

نضج
التجربة الرقمية
Digital Experience



هيئة
الحكومة
الرقمية
Digital
Government
Authority



الدليل التعريفي

لمؤشر نضج التجربة الرقمية للخدمات الحكومية 2026

فبراير، 2026

نوع الوثيقة: دليل تعريفي

تصنيف الوثيقة: عام

رقم الإصدار: 5.0

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	المؤشر الفرعي للشمولية الرقمية
8	5.5	المواءمة الإستراتيجية لمؤشر نضج التجربة الرقمية
10	5.6	منهجية مؤشر نضج التجربة الرقمية (2026م)
19	6	جدول التعريفات
21	7	جدول الاختصارات
22	8	الملاحق
22	8.1	المواءمة مع رؤية ورسالة وقيم التوجهات الإستراتيجية للحكومة الرقمية
23	8.2	المواءمة مع المؤشرات الدولية
24	8.3	المؤشرات الدولية

1. مقدمة

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

ومن منطلق دعم مسيرة التحول الرقمي في تحسين وتطوير المنصات والخدمات الحكومية الرقمية، والارتقاء بتجربة المستفيدين الرقمية من خلال 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 الخامس من الدليل التعريفي "لمؤشر نضج التجربة الرقمية للخدمات الحكومية"، حيث حُدِّت منهجية المؤشر لعام (2026م)، ويشمل ذلك معايير اختيار المنصات المستهدفة لهذا العام، إضافةً إلى ما تركز عليه المنهجية من المناظير والمحاور.

2. أهداف الدليل

يهدف هذا الدليل إلى تقديم الدعم اللازم للجهات الحكومية لرفع مستوى نضج تجربة الخدمات الرقمية التي تقدمها، وذلك من خلال ما يلي:

- تقديم منهجية موحّدة لتقييم التجربة الرقمية للمنصات والخدمات الرقمية وفقاً لأفضل الممارسات المتبعة.
- المساهمة في رفع نضج المنصات والخدمات الرقمية الحكومية من خلال تطبيق مناظير ومحاور مؤشر نضج التجربة الرقمية المشار إليها في هذه الوثيقة.
- ترسيخ مبادئ الشمولية الرقمية؛ لضمان تمكين جميع شرائح المجتمع، بمن فيهم ذوي الإعاقة وكبار السن، من الاستفادة من الخدمات الرقمية بفعالية.
- تعزيز الشفافية، وتمكين الجهات الحكومية من الفهم الشامل لمناظير ومحاور "مؤشر نضج التجربة الرقمية".

3. نطاق الدليل

يقدم هذا الدليل تعريفاً بمؤشر نضج التجربة الرقمية، وأهدافه، ويستعرض المواءمة مع التوجهات الإستراتيجية للحكومة الرقمية، وتفصيل منهجية المؤشر لعام (2026م) بما يشمل تحديد المنصات المستهدفة في المؤشر ومعايير اختيارها، وتوضيح المناظير والمحاور التي تضمنها المؤشر لعام (2026م)، مع تسليط الضوء على المؤشر الفرعي للشمولية الرقمية والمحاور التي تصب فيه، وآليات التقييم المتبعة، إلى جانب توضيح مستويات النضج التي سُنِّفَت المنصات وفقاً لها بعد انتهاء مراحل التقييم.

4. الفئات المستهدفة

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

5. بيان الدليل

5.1 مفهوم التجربة الرقمية

التجربة الرقمية هي مجمل تفاعلات المستخدم مع المنصات والخدمات الرقمية عبر نقاط الاتصال جميعها 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 المستخدمين ومدخلاتهم لتحسين الخدمات والمنتجات والقنوات الرقمية للمنصة.



وتتشكل التجربة الرقمية من عدة عناصر أساسية، أبرزها:



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



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



تصميم سهل على المستخدمين التصفّح والعثور على المعلومات التي يحتاجون إليها، وإتاحة وظائف المنصة أو الخدمة الرقمية بطريقة تُيسّر على المستخدمين إكمال مهامهم وأهدافهم.

وتُعَدّ التجربة الرقمية الناضجة تجربةً سلسلة وبديهية ومُصمّمة لتلبي احتياجات المستخدم، وتحقق أهدافه عبر تفاعلٍ يترك أثراً إيجابياً لديه، مما يُسهم 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 خارطة 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 ووفقاً لعدد من المناظير والمحاور الرئيسة القابلة للقياس كمّاً ونوعاً، وبأني هذا المؤشر انطلاقاً من أهمية التجربة الرقمية ودورها المحوري في تسريع التحول الرقمي، وتلبية احتياجات المستخدمين، والارتقاء بجودة الخدمات الحكومية الرقمية، ورفع مستوى رضا المستخدمين عنها، 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 وتطلعات المستخدمين المتغيرة واحتياجاتهم، يتم مراجعة منهجية المؤشر في كل دورة قياس بالاستناد إلى أحدث التجارب والممارسات الدولية والتوجهات الإستراتيجية للحكومة الرقمية؛ لتعزيز تبادل قصص النجاح ونشر الفائدة.

