

مؤشر نضوج الخدمات الحكومِيَّة الإلكترونية
والنقَّالة GEMS-2020
كانون الأوَّل/ديسمبر 2020



ازدهارُ البلدان كرامةُ الإنسان





ازدهارُ البلدان كرامةُ الإنسان



الأمم المتحدة

الاسكوا
ESCWA

رؤيتنا

طاقاتٌ وابتكار، ومنطقتنا استقرارٌ وعدلٌ وازدهار

رسالتنا

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



ازدهارُ البلدان كرامةُ الإنسان



اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا

مؤشر نضوج الخدمات الحكومية الإلكترونية والنقالة GEMS-2020 كانون الأوّل/ديسمبر 2020



الأمم المتحدة
بيروت

© 2021 الأمم المتحدة
حقوق الطبع محفوظة

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

توجه جميع الطلبات المتعلقة بالحقوق والأذون إلى اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا (الإسكوا)،
البريد الإلكتروني: publications-escwa@un.org.

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

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 وثنائق الأمم المتحدة من حروف وأرقام باللغة الإنكليزية، والمقصود بذكر أي من هذه الرموز الإشارة
إلى وثيقة من وثنائق 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

تودّ الإسكوا أن تشكر السيدات والسادة في الدول الأعضاء على الجهود المبذولة في جمع البيانات وملء الاستمارات المختلفة للمؤشر وإبداء الملاحظات القيمة، وهم: السيد أحمد أسيري والسيدة فاطمة حافظ برهوم (هيئة البيانات والحكومة الإلكترونية، البحرين)، السيد عباس عبد الكاظم (وزارة التخطيط، العراق)، السيدة ندى خاطر (وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة، الأردن)، السيد سلطان الغانم (برنامج يسّر، المملكة العربية السعودية)، السيد مساعد الدوسري (الجهاز المركزي لتكنولوجيا المعلومات – الكويت)، السيد ناصر عسراوي والسيد جهاد رياشي (مكتب وزير الدولة لشؤون التنمية الإدارية، لبنان) – السيد محمّد الأمين صالح والسيد محمد السالك (وزارة التعليم العالي والبحث العلمي وتقنيات الإعلام والاتصال، موريتانيا)، السيد فيصل نبري والسيد يوسف غلابي (وكالة التنمية الرقمية، المغرب)، السيدة كاملة بنت حمود الرحبي والسيدة سليمة بنت عبد الله السلماني والسيدة عقبة بنت محمد الشرجي (وزارة النقل والاتصالات وتقنية المعلومات، عُمان)، السيد محمد ميداني والسيد فادي مرجانة (وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، فلسطين)، السيدة مشاعل الحفادي (وزارة المواصلاات والاتصالات، قطر)، السيد إبراهيم باخيت والسيدة سماح أحمد (المركز القومي للمعلومات، السودان)، السيدة فادية سليمان والسيد محمّد محمّد (وزارة الاتصالات والتقانة، الجمهورية العربية السورية)، السيد خالد السلامي والسيد رياض الوسلاتي (رئاسة الوزراء، تونس)، السيد حميد البسطي (الهيئة العامة لتنظيم الاتصالات، الإمارات العربية المتحدة).

جرى إعداد هذا التقرير في مجموعة الإحصاءات ومجتمع المعلومات والتكنولوجيا في الإسكوا، التي يديرها د. يوراي ريتشان. وقام بالإشراف على إعداد هذا التقرير والتنسيق والمتابعة د. نؤار العوّا، المستشار الإقليمي في قسم التكنولوجيا من أجل التنمية، وشارك في إعداده من جهة الإسكوا السيد محمّد نهار، وقام بمراجعته د. حيدر فريحات، المستشار الأول للابتكار والتكنولوجيا في الإسكوا، ود. نبال إدلبي، رئيسة قسم الابتكار في الإسكوا.

المحتويات

الصفحة

iii	شكر وتقدير
1	مقدمة
3	أولاً- الإطار المفاهيمي لمؤشر نضوج الخدمات الحكوميّة الإلكترونية والنقالة
7	ثانياً- النتائج الإجماليّة
7	ألف- لمحة عامة
15	باء- العلاقة بين المؤشر GEMS والنتائج الإجمالي المحلي
16	جيم-العلاقة بين مؤشّر GEMS ومؤشّر تطوّر الحكومة الإلكترونيّة eGDI
18	ثالثاً- النتائج الوطنية
18	ألف- الإمارات العربية المتحدة
22	باء- الأردن
26	جيم-البحرين
30	دال- الجمهورية العربية السورية
34	هاء- السودان
38	واو- العراق
42	زاي- الكويت
46	حاء- المغرب
50	طاء- المملكة العربية السعودية
54	ياء- تونس
58	كاف- عُمان
62	لام- دولة فلسطين
66	ميم- قطر
70	نون- لبنان
74	سين- موريتانيا
	الملحقات
78	الملحق 1- قائمة الخدمات المشمولة بالمؤشّر GEMS
82	الملحق 2- استمارة تقييم مؤسّسة
84	الملحق 3- استمارة تقييم خدمة إلكترونية

قائمة الجداول

- 7 الجدول 1- الجهات الوطنية المعنية بقياس المؤشر GEMS
13 الجدول 2- الخريطة الحرارية لمؤشرات الأداء الرئيسية

قائمة الأشكال

- 4 الشكل 1- بنية المؤشر GEMS
5 الشكل 2- أصناف الخدمات المشمولة بالمؤشر GEMS
8 الشكل 3- العدد الإجمالي للخدمات والمؤسسات المقيمة، 2019-2020
8 الشكل 4- أكثر خمس خدمات وروداً في التقييم
9 الشكل 5- عدد الخدمات المقيمة حسب القطاع
10 الشكل 6- الترتيب الإجمالي وفق المؤشر GEMS في العام 2020
10 الشكل 7- الترتيب وفق الركنة الأولى للمؤشر GEMS (توفر الخدمة وتطورها)
11 الشكل 8- الترتيب وفق الركنة الثانية للمؤشر GEMS (استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها)
12 الشكل 9- الترتيب وفق الركنة الثالثة للمؤشر GEMS (الوصول إلى الجمهور)
الشكل 10- العلاقة بين المؤشر GEMS (المحور الأفقي) والنتائج الإجمالي المحلي للفرد (مقسم على 100000) (المحور العمودي)
15 الشكل 11- أداء المنطقة العربية وفق المؤشر OSI (2020) والمؤشر GEMS (2020)
16

مقدمة

يُعدّ التحول الرقمي عموماً وتطبيقات الحكومة الرقمية خصوصاً من التحوّلات المهمّة التي شهدها العالم في العقدين الماضيين. وقد ازدادت هذه الأهمية بسبب جائحة كوفيد-19 التي ضربت العالم مطلع العام 2020 والتي أثرت، ولا تزال، على كافة مناحي الحياة، فتحوّلت معظم الأنشطة والفعاليات الاعتيادية إلى الفضاء السيبراني، للالتزام بشروط التباعد الجسماني والحدّ من انتشار الجائحة. لقد شجع هذا التطور الذي لم يكن بالحسبان الحكومات، بما في ذلك في المنطقة العربية، على الإسراع في تنفيذ التحول الرقمي وتقديم الخدمات الحكومية إلكترونياً.

وحرصاً منها على متابعة التقدّم المحرز في استخدام الخدمات الحكومية الأساسية المقدّمة للأفراد والأعمال إلكترونياً، عملت الإسكوا على قياس مؤشّر نضوج الخدمات الحكومية الإلكترونية والنقّالة GEMS للمرة الثانية، إيماناً منها بأهميته في دعم راسمي السياسات في المنطقة العربية على وضع الخطط الوطنية المناسبة للإسراع في التحول نحو تقديم واستخدام الخدمات الحكومية الرقمية وزيادة كفاءتها. وجرى تقييم هذا المؤشّر للمرة الأولى في العام 2019، وشارك في التنفيذ الأوّل 12 دولةً من الدول الأعضاء، هي: الأردن، والإمارات العربية المتحدة، والبحرين، وتونس، والجمهورية العربية السورية، والسودان، والعراق، وعمّان، ودولة فلسطين، ومصر، والمملكة العربية السعودية، وموريتانيا. أما في العام 2020، فقد توسعت تغطية المؤشّر لتشمل 15 دولة، هي: الأردن، والإمارات العربية المتحدة، والبحرين، وتونس، والجمهورية العربية السورية، والسودان، والعراق، وعمّان، ودولة فلسطين، وقطر، والكويت، ولبنان، والمغرب، والمملكة العربية السعودية، وموريتانيا.

ويوثّق هذا التقرير البيانات التي تمّ جمعها من الاستثمارات المُرسّلة إلى الإسكوا من قبل السيدات والسادة ممثلي الجهات الحكومية المشاركة، وبشير إلى نتائج التقييم، وذلك على المستويين الإقليمي والوطني. ويمكن إيجاز الرسائل الأساسية للنتائج التي تم الحصول عليها في هذا التقييم بما يلي:

- يشير ازدياد عدد الخدمات الحكومية الإلكترونية والنقّالة في المنطقة العربية إلى تقديم في التحول الرقمي. لذلك، لا بدّ من تعزيز هذا التقدم لزيادة الشفافية والكفاءة والفعالية، ولا سيما في ظل جائحة كوفيد-19؛
- يتطلب تضييق الفجوة الرقمية الواضحة بين الدول الأعلى دخلاً ثم الأقل دخلاً ثم الدول المنكوبة بالنزاعات تعزيز التعاون الإقليمي في تبادل التجارب الناجحة بين الجهات المشاركة للاستفادة من الممارسات المثلى ومعالجة مكامن الضعف؛

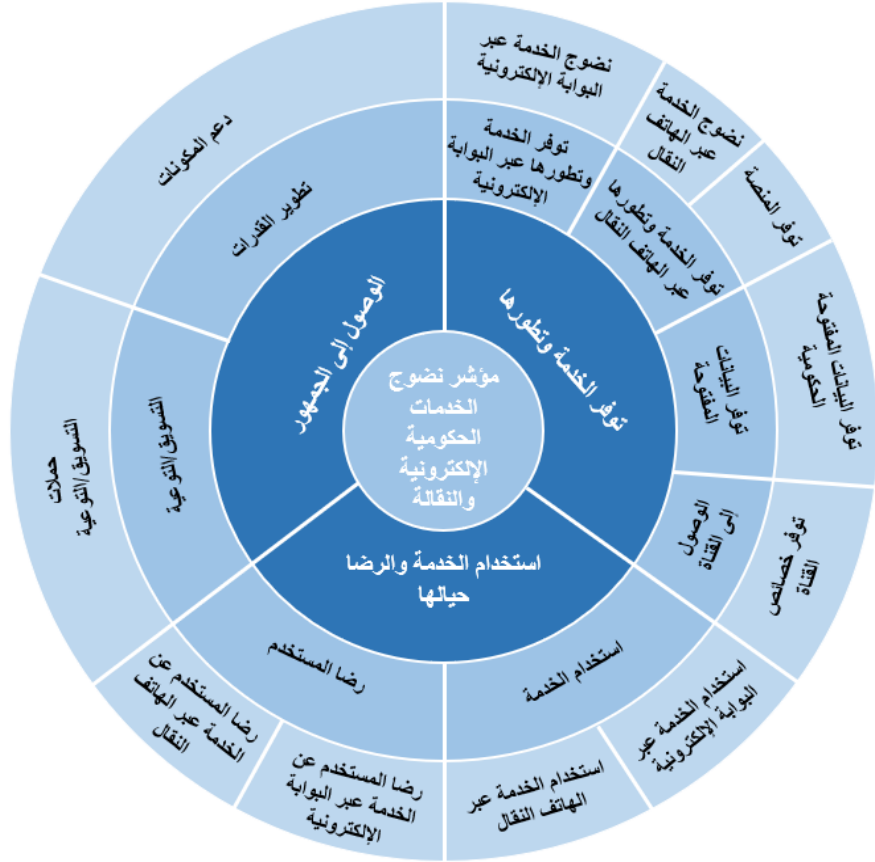
- تشجيع الدول العربية على تعزيز وسائل جمع آراء المستخدم، سواء عبر البوابة الإلكترونية أو التطبيقات النقالة، وذلك منذ المراحل الأولى لتصميم الخدمات، ومراعاة الخصائص الضرورية للأشخاص ذوي الإعاقة؛
- ضرورة توفير المزيد من الخدمات الحكومية عبر التطبيقات النقالة، والتوسع في استخدامها، مع دعم خاصية التشغيل البيئي للخدمات عبر القنوات الإلكترونية المختلفة.

أولاً- الإطار المفاهيمي لمؤشر نضوج الخدمات الحكومية الإلكترونية والنقالة (مؤشر GEMS)

يهدف هذا المؤشر إلى قياس مدى نضوج الخدمات الحكومية المقدمة عبر البوابات الإلكترونية وعبر التطبيقات النقالة في الدول العربية. وهو يرمي إلى توفير مقياس يُستخدم من قبل صانعي القرار وواضعي السياسات لتوضيح بعض الأبعاد التي لا يبينها العديد من المؤشرات الدولية، والمتمثلة في معرفة مدى تطوّر الخدمة، واستخدامها، وكذلك رضا المستخدم عنها. ولتحقيق ذلك، جرى اعتماد 84 خدمة حكومية يُعتقد أنها ضرورية سواءً للأفراد أو للأعمال، واعتماد مبدأ دورة الحياة في اختيار هذه الخدمات، بحيث تمّ اختيار خدمات محدّدة يحتاج إليها الفرد في مختلف مراحل حياته، وتحتاجها الشركة منذ تأسيسها ولغاية إغلاقها. ويمكن الاطلاع على قائمة هذه الخدمات في الملحق 1 .

ويعتمد هذا المؤشر على ثلاث ركائز أساسية (الشكل 1)، وهي قياس توفّر الخدمة وتطوّرها (العرض)، وقياس استخدام الخدمة والرضا حيالها (الطلب)، وقياس وصول الخدمة لمستهلكها النهائي (الإدماج). ولقياس هذه الركائز الثلاث، جرى اعتماد 24 مؤشراً أداء رئيسياً، بحيث جرى تخصيص 15 مؤشراً للركيزة الأولى (قياس جانب العرض)، وستة مؤشرات للركيزة الثانية (قياس جانب الطلب)، وثلاثة مؤشرات للركيزة الثالثة (قياس مدى الإدماج)¹. وجمعت هذه المؤشرات الأساسية في 11 فئةً مختلفةً تظهر في الإطار الخارجي للدائرة المبيّنة في الشكل 1. ويبين الشكل 2 أصناف الخدمات المختلفة التي يشملها هذا المؤشر.

الشكل 1- بنية المؤشر GEMS



المصدر: GEMS Maturity Index Brochure (2014),

<https://www.worldgovernmentsummit.org/api/publications/document/519c5ec4-e97c-6578-b2f8-ff000a7ddb6>

آليات القياس

لتقييم الخدمات الحكومية الإلكترونية عبر البوابة والنقل، يجري العمل وفق ما يلي:

المرحلة الأولى: جرد الخدمات الإلكترونية، حيث يتم اختيار الخدمات التي تُقدّم إلكترونياً من بين الخدمات التي يغطيها المؤشر، والبالغ عددها 84 خدمة حكومية². ويُقصد بالخدمة الإلكترونية استخدام الوسائل التكنولوجية في أيّ مرحلة من مراحل التنفيذ. فعلى سبيل المثال، إذا كانت الخدمة تحتاج إلى استثمارات تُقدّم إلكترونياً، يمكن اعتبار تلك الخدمة إلكترونية، ولكنها في مرحلة نضوج مبكرة. وبالمقابل، إذا كانت الخدمة تُنفذ

2 لم يطرأ تغيير على قائمة الخدمات التي يشملها المؤشر عن النسخة السابقة، ويمكن الاطلاع عليها في الملحق 1.

كلياً بطريقة إلكترونية، من مرحلة تقديم الطلب إلى مرحلة الإشعار بالتنفيذ، فهي دليل على أن هذه الخدمة الإلكترونية ناضجة إلى حدٍ بعيد. وإذا كان عدد الخدمات المقدمة إلكترونياً مرتفعاً، فإنّ هذا يدلُّ أيضاً على أنّ الجهات الحكومية قد قطعت شوطاً في التحوّل الرقمي³.

المرحلة الثانية: تقييم الخدمات والمؤسسات التي تقدّمها، حيث تُقيّم الخدمات الإلكترونية التي تمّ تحديدها في المرحلة السابقة وفق استمارة مخصّصة لهذا الغرض (استمارة لكل خدمة). كما يتمّ تقييم المؤسسات التي تقدّم تلك الخدمات الإلكترونية وفق استمارة خاصة بالمؤسسات (استمارة لكل مؤسسة). وتحتوي استمارة المؤسسة (الملحق 2) على أسئلة لتقييم آلية تقديم الخدمات عموماً عبر البوابة الإلكترونية والتطبيقات النقالة، بالإضافة إلى توفّر سمات الأمن وتوفير البيانات المفتوحة، وتوفر أدوات الدعم للأفراد والأعمال. وتحتوي استمارة الخدمة (الملحق 3) على أسئلة عن قنوات تقديم الخدمة، ومدى نضوج مراحلها، وعدد المعاملات المنفذة إلكترونياً، ومدى رضا المستخدم عنها.

الشكل 2- أصناف الخدمات المشمولة بالمؤشر GEMS



المصدر: [https://www.worldgovernmentsummit.org/observer/reports/2014/detail/government-electronic-and-mobile-services-\(gems\)-maturity-index](https://www.worldgovernmentsummit.org/observer/reports/2014/detail/government-electronic-and-mobile-services-(gems)-maturity-index)

3 أضيفت بعض التحسينات على منهجيات القياس والحساب في نسخة المؤشر 2020، وهذا ما انعكس على آلية حساب مؤشرات الأداء الأساسية والمؤشرات الفرعية.

المرحلة الثالثة: بعد إنجاز التقييم، تبدأ مرحلة معالجة البيانات وتحليل النتائج وحساب قيم مؤشرات الأداء الرئيسية، والبالغ عددها 24، تمهيداً لحساب العلامة النهائية للمؤشر GEMS. ويمكن العودة إلى دليل هذا المؤشر للحصول على تفاصيل مؤشرات الأداء الرئيسية⁴.

صُمم إطار عمل المؤشر GEMS ليكون أداةً لدى واضعي السياسات تسمح بتقييم الوضع الراهن للخدمات الحكومية الإلكترونية ومدى نضوجها، وتساعد في تحديد الخدمات المطلوب تقديمها رقمياً في المستقبل، فضلاً عن معرفة مدى الاستخدام الفعلي لهذه الخدمات ورضا المستخدم عنها. وهي بذلك أداة تقيس مدى التقدم في تحقيق التحوّل الرقمي المنشود على المستوى الوطني، وذلك من خلال مقارنة الأداء الوطني من عام إلى آخر. كما يتيح المقارنة بين الدول المختلفة في مجال التحوّل إلى الخدمات الإلكترونية.

تتضمن النتائج الوطنية بعض الملاحظات والتوصيات المخصصة لكل دولة بناءً على النتائج المعروضة. ويتيح المؤشر GEMS فرصة لمعالجة مواطن الضعف أو بذل المزيد من الجهود في التطوير للوصول إلى مراحل أعلى من النضوج في تقديم الخدمات الحكومية الإلكترونية. فعلى سبيل المثال، إذا كان مؤشر الأداء الرئيسي المتعلق بتوفير خصائص لذوي الإعاقة عبر البوابة الإلكترونية منخفضاً، فيمكن الاستفادة مباشرةً من هذه النتيجة عبر الأخذ بعين الاعتبار هذه الخصائص خلال تصميم وتطوير خدمات جديدة في المستقبل أو في إضافة هذه الخصائص للخدمات الحالية.

ثانياً- النتائج الإجمالية

ألف- لمحة عامة

قامت الإسكوا في عام 2020 بتطبيق المؤشر تطبيقاً كاملاً بالطلب من كافة الدول الأعضاء⁵ لإجراء التقييم المناسب. وقد جرى جمع البيانات من 15 دولة، وهي الأردن، والإمارات العربية المتحدة، والبحرين، وتونس، والجمهورية العربية السورية، والسودان، والعراق، وعمان، ودولة فلسطين، وقطر، والكويت، ولبنان، والمغرب، والمملكة العربية السعودية، وموريتانيا، في حين تعذر ذلك بالنسبة لثلاث دول هي ليبيا ومصر واليمن. وفي المرحلة الأولى من العمل، جرى تحديد جهة وطنية مسؤولة عن التطبيق في كل من هذه الدول وترد قائمة بها في هذا الجدول.

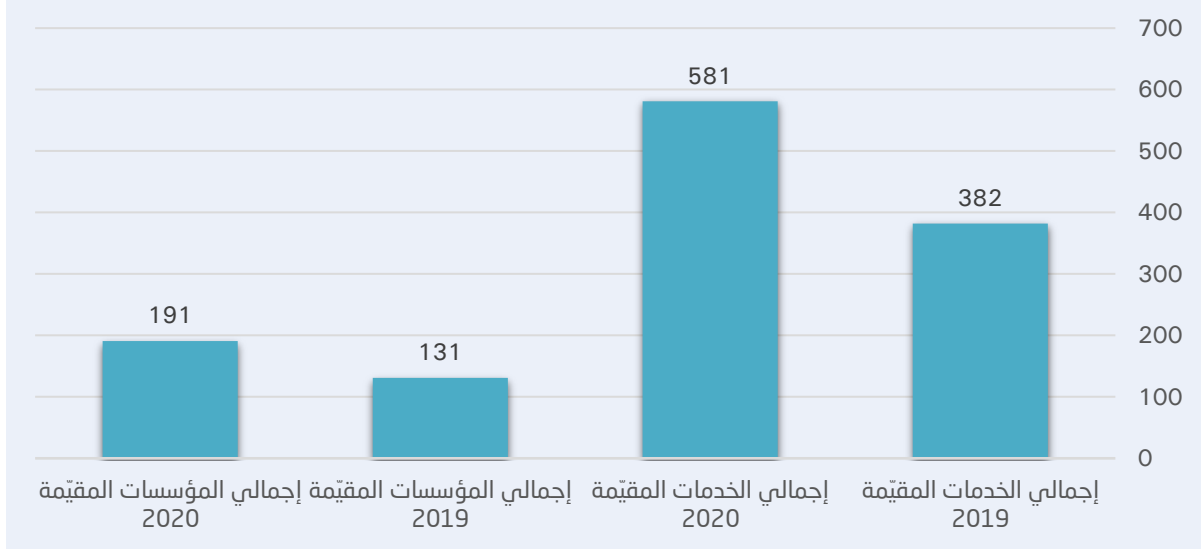
الجدول 1- الجهات الوطنية المعنية بقياس المؤشر GEMS

الدولة	الجهة المسؤولة
الأردن	وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة (وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات سابقاً)
الإمارات العربية المتحدة	الهيئة العامة لتنظيم الاتصالات
البحرين	هيئة المعلومات والحكومة الإلكترونية
تونس	وحدة الحكومة الإلكترونية - رئاسة الوزراء
المملكة العربية السعودية	برنامج يَسَّر - (التعاملات الإلكترونية الحكومية)
السودان	المركز القومي للمعلومات
الجمهورية العربية السورية	وزارة الاتصالات والتقانة
العراق	وزارة التخطيط - الأمانة العامة لرئاسة الوزراء
عمان	وزارة النقل والاتصالات وتقنية المعلومات
فلسطين	وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات
قطر	وزارة المواصلات والاتصالات
الكويت	الجهاز المركزي لتكنولوجيا المعلومات
لبنان	مكتب وزير الدولة لشؤون التنمية الإدارية
المغرب	وكالة التنمية الرقمية
موريتانيا	وزارة التعليم العالي والبحث العلمي وتقنيات الإعلام والاتصال

يمكن عموماً ملاحظة الارتفاع الكبير في العدد الإجمالي للخدمات والمؤسسات الداخلة بالتقييم مقارنةً بالعام 2019. ويوضح الشكل 3 العدد الإجمالي للخدمات والمؤسسات المقيّمة لكل الدول الأعضاء في 2019 و2020.

5 انضم الصومال والجزائر إلى الإسكوا في العام 2020، وسيجري العمل على إدراجهما في النسخة المقبلة من المؤشر.

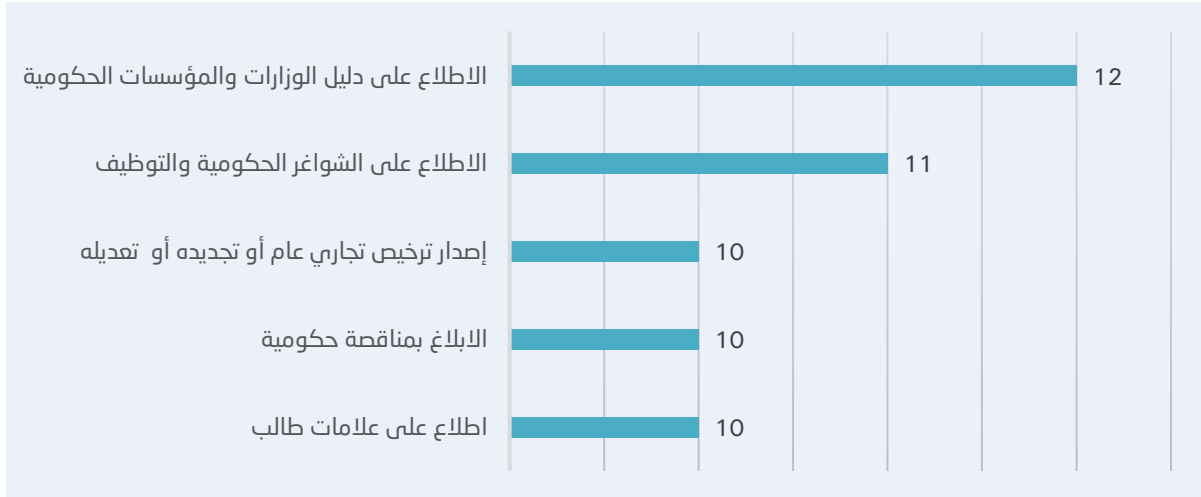
الشكل 3- العدد الإجمالي للخدمات والمؤسسات المقيّمة، 2019-2020



المصدر: أرقام الإسكوا..

