



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



ازدهار البلدان كرامة الإنسان



الأمم المتحدة
الليغ العربية
ESCWA



ازدهارُ البلدان كرامةُ الإنسان



رؤيتنا

طاقاتٌ وابتكار، ومنطقتنا استقرارٌ وعدلٌ وازدهار

رسالتنا

بشَقفٍ وعزمٍ وعَمَلٍ: نبتكر، ننتج المعرفة، نقدّم المشورة،
نبني التوافق، نواكب المنطقة العربية على مسار خطة عام 2030.
يداً بيد، نبني غداً مشرقاً لكلّ إنسان.

مؤشر نضوج الخدمات الحكوميّة الإلكترونية والنقّالة GEMS-2023 كانون الأوّل/ديسمبر 2023



الأمم المتحدة
بيروت

تقتضي إعادة طبع أو تصوير مقتطفات من هذه المطبوعة الإشارة الكاملة إلى المصدر.

توجّه جميع الطلبات المتعلقة بالحقوق والأذون إلى اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا (الإسكوا)،

البريد الإلكتروني: publications-escwa@un.org.

النتائج والتفسيرات والاستنتاجات الواردة في هذه المطبوعة هي للمؤلفين، ولا تمثل بالضرورة الأمم المتحدة أو موظفيها أو الدول الأعضاء فيها، ولا ترتب أي مسؤولية عليها.

جرى إعداد هذا التقرير استناداً إلى البيانات المرسلة إلى الإسكوا من الجهات المشاركة في التقييم.

ليس في التسميات المستخدمة في هذه المطبوعة، ولا في طريقة عرض مادتها، ما يتضمن التعبير عن أي رأي كان من جانب الأمم المتحدة بشأن المركز القانوني لأي بلد أو إقليم أو مدينة أو منطقة أو لسلطات أي منها، أو بشأن تعيين حدودها أو تخومها.

الهدف من الروابط الإلكترونية الواردة في هذه المطبوعة تسهيل وصول القارئ إلى المعلومات وهي صحيحة في وقت استخدامها. ولا تتحمل الأمم المتحدة أي مسؤولية عن دقة هذه المعلومات مع مرور الوقت أو عن مضمون أي من المواقع الإلكترونية الخارجية المشار إليها.

جرى تدقيق المراجع حيثما أمكن.

لا يعني ذكر أسماء شركات أو منتجات تجارية أن الأمم المتحدة تدعمها.

المقصود بالدولار دولار الولايات المتحدة الأمريكية ما لم يُذكر غير ذلك.

تتألف رموز ووثائق الأمم المتحدة من حروف وأرقام باللغة الإنكليزية، والمقصود بذكر أي من هذه الرموز الإشارة إلى وثيقة من وثائق الأمم المتحدة.

مطبوعات للأمم المتحدة تصدر عن الإسكوا، بيت الأمم المتحدة، ساحة رياض الصلح،

صندوق بريد: 11-8575، بيروت، لبنان.

الموقع الإلكتروني: www.unescwa.org.

شكر وتقدير

يشكر فريق عمل اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا (الإسكوا) السيدات والسادة في الدول الأعضاء على الجهود المبذولة في التنسيق وجمع البيانات والتواصل مع المؤسسات الوطنية لملء الاستمارات المختلفة للمؤشر وإبداء الملاحظات القيّمة، وهم: السيدة سري الخطيب (وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة، الأردن)، والسيد عبد الرحمن نذير والسيد أحمد العلي (هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية، الإمارات العربية المتحدة)، والسيد أحمد أسيري والسيدة فاطمة مصيقر (هيئة المعلومات والحكومة الإلكترونية، البحرين)، والسيد رياض الوسلاتي (وحدة الإدارة الإلكترونية في رئاسة الحكومة، تونس)، والسيد زروقي لعرج (وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، الجزائر)، والسيد محمّد علي محمّد والسيدة ميسون ياسين (وزارة الاتصالات والتقانة، الجمهورية العربية السورية)، والسيد طاهر نور جعل (وزارة الاتصالات والتكنولوجيا، الصومال)، والسيد عباس عبد الكاظم (وزارة التخطيط، العراق)، والسيدة سميرة الكندي والسيدة أميمة الخنبشي (وزارة النقل والاتصالات وتقنية المعلومات، عُمان)، والسيد فادي مرجانة (وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، دولة فلسطين)، والسيدة هيا الأنصاري والسيدة نور الكوّاري (وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، قطر)، والسيد عبد الكريم فوزان (الجهاز المركزي لتكنولوجيا المعلومات، الكويت)، والسيد منير العدل (الهيئة العامة للمعلومات، ليبيا)، والسيد يوسف غلابي (وكالة التنمية الرقمية، المغرب)، والسيد ماجد علي الحيدر (هيئة الحكومة الرقمية، المملكة العربية السعودية)، والسيد محمّد محفوظ بوبكر (وزارة التحول الرقمي والابتكار وعصرنة الإدارة، موريتانيا)، والسيد رائد سعيد (وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات، اليمن).

أُعِدَّ هذا التقرير في مجموعة الإحصاءات ومجتمع المعلومات والتكنولوجيا في الإسكوا، تحت إشراف السيد محمّد نّوار العوّا، المستشار الإقليمي في التكنولوجيا من أجل التنمية. وشارك السيد محمّد نهار، الباحث المساعد في الإسكوا، في الإشراف على المنصة الرقمية وإعداد التقرير. وقامت بالمراجعة السيدة نبال إدلبي، مديرة مجموعة الإحصاءات ومجتمع المعلومات والتكنولوجيا في الإسكوا بالإنابة.

اعتمدت النتائج على منصة رقمية لجمع بيانات مؤشر نضوج الخدمات الحكومية الإلكترونية والنقالة GEMS. وعَمِلَ على تطوير هذه المنصة في الإسكوا فريق عمل برمجي، ضمّ السيدات والسادة: لى الأحمد، وعبد السلام قراقيره، وأنطوني طنوس، بإشراف السيدات والسادة أنا كارولينا فالوا ليت، وسليمي تبشراني، وبرنارد قزغور، ومارون خوري. كما أسهمت السيدة خديجة منصور في المتابعة والدعم الإداري لهذا المشروع. وقام قسم خدمات المؤتمرات في الإسكوا بإخراج التقرير بشكله الحالي.

الرسائل الرئيسية

تشير زيادة عدد الخدمات المقيّمة سنوياً إلى زيادة تبني الدول العربية للتحوّل الرقمي لا سيّما في رقمنة الخدمات الحكومية. ويدلّ ارتفاع عدد المؤسسات المشمولة بالتقييم على اهتمامها المتزايد بتطبيق التحوّل الرقمي في مختلف القطاعات التنموية.



يلاحظ ارتفاع نتائج معظم الدول المشاركة في التقييم لهذا العام، ممّا يشير إلى الاهتمام المتزايد بالتحوّل الحكومي الرقمي لما له من أثرٍ على تحسين كفاءة العمل الحكومي وتحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية.



ثمّة فرص واسعة للتعاون وتبادل التجارب بين مختلف الدول العربية من خلال الاستفادة من قصص نجاح الدول التي بلغت فيها الخدمات الحكومية الرقمية مستويات نضوج متقدّمة ومتقدّمة جداً، وهذا ما يسهم في جسر الفجوة الرقمية في المنطقة العربية.



المحتويات

3	شكر وتقدير
4	الرسائل الرئيسية
5	المحتويات
7	مقدمة
8	1. الإطار المفاهيمي لمؤشر GEMS
14	2. نتائج مؤشر GEMS على المستوى الإقليمي
15	ألف. لمحة عامة
15	باء. الخدمات والقطاعات
19	جيم. النتائج الإجمالية
25	دال. تحليل النتائج
28	3. نتائج GEMS على المستوى الوطني
29	ألف. الأردن
32	باء. الإمارات العربية المتحدة
35	جيم. البحرين
38	دال. تونس
41	هاء. الجزائر
44	واو. الجمهورية العربية السورية
47	زاي. الصومال
50	حاء. العراق
53	طاء. عُمان
56	ياء. دولة فلسطين
59	كاف. قطر
62	لام. الكويت
65	ميم. ليبيا
68	نون. المغرب
71	سين. المملكة العربية السعودية
74	عين. موريتانيا
77	فاء. اليمن

80	المرفقات
80	المرفق 1. قائمة الخدمات المشمولة بمؤشر GEMS
83	المرفق 2. استمارة تقييم مؤسسة
85	المرفق 3. استمارة تقييم خدمة إلكترونية
88	الحواشي

قائمة الجداول

10	الجدول 1. توزع الخدمات الحكومية الإلكترونية المشمولة بالمؤشر على القطاعات
15	الجدول 2. الجهات الوطنية التي تؤدي دور المنسق على المستوى الوطني لقياس مؤشر GEMS في عام 2023
18	الجدول 3. عدد ونسبة الخدمات الإلكترونية المقيمة في كل قطاع
24	الجدول 4. الخريطة الحرارية لمؤشرات الأداء الرئيسية (بالنسبة المئوية)

قائمة الأشكال

9	الشكل 1. أصناف الخدمات المشمولة بمؤشر GEMS
11	الشكل 2. بنية مؤشر GEMS بحسب الركائز الأساسية، والفرعية، والفئات، وتوزع مؤشرات الأداء الرئيسية
16	الشكل 3. العدد الإجمالي للخدمات والمؤسسات المقيمة، للفترة 2021-2023
16	الشكل 4. الخدمات الخمس الأكثر وروداً في تقييم عام 2023 حسب عدد الدول التي استخدمت فيها هذه الخدمات
17	الشكل 5. أكثر خمس خدمات ازداد ورودها في التقييم بين عامي 2022 و2023
18	الشكل 6. متوسط نتائج الخدمات الحكومية الإلكترونية المقيمة في كل قطاع (بالنسبة المئوية)
19	الشكل 7. نتائج الدول وفق مؤشر GEMS الإجمالي في عام 2023 (بالنسبة المئوية)
20	الشكل 8. نتائج الدول وفق الركيزة الأولى لمؤشر GEMS (توفر الخدمة وتطورها) (بالنسبة المئوية)
20	الشكل 9. التغيرات في نتائج الركيزة الأولى لمؤشر GEMS (توفر الخدمة وتطورها) بين عامي 2022 و2023 (بالنسبة المئوية)
21	الشكل 10. نتائج الدول وفق الركيزة الثانية لمؤشر GEMS (استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها) (بالنسبة المئوية)
22	الشكل 11. التغيرات في نتائج الركيزة الثانية لمؤشر GEMS (استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها) بين عامي 2022 و2023 (بالنسبة المئوية)
22	الشكل 12. نتائج الدول وفق الركيزة الثالثة لمؤشر GEMS (الوصول إلى الجمهور) (بالنسبة المئوية)
23	الشكل 13. التغيرات في نتائج الركيزة الثالثة لمؤشر GEMS (الوصول إلى الجمهور) بين عامي 2022 و2023 (بالنسبة المئوية)
25	الشكل 14. الصلة بين نتائج مؤشر GEMS ونصيب الفرد من الناتج المحلي الإجمالي
26	الشكل 15. أداء المنطقة العربية بين مؤشر OSI (2022) ومؤشر GEMS (2023)

مقدمة

والتواصل مباشرة. وأطلق مؤشر GEMS في عام 2014 كون معظم المؤشرات الدولية لا تغطي هذه الجوانب بل تركّز أكثر على قياس توفّر الخدمة.

يجري تقييم مؤشر GEMS للمرّة الخامسة منذ عام 2019. وشاركت في التقييم لهذا العام 17 دولة من الدول الأعضاء هي: الأردن، والإمارات العربية المتحدة، والبحرين، وتونس، والجزائر، والجمهورية العربية السورية، والصومال، والعراق، وعمّان، ودولة فلسطين، وقطر، والكويت، وليبيا، والمغرب، والمملكة العربية السعودية، وموريتانيا، واليمن. ويوثّق هذا التقرير البيانات التي جُمعت من الاستثمارات التي أرسلها ممثلو الجهات الحكومية المشاركة إلى الإسكوا، كما يفيد بنتائج التقييم على المستويين الإقليمي والوطني.

وتجدر الإشارة إلى أنّ هذا المؤشر لا يغطي سوى الخدمات الحكومية. وقد تتوفّر بعض الخدمات التي يمكن تغطيتها من القطاع الخاص، لا سيّما فيما يتعلق بخدمات النقل أو السياحة، ولكنها لا تدخل في إطار عمل مؤشر GEMS.

رغم الظروف العصيبة والأزمات المتتالية، تشهد المنطقة العربية إجمالاً تقدّماً رقمياً ملموساً يتجلى في التطوير المتسارع للخدمات الحكومية الرقمية. ففي بعض الدول العربية، لم تُعدّ طوابير الانتظار لساعات للحصول على وثيقة رسمية أمراً مألوفاً، كما أصبحت المنصّات الرقمية حقيقة واقعة تقدّم مختلف الخدمات للأفراد والمؤسسات، بما فيها الخدمات التي كانت في السنوات السابقة معقّدة جداً مثل تجديد جواز السفر وتقديم طلبات المعونات الاجتماعية وإجراء المعاملات الضريبية. ومن شأن ذلك توفير الوقت والجهد والعناء على طالبي الخدمة، والإسهام في دفع جهود التنمية الشاملة على المستوى الوطني، بما ينسجم مع أهداف التنمية المستدامة، لا سيّما تلك المتعلقة بتعزيز المعرفة الرقمية (الهدف 4)، والإدماج الرقمي (الأهداف 5 و8 و10)، والابتكار (الهدف 9)، وتعزيز كفاءة المؤسسات (الهدف 16).

ولا يخلو هذا المسار من التحديات؛ فالتفاوت في جاهزية البنية التحتية التكنولوجية والاختلاف في المهارات الرقمية لدى فئات المجتمع في بعض الدول هما من العقبات التي يجب تذليلها. أضف إلى ذلك ضرورة استكمال رقمنة السجلات الوطنية الرئيسية وتطوير التطبيقات والمنصّات الرقمية لإتاحة الفرصة أمام جميع الأفراد دون استثناء للحصول على الخدمات الحكومية الرقمية في أيّ مكان وزمان.

وبعد دراسة العديد من المؤشرات الدولية المتاحة، تبين أنها تقيس في المقام الأول مدى توفّر الخدمات الحكومية الإلكترونية من دون النظر إلى مدى نضوجها أو استخدامها أو رضا الأفراد عن جودتها. لذلك، عملت اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا (الإسكوا) على تطوير أداة لقياس نضوج الخدمات الحكومية الإلكترونية وتبسيط الضوء على ما يمكن تطويره فيها، حرصاً منها على دعم راسمي السياسات وصانعي القرار في المنطقة العربية في وضع وتطوير الخطط الوطنية المناسبة للإسراع في تنفيذ هذا التحوّل وتقديم الخدمات الحكومية الرقمية واستخدامها وزيادة كفاءتها. ويُقصد بالنضوج، وفقاً لمؤشر نضوج الخدمات الحكومية الإلكترونية والنقالة¹، أن تكون الخدمة مرقمة بكافة مراحلها ومُرفقة بحملات تسويق وتوعية بشأن استخدامها، وأن يستخدمها الأفراد ومؤسسات الأعمال على نحو سليم، وأن تتاح لهم أدوات الدعم

الإطار المفاهيمي لمؤشر GEMS

1



1. الإطار المفاهيمي لمؤشر GEMS

لهذه الغاية، اختيرت 84 خدمةً حكومية ضرورية للأفراد ومؤسسات الأعمال على السواء، موزعة على 11 صنفاً بحسب الشكل 1. واعتُمد مبدأ دورة الحياة في اختيار هذه الخدمات، فُخِّدَت الخدمات التي يحتاجها الفرد في مختلف مراحل حياته، وتلك التي تحتاجها المؤسسات عند تأسيسها وإدارة سير عملياتها وفي معاملات إغلاقها.

يهدف مؤشر GEMS إلى قياس مدى نضوج الخدمات الحكومية المقدمة عبر البوابات الإلكترونية والتطبيقات النقالة في الدول العربية. ويرمي إلى توفير مقياس يستخدمه صانعو القرار وواضعو السياسات لتوضيح بعض الأبعاد التي لا يبينها العديد من المؤشرات الدولية، والمتمثلة في معرفة مدى تطوّر الخدمة، واستخدامها ورضا المستخدِم حيالها، والجهود الحكومية المبذولة لإيصالها إلى الجمهور.

الشكل 1. أصناف الخدمات المشمولة بمؤشر GEMS

الأفراد	
الصحة	- الحصول على الرعاية الصحية - القبول في المستشفى - العيش مع إعاقة - الحاجة لرعاية منزلية دائمة (إعاقة، تقدم في السن)
التعليم	- التعليم المدرسي - التعليم المهني والتقني - التعليم العالي - التعليم المستمر
العمل	- البحث عن وظيفة - البدء بممارسة وظيفة - التوظيف - دفع الضرائب - فقدان وظيفة - التقاعد
المنزل	- شراء منزل وإدارته - استئجار منزل وإدارته - تغيير العنوان - دفع الفواتير المنزلية
العائلة	- الزواج أو الطلاق - ولادة طفل - تربية عائلة - التعامل مع المسائل القانونية - الوفاة
السفر / السياحة	- السفر إلى الخارج - الانتقال إلى الخارج - الانتقال من الخارج - زيارة من الخارج
مؤسسات الأعمال	
الإنشاء	إطلاق مؤسسة أعمال
العمليات	- المحاسبة وإعداد التقارير ودفع الضرائب - إدارة إجراءات التدقيق في الامتثال - استيراد / تصدير السلع - التعامل مع المسائل القانونية - إدارة خدمات إدارة الأعمال والخدمات اللوجستية - بناء منشآت الأعمال وإدارتها - إدارة الملكية الفكرية - استخدام الموظفين - إدارة العمالة - إنهاء عمل الموظفين - إدارة الأعمال الأساسية - إعلان الإفلاس
الإغلاق	الخروج من / إغلاق مؤسسة أعمال

مؤشر الأداء الرئيسي المتعلق بمستوى الأمن عبر القنوات فأخذ في الحسبان توفر واستخدام إحدى التكنولوجيات الرائدة، كالذكاء الاصطناعي وسلاسل الكتل والحوسبة السحابية، لدعم الأمن السيبراني. كما تم تحديث مؤشر أدوات الدعم والتواصل للأفراد بحيث يأخذ في الحسبان توفر بعض أدوات المساعدة الرقمية الحديثة المعتمدة على التكنولوجيات الناشئة.

يجري باستمرار تحديث قائمة الخدمات المشمولة بالمؤشر، فتراجع سنوياً قبل البدء بمرحلة جمع البيانات. وفي عام 2023، استُيعض عن 9 خدمات كان المؤشر يغطيها في عام 2022 بخدمات أخرى أحدث، تتناسب مع التطور واحتياجات المواطنين المستجدة في مختلف القطاعات. ويمكن الاطلاع على القائمة الكاملة للخدمات في المرفق 1. وتتوزع الخدمات على عددٍ من القطاعات المختلفة كما هو مبين في الجدول 1. وتم تطوير

الجدول 1. توزع الخدمات الحكومية الإلكترونية المشمولة بالمؤشر على القطاعات

القطاع	عدد الخدمات
التجارة والصناعة	16
النقل/المرور/الشرطة	8
الشؤون الحكومية المشتركة	7
التعليم	7
الصحة	7
العدل	7
الداخلية	6
الشؤون البلدية	6
المرافق	5
العمل	4
الشؤون الاجتماعية	4
السياحة	3
المالية	2
الهجرة	2
المجموع	84



الأساسية ضمن 11 فئة مختلفة تظهر في الإطار الخارجي للدائرة المبينة في الشكل 2. ولقياس هذه الركائز الثلاث، اعتمد مؤشّر أداء رئيسيّ (KPI) وخُصّص 15 مؤشراً منها للركيزة الأولى، وستة مؤشرات للركيزة الثانية، وثلاثة مؤشرات للركيزة الثالثة.

يعتمد مؤشّر GEMS على ثلاث ركائز أساسية (الشكل 2) تُعنى بقياس توقّر الخدمة وتطوّرها (جانب العرض)، وقياس استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها (جانب الطلب)، وقياس وصول الخدمة لمستهلكها النهائي (جانب الإدماج). ووُضعت هذه الركائز

الشكل 2. بنية مؤشّر GEMS بحسب الركائز الأساسية، والفرعية، والفئات، وتوزّع مؤشرات الأداء الرئيسية



المصدر: ESCWA, Government Electronic and Mobile Services (GEMS) Maturity Index, February 2014.

عملية جمع البيانات وتحليلها وحساب قيم المؤشّر وركائزه المختلفة بناءً على المقترحات المقدّمة من ممثلي الجهات الوطنية في الدول العربية الأعضاء. وتسمح هذه المنصة بأتمتة آلية العمل عن طريق تغطية جميع المراحل بدءاً من

آلية العمل

خلال عام 2023، استمرّ العمل على تطوير المنصة الرقمية لمؤشّر GEMS (gems.unescwa.org) التي تهدف إلى تيسير

- ممثلو الجهات الوطنية: المنسق الوطني هو الذي يُحدّد ممثلي الجهات الوطنية المشاركة. ويعمل ممثل المؤسسة الوطنية على جمع البيانات المتعلقة بمؤسسته وبالخدمات الرقمية التي تقدّمها، والمُسندة إليه من قبل المنسق الوطني. وفي الواقع، تُقيّم الخدمات الرقمية وفق استمارة إلكترونية مخصّصة، فيُطلب ملء استمارة لكل خدمة. كما يجري تقييم المؤسسات التي تقدّم تلك الخدمات الإلكترونية وفق استمارة خاصة بالمؤسسات (استمارة لكل مؤسسة). وتحتوي استمارة تقييم الخدمة الإلكترونية (المرفق 3) على أسئلة عن قنوات تقديم الخدمة، ومدى نضوج مراحلها، وعدد المعاملات المنفّذة إلكترونياً، ومدى رضا المستخدِم حيالها. أمّا استمارة تقييم المؤسسة (المرفق 2)، فتحثوي على أسئلة لتقييم آلية تقديم الخدمات عموماً عبر البوابة الإلكترونية والتطبيقات النقالة، بالإضافة إلى توفر سمات الأمن، وتوفير البيانات المفتوحة، وإتاحة أدوات الدعم للأفراد والأعمال.
- فريق عمل الإسكوا: يعمل هذا الفريق، خلال كافة المراحل، على توفير الدعم الفني اللازم للمنسقين الوطنيين في جمع البيانات. وبعد إنجاز عملية جمع البيانات، يقوم هذا الفريق بمراجعتها ومعالجتها، وحساب قيم مؤشرات الأداء الرئيسية البالغ عددها 24 مؤشراً، تمهيداً لحساب العلامة النهائية لمؤشر GEMS ومن ثمّ تحليل النتائج وإعداد التقرير النهائي.

جمع البيانات من كافة المؤسسات الوطنية في الدول العربية، وانتهاءً بحساب نتائج المؤشرات.

ولتقييم الخدمات الحكومية المتاحة عبر البوابة الإلكترونية والتطبيقات النقالة، حُدّدت ثلاثة مستويات من فرق العمل لتنفيذ المهمات التالية:

- المنسق الوطني: يُحدّد منسق وطني في كلّ دولة من الدول الأعضاء في الإسكوا للإشراف على كافة مراحل جمع البيانات من الجهات الوطنية المختلفة، ويكون مخوَّلاً بالتواصل مع فريق عمل المؤشر في الإسكوا. وفي المرحلة الأولى من العمل، يضطلع المنسق بمهمة اختيار الخدمات الحكومية التي تُقدّم إلكترونياً من بين الخدمات التي يغطيها المؤشر. ويُقصد بالخدمة الإلكترونية استخدام الوسائل التكنولوجية في أيّ مرحلة من مراحل التنفيذ. فعلى سبيل المثال، إذا كانت الخدمة تشمل استمارات تُقدّم إلكترونياً، تُعدّ تلك الخدمة إلكترونية في مرحلة نضوج مبكرة، بما أنّ جزءاً من العملية يتم بطريقة رقمية. أمّا إذا كانت الخدمة تُنفّذ كلياً بطريقة إلكترونية، من مرحلة تقديم الطلب إلى مرحلة الإشعار بالتنفيذ، فهذه دلالة على أن هذه الخدمة الإلكترونية ناضجة إلى حدّ بعيد. وبعد تحديد الخدمات، يعمل المنسق على تحديد ممثلي الجهات الوطنية التي تقدّم هذه الخدمات الرقمية، ويشرف على عملهم ويدقق في البيانات التي يقدّمونها قبل اعتمادها وإرسالها إلى فريق عمل الإسكوا.



المسؤولة عن التحوّل الرقمي في كلّ دولة بناءً على النتائج التي تمّ الحصول عليها.

ويتيح مؤشر GEMS فرصةً لتحديد مواطن الضعف والمساعدة في وضع خطط وطنية لزيادة نضوج الخدمات الحكومية الإلكترونية. فعلى سبيل المثال، إذا كان مؤشر الأداء الرئيسي المتعلق بتوفير خصائص للأشخاص ذوي الإعاقة عبر البوابة الإلكترونية منخفضاً، يمكن الاستفادة مباشرةً من هذه النتيجة بتضمين هذه الخصائص خلال مراحل تصميم وتطوير خدمات جديدة في المستقبل أو بإضافة هذه الخصائص للخدمات الحالية.

ولا بدّ من الإشارة هنا إلى أنّ بعض مؤشرات الأداء الرئيسية تتعلّق بعمل المؤسسة ككلّ، وليس بخدمة معيّنة فحسب. وهذه المؤشرات هي:

- توفرّ ميزات التخصيص في صفحات الويب المتاحة للمستخدمين.
- مستوى الأمن على القنوات.
- الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر البوابة الإلكترونية.
- الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر النقال.
- مستوى توفرّ البيانات المفتوحة.
- صيغة تقديم البيانات المفتوحة.
- توفرّ أدوات التواصل والدعم للأفراد.
- نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق (على مستوى المؤسسات).

ومن الضروري تحليل المؤشرات الواردة أعلاه سويةً لتعطي انطباعاً أفضل عن أداء المؤسسات. فعلى سبيل المثال، إن مؤشر «نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق (على مستوى المؤسسات)» معنيّ بكافة الخدمات الحكومية الإلكترونية التي تقدّمها المؤسسة، في حين أنّ مؤشر «نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق» يقيس الخدمات المحدّدة في المؤشر والبالغ عددها 84، والتي أرفقت بحملات تسويق. لذلك، ينبغي تحليل هذين المؤشرين معاً للحصول على تصوّر واضح عن مدى إجراء حملات تسويق مرافقة للخدمات.

وتُبنى نتائج المؤشرات كلّها على مقياس من 0 إلى 1، وتُعرّض بالنسبة المئوية لتيسيراً لقراءتها.

وفي عام 2023، أُضيف عددٌ من الخصائص إلى هذه المنصة لتتيح للمنسّق الوطني خصائص إضافية كمراجعة البيانات الواردة من ممثلي الجهات الوطنية والموافقة عليها أو رفضها أو طلب تعديلها، مع تسهيل عمليات التواصل من خلال المنصة مباشرةً لإضافة التغييرات المطلوبة.

مقاربة حساب نتائج المؤشر

في البداية، تخضع خدمات المؤشر البالغ عددها 84 خدمةً إلى أوزان بحسب درجة تعقيد هذه الخدمات، ومدى قابليتها للرقمنة، وحجم معاملاتها المتوقّع. فالخدمة الإجرائية التي تشتمل على عدّة مراحل، كإصدار ترخيص تجاري مثلاً، تختلف من حيث درجة التعقيد عن الخدمة الإطلاعية، كتوفّر أسعار الأدوية. ففي الحالة الأولى، يتطلّب الأمر التفاعل مع المستخدم في عدّة مراحل من الخدمة بدءاً من إرفاق المستندات إلى الدفع الإلكتروني، وصولاً إلى الإشعار بإنجاز المعاملة. في المقابل، تعتمد الخدمة الإطلاعية بشكل أكبر على توفرّ خصائص تقنية تسهّل تفاعل المستخدم مع صفحات الويب. وبذلك، تكون الخدمة الأولى أعلى وزناً.

وتُبنى مقاربة حساب النتائج على سلسلة من المراحل بدءاً من حساب مؤشرات الأداء الرئيسية وانتهاءً بحساب العلامة الإجمالية. وقد أدرج 24 مؤشر أداء رئيسياً ضمن ثلاث مجموعات تحتوي في المجموع على 14 علامة. ويتمّ حساب عناصر الركائز الفرعية، ومجموع علاماتها 9، ثمّ حساب الركائز الأساسية الثلاث للحصول أخيراً على العلامة الإجمالية. وتُعرض في التقرير علامات مؤشرات الأداء الرئيسية، بالإضافة إلى علامات الركائز الثلاث والنتيجة الإجمالية. وتتوزّع الأوزان المطبّقة على الركائز الثلاث على الشكل الآتي: 40 في المائة لكلّ من الركيزتين الأولى والثانية، و20 في المائة للركيزة الثالثة.

قراءة النتائج والاستفادة منها

يُعَدّ مؤشر GEMS أداةً لقياس مدى التقدّم في تحقيق التحوّل الرقمي على المستوى الوطني واستدامته، وتكوين صورة شاملة عن مدى هذا التحوّل على المستوى الإقليمي. فيمكن لواقعي السياسات وصانعي القرار استخدام هذا المؤشر في تقييم الوضع الراهن للخدمات الحكومية الرقمية ومدى نضوجها، وكذلك مراقبة التقدّم في التحوّل الرقمي عموماً. وتتضمن النتائج الوطنية بعض المقترحات المخصصة للجهات

نتائج مؤشر GEMS على المستوى الإقليمي 2



2. نتائج مؤشر GEMS على المستوى الإقليمي

ألف. لمحة عامة

والعراق، وعمان، ودولة فلسطين، وقطر، والكويت، وليبيا، والمغرب، والمملكة العربية السعودية، وموريتانيا، واليمن. وفي المرحلة الأولى من العمل، حُدِّت في كلٍّ من هذه الدول جهة وطنية تؤدي دور المنسق وتكون مسؤولة عن بيانات المؤشر، وترد قائمة بها في الجدول 2.

