مؤشّر نضوج الخدمات الحكومية الإلكترونية والنقّالة GEMS-2025

الأمم المتحدة
الاسكوا
ESCWA

ازدهارُ البلدان كرامةُ الإنسان

الأمم المتحدة
الاسكوا
ESCWA

ازدهارُ البلدان **كرامةُ الإنسان**

رؤيتنا

طاقاتٌ وابتكار، ومنطقتُنا استقرارٌ وعدلٌ وازدهار

رسالتنا

بشغَف وعزْم وعَمَل: نبتكِر، ننتج المعرفة، نقدِّمُ المشورة،
نبني التوافق، نواكب المنطقة العربية على مسار خطة عام 2030.
يداً بيد، نبني غداً مشرقاً لكلِّ إنسان.

اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا

E/ESCWA/CL4.SIT/2026/2

مؤشّر نضوج الخدمات الحكومية الإلكترونية والنقّالة GEMS-2025

الأمم المتحدة
بيروت

© 2026 الأمم المتحدة
حقوق الطبع محفوظة

تقتضي إعادة طبع أو تصوير مقتطفات من هذه المطبوعة الإشارة الكاملة إلى المصدر.

توجّه جميع الطلبات المتعلقة بالحقوق والأذون إلى اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا (الإسكوا)، البريد الإلكتروني: publications-escwa@un.org.

النتائج والتفسيرات والاستنتاجات الواردة في هذه المطبوعة هي للمؤلفين، ولا تمثل بالضرورة الأمم المتحدة أو موظفيها أو الدول الأعضاء فيها، ولا ترتب أي مسؤولية عليها.

جرى إعداد هذا التقرير استناداً إلى البيانات المرسلة إلى الإسكوا من الجهات المشاركة في التقييم.

ليس في التسميات المستخدمة في هذه المطبوعة، ولا في طريقة عرض مادتها، ما يتضمن التعبير عن أي رأي كان من جانب الأمم المتحدة بشأن المركز القانوني لأي بلد أو إقليم أو مدينة أو منطقة أو لسلطات أي منها، أو بشأن تعيين حدودها أو تخومها.

الهدف من الروابط الإلكترونية الواردة في هذه المطبوعة تسهيل وصول القارئ إلى المعلومات وهي صحيحة في وقت استخدامها. ولا تتحمل الأمم المتحدة أي مسؤولية عن دقة هذه المعلومات مع مرور الوقت أو عن مضمون أي من المواقع الإلكترونية الخارجية المشار إليها.

جرى تدقيق المراجع حيثما أمكن.

لا يعني ذكر أسماء شركات أو منتجات تجارية أن الأمم المتحدة تدعمها.

المقصود بالدولار دولار الولايات المتحدة الأمريكية ما لم يُذكر غير ذلك.

تتألف رموز وثائق الأمم المتحدة من حروف وأرقام باللغة الإنكليزية، والمقصود بذكر أي من هذه الرموز الإشارة إلى وثيقة من وثائق الأمم المتحدة.

مطبوعات للأمم المتحدة تصدر عن الإسكوا، بيت الأمم المتحدة، ساحة رياض الصلح، صندوق بريد: 8575-11، بيروت، لبنان.

الموقع الإلكتروني: www.unescwa.org.

UNITED NATIONS PUBLICATION
E/ESCWA/CL4.SIT/2026/2
PDF ISBN: 9789211576832
2600213A

شكر وتقدير

يتقدم فريق عمل اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا (الإسكوا) بجزيل الشكر إلى السيدات والسادة في الدول الأعضاء على الجهود المبذولة في التنسيق وجمع البيانات والتواصل مع المؤسسات الوطنية لملء الاستمارات المختلفة لمؤشّر نضوج الخدمات الحكومية الإلكترونية والنقّالة (GEMS) وإبداء الملاحظات القيّمة، وهم: السيدة أحلام جاد الله (وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة، الأردن)، والسيد أحمد العليلي والسيد عبد الرحمن نذير (هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية، الإمارات العربية المتحدة)، والسيد أحمد أسيري والسيدة فاطمة عبد الرحمن مصيقر (هيئة المعلومات والحكومة الرقمية، البحرين)، والسيد رياض الوسلاتي (وحدة الإدارة الإلكترونية في رئاسة الحكومة، تونس)، والسيد لعرج زروقي (وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، الجزائر)، والسيدة ميسون ياسين (وزارة الاتصالات وتقانة المعلومات، الجمهورية العربية السورية)، والسيدة سماح عبد الحليم (المركز القومي للمعلومات، السودان)، والسيد عبد الرزاق بشير (وزارة الاتصالات والتكنولوجيا، الصومال)، والسيد عباس عبد الكاظم (وزارة التخطيط، العراق)، والسيد إيهاب هادي نعمان (مكتب رئيس الوزراء، العراق)، والسيدة سمية حميد راشد الكندي والسيدة أميمة سالم الخنبشي (وزارة النقل والاتصالات وتقنية المعلومات، عُمان)، والسيد معاذ دراغمة والسيدة صفاء سيف (وزارة الاتصالات والاقتصاد الرقمي، دولة فلسطين)، والسيدة هية الأنصاري والسيدة نور الكواري (وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، قطر)، والسيد عبد الكريم الفوزان (الجهاز المركزي لتكنولوجيا المعلومات، الكويت)، والسيد محمد سالم القمبري (الهيئة العامة للمعلومات، ليبيا)، والسيد ماجد عبد الله الحيدر (هيئة الحكومة الرقمية، المملكة العربية السعودية)، والسيد محمد فال الشيخ (وزارة التحوّل الرقمي وعصرنة الإدارة، موريتانيا)، والسيد رائد سعيد (وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات، اليمن).

أُعِدَّ هذا التقرير في مجموعة الإحصاءات ومجتمع المعلومات والتكنولوجيا في الإسكوا، تحت إشراف السيد محمّد نوّار العوّا، المستشار الإقليمي حول التكنولوجيا من أجل التنمية. وشارك السيد محمّد نهار، الباحث المساعد في الإسكوا، في إعداد التقرير والإشراف على المنصة الرقمية. وتولّى مهمّة المراجعة السيد طارق العلمي، مدير مجموعة الإحصاءات ومجتمع المعلومات والتكنولوجيا في الإسكوا ونائب الأمين التنفيذي لدعم البرامج بالإنابة.

وعمل على تحديث المنصة الرقمية الخاصة بمؤشر GEMS الفريق البرمجي الذي يضم السيدة لمى أحمد، بإشراف السيدة آنا كارولينا فالوا والسيدة سليمى تبشراني. وأسهمت السيدة خديجة منصور في المتابعة والدعم الإداري لهذا المشروع. وعمل قسم خدمات المؤتمرات في الإسكوا على إخراج التقرير بشكله الحالي.

الرسائل الرئيسية

تقدّم تدريجي وملموس في نضوج الخدمات الحكومية الرقمية في المنطقة العربية.
أحرزت المنطقة العربية تحسناً محدوداً ولكن قابلاً للقياس في مستويات نضوج الخدمات الحكومية الرقمية خلال عام 2025، في دلالةٍ على استمرارية الجهود المؤسسية الرامية إلى تحسين كفاءة تقديم الخدمات وتعزيز التحوّل الرقمي في القطاع العام.

استمرار اتساع الفجوات في نضوج الحكومة الرقمية بين الدول العربية.
لا تزال الفجوة كبيرة بين الدول ذات النضوج الرقمي المتقدّم جداً وتلك التي تمرّ بالمراحل المبكرة، مما يؤكد على الحاجة إلى دعمٍ موجّه وإلى ضرورة تعزيز التعاون الإقليمي وتبادل المعرفة، والاستفادة من خبرات الدول المتقدمة رقمياً.

تغيّر توزيع الدول عبر مجموعات النضوج يعكس مسارات وطنية متباينة.
يُظهر توزّع الدول العربية عبر مجموعات النضوج أن بعض الدول بدأت تجني ثمار الاستثمارات السابقة في الأسس الرقمية، بينما تواجه دول أخرى تحديات بنيوية وسياقية تحدّ من قدرتها على اعتماد التكنولوجيات الرقمية والناشئة وتوسيع نطاق استخدامها.

تعزيز الأسس المؤسسية والثقة الرقمية والبدء باعتماد الذكاء الاصطناعي.
تركّزت مكاسب عام 2025 في ترسيخ ركائز الثقة والبنية التحتية والهوية الرقمية وأمن القنوات، في حين ما زال التقدّم محدوداً في مجالات توفّر الخدمات الاستباقية، وتوظيف التكنولوجيات الناشئة، وتحسين تجربة المستخدم، لا سيما عبر القنوات النقّالة. ويشير ذلك إلى ضرورة متابعة الجهود لتوظيف هذه التكنولوجيات الناشئة في تطوير الخدمات الرقمية.

المحتويات

شكر وتقدير 3
الرسائل الرئيسية 4
مقدمة 7
1. الإطار المفاهيمي لمؤشّر GEMS 9
ألف. توسيع نطاق الخدمات المشمولة بالمؤشر 10
باء. تطوير مؤشّرات الأداء الرئيسية 11
جيم. آلية العمل 14
دال. مقاربة حساب نتائج المؤشّر 15
هاء. قراءة النتائج والاستفادة منها 15
2. نتائج مؤشّر GEMS على المستوى الإقليمي 17
ألف. لمحة عامة 17
باء. الخدمات والقطاعات 18
جيم. النتائج الإجمالية 19
دال. تحليل النتائج 33
3. نتائج مؤشّر GEMS على المستوى الوطني 37
ألف. الأردن 37
باء. الإمارات العربية المتحدة 41
جيم. البحرين 44
دال. تونس 48
هاء. الجزائر 52
واو. الجمهورية العربية السورية 56
زاي. السودان 60
حاء. الصومال 64
طاء. العراق 68
ياء. عُمان 72
كاف. دولة فلسطين 76
لام. قطر 80
ميم. الكويت 84
نون. ليبيا 88

سين. المملكة العربية السعودية 92
عين. موريتانيا 96
فاء. اليمن 100

المرفق 1. قائمة الخدمات المشمولة بمؤشّر GEMS 104
المرفق 2. استمارة المؤسسة 108
المرفق 3. استمارة تقييم خدمة رقمية 112

قائمة الجداول

الجدول 1. قائمة الخدمات الجديدة المضافة 10
الجدول 2. توزّع الخدمات الحكومية الرقمية المشمولة بالمؤشّر على القطاعات 10
الجدول 3. توزّع مؤشّرات الأداء الرئيسية على الركائز الأساسية الثلاث لمؤشّر GEMS 12
الجدول 4. مؤشّرات الأداء الرئيسية ومجالات قياسها 12
الجدول 5. الجهات التي تؤدي دور المنسّق على المستوى الوطني لقياس مؤشّر GEMS في عام 2025 17
الجدول 6. عدد ونسبة الخدمات الرقمية المقيّمة في كل قطاع 18
الجدول 7. الخريطة الحرارية لمؤشّرات الأداء الرئيسية 24
الجدول 8. الخريطة الحرارية لنضوج الخدمات الحكومية الرقمية 28

قائمة الأشكال

الشكل 1. بنية مؤشّر GEMS بحسب الركائز الأساسية، وتوزّع مؤشّرات الأداء الرئيسية 9
الشكل 2. العدد الإجمالي للخدمات والمؤسسات المقيّمة، للفترة 2021-2025 18
الشكل 3. الخدمات الخمس الأكثر وروداً في التقييم لعام 2025 19
الشكل 4. أكثر الخدمات التي ازداد ورودها في التقييم بين عامَي 2024 و2025 20
الشكل 5. متوسط نتائج الخدمات الحكومية الرقمية المقيّمة في كلّ قطاع 20
الشكل 6. النتائج الإجمالية لمؤشر GEMS لعام 2025 21
الشكل 7. النتائج الإجمالية لمؤشر GEMS لعامَي 2024 و2025 22
الشكل 8. نتائج البلدان وفق الركيزة الأولى لمؤشّر GEMS 22
الشكل 9. نتائج البلدان وفق الركيزة الثانية لمؤشّر GEMS 23
الشكل 10. نتائج البلدان وفق الركيزة الثالثة لمؤشّر GEMS 24
الشكل 11. العلاقة بين نتائج مؤشّر GEMS ونصيب الفرد من الناتج المحلي الإجمالي 33
الشكل 12. أداء المنطقة العربية وفق مؤشّر OSI (2024) ومؤشّر GEMS (2025) 33

مقدمة

يُعدّ التحوّل الحكومي الرقمي مفهوماً ديناميكياً واسع الأبعاد، يتطوّر باستمرار مع تطوّر التكنولوجيات الرقمية وتغيّر توقعات الأفراد والأعمال. فمن ناحية، تشهد الأدوات الرقمية تقدّماً متسارعاً في قدراتها وإمكانات توظيفها في العمل الحكومي، ومن ناحية أخرى بات الاعتماد اليومي عليها جزءاً أساسياً من أنماط الحياة، وهذا ما أعاد تشكيل احتياجات المستخدمين وتوقعاتهم من الخدمات العامة. ولم يعد النموذج التقليدي القائم على التنقّل بين مؤسسات حكومية متعددة والانتظار الطويل لتقديم المستندات أو متابعة المعاملات مقبولاً أو عملياً.

وفي هذا السياق، تتجه الحكومات إلى بناء منظومات رقمية مترابطة تتمحور حول المستخدم، بحيث تُقدَّم الخدمات على أساس الأحداث الحياتية أو احتياجات الأعمال، وليس وفق الهياكل الإدارية للمؤسسات. ويُفترض أن يتمكّن المستخدم من إنجاز خدمة واحدة، حتى إن تطلّبت تكامل إجراءات عدة جهات حكومية في الخلفية، من خلال منصّات وطنية موحّدة تعتمد على تبادل البيانات، ومبدأ تقديم البيانات "لمرّة واحدة" للحصول على الخدمات.

كما أصبحت التكنولوجيات الناشئة، لا سيما الذكاء الاصطناعي والتحليل المتقدم والبيانات الضخمة والحوسبة السحابية، من الركائز الأساسية لتطوير الخدمات الحكومية. ولم يعد دورها مقتصراً على أتمتة العمليات وتحسين الكفاءة التشغيلية، بل اتّسع ليشمل تصميم خدمات استباقية، وتخصيص التجربة بحسب احتياجات المستخدم، وتعزيز التفاعل والمشاركة، ودعم اتخاذ القرار القائم على البيانات. ويبرز في هذا الإطار الاهتمام المتزايد باستخدام الذكاء الاصطناعي التوليدي والتوكيلي مع ما يصاحبه من تركيز متزايد على الشفافية، والأخلاقيات، وحوكمة البيانات.

ومع ذلك، يبقى مسار التحوّل الحكومي الرقمي محفوفاً بتحديات متعددة في المنطقة العربية. فلا تزال الفجوة قائمة بين الدول من حيث جاهزية البنية التحتية الرقمية، وتكامل الأنظمة، ونضوج الأطر القانونية والتنظيمية، لا سيما تلك المرتبطة بحماية البيانات، وتبادلها، واستخدام التكنولوجيات الناشئة. ويُضاف إلى ذلك تحدي تأمين التمويل المستدام، وتعزيز القدرات المؤسسية والمهارات الرقمية، وضمان الأمن السيبراني وبناء الثقة العامة، فضلاً عن تحقيق الشمول الرقمي وضمان نفاذ جميع فئات المجتمع إلى الخدمات بصرف النظر عن الموقع الجغرافي أو المستوى الاجتماعي.

وفي ظلّ هذا الواقع، تزداد الحاجة إلى أدوات قياس وتقييم فعّالة تمكّن صانعي القرار وواضعي السياسات من متابعة تقدّم برامج التحوّل الرقمي، وتحديد مكامن الضعف وفرص التحسين، وإمكانية مواءمة الاستراتيجيات مع التنفيذ العملي. فلم يعد نجاح التحوّل الرقمي يُقاس فقط بعدد الخدمات المتاحة إلكترونياً، بل بمدى تكاملها، وجودتها، وتأثيرها الفعلي على حياة الأفراد والأعمال، وقدرتها على مواكبة وتيرة التغيّر الرقمي المتسارعة. ولدعم جهود صانعي القرار وواضعي السياسات في المنطقة العربية، يأتي مؤشّر نضوج الخدمات الحكومية الإلكترونية والنقّالة (GEMS) ليكون أداة مرجعية تساعد في توجيه السياسات والخطط الوطنية الداعمة لبرامج التحوّل الرقمي في القطاع العام بالمنطقة.

ويجري تقييم مؤشّر GEMS للمرّة السابعة منذ عام 2019. وشاركت في التقييم لهذا العام 17 دولةً من الدول الأعضاء في الإسكوا وهي: الأردن، والإمارات العربية المتحدة، والبحرين، وتونس، والجزائر، والجمهورية العربية السورية، والسودان، والصومال، والعراق، وعُمان، ودولة فلسطين، وقطر، والكويت، وليبيا، والمملكة العربية السعودية، وموريتانيا، واليمن. ويُبنى هذا التقرير على البيانات التي جُمعت من الاستمارات التي أرسلها ممثلو الجهات الحكومية المشارِكة إلى الإسكوا، كما يفيد بنتائج التقييم على المستويين الإقليمي والوطني. وتعمل الإسكوا على تحديث هذا المؤشر باستمرار، وقد لجأت في عام 2025 إلى تحديث عدد من الخدمات الحكومية المشمولة بالمؤشر، ومراجعة عدد من مؤشرات الأداء الرئيسية لرصد أبعاد جديدة في الخدمات الحكومية الرقمية.

وتجدر الإشارة إلى أنّ نتائج مؤشّر GEMS تعتمد مباشرةً على البيانات المقدَّمة من الجهات الحكومية المشارِكة، كما أنّ هذا المؤشر لا يشمل إلا الخدمات الحكومية. وقد تتوفر بعض الخدمات التي يمكن تغطيتها من القطاع الخاص، لا سيما فيما يتعلق بخدمات النقل أو السياحة، إلا أنّها لا تدخل في إطار عمل المؤشّر.

1. الإطار المفاهيمي لمؤشّر GEMS

1. الإطار المفاهيمي لمؤشّر GEMS

يهدف مؤشّر GEMS إلى قياس مدى نضوج الخدمات الحكومية المقدّمة على البوابات الإلكترونية والتطبيقات النقّالة في البلدان العربية. ويرمي إلى توفير مقياس يستخدمه صانعو القرار وواضعو السياسات لتوضيح بعض الأبعاد التي لا تبيّنها العديد من المؤشّرات الدولية، والمتمثّلة في معرفة مدى تطوّر الخدمة، واستخدامها ورضا المستخدم حيالها، والجهود الحكومية المبذولة لإيصالها إلى الجمهور.

يُقصد بالنضوج، وفقاً لمؤشّر GEMS، أن تكون الخدمة الحكومية مرقمنة بشكل كامل عبر جميع مراحلها، ومتاحة على قنوات متعددة مثل البوابات الإلكترونية والتطبيقات النقّالة، ومدعومة بحملات توعية أو تواصل تشجّع على استخدامها.

كما يشمل ذلك استخدام الأفراد والأعمال هذه الخدمات فعلياً، وتوفير قنوات دعم وتواصل مباشرة معهم، وأخذ التكنولوجيات الناشئة في الحسبان عند تصميم الخدمات وتطويرها. ويُضاف إلى ذلك توافر مجموعة من السمات المؤسسية والتقنية التي تدعم تكامل الخدمات، وفي مقدّمتها القدرة على التواصل الرقمي وتبادل البيانات بين الجهات الحكومية المختلفة.

ويعتمد مؤشّر GEMS على ثلاث ركائز أساسية (الشكل 1) تُعنى بقياس توفُّر الخدمة وتطوّرها (جانب العرض)، وقياس استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها (جانب الطلب)، وقياس وصول الخدمة لمستهلكها النهائي (جانب الإدماج).

الشكل 1. بنية مؤشّر GEMS بحسب الركائز الأساسية، وتوزّع مؤشّرات الأداء الرئيسية

المصدر: معدّو التقرير.

ومع ازدياد الاهتمام بمؤشّر GEMS على مستوى المنطقة العربية، ولمواكبة التقدّم المتسارع في تقديم الخدمات الحكومية، عملت الإسكوا على تطوير هذا المؤشّر من خلال مراجعة قائمة الخدمات التي يشملها، وتحديث مؤشرات الأداء الرئيسية.

وينطلق هذا التطوير من إدراك أنّ مفهوم التحوّل الرقمي لم يَعُد يقتصر على رقمنة الإجراءات أو إتاحة الخدمات عبر القنوات الإلكترونية فحسب، بل بات يشير إلى بناء حكومة مترابطة تعمل كوحدة رقمية متكاملة، يكون فيها المواطن والأعمال في صلب تصميم الخدمات وتقديمها. وفي هذا الإطار، تبرز أهمية الربط بين الدوائر الحكومية (G2G) بما يتيح تبادل البيانات بسلاسة ويمنع الازدواجية، إلى جانب اعتماد الهوية الرقمية الموحّدة كعنصر أساسي للنفاذ الآمن والموثوق إلى الخدمات. كما ازدادت أهمية عوامل نوعية أخرى تؤثّر مباشرةً في تجربة المستخدم وفعالية الخدمة، مثل وقت تشغيل الخدمة عبر كلّ القنوات، وتوظيف التكنولوجيات الناشئة في تصميم الخدمة وتطويرها لتحسين الكفاءة، وتعزيز الاستباقية، وتقديم خدمات أكثر تخصيصاً وفاعلية.

ألف. تحديث نطاق الخدمات المشمولة بالمؤشر

تتضمن التعديلات على المؤشّر لعام 2025 تحديث عدد من الخدمات الحكومية التي يقيسها المؤشّر في الدولة الواحدة. وبعد التشاور مع المنسّقين الوطنيين للمؤشّر في البلدان العربية، أُعِدَّت قائمة بالخدمات الجديدة المقترَح إضافتها إلى إطار عمل المؤشّر. واختيرت هذه الخدمات بناءً على المعايير التالية: (1) أن تكون الخدمة ملائمة لسياق المنطقة العربية وغير خاصة بحالة استثنائية ضيقة؛ (2) أن تكون طبيعة الخدمة بحدّ ذاتها إجرائية أو غير معلوماتية فقط؛ (3) أن يكون للخدمة طلب واسع من جانب المستخدِمين المستهدفين. وبناءً على ذلك استُعيض عن بعض الخدمات المغطاة سابقاً بخدمات أكثر تقدّماً ليصبح العدد الإجمالي للخدمات الجديدة ثماني خدمات (الجدول 1).

والجدير ذكره أنّ خدمات المؤشر هي خدمات حكومية ضرورية سواءً للأفراد أو للأعمال، وقد اعتُمِد مبدأ دورة الحياة في اختيارها. فوقع الاختيار على خدمات محدّدة يحتاجها الفرد في مختلف مراحل حياته، وتحتاجها المؤسسات عند تأسيسها ولإدارة سير عملياتها وفي معاملات إغلاقها.

الجدول 1. قائمة الخدمات الجديدة المضافة

تقديم استشارات اجتماعية أو أسرية أو قانونية إلكترونياً
رخصة مزاولة أو ممارسة مهنة محاماة
طلب خدمات بيئية (جمع النفايات أو التخلص منها، أو الإبلاغ عن تلوث بيئي أو مخالفة بيئية)
طلب خدمة رعاية منزلية أو تمريض منزلي لكبار السن أو للأشخاص ذوي الإعاقة
كاتب العدل الافتراضي
رخصة مزاولة أو ممارسة مهنة طبية
التطوّع والمشاركة المجتمعية عبر منصة وطنية
إصدار بدل هوية وطنية مفقودة

المصدر: معدّو التقرير.

تتوزّع الخدمات على عدد من القطاعات المختلفة (الجدول 2)، ويمكن الاطّلاع على القائمة الكاملة للخدمات المشمولة بالمؤشّر في المرفق 1.

الجدول 2. توزّع الخدمات الحكومية الرقمية المشمولة بالمؤشّر على القطاعات

القطاع	عدد الخدمات
التجارة والصناعة	19
النقل/المرور/الشرطة	11

القطاع	عدد الخدمات
الشؤون الحكومية المشتركة[أ]	8
الداخلية	8
العدل	8
التعليم	7
الشؤون الاجتماعية	7
الشؤون البلدية	7
الصحة	6
المالية	6
المرافق	4
العمل	4
السياحة	3
الهجرة	2
المجموع	100

المصدر: معدّو التقرير.

أ. لا تنحصر بعض الخدمات بقطاع معيّن بل تستلزم عملاً مشتركاً بين مؤسسات من قطاعين مختلفين أو أكثر.

باء. تطوير مؤشّرات الأداء الرئيسية

تمّ تحديث بعض مؤشرات الأداء الرئيسية وإضافة مؤشرات جديدة لرصد جوانب وأبعاد جديدة لمواكبة التطورات التكنولوجية وأهميتها في التحوّل الرقمي في الخدمات الحكومية. وحُدّدت الأبعاد الإضافية للتقييم بناءً على المعايير التالية: (1) أن يغطي مؤشّر الأداء بُعداً جديداً من حيث قياس نضوج الخدمات الحكومية الرقمية؛ (2) أن يكون مناسباً لسياق المنطقة العربية؛ (3) أن يكون منسجماً مع باقي مؤشّرات الأداء المستخدَمة في مؤشّر GEMS. فارتفع عدد هذه المؤشّرات من 35 (في عام 2024) إلى 37 مؤشّراً (في عام 2025) (الجدول 3). وفيما يلي المؤشرات التي أُضيفت أو تمّ تحديثها:

- استخدام الذكاء الاصطناعي في دعم المستخدم: يقيس مدى توظيف الذكاء الاصطناعي التوليدي والتوكيلي في الخدمات الرقمية.
- سهولة استخدام الخدمات الرقمية: يقيس مدى تسهيل الخدمة الرقمية عبر ربطها ببيانات حكومية أخرى.
- توزّع الاستخدام عبر القنوات الرقمية (لخدمات المؤشر): يقيس توازن توزع المعاملات الرقمية عبر القنوات الرقمية بالنسبة لخدمات المؤشر.
- توزّع الاستخدام عبر القنوات الرقمية (لكافة خدمات المؤسسة): يقيس توازن توزع المعاملات الرقمية عبر القنوات الرقمية بالنسبة لكل خدمات المؤسسات.
- استخدام المعاملات الرقمية (لخدمات المؤشر): يقيس نسبة المعاملات الرقمية من المعاملات كافة بالنسبة للخدمات المشمولة بالمؤشر.
- استخدام المعاملات الرقمية (لكافة خدمات المؤسسة): يقيس نسبة المعاملات الرقمية من المعاملات كافة بالنسبة لكافة الخدمات التي تقدّمها المؤسسات.
- توفّر القنوات الرقمية: يقيس توفّر بوابة إلكترونية وتطبيق نقال لكلّ خدمة من الخدمات المشمولة بالمؤشر.

ويبين الجدول 4 القائمة الكاملة لمؤشرات الأداء الرئيسية مع توصيفها.

الجدول 3. توزّع مؤشّرات الأداء الرئيسية على الركائز الأساسية الثلاث لمؤشّر GEMS

الركيزة	عدد مؤشّرات الأداء الرئيسية في مؤشّر GEMS 2024	عدد مؤشّرات الأداء الرئيسية في مؤشّر GEMS 2025
توفُّر الخدمة وتطوّرها	21	21
استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها	7	9
الوصول إلى الجمهور	7	7
المجموع	35	37

المصدر: معدّو التقرير.

الجدول 4. مؤشّرات الأداء الرئيسية ومجالات قياسها

الركيزة	مؤشّر الأداء الرئيسي	مجال القياس
الركيزة الأولى: توفُّر الخدمة وتطوّرها	مستوى تطوّر الخدمات على البوابة الإلكترونيّة	إمكانية إتمام كافة خطوات الخدمة أو المعاملة على البوابة الإلكترونية (مثل الدفع الإلكتروني وتقديم المستندات والتوقيع الرقمي واستلام نتيجة المعاملة).
	توفّر ميزات التخصيص في صفحات الويب المتاحة للمستخدمين	توفّر ميزات التخصيص في صفحات الويب للمستخدمين النهائيين (مثل تعديل المحتوى بشكل ديناميكي حسب الملف الشخصي للمستخدم).
	مستوى تطوّر الخدمات النقّالة	إمكانية إتمام كافة خطوات الخدمة أو المعاملة عبر التطبيق النقال (مثل الدفع الإلكتروني وتقديم المستندات والتوقيع الرقمي واستلام نتيجة المعاملة).
	توفّر القنوات الرقمية	إمكانية الوصول إلى كلّ الخدمات الحكومية الرقمية من خلال القنوات الرقمية المختلفة.
	توفر التطبيقات على المنصّات النقّالة	توفّر تطبيقات نقّالة على أكثر من منصة تشغيل واحدة.
	توفّر اللغات على البوابة الإلكترونية	إتاحة الخدمات على البوابة الإلكترونية بأكثر من لغة.
	توفير وسيلة لجمع آراء المستخدم عبر البوابة الإلكترونية	إمكانية جمع آراء المستخدمين عبر البوابة الإلكترونية بشأن تصميم الخدمة واستخدامها وتطويرها.
	توفُّر خصائص للأشخاص ذوي الإعاقة عبر البوابة الإلكترونية	توفّر سمات مخصّصة للأشخاص ذوي الإعاقة عبر البوابة الإلكترونية (مثل المعيار WCAG2.1).
	توفُّر اللغات على التطبيقات النقّالة	إتاحة الخدمات على التطبيقات النقالة بأكثر من لغة.
	توفير وسيلة لجمع آراء المستخدم عبر النقّال	إمكانية جمع آراء المستخدمين على التطبيقات النقالة بشأن تصميم الخدمة واستخدامها وتطويرها.
	توفُّر خصائص للأشخاص ذوي الإعاقة عبر النقّال	توفّر سمات مخصّصة للأشخاص ذوي الإعاقة عبر التطبيقات النقالة (مثل المعيار WCAG 2.1).
	التشغيل البيني بين القنوات	إمكانية إتمام المعاملة عبر التطبيق النقال إذا تم البدء بها عبر البوابة الإلكترونية أو العكس.
	مستوى الأمن على القنوات	توفّر طرق توثيق متعددة، بالإضافة إلى اعتماد التكنولوجيات الناشئة لزيادة مستوى الأمن عبر القنوات المتعددة.

	النفاذ إلى الخدمات عبر الهوية الرقمية	اعتماد المؤسسات الحكومية على الهوية الرقمية من أجل النفاذ إلى الخدمات الحكومية.
	وقت تشغيل الخدمة عبر كل القنوات	عمل كل خدمة حكومية رقمية بشكل طبيعي على مدار السنة.
	مستوى توفُّر البيانات المفتوحة	نشر المؤسسات الحكومية لمجموعات البيانات المفتوحة بوقت شبه حقيقي.
	صيغة تقديم البيانات المفتوحة	نشر المؤسسات الحكومية لمجموعات البيانات المفتوحة بصيغة قابلة للقراءة من قبل الآلة.
	جودة البيانات المفتوحة	اتباع المؤسسات الحكومية معايير البيانات المفتوحة القياسية في كل مجموعات البيانات التي تنشرها.
	البيئة المحيطة لتوظيف التكنولوجيات الناشئة	توفّر خطة لاعتماد التكنولوجيات الناشئة في عمل المؤسسة الحكومية مع تجهيز المؤسسة بالتجهيزات اللازمة وإعداد فرق العمل.
	توظيف التكنولوجيات الناشئة في الخدمات	توظيف إحدى التكنولوجيات الناشئة في تطوير الخدمة الحكومية الرقمية وتحسينها (مثل استخدام سلاسل الكتل في زيادة مستوى أمان الخدمة، أو استخدام الذكاء الاصطناعي في الدعم وفهم سلوك المستخدم).
	مستوى الربط بين الدوائر الحكومية	ربط المؤسسات الحكومية بعضها ببعض بواسطة ناقل حكومي موحّد أو الواجهات البرمجية التطبيقية.
الركيزة الثانية: استخدام الخدمة والرضا حيالها	**استخدام المعاملات الرقمية (لخدمات المؤشر)**	استخدام خدمات المؤشر رقمياً عبر القنوات الرقمية بدون معاملات ورقية أو يدوية.
	توزع الاستخدام عبر القنوات الرقمية (لخدمات المؤشر)	توزّع الاستخدام عبر القنوات (البوابة الإلكترونية والتطبيقات النقّالة) لخدمات المؤشر.
	استخدام المعاملات الرقمية (لكافة خدمات المؤسسة)	إجراء المعاملات لكافة الخدمات على مستوى المؤسسة بشكل رقمي بدون معاملات ورقية أو يدوية.
	توزّع الاستخدام عبر القنوات الرقمية (لكافة خدمات المؤسسة)	توزّع الاستخدام عبر البوابة الإلكترونية والتطبيقات النقّالة لكافة الخدمات التي تقدمها المؤسسة.
	مستوى رضا المستخدم عبر البوابة الإلكترونيّة	خفض نسبة الشكاوى المتعلقة بالخدمات الحكومية الرقمية.
	مستوى رضا المستخدم عبر النقّال	تقييم مرتفع للتطبيقات النقّالة التي تغطي الخدمات الحكومية مع نسبة تسجيل مستخدمين مرتفعة نسبةً لعدد التحميلات.
	الاستجابة لطلبات الدعم	سرعة استجابة المؤسسات الحكومية لطلبات الاستفسار والمساعدة.
	سهولة استخدام الخدمات الرقمية	استخدام الخدمة للهوية الرقمية لتسهيل تجربة المستخدم عبر تكامل وجلب البيانات بين المؤسسات الحكومية.
	استخدام الذكاء الاصطناعي في دعم المستخدم	استخدام الذكاء الاصطناعي التوليدي في تحسين التواصل مع المستخدم عن طريق إنشاء محتوى مساعد، واستخدام وكلاء الذكاء الاصطناعي لمساعدة المستخدم خلال مراحل تقديم الخدمة.

