مؤشّر نضوج الخدمات الحكومية الإلكترونية والنقّالة GEMS-2024

الأمم المتحدة
الاسكوا
ESCWA

ازدهارُ البلدان كرامةُ الإنسان

الأمم المتحدة
الاسكوا
ESCWA

ازدهارُ البلدان **كرامةُ الإنسان**

رؤيتنا

طاقاتٌ وابتكار، ومنطقتُنا استقرارٌ وعدلٌ وازدهار

رسالتنا

بشغَف وعزْم وعَمَل: نبتكِر، ننتج المعرفة، نقدِّمُ المشورة،
نبني التوافق، نواكب المنطقة العربية على مسار خطة عام 2030.

يداً بيد، نبني غداً مشرقاً لكلِّ إنسان.

اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا

E/ESCWA/CL4.SIT/2025/4

مؤشّر نضوج الخدمات الحكومية الإلكترونية والنقّالة GEMS-2024

الأمم المتحدة
بيروت

© 2025 الأمم المتحدة وجامعة الدول العربية
حقوق الطبع محفوظة

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

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

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

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

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

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

جرى تدقيق المراجع حيثما أمكن.

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

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

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

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

الموقع الإلكتروني: www.unescwa.org.

2500263A

شكر وتقدير

يشكر فريق عمل اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا (الإسكوا) السيدات والسادة في الدول الأعضاء على الجهود المبذولة في التنسيق وجمع البيانات والتواصل مع المؤسسات الوطنية لملء الاستمارات المختلفة لمؤشّر نضوج الخدمات الحكومية الإلكترونية والنقّالة (GEMS) وإبداء الملاحظات القيّمة، وهم: السيدة سرى الخطيب (وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة، الأردن)، والسيد أحمد العليلي والسيد عبد الرحمن نذير (هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية، الإمارات العربية المتحدة)، والسيدة فاطمة مصيقر (هيئة المعلومات والحكومة الرقمية، البحرين)، والسيد رياض الوسلاتي (وحدة الإدارة الإلكترونية في رئاسة الحكومة، تونس)، والسيد لعرج زروقي (وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، الجزائر)، والسيدة ميسون ياسين (وزارة الاتصالات وتقانة المعلومات، الجمهورية العربية السورية)، والسيد زكريا اسماعيل والسيد محمد الشافي (وزارة الاتصالات والتكنولوجيا، الصومال)، والسيد عباس عبد الكاظم (وزارة التخطيط، العراق)، والسيدة سمية الكندي والسيدة أميمة سالم الخنبشي (وزارة النقل والاتصالات وتقنية المعلومات، عُمان)، والسيد فادي مرجانة (وزارة الاتصالات والاقتصاد الرقمي، دولة فلسطين)، والسيدة هية الأنصاري والسيدة نور الكواري (وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، قطر)، والسيد عبد الكريم الفوزان (الجهاز المركزي لتكنولوجيا المعلومات، الكويت)، والسيد محمد سالم القمبري (الهيئة العامة للمعلومات، ليبيا)، والسيدة أسماء عفيفي والسيدة سلمى خالص (وكالة التنمية الرقمية، المغرب)، والسيد ماجد عبد الله الحيدر (هيئة الحكومة الرقمية، المملكة العربية السعودية)، والسيد محمد ولد بوب (وزارة التحوّل الرقمي وعصرنة الإدارة، موريتانيا)، والسيد رائد سعيد (وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات، اليمن).

أُعِدَّ هذا التقرير في مجموعة الإحصاءات ومجتمع المعلومات والتكنولوجيا في الإسكوا، تحت إشراف السيد محمّد نوّار العوّا، المستشار الإقليمي حول التكنولوجيا من أجل التنمية. وشارك السيد محمّد نهار، الباحث المساعد في الإسكوا، في إعداد التقرير والإشراف على المنصّة الرقمية. وتولّى مهمّة المراجعة السيد طارق العلمي، مدير مجموعة الإحصاءات ومجتمع المعلومات والتكنولوجيا في الإسكوا بالإنابة.

وعمل على تحديث المنصّة الرقمية الخاصة بمؤشّر GEMS الفريق البرمجي الذي يضم السيدة لمى أحمد، بإشراف السيدة آنا كارولينا فالوا والسيدة سليمى تبشراني. وأسهمت السيدة خديجة منصور في المتابعة والدعم الإداري لهذا المشروع. وعمل قسم خدمات المؤتمرات في الإسكوا على إخراج التقرير بشكله الحالي.

الرسائل الرئيسية

حققت المنطقة العربية عموماً تقدّماً على مستوى الخدمات الحكومية الرقمية، فارتفع وسطي مؤشّر نضوج الخدمات الحكومية الإلكترونية والنقّالة (GEMS) من 43 في المائة في عام 2023 إلى 45 في المائة في عام 2024. ولا يخفى أثر ذلك في تعزيز كفاءة المؤسسات العامة من خلال رفع مستوى الخدمات المقدّمة إلى الأفراد والمؤسسات.

بدأ العديد من البلدان العربية يولي اهتماماً ملحوظاً لتعزيز البيئة المحيطة لتوظيف التكنولوجيات الناشئة، إلا أن تطبيق هذه التكنولوجيات في تصميم الخدمات الرقمية وتقديمها ما زال متواضعاً في المنطقة العربية، كما تبيّن من خلال قياس بعض مؤشّرات الأداء الرئيسية لهذا العام.

يمكن التمييز بين أربع مجموعات مختلفة من النتائج فيما يتعلق بنضوج الخدمات الحكومية الرقمية هي: مجموعة النضوج المتقدّم جداً، ومجموعة النضوج المتقدّم، ومجموعة النضوج المتوسط، ومجموعة النضوج المبكر، ولكلٍّ منها سرعتها الخاصة في تنفيذ برامج التحوّل الرقمي ومواكبة مستجداته. لذلك، ينبغي دعم الجهود المبذولة لرقمنة المزيد من الخدمات الحكومية في مختلف القطاعات. ويستدعي ذلك دعم البلدان العربية التي لا تزال في مرحلة مبكرة من نضوج الخدمات الحكومية، والاستفادة من تبادل الخبرات بين البلدان العربية لتسريع هذه العملية.

اتسعت الفجوة بين البلدان ذات النضوج المتقدّم جداً وتلك ذات النضوج المبكر في عام 2024، فبلغت هذه الفجوة 95 في المائة بعد أن كانت 91 في المائة في عام 2023. ويُعزى ذلك إلى التفاوت في الجهود المبذولة لتعزيز التحوّل الرقمي على المستوى الوطني وإلى العقبات التي تحول دون مواكبة التقدّم في تطبيق التكنولوجيات الناشئة في بعض البلدان بسبب الظروف السائدة فيها.

المحتويات

شكر وتقدير 3
الرسائل الرئيسية 4
مقدمة 7
1. الإطار المفاهيمي لمؤشّر GEMS 9
ألف. توسيع نطاق الخدمات المشمولة 10
باء. تطوير مؤشّرات الأداء الرئيسية 11
جيم. آلية العمل 14
دال. مقاربة حساب نتائج المؤشّر 14
هاء. قراءة النتائج والاستفادة منها 14
2. نتائج مؤشّر GEMS على المستوى الإقليمي 17
ألف. لمحة عامة 17
باء. الخدمات والقطاعات 18
جيم. النتائج الإجمالية 21
دال. تحليل النتائج 29
3. نتائج مؤشّر GEMS على المستوى الوطني 33
ألف. الأردن 33
باء. الإمارات العربية المتحدة 37
جيم. البحرين 40
دال. تونس 44
هاء. الجزائر 48
واو. الجمهورية العربية السورية 52
زاي. الصومال 56
حاء. العراق 60
طاء. عُمان 64
ياء. دولة فلسطين 68
كاف. قطر 72
لام. الكويت 76
ميم. ليبيا 80
نون. المغرب 84

سين. المملكة العربية السعودية 88
عين. موريتانيا 91
فاء. اليمن 94
المرفق 1. قائمة الخدمات المشمولة بمؤشّر GEMS 98
المرفق 2. استمارة تقييم مؤسسة 102
المرفق 3. استمارة تقييم خدمة رقمية 106

قائمة الجداول

الجدول 1. قائمة الخدمات الجديدة المضافة 10
الجدول 2. توزّع الخدمات الحكومية الرقمية المشمولة بالمؤشّر على القطاعات 11
الجدول 3. توزّع مؤشّرات الأداء الرئيسية على الركائز الأساسية الثلاث لمؤشّر GEMS 11
الجدول 4. مؤشّرات الأداء الرئيسية ومجالات قياسها 12
الجدول 5. الجهات التي تؤدي دور المنسّق على المستوى الوطني لقياس مؤشّر GEMS في عام 2024 17
الجدول 6. عدد ونسبة الخدمات الرقمية المقيّمة في كل قطاع 18
الجدول 7. الخريطة الحرارية لمؤشّرات الأداء الرئيسية 24

قائمة الأشكال

الشكل 1. بنية مؤشّر GEMS بحسب الركائز الأساسية، وتوزّع مؤشّرات الأداء الرئيسية 9
الشكل 2. العدد الإجمالي للخدمات والمؤسسات المقيّمة، للفترة 2021-2024 18
الشكل 3. الخدمات الخمس الأكثر وروداً في التقييم لعام 2024 19
الشكل 4. أكثر خمس خدمات ازداد ورودها في التقييم بين عامَي 2023 و2024 20
الشكل 5. متوسط نتائج الخدمات الحكومية الرقمية المقيّمة في كلّ قطاع 20
الشكل 6. النتائج الإجمالية لمؤشّر GEMS لعام 2024 21
الشكل 7. النتائج الإجمالية لمؤشّر GEMS لعامَي 2023 و2024 22
الشكل 8. نتائج البلدان وفق الركيزة الأولى لمؤشّر GEMS (توفُّر الخدمة وتطوّرها) 22
الشكل 9. نتائج البلدان وفق الركيزة الثانية لمؤشّر GEMS (استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها) 23
الشكل 10. نتائج البلدان وفق الركيزة الثالثة لمؤشّر GEMS (الوصول إلى الجمهور) 23
الشكل 11. العلاقة بين نتائج مؤشّر GEMS ونصيب الفرد من الناتج المحلي الإجمالي 29
الشكل 12. أداء المنطقة العربية وفق مؤشّر OSI (2024) ومؤشّر GEMS (2024) 30

مقدمة

يُعتبر مفهوم التحوّل الحكومي الرقمي مفهوماً واسعاً ومتغيّراً باستمرار. فمن جهة، تتطوّر التكنولوجيات الرقمية بحدّ ذاتها مع ازدياد قابلية توظيفها لخدمة القطاعات الحكومية المختلفة، ومن جهة أخرى يزداد اعتماد الأفراد والأعمال عليها، مما يؤدي إلى تغيُّر أنماط الحياة المختلفة والمتطلبات بما يتناسب مع التطوّرات الجديدة. ولم يَعُد مألوفاً التنقل بين المؤسسات الحكومية المختلفة والانتظار في الطوابير لساعات لتقديم المستندات كخطوة واحدة من أصل خطوات عديدة للحصول على رخصة تجارية لمؤسسة مثلاً، ثم الذهاب إلى المؤسسة الحكومية نفسها للاستفسار عن نتيجة المعاملة. ويجري العمل على أن تكون المؤسسات الحكومية بنيةً متكاملةً متجانسةً بالنسبة للمستخدم النهائي بحيث يمكنه إتمام خدمة معيّنة تتطلب تشارُك عمل مؤسستين حكوميتين مختلفتين أو أكثر في الخلفية، والوصول إلى العديد من الخدمات عبر المنصّات الوطنية الموحّدة. واليوم باتت التكنولوجيات الناشئة أحد المحرّكات الرئيسية لتحسين الخدمات الحكومية وتعزيز مشاركة المواطنين. ويسهم في هذا التطوّر التبني المتزايد للحلول الرقمية والتطبيقات المبنية عليها. لذلك، بدأ القطاع العام يعتمد أكثر فأكثر على الذكاء الاصطناعي لما يحمله من إمكانات هائلة في أتمتة العمليات، وتعزيز الكفاءة، وتقليل التكرار الإداري من جهة، وتحسين تجربة المستخدم من جهة أخرى.

ولا يخفى عموماً أنّ مسار هذا التطوّر محفوف بالتحديات، خاصةً في المنطقة العربية. فالتفاوت في جاهزية البنية التحتية التكنولوجية بين البلدان العربية ما زال قائماً، وتفاوت الأُطُر القانونية والتنظيمية ما زال عائقاً أمام تبنّي التكنولوجيات الناشئة على نطاق واسع. ويضاف إلى ذلك توفير التمويل الكافي، وتعزيز الأمن السيبراني، ومواءمة الاستراتيجيات الرقمية مع التنفيذ الفعّال، وضمان النفاذ إلى الأدوات والتطبيقات التكنولوجية لجميع أفراد المجتمع في أيّ مكان وزمان. وعلى مستوى الخدمات الحكومية الرقمية يحتاج صانعو القرار وواضعو السياسات إلى أدوات تمكّنهم من توجيه برامجهم وخططهم وإدارتها على نحوٍ أكفأ عن طريق إبراز النقاط التي يمكن تطويرها، بحيث تستمر في مواكبة مستجدات التحوّل الرقمي السريعة.

ولدعم جهود صانعي القرار وواضعي السياسات في المنطقة العربية، أطلقت اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا (الإسكوا) في عام 2019 مؤشّر نضوج الخدمات الحكومية الإلكترونية والنقّالة (GEMS)[1] ليكون أداة تسمح بتقييم مدى التقدّم في نضوج الخدمات الحكومية رقمياً، والمساعدة في تحديد السياسات والخطط الوطنية الضرورية الداعمة لبرامج التحوّل الرقمي في المؤسسات العامة في المنطقة العربية. ويُقصد بالنضوج، وفقاً لمؤشّر GEMS، أن تكون الخدمة مرقمنة بكافة مراحلها، ومتاحة على مختلف القنوات كالبوابة الإلكترونية والتطبيق النقّال، ومُرفقة بحملات تسويق أو توعية بشأن استخدامها، وأن يستخدمها الأفراد والأعمال على السواء، وأن تُتاح لهم أدوات الدعم والتواصل المباشرة، وأن تأخذ المؤسسة الحكومية التكنولوجيات الناشئة في الحسبان عند تطوير هذه الخدمات، بالإضافة إلى توفُّر عدد من السمات الداعمة لتكامل هذه الخدمات مثل التواصل الرقمي بين المؤسسات الحكومية.

يجري تقييم مؤشّر GEMS للمرّة السادسة منذ عام 2019. وشاركت في التقييم لهذا العام 17 دولةً من الدول الأعضاء في الإسكوا وهي: الأردن، والإمارات العربية المتحدة، والبحرين، وتونس، والجزائر، والجمهورية العربية السورية، والصومال، والعراق، وعُمان، ودولة فلسطين، وقطر، والكويت، وليبيا، والمغرب، والمملكة العربية السعودية، وموريتانيا، واليمن. ويُبنى هذا التقرير على البيانات التي جُمعت من الاستمارات التي أرسلها ممثلو الجهات الحكومية المشارِكة إلى الإسكوا، كما يفيد بنتائج التقييم على المستويين الإقليمي والوطني. وتعمل الإسكوا على تحديث هذا المؤشّر باستمرار، وقد لجأت في عام 2024 إلى التوسّع في عدد الخدمات الحكومية المغطاة، وزيادة عدد مؤشّرات الأداء الرئيسية لرصد أبعاد جديدة في الخدمات الحكومية الرقمية.

وتجدر الإشارة إلى أنّ هذا المؤشّر لا يغطي إلا الخدمات الحكومية. وقد تتوفر بعض الخدمات التي يمكن تغطيتها من القطاع الخاص، لا سيّما فيما يتعلق بخدمات النقل أو السياحة، إلا أنّها لا تدخل في إطار عمل مؤشّر GEMS.

1. أي Government Electronic and Mobile Services Maturity index، ويُشار إليه فيما يلي بمصطلح GEMS.

1. الإطار المفاهيمي لمؤشّر GEMS

1. الإطار المفاهيمي لمؤشّر GEMS

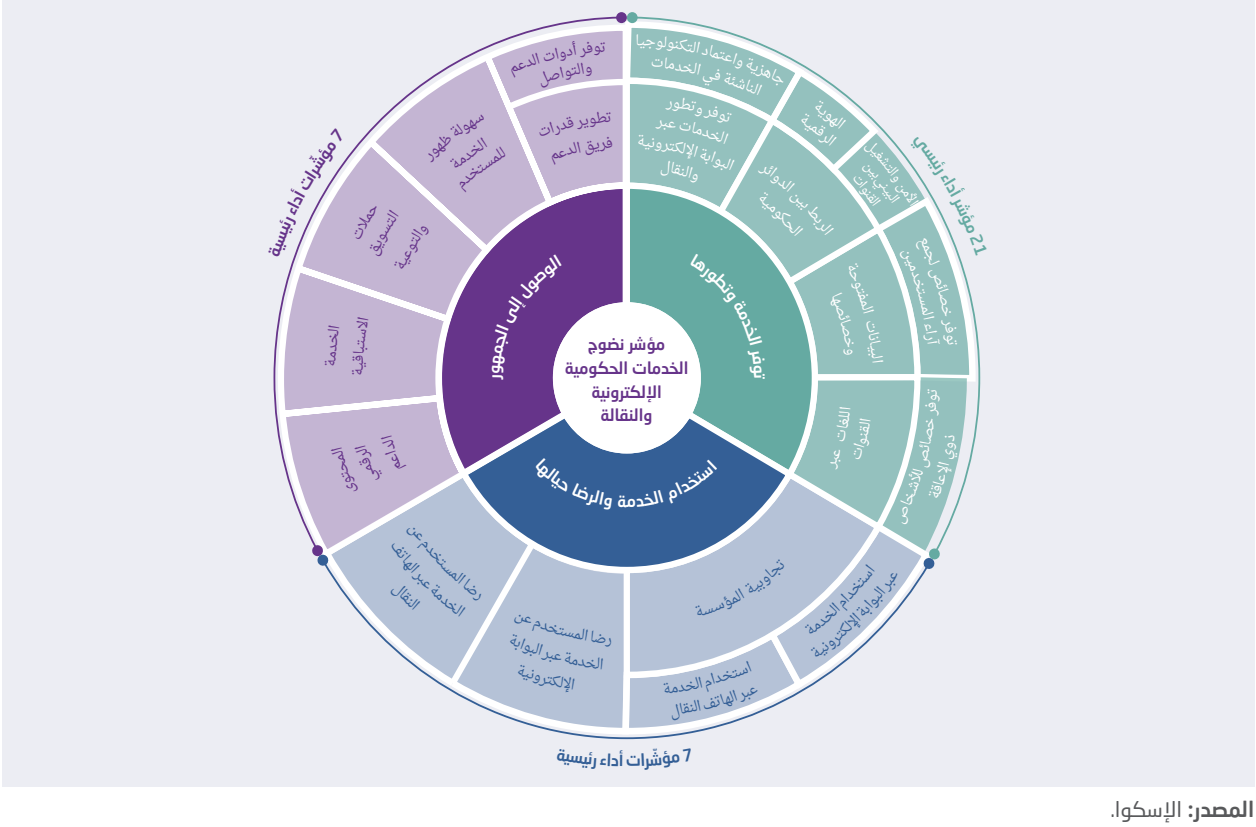
يهدف مؤشّر GEMS إلى قياس مدى نضوج الخدمات الحكومية المقدّمة على البوابات الإلكترونية والتطبيقات النقّالة في البلدان العربية. ويرمي إلى توفير مقياس يستخدمه صانعو القرار وواضعو السياسات لتوضيح بعض الأبعاد التي لا تبيّنها العديد من المؤشّرات الدولية، والمتمثّلة في معرفة مدى تطوّر الخدمة، واستخدامها ورضا المستخدم حيالها، والجهود الحكومية المبذولة لإيصالها إلى الجمهور.

ويعتمد مؤشّر GEMS على ثلاث ركائز أساسية (الشكل 1) تُعنى بقياس توفُّر الخدمة وتطوّرها (جانب العرض)، وقياس استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها (جانب الطلب)، وقياس وصول الخدمة لمستهلكها النهائي (جانب الإدماج).

ومع ازدياد الاهتمام بمؤشّر GEMS على مستوى المنطقة العربية، ولمواكبة التقدّم المتسارع في تقديم الخدمات الحكومية، عملت الإسكوا على تطوير هذا المؤشّر لتوسيع نطاق الخدمات وقياسها بطريقة أدقّ. وتُسمى هذه النسخة من المؤشّر GEMS 2.0.

ومن دوافع هذا التطوير أنّ مفهوم التحوّل الرقمي لم يَعُد ينطوي على تحقيق الرقمنة وتقديم الخدمات عبر القنوات الرقمية فحسب، بل أصبح يشير إلى تكامل المؤسسات الحكومية مع بعضها البعض بحيث تشكّل كياناً رقمياً موحّداً يكون فيه المواطن محور تقديم تلك الخدمات. وعلى سبيل المثال، يُعَدُّ الربط بين الدوائر الحكومية (G2G)، وتوظيف

الشكل 1. بنية مؤشّر GEMS بحسب الركائز الأساسية، وتوزّع مؤشّرات الأداء الرئيسية



المصدر: الإسكوا.

التكنولوجيات الناشئة في تطوير الخدمات الحكومية، واستخدام الهوية الرقمية الموحّدة للنفاذ إلى تلك الخدمات، من الأبعاد التي ازدادت أهميتها في التحوّل الرقمي.

وشمل التطوير عدداً من التعديلات التي أُضيفت إلى مفهوم المؤشّر بدون حذف بنيته الأساسية أو تعديلها. وهي تهدف إلى توسيع الخدمات التي يغطيها المؤشّر والحفاظ على ركائزه الأساسية الثلاث، مع تدعيم هذه الركائز بمؤشّرات أداء رئيسية إضافية.

ألف. توسيع نطاق الخدمات المشمولة

تتضمن التعديلات على المؤشّر لعام 2024 زيادة عدد الخدمات الحكومية التي يقيسها المؤشّر في الدولة الواحدة من 84 إلى 100 خدمة، كما استُعيض عن أربع خدمات كانت مغطاة سابقاً بخدمات أكثر تقدّماً ليصبح العدد الإجمالي للخدمات الجديدة 20 خدمة (الجدول 1). وبعد التشاور مع المنسّقين الوطنيين للمؤشّر في البلدان العربية، أُعِدَّت قائمة بالخدمات الجديدة المقترَح إضافتها إلى إطار عمل المؤشّر. واختيرت هذه الخدمات بناءً على المعايير التالية: (1) أن تكون الخدمة ملائمة لسياق المنطقة العربية وغير خاصة بحالة استثنائية ضيقة؛ (2) أن تكون طبيعة الخدمة بحدّ ذاتها إجرائية أو غير معلوماتية فقط؛ (3) أن يكون للخدمة طلب واسع من جانب المستخدِمين المستهدفين.

ومن الجدير بالذكر أنّ خدمات المؤشّر هي خدمات حكومية ضرورية سواءً للأفراد أو للأعمال، وقد اعتُمِد مبدأ دورة الحياة في اختيارها. فتمّ اختيار خدمات محدّدة يحتاجها الفرد في مختلف مراحل حياته، وتحتاجها المؤسسات عند تأسيسها ولإدارة سير عملياتها وفي معاملات إغلاقها.

الجدول 1. قائمة الخدمات الجديدة المضافة

طلب تسجيل علامة تجارية
طلب براءة ذمة مالية لعقار أو فك الرهن عن العقار
إصدار بطاقة تعريفية للأشخاص ذوي الإعاقة
إصدار رخصة لعمل تجاري صغير من المنزل أو عمل فردي حرّ
إصدار بطاقة هوية عائلية أو دفتر عائلة
إصدار براءة ذمة مالية للشركات
إصدار براءة ذمة مالية للأفراد
تنفيذ الأحكام القضائية (مثل دفع غرامة أو كفالة)
طلب براءة ذمة لمركبة
طلب إتلاف أو إسقاط مركبة أو إخراجها من الخدمة
موافقة على ترخيص شركة إعلامية (أعمال فنية، مطبوعات)
طلب بيان وضع عقار (قيد عقاري)
طلب خدمة إسكان حكومي (تقديم على سكن أو دفع أقساط)
تسديد ضريبة أملاك
تقديم شكوى عن منتَج أو سلعة استهلاكية
إبلاغ عن فقدان وثائق ثبوتية شخصية أو إبلاغ عن مفقودات
إبلاغ عن ضرر أو تلف في الطرقات العامة
طلب نقل طالب من مدرسة لأخرى (مدارس حكومية)
طلب تسجيل براءة اختراع أو إصدار شهادة إيداع وحفظ حقوق المؤلف
دفع المال لصالح صندوق وطني (تبرعات، وهبات، وزكاة، وغيرها)

المصدر: معدّو التقرير.

تتوزّع الخدمات على عدد من القطاعات المختلفة (الجدول 2)، ويمكن الاطّلاع على القائمة الكاملة للخدمات المشمولة بالمؤشّر في المرفق 1.

الجدول 2. توزّع الخدمات الحكومية الرقمية المشمولة بالمؤشّر على القطاعات

القطاع	عدد الخدمات
التجارة والصناعة	19
النقل/المرور/الشرطة	11
الشؤون الحكومية المشتركة[أ]	10
التعليم	8
الداخلية	8
الصحة	7
المالية	6
العدل	6
الشؤون البلدية	6
الشؤون الاجتماعية	5
المرافق	5
العمل	4
السياحة	3
الهجرة	2
المجموع	100

المصدر: معدّو التقرير.

أ. لا تنحصر بعض الخدمات بقطاع معيّن بل تستلزم عملاً مشتركاً بين مؤسسات من قطاعين مختلفين أو أكثر.

باء. تطوير مؤشّرات الأداء الرئيسية

أُضيف 11 مؤشّر أداء رئيسياً جديداً لرصد جوانب وأبعاد جديدة لمواكبة التطوّرات التكنولوجية وأهميتها في التحوّل الرقمي في الخدمات الحكومية، فارتفع عدد هذه المؤشّرات من 24 إلى 35 مؤشّراً (الجدول 3).

الجدول 3. توزّع مؤشّرات الأداء الرئيسية على الركائز الأساسية الثلاث لمؤشّر GEMS

الركيزة	عدد مؤشّرات الأداء الرئيسية في مؤشّر GEMS 2023	عدد مؤشّرات الأداء الرئيسية في مؤشّر GEMS 2024
توفُّر الخدمة وتطوّرها	15	21
استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها	6	7
الوصول إلى الجمهور	3	7
المجموع	24	35

المصدر: معدّو التقرير.

حُدّدت الأبعاد الإضافية للتقييم بناءً على المعايير التالية: (1) أن يغطي مؤشّر الأداء بُعداً جديداً من حيث قياس نضوج الخدمات الحكومية الرقمية؛ (2) أن يكون مناسباً لسياق المنطقة العربية؛ (3) أن يكون منسجماً مع باقي مؤشّرات الأداء المستخدَمة في مؤشّر GEMS. وفيما يلي قائمة بمؤشّرات الأداء الرئيسية مع توصيفها.

الجدول 4. مؤشّرات الأداء الرئيسية ومجالات قياسها

الركيزة	مؤشّر الأداء الرئيسي	مجال القياس
الركيزة الأولى: توفّر الخدمة وتطوّرها	**مستوى تطوّر الخدمات على البوابة الإلكترونية**	إمكانية إتمام كافة خطوات الخدمة أو المعاملة على البوابة الإلكترونية (مثل الدفع الإلكتروني وتقديم المستندات والتوقيع الرقمي واستلام نتيجة المعاملة).
	توفُّر ميزات التخصيص في صفحات الويب المتاحة للمستخدمين	توفُّر ميزات التخصيص في صفحات الويب للمستخدمين النهائيين (مثل تعديل المحتوى بشكل ديناميكي حسب الملف الشخصي للمستخدم).
	مستوى تطوّر الخدمات النقّالة	إمكانية إتمام كافة خطوات الخدمة أو المعاملة عبر التطبيق النقّال (مثل الدفع الإلكتروني وتقديم المستندات والتوقيع الرقمي واستلام نتيجة المعاملة).
	مستوى توفُّر الخدمات النقّالة	إمكانية الوصول إلى كلّ الخدمات الحكومية الرقمية من خلال توفُّر تطبيق نقّال يغطي الخدمة.
	توفُّر التطبيقات على المنصّات النقّالة	توفُّر تطبيقات نقّالة على أكثر من منصّة تشغيل واحدة.
	توفُّر اللغات على البوابة الإلكترونية	إتاحة الخدمات على البوابة الإلكترونية بأكثر من لغة.
	توفير وسيلة لجمع آراء المستخدم عبر البوابة الإلكترونية	إمكانية جمع آراء المستخدمين عبر البوابة الإلكترونية بشأن تصميم الخدمة واستخدامها وتطويرها.
	توفُّر خصائص للأشخاص ذوي الإعاقة عبر البوابة الإلكترونية	توفُّر سمات مخصّصة للأشخاص ذوي الإعاقة عبر البوابة الإلكترونية (مثل المعيار WCAG2.1).
	توفُّر اللغات على التطبيقات النقّالة	إتاحة الخدمات على التطبيقات النقّالة بأكثر من لغة.
	توفير وسيلة لجمع آراء المستخدم عبر النقّال	إمكانية جمع آراء المستخدمين على التطبيقات النقّالة بشأن تصميم الخدمة واستخدامها وتطويرها.
	توفُّر خصائص للأشخاص ذوي الإعاقة عبر النقّال	توفُّر سمات مخصّصة للأشخاص ذوي الإعاقة عبر التطبيقات النقّالة (مثل المعيار WCAG 2.1).
	التشغيل البيني بين القنوات	إمكانية إتمام المعاملة عبر التطبيق النقّال إذا تمّ البدء بها عبر البوابة الإلكترونية أو العكس.
	مستوى الأمن على القنوات	توفُّر طرق توثيق متعددة، بالإضافة إلى اعتماد التكنولوجيات الناشئة لزيادة مستوى الأمن عبر القنوات المتعددة.
	النفاذ إلى الخدمات عبر الهوية الرقمية	اعتماد المؤسسات الحكومية على الهوية الرقمية من أجل النفاذ إلى الخدمات الحكومية.
	وقت تشغيل الخدمة عبر كل القنوات	عمل كل خدمة حكومية رقمية بشكل طبيعي على مدار السنة.
	مستوى توفُّر البيانات المفتوحة	نشر المؤسسات الحكومية لمجموعات البيانات المفتوحة بوقت شبه حقيقي.
	صيغة تقديم البيانات المفتوحة	نشر المؤسسات الحكومية لمجموعات البيانات المفتوحة بصيغة قابلة للقراءة من قِبل الآلة.

