

اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا

مؤشر نضوج الخدمات الحكومية الإلكترونية والنقالة GEMS أداء المنطقة العربية في العام 2023

اجتماع مشروع الاسكوا للتكنولوجيا والابتكار في المؤسسات العامة العربية
عمّان – الأردن، 28 شباط/فبراير 2024



ازدهار البلدان كرامة الإنسان



الأمم المتحدة

الاسكوا
ESCWA

مخطط العرض



GEMS
Government Electronic and
Mobile Services Maturity Index

Government Electronic and Mobile Services Maturity Index

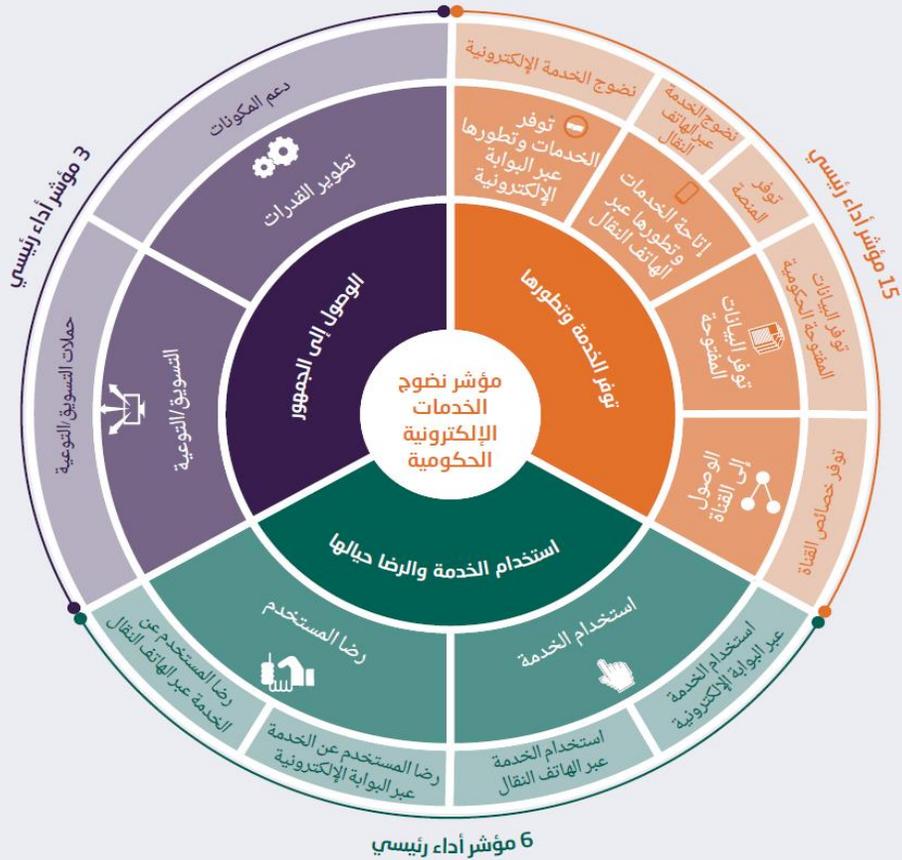


■ ما هو المؤشر؟

■ أداء المنطقة العربية في العام 2023

■ كلمة أخيرة

مؤشر نضوج الخدمات الحكومية الالكترونية والنقالة GEMS



المؤشر: أداة مهمة لدعم صانعي السياسات في المنطقة العربية لتطوير وتحسين الخدمات

الحكومية الرقمية

التركيز على:

- توفر الخدمات وتطورها (العرض)
- استخدام الخدمة ورضا المستخدم (الطلب)
- الوصول إلى الجمهور (الشمول)

