



# مؤشر نضوج الخدمات الحكومية الإلكترونية والنقالة 2019 - GEMS



ازدهارُ البلدان كرامةُ الإنسان



الأمم المتحدة  
الاسكوا  
ESCWA



ازدهارُ البلدان كرامةُ الإنسان



الأمم المتحدة

الاسكوا  
ESCWA

## رؤيتنا

طاقاتٌ وابتكار، ومنطقتنا استقرارٌ وعدلٌ وازدهار

## رسالتنا

بشَقفٍ وعزمٍ وعَمَلٍ: نبتكر، ننتج المعرفة، نقدّم المشورة،  
نُبنى التوافق، نواكب المنطقة العربية على مسار خطة عام 2030.  
بدأً بيد، نبنى غداً مشرقاً لكلِّ إنسان.

Distr.  
LIMITED

E/ESCWA/TDD/2019/TP.3  
2 October 2019  
ORIGINAL: ARABIC

اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا (الإسكوا)

# مؤشر نضوج الخدمات الحكومىة الإلكترونية والنقّالة GEMS – 2019



الأمم المتحدة  
بيروت، 2019

© 2019 الأمم المتحدة  
حقوق الطبع محفوظة

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

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

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

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

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

جرى تدقيق المراجع حيثما أمكن.

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

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

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

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

الموقع الإلكتروني: www.unescwa.org

### شكر وتقدير

تودّ شعبة التكنولوجيا من أجل التنمية في الإسكوا أن تشكر السيدات والسادة في الدول الأعضاء على الجهود المبذولة في جمع البيانات وملء استمارات المؤشر المختلفة، وإبداء الملاحظات القيّمة، وهم الأساتذة: فراس جعفر أحمد وفاطمة برهوم (هيئة البيانات والحكومة الإلكترونية، البحرين)، إيمان الربيع وهشام سالم (وزارة التخطيط والمتابعة والإصلاح الإداري، مصر)، ثابت كاظم خضر وعباس عبد الكاظم الطائي (المركز الوطني للتطوير الإداري وتقنية المعلومات – الأمانة العامة لرئاسة الوزراء، العراق)، ندى خاطر وسخاء الصرايرة (وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة، الأردن)، ماجد الدريهم وسلطان الغانم (برنامج يسر، المملكة العربية السعودية)، الحسن باب أحمد وديدي ولد محمد الأمين (وزارة التعليم العالي والبحث العلمي وتقنيات الإعلام والاتصال، موريتانيا)، إبراهيم بن طالب الوردية وكاملة الرحبية (هيئة تقنية المعلومات، عُمان)، عمر أحمد مسلماني (وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، دولة فلسطين)، أبو بكر الروي وسؤدد محمود حسين (المركز القومي للمعلومات، السودان)، رانيا بوسعد (وزارة الاتصالات والتقانة، الجمهورية العربية السورية)، رياض الوسلاتي (رئاسة الوزراء، تونس)، وعبد الرحمن نذير (الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات، الإمارات العربية المتحدة).

شارك في إعداد هذا التقرير م. محمد نهار، وقام د. نوار العواء، المستشار الإقليمي في شعبة التكنولوجيا من أجل التنمية بالتنسيق والمتابعة، وقامت بمراجعة التقرير د. نبال إدلبي، المسؤولة بالإنابة عن شعبة التكنولوجيا من أجل التنمية، ود. حيدر فريجات، المستشار الرئيسي في الابتكار والتكنولوجيا بالإسكوا، وم. رامي الزعتري، رئيس وحدة نشر البيانات في شعبة الإحصاء بالإسكوا.



## المحتويات

### الصفحة

|     |            |
|-----|------------|
| iii | شكر وتقدير |
| 1   | مقدمة      |

### الفصل

|   |  |
|---|--|
| 5 | <b>أولاً- الإطار المفاهيمي للمؤشر GEMS</b> |
|---|--|

|   |                       |
|---|-----------------------|
| 6 | ألف- آليات القياس     |
| 7 | باء- استثمارات المؤشر |
| 7 | جيم- مميزات المؤشر    |

|    |                                  |
|----|----------------------------------|
| 11 | <b>ثانياً- النتائج الإجمالية</b> |
|----|----------------------------------|

|    |  |
|----|--|
| 14 | ألف- العلاقة بين المؤشر GEMS والنتائج المحلي الإجمالي              |
| 14 | باء- العلاقة بين المؤشر GEMS ومؤشر تطوّر الحكومة الإلكترونية e-GDI |
| 16 | جيم- تحليل النتائج   |

|    |                                |
|----|--------------------------------|
| 21 | <b>ثالثاً- النتائج الوطنية</b> |
|----|--------------------------------|

|    |                                |
|----|--------------------------------|
| 21 | ألف- البحرين                   |
| 25 | باء- مصر                       |
| 29 | جيم- العراق                    |
| 33 | دال- الأردن                    |
| 37 | هاء- موريتانيا                 |
| 41 | واو- عُمان                     |
| 45 | زاي- دولة فلسطين               |
| 49 | حاء- المملكة العربية السعودية  |
| 53 | طاء- السودان                   |
| 57 | ياء- الجمهورية العربية السورية |
| 61 | كاف- تونس                      |
| 65 | لام- الإمارات العربية المتحدة  |

### المرفقات

|    |   |
|----|---|
| 69 | المرفق الأول- قائمة الخدمات التي يشملها المؤشر GEMS |
| 73 | المرفق الثاني- استمارة تقييم مؤسسة                  |
| 75 | المرفق الثالث- استمارة تقييم خدمة                   |

## المحتويات (تابع)

### الصفحة

### قائمة الأشكال

|    |  |     |
|----|--|-----|
| 5  | .....بنية المؤشر GEMS  | -1  |
| 6  | .....أصناف الخدمات التي يغطيها المؤشر GEMS   | -2  |
| 12 | .....الترتيب الإجمالي وفق المؤشر GEMS في العام 2018                                    | -3  |
| 12 | .....الترتيب وفق الركيزة الأولى للمؤشر GEMS  | -4  |
| 13 | .....الترتيب وفق الركيزة الثانية للمؤشر GEMS   | -5  |
| 13 | .....الترتيب وفق الركيزة الثالثة للمؤشر GEMS   | -6  |
| 14 | .....العلاقة بين المؤشر GEMS والنتاج المحلي الإجمالي GDP المقدر بـ 2018 بتريليون دولار | -7  |
| 15 | .....أداء المنطقة العربية وفق المؤشر e-GDI   | -8  |
| 15 | .....أداء المنطقة العربية وفق المؤشر (2018) e-GDI والمؤشر (2018) GEMS                  | -9  |
| 16 | .....أداء المنطقة العربية وفق المؤشر (2018) OSI والمؤشر (2018) GEMS                    | -10 |

## مقدمة

مع دخول أجندة التنمية المستدامة للعام 2030 العام الرابع في التنفيذ، ونظراً للدور المهم الذي تؤديه التكنولوجيا الرقمية في تحقيق أهداف التنمية المستدامة، والبالغ عددها 17 هدفاً، قامت الإسكوا بمتابعة تطوير مؤشر نضوج الخدمات الحكومية الإلكترونية والنقالة GEMS، وهو ثمرة مبادرة أطلقت في العام 2014 بالتعاون مع مكتب رئاسة الوزراء في الإمارات العربية المتحدة، ليكون هذا المؤشر أداة تسمح بقياس التقدم الحاصل على المستوى الوطني في إنجاز التحول نحو الخدمات الحكومية الرقمية. وقد دأبت الإسكوا خلال العامين 2016 و2017 على تطبيق هذا المؤشر تطبيقاً رائداً pilot في عدد من الدول العربية للتوثق من الإطار المفاهيمي للمؤشر. وقد شارك في هذا التنفيذ الأولي 11 دولة من الدول الأعضاء وهي: الإمارات العربية المتحدة، والبحرين، وعمان، والعراق، والأردن، ولبنان، ودولة فلسطين، والسودان، وتونس، والمغرب، وموريتانيا.

خلال العام 2018، قامت الإسكوا بقياس هذا المؤشر رسمياً، وقد شمل هذا القياس 12 دولة من الدول الأعضاء وهي: الإمارات العربية المتحدة، والبحرين، وعمان، والمملكة العربية السعودية، والعراق، والأردن، ودولة فلسطين، والجمهورية العربية السورية، ومصر، والسودان، وتونس، وموريتانيا. يوثق هذا التقرير البيانات التي تم جمعها من الاستثمارات المرسلة إلى الإسكوا من قبل السيدات والسادة ممثلي الجهات الحكومية المشاركة، ونتائج التقييم، وذلك على المستوى الإقليمي ثم على المستوى الوطني.



# أولاً. الإطار المفاهيمي للمؤشر GEMS



2535  
878



GMB

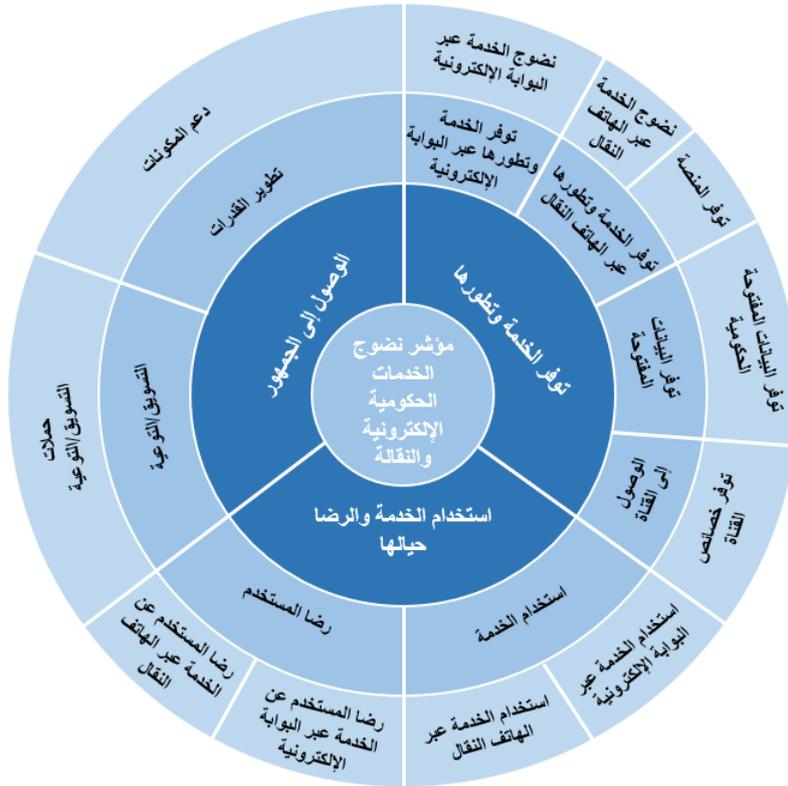


## أولاً- الإطار المفاهيمي للمؤشر GEMS

يهدف هذا المؤشر إلى قياس مدى نضوج الخدمات الحكومية المقدمة عبر البوابة الإلكترونية وعبر التطبيقات النقالة في الدول العربية. وهو يسعى لردم الفجوة التي تعاني منها معظم المؤشرات الدولية، والمتمثلة في معرفة مدى تطوّر الخدمة، ومدى استخدامها ورضا المستخدم عنها. ولتحقيق ذلك، جرى اعتماد 84 خدمة حكومية يُعتقد أنها ضرورية في كل دولة للأفراد والأعمال. وقد جرى اعتماد مبدأ دورة الحياة في اختيار هذه الخدمات، بحيث يتم اختيار معايير محدّدة يحتاج إليها الفرد في مختلف مراحل حياته، وتحتاجها الشركة منذ تأسيسها وحتى إغلاقها. ويمكن الاطلاع على قائمة هذه الخدمات في المرفق الأول.

يعتمد هذا المؤشر على 3 ركائز أساسية (الشكل 1)، وهي توفر الخدمة وتطورها (العرض)، واستخدام الخدمة والرضا حيالها (الطلب)، والوصول إلى الجمهور (التشميل). ولقياس هذه الركائز الثلاث، جرى اعتماد 24 مؤشر أداء رئيسي KPIs، بحيث جرى تخصيص 15 مؤشراً للركيزة الأولى (قياس جانب العرض)، و6 مؤشرات للركيزة الثانية (قياس جانب الطلب)، و3 مؤشرات للركيزة الثالثة (قياس مدى التشميل)<sup>1</sup>. وجمعت هذه المؤشرات الأساسية في 11 فئة مختلفة تظهر في الإطار الخارجي للدائرة المبيّنة في الشكل 1.

### الشكل 1- بنية المؤشر GEMS



المصدر: GEMS Maturity Index Brochure (2014),

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

<https://www.worldgovernmentsummit.org/api/publications/document/519c5ec4-e97c-6578-b2f8-ff000a7ddb6> 1

## ألف- آليات القياس

لتقييم الخدمات الحكومية الإلكترونية والنقالة، يجري العمل وفق مرحلتين:

- المرحلة الأولى: جرد الخدمات الإلكترونية. في هذه المرحلة، يتم اختيار الخدمات التي تُقدّم إلكترونياً من بين الخدمات التي يغطيها هذا المؤشر، والبالغ عددها 84 خدمة حكومية. ويُقصد بالخدمة الإلكترونية استخدام الوسائل التكنولوجية في أي مرحلة من مراحل التنفيذ. فعلى سبيل المثال، إذا كانت الخدمة تحتاج إلى استثمارات تُقدّم إلكترونياً، يمكن اعتبار تلك الخدمة إلكترونية، ولكنها في مرحلة نُضج مبكرة. وبالمقابل، إذا كانت الخدمة تُنفذ كلياً بطريقة إلكترونية، من مرحلة تقديم الطلب إلى مرحلة الإشعار بالتنفيذ، فهي أيضاً دليل على خدمة إلكترونية ناضجة إلى حد بعيد. وكما لا يُخفى، إذا كان عدد الخدمات التي تُقدّم إلكترونياً مرتفعاً، فإن هذا يدل على أن الجهات الحكومية قد قطعت شوطاً في التحول الرقمي؛
- المرحلة الثانية: تقييم الخدمات الإلكترونية والنقالة. في هذه المرحلة، يجري تقييم الخدمات الإلكترونية التي تم تحديدها في المرحلة السابقة وفق استمارة مخصصة لهذا الغرض. كما يتم تقييم المؤسسات التي تقدم تلك الخدمات الإلكترونية وفق استمارة خاصة بالمؤسسات.

### الشكل 2- أصناف الخدمات التي يغطيها المؤشر GEMS



بعد إنجاز التقييم، تبدأ مرحلة تجميع البيانات وتحليل النتائج وحساب قيم مؤشرات الأداء الرئيسية، والبالغ عددها 24، تمهيداً لحساب العلامة النهائية للمؤشر GEMS. ويمكن العودة إلى دليل المؤشر GEMS للحصول على تفاصيل مؤشرات الأداء الرئيسية<sup>2</sup>.

### باء- استثمارات المؤشر

- استمارة المؤسسة: وتحتوي هذه الاستمارة (المرفق الثاني) على أسئلة لتقييم آلية تقديم الخدمات عموماً عبر البوابة الإلكترونية والتطبيقات النقالة، بالإضافة إلى توفر سمات الأمن ومراعاة ذوي الاحتياجات الخاصة، وإتاحة البيانات، ومدى المشاركة مع الأفراد؛
- استمارة الخدمة: تتضمن هذه الاستمارة (المرفق الثالث) أسئلة عن قنوات تقديم الخدمة، ومدى نضوجها، وعدد المعاملات المنفذة إلكترونياً ومدى رضا المستخدم عنها.

### جيم- ميزات المؤشر

- يسمح هذا المؤشر بتتبع مدى التقدم في التحول إلى القنوات الإلكترونية في تقديم الخدمات الحكومية وذلك من خلال مقارنة الأداء الوطني من عام إلى آخر. كما يتيح المقارنة بين الدول المختلفة في مجال التحول إلى الخدمات الإلكترونية، ومقارنة أداء المؤسسات المختلفة في تقديم الخدمات بطريقة إلكترونية؛
- صُمم إطار عمل المؤشر GEMS ليكون أداة طيعة لدى راسمي السياسات، تسمح بتقييم الوضع الراهن للخدمات الإلكترونية، وتساعد في تحديد الخدمات المطلوب تقديمها رقمياً في المستقبل، فضلاً عن معرفة مدى الاستخدام الفعلي لهذه الخدمات ورضا المستخدم عنها. وهي بذلك أداة تقيس مدى التقدم في تحقيق التحول الرقمي المنشود على المستوى الوطني.



## ثانياً. النتائج الإجمالية



GMB



## ثانياً- النتائج الإجمالية

قامت الإسكوا في العام 2018 بتطبيق المؤشر تطبيقاً كاملاً بالطلب من كافة الدول الأعضاء إجراء التقييم المناسب. وقد جرى جمع البيانات من 12 دولة، في حين تعذر ذلك في 6 دول. وفي المرحلة الأولى من مراحل العمل، جرى تحديد جهة وطنية مسؤولة عن التطبيق في كل من هذه الدول. يبين الجدول التالي قائمة بهذه الجهات.

### الجهات الوطنية المعنية بقياس مؤشر GEMS

| الدولة                    | الجهة المسؤولة   |
|---------------------------|--|
| الأردن                    | وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة (وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات سابقاً)   |
| الإمارات العربية المتحدة  | الهيئة العامة لتنظيم الاتصالات   |
| البحرين                   | هيئة المعلومات والحكومة الإلكترونية  |
| تونس                      | وحدة الحكومة الإلكترونية – رئاسة الوزراء                                       |
| المملكة العربية السعودية  | برنامج يسر (التعاملات الإلكترونية الحكومية)                                    |
| السودان                   | المركز القومي للمعلومات  |
| الجمهورية العربية السورية | وزارة الاتصالات والتقانة   |
| العراق                    | المركز الوطني للتطوير الإداري وتقنية المعلومات – الأمانة العامة لرئاسة الوزراء |
| عمان                      | هيئة تقنية المعلومات   |
| دولة فلسطين               | وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات   |
| قطر                       | وزارة المواصلات والاتصالات   |
| الكويت                    | الجهاز المركزي لتقنية المعلومات  |
| لبنان                     | مكتب وزير الدولة لشؤون التنمية الإدارية  |
| ليبيا                     | لا يوجد  |
| مصر                       | وزارة التخطيط والمتابعة والإصلاح الإداري                                       |
| المغرب                    | وزارة الصناعة والاستثمار والتجارة والاقتصاد الرقمي                             |
| موريتانيا                 | وزارة التعليم العالي والبحث العلمي وتقنيات الإعلام والاتصال                    |
| اليمن                     | المركز الوطني للمعلومات  |

تم إنجاز التقييم في 12 دولة من الدول الأعضاء، وهي البحرين ومصر والعراق والأردن والمملكة العربية السعودية وعمان ودولة فلسطين والجمهورية العربية السورية والإمارات العربية المتحدة والسودان وتونس وموريتانيا.