يبين الشكل 4 أكثر خمس خدمات وردت حسب استمارات تقييم عدد الدول التي استخدمت فيها هذه الخدمة. وهو يشير إلى ازدياد توفر المعلومات اللازمة عن الخدمات الحكومية عبر القنوات الإلكترونية في الدول العربية المشمولة بالقياس. ويلاحظ أيضاً من هذا الشكل الاهتمام المتزايد لهذه الدول في توفير الخدمات المتعلقة بقطاع الأعمال إلكترونياً، مثل المناقصات الحكومية والتراخيص التجارية، والاهتمام بالتحول الرقمي في قطاع التعليم، والذي فرضته جائحة كوفيد-19 خلال العام 2020.

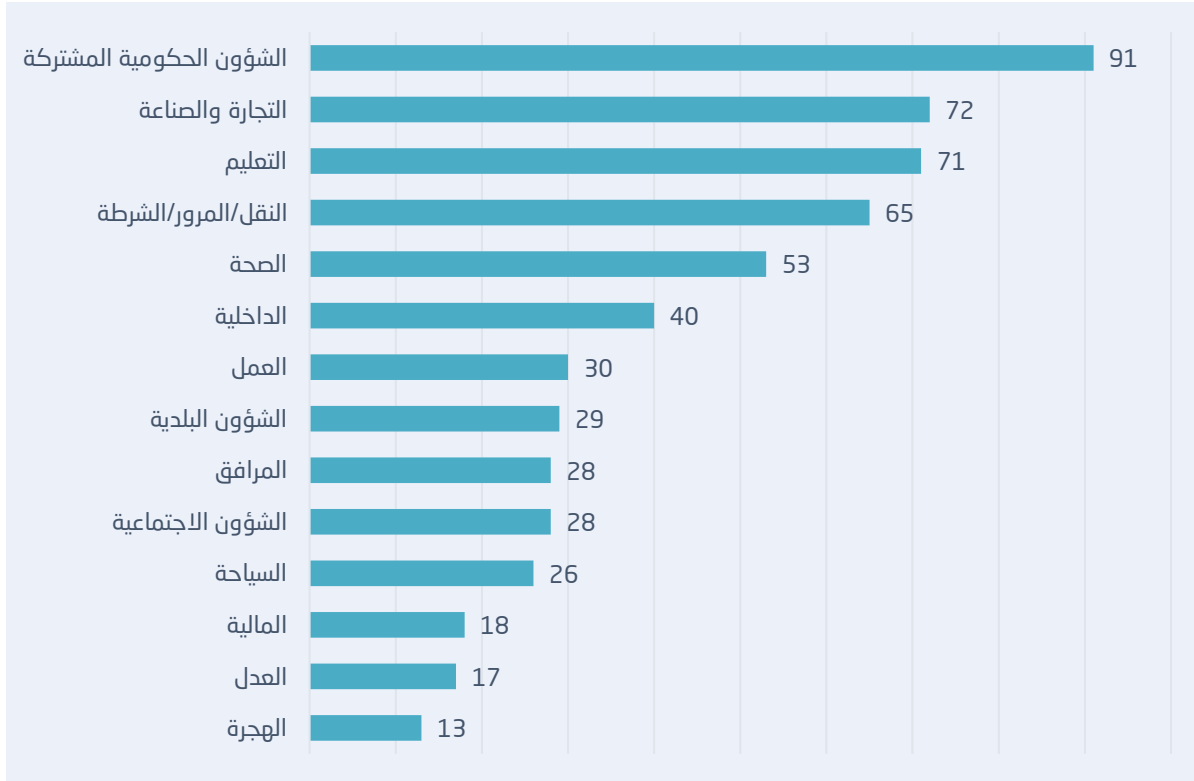
الشكل 4- أكثر خمس خدمات وردت في التقييم



المصدر: أرقام الإسكوا.

أما على مستوى القطاعات وتوزّع الخدمات فيها، فيمكن الملاحظة من الشكل 5 أن قطاع الشؤون الحكومية المشتركة المشتركة بالإضافة إلى قطاع التجارة والصناعة والتعليم شملا أكبر عدد من الخدمات الحكومية الإلكترونية. كما يظهر بدء توفير الخدمات الإلكترونية في قطاعات المالية والعدل والهجرة، مع إمكانية التوسع في تلك القطاعات لتشمل كافة الدول العربية.

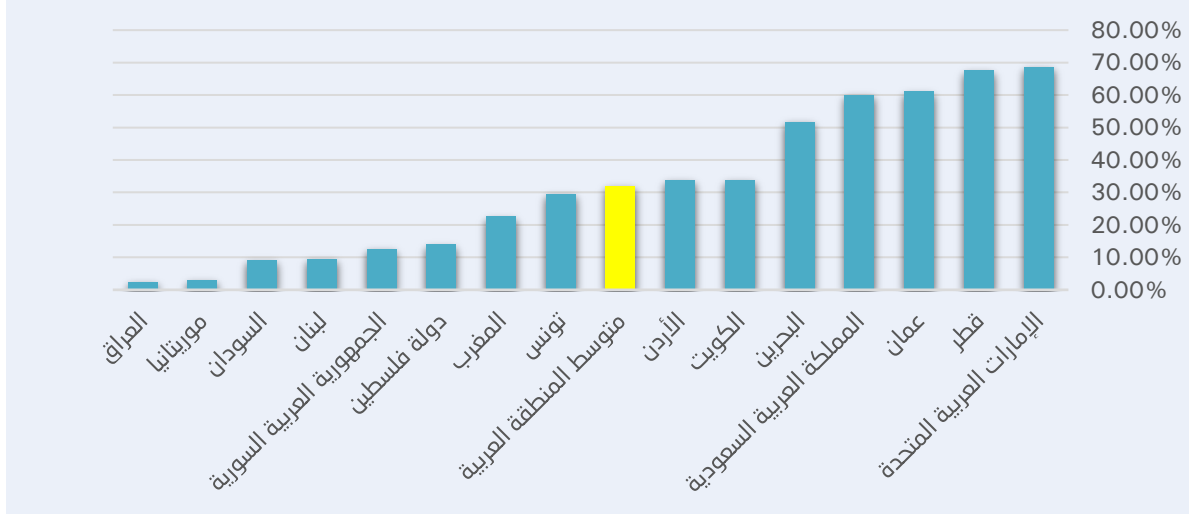
الشكل 5- عدد الخدمات المقيّمة حسب القطاع



المصدر: أرقام الإسكوا.

على المستوى الإجمالي، يبين الشكل 6 ترتيب الدول العربية وفق العلامة النهائية للمؤشر GEMS. وتوزع الدول العربية المشاركة في التقييم على ثلاث مجموعات رئيسية وفق قيم المؤشر. تتضمن المجموعة الأولى ذات القيم المرتفعة (أكبر من 50 في المائة) الإمارات العربية المتحدة وقطر وعمان والمملكة العربية السعودية والبحرين، وتشمل المجموعة الثانية ذات القيم المتوسطة (بين 20 في المائة و50 في المائة) الكويت والأردن وتونس والمغرب، وتتضمن المجموعة الثالثة ذات القيم المنخفضة (أقل من 20 في المائة) دولة فلسطين والجمهورية العربية السورية ولبنان والسودان وموريتانيا والعراق. ويتضح التباين بين طرفي التقييم من حيث العلامة النهائية للمؤشر، والتي تتراوح بين 2 في المائة و69 في المائة.

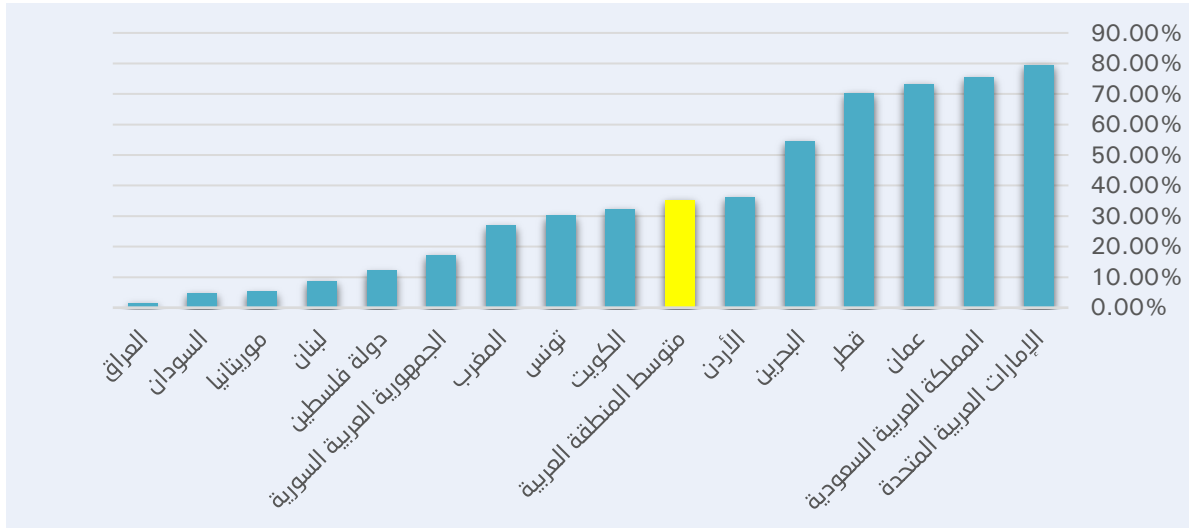
الشكل 6- الترتيب الإجمالي وفق المؤشر GEMS في العام 2020



المصدر: أرقام الإسكوا.

عند الدخول في تفاصيل المؤشر، بدءاً من الركيزة الأولى، وهي توفّر الخدمة وتطوّرها (الشكل 7)، يُلاحظ أنّ قيم هذه الركيزة تتراوح بين 2 في المائة و79 في المائة. وتندرج قيم تسع دول عربية من القيم المقبولة، وهي 27 في المائة، إلى المرتفعة جداً، وهي 79 في المائة (دول مجلس التعاون الخليجي والأردن وتونس والمغرب). أما الدول الأقل دخلاً أو الخارجة من نزاعات، فكانت قيم هذه الركيزة الخاصة بها منخفضة.

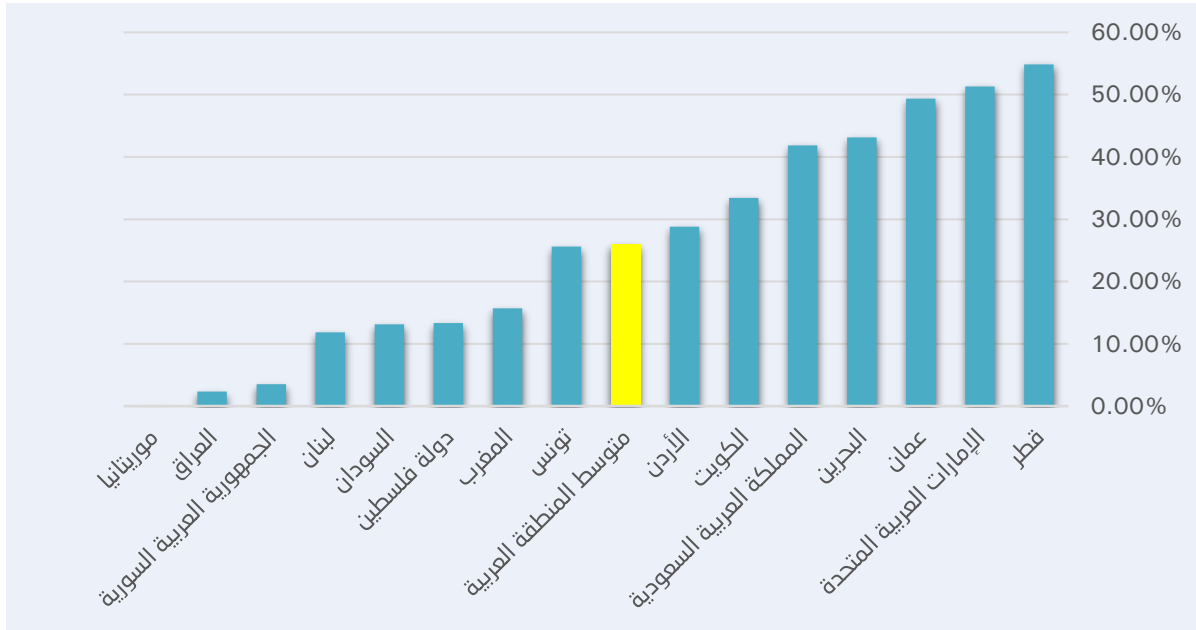
الشكل 7- الترتيب وفق الركيزة الأولى للمؤشر GEMS (توفّر الخدمة وتطوّرها)



المصدر: أرقام الإسكوا.

تدلّ الركييزة الثانية على استخدام الخدمة ورضا المستخدم عنها (الشكل 8). وتتراوح قيم هذه الركييزة بين صفر في المائة و55 في المائة. وقد تجاوزت دولتان فقط عتبة القيمة 50 في المائة، وهما قطر والإمارات العربية المتحدة. وتعدّ قيم استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها منخفضة نسبياً في معظم الدول العربية لأسباب متعددة، أهمها أن البيانات المتعلقة بهذه الركييزة غير متوفرة بشكل كافٍ. وهذا يدلّ على ضرورة الاعتناء بجمع وإتاحة البيانات المتعلقة بإحصاء عدد المعاملات المنجزة إلكترونياً والبيانات ذات الصلة برضا المستخدم حيال الخدمة.

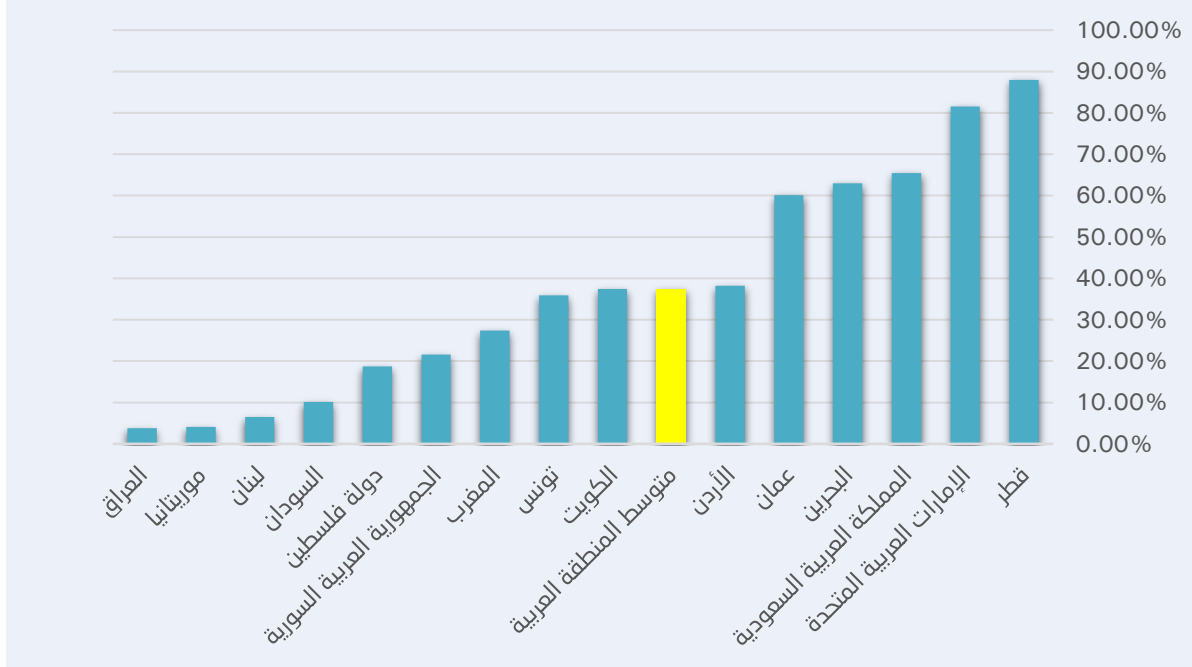
الشكل 8- الترتيب وفق الركييزة الثانية للمؤشّر GEMS (استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها)



المصدر: أرقام الإسكوا.

أما الركييزة الثالثة والأخيرة، فهي الوصول إلى الجمهور (الشكل 9). ويتراوح مجال النتائج المحقّقة وفق هذه الركييزة بين 4 في المائة و88 في المائة. وقد تجاوزت ست دول عربية عتبة القيمة 50 في المائة، وهي قطر والإمارات العربية المتحدة والمملكة العربية السعودية والبحرين وعمان والأردن. ومع أنّ أداء الدول العربية أفضل نسبياً من الركييزة الثانية من حيث العلامات المحقّقة لهذا المؤشّر الفرعي، يمكن بذل جهود إضافية في معظم الدول العربية للترويج للخدمات الحكومية الإلكترونية، ولإعلام الجمهور بتوفّر هذه الخدمات وتشجيعهم على استخدامها.

الشكل 9- الترتيب وفق الركيزة الثالثة للمؤشر GEMS (الوصول إلى الجمهور)



المصدر: أرقام الإسكوا.

يوضح الجدول 2 الخريطة الحرارية لمؤشرات الأداء الرئيسية للمنطقة العربية (Heatmap)⁶. ويلاحظ اختلاف قيم مؤشرات الأداء الرئيسية للمجموعات الثلاث من الدول كما ذكره أعلاه (الدول ذات قيم المؤشر GEMS المرتفعة والمتوسطة والمنخفضة). وعلى المستوى الإقليمي، تبرز أهمية تحسين مستوى الاستخدام عبر التطبيقات النقالة، وبذل المزيد من الجهود لتوفير خصائص للأشخاص ذوي الإعاقة في الخدمات الإلكترونية المقدمة، وإتاحة وسائل لجمع آراء المستخدمين سواء عبر البوابة الإلكترونية أو النقال. ومن الضروري توفير المزيد من التطبيقات على المنصات المختلفة، مع دعم خاصية التشغيل البيئي بين القنوات، بحيث يمكن إتمام المعاملة عبر النقال إذا بُدئ بها عبر البوابة أو بالعكس.

6 يتراوح المعيار المستخدم في الخريطة الحرارية بين صفر في المائة و100 في المائة، مع اعتبار أن القيمة المتوسطة هي 50 في المائة.

الجدول 2- الخريطة الحرارية لمؤشرات الأداء الرئيسية

توفر أدوات دعم الأفراد	نسبة الخدمات الجديدة المرफقة بحملة تسويق في المؤسسات	نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملة تسويق	مستوى رضا المستخدم عبر النقال	مستوى رضا المستخدم عبر البوابة الإلكترونية	الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر النقال	الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر البوابة الإلكترونية	مستوى الاستخدام عبر النقال	مستوى الاستخدام عبر البوابة الإلكترونية	صيفة تقديم البيانات المفتوحة	مستوى توفر البيانات المفتوحة	مستوى الأمن على القنوات	التشفيل البيئي بين القنوات	توفر خصائص ذوي الاعاقة عبر النقال	توفير وسيلة لآراء المستخدم عبر النقال	توفر اللغات على التطبيقات النقالة	توفر خصائص ذوي 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 الويب المتاحة للمستخدمين	مستوى تطور الخدمات على البوابة الإلكترونية	المؤشر الدولة/ الإمارات العربية المتحدة
%83.16	%74.81	%82.21	%57.17	%70.39	%17.47	%88.28	%17.66	%60.04	%92.00	%87.00	%89.33	%70.49	%65.26	%68.99	%66.24	%72.06	%77.03	%71.62	%61.31	%70.45	%78.11	%90.00	%86.15	قطر
%97.00	%75.68	%80.27	%68.29	%58.48	%26.65	%91.38	%22.30	%61.79	%100.00	%88.00	%81.53	%69.77	%36.73	%64.43	%66.45	%52.74	%72.14	%67.73	%56.83	%67.76	%76.37	%55.00	%80.84	عمان
%64.00	%48.77	%59.45	%55.24	%47.15	%46.05	%69.88	%19.90	%64.98	%87.37	%72.63	%76.00	%51.12	%57.13	%53.32	%69.05	%61.03	%65.01	%74.52	%48.84	%66.20	%83.52	%70.00	%90.95	المملكة العربية السعودية
%74.00	%62.77	%54.44	%55.81	%24.63	%35.65	%75.07	%19.63	%43.57	%89.47	%76.84	%89.00	%64.71	%52.07	%74.96	%59.60	%54.48	%76.78	%59.13	%39.05	%63.47	%80.69	%95.00	%80.94	البحرين
%53.00	%47.96	%83.67	%39.90	%54.31	%44.24	%56.16	%16.10	%56.31	%52.22	%61.05	%71.00	%7.35	%48.92	%79.93	%66.67	%54.06	%85.74	%69.35	%25.46	%58.31	%79.07	%10.00	%82.69	الكويت
%41.00	%26.69	%36.86	%40.99	%41.17	%25.43	%40.44	%6.74	%40.30	%45.26	%45.26	%48.57	%16.37	%1.08	%14.34	%18.63	%0.91	%38.56	%34.10	%13.35	%20.32	%27.99	%40.00	%49.57	الأردن
%46.67	%33.11	%28.32	%43.26	%13.85	%29.12	%57.94	%2.81	%24.90	%40.00	%55.00	%47.50	%21.28	%2.49	%11.03	%25.38	%6.80	%29.02	%29.90	%24.76	%33.48	%37.98	%40.00	%48.25	تونس
%35.00	%34.60	%37.65	%51.22	%5.27	%8.09	%45.63	%3.00	%29.47	%48.42	%41.05	%33.33	%4.68	%14.93	%15.84	%25.43	%25.46	%32.67	%30.46	%3.60	%18.92	%31.46	%40.00	%39.69	المغرب
%30.00	%25.92	%24.25	%23.00	%2.73	%11.23	%46.26	%0.05	%19.13	%32.00	%36.00	%39.83	%9.61	%1.00	%15.75	%29.98	%1.24	%27.11	%35.92	%13.60	%28.99	%18.44	%25.00	%43.12	فلسطين
%32.00	%8.03	%4.31	%30.11	%3.48	%6.96	%20.33	%1.18	%3.48	%24.21	%30.53	%20.17	%7.93	%1.24	%3.73	%4.89	%0.00	%7.21	%8.11	%7.36	%9.78	%7.65	%16.67	%12.03	

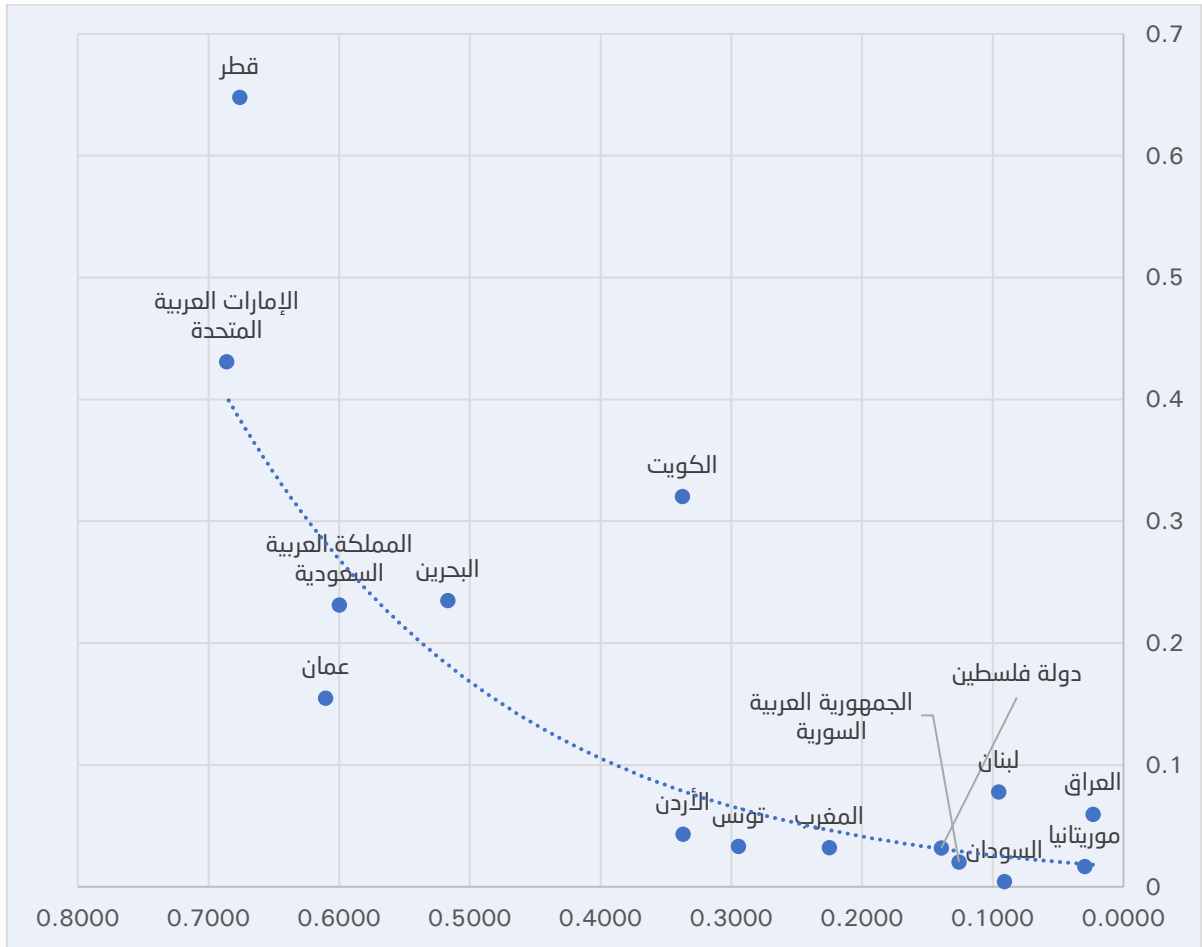
توفر أدوات دعم الأفراد	نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق في المؤسسات	نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق	مستوى رضا المستخدم عبر النقال	مستوى رضا المستخدم عبر البوابة الإلكترونية	الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر النقال	الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر البوابة الإلكترونية	مستوى الاستخدام عبر النقال	مستوى الاستخدام عبر البوابة الإلكترونية	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 ذوي 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 الويب المتاحة للمستخدمين	مستوى تطور الخدمات على البوابة الإلكترونية	الدولة/ المؤشر
%37.00	%8.33	%5.27	%0.00	%1.08	%8.54	%13.51	%4.27	%0.18	%4.00	%10.53	%39.17	%0.00	%0.00	%2.49	%6.18	%0.00	%2.49	%6.53	%0.65	%7.98	%11.67	%55.00	%13.83	الجمهورية العربية السورية
%10.53	%2.63	%2.32	%34.03	%2.46	%5.00	%0.00	%0.77	%2.49	%13.68	%22.11	%13.83	%1.02	%0.00	%4.39	%6.86	%0.00	%5.80	%9.62	%4.56	%7.40	%6.72	%10.00	%11.03	لبنان
%11.58	%13.45	%6.55	%29.90	%1.04	%11.05	%16.03	%0.00	%6.63	%2.00	%5.00	%11.67	%2.84	%0.00	%0.00	%4.69	%0.00	%1.58	%4.64	%1.59	%5.31	%2.65	%5.00	%8.61	السودان
%5.26	%0.00	%4.27	%0.00	%0.00	%0.00	%0.00	%0.00	%1.24	%0.00	%0.00	%7.00	%0.00	%0.00	%0.00	%7.87	%0.00	%0.00	%8.36	%0.00	%4.78	%6.49	%5.00	%12.62	موريتانيا
%6.32	%1.88	%1.08	%0.00	%1.79	%4.76	%10.53	%0.00	%1.82	%7.00	%8.00	%2.93	%0.00	%0.00	%0.00	%1.91	%0.00	%1.82	%2.73	%0.00	%1.89	%0.00	%0.00	%2.17	العراق
%41.77	%30.98	%34.06	%40.69	%21.85	%18.68	%42.10	%7.63	%27.76	%42.51	%42.60	%44.72	%21.81	%18.72	%27.28	%30.66	%21.92	%34.86	%34.18	%20.06	%31.00	%36.59	%37.11	%44.17	المنطقة الوسطى العربية
%5.26	%0.00	%1.08	%0.00	%0.00	%0.00	%0.00	%0.00	%0.18	%0.00	%0.00	%2.93	%0.00	%0.00	%0.00	%1.91	%0.00	%0.00	%2.73	%0.00	%1.89	%0.00	%0.00	%2.17	الحد الأدنى
%97.00	%75.68	%83.67	%68.29	%70.39	%46.05	%91.38	%22.30	%64.98	%100.00	%88.00	%89.33	%70.49	%65.26	%79.93	%69.05	%72.06	%85.74	%74.52	%61.31	%70.45	%83.52	%95.00	%90.95	الحد الأعلى

المصدر: أرقام الإسكوا.

