



GEMS

Maturity Index

Dubai, February 2014



Government Electronic and Mobile Services (GEMS) Maturity Index

Improving the measurement of government digital services maturity to effectively steer public services modernization and transformation



Launched by: **ESCWA**
United Nations Economic and
Social Commission for Western Asia

At the





About UN-ESCWA

The United Nations - Economic Commission for Western Asia (UN-ECWA) was established in 1973 pursuant to the Economic and Social Council's resolution 1818 (LV). The purpose of setting up the Commission was to raise the level of economic activity in member countries and strengthen cooperation among them. It was also intended to meet the need of the countries in Western Asia for the services of a regional economic commission to promote the development efforts in the region.

In recognition of the social component of its work, the Commission was entrusted with new responsibilities in the social field by virtue of Economic and Social Council resolution 1985 /69 in 1985. Its name therefore became the Economic and Social Commission for Western Asia (UN-ESCWA).

UN-ESCWA comprises 17 Arab countries in Western Asia: Bahrain, Egypt, Iraq, Jordan, Kuwait, Lebanon, Libya, Morocco, Oman, Palestine, Qatar, Saudi Arabia, The Sudan, The Syrian Arab Republic, Tunisia, The United Arab Emirates and Yemen and pursues a set of clearly laid out objectives:

- To support economic and social development in the countries of the region
- To promote cooperation between the countries of the region
- To encourage interaction between member countries and promote the exchange of experience, best practice and lessons learned
- To achieve regional integration between member countries, and to ensure interaction between Western Asia and other regions of the world
- To familiarize the outside world with the circumstances and needs of the countries in the region

The UN and the UN-ESCWA have traditionally played a major role in supporting and measuring the modernization agendas of Governments and their administrations. This extended to the area of electronic Government (eGovernment) and digitization over the past decades when these topics became more and more relevant. The UN itself has established a tradition with measuring global eGovernment maturity through its biannual eGovernment Development Index.

Governments Adapt to a Digital World

As governments strive to provide quality services to citizens and businesses, they are facing high expectations. In an age of digital everything, most people expect the same seamless, convenient transactions with their governments that they receive from retailers, banks, and other private-sector entities. In response, governments worldwide have launched eGovernment initiatives, spending heavily on large-scale digital transformation programs. These programs have driven the development of key enabling factors such as ICT infrastructure and human capabilities to ensure governments have the right capabilities to implement and operate the latest technologies.

Yet the ever-increasing pace of digitization means that governments must constantly evolve to keep up. The advent of mobile computing, cloud computing, social media, and other technologies makes digitization an ongoing challenge for governments. Newly emerging technologies call for massive investments, and leaders keep asking for proof of tangible benefits in terms of government efficiency and customer satisfaction.

Various organizations have developed and established metrics to see how well governments are meeting the challenge. The resulting indices and reports measure the digital maturity of countries and their governments by using proxies such as availability of ICT infrastructure. However, they do not do enough to determine whether governments are offering citizen-centric services—for example, by measuring usage of eServices and mServices as well as customer satisfaction with these services.

To fill that gap, UN-ESCWA led an initiative to develop the Government Electronic and Mobile Services (GEMS) Maturity Index. By focusing on the provision of services, the Index is intended to improve constituents' quality of life, promoting a constituent-centric view and determining users' satisfaction with the delivery of digital government services. It will highlight the need for a full spectrum of electronic and mobile government services and encourage their development. Finally, because it will use granular evidence to assess electronic and mobile service delivery, the Index will allow for the accurate measurement of digital government services.

The GEMS Maturity Index will be rolled out in select Arab countries in 2015, expanded to the entire region in 2016, and will include a broader set of UN member states in 2018.

The Index is intended to improve constituents' quality of life by promoting a citizen-centric view and highlighting what drives satisfaction with digital government services.

Designing an Index Focused on Services

The GEMS Maturity Index is an assessment tool for policymakers to measure the level of digitization and sophistication of their countries' government services. The tool goes beyond anecdotal evidence and surpasses earlier studies, which have generally focused on a high-level assessment of eGovernment as a whole or used ICT infrastructure readiness as a proxy to assess the digital maturity of electronic and mobile services.

By contrast, the GEMS Maturity Index will support policymakers in encouraging government entities to increase the supply of sophisticated and mature digital government services. This will improve government services delivery and quality of life by promoting a constituent-centric view and highlighting satisfaction drivers in the delivery of digital government services.

Governments will benefit in several ways from this objective view of their services digitization. First understanding where they stand relative to other countries will allow them to remain competitive in attracting businesses and improving the quality of life of their citizens. Additionally, it will enable governments to identify improvement opportunities to enhance electronic and mobile government services deployment and it will help them to derive actionable measures to advance citizens-centric eGovernment transformation programs.

The GEMS Maturity Index is measured across three Sub-Indices:

- 1. Service Availability and Sophistication:** What government services are available online or via mobile applications, and how sophisticated are these digital services? How accessible is government data via these channels? Metrics for measurement include:
 - The digitization level of specific services over portal or mobile channels—i.e., whether every step in a particular process is digitally accessible
 - The degree to which end users have the option to personalize the digital experience
- 2. Service Usage and Satisfaction:** How frequent are these digital services used? How satisfied are end users with the experience? Metrics for measurement include:
 - Usage levels over portal and mobile channels for priority digital services
 - End users' satisfaction with these digital services, based on users' reviews and the number of complaints
- 3. Public Outreach:** What have governments done to make constituents citizens aware of digital services? How have they supported constituents in using these digital services? Metrics for measurement include:
 - The robustness of marketing campaigns accompanying the digital services
 - The degree to which users have access to support in using the digital services—such as live chat, e-mail support, or FAQs

Exhibit 1 provides more detail on each of these Sub-Indices.

