



# الدليل التعريفي لمؤشر نضج التجربة الرقمية للخدمات الحكومية 2025

25 فبراير، 2025

نوع الوثيقة: دليل تعريفي

تصنيف الوثيقة: عام

رقم الإصدار: 4.0

رقم الوثيقة: DGA-1-2-1-229

# المحتويات

3	1 مقدمة
4	2 أهداف الدليل
4	3 نطاق الدليل
4	4 الفئات المستهدفة
5	5 بيان الدليل
5	5.1 مفهوم التجربة الرقمية
6	5.2 مؤشر نضج التجربة الرقمية
6	5.3 أهداف مؤشر نضج التجربة الرقمية
7	5.4 المواءمة الإستراتيجية لمؤشر نضج التجربة الرقمية
9	5.5 منهجية مؤشر نضج التجربة الرقمية 2025
18	6 جدول التعريفات
19	7 جدول الاختصارات
20	8 الملاحق
20	8.1 المواءمة مع رؤية التوجهات الإستراتيجية ورسالتها وقيمتها
21	8.2 المواءمة مع المؤشرات الدولية
22	8.3 المؤشرات الدولية

## 1. مقدمة

بناءً على قرار مجلس الوزراء رقم (418) وتاريخ 1442/7/25هـ، الصادر بالموافقة على تنظيم هيئة الحكومة الرقمية، وإشارةً إلى ما نصت عليه الفقرتان (الرابعة) و (الخامسة) من المادة (الرابعة) على 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"، و"إصدار القياسات والمؤشرات والأدوات والتقارير؛ لقياس أداء الجهات الحكومية وقدراتها في مجال الحكومة الرقمية، ورضا المستفيد عنها".

ومن منطلق دعم مسيرة التحول الرقمي في تحسين المنصات والخدمات الحكومية الرقمية وتطويرها، والارتقاء بتجربة المستفيدين الرقمية عن طريق تقديم الخدمات الرقمية ورفع جودتها ورضا المستفيدين عنها، بما يتوافق مع التوجهات الإستراتيجية للحكومة الرقمية ورؤية السعودية 2030.

واستكمالاً للجهود المبذولة في رفع مستوى نضج المنصات والخدمات الحكومية الرقمية وزيادة رضا المستفيد، واستناداً إلى أفضل الممارسات والمؤشرات الدولية التي تُعنى بتطوير الحكومة الرقمية، فقد طوّرت الهيئة الإصدار (الرابع) من الدليل التعريفي لمؤشر "نضج التجربة الرقمية للخدمات الحكومية"، حيث تم تحديث منهجية المؤشر لعام (2025م)، ويشمل ذلك معايير اختيار المنصات المستهدفة لهذا العام، إضافةً إلى ما تركز عليه المنهجية من المناظير والمحاور والمعايير التفصيلية التي يجري تقييم نضج المنصات الرقمية بناءً عليها.

## 2. أهداف الدليل

يهدف هذا الدليل إلى تقديم الدعم اللازم للجهات الحكومية لرفع مستوى نضج تجربة الخدمات الرقمية المقدمة عن طريق ما يأتي:

- تقديم منهجية موحّدة لتقييم التجربة الرقمية للمنصات والخدمات الرقمية وفقاً لأفضل الممارسات المتبعة.
- المساهمة في رفع نضج المنصات والخدمات الرقمية الحكومية عن طريق تطبيق مناظير ومعايير مؤشرات نضج التجربة الرقمية المشار إليها في هذه الوثيقة.
- تعزيز الشفافية وتمكين الجهات الحكومية من الفهم الشامل لمناظير ومعايير مؤشرات نضج التجربة الرقمية.

## 3. نطاق الدليل

يقدم هذا الدليل تعريفاً بمؤشر نضج التجربة الرقمية، وأهدافه، ويستعرض المواءمة الإستراتيجية مع توجهات الحكومة الرقمية، وتفصيل منهجية المؤشر لعام (2025م) بما يشمل تحديد المنصات المستهدفة في المؤشر ومعايير اختيارها، وتوضيح المناظير والمعايير التي تضمنها المؤشر لعام (2025م)، وآليات التقييم المُتَّبعة، إلى جانب توضيح مستويات النضج التي سيتم تصنيف المنصات بناءً عليها.

## 4. الفئات المستهدفة

يستهدف هذا الدليل الجهات الحكومية، وقادة عملية التحول الرقمي، والمختصين المسؤولين عن المنصات الرقمية، بالإضافة إلى الجهات المشغّلة المسؤولة عن إدارة الأعمال ذات العلاقة بالحكومة الرقمية.

## 5. بيان الدليل

### 5.1 مفهوم التجربة الرقمية

**التجربة الرقمية** هي مُجمل تفاعلات المستخدم مع المنصات والخدمات الرقمية عبر نقاط الاتصال جميعها طوال رحلة المستخدم مع الجهة، بدءًا من نقطة الاتصال الأولى عبر القنوات الرقمية للمنصة التي تقدّم الخدمة، مرورًا بمنظومات التعامل مع آراء وشكاوى المستخدمين، وانتهاءً بتحليل آراء المستخدمين ومدخلاتهم لتحسين الخدمات والمنتجات والقنوات الرقمية للمنصة.



#### وتتشكل التجربة الرقمية من عدة عناصر أساسية أبرزها:

- تصميم يسهّل على المستخدمين التصفح والعثور على المعلومات التي يحتاجونها، وإتاحة وظائف المنصة أو الخدمة الرقمية بطريقة تُيسّر على المستخدمين إكمال مهامهم وأهدافهم.
- تكييف التجربة الرقمية بناءً على تفضيلات المستخدمين واحتياجاتهم، وجعلها قابلة للاستخدام من فئات المستخدمين جميعها.
- الاستجابة الفعّالة لشكاوى المستخدمين، والأخذ بآرائهم، وتشجيعهم على المشاركة في مراحل التصميم، والتحسين المستمر للتجربة الرقمية.