باء- العلاقة بين المؤشر GEMS والنتاج الإجمالي المحلي

لمعرفة مدى الارتباط بين قيم مؤشر GEMS والنتاج الإجمالي المحلي للدول العربية المشمولة بالمؤشر، جرى الاعتماد على بيانات البنك الدولي للنتاج الإجمالي المحلي للفرد⁷. ويشير الشكل 10 إلى أن هناك ترابطاً بين المتغيرين، مما يدل على أن التحول إلى الخدمات الرقمية يسهم في التنمية الاقتصادية، وأن المستوى الاقتصادي المناسب يسمح بالتقدم في تطوير خدمات حكومية إلكترونية ناضجة في الوقت نفسه.

الشكل 10- العلاقة بين المؤشر GEMS (المحور الأفقي) والنتاج الإجمالي المحلي للفرد (مقسم على 100000) (المحور العمودي)

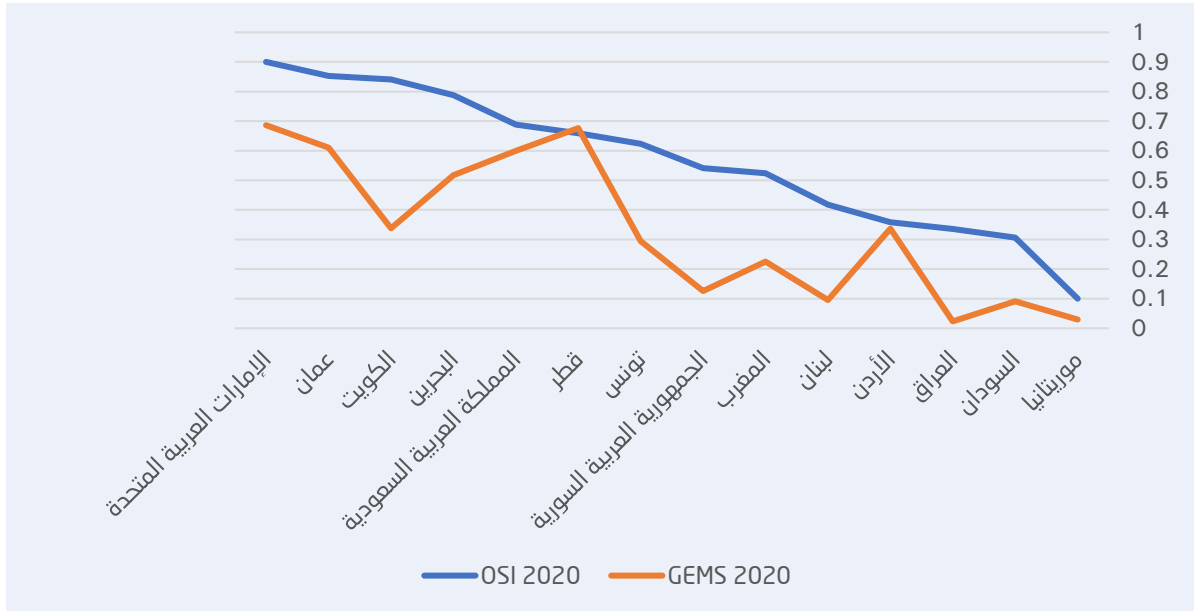


المصدر: أرقام الإسكوا.

جيم- العلاقة بين مؤشر GEMS ومؤشر تطور الحكومة الإلكترونية eGDI

لمعرفة العلاقة بين مؤشر GEMS ومؤشر تطور الحكومة الإلكترونية الذي تقيسه إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية في الأمم المتحدة لجميع دول العالم، تم اعتبار بيانات مؤشر الخدمات المتوفرة على الإنترنت (Online Service Index (OSI))، في الإصدار الأخير الذي أصدرته الإدارة عام 2020⁸، ويُظهر الشكل 11 هذه المقارنة. ويمكن إجمالاً ملاحظة التوافق في الاتجاه العام لنتائج المؤشرين ما خلا في بعض الدول، حيث أن توفر الخدمات الحكومية الإلكترونية على الإنترنت يجب أن يترافق مع مستوى نضوج عالٍ من أجل تحقيق غاية تقديم تلك الخدمات إلكترونياً. ويشير ذلك إلى أهمية وإمكانية التكامل بين المؤشرين للحصول على رؤية أفضل لمدى التحول الرقمي لجهتي العرض والطلب.

الشكل 11- أداء المنطقة العربية وفق المؤشر OSI (2020) والمؤشر GEMS (2020)



المصدر: أرقام الإسكوا.

استناداً إلى النتائج على المستوى الإقليمي، يتبين ما يلي:

أولاً: على مستوى النتائج النهائية لمؤشر GEMS: ثمة فجوة رقمية واضحة في قيم المؤشر GEMS بين مجموعة الدول المرتفعة الدخل والدول الأقل دخلاً والدول المنكوبة بالنزاعات (أو الخارجة منها). هذه الفجوة تستدعي بذل المزيد من الجهود من أجل نضوج الخدمات الحكومية المقدّمة إلكترونياً عموماً، وتعزيز التعاون

الإقليمي في تبادل الخبرات ونقل التجارب الناجحة من دولة إلى أخرى، مما ينعكس إيجاباً على المستوى الإقليمي ككل.

ثانياً: على مستوى توفر الخدمات الإلكترونية الحكومية وتطورها: على الرغم من وجود حدّ أدنى مقبول من توفر الخدمات الإلكترونية الحكومية وتطورها، لا تزال نتائج تسع دول تقع تحت الوسطي الإقليمي للمنطقة العربية (البالغ 35 في المائة). ويدلّ ذلك على أهمية بذل المزيد من الجهود لتوفير الخدمة بحدّ ذاتها، وتحسين مستوى نضوجها ورقمنة كافة مراحلها سواءً من خلال البوابة الإلكترونية أو النقال، بالإضافة إلى ضرورة الاهتمام بإتاحة المزيد من البيانات ونشرها (توفير البيانات المفتوحة).

ثالثاً: على مستوى استخدام الخدمات الإلكترونية ورضا المستخدمين حيالها: الوسطي الإقليمي، البالغ 26 في المائة، منخفض نسبياً (على الرغم من بعض الاستثناءات على مستوى مؤشرات الأداء الرئيسية التي سيتم عرضها لاحقاً). وهذا يشير إلى أهمية تحفيز المواطنين على استخدام الخدمات الإلكترونية المتاحة من جهة، وضرورة العمل على توفير أرقام عدد المعاملات المنجزة إلكترونياً وإتاحتها، وأهمية تقديم الخدمات عبر قنوات تزيد من رضا المستخدم النهائي، ومتابعة شكاويهم المتعلقة بالخدمة وإحصائها، من جهة أخرى.

رابعاً: على مستوى الوصول إلى الجمهور: على الرغم من أن وسطى المنطقة العربية لهذه الركيزة (البالغ 37 في المائة) يرتفع نسبياً عن الركيزتين الأولى والثانية، فمعظم الدول العربية تحتاج إلى تعزيز الجهود المبذولة في الوصول إلى الجمهور من خلال تنظيم المزيد من حملات التسويق والدعاية (سواء حملات إلكترونية أم غير إلكترونية) حول الخدمات الحكومية الإلكترونية المتاحة من جهة، والخدمات الجديدة التي يتم إطلاقها من جهة أخرى، بالإضافة إلى ضرورة الاهتمام بتوفير أدوات الدعم للأفراد والأعمال في المؤسسات (كالدعم عبر المحادثة الحية 7/24 أو المحادثة الحية خلال أوقات العمل).

خامساً: على مستوى مؤشرات الأداء الرئيسية: على المنطقة العربية عموماً التركيز على توفير الخصائص المناسبة لاستخدام الخدمات الحكومية الإلكترونية من قبل الأشخاص ذوي الإعاقة، وتمكين الأفراد من تقديم آرائهم عن الخدمات الحكومية، بالإضافة إلى زيادة مستويات استخدام هذه الخدمات، وخاصةً عبر النقال. وينبغي إيلاء جمع البيانات المتعلقة بإحصاء أرقام المعاملات المنجزة إلكترونياً وتوفيرها الاهتمام المناسب. ومن الضروري أيضاً إرفاق كافة الخدمات الجديدة التي يتم إطلاقها بحملات تسويق وتوعية إلكترونية أو غير إلكترونية، وهذا من شأنه تحسين نسب الاستخدام وإعلام الأفراد بتوفرها.

ثالثاً- النتائج الوطنية

تعرض هذه الفقرة النتائج التفصيلية لكل من الدول الأعضاء التي شاركت في تزويد بياناتها لاحتساب المؤشر، وتقدم الفقرة بعض التوصيات لواضعي سياسات برامج وخدمات الحكومة الإلكترونية في الدول العربية.

ألف- الإمارات العربية المتحدة

2020	2019	
68.62 في المائة	59.88 في المائة	القيمة الإجمالية للمؤشر
1	1	الترتيب الإقليمي
71	70	عدد الخدمات المقيمة
20	23	عدد المؤسسات المقيمة
71	70	عدد الخدمات المتاحة

أ. لم يتم الحصول على قائمة بالخدمات المتاحة في 2020 فتم اعتبار عدد الخدمات المقيمة.

يبرز الجدول التالي توزع الخدمات المقيمة بحسب القطاع، ويبين أن هذه الخدمات قد شملت مجالاً واسعاً من القطاعات الحكومية المختلفة.

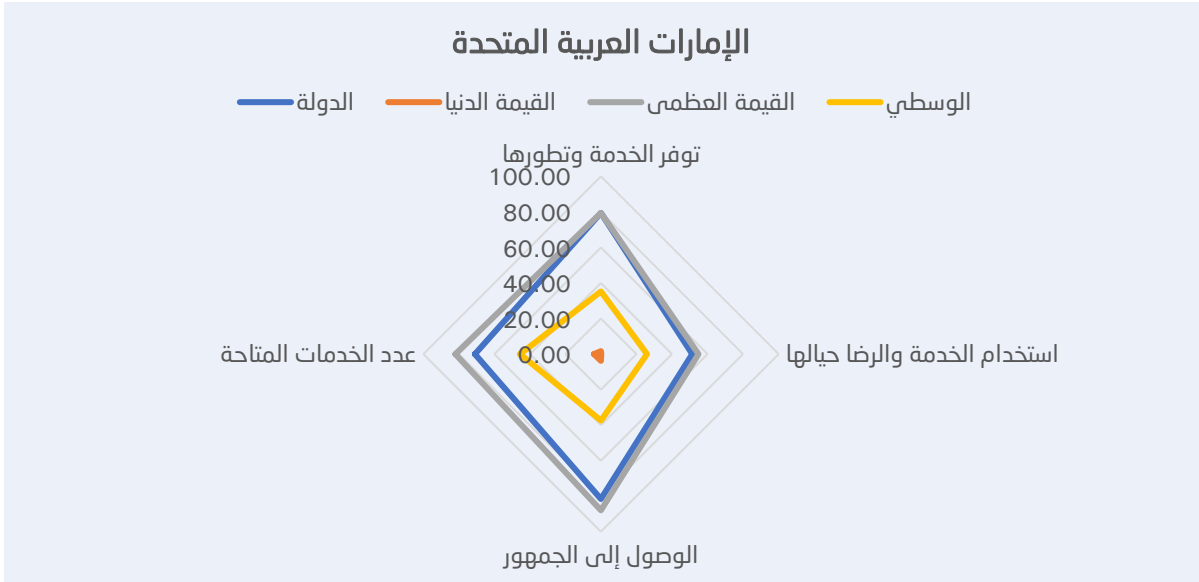
عدد الخدمات	القطاع
11	النقل/المرور/الشرطة
8	التجارة والصناعة
7	الشؤون الحكومية المشتركة
7	التعليم
7	الصحة
6	الداخلية
5	الشؤون البلدية
4	العمل
4	الشؤون الاجتماعية
3	المالية
3	المرافق
2	الهجرة
2	العدل
2	السياحة
71	الإجمالي

1- قيم الركائز الأساسية للمؤشر

يبين الجدول التالي قيم الركائز الأساسية الثلاث التي تم الحصول عليها في العام 2020.

الركيزة الأساسية	القيمة في العام 2020
توفر الخدمة وتطورها	79.42 في المائة
استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها	51.33 في المائة
الوصول إلى الجمهور	81.58 في المائة

ويمكن مقارنة هذه القيم بالوسطى الإقليمي والحد الأدنى والأعلى للقيم التي تم تسجيلها وفق مخطط راداري يتضمن عناصر التقييم الأربعة للمؤشر، وهي: عدد الخدمات المتاحة، وتوفر الخدمة وتطورها، واستخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها، ومدى الوصول إلى الجمهور.



وتظهر من هذا المخطط القيم المرتفعة جداً للعناصر الأربعة مقارنةً بالقيمة الوسطى للمنطقة العربية.

تتألف كل ركيزة أساسية من مجموعة من المؤشرات الفرعية التي بدورها تُبنى على مجموعة من مؤشرات الأداء الرئيسية.

2- المؤشرات الفرعية لتوفر الخدمة وتطورها

القيمة	المؤشر الفرعي لتوفر الخدمة وتطورها
88.08 في المائة	توفر الخدمة وتطورها عبر البوابة الإلكترونية
71.68 في المائة	توفر الخدمة وتطورها عبر النقال
72.77 في المائة	قابلية الوصول إلى القنوات
89.50 في المائة	التزويد بالبيانات المفتوحة

يُلاحظ من الجدول السابق القيم المرتفعة جداً لجميع المؤشرات الفرعية المتعلقة بتوفر الخدمة وتطورها.

3- مؤشرات الأداء الرئيسية لتوفر الخدمة وتطورها

القيمة	مؤشر الأداء الرئيسي لتوفر الخدمة وتطورها
86.15 في المائة	مستوى تطور الخدمات على البوابة الإلكترونية
90.00 في المائة	توفر ميزات التخصيص في صفحات الويب المتاحة للمستخدمين
78.11 في المائة	مستوى تطور الخدمات النقالة
70.45 في المائة	مستوى توفر الخدمات النقالة
61.31 في المائة	توفر التطبيقات على المنصات النقالة
71.62 في المائة	توفر اللغات على البوابة الإلكترونية
77.03 في المائة	توفير وسيلة لآراء المستخدم عبر البوابة الإلكترونية
72.06 في المائة	توفر خصائص لذوي الإعاقة عبر البوابة الإلكترونية
66.24 في المائة	توفر اللغات على التطبيقات النقالة
68.99 في المائة	توفير وسيلة لآراء المستخدم عبر النقال
65.26 في المائة	توفر خصائص لذوي الإعاقة عبر النقال
70.49 في المائة	التشغيل البيئي بين القنوات
89.33 في المائة	مستوى الأمن على القنوات
87.00 في المائة	مستوى توفر البيانات المفتوحة
92.00 في المائة	صيغة تقديم البيانات المفتوحة

يشير الجدول إلى القيم المرتفعة جداً لجميع مؤشرات الأداء الرئيسية المتعلقة بتوفر الخدمة وتطورها مع إمكانية تعزيز توفير خصائص لذوي الإعاقة في الخدمات الإلكترونية المقدمة.

4- المؤشرات الفرعية لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها

القيمة	المؤشر الفرعي لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها
34.61 في المائة	مستوى استخدام الخدمات
45.80 في المائة	مستوى الاستخدام في المؤسسات
62.46 في المائة	رضا المستخدم

تبين المؤشرات الفرعية لاستخدام الخدمة والرضا حيالها القيمة المرتفعة لمؤشر رضا المستخدم، مع أهمية تحسين مستوى الاستخدام بشكل عام.

5- مؤشرات الأداء الرئيسية لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم

القيمة	مؤشر الأداء الرئيسي لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم
60.04 في المائة	مستوى الاستخدام عبر البوابة الإلكترونية
17.66 في المائة	مستوى الاستخدام عبر النقال
88.28 في المائة	الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر البوابة الإلكترونية
17.47 في المائة	الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر النقال
70.39 في المائة	مستوى رضا المستخدم عبر البوابة الإلكترونية
57.17 في المائة	مستوى رضا المستخدم عبر النقال

يشير الجدول السابق إلى قيم مرتفعة جداً لنسب الاستخدام عبر البوابة الإلكترونية ورضا المستخدم عبر البوابة والنقال، مع أهمية زيادة مستوى الاستخدام عبر النقال.

6- المؤشرات الفرعية للوصول إلى الجمهور

القيمة	المؤشر الفرعي للوصول إلى الجمهور
79.99 في المائة	التسويق والتوعية
83.16 في المائة	تطوير الإمكانيات

يبين الجدول السابق القيم المرتفعة جداً للمؤشرات الفرعية المتعلقة بالوصول إلى الجمهور.

7- مؤشرات الأداء الرئيسية للوصول إلى الجمهور

القيمة	مؤشر الأداء الرئيسي للوصول إلى الجمهور
82.21 في المائة	نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق
74.81 في المائة	نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق في المؤسسات
83.16 في المائة	توفر أدوات لدعم الأفراد

يوضح الجدول السابق القيم المرتفعة جداً لمؤشرات الأداء الرئيسية للوصول إلى الجمهور، مع إمكانية تعزيز حملات التسويق المتعلقة بالخدمات الإلكترونية الجديدة.

باء- الأردن

2020	2019	
33.71 في المائة	22.43 في المائة	القيمة الإجمالية للمؤشر
7	6	الترتيب الإقليمي
40	32	عدد الخدمات المقيمة
14	22	عدد المؤسسات المقيمة
52	32	عدد الخدمات المتاحة

يبين الجدول التالي توزع الخدمات المقيمة بحسب القطاع، ويبدو من الجدول أن تطوير الخدمات الإلكترونية قد شمل مجالاً واسعاً من القطاعات المختلفة.

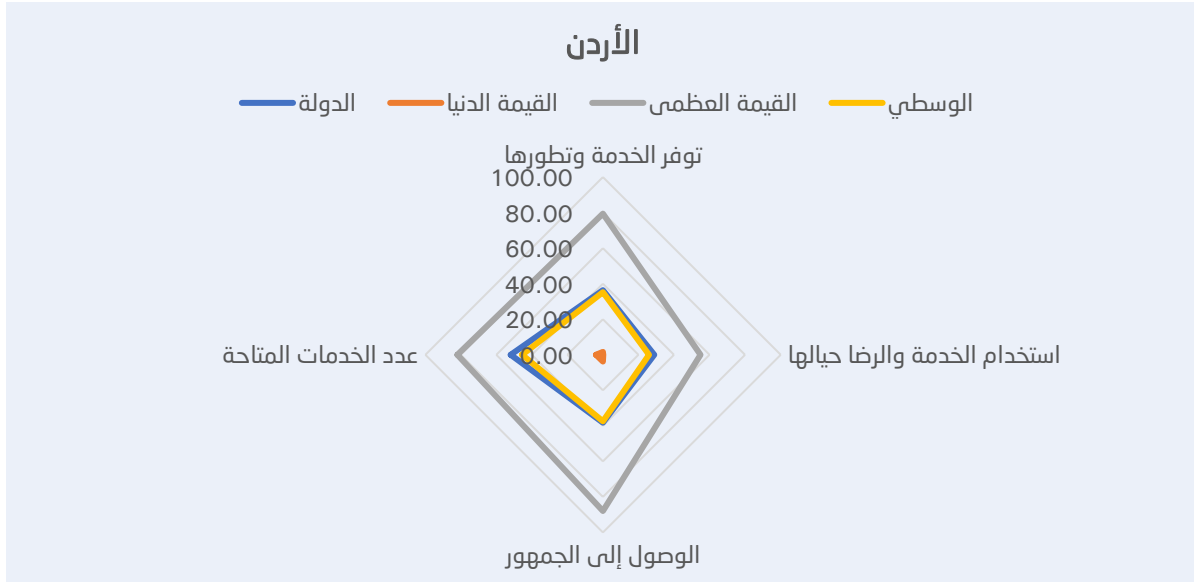
عدد الخدمات	القطاع
7	الشؤون الحكومية المشتركة
6	التعليم
5	الداخلية
5	التجارة والصناعة
3	الصحة
2	الهجرة
2	الشؤون البلدية
2	الشؤون الاجتماعية
2	النقل/المرور/الشرطة
2	المرافق
1	المالية
1	العدل
1	العمل
1	السياحة
40	الإجمالي

1- قيم الركائز الأساسية للمؤشر

يبين الجدول التالي قيم الركائز الأساسية الثلاث التي تم الحصول عليها في العام 2020.

الركيزة الأساسية	القيمة في العام 2020
توفر الخدمة وتطورها	36.35 في المائة
استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها	28.82 في المائة
الوصول إلى الجمهور	38.21 في المائة

ويمكن مقارنة هذه القيم بالوسطى الإقليمي والحد الأدنى والأعلى للقيم التي تم تسجيلها وفق مخطط راداري يتضمن عناصر التقييم الأربعة للمؤشر، وهي: عدد الخدمات المتاحة، وتوفّر الخدمة وتطورها، واستخدام الخدمة ورضا حيالها، ومدى الوصول إلى الجمهور.



يظهر من هذا المخطط أن قيم الأبعاد الأربعة ترتفع نسبياً عن وسطي المنطقة العربية، مع إمكانية تعزيز الجهود المبذولة في تطوير هذه الأبعاد بشكل عام.

تتألف كل ركيزة أساسية من مجموعة من المؤشرات الفرعية التي بدورها تُبنى على مجموعة من مؤشرات الأداء الرئيسية.

2- المؤشرات الفرعية لتوفّر الخدمة وتطورها

المؤشر الفرعي لتوفر الخدمة وتطورها	القيمة
توفر الخدمة وتطورها عبر البوابة الإلكترونية	44.13 في المائة
توفر الخدمة وتطورها عبر النقال	33.54 في المائة
قابلية الوصول إلى القنوات	22.08 في المائة
التزويد بالبيانات المفتوحة	47.50 في المائة

يُلاحظ من الجدول السابق القيمة المناسبة لتوفر الخدمة من خلال البوابة الإلكترونية والنقل، والمستوى المناسب لتزويد البيانات المفتوحة. وتجدر الإشارة إلى إمكانية تحسين وصول الأفراد والأعمال إلى الخدمات من خلال القنوات المختلفة.

