



جائزة مصر للتميز الحكومي

EGYPT GOVERNMENT EXCELLENCE AWARD

دليل

جائزة التميز في نضج التجربة الرقمية
للخدمات الحكومية المصرية

2026





المحتويات

3	مقدمة
6	إرشادات و شروط الترشح
9	نموذج جائزة التميز في نضج التجربة الرقمية للخدمات الحكومية
10	المنظور الأول: رضا المستفيد
13	المنظور الثاني: تجربة المستخدم
18	المنظور الثالث: التعامل مع الشكاوى
21	المنظور الرابع: التقنيات والأدوات
28	آلية / مسطرة التقييم
28	مراحل التقييم
29	مستويات نضج التجربة الرقمية
30	أهم التعريفات والمصطلحات

مقدمة

تأتي «جائزة التميز في نضج التجربة الرقمية للخدمات الحكومية المصرية» تجسيدًا للتوجهات الاستراتيجية للدولة المصرية نحو بناء جهاز إداري كفاء وفَعَّال يطبق مفاهيم الحوكمة والاستدامة، ويسهم في تحسين جودة حياة المواطن وتعزيز قيادة الجمهورية الجديدة وتنافسيتها إقليميًا ودوليًا. وتمثل الجائزة إحدى آليات تفعيل «جائزة مصر للتميز الحكومي» عبر تحفيز التنافس الإيجابي بين الجهات الحكومية في مجال التحول الرقمي، والارتقاء بمستوى المنصات والخدمات الرقمية المقدمة للمواطنين وقطاع الأعمال والمجتمع ككل.

وفي ظل ما يشهده العالم من تسارع في تبني التقنيات الرقمية، أصبحت التجربة الرقمية للمستفيد في قلب منظومة تطوير الخدمات الحكومية؛ فلم يعد نجاح المنصة الرقمية يقاس فقط بمدى توفر الخدمة إلكترونيًا، بل بمدى يسر رحلة المستفيد، وسهولة حصوله على الخدمة، وشفافية التعامل مع شكاواه، وفاعلية التقنيات والأدوات التي تدعم هذه الرحلة. وانطلاقًا من ذلك، تبنت الجائزة مفهوم «نضج التجربة الرقمية» كمفهوم محوري يقيس تكامل هذه الأبعاد الأربع: رضا المستفيد، تجربة المستخدم، التعامل مع الشكاوى، والتقنيات والأدوات الداعمة.

تم تصميم هذا الدليل إستناداً علي أبرز الأطر والمعايير الدولية في هذا المجال؛ مثل مؤشر الأمم المتحدة لتطور الحكومة الإلكترونية (EGDI)، ومؤشر البنك الدولي لنضج الحكومات الرقمية (GTMI)، وإطار منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية للحكومة الرقمية (OECD DGI)، وإرشادات إتاحة محتوى الويب (WCAG 2.1)، ومعيار الخدمة الرقمية البريطاني (UK GDS)، والدليل التعريفي لمؤشر نضج التجربة الرقمية للخدمات الحكومية بالمملكة العربية السعودية، بالإضافة إلى تجارب رائدة في جوائز الخدمات الرقمية الدولية.

كما يستند الدليل إلى الخبرة المتراكمة لبرامج وجوائز التميز الحكومي السابقة في مصر، وعلى وجه الخصوص «جائزة المواقع الإلكترونية الحكومية المتميزة»، التي أرست ثقافة التنافس في تقديم خدمات حكومية رقمية عالية الجودة، وساهمت في إبراز النماذج الناجحة وتشجيع الابتكار على مستوى المنصات الإلكترونية. وتأتي جائزة التميز في نضج التجربة الرقمية امتدادًا وتطويرًا لهذه الجهود، مع تركيز أعمق على قياس جودة التجربة عبر مناظير ومعايير كمية ونوعية واضحة.



يهدف هذا الدليل إلى توحيد منهجية تقييم نضج التجربة الرقمية للخدمات الحكومية المصرية، وتوفير إطار مرجعي عملي للجهات الحكومية يساعدها على فهم متطلبات التميز في التجربة الرقمية، وإجراء تقييم ذاتي منظم، وتصميم خطط تحسين مستمرة لرحلة المستفيد، بما يعزز رضا المواطنين وثقتهم في الخدمات الرقمية الحكومية، ويدعم تحقيق مستهدفات رؤية مصر 2030 في بناء حكومة رقمية رائدة ومتمحورة حول الإنسان.



الأهداف العامة للجائزة:

1. رفع نضج التجربة الرقمية للخدمات الحكومية من خلال تبني إطار متكامل لتقييم التجربة الرقمية.
2. تعزيز رضا المستفيد وثقته بالخدمات الرقمية الحكومية عبر التركيز على جودة رحلة المستفيد من بدايتها إلى نهايتها، وتحسين سهولة الوصول للخدمات، وسرعة إنجازها.
3. دعم التوجهات الاستراتيجية للدولة في التحول الرقمي ورؤية مصر 2030 من خلال جعل التجربة الرقمية للمستفيد أداة رئيسية لتحقيق حكومة رقمية فعّالة ومتكاملة، تسهم في تحسين جودة الحياة، وتيسير ممارسة الأعمال، ورفع ترتيب مصر في المؤشرات الدولية المرتبطة بالحكومة الرقمية والتنافسية.
4. توحيد منهجية قياس نضج التجربة الرقمية على المستوى الحكومي وذلك عبر توفير دليل معايير ومرجعية تقييم موحدة تستند إلى أفضل الممارسات الدولية بما يمكن الجهات من إجراء تقييم ذاتي موضوعي ومقارنة أدائها بمرور الوقت.
5. نشر ثقافة التميز والابتكار في تصميم وتقديم الخدمات الرقمية من خلال تشجيع تبني نماذج تصميم متمحورة حول المستخدم (User-Centred Design)، والاستفادة من التقنيات المتقدمة والذكاء الاصطناعي، والخدمات الاستباقية، والتجارب المبتكرة التي يمكن تعميمها كنماذج يُحتذى بها.
6. إبراز وتكريم النماذج الحكومية الرائدة عبر تسليط الضوء على المنصات والخدمات الرقمية الأكثر نضجاً في التجربة الرقمية، ومشاركتها كنماذج نجاح وطنية يمكن الاستفادة منها في تطوير المنظومة الحكومية ككل، وتعزيز التنافس الإيجابي بين الجهات.

الجهات الحكومية المستفيدة من الجائزة

تستهدف «جائزة التميز في نضج التجربة الرقمية للخدمات الحكومية المصرية» جميع الجهات الحكومية التي تقدم خدمات رقمية للمواطنين وقطاع الأعمال والجهات الحكومية الأخرى، وعلى وجه الخصوص:

- الوزارات والجامعات والهيئات والمصالح الحكومية التي تمتلك منصات أو بوابات أو تطبيقات رقمية لتقديم خدماتها.
- المحافظات التي تقدم خدمات رقمية للمواطنين على المستوى المحلي عبر موقعها الرسمي الإلكتروني.
- الجهات والهيئات الاقتصادية والخدمية التي تعتمد على القنوات الرقمية في تقديم خدماتها أو إنجاز معاملاتها مع الجمهور.
- الجهات المسؤولة عن منصات حكومية مركزية موحدة أو مشتركة (مثل البوابات أو المنصات الوطنية التي تخدم أكثر من جهة).
- ويمكن للجهة الترشح عن منصة رقمية واحدة أو أكثر، شريطة أن تكون المنصة/الخدمة الرقمية قيد التشغيل الفعلي، وتقدم خدمات حقيقية للمستخدمين وليست مجرد واجهة معلوماتية.

إرشادات وشروط الترشح لجائزة التميز في نضج التجربة الرقمية

1. أهلية الترشح

- يحق التقدم للجهات الحكومية المصرية بمختلف تخصصاتها التي تقدم خدمات رقمية فعلية للمواطنين أو قطاع الأعمال أو الجهات الحكومية الأخرى عبر منصات أو بوابات أو تطبيقات رقمية.
- يشترط أن يكون التقدم للجائزة عن النطاق الرئيسي الرسمي الذي ينتهي (eg.) أو (edu.eg) أو (gov. eg)
- لا يُسمح بالترشح عن مواقع أو منصات تستخدم نطاقات فرعية فقط (مثل: unit.gov.eg/subsite أو sub.unit.gov.eg) ما لم تكن هذه النطاقات تمثل الكيان الحكومي الرئيسي قانونيًا.
- يجب أن تكون المنصة/الخدمة الرقمية قيد التشغيل لمدة لا تقل عن 12 شهرًا عند تاريخ فتح باب



الترشح.

- يجب أن تكون اللغة الرئيسية للمنصة هي اللغة الرسمية لجمهورية مصر العربية ، وهذا لا يتعارض مع دعم المنصة لعدة لغات أخرى.
- لا يُقبل الترشح لمنصات تجريبية (Pilot) أو غير متاحة للجمهور العام أو منصات تتبع جهات أخرى غير الجهة المرشحة .
- أن لا يقل عدد المعاملات الالكترونية / الرقمية علي المنصة المرشحة عن 50 معاملة منذ انشائها وحتى تاريخ فتح باب الترشح.
- يكون الترشح دائماً باسم الجهة الأم المالكة للخدمات والمنصة الرقمية، ولا يُسمح بترشح الوحدات أو الكيانات التابعة بشكل منفصل؛ على سبيل المثال: لا يحق لكلية داخل جامعة حكومية أن تتقدم منفردة للجائزة، وإنما يكون الترشح باسم المنصة الخاصة بالجامعة.

2. تشكيل فريق التميز والتواصل

- تعيين الجهة «سفير تميز» أو منسقاً رئيسياً للجائزة يكون مسؤولاً عن التواصل مع إدارة الجائزة وتجميع الأدلة والرد على الاستفسارات.
- يُشكّل فريق عمل داخلي يمثل: التحول الرقمي، تقنية المعلومات، خدمة المواطنين، إدارة الشكاوى، وإدارة الجودة.

