

40
YEARS



الاسكوا
ESCWA

مؤشر نضوج الخدمات الحكومية الالكترونية والنقالة GEMS: التنفيذ التجريبي

United Nations Economic and Social Commission for Western Asia

تقديم

د. نوار العوّا

المستشار الاقليمي - إدارة التكنولوجيا من أجل التنمية

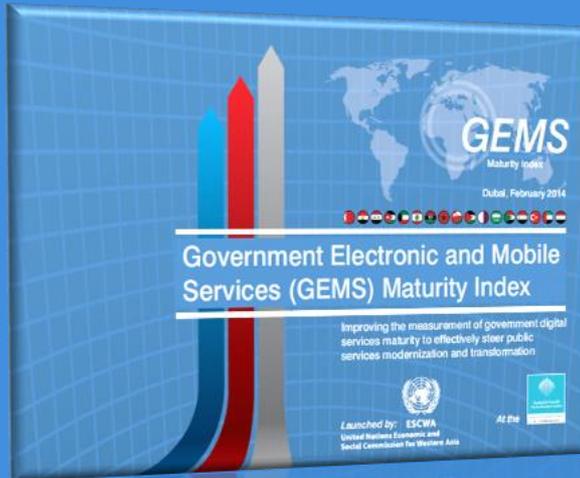
اجتماع مجلس مديري الحكومة الالكترونية العرب - 8 شباط/فبراير 2016
دبي - الإمارات العربية المتحدة

مخطط العرض

• نظرة إجمالية

• تقدم سير العمل في الدول العربية

• الخطوات اللاحقة





الاسكوا
ESCWA

دراسة الاسكوا حول استراتيجيات الحكومة الإلكترونية

التوصيات الرئيسية (القياس)

الاهتمام بقياس وتقييم الخدمات الالكترونية في الدول العربية، بالتركيز على مدى الاستخدام من الأفراد وعلى الأثر الاقتصادي والاجتماعي

العمل على فصل قياس تطوير جاهزية الدول في مجال الحكومة الإلكترونية عن قياس مؤشرات نضوج الخدمات الإلكترونية

السعي لوضع مؤشر خاص بالخدمات الإلكترونية يعنى بقياس العرض والطلب ومدى النضج والاستخدام

إنشاء وحدات تختص بالمسح وتحليل ونشر المعلومات المتعلقة بالفضاء السيبراني (مراصد خاصة بالمؤشرات)

