

مؤشر نضوج الخدمات الحكوميّة الإلكترونيّة والنقّالة GEMS-2022



ازدهارُ البلدان كرامةُ 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 الحكومىة الإلكترونية
والنقّالة GEMS-2022
كانون الأوّل/ديسمبر 2022



© 2023 الأمم المتحدة
جميع الحقوق 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.

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

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

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

جرى تدقيق المراجع حيثما أمكن.

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

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

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

مطبوعات للأمم المتحدة تصدر عن الإسكوا، بيت الأمم المتحدة، ساحة رياض الصلح،
صندوق بريد: 11-8575، بيروت، لبنان.

الموقع الإلكتروني: www.unescwa.org.

شكر وتقدير

تشكر الإسكوا السيدات والسادة في الدول الأعضاء على الجهود المبذولة في التنسيق وجمع البيانات والتواصل مع المؤسسات الوطنية لملء الاستمارات المختلفة للمؤشر وإبداء الملاحظات القيّمة، وهم: السيد زروقي لعرج (وزارة البريد والمواصلات السلوكية واللاسلكية، الجزائر)، والسيد عباس عبد الكاظم (وزارة التخطيط، العراق)، والسيدة ديما النهار والسيد محمد العدايله (وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة، الأردن)، والسيد ماجد علي الحيدر (هيئة الحكومة الرقمية، المملكة العربية السعودية)، والسيد عبد الكريم فوزان (الجهاز المركزي لتكنولوجيا المعلومات، الكويت)، والسيد عامر صياغة (مكتب وزير الدولة لشؤون التنمية الإدارية، لبنان)، والسيد حمد الشكيلي (وزارة النقل والاتصالات وتقنية المعلومات، عُمان)، والسيد فادي مرجانة (وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، دولة فلسطين)، والسيد سلمان البستكي (وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، قطر)، والسيدة ميسون ياسين والسيد محمّد علي محمّد (وزارة الاتصالات والتقانة، الجمهورية العربية السورية)، والسيد رياض الوسلاتي (رئاسة الوزراء، تونس)، والسيد أحمد العليبي والسيد عبد الرحمن نذير (هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية، الإمارات العربية المتحدة)، والسيد منير العدل (الهيئة العامة للمعلومات، ليبيا)، والسيد يوسف غلابي (وكالة التنمية الرقمية، المغرب)، والسيد يحيى ماسيرا (وزارة التحول الرقمي والابتكار وعصرنة الإدارة، موريتانيا)، والسيد طاهر نور (وزارة الاتصالات والتكنولوجيا، الصومال)، والسيدة رميساء حسن (المركز القومي للمعلومات، السودان)، والسيدة ربي العوذلي (وزارة التخطيط والتعاون الدولي، اليمن).

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، باحث مساعد. وقام بالإشراف العام على المشروع د. حيدر فريحات، مدير مجموعة الإحصاءات ومجتمع المعلومات والتكنولوجيا في الإسكوا.

اعتمدت النتائج على منصة رقمية لجمع بيانات مؤشر GEMS. وعمل على تطوير هذه المنصة في الإسكوا فريق عمل برمجي، ضمّ السيدات والسادة: لمى الأحمد، وعبد السلام قراقيره، وأنطوني طنوس، بإشراف السادة مارون خوري، وبرنارد قزوع، وسامر زكا. كما أسهمت السيدة خديجة منصور والسيد هادي رضوان في المتابعة والدعم الإداري لهذا المشروع. وقام قسم خدمات المؤتمرات في الإسكوا بإخراج التقرير بشكله الحالي.

الرسائل الرئيسية

- تشير زيادة عدد الخدمات والمؤسسات المقيمة سنوياً 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.

-
- ارتفاع نسبة الخدمات الحكومية الرقمية في القطاعين المالي والتعليمي وفي مجال الشؤون الداخلية. ويدل ذلك على تأقلم الأفراد والمؤسسات مع استخدام الخدمات الرقمية في هذه القطاعات نتيجةً للواقع الذي فرضته جائحة كوفيد-19، والذي استمرّ مع انحسار الجائحة ودخول المنطقة العربية مرحلة التعافي من آثارها.

-
- ينبغي دعم الجهود المبذولة لرقمنة المزيد من الخدمات الحكومية في مختلف القطاعات، حيث يظهر اتساع الفجوة في نضوج الخدمات الحكومية الرقمية بين مختلف الدول العربية. ويمكن التمييز بين أربع مجموعات رئيسية هي: مجموعة النضوج المتقدم جداً، ومجموعة النضوج المتقدم، ومجموعة النضوج المتوسط، ومجموعة النضوج المبكر، ولكل منها سرعتها الخاصة وسياقها الوطني في التحول الرقمي.

المحتويات

iii	شكر وتقدير
v	الرسائل الرئيسية
1	مقدمة
3	1. الإطار المفاهيمي لمؤشر GEMS
9	2. نتائج مؤشر GEMS على المستوى الإقليمي
9	ألف. لمحة عامة
10	باء. الخدمات والقطاعات
13	جيم. النتائج الإجمالية
18	دال. تحليل النتائج
21	3. نتائج GEMS على المستوى الوطني
22	ألف. الأردن
26	باء. الإمارات العربية المتحدة
30	جيم. تونس
34	دال. الجزائر
38	هاء. الجمهورية العربية السورية
42	واو. السودان
46	زاي. الصومال
50	حاء. العراق
54	طاء. عُمان
58	ياء. دولة فلسطين
62	كاف. قطر
66	لام. الكويت
70	ميم. لبنان
74	نون. ليبيا
78	سين. المغرب
82	عين. المملكة العربية السعودية
86	فاء. موريتانيا
90	صاد. اليمن

95	المرفقات
95	المرفق 1. قائمة الخدمات المشمولة بمؤشر GEMS
100	المرفق 2. استمارة تقييم مؤسّسة
102	المرفق 3. استمارة تقييم خدمة إلكترونية

قائمة الجداول

4	الجدول 1. توزّع خدمات الحكومة الإلكترونية المغطاة في المؤشر على القطاعات
	الجدول 2. الجهات الوطنية التي تؤدي دور المنسق على المستوى الوطني
9	لقياس مؤشر GEMS في العام 2022
11	الجدول 3. عدد ونسبة الخدمات الإلكترونية المقيّمة في كل قطاع
17	الجدول 4. الخريطة الحرارية لمؤشرات الأداء الرئيسية (بالنسبة المئوية)

قائمة الأشكال

3	الشكل 1. أصناف الخدمات المشمولة بمؤشر GEMS
	الشكل 2. بنية مؤشر GEMS بحسب الركائز الأساسية، والفرعية، والفئات، وتوزّع مؤشرات الأداء الرئيسية
5	
10	الشكل 3. العدد الإجمالي للخدمات والمؤسسات المقيّمة، 2021-2022
	الشكل 4. الخدمات الخمس الأكثر وروداً في التقييم لعام 2022 حسب عدد الدول التي استخدمت فيها هذه الخدمات
10	
11	الشكل 5. أكثر خمس خدمات ازداد ورودها في التقييم بين عامي 2021 و2022
12	الشكل 6. متوسط نتائج الخدمات الحكومية الإلكترونية المقيّمة في كل قطاع
13	الشكل 7. ترتيب الدول وفق مؤشر GEMS الإجمالي في العام 2022
14	الشكل 8. ترتيب الدول وفق الركيزة الأولى لمؤشر GEMS (توفّر الخدمة وتطوّرها)
	الشكل 9. التغيرات في نتائج الركيزة الأولى لمؤشر GEMS (توفّر الخدمة وتطوّرها) بين عامي 2021 و2022
14	
	الشكل 10. ترتيب الدول وفق الركيزة الثانية لمؤشر GEMS (استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها)
15	
	الشكل 11. التغيرات في نتائج الركيزة الثانية لمؤشر GEMS (استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها) بين عامي 2021 و2022
15	
16	الشكل 12. ترتيب الدول وفق الركيزة الثالثة لمؤشر GEMS (الوصول إلى الجمهور)
	الشكل 13. التغيرات في نتائج الركيزة الثالثة لمؤشر GEMS (الوصول إلى الجمهور) بين عامي 2021 و2022
16	
18	الشكل 14. الصلة بين نتائج مؤشر GEMS ونصيب الفرد من الناتج المحلي الإجمالي
19	الشكل 15. أداء المنطقة العربية وفق مؤشر OSI (2022) ومؤشر GEMS (2022)

مقدمة

لا يخفى الدور الذي تؤديه الخدمات الحكومية الرقمية اليوم في زيادة كفاءة العمل الحكومي، والحد من الهدر والفساد، وتعزيز الشفافية، وتمكين المساءلة، وتحقيق النمو الاقتصادي. وفي الواقع، تعزز الحكومة الرقمية حالة المساواة حتى في ما يتعلق بالدول ذات الأوضاع الخاصة، أو الأشخاص المهمشين أو الذين يواجهون نقصاً في الخدمات. ويسهم التوسع في تطبيق التحوّل الرقمي الحكومي في زيادة توفير الخدمات وفرص المشاركة مباشرة للأشخاص في كافة المجتمعات بما فيها المناطق النائية أو المحرومة، وهذا ما يوفر لكل الأفراد إمكانية الوصول إلى الخدمات سواءً من بيوتهم أو من الأكشاك الرقمية أو غيرها من الوسائل. ولا يقتصر أثر التحوّل الرقمي الحكومي على تقديم الخدمات فحسب، بل يسهم أيضاً بفاعلية في تحقيق عدد من أهداف التنمية المستدامة، مثل تعزيز المعرفة الرقمية (الهدف 4)، والإدماج الرقمي (الأهداف 5 و 8 و 10)، والابتكار (الهدف 9)، وتعزيز كفاءة المؤسسات (الهدف 16).

منذ أوائل العام 2020، أظهرت جائحة كوفيد-19 جلياً الدور المهم للتحوّل الرقمي الحكومي. فسمح استخدام المنصات الرقمية باستمرار تقديم الخدمات الحكومية على الرغم من الحد من اللقاءات الحضرية والتفاعل مع المؤسسات وجهاً لوجه. وبرزت ضرورة تعزيز الخدمات الحكومية الرقمية وتوفيرها بمختلف القنوات (عبر البوابات الإلكترونية أو التطبيقات النقالة) وإتاحتها لجميع الأفراد لتيسير استخدامها ولزيادة رضا المستخدمين وثقتهم بها.

وبعد دراسة العديد من المؤشرات الدولية المتاحة، تبين أنها تقيس في المقام الأول مدى توفر الخدمات الحكومية الإلكترونية من دون النظر إلى مدى نضوجها أو استخدامها أو رضا الأفراد عن جودتها. لذا عملت الإسكوا على تطوير أداة لقياس نضج الخدمات الحكومية الإلكترونية وتسليط 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 الخدمات الحكومية الرقمية واستخدامها وزيادة كفاءتها. ويُقصد بالنضج، وفقاً لمؤشر نضوج الخدمات الحكومية الإلكترونية والنقالة¹، أن تكون الخدمة مرقمنة بكافة مراحلها ومرفقة بحملات تسويق وتوعية بشأن استخدامها، وأن يستخدمها الأفراد والأعمال على نحو سليم، وأن تتوفر أدوات دعم وتواصل مباشرة لهم. وقد أُطلق مؤشر GEMS في عام 2014 كون معظم المؤشرات الدولية لا تغطي هذه الجوانب وتعتمد أكثر على قياس توفر الخدمة فقط.

يجري تقييم هذا المؤشر للمرة الرابعة منذ العام 2019. وشاركت في التقييم لهذا العام 18 دولة من الدول الأعضاء هي: الأردن، والإمارات العربية المتحدة، وتونس، والجزائر، والجمهورية العربية السورية، والسودان، والصومال، والعراق، وعمان، ودولة فلسطين، وقطر، والكويت، ولبنان، وليبيا، والمغرب، والمملكة العربية

1. أي Government Electronic and Mobile Services Maturity index، ويشار إليه في ما يلي بمصطلح GEMS.

السعودية، وموريتانيا، واليمن. ويوثق هذا التقرير البيانات التي جمعت من الاستثمارات التي أرسلها ممثلو الجهات الحكومية المشاركة إلى الإسكوا، كما يفيد بنتائج التقييم على المستويين الإقليمي والوطني.

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

1. الإطار المفاهيمي لمؤشر GEMS

يهدف مؤشر GEMS إلى قياس مدى نضوج الخدمات الحكومية المقدمة عبر البوابات الإلكترونية والتطبيقات النقالة في الدول العربية. وهو يرمي إلى توفير مقياس يستخدمه صانعو القرار وواضعو السياسات لتوضيح بعض الأبعاد التي لا تبيتها العديد من المؤشرات الدولية، والمتمثلة في معرفة مدى تطوّر الخدمة، واستخدامها ورضا المستخدم حيالها، وكذلك مدى الجهود الحكومية المبذولة في الوصول إلى الجمهور.

ولتحقيق ذلك، تمّ اختيار 84 خدمة حكومية ضرورية سواءً للأفراد أو للأعمال، موزعة على 11 صنفاً بحسب الشكل 1، وقد اعتمد مبدأ دورة الحياة في اختيار هذه الخدمات. فتمّ اختيار خدمات محددة يحتاجها الفرد في مختلف مراحل حياته، وتحتاجها المؤسسات عند تأسيسها وإدارة سير عملياتها وفي معاملات إغلاقها.

الشكل 1. أصناف الخدمات المشمولة بمؤشر GEMS



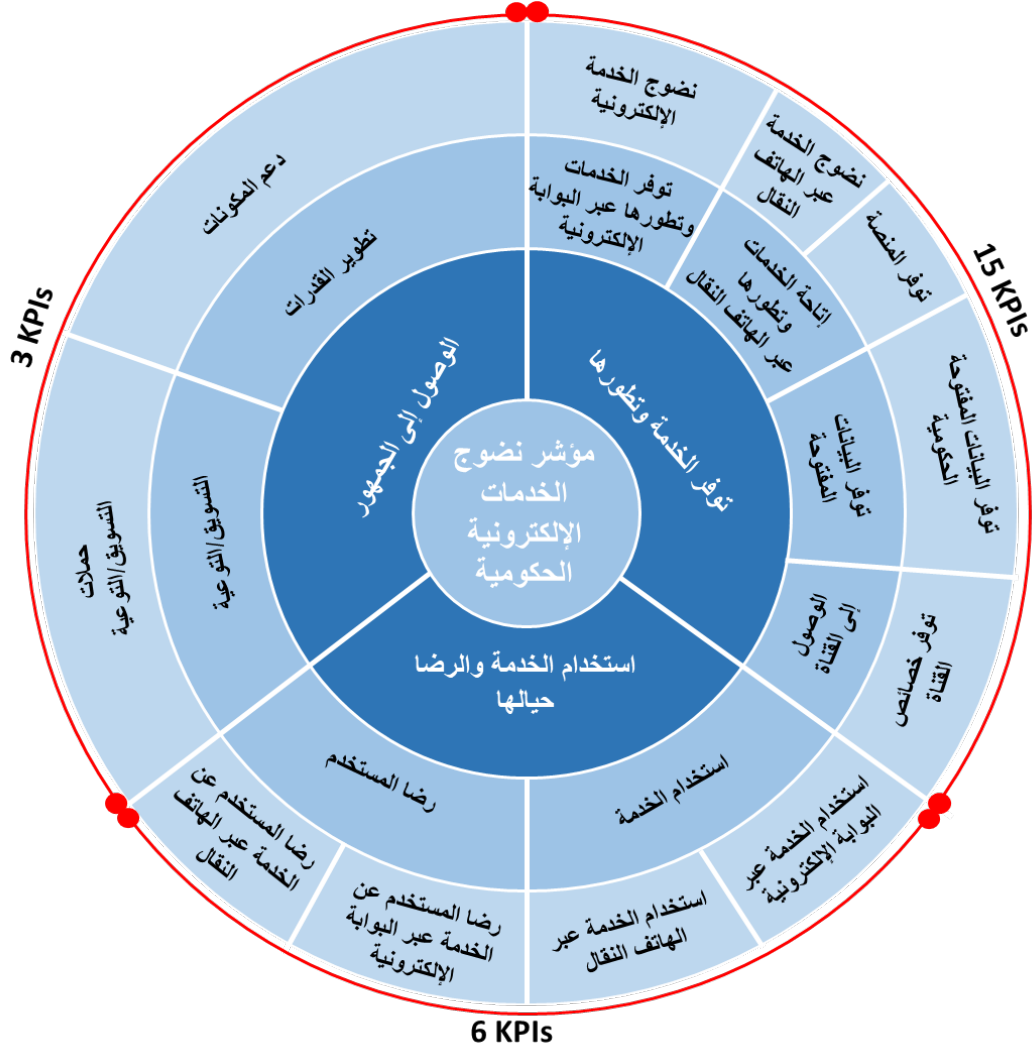
يجري باستمرار تحديث قائمة الخدمات التي يغطيها المؤشر، فترجع سنوياً قبل البدء بمرحلة جمع البيانات. وفي العام المنصرم (2021)، استبدلت 11 خدمة من خدمات المؤشر لعام 2020، وفي العام الحالي (2022)، استُعيض عن 12 خدمة بخدمات أخرى أحدث، تتناسب مع التطور واحتياجات المواطنين المستجدة في مختلف القطاعات. ويمكن الاطلاع على القائمة الكاملة للخدمات في المرفق 1. وتتوزع الخدمات على عدد من القطاعات المختلفة كما هو مبين في الجدول 1. ومن الجدير بالذكر أنه قد تم تطوير مؤشر الأداء الرئيسي المتعلق بتوفر أدوات الدعم والتواصل للأفراد وإضافة الواقع الافتراضي كعامل إضافي مساعد للأفراد في الاستفادة من الخدمات الحكومية.

الجدول 1. توزع خدمات الحكومة الإلكترونية المغطاة في المؤشر على القطاعات

القطاع	عدد الخدمات
النقل/المرور/الشرطة	9
التجارة والصناعة	15
الشؤون الحكومية المشتركة	8
التعليم	8
الصحة	7
الداخلية	6
الشؤون البلدية	5
العمل	4
الشؤون الاجتماعية	5
المالية	2
المرافق	5
الهجرة	2
العدل	5
السياحة	3
المجموع	84

يعتمد مؤشر GEMS على ثلاث ركائز أساسية (الشكل 2) تُعنى بقياس توفر الخدمة وتطورها (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 المبيّنة في الشكل 2. ولقياس هذه الركائز الثلاث، اعتمد 24 مؤشر أداء رئيسياً (KPI) وحُصص 15 مؤشراً للركيزة الأولى، وستة مؤشرات للركيزة الثانية، وثلاثة مؤشرات للركيزة الثالثة.

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>

آلية العمل

في العام 2022، ولتيسير عملية جمع البيانات ثم تحليلها وحساب قيم المؤشّر وركائزه المختلفة، تمّت أتمتة آلية العمل بالكامل من خلال تطوير منصة رقمية (gems.unescwa.org) تغطّي جميع مراحل العمل بدءاً من جمع البيانات من كافة المؤسسات الوطنية في الدول العربية، وانتهاءً بحساب نتائج المؤشرات.

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

- المنسق الوطني: يُحدّد منسق وطني في كل دولة من الدول الأعضاء بالإسكوا للإشراف على كافة مراحل جمع البيانات من الجهات الوطنية المختلفة، ويكون مخوّلاً بالتواصل مع فريق عمل المؤشر في الإسكوا. وفي المرحلة الأولى من العمل، يضطلع المنسق بمهمة اختيار الخدمات الحكومية التي تُقدّم إلكترونياً من بين الخدمات التي يغطيها المؤشر. ويُقصد بالخدمة الإلكترونية استخدام الوسائل التكنولوجية في أي مرحلة من مراحل التنفيذ. فعلى سبيل المثال، إذا كانت الخدمة تشمل استمارات تُقدّم إلكترونياً، تُعدّ تلك الخدمة إلكترونية في مرحلة نضوج مبكرة، بما أنّ جزءاً من العملية يتم بطريقة رقمية. أما إذا كانت الخدمة تُنفذ كلياً بطريقة إلكترونية، من مرحلة تقديم الطلب إلى مرحلة الإشعار بالتنفيذ، فهذه دلالة على أنّ هذه الخدمة الإلكترونية ناضجة إلى حدّ بعيد. ويشير ارتفاع عدد الخدمات المقدّمة إلكترونياً إلى أنّ الجهات الحكومية قد قطعت شوطاً ملموساً في التحول الرقمي. بعد تحديد الخدمات، يعمل المنسق على تحديد ممثلي الجهات الوطنية التي تقدّم هذه الخدمات الرقمية، ويشرف على عملهم.
- ممثلو الجهات الوطنية: المنسق الوطني هو الذي يُحدّد ممثلي الجهات الوطنية المشاركة. ويعمل ممثل المؤسسة الوطنية على جمع البيانات المتعلقة بمؤسسته وبالخدمات الرقمية التي تقدّمها، والمسندة إليه من قبل المنسق الوطني. وفي الواقع، تُقيّم الخدمات الرقمية وفق استمارة إلكترونية مخصّصة، فيطلب ملء استمارة لكل خدمة. كما يجري تقييم المؤسسات التي تقدّم تلك الخدمات الإلكترونية وفق استمارة خاصة بالمؤسسات (استمارة لكل مؤسسة). وتحتوي استمارة الخدمة الإلكترونية (المرفق 3) على أسئلة عن قنوات تقديم الخدمة، ومدى نضوج مراحلها، وعدد المعاملات المنقّذة إلكترونياً، ومدى رضا المستخدم حيالها. أما استمارة المؤسسة الرقمية (المرفق 2)، فتحوي 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.
- فريق عمل الإسكوا: يعمل هذا الفريق، خلال كافة المراحل، على توفير الدعم الفني اللازم للمنسقين الوطنيين في جمع البيانات. وبعد إنجاز عملية جمع البيانات، يقوم هذا الفريق بمراجعتها ومعالجتها، وحساب قيم مؤشرات الأداء الرئيسية البالغ عددها 24 مؤشراً، تمهيداً لحساب العلامة النهائية لمؤشر GEMS ومن ثمّ تحليل النتائج وإعداد التقرير النهائي.

مقاربة حساب نتائج المؤشر

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

وثبني مقارنة حساب النتائج على سلسلة من المراحل بدءاً من حساب مؤشرات الأداء الرئيسية وانتهاءً بحساب العلامة الإجمالية. وتعرض في التقرير علامات مؤشرات الأداء الرئيسية البالغ عددها 24 مؤشراً، بالإضافة إلى علامات الركائز الثلاث والنتيجة الإجمالية. وتتوزع الأوزان المطبقة على الركائز الثلاث على الشكل الآتي: 40 في المائة لكل من الركيزتين الأولى والثانية، و20 في المائة للركيزة الثالثة.

قراءة النتائج والاستفادة منها

يُعدُّ مؤشر GEMS أداةً لقياس مدى التقدّم في تحقيق التحوّل الرقمي على المستوى الوطني واستدامته، وتكوين صورة شاملة عن مدى هذا التحوّل على المستوى الإقليمي. فيمكن لواضعي السياسات وصانعي القرار استخدام هذا المؤشر في تقييم الوضع الراهن للخدمات الحكومية الرقمية ومدى نضوجها، وكذلك مراقبة التقدّم في التحوّل الرقمي عموماً. وتتضمن النتائج الوطنية بعض التوصيات المخصصة للجهات المسؤولة عن التحوّل الرقمي في كل دولة بناءً على النتائج التي تمّ الحصول عليها.

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

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

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

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

وثبني نتائج المؤشرات كلّها على مقياس من 0 إلى 1، وتعرض بالنسبة المئوية تيسيراً لقراءتها.

2. نتائج مؤشر GEMS على المستوى الإقليمي

ألف. لمحة عامة

جمعت البيانات في العام 2022 من 18 دولة من الدول العربية الأعضاء، وهي: الأردن، والإمارات العربية المتحدة، وتونس، والجزائر، والجمهورية العربية السورية، والسودان، والصومال، والعراق، وعمان، ودولة فلسطين، وقطر، والكويت، ولبنان، وليبيا، والمغرب، والمملكة العربية السعودية، وموريتانيا، واليمن. وفي المرحلة الأولى من العمل، حُدِّت جهة وطنية تؤدي دور المنسق وتكون مسؤولة عن التطبيق في كل من هذه الدول، وترد قائمة بها في الجدول 2.

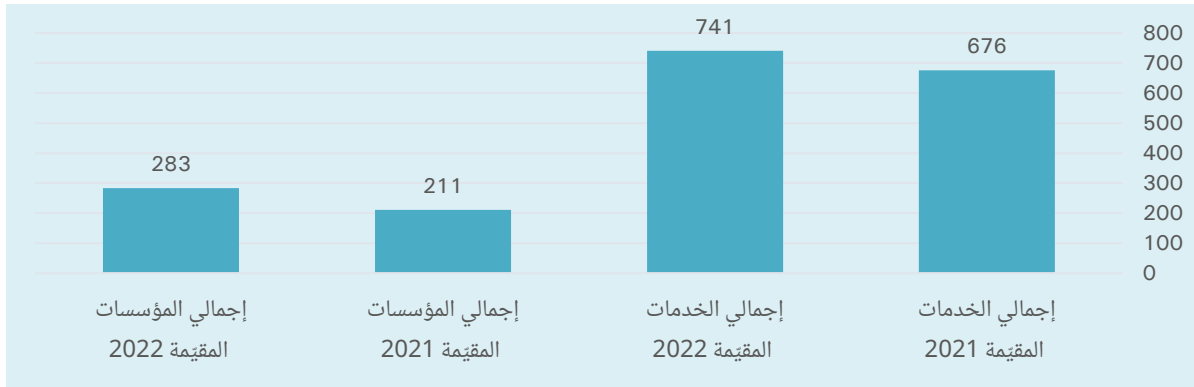
الجدول 2. الجهات الوطنية التي تؤدي دور المنسق على المستوى الوطني لقياس مؤشر GEMS في العام 2022

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

باء. الخدمات والقطاعات

على الرغم من تعذر جمع البيانات في دولتين من الدول الأعضاء، شهد العدد الإجمالي للخدمات والمؤسسات المشمولة بالتقييم ارتفاعاً ملحوظاً مقارنةً بالعام 2021. ويوضح الشكل 3 العدد الإجمالي للخدمات والمؤسسات المقيّمة لكل الدول الأعضاء بين عامي 2021 و2022.

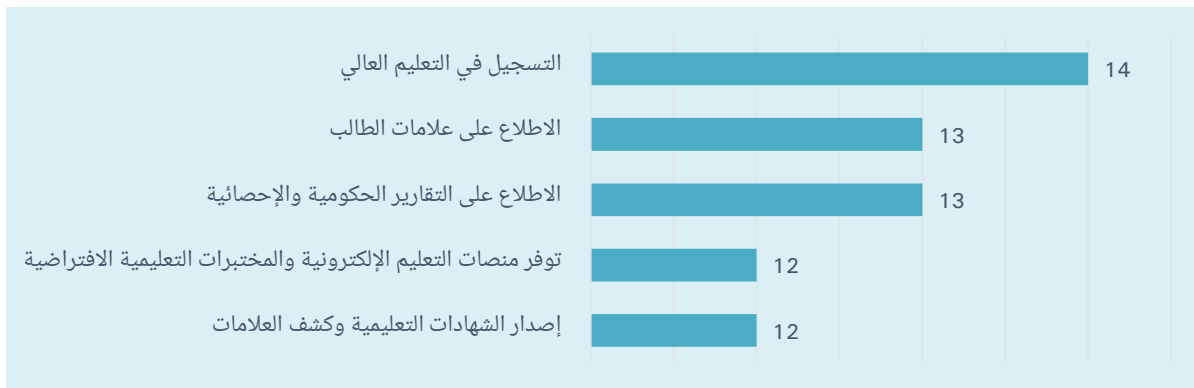
الشكل 3. العدد الإجمالي للخدمات والمؤسسات المقيّمة، 2022-2021



المصدر: أرقام الإسكوا.