5.3 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 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 لجميع فئات المجتمع، ويشمل ذلك الأشخاص ذوي الإعاقة؛ بهدف تمكينهم ورفع مستوى رضاهم.



تسريع التحول الرقمي للمنصات والخدمات الرقمية الحكومية.

شكل (1): أهداف مؤشر نضج التجربة الرقمية

5.4 المؤشر الفرعي للشمولية الرقمية

تُعدّ الشمولية الرقمية أحد المبادئ الرئيسية في تصميم وتطوير وتشغيل الخدمات والمنصات والمحتوى الرقمي، بما يضمن إتاحة الوصول والاستخدام لجميع فئات المجتمع دون تمييز، ويشمل ذلك الأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن، وتمكينهم من الاستفادة من الخدمات الرقمية باستقلالية وعلى قدم المساواة. ويأتي تطبيقها وفق معايير وتقنيات وآليات معتمدة؛ بما يعزز تحقيق تكافؤ الفرص، ويدعم الاستقلالية الرقمية ومشاركة جميع فئات المجتمع في مسيرة التحول الرقمي الحكومي.

وتبنيًا لأفضل الممارسات العالمية في تصميم التجارب الرقمية الحكومية، اعتمدت هيئة الحكومة الرقمية "الشمولية الرقمية" مؤشرًا فرعيًا ضمن "مؤشر نضج التجربة الرقمية"، بما يضمن توفير بيئة رقمية شاملة تتيح الوصول السهل والمتكافئ إلى المنصات والخدمات الحكومية من قبل جميع فئات المجتمع، وتعزز استقلالية المستخدمين الرقمية وكفاءة وصولهم إلى الخدمات واستفادتهم منها. ويراعي المؤشر الفرعي للشمولية الرقمية الجوانب الآتية:

يُعد الأشخاص ذوو الإعاقة وكبار السن شريحة مهمة من المجتمع؛ مما يستدعي التركيز على تمكين هذه الفئة من المشاركة باستقلالية في استخدام الخدمات الرقمية^[1].



تعزيز ورفع نضج التجربة الرقمية للمنصات والخدمات الحكومية المقدمة لجميع فئات المجتمع، وتحسين رضاهم عنها.



تحقيق الوصول المتكافئ والهادف والآمن والموثوق لاستخدام الخدمات الإلكترونية للجميع وفي كل مكان^[2].



مواكبة التوجهات الإستراتيجية لهيئة الحكومة الرقمية، والمواءمة مع برنامج التحول الرقمي (أحد برامج رؤية السعودية 2030)، ونظام حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة، ونظام حقوق كبير السن ورعايته، ولوائحهما التنفيذية، التي تركز جميعها على تعزيز الإدماج الرقمي (Digital Inclusion) لجميع المواطنين.



تركيز المؤشرات الدولية (OSI, EPI, GEMS) على الشمولية الرقمية وتمكين جميع فئات المجتمع من الوصول إلى الخدمات الرقمية واستخدامها بفاعلية.



[1] لمزيد من التفاصيل، يمكن الاطلاع على وثيقة "نظرة عامة عن الشمولية الرقمية في الحكومة الرقمية" التي أصدرتها هيئة الحكومة الرقمية.
[2] تعريف الأمم المتحدة للشمولية الرقمية.

5.5 المواءمة الإستراتيجية لمؤشر نضج التجربة الرقمية

5.5.1 المواءمة مع رؤية السعودية (2030)

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

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

شكل (2): أهداف رؤية السعودية 2030

5.5.2 المواءمة مع التوجهات الإستراتيجية للحكومة الرقمية

يرتبط مؤشر نضج التجربة الرقمية بـ(5) ركائز أساسية من أصل (6) ركائز للتوجهات الإستراتيجية للحكومة الرقمية هي: رضا المستفيدين، وتمكين الأعمال، وحكومة فعّالة، وبيئة تنظيمية، وتسريع التحول.

تقديم خدمات حكومية سلسة وفعّالة إلى المستفيدين، عبر تجارب متميزة ومخصصة لتفضيلاتهم؛ بهدف ضمان تجربة مستفيدين متكاملة وميسرة، وضمان التفاعل بين الأفراد والحكومة.	01 رضا المستفيدين Satisfied Citizen G2C
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.	02 تمكين الأعمال Enabled Business G2B
تمكين الحكومة من خلال اعتماد أطر موحدة، وإطلاق مبادرات وطنية للخدمات الحكومية الرقمية؛ بهدف تمكين القرارات الحكومية اللازمة، وتعزيز تبني الحلول المتكاملة.	03 حكومة فعّالة Effective Government G2G
توفير بيئة تنظيمية ملائمة من خلال إقرار السياسات والتنظيمات الرقمية، ومراجعتها باستمرار، وضمان الالتزام بها؛ بهدف تطبيق إطار تنظيمي فعّال ومرن للتكيف مع التغيرات المستقبلية، وتنظيم خدمات الثقة الرقمية الوطنية.	04 بيئة تنظيمية Regulated Ecosystem
تمكين الإستراتيجية الوطنية للحكومة الرقمية الشاملة من خلال التواصل الفعّال، وتحسين البنية التحتية الرقمية، ورفع قدرات القوى العاملة في مجال الحكومة الرقمية، كما نضمن التكامل السلس في المنظومة الحكومية من خلال الاستفادة من نموذج حكومة متين.	06 تسريع التحول Expedited Transformation