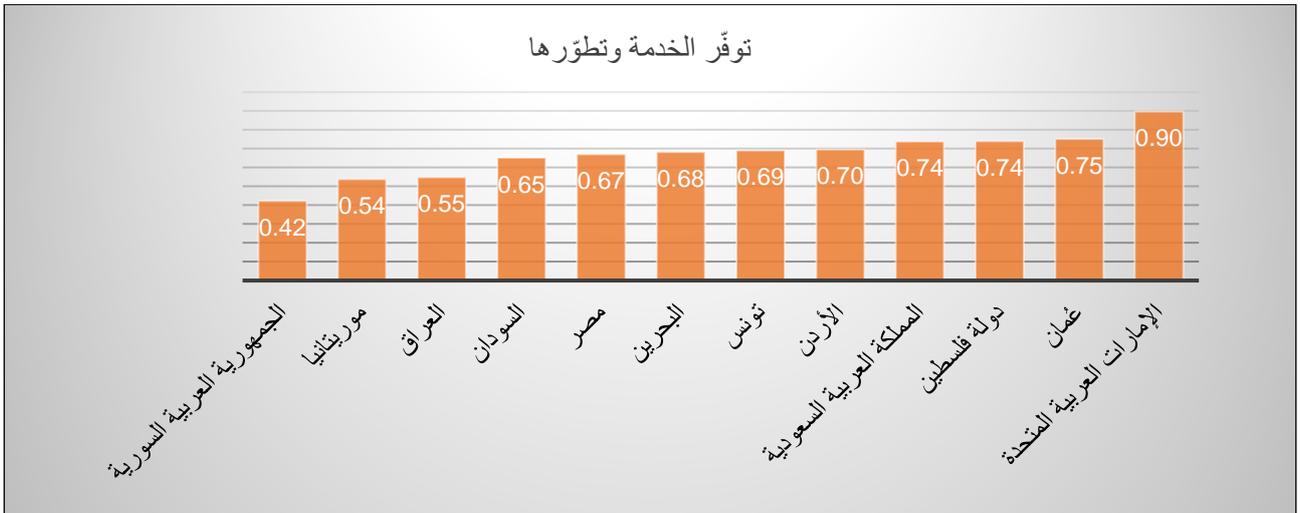
على المستوى الإجمالي، يبيّن الشكل 3 ترتيب الدول العربية وفق العلامة النهائية للمؤشر GEMS. وتأتي الإمارات العربية المتحدة في مقدمة الدول العربية، تليها دول مجلس التعاون الخليجي، فالدول المتوسطة الدخل، ثمّ الدول الأقل دخلاً أو الخارجة من النزاع. وثمة هوة ملموسة بين الدول الواقعة بين طرفي التقييم من حيث العلامة النهائية للمؤشر (من 4 في المائة إلى 60 في المائة).

الشكل 3- الترتيب الإجمالي وفق المؤشر GEMS في العام 2018



عند الدخول في تفاصيل المؤشر، بدءاً من الركيزة الأولى، وهي توفّر الخدمة وتطوّرها (الشكل 4)، يمكن ملاحظة أنّ المجال في علامة هذا المؤشر يتراوح بين 42 في المائة و90 في المائة. ويشير ذلك إلى أنّ الحد الأدنى من توفّر الخدمة إلكترونياً متاح في الدول العربية المغطاة بهذا التقييم.

الشكل 4- الترتيب وفق الركيزة الأولى للمؤشر GEMS (توفّر الخدمة وتطوّرها)



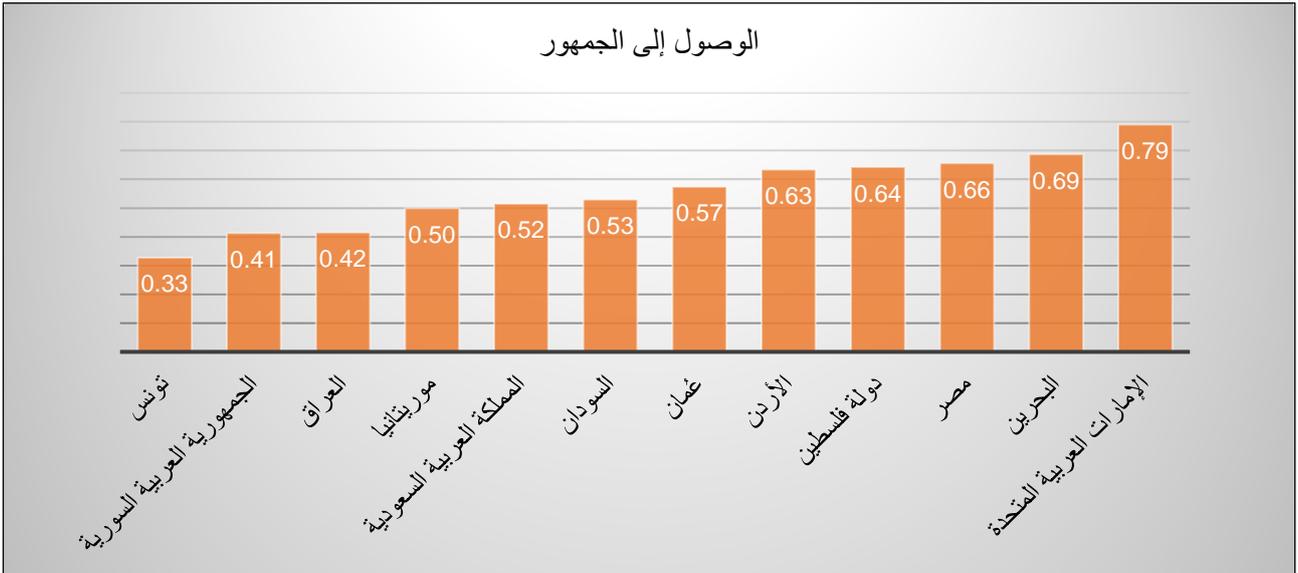
تدلّ الركيزة الثانية على استخدام الخدمة ورضا المستخدم عنها (الشكل 5). ويُلاحظ أن بعض الدول العربية قد حصلت على علامة منخفضة لأسباب متعددة، منها أن البيانات المتعلقة بمدى الاستخدام ورضا المستخدم غير متاحة. وهذا يدلّ على أهمية الاعتناء بجمع البيانات ذات الصلة بالاستخدام ورضا المستخدم عنها في مرحلة تصميم الخدمات.

الشكل 5- الترتيب وفق الركيزة الثانية للمؤشر GEMS (استخدام الخدمة ورضا المستخدم عنها)



أما الركيزة الثالثة والأخيرة، فهي الوصول إلى الجمهور (الشكل 6). ويُلاحظ أن أداء الدول العربية أفضل من الركيزة الثانية من حيث العلامات المحققة لهذا المؤشر الفرعي. ومع ذلك، يمكن بذل جهود إضافية في مختلف الدول العربية لترويج الخدمات الحكومية الإلكترونية، ولإعلام الجمهور بتوفر هذه الخدمات وتشجيعهم على استخدامها.

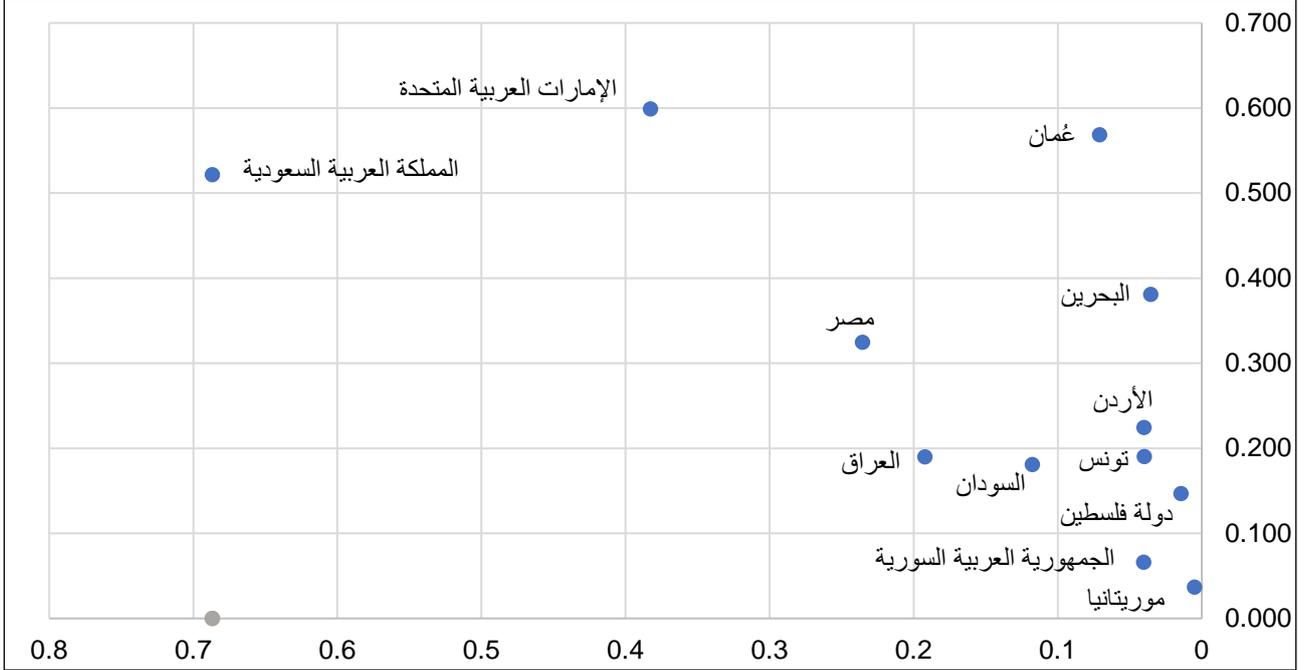
الشكل 6- الترتيب وفق الركيزة الثالثة للمؤشر GEMS (الوصول إلى الجمهور)



## ألف- العلاقة بين المؤشر GEMS والناتج المحلي الإجمالي

لمعرفة مدى الارتباط بين قيم المؤشر والناتج المحلي الإجمالي GDP للدول العربية المشمولة بالمؤشر GEMS، جرى الاعتماد على بيانات البنك الدولي (الناتج المحلي الإجمالي للعام 2017)<sup>3</sup>. ويشير الشكل 7 إلى أن هناك ترابطاً بين المحورين الأفقي والعمودي، وهذا يشير إلى أن التحول إلى الخدمات الرقمية يسهم في التنمية الاقتصادية، كما أن المستوى الاقتصادي المريح يسمح بالتقدم في تطوير خدمات حكومية إلكترونية ناضجة.

### الشكل 7- العلاقة بين المؤشر GEMS (المحور العمودي) والناتج المحلي الإجمالي GDP المقدر بتريليون دولار (المحور الأفقي)



## باء- العلاقة بين المؤشر GEMS ومؤشر تطوّر الحكومة الإلكترونية e-GDI

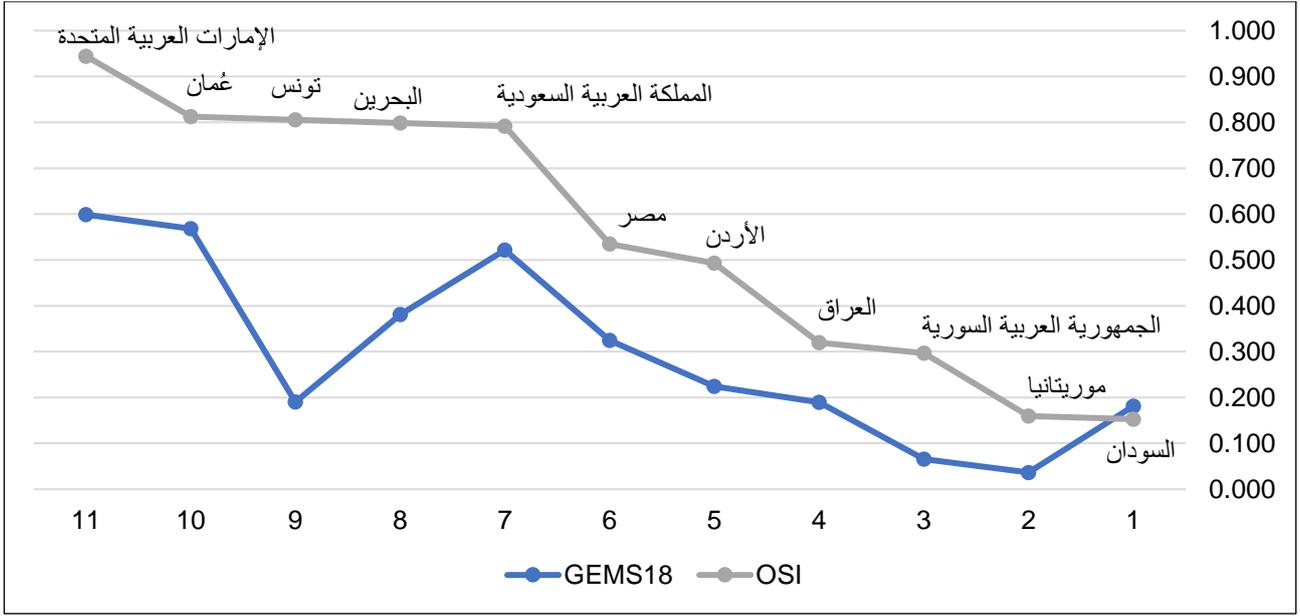
أصدرت إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية في الأمم المتحدة UNDESA في العام 2001 مؤشراً لقياس تطوّر الحكومة الإلكترونية عالمياً (e-GDI)، وهي تعمل على تحديث ذلك المؤشر مرة كل عامين. يركز المؤشر e-GDI على ثلاث ركائز، وهي: البنية الأساسية TII، والموارد البشرية HCI، والخدمات المتوفرة على الإنترنت OSI. وفي الإصدار الأخير في العام 2018<sup>4</sup>، لوحظ تقدّم الدول العربية في مجال المؤشر e-GDI على مستوى العلامات الإجمالية (بالمقارنة مع العام 2016)، ولكنّ الترتيب الإجمالي للمنطقة العربية قد تراجع مقارنةً بالعام 2016. ويدلّ هذا على أنّ جهوداً مهمة قد بذلت على المستوى الإقليمي، ولكنها لم تكن كافية لتحسين مرتبة المنطقة على المستوى العالمي. يبيّن الشكل 8 التغيّر في علامات المنطقة العربية وترتيبها.

<https://data.worldbank.org/indicator/NY.GDP.MKTP.CD?locations=1A&view=chart> 3

[https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2018-Survey/E-Government%20Survey%202018\\_FINAL%20for%20web.pdf](https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2018-Survey/E-Government%20Survey%202018_FINAL%20for%20web.pdf) 4



الشكل 10- أداء المنطقة العربية وفق المؤشر OSI (2018) والمؤشر GEMS (2018)



يمكن ملاحظة التوافق إجمالاً بين نتائج المؤشرين ما خلا بعض الدول، وهذا يشير إلى أهمية وإمكانية التكامل بين المؤشرين للحصول على رؤية أفضل لمدى التحول الرقمي من جهتي العرض والطلب، فالمؤشر e-GDI يشير بشكل رئيسي إلى توفر الخدمات، والبنية الأساسية، والموارد البشرية (جهة العرض) في حين أن المؤشر GEMS يقيس مدى الاستخدام ورضا المستخدمين ومدى الوصول إلى الجمهور (جهة الطلب). وتجدر الإشارة إلى أن العمل جارٍ بين الجهتين (الإسكوا وإدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية) لإدراج جوانب من استمارة المؤشر GEMS ضمن الاستمارة المُقبلة للمؤشر e-GDI.

### جيم- تحليل النتائج

بالنظر إلى النتائج على المستوى الإقليمي، يمكن الإشارة إلى الملاحظات التالية:

- تحتاج الدول الأعضاء إلى بذل المزيد من الجهود في تعزيز وصول الخدمات الإلكترونية إلى الجمهور، إذ تقع أغلب الدول العربية تحت القيمة الوسطى على مستوى الإقليم. ويتضمن ذلك التركيز على حملات التسويق والتوعية وتعزيز القدرات لضمان استخدام الفرد للخدمات. ومن الضروري أيضاً توفير أدوات الدعم المناسبة للأفراد لتسهيل استخدامهم للخدمات الإلكترونية. في الواقع، تجاوزت 46 في المائة فقط من الدول الأعضاء القيمة الوسطى الإقليمية لهذا المؤشر الفرعي؛
- من جهة أخرى، وعلى الرغم من الأداء المناسب للدول الأعضاء في توفير الخدمات عبر البوابة الإلكترونية إلا أنه في أغلب الدول العربية لا تتاح هذه الخدمات على البوابة الإلكترونية بأكثر من لغة، ولا تأخذ في الحسبان متطلبات ذوي الاحتياجات الخاصة (46 في المائة من الدول فقط تتجاوز الوسطى الإقليمي في مجال اللغات المتعددة، و38 في المائة فقط تقع فوق الوسطى الإقليمي في مراعاة ذوي الاحتياجات الخاصة)؛

- يُعدّ مستوى **نضوج الخدمات عبر البوابة الإلكترونية** مرتفعاً في الدول الأعضاء، إذ تبلغ القيمة الوسطى 95 في المائة ويتجاوز 80 في المائة من الدول الأعضاء الوسطى الإقليمي لهذا المؤشر؛
- في مجال **الخدمات الحكومية المقدمة عبر المنصات النقالة**، ما يزال توفر التطبيقات الحكومية النقالة ضئيلاً في المنطقة العربية، إذ تبلغ القيمة الوسطى لهذا المؤشر 38 في المائة، ويلاحظ أن أغلب الدول العربية تقع تحت الوسطى الإقليمي لهذا المؤشر. وفي حال توفر هذه التطبيقات، فإنها لا تتيح إمكانية الحصول على رأي المستخدم في جودتها (القيمة الوسطى لهذا المؤشر 35 في المائة)، كما أن نسبة استخدامها ما تزال محدودة على مستوى المؤسسات (القيمة الوسطى 7 في المائة فقط)، وهي عموماً لا تأخذ بالحسبان متطلبات ذوي الاحتياجات الخاصة (قيمة هذا المؤشر الوسطى 12 في المائة فقط)؛
- **رضا المستخدم عن الخدمات الحكومية الإلكترونية** ما زال محدوداً، سواء أكانت هذه الخدمات مقدّمة عبر البوابة الإلكترونية (القيمة الوسطى 35 في المائة) أو عبر المنصات النقالة (القيمة الوسطى 32 في المائة)، كما أن أغلب الدول العربية يقع تحت الوسطى الإقليمي؛
- يمكن لبعض الخطوات، من قبيل الاستثمار في تعزيز **البنى الأساسية التكنولوجية والعمل على اتباع سياسات آيلة إلى خفض كلفة النفاذ إلى الإنترنت**، أن تؤثر إيجاباً في زيادة استخدام الأفراد والمؤسسات للخدمات الإلكترونية المقدمة عبر الإنترنت والتطبيقات النقالة، ويسهم ذلك من ثم في تحسين مستوى النضوج.



## ثالثاً. النتائج الوطنية



2535  
878



GMB



## ثالثاً- النتائج الوطنية

تعرض هذه الفقرة النتائج التفصيلية لكل من الدول الأعضاء التي تم قياس المؤشر فيها مع بعض التوصيات المتعلقة بذلك.

يشير الرمز (\*) من الآن فصاعداً إلى عدم توفر البيانات الكافية في جزء محدد من الاستبيان بحيث يتم التمكن من معالجتها وقياسها وعرضها.

### أف- البحرين

- عدد الخدمات المقيّمة: 41 (من 84)؛
- عدد المؤسسات المقيّمة: 2؛
- عدد الخدمات المتاحة إلكترونياً: 59 (من 84).

يبين الجدول التالي توزع الخدمات المقيّمة بحسب القطاع. ويبدو من الجدول أنّ معظم الخدمات المقيّمة تقع في قطاع التجارة والصناعة (25 في المائة من الخدمات). وقد يكون من المفيد النظر في توزيع أكثر تجانساً للخدمات الإلكترونية لتشمل كافة القطاعات.

