

وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة

ملخص عن تقرير مؤشّر نضوج الخدمات الحكوميّة
الإلكترونية والنقّالة

2021

مقدمة

تقوم لجنة الأمم المتحدة الاقتصادية والاجتماعية لغرب آسيا بشكل سنوي منذ عام 2019 بإعداد تقرير لتقييم مؤشر نضوج الخدمات الحكوميّة الإلكترونية والنقّالة (Government Electronic and Mobile Services (GEMS)) (Maturity Index) على المستويين الإقليمي والوطني، حيث يهدف هذا المؤشر إلى قياس مدى نضوج الخدمات الحكومية المقدمة عبر البوابات الإلكترونية وعبر التطبيقات النقّالة في الدول العربية. وهو يسعى إلى ردم الفجوة القائمة في معظم المؤشرات الدولية، والمتمثلة في معرفة مدى تطور الخدمة، ومدى استخدامها، ورضا المستخدم عنها. ولتحقيق ذلك، حددت اللجنة 84 خدمة حكومية موزعة عن 11 صنفاً حيث تم اختيار هذه الخدمات بناءً على ضرورة توافرها إلكترونياً في كل بلد وذلك للأفراد والشركات. وقد جرى اعتماد مبدأ دورة الحياة في اختيار هذه الخدمات، بحيث يحتاج إليها الفرد في مختلف مراحل حياته وتحتاج إليها الشركة منذ تأسيسها إلى إغلاقها.

أصدرت لجنة الأمم المتحدة الاقتصادية والاجتماعية لغرب آسيا بشهر كانون الأول من عام 2021 تقريرها عن عام 2021 وذلك عقب التقييم الذي تم بتاريخ 11/7/2021، حيث تم العمل وفق الخطوات التالية:

- المرحلة الأولى - جرد الخدمات الحكومية لإلكترونية
- المرحلة الثانية - تقييم الخدمات والمؤسسات التي تقدّمها
- المرحلة الثالثة - المراجعة والمعالجة

وأشرف على تعبئة الاستبيان كل من قسم استراتيجيات التحول الرقمي من إدارة السياسات والمعلومات وقسم تحليل الاعمال من برنامج الحكومة الالكترونية

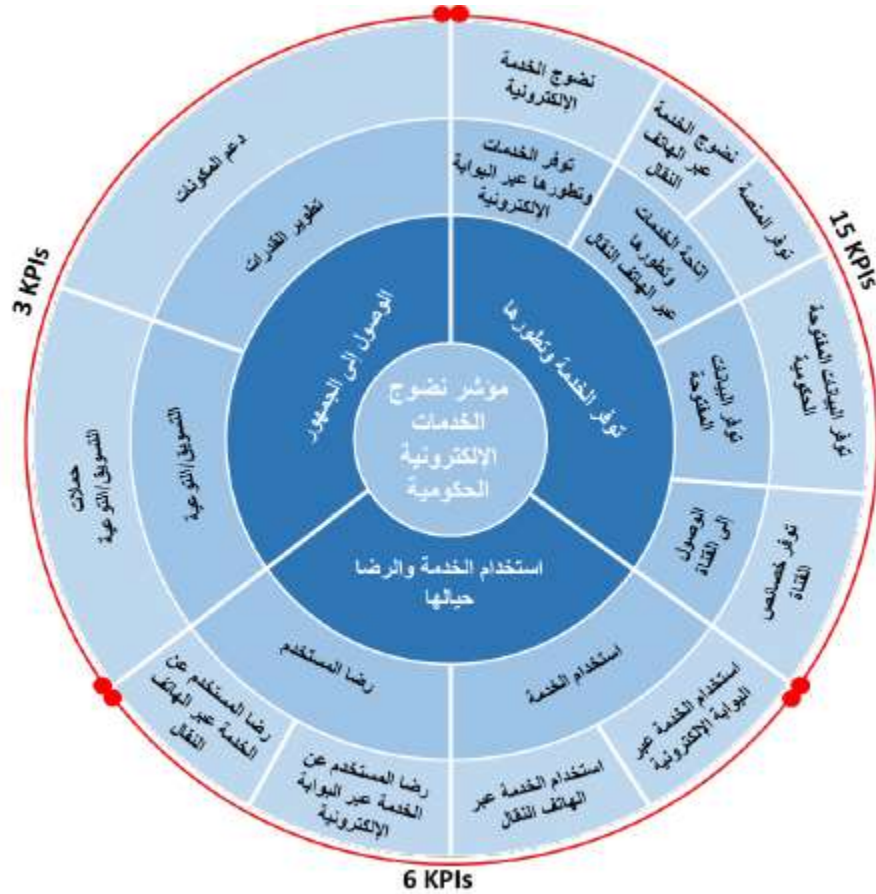
يستعرض هذا التقرير ملخصاً عن واقع المملكة الأردنية الهاشمية على النحو الوارد في تقرير اللجنة.

