المملكة الأولى في مؤشر الخدمات الحكومية الإلكترونية وفق مؤشر (الإسكوا) للمرة الثالثة على التوالي

6 مايو، 2025

تصدرت المملكة العربية السعودية على دول منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا في مؤشر نضج الخدمات الحكومية الإلكترونية والنقالة لعام (2024)، الصادر عن لجنة الأمم المتحدة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا (الإسكوا)، التابعة لمنظمة الأمم المتحدة، محققةً المركز (الأول) للمرة الثالثة على التوالي، بنسبة نضج عالية بلغت (96%) في التقييم العام للمؤشر.

وأكد معالي محافظ هيئة الحكومة الرقمية، المهندس أحمد بن محمد الصويان، أن هذا الإنجاز يعكس الدعم الكبير والاهتمام الذي توليه القيادة الرشيدة -أيدها الله – لمنظومة الحكومة الرقمية، مما أسهم في تعزيز مكانة المملكة في المؤشرات الدولية، مشيرًا إلى الدور المحوري للتكامل بين الجهات الحكومية، واعتمادها على

الذكاء الاصطناعي التقنيات الناشئة وإطلاق المبادرات والمنتجات الرقمية التي تهدف إلى تحسين تجربة المستفيدين.

وسجلت المملكة تطورًا ملحوظًا في نتائجها منذُ عام (2020)، حيث بدأت بالمرتبة (الرابعة) ثم تقدمت إلى المرتبة (الثانية) في (2021)، قبل أن تتبوأ الصدارة في (2022)، وتحافظ عليها في نسختي (2023) و(2024)، ويعود هذا التقدم إلى التحسينات الكبيرة التي شهدتها الخدمات الرقمية في قطاعات حيوية، مثل الصحة والتعليم، حيث أسهمت حلول الرعاية الصحية الإلكترونية؛ كالوصفات الطبية الرقمية، وحجوزات المواعيد عبر المنصات الحكومية، والرعاية الصحية عن بُعد، في تسهيل الوصول إلى الخدمات ورفع مستوى رضا المستفيدين، كما عززت الخدمات التعليمية الرقمية، مثل منصات التعلم عن بُعد وخدمات القبول الجامعي الإلكتروني، من قدرة المواطنين والمقيمين على الاستفادة من الخدمات الحكومية بمرونة وجودة عالية.

وتمكنت المملكة من التفوق على (16) دولة في المؤشر، الذي استند إلى تقييم نضج (100) خدمة حكومية ذات أولوية تُقدم للأفراد وقطاع الأعمال، عبر البوابات الإلكترونية والتطبيقات الذكية، وذلك وفق ثلاثة مؤشرات فرعية: حيث حصلت على (99%) في مؤشر "توفر الخدمة وتطورها"، و (93%) في مؤشر "استخدام الخدمة ورضا المستفيدين"، و(99%) في مؤشر "الوصول إلى الجمهور".

يذكر أن المملكة حققت مؤخرًا قفزة نوعية بتقدمها (25) مرتبة في مؤشر الأمم المتحدة لتطور الحكومة الإلكترونية لعام (2024)، لتصبح ضمن الدول الرائدة عالميًا، كما احتلت المركز (الرابع) عالميًا، و(الأول) إقليميًا، و(الثاني) على مستوى مجموعة العشرين في مؤشر الخدمات الرقمية، إضافة إلى تحقيق المركز (السابع) عالميًا في مؤشر المشاركة الإلكترونية، والمركز (الثالث) لمدينة الرياض من بين (193) مدينة حول العالم.

1