3. تعبئة نموذج الترشح الإلكتروني

- يتم تحميل دليل الجائزة والاطلاع على المناظير والمعايير ومساطر التقييم قبل البدء في الترشح.
- تُعبأ نماذج الترشح إلكترونياً من خلال الموقع الإلكتروني للجائزة في المدة الزمنية المحددة،
- يجب إرفاق أدلة رقمية توثق تطبيق المعايير (سياسات، نماذج، لقطات شاشة، تقارير أداء، نتائج استبيانات رضا، مؤشرات شكاوى، وثائق أمن معلومات، إلخ).
- تلتزم الجهة بصحة وسلامة البيانات المقدمة، وتوافق على إتاحة حق التحقق منها لفرق التقييم.
- تلتزم الجهة باستمرار تطبيق الممارسات الموصوفة في طلب الترشح خلال فترة التقييم الميداني، وألا يتم إيقاف أو تغيير جوهري في المنصة دون إخطار إدارة الجائزة.

شروط الفوز بالجائزة

أن تكون الجهة قد حققت الشروط التالية:

1. أن تكون الجهة حققت أعلى نتيجة في المجموع الكلي في الفئة المشاركة بها على مستوى جميع معايير منظومة التميز الحكومي.
 2. ان لا توجد أي مخالفات إدارية او مالية أو قانونية تحول دون فوز الجهة.
- وفي حال عدم تحقق هذه الشروط لدى الجهة التي حققت أعلى نتيجة في المجموع الكلي، يتم منح الجائزة للجهة التي تليها في المجموع الكلي بشرط تحقيقها هذه الشروط

نموذج جائزة التميز في نضج التجربة الرقمية للخدمات الحكومية



المنظور الأول: رضا المستفيد

الوصف العام: يُعنى هذا المنظور بقياس رضا المستفيدين عن تجربتهم في استخدام المنصات من وجهة نظرهم، من خلال 5 محاور رئيسة، بالاعتماد على استبيانات تقيس مؤشر رضا المستفيد (Customer Satisfaction Score - CSAT).

إسم المحور	إسم المعيار	السؤال
1. جودة المعلومات والمحتوى يحدد مدى رضا المستفيدين عن توافر المعلومات ودقتها وحدائتها، ومدى انتفاعهم منها	1.1 دقة المعلومات وحدائتها	س1: هل المعلومات المقدمة على المنصة دقيقة وخالية من الأخطاء؟
		س2: هل يتم تحديث المحتوى بانتظام مع إظهار تاريخ آخر تحديث بشكل واضح؟
		س3: هل توجد سياسة مكتوبة لمراجعة المحتوى وتحديثه دورياً؟
	1.2 اكتمال المعلومات وشمولييتها	س4: هل تتوفر جميع المعلومات التي يحتاجها المستفيد لإتمام الخدمة (المتطلبات، الخطوات، الرسوم، المدة المتوقعة، الجهة المسؤولة)؟
		س5: هل يتوفر دليل إرشادي واضح لكل خدمة رقمية؟
		س6: هل تتوفر الأسئلة الشائعة (Frequently Asked Questions - FAQ) وتغطي أبرز استفسارات المستفيدين؟
	1.3 وضوح اللغة والعرض	س7: هل المحتوى مكتوب بلغة واضحة وبمبسطة تفهمها جميع فئات المستفيدين (Plain Language)؟
		س8: هل يتوفر المحتوى بلغات متعددة (العربية والإنجليزية كحد أدنى مع لغات أخرى حسب الحاجة)؟
		س9: هل تُستخدم الوسائط المتعددة (فيديوهات، إنفوجرافيك، رسوم بيانية) لتبسيط المعلومات المعقدة؟
		س10: هل يتم عرض المحتوى ذي الصلة بناءً على فئة المستفيد (أفراد، قطاع أعمال، جهة حكومية)؟
1.4 ملاءمة المحتوى وسهولة العثور عليه	س11: هل تتوفر آلية بحث فعالة داخل المنصة تعرض نتائج دقيقة وذات صلة وتدعم التصحيح الإملائي والاقتراحات؟	
	س12: هل يتم تصنيف المحتوى والخدمات بطريقة منطقية (حسب الموضوع، فئة المستفيد، رحلات الحياة) تسهل الوصول إليها؟	
	س13: هل يجد المستفيد أن التنقل بين صفحات المنصة سهل وواضح وبديهي؟	
2. سهولة وقابلية الاستخدام يحدد مدى رضا المستفيدين عن سهولة استخدام المنصة الرقمية، من حيث سرعة التصفح والتنقل، وأداء المنصة وتفاعلها، وقلّة الأخطاء التقنية	2.1 سهولة التصفح والتنقل	س14: هل يمكن للمستفيد الوصول إلى الخدمة المطلوبة في أقل من 3 نقرات من الصفحة الرئيسية؟
		س15: هل قوائم التنقل وشريط التنقل منظمة بشكل منطقي ومتسقة عبر جميع الصفحات؟
2.2 سرعة الأداء والاستجابة	س16: هل يشعر المستفيد بأن المنصة سريعة في التحميل والاستجابة؟	س17: هل يتم تحميل الصفحات خلال وقت مقبول (أقل من 3 ثوانٍ) وفقاً لمعايير أداء الويب الأساسية (Core Web Vitals)؟
		س18: هل الخدمات التفاعلية (النماذج، البحث) تستجيب بسرعة مناسبة؟

السؤال	إسم المعيار	إسم المحور
س19: هل نادراً ما يواجه المستخدم أخطاء تقنية أثناء استخدام المنصة (توقف مفاجئ، صفحات خطأ 404/500)؟	2.3. قلة الأخطاء التقنية واستقرار المنصة	
س20: هل يشعر المستخدم بالثقة تجاه استقرار المنصة وعدم فقدان بياناته أثناء الاستخدام؟		
س21: هل تتوفر قنوات دعم متعددة (محادثة فورية، بريد إلكتروني مخصص، رقم هاتف، نماذج تواصل عبر المنصة، وسائل تواصل اجتماعي)؟		
س22: هل قنوات الدعم متاحة خلال ساعات عمل كافية أو على مدار الساعة للخدمات الحرجة؟	3.1. تعدد قنوات الدعم وتوافرها	
س23: هل يستطيع المستخدم الوصول بسهولة إلى معلومات الاتصال بقنوات الدعم من أي صفحة داخل المنصة؟		
س24: هل يشعر المستخدم بأن الرد على استفساراته أو شكواه تم في وقت مقبول (وفقاً لاتفاقيات مستوى الخدمة المعلنة)؟		3. دعم المستخدم والاستجابة للشكاوى
س25: هل كانت الإجابة المقدمة وافية ودقيقة وتحل المشكلة بشكل جذري؟	3.2. سرعة الاستجابة وفعاليتها	يحدد مدى رضا المستخدمين عن فاعلية التواصل والدعم الفني وسرعة الاستجابة، وقدرتهم على الحصول على المساعدة عند الحاجة عبر قنوات المنصة المختلفة
س26: هل يتم التواصل مع المستخدم لمتابعة حل المشكلة والتأكد من رضاه بعد الإبلاغ عنها؟		
س27: هل يشعر المستخدم بأن فريق الدعم متعاون ومحترف ويتعامل معه باحترام وتفهم؟		
س28: هل يتم التعامل مع الشكاوى بجدية وشفافية، ويتم تقديم اعتذار واضح عند ثبوت التقصير؟	3.3. جودة التواصل والاحترافية	
س29: هل يتلقى المستخدم إشعاراً بحالة شكواه ومرحلة معالجتها (إشعارات تلقائية)؟		
س30: هل تتوفر قاعدة معرفية أو مركز مساعدة شامل يغطي الخدمات الأكثر استخداماً؟		
س31: هل يتوفر روبوت محادثة ذكي (Chatbot) قادر على فهم الاستفسارات باللغة العربية والإنجليزية، ويقدم إجابات مفيدة بدقة عالية (80% فأكثر)؟	3.4. الدعم الذاتي (Self-Service Support)	
س32: هل يتوفر محتوى تعليمي (أدلة إرشادية مصورة، فيديوهات تعليمية خطوة بخطوة) للخدمات الأكثر تعقيداً؟		
س33: هل تتوفر آلية واضحة وسهلة وميسرة لتقديم الملاحظات والمقترحات على جميع صفحات المنصة؟		
س34: هل يتم استطلاع آراء المستخدمين بشكل دوري ومنتظم حول جودة الخدمات (استبانات رضا بعد إتمام الخدمة)؟	4.1. آليات جمع آراء المستخدمين وملاحظاتهم	4. مشاركة المستخدم
س35: هل يوجد نظام تقييم مباشر للخدمة بعد إتمامها (تقييم بالنجوم، إعجاب / عدم إعجاب)؟		يحدد مدى رضا المستخدمين عن الفرص المتاحة لمشاركتهم، ودعوتهم للأنشطة والفعاليات الرقمية لاستشارتهم وأخذ ملاحظاتهم وآرائهم في تحسين مستوى الخدمات
س36: هل تتم دعوة المستخدمين للمشاركة في جلسات اختبار قابلية الاستخدام (Usability Testing) أو مجموعات التركيز (Focus Groups) لتقييم الخدمات الجديدة؟		
س37: هل يتم إشراك المستخدمين في مراحل التصميم والتطوير للخدمات الجديدة أو تحسين الخدمات القائمة وفق منهجية الإنشاء المشترك (Co-creation)؟	4.2. إشراك المستخدمين في تطوير الخدمات	
س38: هل تتوفر منصة أو قناة رقمية مخصصة لتلقي أفكار ومقترحات المستخدمين والتصويت عليها؟		

السؤال	إسم المعيار	إسم المحور
س39: هل يشعر المستفيد بأن ملاحظاته تؤخذ بعين الاعتبار وتؤدي إلى تحسينات فعلية ولموسة في الخدمات؟		
س40: هل يتم إبلاغ المستخدمين (عبر البريد الإلكتروني أو الإشعارات أو تقارير منشورة) بالتحسينات التي تمت بناءً على ملاحظاتهم لإغلاق حلقة التغذية الراجعة (Closing the Feedback Loop)؟	4.3. التفاعل مع المدخلات وإغلاق حلقة التغذية الراجعة	
س41: هل يتم نشر نتائج استطلاعات الرأي الرئيسية والإجراءات المتخذة بشأنها بشفافية على المنصة؟		
س42: هل لدى الجهة منهجية معتمدة ومنتظمة لقياس الرضا العام عن المنصة الرقمية (CSAT/NPS)؟	5.1. الرضا العام (Overall Satisfaction)	5. الرضا العام والتطلعات يقيس مدى الرضا الإجمالي للمستفيد عن المنصة الرقمية ومدى تلبيةها لتطلعاته، واستخدام هذه البيانات للتخطيط المستقبلي
س43: هل تُظهر نتائج الرضا العام واتجاهاتها تحسناً ملحوظاً أو استقراراً عند مستويات مرتفعة خلال السنوات الأخيرة؟		
س44: هل تستخدم الجهة آليات منهجية لرصد تطلعات المستخدمين وتوقعاتهم المستقبلية تجاه المنصة (من خلال استبيانات مفتوحة، مجموعات تركيز استشرافية، تحليل اتجاهات)؟	5.2. تلبية التطلعات والتوقعات المستقبلية	
س45: هل تُترجم تطلعات المستخدمين إلى أولويات وخطط تطوير واضحة ومعلنة للمنصة في الخطط التشغيلية والاستراتيجية؟		
س46: هل تُجرى مقارنات معيارية دورية بين المنصة ومنصات حكومية رقمية أخرى محلية أو إقليمية أو دولية رائدة؟	5.3. المقارنة المعيارية (Benchmarking)	
س47: هل تُستخدم نتائج هذه المقارنات (ومؤشرات تفضيل القنوات الرقمية) في تحسين تجربة المنصة وزيادة معدلات التحول الرقمي؟		



المنظور الثاني: تجربة المستخدم

الوصف العام: : يُعنى هذا المنظور بتقييم تجربة المستخدمين في استخدام المنصات الرقمية من وجهة نظر خبراء مختصين في تجربة المستخدم (User Experience - UX)، ويشمل 5 محاور.