إطار عمل المؤشر



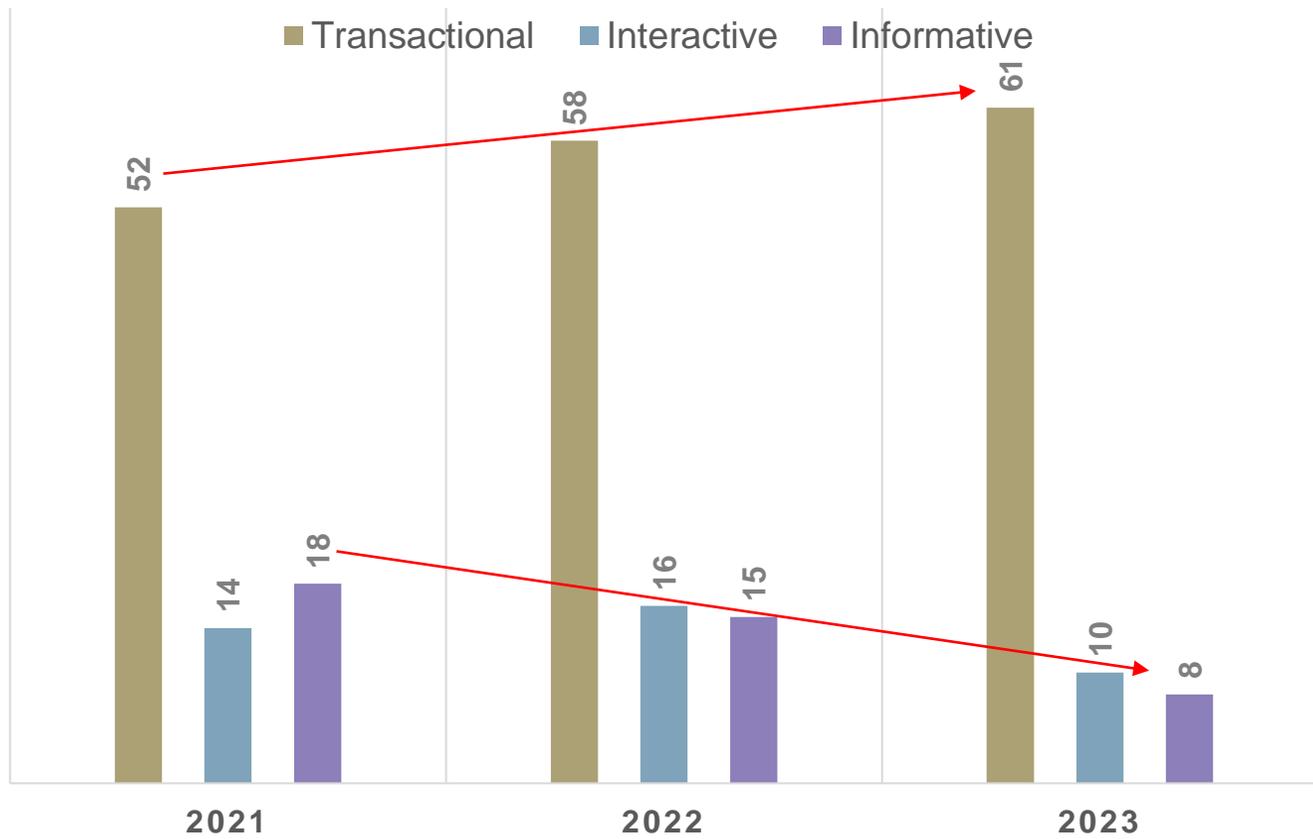
الخدمات والمؤسسات

- تقييم 84 خدمة حكومية (الأفراد والأعمال)
- تقييم المؤسسات الحكومية التي تقدم الخدمات
- 14 قطاعاً (التعليم، الصحة، النقل، العدل، السياحة، المرافق، ...)