	جودة البيانات المفتوحة	اتباع المؤسسات الحكومية معايير البيانات المفتوحة القياسية في كل مجموعات البيانات التي تنشرها.
	البيئة المحيطة لتوظيف التكنولوجيات الناشئة	توفُّر خطة لاعتماد التكنولوجيا الناشئة في عمل المؤسسة الحكومية مع تجهيز المؤسسة بالتجهيزات اللازمة وإعداد فِرق العمل.
	توظيف التكنولوجيات الناشئة في الخدمات	توظيف إحدى التكنولوجيات الناشئة في تطوير وتحسين الخدمة الحكومية الرقمية (مثل استخدام سلاسل الكتل في زيادة مستوى أمان الخدمة، أو استخدام الذكاء الاصطناعي في الدعم وفهم سلوك المستخدم).
	مستوى الربط بين الدوائر الحكومية	ربط المؤسسات الحكومية بعضها ببعض بواسطة ناقل حكومي موحّد أو الواجهات البرمجية التطبيقية.
الركيزة الثانية: استخدام الخدمة والرضا حيالها	مستوى الاستخدام عبر البوابة الإلكترونية (لخدمات المؤشّر)	استخدام الخدمة رقمياً عبر البوابة بدون معاملات ورقية أو يدوية مع توزّع الاستخدام عبر القنوات (البوابة الإلكترونية والتطبيقات النقّالة).
	مستوى الاستخدام عبر النقّال (لخدمات المؤشّر)	استخدام الخدمة رقمياً عبر التطبيقات النقّالة بدون معاملات ورقية مع توزّع الاستخدام عبر القنوات (البوابة الإلكترونية والتطبيقات النقّالة).
	الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر البوابة الإلكترونية (لكل الخدمات التي تقدّمها المؤسسة)	إجراء المعاملات على مستوى المؤسسة بشكل رقمي بدون معاملات ورقية أو يدوية مع توزّع الاستخدام عبر البوابة الإلكترونية والتطبيقات النقّالة.
	الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر النقّال (لكل الخدمات التي تقدّمها المؤسسة)	إجراء المعاملات على مستوى المؤسسة بشكل رقمي بدون معاملات ورقية أو يدوية مع توزّع الاستخدام عبر البوابة الإلكترونية والتطبيقات النقّالة.
	مستوى رضا المستخدم عبر البوابة الإلكترونية	خفض نسبة الشكاوى المتعلقة بالخدمات الحكومية الرقمية.
	مستوى رضا المستخدم عبر النقّال	تقييم مرتفع للتطبيقات النقّالة التي تغطي الخدمات الحكومية مع نسبة تسجيل مستخدمين مرتفعة نسبةً لعدد التحميلات.
	الاستجابة لطلبات الدعم	سرعة استجابة المؤسسات الحكومية لطلبات الاستفسار والمساعدة.
الركيزة الثالثة: الوصول إلى الجمهور	نسبة الخدمات المرفقة بحملات تسويق (لخدمات المؤشّر)	إجراء حملات تسويقية لكل الخدمات المشمولة بالمؤشّر عبر البوابة والتطبيقات النقّالة.
	نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق (لكل الخدمات التي تقدّمها المؤسسة)	إجراء حملات تسويقية لكل الخدمات الرقمية الجديدة التي تطلقها المؤسسة الحكومية.
	إظهار الخدمة للمستخدم	سهولة البحث والوصول إلى الخدمة من خلال منصّة وطنية موحّدة مع تبويب وتصنيف واضح.
	توفُّر أدوات لدعم الأفراد	توفُّر أدوات الدعم والتواصل في المؤسسات الحكومية (كالمحادثة الحية وأدوات المساعدة الرقمية).
	توفُّر محتوى رقمي داعم للخدمات	توفُّر محتوى رقمي مساعد لكل خدمة حكومية (كالفيديوهات التوضيحية والدليل الإجرائي).
	جهوزية فريق التواصل والدعم	قيام المؤسسة بتدريب الفريق المخصّص للتواصل والدعم حول الخدمات التي تقدّمها المؤسسة مع مهارات التواصل.
	توفُّر الخدمات الاستباقية	إمكانية تفعيل الخدمة الحكومية الرقمية على نحوٍ استباقي وإعلام المستخدم النهائي بها.

المصدر: معدّو التقرير.

جيم. آلية العمل

تهدف المنصّة الرقمية لمؤشّر GEMS (gems.unescwa.org) إلى تيسير كافة مراحل جمع البيانات، وتسهيل عمل المنسّقين الوطنيين، وحساب قِيَم المؤشّر وركائزه المختلفة، وقد تمّ تطويرها مع الأخذ في الاعتبار المقترحات الواردة من ممثلي الجهات الوطنية في الدول العربية الأعضاء. وتتميّز المنصّة الرقمية بالعديد من الخصائص، منها ما يلي:

- تطوير ثلاث واجهات عمل مختلفة بحسب دور المستخدم (واجهة مخصّصة لفريق الإسكوا، وواجهة مخصّصة للجهة المنسّقة على المستوى الوطني مع بعض الصلاحيات الإدارية، وواجهة مخصّصة لممثلي الجهات الوطنية الذين سيقومون بإدخال البيانات).
- إمكانية مراجعة البيانات من قِبل المنسّق الوطني والموافقة أو عدم الموافقة على الاستمارات المرسَلة مع إبداء الملاحظات عليها.
- إدارة حسابات ممثلي الجهات الوطنية وإسناد خدمات المؤشّر لكل حساب.
- توفُّر كافة القوائم والاستمارات باللغتين العربية والإنكليزية.
- الاطلاع على أرشيف البيانات المرسَلة في الأعوام السابقة.
- حساب نتائج المؤشّر وتوفير العديد من الصلاحيات الإدارية لفريق عمل الإسكوا.

يُعيَّن منسّق وطني في كل دولة من الدول الأعضاء في الإسكوا للإشراف على كافة مراحل جمع البيانات من مختلف الجهات الوطنية، ويتواصل باستمرار مع فريق عمل المؤشّر في الإسكوا. وفي المرحلة الأولى من العمل، يضطلع المنسّق بمهمّة اختيار الخدمات الحكومية التي تُقدَّم إلكترونياً من بين الخدمات التي يغطيها المؤشّر. ثم يعمل المنسّق على تحديد ممثلي الجهات الوطنية التي تقدّم هذه الخدمات الرقمية، ويشرف على عملهم ويدقّق في البيانات الواردة منهم قبل اعتمادها وإرسالها إلى فريق عمل الإسكوا. ثم يقوم ممثل الجهة الوطنية بجمع البيانات المتعلقة بمؤسسته وبالخدمات الرقمية التي تقدّمها، والمسنَدة إليه من جانب المنسّق الوطني.

وفي كافة المراحل، يقدّم فريق عمل الإسكوا الدعم الفني اللازم للمنسّقين الوطنيين في جمع البيانات. وتُقيَّم الخدمات الرقمية وفق استمارة إلكترونية مخصّصة، فيُطلب ملء استمارة لكلّ خدمة (المرفق 3). كما يجري تقييم المؤسسات التي تقدّم تلك الخدمات الإلكترونية وفق استمارة خاصة بالمؤسسات (المرفق 2). وبعد إنجاز عملية جمع البيانات، تتمّ مراجعتها ومعالجتها وحساب قِيَم مؤشّرات الأداء الرئيسية تمهيداً لحساب العلامة النهائية لمؤشّر GEMS، ومن ثَمّ تحليل النتائج وإعداد التقرير النهائي.

دال. مقاربة حساب نتائج المؤشّر

في البداية، تخضع خدمات المؤشّر البالغ عددها 100 خدمة إلى أوزان بحسب درجة تعقيد هذه الخدمات، ومدى قابليتها للرقمنة، وحجم معاملاتها المتوقّع. فالخدمة الإجرائية التي تشتمل على عدّة مراحل، كإصدار ترخيص تجاري مثلاً، تختلف من حيث درجة التعقيد عن الخدمة الإطلاعية، كتوفُّر أسعار الأدوية. ففي الحالة الأولى، يتطلب الأمر التفاعل مع المستخدم في عدة مراحل من الخدمة بدءاً من إرفاق المستندات إلى الدفع الإلكتروني، وصولاً إلى الإشعار بإنجاز المعاملة. في المقابل، تعتمد الخدمة الإطلاعية بشكل أكبر على توفُّر خصائص تقنية تسهّل تفاعل المستخدم مع صفحات الويب. وعليه، تكون الخدمة الأولى أعلى وزناً.

ثم تُعطى أوزان مئوية لمؤشّرات الأداء الرئيسية، فتمثل الركيزة الأولى للمؤشّر 40 في المائة، والركيزة الثانية 40 في المائة، والركيزة الثالثة 20 في المائة. وتُعرض في التقرير علامات مؤشّرات الأداء الرئيسية البالغ عددها 35 مؤشّراً، بالإضافة إلى علامات الركائز الأساسية الثلاث والنتيجة الإجمالية. وتُبنى نتائج المؤشّرات كلها على مقياس من 0 إلى 1.

هاء. قراءة النتائج والاستفادة منها

مؤشّر GEMS هو أداة لقياس مدى التقدّم في نضوج الخدمات الحكومية الرقمية وتحقيق التحوّل الرقمي على المستوى الوطني واستدامته، وتكوين صورة شاملة على المستوى الإقليمي. فيمكن لواضعي السياسات وصانعي القرار استخدام هذا المؤشّر في تقييم الوضع الراهن للخدمات الحكومية الرقمية ومدى نضوجها، وكذلك مراقبة التقدّم في التحوّل الرقمي عموماً. وتتضمن النتائج الوطنية بعض التوصيات المخصّصة للجهات المسؤولة عن التحوّل الرقمي في كل بلد بناءً على النتائج التي تمّ الحصول عليها.

ويتيح مؤشّر GEMS فرصةً لتحديد مَواطن الضعف، والمساعدة في وضع خطط وطنية لزيادة نضوج الخدمات

الحكومية الرقمية. فعلى سبيل المثال، إذا كان مؤشّر الأداء الرئيسي المتعلق بتوفير خصائص للأشخاص ذوي الإعاقة عبر البوابة الإلكترونية منخفضاً، يمكن الاستفادة مباشرةً من هذه النتيجة بتضمين هذه الخصائص خلال مراحل تصميم وتطوير خدمات جديدة في المستقبل أو بإضافة هذه الخصائص للخدمات الحالية.

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

- توفُّر ميزات التخصيص للمستخدمين عبر البوابات الإلكترونية.
- مستوى الأمن عبر القنوات.
- النفاذ إلى الخدمات عبر الهوية الرقمية.
- توفُّر البيانات المفتوحة.
- صيغة تقديم البيانات المفتوحة.
- جودة البيانات المفتوحة.
- البيئة المحيطة لتوظيف التكنولوجيات الناشئة.
- الربط بين الدوائر الحكومية.
- الاستخدام الإجمالي للخدمات عبر البوابة الإلكترونية (لكافة الخدمات التي تقدّمها المؤسسة).
- الاستخدام الإجمالي للخدمات عبر الهاتف النقّال (لكافة الخدمات التي تقدّمها المؤسسة).
- الاستجابة لطلبات الدعم والمساعدة.
- توفُّر أدوات لدعم الأفراد.
- جهوزية فريق التواصل والدعم.
- نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق أو توعية.

ومن الضروري قراءة المؤشّرات سويةً لتعطي انطباعاً أفضل عن أداء المؤسسات. فعلى سبيل المثال، إن مؤشّر «نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق» (على مستوى المؤسسات) معنيّ بكافة الخدمات الحكومية الإلكترونية التي تقدّمها المؤسسة، في حين أنّ مؤشّر «نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق» يقيس الخدمات المحدّدة في المؤشّر والبالغ عددها 100 خدمة، والتي ترافقت مع حملات تسويق. لذلك، ينبغي قراءة هذين المؤشّرين معاً للحصول على تصوّر أفضل عن مدى إجراء حملات تسويق مرافقة للخدمات.

2. نتائج مؤشّر GEMS على المستوى الإقليمي

2. نتائج مؤشّر GEMS على المستوى الإقليمي

ألف. لمحة عامة

جُمعت البيانات في عام 2024 من 17 دولة من الدول العربية الأعضاء في الإسكوا، وهي: الأردن، والإمارات العربية المتحدة، والبحرين، وتونس، والجزائر، والجمهورية العربية السورية، والصومال، والعراق، وعُمان، ودولة فلسطين، وقطر، والكويت، وليبيا، والمغرب، والمملكة العربية السعودية، وموريتانيا، واليمن. وفي المرحلة الأولى من العمل، حُدّدت في كلٍّ من هذه الدول جهة وطنية تؤدي دور المنسّق وتكون مسؤولة عن بيانات المؤشّر (الجدول 5).

الجدول 5. الجهات التي تؤدي دور المنسّق على المستوى الوطني لقياس مؤشّر GEMS في عام 2024

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

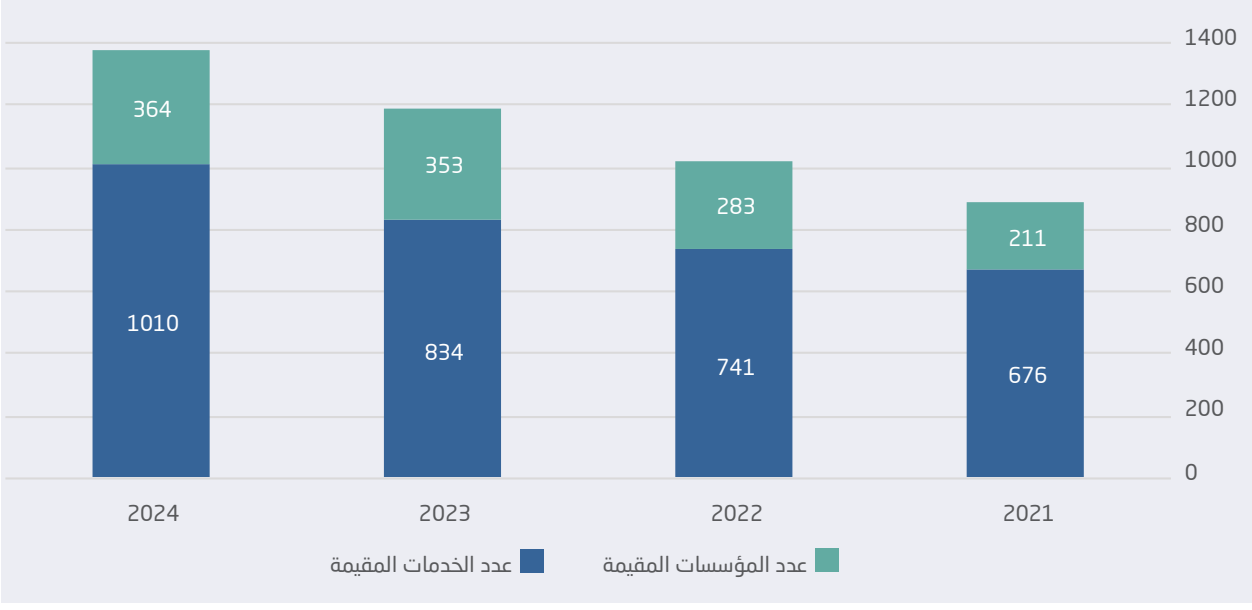
المصدر: معدّو التقرير.

باء. الخدمات والقطاعات

شمل التقييم هذا العام 1,374 خدمة ومؤسسة حكومية (1,010 خدمة و364 مؤسسة حكومية)، أي بزيادة قدرها 16 في المائة عن عام 2023. ويُلاحظ ارتفاع نسبة المشاركة في تقييم المؤشّر بإطراد خلال الأعوام 2021-2024 (الشكل 2). ويشير ارتفاع عدد الخدمات المقيّمة إلى الجهود المقدّرة للبلدان العربية المغطاة بالتقييم لتوفير عدد أكبر من الخدمات الحكومية رقمياً.

توزّعت الخدمات المقيّمة، والبالغ عددها 1,010 خدمة، على القطاعات المختلفة. وكان لقطاعات التعليم والعمل والداخلية النصيب الأكبر منها. ويمكن الاطلاع على عدد الخدمات المقيّمة وتوزّعها بحسب القطاعات في الجدول 6.

الشكل 2. العدد الإجمالي للخدمات والمؤسسات المقيّمة، للفترة 2021-2024



المصدر: أرقام الإسكوا.

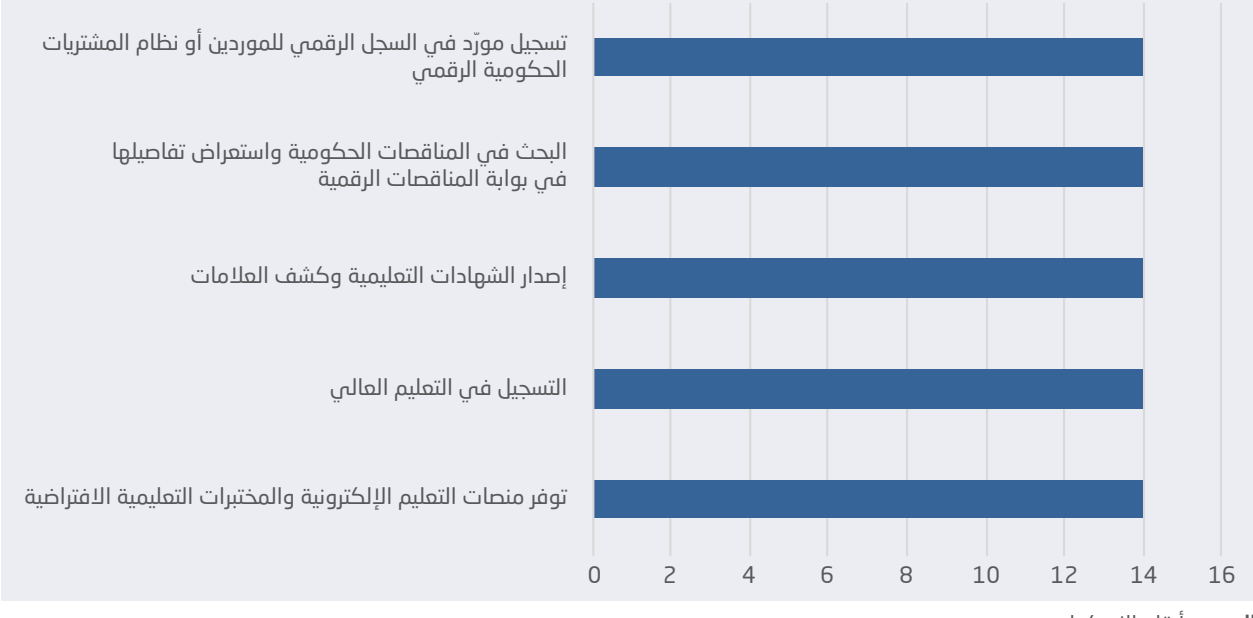
الجدول 6. عدد ونسبة الخدمات الرقمية المقيّمة في كل قطاع

القطاع	عدد خدمات المؤشّر	أعلى قيمة ممكن تقييمها لـ 17 دولة	مجموع الخدمات المقيّمة لعام 2024	الخدمات المقيّمة (بالنسبة المئوية)
التعليم	8	136	94	69
العمل	4	68	46	68
الداخلية	8	136	90	66
الشؤون الحكومية المشتركة	10	170	106	62
التجارة والصناعة	19	323	191	59
الهجرة	2	34	20	59
النقل/المرور/الشرطة	11	187	109	58
المالية	6	102	59	58
الشؤون الاجتماعية	5	85	49	58

القطاع	عدد خدمات المؤشّر	أعلى قيمة ممكن تقييمها لـ 17 دولة	مجموع الخدمات المقيّمة لعام 2024	الخدمات المقيّمة (بالنسبة المئوية)
السياحة	3	51	29	57
المرافق	5	85	48	56
العدل	6	102	56	55
الصحة	7	119	61	51
الشؤون البلدية	6	102	52	51

المصدر: أرقام الإسكوا.

الشكل 3. الخدمات الخمس الأكثر ورود‌اً في التقييم لعام 2024



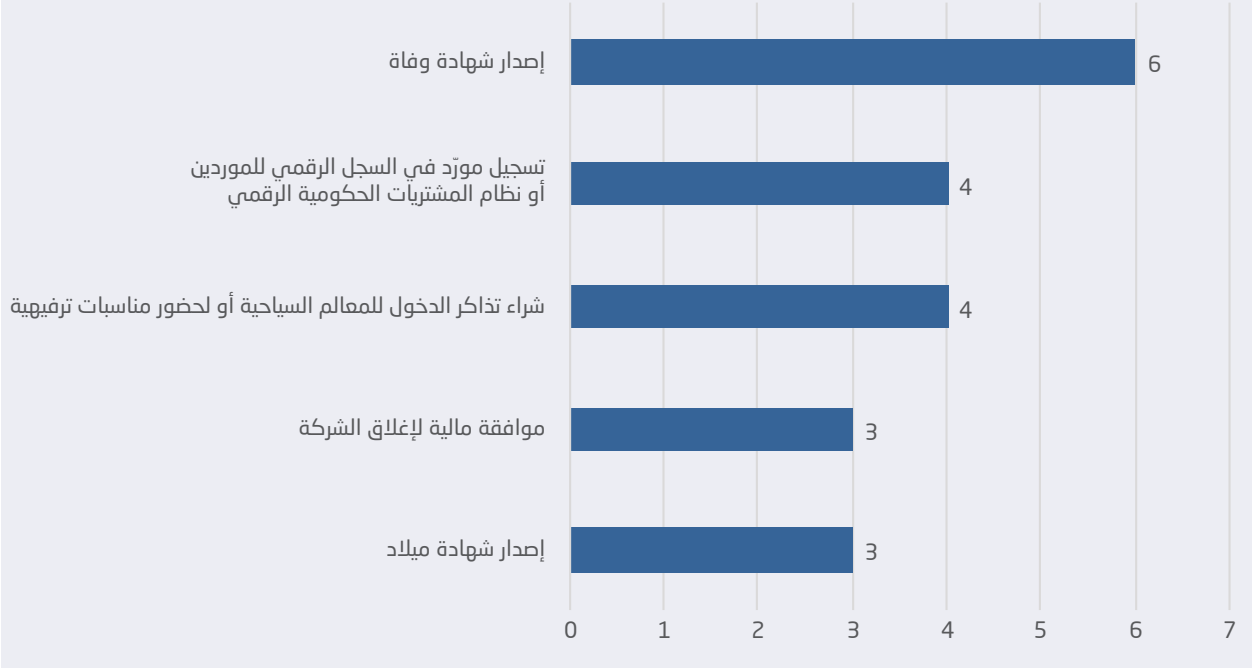
المصدر: أرقام الإسكوا.

أما الخدمات التي وردت بأعلى عدد من الدول المشاركة فهي: توفُّر منصّات التعليم الإلكترونية والمختبرات التعليمية الافتراضية، والتسجيل في التعليم العالي، وإصدار الشهادات التعليمية وكشف العلامات، والبحث في المناقصات الحكومية واستعراض تفاصيلها في بوابة المناقصات الرقمية، وتسجيل مورّد في السجل الرقمي للموردين أو نظام المشتريات الحكومية الرقمي (الشكل 3). وتوفرت هذه الخدمات في 14 بلداً من أصل 17 بلداً من البلدان المشاركة.

ويمكن ملاحظة ازدياد رقمنة بعض الخدمات المتعلقة بالأفراد بين عامَي 2023 و2024 مثل خدمات إصدار شهادة الميلاد وشهادة الوفاة، بالإضافة إلى ازدياد رقمنة بعض الخدمات المتعلقة بالأعمال مثل الموافقة المالية لإغلاق شركة، وشراء تذاكر الدخول للمعالم السياحية أو لحضور مناسبات ترفيهية وتسجيل مورّد في السجل الرقمي للموردين أو نظام المشتريات الحكومية الرقمي. ويشير هذا الأمر إلى أهمية هذه الخدمات في حياة الأفراد وفي عمل المؤسسات (الشكل 4).

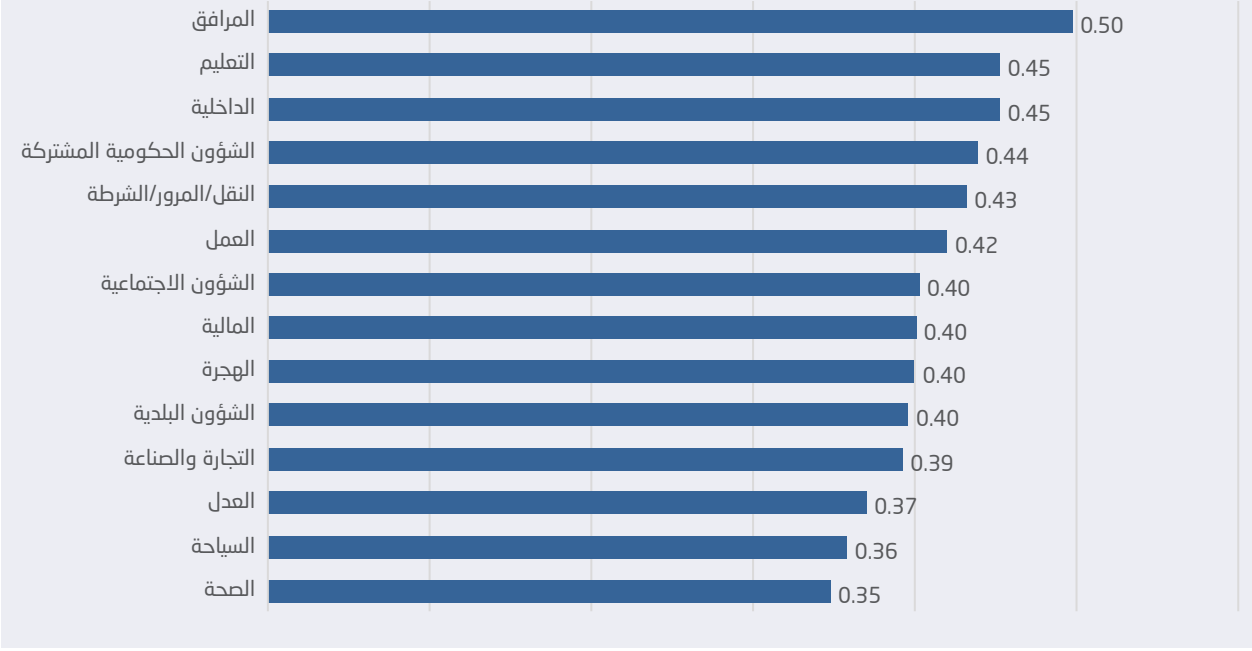
بالنظر إلى النتائج التي أحرزتها القطاعات على مستوى المنطقة العربية، يبيّن متوسط نتائج الخدمات المقيّمة في كل قطاع تصدُّر قطاعات المرافق والتعليم والداخلية. في المقابل، ما زالت بعض القطاعات الأخرى، كالصحة والسياحة، بحاجة لبذل المزيد من الجهود لرقمنة خدماتها (الشكل 5).

الشكل 4. أكثر خمس خدمات ازداد ورودها في التقييم بين عامَي 2023 و2024



المصدر: أرقام الإسكوا.

الشكل 5. متوسط نتائج الخدمات الحكومية الرقمية المقيّمة في كلّ قطاع



المصدر: أرقام الإسكوا.

جيم. النتائج الإجمالية

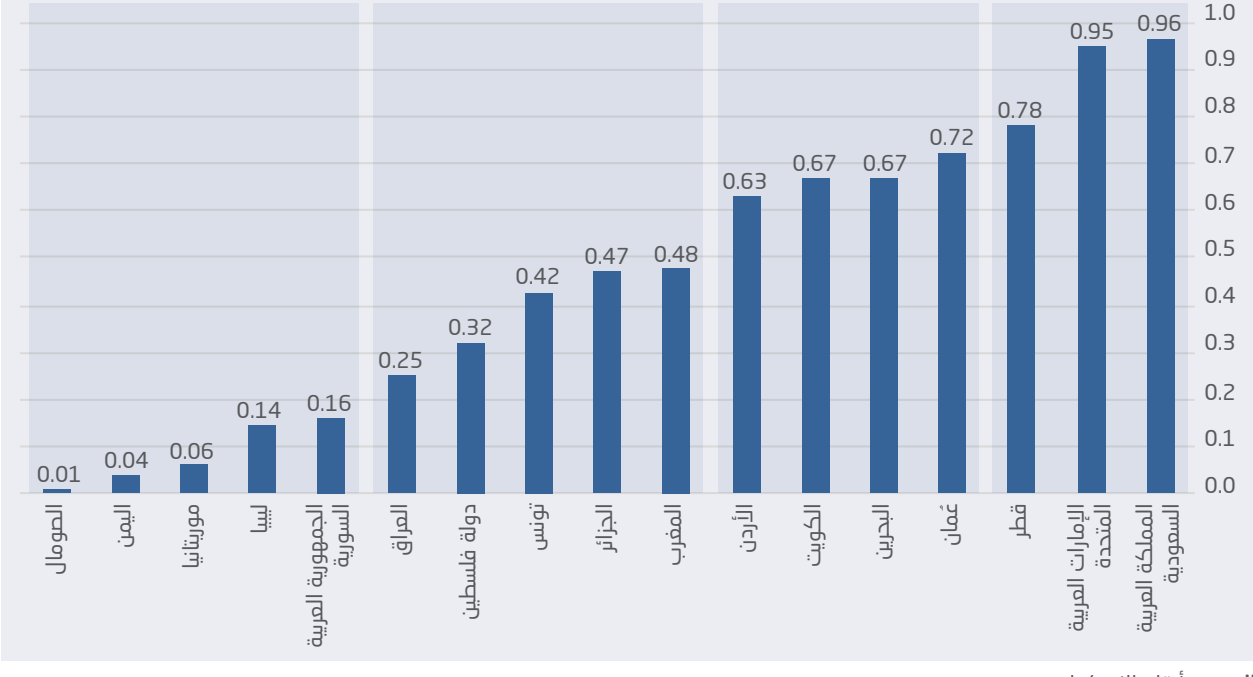
يمكن ملاحظة أربع مجموعات رئيسية توزّعت فيها النتائج الإجمالية على النحو التالي: المجموعة الأولى، وهي مجموعة النضوج المبكر التي تضم قِيَماً أقلّ من 0.25 وتشمل الجمهورية العربية السورية وليبيا وموريتانيا واليمن والصومال؛ والمجموعة الثانية، وهي مجموعة النضوج المتوسط التي تضم قِيَماً بين 0.25-0.50 وتشمل المغرب والجزائر وتونس ودولة فلسطين والعراق؛ والمجموعة الثالثة، وهي مجموعة النضوج المتقدّم التي تضم قِيَماً بين 0.50-0.75 وتشمل عُمان والبحرين والكويت والأردن؛ والمجموعة الرابعة، وهي مجموعة النضوج المتقدّم جداً التي تضمّ قِيَماً بين 0.75-1 وتشمل المملكة العربية السعودية والإمارات العربية المتحدة وقطر (الشكل 6). ويتضح التباين بين طرفَي النتائج التي تتراوح بين 0.01 و0.96.

وبالمقارنة بنتائج عام 2023، يتضح تقدّم معظم البلدان العربية على مستوى النتيجة الإجمالية للمؤشّر، فارتفع متوسط النتائج من 43 في المائة إلى 45 في المائة (الشكل 7).

بالنسبة للركيزة الأولى (توفُّر الخدمة وتطوّرها)، يُلاحظ أن المجموعة الأولى، التي تضمّ قِيَماً أقلّ من 0.25، تشمل العراق والجمهورية العربية السورية وليبيا وموريتانيا واليمن والصومال؛ والمجموعة الثانية، التي تضمّ قِيَماً بين 0.25-0.50، تشمل المغرب والجزائر وتونس ودولة فلسطين؛ والمجموعة الثالثة (بين 0.50-0.75) تتضمن البحرين والكويت والأردن؛ والمجموعة الرابعة، التي تضمّ قِيَما أعلى من 0.75، تشمل الإمارات العربية المتحدة والمملكة العربية السعودية وقطر وعُمان (الشكل 8). ويظهر بوضوح التباين بين طرفَي النتائج التي تتراوح بين 0.01 و1.