جُمعت البيانات في عام 2023 من 17 دولة من الدول العربية الأعضاء، وهي: الأردن، والإمارات العربية المتحدة، والبحرين، وتونس، والجزائر، والجمهورية العربية السورية، والصومال،

الجدول 2. الجهات الوطنية التي تؤدي دور المنسق على المستوى الوطني لقياس مؤشر GEMS في عام 2023

الدولة	الجهة المسؤولة
الأردن	وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة
الإمارات العربية المتحدة	هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية
البحرين	هيئة المعلومات والحكومة الإلكترونية
تونس	وحدة الحكومة الإلكترونية - رئاسة الحكومة
الجزائر	وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية
الجمهورية العربية السورية	وزارة الاتصالات والتقانة
الصومال	وزارة الاتصالات والتكنولوجيا
العراق	وزارة التخطيط
عمان	وزارة النقل والاتصالات وتقنية المعلومات
دولة فلسطين	وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات
قطر	وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات
الكويت	الجهاز المركزي لتكنولوجيا المعلومات
ليبيا	الهيئة العامة للمعلومات
المغرب	وكالة التنمية الرقمية
المملكة العربية السعودية	هيئة الحكومة الرقمية
موريتانيا	وزارة التحول الرقمي والابتكار وعصرنة الإدارة
اليمن	وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات

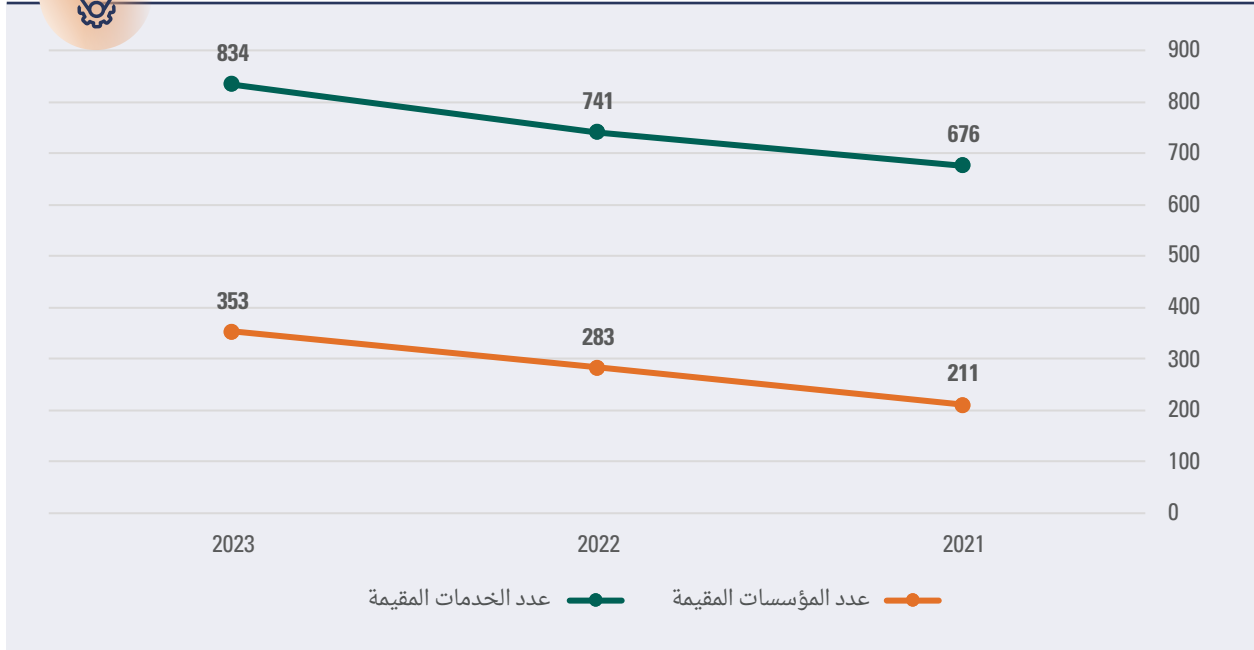
باء. الخدمات والقطاعات

2021 و2022. ويوضح الشكل 3 العدد الإجمالي للخدمات والمؤسسات المقيّمة لكلِّ الدول الأعضاء، ويبدو جلياً التزايد المطرد لعدد الخدمات والمؤسسات المقيّمة منذ عام 2021.

ارتفع العدد الإجمالي للخدمات والمؤسسات المشمولة بتقييم عام 2023 إلى حدٍّ كبير مقارنةً بالعامين السابقين



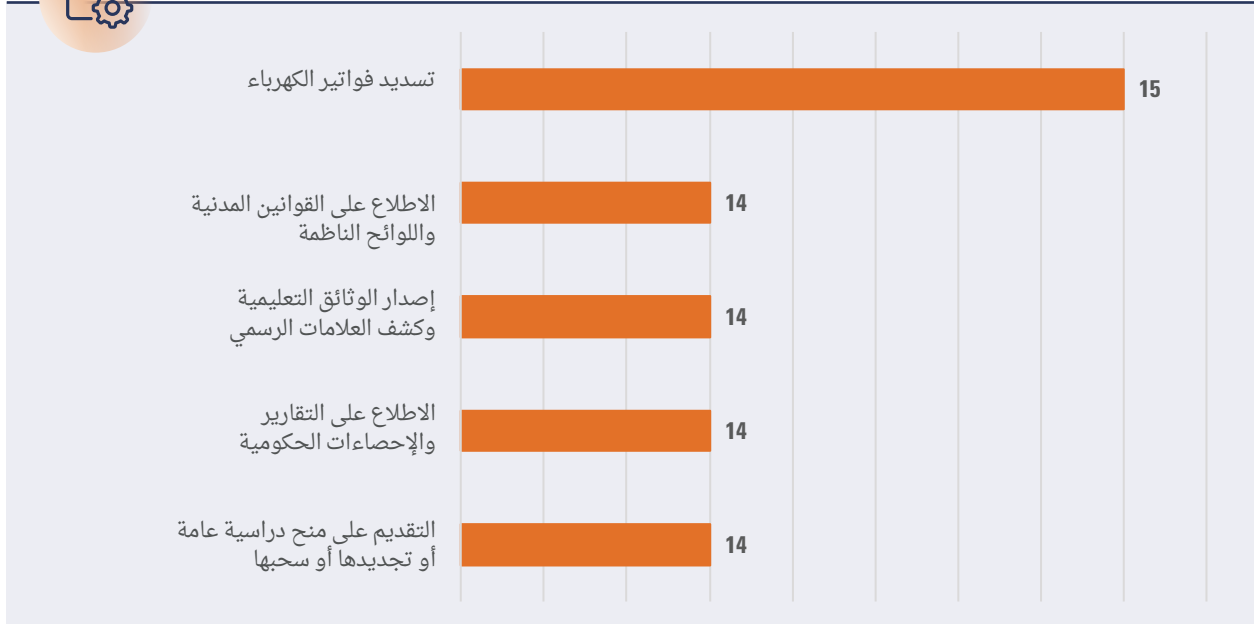
الشكل 3. العدد الإجمالي للخدمات والمؤسسات المقيمة، للفترة 2023-2021



المصدر: أرقام الإسكوا.



الشكل 4. الخدمات الخمس الأكثر وروداً في تقييم عام 2023 حسب عدد الدول التي استُخدمت فيها هذه الخدمات



المصدر: أرقام الإسكوا.

التعليمية وكشف العلامات الرسمي، والتقديم على منح دراسية عامة أو تجديدها أو سحبها، بالإضافة إلى خدمات المرافق (مثل تسديد فواتير الكهرباء) في هذه القائمة. كما

ويبين الشكل 4 الخدمات الخمس الأكثر وروداً في التقييم حسب عدد الدول التي استُخدمت فيها هذه الخدمات. ويمكن ملاحظة ورود خدمات التعليم (مثل إصدار الوثائق

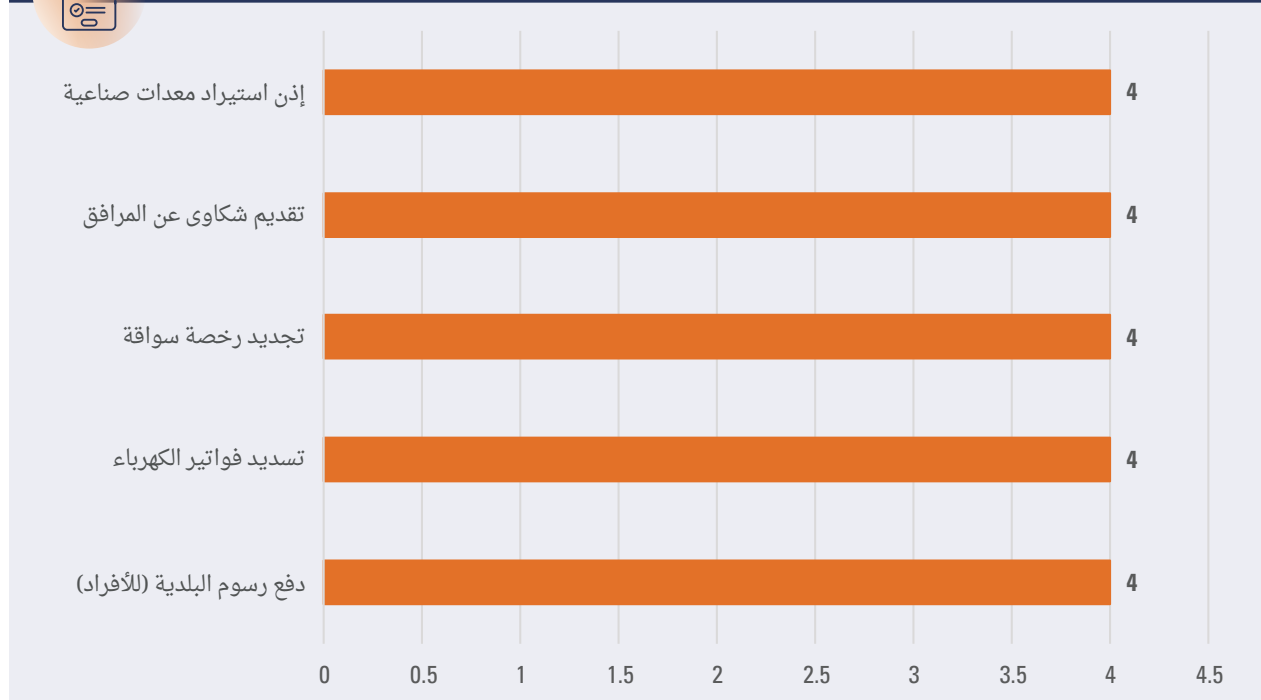
أما على مستوى القطاعات وتوزع الخدمات فيها، فتصدّرت قطاعات المرافق والتعليم والشؤون الحكومية المشتركة في عام 2023 قائمة القطاعات من حيث نسبة الخدمات المقيّمة في كل قطاع (الجدول 3).

فيما يتعلق بالنتائج التي أحرزتها القطاعات على مستوى المنطقة العربية، يبيّن متوسط نتائج الخدمات المقيّمة في كل قطاع تصدّر قطاعات المرافق والداخلية والتعليم. بالمقابل، ما زالت بعض القطاعات الأخرى بحاجة لبذل المزيد من الجهود لرقمنة خدماتها، كالعدل والسياحة (الشكل 6).

تجدر الإشارة إلى أن بعض الخدمات الإطلاعية ما تزال من أكثر الخدمات انتشاراً في المنطقة العربية مثل الإطلاع على القوانين المدنية واللوائح الناطمة، والإطلاع على التقارير والإحصاءات الحكومية.

يبين الشكل 5 أكثر الخدمات التي ازداد ورودها بين عامي 2022 و2023. ويمكن ملاحظة ازدياد خدمات المرافق (مثل تسديد فواتير الكهرباء، أو تقديم شكاوى عن المرافق، أو دفع رسوم بلدية) لما لها من أهمية وطلب من قبل الأفراد. في المقابل، ازداد ورود خدمة إذن استيراد معدات صناعية لما له من أهمية في عمل المؤسسات.

الشكل 5. أكثر خمس خدمات ازداد ورودها في التقييم بين عامي 2022 و2023 (بالنسبة المئوية)



المصدر: أرقام الإسكوا.



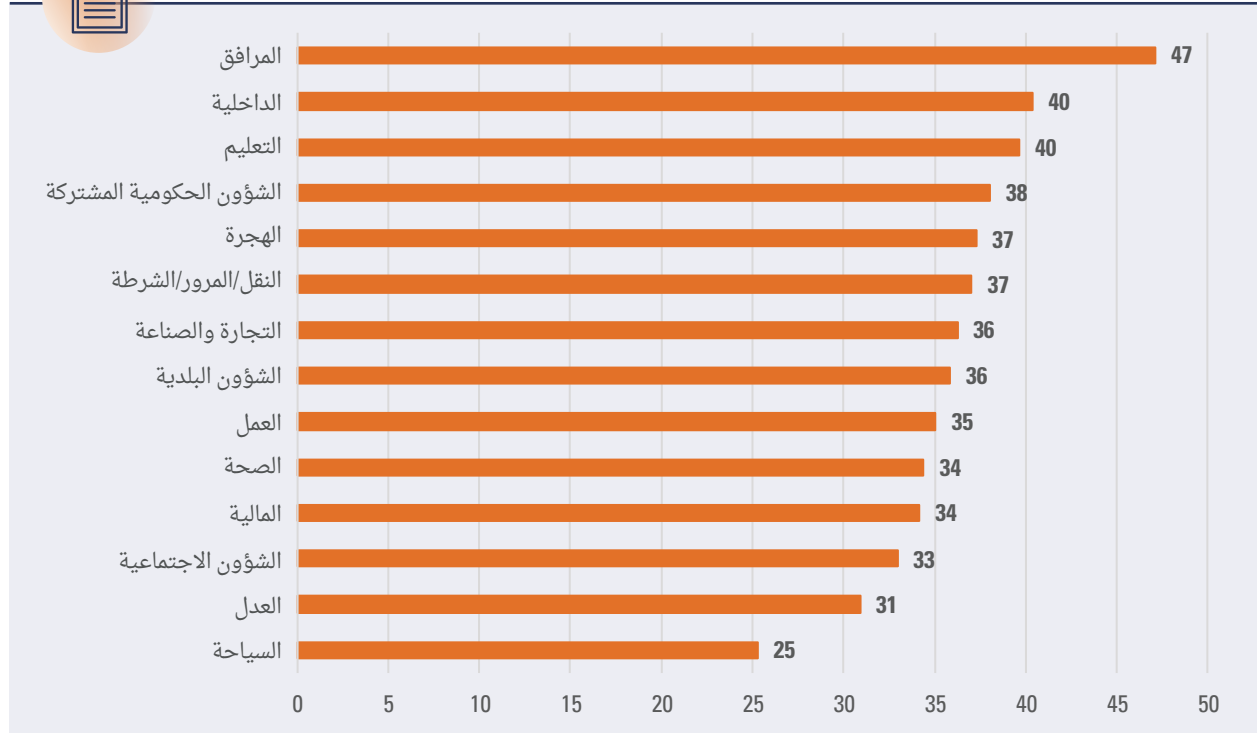
الجدول 3. عدد ونسبة الخدمات الإلكترونية المقيّمة في كلّ قطاع

النسبة المئوية للخدمات المقيّمة في كلّ قطاع لعام 2023	عدد الخدمات المقيّمة لـ 17 دولة	العدد الأكبر للخدمات التي يمكن تقييمها لـ 17 دولة	توزّع خدمات المؤشر على القطاعات	القطاع
73	62	85	5	المرافق
69	82	119	7	التعليم
66	78	119	7	الشؤون الحكومية المشتركة
65	22	34	2	المالية
63	43	68	4	العمل
61	62	102	6	الداخلية
58	157	272	16	التجارة والصناعة
55	75	136	8	النقل/المروور/الشرطة
54	37	68	4	الشؤون الاجتماعية
54	64	119	7	الصحة
53	63	119	7	العدل
52	53	102	6	الشؤون البلدية
47	16	34	2	الهجرة
39	20	51	3	السياحة

المصدر: أرقام الإسكوا.



الشكل 6. متوسط نتائج الخدمات الحكومية الإلكترونية المقيّمة في كلّ قطاع (بالنسبة المئوية)



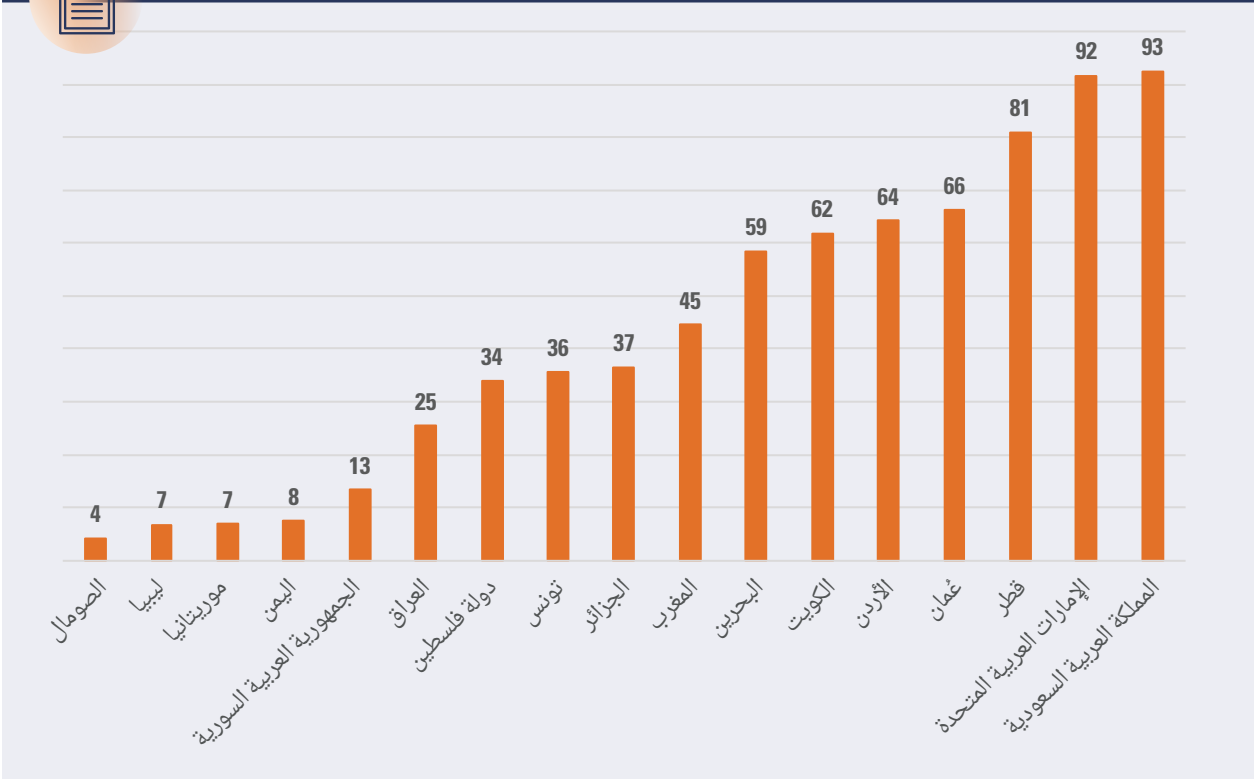
المصدر: أرقام الإسكوا.

جيم. النتائج الإجمالية

يبين الشكل 7 نتائج الدول العربية إجمالاً وفق العلامة النهائية لمؤشر GEMS. وتتوزع الدول العربية المشاركة في التقييم على ثلاث مجموعات رئيسية. فتتضمن الأولى قِيماً أعلى من 50 في المائة وتشمل المملكة العربية السعودية والإمارات العربية المتحدة وقطر وعمان والأردن والكويت

والبحرين، في حين تتضمن المجموعة الثانية قِيماً أقل من 50 في المائة وأعلى من 10 في المائة وتشمل المغرب والجزائر وتونس ودولة فلسطين والعراق والجمهورية العربية السورية. أما المجموعة الثالثة (أقل من 10 في المائة) فتتضمن اليمن وموريتانيا وليبيا والصومال. ويتضح التباين بين طرفي التقييم في العلامة النهائية للمؤشر التي تتراوح بين 4 و93 في المائة.

الشكل 7. نتائج الدول وفق مؤشر GEMS الإجمالي في عام 2023 (بالنسبة المئوية)



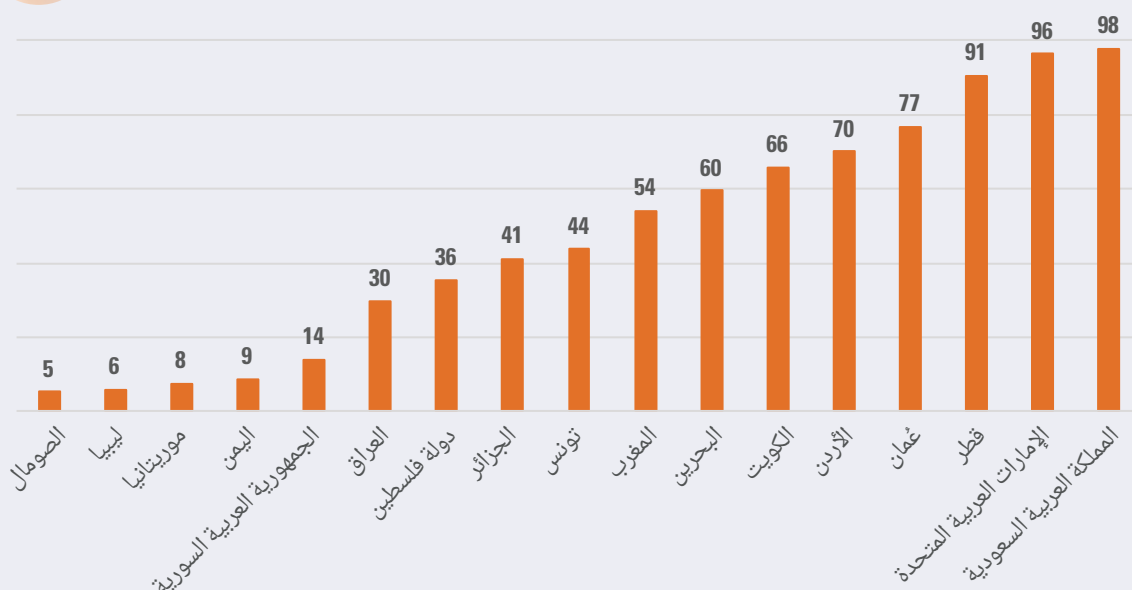
المصدر: أرقام الإسكوا.



عند النظر في تفاصيل المؤشر، بدءاً من الركيزة الأولى وهي توفر الخدمة وتطورها (الشكل 8)، يُلاحظ أن القِيَم تتراوح بين 5 و98 في المائة. وتنقسم النتائج وفقاً لهذه الركيزة إلى أربع مجموعات: مجموعة تضم قِيماً أعلى من 80 في المائة (المملكة العربية السعودية، والإمارات العربية المتحدة، وقطر)؛ ومجموعة تضم قِيماً تتراوح بين 50 و80 في المائة (عمان، والأردن، والكويت، والبحرين، والمغرب)؛ ومجموعة تضم قِيماً تقع بين 10 و50 في المائة (تونس، والجزائر، ودولة فلسطين، والعراق، والجمهورية العربية السورية)؛ ومجموعة تضم قِيماً أقل من 10 في المائة (اليمن، وليبيا، وموريتانيا، والصومال).



الشكل 8. نتائج الدول وفق الركيزة الأولى لمؤشر GEMS (توفر الخدمة وتطورها) (بالنسبة المئوية)



المصدر: أرقام الإسكوا.



الشكل 9. التغيرات في نتائج الركيزة الأولى لمؤشر GEMS (توفر الخدمة وتطورها) بين عامي 2022 و2023 (بالنسبة المئوية)



المصدر: أرقام الإسكوا.

أما فيما يتعلق بنتائج الركيزة الثانية، وهي استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها (الشكل 10)، فتتراوح

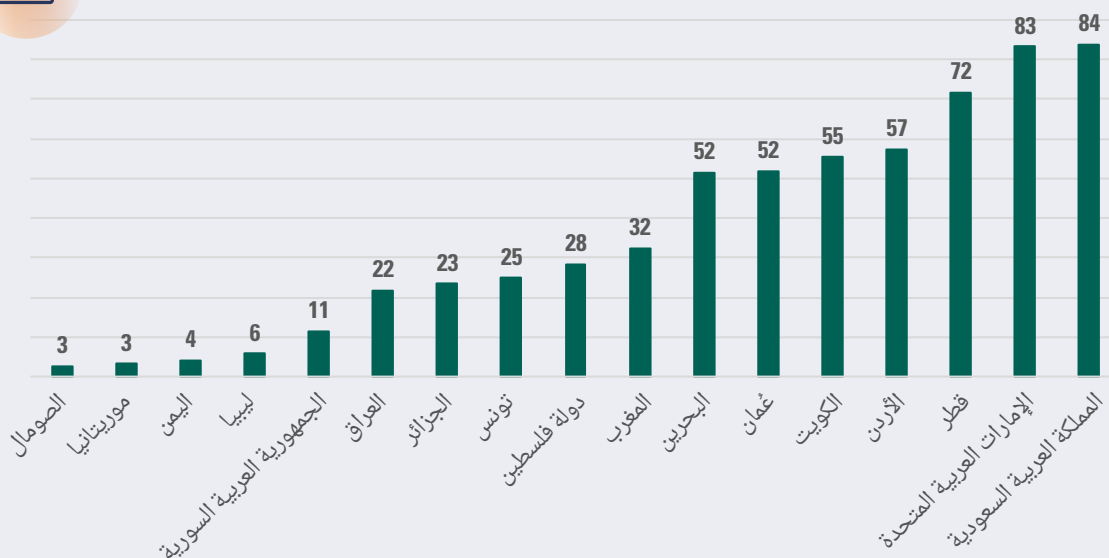
وعند المقارنة بنتائج الركيزة ذاتها في عام 2022، يتضح أن النتائج المسجلة في أغلب الدول قد ارتفعت (الشكل 9).

العربية المتحدة وقطر والأردن والكويت وعمان والبحرين. وبالمقارنة بنتائج عام 2022، يتضح ارتفاع أغلب القيم، كما هو مبين في الشكل 11.