إسم المحور	إسم المعيار	السؤال
6.1 البحث والتصفح (Search & Navigation)	6.1 البحث والتصفح (Search & Navigation)	س48: هل يتوفر محرك بحث داخلي فَعَال يدعم البحث بالكلمات المفتاحية والعبارات الطويلة، ويعرض نتائج مصنفة ومرتبطة بالخدمات والمحتوى؟
		س50: هل يدعم محرك البحث الاقتراحات التلقائية (Auto-suggest) والتصحيح الإملائي (Spell Check)؟
		س51: هل بنية التنقل (Navigation) وقوائمها واضحة ومتسقة عبر جميع صفحات المنصة، وتعكس هيكلية المحتوى والخدمات بشكل منطقي؟
		س52: هل يتوفر مسار التنقل (Breadcrumb Trail) لمساعدة المستخدم في معرفة موقعه الحالي داخل المنصة والعودة بسهولة للصفحات السابقة؟
		س53: هل تتوفر خريطة موقع (Sitemap) محدثة وقابلة للوصول للمستخدمين ومحركات البحث؟
6.2 قابلية الاستخدام (Usability)	6.2 المحتوى والعرض البصري (Content & Visual Design)	س54: هل التصميم البصري (Visual Design) متنسق ومنظم عبر جميع الصفحات، ويعكس هوية موحدة (ألوان، خطوط، أيقونات)؟
		س55: هل أحجام الخطوط والتباين بين النص والخلفية مناسبة للقراءة المريحة لمعظم المستخدمين؟
		س56: هل يتم استخدام العناوين الرئيسية والفرعية والفقرات والقوائم النقطية بشكل يسهل عملية المسح البصري السريع (Scannability) للمحتوى؟
		س57: هل المحتوى الطويل يُقسّم إلى أجزاء وأقسام يسهل استيعابها (Chunking) مع استخدام عناوين فرعية واضحة؟
6.3 التقدم وسير العمل (Progress & Workflow)	6.3 التقدم وسير العمل (Progress & Workflow)	س58: هل يظهر مؤشر تقدم واضح (Progress Indicator) أثناء إتمام المعاملات متعددة الخطوات (مثل الخطوة 2 من 5)؟
		س59: هل يمكن للمستخدم حفظ المسودة (Save Draft) والعودة ليكملها لاحقاً دون فقدان البيانات المدخلة؟
		س60: هل يمكن الرجوع إلى الخطوة السابقة بسهولة دون فقدان البيانات التي تم إدخالها في الخطوات التالية؟
		س61: هل يتم تعبئة الحقول تلقائياً بالبيانات المتوفرة مسبقاً لدى الجهة (Auto-fill) بعد تسجيل الدخول لتوفير الوقت والجهد؟
6.4 تجنب الأخطاء ومعالجتها (Error Prevention & Handling)	6.4 تجنب الأخطاء ومعالجتها (Error Prevention & Handling)	س62: هل يتم التحقق من صحة المدخلات فورياً (Real-time Validation) أثناء الكتابة مع رسائل خطأ واضحة ومفهومة ومحددة (تحديد الحقل الخطأ وشرح كيفية تصحيحه)؟
		س63: هل رسائل الخطأ تشرح المشكلة بوضوح وتقتترح حلاً أو إجراءً محدداً للتصحيح؟
		س64: هل يتم طلب تأكيد من المستخدم قبل تنفيذ العمليات الحرجة أو غير القابلة للتراجع (مثل: حذف بيانات، إرسال نهائي، دفع مالي)؟



السؤال	إسم المعيار	إسم المحور
س65: هل يمكن التراجع عن بعض العمليات بعد تنفيذها (Undo) في الحالات الممكنة؟		
س66: هل يتم تعبئة الحقول تلقائياً بالبيانات المتوفرة مسبقاً لدى الجهة (Auto-fill) بعد تسجيل الدخول لتوفير الوقت والجهد؟		
س67: هل سياسة الخصوصية (Privacy Policy) مكتوبة بلغة واضحة وسهلة الفهم، ومنشورة بشكل بارز وسهل الوصول إليها من جميع صفحات المنصة؟		
س68: هل يتم إعلام المستخدم بشكل واضح بالبيانات التي تُجمع والغرض من جمعها وكيفية استخدامها ومدة الاحتفاظ بها؟		
س69: هل يتم تطبيق مبدأ تقليل جمع البيانات (Data Minimization) بطلب الحد الأدنى فقط من البيانات اللازمة لإتمام الخدمة؟	6.5. الخصوصية والثقة (Privacy & Trust)	
س70: هل تظهر علامات الأمان بوضوح (مثل شهادة SSL / قفل في شريط العنوان، أيقونات بوابات دفع آمنة) لتعزيز ثقة المستخدم؟		
س71: هل يتم الالتزام بمبدأ الموافقة المسبقة (Consent) والحصول على موافقة صريحة من المستخدم قبل جمع أي بيانات حساسة أو قبل استخدام ملفات تعريف الارتباط (Cookies) لأغراض غير ضرورية؟		
س72: هل المنصة متوافقة وتعمل بشكل صحيح مع أبرز متصفحات الويب (Google Chrome، Apple Safari، Mozilla Firefox، Microsoft Edge) في أحدث إصداراتها؟		
س73: هل التصميم متجاوب (Responsive Web Design) ويعمل بكفاءة وسلاسة على جميع أحجام الشاشات (هواتف ذكية، أجهزة لوحية، أجهزة حاسب مكتبي)؟	7.1. التوافق مع الأجهزة والمتصفحات (Cross-platform Compatibility)	
س74: هل التجربة متنسقة ومتساوية الجودة من حيث الوظائف والمحتوى عبر جميع الأجهزة والمتصفحات؟		
س75: هل المنصة متاحة على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع (24/7) مع نسبة توفر (Uptime) عالية (99% فأكثر) وحد أدنى من فترات التوقف غير المخطط لها؟		
س76: هل يتم إبلاغ المستخدمين مسبقاً بمواعيد الصيانة المخطط لها عبر قنوات متعددة (إشعار على المنصة، بريد إلكتروني، وسائل تواصل)؟	7.2. التوفر والاستقرار (Uptime & Stability)	
س77: هل تتوفر صفحة حالة الخدمة (Status Page) للإبلاغ عن أي أعطال أو انقطاعات آتياً وتحديثات حول وقت الحل المتوقع؟		
س78: هل تم تحسين المنصة وخدماتها لمحركات البحث (Search Engine Optimization - SEO) لتظهر في النتائج الأولى للمحركات الرئيسية (Google، Bing) عند البحث عن كلمات مفتاحية ذات صلة بالخدمات الحكومية؟		
س79: هل يتم تطبيق ممارسات SEO الفنية بشكل فعال مثل: تحسين العناوين، الوصف التعريفي (Meta Descriptions)، بنية الروابط (URL Structure)، واستخدام البيانات المنظمة (Structured Data)؟	7.3. الاكتشافية (Discoverability)	
س80: هل المنصة مرتبطة بشكل صحيح بالبوابة الوطنية الموحدة والمنصات الحكومية الأخرى ذات الصلة لتعزيز ظهورها وسهولة الوصول إليها؟		
		7. الإتاحة والتوافقية (Availability & Compatibility) يحدد مدى إتاحة المنصة وتوافقها مع مختلف الأجهزة والمتصفحات وأنظمة التشغيل، وظهورها في محركات البحث

