



مؤشر نضج التجربة الرقمية للخدمات الحكومية

التقرير العام 2025

أغسطس 2025
نوع الوثيقة: تقرير
تصنيف الوثيقة: عام
رقم الإصدار: 1.0

المحتويات

5	1 التمهيد
7	2 نبذة عن مؤشر نضج التجربة الرقمية
7	2.1 التجربة الرقمية
8	2.2 مؤشر نضج التجربة الرقمية
8	2.3 أهداف مؤشر نضج التجربة الرقمية
10	2.4 الشمولية الرقمية
11	2.5 المؤشر الفرعي للشمولية الرقمية
13	3 منهجية مؤشر نضج التجربة الرقمية لعام 2025
13	3.1 آلية تحسين وتطوير المؤشر
14	3.2 معايير اختيار المنصات المشمولة في المؤشر
15	3.3 المنصات المشمولة في المؤشر
16	3.4 المناظير الرئيسة والمحاور للمؤشر
21	3.5 معادلة المؤشر العام
21	3.6 تصنيف مستويات المؤشر
23	4 أبرز قصص نجاح المنصات في مجال التجربة الرقمية
24	4.1 إمكانية الوصول إلى المنصات الرقمية
27	4.2 إطلاق القنوات والخدمات الرقمية الجديدة
33	4.3 تعزيز قابلية الاستخدام للخدمات الحكومية
39	4.4 إعادة هندسة الإجراءات لتحسين رحلة التجربة الرقمية ونضجها
42	4.5 توظيف الذكاء الاصطناعي في تجربة المستفيد

المحتويات

50	5 النتائج العامة لمؤشر نضج التجربة الرقمية لعام 2025
50	5.1 مراحل مؤشر نضج التجربة الرقمية
52	5.2 أبرز المشاهدات
54	5.3 النتيجة العامة لمؤشر نضج التجربة الرقمية
54	5.4 مقارنة بين مؤشر نضج التجربة الرقمية لعامي 2024 و2025
56	6 أعلى عشر منصات في مؤشر نضج التجربة الرقمية لعام 2025
56	6.1 أعلى عشر منصات في النتيجة العامة للمؤشر
57	6.2 أعلى عشر منصات في كل منظور
59	7 نتائج المؤشر الفرعي للشمولية الرقمية لعام 2025
59	7.1 النتيجة العامة للمؤشر الفرعي "الشمولية الرقمية"
59	7.2 أعلى عشر منصات في نتيجة المؤشر الفرعي "الشمولية الرقمية"
61	8 أبرز التوصيات في مؤشر نضج التجربة الرقمية لعام 2025
64	9 جداول التعريفات والاختصارات
64	9.1 جدول التعريفات
65	9.2 جدول الاختصارات

هيئة
الحكومة
الرقمية
Digital
Government
Authority



1

التمهيد

1. التمهيدي

بناءً على قرار مجلس الوزراء رقم (418) وتاريخ 1442/7/25هـ الصادر بالموافقة على تنظيم هيئة الحكومة الرقمية (الهيئة)، وإلى ما نصت عليه المادة (الرابعة) في فقرتها (4) و(5)، على أن من اختصاصات الهيئة ومهامها "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".

وامتدادًا لمسؤوليات الهيئة في تعزيز أداء الجهات الحكومية، وتسريع التحول الرقمي، ورفع جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين عبر المنصات، والارتقاء بتجربتهم الرقمية، بما يتوافق مع التوجهات الإستراتيجية للحكومة الرقمية، فقد أطلقت الهيئة مؤشر "نضج التجربة الرقمية للخدمات الحكومية" لعام (2025م)؛ بهدف قياس مستوى نضج المنصات والخدمات الحكومية الرقمية.

الهدف من التقرير

أعدّ هذا التقرير لتقديم نظرة شاملة عن مؤشر "نضج التجربة الرقمية للخدمات الحكومية" لعام (2025م)، حيث يستعرض في بدايته نبذة عن المؤشر وأهدافه، إلى جانب نبذة عن المؤشر الفرعي للشمولية الرقمية الذي تم التركيز عليه في هذه الدورة، مع توضيح أهميته في التجربة الرقمية. كذلك، يتناول التقرير آلية تحسين وتطوير المؤشر لهذا العام، إضافة إلى استعراض المنصات الرقمية المشمولة ومعايير اختيارها. كما يتطرق إلى المناظير (الأربعة) الرئيسة لنضج التجربة الرقمية، والمحاور التي يركّز عليها المؤشر وآليات قياسها، وهي:



ويسلط التقرير الضوء على أبرز قصص النجاح التي حققتها الجهات عبر منصاتها في مجالات التجربة الرقمية. ويستعرض بعد ذلك النتائج العامة للمؤشر لعام (2025م)، وأعلى (10) منصات رقمية أداءً، إلى جانب نتائج المؤشر الفرعي للشمولية الرقمية، وأبرز المنصات المتقدمة فيه. ويُختتم التقرير بأبرز التوصيات التي من شأنها تعزيز التجربة الرقمية، وتحقيق التميز في تقديم الخدمات الحكومية الرقمية للمستفيدين في المملكة.

2

نبذة عن مؤشر
نضج التجربة
الرقمية

2. نبذة عن مؤشر نضج التجربة الرقمية

2.1 التجربة الرقمية

تمثل التجربة الرقمية مجمل التفاعلات التي يخوضها المستخدم مع الخدمات الرقمية التي تقدمها الجهة، عبر نقاط الاتصال الرقمية المختلفة، وعلى امتداد رحلة المستخدم بدءًا من لحظة التفاعل الأولى، وحتى ما بعد حصوله على الخدمة. وتشمل هذه الرحلة أول نقطة اتصال عبر القنوات الرقمية، مثل: المواقع الإلكترونية، أو البوابات الرقمية، أو التطبيقات الذكية، مرورًا بمنظومات الدعم والتعامل مع آراء وشكاوى المستخدمين، وانتهاءً بتحليل البيانات والمدخلات الصادرة عنهم؛ بهدف تطوير الخدمات والمنتجات ورفع جودتها.

وتتشكّل التجربة الرقمية من عدة عناصر أساسية مترابطة تسهم مجتمعة في بناء تجربة شاملة وفعالة للمستخدم، أبرزها:



التفاعل الفعّال مع المستخدمين عن طريق التفاعل السريع مع ملحوظاتهم وشكاويهم، وتشجيعهم على المشاركة في تصميم وتطوير الحلول الرقمية.



تكييف التجربة الرقمية لتتلاءم مع تفضيلات المستخدمين واحتياجاتهم، ومراعاة تنوع فئات المستخدمين، ويشمل ذلك كبار السن والأشخاص ذوي الإعاقة؛ لتحقيق الشمولية.



تصميم المنصات والخدمات الرقمية بطريقة تُيسّر على المستخدمين التصفح والعثور على المعلومات المطلوبة بسرعة ووضوح، مع توفير الوظائف الأساسية بصورة تسمح لهم بإتمام مهامهم وتحقيق أهدافهم بأقل جهد ممكن.

يُعدّ توفير تجربة رقمية ناضجة من العوامل الهامة التي تسهم في تسريع وتيرة التحول الرقمي، إلى جانب دورها المؤثر في تحسين جودة حياة المستخدمين ورفع مستويات رضاهم. كما تُحفّز التجربة الرقمية السلسلة المستخدمين على التفاعل الإيجابي مع القنوات الرقمية للمنصات، والاستفادة من خدماتها ومنتجاتها بكفاءة واستمرارية؛ مما يعزز من الأثر الكلي للتحول الرقمي على الفرد والمجتمع.

وتكمن أهمية تحديد مستوى نضج التجربة الرقمية للمنصات في تمكين الجهات المالكة من تحديد خط الأساس، وبناء تصور واضح للوضع المستقبلي، بما يسهم في تصميم خرائط طريق لتحسين نضج منصاتنا الرقمية وتحقيق الأهداف المنشودة.



2.2 مؤشر نضج التجربة الرقمية

يُعد مؤشر "نضج التجربة الرقمية للخدمات الحكومية" مؤشراً سنوياً؛ يهدف إلى قياس مدى نضج المنصات والخدمات الحكومية الرقمية وفقاً لعدد من المناظير والمحاور الرئيسية؛ ويأتي 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، إلى جانب دعم جهود تطوير هذه المنصات والخدمات وتعزيز تجربة المستخدمين. ويُعد المؤشر أحد ممكنات تحقيق التوجهات الإستراتيجية للحكومة الرقمية، عبر تحليل نتائجه، وتحديد المحاور التي تتطلب تحسناً في مستوى النضج، وتقديم التوصيات ذات العلاقة، كما يسلط المؤشر الضوء على المنصات والخدمات ذات النضج العالي، التي يمكن الاستفادة من نماذجها وقصص نجاحها كمرجعاً وطنياً يُعزز من جودة التجارب الحكومية الأخرى. ولضمان مواكبة التوجهات الحديثة في مجال التجربة الرقمية، وتلبية احتياجات وتطلعات المستخدمين المتغيرة، يتم مراجعة منهجية المؤشر بصفة دورية مع كل دورة قياس، بالاستناد إلى أفضل التجارب والممارسات الدولية، والتوجهات الإستراتيجية للحكومة الرقمية، وبما يسهم في تعزيز تبادل الخبرات وتحقيق الأثر المنشود.

2.3 أهداف مؤشر نضج التجربة الرقمية

تسعى الهيئة عبر 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 بناء على أفضل المعايير الدولية.



تعزيز التجربة الرقمية للمستخدمين ورفع رضاهم.



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



تسريع التحول الرقمي للمنصات والخدمات الرقمية الحكومية.

كما يدعم مؤشر "نضج التجربة الرقمية للخدمات الحكومية" عددًا من المستهدفات الوطنية التي تُعد جزءًا من [التوجهات الإستراتيجية 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 عن طريق الاعتماد على الحلول الرقمية.

المؤشرات الدولية والتنافسية الرقمية



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

2.4 الشمولية الرقمية

تُعد الشمولية الرقمية التزامًا بتصميم وتطوير الخدمات والمنصات والمحتوى الرقمي بطرق تضمن وصول كافة فئات المجتمع إليها، وتمكينهم من استخدامها والاستفادة منها على قدم المساواة، بما في ذلك الأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن. وذلك وفق معايير وتقنيات وآليات معتمدة تضمن العدالة الاجتماعية وتكافؤ الفرص. ويُعد تحقيق الشمولية الرقمية أحد الركائز الأساسية لتعزيز الاستقلالية والعدالة الرقمية؛ بما يضمن عدم استبعاد أي فئة مجتمعية من مسيرة التحول الرقمي.

يسهم تبني مبدأ الشمولية الرقمية في تحقيق مجموعة من الفوائد الإستراتيجية، أبرزها:

دعم التمكين الاجتماعي للفئات المستهدفة عن طريق إشراكهم الكامل والعدل في المنظومة الرقمية.

3

رفع كفاءة استخدام المنصات والخدمات الحكومية عبر ضمان حق الوصول وسهولة الاستخدام للمستخدمين جميعهم.

2

تعزيز العدالة الرقمية عن طريق تقليص الفجوة الرقمية بين فئات المجتمع المستفيدين من الخدمات الحكومية.

1

تحقيق المواءمة مع التوجهات الوطنية والمؤشرات الدولية في مجالات التحول الرقمي.

6

رفع مستوى رضا المستفيدين عن الخدمات الرقمية، وتعزيز اعتمادهم على استخدام القنوات الرقمية.

5

تحسين جودة الحياة عبر ضمان وصول جميع المستفيدين إلى الخدمات الحيوية باستقلالية، مثل: التعليم، والصحة، والعمل، وجميع الخدمات الحكومية.

4

تكتسب الشمولية الرقمية أهمية متزايدة في ظل تسارع وتيرة التحول الرقمي، إذ يُعد ضمان مشاركة فئات المجتمع جميعه، بمن في ذلك ذوي الإعاقة وكبار السن - وفقاً للأنظمة الوطنية ذات العلاقة - أمراً أساسياً لتحقيق العدالة الاجتماعية. كما تسهم الشمولية الرقمية في تمكين الجميع من الاستفادة من الفرص الاقتصادية والتعليمية والخدمية التي تتيحها الحلول الرقمية، بما يضمن مواكبة الفئات جميعها للركب الرقمي.



2.5 المؤشر الفرعي للشمولية الرقمية

انطلاقاً من تبني أفضل الممارسات في تصميم التجارب الرقمية الحكومية، وإدراكاً للدور المحوري للشمولية الرقمية بعدها إحدى الركائز الأساسية لبناء تجربة رقمية متكاملة وعادلة، حرصت هيئة الحكومة الرقمية - اعتباراً من هذه الدورة- على إدراج "الشمولية الرقمية" كمؤشر فرعي ضمن مؤشر "نضج التجربة الرقمية للخدمات الحكومية"؛ ويهدف هذا التوجه إلى ضمان إتاحة المنصات والخدمات الرقمية الحكومية وسهولة استخدامها من جميع فئات المجتمع، عبر تحديد المعايير ذات العلاقة وتطويرها؛ بناءً على المحاور والمناظير المعتمدة في المؤشر. ويُعزز ذلك من تحقيق العدالة الرقمية، ويضمن تمكين كافة فئات المجتمع من الوصول إلى الخدمات الحكومية الرقمية بكفاءة واستقلالية. وقد استند هذا التوجه إلى عدد من الاعتبارات الرئيسة، من أبرزها:



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



تعزيز التجربة الرقمية للمنصات والخدمات الحكومية المقدمة لفئات المجتمع جميعه، ورفع جودتها، وتحسين رضاهم عنها.



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].



تركيز المؤشرات الدولية (OSI, EPI, GEMS, DARE) على الشمولية الرقمية وتمكين فئات المجتمع جميعه في الاستخدام الرقمي.



