

# مقدمة إلى مؤشر نضج التجربة الرقمية للخدمات الحكومية (DXMI)

نظرة عامة على إطار عمل هيئة الحكومة الرقمية لقياس نضج المنصات والخدمات الرقمية الحكومية.

بقلم الدكتور أحمد العياد، مستشار أول في التحول الرقمي

10 مايو 2026

## الملخص

طوّرت هيئة الحكومة الرقمية مؤشر نضج التجربة الرقمية (DGA, 2026) للخدمات الحكومية بهدف دعم أجندة التحول الرقمي في المملكة وتحسين جودة الخدمات والمنصات الرقمية الحكومية. يتواءم المؤشر مع رؤية المملكة 2030 والتوجهات الاستراتيجية للحكومة الرقمية من خلال تعزيز جودة الخدمات، ورضا المستفيدين، والشمولية الرقمية، والنضج الرقمي المؤسسي.

يستعرض هذا التقرير مفهوم التجربة الرقمية، وأهداف مؤشر النضج، ومنهجية التقييم، والمناظير والمعايير المستخدمة في المؤشر، والمنصات الرقمية المستهدفة، ومستويات النضج ومراحل التنفيذ، إضافة إلى مدى المواءمة مع المؤشرات الدولية للحكومة الرقمية.



## الغرض والنطاق

يهدف هذا التقرير إلى تقديم لمحة عامة عن إطار مودّد تم تطويره لتقييم نضج التجربة الرقمية للخدمات الحكومية حيث تم تطويره وفقاً لأفضل الممارسات الدولية. كما يسعى إلى تحسين الشفافية وتمكين الجهات الحكومية من فهم مناظير ومعايير التقييم المستخدمة في المؤشر. وتستهدف هذه الوثيقة:

- الجهات الحكومية.
- قادة التحول الرقمي.
- المختصين المسؤولين عن المنصات الرقمية.
- الجهات التشغيلية المشاركة في مبادرات الحكومة الرقمية.

## مفهوم التجربة الرقمية

تشير التجربة الرقمية إلى مجموع التفاعلات التي يجريها المستخدمون مع الخدمات الحكومية الرقمية عبر جميع نقاط الاتصال الرقمية على امتداد رحلة المستخدم، بدءاً من التفاعل الأول وصولاً إلى إتمام الخدمة وتحليل التغذية الراجعة.

يحدد هذا التقرير عدة مكونات جوهرية للتجربة الرقمية:

المكوّن	الوصف
التصميم المرتكز على المستخدم	تصميم الخدمات وفقاً لاحتياجات المستخدمين وتفضيلاتهم
سهولة الاستخدام	تمكين المستخدمين من الوصول إلى المعلومات وإنجاز المهام بكفاءة
معالجة الشكاوى	الاستماع إلى الملاحظات وإشراك المستخدمين في التحسين المستمر
التحسين المستند إلى البيانات	تحليل مدخلات المستخدمين لتحسين المنتجات والخدمات

تُوصف التجربة الرقمية الناجمة بأنها تجربة سلسلة، وبديئية، ومُخصّصة، وقادرة على تكوين انطباع إيجابي لدى المستخدم وتحقيق رضاه.

## أهداف مؤشر نضج التجربة الرقمية

يسعى المؤشر إلى تعزيز نضج الخدمات الحكومية الرقمية وزيادة فاعليتها من خلال معايير قابلة للقياس وآليات تقيمية محددة.

الأهداف الرئيسية للمؤشر:

- تسريع عجلة التحول الرقمي للمنصات والخدمات الحكومية.
- تحسين رضا المستخدم وتجربة المستخدم.
- دعم الشمولية الرقمية والوصول العادل إلى الخدمات.
- مواءمة الخدمات الحكومية مع المعايير والممارسات الدولية.
- تعزيز تبني التقنيات الرقمية المتقدمة.

ويؤكد هذا التقرير أن المؤشر يسلط الضوء أيضاً على المنصات الحكومية عالية الأداء بوصفها قصص نجاح وطنية يمكن تكرارها على مستوى القطاع العام.

## الشمولية الرقمية بوصفها ركيزة استراتيجية

تُحدّد الشمولية الرقمية بوصفها مبدأً أساسياً في تصميم الخدمات الحكومية الرقمية وتطويرها وتشغيلها. ويؤكد الإطار على الوصول العادل لجميع شرائح المجتمع، بما في ذلك الأشخاص ذوو الإعاقة وكبار السن.

ويعرّف هذا التقرير الشمولية الرقمية بأنها:

- تمكين الوصول المتكافئ والآمن إلى الخدمات
- دعم استقلالية المستخدمين ذوي الإعاقة
- ضمان التوافق عبر الأجهزة والمنصات
- وتعزيز العدالة الاجتماعية والمشاركة

تتبنى هيئة الحكومة الرقمية الشمولية الرقمية بوصفها مؤشرًا فرعيًا ضمن إطار النضج الأوسع، بما يتواءم مع مؤشرات دولية مثل:

- OSI
- EPI
- GEMS
- DARE

## المواءمة الاستراتيجية مع رؤية السعودية 2030

يتواءم المؤشر مع أهداف رؤية السعودية 2030 والتوجهات الاستراتيجية للحكومة الرقمية.

