



# مؤشر نضج التجربة الرقمية للخدمات الحكومية

التقرير العام 2024

نوع الوثيقة: تقرير  
تصنيف الوثيقة: عام  
رقم الإصدار: 1.0

# المحتويات

05	التمهيد 1
07	نبذة عن مؤشر نضج التجربة الرقمية 2
07	2.1 التجربة الرقمية
08	2.2 مؤشر نضج التجربة الرقمية
08	2.3 أهداف مؤشر نضج التجربة الرقمية
11	منهجية مؤشر نضج التجربة الرقمية لعام 2024 3
11	3.1 آلية تحسين وتطوير المؤشر
12	3.2 معايير اختيار المنصات المشمولة في المؤشر
13	3.3 المنصات المشمولة في المؤشر
14	3.4 المناظير الرئيسية والمحاور للمؤشر
19	3.5 معادلة المؤشر العام
19	3.6 تصنيف مستويات المؤشر
21	أبرز قصص نجاح المنصات في مجال التجربة الرقمية لعام 2024 4
22	4.1 إمكانية الوصول إلى المنصات الرقمية
24	4.2 تعزيز قابلية الاستخدام للخدمات الحكومية
26	4.3 إطلاق القنوات والخدمات الرقمية
28	4.4 برامج "صوت المستفيد" وتعزيز التفاعل مع المستفيدين
29	4.5 منظومات الاتصال ودعم المستفيد
31	4.6 التكامل الناجح بين المنصات
32	4.7 توظيف الذكاء الاصطناعي في تجربة المستفيد

37	5	النتائج العامة لمؤشر نضج التجربة الرقمية لعام 2024
37		5.1 مراحل مؤشر نضج التجربة الرقمية
39		5.2 أبرز المشاهدات
41		5.3 النتيجة العامة لمؤشر نضج التجربة الرقمية
41		5.4 مقارنة بين مؤشر نضج التجربة الرقمية لعامي 2023 و 2024
43	6	أعلى عشر منصات رقمية في مؤشر نضج التجربة الرقمية لعام 2024
43		6.1 أعلى عشر منصات في النتيجة العامة للمؤشر
44		6.2 أعلى عشر منصات في كل منظور
46	7	أبرز التوصيات
48	8	جدول التعريفات

# التمهيد

1

## 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)، 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".

وامتداداً لمسؤوليات هيئة الحكومة الرقمية في تعزيز أداء الجهات الحكومية وتسريع التحول الرقمي، ورفع جودة الخدمات المقدمة للمستخدمين عبر المنصات والارتقاء بتجربتهم الرقمية، بما يتوافق مع التوجهات الاستراتيجية للحكومة الرقمية، فقد أطلقت الهيئة مؤشراً نضج التجربة الرقمية للمنصات والخدمات الحكومية لعام 2024، بهدف قياس مستوى نضج المنصات والخدمات الحكومية الرقمية.

### الهدف من التقرير

تم العمل على هذا التقرير لتقديم نبذة عن مؤشر نضج التجربة الرقمية للخدمات الحكومية لعام 2024، وأهدافه والمنصات المشمولة فيه ومعايير اختيارها، كما يتطرق إلى المناظير والمحاور التي يركّز عليها المؤشر وآليات قياسها، كما يهدف هذا التقرير إلى توضيح أبرز المشاهدات والنتيجة العامة للمؤشر والنتائج التي حققتها أعلى عشر منصات رقمية وأبرز التوصيات، وفقاً للمناظير الأربعة الرئيسة لنضج التجربة الرقمية، وهي:



التقنيات والأدوات



التعامل مع الشكاوى



تجربة المستخدم



رضا المستفيد

كما يستعرض التقرير أبرز المنجزات التي عملت عليها المنصات المشمولة، وأبرز التطورات والتحسينات التي عملت عليها في المجالات المختلفة للتجربة الرقمية

# نبذة عن مؤشر نصج التجربة الرقمية

2

## 02. نبذة عن مؤشر نضج التجربة الرقمية

### 2.1 التجربة الرقمية

التجربة الرقمية هي مجمل تفاعلات المستخدم مع المنصات والخدمات الرقمية عبر جميع نقاط الاتصال طوال رحلة المستخدم مع الجهة، بدءًا 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، وتتشكل التجربة الرقمية من عدة عناصر أساسية، أبرزها:

**التصميم** الذي يسهل على المستخدمين التصفح والعثور على المعلومات التي يحتاجونها، وإتاحة وظائف المنصة أو الخدمة الرقمية بطريقة تُيسر على المستخدمين إكمال مهامهم وتحقيق أهدافهم.



**تكييف** التجربة الرقمية بناءً على تفضيلات المستخدمين واحتياجاتهم، وجعلها قابلة للاستخدام من قبل جميع فئات المستخدمين.



**الاستجابة** الفعالة لشكاوى المستخدمين، والأخذ بآرائهم وتشجيعهم على المشاركة في مراحل التصميم والتحسين المستمر للتجربة الرقمية.



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.



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

انطلاقاً من أهمية التجربة الرقمية وأثرها في تسريع وتيرة التحول الرقمي، ودورها الأساسي في تلبية احتياجات المستخدمين من الخدمات الحكومية الرقمية، واعتبارها وسيلة للارتقاء بجودة هذه الخدمات ورفع رضا المستخدمين عنها، ولضرورة تمكين عمليات تطوير المنصات والخدمات الحكومية الرقمية، وتحسين تجربة المستخدمين لها، فقد عملت الهيئة على تطوير **مؤشر نضج التجربة الرقمية للخدمات الحكومية**، حيث يُعدّ هذا المؤشر مؤشراً سنوياً يهدف إلى قياس مدى نضج المنصات والخدمات الحكومية الرقمية وفقاً لعدد من المناظير والمحاور الرئيسة، ويعمل كأحد الممكنات لتحقيق التوجهات الاستراتيجية للحكومة الرقمية من خلال تحليل النتائج وتحديد المحاور التي قد تتطلب رفع مستوى نضجها، وتقديم التوصيات لتحسينها.

ولضمان مواكبة التوجهات الحديثة للتجربة الرقمية واحتياجات المستخدمين المتغيرة، يتم مراجعة 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

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

رفع نضج المنصات والخدمات الرقمية الحكومية.



مواكبة التوجهات الاستراتيجية للحكومة الرقمية.



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



تعزيز التجربة الرقمية للمستخدمين ورفع رضاهم.



الاستفادة من المنصات والخدمات الرقمية ذات النضج العالي كنماذج وطنية.



تسريع التحول الرقمي للمنصات والخدمات الرقمية الحكومية.



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

### 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.

### ممارسة الأعمال

الإسهام في تعزيز التنافسية وتسهيل ممارسة الأعمال.

### المشاركة المجتمعية

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

### الاستدامة والأثر البيئي

تقليل انبعاثات ثاني أكسيد الكربون من خلال الاعتماد على الحلول الرقمية.

### المؤشرات الدولية والتنافسية الرقمية

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

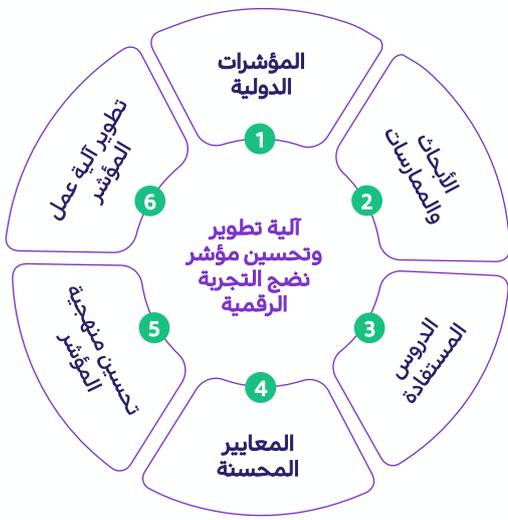
# منهجية مؤشر نضج التجربة الرقمية لعام 2024

3

## 03. منهجية مؤشر نضج التجربة الرقمية لعام 2024

### 3.1 آلية تحسين وتطوير المؤشر

استمر العمل على تطوير مؤشر نضج التجربة الرقمية للخدمات الحكومية خلال عام 2024، وتحسين مناظيره باتباع آلية علمية منظمة تمر بمراحل عديدة من البحث والتحسين بالمواءمة مع التوجهات الاستراتيجية للحكومة الرقمية وتحقيق مستهدفاتها بشكل تدريجي، مع التركيز على المعايير الجوهرية التي تؤدي دوراً بارزاً في المؤشرات الدولية وتصنيف المملكة فيها. وتشمل هذه المراحل:



#### 4 تحديد المعايير المحسنة

تحديد قائمة المعايير المهمة في المؤشرات الدولية وأفضل الممارسات ونتائج الأبحاث والتي لم تشملها المعايير السابقة للمؤشر.

#### 1 دراسة المؤشرات الدولية

دراسة المؤشرات الدولية ومعاييرها الفرعية: مؤشر الأمم المتحدة، ومؤشر البنك الدولي، ومؤشر الاسكوا.

#### 5 تحسين منهجية المؤشر

تحسين وتحديث منهجية مؤشر نضج التجربة الرقمية.

#### 2 مراجعة الأبحاث والممارسات

دراسة المناظير والمحاور والمعايير في أفضل الممارسات ونتائج الأبحاث المحلية والدولية.

#### 6 تطوير آلية عمل المؤشر

تطوير مكونات مؤشر نضج التجربة الرقمية بما يشمل الأدلة والأنظمة.

#### 3 استخلاص الدروس المستفادة من الدورات السابقة

استخلاص الدروس والعبر من الدورات السابقة والاستفادة منها ومن مرئيات الجهات لتحسين المؤشر.

### 3.1.1 أبرز التحسينات على المؤشر

بعد الانتهاء من جميع مراحل التطوير والتحسين على المنهجية، تم أخذ التحسينات التالية بعين الاعتبار:

تحسين المعايير الفرعية لمختلف المحاور.



تحديث معايير اختيار المنصات المستهدفة.



حذف محور (الإتاحة وإمكانية الوصول) من منظور رضا المستخدم، حيث سيتم تغطيته بشكل شامل وفقاً لمعايير محددة في منظور "تجربة المستخدم".



إضافة محور (إمكانية الوصول للأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن) إلى منظور "تجربة المستخدم".