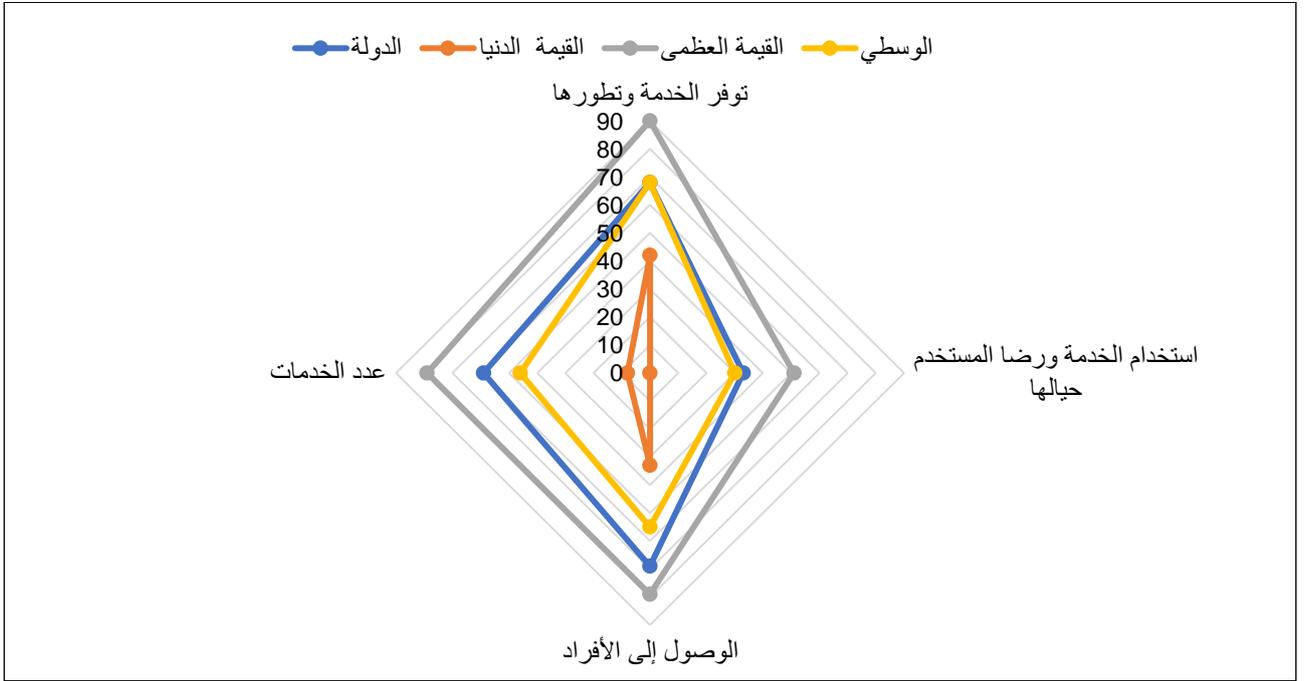
| القطاع                   | عدد الخدمات |
|--------------------------|-------------|
| التجارة والصناعة         | 10          |
| الصحة                    | 5           |
| النقل/الحركة/الشرطة      | 5           |
| التعليم                  | 5           |
| الداخلية                 | 4           |
| الشؤون الاجتماعية        | 3           |
| الشؤون الحكومية المشتركة | 3           |
| المنافع                  | 2           |
| العمل                    | 2           |
| الشؤون البلدية           | 1           |
| العدل                    | 1           |
| الإجمالي                 | 41          |

## 1- قيم الركائز الأساسية للمؤشر

يبين الجدول التالي قيم المؤشرات الفرعية الثلاثة التي تم الحصول عليها.

|                                     |              |
|-------------------------------------|--------------|
| توفر الخدمة وتطورها                 | 68 في المائة |
| استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها | 33 في المائة |
| الوصول إلى الجمهور                  | 69 في المائة |

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



ويظهر من هذا المخطط أن البحرين تتجاوز الوسطي الإقليمي في كافة المكونات الأربعة، وتقترب من القيمة العظمى في مجال الوصول إلى الجمهور.

## 2- المؤشرات الفرعية لتوفر الخدمة وتطورها

|   |               |
|---|---------------|
| توفر الخدمة وتطورها عبر البوابة الإلكترونية | 95 في المائة  |
| توفر الخدمة وتطورها عبر النقل               | 46 في المائة  |
| قابلية الوصول إلى القنوات                   | 43 في المائة  |
| التزويد بالبيانات المفتوحة                  | 100 في المائة |

يُلاحظ من الجدول السابق القيم العليا المحققة للبحرين في مجال توفّر الخدمة وتطوّرها عبر البوابة الإلكترونية، وفي مجال التزويد بالبيانات المفتوحة.

### 3- مؤشرات الأداء الرئيسية لتوفّر الخدمة وتطوّرها

|               |  |
|---------------|--|
| 90 في المائة  | مستوى تطوّر الخدمات على البوابة الإلكترونية                |
| 57 في المائة  | مستوى تطوّر الخدمات النقالة                                |
| 44 في المائة  | مستوى توفّر الخدمات النقالة                                |
| 29 في المائة  | توفّر التطبيقات على المنصات النقالة                        |
| 72 في المائة  | توفّر اللغات على البوابة الإلكترونية                       |
| 90 في المائة  | توفير وسيلة لأراء المستخدم عبر البوابة الإلكترونية         |
| 4 في المائة   | توفّر خصائص لذوي الاحتياجات الخاصة عبر البوابة الإلكترونية |
| 48 في المائة  | توفّر اللغات على التطبيقات النقالة                         |
| 58 في المائة  | توفير وسيلة لأراء المستخدم عبر النقال                      |
| *             | توفّر خصائص لذوي الاحتياجات الخاصة عبر النقال              |
| *             | التشغيل البيئي بين القنوات                                 |
| 82 في المائة  | مستوى الأمن على القنوات                                    |
| 100 في المائة | مستوى توفّر البيانات                                       |
| 100 في المائة | صيغة تقديم البيانات المفتوحة                               |

يشير الجدول إلى أهمية تعزيز توفّر المنصّات النقالة، وتوفير السمات المناسبة لكلّ الفئات المجتمعية عبر القنوات المختلفة.

### 4- المؤشرات الفرعية لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها

|              |                             |
|--------------|-----------------------------|
| 32 في المائة | مستوى استخدام الخدمات       |
| 40 في المائة | مستوى الاستخدام في المؤسسات |
| 30 في المائة | رضا المستخدم                |

تبيّن القيم السابقة أهمية جمع البيانات المتعلقة بقياس رضا المستخدم ومدى استخدامه لتلك الخدمات. ويمكن إدراج ذلك منذ مرحلة تصميم الخدمة.

5- مؤشرات الأداء الرئيسية لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم

|               |  |
|---------------|--|
| 70 في المائة  | مستوى الاستخدام عبر البوابة الإلكترونية                |
| 7 في المائة   | مستوى الاستخدام عبر النقال                             |
| 100 في المائة | الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر البوابة الإلكترونية |
| *             | الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر النقال              |
| *             | مستوى رضا المستخدم عبر البوابة الإلكترونية             |
| 50 في المائة  | مستوى رضا المستخدم عبر النقال                          |

أ- يُعدّ هذا الرقم منخفضاً بسبب عدم توفّر أرقام عدد المعاملات المنجزة عبر الهاتف النقال للخدمات المقيمة في الاستثمارات المرسلّة.

يشير الجدول السابق إلى تقدّم البحرين في مجال استخدام الخدمات عبر البوابة الإلكترونية، وإلى الحاجة إلى تعزيز رضا المستخدم عن الخدمات المقدّمة عبر القنوات الإلكترونية المختلفة.

6- المؤشرات الفرعية للوصول إلى الجمهور

|              |                  |
|--------------|------------------|
| 47 في المائة | التسويق والتوعية |
| 90 في المائة | تطوير الإمكانيات |

تبيّن قيم المؤشرات السابقة الجهود المبذولة في البحرين لتطوير إمكانيات الأفراد في استخدام الخدمات الإلكترونية والنفّالة، وإلى أهمية زيادة التركيز على حملات التسويق والتوعية على مستوى الأفراد والمؤسسات.

7- مؤشرات الأداء الرئيسية للوصول إلى الجمهور

|              |  |
|--------------|--|
| 46 في المائة | نسبة الخدمات الجديدة المرافقة لحملات التسويق             |
| 50 في المائة | نسبة الخدمات الجديدة المرافقة لحملات التسويق في المؤسسات |
| 90 في المائة | توفّر أدوات لدعم الأفراد                                 |

تبيّن قيم مؤشرات الأداء الرئيسية الأهمية التي توليها البحرين لتوفير أدوات لدعم الأفراد في استخدام الخدمات الحكومية الإلكترونية والنفّالة. كما تشير إلى ضرورة إعادة النظر في فعالية خطة التسويق الحالية لهذه الخدمات المقدّمة عبر الإنترنت والهواتف النقالّة.

باء- مصر

- عدد الخدمات المقيّمة: 13 (من 84)؛
- عدد المؤسسات المقيّمة: 9؛
- عدد الخدمات المتاحة إلكترونياً: 50 (من 84).

يبين الجدول التالي توزّع الخدمات المقيّمة بحسب القطاع. ويبدو من الجدول أهمية تعزيز تطوير الخدمات الإلكترونية في مختلف القطاعات.

| القطاع                   | عدد الخدمات |
|--------------------------|-------------|
| الداخلية                 | 4           |
| النقل/الحركة/الشرطة      | 3           |
| التجارة/الصناعة          | 2           |
| التعليم                  | 1           |
| المنافع                  | 1           |
| الشؤون الحكومية المشتركة | 1           |
| الشؤون البلدية           | 1           |
| الإجمالي                 | 13          |

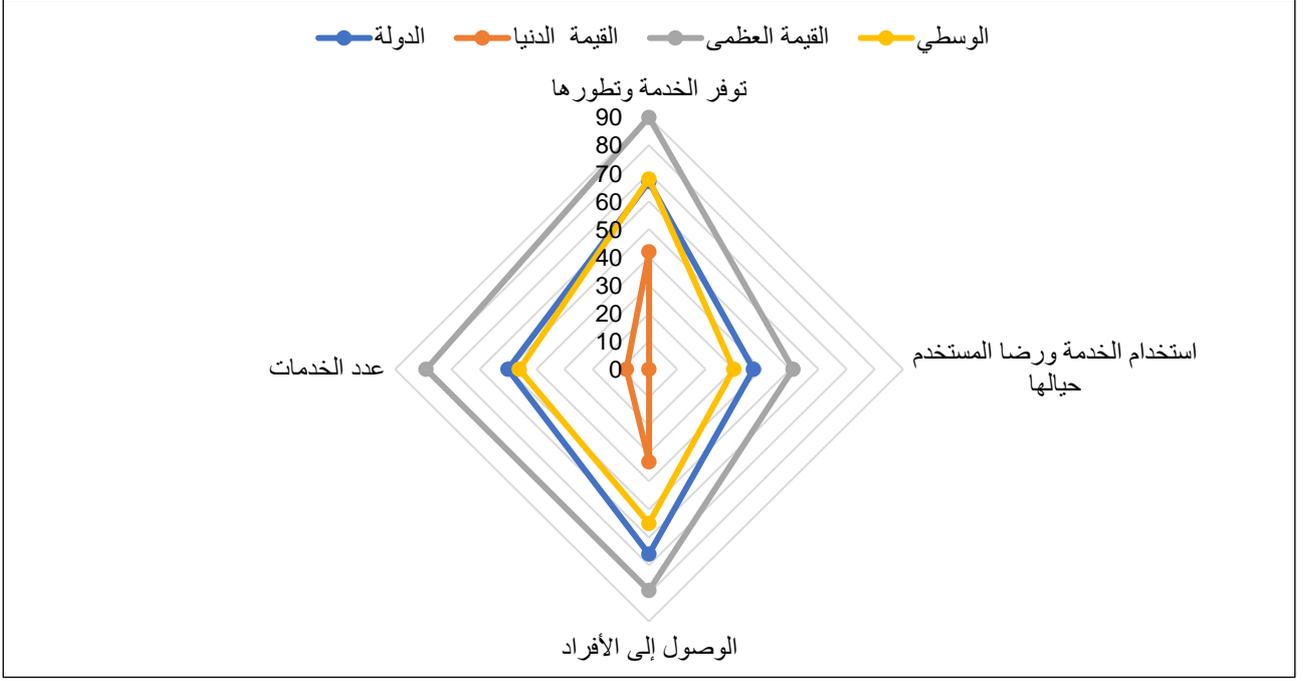
1- قيم الركائز الأساسية للمؤشر

يبين الجدول التالي قيم المؤشرات الفرعية الثلاثة التي تم الحصول عليها.

|                                     |              |
|-------------------------------------|--------------|
| توفّر الخدمة وتطورها                | 67 في المائة |
| استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها | 37 في المائة |
| الوصول إلى الجمهور                  | 66 في المائة |

يُلاحظ من الجدول السابق أنّ قيم الركيزتين "توفّر الخدمة وتطورها" و"الوصول إلى الجمهور" مناسبة، وأن هناك حاجة إلى زيادة استخدام الخدمة وتعزيز رضا المستخدم حيالها.

يمكن مقارنة هذه القيم مع الوسطي الإقليمي والحد الأدنى والأعلى للقيم التي تم تسجيلها وفق المخطط الراداري الرباعي. ويظهر من هذا المخطط أنّ مصر تتجاوز الوسطي الإقليمي في 3 مكونات، وهي عدد الخدمات، واستخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها، والوصول إلى الجمهور.



## 2- المؤشرات الفرعية لتوفر الخدمة وتطورها

|   |              |
|---|--------------|
| توفر الخدمة وتطورها عبر البوابة الإلكترونية | 96 في المائة |
| توفر الخدمة وتطورها عبر النقال              | 68 في المائة |
| قابلية الوصول إلى القنوات                   | 36 في المائة |
| التزويد بالبيانات المفتوحة                  | 22 في المائة |

يُلاحظ من الجدول السابق القيمة المرتفعة للمؤشر الفرعي حول توفر الخدمة وتطورها عبر البوابة الإلكترونية، والحاجة إلى تعزيز الاهتمام بالبيانات المفتوحة وقابلية الوصول إلى القنوات.

## 3- مؤشرات الأداء الرئيسية لتوفر الخدمة وتطورها

|  |              |
|--|--------------|
| مستوى تطور الخدمات على البوابة الإلكترونية         | 92 في المائة |
| مستوى تطور الخدمات النقالة                         | 70 في المائة |
| مستوى توفر الخدمات النقالة                         | 81 في المائة |
| توفر التطبيقات على المنصات النقالة                 | 41 في المائة |
| توفر اللغات على البوابة الإلكترونية                | 59 في المائة |
| توفير وسيلة لأراء المستخدم عبر البوابة الإلكترونية | 11 في المائة |

|              |  |
|--------------|--|
| 81 في المائة | توفّر خصائص لذوي الاحتياجات الخاصة عبر البوابة الإلكترونية |
| 46 في المائة | توفّر اللغات على التطبيقات النقالة                         |
| *            | توفير وسيلة لأراء المستخدم عبر النقال                      |
| 21 في المائة | توفر خصائص لذوي الاحتياجات الخاصة عبر النقال               |
| *            | التشغيل البيئي بين القنوات                                 |
| 80 في المائة | مستوى الأمن على القنوات                                    |
| 22 في المائة | مستوى توفّر البيانات                                       |
| 22 في المائة | صيغة تقديم البيانات المفتوحة                               |

تدلّ المؤشرات السابقة على مستوى نضوج مناسب للخدمات الإلكترونية المقدّمة عبر البوابة الإلكترونية، وعلى ضرورة التركيز على توفّر المنصّات النقالة وتوفير السمات التي تناسب كافة شرائح المستخدمين عبر القنوات الإلكترونية المختلفة.

#### 4- المؤشرات الفرعية لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها

|              |                             |
|--------------|-----------------------------|
| 31 في المائة | مستوى استخدام الخدمات       |
| 33 في المائة | مستوى الاستخدام في المؤسسات |
| 41 في المائة | رضا المستخدم                |

تبيّن القيم السابقة أهميّة جمع البيانات المتعلقة بقياس رضا المستخدم ومدى استخدامه لتلك الخدمات. ويمكن إدراج ذلك منذ مرحلة تصميم الخدمة.

#### 5- مؤشرات الأداء الرئيسية لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم

|              |  |
|--------------|--|
| 69 في المائة | مستوى الاستخدام عبر البوابة الإلكترونية                |
| 5 في المائة  | مستوى الاستخدام عبر النقال                             |
| 72 في المائة | الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر البوابة الإلكترونية |
| 7 في المائة  | الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر النقال              |
| 61 في المائة | مستوى رضا المستخدم عبر البوابة الإلكترونية             |
| 28 في المائة | مستوى رضا المستخدم عبر النقال                          |

أ- يعود انخفاض هذا الرقم إلى عدم توفّر أرقام عدد المعاملات المنجزة عبر الهاتف النقال في كافة استمارات الخدمات المقيّمة.

تشير قيم المؤشرات السابقة إلى ضرورة تعزيز استخدام التطبيقات النقالة في تقديم الخدمات الحكومية والتوثق من جمع البيانات المتعلقة بقياس رضا المستخدم حيالها.

#### 6- المؤشرات الفرعية للوصول إلى الجمهور

|                  |              |
|------------------|--------------|
| التسويق والتوعية | 71 في المائة |
| تطوير الإمكانيات | 60 في المائة |

تبين قيم المؤشرين الفرعيين السابقين المستوى المناسب من حملات التسويق والتوعية للخدمات الحكومية الإلكترونية، والفرصة المتاحة في تعزيز الأدوات المتاحة للأفراد لتمكينهم من استخدام الخدمات الإلكترونية.

#### 7- مؤشرات الأداء الرئيسية للوصول إلى الجمهور

|  |               |
|--|---------------|
| نسبة الخدمات الجديدة المرافقة لحملات التسويق             | 59 في المائة  |
| نسبة الخدمات الجديدة المرافقة لحملات التسويق في المؤسسات | 100 في المائة |
| توفر أدوات لدعم الأفراد                                  | 60 في المائة  |

تدل قيم مؤشرات الأداء الرئيسية على الأهمية التي توليها مصر لحملات التسويق للخدمات الإلكترونية على مستوى المؤسسات، وإلى الفرصة المتاحة لتعزيز أدوات دعم الأفراد عند استخدامهم للخدمات الحكومية الإلكترونية.

## جيم- العراق

- عدد الخدمات المقيّمة: 34 (من 84)؛
- عدد المؤسسات المقيّمة: 9؛
- عدد الخدمات المتاحة إلكترونياً: 34 (من 84).

يبين الجدول التالي توزع الخدمات المقيّمة بحسب القطاع. ويبدو من الجدول أهمية تعزيز تطوير الخدمات الإلكترونية في مختلف القطاعات.

| القطاع                   | عدد الخدمات |
|--------------------------|-------------|
| النقل/الحركة/الشرطة      | 7           |
| الصناعة والتجارة         | 6           |
| التعليم                  | 5           |
| الشؤون الحكومية المشتركة | 4           |
| الصحة                    | 3           |
| الشؤون الاجتماعية        | 2           |
| العمل                    | 2           |
| الداخلية                 | 2           |
| العدل                    | 2           |
| المنافع                  | 1           |
| الإجمالي                 | 34          |

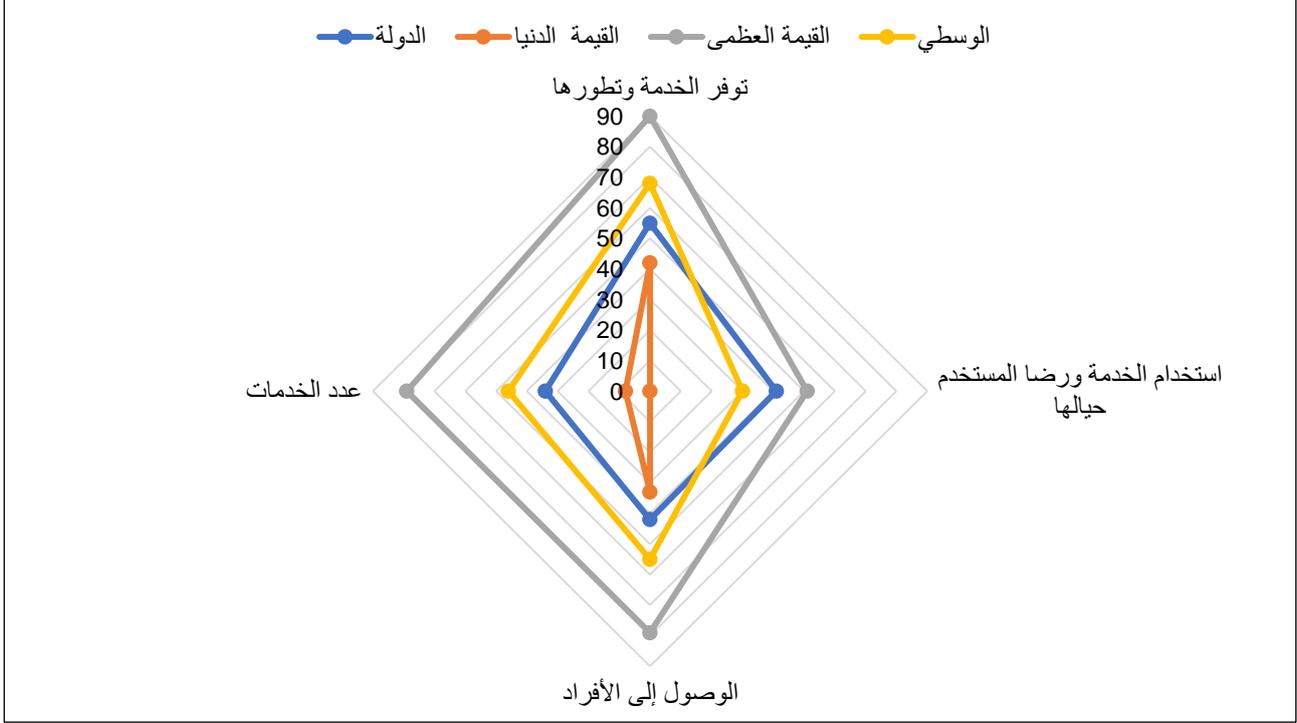
### 1- قيم الركائز الأساسية للمؤشر

يبين الجدول التالي قيم المؤشرات الفرعية الثلاثة التي تم الحصول عليها.

|                                     |              |
|-------------------------------------|--------------|
| توفر الخدمة وتطورها                 | 55 في المائة |
| استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها | 41 في المائة |
| الوصول إلى الجمهور                  | 42 في المائة |

يُلاحظ من الجدول السابق أنه بالإمكان تعزيز قيم الركائز الثلاث وفق النقاط المذكورة أدناه.