وتشمل مجالات المواءمة ما يلي:

التوجه الاستراتيجي	النتيجة المستهدفة
حكومة فعّالة	تحسين أداء الحكومة واستجابتها
إشراك المواطنين	تعزيز التفاعل مع المواطنين
تطوير الحكومة الرقمية	تسريع التحول الرقمي
تحسين جودة الخدمات	رفع جودة الخدمات الحكومية

ويربط هذا التقرير الإطار كذلك بعدد من المستهدفات الوطنية:

- رضا المستفيد
- تمكين الأعمال
- الحكومة الفعّالة
- المنظومات التنظيمية
- والتحول المتسارع.
- السيادة التقنية والمثال الصيني

## منهجية مؤشر نضج التجربة الرقمية

تم تطوير منهجية عام 2026 من خلال بحث منظم، ومقارنات معيارية، ومواءمة مع المؤشرات الدولية وأفضل الممارسات.

### الخصائص الرئيسية للمنهجية

- 4 مناظير رئيسية
- 20 محورًا تقييميًا
- تقييم 55 منصة رقمية
- إدراج مؤشر فرعي للشمولية الرقمية

وتهدف المنهجية إلى:

- تحسين جودة الخدمات الحكومية الرقمية
- زيادة رضا المستفيد
- دعم إمكانية الوصول والمساواة
- وتشجيع الابتكار والتبني الرقمي

## معايير اختيار المنصات المستهدفة

اختارت هيئة الحكومة الرقمية المنصات المستهدفة وفقاً لعدد من المعايير.

### معايير الاختيار:

- أهمية المنصة في قطاعها
- حجم الخدمات والعمليات
- عدد المستفيدين وتنوعهم
- التأثير في المؤشرات الدولية
- العلاقة برحلات الحياة الرئيسية
- حجم التفاعل على وسائل التواصل الاجتماعي
- تنوع القطاعات التي تخدمها المنصة

ويقيم المؤشر 55 منصة رقمية حكومية خلال دورة عام 2026.

## مناظير ومحاور مؤشر نضج التجربة الرقمية (DXMI)

يقوم الإطار على أربعة مناظير رئيسية تتضمن عشرين محوراً تقيميًا.

المحاور الرئيسية	المنظور
جودة المعلومات والمحتوى. سهولة الاستخدام. دعم المستفيد والاستجابة للشكاوى. مشاركة المستفيد. الرضا العام والتوقعات.	رضا المستفيد: يُقاس بشكل أساسي باستخدام منهجية (CSAT).
قابلية الاستخدام. إمكانية الوصول والتوافق. إمكانية الوصول للأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن. تكامل البيانات. التخصيص والتفضيلات.	تجربة المستخدم: تُقيّم من خلال تقييم الخبراء والزيارات الميدانية.
قنوات الشكاوى. الاستجابة للشكاوى. اتفاقيات مستوى الخدمة. حلّ المشكلات. التحسين المستمر.	معالجة الشكاوى: تركز على فاعلية أنظمة إدارة الشكاوى.
الاستراتيجية والمبادئ. جمع البيانات وتكاملها. تحليل البيانات وتصويرها بصرياً. تصميم الرحلة الرقمية. أنظمة التجربة الرقمية.	التقنيات والأدوات: تُقيّم البنية التحتية التقنية الداعمة للتجربة الرقمية.

## مستويات نضج التجربة الرقمية

يصنّف الإطار المنصات الرقمية ضمن خمسة مستويات للنضج بناءً على نتائج التقييم.

المستوى	الوصف
ناشئ	قدرات رقمية أساسية تتطلب تطويرًا جوهريًا
مطور	تطبيق جزئي مع وجود فرص للتحسين
متمكن	تطبيق قوي يتطلب مزيدًا من التحسين
متقدم	تطبيق شامل وناضج
استثنائي	معياري وطني ونموذج رقمي يُحتذى به

## مراحل تنفيذ دورة المؤشر

تشمل دورة التقييم لعام 2026 خمس مراحل تنفيذية:

1. ورش عمل تعريفية مع الجهات المشاركة.
2. إطلاق استبيانات رضا المستخدمين.
3. تقييم المنصات وجمع الأدلة.
4. تحليل نتائج التقييم وإعداد تقارير النضج.
5. نشر النتائج ومشاركة التوصيات مع ملاك المنصات.

## المواءمة مع المؤشرات الدولية

تمت المواءمة بين مؤشر نضج التجربة الرقمية وأبرز المعايير الدولية للحكومة الرقمية.

