

مؤشر نضوج الخدمات الحكومية الإلكترونية
والنقّالة GEMS-2021
كانون الأوّل/ديسمبر 2021



ازدهار البلدان كرامة الإنسان





ازدهارُ البلدان كرامةُ الإنسان



الأمم المتحدة
الاستقواء
ESCWA

رؤيتنا

طاقاتٌ وابتكار، ومنطقتنا استقرارٌ وعدلٌ وازدهار

رسالتنا

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

مؤشر نضوج الخدمات الحكومية الإلكترونية
والنقّالة GEMS-2021
كانون الأوّل/ديسمبر 2021



© 2022 الأمم المتحدة
حقوق الطبع محفوظة

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

توجه 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.

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 يذكر 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: 8575-11، بيروت، لبنان.

الموقع الإلكتروني: www.unescwa.org.

شكر وتقدير

فادي مرجانة (وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، دولة فلسطين)، والسيدة مشاعل الحقاوي والسيد سلمان البستكي (وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، قطر)، والسيدة فادية سليمان والسيد محمّد علي محمّد (وزارة الاتصالات والتقانة، الجمهورية العربية السورية)، والسيد خالد السلامي والسيد رياض الوسلاطي (رئاسة الوزراء، تونس)، والسيد حميد البسطي (هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية، الإمارات العربية المتحدة).

جرى إعداد هذا التقرير في مجموعة الإحصاءات ومجتمع المعلومات والتكنولوجيا في الإسكوا، وقام بالإشراف على إعداد هذا التقرير والتنسيق والمتابعة السيد محمد نؤار العوّا، المستشار الإقليمي حول التكنولوجيا من أجل التنمية، وشارك في إعداده من جهة الإسكوا السيد محمّد نهار، وقام بمراجعته د. حيدر فريحات، مدير مجموعة الإحصاء ومجتمع المعلومات والتكنولوجيا في الإسكوا، والسيد هيثم تبني، مكتب الأمانة التنفيذية في الإسكوا.

تودّ الإسكوا أن تشكر السيدات والسادة في الدول الأعضاء على الجهود المبذولة في جمع البيانات والتواصل مع المؤسسات لملء الاستمارات المختلفة للمؤشّر وإبداء الملاحظات القيّمة، وهم: السيد زروقي لعرج (وزارة البريد والمواصلات السلّكية واللاسلكية، الجزائر)، والسيد أحمد أسيري والسيدة فاطمة حافظ برهوم والسيد أحمد ابراهيم العربي (هيئة المعلومات والحكومة الإلكترونية، البحرين)، والسيد عباس عبد الكاظم الطائي (وزارة التخطيط، العراق)، والسيدة ندى خاطر والسيد بلال بني هاني والسيدة مرام سرخي (وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة، الأردن)، والسيد ماجد علي الحيدر (هيئة الحكومة الرقمية، المملكة العربية السعودية)، والسيد عمار الحسيني والسيد عبد الكريم فوزان (الجهاز المركزي لتكنولوجيا المعلومات، الكويت)، والسيد ناصر عسراوي والسيد جهاد رياشي (مكتب وزير الدولة لشؤون التنمية الإدارية، لبنان)، والسيدة كاملة بنت حمود الرحبي والسيدة سمية حميد رشيد الكندي والسيدة كوثر ابراهيم سعيد الحسني (وزارة النقل والاتصالات وتقنية المعلومات، عُمان)، والسيدة رانيا جابر والسيد

الرسائل الأساسية

- ارتفعت قيم مؤشر نضوج الخدمات الحكومية الإلكترونية والنقالة GEMS 2021 لمعظم الدول العربية المشاركة، مما يشير إلى الاهتمام بالتحول الرقمي على مستوى المنطقة العربية، إلا أن وتيرة التطبيق مختلفة. لذلك، لا بد من تبادل الخبرات والتجارب للاستفادة من تجارب الدول الرائدة في المجال لدعم جهود الدول التي لا تزال في مرحلة مبكرة من التطبيق.

- ثقة ضرورة لرقمنة المزيد من الخدمات الحكومية بمختلف مراحلها، سواء أكانت متاحة عبر البوابة الإلكترونية أو عبر التطبيقات النقالة، لتشمل مجالاً واسعاً من القطاعات المختلفة. ومن المهم أيضاً إرفاق هذه الخدمات بحملات تسويقية لتعزيز استخدامها.

- ينبغي تشجيع البلدان العربية على الأخذ بالحسبان الأشخاص ذوي الإعاقة وتعزيز وسائل جمع آراء المستخدم سواء عبر البوابة الإلكترونية أو النقال، منذ المراحل الأولى لتصميم الخدمات.

المحتويات

iii	شكر وتقدير
v	الرسائل الأساسية
1	مقدمة
3	1. الإطار المفاهيمي لمؤشر GEMS
6	ألف. آلية العمل
6	باء. مقارنة حساب نتائج المؤشر
7	جيم. قراءة النتائج والاستفادة منها
9	2. نتائج مؤشر GEMS على المستوى الإقليمي
9	ألف. لمحة عامة
10	باء. الخدمات والقطاعات
12	جيم. النتائج الإجمالية
19	دال. تحليل النتائج
22	3. نتائج GEMS على المستوى الوطني
22	ألف. الأردن
26	باء. الإمارات العربية المتحدة
30	جيم. البحرين
34	دال. تونس
38	هاء. الجزائر
42	واو. الجمهورية العربية السورية
46	زاي. العراق
50	حاء. عُمان
54	طاء. دولة فلسطين
58	ياء. قطر
62	كاف. الكويت
66	لام. لبنان
70	ميم. المملكة العربية السعودية
75	المرفق 1. قائمة الخدمات المشمولة بمؤشر GEMS
79	المرفق 2. استمارة تقييم مؤسسة
81	المرفق 3. استمارة تقييم خدمة إلكترونية

قائمة الجداول

4	الجدول 1. توزع خدمات المؤشر على القطاعات
9	الجدول 2. الجهات الوطنية المعنية بقياس مؤشر GEMS في العام 2021
11	الجدول 3. عدد ونسبة الخدمات المقيّمة في كل قطاع
18	الجدول 4. الخريطة الحرارية لمؤشرات الأداء الرئيسية

قائمة الأشكال

3	الشكل 1. أصناف الخدمات المشمولة بمؤشر GEMS
	الشكل 2. بنية مؤشر GEMS بحسب الركائز الأساسية، والفرعية، والفئات، وتوزع مؤشرات الأداء الرئيسية
5	
10	الشكل 3. العدد الإجمالي للخدمات والمؤسسات المقيّمة، 2020-2021
11	الشكل 4. أكثر خمس خدمات وروداً في التقييم حسب عدد الدول التي استُخدمت فيها هذه الخدمة
12	الشكل 5. متوسط نتائج الخدمات المقيّمة حسب القطاع
13	الشكل 6. الترتيب الإجمالي وفق مؤشر GEMS في العام 2021
13	الشكل 7. تغيير قيم مؤشر GEMS بين عامي 2020 و2021
14	الشكل 8. الترتيب وفق الركيّزة الأولى لمؤشر GEMS
14	الشكل 9. تغيير نتائج الركيّزة الأولى لمؤشر GEMS بين عامي 2020 و2021
15	الشكل 10. ترتيب الدول الأعضاء وفق الركيّزة الثانية لمؤشر GEMS
16	الشكل 11. تغيير نتائج الركيّزة الثانية لمؤشر GEMS بين عامي 2020 و2021
16	الشكل 12. الترتيب وفق الركيّزة الثالثة لمؤشر GEMS
17	الشكل 13. تغيير نتائج الركيّزة الثالثة لمؤشر GEMS بين عامي 2020 و2021
19	الشكل 14. العلاقة بين مؤشر GEMS (المحور الأفقي) ونصيب الفرد من الناتج المحلي الإجمالي
20	الشكل 15. أداء المنطقة العربية وفق مؤشر OSI (2020) ومؤشر GEMS (2021)

مقدمة

والاجتماعية. وقد شجعت هذه المستجعات الحكومات، بما في ذلك حكومات المنطقة العربية، على الإسراع في وضع خطط للتحوّل الرقمي وبدء تنفيذه وتطويره بنسب متفاوتة تختلف بين دولة وأخرى.

وعملت الإسكوا على توفير أداة لقياس نضج الخدمات الحكومية الإلكترونية وتسهيل الضوء على ما يمكن تطويره فيها، حرصاً منها على دعم واضعي السياسات وصانعي القرار في المنطقة العربية في وضع وتطوير الخطط الوطنية المناسبة للإسراع في تنفيذ هذا التحوّل وتقديم واستخدام الخدمات الحكومية الرقمية وزيادة كفاءتها. ويُقصد بالنضج وفقاً لمؤشر نضوج الخدمات الحكومية الإلكترونية والنقطة¹ أن تكون الخدمة مرقمنة بكافة مراحلها ومرفقة بحملات تسويقية وتوعوية حول استخدامها، وأن يستخدمها الأفراد والأعمال جيداً. وقد أُطلق مؤشر GEMS في عام 2014 كون معظم المؤشرات الدولية لا تغطي هذه الجوانب وتعتمد أكثر على قياس توفر الخدمة فقط.

وجرى تقييم هذا المؤشر للمرّة الأولى في عام 2019، وشارك في التنفيذ الأول 12 دولةً من الدول الأعضاء، هي: الأردن، والإمارات العربية المتحدة، والبحرين، وتونس، والجمهورية العربية السورية، والسودان، والعراق، وعمان، ودولة فلسطين، ومصر، والمملكة العربية السعودية، وموريتانيا. ثم توسعت تغطية المؤشر في عام 2020 لتشمل 15 دولة، هي: الأردن،

تفرض الثورة الصناعية الرابعة طوراً تغييرياً متسارعاً يؤثر على كافة جوانب الحياة. ويطل هذا الأثر الأفراد والمؤسسات معاً، ومن ضمنها المؤسسات الحكومية وطريقة عملها. فلم يعد بإمكان هذه المؤسسات أن تستمر بإدارة أعمالها وإجراءاتها وتقديم خدماتها للمواطنين أو المقيمين بشكل يدوي أو ورقي كما اعتادت عليه في العقود السابقة، بسبب الحاجة لأن تكون أكثر فعالية وكفاءة بتأدية خدماتها على نحو يواكب متطلبات العصر الجديد. وبناءً على ذلك، برزت أهمية التحوّل الرقمي في العقدين السابقين، فشكل أساساً بُنى عليه معظم الحلول لمواكبة هذا التطور المتسارع، وتسخير التكنولوجيا بما يخدم مصلحة الأفراد أو المؤسسات، وحلّ المشكلات الاجتماعية والاقتصادية المختلفة. وقد أدرك العالم كله، ومن ضمنه المنطقة العربية، أهمية هذا التحوّل واستخدام التكنولوجيا استخداماً فعالاً خلال جائحة كوفيد-19. فتحوّلت معظم الأنشطة والفعاليات الاعتيادية إلى الفضاء السبراني للالتزام بشروط التباعد الجسماني والحدّ من انتشار الجائحة.

ويُعتبر التحوّل الحكومي الرقمي مصطلحاً واسعاً يندرج فيه العديد من المفاهيم كالحكومة الإلكترونية، والحكومة الرقمية وغيرها. إلا أن القاسم المشترك بين هذه المفاهيم المختلفة هو أن تكون الحكومة جسماً متكاملًا مترابط ضمنه شبكة من المؤسسات الحكومية المختلفة. وتقدّم هذه المؤسسات خدماتها رقمياً على نحو يسهّل حياة المواطنين ويشكّل بيئة ملائمة لنمو الأعمال، ممّا يؤثر إيجاباً على التنمية الاقتصادية

جمعت من الاستثمارات التي أرسلها ممثلو الجهات الحكومية المشاركة إلى الإسكوا، ويفيد بنتائج التقييم على المستويين الإقليمي والوطني.

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

والإمارات العربية المتحدة، والبحرين، وتونس، والجمهورية العربية السورية، والسودان، والعراق، وعمان، ودولة فلسطين، وقطر، والكويت، ولبنان، والمغرب، والمملكة العربية السعودية، وموريتانيا. وفي عام 2021 شملت تغطيته 13 دولة هي: الأردن، والإمارات العربية المتحدة، والبحرين، وتونس، والجمهورية العربية السورية، والعراق، وعمان، ودولة فلسطين، وقطر، والكويت، ولبنان، والمملكة العربية السعودية، والجزائر. ويوثق هذا التقرير البيانات التي

1. الإطار المفاهيمي لمؤشر GEMS

ولتحقيق ذلك، تمّ اختيار 84 خدمةً حكومية ضرورية سواءً للأفراد أو للأعمال موزعة على 11 صنفاً بحسب الشكل 1، واعتماد مبدأ دورة الحياة في اختيار هذه الخدمات. فتمّ اختيار خدمات محدّدة يحتاج إليها الفرد في مختلف مراحل حياته، وتحتاج إليها الشركة في تأسيسها وإدارة سير عملياتها ومعاملات إغلاقها.

يهدف هذا المؤشر، كما ذكر أعلاه، إلى قياس مدى نضوج الخدمات الحكومية المقدّمة عبر البوابات الإلكترونية وعبر التطبيقات النقالة في الدول العربية. وهو يرمي إلى توفير مقياس يستخدمه صانعو القرار وواضعو السياسات لتوضيح بعض الأبعاد التي لا يبيّنها العديد من المؤشرات الدولية، والمتمثلة في معرفة مدى تطوّر الخدمة، واستخدامها، ورضا المستخدم حيالها، وكذلك مدى الجهود الحكومية المبذولة في الوصول إلى الجمهور.

الشكل 1. أصناف الخدمات المشمولة بمؤشر GEMS



يعتمد مؤشر GEMS على ثلاث ركائز أساسية (الشكل 2) تُعنى بقياس توفّر الخدمة وتطوّرها (جانب العرض)، وقياس استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها (جانب الطلب)، وقياس وصول الخدمة لمستهلكها النهائي (جانب الإدماج). ووُزعت هذه الركائز الأساسية ضمن 11 فئة مختلفة تظهر في الإطار الخارجي للدائرة المبينة في الشكل 2. ولقياس هذه الركائز الثلاث، اعتمد 24 مؤشراً أداءً رئيسياً (KPI) وحُصص 15 مؤشراً للركيزة الأولى، وستة مؤشرات للركيزة الثانية، وثلاثة مؤشرات للركيزة الثالثة.

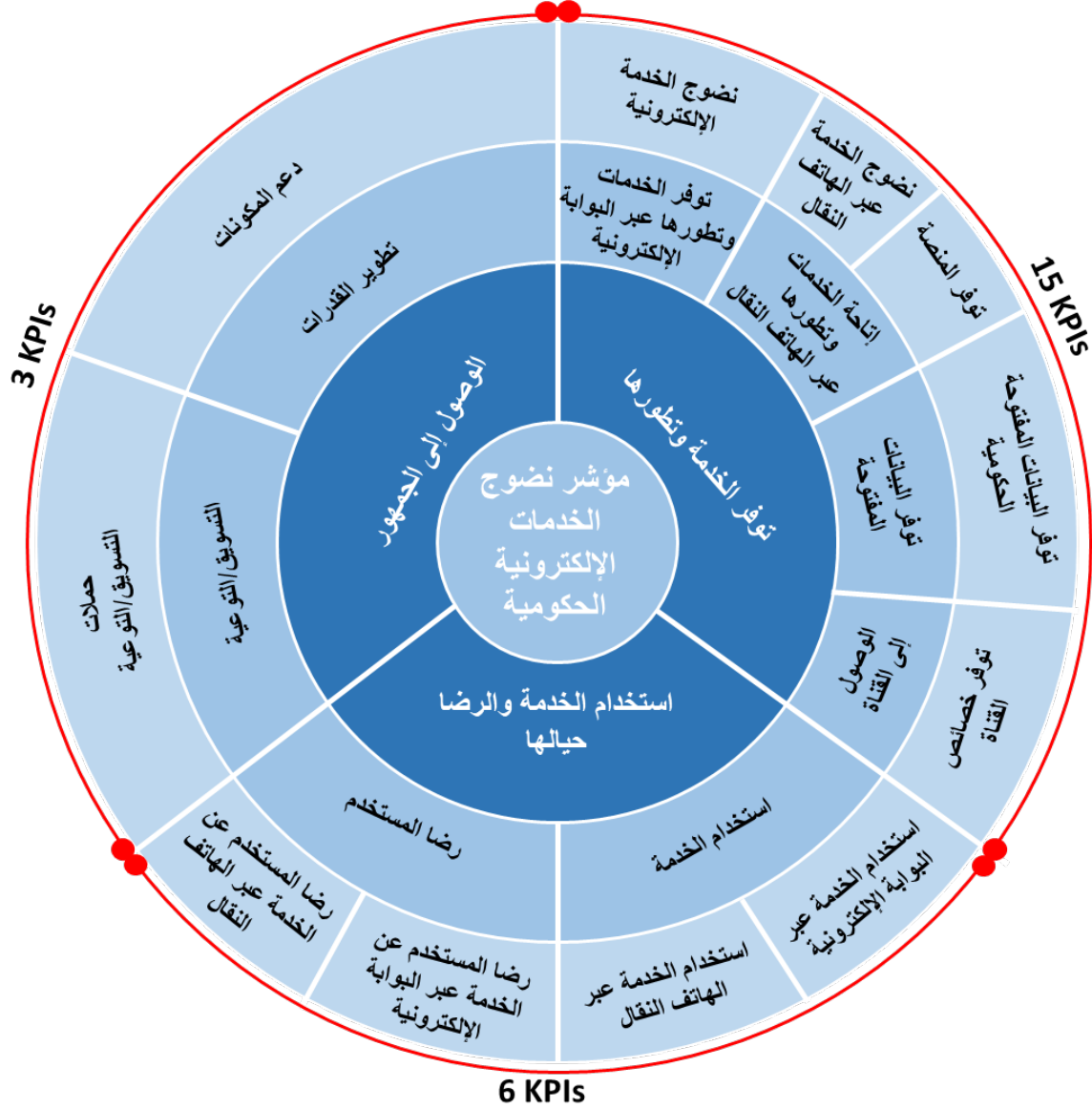
وتجدر الإشارة إلى أنه تمت الاستعاضة في عام 2021 عن 11 خدمة من أصل 84 خدمة كانت مغطاة في عام 2020، بخدمات أخرى جديدة لمواكبة الظروف التي فرضتها الجائحة في الاعتماد على خدمات حكومية أساسية في بعض القطاعات، مثل التعليم والصحة. ويمكن الاطلاع على القائمة الكاملة للخدمات في المرفق 1. وتتوزع الخدمات على عدد من القطاعات المختلفة كما هو مبين في الجدول 1.

الجدول 1. توزّع خدمات المؤشر على القطاعات

القطاع	عدد الخدمات
النقل/المروور/الشرطة	10
التجارة والصناعة	13
الشؤون الحكومية المشتركة	9
التعليم	9
الصحة	7
الداخلية	6
الشؤون البلدية	5
العمل	4
الشؤون الاجتماعية	5
المالية	2
المرافق	5
الهجرة	2
العدل	3
السياحة	4
الإجمالي	84

المصدر: أرقام الإسكوا.

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



المصدر: GEMS Maturity Index Brochure (2014),

<https://www.worldgovernmentsummit.org/api/publications/document/519c5ec4-e97c-6578-b2f8-ff0000a7ddb6>

ألف. آلية العمل

لتقييم الخدمات الحكومية الإلكترونية عبر البوابة وعبر التطبيقات النقالة، يجري العمل وفق ما يلي:

المرحلة الأولى - جرد الخدمات الحكومية

الإلكترونية: يجري اختيار الخدمات التي تُقدّم إلكترونياً من بين الخدمات التي يغطيها المؤشر، والبالغ عددها 84 خدمة حكومية. ويُقصد بالخدمة الإلكترونية استخدام الوسائل التكنولوجية في أي مرحلة من مراحل التنفيذ. فعلى سبيل المثال، إذا كانت الخدمة تشمل استمارات تُقدّم إلكترونياً، يمكن اعتبار تلك الخدمة إلكترونية في مرحلة نضوج مبكرة، إذ أنّ جزءاً من العملية يتم بطريقة رقمية. وبالمقابل، إذا كانت الخدمة تُنفذ كلياً بطريقة إلكترونية، من مرحلة تقديم الطلب إلى مرحلة الإشعار بالتنفيذ، فهذا دليل على أن هذه الخدمة الإلكترونية ناضجة إلى حدّ كبير. وإذا كان عدد الخدمات المقدّمة إلكترونياً مرتفعاً، فهذا يدلّ أيضاً على أنّ الجهات الحكومية قد قطعت شوطاً ملموساً في التحوّل الرقمي.

المرحلة الثانية - تقييم الخدمات والمؤسسات التي

تقدّمها: تُقيم الخدمات الإلكترونية التي حُدّدت في المرحلة السابقة وفق استمارة مخصّصة للخدمات (استمارة لكل خدمة). كما يجري تقييم المؤسسات التي تقدّم تلك الخدمات الإلكترونية وفق استمارة خاصة بالمؤسسات (استمارة لكل مؤسسة). وتحتوي استمارة الخدمة (المرفق 3) على أسئلة عن قنوات تقديم الخدمة، ومدى نضوج مراحلها، وعدد المعاملات المنفّذة إلكترونياً، ومدى رضا المستخدم حيالها. أمّا استمارة المؤسسة (المرفق 2)، فتحتوي على أسئلة لتقييم آلية تقديم الخدمات عموماً عبر البوابة الإلكترونية والتطبيقات النقالة، بالإضافة إلى توفّر سمات الأمن، وتوفير البيانات المفتوحة، وإتاحة أدوات الدعم للأفراد والأعمال.

المرحلة الثالثة - المراجعة والمعالجة: بعد إنجاز التقييم، تبدأ مرحلة مراجعة البيانات ومعالجتها، وحساب قيم مؤشرات الأداء الرئيسية البالغ عددها 24 مؤشراً، تمهيداً لحساب العلامة النهائية لمؤشر GEMS ومن ثم تحليل النتائج.

باء. مقارنة حساب نتائج المؤشر

في البداية، تخضع خدمات المؤشر البالغ عددها 84 إلى أوزان بحسب درجة تعقيد هذه الخدمات، ومدى قابليتها للرقمنة، وحجم معاملاتها المتوقع. فالخدمة الإجرائية التي تتضمن عدداً من المراحل، كإصدار ترخيص تجاري مثلاً، تختلف من حيث درجة التعقيد عن الخدمة الإطلاعية، كتوفّر أسعار الأدوية. ففي الحالة الأولى يتطلب الأمر التفاعل مع المستخدم في عدة مراحل من الخدمة بدءاً من إرفاق المستندات إلى الدفع الإلكتروني وحتى الإشعار بإنجاز المعاملة. في المقابل، تعتمد الخدمة الإطلاعية بشكل أكبر على توفر خصائص تقنية تجعل تفاعل المستخدم مع صفحات الوب سهلاً. بالتالي، تكون الخدمة الأولى أعلى وزناً.

من ثم، تُبنى مقارنة حساب النتائج على سلسلة من المراحل بدءاً من حساب مؤشرات الأداء الرئيسية وانتهاءً بحساب العلامة الإجمالية حيث أدرج 24 مؤشراً أداء رئيسياً ضمن ثلاث مجموعات تحتوي في المجموع على 14 علامة. ويجري الانتقال إلى حساب عناصر الركائز الفرعية، وهي 9 علامات، ثم حساب الركائز الثلاث وصولاً إلى العلامة الإجمالية. وتُعرض في التقرير علامات مؤشرات الأداء الرئيسية البالغ عددها 24 مؤشراً، بالإضافة إلى علامات الركائز الثلاث والنتيجة الإجمالية.