وتُعدّ التجربة الرقمية الناضجة تجربةً سلسة وبديهية ومُصمّمة لتلبّي احتياجات المستخدم، وتحقّق أهدافه عبر تفاعلٍ يترك أثرًا إيجابيًا لديه، مما يساهم في رفع رضاه عنها، ويجعله يشارك تجربته، ويتحدث عن المنصة وقنواتها الرقمية ومنتجاتها وخدماتها بإيجابية مع من حوله.

وهنا تكمن أهمية تحديد مستوى نضج التجربة الرقمية للمنصات وخدماتها؛ حتى تتمكن الجهات المالكة لهذه المنصات من تحديد خط الأساس، ورسم رؤية للوضع المستقبلي لها، ومن ثم تصميم خريطة طريق لتحسين نضج منصاتها الرقمية، وتحقيق أهدافها المأمولة.

## 5.2 مؤشر نضج التجربة الرقمية

يُعدّ مؤشر نضج التجربة الرقمية للخدمات الحكومية مؤشراً سنوياً يهدف إلى قياس مدى نضج المنصات والخدمات الحكومية الرقمية وفقاً لعدد من المناظير والمحاور الرئيسة القابلة للقياس كمّاً ونوعاً، ليعمل هذا المؤشر بعدّه أحد الممكنات لتحقيق التوجهات الإستراتيجية للحكومة الرقمية، عن طريق 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، التي من الممكن عدّها قصص نجاح وطنية؛ للاستفادة من تجاربها ونماذج أعمالها.

ولضمان مواكبة التوجهات الحديثة للتجربة الرقمية واحتياجات المستفيدين المتغيرة وتطلعاتهم، يجري مراجعة منهجية المؤشر في كل دورة قياس وفق أحدث التجارب والممارسات الدولية والتوجهات الإستراتيجية للحكومة الرقمية؛ لتعزيز تبادل قصص النجاح ونشر الفائدة.

## 5.3 أهداف مؤشر نضج التجربة الرقمية

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

رفع نضج المنصات والخدمات الرقمية الحكومية.



مواكبة التوجهات الإستراتيجية للحكومة الرقمية.



تأسيس ممارسات قياس نضج التجربة الرقمية بناءً على أفضل المعايير الدولية.



تعزيز التجربة الرقمية للمستخدمين ورفع مستوى رضاهم.



تعزيز الوصول الشامل والاستخدام الفعّال للخدمات الرقمية لفئات المجتمع جميعهم، ويشمل ذلك الأشخاص ذوي الإعاقة؛ بهدف رفع مستوى رضاهم.



تسريع التحول الرقمي للمنصات والخدمات الرقمية الحكومية.



شكل (1): أهداف مؤشر نضج التجربة الرقمية

## 5.4 المواءمة الإستراتيجية لمؤشر نضج التجربة الرقمية

### 5.4.1 المواءمة مع رؤية السعودية 2030

يرتبط مؤشر نضج التجربة الرقمية بأهداف " رؤية السعودية 2030" الآتية:

المحور الرئيس		
وطن طموح		
المستوى الثالث	المستوى الثاني	المستوى الأول
تطوير الحكومة الإلكترونية. 5.2.4	تحسين أداء الجهاز الحكومي. 5.2	تعزيز فاعلية الحكومة 5
الارتقاء بجودة الخدمات المقدمة للمواطنين. 5.2.5		
ضمان تجاوب الجهات الحكومية مع ملاحظات عملائها. 5.2.3	التفاعل بشكل فعال مع المواطنين. 5.3	

شكل (2): أهداف رؤية السعودية 2030

### 5.4.2 المواءمة مع التوجهات الإستراتيجية للحكومة الرقمية

يرتبط مؤشر نضج التجربة الرقمية بـ(خمسة) ركائز أساسية من أصل (ست) ركائز للتوجهات الإستراتيجية للحكومة الرقمية هي: رضا المستفيدين، وتمكين الأعمال، وحكومة فعّالة، وبيئة تنظيمية، وتسريع التحول.

تقديم خدمات حكومية سلسلة وفعّالة إلى المستفيدين، عبر تجارب متميزة ومخصصة لتفضيلاتهم؛ بهدف ضمان تجربة مستفيدين متكاملة وميسرة، وضمان التفاعل بين الأفراد والحكومة.	G2C رضا المستفيدين Satisfied Citizen 1
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.	G2B تمكين الأعمال Enabled Business 2
تمكين الحكومة من خلال اعتماد أطر موحدة، وإطلاق مبادرات وطنية للخدمات الحكومية الرقمية؛ بهدف تمكين القرارات الحكومية اللازمة، وتعزيز تبني الحلول المتكاملة.	G2G حكومة فعّالة Effective Government 3
توفير بيئة تنظيمية ملائمة عن طريق إقرار السياسات والتنظيمات الرقمية، ومراجعتها باستمرار، وضمان الالتزام بها؛ بهدف تطبيق إطار تنظيمي فعّال ومرن للتكيف مع التغيرات المستقبلية، وتنظيم خدمات الثقة الرقمية الوطنية.	بيئة تنظيمية Regulated Ecosystem 5
تمكين الإستراتيجية الوطنية للحكومة الرقمية الشاملة عن طريق التواصل الفعّال، وتحسين البنية التحتية الرقمية، ورفع قدرات القوى العاملة في مجال الحكومة الرقمية، كما تضمن التكامل السلس في المنظومة الحكومية عن طريق الاستفادة من نموذج حكومة متين.	تسريع التحول Expedited Transformation 6

شكل (3): المواءمة مع التوجهات الإستراتيجية للحكومة الرقمية

كما يدعم مؤشر نضج التجربة الرقمية للخدمات الحكومية عددًا من المستهدفات الوطنية التي تُعدّ جزءًا من التوجهات الإستراتيجية للحكومة الرقمية وتخلق آثارًا إيجابية في رحلة التحول الرقمي في المملكة، عن طريق:



شكل (4): مساهمة مؤشر نضج التجربة الرقمية في المستهدفات الوطنية

ولمزيد من التفاصيل حول ارتباط مؤشر نضج التجربة الرقمية للخدمات الحكومية بتحقيق رؤية ورسالة وقيم التوجهات الإستراتيجية للحكومة الرقمية وأبرز المؤشرات الدولية؛ يمكن الاطلاع على الملاحق المرفقة بالدليل التعريفي.

