

# اجتماع مديري برامج الحكومة الالكترونية العرب السابع

بيروت، 19 آذار/مارس 2019

اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا

مؤشر نضوج الخدمات الحكومية الالكترونية والنقالة

**GEMS**

نتائج التنفيذ الأول



الأمم المتحدة

الاستشهاد

**ESCWA**

# مخطط العرض

- لمحة عن المؤشر GEMS
- التنفيذ التجريبي للمؤشر 2016-2017
- التنفيذ الأول للمؤشر 2018
- مقترحات مستقبلية

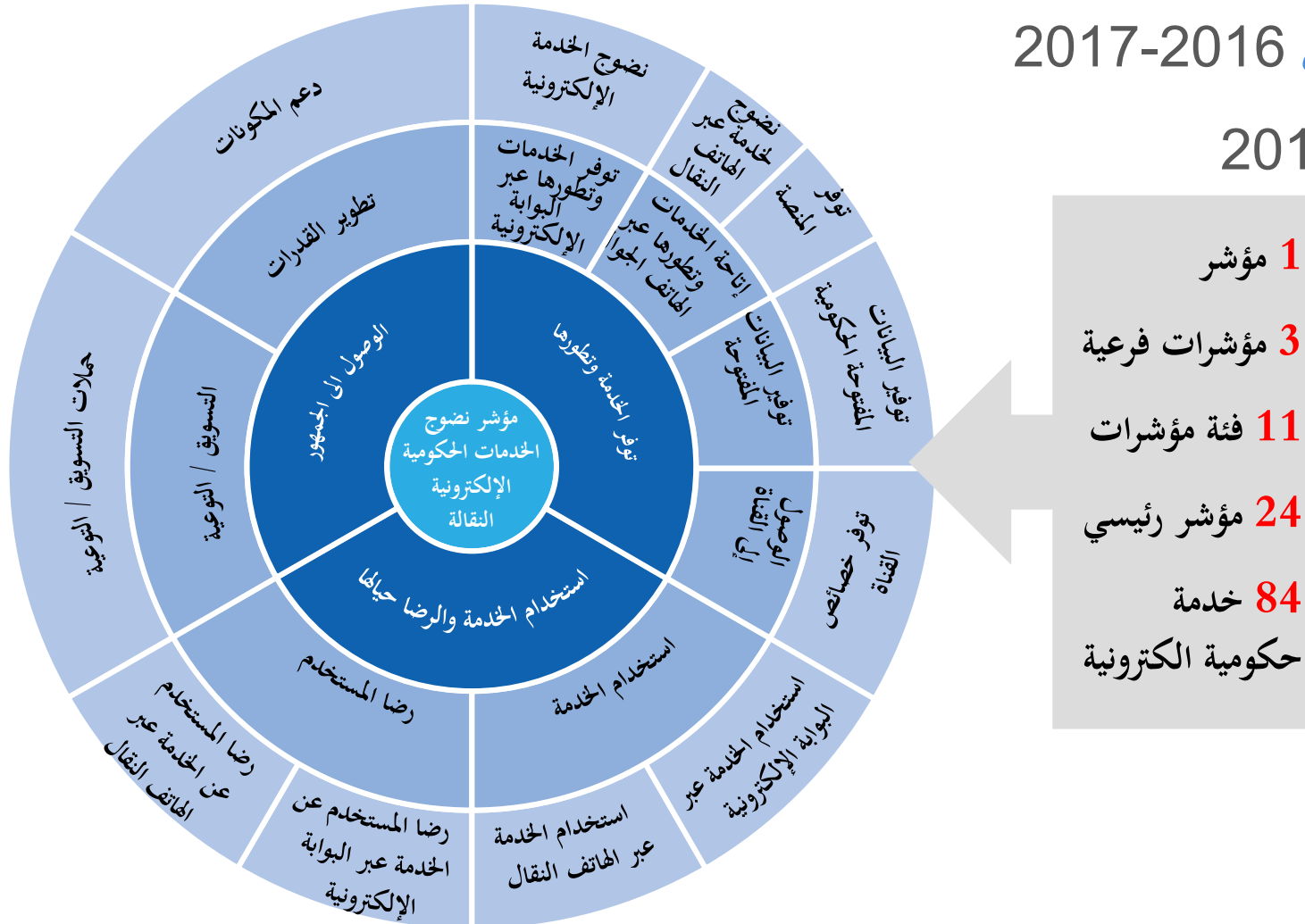


# مؤشر نضوج الخدمات الحكومية الالكترونية والنقالة GEMS

- الإطلاق 2014

- التنفيذ التجريبي 2016-2017

- التنفيذ الأول 2018



1 مؤشر

3 مؤشرات فرعية

11 فئة مؤشرات

24 مؤشر رئيسي

84 خدمة

84 حكومية الكترونية

# آلية قياس المؤشر GEMS

○ النطاق: 84 خدمة الكترونية (الأفراد والشركات)