تخضع العلامات في كلّ مرحلة إلى أوزان مختلفة. فعلى سبيل المثال، تتوزع الأوزان المطبّقة على

- توفر ميزات التخصيص للمستخدمين عبر بوابات الوب.
- مستوى الأمن عبر القنوات.
- الاستخدام الإجمالي للخدمات عبر البوابة (على مستوى المؤسسات).
- الاستخدام الإجمالي للخدمات عبر الهاتف النقال (على مستوى المؤسسات).
- توفر البيانات المفتوحة.
- صيغة تقديم البيانات المفتوحة.
- توفر أدوات الدعم للأفراد.
- نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق (على مستوى المؤسسات).

من الأفضل قراءة المؤشرات الواردة أعلاه سويةً لتعطي انطباعاً أفضل عن أداء المؤسسات. فعلى سبيل المثال، إن مؤشر "نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق (على مستوى المؤسسات)" معني بكافة الخدمات الحكومية الإلكترونية التي تقدمها المؤسسة، في حين أن مؤشر "نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق" يقيس الخدمات المحددة في المؤشر والبالغ عددها 84، والتي أرفقت بحملات تسويق. لذلك، ينبغي قراءة هذين المؤشرين سويةً لأخذ صورة عامة عن مدى إجراء حملات تسويقية مرافقة للخدمات.

تبنى نتائج المؤشرات كلها على مقياس من 0 إلى 1، وتعرض بالنسبة المئوية تيسيراً لقراءتها.

الركائز الثلاث على الشكل الآتي: 40 في المائة للركيزة الأولى، و40 في المائة للركيزة الثانية، و20 في المائة للركيزة الثالثة.

جيم. قراءة النتائج والاستفادة منها

مؤشر GEMS هو بمثابة أداة لقياس مدى التقدم في تحقيق التحوّل الرقمي على المستوى الوطني، وتكوين صورة شاملة عن مدى هذا التحوّل على المستوى الإقليمي. فيمكن لواضعي السياسات وصانعي القرار استخدام هذا المؤشر في تقييم الوضع الراهن للخدمات الحكومية الإلكترونية ومدى نضوجها، وكذلك مراقبة التقدم في التحوّل الرقمي عموماً عن طريق المقارنة بين عام وآخر. وتتضمن النتائج الوطنية بعض التوصيات المخصصة لكل دولة بناءً على النتائج المعروضة.

يتيح مؤشر GEMS فرصة تحديد نقاط الضعف والمساعدة في وضع خطط وطنية لزيادة نضوج الخدمات الحكومية الإلكترونية. فعلى سبيل المثال، إذا كان مؤشر الأداء الرئيسي المتعلق بتوفير خصائص لذوي الإعاقة عبر البوابة الإلكترونية منخفضاً، فيمكن الاستفادة مباشرةً من هذه النتيجة بتضمين هذه الخصائص خلال مراحل تصميم وتطوير خدمات جديدة في المستقبل أو بإضافة هذه الخصائص للخدمات الحالية.

تتعلق بعض مؤشرات الأداء الرئيسية بعمل المؤسسة ككل، وليس بخدمة معينة فقط. وهذه المؤشرات هي:

2. نتائج مؤشر GEMS على المستوى الإقليمي

ألف. لمحة عامة

والجمهورية العربية السورية، والعراق، وعمان، ودولة فلسطين، وقطر، والكويت، ولبنان، والمملكة العربية السعودية. وفي المرحلة الأولى من العمل، حُدِّت جهة وطنية مسؤولة عن التطبيق في كل من هذه الدول وترد قائمة بها في الجدول 2.

جمعت البيانات من 13 دولة من الدول العربية الأعضاء في العام 2021، وهي الأردن، والإمارات العربية المتحدة، والبحرين، وتونس، والجزائر،

الجدول 2. الجهات الوطنية المعنية بقياس مؤشر GEMS في العام 2021

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 الوزراء
الجزائر	وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية
الجمهورية العربية السورية	وزارة الاتصالات والتقانة
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
لبنان	مكتب وزير الدولة لشؤون التنمية الإدارية
المملكة العربية السعودية	هيئة الحكومة الرقمية

باء. الخدمات والقطاعات

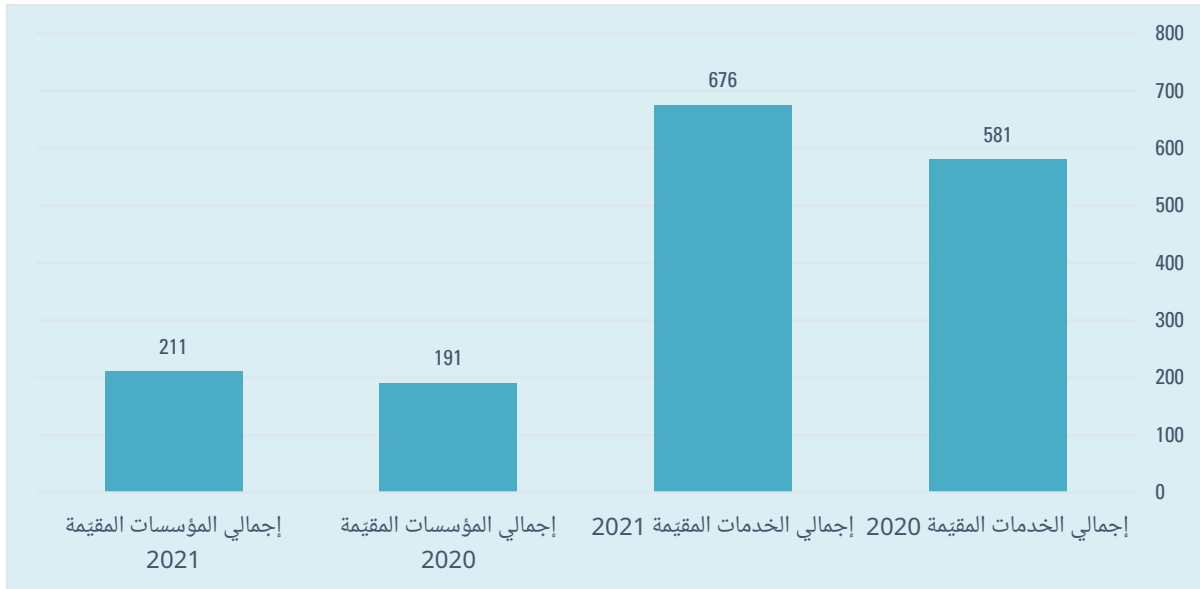
فرضته جائحة كوفيد-19، بالإضافة إلى الخدمات المتعلقة بتقديم شكاوى عن المرافق، وتسجيل عاطل عن العمل، وتوفّر التقارير الإحصائية الحكومية.

أما على مستوى القطاعات وتوزّع الخدمات فيها، فقد تصدرت قطاعات الشؤون الحكومية المشتركة والتعليم والمرافق في عام 2021 قائمة القطاعات من حيث نسبة الخدمات المقيّمة في كل قطاع (الجدول 3). كما يظهر بدء توفير الخدمات الإلكترونية في قطاعات السياحة والنقل/المرور/الشرطة، مع إمكانية التوسع في تلك القطاعات لتشمل خدمات أكثر في كافة الدول العربية.

على الرغم من تعدّد جمع البيانات في بعض الدول الأعضاء، شهد العدد الإجمالي للخدمات والمؤسسات الداخلة بالتقييم ارتفاعاً ملحوظاً مقارنةً بالعام 2020. ويوضّح الشكل 3 العدد الإجمالي للخدمات والمؤسسات المقيّمة لكل الدول الأعضاء بين عامي 2020 و2021.

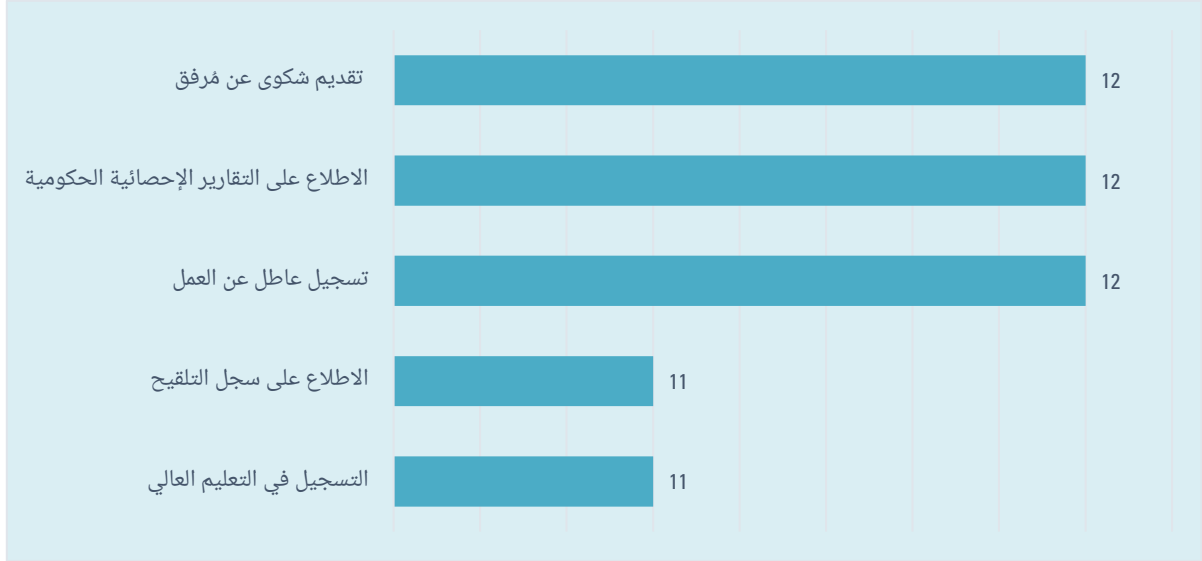
ويبيّن الشكل 4 أكثر خمس خدمات وردت في التقييم حسب عدد الدول التي استُخدمت فيها هذه الخدمة. ويمكن ملاحظة ورود خدمة الاطلاع على سجل التلقيح في 11 دولة كنتيجة للواقع الحالي الذي

الشكل 3. العدد الإجمالي للخدمات والمؤسسات المقيّمة، 2021-2020



المصدر: أرقام الإسكوا.

الشكل 4. أكثر خمس خدمات وروداً في التقييم حسب عدد الدول التي استُخدمت فيها هذه الخدمة



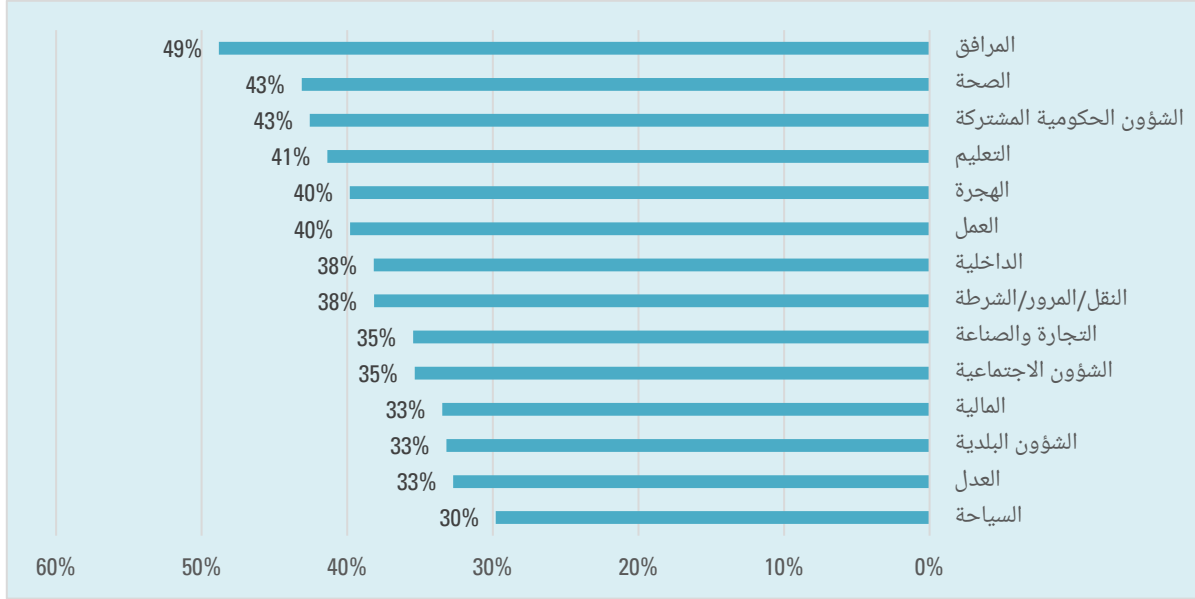
المصدر: أرقام الإسكوا.

الجدول 3. عدد ونسبة الخدمات المقيّمة في كل قطاع

القطاع	عدد الخدمات المقيّمة لـ 13 دولة	القيمة العظمى لعدد الخدمات الممكن تقييمه لـ 13 دولة	الخدمات المقيّمة (النسبة المئوية)
الشؤون الحكومية المشتركة	83	117	71
التعليم	83	117	71
المرافق	46	65	71
العمل	36	52	69
الصحة	62	91	68
الداخلية	50	78	64
العدل	24	39	62
الشؤون الاجتماعية	38	65	58
المالية	15	26	58
التجارة والصناعة	95	169	56
الشؤون البلدية	35	65	54
الهجرة	14	26	54
النقل/المرور/الشرطة	68	130	52
السياحة	27	52	52

المصدر: أرقام الإسكوا.

الشكل 5. متوسط نتائج الخدمات المقيّمة حسب القطاع



المصدر: أرقام الإسكوا.

فتتضمن الأولى قيماً أعلى من 50 في المائة وتشمل قطر والمملكة العربية السعودية والإمارات العربية المتحدة والبحرين وعمان والكويت والأردن، في حين تتضمن الثانية قيماً أقل من 50 في المائة وتشمل الجزائر، وتونس، والعراق، ودولة فلسطين، والجمهورية العربية السورية، ولبنان. ويتّضح التباين بين طرفي التقييم في العلامة النهائية للمؤشر، وهو يتراوح بين 9 و83 في المائة.

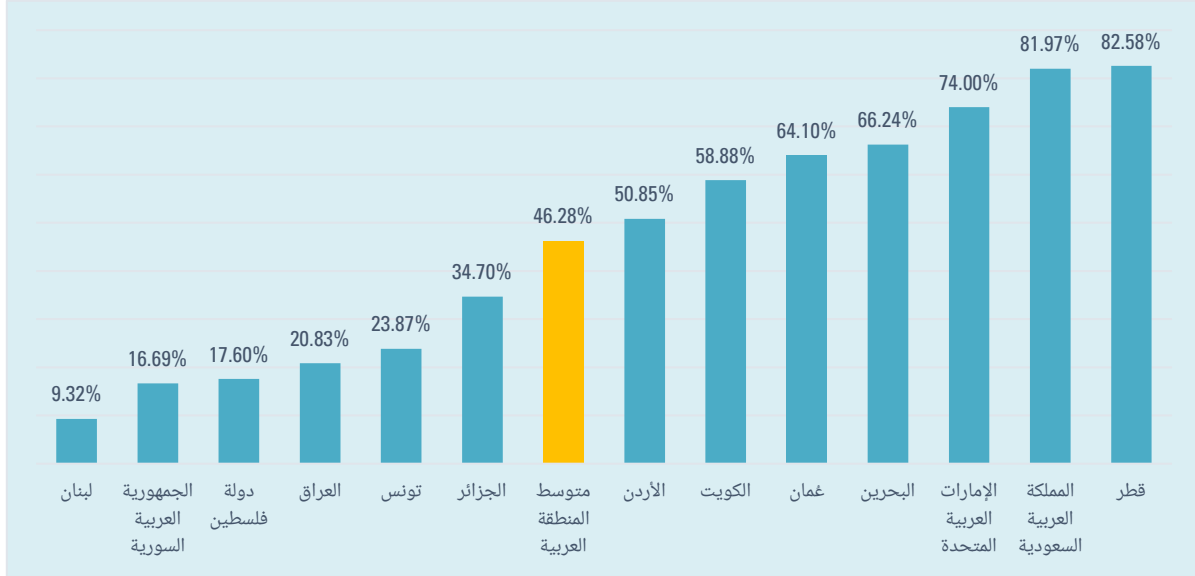
يتضح من خلال المقارنة بين عامي 2020 و2021 (الشكل 7) أنّ معظم القيم الإجمالية قد ارتفعت وأنّ معظم الدول التي شاركت في التقييمين قد أحرزت تقدماً على مستوى النتائج الإجمالية².

أما من حيث النتائج التي أحرزتها القطاعات على مستوى المنطقة العربية، تبعاً لمتوسط نتائج الخدمات في كل قطاع، فيمكن ملاحظة تصدر قطاعات المرافق والصحة والشؤون الحكومية المشتركة. بالمقابل، ما تزال بعض القطاعات الأخرى بحاجة لبذل المزيد من الجهود لرقمنة خدماتها، كالعدل والسياحة والمالية (الشكل 5).

جيم. النتائج الإجمالية

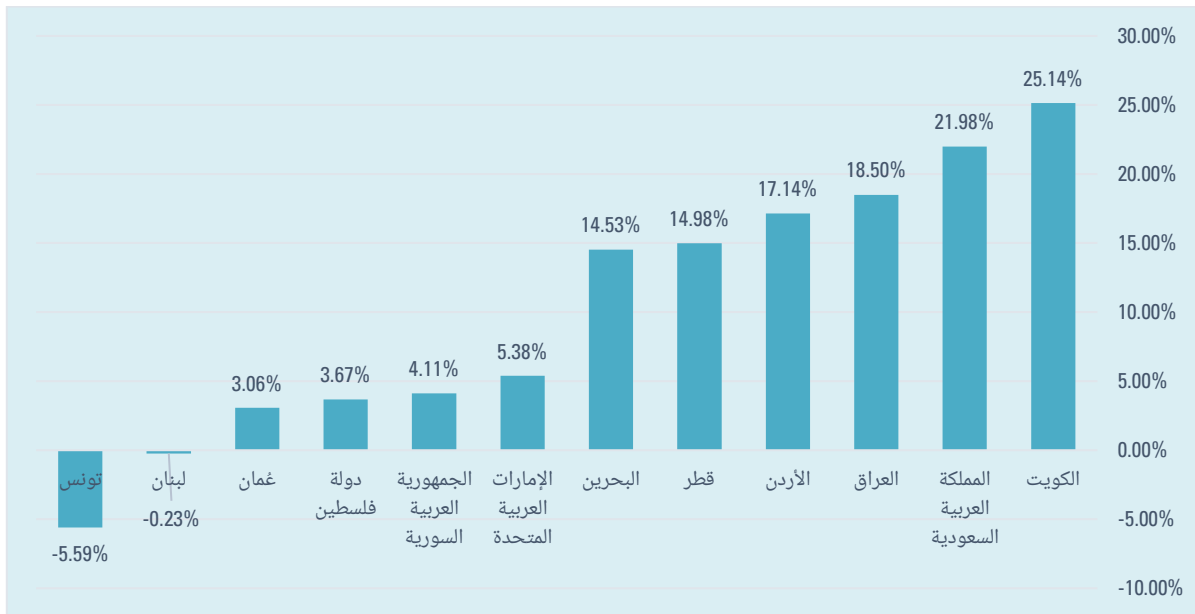
يبين الشكل 6 ترتيب الدول العربية إجمالاً وفق العلامة النهائية لمؤشر GEMS. وتتوزع الدول العربية المشاركة في التقييم على مجموعتين رئيسيتين.

الشكل 6. الترتيب الإجمالي وفق مؤشّر GEMS في العام 2021



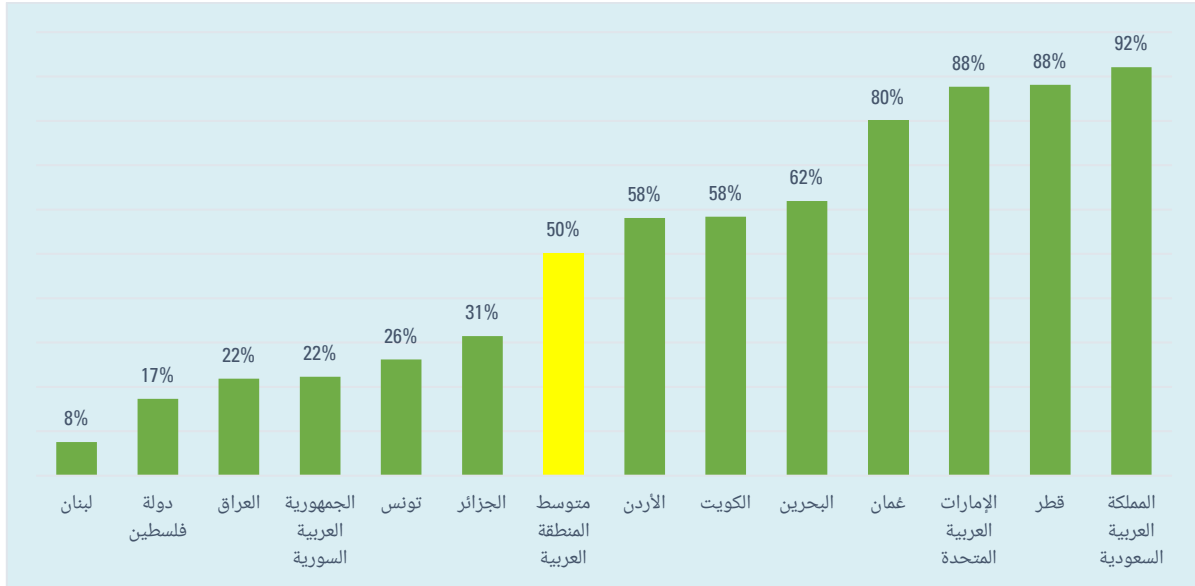
المصدر: أرقام الإسكوا.

الشكل 7. تغيّر قيم مؤشّر GEMS بين عامي 2020 و2021



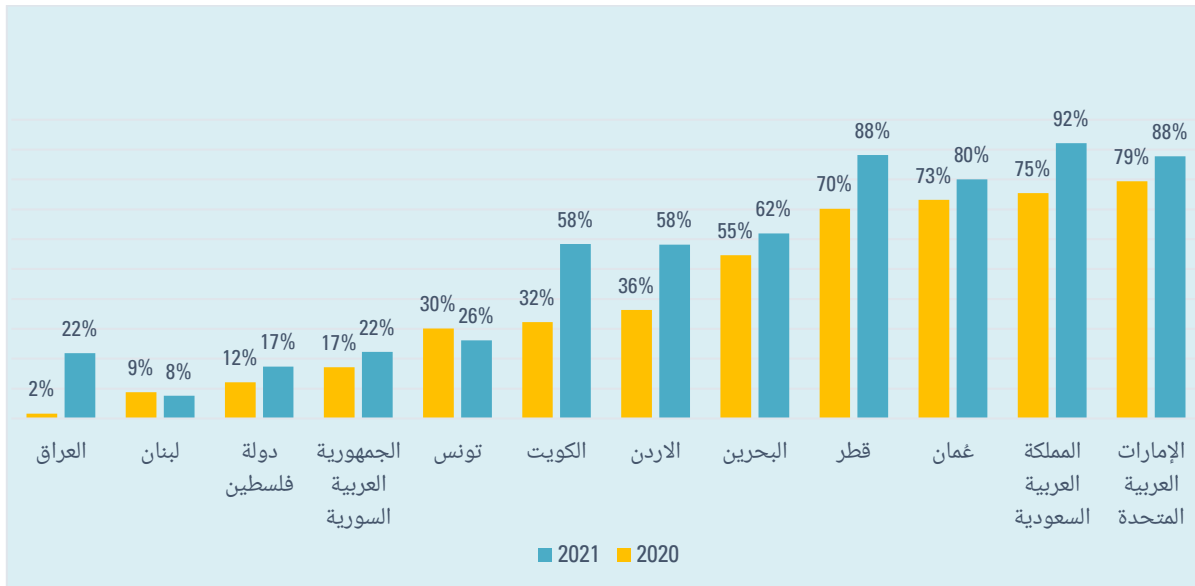
المصدر: أرقام الإسكوا.