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، من خلال:

رضا المستفيد



رفع نسبة رضا المستفيدين عن خدمات الحكومة الرقمية.

جودة الحياة



تحسين جودة حياة الأفراد بتقديم خدمات حكومية رقمية فاعلة.

التحول الرقمي الحكومي



تحسين أداء الجهات الحكومية، ورفع نسبة قياس التحول للخدمات الحكومية، وتحسين واتخاذ القرارات.

ممارسة الأعمال



الإسهام في تعزيز التنافسية، وتسهيل ممارسة الأعمال.

الاستدامة والأثر البيئي



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

المشاركة المجتمعية



تحسين جودة حياة الأفراد بتقديم خدمات حكومية رقمية فاعلة.

المؤشرات الدولية والتنافسية الرقمية



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

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

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

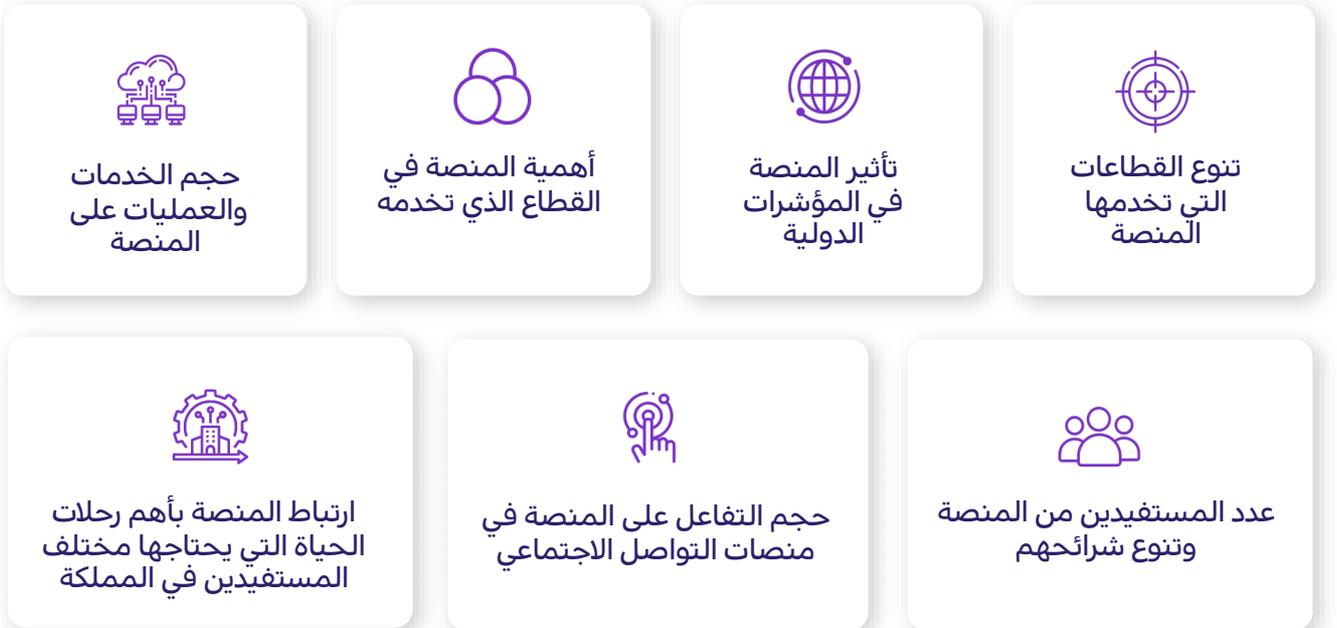
5.6 منهجية مؤشر نضج التجربة الرقمية (2026م)

حرصت الهيئة على تطوير منهجية "مؤشر نضج التجربة الرقمية للخدمات الحكومية" وتحسين مناظيره، باتباع آلية علمية ومنهجية منظمة عبر مراحل متعددة من البحث والتحسين، وبما يتوافق مع المؤشرات الدولية، وأفضل الممارسات العالمية، وبالمواءمة مع التوجهات الإستراتيجية للحكومة الرقمية، وتحقيق مستهدفاتها.