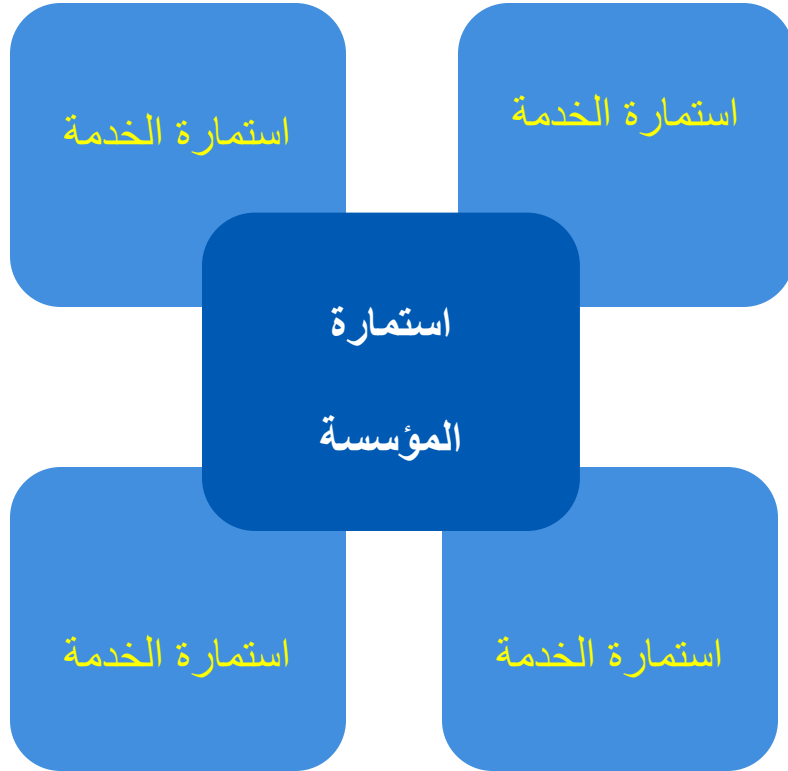
○ جرد الخدمات المقدمة إلكترونياً

○ تقييم الخدمات والمؤسسات

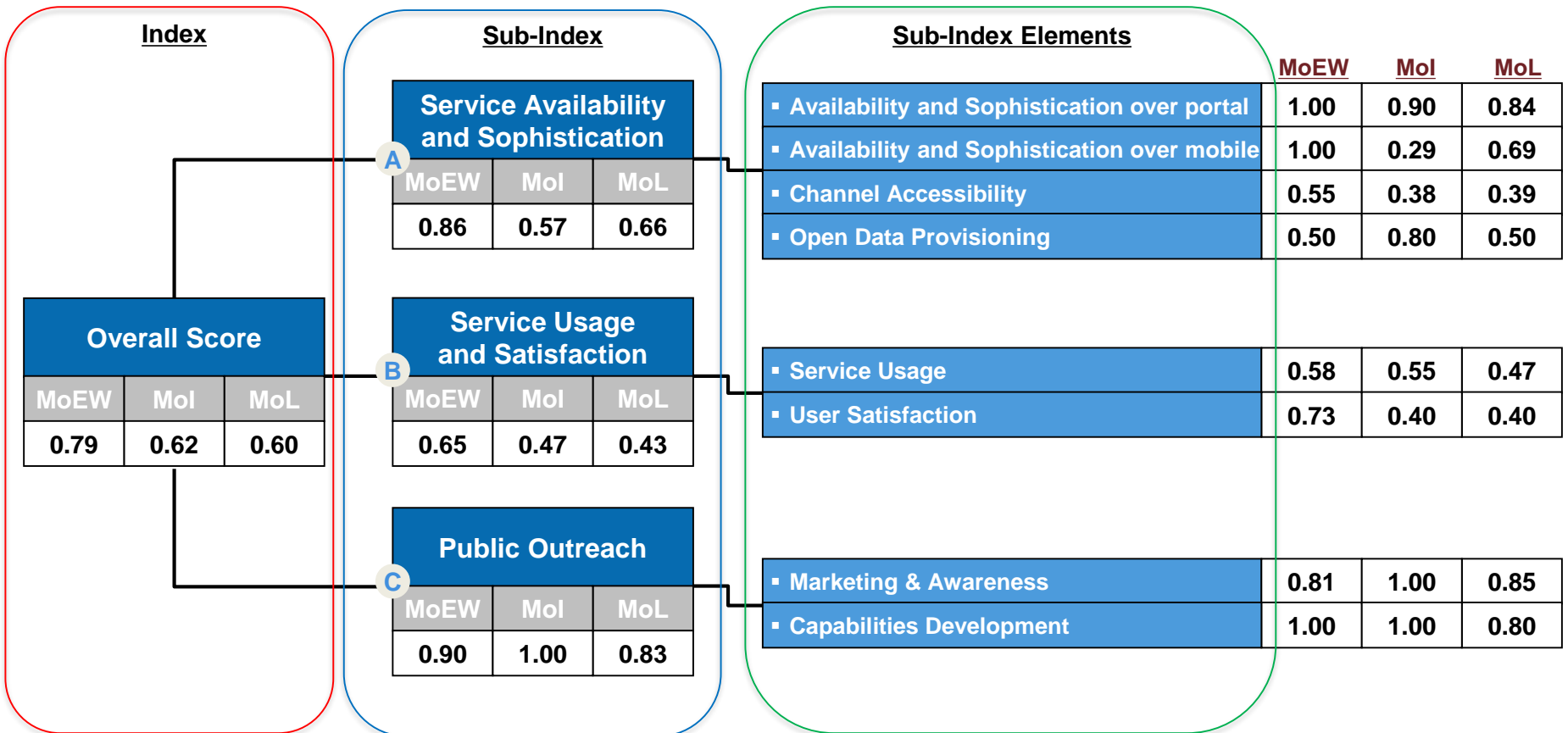
○ علاقات حسابية لتقييم الخدمة

○ علاقات حسابية لتقييم المؤسسة

○ علاقات حسابية لقيمة المؤشر GEMS



# GEMS حساب المؤشر



# الدول المشاركة في التنفيذ التجريبي 2016-2017



Bahrain



Egypt



Iraq



Jordan



KSA



Kuwait



Lebanon



Oman



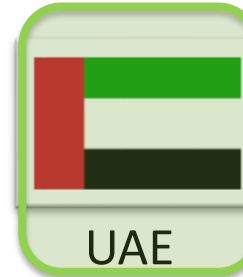
Palestine



Qatar



Syria



UAE



Yemen



Sudan



Libya



Morocco



Tunisia



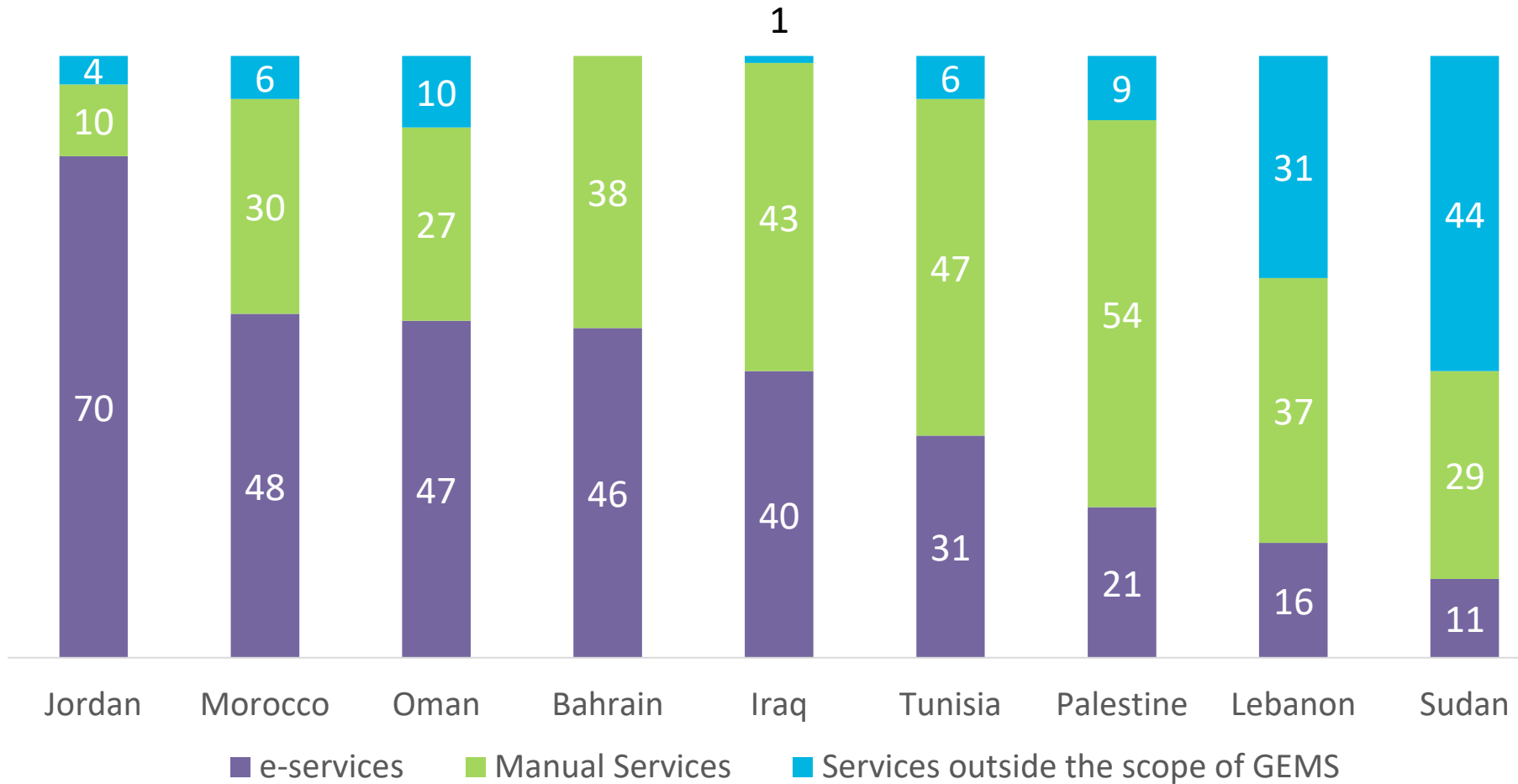
Mauritania

10 دول أعضاء

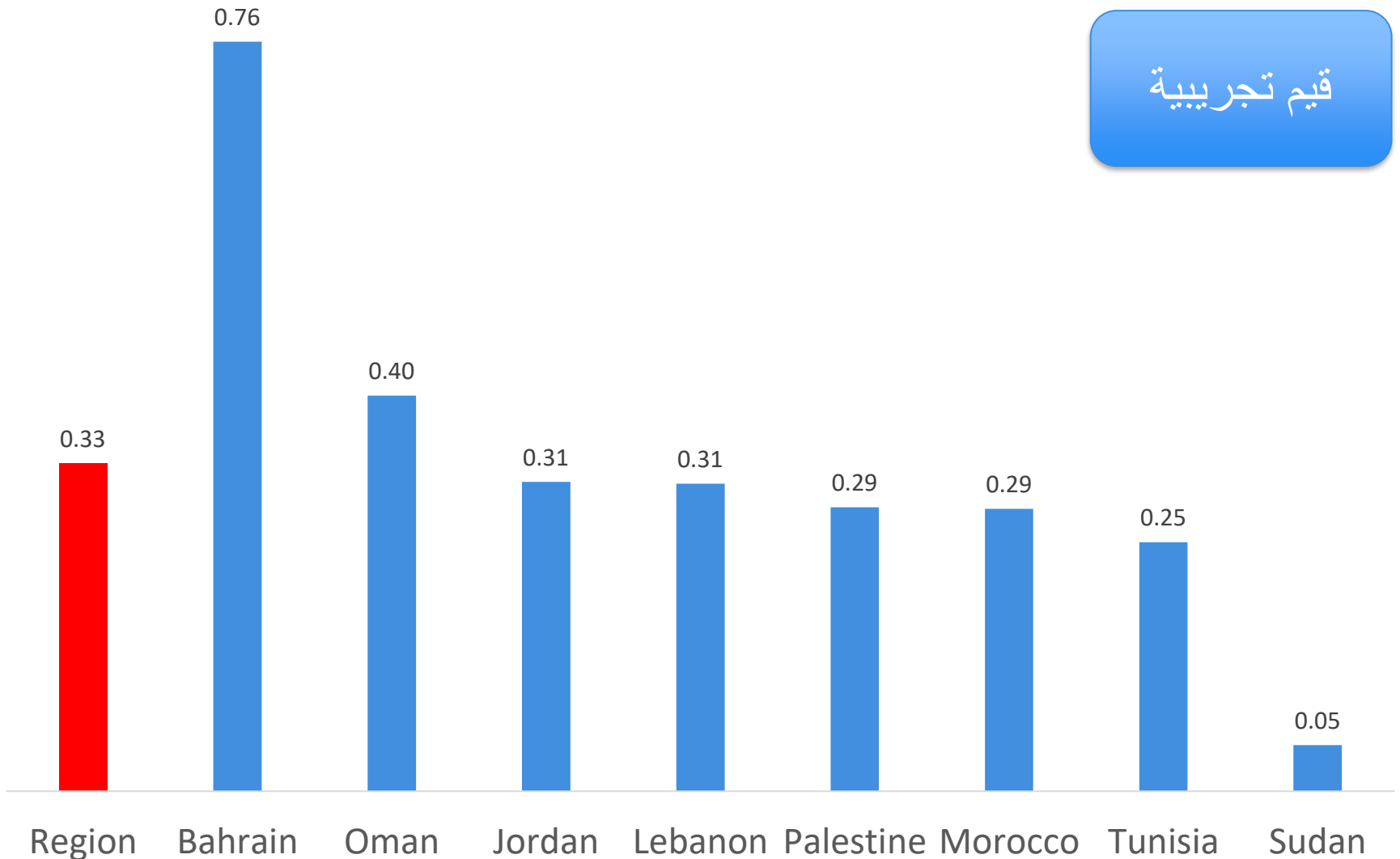
Done

1<sup>st</sup>  
phase

# التنفيذ التجريبي: نتائج جرد الخدمات (2016-2017)



# التنفيذ التجريبي: القيم الإجمالية (2016-2017)





# نتائج التنفيذ الأول 2018



الأمم المتحدة

الاستسها

ESCWA

# الدول المشاركة في التنفيذ الأول (2018)



Bahrain



Egypt



Iraq



Jordan