### المؤشرات الدولية المشار إليها

المؤشر	المنظمة
مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية (EGDI)	الأمم المتحدة
مؤشر نضج التكنولوجيا الحكومية (GTMI)	البنك الدولي
مؤشر نضج الخدمات الحكومية الإلكترونية والمتنقلة (GEMS)	الإسكوا التابعة للأمم المتحدة
مؤشر المشاركة الإلكترونية (EPI)	الأمم المتحدة

ويدعم الإطار جهود المملكة العربية السعودية لتحسين ترتيبها العالمي في نضج الحكومة الرقمية وتقديم الخدمات.

## المصطلحات الرئيسية

يعرّف هذا التقرير عددًا من المفاهيم الأساسية المحورية للإطار. وفيما يلي بعض التعريفات المختارة.

المصطلح	التعريف
التحول الرقمي	تحول استراتيجي في نماذج الأعمال باستخدام التقنيات الرقمية والبيانات.
الحكومة الرقمية	تمكين العمليات والخدمات الحكومية من خلال التقنيات الرقمية.
المنصة الرقمية	حلول تقنية تقدم خدمات رقمية متكاملة.
الخدمة الرقمية	إجراءات حكومية مُمكنة رقميًا تُقدّم من خلال القنوات الرقمية.

الشمولية الرقمية	ضمان الوصول الرقمي المتكافئ لجميع الفئات.
تجربة المستخدم	تصميم خدمات تتمحور حول احتياجات المستخدم وقابلية الاستخدام.
DXP	منصة التجربة الرقمية.

## الخاتمة

يرسخ مؤشر نضج التجربة الرقمية للخدمات الحكومية إطاراً وطنياً شاملاً لتقييم جودة الخدمات الحكومية الرقمية في المملكة العربية السعودية وتعزيزها. ومن خلال دمج رضا المستفيد، وتجربة المستخدم، وإمكانية الوصول، ومعالجة الشكاوى، والنضج التقني ضمن منهجية موحدة، يدعم الإطار كلاً من أهداف التحول الرقمي الوطنية والقدرة التنافسية الدولية.

ويعكس هذا التقرير تحولاً استراتيجياً من قياس الحضور الرقمي وحده إلى تقييم الجودة الشاملة للتجارب الحكومية الرقمية وشموليتها وفعاليتها.

## المراجع

- هيئة الحكومة الرقمية (2026). الدليل التعريفي لمؤشر نضج التجربة الرقمية للخدمات الحكومية 2026. الرياض.

نعمل مع الحكومات، والمؤسسات غير الربحية، وقادة التعليم والأعمال والصناعة على الاستفادة من منتجاتنا وخدماتنا البحثية المُجربة لتسريع النمو.

المحتوى البحثي بالاشتراك	البحوث الاستشارية حسب الطلب
مكتبة الرؤى الاستراتيجية تقارير غير محدودة، وإيجاز شهري، وتنبهات بريرية، إجابات سريعة لدعم فرق العمل.	موجزات دعم القرار عند الطلب مذكرات تنفيذية موجزة تتضمن الخيارات والتكاليف والمخاطر والخطوات التالية، مدعومة بأدلة موثوقة.
سلسلة الأدلة التطبيقية أدلة قطاعية عملية تتضمن قوائم تحقق ونماذج جاهزة، مع نوات دورية وبرامج لبناء القدرات.	حزمة دراسات الجدوى والأثر الاقتصادي إعداد نماذج العائد على الاستثمار (ROI) والقيمة الحالية الصافية (NPV) والأثر الاقتصادي الكلي (TEI)، مع إجراء تحليلات الحساسية، وتطوير عروض تنفيذية احترافية جاهزة لعرضها على مجالس الإدارة ودعم اتخاذ القرار.
منصة تتبع المؤشرات والمقارنات المعيارية لوحات متابعة تكشف الفجوات وتحدد الخطوات اللازمة لتحسين ترتيب الجهات في المؤشرات العالمية، مثل مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية، والمشاركة الإلكترونية، والابتكار العالمي، والجاهزية الشبكية، والحكومة الرقمية، إضافة إلى نماذج التميز المؤسسي ومعايير الأيزو.	تقييم المقارنات المعيارية والنضج المؤسسي تشخيص شامل للأفراد والعمليات والتقنية والسياسات، مع مقارنات مرجعية وخرائط حرارة وخرطة طريق للتحسين.
الاتجاهات والتوقعات المستقبلية تحليل توجهات السوق، واتجاهات ربع سنوية، وتوقعات سنوية مدعومة بمذكرات تحليلية توضح دلالاتها الاستراتيجية..	بحوث السياسات وقياس الأثر تحليل خط الأساس وتقييم الخيارات، وقياس مؤشرات الأداء والعائد الاجتماعي والقيمة مقابل المال، مع خطط للانتقال من التجريب إلى التوسع وتأثير جاهز للعرض على الجهات التنظيمية.

التواصل:

كايزن للاستشارات (Kaizen Consulting)، ص.ب: 90987، حي التعاون، مركز التعاون التجاري، الرياض 11623، المملكة  
العربية السعودية  
الهاتف: 920004248  
البريد الإلكتروني: info@kaizen.sa