الركيزة الثالثة: الوصول إلى الجمهور	**نسبة الخدمات المرفقة بحملات تسويق (لخدمات المؤشّر)**	إجراء حملات تسويقية لكل الخدمات المشمولة بالمؤشر عبر البوابة والتطبيقات النقّالة.
	نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق (لكافة خدمات المؤسسة)	إجراء حملات تسويقية لكل الخدمات الرقمية الجديدة التي تطلقها المؤسسة الحكومية.
	إظهار الخدمة للمستخدم	سهولة البحث والوصول إلى الخدمة من خلال منصة وطنية موحّدة مع تبويب وتصنيف واضح.
	توفُّر أدوات لدعم الأفراد	توفّر أدوات الدعم والتواصل في المؤسسات الحكومية (كالمحادثة الحية وأدوات المساعدة الرقمية).
	توفُّر محتوى رقمي داعم للخدمات	توفّر محتوى رقمي مساعد لكل خدمة حكومية (كالفيديوهات التوضيحية والدليل الإجرائي).
	جهوزية فريق التواصل والدعم	قيام المؤسسة بتدريب الفريق المخصص للتواصل والدعم حول الخدمات التي تقدّمها المؤسسة مع مهارات التواصل.
	توفُّر الخدمات الاستباقية	إمكانية تفعيل الخدمة الحكومية الرقمية على نحوٍ استباقي وإعلام المستخدم النهائي بها.

المصدر: معدّو التقرير.

جيم. آلية العمل

تُستخدم المنصة الرقمية لمؤشر GEMS (gems.unescwa.org) لتيسير كافة مراحل جمع البيانات، وتسهيل عمل المنسّقين الوطنيين، وحساب قِيَم المؤشّر وركائزه المختلفة، وقد تمّ تطويرها مع الأخذ في الاعتبار المقترحات الواردة من ممثلي الجهات الوطنية في الدول العربية الأعضاء. وتتميز المنصّة الرقمية بالعديد من الخصائص، منها ما يلي:

- تطوير ثلاث واجهات عمل مختلفة بحسب دور المستخدم (واجهة مخصّصة لفريق الإسكوا، وواجهة مخصّصة للجهة المنسّقة على المستوى الوطني مع بعض الصلاحيات الإدارية، وواجهة مخصّصة لممثلي الجهات الوطنية الذين سيقومون بإدخال البيانات).
- إمكانية مراجعة البيانات من قِبل المنسّق الوطني والموافقة أو عدم الموافقة على الاستمارات المرسلة مع إبداء الملاحظات عليها.
- إدارة حسابات ممثلي الجهات الوطنية وإسناد خدمات المؤشر لكل حساب.
- توفّر كافة القوائم والاستمارات باللغتين العربية والإنكليزية.
- الاطلاع على أرشيف البيانات المرسلة في الأعوام السابقة.
- حساب نتائج المؤشر وتوفير العديد من الصلاحيات الإدارية لفريق عمل الإسكوا.

يُعيَّن منسّق وطني في كل دولة من الدول الأعضاء في الإسكوا للإشراف على كافة مراحل جمع البيانات من مختلف الجهات الوطنية، ويتواصل باستمرار مع فريق عمل المؤشّر في الإسكوا. وفي المرحلة الأولى من العمل، يضطلع المنسّق بمهمّة اختيار الخدمات الحكومية التي تُقدَّم إلكترونياً من بين الخدمات المشمولة بالمؤشّر. ثم يعمل المنسّق على تحديد ممثلي الجهات الوطنية التي تقدّم هذه الخدمات الرقمية، ويشرف على عملهم ويدقّق في البيانات الواردة منهم قبل اعتمادها وإرسالها إلى فريق عمل الإسكوا. ثم يقوم ممثل الجهة الوطنية بجمع البيانات المتعلقة بمؤسسته وبالخدمات الرقمية التي تقدّمها، والمسنَدة إليه من جانب المنسق الوطني.

وفي كافة المراحل، يقدّم فريق عمل الإسكوا الدعم الفني اللازم للمنسّقين الوطنيين في جمع البيانات. وتُقيَّم الخدمات الرقمية وفق استمارة إلكترونية مخصّصة، فيُطلب ملء استمارة لكلّ خدمة (المرفق 3). كما يجري تقييم المؤسسات التي تقدّم تلك الخدمات الإلكترونية وفق استمارة خاصة بالمؤسسات (المرفق 2). وبعد إنجاز عملية جمع البيانات، تتمّ مراجعتها ومعالجتها وحساب قِيَم مؤشّرات الأداء الرئيسية تمهيداً لحساب العلامة النهائية لمؤشّر GEMS، ومن ثَمّ تحليل النتائج وإعداد التقرير النهائي.

دال. مقاربة حساب نتائج المؤشّر

في البداية، تخضع خدمات المؤشّر البالغ عددها 100 خدمة إلى تثقيل بحسب درجة تعقيد هذه الخدمات، ومدى قابليتها للرقمنة، وحجم معاملاتها المتوقّع. فالخدمة الإجرائية تتطلب التفاعل مع المستخدم في عدة مراحل من الخدمة بدءاً من إرفاق المستندات إلى الدفع الإلكتروني، وصولاً إلى الإشعار بإنجاز المعاملة. وبالتالي تكون أعلى وزناً.

وتُعطى أوزان مئوية لمؤشرات الأداء الرئيسية، فتمثل الركيزة الأولى للمؤشر 40 في المائة، والركيزة الثانية 40 في المائة، والركيزة الثالثة 20 في المائة. وتُعرض في التقرير علامات مؤشّرات الأداء الرئيسية البالغ عددها 37 مؤشّراً، بالإضافة إلى علامات الركائز الأساسية الثلاث والنتيجة الإجمالية. وتُبنى نتائج المؤشرات كلها على مقياس من 0 إلى 1.

وتجدر الإشارة إلى تحديث طريقة احتساب درجات مؤشرَي توفّر خصائص للأشخاص ذوي الإعاقة عبر البوابة الإلكترونية والتنقّل مما أدى إلى تغيّر في نتائجهما.

هاء. قراءة النتائج والاستفادة منها

مؤشّر GEMS هو أداة لقياس مدى التقدّم في نضوج الخدمات الحكومية الرقمية وتحقيق التحوّل الرقمي على المستوى الوطني واستدامته، وتكوين صورة شاملة على المستوى الإقليمي. فيمكن لواضعي السياسات وصانعي القرار استخدام هذا المؤشّر في تقييم الوضع الراهن للخدمات الحكومية الرقمية ومدى نضوجها، وكذلك مراقبة التقدّم في التحوّل الرقمي عموماً. وتتضمن النتائج الوطنية بعض التوصيات المخصّصة للجهات المسؤولة عن التحوّل الرقمي في كل بلد بناءً على النتائج التي تمّ الحصول عليها.

ويتيح مؤشّر GEMS فرصةً لتحديد مواطن الضعف، والمساعدة في وضع خطط وطنية لزيادة نضوج الخدمات الحكومية الرقمية. فعلى سبيل المثال، إذا كان مؤشّر الأداء الرئيسي المتعلق بتوفير خصائص للأشخاص ذوي الإعاقة عبر البوابة الإلكترونية منخفضاً، يمكن الاستفادة مباشرةً من هذه النتيجة بتضمين هذه الخصائص خلال مراحل تصميم خدمات جديدة وتطويرها في المستقبل أو بإضافة هذه الخصائص للخدمات الحالية.

ولا بدّ من الإشارة هنا إلى أنّ بعض مؤشّرات الأداء الرئيسية تتعلّق بعمل المؤسسة ككلّ، وليس بخدمة معيّنة فحسب. وهذه المؤشّرات هي:

- توفّر ميزات التخصيص للمستخدمين عبر البوابات الإلكترونية.
- مستوى الأمن عبر القنوات.
- النفاذ إلى الخدمات عبر الهوية الرقمية.
- توفّر البيانات المفتوحة.
- صيغة تقديم البيانات المفتوحة.
- جودة البيانات المفتوحة.
- البيئة المحيطة لتوظيف التكنولوجيات الناشئة.
- الربط بين الدوائر الحكومية.
- الاستخدام الإجمالي للخدمات عبر البوابة الإلكترونية (لكافة خدمات المؤسسة).
- توزع الاستخدام عبر القنوات الرقمية (لكافة خدمات المؤسسة).
- الاستجابة لطلبات الدعم والمساعدة.
- توفّر أدوات لدعم الأفراد.
- جهوزية فريق التواصل والدعم.
- نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق أو توعية.

ومن الضروري قراءة المؤشّرات سويةً لتعطي انطباعاً أفضل عن أداء المؤسسات. فعلى سبيل المثال، إن مؤشّر "نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق" (على مستوى المؤسسات) معنيّ بكافة الخدمات الحكومية الرقمية التي تقدّمها المؤسسة، في حين أنّ مؤشّر "نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق" يقيس الخدمات المحدّدة في المؤشّر والبالغ عددها 100 خدمة، والتي ترافقت مع حملات تسويق. لذلك، ينبغي قراءة هذين المؤشّرين معاً للحصول على تصوّر أفضل عن مدى إجراء حملات تسويق مرافقة للخدمات.

2. نتائج مؤشّر GEMS على المستوى الإقليمي

2. نتائج مؤشّر GEMS على المستوى الإقليمي

ألف. لمحة عامة

جُمعت البيانات في عام 2025 من 17 دولة من الدول العربية الأعضاء في الإسكوا، وهي: الأردن، والإمارات العربية المتحدة، والبحرين، وتونس، والجزائر، والجمهورية العربية السورية، والسودان، والصومال، والعراق، وعُمان، ودولة فلسطين، وقطر، والكويت، وليبيا، والمملكة العربية السعودية، وموريتانيا، واليمن. وحُدّدت في كلٍّ من هذه الدول جهة وطنية تؤدي دور المنسّق وتكون مسؤولة عن بيانات المؤشر (الجدول 5).

الجدول 5. الجهات التي تؤدي دور المنسّق على المستوى الوطني لقياس مؤشّر GEMS في عام 2025

البلد	الجهة المسؤولة
الأردن	وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة
الإمارات العربية المتحدة	هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية
البحرين	هيئة المعلومات والحكومة الإلكترونية
تونس	وحدة الإدارة الإلكترونية في رئاسة الحكومة
الجزائر	وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية
الجمهورية العربية السورية	وزارة الاتصالات وتقانة المعلومات
السودان	المركز القومي للمعلومات - وزارة الاتصالات والتحوّل الرقمي
الصومال	وزارة الاتصالات والتكنولوجيا
العراق	وزارة التخطيط - مكتب رئيس الوزراء
عُمان	وزارة النقل والاتصالات وتقنية المعلومات
دولة فلسطين	وزارة الاتصالات والاقتصاد الرقمي
قطر	وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات
الكويت	الجهاز المركزي لتكنولوجيا المعلومات
ليبيا	الهيئة العامة للمعلومات
المملكة العربية السعودية	هيئة الحكومة الرقمية
موريتانيا	وزارة التحوّل الرقمي وعصرنة الإدارة
اليمن	وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات

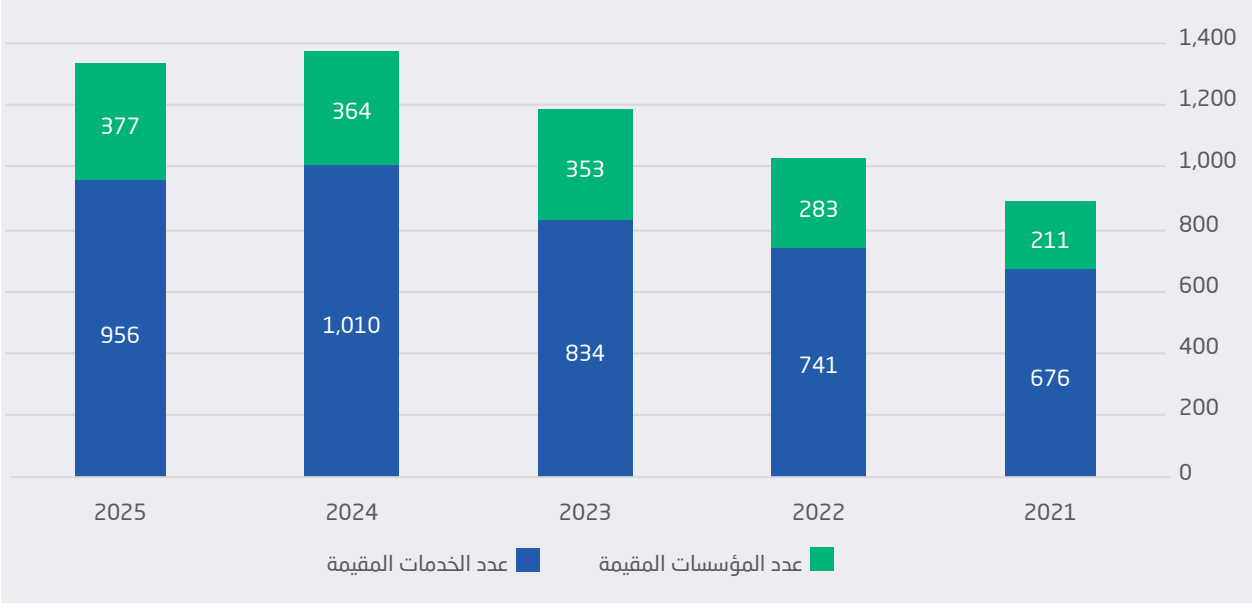
المصدر: معدّو التقرير.

باء. الخدمات والقطاعات

شمل التقييم هذا العام 956 خدمة حكومية و377 مؤسسة عامة تقدّم هذه الخدمات. ويشير الارتفاع المطرد والملموس لعدد المؤسسات بين عامَي 2021 و2025، بنسبة تفوق 78 في المائة، إلى توسّع نطاق التحوّل الرقمي وانتشاره في مختلف المؤسسات الحكومية في المنطقة العربية. في المقابل، سجّلت الخدمات الرقمية تراجعاً بنسبة 3 في المائة تقريباً، إثر التقدّم المستمرّ في الأعوام 2021-2024. ويُعزى ذلك إلى توجّه المؤشر لتغطية خدمات أكثر تقدّماً في نسخته الحالية.

توزّعت الخدمات المقيّمة، والبالغ عددها 956 خدمة، على القطاعات المختلفة. وكان لقطاعات المرافق التعليم والعمل والداخلية النصيب الأكبر منها. ويمكن الاطلاع على عدد الخدمات المقيّمة وتوزّعها بحسب القطاعات في الجدول 6.

الشكل 2. العدد الإجمالي للخدمات والمؤسسات المقيّمة، للفترة 2021-2025



المصدر: معدّو التقرير.

الجدول 6. عدد ونسبة الخدمات الرقمية المقيّمة في كل قطاع

القطاع	خدمات المؤشر	أعلى قيمة ممكن تقييمها لـ 17 دولة	عدد الخدمات المقيّمة لعام 2025	النسبة المئوية للخدمات المقيّمة
المرافق	4	68	49	72
التعليم	7	119	76	64
العمل	4	68	43	63
الداخلية	8	136	85	63
التجارة والصناعة	19	323	192	59
الهجرة	2	34	20	59
الشؤون الحكومية المشتركة	8	136	77	57
الشؤون البلدية	7	119	64	54

القطاع	خدمات المؤشر	أعلى قيمة ممكن تقييمها لـ 17 دولة	عدد الخدمات المقيّمة لعام 2025	النسبة المئوية للخدمات المقيّمة
النقل/المرور/الشرطة	11	187	98	52
الشؤون الاجتماعية	7	119	61	51
السياحة	3	51	26	51
الصحة	6	102	51	50
العدل	8	136	66	49
المالية	6	102	48	47

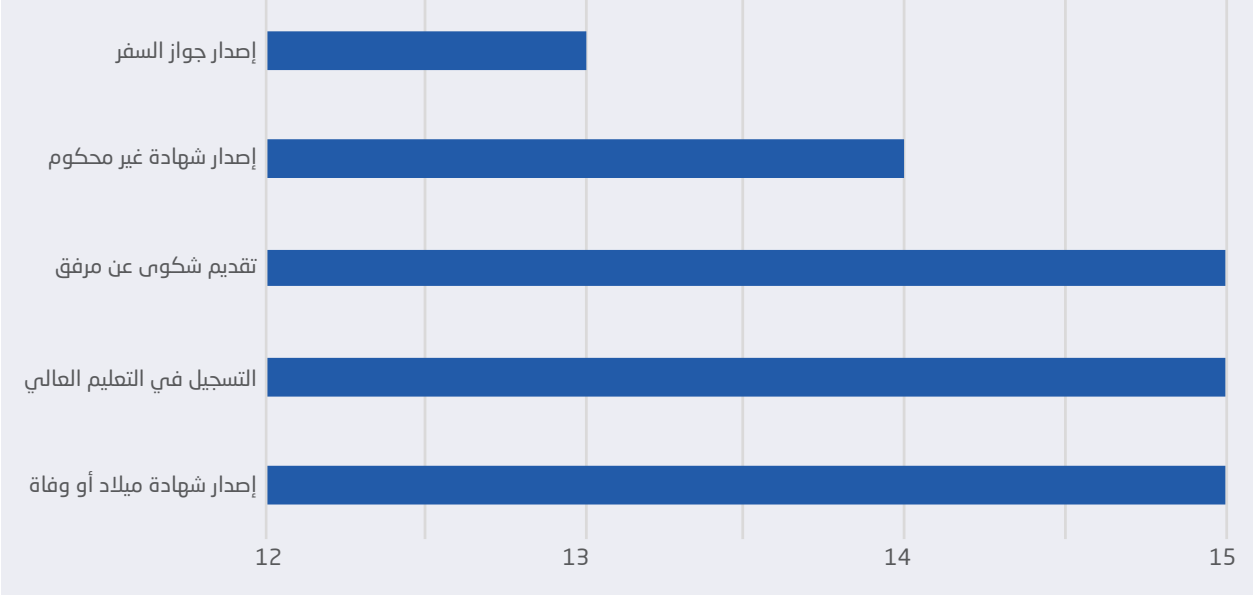
المصدر: معدّو التقرير.

أما الخدمات التي وردت بأعلى عدد من الدول المشاركة فهي: إصدار شهادات الميلاد والوفاة، والتسجيل في التعليم العالي، وتقديم الشكاوى عن المرافق (الشكل 3). وتوفرت هذه الخدمات في 15 بلداً من أصل 17 بلداً من البلدان المشاركة. ويمكن ملاحظة ازدياد توفّر الخدمات في قطاع الداخلية بشكل ملحوظ.

يُلاحظ أيضاً ازدياد رقمنة بعض الخدمات المتعلقة بالأفراد بين عامَي 2024 و2025 مثل خدمات تسجيل أو توثيق عقد بيع، بالإضافة إلى ازدياد رقمنة بعض الخدمات المتعلقة بالأعمال مثل الموافقة القضائية لإغلاق شركة (الشكل 4).

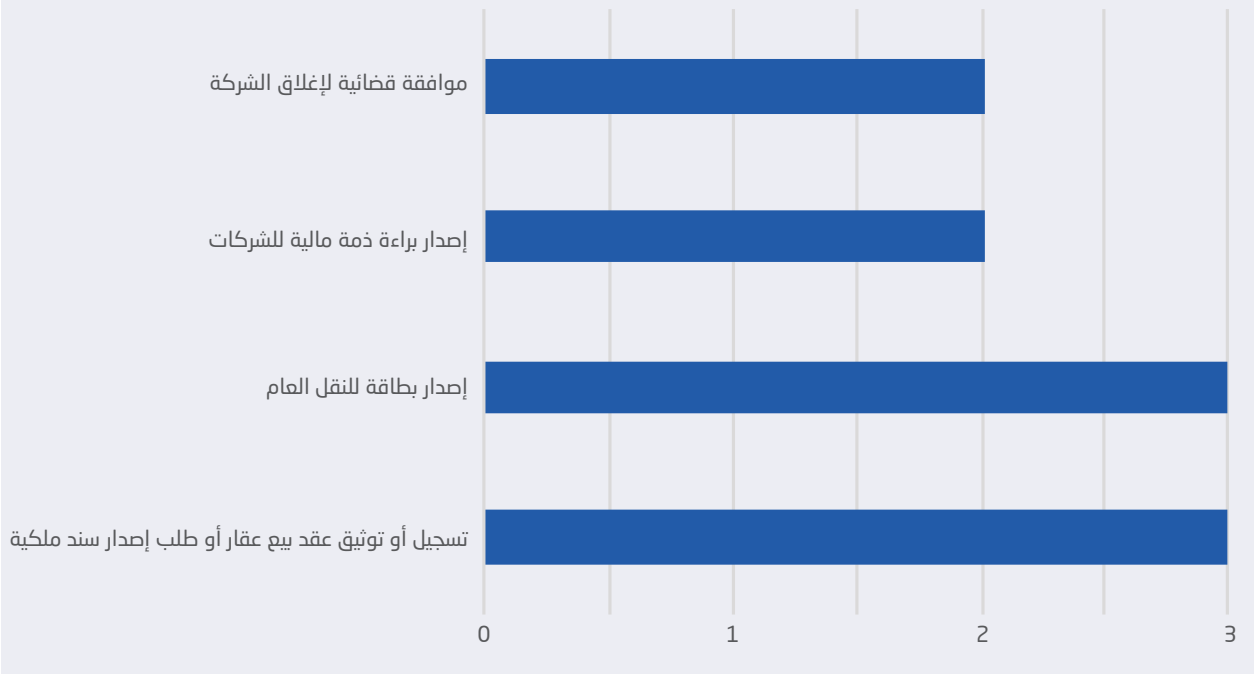
وتتصدر قطاعات المرافق والداخلية والعمل نتائج القطاعات بحسب نتائج الخدمات المقيّمة، ويتضح أيضاً وجوب زيادة التركيز على رقمنة الخدمات في قطاعات أخرى مثل الشؤون الاجتماعية والسياحة والصحة (الشكل 5).

الشكل 3. الخدمات الخمس الأكثر وروداً في التقييم لعام 2025



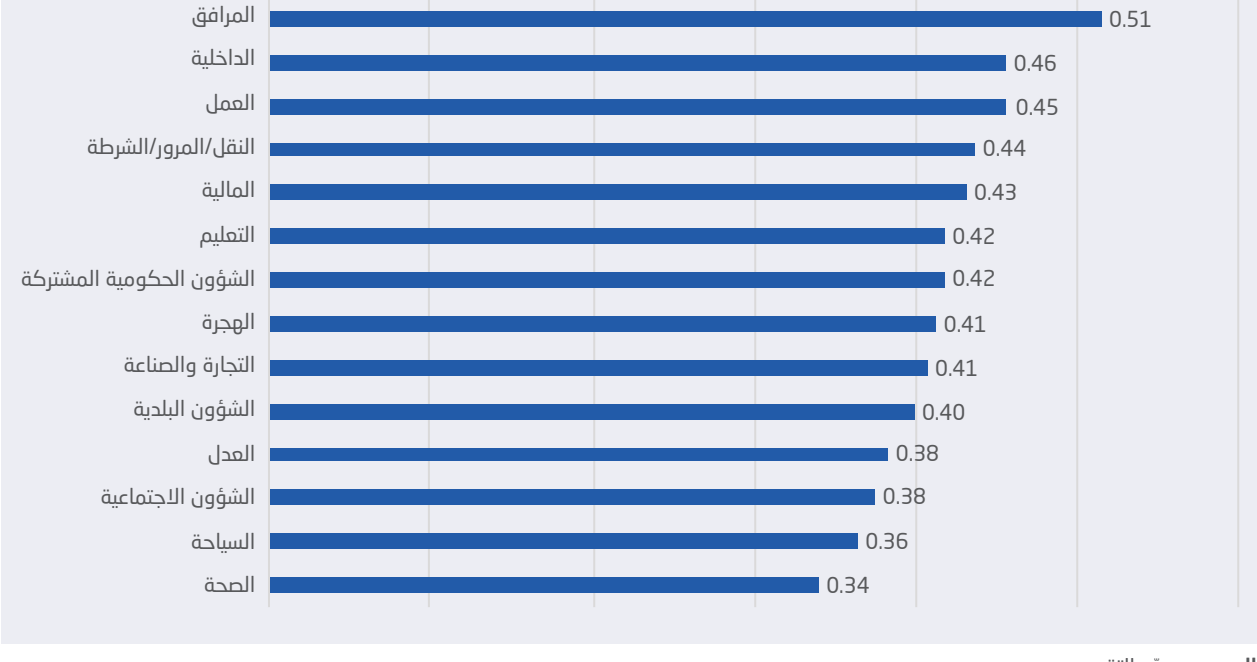
المصدر: معدّو التقرير.

الشكل 4. أكثر الخدمات التي ازداد ورودها في التقييم بين عامَي 2024 و2025



المصدر: معدّو التقرير.

الشكل 5. متوسط نتائج الخدمات الحكومية الرقمية المقيّمة في كلّ قطاع

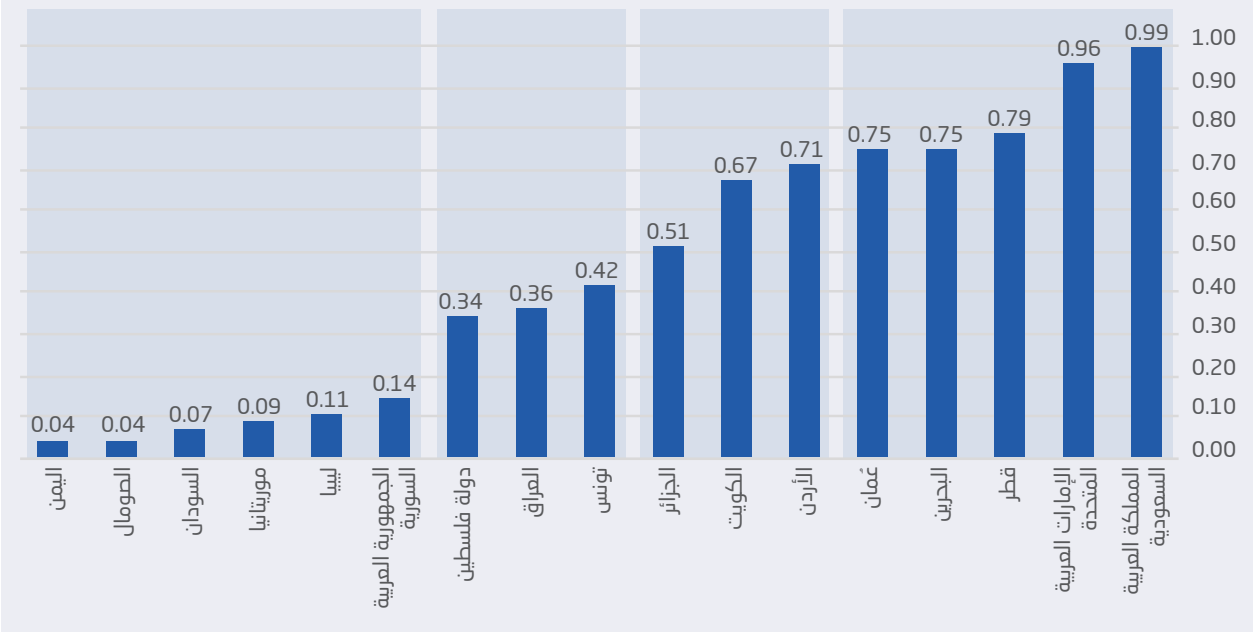


المصدر: معدّو التقرير.

جيم. النتائج الإجمالية

يمكن ملاحظة أربع مجموعات رئيسية توزّعت فيها النتائج الإجمالية على النحو التالي: المجموعة الأولى، وهي مجموعة النضوج المبكر التي تضم قيماً أقلّ من 0.25 وتشمل الجمهورية العربية السورية وليبيا وموريتانيا والسودان والصومال واليمن؛ والمجموعة الثانية، وهي مجموعة النضوج المتوسط التي تضم قيماً بين 0.25-0.50 وتشمل تونس والعراق ودولة فلسطين؛ والمجموعة الثالثة، وهي مجموعة النضوج المتقدّم التي تضم قيماً بين 0.50-0.75 وتشمل الأردن والكويت والجزائر؛ والمجموعة الرابعة، وهي مجموعة النضوج المتقدم جداً التي تضمّ قيماً بين 0.75-1 وتشمل المملكة العربية السعودية والإمارات العربية المتحدة وقطر والبحرين وعُمان (الشكل 6). ويتضح التباين بين طرفَي النتائج التي تتراوح بين 0.04 و0.99.

الشكل 6. النتائج الإجمالية لمؤشر GEMS لعام 2025



المصدر: معدّو التقرير.

وبالمقارنة بنتائج عام 2024، يتضح تقدّم معظم البلدان العربية على مستوى النتيجة الإجمالية للمؤشر، إذ ارتفع متوسط النتائج ارتفاعاً طفيفاً من 45 في المائة إلى 46 في المائة (الشكل 7).

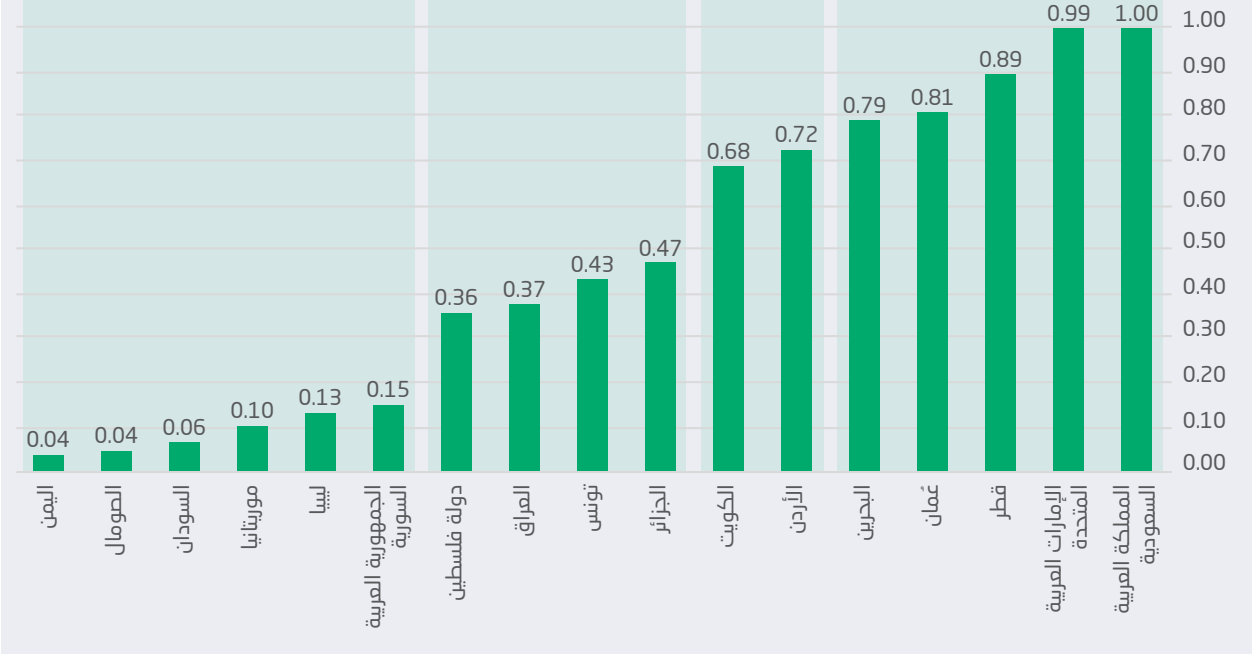
بالنسبة للركيزة الأولى (توفر الخدمة وتطورها)، يُلاحظ أن المجموعة الأولى، التي تضمّ قيماً أقلّ من 0.25، تشمل الجمهورية العربية السورية وليبيا وموريتانيا والسودان والصومال واليمن؛ والمجموعة الثانية، التي تضمّ قيماً بين 0.25-0.50، تشمل الجزائر وتونس والعراق ودولة فلسطين؛ والمجموعة الثالثة (بين 0.50-0.75) تتضمن الأردن والكويت؛ والمجموعة الرابعة، التي تضمّ قيماً أعلى من 0.75، تشمل المملكة العربية السعودية والإمارات العربية المتحدة وقطر وعُمان والبحرين (الشكل 8). ويظهر بوضوح التباين بين طرفَي النتائج التي تتراوح بين 0.04 و1.

في المقابل، تقع القِيَم بين 0.04 و0.99 لنتائج الركيزة الثانية، وهي استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها (الشكل 9). فتضم المجموعة الأولى الجمهورية العربية السورية وموريتانيا وليبيا والسودان والصومال واليمن، بقِيَم أقلّ من 0.25. أما المجموعة الثانية فتضم قيماً تتراوح بين 0.25-0.50 وتشمل الجزائر وتونس والعراق ودولة فلسطين. وتضم المجموعة الثالثة قيماً بين 0.50-0.75 وتشمل قطر والبحرين والأردن وعُمان والكويت. وأخيراً، تفوق قيم المجموعة الرابعة 0.75 وتشمل المملكة العربية السعودية والإمارات العربية المتحدة.

