E

الأمم المتحدة

Distr.
LIMITED

E/ESCWA/C.8/2024/9
22 July 2024
ORIGINAL: ARABIC

المجلس
الاقتصادي والاجتماعي

اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا (الإسكوا)

لجنة التكنولوجيا من أجل التنمية
الدورة الخامسة
عمّان، 7-8 تشرين الثاني/نوفمبر 2024

البند 10 من جدول الأعمال المؤقت

التحوّل الرقمي في المنطقة العربية ونضوج الخدمات الحكومية الرقمية

موجز

تُبرز هذه الوثيقة أهمية التحوّل الرقمي في المنطقة العربية، لا سيّما في مجال العمل الحكومي، وتسلّط الضوء على جهود اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا (الإسكوا) الهادفة إلى دعمه بأنشطتها، وخاصة عن طريق تطوير مؤشِّر لقياس نضوج الخدمات الحكومية الإلكترونية والنقّالة (GEMS).

ولجنة التكنولوجيا من أجل التنمية مدعوّة إلى مناقشة مضمون الوثيقة وتقديم المقترحات بشأن تعزيز التحوّل الرقمي في الدول العربية.

المحتويات

	الفقرات	الصفحة
مقدمة	3-1	3
الفصل		
أولاً- الحكومة الرقمية عالمياً وعربياً	9-4	3
ثانياً- مؤشِّر نضوج الخدمات الحكومية الإلكترونية والنقّالة	24-10	6
ألف- لمحة عن المؤشِّر	14-10	6
باء- واقع المنطقة العربية من منظور مؤشِّر GEMS	24-15	8
ثالثاً- تطوير مؤشِّر GEMS لعام 2024 (GEMS 2.0)	32-25	11
ألف- توسيع نطاق الخدمات المشمولة	28-27	11
باء- تطوير مؤشِّرات الأداء الرئيسية	32-29	13
رابعاً- مقترحات ختامية	34-33	14

مقدمـة

1- تفرض الثورة الصناعية الرابعة إيقاعاً متسارعاً للتغيير في كافة جوانب الحياة، ويشمل هذا التغيير الأفراد والمؤسسات على السّواء، بما في ذلك المؤسسات الحكومية وطريقة عملها. فلم يَعُد بإمكان هذه المؤسسات أن تستمرّ في إدارة أعمالها وتقديم خدماتها للمواطنين أو المقيمين يدويّاً أو على الورق كما جرت العادة في العقود السابقة، وباتت تسعى جاهدةً إلى تعزيز كفاءتها وفعاليتها في تقديم الخدمات. وفي هذا السياق، أصبح التحوّل الرقمي أساساً تُبنى عليه الحلول الهادفة إلى تسخير التكنولوجيا لخدمة مصالح الأفراد والمؤسسات، والمساهمة في حلّ مختلف المشاكل الاجتماعية والاقتصادية.

2- يتزايد الاهتمام بتطوير الخدمات الحكومية الرقمية في المنطقة العربية، كما في سائر مناطق العالم. ففي بعض الدول العربية، لم تَعُد طوابير الانتظار لساعات للحصول على وثيقة رسمية أمراً مألوفاً، وأصبحت المنصّات الرقمية حقيقة واقعة تقدِّم مختلف الخدمات للأفراد والمؤسسات، بما فيها الخدمات التي كانت معقّدة جداً في السنوات السابقة مثل تجديد جواز السفر وتقديم طلبات المعونات الاجتماعية وإجراء المعاملات الضريبية. ويوفِّر هذا الواقع الوقت والجهد على طالبي الخدمة، ويسهم في دفع جهود التنمية الشاملة على المستوى الوطني، بما يتوافق مع أهداف التنمية المستدامة، خصوصاً تلك المتعلقة بتعزيز المعرفة الرقمية (الهدف 4)، والإدماج الرقمي (الأهداف 5 و8 و10)، والابتكار (الهدف 9)، وتعزيز كفاءة المؤسسات (الهدف 16).

3- ولا يخلو هذا المسار من التحديات؛ فالتفاوت في جاهزية البنية التحتية التكنولوجية واختلاف المهارات الرقمية بين فئات المجتمع في بعض الدول هما من العقبات التي ينبغي تذليلها. بالإضافة إلى ذلك، تبرز حاجة ملحّة إلى استكمال رقمنة السجلات الوطنية الرئيسية وتطوير التطبيقات والمنصّات الرقمية لإتاحة الفرصة أمام جميع الأفراد بدون استثناء للحصول على الخدمات الحكومية الرقمية في أيّ مكان وزمان.

أولاً- الحكومة الرقمية عالمياً وعربياً

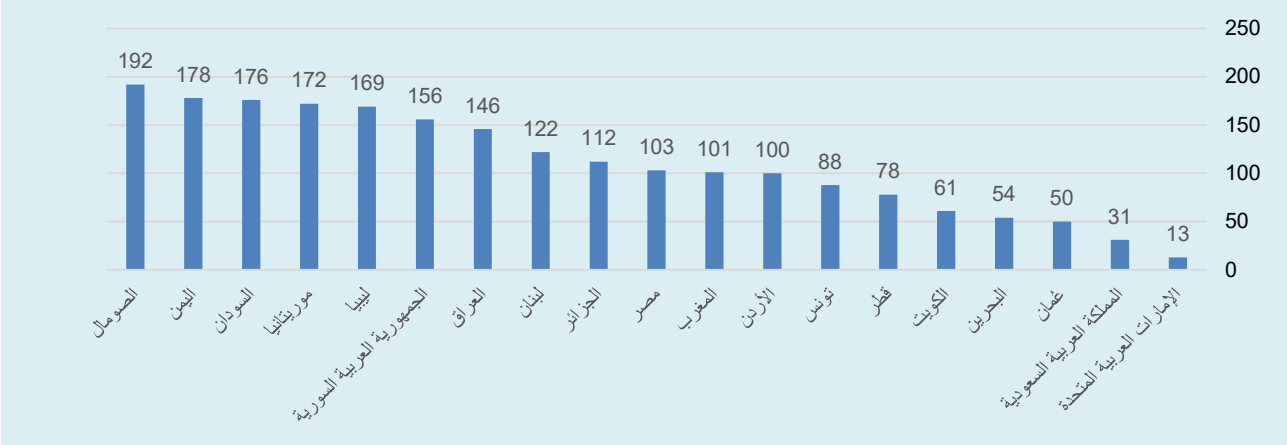
4- أظْهَرَ مسح الحكومة الإلكترونية 2022 الذي أجرته الأمم المتحدة أنّ دول العالم قد أحرزت تقدُّماً ملحوظاً في مجال الحكومة الإلكترونية، فارتفع عدد الدول التي سجّلت قيمة مرتفعة جداً (تتراوح بين 0.75 و1.00) في مؤشر تطوّر الحكومة الإلكترونية (EGDI) من 57 إلى 60 دولة، أي زيادة بنسبة 5 في المائة مقارنةً بعام 2020. ويقيس المؤشِّر ثلاثة أبعاد للحكومة الإلكترونية هي توفُّر الخدمات الإلكترونية، ومستوى تطوّر البنية التحتية للاتصالات، ورأس المال البشري، ويقدِّم النتائج على مقياس يتراوح بين 0 و1.