Exhibit 1: GEMS Maturity Index Framework

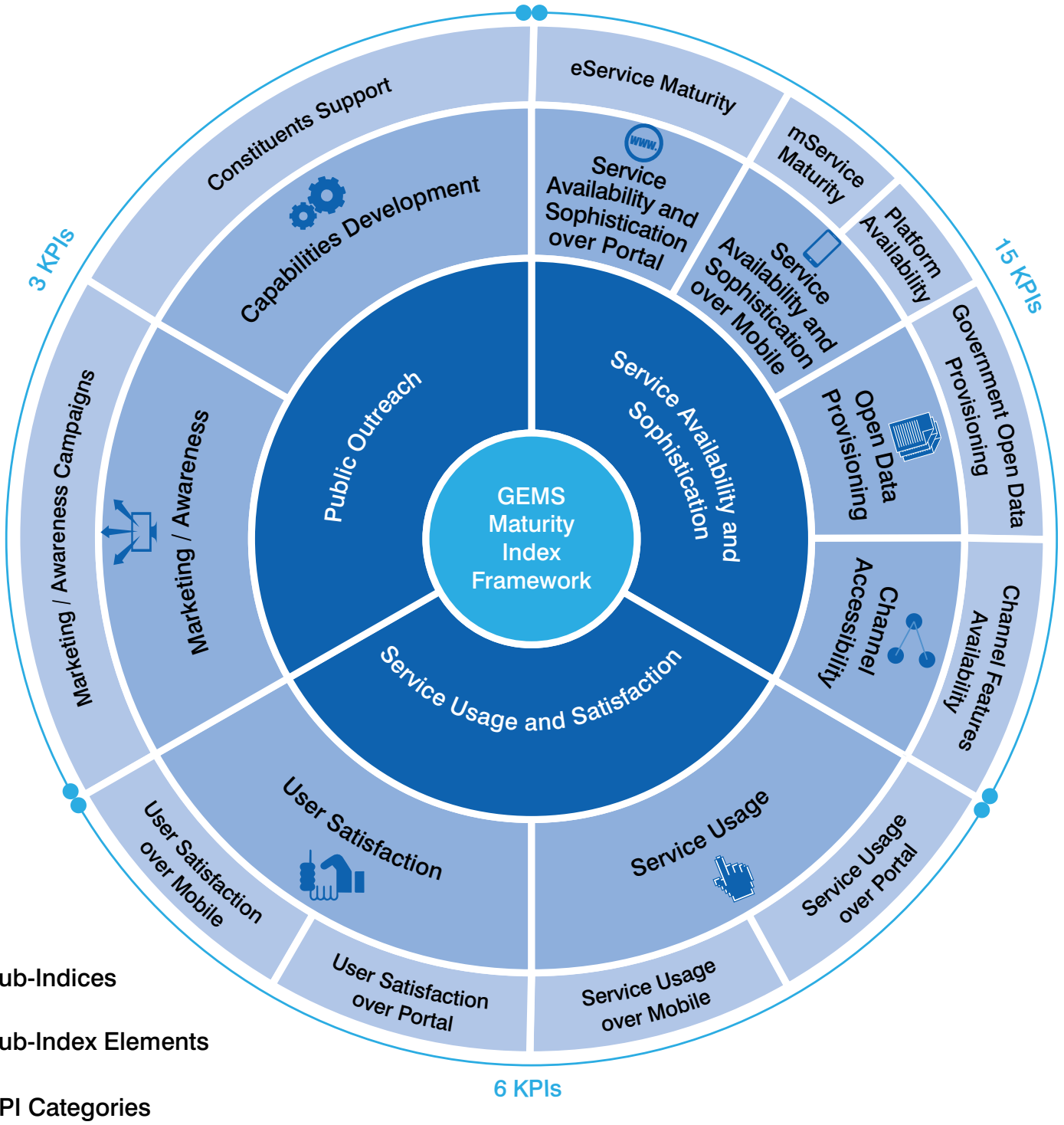
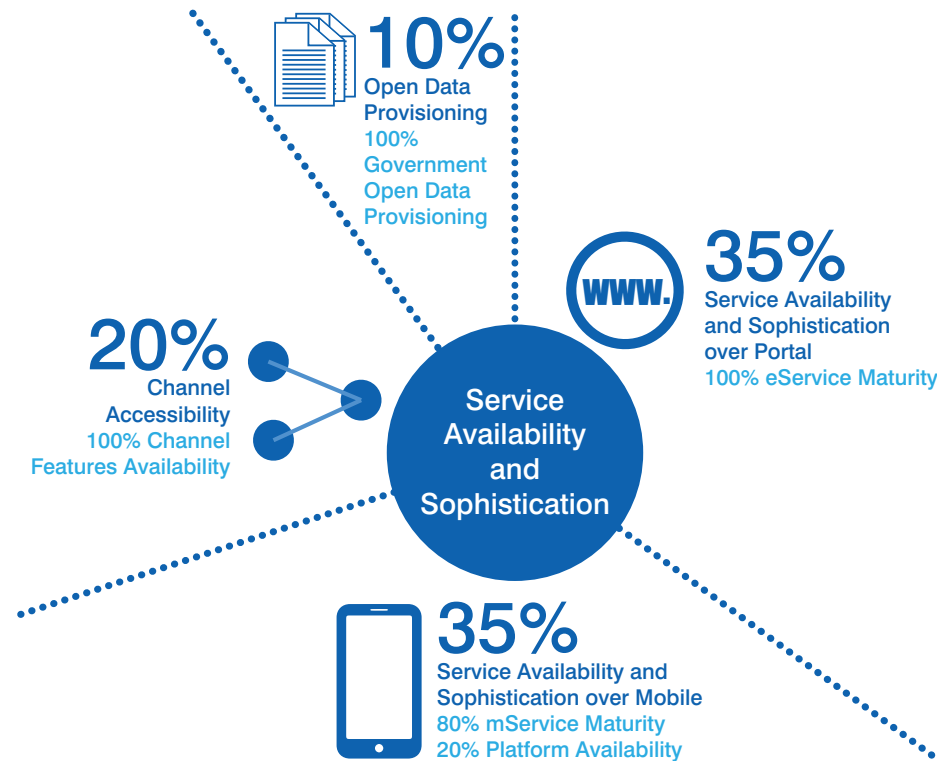


Exhibit 2 looks at the relative weight attributed to each of the three Sub-Indices. As “Service Availability and Sophistication” essentially measures the “supply” of digital services, and “Service Usage and Satisfaction” the “demand,” they each get a significant weight within the Index, comprising 40 percent each for 80 percent of the total. “Public Outreach,” which is an enabler but less critical than the availability and usage of these digital services, comprises the remaining 20 percent.

Exhibit 2: GEMS Maturity Sub-Indices Weights



Exhibit 3: GEMS Maturity Index KPIs Calculation Methodology (Illustrative)



Elements within each Sub-Indices are also given a relevance weight to determine each country’s score on the Index. Exhibit 3 uses “Service Availability and Sophistication” as an example.