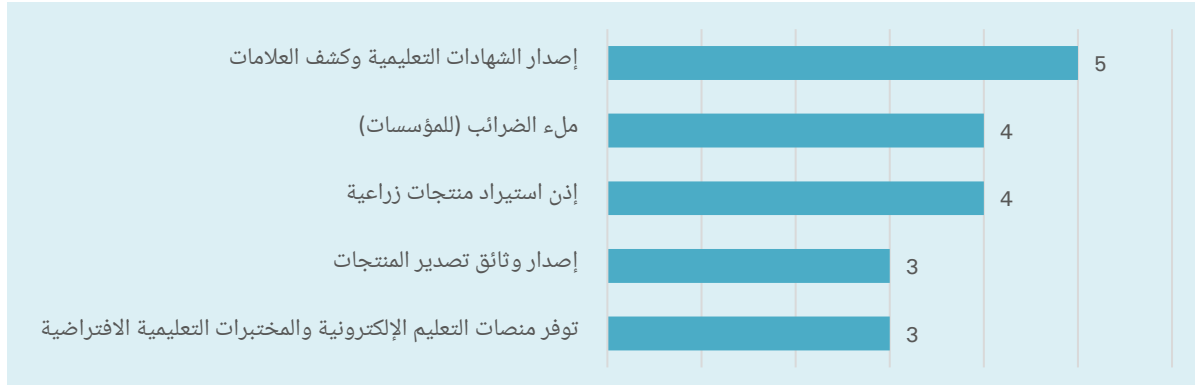
ويبين الشكل 4 الخدمات الخمس الأكثر وروداً في التقييم حسب عدد الدول التي استُخدمت فيها هذه الخدمات. ويمكن ملاحظة ورود خدمة التسجيل في التعليم العالي في 14 دولة، وخدمة الاطلاع على علامات الطلاب في 13 دولة، وخدمات التعليم الإلكتروني وإصدار الشهادات في 12 دولة، للتأقلم مع الواقع الذي فرضته جائحة كوفيد-19. ويتضح من الشكل 5 أنّ خدمتي "إصدار الشهادات التعليمية وكشف العلامات" و"توفر منصات التعليم الإلكترونية والمختبرات التعليمية الافتراضية" هما من أكثر الخدمات التي ازداد ورودها في التقييم في الدول المقيّمة بين عامي 2021 و2022.

الشكل 4. الخدمات الخمس الأكثر وروداً في التقييم لعام 2022 حسب عدد الدول التي استُخدمت فيها هذه الخدمات



المصدر: أرقام الإسكوا.

الشكل 5. أكثر خمس خدمات ازداد ورودها في التقييم بين عامي 2021 و2022



المصدر: أرقام الإسكوا.

أما على مستوى القطاعات وتوزع الخدمات فيها، فتصدّرت قطاعات الشؤون المالية والتعليم والداخلية في عام 2022 قائمة القطاعات من حيث نسبة الخدمات المقيّمة في كل قطاع (الجدول 3). كما يظهر التقدّم في توفير الخدمات الإلكترونية في قطاعات العمل والعدل والتجارة والصناعة، والبدء بتقديم خدمات الشؤون الاجتماعية والهجرة والصحة والشؤون البلدية والسياحة في المنطقة العربية مع إمكانية التوسّع في تلك القطاعات لتشمل عدداً أكبر من الخدمات في كافة الدول العربية.

الجدول 3. عدد ونسبة الخدمات الإلكترونية المقيّمة في كل قطاع

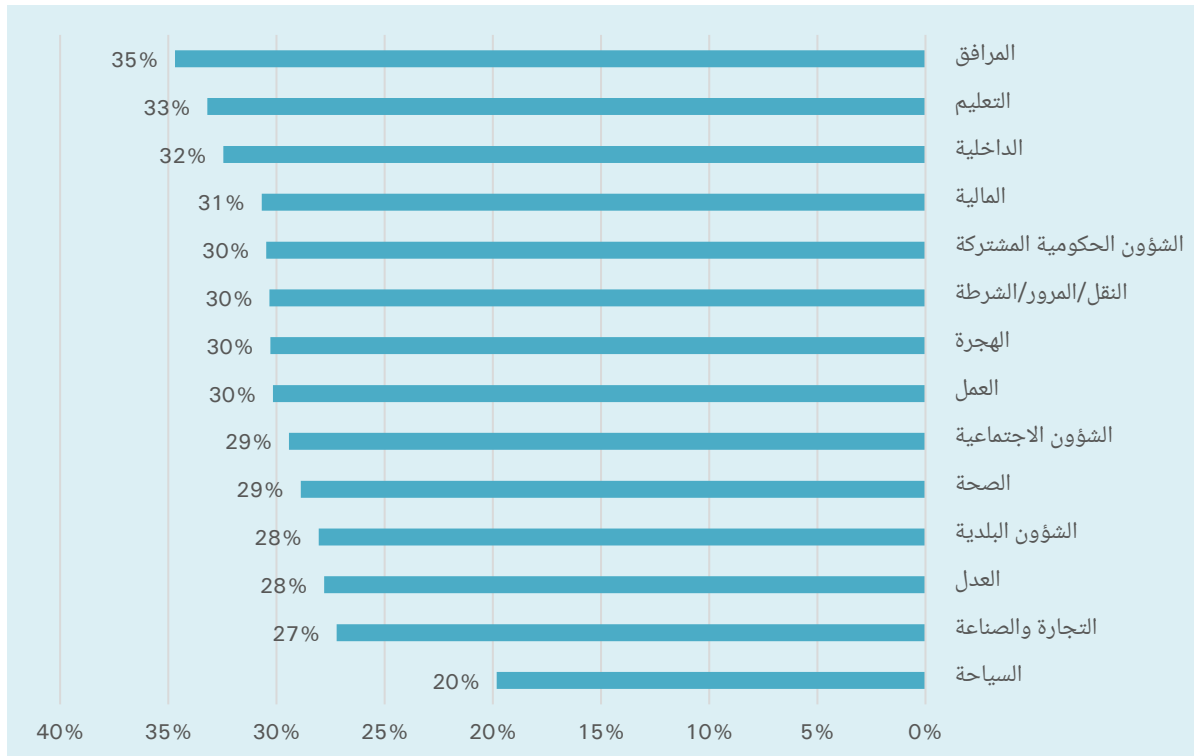
النسبة المئوية للخدمات المقيّمة في كل قطاع لعام 2022	عدد الخدمات المقيّمة لـ 18 دولة	العدد الأكبر للخدمات التي يمكن تقييمها لـ 18 دولة	توزع خدمات المؤسّر على القطاعات (من أصل 84)	القطاع
61	22	36	2	المالية
60	87	144	8	التعليم
54	58	108	6	الداخلية
53	77	144	8	الشؤون الحكومية المشتركة
53	48	90	5	المرافق
53	38	72	4	العمل
49	44	90	5	العدل
46	125	270	15	التجارة والصناعة
46	75	162	9	النقل/المروور/الشرطة

القطاع	توزّع خدمات المؤسّر على القطاعات (من أصل 84)	العدد الأكبر للخدمات التي يمكن تقييمها لـ 18 دولة	عدد الخدمات المقيّمة لـ 18 دولة	النسبة المئوية للخدمات المقيّمة في كل قطاع لعام 2022
الشؤون الاجتماعية	5	90	41	46
الهجرة	2	36	16	44
الصحة	7	126	55	44
الشؤون البلدية	5	90	39	43
السياحة	3	54	16	30

المصدر: أرقام الإسكوا.

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

الشكل 6. متوسط نتائج الخدمات الحكومية الإلكترونية المقيّمة في كل قطاع

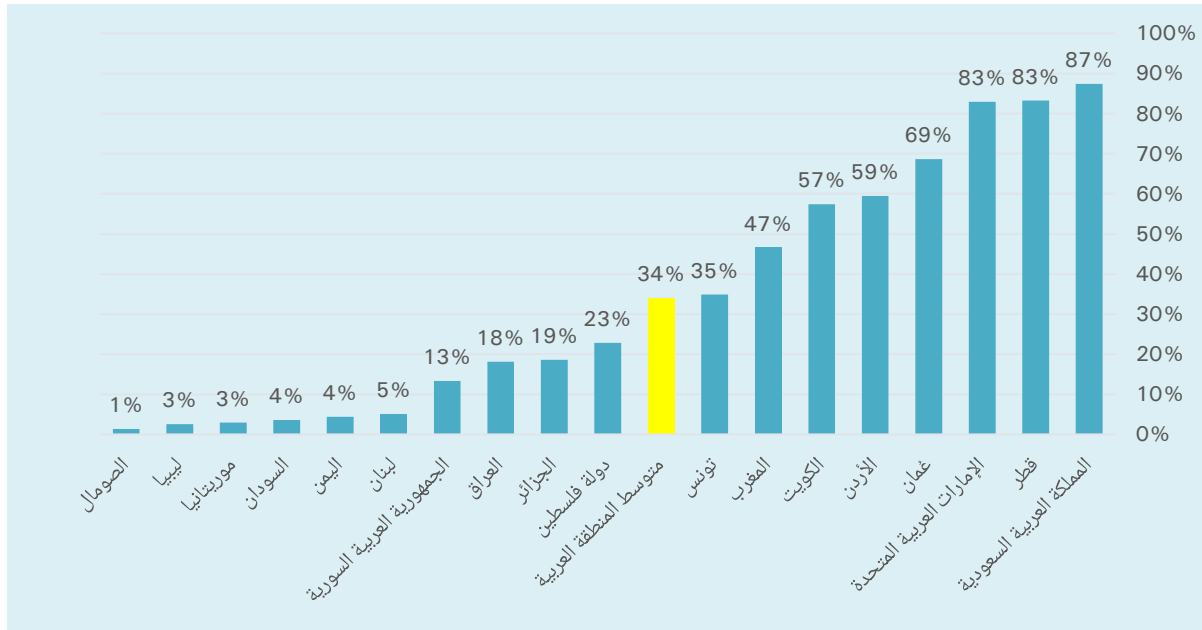


المصدر: أرقام الإسكوا.

جيم. النتائج الإجمالية

يبين الشكل 7 ترتيب الدول العربية إجمالاً وفق العلامة النهائية لمؤشر GEMS. وتتوزع الدول العربية المشاركة في التقييم على ثلاث مجموعات رئيسية. فتنضم الأولى قيماً أعلى من 50 في المائة وتشمل المملكة العربية السعودية والإمارات العربية المتحدة وقطر وعمان والأردن والكويت، في حين تنضم المجموعة الثانية قيماً أقل من 50 في المائة وأعلى من 10 في المائة وتشمل المغرب وتونس ودولة فلسطين والجزائر والعراق والجمهورية العربية السورية. أما المجموعة الثالثة (أقل من 10 في المائة) فتضم لبنان واليمن والسودان وموريتانيا وليبيا والصومال. ويتضح التباين بين طرفي التقييم في العلامة النهائية للمؤشر، وهو يتراوح بين 1 في المائة و87 في المائة.

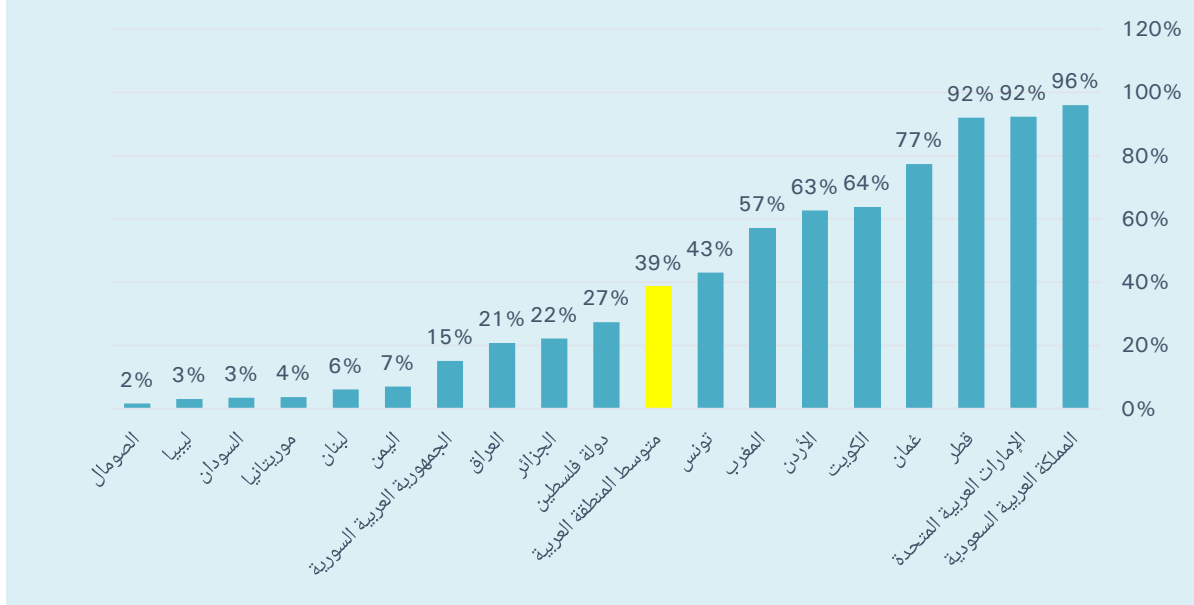
الشكل 7. ترتيب الدول وفق مؤشر GEMS الإجمالي في العام 2022



المصدر: أرقام الإسكوا.

عند النظر في تفاصيل المؤشر، بدءاً من الركيزة الأولى وهي توفر الخدمة وتطورها (الشكل 8)، يُلاحظ أن القيم تتراوح بين 2 في المائة و96 في المائة. وتنقسم النتائج وفقاً لهذه الركيزة إلى أربع مجموعات: مجموعة تضم قيماً أعلى من 80 في المائة (المملكة العربية السعودية، والإمارات العربية المتحدة، وقطر)؛ ومجموعة تضم قيماً تتراوح بين 50 في المائة و80 في المائة (عمان، والكويت، والأردن، والمغرب)؛ ومجموعة تضم قيماً تقع بين 10 في المائة و50 في المائة (تونس، ودولة فلسطين، والجزائر، والعراق، والجمهورية العربية السورية)؛ ومجموعة تضم قيماً أقل من 10 في المائة (اليمن، ولبنان، وموريتانيا، والسودان، وليبيا، والصومال).

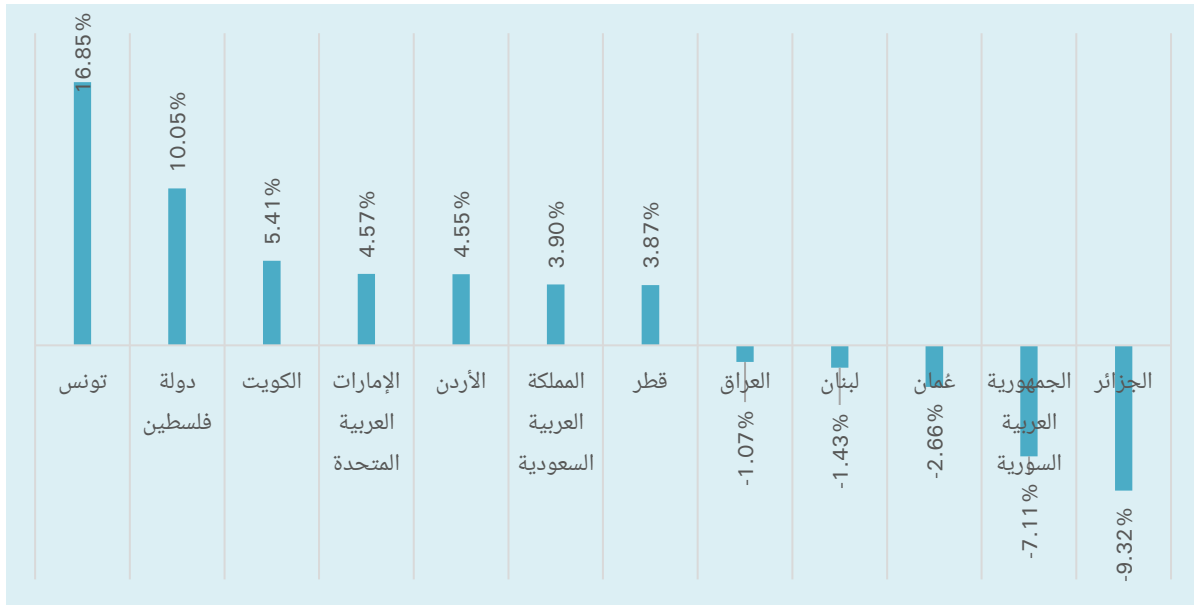
الشكل 8. ترتيب الدول وفق الركيزة الأولى لمؤشر GEMS (توقّر الخدمة وتطوّرها)



المصدر: أرقام الإسكوا.

وعند المقارنة بنتائج الركيزة ذاتها في العام 2021، يتضح أن النتائج المسجلة في أكثر من نصف الدول قد ارتفعت (الشكل 9).

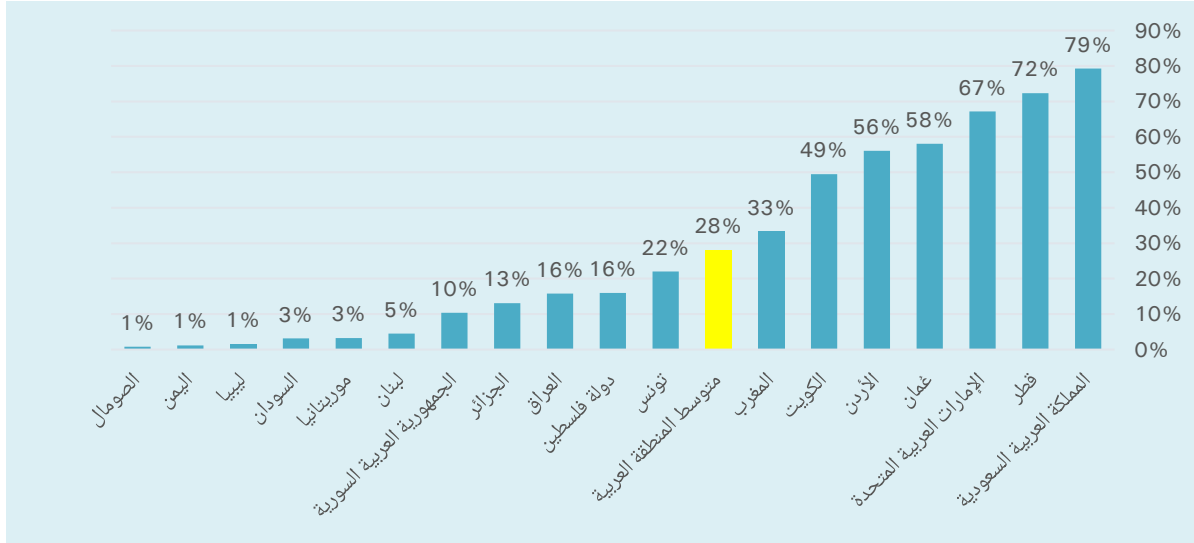
الشكل 9. التغيّرات في نتائج الركيزة الأولى لمؤشر GEMS (توقّر الخدمة وتطوّرها) بين عامي 2021 و2022



المصدر: أرقام الإسكوا.

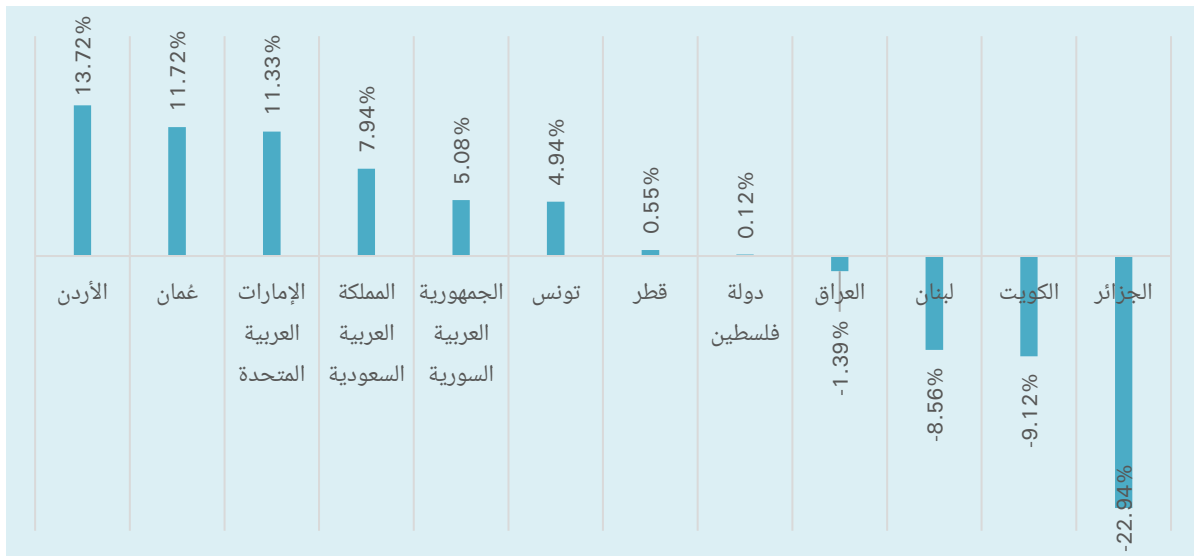
أما في ما يتعلق بنتائج الركيزة الثانية، وهي استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها (الشكل 10)، فتتراوح القيم بين 1 في المائة و79 في المائة. وتتباين نتائج هذه الركيزة بين الجهات المشاركة، فقد تجاوزت نتائج خمس دول عتبة الـ 50 في المائة وهي المملكة العربية السعودية وقطر والإمارات العربية المتحدة وعمان والأردن. وبالمقارنة بنتائج عام 2021، يتضح ارتفاع أكثر من نصف القيم، كما هو مبين في الشكل 11.

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



المصدر: أرقام الإسكوا.

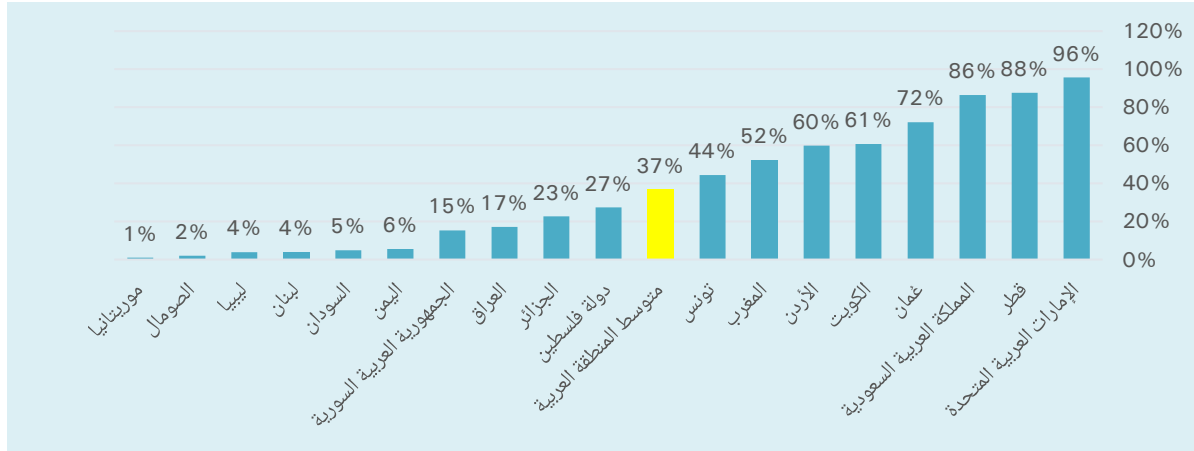
الشكل 11. التغيرات في نتائج الركيزة الثانية لمؤشر GEMS (استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها) بين عامي 2021 و2022



المصدر: أرقام الإسكوا.

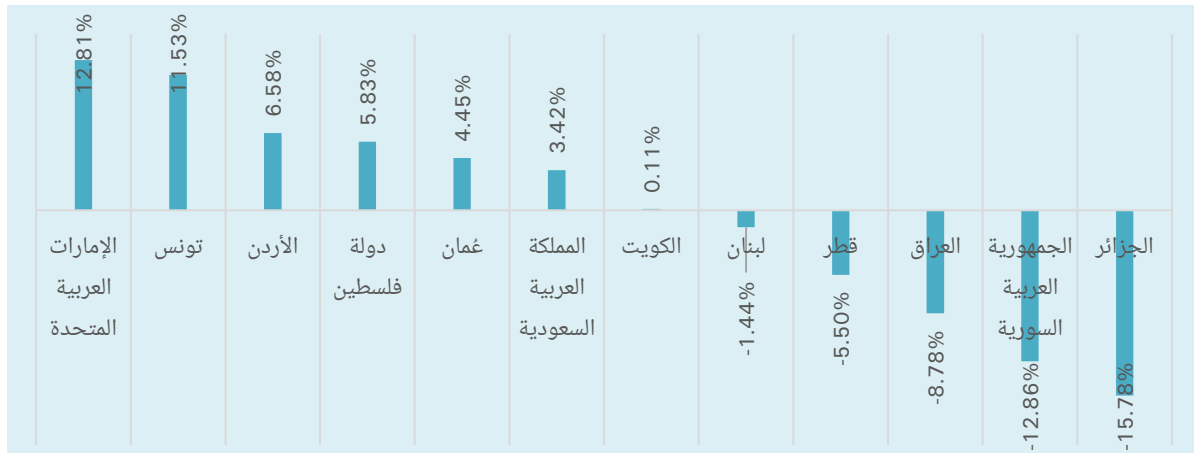
أما الركيزة الثالثة والأخيرة وهي الوصول إلى الجمهور (الشكل 12)، فتراوحت نتائجها بين 1 في المائة و96 في المائة. وتجاوزت سبع دول عربية عتبة الـ 50 في المائة، وهي الإمارات العربية المتحدة وقطر والمملكة العربية السعودية وعمان والكويت والأردن والمغرب. وبالمقارنة بنتائج عام 2021، يتضح ارتفاع قيم هذه الركيزة لـ 50 في المائة من الدول المشاركة في التقييم للعامين 2021 و2022 (الشكل 13).

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



المصدر: أرقام الإسكوا.

الشكل 13. التغيرات في نتائج الركيزة الثالثة لمؤشر GEMS (الوصول إلى الجمهور) بين عامي 2021 و2022



المصدر: أرقام الإسكوا.

يوضح الجدول 4 بالتفصيل الخريطة الحرارية لمؤشرات الأداء الرئيسية للمنطقة العربية (KPIs Heatmap). ويلاحظ أن نسبة توفّر التطبيقات النقالة منخفضة عموماً، وهذا ما يؤدي إلى ضعف في نسب استخدام الخدمات عبر النقال. كما أنّ مؤشر توفّر خصائص لذوي الإعاقة، سواء عبر البوابة الإلكترونية أو عبر النقال، منخفض أيضاً. وبالمقابل، تُعدّ مؤشرات "توفّر ميزات التخصيص عبر البوابة الإلكترونية" و"مستوى الأمن على القنوات" و"الاستخدام عبر البوابة الإلكترونية" مقبولة على مستوى المنطقة العربية.