الشكل 8. الترتيب وفق الركيزة الأولى لمؤشر GEMS (توفر الخدمة وتطورها)



المصدر: أرقام الإسكوا.

الشكل 9. تغيّر نتائج الركيزة الأولى لمؤشر GEMS بين عامي 2020 و2021 (توفر الخدمة وتطورها)



المصدر: أرقام الإسكوا.

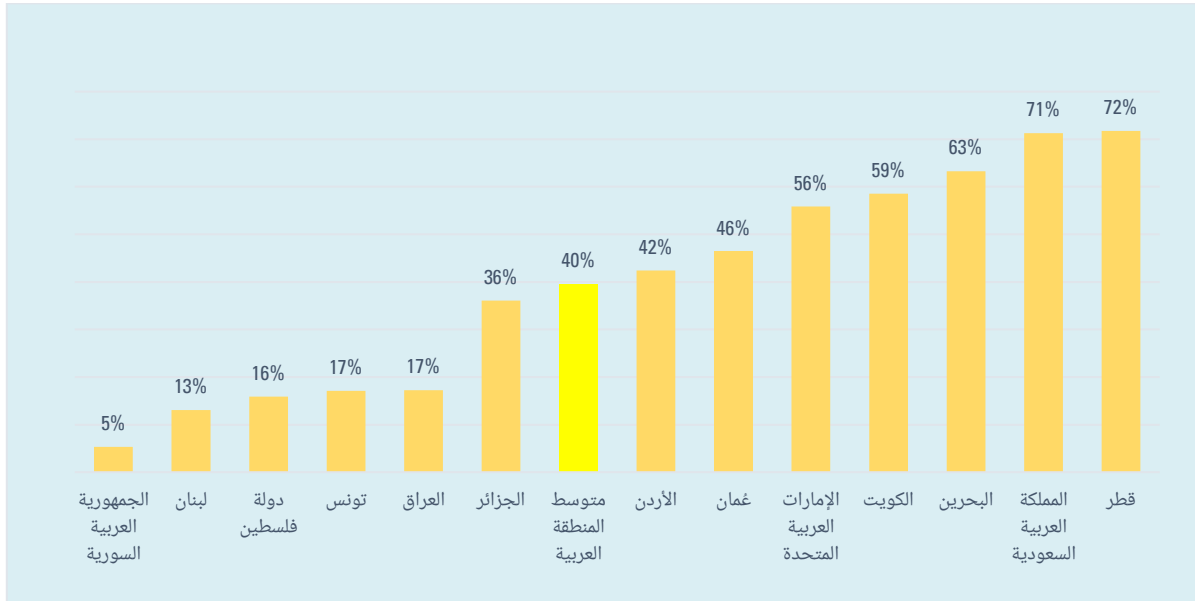
أما من حيث نتائج الركييزة الثانية، وهي استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها (الشكل 10)، فتتراوح القيم بين 5 و72 في المائة. وتباین نتائج هذه الركييزة بين الجهات المشاركة، فقد تجاوزت نتائج خمس دول عتبة الـ 50 في المائة وهي قطر، والمملكة العربية السعودية، والبحرين، والكويت، والإمارات العربية المتحدة. وبالمقارنة بنتائج عام 2020، يتضح أن معظم القيم قد ارتفعت كما هو مبين في الشكل 11.

أما الركييزة الثالثة والأخيرة وهي الوصول إلى الجمهور (الشكل 12)، فقد تراوحت نتائجها بين 5 و93 في المائة. وتجاوزت سبع دول عربية عتبة الـ 50 في المائة، وهي قطر والمملكة العربية السعودية والإمارات العربية المتحدة والبحرين وغان والكويت والأردن. وبالمقارنة بنتائج العام 2020، يتضح أن معظم قيم هذه الركييزة قد ارتفعت (الشكل 13).

عند الدخول في تفاصيل المؤشر، بدءاً من الركييزة الأولى وهي توفر الخدمة وتطورها (الشكل 8)، يُلاحظ أن القيم تتراوح بين 8 و92 في المائة. وتنقسم النتائج وفقاً لهذه الركييزة إلى ثلاث مجموعات: مجموعة تضم قيماً أعلى من 80 في المائة (المملكة العربية السعودية، وقطر، والإمارات العربية المتحدة، وغان)، ومجموعة تضم قيماً تتراوح حول 60 في المائة (البحرين والكويت والأردن)، ومجموعة تضم قيماً تقع بين 8 و31 في المائة (الجزائر، وتونس، والجمهورية العربية السورية، والعراق، ودولة فلسطين، ولبنان).

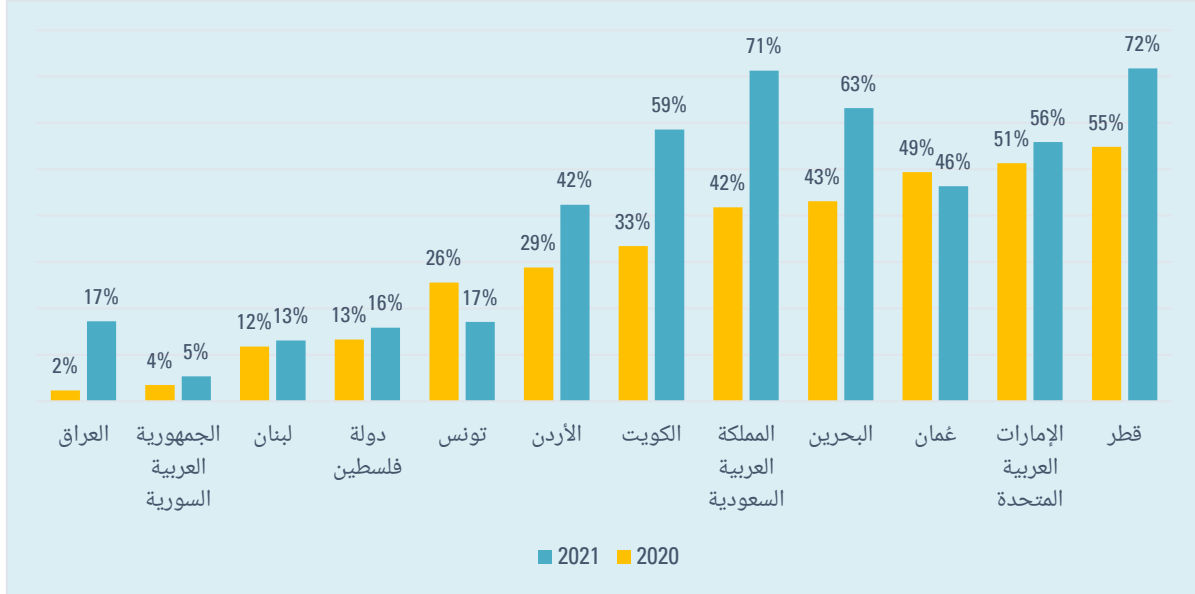
وعند المقارنة بنتائج الركييزة ذاتها في العام 2020، يتضح أن نتائج معظم الدول قد ارتفعت (كما هو مبين في الشكل 9).

الشكل 10. ترتيب الدول الأعضاء وفق الركييزة الثانية لمؤشر GEMS (استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها)



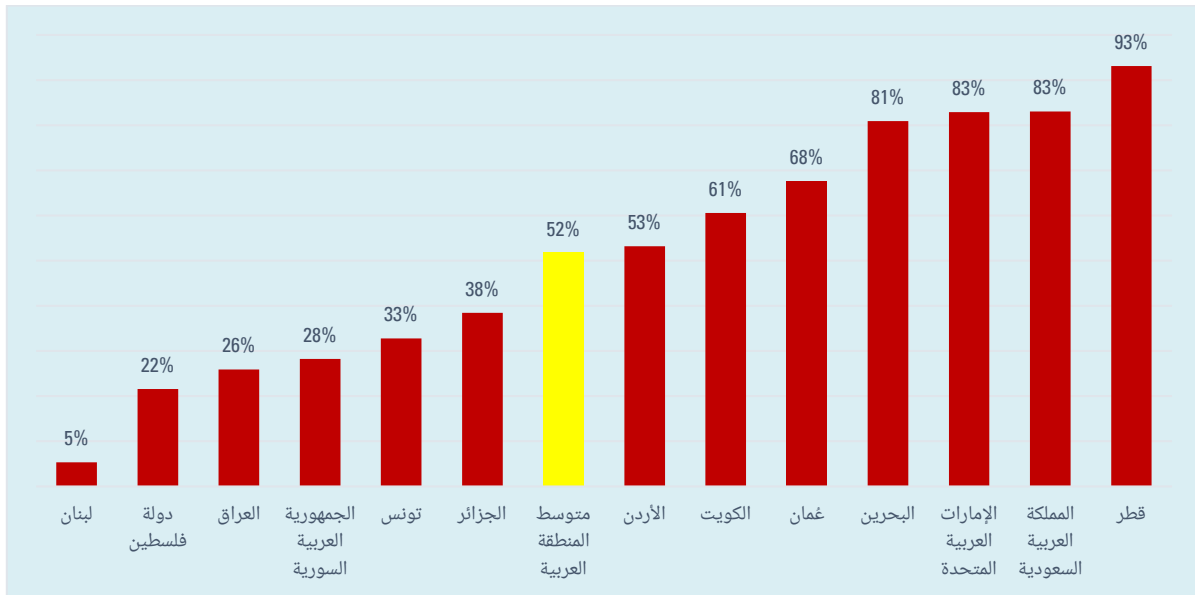
المصدر: أرقام الإسكوا.

الشكل 11. تغيّر نتائج الركيزة الثانية لمؤشر GEMS بين عامي 2020 و2021 (استخدام الخدمة ورضا المستخدم دياها)



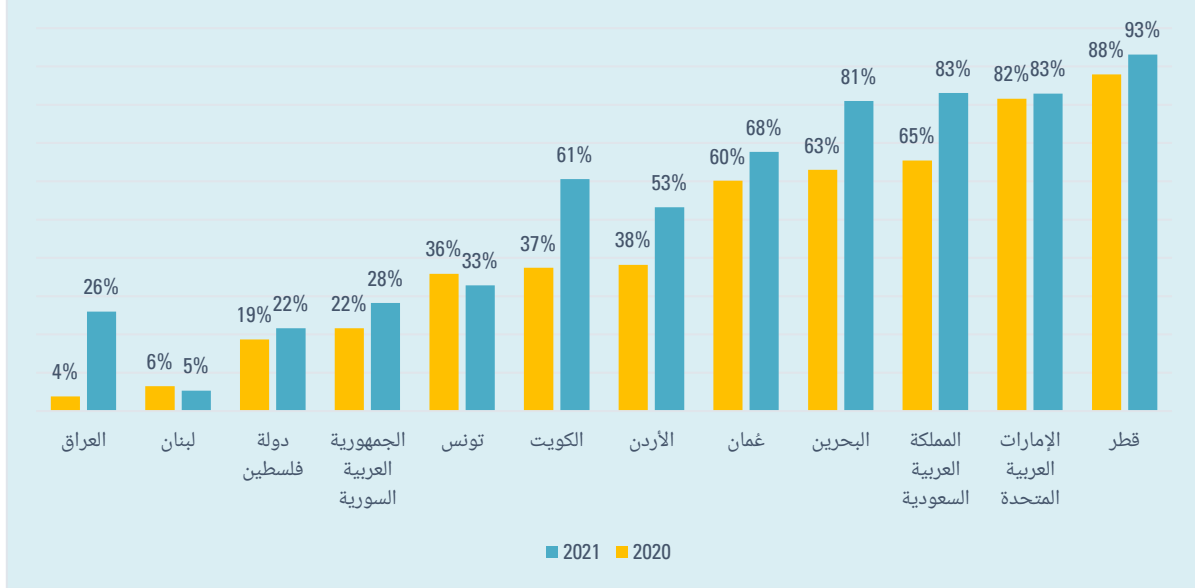
المصدر: أرقام الإسكوا.

الشكل 12. الترتيب وفق الركيزة الثالثة لمؤشر GEMS (الوصول إلى الجمهور)



المصدر: أرقام الإسكوا.

الشكل 13. تغيّر نتائج الركيزة الثالثة لمؤشر GEMS بين عامي 2020 و2021 (الوصول إلى الجمهور)



المصدر: أرقام الإسكوا.

توفّر خصائص للأشخاص ذوي الإعاقة سواء عبر البوابة أو النقال، منخفض أيضاً. وبالمقابل، يُعدّ مؤشراً "توفّر الخدمة" و"مستوى الأمن على القنوات" مقبولين على مستوى المنطقة العربية.

يوضح الجدول 4 بالتفصيل الخريطة الحرارية لمؤشرات الأداء الرئيسية للمنطقة العربية (KPIs Heatmap). ويُلاحظ أن نسبة توفّر التطبيقات النقالة منخفضة عموماً، وهذا ما يؤدي إلى ضعف في نسب استخدام الخدمات عبر النقال. كما أنّ مؤشر

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

توفر أدوات لدعم الأهماد	نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق في المؤسسات	نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق	مستوى رضا المستخدم عبر النقال	مستوى رضا المستخدم عبر البوابة الإلكترونية	الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر النقال	الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر البوابة الإلكترونية	مستوى الاستخدام عبر النقال	مستوى الاستخدام عبر البوابة الإلكترونية	صيفة تقديم البيانات المفتوحة	مستوى توفر البيانات المفتوحة	مستوى الأمن على القنوات	التشغيل البيئي بين القنوات	توفر خصائص لدومي العاقبة عبر النقال	توفير وسيلة لاراء المستخدم عبر النقال	توفر الفئات على التطبيقات النقال	توفر خصائص لدومي العاقبة عبر البوابة الإلكترونية	توفير وسيلة لاراء المستخدم عبر البوابة الإلكترونية	توفر الفئات على البوابة الإلكترونية	توفر التطبيقات على المنصات النقال	مستوى توفر الخدمات النقال	مستوى تطور الخدمات النقال	توفر ميزات التخصيص في صفحات الويب المتاحة للمستخدمين	مستوى تطور الخدمات على البوابة الإلكترونية	الدولة/مؤشر الأداء الرئيسي
63.0	43.2	43.6	49.2	57.1	12.2	79.4	9.0	51.0	71.0	81.0	67.0	24.0	0.0	10.4	43.4	20.8	53.0	49.9	19.8	43.7	58.1	90.0	71.4	الأردن
81.0	70.2	91.0	57.3	76.8	21.2	89.0	27.6	70.7	97.0	88.0	95.3	90.6	82.5	81.3	75.4	90.5	89.3	77.8	56.7	75.9	92.6	100.0	93.1	الإمارات العربية المتحدة
88.0	52.6	83.0	48.0	62.6	76.5	99.6	57.9	61.9	83.0	93.0	85.8	62.4	51.2	82.3	66.7	50.1	82.3	67.2	32.1	60.7	83.5	15.0	81.5	البحرين
33.7	33.8	31.1	0.0	28.7	17.8	52.5	1.4	32.1	23.2	31.0	34.8	0.0	7.4	10.4	24.5	15.7	27.3	29.4	0.6	15.8	36.3	35.0	36.6	تونس
48.4	36.0	25.2	50.7	30.0	17.2	81.8	5.0	33.2	32.6	41.1	55.0	6.9	0.0	7.0	25.0	5.6	20.4	31.7	6.1	20.7	27.0	60.0	36.1	الجزائر
32.6	16.9	26.7	0.0	1.1	6.8	33.3	1.5	5.4	6.0	13.0	32.5	1.5	0.0	3.5	17.3	0.0	3.5	17.3	5.1	18.6	32.2	35.0	32.9	الجمهورية العربية السورية
30.5	24.1	20.1	0.6	20.5	23.0	53.1	12.5	23.1	27.0	27.0	24.8	0.0	4.6	9.5	19.4	4.6	10.7	19.4	3.1	15.4	29.9	30.0	29.0	العراق
63.2	45.6	83.7	41.5	49.0	23.5	78.1	38.1	70.5	76.0	84.0	84.5	52.4	76.9	79.2	68.6	96.4	94.4	77.8	38.0	63.6	95.3	85.0	96.0	عمان
31.0	14.8	11.1	27.1	12.5	1.1	30.6	3.7	14.5	31.0	32.0	30.7	10.8	0.0	9.2	12.9	0.9	10.1	13.9	10.2	19.0	17.7	15.0	19.2	دولة فلسطين
99.0	80.1	90.2	83.3	82.7	40.9	97.3	47.8	72.0	100.0	72.6	82.7	88.1	81.2	83.8	75.1	85.0	84.2	72.6	82.1	85.6	87.6	100.0	89.6	قطر
69.5	57.7	49.0	56.4	64.5	46.9	90.9	41.4	64.3	63.0	67.0	77.2	31.7	7.5	45.1	52.9	11.9	51.7	54.1	23.4	50.9	73.9	65.0	74.0	الكويت
10.0	0.0	0.9	38.2	2.5	5.0	0.0	0.8	2.5	11.6	18.9	13.8	0.0	0.0	2.3	4.8	0.0	2.3	5.2	2.5	4.9	8.6	10.0	8.3	لبنان
89.5	71.7	78.7	75.3	90.4	46.7	88.1	43.2	83.4	91.0	100.0	97.5	97.5	60.4	94.9	75.0	64.0	97.6	76.8	66.4	86.8	100.0	100.0	100.0	المملكة العربية السعودية

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.

2. العلاقة بين مؤشر GEMS ومؤشر الخدمات المتوفرة على الإنترنت OSI

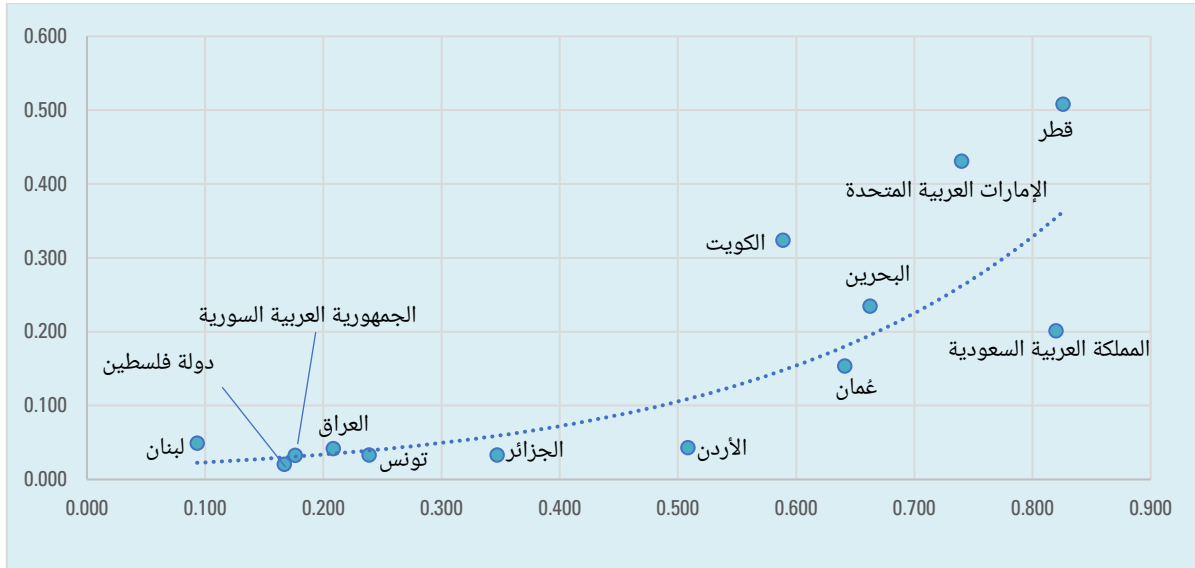
يعرض الشكل 15 مقارنةً بين نتائج كلٍّ من مؤشر GEMS ومؤشر الخدمات المتوفرة على الإنترنت (Online Service Index- OSI) وهو المؤشر الفرعي لمؤشر تطوّر الحكومة الإلكترونية eGDI الذي تقيسه إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية في الأمم المتحدة UNDESA لجميع دول العالم. ويمكن إجمالاً ملاحظة التوافق في الاتجاه العام من جهة، والتكامل في الرؤية بين المؤشرين من جهة أخرى. إذ ينبغي أن يتوافق توفر الخدمات الحكومية الإلكترونية على الإنترنت مع مستوى نضوج عالٍ من حيث تطور الخدمة، واستخدامها ورضا المستخدمين حيالها، والوصول إلى الجمهور. ويشير ذلك إلى أهمية وإمكانية التكامل بين المؤشرين للحصول على رؤية أفضل لمدى التحول الرقمي لجهتي العرض والطلب.

دال. تحليل النتائج

1. العلاقة بين مؤشر GEMS والناتج المحلي الإجمالي

جرى الاعتماد على بيانات البنك الدولي لنصيب الفرد من الناتج المحلي الإجمالي³ لمعرفة مدى الارتباط بين قيم مؤشر GEMS والناتج المحلي الإجمالي للدول العربية المشمولة بالمؤشر. ويشير الشكل 14 إلى أنّ هناك علاقة بين المتغيرين، حيث تحظى معظم الدول ذات الناتج المحلي الإجمالي المرتفع للفرد بقيم مرتفعة لمؤشر GEMS والعكس صحيح، مما يدل على أنّ التحول إلى الخدمات الرقمية يساهم في التنمية الاقتصادية، وأن المستوى الاقتصادي المناسب يسمح بالتقدم في تطوير خدمات حكومية إلكترونية ناضجة في الوقت نفسه.

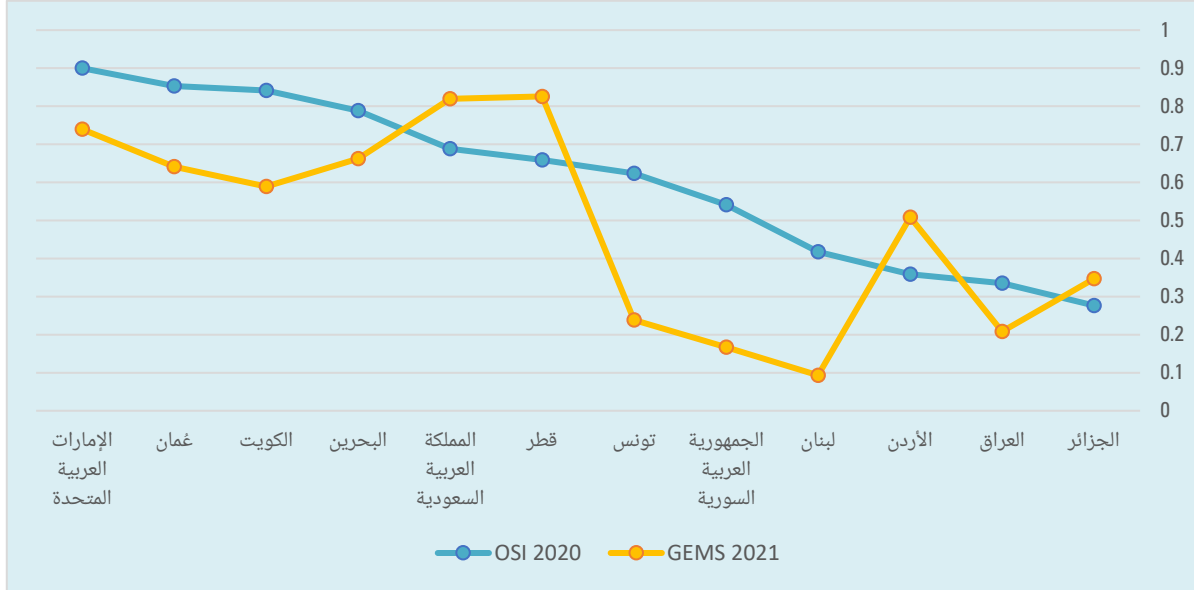
الشكل 14. العلاقة بين مؤشر GEMS (المحور الأفقي) ونصيب الفرد من الناتج المحلي الإجمالي



المصدر: أرقام الإسكوا.