3- مؤشرات الأداء الرئيسية لتوفر الخدمة وتطورها

القيمة	مؤشر الأداء الرئيسي لتوفر الخدمة وتطورها
48.25 في المائة	مستوى تطور الخدمات على البوابة الإلكترونية
40.00 في المائة	توفر ميزات التخصيص في صفحات الويب المتاحة للمستخدمين
37.98 في المائة	مستوى تطور الخدمات النقالة
33.48 في المائة	مستوى توفر الخدمات النقالة
24.76 في المائة	توفر التطبيقات على المنصات النقالة
29.90 في المائة	توفر اللغات على البوابة الإلكترونية
29.02 في المائة	توفير وسيلة لآراء المستخدم عبر البوابة الإلكترونية
6.80 في المائة	توفر خصائص لذوي الاعاقة عبر البوابة الإلكترونية
25.38 في المائة	توفر اللغات على التطبيقات النقالة
11.03 في المائة	توفير وسيلة لآراء المستخدم عبر النقال
2.49 في المائة	توفر خصائص لذوي الاعاقة عبر النقال
21.28 في المائة	التشغيل البيئي بين القنوات
47.50 في المائة	مستوى الأمن على القنوات
55.00 في المائة	مستوى توفر البيانات المفتوحة
40.00 في المائة	صيغة تقديم البيانات المفتوحة

يشير الجدول إلى القيم المناسبة إجمالاً في توفر الخدمات الإلكترونية، ولا سيما من خلال البوابة الإلكترونية. وتجدر الإشارة إلى إمكانية بذل جهود إضافية لإتاحة وسائل الحصول على آراء المستخدمين، ومراعاة متطلبات الأشخاص ذوي الإعاقة في تصميم الخدمات الإلكترونية وذلك عبر البوابة والتطبيقات النقالة.

4- المؤشرات الفرعية لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها

القيمة	المؤشر الفرعي لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها
11.65 في المائة	مستوى استخدام الخدمات
40.65 في المائة	مستوى الاستخدام في المؤسسات
31.49 في المائة	رضا المستخدم

تبيّن القيم السابقة المستوى المناسب لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم عنها، مع إمكانية تعزيز الجهود المبذولة لرفع مستوى الاستخدام وتحسين رضا المستخدم عنها، وتوفير البيانات اللازمة لقياس ذلك.

5- مؤشرات الأداء الرئيسية لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم

القيمة	مؤشر الأداء الرئيسي لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم
24.90 في المائة	مستوى الاستخدام عبر البوابة الإلكترونية
2.81 في المائة	مستوى الاستخدام عبر النقال
57.94 في المائة	الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر البوابة الإلكترونية
29.12 في المائة	الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر النقال
13.85 في المائة	مستوى رضا المستخدم عبر البوابة الإلكترونية
43.26 في المائة	مستوى رضا المستخدم عبر النقال

يشير الجدول السابق إلى القيم المناسبة لاستخدام الخدمات الإلكترونية عبر البوابات الإلكترونية، مع ضرورة تحسين مستوى الاستخدام عبر النقال، وتعزيز مستوى رضا المستخدم عبر البوابة الإلكترونية.

6- المؤشرات الفرعية للوصول إلى الجمهور

القيمة	المؤشر الفرعي للوصول إلى الجمهور
29.75 في المائة	التسويق والتوعية
46.67 في المائة	تطوير الإمكانيات

تبيّن قيم المؤشرات السابقة إلى توفر مستوى مناسب من الإمكانيات لدعم الأفراد والأعمال في استخدام الخدمات الإلكترونية، مع إمكانية تعزيز حملات التوعية والتسويق الإلكترونية وغير الإلكترونية المرافقة لإطلاق الخدمات الإلكترونية الجديدة.

7- مؤشرات الأداء الرئيسية للوصول إلى الجمهور

القيمة	مؤشر الأداء الرئيسي للوصول إلى الجمهور
28.32 في المائة	نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق
33.11 في المائة	نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق في المؤسسات
46.67 في المائة	توفر أدوات لدعم الأفراد

كما ذكر أعلاه، تبيّن قيم مؤشرات الأداء الرئيسية أهمية زيادة مستوى حملات التسويق المرافقة للخدمات الإلكترونية الجديدة. كما يظهر الجدول المستوى المناسب لأدوات دعم الأفراد أثناء استخدام الخدمات، وإمكانية تطوير تلك الأدوات نحو توفير المحادثة الحية 24/7 للخدمات الإلكترونية والنقالة.

جيم- البحرين

2020	2019	
51.71 في المائة	38.06 في المائة	القيمة الإجمالية للمؤشر
5	4	الترتيب الإقليمي
74	41	عدد الخدمات المقيّمة
17	2	عدد المؤسسات المقيّمة
75	59	عدد الخدمات المتاحة

يبين الجدول التالي توزع الخدمات المقيّمة بحسب القطاع، ويبدو من الجدول أن هذه الخدمات قد شملت مجالاً واسعاً من القطاعات الحكومية.

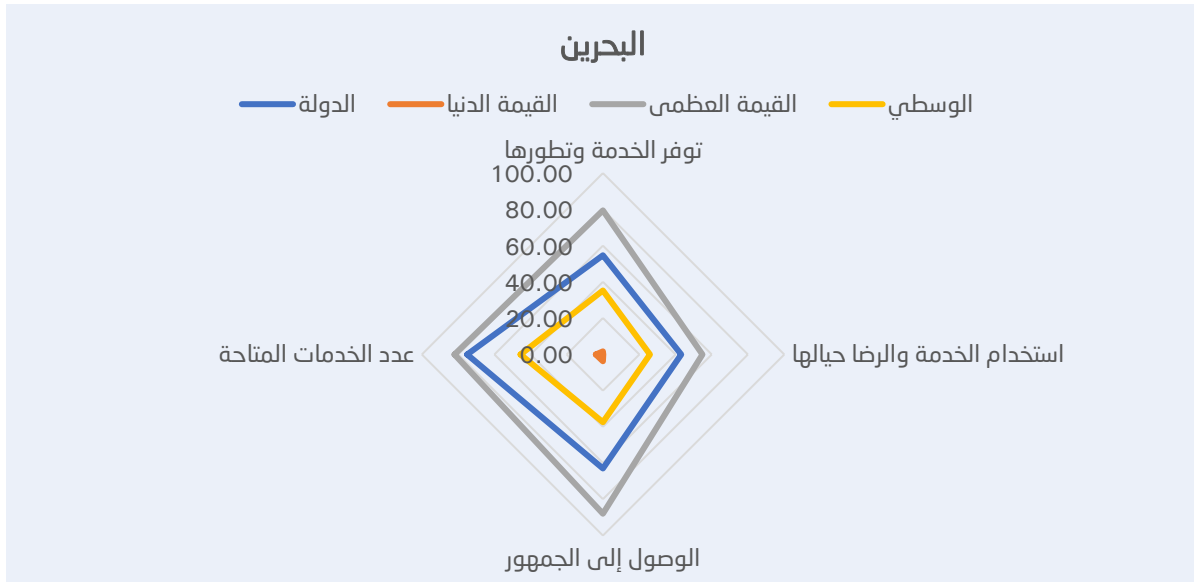
عدد الخدمات	القطاع
11	الشؤون الحكومية المشتركة
10	التجارة والصناعة
9	النقل/المرور/الشرطة
8	التعليم
6	الصحة
6	الداخلية
4	العمل
4	الشؤون البلدية
4	الشؤون الاجتماعية
4	المرافق
2	المالية
2	الهجرة
2	العدل
2	السياحة
74	الإجمالي

1- قيم الركائز الأساسية للمؤشر

يبين الجدول التالي قيم الركائز الأساسية الثلاث التي تم الحصول عليها في العام 2020.

القيمة في العام 2020	الرؤية الأساسية
54.65 في المائة	توفر الخدمة وتطورها
43.13 في المائة	استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها
62.98 في المائة	الوصول إلى الجمهور

ويمكن مقارنة هذه القيم بالوسطى الإقليمي والحد الأدنى والأعلى للقيم التي تم تسجيلها وفق مخطط راداري يتضمن عناصر التقييم الأربعة للمؤشر، وهي: عدد الخدمات المتاحة، وتوفر الخدمة وتطورها، واستخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها، ومدى الوصول إلى الجمهور.



وتظهر من هذا المخطط القيم الجيدة لهذه العناصر مقارنةً بوسطى المنطقة العربية وبالأخص عدد الخدمات الإلكترونية المتاحة.

تتألف كل ركيزة أساسية من مجموعة من المؤشرات الفرعية التي بدورها تُبنى على مجموعة من مؤشرات الأداء الرئيسية.

2- المؤشرات الفرعية لتوفر الخدمة وتطورها

القيمة	المؤشر الفرعي لتوفر الخدمة وتطورها
46.34 في المائة	توفر الخدمة وتطورها عبر البوابة الإلكترونية
60.04 في المائة	توفر الخدمة وتطورها عبر النقال
58.74 في المائة	قابلية الوصول إلى القنوات
56.64 في المائة	التزويد بالبيانات المفتوحة

يُلاحظ من الجدول السابق القيم الجيدة لمؤشرات توفر الخدمة وتطورها وبالأخص توفر هذه الخدمات عبر النقال وقابلية الوصول إلى القنوات.

3- مؤشرات الأداء الرئيسية لتوفر الخدمة وتطورها

القيمة	مؤشر الأداء الرئيسي لتوفر الخدمة وتطورها
82.69 في المائة	مستوى تطور الخدمات على البوابة الإلكترونية
10.00 في المائة	توفر ميزات التخصيص في صفحات الويب المتاحة للمستخدمين
79.07 في المائة	مستوى تطور الخدمات النقالة
58.31 في المائة	مستوى توفر الخدمات النقالة
25.46 في المائة	توفر التطبيقات على المنصات النقالة
69.35 في المائة	توفر اللغات على البوابة الإلكترونية
85.74 في المائة	توفير وسيلة لآراء المستخدم عبر البوابة الإلكترونية
54.06 في المائة	توفر خصائص لذوي الاعاقة عبر البوابة الإلكترونية
66.67 في المائة	توفر اللغات على التطبيقات النقالة
79.93 في المائة	توفير وسيلة لآراء المستخدم عبر النقال
48.92 في المائة	توفر خصائص لذوي الاعاقة عبر النقال
7.35 في المائة	التشغيل البيئي بين القنوات
71.00 في المائة	مستوى الأمن على القنوات
61.05 في المائة	مستوى توفر البيانات المفتوحة
52.22 في المائة	صيفة تقديم البيانات المفتوحة

يشير الجدول إلى القيم المرتفعة لمؤشرات الأداء الرئيسية لتوفر الخدمة وتطورها، وأهمية بذل المزيد من الجهود فيما يتعلق بتوفير ميزات التخصيص في صفحات الويب للمستخدمين النهائيين وتعزيز التشغيل البيئي بين القنوات.

4- المؤشرات الفرعية لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها

القيمة	المؤشر الفرعي لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها
32.18 في المائة	مستوى استخدام الخدمات
49.01 في المائة	مستوى الاستخدام في المؤسسات
45.67 في المائة	رضا المستخدم

تبيّن القيم المذكورة سابقاً الجهود المهمة المبذولة لتحسين استخدام الخدمة ورضا المستخدم. وتجدر الإشارة إلى إمكانية تعزيز مستوى استخدام الخدمات من خلال تشجيع الأفراد والأعمال على الاستخدام وتوفير الوسائل اللازمة لإعلامهم بتوفرها.

5- مؤشرات الأداء الرئيسية لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم

القيمة	مؤشر الأداء الرئيسي لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم
56.31 في المائة	مستوى الاستخدام عبر البوابة الإلكترونية
16.10 في المائة	مستوى الاستخدام عبر النقال
56.16 في المائة	الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر البوابة الإلكترونية
44.24 في المائة	الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر النقال
54.31 في المائة	مستوى رضا المستخدم عبر البوابة الإلكترونية
39.90 في المائة	مستوى رضا المستخدم عبر النقال

يشير الجدول السابق إلى القيم الجيدة لمؤشرات الأداء الرئيسية لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها، مع أهمية تعزيز مستوى رضا المستخدم عبر النقال والعمل على جمع البيانات المتعلقة بقياس هذا الجانب.

6- المؤشرات الفرعية للوصول إلى الجمهور

القيمة	المؤشر الفرعي للوصول إلى الجمهور
72.95 في المائة	التسويق والتوعية
53.00 في المائة	تطوير الإمكانيات

تشير قيم الجدول السابق إلى الجهود المبذولة على مستوى التسويق والتوعية حول الخدمات الإلكترونية المتاحة.

7- مؤشرات الأداء الرئيسية للوصول إلى الجمهور

القيمة	مؤشر الأداء الرئيسي للوصول إلى الجمهور
83.67 في المائة	نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق
47.96 في المائة	نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق في المؤسسات
53.00 في المائة	توفر أدوات لدعم الأفراد

تبيّن قيم مؤشرات الأداء الرئيسية المستوى المرتفع جداً لنسبة الخدمات المرفقة بحملات تسويق إلكترونية أو غير إلكترونية. كما تبيّن إمكانية تعزيز توفر أدوات دعم الأفراد أثناء استخدامهم للخدمات المقدّمة عبر القنوات الإلكترونية.

دال- الجمهورية العربية السورية

2020	2019	
12.58 في المائة	6.59 في المائة	القيمة الإجمالية للمؤشر
11	11	الترتيب الإقليمي
12	22	عدد الخدمات المقيّمة
11	17	عدد المؤسسات المقيّمة
22	22	عدد الخدمات المتاحة

يبين الجدول التالي توزّع الخدمات المقيّمة بحسب القطاع، ويبدو من الجدول أن الخدمات الإلكترونية شملت بعض القطاعات الحكومية مع إمكانية زيادة عدد هذه الخدمات لتشمل مجالاً أوسع من القطاعات الحكومية.

عدد الخدمات	القطاع
3	التعليم
3	السياحة
2	النقل/المرور/الشرطة
2	المرافق
1	الشؤون الحكومية المشتركة
1	الصحة
12	الإجمالي

1- قيم الركائز الأساسية للمؤشر

يبين الجدول التالي قيم الركائز الأساسية الثلاث التي تمّ الحصول عليها في العام 2020.

القيمة في العام 2020	الركيزة الأساسية
17.15 في المائة	توفر الخدمة وتطورها
3.51 في المائة	استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها
21.59 في المائة	الوصول إلى الجمهور

ويمكن مقارنة هذه القيم بالوسطى الإقليمي والحد الأدنى والأعلى للقيم التي تم تسجيلها وفق مخطط راداري يتضمن عناصر التقييم الأربعة للمؤشر، وهي: عدد الخدمات المتاحة، وتوفر الخدمة وتطورها، واستخدام الخدمة والرضا حيالها، ومدى الوصول إلى الجمهور.



ويظهر من هذا المخطط أن قيم الأبعاد الأربعة تقع تحت المنحنى الوسطى الإقليمي، وهذا يشير إلى إمكانية بذل المزيد من الجهود لتحسين قيم الأبعاد الأربعة، وبالأخص فيما يتعلق بركيزة استخدام الخدمة والرضا حيالها.

تتألف كل ركيزة أساسية من مجموعة من المؤشرات الفرعية التي بدورها تُبنى على مجموعة من مؤشرات الأداء الرئيسية.

2- المؤشرات الفرعية لتوفر الخدمة وتطورها

المؤشر الفرعي لتوفر الخدمة وتطورها	القيمة
توفر الخدمة وتطورها عبر البوابة الإلكترونية	34.41 في المائة
توفر الخدمة وتطورها عبر النقال	7.99 في المائة
قابلية الوصول إلى القنوات	7.93 في المائة
التزويد بالبيانات المفتوحة	7.26 في المائة

يُلاحظ من الجدول السابق المستوى المناسب لتوفر الخدمات عبر البوابة الإلكترونية، مع ضرورة بذل المزيد من الجهود المتعلقة لتوفير الخدمات الإلكترونية عبر التطبيقات النقالة، وتحسين قابلية الوصول إلى القنوات، وتوفير البيانات المفتوحة بصيغة مناسبة للمعالجة آلياً.

3- مؤشرات الأداء الرئيسية لتوفر الخدمة وتطورها

القيمة	مؤشر الأداء الرئيسي لتوفر الخدمة وتطورها
13.83 في المائة	مستوى تطور الخدمات على البوابة الإلكترونية
55.00 في المائة	توفر ميزات التخصيص في صفحات الويب المتاحة للمستخدمين
11.67 في المائة	مستوى تطور الخدمات النقالة
7.98 في المائة	مستوى توفر الخدمات النقالة
0.65 في المائة	توفر التطبيقات على المنصات النقالة
6.53 في المائة	توفر اللغات على البوابة الإلكترونية
2.49 في المائة	توفير وسيلة لآراء المستخدم عبر البوابة الإلكترونية
0.00 في المائة	توفر خصائص لذوي الإعاقة عبر البوابة الإلكترونية
6.18 في المائة	توفر اللغات على التطبيقات النقالة
2.49 في المائة	توفير وسيلة لآراء المستخدم عبر النقال
0.00 في المائة	توفر خصائص لذوي الإعاقة عبر النقال
0.00 في المائة	التشغيل البيئي بين القنوات
39.17 في المائة	مستوى الأمن على القنوات
10.53 في المائة	مستوى توفر البيانات المفتوحة
4.00 في المائة	صيغة تقديم البيانات المفتوحة

يشير الجدول إلى قيم جيدة فيما يتعلق بميزات التخصيص على صفحات الويب للمستخدمين النهائيين ومستوى الأمن على القنوات، مع ضرورة توفير خصائص لذوي الإعاقة سواء عبر البوابة الإلكترونية أو التطبيقات النقالة، بالإضافة إلى توفير تطبيقات الهاتف النقال على المنصات المختلفة وخاصية التشغيل البيئي بين القنوات الإلكترونية المختلفة التي تُقدّم الخدمات من خلالها.

4- المؤشرات الفرعية لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها

القيمة	المؤشر الفرعي لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها
2.63 في المائة	مستوى استخدام الخدمات
10.53 في المائة	مستوى الاستخدام في المؤسسات
0.43 في المائة	رضا المستخدم

تبيّن القيم السابقة ضرورة العمل على رفع مستوى استخدام الخدمات المتاحة ورضا المستخدم حيالها.

5- مؤشرات الأداء الرئيسية لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم

القيمة	مؤشر الأداء الرئيسي لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم
0.18 في المائة	مستوى الاستخدام عبر البوابة الإلكترونية
4.27 في المائة	مستوى الاستخدام عبر النقال
13.51 في المائة	الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر البوابة الإلكترونية
8.54 في المائة	الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر النقال
1.08 في المائة	مستوى رضا المستخدم عبر البوابة الإلكترونية
0.00 في المائة	مستوى رضا المستخدم عبر النقال

يشير الجدول السابق إلى أهمية بذل المزيد من الجهود لرفع مستوى استخدام الخدمات سواء عبر البوابة الإلكترونية أو النقال ورضا المستخدمين حيالها. كما تجدر الإشارة إلى ضرورة توفير البيانات المتعلقة برضا المستخدم، وأخذ ذلك في الحسبان في مراحل تصميم الخدمات.

6- المؤشرات الفرعية للوصول إلى الجمهور

القيمة	المؤشر الفرعي للوصول إلى الجمهور
6.19 في المائة	التسويق والتوعية
37.00 في المائة	تطوير الإمكانيات

تبيّن قيم المؤشرات السابقة أهمية زيادة حملات التسويق والتوعية المتعلقة بالخدمات الإلكترونية.

7- مؤشرات الأداء الرئيسية للوصول إلى الجمهور

القيمة	مؤشر الأداء الرئيسي للوصول إلى الجمهور
5.27 في المائة	نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق
8.33 في المائة	نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق في المؤسسات
37.00 في المائة	توفر أدوات لدعم الأفراد

تبيّن قيم مؤشرات الأداء الرئيسية إلى توفر مستوى مناسب من الأدوات لدعم الأفراد، مع إمكانية تعزيز تلك الأدوات وتطويرها. كما يلاحظ أهمية زيادة حملات التسويق والتوعية المتعلقة بالخدمات الإلكترونية الجديدة.

هاء- السودان

2020	2019	
9.12 في المائة	18.09 في المائة	القيمة الإجمالية للمؤشر
13	9	الترتيب الإقليمي
7	17	عدد الخدمات المقيّمة
4	3	عدد المؤسسات المقيّمة
7	34	عدد الخدمات المتاحة

يبين الجدول التالي توزع الخدمات المقيّمة بحسب القطاع، ويبدو من الجدول أنّ الخدمات المقيّمة شملت عدداً محدوداً من القطاعات الحكومية. وقد يكون من المفيد النظر في التوسع في الخدمات الإلكترونية بحيث تشمل مجالاً أوسع من القطاعات الحكومية المختلفة.

عدد الخدمات	القطاع
4	النقل/المرور/الشرطة
2	التجارة والصناعة
1	الصحة
7	الإجمالي

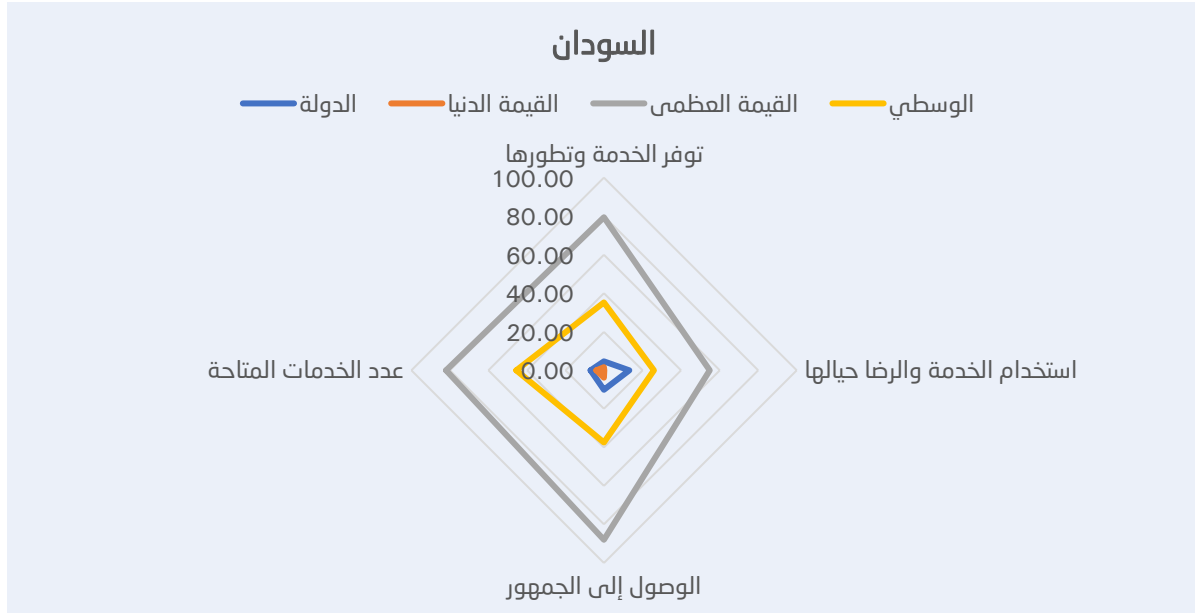
1- قيم الركائز الأساسية للمؤشر

يبين الجدول التالي قيم الركائز الأساسية الثلاث التي تمّ الحصول عليها في العام 2020.

القيمة في العام 2020	الركيزة الأساسية
4.64 في المائة	توفر الخدمة وتطورها
13.10 في المائة	استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها
10.10 في المائة	الوصول إلى الجمهور

يمكن مقارنة هذه القيم بالوسطى الإقليمي والحد الأدنى والأعلى للقيم التي تمّ تسجيلها وفق مخطط راداري يتضمن عناصر التقييم الأربعة للمؤشر، وهي: عدد الخدمات المتاحة⁹، وتوفر الخدمة وتطورها، واستخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها، ومدى الوصول إلى الجمهور.

9 لم يتم إرسال عدد الخدمات المتاحة، لذلك تم اعتبار عدد الخدمات المقيّمة.



يظهر من هذا المخطط أن قيم كافة الركائز أدنى من الوسطي الاقليمي، مما يشير إلى ضرورة التوسع في عدد الخدمات الإلكترونية مع التركيز على الاستخدام والوصول إلى الجمهور.

تتألف كل ركيزة أساسية من مجموعة من المؤشرات الفرعية التي بدورها تُبنى على مجموعة من مؤشرات الأداء الرئيسية.

2- المؤشرات الفرعية لتوفر الخدمة وتطورها

القيمة	المؤشر الفرعي لتوفر الخدمة وتطورها
6.80 في المائة	توفر الخدمة وتطورها عبر البوابة الإلكترونية
3.50 في المائة	توفر الخدمة وتطورها عبر النقال
3.42 في المائة	قابلية الوصول إلى القنوات
3.50 في المائة	التزويد بالبيانات المفتوحة

يُلاحظ من الجدول السابق أن قيم المؤشرات الفرعية لتوفر الخدمة وتطورها منخفضة، وهذا يعود أساساً إلى العدد المنخفض للخدمات الإلكترونية التي تم تقييمها. ويمكن الإشارة إلى ضرورة التركيز على تطوير الخدمات التي يغطيها المؤشر والتي تُقدّم للأفراد أو للأعمال، مع إيلاء البيانات المفتوحة الاهتمام الكافي.

3- مؤشرات الأداء الرئيسية لتوفّر الخدمة وتطورها

القيمة	مؤشر الأداء الرئيسي لتوفر الخدمة وتطورها
8.61 في المائة	مستوى تطور الخدمات على البوابة الإلكترونية
5.00 في المائة	توفر ميزات التخصيص في صفحات الويب المتاحة للمستخدمين
2.65 في المائة	مستوى تطور الخدمات النقالة
5.31 في المائة	مستوى توفر الخدمات النقالة
1.59 في المائة	توفر التطبيقات على المنصات النقالة
4.64 في المائة	توفر اللغات على البوابة الإلكترونية
1.58 في المائة	توفير وسيلة لآراء المستخدم عبر البوابة الإلكترونية
0.00 في المائة	توفر خصائص لذوي الإعاقة عبر البوابة الإلكترونية
4.69 في المائة	توفر اللغات على التطبيقات النقالة
0.00 في المائة	توفير وسيلة لآراء المستخدم عبر النقال
0.00 في المائة	توفر خصائص لذوي الإعاقة عبر النقال
2.84 في المائة	التشغيل البيئي بين القنوات
11.67 في المائة	مستوى الأمن على القنوات
5.00 في المائة	مستوى توفر البيانات المفتوحة
2.00 في المائة	صيغة تقديم البيانات المفتوحة

يشير الجدول إلى أهمية العمل على توفير ميزات التخصيص في صفحات الوب للمستخدمين النهائيين، وتوفير خصائص مناسبة للأشخاص ذوي الإعاقة والحصول على آراء المستخدم. يُضاف إلى ذلك ضرورة توفير البيانات المفتوحة وتقديمها عبر الإنترنت بصيغ ملائمة للقراءة الآلية.