يتكون المؤشر لعام (2026م) من (4) مناظير رئيسة تشمل (20) محورًا، والتي تعزز 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، والتي من شأنها تعزيز التجربة الرقمية للمنصات والخدمات الحكومية المقدمة لجميع فئات المجتمع، ويشمل ذلك الأشخاص ذوي الإعاقة، ورفع جودتها، وتحسين رضاهم عنها، وتحقيق الاستقلالية والمساواة للوصول والاستخدام الرقمي للخدمات لجميع شرائح المستخدمين، ويستهدف المؤشر لعام (2026م) تقييم (61) منصة جرى اختيارها بالاعتماد على معايير محددة.

5.6.1 معايير اختيار المنصات المستهدفة

قامت الهيئة بتحديد واختيار المنصات المستهدفة في دورة المؤشر (2026م) بناءً على المعايير الآتية:



شكل (5): معايير اختيار المنصات المستهدفة

5.6.2 المنصات المستهدفة

يستهدف المؤشر لعام (2026م) تقييم المنصات الرقمية الآتية:

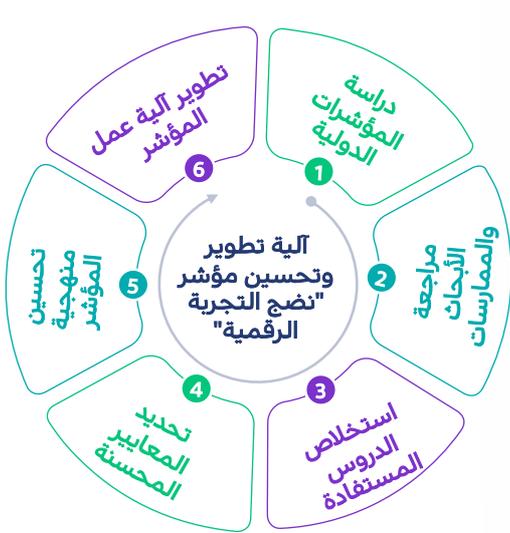
 اعتماد Etimad منصة "اعتماد"	 استثمر في السعودية INVEST SAUDI بوابة "استثمر في السعودية"	 إحسان منصة "إحسان"	 منصة "أجواء"	 منصة "أبشر"	61 منصة رقمية	
 هيئة الزكاة والخريبة والجمارك Zakat, Tax and Customs Authority منصة "هيئة الزكاة والضريبة والجمارك"	 الجيومكانية بوابة "الجيومكانية الوطنية"	 وزارة الثقافة Ministry of Culture بوابة "وزارة الثقافة - أبداع"	 الهيئة العامة للترفيه General Entertainment Authority بوابة "الهيئة العامة للترفيه"	 التأمينات الاجتماعية Social Insurance منصة "التأمينات الاجتماعية"	 صيلة التأمين Insurance Authority بوابة "هيئة التأمين"	 المركز السعودي للأعمال Saudi Business Center بوابة "الأعمال"
 وزارة الإعلام Ministry of Media المنصة "الموحدة للإعلام"	 المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي National Center for Non-Profit Sector بوابة "الهيئة السعودية للملكية الفكرية"	 وزارة الطاقة MINISTRY OF ENERGY بوابة "وزارة الطاقة"	 وزارة السياحة Ministry of Tourism بوابة "وزارة السياحة"	 الهيئة السعودية للمياه Saudi Water Authority بوابة "الهيئة السعودية للمياه"	 السجل العقاري RER منصة "السجل العقاري"	
 أناة Anat بوابة "أناة"	 منصة "أمانة الرياض"	 منصة "النقل العام لمدينة الرياض"	 شركة المياه الوطنية National Water Company منصة "شركة المياه الوطنية"	 الوقايمة السعودية Saudi Standards بوابة "المواصفات السعودية"	 قبول المنصة الوطنية للقبول الموحدة FutureX بوابة "FutureX المنصة الوطنية للتعليم الإلكتروني"	
 الهيئة السعودية لتنظيم الكهرباء SERA بوابة "الهيئة السعودية لتنظيم الكهرباء"	 تقييم TAQEEM الهيئة السعودية للقياس المعايير Saudi Authority of Accredited Values بوابة "تقييم"	 تعددين TAADEEN بوابة "تعددين"	 KSA VISA تأشيرة السعودية بوابة "تأشيرة السعودية"	 خدمات بلدي Balady services منصة "بلدي"	 إيفاء EJAR بوابة "إيفاء"	
 سفير SAFIR بوابة "سفير"	 سبل SABL منصة "سبل"	 رياضي RIYADHI بوابة "رياضي"	 السعودية منصة "روح السعودية"	 حصين Haseen بوابة "حصين"	 توكلنا Tawakkalna تطبيق "توكلنا"	
 فرص FIRAS بوابة "فرص"	 عقاري AQARI منصة "عقاري"	 هدف HADARF بوابة "هدف"	 صناعي Sanaei منصة "صناعي"	 صحتي Sehaty تطبيق "صحتي"	 صحة Seha بوابة "صحة"	 سكني منصة "سكني"
 منشآت monsha'at بوابة "منشآت"	 مساند MUSANED منصة "مساند"	 مدرستي Madrasati منصة "مدرستي"	 مدارس madares بوابة "مدارس"	 متصل mutasil بوابة "متصل"	 لوجستي LOGISTI بوابة "لوجستي"	 قوى QIWA بوابة "قوى"
 نور NOOR بوابة "نور"	 نما NAAMA منصة "نما"	 نفييس nphies بوابة "نفييس"	 نفاذ منصة "نفاذ"	 نجم Najm منصة "نجم"	 ناجز najiz منصة "ناجز"	