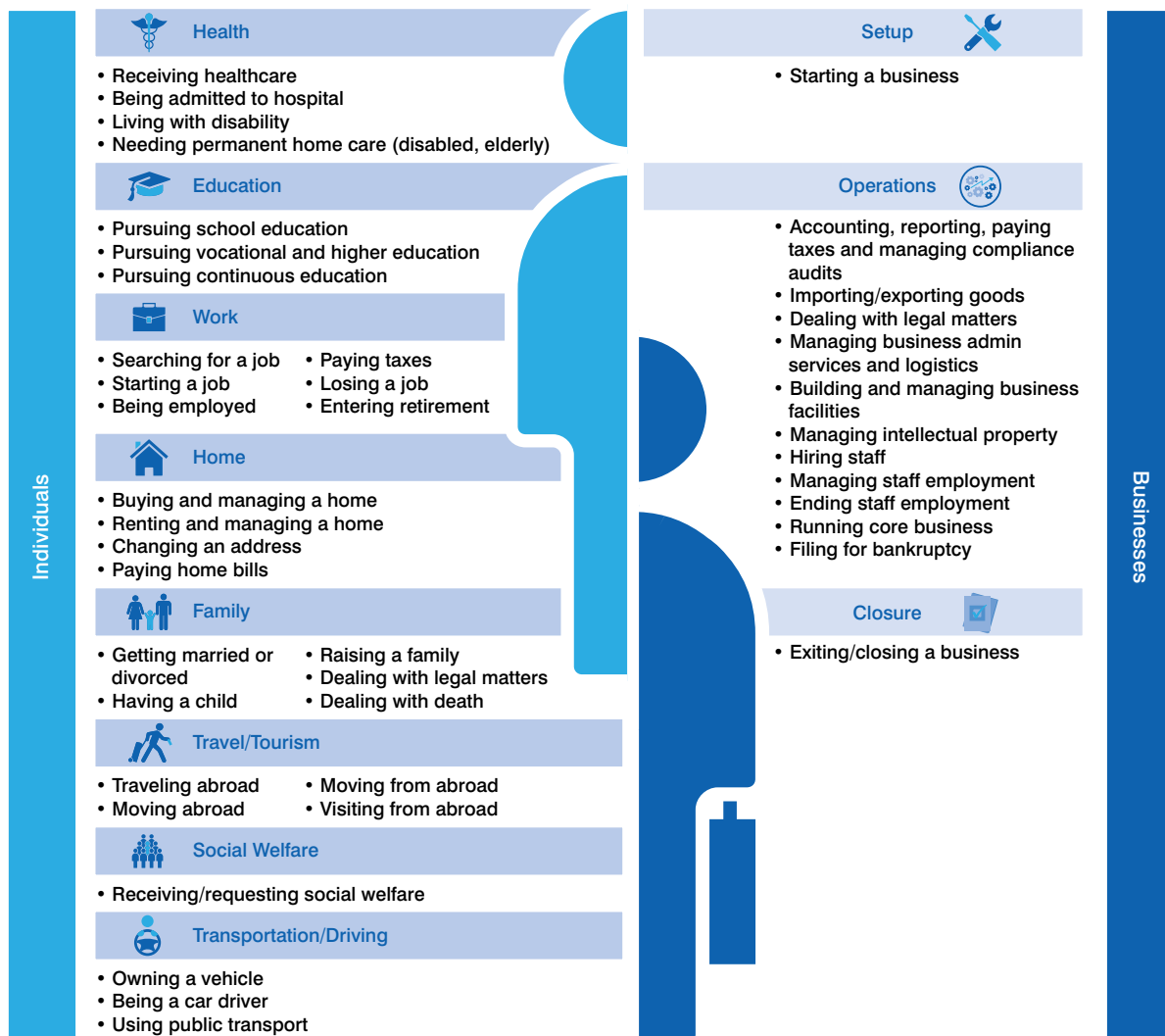
Each time the Index is calculated, a statistical normalization will distribute all scores on a scale of 0 to 1, ensuring that scores give an indication of relative performance within the sample group. For example, after normalization, a score of 0.5 would denote a maturity exactly halfway between the best- and the worst-scoring country. This normalization is designed to be dynamic and flexible to allow for each country’s service coverage. For instance, if a service is not applicable to a particular country, it will be removed from that country’s analysis without penalty to the country’s score.

In fact, the GEMS Maturity Index is designed to be flexible and adaptive. UN-ESCWA developed the Index based on the state of digital services technology today and anticipation of its future evolution, but the commission is well aware that technology and the expectations from governments’ electronic and mobile services will change over time. Therefore, the Index was designed to adapt to these changes allowing for the addition or replacement of key performance indicators (KPIs).

The Services That Make Up a Society

To determine what services would be evaluated in the GEMS Maturity Index, UN-ESCWA looked at those services that individuals and businesses use most often and that have the most impact on society. Totalling a core of 84 services, they offer a fair representation of government services and, perhaps as important, illustrate the potential consequences if they are not provided effectively: For example, countries will have lower productivity if businesses spend undue time on bureaucratic red tape; mortality rates could suffer from ineffective hospital admission procedures; workforce preparedness will lag if it is too difficult to get an education. Out of these 84 services, 57 are offered to individuals and 27 to businesses, and each service corresponds to a category associated with life events (see *Exhibit 4*).

Exhibit 4: Services' Audiences, Categories and Life Events



It is important to note that the list of priority services is representative rather than exhaustive. It is, however, a statistically robust representation of all government services as it prioritizes services that are used frequently by government constituents, be they as individuals or representatives of businesses. As such, this list will guarantee meaningful scores across all participating countries.

METHODS AND TOOLS USED FOR DATA COLLECTION

In order to ensure the quality and integrity of the data contributing to the GEMS Maturity Index, a trained research team will be assembled on the ground in each participating country, which will work closely with government entities to collect the data. Government representatives will receive training as well. The data will also be complemented by surveys to ensure that the end users' perspective is represented in the analysis and that it is in parity with the data provided by governments.

Countries' data will then be audited in order to ensure comparability, compliance with standards and fair reporting. A standard application platform will maintain the data, and the research team will calculate the scores and publish and disseminate the Index and supporting data as needed. *Exhibit 5* illustrates the Index measurement process.

Exhibit 5: GEMS Maturity Index Measurement Process



How Governments Can Use the Index Findings

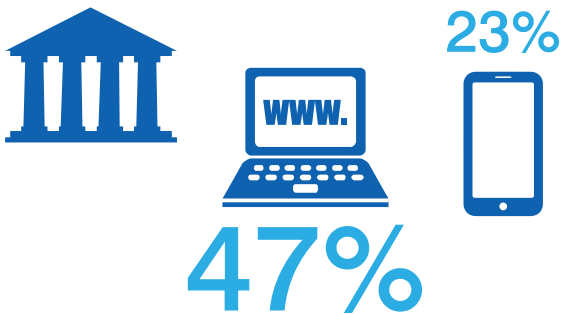
A report-style summary of the full Index will be released to all participating countries and the public periodically. This will include each country's overall score and its scores on "Service Availability and Sophistication," "Service Usage and Satisfaction," and "Public Outreach." It will also note various insights derived from this data, such as trends over time, the largest leaps or setbacks in a given period, and patterns in maturity scores that can be traced back to regional, political, economic or other sector developments of the respective country.