ملاحظة: المحور العمودي هو نصيب الفرد من الناتج المحلي الإجمالي مقسماً على 100000.

الشكل 15. أداء المنطقة العربية وفق مؤشر OSI (2020) ومؤشر GEMS (2021)



المصدر: أرقام الإسكوا بالنسبة لمؤشر GEMS.

مصدر أرقام مؤشر OSI: https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2018-Survey/E-Government%20Survey%202018_FINAL%20for%20web.pdf

3. ملاحظات عامة

- تتسع الفجوة في التطبيق على الرغم من الارتفاع الحاصل في قيم المؤشر لمعظم الدول المشاركة في التقييم. فبات هنالك مجموعتان تختلفان في سرعة تنفيذ التحول الرقمي، لذلك ينبغي دعم الجهود المبذولة لرقمنة المزيد من الخدمات الحكومية في مختلف القطاعات. وهذا ما يستدعي دعم الدول العربية التي لا تزال في مرحلة مبكرة من التطبيق.
- يتراوح مجال نتائج قيم GEMS الإجمالية بين 9 و83 في المائة، فيقع مجال الركنة الأولى بين 8 و92 في المائة، ومجال الركنة الثانية بين 5 و72 في المائة، ومجال الركنة الثالثة بين 5 و93 في المائة. وتعدّ هذه المجالات كبيرة وتعبّر عن الفجوة الرقمية الحاصلة، وهذا ما يتطلب بذل المزيد من الجهود لتقليص هذه الفوارق عبر تعزيز التعاون

- ثمة ارتفاع ملحوظ في عدد الخدمات والمؤسسات المقيمة سنوياً، ويعود هذا الارتفاع إلى زيادة الاعتماد على الخدمات الحكومية الإلكترونية في المنطقة العربية من جهة، وإلى اتساع تغطية المؤشر وطنياً عبر إشراك المزيد من المؤسسات المختلفة من جهة أخرى.
- يدلّ الارتفاع العام لنتائج مؤشر GEMS الإجمالية بين عامي 2020 و2021 على زيادة الاهتمام بتقديم خدمات حكومية إلكترونية واضحة بشكل عام، إلا أن وتيرة التسارع في التطبيق تختلف بين الدول العربية الأعضاء وذلك بحسب السياق الخاص بكل دولة.

7. **على مستوى ركيزة الوصول إلى الجمهور:** ثمة تنوع في مقدار الجهود المبذولة للوصول إلى الجمهور في المنطقة العربية. ويتضح هذا الأمر في نطاق نتائج هذه الركيزة الذي يتراوح بين 5 و93 في المائة. ومن الضروري تخصيص حملات تسويقية مرافقة للخدمات الحكومية الإلكترونية التي يتم إطلاقها وخاصة في الدول الست التي حصلت على نتائج أدنى من المتوسط الإقليمي، وهذا من شأنه تعزيز استخدام هذه الخدمات بشكل أكبر، بالإضافة إلى ضرورة الاهتمام بتوفير أدوات الدعم للأفراد والأعمال في المؤسسات (كالدعم عبر المحادثة الحية 7/24 أو المحادثة الحية خلال أوقات العمل).
8. **على مستوى مؤشرات الأداء الرئيسية:** على المستوى الإقليمي، تبرز أهمية توفير خصائص للأشخاص ذوي الإعاقة في النفاذ إلى الخدمات الإلكترونية المقدمّة، وإتاحة وسائل لجمع آراء المستخدمين سواء عبر البوابة الإلكترونية أو التطبيقات النقالة، وتحقيق المزيد من التفاعل معهم. كما تبرز أهمية توفير المزيد من التطبيقات على المنصات المختلفة وتحسين نسب الاستخدام من خلالها، مع دعم خاصية التشغيل البيئي بين القنوات، بحيث يمكن إتمام المعاملة عبر التطبيق النقال إذا بُدئ بها عبر البوابة أو بالعكس.
- والاستفادة من الخبرات المتوفرة على مستوى المنطقة العربية.
5. **على مستوى ركيزة توفر الخدمة وتطورها:** إن حصول سبع دول عربية على نتائج أعلى من 50 في المائة هو مؤشر جيد يدل على توفر الخدمة وتطورها إلى حدّ ملموس. ولكن بالمقابل، ينبغي أن تتجه الدول الست التي حصلت على نتيجة أقل من المتوسط إلى إتاحة المزيد من الخدمات ورقمنتها بشكل كامل، وتوفيرها عبر وسائل مختلفة كالبوابة الإلكترونية أو التطبيقات النقالة، وإتاحة المزيد من مجموعات البيانات ونشرها (أي تعزيز البيانات المفتوحة).
6. **على مستوى ركيزة استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها:** يدل ارتفاع المتوسط الإقليمي لهذه الركيزة من 26 في المائة في العام الماضي إلى 40 في المائة في عام 2021، على تحسّن نسب استخدام الخدمات الحكومية الإلكترونية ورضا المستخدمين حيالها. ولكن من الممكن تحسين هذه النتائج وخاصة للدول الست التي حصلت على نتائج أدنى من المتوسط الإقليمي. ولذا لا بدّ من توفير الخدمات عبر القنوات المختلفة، بالإضافة إلى متابعة شكاوى المواطنين المتعلقة بالخدمات ومعالجتها.

3. نتائج GEMS على المستوى الوطني

تعرض هذه الفقرة النتائج التفصيلية لكل دولة من الدول الأعضاء التي شاركت في تزويد بياناتها لاحتساب المؤشر لعام 2021. وتقدم الفقرة بعض التوصيات المخصصة بحسب كل دولة ليلاحظها واضعو سياسات برامج وخدمات الحكومة الإلكترونية في الدول العربية.

ألف. الأردن

يبين الجدول التالي القيم الإجمالية للمؤشر بين عامي 2020 و2021.

2021	2020	
50.85	33.71	القيمة الإجمالية للمؤشر (بالنسبة المئوية)
7	7	الترتيب الإقليمي
62	40	عدد الخدمات المقيمة
20	14	عدد المؤسسات المقيمة

ويبين الجدول التالي توزع الخدمات المقيمة بحسب القطاع.

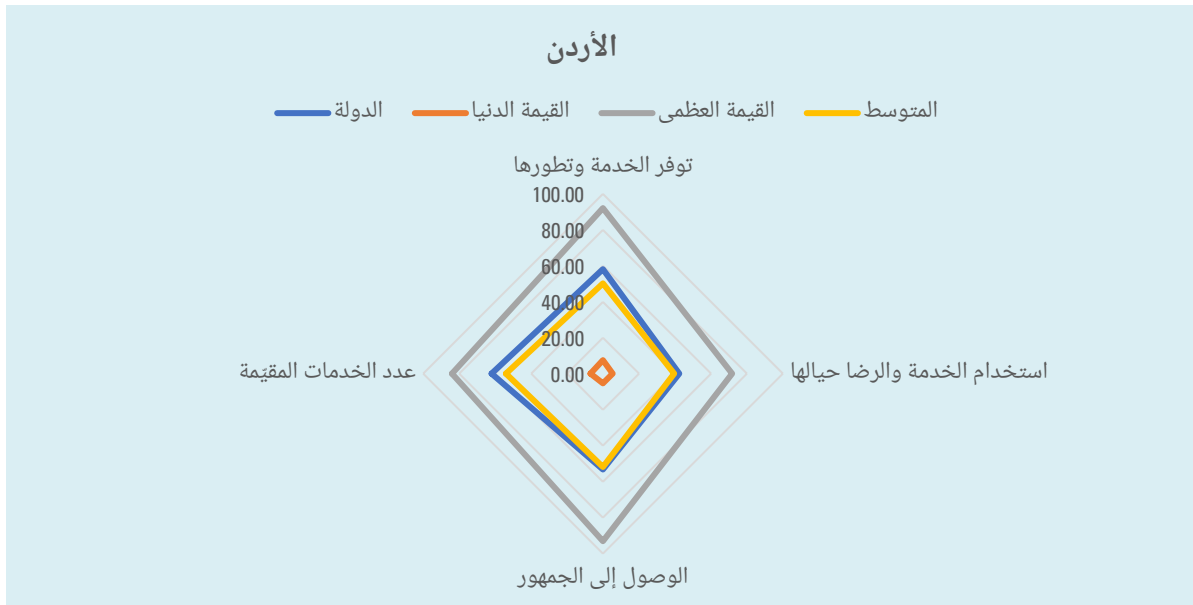
عدد الخدمات	القطاع
1	النقل/المرور/الشرطة
8	التجارة والصناعة
9	الشؤون الحكومية المشتركة
7	التعليم
5	الصحة
5	الداخلية
5	الشؤون البلدية
3	العمل
4	الشؤون الاجتماعية
2	المالية
5	المرافق
2	الهجرة
2	العدل
4	السياحة
62	الإجمالي

1. قيم الركائز الأساسية للمؤشر

يعرض الجدول التالي قيم الركائز الأساسية الثلاث التي تم الحصول عليها في عام 2021، مع مقارنتها بقيم عام 2020.

الركيزة الأساسية	القيمة في عام 2020 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2021 (بالنسبة المئوية)
توفر الخدمة وتطورها	36.35	58.13
استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها	28.82	42.37
الوصول إلى الجمهور	38.21	53.22

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



2. مؤشرات الأداء الرئيسية لتوفر الخدمة وتطورها

ثبين الجداول التالية نتائج مؤشرات الأداء الرئيسية وفقاً لكل ركيزة أساسية بين عامي 2020 و2021.

القيمة في عام 2021 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2020 (بالنسبة المئوية)	مؤشر الأداء الرئيسي لتوفر الخدمة وتطورها
71.42	48.25	مستوى تطور الخدمات على البوابة الإلكترونية
90.00	40.00	توفر ميزات التخصيص في صفحات الوب المتاحة للمستخدمين
58.09	37.98	مستوى تطور الخدمات النقالة
43.71	33.48	مستوى توفر الخدمات النقالة
19.83	24.76	توفر التطبيقات على المنصات النقالة
49.94	29.90	توفر اللغات على البوابة الإلكترونية
52.99	29.02	توفير وسيلة لآراء المستخدم عبر البوابة الإلكترونية
20.81	6.80	توفر خصائص لذوي الإعاقة عبر البوابة الإلكترونية
43.44	25.38	توفر اللغات على التطبيقات النقالة
10.36	11.03	توفير وسيلة لآراء المستخدم عبر النقال
0.00	2.49	توفر خصائص لذوي الإعاقة عبر النقال
24.05	21.28	التشغيل البيئي بين القنوات
67.00	47.50	مستوى الأمن على القنوات
81.00	55.00	مستوى توفر البيانات المفتوحة
71.00	40.00	صيغة تقديم البيانات المفتوحة

3. مؤشرات الأداء الرئيسية لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها

القيمة في عام 2021 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2020 (بالنسبة المئوية)	مؤشر الأداء الرئيسي لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها
50.95	24.90	مستوى الاستخدام عبر البوابة الإلكترونية
8.97	2.81	مستوى الاستخدام عبر النقال
79.42	57.94	الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر البوابة الإلكترونية
12.18	29.12	الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر النقال
57.08	13.85	مستوى رضا المستخدم عبر البوابة الإلكترونية
49.15	43.26	مستوى رضا المستخدم عبر النقال

4. مؤشرات الأداء الرئيسية للوصول إلى الجمهور

مؤشر الأداء الرئيسي للوصول إلى الجمهور	القيمة فى عام 2020 (بالنسبة المئوية)	القيمة فى عام 2021 (بالنسبة المئوية)
نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق (من الخدمات المقيّمة فى المؤشر)	28.32	43.57
نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق (من الخدمات كافة على مستوى المؤسسات)	33.11	43.15
توفر أدوات للتواصل ودعم الأفراد	46.67	63.00

الملاحظات والتوصيات

أحرزت نتيجة المؤشر الإجمالية زيادةً بحوالي 17 في المائة عن عام 2020، كما أحرزت ركائز المؤشر الثلاث تقدماً كبيراً خاصة بما يتعلق بركيزة "توفر الخدمة وتطورها". وهذا يدل على وتيرة التطبيق المتسارعة لمفاهيم الحكومة الإلكترونية والاهتمام بالخدمات المطروحة للمواطنين. إذ يُعتبر عدد الخدمات المقيمة مرتفعاً وقد شمل مجالاً واسعاً من القطاعات.

أما على مستوى مؤشرات الأداء الرئيسية، فيمكن ملاحظة التقدم الكبير الحاصل في نتائج المؤشرات المتعلقة بتوفير ميزات التخصيص في صفحات الوب المتاحة للمستخدمين، وتوفر البيانات المفتوحة وصيغة تقديمها، واستخدام الخدمات عبر البوابة ورضا المستخدمين حيالها.

يُوصى باستمرار العمل على تحسين المجالات التي تغطيها ركائز المؤشر الثلاث بالتوازي مع إطلاق خدمات إلكترونية جديدة، بالإضافة إلى ضرورة توفير خصائص تأخذ بالحسبان نفاذ الأشخاص ذوي الإعاقة للخدمات الحكومية الإلكترونية عبر البوابة والتطبيقات النقالة. كما يُوصى بتوفير التطبيقات النقالة لتشمل المزيد من المنصات وهذا ما سيؤثر إيجاباً على سهولة وصول المستخدمين للخدمات وتحسين نسب استخدامها عبر النقال.

باء. الإمارات العربية المتحدة

يبين الجدول التالي القيم الإجمالية للمؤشر بين عامي 2020 و2021.

2021	2020	
74.00	68.62	القيمة الإجمالية للمؤشر (بالنسبة المئوية)
3	1	الترتيب الإقليمي
79	71	عدد الخدمات المقيّمة
20	20	عدد المؤسسات المقيّمة

ويبين الجدول التالي توزع الخدمات المقيّمة بحسب القطاع.

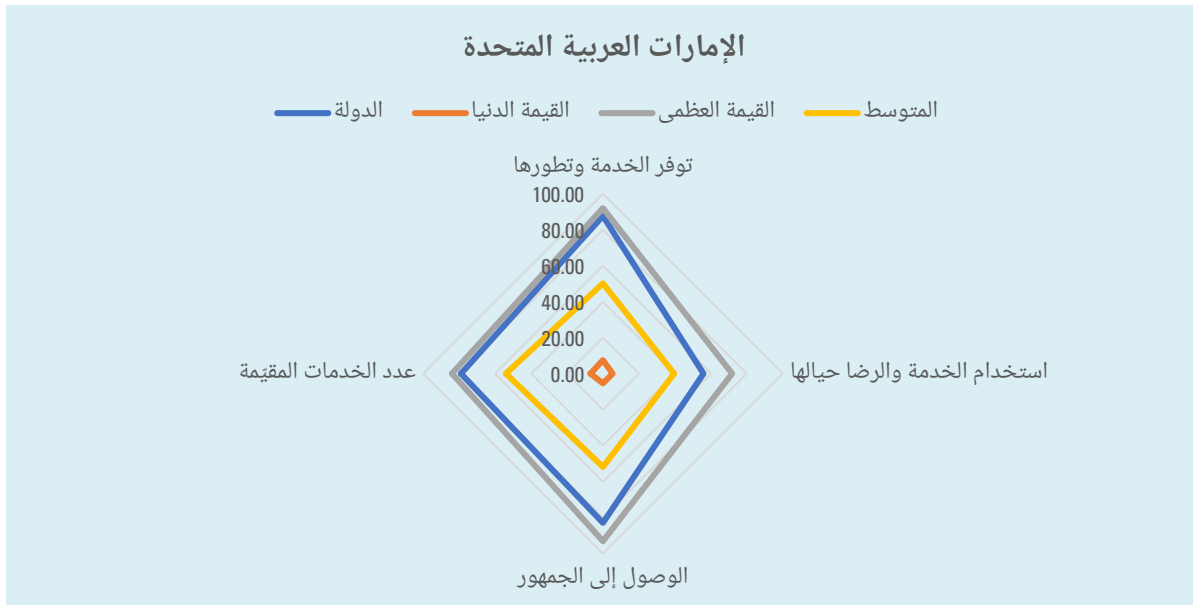
عدد الخدمات	القطاع
10	النقل/المرور/الشرطة
11	التجارة والصناعة
9	الشؤون الحكومية المشتركة
9	التعليم
7	الصحة
6	الداخلية
5	الشؤون البلدية
4	العمل
4	الشؤون الاجتماعية
2	المالية
5	المرافق
2	الهجرة
2	العدل
3	السياحة
79	الإجمالي

1. قيم الركائز الأساسية للمؤشر

يعرض الجدول التالي قيم الركائز الأساسية الثلاث التي تم الحصول عليها في عام 2021، مع مقارنتها بقيم عام 2020.

الركيزة الأساسية	القيمة في عام 2020 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2021 (بالنسبة المئوية)
توفر الخدمة وتطورها	79.42	87.71
استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها	51.33	55.85
الوصول إلى الجمهور	81.58	82.89

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



2. مؤشرات الأداء الرئيسية لتوفر الخدمة وتطورها

تبين الجداول التالية نتائج مؤشرات الأداء الرئيسية في عامي 2020 و2021، وفقاً لكل ركيزة أساسية.

القيمة في عام 2021 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2020 (بالنسبة المئوية)	مؤشر الأداء الرئيسي لتوفر الخدمة وتطورها
93.06	86.15	مستوى تطور الخدمات على البوابة الإلكترونية
100.00	90.00	توفر ميزات التخصيص في صفحات الوب المتاحة للمستخدمين
92.64	78.11	مستوى تطور الخدمات النقالة
75.89	70.45	مستوى توفر الخدمات النقالة
56.72	61.31	توفر التطبيقات على المنصات النقالة
77.75	71.62	توفر اللغات على البوابة الإلكترونية
89.30	77.03	توفير وسيلة لآراء المستخدم عبر البوابة الإلكترونية
90.55	72.06	توفر خصائص لذوي الإعاقة عبر البوابة الإلكترونية
75.43	66.24	توفر اللغات على التطبيقات النقالة
81.26	68.99	توفير وسيلة لآراء المستخدم عبر النقال
82.50	65.26	توفر خصائص لذوي الإعاقة عبر النقال
90.56	70.49	التشغيل البيئي بين القنوات
95.33	89.33	مستوى الأمن على القنوات
88.00	87.00	مستوى توفر البيانات المفتوحة
97.00	92.00	صيغة تقديم البيانات المفتوحة

3. مؤشرات الأداء الرئيسية لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها

القيمة في عام 2021 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2020 (بالنسبة المئوية)	مؤشر الأداء الرئيسي لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها
70.67	60.04	مستوى الاستخدام عبر البوابة الإلكترونية
27.57	17.66	مستوى الاستخدام عبر النقال
89.02	88.28	الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر البوابة الإلكترونية
21.22	17.47	الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر النقال
76.82	70.39	مستوى رضا المستخدم عبر البوابة الإلكترونية
57.33	57.17	مستوى رضا المستخدم عبر النقال

4. مؤشرات الأداء الرئيسية للوصول إلى الجمهور

مؤشر الأداء الرئيسي للوصول إلى الجمهور	القيمة في عام 2020 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2021 (بالنسبة المئوية)
نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق (من الخدمات المقيّمة في المؤشر)	82.21	91.00
نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق (من الخدمات كافة على مستوى المؤسسات)	74.81	70.25
توفر أدوات للتواصل ودعم الأفراد	83.16	81.00

الملاحظات والتوصيات

أحرزت نتيجة المؤشر الإجمالية زيادةً بحوالي 5 في المائة عن عام 2020، مع زيادة ملحوظة بنتائج الركائز الثلاث الأساسية. وتدلل هذه القيم على مستوى نضج متقدم جداً للخدمات الحكومية الإلكترونية. ويُعدّ عدد الخدمات المقيّمة مرتفعاً جداً وقد شمل مجالاً واسعاً من القطاعات.

أما على مستوى مؤشرات الأداء الرئيسية، فيمكن ملاحظة التقدّم الكبير الحاصل في نتيجة المؤشر المتعلق بإمكانية التشغيل البيئي بين القنوات، وتوفير خصائص للأشخاص ذوي الإعاقة عبر البوابة الإلكترونية والتطبيقات النقالة. كما حصلت معظم مؤشرات الأداء الرئيسية على زيادات بنسب متفاوتة.

يمكن دعم الجهود المبذولة في تحسين نسب استخدام الخدمات عبر النقال سواء أكان لخدمات المؤشر أو لكافة الخدمات المقدّمة عبر المؤسسات.

جيم. البحرين

يبين الجدول التالي القيم الإجمالية للمؤشر بين عامي 2020 و2021.

2021	2020	
66.24	51.71	القيمة الإجمالية للمؤشر (بالنسبة المئوية)
4	5	الترتيب الإقليمي
72	74	عدد الخدمات المقيّمة
20	17	عدد المؤسسات المقيّمة

ويبين الجدول التالي توزع الخدمات المقيّمة بحسب القطاع.

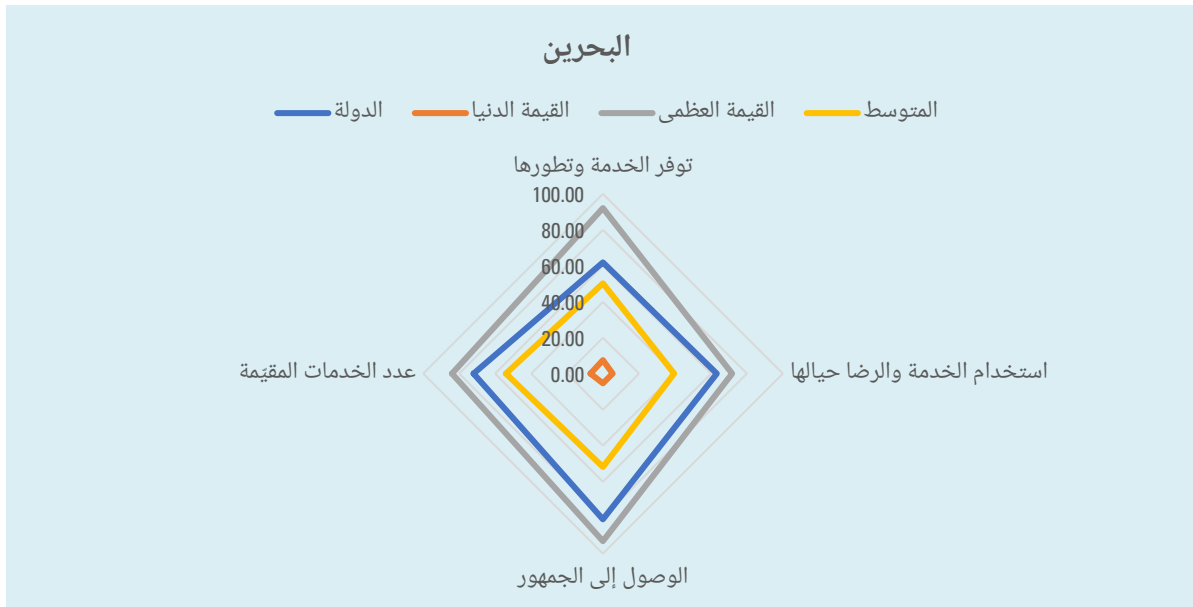
عدد الخدمات	القطاع
5	النقل/المرور/الشرطة
12	التجارة والصناعة
9	الشؤون الحكومية المشتركة
8	التعليم
7	الصحة
6	الداخلية
5	الشؤون البلدية
4	العمل
4	الشؤون الاجتماعية
1	المالية
5	المرافق
2	الهجرة
2	العدل
2	السياحة
72	الإجمالي

1. قيم الركائز الأساسية للمؤشر

يعرض الجدول التالي قيم الركائز الأساسية الثلاث التي تم الحصول عليها في عام 2021، مع مقارنتها بقيم عام 2020.