KSA



Kuwait



Lebanon



Oman



Palestine



Qatar



Syria



UAE



Yemen



Sudan



Libya



Morocco



Tunisia



Mauritania



## نتائج الامارات العربية المتحدة

UAE e-Services	
Transport / Traffic / Police	11
Cross Government Affairs	10
Trade & Industry Affairs	7
Education	6
Health	6
Interior	5
Utilities	4
Social Affairs	4
Labor	4
Finance	3
Municipal Affairs	3
Tourism	3
Immigration	2
Justice	2
<b>Grand Total</b>	<b>70</b>

الهيئة العامة لتنظيم الاتصالات

- عدد الخدمات الرقمية: 70

- عدد الخدمات المقيمة: 70

- عدد المؤسسات المقيمة: 23

GEMS Score	Service Availability and Sophistication	Service Usage & Satisfaction	Public Outreach
60%	75%	42%	66%

## نتائج عُمان

Oman e-Services	
Trade & Industry Affairs	12
Transport / Traffic / Police	10
Cross Government Affairs	9
Education	9
Health	7
Municipal Affairs	5
Interior	5
Utilities	4
Labor	4
Tourism	3
Social Affairs	3
Justice	3
Finance	2
Immigration	2
<b>Grand Total</b>	<b>78</b>

### هيئة تقنية المعلومات

- عدد الخدمات الرقمية: 78
- عدد الخدمات المقيمة: 78
- عدد المؤسسات المقيمة: 21

GEMS Score	Service Availability and Sophistication	Service Usage & Satisfaction	Public Outreach
57%	70%	46%	53%

## نتائج السعودية

KSA e-Services	
Trade & Industry Affairs	7
Health	3
Cross Government Affairs	3
Tourism	2
Social Affairs	2
Finance	1
Labor	1
Justice	1
<b>Grand Total</b>	<b>20</b>

### برنامج يسر

- عدد الخدمات الرقمية: 58
- عدد الخدمات المقيمة: 20
- عدد المؤسسات المقيمة: 7

GEMS Score	Service Availability and Sophistication	Service Usage & Satisfaction	Public Outreach
38%	51%	27%	36%

## نتائج قطر

Qatar e-Services	
Transport / Traffic / Police	7
Cross Government Affairs	5
Interior	4
Trade & Industry Affairs	3
Health	3
Immigration	2
Utilities	2
Tourism	2
Labor	2
Municipal Affairs	1
Education	1
Social Affairs	1
<b>Grand Total</b>	<b>33</b>