التعاون بين الدول الأعضاء لتحديد وتعريف المعايير اللازمة لرصد وقياس هذه الخدمات

التقرير

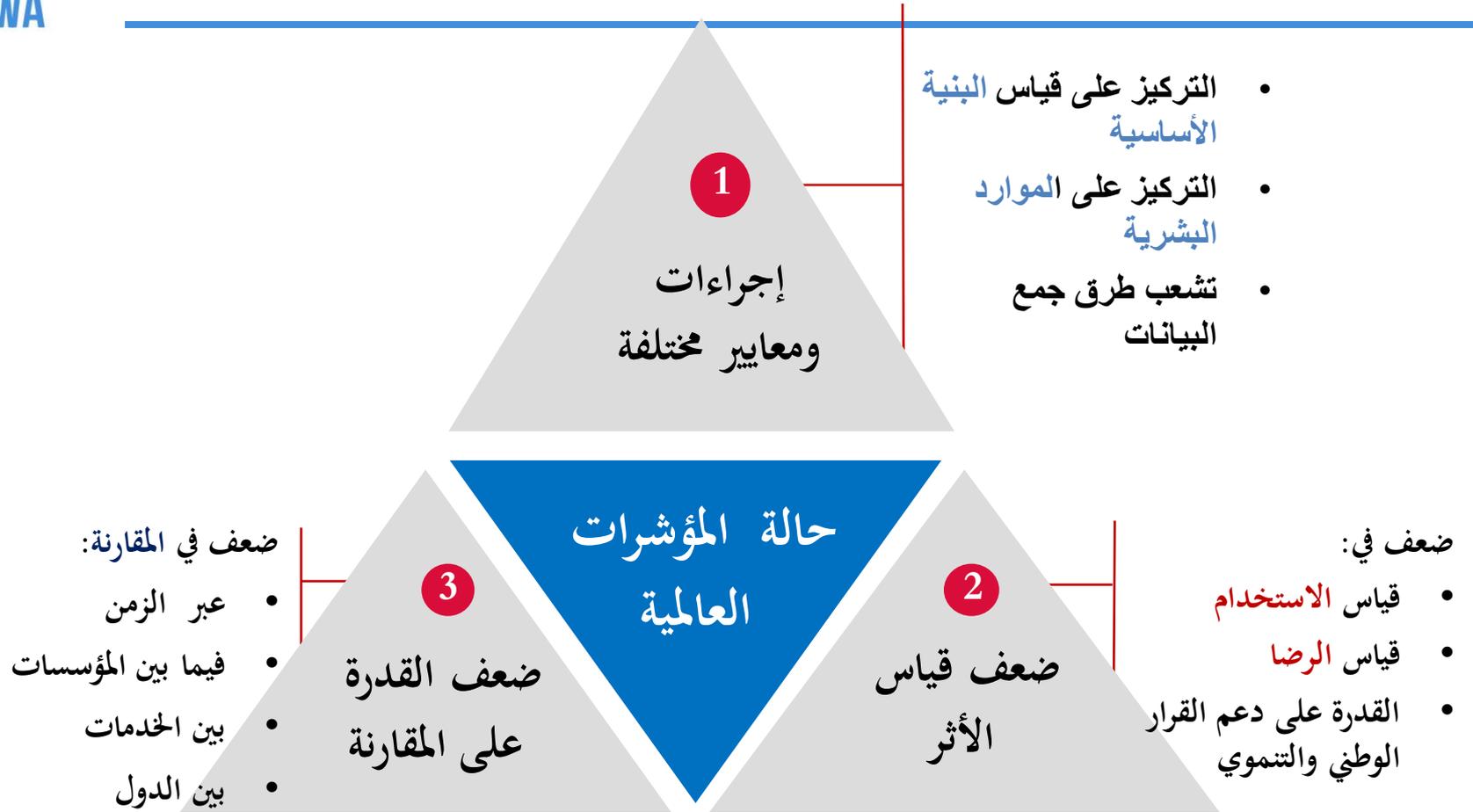
الإسكوا

دراسة الحكومة
الإلكترونية

2014



حالة المؤشرات العالمية الحالية



مؤشر نضوج الخدمات الحكومية الإلكترونية والنقالة

الاتجاهات التقنية الرئيسية



الحوسبة السحابية



خدمات النقل
(الخدمات الذكية)