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

الدولة/ مؤشر الأداء الرئيسي	توفر أدوات دعم الأفراد	نسبة الخدمات الجديدة المعروفة بحملات تسويق	مستوى رضا المستخدم عبر البوابة الإلكترونية	الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر النقال	مستوى الاستخدام عبر النقال	مستوى الاستخدام عبر البوابة الإلكترونية	صيغة تقديم البيانات المفتوحة	مستوى توفر البيانات المفتوحة	مستوى الأمن على القنوات	التشغيل البيئي بين القنوات	توفر خصائص ذوي الاعاقة عبر النقال	توفير وسيلة لآراء المستخدم عبر النقال	توفر اللغات على التطبيقات النقالة	توفر خصائص لذوي الاعاقة عبر البوابة الإلكترونية	توفير وسيلة لآراء المستخدم عبر البوابة الإلكترونية	توفر اللغات على البوابة الإلكترونية	توفر التطبيقات على المنصات النقالة	مستوى توفر الخدمات النقالة	مستوى تطور الخدمات النقالة	توفر ميزات التخصيص في صفحات الوب المتاحة للمستخدمين	مستوى تطور الخدمات على البوابة الإلكترونية
الجزائر	0.27	0.27	0.15	0.19	0.14	0.04	0.44	0.19	0.14	0.04	0.04	0.04	0.04	0.04	0.04	0.04	0.04	0.04	0.04	0.04	0.04
العراق	0.19	0.19	0.14	0.14	0.27	0.00	0.51	0.14	0.27	0.00	0.14	0.14	0.14	0.14	0.14	0.14	0.14	0.14	0.14	0.14	0.14
الأردن	0.62	0.60	0.57	0.49	0.76	0.49	0.87	0.37	0.76	0.49	0.76	0.49	0.76	0.49	0.76	0.49	0.76	0.49	0.76	0.49	0.76
الكويت	0.61	0.63	0.59	0.48	0.67	0.48	0.84	0.26	0.67	0.48	0.67	0.48	0.67	0.48	0.67	0.48	0.67	0.48	0.67	0.48	0.67
لبنان	0.07	0.03	0.00	0.01	0.05	0.01	0.15	0.05	0.05	0.01	0.05	0.05	0.05	0.05	0.05	0.05	0.05	0.05	0.05	0.05	0.05
ليبيا	0.04	0.02	0.04	0.03	0.00	0.01	0.02	0.05	0.00	0.01	0.05	0.05	0.05	0.05	0.05	0.05	0.05	0.05	0.05	0.05	0.05
موريتانيا	0.00	0.00	0.03	0.03	0.06	0.03	0.00	0.00	0.06	0.03	0.06	0.03	0.06	0.03	0.06	0.03	0.06	0.03	0.06	0.03	0.06
المغرب	0.58	0.62	0.40	0.33	0.39	0.33	0.67	0.10	0.39	0.33	0.39	0.33	0.67	0.10	0.39	0.33	0.67	0.10	0.39	0.33	0.67
عمان	0.61	0.55	0.95	0.56	0.95	0.56	0.77	0.15	0.84	0.56	0.95	0.56	0.77	0.15	0.84	0.56	0.77	0.15	0.84	0.56	0.77
دولة فلسطين	0.41	0.30	0.07	0.06	0.10	0.06	0.74	0.20	0.10	0.06	0.10	0.06	0.74	0.20	0.10	0.06	0.74	0.20	0.10	0.06	0.74
قطر	0.81	0.9	0.96	0.83	0.80	0.83	0.88	0.51	0.80	0.83	0.80	0.83	0.88	0.51	0.80	0.83	0.88	0.51	0.80	0.83	0.88
المملكة العربية السعودية	0.81	0.88	0.94	0.74	1.00	0.74	0.68	0.81	1.00	0.74	0.94	0.74	0.68	0.81	1.00	0.74	0.68	0.81	1.00	0.74	0.68
الصومال	0.04	0.00	0.00	0.00	0.01	0.00	0.05	0.00	0.01	0.00	0.05	0.00	0.05	0.00	0.01	0.00	0.05	0.00	0.01	0.00	0.05
السودان	0.09	0.03	0.00	0.01	0.01	0.01	0.11	0.09	0.01	0.01	0.11	0.09	0.01	0.01	0.01	0.01	0.11	0.09	0.01	0.01	0.11
الجمهورية العربية السورية	0.17	0.11	0.15	0.07	0.09	0.07	0.25	0.09	0.09	0.07	0.25	0.09	0.09	0.07	0.25	0.09	0.09	0.07	0.25	0.09	0.09
تونس	0.57	0.49	0.24	0.05	0.31	0.05	0.79	0.09	0.31	0.05	0.79	0.09	0.31	0.05	0.79	0.09	0.31	0.05	0.79	0.09	0.31
الإمارات العربية المتحدة	0.97	0.90	0.96	0.62	0.93	0.62	0.80	0.43	0.93	0.62	0.93	0.62	0.80	0.43	0.93	0.62	0.80	0.43	0.93	0.62	0.80
اليمن	0.08	0.05	0.02	0.00	0.02	0.00	0.06	0.00	0.02	0.00	0.06	0.00	0.06	0.00	0.02	0.00	0.06	0.00	0.02	0.00	0.06

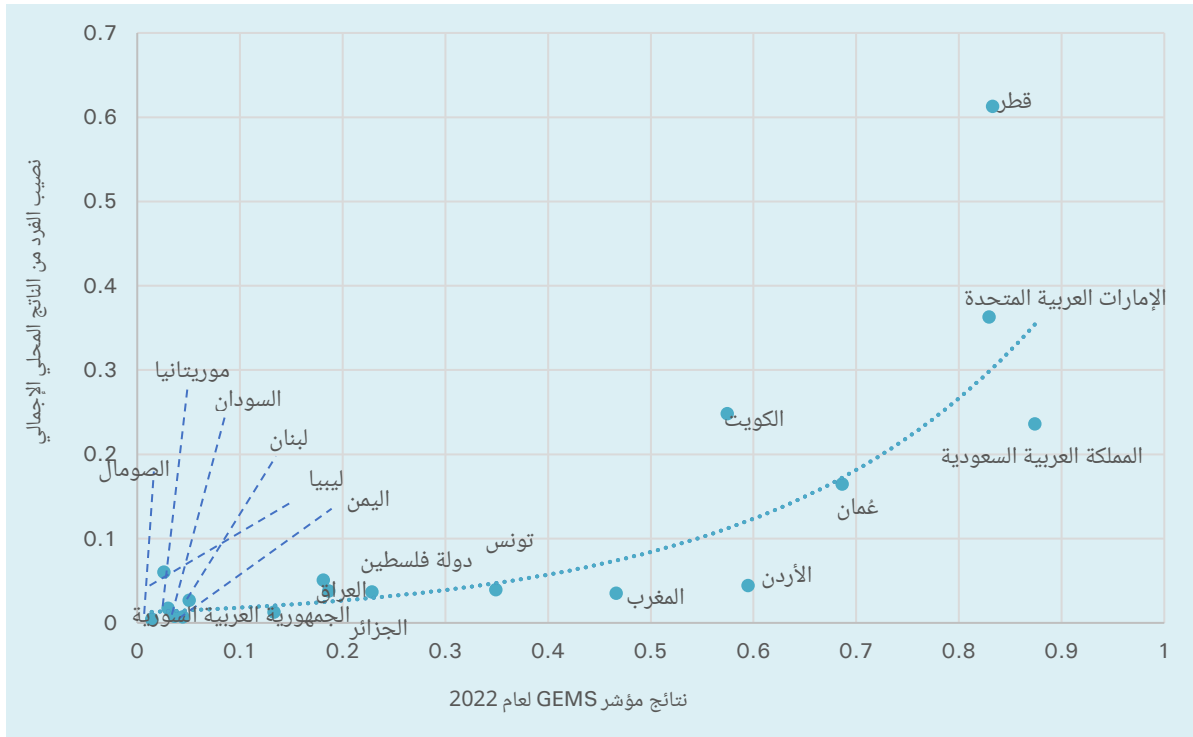
المصدر: أرقام الإسكوا. يتراوح المعيار المستخدم في الخريطة الحرارية بين صفر في المائة (الأحمر الداكن) و100 في المائة (الأخضر الداكن)، مع اعتبار أن القيمة المتوسطة هي 50 في المائة.

دال. تحليل النتائج

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

اعتمدت بيانات البنك الدولي لنصيب الفرد من الناتج المحلي الإجمالي² لمعرفة مدى ارتباطه بقيمة مؤشّر GEMS للدول العربية المشمولة بالتقييم. ويشير الشكل 14 إلى وجود صلة بين المتغيّرين، حيث تحظى معظم الدول ذات نصيب الفرد من الناتج المحلي الإجمالي المرتفع بقيمة مرتفعة لمؤشّر GEMS والعكس صحيح. ويدل ذلك على أنّ التحوّل إلى الخدمات الرقمية يساهم في التنمية الاقتصادية، وأنّ المستوى الاقتصادي المناسب يسمح بالتقدّم في تطوير خدمات حكومية إلكترونية ناضجة في الوقت نفسه.

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



المصدر: أرقام الإسكوا.

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

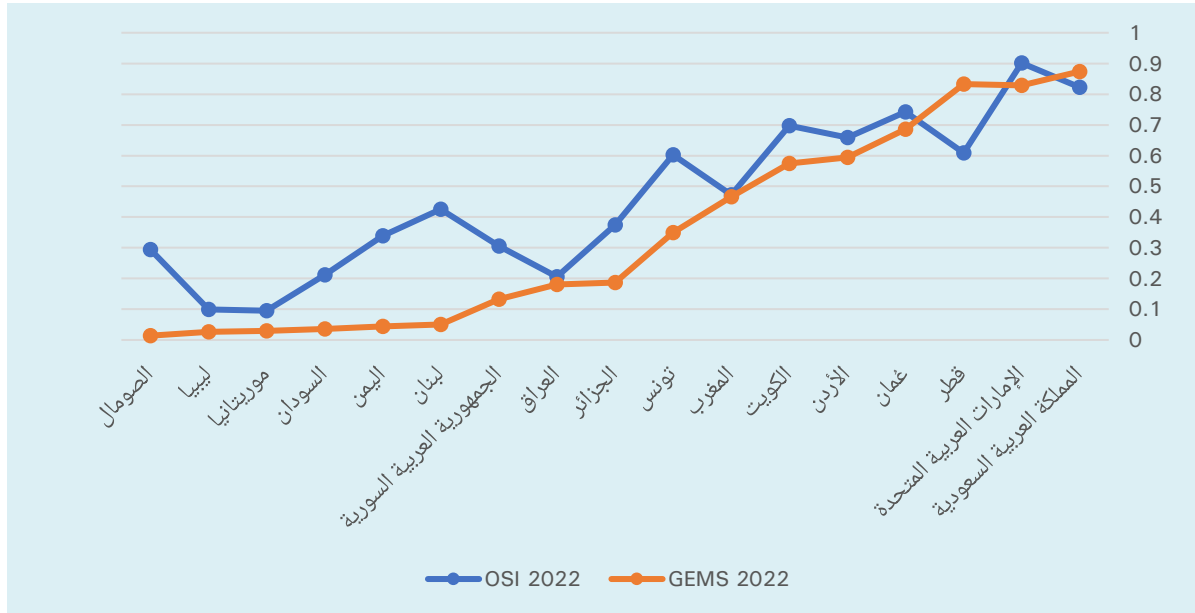
2. العلاقة بين مؤشّر GEMS ومؤشّر الخدمات المتوفرة على الإنترنت

يعرض الشكل 15 مقارنةً بين نتائج كلّ من مؤشّر GEMS ومؤشّر الخدمات المتوفرة على الإنترنت (Online Service Index - OSI) للعام 2022، وهو المؤشّر الفرعي لمؤشّر تطوّر الحكومة الإلكترونية EGD الذي تقيسه

² <https://data.albankaldawli.org/indicator/NY.GDP.MKTP.CD?locations=1A&view=chart>

إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية في الأمم المتحدة UNDESA لجميع دول العالم. ويمكن إجمالاً ملاحظة التوافق في الاتجاه العام من جهة، والتكامل في الرؤية بين المؤشرين من جهة أخرى. وينبغي أن يترافق توفر الخدمات الحكومية الإلكترونية على الإنترنت مع مستوى نضوج عالٍ من حيث تطوّر الخدمة، واستخدامها ورضا المستخدمين حيالها، والوصول إلى الجمهور. ويشير ذلك إلى أهمية الاطلاع على المؤشرين معاً للحصول على رؤية فضلى لمدى التحوّل الرقمي لجهتي العرض والطلب.

الشكل 15. أداء المنطقة العربية وفق مؤشّر OSI (2022) ومؤشّر GEMS (2022)



المصدر: أرقام الإسكوا في ما يتعلق بمؤشّر GEMS؛ والموقع <https://publicadministration.un.org/> في ما يتعلق بمؤشّر OSI.

3. ملاحظات عامة

1. تشير زيادة عدد الخدمات والمؤسسات المقيّمة سنوياً إلى زيادة الاعتماد على الخدمات الحكومية الإلكترونية في المنطقة العربية من جهة، وإلى اتساع تغطية المؤشّر وطنياً عبر إشراك المزيد من المؤسسات المختلفة من جهة أخرى.
2. ويلاحظ، انطلاقاً من تقييم المؤشّر لعام 2022، ارتفاع نسبة الخدمات الحكومية الرقمية في القطاعين المالي والتعليمي وفي مجال الشؤون الداخلية. ويدل ذلك على تأقلم الأفراد والمؤسسات مع استخدام الخدمات الرقمية في هذه القطاعات نتيجةً للواقع الذي فرضته جائحة كوفيد-19، والذي استمرّ مع انحسار الجائحة ودخول المنطقة العربية مرحلة التعافي من آثارها.
3. يدل الارتفاع في نتائج مؤشّر GEMS الإجمالية في بعض الدول العربية وانخفاضها في دول أخرى، عند المقارنة بين عامي 2021 و2022، على التباين في وتيرة التحوّل الرقمي بين الدول العربية الأعضاء وذلك بحسب السياق الخاص بكل دولة.

4. تبين نتائج تقييم المؤشر الإجمالي لعام 2022 اتساع الفجوة في نضوج الخدمات الحكومية الرقمية، فتتراوح نسبة النضوج بين 1 في المائة و87 في المائة. ويمكن التمييز بين أربع مجموعات مختلفة هي: مجموعة النضوج المتقدم جداً، ومجموعة النضوج المتقدم، ومجموعة النضوج المتوسط، ومجموعة النضوج المبكر، ولكل منها سرعتها الخاصة في التحول الرقمي. لذلك، ينبغي دعم الجهود المبذولة لرقمنة المزيد من الخدمات الحكومية في مختلف القطاعات. ويستدعي ذلك دعم الدول العربية التي لا تزال في مرحلة مبكرة من النضوج الرقمي، والاستفادة من تبادل الخبرات بين الدول العربية لتسريع عملية التحول الرقمي.
5. **على مستوى ركيزة توفر الخدمة وتطورها:** إن تسجيل سبع دول عربية نتائج تتعدى نسبة 50 في المائة هو مؤشر جيد يدل على توفر الخدمة وتطورها إلى حد مقبول. ولكن الدول الست التي حصلت على نتيجة أقل من 10 في المائة يجب أن تسعى إلى تعزيز البنية التحتية التكنولوجية، وإتاحة المزيد من الخدمات إلكترونياً ورقمناً مراحلها المختلفة بالكامل، وتوفيرها عبر وسائل مختلفة كالبوابة الإلكترونية أو التطبيقات النقالة.
6. **على مستوى ركيزة استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها:** لم تحصل إلا خمس دول عربية على قيمة أعلى من 50 في المائة، مما يدل على ضرورة التركيز على توفير الخدمات عبر القنوات المختلفة، ومتابعة شكاوى المواطنين المتعلقة بالخدمات ومعالجتها.
7. **على مستوى ركيزة الوصول إلى الجمهور:** ثمة تباين صارخ في مقدار الجهود المبذولة للوصول إلى الجمهور في المنطقة العربية. ويتضح هذا الأمر في نطاق نتائج هذه الركيزة الذي يتراوح بين 1 في المائة و96 في المائة. ومن الضروري تخصيص حملات تسويق مرافقة للخدمات الحكومية الإلكترونية التي يجري تطويرها، والاهتمام بتوفير أدوات الدعم للأفراد والأعمال في المؤسسات (كاستخدام الحقائق الافتراضية، والدعم عبر المحادثة الحية على مدار الساعة طيلة أيام الأسبوع).
8. **على مستوى مؤشرات الأداء الرئيسية:** على المستوى الإقليمي، تبرز أهمية تعزيز التطبيقات النقالة، وتوفير خصائص لذوي الإعاقة من أجل الوصول إلى الخدمات الإلكترونية المقدمة، 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 في ما بين القنوات، بحيث يمكن إتمام المعاملة عبر التطبيق النقال إذا استهلّت عبر البوابة الإلكترونية أو بالعكس.

3. نتائج GEMS على المستوى الوطني

تعرض هذه الفقرة النتائج التفصيلية لكل دولة من الدول الأعضاء التي شاركت في تزويد بياناتها لاحتساب المؤشر لعام 2022. وتقدّم الفقرة بعض التوصيات المخصصة بحسب كل دولة لإفادة واضعي سياسات برامج وخدمات الحكومة الإلكترونية.

ألف. الأردن

يبين الجدول التالي القيم الإجمالية للمؤشر بين عامي 2021 و2022.

2022	2021	
59	51	القيمة الإجمالية للمؤشر (بالنسبة المئوية)
5	7	الترتيب الإقليمي
79	62	عدد الخدمات المقيّمة
30	20	عدد المؤسسات المقيّمة

ويبين الجدول التالي توزع الخدمات المقيّمة بحسب القطاع.

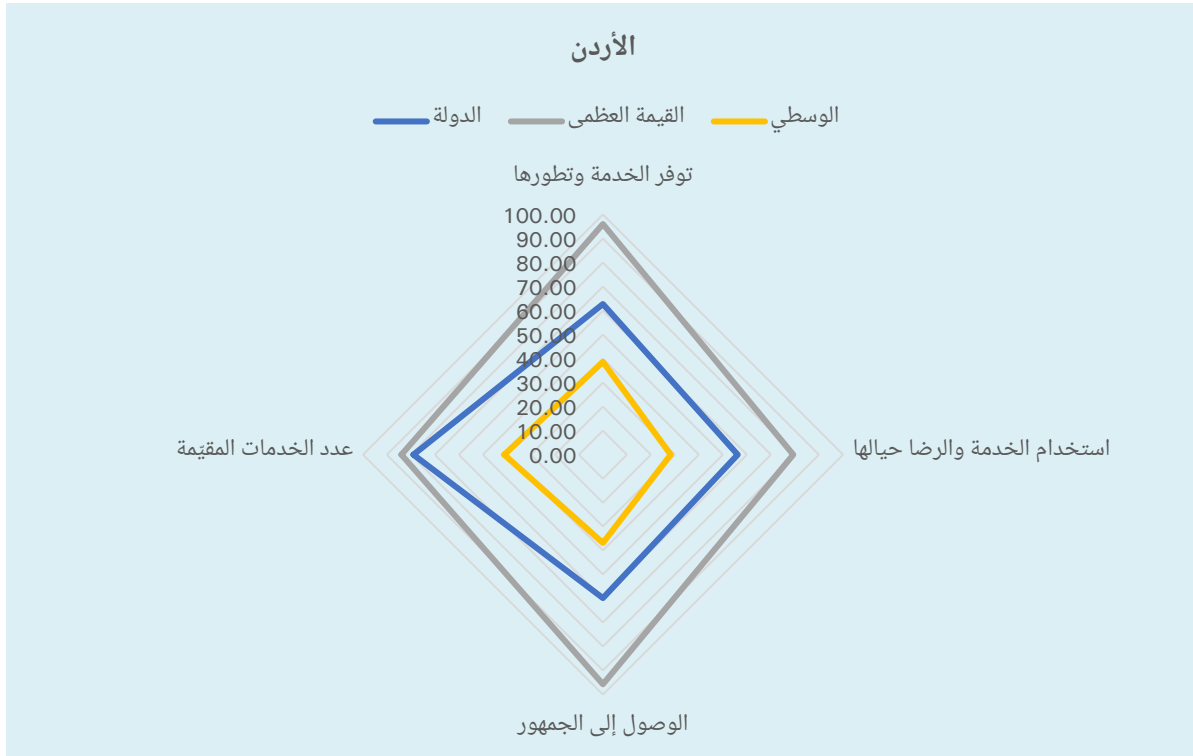
عدد الخدمات	القطاع
7	النقل/المرور/الشرطة
15	التجارة والصناعة
8	الشؤون الحكومية المشتركة
8	التعليم
7	الصحة
6	الداخلية
5	الشؤون البلدية
4	العمل
4	الشؤون الاجتماعية
2	المالية
5	المرافق
2	الهجرة
3	العدل
3	السياحة
79	المجموع

1. قِيم الركاكز الأساسية للمؤشر

يعرض الجدول التالي قِيم الركاكز الأساسية الثلاث التي سُجّلت في عام 2022، مع مقارنتها بقِيم عام 2021.

القيمة في عام 2022 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2021 (بالنسبة المئوية)	الرَكِيزَة الأساسية
62.68	58.13	توفّر الخدمة وتطوّرها
56.09	42.37	استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها
59.80	53.22	الوصول إلى الجمهور

ويبيّن المخطط الراداري التالي مقارنة قِيم الركاكز الأساسية للمؤشر وعدد الخدمات المقِيمة، بالمتوسط الإقليمي والحدّ الأعلى للقِيم المسجّلة.



تبيّن الجداول التالية نتائج مؤشرات الأداء الرئيسية في عامي 2021 و2022، وفقاً لكل ركيزة أساسية.

2. مؤشرات الأداء الرئيسية لتوفر الخدمة وتطورها

المؤشر	القيمة في عام 2021 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2022 (بالنسبة المئوية)
مستوى تطور الخدمات على البوابة الإلكترونية	71.42	86.27
توفر ميزات التخصيص في صفحات الوب المتاحة للمستخدمين	90.00	90.00
مستوى تطور الخدمات عبر النقال	58.09	37.67
مستوى توفر الخدمات عبر النقال	43.71	55.85
توفر التطبيقات على المنصات النقالة	19.83	21.16
توفر اللغات على البوابة الإلكترونية	49.94	64.05
توفير وسيلة لآراء المستخدم عبر البوابة الإلكترونية	52.99	57.63
توفر خصائص لذوي الإعاقة عبر البوابة الإلكترونية	20.81	8.71
توفر اللغات على التطبيقات النقالة	43.44	57.94
توفير وسيلة لآراء المستخدم عبر النقال	10.36	26.62
توفر خصائص لذوي الإعاقة عبر النقال	0.00	5.39
التشغيل البيئي بين القنوات	24.05	78.62
مستوى الأمن على القنوات	67.00	75.50
مستوى توفر البيانات المفتوحة	81.00	86.32
صيفة تقديم البيانات المفتوحة	71.00	66.32

3. مؤشرات الأداء الرئيسية لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها

المؤشر	القيمة في عام 2021 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2022 (بالنسبة المئوية)
مستوى الاستخدام عبر البوابة الإلكترونية	50.95	73.23
مستوى الاستخدام عبر النقال	8.97	30.19
الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر البوابة الإلكترونية	79.42	87.20
الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر النقال	12.18	36.64
مستوى رضا المستخدم عبر البوابة الإلكترونية	57.08	75.90
مستوى رضا المستخدم عبر النقال	49.15	49.46

4. مؤشرات الأداء الرئيسية للوصول إلى الجمهور

المؤشر	القيمة فى عام 2021 (بالنسبة المئوية)	القيمة فى عام 2022 (بالنسبة المئوية)
نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق (من الخدمات المقيّمة فى المؤشر)	43.57	56.76
نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق (من الخدمات كافة على مستوى المؤسسات)	43.15	59.57
توفّر أدوات للتواصل ودعم الأفراد	63.00	62.00

الملاحظات والتوصيات

ارتفعت نتيجة المؤشر الإجمالية لهذا العام مقارنةً بالعام 2021، بسبب ارتفاع نتائج ركائز المؤشر الأساسية الثلاث. ويُعتبر عدد الخدمات والمؤسسات الحكومية المقيّمة مرتفعاً ويشمل قطاعات مختلفة.

ويمكن ملاحظة التقدّم الحاصل فى معظم مؤشرات الأداء الرئيسية، خاصةً فى مستوى تطوّر الخدمات على البوابة الإلكترونية، وتوفر الخدمات عبر النقال، وتوفر اللغات على البوابة الإلكترونية والتطبيقات النقالة، وتوفر وسيلة لآراء المستخدم عبر البوابة الإلكترونية والنقال. كما يُلاحظ التحسن فى التشغيل البيئي بين القنوات، ومستوى الأمن على القنوات، وتوفر البيانات المفتوحة، ومستوى الاستخدام عبر البوابة الإلكترونية والنقال، والاستخدام الإجمالي فى المؤسسات عبر البوابة الإلكترونية والنقال، ومستوى رضا المستخدم عبر البوابة الإلكترونية والنقال، وارتفاع نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق. فى المقابل، يُلاحظ تراجع طفيف فى قيم بعض المؤشرات الأخرى مثل توفّر خصائص لذوي الإعاقة عبر البوابة الإلكترونية.

وتشير نتيجة المؤشر الإجمالية إلى مستوى نضوج متقدّم للخدمات الحكومية الرقمية، ويوصى بالعمل على توفير خصائص تأخذ بالحسبان وصول الأشخاص ذوي الإعاقة إلى الخدمات سواء عبر البوابة الإلكترونية أو عبر التطبيقات النقالة، وإتاحة التطبيقات النقالة عبر المزيد من المنصات، وهذا ما أسهم فى تطوير استخدام التطبيقات النقالة.

باء. الإمارات العربية المتحدة

يبين الجدول التالي القيم الإجمالية للمؤشر بين عامي 2021 و2022.

2022	2021	
83	74	القيمة الإجمالية للمؤشر (بالنسبة المئوية)
2	3	الترتيب الإقليمي
82	79	عدد الخدمات المقيّمة
29	20	عدد المؤسسات المقيّمة

ويبين الجدول التالي توزع الخدمات المقيّمة بحسب القطاع.

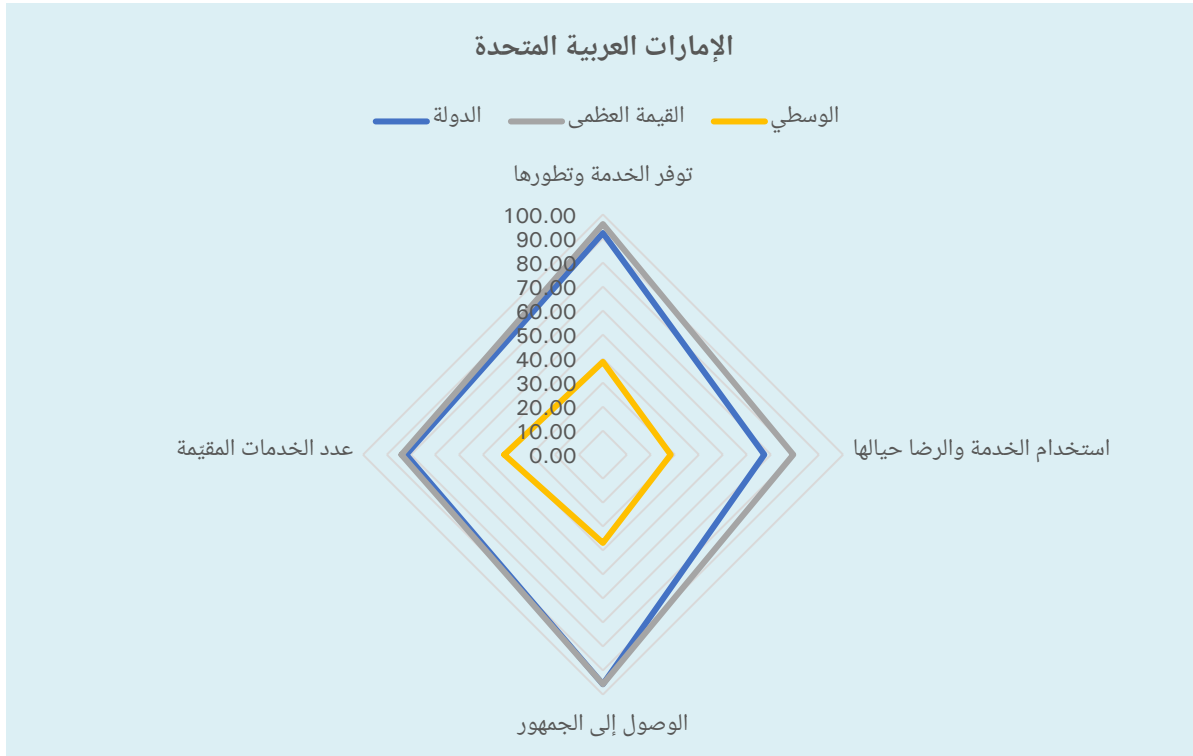
عدد الخدمات	القطاع
9	النقل/المرور/الشرطة
13	التجارة والصناعة
8	الشؤون الحكومية المشتركة
8	التعليم
7	الصحة
6	الداخلية
5	الشؤون البلدية
4	العمل
5	الشؤون الاجتماعية
2	المالية
5	المرافق
2	الهجرة
5	العدل
3	السياحة
82	المجموع

1. قِيم الركاكز الأساسية للمؤشر

يعرض الجدول التالي قِيم الركاكز الأساسية الثلاث التي سُجّلت في عام 2022، مع مقارنتها بقِيم عام 2021.

القيمة في عام 2022 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2021 (بالنسبة المئوية)	الرَكيزة الأساسية
92.28	87.71	توفّر الخدمة وتطورها
67.18	55.85	استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها
95.69	82.89	الوصول إلى الجمهور

ويبيّن المخطط الراداري التالي مقارنة قِيم الركاكز الأساسية للمؤشر وعدد الخدمات المقِيمة، بالمتوسط الإقليمي والحدّ الأعلى للقِيم المسجّلة.



تبيّن الجداول التالية نتائج مؤشرات الأداء الرئيسية في عامي 2021 و2022، وفقاً لكل ركيزة أساسية.