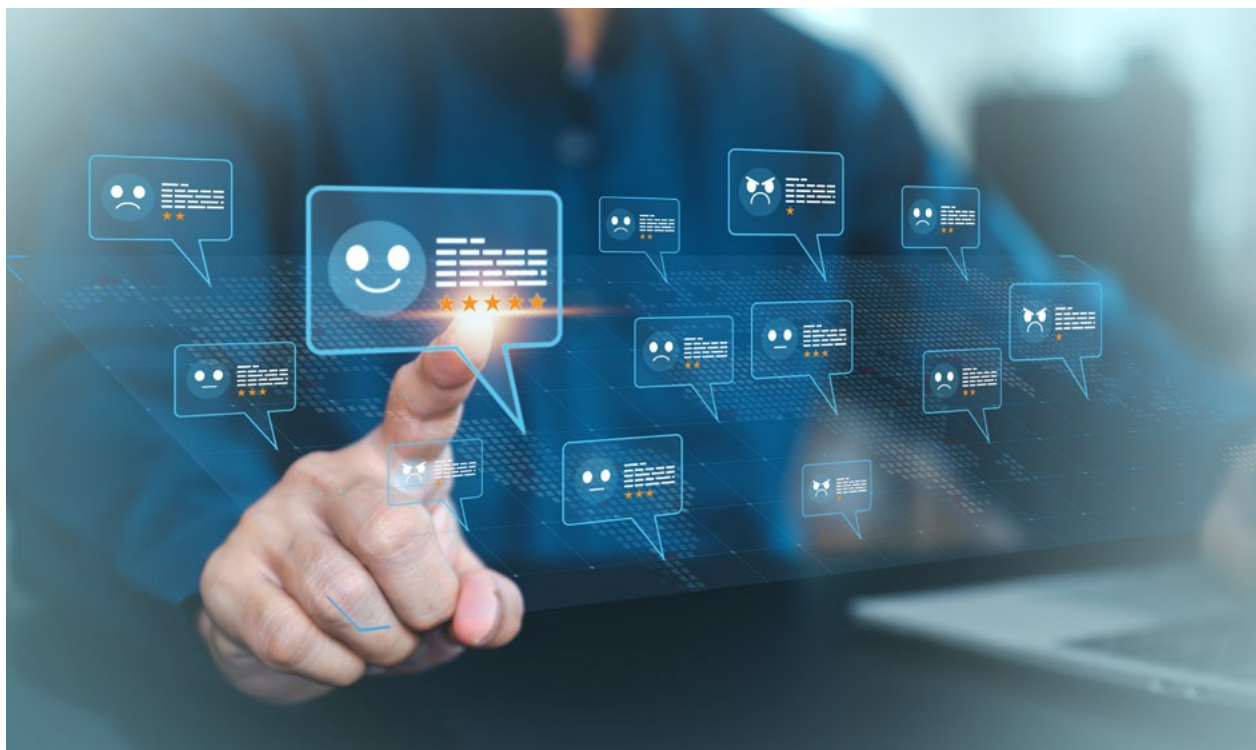
القيم بين 3 و84 في المائة. وتتباين نتائج هذه الركيزة بين الجهات المشاركة؛ فقد تجاوزت نتائج سبع دول عتبة الـ 50 في المائة وهي المملكة العربية السعودية والإمارات

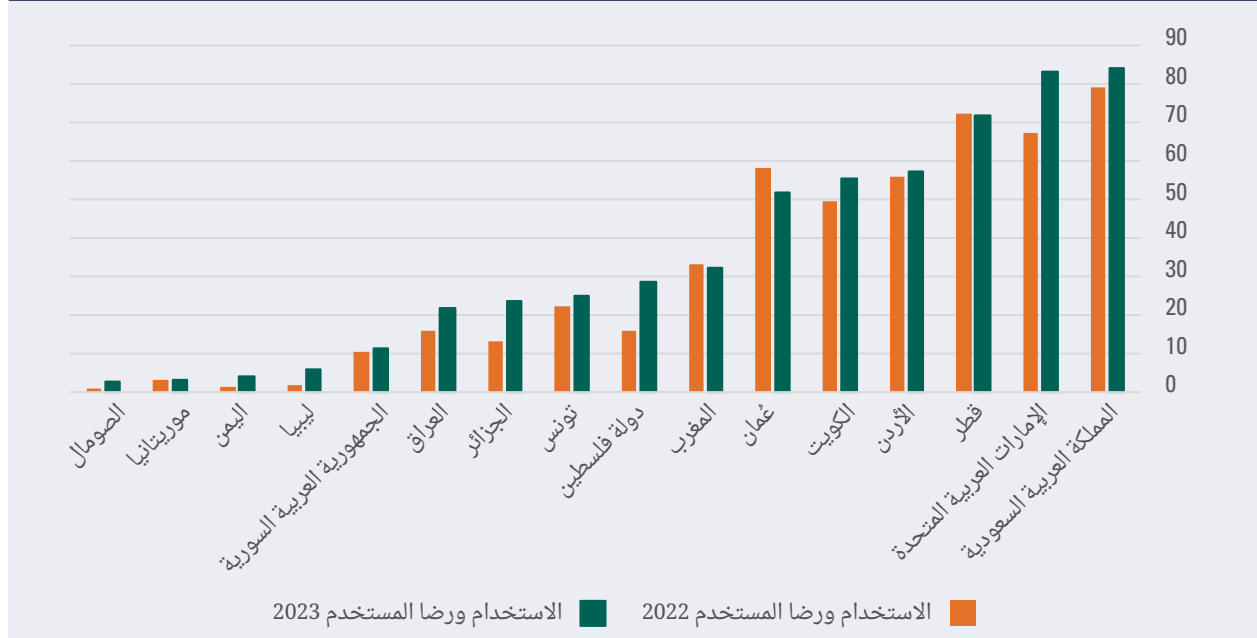


الشكل 10. نتائج الدول وفق الركيزة الثانية لمؤشر GEMS (استخدام الخدمة ورضا المستخدم حياها) (بالنسبة المئوية)



المصدر: أرقام الإسكوا.



الشكل 11. التغيرات في نتائج الركيزة الثانية لمؤشر GEMS (استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها) بين عامي 2022 و 2023 (بالنسبة المئوية)

المصدر: أرقام الإسكوا.

وعُمان، والبحرين، والكويت، والأردن، والجزائر، والمغرب. وبالمقارنة بنتائج عام 2022، يتّضح ارتفاع قيم هذه الركيزة لأغلب الدول المشاركة في التقييم لعامي 2022 و 2023 (الشكل 13).

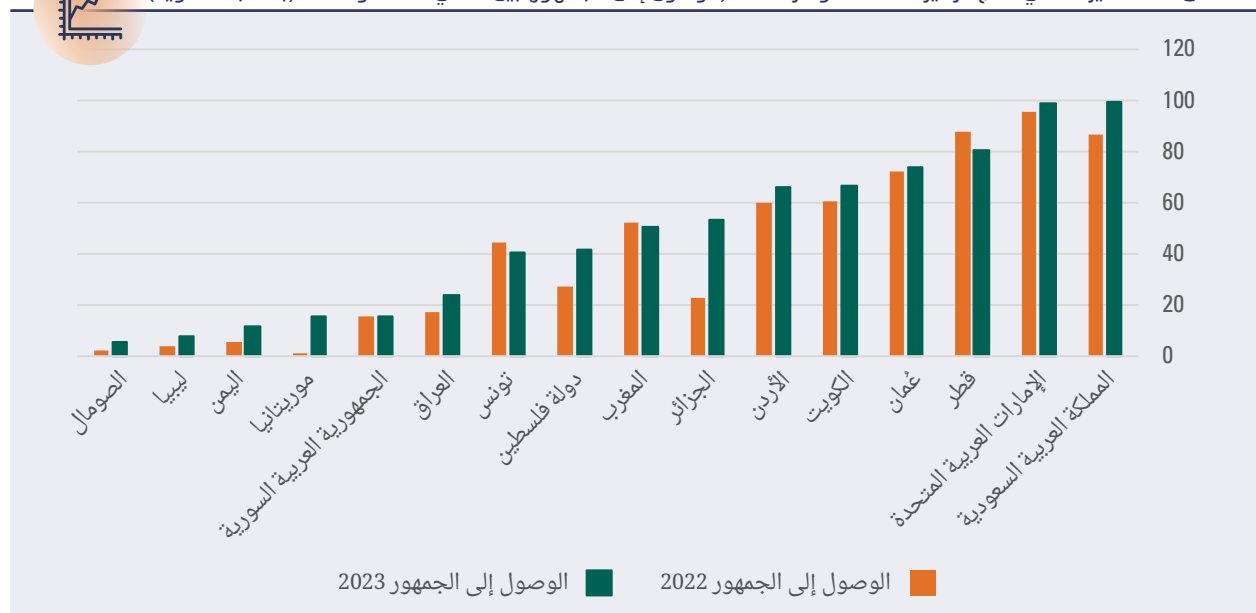
أما الركيزة الثالثة والأخيرة وهي الوصول إلى الجمهور (الشكل 12)، فتراوحت نتائجها بين 5 و100 في المائة. وتجاوزت تسع دول عربية عتبة الـ 50 في المائة، وهي المملكة العربية السعودية، والإمارات العربية المتحدة، وقطر،

الشكل 12. نتائج الدول وفق الركيزة الثالثة لمؤشر GEMS (الوصول إلى الجمهور) (بالنسبة المئوية)

المصدر: أرقام الإسكوا.



الشكل 13. التغيرات في نتائج الركيزة الثالثة لمؤشر GEMS (الوصول إلى الجمهور) بين عامي 2022 و2023 (بالنسبة المئوية)



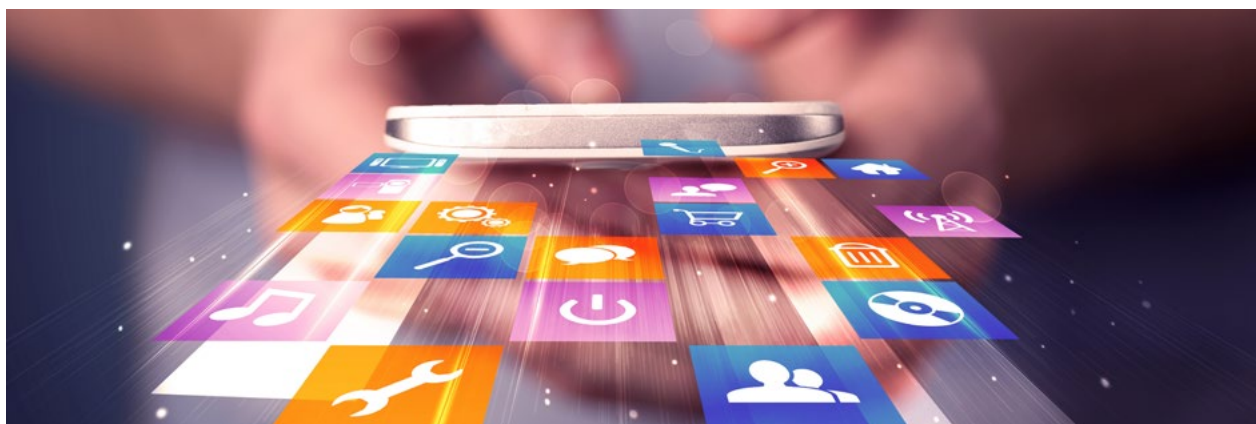
المصدر: أرقام الإسكوا.

والاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر البوابة، وتوفر الأدوات لدعم الأفراد.

وعند المقارنة بين متوسط نتائج مؤشرات الأداء الرئيسية بين عامي 2022 و2023، يُلاحظ ارتفاع معدل مؤشر توفّر أدوات التواصل والدعم للأفراد في المنطقة العربية بشكل ملحوظ (زيادة بحوالي 11 في المائة مقارنةً بالعام 2022)، وارتفاع معدلات المؤشرات المتعلقة بالبيانات المفتوحة وصيغة تقديمها (حوالي 6 في المائة). في المقابل، لم تتغير معدلات نتائج بعض المؤشرات كتوفّر خصائص لنفاذ الأشخاص ذوي الإعاقة إلى الخدمات عبر البوابة الإلكترونية والنقل، وتوفر وسائل إلكترونية لجمع آراء المستخدمين عبر البوابة الإلكترونية والنقل.

يوضح الجدول 4 بالتفصيل الخريطة الحرارية لمؤشرات الأداء الرئيسية للمنطقة العربية (KPIs Heatmap). ويُلاحظ أن نسبة توفّر التطبيقات عبر المنصات النقلة منخفضة عموماً، كما أن نسبة توفّر وسيلة لجمع آراء المستخدمين عبر النقل محدودة. وما يزال مستوى توفّر خصائص لإتاحة استخدام الخدمات من قِبَل الأشخاص ذوي الإعاقة عبر البوابة والنقل منخفضاً. كما يُلاحظ ضعف توفّر سمة التشغيل البيئي بين القنوات (أي البوابة والنقل)، ومحدودية استخدام الخدمات والاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر النقل، وانخفاض رضا المستخدمين عبر النقل.

بالمقابل، يُلاحظ ارتفاع نسب ميزات التخصيص في صفحات الويب ومستوى الأمن على القنوات، وتوفّر البيانات المفتوحة،



الجدول 4. الخريطة الحرارية لمؤشرات الأداء الرئيسية (بالنسبة المئوية)

توفر أدوات لدعم الأفراد	نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق في المؤسسات	نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق	مستوى رضا المستخدم عبر النقّال	مستوى رضا المستخدم عبر البوابة الإلكترونية	الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر النقّال	الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر البوابة الإلكترونية	مستوى الاستخدام عبر النقّال	مستوى الاستخدام عبر البوابة الإلكترونية	صيغة تقديم البيانات المفتوحة	مستوى توفر البيانات المفتوحة	مستوى الأمن على القنوات	التشغيل البيئي بين القنوات	توفر خصائص لذوي الإعاقة عبر النقّال	توفير وسيلة لآراء المستخدم عبر النقّال	توفر اللغات على التطبيقات النقالة	توفر خصائص لذوي الإعاقة عبر البوابة الإلكترونية	توفير وسيلة لآراء المستخدم عبر البوابة الإلكترونية	توفر اللغات على البوابة الإلكترونية	توفر التطبيقات على المنصّات النقالة	مستوى توفر الخدمات النقالة	مستوى تطور الخدمات النقالة	توفر ميزات التخصيص في صفحات الويب المتاحة للمستخدمين	مستوى تطور الخدمات على البوابة الإلكترونية
0.78	0.61	0.15	0.15	0.11	0.27	0.82	0.04	0.41	0.44	0.71	0.71	0.15	0.03	0.09	0.40	0.03	0.31	0.45	0.10	0.34	0.32	0.65	0.49
0.85	0.57	0.56	0.39	0.75	0.23	0.97	0.28	0.75	0.88	0.80	0.84	0.41	0.26	0.49	0.61	0.35	0.70	0.63	0.28	0.57	0.76	0.35	0.78
0.28	0.28	0.17	0.02	0.35	0.22	0.66	0.07	0.33	0.49	0.49	0.34	0.00	0.00	0.09	0.24	0.06	0.13	0.25	0.02	0.21	0.25	0.50	0.39
0.71	0.55	0.64	0.55	0.85	0.34	0.64	0.28	0.84	0.81	0.86	0.78	0.76	0.01	0.41	0.64	0.03	0.79	0.72	0.38	0.68	0.53	0.90	0.90
0.74	0.65	0.58	0.51	0.69	0.41	0.74	0.42	0.64	0.60	0.78	0.73	0.57	0.10	0.58	0.55	0.21	0.65	0.52	0.55	0.71	0.72	0.70	0.73
0.08	0.05	0.08	0.04	0.06	0.07	0.09	0.05	0.07	0.07	0.06	0.12	0.07	0.03	0.10	0.10	0.04	0.11	0.10	0.05	0.10	0.05	0.10	0.07
0.27	0.11	0.01	0.01	0.01	0.12	0.06	0.02	0.03	0.20	0.18	0.15	0.00	0.00	0.04	0.06	0.00	0.02	0.08	0.03	0.06	0.03	0.05	0.05
0.60	0.45	0.39	0.29	0.40	0.13	0.79	0.04	0.52	0.76	0.76	0.76	0.24	0.04	0.31	0.54	0.06	0.45	0.56	0.29	0.51	0.42	0.80	0.56
0.73	0.51	0.85	0.48	0.76	0.21	0.78	0.32	0.65	0.76	0.73	0.84	0.72	0.69	0.73	0.69	0.82	0.85	0.72	0.50	0.69	0.75	0.90	0.84
0.57	0.41	0.20	0.17	0.34	0.33	0.67	0.11	0.31	0.59	0.56	0.63	0.18	0.08	0.13	0.29	0.09	0.23	0.31	0.19	0.31	0.27	0.55	0.33
0.77	0.67	0.92	0.81	0.82	0.52	0.76	0.57	0.70	0.97	0.92	0.85	0.91	0.83	0.91	0.78	0.82	0.93	0.76	0.91	0.94	0.87	0.95	0.90
1.00	0.97	1.00	0.76	1.00	0.91	0.81	0.76	0.80	1.00	1.00	0.97	1.00	1.00	1.00	0.80	1.00	1.00	0.81	0.90	0.96	1.00	1.00	1.00
0.09	0.06	0.00	0.02	0.02	0.03	0.11	0.01	0.02	0.04	0.08	0.10	0.01	0.01	0.03	0.02	0.00	0.03	0.03	0.02	0.03	0.03	0.15	0.03
0.21	0.08	0.11	0.05	0.09	0.15	0.33	0.08	0.13	0.16	0.14	0.22	0.11	0.00	0.10	0.16	0.00	0.10	0.15	0.11	0.20	0.17	0.05	0.20
0.51	0.45	0.24	0.03	0.42	0.12	0.90	0.02	0.44	0.67	0.65	0.68	0.06	0.01	0.11	0.33	0.01	0.38	0.38	0.09	0.27	0.35	0.85	0.46
0.99	0.98	1.00	0.91	0.97	0.60	0.84	0.70	0.86	0.97	0.92	0.97	0.98	1.00	1.00	0.88	1.00	1.00	0.88	0.88	0.95	1.00	0.95	1.00
0.19	0.11	0.01	0.00	0.04	0.06	0.18	0.01	0.05	0.18	0.22	0.18	0.00	0.04	0.03	0.05	0.04	0.06	0.06	0.00	0.05	0.02	0.20	0.07

المصدر: أرقام الإسكوا. يتراوح المعيار المستخدم في الخريطة الحرارية بين صفر في المائة (الأحمر الداكن) و100 في المائة (الأخضر الداكن)، مع اعتبار أن القيمة المتوسطة هي 50 في المائة.

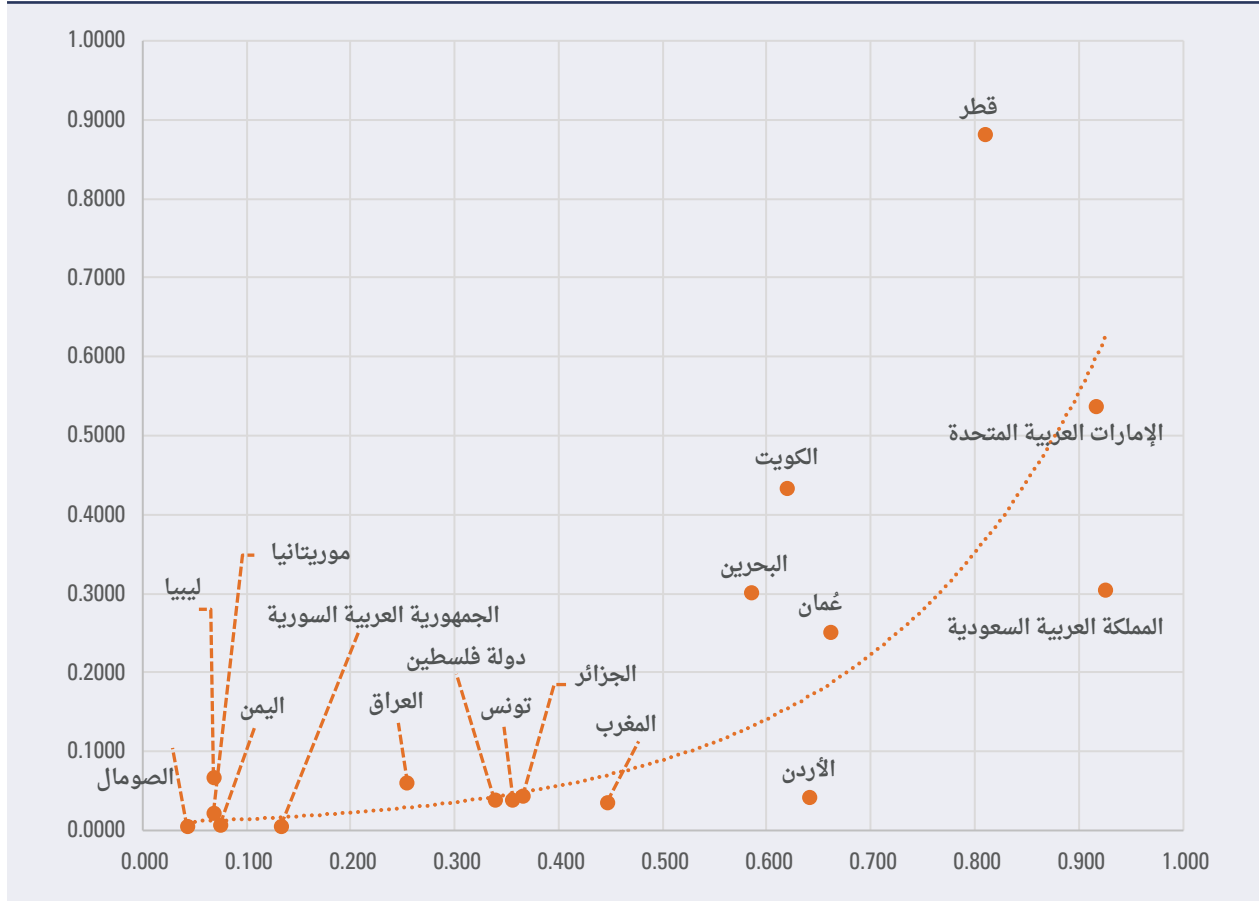
دال. تحليل النتائج

1. العلاقة بين المؤشر GEMS ونصيب الفرد من الناتج المحلي الإجمالي

بقيّم مرتفعة لمؤشر GEMS والعكس صحيح. ويدل ذلك على أنّ التحول إلى الخدمات الرقمية يسهم في التنمية الاقتصادية، وأنّ المستوى الاقتصادي المناسب يسمح بالتقدّم في تطوير خدمات حكومية إلكترونية ناضجة في الوقت نفسه.

اعتمدت بيانات البنك الدولي لنصيب الفرد من الناتج المحلي الإجمالي 2 لمعرفة مدى ارتباطه بقيّم مؤشر GEMS للدول العربية المشمولة بالتقييم. ويشير الشكل 14 إلى وجود صلة بين المتغيّرين، حيث تحظى معظم الدول ذات نصيب الفرد من الناتج المحلي الإجمالي المرتفع

الشكل 14. الصلة بين نتائج مؤشر GEMS ونصيب الفرد من الناتج المحلي الإجمالي



المصدر: أرقام الإسكوا.

ملاحظة: المحور العمودي هو نصيب الفرد من الناتج المحلي الإجمالي مقسماً على 100,000.

Index – OSI) لعام 2022، وهو المؤشر الفرعي لمؤشر تطوّر الحكومة الإلكترونية (EGDI) الذي تقيسه إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية في الأمم المتحدة (UNDESA) لجميع دول العالم. ويمكن إجمالاً ملاحظة التوافق في الاتجاه العام من جهة، والتكامل في الرؤية بين المؤشرين من جهة أخرى. وينبغي

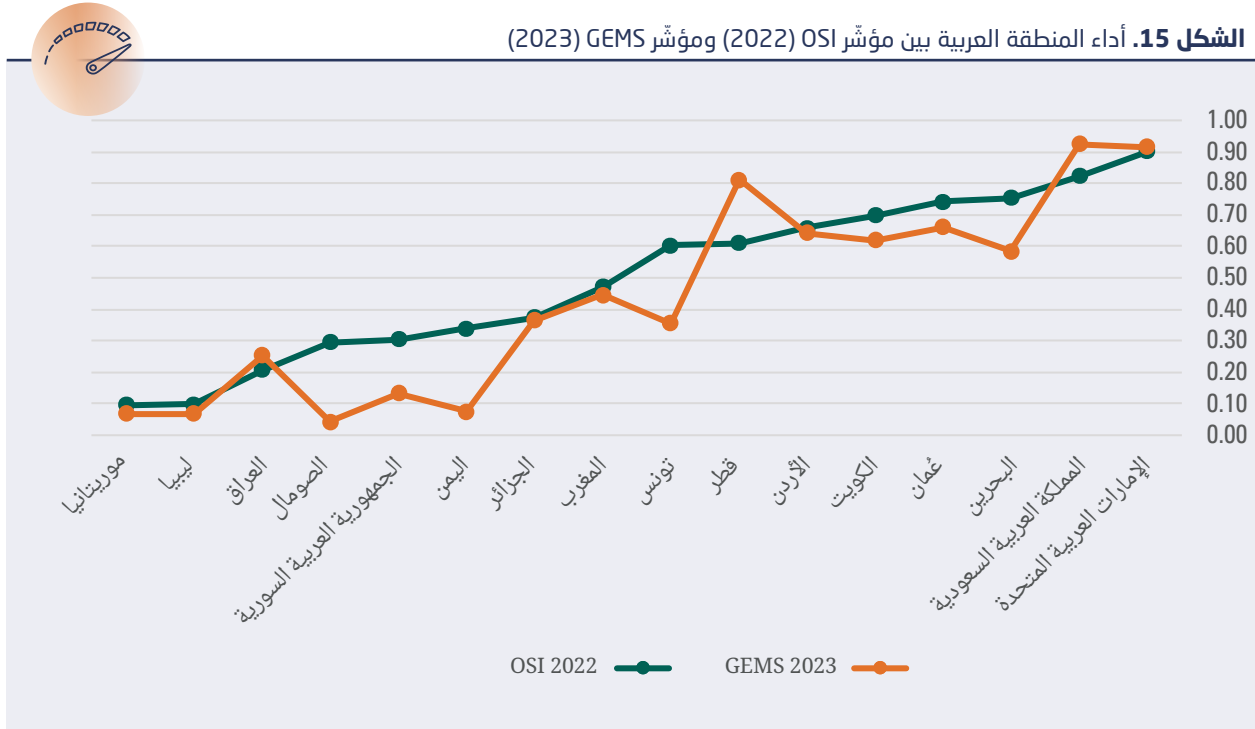
2. العلاقة بين المؤشر GEMS ومؤشر الخدمات المتوفرة على الإنترنت

يعرض الشكل 15 مقارنةً بين نتائج كلّ من المؤشر GEMS ومؤشر الخدمات المتوفرة على الإنترنت (Online Service)

ذلك إلى أهمية الاطلاع على المؤشرين معاً للحصول على رؤية فضلى لمدى التحول الرقمي لجهتي العرض والطلب.

أن يترافق توفر الخدمات الحكومية الإلكترونية على الإنترنت مع مستوى نضوج عالٍ من حيث تطور الخدمة، واستخدامها ورضا المستخدمين حيالها، والوصول إلى الجمهور. ويشير

الشكل 15. أداء المنطقة العربية بين مؤشر OSI (2022) ومؤشر GEMS (2023)



المصدر: أرقام الإسكوا فيما يتعلق بمؤشر GEMS؛ والموقع <https://publicadministration.un.org> فيما يتعلق بمؤشر OSI.



3. ملاحظات عامة

تشير المقارنة بين عامي 2022 و2023 إلى أنَّ معظم الدول العربية قد أحرزت تقدماً في هذه الركيزة، وهذا ما يؤكد على اهتمامها بتوفير الخدمات رقمياً وتطويرها.

- **على مستوى ركيزة استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها:** على الرغم من تسجيل سبع دول عربية قِيماً أعلى من 50 في المائة، بقي متوسط هذه الركيزة هو الأقل بين ركائز المؤشر الثلاث، وهذا ما يدل على ضرورة التركيز على توفير الخدمات عبر القنوات المختلفة، ومتابعة شكاوى المواطنين المتعلقة بالخدمات ومعالجتها. وبالمقارنة بين العامين 2022 و2023، يُلاحظ أنَّ المنطقة العربية حققت تقدماً بسيطاً في هذه الركيزة.
- **على مستوى ركيزة الوصول إلى الجمهور:** يشير التفاوت الأوسع بين نتائج الدول العربية الذي يتراوح بين 5 و100 في المائة إلى ضرورة تخصيص حملات تسويق مرافقة للخدمات الحكومية الإلكترونية التي يجري تطويرها، والاهتمام بتوفير أدوات الدعم للأفراد والمؤسسات (كاستخدام الحقائق الافتراضية، والدعم عبر المحادثة الحية على مدار الساعة طيلة أيام الأسبوع). وتدل المقارنة بين العامين 2022 و2023 على تحسّن إجمالي في أداء المنطقة العربية فيما يتعلق بهذه الركيزة أيضاً.
- **على مستوى مؤشرات الأداء الرئيسية:** تبرز على الصعيد الإقليمي أهمية توفر التطبيقات على المنصات النّقالة، وتوفّر إمكانية لجمع آراء المستخدمين عبر النّقال، وتوفّر خصائص لتمكين الأشخاص ذوي الإعاقة من استخدام الخدمات سواءً عبر البوابة الإلكترونية أو عبر التطبيقات النّقالة، وتحقيق المزيد من التفاعل معهم. ومن الأهمية بمكان أيضاً تعزيز مستوى الاستخدام عبر النّقال، والاستخدام الإجمالي في المؤسسات، وتوفير الوسائل المطلوبة لرفع مستوى رضا المستخدمين عبر النّقال. كما تتضح أهمية دعم سمة التشغيل البيئي في ما بين القنوات، بحيث يمكن إتمام المعاملة عبر التطبيق النّقال إذا استُهلّت عبر البوابة الإلكترونية أو بالعكس.

- تشير زيادة عدد الخدمات المقيّمة سنوياً إلى زيادة تبني الدول العربية للتحوّل الرقمي لا سيّما في رقمنة الخدمات الحكومية. ويدل ارتفاع عدد المؤسسات المشمولة بالتقييم على اهتمامها المتزايد بتطبيق التحوّل الرقمي في مختلف القطاعات التنموية.
- يُلاحظ، انطلاقاً من تقييم المؤشر لعام 2023، ارتفاع نسبة الخدمات الحكومية الرقمية في قطاعات المرافق والتعليم والشؤون الحكومية المشتركة. أما على مستوى نتائج الخدمات المقيّمة بحسب كل قطاع، فقد تقدّم قطاعا المرافق والداخلية على القطاعات الأخرى.
- وتُظهر المقارنة بين العامين 2022 و2023 ارتفاعاً في نتائج المؤشر GEMS الإجمالية في معظم الدول العربية، وهذا ما يدل على الجهود الحثيثة المبذولة لتطبيق التحوّل الرقمي على المستوى الوطني.
- تبين نتائج تقييم المؤشر الإجمالي لعام 2023 اتساع الفجوة في نضوج الخدمات الحكومية الرقمية مقارنةً بعام 2022، فباتت نسبة النضوج تتراوح بين 4 و93 في المائة. ويمكن التمييز بين أربع مجموعات مختلفة هي: مجموعة النضوج المتقدّم جداً، ومجموعة النضوج المتقدّم، ومجموعة النضوج المتوسط، ومجموعة النضوج المبكر، ولكل منها سرعتها الخاصة في التحوّل الرقمي. لذلك، ينبغي دعم الجهود المبذولة لرقمنة المزيد من الخدمات الحكومية في مختلف القطاعات. ويستدعي ذلك دعم الدول العربية التي لا تزال في مرحلة مبكرة من النضوج الرقمي، والاستفادة من تبادل الخبرات بين الدول العربية لتسريع عملية التحوّل الرقمي.
- **على مستوى ركيزة توفر الخدمة وتطويرها:** إنّ تسجيل ثماني دول عربية نتائج تتعدّى نسبة 50 في المائة هو مؤشر جيد يدل على توفر الخدمة وتطورها إلى حدٍّ مقبول. لكنّ الدول الأربع التي حصلت على نتيجة أقل من 10 في المائة يجب أن تسعى إلى تعزيز البنية التحتية التكنولوجية، وإتاحة المزيد من الخدمات إلكترونياً ورقمنة مراحلها المختلفة بالكامل، وتوفيرها عبر وسائل مختلفة كالبوابة الإلكترونية أو التطبيقات النّقالة. كذلك،

نتائج GEMS على المستوى الوطني

3

3. نتائج GEMS على المستوى الوطني

لعام 2023، ويقدم بعض المقترحات المخصصة لكل دولة استناداً إلى هذه النتائج.