5- وارتفع أيضاً عدد الدول التي سجّلت قيمة مرتفعة في المؤشِّر (تتراوح بين 0.5 و0.75) من 69 إلى 73 دولة بين عامَي 2020 و2022. ودخلت ثماني دول هذه الفئة للمرّة الأولى، ثلاث منها في أفريقيا (كوت ديفوار ورواندا وزامبيا)، واثنتان في الأمريكتين (بليز وغيانا)، وثلاث في آسيا (لبنان ونيبال وطاجيكستان). وبموازاة ذلك، تراجع عدد الدول التي سجّلت قيمة متوسطة (تتراوح بين 0.25 و0.50) من 59 إلى 53 دولة، كما انخفض عدد الدول التي سجّلت قيمة منخفضة (أقلّ من 0.25) من 8 إلى 7 دول. والجدير ذكره أنّ جميع البلدان ضمن هذه المجموعة هي من أقلّ البلدان نموّاً و/أو من البلدان النامية غير الساحلية.

6- وعلى صعيد المنطقة العربية، لا يزال متوسط القِيَم في مؤشِّر تطوّر الحكومة الإلكترونية أدنى من المتوسط العالمي. فسجّلت بعض الدول قِيماً مرتفعة جداً مثل الإمارات العربية المتحدة، والمملكة العربية السعودية، وعُمان، والبحرين. وسجّلت دول أخرى قِيماً مرتفعة مثل الكويت، وقطر، وتونس، والأردن،

والمغرب، ومصر، والجزائر، ولبنان. في المقابل، أُدرِج كلٌّ من العراق، والجمهورية العربية السورية، وليبيا، وموريتانيا، والسودان، واليمن، في فئة الدول ذات القِيَم المتوسطة، وصُنّفت الصومال في فئة الدول ذات القيم المنخفضة (الشكل 1).

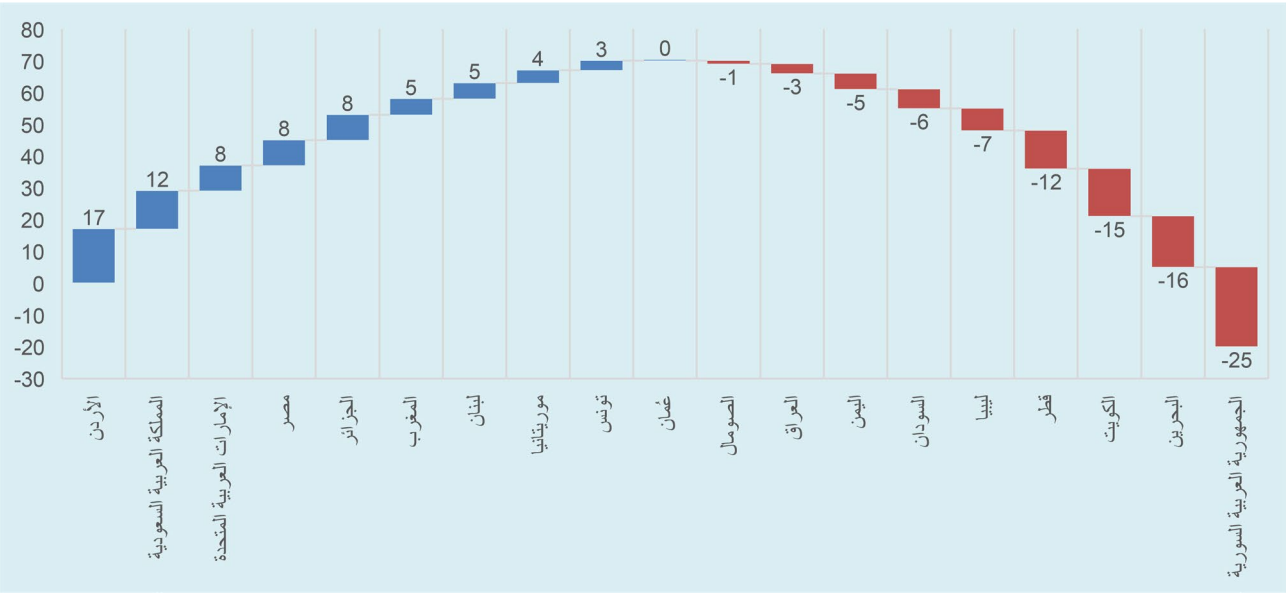
الشكل 1- ترتيب الدول العربية وفق مؤشِّر تطوّر الحكومة الإلكترونية 2022



المصدر: تجميع الإسكوا بالاستناد إلى بيانات إدارة الأمم المتحدة للشؤون الاقتصادية والاجتماعية (استُرجِعت في تشرين الأول/أكتوبر 2022).

7- تُظْهِرُ المقارنة بين عامَي 2020 و2022 (الشكل 2) أنّ بعض الدول العربية، مثل الأردن، قد حقّقت تقدُّماً في المؤشِّر وفي الترتيب العالمي، في حين أنّ البعض الآخر تراجع في القيمة والترتيب. وعلى المستوى الإقليمي، ظلّ ترتيب المنطقة ثابتاً بين العامَين المذكورين أعلاه، مع أنّها حقّقت تقدُّماً طفيفاً في القيمة الإجمالية للمؤشِّر. ويُعزى ذلك إلى كون الجهود المبذولة، رغم أهميتها، غير كافية للتقدُّم في الترتيب مقارنةً بسائر مناطق العالم.