شكل (6): المنصات المستهدفة في مؤشر (2026م)

صنّفت المنصات الرقمية المستهدفة في المؤشر لعام (2026م) 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 لها بـ"تطبيق" في حال كانت تتيح خدماتها حصراً عبر تطبيق الأجهزة الذكية، أما المنصات التي تتيح خدماتها عبر كلتا القنوات الرقميتين، فأشير إليها مجازاً بـ"المنصة الرقمية".

5.6.3 آلية تطوير وتحسين مؤشر نضج التجربة الرقمية

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 بشكل تدريجيًا، والتركيز على المعايير التي تلعب دوراً جوهرياً في المؤشرات الدولية وتصنيف المملكة فيها، ولتسريع وتيرة عمليات التحول الرقمي في المملكة وتحقيق الأثر منها.



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، مثل: مؤشر الأمم المتحدة، ومؤشر البنك الدولي، ومؤشر الإسكوا.

5 تحسين منهجية المؤشر

تحسين وتحديث منهجية مؤشر نضج التجربة الرقمية، وإضافة الشمولية الرقمية بعدّه مؤشراً فرعياً.

2 مراجعة الأبحاث والممارسات

دراسة المناظير والمعايير في أفضل الممارسات، إضافة إلى نتائج الأبحاث المحلية والدولية.

6 تطوير آلية عمل المؤشر

تطوير مكونات "مؤشر نضج التجربة الرقمية"، ويشمل ذلك: الأدلة والأنظمة والمؤشرات الفرعية.

3 استخلاص الدروس المستفادة

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

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

بعد استكمال تطوير المنهجية وتحسينها، أُدرجت التحسينات الآتية ضمن المنهجية:

3

تحسين وتطوير المعايير الفرعية لمختلف المحاور.

2

إعادة تسمية محور "جمع وتكامل البيانات" إلى "جمع وتبويب البيانات" في منظور التقنيات والأدوات.

1

تغيير تسمية محور "الخدمات المشتركة" إلى "تكامل البيانات" في منظور تجربة المستخدم.

5.6.4 5.6.4 مناظير ومحاور المؤشر

يتكون "مؤشر نضج التجربة الرقمية" لعام (2026م) من (4) مناظير رئيسة، يندرج تحت كلٍ منها عدد من المحاور بإجمالي (20) محوراً، وتشمل هذه المحاور معايير تفصيلية يتم من خلالها تقييم نضج المنصة الرقمية. ويلخص الجدول -أدناه- مكونات المؤشر:

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

* محاور تدخل في حساب مؤشر الشمولية الرقمية.

جدول (1): مناظير ومحاور مؤشر نضج التجربة الرقمية

المنظور الأول: منظور رضا المستفيد

يُعنى هذا المنظور بقياس رضا المستفيدين عن تجربتهم في استخدام المنصات من وجهة نظرهم؛ مما يسهم 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، والرضا العام والتطلعات.

محاور منظور رضا المستفيد

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

جدول (2): محاور منظور رضا المستفيد

آلية تقييم المنظور

استبانة يتم من خلالها تحديد رضا المستفيدين 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)، وتكامل البيانات، والتخصيص والتفضيلات.

محاور منظور تجربة المستخدم

المحور	الوصف
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.
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 مختلف شرائح المستخدمين.
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.
تكامل البيانات	يحدد مدى الاستفادة من البيانات وتكاملها والارتباط بالخدمات الحكومية المشتركة عند الحاجة، ويشمل: النفاذ الوطني الموحد، والدفع الإلكتروني، وقنوات الدفع المتعددة عبر نظام تحصيل، إضافة إلى تطبيق مبدأ طلب البيانات لمرة واحدة، وتحقيق مفهوم النافذة الواحدة، وتوفير الإحصائيات الرقمية للمنصة.
التخصيص والتفضيلات	يحدد مدى إمكانية تخصيص مميزات المنصة بما يتناسب مع احتياجات المستخدمين وتفضيلاته.