يعرض القسم التالي النتائج التفصيلية لكل دولة من الدول الأعضاء التي شاركت في تزويد بياناتها لاحتساب المؤشر

ألف. الأردن



يبين الجدول التالي القيم الإجمالية للمؤشر بين عامي 2022 و2023.

2023	2022	
64	59	القيمة الإجمالية للمؤشر (بالنسبة المئوية)
84	79	عدد الخدمات المقيمة
30	30	عدد المؤسسات المقيمة

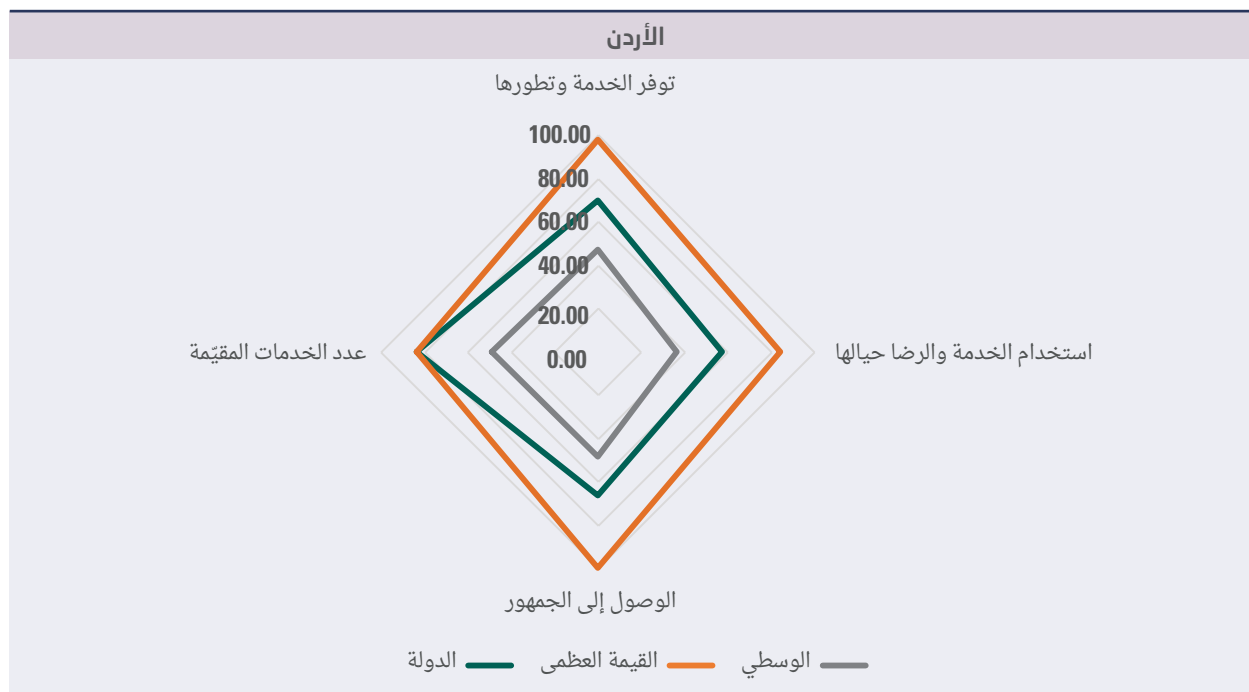
ويبين الجدول التالي توزع الخدمات المقيمة بحسب القطاع.

القطاع	عدد الخدمات
النقل/المرور/الشرطة	8
التجارة والصناعة	16
الشؤون الحكومية المشتركة	7
التعليم	7
الصحة	7
الداخلية	6
الشؤون البلدية	6
العمل	4
الشؤون الاجتماعية	4
المالية	2
المرافق	5
الهجرة	2
العدل	7
السياحة	3
المجموع	84

يعرض الجدول التالي قيم الركائز الأساسية الثلاث التي سُجلت في عام 2023، مع مقارنتها بقيم عام 2022.

الركيزة الأساسية	القيمة في عام 2022 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2023 (بالنسبة المئوية)
توفر الخدمة وتطورها	62.68	70.02
استخدام الخدمة ورضا المستخدمين حيالها	56.09	57.36
الوصول إلى الجمهور	59.80	66.09

ويبين المخطط الراداري التالي مقارنة قيم الركائز الأساسية للمؤشر وعدد الخدمات المقيّمة، بالمتوسط الإقليمي والحد الأعلى للقيم المسجلة.



تبين الجداول التالية نتائج مؤشرات الأداء الرئيسية في عامي 2022 و2023، وفقاً لكل ركيزة أساسية.

1. مؤشرات الأداء الرئيسية لتوفر الخدمة وتطورها

المؤشر	القيمة في عام 2022 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2023 (بالنسبة المئوية)
مستوى تطور الخدمات على البوابة الإلكترونية	86.27	90.21
توفر مميزات التخصيص في صفحات الويب المتاحة للمستخدمين	90.00	90.00
مستوى تطور الخدمات عبر النقال	37.67	53.49
مستوى توفر الخدمات عبر النقال	55.85	67.63
توفر التطبيقات على المنصات النقالة	21.16	37.66
توفر اللغات على البوابة الإلكترونية	64.05	72.17
توفر وسيلة لجمع آراء المستخدمين عبر البوابة الإلكترونية	57.63	79.02
توفر خصائص للأشخاص ذوي الإعاقة عبر البوابة الإلكترونية	8.71	3.48
توفر اللغات على التطبيقات النقالة	57.94	64.44
توفر وسيلة لجمع آراء المستخدمين عبر النقال	26.62	40.55
توفر خصائص للأشخاص ذوي الإعاقة عبر النقال	5.39	1.33
التشغيل البيني بين القنوات	78.62	76.09
مستوى الأمن على القنوات	75.50	78.17
مستوى توفر البيانات المفتوحة	86.32	85.56
صيغة تقديم البيانات المفتوحة	66.32	81.11

2. مؤشرات الأداء الرئيسية لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها

المؤشر	القيمة في عام 2022 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2023 (بالنسبة المئوية)
مستوى الاستخدام عبر البوابة الإلكترونية	73.23	84.02
مستوى الاستخدام عبر النقال	30.19	27.52
الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر البوابة الإلكترونية	87.20	63.80
الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر النقال	36.64	34.28
مستوى رضا المستخدم عبر البوابة الإلكترونية	75.90	84.74
مستوى رضا المستخدم عبر النقال	49.46	54.54

3. مؤشرات الأداء الرئيسية للوصول إلى الجمهور

المؤشر	القيمة في عام 2022 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2023 (بالنسبة المئوية)
نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق (من الخدمات المقيمة في المؤشر)	56.76	63.76
نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق (من الخدمات كافة على مستوى المؤسسات)	59.57	55.17
توفر أدوات التواصل والدعم للأفراد	62.00	71.00



الملاحظات والمقترحات

ارتفعت نتيجة المؤشر الإجمالية لهذا العام مقارنةً بعام 2022 تبعاً لارتفاع قيم ركائز المؤشر الأساسية الثلاث. ويُعتبر عدد الخدمات والمؤسسات الحكومية المقيمة مرتفعاً ويشمل قطاعات مختلفة.

ويمكن ملاحظة التقدم الحاصل في معظم مؤشرات الأداء الرئيسية، خاصةً في مستوى توفر الخدمات عبر النقال، وتوفير اللغات على البوابة الإلكترونية، وتوفير وسيلة لجمع آراء المستخدمين عبر البوابة، وصيغة تقديم البيانات المفتوحة، ومستوى استخدام خدمات المؤشر عبر البوابة الإلكترونية، ومستوى رضا المستخدم عبر البوابة الإلكترونية، وتوفير أدوات التواصل ودعم الأفراد. في المقابل، تراجعت بعض المؤشرات بشكل طفيف مثل الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر البوابة الإلكترونية، ونسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق من الخدمات كافة على مستوى المؤسسات.

وتشير نتيجة المؤشر الإجمالية إلى مستوى نضوج متقدم للخدمات الحكومية الرقمية. ويمكن اقتراح توفير خصائص تأخذ بالحسبان نفاذ الأشخاص ذوي الإعاقة إلى الخدمات الحكومية الرقمية سواءً عبر البوابة الإلكترونية أو عبر التطبيقات النقالة، ودعم الاستخدام عبر النقال سواءً للخدمات المغطاة بالمؤشر أو للخدمات على مستوى المؤسسات عموماً.

باء. الإمارات العربية المتحدة

يبين الجدول التالي القيم الإجمالية للمؤشر بين عامي 2022 و2023.

2023	2022	
92	83	القيمة الإجمالية للمؤشر (بالنسبة المئوية)
84	82	عدد الخدمات المقيّمة
29	29	عدد المؤسسات المقيّمة

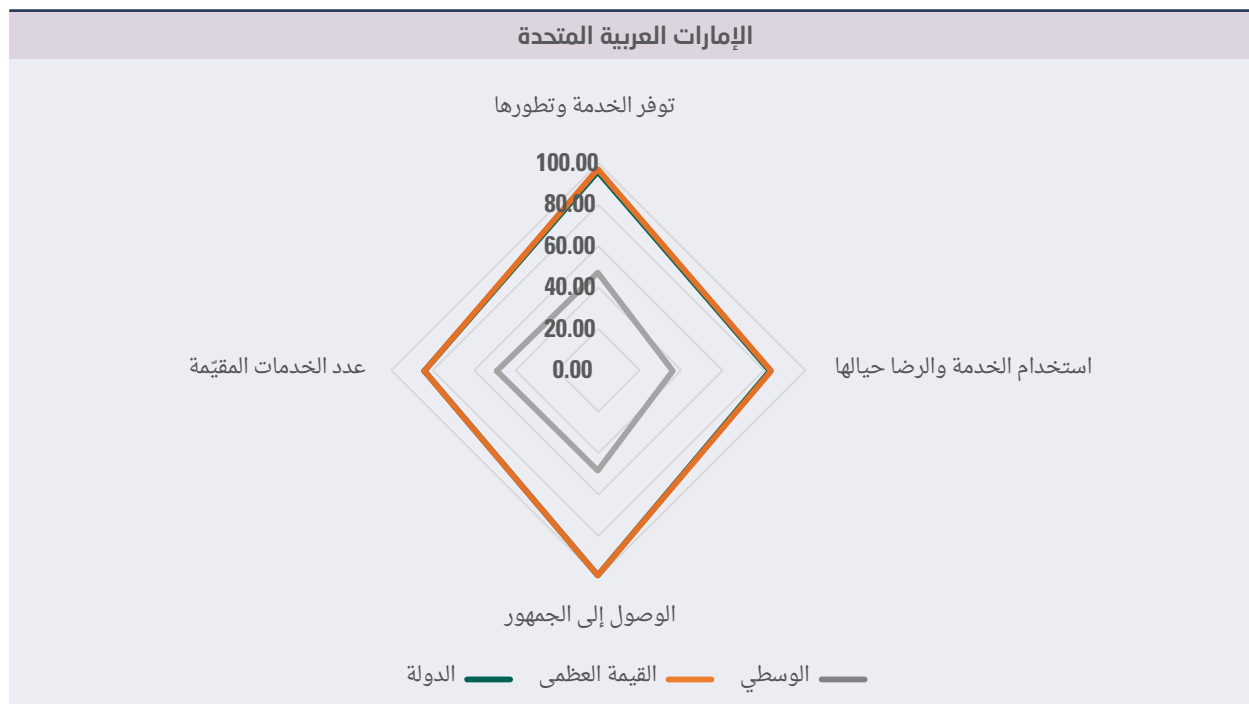
ويبين الجدول التالي توزع الخدمات المقيّمة بحسب القطاع.

القطاع	عدد الخدمات
النقل/المرور/الشرطة	8
التجارة والصناعة	16
الشؤون الحكومية المشتركة	7
التعليم	7
الصحة	7
الداخلية	6
الشؤون البلدية	6
العمل	4
الشؤون الاجتماعية	4
المالية	2
المرافق	5
الهجرة	2
العدل	7
السياحة	3
المجموع	84

يعرض الجدول التالي قيم الركائز الأساسية الثلاث التي سُجّلت في عام 2023، مع مقارنتها بقيم عام 2022.

الركيزة الأساسية	القيمة في عام 2022 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2023 (بالنسبة المئوية)
توفر الخدمة وتطورها	92.28	96.35
استخدام الخدمة ورضا المستخدمين حيالها	67.18	83.21
الوصول إلى الجمهور	95.69	99.13

ويبيّن المخطط الراداري التالي مقارنة قيم الركائز الأساسية للمؤشر وعدد الخدمات المقيّمة، بالمتوسط الإقليمي والحدّ الأعلى للقيم المسجّلة.



تبيّن الجداول التالية نتائج مؤشرات الأداء الرئيسية في عامي 2022 و2023، وفقاً لكل ركيزة أساسية.

1. مؤشرات الأداء الرئيسية لتوفر الخدمة وتطورها

المؤشر	القيمة في عام 2022 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2023 (بالنسبة المئوية)
مستوى تطوّر الخدمات على البوابة الإلكترونية	97.48	100.00
توفّر ميزات التخصيص في صفحات الويب المتاحة للمستخدمين	100.00	95.00
مستوى تطوّر الخدمات عبر النقال	97.23	100.00
مستوى توفّر الخدمات عبر النقال	84.31	95.29
توفّر التطبيقات على المنصّات النقال	64.49	88.23
توفّر اللغات على البوابة الإلكترونية	81.08	87.99
توفّر وسيلة لجمع آراء المستخدمين عبر البوابة الإلكترونية	97.60	100.00
توفّر خصائص للأشخاص ذوي الإعاقة عبر البوابة الإلكترونية	96.27	100.00
توفّر اللغات على التطبيقات النقال	81.45	87.88
توفّر وسيلة لجمع آراء المستخدمين عبر النقال	97.60	100.00
توفّر خصائص للأشخاص ذوي الإعاقة عبر النقال	93.20	100.00
التشغيل البيني بين القنوات	93.10	97.69
مستوى الأمن على القنوات	94.67	96.50
مستوى توفّر البيانات المفتوحة	88.00	92.00
صيغة تقديم البيانات المفتوحة	100.00	97.00

2. مؤشرات الأداء الرئيسية لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها

المؤشر	القيمة في عام 2022 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2023 (بالنسبة المئوية)
مستوى الاستخدام عبر البوابة الإلكترونية	71.04	85.55
مستوى الاستخدام عبر النقال	55.78	70.23
الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر البوابة الإلكترونية	80.29	84.00
الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر النقال	43.09	59.62
مستوى رضا المستخدم عبر البوابة الإلكترونية	92.69	97.42
مستوى رضا المستخدم عبر النقال	62.25	90.98

3. مؤشرات الأداء الرئيسية للوصول إلى الجمهور

المؤشر	القيمة في عام 2022 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2023 (بالنسبة المئوية)
نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق (من الخدمات المقيمة في المؤشر)	96.27	100.00
نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق (من الخدمات كافة على مستوى المؤسسات)	90.00	97.50
توفر أدوات التواصل والدعم للأفراد	97.00	99.00



الملاحظات والمقترحات

ارتفعت نتيجة المؤشر الإجمالية ارتفاعاً ملحوظاً مقارنةً بتلك المسجلة في عام 2022، تبعاً لارتفاع نتائج الركائز الأساسية الثلاث للمؤشر. وقد تم تقييم عدد مرتفع جداً من المؤسسات والخدمات الحكومية الرقمية لتشمل مجالا واسعاً من القطاعات المتنوعة. وارتفعت نتائج معظم مؤشرات الأداء الرئيسية ارتفاعاً ملحوظاً.

وتشير نتيجة المؤشر الإجمالية إلى مستوى نضوج متقدم جداً للخدمات الحكومية الرقمية.

جيم. البحرين



يبين الجدول التالي القيم الإجمالية للمؤشر بين عامي 2022 و2023.

2023	2022	
59	-	القيمة الإجمالية للمؤشر (بالنسبة المئوية)
71	-	عدد الخدمات المقيّمة
30	-	عدد المؤسسات المقيّمة

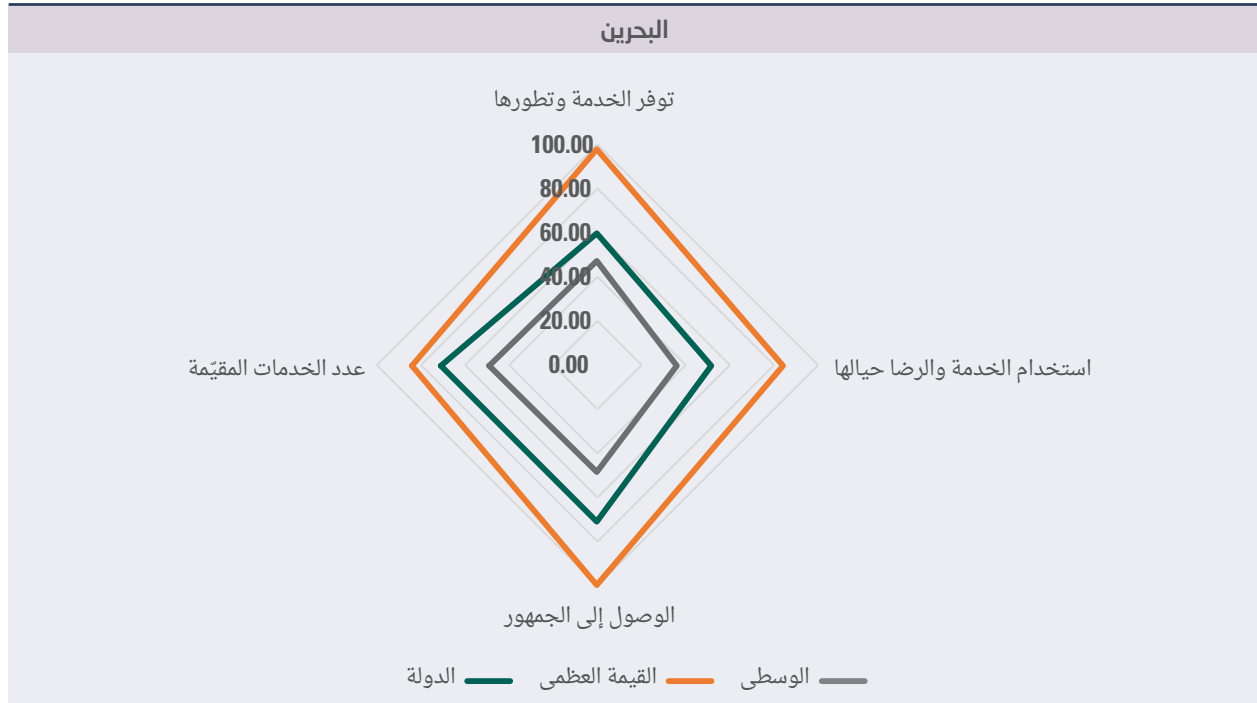
ويبين الجدول التالي توزع الخدمات المقيّمة بحسب القطاع.

القطاع	عدد الخدمات
النقل/المروور/الشرطة	5
التجارة والصناعة	15
الشؤون الحكومية المشتركة	7
التعليم	4
الصحة	6
الداخلية	6
الشؤون البلدية	6
العمل	4
الشؤون الاجتماعية	3
المالية	1
المرافق	5
الهجرة	2
العدل	5
السياحة	2
المجموع	71

يعرض الجدول التالي قيم الركائز الأساسية الثلاث التي سُجّلت في عام 2023، مع مقارنتها بقيم عام 2022.

الركيزة الأساسية	القيمة في عام 2022 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2023 (بالنسبة المئوية)
توفّر الخدمة وتطوّرهما	-	59.53
استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها	-	51.50
الوصول إلى الجمهور	-	70.65

ويبين المخطط الراداري التالي مقارنة قيم الركائز الأساسية للمؤشر وعدد الخدمات المقيّمة، بالمتوسط الإقليمي والحد الأعلى للقيم المسجلة.



تبين الجداول التالية نتائج مؤشرات الأداء الرئيسية في عامي 2022 و2023، وفقاً لكل ركيزة أساسية.

1. مؤشرات الأداء الرئيسية لتوفر الخدمة وتطورها

المؤشر	القيمة في عام 2022 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2023 (بالنسبة المئوية)
مستوى تطوّر الخدمات على البوابة الإلكترونية	-	77.85
توفّر ميزات التخصيص في صفحات الويب المتاحة للمستخدمين	-	35.00
مستوى تطوّر الخدمات عبر النقال	-	76.06
مستوى توفّر الخدمات عبر النقال	-	57.45
توفّر التطبيقات على المنصات النقالة	-	27.61
توفّر اللغات على البوابة الإلكترونية	-	62.69
توفّر وسيلة لجمع آراء المستخدمين عبر البوابة الإلكترونية	-	70.23
توفّر خصائص للأشخاص ذوي الإعاقة عبر البوابة الإلكترونية	-	34.91
توفّر اللغات على التطبيقات النقالة	-	60.92
توفّر وسيلة لجمع آراء المستخدمين عبر النقال	-	49.25
توفّر خصائص للأشخاص ذوي الإعاقة عبر النقال	-	25.87
التشغيل البيئي بين القنوات	-	40.82
مستوى الأمن على القنوات	-	84.17
مستوى توفّر البيانات المفتوحة	-	80.00
صيغة تقديم البيانات المفتوحة	-	88.42

2. مؤشرات الأداء الرئيسية لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها

المؤشر	القيمة في عام 2022 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2023 (بالنسبة المئوية)
مستوى الاستخدام عبر البوابة الإلكترونية	-	74.63
مستوى الاستخدام عبر النقال	-	28.16
الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر البوابة الإلكترونية	-	96.69
الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر النقال	-	23.20
مستوى رضا المستخدم عبر البوابة الإلكترونية	-	74.70
مستوى رضا المستخدم عبر النقال	-	39.09

3. مؤشرات الأداء الرئيسية للوصول إلى الجمهور

المؤشر	القيمة في عام 2022 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2023 (بالنسبة المئوية)
نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق (من الخدمات المقيّمة في المؤشر)	-	56.18
نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق (من الخدمات كافة على مستوى المؤسسات)	-	56.61
توفر أدوات التواصل والدعم للأفراد	-	85.00



الملاحظات والمقترحات

شاركت البحرين مجدداً في تقييم المؤشر لهذا العام بعد مشاركتها الأخيرة في العام 2021. يُعتبر عدد المؤسسات والخدمات الحكومية الرقمية مرتفعاً ويشمل عدداً واسعاً من القطاعات المختلفة.

تعتبر نتائج معظم مؤشرات الأداء الرئيسية مرتفعة، مثل تطور الخدمات عبر البوابة الإلكترونية، ومستوى الأمن عبر القنوات المختلفة، ومستوى توفر البيانات المفتوحة وصيغة تقديمها، ومستوى الاستخدام عبر البوابة الإلكترونية، ومستوى الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر البوابة الإلكترونية، ورضا المستخدم عبر البوابة الإلكترونية، وتوفر أدوات التواصل والدعم للأفراد.

تشير نتيجة المؤشر الإجمالية إلى مستوى نضوج متقدم للخدمات الحكومية الرقمية. ومع ذلك، يمكن اقتراح توجيه الجهود نحو تحسين ميزات التخصيص على صفحات الوب للمستخدمين، وتوفير المزيد من تطبيقات النقال على المنصات المختلفة، وهذا ما سيؤثر إيجاباً على مستوى استخدام المستخدمين عبر النقال سواء للخدمات المغطاة من المؤشر، أو لكافة الخدمات الرقمية المقدمة من المؤسسات الوطنية المختلفة.

دال. تونس



يبين الجدول التالي القيم الإجمالية للمؤشر بين عامي 2022 و2023.

2023	2022	
36	35	القيمة الإجمالية للمؤشر (بالنسبة المئوية)
42	48	عدد الخدمات المقيّمة
24	32	عدد المؤسسات المقيّمة

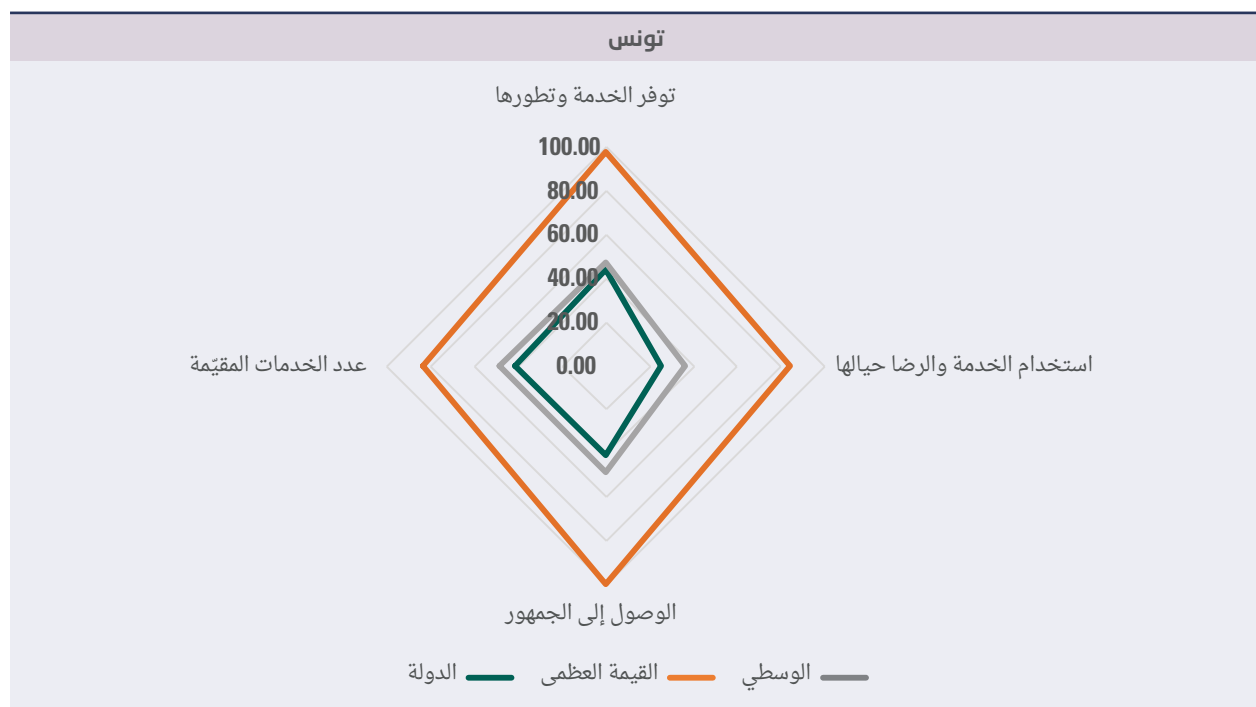
ويبين الجدول التالي توزع الخدمات المقيّمة بحسب القطاع.

القطاع	عدد الخدمات
النقل/المروءة/الشرطة	6
التجارة والصناعة	8
الشؤون الحكومية المشتركة	6
التعليم	4
الصحة	
الداخلية	2
الشؤون البلدية	2
العمل	2
الشؤون الاجتماعية	2
المالية	2
المرافق	5
الهجرة	
العدل	3
السياحة	
المجموع	42

يعرض الجدول التالي قيم الركائز الأساسية الثلاث التي سُجّلت في عام 2023، مع مقارنتها بقيم عام 2022.

الركيزة الأساسية	القيمة في عام 2022 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2023 (بالنسبة المئوية)
توفر الخدمة وتطورها	43.05	43.74
استخدام الخدمة ورضا المستخدمين حيالها	22.03	24.87
الوصول إلى الجمهور	44.32	40.73

ويبين المخطط الراداري التالي مقارنة قيم الركائز الأساسية للمؤشر وعدد الخدمات المقيّمة، بالمتوسط الإقليمي والحد الأعلى للقيم المسجلة.



تبين الجداول التالية نتائج مؤشرات الأداء الرئيسية في عامي 2022 و2023، وفقاً لكل ركيزة أساسية.

1. مؤشرات الأداء الرئيسية لتوفر الخدمة وتطورها

المؤشر	القيمة في عام 2022 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2023 (بالنسبة المئوية)
مستوى تطور الخدمات على البوابة الإلكترونية	47.86	46.50
توفر ميزات التخصيص في صفحات الويب المتاحة للمستخدمين	70.00	85.00
مستوى تطور الخدمات عبر النقال	29.97	34.52
مستوى توفر الخدمات عبر النقال	29.98	26.70
توفر التطبيقات على المنصات النقالة	6.17	8.77
توفر اللغات على البوابة الإلكترونية	40.46	37.80
توفر وسيلة لجمع آراء المستخدمين عبر البوابة الإلكترونية	37.31	37.89
توفر خصائص للأشخاص ذوي الإعاقة عبر البوابة الإلكترونية	1.08	1.08
توفر اللغات على التطبيقات النقالة	36.05	33.18
توفر وسيلة لجمع آراء المستخدمين عبر النقال	11.03	10.70
توفر خصائص للأشخاص ذوي الإعاقة عبر النقال	0.00	1.08
التشغيل البيني بين القنوات	20.63	5.87
مستوى الأمن على القنوات	71.67	67.67
مستوى توفر البيانات المفتوحة	78.89	65.00
صيغة تقديم البيانات المفتوحة	81.11	67.00

2. مؤشرات الأداء الرئيسية لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها

المؤشر	القيمة في عام 2022 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2023 (بالنسبة المئوية)
مستوى الاستخدام عبر البوابة الإلكترونية	43.66	44.03
مستوى الاستخدام عبر النقال	5.11	2.20
الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر البوابة الإلكترونية	79.46	90.04
الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر النقال	8.77	11.57
مستوى رضا المستخدم عبر البوابة الإلكترونية	31.14	42.05
مستوى رضا المستخدم عبر النقال	4.69	3.30

3. مؤشرات الأداء الرئيسية للوصول إلى الجمهور

المؤشر	القيمة في عام 2022 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2023 (بالنسبة المئوية)
نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق (من الخدمات المقيمة في المؤشر)	24.30	24.30
نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق (من الخدمات كافة على مستوى المؤسسات)	48.79	44.81
توفر أدوات التواصل والدعم للأفراد	57.00	51.00



الملاحظات والمقترحات

ارتفعت نتيجة المؤشر الإجمالية لهذا العام مقارنةً بعام 2022 وذلك نتيجة لارتفاع قيم ركيزتي توفر الخدمة وتطورها واستخدام الخدمة والرضا حيالها. في المقابل، انخفضت قيمة ركيزة الوصول إلى الجمهور بدرجة طفيفة. ويُعتبر عدد المؤسسات والخدمات الحكومية الرقمية المقيمة مرتفعاً ويغطي قطاعات متنوعة.