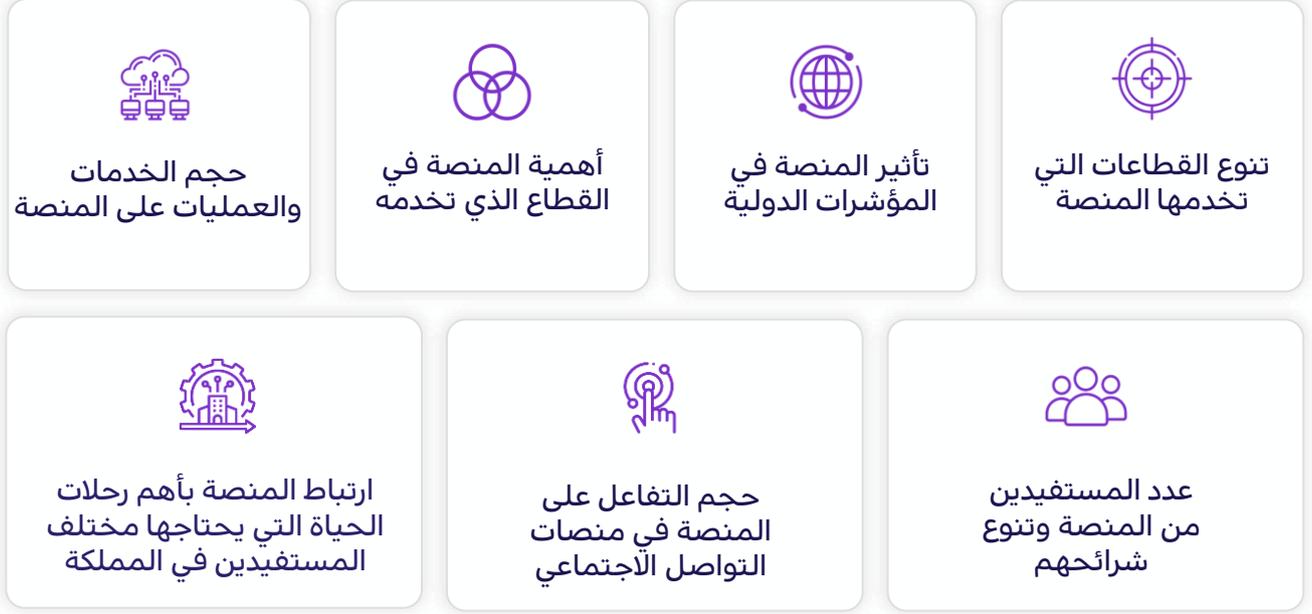


إضافة محور (تطلعات المستخدم) إلى منظور رضا المستخدم.



## 3.2 معايير اختيار المنصات المشمولة في المؤشر

أُخترت المنصات المستهدفة في دورة المؤشر لعام 2024 -وهي الدورة "الثالثة"- بناءً على المعايير الآتية:



وتم تصنيف المنصات الرقمية المستهدفة في المؤشر لعام 2024 بحسب القنوات التي توفرها لمستخدميها، 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 لها بـ "تطبيق" في حال كانت تتيح خدماتها حصراً عبر تطبيق الأجهزة الذكية، أما المنصات التي تتيح خدماتها عبر كلتا القنوات الرقميتين، فتم الإشارة إليها مجازاً بـ "المنصة الرقمية"، وهذه المنصات هي:



### 3.3 المنصات المشمولة في المؤشر

اشتملت دورة المؤشر لعام 2024 على تقييم (39) منصة رقمية من المنصات ذات الأولوية، والتي تم اختيارها بناءً على المعايير السابق ذكرها.

 المركز السعودي للأعمال Saudi Business Center بوابة "الأعمال"	 اعتماد Etimad منصة "اعتماد"	 استثمر في السعودية INVEST SAUDI بوابة "استثمر في السعودية"	 إحسان منصة "إحسان"	 أبشر منصة "أبشر"
 FutureX بوابة "FutureX" المنصة الوطنية للتعليم الإلكتروني	 الهيئة العامة للترفيه General Entertainment Authority بوابة "الترفيه"	 وزارة التجارة Ministry of Commerce بوابة "التجارة"	 المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية General Organization for Social Insurance منصة "التأمينات الاجتماعية"	 إيجار EJAR بوابة "إيجار"
 بلاغ تجاري تطبيق "بلاغ تجاري"	 GACA الهيئة العامة للطيران المدني General Authority of Civil Aviation بوابة "الطيران المدني"	 شركة المياه الوطنية National Water Company منصة "شركة المياه الوطنية"	 وزارة السياحة Ministry of Tourism بوابة "السياحة"	 بلدي balady منصة "بلدي"
 روح السعودية منصة "روح السعودية"	 جدارات المنصة الوطنية الموحدة للتوظيف منصة "جدارات"	 توكلنا Tawakkalna تطبيق "توكلنا"	 KSA VISA تأشيرة السعودية بوابة "تأشيرة السعودية"	 هيئة الزكاة والضريبة والجمارك Zakat, Tax and Customs Authority منصة "الزكاة والضريبة والجمارك"
 سكني منصة "سكني"	 سفير SAFEER2 بوابة "سفير"	 صناعي Sanaei بوابة "صناعي"	 تطبيق "صحتي"	 بوابة "صحة"
 كلنا آمن تطبيق "كلنا آمن"	 لوجستي LOGISTI بوابة "لوجستي"	 قوى QIWA بوابة "قوى"	 سبل منصة "سبل"	 سابر sabir بوابة "سابر"
 ناجز najiz منصة "ناجز"	 مساند MUSANED المنصة الوطنية لخدمات العمالة المنزلية منصة "مساند"	 مدرستي Madrasati منصة "مدرستي"	 متصل mutasil بوابة "متصل"	 نوسك nusuk منصة "نوسك"
 الهيئة السعودية لتنظيم الكهرباء SAUDI ELECTRICITY REGULATORY AUTHORITY بوابة "تنظيم الكهرباء"	 نور NOOR بوابة "نور"	 نما NAAMA منصة "نما"	 نفاذ منصة "نفاذ"	

### 3.4 المناظير الرئيسية والمحاور للمؤشر

يتكون المؤشر من أربعة مناظير رئيسية، يندرج تحت كل منظور منها عدد من المحاور بإجمالي (20) محوراً تشمل معايير تفصيلية يتم قياس نضج المنصة الرقمية وفقاً لها، ويلخص الجدول أدناه مكونات مؤشر نضج التجربة الرقمية لعام 2024.

آلية التقييم	المحاور	وزن المنظور	المنظور
استبانة رضا المستفيدين 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>• تطلعات المستفيد</li> </ul> <p>محور جديد</p>	25%	المنظور الأول رضا المستفيد Beneficiary Satisfaction
تقييم الخبراء للمنصة عبر تجربتهم لها من خلال 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>محور جديد (للشخص ذوي الإعاقة وكبار السن)</p>	50%	المنظور الثاني تجربة المستخدم User Experience
تقييم الخبير 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>	15%	المنظور الثالث التعامل مع الشكاوى Complaints-Handling
تقييم الخبير للمنصة عبر الزيارات الميدانية والاجتماعات والاطلاع على الأنظمة والوثائق ذات العلاقة بمتطلبات المنظور	<ul style="list-style-type: none"> <li>• الاستراتيجية والمبادئ</li> <li>• جمع وتكامل البيانات</li> <li>• تحليل وتمثيل البيانات</li> <li>• تصميم الرحلات الرقمية</li> <li>• أنظمة التجربة الرقمية</li> </ul>	10%	المنظور الرابع التقنيات والأدوات Technologies & Tools

### 3.4.1 منظور رضا المستفيد



يُعنى 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 المستفيد والاستجابة للشكاوى، ومشاركة المستفيد، وتطلعات المستفيد.

### محاور منظور رضا المستفيد

#	المحور	الوصف
1	جودة المعلومات والمحتوى	يحدد مدى رضا المستخدمين عن توافر ودقة وحداثة المعلومات، ومدى انتفاع المستخدمين منها.
2	سهولة وقابلية الاستخدام	يحدد مدى رضا المستخدمين عن سهولة الاستخدام للمنصة الرقمية، من حيث سرعة التصفح والتنقل، وأداء المنصة وتفاعلها، وقلة الأخطاء التقنية.
3	دعم المستفيد والاستجابة للشكاوى	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.
4	مشاركة المستفيد	يحدد مدى رضا المستخدمين عن مشاركتهم من حيث دعوتهم للأنشطة والفعاليات الرقمية لاستشارتهم وأخذ مدخلاتهم في تحسين مستوى الخدمات.
5	تطلعات المستفيد	يحدد مدى رضا المستفيد عن تلبية الخدمات لتطلعاتهم مقارنة بتجربتهم الفعلية.

### آلية تقييم المنظور

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

## 3.4.2 منظور تجربة المستخدم

يعنى 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

#	المحور	الوصف
1	قابلية الاستخدام	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.
2	الإتاحة والتوافقية	يحدد مدى إتاحة المنصة وتوافقها مع أبرز الأجهزة والمتصفحات (البوابات الرقمية) وأنظمة التشغيل (التطبيقات والأجهزة الذكية)، وظهورها في محركات البحث لاستخدامها بكامل كفاءتها من قبل الشرائح المختلفة من المستخدمين.
3	إمكانية الوصول للأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن	يحدد مدى إمكانية الوصول للمنصة والقدرة على استخدامها بشكل كامل وفعال من قبل كبار السن والأشخاص ذوي الإعاقة، ويشمل ذلك ذوي الإعاقة البصرية، والسمعية، وغيرها.
4	الخدمات المشتركة	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.
5	التخصيص والتفضيلات	يحدد مدى إمكانية تخصيص مميزات المنصة بما يتناسب مع احتياجات المستخدمين وتفضيلاته.

### آلية تقييم المنظور

تقييم الخبراء للمنصة عبر تجربتهم لها من خلال الزيارات الميدانية والاجتماعات.

### 3.4.3 منظور التعامل مع الشكاوى

يُعنى هذا المنظور بتقييم آليات التعامل مع شكاوى المستخدمين من 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

#	المحور	الوصف
1	قنوات تقديم 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.
2	الشكاوى والاستجابة	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.
3	اتفاقيات مستوى الخدمة	يحدد مدى معالجة الشكاوى وفقاً لاتفاقيات مستوى الخدمة التي حددت أو نشرت.
4	حل المشاكل والشكاوى	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.
5	التطوير والتحسين	يحدد مدى توفير تجربة متميزة لمقدم الشكاوى من خلال تطوير خدمات منظومة الشكاوى، بالإضافة إلى معالجة مسببات أنواع الشكاوى المختلفة.

### آلية تقييم المنظور

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

## 3.4.4 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: الاستراتيجية والمبادئ، وجمع وتكامل البيانات، وتحليل وتمثيل البيانات، وتصميم الرحلات الرقمية، وأنظمة التجربة الرقمية.