في المقابل، تقع القِيَم بين 0.02 و0.93 لنتائج الركيزة الثانية، وهي استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها (الشكل 9). فتضم المجموعة الأولى دولة فلسطين والجمهورية العربية السورية وليبيا واليمن وموريتانيا والصومال، بقِيَم أقلّ من 0.25. أما المجموعة الثانية فتضم قيماً تتراوح بين 0.25-0.50 وتشمل الجزائر والمغرب وتونس والعراق. وتضم المجموعة الثالثة قيماً بين 0.50-0.75 وتشمل قطر وعُمان والكويت والبحرين والأردن. وأخيراً، تفوق قِيَم المجموعة الرابعة 0.75 وتشمل المملكة العربية السعودية والإمارات العربية المتحدة.

الشكل 6. النتائج الإجمالية لمؤشّر GEMS لعام 2024



المصدر: أرقام الإسكوا.

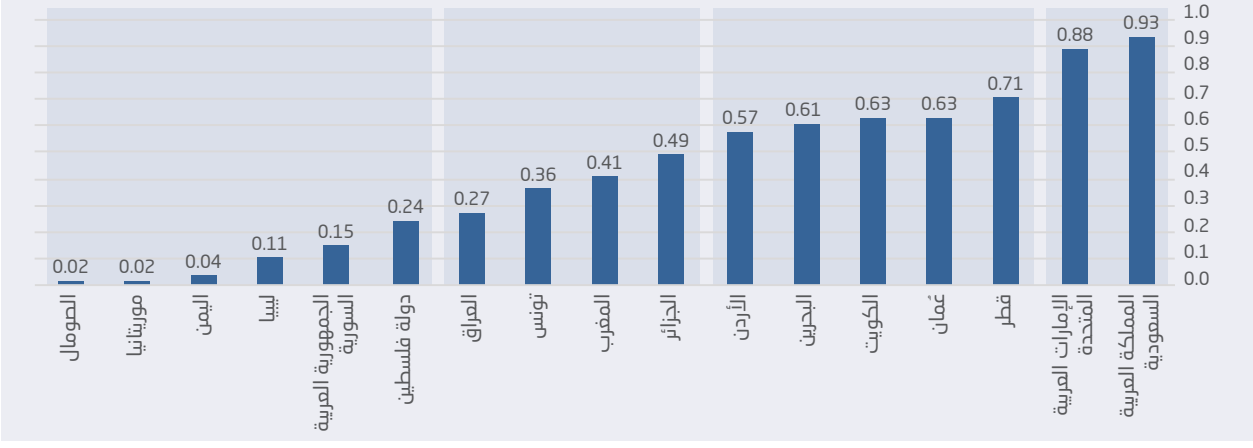
الشكل 7. النتائج الإجمالية لمؤشّر GEMS لعامَي 2023 و2024

المصدر: أرقام الإسكوا.

الشكل 8. نتائج البلدان وفق الركيزة الأولى لمؤشّر GEMS (توفُّر الخدمة وتطوّرها)

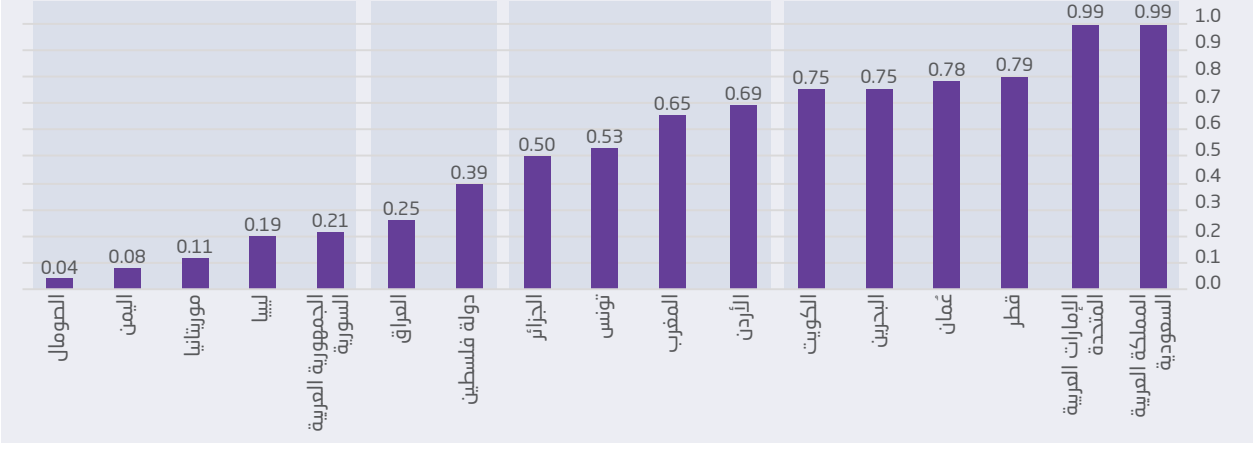
المصدر: أرقام الإسكوا.

الشكل 9. نتائج البلدان وفق الركيزة الثانية لمؤشّر GEMS (استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها)



المصدر: أرقام الإسكوا.

الشكل 10. نتائج البلدان وفق الركيزة الثالثة لمؤشّر GEMS (الوصول إلى الجمهور)



المصدر: أرقام الإسكوا.

أما بالنسبة للركيزة الثالثة، وهي الوصول إلى الجمهور (الشكل 10)، فتتراوح النتائج بين 0.04 و0.99. ويمكن ملاحظة أنّ المجموعة الأولى (ذات القِيَم الأدنى من 0.25) تتضمن الجمهورية العربية السورية وليبيا وموريتانيا واليمن والصومال. أما المجموعة الثانية (بين 0.25 و0.50)، فتشمل دولة فلسطين والعراق. وتضم المجموعة الثالثة (بين 0.50 و0.75) الأردن والمغرب وتونس والجزائر، بينما تضم المجموعة الرابعة البلدان ذات القِيَم الأعلى من 0.75 وتشمل المملكة العربية السعودية والإمارات العربية المتحدة وقطر وعُمان والبحرين والكويت.

يوضح الجدول 7 الخريطة الحرارية لمؤشّرات الأداء الرئيسية للمنطقة العربية (KPIs Heatmap)، حيث يتبيّن أنّ المؤشّرات المتعلقة بتوفّر خصائص للأشخاص ذوي الإعاقة عبر النقّال، ومستوى الاستخدام عبر النقّال، وتوفّر الخدمات الاستباقية، وتوظيف التكنولوجيات الناشئة في الخدمات، هي من المؤشّرات ذات النتائج المنخفضة. في المقابل، تعتبر نتائج مؤشّرات الأداء المتعلقة بالبيئة المحيطة لتوظيف التكنولوجيات الناشئة ومستوى الربط بين الدوائر الحكومية، وتوفّر أدوات لدعم الأفراد والاستجابة لطلبات الدعم، وتوفّر ميزات التخصيص في صفحات الويب المتاحة للمستخدمين، من المؤشّرات التي حازت على نتائج مرتفعة نسبياً.

الجدول 7. الخريطة الحرارية لمؤشّرات الأداء الرئيسية

مؤشّر الأداء الرئيسي	اليمن	الإمارات العربية المتحدة	تونس	الجمهورية العربية السورية	الصومال	المملكة العربية السعودية	قطر	دولة فلسطين	عُمان	المغرب	موريتانيا	ليبيا	الكويت	الأردن	العراق	البحرين	الجزائر
مستوى تطوّر الخدمات على البوابة الإلكترونية	0.02	1.00	0.47	0.20	0.01	1.00	0.90	0.46	0.94	0.58	0.15	0.21	0.81	0.90	0.36	0.85	0.65
توفُّر ميزات التخصيص في صفحات الويب المتاحة للمستخدمين	0.09	1.00	0.73	0.23	0.00	1.00	0.82	0.55	0.95	0.77	0.27	0.27	0.82	0.91	0.36	0.95	0.55
مستوى تطوّر الخدمات النقّالة	0.00	1.00	0.19	0.11	0.00	0.95	0.93	0.23	0.59	0.21	0.08	0.03	0.59	0.38	0.09	0.32	0.22
مستوى توفُّر الخدمات النقّالة	0.01	1.00	0.33	0.18	0.01	0.98	0.95	0.38	0.76	0.48	0.12	0.15	0.74	0.65	0.22	0.72	0.43
توفُّر التطبيقات على المنصّات النقّالة	0.00	1.00	0.18	0.08	0.00	0.95	0.95	0.25	0.60	0.21	0.06	0.03	0.59	0.38	0.06	0.35	0.15
توفُّر اللغات على البوابة الإلكترونية	0.03	1.00	0.49	0.20	0.02	1.00	0.92	0.47	0.94	0.69	0.14	0.23	0.75	0.86	0.35	0.95	0.67
توفير وسيلة لجمع آراء المستخدم عبر البوابة الإلكترونية	0.01	1.00	0.40	0.09	0.00	1.00	0.91	0.31	0.94	0.43	0.01	0.18	0.74	0.64	0.13	0.89	0.32

مؤشّر الأداء الرئيسي	اليمن	الإمارات العربية المتحدة	تونس	الجمهورية العربية السورية	الصومال	المملكة العربية السعودية	قطر	دولة فلسطين	عُمان	المغرب	موريتانيا	ليبيا	الكويت	الأردن	العراق	البحرين	الجزائر
توفُّر خصائص للأشخاص ذوي الإعاقة عبر البوابة الإلكترونية	0.00	1.00	0.14	0.02	0.00	1.00	0.80	0.14	0.92	0.07	0.01	0.09	0.18	0.17	0.11	0.58	0.01
توفُّر اللغات على التطبيقات النقّالة	0.00	1.00	0.19	0.10	0.00	0.95	0.94	0.24	0.60	0.24	0.08	0.03	0.62	0.39	0.07	0.35	0.21
توفير وسيلة لجمع آراء المستخدم عبر النقّال	0.00	0.99	0.15	0.05	0.00	0.95	0.95	0.14	0.60	0.17	0.03	0.03	0.55	0.27	0.05	0.35	0.08
توفُّر خصائص للأشخاص ذوي الإعاقة عبر النقّال	0.00	1.00	0.10	0.02	0.00	0.95	0.61	0.01	0.59	0.05	0.04	0.00	0.20	0.16	0.04	0.08	0.00
التشغيل البيني بين القنوات	0.00	1.00	0.28	0.14	0.00	1.00	0.82	0.24	0.88	0.28	0.00	0.04	0.53	0.72	0.07	0.71	0.35
مستوى الأمن على القنوات	0.12	1.00	0.64	0.31	0.00	1.00	0.87	0.53	0.89	0.75	0.12	0.31	0.77	0.81	0.35	0.90	0.70
النفاذ إلى الخدمات عبر الهوية الرقمية	0.05	1.00	0.25	0.02	0.05	1.00	0.70	0.09	0.80	0.30	0.05	0.16	0.68	0.73	0.02	0.75	0.30
وقت تشغيل الخدمة عبر كل القنوات	0.01	1.00	0.48	0.21	0.01	1.00	0.90	0.42	0.83	0.59	0.12	0.14	0.80	0.88	0.40	0.91	0.62

مؤشّر الأداء الرئيسي	اليمن	الإمارات العربية المتحدة	تونس	الجمهورية العربية السورية	الصومال	المملكة العربية السعودية	قطر	دولة فلسطين	عُمان	المغرب	موريتانيا	ليبيا	الكويت	الأردن	العراق	البحرين	الجزائر
مستوى توفُّر البيانات المفتوحة	0.13	1.00	0.77	0.13	0.00	1.00	0.94	0.50	0.77	0.82	0.00	0.28	0.83	0.85	0.36	0.84	0.76
صيغة تقديم البيانات المفتوحة	0.10	1.00	0.74	0.09	0.00	1.00	0.76	0.55	0.84	0.78	0.00	0.15	0.74	0.80	0.33	0.92	0.55
جودة البيانات المفتوحة	0.10	1.00	0.74	0.08	0.00	1.00	0.77	0.33	0.80	0.70	0.00	0.16	0.71	0.76	0.38	0.93	0.57
البيئة المحيطة لتوظيف التكنولوجيات الناشئة	0.16	0.99	0.85	0.42	0.03	1.00	0.95	0.74	0.95	0.91	0.27	0.46	0.90	0.95	0.57	0.94	0.85
توظيف التكنولوجيات الناشئة في الخدمات	0.00	0.96	0.19	0.09	0.00	1.00	0.50	0.07	0.50	0.12	0.01	0.11	0.50	0.32	0.06	0.63	0.16
مستوى الربط بين الدوائر الحكومية	0.00	1.00	0.78	0.39	0.00	1.00	0.98	0.89	0.95	0.85	0.20	0.26	0.92	0.95	0.35	0.73	0.70
مستوى الاستخدام عبر البوابة الإلكترونية (لخدمات المؤشّر)	0.02	0.81	0.40	0.15	0.00	0.94	0.77	0.26	0.83	0.58	0.01	0.09	0.73	0.82	0.36	0.82	0.63
مستوى الاستخدام عبر النقّال (لخدمات المؤشّر)	0.00	0.83	0.17	0.04	0.00	0.89	0.57	0.16	0.45	0.08	0.00	0.03	0.39	0.26	0.11	0.23	0.18

مؤشّر الأداء الرئيسي	اليمن	الإمارات العربية المتحدة	تونس	الجمهورية العربية السورية	الصومال	المملكة العربية السعودية	قطر	دولة فلسطين	عُمان	المغرب	موريتانيا	ليبيا	الكويت	الأردن	العراق	البحرين	الجزائر
الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر البوابة الإلكترونية (لكل الخدمات التي تقدّمها المؤسسة)	0.14	0.88	0.67	0.34	0.05	0.94	0.79	0.42	0.73	0.76	0.05	0.29	0.66	0.73	0.57	0.94	0.93
الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر النقّال (لكل الخدمات التي تقدّمها المؤسسة)	0.04	0.87	0.19	0.13	0.05	0.96	0.54	0.09	0.21	0.18	0.00	0.07	0.58	0.18	0.13	0.25	0.22
مستوى رضا المستخدم عبر البوابة الإلكترونية	0.00	0.99	0.43	0.19	0.00	0.99	0.73	0.17	0.89	0.52	0.01	0.08	0.82	0.89	0.37	0.87	0.67
مستوى رضا المستخدم عبر النقّال	0.00	0.98	0.17	0.06	0.00	0.83	0.83	0.23	0.62	0.23	0.01	0.02	0.60	0.53	0.04	0.56	0.23
الاستجابة لطلبات الدعم	0.11	1.00	0.76	0.22	0.03	1.00	0.83	0.52	0.85	0.79	0.10	0.26	0.78	0.84	0.43	0.83	0.87

مؤشّر الأداء الرئيسي	اليمن	الإمارات العربية المتحدة	تونس	الجمهورية العربية السورية	الصومال	المملكة العربية السعودية	قطر	دولة فلسطين	عُمان	المغرب	موريتانيا	ليبيا	الكويت	الأردن	العراق	البحرين	الجزائر
نسبة الخدمات المرفقة بحملات تسويق (لخدمات المؤشّر)	0.01	1.00	0.30	0.16	0.00	0.98	0.85	0.22	0.76	0.35	0.07	0.08	0.67	0.64	0.17	0.63	0.33
نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق (لكل الخدمات التي تقدّمها المؤسسة)	0.02	1.00	0.43	0.14	0.04	1.00	0.85	0.41	0.77	0.56	0.02	0.08	0.74	0.44	0.25	0.76	0.51
إظهار الخدمة للمستخدم	0.01	0.98	0.37	0.17	0.00	1.00	0.60	0.24	0.67	0.48	0.13	0.14	0.59	0.48	0.22	0.82	0.30
توفُّر أدوات لدعم الأفراد	0.13	1.00	0.78	0.25	0.03	1.00	0.87	0.57	0.80	0.95	0.13	0.25	0.88	0.93	0.30	0.78	0.63
توفُّر محتوى رقمي داعم للخدمات	0.00	1.00	0.36	0.17	0.00	1.00	0.62	0.25	0.83	0.49	0.07	0.19	0.70	0.60	0.19	0.84	0.51
جهوزية فريق التواصل والدعم	0.05	1.00	0.52	0.17	0.03	1.00	0.83	0.38	0.82	0.75	0.12	0.25	0.70	0.62	0.25	0.91	0.55
توفُّر الخدمات الاستباقية	0.01	0.88	0.28	0.06	0.00	0.96	0.32	0.09	0.57	0.26	0.00	0.13	0.48	0.23	0.14	0.34	0.19

المصدر: أرقام الإسكوا.

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

دال. تحليل النتائج

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

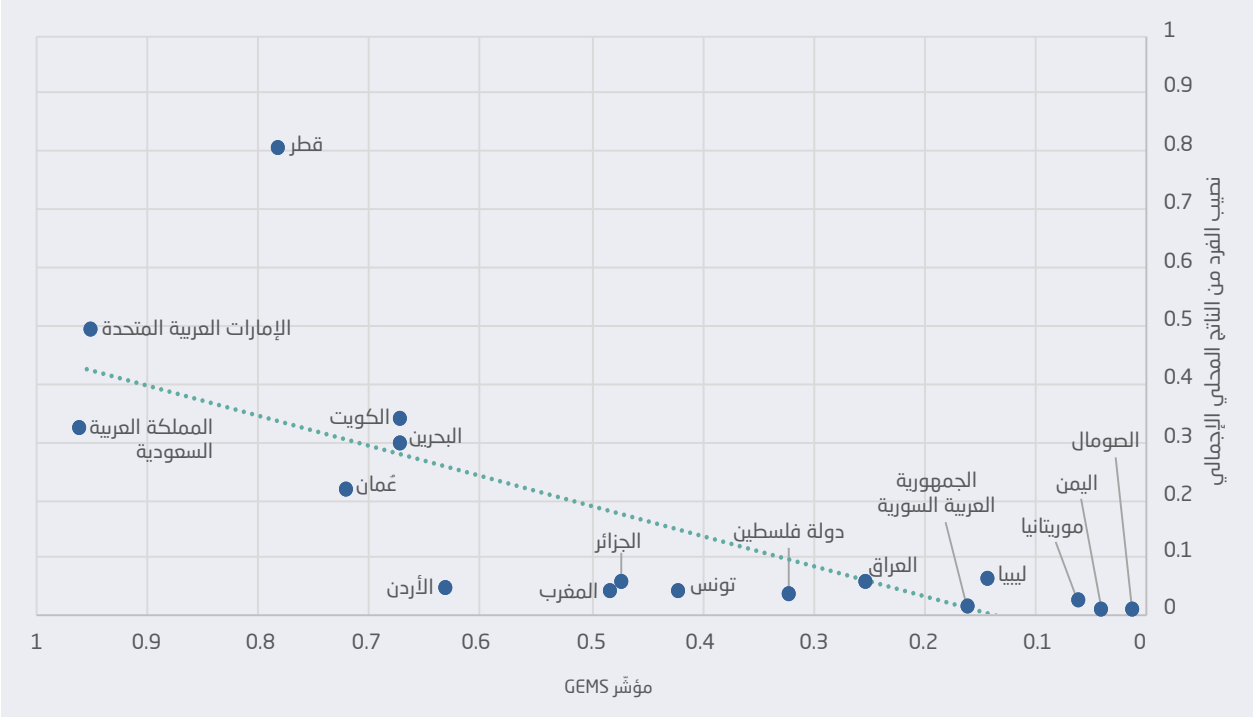
استناداً إلى بيانات البنك الدولي لنصيب الفرد من الناتج المحلي الإجمالي لعام 2023[2]، يمكن ملاحظة نوع من الترابط الإيجابي بين مؤشّر GEMS ونصيب الفرد من الناتج المحلي الإجمالي، حيث تحظى البلدان الأعلى في نصيب الفرد من الناتج المحلي الإجمالي بقِيَم مرتفعة في المؤشّر. ويشير ذلك إلى أن المستوى الاقتصادي المناسب يسمح بتطوير الخدمات الحكومية الرقمية وبرامج التحوّل الرقمي. ومن ثمّ يسهم التحوّل إلى الخدمات الرقمية في توفير البيئة المناسبة للتنمية الاقتصادية.

2. العلاقة بين مؤشّر GEMS ومؤشّر الخدمات المتوفرة على الإنترنت

يعرض الشكل 12 مقارنةً بين نتائج كلّ من مؤشّر GEMS ومؤشّر الخدمات المتوفرة على الإنترنت (Online Service Index – OSI) لعام 2024، وهو المؤشّر الفرعي لمؤشّر تطوّر الحكومة الإلكترونية (EGDI) الذي تقيسه إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية في الأمم المتحدة (UNDESA) لجميع بلدان العالم. ويمكن إجمالاً ملاحظة التوافق في الاتجاه العام من جهة، والتكامل في الرؤية بين المؤشّرين من جهة أخرى. وينبغي أن يترافق توفُّر الخدمات الحكومية الإلكترونية على الإنترنت مع مستوى نضوج عالٍ من حيث تطوّر الخدمة، واستخدامها ورضا المستخدمين حيالها، والوصول إلى الجمهور. ويشير ذلك إلى أهمية الاطلاع على المؤشّرين معاً للحصول على رؤية فضلى لمدى التحوّل الرقمي لجهتَي العرض والطلب.

2 . البنك الدولي، إجمالي الناتج المحلي (القيمة الحالية بالدولار الأمريكي).

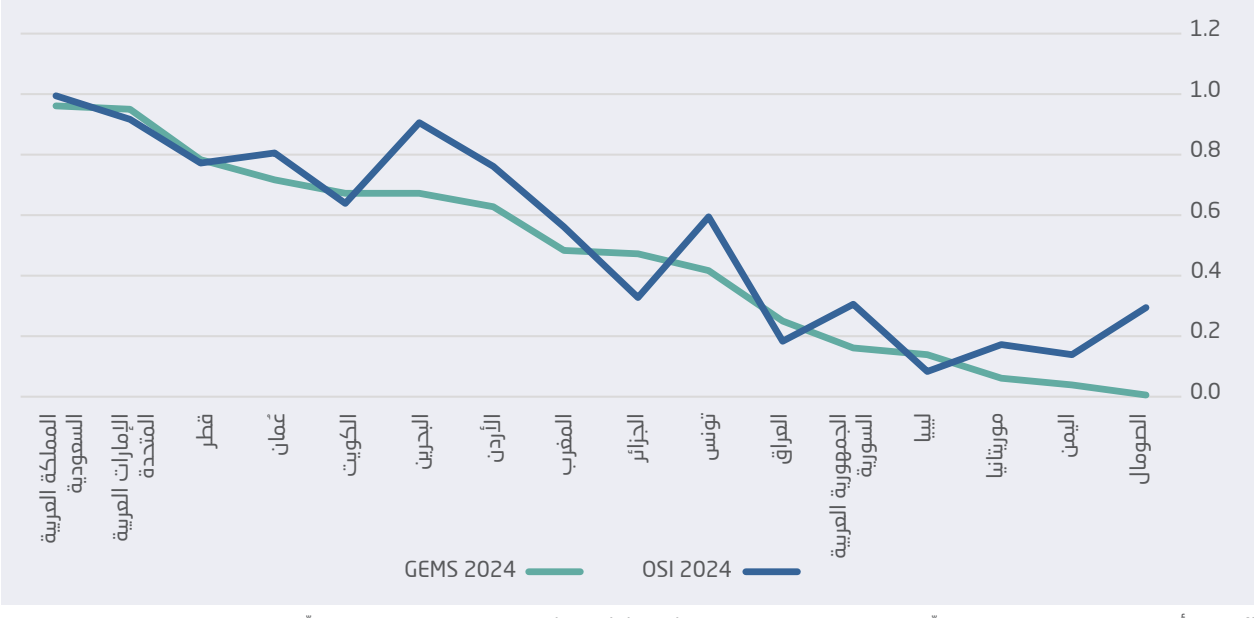
الشكل 11. العلاقة بين نتائج مؤشّر GEMS ونصيب الفرد من الناتج المحلي الإجمالي



المصدر: أرقام الإسكوا.

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

الشكل 12. أداء المنطقة العربية وفق مؤشّر OSI (2024) ومؤشّر GEMS (2024)



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

3 . ملاحظات وتوصيات على المستوى الإقليمي

- حققت المنطقة العربية عموماً تقدّماً على مستوى الخدمات الحكومية الرقمية، فارتفع متوسط مؤشّر GEMS من 43 في المائة في عام 2023 إلى 45 في المائة في عام 2024. ولا يخفى أثر ذلك في تعزيز كفاءة المؤسسات العامة من خلال رفع مستوى الخدمات المقدّمة إلى الأفراد والمؤسسات.
- يشير ارتفاع عدد الخدمات المقيّمة هذا العام بنسبة 16 في المائة إلى زيادة تبني البلدان العربية للتحوّل الرقمي من حيث رقمنة الخدمات الحكومية. وتدل زيادة عدد المؤسسات الحكومية أيضاً على اهتمامها المتزايد بتطبيق التحوّل الرقمي في مختلف القطاعات التنموية.
- بدأ العديد من البلدان العربية يولي اهتماماً ملحوظاً بتعزيز البيئة المحيطة بالتكنولوجيات الناشئة، إلا أن تطبيق هذه التكنولوجيات في تصميم الخدمات الرقمية وتقديمها ما زال متواضعاً في المنطقة العربية، كما تبيّن عند قياس بعض مؤشّرات الأداء الرئيسية لهذا العام.
- اتّسعت الفجوة بين البلدان ذات النضوج المتقدّم جداً وتلك ذات النضوج المبكر في عام 2024، فبلغت هذه الفجوة 95 في المائة بعد أن كانت 91 في المائة في عام 2023. ويُعزى ذلك إلى التفاوت في الجهود المبذولة لتعزيز التحوّل الرقمي على المستوى الوطني وإلى العقبات التي تحول دون مواكبة التقدّم في تطبيق التكنولوجيات الناشئة في بعض البلدان بسبب الظروف السائدة فيها. ويمكن التمييز بين أربع مجموعات مختلفة هي: مجموعة النضوج المتقدّم جداً، ومجموعة النضوج المتقدّم، ومجموعة النضوج المتوسط، ومجموعة النضوج المبكر، ولكلٍّ منها سرعتها الخاصة في التحوّل الرقمي. لذلك، ينبغي دعم الجهود المبذولة لرقمنة المزيد من الخدمات الحكومية في مختلف القطاعات. ويستدعي ذلك دعم البلدان العربية التي لا تزال في مرحلة مبكرة من النضوج الرقمي، والاستفادة من تبادُل الخبرات بين البلدان العربية لتسريع عملية التحوّل الرقمي.
- **على مستوى ركيزة توفُّر الخدمة وتطوّرها:** يُلاحظ اتساع مجال القِيَم المحقّقة في هذا العام مقارنة بعام 2023، فأصبح المجال يتراوح من القيمة 0.1 إلى القيمة 1. ويشير هذا الأمر إلى السرعات المتفاوتة في المنطقة العربية لتوفير الخدمات وإتاحتها في مختلف القطاعات. كما يُلاحظ أن عدد البلدان التي تنتمي إلى

مجموعة النضوج المبكر قد ازداد من 4 إلى 6 بالمقارنة بين عامَي 2023 و2024. وهذا يؤكد على ضرورة الإسراع بتبادل الخبرات بين البلدان العربية للاستفادة من التجارب الناجحة في توفير الخدمات وتطويرها، لا سيّما في مجال تطوير البنية التحتية الرقمية، ورقمنة الخدمات العامة بكافة مراحلها، وتوفيرها عبر مواقع الويب والتطبيقات النقّالة. في المقابل، تشير المقارنة بين عامَي 2023 و2024 إلى ارتفاع متوسط المنطقة العربية من 46 في المائة إلى 48 في المائة، مما يؤكّد اهتمام معظم البلدان العربية بتوفير الخدمات رقمياً وتطويرها.

- **على مستوى ركيزة استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها:** على الرغم من حصول سبعة بلدان عربية على قِيَم أعلى من 50 في المائة، لا تزال نتائج 10 بلدان دون القيمة 50 في المائة. وهذا يدلّ على ضرورة التركيز على توفير الخدمات عبر القنوات المختلفة، ومتابعة شكاوى المواطنين المتعلقة بالخدمات ومعالجتها. بالمقارنة بين عامَي 2023 و2024، يُلاحظ أيضاً التحسّن الإجمالي لأداء المنطقة العربية في هذه الركيزة، إذ ارتفع متوسط المنطقة العربية من 35 في المائة إلى 42 في المائة.
- **على مستوى ركيزة الوصول إلى الجمهور:** على الرغم من تحسّن أداء البلدان العربية في هذه الركيزة وحصول أكثر من 10 بلدان على قِيَم أعلى من 50 في المائة، تستمرّ الحاجة إلى بذل المزيد من الجهود لتعزيز الوصول إلى الأفراد من خلال تخصيص حملات تسويق مرافقة للخدمات الحكومية الرقمية التي يجري تطويرها، والاهتمام بتوفير أدوات الدعم للأفراد والأعمال (مثل استخدام الحقائق الافتراضية، والدعم عبر المحادثة الحية على مدار الساعة طيلة أيام الأسبوع). وتدلّ المقارنة بين عامَي 2023 و2024 على ارتفاع متوسط المنطقة العربية من 47 في المائة إلى 51 في المائة مما يشير إلى ازدياد الاهتمام بتعزيز أدوات الوصول إلى الأفراد.
- **على مستوى مؤشّرات الأداء الرئيسية:** تبرز على المستوى الإقليمي أهمية توفُّر خصائص للأشخاص ذوي الإعاقة في التطبيقات النقّالة والمواقع الإلكترونية، وزيادة الاستخدام عبر التطبيقات النقّالة، وتعزيز توظيف التكنولوجيات الناشئة في تصميم الخدمات وتوفُّر الخدمات الاستباقية. كما تتضح أهمية توفير وسائل إلكترونية لجمع آراء المستخدمين وتقديم الخدمات الحكومية عبر التطبيقات النقّالة.

3. نتائج مؤشّر GEMS على المستوى الوطني

3. نتائج مؤشّر GEMS على المستوى الوطني

يعرض هذا القسم النتائج التفصيلية لكلّ دولةٍ من الدول الأعضاء التي شاركت في تزويد بياناتها لاحتساب المؤشّر لعام 2024، ويقدّم مقترحات مخصّصة لكل دولة بحسب هذه النتائج.

ألف. الأردن

يبيّن الجدول التالي القيمة الإجمالية للمؤشّر وعدد الخدمات والمؤسسات المقيّمة في عام 2024.