حافظت معظم مؤشرات الأداء الرئيسية عموماً على قيمها، علماً أن بعضها سجل ارتفاعاً ملحوظاً مثل مؤشر توفر ميزات التخصيص في صفحات الويب للمستخدمين، والاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر البوابة الإلكترونية، ومستوى رضا المستخدم عبر البوابة الإلكترونية. في المقابل، انخفضت بعض المؤشرات كمؤشر التشغيل البيئي بين القنوات، ومستوى توفر البيانات المفتوحة وصيغة تقديمها، وتوفر أدوات التواصل والدعم للأفراد.

وتشير نتيجة المؤشر الإجمالية إلى مستوى نضوج متوسط للخدمات الحكومية الرقمية. ويمكن اقتراح توجيه الجهود نحو توفير خصائص لتمكين الأشخاص ذوي الإعاقة من استخدام الخدمات الحكومية الرقمية سواء عبر البوابة الإلكترونية أو النقال، وتحسين مستوى الاستخدام عبر النقال سواء للخدمات المشمولة بالمؤشر أو للخدمات الرقمية التي تقدمها المؤسسات عموماً.

هـ. الجزائر



يبيّن الجدول التالي القيم الإجمالية للمؤشر بين عامي 2022 و2023.

2023	2022	
37	19	القيمة الإجمالية للمؤشر (بالنسبة المئوية)
50	36	عدد الخدمات المقيّمة
36	13	عدد المؤسسات المقيّمة

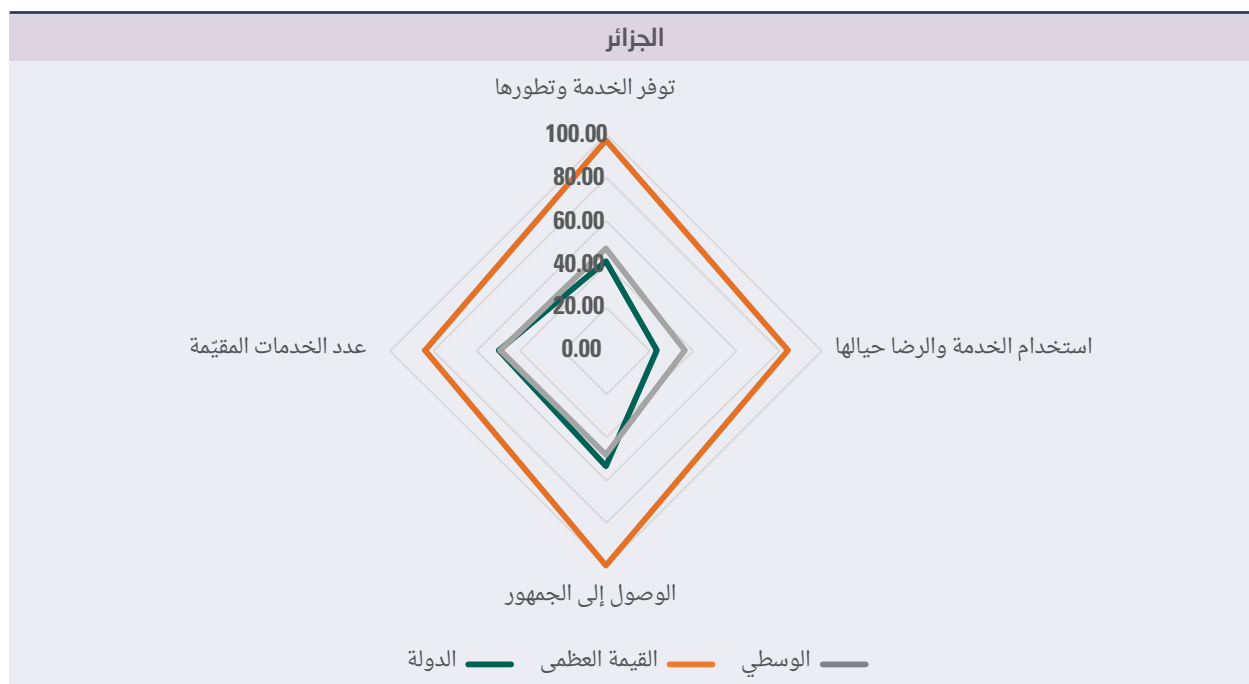
ويبيّن الجدول التالي توزّع الخدمات المقيّمة بحسب القطاع.

القطاع	عدد الخدمات
النقل/المرور/الشرطة	3
التجارة والصناعة	4
الشؤون الحكومية المشتركة	4
التعليم	6
الصحة	5
الداخلية	6
الشؤون البلدية	1
العمل	3
الشؤون الاجتماعية	4
المالية	2
المرافق	5
الهجرة	1
العدل	4
السياحة	2
المجموع	50

يعرض الجدول التالي قيم الركائز الأساسية الثلاث التي سُجّلت في عام 2023، مع مقارنتها بقيم عام 2022.

الركيزة الأساسية	القيمة في عام 2022 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2023 (بالنسبة المئوية)
توفّر الخدمة وتطوّرها	22.15	41.16
استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها	13.12	23.45
الوصول إلى الجمهور	22.64	53.47

ويبين المخطط الراداري التالي مقارنة قيم الركائز الأساسية للمؤشر وعدد الخدمات المقيّمة، بالمتوسط الإقليمي والحد الأعلى للقيم المسجلة.



تبيّن الجداول التالية نتائج مؤشرات الأداء الرئيسية في عامي 2022 و2023، وفقاً لكل ركيزة أساسية.

1. مؤشرات الأداء الرئيسية لتوفر الخدمة وتطورها

المؤشر	القيمة في عام 2022 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2023 (بالنسبة المئوية)
مستوى تطور الخدمات على البوابة الإلكترونية	34.59	49.12
توفر ميزات التخصيص في صفحات الويب المتاحة للمستخدمين	20.00	65.00
مستوى تطور الخدمات عبر النقال	17.35	31.85
مستوى توفر الخدمات عبر النقال	23.32	33.67
توفر التطبيقات على المنصات النقالة	7.61	10.13
توفر اللغات على البوابة الإلكترونية	27.82	44.92
توفر وسيلة لجمع آراء المستخدمين عبر البوابة الإلكترونية	21.56	30.76
توفر خصائص للأشخاص ذوي الإعاقة عبر البوابة الإلكترونية	0.00	3.23
توفر اللغات على التطبيقات النقالة	24.98	39.72
توفر وسيلة لجمع آراء المستخدمين عبر النقال	5.80	8.71
توفر خصائص للأشخاص ذوي الإعاقة عبر النقال	0.00	3.23
التشغيل البيئي بين القنوات	3.20	15.42
مستوى الأمن على القنوات	39.00	70.50
مستوى توفر البيانات المفتوحة	39.00	71.11
صيغة تقديم البيانات المفتوحة	27.00	44.44

2. مؤشرات الأداء الرئيسية لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها

المؤشر	القيمة في عام 2022 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2023 (بالنسبة المئوية)
مستوى الاستخدام عبر البوابة الإلكترونية	20.11	40.62
مستوى الاستخدام عبر النقال	0.16	3.79
الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر البوابة الإلكترونية	43.75	82.2
الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر النقال	18.75	27.01
مستوى رضا المستخدم عبر البوابة الإلكترونية	13.88	10.95
مستوى رضا المستخدم عبر النقال	3.73	14.52

3. مؤشرات الأداء الرئيسية للوصول إلى الجمهور

المؤشر	القيمة في عام 2022 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2023 (بالنسبة المئوية)
نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق (من الخدمات المقيّمة في المؤشر)	14.64	15.22
نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق (من الخدمات كافة على مستوى المؤسسات)	26.77	60.95
توفر أدوات التواصل والدعم للأفراد	27.00	78.00



الملاحظات والمقترحات

ارتفعت نتيجة المؤشر ارتفاعاً ملحوظاً مقارنةً بعام 2022 تبعاً لارتفاع قيم ركائز المؤشر الأساسية الثلاث. كما تمّ تقييم عدد مرتفع من المؤسسات ومن الخدمات الحكومية الرقمية شمل قطاعات متنوعة.

ارتفعت معظم مؤشرات الأداء الرئيسية ارتفاعاً ملحوظاً مثل توفر ميزات التخصيص على صفحات الويب المتاحة للمستخدمين، ومستوى الأمن على القنوات، ومستوى توفر البيانات المفتوحة، والاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر البوابة الإلكترونية، ونسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق للخدمات كافة على مستوى المؤسسات، وتوفير أدوات التواصل والدعم للأفراد.

وتشير نتيجة المؤشر الإجمالية إلى مستوى نضوج متوسط للخدمات الحكومية الرقمية. ومن الممكن توجيه الجهود لتحسين مستوى الاستخدام عبر النقال، وتوفير التطبيقات عبر المنصات المختلفة، مع ضرورة توفير خصائص تأخذ بالحسبان نفاذ الأشخاص ذوي الإعاقة إلى الخدمات الحكومية الرقمية، ودعم إمكانية التشغيل البيئي بين القنوات المختلفة.

واو. الجمهورية العربية السورية



يبيّن الجدول التالي القيم الإجمالية للمؤشر بين عامي 2022 و2023.

2023	2022	
13	13	القيمة الإجمالية للمؤشر (بالنسبة المئوية)
23	23	عدد الخدمات المقيّمة
9	8	عدد المؤسسات المقيّمة

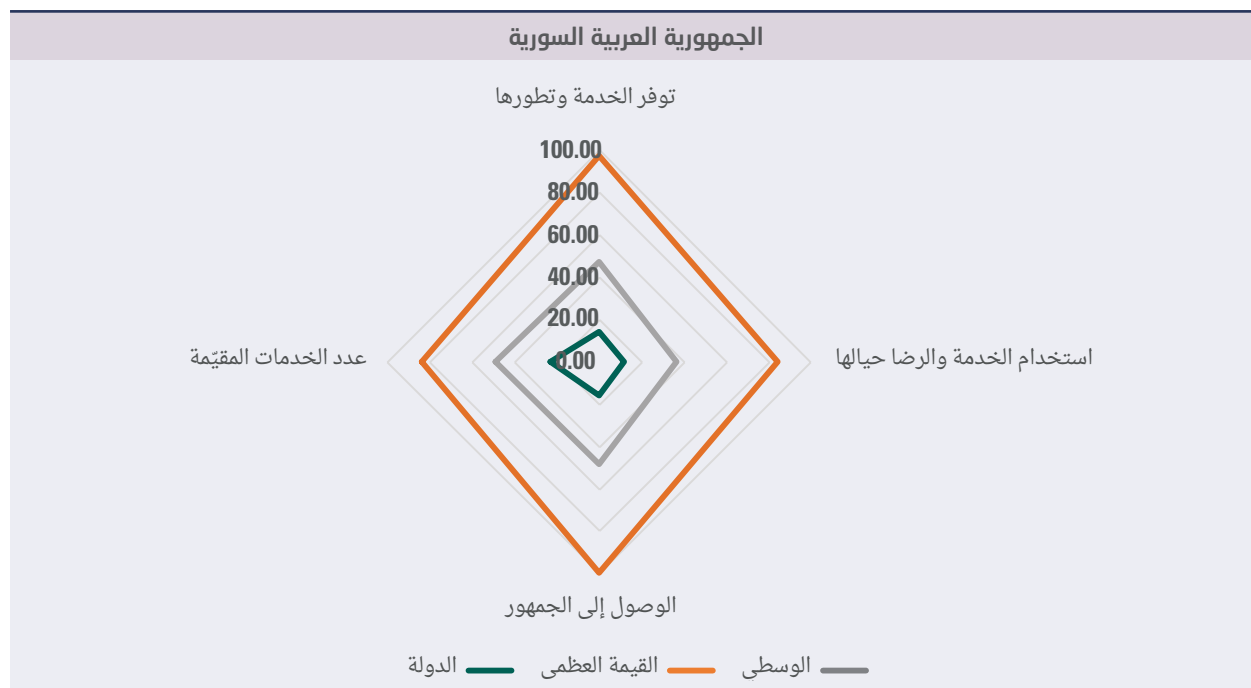
ويبيّن الجدول التالي توزّع الخدمات المقيّمة بحسب القطاع.

القطاع	عدد الخدمات
النقل/المرور/الشرطة	3
التجارة والصناعة	
الشؤون الحكومية المشتركة	3
التعليم	3
الصحة	2
الداخلية	4
الشؤون البلدية	1
العمل	1
الشؤون الاجتماعية	2
المالية	
المرافق	2
الهجرة	
العدل	2
السياحة	
المجموع	23

يعرض الجدول التالي قيم الركائز الأساسية الثلاث التي سُجّلت في عام 2023، مع مقارنتها بقيم عام 2022.

الركيزة الأساسية	القيمة في عام 2022 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2023 (بالنسبة المئوية)
توفّر الخدمة وتطوّرها	15.17	14.06
استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها	10.42	11.47
الوصول إلى الجمهور	15.36	15.64

ويبيّن المخطط الراداري التالي مقارنة قيم الركائز الأساسية للمؤشر وعدد الخدمات المقيّمة، بالمتوسط الإقليمي والحدّ الأعلى للقيم المسجّلة.



تبيّن الجداول التالية نتائج مؤشرات الأداء الرئيسية في عامي 2022 و2023، وفقاً لكل ركيزة أساسية.

1. مؤشرات الأداء الرئيسية لتوفر الخدمة وتطورها

المؤشر	القيمة في عام 2022 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2023 (بالنسبة المئوية)
مستوى تطوّر الخدمات على البوابة الإلكترونية	18.06	20.23
توفّر ميزات التخصيص في صفحات الويب المتاحة للمستخدمين	20.00	5.00
مستوى تطوّر الخدمات عبر النقال	17.57	17.31
مستوى توفّر الخدمات عبر النقال	20.80	19.82
توفّر التطبيقات على المنصّات النقالة	11.51	10.83
توفّر اللغات على البوابة الإلكترونية	12.43	15.09
توفّر وسيلة لجمع آراء المستخدمين عبر البوابة الإلكترونية	7.79	10.45
توفّر خصائص للأشخاص ذوي الإعاقة عبر البوابة الإلكترونية	0.00	0.00
توفّر اللغات على التطبيقات النقالة	14.43	15.88
توفّر وسيلة لجمع آراء المستخدمين عبر النقال	6.63	10.36
توفّر خصائص للأشخاص ذوي الإعاقة عبر النقال	0.00	0.00
التشغيل البيني بين القنوات	10.12	11.45
مستوى الأمن على القنوات	14.50	22.33
مستوى توفّر البيانات المفتوحة	7.50	13.68
صيغة تقديم البيانات المفتوحة	5.00	15.56

2. مؤشرات الأداء الرئيسية لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها

المؤشر	القيمة في عام 2022 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2023 (بالنسبة المئوية)
مستوى الاستخدام عبر البوابة الإلكترونية	14.91	12.68
مستوى الاستخدام عبر النقال	8.03	7.98
الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر البوابة الإلكترونية	25.00	33.33
الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر النقال	9.13	15.12
مستوى رضا المستخدم عبر البوابة الإلكترونية	9.25	9.24
مستوى رضا المستخدم عبر النقال	6.68	5.18

3. مؤشرات الأداء الرئيسية للوصول إلى الجمهور

المؤشر	القيمة في عام 2022 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2023 (بالنسبة المئوية)
نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق (من الخدمات المقيمة في المؤشر)	15.05	11.32
نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق (من الخدمات كافة على مستوى المؤسسات)	11.11	7.84
توفر أدوات التواصل والدعم للأفراد	16.84	21.00



الملاحظات والمقترحات

بقيت نتيجة المؤشر الإجمالية مستقرة مقارنةً بعام 2022 نتيجةً لارتفاع طفيف في قيمة ركيزتي استخدام الخدمة والرضا حيالها والوصول إلى الجمهور، مع انخفاض بسيط في قيمة ركيزة توفر الخدمة وتطورها. كما تم تقييم عدد مقبول من المؤسسات والخدمات الحكومية الرقمية.

أما على مستوى مؤشرات الأداء الرئيسية، فيمكن ملاحظة التقدم المُحرَز في مؤشر مستوى الأمن على القنوات المختلفة، والاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر البوابة الإلكترونية، وتوفر أدوات التواصل والدعم للأفراد.

ويلاحظ انخفاض بعض المؤشرات مثل نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق (سواء من الخدمات المشمولة بالمؤشر أو كافة الخدمات الرقمية على مستوى المؤسسات)، وتوفر ميزات التخصيص على صفحات الويب المتاحة للمستخدمين. في المقابل، حافظت مجموعة من المؤشرات نسبياً على النتائج التي سجلتها في العام السابق.

وتشير نتيجة المؤشر الإجمالية إلى مستوى نضوج متوسط للخدمات الحكومية الرقمية. ويمكن اقتراح توجيه الجهود نحو توفير خصائص تأخذ بالحسبان نفاذ الأشخاص ذوي الإعاقة إلى الخدمات الحكومية الرقمية، وإتاحة المزيد من الخدمات الحكومية إلكترونياً ورقمناً كافة مراحلها لتشمل القطاعات المختلفة، وإطلاق المزيد من حملات التسويق والتوعية المرافقة للخدمات، وهذا ما سيؤدي حتماً إلى تحسين مستويات الاستخدام سواء عبر البوابة الإلكترونية أو النقال.

زاي. الصومال



يبيّن الجدول التالي القيم الإجمالية للمؤشر بين عامي 2022 و2023.

2023	2022	
4	1	القيمة الإجمالية للمؤشر (بالنسبة المئوية)
4	2	عدد الخدمات المقيّمة
3	2	عدد المؤسسات المقيّمة

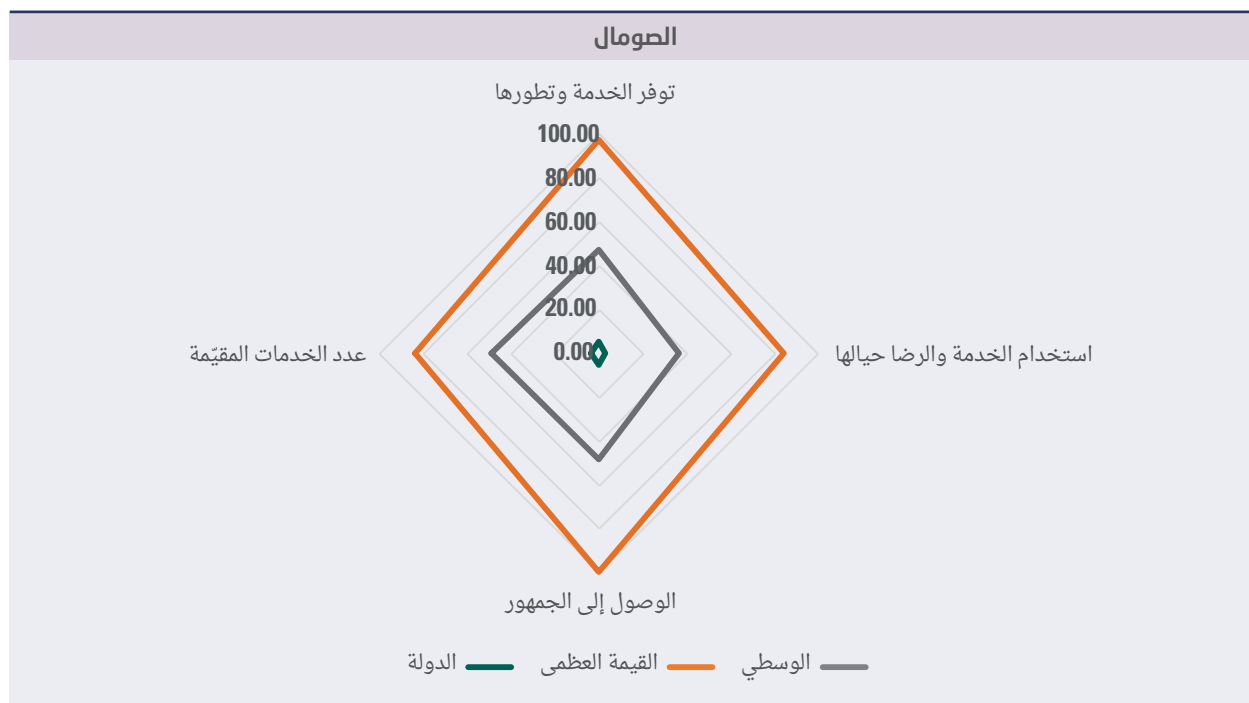
ويبيّن الجدول التالي توزّع الخدمات المقيّمة بحسب القطاع.

القطاع	عدد الخدمات
النقل/الممرور/الشرطة	
التجارة والصناعة	1
الشؤون الحكومية المشتركة	1
التعليم	2
الصحة	
الداخلية	
الشؤون البلدية	
العمل	
الشؤون الاجتماعية	
المالية	
المرافق	
الهجرة	
العدل	
السياحة	
المجموع	4

يعرض الجدول التالي قيم الركائز الأساسية الثلاث التي سُجّلت في عام 2023، مع مقارنتها بقيم عام 2022.

الركيزة الأساسية	القيمة في عام 2022 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2023 (بالنسبة المئوية)
توفّر الخدمة وتطوّرها	1.70	5.33
استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها	0.80	2.67
الوصول إلى الجمهور	2.00	5.44

ويبين المخطط الراداري التالي مقارنة قيم الركائز الأساسية للمؤشر وعدد الخدمات المقيّمة، بالمتوسط الإقليمي والحد الأعلى للقيم المسجلة.



تبيّن الجداول التالية نتائج مؤشرات الأداء الرئيسية في عامي 2022 و2023، وفقاً لكل ركيزة أساسية.

1. مؤشرات الأداء الرئيسية لتوفر الخدمة وتطورها

المؤشر	القيمة في عام 2022 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2023 (بالنسبة المئوية)
مستوى تطور الخدمات على البوابة الإلكترونية	1.52	2.92
توفر مميزات التخصيص في صفحات الويب المتاحة للمستخدمين	5.00	15.00
مستوى تطور الخدمات عبر النقال	0.10	2.84
مستوى توفر الخدمات عبر النقال	0.73	3.07
توفر التطبيقات على المنصات النقالة	0.00	1.63
توفر اللغات على البوابة الإلكترونية	1.37	2.61
توفر وسيلة لجمع آراء المستخدمين عبر البوابة الإلكترونية	0.91	3.07
توفر خصائص للأشخاص ذوي الإعاقة عبر البوابة الإلكترونية	0.00	0.00
توفر اللغات على التطبيقات النقالة	0.91	2.07
توفر وسيلة لجمع آراء المستخدمين عبر النقال	0.00	3.07
توفر خصائص للأشخاص ذوي الإعاقة عبر النقال	0.00	1.08
التشغيل البيني بين القنوات	0.00	1.10
مستوى الأمن على القنوات	4.00	10.17
مستوى توفر البيانات المفتوحة	3.00	8.42
صيغة تقديم البيانات المفتوحة	2.00	4.21

2. مؤشرات الأداء الرئيسية لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها

المؤشر	القيمة في عام 2022 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2023 (بالنسبة المئوية)
مستوى الاستخدام عبر البوابة الإلكترونية	0.91	1.99
مستوى الاستخدام عبر النقال	0.00	0.91
الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر البوابة الإلكترونية	5.26	10.53
الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر النقال	0.00	2.63
مستوى رضا المستخدم عبر البوابة الإلكترونية	0.89	1.99
مستوى رضا المستخدم عبر النقال	0.00	1.64

3. مؤشرات الأداء الرئيسية للوصول إلى الجمهور

المؤشر	القيمة في عام 2022 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2023 (بالنسبة المئوية)
نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق (من الخدمات المقيمة في المؤشر)	0.00	0.00
نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق (من الخدمات كافة على مستوى المؤسسات)	0.00	6.25
توفر أدوات التواصل والدعم للأفراد	4.00	9.00



الملاحظات والمقترحات

ارتفعت نتيجة المؤشر الإجمالية مقارنةً بعام 2022، تبعاً لارتفاع الركائز الأساسية الثلاث للمؤشر. ويُعتبر عدد المؤسسات والخدمات المقيمة منخفضاً جداً وهذا ما أدى إلى تراجع قيم معظم مؤشرات الأداء الرئيسية.

يمكن اقتراح توجيه المزيد من الجهود لتوفير الخدمات الحكومية الرقمية سواءً عبر البوابة الإلكترونية أو عبر التطبيقات النقالة لتشمل القطاعات المختلفة، وإرفاقها بحملات تسويق وتوعية، وتشجيع الأفراد على استخدامها، وتعزيز الجهود للوصول إلى الأفراد وتمكينهم من استخدامها.

حاء. العراق

الله أكبر

يبيّن الجدول التالي القيم الإجمالية للمؤشر بين عامي 2022 و2023.

2023	2022	
25	18	القيمة الإجمالية للمؤشر (بالنسبة المئوية)
37	27	عدد الخدمات المقيّمة
16	11	عدد المؤسسات المقيّمة

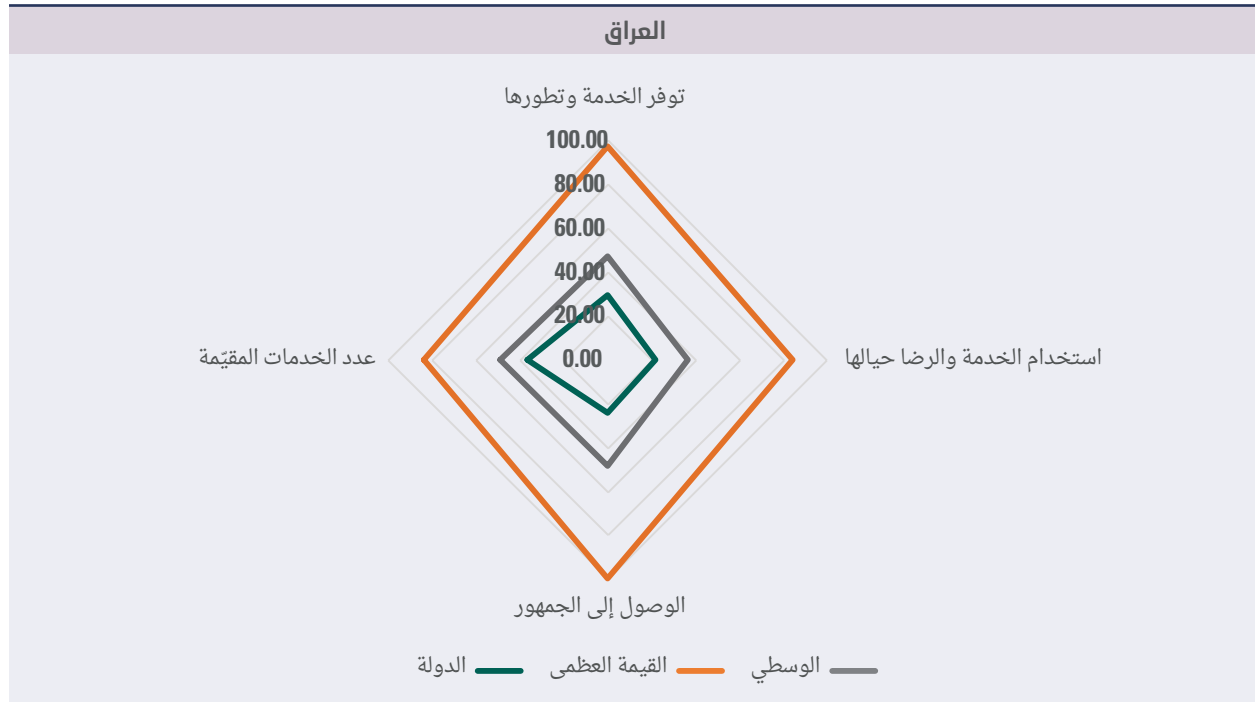
ويبيّن الجدول التالي توزّع الخدمات المقيّمة بحسب القطاع.

عدد الخدمات	القطاع
6	النقل/المروور/الشرطة
9	التجارة والصناعة
4	الشؤون الحكومية المشتركة
5	التعليم
2	الصحة
3	الداخلية
	الشؤون البلدية
3	العمل
1	الشؤون الاجتماعية
	المالية
3	المرافق
	الهجرة
1	العدل
	السياحة
37	الإجمالي

يعرض الجدول التالي قيم الركائز الأساسية الثلاث التي سُجّلت في عام 2023، مع مقارنتها بقيم عام 2022.