المشاركة الإلكترونية /
البيانات الكبرى والمفتوحة



وسائل التواصل الاجتماعي

حالة المؤشرات العالمية



دراسة الإسكوا لاستراتيجيات الحكومة الإلكترونية



إبراز خدمات حكومية محددة ومتمحورة حول المواطنين

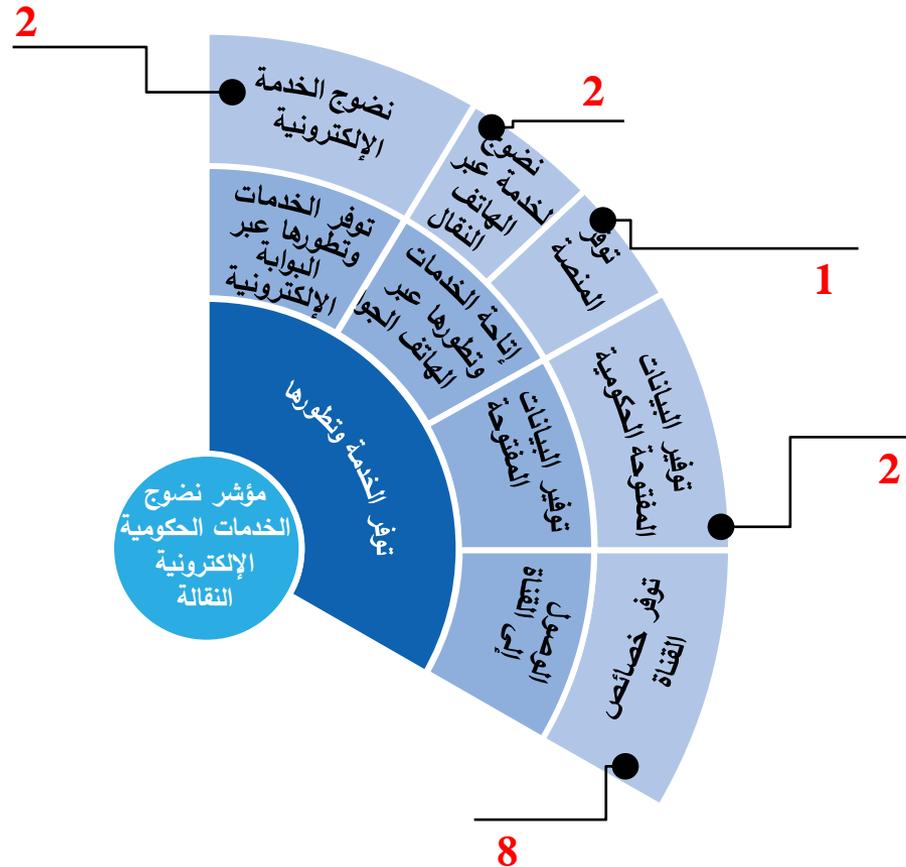
قياس نضوج رقمنة الخدمات الحكومية

تيسير إعادة هندسة إجراءات الأعمال

إمكانية المقارنة متعددة الأبعاد من قبل الدول ودعم القدرات التحليلية