يمكن مقارنة هذه القيم مع الوسطي الإقليمي والحد الأدنى والأعلى للقيم التي تم تسجيلها وفق المخطّط الراداري الرباعي. ويظهر من هذا المخطّط أنّ العراق يقع تحت الوسطي الإقليمي في 3 مكونات، وهي عدد الخدمات، وتوفّر الخدمة وتطوّرها، والوصول إلى الجمهور، وهذا يتطلب تعزيز الجهود في هذه المجالات الثلاثة.



## 2- المؤشرات الفرعية لتوفّر الخدمة وتطوّرها

|   |              |
|---|--------------|
| توفّر الخدمة وتطوّرها عبر البوابة الإلكترونية | 85 في المائة |
| توفّر الخدمة وتطوّرها عبر النقال              | 35 في المائة |
| قابلية الوصول إلى القنوات                     | 41 في المائة |
| التزويد بالبيانات المفتوحة                    | 46 في المائة |

يُلاحظ من الجدول السابق القيمة المرتفعة للمؤشر الفرعي حول توفّر الخدمة وتطوّرها عبر البوابة الإلكترونية، والحاجة إلى تعزيز الاهتمام بتوفّر الخدمة وتطوّرها عبر النقال والبيانات المفتوحة وقابلية الوصول إلى القنوات.

### 3- مؤشرات الأداء الرئيسية لتوفر الخدمة وتطورها

|               |   |
|---------------|---|
| 71 في المائة  | مستوى تطور الخدمات على البوابة الإلكترونية                |
| 53 في المائة  | مستوى تطور الخدمات النقالة                                |
| 33 في المائة  | مستوى توفر الخدمات النقالة                                |
| 3 في المائة   | توفر التطبيقات على المنصات النقالة                        |
| 62 في المائة  | توفر اللغات على البوابة                                   |
| 62 في المائة  | توفير وسيلة لأراء المستخدم عبر البوابة الإلكترونية        |
| *             | توفر خصائص لذوي الاحتياجات الخاصة عبر البوابة الإلكترونية |
| 26 في المائة  | توفر اللغات على التطبيقات النقالة                         |
| 35 في المائة  | توفير وسيلة لأراء المستخدم عبر النقال                     |
| *             | توفر خصائص لذوي الاحتياجات الخاصة عبر النقال              |
| 100 في المائة | التشغيل البيئي بين القنوات                                |
| 35 في المائة  | مستوى الأمن على القنوات                                   |
| 53 في المائة  | مستوى توفر البيانات                                       |
| 40 في المائة  | صيغة تقديم البيانات المفتوحة                              |

أ- يعود انخفاض هذا الرقم إلى عدم توفر تطبيقات نقالة لمعظم الخدمات المقيمة.

تدل المؤشرات السابقة على مستوى نضوج مناسب للخدمات الإلكترونية المقدمة عبر البوابة الإلكترونية، وعلى ضرورة التركيز على توفر المنصات النقالة وتوفير السمات التي تناسب كافة شرائح المستخدمين عبر القنوات الإلكترونية المختلفة بالإضافة إلى تعزيز البيانات المفتوحة.

### 4- المؤشرات الفرعية لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها

|              |                             |
|--------------|-----------------------------|
| 43 في المائة | مستوى استخدام الخدمات       |
| 58 في المائة | مستوى الاستخدام في المؤسسات |
| 32 في المائة | رضا المستخدم                |

تبيّن القيم السابقة أهميّة جمع البيانات المتعلقة بقياس رضا المستخدم ومدى استخدامه لتلك الخدمات. ويمكن إدراج ذلك منذ مرحلة تصميم الخدمة.

5- مؤشرات الأداء الرئيسية لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم

|  |              |
|--|--------------|
| مستوى الاستخدام عبر البوابة الإلكترونية                | 93 في المائة |
| مستوى الاستخدام عبر النقال                             | 9 في المائة  |
| الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر البوابة الإلكترونية | 89 في المائة |
| الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر النقال              | 38 في المائة |
| مستوى رضا المستخدم عبر البوابة الإلكترونية             | 73 في المائة |
| مستوى رضا المستخدم عبر النقال                          | 5 في المائة  |

تشير قيم المؤشرات السابقة إلى ضرورة تعزيز استخدام التطبيقات النقالة في تقديم الخدمات الحكومية والتوثّق من جمع البيانات المتعلقة بقياس رضا المستخدم حيالها.

6- المؤشرات الفرعية للوصول إلى الجمهور

|                  |              |
|------------------|--------------|
| التسويق والتوعية | 32 في المائة |
| تطوير الإمكانيات | 51 في المائة |

تبيّن قيم المؤشرين الفرعيين السابقين الحاجة إلى تعزيز الجهود لتطوير حملات التسويق والتوعية للخدمات الحكومية الإلكترونية، وإلى المستوى المناسب للأدوات الحالية المتاحة للأفراد لتمكينهم من استخدام الخدمات الإلكترونية.

7- مؤشرات الأداء الرئيسية للوصول إلى الجمهور

|  |              |
|--|--------------|
| نسبة الخدمات الجديدة المرافقة لحملات التسويق             | 30 في المائة |
| نسبة الخدمات الجديدة المرافقة لحملات التسويق في المؤسسات | 36 في المائة |
| توفر أدوات لدعم الأفراد                                  | 51 في المائة |

تدلّ قيم مؤشرات الأداء الرئيسية على الأهمية التي يوليها العراق لأدوات دعم الأفراد عند استخدامهم للخدمات الحكومية الإلكترونية والحاجة إلى دعم حملات التسويق للخدمات الإلكترونية على مستوى المؤسسات.

### دال- الأردن

- عدد الخدمات المقيّمة: 32 (من 84)؛
- عدد المؤسسات المقيّمة: 22؛
- عدد الخدمات المتاحة إلكترونياً: 32 (من 84).

يبين الجدول التالي توزّع الخدمات المقيّمة بحسب القطاع. ويبدو من الجدول أهمية تعزيز تطوير الخدمات الإلكترونية في مختلف القطاعات.

| القطاع                   | عدد الخدمات |
|--------------------------|-------------|
| التعليم                  | 5           |
| الشؤون الحكومية المشتركة | 4           |
| التجارة والصناعة         | 4           |
| السياحة                  | 3           |
| النقل/الحركة/الشرطة      | 3           |
| الشؤون البلدية           | 2           |
| المالية                  | 2           |
| الهجرة                   | 2           |
| المنافع                  | 2           |
| العدل                    | 2           |
| الداخلية                 | 1           |
| الشؤون الاجتماعية        | 1           |
| العمل                    | 1           |
| الإجمالي                 | 32          |

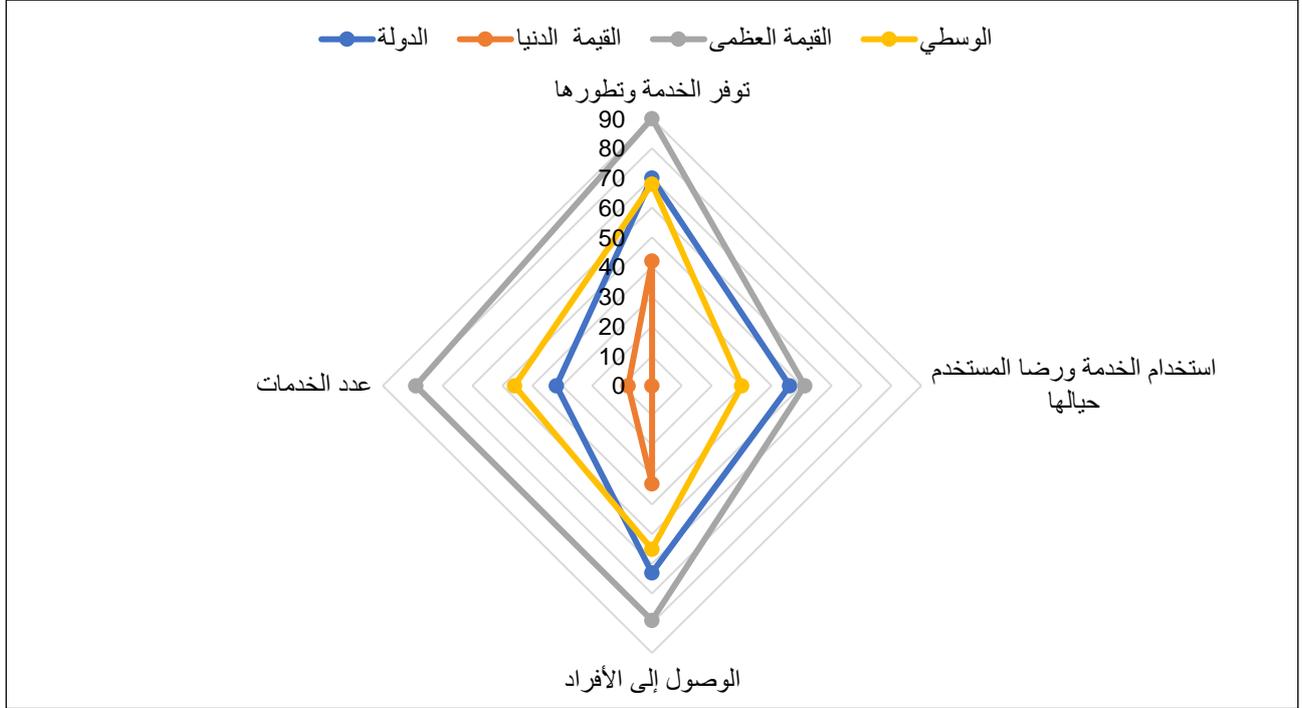
#### 1- قيم الركائز الأساسية للمؤشر

يبين الجدول التالي قيم المؤشرات الفرعية الثلاثة التي تم الحصول عليها.

|                                     |              |
|-------------------------------------|--------------|
| توفر الخدمة وتطورها                 | 70 في المائة |
| استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها | 46 في المائة |
| الوصول إلى الجمهور                  | 63 في المائة |

يُلاحظ من الجدول السابق أنه بالإمكان تعزيز مؤشر استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها.

يمكن مقارنة هذه القيم مع الوسطي الإقليمي والحد الأدنى والأعلى للقيم التي تم تسجيلها وفق المخطّط الراداري الرباعي. ويظهر من هذا المخطّط أن الأردن يقع تحت الوسطي الإقليمي في عدد الخدمات، ولكنّه يتجاوز الوسطي في المجالات المتبقية (توفّر الخدمة وتطوّرها، والاستخدام ورضا المستخدم، والوصول إلى الجمهور).



## 2- المؤشرات الفرعية لتوفّر الخدمة وتطوّرها

|   |               |
|---|---------------|
| توفّر الخدمة وتطوّرها عبر البوابة الإلكترونية | 100 في المائة |
| توفّر الخدمة وتطوّرها عبر النقال              | 52 في المائة  |
| قابلية الوصول إلى القنوات                     | 49 في المائة  |
| التزويد بالبيانات المفتوحة                    | 66 في المائة  |

يُلاحظ من الجدول السابق القيمة المرتفعة للمؤشر الفرعي حول توفّر الخدمة وتطوّرها عبر البوابة الإلكترونية، والحاجة إلى تعزيز الاهتمام بتوفّر الخدمة وتطوّرها عبر النقال والبيانات المفتوحة وقابلية الوصول إلى القنوات.

3- مؤشرات الأداء الرئيسية لتوفر الخدمة وتطورها

|   |               |
|---|---------------|
| مستوى تطور الخدمات على البوابة الإلكترونية                | 100 في المائة |
| مستوى تطور الخدمات النقالة                                | 44 في المائة  |
| مستوى توفر الخدمات النقالة                                | 62 في المائة  |
| توفر التطبيقات على المنصات النقالة                        | 47 في المائة  |
| توفر اللغات على البوابة الإلكترونية                       | 59 في المائة  |
| توفير وسيلة لأراء المستخدم عبر البوابة الإلكترونية        | 79 في المائة  |
| توفر خصائص لذوي الاحتياجات الخاصة عبر البوابة الإلكترونية | 21 في المائة  |
| توفر اللغات على التطبيقات النقالة                         | 34 في المائة  |
| توفير وسيلة لأراء المستخدم عبر النقال                     | 30 في المائة  |
| توفر خصائص لذوي الاحتياجات الخاصة عبر النقال              | 2 في المائة   |
| التشغيل البيئي بين القنوات                                | 100 في المائة |
| مستوى الأمن على القنوات                                   | 63 في المائة  |
| مستوى توفر البيانات                                       | 79 في المائة  |
| صيغة تقديم البيانات المفتوحة                              | 53 في المائة  |

تبيّن القيم السابقة أهمية توفير السمات المناسبة لمختلف الأفراد في قنوات تقديم الخدمات.

4- المؤشرات الفرعية لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها

|                             |              |
|-----------------------------|--------------|
| مستوى استخدام الخدمات       | 28 في المائة |
| مستوى الاستخدام في المؤسسات | 39 في المائة |
| رضا المستخدم                | 58 في المائة |

تبيّن القيم السابقة أهمية تعزيز مستوى استخدام الخدمات على مستوى الأفراد والمؤسسات.

5- مؤشرات الأداء الرئيسية لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم

|  |              |
|--|--------------|
| مستوى الاستخدام عبر البوابة الإلكترونية                | 49 في المائة |
| مستوى الاستخدام عبر النقل                              | 14 في المائة |
| الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر البوابة الإلكترونية | 56 في المائة |
| الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر النقل               | 27 في المائة |
| مستوى رضا المستخدم عبر البوابة الإلكترونية             | 62 في المائة |
| مستوى رضا المستخدم عبر النقل                           | 56 في المائة |

تشير قيم المؤشرات السابقة إلى ضرورة تعزيز استخدام التطبيقات النقالة في تقديم الخدمات.

6- المؤشرات الفرعية للوصول إلى الجمهور

|                  |              |
|------------------|--------------|
| التسويق والتوعية | 60 في المائة |
| تطوير الإمكانيات | 67 في المائة |

تبيّن قيم المؤشرين الفرعيين السابقين المستوى المناسب من التسويق والأدوات المتاحة لدعم الأفراد.

7- مؤشرات الأداء الرئيسية للوصول إلى الجمهور

|   |              |
|---|--------------|
| نسبة الخدمات الجديدة المرافقة لحمات التسويق             | 64 في المائة |
| نسبة الخدمات الجديدة المرافقة لحمات التسويق في المؤسسات | 49 في المائة |
| توفر أدوات لدعم الأفراد                                 | 67 في المائة |

تدل قيم مؤشرات الأداء الرئيسية على الجهود المبذولة لتوفير أدوات دعم الأفراد عند استخدامهم للخدمات الحكومية الإلكترونية والحاجة إلى دعم حملات التسويق للخدمات الإلكترونية على مستوى المؤسسات.

## هاء- موريتانيا

- عدد الخدمات المقيّمة: 7 (من 84)؛
- عدد المؤسسات المقيّمة: 6؛
- عدد الخدمات المتاحة إلكترونياً: 8 (من 84).

يبين الجدول التالي توزّع الخدمات المقيّمة بحسب القطاع. ويبدو من الجدول أهمية تعزيز تطوير الخدمات الإلكترونية في مختلف القطاعات.

| القطاع                   | عدد الخدمات |
|--------------------------|-------------|
| الشؤون الحكومية المشتركة | 3           |
| التعليم                  | 2           |
| النقل/الحركة/الشرطة      | 1           |
| المنافع                  | 1           |
| الإجمالي                 | 7           |

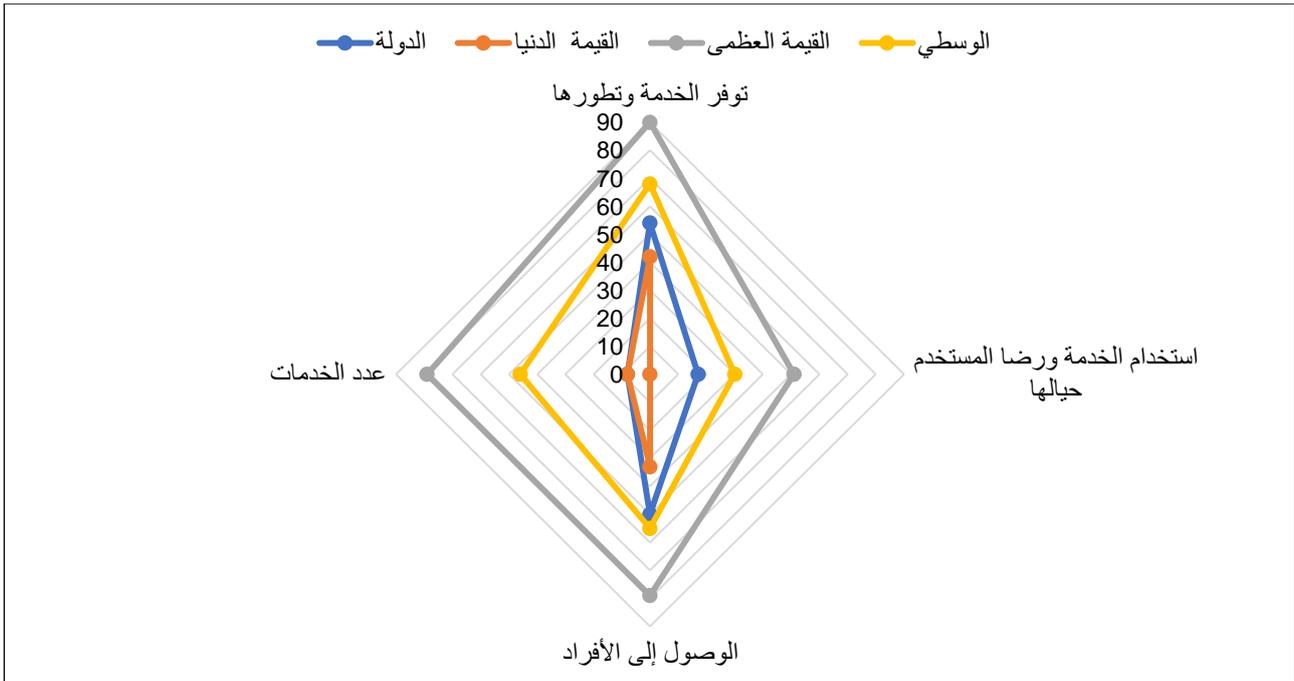
### 1- قيم الركائز الأساسية للمؤشر

يبين الجدول التالي قيم المؤشرات الفرعية الثلاثة التي تمّ الحصول عليها.

|                                     |              |
|-------------------------------------|--------------|
| توفّر الخدمة وتطورها                | 54 في المائة |
| استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها | 17 في المائة |
| الوصول إلى الجمهور                  | 50 في المائة |

يُلاحظ من الجدول السابق أنه بالإمكان تعزيز مؤشر استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها.

يمكن مقارنة هذه القيم مع الوسطي الإقليمي والحدّ الأدنى والأعلى للقيم التي تمّ تسجيلها وفق المخطّط الراداري الرباعي. ويظهر من هذا المخطّط أن موريتانيا تقع تحت الوسطي الإقليمي في كافة الركائز.