آلية العمل

- إرسال البيانات من المؤسسات الوطنية بالتنسيق مع المنسقين الوطنيين
- معالجة وتحليل هذه البيانات
- إصدار تقرير سنوي مع مقترحات سياساتية على المستوى الإقليمي والوطني

تطوير إطار عمل المؤشر GEMS للعام 2023



تطوير إطار الخدمات المشمولة بالمؤشر

مؤشرات الأداء الرئيسية (استخدام الواقع الافتراضي / VR /

المساعد الرقمي - استخدام سلاسل الكتل والحوسبة السحابية

والذكاء الاصطناعي)

منصة خاصة للمؤشر: جمع البيانات - حساب نتائج المؤشرات



ازدهار البلدان كرامة الإنسان



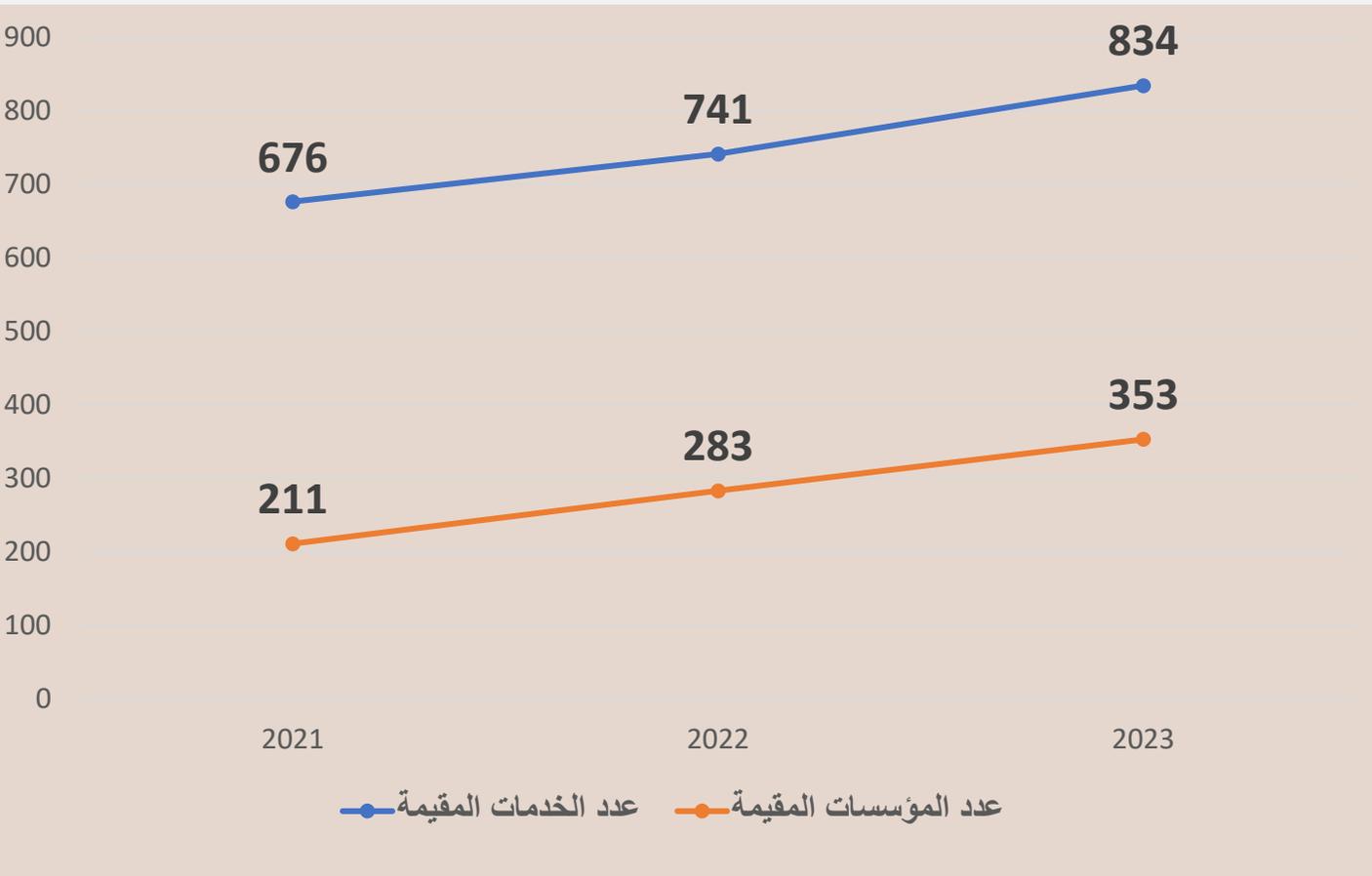
الأمم المتحدة

الاستقواء
ESCWA

أداء المنطقة العربية في العام 2023



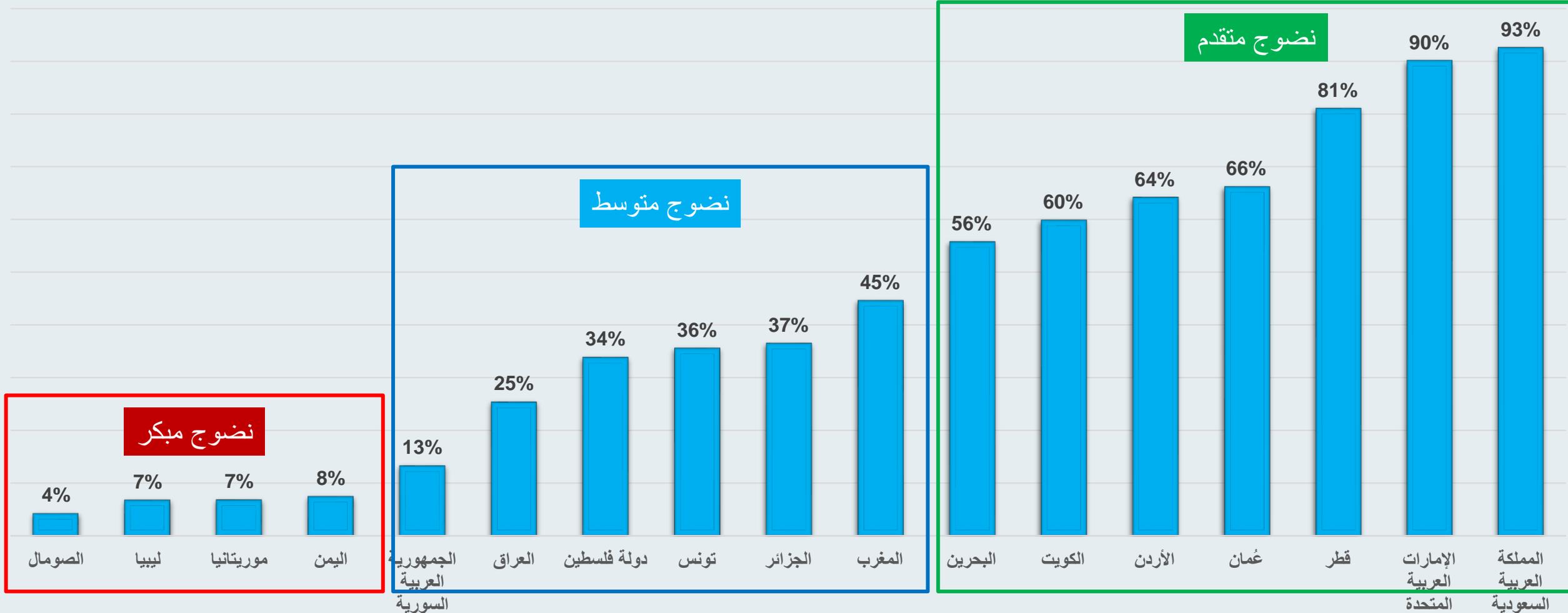
المؤسسات والخدمات المشاركة في العام 2023