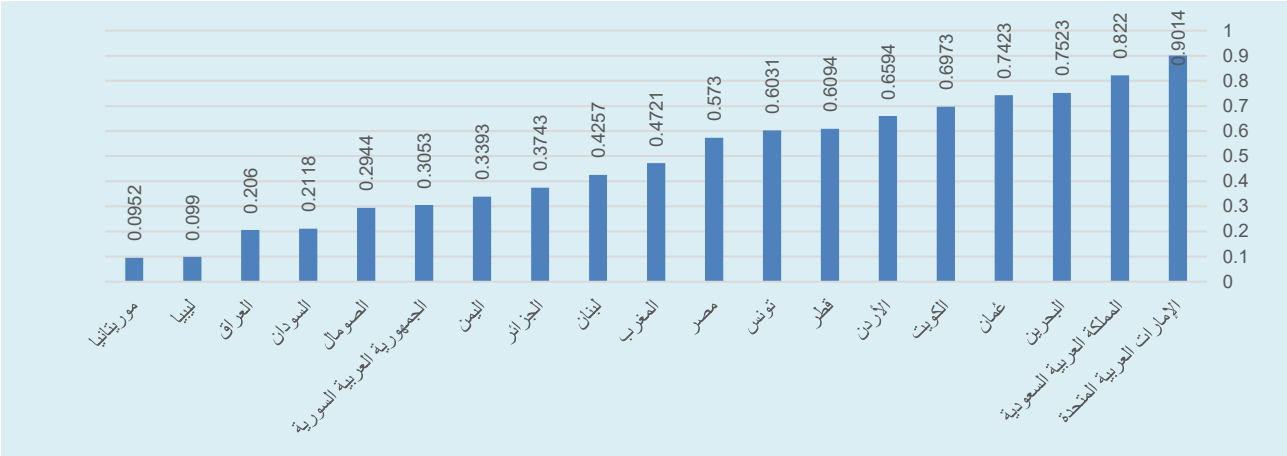
الشكل 2- تغيُّر ترتيب الدول العربية بين عامَي 2020 و2022



المصدر: تجميع الإسكوا بالاستناد إلى بيانات إدارة الأمم المتحدة للشؤون الاقتصادية والاجتماعية (استُرجعت في تشرين الأول/أكتوبر 2022).

8- يبيّن الشكل 3 ترتيب الدول العربية وفق مؤشّر توفُّر الخدمات عبر الإنترنت (OSI)، الذي يقيس مدى توفُّر الخدمات الرقمية على المستوى الوطني. وتتصدّر الإمارات العربية المتحدة الترتيب الإقليمي، تليها المملكة العربية السعودية ثم البحرين. وتبلغ القيمة المتوسطة لهذا المؤشّر في المنطقة 0.483.

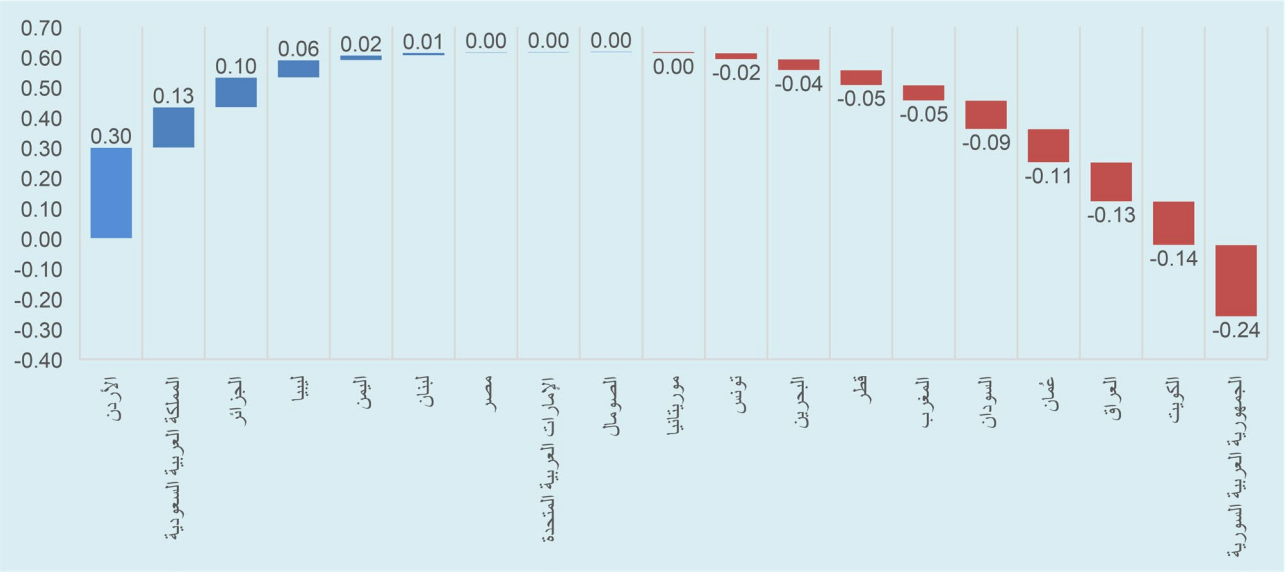
الشكل 3- ترتيب الدول العربية وفق مؤشّر توفُّر الخدمات عبر الإنترنت لعام 2022



المصدر: تجميع الإسكوا بالاستناد إلى بيانات إدارة الأمم المتحدة للشؤون الاقتصادية والاجتماعية (استُرجعت في تشرين الأول/أكتوبر 2022).

9- يمكن أيضاً مقارنة التغيُّر في قِيَم مؤشّر توفُّر الخدمات عبر الإنترنت بين عامَي 2020 و2022 (الشكل 4). وتُظْهِرُ المقارنة أنّ أكثر الدول العربية تقدُّماً هو الأردن الذي زادت قيمة المؤشّر فيه 0.3 نقطة. وعلى المستوى الإقليمي، تراجعت المنطقة بدرجةٍ طفيفة جداً (0.01)، ممّا يشير إلى ضرورة بذل المزيد من الجهود فيها لإتاحة الخدمات الإلكترونية عبر الإنترنت.

الشكل 4- تغيُّر ترتيب الدول العربية وفق مؤشّر توفُّر الخدمات عبر الإنترنت بين عامَي 2020 و2022



المصدر: تجميع الإسكوا بالاستناد إلى بيانات إدارة الأمم المتحدة للشؤون الاقتصادية والاجتماعية (استُرجعت في تشرين الأول/أكتوبر 2022).

ثانياً- مؤشِّر نضوج الخدمات الحكومية الإلكترونية والنقّالة

ألف- لمحة عن المؤشِّر

10- عملت الأمانة التنفيذية للإسكوا على وضع أداةٍ لقياس مدى نضوج الخدمات الحكومية الإلكترونية والنقّالة وتسليط الضوء على ما يمكن تطويره فيها، حرصاً منها على دعم واضعي السياسات وصانعي القرار في المنطقة العربية في وضع وتطوير الخطط الوطنية المناسبة للإسراع في تنفيذ هذا التحوّل وتقديم واستخدام الخدمات الحكومية الرقمية وزيادة كفاءتها.