بنية المؤشر

يستند المؤشر إلى ثلاثة ركائز وهي:

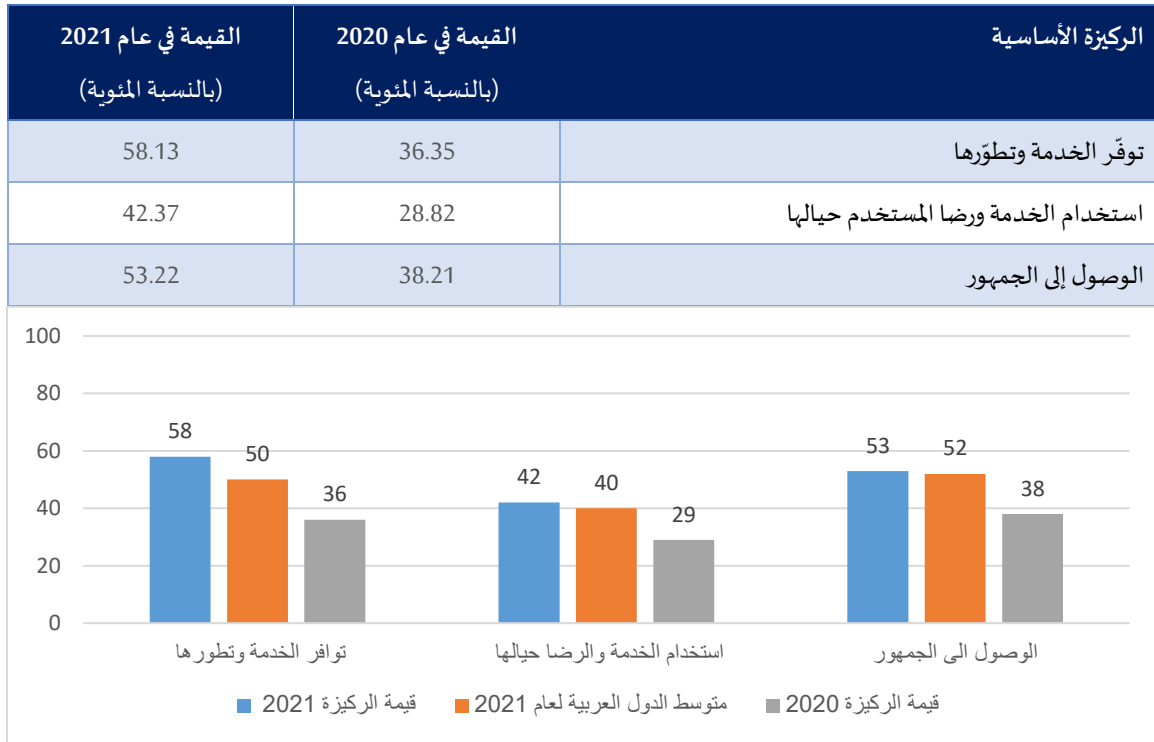
1. توافر الخدمة وتطورها
2. استخدام الخدمة والرضا حيالها
3. الوصول إلى الجمهور

حيث يتم قياس كل ركيزة استنادا إلى مجموعة من المؤشرات وذلك على النحو المبين في الرسم ادناه والمفصل في الملحق



| نسبة توافر الخدمات وفق الخدمات الواجب توافرها | عدد الخدمات التي يقدمها الأردن في القطاع | عدد الخدمات الواجب توافرها في القطاع بحسب تقييم اللجنة | القطاع |
|-----------------------------------------------|------------------------------------------|--------------------------------------------------------|--------------------------|
| 100.00% | 2 | 2 | الهجرة |
| 10.00% | 1 | 10 | النقل/المرور/الشرطة |
| 100.00% | 5 | 5 | المرافق |
| 100.00% | 2 | 2 | المالية |
| 75.00% | 3 | 4 | العمل |
| 66.67% | 2 | 3 | العدل |
| 71.43% | 5 | 7 | الصحة |
| 100.00% | 9 | 9 | الشؤون الحكومية المشتركة |
| 100.00% | 5 | 5 | الشؤون البلدية |
| 80.00% | 4 | 5 | الشؤون الاجتماعية |
| 100.00% | 4 | 4 | السياحة |
| 83.33% | 5 | 6 | الداخلية |
| 77.78% | 7 | 9 | التعليم |
| 61.54% | 8 | 13 | التجارة والصناعة |
| 73.81% | 62 | 84 | الإجمالي |