المواكبة مع 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 للمواطنين جميعهم.

سيُشار إلى المناظير والمحاور التي يُستند عليها في احتساب هذا المؤشر الفرعي ضمن القسم (3. منهجية مؤشر نضج التجربة الرقمية لعام 2025).

[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.

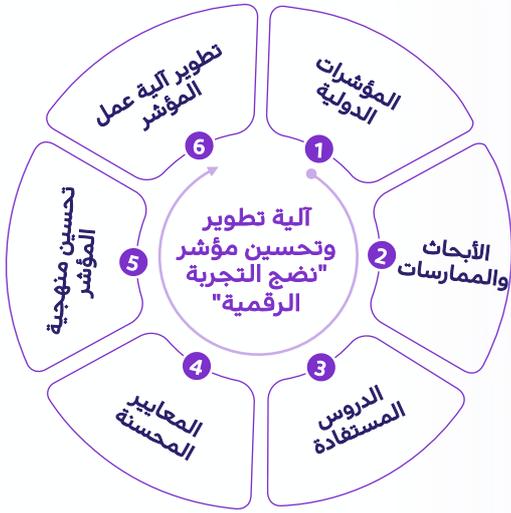
3

منهجية مؤشر
نضج التجربة
الرقمية لعام
2025

3. منهجية مؤشر نضج التجربة الرقمية لعام 2025

3.1 آلية تحسين وتطوير المؤشر

حرصت الهيئة على تطوير 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 للمواءمة مع التوجهات الإستراتيجية للحكومة الرقمية، وتحقيق مستهدفاتها تدريجياً، والتركيز على المعايير التي تؤدي دورًا جوهريًا في المؤشرات الدولية وتصنيف المملكة فيها، ولتسريع وتيرة عمليات التحول الرقمي في المملكة وتحقيق الأثر المرجو منها. تشمل آلية التحسين (6) مراحل، كالآتي:



1 مراجعة المؤشرات الدولية

دراسة المؤشرات الدولية (OSI, EPI, GEMS, DARE) ومعاييرها الفرعية، مثل: مؤشر الأمم المتحدة، ومؤشر البنك الدولي، ومؤشر الإسكوا.

3 الدروس المستفادة من الدورات السابقة

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

5 تحسين منهجية المؤشر

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

2 مراجعة الأبحاث والممارسات

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

4 تحديد المعايير المحسنة

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

6 تطوير آلية عمل المؤشر

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

3.1.1 أبرز التحسينات على المؤشر

بعد الانتهاء من المراحل جميعها للتطوير والتحسين على المنهجية، جرى أخذ التحسينات الآتية بعين الاعتبار:

1

تحديث معايير اختيار المنصات المشمولة.

2

إضافة وتحسين بعض المعايير الفرعية لعدد من المحاور.

3

إضافة تقييم الخدمات المقدمة على تطبيق "توكلنا" بعدّه قناة رقمية معتمدة.

4

استخلاص "الشمولية الرقمية" مؤشراً فرعياً من مؤشر "نضج التجربة الرقمية للخدمات الحكومية".

3.2 معايير اختيار المنصات المشمولة في المؤشر

أُختيرت المنصات المشمولة في دورة المؤشر لعام (2025م) -وهي الدورة "الرابعة" للمؤشر؛ بناءً على المعايير الآتية:

أهمية المنصة
في القطاع الذي
تخدمه



تأثير المنصة في
المؤشرات الدولية



تنوع القطاعات
التي تخدمها
المنصة



حجم التفاعل على المنصة في منصات التواصل
الاجتماعي



حجم الخدمات
والعمليات على
المنصة



ارتباط المنصة بأهم رحلات الحياة التي يحتاجها
المستخدمين المختلفين في المملكة



عدد المستخدمين
من المنصة وتنوع
شرايحهم



صُنفت المنصات الرقمية المشمولة في المؤشر لعام (2025م) بحسب القنوات التي توفرها لمستخدميها، وذلك وفقاً لدليل **"تعريف المنصات والمنتجات والخدمات الرقمية"** الصادر عن الهيئة. حيث يُشار إليها بـ"البوابة" في حال كانت تتيح خدماتها عبر بوابة رقمية فقط، بينما يُشار إليها بـ"تطبيق" في حال كانت تتيح خدماتها عبر تطبيق الأجهزة الذكية، أما المنصات التي تتيح خدماتها عبر كلتا القنوات الرقمتين، فيُشار إليها في هذا التقرير بـ"المنصة الرقمية".

3.3 المنصات المشمولة في المؤشر

شملت دورة المؤشر لعام (2025م) على تقييم (50) منصة رقمية من المنصات العالية الأهمية، التي أختيرت بناءً على المعايير المشار إليها سابقاً في هذا التقرير.

 <p>بوابة "استثمر في السعودية"</p>	 <p>منصة "إحسان"</p>	 <p>منصة "أبشر"</p>	<p>شملت دورة المؤشر لعام (2025م) على تقييم (50) منصة رقمية من المنصات العالية الأهمية، التي أختيرت بناءً على المعايير المشار إليها سابقاً في هذا التقرير.</p>			
 <p>منصة "هيئة الزكاة والضريبة والجمارك"</p>	 <p>بوابة وزارة "الثقافة" "أبداع"</p>	 <p>بوابة "FutureX" المنصة الوطنية للتعليم الإلكتروني</p>				
 <p>بوابة "الجيومكانية الوطنية"</p>	 <p>بوابة "الهيئة السعودية للمياه"</p>	 <p>بوابة "تأشيرة السعودية"</p>	 <p>بوابة "المواصفات السعودية"</p>	 <p>بوابة "الهيئة العامة للطيران المدني"</p>	 <p>بوابة "وزارة السياحة"</p>	 <p>منصة "السجل العقاري"</p>
 <p>بوابة "الهيئة السعودية لتنظيم الكهرباء"</p>	 <p>بوابة "تعددين"</p>	 <p>بوابة "سفير"</p>	 <p>منصة "بلدي"</p>	 <p>بوابة "إفهاء"</p>	 <p>بوابة "إيجار"</p>	 <p>منصة "أناة"</p>
 <p>منصة "شركة المياه الوطنية"</p>	 <p>منصة "سكني"</p>	 <p>منصة "فرص"</p>	 <p>منصة "سبل"</p>	 <p>بوابة "حصين"</p>	 <p>بوابة "جدارات"</p>	 <p>تطبيق "توكلنا"</p>
 <p>بوابة "لوجستي"</p>	 <p>بوابة "قوى"</p>	 <p>منصة "ناجز"</p>	 <p>بوابة "فال"</p>	 <p>منصة "صناعي"</p>	 <p>تطبيق "صحتي"</p>	 <p>بوابة "صحة"</p>
 <p>منصة "نما"</p>	 <p>منصة "روح السعودية"</p>	 <p>بوابة "وزارة الرياضة"</p>	 <p>منصة "مساند"</p>	 <p>بوابة "مدارس"</p>	 <p>منصة "مدرستي"</p>	 <p>بوابة "متصل"</p>
 <p>منصة "النقل العام لمدينة الرياض (درب)"</p>	 <p>بوابة "نور"</p>	 <p>بوابة "نفييس"</p>	 <p>منصة "نفاذ"</p>	 <p>منصة "نسك"</p>		

3.4 المناظير الرئيسية والمحاور للمؤشر

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

آلية التقييم	المحاور	وزن المنظور	المنظور
استبانة رضا المستفيدين باستخدام معادلة (CSAT)	<ul style="list-style-type: none"> • جودة المعلومات والمحتوى. • سهولة وقابلية الاستخدام. • دعم المستفيد والاستجابة للشكاوى. • مشاركة المستفيد. • الرضا العام والتطلعات. 	25%	<p>المنظور الأول</p> <p>☆</p> <p>رضا المستفيد</p> <p>Beneficiary Satisfaction</p>
تقييم الخبراء للمنصة عبر تجربتهم لها عن طريق الزيارات الميدانية والاجتماعات	<ul style="list-style-type: none"> • قابلية الاستخدام.* • الإتاحة والتوافقية.* • إمكانية الوصول.* (للأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن) • الخدمات المشتركة. • التخصيص والتفضيلات. 	50%	<p>المنظور الثاني</p> <p>🖱️</p> <p>تجربة المستخدم</p> <p>User Experience</p>
تقييم الخبراء للمنصة عبر الاطلاع على الأنظمة والوثائق ذات العلاقة بمتطلبات المنظور وعقد الاجتماعات حسب الحاجة	<ul style="list-style-type: none"> • قنوات تقديم الشكاوى.* • الشكاوى والاستجابة.* • اتفاقيات مستوى الخدمة. • حل المشاكل والشكاوى. • التطوير والتحسين. 	15%	<p>المنظور الثالث</p> <p>🗨️</p> <p>التعامل مع الشكاوى</p> <p>Complaints-Handling</p>
تقييم الخبراء للمنصة عبر الاطلاع على الأنظمة والوثائق ذات العلاقة بمتطلبات المنظور وعقد الاجتماعات حسب الحاجة	<ul style="list-style-type: none"> • الإستراتيجية والمبادئ.* • جمع وتكامل البيانات.* • تحليل وتمثيل البيانات.* • تصميم الرحلات الرقمية.* • أنظمة التجربة الرقمية.* 	10%	<p>المنظور الرابع</p> <p>🔧</p> <p>التقنيات والأدوات</p> <p>Technologies & Tools</p>

* محاور تدخل في حساب المؤشر الفرعي للشمولية الرقمية.

المنظور الأول: 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.

آلية تقييم المنظور

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

المنظور الثاني: تجربة المستخدم

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

محاور منظور تجربة المستخدم

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 قبل الشرائح المختلفة من المستخدمين.
إمكانية الوصول للأشخاص ذوي الإعاقة (كبار السن)	يحدد مدى إمكانية الوصول للمنصة والقدرة على استخدامها بصورة كاملة وفعالة من الأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن، ويشمل ذلك ذوي الإعاقة البصرية، والسمعية، وغيرها.
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. إضافةً إلى مبدأ طلب بيانات المستخدم لمرة واحدة، والنافذة الواحدة، وتوفير إحصائيات عن المنصة الرقمية.
التخصيص والتفضيلات	يحدد مدى إمكانية تخصيص مميزات المنصة بما يتناسب مع احتياجات المستخدم وتفضيلاته.

آلية تقييم المنظور

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

المنظور الثالث: 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 وحل المشكلة من المرة الأولى، ورضا المستخدم عن الحل والفريق المقدم للخدمة عبر قنوات التواصل المختلفة في منظومه الشكاوى.
التطوير والتحسين	يحدد مدى توفير تجربة متميزة لمقدم الشكاوى عن طريق تطوير خدمات منظومة الشكاوى، إضافةً إلى معالجة مسببات أنواع الشكاوى المختلفة.

آلية تقييم المنظور

تقييم الخبير للمنصة عبر الاطلاع على الأنظمة والوثائق ذات العلاقة بمتطلبات المنظور، وعقد الاجتماعات حسب الحاجة.

المنظور الرابع: التقنيات والأدوات

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

محاور منظور التقنيات والأدوات

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 وتكامل البيانات	يحدد طرق جمع وتصنيف البيانات من مصادر متنوعة، وأساليب دمجها بطريقة ممنهجة وفق مبادئ واضحة لحوكمة البيانات، ويدعم هذا المحور إستراتيجية التجربة الرقمية، ويضمن استخدام البيانات بصورة فعّالة لصالح المستخدمين.
تحليل وتمثيل البيانات	يركز على أوجه تحليل البيانات بدقّة، وتقديمها في صورة تمثيلات مرئية سهلة الفهم، سواء للبيانات المهيكلة أو غير المهيكلة، حيث تُعزز التحليلات المتقدمة التعلم المستمر، وتُمكن التحسين المستمر والمؤثر.
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.

آلية تقييم المنظور

تقييم الخبير للمنصة عبر الاطلاع على الأنظمة والوثائق ذات العلاقة بمتطلبات المنظور، وعقد الاجتماعات حسب الحاجة.

3.5 معادلة المؤشر العام

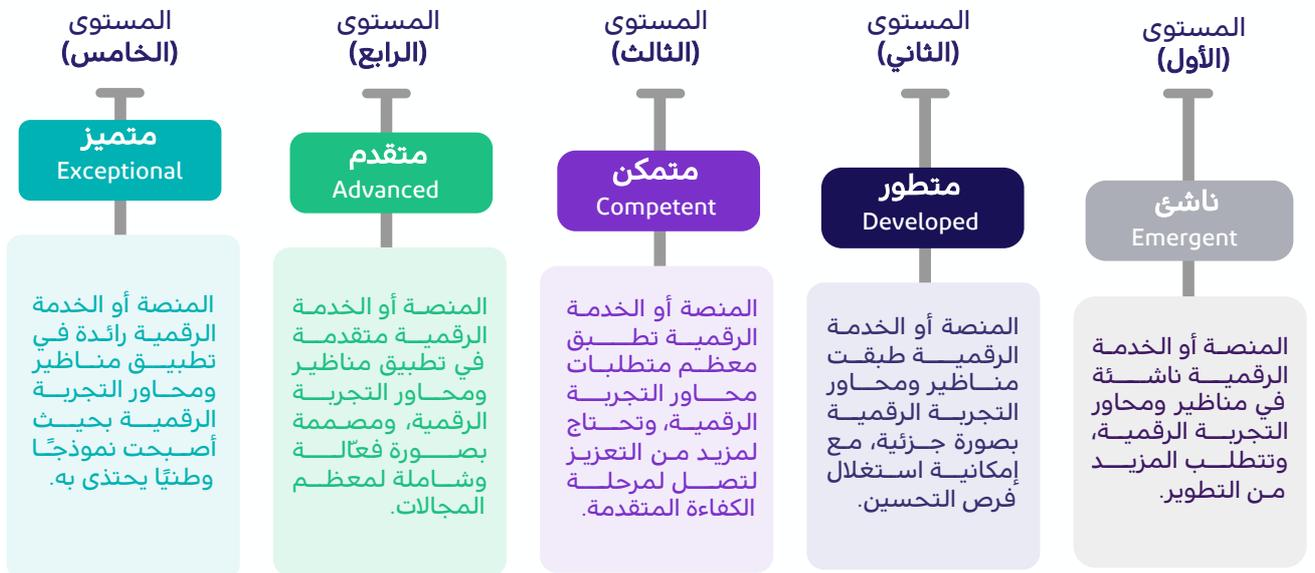
توضح المعادلة التالية حساب مؤشر "نضج التجربة الرقمية للخدمات الحكومية"، أخذًا بعين الاعتبار مجموع نتائج المنصات في كل منظور.