وزارة المواصلات والاتصالات

- عدد الخدمات الرقمية: 67

- عدد الخدمات المقيمة: 33

- عدد المؤسسات المقيمة: 1

GEMS Score	Service Availability and Sophistication	Service Usage & Satisfaction	Public Outreach
38%	66%	9%	41%

## نتائج البحرين

### هيئة الحكومة الالكترونية iGA

- عدد الخدمات الرقمية: 59
- عدد الخدمات المقيمة: 41
- عدد المؤسسات المقيمة: 2

Bahrain e-Services	
Trade & Industry Affairs	10
Health	5
Transport / Traffic / Police	5
Education	5
Interior	4
Social Affairs	3
Cross Government Affairs	3
Utilities	2
Labor	2
Municipal Affairs	1
Justice	1
<b>Grand Total</b>	<b>41</b>

GEMS Score	Service Availability and Sophistication	Service Usage & Satisfaction	Public Outreach
38%	48%	23%	48%

## نتائج مصر

Egypt e-Services	
Interior	4
Transport / Traffic / Police	3
Trade & Industry Affairs	2
Education	1
Utilities	1
Cross Government Affairs	1
Municipal Affairs	1
<b>Grand Total</b>	<b>13</b>

وزارة التخطيط والمتابعة والإصلاح الإداري

- عدد الخدمات الرقمية: 47

- عدد الخدمات المقيمة: 13

- عدد المؤسسات المقيمة: 9

GEMS Score	Service Availability and Sophistication	Service Usage & Satisfaction	Public Outreach
31%	37%	20%	37%



## نتائج الأردن

### وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات

- عدد الخدمات الرقمية: 32
- عدد الخدمات المقيمة: 32
- عدد المؤسسات المقيمة: 22

Jordan e-Services	
Education	5
Cross Government Affairs	4
Trade & Industry Affairs	4
Tourism	3
Transport / Traffic / Police	3
Municipal Affairs	2
Finance	2
Immigration	2
Utilities	2
Justice	2
Interior	1
Social Affairs	1
Labor	1
<b>Grand Total</b>	<b>32</b>

GEMS Score	Service Availability and Sophistication	Service Usage & Satisfaction	Public Outreach
22%	26%	17%	24%

## نتائج تونس

Tunisia e-Services	
Education	4
Finance	2
Municipal Affairs	2
Transport / Traffic / Police	1
<b>Grand Total</b>	<b>9</b>

وحدة الحكومة الالكترونية – رئاسة الوزراء

- عدد الخدمات الرقمية: 42

- عدد الخدمات المقيمة: 10

- عدد المؤسسات المقيمة: 9

GEMS Score	Service Availability and Sophistication	Service Usage & Satisfaction	Public Outreach
19%	35%	5%	16%

## نتائج العراق

Iraq e-Services	
Transport / Traffic / Police	7
Trade & Industry Affairs	6
Education	5
Cross Government Affairs	4
Health	3
Social Affairs	2
Labor	2
Interior	2
Justice	2
Utilities	1
<b>Grand Total</b>	<b>34</b>

المركز الوطني للتطوير الاداري وتقنية المعلومات

- عدد الخدمات الرقمية: 34

- عدد الخدمات المقيمة: 34

- عدد المؤسسات المقيمة: 9

GEMS Score	Service Availability and Sophistication	Service Usage & Satisfaction	Public Outreach
19%	22%	17%	17%

## نتائج السودان

Sudan e-Services	
Tourism	3
Trade & Industry Affairs	3
Cross Government Affairs	3
Transport / Traffic / Police	2
Education	2
Justice	2
Health	1
Labor	1
<b>Grand Total</b>	<b>17</b>

المركز القومي للمعلومات

- عدد الخدمات الرقمية: 34
- عدد الخدمات المقيمة: 17
- عدد المؤسسات المقيمة: 3

GEMS Score	Service Availability and Sophistication	Service Usage & Satisfaction	Public Outreach
18%	26%	8%	21%

# نتائج فلسطين

Palestine e-Services	
Transport / Traffic / Police	2
Cross Government Affairs	2
Tourism	1
Labor	1
<b>Grand Total</b>	<b>6</b>

وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات

- عدد الخدمات الرقمية: 22

- عدد الخدمات المقيمة: 6

- عدد المؤسسات المقيمة: 1

GEMS Score	Service Availability and Sophistication	Service Usage & Satisfaction	Public Outreach
15%	19%	9%	17%

# نتائج سورية

Syria e-Services	
Utilities	4
Interior	4
Education	3
Transport / Traffic / Police	2
Cross Government Affairs	2
Justice	2
Health	1
Labor	1
Immigration	1
Tourism	1
Trade & Industry Affairs	1
<b>Grand Total</b>	<b>22</b>

وزارة الاتصالات والتقانة

- عدد الخدمات الرقمية: 22

- عدد الخدمات المقيمة: 22

- عدد المؤسسات المقيمة: 17

GEMS Score	Service Availability and Sophistication	Service Usage & Satisfaction	Public Outreach
7%	11%	0%	11%

## نتائج موريتانيا

Mauritania e-Services	
Cross Government Affairs	3
Education	2
Transport / Traffic / Police	1
Utilities	1
<b>Grand Total</b>	<b>7</b>

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي وتقنيات الإعلام والاتصال

- عدد الخدمات الرقمية: 8

- عدد الخدمات المقيمة: 7

- عدد المؤسسات المقيمة: 6

GEMS Score	Service Availability and Sophistication	Service Usage & Satisfaction	Public Outreach
4%	5%	2%	5%