السؤال	إسم المعيار	إسم المحور
س81: ما نتيجة اختبار الأداء باستخدام أدوات مثل (Google Light-house) مع استهداف درجة أداء (Performance Score) لا تقل عن 80%؟	7.4 سرعة الأداء التقني (Tech-nical Performance)	
س82: ما متوسط سرعة التحميل الأولية للمحتوى (Time to First Largest Contentful Paint - LCP و Byte - TTFB) مع استهداف أن يكون LCP أقل من 2.5 ثانية؟		
س83: ما مدى تحقيق المنصة لمعايير أداء الويب الأساسية (Core Web Vitals) مثل (LCP)، و (First Input Delay - FID / Interaction to Next Paint - INP)، و (Cumulative Layout Shift - CLS)؟		
س84: هل تلتزم المنصة بمعايير الإصدار 2.1 من إرشادات إتاحة محتوى الويب على المستوى (A) كحد أدنى إلزامي؟	8.1 الالتزام بمعايير إرشادات إتاحة محتوى الويب (WCAG 2.1)	8. إمكانية الوصول للأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن (Accessibility)
س85: هل تلتزم المنصة بمعايير الإصدار 2.1 على المستوى (AA) كمستهدف رئيسي لضمان إتاحة أوسع؟		
س86: هل يتم إجراء فحص إتاحة آلي دوري باستخدام أدوات مثل (WAVE، axe، Lighthouse) لتحديد المشكلات الشائعة؟		
س87: هل يتم إجراء فحص إتاحة يدوي من قبل خبراء مختصين لتقييم الجوانب التي لا تستطيع الأدوات الآلية اكتشافها؟	8.2 تطبيق مبدأ القابلية للإدراك (Perceivable)	يحدد مدى إمكانية وصول واستخدام الأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن للمنصة واستخدامها بصورة كاملة وفعالة، وفقاً لأفضل الممارسات العالمية
س88: هل يتوفر نص بديل (Alt Text) وصفي لجميع الصور والرسوم البيانية والعناصر غير النصية؟		
س89: هل نسبة التباين بين لون النص ولون الخلفية تحقق الحد الأدنى المطلوب (4.5:1 للنص العادي، 3:1 للنص الكبير)؟		
س90: هل تتوفر ترجمة نصية (Captions) للمحتوى المرئي والمسموع (فيديوهات، بودكاست) ويفضل توفير ترجمة بلغة الإشارة للمحتوى الهام؟	8.3 تطبيق مبدأ القابلية للتشغيل (Operable)	
س91: هل يمكن تكبير حجم المحتوى حتى 200% باستخدام متصفح الويب دون فقدان للوظائف أو وضوح المعلومات أو انقطاع في التصميم؟		
س92: هل يمكن استخدام جميع وظائف المنصة والتنقل بين عناصرها والوصول إلى جميع الخدمات باستخدام لوحة المفاتيح (Keyboard) فقط (دون استخدام الفأرة)؟		
س93: هل مؤشر التركيز البصري (Focus Indicator) مرئي وواضح (مثل إطار أو تغيير لون) عند التنقل باستخدام لوحة المفاتيح؟		
س94: هل يتوفر رابط "تخطي إلى المحتوى الرئيسي" (Skip to Main Content) في بداية الصفحات للسماح للمستخدمين بتجاوز القوائم المتكررة؟		
س95: هل يتم ضمان عدم وجود مصائد للوحة المفاتيح (Keyboard Traps) تمنع المستخدم من تحريك مؤشر التركيز خارج عنصر معين؟		
س96: هل يمكن إيقاف أو إخفاء أو إطالة المدة الزمنية لأي محتوى متحرك أو متغير أو يومض تلقائياً؟		



السؤال	إسم المعيار	إسم المحور
س97: هل لغة الصفحة الرئيسية محددة بشكل صحيح في كود الصفحة (HTML lang attribute) لتعمل قارئ الشاشة بشكل مناسب؟	8.4. تطبيق مبدأ القابلية للفهم (Understandable)	9. الخدمات المشتركة (Shared Services)
س98: هل سلوك المنصة متوقع ومتسق (لا تحدث تغييرات سياقية مفاجئة مثل فتح نافذة جديدة أو إعادة توجيه غير متوقعة عند التركيز على حقل أو إدخال بيانات)؟		
س99: هل تتوفر تعليمات واضحة ومساعدة لتنسيق إدخال البيانات في الحقول (مثل صيغة التاريخ المطلوبة، أو مثال على تعبئة الحقل)؟		
س100: هل كود المنصة (HTML, CSS, ARIA) يتوافق مع المعايير الفنية الصادرة عن اتحاد شبكة الويب العالمية (W3C) لضمان تفسيره بشكل صحيح بواسطة مختلف التقنيات المساعدة (مثل قارئ الشاشة)؟	8.5. تطبيق مبدأ المتانة (Ro-bustness)	
س101: هل تم اختبار المنصة للعمل بكفاءة مع أبرز قارئ الشاشة (مثل NVDA على ويندوز، VoiceOver على أبل)؟		
س102: هل يتم إجراء اختبارات إتاحة مع مستخدمين حقيقيين من ذوي الإعاقة (بمختلف أنواع الإعاقات) بشكل دوري للحصول على تغذية راجعة مباشرة؟		
س103: هل يتوفر خيار لتفعيل وضع عرض مبسط (Simplified View) بخطوط أكبر وتباين أعلى وأزرار تفاعل أكبر حجماً؟	8.6. التصميم الشامل لكبار السن (Inclusive Design for Elderly)	
س104: هل المحتوى التوجيهي والتعليمات مكتوبة بلغة مبسطة للغاية وتتجنب المصطلحات المعقدة، مع استخدام الصور التوضيحية؟		
س105: هل تم تصميم أزرار التفاعل والعناصر القابلة للنقر بحجم كافٍ (لا يقل عن 44x44 بكسل) لتسهيل النقر عليها.		
س106: هل تدعم المنصة تسجيل الدخول والمصادقة عبر نظام الهوية الرقمية الوطنية (مثل النفاذ الوطني الموحد في المملكة العربية السعودية)؟	9.1. التكامل مع منصة الهوية الرقمية الوطنية (National Digital Identity)	
س107: هل يتم التحقق من هوية المستفيد رقمياً بشكل آمن دون الحاجة إلى إرفاق وثائق هوية ورقية؟		
س108: هل تدعم المنصة الدفع الإلكتروني عبر بوابة الدفع الحكومية المعتمدة بشكل آمن ومباشر؟	9.2. التكامل مع أنظمة الدفع الإلكتروني الوطنية (National E-Payment Gateway)	
س109: هل تتوفر خيارات الدفع الإلكتروني المتاحة للمستفيد (بطاقات ائتمان، محافظ رقمية، تحويل بنكي فوري)؟		
س110: هل ترسل المنصة إشعارات وتنبهات مهمة للمستخدمين عبر نظام الإشعارات الحكومي الموحد (إن وجد)؟	9.3. التكامل مع منصة الإشعارات الوطنية (National Notification Platform)	
س111: هل تتوفر قنوات إرسال الإشعارات (رسائل نصية قصيرة (SMS)، بريد إلكتروني، إشعارات فورية عبر تطبيق الهاتف (Push Notifications)) وفقاً لتفضيلات المستخدم؟		
س112: هل تسترجع المنصة بيانات المستخدم الأساسية تلقائياً من قواعد بيانات جهات حكومية أخرى بعد موافقته، تطبيقاً لمبدأ "أخبرنا مرة واحدة" (Tell Us Once)؟	9.4. التكامل مع منصات البيانات المشتركة (Interoperability & Data Exchange)	
س113: هل تتبادل المنصة البيانات مع أنظمة الجهات الحكومية الأخرى ذات العلاقة عبر واجهات برمجة التطبيقات (APIs) الآمنة والموثوقة لضمان تكامل الخدمات؟		
س114: هل تستفيد المنصة من البوابة الوطنية للبيانات المفتوحة (National Open Data Portal) في إثراء محتواها أو تقديم خدمات قائمة على البيانات؟		

السؤال	إسم المعيار	إسم المحور
س115: هل ترتبط المنصة وتتكامل مع النظام الوطني الموحد لاستقبال وتتبع الشكاوى (إن وجد) لتوحيد جهود معالجة شكاوى المستفيدين؟	9.5. التكامل مع منصة الشكاوى والرصد الوطنية (National Complaints Platform)	
س116: هل يمكن للمستفيد رفع شكاوى أو متابعتها عبر القناة الوطنية الموحدة مباشرة من خلال واجهة المنصة؟		
س117: هل يمكن للمستفيد تعديل تفضيلات العرض الأساسية (اختيار اللغة المفضلة، تغيير حجم الخط، تفعيل الوضع الليلي/الداكن)؟	10.1. التخصيص الأساسي (Basic Personalization)	<p>10. التخصيص والتفضيلات (Personalization & Preferences)</p> <p>يحدد مدى إمكانية تخصيص مميزات المنصة وتكييفها بما يتناسب مع احتياجات المستفيد وتفضيلاته الفردية</p>
س118: بعد تسجيل الدخول، هل يتم تخصيص الترحيب بعرض اسم المستفيد وبعض بياناته الأساسية؟		
س119: هل تتوفر لوحة تحكم شخصية (User Dashboard) تعرض للمستفيد ملخصاً لمعاملاته الحديثة، حالة طلباته، وخدماته المفضلة؟		
س120: هل يتم عرض الخدمات والمحتوى الأكثر صلة تلقائياً بناءً على فئة المستفيد (فرد، شركة، جهة حكومية) أو على أساس الموقع الجغرافي؟	10.2. التخصيص المتقدم (Advanced Personalization)	
س121: هل يتم عرض الخدمات التي استخدمها المستفيد مؤخراً، أو الخدمات الأكثر شيوعاً بين المستفيدين المشابهين له، ضمن قسم "الأكثر استخداماً" أو "قد يهيك أيضاً"؟		
س122: هل يمكن للمستفيد تخصيص إعدادات الإشعارات (أنواع الإشعارات التي يرغب في تلقيها، القناة المفضلة لكل نوع، وتوقيت الإرسال)؟		
س123: هل تستخدم المنصة تقنيات الذكاء الاصطناعي لتحليل سلوك المستفيد وتقديم توصيات مخصصة للخدمات أو المحتوى بشكل ديناميكي؟	10.3. التخصيص الذكي والخدمات الاستباقية (Intelligent Personalization & Proactive Services)	
س124: هل تتكيف واجهة المنصة وعناصرها ديناميكياً مع سلوك المستفيد وتفضيلاته الظاهرة والضمنية؟		
س125: هل تُقدّم المنصة خدمات استباقية (Proactive Services) بناءً على تحليل بيانات المستفيد وتوقعات احتياجاته (مثل: تنبيه باقتراب موعد انتهاء صلاحية وثيقة مع اقتراح تجديدها، أو اقتراح حزمة خدمات عند حدوث حدث حياتي كالزواج أو ولادة طفل)؟		



المنظور الثالث: التعامل مع الشكاوى

الوصف العام: : يُعنى هذا المنظور بتقييم منظومة إدارة الشكاوى والملاحظات والتعامل معها بفعالية وشفافية، ويشمل 5 محاور.