## 5.5 منهجية مؤشر نضج التجربة الرقمية 2025

طوّرت الهيئة منهجية مؤشر نضج التجربة الرقمية للخدمات الحكومية لعام (2025م) عن طريق مراجعة المناظير الرئيسية والمحاور التابعة لها وآليات قياسها وتحسينها؛ لتغطي جوانب متعددة من التجربة الرقمية، وتُحدّد المعايير التي حدّدت المنصات ذات الأولوية بناءً عليها، كما تشمل منهجية الدورة (الرابعة) إضافة مؤشر فرعي يختص بالشمولية الرقمية.

ويتكون المؤشر لعام (2025م) من (4) مناظير رئيسة تشمل (20) محورًا، من شأنها تعزيز التجربة الرقمية للمنصات والخدمات الحكومية، ورفع جودة الخدمات الحكومية الرقمية المقدمة، وتحسين تجربة المستخدمين، وزيادة رضاهم، وتحفيز استخدام التقنيات والأدوات الرقمية. ويعتمد المؤشر الفرعي للشمولية الرقمية على المناظير (الأربعة) والمحاور الحالية لمؤشر نضج التجربة الرقمية وذلك عبر اختيار المعايير التي تحقق مفهوم الشمولية الرقمية بناءً على أفضل الممارسات العالمية والمؤشرات الدولية ومن شأنها تعزيز التجربة الرقمية للمنصات والخدمات الحكومية المقدمة لكل فئات المجتمع، ويشمل ذلك الأشخاص ذوي الإعاقة، ورفع جودتها، وتحسين رضاهم عنها، وتحقيق الاستقلالية والمساواة للوصول والاستخدام الرقمي للخدمات لشرائح المستخدمين كافة، ويستهدف المؤشر لعام (2025م) تقييم (52) منصة جرى اختيارها بالاعتماد على معايير محددة.

### 5.5.1 معايير اختيار المنصات المستهدفة

عملت الهيئة على تحديد المنصات المستهدفة في دورة المؤشر (2025م) واختيارها بناءً على المعايير الآتية:



حجم الخدمات  
والعمليات  
على المنصة



أهمية المنصة  
في القطاع  
الذي تخدمه



تأثير المنصة  
في المؤشرات  
الدولية



تنوع القطاعات  
التي تخدمها  
المنصة



ارتباط المنصة بأهم رحلات  
الحياة التي يحتاجها مختلف  
المستخدمين في المملكة



حجم التفاعل على  
المنصة في منصات  
التواصل الاجتماعي



عدد المستخدمين  
من المنصة  
وتنوع شرائحهم

شكل (5): معايير اختيار المنصات المستهدفة

## 5.5.2 المنصات المستهدفة

يستهدف المؤشر لعام (2025م) تقييم (52) منصة رقمية، وهي على النحو الآتي:



شكل (6): المنصات المستهدفة في مؤشر (2025م)

صُنِّعت المنصات الرقمية المستهدفة في المؤشر لعام (2025م) بحسب القنوات التي توفرها لمستفيديها، وذلك وفقاً لدليل "تعريف المنصات والمنتجات والخدمات الرقمية" الذي أصدرته الهيئة؛ حيث يشار لها بـ"البوابة" في حال كانت المنصة تتيح خدماتها عبر بوابة رقمية دون غيرها، بينما يشار إليها بـ"تطبيق" في حال كانت تتيح خدماتها حصراً عبر تطبيق الأجهزة الذكية، أما المنصات التي تتيح خدماتها عبر كلتا القنوات الرقميتين، فيُشار إليها مجازاً بـ"المنصة الرقمية".

### 5.5.3 آلية تطوير مؤشر نضج التجربة الرقمية وتحسينه

حرصت الهيئة على تطوير مؤشر نضج التجربة الرقمية، وتحسين مناظيره، باتباع آلية علمية ومنظمة عبر مراحل متعددة من البحث والتحسين - الشكل (7) - وبما يتوافق مع المؤشرات الدولية وأفضل الممارسات الدولية للمواءمة مع التوجهات الإستراتيجية للحكومة الرقمية، وتحقيق مستهدفاتها تدريجياً، والتركيز على المعايير التي تلعب دوراً جوهرياً في المؤشرات الدولية وتصنيف المملكة فيها، ولتسريع وتيرة عمليات التحول الرقمي في المملكة وتحقيق الأثر منها.



شكل (7): آلية تطوير وتحسين مؤشر نضج التجربة الرقمية

بعد الانتهاء من كل مراحل تطوير المنهجية وتحسينها، أُخذت التحسينات الآتية بعين الاعتبار:

- |  |   |  |
|--|---|--|
| <p><b>03</b></p> <p>إضافة الشمولية الرقمية مؤشراً فرعياً من مؤشر نضج التجربة الرقمية للخدمات الحكومية.</p> | <p><b>02</b></p> <p>إضافة المعايير الفرعية لمختلف المحاور وتحسينها.</p> | <p><b>01</b></p> <p>تحديث معايير اختيار المنصات المستهدفة.</p> |
|--|---|--|

## 5.5.4 مناظير المؤشر ومحاوره

يتكون مؤشر نضج التجربة الرقمية لعام (2025م) من (4) مناظير رئيسة، يندرج تحت كلٍّ منها عدد من المحاور بإجمالي (20) محورًا، تشمل هذه المحاور معايير تفصيلية يجري عن طريقها تقييم نضج المنصة الرقمية. ويلخص الشكل أدناه مكونات مؤشر نضج التجربة الرقمية:

آلية التقييم	المحاور	المنظور
استبانة رضا المستخدمين باستخدام معادلة (CSAT).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• جودة المعلومات والمحتوى.*</li> <li>• سهولة وقابلية الاستخدام.*</li> <li>• دعم المستفيد والاستجابة للشكاوى.*</li> <li>• مشاركة المستفيد.*</li> <li>• الرضا العام والتطلعات.*</li> </ul>	<p>المنظور الأول</p> <p></p> <p><b>رضا المستفيد</b></p> <p>Beneficiary Satisfaction</p>
تقييم الخبراء للمنصة عبر تجربتهم لها عن طريق الزيارات الميدانية والاجتماعات.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• قابلية الاستخدام.*</li> <li>• الإتاحة والتوافقية.*</li> <li>• إمكانية الوصول.*</li> <li>• الخدمات المشتركة.</li> <li>• التخصيص والتفضيلات.</li> </ul>	<p>المنظور الثاني</p> <p></p> <p><b>تجربة المستخدم</b></p> <p>User Experience</p>
تقييم الخبراء للمنصة عبر الزيارات الميدانية، والاجتماعات، والاطلاع على الأنظمة والوثائق ذات العلاقة بمتطلبات المنظور.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• قنوات تقديم الشكاوى.*</li> <li>• الشكاوى والاستجابة.*</li> <li>• اتفاقيات مستوى الخدمة.</li> <li>• حل المشاكل والشكاوى.</li> <li>• التطوير والتحسين.</li> </ul>	<p>المنظور الثالث</p> <p></p> <p><b>التعامل مع الشكاوى</b></p> <p>Complaints-Handling</p>
تقييم الخبراء للمنصة عبر الزيارات الميدانية والاجتماعات والاطلاع على الأنظمة والوثائق ذات العلاقة بمتطلبات المنظور.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• الإستراتيجية والمبادئ.*</li> <li>• جمع وتكامل البيانات.*</li> <li>• تحليل وتمثيل البيانات.*</li> <li>• تصميم الرحلات الرقمية.*</li> <li>• أنظمة التجربة الرقمية.*</li> </ul>	<p>المنظور الرابع</p> <p></p> <p><b>التقنيات والأدوات</b></p> <p>Technologies &amp; Tools</p>

\* محاور تدخل في حساب مؤشر الشمولية الرقمية.

جدول (1): مناظير ومحاور مؤشر نضج التجربة الرقمية

## المنظور الأول: منظور رضا المستخدم

يُعد هذا المنظور بقياس رضا المستخدمين عن تجربتهم في استخدام المنصات من وجهة نظرهم؛ مما يساهم في فهم التحديات ودعم التطوير لهذه المنصات. ويشمل هذا المنظور (5) محاور، هي: جودة المعلومات والمحتوى، وسهولة وقابلية الاستخدام، ودعم المستخدم والاستجابة للشكاوى، ومشاركة المستخدم، والرضا العام والتطلعات.

### محاور منظور رضا المستخدم

يحدد مدى رضا المستخدمين عن توافر المعلومات ودقتها وحدثتها، ومدى ارتفاع المستخدمين منها.	جودة المعلومات والمحتوى	
يحدد مدى رضا المستخدمين عن سهولة الاستخدام للمنصة الرقمية، من حيث سرعة التصفح والتنقل، وأداء المنصة وتفاعلها، وقلّة الأخطاء التقنية.	سهولة وقابلية الاستخدام	
يحدد مدى رضا المستخدمين عن فاعلية التواصل والدعم الفني وسرعة الاستجابة، وقدرة المستخدمين على الحصول على المساعدة عند الحاجة أثناء زيارة المنصة الرقمية عبر قنواتها المختلفة.	دعم المستخدم والاستجابة للشكاوى	
يحدد مدى رضا المستخدمين عن مشاركتهم من حيث دعوتهم للأنشطة والفعاليات الرقمية لاستشارتهم وأخذ مدخلاتهم في تحسين مستوى الخدمات.	مشاركة المستخدم	
يحدد مدى رضا المستخدم عن تجربته في الحصول على الخدمات وتلبية تطلعاته.	الرضا العام والتطلعات	

شكل (8): محاور منظور رضا المستخدم

### آلية تقييم المنظور

استبانة يتم عن طريقها تحديد رضا المستخدمين عن المنصات، بالاعتماد على معادلة Customer Satisfaction Score (CSAT).

## المنظور الثاني: منظور تجربة المستخدم

يُعنى هذا المنظور بتقييم تجربة المستخدمين في استخدام المنصات الرقمية من وجهة نظر خبراء مختصين في التجربة الرقمية للمستخدم والمستخدم، ويشمل هذا المنظور (5) محاور، هي: قابلية الاستخدام، والإتاحة والتوافقية، وإمكانية الوصول للأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن، والخدمات المشتركة، والتخصيص والتفضيلات.

### محاور منظور تجربة المستخدم

يحدد مدى إمكانية استخدام المنصة من حيث فعالية وكفاءة ومرونة وسهولة الاستخدام الرقمي، وتشمل: البحث والتصفح، والمحتوى، والتقدم وسير العمل، وتجنب الأخطاء ومعالجتها، والخصوصية والثقة.	قابلية الاستخدام	
يحدد مدى إتاحة المنصة وتوافقها مع أبرز الأجهزة والمتصفحات (البوابات الرقمية) وأنظمة التشغيل (التطبيقات والأجهزة الذكية)، وظهورها في محركات البحث لاستخدامها بكامل كفاءتها من مختلف شرائح المستخدمين.	الإتاحة والتوافقية	
يحدد مدى إمكانية الوصول للمنصة والقدرة على استخدامها بصورة كاملة وفعالة من قبل كبار السن والأشخاص ذوي الإعاقة، ويشمل ذلك: ذوي الإعاقة البصرية، والسمعية، وغيرها.	إمكانية الوصول للأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن	
يحدد مدى الارتباط والاستفادة من الأنظمة والخدمات الحكومية المشتركة عند الحاجة، وهي: النفاذ الوطني الموحد، والدفع الإلكتروني، وقنوات الدفع المتعددة عبر نظام تحصيل. بالإضافة إلى مبدأ طلب بيانات المستخدم لمرة واحدة والنافذة الواحدة، وتوفير إحصائيات عن المنصة الرقمية.	الخدمات المشتركة	
يحدد مدى إمكانية تخصيص مميزات المنصة بما يتناسب مع احتياجات المستخدم وتفضيلاته.	التخصيص والتفضيلات	

شكل (9): محاور منظور تجربة المستخدم

## آلية تقييم المنظور

تقييم الخبراء للمنصة عبر تجربتهم لها عن طريق الزيارات الميدانية والاجتماعات.