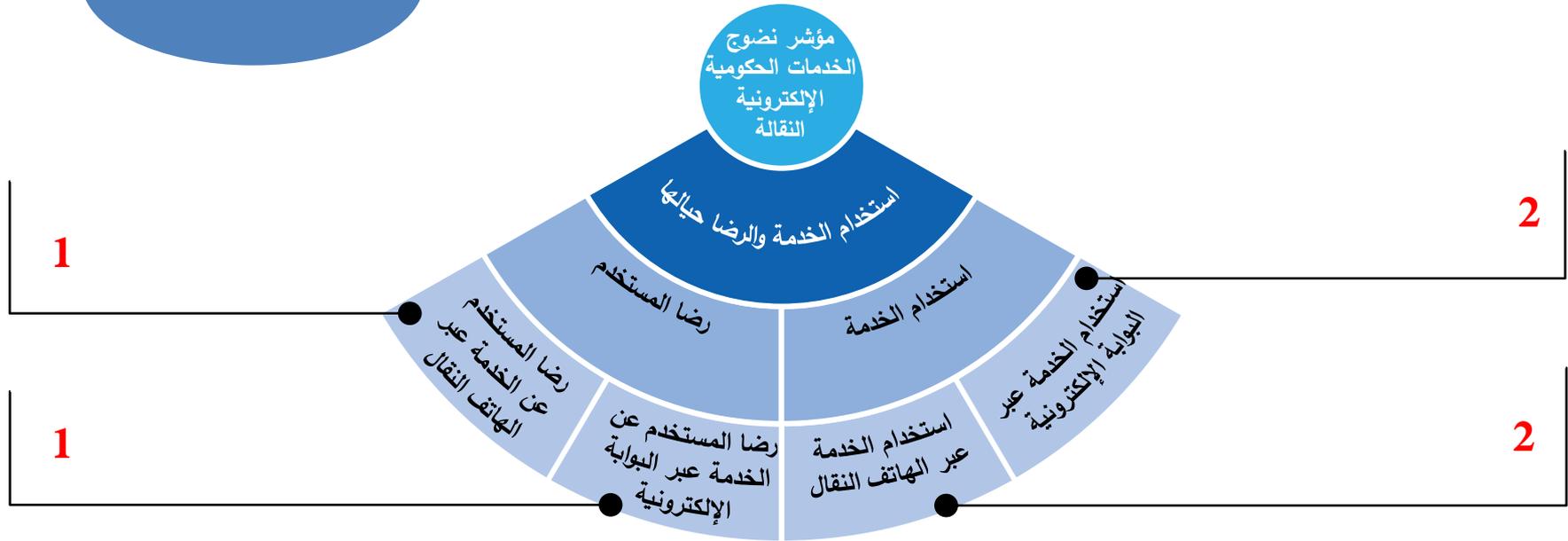
تفاصيل المؤشر (1) توفر الخدمة وتطورها

15/24

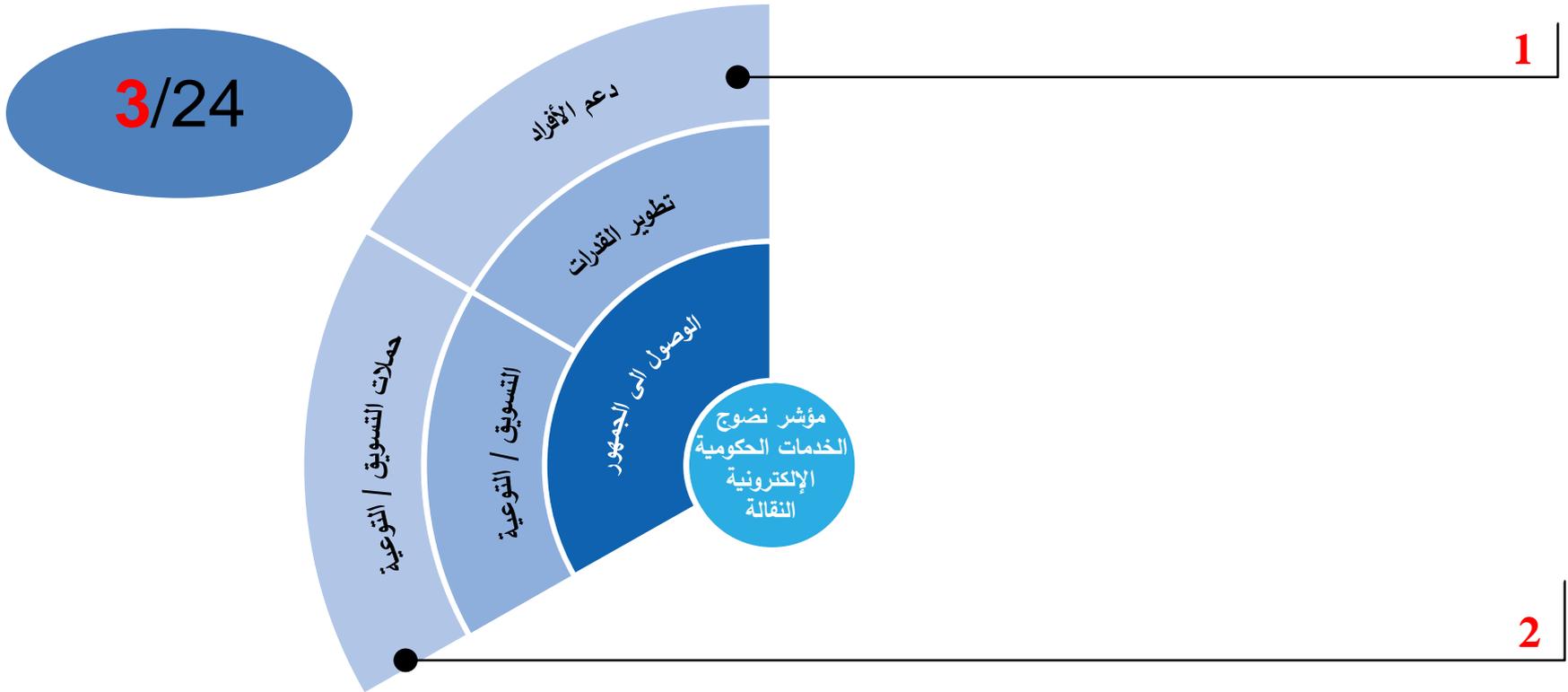


تفاصيل المؤشر (2) استخدام الخدمة والرضا حيالها

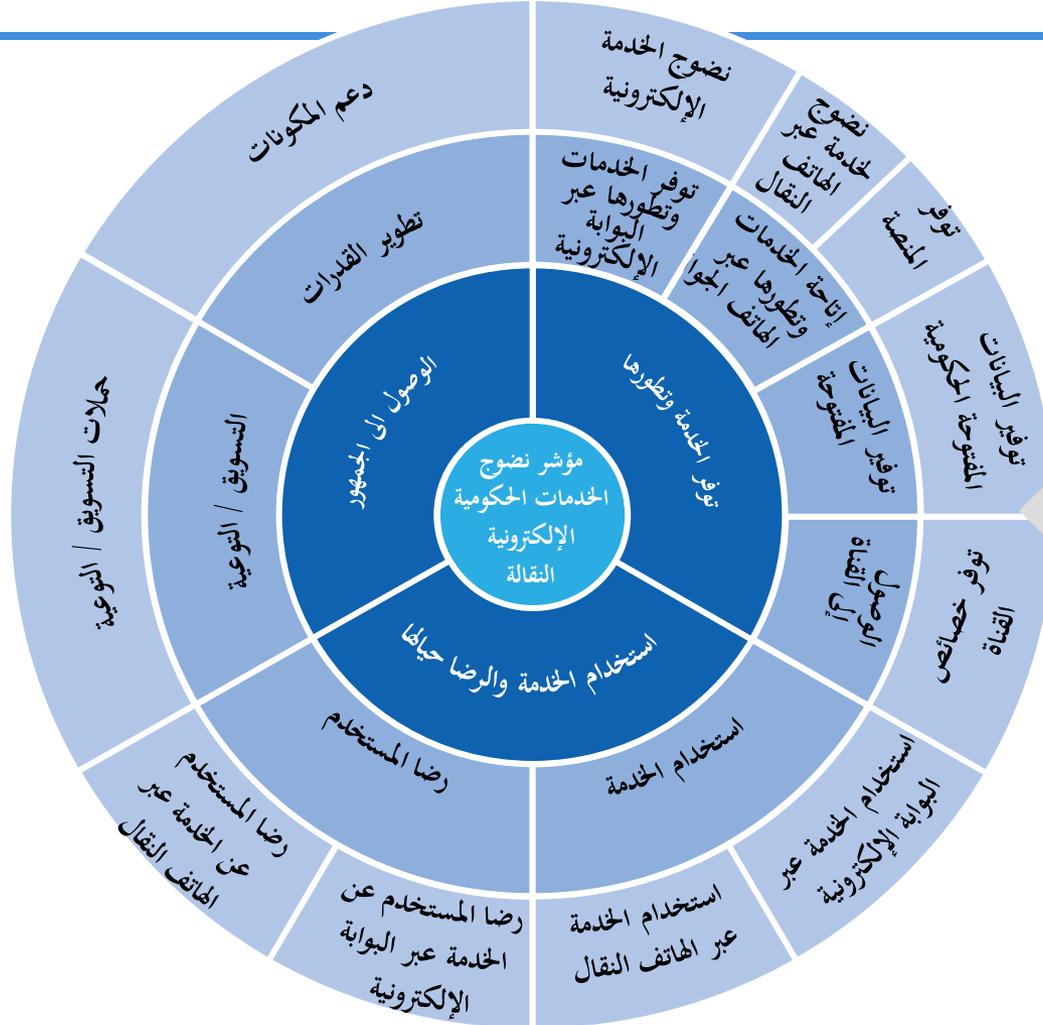
6/24



تفاصيل المؤشر (3) الوصول إلى الجمهور



إطار عمل المؤشر GEMS



- 1 مؤشر
- 3 مؤشرات فرعية
- 11 فئة مؤشرات
- 24 مؤشر رئيسي
- 84 خدمة حكومية إلكترونية