In addition to the public report, each participating country will receive the full details of its own rating, which will show its government entities how they performed on the various KPIs that determined their overall scores. These data sets are not public and will be given only to the participating countries to ensure leaders and decision makers have the most benefits from the Index without disclosing details on their digital services maturity by entity or service. Based on the detailed data sets, the research team will develop dashboards, time series and data comparisons at a level that is low enough to suggest a tangible course of action (see *Exhibit 6*).

Exhibit 6: Index Analysis Illustration

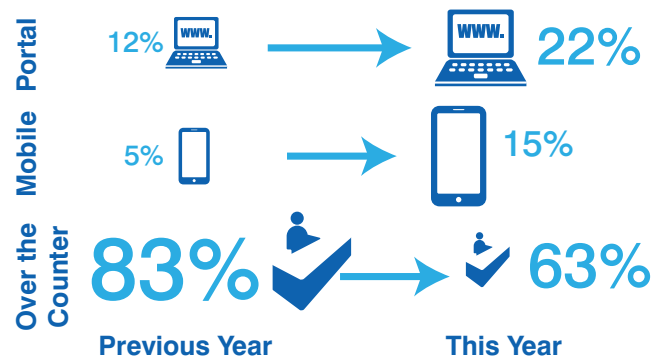
Service Availability

47% of services are available on **portal**
23% of services are available on **mobile**



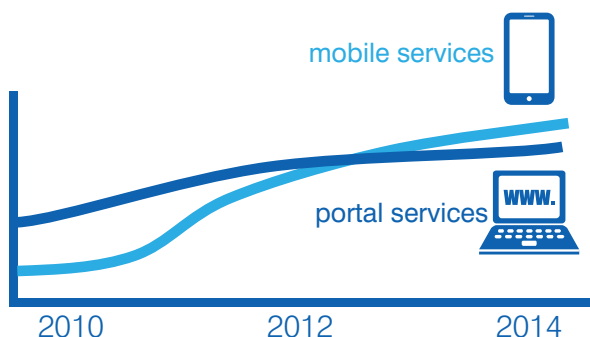
Services Usage

22% (12% in previous year) were conducted on portal and only 15% (5% in previous year) were conducted over mobile in this year



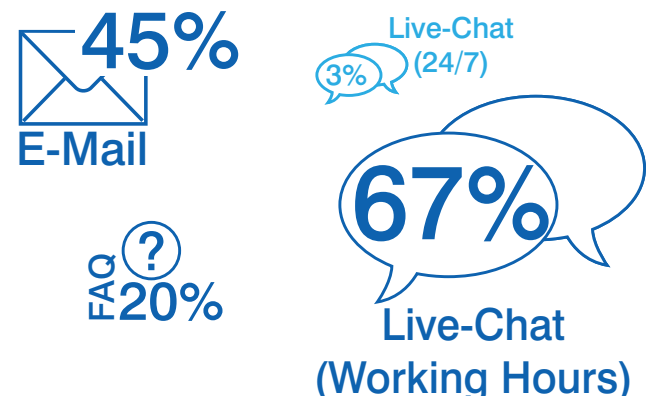
User Satisfaction

User satisfaction with mobile services has **overtaken satisfaction** with portal services over the last two years



Public Outreach

67% of entities have working hours live-chat support out of which only 3% offer it 24/7



Taking Steps into the Digital Future

Global and regional governments face both unique and common development challenges. In addressing them, governments will need to bring to bear all of the advantages that digital services can provide. The GEMS Maturity Index will help governments provide these digital services more effectively by allowing them to:

- Assess their adoption of electronic and mobile channels
- Identify opportunities to improve services delivery and usage
- Devise actionable measures to advance citizen-centric plans
- Understand their maturity rankings relative to other countries

UN-ESCWA has completed a major step by bringing the GEMS Maturity Index to life based on a flexible design and practically planned roll-out. The Index and its success, however, rely on countries participating, providing correct and current data, as well as including the Index into their own metrics and decision-making process. As such, UN-ESCWA calls on all countries to support this key program so as to open the gate to the next era of government services modernization in the Arab region and beyond.

اتخاذ خطوات نحو المستقبل الرقمي

تواجه الحكومات على الصعيدين الدولي والإقليمي تحديات تنموية فريدة ومشاركة على السواء. وسوف يتعين على الحكومات عند مواجهتها تسخير جميع المنافع التي يمكن أن توفرها الخدمات الرقمية. وسوف يساعد مؤشر نضوج الخدمات الحكومية الإلكترونية والنقالة الحكومات على تقديم هذه الخدمات الرقمية بفاعلية أكبر عبر تمكينها من:

- تقييم اعتماد القنوات الإلكترونية والنقالة
- تحسين تقديم الخدمات واستخدامها
- وضع إجراءات قابلة للتحقيق لتقديم خطط متمحورة حول المواطن
- فهم تصنيفات النضوج نسبة إلى بلدان أخرى