	2024
القيمة الإجمالية للمؤشّر	0.63
عدد الخدمات المقيّمة	94
عدد المؤسسات المقيّمة	31

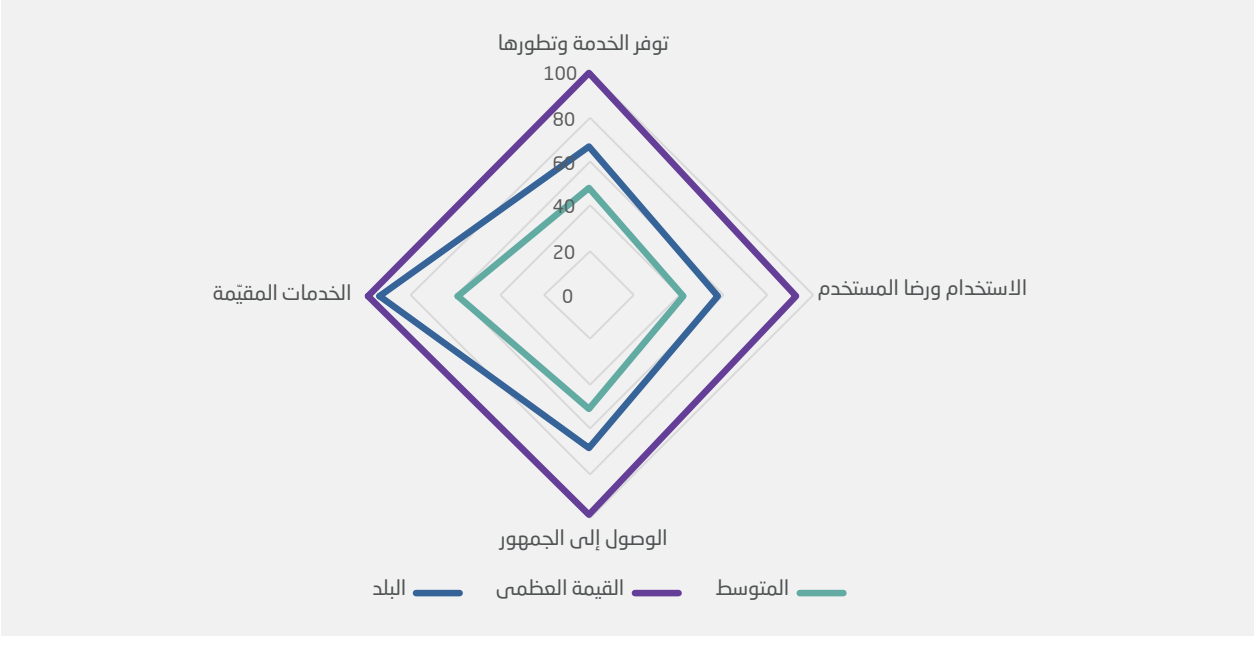
ويبيّن الجدول التالي توزّع الخدمات المقيّمة بحسب القطاع، ونسبتها من خدمات المؤشّر.

القطاع	عدد الخدمات المقيّمة	النسبة المئوية للخدمات المقيّمة
التعليم	8	100
المالية	6	100
الهجرة	2	100
العمل	4	100
الشؤون البلدية	6	100
الشؤون الاجتماعية	5	100
السياحة	3	100
التجارة والصناعة	19	100
المرافق	5	100
النقل/المرور/الشرطة	10	91
الداخلية	7	88
الصحة	6	86
العدل	5	83
الشؤون الحكومية المشتركة	8	80
المجموع	94	94

يعرض الجدول التالي قِيَم الركائز الأساسية الثلاث التي سُجّلت في عام 2024.

الركيزة الأساسية	القيمة في عام 2024
توفُّر الخدمة وتطوّرها	0.67
استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها	0.57
الوصول إلى الجمهور	0.69

ويبيّن المخطط الراداري التالي مقارنة قِيَم الركائز الأساسية للمؤشّر وعدد الخدمات المقيّمة في البلد، بالمتوسط الإقليمي والحدّ الأعلى للقِيَم المسجّلة.



تبيّن الجداول التالية نتائج مؤشّرات الأداء الرئيسية في عام 2024، وفقاً لكلّ ركيزة أساسية.

1. مؤشّرات الأداء الرئيسية لتوفُّر الخدمة وتطوّرها

المؤشّر	القيمة في عام 2024
مستوى تطوّر الخدمات على البوابة الإلكترونية	0.90
توفُّر ميزات التخصيص في صفحات الويب المتاحة للمستخدمين	0.91
مستوى تطوّر الخدمات النقّالة	0.38
مستوى توفُّر الخدمات النقّالة	0.65

توفُّر التطبيقات على المنصّات النقّالة	0.38
توفُّر اللغات على البوابة الإلكترونية	0.86
توفير وسيلة لجمع آراء المستخدم عبر البوابة الإلكترونية	0.64
توفُّر خصائص للأشخاص ذوي الإعاقة عبر البوابة الإلكترونية	0.17
توفُّر اللغات على التطبيقات النقّالة	0.39
توفير وسيلة لجمع آراء المستخدم عبر النقّال	0.27
توفُّر خصائص للأشخاص ذوي الإعاقة عبر النقّال	0.16
التشغيل البيني بين القنوات	0.72
مستوى الأمن على القنوات	0.81
النفاذ إلى الخدمات عبر الهوية الرقمية	0.73
وقت تشغيل الخدمة عبر كل القنوات	0.88
مستوى توفُّر البيانات المفتوحة	0.85
صيغة تقديم البيانات المفتوحة	0.80
جودة البيانات المفتوحة	0.76
البيئة المحيطة لتوظيف التكنولوجيات الناشئة	0.95
توظيف التكنولوجيات الناشئة في الخدمات	0.32
مستوى الربط بين الدوائر الحكومية	0.95

2. مؤشّرات الأداء الرئيسية لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها

المؤشّر	القيمة في عام 2024
مستوى الاستخدام عبر البوابة الإلكترونية (لخدمات المؤشّر)	0.82
مستوى الاستخدام عبر النقّال (لخدمات المؤشّر)	0.26
الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر البوابة الإلكترونية (لكل الخدمات التي تقدّمها المؤسسة)	0.73
الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر النقّال (لكل الخدمات التي تقدّمها المؤسسة)	0.18
مستوى رضا المستخدم عبر البوابة الإلكترونية	0.89
مستوى رضا المستخدم عبر النقّال	0.53
الاستجابة لطلبات الدعم	0.84

3. مؤشّرات الأداء الرئيسية للوصول إلى الجمهور

المؤشّر	القيمة في عام 2024
نسبة الخدمات المرفقة بحملات تسويق (لخدمات المؤشّر)	0.64
نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق (لكل الخدمات التي تقدّمها المؤسسة)	0.44
إظهار الخدمة للمستخدم	0.48
توفُّر أدوات لدعم الأفراد	0.93
توفُّر محتوى رقمي داعم للخدمات	0.60
جهوزية فريق التواصل والدعم	0.62
توفُّر الخدمات الاستباقية	0.23

الملاحظات والمقترحات

يعتبر عدد الخدمات المقيّمة مرتفعاً جداً ويتوزع على شريحة واسعة من القطاعات. وتشير نتيجة المؤشّر النهائية إلى مستوى نضوج متقدّم للخدمات الحكومية الرقمية، إذ تمّ تحقيق مستوى متقدّم للركائز الأساسية الثلاث.

على مستوى مؤشّرات الأداء الرئيسية، سُجلت نتائج مرتفعة جداً لمؤشّرات مستوى تطوّر الخدمة على البوابة الإلكترونية، وتوفُّر ميزات التخصيص في صفحات الويب المتاحة للمستخدمين، وتوفُّر اللغات على البوابة الإلكترونية، ومستوى الأمن على القنوات، ووقت تشغيل الخدمة عبر كلّ القنوات، وتوفُّر البيانات المفتوحة وصيغة تقديمها وجودتها، والبيئة المحيطة لتوظيف التكنولوجيات الناشئة، ومستوى الربط بين الدوائر الحكومية، ورضا المستخدم عبر البوابة الإلكترونية، والاستجابة لطلبات الدعم، وتوفُّر أدوات لدعم الأفراد.

في المقابل، يمكن العمل في الفترة المقبلة على مؤشّرات الأداء الرئيسية المتعلقة بتوفُّر خصائص للأشخاص ذوي الإعاقة عبر البوابة الإلكترونية والنقّال، ومستوى الاستخدام عبر النقّال، وتوفُّر الخدمات الاستباقية.

يمكن الاستمرار بتطوير التطبيقات النقّالة لتغطي أكبر قدر ممكن من الخدمات الحكومية الأساسية وإتاحتها على مختلف المنصّات، مما سيؤثر إيجاباً على مستوى الاستخدام عبر القنوات المختلفة.

باء. الإمارات العربية المتحدة

يبيّن الجدول التالي القيمة الإجمالية للمؤشّر وعدد الخدمات والمؤسسات المقيّمة في عام 2024.

	2024
القيمة الإجمالية للمؤشّر	0.95
عدد الخدمات المقيّمة	100
عدد المؤسسات المقيّمة	31

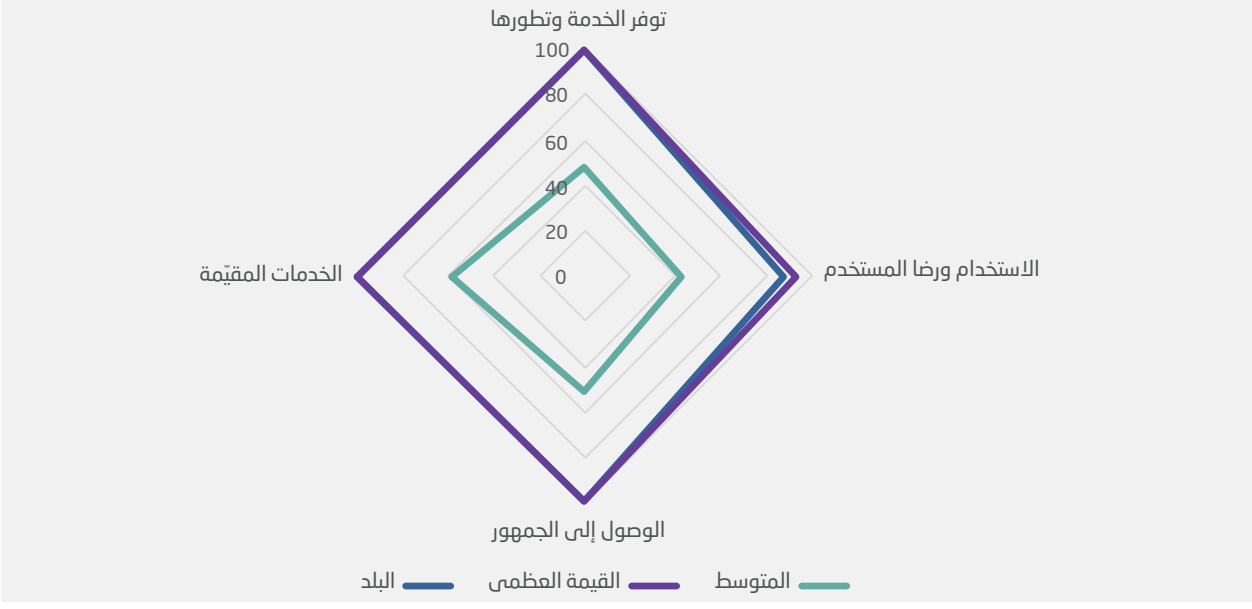
ويبيّن الجدول التالي توزّع الخدمات المقيّمة بحسب القطاع، ونسبتها من خدمات المؤشّر.

القطاع	عدد الخدمات المقيّمة	النسبة المئوية للخدمات المقيّمة
الشؤون الحكومية المشتركة	10	100
التعليم	8	100
المالية	6	100
الصحة	7	100
الهجرة	2	100
الداخلية	8	100
العدل	6	100
العمل	4	100
الشؤون البلدية	6	100
الشؤون الاجتماعية	5	100
السياحة	3	100
التجارة والصناعة	19	100
النقل/المرور/الشرطة	11	100
المرافق	5	100
المجموع	100	100

يعرض الجدول التالي قِيَم الركائز الأساسية الثلاث التي سُجّلت في عام 2024.

الركيزة الأساسية	القيمة في عام 2024
توفُّر الخدمة وتطوّرها	1.00
استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها	0.88
الوصول إلى الجمهور	0.99

ويبيّن المخطط الراداري التالي مقارنة قِيَم الركائز الأساسية للمؤشّر وعدد الخدمات المقيّمة في البلد، بالمتوسط الإقليمي والحدّ الأعلى للقِيَم المسجّلة.



تبيّن الجداول التالية نتائج مؤشّرات الأداء الرئيسية في عام 2024، وفقاً لكلّ ركيزة أساسية.

1. مؤشّرات الأداء الرئيسية لتوفُّر الخدمة وتطوّرها

المؤشّر	القيمة في عام 2024
مستوى تطوّر الخدمات على البوابة الإلكترونية	1.00
توفُّر ميزات التخصيص في صفحات الويب المتاحة للمستخدمين	1.00
مستوى تطوّر الخدمات النقّالة	1.00
مستوى توفُّر الخدمات النقّالة	1.00
توفُّر التطبيقات على المنصّات النقّالة	1.00
توفُّر اللغات على البوابة الإلكترونية	1.00
توفير وسيلة لجمع آراء المستخدم عبر البوابة الإلكترونية	1.00
توفُّر خصائص للأشخاص ذوي الإعاقة عبر البوابة الإلكترونية	1.00
توفُّر اللغات على التطبيقات النقّالة	1.00
توفير وسيلة لجمع آراء المستخدم عبر النقّال	0.99
توفُّر خصائص للأشخاص ذوي الإعاقة عبر النقّال	1.00
التشغيل البيني بين القنوات	1.00
مستوى الأمن على القنوات	1.00
النفاذ إلى الخدمات عبر الهوية الرقمية	1.00

المؤشّر	القيمة في عام 2024
وقت تشغيل الخدمة عبر كل القنوات	1.00
مستوى توفُّر البيانات المفتوحة	1.00
صيغة تقديم البيانات المفتوحة	1.00
جودة البيانات المفتوحة	1.00
البيئة المحيطة لتوظيف التكنولوجيات الناشئة	0.99
توظيف التكنولوجيات الناشئة في الخدمات	0.96
مستوى الربط بين الدوائر الحكومية	1.00

2. مؤشّرات الأداء الرئيسية لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها

المؤشّر	القيمة في عام 2024
مستوى الاستخدام عبر البوابة الإلكترونية (لخدمات المؤشّر)	0.81
مستوى الاستخدام عبر النقّال (لخدمات المؤشّر)	0.83
الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر البوابة الإلكترونية (لكل الخدمات التي تقدّمها المؤسسة)	0.88
الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر النقّال (لكل الخدمات التي تقدّمها المؤسسة)	0.87
مستوى رضا المستخدم عبر البوابة الإلكترونية	0.99
مستوى رضا المستخدم عبر النقّال	0.98
الاستجابة لطلبات الدعم	1.00

3. مؤشّرات الأداء الرئيسية للوصول إلى الجمهور

المؤشّر	القيمة في عام 2024
نسبة الخدمات المرفقة بحملات تسويق (لخدمات المؤشّر)	1.00
نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق (لكل الخدمات التي تقدّمها المؤسسة)	1.00
إظهار الخدمة للمستخدم	0.98
توفُّر أدوات لدعم الأفراد	1.00
توفُّر محتوى رقمي داعم للخدمات	1.00
جهوزية فريق التواصل والدعم	1.00
توفُّر الخدمات الاستباقية	0.88

الملاحظات والمقترحات

تمّ تقييم عدد مرتفع جداً من الخدمات التي توزّعت على القطاعات المختلفة. وتشير نتيجة المؤشّر الإجمالية إلى مستوى مرتفع جداً من نضوج الخدمات الحكومية الرقمية، برز من خلال تحقيق مستوى متقدّم جداً للركائز الأساسية الثلاث. وتدلّ جميع مؤشّرات الأداء الرئيسية على مستوى متقدّم جداً من العمل على النواحي المختلفة.

جيم. البحرين

يبيّن الجدول التالي القيمة الإجمالية للمؤشّر وعدد الخدمات والمؤسسات المقيّمة في عام 2024.

	2024
القيمة الإجمالية للمؤشّر	0.67
عدد الخدمات المقيّمة	89
عدد المؤسسات المقيّمة	29

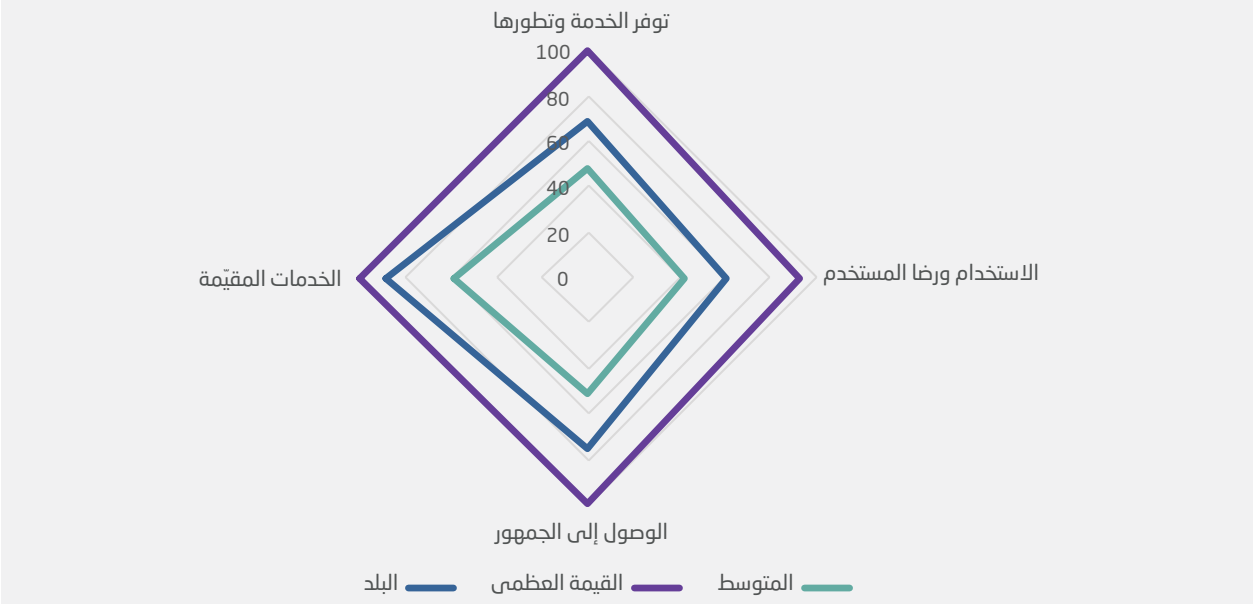
ويبيّن الجدول التالي توزّع الخدمات المقيّمة بحسب القطاع، ونسبتها من خدمات المؤشّر.

القطاع	عدد الخدمات المقيّمة	النسبة المئوية للخدمات المقيّمة
الشؤون الحكومية المشتركة	10	100
الهجرة	2	100
الداخلية	8	100
العمل	4	100
السياحة	3	100
التجارة والصناعة	19	100
المرافق	5	100
الصحة	6	86
العدل	5	83
الشؤون البلدية	5	83
الشؤون الاجتماعية	4	80
التعليم	6	75
النقل/المرور/الشرطة	8	73
المالية	4	67
المجموع	89	89

يعرض الجدول التالي قِيَم الركائز الأساسية الثلاث التي سُجّلت في عام 2024.

الركيزة الأساسية	القيمة في عام 2024
توفُّر الخدمة وتطوّرها	0.69
استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها	0.61
الوصول إلى الجمهور	0.75

ويبيّن المخطط الراداري التالي مقارنة قِيَم الركائز الأساسية للمؤشّر وعدد الخدمات المقيّمة في البلد، بالمتوسط الإقليمي والحدّ الأعلى للقِيَم المسجّلة.



تبيّن الجداول التالية نتائج مؤشّرات الأداء الرئيسية في عام 2024، وفقاً لكلّ ركيزة أساسية.

1. مؤشّرات الأداء الرئيسية لتوفُّر الخدمة وتطوّرها

المؤشّر	القيمة في عام 2024
مستوى تطوّر الخدمات على البوابة الإلكترونية	0.85
توفُّر ميزات التخصيص في صفحات الويب المتاحة للمستخدمين	0.95
مستوى تطوّر الخدمات النقّالة	0.32
مستوى توفُّر الخدمات النقّالة	0.72
توفُّر التطبيقات على المنصّات النقّالة	0.35
توفُّر اللغات على البوابة الإلكترونية	0.95
توفير وسيلة لجمع آراء المستخدم عبر البوابة الإلكترونية	0.89
توفُّر خصائص للأشخاص ذوي الإعاقة عبر البوابة الإلكترونية	0.58
توفُّر اللغات على التطبيقات النقّالة	0.35
توفير وسيلة لجمع آراء المستخدم عبر النقّال	0.35
توفُّر خصائص للأشخاص ذوي الإعاقة عبر النقّال	0.08
التشغيل البيني بين القنوات	0.71

المؤشّر	القيمة في عام 2024
مستوى الأمن على القنوات	0.90
النفاذ إلى الخدمات عبر الهوية الرقمية	0.75
وقت تشغيل الخدمة عبر كل القنوات	0.91
مستوى توفُّر البيانات المفتوحة	0.84
صيغة تقديم البيانات المفتوحة	0.92
جودة البيانات المفتوحة	0.93
البيئة المحيطة لتوظيف التكنولوجيات الناشئة	0.94
توظيف التكنولوجيات الناشئة في الخدمات	0.63
مستوى الربط بين الدوائر الحكومية	0.73

2 . مؤشّرات الأداء الرئيسية لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها

المؤشّر	القيمة في عام 2024
مستوى الاستخدام عبر البوابة الإلكترونية (لخدمات المؤشّر)	0.82
مستوى الاستخدام عبر النقّال (لخدمات المؤشّر)	0.23
الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر البوابة الإلكترونية (لكل الخدمات التي تقدّمها المؤسسة)	0.94
الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر النقّال (لكل الخدمات التي تقدّمها المؤسسة)	0.25
مستوى رضا المستخدم عبر البوابة الإلكترونية	0.87
مستوى رضا المستخدم عبر النقّال	0.56
الاستجابة لطلبات الدعم	0.83

3. مؤشّرات الأداء الرئيسية للوصول إلى الجمهور

المؤشّر	القيمة في عام 2024
نسبة الخدمات المرفقة بحملات تسويق (لخدمات المؤشّر)	0.63
نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق (لكل الخدمات التي تقدّمها المؤسسة)	0.76
إظهار الخدمة للمستخدم	0.82
توفُّر أدوات لدعم الأفراد	0.78
توفُّر محتوى رقمي داعم للخدمات	0.84
جهوزية فريق التواصل والدعم	0.91
توفُّر الخدمات الاستباقية	0.34

الملاحظات والمقترحات

تمّ تقييم عدد مرتفع جداً من الخدمات الحكومية الرقمية التي توزّعت على قطاعات متنوّعة. وتشير نتيجة المؤشّر الإجمالية إلى مستوى نضوج متقدّم للخدمات الحكومية الرقمية، ويُعزى ذلك إلى ارتفاع نتائج الركائز الأساسية الثلاث، وخاصةً ركيزة الوصول إلى الجمهور.

وتسجّل مؤشّرات الأداء الرئيسية نتائج متقدّمة جداً، لا سيّما تلك المتعلقة بتوفُّر وتطوّر الخدمات الرقمية على البوابة الإلكترونية، وتوفُّر ميزات التخصيص في صفحات الويب المتاحة للمستخدمين، وتوفُّر وسائل لجمع آراء المستخدمين عبر البوابة الإلكترونية، وتوفُّر اللغات، ومستوى الأمن على القنوات، ووقت تشغيل الخدمة، وتوفُّر البيانات المفتوحة وصيغة تقديمها وجودتها، والبيئة المحيطة لتوظيف التكنولوجيات الناشئة، والربط بين الدوائر الحكومية، والاستخدام الإجمالي في المؤسسات ورضا المستخدم عبر البوابة الإلكترونية، والاستجابة لطلبات الدعم، وتسويق الخدمات، وتوفُّر أدوات لدعم الأفراد وجهوزية فريق التواصل.

يمكن العمل على إتاحة المزيد من الخدمات الحكومية على التطبيقات النقّالة والمنصّات المختلفة، مما يتيح استخدامها عبر شتّى القنوات. كما يمكن دعم الجهود المبذولة في توفير الخدمات بشكل استباقي.

دال. تونس

يبيّن الجدول التالي القيمة الإجمالية للمؤشّر وعدد الخدمات والمؤسسات المقيّمة في عام 2024.

	2024
القيمة الإجمالية للمؤشّر	0.42
عدد الخدمات المقيّمة	44
عدد المؤسسات المقيّمة	22

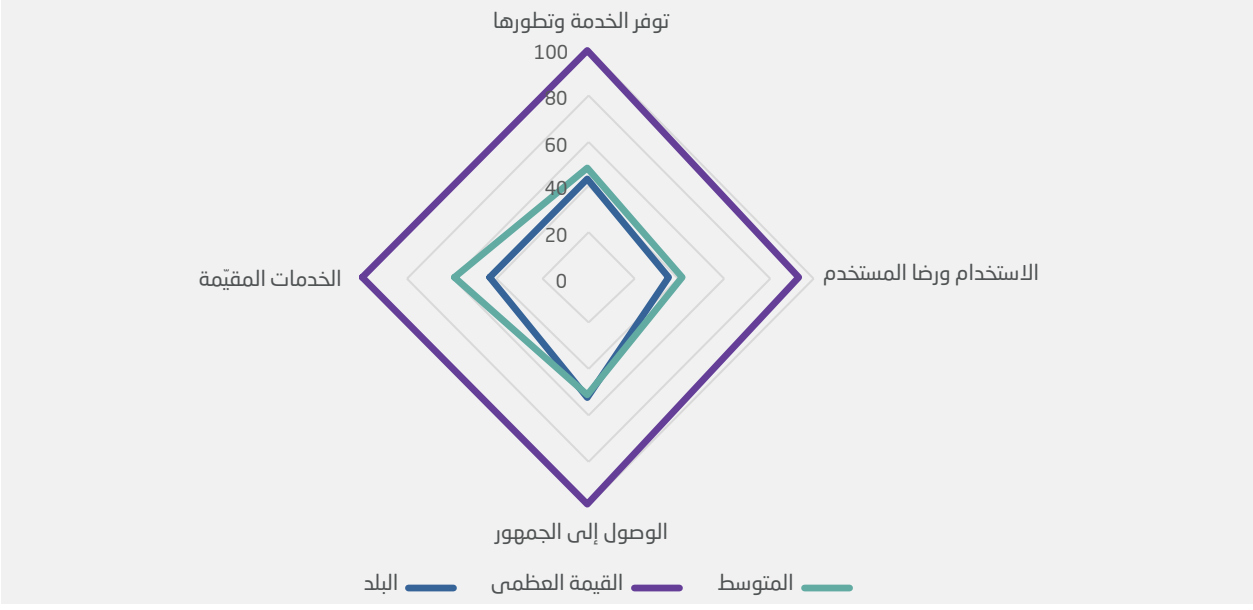
ويبيّن الجدول التالي توزّع الخدمات المقيّمة بحسب القطاع، ونسبتها من خدمات المؤشّر.

القطاع	عدد الخدمات المقيّمة	النسبة المئوية للخدمات المقيمة
السياحة	3	100
المرافق	5	100
النقل/المرور/الشرطة	7	64
الشؤون الحكومية المشتركة	5	50
التعليم	4	50
الصحة	3	43
الشؤون الاجتماعية	2	40
الداخلية	3	38
المالية	2	33
الشؤون البلدية	2	33
التجارة والصناعة	6	32
العمل	1	25
العدل	1	17
الهجرة	0	0
المجموع	44	44

يعرض الجدول التالي قِيَم الركائز الأساسية الثلاث التي سُجّلت في عام 2024.

الركيزة الأساسية	القيمة في عام 2024
توفُّر الخدمة وتطوّرها	0.43
استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها	0.36
الوصول إلى الجمهور	0.53

ويبيّن المخطط الراداري التالي مقارنة قِيَم الركائز الأساسية للمؤشّر وعدد الخدمات المقيّمة في البلد، بالمتوسط الإقليمي والحدّ الأعلى للقِيَم المسجّلة.



تبيّن الجداول التالية نتائج مؤشّرات الأداء الرئيسية في عام 2024، وفقاً لكلّ ركيزة أساسية.

1. مؤشّرات الأداء الرئيسية لتوفُّر الخدمة وتطوّرها

المؤشّر	القيمة في عام 2024
مستوى تطوّر الخدمات على البوابة الإلكترونية	0.47
توفُّر ميزات التخصيص في صفحات الويب المتاحة للمستخدمين	0.73
مستوى تطوّر الخدمات النقّالة	0.19
مستوى توفُّر الخدمات النقّالة	0.33
توفُّر التطبيقات على المنصّات النقّالة	0.18
توفُّر اللغات على البوابة الإلكترونية	0.49
توفير وسيلة لجمع آراء المستخدم عبر البوابة الإلكترونية	0.40
توفُّر خصائص للأشخاص ذوي الإعاقة عبر البوابة الإلكترونية	0.14
توفُّر اللغات على التطبيقات النقّالة	0.19
توفير وسيلة لجمع آراء المستخدم عبر النقّال	0.15
توفُّر خصائص للأشخاص ذوي الإعاقة عبر النقّال	0.10
التشغيل البيني بين القنوات	0.28

المؤشّر	القيمة في عام 2024
مستوى الأمن على القنوات	0.64
النفاذ إلى الخدمات عبر الهوية الرقمية	0.25
وقت تشغيل الخدمة عبر كل القنوات	0.48
مستوى توفُّر البيانات المفتوحة	0.77
صيغة تقديم البيانات المفتوحة	0.74
جودة البيانات المفتوحة	0.74
البيئة المحيطة لتوظيف التكنولوجيات الناشئة	0.85
توظيف التكنولوجيات الناشئة في الخدمات	0.19
مستوى الربط بين الدوائر الحكومية	0.78

2. مؤشّرات الأداء الرئيسية لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها

المؤشّر	القيمة في عام 2024
مستوى الاستخدام عبر البوابة الإلكترونية (لخدمات المؤشّر)	0.40
مستوى الاستخدام عبر النقّال (لخدمات المؤشّر)	0.17
الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر البوابة الإلكترونية (لكل الخدمات التي تقدّمها المؤسسة)	0.67
الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر النقّال (لكل الخدمات التي تقدّمها المؤسسة)	0.19
مستوى رضا المستخدم عبر البوابة الإلكترونية	0.43
مستوى رضا المستخدم عبر النقّال	0.17
الاستجابة لطلبات الدعم	0.76

3. مؤشّرات الأداء الرئيسية للوصول إلى الجمهور

المؤشّر	القيمة في عام 2024
نسبة الخدمات المرفقة بحملات تسويق (لخدمات المؤشّر)	0.30
نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق (لكل الخدمات التي تقدّمها المؤسسة)	0.43
إظهار الخدمة للمستخدم	0.37
توفُّر أدوات لدعم الأفراد	0.78
توفُّر محتوى رقمي داعم للخدمات	0.36
جهوزية فريق التواصل والدعم	0.52
توفُّر الخدمات الاستباقية	0.28

الملاحظات والمقترحات

تمّ تقييم عدد متوسط من الخدمات التي تركزت في قطاعات السياحة والمرافق والنقل/المرور/الشرطة. وتشير نتيجة المؤشّر الإجمالية إلى مستوى نضوج متوسط للخدمات الحكومية الرقمية، إذ تمّ توفير مستوى مقبول من توفُّر الخدمة وتطوّرها واستخدامها مع ارتفاعٍ نسبيّ لركيزة الوصول إلى الجمهور.

وتشير نتيجة مؤشّرات الأداء الرئيسية المتعلقة بتوفُّر البيانات المفتوحة وصيغة تقديمها وجودتها إلى مستوى متقدّم في هذا المجال، وكذلك الأمر بالنسبة إلى البيئة المحيطة لتوظيف التكنولوجيات الناشئة، والربط بين الدوائر الحكومية والاستجابة لطلبات الدعم وتوفُّر أدوات لدعم الأفراد.