2. مؤشرات الأداء الرئيسية لتوفر الخدمة وتطورها

المؤشر	القيمة في عام 2021 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2022 (بالنسبة المئوية)
مستوى تطور الخدمات على البوابة الإلكترونية	93.06	97.48
توفر ميزات التخصيص في صفحات الوب المتاحة للمستخدمين	100.00	100.00
مستوى تطور الخدمات عبر النقال	92.64	97.23
مستوى توفر الخدمات عبر النقال	75.89	84.31
توفر التطبيقات على المنصات النقالة	56.72	64.49
توفر اللغات على البوابة الإلكترونية	77.75	81.08
توفير وسيلة لآراء المستخدم عبر البوابة الإلكترونية	89.30	97.60
توفر خصائص لذوي الإعاقة عبر البوابة الإلكترونية	90.55	96.27
توفر اللغات على التطبيقات النقالة	75.43	81.45
توفير وسيلة لآراء المستخدم عبر النقال	81.26	97.60
توفر خصائص لذوي الإعاقة عبر النقال	82.50	93.20
التشغيل البيئي بين القنوات	90.56	93.10
مستوى الأمن على القنوات	95.33	94.67
مستوى توفر البيانات المفتوحة	88.00	88.00
صيفة تقديم البيانات المفتوحة	97.00	100.00

3. مؤشرات الأداء الرئيسية لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها

المؤشر	القيمة في عام 2021 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2022 (بالنسبة المئوية)
مستوى الاستخدام عبر البوابة الإلكترونية	70.67	71.04
مستوى الاستخدام عبر النقال	27.57	55.78
الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر البوابة الإلكترونية	89.02	80.29
الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر النقال	21.22	43.09
مستوى رضا المستخدم عبر البوابة الإلكترونية	76.82	92.69
مستوى رضا المستخدم عبر النقال	57.33	62.25

4. مؤشرات الأداء الرئيسية للوصول إلى الجمهور

المؤشر	القيمة في عام 2021 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2022 (بالنسبة المئوية)
نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق (من الخدمات المقيّمة في المؤشر)	91.00	96.27
نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق (من الخدمات كافة على مستوى المؤسسات)	70.25	90.00
توفر أدوات للتواصل ودعم الأفراد	81.00	97.00

الملاحظات والتوصيات

ارتفعت نتيجة المؤشر الإجمالية لهذا العام مقارنة بالعام 2021 وترافق ذلك مع ارتفاع قيم ركائز المؤشر الأساسية الثلاث. وبالنظر إلى مؤشرات الأداء الرئيسية، ارتفعت قيم معظم المؤشرات المكونة لركيزة توفر الخدمة وتطورها وركيزة استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها، مقارنة بالعام 2021. كما شمل التحسن كافة مؤشرات الأداء الرئيسية لركيزة الوصول إلى الجمهور. وفي موازاة ذلك، انخفضت قيم بعض مؤشرات الأداء الرئيسية مثل الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر البوابة الإلكترونية.

وتشير نتيجة المؤشر الإجمالية إلى مستوى نضوج متقدم جداً للخدمات الحكومية الرقمية، وعلى الرغم من ذلك، يمكن اقتراح التركيز على رفع مستوى الاستخدام عبر البوابة الإلكترونية والنقال، والاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر النقال.

جيم. تونس

يبين الجدول التالي القيم الإجمالية للمؤشر بين عامي 2021 و2022.

2022	2021	
35	24	القيمة الإجمالية للمؤشر (بالنسبة المئوية)
8	9	الترتيب الإقليمي
48	32	عدد الخدمات المقيّمة
32	13	عدد المؤسسات المقيّمة

ويبين الجدول التالي توزع الخدمات المقيّمة بحسب القطاع.

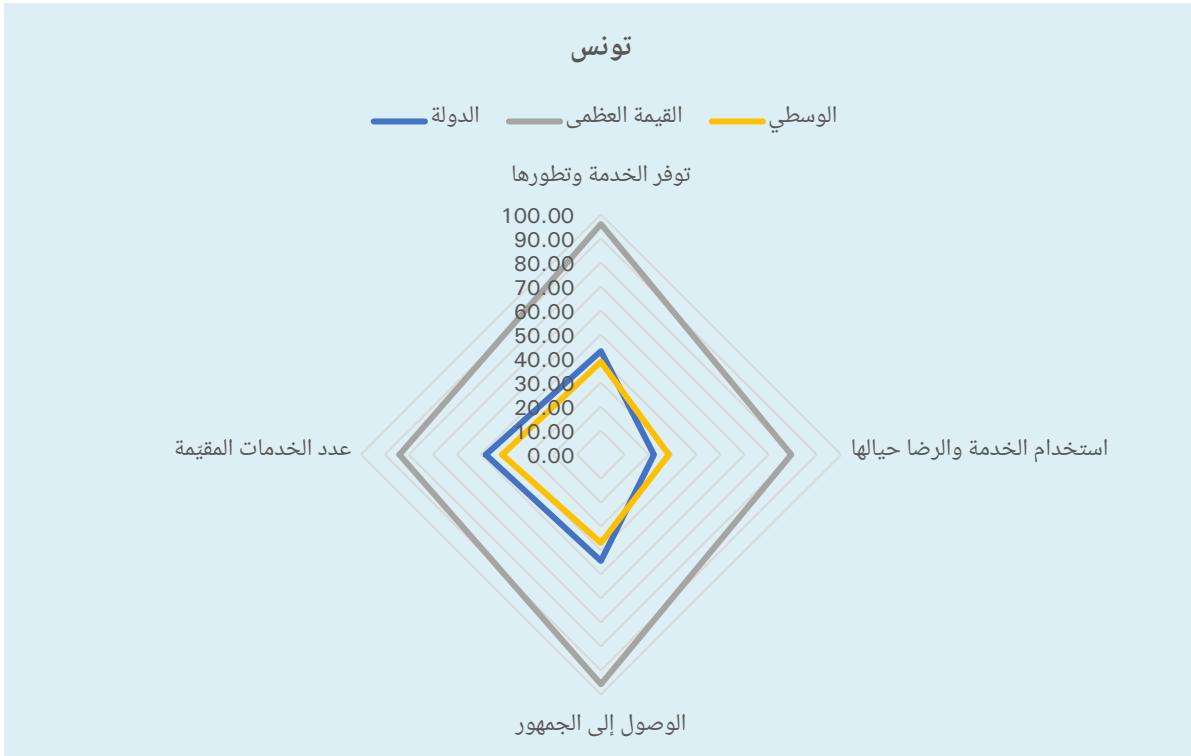
عدد الخدمات	القطاع
5	النقل/المرور/الشرطة
9	التجارة والصناعة
5	الشؤون الحكومية المشتركة
6	التعليم
3	الصحة
3	الداخلية
1	الشؤون البلدية
2	العمل
3	الشؤون الاجتماعية
2	المالية
5	المرافق
	الهجرة
3	العدل
1	السياحة
48	المجموع

1. قِيم الركاكز الأساسية للمؤشر

يعرض الجدول التالي قِيم الركاكز الأساسية الثلاث التي سُجّلت في عام 2022، مع مقارنتها بقِيم عام 2021.

القيمة في عام 2022 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2021 (بالنسبة المئوية)	الرَكيزة الأساسية
43.05	26.20	توفّر الخدمة وتطوّرها
22.03	17.09	استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها
44.32	32.79	الوصول إلى الجمهور

ويبيّن المخطط الراداري التالي مقارنة قِيم الركاكز الأساسية للمؤشر وعدد الخدمات المقِيمة، بالمتوسط الإقليمي والحدّ الأعلى للقِيم المسجّلة.



تبيّن الجداول التالية نتائج مؤشرات الأداء الرئيسية في عامي 2021 و2022، وفقاً لكل ركيزة أساسية.

2. مؤشرات الأداء الرئيسية لتوفر الخدمة وتطورها

المؤشر	القيمة في عام 2021 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2022 (بالنسبة المئوية)
مستوى تطور الخدمات على البوابة الإلكترونية	36.59	47.86
توفر ميزات التخصيص في صفحات الوب المتاحة للمستخدمين	35.00	70.00
مستوى تطور الخدمات عبر النقال	36.27	29.97
مستوى توفر الخدمات عبر النقال	15.84	29.98
توفر التطبيقات على المنصات النقالة	0.65	6.17
توفر اللغات على البوابة الإلكترونية	29.39	40.46
توفير وسيلة لآراء المستخدم عبر البوابة الإلكترونية	27.28	37.31
توفر خصائص لذوي الإعاقة عبر البوابة الإلكترونية	15.67	1.08
توفر اللغات على التطبيقات النقالة	24.52	36.05
توفير وسيلة لآراء المستخدم عبر النقال	10.45	11.03
توفر خصائص لذوي الإعاقة عبر النقال	7.38	0.00
التشغيل البيئي بين القنوات	0.00	20.63
مستوى الأمن على القنوات	34.83	71.67
مستوى توفر البيانات المفتوحة	31.00	78.89
صيفة تقديم البيانات المفتوحة	23.16	81.11

3. مؤشرات الأداء الرئيسية لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها

المؤشر	القيمة في عام 2021 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2022 (بالنسبة المئوية)
مستوى الاستخدام عبر البوابة الإلكترونية	32.14	43.66
مستوى الاستخدام عبر النقال	1.37	5.11
الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر البوابة الإلكترونية	52.54	79.46
الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر النقال	17.82	8.77
مستوى رضا المستخدم عبر البوابة الإلكترونية	28.71	31.14
مستوى رضا المستخدم عبر النقال	0.00	4.69

4. مؤشرات الأداء الرئيسية للوصول إلى الجمهور

المؤشر	القيمة في عام 2021 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2022 (بالنسبة المئوية)
نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق (من الخدمات المقيّمة في المؤشر)	31.09	24.30
نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق (من الخدمات كافة على مستوى المؤسسات)	33.75	48.79
توفّر أدوات للتواصل ودعم الأفراد	33.68	57.00

الملاحظات والتوصيات

ارتفعت نتيجة المؤشر الإجمالية لهذا العام مقارنة بالعام 2021. ويُلاحظ هذا الارتفاع في عدد الخدمات الحكومية الرقمية والمؤسسات المقيّمة، وفي ركائز المؤشر الأساسية الثلاث.

كذلك، ارتفعت قيم معظم مؤشرات الأداء الرئيسية مقارنة بالعام 2021، مثل مستوى تطور الخدمات على البوابة الإلكترونية، وتوفر ميزات التخصيص في صفحات الوب، وتوفر الخدمات عبر النقال، وتوفر التطبيقات على المنصات النقالة، وتوفر اللغات على البوابة الإلكترونية والنقال، وتوفر وسيلة لآراء المستخدم عبر البوابة الإلكترونية والنقال، والتشغيل البيئي بين القنوات، ومستوى الأمن على القنوات، وتوفر البيانات المفتوحة وصيغة تقديمها. كما شمل التحسن مستوى الاستخدام عبر البوابة الإلكترونية والنقال، والاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر البوابة الإلكترونية، ورضا المستخدم عبر البوابة الإلكترونية والنقال، ونسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق، وتوفر أدوات للتواصل ودعم الأفراد. في الوقت ذاته، انخفضت قيم بعض مؤشرات الأداء الرئيسية للركائز الثلاث، مثل مستوى تطور الخدمات النقالة، وتوفر خصائص لذوي الإعاقة عبر البوابة الإلكترونية والنقال، والاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر النقال.

وتشير نتيجة المؤشر الإجمالية إلى مستوى نضوج متقدّم للخدمات الحكومية الرقمية. ويمكن اقتراح بذل المزيد من الجهود لتعزيز تطور الخدمات عبر النقال، وتوفر التطبيقات على المنصات النقالة، وتوفر خصائص تأخذ بالحسبان وصول الأشخاص ذوي الإعاقة إلى الخدمات، وتوفر وسيلة لآراء المستخدم عبر النقال، وتعزيز مستوى الاستخدام عبر النقال، وتحسين مستوى رضا المستخدم عبر النقال.

دال. الجزائر

يبين الجدول التالي القيم الإجمالية للمؤشر بين عامي 2021 و2022.

2022	2021	
19	35	القيمة الإجمالية للمؤشر (بالنسبة المئوية)
10	8	الترتيب الإقليمي
36	34	عدد الخدمات المقيّمة
13	17	عدد المؤسسات المقيّمة

ويبين الجدول التالي توزع الخدمات المقيّمة بحسب القطاع.

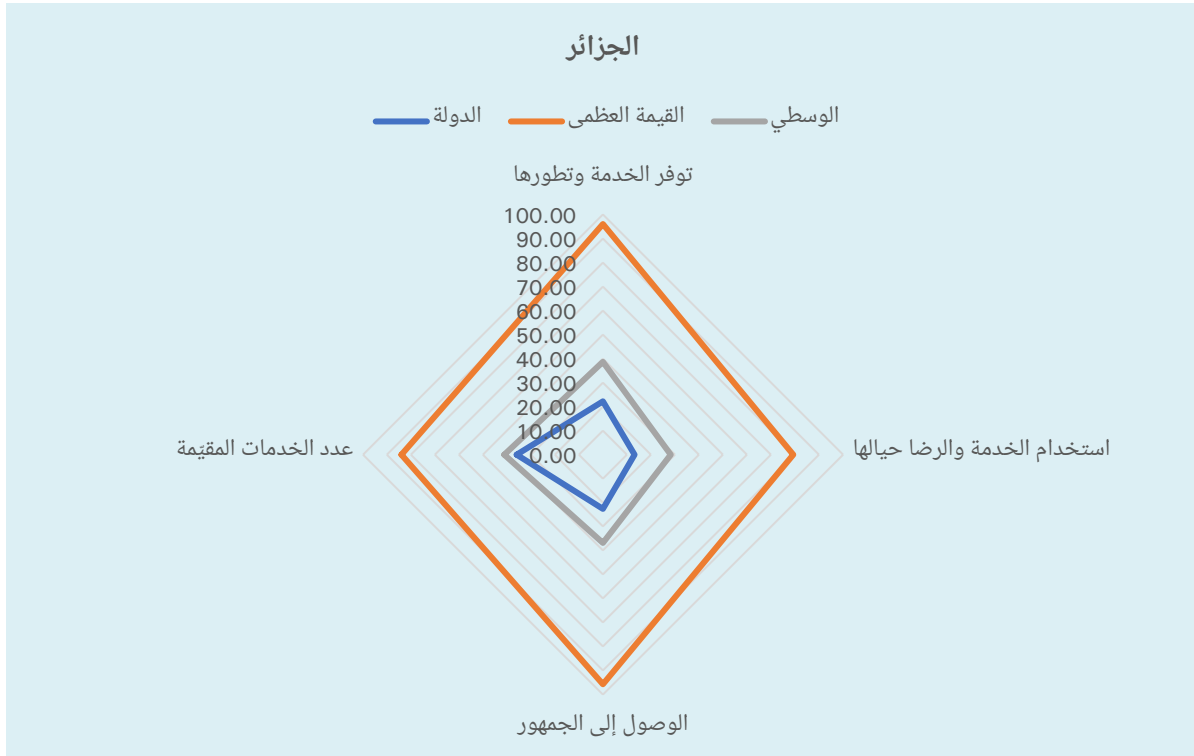
عدد الخدمات	القطاع
4	النقل/المرور/الشرطة
5	التجارة والصناعة
4	الشؤون الحكومية المشتركة
4	التعليم
	الصحة
6	الداخلية
1	الشؤون البلدية
1	العمل
2	الشؤون الاجتماعية
2	المالية
3	المرافق
1	الهجرة
3	العدل
	السياحة
36	المجموع

1. قِيم الركاكز الأساسية للمؤشر

يعرض الجدول التالي قِيم الركاكز الأساسية الثلاث التي سُجّلت في عام 2022، مع مقارنتها بقِيم عام 2021.

القيمة في عام 2022 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2021 (بالنسبة المئوية)	الرَكيزة الأساسية
22.15	31.47	توفّر الخدمة وتطوّرها
13.12	36.05	استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها
22.64	38.42	الوصول إلى الجمهور

ويبيّن المخطط الراداري التالي مقارنة قِيم الركاكز الأساسية للمؤشر وعدد الخدمات المقِيمة، بالمتوسط الإقليمي والحدّ الأعلى للقِيم المسجّلة.



تبيّن الجداول التالية نتائج مؤشرات الأداء الرئيسية في عامي 2021 و2022، وفقاً لكل ركيزة أساسية.

2. مؤشرات الأداء الرئيسية لتوفر الخدمة وتطورها

المؤشر	القيمة في عام 2021 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2022 (بالنسبة المئوية)
مستوى تطور الخدمات على البوابة الإلكترونية	36.11	34.59
توفر ميزات التخصيص في صفحات الوب المتاحة للمستخدمين	60.00	20.00
مستوى تطور الخدمات عبر النقال	27.05	17.35
مستوى توفر الخدمات عبر النقال	20.68	23.32
توفر التطبيقات على المنصات النقالة	6.07	7.61
توفر اللغات على البوابة الإلكترونية	31.72	27.82
توفير وسيلة لآراء المستخدم عبر البوابة الإلكترونية	20.40	21.56
توفر خصائص لذوي الإعاقة عبر البوابة الإلكترونية	5.56	0.00
توفر اللغات على التطبيقات النقالة	24.98	24.98
توفير وسيلة لآراء المستخدم عبر النقال	6.97	5.80
توفر خصائص لذوي الإعاقة عبر النقال	0.00	0.00
التشغيل البيئي بين القنوات	6.91	3.20
مستوى الأمن على القنوات	55.00	39.00
مستوى توفر البيانات المفتوحة	41.05	39.00
صيفة تقديم البيانات المفتوحة	32.63	27.00

3. مؤشرات الأداء الرئيسية لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها

المؤشر	القيمة في عام 2021 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2022 (بالنسبة المئوية)
مستوى الاستخدام عبر البوابة الإلكترونية	33.20	20.11
مستوى الاستخدام عبر النقال	5.00	0.16
الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر البوابة الإلكترونية	81.84	43.75
الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر النقال	17.22	18.75
مستوى رضا المستخدم عبر البوابة الإلكترونية	29.97	13.88
مستوى رضا المستخدم عبر النقال	50.74	3.73

4. مؤشرات الأداء الرئيسية للوصول إلى الجمهور

المؤشر	القيمة في عام 2021 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2022 (بالنسبة المئوية)
نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق (من الخدمات المقیمة في المؤشر)	25.17	14.64
نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق (من الخدمات كافة على مستوى المؤسسات)	36.02	26.77
توفر أدوات للتواصل ودعم الأفراد	48.42	27.00

الملاحظات والتوصيات

انخفضت نتيجة المؤشر الإجمالية لهذا العام بالمقارنة مع عام 2021، ويتضح ذلك من خلال انخفاض قيم ركائز المؤشر الأساسية الثلاث.

أما على مستوى مؤشرات الأداء الرئيسية، فيمكن ملاحظة التقدم الحاصل في مستوى توفر الخدمات عبر النقال، وتوفير التطبيقات على المنصات النقالة، وتوفير وسيلة لآراء المستخدم عبر البوابة الإلكترونية، والاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر النقال. في المقابل، يُلاحظ انخفاض لقيم سائر المؤشرات عموماً.

وتشير نتيجة المؤشر الإجمالية إلى مستوى نضوج متوسط للخدمات الحكومية الرقمية. ويوصى بإتاحة المزيد من الخدمات الحكومية إلكترونياً لتشمل القطاعات المختلفة، كما يوصى ببذل المزيد من الجهود لتوفير ميزات التخصيص في صفحات الوب المتاحة للمستخدمين، وتطوير الخدمات عبر النقال، وتوفير خصائص لذوي الإعاقة عبر البوابة الإلكترونية والנقال، وتعزيز توفير أدوات للتواصل ودعم الأفراد أثناء استخدامهم لهذه الخدمات.

هـ. الجمهورية العربية السورية

يبين الجدول التالي القيم الإجمالية للمؤشر بين عامي 2021 و2022.

2022	2021	
13	17	القيمة الإجمالية للمؤشر (بالنسبة المئوية)
12	12	الترتيب الإقليمي
23	29	عدد الخدمات المقيّمة
8	11	عدد المؤسسات المقيّمة

ويبين الجدول التالي توزع الخدمات المقيّمة بحسب القطاع.

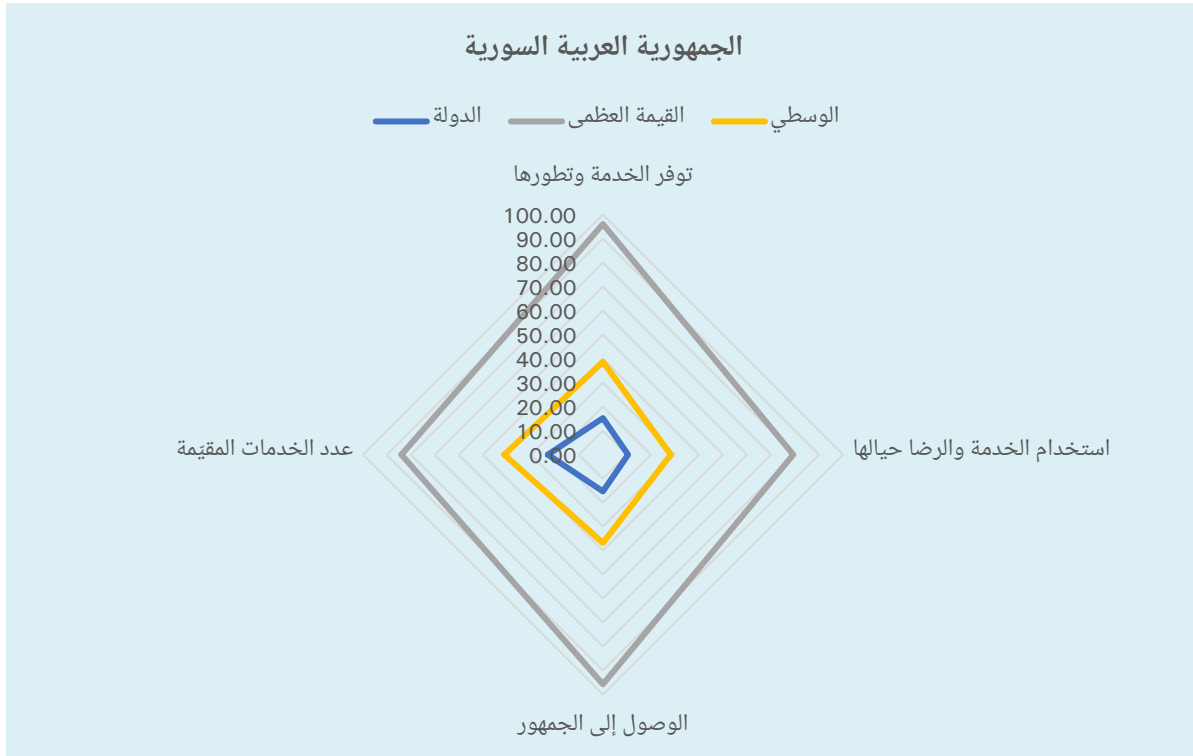
عدد الخدمات	القطاع
6	النقل/المرور/الشرطة
	التجارة والصناعة
2	الشؤون الحكومية المشتركة
5	التعليم
2	الصحة
4	الداخلية
1	الشؤون البلدية
	العمل
	الشؤون الاجتماعية
	المالية
2	المرافق
	الهجرة
1	العدل
	السياحة
23	المجموع

1. قِيم الرُكائز الأساسية للمؤشّر

يعرض الجدول التالي قِيم الرُكائز الأساسية الثلاث التي سُجّلت في عام 2022، مع مقارنتها بقِيم عام 2021.

القيمة في عام 2022 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2021 (بالنسبة المئوية)	الركيزة الأساسية
15.17	22.28	توفّر الخدمة وتطوّرها
10.42	5.34	استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها
15.36	28.21	الوصول إلى الجمهور

ويبيّن المخطط الراداري التالي مقارنة قِيم الرُكائز الأساسية للمؤشّر وعدد الخدمات المقِيمة، بالمتوسط الإقليمي والحدّ الأعلى للقِيم المسجّلة.



تبيّن الجداول التالية نتائج مؤشرات الأداء الرئيسية في عامي 2021 و2022، وفقاً لكل ركيزة أساسية.

2. مؤشرات الأداء الرئيسية لتوفر الخدمة وتطورها

المؤشر	القيمة في عام 2021 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2022 (بالنسبة المئوية)
مستوى تطور الخدمات على البوابة الإلكترونية	32.87	18.06
توفر ميزات التخصيص في صفحات الوب المتاحة للمستخدمين	35.00	20.00
مستوى تطور الخدمات عبر النقال	32.17	17.57
مستوى توفر الخدمات عبر النقال	18.57	20.80
توفر التطبيقات على المنصات النقالة	5.07	11.51
توفر اللغات على البوابة الإلكترونية	17.35	12.43
توفير وسيلة لآراء المستخدم عبر البوابة الإلكترونية	3.48	7.79
توفر خصائص لذوي الإعاقة عبر البوابة الإلكترونية	0.00	0.00
توفر اللغات على التطبيقات النقالة	17.35	14.43
توفير وسيلة لآراء المستخدم عبر النقال	3.48	6.63
توفر خصائص لذوي الإعاقة عبر النقال	0.00	0.00
التشغيل البيئي بين القنوات	1.53	10.12
مستوى الأمن على القنوات	32.50	14.50
مستوى توفر البيانات المفتوحة	13.00	7.50
صيفة تقديم البيانات المفتوحة	6.00	5.00

3. مؤشرات الأداء الرئيسية لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها

المؤشر	القيمة في عام 2021 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2022 (بالنسبة المئوية)
مستوى الاستخدام عبر البوابة الإلكترونية	5.40	14.91
مستوى الاستخدام عبر النقال	1.53	8.03
الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر البوابة الإلكترونية	33.33	25.00
الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر النقال	6.83	9.13
مستوى رضا المستخدم عبر البوابة الإلكترونية	1.08	9.25
مستوى رضا المستخدم عبر النقال	0.00	6.68

4. مؤشرات الأداء الرئيسية للوصول إلى الجمهور

المؤشر	القيمة في عام 2021 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2022 (بالنسبة المئوية)
نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق (من الخدمات المقیمة في المؤشر)	26.74	15.05
نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق (من الخدمات كافة على مستوى المؤسسات)	16.90	11.11
توفر أدوات للتواصل ودعم الأفراد	32.63	16.84

الملاحظات والتوصيات

انخفضت نتيجة المؤشر الإجمالية لهذا العام مقارنةً بقيمتها في العام 2021، ويلاحظ انخفاض عدد الخدمات والمؤسسات المقیمة، وتراجع قيم ركيزتين من ركائز المؤشر الأساسية الثلاث وهما: توفر الخدمة وتطورها، والوصول إلى الجمهور. وتجدر الإشارة إلى ارتفاع قيمة ركيزة استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها.

أما على مستوى مؤشرات الأداء الرئيسية، فيمكن ملاحظة التقدّم الحاصل في مستوى توفر الخدمات عبر النقال، وتوفر التطبيقات على المنصات النقالة، وتوفر وسيلة لآراء المستخدم عبر البوابة الإلكترونية والنقال، والتشغيل البيئي بين القنوات. كذلك، شمل التحسن مستوى الاستخدام عبر البوابة الإلكترونية والنقال، ومستوى رضا المستخدم عبر البوابة الإلكترونية والنقال. ويلاحظ انخفاض بعض مؤشرات الأداء الرئيسية مثل مستوى تطور الخدمات على البوابة الإلكترونية والنقال، وتوفر ميزات التخصيص في صفحات الوب، وتوفر اللغات على البوابة الإلكترونية والنقال، ومستوى الأمن على القنوات، وتوفر البيانات المفتوحة. كما انخفضت المؤشرات المتعلقة بالاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر البوابة الإلكترونية، ونسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق، وتوفر أدوات للتواصل ودعم الأفراد.

وتشير نتيجة المؤشر الإجمالية إلى مستوى نضوج متوسط للخدمات الحكومية الرقمية. ويوصى ببذل الجهود لإتاحة المزيد من الخدمات الحكومية إلكترونياً ورقمنة كافة مراحلها لتشمل القطاعات المختلفة، وإطلاق المزيد من حملات التسويق والتوعية المرافقة للخدمات، وتمكين الأشخاص ذوي الإعاقة من استخدام الخدمات، وتشجيع الأفراد على استخدامها، وإبلاء رضا المستخدم عن الخدمات الاهتمام المناسب.