## 2- المؤشرات الفرعية لتوفر الخدمة وتطورها

|   |              |
|---|--------------|
| توفر الخدمة وتطورها عبر البوابة الإلكترونية | 89 في المائة |
| توفر الخدمة وتطورها عبر النقال              | 56 في المائة |
| قابلية الوصول إلى القنوات                   | 14 في المائة |
| التزويد بالبيانات المفتوحة                  | *            |

يُلاحظ من الجدول السابق القيمة المرتفعة للمؤشر الفرعي حول توفر الخدمة وتطورها عبر البوابة الإلكترونية، والحاجة إلى تعزيز الاهتمام بتوفر الخدمة وتطورها عبر النقال والبيانات المفتوحة وقابلية الوصول إلى القنوات.

## 3- مؤشرات الأداء الرئيسية لتوفر الخدمة وتطورها

|  |               |
|--|---------------|
| مستوى تطور الخدمات على البوابة الإلكترونية | 79 في المائة  |
| مستوى تطور الخدمات النقالة                 | 100 في المائة |
| مستوى توفر الخدمات النقالة                 | 40 في المائة  |
| توفر التطبيقات على المنصات النقالة         | *             |

|              |   |
|--------------|---|
| 80 في المائة | توفر اللغات على البوابة الإلكترونية                       |
| *            | توفير وسيلة لأراء المستخدم عبر البوابة الإلكترونية        |
| *            | توفر خصائص لذوي الاحتياجات الخاصة عبر البوابة الإلكترونية |
| *            | توفر اللغات على التطبيقات النقالة                         |
| *            | توفير وسيلة لأراء المستخدم عبر النقال                     |
| *            | توفر خصائص لذوي الاحتياجات الخاصة عبر النقال              |
| *            | التشغيل البيئي بين القنوات                                |
| 43 في المائة | مستوى الأمن على القنوات                                   |
| *            | مستوى توفر البيانات                                       |
| *            | صيغة تقديم البيانات المفتوحة                              |

تبيّن القيم السابقة أهمية توفير السمات المناسبة لمختلف الأفراد في قنوات تقديم الخدمات، وإتاحة المشاركة مع الأفراد، وإتاحة البيانات بصيغ مناسبة.

#### 4- المؤشرات الفرعية لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها

|              |                             |
|--------------|-----------------------------|
| 17 في المائة | مستوى استخدام الخدمات       |
| *            | مستوى الاستخدام في المؤسسات |
| 26 في المائة | رضا المستخدم                |

تبيّن القيم السابقة أهمية تعزيز مستوى استخدام الخدمات على مستوى الأفراد والمؤسسات، وتوفير البيانات المناسبة لقياس رضا المستخدم.

#### 5- مؤشرات الأداء الرئيسية لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم

|              |  |
|--------------|--|
| 43 في المائة | مستوى الاستخدام عبر البوابة الإلكترونية                |
| *            | مستوى الاستخدام عبر النقال                             |
| *            | الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر البوابة الإلكترونية |
| *            | الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر النقال              |
| 65 في المائة | مستوى رضا المستخدم عبر البوابة الإلكترونية             |
| *            | مستوى رضا المستخدم عبر النقال                          |

تشير قيم المؤشرات السابقة إلى ضرورة تعزيز استخدام الخدمات ولا سيما التطبيقات النقلة.

6- المؤشرات الفرعية للوصول إلى الجمهور

|                  |              |
|------------------|--------------|
| التسويق والتوعية | 40 في المائة |
| تطوير الإمكانيات | 60 في المائة |

تبيّن قيم المؤشرين الفرعيين السابقين الحاجة إلى تعزيز حملات التسويق والتوعية بالخدمات المقدّمة.

7- مؤشرات الأداء الرئيسية للوصول إلى الجمهور

|  |              |
|--|--------------|
| نسبة الخدمات الجديدة المرافقة لحملات التسويق             | 50 في المائة |
| نسبة الخدمات الجديدة المرافقة لحملات التسويق في المؤسسات | 17 في المائة |
| توفّر أدوات لدعم الأفراد                                 | 60 في المائة |

تدلّ قيم مؤشرات الأداء الرئيسية على الجهود المبذولة لتوفير أدوات دعم الأفراد عند استخدامهم للخدمات الحكومية الإلكترونية والحاجة إلى دعم حملات التسويق للخدمات الإلكترونية على مستوى المؤسسات.

## واو- عُمان

- عدد الخدمات المقيّمة: 78 (من 84)؛
- عدد المؤسسات المقيّمة: 21؛
- عدد الخدمات المتاحة إلكترونياً: 78 (من 84).

يبين الجدول التالي توزّع الخدمات المقيّمة بحسب القطاع. ويبدو من الجدول أهمية تعزيز تطوير الخدمات الإلكترونية في بعض القطاعات مثل العمل والسياحة والشؤون الاجتماعية.

| القطاع                   | عدد الخدمات |
|--------------------------|-------------|
| التجارة والصناعة         | 12          |
| النقل/الحركة/الشرطة      | 10          |
| الشؤون الحكومية المشتركة | 9           |
| التعليم                  | 9           |
| الصحة                    | 9           |
| الشؤون البلدية           | 7           |
| الداخلية                 | 5           |
| المنافع                  | 5           |
| العمل                    | 4           |
| السياحة                  | 4           |
| الشؤون الاجتماعية        | 3           |
| العدل                    | 3           |
| المالية                  | 3           |
| الهجرة                   | 2           |
| الإجمالي                 | 78          |

### 1- قيم الركائز الأساسية للمؤشر

يبين الجدول التالي قيم المؤشرات الفرعية الثلاثة التي تم الحصول عليها.

|                                     |              |
|-------------------------------------|--------------|
| توفر الخدمة وتطورها                 | 75 في المائة |
| استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها | 49 في المائة |
| الوصول إلى الجمهور                  | 57 في المائة |

يُلاحظ من الجدول السابق أنه بالإمكان تعزيز مؤشر استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها.

يمكن مقارنة هذه القيم مع الوسطى الإقليمي والحد الأدنى والأعلى للقيم التي تم تسجيلها وفق المخطط الراداري الرباعي. ويظهر من هذا المخطط أن عمان تتجاوز الوسطى الإقليمي في كافة الركائز.



## 2- المؤشرات الفرعية لتوفر الخدمة وتطورها

|   |              |
|---|--------------|
| توفر الخدمة وتطورها عبر البوابة الإلكترونية | 97 في المائة |
| توفر الخدمة وتطورها عبر النقال              | 66 في المائة |
| قابلية الوصول إلى القنوات                   | 58 في المائة |
| التزويد بالبيانات المفتوحة                  | 65 في المائة |

يُلاحظ من الجدول السابق القيمة المرتفعة للمؤشر الفرعي حول توفر الخدمة وتطورها عبر البوابة الإلكترونية، والحاجة إلى تعزيز الاهتمام بتوفر الخدمة وتطورها عبر النقال والبيانات المفتوحة وقابلية الوصول إلى القنوات.

3- مؤشرات الأداء الرئيسية لتوفر الخدمة وتطورها

|              |   |
|--------------|---|
| 95 في المائة | مستوى تطور الخدمات على البوابة الإلكترونية                |
| 73 في المائة | مستوى تطور الخدمات النقالة                                |
| 66 في المائة | مستوى توفر الخدمات النقالة                                |
| 51 في المائة | توفر التطبيقات على المنصات النقالة                        |
| 79 في المائة | توفر اللغات على البوابة الإلكترونية                       |
| 77 في المائة | توفير وسيلة لأراء المستخدم عبر البوابة الإلكترونية        |
| 55 في المائة | توفر خصائص لذوي الاحتياجات الخاصة عبر البوابة الإلكترونية |
| 57 في المائة | توفر اللغات على التطبيقات النقالة                         |
| 49 في المائة | توفير وسيلة لأراء المستخدم عبر النقال                     |
| 23 في المائة | توفر خصائص لذوي الاحتياجات الخاصة عبر النقال              |
| 65 في المائة | التشغيل البيئي بين القنوات                                |
| 66 في المائة | مستوى الأمن على القنوات                                   |
| 70 في المائة | مستوى توفر البيانات                                       |
| 59 في المائة | صيغة تقديم البيانات المفتوحة                              |

تبيّن القيم السابقة أهمية توفير السمات المناسبة لمختلف الأفراد في قنوات تقديم الخدمات.

4- المؤشرات الفرعية لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها

|              |                             |
|--------------|-----------------------------|
| 34 في المائة | مستوى استخدام الخدمات       |
| 47 في المائة | مستوى الاستخدام في المؤسسات |
| 58 في المائة | رضا المستخدم                |

تبيّن القيم السابقة أهمية تعزيز مستوى استخدام الخدمات على مستوى الأفراد والمؤسسات.

5- مؤشرات الأداء الرئيسية لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم

|  |              |
|--|--------------|
| مستوى الاستخدام عبر البوابة الإلكترونية                | 57 في المائة |
| مستوى الاستخدام عبر النقال                             | 19 في المائة |
| الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر البوابة الإلكترونية | 78 في المائة |
| الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر النقال              | 27 في المائة |
| مستوى رضا المستخدم عبر البوابة الإلكترونية             | 61 في المائة |
| مستوى رضا المستخدم عبر النقال                          | 55 في المائة |

تشير قيم المؤشرات السابقة إلى ضرورة تعزيز استخدام الخدمات ولا سيما التطبيقات النقالة.

6- المؤشرات الفرعية للوصول إلى الجمهور

|                  |              |
|------------------|--------------|
| التسويق والتوعية | 53 في المائة |
| تطوير الإمكانيات | 62 في المائة |

تُبرز قيم المؤشرين الفرعيين السابقين الجهود المبذولة لتعزيز حملات التسويق والتوعية بالخدمات المقدمة.

7- مؤشرات الأداء الرئيسية للوصول إلى الجمهور

|  |              |
|--|--------------|
| نسبة الخدمات الجديدة المرافقة لحملات التسويق             | 61 في المائة |
| نسبة الخدمات الجديدة المرافقة لحملات التسويق في المؤسسات | 34 في المائة |
| توفر أدوات لدعم الأفراد                                  | 62 في المائة |

تدل قيم مؤشرات الأداء الرئيسية على الجهود المبذولة لتوفير أدوات دعم الأفراد عند استخدامهم للخدمات الحكومية الإلكترونية والحاجة إلى دعم حملات التسويق للخدمات الإلكترونية على مستوى المؤسسات.

## زاي- دولة فلسطين

- عدد الخدمات المقيّمة: 6 (من 84)؛
- عدد المؤسسات المقيّمة: 1؛
- عدد الخدمات المتاحة إلكترونياً: 22 (من 84).

يبين الجدول التالي توزّع الخدمات المقيّمة بحسب القطاع. ويبدو من الجدول أهمية تعزيز تطوير الخدمات الإلكترونية في كافة القطاعات.

| القطاع                   | عدد الخدمات |
|--------------------------|-------------|
| النقل/الحركة/الشرطة      | 2           |
| الشؤون الحكومية المشتركة | 2           |
| السياحة                  | 1           |
| العمل                    | 1           |
| الإجمالي                 | 6           |

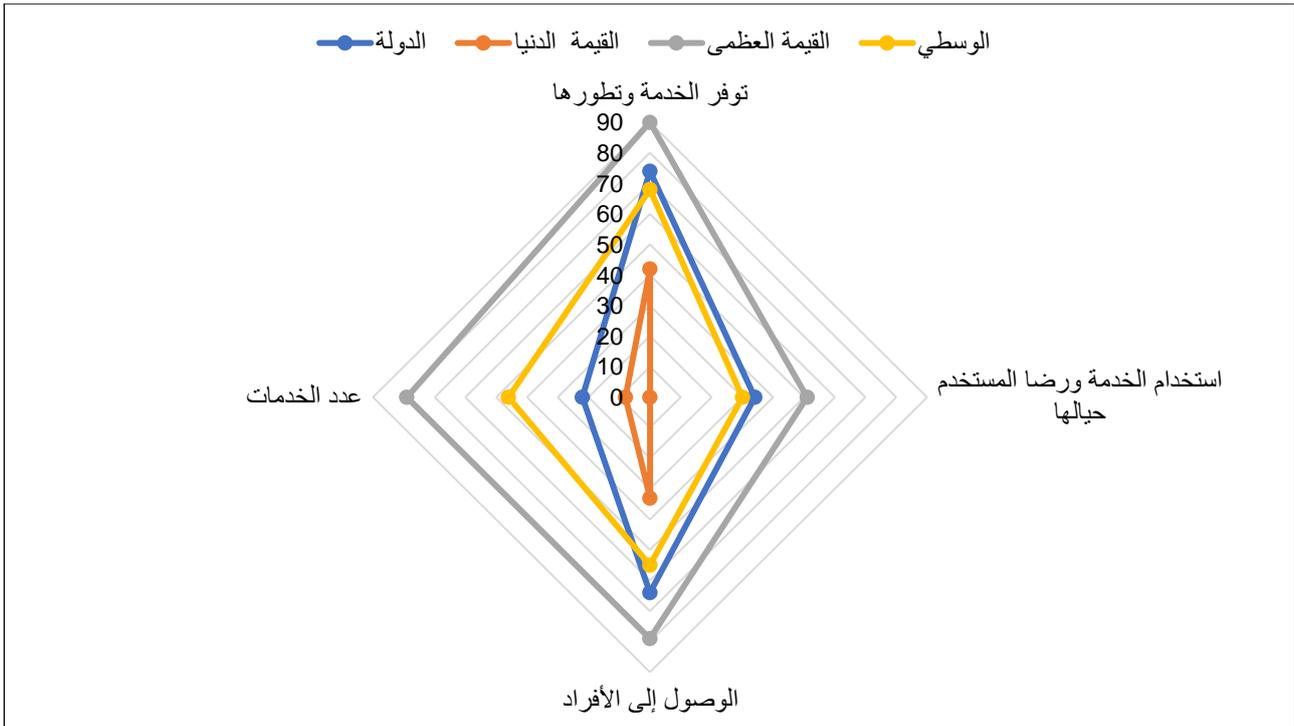
### 1- قيم الركائز الأساسية للمؤشر

يبين الجدول التالي قيم المؤشرات الفرعية الثلاثة التي تم الحصول عليها.

|                                     |              |
|-------------------------------------|--------------|
| توفر الخدمة وتطورها                 | 74 في المائة |
| استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها | 34 في المائة |
| الوصول إلى الجمهور                  | 64 في المائة |

يُلاحظ من الجدول السابق أنه بالإمكان تعزيز استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها.

يمكن مقارنة هذه القيم مع الوسطي الإقليمي والحد الأدنى والأعلى للقيم التي تم تسجيلها وفق المخطط الراداري الرباعي. ويظهر من هذا المخطط أن دولة فلسطين تتجاوز الوسطي الإقليمي في كافة الركائز ما عدا عدد الخدمات.



## 2- المؤشرات الفرعية لتوفر الخدمة وتطورها

|   |              |
|---|--------------|
| توفر الخدمة وتطورها عبر البوابة الإلكترونية | 95 في المائة |
| توفر الخدمة وتطورها عبر النقل               | 74 في المائة |
| قابلية الوصول إلى القنوات                   | 49 في المائة |
| التزويد بالبيانات المفتوحة                  | 50 في المائة |

يُلاحظ من الجدول السابق القيمة المرتفعة للمؤشر الفرعي حول توفر الخدمة وتطورها عبر البوابة الإلكترونية، والحاجة إلى تعزيز الاهتمام بتطورها عبر النقل والبيانات المفتوحة وقابلية الوصول إلى القنوات.

## 3- مؤشرات الأداء الرئيسية لتوفر الخدمة وتطورها

|  |              |
|--|--------------|
| مستوى تطور الخدمات على البوابة الإلكترونية | 90 في المائة |
| مستوى تطور الخدمات النقالة                 | 72 في المائة |
| مستوى توفر الخدمات النقالة                 | 89 في المائة |
| توفر التطبيقات على المنصات النقالة         | 49 في المائة |

|               |   |
|---------------|---|
| 55 في المائة  | توفر اللغات على البوابة الإلكترونية                       |
| 62 في المائة  | توفير وسيلة لأراء المستخدم عبر البوابة الإلكترونية        |
| *             | توفر خصائص لذوي الاحتياجات الخاصة عبر البوابة الإلكترونية |
| 55 في المائة  | توفر اللغات على التطبيقات النقالة                         |
| 62 في المائة  | توفير وسيلة لأراء المستخدم عبر النقال                     |
| *             | توفر خصائص لذوي الاحتياجات الخاصة عبر النقال              |
| 100 في المائة | التشغيل البيني بين القنوات                                |
| 47 في المائة  | مستوى الأمن على القنوات                                   |
| 60 في المائة  | مستوى توفر البيانات                                       |
| 40 في المائة  | صيغة تقديم البيانات المفتوحة                              |

تبيّن القيم السابقة أهمية توفير السمات المناسبة لمختلف الأفراد في قنوات تقديم الخدمات.

#### 4- المؤشرات الفرعية لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها

|              |                             |
|--------------|-----------------------------|
| 34 في المائة | مستوى استخدام الخدمات       |
| *            | مستوى الاستخدام في المؤسسات |
| 50 في المائة | رضا المستخدم                |

تبيّن القيم السابقة أهمية تعزيز مستوى استخدام الخدمات على مستوى الأفراد والمؤسسات.

#### 5- مؤشرات الأداء الرئيسية لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم

|              |  |
|--------------|--|
| 86 في المائة | مستوى الاستخدام عبر البوابة الإلكترونية                |
| *            | مستوى الاستخدام عبر النقال                             |
| *            | الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر البوابة الإلكترونية |
| *            | الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر النقال              |
| *            | مستوى رضا المستخدم عبر البوابة الإلكترونية             |
| 84 في المائة | مستوى رضا المستخدم عبر النقال                          |

تشير قيم المؤشرات السابقة إلى ضرورة تعزيز استخدام الخدمات ولا سيما التطبيقات النقالة.

#### 6- المؤشرات الفرعية للوصول إلى الجمهور

|                  |              |
|------------------|--------------|
| التسويق والتوعية | 68 في المائة |
| تطوير الإمكانيات | 60 في المائة |

تُبرز قيم المؤشرين الفرعيين السابقين الجهود المبذولة لتعزيز حملات التسويق والتوعية بالخدمات المقدمة.

#### 7- مؤشرات الأداء الرئيسية للوصول إلى الجمهور

|  |              |
|--|--------------|
| نسبة الخدمات الجديدة المرافقة لحملات التسويق             | 98 في المائة |
| نسبة الخدمات الجديدة المرافقة لحملات التسويق في المؤسسات | *            |
| توفر أدوات لدعم الأفراد                                  | 60 في المائة |

تدلّ قيم مؤشرات الأداء الرئيسية على الجهود المبذولة لتوفير أدوات دعم الأفراد عند استخدامهم للخدمات الحكومية الإلكترونية والحاجة إلى دعم حملات التسويق للخدمات الإلكترونية على مستوى المؤسسات.

## حاء- المملكة العربية السعودية

- عدد الخدمات المقيّمة: 20 (من 84)؛
- عدد المؤسسات المقيّمة: 7؛
- عدد الخدمات المتاحة إلكترونياً: 79 (من 84).