## المنظور الثالث: منظور التعامل مع الشكاوى

يُعنى هذا المنظور بتقييم آليات التعامل مع شكاوى المستخدمين على الخدمات الرقمية التي تقدمها المنصات، ومدى إتاحة القنوات المتنوعة لاستقبال هذه الشكاوى، وفاعلية الحلول المقدمة لمستخدميها، ويشمل هذا المنظور (5) محاور، وهي: قنوات تقديم الشكاوى، والشكاوى والاستجابة، واتفاقيات مستوى الخدمة، وحل المشاكل والشكاوى، والتطوير والتحسين.

### محاور منظور التعامل مع الشكاوى

يحدد مدى إتاحة قنوات تواصل متعددة على مدار الساعة، ومدى توفير بيانات محدثة وشاملة لمساعدة المستخدم على الاطلاع على الشروط والأحكام الخاصة بكل قناة.	قنوات تقديم الشكاوى	
يحدد زمن الاستجابة للشكاوى المرفوعة من مستخدمي المنصة عبر تنفيذ أول إجراء، بالإضافة إلى قياس نسبة الفقد في طلبات الشكاوى، ونسبة الطلبات المحظورة، وكيفية التجاوب معها آلياً.	الشكاوى والاستجابة	
يحدد مدى معالجة الشكاوى وفقاً لاتفاقيات مستوى الخدمة التي حُدِّدت أو نُشرت.	اتفاقيات مستوى الخدمة	
يحدد مدى فاعلية معالجة الشكاوى بالنسبة للمستخدمين من حيث الزمن المستغرق لمعالجة وحل المشكلة من المرة الأولى، ورضا المستخدم عن الحل، والفريق المقدم للخدمة عبر قنوات التواصل المختلفة في منظومه الشكاوى.	حل المشاكل والشكاوى	
يحدد مدى توفير تجربة متميزة لمقدم الشكاوى عن طريق تطوير خدمات منظومة الشكاوى، بالإضافة إلى معالجة مسببات أنواع الشكاوى المختلفة.	التطوير والتحسين	

شكل (10): محاور منظور التعامل مع الشكاوى

### آلية تقييم المنظور

تقييم الخبير عبر الزيارات الميدانية والاجتماعات، والاطلاع على الأنظمة والوثائق ذات العلاقة بمتطلبات المنظور.

## المنظور الرابع: منظور التقنيات والأدوات

يُعنى هذا المنظور بتقييم مدى توفر شمولية الابتكار، وتصميم التجارب الرقمية، واختبارها، وتكاملها، وتحديد الأنظمة التقنية والأدوات لجمع البيانات ودمجها وتكاملها وتحليلها وتصويرها بمختلف تصنيفاتها، لتصميم واختبار وتحسين التجارب الرقمية. ويشمل هذا المنظور (5) محاور، هي: الإستراتيجية والمبادئ، وجمع وتكامل البيانات، وتحليل وتمثيل البيانات، وتصميم الرحلات الرقمية، وأنظمة التجربة الرقمية.

### محاور منظور التقنيات والأدوات

يركز على الأساليب الفعالة لتوظيف واختبار التقنيات الحديثة لتحقيق أتمتة عالية الجودة، وتُعدّ المبادئ التي يجري تسليط الضوء عليها في هذا المحور أساسية لتعزيز قدرات ممارسي التجربة الرقمية، وتحسين العمليات الإجمالية.	الإستراتيجية والمبادئ	
يحدد طرق جمع البيانات من مصادر متنوعة وتصنيفها، وأساليب دمجها بطريقة ممنهجة وفق مبادئ واضحة لحوكمة البيانات، ويدعم هذا المحور إستراتيجية التجربة الرقمية، ويضمن استخدام البيانات بصورة فعّالة لصالح المستخدمين.	جمع وتكامل البيانات	
يركز على أوجه تحليل البيانات بدقّة، وتقديمها في صورة تمثيلات مرئية سهلة الفهم، سواء للبيانات المهيكلة أو غير المهيكلة، حيث تُعزز التحليلات المتقدمة التعلم المستمر، وتُمكن التحسين المستمر والمؤشّر.	تحليل وتمثيل البيانات	
يركز على أوجه تصميم رحلات المستخدمين وتقييمها عبر أدوات مثل: أدوات تخطيط الرحلة، والتصميم القائم على البيانات، كما يركز على الاستفادة من قدرات الفرق المتخصصة، وتوسيع الوعي والمعرفة من خلال التدريب، مع مشاركة نتائج التحسين؛ لضمان الشفافية ونقل المعرفة.	تصميم الرحلات الرقمية	
يحدد مدى الاندماج بين الأنظمة الأساسية والمنصات الرقمية مع البيانات الدقيقة وواجهات برمجة التطبيقات (APIs)، مما يضمن تكامل الخدمات، ويُسهّل التفاعل مع المستخدمين.	أنظمة التجربة الرقمية	

شكل (11): محاور منظور التقنيات والأدوات

### آلية تقييم المنظور

تقييم الخبير عبر الزيارات الميدانية والاجتماعات، والاطلاع على الأنظمة والوثائق ذات العلاقة بمتطلبات المنظور.