واو. السودان

يبين الجدول التالي القيم الإجمالية للمؤشر بين عامي 2021 و2022.

2022	2021	
4	-	القيمة الإجمالية للمؤشر (بالنسبة المئوية)
14	-	الترتيب الإقليمي
2	-	عدد الخدمات المقيّمة
4	-	عدد المؤسسات المقيّمة

ويبين الجدول التالي توزع الخدمات المقيّمة بحسب القطاع.

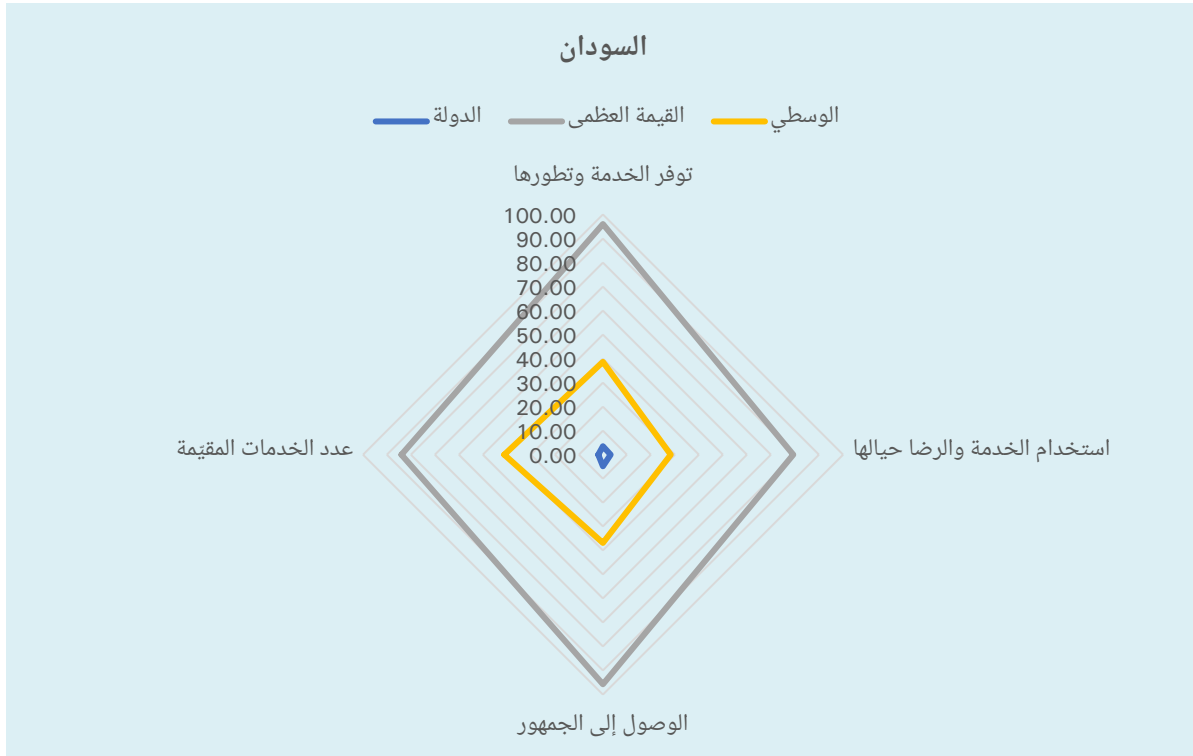
عدد الخدمات	القطاع
	النقل/المرور/الشرطة
	التجارة والصناعة
	الشؤون الحكومية المشتركة
2	التعليم
	الصحة
	الداخلية
	الشؤون البلدية
	العمل
	الشؤون الاجتماعية
	المالية
	المرافق
	الهجرة
	العدل
	السياحة
2	المجموع

1. قِيم الركاكز الأساسية للمؤشر

يعرض الجدول التالي قِيم الركاكز الأساسية الثلاث التي سُجّلت في عام 2022، مع مقارنتها بقِيم عام 2021.

القيمة في عام 2022 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2021 (بالنسبة المئوية)	الرَكِيزَة الأساسية
3.45	-	توفّر الخدمة وتطوّرها
3.15	-	استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها
4.89	-	الوصول إلى الجمهور

ويبيّن المخطط الراداري التالي مقارنة قِيم الركاكز الأساسية للمؤشر وعدد الخدمات المقِيمة، بالمتوسط الإقليمي والحدّ الأعلى للقِيم المسجّلة.



تبيّن الجداول التالية نتائج مؤشرات الأداء الرئيسية في عامي 2021 و2022، وفقاً لكل ركيزة أساسية.

2. مؤشرات الأداء الرئيسية لتوفر الخدمة وتطورها

المؤشر	القيمة في عام 2021 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2022 (بالنسبة المئوية)
مستوى تطور الخدمات على البوابة الإلكترونية	-	1.62
توفر ميزات التخصيص في صفحات الوب المتاحة للمستخدمين	-	10.00
مستوى تطور الخدمات عبر النقال	-	2.16
مستوى توفر الخدمات عبر النقال	-	1.51
توفر التطبيقات على المنصات النقالة	-	0.65
توفر اللغات على البوابة الإلكترونية	-	1.40
توفير وسيلة لآراء المستخدم عبر البوابة الإلكترونية	-	1.08
توفر خصائص لذوي الإعاقة عبر البوابة الإلكترونية	-	1.08
توفر اللغات على التطبيقات النقالة	-	1.40
توفير وسيلة لآراء المستخدم عبر النقال	-	0.00
توفر خصائص لذوي الإعاقة عبر النقال	-	1.08
التشفيل البيئي بين القنوات	-	1.09
مستوى الأمن على القنوات	-	9.83
مستوى توفر البيانات المفتوحة	-	5.56
صيفة تقديم البيانات المفتوحة	-	2.22

3. مؤشرات الأداء الرئيسية لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها

المؤشر	القيمة في عام 2021 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2022 (بالنسبة المئوية)
مستوى الاستخدام عبر البوابة الإلكترونية	-	1.08
مستوى الاستخدام عبر النقال	-	1.08
الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر البوابة الإلكترونية	-	10.53
الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر النقال	-	8.77
مستوى رضا المستخدم عبر البوابة الإلكترونية	-	1.08
مستوى رضا المستخدم عبر النقال	-	0.98

4. مؤشرات الأداء الرئيسية للوصول إلى الجمهور

المؤشر	القيمة في عام 2021 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2022 (بالنسبة المئوية)
نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق (من الخدمات المقيّمة في المؤشر)	-	0.00
نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق (من الخدمات كافة على مستوى المؤسسات)	-	2.63
توفر أدوات للتواصل ودعم الأفراد	-	9.00

الملاحظات والتوصيات

شارك السودان في تقييم المؤشر لعام 2022 بعد انقطاعه عن ذلك في العام 2021. ويُلاحظ أن عدد الخدمات المقيّمة ضئيل جداً مما أدى إلى انخفاض قيم مختلف مؤشرات الأداء الرئيسية.

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

زاي. الصومال

يبين الجدول التالي القيم الإجمالية للمؤشر بين عامي 2021 و2022.

2022	2021	
1	-	القيمة الإجمالية للمؤشر (بالنسبة المئوية)
18	-	الترتيب الإقليمي
2	-	عدد الخدمات المقيّمة
2	-	عدد المؤسسات المقيّمة

ويبين الجدول التالي توزع الخدمات المقيّمة بحسب القطاع.

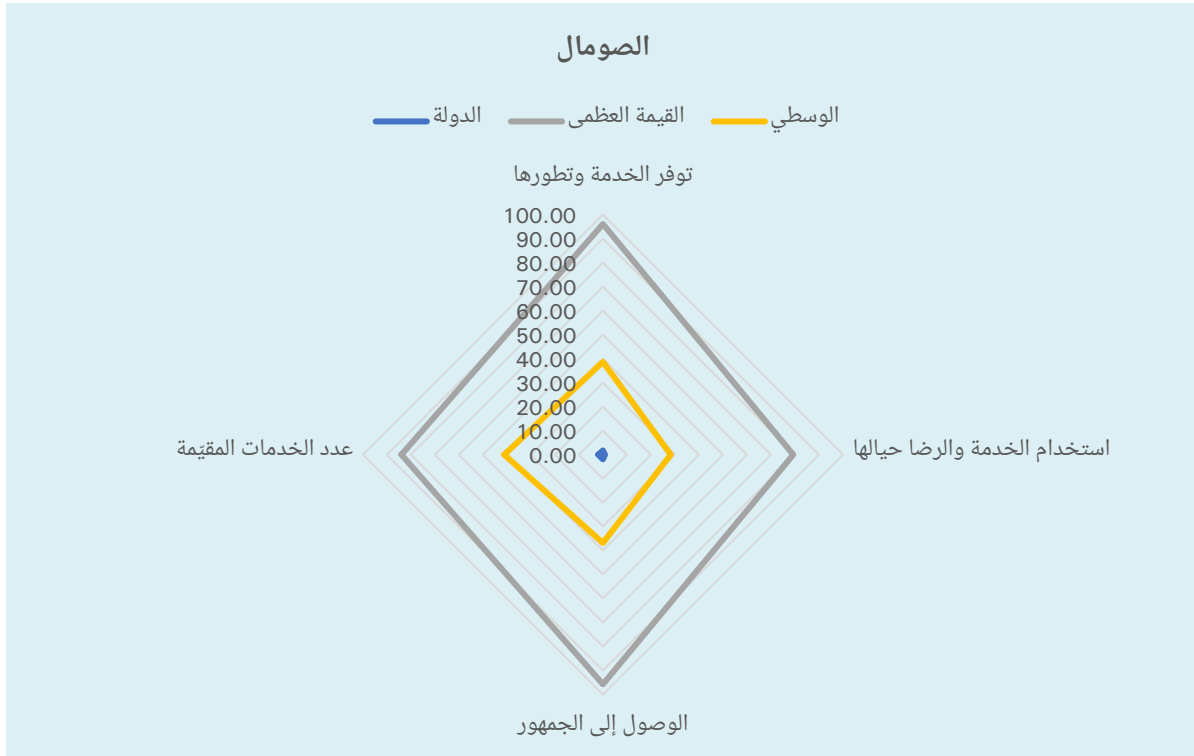
عدد الخدمات	القطاع
	النقل/المرور/الشرطة
1	التجارة والصناعة
1	الشؤون الحكومية المشتركة
	التعليم
	الصحة
	الداخلية
	الشؤون البلدية
	العمل
	الشؤون الاجتماعية
	المالية
	المرافق
	الهجرة
	العدل
	السياحة
2	المجموع

1. قِيم الرُكائز الأساسية للمؤشّر

يعرض الجدول التالي قِيم الرُكائز الأساسية الثلاث التي سُجّلت في عام 2022، مع مقارنتها بقِيم عام 2021.

القيمة في عام 2022 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2021 (بالنسبة المئوية)	الركيزة الأساسية
1.70	-	توفّر الخدمة وتطوّرها
0.80	-	استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها
2.00	-	الوصول إلى الجمهور

ويبيّن المخطط الراداري التالي مقارنة قِيم الرُكائز الأساسية للمؤشّر وعدد الخدمات المقِيمة، بالمتوسط الإقليمي والحدّ الأعلى للقِيم المسجّلة.



تبيّن الجداول التالية نتائج مؤشرات الأداء الرئيسية في عامي 2021 و2022، وفقاً لكل ركيزة أساسية.

2. مؤشرات الأداء الرئيسية لتوفر الخدمة وتطورها

المؤشر	القيمة في عام 2021 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2022 (بالنسبة المئوية)
مستوى تطور الخدمات على البوابة الإلكترونية	-	1.52
توفر ميزات التخصيص في صفحات الوب المتاحة للمستخدمين	-	5.00
مستوى تطور الخدمات عبر النقال	-	0.10
مستوى توفر الخدمات عبر النقال	-	0.73
توفر التطبيقات على المنصات النقالة	-	0.00
توفر اللغات على البوابة الإلكترونية	-	1.37
توفير وسيلة لآراء المستخدم عبر البوابة الإلكترونية	-	0.91
توفر خصائص لذوي الإعاقة عبر البوابة الإلكترونية	-	0.00
توفر اللغات على التطبيقات النقالة	-	0.91
توفير وسيلة لآراء المستخدم عبر النقال	-	0.00
توفر خصائص لذوي الإعاقة عبر النقال	-	0.00
التشفيل البيئي بين القنوات	-	0.00
مستوى الأمن على القنوات	-	4.00
مستوى توفر البيانات المفتوحة	-	3.00
صيفة تقديم البيانات المفتوحة	-	2.00

3. مؤشرات الأداء الرئيسية لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها

المؤشر	القيمة في عام 2021 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2022 (بالنسبة المئوية)
مستوى الاستخدام عبر البوابة الإلكترونية	-	0.91
مستوى الاستخدام عبر النقال	-	0.00
الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر البوابة الإلكترونية	-	5.26
الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر النقال	-	0.00
مستوى رضا المستخدم عبر البوابة الإلكترونية	-	0.89
مستوى رضا المستخدم عبر النقال	-	0.00

4. مؤشرات الأداء الرئيسية للوصول إلى الجمهور

المؤشر	القيمة في عام 2021 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2022 (بالنسبة المئوية)
نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق (من الخدمات المقیمة في المؤشر)	-	0.00
نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق (من الخدمات كافة على مستوى المؤسسات)	-	0.00
توفر أدوات للتواصل ودعم الأفراد	-	4.00

الملاحظات والتوصيات

شارك الصومال للمرة الأولى في تقييم هذا المؤشر في العام 2022، ويلاحظ أن عدد الخدمات المقیمة ضئيل جداً، مما أدى إلى انخفاض معظم مؤشرات الأداء الرئيسية.

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

حاء. العراق

يبين الجدول التالي القيم الإجمالية للمؤشر بين عامي 2021 و2022.

2022	2021	
18	21	القيمة الإجمالية للمؤشر (بالنسبة المئوية)
11	10	الترتيب الإقليمي
27	30	عدد الخدمات المقيّمة
11	13	عدد المؤسسات المقيّمة

ويبين الجدول التالي توزع الخدمات المقيّمة بحسب القطاع.

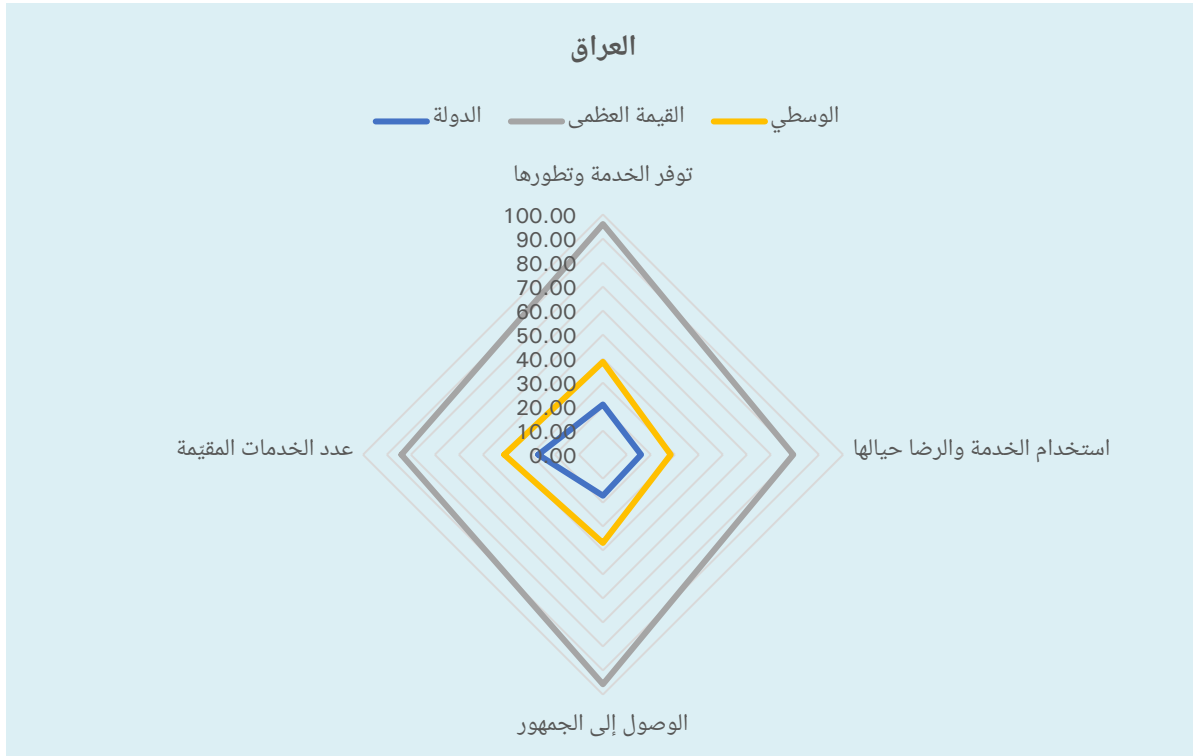
عدد الخدمات	القطاع
5	النقل/المرور/الشرطة
7	التجارة والصناعة
2	الشؤون الحكومية المشتركة
3	التعليم
1	الصحة
3	الداخلية
	الشؤون البلدية
2	العمل
2	الشؤون الاجتماعية
	المالية
1	المرافق
	الهجرة
1	العدل
	السياحة
27	الإجمالي

1. قِيم الرُكائز الأساسية للمؤشّر

يعرض الجدول التالي قِيم الرُكائز الأساسية الثلاث التي سُجّلت في عام 2022، مع مقارنتها بقِيم عام 2021.

القيمة في عام 2022 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2021 (بالنسبة المئوية)	الركيزة الأساسية
20.83	21.90	توفّر الخدمة وتطوّرها
15.83	17.21	استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها
17.15	25.93	الوصول إلى الجمهور

ويبيّن المخطط الراداري التالي مقارنة قِيم الرُكائز الأساسية للمؤشّر وعدد الخدمات المقِيمة، بالمتوسط الإقليمي والحدّ الأعلى للقِيم المسجّلة.



تبيّن الجداول التالية نتائج مؤشرات الأداء الرئيسية في عامي 2021 و2022، وفقاً لكل ركيزة أساسية.

2. مؤشرات الأداء الرئيسية لتوفر الخدمة وتطورها

المؤشر	القيمة في عام 2021 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2022 (بالنسبة المئوية)
مستوى تطور الخدمات على البوابة الإلكترونية	28.95	25.03
توفر ميزات التخصيص في صفحات الوب المتاحة للمستخدمين	30.00	35.00
مستوى تطور الخدمات عبر النقال	29.88	18.96
مستوى توفر الخدمات عبر النقال	15.39	14.01
توفر التطبيقات على المنصات النقالة	3.05	0.00
توفر اللغات على البوابة الإلكترونية	19.39	19.91
توفير وسيلة لآراء المستخدم عبر البوابة الإلكترونية	10.70	13.60
توفر خصائص لذوي الإعاقة عبر البوابة الإلكترونية	4.64	4.64
توفر اللغات على التطبيقات النقالة	19.39	17.50
توفير وسيلة لآراء المستخدم عبر النقال	9.54	12.52
توفر خصائص لذوي الإعاقة عبر النقال	4.64	0.00
التشغيل البيئي بين القنوات	0.00	0.00
مستوى الأمن على القنوات	24.83	24.83
مستوى توفر البيانات المفتوحة	27.00	35.00
صيفة تقديم البيانات المفتوحة	27.00	33.00

3. مؤشرات الأداء الرئيسية لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها

المؤشر	القيمة في عام 2021 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2022 (بالنسبة المئوية)
مستوى الاستخدام عبر البوابة الإلكترونية	23.09	25.08
مستوى الاستخدام عبر النقال	12.54	5.21
الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر البوابة الإلكترونية	53.12	50.60
الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر النقال	22.96	13.86
مستوى رضا المستخدم عبر البوابة الإلكترونية	20.49	26.99
مستوى رضا المستخدم عبر النقال	0.57	0.00

4. مؤشرات الأداء الرئيسية للوصول إلى الجمهور

المؤشر	القيمة في عام 2021 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2022 (بالنسبة المئوية)
نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق (من الخدمات المقيّمة في المؤشر)	20.15	13.56
نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق (من الخدمات كافة على مستوى المؤسسات)	24.13	19.38
توفر أدوات للتواصل ودعم الأفراد	30.53	19.00

الملاحظات والتوصيات

لم تختلف نتيجة المؤشر الإجمالية كثيراً عن النتيجة المسجلة في العام 2021. فيلاحظ انخفاض طفيف في ركيزة الوصول إلى الجمهور، في حين أنّ الركيزتين الأولى والثانية حققنا نتائج متقاربة مع تلك المسجلة في العام المنصرم. ويُعتبر عدد الخدمات الحكومية والمؤسسات المقيّمة مقبولاً مع إمكانية توفير المزيد من الخدمات لتشمل مختلف القطاعات.

وبالنظر إلى مستوى مؤشرات الأداء الرئيسية، يمكن ملاحظة التقدّم الحاصل في مستوى توفر ميزات التخصيص في صفحات الوب المتاحة للمستخدمين، وتوفر وسيلة لآراء المستخدم عبر البوابة الإلكترونية والنقال، وتوفر البيانات المفتوحة، وصيغة تقديمها. كذلك، يُلاحظ ارتفاع نسبة الاستخدام عبر البوابة الإلكترونية وانخفاض نسبي لسائر المؤشرات عموماً.

وتشير نتيجة المؤشر الإجمالية إلى مستوى نضوج متوسط للخدمات الحكومية الرقمية. ويوصى بإتاحة المزيد من الخدمات الحكومية إلكترونياً لتشمل مختلف القطاعات، وبذل المزيد من الجهود لتوفير الخدمات عبر النقال وإتاحتها عبر المنصات المختلفة، ومراعاة متطلبات الأشخاص ذوي الإعاقة في الوصول إلى هذه الخدمات، وتوفير ميزات التخصيص في صفحات الوب المتاحة للمستخدمين، وتعزيز توفير أدوات للتواصل ودعم الأفراد أثناء استخدامهم للخدمات الرقمية.

طاء. عُمان

يبين الجدول التالي القيم الإجمالية للمؤشر بين عامي 2021 و2022.

2022	2021	
69	64	القيمة الإجمالية للمؤشر (بالنسبة المئوية)
4	5	الترتيب الإقليمي
82	82	عدد الخدمات المقيّمة
24	20	عدد المؤسسات المقيّمة

ويبين الجدول التالي توزع الخدمات المقيّمة بحسب القطاع.

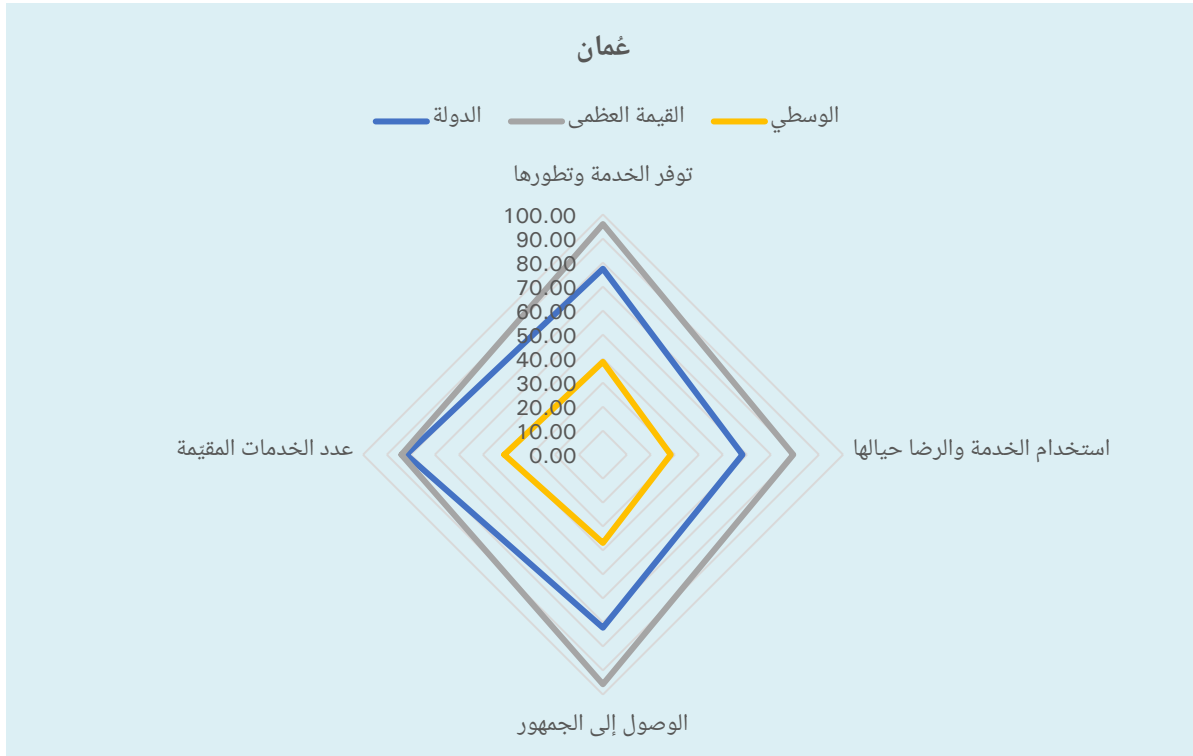
عدد الخدمات	القطاع
9	النقل/المرور/الشرطة
15	التجارة والصناعة
8	الشؤون الحكومية المشتركة
8	التعليم
7	الصحة
6	الداخلية
5	الشؤون البلدية
4	العمل
5	الشؤون الاجتماعية
1	المالية
5	المرافق
2	الهجرة
5	العدل
2	السياحة
82	المجموع

1. قِيم الركاكز الأساسية للمؤشر

يعرض الجدول التالي قِيم الركاكز الأساسية الثلاث التي سُجّلت في عام 2022، مع مقارنتها بقِيم عام 2021.

القيمة في عام 2022 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2021 (بالنسبة المئوية)	الرَكيزة الأساسية
77.39	80.06	توفّر الخدمة وتطوّرها
58.08	46.35	استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها
72.14	67.70	الوصول إلى الجمهور

ويبيّن المخطط الراداري التالي مقارنة قِيم الركاكز الأساسية للمؤشر وعدد الخدمات المقِيمة، بالمتوسط الإقليمي والحدّ الأعلى للقِيم المسجّلة.



تبيّن الجداول التالية نتائج مؤشرات الأداء الرئيسية في عامي 2021 و2022، وفقاً لكل ركيزة أساسية.

2. مؤشرات الأداء الرئيسية لتوفر الخدمة وتطورها

المؤشر	القيمة في عام 2021 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2022 (بالنسبة المئوية)
مستوى تطور الخدمات على البوابة الإلكترونية	95.99	93.36
توفر ميزات التخصيص في صفحات الوب المتاحة للمستخدمين	85.00	75.00
مستوى تطور الخدمات عبر النقال	95.32	82.12
مستوى توفر الخدمات عبر النقال	63.63	65.80
توفر التطبيقات على المنصات النقالة	38.01	39.24
توفر اللغات على البوابة الإلكترونية	77.80	77.68
توفير وسيلة لآراء المستخدم عبر البوابة الإلكترونية	94.44	95.27
توفر خصائص لذوي الإعاقة عبر البوابة الإلكترونية	96.35	95.27
توفر اللغات على التطبيقات النقالة	68.62	77.90
توفير وسيلة لآراء المستخدم عبر النقال	79.19	95.27
توفر خصائص لذوي الإعاقة عبر النقال	76.87	95.27
التشفيل البيئي بين القنوات	52.37	61.47
مستوى الأمن على القنوات	84.50	86.83
مستوى توفر البيانات المفتوحة	84.00	79.00
صيفة تقديم البيانات المفتوحة	76.00	71.00

3. مؤشرات الأداء الرئيسية لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها

المؤشر	القيمة في عام 2021 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2022 (بالنسبة المئوية)
مستوى الاستخدام عبر البوابة الإلكترونية	70.48	74.17
مستوى الاستخدام عبر النقال	38.12	46.73
الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر البوابة الإلكترونية	78.14	76.83
الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر النقال	23.54	15.30
مستوى رضا المستخدم عبر البوابة الإلكترونية	49.01	84.06
مستوى رضا المستخدم عبر النقال	41.47	56.20

4. مؤشرات الأداء الرئيسية للوصول إلى الجمهور

المؤشر	القيمة في عام 2021 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2022 (بالنسبة المئوية)
نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق (من الخدمات المقیمة في المؤشر)	83.67	95.48
نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق (من الخدمات كافة على مستوى المؤسسات)	45.57	54.84
توفر أدوات للتواصل ودعم الأفراد	63.16	61.00

الملاحظات والتوصيات

ارتفعت نتيجة المؤشر الإجمالية في عُمان لهذا العام مقارنة بالنتيجة المسجلة في العام 2021. ويلاحظ هذا الارتفاع في قيمة ركيزتي استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها، والوصول إلى الجمهور. في المقابل، سجل تراجع بسيط في قيمة ركيزة توفر الخدمة وتطورها. ويُعتبر عدد الخدمات والمؤسسات الحكومية المقیمة مرتفعاً جداً ويشمل كافة القطاعات.