# نقاط الاتصال في الدول الأعضاء المتبقية

## لبنان

- مكتب وزير الدولة لشؤون التنمية الإدارية OMSAR

## المغرب

- وزارة الصناعة والاستثمار والتجارة والاقتصاد الرقمي MITDE

## الكويت

- الجهاز المركزي لتكنولوجيا المعلومات CAIT

## اليمن

- المركز الوطني للمعلومات NIC

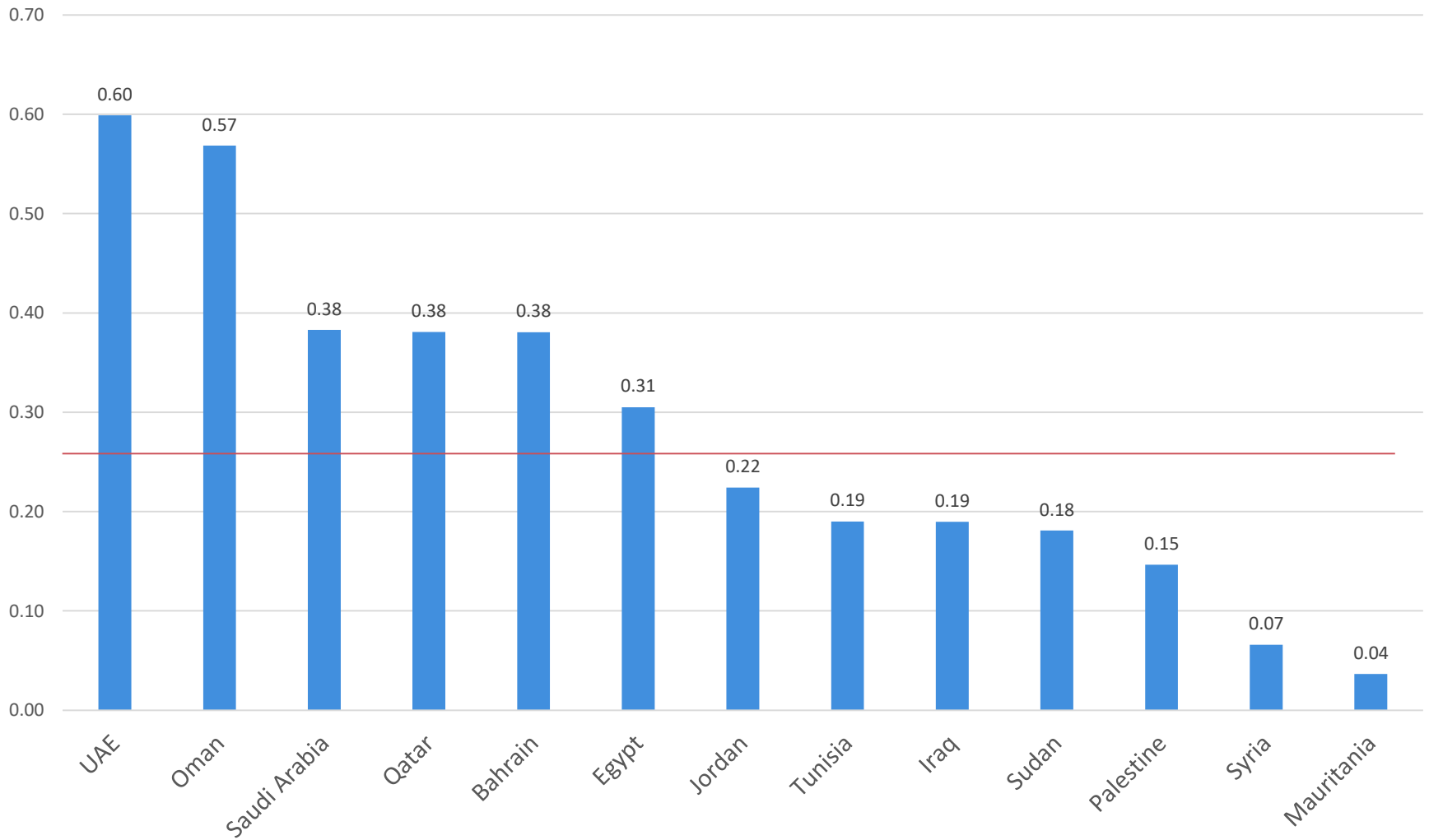
## ليبيا

- لا يوجد

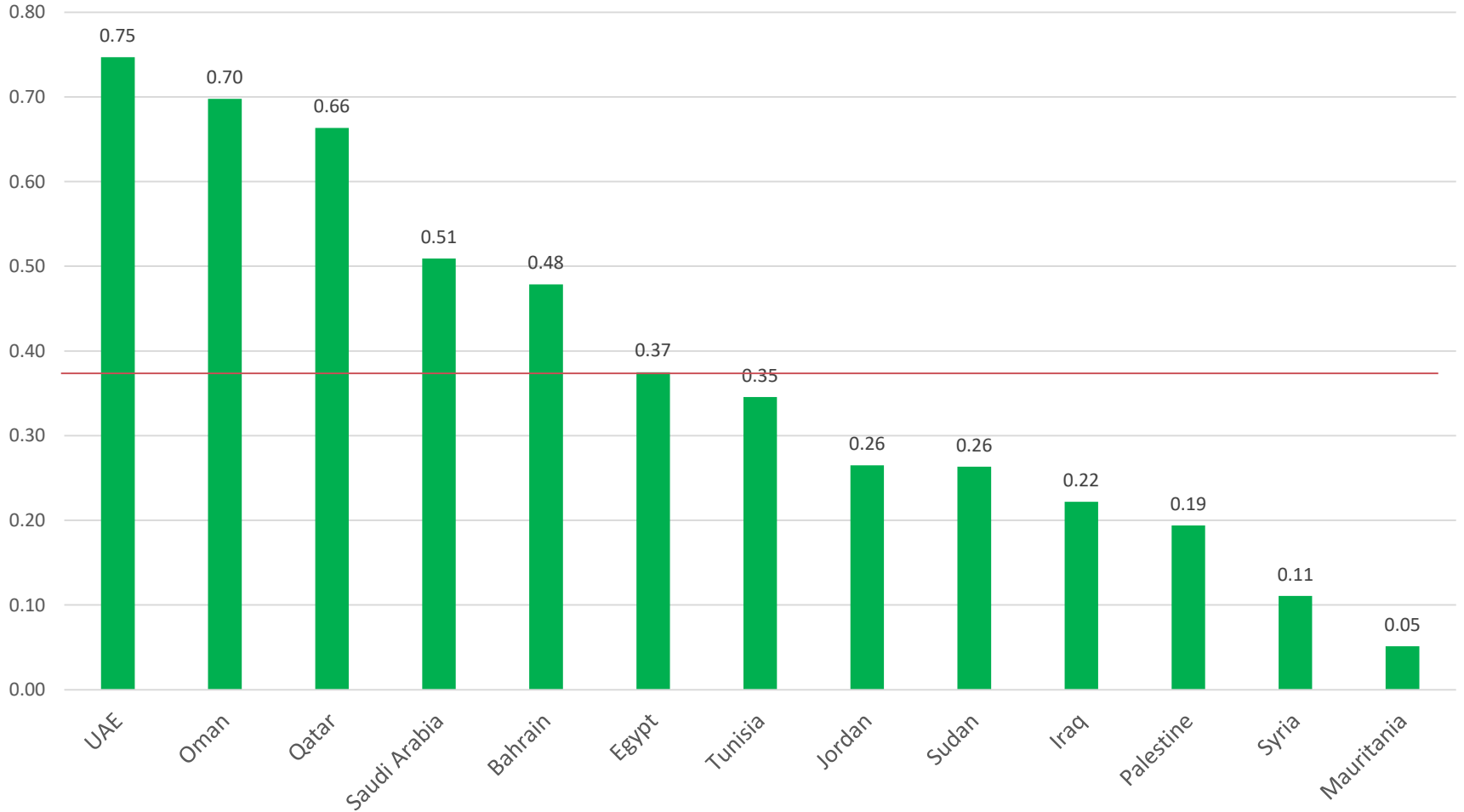