الركيزة الأساسية	القيمة في عام 2020 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2021 (بالنسبة المئوية)
توفر الخدمة وتطورها	54.65	61.90
استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها	43.13	63.23
الوصول إلى الجمهور	62.98	80.94

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



2. مؤشرات الأداء الرئيسية لتوفر الخدمة وتطورها

تبين الجداول التالية نتائج مؤشرات الأداء الرئيسية في عامي 2020 و2021، وفقاً لكل ركيزة أساسية.

القيمة في عام 2021 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2020 (بالنسبة المئوية)	مؤشر الأداء الرئيسي لتوفر الخدمة وتطورها
81.47	82.69	مستوى تطور الخدمات على البوابة الإلكترونية
15.00	10.00	توفر ميزات التخصيص في صفحات الوب المتاحة للمستخدمين
83.49	79.07	مستوى تطور الخدمات النقالة
60.75	58.31	مستوى توفر الخدمات النقالة
32.11	25.46	توفر التطبيقات على المنصات النقالة
67.19	69.35	توفر اللغات على البوابة الإلكترونية
82.34	85.74	توفير وسيلة لآراء المستخدم عبر البوابة الإلكترونية
50.08	54.06	توفر خصائص لذوي الإعاقة عبر البوابة الإلكترونية
66.65	66.67	توفر اللغات على التطبيقات النقالة
82.34	79.93	توفير وسيلة لآراء المستخدم عبر النقال
51.16	48.92	توفر خصائص لذوي الإعاقة عبر النقال
62.43	7.35	التشغيل البيئي بين القنوات
85.83	71.00	مستوى الأمن على القنوات
93.00	61.05	مستوى توفر البيانات المفتوحة
83.00	52.22	صيغة تقديم البيانات المفتوحة

3. مؤشرات الأداء الرئيسية لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها

القيمة في عام 2021 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2020 (بالنسبة المئوية)	مؤشر الأداء الرئيسي لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها
61.87	56.31	مستوى الاستخدام عبر البوابة الإلكترونية
57.85	16.10	مستوى الاستخدام عبر النقال
99.58	56.16	الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر البوابة الإلكترونية
76.45	44.24	الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر النقال
62.63	54.31	مستوى رضا المستخدم عبر البوابة الإلكترونية
48.03	39.90	مستوى رضا المستخدم عبر النقال

4. مؤشرات الأداء الرئيسية للوصول إلى الجمهور

مؤشر الأداء الرئيسي للوصول إلى الجمهور	القيمة في عام 2020 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2021 (بالنسبة المئوية)
نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق (من الخدمات المقيّمة في المؤشر)	83.67	83.00
نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق (من الخدمات كافة على مستوى المؤسسات)	47.96	52.58
توفر أدوات للتواصل ودعم الأفراد	53.00	88.00

الملاحظات والتوصيات

أحرزت نتيجة المؤشر الإجمالية زيادةً بحوالي 14 في المائة عن عام 2020، كما أحرزت ركائز المؤشر الثلاث تقدماً كبيراً خاصة بما يتعلق بركيزة "الوصول إلى الجمهور" و"استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها". وهذا يدل على وتيرة التطبيق المتسارعة لمفاهيم الحكومة الإلكترونية والخدمات المطروحة للمواطنين. إذ يُعتبر عدد الخدمات المقيّمة مرتفعاً وقد شمل مجالاً واسعاً من القطاعات، وتعد قيم الركائز الثلاث للمؤشر مرتفعة مقارنةً بمتوسط المنطقة العربية.

أما على مستوى مؤشرات الأداء الرئيسية، فيمكن ملاحظة التقدم الكبير الحاصل في نتائج المؤشرات المتعلقة بتوفر البيانات المفتوحة وصيغة تقديمها، ومؤشرات الاستخدام عبر النقال، وتوفر الدعم للأفراد في المؤسسات، والتشغيل البيئي عبر القنوات. وقد حافظت باقي المؤشرات على قيمها المرتفعة بشكل عام.

يُوصى ببذل المزيد من الجهود لتوفير ميزات التخصيص في صفحات الوب المتاحة للمستخدمين، وتوفير المزيد من الخدمات عبر التطبيقات النقالة مما يسهل على المستخدمين الوصول للخدمات الحكومية بشكل أكبر.

دال. تونس

يبين الجدول التالي القيم الإجمالية للمؤشر بين عامي 2020 و2021.

2021	2020	
23.87	29.47	القيمة الإجمالية للمؤشر (بالنسبة المئوية)
9	8	الترتيب الإقليمي
32	33	عدد الخدمات المقيّمة
13	15	عدد المؤسسات المقيّمة

ويبين الجدول التالي توزيع الخدمات المقيّمة بحسب القطاع.

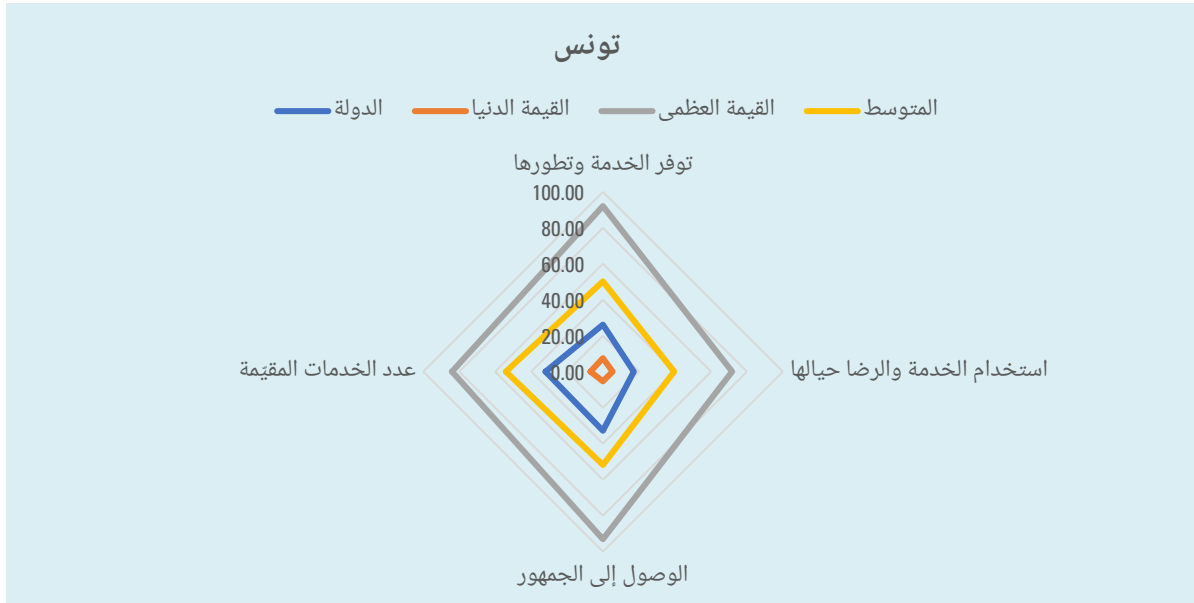
عدد الخدمات	القطاع
4	النقل/المرور/الشرطة
3	التجارة والصناعة
5	الشؤون الحكومية المشتركة
3	التعليم
3	الصحة
2	الداخلية
1	الشؤون البلدية
1	العمل
2	الشؤون الاجتماعية
2	المالية
3	المرافق
0	الهجرة
1	العدل
2	السياحة
32	الإجمالي

1. قيم الركائز الأساسية للمؤشر

يعرض الجدول التالي قيم الركائز الأساسية الثلاث التي تم الحصول عليها في عام 2021، مع مقارنتها بقيم عام 2020.

الركيزة الأساسية	القيمة في عام 2020 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2021 (بالنسبة المئوية)
توفر الخدمة وتطورها	30.14	26.20
استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها	25.59	17.09
الوصول إلى الجمهور	35.87	32.79

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



2. مؤشرات الأداء الرئيسية لتوفر الخدمة وتطورها

ثبين الجداول التالية نتائج مؤشرات الأداء الرئيسية في عامي 2020 و2021، وفقاً لكل ركيزة أساسية.

القيمة في عام 2021 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2020 (بالنسبة المئوية)	مؤشر الأداء الرئيسي لتوفر الخدمة وتطورها
36.59	39.69	مستوى تطور الخدمات على البوابة الإلكترونية
35.00	40.00	توفر ميزات التخصيص في صفحات الوب المتاحة للمستخدمين
36.27	31.46	مستوى تطور الخدمات النقالة
15.84	18.92	مستوى توفر الخدمات النقالة
0.65	3.60	توفر التطبيقات على المنصات النقالة
29.39	30.46	توفر اللغات على البوابة الإلكترونية
27.28	32.67	توفير وسيلة لآراء المستخدم عبر البوابة الإلكترونية
15.67	25.46	توفر خصائص لذوي الإعاقة عبر البوابة الإلكترونية
24.52	25.43	توفر اللغات على التطبيقات النقالة
10.45	15.84	توفير وسيلة لآراء المستخدم عبر النقال
7.38	14.93	توفر خصائص لذوي الإعاقة عبر النقال
0.00	4.68	التشغيل البيئي بين القنوات
34.83	33.33	مستوى الأمن على القنوات
31.00	41.05	مستوى توفر البيانات المفتوحة
23.16	48.42	صيغة تقديم البيانات المفتوحة

3. مؤشرات الأداء الرئيسية لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها

القيمة في عام 2021 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2020 (بالنسبة المئوية)	مؤشر الأداء الرئيسي لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها
32.14	29.47	مستوى الاستخدام عبر البوابة الإلكترونية
1.37	3.00	مستوى الاستخدام عبر النقال
52.54	45.63	الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر البوابة الإلكترونية
17.82	8.09	الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر النقال
28.71	5.27	مستوى رضا المستخدم عبر البوابة الإلكترونية
0.00	51.22	مستوى رضا المستخدم عبر النقال

4. مؤشرات الأداء الرئيسية للوصول إلى الجمهور

مؤشر الأداء الرئيسي للوصول إلى الجمهور	القيمة في عام 2020 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2021 (بالنسبة المئوية)
نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق (من الخدمات المقيمة في المؤشر)	37.65	31.09
نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق (من الخدمات كافة على مستوى المؤسسات)	34.60	33.75
توفر أدوات للتواصل ودعم الأفراد	35.00	33.68

الملاحظات والتوصيات

تراجعت نتيجة المؤشر الإجمالية بمقدار 5 في المائة مقارنةً مع العام 2020، كما تراجعت نتائج الركائز الثلاث الأساسية للمؤشر بشكل طفيفاً. وتدلل هذه النتائج بشكل عام على مستوى نضوج مبكر للخدمات الحكومية الإلكترونية المقيمة.

أما على مستوى مؤشرات الأداء الرئيسية، فيتضح التقدم الملحوظ بالمؤشر المتعلق بنسبة رضا المستخدمين عن الخدمات المطروحة عبر البوابة الإلكترونية، ولكن تتراجع بالمقابل معظم مؤشرات الأداء بنسب طفيفة.

يوصى بإتاحة المزيد من الخدمات الحكومية بشكل إلكتروني مع رقمنة كافة مراحلها سواء عبر البوابة الإلكترونية أو التطبيقات النقالة لتشمل مجالاً أوسع من القطاعات المختلفة، مع أهمية توفير التطبيقات عبر المنصات المختلفة، وهذا ما يسهل وصول المستخدمين لهذه الخدمات، مع الأخذ بالحسبان إمكانية توفير خصائص للأشخاص ذوي الإعاقة.

أ. لم يتم الحصول على بيانات كافية في بعض المجالات، بحيث يمكن معالجتها وعرضها، كما في حال مؤشر رضا المستخدم عن الخدمات المطروحة عبر النقال، وإمكانية التشغيل البيئي بين القنوات.

هـ. الجزائر

يبين الجدول التالي القيم الإجمالية للمؤشر بين عامي 2020 و2021.

2021	2020	
34.70	-	القيمة الإجمالية للمؤشر (بالنسبة المئوية)
8	-	الترتيب الإقليمي
34	-	عدد الخدمات المقيّمة
17	-	عدد المؤسسات المقيّمة

ويبين الجدول التالي توزيع الخدمات المقيّمة بحسب القطاع.

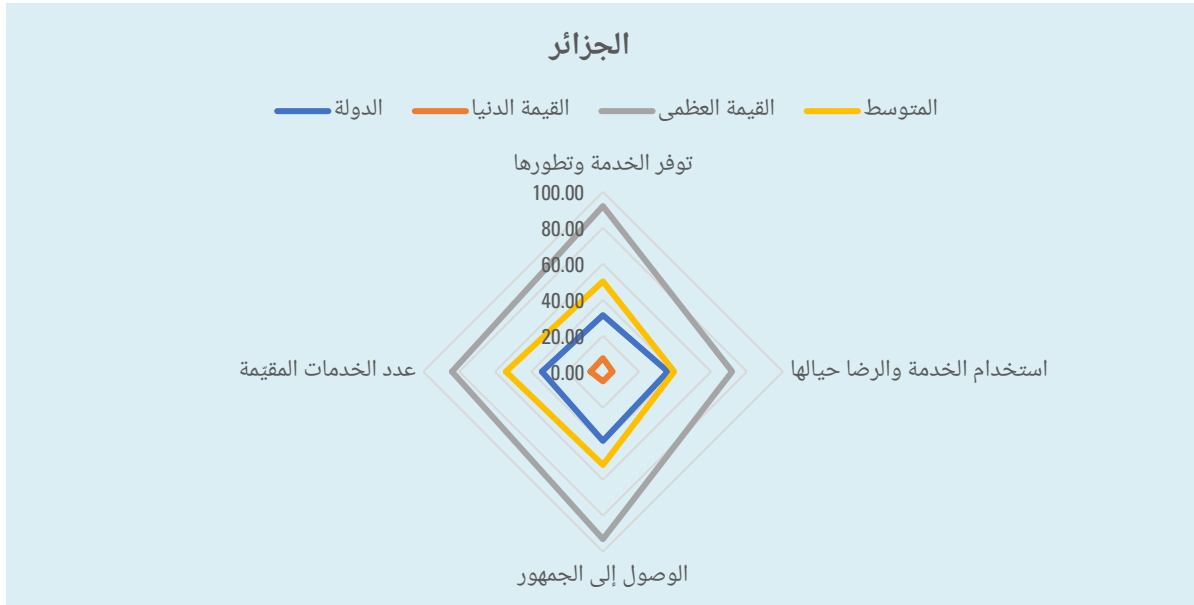
عدد الخدمات	القطاع
0	النقل/المرور/الشرطة
5	التجارة والصناعة
2	الشؤون الحكومية المشتركة
9	التعليم
2	الصحة
5	الداخلية
0	الشؤون البلدية
3	العمل
3	الشؤون الاجتماعية
0	المالية
3	المرافق
0	الهجرة
2	العدل
0	السياحة
34	الإجمالي

1. قيم الركائز الأساسية للمؤشر

يعرض الجدول التالي قيم الركائز الأساسية الثلاث التي تم الحصول عليها في عام 2021، مع مقارنتها بقيم عام 2020.

الركيزة الأساسية	القيمة في عام 2020 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2021 (بالنسبة المئوية)
توفر الخدمة وتطورها	-	31.47
استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها	-	36.05
الوصول إلى الجمهور	-	38.42

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



2. مؤشرات الأداء الرئيسية لتوفر الخدمة وتطورها

تبين الجداول التالية نتائج مؤشرات الأداء الرئيسية في عامي 2020 و2021، وفقاً لكل ركيزة أساسية.

القيمة في عام 2021 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2020 (بالنسبة المئوية)	مؤشر الأداء الرئيسي لتوفر الخدمة وتطورها
36.11	-	مستوى تطور الخدمات على البوابة الإلكترونية
60.00	-	توفر ميزات التخصيص في صفحات الوب المتاحة للمستخدمين
27.05	-	مستوى تطور الخدمات النقالة
20.68	-	مستوى توفر الخدمات النقالة
6.07	-	توفر التطبيقات على المنصات النقالة
31.72	-	توفر اللغات على البوابة الإلكترونية
20.40	-	توفير وسيلة لآراء المستخدم عبر البوابة الإلكترونية
5.56	-	توفر خصائص لذوي الإعاقة عبر البوابة الإلكترونية
24.98	-	توفر اللغات على التطبيقات النقالة
6.97	-	توفير وسيلة لآراء المستخدم عبر النقال
0.00	-	توفر خصائص لذوي الإعاقة عبر النقال
6.91	-	التشغيل البيئي بين القنوات
55.00	-	مستوى الأمن على القنوات
41.05	-	مستوى توفر البيانات المفتوحة
32.63	-	صيغة تقديم البيانات المفتوحة

3. مؤشرات الأداء الرئيسية لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها

القيمة في عام 2021 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2020 (بالنسبة المئوية)	مؤشر الأداء الرئيسي لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها
33.20	-	مستوى الاستخدام عبر البوابة الإلكترونية
5.00	-	مستوى الاستخدام عبر النقال
81.84	-	الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر البوابة الإلكترونية
17.22	-	الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر النقال
29.97	-	مستوى رضا المستخدم عبر البوابة الإلكترونية
50.74	-	مستوى رضا المستخدم عبر النقال

4. مؤشرات الأداء الرئيسية للوصول إلى الجمهور

مؤشر الأداء الرئيسي للوصول إلى الجمهور	القيمة فى عام 2020 (بالنسبة المئوية)	القيمة فى عام 2021 (بالنسبة المئوية)
نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق (من الخدمات المقيّمة فى المؤشر)	-	25.17
نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق (من الخدمات كافة على مستوى المؤسسات)	-	36.02
توفر أدوات للتواصل ودعم الأفراد	-	48.42

الملاحظات والتوصيات

تُعبّر نتيجة المؤشر الإجمالية، بالإضافة إلى نتائج الركائز الثلاث الأساسية، عن مستوى نضج متوسط للخدمات الحكومية الإلكترونية. أما على مستوى مؤشرات الأداء الرئيسية، فقد حازت المؤشرات المتعلقة بمستوى الأمن عبر القنوات، وتوفير ميزات التخصيص في صفحات الوب للمستخدمين، والاستخدام الإجمالي للخدمات في المؤسسات عبر البوابة الإلكترونية، على نتائج جيدة، في حين حصلت معظم المؤشرات الأخرى على نتائج متوسطة.

يُوصى بإتاحة المزيد من الخدمات الحكومية بشكل إلكتروني مع رقمنة كافة مراحلها، سواء عبر البوابة أو التطبيقات النقلة، لتشمل مجالاً أوسع من القطاعات المختلفة، مع ضرورة توفير خصائص تأخذ بالحسبان نفاذ الأشخاص ذوي الإعاقة للخدمات، سواء عبر البوابة أو النقال. كما يُوصى بإتاحة الخدمات عبر التطبيقات النقلة وهذا ما يسهّل الوصول لها ويحسن من نسب استخدامها.

واو. الجمهورية العربية السورية

يبين الجدول التالي القيم الإجمالية للمؤشر بين عامي 2020 و2021.

2021	2020	
16.69	12.58	القيمة الإجمالية للمؤشر (بالنسبة المئوية)
12	11	الترتيب الإقليمي
29	12	عدد الخدمات المقيّمة
11	11	عدد المؤسسات المقيّمة

ويبين الجدول التالي توزع الخدمات المقيّمة بحسب القطاع.

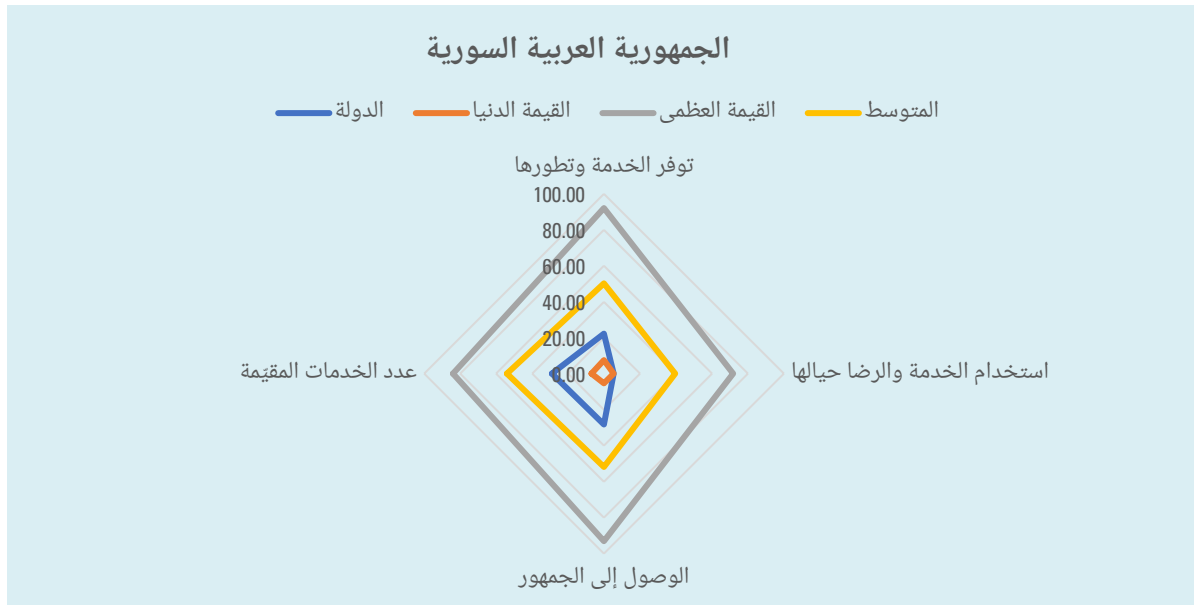
عدد الخدمات	القطاع
4	النقل/المرور/الشرطة
0	التجارة والصناعة
4	الشؤون الحكومية المشتركة
7	التعليم
3	الصحة
3	الداخلية
0	الشؤون البلدية
1	العمل
1	الشؤون الاجتماعية
0	المالية
3	المرافق
0	الهجرة
2	العدل
1	السياحة
29	الإجمالي

1. قيم الركائز الأساسية للمؤشر

يعرض الجدول التالي قيم الركائز الأساسية الثلاث التي تم الحصول عليها في عام 2021، مع مقارنتها بقيم عام 2020.

الركيزة الأساسية	القيمة في عام 2020 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2021 (بالنسبة المئوية)
توفر الخدمة وتطورها	17.15	22.28
استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها	3.51	5.34
الوصول إلى الجمهور	21.59	28.21

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



2. مؤشرات الأداء الرئيسية لتوفر الخدمة وتطورها

تبين الجداول التالية نتائج مؤشرات الأداء الرئيسية في عامي 2020 و2021، وفقاً لكل ركيزة أساسية.