يمكن العمل على توفير عدد أكبر من الخدمات الحكومية بشكل رقمي وخاصةً في قطاعات العدل والعمل والتجارة والصناعة والهجرة. كما يمكن تعزيز توفير التطبيقات النقّالة التي تغطي الخدمات الحكومية الأساسية وتوفيرها عبر المنصّات المختلفة، والعمل على توفير خصائص للأشخاص ذوي الإعاقة عبر البوابة الإلكترونية والنقّال. تجدر الإشارة إلى توفُّر فرصة كبيرة لتوظيف التكنولوجيات الناشئة كالذكاء الاصطناعي وسلاسل الكتل في تطوير الخدمات الحكومية، واستخدام الهوية الرقمية للنفاذ إلى هذه الخدمات.

هاء. الجزائر

يبيّن الجدول التالي القيمة الإجمالية للمؤشّر وعدد الخدمات والمؤسسات المقيّمة في عام 2024.

	2024
القيمة الإجمالية للمؤشّر	0.47
عدد الخدمات المقيّمة	71
عدد المؤسسات المقيّمة	44

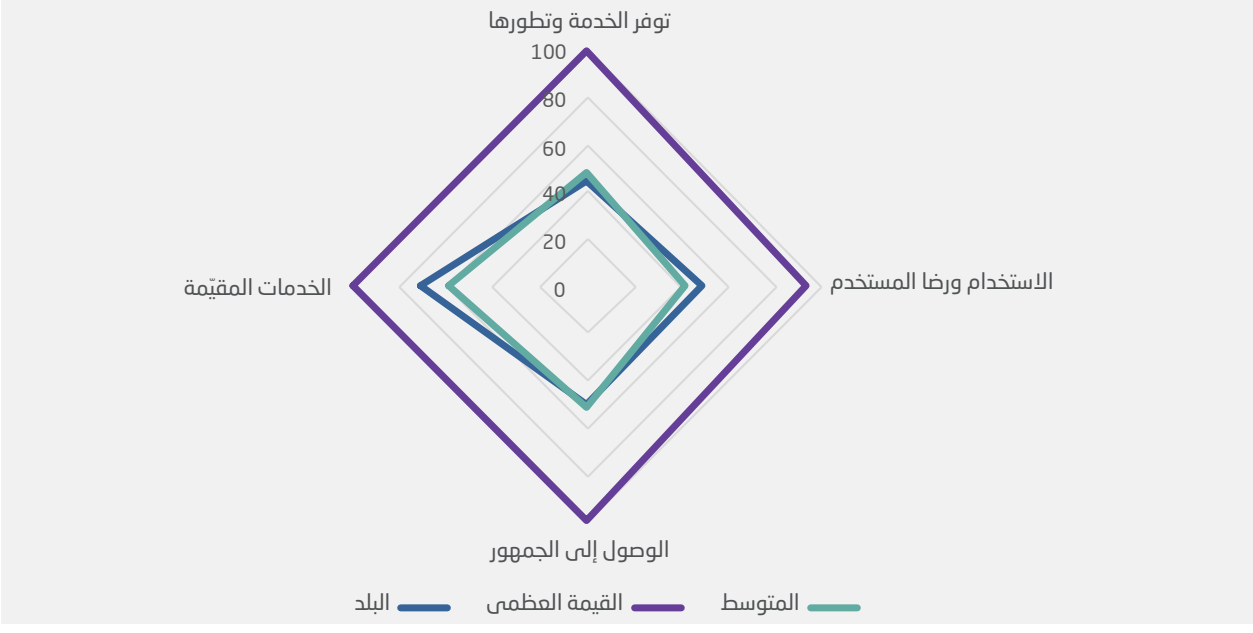
ويبيّن الجدول التالي توزّع الخدمات المقيّمة بحسب القطاع، ونسبتها من خدمات المؤشّر.

القطاع	عدد الخدمات المقيّمة	النسبة المئوية للخدمات المقيّمة
الشؤون الحكومية المشتركة	10	100
التعليم	8	100
العمل	4	100
السياحة	3	100
المرافق	5	100
الداخلية	7	88
الشؤون الاجتماعية	4	80
التجارة والصناعة	15	79
المالية	4	67
الهجرة	1	50
العدل	3	50
النقل/المرور/الشرطة	5	45
الشؤون البلدية	1	17
الصحة	1	14
المجموع	71	71

يعرض الجدول التالي قِيَم الركائز الأساسية الثلاث التي سُجّلت في عام 2024.

الركيزة الأساسية	القيمة في عام 2024
توفُّر الخدمة وتطوّرها	0.45
استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها	0.49
الوصول إلى الجمهور	0.50

ويبيّن المخطط الراداري التالي مقارنة قِيَم الركائز الأساسية للمؤشّر وعدد الخدمات المقيّمة في البلد، بالمتوسط الإقليمي والحدّ الأعلى للقِيَم المسجّلة.



تبيّن الجداول التالية نتائج مؤشّرات الأداء الرئيسية في عام 2024، وفقاً لكلّ ركيزة أساسية.

1. مؤشّرات الأداء الرئيسية لتوفُّر الخدمة وتطوّرها

المؤشّر	القيمة في عام 2024
مستوى تطوّر الخدمات على البوابة الإلكترونية	0.65
توفُّر ميزات التخصيص في صفحات الويب المتاحة للمستخدمين	0.55
مستوى تطوّر الخدمات النقّالة	0.22
مستوى توفُّر الخدمات النقّالة	0.43
توفُّر التطبيقات على المنصّات النقّالة	0.15
توفُّر اللغات على البوابة الإلكترونية	0.67
توفير وسيلة لجمع آراء المستخدم عبر البوابة الإلكترونية	0.32
توفُّر خصائص للأشخاص ذوي الإعاقة عبر البوابة الإلكترونية	0.01
توفُّر اللغات على التطبيقات النقّالة	0.21
توفير وسيلة لجمع آراء المستخدم عبر النقّال	0.08
توفُّر خصائص للأشخاص ذوي الإعاقة عبر النقّال	0.00

المؤشّر	القيمة في عام 2024
التشغيل البيني بين القنوات	0.35
مستوى الأمن على القنوات	0.70
النفاذ إلى الخدمات عبر الهوية الرقمية	0.30
وقت تشغيل الخدمة عبر كل القنوات	0.62
مستوى توفُّر البيانات المفتوحة	0.76
صيغة تقديم البيانات المفتوحة	0.55
جودة البيانات المفتوحة	0.57
البيئة المحيطة لتوظيف التكنولوجيات الناشئة	0.85
توظيف التكنولوجيات الناشئة في الخدمات	0.16
مستوى الربط بين الدوائر الحكومية	0.70

2. مؤشّرات الأداء الرئيسية لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها

المؤشّر	القيمة في عام 2024
مستوى الاستخدام عبر البوابة الإلكترونية (لخدمات المؤشّر)	0.63
مستوى الاستخدام عبر النقّال (لخدمات المؤشّر)	0.18
الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر البوابة الإلكترونية (لكل الخدمات التي تقدّمها المؤسسة)	0.93
الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر النقّال (لكل الخدمات التي تقدّمها المؤسسة)	0.22
مستوى رضا المستخدم عبر البوابة الإلكترونية	0.67
مستوى رضا المستخدم عبر النقّال	0.23
الاستجابة لطلبات الدعم	0.87

3. مؤشّرات الأداء الرئيسية للوصول إلى الجمهور

المؤشّر	القيمة في عام 2024
نسبة الخدمات المرفقة بحملات تسويق (لخدمات المؤشّر)	0.33
نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق (لكل الخدمات التي تقدّمها المؤسسة)	0.51
إظهار الخدمة للمستخدم	0.30
توفُّر أدوات لدعم الأفراد	0.63
توفُّر محتوى رقمي داعم للخدمات	0.51
جهوزية فريق التواصل والدعم	0.55
توفُّر الخدمات الاستباقية	0.19

الملاحظات والمقترحات

تمّ تقييم عدد مرتفع من الخدمات الحكومية التي توزّعت على القطاعات المختلفة، وخاصةً قطاعات العمل والداخلية والمرافق والتعليم. وتبيّن نتيجة المؤشّر الإجمالية مستوى نضوج متوسط للخدمات الحكومية الرقمية، وذلك تبعاً لمستوى مقبول من توفُّر الخدمة وتطوّرها واستخدامها والوصول إلى الجمهور.

حازت مؤشّرات الأداء الرئيسية المتعلقة بالبيئة المحيطة لتوظيف التكنولوجيات الناشئة، وتوفُّر البيانات المفتوحة، والاستخدام الاجمالي في المؤسسات عبر البوابة الإلكترونية، والربط بين الدوائر الحكومية، والاستجابة لطلبات الدعم، على نتائج مرتفعة. في المقابل، تشير مؤشّرات الأداء المتعلقة بتوفُّر وتطوّر الخدمات عبر النقّال وتوفير خصائص للأشخاص ذوي الإعاقة عبر البوابة الإلكترونية والنقّال إلى نتائج منخفضة.

يمكن العمل على إتاحة المزيد من الخدمات الحكومية الرقمية في قطاع النقل/المرور/الشرطة، والشؤون البلدية، والصحة، بالإضافة إلى تغطية المزيد من الخدمات الحكومية عبر التطبيقات النقّالة وتوفيرها على المنصّات المختلفة. كذلك، تتُاح فرصة للعمل على توظيف التكنولوجيات الناشئة، مثل الذكاء الاصطناعي وسلاسل الكتل، في تطوير الخدمات الحكومية.

واو. الجمهورية العربية السورية

يبيّن الجدول التالي القيمة الإجمالية للمؤشّر وعدد الخدمات والمؤسسات المقيّمة في عام 2024.

	2024
القيمة الإجمالية للمؤشّر	0.16
عدد الخدمات المقيّمة	24
عدد المؤسسات المقيّمة	11

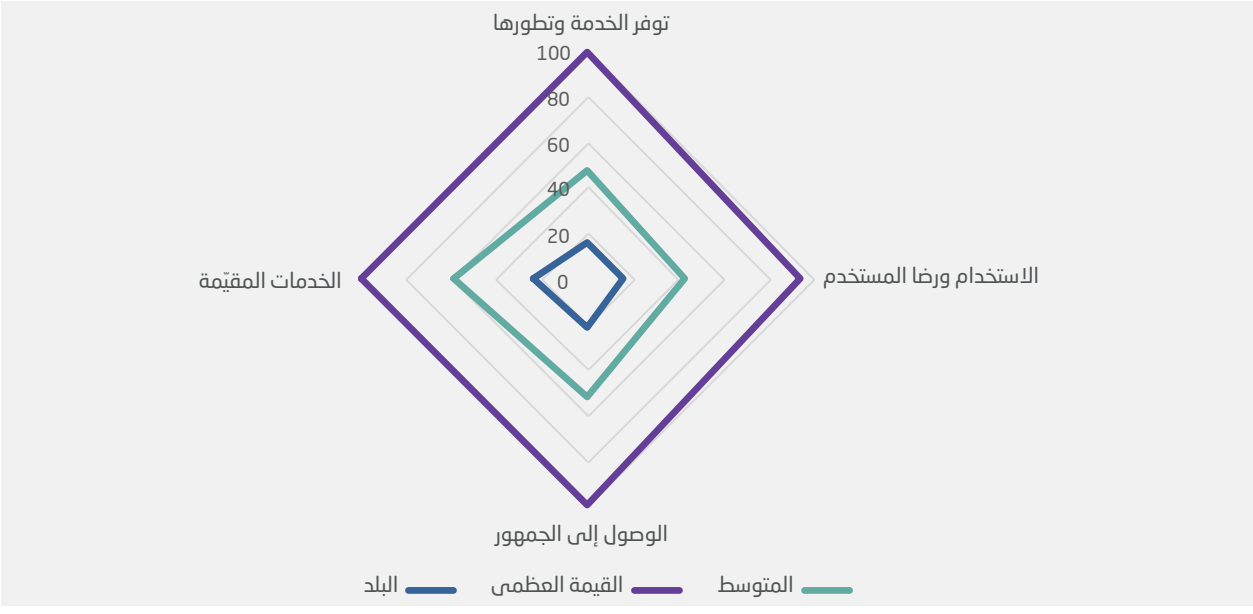
ويبيّن الجدول التالي توزّع الخدمات المقيّمة بحسب القطاع، ونسبتها من خدمات المؤشّر.

القطاع	عدد الخدمات المقيّمة	النسبة المئوية للخدمات المقيّمة
التعليم	5	63
الداخلية	5	63
الشؤون الحكومية المشتركة	5	50
الهجرة	1	50
النقل/المرور/الشرطة	4	36
السياحة	1	33
العمل	1	25
العدل	1	17
الصحة	1	14
المالية	0	0
الشؤون البلدية	0	0
الشؤون الاجتماعية	0	0
التجارة والصناعة	0	0
المرافق	0	0
المجموع	24	24

يعرض الجدول التالي قِيَم الركائز الأساسية الثلاث التي سُجّلت في عام 2024.

الركيزة الأساسية	القيمة في عام 2024
توفُّر الخدمة وتطوّرها	0.16
استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها	0.15
الوصول إلى الجمهور	0.21

ويبيّن المخطط الراداري التالي مقارنة قِيَم الركائز الأساسية للمؤشّر وعدد الخدمات المقيّمة في البلد، بالمتوسط الإقليمي والحدّ الأعلى للقِيَم المسجّلة.



تبيّن الجداول التالية نتائج مؤشّرات الأداء الرئيسية في عام 2024، وفقاً لكلّ ركيزة أساسية.

1. مؤشّرات الأداء الرئيسية لتوفُّر الخدمة وتطوّرها

المؤشّر	القيمة في عام 2024
مستوى تطوّر الخدمات على البوابة الإلكترونية	0.20
توفُّر ميزات التخصيص في صفحات الويب المتاحة للمستخدمين	0.23
مستوى تطوّر الخدمات النقّالة	0.11
مستوى توفُّر الخدمات النقّالة	0.18
توفُّر التطبيقات على المنصّات النقّالة	0.08
توفُّر اللغات على البوابة الإلكترونية	0.20
توفير وسيلة لجمع آراء المستخدم عبر البوابة الإلكترونية	0.09
توفُّر خصائص للأشخاص ذوي الإعاقة عبر البوابة الإلكترونية	0.02
توفُّر اللغات على التطبيقات النقّالة	0.10
توفير وسيلة لجمع آراء المستخدم عبر النقّال	0.05
توفُّر خصائص للأشخاص ذوي الإعاقة عبر النقّال	0.02
التشغيل البيني بين القنوات	0.14

المؤشّر	القيمة في عام 2024
مستوى الأمن على القنوات	0.31
النفاذ إلى الخدمات عبر الهوية الرقمية	0.02
وقت تشغيل الخدمة عبر كل القنوات	0.21
مستوى توفُّر البيانات المفتوحة	0.13
صيغة تقديم البيانات المفتوحة	0.09
جودة البيانات المفتوحة	0.08
البيئة المحيطة لتوظيف التكنولوجيات الناشئة	0.42
توظيف التكنولوجيات الناشئة في الخدمات	0.09
مستوى الربط بين الدوائر الحكومية	0.39

2. مؤشّرات الأداء الرئيسية لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها

المؤشّر	القيمة في عام 2024
مستوى الاستخدام عبر البوابة الإلكترونية (لخدمات المؤشّر)	0.15
مستوى الاستخدام عبر النقّال (لخدمات المؤشّر)	0.04
الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر البوابة الإلكترونية (لكل الخدمات التي تقدّمها المؤسسة)	0.34
الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر النقّال (لكل الخدمات التي تقدّمها المؤسسة)	0.13
مستوى رضا المستخدم عبر البوابة الإلكترونية	0.19
مستوى رضا المستخدم عبر النقّال	0.06
الاستجابة لطلبات الدعم	0.22

3. مؤشّرات الأداء الرئيسية للوصول إلى الجمهور

المؤشّر	القيمة في عام 2024
نسبة الخدمات المرفقة بحملات تسويق (لخدمات المؤشّر)	0.16
نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق (لكل الخدمات التي تقدّمها المؤسسة)	0.14
إظهار الخدمة للمستخدم	0.17
توفُّر أدوات لدعم الأفراد	0.25
توفُّر محتوى رقمي داعم للخدمات	0.17
جهوزية فريق التواصل والدعم	0.17
توفُّر الخدمات الاستباقية	0.06

الملاحظات والمقترحات

يعتبر عدد الخدمات المقيّمة منخفضاً وقد شمل رقعة محدودة من القطاعات مثل التعليم والداخلية والشؤون الحكومية المشتركة. وتشير نتيجة المؤشّر الإجمالية إلى مستوى نضوج مبكر للخدمات الحكومية الرقمية نظراً إلى انخفاض نتائج الركائز الأساسية الثلاث.

يمكن العمل على رقمنة المزيد من الخدمات الحكومية الأساسية وإتاحتها في مختلف القطاعات، مثل التجارة والصناعة والشؤون البلدية والشؤون الاجتماعية، وتغطيتها على القنوات المختلفة من بوابة إلكترونية وتطبيقات نقّالة، وتوفير البنية التحتية المناسبة لتوظيف التكنولوجيات الناشئة في تطوير تلك الخدمات، وإرفاق هذه الخدمات بحملات تسويق أو توعية، مما سيؤثر إيجاباً على مستوى استخدام هذه الخدمات.

زاي. الصومال

يبيّن الجدول التالي القيمة الإجمالية للمؤشّر وعدد الخدمات والمؤسسات المقيّمة في عام 2024.

	2024
القيمة الإجمالية للمؤشّر	0.01
عدد الخدمات المقيّمة	2
عدد المؤسسات المقيّمة	1

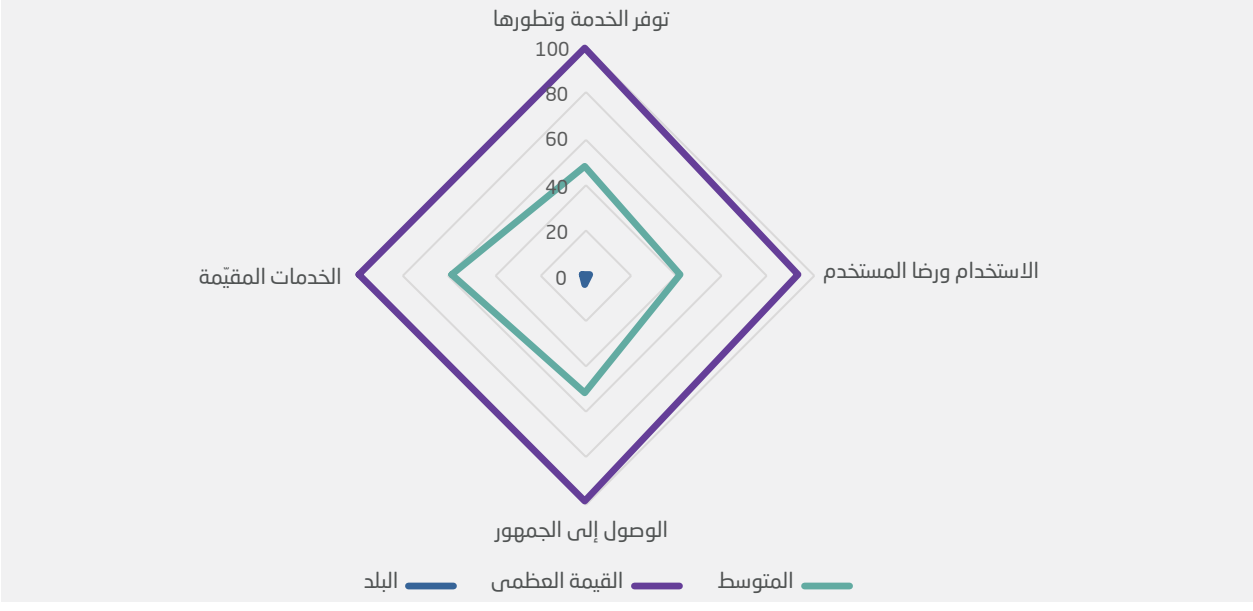
ويبيّن الجدول التالي توزّع الخدمات المقيّمة بحسب القطاع، ونسبتها من خدمات المؤشّر.

القطاع	عدد الخدمات المقيّمة	النسبة المئوية للخدمات المقيّمة
الهجرة	1	50
التعليم	1	13
الشؤون الحكومية المشتركة	0	0
المالية	0	0
الصحة	0	0
الداخلية	0	0
العدل	0	0
العمل	0	0
الشؤون البلدية	0	0
الشؤون الاجتماعية	0	0
السياحة	0	0
التجارة والصناعة	0	0
النقل/المرور/الشرطة	0	0
المرافق	0	0
المجموع	2	2

يعرض الجدول التالي قِيَم الركائز الأساسية الثلاث التي سُجّلت في عام 2024.

الركيزة الأساسية	القيمة في عام 2024
توفُّر الخدمة وتطوّرها	0.01
استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها	0.02
الوصول إلى الجمهور	0.04

ويبيّن المخطط الراداري التالي مقارنة قِيَم الركائز الأساسية للمؤشّر وعدد الخدمات المقيّمة في البلد، بالمتوسط الإقليمي والحدّ الأعلى للقِيَم المسجّلة.



تبيّن الجداول التالية نتائج مؤشّرات الأداء الرئيسية في عام 2024، وفقاً لكلّ ركيزة أساسية.

1 . مؤشّرات الأداء الرئيسية لتوفُّر الخدمة وتطوّرها

المؤشّر	القيمة في عام 2024
مستوى تطوّر الخدمات على البوابة الإلكترونية	0.01
توفُّر ميزات التخصيص في صفحات الويب المتاحة للمستخدمين	0.00
مستوى تطوّر الخدمات النقّالة	0.00
مستوى توفُّر الخدمات النقّالة	0.01
توفُّر التطبيقات على المنصّات النقّالة	0.00
توفُّر اللغات على البوابة الإلكترونية	0.02
توفير وسيلة لجمع آراء المستخدم عبر البوابة الإلكترونية	0.00
توفُّر خصائص للأشخاص ذوي الإعاقة عبر البوابة الإلكترونية	0.00
توفُّر اللغات على التطبيقات النقّالة	0.00
توفير وسيلة لجمع آراء المستخدم عبر النقّال	0.00
توفُّر خصائص للأشخاص ذوي الإعاقة عبر النقّال	0.00
التشغيل البيني بين القنوات	0.00

المؤشّر	القيمة في عام 2024
مستوى الأمن على القنوات	0.00
النفاذ إلى الخدمات عبر الهوية الرقمية	0.05
وقت تشغيل الخدمة عبر كل القنوات	0.01
مستوى توفُّر البيانات المفتوحة	0.00
صيغة تقديم البيانات المفتوحة	0.00
جودة البيانات المفتوحة	0.00
البيئة المحيطة لتوظيف التكنولوجيات الناشئة	0.03
توظيف التكنولوجيات الناشئة في الخدمات	0.00
مستوى الربط بين الدوائر الحكومية	0.00

2. مؤشّرات الأداء الرئيسية لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها

المؤشّر	القيمة في عام 2024
مستوى الاستخدام عبر البوابة الإلكترونية (لخدمات المؤشّر)	0.00
مستوى الاستخدام عبر النقّال (لخدمات المؤشّر)	0.00
الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر البوابة الإلكترونية (لكل الخدمات التي تقدّمها المؤسسة)	0.05
الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر النقّال (لكل الخدمات التي تقدّمها المؤسسة)	0.05
مستوى رضا المستخدم عبر البوابة الإلكترونية	0.00
مستوى رضا المستخدم عبر النقّال	0.00
الاستجابة لطلبات الدعم	0.03

3. مؤشّرات الأداء الرئيسية للوصول إلى الجمهور

المؤشّر	القيمة في عام 2024
نسبة الخدمات المرفقة بحملات تسويق (لخدمات المؤشّر)	0.00
نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق (لكل الخدمات التي تقدّمها المؤسسة)	0.04
إظهار الخدمة للمستخدم	0.00
توفُّر أدوات لدعم الأفراد	0.03
توفُّر محتوى رقمي داعم للخدمات	0.00
جهوزية فريق التواصل والدعم	0.03
توفُّر الخدمات الاستباقية	0.00

الملاحظات والمقترحات

يُعَدُّ عدد الخدمات المقيّمة منخفضاً جداً وقد شمل رقعة محدودة جداً من القطاعات، مثل الهجرة والتعليم. وتشير نتيجة المؤشّر الإجمالية إلى مستوى نضوج مبكر للخدمات الحكومية الرقمية، بسبب انخفاض نتائج الركائز الأساسية الثلاث.

يمكن العمل على رقمنة المزيد من الخدمات الحكومية الأساسية وإتاحتها في مختلف القطاعات وتغطيتها عبر القنوات المختلفة من بوابة إلكترونية وتطبيقات نقّالة، وتوفير البيئة المحيطة المناسبة لتوظيف التكنولوجيات الناشئة في تطوير تلك الخدمات، وإرفاق هذه الخدمات بحملات تسويق أو توعية، مما سيؤثر إيجاباً على مستوى استخدام هذه الخدمات.

حاء. العراق

يبيّن الجدول التالي القيمة الإجمالية للمؤشّر وعدد الخدمات والمؤسسات المقيّمة في عام 2024.

	2024
القيمة الإجمالية للمؤشّر	0.25
عدد الخدمات المقيّمة	43
عدد المؤسسات المقيّمة	14

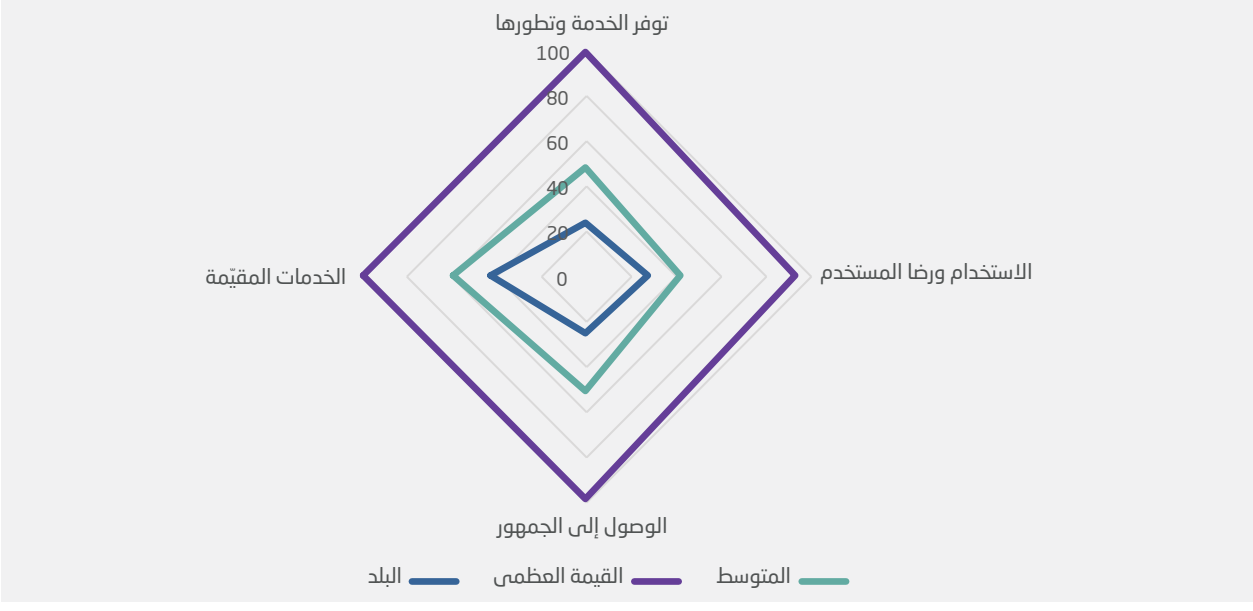
ويبيّن الجدول التالي توزّع الخدمات المقيّمة بحسب القطاع، ونسبتها من خدمات المؤشّر.

القطاع	عدد الخدمات المقيّمة	النسبة المئوية للخدمات المقيّمة
الهجرة	2	100
المرافق	5	100
التعليم	5	63
الداخلية	5	63
النقل/المرور/الشرطة	6	55
العمل	2	50
الشؤون البلدية	3	50
الشؤون الحكومية المشتركة	4	40
الشؤون الاجتماعية	2	40
العدل	2	33
التجارة والصناعة	6	32
الصحة	1	14
المالية	0	0
السياحة	0	0
المجموع	43	43

يعرض الجدول التالي قِيَم الركائز الأساسية الثلاث التي سُجّلت في عام 2024.

الركيزة الأساسية	القيمة في عام 2024
توفُّر الخدمة وتطوّرها	0.24
استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها	0.27
الوصول إلى الجمهور	0.25

ويبيّن المخطط الراداري التالي مقارنة قِيَم الركائز الأساسية للمؤشّر وعدد الخدمات المقيّمة في البلد، بالمتوسط الإقليمي والحدّ الأعلى للقِيَم المسجّلة.



تبيّن الجداول التالية نتائج مؤشّرات الأداء الرئيسية في عام 2024، وفقاً لكلّ ركيزة أساسية.

1. مؤشّرات الأداء الرئيسية لتوفُّر الخدمة وتطوّرها

المؤشّر	القيمة في عام 2024
مستوى تطوّر الخدمات على البوابة الإلكترونية	0.36
توفُّر ميزات التخصيص في صفحات الويب المتاحة للمستخدمين	0.36
مستوى تطوّر الخدمات النقّالة	0.09
مستوى توفُّر الخدمات النقّالة	0.22
توفُّر التطبيقات على المنصّات النقّالة	0.06
توفُّر اللغات على البوابة الإلكترونية	0.35
توفير وسيلة لجمع آراء المستخدم عبر البوابة الإلكترونية	0.13
توفُّر خصائص للأشخاص ذوي الإعاقة عبر البوابة الإلكترونية	0.11
توفُّر اللغات على التطبيقات النقّالة	0.07
توفير وسيلة لجمع آراء المستخدم عبر النقّال	0.05
توفُّر خصائص للأشخاص ذوي الإعاقة عبر النقّال	0.04
التشغيل البيني بين القنوات	0.07

المؤشّر	القيمة في عام 2024
مستوى الأمن على القنوات	0.35
النفاذ إلى الخدمات عبر الهوية الرقمية	0.02
وقت تشغيل الخدمة عبر كل القنوات	0.40
مستوى توفُّر البيانات المفتوحة	0.36
صيغة تقديم البيانات المفتوحة	0.33
جودة البيانات المفتوحة	0.38
البيئة المحيطة لتوظيف التكنولوجيات الناشئة	0.57
توظيف التكنولوجيات الناشئة في الخدمات	0.06
مستوى الربط بين الدوائر الحكومية	0.35

2. مؤشّرات الأداء الرئيسية لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها

المؤشّر	القيمة في عام 2024
مستوى الاستخدام عبر البوابة الإلكترونية (لخدمات المؤشّر)	0.36
مستوى الاستخدام عبر النقّال (لخدمات المؤشّر)	0.11
الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر البوابة الإلكترونية (لكل الخدمات التي تقدّمها المؤسسة)	0.57
الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر النقّال (لكل الخدمات التي تقدّمها المؤسسة)	0.13
مستوى رضا المستخدم عبر البوابة الإلكترونية	0.37
مستوى رضا المستخدم عبر النقّال	0.04
الاستجابة لطلبات الدعم	0.43

3. مؤشّرات الأداء الرئيسية للوصول إلى الجمهور

المؤشّر	القيمة في عام 2024
نسبة الخدمات المرفقة بحملات تسويق (لخدمات المؤشّر)	0.17
نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق (لكل الخدمات التي تقدّمها المؤسسة)	0.25
إظهار الخدمة للمستخدم	0.22
توفُّر أدوات لدعم الأفراد	0.30
توفُّر محتوى رقمي داعم للخدمات	0.19
جهوزية فريق التواصل والدعم	0.25
توفُّر الخدمات الاستباقية	0.14

الملاحظات والمقترحات

تمّ تقييم عدد متوسط من الخدمات التي توزّعت على القطاعات المختلفة، وكان لقطاعات الهجرة والمرافق والداخلية والتعليم النصيب الأكبر من نسبة الخدمات المقيّمة. وتعبّر نتيجة المؤشّر الإجمالية عن مستوى نضوج متوسط للخدمات الحكومية الرقمية، وذلك تبعاً لنتائج الركائز الأساسية الثلاث.