11- يهدف مؤشِّر نضوج الخدمات الحكومية الإلكترونية والنقّالة (مؤشِّر GEMS) إلى قياس مدى نضوج الخدمات الحكومية المقدَّمة عبر البوابات الإلكترونية والتطبيقات النقّالة في الدول العربية. ويرمي إلى توفير مقياس يستخدمه صانعو القرار وواضعو السياسات لتوضيح بعض الأبعاد التي لا يبيّنها العديد من المؤشِّرات الدولية، والمتمثّلة في معرفة مدى تطوّر الخدمة واستخدامها، ورضا المستخدِم حيالها، ومدى الجهود الحكومية المبذولة في الوصول إلى الجمهور. ولتحقيق ذلك، وقع الاختيار على 84 خدمةً حكومية ضرورية سواءً للأفراد أو للأعمال، وموزَّعة على 11 صنفاً بحسب الشكل 5، واعتُمِد مبدأ دورة الحياة في اختيار هذه الخدمات. فاختيرت خدمات محدَّدة يحتاج إليها الفرد في مختلف مراحل حياته، وتحتاج إليها الشركة في تأسيسها وإدارة سير عملياتها ومعاملات إغلاقها.

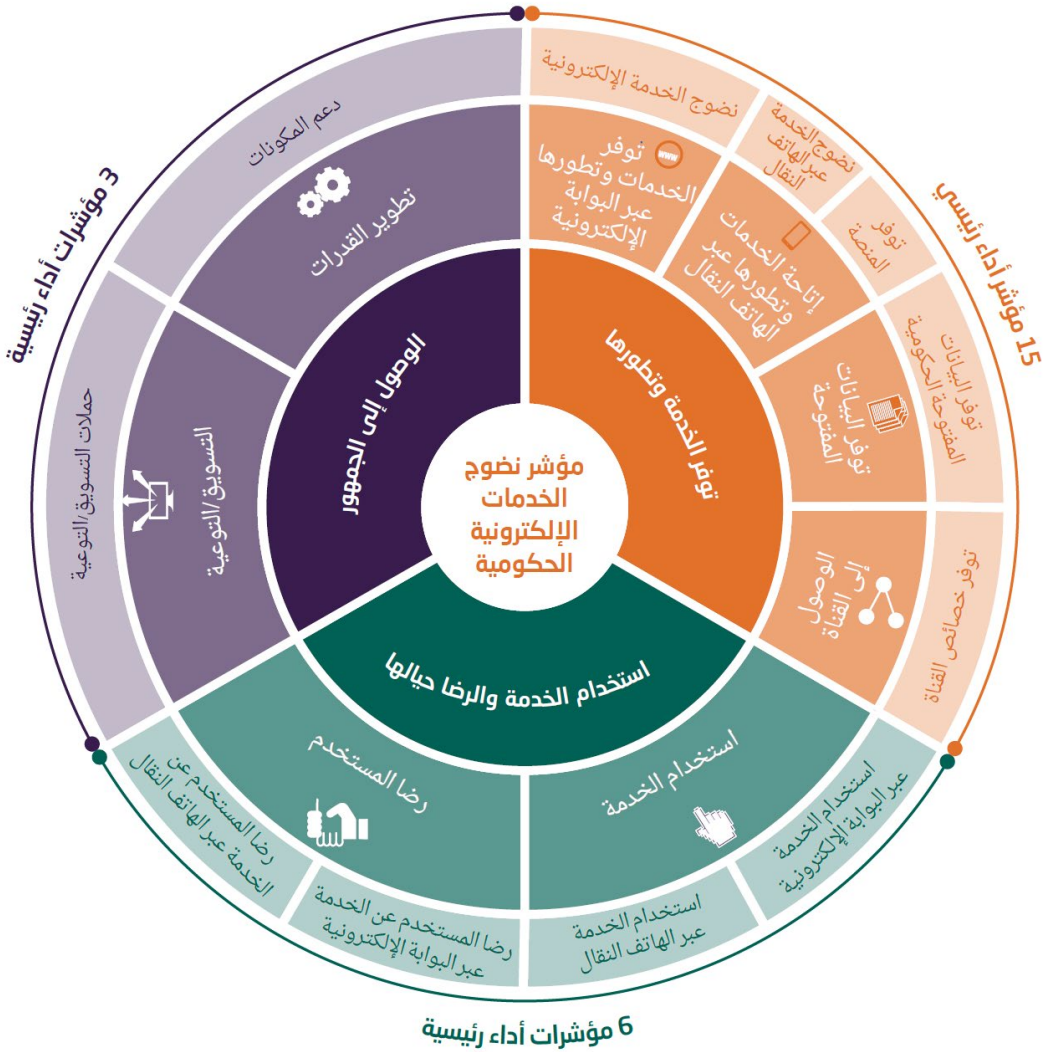
الشكل 5- أصناف الخدمات المشمولة بمؤشِّر GEMS

المصدر: ESCWA, Government Electronic and Mobile Services (GEMS) Maturity Index, February 2014.

12- يُقصد بالنضوج، وفقاً لمؤشِّر GEMS، أن تكون الخدمة مرقمنة بكافة مراحلها ومُرفقة بحملات تسويق وتوعية بشأن استخدامها، وأن يستخدمها الأفراد والمؤسسات استخداماً سليماً، وأن تُتاح لهم أدوات الدعم والتواصل المباشر.

13- يعتمد مؤشِّر GEMS على ثلاث ركائز أساسية (الشكل 6) تهتم بقياس توفُّر الخدمة وتطوّرها (جانب العرض)، وقياس استخدام الخدمة ورضا المستخدِم حيالها (جانب الطلب)، وقياس وصول الخدمة إلى الجمهور، أي المستهلك النهائي (جانب الإدماج). ووُزِّعت هذه الركائز الأساسية ضمن 11 فئة مختلفة تَظْهَرُ في الإطار الخارجي للدائرة المبيَّنة في الشكل 6. ولقياس هذه الركائز الثلاث، اعتُمد 24 مؤشِّر أداءٍ رئيسيّ (KPI) وخُصِّص 15 مؤشِّراً منها للركيزة الأولى، وستة مؤشِّرات للركيزة الثانية، وثلاثة مؤشِّرات للركيزة الثالثة.

الشكل 6- بنية مؤشِّر GEMS بحسب الركائز الأساسية، والفرعية، والفئات، وتوزُّع مؤشِّرات الأداء الرئيسية



المصدر: ESCWA, Government Electronic and Mobile Services (GEMS) Maturity Index, February 2014.