يبين الشكل التالي وضع الخدمات التي تم تقييمها للأردن وفقاً للركائز التي تم اعداد التقرير بناءً عليها

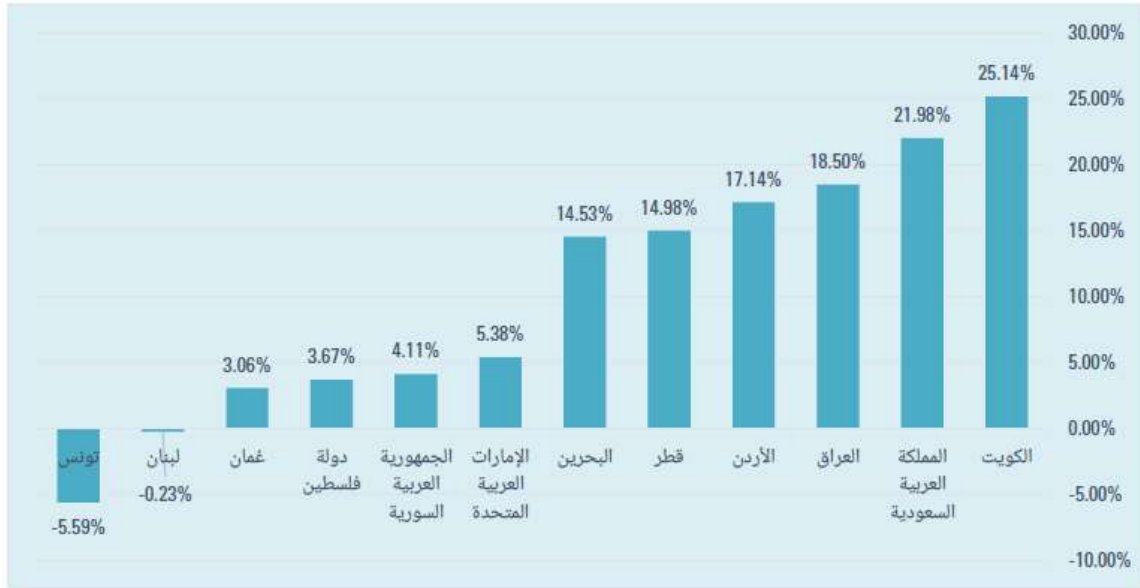


المقارنات مع السنوات السابقة

يبين الجدول ادناه مقارنة عامة بين عامي 2020 و2021

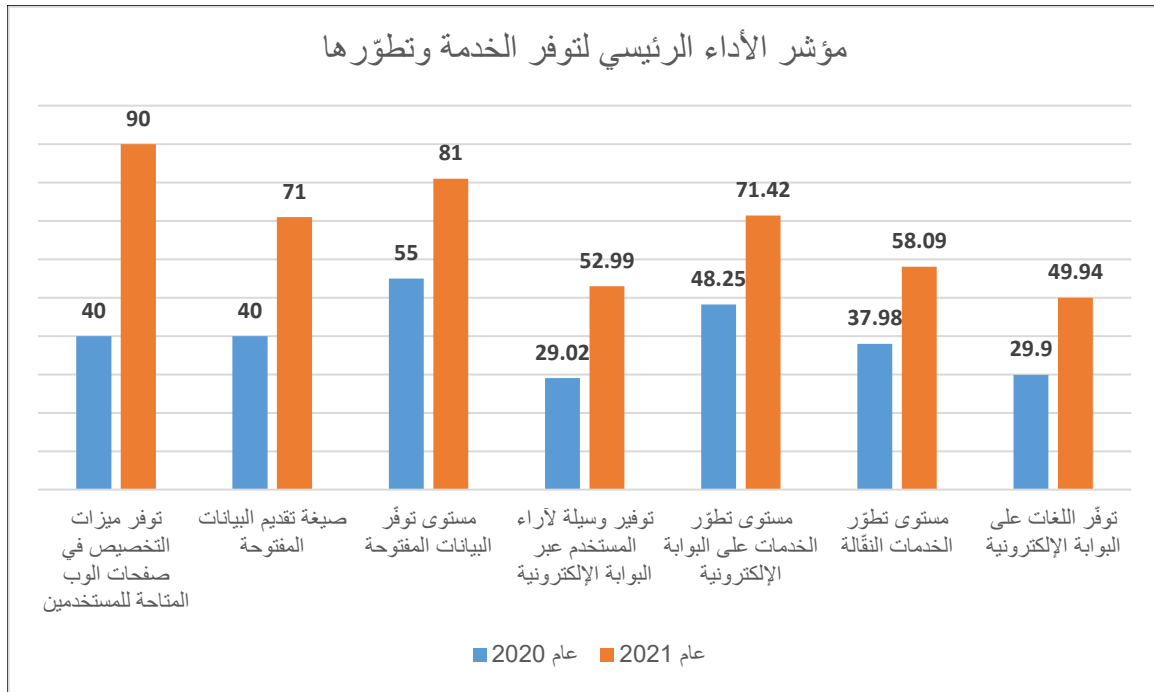
| 2021 | 2020 | |
|--------|--------|-------------------------------------------|
| %50.85 | %33.71 | القيمة الإجمالية للمؤشر (بالنسبة المئوية) |
| 7 | 7 | الترتيب الإقليمي |
| 62 | 40 | عدد الخدمات المقيّمة |
| 20 | 14 | عدد المؤسسات المقيّمة |

