعلومات أو تقديم المنتجات والخدمات الرقمية للمستخدمين، مثل: المواقع، أو البوابات الرقمية، أو تطبيقات الأجهزة الذكية، أو البريد الإلكتروني، أو أكشاك الخدمة الذاتية، أو خدمات مراكز الاتصال، أو مواقع وتطبيقات التواصل الاجتماعي، أو المتحدث الآلي (شات بوت). قد تكون الخدمات مقدمة على جميع القنوات، أو بشكل انتقائي على بعض هذه القنوات.
البوابة الرقمية	تطبيق ويب يعمل عن طريق المتصفح، ويشكل مدخلا موحدا مصمما للوصول إلى جميع الخدمات والمعلومات الخاصة بجهة ما في محطة واحدة. وتستخدم البوابة لتقديم مجموعة من الخدمات الرقمية بشكل مخصص، وغالبا ما تتطلب تسجيل الدخول.
تطبيق الأجهزة الذكية	تطبيق برمجي يتم برمجته بشكل مخصص للأجهزة الذكية، مثل: الهواتف الذكية والأجهزة اللوحية، لتقديم مجموعة من الخدمات أو محتوى تعريفي، ويمكن تحميل التطبيق البرمجي من متاجر التطبيقات الرسمية.
المنصة الرقمية	هي الحلول التقنية التي تُبنى عليها المنتجات والخدمات الرقمية، وتقدم للمستخدمين تجربة رقمية معززة من خلال البوابات الرقمية أو تطبيقات الأجهزة الذكية (القنوات الرقمية). وتتيح المنصة الرقمية لهذه القنوات أن تتصل وتتكامل فيما بينها، كما أنها تتيح تكامل خدماتها مع الخدمات الخارجية الأخرى مثل: منصة أبشر.
الخدمة الرقمية	مجموعة من الإجراءات الرقمية المرتبطة ببعضها البعض لأداء وظيفة كاملة تُقدّم من الجهة الحكومية للمستخدم من خلال القنوات الرقمية مثل البوابات الإلكترونية وتطبيقات الأجهزة الذكية، وتكون ذات مخرج رئيسي واحد مُعرّف ومُحدّد، ويمكن أن ترتبط مجموعة من الخدمات ببعضها البعض لتكوين منتج رقمي مثل: إصدار الجواز، وتجديد الجواز، وتجديد رخصة قيادة، والاستعلام عن المخالفات المرورية، وتجديد الهوية الوطنية.
تجربة المستخدم	هي العملية التي يستخدمها المصممون لصنع منتجات توفر تجارب هادفة ومتمحورة حول المستخدمين حيث يتضمن ذلك تصميم التجربة بالكامل، بما في ذلك: تصميم القيمة، والوظيفة، والمحتوى، والتنقل، وسهولة الاستخدام، والعلامة التجارية، وتصميم الواجهة.



هيئة الحكومة الرقمية
Digital Government Authority