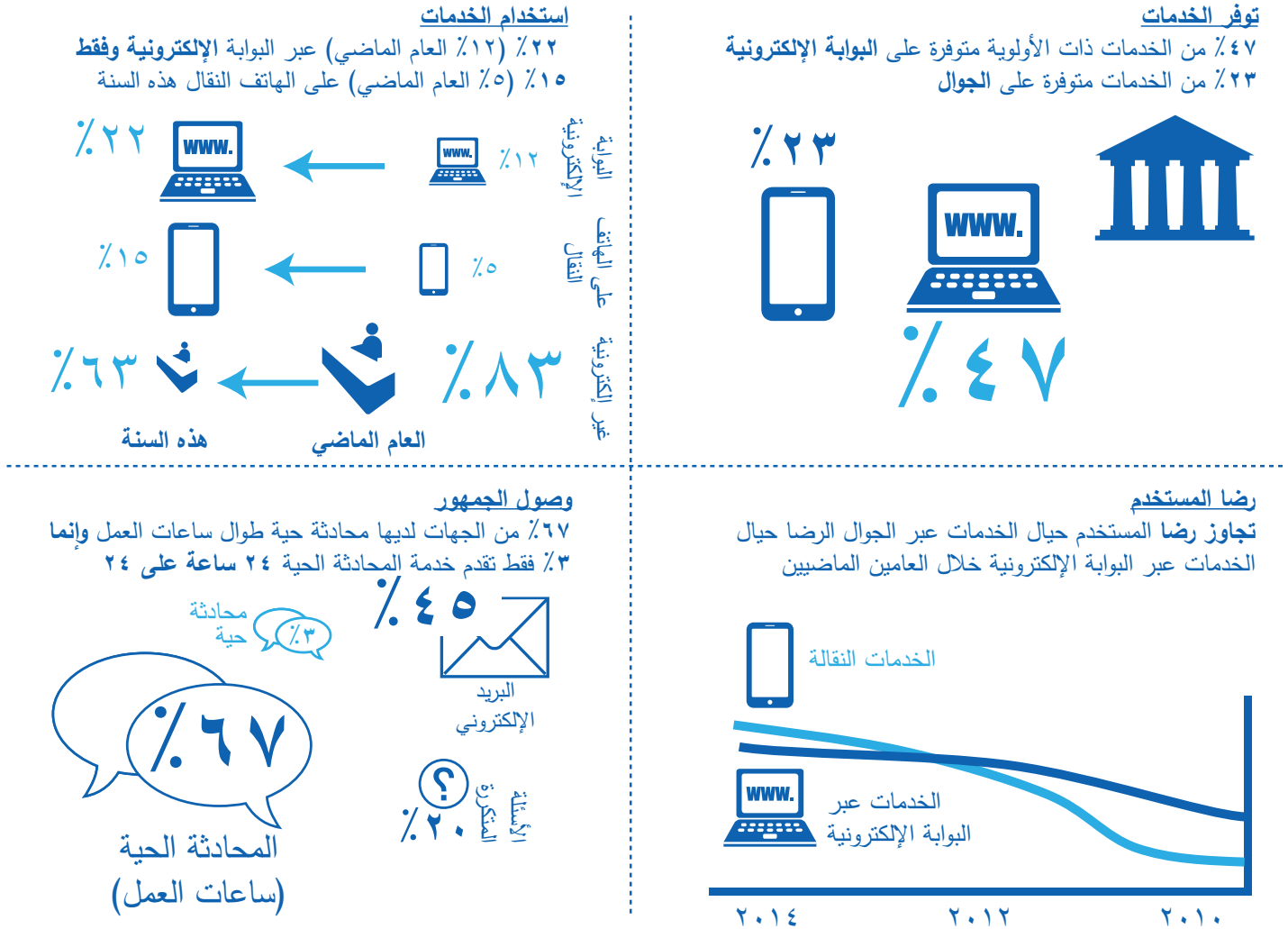
لقد حققت الإسكوا خطوة أساسية في إطلاق مؤشر نضوج الخدمات الحكومية الإلكترونية والنقالة على أساس تصميم مرن وتنفيذ مخطط من الناحية العملية. غير أن المؤشر ونجاحه يعتمدان على مشاركة البلدان وتقديمها معلومات صحيحة وتضمينها المؤشر في مقاييسها الخاصة وإجراءات صنع القرار. لذلك تدعو الإسكوا جميع البلدان إلى دعم هذا البرنامج الرئيسي لتمهيد الطريق للحقبة التالية من تحديث الخدمات الحكومية في العالم العربي وخارجه.

كيف يمكن أن تستخدم الحكومات نتائج المؤشر

سوف يوضع تقرير مختصر للمؤشر الكامل لجميع البلدان المشاركة والعموم بصورة دورية، يتضمن العلامة الإجمالية لكل من البلدان وعلامات «توفر الخدمة وتطورها» و«استخدام الخدمة والرضا حيالها» و«الوصول إلى الجمهور». كما أنه سيشير إلى مختلف النتائج المبنية على هذه البيانات، على غرار الاتجاهات مع الوقت، وأهم القفزات والنكسات في فترة معينة، ونماذج علامات النضوج التي يمكن ربطها بالتطورات الإقليمية أو السياسية أو الاقتصادية أو غيرها من التطورات القطاعية في البلد المعني.

وبالإضافة إلى التقرير العلني، سوف يحصل كل بلد مشارك على التفاصيل الكاملة لعلامة المؤشرات الفرعية، مما سيبيّن للجهات الحكومية حقيقة أدائها وفق مؤشرات الأداء الرئيسية المختلفة التي حددت علاماتها الإجمالية. وقواعد البيانات هذه غير علنية وسوف تُوزع حصراً على البلدان المشاركة لضمان تحقيق القادة وصانعي السياسة أعلى إفادة من المؤشر من دون كشف تفاصيل عن نضوج الخدمات الرقمية بحسب الجهة أو الخدمة. وعلى أساس مجموعات البيانات المفصلة، يمكن للإسكوا تطوير لوائح الأهداف والسلاسل الزمنية ومقارنات البيانات عند مستوى متدن بما يكفي لاقتراح مسار عمل ملموس (راجع الرسم ٦).

الرسم ٦: تحليل المؤشر



الرسم ٥: إجراء قياس مؤشر نضوج الخدمات الحكومية الإلكترونية والنقالة



الطرق والأدوات المستخدمة لجمع البيانات

يهدف ضمان جودة البيانات المساهمة في مؤشر نضوج الخدمات الحكومية الإلكترونية والنقالة وتكاملها، سيجري تشكيل فريق بحثي ميداني مدرب في كل بلد مشارك للعمل بصورة وثيقة مع الجهات الحكومية لجمع البيانات. كما سيجري تدريب ممثلي الحكومة، وستستكمل البيانات أيضاً بمسوح لضمان أخذ التحليل رأي المستخدمين في اعتباره والتلاؤم مع البيانات التي توفرها الحكومات.

ويجري بعد ذلك التدقيق في بيانات البلدان لضمان مقارنتها وموافقتها للمعايير والإعداد العادل للتقارير. وستتوفر منصة تطبيق موحدة للبيانات، على أن تحتسب الإسكوا العلامات وتنشر المؤشر والبيانات المساندة وفق ما تدعو الحاجة. ويتضمن الرسم ٥ إجراء قياس المؤشر.

الخدمات التي تشكل مجتمعا

يهدف تحديد الخدمات التي يمكن تقييمها في مؤشر نضوج الخدمات الحكومية الإلكترونية والنقالة، درست الإسكوا أكثر الخدمات التي يستخدمها الأفراد ومؤسسات الأعمال والأعلى وقعا من بينها على المجتمع. وتصل هذه الخدمات إلى ٨٤ خدمة وهي تمثل بصورة عادلة الخدمات الحكومية، ولعل ما يوازي هذا الأمر أهمية هو أنها تبرز النتائج المتوقعة في حال عدم تقديمها بفاعلية، حيث أن البلدان ستسجل إنتاجية أدنى في حال أمضت مؤسسات الأعمال مدة طويلة غير مبررة على الإجراءات البيروقراطية، وقد ترتفع معدلات الوفيات نتيجة عدم فاعلية إجراءات القبول في المستشفيات، فيما سنتراجع جاهزية القوى العاملة في حال كان من الصعب جداً الحصول على تعليم. ومن بين الخدمات الأربع وثمانين هذه، تُخصص ٥٧ خدمة للمواطنين و ٢٧ خدمة لمؤسسات الأعمال، وترتبط كل خدمة بفئة من الأنشطة اليومية (راجع الرسم ٤).