حازت مؤشّرات الأداء الرئيسية الخاصة بالبيئة المحيطة لتوظيف التكنولوجيات الناشئة، والاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر البوابة الإلكترونية، ووقت تشغيل الخدمة، والاستجابة لطلبات الدعم، ومستوى الربط بين الدوائر الحكومية على نتائج مرتفعة نسبياً. في المقابل، حازت مؤشّرات الأداء الخاصة بالتطبيقات النقّالة والنفاذ إلى الخدمات عبر الهوية الرقمية على نتائج منخفضة.

يمكن العمل على تعزيز تطوير التطبيقات النقّالة بحيث تغطي مجالاً واسعاً من الخدمات الحكومية، وإرفاق هذه الخدمات بحملات تسويق أو توعية، مع توفير محتوى رقمي داعم لكلّ خدمة، وتجهيز هذه الخدمات بخصائص تسمح للأشخاص ذوي الإعاقة بالنفاذ إليها.

طاء. عُمان

يبيّن الجدول التالي القيمة الإجمالية للمؤشّر وعدد الخدمات والمؤسسات المقيّمة في عام 2024.

	2024
القيمة الإجمالية للمؤشّر	0.72
عدد الخدمات المقيّمة	94
عدد المؤسسات المقيّمة	27

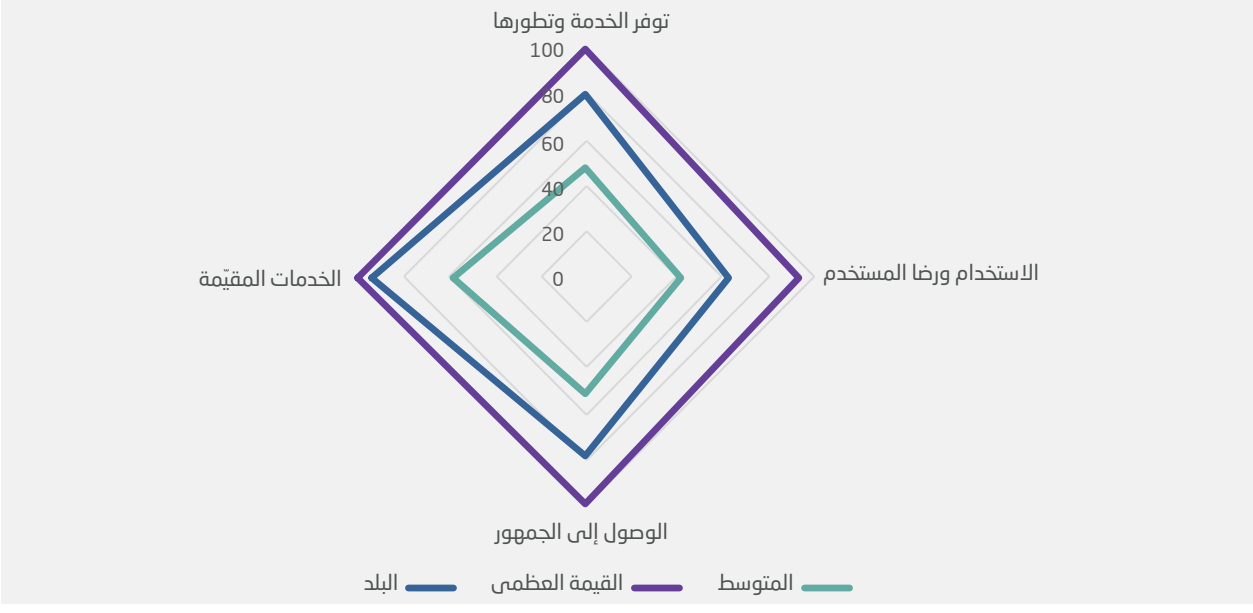
ويبيّن الجدول التالي توزّع الخدمات المقيّمة بحسب القطاع، ونسبتها من خدمات المؤشّر.

القطاع	عدد الخدمات المقيّمة	النسبة المئوية للخدمات المقيّمة
الشؤون الحكومية المشتركة	10	100
التعليم	8	100
الصحة	7	100
الهجرة	2	100
العمل	4	100
الشؤون البلدية	6	100
الشؤون الاجتماعية	5	100
السياحة	3	100
التجارة والصناعة	19	100
المرافق	5	100
النقل/المرور/الشرطة	10	91
الداخلية	7	88
العدل	5	83
المالية	3	50
المجموع	94	94

يعرض الجدول التالي قِيَم الركائز الأساسية الثلاث التي سُجّلت في عام 2024.

الركيزة الأساسية	القيمة في عام 2024
توفُّر الخدمة وتطوّرها	0.80
استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها	0.63
الوصول إلى الجمهور	0.78

ويبيّن المخطط الراداري التالي مقارنة قِيَم الركائز الأساسية للمؤشّر وعدد الخدمات المقيّمة في البلد، بالمتوسط الإقليمي والحدّ الأعلى للقِيَم المسجّلة.



تبيّن الجداول التالية نتائج مؤشّرات الأداء الرئيسية في عام 2024، وفقاً لكلّ ركيزة أساسية.

1. مؤشّرات الأداء الرئيسية لتوفُّر الخدمة وتطوّرها

المؤشّر	القيمة في عام 2024
مستوى تطوّر الخدمات على البوابة الإلكترونية	0.94
توفُّر ميزات التخصيص في صفحات الويب المتاحة للمستخدمين	0.95
مستوى تطوّر الخدمات النقّالة	0.59
مستوى توفُّر الخدمات النقّالة	0.76
توفُّر التطبيقات على المنصّات النقّالة	0.60
توفُّر اللغات على البوابة الإلكترونية	0.94
توفير وسيلة لجمع آراء المستخدم عبر البوابة الإلكترونية	0.94
توفُّر خصائص للأشخاص ذوي الإعاقة عبر البوابة الإلكترونية	0.92
توفُّر اللغات على التطبيقات النقّالة	0.60
توفير وسيلة لجمع آراء المستخدم عبر النقّال	0.60
توفُّر خصائص للأشخاص ذوي الإعاقة عبر النقّال	0.59
التشغيل البيني بين القنوات	0.88

المؤشّر	القيمة في عام 2024
مستوى الأمن على القنوات	0.89
النفاذ إلى الخدمات عبر الهوية الرقمية	0.80
وقت تشغيل الخدمة عبر كل القنوات	0.83
مستوى توفُّر البيانات المفتوحة	0.77
صيغة تقديم البيانات المفتوحة	0.84
جودة البيانات المفتوحة	0.80
البيئة المحيطة لتوظيف التكنولوجيات الناشئة	0.95
توظيف التكنولوجيات الناشئة في الخدمات	0.50
مستوى الربط بين الدوائر الحكومية	0.95

2. مؤشّرات الأداء الرئيسية لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها

المؤشّر	القيمة في عام 2024
مستوى الاستخدام عبر البوابة الإلكترونية (لخدمات المؤشّر)	0.83
مستوى الاستخدام عبر النقّال (لخدمات المؤشّر)	0.45
الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر البوابة الإلكترونية (لكل الخدمات التي تقدّمها المؤسسة)	0.73
الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر النقّال (لكل الخدمات التي تقدّمها المؤسسة)	0.21
مستوى رضا المستخدم عبر البوابة الإلكترونية	0.89
مستوى رضا المستخدم عبر النقّال	0.62
الاستجابة لطلبات الدعم	0.85

3. مؤشّرات الأداء الرئيسية للوصول إلى الجمهور

المؤشّر	القيمة في عام 2024
نسبة الخدمات المرفقة بحملات تسويق (لخدمات المؤشّر)	0.76
نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق (لكل الخدمات التي تقدّمها المؤسسة)	0.77
إظهار الخدمة للمستخدم	0.67
توفُّر أدوات لدعم الأفراد	0.80
توفُّر محتوى رقمي داعم للخدمات	0.83
جهوزية فريق التواصل والدعم	0.82
توفُّر الخدمات الاستباقية	0.57

الملاحظات والمقترحات

تمّ تقييم عدد مرتفع جداً من الخدمات الحكومية التي توزّعت على شريحة متنوّعة من القطاعات. وتعبّر نتيجة المؤشّر الإجمالية عن مستوى نضوج متقدّم بالنسبة للخدمات الحكومية الرقمية، وذلك تبعاً للنتيجة المرتفعة للركائز الأساسية الثلاث، وخاصةً توفُّر الخدمة وتطوّرها والوصول إلى الجمهور.

وسجّلت بعض مؤشّرات الأداء الرئيسية نتائج مرتفعة جداً، لا سيّما تلك المتعلقة بتطوّر الخدمات على البوابة الإلكترونية، وتوفُّر ميزات التخصيص في صفحات الويب للمستخدمين، وتوفُّر اللغات على البوابة الإلكترونية، وتوفير وسيلة لجمع آراء المستخدم عبر البوابة، وتوفُّر خصائص للأشخاص ذوي الإعاقة عبر البوابة، والتشغيل البيني بين القنوات، ومستوى الأمن على القنوات، والنفاذ إلى الخدمات عبر الهوية الرقمية، ووقت تشغيل الخدمة، والبيئة المحيطة لتوظيف التكنولوجيات الناشئة، والربط بين الدوائر الحكومية، والاستخدام عبر البوابة، ورضا المستخدم عبر البوابة، وتوفُّر أدوات الدعم، والاستجابة لطلبات الدعم.

يمكن الاستمرار بالعمل لتعزيز تغطية الخدمات الحكومية عبر التطبيقات النقّالة وتوفيرها على المنصّات المختلفة، والاستمرار في توظيف التكنولوجيات الناشئة في الخدمات الحكومية، كالذكاء الاصطناعي لتوفير الخدمات الاستباقية وسلاسل الكتل لتوثيق المعاملات الحكومية.

ياء. دولة فلسطين

يبيّن الجدول التالي القيمة الإجمالية للمؤشّر وعدد الخدمات والمؤسسات المقيّمة في عام 2024.

	2024
القيمة الإجمالية للمؤشّر	0.32
عدد الخدمات المقيّمة	52
عدد المؤسسات المقيّمة	22

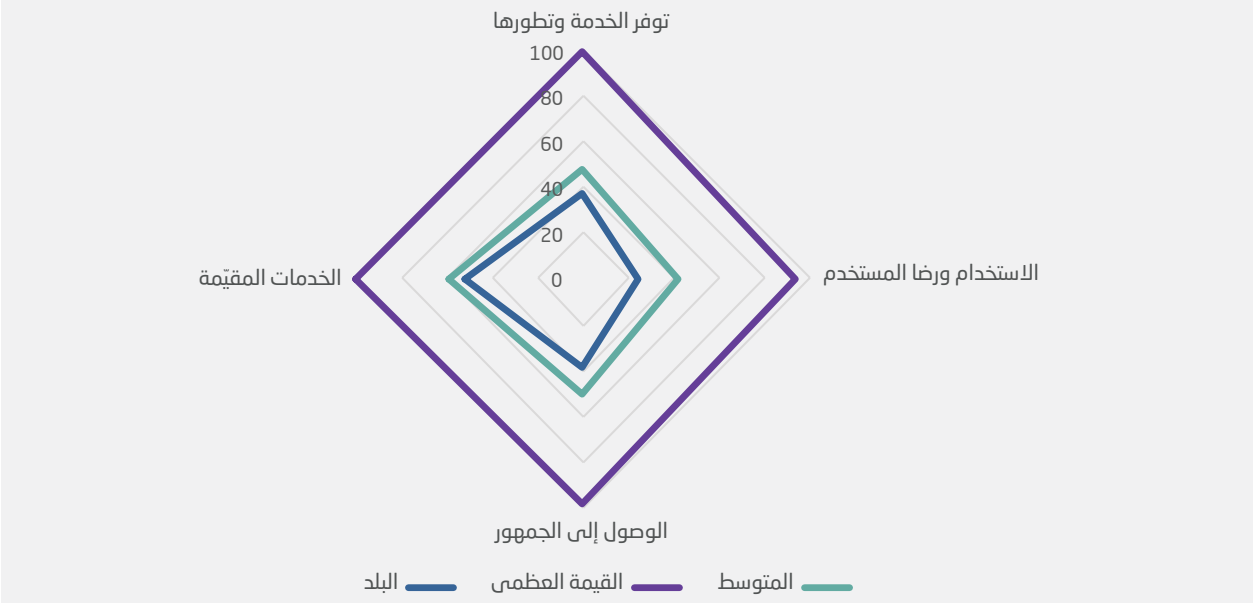
ويبيّن الجدول التالي توزّع الخدمات المقيّمة بحسب القطاع، ونسبتها من خدمات المؤشّر.

القطاع	عدد الخدمات المقيّمة	النسبة المئوية للخدمات المقيّمة
المالية	6	100
التعليم	7	88
الشؤون البلدية	5	83
الداخلية	5	63
المرافق	3	60
التجارة والصناعة	11	58
العمل	2	50
الصحة	3	43
الشؤون الحكومية المشتركة	4	40
العدل	2	33
النقل/المرور/الشرطة	3	27
الشؤون الاجتماعية	1	20
الهجرة	0	0
السياحة	0	0
المجموع	52	52

يعرض الجدول التالي قِيَم الركائز الأساسية الثلاث التي سُجّلت في عام 2024.

الركيزة الأساسية	القيمة في عام 2024
توفُّر الخدمة وتطوّرها	0.37
استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها	0.24
الوصول إلى الجمهور	0.39

ويبيّن المخطط الراداري التالي مقارنة قِيَم الركائز الأساسية للمؤشّر وعدد الخدمات المقيّمة في البلد، بالمتوسط الإقليمي والحدّ الأعلى للقِيَم المسجّلة.



تبيّن الجداول التالية نتائج مؤشّرات الأداء الرئيسية في عام 2024، وفقاً لكلّ ركيزة أساسية.

1. مؤشّرات الأداء الرئيسية لتوفُّر الخدمة وتطوّرها

المؤشّر	القيمة في عام 2024
مستوى تطوّر الخدمات على البوابة الإلكترونية	0.46
توفُّر ميزات التخصيص في صفحات الويب المتاحة للمستخدمين	0.55
مستوى تطوّر الخدمات النقّالة	0.23
مستوى توفُّر الخدمات النقّالة	0.38
توفُّر التطبيقات على المنصّات النقّالة	0.25
توفُّر اللغات على البوابة الإلكترونية	0.47
توفير وسيلة لجمع آراء المستخدم عبر البوابة الإلكترونية	0.31
توفُّر خصائص للأشخاص ذوي الإعاقة عبر البوابة الإلكترونية	0.14
توفُّر اللغات على التطبيقات النقّالة	0.24
توفير وسيلة لجمع آراء المستخدم عبر النقّال	0.14
توفُّر خصائص للأشخاص ذوي الإعاقة عبر النقّال	0.01
التشغيل البيني بين القنوات	0.24

المؤشّر	القيمة في عام 2024
مستوى الأمن على القنوات	0.53
النفاذ إلى الخدمات عبر الهوية الرقمية	0.09
وقت تشغيل الخدمة عبر كل القنوات	0.42
مستوى توفُّر البيانات المفتوحة	0.50
صيغة تقديم البيانات المفتوحة	0.55
جودة البيانات المفتوحة	0.33
البيئة المحيطة لتوظيف التكنولوجيات الناشئة	0.74
توظيف التكنولوجيات الناشئة في الخدمات	0.07
مستوى الربط بين الدوائر الحكومية	0.89

2. مؤشّرات الأداء الرئيسية لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها

المؤشّر	القيمة في عام 2024
مستوى الاستخدام عبر البوابة الإلكترونية (لخدمات المؤشّر)	0.26
مستوى الاستخدام عبر النقّال (لخدمات المؤشّر)	0.16
الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر البوابة الإلكترونية (لكل الخدمات التي تقدّمها المؤسسة)	0.42
الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر النقّال (لكل الخدمات التي تقدّمها المؤسسة)	0.09
مستوى رضا المستخدم عبر البوابة الإلكترونية	0.17
مستوى رضا المستخدم عبر النقّال	0.23
الاستجابة لطلبات الدعم	0.52

3. مؤشّرات الأداء الرئيسية للوصول إلى الجمهور

المؤشّر	القيمة في عام 2024
نسبة الخدمات المرفقة بحملات تسويق (لخدمات المؤشّر)	0.22
نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق (لكل الخدمات التي تقدّمها المؤسسة)	0.41
إظهار الخدمة للمستخدم	0.24
توفُّر أدوات لدعم الأفراد	0.57
توفُّر محتوى رقمي داعم للخدمات	0.25
جهوزية فريق التواصل والدعم	0.38
توفُّر الخدمات الاستباقية	0.09

الملاحظات والمقترحات

تمّ تقييم عدد متوسط من الخدمات الحكومية التي توزّعت على القطاعات المختلفة. وحازت قطاعات التعليم والمالية والشؤون البلدية على النصيب الأكبر من نسبة الخدمات. وتعبّر نتيجة المؤشّر الإجمالية عن مستوى نضوج متوسط للخدمات الحكومية الرقمية، بحسب النتائج المتوسطة التي تمّ تحقيقها للركائز الأساسية الثلاث.

حازت مؤشّرات الأداء الرئيسية المتعلقة بتوفُّر ميزات التخصيص على صفحات الويب للمستخدمين، وتوفُّر البيئة المحيطة لتوظيف التكنولوجيات الناشئة، والربط بين الدوائر الحكومية، ومستوى الأمن عبر القنوات، ومستوى توفُّر البيانات المفتوحة وصيغة تقديمها، وتوفُّر أدوات لدعم الأفراد، والاستجابة لطلبات الدعم، على نتائج متوسطة إلى مرتفعة نسبياً. في المقابل، كانت المؤشّرات المتعلقة بتوفُّر خصائص للأشخاص ذوي الإعاقة عبر البوابة الإلكترونية والنقّال، وتوفُّر الخدمات الاستباقية، والاستخدام عبر النقّال، منخفضة.

يمكن العمل على رقمنة المزيد من الخدمات الحكومية وإتاحتها على مختلف القنوات من بوابة إلكترونية وتطبيقات نقّالة، مع إرفاق هذه الخدمات بحملات تسويق وتوعية، وتوفير محتوى رقمي داعم بشأن طريقة تأدية كلّ خدمة، مما سيؤثر إيجاباً على استخدام الأفراد والأعمال لهذه الخدمات.

كاف. قطر

يبيّن الجدول التالي القيمة الإجمالية للمؤشّر وعدد الخدمات والمؤسسات المقيّمة في عام 2024.

	2024
القيمة الإجمالية للمؤشّر	0.78
عدد الخدمات المقيّمة	91
عدد المؤسسات المقيّمة	27

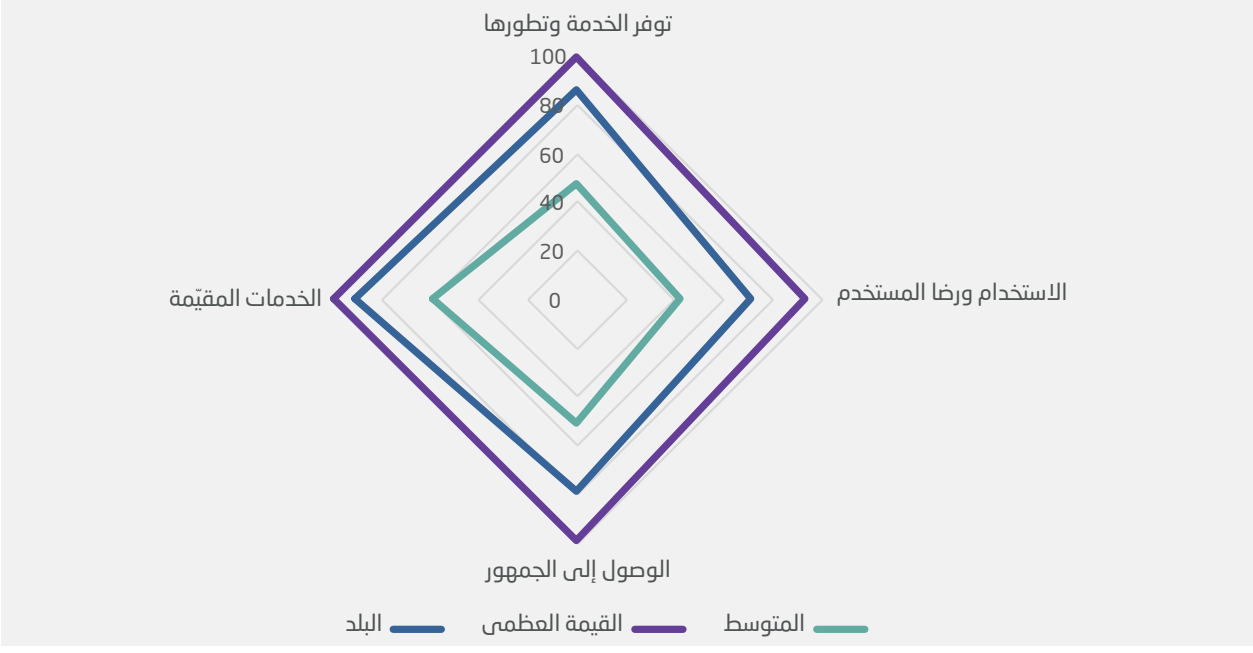
ويبيّن الجدول التالي توزّع الخدمات المقيّمة بحسب القطاع، ونسبتها من خدمات المؤشّر.

القطاع	عدد الخدمات المقيّمة	النسبة المئوية للخدمات المقيّمة
الشؤون الحكومية المشتركة	10	100
الصحة	7	100
الهجرة	2	100
العدل	6	100
العمل	4	100
الشؤون البلدية	6	100
السياحة	3	100
التجارة والصناعة	19	100
المرافق	5	100
النقل/المرور/الشرطة	10	91
الداخلية	7	88
المالية	4	67
التعليم	5	63
الشؤون الاجتماعية	3	60
المجموع	91	91

يعرض الجدول التالي قِيَم الركائز الأساسية الثلاث التي سُجّلت في عام 2024.

الركيزة الأساسية	القيمة في عام 2024
توفُّر الخدمة وتطوّرها	0.86
استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها	0.71
الوصول إلى الجمهور	0.79

ويبيّن المخطط الراداري التالي مقارنة قِيَم الركائز الأساسية للمؤشّر وعدد الخدمات المقيّمة في البلد، بالمتوسط الإقليمي والحدّ الأعلى للقِيَم المسجّلة.



تبيّن الجداول التالية نتائج مؤشّرات الأداء الرئيسية في عام 2024، وفقاً لكلّ ركيزة أساسية.

1 . مؤشّرات الأداء الرئيسية لتوفُّر الخدمة وتطوّرها

المؤشّر	القيمة في عام 2024
مستوى تطوّر الخدمات على البوابة الإلكترونية	0.90
توفُّر ميزات التخصيص في صفحات الويب المتاحة للمستخدمين	0.82
مستوى تطوّر الخدمات النقّالة	0.93
مستوى توفُّر الخدمات النقّالة	0.95
توفُّر التطبيقات على المنصّات النقّالة	0.95
توفُّر اللغات على البوابة الإلكترونية	0.92
توفير وسيلة لجمع آراء المستخدم عبر البوابة الإلكترونية	0.91
توفُّر خصائص للأشخاص ذوي الإعاقة عبر البوابة الإلكترونية	0.80
توفُّر اللغات على التطبيقات النقّالة	0.94
توفير وسيلة لجمع آراء المستخدم عبر النقّال	0.95
توفُّر خصائص للأشخاص ذوي الإعاقة عبر النقّال	0.61
التشغيل البيني بين القنوات	0.82

المؤشّر	القيمة في عام 2024
مستوى الأمن على القنوات	0.87
النفاذ إلى الخدمات عبر الهوية الرقمية	0.70
وقت تشغيل الخدمة عبر كل القنوات	0.90
مستوى توفُّر البيانات المفتوحة	0.94
صيغة تقديم البيانات المفتوحة	0.76
جودة البيانات المفتوحة	0.77
البيئة المحيطة لتوظيف التكنولوجيات الناشئة	0.95
توظيف التكنولوجيات الناشئة في الخدمات	0.50
مستوى الربط بين الدوائر الحكومية	0.98

2. مؤشّرات الأداء الرئيسية لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها

المؤشّر	القيمة في عام 2024
مستوى الاستخدام عبر البوابة الإلكترونية (لخدمات المؤشّر)	0.77
مستوى الاستخدام عبر النقّال (لخدمات المؤشّر)	0.57
الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر البوابة الإلكترونية (لكل الخدمات التي تقدّمها المؤسسة)	0.79
الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر النقّال (لكل الخدمات التي تقدّمها المؤسسة)	0.54
مستوى رضا المستخدم عبر البوابة الإلكترونية	0.73
مستوى رضا المستخدم عبر النقّال	0.83
الاستجابة لطلبات الدعم	0.83

3. مؤشّرات الأداء الرئيسية للوصول إلى الجمهور

المؤشّر	القيمة في عام 2024
نسبة الخدمات المرفقة بحملات تسويق (لخدمات المؤشّر)	0.85
نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق (لكل الخدمات التي تقدّمها المؤسسة)	0.85
إظهار الخدمة للمستخدم	0.60
توفُّر أدوات لدعم الأفراد	0.87
توفُّر محتوى رقمي داعم للخدمات	0.62
جهوزية فريق التواصل والدعم	0.83
توفُّر الخدمات الاستباقية	0.32

الملاحظات والمقترحات

تمّ تقييم عدد مرتفع جداً من الخدمات الحكومية الرقمية التي توزّعت على مجال واسع من القطاعات المتنوّعة. وتعبّر نتيجة المؤشّر الإجمالية عن مستوى نضوج متقدّم جداً للخدمات الحكومية الرقمية تبعاً للنتائج المرتفعة التي حققتها الركائز الأساسية الثلاث، لا سيّما توفُّر الخدمة وتطوّرها، والوصول إلى الجمهور.

حازت معظم مؤشّرات الأداء الرئيسية على نتائج مرتفعة جداً في الركائز الأساسية الثلاث. ويمكن دعم الجهود المبذولة في توفير الخدمات الاستباقية، وتوفير خصائص للأشخاص ذوي الإعاقة عبر النقّال، وتوظيف التكنولوجيات الناشئة في الخدمات الحكومية، وزيادة المحتوى الرقمي الداعم لتأدية كل خدمة، وإظهار الخدمات على البوابة الوطنية الموحّدة.

لام. الكويت

يبيّن الجدول التالي القيمة الإجمالية للمؤشّر وعدد الخدمات والمؤسسات المقيّمة في عام 2024.

	2024
القيمة الإجمالية للمؤشّر	0.67
عدد الخدمات المقيّمة	87
عدد المؤسسات المقيّمة	24

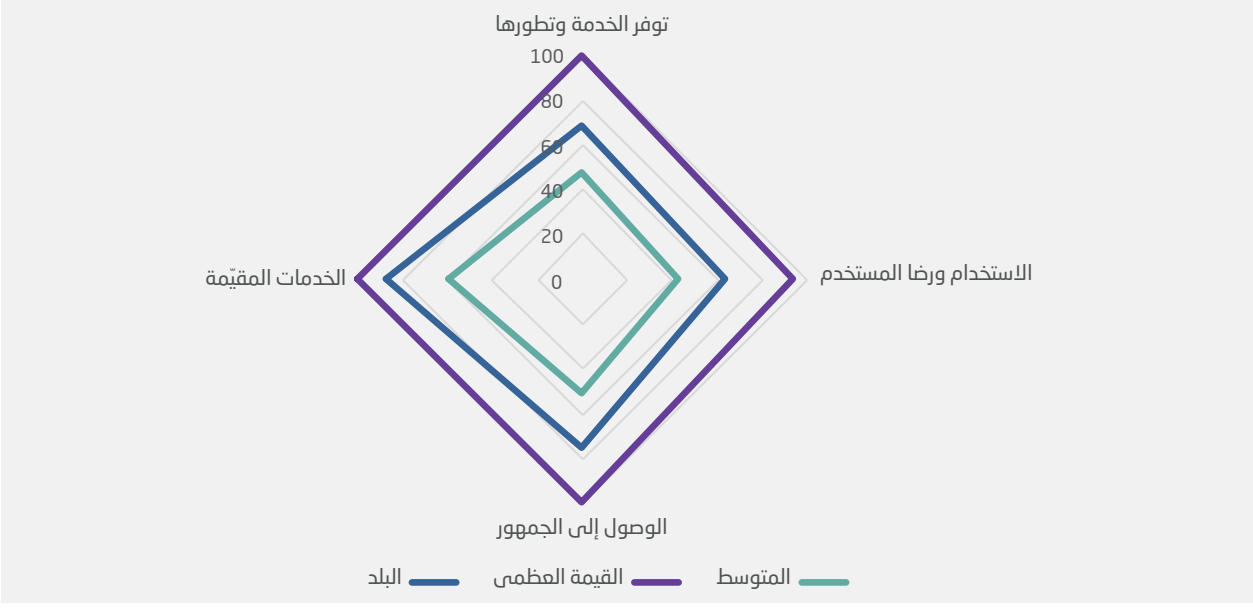
ويبيّن الجدول التالي توزّع الخدمات المقيّمة بحسب القطاع، ونسبتها من خدمات المؤشّر.

القطاع	عدد الخدمات المقيّمة	النسبة المئوية للخدمات المقيّمة
التعليم	8	100
الصحة	7	100
الهجرة	2	100
العمل	4	100
الشؤون الاجتماعية	5	100
التجارة والصناعة	19	100
المرافق	5	100
الشؤون الحكومية المشتركة	9	90
الداخلية	7	88
المالية	5	83
الشؤون البلدية	5	83
السياحة	2	67
النقل/المرور/الشرطة	6	55
العدل	3	50
المجموع	87	87

يعرض الجدول التالي قِيَم الركائز الأساسية الثلاث التي سُجّلت في عام 2024.

الركيزة الأساسية	القيمة في عام 2024
توفُّر الخدمة وتطوّرها	0.69
استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها	0.63
الوصول إلى الجمهور	0.75

ويبيّن المخطط الراداري التالي مقارنة قِيَم الركائز الأساسية للمؤشّر وعدد الخدمات المقيّمة في البلد، بالمتوسط الإقليمي والحدّ الأعلى للقِيَم المسجّلة.



تبيّن الجداول التالية نتائج مؤشّرات الأداء الرئيسية في عام 2024، وفقاً لكلّ ركيزة أساسية.