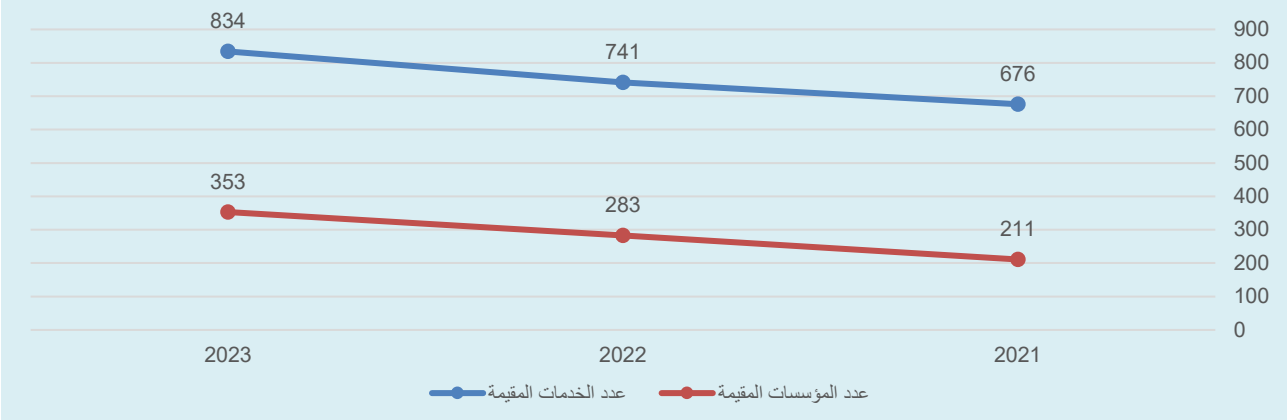
14- جرى تقييم هذا المؤشِّر لأول مرة في عام 2019، وشاركت في الجولة الأولى 12 دولة من الدول الأعضاء، وهي: الأردن، والإمارات العربية المتحدة، والبحرين، وتونس، والجمهورية العربية السورية، والسودان، والعراق، وعُمان، ودولة فلسطين، ومصر، والمملكة العربية السعودية، وموريتانيا. ثم توسّعت تغطية المؤشِّر في عام 2023 لتشمل 17 دولة هي: الأردن، والإمارات العربية المتحدة، والبحرين، وتونس، والجزائر، والجمهورية العربية السورية، والعراق، وعُمان، ودولة فلسطين، وقطر، والكويت، وليبيا، والمملكة العربية السعودية، والصومال، والمغرب، وموريتانيا، واليمن.

باء- واقع المنطقة العربية من منظور مؤشِّر GEMS

15- على الرغم من تعذُّر جمع البيانات في بعض الدول الأعضاء، شهد العدد الإجمالي للخدمات والمؤسسات المشمولة بالتقييم ارتفاعاً مطّرداً بين عامَي 2021 و2023. ويوضِّح الشكل 7 تغيُّر العدد الإجمالي للخدمات والمؤسسات المقيَّمة لكلّ الدول الأعضاء بين عامَي 2021 و2023.

16- تشير زيادة عدد الخدمات المقيَّمة سنوياً إلى زيادة تبنّي الدول العربية للتحوّل الرقمي لا سيّما في رقمنة الخدمات الحكومية. ويدلّ ارتفاع عدد المؤسسات المشمولة بالتقييم على اهتمامها المتزايد بتطبيق التحوّل الرقمي في مختلف القطاعات التنموية.

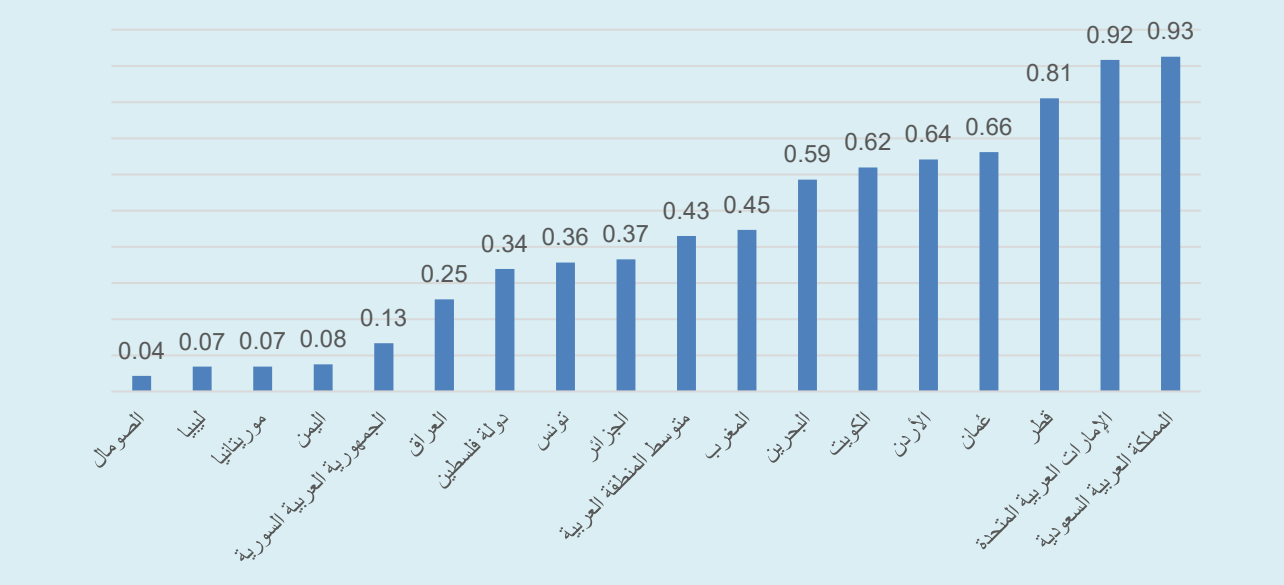
الشكل 7- تغيُّر العدد الإجمالي للخدمات والمؤسسات المقيَّمة من عام 2021 إلى عام 2023



المصدر: حسابات الإسكوا.