## محاور منظور التقنيات والأدوات

#	المحور	الوصف
1	الاستراتيجية والمبادئ	يركز على الأساليب الفعالة لتوظيف واختبار التقنيات الحديثة لتحقيق أتمتة عالية الجودة، وتُعتبر المبادئ التي يتم تسليط الضوء عليها في هذا المحور أساسية لتعزيز قدرات ممارسي التجربة الرقمية، وتحسين العمليات الإجمالية.
2	جمع وتكامل البيانات	يحدد طرق جمع وتصنيف البيانات من مصادر متنوعة، وأساليب دمجها بطريقة ممنهجة وفق مبادئ واضحة لحوكمة البيانات، ويدعم هذا المحور استراتيجية التجربة الرقمية، ويضمن استخدام البيانات بشكل فعال لصالح المستخدمين.
3	تحليل وتمثيل البيانات	يركز على أوجه تحليل البيانات بشكل دقيق، وتقديمها في صورة تمثيلات مرئية سهلة الفهم، سواء للبيانات المهيكلة أو غير المهيكلة، حيث تُعزز التحليلات المتقدمة التعلم المستمر، وتُمكن التحسين المستمر والمؤشر.
4	تصميم الرحلات الرقمية	يركز على أوجه تصميم وتقييم رحلات المستخدمين 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.
5	أنظمة التجربة الرقمية	يحدد مدى الاندماج بين الأنظمة الأساسية والمنصات الرقمية مع البيانات الدقيقة وواجهات برمجة التطبيقات (APIs)، مما يضمن تكامل الخدمات، ويُسهّل التفاعل مع المستخدمين.

## آلية تقييم المنظور

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

## 3.5 معادلة المؤشر العام

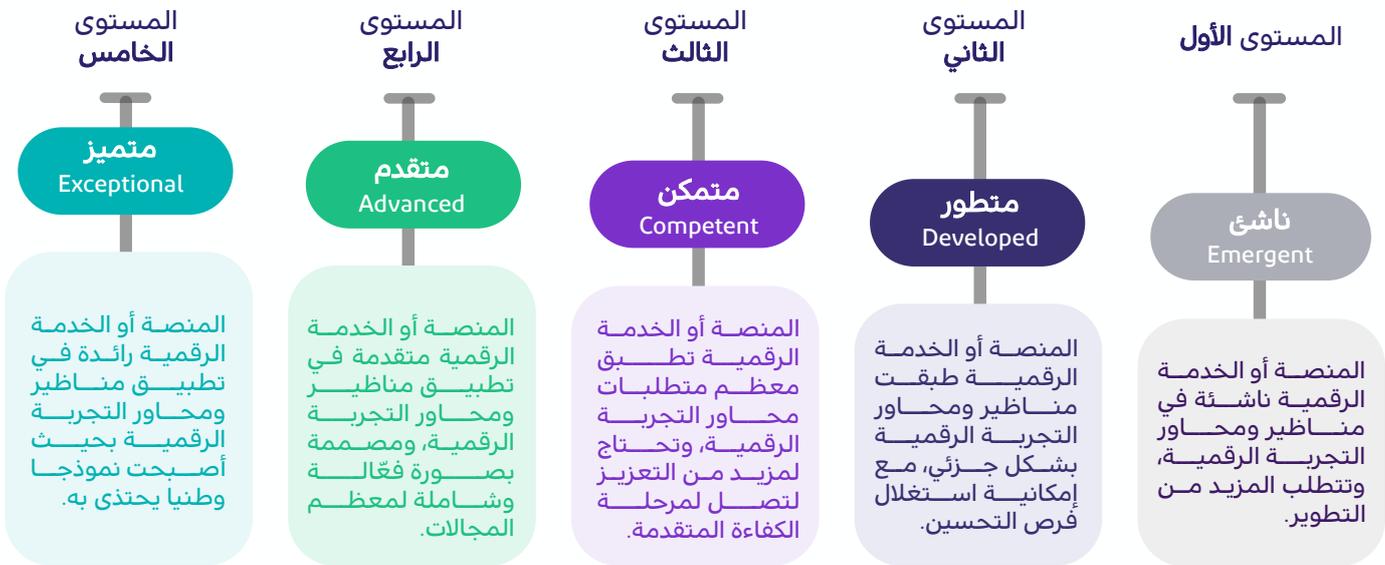
توضح المعادلة التالية حساب مؤشر نضج التجربة الرقمية، أخذاً بالاعتبار مجموع نتائج المنصات في كل منظور.

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



## 3.6 تصنيف مستويات المؤشر

تتويجاً لنتائج مؤشر نضج التجربة الرقمية لكل منصة بناءً على تحليل المدخلات والبيانات لجميع المناظير ومحاورها الرئيسية، فقد صنّف مؤشر نضج التجربة الرقمية المنصات المستهدفة ضمن (5) مستويات، تُحدد بناءً على تقييم تلك المنصات. كالآتي:



أبرز قصص نجاح المنصات  
في مجال التجربة الرقمية  
لعام 2024

4

## 04. أبرز قصص نجاح المنصات في مجال التجربة الرقمية لعام 2024

شهد هذا العام عدداً من النجاحات المميزة التي حققتها المنصات الرقمية في مجال التجربة الرقمية، ونستعرض في هذا القسم لمحات من قصص النجاح التي صنعتها هذه المنصات بما يعكس جهودها المبذولة لتحسين العمليات وتجربة المستخدم ومبادراتها في التفاعل مع مستخدميها وتكاملها مع المنصات الأخرى وتوظيفها لأحدث التقنيات؛ بهدف الارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة، وتعزيز الرضا لدى المستخدمين.

من خلال استعراض هذه القصص، نستلهم الأفكار والحلول التي يمكن أن تُحدث تغييراً ملموساً في رحلة المستخدم الرقمية، حيث تعدّ هذه القصص دليلاً حياً على الإمكانيات اللامحدودة التي يمكن تحقيقها من خلال التخطيط المتقن نحو تحقيق أهداف التوجهات الاستراتيجية للحكومة الرقمية، وتشير إلى العمل المستدام لتحسين التجربة الرقمية، عبر تقديم نماذج يُحتذى بها في تسريع التحول الرقمي وسد الفجوات واغتنامها كفرص للخروج بحلول مبتكرة تركز على المستخدم وتلبي حاجاته بكفاءة وفعالية.

ونستعرض في الأجزاء التالية، أبرز الأعمال التي بذلتها المنصات خلال العام الماضي في مجالاتٍ مختلفة من التجربة الرقمية، مع التركيز على:

01

إمكانية الوصول إلى  
المنصات الرقمية

02

تعزيز قابلية  
الاستخدام للخدمات  
الحكومية

03

إطلاق القنوات  
والخدمات الرقمية

04

برامج "صوت  
المستخدم" وتعزيز  
التفاعل مع  
المستخدمين

05

منظومات الاتصال ودعم  
المستخدم

06

التكامل الناجح  
بين المنصات

07

توظيف الذكاء الاصطناعي  
في تجربة المستخدم

## 4.1 إمكانية الوصول إلى المنصات الرقمية

في ظل تسارع التحول الرقمي الذي يشهده عالمنا اليوم، أصبحت أهمية تعزيز التجربة الرقمية أكثر إلحاحًا وجزءًا أساسيًا لاستدامة الخدمات وتقديمها بشكل فعال، كما أصبح من الجوهرى التركيز على توفير الوصول المتكافئ إلى المعلومات والخدمات الحكومية الرقمية لجميع فئات المجتمع، ويشمل ذلك الأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن عبر تصميم وتطوير المنتجات والخدمات الرقمية بما يمكّنهم من استخدامها والاستفادة منها باستقلالية عالية؛ من خلال المواءمة والامتثال لمعايير الوصول الرقمية، وتطوير حلول مبتكرة تواكب احتياجات الأشخاص من ذوي الإعاقة وفئة كبار السن، وتضمن لهم الاستفادة المثلّى من الخدمات الحكومية بشكل ميسّر.

وضمن هذا السياق، يُذكر أن عددًا من الجهات الحكومية بذلت جهوداً عدة لتسهيل وصول الأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن لخدماتها؛ بما يتيح لهم الفرص المتكافئة والمشاركة الفاعلة، حيث تسعى المنصات الحكومية إلى مواكبة هذا التحول الرقمي عبر تبني الممارسات الدولية وإرشادات إمكانية الوصول لمحتوى الويب في عمليات التطوير، مثل: الاستعانة بالنصوص البديلة للصور، وتصميم واجهات مستخدم متوافقة مع قارئات الشاشة بعناصر تفاعلية قابلة للوصول باستخدام لوحة المفاتيح، وتقديم محتوى معلوماتي أو توضيحي بلغة الإشارة.

كما حرصت عدد من المنصات على إجراء اختبارات تجارب المستخدمين من فئات ذوي الإعاقة كافة؛ لمعرفة التحديات التي تعيق إمكانية وصولهم، وتقديم الدعم اللازم لبناء بيئة أكثر شمولية وتطوير خدمات عالية الجودة للمستخدمين جميعهم بما يلبي احتياجاتهم بشكل أكثر خصوصية وفعالية.



تخلق التجربة الرقمية الناضجة بيئة ترنقي بالخدمات، وتتيح الوصول لها من قبل جميع المستخدمين بسهولة ويسر. وانطلاقاً من هذا المفهوم، برزت قصص ملهمة تعكس نجاح التجربة الرقمية:

**GEA**

كما أدرجت بوابة الترفيه ميزات تدعم إمكانية وصول المستخدمين بمختلف شرائحهم بصورة سلسلة ومتكافئة؛ مما يساهم في زيادة نسبة الاستخدام ورفع الرضا.

**التقنيات المستخدمة: (UserWay).**

**FutureX**

تتبنى بوابة التعليم الإلكتروني FutureX أفضل الممارسات لتحسين تجربة المستخدمين من ذوي الإعاقة، سعياً لتوفير تجربة تعليمية شاملة للجميع.

**التقنيات المستخدمة: (UserWay).**

**التقنيات المستخدمة:**

- تقنيات (ARIA).
- تقنيات الويب المتطورة لتحليل الرسوم البيانية وتقديم أوصاف مبتكرة، ويشمل ذلك استخدام المخططات الصوتية (Audio Graphs).

أطلقت منصة إحسان مبادرة "الشمولية في إحسان" لتحسين تجربة المستخدمين من الأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن، وتضمنت المبادرة تنفيذ عدد من التقنيات والأدوات التي تسهل عليهم استخدام المنصة بكفاءة، مع ضمان تقديم تجربة مستخدم متميزة ومخصصة.