1. مؤشّرات الأداء الرئيسية لتوفُّر الخدمة وتطوّرها

المؤشّر	القيمة في عام 2024
مستوى تطوّر الخدمات على البوابة الإلكترونية	0.81
توفُّر ميزات التخصيص في صفحات الويب المتاحة للمستخدمين	0.82
مستوى تطوّر الخدمات النقّالة	0.59
مستوى توفُّر الخدمات النقّالة	0.74
توفُّر التطبيقات على المنصّات النقّالة	0.59
توفُّر اللغات على البوابة الإلكترونية	0.75
توفير وسيلة لجمع آراء المستخدم عبر البوابة الإلكترونية	0.74
توفُّر خصائص للأشخاص ذوي الإعاقة عبر البوابة الإلكترونية	0.18
توفُّر اللغات على التطبيقات النقّالة	0.62
توفير وسيلة لجمع آراء المستخدم عبر النقّال	0.55
توفُّر خصائص للأشخاص ذوي الإعاقة عبر النقّال	0.20
التشغيل البيني بين القنوات	0.53

المؤشّر	القيمة في عام 2024
مستوى الأمن على القنوات	0.77
النفاذ إلى الخدمات عبر الهوية الرقمية	0.68
وقت تشغيل الخدمة عبر كل القنوات	0.80
مستوى توفُّر البيانات المفتوحة	0.83
صيغة تقديم البيانات المفتوحة	0.74
جودة البيانات المفتوحة	0.71
البيئة المحيطة لتوظيف التكنولوجيات الناشئة	0.90
توظيف التكنولوجيات الناشئة في الخدمات	0.50
مستوى الربط بين الدوائر الحكومية	0.92

2. مؤشّرات الأداء الرئيسية لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها

المؤشّر	القيمة في عام 2024
مستوى الاستخدام عبر البوابة الإلكترونية (لخدمات المؤشّر)	0.73
مستوى الاستخدام عبر النقّال (لخدمات المؤشّر)	0.39
الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر البوابة الإلكترونية (لكل الخدمات التي تقدّمها المؤسسة)	0.66
الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر النقّال (لكل الخدمات التي تقدّمها المؤسسة)	0.58
مستوى رضا المستخدم عبر البوابة الإلكترونية	0.82
مستوى رضا المستخدم عبر النقّال	0.60
الاستجابة لطلبات الدعم	0.78

3. مؤشّرات الأداء الرئيسية للوصول إلى الجمهور

المؤشّر	القيمة في عام 2024
نسبة الخدمات المرفقة بحملات تسويق (لخدمات المؤشّر)	0.67
نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق (لكل الخدمات التي تقدّمها المؤسسة)	0.74
إظهار الخدمة للمستخدم	0.59
توفُّر أدوات لدعم الأفراد	0.88
توفُّر محتوى رقمي داعم للخدمات	0.70
جهوزية فريق التواصل والدعم	0.70
توفُّر الخدمات الاستباقية	0.48

الملاحظات والمقترحات

تمّ تقييم عدد مرتفع جداً من الخدمات الحكومية الرقمية التي توزّعت على مجال واسع من القطاعات المتنوّعة. وتعبّر نتيجة المؤشّر الإجمالية عن مستوى نضوج متقدّم للخدمات الحكومية الرقمية، تبعاً للنتائج المرتفعة للركائز الأساسية الثلاث.

وحازت بعض مؤشّرات الأداء الرئيسية على نتائج مرتفعة جداً، وتحديداً تلك المتعلقة بتطوّر الخدمات عبر البوابة الإلكترونية، وتوفُّر ميزات التخصيص على صفحات الويب للمستخدمين، ومستوى الأمن عبر القنوات، ووقت تشغيل الخدمة، وتوفُّر البيانات المفتوحة، والبيئة المحيطة لتوظيف التكنولوجيات الناشئة، والربط بين الدوائر الحكومية، ورضا المستخدم عبر البوابة الإلكترونية، والاستجابة لطلبات الدعم، وتوفُّر أدوات لدعم الأفراد.

يمكن العمل على تعزيز الخصائص المناسبة للأشخاص ذوي الإعاقة عبر البوابة الإلكترونية والنقّال، وتوظيف التكنولوجيات الناشئة في تطوير الخدمات الحكومية، ودعم الاستخدام على القنوات المختلفة، وإظهار الخدمات بشكل يسهّل البحث عنها عبر بوابة وطنية موحّدة، والعمل على توفير المزيد من الخدمات بشكل استباقي.

ميم. ليبيا

يبيّن الجدول التالي القيمة الإجمالية للمؤشّر وعدد الخدمات والمؤسسات المقيّمة في عام 2024.

	2024
القيمة الإجمالية للمؤشّر	0.14
عدد الخدمات المقيّمة	26
عدد المؤسسات المقيّمة	12

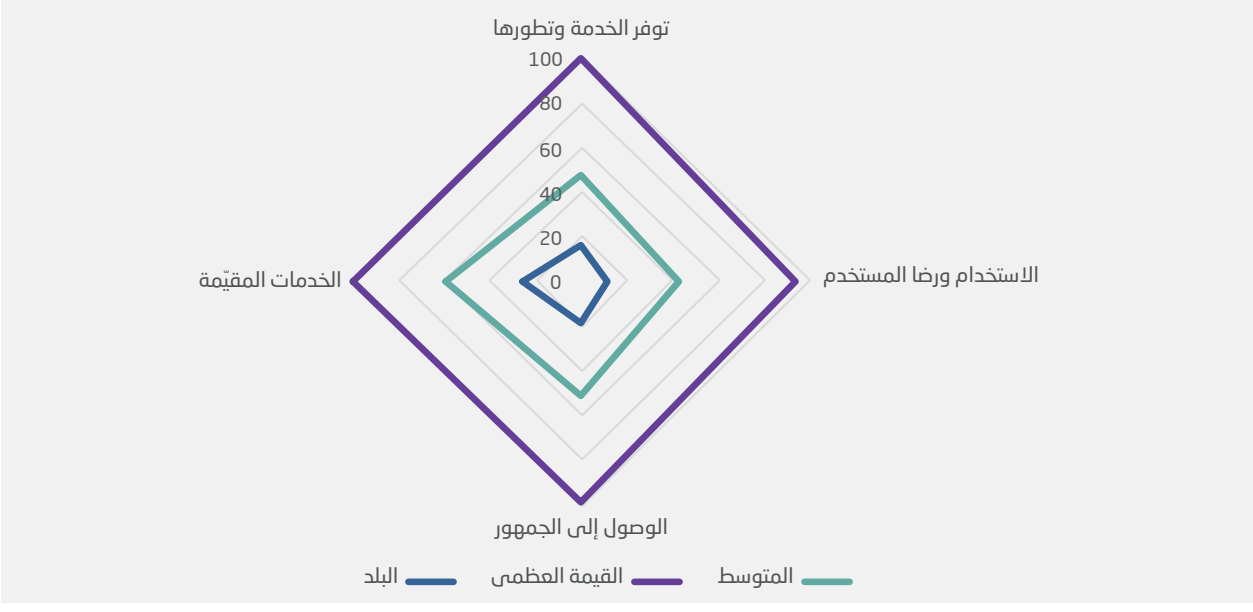
ويبيّن الجدول التالي توزّع الخدمات المقيّمة بحسب القطاع، ونسبتها من خدمات المؤشّر.

القطاع	عدد الخدمات المقيّمة	النسبة المئوية للخدمات المقيّمة
العمل	3	75
الشؤون الاجتماعية	3	60
الصحة	3	43
الشؤون الحكومية المشتركة	4	40
التعليم	3	38
التجارة والصناعة	7	37
المرافق	1	20
الداخلية	1	13
النقل/المرور/الشرطة	1	9
المالية	0	0
الهجرة	0	0
العدل	0	0
الشؤون البلدية	0	0
السياحة	0	0
المجموع	26	26

يعرض الجدول التالي قِيَم الركائز الأساسية الثلاث التي سُجّلت في عام 2024.

الركيزة الأساسية	القيمة في عام 2024
توفُّر الخدمة وتطوّرها	0.16
استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها	0.11
الوصول إلى الجمهور	0.19

ويبيّن المخطط الراداري التالي مقارنة قِيَم الركائز الأساسية للمؤشّر وعدد الخدمات المقيّمة في البلد، بالمتوسط الإقليمي والحدّ الأعلى للقِيَم المسجّلة.



تبيّن الجداول التالية نتائج مؤشّرات الأداء الرئيسية في عام 2024، وفقاً لكلّ ركيزة أساسية.

1. مؤشّرات الأداء الرئيسية لتوفُّر الخدمة وتطوّرها

المؤشّر	القيمة في عام 2024
مستوى تطوّر الخدمات على البوابة الإلكترونية	0.21
توفُّر ميزات التخصيص في صفحات الويب المتاحة للمستخدمين	0.27
مستوى تطوّر الخدمات النقّالة	0.03
مستوى توفُّر الخدمات النقّالة	0.15
توفُّر التطبيقات على المنصّات النقّالة	0.03
توفُّر اللغات على البوابة الإلكترونية	0.23
توفير وسيلة لجمع آراء المستخدم عبر البوابة الإلكترونية	0.18
توفُّر خصائص للأشخاص ذوي الإعاقة عبر البوابة الإلكترونية	0.09
توفُّر اللغات على التطبيقات النقّالة	0.03
توفير وسيلة لجمع آراء المستخدم عبر النقّال	0.03
توفُّر خصائص للأشخاص ذوي الإعاقة عبر النقّال	0.00
التشغيل البيني بين القنوات	0.04

المؤشّر	القيمة في عام 2024
مستوى الأمن على القنوات	0.31
النفاذ إلى الخدمات عبر الهوية الرقمية	0.16
وقت تشغيل الخدمة عبر كل القنوات	0.14
مستوى توفُّر البيانات المفتوحة	0.28
صيغة تقديم البيانات المفتوحة	0.15
جودة البيانات المفتوحة	0.16
البيئة المحيطة لتوظيف التكنولوجيات الناشئة	0.46
توظيف التكنولوجيات الناشئة في الخدمات	0.11
مستوى الربط بين الدوائر الحكومية	0.26

2. مؤشّرات الأداء الرئيسية لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها

المؤشّر	القيمة في عام 2024
مستوى الاستخدام عبر البوابة الإلكترونية (لخدمات المؤشّر)	0.09
مستوى الاستخدام عبر النقّال (لخدمات المؤشّر)	0.03
الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر البوابة الإلكترونية (لكل الخدمات التي تقدّمها المؤسسة)	0.29
الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر النقّال (لكل الخدمات التي تقدّمها المؤسسة)	0.07
مستوى رضا المستخدم عبر البوابة الإلكترونية	0.08
مستوى رضا المستخدم عبر النقّال	0.02
الاستجابة لطلبات الدعم	0.26

3. مؤشّرات الأداء الرئيسية للوصول إلى الجمهور

المؤشّر	القيمة في عام 2024
نسبة الخدمات المرفقة بحملات تسويق (لخدمات المؤشّر)	0.08
نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق (لكل الخدمات التي تقدّمها المؤسسة)	0.08
إظهار الخدمة للمستخدم	0.14
توفُّر أدوات لدعم الأفراد	0.25
توفُّر محتوى رقمي داعم للخدمات	0.19
جهوزية فريق التواصل والدعم	0.25
توفُّر الخدمات الاستباقية	0.13

الملاحظات والمقترحات

تمّ تقييم عدد متوسط من الخدمات الحكومية الرقمية التي توزّعت على عدد محدود من القطاعات أهمّها الشؤون الاجتماعية والعمل. وتعبّر نتيجة المؤشّر الإجمالية عن مستوى نضوج مبكر للخدمات الحكومية الرقمية، تبعاً لنتيجة الركائز الأساسية الثلاث. وقد حازت معظم مؤشّرات الأداء الرئيسية على نتائج متوسطة إلى منخفضة.

يمكن العمل على تعزيز رقمنة المزيد من الخدمات الحكومية الأساسية في مختلف القطاعات، مثل قطاعات المالية والشؤون البلدية والعدل، وإتاحتها على القنوات المختلفة من بوابة إلكترونية وتطبيقات نقّالة، وتوفير البيئة المحيطة لتوظيف التكنولوجيات الناشئة في تطوير تلك الخدمات، وإرفاقها بحملات تسويق أو توعية، مما سيؤثر إيجاباً على مستوى استخدامها.

نون. المغرب

يبيّن الجدول التالي القيمة الإجمالية للمؤشّر وعدد الخدمات والمؤسسات المقيّمة في عام 2024.

	2024
القيمة الإجمالية للمؤشّر	0.48
عدد الخدمات المقيّمة	70
عدد المؤسسات المقيّمة	33

ويبيّن الجدول التالي توزّع الخدمات المقيّمة بحسب القطاع، ونسبتها من خدمات المؤشّر.

القطاع	عدد الخدمات المقيّمة	النسبة المئوية للخدمات المقيّمة
العمل	4	100
الداخلية	7	88
الشؤون البلدية	5	83
النقل/المرور/الشرطة	9	82
الشؤون الحكومية المشتركة	8	80
الشؤون الاجتماعية	4	80
المرافق	4	80
التعليم	6	75
السياحة	2	67
التجارة والصناعة	12	63
المالية	3	50
الهجرة	1	50
العدل	3	50
الصحة	2	29
المجموع	70	70

يعرض الجدول التالي قِيَم الركائز الأساسية الثلاث التي سُجّلت في عام 2024.

الركيزة الأساسية	القيمة في عام 2024
توفُّر الخدمة وتطوّرها	0.48
استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها	0.41
الوصول إلى الجمهور	0.65

ويبيّن المخطط الراداري التالي مقارنة قِيَم الركائز الأساسية للمؤشّر وعدد الخدمات المقيّمة في البلد، بالمتوسط الإقليمي والحدّ الأعلى للقِيَم المسجّلة.

تبيّن الجداول التالية نتائج مؤشّرات الأداء الرئيسية في عام 2024، وفقاً لكلّ ركيزة أساسية.

1. مؤشّرات الأداء الرئيسية لتوفُّر الخدمة وتطوّرها

المؤشّر	القيمة في عام 2024
مستوى تطوّر الخدمات على البوابة الإلكترونية	0.58
توفُّر ميزات التخصيص في صفحات الويب المتاحة للمستخدمين	0.77
مستوى تطوّر الخدمات النقّالة	0.21
مستوى توفُّر الخدمات النقّالة	0.48
توفُّر التطبيقات على المنصّات النقّالة	0.21
توفُّر اللغات على البوابة الإلكترونية	0.69
توفير وسيلة لجمع آراء المستخدم عبر البوابة الإلكترونية	0.43
توفُّر خصائص للأشخاص ذوي الإعاقة عبر البوابة الإلكترونية	0.07
توفُّر اللغات على التطبيقات النقّالة	0.24
توفير وسيلة لجمع آراء المستخدم عبر النقّال	0.17
توفُّر خصائص للأشخاص ذوي الإعاقة عبر النقّال	0.05
التشغيل البيني بين القنوات	0.28
مستوى الأمن على القنوات	0.75
النفاذ إلى الخدمات عبر الهوية الرقمية	0.30

المؤشّر	القيمة في عام 2024
وقت تشغيل الخدمة عبر كل القنوات	0.59
مستوى توفُّر البيانات المفتوحة	0.82
صيغة تقديم البيانات المفتوحة	0.78
جودة البيانات المفتوحة	0.70
البيئة المحيطة لتوظيف التكنولوجيات الناشئة	0.91
توظيف التكنولوجيات الناشئة في الخدمات	0.12
مستوى الربط بين الدوائر الحكومية	0.85

2. مؤشّرات الأداء الرئيسية لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها

المؤشّر	القيمة في عام 2024
مستوى الاستخدام عبر البوابة الإلكترونية (لخدمات المؤشّر)	0.58
مستوى الاستخدام عبر النقّال (لخدمات المؤشّر)	0.08
الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر البوابة الإلكترونية (لكل الخدمات التي تقدّمها المؤسسة)	0.76
الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر النقّال (لكل الخدمات التي تقدّمها المؤسسة)	0.18
مستوى رضا المستخدم عبر البوابة الإلكترونية	0.52
مستوى رضا المستخدم عبر النقّال	0.23
الاستجابة لطلبات الدعم	0.79

3. مؤشّرات الأداء الرئيسية للوصول إلى الجمهور

المؤشّر	القيمة في عام 2024
نسبة الخدمات المرفقة بحملات تسويق (لخدمات المؤشّر)	0.35
نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق (لكل الخدمات التي تقدّمها المؤسسة)	0.56
إظهار الخدمة للمستخدم	0.48
توفُّر أدوات لدعم الأفراد	0.95
توفُّر محتوى رقمي داعم للخدمات	0.49
جهوزية فريق التواصل والدعم	0.75
توفُّر الخدمات الاستباقية	0.26

الملاحظات والمقترحات

تمّ تقييم عدد مرتفع من الخدمات الحكومية الرقمية التي توزّعت على قطاعات متنوعة أهمّها العمل والداخلية والشؤون البلدية. وتعبّر نتيجة المؤشّر الإجمالية عن مستوى نضوج متوسط للخدمات الحكومية الرقمية.

سجّلت بعض مؤشّرات الأداء الرئيسية نتائج مرتفعة جداً، لا سيّما تلك المتعلقة بتوفير ميزات التخصيص على صفحات الويب للمستخدمين، ومستوى الأمن على القنوات، وتوفُّر البيانات المفتوحة وصيغة تقديمها، والبيئة المحيطة لتوظيف التكنولوجيات الناشئة، والربط بين الدوائر الحكومية، والاستخدام عبر البوابة الإلكترونية لكافة الخدمات في المؤسسات، والاستجابة لطلبات الدعم، وتوفُّر أدوات لدعم الأفراد، وجهوزية فريق التواصل والدعم. في المقابل، تُعَدُّ نتائج مؤشّرات الأداء المتعلقة بتطوّر الخدمات عبر النقّال وتوفُّر التطبيقات والخصائص المناسبة للأشخاص ذوي الإعاقة، ومستوى الاستخدام عبر النقّال، منخفضة.

يمكن العمل على إتاحة المزيد من الخدمات الحكومية على التطبيقات النقّالة والمنصّات المختلفة، مع الأخذ بالحسبان توفير خصائص تسهم في نفاذ الأشخاص ذوي الإعاقة إلى الخدمات، وإرفاق الخدمات بحملات تسويق أو توعية، وتوظيف التكنولوجيات الناشئة في تصميم الخدمات وتطويرها.

سين. المملكة العربية السعودية

يبيّن الجدول التالي القيمة الإجمالية للمؤشّر وعدد الخدمات والمؤسسات المقيّمة في عام 2024.

	2024
القيمة الإجمالية للمؤشّر	0.96
عدد الخدمات المقيّمة	100
عدد المؤسسات المقيّمة	22

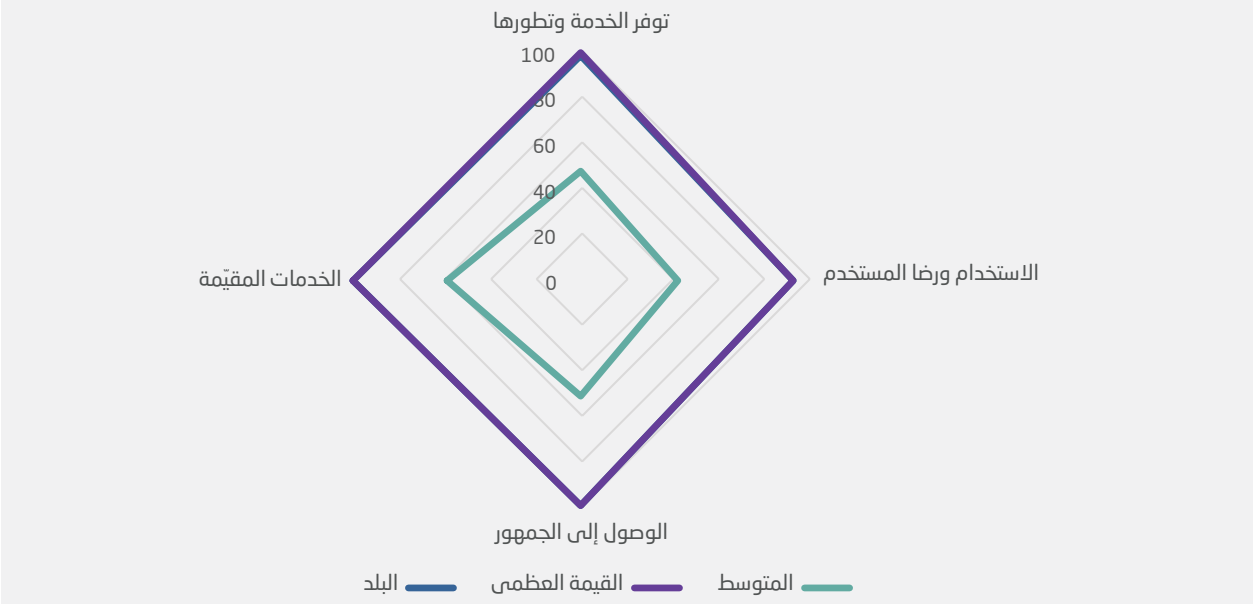
ويبيّن الجدول التالي توزّع الخدمات المقيّمة بحسب القطاع، ونسبتها من خدمات المؤشّر.

القطاع	عدد الخدمات المقيّمة	النسبة المئوية للخدمات المقيّمة
الشؤون الحكومية المشتركة	10	100
التعليم	8	100
المالية	6	100
الصحة	7	100
الهجرة	2	100
الداخلية	8	100
العدل	6	100
العمل	4	100
الشؤون البلدية	6	100
الشؤون الاجتماعية	5	100
السياحة	3	100
التجارة والصناعة	19	100
النقل/المرور/الشرطة	11	100
المرافق	5	100
المجموع	100	100

يعرض الجدول التالي قِيَم الركائز الأساسية الثلاث التي سُجّلت في عام 2024.

الركيزة الأساسية	القيمة في عام 2024
توفُّر الخدمة وتطوّرها	0.99
استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها	0.93
الوصول إلى الجمهور	0.99

ويبيّن المخطط الراداري التالي مقارنة قِيَم الركائز الأساسية للمؤشّر وعدد الخدمات المقيّمة في البلد، بالمتوسط الإقليمي والحدّ الأعلى للقِيَم المسجّلة.



تبيّن الجداول التالية نتائج مؤشّرات الأداء الرئيسية في عام 2024، وفقاً لكلّ ركيزة أساسية.

1. مؤشّرات الأداء الرئيسية لتوفُّر الخدمة وتطوّرها

المؤشّر	القيمة في عام 2024
مستوى تطوّر الخدمات على البوابة الإلكترونية	1.00
توفُّر ميزات التخصيص في صفحات الويب المتاحة للمستخدمين	1.00
مستوى تطوّر الخدمات النقّالة	0.95
مستوى توفُّر الخدمات النقّالة	0.98
توفُّر التطبيقات على المنصّات النقّالة	0.95
توفُّر اللغات على البوابة الإلكترونية	1.00
توفير وسيلة لجمع آراء المستخدم عبر البوابة الإلكترونية	1.00
توفُّر خصائص للأشخاص ذوي الإعاقة عبر البوابة الإلكترونية	1.00
توفُّر اللغات على التطبيقات النقّالة	0.95
توفير وسيلة لجمع آراء المستخدم عبر النقّال	0.95
توفُّر خصائص للأشخاص ذوي الإعاقة عبر النقّال	0.95
التشغيل البيني بين القنوات	1.00
مستوى الأمن على القنوات	1.00
النفاذ إلى الخدمات عبر الهوية الرقمية	1.00
وقت تشغيل الخدمة عبر كل القنوات	1.00

المؤشّر	القيمة في عام 2024
مستوى توفُّر البيانات المفتوحة	1.00
صيغة تقديم البيانات المفتوحة	1.00
جودة البيانات المفتوحة	1.00
البيئة المحيطة لتوظيف التكنولوجيات الناشئة	1.00
توظيف التكنولوجيات الناشئة في الخدمات	1.00
مستوى الربط بين الدوائر الحكومية	1.00

2. مؤشّرات الأداء الرئيسية لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها

المؤشّر	القيمة في عام 2024
مستوى الاستخدام عبر البوابة الإلكترونية (لخدمات المؤشّر)	0.94
مستوى الاستخدام عبر النقّال (لخدمات المؤشّر)	0.89
الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر البوابة الإلكترونية (لكل الخدمات التي تقدّمها المؤسسة)	0.94
الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر النقّال (لكل الخدمات التي تقدّمها المؤسسة)	0.96
مستوى رضا المستخدم عبر البوابة الإلكترونية	0.99
مستوى رضا المستخدم عبر النقّال	0.83
الاستجابة لطلبات الدعم	1.00

3. مؤشّرات الأداء الرئيسية للوصول إلى الجمهور

المؤشّر	القيمة في عام 2024
نسبة الخدمات المرفقة بحملات تسويق (لخدمات المؤشّر)	0.98
نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق (لكل الخدمات التي تقدّمها المؤسسة)	1.00
إظهار الخدمة للمستخدم	1.00
توفُّر أدوات لدعم الأفراد	1.00
توفُّر محتوى رقمي داعم للخدمات	1.00
جهوزية فريق التواصل والدعم	1.00
توفُّر الخدمات الاستباقية	0.96

الملاحظات والمقترحات

تمّ تقييم عدد مرتفع جداً من الخدمات التي توزّعت على القطاعات المختلفة. وتشير نتيجة المؤشّر الإجمالية إلى مستوى مرتفع جداً من نضوج الخدمات الحكومية الرقمية، بناءً على النتائج المحقّقة للركائز الأساسية الثلاث. وتدل جميع مؤشّرات الأداء الرئيسية على مستوى متقدّم جداً من العمل على النواحي المختلفة.

عين. موريتانيا

يبيّن الجدول التالي القيمة الإجمالية للمؤشّر وعدد الخدمات والمؤسسات المقيّمة في عام 2024.

	2024
القيمة الإجمالية للمؤشّر	0.06
عدد الخدمات المقيّمة	19
عدد المؤسسات المقيّمة	7

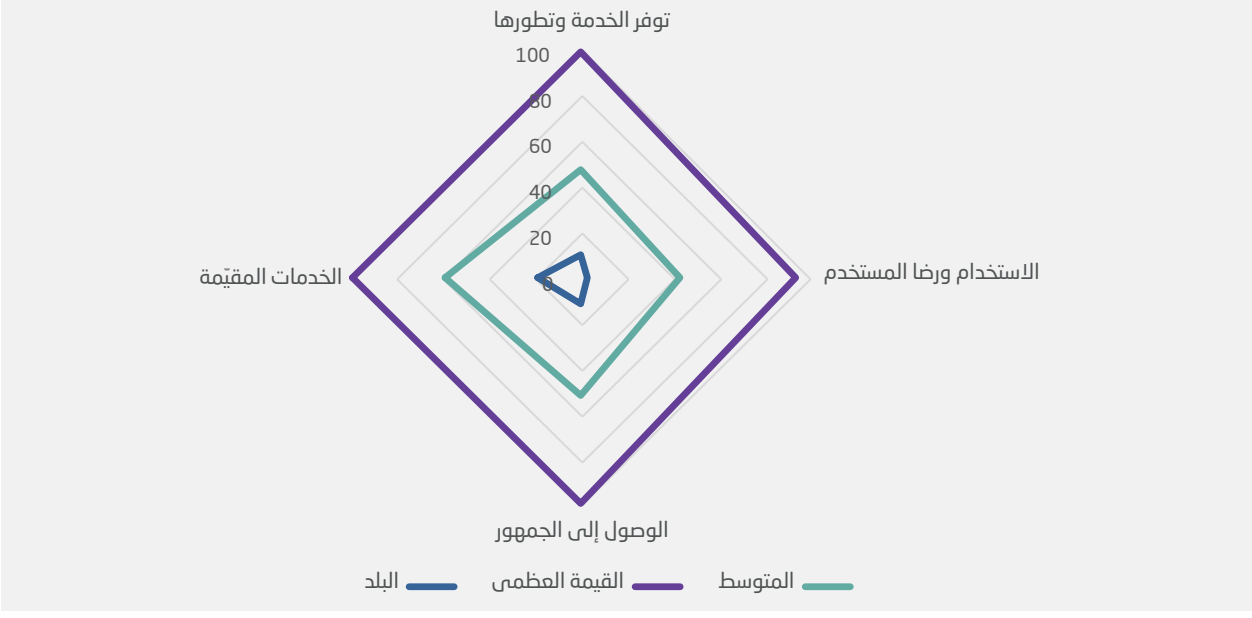
ويبيّن الجدول التالي توزّع الخدمات المقيّمة بحسب القطاع، ونسبتها من خدمات المؤشّر.

القطاع	عدد الخدمات المقيّمة	النسبة المئوية للخدمات المقيّمة
الداخلية	5	63
المالية	3	50
النقل/المرور/الشرطة	5	45
العمل	1	25
الشؤون الحكومية المشتركة	2	20
الشؤون الاجتماعية	1	20
التعليم	1	13
التجارة والصناعة	1	5
الصحة	0	0
الهجرة	0	0
العدل	0	0
الشؤون البلدية	0	0
السياحة	0	0
المرافق	0	0
المجموع	19	19

يعرض الجدول التالي قِيَم الركائز الأساسية الثلاث التي سُجّلت في عام 2024.

الركيزة الأساسية	القيمة في عام 2024
توفُّر الخدمة وتطوّرها	0.10
استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها	0.02
الوصول إلى الجمهور	0.11

ويبيّن المخطط الراداري التالي مقارنة قِيَم الركائز الأساسية للمؤشّر وعدد الخدمات المقيّمة في البلد، بالمتوسط الإقليمي والحدّ الأعلى للقِيَم المسجّلة.



تبيّن الجداول التالية نتائج مؤشّرات الأداء الرئيسية في عام 2024، وفقاً لكلّ ركيزة أساسية.

1. مؤشّرات الأداء الرئيسية لتوفُّر الخدمة وتطوّرها

المؤشّر	القيمة في عام 2024
مستوى تطوّر الخدمات على البوابة الإلكترونية	0.15
توفُّر ميزات التخصيص في صفحات الويب المتاحة للمستخدمين	0.27
مستوى تطوّر الخدمات النقّالة	0.08
مستوى توفُّر الخدمات النقّالة	0.12
توفُّر التطبيقات على المنصّات النقّالة	0.06
توفُّر اللغات على البوابة الإلكترونية	0.14
توفير وسيلة لجمع آراء المستخدم عبر البوابة الإلكترونية	0.01
توفُّر خصائص للأشخاص ذوي الإعاقة عبر البوابة الإلكترونية	0.01
توفُّر اللغات على التطبيقات النقّالة	0.08
توفير وسيلة لجمع آراء المستخدم عبر النقّال	0.03
توفُّر خصائص للأشخاص ذوي الإعاقة عبر النقّال	0.04
التشغيل البيني بين القنوات	0.00
مستوى الأمن على القنوات	0.12
النفاذ إلى الخدمات عبر الهوية الرقمية	0.05
وقت تشغيل الخدمة عبر كل القنوات	0.12

المؤشّر	القيمة في عام 2024
مستوى توفُّر البيانات المفتوحة	0.00
صيغة تقديم البيانات المفتوحة	0.00
جودة البيانات المفتوحة	0.00
البيئة المحيطة لتوظيف التكنولوجيات الناشئة	0.27
توظيف التكنولوجيات الناشئة في الخدمات	0.01
مستوى الربط بين الدوائر الحكومية	0.20

2. مؤشّرات الأداء الرئيسية لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها

المؤشّر	القيمة في عام 2024
مستوى الاستخدام عبر البوابة الإلكترونية (لخدمات المؤشّر)	0.01
مستوى الاستخدام عبر النقّال (لخدمات المؤشّر)	0.00
الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر البوابة الإلكترونية (لكل الخدمات التي تقدّمها المؤسسة)	0.05
الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر النقّال (لكل الخدمات التي تقدّمها المؤسسة)	0.00
مستوى رضا المستخدم عبر البوابة الإلكترونية	0.01
مستوى رضا المستخدم عبر النقّال	0.01
الاستجابة لطلبات الدعم	0.10

3. مؤشّرات الأداء الرئيسية للوصول إلى الجمهور

المؤشّر	القيمة في عام 2024
نسبة الخدمات المرفقة بحملات تسويق (لخدمات المؤشّر)	0.07
نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق (لكل الخدمات التي تقدّمها المؤسسة)	0.02
إظهار الخدمة للمستخدم	0.13
توفُّر أدوات لدعم الأفراد	0.13
توفُّر محتوى رقمي داعم للخدمات	0.07
جهوزية فريق التواصل والدعم	0.12
توفُّر الخدمات الاستباقية	0.00

الملاحظات والمقترحات

يُعَدُّ عدد الخدمات المقيّمة منخفضاً وقد شمل رقعة محدودة من القطاعات مثل الداخلية والمالية والنقل/المرور/الشرطة. وتشير نتيجة المؤشّر الإجمالية إلى مستوى نضوج مبكر للخدمات الحكومية الرقمية، ويعود ذلك إلى انخفاض نتائج الركائز الأساسية الثلاث.