خلاصة مكونات المؤشر GEMS

عدد مؤشرات الأداء الرئيسية	الوصف	المكون
15	Service-oriented قياس الخدمات	الأول
6	citizen-centric التوجه نحو المواطن	الثاني
3	e-Inclusion الوصول إلى الجمهور	الثالث

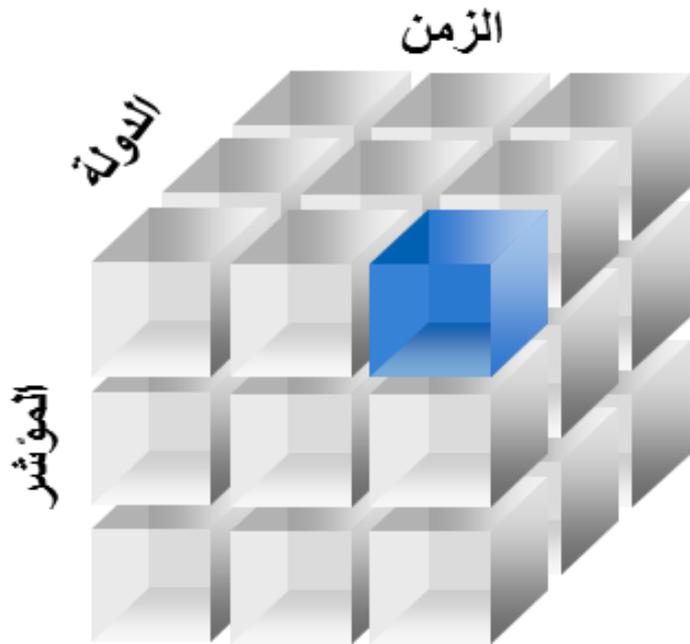
حساب علامات المؤشر GEMS

84 خدمة حكومية

24 مؤشر أداء رئيسي

Service 1 - KPI 1	Service 2 - KPI 1	Service 3 - KPI 1	...	Service 84 - KPI 1
Service 1 - KPI 2	Service 2 - KPI 2	Service 3 - KPI 2	...	Service 84 - KPI 2
Service 1 - KPI 3	Service 2 - KPI 3	Service 3 - KPI 3	...	Service 84 - KPI 3
Service 1 - KPI ...	Service 2 - KPI ...	Service 3 - KPI	Service 84 - KPI ...
Service 1 - KPI 24	Service 2 - KPI 24	Service 3 - KPI 24	...	Service 84 - KPI 24

حساب علامات المؤشر GEMS



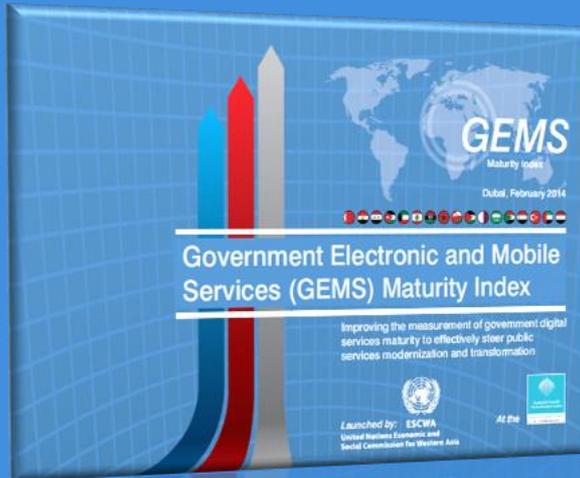
2015 1	2016	...2017	2018 n
Sub-Index 1	Sub-Index 1	...	Sub-Index 1
Sub-Index 2	Sub-Index 2	...	Sub-Index 2
Sub-Index 3	Sub-Index 3	...	Sub-Index 3

مخطط العرض

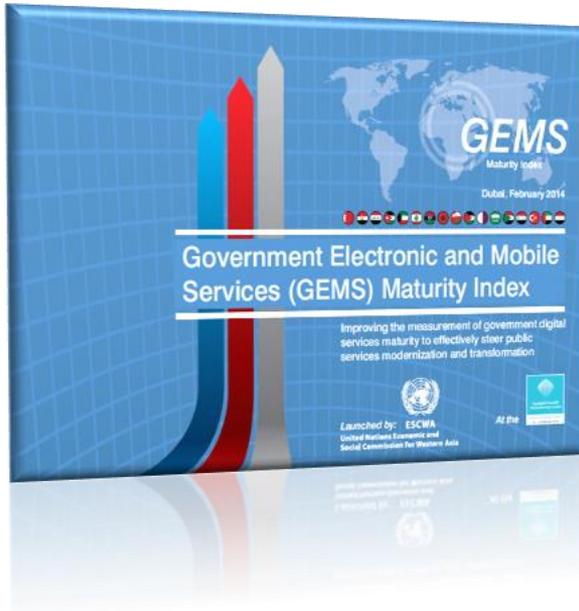
• نظرة إجمالية

• تقدم سير العمل في الدول العربية

• الخطوات اللاحقة



نظرة إجمالية: الدول المقترحة للتنفيذ التجريبي



- الإمارات العربية المتحدة
- الجمهورية اللبنانية
- الجمهورية التونسية
- المملكة المغربية
- المملكة الأردنية الهاشمية
- الجمهورية العربية السورية
- سلطنة عمان
- دولة الكويت
- جمهورية السودان