4- المؤشرات الفرعية لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها

القيمة	المؤشر الفرعي لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها
2.65 في المائة	مستوى استخدام الخدمات
13.04 في المائة	مستوى الاستخدام في المؤسسات
18.36 في المائة	رضا المستخدم

تبيّن القيم السابقة أهمية رفع مستوى استخدام الخدمات الإلكترونية مع الحرص على الحصول على رضا المستخدم حيال الخدمات المقدمة.

5- مؤشرات الأداء الرئيسية لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم

القيمة	مؤشر الأداء الرئيسي لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم
6.63 في المائة	مستوى الاستخدام عبر البوابة الإلكترونية
0.00 في المائة	مستوى الاستخدام عبر النقال
16.03 في المائة	الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر البوابة الإلكترونية
11.05 في المائة	الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر النقال
1.04 في المائة	مستوى رضا المستخدم عبر البوابة الإلكترونية
29.9 في المائة	مستوى رضا المستخدم عبر النقال

يشير الجدول السابق إلى ضرورة تعزيز استخدام الخدمات الإلكترونية عموماً ولاسيما من خلال التطبيقات النقالة.

6- المؤشرات الفرعية للوصول إلى الجمهور

القيمة	المؤشر الفرعي للوصول إلى الجمهور
8.62 في المائة	التسويق والتوعية
11.58 في المائة	تطوير الإمكانيات

تبيّن قيم المؤشرات السابقة ضرورة زيادة حملات التسويق والتوعية بالخدمات الإلكترونية الجديدة وتوفير الإمكانيات المناسبة لدعم الأفراد في استخدام هذه الخدمات.

7- مؤشرات الأداء الرئيسية للوصول إلى الجمهور

القيمة	مؤشر الأداء الرئيسي للوصول إلى الجمهور
6.55 في المائة	نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق
13.45 في المائة	نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق في المؤسسات
11.58 في المائة	توفر أدوات لدعم الأفراد

تبيّن قيم مؤشرات الأداء الرئيسية للوصول إلى الجمهور ضرورة تعزيز حملات التسويق للخدمات الإلكترونية الجديدة وتطوير أدوات الدعم المناسبة للأفراد مثل توفر المحادثة الحية 7/24.

واو- العراق¹⁰

2020	2019	
2.34 في المائة	18.96 في المائة	القيمة الإجمالية للمؤشر
15	8	الترتيب الإقليمي
4	34	عدد الخدمات المقيّمة
3	9	عدد المؤسسات المقيّمة
4	34	عدد الخدمات المتاحة

يبين الجدول التالي توزع الخدمات المقيّمة بحسب القطاع، ويبدو من الجدول أن عدد الخدمات المقيّمة كان محدوداً جداً وقد شمل قطاعات حكومية محدودة.

عدد الخدمات	القطاع
2	الشؤون الحكومية المشتركة
1	العدل
1	الشؤون البلدية
4	الإجمالي

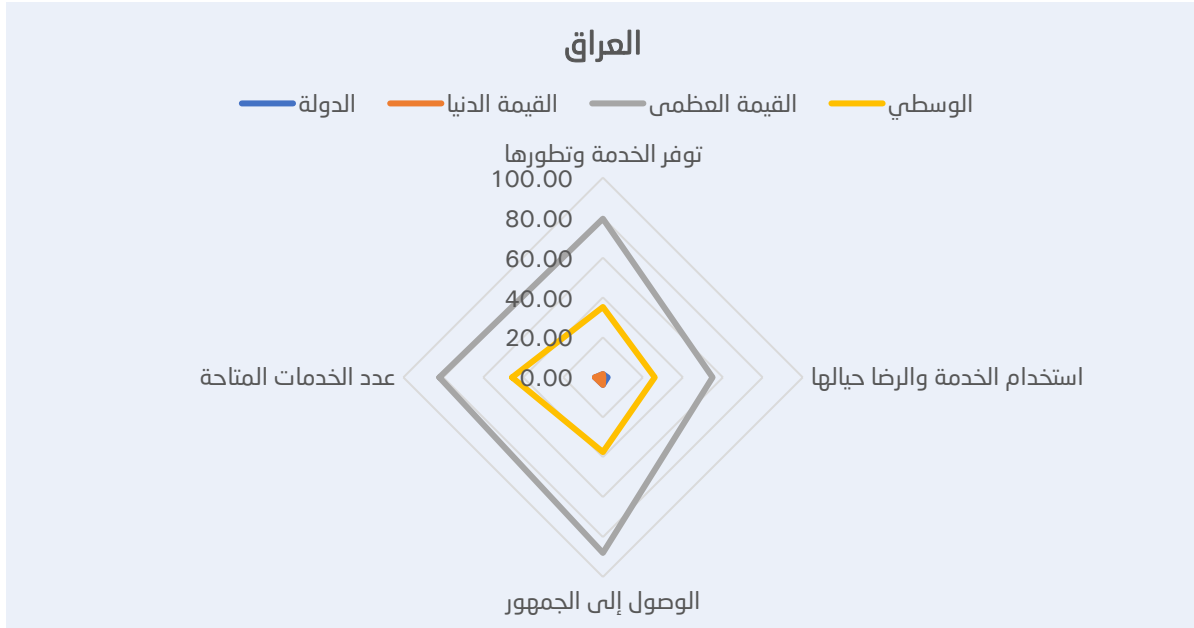
1- قيم الركائز الأساسية للمؤشر

يبين الجدول التالي قيم الركائز الأساسية الثلاث التي تم الحصول عليها في العام 2020.

القيمة في العام 2020	الركيزة الأساسية
1.62 في المائة	توفر الخدمة وتطويرها
2.31 في المائة	استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها
3.82 في المائة	الوصول إلى الجمهور

ويمكن مقارنة هذه القيم بالوسطى الإقليمي والحد الأدنى والأعلى للقيم التي تم تسجيلها وفق مخطط راداري يتضمن عناصر التقييم الأربعة للمؤشر، وهي: عدد الخدمات المتاحة، وتوفر الخدمة وتطويرها، واستخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها، ومدى الوصول إلى الجمهور.

10 معظم قيم المؤشر الرئيسية والفرعية منخفضة نتيجة لعدم الحصول على استمارات وبيانات كافية تتيح معالجتها وقياسها وعرضها.



يظهر من هذا المخطط أن قيم العناصر الأربعة منخفضة بالمقارنة مع وسطي المنطقة العربية، مع ضرورة بذل المزيد من الجهود في توفير عدد أكبر من الخدمات الإلكترونية مرفقة بحملات تسويق وتوعية.

تتألف كل ركيزة أساسية من مجموعة من المؤشرات الفرعية التي بدورها تُبنى على مجموعة من مؤشرات الأداء الرئيسية.

2- المؤشرات الفرعية لتوفر الخدمة وتطورها

المؤشر الفرعي لتوفر الخدمة وتطورها	القيمة
توفر الخدمة وتطورها عبر البوابة الإلكترونية	1.09 في المائة
توفر الخدمة وتطورها عبر النقال	0.76 في المائة
قابلية الوصول إلى القنوات	1.15 في المائة
التزويد بالبيانات المفتوحة	7.50 في المائة

يُلاحظ من الجدول السابق ضرورة العمل على توفير المزيد من الخدمات الإلكترونية سواء عبر البوابة الإلكترونية أو النقال مع رفع مستوى الوصول إلى الخدمات عبر القنوات المختلفة. كما تجدر الإشارة إلى أهمية تحسين مستوى التزويد بالبيانات المفتوحة عبر المؤسسات الحكومية.

3- مؤشرات الأداء الرئيسية لتوفّر الخدمة وتطورها

القيمة	مؤشر الأداء الرئيسي لتوفر الخدمة وتطورها
2.17 في المائة	مستوى تطوّر الخدمات على البوابة الإلكترونية
0.00 في المائة	توفر ميزات التخصيص في صفحات الويب المتاحة للمستخدمين
0.00 في المائة	مستوى تطوّر الخدمات النقالة
1.89 في المائة	مستوى توفر الخدمات النقالة
0.00 في المائة	توفر التطبيقات على المنصات النقالة
2.73 في المائة	توفر اللغات على البوابة الإلكترونية
1.82 في المائة	توفير وسيلة لآراء المستخدم عبر البوابة الإلكترونية
0.00 في المائة	توفر خصائص لذوي الاعاقة عبر البوابة الإلكترونية
1.91 في المائة	توفر اللغات على التطبيقات النقالة
0.00 في المائة	توفير وسيلة لآراء المستخدم عبر النقال
0.00 في المائة	توفر خصائص لذوي الاعاقة عبر النقال
0.00 في المائة	التشغيل البيئي بين القنوات
2.93 في المائة	مستوى الأمن على القنوات
8.00 في المائة	مستوى توفر البيانات المفتوحة
7.00 في المائة	صيغة تقديم البيانات المفتوحة

يشير الجدول إلى ضرورة توفير المزيد من الخدمات الحكومية الإلكترونية وأتمتة مراحلها الفرعية، مع الأخذ بعين الاعتبار توفير وسائل الحصول على آراء المستخدمين ومراعاة متطلبات الأشخاص ذوي الإعاقة لتمكينهم من النفاذ إلى الخدمات.

4- المؤشرات الفرعية لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها

القيمة	المؤشر الفرعي لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها
0.73 في المائة	مستوى استخدام الخدمات
7.07 في المائة	مستوى الاستخدام في المؤسسات
0.72 في المائة	رضا المستخدم

تبيّن القيم السابقة للمؤشرات الفرعية لاستخدام الخدمة والرضا حيالها ضرورة رفع مستوى الاستخدام للخدمات.

5- مؤشرات الأداء الرئيسية لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم

القيمة	مؤشر الأداء الرئيسي لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم
1.82 في المائة	مستوى الاستخدام عبر البوابة الإلكترونية
0.00 في المائة	مستوى الاستخدام عبر النقال
10.53 في المائة	الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر البوابة الإلكترونية
4.76 في المائة	الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر النقال
1.79 في المائة	مستوى رضا المستخدم عبر البوابة الإلكترونية
0.00 في المائة	مستوى رضا المستخدم عبر النقال

يشير الجدول السابق إلى ضرورة رفع مستوى استخدام الخدمات الحكومية الإلكترونية، مع الاهتمام بمستوى رضا المستخدم حيال هذه الخدمات.

6- المؤشرات الفرعية للوصول إلى الجمهور

القيمة	المؤشر الفرعي للوصول إلى الجمهور
1.32 في المائة	التسويق والتوعية
6.32 في المائة	تطوير الإمكانيات

تبيّن قيم المؤشرات الفرعية السابقة للوصول إلى الجمهور ضرورة إطلاق حملات تسويق وتوعية إلكترونية أو غير إلكترونية مرافقة للخدمات الإلكترونية الجديدة.

7- مؤشرات الأداء الرئيسية للوصول إلى الجمهور

القيمة	مؤشر الأداء الرئيسي للوصول إلى الجمهور
1.08 في المائة	نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق
1.88 في المائة	نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق في المؤسسات
6.32 في المائة	توفر أدوات لدعم الأفراد

كما ذكر أعلاه، تبيّن قيم مؤشرات الأداء الرئيسية للوصول إلى الجمهور ضرورة إطلاق حملات تسويق وتوعية سواء إلكترونية أو غير إلكترونية مرافقة لأي خدمة حكومية إلكترونية جديدة يتم إطلاقها. كما تجدر الإشارة إلى أهمية تحسين توفر أدوات دعم الأفراد لمساعدتهم أثناء استخدام الخدمات الإلكترونية، مثل المحادثة الحية 7/24 والدعم عبر البريد الإلكتروني.

زاي- الكويت

2020	2019	
33.74 في المائة	-	القيمة الإجمالية للمؤشر
6	-	الترتيب الإقليمي
44	-	عدد الخدمات المقيمة
13	-	عدد المؤسسات المقيمة
44	-	عدد الخدمات المتاحة

أ. لم يتم الحصول على قائمة الخدمات المتاحة فتم اعتبار عدد الخدمات المتاحة مساوياً لعدد الخدمات المقيمة.

يبين الجدول التالي توزع الخدمات المقيمة بحسب القطاع، ويبدو من الجدول أن الخدمات المقيمة قد شملت مجالاً واسعاً من القطاعات الحكومية مع إمكانية زيادة عدد الخدمات في كل قطاع.

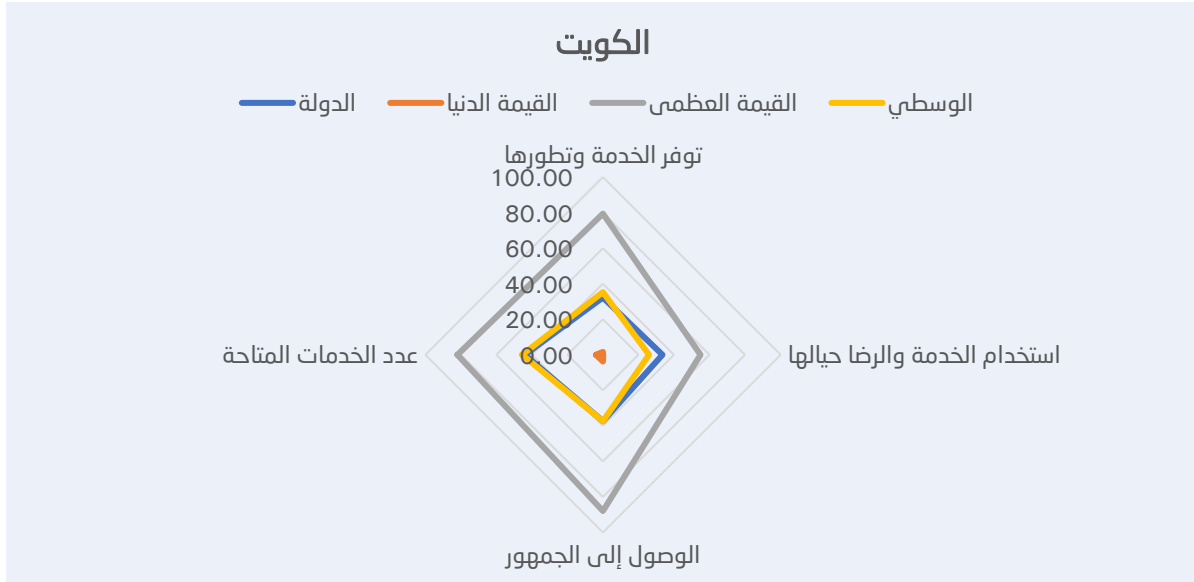
عدد الخدمات	القطاع
10	الشؤون الحكومية المشتركة
7	التجارة والصناعة
6	التعليم
6	الصحة
4	العمل
3	الداخلية
2	السياحة
2	النقل/المرور/الشرطة
1	الهجرة
1	العدل
1	الشؤون البلدية
1	الشؤون الاجتماعية
44	الإجمالي

1- قيم الركائز الأساسية للمؤشر

يبين الجدول التالي قيم الركائز الأساسية الثلاث التي تم الحصول عليها في العام 2020.

القيمة في العام 2020	الركيزة الأساسية
32.22 في المائة	توفر الخدمة وتطويرها
33.43 في المائة	استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها
37.40 في المائة	الوصول إلى الجمهور

ويمكن مقارنة هذه القيم مع الوسطي الإقليمي والحد الأدنى والأعلى للقيم التي تم تسجيلها وفق مخطط راداري يتضمّن عناصر التقييم الأربعة للمؤشّر، وهي: عدد الخدمات المتاحة، وتوفّر الخدمة وتطوّرها، واستخدام الخدمة ورضا حيالها، ومدى الوصول إلى الجمهور.



تظهر من هذا المخطط القيمة الجيدة لاستخدام الخدمة والرضا حيالها، بالإضافة إلى قيم مناسبة من العناصر الثلاثة الأخرى مقارنة بالقيم الوسطى للمنطقة العربية.

تتألف كل ركيزة أساسية من مجموعة من المؤشرات الفرعية التي بدورها تُبنى على مجموعة من مؤشرات الأداء الرئيسية.

2- المؤشرات الفرعية لتوفّر الخدمة وتطوّرها

المؤشر الفرعي لتوفر الخدمة وتطورها	القيمة
توفر الخدمة وتطورها عبر البوابة الإلكترونية	44.78 في المائة
توفر الخدمة وتطورها عبر النقال	21.99 في المائة
قابلية الوصول إلى القنوات	21.64 في المائة
التزويد بالبيانات المفتوحة	45.26 في المائة

يُلاحظ من الجدول السابق القيم الجيدة لمؤشري توفر الخدمة وتطوّرها عبر البوابة الإلكترونية والتزويد بالبيانات المفتوحة، مع إمكانية تعزيز توفر الخدمة وتطوّرها عبر النقال وقابلية الوصول إلى الخدمات الإلكترونية عبر القنوات المختلفة.

3- مؤشرات الأداء الرئيسية لتوفر الخدمة وتطورها

القيمة	مؤشر الأداء الرئيسي لتوفر الخدمة وتطورها
49.57 في المائة	مستوى تطور الخدمات على البوابة الإلكترونية
40.00 في المائة	توفر ميزات التخصيص في صفحات الويب المتاحة للمستخدمين
27.99 في المائة	مستوى تطور الخدمات النقالة
20.32 في المائة	مستوى توفر الخدمات النقالة
13.35 في المائة	توفر التطبيقات على المنصات النقالة
34.10 في المائة	توفر اللغات على البوابة الإلكترونية
38.56 في المائة	توفير وسيلة لآراء المستخدم عبر البوابة الإلكترونية
0.91 في المائة	توفر خصائص لذوي الإعاقة عبر البوابة الإلكترونية
18.63 في المائة	توفر اللغات على التطبيقات النقالة
14.34 في المائة	توفير وسيلة لآراء المستخدم عبر النقال
1.08 في المائة	توفر خصائص لذوي الإعاقة عبر النقال
16.37 في المائة	التشغيل البيئي بين القنوات
48.57 في المائة	مستوى الأمن على القنوات
45.26 في المائة	مستوى توفر البيانات المفتوحة
45.26 في المائة	صيغة تقديم البيانات المفتوحة

يشير الجدول إلى قيم مناسبة لمعظم مؤشرات الأداء الرئيسية المتعلقة بتوفر الخدمة وتطورها عموماً، مع ضرورة العمل على توفير خصائص للأشخاص ذوي الإعاقة سواء عبر البوابة الإلكترونية أو النقال وزيادة مستوى توفر وتطور الخدمات عبر النقال مع توفير وسائل مناسبة للحصول على آراء المستخدمين.

4- المؤشرات الفرعية لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها

القيمة	المؤشر الفرعي لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها
20.16 في المائة	مستوى استخدام الخدمات
31.43 في المائة	مستوى الاستخدام في المؤسسات
41.06 في المائة	رضا المستخدم

يبين الجدول السابق القيم المناسبة للمؤشرات الفرعية لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها مع إمكانية العمل على تحسين مستوى الاستخدام عموماً وجمع البيانات المتعلقة بأرقام المعاملات المنجزة إلكترونياً.

5- مؤشرات الأداء الرئيسية لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم

القيمة	مؤشر الأداء الرئيسي لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم
40.30 في المائة	مستوى الاستخدام عبر البوابة الإلكترونية
6.74 في المائة	مستوى الاستخدام عبر النقال
40.44 في المائة	الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر البوابة الإلكترونية
25.43 في المائة	الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر النقال
41.17 في المائة	مستوى رضا المستخدم عبر البوابة الإلكترونية
40.99 في المائة	مستوى رضا المستخدم عبر النقال

يشير الجدول السابق إلى القيم المناسبة لمؤشرات الأداء الرئيسية المتعلقة باستخدام الخدمة والرضا حيالها مع ضرورة رفع مستوى الاستخدام عبر النقال.

6- المؤشرات الفرعية للوصول إلى الجمهور

القيمة	المؤشر الفرعي للوصول إلى الجمهور
33.81 في المائة	التسويق والتوعية
41.00 في المائة	تطوير الإمكانيات

تبيّن قيم المؤشرات السابقة أهمية زيادة حملات التسويق والتوعية المتعلقة بالخدمات الإلكترونية.

7- مؤشرات الأداء الرئيسية للوصول إلى الجمهور

القيمة	مؤشر الأداء الرئيسي للوصول إلى الجمهور
36.86 في المائة	نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق
26.69 في المائة	نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق في المؤسسات
41.00 في المائة	توفر أدوات لدعم الأفراد

تبيّن قيم مؤشرات الأداء الرئيسية للوصول إلى الجمهور أهمية زيادة حملات التسويق الإلكترونية أو غير الإلكترونية المرافقة للخدمات الجديدة التي يتم إطلاقها، مع أهمية تعزيز توفر أدوات الدعم للأفراد أثناء استخدامهم للخدمات الإلكترونية، مثل المحادثة الحية 7/24.

حاء- المغرب

2020	2019	
22.52 في المائة	-	القيمة الإجمالية للمؤشر
9	-	الترتيب الإقليمي
37	-	عدد الخدمات المقيّمة
11	-	عدد المؤسسات المقيّمة
37	-	عدد الخدمات المتاحة ^أ

أ. لم يتم الحصول على قائمة الخدمات المتاحة فلذلك تم اعتبار عدد الخدمات المقيّمة.

يبين الجدول التالي توزع الخدمات المقيّمة بحسب القطاع، ويبدو من الجدول أن هذه الخدمات شملت مجالاً واسعاً من القطاعات الحكومية مع إمكانية زيادة عدد هذه الخدمات في كل قطاع.

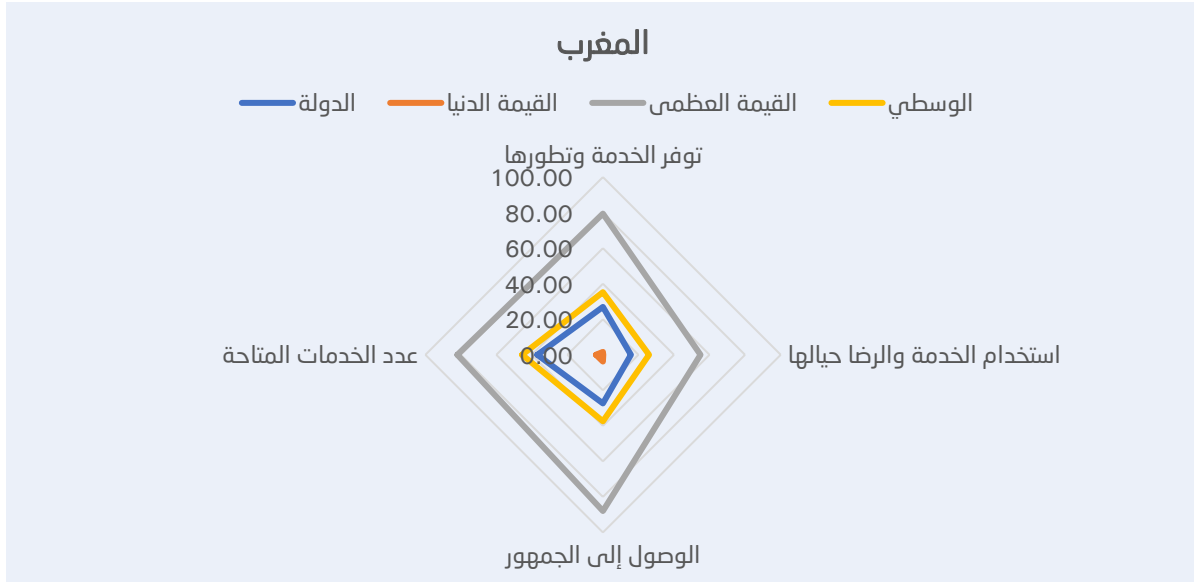
عدد الخدمات	القطاع
6	الشؤون الحكومية المشتركة
6	التعليم
5	الصحة
4	الشؤون البلدية
4	المرافق
3	الشؤون الاجتماعية
3	التجارة والصناعة
2	العمل
2	النقل/المرور/الشرطة
1	العدل
1	السياحة
37	الإجمالي

1- قيم الركائز الأساسية للمؤشر

يبين الجدول التالي قيم الركائز الأساسية الثلاث التي تم الحصول عليها في العام 2020.

القيمة في العام 2020	الركيزة الأساسية
26.93 في المائة	توفر الخدمة وتطويرها
15.68 في المائة	استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها
27.38 في المائة	الوصول إلى الجمهور

يمكن مقارنة هذه القيم بالوسطي الإقليمي والحد الأدنى والأعلى للقيم التي تم تسجيلها وفق مخطط راداري يتضمن عناصر التقييم الأربعة للمؤشر، وهي: عدد الخدمات المتاحة، وتوفّر الخدمة وتطورها، واستخدام الخدمة ورضا حيالها، ومدى الوصول إلى الجمهور.



يظهر من هذا المخطط أن قيم العناصر الأربعة تقترب نسبياً من وسطي المنطقة العربية، مما يشير إلى أهمية تعزيز الجهود المبذولة على مستوى توفير عدد أكبر من الخدمات وتطورها واستخدامها ورضا المستخدمين حيالها.