الرسم ٤: الجماهير والفئات والأنشطة اليومية الخاصة بالخدمات



تجدر الإشارة إلى أن لائحة الخدمات ذات الأولوية تمثيلية وغير شاملة. غير أنها تعكس تمثيلاً موثقاً إحصائياً لجميع الخدمات الحكومية لأنها تصنف الخدمات التي تستخدمها الجهات الحكومية أو الأفراد أو مؤسسات الأعمال بصورة متكررة تبعاً لأولويتها. لذلك ستضمن هذه اللائحة علامات معبرة لجميع البلدان المشاركة.

يقدم الرسم ١ تفاصيل إضافية عن كل مجال من المجالات، بينما ينظر الرسم ٢ في حجمها النسبي المرتبط بكل من المؤشرات الفرعية الثلاثة. ويقاس المؤشر الفرعي «توفر الخدمة وتطورها» «عرض» الخدمات الرقمية، فيما يقاس المؤشر الفرعي «استخدام الخدمة والرضا حيالها» «الطلب». نتيجة لذلك، يكون لكل منهما حجم نسبي ضمن المؤشر يبلغ ٤٠ في المئة، مما يرفع إجمالي الحجم النسبي إلى ٨٠ في المئة. أما الوصول إلى الجمهور والتي تشكل عاملاً ممكناً أقل أهمية من توفر الخدمات واستخدامها فتشكل نسبة العشرين في المئة المتبقية.

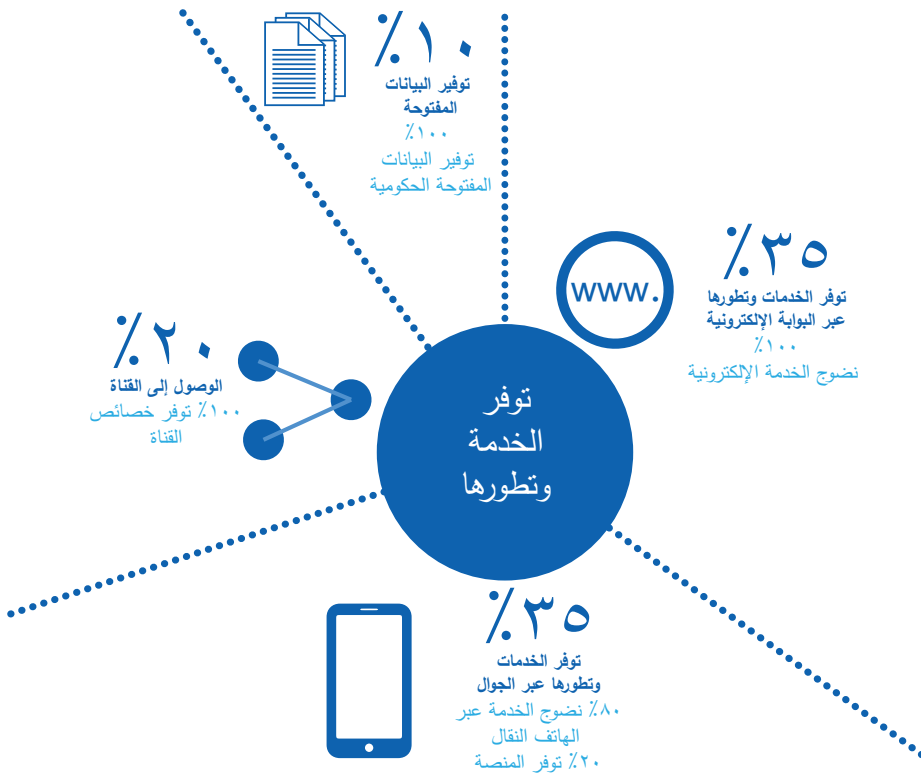
الرسم ٢: أحجام المؤشرات الفرعية لمؤشر نضوج الخدمات الحكومية الإلكترونية والنقالة



الرسم ٣: مقارنة احتساب مؤشرات الأداء الرئيسية لمؤشر نضوج الخدمات الحكومية الإلكترونية والنقالة

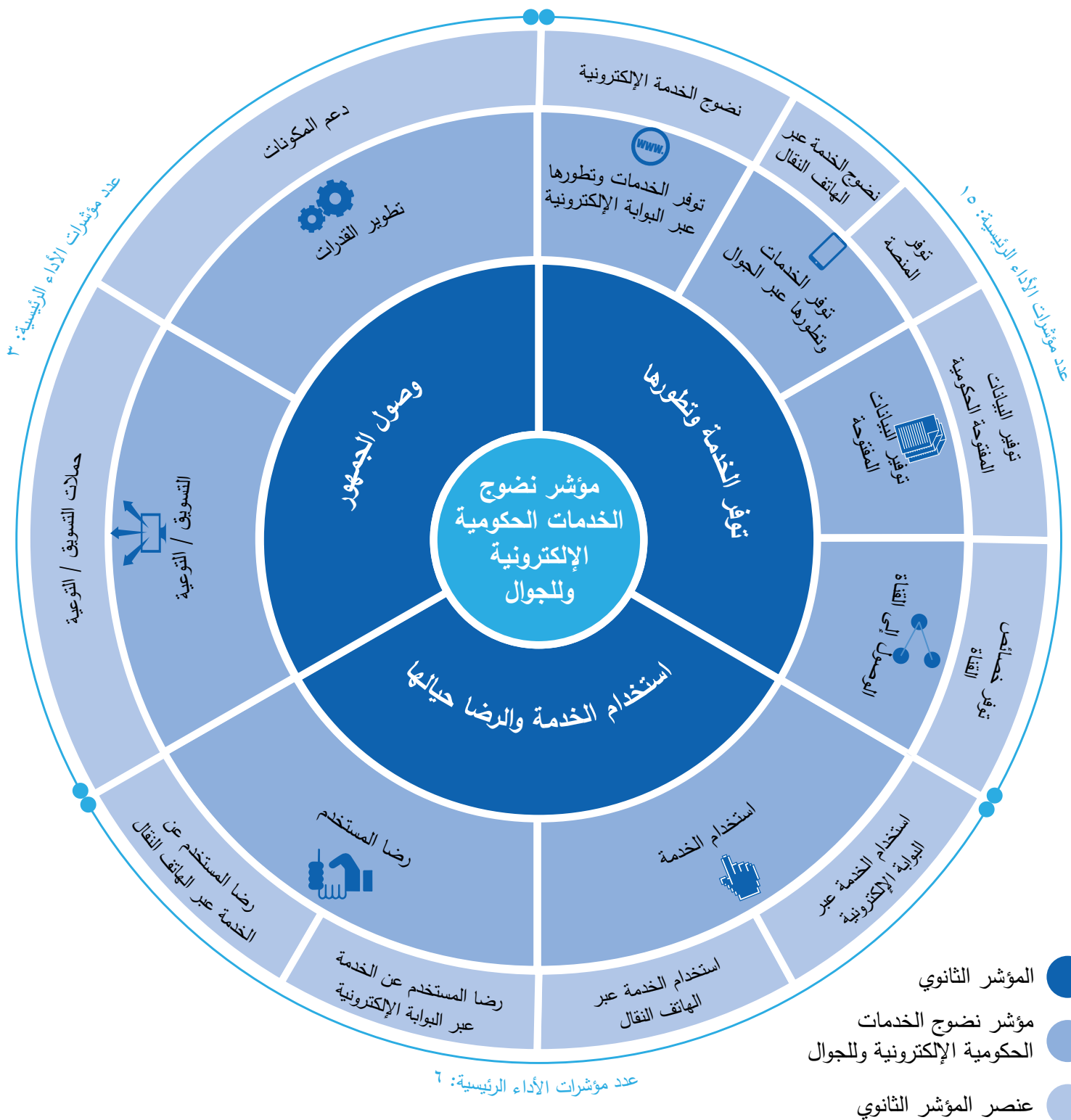
يتم أيضاً قياس حجم العناصر ضمن كل مجال بحسب التلاؤم لتحديد علامة كل بلد على المؤشر. ويستخدم الرسم ٣ المؤشر الفرعي «توفر الخدمة وتطورها» كمثال.