النتيجة العامة للمؤشر

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

3.6 تصنيف مستويات المؤشر

تتويجًا لنتائج مؤشر "نضج التجربة الرقمية للخدمات الحكومية" لكل منصة بناءً على تحليل المدخلات والبيانات لجميع المناظير ومحاورها الرئيسة، فقد صنّف مؤشر نضج التجربة الرقمية المنصات المشمولة ضمن (5) مستويات، تُحدد بناءً على تقييم تلك المنصات وفقًا للآتي:





4

أبرز قصص نجاح المنصات في مجال التجربة الرقمية

04. أبرز قصص نجاح المنصات في مجال التجربة الرقمية

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 المستخدم.

عن طريق 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 عبر التخطيط المتقن نحو تحقيق أهداف التوجهات الإستراتيجية للحكومة الرقمية، وتشير إلى العمل المستدام لتحسين التجربة الرقمية عن طريق تقديم نماذج يُحتذى بها في تسريع التحول الرقمي، وسد الفجوات واعتبارها فرصاً للخروج بحلول مبتكرة تركز على المستخدم وتلبي حاجاته بكفاءة وفعالية.

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



4.1 إمكانية الوصول إلى المنصات الرقمية

في ظل ما يشهده القطاع الحكومي من تسارع في وتيرة التحول الرقمي أصبح من الضروري أن تتسع دائرة التطوير لتشمل جميع شرائح المجتمع والمستفيدين دون استثناء، بما يضمن لهم الاستقلالية والعدالة، وبالأخص الفئات التي قد تواجه تحديات إضافية في التفاعل مع المنصات الرقمية، مثل: كبار السن والأشخاص ذوي الإعاقة. ومن هذا المنطلق، برزت جهود لافئة لدى عدد من المنصات في تصميم خدماتها الرقمية بطرق تراعي مبادئ الشمولية والعدالة الرقمية، عبر الالتزام بالمعايير العالمية لإمكانية الوصول، مثل، معايير (WCAG)، وتطبيق أدوات تقنية تساعد على تيسير الاستخدام؛ مثل: القراءة عبر الشاشة، وتكبير النصوص، والتحكم بالتباين، والتنقل المرن عبر لوحة المفاتيح وغيرها.

وعبر استعراض قصص النجاح في هذا القسم، يتضح أن الجهود لم تقتصر على الجوانب التقنية فحسب، بل امتدت لتشمل اختبار التجربة الرقمية فعلياً بالتعاون مع مستفيدين من فئات متنوعة، مثل: ذوي الإعاقة وكبار السن، واعتماد خطط تنفيذية مدروسة لضمان تحسين حقيقي ومستدام في تجربة المستخدم. وقد انعكست نتائج هذه المبادرات بشكل واضح في ارتفاع نسب الامتثال لمعايير الوصول، وتزايد أعداد المستخدمين المستفيدين من هذه الخصائص، بما يؤكد أن الشمولية الرقمية لم تعد خياراً، بل أصبحت ركيزة أساسية في بناء منصات خدمية تتسم بالمرونة والعدالة، وتلبي احتياجات الجميع.

ضمن جهود تعزيز الشمولية الرقمية، فعّلت منصة "صناعي" مجموعة من خصائص الوصول التي شملت **دعم قارئ الشاشة، وتباين الألوان، وتكبير النصوص**، بما يضمن توافقها مع المعايير العالمية لإمكانية الوصول.

صناعي
Senaei



نقلة نوعية في
الشمولية الرقمية

نسبة ارتفاع استخدام المنصة
من ذوي الإعاقة وكبار السن
في عام واحد.

90%



نموذجًا ناجحًا في الشمولية الرقمية



تمكنت بوابة "قوى" من ابتكار حلول مخصصة لدعم ذوي الإعاقة وكبار السن، عن طريق تصميم واجهات مستخدم ميسرة ومتوافقة مع معايير إمكانية الوصول، وتدعم لغة الإشارة، إلى جانب تخصيص قنوات تواصل ودعم هاتفي، مما سهّل وصول هذه الفئات إلى الخدمات الرقمية.

6%

من إجمالي المكالمات بلغة
الإشارة

1,200+

معاملة جرت معالجتها عبر
فرق دعم متخصصة

نتج عن هذا الابتكار

✓ نظام دعم هاتفي
متخصص للتواصل
بلغة الإشارة

✓ أولوية في معالجة
الملاحظات
والشكاوى

✓ تبني خصائص
متقدمة لإمكانية
الوصول

مبادرة رقمية تخدم آلاف المستخدمين من ذوي الإعاقة



فعّلت منصة "سكني" خصائص متقدمة لإمكانية الوصول، شملت: دعم قارئات الشاشة، وتكبير النصوص، وتعديل التباين، والتنقل عبر لوحة المفاتيح، بناءً على تجارب فعلية مع مستخدمي ذوي الإعاقة. وقد لاقى هذه الخصائص تفاعلاً كبيراً ما يعكس الأثر الإيجابي الواسع للمبادرة ونجاحها في تعزيز الشمولية الرقمية.

70+
ألف
مستخدم

تفاعلوا
مع أدوات الإتاحة الرقمية
في الشهر الأول

خصائص وتقنيات تيسير الاستخدام المتبعة من المنصات

التنقل عبر لوحة المفاتيح
(Keyboard Navigation) 

لتسهيل التفاعل دون الحاجة للفأرة، خصوصًا للحالات الحركية.

تكبير النصوص (Text)
(Resizing) 

لإتاحة التحكم في حجم الخط حسب احتياجات المستخدم.

دعم قارئات الشاشة
(Screen Readers) 

لتمكين المستخدمين من تصفح المحتوى باستخدام تقنيات النطق أو القراءة البصرية.

واجهات مرنة ومتجاوبة
(Responsive & Flexible UI) 

تعرض المحتوى بصورة ملائمة على الأجهزة المختلفة، وتراعي اختلاف القدرات الحركية والبصرية.

الأنساق الميسرة للمستندات
والوصف النصي للصور (Alt Text) 

لتوفير محتوى بديل يفهمه المستخدم عن طريق قارئات الشاشة.

تعديل تباين الألوان (Color)
(Contrast Adjustments) 

لتحسين وضوح النصوص والواجهات لضعاف البصر.



14

منصة رقمية
تتيح المحادثة
المرئية لدعم
لغة الإشارة

4.2 إطلاق القنوات والخدمات الرقمية الجديدة

تمثل جهود الجهات الحكومية في إطلاق القنوات والخدمات الرقمية الجديدة أحد أهم الجوانب في مسيرة التحول الرقمي للحكومة، حيث تلتزم الجهات الحكومية بتقديم خدمات ذكية ومبتكرة تلبي تطلعات المستفيدين، وتواكب المتغيرات المتسارعة في بيئة التقنية والتجربة الرقمية بما يلبي حاجات وتطلعات مستخدميها. وفي هذا الإطار، يأتي إطلاق الخدمات الجديدة ليعكس التزام الجهات بتوفير حلول رقمية متطورة تُعزز كفاءة الخدمات الحكومية وجودتها، وتساهم في بناء حكومة رقمية متكاملة تدعم تحقيق مستهدفات رؤية السعودية 2030.

إن إطلاق القنوات والخدمات الرقمية الجديدة يُعدّ توجهاً إستراتيجياً يهدف إلى إعادة هندسة الرحلة الكاملة للمستخدم، وتبسيط الإجراءات، وتقديم تجربة مستخدم استثنائية. وتحرص الجهات الحكومية على تطوير بواباتها الرقمية وتطبيقاتها الذكية لتكون أكثر مرونة وتكاملاً، وقادرة على تلبية احتياجات شرائح المستخدمين المختلفة بمستويات عالية من الدقة والموثوقية.

وتتسم هذه الجهود بإدماج أحدث التقنيات المبتكرة مثل: إنترنت الأشياء، وتحليل البيانات المتقدم، وتقنيات التكامل بين الأنظمة؛ لتقديم خدمات سلسلة تعزز جودة حياة المواطنين والمقيمين والزوار. كما تساهم الإطلاقات الجديدة في رفع مستوى الرقمنة الفعالة، وتقليل الاعتماد على التعاملات الورقية، وتسريع الوصول إلى الخدمات، بما ينعكس مباشرةً على رفع رضا المستخدمين، وتحقيق وفورات تشغيلية ومالية تعزز كفاءة العمل الحكومي واستدامته.

ويستعرض هذا الجزء قصص نجاح بارزة ونماذج متميزة من الخدمات والقنوات الرقمية الجديدة التي أطلقتها الجهات الحكومية في الفترات الماضية، وما حققته من أثر إيجابي في دعم مسيرة التحول الرقمي، وتعزيز رضا المستخدمين، والمساهمة في بناء مجتمع رقمي متقدم يواكب طموحات القيادة الرشيدة.

زاد عدد المستخدمين الجدد إلى

45,730

مستفيدًا جديدًا

خلال الربع الأول من عام (2025م)

كفاءة سلاسل الإمداد بخدمات رقمية متقدمة



تمكنت بوابة "لوجستي" من إطلاق أكثر من (40) خدمة لوجستية رقمية جديدة، شملت خدمات متقدمة لمجتمع الموانئ، مما أسهم في تعزيز كفاءة سلاسل الإمداد ودعم التحول الرقمي للقطاع.

هيئة الزكاة والضريبة والجمارك
Zakat, Tax and Customs Authority



أطلقت هيئة الزكاة والضريبة والجمارك نسخة محدثة بالكامل من تطبيقها الرسمي (ZATCA)، في خطوة نوعية لتطوير تجربة المستخدمين الرقمية.

واجهات عصرية وتقنيات ذكية لخدمة المستخدمين

وتتميز النسخة الجديدة من التطبيق بالآتي:

سهولة التنقل والوصول السريع إلى الخدمات



واجهات مستخدم أوضح وأسهل في التفاعل



دمج خاصية الدردشة الفورية عبر التجربة



تصنيف الخدمات بما يتوافق مع رحلات المستخدمين



اعتمدت هيئة الزكاة والضريبة والجمارك على تقنية (MAUL) الحديثة، بما يضمن بناء التطبيق وفق أحدث الأدوات والمعايير العالمية، ويعكس التزامها بتقديم تجربة رقمية حديثة وشاملة.

طفرة رقمية بخدمات القطاع العقاري إيجار EJAR



نجحت بوابة "إيجار" في تعزيز خدماتها الرقمية للقطاع العقاري من خلال إطلاق منتج "إيجار بلس"، الذي سهّل إدارة العمليات اليومية، وقلّل الجهد المبذول، مع دعم دقة القرارات عبر تقارير آلية شاملة.

3.325+ مليون

عملية بنهاية عام (2024م)

3.335+ مليون

عقد وثق في الربع الأول من عام (2025م)



إحسان

تجربة أكثر
شمولية للجميع

أحرزت منصة "إحسان" تقدماً في تطوير تجربتها الرقمية بإطلاق مجموعة من الخدمات الجديدة، من بينها خدمة "إيجار المساكن"، وخدمة "المحسن الصغير"، وخدمة "الوقف"، إلى جانب تفعيل ميزات تقنية مثل البحث الصوتي، والدرشة الآلية (Chatbot)، وقد أسهمت هذه الخدمات في تحسين رحلة المستخدم وتقليل الجهد المبذول.

أنجزت المنصة (12) مبادرة تحسينية في العام الماضي بنسبة إنجاز بلغت 87%

الصحة الرقمية مع عيني

صحة
Seha



نتج عن هذا الحل

إجراء أكثر من **32 مليون**
فحص مخبري عبر منصة عيني

تسريع مشاركة
النتائج إلى أقل من **4 ساعات**

أطلقت بوابة "صحة" منتج "عيني" بعدّها حلّاً سحابياً ذكياً يربط أكثر من:

120+

و

1000+

مقدم خدمة مخبرية

منشأة صحية

كما عززت خدمة الأشعة الاتصالية التشخيص الإشعاعي عن بعد، ورفعت جودة الاستشارات الطبية وسرعة الحصول على التشخيص، وذلك على الرغم من التحديات التقنية.

الرقمنة الذكية لتحسين عمليات الرعاية الصحية

نفيس
nphies

✓ رفع طلبات أهلية
العلاج والموافقات
المسبقة
والمطالبات المالية.

أطلقت بوابة "نفيس" خدمة **تحليل بيانات شاملة** لدعم التحول الرقمي الصحي، وتقديم رؤية دقيقة تساعد في تحسين اتخاذ القرار في الرعاية الصحية. وفرت المنصة أداة (Dhaman Intelligence) التي عززت قدرة الجهات الصحية على تتبع الأداء وتحليل التعاملات والمطالبات بصورة لحظية.

جرى إطلاقها من قبل بوابة "نفيس" في الربع الأول من عام (2025م) بهدف تحسين العمليات.