القيمة في عام 2023 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2022 (بالنسبة المئوية)	الركيزة الأساسية
29.81	20.83	توفّر الخدمة وتطوّرها
21.77	15.83	استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها
23.93	17.15	الوصول إلى الجمهور

ويبين المخطط الراداري التالي مقارنة قيم الركائز الأساسية للمؤشر وعدد الخدمات المقيمة، بالمتوسط الإقليمي والحد الأعلى للقيم المسجلة.



تبين الجداول التالية نتائج مؤشرات الأداء الرئيسية في عامي 2022 و2023، وفقاً لكل ركيزة أساسية.

1. مؤشرات الأداء الرئيسية لتوفر الخدمة وتطورها

المؤشر	القيمة في عام 2022 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2023 (بالنسبة المئوية)
مستوى تطور الخدمات على البوابة الإلكترونية	25.03	38.58
توفر ميزات التخصيص في صفحات الويب المتاحة للمستخدمين	35.00	50.00
مستوى تطور الخدمات عبر النقال	18.96	25.09
مستوى توفر الخدمات عبر النقال	14.01	20.93
توفر التطبيقات على المنصات النقالة	0.00	2.47
توفر اللغات على البوابة الإلكترونية	19.91	25.23
توفر وسيلة لجمع آراء المستخدمين عبر البوابة الإلكترونية	13.60	12.94
توفر خصائص للأشخاص ذوي الإعاقة عبر البوابة الإلكترونية	4.64	5.64
توفر اللغات على التطبيقات النقالة	17.50	24.21
توفر وسيلة لجمع آراء المستخدمين عبر النقال	12.52	8.62
توفر خصائص للأشخاص ذوي الإعاقة عبر النقال	0.00	0.00
التشغيل البيني بين القنوات	0.00	0.00
مستوى الأمن على القنوات	24.83	34.17
مستوى توفر البيانات المفتوحة	35.00	49.47
صيغة تقديم البيانات المفتوحة	33.00	48.89

2. مؤشرات الأداء الرئيسية لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها

المؤشر	القيمة في عام 2022 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2023 (بالنسبة المئوية)
مستوى الاستخدام عبر البوابة الإلكترونية	25.08	33.42
مستوى الاستخدام عبر النقال	5.21	7.11
الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر البوابة الإلكترونية	50.60	66.32
الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر النقال	13.86	21.79
مستوى رضا المستخدم عبر البوابة الإلكترونية	26.99	34.68
مستوى رضا المستخدم عبر النقال	0.00	1.76

3. مؤشرات الأداء الرئيسية للوصول إلى الجمهور

المؤشر	القيمة في عام 2022 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2023 (بالنسبة المئوية)
نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق (من الخدمات المقيمة في المؤشر)	13.56	16.54
نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق (من الخدمات كافة على مستوى المؤسسات)	19.38	27.62
توفر أدوات التواصل والدعم للأفراد	19.00	28.00



الملاحظات والمقترحات

ارتفعت نتيجة المؤشر الإجمالية ارتفاعاً ملحوظاً مقارنةً بعام 2022، تبعاً لارتفاع قيم الركائز الأساسية الثلاث للمؤشر. وتم تقييم عدد مقبول من المؤسسات والخدمات الحكومية الرقمية، مع إمكانية توفير المزيد من الخدمات لتغطي قطاعات متنوعة.

وارتفعت قيم معظم مؤشرات الأداء الرئيسية مقارنةً بعام 2022 وخاصةً مؤشر مستوى تطور الخدمات على البوابة الإلكترونية، وتوفر ميزات التخصيص في صفحات الويب المتاحة للمستخدمين، ومستوى الأمن على القنوات، ومستوى توفر البيانات المفتوحة.

في المقابل، تُعتبر قيم المؤشرات المتعلقة بتوفر التطبيقات على المنصات النقالة، وتوفر خصائص للأشخاص ذوي الإعاقة عبر النقال، والتشغيل البيئي بين القنوات منخفضة جداً.

وتشير نتيجة المؤشر الإجمالية إلى مستوى نضوج متوسط للخدمات الحكومية الرقمية. ويمكن اقتراح توجيه المزيد من الجهود نحو توفير الخدمات الحكومية إلكترونياً لتشمل مختلف القطاعات، ونحو توفير الخدمات عبر النقال وإتاحتها على المنصات المختلفة، ومراعاة متطلبات الأشخاص ذوي الإعاقة في النفاذ إلى هذه الخدمات، وهذا ما سيؤثر إيجاباً على تحسين مستوى الاستخدام عبر النقال وتعزيز رضا المستخدم.

قطاع عُمان



يبيّن الجدول التالي القيم الإجمالية للمؤشر بين عامي 2022 و2023.

2023	2022	
66	69	القيمة الإجمالية للمؤشر (بالنسبة المئوية)
76	82	عدد الخدمات المقيّمة
25	24	عدد المؤسسات المقيّمة

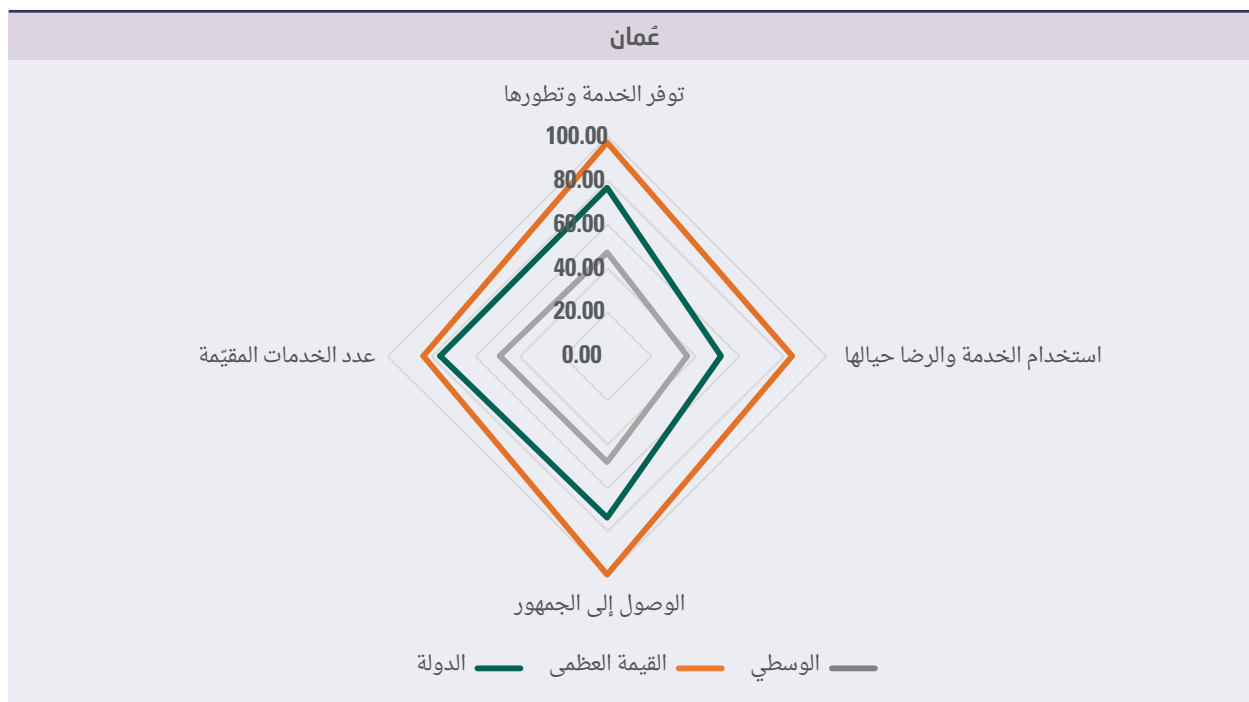
ويبيّن الجدول التالي توزّع الخدمات المقيّمة بحسب القطاع.

القطاع	عدد الخدمات
النقل/المرور/الشرطة	8
التجارة والصناعة	16
الشؤون الحكومية المشتركة	7
التعليم	7
الصحة	6
الداخلية	5
الشؤون البلدية	5
العمل	4
الشؤون الاجتماعية	3
المالية	1
المرافق	5
الهجرة	2
العدل	5
السياحة	2
المجموع	76

يعرض الجدول التالي قيم الركائز الأساسية الثلاث التي سُجّلت في عام 2023، مع مقارنتها بقيم عام 2022.

الركيزة الأساسية	القيمة في عام 2022 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2023 (بالنسبة المئوية)
توفّر الخدمة وتطوُّرها	77.39	76.64
استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها	58.08	51.95
الوصول إلى الجمهور	72.14	73.78

ويبين المخطط الراداري التالي مقارنة قيم الركائز الأساسية للمؤشر وعدد الخدمات المقيّمة، بالمتوسط الإقليمي والحد الأعلى للقيم المسجلة.



تبين الجداول التالية نتائج مؤشرات الأداء الرئيسية في عامي 2022 و2023، وفقاً لكل ركيزة أساسية.

1. مؤشرات الأداء الرئيسية لتوفر الخدمة وتطورها

المؤشر	القيمة في عام 2022 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2023 (بالنسبة المئوية)
مستوى تطوّر الخدمات على البوابة الإلكترونية	93.36	84.45
توفّر ميزات التخصيص في صفحات الويب المتاحة للمستخدمين	75.00	90.00
مستوى تطوّر الخدمات عبر النقال	82.12	74.69
مستوى توفّر الخدمات عبر النقال	65.80	68.56
توفّر التطبيقات على المنصات النقالة	39.24	49.97
توفّر اللغات على البوابة الإلكترونية	77.68	71.98
توفّر وسيلة لجمع آراء المستخدمين عبر البوابة الإلكترونية	95.27	85.07
توفّر خصائص للأشخاص ذوي الإعاقة عبر البوابة الإلكترونية	95.27	81.92
توفّر اللغات على التطبيقات النقالة	77.90	69.09
توفّر وسيلة لجمع آراء المستخدمين عبر النقال	95.27	73.30
توفّر خصائص للأشخاص ذوي الإعاقة عبر النقال	95.27	69.49
التشغيل البيني بين القنوات	61.47	71.82
مستوى الأمن على القنوات	86.83	84.33
مستوى توفّر البيانات المفتوحة	79.00	73.00
صيغة تقديم البيانات المفتوحة	71.00	76.00

2. مؤشرات الأداء الرئيسية لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها

المؤشر	القيمة في عام 2022 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2023 (بالنسبة المئوية)
مستوى الاستخدام عبر البوابة الإلكترونية	74.17	65.28
مستوى الاستخدام عبر النقال	46.73	31.87
الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر البوابة الإلكترونية	76.83	78.12
الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر النقال	15.30	21.43
مستوى رضا المستخدم عبر البوابة الإلكترونية	84.06	76.44
مستوى رضا المستخدم عبر النقال	56.20	47.76

3. مؤشرات الأداء الرئيسية للوصول إلى الجمهور

المؤشر	القيمة في عام 2022 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2023 (بالنسبة المئوية)
نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق (من الخدمات المقيّمة في المؤشر)	95.48	84.62
نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق (من الخدمات كافة على مستوى المؤسسات)	54.84	51.07
توفر أدوات التواصل والدعم للأفراد	61.00	73.00



الملاحظات والمقترحات

انخفضت نتيجة المؤشر الإجمالية انخفاضاً طفيفاً مقارنةً بالنتيجة المسجلة في عام 2022 تبعاً لانخفاض قيمة ركيزة استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها، وارتفاع قيمة ركيزة الوصول إلى الجمهور. ويُعتبر عدد المؤسسات والخدمات الحكومية الرقمية المقيّمة مرتفعاً جداً ويشمل عدداً كبيراً من القطاعات المختلفة.

وارتفعت قيم بعض مؤشرات الأداء الرئيسية، مثل توفر ميزات التخصيص في صفحات الويب المتاحة للمستخدمين، وتوفر التطبيقات على المنصات النقالة، والتشغيل البيئي بين القنوات، وصيغة تقديم البيانات المفتوحة، وتوفر أدوات التواصل والدعم للأفراد. في المقابل، انخفضت نتائج بعض المؤشرات كمستوى تطور الخدمات على البوابة الإلكترونية وعبر النقال، ونسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق.

تشير نتيجة المؤشر الإجمالية إلى مستوى نضوج متقدم للخدمات الحكومية الرقمية. ويمكن اقتراح توجيه المزيد من الجهود لدعم المستخدمين في استخدام الخدمات الرقمية عبر النقال، وتوفير المزيد من أدوات الدعم والتواصل للأفراد كالمحادثة الحية.

ياء. دولة فلسطين

يبين الجدول التالي القيم الإجمالية للمؤشر بين عامي 2022 و2023.

2023	2022	
34	23	القيمة الإجمالية للمؤشر (بالنسبة المئوية)
38	30	عدد الخدمات المقيّمة
24	19	عدد المؤسسات المقيّمة

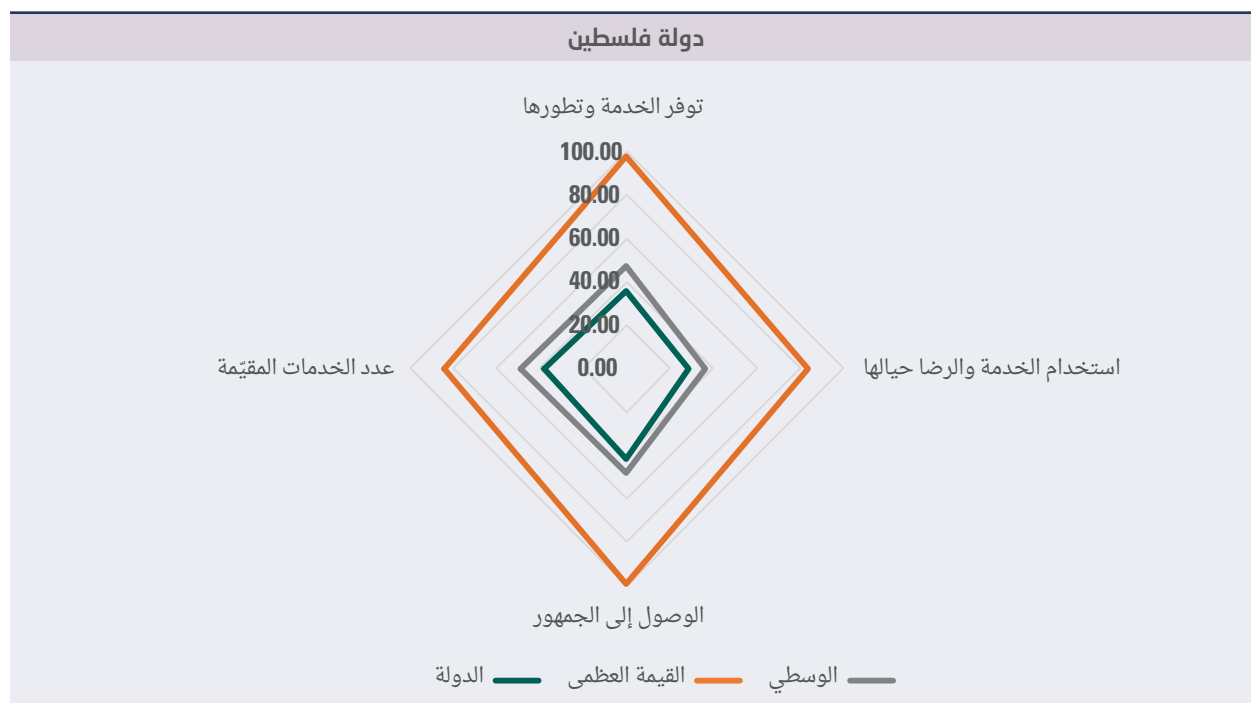
ويبين الجدول التالي توزع الخدمات المقيّمة بحسب القطاع.

القطاع	عدد الخدمات
النقل/المرور/الشرطة	2
التجارة والصناعة	9
الشؤون الحكومية المشتركة	5
التعليم	5
الصحة	
الداخلية	2
الشؤون البلدية	4
العمل	2
الشؤون الاجتماعية	
المالية	2
المرافق	3
الهجرة	
العدل	4
السياحة	
المجموع	38

يعرض الجدول التالي قيم الركائز الأساسية الثلاث التي سُجّلت في عام 2023، مع مقارنتها بقيم عام 2022.

الركيزة الأساسية	القيمة في عام 2022 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2023 (بالنسبة المئوية)
توفر الخدمة وتطورها	27.37	35.53
استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها	15.99	28.38
الوصول إلى الجمهور	27.43	41.55

ويبيّن المخطط الراداري التالي مقارنة قيم الركائز الأساسية للمؤشر وعدد الخدمات المقيّمة، بالمتوسط الإقليمي والحدّ الأعلى للقيم المسجلة.



تبيّن الجداول التالية نتائج مؤشرات الأداء الرئيسية في عامي 2022 و2023، وفقاً لكل ركيزة أساسية.

1. مؤشرات الأداء الرئيسية لتوفر الخدمة وتطورها

المؤشر	القيمة في عام 2022 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2023 (بالنسبة المئوية)
مستوى تطور الخدمات على البوابة الإلكترونية	23.08	32.88
توفر ميزات التخصيص في صفحات الويب المتاحة للمستخدمين	50.00	55.00
مستوى تطور الخدمات عبر النقال	17.05	27.12
مستوى توفر الخدمات عبر النقال	18.29	30.71
توفر التطبيقات على المنصات النقالة	6.38	18.54
توفر اللغات على البوابة الإلكترونية	21.29	31.14
توفر وسيلة لجمع آراء المستخدمين عبر البوابة الإلكترونية	15.51	23.22
توفر خصائص للأشخاص ذوي الإعاقة عبر البوابة الإلكترونية	6.80	9.04
توفر اللغات على التطبيقات النقالة	19.07	29.15
توفر وسيلة لجمع آراء المستخدمين عبر النقال	6.88	12.85
توفر خصائص للأشخاص ذوي الإعاقة عبر النقال	2.16	7.71
التشغيل البيني بين القنوات	6.00	18.09
مستوى الأمن على القنوات	57.00	62.83
مستوى توفر البيانات المفتوحة	61.43	55.79
صيغة تقديم البيانات المفتوحة	52.00	58.95

2. مؤشرات الأداء الرئيسية لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها

المؤشر	القيمة في عام 2022 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2023 (بالنسبة المئوية)
مستوى الاستخدام عبر البوابة الإلكترونية	13.23	30.60
مستوى الاستخدام عبر النقال	3.61	11.24
الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر البوابة الإلكترونية	74.02	67.01
الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر النقال	20.30	32.54
مستوى رضا المستخدم عبر البوابة الإلكترونية	9.66	34.34
مستوى رضا المستخدم عبر النقال	5.84	17.30

3. مؤشرات الأداء الرئيسية للوصول إلى الجمهور

المؤشر	القيمة في عام 2022 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2023 (بالنسبة المئوية)
نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق (من الخدمات المقيّمة في المؤشر)	6.72	19.65
نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق (من الخدمات كافة على مستوى المؤسسات)	30.36	41.18
توفر أدوات التواصل والدعم للأفراد	41.05	57.00



الملاحظات والمقترحات

ارتفعت نتيجة المؤشر الإجمالية ارتفاعاً ملحوظاً مقارنةً بالقيمة المسجلة في عام 2022 تبعاً لارتفاع نتائج الركائز الأساسية الثلاث للمؤشر. ويُعتبر عدد المؤسسات والخدمات الحكومية الرقمية المقيّمة مقبولاً ويشمل قطاعات متنوعة.

كذلك، ارتفعت قيم معظم مؤشرات الأداء الرئيسية لا سيما مستوى تطوّر الخدمات على البوابة الإلكترونية والنقال، ومستوى توفر الخدمات عبر النقال، ومستوى الاستخدام عبر البوابة الإلكترونية، ومستوى رضا المستخدم عبر البوابة، وتوفير أدوات التواصل والدعم للأفراد، ونسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق.

تشير نتيجة المؤشر الإجمالية إلى مستوى نضوج متوسط للخدمات الحكومية الرقمية، ويمكن اقتراح التركيز على توفير المزيد من الخدمات الإلكترونية لتشمل عدداً أكبر من القطاعات المتنوعة، وتوفير خصائص تأخذ بالحسبان نفاذ الأشخاص ذوي الإعاقة إلى الخدمات الحكومية الرقمية سواءً عبر البوابة الإلكترونية أو النقال، ودعم استخدام الخدمات عبر النقال، وتوفير التشغيل البيئي بين القنوات المختلفة.

كاف. قطر

يبيّن الجدول التالي القيم الإجمالية للمؤشر بين عامي 2022 و2023.

2023	2022	
81	83	القيمة الإجمالية للمؤشر (بالنسبة المئوية)
81	81	عدد الخدمات المقيّمة
27	27	عدد المؤسسات المقيّمة

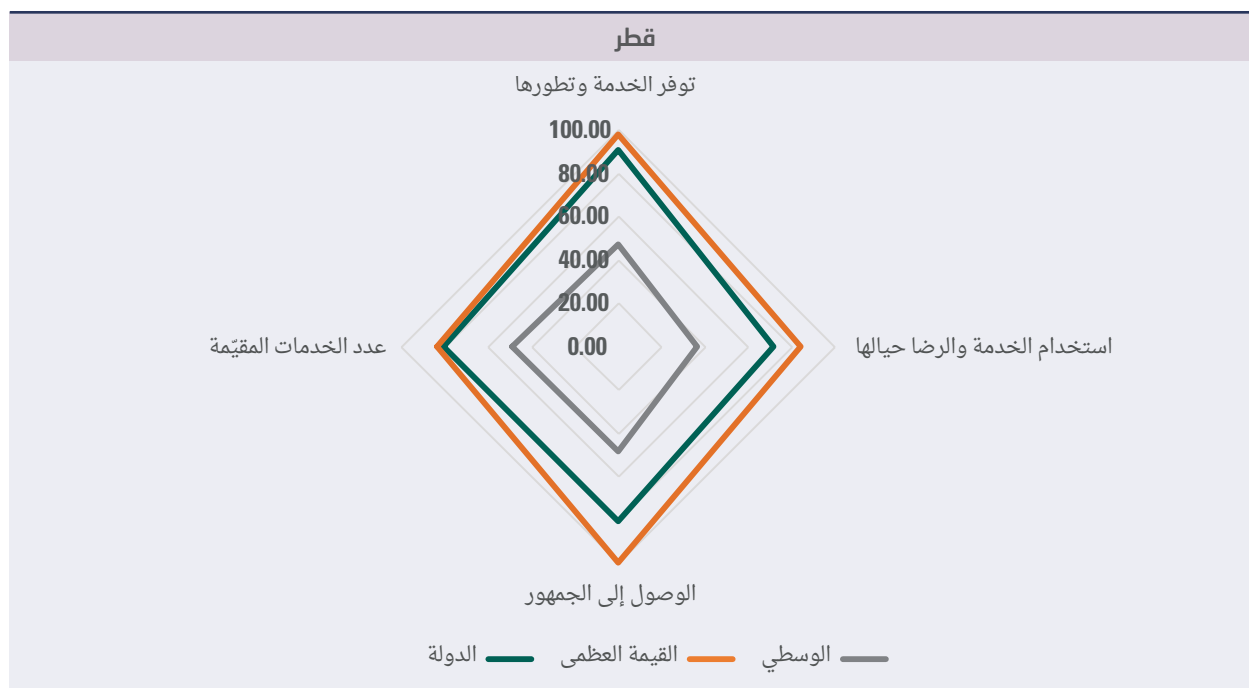
ويبيّن الجدول التالي توزّع الخدمات المقيّمة بحسب القطاع.

القطاع	عدد الخدمات
النقل/المروور/الشرطة	7
التجارة والصناعة	16
الشؤون الحكومية المشتركة	7
التعليم	6
الصحة	7
الداخلية	6
الشؤون البلدية	6
العمل	4
الشؤون الاجتماعية	4
المالية	1
المرافق	5
الهجرة	2
العدل	7
السياحة	3
المجموع	81

يعرض الجدول التالي قيم الركائز الأساسية الثلاث التي سُجّلت في عام 2023، مع مقارنتها بقيم عام 2022.

الركيزة الأساسية	القيمة في عام 2022 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2023 (بالنسبة المئوية)
توفّر الخدمة وتطوّرها	92.03	90.54
استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها	72.32	71.68
الوصول إلى الجمهور	87.58	80.70

ويبين المخطط الراداري التالي مقارنة قيم الركائز الأساسية للمؤشر وعدد الخدمات المقيّمة، بالمتوسط الإقليمي والحد الأعلى للقيم المسجلة.



تبين الجداول التالية نتائج مؤشرات الأداء الرئيسية في عامي 2022 و2023، وفقاً لكل ركيزة أساسية.

1. مؤشرات الأداء الرئيسية لتوفر الخدمة وتطورها

المؤشر	القيمة في عام 2022 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2023 (بالنسبة المئوية)
مستوى تطور الخدمات على البوابة الإلكترونية	91.18	90.22
توفر ميزات التخصيص في صفحات الويب المتاحة للمستخدمين	100.00	95.00
مستوى تطور الخدمات عبر النقال	89.58	86.72
مستوى توفر الخدمات عبر النقال	94.64	93.90
توفر التطبيقات على المنصات النقالة	93.78	91.08
توفر اللغات على البوابة الإلكترونية	78.09	75.87
توفر وسيلة لجمع آراء المستخدمين عبر البوابة الإلكترونية	95.94	92.79
توفر خصائص للأشخاص ذوي الإعاقة عبر البوابة الإلكترونية	78.11	82.01
توفر اللغات على التطبيقات النقالة	79.59	77.79
توفر وسيلة لجمع آراء المستخدمين عبر النقال	94.86	90.71
توفر خصائص للأشخاص ذوي الإعاقة عبر النقال	94.86	83.33
التشغيل البيئي بين القنوات	84.30	91.27
مستوى الأمن على القنوات	90.33	84.8
مستوى توفر البيانات المفتوحة	84.00	92.00
صيغة تقديم البيانات المفتوحة	91.00	97.00

2. مؤشرات الأداء الرئيسية لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها

المؤشر	القيمة في عام 2022 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2023 (بالنسبة المئوية)
مستوى الاستخدام عبر البوابة الإلكترونية	72.08	70.44
مستوى الاستخدام عبر النقال	52.11	57.38
الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر البوابة الإلكترونية	87.97	76.10
الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر النقال	50.76	51.90
مستوى رضا المستخدم عبر البوابة الإلكترونية	79.90	82.10
مستوى رضا المستخدم عبر النقال	83.00	80.72

3. مؤشرات الأداء الرئيسية للوصول إلى الجمهور

المؤشر	القيمة في عام 2022 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2023 (بالنسبة المئوية)
نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق (من الخدمات المقیمة في المؤشر)	95.94	91.92
نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق (من الخدمات كافة على مستوى المؤسسات)	90.00	66.88
توفر أدوات التواصل والدعم للأفراد	81.00	77.00



الملاحظات والمقترحات

انخفضت نتيجة المؤشر الإجمالية بشكل طفيف مقارنةً بالقيمة المسجلة في عام 2022 تبعاً لانخفاض نتائج الركائز الأساسية الثلاث للمؤشر. وتم تقييم عدد مرتفع من المؤسسات والخدمات الحكومية الرقمية التي شملت عدداً كبيراً من القطاعات المختلفة.

وارتفعت بعض مؤشرات الأداء الرئيسية مثل توفر خصائص للأشخاص ذوي الإعاقة عبر البوابة الإلكترونية، والتشغيل البيئي بين القنوات، ومستوى توفر البيانات المفتوحة وصيغة تقديمها، ومستوى الاستخدام عبر النقال. في المقابل حافظت مؤشرات أخرى على قيمتها أو انخفضت انخفاضاً نسبياً.

وتشير نتيجة المؤشر الإجمالية إلى مستوى نضوج متقدم جداً للخدمات الحكومية الرقمية. ومع ذلك، يمكن اقتراح التركيز على تعزيز مستوى الاستخدام عبر النقال سواء للخدمات المشمولة بالمؤشر أو الخدمات ككل على مستوى المؤسسات.

لام. الكويت

يبيّن الجدول التالي القيم الإجمالية للمؤشر بين عامي 2022 و2023.

2023	2022	
62	57	القيمة الإجمالية للمؤشر (بالنسبة المئوية)
71	71	عدد الخدمات المقيّمة
21	21	عدد المؤسسات المقيّمة

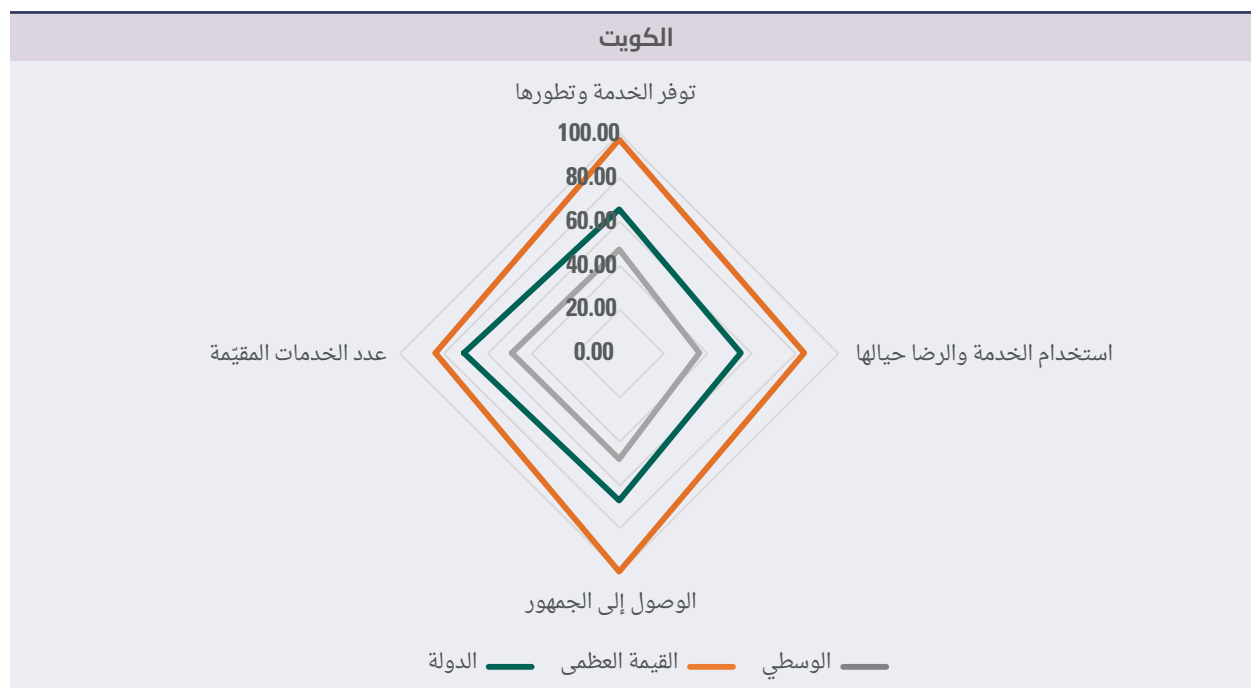
ويبيّن الجدول التالي توزّع الخدمات المقيّمة بحسب القطاع.