## 5.5.5 مستويات نضج التجربة الرقمية

تُرصَد نتائج مؤشر نضج التجربة الرقمية لكل منصة بناءً على تحليل المدخلات والبيانات للمناظير جميعها وما يندرج تحتها من محاور وفقاً للآليات المعتمدة، وعلى إثر ذلك يُصنّف مؤشر نضج التجربة الرقمية المنصات المستهدفة ضمن (5) مستويات، تُحدّد بناءً على تقييم تلك المنصات كالآتي:



شكل (12): مستويات نضج التجربة الرقمية

## 5.5.6 مراحل تنفيذ دورة المؤشر

يعمل مؤشر نضج التجربة الرقمية في دورته لعام (2025م) ضمن (5) مراحل رئيسة، تتمثل بالشكل الآتي:



شكل (13): مراحل تنفيذ دورة مؤشر نضج التجربة الرقمية

## 6. 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 أيّ من خدماتها المقدمة.
التحول الرقمي	تحويل نماذج الأعمال وتطويرها بشكل استراتيجي، لتكون نماذج رقمية مستندة إلى 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 للمستفيدين، 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). وقد تكون الخدمات مقدّمة على جميع القنوات أو بشكل انتقائي على بعضها.
البوابة الرقمية	تطبيق ويب يعمل عن طريق المتصفح، وبشكل مدمجاً ومصمماً للوصول إلى جميع الخدمات والمعلومات الخاصة بجهة ما في محطة واحدة. وتُستخدم البوابة لتقديم مجموعة من الخدمات الرقمية بشكل مخصص، وغالبًا 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، وتُقدّم 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.
الخدمة الرقمية	مجموعة من الإجراءات الرقمية المرتبط بعضها ببعض لأداء وظيفة كاملة تُقدّم من الجهة الحكومية للمستفيد من خلال القنوات الرقمية، مثل: البوابات الإلكترونية وتطبيقات الأجهزة الذكية، وتكون ذات مخرج رئيس واحد مُعرّف ومُحدّد ويمكن أن ترتبط مجموعة من الخدمات ببعضها البعض لتكوين منتج رقمي، مثل: إصدار الجواز، وتجديد الجواز، رخصة قيادة، والاستعلام عن المخالفات المرورية، وتجديد الهوية الوطنية.
الشمولية الرقمية	ضمان إتاحة الخدمات الرقمية لجميع فئات المجتمع ويشمل ذلك ذوي الإعاقة وكبار السن، عن طريق تصميم وتطوير منتجات وخدمات رقمية مخصصة، تُمكّن كل الفئات المعنية من استخدامها والاستفادة منها بسلاسة واستقلالية تامة.
تجربة المستخدم	هي العملية التي يستخدمها المصممون لصنع منتجات توفر تجارب هادفة ومتمحورة حول المستخدمين، حيث يتضمن ذلك تصميم التجربة بالكامل، ويشمل ذلك: تصميم القيمة، والوظيفة، والمحتوى، والتنقل وسهولة الاستخدام والعلامة التجارية، وتصميم الواجهة.
إمكانية الوصول	أن تكون الخدمات متاحة بسهولة لجميع المستخدمين، وتغطي الشمولية، والمساواة، وإرشادات سهولة الوصول.
تفاعلات المستخدمين	كل أنواع التواصل الواردة لقنوات منظومة الشكاوى، والتي إما تكون استفسارات أو شكاوى أو طلبات تقديم خدمة أو اقتراحات أو أسئلة عامة.
إرشادات إمكانية الوصول لمحتوى الويب	تعد دليلًا معترفًا به دوليًا لإمكانية الوصول إلى محتوى الويب، أنشأه الاتحاد العالمي للويب (W3C) لتلبية احتياجات الأفراد والمنظمات والحكومات.

المصطلح	التعريف
الشكوى	تعبير رسمي عن عدم الرضا بخلاف الاعتراض، من جانب أي شخص أو مؤسسة، بشأن سلوك موظف، أو منهجية، أو إجراء، أو العمل المنجز.
التجربة الرقمية	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.
منصة التجربة الرقمية DXP	أطر برمجية متكاملة مُصمّمة لإشراك المستخدمين عبر مجموعة واسعة من نقاط اللمس الرقمية. الهدف النهائي لـ DXP هو وضع العميل في المركز، وتقديم تجربة عملاء استثنائية وشخصية.
المنتج الرقمي	حلول رقمية في نطاق واحد تُقدّم كمجموعة واحدة عبر القنوات الرقمية، مثل: البوابات الإلكترونية وتطبيقات الأجهزة الذكية؛ لتمكين المستخدم من إنجاز طلب أو خدمة، ويمكن أن تشمل المنتجات: البرمجيات أو المعلومات أو مجموعة الخدمات ذات الصلة التي ترتبط بتقديم مخرجات مُحدّدة للمستخدمين.
إرشادات إمكانية الوصول لمحتوى الويب	تُعدّ دليلاً معترفاً به دولياً لإمكانية الوصول إلى محتوى الويب، أنشأه الاتحاد العالمي للويب (W3C) لتلبية احتياجات الأفراد والمنظمات والحكومات.

## 7. جدول الاختصارات

الاختصار	المعنى
CSAT	رضا المستخدمين (Customer Satisfaction Score)
EGDI	مؤشر الأمم المتحدة لتطور الحكومة الإلكترونية (E-Government Development Index)
EPI	مؤشر المشاركة الإلكترونية (E-Participation Index)
GEMS	مؤشر نضوج الخدمات الحكومية الإلكترونية والنقالة (Government Electronic and Mobile Services)
GTMI	مؤشر البنك الدولي لنضج الحكومات الرقمية (GovTech Maturity Index)
APIs	واجهات برمجة التطبيقات (Application Programming Interface)
W3C	الاتحاد العالمي للويب (World Wide Web Consortium)
DXP	منصة التجربة الرقمية (Digital Experience Platform)

## 8. الملاحق

### 8.1 المواءمة مع رؤية التوجهات الإستراتيجية ورسالتها وقيمتها

يساهم مؤشر نضج التجربة الرقمية بمناظيره الأربعة في تحقيق رؤية التوجهات الإستراتيجية للحكومة الرقمية ورسالتها وقيمتها، كما هو مبين في الشكل أدناه:

مناظير مؤشر نضج التجربة الرقمية				التوجهات الإستراتيجية	
التقنيات والأدوات	التعامل مع الشكاوى	تجربة المستخدم	رضا المستفيد		
✓	✓	✓	✓	حكومة رقمية رائدة	الرؤية
✓				مجتمع ممكن	
✓	✓	✓	✓	خدمات رقمية سلسلة ومتكاملة	الرسالة
✓				التقنيات	
✓		✓	✓	تفضيلات المستفيد	
	✓		✓	المشاركة	القيم
✓		✓		التعاون	
✓		✓		الابتكار	
	✓			الالتزام	

جدول (2): مواءمة مؤشر نضج التجربة الرقمية مع رؤية التوجهات الإستراتيجية ورسالتها وقيمتها

## 8.2 المواءمة مع المؤشرات الدولية

لتوحيد الجهود من أجل تعزيز مركز المملكة في المؤشرات الدولية، جرت مواءمة مؤشر نضج التجربة الرقمية مع المؤشرات الدولية مثل: مؤشر الأمم المتحدة لتطور الحكومة الإلكترونية (EGDI)، ومؤشر البنك الدولي لنضج الحكومات الرقمية (GTMI)، ومؤشر نضوج الخدمات الحكومية الإلكترونية والنقالة (GEMS).

مناظير مؤشر نضج التجربة الرقمية				التوجهات الإستراتيجية	المؤشر الدولي
التقنيات والأدوات	التعامل مع الشكاوى	تجربة المستخدم	رضا المستفيد		
✓		✓		الإطار المؤسسي	مؤشر الأمم المتحدة لتطور الحكومة الإلكترونية / المؤشر الفرعي للخدمات الرقمية
		✓		توفر المحتوى	
	✓	✓	✓	توفر الخدمات	
✓		✓	✓	المشاركة الإلكترونية	
				التقنيات	
				الأنظمة الحكومية	مؤشر البنك الدولي لنضج الحكومات الرقمية
		✓	✓	تقديم الخدمات	
✓	✓	✓	✓	المشاركة الرقمية	
✓		✓		التمكين التقني	
		✓	✓	إتاحة الخدمة	مؤشر نضوج الخدمات الحكومية الإلكترونية والنقالة
	✓	✓	✓	استخدام الخدمة والرضا عنها	
		✓		إمكانية الوصول للمستخدم	

جدول (3): مواءمة مؤشر نضج التجربة الرقمية مع المؤشرات الدولية

## 8.3 المؤشرات الدولية

### مؤشر الأمم المتحدة لتطور الحكومة الإلكترونية (EGDI)

يقيس مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية (EGDI) حالة تطور الحكومة الإلكترونية في الدول الأعضاء في الأمم المتحدة، ويعكس المؤشر مدى إمكانية وصول المواطنين إلى الخدمات الحكومية الرقمية وإدماجهم في اتخاذ القرار عن طريق تقييم البنية التحتية والمستويات التعليمية. يدمج المؤشر الرئيس نتائج (ثلاثة) مؤشرات فرعية وهي: مؤشر توفر الخدمات عبر الإنترنت، ومؤشر تطور البنية التحتية للاتصالات، ومؤشر رأس المال البشري.



الجهة الناشرة	قسم الشؤون الاقتصادية والاجتماعية بالأمم المتحدة (UN DESA)
أحدث إصدار	الإصدار الثالث عشر عام 2024م.
عدد الدول	193 دولة

### مؤشر الأمم المتحدة لتطور الحكومة الإلكترونية (EGDI)

- مؤشر البنية التحتية للاتصالات (Telecommunication Infrastructure Index -TII).
- مؤشر رأس المال البشري (Human Capital Index -HCI).
- مؤشر توفر الخدمات الإلكترونية عبر الإنترنت (Online Service Index-OSI).

### المؤشرات الفرعية

- الإطار المؤسسي (التنظيمي والتشريعي): يقيس مدى توفر معلومات عن الهيكل التنظيمي والإطار القانوني والتشريعي اللازم للحكومات لتنظيم التحول الرقمي.
- توفير المحتوى: يقيس مدى توفر المعلومات عبر الإنترنت بصورة شاملة، وبلغات متعددة، وقنوات متعددة وسهلة الوصول، وذات جودة عالية، وعرض موجز ولغة ملائمة.
- توفير الخدمات: يقيس مدى توفر مجموعة واسعة من الخدمات والمعاملات التي تخص المواطنين أو السكان عمومًا أو فئات معينة في المجتمع (الفئات التي تحتاج للدعم)، ويركز أيضاً على كيفية الوصول إلى الخدمات الحكومية عن طريق بوابة رئيسية واحدة أو عدة بوابات مخصصة، بالإضافة إلى وجود بوابات متخصصة مثل بوابات المشتريات الإلكترونية.
- المشاركة الإلكترونية: يقيس التشاركية والاستجابة والشمول وتمكين التشاور وصنع القرار المرتبط بصياغة السياسات والأنظمة والخدمات العامة وخدمات فئات المجتمع الضعيفة واعتمادها. وتتكون المشاركة الإلكترونية من (ثلاثة) مستويات: إتاحة البيانات والمعلومات والتشاور (بشأن السياسات أو تقديم الخدمات في مراحل مختلفة من العملية والأخذ بالتغذية الراجعة)، وتنتهي باتخاذ القرار (إشراك المستفيدين في صنع القرار).
- التقنية: يركز على الميزات التقنية للمواقع الإلكترونية بهدف التحقق من وجود البوابات الإلكترونية على شبكة الإنترنت، ومعايير إمكانية الوصول إليها ومعايير سهولة الاستخدام.