أما مؤشرات الأداء الرئيسية، فشهد معظمها ارتفاعاً في القيمة مقارنة بالعام 2021، ويُذكر منها على سبيل المثال: مستوى توفر الخدمات عبر النقال، وتوفير اللغات على التطبيقات النقالة، وتوفير وسيلة لآراء المستخدم عبر النقال، وتوفير خصائص لذوي الإعاقة عبر النقال، والتشغيل البيني بين القنوات، ومستوى الاستخدام عبر البوابة الإلكترونية والنقال، ومستوى رضا المستخدم عبر البوابة الإلكترونية والنقال، ونسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق. في الوقت نفسه، انخفضت نسبياً قيمة بعض مؤشرات الأداء الرئيسية مثل توفر ميزات التخصيص في صفحات الوب المتاحة للمستخدمين، ومستوى تطور الخدمات عبر النقال، ومستوى توفر البيانات المفتوحة، والاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر النقال.

وتشير نتيجة المؤشر الإجمالية إلى مستوى نضوج متقدم للخدمات الحكومية الرقمية. ويوصى ببذل المزيد من الجهود لتوفير التطبيقات النقالة عبر المنصات المختلفة، وتطوير أدوات تقديم الدعم للأفراد خلال استخدامهم للخدمات الرقمية عبر المؤسسات.

باء. دولة فلسطين

يبين الجدول التالي القيم الإجمالية للمؤشر بين عامي 2021 و2022.

2022	2021	
23	18	القيمة الإجمالية للمؤشر (بالنسبة المئوية)
9	11	الترتيب الإقليمي
30	22	عدد الخدمات المقيّمة
19	12	عدد المؤسسات المقيّمة

ويبين الجدول التالي توزع الخدمات المقيّمة بحسب القطاع.

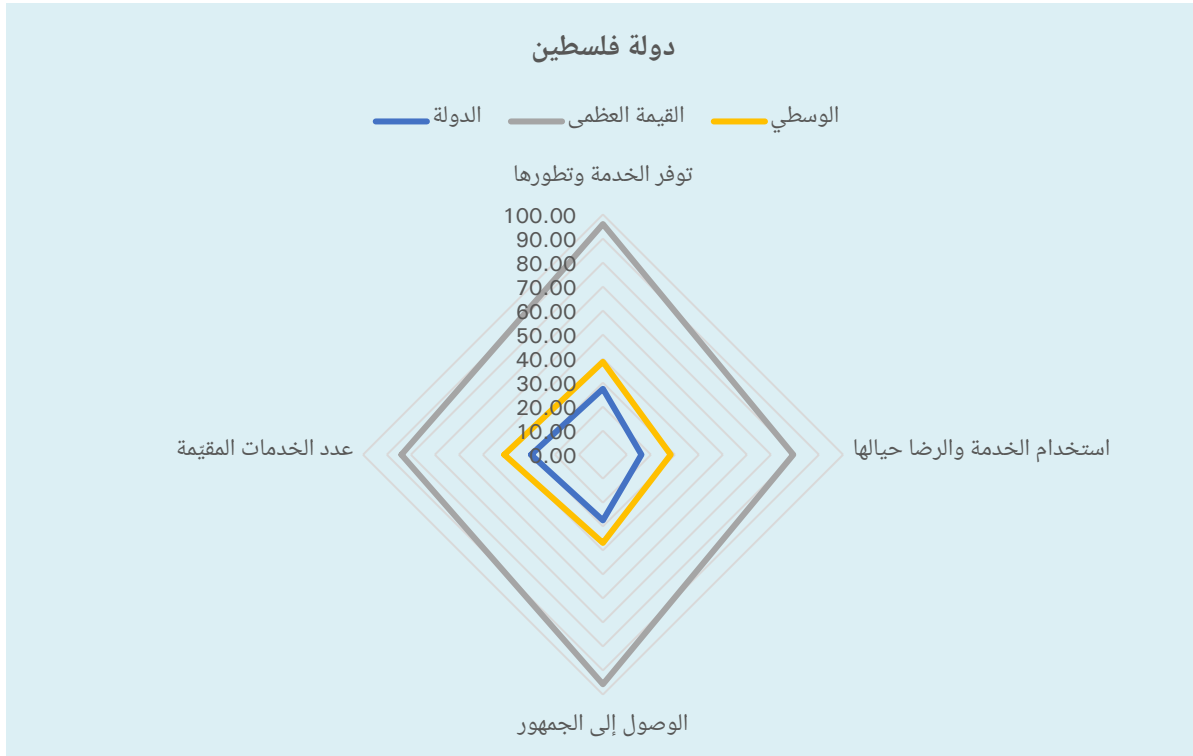
عدد الخدمات	القطاع
	النقل/المرور/الشرطة
4	التجارة والصناعة
6	الشؤون الحكومية المشتركة
5	التعليم
3	الصحة
2	الداخلية
1	الشؤون البلدية
2	العمل
	الشؤون الاجتماعية
2	المالية
	المرافق
1	الهجرة
4	العدل
	السياحة
30	المجموع

1. قِيم الركاكز الأساسية للمؤشر

يعرض الجدول التالي قِيم الركاكز الأساسية الثلاث التي سُجّلت في عام 2022، مع مقارنتها بقِيم عام 2021.

القيمة في عام 2022 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2021 (بالنسبة المئوية)	الرکيزة الأساسية
27.37	17.32	توفّر الخدمة وتطورها
15.99	15.87	استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها
27.43	21.60	الوصول إلى الجمهور

ويبيّن المخطط الراداري التالي مقارنة قِيم الركاكز الأساسية للمؤشر وعدد الخدمات المقِيمة، بالمتوسط الإقليمي والحدّ الأعلى للقِيم المسجّلة.



تبيّن الجداول التالية نتائج مؤشرات الأداء الرئيسية في عامي 2021 و2022، وفقاً لكل ركيزة أساسية.

2. مؤشرات الأداء الرئيسية لتوفر الخدمة وتطورها

المؤشر	القيمة في عام 2021 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2022 (بالنسبة المئوية)
مستوى تطور الخدمات على البوابة الإلكترونية	19.18	23.08
توفر ميزات التخصيص في صفحات الوب المتاحة للمستخدمين	15.00	50.00
مستوى تطور الخدمات عبر النقال	17.74	17.05
مستوى توفر الخدمات عبر النقال	18.97	18.29
توفر التطبيقات على المنصات النقالة	10.20	6.38
توفر اللغات على البوابة الإلكترونية	13.87	21.29
توفير وسيلة لآراء المستخدم عبر البوابة الإلكترونية	10.12	15.51
توفر خصائص لذوي الإعاقة عبر البوابة الإلكترونية	0.91	6.80
توفر اللغات على التطبيقات النقالة	12.90	19.07
توفير وسيلة لآراء المستخدم عبر النقال	9.20	6.88
توفر خصائص لذوي الإعاقة عبر النقال	0.00	2.16
التشغيل البيئي بين القنوات	10.83	6.00
مستوى الأمن على القنوات	30.67	57.00
مستوى توفر البيانات المفتوحة	32.00	61.43
صيفة تقديم البيانات المفتوحة	31.00	52.00

3. مؤشرات الأداء الرئيسية لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها

المؤشر	القيمة في عام 2021 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2022 (بالنسبة المئوية)
مستوى الاستخدام عبر البوابة الإلكترونية	14.48	13.23
مستوى الاستخدام عبر النقال	3.74	3.61
الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر البوابة الإلكترونية	30.65	74.02
الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر النقال	1.10	20.30
مستوى رضا المستخدم عبر البوابة الإلكترونية	12.48	9.66
مستوى رضا المستخدم عبر النقال	27.12	5.84

4. مؤشرات الأداء الرئيسية للوصول إلى الجمهور

المؤشر	القيمة فى عام 2021 (بالنسبة المئوية)	القيمة فى عام 2022 (بالنسبة المئوية)
نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق (من الخدمات المقيّمة فى المؤشر)	11.11	6.72
نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق (من الخدمات كافة على مستوى المؤسسات)	14.77	30.36
توفّر أدوات للتواصل ودعم الأفراد	31.00	41.05

الملاحظات والتوصيات

ارتفعت نتيجة المؤشر الإجمالية لهذا العام مقارنة بالعام 2021، بسبب ارتفاع نتائج ركائز المؤشر الأساسية الثلاث. ويُعدّ عدد الخدمات الحكومية الرقمية والمؤسسات المقيّمة مقبولاً ويشمل قطاعات متنوعة.

وارتفعت قيم عدد من مؤشرات الأداء الرئيسية مقارنةً بالعام 2021، مثل مستوى تطور الخدمات على البوابة الإلكترونية، وتوفر ميزات التخصيص في صفحات الوب المتاحة للمستخدمين، وتوفر اللغات على البوابة الإلكترونية والنقل، وتوفر وسيلة لآراء المستخدم عبر البوابة الإلكترونية، وتوفير خصائص لذوي الإعاقة عبر البوابة الإلكترونية والنقل، ومستوى الأمن على القنوات، وتوفر البيانات المفتوحة وصيغة تقديمها. كما شمل التحسن الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر البوابة الإلكترونية والنقل، ونسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق (على مستوى المؤسسات)، ومستوى توفر أدوات للتواصل ودعم الأفراد. وفي الوقت ذاته، انخفضت قيم بعض مؤشرات الأداء الرئيسية، مثل توفر التطبيقات على المنصات النقالة، والتشغيل البيئي بين القنوات، ومستوى رضا المستخدم عبر النقل، ونسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق (من الخدمات المقيّمة فى المؤشر).

بالرغم من ارتفاع قيم معظم المؤشرات، تشير نتيجة المؤشر الإجمالية إلى مستوى نضوج متوسط للخدمات الحكومية الرقمية. ولتعزيز الأداء الوطني في هذا المؤشر، يمكن اقتراح التركيز على رفع مستوى تطور الخدمات الرقمية عبر البوابة الإلكترونية والنقل، ومراعاة متطلبات الأشخاص ذوي الإعاقة لتمكينهم من استخدام هذه الخدمات، وتشجيع الأفراد على استخدام التطبيقات النقالة، وتعزيز حملات التسويق للخدمات الرقمية الجديدة.

كاف. قطر

يبين الجدول التالي القيم الإجمالية للمؤشر بين عامي 2021 و2022.

2022	2021	
83	83	القيمة الإجمالية للمؤشر (بالنسبة المئوية)
2	1	الترتيب الإقليمي
81	78	عدد الخدمات المقيّمة
27	20	عدد المؤسسات المقيّمة

ويبين الجدول التالي توزع الخدمات المقيّمة بحسب القطاع.

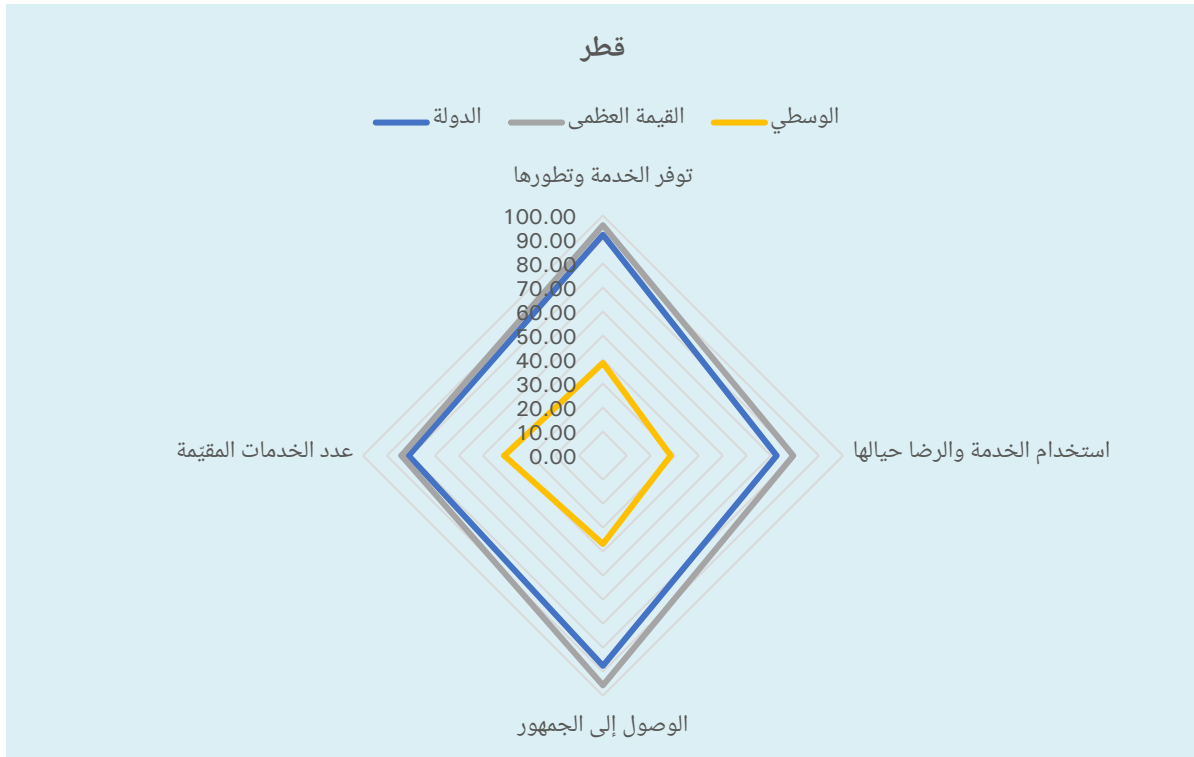
عدد الخدمات	القطاع
9	النقل/المرور/الشرطة
14	التجارة والصناعة
8	الشؤون الحكومية المشتركة
7	التعليم
7	الصحة
6	الداخلية
5	الشؤون البلدية
4	العمل
5	الشؤون الاجتماعية
1	المالية
5	المرافق
2	الهجرة
5	العدل
3	السياحة
81	المجموع

1. قِيم الركاكز الأساسية للمؤشّر

يعرض الجدول التالي قِيم الركاكز الأساسية الثلاث التي سُجّلت في عام 2022، مع مقارنتها بقِيم عام 2021.

الركيزة الأساسية	القيمة في عام 2021 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2022 (بالنسبة المئوية)
توفّر الخدمة وتطوّرها	88.16	92.03
استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها	71.76	72.32
الوصول إلى الجمهور	93.08	87.58

ويبيّن المخطط الراداري التالي مقارنة قِيم الركاكز الأساسية للمؤشّر وعدد الخدمات المقِيمة، بالمتوسط الإقليمي والحدّ الأعلى للقِيم المسجّلة.



تبيّن الجداول التالية نتائج مؤشرات الأداء الرئيسية في عامي 2021 و2022، وفقاً لكل ركيزة أساسية.

2. مؤشرات الأداء الرئيسية لتوفر الخدمة وتطورها

المؤشر	القيمة في عام 2021 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2022 (بالنسبة المئوية)
مستوى تطور الخدمات على البوابة الإلكترونية	89.57	91.18
توفر ميزات التخصيص في صفحات الوب المتاحة للمستخدمين	100.00	100.00
مستوى تطور الخدمات عبر النقال	87.60	89.58
مستوى توفر الخدمات عبر النقال	85.56	94.64
توفر التطبيقات على المنصات النقالة	82.09	93.78
توفر اللغات على البوابة الإلكترونية	72.59	78.09
توفير وسيلة لآراء المستخدم عبر البوابة الإلكترونية	84.25	95.94
توفر خصائص لذوي الإعاقة عبر البوابة الإلكترونية	84.99	78.11
توفر اللغات على التطبيقات النقالة	75.09	79.59
توفير وسيلة لآراء المستخدم عبر النقال	83.83	94.86
توفر خصائص لذوي الإعاقة عبر النقال	81.18	94.86
التشغيل البيئي بين القنوات	88.08	84.30
مستوى الأمن على القنوات	82.67	90.33
مستوى توفر البيانات المفتوحة	72.63	84.00
صيفة تقديم البيانات المفتوحة	100.00	91.00

3. مؤشرات الأداء الرئيسية لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها

المؤشر	القيمة في عام 2021 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2022 (بالنسبة المئوية)
مستوى الاستخدام عبر البوابة الإلكترونية	72.02	72.08
مستوى الاستخدام عبر النقال	47.80	52.11
الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر البوابة الإلكترونية	97.29	87.97
الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر النقال	40.94	50.76
مستوى رضا المستخدم عبر البوابة الإلكترونية	82.71	79.90
مستوى رضا المستخدم عبر النقال	83.26	83.00

4. مؤشرات الأداء الرئيسية للوصول إلى الجمهور

المؤشر	القيمة في عام 2021 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2022 (بالنسبة المئوية)
نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق (من الخدمات المقيّمة في المؤشر)	90.17	95.94
نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق (من الخدمات كافة على مستوى المؤسسات)	80.10	90.00
توفر أدوات للتواصل ودعم الأفراد	99.00	81.00

الملاحظات والتوصيات

ارتفعت نتيجة المؤشر الإجمالية في العام 2022 ارتفاعاً طفيفاً مقارنة بالعام 2021. ويلاحظ ارتفاع قيمة الركيزتين توفر الخدمة وتطورها واستخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها، وانخفاض قيمة ركيزة الوصول إلى الجمهور. ويُعتبر عدد الخدمات الحكومية الرقمية والمؤسسات المقيّمة مرتفعاً جداً ويشمل كافة القطاعات المشمولة في المؤشر.

أما على مستوى مؤشرات الأداء الرئيسية، فقد ارتفعت معظم قيمها مقارنة بالعام 2021، وأبرزها توفر الخدمات عبر النقال وتوفر التطبيقات على المنصات النقالة، والاستخدام الاجمالي في المؤسسات عبر النقال، ونسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق. في الوقت ذاته، انخفضت قيمة بعض مؤشرات الأداء الرئيسية انخفاضاً طفيفاً، مثل التشغيل البيئي بين القنوات، وصيغة تقديم البيانات المفتوحة، والاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر البوابة الإلكترونية، ومستوى رضا المستخدم عبر البوابة الإلكترونية، وتوفر أدوات للتواصل ودعم الأفراد.

وتشير نتيجة المؤشر الإجمالية إلى مستوى نضوج متقدّم جداً للخدمات الحكومية الرقمية، ورغم ذلك، يمكن اقتراح التركيز على رفع مستوى الاستخدام عبر البوابة الإلكترونية والنقال، وتوفير أدوات متطورة لدعم الأفراد خلال استخدام الخدمات، مثل تطبيقات الحقائق الافتراضية.

لام. الكويت

يبين الجدول التالي القيم الإجمالية للمؤشر بين عامي 2021 و2022.

2022	2021	
57	59	القيمة الإجمالية للمؤشر (بالنسبة المئوية)
6	6	الترتيب الإقليمي
71	65	عدد الخدمات المقيّمة
21	20	عدد المؤسسات المقيّمة

ويبين الجدول التالي توزع الخدمات المقيّمة بحسب القطاع.

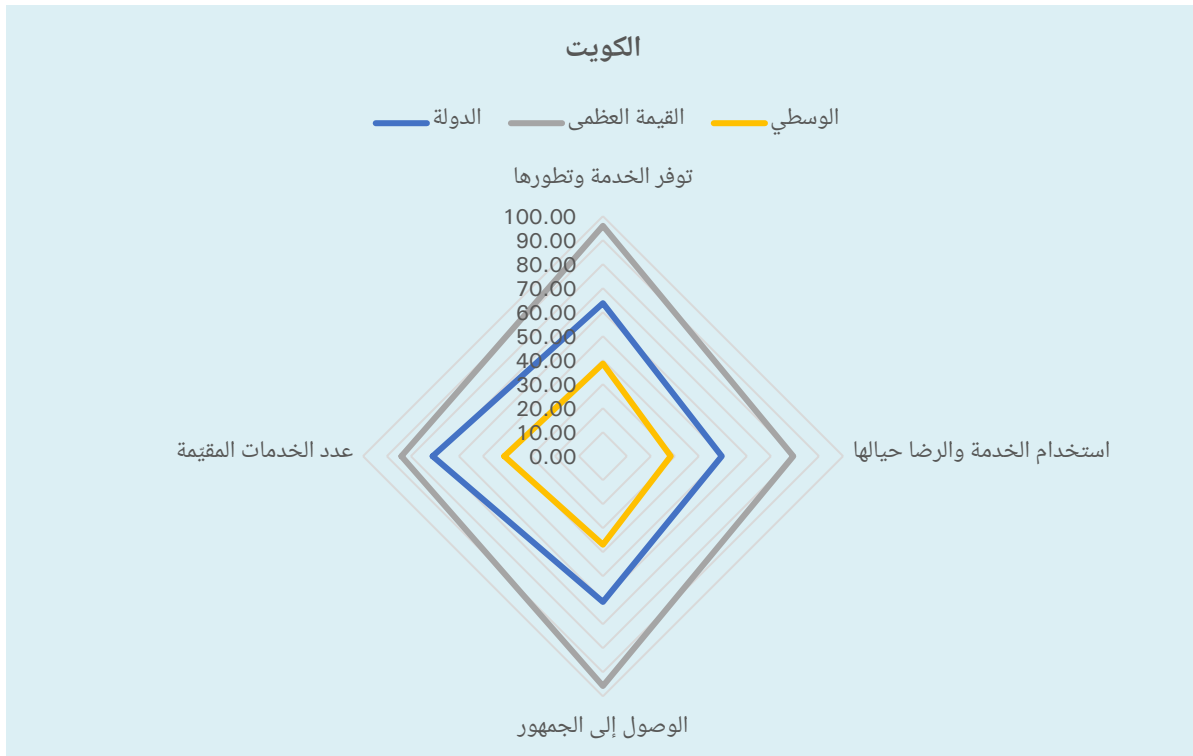
عدد الخدمات	القطاع
3	النقل/المرور/الشرطة
15	التجارة والصناعة
8	الشؤون الحكومية المشتركة
8	التعليم
6	الصحة
3	الداخلية
5	الشؤون البلدية
4	العمل
5	الشؤون الاجتماعية
2	المالية
5	المرافق
2	الهجرة
4	العدل
1	السياحة
71	المجموع

1. قِيم الركاكز الأساسية للمؤشّر

يعرض الجدول التالي قِيم الركاكز الأساسية الثلاث التي سُجّلت في عام 2022، مع مقارنتها بقِيم عام 2021.

الركيزة الأساسية	القيمة في عام 2021 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2022 (بالنسبة المئوية)
توفّر الخدمة وتطوّرها	58.36	63.77
استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها	58.57	49.45
الوصول إلى الجمهور	60.56	60.67

ويبيّن المخطط الراداري التالي مقارنة قِيم الركاكز الأساسية للمؤشّر وعدد الخدمات المقِيمة، بالمتوسط الإقليمي والحدّ الأعلى للقِيم المسجّلة.



تبيّن الجداول التالية نتائج مؤشرات الأداء الرئيسية في عامي 2021 و2022، وفقاً لكل ركيزة أساسية.

2. مؤشرات الأداء الرئيسية لتوفر الخدمة وتطورها

المؤشر	القيمة في عام 2021 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2022 (بالنسبة المئوية)
مستوى تطوّر الخدمات على البوابة الإلكترونية	73.95	75.75
توفر ميزات التخصيص في صفحات الوب المتاحة للمستخدمين	65.00	70.00
مستوى تطور الخدمات عبر النقال	73.90	70.21
مستوى توفر الخدمات عبر النقال	50.90	64.83
توفر التطبيقات على المنصات النقالة	23.40	47.28
توفر اللغات على البوابة الإلكترونية	54.10	58.33
توفير وسيلة لآراء المستخدم عبر البوابة الإلكترونية	51.66	71.72
توفر خصائص لذوي الإعاقة عبر البوابة الإلكترونية	11.94	8.13
توفر اللغات على التطبيقات النقالة	52.93	59.22
توفير وسيلة لآراء المستخدم عبر النقال	45.11	65.26
توفر خصائص لذوي الإعاقة عبر النقال	7.46	7.46
التشغيل البيئي بين القنوات	31.67	39.76
مستوى الأمن على القنوات	77.17	82.50
مستوى توفر البيانات المفتوحة	67.00	62.00
صيفة تقديم البيانات المفتوحة	63.00	60.00

3. مؤشرات الأداء الرئيسية لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها

المؤشر	القيمة في عام 2021 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2022 (بالنسبة المئوية)
مستوى الاستخدام عبر البوابة الإلكترونية	64.27	60.93
مستوى الاستخدام عبر النقال	41.42	23.21
الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر البوابة الإلكترونية	90.90	84.07
الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر النقال	46.94	25.63
مستوى رضا المستخدم عبر البوابة الإلكترونية	64.47	66.72
مستوى رضا المستخدم عبر النقال	56.36	47.60

4. مؤشرات الأداء الرئيسية للوصول إلى الجمهور

المؤشر	القيمة في عام 2021 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2022 (بالنسبة المئوية)
نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق (من الخدمات المقیمة في المؤشر)	49.05	59.08
نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق (من الخدمات كافة على مستوى المؤسسات)	57.71	63.27
توفر أدوات للتواصل ودعم الأفراد	69.47	61.00

الملاحظات والتوصيات

انخفضت نتيجة المؤشر الإجمالية مقارنةً بقيمتها في العام 2021 بشكل طفيف. ومع ذلك، يُلاحظ ارتفاع في قيمة ركيزة توفر الخدمة وتطورها. ويُعتبر عدد الخدمات والمؤسسات الحكومية المقیمة مرتفعاً ويشمل قطاعات مختلفة.

أما على مستوى مؤشرات الأداء الرئيسية، فيمكن ملاحظة التقدم الحاصل في مستوى تطور الخدمات على البوابة الإلكترونية، وتوفر ميزات التخصيص في صفحات الوب المتاحة للمستخدمين، وتوفر الخدمات النقالة، وتوفر التطبيقات النقالة، وتوفر اللغات على البوابة الإلكترونية والتطبيقات النقالة، وتوفر وسيلة لآراء المستخدم عبر البوابة الإلكترونية والنقال. كما يُلاحظ تحسّن في التشغيل البيئي بين القنوات، ومستوى الأمن على القنوات، ومستوى رضا المستخدم عبر البوابة الإلكترونية، وارتفاع نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق. ويُلاحظ الانخفاض النسبي في عدد من مؤشرات الأداء الرئيسية مثل مستوى تطور الخدمات عبر النقال، وتوفر خصائص لذوي الإعاقة عبر البوابة الإلكترونية، ومستوى توفر البيانات المفتوحة وصيغة تقديمها، ومستوى الاستخدام عبر البوابة الإلكترونية والنقال، ورضا المستخدم عبر النقال، وتوفر أدوات للتواصل ودعم الأفراد.

وتشير نتيجة المؤشر الإجمالية إلى مستوى نضوج متقدم للخدمات الحكومية الرقمية. ويُوصى ببذل المزيد من الجهود لتوفير خصائص تأخذ بالحسبان وصول الأشخاص ذوي الإعاقة إلى الخدمات الحكومية سواء عبر البوابة الإلكترونية أو عبر التطبيقات النقالة، والعمل على توفير المزيد من حملات التسويق المرافقة للخدمات، وتحسين أدوات الدعم للأفراد، مما يساهم في تشجيع الأفراد على استخدامها.

ميم. لبنان

يبين الجدول التالي القيم الإجمالية للمؤشر بين عامي 2021 و2022.

2022	2021	
5	9	القيمة الإجمالية للمؤشر (بالنسبة المئوية)
13	13	الترتيب الإقليمي
4	7	عدد الخدمات المقيّمة
3	5	عدد المؤسسات المقيّمة

ويبين الجدول التالي توزع الخدمات المقيّمة بحسب القطاع.