إسم المحور	إسم المعيار	السؤال
11. استقبال الشكاوى وتوثيقها (Receiving & Recording Complaints)	11.1. تعدد قنوات تقديم الشكاوى ووضوحها	س126: هل تتوفر قنوات متعددة ومتنوعة لتقديم الشكاوى (نموذج إلكتروني مخصص على المنصة، تطبيق الهاتف، بريد إلكتروني خاص بالشكاوى، رقم هاتف مخصص، روابط على وسائل التواصل الاجتماعي)؟
		س127: هل قنوات تقديم الشكاوى سهلة الوصول وموجودة في مكان بارز على واجهة المنصة (مثل رابط "الشكاوى والمقترحات" في التذييل أو القائمة الرئيسية)؟
		س128: هل يمكن تقديم شكاوى عامة دون الحاجة إلى تسجيل الدخول إلى المنصة لتشجيع الإبلاغ؟
11.2. سهولة إجراءات تقديم الشكاوى	س129: هل نموذج الشكاوى الإلكتروني بسيط ومختصر (يركز على جمع المعلومات الأساسية اللازمة لفهم الشكاوى فقط)؟	س130: هل يمكن للمستفيد إرفاق ملفات أو صور أو وثائق تدعم شكاواه بسهولة ضمن النموذج؟
		س131: هل يتم تصنيف الشكاوى تلقائياً (أو يدوياً من قبل النظام) حسب نوعها (خدمة، سلوك موظف، تقني...) ليسهل توجيهها للجهة المختصة؟
		س132: هل يحصل المستفيد على رقم مرجعي فريد (Reference Number) فور تقديم الشكاوى، يمكنه من استخدامه لمتابعة حالتها لاحقاً؟
		س133: هل يتم تسجيل جميع الشكاوى الواردة (بغض النظر عن القناة) في نظام إلكتروني مركزي واحد لإدارة علاقات المستفيدين (CRM) أو نظام مخصص للشكاوى؟
11.3. التوثيق والتسجيل المركزي	س134: هل يتم تسجيل تاريخ ووقت استلام كل شكاوى بدقة في النظام لاستخدامها في قياس مؤشرات الأداء؟	س135: هل يتم الاحتفاظ بسجل كامل ومؤمن لجميع الشكاوى والإجراءات المتخذة والمراسلات المتعلقة بها لأغراض الرقابة والتدقيق والتحسين؟
		س136: هل يتلقى المستفيد إقراراً فورياً (تلقائياً) باستلام شكاواه، خلال مدة زمنية قصوى (يفضل خلال 24 ساعة)؟
		س137: هل يتضمن الإقرار المدة الزمنية المتوقعة للرد على الشكاوى وحلها، ويحدد الجهة أو القسم المسؤول عن المعالجة؟
12. معالجة الشكاوى وحلها (Complaints Processing & Resolution)	12.1. الإقرار بالاستلام والجدول الزمني	س138: هل يتم حل الشكاوى البسيطة في المرحلة الأولى خلال مدة لا تتجاوز 5 أيام عمل؟
		س139: هل يتم حل الشكاوى المعقدة أو التي تتطلب تصعيداً (المرحلة الثانية) خلال مدة لا تتجاوز 20 يوم عمل؟
		س140: ما متوسط الزمن الفعلي لمعالجة وحل الشكاوى (Average Handling Time)؟ يتم قياسه ومقارنته بالأوقات المستهدفة في اتفاقيات مستوى الخدمة.
يقيس هذا المحور كفاءة وفعالية عملية معالجة الشكاوى، من حيث سرعة الاستجابة، وجودة الحلول المقدمة، وآليات التصعيد عند عدم رضا المستفيد.		

السؤال	إسم المعيار	إسم المحور
س141: هل يتم تحليل الشكوى للوصول إلى جذور المشكلة (Root Cause Analysis) ومعالجتها وليس فقط معالجة الأعراض السطحية؟	12.3. جودة الحل وفعاليتها	
س142: هل الحل المقدم للمستفيد عادل ومنصف ويراعي ظروفه ويحقق له الرضا؟		
س143: هل يتم تقديم اعتذار واضح وصريح للمستفيد عند ثبوت وجود خطأ أو تقصير من جانب الجهة؟		
س144: هل توجد آلية تصعيد واضحة ومعلنة للمستفيد إذا لم يكن راضياً عن الحل المقدم في المرحلة الأولى؟	12.4. آليات التصعيد والاستئناف (Escalation & Appeal)	
س145: هل يتم إبلاغ المستفيد بحقه في التصعيد إلى مستوى أعلى (مثل مدير الإدارة، أو هيئة رقابية مستقلة) وكيفية القيام بذلك؟		
س146: هل توجد مدد زمنية محددة ومعلنة لكل مرحلة من مراحل التصعيد لضمان عدم إطالة أمد الشكوى؟		
س147: هل يمكن للمستفيد متابعة حالة شكواه إلكترونياً في أي وقت (عبر بوابة إلكترونية أو تطبيق باستخدام الرقم المرجعي) ومعرفة المرحلة التي وصلت إليها (مستلمة، قيد الدراسة، تم التصعيد، تم الحل، ...)?	13.1. متابعة حالة الشكوى (Case Tracking)	13. التواصل والشفافية في التعامل مع الشكاوى (Communication & Transparency)
س148: هل يتلقى المستفيد إشعارات تلقائية (بريد إلكتروني، رسالة نصية) عند حدوث أي تغيير جوهري في حالة شكواه؟		
س149: هل تُظهر المنصة للمستفيد ملخصاً للإجراءات التي تم اتخاذها بشأن شكواه؟		
س150: هل يتم نشر سياسة التعامل مع الشكاوى (Complaints Policy) بشكل واضح وسهل الوصول على المنصة، وتشرح بالتفصيل الإجراءات والمواعيد والحقوق؟	13.2. الشفافية في سياسات وإجراءات الشكاوى	يعنى هذا المحور بمدى وضوح سياسة الشكاوى وشفافيتها، وقدرة المستفيد على متابعة حالة شكواه والحصول على تحديثات دورية حول ما يتم اتخاذه من إجراءات.
س151: هل تتضمن السياسة المنشورة المدد الزمنية المعتمدة للرد على الشكاوى وحلها في كل مرحلة؟		
س152: هل يتم نشر تقارير دورية (ربع سنوية أو سنوية) تحتوي على إحصائيات مجمعة عن أداء الشكاوى (عدد الشكاوى الواردة، أنواعها، متوسط زمن الحل، نسبة الشكاوى التي تم حلها لصالح المستفيد، ...) لتعزيز الشفافية والمساءلة؟		
س153: هل يتم استطلاع رأي المستفيد عن مستوى رضاه عن عملية معالجة شكواه وجودة الحل بعد إغلاقها؟	13.3. استبيان رضا المستفيد بعد حل الشكوى	
س154: هل يتم استخدام نتائج هذا الاستطلاع بشكل منهجي لتحسين إجراءات وجودة منظومة الشكاوى؟		
س155: هل يتم تحليل بيانات الشكاوى المجمعة بشكل دوري (شهرياً/ربع سنوي) لتحديد الأنماط والاتجاهات المتكررة (مثل: شكوى متعلقة بخدمة معينة، أو فترة زمنية معينة، أو قناة معينة)؟	14.1. تحليل بيانات الشكاوى واستخلاص الأنماط	14. تحليل الشكاوى والتحسين المستمر (Analysis & Continuous Improvement)
س156: هل يتم تصنيف الشكاوى حسب النوع والخدمة والقسم لتحديد مصادر المشكلات الأكثر شيوعاً وأولويات التحسين؟		
س157: هل تتوفر لوحة معلومات تفاعلية (Dashboard) للإدارة تعرض مؤشرات أداء الشكاوى الرئيسية آتياً وتاريخياً لاتخاذ القرارات؟		

السؤال	إسم المعيار	إسم المحور
س158: هل يتم بناءً على تحليل الشكاوى، اتخاذ إجراءات تصحيحية محددة لمعالجة الأسباب الجذرية للشكاوى المتكررة أو واسعة النطاق؟	14.2. الإجراءات التصحيحية والوقائية (Corrective & Preventive Actions - CAPA)	
س159: هل يتم توثيق الإجراءات التصحيحية ومتابعة تنفيذها وقياس أثرها على تقليل عدد الشكاوى من نفس النوع مستقبلاً؟		
س160: هل يتم أيضاً اتخاذ إجراءات وقائية استباقية بناءً على تحليل الاتجاهات لمنع حدوث مشكلات محتملة قبل أن تتحول إلى شكاوى؟		
س161: هل يتم إعداد تقارير دورية منتظمة (شهرية / ربع سنوية) عن أداء منظومة الشكاوى وأبرز النتائج والتوصيات؟	14.3. التقارير الدورية للإدارة العليا	
س162: هل تُرفع هذه التقارير إلى الإدارة العليا / مجلس الإدارة لاعتمادها واتخاذ القرارات الاستراتيجية اللازمة للتحسين؟		
س163: هل يتم نشر ملخصات عامة لتقارير الشكاوى (مع الحفاظ على سرية البيانات الشخصية) للجمهور كجزء من التزام الجهة بالشفافية؟		
س164: هل توجد سياسة رسمية لإدارة الشكاوى معتمدة من الإدارة العليا وتغطي جميع جوانب العملية (تعريفات، قنوات، إجراءات، مواعيد، مسؤوليات، تصعيد)؟	15.1. السياسات والإجراءات المعتمدة	15. حوكمة منظومة الشكاوى (Complaints System Governance)
س165: هل تتضمن السياسة تعريفات واضحة ومتفق عليها للشكاوى (Complaint) والملاحظة (Comment) والمقترح (Suggestion) لتوحيد الفهم؟		
س166: هل يتم مراجعة هذه السياسة بشكل دوري (سنوي على الأقل) وتحديثها لتعكس أفضل الممارسات والتغيرات التنظيمية؟		
س167: هل يتوفر فريق عمل متخصص ومؤهل (بعدد كافٍ) لإدارة واستقبال ومعالجة الشكاوى بكفاءة؟	15.2. الكوادر البشرية والتدريب	يقيس هذا المحور مدى نضج الإطار الحوكمي للشكاوى، بما في ذلك السياسات المعتمدة، وتحديد المسؤوليات، وتوفير الكوادر المؤهلة، ووجود مؤشرات أداء واضحة.
س168: هل يتلقى فريق العمل المعني بالشكاوى تدريباً منتظماً على مهارات التواصل الفعال، حل المشكلات، التعامل مع العملاء الغاضبين، واستخدام نظام إدارة الشكاوى؟		
س169: هل تتمتع فرق معالجة الشكاوى بالصلاحيات والتفويض الكافي لاتخاذ القرارات وحل المشكلات دون الحاجة للرجوع للإدارة العليا في كل حالة بسيطة؟		
س170: هل تم تحديد مجموعة واضحة وقابلة للقياس من مؤشرات الأداء الرئيسية لمنظومة الشكاوى لمراقبتها أدائها وفعاليتها؟ مثل (نسبة حل الشكاوي في المرحلة الأولى / متوسط زمن الاستجابة الكلي / نسبة تكرار الشكاوي)	15.3. مؤشرات الأداء الرئيسية (Key Performance Indicators - KPIs) لمنظومة الشكاوى	



المنظور الرابع: التقنيات والأدوات

الوصف العام: : يُعنى هذا المنظور بتقييم مدى توظيف التقنيات والأدوات الرقمية الحديثة في تعزيز التجربة الرقمية وتحسينها، ويشمل 6 محاور.