القطاع	عدد الخدمات
النقل/المروور/الشرطة	3
التجارة والصناعة	16
الشؤون الحكومية المشتركة	6
التعليم	7
الصحة	7
الداخلية	5
الشؤون البلدية	5
العمل	4
الشؤون الاجتماعية	3
المالية	2
المرافق	5
الهجرة	2
العدل	5
السياحة	1
المجموع	71

يعرض الجدول التالي قيم الركائز الأساسية الثلاث التي سُجّلت في عام 2023، مع مقارنتها بقيم عام 2022.

الركيزة الأساسية	القيمة في عام 2022 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2023 (بالنسبة المئوية)
توفّر الخدمة وتطوّرها	63.77	65.86
استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها	49.45	55.48
الوصول إلى الجمهور	60.67	66.91

ويبيّن المخطط الراداري التالي مقارنة قيم الركائز الأساسية للمؤشر وعدد الخدمات المقيّمة، بالمتوسط الإقليمي والحدّ الأعلى للقيم المسجّلة.



تبيّن الجداول التالية نتائج مؤشرات الأداء الرئيسية في عامي 2022 و2023، وفقاً لكل ركيزة أساسية.

1. مؤشرات الأداء الرئيسية لتوفر الخدمة وتطورها

المؤشر	القيمة في عام 2022 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2023 (بالنسبة المئوية)
مستوى تطور الخدمات على البوابة الإلكترونية	75.75	73.39
توفر ميزات التخصيص في صفحات الويب المتاحة للمستخدمين	70.00	70.00
مستوى تطور الخدمات عبر النقال	70.21	72.07
مستوى توفر الخدمات عبر النقال	64.83	71.24
توفر التطبيقات على المنصات النقالة	47.28	55.36
توفر اللغات على البوابة الإلكترونية	58.33	52.35
توفر وسيلة لجمع آراء المستخدمين عبر البوابة الإلكترونية	71.72	64.93
توفر خصائص للأشخاص ذوي الإعاقة عبر البوابة الإلكترونية	8.13	20.65
توفر اللغات على التطبيقات النقالة	59.22	54.84
توفر وسيلة لجمع آراء المستخدمين عبر النقال	65.26	57.71
توفر خصائص للأشخاص ذوي الإعاقة عبر النقال	7.46	9.95
التشغيل البيني بين القنوات	39.76	57.24
مستوى الأمن على القنوات	82.50	72.83
مستوى توفر البيانات المفتوحة	62.00	77.89
صيغة تقديم البيانات المفتوحة	60.00	60.00

2. مؤشرات الأداء الرئيسية لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها

المؤشر	القيمة في عام 2022 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2023 (بالنسبة المئوية)
مستوى الاستخدام عبر البوابة الإلكترونية	60.93	64.12
مستوى الاستخدام عبر النقال	23.21	42.26
الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر البوابة الإلكترونية	84.07	74.26
الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر النقال	25.63	40.86
مستوى رضا المستخدم عبر البوابة الإلكترونية	66.72	69.19
مستوى رضا المستخدم عبر النقال	47.60	51.12

3. مؤشرات الأداء الرئيسية للوصول إلى الجمهور

المؤشر	القيمة في عام 2022 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2023 (بالنسبة المئوية)
نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق (من الخدمات المقیمة في المؤشر)	59.08	57.79
نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق (من الخدمات كافة على مستوى المؤسسات)	63.27	64.56
توفر أدوات التواصل والدعم للأفراد	61.00	74.00



الملاحظات والمقترحات

ارتفعت نتيجة المؤشر الاجمالية مقارنةً بالعام 2022 تبعاً لارتفاع نتائج الركائز الأساسية الثلاث. كما تم تقييم عدد مرتفع من المؤسسات والخدمات الحكومية الرقمية لتشمل قطاعات متنوعة.

أما على مستوى مؤشرات الأداء الرئيسية، فقد ارتفعت نتائج معظم المؤشرات وخاصةً بما يتعلق بمستوى توفر الخدمات عبر النقال، وتوفر خصائص لاستخدام الخدمات من قبل الأشخاص ذوي الإعاقة عبر البوابة الإلكترونية، وتوفير سمة التشغيل البيني بين القنوات، وتوفر البيانات المفتوحة، ومستوى الاستخدام عبر النقال، وتوفر أدوات التواصل والدعم للأفراد. في المقابل، انخفضت نتائج بعض المؤشرات بشكل طفيف مثل مستوى الأمن عبر القنوات، والاستخدام الإجمالي عبر البوابة الإلكترونية في المؤسسات.

وتشير نتيجة المؤشر الإجمالية إلى مستوى نضوج متقدم للخدمات الحكومية الرقمية. ويمكن اقتراح توجيه المزيد من الجهود لتوفير خصائص تأخذ بالحسبان نفاذ الأشخاص ذوي الإعاقة إلى الخدمات الحكومية سواءً عبر البوابة الإلكترونية أو عبر التطبيقات النقالة، ونحو توفير المزيد من حملات التسويق المرافقة للخدمات، وهذا ما سيؤثر إيجاباً على مستويات الاستخدام عبر القنوات كافة.



يبيّن الجدول التالي القيم الإجمالية للمؤشر بين عامي 2022 و2023.

2023	2022	
7	3	القيمة الإجمالية للمؤشر (بالنسبة المئوية)
11	6	عدد الخدمات المقيّمة
4	2	عدد المؤسسات المقيّمة

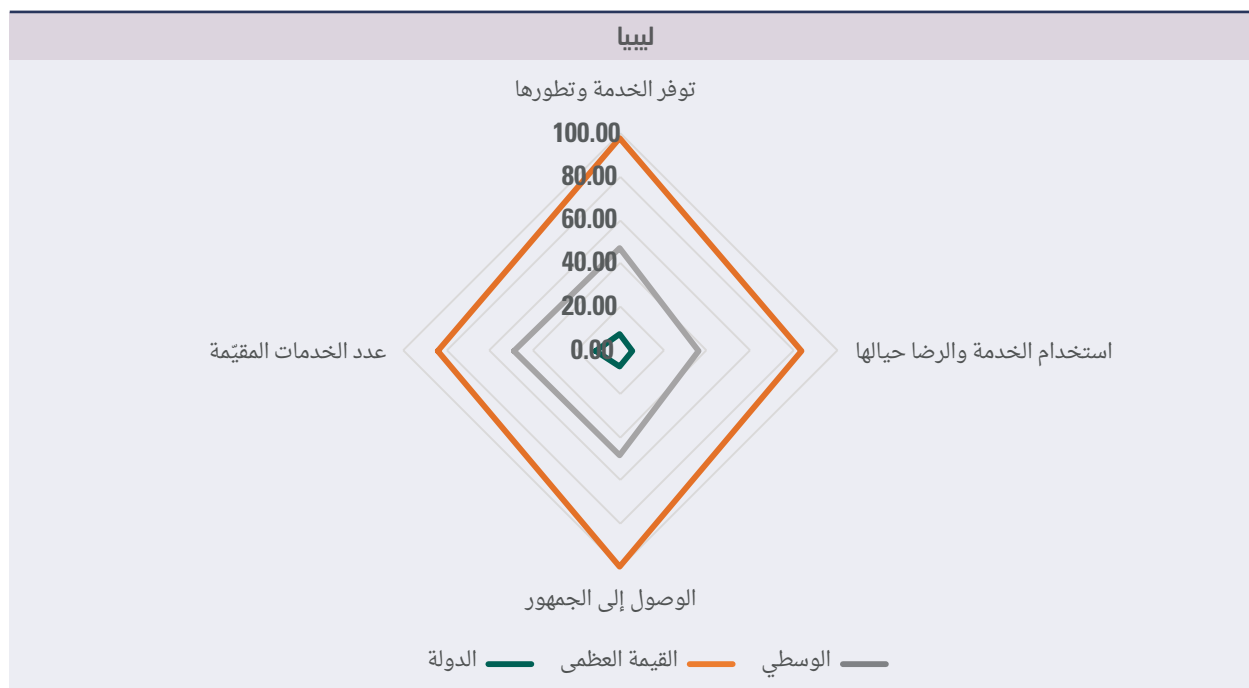
ويبيّن الجدول التالي توزّع الخدمات المقيّمة بحسب القطاع.

القطاع	عدد الخدمات
النقل/الممرور/الشرطة	
التجارة والصناعة	4
الشؤون الحكومية المشتركة	1
التعليم	
الصحة	3
الداخلية	1
الشؤون البلدية	
العمل	1
الشؤون الاجتماعية	
المالية	1
المرافق	
الهجرة	
العدل	
السياحة	
المجموع	11

يعرض الجدول التالي قيم الركائز الأساسية الثلاث التي سُجّلت في عام 2023، مع مقارنتها بقيم عام 2022.

الركيزة الأساسية	القيمة في عام 2022 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2023 (بالنسبة المئوية)
توفّر الخدمة وتطوّرهما	3.08	7.65
استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها	1.50	5.67
الوصول إلى الجمهور	3.80	7.52

ويبين المخطط الراداري التالي مقارنة قيم الركائز الأساسية للمؤشر وعدد الخدمات المقيّمة، بالمتوسط الإقليمي والحد الأعلى للقيم المسجلة.



تبين الجداول التالية نتائج مؤشرات الأداء الرئيسية في عامي 2022 و2023، وفقاً لكل ركيزة أساسية.

1. مؤشرات الأداء الرئيسية لتوفر الخدمة وتطورها

المؤشر	القيمة في عام 2022 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2023 (بالنسبة المئوية)
مستوى تطوّر الخدمات على البوابة الإلكترونية	1.17	6.65
توفّر ميزات التخصيص في صفحات الويب المتاحة للمستخدمين	5.00	10.00
مستوى تطوّر الخدمات عبر النقال	0.77	4.80
مستوى توفّر الخدمات عبر النقال	4.51	9.85
توفّر التطبيقات على المنصات النقالة	0.65	4.94
توفّر اللغات على البوابة الإلكترونية	5.44	9.81
توفّر وسيلة لجمع آراء المستخدمين عبر البوابة الإلكترونية	6.80	11.11
توفّر خصائص للأشخاص ذوي الإعاقة عبر البوابة الإلكترونية	1.08	4.23
توفّر اللغات على التطبيقات النقالة	5.44	9.81
توفّر وسيلة لجمع آراء المستخدمين عبر النقال	6.80	9.54
توفّر خصائص للأشخاص ذوي الإعاقة عبر النقال	0.00	2.65
التشغيل البيني بين القنوات	0.00	6.96
مستوى الأمن على القنوات	6.83	12.00
مستوى توفّر البيانات المفتوحة	3.16	6.32
صيغة تقديم البيانات المفتوحة	5.26	7.37

2. مؤشرات الأداء الرئيسية لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها

المؤشر	القيمة في عام 2022 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2023 (بالنسبة المئوية)
مستوى الاستخدام عبر البوابة الإلكترونية	0.81	6.91
مستوى الاستخدام عبر النقال	1.08	4.89
الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر البوابة الإلكترونية	1.99	9.26
الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر النقال	5.26	7.04
مستوى رضا المستخدم عبر البوابة الإلكترونية	0.00	5.57
مستوى رضا المستخدم عبر النقال	0.88	3.83

3. مؤشرات الأداء الرئيسية للوصول إلى الجمهور

المؤشر	القيمة في عام 2022 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2023 (بالنسبة المئوية)
نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق (من الخدمات المقيّمة في المؤشر)	3.94	7.79
نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق (من الخدمات كافة على مستوى المؤسسات)	2.11	5.26
توفر أدوات التواصل والدعم للأفراد	4.21	8.00



الملاحظات والمقترحات

ارتفعت نتيجة المؤشر الإجمالية مقارنةً بعام 2022 تبعاً لارتفاع قيم الركائز الأساسية الثلاث للمؤشر، ومع ذلك تُعتبر مؤشرات الأداء الرئيسية منخفضة. كما يعتبر عدد المؤسسات والخدمات الحكومية الرقمية المقيّمة منخفضاً جداً.

وتشير نتيجة المؤشر الإجمالية إلى مستوى نضوج مبكر للخدمات الحكومية الرقمية. ويمكن اقتراح توجيه المزيد من الجهود نحو الخدمات الحكومية عبر البوابة الإلكترونية والتطبيقات النقالة، وإرفاقها بحملات تسويق وتوعية لتشجيع الأفراد والمؤسسات على استخدامها، وتوفير أدوات التواصل والدعم مثل المحادثة الحية.

نون. المغرب



يبيّن الجدول التالي القيم الإجمالية للمؤشر بين عامي 2022 و2023.

2023	2022	
45	47	القيمة الإجمالية للمؤشر (بالنسبة المئوية)
62	64	عدد الخدمات المقيّمة
34	28	عدد المؤسسات المقيّمة

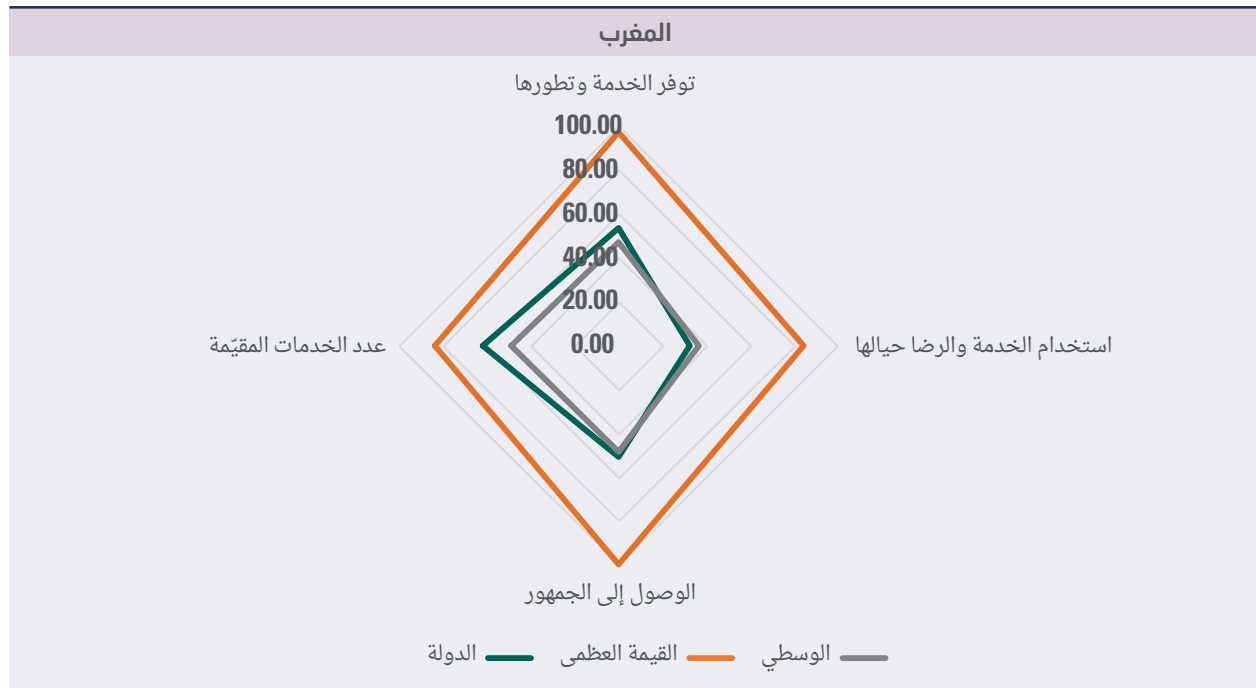
ويبيّن الجدول التالي توزّع الخدمات المقيّمة بحسب القطاع.

القطاع	عدد الخدمات
النقل/المرور/الشرطة	7
التجارة والصناعة	9
الشؤون الحكومية المشتركة	6
التعليم	7
الصحة	5
الداخلية	4
الشؤون البلدية	5
العمل	3
الشؤون الاجتماعية	3
المالية	2
المرافق	5
الهجرة	1
العدل	4
السياحة	1
المجموع	62

يعرض الجدول التالي قيم الركائز الأساسية الثلاث التي سُجّلت في عام 2023، مع مقارنتها بقيم عام 2022.

الركيزة الأساسية	القيمة في عام 2022 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2023 (بالنسبة المئوية)
توفّر الخدمة وتطوّرها	57.08	54.03
استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها	33.29	32.40
الوصول إلى الجمهور	52.33	50.38

ويبين المخطط الراداري التالي مقارنة قيم الركائز الأساسية للمؤشر وعدد الخدمات المقيّمة، بالمتوسط الإقليمي والحد الأعلى للقيم المسجلة.



تبين الجداول التالية نتائج مؤشرات الأداء الرئيسية في عامي 2022 و2023، وفقاً لكل ركيزة أساسية.

1. مؤشرات الأداء الرئيسية لتوفر الخدمة وتطورها

المؤشر	القيمة في عام 2022 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2023 (بالنسبة المئوية)
مستوى تطور الخدمات على البوابة الإلكترونية	59.91	56.16
توفر ميزات التخصيص في صفحات الويب المتاحة للمستخدمين	85.00	80.00
مستوى تطور الخدمات عبر النقال	45.56	42.30
مستوى توفر الخدمات عبر النقال	53.85	51.38
توفر التطبيقات على المنصات النقالة	31.66	28.96
توفر اللغات على البوابة الإلكترونية	57.37	55.86
توفر وسيلة لجمع آراء المستخدمين عبر البوابة الإلكترونية	44.11	44.78
توفر خصائص للأشخاص ذوي الإعاقة عبر البوابة الإلكترونية	2.07	5.64
توفر اللغات على التطبيقات النقالة	55.37	54.21
توفر وسيلة لجمع آراء المستخدمين عبر النقال	38.89	30.93
توفر خصائص للأشخاص ذوي الإعاقة عبر النقال	1.08	4.31
التشغيل البيني بين القنوات	23.03	24.20
مستوى الأمن على القنوات	86.17	75.67
مستوى توفر البيانات المفتوحة	78.00	75.56
صيغة تقديم البيانات المفتوحة	76.00	75.56

2. مؤشرات الأداء الرئيسية لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها

المؤشر	القيمة في عام 2022 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2023 (بالنسبة المئوية)
مستوى الاستخدام عبر البوابة الإلكترونية	57.82	51.96
مستوى الاستخدام عبر النقال	10.76	4.07
الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر البوابة الإلكترونية	67.40	78.66
الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر النقال	9.81	13.42
مستوى رضا المستخدم عبر البوابة الإلكترونية	39.01	40.08
مستوى رضا المستخدم عبر النقال	32.93	29.00

3. مؤشرات الأداء الرئيسية للوصول إلى الجمهور

المؤشر	القيمة في عام 2022 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2023 (بالنسبة المئوية)
نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق (من الخدمات المقيّمة في المؤشر)	39.88	38.89
نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق (من الخدمات كافة على مستوى المؤسسات)	62.45	45.12
توفر أدوات التواصل والدعم للأفراد	58.00	60.00



الملاحظات والمقترحات

انخفضت نتيجة المؤشر الإجمالية انخفاضاً طفيفاً مقارنةً بعام 2022 تبعاً للانخفاض الطفيف في نتائج الركائز الأساسية الثلاث للمؤشر. وتمّ تقييم عدد مرتفع من المؤسسات والخدمات الحكومية الرقمية التي شملت عدداً كبيراً من القطاعات المختلفة.

وارتفعت بعض مؤشرات الأداء الرئيسية مثل الاستخدام الإجمالي في المؤسسات للخدمات كافة عبر البوابة الإلكترونية أو النقال، والتشغيل البيني بين القنوات، وتوفير أدوات التواصل والدعم للأفراد. في المقابل، حافظت بقية المؤشرات على قيمها أو انخفضت انخفاضاً نسبياً.

تشير نتيجة المؤشر الإجمالية إلى مستوى نضوج متوسط للخدمات الحكومية الرقمية. ويمكن اقتراح توجيه المزيد من الجهود نحو توفير خصائص تأخذ بالحسبان نفاذ الأشخاص ذوي الإعاقة إلى الخدمات الحكومية سواءً عبر البوابة الإلكترونية أو النقال، وتوفير المزيد من التطبيقات النقالة لتقديم الخدمات الحكومية، ودعم ذلك بحملات تسويق وتوعية بشأن كيفية استخدامها.

سين. المملكة العربية السعودية



يبيّن الجدول التالي القيم الإجمالية للمؤشر بين عامي 2022 و2023.

2023	2022	
93	87	القيمة الإجمالية للمؤشر (بالنسبة المئوية)
84	84	عدد الخدمات المقيّمة
25	26	عدد المؤسسات المقيّمة

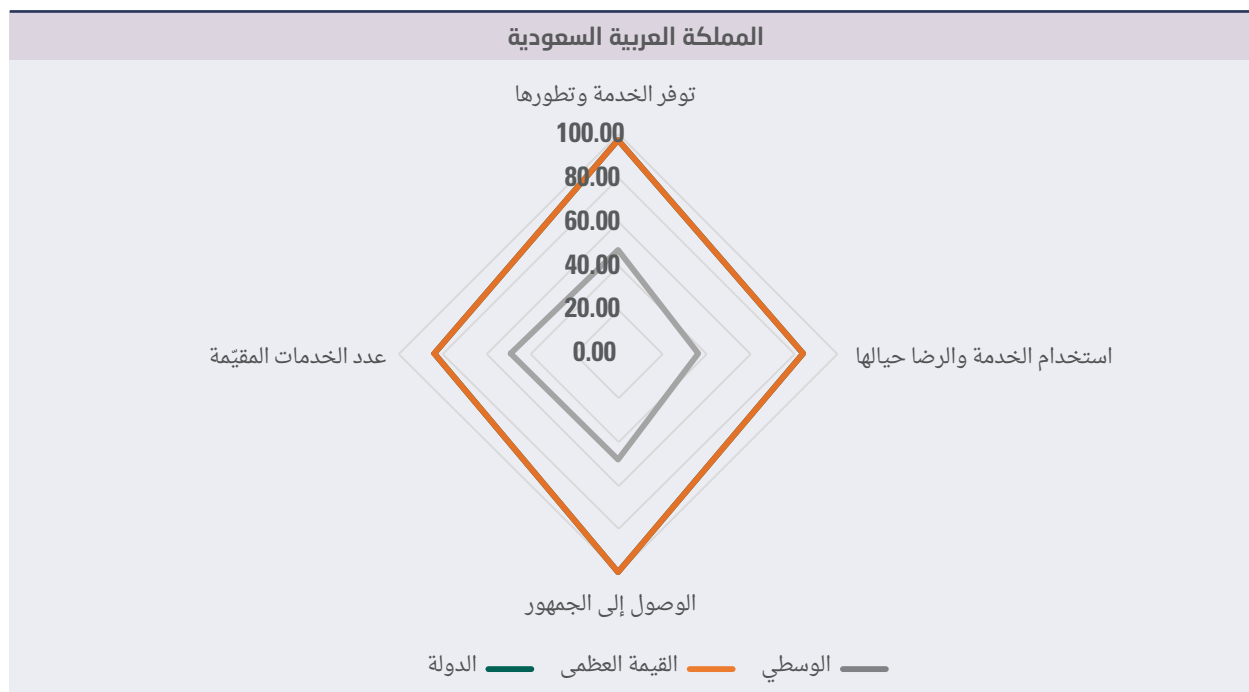
ويبيّن الجدول التالي توزّع الخدمات المقيّمة بحسب القطاع.

القطاع	عدد الخدمات
النقل/المرور/الشرطة	8
التجارة والصناعة	16
الشؤون الحكومية المشتركة	7
التعليم	7
الصحة	7
الداخلية	6
الشؤون البلدية	6
العمل	4
الشؤون الاجتماعية	4
المالية	2
المرافق	5
الهجرة	2
العدل	7
السياحة	3
المجموع	84

يعرض الجدول التالي قيم الركائز الأساسية الثلاث التي سُجّلت في عام 2023، مع مقارنتها بقيم عام 2022.

الركيزة الأساسية	القيمة في عام 2022 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2023 (بالنسبة المئوية)
توفّر الخدمة وتطوّرها	96.00	97.71
استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها	79.24	83.90
الوصول إلى الجمهور	86.48	99.51

ويبين المخطط الراداري التالي مقارنة قيم الركائز الأساسية للمؤشر وعدد الخدمات المقيّمة، بالمتوسط الإقليمي والحدّ الأعلى للقيم المسجلة.



تبين الجداول التالية نتائج مؤشرات الأداء الرئيسية في عامي 2022 و2023، وفقاً لكل ركيزة أساسية.

1. مؤشرات الأداء الرئيسية لتوفر الخدمة وتطورها

المؤشر	القيمة في عام 2022 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2023 (بالنسبة المئوية)
مستوى تطوّر الخدمات على البوابة الإلكترونية	99.47	100.00
توفّر ميزات التخصيص في صفحات الويب المتاحة للمستخدمين	100.00	100.00
مستوى تطوّر الخدمات عبر النقال	99.44	100.00
مستوى توفّر الخدمات عبر النقال	93.13	95.92
توفّر التطبيقات على المنصات النقالة	82.40	89.80
توفّر اللغات على البوابة الإلكترونية	80.68	80.55
توفّر وسيلة لجمع آراء المستخدمين عبر البوابة الإلكترونية	100.00	100.00
توفّر خصائص للأشخاص ذوي الإعاقة عبر البوابة الإلكترونية	95.69	100.00
توفّر اللغات على التطبيقات النقالة	80.22	80.23
توفّر وسيلة لجمع آراء المستخدمين عبر النقال	97.84	100.00
توفّر خصائص للأشخاص ذوي الإعاقة عبر النقال	88.14	100.00
التشغيل البيني بين القنوات	100.00	100.00
مستوى الأمن على القنوات	99.67	97.17
مستوى توفّر البيانات المفتوحة	98.00	100.00
صيغة تقديم البيانات المفتوحة	97.00	100.00

2. مؤشرات الأداء الرئيسية لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها

المؤشر	القيمة في عام 2022 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2023 (بالنسبة المئوية)
مستوى الاستخدام عبر البوابة الإلكترونية	74.52	80.49
مستوى الاستخدام عبر النقال	70.72	75.70
الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر البوابة الإلكترونية	68.08	80.89
الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر النقال	81.28	91.45
مستوى رضا المستخدم عبر البوابة الإلكترونية	99.84	99.97
مستوى رضا المستخدم عبر النقال	74.03	75.64

3. مؤشرات الأداء الرئيسية للوصول إلى الجمهور

المؤشر	القيمة في عام 2022 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2023 (بالنسبة المئوية)
نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق (من الخدمات المقيمة في المؤشر)	93.53	100.00
نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق (من الخدمات كافة على مستوى المؤسسات)	88.26	96.75
توفر أدوات التواصل والدعم للأفراد	81.00	100.00



الملاحظات والمقترحات

ارتفعت نتيجة المؤشر الإجمالية ارتفاعاً ملحوظاً مقارنةً بتلك المسجلة في عام 2022، تبعاً لارتفاع نتائج الركائز الأساسية الثلاث للمؤشر. وقد تمّ تقييم عدد مرتفع جداً من المؤسسات والخدمات الحكومية الرقمية لتشمل عدداً كبيراً من القطاعات المتنوعة. كذلك، سجّلت نتائج معظم مؤشرات الأداء الرئيسية ارتفاعاً ملحوظاً.

وتشير نتيجة المؤشر الإجمالية إلى مستوى نضوج متقدم جداً للخدمات الحكومية الرقمية.

عين. موريتانيا



يبيّن الجدول التالي القيم الإجمالية للمؤشر بين عامي 2022 و2023.