تتألف كل ركيزة أساسية من مجموعة من المؤشرات الفرعية التي بدورها تُبنى على مجموعة من مؤشرات الأداء الرئيسية.

2- المؤشرات الفرعية لتوفّر الخدمة وتطورها

المؤشر الفرعي لتوفر الخدمة وتطورها	القيمة
توفّر الخدمة وتطورها عبر البوابة الإلكترونية	34.06 في المائة
توفّر الخدمة وتطورها عبر النقال	21.69 في المائة
قابلية الوصول إلى القنوات	20.07 في المائة
التزويد بالبيانات المفتوحة	34.00 في المائة

يُلاحظ من الجدول السابق القيمة المناسبة للتزويد بالبيانات المفتوحة، مع إمكانية تحسين توفر الخدمات وتطورها سواء عبر البوابة الإلكترونية أو النقال مع زيادة قابلية الوصول إلى الخدمات عبر القنوات المختلفة.

3- مؤشرات الأداء الرئيسية لتوفر الخدمة وتطورها

القيمة	مؤشر الأداء الرئيسي لتوفر الخدمة وتطورها
43.12 في المائة	مستوى تطور الخدمات على البوابة الإلكترونية
25.00 في المائة	توفر ميزات التخصيص في صفحات الويب المتاحة للمستخدمين
18.44 في المائة	مستوى تطور الخدمات النقالة
28.99 في المائة	مستوى توفر الخدمات النقالة
13.60 في المائة	توفر التطبيقات على المنصات النقالة
35.92 في المائة	توفر اللغات على البوابة الإلكترونية
27.11 في المائة	توفير وسيلة لآراء المستخدم عبر البوابة الإلكترونية
1.24 في المائة	توفر خصائص لذوي الإعاقة عبر البوابة الإلكترونية
29.98 في المائة	توفر اللغات على التطبيقات النقالة
15.75 في المائة	توفير وسيلة لآراء المستخدم عبر النقال
1.00 في المائة	توفر خصائص لذوي الإعاقة عبر النقال
9.61 في المائة	التشغيل البيئي بين القنوات
39.83 في المائة	مستوى الأمن على القنوات
36.00 في المائة	مستوى توفر البيانات المفتوحة
32.00 في المائة	صيغة تقديم البيانات المفتوحة

يشير الجدول إلى قيم مناسبة من حيث مستوى تطور الخدمة على البوابة الإلكترونية وتوفر البيانات المفتوحة وصيغة تقديمها، كما تجدر الإشارة إلى ضرورة توفير خصائص مناسبة للأشخاص ذوي الإعاقة سواءً على البوابة الإلكترونية أو النقال، مع أهمية زيادة توفر التطبيقات على المنصات النقالة المختلفة، وتحسين التشغيل البيئي بين القنوات.

4- المؤشرات الفرعية لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها

القيمة	المؤشر الفرعي لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها
7.68 في المائة	مستوى استخدام الخدمات
25.24 في المائة	مستوى الاستخدام في المؤسسات
14.89 في المائة	رضا المستخدم

تبيّن القيم السابقة أهمية رفع مستوى استخدام الأفراد والأعمال للخدمات الحكومية الإلكترونية، مع زيادة رضا المستخدم حيالها وتوفر البيانات المتعلقة بقياس هذا الجانب.

5- مؤشرات الأداء الرئيسية لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم

القيمة	مؤشر الأداء الرئيسي لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم
19.13 في المائة	مستوى الاستخدام عبر البوابة الإلكترونية
0.05 في المائة	مستوى الاستخدام عبر النقال
46.26 في المائة	الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر البوابة الإلكترونية
11.23 في المائة	الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر النقال
2.73 في المائة	مستوى رضا المستخدم عبر البوابة الإلكترونية
23.00 في المائة	مستوى رضا المستخدم عبر النقال

يشير الجدول السابق إلى قيمة جيدة من حيث إجمالي استخدام الخدمات الحكومية الإلكترونية في المؤسسات عبر البوابة الإلكترونية، مع ضرورة رفع مستوى الاستخدام عبر النقال عموماً.

6- المؤشرات الفرعية للوصول إلى الجمهور

القيمة	المؤشر الفرعي للوصول إلى الجمهور
24.75 في المائة	التسويق والتوعية
30.00 في المائة	تطوير الإمكانيات

تبيّن قيم المؤشرات الفرعية للوصول إلى الجمهور أهمية زيادة حملات التسويق والتوعية حول الخدمات الحكومية الإلكترونية، مع إمكانية دعم تطوير الإمكانيات وبناء القدرات حول هذه الخدمات.

7- مؤشرات الأداء الرئيسية للوصول إلى الجمهور

القيمة	مؤشر الأداء الرئيسي للوصول إلى الجمهور
24.25 في المائة	نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق
25.92 في المائة	نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق في المؤسسات
30.00 في المائة	توفر أدوات لدعم الأفراد

يبين الجدول السابق أهمية زيادة حملات التسويق والتوعية حول الخدمات الحكومية الإلكترونية التي يتم إطلاقها، مع أهمية توفير المزيد من وسائل الدعم للأفراد أثناء استخدام الخدمات الإلكترونية مثل المحادثة الحية 7/24.

طاء- المملكة العربية السعودية

2020	2019	
59.99 في المائة	38.29 في المائة	القيمة الإجمالية للمؤشر
4	3	الترتيب الإقليمي
71	20	عدد الخدمات المقيّمة
19	7	عدد المؤسسات المقيّمة
77	58	عدد الخدمات المتاحة

يبين الجدول التالي توزع الخدمات المقيّمة بحسب القطاع، ويبدو من الجدول أن الخدمات المقيّمة قد شملت مجالاً واسعاً من القطاعات الحكومية المختلفة.

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

1- قيم الركائز الأساسية للمؤشر

يبين الجدول التالي قيم الركائز الأساسية الثلاث التي تم الحصول عليها في العام 2020.

القيمة في العام 2020	الرؤية الأساسية
75.42 في المائة	توفر الخدمة وتطورها
41.83 في المائة	استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها
65.47 في المائة	الوصول إلى الجمهور

يمكن مقارنة هذه القيم بالوسطى الإقليمي والحد الأدنى والأعلى للقيم التي تم تسجيلها وفق مخطط راداري يتضمن عناصر التقييم الأربعة للمؤشر، وهي: عدد الخدمات المتاحة، وتوفر الخدمة وتطورها، واستخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها، ومدى الوصول إلى الجمهور.



تظهر من هذا المخطط القيم المرتفعة لهذه العناصر الأربعة مقارنةً بالقيم الوسطى للمنطقة العربية، وبالأخص فيما يتعلق بعدد الخدمات المتاحة وتوفر الخدمة وتطورها.

تتألف كل ركنية أساسية من مجموعة من المؤشرات الفرعية التي بدورها تُبنى على مجموعة من مؤشرات الأداء الرئيسية.

2- المؤشرات الفرعية لتوفر الخدمة وتطورها

القيمة	المؤشر الفرعي لتوفر الخدمة وتطورها
87.97 في المائة	توفر الخدمة وتطورها عبر البوابة الإلكترونية
65.47 في المائة	توفر الخدمة وتطورها عبر النقال
66.98 في المائة	قابلية الوصول إلى القنوات
83.16 في المائة	التزويد بالبيانات المفتوحة

يُلاحظ من الجدول السابق القيم المرتفعة جداً للمؤشرات الفرعية لتوفر الخدمة وتطورها.

3- مؤشرات الأداء الرئيسية لتوفر الخدمة وتطورها

القيمة	مؤشر الأداء الرئيسي لتوفر الخدمة وتطورها
80.94 في المائة	مستوى تطور الخدمات على البوابة الإلكترونية
95.00 في المائة	توفر ميزات التخصيص في صفحات الويب المتاحة للمستخدمين
80.69 في المائة	مستوى تطور الخدمات النقالة
63.47 في المائة	مستوى توفر الخدمات النقالة
39.05 في المائة	توفر التطبيقات على المنصات النقالة
59.13 في المائة	توفر اللغات على البوابة الإلكترونية
76.78 في المائة	توفير وسيلة لآراء المستخدم عبر البوابة الإلكترونية
54.48 في المائة	توفر خصائص لذوي الاعاقة عبر البوابة الإلكترونية
59.60 في المائة	توفر اللغات على التطبيقات النقالة
74.96 في المائة	توفير وسيلة لآراء المستخدم عبر النقال
52.07 في المائة	توفر خصائص لذوي الاعاقة عبر النقال
64.71 في المائة	التشغيل البيئي بين القنوات
89.00 في المائة	مستوى الأمن على القنوات
76.84 في المائة	مستوى توفر البيانات المفتوحة
89.47 في المائة	صيغة تقديم البيانات المفتوحة

يشير الجدول إلى القيم المرتفعة جداً لمعظم مؤشرات الأداء الرئيسية المتعلقة بتوفر الخدمة وتطورها، مع إمكانية تعزيز توفر التطبيقات على المنصات النقالة المختلفة.

4- المؤشرات الفرعية لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها

القيمة	المؤشر الفرعي لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها
29.21 في المائة	مستوى استخدام الخدمات
51.42 في المائة	مستوى الاستخدام في المؤسسات
43.34 في المائة	رضا المستخدم

يشير الجدول السابق إلى القيم المناسبة لمستوى استخدام الخدمات ورضا المستخدم حيالها، مع إمكانية تحسين مستوى الاستخدام بشكل عام.

5- مؤشرات الأداء الرئيسية لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم

القيمة	مؤشر الأداء الرئيسي لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم
43.57 في المائة	مستوى الاستخدام عبر البوابة الإلكترونية
19.63 في المائة	مستوى الاستخدام عبر النقال
75.07 في المائة	الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر البوابة الإلكترونية
35.65 في المائة	الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر النقال
24.63 في المائة	مستوى رضا المستخدم عبر البوابة الإلكترونية
55.81 في المائة	مستوى رضا المستخدم عبر النقال

يشير الجدول السابق إلى القيمة المرتفعة جداً للاستخدام الإجمالي للخدمات في المؤسسات عبر البوابة الإلكترونية، مع إمكانية تحسين مستوى الاستخدام عبر النقال، وتحسين مستوى رضا المستخدم عبر البوابة الإلكترونية.

6- المؤشرات الفرعية للوصول إلى الجمهور

القيمة	المؤشر الفرعي للوصول إلى الجمهور
56.94 في المائة	التسويق والتوعية
74.00 في المائة	تطوير الإمكانيات

يبين الجدول السابق القيم المرتفعة فيما يتعلق بالمؤشرات الفرعية للوصول إلى الجمهور.

7- مؤشرات الأداء الرئيسية للوصول إلى الجمهور

القيمة	مؤشر الأداء الرئيسي للوصول إلى الجمهور
54.44 في المائة	نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق
62.77 في المائة	نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق في المؤسسات
74.00 في المائة	توفر أدوات لدعم الأفراد

تبين مؤشرات الأداء الرئيسية للوصول إلى الجمهور القيم المرتفعة المتعلقة بالوصول إلى الجمهور، وبالأخص توفير أدوات الدعم للأفراد أثناء استخدام الخدمات الإلكترونية، مثل المحادثة الحية 7/24.

ياء- تونس

2020	2019	
29.47 في المائة	19.00 في المائة	القيمة الإجمالية للمؤشر
8	7	الترتيب الإقليمي
33	9	عدد الخدمات المقيّمة
15	10	عدد المؤسسات المقيّمة
56	42	عدد الخدمات المتاحة

يبين الجدول التالي توزع الخدمات المقيّمة بحسب القطاع، ويبدو من الجدول أن هذه الخدمات شملت مجالاً واسعاً من القطاعات الحكومية، مع إمكانية زيادة عدد الخدمات في كل قطاع.

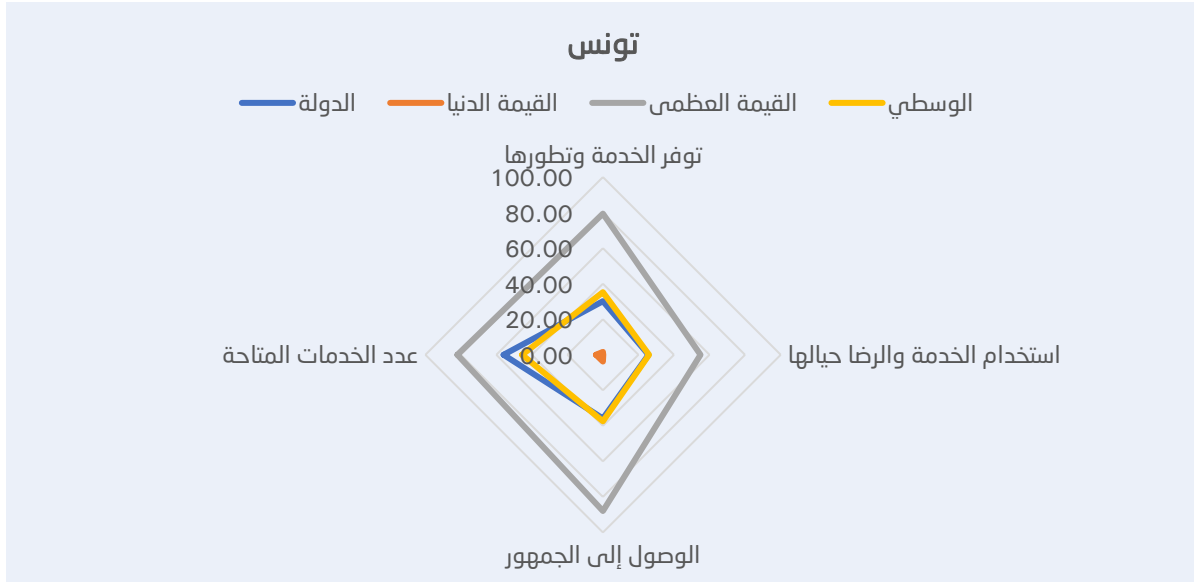
عدد الخدمات	القطاع
6	الشؤون الحكومية المشتركة
6	التعليم
4	النقل/المرور/الشرطة
3	الصحة
3	الداخلية
2	المالية
2	الشؤون البلدية
2	الشؤون الاجتماعية
2	السياحة
1	العمل
1	التجارة والصناعة
1	المرافق
33	الإجمالي

1- قيم الركائز الأساسية للمؤشر

يبين الجدول التالي قيم الركائز الأساسية الثلاث التي تم الحصول عليها في العام 2020.

القيمة في العام 2020	الركيزة الأساسية
30.14 في المائة	توفر الخدمة وتطورها
25.59 في المائة	استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها
35.87 في المائة	الوصول إلى الجمهور

يمكن مقارنة هذه القيم بالوسطى الإقليمي والحد الأدنى والأعلى للقيم التي تم تسجيلها وفق مخطط راداري يتضمن عناصر التقييم الأربعة للمؤشر، وهي: عدد الخدمات المتاحة، وتوفر الخدمة وتطورها، واستخدام الخدمة والرضا حيالها، ومدى الوصول إلى الجمهور.



يظهر من هذا المخطط أن قيم العناصر الأربعة متقاربة مع وسطى المنطقة العربية، مع زيادة نسبية متعلقة بعدد الخدمات المتاحة، مما يشير إلى إمكانية العمل لتعزيز عناصر توفر الخدمة وتطورها واستخدامها والوصول إلى الجمهور.

تتألف كل ركيزة أساسية من مجموعة من المؤشرات الفرعية التي بدورها تُبنى على مجموعة من مؤشرات الأداء الرئيسية.

2- المؤشرات الفرعية لتوفر الخدمة وتطورها

المؤشر الفرعي لتوفر الخدمة وتطورها	القيمة
توفر الخدمة وتطورها عبر البوابة الإلكترونية	39.85 في المائة
توفر الخدمة وتطورها عبر النقال	20.87 في المائة
قابلية الوصول إلى القنوات	22.05 في المائة
التزويد بالبيانات المفتوحة	44.74 في المائة

يُلاحظ من الجدول السابق القيمة الجيدة للمؤشر الفرعي المتعلق بالتزويد بالبيانات المفتوحة والقيمة المناسبة لمؤشر توفر الخدمة عبر البوابة الإلكترونية، مع أهمية تعزيز توفر الخدمة وتطورها عبر النقال وزيادة قابلية الوصول إلى الخدمات الحكومية من خلال القنوات المختلفة.

3- مؤشرات الأداء الرئيسية لتوفر الخدمة وتطورها

القيمة	مؤشر الأداء الرئيسي لتوفر الخدمة وتطورها
39.69 في المائة	مستوى تطور الخدمات على البوابة الإلكترونية
40.00 في المائة	توفر ميزات التخصيص في صفحات الويب المتاحة للمستخدمين
31.46 في المائة	مستوى تطور الخدمات النقالة
18.92 في المائة	مستوى توفر الخدمات النقالة
3.60 في المائة	توفر التطبيقات على المنصات النقالة
30.46 في المائة	توفر اللغات على البوابة الإلكترونية
32.67 في المائة	توفير وسيلة لآراء المستخدم عبر البوابة الإلكترونية
25.46 في المائة	توفر خصائص لذوي الإعاقة عبر البوابة الإلكترونية
25.43 في المائة	توفر اللغات على التطبيقات النقالة
15.84 في المائة	توفير وسيلة لآراء المستخدم عبر النقال
14.93 في المائة	توفر خصائص لذوي الإعاقة عبر النقال
4.68 في المائة	التشغيل البيئي بين القنوات
33.33 في المائة	مستوى الأمن على القنوات
41.05 في المائة	مستوى توفر البيانات المفتوحة
48.42 في المائة	صيغة تقديم البيانات المفتوحة

يشير الجدول إلى القيم الجيدة المتعلقة بتوفر البيانات المفتوحة وصيغة تقديمها وتوفر ميزات التخصيص في صفحات الوب، مع ضرورة العمل على زيادة توفر الخدمات عبر النقال وزيادة التطبيقات على المنصات النقالة والتشغيل البيئي بين القنوات.

4- المؤشرات الفرعية لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها

القيمة	المؤشر الفرعي لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها
13.59 في المائة	مستوى استخدام الخدمات
23.11 في المائة	مستوى الاستخدام في المؤسسات
32.84 في المائة	رضا المستخدم

تبيّن القيم السابقة أهمية رفع مستوى استخدام الخدمات بشكل عام مع العمل على جمع البيانات المتعلقة بأرقام عدد المعاملات المنجزة، كما يوضح الجدول السابق وجود مستوى مناسب من رضا المستخدم مع إمكانية تحسينه.

5- مؤشرات الأداء الرئيسية لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم

القيمة	مؤشر الأداء الرئيسي لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم
29.47 في المائة	مستوى الاستخدام عبر البوابة الإلكترونية
3.00 في المائة	مستوى الاستخدام عبر النقال
45.63 في المائة	الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر البوابة الإلكترونية
8.09 في المائة	الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر النقال
5.27 في المائة	مستوى رضا المستخدم عبر البوابة الإلكترونية
51.22 في المائة	مستوى رضا المستخدم عبر النقال

يشير الجدول السابق إلى مستوى استخدام مناسب عبر البوابة الإلكترونية على صعيد الخدمة أو المؤسسة، مع ضرورة زيادة مستوى الاستخدام عبر النقال، وجمع البيانات المتعلقة بقياس رضا المستخدم عن الخدمات الإلكترونية المقدمة عبر البوابة الإلكترونية.

6- المؤشرات الفرعية للوصول إلى الجمهور

القيمة	المؤشر الفرعي للوصول إلى الجمهور
36.73 في المائة	التسويق والتوعية
35.00 في المائة	تطوير الإمكانيات

يوضح الجدول السابق أهمية زيادة حملات التسويق والتوعية وتطوير الإمكانيات المتعلقة باستخدام الخدمات الحكومية الإلكترونية.

7- مؤشرات الأداء الرئيسية للوصول إلى الجمهور

القيمة	مؤشر الأداء الرئيسي للوصول إلى الجمهور
37.65 في المائة	نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق
34.60 في المائة	نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق في المؤسسات
35.00 في المائة	توفر أدوات لدعم الأفراد

تبيّن قيم مؤشرات الأداء الرئيسية للوصول إلى الجمهور أهمية زيادة حملات التسويق الإلكترونية وغير الإلكترونية المرافقة لإطلاق الخدمات الجديدة، مع أهمية توفير المزيد من أدوات الدعم للأفراد خلال استخدامهم للخدمات الإلكترونية مثل المحادثة الحيّة 7/24.

كاف- عُمان

2020	2019	
61.04 في المائة	56.85 في المائة	القيمة الإجمالية للمؤشر
3	2	الترتيب الإقليمي
81	78	عدد الخدمات المقيّمة
22	21	عدد المؤسسات المقيّمة
82	78	عدد الخدمات المتاحة

يبين الجدول التالي توزّع الخدمات المقيّمة بحسب القطاع، ويبدو من الجدول أن هذه الخدمات المقيّمة قد شملت مجالاً واسعاً من القطاعات الحكومية المختلفة.

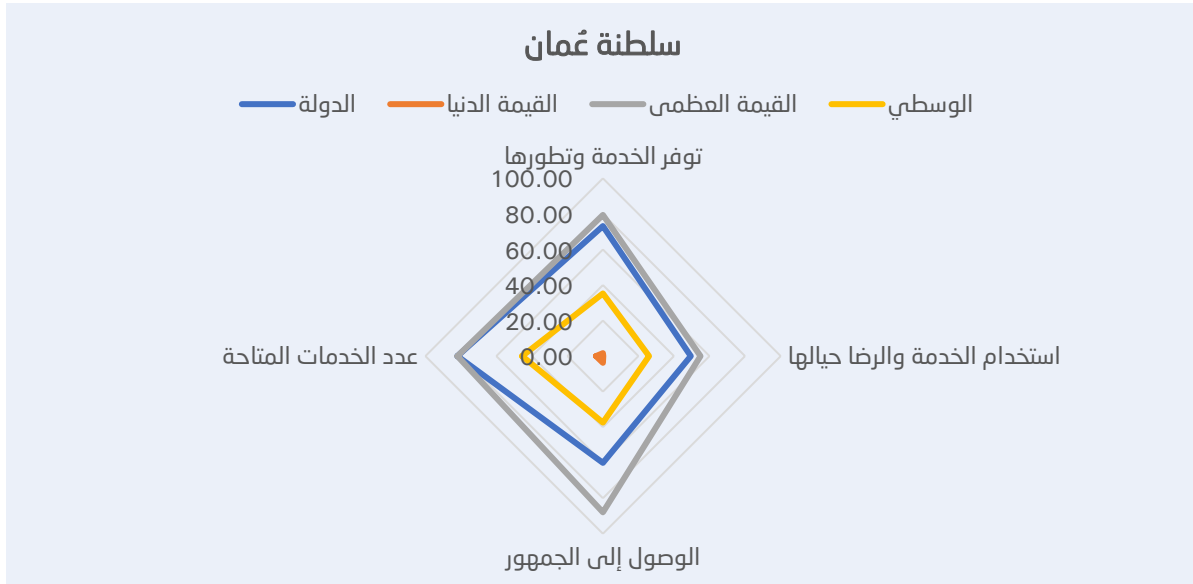
عدد الخدمات	القطاع
12	التجارة والصناعة
11	الشؤون الحكومية المشتركة
10	النقل/المرور/الشرطة
9	التعليم
7	الصحة
5	الداخلية
5	الشؤون البلدية
4	الشؤون الاجتماعية
4	العمل
4	المرافق
3	العدل
3	السياحة
2	المالية
2	الهجرة
81	الإجمالي

1- قيم الركائز الأساسية للمؤشر

يبين الجدول التالي قيم الركائز الأساسية الثلاث التي تم الحصول عليها في العام 2020.

الركيزة الأساسية	القيمة في العام 2020
توفر الخدمة وتطورها	73.16 في المائة
استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها	49.38 في المائة
الوصول إلى الجمهور	60.12 في المائة

يمكن مقارنة هذه القيم بالوسطى الإقليمي والحد الأدنى والأعلى للقيم التي تم تسجيلها وفق مخطط راداري يتضمن عناصر التقييم الأربعة للمؤشر، وهي: عدد الخدمات المتاحة، وتوفر الخدمة وتطورها، واستخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها، ومدى الوصول إلى الجمهور.



تظهر من هذا المخطط القيم المرتفعة لهذه العناصر مقارنةً بوسطى المنطقة العربية، بالأخص فيما يتعلق بتوفر الخدمة وتطورها وعدد الخدمات المتاحة.

تتألف كل ركيزة أساسية من مجموعة من المؤشرات الفرعية التي بدورها تُبنى على مجموعة من مؤشرات الأداء الرئيسية.

2- المؤشرات الفرعية لتوفر الخدمة وتطورها

المؤشر الفرعي لتوفر الخدمة وتطورها	القيمة
توفر الخدمة وتطورها عبر البوابة الإلكترونية	80.48 في المائة
توفر الخدمة وتطورها عبر النقال	69.66 في المائة
قابلية الوصول إلى القنوات	63.06 في المائة
التزويد بالبيانات المفتوحة	80.00 في المائة

يُلاحظ من الجدول السابق القيم المرتفعة جداً لتوفر الخدمة وتطورها عبر البوابة الإلكترونية والتزويد بالبيانات المفتوحة.