يبين الشكل التالي تغير قيم مؤشر GEMs بين عام 2021 وعام 2020 حيث قدم الأردن تغييرات بما نسبته 17.14% والذي يعتبر فوق متوسط التغيير في الدول العربية.



أبرز النتائج

- 1- حقق الأردن ارتفاعاً ملحوظاً في التقييم العام للمؤشر مقارنة بالعام السابق حيث بلغت نسبة الارتفاع ما يقارب 17 بالمائة حيث بلغت قيمة التقييم للمؤشر 50.85% لعام 2021 مقارنة بعام 2020 والتي كانت 33.71%
- 2- أما بخصوص الترتيب الإقليمي فقد استقر ترتيب الأردن على ذات الدرجة عن العام السابق ليكون في المرتبة السابعة بين الدول العربية، ولكن تجدر الإشارة إلى أن عدد الخدمات التي تم تقييمها هي 62 خدمة مقارنة بـ 40 خدمة تم تقييمها في عام 2020، كما تم تقييم 20 جهة حكومية عوضاً عن 14 جهة حكومية في العام السابق.
- 3- على مستوى مؤشرات الأداء الرئيسية، فقد كانت هناك زيادة ملحوظة على كافة المؤشرات والتي بلغت 58.13، 42.37، 53.22 لكل من مؤشر توفّر الخدمة وتطوّرها، ومؤشر استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها، ومؤشر الوصول إلى الجمهور على الترتيب. ويعزى التقدم في توفر البيانات المفتوحة وصيغ تقديمها إلى ازدياد عدد مجموعات البيانات الحكومية المفتوحة من 449 إلى 1038 مجموعة بيانات مفتوحة منشورة حالياً على منصة بيانات الحكومية المفتوحة.