### مكونات مؤشر توفر الخدمات عبر الإنترنت

96.022%

نتيجة المملكة

6 في تقرير عام (2024م)

ترتيب المملكة

سنغافورة



إستونيا



الدنمارك



أفضل الدول في مؤشر (OSI)

## مؤشر البنك الدولي لنضج الحكومات الرقمية (GTMI)

يقيم مؤشر البنك الدولي لنضج الحكومات الرقمية (GTMI) أربعة مجالات تركيز تخص التقنية الحكومية، وهي: دعم الأنظمة الحكومية الرئيسية، وتحسين الخدمات المقدمة، وتعميم مبدأ مشاركة المستفيدين، وتعزيز أدوات تمكين التقنية الحكومية (GovTech) لدعم تحديث القطاع العام. وهدف المؤشر هو مساعدة الممارسين في تصميم مشروعات التحول الرقمي الجديدة.



الجهة الناشرة	مجموعة البنك الدولي
أحدث إصدار	الإصدار الثاني (2022م) - صدرت البيانات في نوفمبر (2022م)
عدد الدول	198 دولة

### مؤشر البنك الدولي لنضج الحكومات الرقمية (GTMI)

عدد المؤشرات	يحتوي مؤشر البنك الدولي لنضج الحكومات الرقمية (GTMI) على (48) مؤشرًا منها (40) مؤشرًا حديثًا وموسعًا للتقنية الحكومية لقياس نضج (4) مجالات تركيز للتقنية الحكومية و(8) مؤشرات خارجية.			
مكونات مؤشر توفر الخدمات عبر الإنترنت	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (ثمانية) مؤشرات خارجية يجري قياسها ضمن مؤشرات أخرى ذات الصلة، ويشمل ذلك:</li> <li>• المؤشرات الفرعية (الثلاثة) لمؤشر الأمم المتحدة لتطور الحكومة الإلكترونية.</li> <li>• مؤشر الأمم المتحدة للمشاركة الإلكترونية (EPI).</li> <li>• مؤشر الأمن السيبراني العالمي (GCI) التابع للاتحاد الدولي للاتصالات (ITU).</li> <li>• (ثلاثة) مؤشرات ذات صلة من مجموعة البيانات الخاصة بمبادرة الهوية من أجل التنمية (ID4D)، التي هي إحدى مبادرات مجموعة البنك الدولي.</li> </ul>			
المؤشرات والمقاييس الفرعية	<ul style="list-style-type: none"> <li>• يتضمن مؤشر البنك الدولي لنضج الحكومات الرقمية (GTMI) لعام (2022م) (أربعة) مكونات، هي:</li> <li>• مؤشر الأنظمة الحكومية الرئيسية (CGSI)، سبعة عشر (17) مؤشرًا تقيس الجوانب الرئيسية لمقاربة شاملة للحكومة.</li> <li>• مؤشر تقديم الخدمات العامة (PSDI)، تسعة (9) مؤشرات تُقيّم حالة البوابات الحكومية على الإنترنت، وتوفر خدمات إنشاء الملفات الإلكترونية، وإمكانية الدفع الإلكتروني، وخدمات أخرى.</li> <li>• مؤشر مشاركة المواطن الرقمية (DCEI)، ستة (6) مؤشرات تقيس جوانب بوابات المشاركة العامة، وتعليقات المواطنين، وبوابات الحكومة/ البيانات المفتوحة.</li> <li>• مؤشر تمكين التقنية الحكومية (GTEI)، ستة عشر (16) مؤشرًا تقيس الإستراتيجية والمؤسسات واللوائح، بالإضافة إلى المهارات الرقمية وبرامج الابتكار.</li> </ul>			
ملاحظات	يوجد تأثير مباشر لمؤشر الأمم المتحدة لتطور الحكومة الإلكترونية (EGDI) ومكوناته الفرعية (OSI , TII , HCI) في مؤشر البنك الدولي لنضج الحكومات الرقمية (GTMI).			
نتيجة المملكة	97.13%			
ترتيب المملكة	المجموعة الأولى: مجموعة الدول المتقدمة جدًا			
أفضل الدول في المؤشر	<table border="0"> <tr> <td>السعودية </td> <td>البرازيل </td> <td>كوريا الجنوبية </td> </tr> </table>	السعودية 	البرازيل 	كوريا الجنوبية 
السعودية 	البرازيل 	كوريا الجنوبية 		

## مؤشر نضوج الخدمات الحكومية الإلكترونية والنقالة (GEMS)

يقيس مؤشر نضوج الخدمات الحكومية الإلكترونية والنقالة (GEMS) مدى نضج الخدمات الحكومية المقدمة عن طريق البوابات وعبر تطبيقات الهاتف المحمول في المنطقة العربية. وتحقيقاً لهذه الغاية، تم تحديد (84) خدمة حكومية يجب أن يجري تقديمها إلكترونياً للأفراد والأعمال. واعتمد على الاحتياجات في دورة حياة المستفيد (Life cycle) في اختيار الخدمات.



مؤشر نضوج الخدمات الحكومية الإلكترونية  
والنقالة GEMS-2023  
كانون الأول/ديسمبر 2023



الجهة الناشرة  
لجنة الأمم المتحدة الاقتصادية والاجتماعية لغرب آسيا (UN ESCWA)

أحدث إصدار

صدر التقرير في ديسمبر عام (2023م)

عدد الدول

(17 دولة)

### مؤشر نضوج الخدمات الحكومية الإلكترونية والنقالة (GEMS)

#### عدد المؤشرات

- توفر الخدمة وتطورها (15 مؤشراً).
- استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها (6 مؤشرات).
- الوصول إلى الجمهور (3 مؤشرات).

#### ملحوظات

توجد علاقة مباشرة مع مؤشر توفر الخدمات عبر الإنترنت - توفر الخدمات (OSI-SP)، يظهر ذلك جلياً عن طريق المقارنة بين (OSI 2022) و(GEMS 2022)، حيث يركز المؤشر على توفر خدمات الحكومة الإلكترونية على الإنترنت مصحوباً بمستوى عالٍ من النضج من أجل تحقيق الهدف المتمثل في تقديم هذه الخدمات إلكترونياً.

93%

نتيجة المملكة

1

ترتيب المملكة



قطر



الإمارات



السعودية

أفضل الدول



هيئة الحكومة الرقمية  
Digital Government Authority