3- مؤشرات الأداء الرئيسية لتوفر الخدمة وتطورها

مؤشر الأداء الرئيسي لتوفر الخدمة وتطورها	القيمة
مستوى تطور الخدمات على البوابة الإلكترونية	90.95 في المائة
توفر ميزات التخصيص في صفحات الويب المتاحة للمستخدمين	70.00 في المائة
مستوى تطور الخدمات النقالة	83.52 في المائة
مستوى توفر الخدمات النقالة	66.20 في المائة
توفر التطبيقات على المنصات النقالة	48.84 في المائة
توفر اللغات على البوابة الإلكترونية	74.52 في المائة
توفير وسيلة لآراء المستخدم عبر البوابة الإلكترونية	65.01 في المائة
توفر خصائص لذوي الاعاقة عبر البوابة الإلكترونية	61.03 في المائة
توفر اللغات على التطبيقات النقالة	69.05 في المائة
توفير وسيلة لآراء المستخدم عبر النقال	53.32 في المائة
توفر خصائص لذوي الاعاقة عبر النقال	57.13 في المائة
التشغيل البيئي بين القنوات	51.12 في المائة
مستوى الأمن على القنوات	76.00 في المائة
مستوى توفر البيانات المفتوحة	72.63 في المائة
صيغة تقديم البيانات المفتوحة	87.37 في المائة

تظهر من الجدول السابق القيم المرتفعة جداً لمعظم مؤشرات الأداء الرئيسية المتعلقة بتوفر الخدمة وتطورها. وتجدر الإشارة إلى إمكانية تعزيز التشغيل البيئي للخدمات عبر القنوات الإلكترونية المختلفة.

4- المؤشرات الفرعية لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها

القيمة	المؤشر الفرعي لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها
37.93 في المائة	مستوى استخدام الخدمات
55.58 في المائة	مستوى الاستخدام في المؤسسات
52.00 في المائة	رضا المستخدم

يشير الجدول السابق إلى القيم الجيدة للمؤشرات الفرعية لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها، مع إمكانية تعزيز الجهود المبذولة في رفع مستوى استخدام هذه الخدمات.

5- مؤشرات الأداء الرئيسية لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم

القيمة	مؤشر الأداء الرئيسي لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم
64.98 في المائة	مستوى الاستخدام عبر البوابة الإلكترونية
19.90 في المائة	مستوى الاستخدام عبر النقال
69.88 في المائة	الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر البوابة الإلكترونية
46.05 في المائة	الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر النقال
47.15 في المائة	مستوى رضا المستخدم عبر البوابة الإلكترونية
55.24 في المائة	مستوى رضا المستخدم عبر النقال

يشير الجدول السابق إلى القيم الجيدة في معظم مؤشرات الأداء الرئيسية لاستخدام الخدمة والرضا حيالها، مع أهمية زيادة الجهود المبذولة لتحسين مستوى الاستخدام عبر التطبيقات النقالة.

6- المؤشرات الفرعية للوصول إلى الجمهور

القيمة	المؤشر الفرعي للوصول إلى الجمهور
56.25 في المائة	التسويق والتوعية
64.00 في المائة	تطوير الإمكانيات

يبين الجدول السابق القيم المرتفعة للمؤشرات الفرعية المتعلقة بالوصول إلى الجمهور.

7- مؤشرات الأداء الرئيسية للوصول إلى الجمهور

القيمة	مؤشر الأداء الرئيسي للوصول إلى الجمهور
59.45 في المائة	نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق
48.77 في المائة	نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق في المؤسسات
64.00 في المائة	توفر أدوات لدعم الأفراد

يوضح الجدول السابق القيم المرتفعة لمؤشرات الأداء الرئيسية المتعلقة بالوصول إلى الجمهور. وتجدر الإشارة إلى إمكانية تعزيز حملات التسويق المتعلقة بالخدمات الإلكترونية بهدف الوصول إلى أكبر عدد ممكن من الأفراد والأعمال.

لام- دولة فلسطين

2020	2019	
13.93 في المائة	14.66 في المائة	القيمة الإجمالية للمؤشر
10	10	الترتيب الإقليمي
12	6	عدد الخدمات المقيّمة
9	1	عدد المؤسسات المقيّمة
38	22	عدد الخدمات المتاحة

يبين الجدول التالي توزع الخدمات المقيّمة بحسب القطاع، ويبدو من الجدول أنّ هذه الخدمات قد شملت بعض القطاعات، مع إمكانية التوسع في عدد هذه الخدمات بحيث تغطي مجالاً أوسع من القطاعات الحكومية المختلفة.

عدد الخدمات	القطاع
3	الشؤون الحكومية المشتركة بين القطاعات
3	التعليم
2	الصحة
2	العمل
1	السياحة
1	النقل/المرور/ الشرطة
12	الإجمالي

1- قيم الركائز الأساسية للمؤشر

يبين الجدول التالي قيم الركائز الأساسية الثلاث التي تم الحصول عليها في العام 2020.

القيمة في العام 2020	الركيزة الأساسية
12.3 في المائة	توفر الخدمة وتطورها
13.33 في المائة	استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها
18.71 في المائة	الوصول إلى الجمهور

يمكن مقارنة هذه القيم بالوسطى الإقليمي والحد الأدنى والأعلى للقيم التي تم تسجيلها وفق مخطط راداري يتضمن عناصر التقييم الأربعة للمؤشر، وهي: عدد الخدمات المتاحة، وتوفر الخدمة وتطورها، واستخدام الخدمة ورضا حياها، ومدى الوصول إلى الجمهور.



يظهر من هذا المخطط أن قيم الأبعاد الأربعة أدنى من القيم الوسطى الإقليمية. ومن الضروري التوسع في عدد الخدمات الإلكترونية وتشجيع الأفراد والأعمال على استخدام هذه الخدمات. كما أن من الضروري تعزيز الوصول إلى الأفراد من خلال التسويق والتوعية وتوفير أدوات الدعم المناسبة لهم.

تتألف كل ركيزة أساسية من مجموعة من المؤشرات الفرعية التي بدورها تُبنى على مجموعة من مؤشرات الأداء الرئيسية.

2- المؤشرات الفرعية لتوفر الخدمة وتطورها

المؤشر الفرعي لتوفر الخدمة وتطورها	القيمة
توفر الخدمة وتطورها عبر البوابة الإلكترونية	14.3 في المائة
توفر الخدمة وتطورها عبر النقال	8.45 في المائة
قابلية الوصول إلى القنوات	7.06 في المائة
التزويد بالبيانات المفتوحة	27.37 في المائة

يُلاحظ من الجدول السابق ضرورة التركيز على توفير الخدمات عبر التطبيقات النقالة وتيسير الوصول إليها من خلال القنوات الإلكترونية. كما يُلاحظ بعض الجهود المبذولة في التزويد بالبيانات المفتوحة. ومن الممكن تحسين ذلك من خلال إتاحة المزيد من البيانات الحكومية وبصيغ قابلة للمعالجة آلياً.

3- مؤشرات الأداء الرئيسية لتوفر الخدمة وتطورها

القيمة	مؤشر الأداء الرئيسي لتوفر الخدمة وتطورها
12.03 في المائة	مستوى تطور الخدمات على البوابة الإلكترونية
16.67 في المائة	توفر ميزات التخصيص في صفحات الويب المتاحة للمستخدمين
7.65 في المائة	مستوى تطور الخدمات النقالة
9.78 في المائة	مستوى توفر الخدمات النقالة
7.36 في المائة	توفر التطبيقات على المنصات النقالة
8.11 في المائة	توفر اللغات على البوابة الإلكترونية
7.21 في المائة	توفير وسيلة لآراء المستخدم عبر البوابة الإلكترونية
0.00 في المائة	توفر خصائص لذوي الإعاقة عبر البوابة الإلكترونية
4.89 في المائة	توفر اللغات على التطبيقات النقالة
3.73 في المائة	توفير وسيلة لآراء المستخدم عبر النقال
1.24 في المائة	توفر خصائص لذوي الإعاقة عبر النقال
7.93 في المائة	التشغيل البيئي بين القنوات
20.17 في المائة	مستوى الأمن على القنوات
30.53 في المائة	مستوى توفر البيانات المفتوحة
24.21 في المائة	صيغة تقديم البيانات المفتوحة

يشير الجدول إلى ضرورة توفر خصائص تراعي الاشخاص ذوي الإعاقة سواء عبر البوابة الإلكترونية أو النقال، ومن الضروري أيضاً الاهتمام بتقديم الخدمات من خلال التطبيقات النقالة، وتوفير إمكانية الحصول على رأي المستخدمين لتحسين أدائها. وتشير القيم السابقة إلى المستوى المناسب لإتاحة البيانات مع إمكانية توفيرها بصيغ قابلة للمعالجة آلياً.

4- المؤشرات الفرعية لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها

القيمة	المؤشر الفرعي لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها
2.10 في المائة	مستوى استخدام الخدمات
12.31 في المائة	مستوى الاستخدام في المؤسسات
19.45 في المائة	رضا المستخدم

تبيّن القيم السابقة محدودية استخدام الخدمات مع إمكانية رفع مستوى الاستخدام وتوفير البيانات المتعلقة بذلك وقياسها، وتعزيز رضا المستخدم حيال تلك الخدمات.

5- مؤشرات الأداء الرئيسية لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم

القيمة	مؤشر الأداء الرئيسي لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم
3.48 في المائة	مستوى الاستخدام عبر البوابة الإلكترونية
1.18 في المائة	مستوى الاستخدام عبر النقال
20.33 في المائة	الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر البوابة الإلكترونية
6.96 في المائة	الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر النقال
3.48 في المائة	مستوى رضا المستخدم عبر البوابة الإلكترونية
30.11 في المائة	مستوى رضا المستخدم عبر النقال

يشير الجدول السابق إلى محدودية استخدام الخدمات الإلكترونية المقدّمة عبر البوابة الإلكترونية أو عبر النقال وضرورة رفع مستوى استخدام الأفراد والأعمال لها. كما يُلاحظ ضرورة تحسين رضا المستخدم عن الخدمات الإلكترونية المقدّمة عبر البوابة الإلكترونية.

6- المؤشرات الفرعية للوصول إلى الجمهور

القيمة	المؤشر الفرعي للوصول إلى الجمهور
5.43 في المائة	التسويق والتوعية
32.0 في المائة	تطوير الإمكانيات

تبيّن قيم المؤشرات السابقة القيمة المناسبة لتطوير الإمكانيات المتوفرة لدعم استخدام الخدمات الإلكترونية، مع ضرورة زيادة حملات التسويق الإلكترونية وغير الإلكترونية.

7- مؤشرات الأداء الرئيسية للوصول إلى الجمهور

القيمة	مؤشر الأداء الرئيسي للوصول إلى الجمهور
4.31 في المائة	نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق
8.03 في المائة	نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق في المؤسسات
32.0 في المائة	توفر أدوات لدعم الأفراد

تبيّن قيم مؤشرات الأداء الرئيسية للوصول إلى الجمهور ضرورة تعزيز حملات التسويق والتوعية المرافقة للخدمات الإلكترونية الجديدة بهدف الوصول إلى أكبر شريحة ممكنة من الأفراد والأعمال. كما يُلاحظ توفر أدوات مقبولة لدعم الأفراد مع إمكانية تعزيز هذه الأدوات من خلال توفير إمكانية المحادثة الحية 7/24 والدعم عبر البريد الإلكتروني.

ميم- قطر

2020	2019	
67.60 في المائة	-	القيمة الإجمالية للمؤشر
2	-	الترتيب الإقليمي
74	-	عدد الخدمات المقيمة
23	-	عدد المؤسسات المقيمة
74	-	عدد الخدمات المتاحة

يبين الجدول التالي توزع الخدمات المقيمة بحسب القطاع، ويبدو من الجدول أن الخدمات المقيمة قد شملت مجالاً واسعاً من القطاعات الحكومية المختلفة.

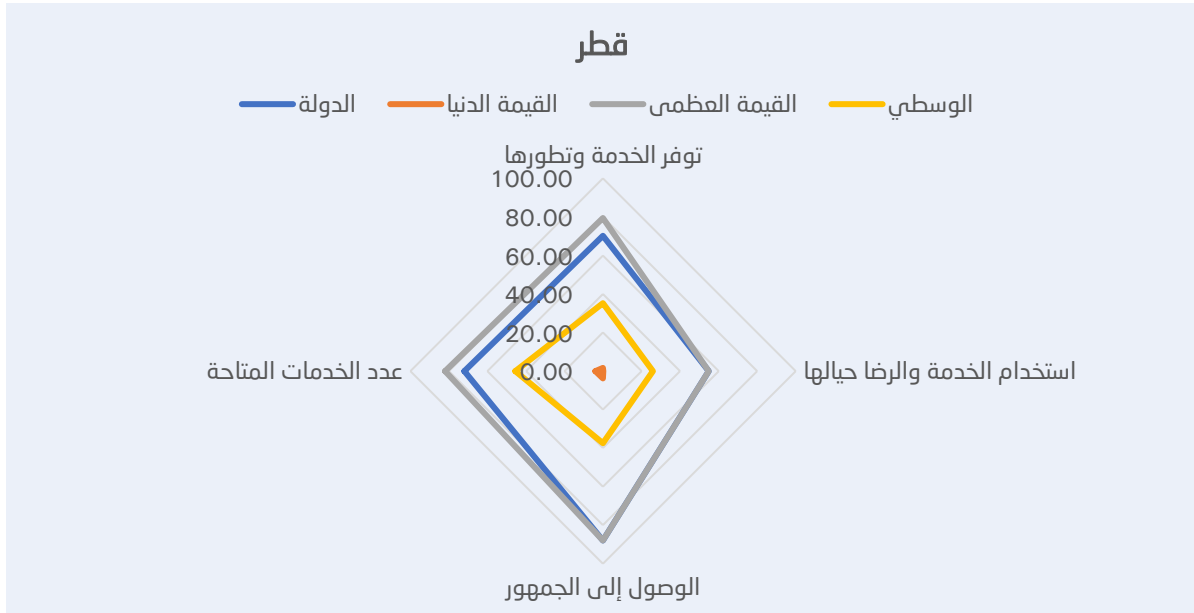
عدد الخدمات	القطاع
11	التجارة والصناعة
10	النقل/المرور/الشرطة
9	الشؤون الحكومية المشتركة
8	التعليم
6	الصحة
6	الداخلية
4	العمل
4	الشؤون الاجتماعية
4	المرافق
3	الشؤون البلدية
3	السياحة
2	المالية
2	الهجرة
2	العدل
74	الإجمالي

1- قيم الركائز الأساسية للمؤشر

يبين الجدول التالي قيم الركائز الأساسية الثلاث التي تم الحصول عليها في العام 2020.

الركيزة الأساسية	القيمة في العام 2020
توفر الخدمة وتطورها	70.19 في المائة
استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها	54.84 في المائة
الوصول إلى الجمهور	87.94 في المائة

يمكن مقارنة هذه القيم بالوسطى الإقليمي والحد الأدنى والأعلى للقيم التي تم تسجيلها وفق مخطط راداري يتضمن عناصر التقييم الأربعة للمؤشر، وهي: عدد الخدمات المتاحة، وتوفر الخدمة وتطورها، واستخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها، ومدى الوصول إلى الجمهور.



تظهر من هذا المخطط القيم المرتفعة جداً لهذه العناصر الأربعة مقارنةً بالقيم الوسطى للمنطقة العربية.

تتألف كل ركيزة أساسية من مجموعة من المؤشرات الفرعية التي بدورها تُبنى على مجموعة من مؤشرات الأداء الرئيسية.

2- المؤشرات الفرعية لتوفّر الخدمة وتطورها

المؤشر الفرعي لتوفر الخدمة وتطورها	القيمة
توفّر الخدمة وتطورها عبر البوابة الإلكترونية	67.92 في المائة
توفّر الخدمة وتطورها عبر النقال	69.02 في المائة
قابلية الوصول إلى القنوات	64.30 في المائة
التزويد بالبيانات المفتوحة	94.00 في المائة

تُلاحظ من الجدول السابق القيم المرتفعة للمؤشرات الفرعية لتوفر الخدمات سواء عبر البوابة الإلكترونية أو النقال، والقيمة المرتفعة جداً للتزويد بالبيانات المفتوحة.

3- مؤشرات الأداء الرئيسية لتوفّر الخدمة وتطورها

مؤشر الأداء الرئيسي لتوفر الخدمة وتطورها	القيمة
مستوى تطوّر الخدمات على البوابة الإلكترونية	80.84 في المائة
توفر ميزات التخصيص في صفحات الويب المتاحة للمستخدمين	55.00 في المائة
مستوى تطوّر الخدمات النقالة	76.37 في المائة
مستوى توفّر الخدمات النقالة	67.76 في المائة
توفر التطبيقات على المنصات النقالة	56.83 في المائة
توفر اللغات على البوابة الإلكترونية	67.73 في المائة
توفير وسيلة لآراء المستخدم عبر البوابة الإلكترونية	72.14 في المائة
توفر خصائص لذوي الإعاقة عبر البوابة الإلكترونية	52.74 في المائة
توفر اللغات على التطبيقات النقالة	66.45 في المائة
توفير وسيلة لآراء المستخدم عبر النقال	64.43 في المائة
توفر خصائص لذوي الإعاقة عبر النقال	36.73 في المائة
التشغيل البيئي بين القنوات	69.77 في المائة
مستوى الأمن على القنوات	81.53 في المائة
مستوى توفّر البيانات المفتوحة	88.00 في المائة
صيغة تقديم البيانات المفتوحة	100.00 في المائة

يشير الجدول إلى القيم المرتفعة جداً لمعظم مؤشرات الأداء الرئيسية لتوفر الخدمة وتطورها، مع إمكانية تعزيز دعم توفير خصائص للأشخاص ذوي الإعاقة عبر النقال، وتوفير ميزات التخصيص في صفحات الويب للمستخدمين النهائيين.

4- المؤشرات الفرعية لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها

القيمة	المؤشر الفرعي لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها
38.09 في المائة	مستوى استخدام الخدمات
52.54 في المائة	مستوى الاستخدام في المؤسسات
64.37 في المائة	رضا المستخدم

يشير الجدول السابق إلى القيم الجيدة للمؤشرات الفرعية المتعلقة باستخدام الخدمة والرضا حيالها، مع إمكانية تعزيز الجهود المتعلقة برفع مستوى الاستخدام بشكل عام من قبل الأفراد والأعمال.

5- مؤشرات الأداء الرئيسية لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم

القيمة	مؤشر الأداء الرئيسي لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم
61.79 في المائة	مستوى الاستخدام عبر البوابة الإلكترونية
22.30 في المائة	مستوى الاستخدام عبر النقال
91.38 في المائة	الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر البوابة الإلكترونية
26.65 في المائة	الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر النقال
58.48 في المائة	مستوى رضا المستخدم عبر البوابة الإلكترونية
68.29 في المائة	مستوى رضا المستخدم عبر النقال

يشير الجدول السابق إلى القيم المرتفعة جداً لمستوى الاستخدام عبر البوابة الإلكترونية، مع إمكانية تحسين نسب الاستخدام والمعاملات المنجزة عن طريق النقال. كما تجدر الإشارة إلى القيم المرتفعة لمستوى رضا المستخدم حيال هذه الخدمات.

6- المؤشرات الفرعية للوصول إلى الجمهور

القيمة	المؤشر الفرعي للوصول إلى الجمهور
78.89 في المائة	التسويق والتوعية
97.00 في المائة	تطوير الإمكانيات

تبيّن المؤشرات الفرعية السابقة القيم المرتفعة جداً فيما يتعلق بحملات التسويق والتوعية المرافقة للخدمات المطلقة وتطوير الإمكانيات وبناء القدرات حول هذه الخدمات.

7- مؤشرات الأداء الرئيسية للوصول إلى الجمهور

القيمة	مؤشر الأداء الرئيسي للوصول إلى الجمهور
80.27 في المائة	نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق
75.68 في المائة	نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق في المؤسسات
97.00 في المائة	توفر أدوات لدعم الأفراد

تبيّن مؤشرات الأداء الرئيسية للوصول إلى الجمهور القيم المرتفعة جداً لحملات التسويق الإلكترونية وغير الإلكترونية المرافقة للخدمات الجديدة المطلقة مع نسبة عالية جداً من توفر أدوات الدعم للأفراد خلال استخدامهم لهذه الخدمات مثل المحادثة الحية 7/24 وغيرها من الأدوات.

نون- لبنان

2020	2019	
9.55 في المائة	-	القيمة الإجمالية للمؤشر
12	-	الترتيب الإقليمي
10	-	عدد الخدمات المقيمة
6	-	عدد المؤسسات المقيمة
12	-	عدد الخدمات المتاحة

يبين الجدول التالي توزع الخدمات المقيمة بحسب القطاع، ويبدو من الجدول أن هذه الخدمات قد شملت بعض القطاعات مع إمكانية التوسع في هذه الخدمات لتشمل مجالاً أوسع من القطاعات الحكومية المختلفة.

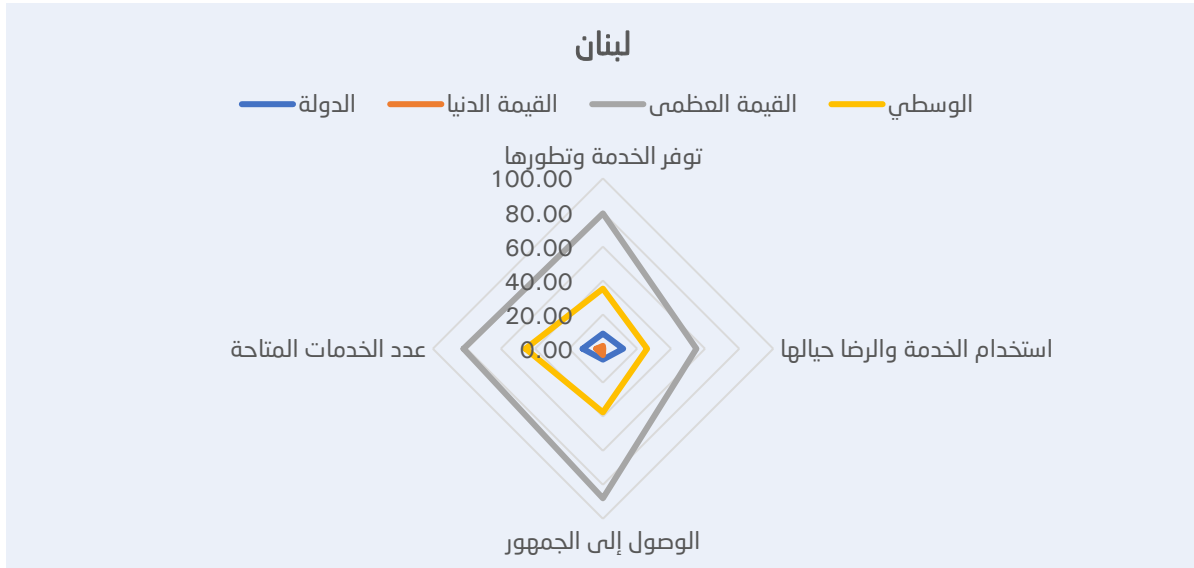
عدد الخدمات	القطاع
3	الشؤون الحكومية المشتركة بين القطاعات
3	السياحة
2	التجارة والصناعة
1	المالية
1	النقل والمرور والشرطة
10	الإجمالي

1- قيم الركائز الأساسية للمؤشر

يبين الجدول التالي قيم الركائز الأساسية الثلاث التي تم الحصول عليها في العام 2020.

القيمة في العام 2020	الرؤية الأساسية
8.82 في المائة	توفر الخدمة وتطورها
11.82 في المائة	استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها
6.47 في المائة	الوصول إلى الجمهور

يمكن مقارنة هذه القيم بالوسطى الإقليمية والحد الأدنى والأعلى للقيم التي تم تسجيلها وفق مخطط راداري يتضمن عناصر التقييم الأربعة للمؤشر، وهي: عدد الخدمات المتاحة، وتوفر الخدمة وتطورها، واستخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها، ومدى الوصول إلى الجمهور.



يظهر من هذا المخطط أن قيم الأبعاد الأربعة أدنى من القيم الوسطى الإقليمية، وهذا يدل على ضرورة العمل على التوسع في الخدمات الإلكترونية، والتركيز على استخدامها من قبل الأفراد والأعمال، مع تعزيز إمكانيات الوصول إلى الأفراد لإعلامهم بتوفر هذه الخدمات.

تتألف كل ركنية أساسية من مجموعة من المؤشرات الفرعية التي بدورها تُبنى على مجموعة من مؤشرات الأداء الرئيسية.

-2 المؤشرات الفرعية لتوفر الخدمة وتطورها

القيمة	المؤشر الفرعي لتوفر الخدمة وتطورها
10.52 في المائة	توفر الخدمة وتطورها عبر البوابة الإلكترونية
6.56 في المائة	توفر الخدمة وتطورها عبر النقال
5.27 في المائة	قابلية الوصول إلى القنوات
17.89 في المائة	التزويد بالبيانات المفتوحة

يُلاحظ من الجدول السابق الجهود المبذولة في إتاحة البيانات من خلال المواقع الإلكترونية، ولكن من الضروري أيضاً تعزيز توفير الخدمات الإلكترونية ولاسيما عبر التطبيقات النقالة. كما يُلاحظ ضرورة تعزيز تقديم الخدمات عبر القنوات الإلكترونية.

3- مؤشرات الأداء الرئيسية لتوقّر الخدمة وتطورها

القيمة	مؤشر الأداء الرئيسي لتوفر الخدمة وتطورها
11.03 في المائة	مستوى تطوّر الخدمات على البوابة الإلكترونية
10.00 في المائة	توفر ميزات التخصيص في صفحات الويب المتاحة للمستخدمين
6.72 في المائة	مستوى تطوّر الخدمات النقالة
7.4 في المائة	مستوى توفر الخدمات النقالة
4.56 في المائة	توفر التطبيقات على المنصات النقالة
9.62 في المائة	توفر اللغات على البوابة الإلكترونية
5.8 في المائة	توفير وسيلة لآراء المستخدم عبر البوابة الإلكترونية
0.00 في المائة	توفر خصائص لذوي الإعاقة عبر البوابة الإلكترونية
6.86 في المائة	توفر اللغات على التطبيقات النقالة
4.39 في المائة	توفير وسيلة لآراء المستخدم عبر النقال
0.00 في المائة	توفر خصائص لذوي الإعاقة عبر النقال
1.02 في المائة	التشغيل البيئي بين القنوات
13.83 في المائة	مستوى الأمن على القنوات
22.11 في المائة	مستوى توفر البيانات المفتوحة
13.68 في المائة	صيغة تقديم البيانات المفتوحة

يشير الجدول إلى بعض الجهود المبذولة في توفير البيانات المفتوحة، وإلى ضرورة مراعاة خصائص الأشخاص ذوي الإعاقة في الخدمات المتاحة عبر البوابة أو الهاتف النقال، وأهمية توفير إمكانية التشغيل البيئي للخدمات عبر القنوات المختلفة.