## إحصائيات ملهمة

في إطار التزام المنصات الرقمية بتحسين التجربة الرقمية وتسهيل الوصول لجميع المستخدمين، حققت المبادرات المختلفة نجاحات ملحوظة في دعم ذوي الإعاقة وكبار السن.

وزارة السياحة  
Ministry of Tourism

أتاحت البوابة خدماتها  
بـ **25** لغة  
لـ **7** فئات من ذوي الإعاقة  
و **14** أداة لمساعدة القراءة

عدد المستخدمين من  
ذوي الإعاقة وكبار السن

QIWA  
تقني  
اعتماد  
Etimad

**78** ألف  
مستفيداً

**3,938**  
مستفيداً

مدرستي  
Madrasati

الزيادة في أعداد المستخدمين  
من ذوي الإعاقة وكبار السن **17%**

الزيادة في الاستفادة من  
التعليم المستمر **224%**

**76+** ألف

طلب مقدم من كبار السن

نما  
NAAMA



## 4.2 تعزيز قابلية الاستخدام للخدمات الحكومية

تسعى المنصات الرقمية إلى خلق منهجية متكاملة لتحسين رحلة ونضج تجربة المستخدم الرقمية وتعزيز فاعليتها والرفع من كفاءتها، عبر اتباع وتطبيق بعض الآليات الممنهجة مثل إنشاء معامل تجربة المستخدم (UX Lab) لفهم وتحليل سلوك المستخدم وتفضيلاته. إضافة إلى ذلك، فإن من الاستراتيجيات الرئيسية الأخرى التي تتبناها العديد من المنصات الرقمية لرفع جودة ونضج التجربة الرقمية للمستخدمين هي تبسيط العمليات وإعادة هندسة الإجراءات، بما يشمل تحليل الخطوات المعقدة وغير الضرورية، وتحديد نقاط الضعف والاختناقات، ثم تصميم إجراءات محدثة، وأتمتة العمليات التشغيلية؛ لتقليل الوقت والجهد المطلوبين من قبل المستخدمين للوصول إلى الخدمات والحصول على القيمة المرجوة منها.

### معمل تجربة المستخدم (UX Lab)

يهدف معمل تجربة المستخدم إلى اختبار وتحليل كيفية تفاعل المستخدمين مع المنتجات والخدمات الرقمية عبر بيئة مخصصة لمحاكاة الواقع توظف أدوات متقدمة لجمع بيانات قيمة حول سلوك المستخدمين، والتنبؤ باحتياجاتهم وتفضيلاتهم من خلال تتبع تفاعلاتهم وأسباب الخلل ومن ثم معالجتها؛ للمساهمة في تقديم تجارب مخصصة وحلول استباقية تواكب متطلبات المستخدمين بشكل مدروس.

سكني

- اختبارات قابلية الاستخدام ومقابلات مع المستخدمين.
- أدوات تقنية لتحسين تجربة المستخدمين وتعزيز التفاعل مع الخدمات المقدمة.

نما  
NAAMA

- تتبع حركة العين باستخدام أداة (Tobii).
- إجراء مقابلات وورش عمل مع المستخدمين.
- إجراء مراجعات خبراء لتقييم واجهة المستخدم.

اعتماد  
Etimad

- أجهزة تتبع العين.
- أدوات تحليل المشاعر.
- اختبارات قابلية الاستخدام.
- تصميم النماذج الأولية واختبارها.

أسفرت أعمال معمل تجربة المستخدم لدى منصة روح السعودية، عن:

السعودية

تقليل مستويات الاستياء

بنسبة **58%**

زيادة مدة تصفح المستخدم

من **139** ثانية إلى **491** ثانية

معالجة

**10** مشكلات رئيسية

## إعادة هندسة الإجراءات

تهدف عملية هندسة الإجراءات إلى تحسين جودة الخدمات الحكومية الرقمية من خلال تحليل العمليات الحالية وإعادة تصميمها بشكل أنسب. وتعتمد هذه العملية على استخدام أدوات متقدمة لفهم سلوك المستفيدين وتحديد الفجوات، حيث تبذل المنصات جهوداً خلاقاً في تعزيز فاعلية خدماتها، وتحقيق تجربة مستخدم متميزة ترقى إلى تطلعات مستفيديها.



### تحليل الخدمات ذات الأولوية

يشمل الجوانب التشريعية والإجرائية والتقنية.

تحليل

100 خدمة رقمية



### تحسين خدمة إصدار التأشيرات إلكترونياً

إمكانية الحصول على التأشيرات دون الحاجة لمراجعة الفروع.

إصدار

6 مليون تأشيرة منزلية



هيئة الزكاة والضريبة والجمارك  
Zakat, Tax and Customs Authority

### تحسين بعض الخدمات

مثل: تتبع الشحنات، والإقرار الجمركي.

زيادة زوار المنصة

137%

### تطوير خدمة "مبايعة المركبات"

لتسهيل عملية نقل ملكية المركبات بين الأفراد.



توفير

17 مليون ريال

من الرسوم وتكاليف النقل

تقليص ما يُقدَّر بـ

9 مليون ساعة

من وقت المستفيدين

190 ألف عملية

380 ألف مستخدم

تفعيل أداة (Queue-IT)، لتقليل وقت الانتظار إلى دقيقة واحدة.



معالجة

100+ ألف طلب

استيعاب

1.5 مليون زائر

طرح

12+ ألف شاغر تعليمي

تسهيل عملية توثيق العقود، حيث تم اختصار إجراءات التوثيق إلى حد أقصى يبلغ 5 دقائق.



بمعدل

12+ ألف عقد يومياً

إبرام

9 ملايين عقد سكني وتجاري



تعزيز جودة خدمة البلاغات عبر تحسين فاعلية مراكز المعالجة؛ مما ساهم في دعم مراكز الشرطة ومراكز المعالجة لاستقبال البلاغات بكفاءة أعلى.

معالجة بلاغات بأكثر من

3 مليون

### 4.3 إطلاق القنوات والخدمات الرقمية

تنطوي الجهود الرقمية لتطوير الخدمات الحكومية في جوهرها على التحديث المستمر لمواكبة متطلبات المستفيدين المتغيرة والتحديات المتسارعة في مجالات التجربة الرقمية والاستفادة من التقنيات المبتكرة بهدف تقديم تجربة استثنائية.

وضمن هذه المساعي، تحرص الجهات الحكومية على تطوير قنواتها الرقمية وإطلاق نسخ محدثة لبواباتها الرقمية وتطبيقاتها؛ تلبيةً لحاجات المستفيدين المتفاوتة بمختلف شرائحهم وفئاتهم، مما يساهم في رفع نسبة الرقمنة الفعالة، وتوفير تجربة مستخدم سلسة وواضحة تمكّن المستفيد من الوصول إلى الخدمات بسهولة وسرعة ودقة وموثوقية، سعياً إلى تحسين جودة حياة المستفيدين ورفع مستوى رضاهم عن الخدمات الحكومية؛ حيث تمثل هذه الإطلاقات خطوة مهمة نحو بناء حكومة رقمية متكاملة، تساهم في تحقيق رؤية السعودية 2030.



### إطلاق نسخ مطورة من المنصات

أطلقت هذه المنصات نسخاً مطورة لبعض قنواتها الرقمية، بما يتواءم مع معايير مؤشر نضج التجربة الرقمية، وشهدت تطوراً ملموساً في تميز تصميمها ومرونة استخدامها وسهولة الوصول إلى خدماتها، إضافة إلى ما أتاحت من خدمات جديدة استقرأت بشكلٍ استباقي ما يحتاجه مستفيدوها.



## إطلاق خدمات جديدة لتعزيز التجربة الرقمية

 7 خدمات جديدة	 7 خدمات جديدة	 9 خدمات جديدة	 16 خدمة جديدة	 51 خدمة جديدة	 66 خدمة جديدة
---	---	---	---	---	---

### "الصحة الاتصالية"

- الاستفادة من الاستشارات الطبية الرقمية والإحالات عن بُعد، وتوظيف التقنيات للمساعدة في التشخيص الطبي المبكر لبعض أنواع الأشعة، واكتشاف المشكلات الصحية الدقيقة.
- المساعدة في تقليل أعباء السفر وتخفيف التكاليف على النظام الصحي والمرضى.

صحة  
Seha



30% نسبة تعزيز فاعلية  
استخدام أجهزة الأشعة

160+ ألف تقرير أشعة  
60+ منشأة مستفيدة

11+ مليون موعد  
3+ ملايين مريض

### خدمة "مستثمر زائر"

- بالتعاون مع وزارة الخارجية وموجهة للمستثمرين الأجانب للحصول على تأشيرة زيارة رقمية.
- تهدف إلى استكشاف الفرص الاستثمارية في السعودية.
- أسهمت في جذب الاستثمارات وتعزيز التعاون الدولي.

استثمر في السعودية  
INVEST  
SAUDI

إصدار 70+ ألف تأشيرة رقمية

### خدمة "استكشف"

أطلقت هذه الخدمة حديثاً لاستكشاف مدن المملكة بخرائط ثلاثية الأبعاد تتيح الوصول للوجهات والمحلات المختلفة في أنحاء المملكة، وغيرها من المزايا اليومية.

317 ألف مستخدم  
593 ألف تصفح

بلدي  
balady

### "حماية الأجور"

لتعزيز الشفافية في عملية دفع الرواتب للعمالة المنزلية عبر استخدام المحافظ الرقمية والبنوك المعتمدة.

مساند  
MUSANED  
المنصة الوطنية لخدمات  
العمالة المنزلية

### "الترخيص الصناعي المطور"

12 خدمة متكاملة  
لرحلة المشروع الصناعي من التأسيس إلى الإنشاء، ثم الإنتاج.

صناعي  
Senaei

## إطلاق تطبيقات الأجهزة الذكية

هيئة الزكاة والضريبة والجمارك  
Zakat, Tax and Customs Authority

اعتماد  
Etimad

مساند  
MUSANED  
المنصة الوطنية لخدمات  
العمالة المنزلية

أطلقت بعض المنصات تطبيقات جديدة للأجهزة الذكية، مراعية بذلك متطلبات مختلف فئات المستهدفين وتقديم قنوات متنوعة لإتاحة الخدمات.