السؤال	إسم المعيار	إسم المحور
س171: هل تعتمد الجهة على منصة تجربة رقمية متكاملة (DXP) بدلاً من مجرد نظام إدارة محتوى (CMS) تقليدي؟	16.1. وجود منصة التجربة الرقمية (DXP) وقدراتها الأساسية	16. منصة التجربة الرقمية (Digital Experience Platform - DXP)
س172: هل تدعم المنصة إدارة المحتوى ونشره عبر قنوات متعددة (Omnichannel Content Management) مثل الويب، تطبيقات الهاتف، البريد الإلكتروني، ووسائل التواصل الاجتماعي من واجهة واحدة؟		
س173: هل تدعم المنصة إدارة الأصول الرقمية (Digital Asset Management - DAM) مثل الصور، الفيديوهات، المستندات بشكل مركزي وسهل الاسترجاع؟		
س174: هل تدعم المنصة وظائف التجارة الرقمية (E-commerce) وإتمام عمليات الدفع الإلكتروني (عند الحاجة لتقديم خدمات مدفوعة)؟		
س175: هل تتكامل المنصة مع نظام إدارة علاقات المستفيدين (Customer Relationship Management - CRM) لتمكين رؤية موحدة للمستفيد؟	16.2. تكامل منصة التجربة الرقمية (DXP) مع الأنظمة الخلفية (Back-end Integration)	يحدد مدى توظيف منصة متكاملة للتجربة الرقمية (DXP) وقدراتها على إدارة المحتوى والخدمات عبر القنوات المتعددة، وتكاملها مع الأنظمة والمنصات الحكومية الأخرى.
س176: هل تتكامل المنصة مع منصة تحليلات البيانات (Analytics Platform) لجمع وتحليل بيانات سلوك المستفيدين بشكل مركزي؟		
س177: هل تتكامل المنصة مع أنظمة أتمتة التسويق أو الخدمات مخصصة (Marketing/Service Automation) لإرسال حملات وإشعارات مخصصة؟		
س178: هل توفر المنصة واجهات برمجة تطبيقات (APIs) مفتوحة وموثقة بشكل جيد لتسهيل التكامل مع الأنظمة الحكومية الأخرى والجهات الخارجية؟		
س179: هل يتم إدارة كل محتوى المنصة عبر نظام إدارة محتوى (CMS) مركزي يتيح للفرق غير التقنية تحديث المحتوى ونشره بسهولة (WYSIWYG) دون الحاجة لتدخل مطورين؟	16.3. إدارة المحتوى وسير عمل النشر (Content Management & Workflow)	
س180: هل يدعم النظام تحديد سير عمل للموافقات على المحتوى (Content Approval Workflow) قبل نشره للجمهور لضمان الجودة والدقة؟		
س181: هل يدعم النظام ميزات النشر المجدول (Scheduled Publishing) والتحكم في إصدارات المحتوى (Version Control) لتتبع التغييرات والعودة للإصدارات السابقة عند الحاجة؟		

السؤال	إسم المعيار	إسم المحور
س182: هل يتم تتبع وتحليل سلوك المستخدمين على المنصة بشكل منتظم باستخدام أداة تحليلات متقدمة مثل (Google Analytics 4) أو ما يماثلها؟	17.1. تحليلات الاستخدام (Web / App Analytics)	<p>17. أدوات القياس والتحليل (Measurement & Analytics Tools)</p> <p>يعنى هذا المحور بمدى توفر واستخدام أدوات القياس والتحليلات لمتابعة استخدام المنصة وأدائها التقني وتجربة المستخدم، وتحويل البيانات إلى رؤى لتحسين التجربة الرقمية</p>
س183: هل يتم تحليل مسارات المستخدمين (User Journeys) داخل المنصة وتحديد الصفحات الأكثر زيارة، ونقاط الدخول والخروج، ونقاط الانسحاب (Drop-off Points) في رحلة الخدمة؟		
س184: هل تُستخدم أدوات متقدمة مثل الخرائط الحرارية (Heatmaps) أو تسجيلات جلسات المستخدمين (Session Recordings) لفهم كيفية تفاعل المستخدمين مع عناصر الصفحة وتحديد مشكلات سهولة الاستخدام؟		
س185: هل يتم قياس أداء المنصة تقنياً بشكل مستمر وآتي (Real-time Monitoring) باستخدام أدوات متخصصة لمراقبة زمن الاستجابة (Response Time)، ونسبة التوفر (Uptime)، ومعدل الأخطاء (Error Rate)؟	17.2. قياس الأداء التقني Technical Performance (Monitoring)	
س186: هل يتم إعداد تنبيهات تلقائية للفريق الفني عند تدهور الأداء أو انخفاض نسبة التوفر عن الحدود المقبولة؟		
س187: هل يتم إجراء اختبارات حمل (Load Testing) واختبارات تحمل (Stress Testing) دورية لضمان قدرة المنصة على استيعاب أحجام الاستخدام القصوى (مثل مواسم الذروة) دون تدهور في الأداء؟	17.3. قياس تجربة المستخدم Customer Experience - CX (Metrics)	
س188: هل يتم قياس مؤشر رضا المستخدم (CSAT) آتياً عبر المنصة من خلال استبيانات لحظية بعد إتمام الخدمة مباشرة؟		
س189: هل يتم قياس مؤشر صافي الترويج (NPS) بشكل دوري (ربع سنوي) لقياس ولاء المستخدمين واستعدادهم للتوصية بالمنصة؟		
س190: هل يتم قياس مؤشر جهد المستخدم (Customer Effort Score - CES) لأهم الخدمات لفهم مدى سهولة إنجاز المعاملات؟		
س191: هل تتوفر لوحة مؤشرات أداء تجربة المستخدم (CX Dashboard) متكاملة ومحدثة آتياً يتم عرضها على صناع القرار لمتابعة الاتجاهات واتخاذ الإجراءات التصحيحية السريعة؟		
س192: هل يتم تحليل التعليقات والآراء التي يتركها المستخدمون عبر المنصة (في استبيانات مفتوحة، أو رسائل، أو عبر وسائل التواصل الاجتماعي) لاستخلاص المشاعر العامة (إيجابي، سلبي، محايد) تجاه الخدمات؟	17.4. تحليل المشاعر والآراء Sentiment & Feedback (Analysis)	
س193: هل تُستخدم تقنيات تحليل المشاعر (Sentiment Analysis) المعتمدة على الذكاء الاصطناعي لفهم توجهات المستخدمين على نطاق واسع وبشكل تلقائي؟		
س194: هل تتوفر خدمة روبوت محادثة ذكي (Chatbot) على المنصة لمساعدة المستخدمين على مدار الساعة؟	18.1. روبوت المحادثة الذكي (Intelligent Chatbot)	<p>18. أدوات التفاعل والتواصل (Interaction & Communication Tools)</p> <p>يركز هذا المحور على الأدوات الرقمية التي تدعم تفاعل المستخدمين مع المنصة (مثل روبوت المحادثة، الإشعارات، النماذج الذكية)، ومدى نضج إدارتها وتحسينها المستمر</p>
س195: هل يدعم الروبوت اللغة العربية بطلاقة (فهم اللهجات المختلفة، واستيعاب السياق، والتعامل مع الاستفسارات المعقدة) إلى جانب اللغة الإنجليزية؟		
س196: هل يستطيع الروبوت الإجابة بدقة على نسبة عالية (تزيد عن 80%) من الاستفسارات الشائعة، مع قياس هذه الدقة بشكل منتظم؟		

السؤال	إسم المعيار	إسم المحور
س197: هل يمكن تحويل المحادثة بسلاسة (Seamless Handover) من الروبوت إلى موظف بشري عند الحاجة، مع نقل سياق المحادثة بالكامل؟		
س198: هل يتم تحسين أداء الروبوت بانتظام بناءً على تحليل المحادثات التي فشل في حلها (Unresolved Conversations)؟		
س199: هل تدعم المنصة إرسال إشعارات متعددة القنوات (إشعارات فورية عبر تطبيق الهاتف (Push Notifications)، رسائل نصية (SMS)، بريد إلكتروني وفقاً لتفضيلات المستخدم؟	18.2. الإشعارات والتنبيهات (Notifications & Alerts)	
س200: هل يمكن للمستخدم تخصيص إعدادات الإشعارات التي يرغب في تلقيها ونوعها والقناة والتوقيت المناسب له؟		
س201: هل تُرسل تنبيهات استباقية للمستخدمين بناءً على أحداث حياتية أو بيانات معروفة (مثل تذكير بقرب انتهاء صلاحية وثيقة، أو إشعار بتوفر خدمة جديدة قد تهمهم)؟		
س202: هل تمتلك الجهة حسابات نشطة ومعتمدة على منصات التواصل الاجتماعي الرئيسية التي يستخدمها المستخدمون؟	18.3. التواصل عبر وسائل التواصل الاجتماعي (Social Media Engagement)	
س203: هل يتم الرد على استفسارات المستخدمين وتحليلاتهم عبر هذه المنصات بسرعة وفعالية (على سبيل المثال خلال مدة لا تتجاوز 4 ساعات خلال أوقات العمل الرسمية)؟		
س204: هل يتم نشر محتوى توعوي وتحديثات ومشتورات تفاعلية بشكل منتظم عبر هذه القنوات لتعزيز التواصل مع المستخدمين؟		
س205: هل تتوفر نماذج إلكترونية ذكية تتكيف مع إجابات المستخدم (Conditional Logic)، بحيث تظهر وتختفي الحقول حسب البيانات المدخلة لتبسيط النموذج؟	18.4. النماذج الذكية (Smart Forms)	
س206: هل تدعم النماذج خاصية التلقائية (Auto-fill) للبيانات الأساسية للمستخدم (مثل الاسم، رقم الهوية) من ملفه الشخصي بعد تسجيل الدخول؟		
س207: هل يتم التحقق الفوري من صحة المدخلات في النماذج (مثل صحة رقم الهوية، البريد الإلكتروني) مع ظهور رسائل إرشادية واضحة لحظة حدوث الخطأ؟		
س208: هل يتم توظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي في تخصيص التجربة الرقمية للمستخدمين (كما في المحور العاشر) بشكل فعال؟	19.1. توظيف الذكاء الاصطناعي (Artificial Intelligence - AI)	19. التقنيات المتقدمة والذكاء الاصطناعي (Advanced Technologies & AI)
س209: هل يُستخدم الذكاء الاصطناعي في تحليل كميات كبيرة من بيانات المستخدمين (Big Data Analytics) لاستخلاص رؤى متقدمة حول سلوكهم واحتياجاتهم؟		يقيس هذا المحور مدى توظيف التقنيات المتقدمة (كالذكاء الاصطناعي، والأتمتة، والتحليلات التنبؤية) في تحسين التجربة الرقمية، وتقديم خدمات أكثر ذكاءً واستباقية.
س210: هل يُستخدم الذكاء الاصطناعي في أتمتة بعض عمليات معالجة المعاملات أو تصنيف الطلبات أو توجيهها تلقائياً للقسم المختص؟		
س211: هل يتوفر مساعد ذكي مدعوم بالذكاء الاصطناعي قادر على فهم اللغة الطبيعية وتنفيذ مهام معقدة نيابة عن المستخدم (مثل مساعد رقمي حكومي)؟		