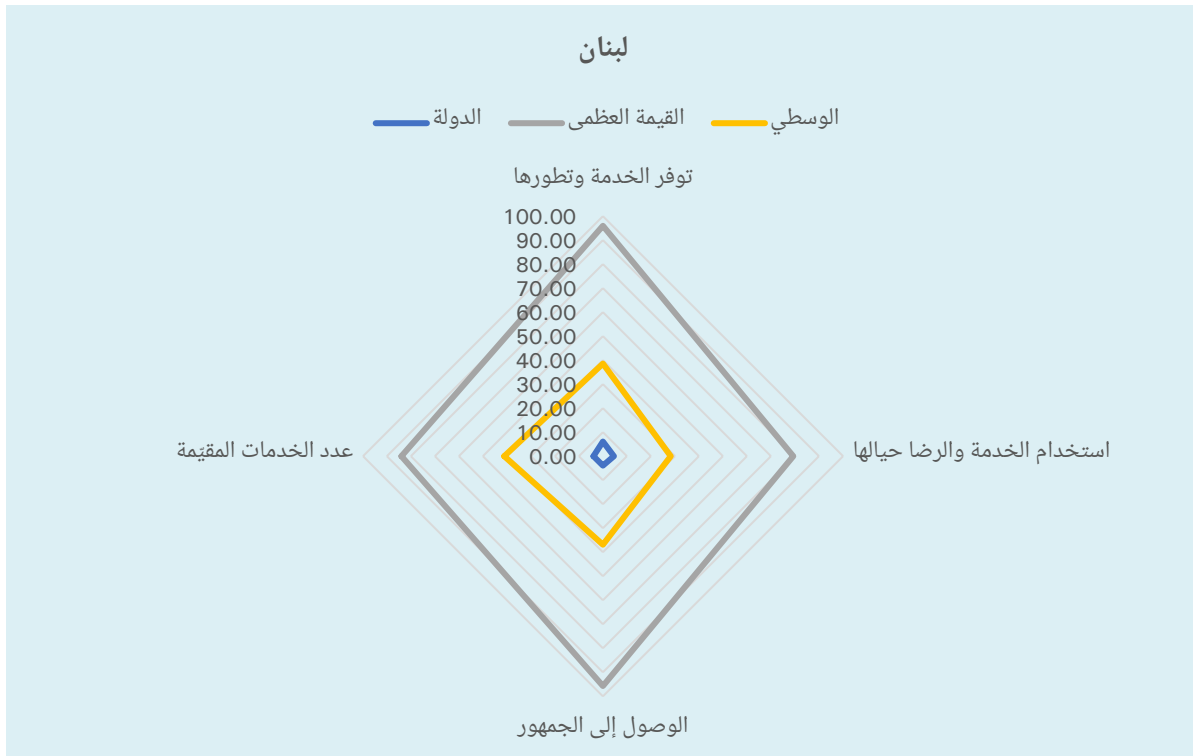
عدد الخدمات	القطاع
	النقل/المرور/الشرطة
	التجارة والصناعة
	الشؤون الحكومية المشتركة
	التعليم
1	الصحة
	الداخلية
	الشؤون البلدية
	العمل
	الشؤون الاجتماعية
2	المالية
	المرافق
	الهجرة
1	العدل
	السياحة
4	المجموع

1. قِيم الركاكز الأساسية للمؤشّر

يعرض الجدول التالي قِيم الركاكز الأساسية الثلاث التي سُجّلت في عام 2022، مع مقارنتها بقِيم عام 2021.

الركيزة الأساسية	القيمة في عام 2021 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2022 (بالنسبة المئوية)
توفّر الخدمة وتطوّرها	7.56	6.13
استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها	13.08	4.52
الوصول إلى الجمهور	5.32	3.88

ويبيّن المخطط الراداري التالي مقارنة قِيم الركاكز الأساسية للمؤشّر وعدد الخدمات المقِيمة، بالمتوسط الإقليمي والحدّ الأعلى للقِيم المسجّلة.



تبيّن الجداول التالية نتائج مؤشرات الأداء الرئيسية في عامي 2021 و2022، وفقاً لكل ركيزة أساسية.

2. مؤشرات الأداء الرئيسية لتوفر الخدمة وتطورها

المؤشر	القيمة في عام 2021 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2022 (بالنسبة المئوية)
مستوى تطوّر الخدمات على البوابة الإلكترونية	8.31	4.02
توفر ميزات التخصيص في صفحات الوب المتاحة للمستخدمين	10.00	15.00
مستوى تطور الخدمات عبر النقال	8.62	3.63
مستوى توفر الخدمات عبر النقال	4.94	2.65
توفر التطبيقات على المنصات النقالة	2.49	1.16
توفر اللغات على البوابة الإلكترونية	5.21	4.10
توفير وسيلة لآراء المستخدم عبر البوابة الإلكترونية	2.32	3.98
توفر خصائص لذوي الإعاقة عبر البوابة الإلكترونية	0.00	0.00
توفر اللغات على التطبيقات النقالة	4.77	4.10
توفير وسيلة لآراء المستخدم عبر النقال	2.32	3.98
توفر خصائص لذوي الإعاقة عبر النقال	0.00	0.00
التشغيل البيئي بين القنوات	0.00	0.00
مستوى الأمن على القنوات	13.83	10.33
مستوى توفر البيانات المفتوحة	18.95	11.00
صيفة تقديم البيانات المفتوحة	11.58	12.00

3. مؤشرات الأداء الرئيسية لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها

المؤشر	القيمة في عام 2021 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2022 (بالنسبة المئوية)
مستوى الاستخدام عبر البوابة الإلكترونية	2.49	4.89
مستوى الاستخدام عبر النقال	0.77	2.75
الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر البوابة الإلكترونية	0.00	15.00
الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر النقال	5.00	5.25
مستوى رضا المستخدم عبر البوابة الإلكترونية	2.46	4.89
مستوى رضا المستخدم عبر النقال	38.23	1.18

4. مؤشرات الأداء الرئيسية للوصول إلى الجمهور

المؤشر	القيمة في عام 2021 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2022 (بالنسبة المئوية)
نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق (من الخدمات المقيّمة في المؤشر)	0.91	0.00
نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق (من الخدمات كافة على مستوى المؤسسات)	0.00	2.50
توقّر أدوات للتواصل ودعم الأفراد	10.00	7.00

الملاحظات والتوصيات

انخفضت نتيجة المؤشر الإجمالية مقارنةً بقيمتها في العام 2021 بسبب تراجع نتائج الركائز الأساسية الثلاث. ويُعدّ عدد الخدمات الحكومية الرقمية والمؤسسات المقيّمة منخفضاً.

أما على مستوى مؤشرات الأداء الرئيسية، فيمكن ملاحظة تراجع قيمة معظمها مقارنةً بالعام 2021. ومع ذلك، تجدر الإشارة إلى ارتفاع طفيف في عدد منها، مثل توفر ميزات التخصيص في صفحات الوب المتاحة للمستخدمين، وتوفير وسيلة لآراء المستخدم عبر البوابة الإلكترونية والنقال، وصيغة تقديم البيانات المفتوحة. كذلك، ارتفع مستوى الاستخدام عبر البوابة الإلكترونية، والاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر البوابة الإلكترونية، ومستوى رضا المستخدم عبر البوابة الإلكترونية، ونسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق (على مستوى المؤسسات).

وتشير نتيجة المؤشر الإجمالية إلى أن الخدمات الحكومية الرقمية ما زالت في مرحلة نضوج مبكر. وعليه، يُوصى ببذل الجهود لتوفير المزيد من الخدمات الحكومية الرقمية عبر البوابة الإلكترونية والتطبيقات النقالة، وتشجيع الأفراد على استخدامها، وتعزيز الجهود للوصول إلى الأفراد وتمكينهم من استخدامها.

نون. ليبيا

يبين الجدول التالي القيم الإجمالية للمؤشر بين عامي 2021 و2022.

2022	2021	
3	-	القيمة الإجمالية للمؤشر (بالنسبة المئوية)
16	-	الترتيب الإقليمي
6	-	عدد الخدمات المقيّمة
2	-	عدد المؤسسات المقيّمة

ويبين الجدول التالي توزع الخدمات المقيّمة بحسب القطاع.

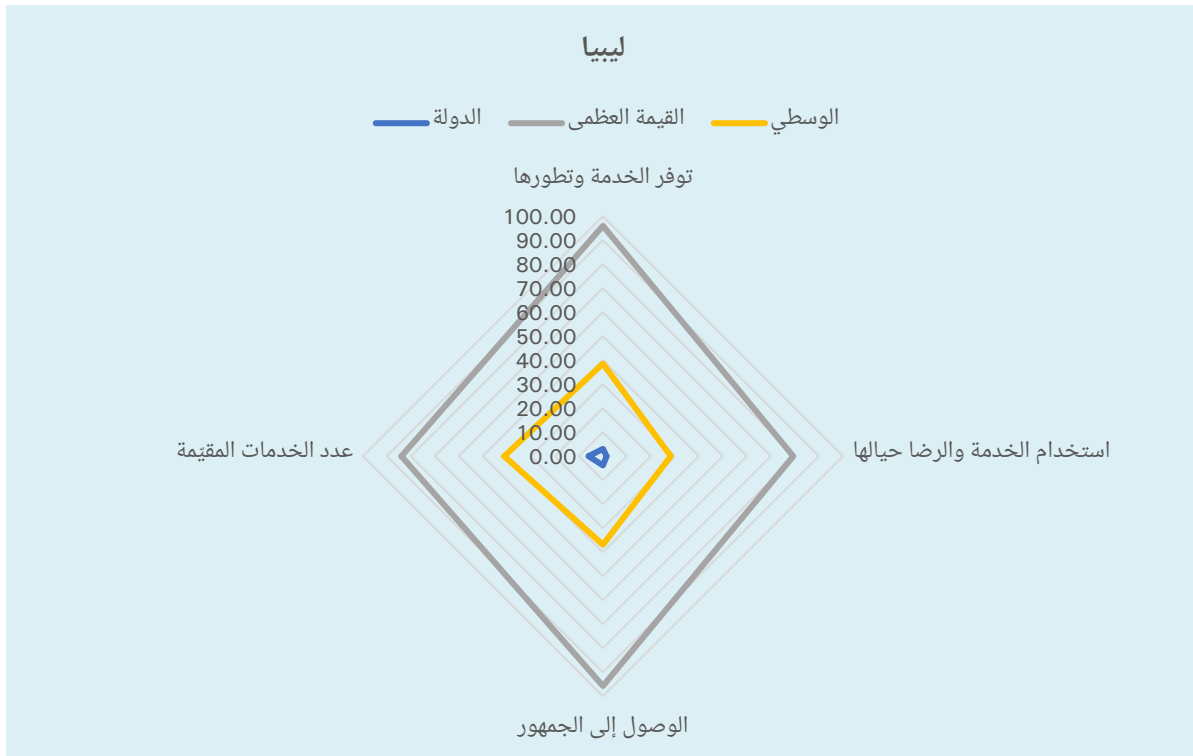
عدد الخدمات	القطاع
	النقل/المرور/الشرطة
5	التجارة والصناعة
	الشؤون الحكومية المشتركة
	التعليم
	الصحة
1	الداخلية
	الشؤون البلدية
	العمل
	الشؤون الاجتماعية
	المالية
	المرافق
	الهجرة
	العدل
	السياحة
6	المجموع

1. قِيم الركاكز الأساسية للمؤشّر

يعرض الجدول التالي قِيم الركاكز الأساسية الثلاث التي سُجّلت في عام 2022، مع مقارنتها بقِيم عام 2021.

الركيزة الأساسية	القيمة في عام 2021 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2022 (بالنسبة المئوية)
توفّر الخدمة وتطوّرها	-	3.08
استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها	-	1.50
الوصول إلى الجمهور	-	3.80

ويبيّن المخطط الراداري التالي مقارنة قِيم الركاكز الأساسية للمؤشّر وعدد الخدمات المقِيمة، بالمتوسط الإقليمي والحدّ الأعلى للقِيم المسجّلة.



تبيّن الجداول التالية نتائج مؤشرات الأداء الرئيسية في عامي 2021 و2022، وفقاً لكل ركيزة أساسية.

2. مؤشرات الأداء الرئيسية لتوفر الخدمة وتطورها

المؤشر	القيمة في عام 2021 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2022 (بالنسبة المئوية)
مستوى تطوّر الخدمات على البوابة الإلكترونية	-	1.17
توفر ميزات التخصيص في صفحات الوب المتاحة للمستخدمين	-	5.00
مستوى تطور الخدمات عبر النقال	-	0.77
مستوى توفر الخدمات عبر النقال	-	4.51
توفر التطبيقات على المنصات النقالة	-	0.65
توفر اللغات على البوابة الإلكترونية	-	5.44
توفير وسيلة لآراء المستخدم عبر البوابة الإلكترونية	-	6.80
توفر خصائص لذوي الإعاقة عبر البوابة الإلكترونية	-	1.08
توفر اللغات على التطبيقات النقالة	-	5.44
توفير وسيلة لآراء المستخدم عبر النقال	-	6.80
توفر خصائص لذوي الإعاقة عبر النقال	-	0.00
التشغيل البيئي بين القنوات	-	0.00
مستوى الأمن على القنوات	-	6.83
مستوى توفر البيانات المفتوحة	-	3.16
صيفة تقديم البيانات المفتوحة	-	5.26

3. مؤشرات الأداء الرئيسية لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها

المؤشر	القيمة في عام 2021 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2022 (بالنسبة المئوية)
مستوى الاستخدام عبر البوابة الإلكترونية	-	0.81
مستوى الاستخدام عبر النقال	-	1.08
الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر البوابة الإلكترونية	-	1.99
الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر النقال	-	5.26
مستوى رضا المستخدم عبر البوابة الإلكترونية	-	0.00
مستوى رضا المستخدم عبر النقال	-	0.88

4. مؤشرات الأداء الرئيسية للوصول إلى الجمهور

المؤشر	القيمة في عام 2021 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2022 (بالنسبة المئوية)
نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق (من الخدمات المقيّمة في المؤشر)	-	3.94
نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق (من الخدمات كافة على مستوى المؤسسات)	-	2.11
توفر أدوات للتواصل ودعم الأفراد	-	4.21

الملاحظات والتوصيات

شاركت ليبيا للمرة الأولى في تقييم هذا المؤشر لعام 2022، ويُعتبر عدد الخدمات الحكومية والمؤسسات المقيّمة منخفضاً ويشمل عدداً محدوداً من القطاعات. وتعدّ معظم مؤشرات الأداء الرئيسية منخفضة.

وتشير نتيجة المؤشر الإجمالية إلى مستوى نضوج مبكر للخدمات الحكومية الرقمية. لذلك، يُوصى ببذل المزيد من الجهود لتوفير الخدمات الحكومية الرقمية عبر البوابة الإلكترونية والتطبيقات النقالة، وإرفاقها بحملات تسويق، وتشجيع الأفراد على استخدامها، وتعزيز الجهود للوصول إلى الأفراد وتمكينهم من استخدامها.

سين. المغرب

يبين الجدول التالي القيم الإجمالية للمؤشر بين عامي 2021 و2022.

2022	2021	
47	-	القيمة الإجمالية للمؤشر (بالنسبة المئوية)
7	-	الترتيب الإقليمي
64	-	عدد الخدمات المقيّمة
28	-	عدد المؤسسات المقيّمة

ويبين الجدول التالي توزع الخدمات المقيّمة بحسب القطاع.

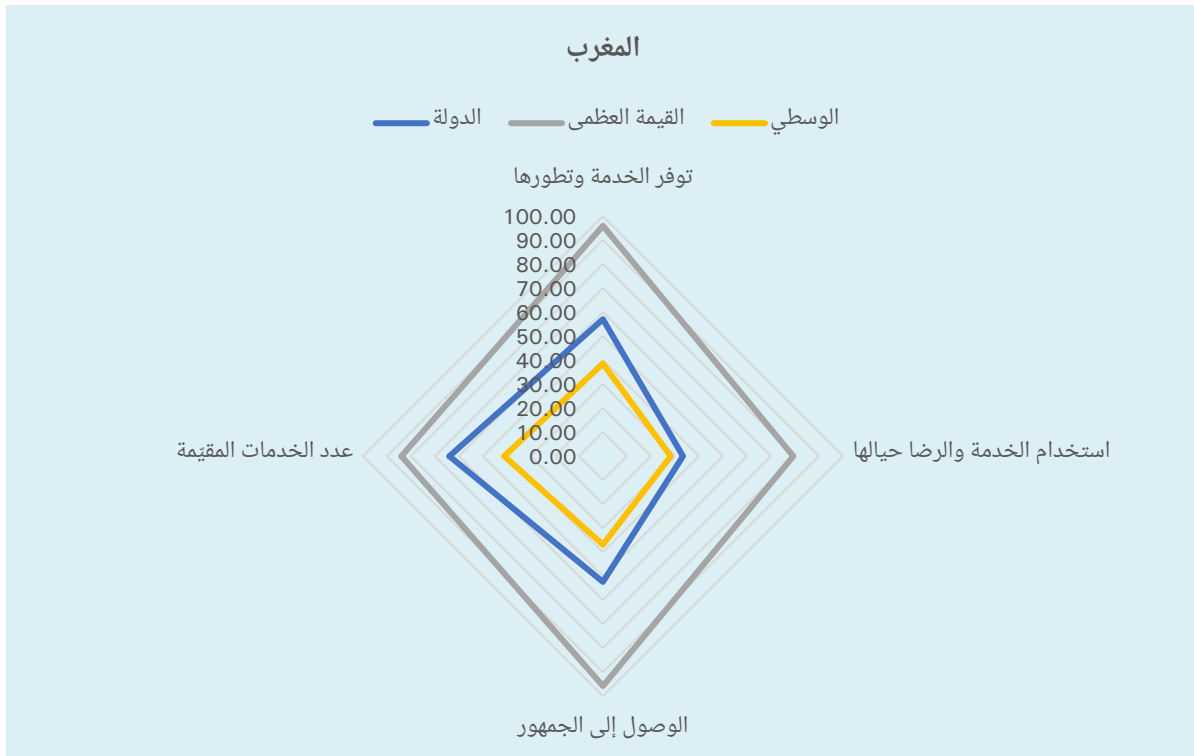
عدد الخدمات	القطاع
7	النقل/المرور/الشرطة
7	التجارة والصناعة
7	الشؤون الحكومية المشتركة
8	التعليم
2	الصحة
6	الداخلية
5	الشؤون البلدية
4	العمل
5	الشؤون الاجتماعية
2	المالية
5	المرافق
2	الهجرة
4	العدل
	السياحة
64	المجموع

1. قِيم الركاكز الأساسية للمؤشّر

يعرض الجدول التالي قِيم الركاكز الأساسية الثلاث التي سُجّلت في عام 2022، مع مقارنتها بقِيم عام 2021.

الركيزة الأساسية	القيمة في عام 2021 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2022 (بالنسبة المئوية)
توفّر الخدمة وتطوّرها	-	57.08
استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها	-	33.29
الوصول إلى الجمهور	-	52.33

ويبيّن المخطط الراداري التالي مقارنة قِيم الركاكز الأساسية للمؤشّر وعدد الخدمات المقيّمة، بالمتوسط الإقليمي والحدّ الأعلى للقِيم المسجّلة.



تبيّن الجداول التالية نتائج مؤشرات الأداء الرئيسية في عامي 2021 و2022، وفقاً لكل ركيزة أساسية.

2. مؤشرات الأداء الرئيسية لتوفر الخدمة وتطورها

المؤشر	القيمة في عام 2021 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2022 (بالنسبة المئوية)
مستوى تطوّر الخدمات على البوابة الإلكترونية	-	59.91
توفر ميزات التخصيص في صفحات الوب المتاحة للمستخدمين	-	85.00
مستوى تطور الخدمات عبر النقال	-	45.56
مستوى توفر الخدمات عبر النقال	-	53.85
توفر التطبيقات على المنصات النقالة	-	31.66
توفر اللغات على البوابة الإلكترونية	-	57.37
توفير وسيلة لآراء المستخدم عبر البوابة الإلكترونية	-	44.11
توفر خصائص لذوي الإعاقة عبر البوابة الإلكترونية	-	2.07
توفر اللغات على التطبيقات النقالة	-	55.37
توفير وسيلة لآراء المستخدم عبر النقال	-	38.89
توفر خصائص لذوي الإعاقة عبر النقال	-	1.08
التشغيل البيئي بين القنوات	-	23.03
مستوى الأمن على القنوات	-	86.17
مستوى توفر البيانات المفتوحة	-	78.00
صيفة تقديم البيانات المفتوحة	-	76.00

3. مؤشرات الأداء الرئيسية لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها

المؤشر	القيمة في عام 2021 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2022 (بالنسبة المئوية)
مستوى الاستخدام عبر البوابة الإلكترونية	-	57.82
مستوى الاستخدام عبر النقال	-	10.76
الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر البوابة الإلكترونية	-	67.40
الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر النقال	-	9.81
مستوى رضا المستخدم عبر البوابة الإلكترونية	-	39.01
مستوى رضا المستخدم عبر النقال	-	32.93

4. مؤشرات الأداء الرئيسية للوصول إلى الجمهور

المؤشر	القيمة في عام 2021 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2022 (بالنسبة المئوية)
نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق (من الخدمات المقّمة في المؤشر)	-	39.88
نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق (من الخدمات كافة على مستوى المؤسسات)	-	62.45
توقّر أدوات للتواصل ودعم الأفراد	-	58.00

الملاحظات والتوصيات

شارك المغرب في تقييم هذا المؤشر لعام 2022 بعد انقطاعه عن ذلك في العام 2021. ويلاحظ أن عدد الخدمات والمؤسسات المقيمة مرتفع ويشمل قطاعات مختلفة. وتعدّ نتيجة ركيزتي توفر الخدمة وتطورها، والوصول إلى الجمهور جيدة مع إمكانية العمل على تشجيع الأفراد على استخدام الخدمات الحكومية الرقمية. وتشير نتيجة المؤشر الإجمالية إلى مستوى نضوج متقدم للخدمات الحكومية الرقمية.

تعتبر نتائج معظم مؤشرات الأداء الرئيسية جيدة، ويمكن ملاحظة عدد من المجالات التي يمكن تحسينها، مثل توفير خصائص لذوي الإعاقة عبر البوابة الإلكترونية والنقال، ومستوى توفر الخدمات عبر النقال، والتشغيل البيئي بين القنوات، والاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر النقال، ونسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق.

عين. المملكة العربية السعودية

يبين الجدول التالي القيم الإجمالية للمؤشر بين عامي 2021 و2022.

2022	2021	
87	82	القيمة الإجمالية للمؤشر (بالنسبة المئوية)
1	2	الترتيب الإقليمي
84	84	عدد الخدمات المقيّمة
26	20	عدد المؤسسات المقيّمة

ويبين الجدول التالي توزع الخدمات المقيّمة بحسب القطاع.

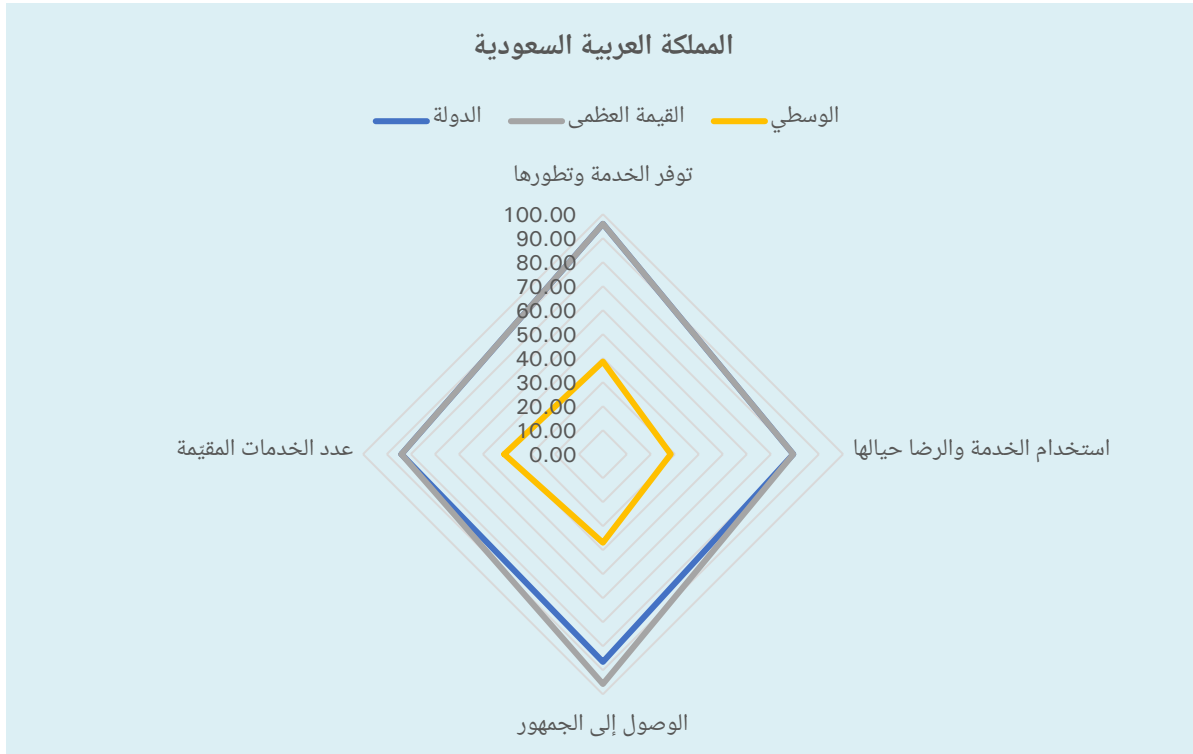
عدد الخدمات	القطاع
9	النقل/المرور/الشرطة
15	التجارة والصناعة
8	الشؤون الحكومية المشتركة
8	التعليم
7	الصحة
6	الداخلية
5	الشؤون البلدية
4	العمل
5	الشؤون الاجتماعية
2	المالية
5	المرافق
2	الهجرة
5	العدل
3	السياحة
84	المجموع

1. قِيم الركاكز الأساسية للمؤشّر

يعرض الجدول التالي قِيم الركاكز الأساسية الثلاث التي سُجّلت في عام 2022، مع مقارنتها بقِيم عام 2021.

الركيزة الأساسية	القيمة في عام 2021 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2022 (بالنسبة المئوية)
توفّر الخدمة وتطوّرها	92.10	96.00
استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها	71.30	79.24
الوصول إلى الجمهور	83.05	86.48

ويبيّن المخطط الراداري التالي مقارنة قِيم الركاكز الأساسية للمؤشّر وعدد الخدمات المقِيمة، بالمتوسط الإقليمي والحدّ الأعلى للقِيم المسجّلة.



تبيّن الجداول التالية نتائج مؤشرات الأداء الرئيسية في عامي 2021 و2022، وفقاً لكل ركيزة أساسية.

2. مؤشرات الأداء الرئيسية لتوفر الخدمة وتطورها

المؤشر	القيمة في عام 2021 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2022 (بالنسبة المئوية)
مستوى تطور الخدمات على البوابة الإلكترونية	100.00	99.47
توفر ميزات التخصيص في صفحات الوب المتاحة للمستخدمين	100.00	100.00
مستوى تطور الخدمات عبر النقال	100.00	99.44
مستوى توفر الخدمات عبر النقال	86.77	93.13
توفر التطبيقات على المنصات النقالة	66.40	82.40
توفر اللغات على البوابة الإلكترونية	76.82	80.68
توفير وسيلة لآراء المستخدم عبر البوابة الإلكترونية	97.60	100.00
توفر خصائص لذوي الإعاقة عبر البوابة الإلكترونية	64.01	95.69
توفر اللغات على التطبيقات النقالة	75.00	80.22
توفير وسيلة لآراء المستخدم عبر النقال	94.86	97.84
توفر خصائص لذوي الإعاقة عبر النقال	60.36	88.14
التشغيل البيئي بين القنوات	97.55	100.00
مستوى الأمن على القنوات	97.50	99.67
مستوى توفر البيانات المفتوحة	100.00	98.00
صيفة تقديم البيانات المفتوحة	91.00	97.00

3. مؤشرات الأداء الرئيسية لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها

المؤشر	القيمة في عام 2021 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2022 (بالنسبة المئوية)
مستوى الاستخدام عبر البوابة الإلكترونية	83.44	74.52
مستوى الاستخدام عبر النقال	43.21	70.72
الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر البوابة الإلكترونية	88.10	68.08
الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر النقال	46.65	81.28
مستوى رضا المستخدم عبر البوابة الإلكترونية	90.39	99.84
مستوى رضا المستخدم عبر النقال	75.29	74.03

4. مؤشرات الأداء الرئيسية للوصول إلى الجمهور

المؤشر	القيمة في عام 2021 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2022 (بالنسبة المئوية)
نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق (من الخدمات المقيّمة في المؤشر)	78.73	93.53
نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق (من الخدمات كافة على مستوى المؤسسات)	71.74	88.26
توفر أدوات للتواصل ودعم الأفراد	89.47	81.00

الملاحظات والتوصيات

ارتفعت نتيجة المؤشر الإجمالية لعام 2022 مقارنة بالعام 2021، وترافق ذلك مع ارتفاع قيمة ركائز المؤشر الأساسية الثلاث. ويُعتبر عدد الخدمات الحكومية الرقمية والمؤسسات المقيّمة مرتفعاً جداً ويشمل قطاعات مختلفة.