مراحل العمل في التنفيذ التجريبي

- تحديد نقطة الاتصال
- جرد الخدمات المشمولة بإطار المؤشر
- تقييم خدمات مختارة والوزارات المقدمة للخدمات وفق استمارة مخصصة
- إدخال البيانات
- حساب النتائج



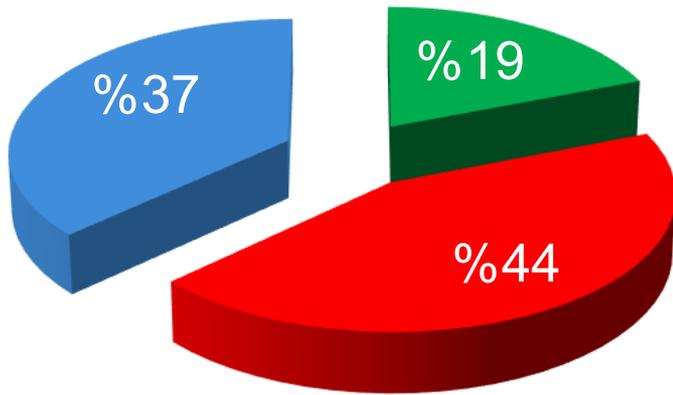
الجهة : مكتب رئاسة الوزراء

- تم تقييم خدمات جهة واحدة (وزارة المالية - أبوظبي) و4 خدمات الكترونية (العام 2014)
- التنسيق مع هيئة تنظيم الاتصالات TRA
- جرى تطبيق المؤشر بشكل تجريبي (ضمن إطار الممكنات الذكية)
- تطوير **تطبيق وب** للمؤشر (جمع بيانات وحساب العلامات)



الجهة : مكتب وزير الدولة للتنمية الإدارية OMSAR

- تقييم 7 خدمات و 4 جهات حكومية



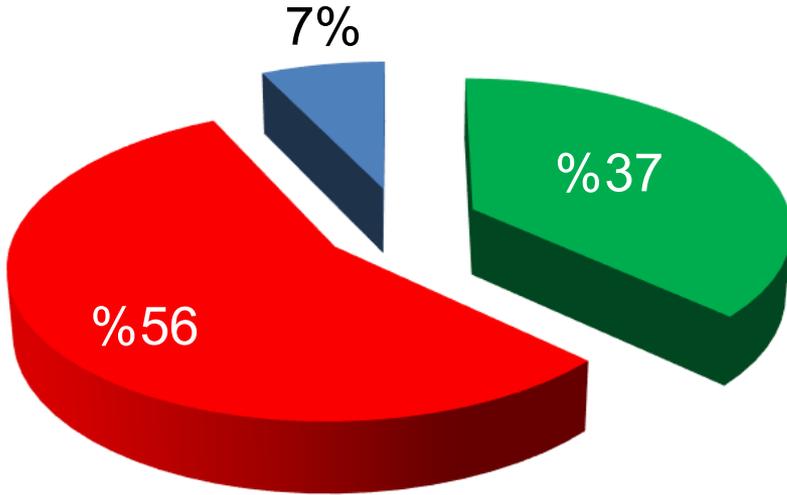
■ مقدمة الكترونياً

■ غير مقدمة الكترونياً

■ غير متوفرة

16	خدمات متوفرة بشكل الكتروني
37	خدمات متوفرة بشكل غير الكتروني
31	خدمات خارج النموذج
84	الاجمالي

الجهة : وحدة الحكومة الالكترونية في رئاسة مجلس الوزراء



- مقدمة الكترونياً
- غير مقدمة الكترونياً
- غير متوفرة

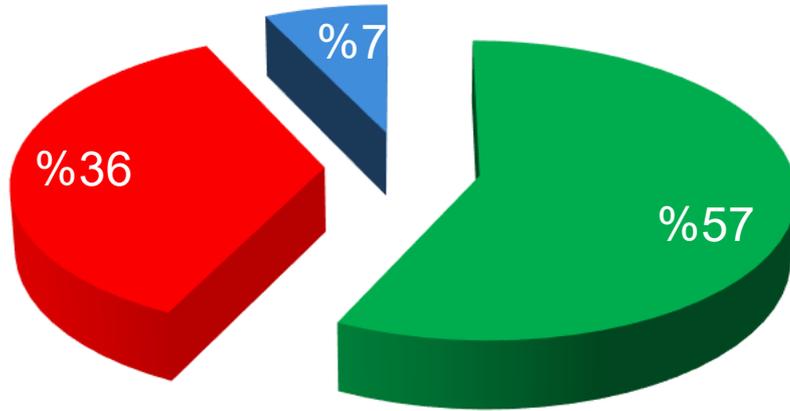
- تقييم 44 خدمة و 14 جهات حكومية *
(* تم تقييم خدمات غير مشمولة بالنموذج)