الشكل 7. النتائج الإجمالية لمؤشر GEMS لعامَي 2024 و2025

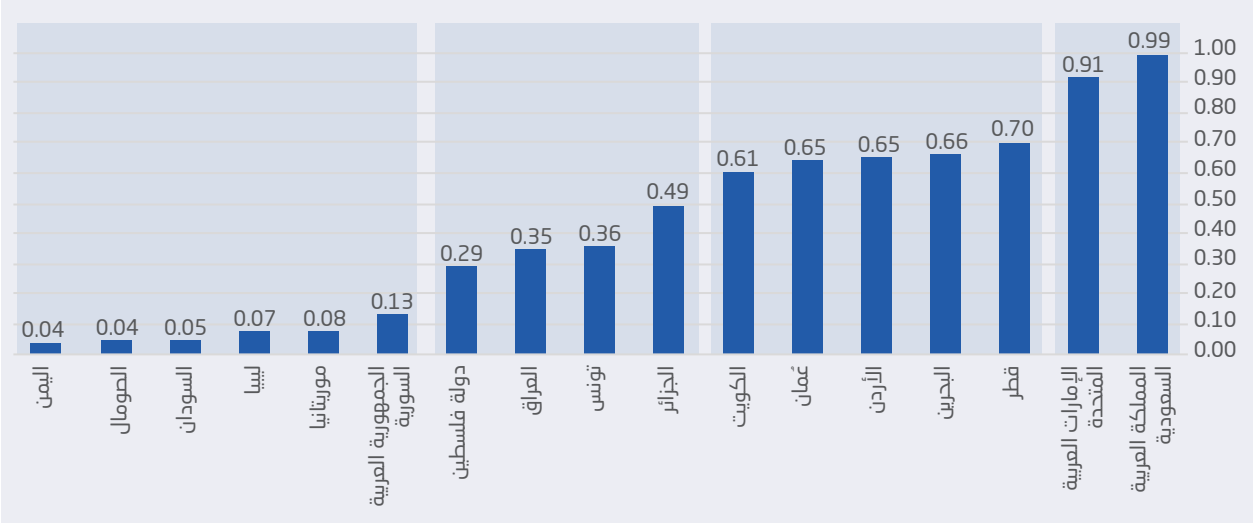
المصدر: معدّو التقرير.

الشكل 8. نتائج البلدان وفق الركيزة الأولى لمؤشّر GEMS (توفُّر الخدمة وتطوّرها)



المصدر: معدّو التقرير.

الشكل 9. نتائج البلدان وفق الركيزة الثانية لمؤشّر GEMS (استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها)



المصدر: معدّو التقرير.

أما بالنسبة للركيزة الثالثة، وهي الوصول إلى الجمهور (الشكل 10)، فتتراوح النتائج بين 0.06 و1. ويمكن ملاحظة أنّ المجموعة الأولى (ذات القيم الأدنى من 0.25) تتضمن ليبيا والجمهورية العربية السورية والسودان وموريتانيا والصومال واليمن. أما المجموعة الثانية (بين 0.25 و0.50)، فتشمل دولة فلسطين والعراق. وتضم المجموعة الثالثة (بين 0.50 و0.75) الجزائر وتونس، في حين تضم المجموعة الرابعة البلدان ذات القيم الأعلى من 0.75 وتشمل المملكة العربية السعودية والإمارات العربية المتحدة والبحرين وعُمان وقطر والأردن والكويت.

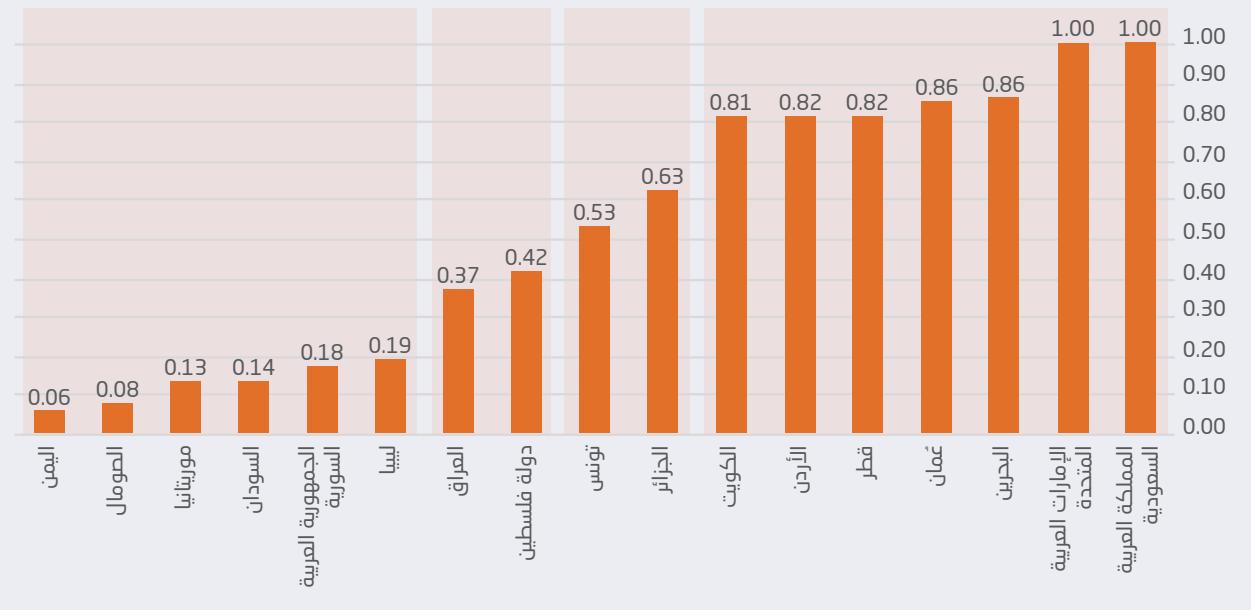
يوضح الجدول 7 الخريطة الحرارية لمؤشرات الأداء الرئيسية للمنطقة العربية (KPIs Heatmap)، حيث يتبين أنّ المؤشرات المتعلقة بتوفّر اللغات على التطبيقات النقّالة، ومستوى رضا المستخدم عبر النقّال، وتوفير وسيلة لجمع آراء المستخدم عبر النقّال، وتوفّر الخدمات الاستباقية، وتوظيف التكنولوجيات الناشئة في الخدمات، وتوفر خصائص للأشخاص ذوي الإعاقة عبر النقّال، واستخدام الذكاء الاصطناعي في دعم المستخدم، هي من المؤشرات ذات النتائج المنخفضة. في المقابل، تُعتبر نتائج مؤشرات الأداء المتعلقة بالاستجابة لطلبات الدعم، والبيئة المحيطة لتوظيف التكنولوجيات الناشئة، ومستوى الربط بين الدوائر الحكومية، ومستوى الأمن على القنوات، ومستوى توفر البيانات المفتوحة، من المؤشرات التي حازت على نتائج مرتفعة نسبياً.

كما يوضح الجدول 8 الخريطة الحرارية لنضوج الخدمات الحكومية الرقمية في الدول الأعضاء المشاركة. وتشير النتائج إلى أنّ بعض الخدمات الحكومية الرقمية قد أصبحت أكثر نضوجاً في المنطقة العربية. والخدمات الثلاث الأكثر نضوجاً هي: تقديم الشكاوى عن المرافق العامة، وإصدار شهادات حسن السيرة والسلوك، والإبلاغ عن المخاطر أو الأضرار على الطرق العامة. ويكمن القاسِم المشترَك لهذه الخدمات في كونها تتبع جهة واحدة وآلية عمل موحّدة، ولا تتطلب أي تقييم لظروف مقدّم الطلب. فيقوم المستخدم بتقديم المعلومات أو بطلب وثيقة روتينية، ويستجيب النظام آلياً.

أما الخدمات الثلاث الأقلّ نضوجاً فهي: الوصفات الطبية الإلكترونية، وتسجيل الأشخاص ذوي الإعاقة في التعليم، وطلبات معدات التأهيل. وتعتمد هذه الخدمات في رقمنتها على تعاون عدة مؤسسات وعلى تقييم مهني قبل إتمام الخدمة. فعلى سبيل المثال، تتطلب الوصفة الطبية الإلكترونية ربط الأطباء والصيدليات والسجلات الصحية رقمياً، كما تتطلب خدمات التعليم والتأهيل للأشخاص ذوي الإعاقة تقييماً طبياً موثقاً تشارك به قطاعات الصحة والتعليم والرعاية الاجتماعية. وتستلزم هذه الخدمات بنية تحتية أساسية، وترتيباتٍ لتبادل البيانات، كما تستوجب التحقّق من الأهلية.

وتجدر الإشارة إلى أن تعزيز نضوج الخدمات الحكومية الرقمية يتطلب الاستثمار في الأسس المشتركة المتمثّلة في قابلية التشغيل البيني، والهوية الرقمية الموثوقة، والسجلات المتكاملة. ويبدأ تحقيق ذلك بوضع خطط عمل تنفيذية واضحة وقابلة للتطبيق.

الشكل 10. نتائج البلدان وفق الركيزة الثالثة لمؤشّر GEMS (الوصول إلى الجمهور)



المصدر: معدّو التقرير.

الجدول 7. الخريطة الحرارية لمؤشّرات الأداء الرئيسية

مؤشر الأداء الرئيسي	اليمن	الإمارات العربية المتحدة	تونس	الجمهورية العربية السورية	السودان	الصومال	المملكة العربية السعودية	قطر	دولة فلسطين	عُمان	موريتانيا	ليبيا	الكويت	الأردن	العراق	البحرين	الجزائر
مستوى تطوّر الخدمات على البوابة الإلكترونيّة	0.03	1.00	0.44	0.16	0.06	0.04	1.00	0.95	0.37	0.92	0.06	0.12	0.84	0.95	0.57	0.92	0.66
توفر ميزات التخصيص في صفحات الويب المتاحة للمستخدمين	0.09	1.00	0.73	0.00	0.14	0.05	1.00	0.91	0.64	0.95	0.09	0.14	0.91	0.95	0.36	1.00	0.59
مستوى تطوّر الخدمات النقّالة	0.00	0.98	0.18	0.15	0.00	0.03	1.00	0.97	0.21	0.62	0.08	0.11	0.54	0.47	0.06	0.47	0.19
توفر القنوات الرقمية	0.03	0.99	0.34	0.16	0.04	0.03	1.00	0.98	0.36	0.77	0.09	0.14	0.72	0.73	0.33	0.73	0.45
توفّر التطبيقات على المنصّات النقّالة	0.00	0.98	0.18	0.09	0.00	0.03	1.00	0.98	0.25	0.62	0.09	0.10	0.54	0.48	0.06	0.49	0.17

مؤشر الأداء الرئيسي	اليمن	الإمارات العربية المتحدة	تونس	الجمهورية العربية السورية	السودان	الصومال	المملكة العربية السعودية	قطر	دولة فلسطين	عُمان	موريتانيا	ليبيا	الكويت	الأردن	العراق	البحرين	الجزائر
توفّر اللغات على البوابة الإلكترونيّة	0.04	1.00	0.45	0.08	0.08	0.04	1.00	0.96	0.40	0.92	0.08	0.12	0.68	0.88	0.47	0.92	0.65
توفير وسيلة لجمع آراء المستخدم عبر البوابة الإلكترونيّة	0.00	1.00	0.43	0.15	0.04	0.04	1.00	0.92	0.27	0.91	0.03	0.05	0.77	0.76	0.16	0.95	0.41
توفّر خصائص للأشخاص ذوي الإعاقة عبر البوابة الإلكترونيّة	0.01	1.00	0.16	0.00	0.00	0.02	1.00	0.68	0.14	0.75	0.01	0.02	0.18	0.43	0.06	0.94	0.09
توفّر اللغات على التطبيقات النقّالة	0.00	0.98	0.19	0.08	0.00	0.03	1.00	0.97	0.22	0.62	0.09	0.07	0.53	0.47	0.05	0.50	0.18
توفير وسيلة لجمع آراء المستخدم عبر النقّال	0.00	0.98	0.17	0.15	0.00	0.03	1.00	0.97	0.13	0.57	0.03	0.08	0.55	0.41	0.02	0.43	0.08
توفّر خصائص للأشخاص ذوي الإعاقة عبر النقّال	0.00	0.98	0.13	0.00	0.00	0.02	1.00	0.65	0.08	0.44	0.01	0.03	0.31	0.25	0.01	0.48	0.03
التشغيل البيني بين القنوات	0.00	1.00	0.25	0.15	0.00	0.02	1.00	0.79	0.24	0.85	0.04	0.04	0.78	0.78	0.05	0.79	0.24
مستوى الأمن على القنوات	0.14	1.00	0.70	0.29	0.15	0.06	1.00	0.92	0.61	0.90	0.19	0.28	0.84	0.89	0.68	0.96	0.75
النفاذ إلى الخدمات عبر الهوية الرقمية	0.05	1.00	0.30	0.36	0.16	0.03	1.00	0.77	0.16	0.89	0.14	0.05	0.75	0.80	0.39	0.89	0.55
وقت تشغيل الخدمة عبر كل القنوات	0.05	1.00	0.44	0.11	0.08	0.05	1.00	0.95	0.43	0.96	0.10	0.16	0.85	0.91	0.50	0.93	0.68
مستوى توفّر البيانات المفتوحة	0.13	1.00	0.75	0.00	0.10	0.03	1.00	0.87	0.53	0.89	0.19	0.13	0.84	0.95	0.67	0.95	0.76
صيغة تقديم البيانات المفتوحة	0.09	1.00	0.88	0.00	0.04	0.02	1.00	0.80	0.52	0.97	0.17	0.08	0.67	0.75	0.60	0.95	0.65

مؤشر الأداء الرئيسي	اليمن	الإمارات العربية المتحدة	تونس	الجمهورية العربية السورية	السودان	الصومال	المملكة العربية السعودية	قطر	دولة فلسطين	عُمان	موريتانيا	ليبيا	الكويت	الأردن	العراق	البحرين	الجزائر
جودة البيانات المفتوحة	0.08	1.00	0.74	0.00	0.05	0.03	1.00	0.81	0.38	0.91	0.14	0.10	0.70	0.75	0.57	0.93	0.55
البيئة المحيطة لتوظيف التكنولوجيات الناشئة	0.09	1.00	0.82	0.32	0.16	0.09	1.00	0.94	0.59	0.96	0.15	0.35	0.84	0.90	0.75	0.98	0.84
توظيف التكنولوجيات الناشئة في الخدمات	0.00	0.99	0.14	0.08	0.03	0.03	1.00	0.60	0.15	0.55	0.04	0.04	0.14	0.30	0.11	0.80	0.11
مستوى الربط بين الدوائر الحكومية	0.00	1.00	0.77	0.29	0.16	0.13	1.00	0.99	0.79	0.91	0.24	0.25	0.91	0.97	0.79	0.81	0.74
استخدام المعاملات الرقمية (لخدمات المؤشر)	0.04	0.99	0.38	0.01	0.06	0.00	1.00	0.89	0.31	0.93	0.06	0.07	0.79	0.76	0.50	0.82	0.65
توزع الاستخدام عبر القنوات الرقمية (لخدمات المؤشر)	0.01	0.71	0.17	0.05	0.00	0.00	1.00	0.44	0.19	0.35	0.02	0.01	0.38	0.40	0.11	0.33	0.15
استخدام المعاملات الرقمية (لكافة خدمات المؤسسة)	0.09	1.00	0.71	0.29	0.11	0.05	1.00	0.82	0.35	0.83	0.17	0.12	0.69	0.77	0.72	0.83	0.78
توزع الاستخدام عبر القنوات الرقمية (لكافة خدمات المؤسسة)	0.00	0.85	0.21	0.25	0.00	0.10	1.00	0.47	0.30	0.26	0.11	0.07	0.49	0.63	0.20	0.45	0.46
مستوى رضا المستخدم عبر البوابة الإلكترونيّة	0.04	0.99	0.41	0.07	0.04	0.04	0.99	0.85	0.34	0.90	0.01	0.07	0.81	0.91	0.47	0.89	0.69

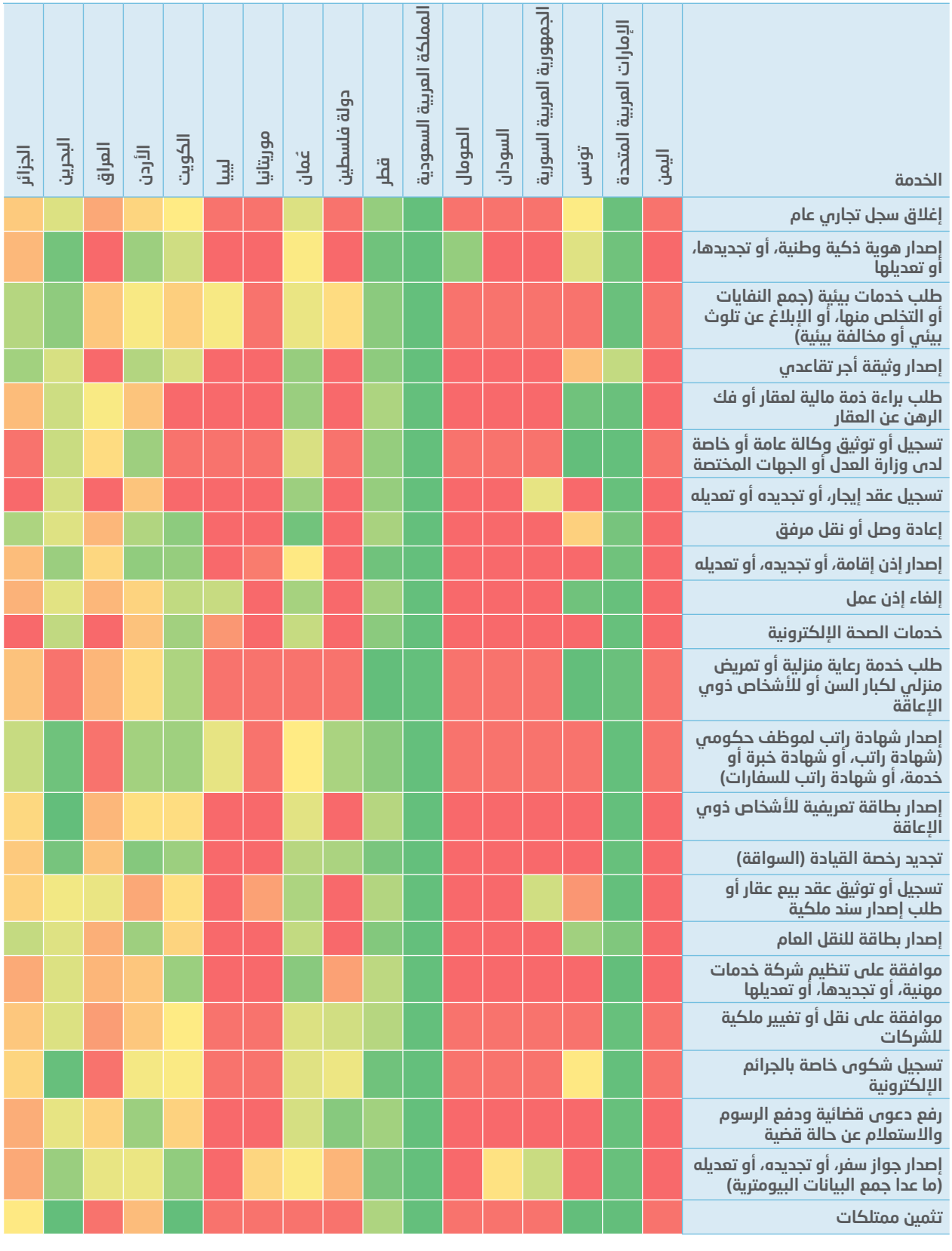
مؤشر الأداء الرئيسي	اليمن	الإمارات العربية المتحدة	تونس	الجمهورية العربية السورية	السودان	الصومال	المملكة العربية السعودية	قطر	دولة فلسطين	عُمان	موريتانيا	ليبيا	الكويت	الأردن	العراق	البحرين	الجزائر
مستوى رضا المستخدم عبر النقّال	0.00	0.98	0.20	0.07	0.00	0.01	0.99	0.76	0.20	0.63	0.02	0.04	0.58	0.54	0.05	0.63	0.24
الاستجابة لطلبات الدعم	0.17	1.00	0.75	0.40	0.28	0.26	1.00	0.89	0.61	0.98	0.25	0.27	0.84	0.92	0.65	0.92	0.88
سهولة استخدام الخدمات الرقمية	0.01	1.00	0.36	0.11	0.06	0.04	1.00	0.91	0.23	0.93	0.07	0.13	0.82	0.85	0.30	0.92	0.49
استخدام الذكاء الاصطناعي في دعم المستخدم	0.00	0.99	0.14	0.01	0.00	0.03	1.00	0.45	0.08	0.21	0.03	0.01	0.12	0.09	0.04	0.54	0.00
نسبة الخدمات المرفقة بحملات تسويق (لخدمات المؤشر)	0.01	1.00	0.35	0.09	0.08	0.04	1.00	0.90	0.29	0.97	0.08	0.12	0.85	0.71	0.31	0.93	0.46
نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق(لكافة خدمات المؤسسة)	0.11	1.00	0.66	0.27	0.18	0.05	1.00	0.85	0.42	0.93	0.18	0.13	0.84	0.90	0.46	0.98	0.80
إظهار الخدمة للمستخدم	0.01	1.00	0.37	0.16	0.06	0.04	1.00	0.69	0.27	0.67	0.06	0.11	0.73	0.54	0.41	0.83	0.39
توفّر أدوات لدعم الأفراد	0.05	1.00	0.67	0.15	0.15	0.08	1.00	0.78	0.57	0.80	0.15	0.27	0.85	0.95	0.35	0.79	0.79
توفر محتوى رقمي داعم للخدمات	0.01	1.00	0.42	0.15	0.05	0.03	1.00	0.78	0.32	0.96	0.08	0.09	0.83	0.73	0.25	0.88	0.52
جهوزية فريق التواصل والدعم	0.07	1.00	0.64	0.36	0.13	0.08	1.00	0.91	0.33	0.87	0.07	0.17	0.71	0.93	0.56	0.98	0.65
توفر الخدمات الاستباقية	0.00	0.95	0.07	0.01	0.04	0.04	1.00	0.82	0.10	0.47	0.00	0.00	0.44	0.47	0.12	0.54	0.08

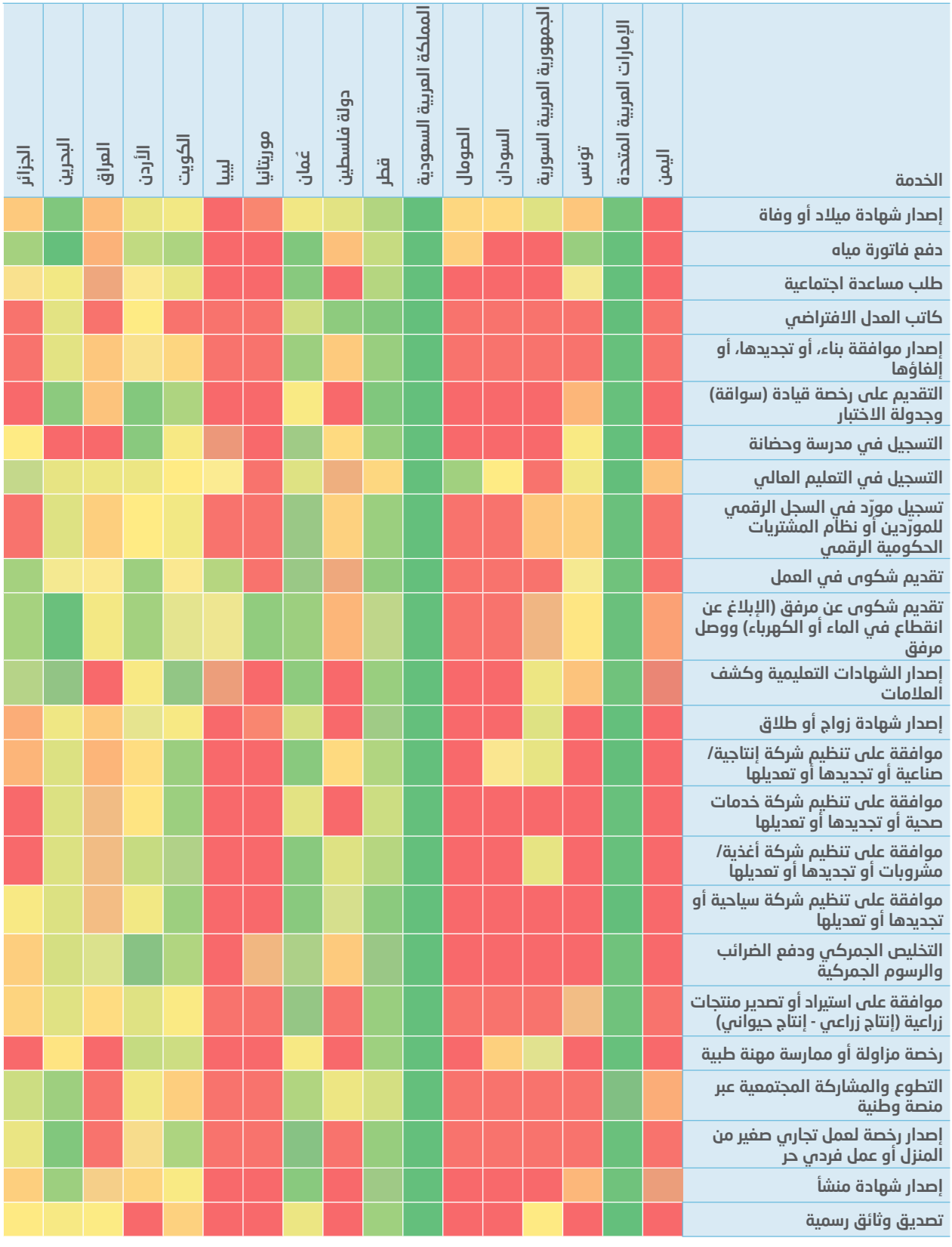
المصدر: معدّو التقرير.

ملاحظة: يتراوح المعيار المستخدَم في الخريطة الحرارية بين صفر في المائة (الأحمر الداكن) و100 في المائة (الأخضر الداكن)، مع اعتبار أن القيمة المتوسطة هي 50 في المائة.

الجدول 8. الخريطة الحرارية لنضوج الخدمات الحكومية الرقمية

الخدمة	اليمن	الإمارات العربية المتحدة	تونس	الجمهورية العربية السورية	السودان	الصومال	المملكة العربية السعودية	قطر	دولة فلسطين	عُمان	موريتانيا	ليبيا	الكويت	الأردن	العراق	البحرين	الجزائر
دفع رسوم البلدية (للأفراد)																	
دفع رسوم البلدية عن الملكية (للمؤسسات)																	
دفع التأمين الإلزامي																	
دفع غرامة مرور																	
دفع فاتورة كهرباء																	
طلب تسجيل علامة تجارية																	
زيارة المعالم السياحية افتراضياً																	
الوصفة الطبية الإلكترونية																	
ملء الضرائب (للأفراد)																	
إصدار ترخيص تجاري عام، أو تجديده، أو تعديله																	
حصر الإرث أو التركة																	
تسجيل الأشخاص ذوي الإعاقة في المؤسسات التعليمية الخاصة بهم																	
جدولة موعد خدمات صحية عامة																	
تسجيل مركبة، أو التجديد، أو التعديل (باستثناء اختبار الميكانيك والاختبار الفني)																	
إصدار تأشيرة زيارة، أو تأشيرة عمل، أو تأشيرة دراسة، أو تجديدها، أو تعديلها																	
إصدار إذن عمل، أو تجديده، أو تعديله																	
رخصة شركة للتجارة الإلكترونية																	
طلب موافقة على إقامة فعالية سياحية/ترفيهية																	
الاطلاع على الجدول الزمني للنقل العام وشراء التذاكر																	
النفاذ إلى الملف الصحي الوطني الرقمي (بيانات السجل الطبي أو التحليل أو الصور أو اللقاحات)																	
تقديم استشارات اجتماعية أو أسرية أو قانونية إلكترونياً																	
رخصة مزاولة أو ممارسة مهنة محاماة																	
ملء الضرائب (للمؤسسات)																	
شراء تذاكر الدخول للمعالم السياحية أو لحضور مناسبات ترفيهية																	


الخدمة
اليمن
الإمارات العربية المتحدة
تونس
الجمهورية العربية السورية
السودان
الصومال
المملكة العربية السعودية
قطر
دولة فلسطين
عُمان
موريتانيا
ليبيا
الكويت
الأردن
العراق
البحرين
الجزائر
إغلاق سجل تجاري عام
إصدار هوية ذكية وطنية، أو تجديدها، أو تعديلها
طلب خدمات بيئية (جمع النفايات أو التخلص منها، أو الإبلاغ عن تلوث بيئي أو مخالفة بيئية)
إصدار وثيقة أجر تقاعدي
طلب براءة ذمة مالية لعقار أو فك الرهن عن العقار
تسجيل أو توثيق وكالة عامة أو خاصة لدى وزارة العدل أو الجهات المختصة
تسجيل عقد إيجار، أو تجديده أو تعديله
إعادة وصل أو نقل مرفق
إصدار إذن إقامة، أو تجديده، أو تعديله
إلغاء إذن عمل
خدمات الصحة الإلكترونية
طلب خدمة رعاية منزلية أو تمريض منزلي لكبار السن أو للأشخاص ذوي الإعاقة
إصدار شهادة راتب لموظف حكومي (شهادة راتب، أو شهادة خبرة أو خدمة، أو شهادة راتب للسفارات)
إصدار بطاقة تعريفية للأشخاص ذوي الإعاقة
تجديد رخصة القيادة (السواقة)
تسجيل أو توثيق عقد بيع عقار أو طلب إصدار سند ملكية
إصدار بطاقة للنقل العام
موافقة على تنظيم شركة خدمات مهنية، أو تجديدها، أو تعديلها
موافقة على نقل أو تغيير ملكية للشركات
تسجيل شكوى خاصة بالجرائم الإلكترونية
رفع دعوى قضائية ودفع الرسوم والاستعلام عن حالة قضية
إصدار جواز سفر، أو تجديده، أو تعديله (ما عدا جمع البيانات البيومترية)
تثمين ممتلكات


الخدمة
اليمن
الإمارات العربية المتحدة
تونس
الجمهورية العربية السورية
السودان
الصومال
المملكة العربية السعودية
قطر
دولة فلسطين
عُمان
موريتانيا
ليبيا
الكويت
الأردن
العراق
البحرين
الجزائر
إصدار شهادة ميلاد أو وفاة
دفع فاتورة مياه
طلب مساعدة اجتماعية
كاتب العدل الافتراضي
إصدار موافقة بناء، أو تجديدها، أو إلغاؤها
التقديم على رخصة قيادة (سواقة) وجدولة الاختبار
التسجيل في مدرسة وحضانة
التسجيل في التعليم العالي
تسجيل موزّد في السجل الرقمي للموزّدين أو نظام المشتريات الحكومية الرقمي
تقديم شكوى في العمل
تقديم شكوى عن مرفق (الإبلاغ عن انقطاع في الماء أو الكهرباء) ووصل مرفق
إصدار الشهادات التعليمية وكشف العلامات
إصدار شهادة زواج أو طلاق
موافقة على تنظيم شركة إنتاجية/ صناعية أو تجديدها أو تعديلها
موافقة على تنظيم شركة خدمات صحية أو تجديدها أو تعديلها
موافقة على تنظيم شركة أغذية/ مشروبات أو تجديدها أو تعديلها
موافقة على تنظيم شركة سياحية أو تجديدها أو تعديلها
التخليص الجمركي ودفع الضرائب والرسوم الجمركية
موافقة على استيراد أو تصدير منتجات زراعية (إنتاج زراعي - إنتاج حيواني)
رخصة مزاولة أو ممارسة مهنة طبية
التطوع والمشاركة المجتمعية عبر منصة وطنية
إصدار رخصة لعمل تجاري صغير من المنزل أو عمل فردي حر
إصدار شهادة منشأ
تصديق وثائق رسمية

الخدمة
اليمن
الإمارات العربية المتحدة
تونس
الجمهورية العربية السورية
السودان
الصومال
المملكة العربية السعودية
قطر
دولة فلسطين
عُمان
موريتانيا
ليبيا
الكويت
الأردن
العراق
البحرين
الجزائر
موافقة على تنظيم شركة خدمات لوجستية أو نقل بري أو بحري، أو تجديدها أو تعديلها
تسجيل عاطل عن عمل
نقل ملكية عربة
إصدار بدل هوية وطنية مفقودة
موافقة مالية لإغلاق الشركة
موافقة قضائية لإغلاق الشركة
إذن استيراد معدات صناعية
إصدار وثائق تصدير المنتجات
إصدار وثيقة عدم محكومية أو حسن سلوك
التقديم على المنح الجامعية الحكومية، أو التجديد، أو التعديل، او الإلغاء
طلب جهاز لإعادة التأهيل
إصدار وثائق معادلة الشهادات التعليمية
الإسهامات في الضمان الاجتماعي وتسديد مبالغ متعلقة بالعمل
إصدار بطاقة هوية عائلية أو دفتر عائلة
إصدار براءة ذمة مالية للشركات
إصدار براءة ذمة مالية للأفراد
تنفيذ الأحكام القضائية (مثل دفع غرامة، كفالة)
طلب براءة ذمة لمركبة
طلب إتلاف أو إسقاط مركبة وإخراجها من الخدمة
موافقة على ترخيص شركة إعلامية (أعمال فنية، مطبوعات)
طلب بيان وضع عقار (قيد عقاري)
طلب خدمة إسكان حكومي (تقديم على سكن - دفع أقساط)
تسديد ضريبة أملاك
تقديم شكوى عن منتج أو سلعة استهلاكية
إبلاغ عن فقدان وثائق ثبوتية شخصية أو إبلاغ عن مفقودات

الخدمة	اليمن	الإمارات العربية المتحدة	تونس	الجمهورية العربية السورية	السودان	الصومال	المملكة العربية السعودية	قطر	دولة فلسطين	عُمان	موريتانيا	ليبيا	الكويت	الأردن	العراق	البحرين	الجزائر
إبلاغ عن ضرر أو تلف في الطرقات العامة																	
طلب نقل طالب من مدرسة لأخرى (مدارس حكومية)																	
طلب تسجيل براءة اختراع أو إصدار شهادة إيداع وحفظ حقوق المؤلف																	
دفع لصالح صندوق وطني (تبرعات - هبات - زكاة -...)																	

