



تحسين الخدمات الحكومية الرقمية لكبار السن

تقرير مبادرة تطوير مشترك

المحتويات

3	عن المبادرة	1
4	آلية المبادرة	2
5	استبيان المبادرة	3
6	أرقام وإحصائيات	4
8	أبرز التوصيات	4

عن المبادرة

من منطلق حرص هيئة الحكومة الرقمية تعزيز الشمولية الرقمية في الخدمات الرقمية وتقديم خدمات رقمية وفقًا لتطلعات المستخدمين، قامت الهيئة بدعوة المستخدمين من الخدمات الرقمية للمشاركة في مبادرة "تحسين الخدمات الرقمية لكبار السن" وهي إحدى مبادرات التطوير المشترك مع المستخدمين.

تهدف المبادرة إلى بناء حلقة تواصل وتفاعل مع المستخدمين من كبار السن من أجل :

- سماع صوت كبار السن المستخدمين من الخدمات الرقمية
- تحسين الخدمات الرقمية لكبار السن عبر توظيف أفضل الأدوات الرقمية

موعد المبادرة

من 24 نوفمبر وحتى 25 نوفمبر 2024

آلية المبادرة



قامت هيئة الحكومة الرقمية بنشر استبيان المبادرة عبر حساب هيئة الحكومة الرقمية على منصة X بغرض استشارة العموم ومعرفة مرئياتهم حول استخدام الخدمات الحكومية الرقمية من قبل كبار السن. تم جمع وتحليل الإجابات المقدمة من قبل المستخدمين والخروج بتوصيات لتحسين الخدمات الحكومية الرقمية لكبار السن.

اضغط هنا للوصول إلى إعلان المبادرة



استبيان المبادرة

العمر

أكبر من 60

60 - 46

45 - 31

30 - 18

ما مدى رضاك عن مستوى الخدمات الحكومية الرقمية المقدمة لكبار السن؟

غير راض جدا

غير راض

محايد

راض

راض جدا

برأيك هل الخدمات الحكومية الرقمية تخدم كبار السن بسهولة؟

لا أتفق جدا

لا أتفق

محايد

أتفق

أتفق جدا

ما هي أبرز الصعوبات التي تواجه كبار السن في الحصول على الخدمات الرقمية؟

نص حر للتعليق من قبل المشارك

أرقام وإحصائيات



12

مستفيد شارك
في المبادرة



4100+

مشاهدة للاستشارة
على حساب الهيئة على منصة X

توزيع المشاركات



العمر

أكبر من 60

3

مشاركين

60 - 46

1

مشارك

45 - 31

5

مشاركين

30 - 18

3

مشاركين

ما مدى رضاك عن مستوى الخدمات الحكومية الرقمية المقدمة لكبار السن؟

غير راض جدا

0

مشاركين

غير راض

2

مشاركين

محايد

7

مشاركين

راض

1

مشارك

راض جدا

2

مشاركين

أرقام وإحصائيات

توزيع المشاركات

برأيك هل الخدمات الحكومية الرقمية تخدم كبار السن بسهولة؟

لا أتفق جدا

1

مشاركين

لا أتفق

4

مشاركين

محايد

3

مشاركين

أتفق

1

مشارك

أتفق جدا

3

مشاركين

ما هي أبرز الصعوبات التي تواجه كبار السن في الحصول على الخدمات الرقمية؟

أبرز الإجابات

تصميم خدمات تراعي كبار السن (واجهات مبسطة، خطوات كبيرة، خطوات أقل)

طريقة اكتشاف الخدمات وأيضا خطوات ومراحل التقدم على اي خدمة، كبار السن لزالوا بحاجة لدعم الابناء ولا يوجد استقلالية في استخدامهم للأجهزة الذكية

صعوبة الوصول إلى الخدمة

صعوبة تسجيل الدخول والتقديم

عدم معرفتهم استخدام الخدمات الالكترونية اما بسبب ضعف النظر

أبرز التوصيات

1

بناءً على مشاركات المستفيدين هناك عدم رضى على استخدام كبار السن للخدمات الحكومية الرقمية لصعوبة الاستخدام وعدم وضوح المتطلبات.

التوصية: تعزيز برنامج الشمولية الرقمية وركائزه، عبر الشراكات مع الجهات الحكومية لخدمة كبار السن.

يمكن الاطلاع على برنامج الشمولية الرقمية عبر الضغط هنا



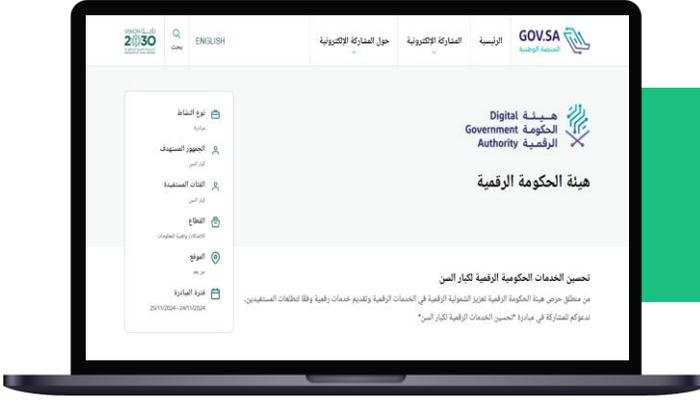
2

أشار عدد من المشاركين إلى صعوبة والوصول إلى الخدمات وعدم وضوح متطلبات وخطوات الخدمات الرقمية.

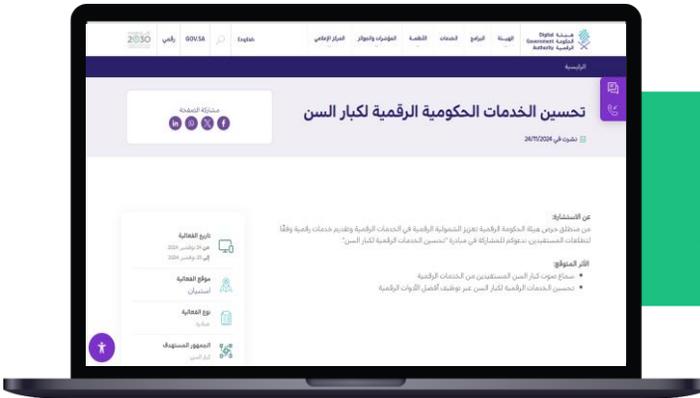
التوصية: تحسين المنصة الوطنية كونها المرجع الوطني للخدمات الحكومية الرقمية وتوضيح متطلبات وخطوات كل خدمة مقدمة من الجهات الحكومية مع تعزيز استخدامها من قبل كبار السن عبر الحلول الرقمية التي تساهم في بناء تجربة المستخدم حسب تفضيله

وقت التنفيذ: الربع الأول 2025

نشر التوصيات



تم نشر هذه المبادرة على المنصة الوطنية في قسم المشاركة الإلكترونية



تم الإعلان عن هذه التوصيات عبر موقع هيئة الحكومة الرقمية





هيئة الحكومة الرقمية
Digital Government Authority