مؤشر الأداء الرئيسي لتوفر الخدمة وتطورها	القيمة في عام 2020 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2021 (بالنسبة المئوية)
مستوى تطور الخدمات على البوابة الإلكترونية	13.83	32.87
توفر ميزات التخصيص في صفحات الوب المتاحة للمستخدمين	55.00	35.00
مستوى تطور الخدمات النقالة	11.67	32.17
مستوى توفر الخدمات النقالة	7.98	18.57
توفر التطبيقات على المنصات النقالة	0.65	5.07
توفر اللغات على البوابة الإلكترونية	6.53	17.35
توفير وسيلة لآراء المستخدم عبر البوابة الإلكترونية	2.49	3.48
توفر خصائص لذوي الإعاقة عبر البوابة الإلكترونية	0.00	0.00
توفر اللغات على التطبيقات النقالة	6.18	17.35
توفير وسيلة لآراء المستخدم عبر النقال	2.49	3.48
توفر خصائص لذوي الإعاقة عبر النقال	0.00	0.00
التشغيل البيئي بين القنوات	0.00	1.53
مستوى الأمن على القنوات	39.17	32.50
مستوى توفر البيانات المفتوحة	10.53	13.00
صيغة تقديم البيانات المفتوحة	4.00	6.00

3. مؤشرات الأداء الرئيسية لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها

مؤشر الأداء الرئيسي لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها	القيمة في عام 2020 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2021 (بالنسبة المئوية)
مستوى الاستخدام عبر البوابة الإلكترونية	0.18	5.40
مستوى الاستخدام عبر النقال	4.27	1.53
الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر البوابة الإلكترونية	13.51	33.33
الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر النقال	8.54	6.83
مستوى رضا المستخدم عبر البوابة الإلكترونية	1.08	1.08
مستوى رضا المستخدم عبر النقال	0.00	0.00

4. مؤشرات الأداء الرئيسية للوصول إلى الجمهور

مؤشر الأداء الرئيسي للوصول إلى الجمهور	القيمة فى عام 2020 (بالنسبة المئوية)	القيمة فى عام 2021 (بالنسبة المئوية)
نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق (من الخدمات المقيّمة فى المؤشر)	5.27	26.74
نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق (من الخدمات كافة على مستوى المؤسسات)	8.33	16.90
توفر أدوات للتواصل ودعم الأفراد	37.00	32.63

الملاحظات والتوصيات

أحرزت نتيجة المؤشر الإجمالية زيادةً بحوالي 4 في المائة عن عام 2020، وترافق ذلك مع زيادات طفيفة في نتائج الركائز الثلاث الأساسية للمؤشر. وعلى الرغم من هذه الزيادة، تدلّ القيمة الإجمالية للمؤشر وقيم الركائز الأساسية على مستوى نضوج مبكر للخدمات الحكومية الإلكترونية. وقد تم تقييم عدد مقبول من الخدمات.

أما على مستوى مؤشرات الأداء الرئيسية، فيمكن ملاحظة التقدم الحاصل في نتائج المؤشرات المتعلقة بنسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق، وتطور مستوى الخدمة عبر البوابة، والاستخدام الإجمالي للخدمات في المؤسسات. ومع ذلك، ما تزال هذه النتائج في مرحلة مبكرة من التطبيق الكامل والفعال.

يوصى بإتاحة المزيد من الخدمات الحكومية بشكل إلكتروني مع رقمنة كافة مراحلها، سواء عبر البوابة أو التطبيقات النقالة، لتشمل مجالاً أوسع من القطاعات المختلفة، بالإضافة إلى ضرورة إتاحة الخدمات عبر التطبيقات النقالة وتغطيتها للمنصات المختلفة، وهذا ما يسهل استخدامها. كما يوصى بتوفير خصائص للأشخاص ذوي الإعاقة سواء عبر البوابة أو النقال، والعمل على زيادة رضا المستخدمين من خلال معالجة شكاويهم.

زاي. العراق

يبين الجدول التالي القيم الإجمالية للمؤشر بين عامي 2020 و2021.

2021	2020	
20.83	2.34	القيمة الإجمالية للمؤشر (بالنسبة المئوية)
10	15	الترتيب الإقليمي
30	4	عدد الخدمات المقيّمة
13	3	عدد المؤسسات المقيّمة

ويبين الجدول التالي توزع الخدمات المقيّمة بحسب القطاع.

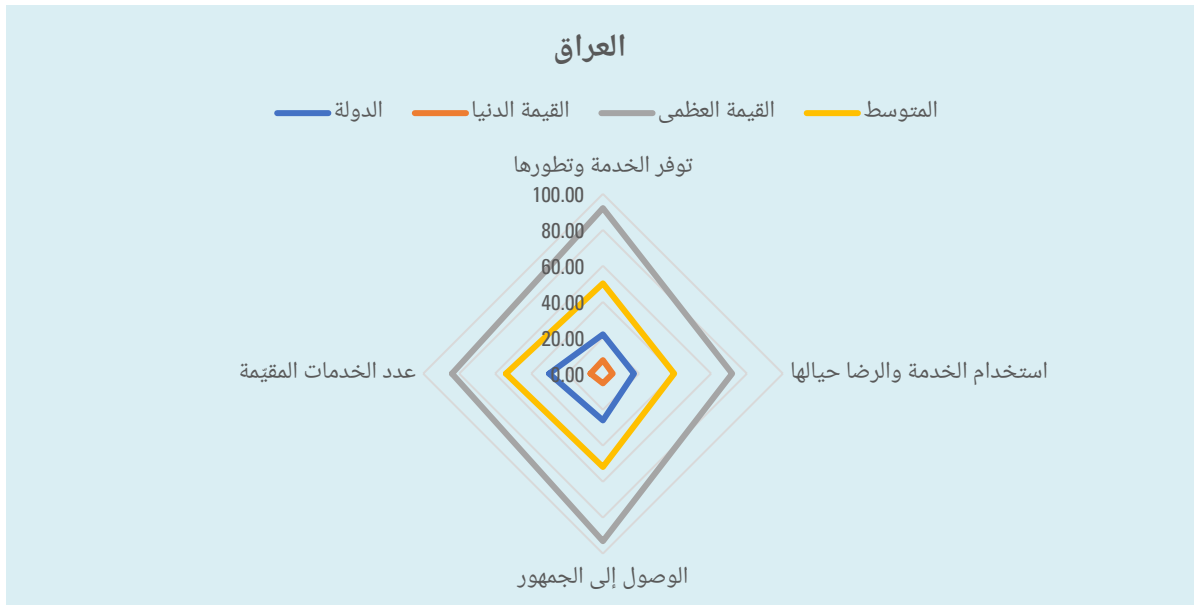
عدد الخدمات	القطاع
7	النقل/المرور/الشرطة
6	التجارة والصناعة
2	الشؤون الحكومية المشتركة
3	التعليم
2	الصحة
3	الداخلية
1	الشؤون البلدية
2	العمل
2	الشؤون الاجتماعية
0	المالية
1	المرافق
0	الهجرة
1	العدل
0	السياحة
30	الإجمالي

1. قيم الركائز الأساسية للمؤشر

يعرض الجدول التالي قيم الركائز الأساسية الثلاث التي تم الحصول عليها في عام 2021، مع مقارنتها بقيم عام 2020.

الركيزة الأساسية	القيمة في عام 2020 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2021 (بالنسبة المئوية)
توفر الخدمة وتطورها	1.62	21.90
استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها	2.31	17.21
الوصول إلى الجمهور	3.82	25.93

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



2. مؤشرات الأداء الرئيسية لتوفر الخدمة وتطورها

تبين الجداول التالية نتائج مؤشرات الأداء الرئيسية في عامي 2020 و2021، وفقاً لكل ركيزة أساسية.

مؤشر الأداء الرئيسي لتوفر الخدمة وتطورها	القيمة في عام 2020 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2021 (بالنسبة المئوية)
مستوى تطور الخدمات على البوابة الإلكترونية	2.17	28.95
توفر ميزات التخصيص في صفحات الوب المتاحة للمستخدمين	0.00	30.00
مستوى تطور الخدمات النقالة	0.00	29.88
مستوى توفر الخدمات النقالة	1.89	15.39
توفر التطبيقات على المنصات النقالة	0.00	3.05
توفر اللغات على البوابة الإلكترونية	2.73	19.39
توفير وسيلة لآراء المستخدم عبر البوابة الإلكترونية	1.82	10.70
توفر خصائص لذوي الإعاقة عبر البوابة الإلكترونية	0.00	4.64
توفر اللغات على التطبيقات النقالة	1.91	19.39
توفير وسيلة لآراء المستخدم عبر النقال	0.00	9.54
توفر خصائص لذوي الإعاقة عبر النقال	0.00	4.64
التشغيل البيئي بين القنوات	0.00	0.00
مستوى الأمن على القنوات	2.93	24.83
مستوى توفر البيانات المفتوحة	8.00	27.00
صيغة تقديم البيانات المفتوحة	7.00	27.00

3. مؤشرات الأداء الرئيسية لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها

مؤشر الأداء الرئيسي لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها	القيمة في عام 2020 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2021 (بالنسبة المئوية)
مستوى الاستخدام عبر البوابة الإلكترونية	1.82	23.09
مستوى الاستخدام عبر النقال	0.00	12.54
الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر البوابة الإلكترونية	10.53	53.12
الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر النقال	4.76	22.96
مستوى رضا المستخدم عبر البوابة الإلكترونية	1.79	20.49
مستوى رضا المستخدم عبر النقال	0.00	0.57

4. مؤشرات الأداء الرئيسية للوصول إلى الجمهور

القيمة في عام 2021 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2020 (بالنسبة المئوية)	مؤشر الأداء الرئيسي للوصول إلى الجمهور
20.15	1.08	نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق (من الخدمات المقبلة في المؤشر)
24.13	1.88	نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق (من الخدمات كافة على مستوى المؤسسات)
30.53	6.32	توفر أدوات للتواصل ودعم الأفراد

الملاحظات والتوصيات

أحرزت نتيجة المؤشر الإجمالية زيادةً بحوالي 19 في المائة عن عام 2020، وترافق ذلك مع زيادة ملحوظة في نتائج الركائز الثلاث الأساسية للمؤشر. وعلى الرغم من هذا التقدم الملحوظ، تدل القيمة الإجمالية للمؤشر وقيم الركائز الأساسية على مستوى نضوج مبكر للخدمات الحكومية الإلكترونية. وقد تم تقييم عدد مقبول من الخدمات، مع ضرورة إتاحة المزيد من الخدمات الإلكترونية لتشمل المزيد من القطاعات المختلفة.

أما على مستوى مؤشرات الأداء الرئيسية، فيمكن ملاحظة التقدم الكبير الحاصل في نتائج المؤشرات المتعلقة بتوفير ميزات التخصيص للمستخدمين في صفحات الوب، واستخدام الخدمات عبر البوابات الإلكترونية، وتوفير الدعم للأفراد عبر المؤسسات، بالإضافة إلى ارتفاع نتائج معظم مؤشرات الأداء الرئيسية. ومع ذلك، ما تزال هذه النتائج في مرحلة مبكرة من التطبيق الكامل والفعال.

يوصى بإتاحة المزيد من الخدمات الحكومية بشكل إلكتروني مع رقمنة كافة مراحلها، سواء عبر البوابة الإلكترونية أو التطبيقات النقالة، بالإضافة إلى نشر حملات تسويقية وتوعوية مرافقة لهذه الخدمات وهذا ما يشكل أساساً لبدء استخدامها من قبل المواطنين بشكل أكبر. كما يوصى بتوفير التطبيقات النقالة على المنصات المختلفة وتوفير خصائص تأخذ بالحسبان نفاذ الأشخاص ذوي الإعاقة للخدمات الحكومية الإلكترونية سواء عبر البوابة الإلكترونية أو التطبيقات النقالة.

حاء. عُمان

يبين الجدول التالي القيم الإجمالية للمؤشر بين عامي 2020 و2021.

2021	2020	
64.10	61.04	القيمة الإجمالية للمؤشر (بالنسبة المئوية)
5	3	الترتيب الإقليمي
82	81	عدد الخدمات المقيّمة
20	22	عدد المؤسسات المقيّمة

ويبين الجدول التالي توزيع الخدمات المقيّمة حسب القطاع.

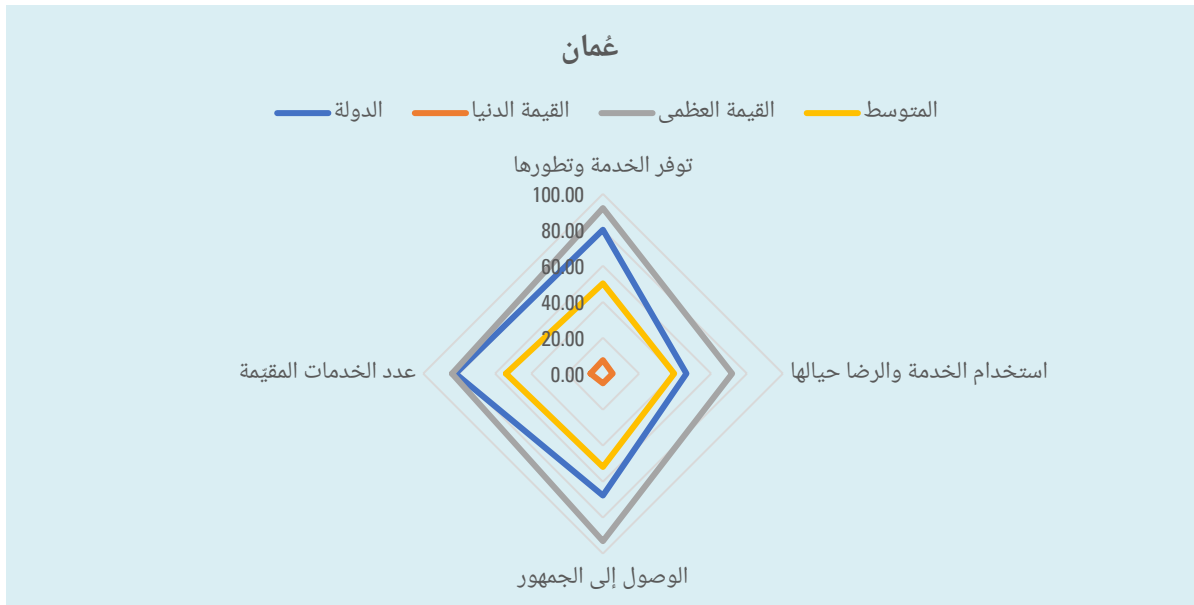
عدد الخدمات	القطاع
9	النقل/المرور/الشرطة
13	التجارة والصناعة
9	الشؤون الحكومية المشتركة
9	التعليم
7	الصحة
6	الداخلية
5	الشؤون البلدية
4	العمل
5	الشؤون الاجتماعية
1	المالية
5	المرافق
2	الهجرة
3	العدل
4	السياحة
82	الإجمالي

1. قيم الركائز الأساسية للمؤشر

يعرض الجدول التالي قيم الركائز الأساسية الثلاث التي تم الحصول عليها في عام 2021، مع مقارنتها بقيم عام 2020.

الركيزة الأساسية	القيمة في عام 2020 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2021 (بالنسبة المئوية)
توفر الخدمة وتطورها	73.16	80.06
استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها	49.38	46.35
الوصول إلى الجمهور	60.12	67.70

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



2. مؤشرات الأداء الرئيسية لتوفر الخدمة وتطورها

تبين الجداول التالية نتائج مؤشرات الأداء الرئيسية في عامي 2020 و2021، وفقاً لكل ركيزة أساسية.

القيمة في عام 2021 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2020 (بالنسبة المئوية)	مؤشر الأداء الرئيسي لتوفر الخدمة وتطورها
95.99	90.95	مستوى تطور الخدمات على البوابة الإلكترونية
85.00	70.00	توفر ميزات التخصيص في صفحات الوب المتاحة للمستخدمين
95.32	83.52	مستوى تطور الخدمات النقالة
63.63	66.20	مستوى توفر الخدمات النقالة
38.01	48.84	توفر التطبيقات على المنصات النقالة
77.80	74.52	توفر اللغات على البوابة الإلكترونية
94.44	65.01	توفير وسيلة لآراء المستخدم عبر البوابة الإلكترونية
96.35	61.03	توفر خصائص لذوي الإعاقة عبر البوابة الإلكترونية
68.62	69.05	توفر اللغات على التطبيقات النقالة
79.19	53.32	توفير وسيلة لآراء المستخدم عبر النقال
76.87	57.13	توفر خصائص لذوي الإعاقة عبر النقال
52.37	51.12	التشغيل البيئي بين القنوات
84.50	76.00	مستوى الأمن على القنوات
84.00	72.63	مستوى توفر البيانات المفتوحة
76.00	87.37	صيغة تقديم البيانات المفتوحة

3. مؤشرات الأداء الرئيسية لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها

القيمة في عام 2021 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2020 (بالنسبة المئوية)	مؤشر الأداء الرئيسي لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها
70.48	64.98	مستوى الاستخدام عبر البوابة الإلكترونية
38.12	19.90	مستوى الاستخدام عبر النقال
78.14	69.88	الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر البوابة الإلكترونية
23.54	46.05	الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر النقال
49.01	47.15	مستوى رضا المستخدم عبر البوابة الإلكترونية
41.47	55.24	مستوى رضا المستخدم عبر النقال

4. مؤشرات الأداء الرئيسية للوصول إلى الجمهور

مؤشر الأداء الرئيسي للوصول إلى الجمهور	القيمة في عام 2020 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2021 (بالنسبة المئوية)
نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق (من الخدمات المقيّمة في المؤشر)	59.45	83.67
نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق (من الخدمات كافة على مستوى المؤسسات)	48.77	45.57
توفر أدوات للتواصل ودعم الأفراد	64.00	63.16

الملاحظات والتوصيات

أحرزت نتيجة المؤشر الإجمالية زيادةً بحوالي 3 في المائة عن عام 2020، وذلك من خلال ارتفاع ريزتي "توفر الخدمة وتطورها" و"الوصول إلى الجمهور"، مع انخفاض طفيف بركيزة "استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها". وتعدّ نتيجة ركيّة "توفر الخدمة وتطورها" مرتفعة جداً، بالإضافة إلى عدد مرتفع جداً من الخدمات المقيّمة التي شملت قطاعات مختلفة، وهذا ما يدلّ على توفير الخدمات الحكومية بشكل إلكتروني ورقمنة مراحلها بشكل جيد جداً.

أما على مستوى مؤشرات الأداء الرئيسية، فيمكن ملاحظة التقدم الكبير جداً الحاصل في نتيجة المؤشر المتعلق بتوفير خصائص للأشخاص ذوي الإعاقة عبر البوابة الإلكترونية، بالإضافة إلى التقدم الكبير في المؤشر المتعلق بإطلاق خدمات جديدة على مستوى المؤسسات. بالمقابل، يمكن ملاحظة تراجع مؤشر الأداء حول نسبة استخدام الخدمات عبر الهاتف النقال من إجمالي الخدمات عبر المؤسسات.

يوصى بتوفير التطبيقات النقالة التي تشمل الخدمات الحكومية الإلكترونية عبر المزيد من المنصات تسهياً للوصول لها، بالإضافة إلى إرفاق الخدمات الجديدة بحملات تسويقية، وهذا ما يحسن نسب استخدامها.

طاء. دولة فلسطين

يبين الجدول التالي القيم الإجمالية للمؤشر بين عامي 2020 و2021.

2021	2020	
17.60	13.93	القيمة الإجمالية للمؤشر (بالنسبة المئوية)
11	10	الترتيب الإقليمي
22	12	عدد الخدمات المقيّمة
12	9	عدد المؤسسات المقيّمة

ويبين الجدول التالي توزع الخدمات المقيّمة بحسب القطاع.

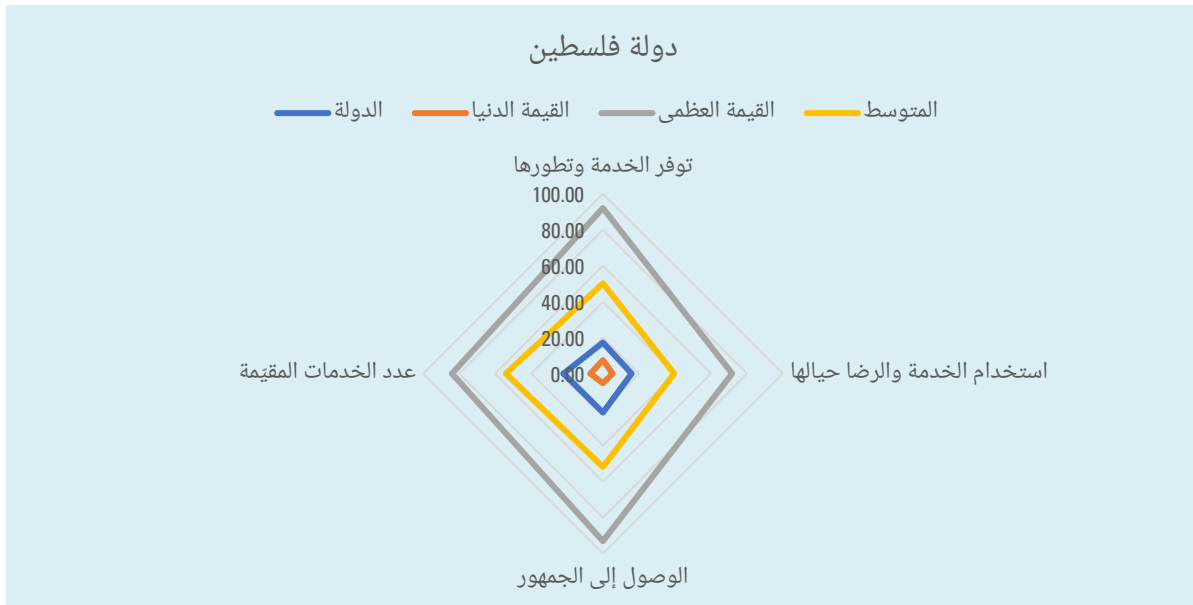
عدد الخدمات	القطاع
4	النقل/المرور/الشرطة
0	التجارة والصناعة
4	الشؤون الحكومية المشتركة
3	التعليم
3	الصحة
1	الداخلية
1	الشؤون البلدية
2	العمل
0	الشؤون الاجتماعية
2	المالية
1	المرافق
0	الهجرة
2	العدل
0	السياحة
22	الإجمالي

1. قيم الركائز الأساسية للمؤشر

يعرض الجدول التالي قيم الركائز الأساسية الثلاث التي تم الحصول عليها في عام 2021، مع مقارنتها بقيم عام 2020.

الركيزة الأساسية	القيمة في عام 2020 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2021 (بالنسبة المئوية)
توفر الخدمة وتطورها	12.13	17.32
استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها	13.33	15.87
الوصول إلى الجمهور	18.71	21.60

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



2. مؤشرات الأداء الرئيسية لتوفر الخدمة وتطورها

تبين الجداول التالية نتائج مؤشرات الأداء الرئيسية في عامي 2020 و2021، وفقاً لكل ركيزة أساسية.