يمكن العمل على رقمنة المزيد من الخدمات الحكومية الأساسية وإتاحتها في مختلف القطاعات وتغطيتها عبر القنوات المختلفة من بوابة إلكترونية وتطبيقات نقّالة، وتوفير البيئة المحيطة لتوظيف التكنولوجيات الناشئة في تطوير تلك الخدمات، وإرفاق هذه الخدمات بحملات تسويق أو توعية، مما سيؤثر إيجاباً على مستوى استخدامها.

فاء. اليمن

يبيّن الجدول التالي القيمة الإجمالية للمؤشّر وعدد الخدمات والمؤسسات المقيّمة في عام 2024.

	2024
القيمة الإجمالية للمؤشّر	0.04
عدد الخدمات المقيّمة	4
عدد المؤسسات المقيّمة	7

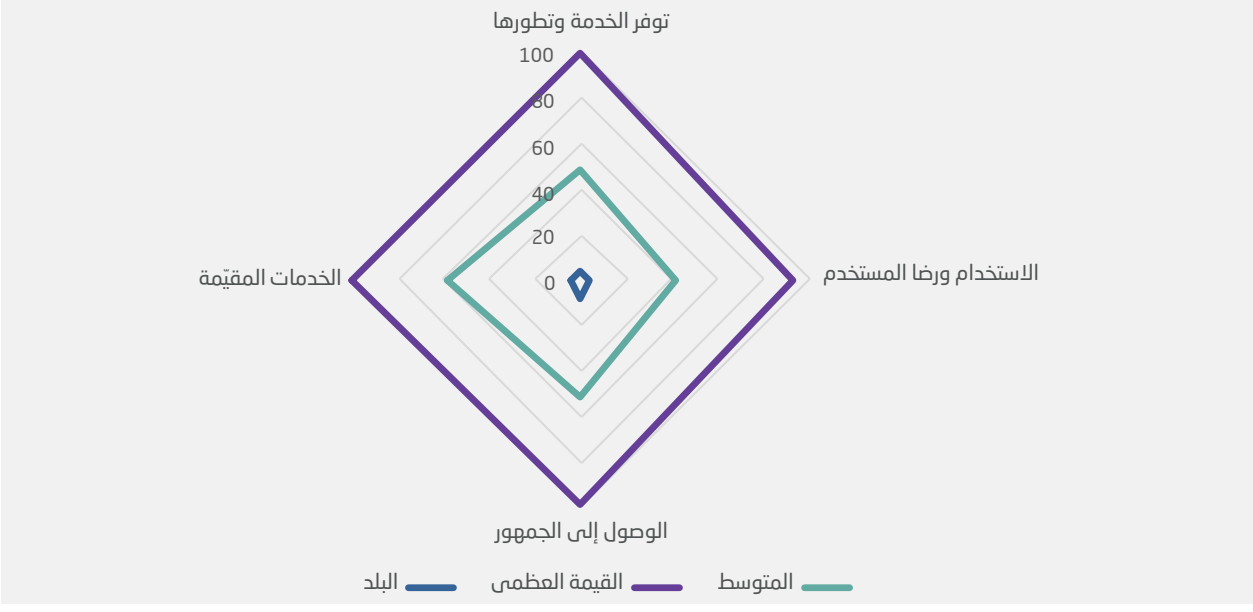
ويبيّن الجدول التالي توزّع الخدمات المقيّمة بحسب القطاع، ونسبتها من خدمات المؤشّر.

القطاع	عدد الخدمات المقيّمة	النسبة المئوية للخدمات المقيّمة
التعليم	3	38
المرافق	1	20
الشؤون الحكومية المشتركة	0	0
المالية	0	0
الصحة	0	0
الهجرة	0	0
الداخلية	0	0
العدل	0	0
العمل	0	0
الشؤون البلدية	0	0
الشؤون الاجتماعية	0	0
السياحة	0	0
التجارة والصناعة	0	0
النقل/المرور/الشرطة	0	0
المجموع	4	4

يعرض الجدول التالي قِيَم الركائز الأساسية الثلاث التي سُجّلت في عام 2024.

الركيزة الأساسية	القيمة في عام 2024
توفُّر الخدمة وتطوّرها	0.04
استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها	0.04
الوصول إلى الجمهور	0.08

ويبيّن المخطط الراداري التالي مقارنة قِيَم الركائز الأساسية للمؤشّر وعدد الخدمات المقيّمة في البلد، بالمتوسط الإقليمي والحدّ الأعلى للقِيَم المسجّلة.



تبيّن الجداول التالية نتائج مؤشّرات الأداء الرئيسية في عام 2024، وفقاً لكلّ ركيزة أساسية.

1. مؤشّرات الأداء الرئيسية لتوفُّر الخدمة وتطوّرها

المؤشّر	القيمة في عام 2024
مستوى تطوّر الخدمات على البوابة الإلكترونية	0.02
توفُّر ميزات التخصيص في صفحات الويب المتاحة للمستخدمين	0.09
مستوى تطوّر الخدمات النقّالة	0.00
مستوى توفُّر الخدمات النقّالة	0.01
توفُّر التطبيقات على المنصّات النقّالة	0.00
توفُّر اللغات على البوابة الإلكترونية	0.03
توفير وسيلة لجمع آراء المستخدم عبر البوابة الإلكترونية	0.01
توفُّر خصائص للأشخاص ذوي الإعاقة عبر البوابة الإلكترونية	0.00
توفُّر اللغات على التطبيقات النقّالة	0.00
توفير وسيلة لجمع آراء المستخدم عبر النقّال	0.00
توفُّر خصائص للأشخاص ذوي الإعاقة عبر النقّال	0.00
التشغيل البيني بين القنوات	0.00

المؤشّر	القيمة في عام 2024
مستوى الأمن على القنوات	0.12
النفاذ إلى الخدمات عبر الهوية الرقمية	0.05
وقت تشغيل الخدمة عبر كل القنوات	0.01
مستوى توفُّر البيانات المفتوحة	0.13
صيغة تقديم البيانات المفتوحة	0.10
جودة البيانات المفتوحة	0.10
البيئة المحيطة لتوظيف التكنولوجيات الناشئة	0.16
توظيف التكنولوجيات الناشئة في الخدمات	0.00
مستوى الربط بين الدوائر الحكومية	0.00

2. مؤشّرات الأداء الرئيسية لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها

المؤشّر	القيمة في عام 2024
مستوى الاستخدام عبر البوابة الإلكترونية (لخدمات المؤشّر)	0.02
مستوى الاستخدام عبر النقّال (لخدمات المؤشّر)	0.00
الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر البوابة الإلكترونية (لكل الخدمات التي تقدّمها المؤسسة)	0.14
الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر النقّال (لكل الخدمات التي تقدّمها المؤسسة)	0.04
مستوى رضا المستخدم عبر البوابة الإلكترونية	0.00
مستوى رضا المستخدم عبر النقّال	0.00
الاستجابة لطلبات الدعم	0.11

3. مؤشّرات الأداء الرئيسية للوصول إلى الجمهور

المؤشّر	القيمة في عام 2024
نسبة الخدمات المرفقة بحملات تسويق (لخدمات المؤشّر)	0.01
نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق (لكل الخدمات التي تقدّمها المؤسسة)	0.02
إظهار الخدمة للمستخدم	0.01
توفُّر أدوات لدعم الأفراد	0.13
توفُّر محتوى رقمي داعم للخدمات	0.00
جهوزية فريق التواصل والدعم	0.05
توفُّر الخدمات الاستباقية	0.01

الملاحظات والمقترحات

يُعَدُّ عدد الخدمات المقيّمة منخفضاً جداً وقد شمل رقعة محدودة جداً من القطاعات مثل المرافق والتعليم. وتشير نتيجة المؤشّر الإجمالية إلى مستوى نضوج مبكر للخدمات الحكومية الرقمية، ويعود ذلك إلى انخفاض نتائج الركائز الأساسية الثلاث.

يمكن العمل على رقمنة المزيد من الخدمات الحكومية الأساسية في مختلف القطاعات وإتاحتها عبر القنوات المختلفة من بوابة إلكترونية وتطبيقات نقّالة، وتوفير البيئة المحيطة لتوظيف التكنولوجيات الناشئة في تطوير هذه الخدمات، وإرفاق الخدمات بحملات تسويق أو توعية، مما سيؤثر إيجاباً على مستوى استخدامها.

المرفق 1. قائمة الخدمات المشمولة بمؤشّر GEMS

	الخدمة	القطاع
1	دفع رسوم البلدية (للأفراد)	الشؤون البلدية
2	دفع رسوم البلدية عن الملكية (للمؤسسات)	الشؤون البلدية
3	دفع التأمين الإلزامي	النقل/المرور/الشرطة
4	دفع غرامة مرور	النقل/المرور/الشرطة
5	دفع فاتورة كهرباء	المرافق
6	طلب تسجيل علامة تجارية	التجارة والصناعة
7	زيارة المعالم السياحية افتراضياً	السياحة
8	الوصفة الطبية الإلكترونية	الصحة
9	ملء الضرائب (للأفراد)	المالية
10	إصدار ترخيص تجاري عام، أو تجديده، أو تعديله	التجارة والصناعة
11	حصر الإرث أو التركة	العدل
12	تسجيل الأشخاص ذوي الإعاقة في المؤسسات التعليمية الخاصة بهم	التعليم
13	جدولة موعد خدمات صحية عامة	الصحة
14	تسجيل مركبة، أو التجديد، أو التعديل (باستثناء اختبار الميكانيك والاختبار الفني)	النقل/المرور/الشرطة
15	إصدار تأشيرة زيارة، أو تأشيرة عمل، أو تأشيرة دراسة، أو تجديدها، أو تعديلها	الهجرة
16	إصدار إذن عمل، أو تجديده، أو تعديله	العمل
17	رخصة شركة للتجارة الإلكترونية e-commerce	التجارة والصناعة
18	طلب موافقة على إقامة فعالية سياحية/ترفيهية	السياحة
19	الاطلاع على الجدول الزمني للنقل العام وشراء التذاكر	النقل/المرور/الشرطة
20	الاطلاع والنفاذ إلى بيانات السجل الطبي (مثل زمرة الدم والفحوص المخبرية)	الصحة
21	الاطلاع على سجل التلقيح والتنبيه بمواعيد لقاحات الأطفال	الصحة
22	الاطلاع على معلومات الأدوية وأسعارها	الصحة
23	ملء الضرائب (للمؤسسات)	المالية
24	شراء تذاكر الدخول للمعالم السياحية أو لحضور مناسبات ترفيهية	السياحة

	الخدمة	القطاع
25	إغلاق سجل تجاري عام	التجارة والصناعة
26	إصدار هوية ذكية وطنية، أو تجديدها، أو تعديلها	الداخلية
27	الاطلاع على الشواغر الحكومية والتوظيف	الشؤون الحكومية المشتركة
28	إصدار وثيقة أجر تقاعدي	الشؤون الاجتماعية
29	طلب براءة ذمة مالية لعقار أو فك الرهن عن العقار	المالية
30	تسجيل أو توثيق وكالة عامة أو خاصة لدى وزارة العدل أو الجهات المختصة	العدل
31	تسجيل عقد إيجار، أو تجديده أو تعديله	الشؤون البلدية
32	إعادة وصل أو نقل مرفق	المرافق
33	إصدار إذن إقامة، أو تجديده، أو تعديله	الهجرة
34	إلغاء إذن عمل	العمل
35	خدمات الصحة الإلكترونية	الصحة
36	توفّر منصّات التعليم الإلكترونية والمختبرات التعليمية الافتراضية	التعليم
37	إصدار وثيقة لموظف	الشؤون الحكومية المشتركة
38	إصدار بطاقة تعريفية للأشخاص ذوي الإعاقة	الشؤون الاجتماعية
39	تجديد رخصة القيادة (السواقة)	النقل/المرور/الشرطة
40	تسجيل أو توثيق عقد بيع عقار أو طلب إصدار سند ملكية	الشؤون البلدية
41	إصدار بطاقة للنقل العام	النقل/المرور/الشرطة
42	موافقة على تنظيم شركة خدمات مهنية، أو تجديدها، أو تعديلها	التجارة والصناعة
43	موافقة على نقل أو تغيير ملكية للشركات	التجارة والصناعة
44	تسجيل شكوى خاصة بالجرائم الإلكترونية	العدل
45	رفع دعوى قضائية ودفع الرسوم والاستعلام عن حالة قضية	العدل
46	إصدار جواز سفر، أو تجديده، أو تعديله (ما عدا جمع البيانات البيومترية)	الداخلية
47	تثمين ممتلكات	الشؤون البلدية
48	إصدار شهادة وفاة	الداخلية
49	دفع فاتورة مياه	المرافق
50	طلب مساعدة اجتماعية	الشؤون الاجتماعية
51	إصدار شهادة ميلاد	الداخلية
52	إصدار موافقة بناء، أو تجديدها، أو إلغائها	الشؤون البلدية
53	التقديم على رخصة قيادة (سواقة) وجدولة الاختبار	النقل/المرور/الشرطة

	الخدمة	القطاع
54	التسجيل في مدرسة وحضانة	التعليم
55	التسجيل في التعليم العالي	التعليم
56	تسجيل موّرد في السجل الرقمي للموردين أو نظام المشتريات الحكومية الرقمي	الشؤون الحكومية المشتركة
57	تقديم شكوى في العمل	العمل
58	تقديم شكوى عن مرفق (الإبلاغ عن انقطاع في الماء أو الكهرباء)	المرافق
59	إصدار الشهادات التعليمية وكشف العلامات	التعليم
60	إصدار شهادة زواج أو طلاق	الداخلية
61	موافقة على تنظيم شركة إنتاجية/صناعية أو تجديدها أو تعديلها	التجارة والصناعة
62	موافقة على تنظيم شركة خدمات صحية أو تجديدها أو تعديلها	الصحة
63	موافقة على تنظيم شركة أغذية/مشروبات أو تجديدها أو تعديلها	التجارة والصناعة
64	موافقة على تنظيم شركة سياحية أو تجديدها أو تعديلها	التجارة والصناعة
65	التخليص الجمركي ودفع الضرائب والرسوم الجمركية	التجارة والصناعة
66	موافقة على استيراد أو تصدير منتجات زراعية (إنتاج زراعي - إنتاج حيواني)	التجارة والصناعة
67	المشاركة إلكترونياً في المناقصات أو المزادات الحكومية	الشؤون الحكومية المشتركة
68	البحث في المناقصات الحكومية واستعراض تفاصيلها في بوابة المناقصات الرقمية	الشؤون الحكومية المشتركة
69	إصدار رخصة لعمل تجاري صغير من المنزل أو عمل فردي حر	التجارة والصناعة
70	إصدار شهادة منشأ	التجارة والصناعة
71	تصديق وثائق رسمية	الشؤون الحكومية المشتركة
72	موافقة على تنظيم شركة خدمات لوجستية أو نقل بري أو بحري، أو تجديدها أو تعديلها	التجارة والصناعة
73	تسجيل عاطل عن عمل	العمل
74	نقل ملكية عربة	النقل/المرور/الشرطة
75	وصل مرفق	المرافق
76	موافقة مالية لإغلاق الشركة	التجارة والصناعة
77	موافقة قضائية لإغلاق الشركة	العدل
78	إذن استيراد معدات صناعية	التجارة والصناعة
79	إصدار وثائق تصدير المنتجات	التجارة والصناعة
80	إصدار وثيقة عدم محكومية أو حسن سلوك	الداخلية
81	التقديم على المنح الجامعية الحكومية، أو التجديد، أو التعديل، أو الإلغاء	التعليم
82	طلب جهاز لإعادة التأهيل	الشؤون الاجتماعية

	الخدمة	القطاع
83	إصدار وثائق معادلة الشهادات التعليمية	التعليم
84	الإسهامات في الضمان الاجتماعي وتسديد مبالغ متعلقة بالعمل	الشؤون الاجتماعية
85	إصدار بطاقة هوية عائلية أو دفتر عائلة	الداخلية
86	إصدار براءة ذمة مالية للشركات	المالية
87	إصدار براءة ذمة مالية للأفراد	المالية
88	تنفيذ الأحكام القضائية (مثل دفع غرامة، كفالة)	العدل
89	طلب براءة ذمة لمركبة	النقل/المرور/الشرطة
90	طلب إتلاف أو إسقاط مركبة وإخراجها من الخدمة	النقل/المرور/الشرطة
91	موافقة على ترخيص شركة إعلامية (أعمال فنية، مطبوعات)	التجارة والصناعة
92	طلب بيان وضع عقار (قيد عقاري)	الشؤون الحكومية المشتركة
93	طلب خدمة إسكان حكومي (تقديم على سكن - دفع أقساط)	الشؤون الحكومية المشتركة
94	تسديد ضريبة أملاك	المالية
95	تقديم شكوى عن منتج أو سلعة استهلاكية	التجارة والصناعة
96	إبلاغ عن فقدان وثائق ثبوتية شخصية أو إبلاغ عن مفقودات	الداخلية
97	إبلاغ عن ضرر أو تلف في الطرقات العامة	النقل/المرور/الشرطة
98	طلب نقل طالب من مدرسة لأخرى (مدارس حكومية)	التعليم
99	طلب تسجيل براءة اختراع أو إصدار شهادة إيداع وحفظ حقوق المؤلف	الشؤون الحكومية المشتركة
100	دفع لصالح صندوق وطني (تبرعات - هبات - زكاة)	الشؤون الحكومية المشتركة

المرفق 2. استمارة تقييم مؤسسة

ما هو اسم الكيان أو المؤسسة؟

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

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

فيما يخص الخدمات المقدّمة عبر المنصّة أو الجهاز النقّال، ما هو نهج التوثيق الأكثر أمناً الذي تطبّقه المؤسسة؟

هل تلجأ المؤسسة إلى توظيف التكنولوجيات الجديدة (مثل سلاسل الكتل، والذكاء الاصطناعي، والحوسبة السحابية) في رفع مستوى أمن الخدمات المقدّمة عبر المنصّة أو النقّال؟

هل تعتمد المؤسسة على الهوية الرقمية الموحّدة (Digital ID) للأفراد من أجل النفاذ إلى الخدمات الرقمية؟

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

ما هي صيغة تقديم البيانات المفتوحة؟

هل يتم الامتثال للمعايير العالمية لجودة البيانات (إمكانية الوصول، الدقة، التوصيف، التوقيت والانتظام أو الحداثة، الاكتمال، التحقق من صحة البيانات، الشمولية، الاتساق) في مجموعات البيانات التي تنشرها المؤسسة؟

هل لدى المؤسسة سياسة أو خطة للاستفادة (أو لتوظيف) التكنولوجيات الناشئة في الخدمات الرقمية التي تقدّمها؟

هل هناك أنشطة لبناء وتطوير مهارات الموظفين (كل الموظفين ليس فقط موظفي تكنولوجيا المعلومات) في استخدام التكنولوجيات الناشئة؟

هل يتم تجهيز المؤسسة بالبنية التحتية التكنولوجية المناسبة لاستخدام التكنولوجيات الناشئة في الخدمات الرقمية، على سبيل المثال أجهزة حواسيب متطوّرة أو اتصال إنترنت بسرعة عالية؟

هل تتبادل المؤسسة أو تشارك البيانات الحكومية مع جهة حكومية أخرى لتسهيل إتمام معاملات المستخدمين؟ (المقصود هو الربط بين الدوائر الحكومية (G2G)).

استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها
ما هو عدد المعاملات التي تمت بالكامل عبر كافة القنوات الخاصة بالمؤسسة خلال الأشهر الـ 12 الأخيرة؟

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

فيما يخص الخدمات المقدّمة عبر الجهاز النقّال فقط، ما هو عدد المعاملات التي تمت بالكامل عبر النقّال في الأشهر الـ 12 الأخيرة؟

ما هو عدد طلبات المساعدة والاستفسار الإجمالي الذي تلقته المؤسسة من المستخدمين خلال الأشهر الـ 12 الأخيرة، سواء عن طريق البريد الإلكتروني أو الدردشة أو وسائل التواصل المختلفة؟

ما هو عدد الطلبات التي تمّ الرد عليها ومعالجتها، من إجمالي عدد طلبات المساعدة والاستفسار الواردة إلى المؤسسة؟

ما هو معدل الوقت الذي يجب أن تخصّصه المؤسسة للردّ على طلبات المساعدة والاستفسار المتعلقة بالخدمات الرقمية؟

الوصول إلى الجمهور
ما هو عدد الخدمات الجديدة التي أطلقتها المؤسسة على المنصّة خلال الأشهر الـ 12 الأخيرة؟

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

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

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

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

خلال الأشهر الـ 12 الأخيرة، إلى أي مدى تمّ تدريب وتجهيز فريق الموظفين (بمن فيهم الموظفون الجدد) المسؤولين عن الدعم والتواصل والمتابعة مع المستخدمين وذلك من أجل تسهيل إنجاز المعاملات؟

المرفق 3. استمارة تقييم خدمة رقمية

اسم الخدمة الحكومية الرقمية (الرجاء اختيار اسم الخدمة من ضمن قائمة الخدمات المرسَلة إليكم)

اسم المؤسسة المسؤولة عن تقديم الخدمة

رابط الخدمة الحكومية الرقمية (website)

اسم التطبيق الذي تُنفَّذ عبره الخدمة على الجهاز النقّال (إن وجد)

تتألف الخدمة من عدة مراحل. يُرجى تحديد ما إذا كانت كلّ مرحلة مرقمنة وتُنفَّذ إلكترونياً عبر البوابة أو المنصّة.
توفُّر معلومات عن الخدمة عبر الإنترنت (الأوراق المطلوبة، وغيرها)
تحديد ومصادقة عبر الإنترنت (رقم وطني، أو أي وسيلة مشابهة)
ملء النموذج المطلوب عبر الإنترنت
إرسال المستندات المطلوبة إلكترونياً
الدفع عبر الإنترنت
الاستفسار عن حالة المعاملة عبر الإنترنت
تلقي الإشعارات عبر الإنترنت (مثلاً إشعار بإتمام المعاملة بنجاح، وغيره من الإشعارات)
تتألف الخدمة من عدة مراحل. يُرجى تحديد ما إذا كانت كلّ مرحلة مرقمنة وتُنفَّذ إلكترونياً عبر الجهاز النقّال.
توفُّر معلومات عن الخدمة عبر الإنترنت (الأوراق المطلوبة، وغيرها)
تحديد ومصادقة عبر الإنترنت (رقم وطني، أو أي وسيلة مشابهة)
ملء النموذج المطلوب عبر الإنترنت
إرسال المستندات المطلوبة إلكترونياً
الدفع عبر الإنترنت
الاستفسار عن حالة المعاملة عبر الإنترنت
تلقي الإشعارات عبر الإنترنت (مثلاً إشعار بإتمام المعاملة بنجاح، وغيره من الإشعارات)

كيف يمكن للمستخدم النفاذ إلى الخدمة المقدّمة عبر الجهاز النقّال؟ (في حال وجود أكثر من خيار، الرجاء اختيار الخيار الأعلى)

في حال وجود تطبيق نقّال، ما هو عدد المنصّات النقّالة (مثل Android أو iOS أو Windows Phone) التي تدعم هذا التطبيق؟

فيما يخص الخدمة المقدّمة عبر البوابة أو المنصّة، ما هو عدد اللغات التي تدعمها البوابة؟

فيما يخص الخدمة المقدّمة عبر البوابة أو المنصّة، هل تتوفر وسائل إلكترونية لجمع آراء المستخدمين بشأن تصميم الخدمة أو استخدامها أو تطويرها؟

فيما يخص الخدمة المقدّمة عبر البوابة أو المنصّة، هل تتوفر سمات موجّهة للأشخاص ذوي الإعاقة على البوابة؟

فيما يخص الخدمة المقدّمة عبر الجهاز النقّال، ما عدد اللغات التي يدعمها التطبيق النقّال؟

فيما يخص الخدمة المقدّمة عبر الجهاز النقّال، هل تتوفر وسائل إلكترونية لجمع آراء المستخدمين بشأن تصميم الخدمة أو استخدامها أو تطويرها؟

فيما يخص الخدمة المقدّمة عبر الجهاز النقّال، هل تتوفر سمات موجّهة للأشخاص ذوي الإعاقة على الأجهزة النقّالة؟

هل يمكن إتمام هذه الخدمة عبر التطبيق النقّال إذا بدأها المستخدم عبر البوابة أو المنصّة، أو بالعكس؟ (في حال عدم وجود تطبيق الرجاء وضع «لا ينطبق»)

خلال الأشهر الـ 12 الأخيرة، لِكَم من الوقت كانت الخدمة متوقفة أو غير متاحة لسببٍ تقني (بصورة متواصلة أو متقطّعة)؟

هل يتمّ توظيف إحدى التكنولوجيات الناشئة (مثل الذكاء الاصطناعي، أو سلاسل الكتل، أو الحوسبة السحابية، أو الواقع الافتراضي، أو غيرها من التكنولوجيات) في تطوير الخدمة وتحسينها؟ مثال 1: تُستخدم تكنولوجيا سلاسل الكتل في زيادة مستوى أمن الخدمات أو التوثيق الرقمي للمعاملات الإجرائية. مثال 2: يُستخدم الذكاء الاصطناعي أو الواقع الافتراضي في تحسين تجربة المستخدم أو دعم الأفراد.

استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها
فيما يخص الخدمة المقدّمة عبر البوابة أو المنصّة، ما هو تاريخ إطلاقها على البوابة أو المنصّة؟
ما هو عدد المعاملات التي أُنجزت بالكامل لهذه الخدمة عبر كافة القنوات خلال الأشهر الـ 12 الأخيرة؟
فيما يخص الخدمة المقدّمة عبر البوابة أو المنصّة، ما هو عدد المعاملات التي أُنجزت بالكامل لهذه الخدمة عبر البوابة فقط خلال الأشهر الـ 12 الأخيرة؟
فيما يخص الخدمة المقدّمة عبر الجهاز النقّال، ما هو تاريخ إطلاقها على التطبيق النقّال؟
فيما يخص الخدمة المقدّمة عبر الجهاز النقّال، ما هو عدد المعاملات المنجزة بالكامل لهذه الخدمة عبر الجهاز النقّال فقط خلال الأشهر الـ 12 الأخيرة؟
فيما يخص الخدمة المقدّمة عبر البوابة أو المنصّة، ما هو عدد الشكاوى المرسَلة عبر كافة قنوات التواصل الإلكترونية (مثل الشبكات الاجتماعية، والبوابة، والنقّال) بعد إنجاز المعاملة المتعلقة بهذه الخدمة؟
فيما يخص الخدمة المقدّمة عبر الجهاز النقّال، ما هو تصنيف المستخدم لأحدث إصدار من التطبيقات المتوفرة في بلدكم (مخزن App Store أو متجر Google Play أو Windows Store)؟
فيما يخص الخدمة المقدّمة عبر الجهاز النقّال، كم مرّة جرى تحميل تطبيق يتعلق بالخدمة منذ تاريخ إطلاقه؟
فيما يخص الخدمة المقدّمة عبر الجهاز النقّال، ما هو إجمالي عدد العملاء المسجلين لهذه الخدمة؟

الوصول إلى الجمهور
هل أجرت المؤسسة حملات تسويق إلكترونية أو مطبوعة للخدمة المقدّمة عبر البوابة الإلكترونية أو المنصّة خلال الأشهر الـ 12 الأخيرة؟
هل أجرت المؤسسة حملات تسويق إلكترونية أو مطبوعة للخدمة المقدّمة عبر الجهاز النقّال خلال الأشهر الـ 12 الأخيرة؟

كيف يمكن للمستخدم الوصول إلى هذه الخدمة؟

هل يتوفر محتوى رقمي مفصّل يشرح خطوات أداء الخدمة، مثل مقطع فيديو يوضح طريقة استخدام الخدمة أو دليل رقمي مفصّل لمراحل الخدمة، أو إيضاحات مرفقة مع كلّ خطوة تنفيذ؟

هل يتمّ تفعيل هذه الخدمة كخدمة استباقية؟ (الخدمة الاستباقية هي اقتراح خدمة إجرائية جديدة وإعلام المستخدم بها بناءً على تغيُّر في بياناته أو أحداث حياته، وقد تكون إعلاماً وتذكيراً بضرورة تكرار إجراء الخدمة ذاتها في حال كانت دورية) (مثال 1: بعد إصدار رخصة تجارية لمؤسسة، يتمّ إعلام المؤسسة بخدمات أخرى كإنشاء ملف جمركي. مثال 2: يتمّ تذكير المستخدم بضرورة دفع الرسوم البلدية عند حلول موعد الاستحقاق الجديد).

يهدف مؤشّر نضوج الخدمات الحكومية الإلكترونية والنقّالة (GEMS) إلى قياس مدى نضوج الخدمات الحكومية المقدّمة عبر البوابة الإلكترونية والتطبيقات النقّالة في البلدان العربية. وهو أداة تمكّن صانعي القرار وواضعي السياسات من رصد تقدّم برامج التحوّل الرقمي، والهدف منه توضيح بعض الأبعاد التي لا تبيّنها العديد من المؤشّرات الدولية، والمتمثّلة في معرفة مدى تطوّر الخدمة، واستخدامها، ورضا المستخدم حيالها، وكذلك مدى الجهود الحكومية المبذولة في الوصول إلى الجمهور.

ولهذه الغاية، حُدِّدت 100 خدمة حكومية يتعيّن على كلّ بلد أن يقدّمها إلكترونياً للأفراد والمؤسسات. واعتُمد مبدأ دورة الحياة في اختيار هذه الخدمات، بحيث يحتاجها الفرد في مختلف مراحل حياته، وتحتاجها المؤسسة منذ تأسيسها إلى إغلاقها. ويجري تحديث هذه الخدمات سنوياً بما يتناسب مع تطوّر احتياجات الأفراد والمؤسسات.

يتضمن هذا التقرير نتائج تقييم نضوج الخدمات الحكومية الإلكترونية والنقّالة في عام 2024 على المستويين الإقليمي والوطني، مع اقتراح بعض التوصيات الممكن اتباعها لتعزيز التحوّل الرقمي لهذه الخدمات الحكومية على المستوى الوطني وإتاحتها عبر القنوات الرقمية (البوابات الإلكترونية والتطبيقات النقّالة).

2500263A