المصدر: معدّو التقرير.

ملاحظة: يتراوح المعيار المستخدم في الخريطة الحرارية بين صفر في المائة (الأحمر الداكن) و100 في المائة (الأخضر الداكن).

دال. تحليل النتائج

تُظهر نتائج مؤشّر GEMS لعام 2025 تحوّلاً تدريجياً في نضوج الخدمات الحكومية الرقمية في المنطقة العربية، إذ لم يعد التحدّي الأساسي يقتصر على رقمنة الخدمات من حيث العدد، بل انتقل نحو تعميق مستوى النضوج، وتحسين الاستخدام، وتعزيز القيمة المضافة للمواطنين والمؤسسات.

1. العلاقة بين مؤشّر GEMS ونصيب الفرد من الناتج المحلي الإجمالي

استناداً إلى بيانات البنك الدولي لنصيب الفرد من الناتج المحلي الإجمالي[1]، وبمقارنة العلاقة بين مؤشر GEMS ونصيب الفرد من الناتج المحلي الإجمالي، يمكن ملاحظة علاقة إيجابية عامة بين المستوى الاقتصادي ونضوج الخدمات الحكومية الرقمية. بالفعل، تتركّز الدول ذات الدخل المرتفع والأداء الرقمي المتقدّم في الربع العلوي من التوزيع، ما يبرز قدرتها على الاستثمار في البنية التحتية الرقمية، والحوكمة، وبناء القدرات المؤسسية. في المقابل، تتجمّع الدول ذات الدخل المنخفض أو تلك المتأثّرة بالنزاعات في الطرف الأدنى، حيث تتقاطع التحديات الاقتصادية مع ضعف الاستقرار المؤسسي والرقمي.

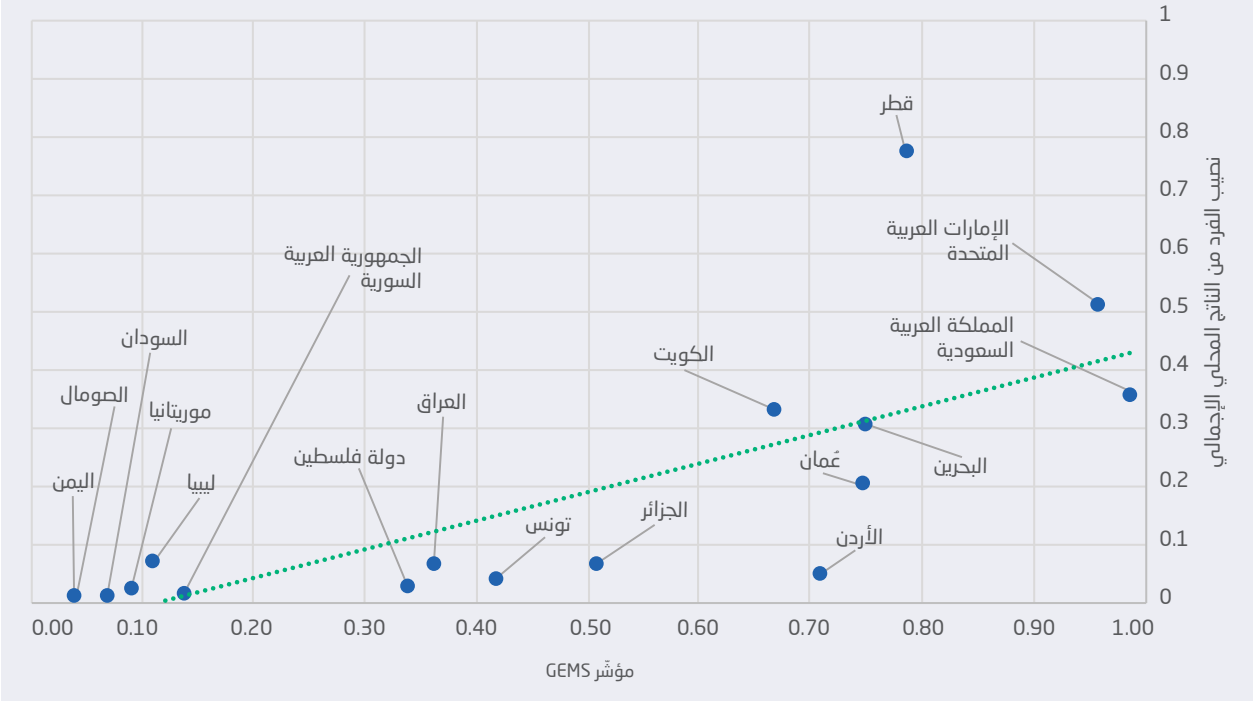
ومع ذلك، تُظهر النتائج أنّ العلاقة ليست حتمية، إذ تستطيع بعض الدول ذات الدخل المتوسط تحقيق مستويات نضوج رقمي تفوق ما قد توحي به قدراتها الاقتصادية، وهذا ما يشير إلى الدور الحاسم للسياسات العامة، وأولويات الإصلاح، والخيارات الاستراتيجية في توجيه مسار التحوّل الرقمي. ويتّسق ذلك مع الفرضية القائلة إنّ المستوى الاقتصادي المناسب يُتيح تطوير الخدمات الحكومية الرقمية، وأن هذا التحوّل بدوره قد يُسهم في تهيئة بيئة مواتية للتنمية الاقتصادية، وإن كانت البيانات تكشف أن العلاقة ليست حتمية وتتفاوت بحسب السياق القُطري.

2. العلاقة بين مؤشّر GEMS ومؤشّر الخدمات المتوفرة على الإنترنت

يعرض الشكل 12 مقارنةً بين نتائج كلّ من مؤشّر GEMS ومؤشّر الخدمات المتوفّرة على الإنترنت (Online Service Index – OSI) لعام 2024، وهو المؤشّر الفرعي لمؤشّر تطوّر الحكومة الإلكترونية (EGDI) الذي تقيسه إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية في الأمم المتحدة (UNDESA) لجميع بلدان العالم.

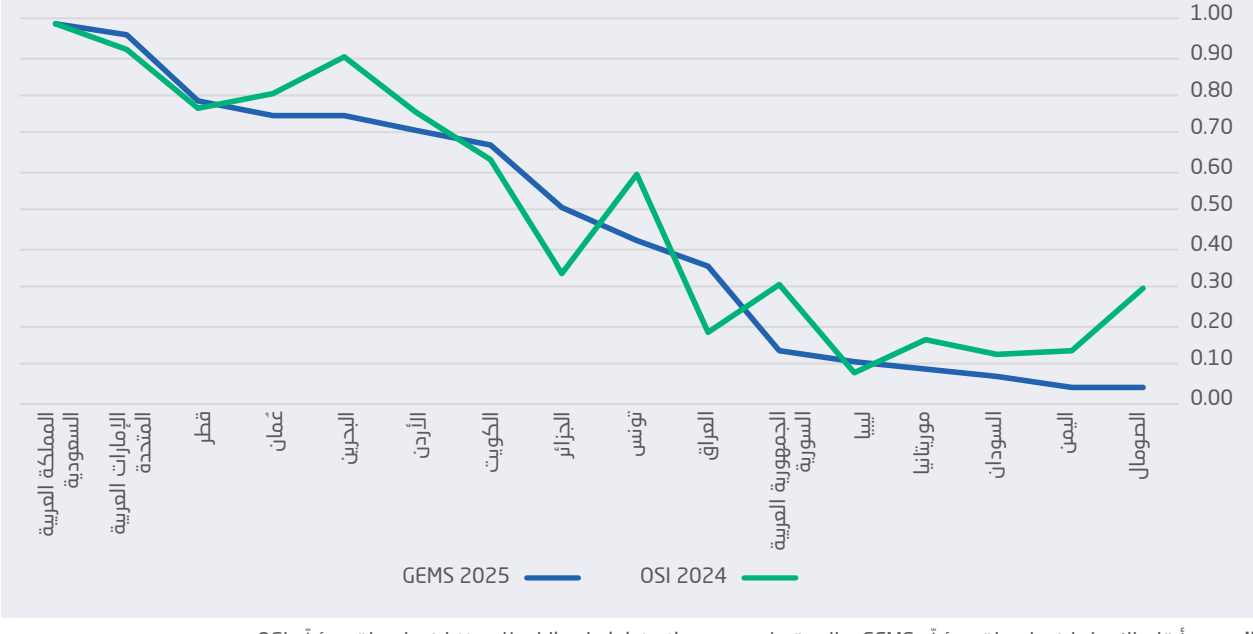
1 . البنك الدولي، إجمالي الناتج المحلي (القيمة الحالية بالدولار الأمريكي) (تاريخ الاطلاع: أيار/مايو 2026).

الشكل 11. العلاقة بين نتائج مؤشّر GEMS ونصيب الفرد من الناتج المحلي الإجمالي



المصدر: معدّو التقرير فيما يتعلق بأرقام المؤشر، والبنك الدولي فيما يتعلق ببيانات نصيب الفرد من الناتج المحلي الإجمالي.
ملاحظة: المحور العمودي هو نصيب الفرد من الناتج المحلي الإجمالي مقسّماً على 100,000.

الشكل 12. أداء المنطقة العربية وفق مؤشّر OSI (2024) ومؤشّر GEMS (2025)



المصدر: أرقام الإسكوا فيما يتعلق بمؤشّر GEMS؛ والموقع https://publicadministration.un.org/ فيما يتعلق بمؤشّر OSI.

ويمكن إجمالاً ملاحظة التكامل الواضح بين المؤشّرين عند طرفَي التوزيع، حيث تتقدّم الدول ذات الدخل المرتفع في كلا المؤشرين، فيما تتراجع أقلّ الدول نمواً وتلك المتأثّرة بالنزاعات في كليهما. لكنّ التباين في الفئة الوسطى يكشف عن اختلاف في طبيعة النضوج: فبعض الدول أحرزت تقدّماً في إتاحة الخدمات على الإنترنت دون أن يواكبه تطوّر مماثل في الاستخدام أو رضا المستخدم أو النفاذ الشامل، في حين حققت دول أخرى مستويات نضوج أفضل على الرغم من محدودية التغطية.

ويؤكّد ذلك أن نضوج الحكومة الرقمية لا يُقاس فقط بتوفّر الخدمات، بل بمدى تكامل عناصر العرض والطلب، وجودة تجربة المستخدم، وقدرة الخدمات على توليد قيمة فعلية. ويشير ذلك إلى أهمية الاطلاع على المؤشّرين معاً للحصول على رؤية فضلى لمدى التحوّل الرقمي لجهتَي العرض والطلب.

3 . ملاحظات وتوصيات على المستوى الإقليمي

(أ) النتائج الإجمالية

- تُظهر النتائج استمرار وجود أربع مجموعات دول في المنطقة العربية، متفاوتة في مستوى النضوج الرقمي، مع اتّساع الفجوة بين مجموعة النضوج المتقدّم جداً ومجموعة النضوج المبكر. ويشير هذا التباين إلى دخول المنطقة مرحلة "التحوّل الثنائي السرعة"، حيث تحقّق بعض الدول قفزات نوعية بفضل إصلاحات هيكلية تشمل الهوية الرقمية، والتشغيل البيني، والأمن السيبراني، في حين لا تزال دول أخرى في مرحلة بناء الأساسيات الرقمية. ويُلاحظ أيضاً أن الانتقال بين مستويات النضوج لم يعد يتحقق عن طريق التحسينات التدريجية فحسب، بل يتطلب تحوّلات هيكلية في الحوكمة الرقمية، وإدارة البيانات، والنماذج التشغيلية للخدمات.
- حقّقت المنطقة العربية عموماً تقدّماً طفيفاً على مستوى الخدمات الحكومية الرقمية، فارتفع متوسط مؤشر GEMS من 45 في المائة في عام 2024 إلى 46 في المائة في عام 2025. ويسهم هذا التقدّم في تعزيز كفاءة المؤسسات الحكومية عن طريق تحسين الخدمات المقدّمة إلى الأفراد والمؤسسات.
- يشير ارتفاع عدد المؤسسات المقيّمة هذا العام إلى توسع نطاق التحوّل الرقمي وانتشاره في مختلف المؤسسات الحكومية في المنطقة العربية.
- ظلّت الفجوة بين الدول ذات النضوج المتقدم جداً وتلك ذات النضوج المبكر في عام 2025 مرتفعةً عند نسبة 95 في المائة. ويُعزى ذلك إلى التفاوت في الجهود المبذولة لتعزيز التحوّل الرقمي على المستوى الوطني وإلى العقبات التي تحول دون مواكبة التقدم في تطبيق التكنولوجيات الناشئة في بعض البلدان بسبب الظروف السائدة فيها. وعليه، ينبغي دعم الجهود المبذولة لرقمنة المزيد من الخدمات الحكومية في مختلف القطاعات. ويستدعي ذلك دعم الدول العربية التي لا تزال في مرحلة مبكرة من النضوج الرقمي، والاستفادة من تبادل الخبرات بين دول المنطقة لتسريع وتيرة التحوّل الرقمي.
- بالمقارنة بنتائج عام 2024، يُلاحظ اختلاف توزّع الدول في المنطقة العربية. فازداد عدد الدول في مجموعتَي النضوج المتقدم جداً والنضوج المبكر، مقابل تراجع عدد الدول في مجموعتَي النضوج المتوسط والمتقدّم. ويشير ذلك إلى أنّ بعض الدول العربية بدأت تجني ثمار الجهود المبذولة سابقاً في تعزيز الأساسيات الرقمية، مما مكّنها من التقدّم في نضوج الخدمات الرقمية، في حين لا يزال بعضها الآخر يواجه تحديات كبيرة في توظيف التكنولوجيات الرقمية والناشئة في هذا المجال.

(ب) تحليل الركائز

يُلاحظ ما يلي على مستوى الركائز الثلاث:

- **ركيزة توفّر الخدمة وتطورها:** يتّسع نطاق القِيَم المحقّقة في هذا العام مقارنةً بعام 2024، إذ تراوحت بين 0.04 و1، في دلالةٍ على تفاوت وتيرة رقمنة الخدمات بين الدول والقطاعات. ويشير ذلك أيضاً إلى أنّ توفّر الخدمات بات أكثر ارتباطاً بدرجة تعقيدها ومستوى تكاملها، لا سيما في الدول المتقدّمة رقمياً. كما يؤكد على أهمية التعاون الإقليمي وتبادل الخبرات بين الدول العربية للاستفادة من التجارب الناجحة في توفير الخدمات وتطويرها.
- **ركيزة استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها:** ازداد التفاوت بين الدول هذا العام (0.95 مقارنة بـ 0.91 في عام 2024)، فيما لا تزال 10 دول تسجّل قِيَماً دون 0.5. وتبيّن النتائج أنّ فجوة الاستخدام والرضا لا تزال واسعة حتى في الدول التي حققت مستويات جيدة من حيث توفّر الخدمات. ويدل ذلك على انتقال التحدّي من جانب العرض إلى جانب الطلب، فتظهر عوامل مثل سهولة الاستخدام، والثقة، والوعي بالخدمات كعناصر حاسمة للنضوج الرقمي. وتؤكّد النتائج أيضاً على أهمية تكثيف

الجهود لتعزيز الاستخدام ورفع مستوى رضا المستخدم. ويبدو التقدّم داخل كل مجموعة متدرّجاً، في حين يتطلب الانتقال بين المجموعات تغييرات ملموسة في القدرات الإدارية والبنية التحتية والاستقرار. ويمكن لمجموعتَي النضوج المتوسط والمتقدّم توجيه المزيد من الاستثمارات نحو الخدمات الرقمية للمساهمة في تقليص الفجوة مع مجموعة النضوج المتقدّم جداً، في حين تتطلب مجموعة النضوج المبكر التركيز على بناء الأساسيات الرقمية للخدمات، في سبيل تحسين الاستخدام ورضا المستخدم.

- **ركيزة الوصول إلى الجمهور:** ارتفع هذا العام عدد الدول في مجموعة النضوج المتقدّم جداً. ومع ذلك، ما زالت ثماني دول تسجّل قِيَماً دون 0.50. كما أن تدنّي مؤشرات القنوات النقّالة، وإتاحة الخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة، وتعدّد اللغات، يحدّ من شمولية التحوّل الرقمي. وتكتسب هذه المسألة أهمية خاصة في السياقات التي تُعدّ فيها القنوات النقّالة الوسيلة الأساسية للنفاذ إلى الخدمات. وتستمرّ الحاجة إلى بذل المزيد من الجهود لتعزيز الوصول إلى الأفراد.

(ج) مؤشرات الأداء الرئيسية

يُلاحظ ما يلي على مستوى مؤشرات الأداء الرئيسية:

- لا تزال مؤشرات الأداء الرئيسية المرتبطة بتوفّر التطبيقات على المنصّات النقّالة، ومستوى تطوّر الخدمات النقّالة، وتوفّر خصائص للأشخاص ذوي الإعاقة، وتوفّر وسيلة لجمع آراء المستخدم عبر النقّال، ومستوى رضا المستخدم عبر النقّال تحظى بدرجات متوسطة إلى منخفضة.
- تسجّل المؤشرات المرتبطة بتوظيف التكنولوجيات الناشئة في الخدمات واستخدام الذكاء الاصطناعي في دعم المستخدم درجات متوسطة إلى منخفضة، مما يُبرز الحاجة إلى تكثيف الجهود للاستفادة من إمكانات هذه التكنولوجيات بصورة آمنة وفعّالة.
- لا يزال توزّع الاستخدام عبر القنوات الرقمية غير متوازن، نتيجةً لعدم توافر التطبيقات النقّالة التي تغطي الخدمات الحكومية على نطاق واسع.
- حازت المؤشرات المتعلقة بمستوى الربط بين الدوائر الحكومية والبيئة المحيطة لتوظيف التكنولوجيات الناشئة على معدلٍ جيد، مما يشير إلى وجود أسس يمكن البناء عليها لتوظيف هذه التكنولوجيات وتحسين تجربة المستخدم.
- سُجّل تحسّنٌ في المؤشرات المرتبطة بالاستجابة لطلبات الدعم، ونسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق، وجهوزية فريق التواصل والدعم، ومستوى الأمن على القنوات، والنفاذ إلى الخدمات عبر الهوية الرقمية.

وعموماً، تُظهر نتائج مؤشر GEMS لعام 2025 نضوجاً متزايداً في الأسس المؤسسية للحكومة الرقمية في عدد من الدول العربية، مقابل استمرار التحديات في مجالات الشمول، والابتكار، والاستخدام الفعلي للخدمات. وتشير الاتجاهات الراهنة إلى أن مستقبل التحوّل الرقمي في المنطقة يتحدّد بمدى قدرة الدول على الانتقال من رقمنة الخدمات إلى إعادة تصميمها حول حياة المستخدمين، ومن بناء البنية التحتية إلى استثمارها في تقديم خدمات استباقية ومتكاملة وشاملة تسخّر التكنولوجيات الناشئة، ومنها الذكاء الاصطناعي التوليدي والتوكيلي، لتعزيز الكفاءة وتحسين تجربة المستخدم.

3. نتائج مؤشّر GEMS على المستوى الوطني

3. نتائج مؤشّر GEMS على المستوى الوطني

يعرض هذا القسم النتائج التفصيلية لكلّ دولةٍ من الدول الأعضاء التي شاركت في تزويد بياناتها لاحتساب المؤشّر لعام 2025، ويقدّم مقترحات مخصّصة لكل دولة بحسب هذه النتائج.

ألف. الأردن

يبيّن الجدول التالي القيمة الإجمالية للمؤشّر وعدد الخدمات والمؤسسات المقيّمة في عام 2025.

	2025
القيمة الإجمالية للمؤشّر	0.71
عدد الخدمات المقيّمة	99
عدد المؤسسات المقيّمة	41

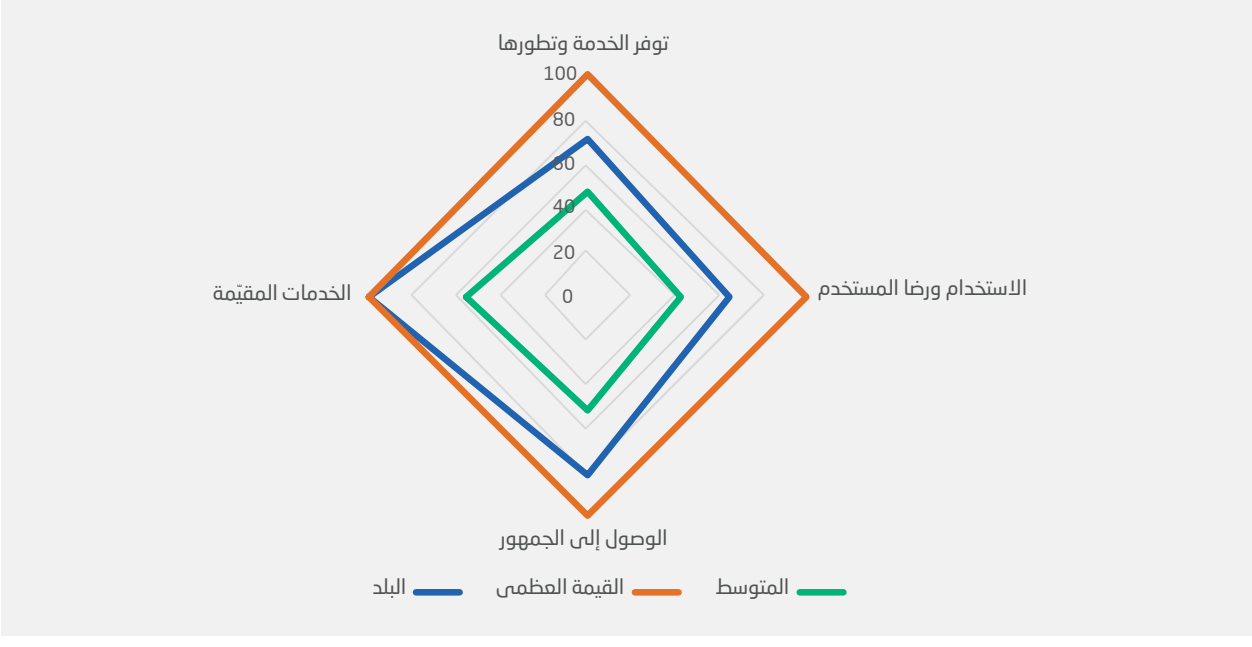
ويبيّن الجدول التالي توزّع الخدمات المقيّمة بحسب القطاع، ونسبتها من خدمات المؤشّر.

القطاع	عدد الخدمات المقيّمة	النسبة المئوية للخدمات المقيّمة
التجارة والصناعة	19	100
النقل/المرور/الشرطة	11	100
الداخلية	8	100
العدل	8	100
الشؤون الحكومية المشتركة	7	88
التعليم	7	100
الشؤون البلدية	7	100
الشؤون الاجتماعية	7	100
المالية	6	100
الصحة	6	100
العمل	4	100
المرافق	4	100
السياحة	3	100
الهجرة	2	100
المجموع	99	99

يعرض الجدول التالي قِيَم الركائز الأساسية الثلاث التي سُجّلت في عام 2025.

الركيزة الأساسية	القيمة في عام 2025
توفُّر الخدمة وتطوّرها	0.72
استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها	0.65
الوصول إلى الجمهور	0.82

ويبين المخطط الراداري التالي القيم التي أحرزها البلد نسبةً لمتوسط المنطقة العربية، وأعلى قيمة في الركائز الثلاث، وعدد الخدمات المقدّمة.



تبيّن الجداول التالية نتائج مؤشّرات الأداء الرئيسية في عام 2025، وفقاً لكلّ ركيزة أساسية.

1. مؤشّرات الأداء الرئيسية لتوفُّر الخدمة وتطوّرها

المؤشّر	القيمة في عام 2025
مستوى تطوّر الخدمات على البوابة الإلكترونية	0.95
توفُّر ميزات التخصيص في صفحات الويب المتاحة للمستخدمين	0.95
مستوى تطوّر الخدمات النقّالة	0.47
توفر القنوات الرقمية	0.73

توفّر التطبيقات على المنصّات النقّالة	0.48
توفُّر اللغات على البوابة الإلكترونية	0.88
توفير وسيلة لجمع آراء المستخدم عبر البوابة الإلكترونية	0.76
توفُّر خصائص للأشخاص ذوي الإعاقة عبر البوابة الإلكترونية	0.43
توفُّر اللغات على التطبيقات النقّالة	0.47
توفير وسيلة لجمع آراء المستخدم عبر النقّال	0.41
توفُّر خصائص للأشخاص ذوي الإعاقة عبر النقّال	0.25
التشغيل البيني بين القنوات	0.78
مستوى الأمن على القنوات	0.89
النفاذ إلى الخدمات عبر الهوية الرقمية	0.80
وقت تشغيل الخدمة عبر كل القنوات	0.91
مستوى توفُّر البيانات المفتوحة	0.95
صيغة تقديم البيانات المفتوحة	0.75
جودة البيانات المفتوحة	0.75
البيئة المحيطة لتوظيف التكنولوجيات الناشئة	0.90
توظيف التكنولوجيات الناشئة في الخدمات	0.30
مستوى الربط بين الدوائر الحكومية	0.97

2. مؤشّرات الأداء الرئيسية لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها

المؤشّر	القيمة في عام 2025
استخدام المعاملات الرقمية (لخدمات المؤشر)	0.76
توزع الاستخدام عبر القنوات الرقمية (لخدمات المؤشر)	0.40
استخدام المعاملات الرقمية (لكافة خدمات المؤسسة)	0.77
توزع الاستخدام عبر القنوات الرقمية (لكافة خدمات المؤسسة)	0.63
مستوى رضا المستخدم عبر البوابة الإلكترونيّة	0.91
مستوى رضا المستخدم عبر النقّال	0.54
الاستجابة لطلبات الدعم	0.92
سهولة استخدام الخدمات الرقمية	0.85
استخدام الذكاء الاصطناعي في دعم المستخدم	0.09

3. مؤشّرات الأداء الرئيسية للوصول إلى الجمهور

المؤشّر	القيمة في عام 2025
نسبة الخدمات المرفقة بحملات تسويق (لخدمات المؤشّر)	0.71
نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق (لكافة خدمات المؤسسة)	0.90
إظهار الخدمة للمستخدم	0.54
توفُّر أدوات لدعم الأفراد	0.95
توفُّر محتوى رقمي داعم للخدمات	0.73
جهوزية فريق التواصل والدعم	0.93
توفُّر الخدمات الاستباقية	0.47

الملاحظات والمقترحات

يعتبر عدد الخدمات المقيّمة مرتفعاً جداً ويتوزع على شريحة واسعة من القطاعات. وتشير نتيجة المؤشر النهائية إلى مستوى نضوج متقدم للخدمات الحكومية الرقمية، إذ تمّ تحقيق مستوى متقدم لركيزتَي توفر الخدمة وتطورها واستخدام الخدمة ورضا المستخدم، مع مستوى متقدم جداً لركيزة الوصول إلى الجمهور.

على مستوى مؤشرات الأداء الرئيسية، سُجلت نتائج مرتفعة جداً لمؤشرات مستوى تطوّر الخدمة على البوابة الإلكترونية، وتوفر ميزات التخصيص في صفحات الويب المتاحة للمستخدمين، وتوفر اللغات على البوابة الإلكترونية، ومستوى الأمن على القنوات، والنفاذ إلى الخدمات عبر الهوية الرقمية، ووقت تشغيل الخدمة عبر كلّ القنوات، وتوفر البيانات المفتوحة وصيغة تقديمها وجودتها، والبيئة المحيطة لتوظيف التكنولوجيات الناشئة، ومستوى الربط بين الدوائر الحكومية، ورضا المستخدم عبر البوابة الإلكترونية، والاستجابة لطلبات الدعم، وتوفر أدوات لدعم الأفراد، وجهوزية فريق التواصل والدعم في المؤسسات.

في المقابل، يمكن العمل في الفترة المقبلة على مؤشرات الأداء الرئيسية المتعلقة بتوفّر خصائص للأشخاص ذوي الإعاقة عبر النقّال، وتوفّر الخدمات الاستباقية، وزيادة استخدام الذكاء الاصطناعي التوليدي والتوكيلي في دعم تجربة المستخدم. كما يمكن الاستمرار بتطوير التطبيقات النقّالة لتغطي أكبر قدر ممكن من الخدمات الحكومية الأساسية وإتاحتها على مختلف المنصات، مما سيؤثر إيجاباً على مستوى الاستخدام عبر القنوات المختلفة.

باء. الإمارات العربية المتحدة

يبيّن الجدول التالي القيمة الإجمالية للمؤشّر وعدد الخدمات والمؤسسات المقيّمة في عام 2025.

	2025
القيمة الإجمالية للمؤشّر	0.96
عدد الخدمات المقيّمة	100
عدد المؤسسات المقيّمة	32

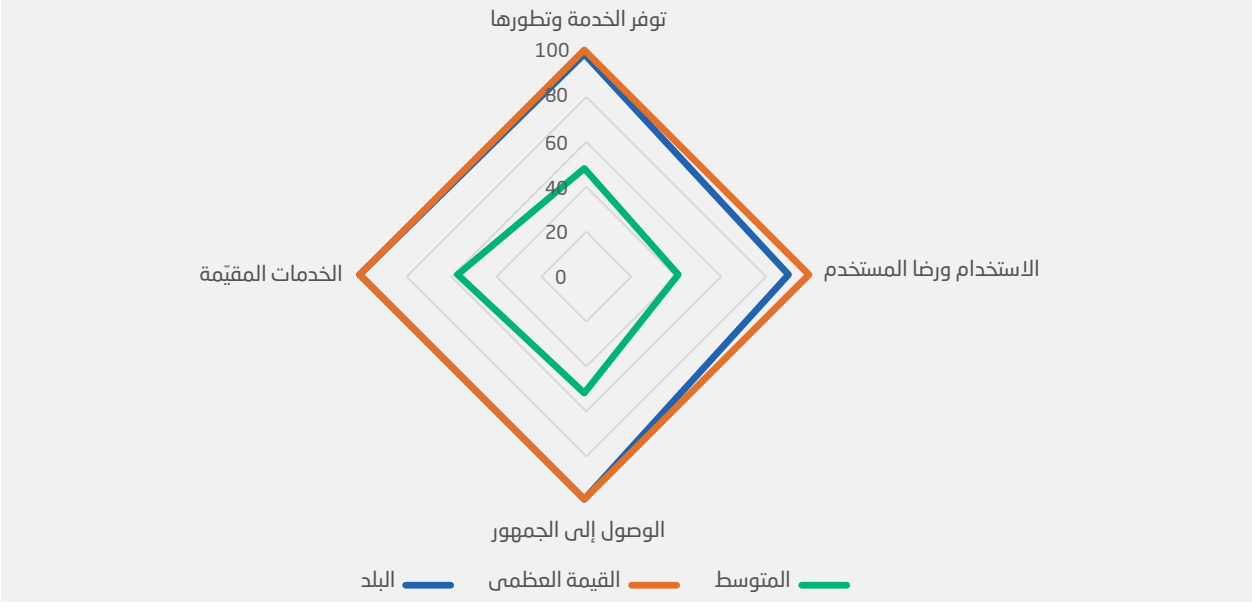
ويبيّن الجدول التالي توزّع الخدمات المقيّمة بحسب القطاع، ونسبتها من خدمات المؤشّر.

القطاع	عدد الخدمات المقيّمة	النسبة المئوية للخدمات المقيّمة
التجارة والصناعة	19	100
النقل/المرور/الشرطة	11	100
الشؤون الحكومية المشتركة	8	100
الداخلية	8	100
العدل	8	100
التعليم	7	100
الشؤون البلدية	7	100
الشؤون الاجتماعية	7	100
المالية	6	100
الصحة	6	100
العمل	4	100
المرافق	4	100
السياحة	3	100
الهجرة	2	100
المجموع	100	100

يعرض الجدول التالي قِيَم الركائز الأساسية الثلاث التي سُجّلت في عام 2025.