وارتفعت قيم معظم مؤشرات الأداء الرئيسية لركيزة توفر الخدمة وتطورها مقارنة بالعام 2021. كما شمل التحسن مؤشرات الاستخدام عبر النقال، والاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر النقال، ومستوى رضا المستخدم عبر البوابة الإلكترونية، ونسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق. وفي الوقت ذاته، انخفضت نسبياً قيمة بعض المؤشرات، مثل الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر البوابة الإلكترونية، ورضا المستخدم عبر النقال، وتوفر أدوات للتواصل ودعم الأفراد.

وتشير نتيجة المؤشر الإجمالية إلى مستوى نضوج متقدم جداً للخدمات الحكومية الرقمية. على الرغم من ذلك، يمكن اقتراح التركيز على رفع مستوى الاستخدام عبر البوابة الإلكترونية والنقال، وتوفير أدوات متطورة لدعم الأفراد خلال استخدام الخدمات، مثل تطبيقات الحقائق الافتراضية.

فاء. موريتانيا

يبين الجدول التالي القيم الإجمالية للمؤشر بين عامي 2021 و2022.

2022	2021	
3	-	القيمة الإجمالية للمؤشر (بالنسبة المئوية)
16	-	الترتيب الإقليمي
11	-	عدد الخدمات المقيّمة
0	-	عدد المؤسسات المقيّمة

ويبين الجدول التالي توزع الخدمات المقيّمة بحسب القطاع.

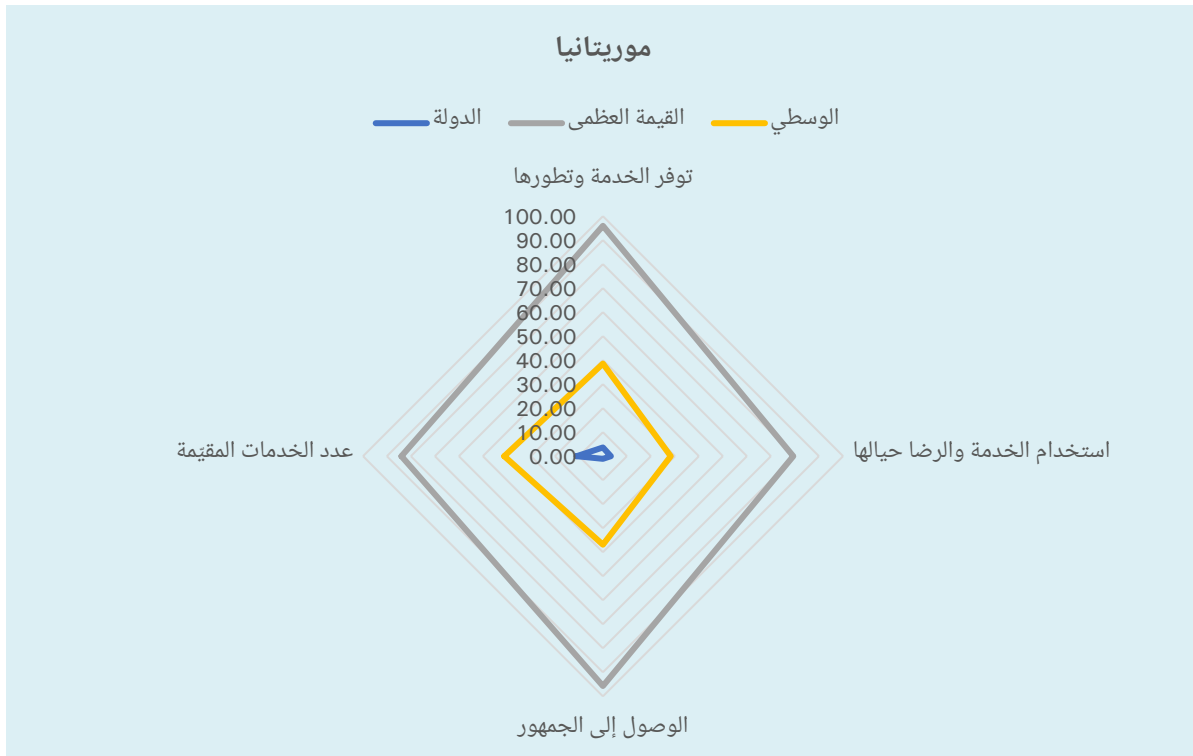
عدد الخدمات	القطاع
2	النقل/المرور/الشرطة
	التجارة والصناعة
1	الشؤون الحكومية المشتركة
3	التعليم
1	الصحة
	الداخلية
	الشؤون البلدية
2	العمل
	الشؤون الاجتماعية
	المالية
2	المرافق
	الهجرة
	العدل
	السياحة
11	المجموع

1. قِيم الركاكز الأساسية للمؤشّر

يعرض الجدول التالي قِيم الركاكز الأساسية الثلاث التي سُجّلت في عام 2022، مع مقارنتها بقِيم عام 2021.

الركيزة الأساسية	القيمة في عام 2021 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2022 (بالنسبة المئوية)
توفّر الخدمة وتطوّرها	-	3.67
استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها	-	3.25
الوصول إلى الجمهور	-	1.06

ويبيّن المخطط الراداري التالي مقارنة قِيم الركاكز الأساسية للمؤشّر وعدد الخدمات المقِيمة، بالمتوسط الإقليمي والحدّ الأعلى للقِيم المسجّلة.



تبيّن الجداول التالية نتائج مؤشرات الأداء الرئيسية في عامي 2021 و2022، وفقاً لكل ركيزة أساسية.

2. مؤشرات الأداء الرئيسية لتوفر الخدمة وتطورها

المؤشر	القيمة في عام 2021 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2022 (بالنسبة المئوية)
مستوى تطوّر الخدمات على البوابة الإلكترونية	-	6.71
توفر ميزات التخصيص في صفحات الوب المتاحة للمستخدمين	-	0.00
مستوى تطور الخدمات عبر النقال	-	4.67
مستوى توفر الخدمات عبر النقال	-	8.16
توفر التطبيقات على المنصات النقالة	-	3.96
توفر اللغات على البوابة الإلكترونية	-	7.96
توفير وسيلة لآراء المستخدم عبر البوابة الإلكترونية	-	1.08
توفر خصائص لذوي الإعاقة عبر البوابة الإلكترونية	-	0.00
توفر اللغات على التطبيقات النقالة	-	8.09
توفير وسيلة لآراء المستخدم عبر النقال	-	1.08
توفر خصائص لذوي الإعاقة عبر النقال	-	0.00
التشغيل البيئي بين القنوات	-	0.00
مستوى الأمن على القنوات	-	0.00
مستوى توفر البيانات المفتوحة	-	0.00
صيفة تقديم البيانات المفتوحة	-	0.00

3. مؤشرات الأداء الرئيسية لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها

المؤشر	القيمة في عام 2021 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2022 (بالنسبة المئوية)
مستوى الاستخدام عبر البوابة الإلكترونية	-	7.38
مستوى الاستخدام عبر النقال	-	2.82
الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر البوابة الإلكترونية	-	0.00
الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر النقال	-	0.00
مستوى رضا المستخدم عبر البوابة الإلكترونية	-	6.19
مستوى رضا المستخدم عبر النقال	-	2.84

4. مؤشرات الأداء الرئيسية للوصول إلى الجمهور

المؤشر	القيمة في عام 2021 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2022 (بالنسبة المئوية)
نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق (من الخدمات المقيّمة في المؤشر)	-	3.03
نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق (من الخدمات كافة على مستوى المؤسسات)	-	0.00
توقّر أدوات للتواصل ودعم الأفراد	-	0.00

الملاحظات والتوصيات

شاركت موريتانيا في تقييم هذا المؤشر لعام 2022 بعد انقطاعها عن ذلك في العام 2021. ويُلاحظ أن عدد الخدمات المقيّمة قليل نسبياً، وأن الفريق الوطني لم يقيّم المؤسسات المقدّمة للخدمات الرقمية، ممّا أدى إلى تسجيل قيم منخفضة لمعظم مؤشرات الأداء الرئيسية.

وتشير نتيجة المؤشر الإجمالية إلى مستوى نضوج مبكر للخدمات الحكومية الرقمية. لذلك، يُوصى ببذل الجهود لتوفير المزيد من الخدمات الحكومية الرقمية عبر البوابة الإلكترونية والتطبيقات النقالة، وإرفاقها بحملات تسويق وتوعية، وتشجيع الأفراد على استخدامها، وتعزيز الجهود للوصول إلى الأفراد وتمكينهم من استخدامها.

صا. اليمن

يبين الجدول التالي القيم الإجمالية للمؤشر بين عامي 2021 و2022.

2022	2021	
4	-	القيمة الإجمالية للمؤشر (بالنسبة المئوية)
14	-	الترتيب الإقليمي
9	-	عدد الخدمات المقيّمة
4	-	عدد المؤسسات المقيّمة

ويبين الجدول التالي توزع الخدمات المقيّمة بحسب القطاع.

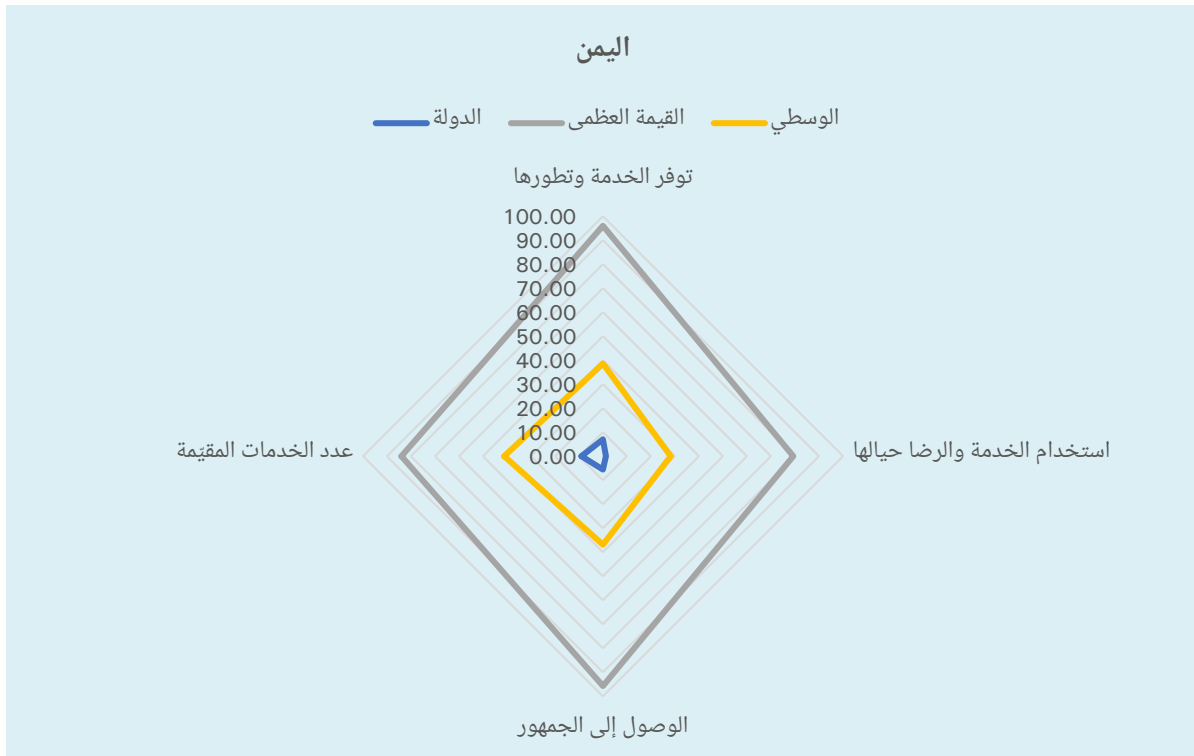
عدد الخدمات	القطاع
	النقل/المرور/الشرطة
	التجارة والصناعة
1	الشؤون الحكومية المشتركة
4	التعليم
1	الصحة
	الداخلية
	الشؤون البلدية
1	العمل
	الشؤون الاجتماعية
2	المالية
	المرافق
	الهجرة
	العدل
	السياحة
9	المجموع

1. قِيم الركاكز الأساسية للمؤشّر

يعرض الجدول التالي قِيم الركاكز الأساسية الثلاث التي سُجّلت في عام 2022، مع مقارنتها بقِيم عام 2021.

الركيزة الأساسية	القيمة في عام 2021 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2022 (بالنسبة المئوية)
توفّر الخدمة وتطوّرها	-	7.05
استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها	-	1.20
الوصول إلى الجمهور	-	5.53

ويبيّن المخطط الراداري التالي مقارنة قِيم الركاكز الأساسية للمؤشّر وعدد الخدمات المقيّمة، بالمتوسط الإقليمي والحدّ الأعلى للقِيم المسجّلة.



تبيّن الجداول التالية نتائج مؤشرات الأداء الرئيسية في عامي 2021 و2022، وفقاً لكل ركيزة أساسية.

2. مؤشرات الأداء الرئيسية لتوفر الخدمة وتطورها

المؤشر	القيمة في عام 2021 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2022 (بالنسبة المئوية)
مستوى تطوّر الخدمات على البوابة الإلكترونية	-	8.89
توفر ميزات التخصيص في صفحات الوب المتاحة للمستخدمين	-	15.00
مستوى تطور الخدمات عبر النقال	-	3.40
مستوى توفر الخدمات عبر النقال	-	4.78
توفر التطبيقات على المنصات النقالة	-	0.00
توفر اللغات على البوابة الإلكترونية	-	5.27
توفير وسيلة لآراء المستخدم عبر البوابة الإلكترونية	-	7.30
توفر خصائص لذوي الإعاقة عبر البوابة الإلكترونية	-	0.00
توفر اللغات على التطبيقات النقالة	-	5.27
توفير وسيلة لآراء المستخدم عبر النقال	-	2.82
توفر خصائص لذوي الإعاقة عبر النقال	-	0.00
التشغيل البيئي بين القنوات	-	0.00
مستوى الأمن على القنوات	-	11.33
مستوى توفر البيانات المفتوحة	-	8.89
صيفة تقديم البيانات المفتوحة	-	9.47

3. مؤشرات الأداء الرئيسية لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها

المؤشر	القيمة في عام 2021 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2022 (بالنسبة المئوية)
مستوى الاستخدام عبر البوابة الإلكترونية	-	2.16
مستوى الاستخدام عبر النقال	-	0.00
الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر البوابة الإلكترونية	-	5.56
الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر النقال	-	0.00
مستوى رضا المستخدم عبر البوابة الإلكترونية	-	2.14
مستوى رضا المستخدم عبر النقال	-	0.00

4. مؤشرات الأداء الرئيسية للوصول إلى الجمهور

المؤشر	القيمة في عام 2021 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2022 (بالنسبة المئوية)
نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق (من الخدمات المقيّمة في المؤشر)	-	2.11
نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق (من الخدمات كافة على مستوى المؤسسات)	-	5.28
توقّر أدوات للتواصل ودعم الأفراد	-	8.00

الملاحظات والتوصيات

شارك اليمن للمرة الأولى في تقييم هذا المؤشر لهذا العام، ويلاحظ أن عدد الخدمات الحكومية الرقمية والمؤسسات المقيّمة منخفض، مما أدى إلى انخفاض معظم مؤشرات الأداء الرئيسية.

وتشير نتيجة المؤشر الإجمالية إلى مستوى نضوج مبكر للخدمات الحكومية الرقمية. لذلك، يُوصى ببذل الجهود لتوفير المزيد من الخدمات الحكومية الرقمية عبر البوابة الإلكترونية والتطبيقات النقالة، وإرفاقها بحملات تسويق وتوعية، وتشجيع الأفراد على استخدامها، وتعزيز الجهود للوصول إلى الأفراد وتمكينهم من استخدامها.

المرفقات

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
2.1 الإنشاء
إصدار ترخيص تجاري عام أو تجديده أو تعديله
موافقة على تنظيم شركة إنتاجية/صناعية أو تجديدها أو تعديلها
موافقة على تنظيم شركة أغذية/مشروبات أو تجديدها أو تعديلها
موافقة على تنظيم شركة خدمات صحية أو تجديدها أو تعديلها
موافقة على تنظيم شركة خدمات مهنية أو تجديدها أو تعديلها
موافقة على تنظيم شركة لوجستية أو تجديدها أو تعديلها
موافقة على تنظيم شركة سياحية أو تجديدها أو تعديلها

3.1 التشغيل
الإطلاع على قوانين الشركات واللوائح الناظمة
الإطلاع على معلومات الجهات التجارية
الإطلاع على معلومات وتقارير وإحصاءات حكومية
إصدار شهادة منشأ
إذن استيراد منتجات زراعية
إسهامات في الضمان الاجتماعي وتسديد مبالغ متعلقة بالعمل
إصدار إذن عمل أو تجديده أو تعديله
إصدار موافقة بناء أو تجديدها أو إلغائها
إصدار وثائق تصدير منتجات
إذن استيراد معدات صناعية
إلغاء إذن عمل
الإبلاغ 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
1.2 التعليم
تسجيل الأشخاص ذوي الإعاقة في المؤسسات التعليمية الخاصة بهم
الإطلاع على علامات الطالب
توفر منصات للتعليم الإلكتروني والمختبرات التعليمية الافتراضية
إصدار وثائق التعليم وكشف العلامات الرسمي
إصدار وثائق معادلة تعليم

التسجيل في التعليم العالي
التسجيل في مدرسة وحضانة
تقديم على منح دراسية عامة أو تجديدها أو سحبها
2.2 الصحة
الاطلاع على توفر معلومات الأدوية والأسعار
الاطلاع على سجل التلقيح والتبني بمواعيد لقاحات الأطفال
الاطلاع على بيانات السجل الطبي والوصول إليها (مثل زمرة الدم والاختبارات المخبرية)
خدمات الصحة الإلكترونية
الوصفة الطبية الإلكترونية
جدولة موعد خدمات صحية عامة
3.2 العائلة
الاطلاع 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
تصديق وثائق رسمية
4.2 العمل
الاطلاع على الشواغر الحكومية والتوظيف
الاطلاع على ميزات موظفين حكوميين
إصدار وثيقة لموظف
إصدار وثيقة حسن سلوك
تسجيل عاطل عن العمل
تقديم شكاوى في العمل

5.2 القطاع المالي/الاجتماعي
ملء ضرائب (الأفراد)
إدارة ميزات المعونات
إصدار وثائق أجر تقاعدي
طلب جهاز لإعادة التأهيل
طلب مساعدة اجتماعية
6.2 المنزل
إصدار عقد بيع ملكية أو تسجيل عقد إيجار، أو تجديده أو تعديله
إعادة وصل أو نقل المرافق
تأمين ممتلكات
تسديد فواتير المياه
تسديد فواتير الكهرباء
تقديم شكاوى عن المرافق
دفع رسوم بلدية (أفراد)
وصل المرافق
7.2 النقل/السواعة
الإطلاع على الجدول الزمني للنقل العام وشراء التذاكر
إصدار بطاقة للنقل العام
تجديد رخصة سواعة
تسجيل أو تجديد أو تعديل عربة (ما عدا اختبار الميكانيك والاختبار الفني)
تقديم رخصة سواعة وجدولة الاختبار
حجز تاكسي عمومي
تسديد التأمين الإلزامي
دفع غرامة مرور
نقل ملكية العربات

8.2 الهجرة/العدل/السياحة
الاطلاع على المعالم السياحية افتراضياً
شراء بطاقات دخول للمعالم السياحية
إصدار إذن إقامة أو تجديده أو تعديله
إصدار تأشيرة زيارة أو تجديدها أو تعديلها
تسجيل شكاوى خاصة بالجرائم الإلكترونية
رفع دعوى قضائية ودفع الرسوم القضائية
طلب موافقة لإقامة فعالية سياحية/ترفيهية

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؟
-
-
في ما يخص الخدمات المقدمة عبر البوابة الإلكترونية، ما هي طريقة (approach) التوثّق الأكثر أمناً على البوابة الإلكترونية المطلوبة من قبل المؤسسة؟
-
-
في ما يخص الخدمات المقدمة عبر الجهاز النقال، ما هي طريقة (approach) التوثّق 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 الأئقنة للمؤسسة خلال الأشهر الـ 12 الأخيرة؟
-
-
فى ما يخص الخدمات المقدمة عبر البوابة الإلكترونية، ما هو عدد المعاملات (transactions) التي تمت بالكامل عبر البوابة الإلكترونية للمؤسسة خلال الأشهر الـ 12 الأخيرة؟
-
-
فى ما يخص الخدمات المقدمة عبر الجهاز النقال، ما هو عدد المعاملات (transactions) التي تمت بالكامل عبر النقال فى الأشهر الـ 12 الأخيرة؟
-
-
إطلاع الأفراد على الخدمات
فى ما يخص الخدمات المقدمة عبر البوابة الإلكترونية، ما هو عدد الخدمات الجديدة على البوابة الإلكترونية التي جرى إطلاقها من المؤسسة خلال الأشهر الـ 12 الأخيرة؟
-
-
فى ما يخص الخدمات المقدمة عبر البوابة الإلكترونية، ومن هذه الخدمات الجديدة التي تم إطلاقها على البوابة الإلكترونية خلال الأشهر الـ 12 الأخيرة، ما هو عدد الخدمات التي ترافقت مع حملات تسويق إلكترونية أو مطبوعة؟
-
-
فى ما يخص الخدمات المقدمة عبر الجهاز النقال، ما هو عدد الخدمات الجديدة على النقال التي جرى إطلاقها من المؤسسة خلال الأشهر الـ 12 الأخيرة؟
-
-
فى ما يخص الخدمات المقدمة عبر الجهاز النقال، ومن هذه الخدمات الجديدة التي تم إطلاقها على النقال خلال الأشهر الـ 12 الأخيرة، ما هو عدد الخدمات التي ترافقت مع حملات تسويق إلكترونية أو مطبوعة؟
-
-
هل تتوفر أدوات دعم للأفراد فى مؤسستكم لتنفيذ الخدمات الإلكترونية؟
-
-

المرفق 3. استمارة تقييم خدمة إلكترونية

اسم الخدمة الحكومية الإلكترونية
-
-
موقع الخدمة الحكومية الإلكترونية على الوب (website)
-
-
اسم تطبيق الهاتف النقال الذي تُنفَّذُ عبره الخدمة (إن وُجد)
-
-
رابط تطبيق الهاتف النقال (إن وُجد)
-
تتألف الخدمة المقدّمة عبر البوابة الإلكترونية من عدة مراحل، يُرجى تبيان ما إذا كانت كلّ مرحلة من هذه المراحل مرقمنة وما إذا كانت تُنفَّذُ إلكترونياً عبر البوابة الإلكترونية.
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..)

تتألف الخدمة المقدّمة عبر الجهاز النقال من عدة مراحل. يُرجى تبيان ما إذا كانت كلّ مرحلة من هذه المراحل مرقمنة وما إذا كانت تُنفَّذ 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..)
كيف يستطيع المستخدم الوصول إلى الخدمة المقدّمة عبر الجهاز النقال (في حال وجود أكثر من خيار، الرجاء اختيار الخيار الأعلى)؟
-
-
في حال وجود تطبيق نقال، ما هو عدد المنصات النقالية (مثل Android أو iOS أو Windows Phone) التي تدعم التطبيق النقال؟
-
-
في ما يخص الخدمة المقدّمة عبر البوابة الإلكترونية، ما هو عدد اللغات التي تدعمها البوابة الإلكترونية؟
-
-
هل يمكن الحصول على رأي مستخدمي الخدمة عبر البوابة الإلكترونية؟
-
-
في ما يخص الخدمة المقدّمة عبر البوابة الإلكترونية، هل تتوفر سمات موجّهة لذوي الإعاقة عبر البوابة الإلكترونية؟
-
-

في ما يخص الخدمة المقدّمة عبر الجهاز النقال، ما عدد اللغات التي يدعمها التطبيق النقال أو واجهة الوب النقال؟	-
-	-
في ما يخص الخدمة المقدّمة عبر الجهاز النقال، هل يمكن الحصول على رأي مستخدمي الخدمة عبر الأجهزة النقال؟	-
-	-
في ما يخص الخدمة المقدّمة عبر الجهاز النقال، هل تتوفر سمات موجهة لذوي الإعاقة عبر الأجهزة النقال؟	-
-	-
هل يمكن إتمام هذه الخدمة عبر التطبيق النقال إذا استُهلّت عبر البوابة الإلكترونية، أو العكس؟	-
-	-
استخدام الخدمة ورضا المستخدمين حيالها	
ما هو تاريخ إطلاق الخدمة المقدّمة عبر البوابة الإلكترونية؟	-
-	-
ما هو عدد المعاملات (transactions) التي أُنجزت بالكامل لهذه الخدمة عبر كافة الأقنية خلال الأشهر الـ 12 الأخيرة؟	-
-	-
في ما يخص الخدمة المقدّمة عبر البوابة الإلكترونية، ما هو عدد المعاملات التي أُنجزت بالكامل لهذه الخدمة فقط عبر البوابة الإلكترونية خلال الأشهر الـ 12 الأخيرة؟	-
-	-
ما هو تاريخ إطلاق هذه الخدمة عبر التطبيق النقال؟	-
-	-

في ما يخص الخدمة المقدّمة عبر الجهاز النقال، ما هو عدد المعاملات المنجزة بالكامل لهذه الخدمة عبر النقال خلال الأشهر الـ 12 الأخيرة؟	-
-	-
في ما يخص الخدمة المقدّمة عبر البوابة الإلكترونية، ما هو عدد الشكاوى المرسلة عبر كافة قنوات التواصل الإلكترونية (مثل الشبكات الاجتماعية، والبوابة الإلكترونية، والنتقال، ...) بعد إنجاز المعاملة المتعلقة بهذه الخدمة المقدّمة عبر البوابة الإلكترونية؟	-
-	-
في ما يخص الخدمة المقدّمة عبر الجهاز النقال، ما هو تصنيف المستخدم (user rating) لهذه الخدمة (من Google Play أو Windows Store في دولكم) لأخر نسخة من التطبيقات المتوفرة؟	-
-	-
في ما يخص الخدمة المقدّمة عبر الجهاز النقال، ما هو عدد مرات تحميل تطبيق يتعلق بالخدمة منذ تاريخ إطلاقه؟	-
-	-
ما هو العدد الكلي للزبائن المسجلين في خدمة مقدّمة عبر الجهاز النقال؟	-
-	-
إطلاع الأفراد على الخدمة الإلكترونية	
هل قامت المؤسسة بحملات تسويق إلكترونية أو مطبوعة لخدمة متاحة عبر البوابة الإلكترونية خلال الأشهر الـ 12 الماضية؟	-
-	-
هل قامت المؤسسة بحملات تسويق إلكترونية أو مطبوعة لخدمة متاحة عبر النقال خلال الأشهر الـ 12 الماضية؟	-
-	-

يتضمن هذا التقرير نتائج تقييم مؤشر نضوج الخدمات الحكومية الإلكترونية والنقّالة GEMS في العام 2022 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 البوابة الإلكترونية والتطبيقات النقّالة في الدول العربية. وهو يسعى لردم الفجوة التي تعاني منها معظم المؤشرات الدولية، والمتمثلة في معرفة مدى تطور الخدمة، ومدى استخدامها ورضا المستخدم عنها. ولتحقيق ذلك، حُدّدت 84 خدمة حكومية يُعتقد أنه من الضروري لكلّ 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.