17- يبيّن الشكل 8 النتائج الإجمالية للدول العربية في مؤشِّر GEMS لعام 2023. وتتوزَّع الدول العربية المشمولة بالتقييم على ثلاث مجموعات رئيسية. فتتضمن المجموعة الأولى قِيَماً أعلى من 50 في المائة وتشمل المملكة العربية السعودية والإمارات العربية المتحدة وقطر وعُمان والأردن والكويت والبحرين، في حين تتضمن المجموعة الثانية قِيَماً أقلّ من 50 في المائة وأعلى من 10 في المائة وتشمل المغرب والجزائر وتونس ودولة فلسطين والعراق والجمهورية العربية السورية. أما المجموعة الثالثة (أقلّ من 10 في المائة) فتضمّ اليمن وموريتانيا وليبيا والصومال. ويتّضح التباين بين طرفَي التقييم في العلامة النهائية للمؤشِّر التي تتراوح بين 4 و93 في المائة. وبالمقارنة مع عام 2022، يتبيَّن اتساع الفجوة في نضوج الخدمات الحكومية الرقمية، ممّا يستدعي دعم الدول العربية التي لا تزال في مرحلة مبكرة من النضوج الرقمي، والاستفادة من تبادل الخبرات بين الدول العربية لتسريع عملية التحوّل الرقمي.

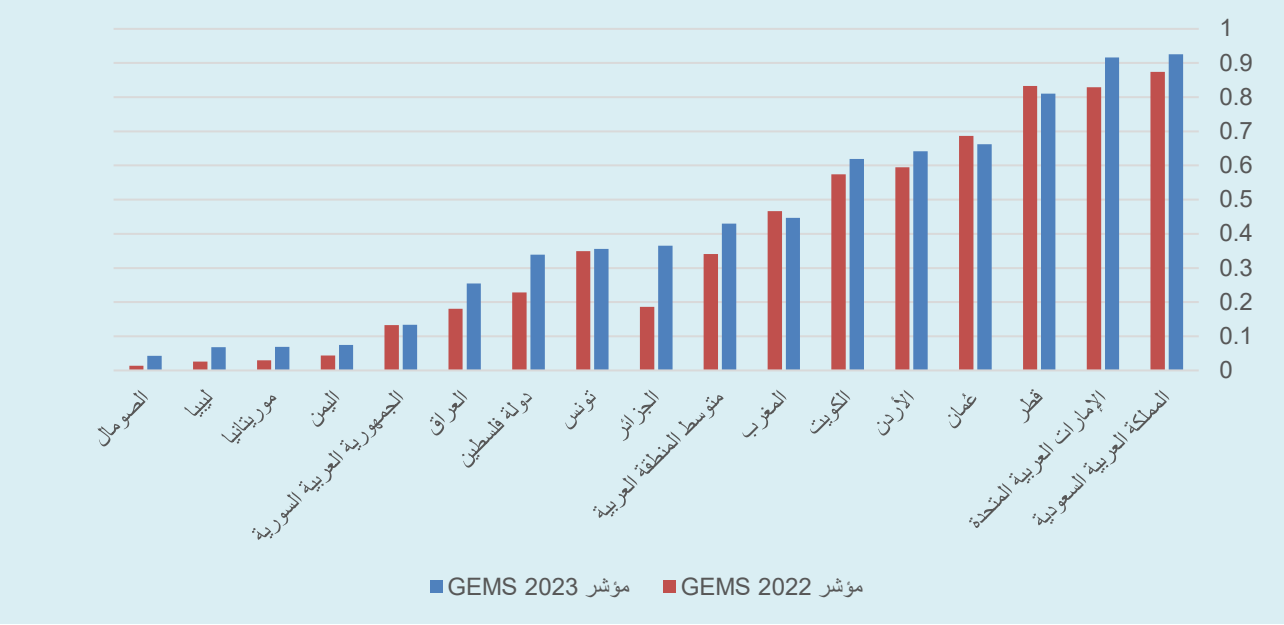
الشكل 8- النتائج الإجمالية لمؤشِّر GEMS لعام 2023



المصدر: حسابات الإسكوا.

18- تُظْهِرُ المقارنة بين نتائج العامَين 2022 و2023 (الشكل 9) أنّ معظم القِيم الإجمالية قد ارتفعت وأنّ معظم الدول التي شاركت في التقييمَين قد أحرزت تقدُّماً على مستوى النتائج الإجمالية. ويدلّ هذا الواقع على الجهود الحثيثة المبذولة لتطبيق التحوّل الرقمي على المستوى الوطني في تلك الدول.

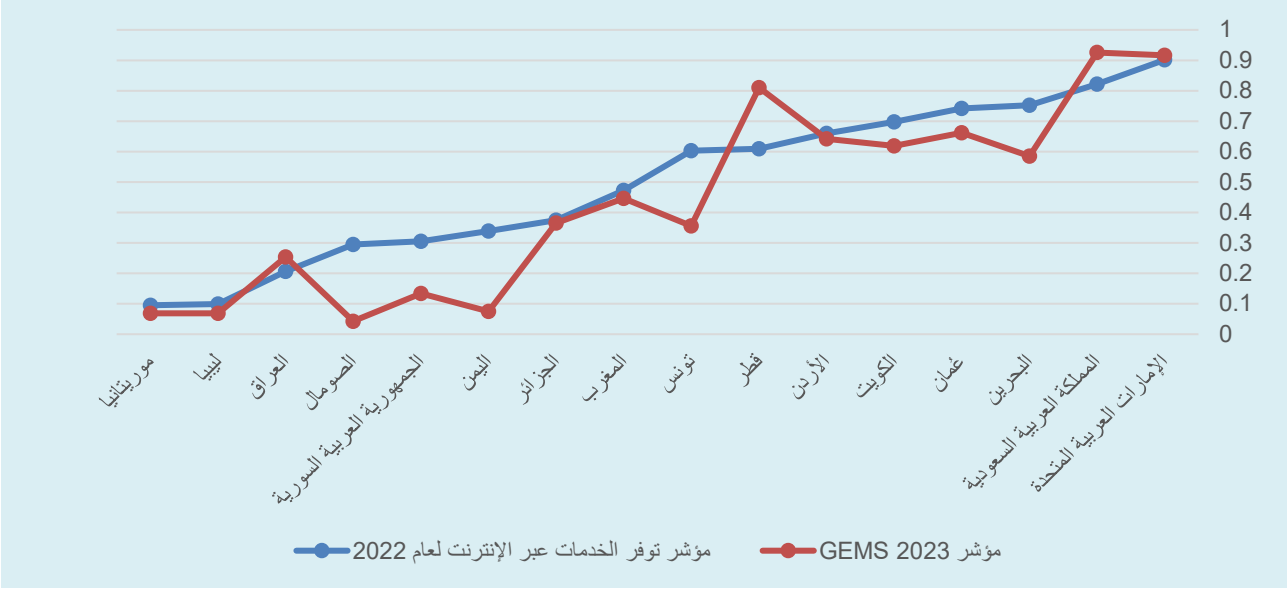
الشكل 9- تغيُّر قِيَم مؤشِّر GEMS بين عامَي 2022 و2023



المصدر: حسابات الإسكوا.