السؤال	إسم المعيار	إسم المحور
س212: هل يتم استخدام أتمتة العمليات الروبوتية (Robotic Process Automation - RPA) أو أدوات الأتمتة الأخرى لأتمتة المهام الروتينية والمتكررة التي كانت تتطلب تدخلًا بشرياً (مثل تدقيق البيانات، إصدار الشهادات الآلي)؟	19.2. الأتمتة الذكية (Intelligent Automation)	
س213: ما نسبة العمليات المؤتمتة من إجمالي العمليات القابلة للأتمتة في الجهة، مع وجود خطة لزيادة هذه النسبة؟		
س214: هل يتم قياس أثر الأتمتة بشكل منتظم من حيث تقليل زمن الإنجاز، وزيادة الدقة، وتقليل الأخطاء البشرية، ورضا الموظفين؟		
س215: هل تُستخدم نماذج التحليلات التنبؤية لتوقع احتياجات المستخدمين المستقبلية بناءً على بياناتهم التاريخية وسلوكهم؟	19.3. التحليلات التنبؤية (Predictive Analytics)	
س216: هل تُستخدم النماذج التنبؤية للتخطيط للطاقة الاستيعابية للمنصة والموارد البشرية خلال فترات الذروة المتوقعة؟		
س217: هل يتم تطوير نماذج تنبؤية لتحديد المستخدمين الأكثر عرضة لعدم الرضا أو التخلي عن الخدمة (Churn Prediction) لاتخاذ إجراءات استباقية لتعزيز رضاهم؟		
س218: هل تقوم الجهة بتجربة واعتماد تقنيات ناشئة مثل سلسلة الكتل (Blockchain)، إنترنت الأشياء (Internet of Things - IoT)، أو الواقع المعزز (Augmented Reality - AR) في تطوير أو تحسين بعض خدماتها الرقمية؟	19.4. التقنيات الناشئة (Emerging Technologies)	
س219: هل يتوفر لدى الجهة مختبر ابتكار (Innovation Lab) أو بيئة تجريبية آمنة (Sandbox Environment) للاختبار وتقييم التقنيات الجديدة قبل تعميمها؟		
س220: هل يتم تطبيق مبادئ حماية البيانات والخصوصية منذ مرحلة التصميم (Privacy by Design and by Default) في جميع الخدمات الرقمية الجديدة؟	20.1. حماية البيانات الشخصية والخصوصية (Data Protection & Privacy)	20. الأمن والخصوصية الرقمية (Security & Digital Privacy)
س221: هل سياسة الخصوصية (Privacy Policy) مفصلة وواضحة وتشرح كيفية جمع البيانات واستخدامها ومشاركتها وحمايتها، وهي منشورة بشكل بارز على المنصة؟		
س222: هل يتم إجراء تقييم أثر حماية البيانات (Data Protection Impact Assessment - DPIA) للمشروعات الرقمية الجديدة التي تنطوي على مخاطر محتملة على خصوصية المستخدمين؟		
س223: هل يتم الحصول على موافقة صريحة (Explicit Consent) من المستفيد قبل جمع أي بيانات شخصية حساسة أو قبل استخدام بياناته لأغراض غير ضرورية لتقديم الخدمة؟	20.2. أمن المنصة والتطبيقات (Platform & Application Security)	يعنى هذا المحور بمدى قوة وفعالية ضوابط الأمن السيبراني وحماية الخصوصية المطبقة في المنصة الرقمية، بما يعزز ثقة المستفيد في استخدام المنصة وحماية بياناته أثناء رحلته الرقمية
س224: هل تستخدم المنصة بروتوكول نقل النص التشعبي الآمن (HTTPS) بشكل إلزامي مع شهادة طبقة مآخذ التوصل الآمنة / أمان طبقة النقل (SSL/TLS) سارية المفعول لجميع صفحاتها؟		
س225: هل يتم إجراء اختبارات اختراق (Penetration Testing) دورية (سنوية على الأقل) للمنصة والبنية التحتية من قبل جهات متخصصة ومستقلة لتحديد الثغرات الأمنية ومعالجتها؟		
س226: هل يتم تطبيق مبدأ الحد الأدنى من الصلاحيات (Principle of Least Privilege) على جميع مستخدمي النظام والموظفين للوصول إلى البيانات والأنظمة؟		

السؤال	إسم المعيار	إسم المحور
س227: هل تتوفر حماية كافية ضد الهجمات الإلكترونية الشائعة مثل البرمجة النصية عبر المواقع (Cross-Site Scripting - XSS)، وحقن لغة الاستعلامات الهيكلية (SQL Injection)، وتزوير طلبات المواقع المشتركة (Cross-Site Request Forgery - CSRF)؟		
س228: هل يتم تطبيق المصادقة متعددة العوامل (Multi-Fac-) تحتوي على بيانات شخصية مهمة؟		
س229: هل سياسة كلمات المرور الخاصة بالمنصة قوية ومتوافقة مع أفضل الممارسات (طول كافٍ، تعقيد، عدم السماح بإعادة استخدام كلمات مرور سابقة)؟	20.3 آليات التوثيق والمصادقة (Authentication Mechanisms)	
س230: هل يتم قفل حساب المستخدم تلقائياً بعد عدد محدد من محاولات تسجيل الدخول الفاشلة لمنع هجمات التخمين؟		
س231: هل تتوفر خطة مكتوبة ومعتمدة للاستجابة للحوادث الأمنية (Incident Response Plan) تحدد الأدوار والمسؤوليات وإجراءات الاحتواء والتحليل والتعافي والتواصل؟		
س232: هل يتم إبلاغ المستخدمين المتأثرين بأي حادث اختراق للبيانات (Data Breach) دون تأخير غير مبرر، وفقاً للمتطلبات القانونية والتنظيمية؟	20.4 إدارة الحوادث الأمنية والاستجابة لها Incident Management & (Response)	
س233: هل يتم توثيق الدروس المستفادة (Lessons Learned) من كل حادث أمني بشكل منهجي واستخدامها لتحسين الإجراءات الوقائية والاستباقية؟		
س234: هل يمكن للمستفيد بدء الخدمة وإتمامها بالكامل عبر القنوات الرقمية دون الحاجة إلى أي زيارة فعلية لأي فرع أو مركز خدمة؟		
س235: هل يتم إنجاز الخدمة بشكل فوري (Real-time) أو خلال مدة زمنية محددة دون تدخل بشري؟		
س236: هل يتم إصدار المخرجات (شهادات، تراخيص، إشعارات) بشكل رقمي بحت وقابل للتحقق إلكترونياً؟	21.1 اكتمال الرقمنة Full Digitization - End-to-End (End)	21. نضج الخدمة الرقمية وأتمتتها (Digital Service Maturity & Automation)
س237: هل تم الاستغناء تماماً عن المستندات الورقية في أي مرحلة من مراحل الخدمة (تقديم، مراجعة، اعتماد، تسليم)؟		يهدف هذا المحور إلى التأكد من أن الخدمة المقدمة هي خدمة إلكترونية بالكامل (End-to-End Digital Service) من خلال قياس درجة أتمتة الخدمة وعدم الحاجة إلى أي تدخل يدوي أو ورقي أو مراجعة فعلية. كما يقيس مدى تكامل الخدمة مع الأنظمة الداخلية والخارجية لتحقيق تجربة سلسلة ومؤتمتة بالكامل
س238: هل عدد خطوات إنجاز المعاملة معقول ومنطقي ولا يحتوي على خطوات زائدة أو مكررة؟		
س239: هل يتم حفظ تقدم المستفيد تلقائياً في حال انقطاع الاتصال ليتمكن من الاستكمال لاحقاً؟		
س240: هل تتم معالجة الطلب إلكترونياً بالكامل دون الحاجة إلى مراجعة بشرية يدوية (Straight-Through Processing - STP)؟		
س241: هل يتم التحقق من البيانات والمستندات المقدمة آلياً عبر التكامل مع قواعد البيانات الحكومية؟	21.2 الأتمتة الداخلية (Internal Automation)	
س242: هل يتم تطبيق قواعد الأعمال (Business Rules) آلياً لاتخاذ القرار (قبول، رفض، إحالة) دون تدخل موظف؟		
س243: هل يتم حساب الرسوم والمستحقات المالية تلقائياً بناءً على البيانات المدخلة؟		



السؤال	إسم المعيار	إسم المحور
س244: هل تشجع الجهة المستفيدين بشكل فعال على استخدام القناة الرقمية بدلاً من القنوات التقليدية (مثل الحوافز، التوعية)؟	21.3. التكامل الرقمي الكامل (Full Digital Integration)	
س245: هل يوجد مؤشر واضح لقياس نسبة التحول الرقمي (Digital Adoption Rate) لهذه الخدمة (عدد المعاملات الرقمية / إجمالي المعاملات) وما هو مستواها الحالي (يُفضل أن تتجاوز 80% للخدمات الناشئة)؟		
س246: هل يتم إيقاف أو تقليل الدعم للقنوات غير الرقمية تدريجياً (مثل فرض رسوم إضافية على المراجعة اليدوية) لتشجيع التحول الرقمي الكامل؟		
س247: ما نسبة الخطوات المؤتمتة بالكامل داخل الخدمة مقارنة بإجمالي الخطوات (Automation Rate)؟	21.4. قياس مستوى الأتمتة (Automation Level)	
س248: هل يتم قياس زمن إنجاز الخدمة آلياً (Fully Automated Processing Time) وهل هو منخفض ومتناقص؟		
س249: هل يتم قياس نسبة الأخطاء في المعالجة الآلية (Automation Error Rate) والعمل على تقليلها باستمرار؟		