مؤشر الأداء الرئيسي لتوفر الخدمة وتطورها	القيمة في عام 2020 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2021 (بالنسبة المئوية)
مستوى تطور الخدمات على البوابة الإلكترونية	12.03	19.18
توفر ميزات التخصيص في صفحات الوب المتاحة للمستخدمين	16.67	15.00
مستوى تطور الخدمات النقالة	7.65	17.74
مستوى توفر الخدمات النقالة	9.78	18.97
توفر التطبيقات على المنصات النقالة	7.36	10.20
توفر اللغات على البوابة الإلكترونية	8.11	13.87
توفير وسيلة لآراء المستخدم عبر البوابة الإلكترونية	7.21	10.12
توفر خصائص لذوي الإعاقة عبر البوابة الإلكترونية	0.00	0.91
توفر اللغات على التطبيقات النقالة	4.89	12.90
توفير وسيلة لآراء المستخدم عبر النقال	3.73	9.20
توفر خصائص لذوي الإعاقة عبر النقال	1.24	0.00
التشغيل البيئي بين القنوات	7.93	10.83
مستوى الأمن على القنوات	20.17	30.67
مستوى توفر البيانات المفتوحة	30.53	32.00
صيغة تقديم البيانات المفتوحة	24.21	31.00

3. مؤشرات الأداء الرئيسية لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها

مؤشر الأداء الرئيسي لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها	القيمة في عام 2020 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2021 (بالنسبة المئوية)
مستوى الاستخدام عبر البوابة الإلكترونية	3.48	14.48
مستوى الاستخدام عبر النقال	1.18	3.74
الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر البوابة الإلكترونية	20.33	30.65
الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر النقال	6.96	1.10
مستوى رضا المستخدم عبر البوابة الإلكترونية	3.48	12.48
مستوى رضا المستخدم عبر النقال	30.11	27.12

4. مؤشرات الأداء الرئيسية للوصول إلى الجمهور

القيمة في عام 2021 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2020 (بالنسبة المئوية)	مؤشر الأداء الرئيسي للوصول إلى الجمهور
11.11	4.31	نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق (من الخدمات المقيمة في المؤشر)
14.77	8.03	نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق (من الخدمات كافة على مستوى المؤسسات)
31.00	32.00	توفر أدوات للتواصل ودعم الأفراد

الملاحظات والتوصيات

تحسنت نتيجة المؤشر الإجمالية بمقدار 4 في المائة، وترافق ذلك مع تحسن قيم الركائز الثلاث الأساسية بزيادات طفيفة عن العام 2020. وعلى الرغم من هذا التقدم، تدل القيمة الإجمالية للمؤشر وقيم الركائز الأساسية على مستوى نضوج مبكر للخدمات الحكومية الإلكترونية. كما يُعدّ عدد الخدمات المقيمة منخفضاً مقارنةً بمتوسط المنطقة العربية.

أما على مستوى مؤشرات الأداء الرئيسية، فيمكن ملاحظة تحسن نتائج معظم المؤشرات، لا سيما المؤشر المتعلق بتطور الخدمة عبر الهاتف النقال ومستوى الأمن عبر القنوات. ومع ذلك، تدل هذه النتائج على مرحلة مبكرة من التطبيق الكامل والفعال.

يوصى بإتاحة المزيد من الخدمات الحكومية بشكل إلكتروني مع رقمنة كافة مراحلها سواء عبر البوابة الإلكترونية أو التطبيقات النقالة، وضرورة توفير خصائص تأخذ بالحسبان نفاذ الأشخاص ذوي الإعاقة لهذه الخدمات، مع العمل على رفع مستوى الاستخدام سواء عبر البوابة أو النقال من خلال إرفاق الخدمات الجديدة بحملات تسويقية وتوعوية.

يا. قطر

يبين الجدول التالي القيم الإجمالية للمؤشر بين عامي 2020 و2021.

2021	2020	
82.58	67.60	القيمة الإجمالية للمؤشر (بالنسبة المئوية)
1	2	الترتيب الإقليمي
78	74	عدد الخدمات المقيّمة
20	23	عدد المؤسسات المقيّمة

ويبين الجدول التالي توزيع الخدمات المقيّمة بحسب القطاع.

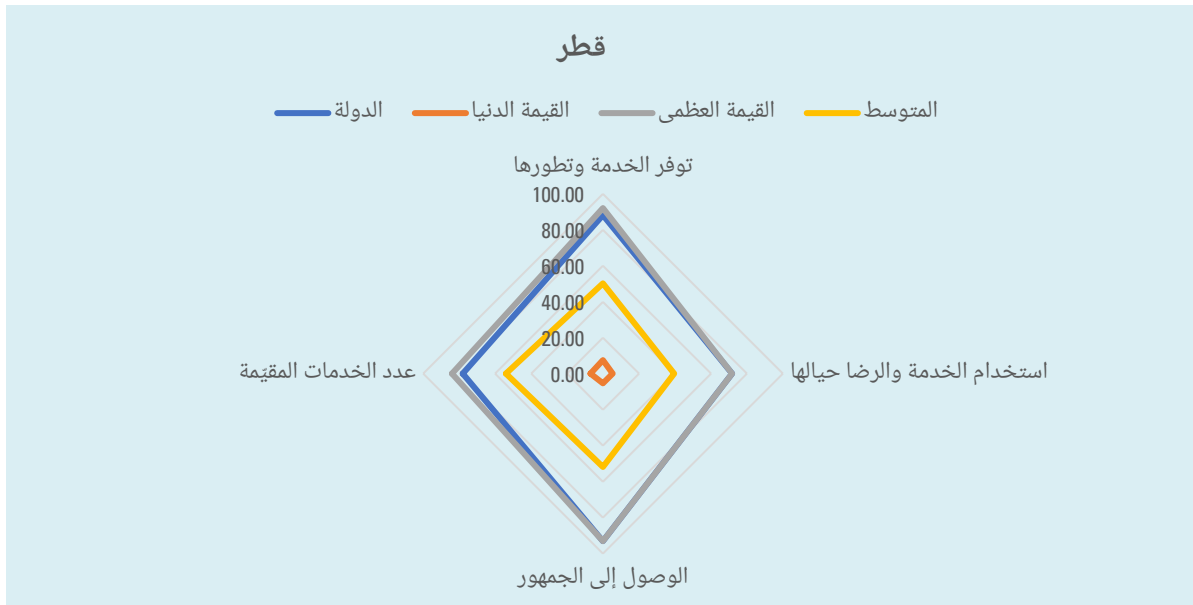
عدد الخدمات	القطاع
10	النقل/المرور/الشرطة
11	التجارة والصناعة
9	الشؤون الحكومية المشتركة
9	التعليم
7	الصحة
5	الداخلية
3	الشؤون البلدية
4	العمل
5	الشؤون الاجتماعية
2	المالية
5	المرافق
2	الهجرة
2	العدل
4	السياحة
78	الإجمالي

1. قيم الركائز الأساسية للمؤشر

يعرض الجدول التالي قيم الركائز الأساسية الثلاث التي تم الحصول عليها في عام 2021، مع مقارنتها بقيم عام 2020.

الركيزة الأساسية	القيمة في عام 2020 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2021 (بالنسبة المئوية)
توفر الخدمة وتطورها	70.19	88.16
استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها	54.84	71.76
الوصول إلى الجمهور	87.94	93.08

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



2. مؤشرات الأداء الرئيسية لتوفر الخدمة وتطورها

تبين الجداول التالية نتائج مؤشرات الأداء الرئيسية في عامي 2020 و2021، وفقاً لكل ركيزة أساسية.

القيمة في عام 2021 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2020 (بالنسبة المئوية)	مؤشر الأداء الرئيسي لتوفر الخدمة وتطورها
89.57	80.84	مستوى تطور الخدمات على البوابة الإلكترونية
100.00	55.00	توفر ميزات التخصيص في صفحات الوب المتاحة للمستخدمين
87.60	76.37	مستوى تطور الخدمات النقالة
85.56	67.76	مستوى توفر الخدمات النقالة
82.09	56.83	توفر التطبيقات على المنصات النقالة
72.59	67.73	توفر اللغات على البوابة الإلكترونية
84.25	72.14	توفير وسيلة لآراء المستخدم عبر البوابة الإلكترونية
84.99	52.74	توفر خصائص لذوي الإعاقة عبر البوابة الإلكترونية
75.09	66.45	توفر اللغات على التطبيقات النقالة
83.83	64.43	توفير وسيلة لآراء المستخدم عبر النقال
81.18	36.73	توفر خصائص لذوي الإعاقة عبر النقال
88.08	69.77	التشغيل البيئي بين القنوات
82.67	81.53	مستوى الأمن على القنوات
72.63	88.00	مستوى توفر البيانات المفتوحة
100.00	100.00	صيغة تقديم البيانات المفتوحة

3. مؤشرات الأداء الرئيسية لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها

القيمة في عام 2021 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2020 (بالنسبة المئوية)	مؤشر الأداء الرئيسي لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها
72.02	61.79	مستوى الاستخدام عبر البوابة الإلكترونية
47.80	22.30	مستوى الاستخدام عبر النقال
97.29	91.38	الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر البوابة الإلكترونية
40.94	26.65	الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر النقال
82.71	58.48	مستوى رضا المستخدم عبر البوابة الإلكترونية
83.26	68.29	مستوى رضا المستخدم عبر النقال

4. مؤشرات الأداء الرئيسية للوصول إلى الجمهور

مؤشر الأداء الرئيسي للوصول إلى الجمهور	القيمة في عام 2020 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2021 (بالنسبة المئوية)
نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق (من الخدمات المقيمة في المؤشر)	80.27	90.17
نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق (من الخدمات كافة على مستوى المؤسسات)	75.68	80.10
توفر أدوات للتواصل ودعم الأفراد	97.00	99.00

الملاحظات والتوصيات

أحرزت نتيجة المؤشر الإجمالية زيادة بحوالي 15 في المائة عن عام 2020، مع زيادة ملحوظة بنتائج الركائز الثلاث الأساسية وبالأخص تلك المتعلقة بـ "توفر الخدمة وتطورها". وتدلل هذه القيم على مستوى نضج متقدم جداً للخدمات الحكومية الإلكترونية. ويُعدّ عدد الخدمات المقيمة مرتفعاً جداً وقد شملت مجالاً واسعاً من القطاعات.

أما على مستوى مؤشرات الأداء الرئيسية، فيمكن ملاحظة التقدم الكبير جداً الحاصل في نتيجة مؤشر توفير ميزات التخصيص في صفحات الوب للمستخدمين، بالإضافة إلى مؤشرات توفير خصائص للأشخاص ذوي الإعاقة عبر البوابة والنقال.

يمكن دعم الجهود المبذولة عبر تحسين نسب استخدام الخدمات المقيمة في المؤشر، وإجمالي الخدمات في المؤسسات عبر الهاتف النقال، وتوفير المزيد من البيانات المفتوحة.

كاف. الكويت

يبين الجدول التالي القيم الإجمالية للمؤشر بين عامي 2020 و2021.

2021	2020	
58.88	33.74	القيمة الإجمالية للمؤشر (بالنسبة المئوية)
6	6	الترتيب الإقليمي
65	44	عدد الخدمات المقيّمة
20	13	عدد المؤسسات المقيّمة

ويبين الجدول التالي توزيع الخدمات المقيّمة بحسب القطاع.

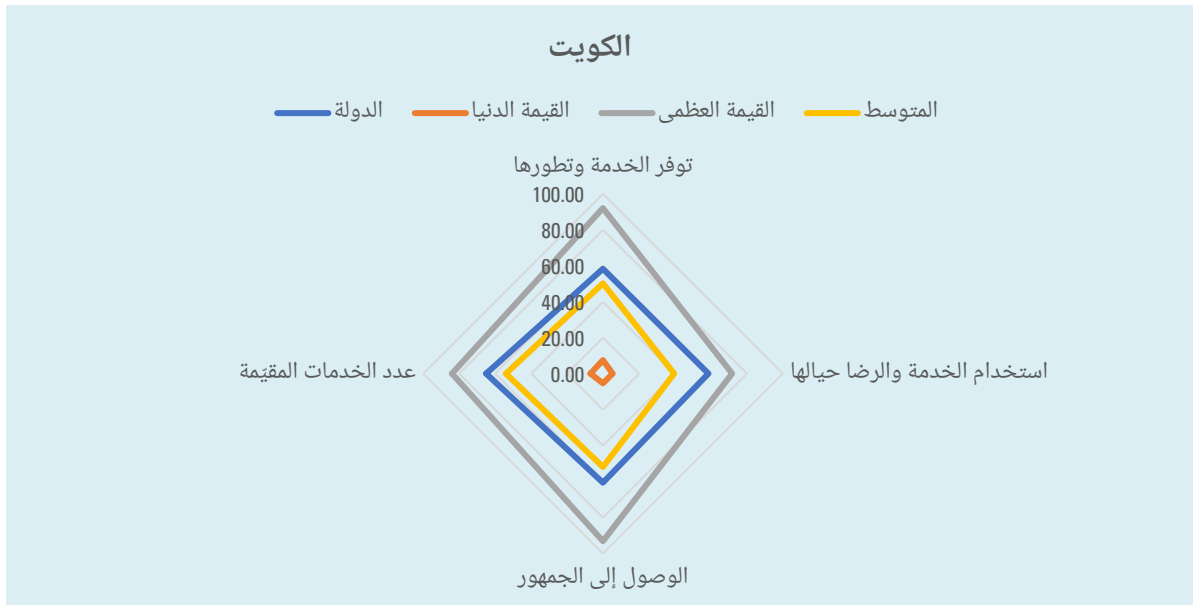
عدد الخدمات	القطاع
4	النقل/المرور/الشرطة
12	التجارة والصناعة
9	الشؤون الحكومية المشتركة
7	التعليم
7	الصحة
2	الداخلية
4	الشؤون البلدية
4	العمل
3	الشؤون الاجتماعية
0	المالية
5	المرافق
2	الهجرة
3	العدل
3	السياحة
65	الإجمالي

1. قيم الركائز الأساسية للمؤشر

يعرض الجدول التالي قيم الركائز الأساسية الثلاث التي تم الحصول عليها في العام 2021، مع مقارنتها بقيم عام 2020.

الركيزة الأساسية	القيمة في عام 2020 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2021 (بالنسبة المئوية)
توفر الخدمة وتطورها	32.22	58.36
استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها	33.43	58.57
الوصول إلى الجمهور	37.40	60.56

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



2. مؤشرات الأداء الرئيسية لتوفر الخدمة وتطورها

تبين الجداول التالية نتائج مؤشرات الأداء الرئيسية في عامي 2020 و2021، وفقاً لكل ركيزة أساسية.

القيمة في عام 2021 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2020 (بالنسبة المئوية)	مؤشر الأداء الرئيسي لتوفر الخدمة وتطورها
73.95	49.57	مستوى تطور الخدمات على البوابة الإلكترونية
65.00	40.00	توفر ميزات التخصيص في صفحات الوب المتاحة للمستخدمين
73.90	27.99	مستوى تطور الخدمات النقالة
50.90	20.32	مستوى توفر الخدمات النقالة
23.40	13.35	توفر التطبيقات على المنصات النقالة
54.10	34.10	توفر اللغات على البوابة الإلكترونية
51.66	38.56	توفير وسيلة لآراء المستخدم عبر البوابة الإلكترونية
11.94	0.91	توفر خصائص لذوي الإعاقة عبر البوابة الإلكترونية
52.93	18.63	توفر اللغات على التطبيقات النقالة
45.11	14.34	توفير وسيلة لآراء المستخدم عبر النقال
7.46	1.08	توفر خصائص لذوي الإعاقة عبر النقال
31.67	16.37	التشغيل البيئي بين القنوات
77.17	48.57	مستوى الأمن على القنوات
67.00	45.26	مستوى توفر البيانات المفتوحة
63.00	45.26	صيغة تقديم البيانات المفتوحة

3. مؤشرات الأداء الرئيسية لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها

القيمة في عام 2021 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2020 (بالنسبة المئوية)	مؤشر الأداء الرئيسي لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها
64.27	40.30	مستوى الاستخدام عبر البوابة الإلكترونية
41.42	6.74	مستوى الاستخدام عبر النقال
90.90	40.44	الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر البوابة الإلكترونية
46.94	25.43	الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر النقال
64.47	41.17	مستوى رضا المستخدم عبر البوابة الإلكترونية
56.36	40.99	مستوى رضا المستخدم عبر النقال

4. مؤشرات الأداء الرئيسية للوصول إلى الجمهور

مؤشر الأداء الرئيسي للوصول إلى الجمهور	القيمة فى عام 2020 (بالنسبة المئوية)	القيمة فى عام 2021 (بالنسبة المئوية)
نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق (من الخدمات المقيّمة فى المؤشر)	36.86	49.05
نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق (من الخدمات كافة على مستوى المؤسسات)	26.69	57.71
توفر أدوات للتواصل ودعم الأفراد	41.00	69.47

الملاحظات والتوصيات

أحرزت نتيجة المؤشر الإجمالية قفزة كبيرة بحوالي 25 في المائة عن عام 2020، ويتوافق ذلك مع زيادة ملحوظة في نتائج الركائز الثلاث الأساسية للمؤشر وخاصة بما يتعلق بركيزة "توفر الخدمة وتطورها" التي زادت نسبتها بمقدار 26 في المائة. ويُعدّ عدد الخدمات المقيّمة مرتفعاً ويشمل مجالاً واسعاً من القطاعات، مما يدل على وتيرة التطبيق المتسارعة لمفاهيم الحكومة الإلكترونية وإتاحة الخدمات للمواطنين.

أما على مستوى مؤشرات الأداء الرئيسية، فيمكن ملاحظة التقدّم الكبير الحاصل في نتائج المؤشرات المتعلقة بمستوى تطور مراحل الخدمة عبر النقال، والاستخدام الإجمالي للخدمات عبر المؤسسات، وتوفر اللغات عبر النقال. كما أحرزت كل نتائج مؤشرات الأداء الرئيسية زيادات بنسب متفاوتة عن العام 2020.

من الممكن استمرار العمل على إتاحة المزيد من الخدمات الحكومية بشكل إلكتروني ورقمنة كافة مراحلها. ويوصى ببذل المزيد من الجهود لتوفير خصائص تأخذ نفاذ الأشخاص ذوي الإعاقة للخدمات بالحسبان سواء عبر البوابة أو النقال، مع ضرورة إتاحة التطبيقات النقالة على المزيد من المنصات، وهذا ما يجعل الوصول للخدمات أسهل.

لام. لبنان

يبين الجدول التالي القيم الإجمالية للمؤشر بين عامي 2020 و2021.

2021	2020	
9.32	9.55	القيمة الإجمالية للمؤشر (بالنسبة المئوية)
13	12	الترتيب الإقليمي
7	10	عدد الخدمات المقيّمة
5	6	عدد المؤسسات المقيّمة

ويبين الجدول التالي توزيع الخدمات المقيّمة بحسب القطاع.

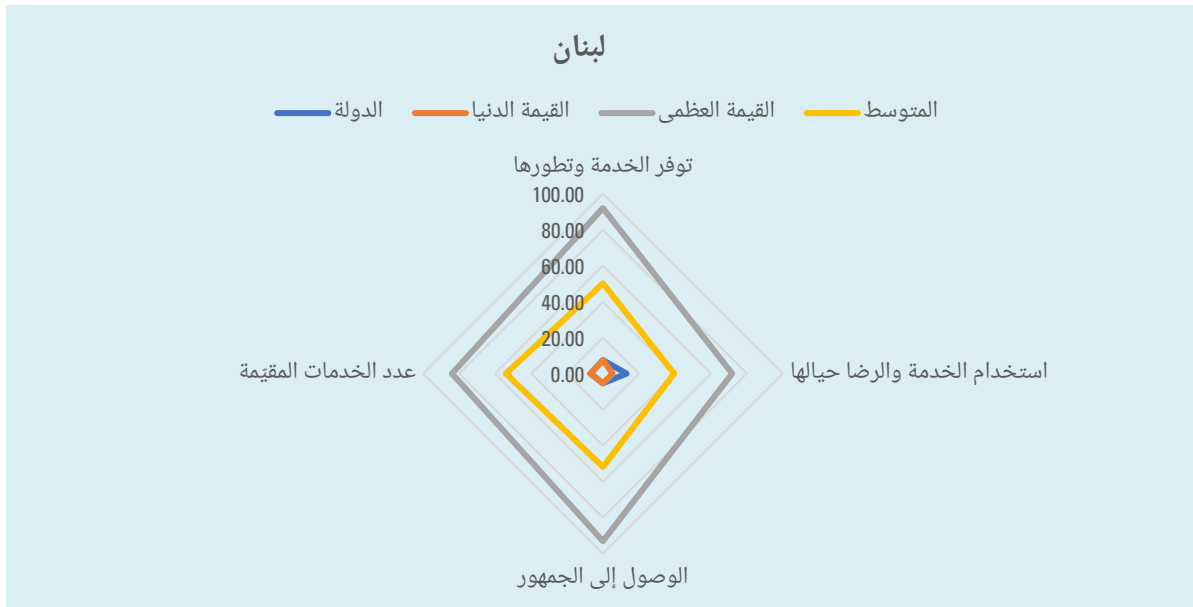
عدد الخدمات	القطاع
0	النقل/المرور/الشرطة
1	التجارة والصناعة
3	الشؤون الحكومية المشتركة
0	التعليم
2	الصحة
0	الداخلية
0	الشؤون البلدية
0	العمل
0	الشؤون الاجتماعية
1	المالية
0	المرافق
0	الهجرة
0	العدل
0	السياحة
7	الإجمالي

1. قيم الركائز الأساسية للمؤشر

يعرض الجدول التالي قيم الركائز الأساسية الثلاث التي تم الحصول عليها في عام 2021، مع مقارنتها بقيم عام 2020.

الركيزة الأساسية	القيمة في عام 2020 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2021 (بالنسبة المئوية)
توفّر الخدمة وتطورها	8.82	7.56
استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها	11.82	13.08
الوصول إلى الجمهور	6.47	5.32

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



2. مؤشرات الأداء الرئيسية لتوفر الخدمة وتطورها

تبين الجداول التالية نتائج مؤشرات الأداء الرئيسية في عامي 2020 و2021، وفقاً لكل ركيزة أساسية.

القيمة في عام 2021 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2020 (بالنسبة المئوية)	مؤشر الأداء الرئيسي لتوفر الخدمة وتطورها
8.31	11.03	مستوى تطور الخدمات على البوابة الإلكترونية
10.00	10.00	توفر ميزات التخصيص في صفحات الوب المتاحة للمستخدمين
8.62	6.72	مستوى تطور الخدمات النقالة
4.94	7.40	مستوى توفر الخدمات النقالة
2.49	4.56	توفر التطبيقات على المنصات النقالة
5.21	9.62	توفر اللغات على البوابة الإلكترونية
2.32	5.80	توفير وسيلة لآراء المستخدم عبر البوابة الإلكترونية
0.00	0.00	توفر خصائص لذوي الإعاقة عبر البوابة الإلكترونية
4.77	6.86	توفر اللغات على التطبيقات النقالة
2.32	4.39	توفير وسيلة لآراء المستخدم عبر النقال
0.00	0.00	توفر خصائص لذوي الإعاقة عبر النقال
0.00	1.02	التشغيل البيئي بين القنوات
13.83	13.83	مستوى الأمن على القنوات
18.95	22.11	مستوى توفر البيانات المفتوحة
11.58	13.68	صيغة تقديم البيانات المفتوحة

3. مؤشرات الأداء الرئيسية لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها

القيمة في عام 2021 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2020 (بالنسبة المئوية)	مؤشر الأداء الرئيسي لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها
2.49	2.49	مستوى الاستخدام عبر البوابة الإلكترونية
0.77	0.77	مستوى الاستخدام عبر النقال
0.00	0.00	الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر البوابة الإلكترونية
5.00	5.00	الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر النقال
2.46	2.46	مستوى رضا المستخدم عبر البوابة الإلكترونية
38.23	34.03	مستوى رضا المستخدم عبر النقال

4. مؤشرات الأداء الرئيسية للوصول إلى الجمهور

مؤشر الأداء الرئيسي للوصول إلى الجمهور	القيمة في عام 2020 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2021 (بالنسبة المئوية)
نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق (من الخدمات المقيمة في المؤشر)	2.32	0.91
نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق (من الخدمات كافة على مستوى المؤسسات)	2.63	0.00
توفر أدوات للتواصل ودعم الأفراد	10.53	10.00

الملاحظات والتوصيات

تراجعت نتيجة المؤشر الإجمالية بشكل طفيف مقارنةً بعام 2020، وترافق ذلك مع تراجع ركائز المؤشر الأساسية باستثناء ركيزة "استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها" التي أحرزت زيادة طفيفة. ولكن هذه النتائج كلها تدلّ عموماً على مستوى نضج منخفض للخدمات الحكومية الإلكترونية. ويُعتبر عدد الخدمات المقيمة منخفضاً جداً.