الركيزة الأساسية	القيمة في عام 2025
توفُّر الخدمة وتطوّرها	0.99
استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها	0.91
الوصول إلى الجمهور	1.00

ويبين المخطط الراداري التالي القيم التي أحرزها البلد نسبةً لمتوسط المنطقة العربية، وأعلى قيمة في الركائز الثلاث، وعدد الخدمات المقدّمة.



تبيّن الجداول التالية نتائج مؤشّرات الأداء الرئيسية في عام 2025، وفقاً لكلّ ركيزة أساسية.

1. مؤشّرات الأداء الرئيسية لتوفُّر الخدمة وتطوّرها

المؤشّر	القيمة في عام 2025
مستوى تطوّر الخدمات على البوابة الإلكترونية	1.00
توفُّر ميزات التخصيص في صفحات الويب المتاحة للمستخدمين	1.00
مستوى تطوّر الخدمات النقّالة	0.98
توفّر القنوات الرقمية	0.99
توفُّر التطبيقات على المنصّات النقّالة	0.98
توفُّر اللغات على البوابة الإلكترونية	1.00
توفير وسيلة لجمع آراء المستخدم عبر البوابة الإلكترونية	1.00
توفُّر خصائص للأشخاص ذوي الإعاقة عبر البوابة الإلكترونية	1.00
توفُّر اللغات على التطبيقات النقّالة	0.98
توفير وسيلة لجمع آراء المستخدم عبر النقّال	0.98
توفُّر خصائص للأشخاص ذوي الإعاقة عبر النقّال	0.98
التشغيل البيني بين القنوات	1.00
مستوى الأمن على القنوات	1.00
النفاذ إلى الخدمات عبر الهوية الرقمية	1.00

المؤشّر	القيمة في عام 2025
وقت تشغيل الخدمة عبر كل القنوات	1.00
مستوى توفُّر البيانات المفتوحة	1.00
صيغة تقديم البيانات المفتوحة	1.00
جودة البيانات المفتوحة	1.00
البيئة المحيطة لتوظيف التكنولوجيات الناشئة	1.00
توظيف التكنولوجيات الناشئة في الخدمات	0.99
مستوى الربط بين الدوائر الحكومية	1.00

2. مؤشّرات الأداء الرئيسية لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها

المؤشّر	القيمة في عام 2025
استخدام المعاملات الرقمية (لخدمات المؤشر)	0.99
توزع الاستخدام عبر القنوات الرقمية (لخدمات المؤشر)	0.71
استخدام المعاملات الرقمية (لكافة خدمات المؤسسة)	1.00
توزع الاستخدام عبر القنوات الرقمية (لكافة خدمات المؤسسة)	0.85
مستوى رضا المستخدم عبر البوابة الإلكترونيّة	0.99
مستوى رضا المستخدم عبر النقّال	0.98
الاستجابة لطلبات الدعم	1.00
سهولة استخدام الخدمات الرقمية	1.00
استخدام الذكاء الاصطناعي في دعم المستخدم	0.99

3. مؤشّرات الأداء الرئيسية للوصول إلى الجمهور

المؤشّر	القيمة في عام 2025
نسبة الخدمات المرفقة بحملات تسويق (لخدمات المؤشّر)	1.00
نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق (لكافة خدمات المؤسسة)	1.00
إظهار الخدمة للمستخدم	1.00
توفُّر أدوات لدعم الأفراد	1.00
توفُّر محتوى رقمي داعم للخدمات	1.00
جهوزية فريق التواصل والدعم	1.00
توفُّر الخدمات الاستباقية	0.95

الملاحظات والمقترحات

تمّ تقييم عدد مرتفع جداً من الخدمات التي توزّعت على القطاعات المختلفة. وتشير نتيجة المؤشر الإجمالية إلى مستوى مرتفع جداً من نضوج الخدمات الحكومية الرقمية، بناءً على النتائج المحقّقة للركائز الأساسية الثلاث. وتدل جميع مؤشرات الأداء الرئيسية على مستوى متقدم جداً من العمل على النواحي المختلفة.

جيم. البحرين

يبيّن الجدول التالي القيمة الإجمالية للمؤشّر وعدد الخدمات والمؤسسات المقيّمة في عام 2025.

	2025
القيمة الإجمالية للمؤشّر	0.75
عدد الخدمات المقيّمة	86
عدد المؤسسات المقيّمة	32

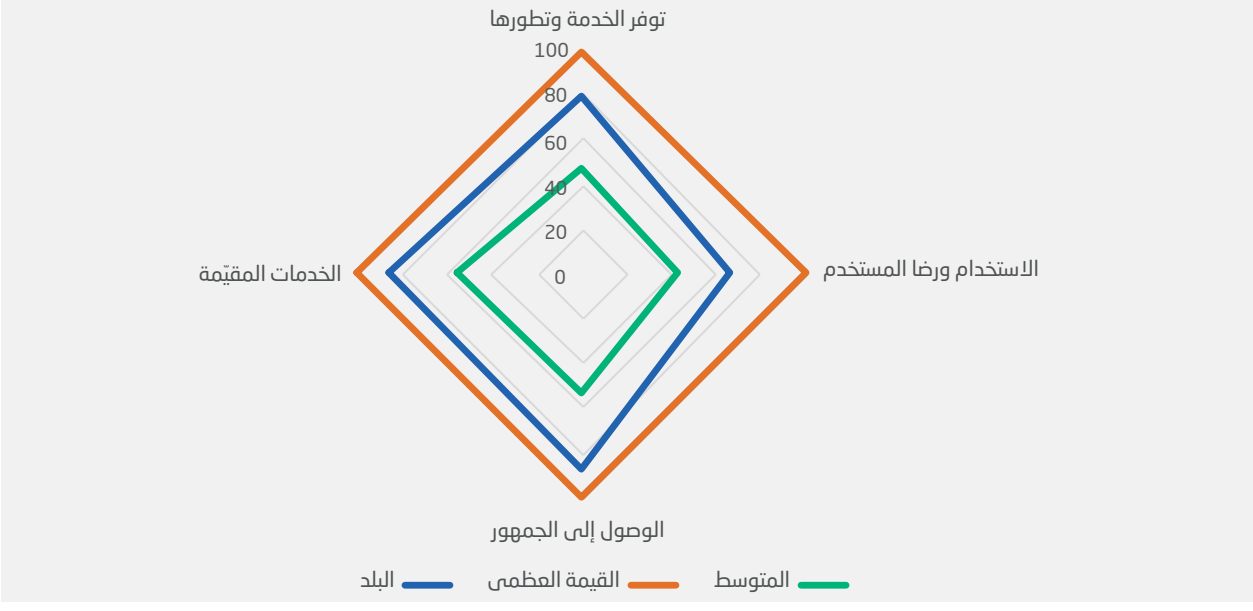
ويبيّن الجدول التالي توزّع الخدمات المقيّمة بحسب القطاع، ونسبتها من خدمات المؤشّر.

القطاع	عدد الخدمات المقيّمة	النسبة المئوية للخدمات المقيّمة
التجارة والصناعة	19	100
النقل/المرور/الشرطة	9	82
الشؤون الحكومية المشتركة	8	100
الداخلية	7	88
العدل	7	88
الشؤون البلدية	6	86
التعليم	5	71
الصحة	5	83
الشؤون الاجتماعية	5	71
العمل	4	100
المرافق	4	100
السياحة	3	100
المالية	2	33
الهجرة	2	100
المجموع	86	86

يعرض الجدول التالي قِيَم الركائز الأساسية الثلاث التي سُجّلت في عام 2025.

الركيزة الأساسية	القيمة في عام 2025
توفُّر الخدمة وتطوّرها	0.79
استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها	0.66
الوصول إلى الجمهور	0.86

ويبين المخطط الراداري التالي القيم التي أحرزها البلد نسبةً لمتوسط المنطقة العربية، وأعلى قيمة في الركائز الثلاث، وعدد الخدمات المقدّمة.



تبيّن الجداول التالية نتائج مؤشّرات الأداء الرئيسية في عام 2025، وفقاً لكلّ ركيزة أساسية.

1. مؤشّرات الأداء الرئيسية لتوفُّر الخدمة وتطوّرها

المؤشّر	القيمة في عام 2025
مستوى تطوّر الخدمات على البوابة الإلكترونية	0.92
توفُّر ميزات التخصيص في صفحات الويب المتاحة للمستخدمين	1.00
مستوى تطوّر الخدمات النقّالة	0.47
توفّر القنوات الرقمية	0.73
توفُّر التطبيقات على المنصّات النقّالة	0.49
توفُّر اللغات على البوابة الإلكترونية	0.92
توفير وسيلة لجمع آراء المستخدم عبر البوابة الإلكترونية	0.95
توفُّر خصائص للأشخاص ذوي الإعاقة عبر البوابة الإلكترونية	0.94
توفُّر اللغات على التطبيقات النقّالة	0.50
توفير وسيلة لجمع آراء المستخدم عبر النقّال	0.43
توفُّر خصائص للأشخاص ذوي الإعاقة عبر النقّال	0.48
التشغيل البيني بين القنوات	0.79

المؤشّر	القيمة في عام 2025
مستوى الأمن على القنوات	0.96
النفاذ إلى الخدمات عبر الهوية الرقمية	0.89
وقت تشغيل الخدمة عبر كل القنوات	0.93
مستوى توفُّر البيانات المفتوحة	0.95
صيغة تقديم البيانات المفتوحة	0.95
جودة البيانات المفتوحة	0.93
البيئة المحيطة لتوظيف التكنولوجيات الناشئة	0.98
توظيف التكنولوجيات الناشئة في الخدمات	0.80
مستوى الربط بين الدوائر الحكومية	0.81

2 . مؤشّرات الأداء الرئيسية لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها

المؤشّر	القيمة في عام 2025
استخدام المعاملات الرقمية (لخدمات المؤشر)	0.82
توزع الاستخدام عبر القنوات الرقمية (لخدمات المؤشر)	0.33
استخدام المعاملات الرقمية (لكافة خدمات المؤسسة)	0.83
توزع الاستخدام عبر القنوات الرقمية (لكافة خدمات المؤسسة)	0.45
مستوى رضا المستخدم عبر البوابة الإلكترونيّة	0.89
مستوى رضا المستخدم عبر النقّال	0.63
الاستجابة لطلبات الدعم	0.92
سهولة استخدام الخدمات الرقمية	0.92
استخدام الذكاء الاصطناعي في دعم المستخدم	0.54

3. مؤشّرات الأداء الرئيسية للوصول إلى الجمهور

المؤشّر	القيمة في عام 2025
نسبة الخدمات المرفقة بحملات تسويق (لخدمات المؤشّر)	0.93
نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق (لكافة خدمات المؤسسة)	0.98
إظهار الخدمة للمستخدم	0.83
توفُّر أدوات لدعم الأفراد	0.79
توفُّر محتوى رقمي داعم للخدمات	0.88
جهوزية فريق التواصل والدعم	0.98
توفُّر الخدمات الاستباقية	0.54

الملاحظات والمقترحات

يعتبر عدد الخدمات المقيّمة مرتفعاً جداً، وقد توزّعت الخدمات على شريحة واسعة من القطاعات المختلفة، وتشير نتيجة المؤشر النهائية إلى مستوى نضوج متقدم جداً للخدمات الحكومية الرقمية، ومستوى متقدم جداً لركيزتي توفر الخدمة وتطورها والوصول إلى الجمهور.

على مستوى مؤشرات الأداء الرئيسية، سجلت معظم المؤشرات نتائج مرتفعة جداً مثل مستوى تطوّر الخدمات على البوابة الإلكترونية، وتوفر ميزات التخصيص في صفحات الويب، واستخدام المعاملات الرقمية، والاستجابة لطلبات الدعم، وسهولة استخدام الخدمات الرقمية، وجهوزية فريق التواصل والدعم، ومؤشرات تسويق الخدمات.

في المقابل، يمكن استمرار العمل على تحسين توزع الاستخدام عبر القنوات الرقمية من خلال التوسع في تطوير تطبيقات نقّالة لتشمل عدداً أكبر من الخدمات الحكومية.

دال. تونس

يبيّن الجدول التالي القيمة الإجمالية للمؤشّر وعدد الخدمات والمؤسسات المقيّمة في عام 2025.

	2025
القيمة الإجمالية للمؤشّر	0.42
عدد الخدمات المقيّمة	39
عدد المؤسسات المقيّمة	24

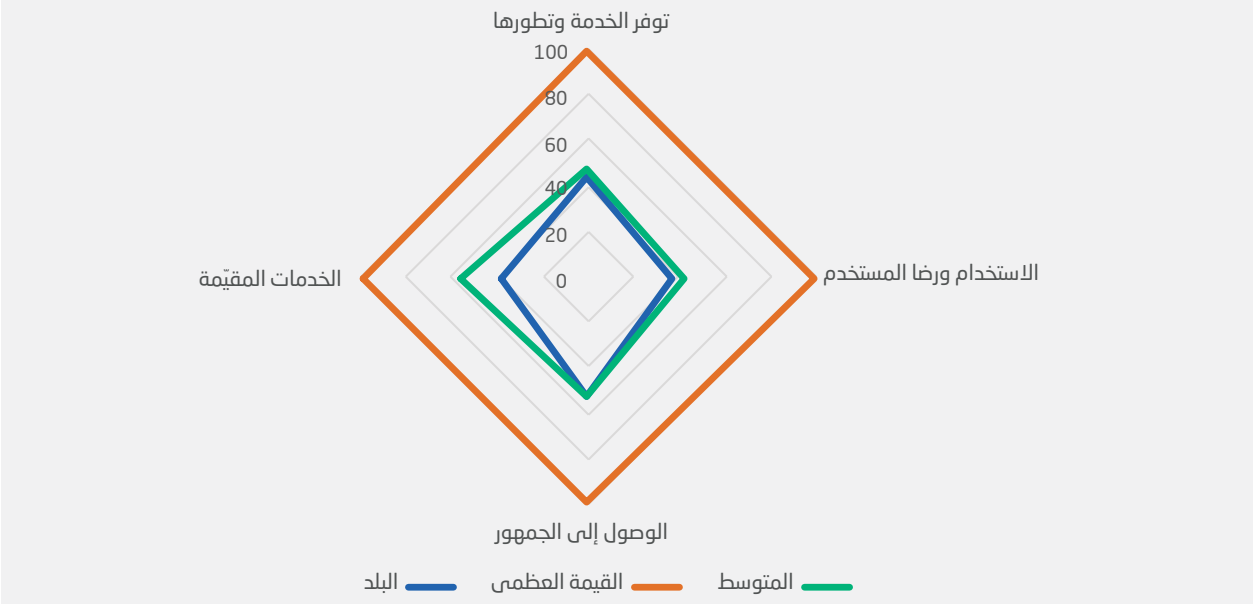
ويبيّن الجدول التالي توزّع الخدمات المقيّمة بحسب القطاع، ونسبتها من خدمات المؤشّر.

القطاع	عدد الخدمات المقيّمة	النسبة المئوية للخدمات المقيّمة
التجارة والصناعة	7	37
النقل/المرور/الشرطة	6	55
الشؤون الاجتماعية	4	57
المرافق	4	100
التعليم	3	43
الداخلية	3	38
الشؤون الحكومية المشتركة	2	25
المالية	2	33
الصحة	2	33
العمل	2	50
السياحة	2	67
العدل	1	13
الشؤون البلدية	1	14
الهجرة	0	0
المجموع	39	39

يعرض الجدول التالي قِيَم الركائز الأساسية الثلاث التي سُجّلت في عام 2025.

الركيزة الأساسية	القيمة في عام 2025
توفُّر الخدمة وتطوّرها	0.43
استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها	0.36
الوصول إلى الجمهور	0.53

ويبين المخطط الراداري التالي القيم التي أحرزها البلد نسبةً لمتوسط المنطقة العربية، وأعلى قيمة في الركائز الثلاث، وعدد الخدمات المقدّمة.



تبيّن الجداول التالية نتائج مؤشّرات الأداء الرئيسية في عام 2025، وفقاً لكلّ ركيزة أساسية.

1. مؤشّرات الأداء الرئيسية لتوفُّر الخدمة وتطوّرها

المؤشّر	القيمة في عام 2025
مستوى تطوّر الخدمات على البوابة الإلكترونية	0.44
توفُّر ميزات التخصيص في صفحات الويب المتاحة للمستخدمين	0.73
مستوى تطوّر الخدمات النقّالة	0.18
توفّر القنوات الرقمية	0.34
توفُّر التطبيقات على المنصّات النقّالة	0.18
توفُّر اللغات على البوابة الإلكترونية	0.45
توفير وسيلة لجمع آراء المستخدم عبر البوابة الإلكترونية	0.43
توفُّر خصائص للأشخاص ذوي الإعاقة عبر البوابة الإلكترونية	0.16
توفُّر اللغات على التطبيقات النقّالة	0.19
توفير وسيلة لجمع آراء المستخدم عبر النقّال	0.17
توفُّر خصائص للأشخاص ذوي الإعاقة عبر النقّال	0.13
التشغيل البيني بين القنوات	0.25

المؤشّر	القيمة في عام 2025
مستوى الأمن على القنوات	0.70
النفاذ إلى الخدمات عبر الهوية الرقمية	0.30
وقت تشغيل الخدمة عبر كل القنوات	0.44
مستوى توفُّر البيانات المفتوحة	0.75
صيغة تقديم البيانات المفتوحة	0.88
جودة البيانات المفتوحة	0.74
البيئة المحيطة لتوظيف التكنولوجيات الناشئة	0.82
توظيف التكنولوجيات الناشئة في الخدمات	0.14
مستوى الربط بين الدوائر الحكومية	0.77

2. مؤشّرات الأداء الرئيسية لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها

المؤشّر	القيمة في عام 2025
استخدام المعاملات الرقمية (لخدمات المؤشر)	0.38
توزع الاستخدام عبر القنوات الرقمية (لخدمات المؤشر)	0.17
استخدام المعاملات الرقمية (لكافة خدمات المؤسسة)	0.71
توزع الاستخدام عبر القنوات الرقمية (لكافة خدمات المؤسسة)	0.21
مستوى رضا المستخدم عبر البوابة الإلكترونيّة	0.41
مستوى رضا المستخدم عبر النقّال	0.20
الاستجابة لطلبات الدعم	0.75
سهولة استخدام الخدمات الرقمية	0.36
استخدام الذكاء الاصطناعي في دعم المستخدم	0.14

3. مؤشّرات الأداء الرئيسية للوصول إلى الجمهور

المؤشّر	القيمة في عام 2025
نسبة الخدمات المرفقة بحملات تسويق (لخدمات المؤشّر)	0.35
نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق (لكافة خدمات المؤسسة)	0.66
إظهار الخدمة للمستخدم	0.37
توفُّر أدوات لدعم الأفراد	0.67
توفُّر محتوى رقمي داعم للخدمات	0.42
جهوزية فريق التواصل والدعم	0.64
توفُّر الخدمات الاستباقية	0.07

الملاحظات والمقترحات

تمّ تقييم عدد متوسط من الخدمات التي توزعت على القطاعات المختلفة. وتشير نتيجة المؤشر الإجمالية إلى مستوى نضوج متوسط للخدمات الحكومية الرقمية، إذ تمّ توفير مستوى مقبول من توفر الخدمة وتطورها واستخدامها مع ارتفاعٍ نسبيّ لركيزة الوصول إلى الجمهور.

وتشير نتيجة مؤشرات الأداء الرئيسية المتعلقة بتوفر البيانات المفتوحة وصيغة تقديمها وجودتها إلى مستوى متقدم في هذا المجال، وكذلك الأمر بالنسبة إلى البيئة المحيطة لتوظيف التكنولوجيات الناشئة، والربط بين الدوائر الحكومية والاستجابة لطلبات الدعم واستخدام المعاملات الرقمية على مستوى المؤسسات.

يمكن العمل على توفير عدد أكبر من الخدمات الحكومية الرقمية لتشمل قطاعات أوسع. كما يمكن تعزيز توفير التطبيقات النقّالة التي تغطي الخدمات الحكومية الأساسية وتوفيرها عبر المنصّات المختلفة، والعمل على توفير خصائص للأشخاص ذوي الإعاقة عبر البوابة الإلكترونية والنقّال.

تجدر الإشارة إلى توفُّر فرصة كبيرة لتوظيف التكنولوجيات الناشئة كالذكاء الاصطناعي وسلاسل الكتل في تطوير الخدمات الحكومية، واستخدام الهوية الرقمية للنفاذ إلى هذه الخدمات، كما يمكن تعزيز العمل على استخدام الذكاء الاصطناعي التوليدي والتوكيلي في دعم تجربة المستخدم، وتوفير الخدمات بشكل استباقي.

هاء. الجزائر

يبيّن الجدول التالي القيمة الإجمالية للمؤشّر وعدد الخدمات والمؤسسات المقيّمة في عام 2025.

	2025
القيمة الإجمالية للمؤشّر	0.51
عدد الخدمات المقيّمة	74
عدد المؤسسات المقيّمة	60

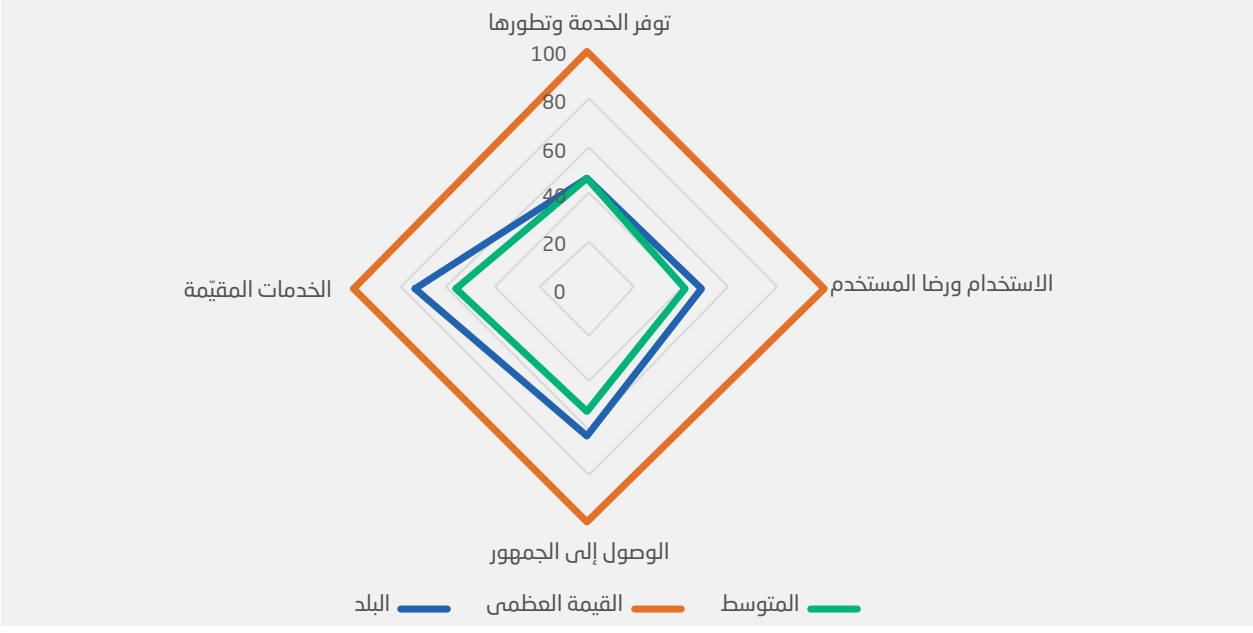
ويبيّن الجدول التالي توزّع الخدمات المقيّمة بحسب القطاع، ونسبتها من خدمات المؤشر.

القطاع	عدد الخدمات المقيّمة	النسبة المئوية للخدمات المقيّمة
التجارة والصناعة	16	84
الشؤون الحكومية المشتركة	7	88
التعليم	7	100
المالية	6	100
الداخلية	6	75
الشؤون الاجتماعية	6	86
الشؤون البلدية	5	71
النقل/المرور/الشرطة	5	45
العمل	4	100
المرافق	4	100
العدل	3	38
السياحة	3	100
الصحة	1	17
الهجرة	1	50
المجموع	74	74

يعرض الجدول التالي قِيَم الركائز الأساسية الثلاث التي سُجّلت في عام 2025.

الركيزة الأساسية	القيمة في عام 2025
توفُّر الخدمة وتطوّرها	0.47
استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها	0.49
الوصول إلى الجمهور	0.63

ويبين المخطط الراداري التالي القيم التي أحرزها البلد نسبةً لمتوسط المنطقة العربية، وأعلى قيمة في الركائز الثلاث، وعدد الخدمات المقدّمة.



تبيّن الجداول التالية نتائج مؤشّرات الأداء الرئيسية في عام 2025، وفقاً لكلّ ركيزة أساسية.

1. مؤشّرات الأداء الرئيسية لتوفُّر الخدمة وتطوّرها

المؤشّر	القيمة في عام 2025
مستوى تطوّر الخدمات على البوابة الإلكترونية	0.66
توفُّر ميزات التخصيص في صفحات الويب المتاحة للمستخدمين	0.59
مستوى تطوّر الخدمات النقّالة	0.19
توفّر القنوات الرقمية	0.45
توفُّر التطبيقات على المنصّات النقّالة	0.17
توفُّر اللغات على البوابة الإلكترونية	0.65
توفير وسيلة لجمع آراء المستخدم عبر البوابة الإلكترونية	0.41
توفُّر خصائص للأشخاص ذوي الإعاقة عبر البوابة الإلكترونية	0.09
توفُّر اللغات على التطبيقات النقّالة	0.18
توفير وسيلة لجمع آراء المستخدم عبر النقّال	0.08
توفُّر خصائص للأشخاص ذوي الإعاقة عبر النقّال	0.03
التشغيل البيني بين القنوات	0.24

المؤشّر	القيمة في عام 2025
مستوى الأمن على القنوات	0.75
النفاذ إلى الخدمات عبر الهوية الرقمية	0.55
وقت تشغيل الخدمة عبر كل القنوات	0.68
مستوى توفُّر البيانات المفتوحة	0.76
صيغة تقديم البيانات المفتوحة	0.65
جودة البيانات المفتوحة	0.55
البيئة المحيطة لتوظيف التكنولوجيات الناشئة	0.84
توظيف التكنولوجيات الناشئة في الخدمات	0.11
مستوى الربط بين الدوائر الحكومية	0.74

2. مؤشّرات الأداء الرئيسية لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها

المؤشّر	القيمة في عام 2025
استخدام المعاملات الرقمية (لخدمات المؤشر)	0.65
توزع الاستخدام عبر القنوات الرقمية (لخدمات المؤشر)	0.15
استخدام المعاملات الرقمية (لكافة خدمات المؤسسة)	0.78
توزع الاستخدام عبر القنوات الرقمية (لكافة خدمات المؤسسة)	0.46
مستوى رضا المستخدم عبر البوابة الإلكترونيّة	0.69
مستوى رضا المستخدم عبر النقّال	0.24
الاستجابة لطلبات الدعم	0.88
سهولة استخدام الخدمات الرقمية	0.49
استخدام الذكاء الاصطناعي في دعم المستخدم	0.00

3. مؤشّرات الأداء الرئيسية للوصول إلى الجمهور

المؤشّر	القيمة في عام 2025
نسبة الخدمات المرفقة بحملات تسويق (لخدمات المؤشّر)	0.46
نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق (لكافة خدمات المؤسسة)	0.80
إظهار الخدمة للمستخدم	0.39
توفُّر أدوات لدعم الأفراد	0.79
توفُّر محتوى رقمي داعم للخدمات	0.52
جهوزية فريق التواصل والدعم	0.65
توفُّر الخدمات الاستباقية	0.08

الملاحظات والمقترحات

تمّ تقييم عدد مرتفع من الخدمات الحكومية التي توزّعت على القطاعات المختلفة، وتبيّن نتيجة المؤشر الإجمالية مستوى نضوج متقدم للخدمات الحكومية الرقمية، وذلك تبعاً لمستوى مناسب من توفر الخدمة وتطورها واستخدامها والوصول إلى الجمهور.

حازت مؤشرات الأداء الرئيسية المتعلقة بالبيئة المحيطة لتوظيف التكنولوجيات الناشئة، وتوفّر البيانات المفتوحة، واستخدام المعاملات الرقمية على مستوى المؤسسات، والربط بين الدوائر الحكومية، والاستجابة لطلبات الدعم، على نتائج مرتفعة.

في المقابل، تشير مؤشرات الأداء المتعلقة بتوفّر وتطور الخدمات عبر النقّال وتوفير خصائص للأشخاص ذوي الإعاقة عبر البوابة الإلكترونية والنقّال إلى نتائج منخفضة.

يمكن العمل على إتاحة المزيد من الخدمات الحكومية الرقمية عبر التطبيقات النقّالة وتوفيرها على المنصّات المختلفة. كذلك، ثمّة فرصة مهمة للعمل على توظيف التكنولوجيات الناشئة، مثل الذكاء الاصطناعي وسلاسل الكتل، في تطوير الخدمات الحكومية، ويُنصح بتوظيف الذكاء الاصطناعي التوليدي والتوكيلي في دعم تجربة المستخدم وتوفير الخدمات الاستباقية.

واو. الجمهورية العربية السورية

يبيّن الجدول التالي القيمة الإجمالية للمؤشّر وعدد الخدمات والمؤسسات المقيّمة في عام 2025.

	2025
القيمة الإجمالية للمؤشّر	0.14
عدد الخدمات المقيّمة	16
عدد المؤسسات المقيّمة	1

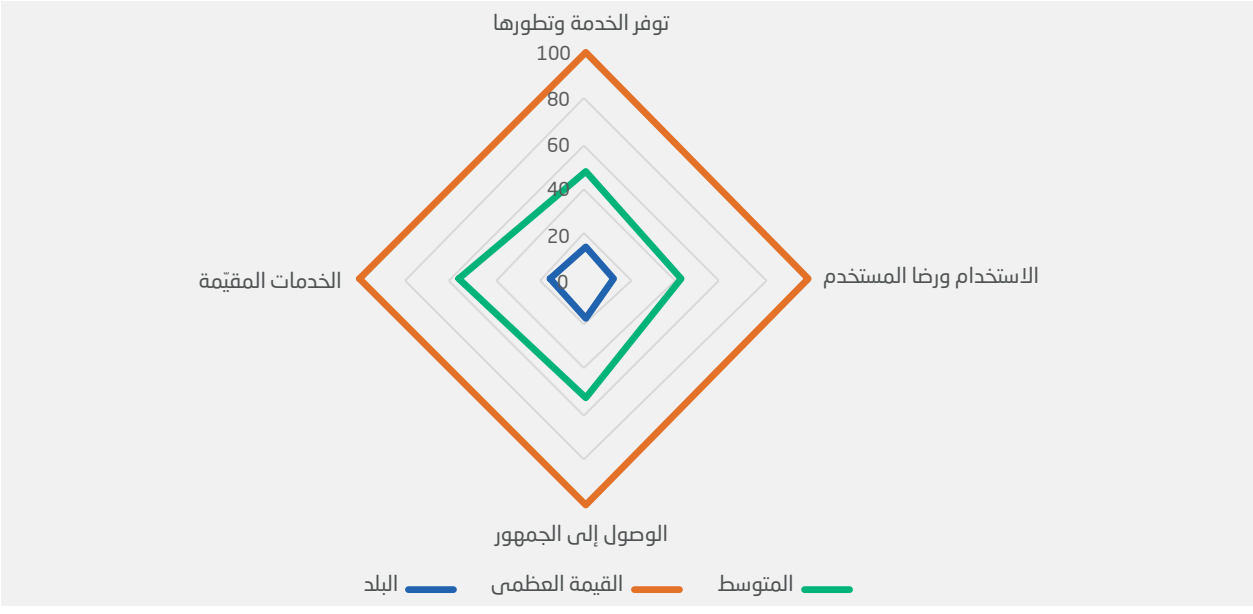
ويبيّن الجدول التالي توزّع الخدمات المقيّمة بحسب القطاع، ونسبتها من خدمات المؤشر.

القطاع	عدد الخدمات المقيّمة	النسبة المئوية للخدمات المقيّمة
الداخلية	4	50
الشؤون الحكومية المشتركة	3	38
المالية	2	33
الشؤون البلدية	2	29
التجارة والصناعة	2	11
التعليم	1	14
الصحة	1	17
المرافق	1	25
الهجرة	0	0
العدل	0	0
العمل	0	0
الشؤون الاجتماعية	0	0
السياحة	0	0
النقل/المرور/الشرطة	0	0
المجموع	16	16

يعرض الجدول التالي قِيَم الركائز الأساسية الثلاث التي سُجّلت في عام 2025.

الركيزة الأساسية	القيمة في عام 2025
توفُّر الخدمة وتطوّرها	0.15
استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها	0.13
الوصول إلى الجمهور	0.18

ويبين المخطط الراداري التالي القيم التي أحرزها البلد نسبةً لمتوسط المنطقة العربية، وأعلى قيمة في الركائز الثلاث، وعدد الخدمات المقدّمة.



تبيّن الجداول التالية نتائج مؤشّرات الأداء الرئيسية في عام 2025، وفقاً لكلّ ركيزة أساسية.