2023	2022	
7	3	القيمة الإجمالية للمؤشر (بالنسبة المئوية)
7	11	عدد الخدمات المقيّمة
7	0	عدد المؤسسات المقيّمة

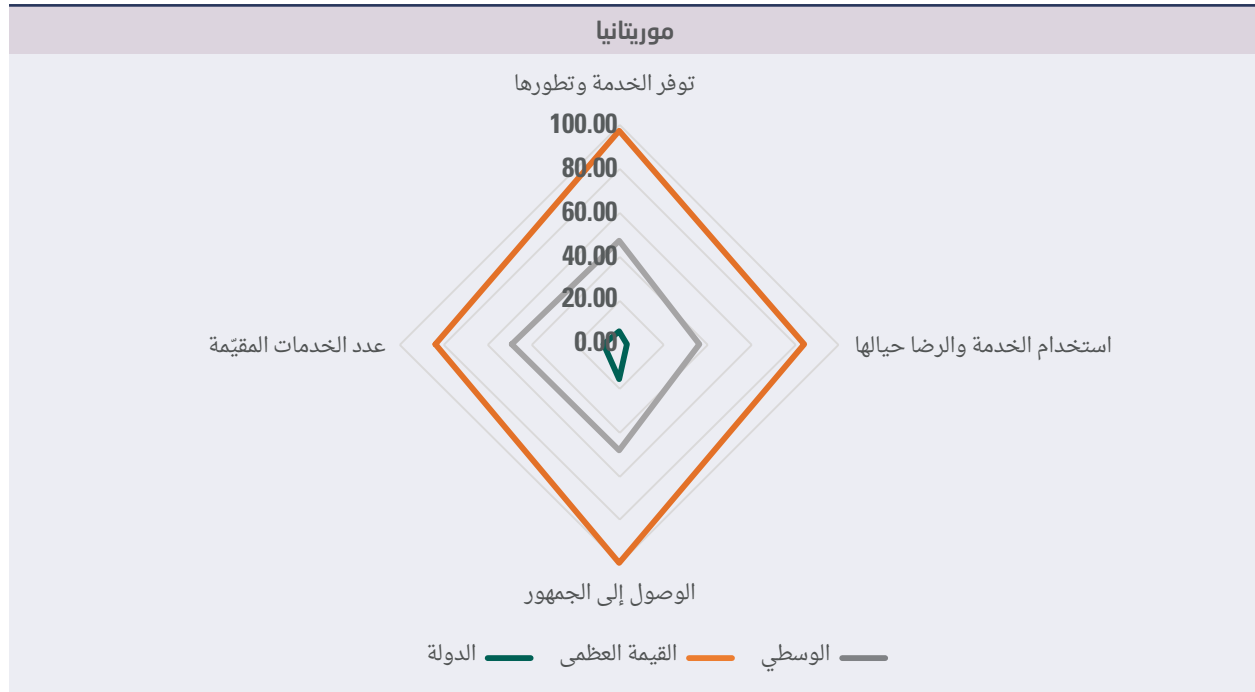
ويبيّن الجدول التالي توزّع الخدمات المقيّمة بحسب القطاع.

القطاع	عدد الخدمات
النقل/المرور/الشرطة	1
التجارة والصناعة	1
الشؤون الحكومية المشتركة	
التعليم	1
الصحة	
الداخلية	
الشؤون البلدية	
العمل	
الشؤون الاجتماعية	
المالية	2
المرافق	2
الهجرة	
العدل	
السياحة	
المجموع	7

يعرض الجدول التالي قيم الركائز الأساسية الثلاث التي سُجّلت في عام 2023، مع مقارنتها بقيم عام 2022.

الركيزة الأساسية	القيمة في عام 2022 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2023 (بالنسبة المئوية)
توفّر الخدمة وتطوّرها	3.67	6.05
استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها	3.25	3.30
الوصول إلى الجمهور	1.06	15.60

ويبين المخطط الراداري التالي مقارنة قيم الركائز الأساسية للمؤشر وعدد الخدمات المقيّمة، بالمتوسط الإقليمي والحد الأعلى للقيم المسجلة.



تبين الجداول التالية نتائج مؤشرات الأداء الرئيسية في عامي 2022 و2023، وفقاً لكل ركيزة أساسية.

1. مؤشرات الأداء الرئيسية لتوفر الخدمة وتطورها

المؤشر	القيمة في عام 2022 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2023 (بالنسبة المئوية)
مستوى تطور الخدمات على البوابة الإلكترونية	6.71	5.12
توفر ميزات التخصيص في صفحات الويب المتاحة للمستخدمين	0.00	5.00
مستوى تطور الخدمات عبر النقال	4.67	3.23
مستوى توفر الخدمات عبر النقال	8.16	5.67
توفر التطبيقات على المنصات النقالة	3.96	3.22
توفر اللغات على البوابة الإلكترونية	7.96	7.51
توفر وسيلة لجمع آراء المستخدمين عبر البوابة الإلكترونية	1.08	2.07
توفر خصائص للأشخاص ذوي الإعاقة عبر البوابة الإلكترونية	0.00	0.00
توفر اللغات على التطبيقات النقالة	8.09	6.28
توفر وسيلة لجمع آراء المستخدمين عبر النقال	1.08	3.90
توفر خصائص للأشخاص ذوي الإعاقة عبر النقال	0.00	0.00
التشغيل البيني بين القنوات	0.00	0.00
مستوى الأمن على القنوات	0.00	15.00
مستوى توفر البيانات المفتوحة	0.00	17.89
صيغة تقديم البيانات المفتوحة	0.00	20.00

2. مؤشرات الأداء الرئيسية لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها

المؤشر	القيمة في عام 2022 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2023 (بالنسبة المئوية)
مستوى الاستخدام عبر البوابة الإلكترونية	7.38	3.45
مستوى الاستخدام عبر النقال	2.82	1.61
الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر البوابة الإلكترونية	0.00	5.96
الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر النقال	0.00	11.76
مستوى رضا المستخدم عبر البوابة الإلكترونية	6.19	0.75
مستوى رضا المستخدم عبر النقال	2.84	0.67

3. مؤشرات الأداء الرئيسية للوصول إلى الجمهور

المؤشر	القيمة في عام 2022 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2023 (بالنسبة المئوية)
نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق (من الخدمات المقيمة في المؤشر)	3.03	1.24
نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق (من الخدمات كافة على مستوى المؤسسات)	0.00	11.11
توفر أدوات التواصل والدعم للأفراد	0.00	27.00



الملاحظات والمقترحات

ارتفعت نتيجة المؤشر الإجمالية مقارنةً بعام 2022 تبعاً لارتفاع قيم الركائز الأساسية الثلاث للمؤشر، ومع ذلك، تُعتبر معظم نتائج مؤشرات الأداء الرئيسية منخفضة. كما يُعتبر عدد المؤسسات والخدمات الحكومية الرقمية المقيمة منخفضاً جداً.

وتشير نتيجة المؤشر الإجمالية إلى مستوى نضوج مبكر للخدمات الحكومية الرقمية. لذلك، يمكن اقتراح توجيه المزيد من الجهود نحو توفير الخدمات الحكومية عبر البوابة الإلكترونية والتطبيقات النقالة، وإرفاقها بحملات تسويق وتوعية، وتوفير أدوات التواصل والدعم مثل المحادثة الحية، لتشجيع الأفراد والمؤسسات على استخدام الخدمات المتاحة.

فاء. اليمن

يبين الجدول التالي القيم الإجمالية للمؤشر بين عامي 2022 و2023.

2023	2022	
8	4	القيمة الإجمالية للمؤشر (بالنسبة المئوية)
9	9	عدد الخدمات المقيّمة
9	4	عدد المؤسسات المقيّمة

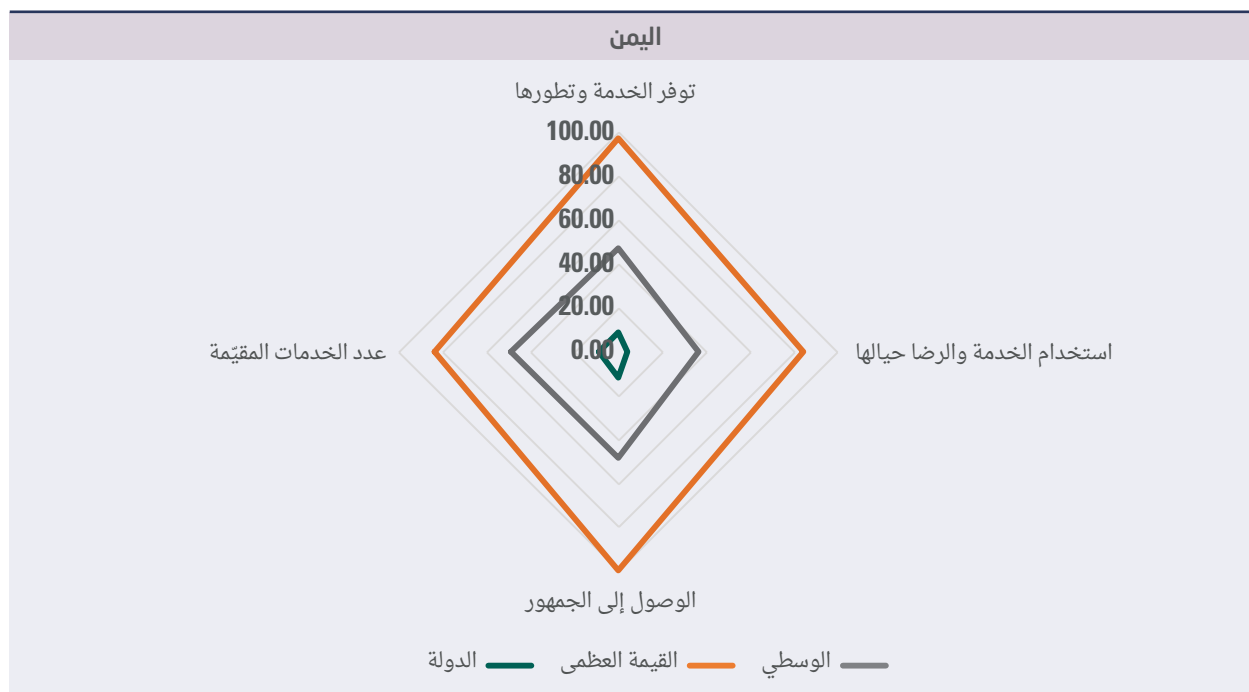
ويبين الجدول التالي توزع الخدمات المقيّمة بحسب القطاع.

القطاع	عدد الخدمات
النقل/المرور/الشرطة	
التجارة والصناعة	1
الشؤون الحكومية المشتركة	
التعليم	4
الصحة	
الداخلية	
الشؤون البلدية	
العمل	
الشؤون الاجتماعية	
المالية	
المرافق	2
الهجرة	
العدل	2
السياحة	
المجموع	9

يعرض الجدول التالي قيم الركائز الأساسية الثلاث التي سُجّلت في عام 2023، مع مقارنتها بقيم عام 2022.

الركيزة الأساسية	القيمة في عام 2022 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2023 (بالنسبة المئوية)
توفّر الخدمة وتطوّرها	7.05	8.87
استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها	1.20	4.15
الوصول إلى الجمهور	5.53	11.47

ويبيّن المخطط الراداري التالي مقارنة قيم الركائز الأساسية للمؤشر وعدد الخدمات المقيمة، بالمتوسط الإقليمي والحد الأعلى للقيم المسجلة.



تبيّن الجداول التالية نتائج مؤشرات الأداء الرئيسية في عامي 2022 و2023، وفقاً لكل ركيزة أساسية.

1. مؤشرات الأداء الرئيسية لتوفر الخدمة وتطورها

المؤشر	القيمة في عام 2022 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2023 (بالنسبة المئوية)
مستوى تطور الخدمات على البوابة الإلكترونية	8.89	7.07
توفر ميزات التخصيص في صفحات الويب المتاحة للمستخدمين	15.00	20.00
مستوى تطور الخدمات عبر النقال	3.40	2.24
مستوى توفر الخدمات عبر النقال	4.78	4.63
توفر التطبيقات على المنصات النقالة	0.00	0.00
توفر اللغات على البوابة الإلكترونية	5.27	6.26
توفر وسيلة لجمع آراء المستخدمين عبر البوابة الإلكترونية	7.30	6.05
توفر خصائص للأشخاص ذوي الإعاقة عبر البوابة الإلكترونية	0.00	3.65
توفر اللغات على التطبيقات النقالة	5.27	5.39
توفر وسيلة لجمع آراء المستخدمين عبر النقال	2.82	3.15
توفر خصائص للأشخاص ذوي الإعاقة عبر النقال	0.00	3.65
التشغيل البيني بين القنوات	0.00	0.00
مستوى الأمن على القنوات	11.33	17.67
مستوى توفر البيانات المفتوحة	8.89	22.00
صيغة تقديم البيانات المفتوحة	9.47	18.00

2. مؤشرات الأداء الرئيسية لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها

المؤشر	القيمة في عام 2022 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2023 (بالنسبة المئوية)
مستوى الاستخدام عبر البوابة الإلكترونية	2.16	4.64
مستوى الاستخدام عبر النقال	0.00	1.16
الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر البوابة الإلكترونية	5.56	17.65
الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر النقال	0.00	5.88
مستوى رضا المستخدم عبر البوابة الإلكترونية	2.14	4.35
مستوى رضا المستخدم عبر النقال	0.00	0.00

3. مؤشرات الأداء الرئيسية للوصول إلى الجمهور

المؤشر	القيمة في عام 2022 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2023 (بالنسبة المئوية)
نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق (من الخدمات المقيّمة في المؤشر)	2.11	1.08
نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق (من الخدمات كافة على مستوى المؤسسات)	5.28	10.65
توفر أدوات التواصل والدعم للأفراد	8.00	19.00



الملاحظات والمقترحات

ارتفعت نتيجة المؤشر الإجمالية مقارنةً بعام 2022 تبعاً لارتفاع قيم الركائز الأساسية الثلاث للمؤشر، ومع ذلك، تُعتبر معظم نتائج مؤشرات الأداء الرئيسية ضعيفة. كما يُعتبر عدد المؤسسات والخدمات الحكومية الرقمية المقيّمة منخفضاً جداً.

وتشير نتيجة المؤشر الإجمالية إلى مستوى نضوج مبكر للخدمات الحكومية الرقمية. لذلك، يمكن اقتراح توجيه المزيد من الجهود نحو توفير الخدمات الحكومية عبر البوابة الإلكترونية والتطبيقات النقالة، وإرفاقها بحملات تسويق وتوعية، وتوفير أدوات التواصل والدعم كالمحادثة الحية، لتشجيع الأفراد والمؤسسات على استخدام الخدمات المتاحة.

المرفقات

المرفق 1. قائمة الخدمات المشمولة بمؤشر GEMS

خدمات الأعمال - الإغلاق
إلغاء ترخيص تجاري عام
موافقة على نقل أو تعديل ملكية
موافقة قضائية (قبل الإغلاق)
موافقة مالية على الإغلاق
خدمات الأعمال - الإنشاء
إصدار ترخيص تجاري عام أو تجديده أو تعديله
موافقة على تنظيم شركة إنتاجية/صناعية أو تجديدها أو تعديلها
موافقة على تنظيم شركة أغذية/مشروبات أو تجديدها أو تعديلها
موافقة على تنظيم شركة خدمات صحية أو تجديدها أو تعديلها
موافقة على تنظيم شركة خدمات مهنية أو تجديدها أو تعديلها
موافقة على تنظيم شركة سياحية أو تجديدها أو تعديلها
موافقة على تنظيم شركة خدمات لوجستية أو تجديدها أو تعديلها
إصدار رخصة شركة للتجارة الإلكترونية (e-commerce)
خدمات الأعمال - التشغيل
الاطلاع على قوانين الشركات واللوائح الناطمة
الاطلاع على معلومات الجهات التجارية
الاطلاع على معلومات وتقارير وإحصاءات حكومية
إصدار شهادة منشأ
إذن استيراد منتجات زراعية
إسهامات في الضمان الاجتماعي وتسديد مبالغ متعلقة بالعمل
إصدار إذن عمل أو تجديده أو تعديله
إصدار موافقة بناء أو تجديدها أو إلغاؤها
إصدار وثائق تصدير منتجات
إذن استيراد معدات صناعية
إلغاء إذن عمل
البحث في المناقصات الحكومية واستعراض تفاصيلها في بوابة المناقصات الرقمية
التخليص الجمركي
تسجيل مؤرد في السجل الرقمي للموردين أو نظام المشتريات الحكومية الرقمي

دفع رسوم بلدية عن الملكية (للشركات)

المشاركة إلكترونياً في المناقصات أو المزادات الحكومية

ملء الضرائب (للشركات)

خدمات الأفراد - التعليم

تسجيل الأشخاص ذوي الإعاقة في المؤسسات التعليمية الخاصة بهم

توفر منصات التعليم الإلكترونية والمختبرات التعليمية الافتراضية

إصدار الوثائق التعليمية وكشف العلامات الرسمي

إصدار وثائق معادلة الشهادات الأجنبية

التسجيل في التعليم العالي

التسجيل في الحضانة أو المدرسة

التقديم على منح دراسية عامة أو تجديدها أو سحبها

خدمات الأفراد - الصحة

الاطلاع على معلومات توفر الأدوية والأسعار

الاطلاع على سجل التلقيح والتنبيه بمواعيد لقاحات الأطفال

الاطلاع والوصول إلى بيانات السجل الطبي

خدمات الصحة الإلكترونية

الوصف الطبية الإلكترونية

جدولة موعد للخدمات الصحية العامة

خدمات الأفراد - العائلة

الاطلاع على القوانين المدنية واللوائح النازمة

إصدار جواز سفر أو تجديده أو تعديله

إصدار هوية ذكية وطنية أو تجديدها أو تعديلها

إصدار وثيقة زواج/طلاق

إصدار وثيقة ميلاد

إصدار وثيقة وفاة

تصديق وثائق رسمية

خدمات الأفراد - العمل

الاطلاع على الشواغر الحكومية والتوظيف

إصدار وثيقة لموظف

إصدار وثيقة حسن سلوك

تسجيل عاطل عن العمل

تقديم شكوى في العمل

خدمات الأفراد - القطاع المالي أو الاجتماعي

ملء الضرائب (للأفراد)
إصدار وثائق أجر تقاعدي
طلب جهاز لإعادة تأهيل
طلب مساعدة اجتماعية
خدمات الأفراد - المنزل أو المرافق
تسجيل أو توثيق عقد إيجار أو تجديده أو تعديله
تسجيل أو توثيق عقد بيع عقار أو طلب إصدار سند ملكية
إعادة وصل أو نقل المرافق
تثمين الممتلكات
تسديد فواتير الماء
تسديد فواتير الكهرباء
تقديم شكاوى عن المرافق
دفع رسوم بلدية (للأفراد)
وصل المرافق
خدمات الأفراد - النقل أو السواقة
الاطلاع على الجدول الزمني للنقل العام وشراء التذاكر
إصدار بطاقة للنقل العام
تجديد رخصة سواقة
تسجيل عربة أو تجديده أو تعديله (ما عدا اختبار الميكانيك والاختبار الفني)
تقديم طلب للحصول على رخصة سواقة وجدولة الاختبار
تسديد التأمين الإلزامي
دفع غرامة مرور
نقل ملكية العربات
خدمات الأفراد - السباحة أو الهجرة
الاطلاع على المعالم السياحية افتراضياً
شراء بطاقات دخول إلى المعالم السياحية
إصدار إذن إقامة أو تجديده أو تعديله
إصدار تأشيرة زيارة، أو تأشيرة عمل، أو تأشيرة دراسة، أو تجديدها، أو تعديله
طلب موافقة لإقامة فعالية سياحية أو ترفيهية
خدمات الأفراد - العدل أو الشرطة
تسجيل شكاوى خاصة بالجرائم الإلكترونية
حصر الإرث أو التركة
تسجيل أو توثيق وكالة عامة أو خاصة لدى وزارة العدل أو الجهات المختصة
رفع دعوى قضائية ودفع الرسوم القضائية

المرفق 2. استمارة تقييم مؤسسة

استمارة المؤسسة الخاصة بمؤشر GEMS لعام 2023

ما هو اسم الكيان أو المؤسسة؟

-

هل تتوفر ميزات التخصيص (personalization) في صفحات الويب المتاحة للمستخدمين النهائيين (مثل توفير إمكانيات التخصيص - إنشاء ملف (profile) - تعديل الواجهات ديناميكياً)؟

-

هل تتوفر شهادات (SSL) (Secure Socket Layer) أو (TLS) (Transport Layer Security) على الخدمات الإلكترونية للمؤسسة؟

-

فيما يخص الخدمات المقدمة عبر البوابة أو النقال، ما هو نهج التوثيق الأكثر أمناً الذي تطبقه المؤسسة؟

-

هل تستخدم المؤسسة التكنولوجيات الجديدة (مثل سلاسل الكتل، والذكاء الاصطناعي، والحوسبة السحابية) لرفع مستوى أمن الخدمات المقدمة عبر البوابة أو النقال؟

-

إلى أي مدى تشارك المؤسسة البيانات المفتوحة (المهيكلية structured وغير المهيكلية non-structured) مع الأفراد؟

-

ما هي صيغة تقديم البيانات المفتوحة؟

-

استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها

ما هو عدد المعاملات التي تمت بالكامل عبر كافة القنوات الخاصة بالمؤسسة خلال الأشهر الـ 12 الأخيرة؟

-

فيما يخص الخدمات المقدمة عبر البوابة الإلكترونية فقط، ما هو عدد المعاملات التي تمت بالكامل عبر البوابة خلال الأشهر الـ 12 الأخيرة؟

-

فيما يخص الخدمات المقدمة عبر الجهاز النقال فقط، ما هو عدد المعاملات التي تمت بالكامل عبر الجهاز النقال خلال الأشهر الـ 12 الأخيرة؟

-

الوصول إلى الجمهور

ما هو عدد الخدمات الجديدة التي أطلقتها المؤسسة على البوابة خلال الأشهر الـ 12 الأخيرة؟

-

ومن بين هذه الخدمات الجديدة التي أُطلقت على البوابة خلال الأشهر الـ 12 الأخيرة، ما هو عدد الخدمات التي ترافقت مع حملات تسويق إلكترونية أو مطبوعة؟

-

ما هو عدد الخدمات الجديدة التي أطلقتها المؤسسة على النقال خلال الأشهر الـ 12 الأخيرة؟

-

ومن بين هذه الخدمات الجديدة التي أُطلقت على النقال خلال الأشهر الـ 12 الأخيرة، ما هو عدد الخدمات التي ترافقت مع حملات تسويق إلكترونية أو مطبوعة؟

-

ما هي أدوات الدعم التي تقدّمها المؤسسة للأفراد عند استخدامهم الخدمات الإلكترونية؟

-

المرفق 3. استمارة تقييم خدمة إلكترونية

استمارة الخدمة الخاصة بمؤشر GEMS لعام 2023	
اسم الخدمة الحكومية الإلكترونية (يُرجى اختيار اسم الخدمة من ضمن قائمة الخدمات المرسلة إليكم)	
-	
اسم المؤسسة المسؤولة عن تقديم الخدمة	
-	
رابط الخدمة الحكومية الإلكترونية	
-	
اسم التطبيق النقال (إن وجد) الذي تُنفَّذ عبره الخدمة	
-	
تتألف الخدمة من عدّة مراحل. يُرجى تحديد ما إذا كانت كلّ مرحلة مرقمنة وتُنفَّذ إلكترونياً عبر البوابة.	
-	توفّر معلومات عن الخدمة عبر الإنترنت (الأوراق المطلوبة وغيرها)
-	تحديد ومصادقة عبر الإنترنت (رقم وطني، أو أي وسيلة مشابهة)
-	ملء النموذج المطلوب عبر الإنترنت
-	إرسال المستندات المطلوبة إلكترونياً
-	الدفع عبر الإنترنت
-	الاستفسار عن حالة المعاملة عبر الإنترنت
-	تلقي الإخطارات عبر الإنترنت (مثلاً إخطار بإتمام المعاملة بنجاح، وغيره من الإخطارات)
تتألف الخدمة من عدّة مراحل. يُرجى تحديد ما إذا كانت كلّ مرحلة مرقمنة وتُنفَّذ إلكترونياً عبر الجهاز النقال (باستخدام تطبيق متخصص أو أي وسيلة أخرى).	
-	توفّر معلومات عن الخدمة عبر الإنترنت (الأوراق المطلوبة وغيرها)
-	تحديد ومصادقة عبر الإنترنت (رقم وطني، أو أي وسيلة مشابهة)
-	ملء النموذج المطلوب عبر الإنترنت
-	إرسال المستندات المطلوبة إلكترونياً
-	الدفع عبر الإنترنت
-	الاستفسار عن حالة المعاملة عبر الإنترنت

-	تلقي الإخطارات عبر الإنترنت (مثلاً إخطار بإتمام المعاملة بنجاح، وغيره من الإخطارات)
	كيف يمكن للمستخدم النفاذ إلى الخدمة المقدمة عبر الجهاز النقال؟
-	
	في حال وجود تطبيق نقال، ما هو عدد المنصات النقالة (مثل Android أو iOS أو Windows Phone) التي تدعم هذا التطبيق النقال؟
-	
	فيما يخص الخدمة المقدمة عبر البوابة، ما هو عدد اللغات التي تدعمها البوابة؟
-	
	فيما يخص الخدمة المقدمة عبر البوابة، هل تتوفر وسائل إلكترونية لجمع آراء المستخدمين بشأن تصميم الخدمة أو استخدامها أو تطويرها؟
-	
	فيما يخص الخدمة المقدمة عبر البوابة، هل تتوفر سمات موجهة للأشخاص ذوي الإعاقة على البوابة؟
-	
	فيما يخص الخدمة المقدمة عبر الجهاز النقال، ما هو عدد اللغات التي يدعمها التطبيق النقال أو واجهة الويب النقالة؟
-	
	فيما يخص الخدمة المقدمة عبر الجهاز النقال، هل تتوفر وسائل إلكترونية لجمع آراء المستخدمين بشأن تصميم الخدمة أو استخدامها أو تطويرها؟
-	
	فيما يخص الخدمة المقدمة عبر الجهاز النقال، هل تتوفر سمات موجهة للأشخاص ذوي الإعاقة على الجهاز النقال؟
-	
	هل يمكن إتمام الخدمة عبر التطبيق النقال إذا بدأها المستخدم عبر البوابة أو العكس؟
-	
	استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها
	فيما يخص الخدمة المقدمة عبر البوابة، ما هو تاريخ إطلاقها على البوابة؟
-	

ما هو عدد المعاملات التي أُنجزت بالكامل لهذه الخدمة عبر كافة القنوات خلال الأشهر الـ 12 الأخيرة؟

-

فيما يخص الخدمة المقدمة عبر البوابة، ما هو عدد المعاملات المنجزة بالكامل لهذه الخدمة عبر البوابة فقط خلال الأشهر الـ 12 الأخيرة؟

-

فيما يخص الخدمة المقدمة عبر الجهاز النقال، ما هو تاريخ إطلاقها على التطبيق النقال؟

-

فيما يخص الخدمة المقدمة عبر الجهاز النقال، ما هو عدد المعاملات المنجزة بالكامل لهذه الخدمة عبر الجهاز النقال فقط خلال الأشهر الـ 12 الأخيرة؟

-

فيما يخص الخدمة المقدمة عبر البوابة، ما هو عدد الشكاوى المرسلة عبر كافة قنوات التواصل الإلكترونية (مثل الشبكات الاجتماعية، والبوابة، والנقال، ...) بعد إنجاز المعاملة المتعلقة بهذه الخدمة؟

-

فيما يخص الخدمة المقدمة عبر الجهاز النقال، ما هو تصنيف مستخدم الخدمة لأحدث إصدار من التطبيقات المتوفرة (من مخزن Store App أو متجر Google Play أو Windows Store في بلدكم)؟

-

فيما يخص الخدمة المقدمة عبر الجهاز النقال، كم مرة جرى تحميل تطبيق يتعلق بالخدمة منذ تاريخ إطلاقه؟

-

فيما يخص الخدمة المقدمة عبر الجهاز النقال، ما هو إجمالي عدد الزبائن المسجلين لهذه الخدمة؟

-

الوصول إلى الجمهور

هل أجرت المؤسسة حملات تسويق إلكترونية أو مطبوعة للخدمات المقدمة عبر البوابة خلال الأشهر الـ 12 الأخيرة؟

-

هل أجرت المؤسسة حملات تسويق إلكترونية أو مطبوعة للخدمات المقدمة عبر الجهاز النقال خلال الأشهر الـ 12 الأخيرة؟

-

الحواشي

- 1 أي Government Electronic and Mobile Services Maturity index، ويُشار إليه في ما يلي بمصطلح GEMS.
- 2 البنك الدولي، إجمالي الناتج المحلي (القيمة الحالية بالدولار الأمريكي).



يتضمن هذا التقرير نتائج تقييم مؤشّر نضوج الخدمات الحكومية الإلكترونية والنقّالة GEMS لعام 2023، بالإضافة إلى اقتراحات لتعزيز التحوّل الرقمي للخدمات الحكومية وإتاحتها عبر القنوات الرقمية على المستوى الوطني.

ويهدف مؤشّر GEMS إلى توفير أداةٍ لمساعدة واضعي السياسات في المنطقة العربية على قياس مدى نضوج الخدمات الحكومية المقدّمة عبر البوابة وعبر التطبيقات النقّالة. ويقوم المؤشّر على ثلاث ركائز أساسية تشمل توفّر الخدمات الحكومية وتطوّرها، ومدى استخدام هذه الخدمات ورضا المستخدمين حيالها، والجهود الرامية إلى إطلاع الأفراد عليها وتزويدهم بالدعم اللازم عند استخدامها.

يشمل التقييم 84 خدمة حكومية تُقدّم للأفراد والشركات. وقد اختيرت هذه الخدمات بالاستناد إلى مبدأ دورة الحياة، فحدّدت الخدمات الأساسية التي يحتاجها الفرد في مختلف مراحل حياته وتلك التي تحتاجها الشركة منذ تأسيسها إلى إغلاقها.

ولمواكبة التطوّر المتسارع للتكنولوجيات الرقمية المستخدمة في تقديم الخدمات الحكومية، جرى تطوير استمارات التقييم وإطار الخدمات المقيّمة لعام 2023. وشمل تقييم هذا العام ما يزيد عن 350 مؤسسة حكومية في المنطقة العربية وأكثر من 830 خدمة رقمية من الخدمات التي تقدّمها هذه المؤسسات.