يبين الجدول التالي توزّع الخدمات المقيّمة بحسب القطاع. ويبدو من الجدول أهمية تعزيز تطوير الخدمات الإلكترونية في بعض القطاعات مثل العمل والعدل.

| القطاع                   | عدد الخدمات |
|--------------------------|-------------|
| التجارة والصناعة         | 7           |
| الصحة                    | 3           |
| الشؤون الحكومية المشتركة | 3           |
| السياحة                  | 2           |
| الشؤون الاجتماعية        | 2           |
| المالية                  | 1           |
| العمل                    | 1           |
| العدل                    | 1           |
| الإجمالي                 | 20          |

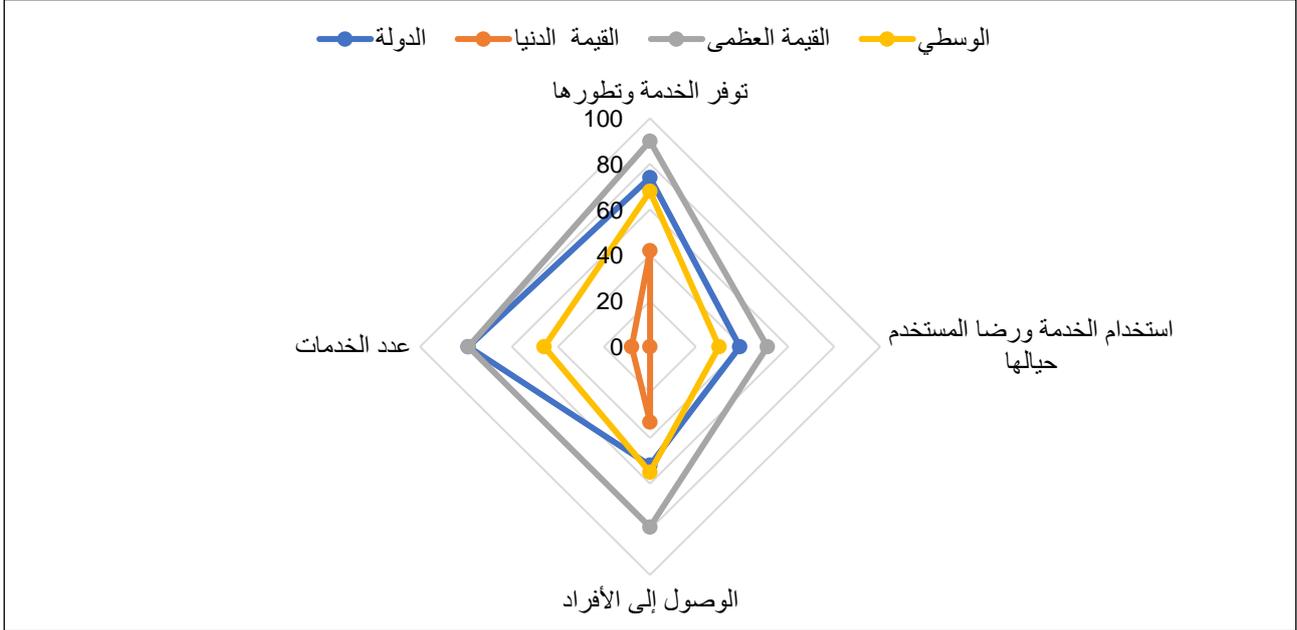
### 1- قيم الركائز الأساسية للمؤشر

يبين الجدول التالي قيم المؤشرات الفرعية الثلاثة التي تمّ الحصول عليها.

|                                     |              |
|-------------------------------------|--------------|
| توفّر الخدمة وتطوّرها               | 74 في المائة |
| استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها | 39 في المائة |
| الوصول إلى الجمهور                  | 52 في المائة |

يُلاحظ من الجدول السابق أنّه بالإمكان تعزيز استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها.

يمكن مقارنة هذه القيم مع الوسطي الإقليمي والحد الأدنى والأعلى للقيم التي تم تسجيلها وفق المخطّط الراداري الرباعي. ويظهر من هذا المخطّط أن المملكة العربية السعودية تتجاوز الوسطي الإقليمي في كافة الركائز.



## 2- المؤشرات الفرعية لتوفر الخدمة وتطورها

|   |               |
|---|---------------|
| توفر الخدمة وتطورها عبر البوابة الإلكترونية | 100 في المائة |
| توفر الخدمة وتطورها عبر النقال              | 61 في المائة  |
| قابلية الوصول إلى القنوات                   | 55 في المائة  |
| التزويد بالبيانات المفتوحة                  | 63 في المائة  |

يُلاحظ من الجدول السابق القيمة المرتفعة للمؤشر الفرعي حول توفر الخدمة وتطورها عبر البوابة الإلكترونية، والحاجة إلى تعزيز الاهتمام بالبيانات المفتوحة وقابلية الوصول إلى القنوات.

## 3- مؤشرات الأداء الرئيسية لتوفر الخدمة وتطورها

|  |              |
|--|--------------|
| مستوى تطور الخدمات على البوابة الإلكترونية | 99 في المائة |
| مستوى تطور الخدمات النقالة                 | 86 في المائة |
| مستوى توفر الخدمات النقالة                 | 52 في المائة |
| توفر التطبيقات على المنصات النقالة         | 31 في المائة |

|              |   |
|--------------|---|
| 73 في المائة | توفر اللغات على البوابة الإلكترونية                       |
| 75 في المائة | توفير وسيلة لأراء المستخدم عبر البوابة الإلكترونية        |
| 19 في المائة | توفر خصائص لذوي الاحتياجات الخاصة عبر البوابة الإلكترونية |
| 59 في المائة | توفر اللغات على التطبيقات النقالة                         |
| 51 في المائة | توفير وسيلة لأراء المستخدم عبر النقال                     |
| 9 في المائة  | توفر خصائص لذوي الاحتياجات الخاصة عبر النقال              |
| 73 في المائة | التشغيل البيني بين القنوات                                |
| 80 في المائة | مستوى الأمن على القنوات                                   |
| 57 في المائة | مستوى توفر البيانات                                       |
| 69 في المائة | صيغة تقديم البيانات المفتوحة                              |

تبيّن القيم السابقة أهمية توفير السمات المناسبة لمختلف الأفراد في قنوات تقديم الخدمات.

#### 4- المؤشرات الفرعية لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها

|              |                             |
|--------------|-----------------------------|
| 34 في المائة | مستوى استخدام الخدمات       |
| 59 في المائة | مستوى الاستخدام في المؤسسات |
| 32 في المائة | رضا المستخدم                |

تبيّن القيم السابقة أهمية تعزيز مستوى استخدام الخدمات على مستوى الأفراد وجمع البيانات المتعلقة برضا المستخدم.

#### 5- مؤشرات الأداء الرئيسية لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم

|              |  |
|--------------|--|
| 62 في المائة | مستوى الاستخدام عبر البوابة الإلكترونية                |
| 15 في المائة | مستوى الاستخدام عبر النقال                             |
| 96 في المائة | الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر البوابة الإلكترونية |
| 34 في المائة | الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر النقال              |
| 27 في المائة | مستوى رضا المستخدم عبر البوابة الإلكترونية             |
| 36 في المائة | مستوى رضا المستخدم عبر النقال                          |

تشير قيم المؤشرات السابقة إلى ضرورة تعزيز استخدام الخدمات ولا سيما التطبيقات النقالة وجمع البيانات المتعلقة برضا المستخدم عن الخدمات المقدمة عبر البوابة الإلكترونية أو التطبيقات النقالة.

#### 6- المؤشرات الفرعية للوصول إلى الجمهور

|                  |              |
|------------------|--------------|
| التسويق والتوعية | 37 في المائة |
| تطوير الإمكانيات | 66 في المائة |

تبرز قيم المؤشرين الفرعيين السابقين الجهود المبذولة في تطوير أدوات لدعم الأفراد، والحاجة إلى تعزيز حملات التسويق والتوعية بالخدمات المقدمة.

#### 7- مؤشرات الأداء الرئيسية للوصول إلى الجمهور

|  |              |
|--|--------------|
| نسبة الخدمات الجديدة المرافقة لحملات التسويق             | 33 في المائة |
| نسبة الخدمات الجديدة المرافقة لحملات التسويق في المؤسسات | 47 في المائة |
| توفر أدوات لدعم الأفراد                                  | 66 في المائة |

تدلّ قيم مؤشرات الأداء الرئيسية على الجهود المبذولة لتوفير أدوات دعم الأفراد عند استخدامهم للخدمات الحكومية الإلكترونية والحاجة إلى دعم حملات التسويق للخدمات الإلكترونية.

## طاء- السودان

- عدد الخدمات المقيّمة: 17 (من 84)؛
- عدد المؤسسات المقيّمة: 3؛
- عدد الخدمات المتاحة إلكترونياً: 34 (من 84).

يبين الجدول التالي توزّع الخدمات المقيّمة بحسب القطاع. ويبدو من الجدول أهمية تعزيز تطوير الخدمات الإلكترونية في كافة القطاعات.

| القطاع                   | عدد الخدمات |
|--------------------------|-------------|
| السياحة                  | 3           |
| التجارة والصناعة         | 3           |
| الشؤون الحكومية المشتركة | 3           |
| النقل/الحركة/الشرطة      | 2           |
| التعليم                  | 2           |
| العدل                    | 2           |
| الصحة                    | 1           |
| العمل                    | 1           |
| الإجمالي                 | 17          |

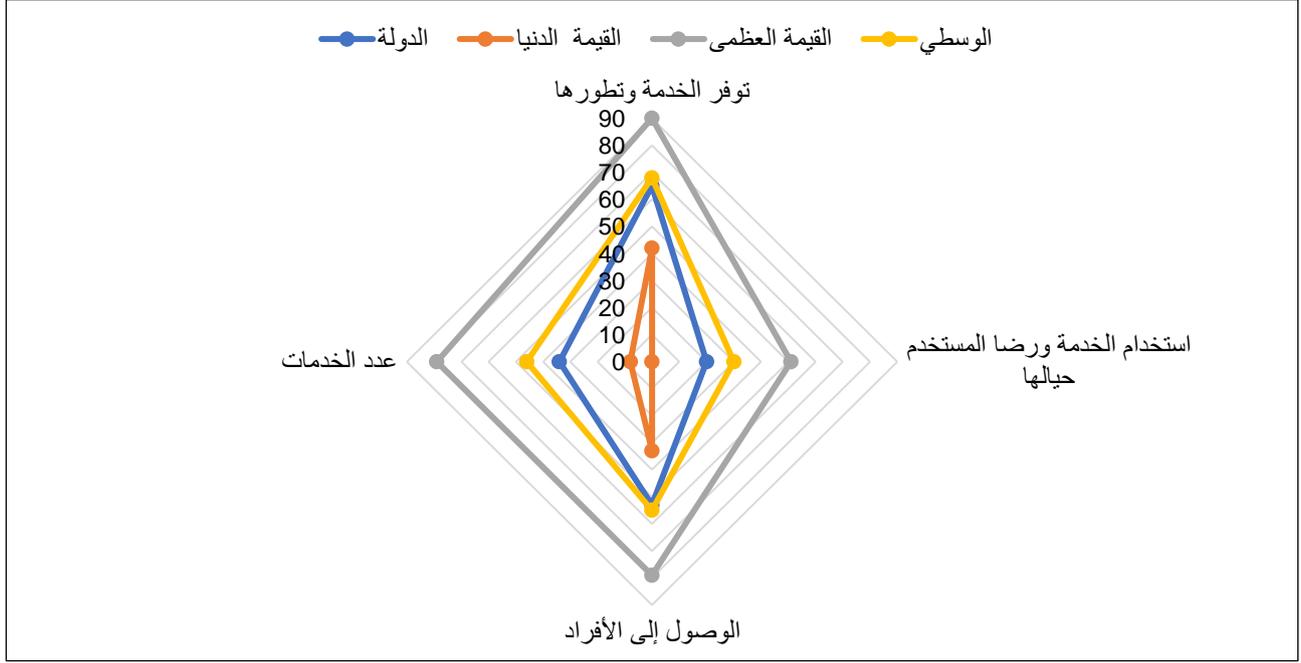
### 1- قيم الركائز الأساسية للمؤشر

يبين الجدول التالي قيم المؤشرات الفرعية الثلاثة التي تم الحصول عليها.

|                                     |              |
|-------------------------------------|--------------|
| توفّر الخدمة وتطورها                | 65 في المائة |
| استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها | 20 في المائة |
| الوصول إلى الجمهور                  | 53 في المائة |

يُلاحظ من الجدول السابق أنه بالإمكان تعزيز استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها.

يمكن مقارنة هذه القيم مع الوسطي الإقليمي والحد الأدنى والأعلى للقيم التي تم تسجيلها وفق المخطط الراداري الرباعي. ويظهر من هذا المخطط أن السودان يقع تحت الوسطي الإقليمي في عدد الخدمات واستخدام الخدمة والرضا حيالها.



## 2- المؤشرات الفرعية لتوفر الخدمة وتطورها

|   |               |
|---|---------------|
| توفر الخدمة وتطورها عبر البوابة الإلكترونية | 100 في المائة |
| توفر الخدمة وتطورها عبر النقل               | 35 في المائة  |
| قابلية الوصول إلى القنوات                   | 49 في المائة  |
| التزويد بالبيانات المفتوحة                  | 80 في المائة  |

يُلاحظ من الجدول السابق القيمة المرتفعة للمؤشر الفرعي حول توفر الخدمة وتطورها عبر البوابة الإلكترونية، والحاجة إلى تعزيز الاهتمام بتوفر الخدمات عبر التطبيقات النقالة.

## 3- مؤشرات الأداء الرئيسية لتوفر الخدمة وتطورها

|  |               |
|--|---------------|
| مستوى تطور الخدمات على البوابة الإلكترونية | 100 في المائة |
| مستوى تطور الخدمات النقالة                 | 37 في المائة  |
| مستوى توفر الخدمات النقالة                 | 36 في المائة  |
| توفر التطبيقات على المنصات النقالة         | 28 في المائة  |

|               |   |
|---------------|---|
| 60 في المائة  | توفر اللغات على البوابة الإلكترونية                       |
| 63 في المائة  | توفير وسيلة لأراء المستخدم عبر البوابة الإلكترونية        |
| 39 في المائة  | توفر خصائص لذوي الاحتياجات الخاصة عبر البوابة الإلكترونية |
| 26 في المائة  | توفر اللغات على التطبيقات النقالة                         |
| 24 في المائة  | توفير وسيلة لأراء المستخدم عبر النقال                     |
| 7 في المائة   | توفر خصائص لذوي الاحتياجات الخاصة عبر النقال              |
| 100 في المائة | التشغيل البيئي بين القنوات                                |
| 70 في المائة  | مستوى الأمن على القنوات                                   |
| 100 في المائة | مستوى توفر البيانات                                       |
| 60 في المائة  | صيغة تقديم البيانات المفتوحة                              |

تبيّن القيم السابقة أهمية توفير السمات المناسبة لمختلف الأفراد في قنوات تقديم الخدمات.

#### 4- المؤشرات الفرعية لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها

|              |                             |
|--------------|-----------------------------|
| 9 في المائة  | مستوى استخدام الخدمات       |
| 60 في المائة | مستوى الاستخدام في المؤسسات |
| 6 في المائة  | رضا المستخدم                |

تبيّن القيم السابقة أهمية تعزيز مستوى استخدام الخدمات على مستوى الأفراد وجمع البيانات المتعلقة برضا المستخدم.

#### 5- مؤشرات الأداء الرئيسية لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم

|               |  |
|---------------|--|
| 23 في المائة  | مستوى الاستخدام عبر البوابة الإلكترونية                |
| *             | مستوى الاستخدام عبر النقال                             |
| 100 في المائة | الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر البوابة الإلكترونية |
| 34 في المائة  | الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر النقال              |
| 9 في المائة   | مستوى رضا المستخدم عبر البوابة الإلكترونية             |
| 4 في المائة   | مستوى رضا المستخدم عبر النقال                          |

تشير قيم المؤشرات السابقة إلى ضرورة تعزيز استخدام الخدمات ولا سيما التطبيقات النقالة وجمع البيانات المتعلقة برضا المستخدم عن الخدمات المقدمة عبر البوابة الإلكترونية أو التطبيقات النقالة.

#### 6- المؤشرات الفرعية للوصول إلى الجمهور

|                  |              |
|------------------|--------------|
| التسويق والتوعية | 46 في المائة |
| تطوير الإمكانيات | 60 في المائة |

تبرز قيم المؤشرين الفرعيين السابقين الجهود المبذولة في تطوير أدوات لدعم الأفراد، والحاجة إلى تعزيز حملات التسويق والتوعية بالخدمات المقدمة.

#### 7- مؤشرات الأداء الرئيسية للوصول إلى الجمهور

|  |              |
|--|--------------|
| نسبة الخدمات الجديدة المرافقة لحملات التسويق             | 46 في المائة |
| نسبة الخدمات الجديدة المرافقة لحملات التسويق في المؤسسات | 46 في المائة |
| توفر أدوات لدعم الأفراد                                  | 60 في المائة |

تدلّ قيم مؤشرات الأداء الرئيسية على الجهود المبذولة لتوفير أدوات دعم الأفراد عند استخدامهم للخدمات الحكومية الإلكترونية والحاجة إلى دعم حملات التسويق للخدمات الإلكترونية.

باء- الجمهورية العربية السورية

- عدد الخدمات المقيّمة: 22 (من 84)؛
- عدد المؤسسات المقيّمة: 17؛
- عدد الخدمات المتاحة إلكترونياً: 22 (من 84).

يبين الجدول التالي توزّع الخدمات المقيّمة بحسب القطاع. ويبدو من الجدول أهمية تعزيز تطوير الخدمات الإلكترونية في كافة القطاعات.

| القطاع                   | عدد الخدمات |
|--------------------------|-------------|
| المنافع                  | 4           |
| الداخلية                 | 4           |
| التعليم                  | 3           |
| النقل/الحركة/الشرطة      | 2           |
| الشؤون الحكومية المشتركة | 2           |
| العدل                    | 2           |
| الصحة                    | 1           |
| العمل                    | 1           |
| الهجرة                   | 1           |
| السياحة                  | 1           |
| التجارة والصناعة         | 1           |
| الإجمالي                 | 22          |

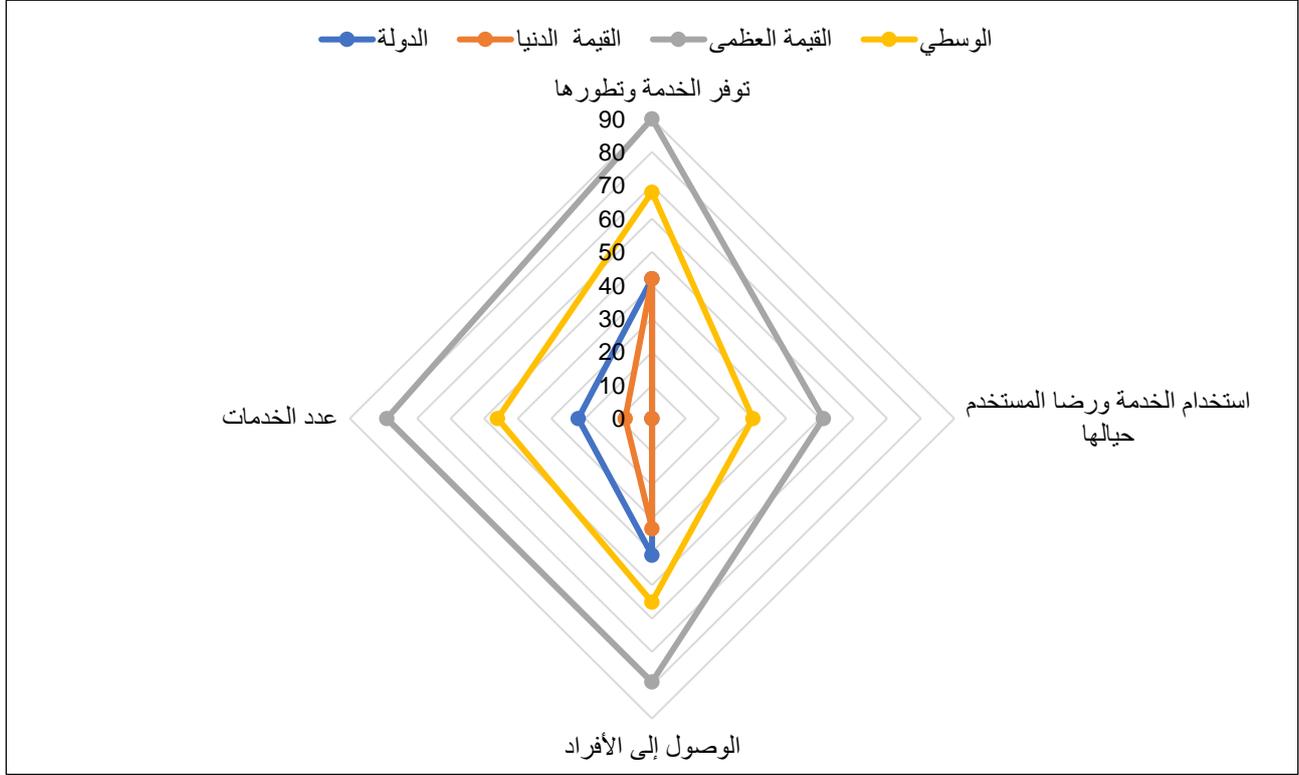
1- قيم الركائز الأساسية للمؤشر

يبين الجدول التالي قيم المؤشرات الفرعية الثلاثة التي تم الحصول عليها.

|                                     |              |
|-------------------------------------|--------------|
| توفر الخدمة وتطورها                 | 42 في المائة |
| استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها | *            |
| الوصول إلى الجمهور                  | 41 في المائة |

يُلاحظ من الجدول السابق أنه بالإمكان تعزيز استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها.