31	خدمات متوفرة بشكل الكتروني
47	خدمات متوفرة بشكل غير الكتروني
6	خدمات خارج النموذج
84	الاجمالي

الجهة : وزارة التجارة والصناعة والاستثمار والاقتصاد الرقمي

تم انجاز "جرد الخدمات"

تم تقييم 2 جهة و 9 خدمات منتقاة



■ خدمات متوفرة إلكترونياً

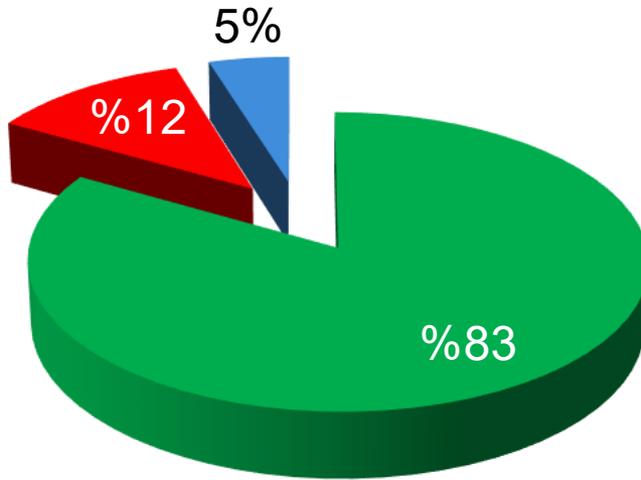
■ خدمات غير متوفرة إلكترونياً

48	خدمات متوفرة بشكل الكتروني
30	خدمات متوفرة بشكل غير الكتروني
6	خدمات خارج النموذج
84	الاجمالي

الجهة : وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات

تم انجاز ” جرد الخدمات “

تم تقييم 3 جهات و 31 خدمة منتقاة



70	خدمات متوفرة بشكل الكتروني
10	خدمات متوفرة بشكل غير الكتروني
4	خدمات خارج النموذج
84	الاجمالي