1. مؤشّرات الأداء الرئيسية لتوفُّر الخدمة وتطوّرها

المؤشّر	القيمة في عام 2025
مستوى تطوّر الخدمات على البوابة الإلكترونية	0.16
توفُّر ميزات التخصيص في صفحات الويب المتاحة للمستخدمين	0.00
مستوى تطوّر الخدمات النقّالة	0.15
توفّر القنوات الرقمية	0.16
توفُّر التطبيقات على المنصّات النقّالة	0.09
توفُّر اللغات على البوابة الإلكترونية	0.08
توفير وسيلة لجمع آراء المستخدم عبر البوابة الإلكترونية	0.15
توفُّر خصائص للأشخاص ذوي الإعاقة عبر البوابة الإلكترونية	0.00
توفُّر اللغات على التطبيقات النقّالة	0.08
توفير وسيلة لجمع آراء المستخدم عبر النقّال	0.15
توفُّر خصائص للأشخاص ذوي الإعاقة عبر النقّال	0.00
التشغيل البيني بين القنوات	0.15
مستوى الأمن على القنوات	0.29

المؤشّر	القيمة في عام 2025
النفاذ إلى الخدمات عبر الهوية الرقمية	0.36
وقت تشغيل الخدمة عبر كل القنوات	0.11
مستوى توفُّر البيانات المفتوحة	0.00
صيغة تقديم البيانات المفتوحة	0.00
جودة البيانات المفتوحة	0.00
البيئة المحيطة لتوظيف التكنولوجيات الناشئة	0.32
توظيف التكنولوجيات الناشئة في الخدمات	0.08
مستوى الربط بين الدوائر الحكومية	0.29

2. مؤشّرات الأداء الرئيسية لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها

المؤشّر	القيمة في عام 2025
استخدام المعاملات الرقمية (لخدمات المؤشر)	0.01
توزع الاستخدام عبر القنوات الرقمية (لخدمات المؤشر)	0.05
استخدام المعاملات الرقمية (لكافة خدمات المؤسسة)	0.29
توزع الاستخدام عبر القنوات الرقمية (لكافة خدمات المؤسسة)	0.25
مستوى رضا المستخدم عبر البوابة الإلكترونيّة	0.07
مستوى رضا المستخدم عبر النقّال	0.07
الاستجابة لطلبات الدعم	0.40
سهولة استخدام الخدمات الرقمية	0.11
استخدام الذكاء الاصطناعي في دعم المستخدم	0.01

3. مؤشّرات الأداء الرئيسية للوصول إلى الجمهور

المؤشّر	القيمة في عام 2025
نسبة الخدمات المرفقة بحملات تسويق (لخدمات المؤشّر)	0.09
نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق (لكافة خدمات المؤسسة)	0.27
إظهار الخدمة للمستخدم	0.16
توفُّر أدوات لدعم الأفراد	0.15
توفُّر محتوى رقمي داعم للخدمات	0.15
جهوزية فريق التواصل والدعم	0.36
توفُّر الخدمات الاستباقية	0.01

الملاحظات والمقترحات

يُعتبر عدد الخدمات المقيّمة منخفضاً وقد شمل رقعة محدودة من القطاعات مثل الداخلية والشؤون الحكومية المشتركة. وتشير نتيجة المؤشر الإجمالية إلى مستوى نضوج مبكر للخدمات الحكومية الرقمية نظراً إلى انخفاض نتائج الركائز الأساسية الثلاث.

يمكن العمل على رقمنة المزيد من الخدمات الحكومية الأساسية وإتاحتها في مختلف القطاعات، مثل التجارة والصناعة والشؤون البلدية والشؤون الاجتماعية، وتوفيرها عبر القنوات المختلفة من بوابة إلكترونية وتطبيقات نقّالة، وتوفير البنية التحتية المناسبة لتوظيف التكنولوجيات الناشئة في تطوير تلك الخدمات، وإرفاق هذه الخدمات بحملات تسويق أو توعية، ممّا سيؤثر إيجاباً على مستوى استخدام هذه الخدمات.

زامبيا. السودان

يبيّن الجدول التالي القيمة الإجمالية للمؤشّر وعدد الخدمات والمؤسسات المقيّمة في عام 2025.

	2025
القيمة الإجمالية للمؤشّر	0.07
عدد الخدمات المقيّمة	8
عدد المؤسسات المقيّمة	4

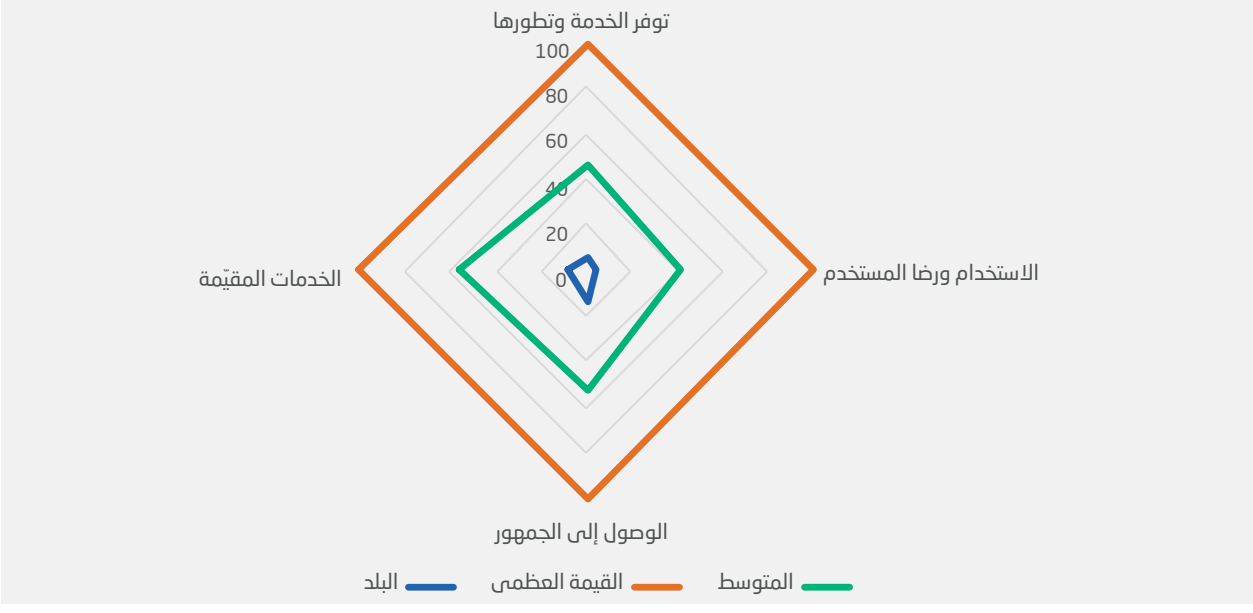
ويبيّن الجدول التالي توزّع الخدمات المقيّمة بحسب القطاع، ونسبتها من خدمات المؤشر.

القطاع	عدد الخدمات المقيّمة	النسبة المئوية للخدمات المقيّمة
الداخلية	3	38
التعليم	2	29
التجارة والصناعة	2	11
الصحة	1	17
الشؤون الحكومية المشتركة	0	0
المالية	0	0
الهجرة	0	0
العدل	0	0
العمل	0	0
الشؤون البلدية	0	0
الشؤون الاجتماعية	0	0
السياحة	0	0
النقل/المرور/الشرطة	0	0
المرافق	0	0
المجموع	8	8

يعرض الجدول التالي قِيَم الركائز الأساسية الثلاث التي سُجّلت في عام 2025.

الركيزة الأساسية	القيمة في عام 2025
توفُّر الخدمة وتطوّرها	0.06
استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها	0.05
الوصول إلى الجمهور	0.14

ويبين المخطط الراداري التالي القيم التي أحرزها البلد نسبةً لمتوسط المنطقة العربية، وأعلى قيمة في الركائز الثلاث، وعدد الخدمات المقدّمة.



تبيّن الجداول التالية نتائج مؤشّرات الأداء الرئيسية في عام 2025، وفقاً لكلّ ركيزة أساسية.

1 . مؤشّرات الأداء الرئيسية لتوفُّر الخدمة وتطوّرها

المؤشّر	القيمة في عام 2025
مستوى تطوّر الخدمات على البوابة الإلكترونية	0.06
توفُّر ميزات التخصيص في صفحات الويب المتاحة للمستخدمين	0.14
مستوى تطوّر الخدمات النقّالة	0.00
توفّر القنوات الرقمية	0.04
توفُّر التطبيقات على المنصّات النقّالة	0.00
توفُّر اللغات على البوابة الإلكترونية	0.08
توفير وسيلة لجمع آراء المستخدم عبر البوابة الإلكترونية	0.04
توفُّر خصائص للأشخاص ذوي الإعاقة عبر البوابة الإلكترونية	0.00
توفُّر اللغات على التطبيقات النقّالة	0.00
توفير وسيلة لجمع آراء المستخدم عبر النقّال	0.00
توفُّر خصائص للأشخاص ذوي الإعاقة عبر النقّال	0.00
التشغيل البيني بين القنوات	0.00
مستوى الأمن على القنوات	0.15

المؤشّر	القيمة في عام 2025
النفاذ إلى الخدمات عبر الهوية الرقمية	0.16
وقت تشغيل الخدمة عبر كل القنوات	0.08
مستوى توفُّر البيانات المفتوحة	0.10
صيغة تقديم البيانات المفتوحة	0.04
جودة البيانات المفتوحة	0.05
البيئة المحيطة لتوظيف التكنولوجيات الناشئة	0.16
توظيف التكنولوجيات الناشئة في الخدمات	0.03
مستوى الربط بين الدوائر الحكومية	0.16

2. مؤشّرات الأداء الرئيسية لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها

المؤشّر	القيمة في عام 2025
استخدام المعاملات الرقمية (لخدمات المؤشر)	0.06
توزع الاستخدام عبر القنوات الرقمية (لخدمات المؤشر)	0.00
استخدام المعاملات الرقمية (لكافة خدمات المؤسسة)	0.11
توزع الاستخدام عبر القنوات الرقمية (لكافة خدمات المؤسسة)	0.00
مستوى رضا المستخدم عبر البوابة الإلكترونيّة	0.04
مستوى رضا المستخدم عبر النقّال	0.00
الاستجابة لطلبات الدعم	0.28
سهولة استخدام الخدمات الرقمية	0.06
استخدام الذكاء الاصطناعي في دعم المستخدم	0.00

3. مؤشّرات الأداء الرئيسية للوصول إلى الجمهور

المؤشّر	القيمة في عام 2025
نسبة الخدمات المرفقة بحملات تسويق (لخدمات المؤشّر)	0.08
نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق (لكافة خدمات المؤسسة)	0.18
إظهار الخدمة للمستخدم	0.06
توفُّر أدوات لدعم الأفراد	0.15
توفُّر محتوى رقمي داعم للخدمات	0.05
جهوزية فريق التواصل والدعم	0.13
توفُّر الخدمات الاستباقية	0.04

الملاحظات والمقترحات

يُعدّ عدد الخدمات المقيّمة منخفضاً جداً وقد شمل رقعة محدودة جداً من القطاعات مثل الداخلية والتعليم. وتشير نتيجة المؤشر الإجمالية إلى مستوى نضوج مبكر للخدمات الحكومية الرقمية، ويعود ذلك إلى انخفاض نتائج الركائز الأساسية الثلاث.

يمكن العمل على رقمنة المزيد من الخدمات الحكومية الأساسية في مختلف القطاعات وإتاحتها عبر القنوات المختلفة من بوابة إلكترونية وتطبيقات نقّالة، وتوفير البيئة المحيطة لتوظيف التكنولوجيات الناشئة في تطوير هذه الخدمات، وإرفاق الخدمات بحملات تسويق أو توعية، مما سيؤثر إيجاباً على مستوى استخدامها.

حاء. الصومال

يبيّن الجدول التالي القيمة الإجمالية للمؤشّر وعدد الخدمات والمؤسسات المقيّمة في عام 2025.

	2025
القيمة الإجمالية للمؤشّر	0.04
عدد الخدمات المقيّمة	5
عدد المؤسسات المقيّمة	3

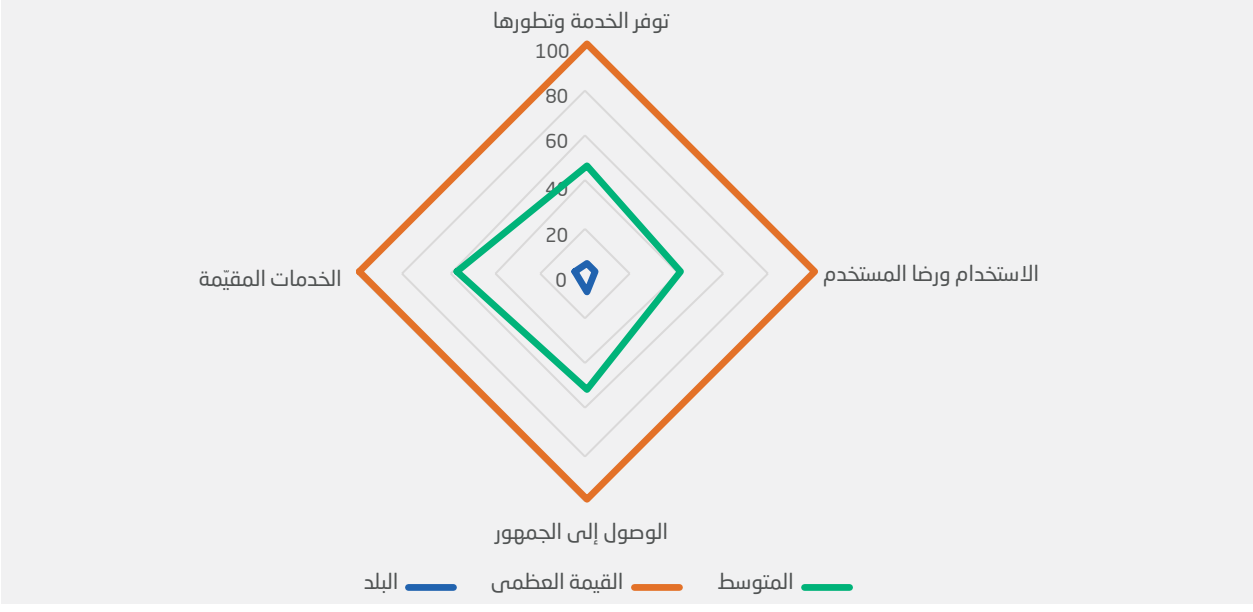
ويبيّن الجدول التالي توزّع الخدمات المقيّمة بحسب القطاع، ونسبتها من خدمات المؤشر.

القطاع	عدد الخدمات المقيّمة	النسبة المئوية للخدمات المقيّمة
الداخلية	2	25
التعليم	1	14
الهجرة	1	50
المرافق	1	25
الشؤون الحكومية المشتركة	0	0
المالية	0	0
الصحة	0	0
العدل	0	0
العمل	0	0
الشؤون البلدية	0	0
الشؤون الاجتماعية	0	0
السياحة	0	0
التجارة والصناعة	0	0
النقل/المرور/الشرطة	0	0
المجموع	5	5

يعرض الجدول التالي قِيَم الركائز الأساسية الثلاث التي سُجّلت في عام 2025.

الركيزة الأساسية	القيمة في عام 2025
توفُّر الخدمة وتطوّرها	0.04
استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها	0.04
الوصول إلى الجمهور	0.08

ويبين المخطط الراداري التالي القيم التي أحرزها البلد نسبةً لمتوسط المنطقة العربية، وأعلى قيمة في الركائز الثلاث، وعدد الخدمات المقدّمة.



تبيّن الجداول التالية نتائج مؤشّرات الأداء الرئيسية في عام 2025، وفقاً لكلّ ركيزة أساسية.

1 . مؤشّرات الأداء الرئيسية لتوفُّر الخدمة وتطوّرها

المؤشّر	القيمة في عام 2025
مستوى تطوّر الخدمات على البوابة الإلكترونية	0.04
توفُّر ميزات التخصيص في صفحات الويب المتاحة للمستخدمين	0.05
مستوى تطوّر الخدمات النقّالة	0.03
توفّر القنوات الرقمية	0.03
توفُّر التطبيقات على المنصّات النقّالة	0.03
توفُّر اللغات على البوابة الإلكترونية	0.04
توفير وسيلة لجمع آراء المستخدم عبر البوابة الإلكترونية	0.04
توفُّر خصائص للأشخاص ذوي الإعاقة عبر البوابة الإلكترونية	0.02
توفُّر اللغات على التطبيقات النقّالة	0.03
توفير وسيلة لجمع آراء المستخدم عبر النقّال	0.03
توفُّر خصائص للأشخاص ذوي الإعاقة عبر النقّال	0.02
التشغيل البيني بين القنوات	0.02
مستوى الأمن على القنوات	0.06

المؤشّر	القيمة في عام 2025
النفاذ إلى الخدمات عبر الهوية الرقمية	0.03
وقت تشغيل الخدمة عبر كل القنوات	0.05
مستوى توفُّر البيانات المفتوحة	0.03
صيغة تقديم البيانات المفتوحة	0.02
جودة البيانات المفتوحة	0.03
البيئة المحيطة لتوظيف التكنولوجيات الناشئة	0.09
توظيف التكنولوجيات الناشئة في الخدمات	0.03
مستوى الربط بين الدوائر الحكومية	0.13

2. مؤشّرات الأداء الرئيسية لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها

المؤشّر	القيمة في عام 2025
استخدام المعاملات الرقمية (لخدمات المؤشر)	0.00
توزع الاستخدام عبر القنوات الرقمية (لخدمات المؤشر)	0.00
استخدام المعاملات الرقمية (لكافة خدمات المؤسسة)	0.05
توزع الاستخدام عبر القنوات الرقمية (لكافة خدمات المؤسسة)	0.10
مستوى رضا المستخدم عبر البوابة الإلكترونيّة	0.04
مستوى رضا المستخدم عبر النقّال	0.01
الاستجابة لطلبات الدعم	0.26
سهولة استخدام الخدمات الرقمية	0.04
استخدام الذكاء الاصطناعي في دعم المستخدم	0.03

3. مؤشّرات الأداء الرئيسية للوصول إلى الجمهور

المؤشّر	القيمة في عام 2025
نسبة الخدمات المرفقة بحملات تسويق (لخدمات المؤشّر)	0.04
نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق (لكافة خدمات المؤسسة)	0.05
إظهار الخدمة للمستخدم	0.04
توفُّر أدوات لدعم الأفراد	0.08
توفُّر محتوى رقمي داعم للخدمات	0.03
جهوزية فريق التواصل والدعم	0.08
توفُّر الخدمات الاستباقية	0.04

الملاحظات والمقترحات

يُعدّ عدد الخدمات المقيّمة منخفضاً جداً وقد شمل رقعة محدودة جداً من القطاعات مثل الداخلية والتعليم. وتشير نتيجة المؤشر الإجمالية إلى مستوى نضوج مبكر للخدمات الحكومية الرقمية، ويعود ذلك إلى انخفاض نتائج الركائز الأساسية الثلاث.

يمكن العمل على رقمنة المزيد من الخدمات الحكومية الأساسية في مختلف القطاعات وإتاحتها عبر القنوات المختلفة من بوابة إلكترونية وتطبيقات نقّالة، وتوفير البيئة المحيطة لتوظيف التكنولوجيات الناشئة في تطوير هذه الخدمات، وإرفاق الخدمات بحملات تسويق أو توعية، ممّا سيؤثر إيجاباً على مستوى استخدامها.

طاء. العراق

يبيّن الجدول التالي القيمة الإجمالية للمؤشّر وعدد الخدمات والمؤسسات المقيّمة في عام 2025.

	2025
القيمة الإجمالية للمؤشّر	0.36
عدد الخدمات المقيّمة	60
عدد المؤسسات المقيّمة	22

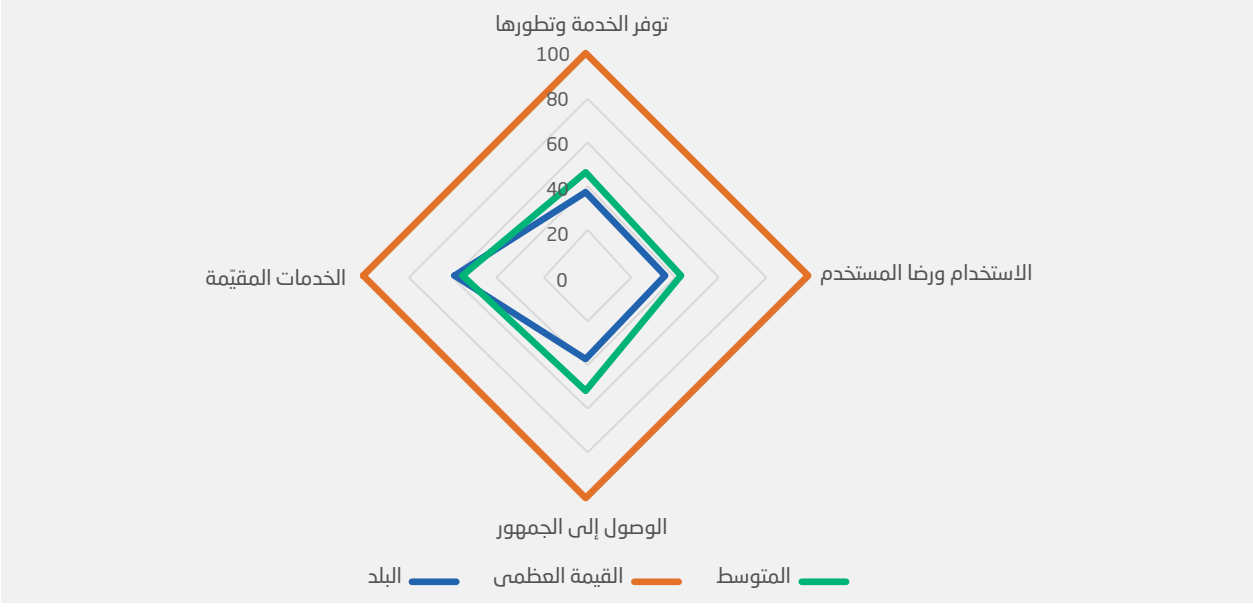
ويبيّن الجدول التالي توزّع الخدمات المقيّمة بحسب القطاع، ونسبتها من خدمات المؤشر.

القطاع	عدد الخدمات المقيّمة	النسبة المئوية للخدمات المقيّمة
التجارة والصناعة	13	68
النقل/المرور/الشرطة	9	82
الداخلية	5	63
العدل	5	63
الشؤون البلدية	5	71
الشؤون الاجتماعية	5	71
الشؤون الحكومية المشتركة	4	50
المرافق	4	100
التعليم	3	43
العمل	3	75
الهجرة	2	100
المالية	1	17
الصحة	1	17
السياحة	0	0
المجموع	60	60

يعرض الجدول التالي قِيَم الركائز الأساسية الثلاث التي سُجّلت في عام 2025.

الركيزة الأساسية	القيمة في عام 2025
توفُّر الخدمة وتطوّرها	0.37
استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها	0.35
الوصول إلى الجمهور	0.37

ويبين المخطط الراداري التالي القيم التي أحرزها البلد نسبةً لمتوسط المنطقة العربية، وأعلى قيمة في الركائز الثلاث، وعدد الخدمات المقدّمة.



تتبيّن الجداول التالية نتائج مؤشّرات الأداء الرئيسية في عام 2025، وفقاً لكلّ ركيزة أساسية.

1. مؤشّرات الأداء الرئيسية لتوفُّر الخدمة وتطوّرها

المؤشّر	القيمة في عام 2025
مستوى تطوّر الخدمات على البوابة الإلكترونية	0.57
توفُّر ميزات التخصيص في صفحات الويب المتاحة للمستخدمين	0.36
مستوى تطوّر الخدمات النقّالة	0.06
توفّر القنوات الرقمية	0.33
توفُّر التطبيقات على المنصّات النقّالة	0.06
توفُّر اللغات على البوابة الإلكترونية	0.47
توفير وسيلة لجمع آراء المستخدم عبر البوابة الإلكترونية	0.16
توفُّر خصائص للأشخاص ذوي الإعاقة عبر البوابة الإلكترونية	0.06
توفُّر اللغات على التطبيقات النقّالة	0.05
توفير وسيلة لجمع آراء المستخدم عبر النقّال	0.02
توفُّر خصائص للأشخاص ذوي الإعاقة عبر النقّال	0.01
التشغيل البيني بين القنوات	0.05
مستوى الأمن على القنوات	0.68
النفاذ إلى الخدمات عبر الهوية الرقمية	0.39

المؤشّر	القيمة في عام 2025
وقت تشغيل الخدمة عبر كل القنوات	0.50
مستوى توفُّر البيانات المفتوحة	0.67
صيغة تقديم البيانات المفتوحة	0.60
جودة البيانات المفتوحة	0.57
البيئة المحيطة لتوظيف التكنولوجيات الناشئة	0.75
توظيف التكنولوجيات الناشئة في الخدمات	0.11
مستوى الربط بين الدوائر الحكومية	0.79

2. مؤشّرات الأداء الرئيسية لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها

المؤشّر	القيمة في عام 2025
استخدام المعاملات الرقمية (لخدمات المؤشر)	0.50
توزع الاستخدام عبر القنوات الرقمية (لخدمات المؤشر)	0.11
استخدام المعاملات الرقمية (لكافة خدمات المؤسسة)	0.72
توزع الاستخدام عبر القنوات الرقمية (لكافة خدمات المؤسسة)	0.20
مستوى رضا المستخدم عبر البوابة الإلكترونيّة	0.47
مستوى رضا المستخدم عبر النقّال	0.05
الاستجابة لطلبات الدعم	0.65
سهولة استخدام الخدمات الرقمية	0.30
استخدام الذكاء الاصطناعي في دعم المستخدم	0.04

3. مؤشّرات الأداء الرئيسية للوصول إلى الجمهور

المؤشّر	القيمة في عام 2025
نسبة الخدمات المرفقة بحملات تسويق (لخدمات المؤشّر)	0.31
نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق (لكافة خدمات المؤسسة)	0.46
إظهار الخدمة للمستخدم	0.41
توفُّر أدوات لدعم الأفراد	0.35
توفُّر محتوى رقمي داعم للخدمات	0.25
جهوزية فريق التواصل والدعم	0.56
توفُّر الخدمات الاستباقية	0.12

الملاحظات والمقترحات

تمّ تقييم عدد مرتفع من الخدمات التي توزّعت على القطاعات المختلفة، وكان لقطاعات التجارة والصناعة والنقل والمرور والشرطة النصيب الأكبر من نسبة الخدمات المقيّمة. وتعبّر نتيجة المؤشر الإجمالية عن مستوى نضوج متوسط للخدمات الحكومية الرقمية، وذلك تبعاً لنتائج الركائز الأساسية الثلاث.

حازت مؤشرات الأداء الرئيسية الخاصة بالبيئة المحيطة لتوظيف التكنولوجيات الناشئة، ومستوى الربط بين الدوائر الحكومية، ومستوى الأمن عبر القنوات، واستخدام المعاملات الرقمية على مستوى المؤسسات، على نتائج مرتفعة نسبياً. في المقابل، حازت مؤشرات الأداء الخاصة بالتطبيقات النقّالة والتشغيل البيني واستخدام الذكاء الاصطناعي في دعم المستخدم على نتائج منخفضة.

يمكن العمل على تعزيز تطوير التطبيقات النقّالة بحيث تغطي مجالاً واسعاً من الخدمات الحكومية، وإرفاق هذه الخدمات بحملات تسويق أو توعية، مع توفير محتوى رقمي داعم لكلّ خدمة، وتجهيز هذه الخدمات بخصائص تسمح للأشخاص ذوي الإعاقة بالنفاذ إليها، كما يمكن العمل على توظيف الذكاء الاصطناعي التوليدي والتوكيلي في دعم تجربة المستخدم وتوفير الخدمات الاستباقية.

ياء. عُمان

يبيّن الجدول التالي القيمة الإجمالية للمؤشّر وعدد الخدمات والمؤسسات المقيّمة في عام 2025.

	2025
القيمة الإجمالية للمؤشّر	0.75
عدد الخدمات المقيّمة	93
عدد المؤسسات المقيّمة	27

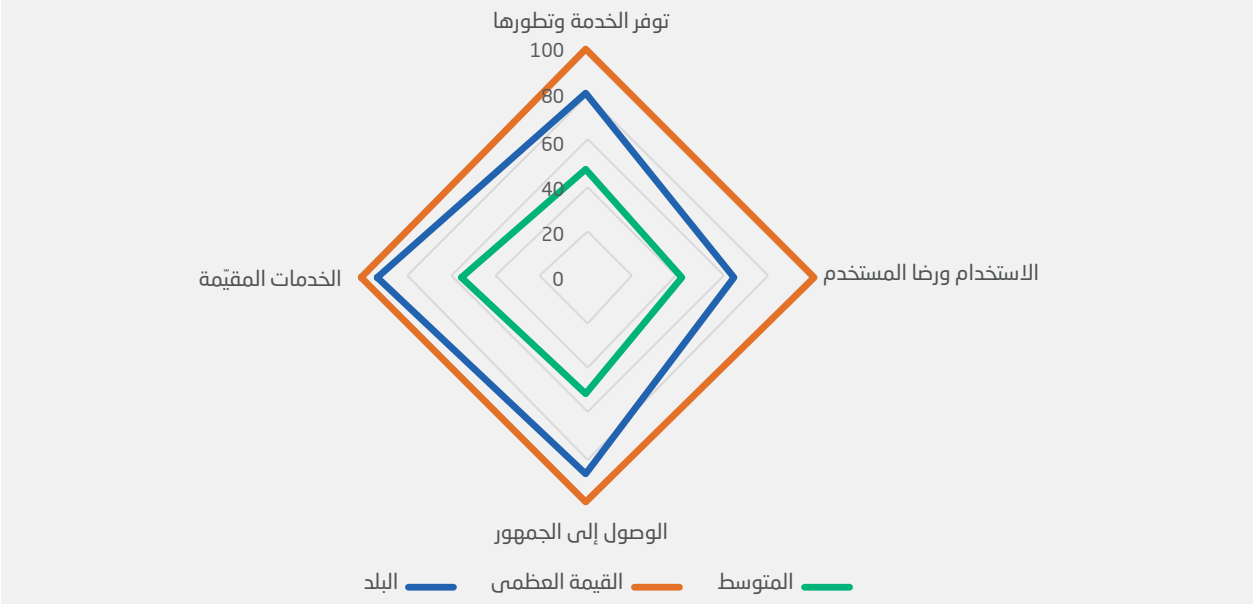
ويبيّن الجدول التالي توزّع الخدمات المقيّمة بحسب القطاع، ونسبتها من خدمات المؤشر.

القطاع	عدد الخدمات المقيّمة	النسبة المئوية للخدمات المقيّمة
التجارة والصناعة	19	100
النقل/المرور/الشرطة	9	82
الشؤون الحكومية المشتركة	8	100
العدل	8	100
التعليم	7	100
الداخلية	7	88
الصحة	6	100
الشؤون البلدية	6	86
الشؤون الاجتماعية	6	86
المالية	4	67
العمل	4	100
المرافق	4	100
السياحة	3	100
الهجرة	2	100
المجموع	93	93

يعرض الجدول التالي قِيَم الركائز الأساسية الثلاث التي سُجّلت في عام 2025.

الركيزة الأساسية	القيمة في عام 2025
توفُّر الخدمة وتطوّرها	0.81
استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها	0.65
الوصول إلى الجمهور	0.86

ويبين المخطط الراداري التالي القيم التي أحرزها البلد نسبةً لمتوسط المنطقة العربية، وأعلى قيمة في الركائز الثلاث، وعدد الخدمات المقدّمة.



تبيّن الجداول التالية نتائج مؤشّرات الأداء الرئيسية في عام 2025، وفقاً لكلّ ركيزة أساسية.