يمكن مقارنة هذه القيم مع الوسطى الإقليمي والحد الأدنى والأعلى للقيم التي تم تسجيلها وفق المخطط الراداري الرباعي. ويظهر من هذا المخطط أن الجمهورية العربية السورية تقع تحت الوسطى الإقليمي في مجال استخدام الخدمة والوصول إلى الجمهور.



## 2- المؤشرات الفرعية لتوفر الخدمة وتطورها

|   |              |
|---|--------------|
| توفر الخدمة وتطورها عبر البوابة الإلكترونية | 91 في المائة |
| توفر الخدمة وتطورها عبر النقال              | 19 في المائة |
| قابلية الوصول إلى القنوات                   | 19 في المائة |
| التزويد بالبيانات المفتوحة                  | *            |

يُلاحظ من الجدول السابق القيمة المرتفعة للمؤشر الفرعي حول توفر الخدمة وتطورها عبر البوابة الإلكترونية، والحاجة إلى تعزيز الاهتمام بتوفر الخدمات عبر التطبيقات النقالة.

3- مؤشرات الأداء الرئيسية لتوفر الخدمة وتطورها

|              |   |
|--------------|---|
| 82 في المائة | مستوى تطور الخدمات على البوابة الإلكترونية                |
| 21 في المائة | مستوى تطور الخدمات النقالة                                |
| 23 في المائة | مستوى توفر الخدمات النقالة                                |
| 7 في المائة  | توفر التطبيقات على المنصات النقالة                        |
| 62 في المائة | توفر اللغات على البوابة الإلكترونية                       |
| *            | توفير وسيلة لأراء المستخدم عبر البوابة الإلكترونية        |
| *            | توفر خصائص لذوي الاحتياجات الخاصة عبر البوابة الإلكترونية |
| 15 في المائة | توفر اللغات على التطبيقات النقالة                         |
| *            | توفير وسيلة لأراء المستخدم عبر النقال                     |
| *            | توفر خصائص لذوي الاحتياجات الخاصة عبر النقال              |
| 35 في المائة | التشغيل البيئي بين القنوات                                |
| 37 في المائة | مستوى الأمن على القنوات                                   |
| *            | مستوى توفر البيانات                                       |
| *            | صيغة تقديم البيانات المفتوحة                              |

تبيّن القيم السابقة أهمية توفير السمات المناسبة لمختلف الأفراد في قنوات تقديم الخدمات، والبيانات المفتوحة، وتعزيز التطبيقات النقالة.

4- المؤشرات الفرعية لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها

|   |                             |
|---|-----------------------------|
| * | مستوى استخدام الخدمات       |
| * | مستوى الاستخدام في المؤسسات |
| * | رضا المستخدم                |

من الضروري العمل على توفير البيانات المتعلقة باستخدام الخدمات ورضا المستخدم بهدف تقييم التقدّم في هذا المجال.

5- مؤشرات الأداء الرئيسية لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم

|   |  |
|---|--|
| * | مستوى الاستخدام عبر البوابة الإلكترونية                |
| * | مستوى الاستخدام عبر النقل                              |
| * | الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر البوابة الإلكترونية |
| * | الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر النقل               |
| * | مستوى رضا المستخدم عبر البوابة الإلكترونية             |
| * | مستوى رضا المستخدم عبر النقل                           |

يبرز مما سبق أهمية جمع البيانات اللازمة لقياس استخدام الخدمات ورضا المستخدم عن الخدمات المقدمة إلكترونياً.

6- المؤشرات الفرعية للوصول إلى الجمهور

|              |                  |
|--------------|------------------|
| 26 في المائة | التسويق والتوعية |
| 56 في المائة | تطوير الإمكانيات |

تبرز قيم المؤشرين الفرعيين السابقين أهمية تعزيز تطوير أدوات لدعم الافراد، وحملات التسويق والتوعية بالخدمات المقدمة.

7- مؤشرات الأداء الرئيسية للوصول إلى الجمهور

|              |  |
|--------------|--|
| 38 في المائة | نسبة الخدمات الجديدة المرافقة لحملات التسويق             |
| *            | نسبة الخدمات الجديدة المرافقة لحملات التسويق في المؤسسات |
| 56 في المائة | توفر أدوات لدعم الأفراد                                  |

تدل قيم مؤشرات الأداء الرئيسية على الجهود المبذولة لتوفير أدوات دعم الأفراد عند استخدامهم للخدمات الحكومية الإلكترونية والحاجة إلى دعم حملات التسويق للخدمات الإلكترونية.

### كاف- تونس

- عدد الخدمات المقيّمة: 9 (من 84)؛
- عدد المؤسسات المقيّمة: 10؛
- عدد الخدمات المتاحة إلكترونياً: 42 (من 84).

يبين الجدول التالي توزّع الخدمات المقيّمة بحسب القطاع. ويبدو من الجدول أهمية تعزيز تطوير الخدمات الإلكترونية في كافة القطاعات.

| القطاع              | عدد الخدمات |
|---------------------|-------------|
| التعليم             | 4           |
| المالية             | 2           |
| الشؤون البلدية      | 2           |
| النقل/الحركة/الشرطة | 1           |
| الإجمالي            | 9           |

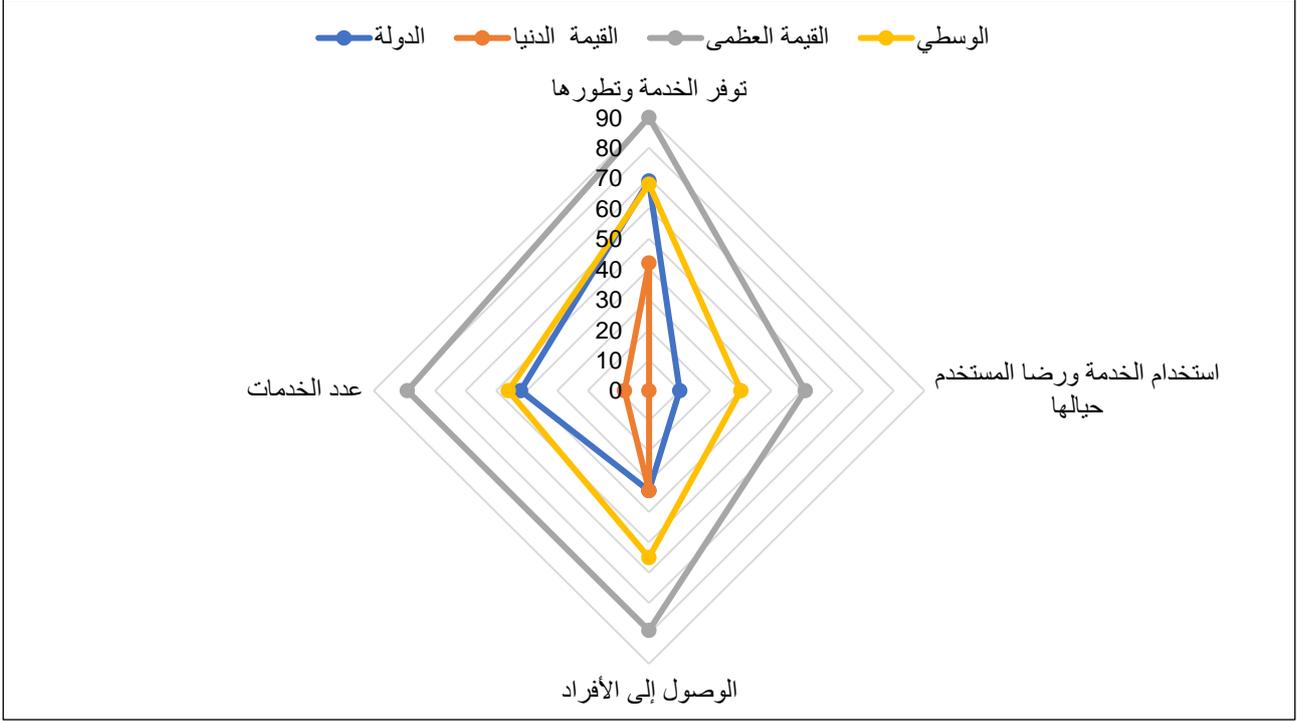
### 1- قيم الركائز الأساسية للمؤشر

يبين الجدول التالي قيم المؤشرات الفرعية الثلاثة التي تم الحصول عليها.

|                                     |              |
|-------------------------------------|--------------|
| توفر الخدمة وتطورها                 | 69 في المائة |
| استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها | 10 في المائة |
| الوصول إلى الجمهور                  | 33 في المائة |

يُلاحظ من الجدول السابق أنه بالإمكان تعزيز استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها والوصول إلى الجمهور.

يمكن مقارنة هذه القيم مع الوسطي الإقليمي والحد الأدنى والأعلى للقيم التي تم تسجيلها وفق المخطط الراداري الرباعي. ويظهر من هذا المخطط أنّ تونس تقع تحت الوسطي الإقليمي في مختلف الركائز.



## 2- المؤشرات الفرعية لتوفر الخدمة وتطورها

|   |              |
|---|--------------|
| توفر الخدمة وتطورها عبر البوابة الإلكترونية | 98 في المائة |
| توفر الخدمة وتطورها عبر النقل               | 46 في المائة |
| قابلية الوصول إلى القنوات                   | 49 في المائة |
| التزويد بالبيانات المفتوحة                  | 88 في المائة |

يُلاحظ من الجدول السابق القيمة المرتفعة للمؤشر الفرعي حول توفر الخدمة وتطورها عبر البوابة الإلكترونية، والحاجة إلى تعزيز الاهتمام بتوفر الخدمات عبر التطبيقات النقالة.

## 3- مؤشرات الأداء الرئيسية لتوفر الخدمة وتطورها

|  |              |
|--|--------------|
| مستوى تطور الخدمات على البوابة الإلكترونية | 96 في المائة |
| مستوى تطور الخدمات النقالة                 | 54 في المائة |
| مستوى توفر الخدمات النقالة                 | 51 في المائة |
| توفر التطبيقات على المنصات النقالة         | 21 في المائة |

|               |   |
|---------------|---|
| 61 في المائة  | توفر اللغات على البوابة الإلكترونية                       |
| 100 في المائة | توفير وسيلة لأراء المستخدم عبر البوابة الإلكترونية        |
| 21 في المائة  | توفر خصائص لذوي الاحتياجات الخاصة عبر البوابة الإلكترونية |
| 41 في المائة  | توفر اللغات على التطبيقات النقالة                         |
| 31 في المائة  | توفير وسيلة لأراء المستخدم عبر النقال                     |
| 21 في المائة  | توفر خصائص لذوي الاحتياجات الخاصة عبر النقال              |
| 71 في المائة  | التشغيل البيئي بين القنوات                                |
| 52 في المائة  | مستوى الأمن على القنوات                                   |
| 86 في المائة  | مستوى توفر البيانات                                       |
| 90 في المائة  | صيغة تقديم البيانات المفتوحة                              |

تبيّن القيم السابقة أهمية توفير السمات المناسبة لمختلف الأفراد في قنوات تقديم الخدمات.

#### 4- المؤشرات الفرعية لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها

|              |                             |
|--------------|-----------------------------|
| 11 في المائة | مستوى استخدام الخدمات       |
| *            | مستوى الاستخدام في المؤسسات |
| 14 في المائة | رضا المستخدم                |

تبيّن القيم السابقة أهمية تعزيز مستوى استخدام الخدمات على مستوى الأفراد وجمع البيانات المتعلقة برضا المستخدم.

#### 5- مؤشرات الأداء الرئيسية لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم

|              |  |
|--------------|--|
| 27 في المائة | مستوى الاستخدام عبر البوابة الإلكترونية                |
| *            | مستوى الاستخدام عبر النقال                             |
| *            | الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر البوابة الإلكترونية |
| *            | الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر النقال              |
| 34 في المائة | مستوى رضا المستخدم عبر البوابة الإلكترونية             |
| *            | مستوى رضا المستخدم عبر النقال                          |

تشير قيم المؤشرات السابقة إلى ضرورة تعزيز استخدام الخدمات ولا سيما التطبيقات النقالة وجمع البيانات المتعلقة برضا المستخدم عن الخدمات المقدمة عبر البوابة الإلكترونية أو التطبيقات النقالة.

#### 6- المؤشرات الفرعية للوصول إلى الجمهور

|                  |              |
|------------------|--------------|
| التسويق والتوعية | 36 في المائة |
| تطوير الإمكانيات | 30 في المائة |

تبرز قيم المؤشرين الفرعيين السابقين أهمية تعزيز تطوير أدوات لدعم الأفراد، وحملات التسويق والتوعية بالخدمات المقدمة.

#### 7- مؤشرات الأداء الرئيسية للوصول إلى الجمهور

|  |              |
|--|--------------|
| نسبة الخدمات الجديدة المرافقة لحملات التسويق             | 22 في المائة |
| نسبة الخدمات الجديدة المرافقة لحملات التسويق في المؤسسات | 67 في المائة |
| توفر أدوات لدعم الأفراد                                  | 30 في المائة |

تدل قيم مؤشرات الأداء الرئيسية على أهمية تعزيز الجهود المبذولة لتوفير أدوات دعم الأفراد عند استخدامهم للخدمات الحكومية الإلكترونية والحاجة إلى دعم حملات التسويق للخدمات الإلكترونية.

لام- الإمارات العربية المتحدة

- عدد الخدمات المقيّمة: 70 (من 84)؛
- عدد المؤسسات المقيّمة: 23؛
- عدد الخدمات المتاحة إلكترونياً: 70 (من 84).

يبين الجدول التالي توزّع الخدمات المقيّمة بحسب القطاع. ويبدو من الجدول أهمية تعزيز تطوير الخدمات الإلكترونية في بعض القطاعات مثل العدل والهجرة.

| القطاع                   | عدد الخدمات |
|--------------------------|-------------|
| النقل/الحركة/الشرطة      | 11          |
| الشؤون الحكومية المشتركة | 10          |
| التجارة والصناعة         | 7           |
| التعليم                  | 6           |
| الصحة                    | 6           |
| الداخلية                 | 5           |
| المنافع                  | 4           |
| الشؤون الاجتماعية        | 4           |
| العمل                    | 4           |
| المالية                  | 3           |
| الشؤون البلدية           | 3           |
| السياحة                  | 3           |
| الهجرة                   | 2           |
| العدل                    | 2           |
| الإجمالي                 | 70          |

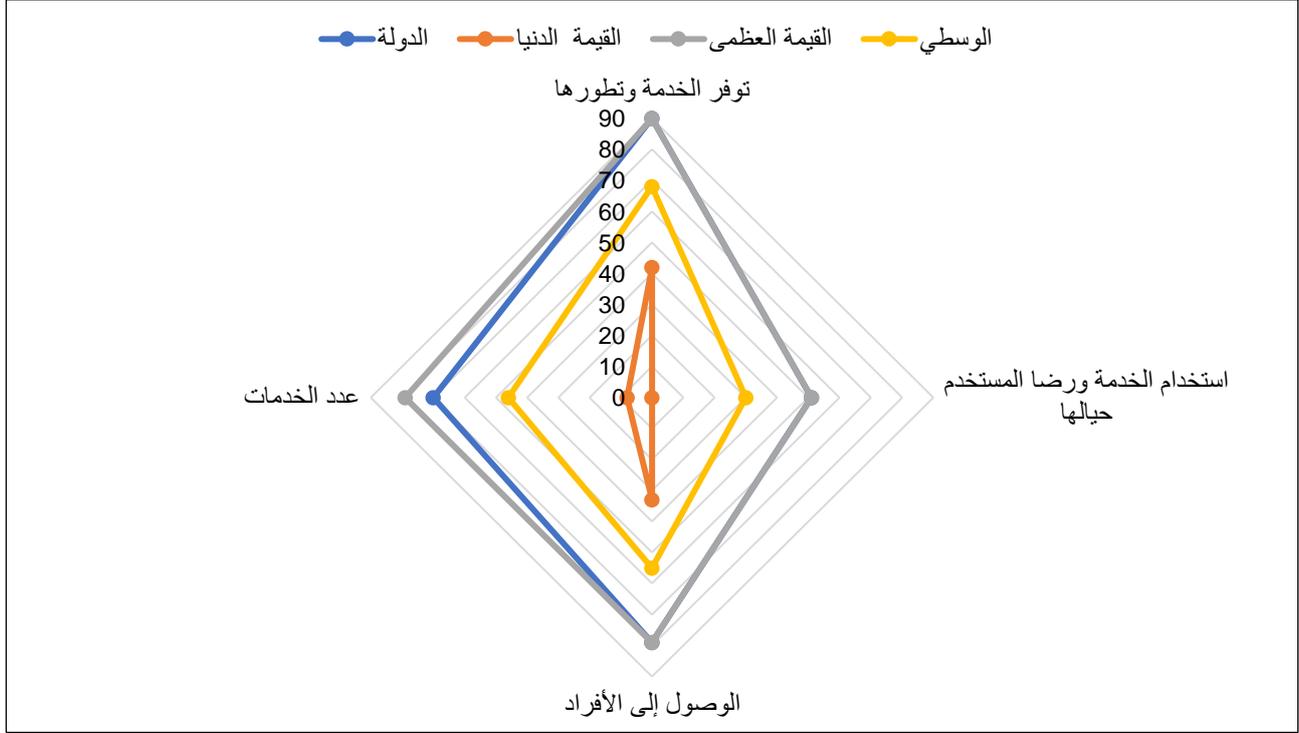
1- قيم الركائز الأساسية للمؤشر

يبين الجدول التالي قيم المؤشرات الفرعية الثلاثة التي تم الحصول عليها.

|                                     |              |
|-------------------------------------|--------------|
| توفر الخدمة وتطورها                 | 90 في المائة |
| استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها | 51 في المائة |
| الوصول إلى الجمهور                  | 79 في المائة |

يُلاحظ من الجدول السابق أنه بالإمكان تعزيز استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها.

يمكن مقارنة هذه القيم مع الوسطى الإقليمي والحد الأدنى والأعلى للقيم التي تم تسجيلها وفق المخطّط الراداري الرباعي. ويظهر من هذا المخطّط أن الإمارات العربية المتحدة تتجاوز الوسطى الإقليمي في مختلف الركائز.



## 2- المؤشرات الفرعية لتوفر الخدمة وتطورها

|   |              |
|---|--------------|
| توفر الخدمة وتطورها عبر البوابة الإلكترونية | 96 في المائة |
| توفر الخدمة وتطورها عبر النقال              | 89 في المائة |
| قابلية الوصول إلى القنوات                   | 82 في المائة |
| التزويد بالبيانات المفتوحة                  | 83 في المائة |

يُلاحظ من الجدول السابق القيمة المرتفعة لمختلف المؤشرات الفرعية المتعلقة بتوفر الخدمة وتطورها.

3- مؤشرات الأداء الرئيسية لتوفر الخدمة وتطورها

|              |   |
|--------------|---|
| 93 في المائة | مستوى تطور الخدمات على البوابة الإلكترونية                |
| 93 في المائة | مستوى تطور الخدمات النقالة                                |
| 89 في المائة | مستوى توفر الخدمات النقالة                                |
| 83 في المائة | توفر التطبيقات على المنصات النقالة                        |
| 77 في المائة | توفر اللغات على البوابة الإلكترونية                       |
| 86 في المائة | توفير وسيلة لأراء المستخدم عبر البوابة الإلكترونية        |
| 71 في المائة | توفر خصائص لذوي الاحتياجات الخاصة عبر البوابة الإلكترونية |
| 75 في المائة | توفر اللغات على التطبيقات النقالة                         |
| 83 في المائة | توفير وسيلة لأراء المستخدم عبر النقال                     |
| 72 في المائة | توفر خصائص لذوي الاحتياجات الخاصة عبر النقال              |
| 94 في المائة | التشغيل البيئي بين القنوات                                |
| 91 في المائة | مستوى الأمن على القنوات                                   |
| 83 في المائة | مستوى توفر البيانات                                       |
| 83 في المائة | صيغة تقديم البيانات المفتوحة                              |

تبيّن القيم السابقة الجهود المبذولة لتوفير السمات المناسبة لمختلف الأفراد في قنوات تقديم الخدمات، وإتاحة البيانات المفتوحة، والتشغيل البيئي.