ملخص هيكل المعايير والأوزان المعيارية

الأوزان المعيارية	إجمالي الأسئلة	المعايير	المحاور	المنظور
25%	47 سؤال	17 معيار	5 محاور	رضا المستفيد
30%	78 سؤال	23 معيار	5 محاور	تجربة المستخدم
15%	45 سؤال	16 معيار	5 محاور	التعامل مع الشكاوى
30%	79 سؤال	23 معيار	6 محاور	التقنيات والأدوات
100%	249 سؤال	79 معيار	21 محور	الإجمالي



آلية/مسطرة التقييم

لكل سؤال، يتم التقييم باستخدام سلم من 5 مستويات للنضج، وفقاً لمستويات النضج المعتمدة في الدليل التعريفي لمؤشر نضج التجربة الرقمية:

المستوى	المسمى	الدرجة	الوصف
الأول	ناشئ	1	لا يوجد تطبيق للسؤال، أو تطبيق جزئي محدود جداً وغير منهجي.
الثاني	متطور	2	يوجد تطبيق أساسي للسؤال مع بعض الجوانب المطبقة، لكنه غير شامل أو غير موثق.
الثالث	متمكن	3	يوجد تطبيق جيد للسؤال يغطي معظم المتطلبات الأساسية، مع وجود أدلة على التطبيق المنتظم.
الرابع	متقدم	4	يوجد تطبيق شامل و متميز للسؤال، مع وجود أدلة على قياس الأثر والنتائج الإيجابية الواضحة.
الخامس	استثنائي / مميز	5	يوجد أداء استثنائي في السؤال ونموذج يُحتذى به، مع وجود ابتكار واستدامة وقابلية للتطوير.

مراحل التقييم:

يتم التقييم على 3 مراحل رئيسية

1. التقييم المكتبي (Desk Review)

تحليل النماذج والأدلة والبيانات التي تقدمها الجهة، ومنح تقديرات أولية لكل معيار.

2. الزيارات الميدانية / الجلسات الافتراضية للمتأهلين

للتحقق من التطبيق الفعلي، وتجربة المنصات، وطرح الأسئلة التكميلية على فرق العمل المختصة.

3. مراجعة الجودة وتوحيد الدرجات

تقوم لجنة مراجعة مركزية بمراجعة تقارير الفرق الميدانية، وتوحيد تفسير المعايير، وضبط الاتساق بين تقييمات الجهات المختلفة.

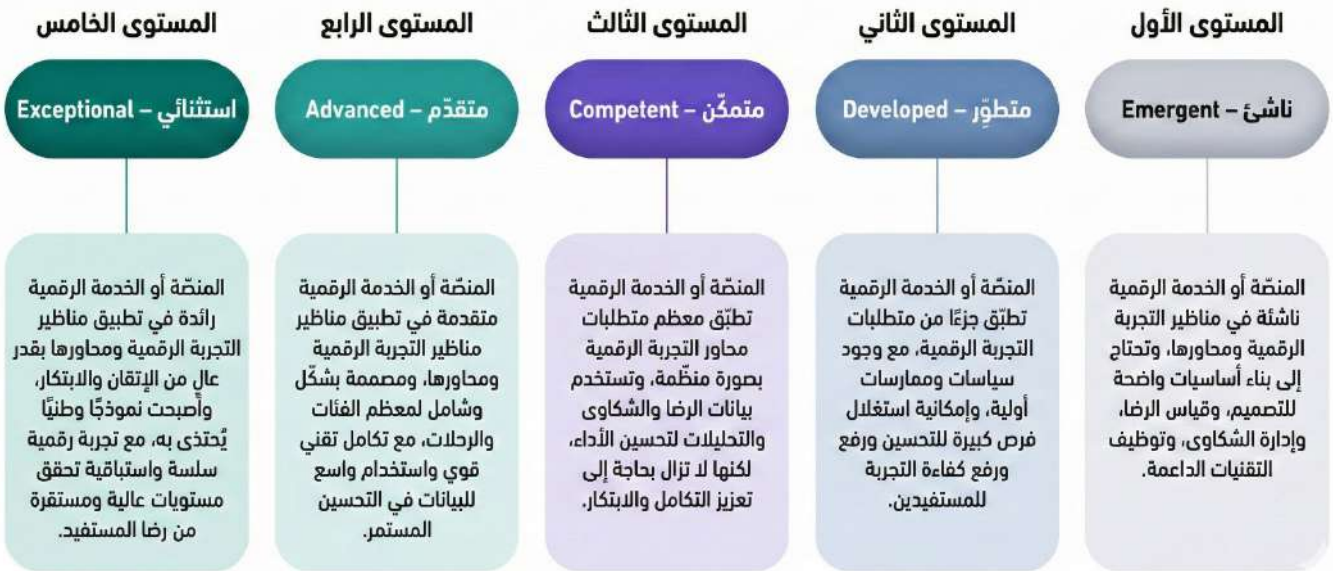


مستويات نضج التجربة الرقمية الكلية

يتم تحديد مستوى نضج التجربة الرقمية للمنصة أو الجهة بناءً على الدرجة الكلية المحسوبة من المناظير الأربعة بعد تطبيق الأوزان النسبية، ثم تصنيف الجهة في أحد المستويات الخمسة (5) الموضحة أدناه، مع استخدام هذا التصنيف لتوجيه خطط التحسين المستقبلي ومتابعة التقدم عبر الدورات المتتالية للجائزة.

«مستويات نضج التجربة الرقمية»

وفقاً للدرجة الكلية في جائزة التميز في نضج التجربة الرقمية للخدمات الحكومية المصرية



أهم التعريفات والمصطلحات

المصطلح	التعريف
الجهة	الكيان الحكومي المسؤول عن تقديم الخدمات الحكومية الرقمية.
المستفيد	المواطن أو المقيم أو الزائر أو أي جهة حكومية أو خاصة أو منظمة من داخل أو خارج الدولة لديها حاجة للتعامل مع الجهة للحصول على إحدى خدماتها الرقمية.
التحول الرقمي	عملية إعادة تصميم الأعمال والخدمات بشكل استراتيجي لتُقدّم في صورة رقمية معتمدة على التقنيات الحديثة وشبكات الاتصالات.
الحكومة الرقمية	الجهود والبرامج الإدارية والتنظيمية والرقمية داخل القطاع الحكومي التي تهدف إلى تحقيق التحول الرقمي وتطوير قنوات الوصول للخدمات والمعلومات الحكومية.
القناة الرقمية	أي وسيلة اتصال أو تفاعل رقمية تُستخدم لتقديم المنتجات أو الخدمات الرقمية للمستفيد، مثل المواقع الإلكترونية، وتطبيقات الهواتف الذكية، وأنظمة الرد الآلي، وتطبيقات التواصل الاجتماعي، ومنصات المحادثة، وغيرها من القنوات التي تتيح إتتمام الخدمات بالكامل أو جزئياً.
البوابة الرقمية	موقع ويب موحّد يعمل كنقطة دخول رئيسية، مصمم ومهيأ لتجميع المعلومات والخدمات الرقمية الخاصة بجهة ما في واجهة واحدة، ويستخدمه المستفيدون للوصول إلى مجموعة من الخدمات الرقمية الموجهة لهم.
تطبيق الأجهزة الذكية	تطبيق يتم تطويره خصيصاً للهواتف الذكية والأجهزة اللوحية، يُقدّم مجموعة من الخدمات أو المحتوى الرقمي، ويمكن تحميله من متاجر التطبيقات الرسمية.
المنصة الرقمية	حل تقني متكامل تُبنى عليه الخدمات والمنتجات الرقمية، ويتيح للمستفيد تجربة رقمية موحّدة، مع قابلية التكامل مع القنوات الحكومية الأخرى داخلياً وخارجياً.
الخدمة الرقمية	مجموعة الإجراءات والخطوات الرقمية التي تمكّن المستفيد من الحصول على خدمة حكومية من بدايتها حتى نهايتها، عبر واحدة أو أكثر من القنوات الرقمية، بما في ذلك التقديم والمتابعة والحصول على النتيجة.
الشمولية الرقمية	إتاحة الخدمات والمنتجات الرقمية لجميع فئات المجتمع والفئات الخاصة وكبار السن وذوي الإعاقة وغيرهم، بما يضمن سهولة الوصول والاستفادة من الخدمات عبر قنوات رقمية مهيأة لهم.
إمكانية الوصول	مجموعة الضوابط والمعايير التي تضمن تمكين جميع المستخدمين، بمن فيهم ذوو الإعاقة، من استخدام المنصات والخدمات الرقمية بسهولة، بما يتوافق مع أفضل الممارسات والمعايير العالمية ذات الصلة.
التعامل مع الشكاوى	جميع القنوات والآليات المعتمدة لاستقبال شكاوى المستفيدين وملاحظاتهم على الخدمات الرقمية، وتسجيلها ومتابعتها والرد عليها ومعالجتها في أطر زمنية محددة.
الشكاوى	تعبير رسمي يُقدّمه المستفيد عند عدم الرضا أو الاعتراض على تصرّف أو إجراء أو سلوك صادر من موظف أو جهة أو مؤسسة، ويتطلب دراسة واستجابة من الجهة المعنية.
التجربة الرقمية	مجموع تفاعلات المستفيد مع المنصات والخدمات الرقمية للجهة عبر مختلف نقاط الاتصال، منذ بدء الرحلة الرقمية وحتى نهايتها، بما في ذلك الاستخدام، والدعم، والتعامل مع الشكاوى والملاحظات، وتحليل ردود المستخدمين لتحسين الخدمات والمنتجات والقنوات الرقمية.
المنتج الرقمي	حلول رقمية في نطاق واحد تُقدم كمجموعة واحدة عبر القنوات الرقمية، مثل البوابات الإلكترونية وتطبيقات الأجهزة الذكية، لتمكّن المستفيد من إنجاز طلب أو خدمة، ويمكن أن يشمل المنتجات البرمجيات أو المعلومات أو مجموعة الخدمات ذات الصلة التي ترتبط بتقديم مخرجات محددة للمستفيدين.