جدول (3): محاور منظور تجربة المستخدم

آلية تقييم المنظور

تقييم الخبراء للمنصة عبر تجربتهم لها من خلال 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

المحور	الوصف
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.
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.
اتفاقيات مستوى الخدمة	يحدد مدى معالجة الشكاوى وفقاً لاتفاقيات مستوى الخدمة التي حُدِّت أو نُشرت.
حل المشاكل والشكاوى	يحدد مدى فاعلية معالجة الشكاوى بالنسبة للمستخدمين من حيث الزمن المستغرق لمعالجة المشكلة وحلها من المرة الأولى، ورضا المستخدم عن الحل والفريق المقدم للخدمة عبر قنوات التواصل المختلفة في منظومة الشكاوى.
التطوير والتحسين	يحدد مدى توفير تجربة متميزة لمقدم الشكاوى من خلال تطوير خدمات منظومة الشكاوى، إضافة إلى معالجة مسببات أنواع الشكاوى المختلفة.

جدول (4): محاور منظور التعامل مع الشكاوى

آلية تقييم المنظور

تقييم الخبير للمنصة 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 وتبويب البيانات، وتحليل وتمثيل البيانات، وتصميم الرحلات الرقمية، وأنظمة التجربة الرقمية.

محاور منظور التقنيات والأدوات

المحور	الوصف
الإستراتيجية والمبادئ	يركز على الأساليب الفعالة لتوظيف واختبار التقنيات الحديثة لتحقيق أتمتة عالية الجودة، وتُعتبر المبادئ التي يجري تسليط الضوء عليها في هذا المحور أساسية؛ لتعزيز قدرات ممارسي التجربة الرقمية، وتحسين العمليات الإجمالية.
جمع وتبويب 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 بصورة فعّالة لصالح المستفيدين.
تحليل وتمثيل البيانات	يركز على أوجه تحليل البيانات بدقّة، وتقديمها في صورة تمثيلات مرئية سهلة الفهم، أكانت للبيانات المهيكلة أم غير المهيكلة، حيث تُعزز التحليلات المتقدمة التعلم المستمر، وتُمكن التحسين المستمر والمؤشر.
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 عن طريق التدريب، مع مشاركة نتائج التحسين؛ لضمان الشفافية ونقل المعرفة.
أنظمة التجربة الرقمية	يحدد مدى الاندماج بين الأنظمة الأساسية والمنصات الرقمية مع البيانات الدقيقة وواجهات برمجة التطبيقات (APIs)؛ مما يضمن تكامل الخدمات، ويسهل التفاعل مع المستخدمين.

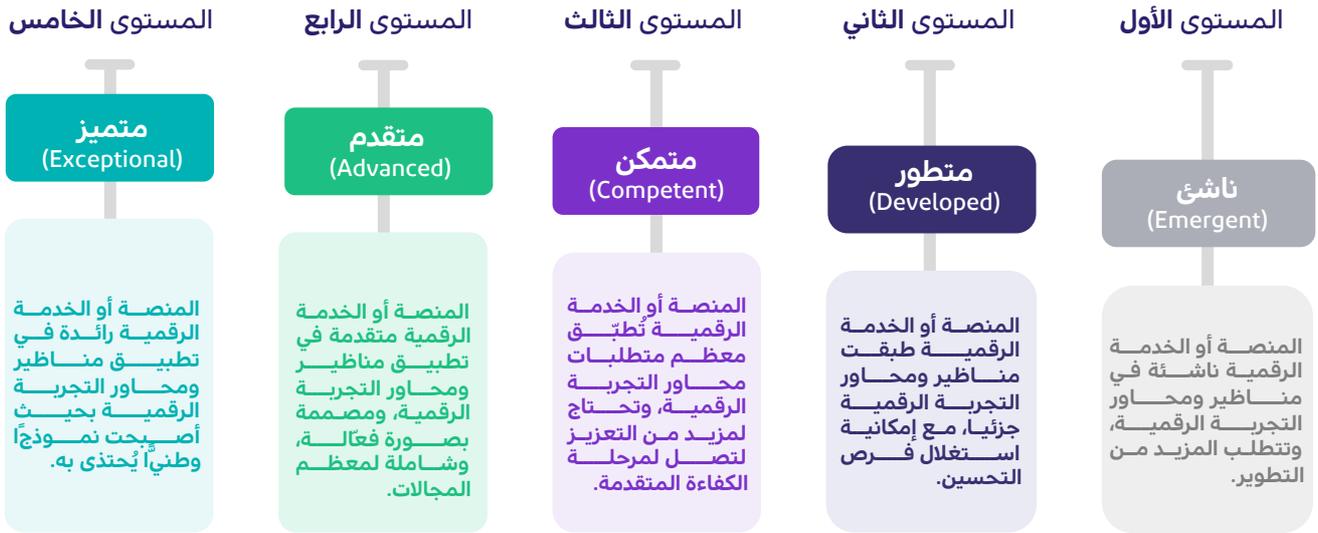
جدول (5): محاور منظور التقنيات والأدوات

آلية تقييم المنظور

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

5.65. مستويات نضج التجربة الرقمية

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



شكل (8): مستويات نضج التجربة الرقمية

6.65. مراحل تنفيذ دورة المؤشر

يعمل "مؤشر نضج التجربة الرقمية" في دورته لعام (2026م) ضمن (5) مراحل رئيسية، تتمثل بالشكل الآتي:



شكل (9): 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 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	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). وقد تكون الخدمات مدمجة على جميع القنوات، أو بشكل انتقائي على بعضها.
البوابة الرقمية	تطبيق ويب يعمل عن طريق المتصفح، وبشكل مدخلًا موحدًا ومصممًا للوصول إلى جميع الخدمات والمعلومات الخاصة بجهة ما في محطة واحدة. وتستخدم 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	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 بعضًا ل أداء وظيفة كاملة تُقدّم من الجهة الحكومية للمستخدمين من خلال القنوات الرقمية، مثل: البوابات الإلكترونية وتطبيقات الأجهزة الذكية، وتكون ذات مخرج رئيس واحد مُعرّف ومُحدّد، ويمكن أن ترتبط مجموعة من الخدمات بعضها بعضًا لتكوين منتج رقمي، مثل: إصدار الجواز، وتجديد الجواز، وتجديد رخصة قيادة، والاستعلام عن المخالفات المرورية، وتجديد الهوية الوطنية.
الشمولية الرقمية	ضمان إتاحة الخدمات الرقمية لجميع فئات المجتمع، ويشمل ذلك ذوي الإعاقة وكبار السن، من خلال تصميم وتطوير منتجات وخدمات رقمية مخصصة، تُمكن جميع الفئات المعنية من استخدامها والاستفادة منها بسلاسة واستقلالية تامة.
تجربة المستخدم	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.
تفاعل المستفيد	جميع أنواع التواصل الواردة لقنوات منظومة الشكاوى، والتي إما تكون استفسارات، أو شكاوى، أو طلبات تقديم خدمة، أو اقتراحات، أو أسئلة عامة.

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، بدءًا من نقطة الاتصال الأولى عبر القنوات الرقمية للمنصة التي تقدم الخدمة، مرورًا بمنظومات التعامل مع آراء وشكاوى المستخدمين، وانتهاءً بتحليل آراء ومدخلات المستخدمين لتحسين الخدمات والمنتجات والقنوات الرقمية للمنصة.
الإدماج الرقمي	عملية تهدف إلى ضمان قدرة جميع الأفراد والمجتمعات، ويشمل ذلك فئتي ذوي الإعاقة وكبار السن، على الوصول إلى تقنية المعلومات والاتصالات واستخدامها بفعالية.
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.

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).
GCI	مؤشر الأمن السيبراني العالمي (Global Cybersecurity Index).
PSDI	مؤشر تقديم الخدمات العامة (Public Service Delivery Index).
DCEI	مؤشر مشاركة المواطن الرقمية (Digital Citizen Engagement Index).
GTEI	مؤشر تمكين التقنية الحكومية (Government Technology Enablers Index).
CGSI	مؤشر الأنظمة الحكومية الرئيسية (Core Government Systems Index).

8. الملاحق

8.1 المواءمة مع رؤية ورسالة وقيم التوجهات الإستراتيجية للحكومة الرقمية

يساهم مؤشر نضج التجربة الرقمية بمناظيره (الأربعة) في تحقيق رؤية ورسالة وقيم التوجهات الإستراتيجية للحكومة الرقمية، 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	
✓		✓		الابتكار	القيم
✓	✓	✓	✓	التميز	
✓		✓		التعاون	
✓	✓	✓	✓	التمكين	

جدول (1): مواءمة مؤشر نضج التجربة الرقمية مع رؤية ورسالة وقيم التوجهات الإستراتيجية

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 نضج 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 نضج الخدمات الحكومية الإلكترونية والنقالة
	✓	✓	✓	استخدام الخدمة والرضا عنها	
		✓		إمكانية الوصول للمستخدم	

جدول (2): مواءمة مؤشر نضج التجربة الرقمية مع المؤشرات الدولية

8.3 المؤشرات الدولية

مؤشر الأمم المتحدة لتطور الحكومة الإلكترونية (EGDI)

يقيس مؤشر الأمم المتحدة لتطور 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، من خلال تقييم البنية التحتية والمستويات التعليمية. ويدمج المؤشر الرئيسي نتائج (ثلاثة) مؤشرات فرعية وهي: مؤشر توفر الخدمات عبر الإنترنت، ومؤشر تطور البنية التحتية للاتصالات، ومؤشر رأس المال البشري.



قسم الشؤون الاقتصادية والاجتماعية بالأمم المتحدة (UN DESA)

الجهة
الناشرة

الإصدار الثالث عشر عام (2024م).

أحدث إصدار

(193) دولة.