19- تجدر الإشارة إلى أنّ التقدُّم الملحوظ على مؤشّر GEMS لا يعني أنّ المنطقة ليست بحاجة إلى بذل المزيد من الجهود من حيث توفير البنى التحتية للاتصالات في معظم البلدان وبناء رأس المال البشري. ويَعْرِضُ الشكل 10 مقارنةً بين نتائج كلٍّ من مؤشّر GEMS ومؤشّر توفُّر الخدمات عبر الإنترنت لعام 2022، وهو المؤشّر الفرعي لمؤشّر تطوّر الحكومة الإلكترونية الذي تقيسه إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية في الأمم المتحدة لجميع دول العالم. ويمكن إجمالاً ملاحظة التوافق في الاتجاه العام من جهة، والتكامل في الرؤية بين المؤشّرين من جهة أخرى. وينبغي أن يترافق توفُّر الخدمات الحكومية الإلكترونية على الإنترنت مع مستوى نضوج عالٍ من حيث تطوّر الخدمة، واستخدامها ورضا المستخدِمين حيالها، والوصول إلى الجمهور. ويشير ذلك إلى أهمية الاطلاع على المؤشّرين معاً للحصول على رؤية فضلى لمدى التحوّل الرقمي من جانبَي العرض والطلب. كما يشير معدّل الترابط (correlation) بين المؤشّرين البالغ 91.1 في المائة إلى مدى التوافق بينهما.

الشكل 10- أداء المنطقة العربية بين مؤشّر توفُّر الخدمات عبر الإنترنت لعام 2022 ومؤشّر GEMS لعام 2023



المصدر: حسابات الإسكوا.

20- يُلاحظ، انطلاقاً من تقييم مؤشّر GEMS لعام 2023، ارتفاع نسبة الخدمات الحكومية الرقمية في قطاعات المَرافق والتعليم والشؤون الحكومية المشتركة. أما على مستوى نتائج الخدمات المقيَّمة بحسب كلّ قطاع، فقد تقدَّم قطاعا المَرافق والداخلية على القطاعات الأخرى.

21- وعلى مستوى ركيزة توفُّر الخدمة وتطوّرها، لوحظ تسجيل ثماني دول عربية نتائج تتعدّى نسبة 50 في المائة وهذا دليل جيد على توفُّر الخدمة وتطوّرها إلى حدٍّ مقبول. لكنّ حصول أربع دول على نتيجة أقلّ من 10 في المائة يتطلب تعزيز البنية التحتية التكنولوجية، وإتاحة المزيد من الخدمات إلكترونياً ورقمنة مراحلها المختلفة بالكامل، وتوفيرها عبر وسائل مختلفة كالبوابة الإلكترونية أو التطبيقات النقّالة. كذلك، تشير المقارنة بين عامَي 2022 و2023 إلى أنّ معظم الدول العربية قد أحرزت تقدُّماً في هذه الركيزة، وهذا ما يؤكّد على اهتمامها بتوفير الخدمات رقمياً وتطويرها.

22- في المقابل، سجّل متوسط ركيزة استخدام الخدمة ورضا المستخدِم حيالها أدنى نتائج بين ركائز المؤشِّر الثلاث، على الرغم من تسجيل سبع دول عربية قِيَماً أعلى من 50 في المائة. ويدلّ هذا الأمر على ضرورة التركيز على توفير الخدمات عبر القنوات المختلفة، ومتابعة شكاوى المواطنين المتعلقة بالخدمات ومعالجتها. وبالمقارنة بين العامَين 2022 و2023، يُلاحظ أنّ المنطقة العربية حقّقت تقدُّماً طفيفاً في هذه الركيزة.

23- وعلى مستوى ركيزة الوصول إلى الجمهور، يشير التفاوت الأوسع بين نتائج الدول العربية الذي يتراوح بين 5 و100 في المائة إلى ضرورة تخصيص حملات تسويق مرافِقة للخدمات الحكومية الإلكترونية التي يجري تطويرها، والاهتمام بتوفير أدوات الدعم للأفراد والمؤسسات على السواء (كاستخدام الواقع الافتراضي، والدعم عبر المحادثة الحيّة على مدار الساعة طيلة أيام الأسبوع). وتدلّ المقارنة بين العامَين 2022 و2023 على تحسُّنٍ إجماليّ في أداء المنطقة العربية في ما يتعلق بهذه الركيزة أيضاً.

24- وأخيراً، على مستوى مؤشِّرات الأداء الرئيسية، تبرز على الصعيد الإقليمي أهمية توفُّر التطبيقات على المنصّات النقّالة، وتوفُّر وسيلة لجمع آراء المستخدِمين عبر النقّال، وتوفُّر خصائص لتمكين الأشخاص ذوي الإعاقة من استخدام الخدمات سواءً عبر البوابة الإلكترونية أو عبر التطبيقات النقّالة، وتحقيق المزيد من التفاعل معهم. ومن الأهمية بمكانٍ أيضاً تعزيز مستوى الاستخدام عبر النقّال، والاستخدام الإجمالي في المؤسسات، وتوفير الوسائل المطلوبة لرفع مستوى رضا المستخدِم عبر النقّال. كذلك، تتّضح أهمية دعم سمة التشغيل البيني في ما بين القنوات، بحيث يمكن إتمام المعاملة عبر التطبيق النقّال إذا استُهِلّت عبر البوابة الإلكترونية أو بالعكس.

ثالثاً- تطوير مؤشِّر GEMS لعام 2024 (GEMS 2.0)

25- يستمرّ تطوّر مفهوم التحوّل الرقمي في السنوات الأخيرة، ولم يَعُد يقتصر على تحقيق الرقمنة وتقديم الخدمات عبر القنوات الرقمية فحسب، بل أصبح يشير أيضاً إلى تكامل المؤسسات الحكومية مع بعضها البعض لتشكِّل كياناً رقمياً موحّداً يكون فيه المُواطن محور تقديم تلك الخدمات. وعلى سبيل المثال، يُعَدُّ الربط بين المؤسسات الحكومية (G2G)، وتوظيف التكنولوجيات الناشئة في تطوير الخدمات الحكومية، واستخدام الهوية الرقمية الموحّدة للنفاذ إلى تلك الخدمات، من الأبعاد المهمّة للتحوّل الرقمي. ومع ازدياد الاهتمام بمؤشِّر GEMS على مستوى المنطقة العربية، ولمواكبة التقدُّم المتسارع في تقديم الخدمات الحكومية، تقترح الإسكوا تطوير هذا المؤشِّر لتوسيع نطاق الخدمات وقياسها بطريقة أدقّ. وتُطلق على النسخة المحدَّثة تسمية GEMS 2.0.