1. مؤشّرات الأداء الرئيسية لتوفُّر الخدمة وتطوّرها

المؤشّر	القيمة في عام 2025
مستوى تطوّر الخدمات على البوابة الإلكترونية	0.92
توفُّر ميزات التخصيص في صفحات الويب المتاحة للمستخدمين	0.95
مستوى تطوّر الخدمات النقّالة	0.62
توفّر القنوات الرقمية	0.77
توفُّر التطبيقات على المنصّات النقّالة	0.62
توفُّر اللغات على البوابة الإلكترونية	0.92
توفير وسيلة لجمع آراء المستخدم عبر البوابة الإلكترونية	0.91
توفُّر خصائص للأشخاص ذوي الإعاقة عبر البوابة الإلكترونية	0.75
توفُّر اللغات على التطبيقات النقّالة	0.62
توفير وسيلة لجمع آراء المستخدم عبر النقّال	0.57
توفُّر خصائص للأشخاص ذوي الإعاقة عبر النقّال	0.44
التشغيل البيني بين القنوات	0.85
مستوى الأمن على القنوات	0.90

المؤشّر	القيمة في عام 2025
النفاذ إلى الخدمات عبر الهوية الرقمية	0.89
وقت تشغيل الخدمة عبر كل القنوات	0.96
مستوى توفُّر البيانات المفتوحة	0.89
صيغة تقديم البيانات المفتوحة	0.97
جودة البيانات المفتوحة	0.91
البيئة المحيطة لتوظيف التكنولوجيات الناشئة	0.96
توظيف التكنولوجيات الناشئة في الخدمات	0.55
مستوى الربط بين الدوائر الحكومية	0.91

2. مؤشّرات الأداء الرئيسية لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها

المؤشّر	القيمة في عام 2025
استخدام المعاملات الرقمية (لخدمات المؤشر)	0.93
توزع الاستخدام عبر القنوات الرقمية (لخدمات المؤشر)	0.35
استخدام المعاملات الرقمية (لكافة خدمات المؤسسة)	0.83
توزع الاستخدام عبر القنوات الرقمية (لكافة خدمات المؤسسة)	0.26
مستوى رضا المستخدم عبر البوابة الإلكترونيّة	0.90
مستوى رضا المستخدم عبر النقّال	0.63
الاستجابة لطلبات الدعم	0.98
سهولة استخدام الخدمات الرقمية	0.93
استخدام الذكاء الاصطناعي في دعم المستخدم	0.21

3. مؤشّرات الأداء الرئيسية للوصول إلى الجمهور

المؤشّر	القيمة في عام 2025
نسبة الخدمات المرفقة بحملات تسويق (لخدمات المؤشّر)	0.97
نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق (لكافة خدمات المؤسسة)	0.93
إظهار الخدمة للمستخدم	0.67
توفُّر أدوات لدعم الأفراد	0.80
توفُّر محتوى رقمي داعم للخدمات	0.96
جهوزية فريق التواصل والدعم	0.87
توفُّر الخدمات الاستباقية	0.47

الملاحظات والمقترحات

تمّ تقييم عدد مرتفع جداً من الخدمات الحكومية التي توزّعت على شريحة متنوّعة من القطاعات. وتعبّر نتيجة المؤشر الإجمالية عن مستوى نضوج متقدم جداً بالنسبة للخدمات الحكومية الرقمية، وذلك تبعاً للنتيجة المرتفعة للركائز الأساسية الثلاث، وخاصةً توفر الخدمة وتطورها والوصول إلى الجمهور.

وسجّلت بعض مؤشرات الأداء الرئيسية نتائج مرتفعة جداً، لا سيّما تلك المتعلقة بتطوّر الخدمات على البوابة الإلكترونية، وتوفر ميزات التخصيص في صفحات الويب للمستخدمين، وتوفر اللغات على البوابة الإلكترونية، وتوفير وسيلة لجمع آراء المستخدم عبر البوابة، وتوفر خصائص للأشخاص ذوي الإعاقة عبر البوابة، والتشغيل البيني بين القنوات، ومستوى الأمن على القنوات، والنفاذ إلى الخدمات عبر الهوية الرقمية، ووقت تشغيل الخدمة، والبيئة المحيطة لتوظيف التكنولوجيات الناشئة، والربط بين الدوائر الحكومية، واستخدام المعاملات الرقمية، ورضا المستخدم عبر البوابة، وتوفّر أدوات الدعم والمحتوى الرقمي، والاستجابة لطلبات الدعم، وتسويق الخدمات.

يمكن الاستمرار بالعمل لتعزيز تغطية الخدمات الحكومية عبر التطبيقات النقّالة وتوفيرها على المنصّات المختلفة، والاستمرار في توظيف التكنولوجيات الناشئة في الخدمات الحكومية، كالذكاء الاصطناعي لتوفير الخدمات الاستباقية وسلاسل الكتل لتوثيق المعاملات الحكومية، إلى جانب استخدام الذكاء الاصطناعي التوليدي والتوكيلي في دعم تجربة المستخدم.

كاف. دولة فلسطين

يبيّن الجدول التالي القيمة الإجمالية للمؤشّر وعدد الخدمات والمؤسسات المقيّمة في عام 2025.

	2025
القيمة الإجمالية للمؤشّر	0.34
عدد الخدمات المقيّمة	50
عدد المؤسسات المقيّمة	21

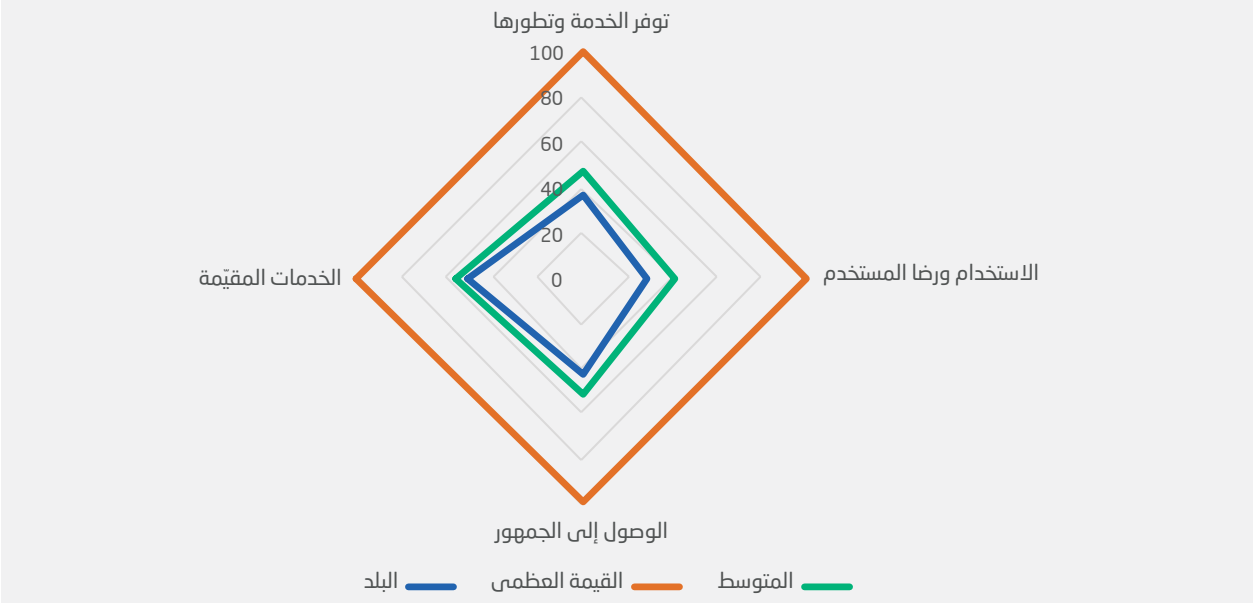
ويبيّن الجدول التالي توزّع الخدمات المقيّمة بحسب القطاع، ونسبتها من خدمات المؤشر.

القطاع	عدد الخدمات المقيّمة	النسبة المئوية للخدمات المقيّمة
التجارة والصناعة	12	63
العدل	6	75
المالية	5	83
النقل/المرور/الشرطة	5	45
الشؤون الحكومية المشتركة	4	50
التعليم	4	57
الداخلية	4	50
الشؤون البلدية	4	57
المرافق	3	75
العمل	2	50
الشؤون الاجتماعية	1	14
الصحة	0	0
الهجرة	0	0
السياحة	0	0
المجموع	50	50

يعرض الجدول التالي قِيَم الركائز الأساسية الثلاث التي سُجّلت في عام 2025.

الركيزة الأساسية	القيمة في عام 2025
توفُّر الخدمة وتطوّرها	0.36
استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها	0.29
الوصول إلى الجمهور	0.42

ويبين المخطط الراداري التالي القيم التي أحرزها البلد نسبةً لمتوسط المنطقة العربية، وأعلى قيمة في الركائز الثلاث، وعدد الخدمات المقدّمة.



تبيّن الجداول التالية نتائج مؤشّرات الأداء الرئيسية في عام 2025، وفقاً لكلّ ركيزة أساسية.

1. مؤشّرات الأداء الرئيسية لتوفُّر الخدمة وتطوّرها

المؤشّر	القيمة في عام 2025
مستوى تطوّر الخدمات على البوابة الإلكترونية	0.37
توفُّر ميزات التخصيص في صفحات الويب المتاحة للمستخدمين	0.64
مستوى تطوّر الخدمات النقّالة	0.21
توفّر القنوات الرقمية	0.36
توفُّر التطبيقات على المنصّات النقّالة	0.25
توفُّر اللغات على البوابة الإلكترونية	0.40
توفير وسيلة لجمع آراء المستخدم عبر البوابة الإلكترونية	0.27
توفُّر خصائص للأشخاص ذوي الإعاقة عبر البوابة الإلكترونية	0.14
توفُّر اللغات على التطبيقات النقّالة	0.22
توفير وسيلة لجمع آراء المستخدم عبر النقّال	0.13
توفُّر خصائص للأشخاص ذوي الإعاقة عبر النقّال	0.08
التشغيل البيني بين القنوات	0.24
مستوى الأمن على القنوات	0.61

المؤشّر	القيمة في عام 2025
النفاذ إلى الخدمات عبر الهوية الرقمية	0.16
وقت تشغيل الخدمة عبر كل القنوات	0.43
مستوى توفُّر البيانات المفتوحة	0.53
صيغة تقديم البيانات المفتوحة	0.52
جودة البيانات المفتوحة	0.38
البيئة المحيطة لتوظيف التكنولوجيات الناشئة	0.59
توظيف التكنولوجيات الناشئة في الخدمات	0.15
مستوى الربط بين الدوائر الحكومية	0.79

2. مؤشّرات الأداء الرئيسية لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها

المؤشّر	القيمة في عام 2025
استخدام المعاملات الرقمية (لخدمات المؤشر)	0.31
توزع الاستخدام عبر القنوات الرقمية (لخدمات المؤشر)	0.19
استخدام المعاملات الرقمية (لكافة خدمات المؤسسة)	0.35
توزع الاستخدام عبر القنوات الرقمية (لكافة خدمات المؤسسة)	0.30
مستوى رضا المستخدم عبر البوابة الإلكترونيّة	0.34
مستوى رضا المستخدم عبر النقّال	0.20
الاستجابة لطلبات الدعم	0.61
سهولة استخدام الخدمات الرقمية	0.23
استخدام الذكاء الاصطناعي في دعم المستخدم	0.08

3. مؤشّرات الأداء الرئيسية للوصول إلى الجمهور

المؤشّر	القيمة في عام 2025
نسبة الخدمات المرفقة بحملات تسويق (لخدمات المؤشّر)	0.29
نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق (لكافة خدمات المؤسسة)	0.42
إظهار الخدمة للمستخدم	0.27
توفُّر أدوات لدعم الأفراد	0.57
توفُّر محتوى رقمي داعم للخدمات	0.32
جهوزية فريق التواصل والدعم	0.33
توفُّر الخدمات الاستباقية	0.10

الملاحظات والمقترحات

تمّ تقييم عدد متوسط من الخدمات الحكومية التي توزّعت على القطاعات المختلفة. وحازت قطاعات المرافق والمالية والعدل والتجارة والصناعة على النصيب الأكبر من نسبة الخدمات. وتعبّر نتيجة المؤشر الإجمالية عن مستوى نضوج متوسط للخدمات الحكومية الرقمية، بحسب النتائج المتوسطة التي تمّ تحقيقها للركائز الأساسية الثلاث.

حازت مؤشرات الأداء الرئيسية المتعلقة بتوفّر ميزات التخصيص على صفحات الويب للمستخدمين، وتوفّر البيئة المحيطة لتوظيف التكنولوجيات الناشئة، والربط بين الدوائر الحكومية، ومستوى الأمن عبر القنوات، وتوفّر أدوات لدعم الأفراد، والاستجابة لطلبات الدعم، على نتائج متوسطة إلى مرتفعة نسبياً. في المقابل، كانت المؤشرات المتعلقة بتوفّر خصائص للأشخاص ذوي الإعاقة عبر البوابة الإلكترونية والنقّال، وتوفّر الخدمات الاستباقية، وتوزّع الاستخدام عبر القنوات الرقمية، منخفضة.

يمكن العمل على رقمنة المزيد من الخدمات الحكومية وإتاحتها على مختلف القنوات من بوابة إلكترونية وتطبيقات نقّالة، مع إرفاق هذه الخدمات بحملات تسويق وتوعية، وتوفير محتوى رقمي داعم بشأن طريقة تأدية كلّ خدمة، مما سيؤثر إيجاباً على استخدام الأفراد والأعمال لهذه الخدمات.

لام. قطر

يبيّن الجدول التالي القيمة الإجمالية للمؤشّر وعدد الخدمات والمؤسسات المقيّمة في عام 2025.

	2025
القيمة الإجمالية للمؤشّر	0.79
عدد الخدمات المقيّمة	94
عدد المؤسسات المقيّمة	31

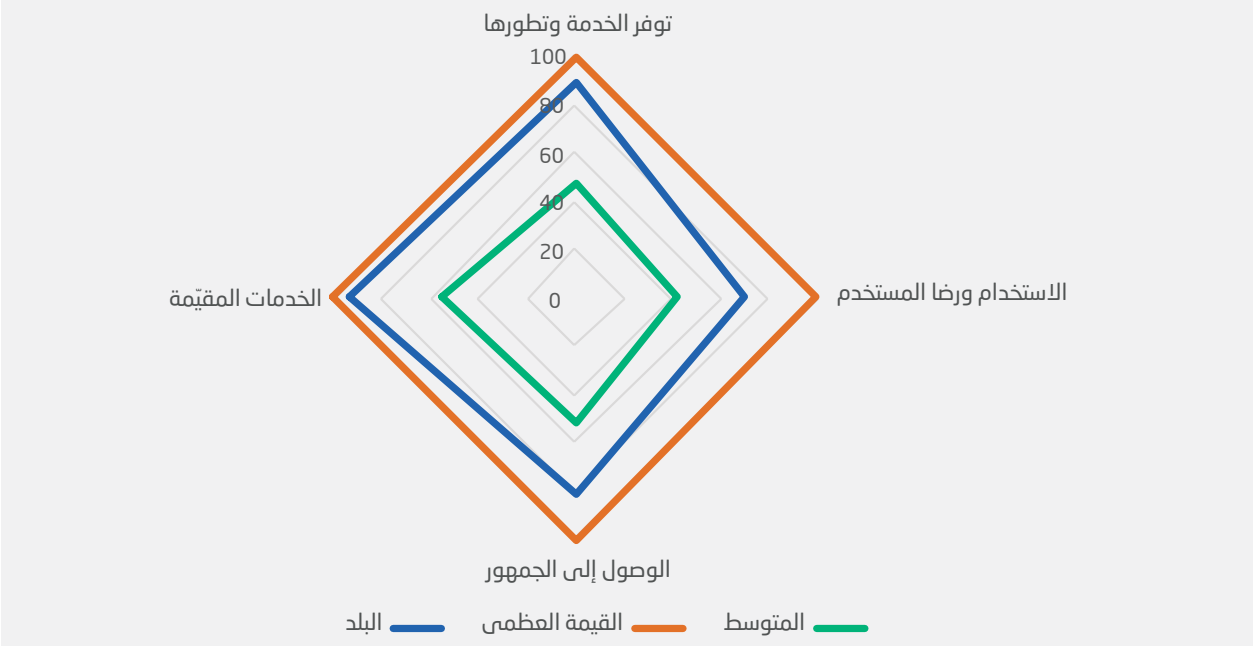
ويبيّن الجدول التالي توزّع الخدمات المقيّمة بحسب القطاع، ونسبتها من خدمات المؤشر.

القطاع	عدد الخدمات المقيّمة	النسبة المئوية للخدمات المقيّمة
التجارة والصناعة	19	100
النقل/المرور/الشرطة	10	91
الشؤون الحكومية المشتركة	8	100
العدل	8	100
الداخلية	7	88
الشؤون البلدية	7	100
التعليم	6	86
الصحة	6	100
الشؤون الاجتماعية	6	86
المالية	4	67
العمل	4	100
المرافق	4	100
السياحة	3	100
الهجرة	2	100
المجموع	94	94

يعرض الجدول التالي قِيَم الركائز الأساسية الثلاث التي سُجّلت في عام 2025.

الركيزة الأساسية	القيمة في عام 2025
توفُّر الخدمة وتطوّرها	0.89
استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها	0.70
الوصول إلى الجمهور	0.82

ويبين المخطط الراداري التالي القيم التي أحرزها البلد نسبةً لمتوسط المنطقة العربية، وأعلى قيمة في الركائز الثلاث، وعدد الخدمات المقدّمة.



تبيّن الجداول التالية نتائج مؤشّرات الأداء الرئيسية في عام 2025، وفقاً لكلّ ركيزة أساسية.

1 . مؤشّرات الأداء الرئيسية لتوفُّر الخدمة وتطوّرها

المؤشّر	القيمة في عام 2025
مستوى تطوّر الخدمات على البوابة الإلكترونية	0.95
توفُّر ميزات التخصيص في صفحات الويب المتاحة للمستخدمين	0.91
مستوى تطوّر الخدمات النقّالة	0.97
توفّر القنوات الرقمية	0.98
توفُّر التطبيقات على المنصّات النقّالة	0.98
توفُّر اللغات على البوابة الإلكترونية	0.96
توفير وسيلة لجمع آراء المستخدم عبر البوابة الإلكترونية	0.92
توفُّر خصائص للأشخاص ذوي الإعاقة عبر البوابة الإلكترونية	0.68
توفُّر اللغات على التطبيقات النقّالة	0.97
توفير وسيلة لجمع آراء المستخدم عبر النقّال	0.97
توفُّر خصائص للأشخاص ذوي الإعاقة عبر النقّال	0.65
التشغيل البيني بين القنوات	0.79
مستوى الأمن على القنوات	0.92

المؤشّر	القيمة في عام 2025
النفاذ إلى الخدمات عبر الهوية الرقمية	0.77
وقت تشغيل الخدمة عبر كل القنوات	0.95
مستوى توفُّر البيانات المفتوحة	0.87
صيغة تقديم البيانات المفتوحة	0.80
جودة البيانات المفتوحة	0.81
البيئة المحيطة لتوظيف التكنولوجيات الناشئة	0.94
توظيف التكنولوجيات الناشئة في الخدمات	0.60
مستوى الربط بين الدوائر الحكومية	0.99

2. مؤشّرات الأداء الرئيسية لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها

المؤشّر	القيمة في عام 2025
استخدام المعاملات الرقمية (لخدمات المؤشر)	0.89
توزع الاستخدام عبر القنوات الرقمية (لخدمات المؤشر)	0.44
استخدام المعاملات الرقمية (لكافة خدمات المؤسسة)	0.82
توزع الاستخدام عبر القنوات الرقمية (لكافة خدمات المؤسسة)	0.47
مستوى رضا المستخدم عبر البوابة الإلكترونيّة	0.85
مستوى رضا المستخدم عبر النقّال	0.76
الاستجابة لطلبات الدعم	0.89
سهولة استخدام الخدمات الرقمية	0.91
استخدام الذكاء الاصطناعي في دعم المستخدم	0.45

3. مؤشّرات الأداء الرئيسية للوصول إلى الجمهور

المؤشّر	القيمة في عام 2025
نسبة الخدمات المرفقة بحملات تسويق (لخدمات المؤشّر)	0.90
نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق (لكافة خدمات المؤسسة)	0.85
إظهار الخدمة للمستخدم	0.69
توفُّر أدوات لدعم الأفراد	0.78
توفُّر محتوى رقمي داعم للخدمات	0.78
جهوزية فريق التواصل والدعم	0.91
توفُّر الخدمات الاستباقية	0.82

الملاحظات والمقترحات

تمّ تقييم عدد مرتفع جداً من الخدمات الحكومية الرقمية التي توزّعت على مجال واسع من القطاعات المتنوعة. وتعبّر نتيجة المؤشر الإجمالية عن مستوى نضوج متقدم جداً للخدمات الحكومية الرقمية تبعاً للنتائج المرتفعة التي حققتها الركائز الأساسية الثلاث، لا سيما توفر الخدمة وتطورها، والوصول إلى الجمهور.

حازت معظم مؤشرات الأداء الرئيسية على نتائج مرتفعة جداً في الركائز الأساسية الثلاث. ويمكن دعم الجهود المبذولة في توفير استخدام المعاملات الرقمية عبر التطبيقات النقّالة، وزيادة المحتوى الرقمي الداعم لتأدية كل خدمة وإظهار الخدمات على البوابة الوطنية الموحّدة.

ميم. الكويت

يبيّن الجدول التالي القيمة الإجمالية للمؤشّر وعدد الخدمات والمؤسسات المقيّمة في عام 2025.

	2025
القيمة الإجمالية للمؤشّر	0.67
عدد الخدمات المقيّمة	89
عدد المؤسسات المقيّمة	25

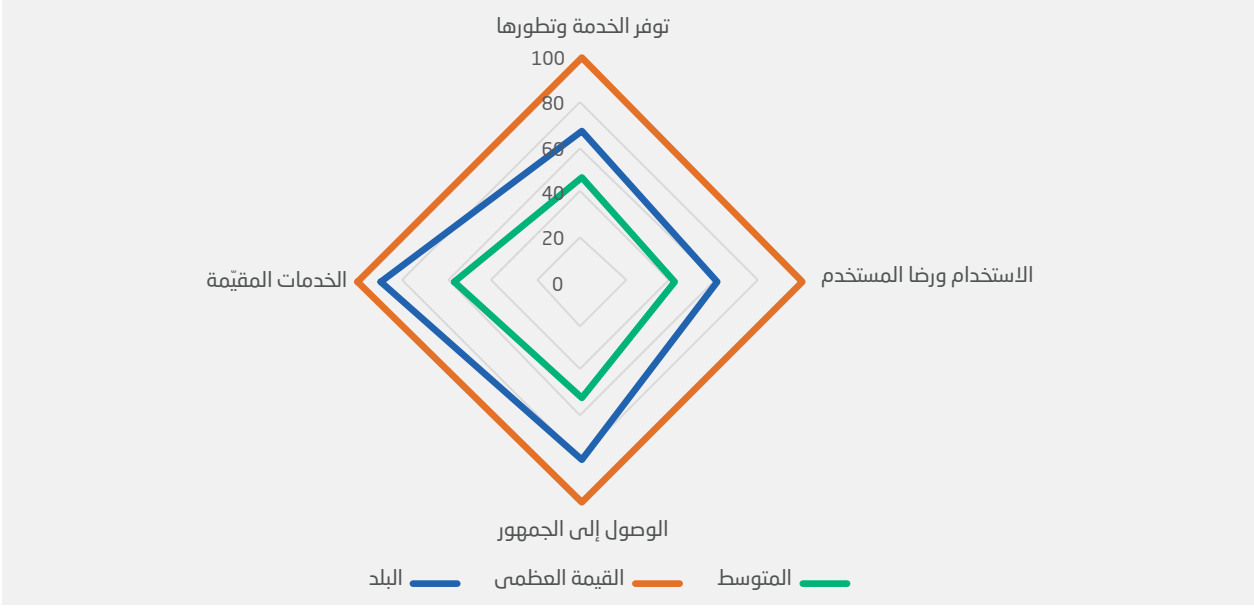
ويبيّن الجدول التالي توزّع الخدمات المقيّمة بحسب القطاع، ونسبتها من خدمات المؤشر.

القطاع	عدد الخدمات المقيّمة	النسبة المئوية للخدمات المقيّمة
التجارة والصناعة	19	100
النقل/المرور/الشرطة	10	91
الشؤون الحكومية المشتركة	8	100
الداخلية	7	88
الشؤون الاجتماعية	7	100
التعليم	6	86
الصحة	6	100
الشؤون البلدية	5	71
المالية	4	67
العدل	4	50
العمل	4	100
المرافق	4	100
السياحة	3	100
الهجرة	2	100
المجموع	89	89

يعرض الجدول التالي قِيَم الركائز الأساسية الثلاث التي سُجّلت في عام 2025.

الركيزة الأساسية	القيمة في عام 2025
توفُّر الخدمة وتطوّرها	0.68
استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها	0.61
الوصول إلى الجمهور	0.81

ويبين المخطط الراداري التالي القيم التي أحرزها البلد نسبةً لمتوسط المنطقة العربية، وأعلى قيمة في الركائز الثلاث، وعدد الخدمات المقدّمة.



تبيّن الجداول التالية نتائج مؤشّرات الأداء الرئيسية في عام 2025، وفقاً لكلّ ركيزة أساسية.

1. مؤشّرات الأداء الرئيسية لتوفُّر الخدمة وتطوّرها

المؤشّر	القيمة في عام 2025
مستوى تطوّر الخدمات على البوابة الإلكترونية	0.84
توفُّر ميزات التخصيص في صفحات الويب المتاحة للمستخدمين	0.91
مستوى تطوّر الخدمات النقّالة	0.54
توفّر القنوات الرقمية	0.72
توفُّر التطبيقات على المنصّات النقّالة	0.54
توفُّر اللغات على البوابة الإلكترونية	0.68
توفير وسيلة لجمع آراء المستخدم عبر البوابة الإلكترونية	0.77
توفُّر خصائص للأشخاص ذوي الإعاقة عبر البوابة الإلكترونية	0.18
توفُّر اللغات على التطبيقات النقّالة	0.53
توفير وسيلة لجمع آراء المستخدم عبر النقّال	0.55
توفُّر خصائص للأشخاص ذوي الإعاقة عبر النقّال	0.31
التشغيل البيني بين القنوات	0.78
مستوى الأمن على القنوات	0.84

المؤشّر	القيمة في عام 2025
النفاذ إلى الخدمات عبر الهوية الرقمية	0.75
وقت تشغيل الخدمة عبر كل القنوات	0.85
مستوى توفُّر البيانات المفتوحة	0.84
صيغة تقديم البيانات المفتوحة	0.67
جودة البيانات المفتوحة	0.70
البيئة المحيطة لتوظيف التكنولوجيات الناشئة	0.84
توظيف التكنولوجيات الناشئة في الخدمات	0.14
مستوى الربط بين الدوائر الحكومية	0.91

2. مؤشّرات الأداء الرئيسية لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها

المؤشّر	القيمة في عام 2025
استخدام المعاملات الرقمية (لخدمات المؤشر)	0.79
توزع الاستخدام عبر القنوات الرقمية (لخدمات المؤشر)	0.38
استخدام المعاملات الرقمية (لكافة خدمات المؤسسة)	0.69
توزع الاستخدام عبر القنوات الرقمية (لكافة خدمات المؤسسة)	0.49
مستوى رضا المستخدم عبر البوابة الإلكترونيّة	0.81
مستوى رضا المستخدم عبر النقّال	0.58
الاستجابة لطلبات الدعم	0.84
سهولة استخدام الخدمات الرقمية	0.82
استخدام الذكاء الاصطناعي في دعم المستخدم	0.12

3. مؤشّرات الأداء الرئيسية للوصول إلى الجمهور

المؤشّر	القيمة في عام 2025
نسبة الخدمات المرفقة بحملات تسويق (لخدمات المؤشّر)	0.85
نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق (لكافة خدمات المؤسسة)	0.84
إظهار الخدمة للمستخدم	0.73
توفُّر أدوات لدعم الأفراد	0.85
توفُّر محتوى رقمي داعم للخدمات	0.83
جهوزية فريق التواصل والدعم	0.71
توفُّر الخدمات الاستباقية	0.44

الملاحظات والمقترحات

تمّ تقييم عدد مرتفع جداً من الخدمات الحكومية الرقمية التي توزّعت على مجال واسع من القطاعات المتنوّعة. وتعبّر نتيجة المؤشر الإجمالية عن مستوى نضوج متقدم للخدمات الحكومية الرقمية، تبعاً للنتائج المرتفعة للركائز الأساسية الثلاث.

وحازت بعض مؤشرات الأداء الرئيسية على نتائج مرتفعة جداً، وتحديداً تلك المتعلقة بتطور الخدمات عبر البوابة الإلكترونية، وتوفر ميزات التخصيص على صفحات الويب للمستخدمين، ومستوى الأمن عبر القنوات، ووقت تشغيل الخدمة، وتوفر البيانات المفتوحة، والبيئة المحيطة لتوظيف التكنولوجيات الناشئة، والربط بين الدوائر الحكومية، ورضا المستخدم عبر البوابة الإلكترونية، والاستجابة لطلبات الدعم، وتوفر أدوات لدعم الأفراد، وجهوزية فريق التواصل والدعم، وسهولة استخدام الخدمة، وأيضاً تسويق الخدمات.

يمكن العمل على تعزيز الخصائص المناسبة للأشخاص ذوي الإعاقة عبر البوابة الإلكترونية والنقّال، وتوظيف التكنولوجيات الناشئة في تطوير الخدمات الحكومية، ودعم الاستخدام على القنوات المختلفة، والعمل على توفير المزيد من الخدمات الاستباقية، واستخدام الذكاء الاصطناعي التوليدي والتوكيلي في دعم تجربة المستخدم.

نون. ليبيا

يبيّن الجدول التالي القيمة الإجمالية للمؤشّر وعدد الخدمات والمؤسسات المقيّمة في عام 2025.

	2025
القيمة الإجمالية للمؤشّر	0.11
عدد الخدمات المقيّمة	22
عدد المؤسسات المقيّمة	12

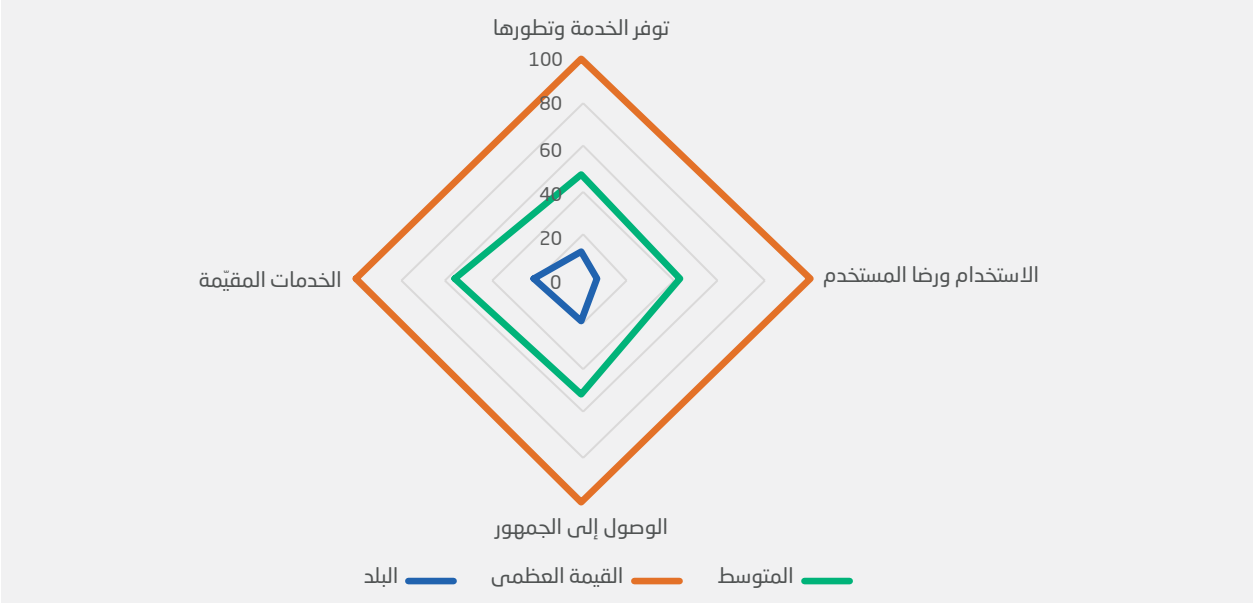
ويبيّن الجدول التالي توزّع الخدمات المقيّمة بحسب القطاع، ونسبتها من خدمات المؤشر.

القطاع	عدد الخدمات المقيّمة	النسبة المئوية للخدمات المقيّمة
التعليم	6	86
الصحة	4	67
العمل	4	100
التجارة والصناعة	3	16
الشؤون الحكومية المشتركة	1	13
الداخلية	1	13
الشؤون البلدية	1	14
النقل/المرور/الشرطة	1	9
المرافق	1	25
المالية	0	0
الهجرة	0	0
العدل	0	0
الشؤون الاجتماعية	0	0
السياحة	0	0
المجموع	22	22

يعرض الجدول التالي قِيَم الركائز الأساسية الثلاث التي سُجّلت في عام 2025.

الركيزة الأساسية	القيمة في عام 2025
توفُّر الخدمة وتطوّرها	0.13
استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها	0.07
الوصول إلى الجمهور	0.19

ويبين المخطط الراداري التالي القيم التي أحرزها البلد نسبةً لمتوسط المنطقة العربية، وأعلى قيمة في الركائز الثلاث، وعدد الخدمات المقدّمة.



تبيّن الجداول التالية نتائج مؤشّرات الأداء الرئيسية في عام 2025، وفقاً لكلّ ركيزة أساسية.