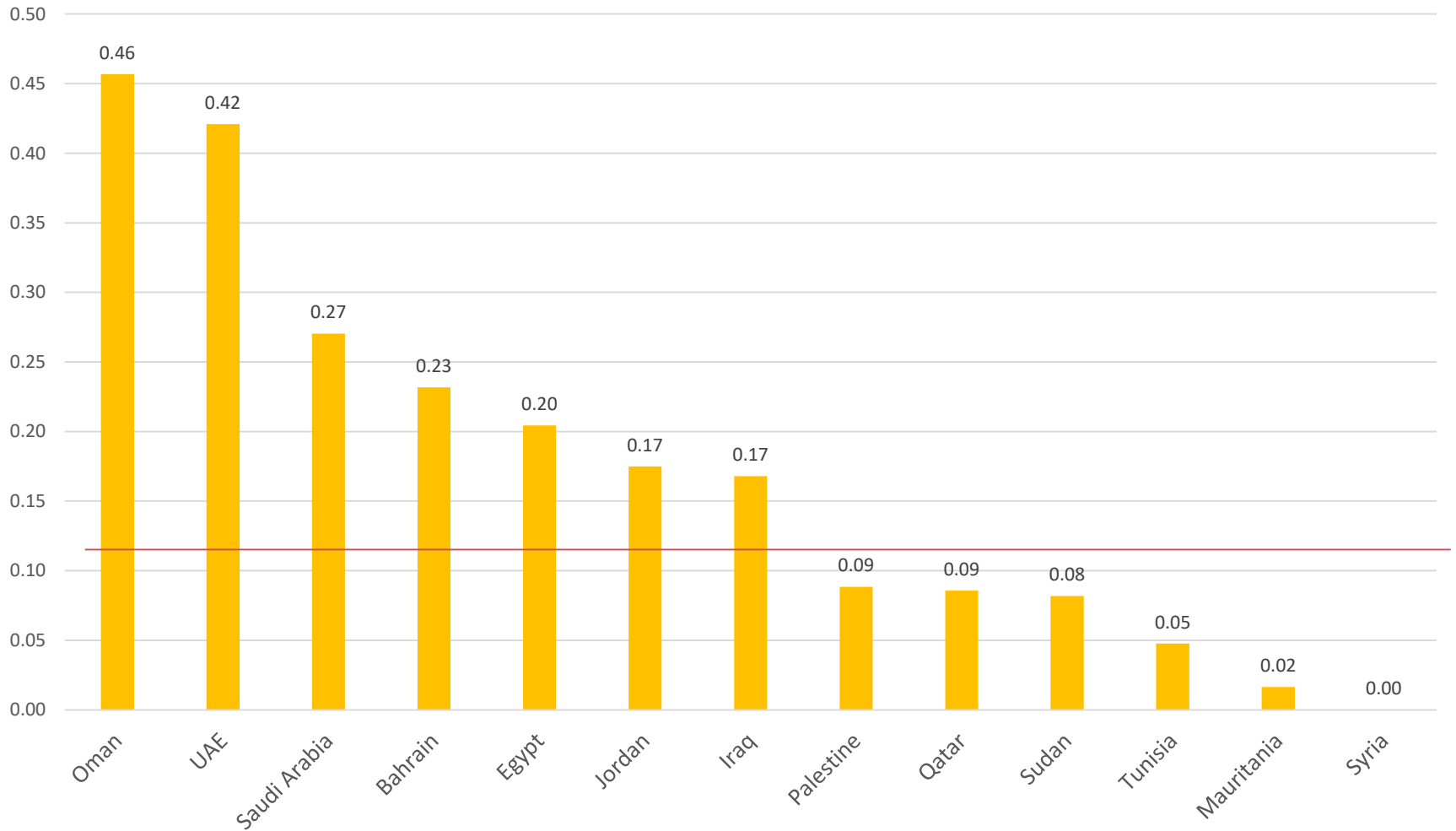
# التتفيذ الأول: التتقيم الإجمالي 2018



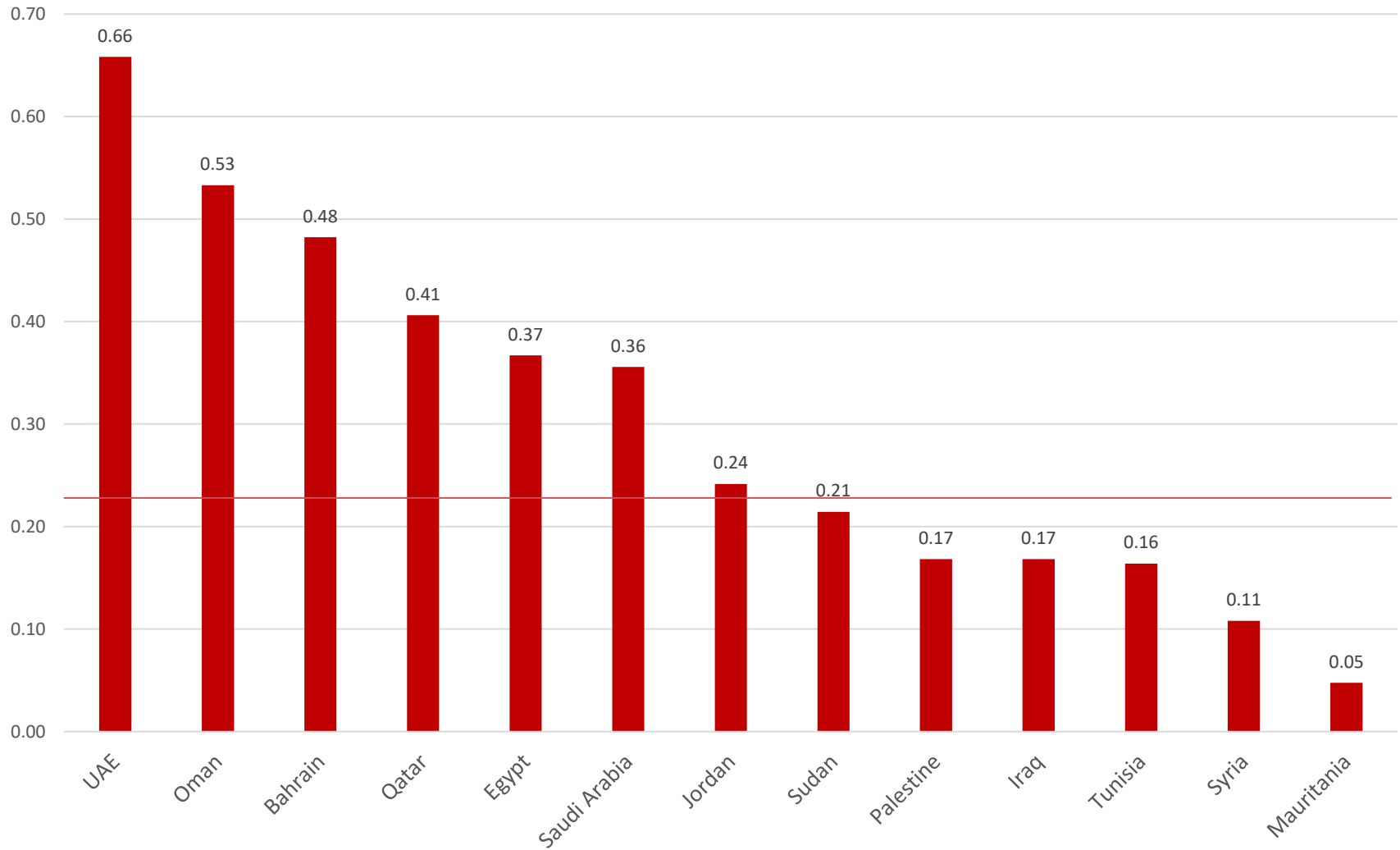
# التنفيذ الأول: توفر الخدمة وتطورها



# التتفيذ الأول: استخدام الخدمات ورضا المستخدم



# التتفيذ الأول: الوصول إلى الجمهور



# مقترحات مستقبلية

- عقد ورشات عمل وطنية لبناء القدرات في قياس المؤشر GEMS (مثل العراق)
- توفير آليات للحصول على البيانات اللازمة لقياس المؤشر (الاستخدام)
- تعزيز التوجه نحو التطبيقات النقالة لتقديم الخدمات الحكومية
- زيادة التنسيق بين الجهات الوطنية لتقديم البيانات المتعلقة بالخدمات الالكترونية



شكراً لإصغائكم ...

اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا



الأمم المتحدة

الاستشهاد

ESCWA

د. نوار العوا  
المستشار الإقليمي  
شعبة التكنولوجيا من أجل التنمية  
alawa@un.org