11 خدمة
رقمية جديدة



أطلقت منصة "روح السعودية" منتج "شريك السعودية" لدعم مزودي الخدمات والمنتجات السياحية، وتمكينهم من الظهور الرقمي عالمياً، عبر إنشاء مواقع حجز مخصصة وتقديم محتوى ترويجي متكامل.

شركاء متعددون
وخدمات رقمية
بجودة عالمية

1% نسبة

الشكاوى رغم نمو
عدد المستفيدين

62+ مليون

مستخدم حتى الربع
الأول من (2025م)

400+ شريك

انضم للمنصة حتى
الربع الأول من (2025م)

تعزيز بيئة الأعمال ورفع التنافسية في المملكة



أبرز الأرقام

خدمة
مقدمة في عام (2025م)

89

مليون
مستفيد من خدمات المنصة

1.6+

ألف
خدمة نُفذت للمستفيدين

733+

أطلقت بوابة "الأعمال" خدمات جديدة في الربع الأول من عام (2025م) مثل: خدمات "الاتصالات" وخدمات "شهادات الالتزام بنظام حماية الأجور والتوظيفين". وجرى ذلك بهدف توحيد وتبسيط الإجراءات الحكومية في منصة رقمية موحدة، مما يُسهم في توفير الوقت والجهد، ويعزز كفاءة بيئة الأعمال والتنافسية في المملكة.

نظام رقمي مبتكر يرفع كفاءة التوظيف



أطلقت بوابة "جدارات" منتج اللقاءات الوظيفية عبر نظام ذكي لإدارة اللقاءات رقمياً، شمل: تسجيل المستفيدين، وجدولة اللقاءات، وتتبع التفاعل في الوقت الفعلي.

ساهم المنتج في رفع كفاءة الإعلان والتوظيف، وتقليل زمن الاستجابة، وزيادة المشاركة بأمان وفاعلية.

نسبة
انخفاض التذاكر
المصعدة

10.35%

نسبة
نمو عدد المستفيدين

65%

عدد
العمليات الرقمية

7.9 ملايين

خدمات تكاملية ترتقي بجودة الأعمال



بوابة الاستثمار في المدن السعودية
FURAS | Saudi Cities Investment Gate

أطلقت منصة "فرص" عدد (34) خدمة جديدة وتكاملية، لتواكب احتياجات المستثمرين والجهات الحكومية، ولترتقي بجودة الخدمات المقدمة، مما يعكس التزام المنصة بتقديم حلول مبتكرة تعزز تنافسية المملكة على خارطة الاستثمار العالمية.

حسابات الجهات
التمويلية

المستثمرين (FurasCare) لدعم

المستشار
الاستثماري

الخرائط الاستثمارية
التفاعلية

أبرز هذه
الخدمات

أول محافظة دولية لضيوف الرحمن تجربة مالية آمنة وسريعة



حققت المحافظة أثرًا ملموسًا
بتصنيفها ضمن

أبرز 6 حلول

مالية عالمية

للحج في تقرير (IDG)

أطلقت منصة "نسك" أول محافظة رقمية دولية مخصصة لضيوف الرحمن، تتيح لهم شحن الرصيد قبل وصولهم إلى المملكة، وإجراء المدفوعات إلكترونياً دون الحاجة إلى حساب بنكي محلي. وجرى بناء المحافظة عبر ربط مباشر مع "مدى" و (Visa) و (Mastercard)، والتكامل مع نظام الهوية الرقمية وجواز السفر للتحقق الآمن من المستخدمين الدوليين، إضافة إلى دعم خاصية الدفع دون لمس (NFC).

تشمل البوابة

جهة مستفيدة **30+**
لوحة أداء تفاعلية **50+**
مستخدم فعلي **500+**

محطة موحدة لخدمات أسرع



جرى إطلاق بوابة "أجواء" الإلكترونية الموحدة في مرحلتها الأولى، لتكون بوابة شاملة تضم جميع الخدمات في محطة واحدة، بما يسهل الوصول إليها بسرعة وكفاءة. تهدف البوابة إلى تحسين وتبسيط إجراءات إصدار التراخيص والتصاريح للجهات المختلفة العاملة في قطاع الطيران.

ابتكارات تقنية في القطاع الزراعي



نجحت منصة "نما" في تقديم حلول تقنية مبتكرة دعمت التحول الرقمي في القطاع الزراعي عبر إطلاق الخدمات التي تقدمها عبر المنصة. من أبرز هذه الحلول والخدمات ما يلي:

استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي

استخدمت منصة "نما" تقنيات الذكاء الاصطناعي لاكتشاف الآفات الزراعية مبكراً، ما ساعد المزارعين على التدخل السريع واتخاذ قرارات دقيقة للحد من الأضرار.

وظفت منصة "نما" الطائرات بدون طيار لحصر الأراضي الزراعية، ما أسهم في تحسين دقة بيانات المساحات الزراعية وتحديثها بصورة سريعة، وتقليص الوقت المستغرق للحصر من أيام إلى ساعات.

توظيف
الطائرات
بدون
طيار

مليون **16**
وفاي

زمن **تقليل**
إتمام الخدمات

نسبة **0%**
المعاملات الورقية

4.3 تعزيز قابلية الاستخدام للخدمات الحكومية

شهدت المنصات الرقمية الحكومية هذا العام تطوراً ملحوظاً في تحسين قابلية الاستخدام؛ مما يعكس حجم الجهود المبذولة لتطوير العمليات، والارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة، بما يواكب توقعات المستخدمين ويعزز رضاهم. وتُعد قابلية الاستخدام محوراً أساسياً في تصميم وتقديم هذه الخدمات، إذ تسهم بشكل مباشر في توفير تجربة تفاعلية فعّالة تُمكن المستخدمين من الوصول إلى الخدمات وإتمامها بسهولة وكفاءة؛ مما يساعد في تحسين تجربتهم. وقد أولت الجهات الحكومية اهتماماً متزايداً بتقديم خدمات أكثر سلاسة وكفاءة، عن طريق تعزيز قنوات التواصل مع المستخدمين، والاستماع لملاحظاتهم ومقترحاتهم، والاستجابة السريعة لاحتياجاتهم؛ بما يضمن تجربة إيجابية شاملة تترك أثرًا ملموسًا لديهم.

لقد أصبحت تجربة المستخدم في صميم عمل المنصات، إذ تعمل على تطوير منظوماتها باستمرار لتقديم حلول مبتكرة تستند إلى أفضل الممارسات، وتركز على تيسير رحلة المستخدم عبر جميع مراحل حصوله على الخدمة، من أول نقطة تواصل وحتى ما بعد تقديم الخدمة. كما تسعى المنصات إلى تعزيز تكاملها مع بقية الأنظمة والخدمات ذات العلاقة؛ لضمان تقديم تجربة مترابطة، تلبي احتياجات المستخدمين بكفاءة وفعالية، إلى جانب العمل على تقليل التحديات أو العقبات التي قد تواجههم.

وعن طريق استعراض قصص النجاح الآتية، يتجلى لنا كيف استطاعت هذه المنصات تقديم نماذج يحتذى بها في تحسين تجربة المستخدمين، سواء عبر تحسين قنوات التواصل، أو تقديم حلول أكثر مرونة واستجابة، أو من خلال مبادرات نوعية أسهمت في رفع جودة الخدمات وتكاملها وتعزيز رضا المستخدمين. وتشكل هذه التجارب مصدر إلهام للجهات جميعها في ابتكار حلول عملية تركز على المستخدم بالدرجة الأولى، وتسهم في تحقيق الأهداف الإستراتيجية الرامية إلى تقديم خدمات حكومية متقدمة، تحقق رضا المجتمع وتدعم التنمية المستدامة.

سكني واجهات مبتكرة لرحلات أكثر كفاءة



ورشة عمل
لتحليل رحلات المستخدمين

230+

خدمة رقمية مطورة
وتسريع إنجاز المعاملات، وتعزيز
جودة الخدمات بصورة ملموسة

70+

أطلقت منصة "سكني" مختبر تجربة المستخدم بهدف تطوير تجربة المستفيد الرقمية عن طريق تحليل سلوك المستخدمين وتصميم واجهات تسهّل عليهم إتمام معاملاتهم. اعتمد المختبر على تنفيذ اختبارات (A/B) لمقارنة خيارات تصميم مختلفة لواجهات المنصة، مما مكّن من اختيار الحلول الأكثر فاعلية بناءً على بيانات دقيقة.

رخص مؤتمتة لإنجازات أسرع



600+

ألف ترخيص إعلاني

52+

ألف رخصة عقارية

أطلقت بوابة الوساطة العقارية "فال" مبادرة أتمتة إصدار رخص الوساطة والإعلانات العقارية؛ بهدف تبسيط الإجراءات وتسريع إنجاز المعاملات للمستخدمين.

أسهمت هذه الخطوة في الآتي:

تقليل الوقت والجهد المطلوبين
للحصول على الرخص المطلوبة

زيادة الشفافية وضمان التعامل مع
وسطاء وإعلانات مرخصة نظامياً

المتسوق الخفي



RER
السجل العقاري

نفذت منصة "السجل العقاري" مبادرة "تجربة المتسوق الخفي" لتحسين واجهة المستخدم ورحلة المستفيد عبر القنوات الإلكترونية، عن طريق محاكاة حقيقية لتقديم الطلبات وتنفيذ زيارات خفية؛ لتقييم سهولة الاستخدام وكفاءة الإجراءات المنفذة.

نسبة نمو عدد
المستفيدين الجدد

37%



حيث ارتفع عدد الطلبات الرقمية من

352 ألف
(م2025)

إلى 9 آلاف
(م2023)

أبرز الأرقام

نسبة
ارتفاع المطالبات المالية
100%

نسبة
ارتفاع طلبات أهلية العلاج
95%

نسبة
ارتفاع الموافقات المسبقة
130%

حل رقمي متكامل لدعم مقدمي الرعاية الصحية



أطلقت بوابة "نفييس" منتج موحد لرفع المطالبات المالية رقمياً من مقدمي الرعاية الصحية؛ مما أتاح أتمتة إجراءات إصدار الفواتير، وتقليل الأخطاء، وتسريع السداد. أسهمت هذه الخطوة في دعم التحول الرقمي الكامل للمنصة؛ ما يعكس استمرار تطويرها لدعم القطاع الصحي بكفاءة عالية.

حققت المنصات آثارًا إيجابية في تحسين تجربة المستفيدين، ومنها:



توثيق واستقرار قطاع
العمالة المنزلية

جهة مالية تم
الربط معها لتعزيز
دفع وحماية الأجور

11

وثيقة تأمين تم
إصدارها لتعزيز
استقرار القطاع
1.4 مليون



مسار فوري لحجوزات
الروضة الشريفة

تسريع عمليات
الحجز للدخول
الروضة الشريفة
87%

تقليل للهدر في
المقاعد المحجوزة
في الروضة الشريفة
85%



برنامج تحليلي لتطوير
رحلات المستفيدين

انخفاض
استفسارات
التدريب
61%

انخفاض الشكاوى
المتكررة
75%



الكشف عن احتيالات
شرائح الاتصالات

تحسن سرعة
كشف الاحتيال في
شرائح الاتصال
55%

تتوفر سنويًا
بعد تطبيق حلول
كشف الاحتيال
1.2 مليون

لوحات ذكية لدعم قرارات التوظيف



طورت بوابة "جدارات" لوحات معلومات ذكية لتحليل الفئات المستخدمة وتقسيمها إلى مجموعات وصفية، مع تتبع رحلتها داخل المنصة، كما طُور أكثر من (8) لوحات معلومات قطاعية لتحليل المؤشرات المتعلقة بالتفاعل مع البوابة، مثل: بيانات المتقدمين والشواغر.

تحديث قوائم المهن؛
بما يلبي احتياجات كل
قطاع بصورة أفضل.

دعم اتخاذ القرار
لتحقيق أهداف البرنامج
في خفض البطالة.

تقليل الجهد اليدوي
المبذول لدراسة
سلوكيات المستخدمين.

أسهمت هذه
التحليلات في:

قياس رضا تفاعلي يدعم تحسين الخدمات

اعتماد
Etimad



نفذت منصة "اعتماد" مشروعًا منهجيًا لقياس رضا المستخدمين شمل خدماتها جميعها، باستخدام استبانات رقمية وتحليلات متقدمة لرصد نقاط الألم والمقترحات. واستهدفت المبادرة تقييم خدمات متنوعة، مثل: العقود، والمطالبات المالية، وسوق اعتماد، والصرف، مع التركيز على سهولة الإجراءات، وجودة الدعم والمخرجات.

ارتفاع الرضا في
بعض الخدمات مثل

95%

في خدمة الصرف

أسفرت مرئيات المستخدمين عن وضع خطط تحسينيه، شملت الآتي:

تسريع الإجراءات.  رفع كفاءة الدعم. 

تحسين الواجهات. 

تصميم تفاعلي يعزز تجربة المستخدم



عملت بوابة "نور" على تطوير الشاشة الرئيسة بتصميم ذكي وتفاعلي يعرض المعلومات والطلبات بوضوح، ويسهّل على المستخدمين تنفيذ الإجراءات المطلوبة بسرعة وكفاءة. تميزت الواجهة بإظهار البيانات الشخصية، والدعم مباشرة، وإعادة تصميم بطاقات المعلومات؛ لتسهيل الاطلاع والوصول للتفاصيل عبر الأجهزة المختلفة. وأسهمت هذه الجهود في تقديم تجربة رقمية محسنة وأكثر شمولية وفاعلية.

نمو كبير في حجم
العمليات المنفذة

69.6
مليون

عملية مع نهاية عام (2024م).