4- المؤشرات الفرعية لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها

القيمة	المؤشر الفرعي لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها
1.45 في المائة	مستوى استخدام الخدمات
3.00 في المائة	مستوى الاستخدام في المؤسسات
21.41 في المائة	رضا المستخدم

تبيّن القيم السابقة محدودية استخدام الخدمات من قِبل الأفراد والأعمال، وهذا يتطلب اتخاذ تدابير وإجراءات محددة لتشجيع ذلك. كما يُلاحظ أن مستوى رضا المستخدم عن الخدمات الإلكترونية المتاحة مناسب عموماً.

5- مؤشرات الأداء الرئيسية لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم

القيمة	مؤشر الأداء الرئيسي لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم
2.49 في المائة	مستوى الاستخدام عبر البوابة الإلكترونية
0.77 في المائة	مستوى الاستخدام عبر النقال
0.00 في المائة	الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر البوابة الإلكترونية
5.00 في المائة	الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر النقال
2.46 في المائة	مستوى رضا المستخدم عبر البوابة الإلكترونية
34.03 في المائة	مستوى رضا المستخدم عبر النقال

يشير الجدول السابق إلى مستوى محدود لاستخدام الخدمات عبر القنوات المختلفة (البوابة الإلكترونية والتطبيقات النقالة). كما تجدر الإشارة إلى ضرورة تعزيز رضا المستخدم عن الخدمات الإلكترونية المقدّمة عبر البوابة الإلكترونية.

6- المؤشرات الفرعية للوصول إلى الجمهور

القيمة	المؤشر الفرعي للوصول إلى الجمهور
2.41 في المائة	التسويق والتوعية
10.53 في المائة	تطوير الإمكانيات

تبيّن قيم المؤشرات السابقة ضرورة بذل المزيد من الجهود للتسويق والتوعية بأهمية الخدمات الإلكترونية وتوفيرها، وتعزيز تطوير الأدوات التي تسمح للأفراد والأعمال باستخدام تلك الخدمات بطريقة مناسبة.

7- مؤشرات الأداء الرئيسية للوصول إلى الجمهور

القيمة	مؤشر الأداء الرئيسي للوصول إلى الجمهور
2.32 في المائة	نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق
2.63 في المائة	نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق في المؤسسات
10.53 في المائة	توفر أدوات لدعم الأفراد

تبيّن قيم مؤشرات الأداء الرئيسية للوصول إلى الجمهور أن حملات التسويق المرافقة للخدمات الإلكترونية الجديدة محدودة، ولا بدّ من وضع خطة تسويقية عند إطلاق أي خدمة إلكترونية جديدة. ويمكن أيضاً العمل على توفير وسائل الدعم المناسبة للأفراد مثل إمكانية المحادثة الحية 24/7 والدعم عبر البريد الإلكتروني.

سين- موريتانيا

2020	2019	
2.97 في المائة	3.66 في المائة	القيمة الإجمالية للمؤشر
14	12	الترتيب الإقليمي
11	7	عدد الخدمات المقيّمة
4	6	عدد المؤسسات المقيّمة
11	8	عدد الخدمات المتاحة

يبين الجدول التالي توزع الخدمات المقيّمة بحسب القطاع، ويبدو من الجدول أنّ الخدمات الإلكترونية المقيّمة قد شملت بعض القطاعات، مع ضرورة زيادة عدد هذه الخدمات لتشمل مجالاً أوسع من القطاعات الحكومية المختلفة.

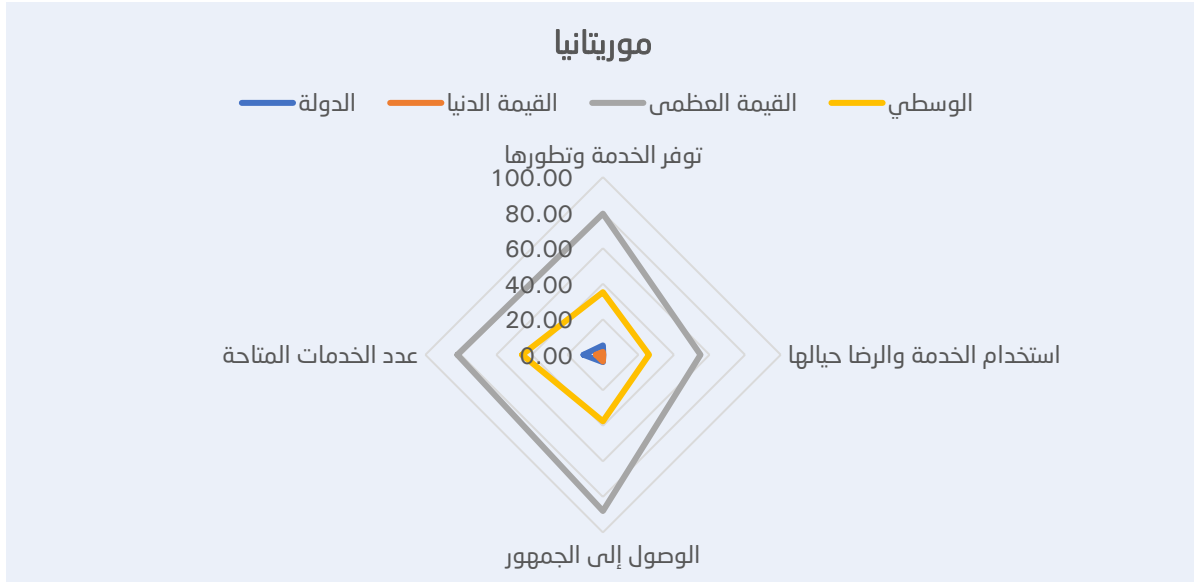
عدد الخدمات	القطاع
4	الشؤون الحكومية المشتركة بين القطاعات
2	التعليم
2	المالية
2	العدل
1	العمل
11	الإجمالي

1- قيم الركائز الأساسية للمؤشر

يبين الجدول التالي قيم الركائز الأساسية الثلاث التي تمّ الحصول عليها في العام 2020.

القيمة في العام 2020	الركيزة الأساسية
5.25 في المائة	توفر الخدمة وتطورها
0.12 في المائة	استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها
4.13 في المائة	الوصول إلى الجمهور

يمكن مقارنة هذه القيم بالوسطى الإقليمية والحد الأدنى والأعلى للقيم التي تم تسجيلها وفق مخطط راداري يتضمن عناصر التقييم الأربعة للمؤشر، وهي: عدد الخدمات المتاحة، وتوفر الخدمة وتطورها، واستخدام الخدمة ورضا حياها، ومدى الوصول إلى الجمهور.



يظهر من هذا المخطط أن قيم الأبعاد الأربعة أدنى من قيم وسطي المنطقة العربية، حيث يمكن النظر في تعزيز عدد الخدمات الإلكترونية وتشجيع الأفراد والأعمال على استخدامها. وتبدو أهمية إعلام الجمهور بالخدمات الجديدة وتوفير أدوات الدعم اللازمة لهم للمساعدة في الاستخدام.

تتألف كل ركيزة أساسية من مجموعة من المؤشرات الفرعية التي بدورها تُبنى على مجموعة من مؤشرات الأداء الرئيسية.

2- المؤشرات الفرعية لتوفر الخدمة وتطورها

المؤشر الفرعي لتوفر الخدمة وتطورها	القيمة
توفر الخدمة وتطورها عبر البوابة الإلكترونية	8.81 في المائة
توفر الخدمة وتطورها عبر النقال	4.51 في المائة
قابلية الوصول إلى القنوات	2.94 في المائة
التزويد بالبيانات المفتوحة	0.00 في المائة

يُلاحظ من الجدول السابق ضرورة التنبه إلى البيانات المفتوحة واعتمادها في الجهات الحكومية، وتعزيز قابلية تقديم هذه الخدمات عبر القنوات الإلكترونية المختلفة، بالإضافة إلى ضرورة التوسع في هذه الخدمات عبر البوابة الإلكترونية والهواتف النقالة.

3- مؤشرات الأداء الرئيسية لتوقّر الخدمة وتطورها

القيمة	مؤشر الأداء الرئيسي لتوفر الخدمة وتطورها
12.62 في المائة	مستوى تطوّر الخدمات على البوابة الإلكترونية
5.00 في المائة	توفر ميزات التخصيص في صفحات الويب المتاحة للمستخدمين
6.49 في المائة	مستوى تطوّر الخدمات النقالة
4.78 في المائة	مستوى توفر الخدمات النقالة
0.00 في المائة	توفر التطبيقات على المنصات النقالة
8.36 في المائة	توفر اللغات على البوابة الإلكترونية
0.00 في المائة	توفير وسيلة لآراء المستخدم عبر البوابة الإلكترونية
0.00 في المائة	توفر خصائص لذوي الإعاقة عبر البوابة الإلكترونية
7.87 في المائة	توفر اللغات على التطبيقات النقالة
0.00 في المائة	توفير وسيلة لآراء المستخدم عبر النقال
0.00 في المائة	توفر خصائص لذوي الإعاقة عبر النقال
0.00 في المائة	التشغيل البيئي بين القنوات
7.00 في المائة	مستوى الأمن على القنوات
0.00 في المائة	مستوى توفر البيانات المفتوحة
0.00 في المائة	صيغة تقديم البيانات المفتوحة

يشير الجدول إلى أهمية توفير الخدمات الحكومية عبر التطبيقات النقالة، وضرورة توفير خصائص لمتطلبات الأشخاص ذوي الإعاقة في الخدمات المقدّمة عبر البوابة الإلكترونية أو النقال. كما ينبغي من مرحلة تصميم الخدمات، توفير إمكانيات الحصول على آراء المستخدمين لتحسين أدائها. وتجدر الإشارة أيضاً إلى ضرورة الاعتناء بتوفير البيانات المفتوحة، وتقديمها بصيغة مناسبة للمعالجة الآلية.

4- المؤشرات الفرعية لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها

القيمة	المؤشر الفرعي لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها
0.5 في المائة	مستوى استخدام الخدمات
0.00 في المائة	مستوى الاستخدام في المؤسسات
0.00 في المائة	رضا المستخدم

تبيّن القيم السابقة أهمية تشجيع الأفراد والأعمال على استخدام الخدمات الإلكترونية، وأخذ رضا المستخدم في الحسبان لرفع أداء الخدمات المقدّمة بشكل دوري.

5- مؤشرات الأداء الرئيسية لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم

القيمة	مؤشر الأداء الرئيسي لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم
1.24 في المائة	مستوى الاستخدام عبر البوابة الإلكترونية
0.00 في المائة	مستوى الاستخدام عبر النقال
0.00 في المائة	الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر البوابة الإلكترونية
0.00 في المائة	الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر النقال
0.00 في المائة	مستوى رضا المستخدم عبر البوابة الإلكترونية
0.00 في المائة	مستوى رضا المستخدم عبر النقال

يشير الجدول السابق إلى ضرورة التنبه ورفع مستوى الاستخدام للخدمات المقدّمة عبر البوابة الإلكترونية أو النقال، وجمع البيانات المتعلقة بقياس مدى رضا المستخدم عن هذه الخدمات.

6- المؤشرات الفرعية للوصول إلى الجمهور

القيمة	المؤشر الفرعي للوصول إلى الجمهور
2.99 في المائة	التسويق والتوعية
5.26 في المائة	تطوير الإمكانيات

تبيّن قيم المؤشرات السابقة أهمية تعزيز حملات التسويق والتوعية المتعلقة بالخدمات الإلكترونية المتوفرة والعمل على تطوير الأدوات التي تساعد الأفراد والأعمال أثناء استخدام تلك الخدمات.

7- مؤشرات الأداء الرئيسية للوصول إلى الجمهور

القيمة	مؤشر الأداء الرئيسي للوصول إلى الجمهور
4.27 في المائة	نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق
0.00 في المائة	نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق في المؤسسات
5.26 في المائة	توفر أدوات لدعم الأفراد

تبيّن قيم مؤشرات الأداء الرئيسية للوصول إلى الجمهور ضرورة إيلاء حملات التسويق الأهمية المناسبة للترويج للخدمات الجديدة المطلقة، وضرورة توفير أدوات الدعم المناسبة لمساعدة الأفراد أثناء الاستخدام، ومن هذه الأدوات المحادثة الحية 7/24، والدعم عبر البريد الإلكتروني.

الملحقات

الملحق 1- قائمة الخدمات المشمولة بالمؤشر 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 تجديده أو تعديله
موافقة على تنظيم شركة أغذية/مشروبات أو تجديده أو تعديله
موافقة على تنظيم شركة خدمات صحية أو تجديده أو تعديله
موافقة على تنظيم شركة خدمات مهنية أو تجديده أو تعديله
موافقة على تنظيم شركة سياحية أو تجديده أو تعديله
3-1 التشغيل
اطلاع على قوانين الشركات واللوائح الناظمة
اطلاع على معلومات الجهات التجارية
اطلاع على معلومات وتقارير واحصاءات حكومية
اطلاع على مؤشر الأسعار
إذن استيراد منتجات زراعية
إسهامات في الضمان الاجتماعي وتسديد مبالغ متعلقة بالعمل
إصدار إذن عمل أو تجديده أو تعديله
إصدار موافقة بناء أو تجديدها أو إلغاؤها

إصدار وثائق تصدير منتجات
إضافة حدث حكومي على تقويم
إلغاء إذن عمل
إبلاغ بمناقصة حكومية
تخليص جمركي
تسجيل أو تجديد أو تعديل متعاقد مع حكومة
دفع رسوم بلدية عن الملكية (للشركات)
شراء وثائق مناقصة حكومية
ملء ضرائب (الشركات)
2- خدمات الأفراد
1-2 التعليم
اطلاع على تاريخ امتحان مدرسي
اطلاع على تقييم المدارس
اطلاع على علامات طالب
إصدار هوية ذكية للتعليم أو تجديدها أو تعديلها
إصدار وثائق التعليم وكشف العلامات الرسمي
إصدار وثائق تعادل تعليم
تسجيل في التعليم العالي
تسجيل مدرسة وحضانة
تقديم على منح دراسية عامة أو تجديدها أو سحبها
2-2 الصحة
اطلاع على توفر معلومات الأدوية والأسعار
اطلاع على سجل التلقيح
اطلاع ونفاذ إلى بيانات السجل الطبي (مثل زمرة الدم والاختبارات المخبرية)
إصدار هوية ذكية للصحة أو تجديدها أو تعديلها
إطلاع على دليل المشافي والصيدليات
جدولة موعد خدمات صحية عامة
3-2 العائلة
اطلاع على القوانين المدنية واللوائح الناظمة
إصدار جواز سفر أو تجديده أو تعديله (ما عدا جمع البيانات البيومترية)
إصدار هوية ذكية وطنية أو تجديدها أو تعديلها
إصدار وثيقة زواج/طلاق
إصدار وثيقة ميلاد
إصدار وثيقة وفاة

4-2 العمل
اطلاع على الشواغر الحكومية والتوظيف
اطلاع على ميزات موظفين حكوميين
إصدار وثيقة أجر شهري
إصدار وثيقة حسن سلوك
تسجيل عاطل عن العمل
تقديم شكوى في العمل
5-2 القطاع المالي/الاجتماعي
ملء ضرائب (الأفراد)
إدارة ميزات المعونات
إصدار وثائق أجر تقاعدي
تقديم الهبات الخيرية
طلب مساعدة اجتماعية
6-2 المنزل
إصدار عقد بيع ملكية
إعادة وصل أو نقل المرافق
تأمين ممتلكات
تحديث عنوان
تسديد فواتير المرافق
تقديم شكاوى عن المرافق
دفع رسوم بلدية (أفراد)
وصل المرافق
7-2 النقل/السواقة
اطلاع على الجدول الزمني للنقل العمومي (مع الوصلات)
إصدار هوية ذكية للنقل، أو تجديدها أو تعديلها
تجديد رخصة سواقة
تسجيل أو تجديد أو تعديل عربة (ما عدا اختبار الميكانيك والاختبار الفني)
تقديم رخصة سواقة وجدولة الاختبار
حجز تكسي عمومي
دفع تذاكر النقل العمومي
دفع رسوم مرآب
دفع غرامة مرور
نقل ملكية العربات

8-2 النقل/السياحة
اطلاع على خريطة العاصمة وتحديد مواقع الاهتمام
اطلاع على دليل السفارات الوطنية والقنصليات
اطلاع على دليل الوزارات والجهات الحكومية
اطلاع على معلومات السياحة والفنادق
اطلاع على معلومات وصول الرحلات أو مغادرتها
إصدار إذن إقامة أو تجديده أو تعديله
إصدار تأشيرة زيارة أو تجديدها أو تعديلها

الملحق 2- استمارة تقييم مؤسّسة

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

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

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

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

الملحق 3- استمارة تقييم خدمة إلكترونية

اسم الخدمة الحكومية الإلكترونية
متاحة ^١ الخدمة وتعقيدها ^٢
رابط الخدمة الحكومية الإلكترونية (website)
اسم تطبيق الهاتف النقال (إن وُجد) الذي تنفذ عبره الخدمة
فيما يخص الخدمة المقدمة عبر البوابة، هذه الخدمة تتألف من عدة مراحل. من أجل كل مرحلة، يبين إذا كانت المرحلة مرقمنة وتنفذ إلكترونياً عبر البوابة ^٣
توفر معلومات عبر الإنترنت حول الخدمة (الأوراق المطلوبة، الخ..)
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، الخ..)
فيما يخص الخدمة المقدمة عبر الجهاز النقال، هذه الخدمة تتألف من عدة مراحل. من أجل كل مرحلة، يبين إذا كانت المرحلة مرقمنة وتنفذ إلكترونياً عبر الجهاز النقال ^٣
توفر معلومات عبر الإنترنت حول الخدمة (الأوراق المطلوبة، الخ..)
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، الخ..)

فيما يخص الخدمة المقدمة عبر الجهاز النقال، يستطيع المستخدم النفاذ إلى الخدمة ^٤ (فى حال وجود أكثر من خيار، الرجاء اختيار الخيار الأعلى)
في حال وجود تطبيق نقال، ما هو عدد المنصات النقالة (مثل Android أو iOS أو Windows Phone) التي تدعم التطبيق النقال؟
فيما يخص الخدمة المقدمة عبر البوابة، عدد اللغات التي تدعمها البوابة
فيما يخص الخدمة المقدمة عبر البوابة، هل يمكن الحصول على رأي مستخدمي الخدمة عبر البوابة؟ ^٥
فيما يخص الخدمة المقدمة عبر البوابة، هل تتوفر سمات موجهة لذوي الاحتياجات الخاصة عبر البوابة؟
فيما يخص الخدمة المقدمة عبر الجهاز النقال، ما عدد اللغات التي يدعمها التطبيق النقال أو واجهة الوب النقالة؟
فيما يخص الخدمة المقدمة عبر الجهاز النقال، هل يمكن الحصول على رأي مستخدمي الخدمة عبر الأجهزة النقالة؟ ^٦
فيما يخص الخدمة المقدمة عبر الجهاز النقال، هل تتوفر سمات موجهة لذوي الاحتياجات الخاصة عبر الأجهزة النقالة؟ ^٧
هل يمكن إتمام هذه الخدمة عبر التطبيق النقال إذا بدى بها عبر البوابة، أو العكس؟
استخدام الخدمة ورضا المستخدمين
فيما يخص الخدمة المقدمة عبر البوابة، ما هو تاريخ إطلاق هذه الخدمة عبر البوابة؟ ^٨
ما هو عدد المعاملات (transactions) التي أنجزت بالكامل لهذه الخدمة عبر كافة الأقتية خلال الأشهر 12 الأخيرة؟ ^٩

فيما يخص الخدمة المقدمة عبر البوابة، ما هو عدد المعاملات التي أُنجزت بالكامل لهذه الخدمة فقط عبر البوابة خلال الأشهر 12 الأخيرة؟ ^١
فيما يخص الخدمة المقدمة عبر الجهاز النقال، ما هو تاريخ إطلاق هذه الخدمة عبر التطبيق النقال؟ ^٢
فيما يخص الخدمة المقدمة عبر الجهاز النقال، ما هو عدد المعاملات المنجزة بالكامل لهذه الخدمة عبر النقال خلال الأشهر 12 الأخيرة؟ ^٣
فيما يخص الخدمة المقدمة عبر البوابة، ما هو عدد الشكاوى المرسلة عبر كافة قنوات التواصل الإلكترونية (مثل الشبكات الاجتماعية، والبوابة، والنقال، ...) بعد إنجاز المعاملة المتعلقة بهذه الخدمة المقدمة عبر البوابة؟ ^٤
فيما يخص الخدمة المقدمة عبر الجهاز النقال، ما هو تصنيف المستخدم (user rating) لهذه الخدمة (من مخزن Store App أو متجر Google Play أو Windows Store في دولتكم) لآخر نسخة من التطبيقات المتوفرة؟ ^٥
فيما يخص الخدمة المقدمة عبر الجهاز النقال، ما هو عدد مرات التحميل لتطبيق يتعلق بالخدمة منذ تاريخ إطلاقه؟ ^٦
فيما يخص الخدمة المقدمة عبر الجهاز النقال، ما هو العدد الكلي للزبائن المسجلين لهذه الخدمة؟ ^٧
إطلاع الأفراد على الخدمة الإلكترونية
فيما يخص الخدمة المقدمة عبر البوابة، هل قامت المؤسسة بحملات تسويق إلكترونية أو مطبوعة لهذه الخدمة المتاحة عبر البوابة خلال الأشهر 12 الماضية؟
هل قامت المؤسسة بحملات تسويق إلكترونية أو مطبوعة لهذه الخدمة المتاحة عبر النقال خلال الأشهر 12 الماضية؟

أ. متاحة الخدمة availability service: يُقصد بها أن الخدمة متوفرة للاستخدام من قبل العموم.

ب. تعقيد الخدمة sophistication: يُقصد بها مدى التقدم الحاصل في إنجازها إلكترونياً.

ج. يرجى اختيار إجابة واحدة فقط لكل مرحلة.

- د. يرجى اختيار إجابة واحدة فقط لكل مرحلة.
- هـ. يُقصد بواجهات الوب القياسية، النفاذ إلى الخدمة عبر الوب باستخدام متصفح انترنت (browser internet)، وتكون الواجهة مماثلة لما يمكن الحصول عليه عند النفاذ من أي جهاز حاسوبي. أما واجهات الوب النقالة (mobile interface)، فهي تدل على أن مزود الخدمة قد طور واجهة مخصصة لاحتياجات الأجهزة النقالة، مختلفة عن الواجهة المتاحة عند النفاذ عبر الأجهزة الحاسوبية. ويُقصد بالتطبيق النقال (application mobile) أن مزود الخدمة قد وفر تطبيقاً مخصصاً لهذه الخدمة، يمكن تحميله من أي متجر متاح للتطبيقات النقالة.
- و. يُستثنى من ذلك الاتصال الهاتفي الصوتي.
- ز. يُقصد بذلك النغمات المحددة المقابلة للمفاتيح المضغوطة، والقراءة الصوتية للنص المظهر وغيرها.
- ح. يُستثنى من ذلك الاتصال الهاتفي الصوتي.
- ط. ينطبق ذلك على التطبيقات النقالة وعلى واجهات الوب النقالة فقط. ويُقصد بالسمات النغمات المحددة المقابلة للمفاتيح المضغوطة، والقراءة الصوتية للنص المظهر وغيرها.
- ي. تُعتمد طريقة موحدة للتقويم في كل الاستمارة (تقويم ميلادي أو تقويم هجري).
- ك. الأقبية هي الهاتف النقال والبوابة ومواقع الوب، وغيرها. في حال عدم توفر الاحصائيات في النظام الإلكتروني المستخدم لتقديم الخدمة، يمكن إدخال قيمة تقديرية تُحسب بناءً على العدد الوسطي للمعاملات المنجزة يومياً أو شهرياً.
- ل. الأقبية هي الهاتف النقال والبوابة ومواقع الوب، وغيرها. في حال عدم توفر الاحصائيات في النظام الإلكتروني المستخدم لتقديم الخدمة، يمكن إدخال قيمة تقديرية تُحسب بناءً على العدد الوسطي للمعاملات المنجزة يومياً أو شهرياً.
- م. تُعتمد طريقة موحدة للتقويم في كل الاستمارة (تقويم ميلادي أو تقويم هجري).
- ن. الأقبية هي الهاتف النقال والبوابة ومواقع الوب، وغيرها. في حال عدم توفر الاحصائيات في النظام الإلكتروني المستخدم لتقديم الخدمة، يمكن إدخال قيمة تقديرية تُحسب بناءً على العدد الوسطي للمعاملات المنجزة يومياً أو شهرياً.
- س. تُحسب الشكاوى المتعلقة بنفس المعاملة مرة واحدة إذا قُدمت من عدة أقبية، وينبغي ألا يزيد عدد الشكاوى على عدد المعاملات.
- ع. في حال توفر هذه الخدمة على أكثر من متجر، تُؤخذ القيمة الوسطى، وتُراعى في حساب الوسطي قيمة تصنيف التطبيقات الموجهة للهواتف النقالة والحواسيب اللوحية.
- ف. يُؤخذ بالحسبان مجموع مرات التحميل على المنصات الثلاثة Google Play – App Store – Windows Store.
- ص. تُؤخذ هذه القيمة من قاعدة بيانات الخدمة لدى المالك/المزود.