## 4.4 برامج "صوت المستفيد" وتعزيز التفاعل مع المستفيدين

يعدّ برنامج "صوت المستفيد" جسراً حيويًا بين المستفيد وبين الجهات المُقدّمة للخدمات، وهو نظام متكامل يهدف إلى بناء علاقات قوية ومستمرة مع المستفيدين وجمع وتحليل ملاحظاتهم وآرائهم وفهم حاجاتهم وتوقعاتهم بشكل أعمق؛ بهدف اتخاذ قرارات مستنيرة لبناء استراتيجية مترابطة تسعى إلى تحسين المنتجات والخدمات وتحقيق النمو المستدام.

يهدف برنامج "صوت المستفيد" إلى تحويل ملاحظات المستفيدين المستمدة من الاستبانات والمراجعات ووسائل التواصل الاجتماعي ومراكز الاتصال إلى بيانات قابلة للتحليل، حيث يُعزّز هذا البرنامج قدرة الجهات الحكومية على فهم احتياجات المستفيدين عن قرب، مما يساهم في تعزيز قدرتها على التطور ومواكبة المتطلبات المتغيرة وتقديم تجربة مستخدم متميزة ومتكاملة. ومن بعض المنصات التي استثمرت جهودها في تفعيل برنامج "صوت المستفيد":

**الاستفادة من:**

- لوحات التحكم اللحظية.
- الاستبيانات الإلكترونية.
- الدورية مع المستثمرين.
- ورش العمل التفاعلية.

استثمر في السعودية  
**INVEST SAUDI**

شركة المياه الوطنية  
National Water Company

نظمت ورش عمل حضورية مسجلة بهدف الاستماع إلى احتياجات المستفيدين من مختلف الفئات.

مدرستي  
Madrasati

- توفير قناة مباشرة للتفاعل وتبادل الأفكار.
- تقديم ورش العمل التفاعلية.
- تحليل البيانات الضخمة.

**GACA**  
الهيئة العامة للطيران المدني  
General Authority of Civil Aviation

- تحليل المكالمات الصوتية ونسخها نصيًا.
- رصد أماكن الصمت والمقاطعة هاتفيًا.
- حساب أكثر الكلمات تداولًا.

**مبادرة "فنجان قهوة مع عميلك"**

تنظيم لقاءات دورية بين فريق المنصة والمستفيدين، وتأتي هذه المبادرة لتعزيز الحوار المفتوح والبناء معهم، وتطبيق التحسينات اللازمة بما يضمن تلبية احتياجاتهم.

QIWA  
قي

## أبرز الآثار من تفعيل برامج "صوت العميل"

رفع الرضا العام للمستفيدين

تحسين التواصل وتبادل الأفكار

التبني الواسع للخدمات الرقمية

تعزيز الشفافية مع المستفيدين

## 4.5 منظومات الاتصال ودعم المستفيد

ساهم التحول الرقمي في إحداث نقلة نوعية في منظومات والاتصال، حيث قدم العديد من المزايا التي تساعد الجهات الحكومية على تبني استراتيجيات مبتكرة لتطوير هذه المنظومات، مثل الاستفادة من التقنيات الحديثة والأدوات المتقدمة للاستجابة الفورية والفعالة، وتتبع التفاعلات مع المستخدمين، وتحليل ملاحظاتهم وشكاويهم، وتقديم الدعم الفني اللازم لحلها، والتأكد من رضاهم عن الحلول المقدمة عبر قنوات متعددة للتواصل.

حيث تُعنى مراكز الاتصال ودعم المستخدمين بتوفير الدعم والتواصل المباشر لتعمل هذه المراكز كحلقة وصل أساسية بين الجهة ومستخدميها، وتلعب دوراً جوهرياً في تحسين تجربة المستخدمين وتعزيز ثقتهم ورضاهم عن الخدمات المقدمة لهم.

ومن هذا المنطلق، تسعى الجهات دوماً إلى تطوير عمليات وإجراءات منظومات الشكاوى ومراكز الاتصال ودعم المستخدمين لتعمل على مدار الساعة بهدف تقديم الدعم المستمر، والارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة عبر قنوات مختلفة ومنظمة يتم من خلالها توفير حلول سريعة وفعالة، مما يساهم في تحقيق تجربة مستخدم مترابطة ومتكاملة تُحدث أثراً إيجابياً لدى المستخدمين.



## دعم المستفيد ومنظومات الاتصال عبر التواصل الرقمي

اعتماد  
Etimad



انخفاض متوسط زمن الرد من  
3 ساعات إلى 10 دقائق



زيادة سرعة الرد  
94%

على منصات التواصل الاجتماعي



نموذج التواصل الإلكتروني المطور

265%

نسبة اعتمادية المستفيدين عليه

تقليص عدد ساعات الاستجابة  
من 24 ساعة إلى 4 ساعات  
كحد أقصى من خلال منصات  
التواصل الاجتماعي.

دعم المستفيد ومنظومات الاتصال من  
خلال تحسين إدارة الشكاوى  
الاستفادة من نظام تذاكر باستخدام  
مايكروسوفت داينامكس (Microsoft  
Dynamics) لتسهيل إدارة شكاوى  
المستفيدين، مما أدى إلى تقليل الانتظار.



## توظيف التقنيات في تحسين منظومات الشكاوى والاتصال



### المساعدة الافتراضية "مها"

أطلقت المنصة مشروعًا لإضافة خدمات  
جديدة على "مها"، تم تطويرها استنادًا إلى  
تحليل ملاحظات تقييم العملاء الأسبوعية،  
بما يشمل الشكاوى أو المقترحات.

4+ مليون مستخدمًا

23 مليون استفسار



المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية  
General Organization for Social Insurance

### خدمة "الزيارة الافتراضية"

باستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي  
التوليدي، والتي مكّنت عملاء المؤسسة من  
التواصل مع موظفي خدمة العملاء عن  
بُعد دون الحاجة إلى زيارة مراكز الخدمة.

330 ألف زيارة افتراضية

2.5 د متوسط الانتظار

استقبال مكالمات العملاء  
خارج أوقات العمل



التجاوب مع الاستفسارات  
على مدار الساعة



### نظام المساعد الصوتي

وزارة التجارة  
Ministry of Commerce



الاستفادة من نظام المساعد الصوتي (Callbots)  
لتوفير خدمة عملاء متواصلة، وتحسين التجربة  
وتخفيف العبء عن فريق خدمة المستفيدين.

## 4.6 التكامل الناجح بين المنصات

تستثمر المنصات الحكومية جهودها في التكامل الناجح مع المنصات الأخرى لاعتباره جزءًا مهمًا لدمج التجربة الرقمية الشاملة والارتقاء بجودة الخدمات المتعددة دون تعقيد أو تكرار، حيث يبدأ ذلك من توحيد البيانات والمحتوى عبر القنوات المختلفة إلى ضمان سلاسة التنقل والتفاعل الآمن بينها بما يناسب احتياجات المستخدمين، ويساهم في تقليص وقت إنجاز المعاملات والحصول على البيانات المتعلقة بالخدمة مباشرة دون إرهاق المستخدمين بإرفاق أي متطلبات إضافية، كما يقلل هذا التكامل من احتمالية وقوع الأخطاء الناتجة عن تكرار البيانات، أو عدم توافقها بين المنصات المختلفة.

### تكامل المنصات مع الجهات الأخرى



### أطلقت بوابة الأعمال

161 خدمة من خلال التكامل مع الجهات الحكومية



#### خدمات السياحة والسفر

الربط مع وزارة السياحة

ويشمل ذلك: بيع التذاكر وترتيب خدمات الإقامة والتأمين.



#### الرخص الإعلامية

الربط مع الهيئة العامة لتنظيم الإعلام

بهدف إصدار وتجديد وإلغاء الرخص.



#### الرمز الإلكتروني الموحد

الربط مع 9 جهات

توفير البيانات الرئيسية للمنشآت الاقتصادية رقميًا لتقليل التلاعب.



#### نظام التفويض المركزي

الربط مع 20 جهة

للاستعلام عن المفوضين على السجلات التجارية والبلاغات والإشعارات.

طوّر تطبيق توكلنا بيئة تكاملية بين الجهات الحكومية، ما أتاح تقديم مجموعة متنوعة وشاملة من الخدمات للمواطنين والمقيمين، يشمل هذا الربط الوصول إلى الخدمات الحكومية مثل:



إدارة  
المواعيد

الوصول للبيانات  
الشخصية

المدفوعات  
الإلكترونية

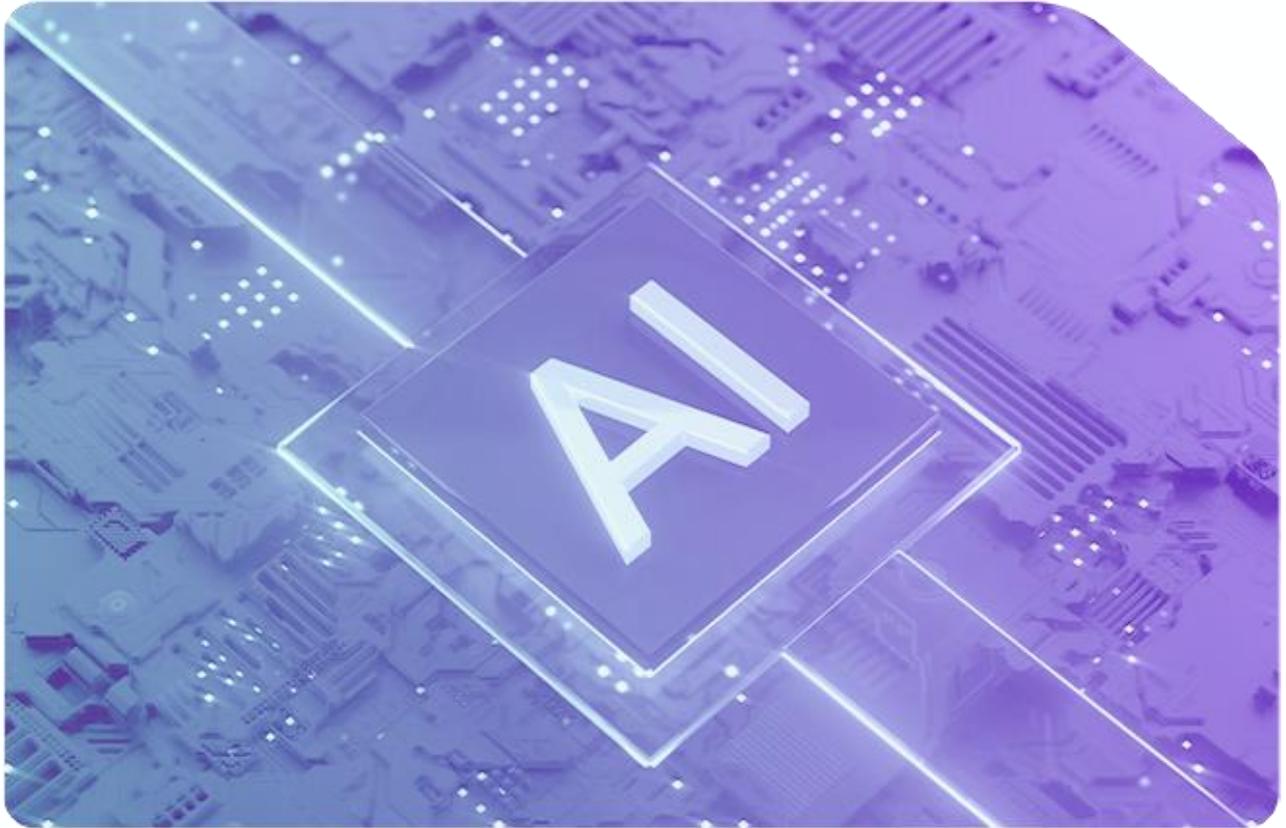
المحفظة  
الرقمية

## 4.7 توظيف الذكاء الاصطناعي في تجربة المستفيد

في عصر التحول الرقمي المتسارع، أصبح توظيف الذكاء الاصطناعي أداة أساسية لتحسين تجربة المستفيدين من الخدمات الحكومية، حيث تمثل هذه التقنيات طفرة نوعية في تقديم خدمات مخصصة وفعالة تلبي احتياجات المستفيدين بدقة وسرعة، كما تعدّ وسيلة استراتيجية مُمكّنة تعتمد عليها الجهات الحكومية لتحقيق أهدافها بطرق حديثة تحفز عوامل الإبداع والإنتاجية والدقة، بما يلبي الاحتياجات المتغيرة للمستفيدين.

وتسعى المنصات الحكومية إلى دمج الذكاء الاصطناعي في عملياتها لتيسير الوصول إلى المعلومات، وتقديم الدعم الفوري، وتحليل البيانات لفهم سلوك المستخدمين بشكل أعمق، وتقديم الحلول الاستباقية للاحتياجات أو المشكلات المتوقعة، كما أن استخدامها للذكاء الاصطناعي يعزز من القدرة على اتخاذ قرارات مستندة إلى البيانات، مما يساهم في تقديم حلول مبتكرة وفعالة تساعد في تحسين النضج الرقمي للخدمات، وتُمكن المستفيدين من الحصول على تجارب غنية وشخصية ترفع من رضاهم وتلبي توقعاتهم بما يحقق أهداف التوجهات الاستراتيجية للحكومة الرقمية.

وتوضح قصص النجاح التي خاضتها المنصات، القدرة على الوصول إلى النتائج الإيجابية المأمولة من خلال تسليط الضوء على كيفية دمج هذه التقنيات وتبنيها بشكل فعال، بما يعزز من تجربة المستفيد الرقمية.



زيادة لتغطية المناطق ذات الأولوية عبر التطبيق في بعض الأمانات. **99%**

معدل تقليل الوقت المستغرق لتغطية المناطق ذات الأولوية. **4**

نسبة تقليل الاحتياج لأعداد الراصدين. **82%**

مليون ريال، تم توفيرها سنويا. **150**

خدمة **بلدي** balady **"عدسة بلدي"**

أطلقت منصة بلدي تطبيق الرقابة الذكية للتشوه البصري "عدسة بلدي"، ضمن جهودها المتسارعة لتحقيق مستهدفات رؤية 2030 عبر تحسين جودة الحياة في المدن السعودية، وتيسير التفاعل الفوري مع المشكلات البيئية، والكشف الآلي عن التشوهات البصرية في المدن، ومعالجتها بسرعة وكفاءة عالية، حيث يتيح هذا التطبيق للمراقب البلدي تصوير الشوارع تلقائياً، باستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي لمعالجة الصور وتحديد التشوهات البصرية في جميع أنحاء المملكة.



خوارزميات الرؤية الحاسوبية والخوادم السحابية



التحليلات التنبؤية ونظم المعلومات الجغرافية

انطلاقاً من أهداف منصة نما في تحقيق تجربة مستفيد مبتكرة وتعزيز أهداف التنمية المستدامة في المملكة، فقد استعانت المنصة بالذكاء الاصطناعي من أجل تقديم حلول ميسرة لمستفيديها في مختلف القطاعات، من ضمنها توكير بيانات حيوية ولحظية تدعم اتخاذ القرار في مجال صحة الحيوان في خدمات "التحصين"، لتحديد مسببات الأمراض واحتياجات التحصين، مع تحديد المناطق ذات الخطورة الأعلى، مما يساهم في مكافحة انتشار الأمراض.

خدمات **نما** NAAMA **"التحصين للحيوانات"**

استفسارات تم أتمتتها مما أدى لتحسين كفاءة الدعم وتقليل الوقت المستغرق والتكاليف. **92%**

نسبة معلومات الأعمال التي نقلت على قاعدة بيانات "سارة" لخدمة احتياجات الموظفين لتحسين الإنتاجية. **70%**

المساعدة الرقمية **السعودية** "سارة"

ابتكرت منصة روح السعودية المساعدة الرقمية الذكية "سارة" لتقديم تجربة استثنائية ومخصصة للمستخدمين، وهي بمثابة دليل سياحي شخصي على مدار الساعة بلغة المستخدم المفضلة عبر محادثات إنسانية، بمشاركة الصور ومقاطع الفيديو، وتقديم محتوى غني وثرى، لتساهم "سارة" في خلق تجربة سياحية رقمية متكاملة وسلسة.



الذكاء الاصطناعي التوليدي

خدمة

## نفاذ "التحقق باستخدام السمات الحيوية"



خوارزميات التعرف على الوجه وتحليل السمات الحيوية

زيادة

33.3%

نسبة العمليات الرقمية على المنصة.

طورت منصة "نفاذ" خدمة "التحقق باستخدام السمات الحيوية" مثل بصمة الوجه، كجزء من جهودها لتعزيز الأمان وسهولة الوصول إلى الخدمات الحكومية، حيث تهدف من خلال ذلك إلى تقديم تجربة ميسرة وآمنة للمستخدمين، وتمكينهم من الوصول إلى الخدمات المختلفة دون الحاجة لزيارة مراكز الخدمة الذاتية، وذلك عبر التحقق من الهوية باستخدام الكاميرا المدمجة بالأجهزة الذكية والحاسوب؛ مما يساهم في تعزيز ثقة المستخدمين في الخدمات الرقمية.

## سكني



التقنيات الغامرة

ضمن إطار تبسيط وتسريع عمليات التصميم المعماري مع ضمان تقديم نتائج عالية الجودة تلبى متطلبات المستخدمين، عملت منصة سكني على تبني عدد من الحلول المبتكرة الرقمية الفريدة:

### خدمة "سكني ميتافيرس"

لتمكين المستخدمين من القيام بجولات افتراضية في المشاريع السكنية والتواصل مع المطورين العقاريين افتراضياً، لتتجاوز المنصة الحواجز الجغرافية والزمنية، وتتيح لجميع شرائح المجتمع الوصول إلى الخدمات بسهولة ويسر.

### خدمة "تصميمك الخاص"

حيث أصبح بإمكان المستخدم اختيار تصميم منزله المثالي عبر واجهة سهلة الاستخدام، ومن ثم تحويل هذا التصميم إلى مخططات هندسية دقيقة جاهزة للتنفيذ وفقاً لاحتياجاته الخاصة.

خدمة

## "تجديد الهوية الوطنية رقمياً"



تقنيات القياسات الحيوية وتقنيات التعرف البصري على الحروف والتعلم الآلي

47 مليون ريال، مقدار خفض التكاليف التشغيلية.

47

6 ملايين ساعة، تم توفيرها لتحسين تجربة المواطن

6

نسبة تقليل سرقة الهوية

25%

أطلقت "منصة أبشر" مبادرات رائدة لتحسين تجربة المستخدم لتتواءم مع رؤية السعودية 2030، ومن ضمنها هذه الخدمة التي تتيح رحلة رقمية متكاملة للمواطنين من خلال الاستفادة من التقنيات الحديثة لاعتماد الصور الشخصية دون الحاجة لزيارة مقر الأحوال المدنية، بما يوفر الوقت والجهد، وقد ساهم ذلك في تجديد أكثر من مليون هوية في عام 2023 بيسر وموثوقية.



التحليلات  
المتقدمة  
وشبكة نقل  
المحتوى

**28.08%**

زيادة المسجلين لنصف الأول  
من 2024

**2+ مليون**

عمليات التقديم على الوظائف

**تطوير "محرك الموازنة الوظيفية المتقدمة"**  
لتسهيل رحلة الباحثين عن العمل واستكشاف  
جميع وظائف سوق العمل السعودي بهدف  
رفع جودة حياة المواطنين والاستمرارية في  
التطور المهني، ويساعد أصحاب العمل في  
اختيار أفضل الكوادر المناسبة، إضافةً لذلك  
يخدم المحرك الباحثين عن عمل في وضع  
تفضيلات الوظائف المرغوبة لتساعدهم في  
الحصول على الوظيفة المناسبة وترشيحها  
لهم.

نظام القياس "قيّم" (Qayem)



تحليل  
البيانات  
الضخمة

في ظل جهود منصة ناجز لتقديم تجربة مرضية لمستخدميها، أطلقت هذا النظام  
باستخدام الذكاء الاصطناعي لتحليل رضا المستخدمين تجاه الخدمات التي تقدمها،  
ويعتمد النظام على تحليل المشاعر وآراء المستخدمين بعد استفادتهم من  
الخدمة، مما يساهم في تحسين التجربة العامة لخدمات المنصة. كما استخدمت  
المنصة الأدوات التقنية الحديثة لمراقبة تجارب المستخدمين من خلال تسجيل  
الجلسات على نحو آمن لتحليل سلوك المستخدم واكتشاف الأخطاء وتحديد  
المشكلات وتحسين الأداء استنادًا إلى التعلم المستمر.

الموظف الرقمي  
"زياد"

هيئة الزكاة والضريبة والجمارك  
Zakat, Tax and Customs Authority



أتمتة

**18**

خدمة ليتم إنجازها  
بواسطة الموظف  
الرقمي "زياد".

لتسهيل تجربة المستخدمين وتحقيق تطلعاتهم  
ورفع مستوى الخدمات المقدمة من الهيئة، عبر  
تطوير حلول رقمية متقدمة تضمن السرعة والكفاءة،  
تم تطوير الموظف الرقمي "زياد"، ليساهم في تحسين  
كفاءة الخدمات من خلال أتمتة العمليات مثل إدخال  
البيانات والفرز؛ بهدف تسريع وتيرة الأتمتة وتقليل  
هامش الخطأ البشري.