معامل تجربة المستخدم

عملت المنصات الموضحة أدناه على تطوير معامل تجربة المستخدم "UX Lab"؛ للمساهمة في تقديم تجارب مخصصة وحلول استباقية تواكب متطلبات المستخدمين بصورة مدروسة.

نما
N A A M A

اعتماد
Etimad



السعودية

سكني

رصد الأخطاء مبكرًا ورفع جاهزية التطبيق

أسهمت أتمتة عمليات الاختبار في تسريع تنفيذ اختبارات الأنظمة والخدمات، ورفع جودة البنية التحتية الرقمية في تطبيق "توكلنا"، حيث مكّنت الفرق الفنية من متابعة الحالات الاختبارية يوميًا بعد كل مرحلة تطوير؛ مما ساعد في **اكتشاف المشكلات مبكرًا** قبل وصولها للمستخدمين النهائيين. كما ساعدت الأتمتة في تحليل المشكلات و**تحديد جذورها** بصورة أسرع، وتصنيفها بدقة بحسب نوعها ومستواها، و**معرفة نسبة الفشل** لاتخاذ قرارات دقيقة تعتمد على فهم أفضل لسلوك النظام.



اختصرت الأتمتة الزمن اللازم لتحضير البيانات وتنفيذ الاختبارات من:

7 ساعات إلى 2.5 دقيقة

التفاعل المفتوح لتعزيز كفاءة الأنظمة



في سعيها لتحسين تجربة المستخدمين، أطلقت منصة "مدرستي" مبادرة تمثلت في عقد ورش عمل تفاعلية مفتوحة، استهدفت المستفيدين من المعلمين والطلبة وقادة المدارس.

ركزت الورش على موضوعات أُخترت بناءً على اهتمامات فعلية، أبرزها:

تفعيل الأدوات التعليمية الرقمية



إستراتيجيات التدريس الحديثة



تحسين واجهة المستخدم للمنصة



أُرسلت دعوات للمستفيدين وطُرحت استبانات قبل الورش؛ لجمع آراء المشاركين وتحديد اهتماماتهم، مما ساعد في تخصيص المحتوى بما يتوافق مع احتياجاتهم.

قياس التجربة مباشرةً وتحسين جودة الخدمات باستمرار



نتج عن هذا الحل:

- ✓ رفع مستوى التفاعل.
- ✓ تسريع الاستجابة.
- ✓ تحقيق دورة تحسين مستمرة.
- ✓ زيادة في رضا الممارسين وجودة الخدمة.

واجهت منصة "أناة" تحديًا في تحسين جودة خدماتها المقدمة للممارسين الصحيين؛ نتيجة غياب آلية واضحة تقيس رضا المستخدمين مباشرةً باستمرار. استجابت المنصة لهذا التحدي عن طريق الربط مع **نظام تقييم فوري وسهل الاستخدام**؛ ما أتاح جمع تغذية راجعة آنية تُستخدم لتحسين تجربة المستخدم وتعزيز أداء الخدمات.

التكامل الناجح بين المنصات لتسهيل رحلة المستفيدين

نجحت بوابة "وزارة السياحة" في تحسين تجربة الحصول على خدمات "الإرشاد السياحي" عبر إعادة هندسة الإجراءات وتبني حلول تقنية مبتكرة؛ لمعالجة التحديات المرتبطة بإصدار التراخيص المهنية، وتوفير التدريب المختص.



إضافةً إلى اعتماد تقنيات الذكاء الاصطناعي وأتمتة العمليات في التحقق من بيانات طلبات التراخيص.

ما أدى إلى تقليص زمن المعالجة بنسبة **80%**

قام فريق التجربة الرقمية بالربط الآتي:

FutureX



وزارة السياحة
Ministry of Tourism



لتمكين الوصول إلى برامج تدريبية متخصصة.

صحة
Seha



أناة
Anat



78%

أسهم ذلك في ارتفاع نسبة تغطية الممارسين الصحيين إلى

أطلقت منصة "أناة" خدمة "إثبات الممارسة المهنية" بالتكامل مع بوابة "صحة"؛ لمعالجة التحدي المتمثل في عدم وجود خدمة رقمية تتيح للممارسين الصحيين إثبات علاقتهم التعاقدية مع المنشأة. وقد طُوِّرت هذه الخدمة لإتاحة إثبات العلاقة بالمنشأة الصحية رقمياً بموثوقية.

كما جرى تحليل:

خدمة
على البوابة **145**

خدمة
على التطبيق **84**

عملت منصة "ناجز" على تحسين التكامل الداخلي بين الخدمات بواقع (45) خدمة مكتملة؛ لتقليل متطلبات المرفقات إلى الصفر، كذلك جرى التكامل مع (13) جهة خارجية لتحسين الخدمات، وتقليل الجهود المبذولة من المستفيدين.

ناجز
najiz

أطلقت بوابة "الهيئة العامة للترفيه" مبادرة للتكامل بين منتج "الرخص الرقمية" والمركز السعودي للأعمال؛ لتمكين المستثمرين من التقديم على خدمات التراخيص رقمياً؛ وأسهم ذلك في تقليل الوقت اللازم للإجراءات، وتسهيل رحلة المستثمر.



أصبح بالإمكان التقديم على الخدمات، مثل:

عبر منصة موحدة تربط الجهات ذات العلاقة.

- ترخيص جديد.
- تطوير المرافق الفنية.
- تراخيص التشغيل.
- طلب شهادة اعتماد.



4.4 إعادة هندسة الإجراءات لتحسين رحلة التجربة الرقمية ونضجها

في ظل التوسع المستمر في متطلبات الخدمات وتداخل العمليات التشغيلية، توجهت المنصات المقدمة للخدمات إلى تبني نماذج أكثر فاعلية في إدارة الموارد وتحقيق كفاءة الأداء. وقد شكّل التحول الرقمي الذكي عاملاً رئيساً في تمكين هذه المنصات من إعادة هندسة الإجراءات وتصميم العمليات؛ بهدف تقليل التعقيد في رحلة المستخدمين، وتحقيق التكامل، ورفع جودة الخدمة.

عملت المنصات على تطوير هياكل تشغيلية ذكية تستند إلى بيانات لحظية وأدوات تحليل متقدمة؛ مما أتاح لها مراقبة الأداء، وتوجيه التدخلات بسرعة وفعالية، خاصة في الأوقات الحرجة والمنعطفات الحساسة، كما مكّنت إعادة هندسة الإجراءات من دمج أنظمة المراقبة والتحكم مع مستشعرات ميدانية دقيقة؛ ما أسهم في تحقيق استجابة استباقية وتقليل معدلات الشكاوى وتحسين رضا المستخدمين.

وقد ساعدت هذه الجهود على توحيد الرؤية بين المنصات المختلفة عن طريق التكامل وتبادل البيانات المباشر؛ ما عزز من قدرة فرق العمل على التنسيق الفوري، واتخاذ قرارات دقيقة مدعومة بالمؤشرات الميدانية.

تتنوع قيمة إعادة الهندسة الإجرائية لتشمل؛ تحسين العمليات الداخلية، وتعزيز استدامة الخدمات، وتقليل الفاقد التشغيلي، ورفع جاهزية المنصات لتقديم خدمات فعالة تلبي احتياجات المستخدمين بمستوى عالٍ من الاعتمادية. ويستعرض هذا القسم عددًا من قصص النجاح تسلط الضوء على إعادة هندسة الإجراءات، بالاستفادة من الرقمنة الذكية بصفاتها أداة مُمكّنة لتحقيق تحول تشغيلي ملموس وفعال.



شهدت عدد من المنصات تطوراً في الكفاءة التشغيلية بفضل إعادة هندسة الإجراءات المدعومة بتقنيات رقمية متقدمة؛ مما نتج عنه:

نسبة
تحسين سرعة الإنجاز
80%

نسبة
نمو في الخدمات
الإلكترونية
200%

نسبة
انخفاض في معدلات
الشكاوى
35%

أبرز التقنيات المستخدمة في إعادة هندسة الإجراءات

**منهجيات
(Service Recovery)**
للتفاعل الاستباقي مع
العملاء غير الراضين.

أدوات ذكاء اصطناعي
للتحقق من البيانات،
واتخاذ القرار الآلي لدعم
تحسين الخدمات.

مستشعرات ميدانية
للضغط والتدفق؛
بهدف التنبؤ بالأعطال
والتدخل الاستباقي.

**لوحات تشغيل
ذكية**
لمتابعة أوامر
التشغيل لحظياً.

استجابة لملاحظات المستخدمين والطلبة المبتعثين حول صعوبة التقديم على خدمة الخطة الدراسية؛ حسّنت بوابة "سفير" تجربة المستخدم عبر إعادة تصميم الخدمة، وتقسيم الطلب إلى أجزاء واضحة، مع إتاحة إمكانية إصدار الضمان المالي مباشرة بعد قبول الخطة الدراسية، بدلاً من التقديم عليه بصورة منفصلة كما كان في السابق.



**الاستمتاع
للمستخدمين وتيسير
الرحلات الرقمية**

رفع مستوى رضا
الطلاب عن الخدمة

تسريع معالجة الطلبات

تبسيط الإجراءات

أسهم هذا التحسين في:

تأشيرات زيارة الأعمال لتعزيز الفرص الاستثمارية



تأشيرة
لاستكشاف الفرص
الاستثمارية المتنوعة

70+ ألف

نسبة
الزيادة في العمليات
على المنصة

22%

مستفيد
الزيادة في عدد
المستفيدين لعام
(2025م)

4+ آلاف

طورت بوابة "استثمر في السعودية" المرحلة الثانية من خدمة تأشيرات زيارة الأعمال "مستثمر زائر" بالتعاون مع وزارة الخارجية، وهي خدمة إلكترونية تتيح للمستثمرين الأجانب التقدم بطلب الحصول على تأشيرة زيارة رقمية لغرض الاطلاع على الفرص الاستثمارية في المملكة العربية السعودية؛ مما أسهم في جذب استثمارات جديدة وتعزيز التعاون الدولي.

تجربة مخصصة ترتقي بخدمة المستثمر



أسهمت هذه المبادرات في الآتي:

توفير تجربة رقمية مخصصة وسلسة.



تبسيط الخطوات وتقليل الغموض.



توجيه المستخدمين تلقائياً نحو استكمال معاملاتهم بكفاءة ومرونة.



نجحت منصة "صناعي" في إعادة هندسة إجراءات تقديم الخدمات عن طريق مبادرة نوعية لتخصيص الرحلات الرقمية وفقاً لنوع المنشأة وطبيعة الطلب، حيث صُممت (16) رحلة رئيسية متخصصة تلبي احتياجات المستثمرين في مراحل تعاملهم المختلفة مع المنصة. جاء هذا التخصيص مدعوماً بإعادة تصميم شاملة للإجراءات تركز على ربط الخدمات برحلات حياة المستفيد.

نقّدت منصة "شركة المياه الوطنية" بتنفيذ مبادرات رقمية لإعادة هندسة الإجراءات التشغيلية، شملت تطوير أوامر التشغيل عبر لوحات ذكية؛ تُسرّع المهام، وتعزز دقة الإنجاز. كما جرت مراقبة شبكة المياه والصرف الصحي في موسم الحج باستخدام مستشعرات الضغط والتدفق؛ ما أتاح التدخل الاستباقي، وضمان استمرارية الخدمة ورفع كفاءة التنسيق.



شركة المياه الوطنية
National Water Company

إعادة هندسة الإجراءات عبر الاستشعار والتحليل الفوري

واجهات محسّنة وأتمتة مبتكرة



أعدت منصة "سكني" تصميم رحلات المستخدم الأساسية، ولا سيما في مراحل البحث والحجز والتملّك، عن طريق تبسيط الإجراءات، وأتمتة الخطوات، وتحسين الواجهات.

ازدياد عدد المستفيدين إلى

570 ألف

مستفيد مع نهاية (2024م)

ارتفاع عدد العمليات إلى

1.7 مليون

عملية مع نهاية (2024م)

أسهمت هذه التحسينات في

4.5 توظيف الذكاء الاصطناعي في تجربة المستفيد

في عصر التحول الرقمي انتقل الذكاء الاصطناعي من اعتباره أداة تقنية مساعدة، إلى كونه ركيزة مهمة في مسيرة الابتكار والتقدم نحو المستقبل، وأصبح حجر الزاوية في تطوير الخدمات الحكومية، وتحقيق طموحاتها الاستراتيجية، وبهذا تجاوز دوره التقليدي ليكون قوة تمكينية متكاملة؛ تسهم في بناء بيئة عمل مبتكرة تُحَفِّز الإبداع وتُعزِّز تنافسية المؤسسات على المستويات جميعها.

وتُبرز القصص الآتية، كيف استطاعت الجهات الحكومية دمج تقنيات الذكاء الاصطناعي المتقدمة، ويشمل ذلك الذكاء الاصطناعي التوليدي، ونماذج اللغة الكبيرة، وتعلم الآلة، ضمن منظومات عملها اليومية؛ لتطوير تجارب مستفيدين غنية، وآمنة، وموثوقة. فقد مكّنت هذه التقنيات من تقديم الدعم الفوري على مدار الساعة، وأتمتة الإجراءات والخدمات؛ لتقليل الهدر وتحقيق الكفاءة التشغيلية، وتحسين جودة القرارات المبنية على التحليل العميق للبيانات، الأمر الذي انعكس إيجاباً على رضا المستفيدين، ورفع مستويات نضج الخدمات الرقمية.