4- المؤشرات الفرعية لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها

|              |                             |
|--------------|-----------------------------|
| 37 في المائة | مستوى استخدام الخدمات       |
| 41 في المائة | مستوى الاستخدام في المؤسسات |
| 62 في المائة | رضا المستخدم                |

تبيّن القيم السابقة أهمية تعزيز مستوى استخدام الخدمات على مستوى الأفراد.

5- مؤشرات الأداء الرئيسية لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم

|  |              |
|--|--------------|
| مستوى الاستخدام عبر البوابة الإلكترونية                | 57 في المائة |
| مستوى الاستخدام عبر النقال                             | 24 في المائة |
| الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر البوابة الإلكترونية | 75 في المائة |
| الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر النقال              | 18 في المائة |
| مستوى رضا المستخدم عبر البوابة الإلكترونية             | 66 في المائة |
| مستوى رضا المستخدم عبر النقال                          | 60 في المائة |

تشير قيم المؤشرات السابقة إلى ضرورة تعزيز استخدام التطبيقات النقالة على مستوى المؤسسات.

6- المؤشرات الفرعية للوصول إلى الجمهور

|                  |              |
|------------------|--------------|
| التسويق والتوعية | 74 في المائة |
| تطوير الإمكانيات | 84 في المائة |

تبرز قيم المؤشرين الفرعيين السابقين الجهود المبذولة لتطوير أدوات لدعم الأفراد، وحملات التسويق والتوعية بالخدمات المقدمة.

7- مؤشرات الأداء الرئيسية للوصول إلى الجمهور

|  |              |
|--|--------------|
| نسبة الخدمات الجديدة المرافقة لحملات التسويق             | 83 في المائة |
| نسبة الخدمات الجديدة المرافقة لحملات التسويق في المؤسسات | 53 في المائة |
| توفر أدوات لدعم الأفراد                                  | 84 في المائة |

تدل قيم مؤشرات الأداء الرئيسية على الجهود المبذولة لتوفير أدوات دعم الأفراد عند استخدامهم للخدمات الحكومية الإلكترونية وحملات التسويق للخدمات الإلكترونية.

المرفق الأول

قائمة الخدمات التي يشملها المؤشر GEMS

| خدمات الأعمال  |
|--|
| الإغلاق  |
| إلغاء ترخيص تجاري عام                                    |
| موافقة على نقل أو تعديل ملكية                            |
| موافقة قضائية (قبل الإفقال)                              |
| موافقة مالية على الإغلاق                                 |
| الإنشاء  |
| إصدار ترخيص تجاري عام أو تجديده أو تعديله                |
| موافقة على تنظيم شركة إنتاجية/صناعية أو تجديده أو تعديله |
| موافقة على تنظيم شركة أغذية/مشروبات أو تجديده أو تعديله  |
| موافقة على تنظيم شركة خدمات صحية أو تجديده أو تعديله     |
| موافقة على تنظيم شركة خدمات مهنية أو تجديده أو تعديله    |
| موافقة على تنظيم شركة سياحية أو تجديده أو تعديله         |
| التشغيل  |
| اطلاع على قوانين الشركات واللوائح الناظمة                |
| اطلاع على معلومات الجهات التجارية                        |
| اطلاع على معلومات وتقارير وإحصاءات حكومية                |
| اطلاع على مؤشر الأسعار                                   |
| إذن استيراد منتجات زراعية                                |
| إسهامات في الضمان الاجتماعي وتسديد مبالغ متعلقة بالعمل   |
| إصدار إذن عمل أو تجديده أو تعديله                        |
| إصدار موافقة بناء أو تجديدها أو إلغاؤها                  |
| إصدار وثائق تصدير منتجات                                 |
| إضافة حدث حكومي على تقويم                                |

|   |
|---|
| إلغاء إذن عمل   |
| إبلاغ بمناقصة حكومية  |
| تخليص جمركي   |
| تسجيل أو تجديد أو تعديل متعاقد مع حكومة                                 |
| دفع رسوم بلدية عن الملكية (للشركات)                                     |
| شراء وثائق مناقصة حكومية  |
| ملء ضرائب (الشركات)   |
| <b>خدمات الأفراد</b>  |
| <b>التعليم</b>  |
| اطلاع على تاريخ امتحان مدرسي  |
| اطلاع على تقييم المدارس   |
| اطلاع على علامات طالب   |
| إصدار هوية ذكية للتعليم أو تجديدها أو تعديلها                           |
| إصدار وثائق التعليم وكشف العلامات الرسمي                                |
| إصدار وثائق تعادل تعليم   |
| تسجيل في التعليم العالي   |
| تسجيل مدرسة وحضانة  |
| تقديم على منح دراسية عامة أو تجديدها أو سحبها                           |
| <b>الصحة</b>  |
| اطلاع على توفر معلومات الأدوية والأسعار                                 |
| اطلاع على سجل التلقيح   |
| اطلاع ونفاذ إلى بيانات السجل الطبي (مثل زمرة الدم والاختبارات المخبرية) |
| إصدار هوية ذكية للصحة أو تجديدها أو تعديلها                             |
| إطلاع على دليل المشافي والصيدليات                                       |
| جدولة موعد خدمات صحية عامة  |

| العائلة   |
|---|
| اطلاع على القوانين المدنية واللوائح الناظمة                         |
| إصدار جواز سفر أو تجديده أو تعديله (ما عدا جمع البيانات البيومترية) |
| إصدار هوية ذكية وطنية أو تجديدها أو تعديلها                         |
| إصدار وثيقة زواج/طلاق   |
| إصدار وثيقة ميلاد   |
| إصدار وثيقة وفاة  |
| العمل   |
| اطلاع على الشواغر الحكومية والتوظيف                                 |
| اطلاع على ميزات موظفين حكوميين                                      |
| إصدار وثيقة أجر شهري  |
| إصدار وثيقة حسن سلوك  |
| تسجيل عاطل عن العمل   |
| تقديم شكوى في العمل   |
| القطاع المالي/الاجتماعي   |
| ملء ضرائب (الأفراد)   |
| إدارة ميزات المعونات  |
| إصدار وثائق أجر تقاعدي  |
| تقديم الهبات الخيرية  |
| طلب مساعدة اجتماعية   |
| المنزل  |
| إصدار عقد بيع ملكية   |
| إعادة وصل أو نقل المرافق  |
| تأمين ممتلكات   |
| تحديث عنوان   |
| تسديد فواتير المرافق  |
| تقديم شكاوى عن المرافق  |

|  |
|--|
| دفع رسوم بلدية (أفراد)   |
| وصل المرافق  |
| <b>النقل/السواقة</b>   |
| اطلاع على الجدول الزمني للنقل العمومي (مع الوصلات)                     |
| إصدار هوية ذكية للنقل، أو تجديدها أو تعديلها                           |
| تجديد رخصة سواقة   |
| تسجيل أو تجديد أو تعديل عربة (ما عدا اختبار الميكانيك والاختبار الفني) |
| تقديم رخصة سواقة وجدولة الاختبار                                       |
| حجز تكسي عمومي   |
| دفع تذاكر النقل العمومي  |
| دفع رسوم مرآب  |
| دفع غرامة مرور   |
| نقل ملكية العربات  |
| <b>النقل/السياحة</b>   |
| اطلاع على خريطة العاصمة وتحديد مواقع الاهتمام                          |
| اطلاع على دليل السفارات الوطنية والقنصليات                             |
| اطلاع على دليل الوزارات والجهات الحكومية                               |
| اطلاع على معلومات السياحة والفنادق                                     |
| اطلاع على معلومات وصول الرحلات أو مغادرتها                             |
| إصدار إذن إقامة أو تجديده أو تعديله                                    |
| إصدار تأشيرة زيارة أو تجديدها أو تعديلها                               |

المرفق الثاني

استمارة تقييم مؤسسة

ما هو اسم الكيان؟

توفر [2] الخدمات وتطورها (تعقيدها) [3]

[2] توفر الخدمة service availability: يُقصد به أن الخدمة متوفرة للاستخدام من قبل العموم.

[3] تطور (تعقيد) الخدمة sophistication: يُقصد به مدى التقدم الحاصل في إنجازها إلكترونياً.

هل تتوفر شهادات Secure Socket Layer (SSL) على الخدمات الإلكترونية للمؤسسة؟[4]

[4] SSL هو بروتوكول تشفير لتحقيق الاتصال الآمن عبر الانترنت.

في ما يخص الخدمات المقدمة عبر البوابة الإلكترونية، ما هي طريقة (approach) التوثق الأكثر أمناً على البوابة المطلوبة من قبل المؤسسة؟

في ما يخص الخدمات المقدمة عبر الجهاز النقال، هي طريقة (approach) التوثق الأكثر أمناً على النقال المطلوبة من قبل المؤسسة؟

إلى أي مدى تشارك المؤسسة البيانات المفتوحة (المهيكلّة structured وغير المهيكلّة non-structured) مع الأفراد؟ [5]

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

ما هي صيغة تقديم البيانات المفتوحة؟

### استخدام الخدمة ورضا المستخدمين

عدد المعاملات (transactions) التي تمت بالكامل عبر كافة الأتنية للمؤسسة خلال الأشهر 12 الأخيرة؟

في ما يخص الخدمات المقدمة عبر البوابة الإلكترونية، ما هو عدد المعاملات (transactions) التي تمت بالكامل عبر البوابة للمؤسسة خلال الأشهر 12 الأخيرة؟

في ما يخص الخدمات المقدمة عبر الجهاز النقال، ما هو عدد المعاملات (transactions) التي تمت بالكامل عبر النقال في الأشهر 12 الأخيرة؟

### اطلاع الأفراد على الخدمات

في ما يخص الخدمات المقدمة عبر البوابة الإلكترونية، ما هو عدد الخدمات الجديدة على البوابة التي جرى إطلاقها من المؤسسة خلال الأشهر 12 الأخيرة؟

في ما يخص الخدمات المقدمة عبر البوابة الإلكترونية، ومن هذه الخدمات الجديدة التي تم إطلاقها على البوابة خلال الأشهر 12 الأخيرة، ما هو عدد الخدمات التي جرت لها حملات تسويق إلكترونية أو مطبوعة؟

في ما يخص الخدمات المقدمة عبر الجهاز النقال، ما هو عدد الخدمات الجديدة على النقال التي جرى إطلاقها من المؤسسة خلال الأشهر 12 الأخيرة؟

في ما يخص الخدمات المقدمة عبر الجهاز النقال، ومن هذه الخدمات الجديدة التي تم إطلاقها على النقال خلال الأشهر 12 الأخيرة، ما هو عدد الخدمات التي جرت لها حملات تسويق إلكترونية أو مطبوعة؟

هل تتوفر أدوات دعم للأفراد في مؤسستكم لتنفيذ الخدمات الإلكترونية؟

المرفق الثالث

استمارة تقييم خدمة

اسم الخدمة الحكومية الإلكترونية

توفر [1] الخدمة وتطورها (تعقيدها) [2]

[1] توفر الخدمة availability service: يُقصد به أن الخدمة متوفرة للاستخدام من قبل العموم.

[2] تطور (تعقيد) الخدمة sophistication: يُقصد به مدى التقدم الحاصل في إنجازها إلكترونياً.

في ما يخص الخدمة المقدمة عبر البوابة الإلكترونية، هذه الخدمة تتألف من عدة مراحل. من أجل كل مرحلة، بين إذا كانت المرحلة مرقمة وتنفذ إلكترونياً عبر البوابة [3]

بحث عن معلومات عبر الإنترنت حول الخدمة

تحديد ومصادقة عبر الإنترنت

ملء النموذج المطلوب عبر الإنترنت

إرسال النموذج المطلوب عبر الإنترنت بالمستندات المطلوبة

الدفع عبر الإنترنت

الاستفسار عن حالة الخدمة عبر الإنترنت

تلقي الإخطارات عبر الإنترنت

[3] يرجى اختيار إجابة واحدة فقط لكل مرحلة

في ما يخص الخدمة المقدمة عبر الجهاز النقال، هذه الخدمة تتألف من عدة مراحل. من أجل كل مرحلة، بين إذا كانت المرحلة مرقمة وتنفذ إلكترونياً عبر الجهاز النقال [4]

بحث عن معلومات عبر الإنترنت حول الخدمة

تحديد ومصادقة عبر الإنترنت

ملء النموذج المطلوب عبر الإنترنت

إرسال النموذج المطلوب عبر الإنترنت بالمستندات المطلوبة

الدفع عبر الإنترنت

الاستفسار عن حالة الخدمة عبر الإنترنت

تلقي الإخطارات عبر الإنترنت

[4] يرجى اختيار إجابة واحدة فقط لكل مرحلة

في ما يخص الخدمة المقدمة عبر الجهاز النقال، يستطيع المستخدم النفاذ إلى الخدمة [5]

[5] يُقصد بواجهات الوب القياسية، النفاذ إلى الخدمة عبر الوب باستخدام متصفح إنترنت (browser internet) وتكون الواجهة مماثلة لما يمكن الحصول عليه عند النفاذ من أي جهاز حاسوبي. أما واجهات الوب النقالة (mobile interface)، فهي تدل على أن مزود الخدمة قد طور واجهة مخصصة لاحتياجات الأجهزة النقالة، مختلفة عن الواجهة المتاحة عند النفاذ عبر الأجهزة الحاسوبية. ويُقصد بالتطبيق النقال (application mobile) أن مزود الخدمة قد وفر تطبيقاً مخصصاً لهذه الخدمة، يمكن تحميله من أي متجر متاح للتطبيقات النقالة. يمكن اختيار أكثر من خيار إذا لزم الأمر.

في ما يخص الخدمة المقدمة عبر الجهاز النقال، ما هو عدد المنصات النقالة (مثل Android أو iOS أو Phone Windows) التي تدعم التطبيق النقال؟

في ما يخص الخدمة المقدمة عبر البوابة، ما هو عدد اللغات التي تدعمها البوابة؟

في ما يخص الخدمة المقدمة عبر البوابة الإلكترونية، هل يمكن الحصول على رأي مستخدمي الخدمة عبر البوابة؟ [6]

[6] يُستثنى من ذلك الاتصال الهاتفي الصوتي

في ما يخص الخدمة المقدمة عبر البوابة، هل تتوفر سمات موجهة لذوي الاحتياجات الخاصة عبر البوابة؟ [7]

[7] يُقصد بذلك النغمات المحددة المقابلة للمفاتيح المضغوطة، والقراءة الصوتية للنص الظاهر وغيرها.

في ما يخص الخدمة المقدمة عبر الجهاز النقال، ما عدد اللغات التي يدعمها التطبيق النقال أو واجهة الوب النقالة؟

في ما يخص الخدمة المقدمة عبر الجهاز النقال، هل يمكن الحصول على رأي مستخدمي الخدمة عبر الأجهزة النقالة؟ [8]

[8] يُستثنى من ذلك الاتصال الهاتفي الصوتي.

في ما يخص الخدمة المقدمة عبر الجهاز النقال، هل تتوفر سمات موجهة لذوي الاحتياجات الخاصة عبر الأجهزة النقالة؟ [9]

[9] ينطبق ذلك على التطبيقات النقالة وعلى واجهات الوب النقالة فقط. ويُقصد بالسمات النغمات المحددة المقابلة للمفاتيح المضغوطة، والقراءة الصوتية للنص الظاهر وغيرها.

هل يمكن إتمام هذه الخدمة عبر التطبيق النقال إذا بدئ بها عبر البوابة الإلكترونية، أو العكس؟

#### استخدام الخدمة ورضا المستخدمين

في ما يخص الخدمة المقدمة عبر البوابة الإلكترونية، ما هو تاريخ إطلاق هذه الخدمة عبر البوابة؟ [10]

[10] تُعتمد طريقة موحدة للتقويم في كل الاستمارة (تقويم ميلادي أو تقويم هجري)

ما هو عدد المعاملات (transactions) التي أنجزت بالكامل لهذه الخدمة عبر كافة الألفية خلال الأشهر 12 الأخيرة؟ [11]

[11] الألفية هي الهاتف النقال والبوابة ومواقع الوب، وغيرها. في حال عدم توفر الإحصائيات في النظام الإلكتروني المستخدم لتقديم الخدمة، يمكن إدخال قيمة تقديرية تُحسب بناءً على العدد الوسطي للمعاملات المنجزة يومياً أو شهرياً.

في ما يخص الخدمة المقدمة عبر البوابة الإلكترونية، ما هو عدد المعاملات التي أنجزت بالكامل لهذه الخدمة عبر البوابة خلال الأشهر 12 الأخيرة؟ [12]

[12] الألفية هي الهاتف النقال والبوابة ومواقع الوب، وغيرها. في حال عدم توفر الإحصائيات في النظام الإلكتروني المستخدم لتقديم الخدمة، يمكن إدخال قيمة تقديرية تُحسب بناءً على العدد الوسطي للمعاملات المنجزة يومياً أو شهرياً.

في ما يخص الخدمة المقدمة عبر الجهاز النقال، ما هو تاريخ إطلاق هذه الخدمة عبر النقال؟ [13]

[13] تُعتمد طريقة موحدة للتقويم في كل الاستمارة (تقويم ميلادي أو تقويم هجري)

في ما يخص الخدمة المقدمة عبر الجهاز النقال، ما هو عدد المعاملات المنجزة بالكامل لهذه الخدمة عبر النقال خلال الأشهر 12 الأخيرة؟ [14]

[14] الألفية هي الهاتف النقال والبوابة ومواقع الوب، وغيرها. في حال عدم توفر الإحصائيات في النظام الإلكتروني المستخدم لتقديم الخدمة، يمكن إدخال قيمة تقديرية تُحسب بناءً على العدد الوسطي للمعاملات المنجزة يومياً أو شهرياً.

في ما يخص الخدمة المقدمة عبر البوابة الإلكترونية، ما هو عدد الشكاوى المرسلّة عبر كافة قنوات التواصل الإلكترونية (مثل الشبكات الاجتماعية، والبوابة، والنقل، ...) بعد إنجاز المعاملة المتعلقة بهذه الخدمة المقدمة عبر البوابة؟ [15]

[15] تُحسب الشكاوى المتعلقة بنفس المعاملة مرة واحدة إذا قُدّمت من عدة أقدية، وينبغي ألا يزيد عدد الشكاوى على عدد المعاملات.

في ما يخص الخدمة المقدمة عبر الجهاز النقال، ما هو تصنيف المستخدم (user rating) لهذه الخدمة (من مخزن Store App أو متجر Google Play أو Windows Store في دولتكم) لآخر نسخة من التطبيقات المتوفرة؟ [16]

[16] في حال توفر هذه الخدمة على أكثر من متجر، تؤخذ القيمة الوسطى، وتُراعى في حساب الوسطى قيمة تصنيف التطبيقات الموجهة للهواتف النقالة والحواسيب اللوحية.

في ما يخص الخدمة المقدمة عبر الجهاز النقال، ما هو عدد مرات التحميل لتطبيق يتعلّق بالخدمة منذ تاريخ إنطلاقه؟ [17]

[17] يُؤخذ بالحسبان مجموع مرات التحميل على المنصات الثلاث Google Play – App Store – Windows Store

في ما يخص الخدمة المقدمة عبر الجهاز النقال، ما هو العدد الكلي للزبائن المسجلين لهذه الخدمة؟ [18]

[18] تؤخذ هذه القيمة من قاعدة بيانات الخدمة لدى المالك/المزود.

#### اطلاع الأفراد على الخدمة

في ما يخص الخدمة المقدمة عبر البوابة الإلكترونية، هل قامت المؤسسة بحملات تسويق إلكترونية أو مطبوعة لهذه الخدمة المتاحة عبر البوابة خلال الأشهر 12 الماضية؟

هل قامت المؤسسة بحملات تسويق إلكترونية أو مطبوعة لهذه الخدمة المتاحة عبر النقال خلال الأشهر 12 الماضية؟