26- يتضمن مقترح التطوير عدداً من التعديلات التي ستُضاف إلى مفهوم المؤشِّر، من دون حذف بنيته الأساسية أو تغييرها. وتهدف هذه التعديلات المقترَحة إلى توسيع نطاق الخدمات المشمولة بالمؤشِّر والحفاظ على ركائزه الأساسية الثلاث (وهي توفُّر الخدمة وتطوّرها، واستخدام الخدمة والرضا حيالها، والوصول إلى الجمهور)، مع دعم هذه الركائز بمؤشِّرات أداء رئيسية إضافية.

ألف- توسيع نطاق الخدمات المشمولة

27- تتضمن تعديلات المؤشِّر المقترَحة لعام 2024 زيادة عدد الخدمات الحكومية التي يقيسها المؤشِّر في الدولة الواحدة من 84 إلى 100 خدمة.

28- وأُعِدَّت قائمة بالخدمات الجديدة المقترَح إضافتها إلى إطار عمل المؤشِّر، بالتشاور مع المنسّقين الوطنيين للمؤشِّر في الدول العربية. واختيرت هذه الخدمات بناءً على المعايير التالية: أولاً، أن تكون الخدمة مقدَّمة للأفراد والمؤسسات وضمن مبدأ دورة الحياة؛ ثانياً، أن تكون الخدمة إجرائية (transactional) ولا تهدف إلى تقديم المعلومات فقط؛ ثالثاً، أن تكون الخدمة مطبَّقة في معظم الدول العربية ولا تقتصر على حالة استثنائية ضيقة النطاق؛ رابعاً، أن تكون الخدمة مطلوبة بكثرة من جانب المستخدِمين المستهدَفين. ويُظْهِرُ الجدول 1 قائمة الخدمات الجديدة المُضافة.

الجدول 1- قائمة الخدمات الجديدة المُضافة

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

باء- تطوير مؤشِّرات الأداء الرئيسية

29- تتضمن التعديلات المقترَحة إضافة عدد من مؤشِّرات الأداء الرئيسية لرصد جوانب وأبعاد جديدة أصبحت من متطلبات التحوّل الرقمي في الخدمات الحكومية، ليرتفع عدد هذه المؤشِّرات من 24 إلى 35. ويبيّن الجدول 2 توزُّع مؤشِّرات الأداء الرئيسية على ركائز المؤشِّر الثلاث.

30- في البداية، تمّ الاطلاع على العديد من المؤشِّرات الوطنية والدولية كمؤشِّر جودة الخدمات الرقمية ومؤشِّر استخدام الممكّنات الرقمية ومؤشِّر نضج البيانات الحكومية في دولة الإمارات العربية المتحدة، ومؤشِّر نضج الخدمات الحكومية في المملكة العربية السعودية، ومؤشِّر نضج الحكومة الرقمية الصادر عن البنك الدولي. كما تمّ الاطلاع على المستجدات في التحوّل الرقمي الحكومي، ومن ثمّ تحديد قائمة بالمحاور الجديدة المقترَحة، وأخيراً انتقاء الأبعاد الإضافية للتقييم بناءً على المعايير التالية: أولاً، أن يكون مؤشِّر الأداء منسجماً مع ركائز مؤشِّر GEMS؛ ثانياً، أن يضيف بُعداً جديداً لقياس مدى نضوج الخدمات الحكومية الرقمية؛ ثالثاً، أن يكون مناسباً للاستخدام في المنطقة العربية.

الجدول 2- توزُّع مؤشِّرات الأداء الرئيسية على ركائز المؤشِّر الثلاث

الركيزة	عدد مؤشِّرات الأداء الرئيسية في مؤشِّر GEMS لعام 2023	عدد مؤشِّرات الأداء الرئيسية في مؤشِّر GEMS لعام 2024
توفُّر الخدمة وتطوّرها	15	21
استخدام الخدمة والرضا حيالها	6	7
الوصول إلى الجمهور	3	7
المجموع	24	35

31- وفي ما يلي بعض الأبعاد التي سيتمّ رصدها في مؤشِّرات الأداء الرئيسية المقترحة:

- الربط بين المؤسسات الحكومية ومشاركتها للبيانات في ما بينها، سواءً عبر ناقل حكومي موحّد (GSB) أو شبكة مركزية أو واجهات برمجية تطبيقية (API).
- توظيف التكنولوجيات الناشئة في تطوير الخدمة الحكومية الرقمية وتحسينها، مثل سلاسل الكُتل لزيادة أمان الخدمة، واستخدام الذكاء الاصطناعي في الدعم وفهم سلوك المستخدِم.
- استخدام الهوية الرقمية الموحّدة في النفاذ إلى الخدمات الحكومية الرقمية.
- تطبيق مفهوم الخدمة الاستباقية عند تفعيل الخدمات الحكومية لتعزيز التركيز على المستخدِم في تقديم الخدمات.
- استمرارية تشغيل الخدمة وضمان إتاحتها للمستخدِم.
- مراعاة جودة البيانات الحكومية المفتوحة وفق المعايير القياسية.
- تعزيز استجابة المؤسسات الحكومية لطلبات الاستفسار والمساعدة الواردة إليها.

32- تسمح هذه التعديلات بالانتقال إلى النسخة المحدَّثة للمؤشِّر (GEMS 2.0)، بهدف إبراز الجهود المبذولة في تقديم الخدمات الحكومية الرقمية وتحقيق التحوّل الرقمي بطريقة فضلى، على نحوٍ يتلاءم مع التسارع الذي فرضته الثورة الصناعية الرابعة وتطوّر احتياجات الأفراد والمؤسسات على حدٍّ سواء.

رابعاً- مقترحات ختامية

33- تستمرّ الأمانة التنفيذية للإسكوا بالتركيز على تعزيز التعاون الإقليمي في قضايا التحوّل الرقمي والحكومة الرقمية، وتقديم الدعم لتسخير التكنولوجيات الناشئة في سبيل التنمية المستدامة، وتطوير مؤشِّر نضوج الخدمات الحكومية الإلكترونية والنقّالة على نحوٍ يواكب مستجدات الرقمنة واستخدامات الحكومات للتكنولوجيات الناشئة، وتعزيز التعاون مع المنسّقين الوطنيين في الدول الأعضاء.

34- ولجنة التكنولوجيا من أجل التنمية مدعوّة إلى إبداء الرأي بهذه التوجُّهات ومناقشة احتياجات البلدان على مسار تعزيز التحوّل الحكومي الرقمي في المنطقة العربية.