أما على مستوى نتائج مؤشرات الأداء الرئيسية، فقد تراجعت معظم نتائج هذه المؤشرات بشكل طفيف. وتعتبر جميع نتائج هذه المؤشرات منخفضة جداً وينبغي العمل على تحسينها عبر خطة شاملة تُعنى بتعزيز خدمات الحكومة الإلكترونية.

ويوصى بضرورة رقمنة الخدمات الحكومية بكافة مراحلها على نحو يشمل مختلف القطاعات، وإطلاقها للمواطنين سواء عبر البوابة أو الهاتف النقال، مع الأخذ بالحسبان قنوات إلكترونية لأخذ آراء المستخدمين والعمل بها، ونفاذ الأشخاص ذوي الإعاقة لهذه الخدمات. هذا بالإضافة إلى ضرورة إرفاق هذه الخدمات بحملات تسويقية وتوعوية بشأن كيفية استخدامها.

ميم. المملكة العربية السعودية

يبين الجدول التالي القيم الإجمالية للمؤشر بين عامي 2020 و2021.

2021	2020	
81.97	59.99	القيمة الإجمالية للمؤشر (بالنسبة المئوية)
2	4	الترتيب الإقليمي
84	71	عدد الخدمات المقيّمة
20	19	عدد المؤسسات المقيّمة

ويبين الجدول التالي توزيع الخدمات المقيّمة بحسب القطاع.

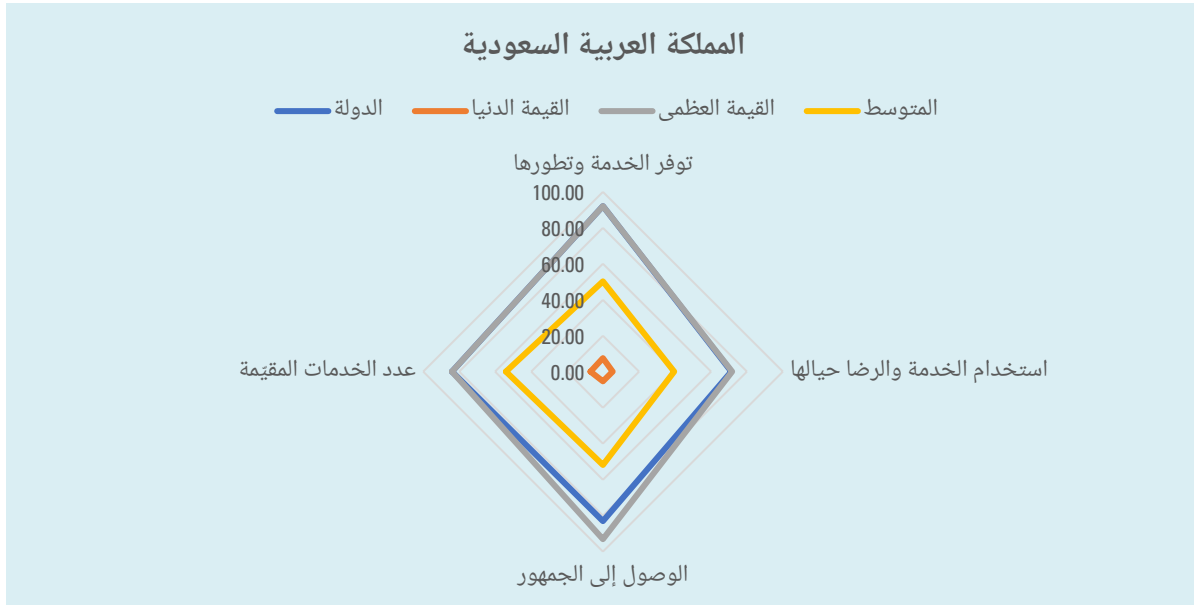
عدد الخدمات	القطاع
10	النقل/المرور/الشرطة
13	التجارة والصناعة
9	الشؤون الحكومية المشتركة
9	التعليم
7	الصحة
6	الداخلية
5	الشؤون البلدية
4	العمل
5	الشؤون الاجتماعية
2	المالية
5	المرافق
2	الهجرة
3	العدل
4	السياحة
84	الإجمالي

1. قيم الركائز الأساسية للمؤشر

يعرض الجدول التالي قيم الركائز الأساسية الثلاث التي تم الحصول عليها في العام 2021، مع مقارنتها بقيم عام 2020.

الركيزة الأساسية	القيمة في عام 2020 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2021 (بالنسبة المئوية)
توفر الخدمة وتطورها	75.42	92.10
استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها	41.83	71.30
الوصول إلى الجمهور	65.47	83.05

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



2. مؤشرات الأداء الرئيسية لتوفر الخدمة وتطورها

تبين الجداول التالية نتائج مؤشرات الأداء الرئيسية في عامي 2020 و2021، وفقاً لكل ركيزة أساسية.

القيمة في عام 2021 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2020 (بالنسبة المئوية)	مؤشر الأداء الرئيسي لتوفر الخدمة وتطورها
100.00	80.94	مستوى تطور الخدمات على البوابة الإلكترونية
100.00	95.00	توفر ميزات التخصيص في صفحات الوب المتاحة للمستخدمين
100.00	80.69	مستوى تطور الخدمات النقالة
86.77	63.47	مستوى توفر الخدمات النقالة
66.40	39.05	توفر التطبيقات على المنصات النقالة
76.82	59.13	توفر اللغات على البوابة الإلكترونية
97.60	76.78	توفير وسيلة لآراء المستخدم عبر البوابة الإلكترونية
64.01	54.48	توفر خصائص لذوي الإعاقة عبر البوابة الإلكترونية
75.00	59.60	توفر اللغات على التطبيقات النقالة
94.86	74.96	توفير وسيلة لآراء المستخدم عبر النقال
60.36	52.07	توفر خصائص لذوي الإعاقة عبر النقال
97.55	64.71	التشغيل البيئي بين القنوات
97.50	89.00	مستوى الأمن على القنوات
100.00	76.84	مستوى توفر البيانات المفتوحة
91.00	89.47	صيغة تقديم البيانات المفتوحة

3. مؤشرات الأداء الرئيسية لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها

القيمة في عام 2021 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2020 (بالنسبة المئوية)	مؤشر الأداء الرئيسي لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها
83.44	43.57	مستوى الاستخدام عبر البوابة الإلكترونية
43.21	19.63	مستوى الاستخدام عبر النقال
88.10	75.07	الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر البوابة الإلكترونية
46.65	35.65	الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر النقال
90.39	24.63	مستوى رضا المستخدم عبر البوابة الإلكترونية
75.29	55.81	مستوى رضا المستخدم عبر النقال

4. مؤشرات الأداء الرئيسية للوصول إلى الجمهور

مؤشر الأداء الرئيسي للوصول إلى الجمهور	القيمة في عام 2020 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2021 (بالنسبة المئوية)
نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق (من الخدمات المقيّمة في المؤشر)	54.44	78.73
نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق (من الخدمات كافة على مستوى المؤسسات)	62.77	71.74
توفر أدوات للتواصل ودعم الأفراد	74.00	89.47

الملاحظات والتوصيات

أحرزت نتيجة المؤشر الإجمالية زيادةً بحوالي 22 في المائة عن عام 2020، مع زيادة ملحوظة بنتائج الركائز الثلاث الأساسية وبالأخص الركيزة المتعلقة بـ"استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها". وتدُل هذه القيم على مستوى نضج متقدم للخدمات الحكومية الإلكترونية. ويُعدّ عدد الخدمات المقيّمة مرتفعاً جداً وقد شمل جميع الخدمات التي يغطيها المؤشر بقطاعاتها المختلفة.

أما على مستوى مؤشرات الأداء الرئيسية، فيمكن ملاحظة التقدم الكبير جداً الحاصل في نتيجة المؤشر المتعلق برضا المستخدمين عبر البوابة الإلكترونية، بالإضافة إلى الزيادة الكبيرة في المؤشرات المتعلقة باستخدام الخدمات عبر البوابة والنقل، وإمكانية التشغيل البيئي بين القنوات، ونسبة الخدمات الجديدة التي تم إطلاقها على مستوى المؤسسات.

يُوصى ببذل المزيد من الجهود المتعلقة بإتاحة التطبيقات النقالة لتغطي المزيد من المنصات بحيث يسهل الوصول إليها أكثر، وبتوفير خصائص تأخذ بالحسبان نفاذ الأشخاص ذوي الإعاقة للخدمات سواء عبر البوابة أو النقل.

المرفق 1. قائمة الخدمات المشمولة بمؤشر GEMS

1. خدمات الأعمال
1.1 الإغلاق
إلغاء ترخيص تجاري عام
موافقة على نقل أو تعديل ملكية
موافقة قضائية (قبل الإغلاق)
موافقة مالية على الإغلاق
1.2 الإنشاء
إصدار ترخيص تجاري عام أو تجديده أو تعديله
موافقة على تنظيم شركة إنتاجية/صناعية أو تجديده أو تعديله
موافقة على تنظيم شركة أغذية/مشروبات أو تجديده أو تعديله
موافقة على تنظيم شركة خدمات صحية أو تجديده أو تعديله
موافقة على تنظيم شركة خدمات مهنية أو تجديده أو تعديله
موافقة على تنظيم شركة سياحية أو تجديده أو تعديله
1.3 التشغيل
اطلاع على قوانين الشركات واللوائح الناظمة
اطلاع على معلومات الجهات التجارية
اطلاع على معلومات وتقارير وإحصاءات حكومية
اطلاع على مؤشر الأسعار
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
إبلاغ بمناقصة حكومية
تخليص جمركي
تسجيل أو تجديد أو تعديل متعاقد مع حكومة
دفع رسوم بلدية عن الملكية (للشركات)
شراء وثائق مناقصة حكومية
ملء ضرائب (الشركات)
2. خدمات الأفراد
2.1 التعليم
اطلاع على تاريخ امتحان مدرسي
اطلاع على تقييم المدارس
اطلاع على علامات طالب
توفر منصات للتعليم الإلكتروني
إصدار وثائق التعليم وكشف العلامات الرسمي
إصدار وثائق معادلة تعليم
تسجيل في التعليم العالي
تسجيل مدرسة وحضانة
تقديم على منح دراسية عامة أو تجديدها أو سحبها
2.2 الصحة
اطلاع على توفر معلومات الأدوية والأسعار
اطلاع على سجل التلقيح

اطلاع على بيانات السجل الطبي والنفاز إليها (مثل زمرة الدم والاختبارات المخبرية)
خدمات الصحة الإلكترونية
إطلاع على دليل المشافي والصيدليات
جدولة موعد خدمات صحية عامة
2.3 العائلة
اطلاع على القوانين المدنية واللوائح الناظمة
إصدار جواز سفر أو تجديده أو تعديله (ما عدا جمع البيانات البيومترية)
إصدار هوية ذكية وطنية أو تجديدها أو تعديلها
إصدار وثيقة زواج/طلاق
إصدار وثيقة ميلاد
إصدار وثيقة وفاة
2.4 العمل
اطلاع على الشواغر الحكومية والتوظيف
اطلاع على ميزات موظفين حكوميين
إصدار وثيقة لموظف
إصدار وثيقة حسن سلوك
تسجيل عاطل عن العمل
تقديم شكوى في العمل
2.5 القطاع المالي/الاجتماعي
ملء ضرائب (الأفراد)
إدارة ميزات المعونات
إصدار وثائق أجر تقاعدي
طلب جهاز لإعادة التأهيل
طلب مساعدة اجتماعية
2.6 المنزل
إصدار عقد بيع ملكية
إعادة وصل أو نقل المرافق

تأمين ممتلكات
تسديد فواتير المياه
تسديد فواتير الكهرباء
تقديم شكاوى عن المرافق
دفع رسوم بلدية (أفراد)
وصل المرافق
2.7 النقل/السواقة
اطلاع على الجدول الزمني للنقل العام (مع الوصلات)
إصدار بطاقة للنقل العام
تجديد رخصة سواقة
تسجيل أو تجديد أو تعديل عربة (ما عدا اختبار الميكانيك والاختبار الفني)
تقديم رخصة سواقة وجدولة الاختبار
حجز تاكسي عمومي
دفع تذاكر النقل العمومي
تسديد التأمين الإلزامي
دفع غرامة مرور
نقل ملكية العربات
2.8 النقل/السياحة
اطلاع على المعالم السياحية افتراضياً
اطلاع على دليل السفارات الوطنية والقنصليات
اطلاع على دليل الوزارات والجهات الحكومية
اطلاع على معلومات السياحة والفنادق
شراء بطاقات دخول للمعالم السياحية
إصدار إذن إقامة أو تجديده أو تعديله
إصدار تأشيرة زيارة أو تجديدها أو تعديدها

المرفق 2. استمارة تقييم مؤسّسة

ما هو اسم الكيان أو المؤسسة؟	-
-	-
هل تتوفر ميزات التخصيص (personalization) في صفحات الوب المتاحة للمستخدمين النهائيين؟	-
-	-
هل تتوفر شهادات (SSL) Secure Socket Layer على الخدمات الإلكترونية للمؤسسة؟	-
-	-
فيما يخص الخدمات المقدمة عبر البوابة، ما هي طريقة (approach) التوثق الأكثر أمناً على البوابة المطلوبة من قبل المؤسسة؟	-
-	-
فيما يخص الخدمات المقدمة عبر الجهاز النقال، ما هي طريقة (approach) التوثق الأكثر أمناً على النقال المطلوبة من قبل المؤسسة؟	-
-	-
إلى أي مدى تشارك المؤسسة البيانات المفتوحة (المهيكلّة structured وغير المهيكلّة non-structured) مع الأفراد؟	-
-	-
ما هي صيغة تقديم البيانات المفتوحة؟	-
-	-
استخدام الخدمة ورضا المستخدمين حيالها	-
ما هو عدد المعاملات (transactions) التي تمت بالكامل عبر كافة الأقسام للمؤسسة خلال الأشهر الـ 12 الأخيرة؟	-
-	-
فيما يخص الخدمات المقدّمة عبر البوابة، ما هو عدد المعاملات (transactions) التي تمت بالكامل عبر البوابة للمؤسسة خلال الأشهر الـ 12 الأخيرة؟	-
-	-

فيما يخص الخدمات المقدّمة عبر الجهاز النقال، ما هو عدد المعاملات (transactions) التي تمت بالكامل عبر النقال فى الأشهر الـ 12 الأخيرة؟	-
-	-
إطلاع الأفراد على الخدمات	-
فيما يخص الخدمات المقدّمة عبر البوابة، ما هو عدد الخدمات الجديدة على البوابة التي جرى إطلاقها من المؤسسة خلال الأشهر الـ 12 الأخيرة؟	-
-	-
فيما يخص الخدمات المقدّمة عبر البوابة، وما هي هذه الخدمات الجديدة التي تم إطلاقها على البوابة خلال الأشهر الـ 12 الأخيرة، ما هو عدد الخدمات التي جرت لها حملات تسويق إلكترونية أو مطبوعة؟	-
-	-
فيما يخص الخدمات المقدّمة عبر الجهاز النقال، ما هو عدد الخدمات الجديدة على النقال التي جرى إطلاقها من المؤسسة خلال الأشهر الـ 12 الأخيرة؟	-
-	-
فيما يخص الخدمات المقدّمة عبر الجهاز النقال، وما هي هذه الخدمات الجديدة التي تم إطلاقها على النقال خلال الأشهر الـ 12 الأخيرة، ما هو عدد الخدمات التي جرت لها حملات تسويق إلكترونية أو مطبوعة؟	-
-	-
هل تتوفر أدوات دعم للأفراد في مؤسستكم لتنفيذ الخدمات الإلكترونية؟	-
-	-

أ. SSL هو بروتوكول تشفير لتحقيق الاتصال الآمن عبر الإنترنت.

ب. يُقصد بالبيانات المفتوحة تلك البيانات المتاحة للعموم. وتشير البيانات المهيكلة إلى البيانات المتوفرة ضمن جداول وقواعد بيانات وورقات جدولة (spreadsheet) ونحوها. أما البيانات غير المهيكلة، فهي تلك التي لا تتبع تصنيفاً محدداً وفق جداول أو قواعد بيانات (مثل الفيديو والرسائل الإلكترونية). ويُقصد باتاحة البيانات في الزمن الحقيقي أن البيانات تصبح متوفرة عند تغيّرها من المصدر. أما الزمن شبه الحقيقي، فهو أن البيانات تصبح متاحة بعد تغيّرها من المصدر بمدة مقبولة.

المرفق 3. استمارة تقييم خدمة إلكترونية

اسم الخدمة الحكومية الإلكترونية
-
-
رابط الخدمة الحكومية الإلكترونية (website)
-
-
اسم تطبيق الهاتف النقال الذي تُنفذ عبره الخدمة (إن وُجد)
-
-
فيما يخص الخدمة المقدّمة عبر البوابة، هذه الخدمة تتألف من عدة مراحل. من أجل كل مرحلة، بيّن إذا كانت المرحلة مرقّمة وتنفذ إلكترونياً عبر البوابة
توفر معلومات عبر الإنترنت حول الخدمة (الأوراق المطلوبة، إلخ...)
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 (إذا تمت المعاملة بنجاح أو لا، إلخ...)
فيما يخص الخدمة المقدّمة عبر الجهاز النقال، هذه الخدمة تتألف من عدة مراحل. من أجل كل مرحلة، بيّن إذا كانت المرحلة مرقّمة وتنفذ إلكترونياً عبر الجهاز النقال
توفر معلومات عبر الإنترنت حول الخدمة (الأوراق المطلوبة، إلخ...)
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 (إذا تمت المعاملة بنجاح أو لا، إلخ...)
فيما يخص الخدمة المقدمة عبر الجهاز النقال، يستطيع المستخدم النفاذ إلى الخدمة* (فى حال وجود أكثر من خيار، الرجاء اختيار الخيار الأعلى)
-
-
في حال وجود تطبيق نقال، ما هو عدد المنصات النقالة (مثل Android أو iOS أو Windows Phone) التي تدعم التطبيق النقال؟
-
-
فيما يخص الخدمة المقدمة عبر البوابة، ما هو عدد اللغات التي تدعمها البوابة؟
-
-
فيما يخص الخدمة المقدمة عبر البوابة، هل يمكن الحصول على رأي مستخدمي الخدمة عبر البوابة؟
-
-
فيما يخص الخدمة المقدمة عبر البوابة، هل تتوفر سمات موجّهة لذوي الإعاقة عبر البوابة؟
-
-
فيما يخص الخدمة المقدمة عبر الجهاز النقال، ما عدد اللغات التي يدعمها التطبيق النقال أو واجهة الوب النقالة؟
-
-
فيما يخص الخدمة المقدمة عبر الجهاز النقال، هل يمكن الحصول على رأي مستخدمي الخدمة عبر الأجهزة النقالة؟
-
-
فيما يخص الخدمة المقدمة عبر الجهاز النقال، هل تتوفر سمات موجّهة لذوي الإعاقة عبر الأجهزة النقالة؟
-
-
هل يمكن إتمام هذه الخدمة عبر التطبيق النقال إذا بُدئ بها عبر البوابة، أو العكس؟
-
-

استخدام الخدمة ورضا المستخدمين حيالها
فيما يخص الخدمة المقدمة عبر البوابة، ما هو تاريخ إطلاق هذه الخدمة عبر البوابة؟
-
-
ما هو عدد المعاملات (transactions) التي أُنجزت بالكامل لهذه الخدمة عبر كافة الأقسام خلال الأشهر الـ 12 الأخيرة؟
-
-
فيما يخص الخدمة المقدمة عبر البوابة، ما هو عدد المعاملات التي أُنجزت بالكامل لهذه الخدمة فقط عبر البوابة خلال الأشهر الـ 12 الأخيرة؟
-
-
فيما يخص الخدمة المقدمة عبر الجهاز النقال، ما هو تاريخ إطلاق هذه الخدمة عبر التطبيق النقال؟
-
-
فيما يخص الخدمة المقدمة عبر الجهاز النقال، ما هو عدد المعاملات المنجزة بالكامل لهذه الخدمة عبر النقال 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، والنتال، ...) بعد إنجاز المعاملة المتعلقة بهذه الخدمة المقدمة عبر البوابة؟
-
-
فيما يخص الخدمة المقدمة عبر الجهاز النقال، ما هو تصنيف المستخدم (user rating) لهذه الخدمة (من مخزن Store App أو متجر Google Play أو Windows Store في دولكم) لأخر نسخة من التطبيقات المتوفرة؟
-
-
فيما يخص الخدمة المقدمة عبر الجهاز النقال، ما هو عدد مرات التحميل لتطبيق يتعلق بالخدمة منذ تاريخ إطلاقه؟
-
-
فيما يخص الخدمة المقدمة عبر الجهاز النقال، ما هو العدد الكلي للزبائن المسجلين لهذه الخدمة؟
-
-

إطلاع الأفراد على الخدمة الإلكترونية
فيما يخص الخدمة المقدّمة عبر البوابة، هل قامت المؤسسة بحملات تسويق إلكترونية أو مطبوعة لهذه الخدمة المتاحة عبر البوابة خلال الأشهر الـ 12 الماضية؟
-
-
هل قامت المؤسسة بحملات تسويق إلكترونية أو مطبوعة لهذه الخدمة المتاحة عبر النّثال خلال الأشهر الـ 12 الماضية؟
-
-



يتضمن هذا التقرير نتائج تقييم مؤشر نضوج الخدمات الحكومية الإلكترونية والنقالة في عام 2021 على المستويين الإقليمي والوطني، مع اقتراح بعض التوصيات الممكن اتباعها لتعزيز التحول الرقمي لهذه الخدمات الحكومية وإتاحتها عبر القنوات الرقمية.

ويهدف هذا المؤشر إلى قياس مدى نضوج الخدمات الحكومية المقدمة عبر البوابات الإلكترونية وعبر التطبيقات النقالة في الدول العربية. وهو يسعى إلى ردم الفجوة القائمة في معظم المؤشرات الدولية، والمتمثلة في معرفة مدى تطور الخدمة، ومدى استخدامها، ورضا المستخدم عنها. ولتحقيق ذلك، حُدِّت 84 خدمة حكومية يُعتقد أنه من الضروري لكل بلد تقديمها إلكترونياً للأفراد والشركات. وقد جرى اعتماد مبدأ دورة الحياة في اختيار هذه الخدمات، بحيث يحتاج إليها الفرد في مختلف مراحل حياته وتحتاج إليها الشركة منذ تأسيسها إلى إغلاقها.