كما تؤكد هذه النجاحات المتتالية قدرة الجهات الحكومية على توظيف الذكاء الاصطناعي لتقديم حلول ذكية واستباقية، قادرة على التنبؤ بالاحتياجات، والاستجابة للتحديات بكفاءة، وربط البيانات الضخمة بالتقنيات الحديثة في إطار منظومة متكاملة تحقق أهداف الحكومة الرقمية. ويسهم ذلك في تقديم تجارب متكاملة ومرتبطة للمستفيدين، تتماشى مع تطلعاتهم المتزايدة، وتدعم مستهدفات رؤية السعودية 2030 نحو بناء حكومة ذكية ورقمية وفعالة، تضع الإنسان محور اهتمامها، وترسخ قيم الشفافية والجودة، وتُعزِّز مكانة المملكة إقليمياً وعالمياً بوصفها رائدة في الابتكار الحكومي والتحول الرقمي.

تقليص زمن
البحث بمتوسط
75%.



خفض زمن
معالجة التذاكر
بمتوسط 30%.



تقليل زمن الاستجابة للاستفسارات
بمتوسط 25%.



ساعدت تقنيات الذكاء الاصطناعي في
تقليل الوقت المستغرق في الإجراءات
بما يتراوح بين

50% إلى 75%

تحقق ذكي.. هوية وطنية أسرع



تبنت منصة "أبشر" مطلع عام (2025م) تقنية ذكية تعتمد على الذكاء الاصطناعي؛ للتحقق من جودة الصورة الشخصية وملاءمتها عند تنفيذ خدمات الهوية الوطنية؛ ما أسهم في تسريع الإجراءات، وتقليل الأخطاء، ورفع كفاءة إصدار بطاقة الهوية وتجديدها بدقة وأمان.

تقليل الوقت
شهرياً بنسبة
60%

لمطابقة الصور، وتقليل الأخطاء، وزيادة عمليات تجديد الهوية الوطنية.

رحلة استثمار ذكية

صناعي
Senaei



زيادة عدد المستخدمين الجدد

60%

بأكثر من (5) آلاف مستفيد
جديد في النصف الأول من
العام الحالي

تمكنت منصة "صناعي" من استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي لدعم رحلة المستثمر عن طريق أتمتة معالجة الطلبات، وتقديم قرارات أولية ذكية. إضافة إلى بناء منصة متخصصة في التجربة الرقمية (DXP) مدعومة بأدوات الذكاء الاصطناعي لتحليل بيانات المستثمر وسلوكه وأنشطته من المصادر المختلفة؛ تساعد فريق التجربة الرقمية في فهم سلوك المستثمر وزيادة عدد المستخدمين بصورة ملموسة.

عملت منصة "مساند" على توظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي في دعم اختيار العامل المنزلي الأنسب باستخدام **تعلم الآلة**، إلى جانب خدمة **روبوت محادثة ذكي** اعتماداً على محاكاة المحادثات البشرية، مما مكّن المستخدمين من الحصول على ردود فورية دون تدخل بشري؛ وأسهم في رفع كفاءة الاختيار، وزيادة رضا المستخدمين، وتحقيق تجربة أكثر سلاسة وموثوقية.

مساند
MUSANED



اختيار العامل
المنزلي

وظّفت بوابة "الهيئة السعودية للمياه" تقنيات الذكاء الاصطناعي؛ لتحسين تجربة المستخدم، عبر تطوير **روبوت محادثة ذكي** يجيب على استفسارات المستخدمين بسرعة ودقة دون تدخل بشري، معتمداً على أحدث تقنيات الذكاء الاصطناعي ومعالجة اللغة الطبيعية.



روبوت ذكي

بمتوسط زمني

7

ثوانٍ بحد أقصى

استجاب الروبوت

4000+

رسالة بدقة

أسهم ذلك في تسهيل الوصول إلى المعلومات، وتوفير الوقت والجهد على المستخدمين.

مبادرات ذكية لخدمة مستمرة



نتج عن ذلك:

- ✓ تسريع الاستجابة على المستخدمين ورفع رضاهم.
- ✓ تقليل الضغط على مراكز الاتصال.
- ✓ خفض التكاليف التشغيلية.

أطلقت بوابة "أبدع" خدمة **روبوت محادثة ذكي** لتقديم إجابات فورية على الاستفسارات؛ مما قلّل من مدة الاستجابة وخفّف العبء على مراكز الاتصال، وأسهم بصورة ملموسة في تحسين تجربة المستخدمين. حيث اعتمدت البوابة على تقنيات الذكاء الاصطناعي لتصنيف الاستفسارات، وتقديم ردود دقيقة ومتسقة بسرعة وكفاءة، وتقليل حجم العمليات الداخلية المطلوبة، مثل: متابعة الشكاوى.

أطلقت منصة "نما" **المساعد الافتراضي** للذاكرة؛ بهدف تمكين موظفي الدعم من الوصول السريع والدقيق للمعلومة أثناء معالجة التذاكر، وذلك عن طريق تقنيات الذكاء الاصطناعي التي تستخلص الكلمات المفتاحية، وتعرض المقالات المناسبة لحظياً داخل نفس الواجهة، وأسهم ذلك في الآتي:

نما
N A A M A

**المساعد
الافتراضي**



تقليل مدة التدريب
للموظفين الجدد إلى

50%



خفض زمن المعالجة
بنسبة

30%



رفع معدل
الحل من أول

تواصل



تقليل زمن البحث
بنسبة

75%

أكثر من 300,000 استفسار

أجريت معالجته بدقة وسرعة عبر تقنيات الذكاء الاصطناعي، مثل:

السعودية

وزارة السياحة
Ministry of Tourism

هيئة الزكاة والضريبة والجمارك
Zakat, Tax and Customs Authority

اعتماد
Etimad

ثورة

المستشار الذكي

أسأل زياد

اعتماد GPT

الآثار المرجوة

100+
٩

وفر مالي لكل مرشح



300%

تقليل الوقت لبناء السيرة الذاتية وتطوير المسار المهني



طورت بوابة "وزارة السياحة" منتج (MT Coach) المعزز بتقنيات الذكاء الاصطناعي التوليدي؛ لرفع مستوى المهارات، وتوجيه المتدربين نحو الوظائف المناسبة، ومواجهة التحديات المرتبطة بهذا المسار المهني من ارتفاع تكلفة التدريب وصعوبة الوصول للوظائف .

وزارة السياحة
Ministry of Tourism

المدرّب
السيّاحي الذكي
(MT Coach)

عملت منصة "سبل" على تطبيق تقنية الروبوتات في مركز المعالجة بالرياض؛ بهدف رفع الكفاءة التشغيلية، وتحسين جودة الخدمات. اعتمدت المبادرة على روبوتات ذكية مخصصة تعمل ضمن نظام متكامل يرتبط مع أنظمة إدارة الشحنات؛ وأسهم ذلك في رفع الطاقة الاستيعابية للمركز، عبر تحسين سرعة المعالجة ودقة التسليم؛ مما يجعلها تجربة ناجحة ونموذجاً قابلاً للتوسع في مراكز أخرى.

سبل
الشحن الذكي

- ✓ تسريع معالجة الإجراءات.
- ✓ تقليل الأخطاء البشرية.
- ✓ خفض التكلفة التشغيلية.
- ✓ زيادة رضا المستفيدين.

تساعد تقنيات الذكاء الاصطناعي في توفير آلاف الساعات من وقت العمل البشري:

اعتماد
Etimad



وفرتها منصة اعتماد عبر الاستفادة من

تقنيات المساعد الذكي

2,250+
ساعة عمل

المساعد الذكي

أطلق تطبيق "صحتي" مشروع "التوأَم الرقمي" الذي يمثل ابتكاراً تقنياً يُربط فيه بين بيانات المريض والذكاء الاصطناعي؛ لإنشاء نسخة افتراضية تساعد على التنبؤ بالأمراض واتخاذ قرارات صحية دقيقة. ويتيح ذلك مراقبة الحالة الصحية للأفراد استباقياً، وهو متاح حالياً لأكثر من **(30 مليون)** مستخدم في المملكة، ويسهم التوأَم الرقمي في تحقيق الآتي:



**بُعد جديد
لصحتك مع
توأَمك الرقمي**

- ✓ تحسين جودة الرعاية الوقائية.
- ✓ تسريع الاستجابة الطبية.
- ✓ دعم الكفاءة الاقتصادية للصحة.
- ✓ خفض تكاليف العلاج.



مدن المستقبل.. تبدأ اليوم



حققت منصة "بلدي" تقدماً في مسار المدن الذكية عبر تطوير وتفعيل **(8 مسارات)**، من ضمنها خدمات بلدية ذكية في عام (2024م)، من أهمها استخدام الذكاء الاصطناعي في:

- الخريطة الذكية.
- منصة "بلدي لايف ستايل".
- الرقابة الذكية في تطبيق "عدسة بلدي".
- تفعيل محرك التعرف على التشوه البصري.

تطبيق "عدسة بلدي"

نسبة
رفع التغطية الجغرافية **95%**

نسبة
خفض عدد المفتشين **90%**

نسبة
تقليل التكلفة **76%**

طورت هيئة الزكاة والضريبة والجمارك نموذج ذكاء اصطناعي متكامل مع نظام إدارة علاقات العملاء (CRM) لتحليل شكاوى المستفيدين؛ مما أتاح التعرف بدقة على أبرز المشكلات ونقاط الألم التي يواجهها المستخدمون. أسهم ذلك في اتخاذ قرارات تصحيحية فورية وتحسين التجربة الرقمية، بالاعتماد على التحليلات لدعم الإستراتيجية وخدمة المستفيد بفعالية.



حلول ذكية لشكاوى المستفيدين

يستخدم النموذج تقنيات تعلم الآلة (Machine Learning)؛ لفهم اللغة ونماذج الذكاء الاصطناعي وتصنيف البيانات

**التقنيات
المستخدمة**

تسعير ذكي لاستثمار أدق

أسهم النموذج في:

تحقيق عدالة تسعيرية، ورفع كفاءة استخدام الموارد، وربط السياسات الاستثمارية بالتسعير الذكي.



تقليل الفجوة بين تسعير الرخص والمردود الفعلي للاستثمار.



تمكين المستثمرين من اتخاذ قرارات دقيقة قائمة على بيانات واقعية.



طورت منصة "فرص" نموذج تسعير ذكي لرخص أبراج الاتصالات يعتمد على **ذكاء الآلة والبيانات الجغرافية والاقتصادية** لاحتساب قيمة الرخصة بناءً على موقع البرج وتوزيع السكان والطلب المحلي، بدلاً من التسعير الثابت.

حماية ذكية للاتصالات



نتج عن هذا الابتكار

98%

دقة اكتشاف الأنماط المشبوهة بشكل لحظي

91.7%

نسبة خفض زمن الاستجابة

طورت بوابة "متصل" حلاً ابتكارياً يعتمد على الذكاء الاصطناعي **وتعلم الآلة** للكشف الاستباقي عن محاولات تسجيل شرائح (SIM) بطرق احتيالية، مما أسهم في تعزيز الأمن الرقمي وحماية المستخدمين من التهديدات المرتبطة بإساءة استخدام الاتصالات. استند الحل إلى خوارزميات، مثل: (Random Forest) و(Isolation Forest)، وجرى دمجها في الأنظمة التشغيلية للهيئة ومزودي الخدمة.

إشعارات ذكية بدفء رقمي



أطلقت منصة "نسك" نظام إشعارات تفاعلياً مدعوماً بالذكاء الاصطناعي، يُراعي حالة المستخدم الزمانية والمكانية والنفسية، ويقدم رسائل بلغة إنسانية مؤثرة، في إنجاز يعكس نجاح المنصة في تعزيز الارتباط العاطفي والتفاعل الرقمي.

واعتمدت المنصة على الذكاء الاصطناعي السياقي.

1500+ إشعار بلهجات مختلفة ضمن بنك الإشعارات

400+ رسالة شكر من المستخدمين والمؤثرين

استباق المخاطر בזكاء

تضمنت الحلول

نسبة
رفع كفاءة الرقابة **40%**

تسريع
تقليل الاعتماد على
اتخاذ القرار التحقق اليدوي

طورت بوابة "قوى" أداة ذكية لضبط الاشتباه، تعتمد على الذكاء الاصطناعي ونماذج اللغات الكبيرة (LLMs)، لتحليل السلوكيات واكتشاف الأنماط غير المعتادة بين المستخدمين، عبر تقنيات معالجة اللغة الطبيعية (NLP)؛ لرصد المخالفات فوراً وبدقة، كما مكّنت الجهات من التنبؤ بمحاولات الاحتيال استباقياً.

أدوات تحليل بصري متقدمة



محرك كشف الاحتيال



تضمنت
الحلول

FutureX ترخيص تعليمي ذكي

طورت بوابة "FutureX" نظام ترخيص تعليمي يعتمد على الذكاء الاصطناعي لتسريع إجراءات التحقق من الالتزام بالاشتراطات الفنية والتعليمية، عبر تحليل المدخلات وتقييم مستوى الالتزام فوراً وآلياً، ما يعكس تحولاً نحو الأتمتة الذكية.

أسهم النظام في الآتي:

- ✓ تقليل التدخل البشري
- ✓ توفير توصيات فورية للإجراءات التصحيحية
- ✓ الربط لضمان التكامل وسهولة التحديث



شركة المياه الوطنية
National Water Company

أتمتة العمليات لكفاءة أعلى

عملت منصة "شركة المياه الوطنية" على أتمتة المهام التشغيلية المتكررة المعتمدة على قواعد عبر تطبيق أتمتة العمليات الروبوتية (RPA)؛ بهدف تخفيف العبء التشغيلي والمالي، وتحقيق مستويات أعلى من الدقة والسرعة في تنفيذ العمليات، وضمان التكامل الفعال بين الأنظمة المختلفة.