• زيادة الاعتماد على الخدمات الرقمية

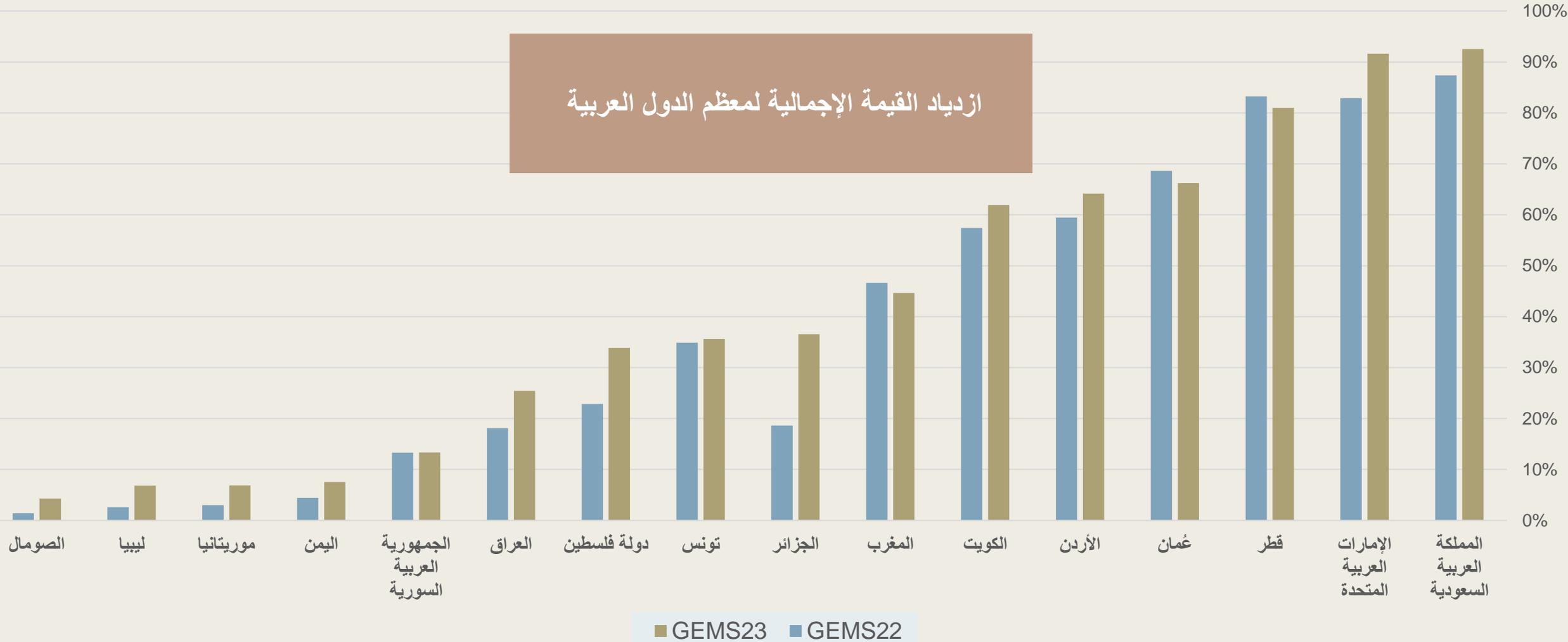
• زيادة عدد المؤسسات المشاركة

القيم الإجمالية – GEMS 2023



تغير القيم الإجمالية 2023-2022

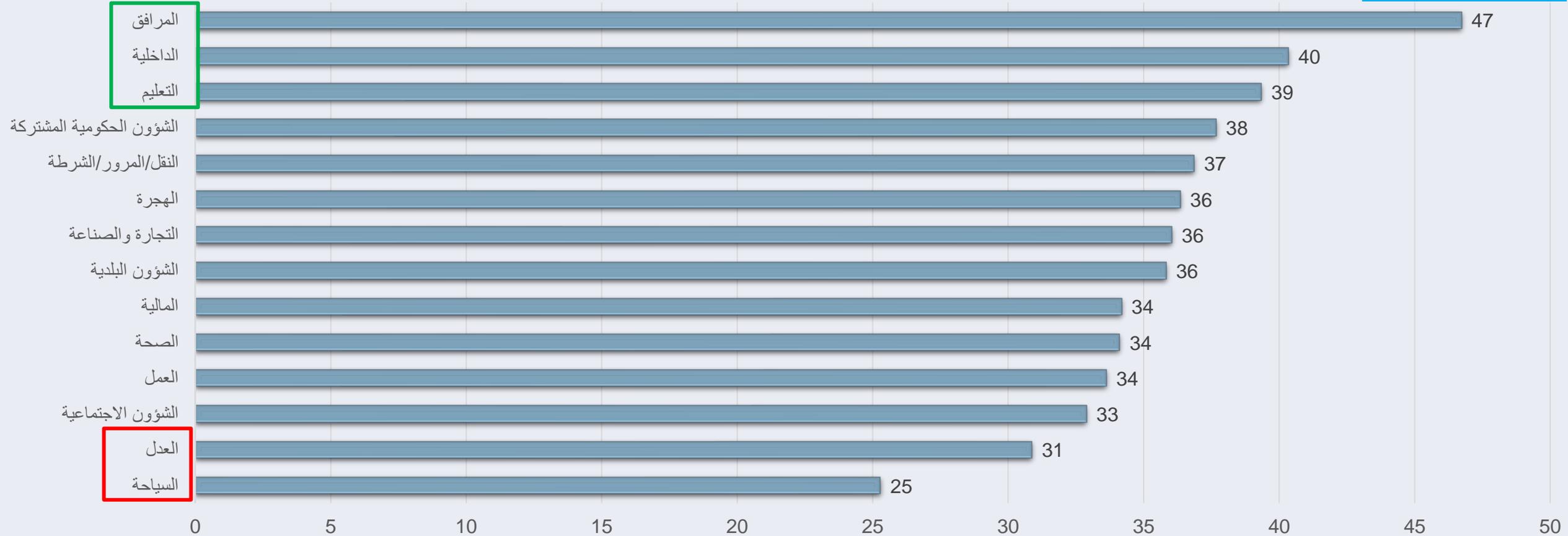
ازدياد القيمة الإجمالية لمعظم الدول العربية



تقييم التحوّل الرقمي في القطاعات



علامة القطاع (%)





أكثر الخدمات الرقمية وروداً

عدد الدول التي تقدم الخدمة

دفع فائورة كهرباء

15

الإطلاع على القوانين المدنية واللوائح الناظمة

14

إصدار الشهادات التعليمية وكشف العلامات

14

الإطلاع على التقارير والإحصاءات الحكومية

14

التقديم على المنح الجامعية الحكومية، أو التجديد، أو التعديل، أو الإلغاء

14



الصلة مع المؤشر 2022 Online Service Index (OSI)



نجد عموماً:

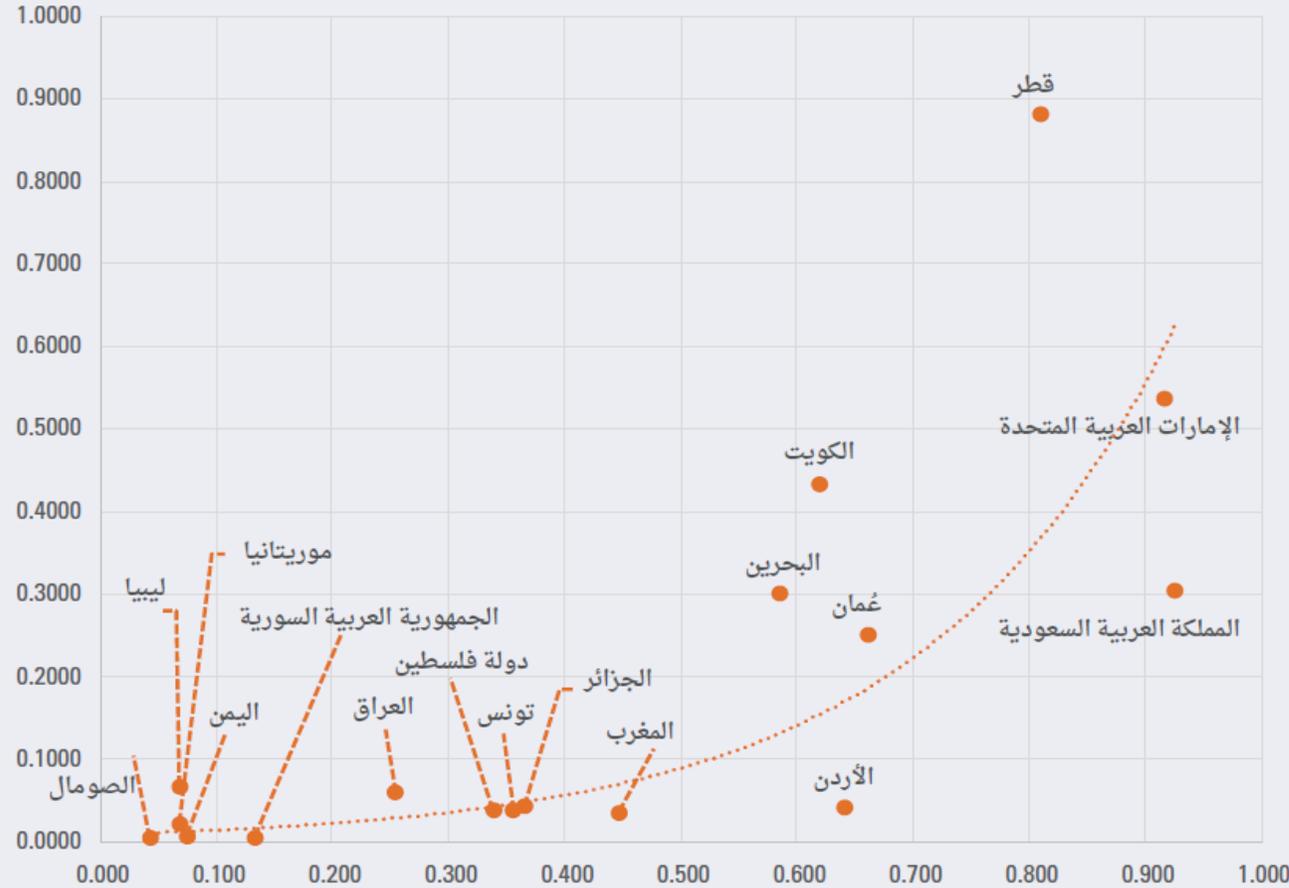
• توافق بين المؤشرين

• تكامل بين المؤشرين



الصلة مع نصيب الفرد من الناتج المحلي الإجمالي

GDP per capita/100,000\$



GEMS2023 Score

• نوع من الارتباط بين المقدارين

• التحوّل إلى الخدمات الرقمية يسهم في التنمية الاقتصادية

• المستوى الاقتصادي المناسب يسمح بنضوج الخدمات الرقمية



ازدهار البلدان كرامة الإنسان



الأمم المتحدة

الاستقواء
ESCWA

ماذا يخبرنا المؤشر في العام 2023؟

كلمة أخيرة

الوصول إلى الجمهور

- تفاوت واسع (5%-100%)
- ضرورة تسويق الخدمات الرقمية
- توفير أدوات دعم الأفراد والأعمال في تقديم الخدمة

استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها

- 7 دول أعلى من 50%
- الأداء الأدنى بين الركائز
- تشجيع استخدام الخدمات الرقمية

توفر الخدمة وتطورها

- 8 دول أعلى من 50%
- أداء مقبول

القيم الإجمالية

- تقدم معظم الدول العربية
- تفاوت واضح في مستويات النضوج في المنطقة العربية
- فرصة لتبادل التجارب



ازدهار البلدان كرامة الإنسان



شكراً لإصغائكم ...

د. نوار العوّا
المستشار الإقليمي
التكنولوجيا من أجل التنمية

alawa@un.org