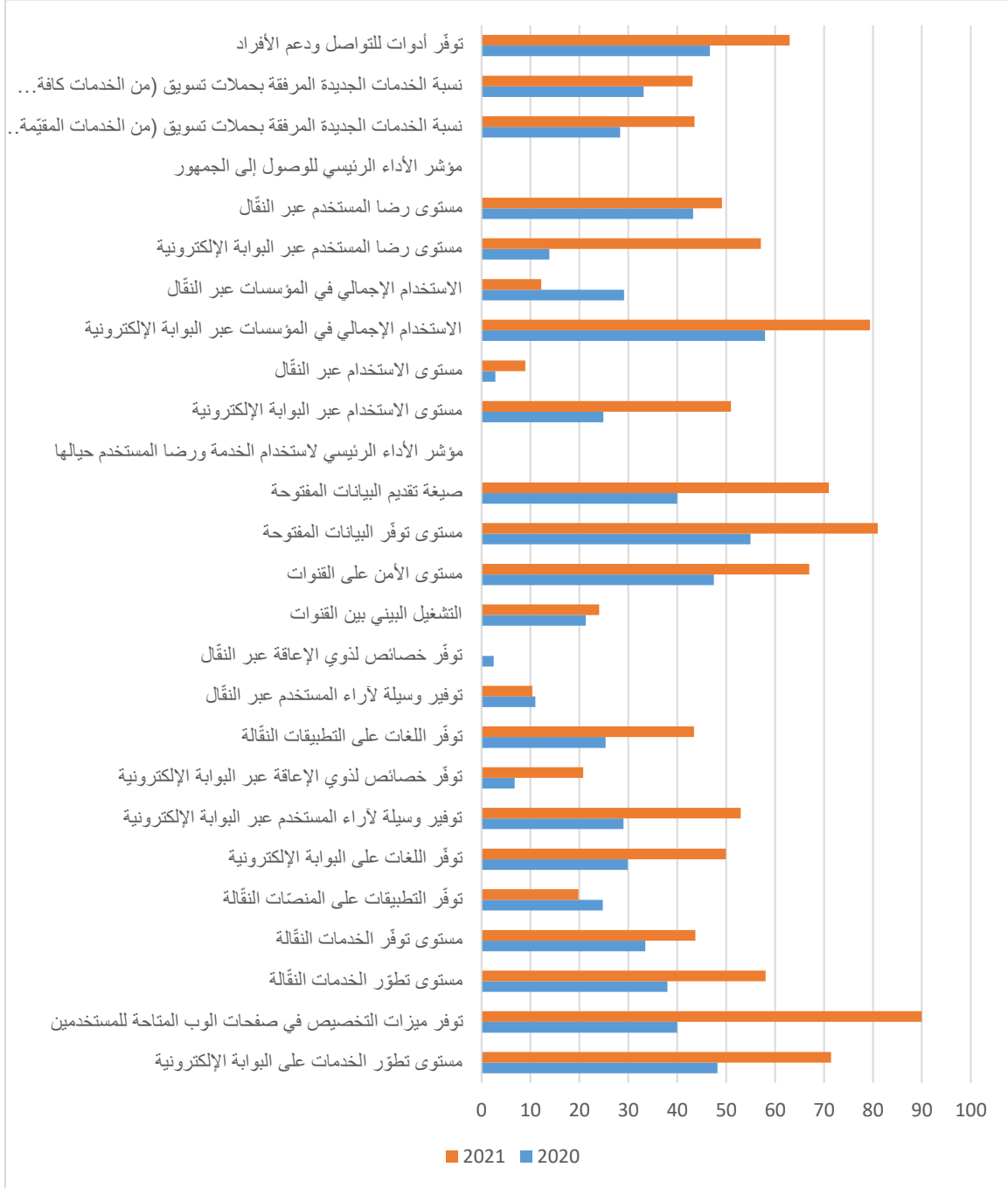
- 4- وعلى مستوى المؤشرات الفرعية، فقد حقق الأردن تقدماً متميزاً في توفر ميزات التخصيص في صفحات الوب المتاحة للمستخدمين، ومستوى توفّر البيانات المفتوحة، وصيغة تقديم البيانات المفتوحة حيث بلغت 90% و81% و71% مقارنة بعام 2020 والتي كانت 40، 55، 40 على الترتيب.

- 5- كما تجدر الإشارة إلى أن الأردن قد حقق نتائج متميزة في بعض المؤشرات الفرعية مقارنة عن العام السابق مثل

- a. مستوى رضا المستخدم عبر البوابة الإلكترونية
- b. الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر البوابة الإلكترونية
- c. مستوى الاستخدام عبر البوابة الإلكترونية
- d. التشغيل البيئي بين القنوات
- e. مستوى الأمن على القنوات
- f. توفّر اللغات على البوابة الإلكترونية
- g. توفير وسيلة لأراء المستخدم عبر البوابة الإلكترونية
- h. مستوى تطوّر الخدمات على البوابة الإلكترونية
- i. مستوى تطوّر الخدمات النّقالة

-6 على الرغم من ذلك فقد لوحظ ان هناك تراجع في بعض المؤشرات الفرعية مثل

- a. توفّر التطبيقات على المنصّات النّقالة حيث بلغت نسبة التراجع 4.93%
- b. توفير وسيلة لأراء المستخدم عبر النّقال حيث بلغت نسبة التراجع 0.67%
- c. توفّر خصائص لذوي الإعاقة عبر النّقال حيث بلغت نسبة التراجع 2.49%
- d. الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر النّقال حيث بلغت نسبة التراجع 16.94%