■ خدمات متوفرة إلكترونياً

■ خدمات غير متوفرة إلكترونياً

الجمهورية العربية السورية

الجهة : وزارة الاتصالات والتقانة

- تجري المتابعة مع نقطة الاتصال للبدء بالتنفيذ



الجهة : هيئة تقنية المعلومات

- تجري المتابعة مع نقطة الاتصال للبدء بالتنفيذ



الجهة : الجهاز المركزي لتكنولوجيا المعلومات

- تجري المتابعة مع نقطة الاتصال للبدء بالتنفيذ



الجهة : المركز القومي للمعلومات

- تجري المتابعة مع نقطة الاتصال للبدء بالتنفيذ

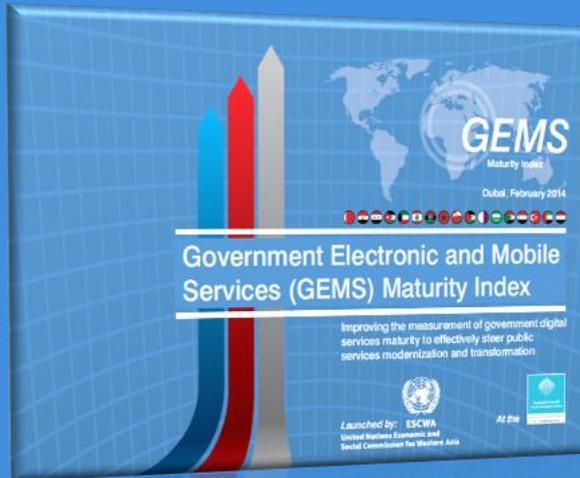


مخطط العرض

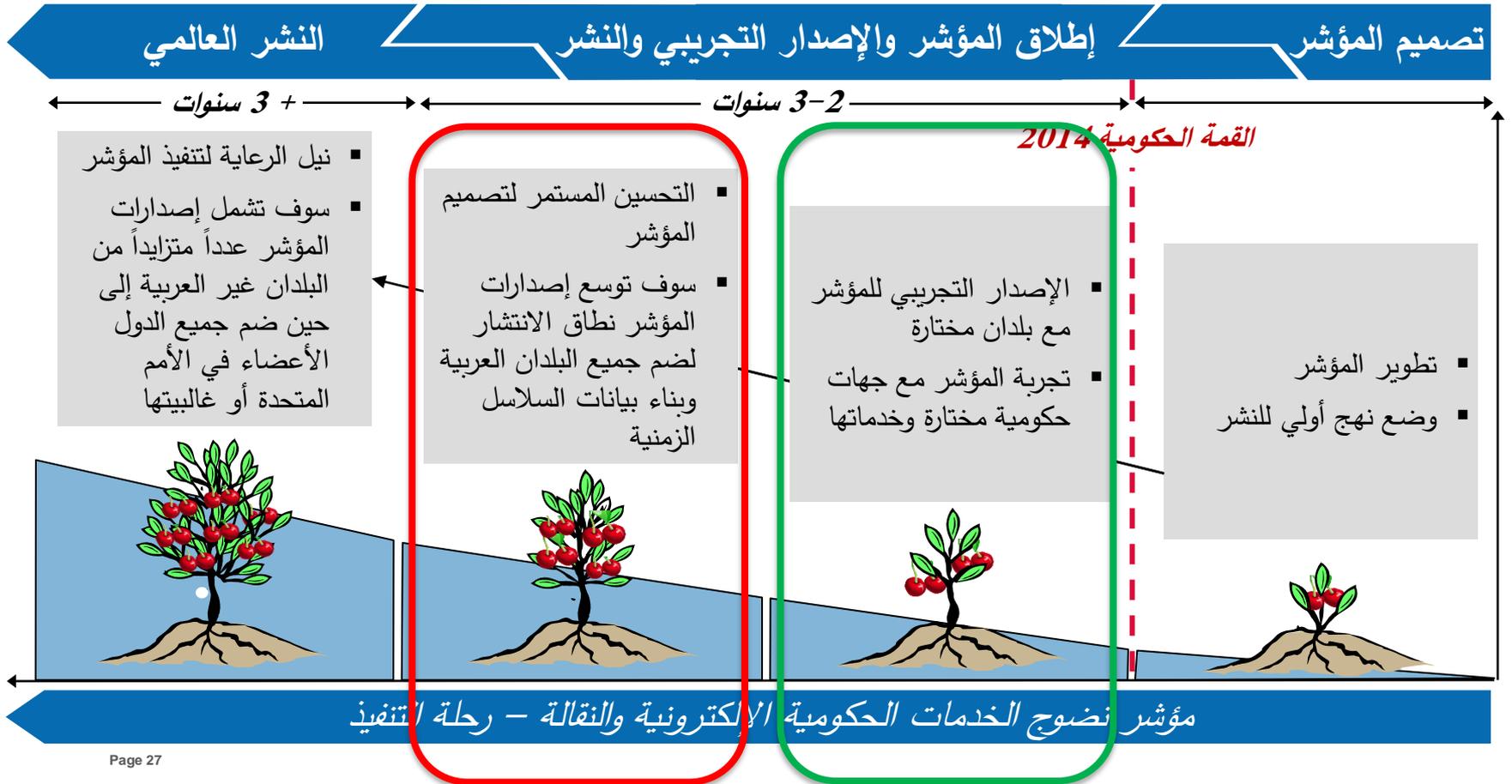
• نظرة إجمالية

• تقدم سير العمل في الدول العربية

• الخطوات اللاحقة

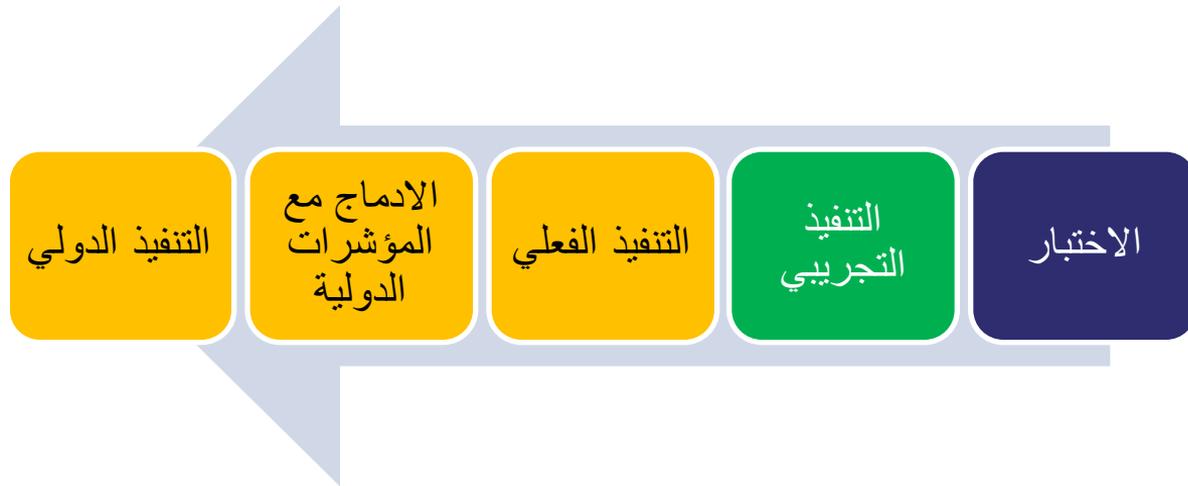


الخطوات اللاحقة



الخطوات اللاحقة

- استكمال التنفيذ التجريبي في الدول الحالية
- إعداد إطار العمل النهائي
- التخطيط للتنفيذ الكامل للمؤشر في العامين 2016 – 2017



شكراً لكم !
alawa@un.org