التشغيل  
الآلي الشامل  
والتعرف  
البصري على  
الحروف

محرك  
"التعيين السكاني"

صحة  
Seha



تعيين  
20+ مليون  
مستفيد في المملكة على  
المراكز الصحية والتجمعات

في ظل مساعي المنظومة الصحية في المملكة العربية السعودية لتحقيق وتوفير نظام بيئي صحي في المملكة يقدم العديد من الخدمات الصحية الموثوقة والسريعة، ولضمان جاهزية المنشآت وتقديم الخدمات بجودة وكفاءة عالية، فقد عملت بوابة صحة على تبني عدد من الحلول الرقمية التي توظف الذكاء الاصطناعي، وتصب في تحسين تجربة المريض، مثل:



الذكاء  
الاصطناعي  
التوليدي

**التعيين السكاني:** محرك التعيين يقوم بترشيح المستفيدين على مراكز الرعاية الصحية وفقاً لعدد من المؤثرات مثل الحالة التأمينية والمسافة.



الوكيل الذكي  
والتحليلات  
التنبؤية

تطوير  
"المساعد الذكي"

توكلنا  
Tawakkalna



استفاد تطبيق توكلنا من الذكاء الاصطناعي لتحليل البيانات التاريخية واللحظية، مما مكّنه من التنبؤ بالاحتياجات المستقبلية للمستخدمين، وتوفير حلول استباقية تلبي احتياجاتهم بناءً على سلوكهم الحالي، مما عزز تجربة المستخدم. ويسعى تطبيق توكلنا إلى الارتقاء بجودة حياة المجتمع عبر تقديم خدمات شاملة ومتكاملة ومتناغمة، تثري تجربة المواطن والمقيم والزائر، من خلال بناء التطبيق على أن يكون الرفيق اليومي للمستخدم، ومن ضمن الجهود لتحقيق هذه الأهداف، عملت المنصة على تطوير "المساعد الذكي" لتحليل اللحظي واكتشاف الأنماط والاتجاهات التي يمكن استخدامها لتحسين الخدمة فوراً، وتقديم توصيات فورية، وحلول استباقية للمستخدمين بناءً على بياناتهم وتفضيلاتهم.

# النتائج العامة لمؤشر نضج التجربة الرقمية لعام 2024

5

## 05. النتائج العامة لمؤشر نضج التجربة الرقمية لعام 2024

### 5.1 مراحل مؤشر نضج التجربة الرقمية

عمل مؤشر نضج التجربة الرقمية في دورته لعام 2024 ضمن أربع مراحل رئيسية، وهي:



المرحلة الرابعة  
إعلان النتائج



المرحلة الثالثة  
تحليل النتائج



المرحلة الثانية  
الإطلاق والتقييم



المرحلة الأولى  
الإعداد

#### المرحلة الأولى: الإعداد

تم العمل في هذه المرحلة على تنفيذ سلسلة من ورش العمل، بدأت بالورشة التعريفية بالمؤشر، والتي استهدفت فرق العمل الممثلة للمنصات في مؤشر نضج التجربة الرقمية، كما تم فيها استعراض تحديثات المؤشر ومراجعة المناظير والمحاور المختلفة، إضافةً إلى الإجابة على الاستفسارات العامة. تلى ذلك عقد ورش العمل التفصيلية مع فرق العمل الممثلة للمنصات 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، تم إطلاق 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 المستخدمين من تقييم مدى رضاهم عن هذه المنصات، وإتاحة الفرصة لهم للمشاركة في تقديم المقترحات والتحسينات التي يتطلعون إليها. وتم الاستفادة من هذه البيانات بعد تحليلها ومراجعتها، لتحديد نقاط التحسين الممكنة.

تم إطلاق استبانة "قيم تجربتك الرقمية" في 12 مارس

وتجاوز عدد المستفيدين المشاركين 175 ألف مستفيد



واستكمالاً 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 البيئتين التجريبية والحية للمنصة، عبر أدوات متنوعة ومصممة لذلك، لجمع المشاهدات حول التجربة الفعلية للمستخدمين.

كما تم تقييم منظوري **التعامل مع الشكاوى والتقنيات 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

تم 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

تم في هذه المرحلة، الإعلان عن نتائج مؤشر نضج التجربة الرقمية، ونشر التقرير الذي يوضح النتائج العامة للمؤشر وأعلى المنصات تقيماً لعام 2024. كما تم خلال هذه المرحلة إعداد التقارير التفصيلية للمنصات المشمولة في هذه الدورة، لمشاركتها مع الجهات المالكة للمنصات.

### ويوضح الخط الزمني التالي مراحل دورة المؤشر لعام 2024:



## 5.2 أبرز المشاهدات

بلغت النتيجة العامة لمؤشر نضج التجربة الرقمية للخدمات الحكومية لعام 2024 نسبة (85.04%) في المستوى (متقدم)، والذي شمل نطاقه (39) 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 (4.36%) مقارنة بنتيجة المؤشر لعام 2023. وكانت نتائج المنصات الحكومية العشر الأعلى في المؤشر لعام 2024 هي: تطبيق "توكلنا" (91.29%)، ومنصة "التأمينات الاجتماعية" (91.18%)، ومنصة "الزكاة والضريبة والجمارك" (90.42%)، ومنصة "أبشر" (90.39%)، ومنصة "إحسان" (90.27%)، ومنصة "اعتماد" (90.21%)، ومنصة "مساند" (87.28%)، وبوابة "قوى" (87.18%)، ومنصة "روح السعودية" (86.21%)، ومنصة "ناجز" (86.09%).

### منظور رضا المستفيد

لقد بلغت النسبة الإجمالية لنتائج المنصات في منظور رضا المستفيد (82.34%) في المستوى (متمكن)، بتحسّن قدره (2.32%) عن دورة المؤشر لعام 2023. وجاءت أعلى النتائج في محوري "جودة المعلومات والمحتوى" و"سهولة وقابلية الاستخدام"، 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. كما أظهرت النتائج تطوراً ملحوظاً في محوري "دعم المستفيد والاستجابة للشكاوى"، مما يشير إلى تحسينات مستمرة في التفاعل مع المستفيدين وحل مشكلاتهم. وجاءت المنصات الرقمية المتقدمة في هذا المنظور بناءً على مرئيات المستفيدين المشاركين في استبانة "قيم تجربتك الرقمية"، على النحو التالي: منصة "مساند" وتطبيق "توكلنا" ومنصة "أبشر" ومنصة "الزكاة والضريبة والجمارك" ومنصة "إحسان" وبوابة "استثمر في السعودية" ومنصة "نفاذ" ومنصة "التأمينات الاجتماعية" ومنصة "نسك" ومنصة "إعتماد".

### منظور تجربة المستخدم

أما في منظور تجربة المستخدم فقد بلغت النسبة الإجمالية لنتائج المنصات (88.43%)، وهي الأعلى بين المناظير الأربعة، في المستوى (متقدم) بتحسّن قدره (5.41%) عن دورة المؤشر لعام 2023، ليعكس التطور الحاصل في محوري "قابلية الاستخدام" و"التخصيص والتفضيلات" الاهتمام المتزايد بتقديم خدمات متوافقة مع احتياجات المستخدمين وتوقعاتهم. كما يشير هذا التقدم إلى تطبيق فعّال لمفاهيم تصميم متمركزة حول المستخدم، والتي تشمل تحسين توافق البوابات الرقمية مع مختلف المتصفحات والأجهزة، كما شهد المنظور تحسينات في "إمكانية الوصول" للأشخاص ذوي الإعاقة، مما يعزز من شمولية وتنوع الخدمات الرقمية.

وجاءت المنصات الرقمية المتقدمة في هذا المنظور على النحو التالي: تطبيق "توكلنا" ومنصة "أبشر" ومنصة "إحسان" وبوابة "قوى" ومنصة "التأمينات الاجتماعية" ومنصة "ناجز" ومنصة "نما" وتطبيق "صحتي" ومنصة "روح السعودية" ومنصة "شركة المياه الوطنية".

## منظور التعامل مع الشكاوى



أما النسبة الإجمالية لنتائج المنصات في منظور التعامل مع الشكاوى فقد بلغت (79.94%) في المستوى (متمكن)، بنسبة تحسن قدرها (1.69%) عن دورة المؤشر لعام 2023. وبالنظر إلى نتائج المنظور، 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 فعالة لمنظومة الشكاوى والاستماع لصوت المستفيد، لاسيما في السعي لتنويع القنوات الرقمية المخصصة للتواصل وتقديم الشكاوى وإتاحتها للمستفيدين، وتحسين الاستجابة، وسرعة حل المشكلات. وجاءت نتائج المنصات الرقمية المتقدمة في هذا المنظور على النحو التالي: منصة "اعتماد" ومنصة "التأمينات الاجتماعية" ومنصة "الزكاة والضريبة والجمارك" وبوابة "FutureX" وبوابة "سابر" وبوابة "قوى" وتطبيق "صحتي" ومنصة "نما" وتطبيق "توكلنا" ومنصة "مساند".

## منظور التقنيات والأدوات



وأخيراً، بلغت النسبة الإجمالية لنتائج المنصات في منظور التقنيات والأدوات (82.51%) في المستوى (متمكن)، بتحسّن قدره (12.08%) عن دورة المؤشر لعام 2023. مما يشير إلى أن المنصات اتجهت نحو تبني التقنيات الناشئة والأدوات الحديثة لتحسين تجربة المستفيدين الرقمية، ويبرز جهود المنصات في اعتماد الابتكارات التقنية لتحسين جودة الخدمات الرقمية المقدمة. وشهد هذا المنظور تحسناً ملحوظاً في تبني التقنيات الناشئة والحديثة، مثل الذكاء الاصطناعي، والبيانات الضخمة، والتعلم الآلي، وتحليل البيانات، والتي تساهم في جمع وتحليل بيانات المستخدمين من مختلف القنوات. وتستخدم هذه البيانات بشكل فعال لتصميم تجارب رقمية سلسة وسهلة، مما يعزز من رضا المستخدمين ويرفع من كفاءة الخدمات الرقمية المقدمة.

وجاءت المنصات الرقمية المتقدمة في هذا المنظور على النحو التالي: منصة "اعتماد" ومنصة "التأمينات الاجتماعية" ومنصة "روح السعودية" ومنصة "ناجز" ومنصة "الزكاة والضريبة والجمارك" ومنصة "شركة المياه الوطنية" ومنصة "إحسان" ومنصة "نما" وبوابة "قوى" وبوابة "السياحة".