نتج عن ذلك:

عملية
جرى العمل على أتمتها **50+**

مليون
وفر سنوي **21.5**

ألف ساعة
جرى توفيرها سنوياً **180+**

5

**النتائج العامة
لمؤشر نضج
التجربة الرقمية
لعام 2025**

5. النتائج العامة لمؤشر نضج التجربة الرقمية لعام 2025

5.1 مراحل مؤشر نضج التجربة الرقمية

عمل مؤشر "نضج التجربة الرقمية للخدمات الحكومية" في دورته لعام (2025م) ضمن (خمس) مراحل رئيسية، وهي: الإعداد، والإطلاق، والتقييم، وتحليل النتائج، وإعلان النتائج.



المرحلة الأولى: الإعداد

جرى العمل في هذه المرحلة على تنفيذ سلسلة من ورش العمل، بدأت بالورشة التعريفية بالمؤشر التي استهدفت فرق العمل الممثلة للمنصات المشمولة في مؤشر "نضج التجربة الرقمية للخدمات الحكومية" لعام (2025م)، كما جرى فيها استعراض تحديات المؤشر ومراجعة المناظير والمحاور المختلفة، وجرى أثناء الورشة الإجابة على الاستفسارات العامة. تلى ذلك عقد ورش العمل التفصيلية مع فرق العمل الممثلة للمنصات كل على حدة، لتوضيح منهجية المؤشر بصورة مفصلة، وتحديد المتطلبات التي يجب توفيرها في مدة التقييم، وعرض الخطة الزمنية الخاصة بكل منصة. كما عُقدت (ثلاث) ورش عامة للإجابة عن استفسارات ممثلي المنصات حول أعمال المؤشر ومتطلباته لعام (2025م).



المرحلة الثانية: الإطلاق

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

أطلقت استبانة "قيم تجربتك الرقمية" في (26) فبراير

وتجاوز عدد المستفيدين المشاركين **374** ألف مستفيد.



المرحلة الثالثة: التقييم



استكمالاً لأعمال المؤشر المتعلقة بمنظور تجربة المستخدم، فقد أكمل الفريق المختص في الهيئة الزيارات الميدانية لمقرات المنصات التي يشملها المؤشر؛ لتقييم معايير تجربة المستخدم على البيئتين التجريبية والحية، عبر أدوات متنوعة ومصممة لذلك؛ لجمع المشاهدات حول التجربة الفعلية للمستخدمين. كما قُيِّم منظورا التعامل مع الشكاوى والتقنيات والأدوات عن طريق تحليل البيانات والشواهد المقدمة من الجهات المالكة، وذلك عبر (3) دورات من المراجعة؛ لتقديم الملاحظات والتحقق من أنظمة التعامل مع الشكاوى وقنوات تقديمها، إضافةً إلى الاطلاع على التقنيات الرقمية المستخدمة في المنصة؛ لتحسين تجربة المستخدم، ومدى تبني التقنيات الحديثة لجمع البيانات المتعلقة بالمستخدمين من المنصة وتحليلها. وتخلل هذه المرحلة عقد (10) ورش عمل استرشادية لتوضيح مفاهيم ومتطلبات منظوري التعامل مع الشكاوى والتقنيات والأدوات بصورة أعمق.

المرحلة الرابعة: تحليل النتائج



جرى 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 الخامسة: إعلان النتائج



وأخيراً، جرى الإعلان عن نتائج مؤشر "نضج التجربة الرقمية للخدمات الحكومية" في هذه المرحلة، إضافةً إلى نشر التقرير الذي يوضح النتائج العامة للمؤشر وأعلى المنصات تقيماً لعام (2025م). كما استُكملت في هذه المرحلة التقارير التفصيلية للمنصات المشمولة في هذه الدورة، وجرت مشاركتها مع الجهات المالكة للمنصات. كما يوضح الخط الزمني الآتي مراحل تنفيذ دورة المؤشر لعام (2025م):



5.2 أبرز المشاهدات

بلغت النتيجة العامة لمؤشر "نضج التجربة الرقمية للخدمات الحكومية" لعام (2025م) نسبة (86.71%) في المستوى (متقدم)، الذي شمل نطاقه (50) منصة رقمية، قُيِّم مستوى نضجها وفقاً للمناظير والمحاور المشار إليها في التقرير؛ وأظهرت النتائج تمكّن 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 (1.67%) مقارنة [بنتيجة المؤشر لعام \(2024م\) المعلنة](#) وكانت نتائج المنصات الحكومية (العشر) الأعلى في المؤشر لعام (2025م)، هي: منصة "أبشر" (93.95%)، ومنصة "هيئة الزكاة والضريبة والجمارك" (93.25%)، وتطبيق "توكلنا" (91.89%)، ومنصة "اعتماد" (91.43%)، وبوابة "قوى" (91.06%)، ومنصة "إحسان" (90.95%)، وبوابة "وزارة السياحة" (90.78%)، ومنصة "التأمينات الاجتماعية" (90.35%)، وتطبيق "صحتي" (89.71%)، ومنصة "صناعي" (89.58%).

منظور رضا المستفيد



لقد بلغت النسبة الإجمالية لنتائج المنصات في منظور رضا المستفيد (87.09%) في المستوى (متقدم)، بتحسّن قدره (4.75%) عن دورة المؤشر لعام (2024م). وجاءت أعلى النتائج في محوري "جودة المعلومات والمحتوى" و"الرضا العام والتطلعات"، مما يعني أن المنصات في هذا المنظور تولي اهتماماً كبيراً بتقديم المحتوى الذي يتناسب مع احتياجات مستفيديها وتحديثه، وبإتاحة خدماتها عبر الأجهزة والمتصفحات المختلفة؛ بهدف التسهيل على مستفيديها وتعزيز تجربتهم الرقمية. كما أظهرت النتائج تطوراً ملحوظاً في محور "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 الآتي: تطبيق "توكلنا"، ومنصة "نفاذ"، ومنصة "أبشر"، وبوابة "قوى"، ومنصة "نسك"، ومنصة "إحسان"، وبوابة "متصل"، وبوابة وزارة الثقافة "أبدع"، وبوابة "صحة"، وبوابة "حصين".

منظور تجربة المستخدم



أما في منظور تجربة المستخدم فقد بلغت النسبة الإجمالية لنتائج المنصات (88.53%)، وهي الأعلى بين المناظير (الأربعة)، في المستوى (متقدم) بتحسّن قدره (0.10%) عن دورة المؤشر لعام (2024م)، ليعكس التطور الحاصل في محوري "قابلية الاستخدام" و"الإتاحة والتوافقية" الاهتمام المتزايد بتقديم خدمات متوافقة مع احتياجات المستخدمين وتوقعاتهم. كما يشير هذا التقدم إلى تطبيق فعّال لمفاهيم تصميم متمركزة حول المستخدم، التي تشمل تحسين توافق البوابات الرقمية مع المتصفحات والأجهزة المختلفة.

وجاءت المنصات الرقمية المتقدمة في هذا المنظور على النحو الآتي: منصة "أبشر"، ومنصة "هيئة الزكاة والضريبة والجمارك"، وتطبيق "توكلنا"، وبوابة "وزارة السياحة"، ومنصة "نما"، وتطبيق "صحتي"، ومنصة "اعتماد"، وبوابة "قوى"، ومنصة "إحسان"، ومنصة "صناعي".

منظور التعامل مع الشكاوى



أما النسبة الإجمالية لنتائج المنصات في منظور التعامل مع الشكاوى فقد بلغت (80.05%) في المستوى (متمكن)، بنسبة تحسن قدرها (0.11%) عن دورة المؤشر لعام (2024م). وبالنظر إلى نتائج المنظور، نجد أن محور "قنوات تقديم الشكاوى" هو 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 للمستخدمين، وتحسين الاستجابة، وسرعة حل المشكلات. وجاءت نتائج المنصات الرقمية المتقدمة في هذا المنظور على النحو الآتي: منصة "هيئة الزكاة والضريبة والجمارك"، ومنصة "أبشر"، ومنصة "اعتماد"، وتطبيق "صحتي"، ومنصة "التأمينات الاجتماعية"، وبوابة "لوجستي"، ومنصة "صناعي"، ومنصة "مساند"، ومنصة "بلدي"، ومنصة "إحسان".

منظور التقنيات والأدوات



وأخيراً، بلغت النسبة الإجمالية لنتائج المنصات في منظور التقنيات والأدوات (86.64%) في المستوى (متقدم)، بتحسّن قدره (4.13%) عن دورة المؤشر لعام (2024م)؛ مما يشير إلى أن المنصات اتجهت نحو تبني التقنيات الناشئة والأدوات الحديثة لتحسين تجربة المستخدمين الرقمية، وإبراز 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، التي أسهمت في جمع بيانات المستخدمين من القنوات المختلفة وتحليلها. وتستخدم هذه البيانات بفعالية لتصميم تجارب رقمية سلسة وسهلة؛ مما يحسّن رضا المستخدمين، ويرفع من كفاءة الخدمات الرقمية المقدمة.

وجاءت المنصات الرقمية المتقدمة في هذا المنظور على النحو الآتي: منصة "اعتماد"، ومنصة "نما"، وبوابة "وزارة السياحة"، وبوابة "قوى"، ومنصة "التأمينات الاجتماعية"، ومنصة "هيئة الزكاة والضريبة والجمارك"، ومنصة "إحسان"، ومنصة "بلدي"، ومنصة "شركة المياه الوطنية"، وبوابة "متصل".

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

5.3 النتيجة العامة لمؤشر نضج التجربة الرقمية لعام 2025

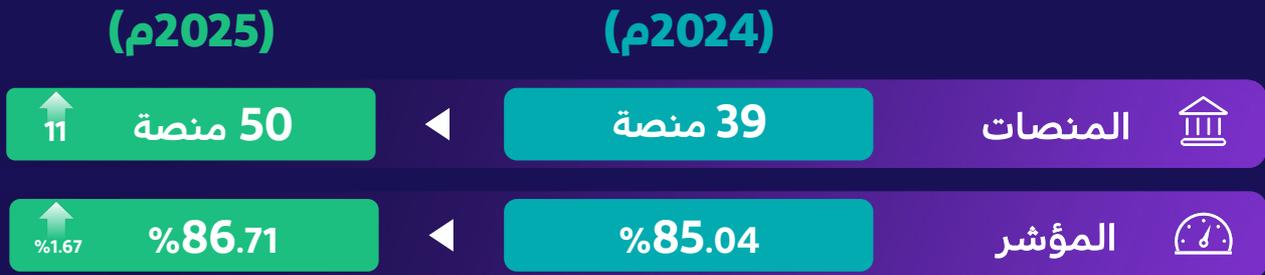
بلغت النتيجة العامة لمؤشر "نضج التجربة الرقمية" لعام (2025م)



نتائج مناظير مؤشر "نضج التجربة الرقمية" لعام (2025م)



5.4 مقارنة بين مؤشر نضج التجربة الرقمية لعامي (2024م) و(2025م)



6

أعلى (10) منصات
في مؤشر نضج
التجربة الرقمية
لعام 2025

6. أعلى عشر منصات في مؤشر نضج التجربة الرقمية لعام 2025

6.1 أعلى عشر منصات في النتيجة العامة للمؤشر

نشير أدناه إلى ترتيب المنصات (العشر) الأعلى تقييماً من ضمن المنصات المشمولة في مؤشر "نضج التجربة الرقمية للخدمات الحكومية" لعام (2025م)؛ بناءً على نتائجها العامة في المؤشر:



6.2 أعلى عشر منصات في كل منظور

نشير فيما يأتي إلى ترتيب المنصات (العشر) الأعلى تقييماً من ضمن المنصات المشمولة في مؤشر نضج التجربة الرقمية لعام (2025م)؛ بناءً على النتائج التي حققتها في كل منظور من المناظير (الأربعة) للمؤشر:

منظور التقنيات والأدوات	منظور التعامل مع الشكاوى	منظور تجربة المستخدم	منظور رضا المستفيد
1 إعتماد Etimad تميز 96.33%	1 هيئة الزكاة والضريبة والجمارك Zakat, Tax and Customs Authority تميز 98.29%	1 أبانت متقدم 94.00%	1 توكلنا Tawakkalna تميز 96.00%
2 نما NAAMA تميز 95.02%	2 أبانت تميز 97.19%	2 هيئة الزكاة والضريبة والجمارك Zakat, Tax and Customs Authority متقدم 93.68%	2 نفاذ متقدم 94.76%
3 وزارة السياحة Ministry of Tourism متقدم 94.24%	3 إعتماد Etimad متقدم 93.22%	3 توكلنا Tawakkalna متقدم 93.53%	3 أبانت متقدم 94.35%
4 قوي QIWA متقدم 94.19%	4 صحتي Sehhaty متقدم 92.83%	4 وزارة السياحة Ministry of Tourism متقدم 93.28%	4 قوي QIWA متقدم 94.27%
5 gosi التأمينات الاجتماعية Social Insurance متقدم 92.29%	5 gosi التأمينات الاجتماعية Social Insurance متقدم 92.47%	5 نما NAAMA متقدم 91.24%	5 شرك متقدم 93.88%
5 هيئة الزكاة والضريبة والجمارك Zakat, Tax and Customs Authority متقدم 92.29%	6 لوجستي LOGISTI متقدم 90.50%	6 صحتي Sehhaty متقدم 91.22%	6 إحسان متقدم 93.52%
7 إحسان متقدم 91.21%	7 صناعي Senaei متقدم 90.02%	7 إعتماد Etimad متقدم 91.10%	7 متصل mutasil متقدم 93.09%
7 خدمات بلدي balady services متقدم 91.21%	8 مساند MUSANED متقدم 88.93%	8 قوي QIWA متقدم 90.97%	8 وزارة الثقافة Ministry of Culture متقدم 92.07%
9 شركة المياه الوطنية National Water Company متقدم 90.83%	9 خدمات بلدي balady services متقدم 87.57%	9 إحسان متقدم 90.91%	9 صحة Seha متقدم 91.15%
10 متصل mutasil متقدم 89.32%	10 إحسان متقدم 86.62%	10 صناعي Senaei متقدم 90.86%	10 حسين Haseen متقدم 91.06%