التوصيات

توصيات اللجنة

- أحرزت نتيجة المؤشر الإجمالية زيادةً بحوالي 17 في المائة عن عام 2020 ، كما أحرزت ركائز المؤشر الثلاث تقدماً كبيراً خاصة
- بما يتعلق بركيزة " توفر الخدمة وتطورها . " وهذا يدل على وتيرة التطبيق المتسارعة لمفاهيم الحكومة الإلكترونية والاهتمام بالخدمات المطروحة للمواطنين . إذ يُعتبر عدد الخدمات المقيّمة مرتفعاً وقد شمل مجالا واسعاً من القطاعات.
 - أما على مستوى مؤشرات الأداء الرئيسية، فيمكن ملاحظة التقدّم الكبير الحاصل في نتائج المؤشرات المتعلقة بتوفير ميزات التخصيص في صفحات الوب المتاحة للمستخدمين، وتوفر البيانات المفتوحة وصيغة تقديمها، واستخدام الخدمات عبر البوابة ورضا المستخدمين حيالها.
 - يُوصى باستمرار العمل على تحسين المجالات التي تغطيها ركائز المؤشر الثلاث بالتوازي مع إطلاق خدمات إلكترونية جديدة، بالإضافة إلى ضرورة توفير خصائص تأخذ بالحسبان نفاذ الأشخاص ذوي الإعاقة للخدمات الحكومية الإلكترونية عبر البوابة والتطبيقات النّقالة . كما يُوصى بتوفير التطبيقات النّقالة لتشمل المزيد من المنصات وهذا ما سيؤثر إيجاباً على سهولة وصول المستخدمين للخدمات وتحسين نسب استخدامها عبر النّقال.

| الفرق | القيمة في عام 2021 (بالنسبة المئوية) | القيمة في عام 2020 (بالنسبة المئوية) | مؤشرات الأداء |
|----------------------------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| مؤشر الأداء الرئيسي لتوفر الخدمة وتطورها | | | |
| 23.17 | 71.42 | 48.25 | مستوى تطور الخدمات على البوابة الإلكترونية |
| 50 | 90 | 40 | توفر ميزات التخصيص في صفحات الويب المتاحة للمستخدمين |
| 20.11 | 58.09 | 37.98 | مستوى تطور الخدمات النقالة |
| 10.23 | 43.71 | 33.48 | مستوى توفر الخدمات النقالة |
| 4.93- | 19.83 | 24.76 | توفر التطبيقات على المنصات النقالة |
| 20.04 | 49.94 | 29.9 | توفر اللغات على البوابة الإلكترونية |
| 23.97 | 52.99 | 29.02 | توفير وسيلة لأراء المستخدم عبر البوابة الإلكترونية |
| 14.01 | 20.81 | 6.8 | توفر خصائص لذوي الإعاقة عبر البوابة الإلكترونية |
| 18.06 | 43.44 | 25.38 | توفر اللغات على التطبيقات النقالة |
| 0.67- | 10.36 | 11.03 | توفير وسيلة لأراء المستخدم عبر النقال |
| 2.49- | 0 | 2.49 | توفر خصائص لذوي الإعاقة عبر النقال |
| 2.77 | 24.05 | 21.28 | التشغيل البيئي بين القنوات |
| 19.5 | 67 | 47.5 | مستوى الأمن على القنوات |
| 26 | 81 | 55 | مستوى توفر البيانات المفتوحة |
| 31 | 71 | 40 | صيغة تقديم البيانات المفتوحة |
| مؤشر الأداء الرئيسي لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها | | | |
| 26.05 | 50.95 | 24.9 | مستوى الاستخدام عبر البوابة الإلكترونية |
| 6.16 | 8.97 | 2.81 | مستوى الاستخدام عبر النقال |
| 21.48 | 79.42 | 57.94 | الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر البوابة الإلكترونية |
| 16.94- | 12.18 | 29.12 | الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر النقال |
| 43.23 | 57.08 | 13.85 | مستوى رضا المستخدم عبر البوابة الإلكترونية |
| 5.89 | 49.15 | 43.26 | مستوى رضا المستخدم عبر النقال |
| مؤشر الأداء الرئيسي للوصول إلى الجمهور | | | |
| 15.25 | 43.57 | 28.32 | نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق (من الخدمات المقيمة في المؤشر) |
| 10.04 | 43.15 | 33.11 | نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق (من الخدمات كافة على مستوى المؤسسات) |
| 16.33 | 63 | 46.67 | توفر أدوات للتواصل ودعم الأفراد |