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

### 5.3 النتيجة العامة لمؤشر نضج التجربة الرقمية

تم تقييم المنصات التي يشملها المؤشر في عام 2024 وفقاً للمناظير والمحاور وآليات القياس التي تم الإشارة إليها آنفاً في هذا التقرير.

بلغت النتيجة العامة لمؤشر نضج التجربة الرقمية لعام 2024

**85.04%**

متقدم

نتائج مناظير مؤشر نضج التجربة الرقمية لعام 2024

المنظور الرابع  
التقنيات والأدوات

**82.51%**

متمكن

المنظور الثالث  
التعامل مع الشكاوى

**79.94%**

متمكن

المنظور الثاني  
تجربة المستخدم

**88.43%**

متقدم

المنظور الأول  
رضا المستفيد

**82.34%**

متمكن

### 5.4 مقارنة بين مؤشر نضج التجربة الرقمية لعامي 2023 و 2024

2024

↑ 15 منصة **39**

↑ 4.36% **85.04%**

2023

منصة **24**

**80.68%**

المنصات 

المؤشر 

أعلى عشر منصات رقمية في  
مؤشر نضج التجربة الرقمية  
لعام 2024

6

## 06. أعلى عشر منصات في مؤشر نضج التجربة الرقمية للخدمات الحكومية لعام 2024

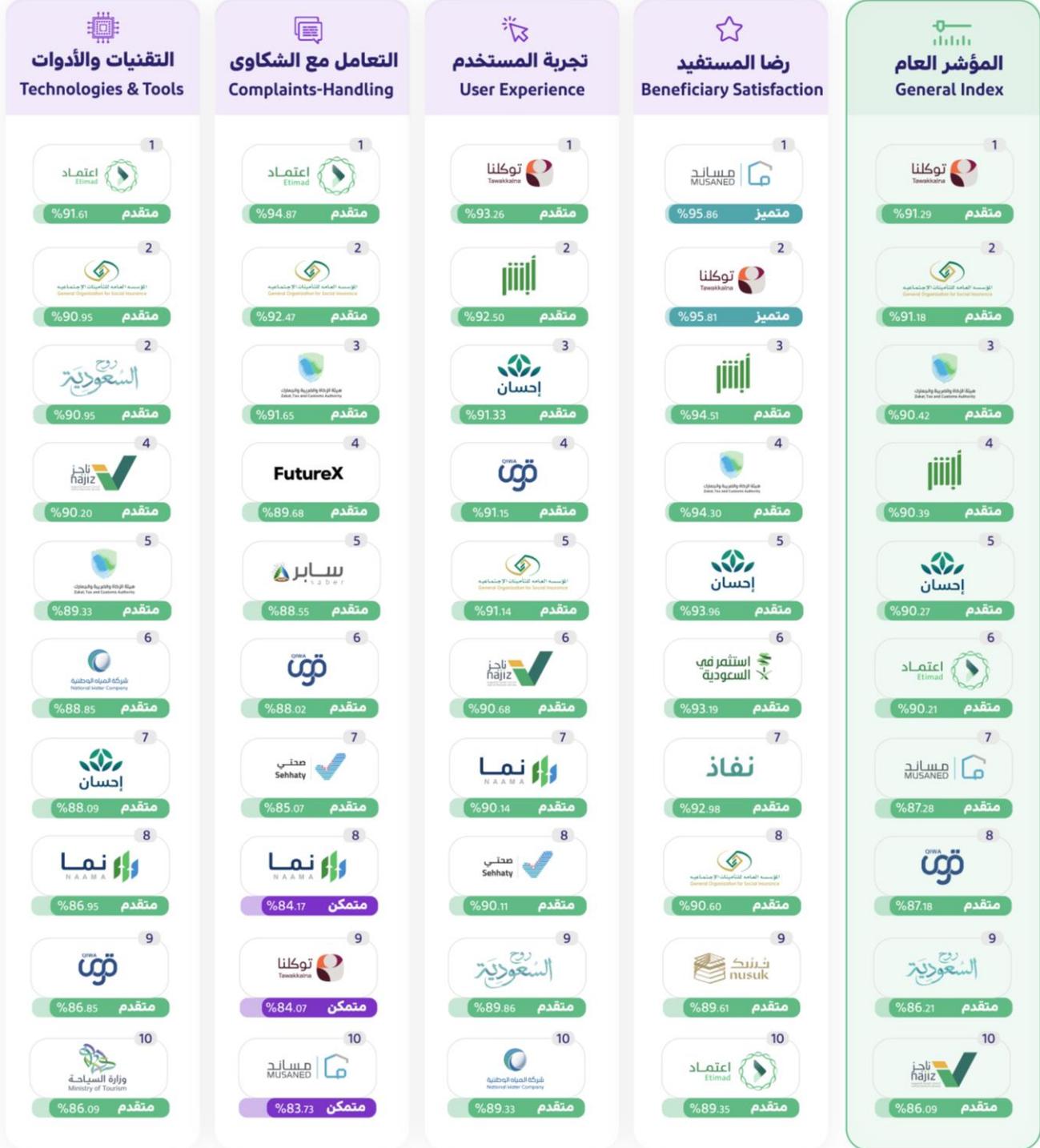
### 6.1 أعلى عشر منصات في النتيجة العامة للمؤشر

أدناه توضيح لترتيب المنصات العشر الأعلى تقييماً من ضمن المنصات المشمولة في مؤشر نضج التجربة الرقمية 2024، 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 لعام 2024، بناءً على النتائج التي حققتها في كل منظور من المناظير الأربعة:



# أبرز التوصيات في مؤشر نضج التجربة الرقمية لعام 2024

7

## 07. أبرز التوصيات

تشير نتائج مؤشر نضج التجربة الرقمية لعام 2024 إلى تحسن كبير في تطبيق محاور التجربة الرقمية مقارنة بالأعوام السابقة، فقد أظهرت العديد من المنصات قدرة متزايدة على تقديم خدمات رقمية متكاملة وفعالة، مما يعكس نضجاً رقمياً ملحوظاً. وعلى الرغم من هذه الإنجازات، تكشف النتائج أيضاً عن فرص واعدة لمزيد من التحسين والابتكار. لتحقيق هذه الأهداف، يمكن للمنصات الرقمية تعزيز الأداء والاستفادة من التقنيات الحديثة من خلال التركيز على المجالات التالية:

1. توسيع إمكانية الوصول إلى المنصة لأكبر شريحة ممكنة من المستخدمين، وذلك بهدف الاستماع إلى صوت المستخدمين بجميع شرائحهم سواء كانوا من الأشخاص ذوي الإعاقة، أو كبار السن، أو سكان المناطق البعيدة، والأخذ بمرئياتهم كمدخل أساسي لتحسين وتوسعة الخدمات وتطويرها بما يلبي احتياجاتهم ومتطلباتهم.
2. تحسين وتطوير كفاءة البحث في المنصات، وذلك من خلال جعلها مرئية وثابتة وأكثر تفاعلية واستجابةً لمدخلات المستخدم 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.
3. تحسين تجربة المستخدم وشعوره بالرضا عن المظهر 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.
4. توفير مجموعة من الأدوات المخصصة لدعم ذوي الإعاقة وكبار السن، يتضمن ذلك التحكم في تباين الألوان وتكبير وتصغير حجم المحتوى لتسهيل القراءة، إضافة إلى توفير معلومات واضحة حول كيفية استخدام قارئ الشاشة، وتقديم قارئ نصوص مدمج ضمن المنصة؛ سعياً لتحقيق تجربة مستخدم شاملة وعادلة، تضمن سهولة الوصول إلى المعلومات والخدمات لجميع المستخدمين.
5. العمل على ضمان استمرارية الخدمات، وتقديم تجربة سلسة ومستقرة للمستخدمين، وتنفيذ استراتيجيات فعالة لمراقبة الأداء، والاستجابة السريعة للأعطال لضمان عدم انقطاع الخدمة، وتوفير تجربة مستخدم موثوقة ومستدامة.
6. العمل على التنوع في القنوات الرقمية التي يمكن من خلالها استقبال شكاوى المستخدمين واستفساراتهم، لتلبية احتياجات جميع شرائح المستخدمين، 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.

7. 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.
8. 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.
9. العمل على توسيع نطاق استراتيجية التقنية لتشمل الاستثمار في أدوات تقنيات التجربة الرقمية، مثل أدوات جمع وتصنيف ودمج وتحليل وإدارة بيانات المستخدمين والمحتوى والتعاملات، وأدوات تخطيط رحلات المستخدم، وأدوات التجربة الرقمية، لتعزيز تجربة المستخدم الرقمية.
10. الاستمرار في توظيف ميزات الذكاء الاصطناعي وأدوات أتمتة العمليات الروبوتية لتبسيط وأتمتة العمليات التشغيلية، وتحسين كفاءة الأداء، وتعزيز التجربة الرقمية للمستخدمين.
11. الاستفادة من أدوات التحليلات التنبؤية المبنية على التعلم الآلي المتقدم لاتخاذ القرارات الاستباقية، ودعم فريق التجربة الرقمية في تحسين وتخصيص الرحلات الرقمية للمستخدمين بناءً على تحليل البيانات، واستخدام أدوات التمثيل المرئي للبيانات وأدوات ذكاء الأعمال لتوفير تحليلات معمقة وتحسينات استراتيجية مستندة إلى البيانات، مما يدعم مصممي التجارب في تحسين تصميم التجارب الرقمية، وتحسين جودة الخدمات المقدمة للمستخدمين.
12. العمل على توظيف أدوات التقنية الحديثة في الاستماع لصوت المستخدم 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.

## 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، وبشكل مدخلا موحدا مصمما للوصول إلى جميع الخدمات والمعلومات الخاصة بجهة ما في محطة واحدة. وتستخدم البوابة لتقديم مجموعة من الخدمات الرقمية بشكل مخصص، وغالبا 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 تعريف، 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 المرتبط بعضها ببعض لأداء وظيفة كاملة تُقدّم من الجهة الحكومية للمستخدمين من خلال القنوات الرقمية مثل البوابات الإلكترونية وتطبيقات الأجهزة الذكية، وتكون ذات مخرج رئيسي واحد مُعرّف ومُحدّد، ويمكن أن ترتبط مجموعة من الخدمات بعضها ببعض 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، ويشمل ذلك: تصميم القيمة، والوظيفة، والمحتوى، والتنقل، وسهولة الاستخدام، والعلامة التجارية، وتصميم الواجهة.

١٢



هيئة الحكومة الرقمية  
Digital Government Authority