7

نتائج المؤشر الفرعي للشمولية الرقمية لعام 2025

7. نتائج المؤشر الفرعي "الشمولية الرقمية" لعام 2025

7.1 النتيجة العامة للمؤشر الفرعي "الشمولية الرقمية"

بلغت النتيجة العامة للمؤشر الفرعي للشمولية الرقمية في عام (2025م)

75.30%

متمكن

7.2 أعلى عشر منصات في نتيجة المؤشر الفرعي "الشمولية الرقمية"

فيما يلي ترتيب المنصات (العشر) الأعلى تقيماً من ضمن المنصات المشمولة في مؤشر "نضج التجربة الرقمية للخدمات الحكومية" لعام (2025م)؛ بناءً على نتائجها في المعايير التي تدخل في حساب المؤشر الفرعي للشمولية الرقمية:

5	4	3	2	1
				
منصة "سكني"	منصة "أبشر"	منصة "نما"	منصة "صناعي"	بوابة "قوى"
81.50%	81.70%	82.20%	82.50%	85.10%
متمكن	متمكن	متمكن	متمكن	متقدم
10	9	8	7	6
				
منصة "إحسان"	منصة "الزكاة والضريبة والجمارك"	منصة "بلدي"	منصة "التأمينات الاجتماعية"	منصة "اعتماد"
78.90%	79.20%	80.30%	80.65%	81.10%
متمكن	متمكن	متمكن	متمكن	متمكن

8

أبرز التوصيات
في مؤشر نضج
التجربة الرقمية
لعام 2025

8. أبرز التوصيات

تشير نتائج مؤشر "نضج التجربة الرقمية للخدمات الحكومية" لعام (2025م) إلى تحسّن ملحوظ في تطبيق محاور التجربة الرقمية مقارنة بالأعوام السابقة؛ حيث أظهرت العديد من المنصات قدرة متزايدة على تقديم خدمات رقمية متكاملة وفعالة، مما يعكس تقدّمًا إيجابيًا في مستوى النضج الرقمي. وعلى الرغم من هذه الإنجازات، تُظهر النتائج أيضًا وجود فرص واعدة لمزيد من التحسين والابتكار. ويمكن للمنصات الرقمية، في سبيل تحقيق هذه الأهداف، تعزيز أدائها والاستفادة من التقنيات الحديثة عن طريق التركيز على المجالات الآتية:

- 1. تعزيز مبدأ الشمولية الرقمية عن طريق بناء بيئة رقمية تدعم احتياجات الشرائح جميعها، بما في ذلك توفير المستندات والملفات جميعها بأنساق ميسّرة وسهلة الوصول لذوي الإعاقة وكبار السن والمستخدمين ذوي القدرات التقنية المختلفة، بالإضافة إلى إتاحة البدائل الصوتية لرموز التحقق (CAPTCHA)؛ لضمان إتمام العمليات الرقمية بسهولة.**
- 2. الاستمرار بالعمل على مطابقة المنصات الرقمية لإرشادات إمكانية الوصول إلى محتوى الويب (WCAG)، عبر تقليص الفجوات الحالية ومعالجة نقاط عدم الامتثال جميعها؛ بهدف الوصول إلى توافق كامل مع هذه المعايير، عن طريق مراجعات تقنية وتصميمية شاملة تشمل مكونات المنصة جميعها، وتحديث الأكواد والواجهات؛ لضمان تلبية متطلبات النفاذ الرقمي على المستويات (A، AA). كما يشمل ذلك تحسين بنية المحتوى، وضمان وضوح العناصر التفاعلية، ودعم التقنيات المساعدة جميعها، وتوفير بدائل لأنواع المحتوى غير النصي جميعها.**
- 3. تحسين وضوح رسائل الأخطاء في المنصات الرقمية، بحيث تكون هذه الرسائل شاملة وسهلة الفهم للمستخدمين جميعهم، عبر صياغتها بلغة بسيطة وواضحة بعيدًا عن المصطلحات التقنية المتخصصة. ويجب أن تتضمن الرسائل شرحًا مبسطًا لطبيعة الخطأ، والأسباب المحتملة لحدوثه، إضافةً إلى تقديم إرشادات أو خطوات واضحة لمساعدة المستخدم في حل المشكلة أو تجاوزها. كما يُستحسن توفير روابط مباشرة أو أدوات دعم إضافية (مثل: المساعدة الفورية أو المقالات الإرشادية)؛ لضمان تجربة مستخدم سلسة ومتكاملة تعزز رضاه واستمراره في استخدام المنصة.**
- 4. ضمان إتاحة التطبيق ودعمه على الأنظمة الأساسية المعتمدة جميعها، مثل: أندرويد و(iOS)، والتأكد من توحيد تجربة المستخدم بين إصدارات التطبيق على أنظمة تشغيل الهواتف الذكية المختلفة؛ بما يضمن تقديم تجربة متسقة وسلسة بغض النظر عن نوع الجهاز أو النظام المستخدم.**
- 5. إتاحة الصلاحية للمستفيد لتسجيل شكواه بنفسه، عبر القنوات المختلفة الخاصة بالمنصة، مثل: مركز الاتصال والبريد الإلكتروني والدردشة الروبوتية، بحيث لا تقل نسبة الشكاوى المسجلة عن طريق المستفيد بنفسه عن (60%) من إجمالي الشكاوى المسجلة عبر قنوات المنصة المذكورة أعلاه.**

6. **الاستمرار في تحسين منظومة الشكاوى وتطويرها**، التي تدعم المنصات الرقمية، عن طريق تفعيل برامج الاستماع لصوت المستفيد، وجمع آراء وشكاوى المستخدمين من القنوات الرقمية المختلفة، ولا سيما الفئات الأكثر احتياجاً، مثل: الأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن، والعمل على مبادرات خاصة لتطوير خدمات منظومة الشكاوى؛ لتعزيز الأداء والاستجابة الفعالة، وإيجاد آليات لمتابعة نسبة الإتاحة لقنوات استقبال الشكاوى ورصدها، ومعالجة أسباب الشكاوى للتقليل منها، وتحسين جودة الحلول المقدمة بهدف رفع رضا المستخدمين.
7. **رفع نسبة الالتزام بمعالجة الشكاوى وفقاً لاتفاقية مستوى الخدمة المنشورة؛ وذلك للحفاظ على ثقة المستخدمين، وزيادة معدلات الرضا.**
8. **تطوير آلية لمتابعة المعوقات التقنية ورصدها للدائرة الهاتفية، وأيضاً رصد مدى إشغال الخطوط في الدائرة الهاتفية ومنابعته، والحفاظ على مستويات منخفضة من الانقطاع في الدائرة الهاتفية.**
9. **تبني حلول أتمتة العمليات والذكاء الاصطناعي الحديث وتوظيفها، على أن تشمل البيانات والعمليات الخاصة بتحسين التجربة الرقمية، ووضع إطار لدمج هذه التقنيات؛ ليستفيد منها مصممو ومطورو التجربة الرقمية في التحسين.**
10. **توظيف التحليلات التنبؤية المبنية على تقنيات التعلم الآلي المتقدم للمساعدة في اتخاذ القرارات الاستباقية، عن طريق إجراء تحليلات للبيانات المجمعة من التواصل الاجتماعي، والبيانات الداخلية والمتعلقة بالتجربة الرقمية؛ وذلك لدعم فريق التجربة الرقمية في تحسين الرحلات للمستخدمين من المنصات، مع الأخذ بعين الاعتبار ميزات الذكاء الاصطناعي وحلوله، والتعلم الآلي المرتبطة بتحسين التجربة الرقمية للأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن.**
11. **توفير إطار تفصيلي عن فئات المستخدمين، يتضمن تحديداً دقيقاً للقنوات المعتمدة الخاصة بجمع البيانات لكل فئة، وماهية البيانات المراد جمعها، والخصائص لكل فئة؛ بما يسهم في تخصيص تصميم رحلات المستخدمين وتطويرها وفقاً لاحتياجاتهم وتطلعاتهم، مع توضيح مراحل الرحلة، وخطواتها، وتعريف كل مرحلة وغيرها من العناصر، مع الأخذ بعين الاعتبار الفئات من الأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن.**

9

جداول التعريفات والاختصارات

9. جداول التعريفات والاختصارات

9.1 جدول التعريفات

يقصد بالمصطلحات الآتية -أيما وردت في هذه الوثيقة- المعاني المبينة أمام كلٍّ منها، ما لم يقتض السياق خلاف ذلك:

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 أيٍّ من خدماتها المقدمة.
التحول الرقمي	تحويل نماذج الأعمال وتطويرها بشكل إستراتيجي، 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). وقد تكون الخدمات مُقدّمة على جميع القنوات، أو بشكل انتقائي على بعضها.
البوابة الرقمية	تطبيق ويب يعمل عن طريق المتصفح، ويشكل مدخلاً موحداً ومصمماً للوصول إلى جميع الخدمات والمعلومات الخاصة بجهة ما في محطة واحدة. وتُستخدم البوابة لتقديم مجموعة من الخدمات الرقمية بشكل مخصص، وغالباً تتطلب تسجيل الدخول.
تطبيق الأجهزة الذكية	تطبيق برمجي يتم برمجته بشكل مخصص للأجهزة الذكية، مثل: الهواتف الذكية والأجهزة اللوحية؛ لتقديم مجموعة من الخدمات أو محتوى تعريفي، ويمكن تحميل التطبيق البرمجي من متاجر التطبيقات الرسمية.
المنصة الرقمية	هي الحلول التقنية التي تُبنى عليها المنتجات والخدمات الرقمية، وتُقدّم للمستخدمين تجربة رقمية معززة من خلال البوابات الرقمية أو تطبيقات الأجهزة الذكية (القنوات الرقمية). وتتيح المنصة الرقمية لهذه القنوات أن تتصل وتتكامل فيما بينها، كما أنها تتيح تكامل خدماتها مع الخدمات الخارجية الأخرى.
الخدمة الرقمية	مجموعة من الإجراءات الرقمية المرتبط بعضها ببعض لأداء وظيفة كاملة تُقدّم من الجهة الحكومية 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.
المنتج الرقمي	حلول رقمية في نطاق واحد تقدّم 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.
تجربة المستخدم	هي العملية التي يستخدمها المصممون لصنع منتجات توفر تجارب هادفة و متمحورة حول المستخدمين، حيث يتضمن ذلك تصميم التجربة بالكامل، ويشمل ذلك: تصميم القيمة، والوظيفة، والمحتوى، والتنقل وسهولة الاستخدام، والعلامة التجارية، وتصميم الواجهة.
التجربة الرقمية	مُجمّل 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.

المصطلح	التعريف
منصة التجربة الرقمية (DXP)	أطر برمجية متكاملة مصممة لإشراك المستخدمين عبر مجموعة واسعة من نقاط اللمس الرقمية. الهدف النهائي لـ (DXP) هو وضع العميل في المركز، وتقديم تجربة عملاء استثنائية وشخصية.
إمكانية الوصول	أن تكون الخدمات متاحة بسهولة لجميع المستخدمين، وتغطي الشمولية، والمساواة، وإرشادات سهولة الوصول.
إرشادات إمكانية الوصول لمحتوى الويب	تعد دليلاً معترفاً به دولياً لإمكانية الوصول إلى محتوى الويب، أنشأه الاتحاد العالمي للويب (W3C) لتلبية احتياجات الأفراد والمنظمات والحكومات.
الشمولية الرقمية	تصميم الخدمات والمنصات والمحتوى الرقمي وتطويرها بطرق تضمن وصول فئات المجتمع جميعها إليها واستخدامها والاستفادة منها على قدم المساواة، بما في ذلك الأشخاص ذوو الإعاقة وكبار السن، وفق معايير وتقنيات وآليات معتمدة تحقق العدالة الاجتماعية وتكافؤ الفرص.
المؤشر الفرعي	يُقصد به مؤشر الشمولية الرقمية، الذي يعتمد في قياسه على مجموعة من المناظير والمحاور والمعايير المعتمدة ذات العلاقة في مؤشر "نضج التجربة الرقمية للخدمات الحكومية". ويُركّز بدوره على تعزيز العدالة الرقمية، وضمان سهولة الوصول إلى الخدمات، وتوفير تجربة استخدام شاملة ومستقلة لكافة فئات المجتمع، بما في ذلك الأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن.

9.2 جدول الاختصارات

الاختصار	المعنى
CSAT	رضا المستفيدين (Customer Satisfaction Score).
EGDI	مؤشر الأمم المتحدة لتطور الحكومة الإلكترونية (E-Government Development Index).
EPI	مؤشر المشاركة الإلكترونية (E-Participation Index).
GEMS	مؤشر نضوج الخدمات الحكومية الإلكترونية والنقالة (Government Electronic and Mobile Services).
GTMI	مؤشر البنك الدولي لنضج الحكومات الرقمية (GovTech Maturity Index).
APIs	واجهات برمجة التطبيقات (Application Programming Interface).
W3C	الاتحاد العالمي للويب (World Wide Web Consortium).
WCAG	إرشادات إمكانية الوصول لمحتوى الويب (Web Content Accessibility Guidelines).
A,AA	المستوى الأول والمستوى الثاني من مستويات الامتثال الثلاثة لإرشادات إمكانية الوصول لمحتوى الويب.
DXP	منصة التجربة الرقمية (Digital Experience Platform).
CAPTCHA	اختبار تورينغ العام والمؤتمت بالكامل للتمييز بين المستخدم البشري والآلي (Completely Automated Public Turing test to tell Computers and Humans Apart).



هيئة الحكومة الرقمية
Digital Government Authority

DGA.GOV.SA