مؤشر الأمم المتحدة لتطور الحكومة الإلكترونية (EGDI)

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

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، وسهولة الوصول وذات جودة عالية وعرض موجز ولغة ملائمة.
- توفير الخدمات: يقيس مدى توفر مجموعة واسعة من الخدمات والمعاملات التي تخص المواطنين أو السكان بشكل عام أو فئات معينة في المجتمع (الفئات التي تحتاج للدعم)، ويركز أيضاً على كيفية الوصول إلى الخدمات الحكومية من خلال بوابة رئيسية واحدة أو عدة بوابات مخصصة، إضافة إلى وجود بوابات متخصصة مثل: بوابات المشتريات الإلكترونية.
- المشاركة الإلكترونية: يقيس التشاركية والاستجابة والشمول وتمكين التشاور وصنع القرار المرتبط بصياغة واعتماد السياسات والأنظمة والخدمات العامة وخدمات فئات المجتمع الضعيفة. وتتكون المشاركة الإلكترونية من (ثلاثة) مستويات وهي: إتاحة البيانات والمعلومات، والتشاور (بشأن السياسات أو تقديم الخدمات في مراحل مختلفة من العملية والأخذ بالتغذية الراجعة)، وتنتهي باتخاذ القرار (إشراك المستخدمين 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 مشاريع التحول الرقمي الجديدة.



مجموعة البنك الدولي

الجهة الناشرة

الإصدار الثالث (2025م) - صدرت البيانات في ديسمبر (2025م).

أحدث إصدار

(198) دولة.

مؤشر البنك الدولي لنضج الحكومات الرقمية (GTMI)

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.

عدد المؤشرات

- (8) مؤشرات خارجية يتم قياسها ضمن مؤشرات أخرى ذات صلة، ويشمل ذلك:
- المؤشرات الفرعية (الثلاثة) لمؤشر الأمم المتحدة لتطور الحكومة الإلكترونية.
- مؤشر الأمم المتحدة للمشاركة الإلكترونية (EPI).
- مؤشر الأمن السيبراني العالمي (GCI)، التابع للاتحاد الدولي للاتصالات (ITU).
- ثلاثة مؤشرات ذات صلة من مجموعة البيانات الخاصة بمبادرة الهوية من أجل التنمية (ID4D)، والتي هي إحدى مبادرات مجموعة البنك الدولي.

مكونات مؤشر توفر الخدمات عبر الإنترنت

- يتضمن مؤشر البنك الدولي لنضج الحكومات الرقمية (GTMI) لعام (2025م) أربع مكونات، هي:
- مؤشر الأنظمة الحكومية الرئيسية (CGSI)، (17) مؤشرًا تقيس الجوانب الرئيسية لمقاربة شاملة للحكومة.
- مؤشر تقديم الخدمات العامة (PSDI)، (9) مؤشرات تقيم حالة البوابات الحكومية على الإنترنت، وتوفر خدمات إنشاء الملفات الإلكترونية، وإمكانية الدفع الإلكتروني، وخدمات أخرى.
- مؤشر مشاركة المواطن الرقمية (DCEI)، (6) مؤشرات تقيس جوانب بوابات المشاركة العامة، وتعليقات المواطنين، وبوابات الحكومة/ البيانات المفتوحة.
- مؤشر تمكين التقنية الحكومية (GTEI)، (16) مؤشرًا تقيس الإستراتيجية، والمؤسسات، واللوائح، إضافة إلى المهارات الرقمية، وبرامج الابتكار.

المؤشرات والمقاييس الفرعية

يوجد تأثير مباشر لمؤشر الأمم المتحدة لتطور الحكومة الإلكترونية (EGDI) ومكوناته الفرعية (OSI, TII, HCI) على مؤشر البنك الدولي لنضج الحكومات الرقمية (GTMI).

ملاحظات

99.64%

نتيجة المملكة

المجموعة (الأولى): مجموعة الدول المتقدمة جدًا.

ترتيب المملكة

إستونيا



السعودية



كوريا الجنوبية



أفضل الدول في المؤشر

مؤشر نضوج الخدمات الحكومية الإلكترونية والنقالة (GEMS)

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



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



لجنة الأمم المتحدة الاقتصادية والاجتماعية لغرب آسيا (UN ESCWA)

الجهة الناشرة

صدر التقرير في ديسمبر عام (2023م).

أحدث إصدار

(17) دولة.

عدد الدول

مؤشر نضوج الخدمات الحكومية الإلكترونية والنقالة (GEMS)

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

عدد المؤشرات

توجد علاقة مباشرة مع مؤشر توفر الخدمات عبر الإنترنت - توفر الخدمات (OSI-SP)، يظهر ذلك جلياً من خلال 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.

ملاحظات

93%

نتيجة المملكة

(1)

ترتيب المملكة

قطر



الإمارات



السعودية



أفضل الدول



هيئة الحكومة الرقمية
Digital Government Authority