في كل مرة يُحتسب فيها المؤشر، سوف توزع تسوية إحصائية جميع العلامات على مقياس من ٠ إلى ١ يضمن إعطاء العلامات مؤشر عن الأداء النسبي ضمن المجموعة المختارة كعينة. فعلى سبيل المثال، بعد إتمام التسوية، تشير علامة ٠,٥ إلى نضوج في الوسط تماماً بين أفضل البلدان تسجيلاً للعلامات وأكثرها سوءاً. وهذه التسوية مصممة لتكون ديناميكية ومرنة لتغطية الخدمة في كل بلد. ففي حال كانت خدمة معينة غير متوفرة في بلد معين، يتم حذفها من تحليل البلد من دون فرض جزاء على علامته.



في الواقع، صُمم مؤشر نضوج الخدمات الحكومية الإلكترونية والنقالة ليكون مرناً وقابلاً للتكيف. وطورت الإسكوا المؤشر على أساس الخدمات الرقمية وحالة التكنولوجيا اليوم وتوقعات تطورها في المستقبل. غير أن الإسكوا تدرك جيداً أن التكنولوجيا والتوقعات الخاصة بالخدمات الإلكترونية والنقالة ستتغير مع الوقت. لذلك جرى تصميم المؤشر للتكيف مع هذه التغييرات مع إضافة مؤشرات أداء رئيسية أو استبدالها.

الرسم ١: إطار مؤشر نضوج الخدمات الحكومية الإلكترونية والنقالة



تصميم مؤشر متمحور حول الخدمات

مؤشر نضوج الخدمات الحكومية الإلكترونية والنقالة هو أداة تقييم لصانعي السياسة لقياس مستوى الرقمنة والتطوير في تقديم الخدمات الحكومية. وتتجاوز الأداة الأقاليم والدراسات السابقة التي ركزت بشكل عام على تقييم عام للحكومة الإلكترونية برمتها أو جاهزية البنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتقييم النضج الرقمي للخدمات الإلكترونية والنقالة.

وعلى النقيض من ذلك، سوف يدعم مؤشر نضوج الخدمات الحكومية الإلكترونية والنقالة صانعي السياسة في تشجيع الجهات الحكومية على زيادة تقديم الخدمات الحكومية الرقمية المتطورة والناضجة. ويحسن ذلك عملية تقديم خدمات الحكومة والرفاه الاجتماعي عبر دعم سياسات تركز على المكونات وإبراز العوامل المؤثرة في الرضا عند تقديم الخدمات الحكومية الرقمية.

وسوف تستفيد الحكومات بطرق متعددة من هذه الرؤية الموضوعية لرقمنة خدماتها. أولاً، يسمح لها فهم موقعها مقارنة بالبلدان الأخرى بالمحافظة على قدرتها التنافسية في استقطاب مؤسسات الأعمال وتحسين نوعية حياة مواطنيها. علاوة على ذلك، فإنها ستسمح للحكومات بتحديد فرص التحسين لتقديم الخدمات الحكومية الإلكترونية والنقالة وبساعدها على استخلاص إجراءات قابلة للتحقيق لتنفيذ برامج تحول الحكومة الإلكترونية المتمحورة حول المواطنين.

يتم قياس مؤشر نضوج الخدمات الحكومية الإلكترونية والنقالة في ثلاثة مجالات.

- 1. توفر الخدمة وتطورها:** أي خدمات حكومية متوفرة عبر البوابة الإلكترونية أو من خلال تطبيقات الجوال، وما مدى تطور هذه الخدمات الرقمية؟ إلى أي مدى يمكن ولوج بيانات الحكومة من خلال هذه القنوات؟ تتضمن المقاييس ما يلي:
 - مستوى رقمنة خدمات معينة عبر البوابة الإلكترونية أو الجوال - أي ما إذا كان ممكناً ولوج كل خطوة في عملية معينة رقمياً
 - المستوى الذي يتيح للمستخدمين تكييف التجربة الرقمية مع احتياجاتهم الشخصية
- 2. استخدام الخدمة:** ما مدى استخدام هذه الخدمات الرقمية؟ ما مدى رضا المواطنين حيال التجربة؟ تتضمن المقاييس ما يلي:
 - مستويات الاستخدام عبر البوابة الإلكترونية والجوال للخدمات الرقمية ذات الأولوية
 - رضا المستخدمين حيال هذه الخدمات الرقمية على أساس مراجعات المستخدمين وعدد الشكاوى
- 3. وصول الجمهور:** ما الذي فعلته الحكومات لتوعية المواطنين على الخدمات الرقمية؟ كيف دعمت المواطنين في استخدام هذه الخدمات؟ تتضمن المقاييس ما يلي:
 - موثوقية الحملات التسويقية للخدمات الرقمية الجديدة
 - المستوى الذي يتيح للمستخدمين الحصول على الدعم-أي المحادثة الحية أو البريد الإلكتروني أو الأسئلة المتكررة - في استخدام الخدمات الرقمية

الحكومات تتكيف من العالم الرقمي

تواجه الحكومات توقعات كبيرة في سعيها إلى تقديم خدمات ذات جودة للمواطنين ومؤسسات الأعمال. وفي عصر بات كل شيء فيه رقمياً، تتوقع غالبية الأشخاص إنجاز المعاملات مع حكوماتها بشكل ملائم وخالي من التعقيدات شبيهة بطريقة إنجاز المعاملات مع مقدمي خدمات الأفراد أو المصارف أو جهات القطاع الخاص الأخرى. وفي سعي من الحكومات حول العالم للاستجابة لهذا الأمر، أطلقت هذه الأخيرة مبادرات الحكومة الإلكترونية وأنفقت مبالغ طائلة على برامج التحول الرقمي الواسعة النطاق. ودفعت هذه البرامج تطوير عوامل ممكنة رئيسية على غرار البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والقدرات البشرية لضمان امتلاك الحكومات القدرات المناسبة لتنفيذ آخر التكنولوجيات وتشغيلها.

غير أن ارتفاع وتيرة وسائل الرقمنة تحتم على الحكومات التقدم بشكل مستمر لمواكبة التطور. فظهور الحوسبة المتنقلة والحوسبة السحابية ووسائل الإعلام الاجتماعي وسواها من التكنولوجيات تجعل الرقمنة تحدياً مستمراً بالنسبة إلى الحكومات. وتحتم التكنولوجيات الجديدة الناشئة توظيف استثمارات كبيرة، ويستمر القادة في طلب أدلة على تحقيق منافع ملموسة لناحية فاعلية الحكومة ورضا العملاء.

وطورت العديد من المنظمات مقاييس لتبيان كيفية مواجهة الحكومات للتحدي. وتقيس المؤشرات والتقارير الناتجة النضوج الرقمي للبلدان وحكوماتها عبر استخدام تفويضات على غرار توفر البنية التحتية. إلا أنها لا تفعل الكثير لتحديد ما إذا كانت الحكومات تقدم خدمات متمحورة حول المواطن - مثلاً من خلال قياس استخدام الخدمات الإلكترونية وعبر الهاتف النقال ورضا العملاء عن هذه الخدمات.

ولسد هذه الثغرة، أطلقت الإسكوا مبادرة لتطوير مؤشر نضوج الخدمات الحكومية الإلكترونية والنقالة. فمن خلال التركيز على تقديم الخدمات، يهدف المؤشر إلى تحسين نوعية حياة المكونات ودعم رؤية تركز على المكونات وتحديد العوامل المؤثرة في رضا المستخدمين عند تقديم الخدمات الحكومية الرقمية. كما أنه سيرز الحاجة إلى مجموعة متكاملة من الخدمات الحكومية الإلكترونية والنقالة ويشجع تطويرها. وأخيراً، ونظراً إلى استخدام المؤشر أدلة دقيقة لتقييم تقديم الخدمات الإلكترونية والنقالة، فسوف يسمح المؤشر بقياس دقيق للخدمات الحكومية الرقمية.

وسوف يجري نشر المؤشر في عدد مختار من بلدان الإسكوا في سنة ٢٠١٥، على أن يشمل المنطقة كلها في سنة ٢٠١٦، وبعض الدول الأعضاء في الأمم المتحدة في سنة ٢٠١٨.

يهدف المؤشر إلى تحسين نوعية حياة المكونات ودعم رؤية تركز على المكونات وتحديد العوامل المؤثرة في الرضا عند تقديم الخدمات الحكومية الرقمية.



لمحة عن الإسكوا

أنشئت اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا - الإسكوا في عام ١٩٧٣ بموجب قرار المجلس الاقتصادي والاجتماعي التابع للأمم المتحدة ١٨١٨ (د-٥٥)، بهدف رفع مستوى النشاط الاقتصادي في البلدان الأعضاء وتعزيز التعاون في ما بينها. كما كان الهدف من إنشائها تلبية حاجة بلدان منطقة غربي آسيا للجنة اقتصادية إقليمية تدعم جهود التنمية في المنطقة.

وبهدف الإقرار بالجانب الاجتماعي من عمل اللجنة، أنيطت بمسؤوليات جديدة في المجال الاجتماعي بموجب قرار المجلس الاقتصادي والاجتماعي التابع للأمم المتحدة ١٩٨٥/٦٩ لعام ١٩٨٥، فأعيدت تسميتها لتصبح «اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا» (الإسكوا).

وتضم الإسكوا ١٧ بلداً عربياً في منطقة غربي آسيا هي المملكة الأردنية الهاشمية، والإمارات العربية المتحدة، ومملكة البحرين، والجمهورية التونسية، والجمهورية العربية السورية، وجمهورية السودان، وجمهورية العراق، وسلطنة عُمان، وفلسطين، ودولة قطر، ودولة الكويت، والجمهورية اللبنانية، وليبيا، وجمهورية مصر العربية، والمملكة العربية السعودية، والمملكة المغربية، والجمهورية اليمنية. وتسعى الإسكوا إلى تحقيق مجموعة من الأهداف الواضحة هي:

- تحفيز عمليات التنمية الاقتصادية والاجتماعية في بلدان المنطقة؛
- تعزيز التعاون في ما بين بلدان المنطقة؛
- تحقيق التفاعل بين بلدان المنطقة وتبادل المعلومات حول التجارب والممارسات الجيدة والدروس المكتسبة؛
- تحقيق التكامل الإقليمي بين البلدان الأعضاء وتحقيق التفاعل بين منطقة غربي آسيا وسائر مناطق العالم؛
- إطلاع العالم الخارجي على ظروف بلدان هذه المنطقة واحتياجاتها.

وأدت الأمم المتحدة والإسكوا تقليدياً دوراً محورياً في دعم وقياس برامج تحديث الحكومات وإداراتها. وشمل هذا مجال الحكومة الإلكترونية والرقمنة خلال العقود الماضية عندما ازداد تلاؤم هذه الموضوعات. ورسخت الأمم المتحدة بذاتها تقليد قياس نضوج الحكومة الإلكترونية عالمياً من خلال مؤشر تطوير الحكومة الإلكترونية النصف سنوي.

GEMS

Maturity Index

دبي، فبراير ٢٠١٤



مؤشر نضوج الخدمات الحكومية الإلكترونية والنقالة

تحسين قياس الخدمات الرقمية الحكومية
لتشجيع تحديث الخدمات العامة الفاعلة وتحولها



في خلال:



تُطلقه: ESCWA
اللجنة الاقتصادية والاجتماعية
لغربي آسيا