1. مؤشّرات الأداء الرئيسية لتوفُّر الخدمة وتطوّرها

المؤشّر	القيمة في عام 2025
مستوى تطوّر الخدمات على البوابة الإلكترونية	0.12
توفُّر ميزات التخصيص في صفحات الويب المتاحة للمستخدمين	0.14
مستوى تطوّر الخدمات النقّالة	0.11
توفّر القنوات الرقمية	0.14
توفُّر التطبيقات على المنصّات النقّالة	0.10
توفُّر اللغات على البوابة الإلكترونية	0.12
توفير وسيلة لجمع آراء المستخدم عبر البوابة الإلكترونية	0.05
توفُّر خصائص للأشخاص ذوي الإعاقة عبر البوابة الإلكترونية	0.02
توفُّر اللغات على التطبيقات النقّالة	0.07
توفير وسيلة لجمع آراء المستخدم عبر النقّال	0.08
توفُّر خصائص للأشخاص ذوي الإعاقة عبر النقّال	0.03
التشغيل البيني بين القنوات	0.04
مستوى الأمن على القنوات	0.28

المؤشّر	القيمة في عام 2025
النفاذ إلى الخدمات عبر الهوية الرقمية	0.05
وقت تشغيل الخدمة عبر كل القنوات	0.16
مستوى توفُّر البيانات المفتوحة	0.13
صيغة تقديم البيانات المفتوحة	0.08
جودة البيانات المفتوحة	0.10
البيئة المحيطة لتوظيف التكنولوجيات الناشئة	0.35
توظيف التكنولوجيات الناشئة في الخدمات	0.04
مستوى الربط بين الدوائر الحكومية	0.25

2. مؤشّرات الأداء الرئيسية لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها

المؤشّر	القيمة في عام 2025
استخدام المعاملات الرقمية (لخدمات المؤشر)	0.07
توزع الاستخدام عبر القنوات الرقمية (لخدمات المؤشر)	0.01
استخدام المعاملات الرقمية (لكافة خدمات المؤسسة)	0.12
توزع الاستخدام عبر القنوات الرقمية (لكافة خدمات المؤسسة)	0.07
مستوى رضا المستخدم عبر البوابة الإلكترونيّة	0.07
مستوى رضا المستخدم عبر النقّال	0.04
الاستجابة لطلبات الدعم	0.27
سهولة استخدام الخدمات الرقمية	0.13
استخدام الذكاء الاصطناعي في دعم المستخدم	0.01

3. مؤشّرات الأداء الرئيسية للوصول إلى الجمهور

المؤشّر	القيمة في عام 2025
نسبة الخدمات المرفقة بحملات تسويق (لخدمات المؤشّر)	0.12
نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق (لكافة خدمات المؤسسة)	0.13
إظهار الخدمة للمستخدم	0.11
توفُّر أدوات لدعم الأفراد	0.27
توفُّر محتوى رقمي داعم للخدمات	0.09
جهوزية فريق التواصل والدعم	0.17
توفُّر الخدمات الاستباقية	0.00

الملاحظات والمقترحات

يُعدّ عدد الخدمات المقيّمة منخفضاً جداً وقد شمل رقعة محدودة جداً من القطاعات مثل العمل والتعليم. وتشير نتيجة المؤشر الإجمالية إلى مستوى نضوج مبكر للخدمات الحكومية الرقمية، ويعود ذلك إلى انخفاض قيم الركائز الأساسية الثلاث.

يمكن العمل على رقمنة المزيد من الخدمات الحكومية الأساسية في مختلف القطاعات وإتاحتها عبر القنوات المختلفة من بوابة إلكترونية وتطبيقات نقّالة، وتوفير البيئة المحيطة لتوظيف التكنولوجيات الناشئة في تطوير هذه الخدمات، وإرفاق الخدمات بحملات تسويق أو توعية، ممّا سيؤثر إيجاباً على مستوى استخدامها.

سين. المملكة العربية السعودية

يبيّن الجدول التالي القيمة الإجمالية للمؤشّر وعدد الخدمات والمؤسسات المقيّمة في عام 2025.

	2025
القيمة الإجمالية للمؤشّر	0.99
عدد الخدمات المقيّمة	100
عدد المؤسسات المقيّمة	28

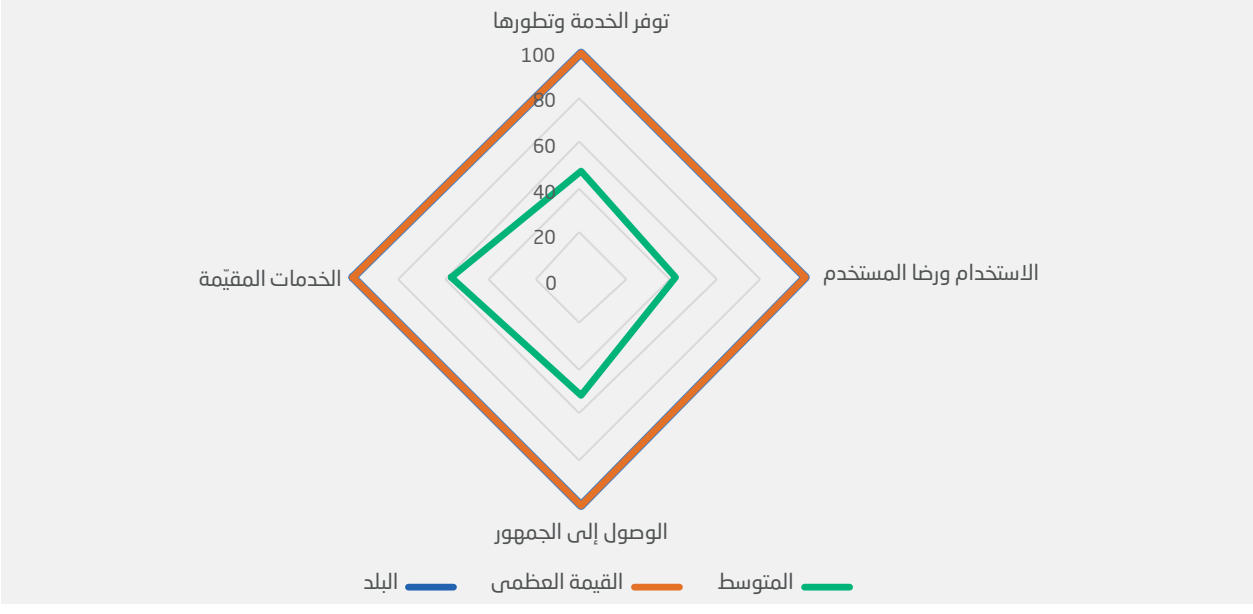
ويبيّن الجدول التالي توزّع الخدمات المقيّمة بحسب القطاع، ونسبتها من خدمات المؤشر.

القطاع	عدد الخدمات المقيّمة	النسبة المئوية للخدمات المقيّمة
التجارة والصناعة	19	100
النقل/المرور/الشرطة	11	100
الشؤون الحكومية المشتركة	8	100
الداخلية	8	100
العدل	8	100
التعليم	7	100
الشؤون البلدية	7	100
الشؤون الاجتماعية	7	100
المالية	6	100
الصحة	6	100
العمل	4	100
المرافق	4	100
السياحة	3	100
الهجرة	2	100
المجموع	100	100

يعرض الجدول التالي قِيَم الركائز الأساسية الثلاث التي سُجّلت في عام 2025.

الركيزة الأساسية	القيمة في عام 2025
توفُّر الخدمة وتطوّرها	1.00
استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها	0.99
الوصول إلى الجمهور	1.00

ويبين المخطط الراداري التالي القيم التي أحرزها البلد نسبةً لمتوسط المنطقة العربية، وأعلى قيمة في الركائز الثلاث، وعدد الخدمات المقدّمة.



تبيّن الجداول التالية نتائج مؤشّرات الأداء الرئيسية في عام 2025، وفقاً لكلّ ركيزة أساسية.

1. مؤشّرات الأداء الرئيسية لتوفُّر الخدمة وتطوّرها

المؤشّر	القيمة في عام 2025
مستوى تطوّر الخدمات على البوابة الإلكترونية	1.00
توفُّر ميزات التخصيص في صفحات الويب المتاحة للمستخدمين	1.00
مستوى تطوّر الخدمات النقّالة	1.00
توفّر القنوات الرقمية	1.00
توفُّر التطبيقات على المنصّات النقّالة	1.00
توفُّر اللغات على البوابة الإلكترونية	1.00
توفير وسيلة لجمع آراء المستخدم عبر البوابة الإلكترونية	1.00
توفُّر خصائص للأشخاص ذوي الإعاقة عبر البوابة الإلكترونية	1.00
توفُّر اللغات على التطبيقات النقّالة	1.00
توفير وسيلة لجمع آراء المستخدم عبر النقّال	1.00
توفُّر خصائص للأشخاص ذوي الإعاقة عبر النقّال	1.00
التشغيل البيني بين القنوات	1.00
مستوى الأمن على القنوات	1.00

المؤشّر	القيمة في عام 2025
النفاذ إلى الخدمات عبر الهوية الرقمية	1.00
وقت تشغيل الخدمة عبر كل القنوات	1.00
مستوى توفُّر البيانات المفتوحة	1.00
صيغة تقديم البيانات المفتوحة	1.00
جودة البيانات المفتوحة	1.00
البيئة المحيطة لتوظيف التكنولوجيات الناشئة	1.00
توظيف التكنولوجيات الناشئة في الخدمات	1.00
مستوى الربط بين الدوائر الحكومية	1.00

2. مؤشّرات الأداء الرئيسية لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها

المؤشّر	القيمة في عام 2025
استخدام المعاملات الرقمية (لخدمات المؤشر)	1.00
توزع الاستخدام عبر القنوات الرقمية (لخدمات المؤشر)	1.00
استخدام المعاملات الرقمية (لكافة خدمات المؤسسة)	1.00
توزع الاستخدام عبر القنوات الرقمية (لكافة خدمات المؤسسة)	1.00
مستوى رضا المستخدم عبر البوابة الإلكترونيّة	0.99
مستوى رضا المستخدم عبر النقّال	0.99
الاستجابة لطلبات الدعم	1.00
سهولة استخدام الخدمات الرقمية	1.00
استخدام الذكاء الاصطناعي في دعم المستخدم	1.00

3. مؤشّرات الأداء الرئيسية للوصول إلى الجمهور

المؤشّر	القيمة في عام 2025
نسبة الخدمات المرفقة بحملات تسويق (لخدمات المؤشّر)	1.00
نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق (لكافة خدمات المؤسسة)	1.00
إظهار الخدمة للمستخدم	1.00
توفُّر أدوات لدعم الأفراد	1.00
توفُّر محتوى رقمي داعم للخدمات	1.00
جهوزية فريق التواصل والدعم	1.00
توفُّر الخدمات الاستباقية	1.00

الملاحظات والمقترحات

تمّ تقييم عدد مرتفع جداً من الخدمات التي توزّعت على القطاعات المختلفة. وتشير نتيجة المؤشر الإجمالية إلى مستوى مرتفع جداً من نضوج الخدمات الحكومية الرقمية، بناءً على النتائج المحققة للركائز الأساسية الثلاث. وتدل جميع مؤشرات الأداء الرئيسية على مستوى متقدم جداً من العمل على النواحي المختلفة.

عين. موريتانيا

يبيّن الجدول التالي القيمة الإجمالية للمؤشّر وعدد الخدمات والمؤسسات المقيّمة في عام 2025.

	2025
القيمة الإجمالية للمؤشّر	0.09
عدد الخدمات المقيّمة	14
عدد المؤسسات المقيّمة	8

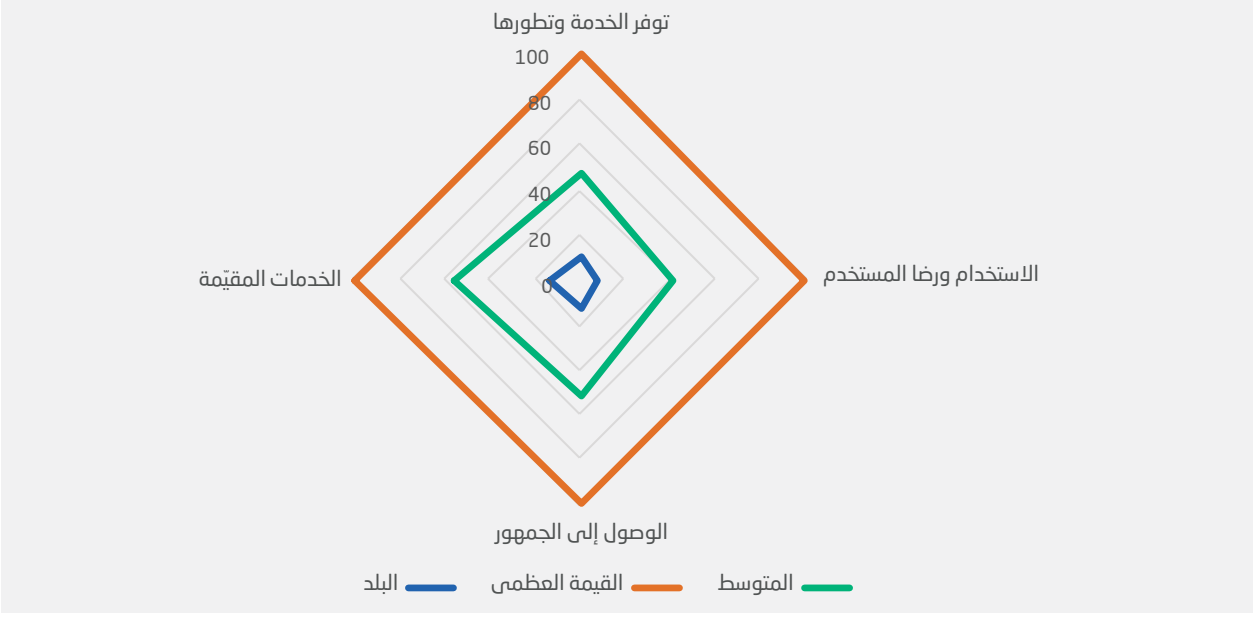
ويبيّن الجدول التالي توزّع الخدمات المقيّمة بحسب القطاع، ونسبتها من خدمات المؤشر.

القطاع	عدد الخدمات المقيّمة	النسبة المئوية للخدمات المقيّمة
الداخلية	5	63
الهجرة	2	100
التجارة والصناعة	2	11
المرافق	2	50
التعليم	1	14
الشؤون البلدية	1	14
النقل/المرور/الشرطة	1	9
الشؤون الحكومية المشتركة	0	0
المالية	0	0
الصحة	0	0
العدل	0	0
العمل	0	0
الشؤون الاجتماعية	0	0
السياحة	0	0
المجموع	14	14

يعرض الجدول التالي قِيَم الركائز الأساسية الثلاث التي سُجّلت في عام 2025.

الركيزة الأساسية	القيمة في عام 2025
توفُّر الخدمة وتطوّرها	0.10
استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها	0.08
الوصول إلى الجمهور	0.13

ويبين المخطط الراداري التالي القيم التي أحرزها البلد نسبةً لمتوسط المنطقة العربية، وأعلى قيمة في الركائز الثلاث، وعدد الخدمات المقدّمة.



تبيّن الجداول التالية نتائج مؤشّرات الأداء الرئيسية في عام 2025، وفقاً لكلّ ركيزة أساسية.

1. مؤشّرات الأداء الرئيسية لتوفُّر الخدمة وتطوّرها

المؤشّر	القيمة في عام 2025
مستوى تطوّر الخدمات على البوابة الإلكترونية	0.06
توفُّر ميزات التخصيص في صفحات الويب المتاحة للمستخدمين	0.09
مستوى تطوّر الخدمات النقّالة	0.08
توفّر القنوات الرقمية	0.09
توفُّر التطبيقات على المنصّات النقّالة	0.09
توفُّر اللغات على البوابة الإلكترونية	0.08
توفير وسيلة لجمع آراء المستخدم عبر البوابة الإلكترونية	0.03
توفُّر خصائص للأشخاص ذوي الإعاقة عبر البوابة الإلكترونية	0.01
توفُّر اللغات على التطبيقات النقّالة	0.09
توفير وسيلة لجمع آراء المستخدم عبر النقّال	0.03
توفُّر خصائص للأشخاص ذوي الإعاقة عبر النقّال	0.01
التشغيل البيني بين القنوات	0.04
مستوى الأمن على القنوات	0.19

المؤشّر	القيمة في عام 2025
النفاذ إلى الخدمات عبر الهوية الرقمية	0.14
وقت تشغيل الخدمة عبر كل القنوات	0.10
مستوى توفُّر البيانات المفتوحة	0.19
صيغة تقديم البيانات المفتوحة	0.17
جودة البيانات المفتوحة	0.14
البيئة المحيطة لتوظيف التكنولوجيات الناشئة	0.15
توظيف التكنولوجيات الناشئة في الخدمات	0.04
مستوى الربط بين الدوائر الحكومية	0.24

2. مؤشّرات الأداء الرئيسية لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها

المؤشّر	القيمة في عام 2025
استخدام المعاملات الرقمية (لخدمات المؤشر)	0.06
توزع الاستخدام عبر القنوات الرقمية (لخدمات المؤشر)	0.02
استخدام المعاملات الرقمية (لكافة خدمات المؤسسة)	0.17
توزع الاستخدام عبر القنوات الرقمية (لكافة خدمات المؤسسة)	0.11
مستوى رضا المستخدم عبر البوابة الإلكترونيّة	0.01
مستوى رضا المستخدم عبر النقّال	0.02
الاستجابة لطلبات الدعم	0.25
سهولة استخدام الخدمات الرقمية	0.07
استخدام الذكاء الاصطناعي في دعم المستخدم	0.03

3. مؤشّرات الأداء الرئيسية للوصول إلى الجمهور

المؤشّر	القيمة في عام 2025
نسبة الخدمات المرفقة بحملات تسويق (لخدمات المؤشّر)	0.08
نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق (لكافة خدمات المؤسسة)	0.18
إظهار الخدمة للمستخدم	0.06
توفُّر أدوات لدعم الأفراد	0.15
توفُّر محتوى رقمي داعم للخدمات	0.08
جهوزية فريق التواصل والدعم	0.07
توفُّر الخدمات الاستباقية	0.00

الملاحظات والمقترحات

يُعدّ عدد الخدمات المقيّمة منخفضاً جداً وقد شمل رقعة محدودة جداً من القطاعات مثل الداخلية والهجرة والتجارة والصناعة. وتشير نتيجة المؤشر الإجمالية إلى مستوى نضوج مبكر للخدمات الحكومية الرقمية، ويعود ذلك إلى انخفاض نتائج الركائز الأساسية الثلاث.

يمكن العمل على رقمنة المزيد من الخدمات الحكومية الأساسية في مختلف القطاعات وإتاحتها عبر القنوات المختلفة من بوابة إلكترونية وتطبيقات نقّالة، وتوفير البيئة المحيطة لتوظيف التكنولوجيات الناشئة في تطوير هذه الخدمات، وإرفاق الخدمات بحملات تسويق أو توعية، ممّا سيؤثر إيجاباً على مستوى استخدامها.

فاء. اليمن

يبيّن الجدول التالي القيمة الإجمالية للمؤشّر وعدد الخدمات والمؤسسات المقيّمة في عام 2025.

	2025
القيمة الإجمالية للمؤشّر	0.04
عدد الخدمات المقيّمة	7
عدد المؤسسات المقيّمة	6

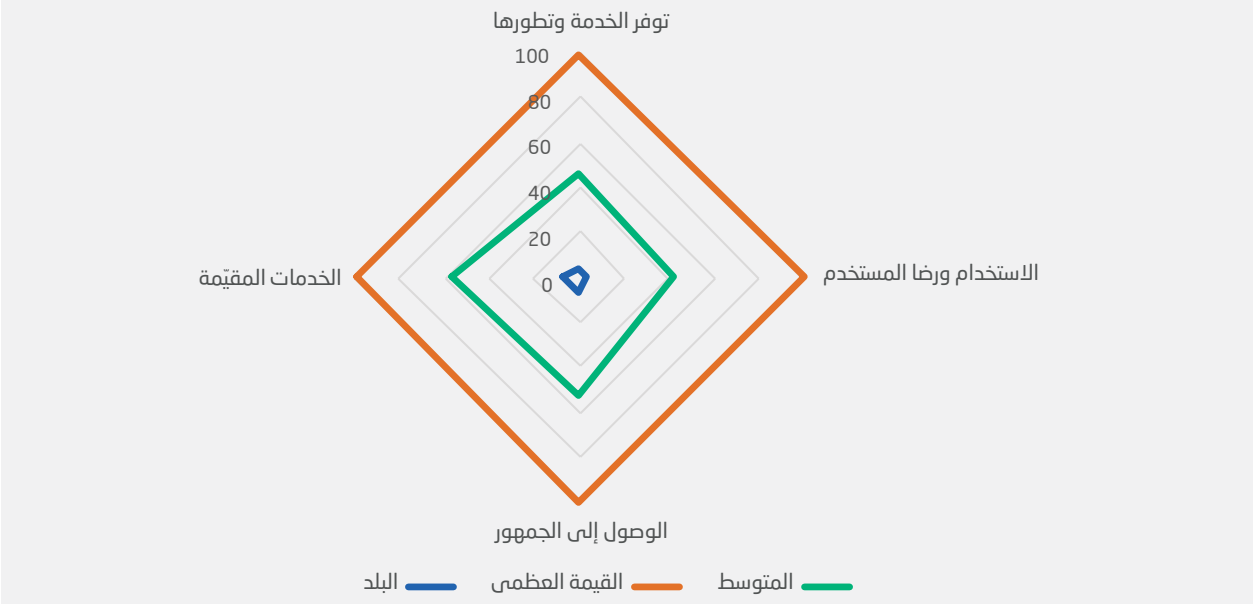
ويبيّن الجدول التالي توزّع الخدمات المقيّمة بحسب القطاع، ونسبتها من خدمات المؤشر.

القطاع	عدد الخدمات المقيّمة	النسبة المئوية للخدمات المقيّمة
التعليم	3	43
التجارة والصناعة	2	11
الشؤون الحكومية المشتركة	1	13
المرافق	1	25
المالية	0	0
الصحة	0	0
الهجرة	0	0
الداخلية	0	0
العدل	0	0
العمل	0	0
الشؤون البلدية	0	0
الشؤون الاجتماعية	0	0
السياحة	0	0
النقل/المرور/الشرطة	0	0
المجموع	7	7

يعرض الجدول التالي قِيَم الركائز الأساسية الثلاث التي سُجّلت في عام 2025.

الركيزة الأساسية	القيمة في عام 2025
توفُّر الخدمة وتطوّرها	0.04
استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها	0.04
الوصول إلى الجمهور	0.06

ويبين المخطط الراداري التالي القيم التي أحرزها البلد نسبةً لمتوسط المنطقة العربية، وأعلى قيمة في الركائز الثلاث، وعدد الخدمات المقدّمة.



تبيّن الجداول التالية نتائج مؤشّرات الأداء الرئيسية في عام 2025، وفقاً لكلّ ركيزة أساسية.

1. مؤشّرات الأداء الرئيسية لتوفُّر الخدمة وتطوّرها

المؤشّر	القيمة في عام 2025
مستوى تطوّر الخدمات على البوابة الإلكترونية	0.03
توفُّر ميزات التخصيص في صفحات الويب المتاحة للمستخدمين	0.09
مستوى تطوّر الخدمات النقّالة	0.00
توفّر القنوات الرقمية	0.03
توفُّر التطبيقات على المنصّات النقّالة	0.00
توفُّر اللغات على البوابة الإلكترونية	0.04
توفير وسيلة لجمع آراء المستخدم عبر البوابة الإلكترونية	0.00
توفُّر خصائص للأشخاص ذوي الإعاقة عبر البوابة الإلكترونية	0.01
توفُّر اللغات على التطبيقات النقّالة	0.00
توفير وسيلة لجمع آراء المستخدم عبر النقّال	0.00
توفُّر خصائص للأشخاص ذوي الإعاقة عبر النقّال	0.00
التشغيل البيني بين القنوات	0.00
مستوى الأمن على القنوات	0.14

المؤشّر	القيمة في عام 2025
النفاذ إلى الخدمات عبر الهوية الرقمية	0.05
وقت تشغيل الخدمة عبر كل القنوات	0.05
مستوى توفُّر البيانات المفتوحة	0.13
صيغة تقديم البيانات المفتوحة	0.09
جودة البيانات المفتوحة	0.08
البيئة المحيطة لتوظيف التكنولوجيات الناشئة	0.09
توظيف التكنولوجيات الناشئة في الخدمات	0.00
مستوى الربط بين الدوائر الحكومية	0.00

2. مؤشّرات الأداء الرئيسية لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها

المؤشّر	القيمة في عام 2025
استخدام المعاملات الرقمية (لخدمات المؤشر)	0.04
توزع الاستخدام عبر القنوات الرقمية (لخدمات المؤشر)	0.01
استخدام المعاملات الرقمية (لكافة خدمات المؤسسة)	0.09
توزع الاستخدام عبر القنوات الرقمية (لكافة خدمات المؤسسة)	0.00
مستوى رضا المستخدم عبر البوابة الإلكترونيّة	0.04
مستوى رضا المستخدم عبر النقّال	0.00
الاستجابة لطلبات الدعم	0.17
سهولة استخدام الخدمات الرقمية	0.01
استخدام الذكاء الاصطناعي في دعم المستخدم	0.00

3. مؤشّرات الأداء الرئيسية للوصول إلى الجمهور

المؤشّر	القيمة في عام 2025
نسبة الخدمات المرفقة بحملات تسويق (لخدمات المؤشّر)	0.01
نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق (لكافة خدمات المؤسسة)	0.11
إظهار الخدمة للمستخدم	0.01
توفُّر أدوات لدعم الأفراد	0.05
توفُّر محتوى رقمي داعم للخدمات	0.01
جهوزية فريق التواصل والدعم	0.07
توفُّر الخدمات الاستباقية	0.00

الملاحظات والمقترحات

يُعدّ عدد الخدمات المقيّمة منخفضاً جداً وقد شمل رقعة محدودة جداً من القطاعات مثل التجارة والصناعة والتعليم.
وتشير نتيجة المؤشر الإجمالية إلى مستوى نضوج مبكر للخدمات الحكومية الرقمية، ويعود ذلك إلى انخفاض نتائج الركائز الأساسية الثلاث.

يمكن العمل على رقمنة المزيد من الخدمات الحكومية الأساسية في مختلف القطاعات وإتاحتها عبر القنوات المختلفة من بوابة إلكترونية وتطبيقات نقّالة، وتوفير البيئة المحيطة لتوظيف التكنولوجيات الناشئة في تطوير هذه الخدمات، وإرفاق الخدمات بحملات تسويق أو توعية، ممّا سيؤثر إيجاباً على مستوى استخدامها.

المرفق 1. قائمة الخدمات المشمولة بمؤشّر GEMS

	الخدمة
1	دفع رسوم البلدية (للأفراد)
2	دفع رسوم البلدية عن الملكية (للمؤسسات)
3	دفع التأمين الإلزامي
4	دفع غرامة مرور
5	دفع فاتورة كهرباء
6	طلب تسجيل علامة تجارية
7	زيارة المعالم السياحية افتراضياً
8	الوصفة الطبية الإلكترونية
9	ملء الضرائب (للأفراد)
10	إصدار ترخيص تجاري عام، أو تجديده، أو تعديله
11	حصر الإرث أو التركة
12	تسجيل الأشخاص ذوي الإعاقة في المؤسسات التعليمية الخاصة بهم
13	جدولة موعد خدمات صحية عامة
14	تسجيل مركبة، أو التجديد، أو التعديل (باستثناء اختبار الميكانيك والاختبار الفني)
15	إصدار تأشيرة زيارة، أو تأشيرة عمل، أو تأشيرة دراسة، أو تجديدها، أو تعديلها
16	إصدار إذن عمل، أو تجديده، أو تعديله
17	رخصة شركة للتجارة الإلكترونية
18	طلب موافقة على إقامة فعالية سياحية/ترفيهية
19	الاطلاع على الجدول الزمني للنقل العام وشراء التذاكر
20	النفاذ إلى الملف الصحي الوطني الرقمي (بيانات السجل الطبي أو التحليل أو الصور أو اللقاحات)
21	تقديم استشارات اجتماعية أو أسرية أو قانونية إلكترونياً
22	رخصة مزاولة أو ممارسة مهنة محاماة
23	ملء الضرائب (للمؤسسات)
24	شراء تذاكر الدخول للمعالم السياحية أو لحضور مناسبات ترفيهية

	الخدمة
25	إغلاق سجل تجاري عام
26	إصدار هوية ذكية وطنية، أو تجديدها، أو تعديلها
27	طلب خدمات بيئية (جمع النفايات أو التخلص منها، أو الإبلاغ عن تلوث بيئي أو مخالفة بيئية)
28	إصدار وثيقة أجر تقاعدي
29	طلب براءة ذمة مالية لعقار أو فك الرهن عن العقار
30	تسجيل أو توثيق وكالة عامة أو خاصة لدى وزارة العدل أو الجهات المختصة
31	تسجيل عقد إيجار، أو تجديده أو تعديله
32	إعادة وصل أو نقل مرفق
33	إصدار إذن إقامة، أو تجديده، أو تعديله
34	إلغاء إذن عمل
35	خدمات الصحة الإلكترونية
36	طلب خدمة رعاية منزلية أو تمريض منزلي لكبار السن أو للأشخاص ذوي الإعاقة
37	إصدار شهادة راتب لموظف حكومي (شهادة راتب، أو شهادة خبرة أو خدمة، أو شهادة راتب للسفارات)
38	إصدار بطاقة تعريفية للأشخاص ذوي الإعاقة
39	تجديد رخصة القيادة (السواقة)
40	تسجيل أو توثيق عقد بيع عقار أو طلب إصدار سند ملكية
41	إصدار بطاقة للنقل العام
42	موافقة على تنظيم شركة خدمات مهنية، أو تجديدها، أو تعديلها
43	موافقة على نقل أو تغيير ملكية للشركات
44	تسجيل شكوى خاصة بالجرائم الإلكترونية
45	رفع دعوى قضائية ودفع الرسوم والاستعلام عن حالة قضية
46	إصدار جواز سفر، أو تجديده، أو تعديله (ما عدا جمع البيانات البيومترية)
47	تثمين ممتلكات
48	إصدار شهادة ميلاد أو وفاة
49	دفع فاتورة مياه
50	طلب مساعدة اجتماعية
51	كاتب العدل الافتراضي
52	إصدار موافقة بناء، أو تجديدها، أو إلغاؤها
53	التقديم على رخصة قيادة (سواقة) وجدولة الاختبار

	الخدمة
54	التسجيل في مدرسة وحضانة
55	التسجيل في التعليم العالي
56	تسجيل موّرد في السجل الرقمي للموردين أو نظام المشتريات الحكومية الرقمي
57	تقديم شكوى في العمل
58	تقديم شكوى عن مرفق (الإبلاغ عن انقطاع في الماء أو الكهرباء) ووصل مرفق
59	إصدار الشهادات التعليمية وكشف العلامات
60	إصدار شهادة زواج أو طلاق
61	موافقة على تنظيم شركة إنتاجية/صناعية أو تجديدها أو تعديلها
62	موافقة على تنظيم شركة خدمات صحية أو تجديدها أو تعديلها
63	موافقة على تنظيم شركة أغذية/مشروبات أو تجديدها أو تعديلها
64	موافقة على تنظيم شركة سياحية أو تجديدها أو تعديلها
65	التخليص الجمركي ودفع الضرائب والرسوم الجمركية
66	موافقة على استيراد أو تصدير منتجات زراعية (إنتاج زراعي - إنتاج حيواني)
67	رخصة مزاولة أو ممارسة مهنة طبية
68	التطوع والمشاركة المجتمعية عبر منصة وطنية
69	إصدار رخصة لعمل تجاري صغير من المنزل أو عمل فردي حر
70	إصدار شهادة منشأ
71	تصديق وثائق رسمية
72	موافقة على تنظيم شركة خدمات لوجستية أو نقل بري أو بحري، أو تجديدها أو تعديلها
73	تسجيل عاطل عن عمل
74	نقل ملكية عربة
75	إصدار بدل هوية وطنية مفقودة
76	موافقة مالية لإغلاق الشركة
77	موافقة قضائية لإغلاق الشركة
78	إذن استيراد معدات صناعية
79	إصدار وثائق تصدير المنتجات
80	إصدار وثيقة عدم محكومية أو حسن سلوك
81	التقديم على المنح الجامعية الحكومية، أو التجديد، أو التعديل، أو الإلغاء
82	طلب جهاز لإعادة التأهيل

	الخدمة
83	إصدار وثائق معادلة الشهادات التعليمية
84	الإسهامات في الضمان الاجتماعي وتسديد مبالغ متعلقة بالعمل
85	إصدار بطاقة هوية عائلية أو دفتر عائلة
86	إصدار براءة ذمة مالية للشركات
87	إصدار براءة ذمة مالية للأفراد
88	تنفيذ الأحكام القضائية (مثل دفع غرامة، كفالة)
89	طلب براءة ذمة لمركبة
90	طلب إتلاف أو إسقاط مركبة وإخراجها من الخدمة
91	موافقة على ترخيص شركة إعلامية (أعمال فنية، مطبوعات)
92	طلب بيان وضع عقار (قيد عقاري)
93	طلب خدمة إسكان حكومي (تقديم على سكن - دفع أقساط)
94	تسديد ضريبة أملاك
95	تقديم شكوى عن منتج أو سلعة استهلاكية
96	إبلاغ عن فقدان وثائق ثبوتية شخصية أو إبلاغ عن مفقودات
97	إبلاغ عن ضرر أو تلف في الطرقات العامة
98	طلب نقل طالب من مدرسة لأخرى (مدارس حكومية)
99	طلب تسجيل براءة اختراع أو إصدار شهادة إيداع وحفظ حقوق المؤلف
100	دفع لصالح صندوق وطني (تبرعات - هبات - زكاة - ...)

المرفق 2. استمارة المؤسسة

ما هو اسم الكيان أو المؤسسة؟

هل تتوفر ميزات التخصيص (personalization) في صفحات الويب المتاحة للمستخدمين النهائيين (مثل توفير إمكانيات التخصيص، وإنشاء ملف (profile)، وتعديل الواجهات ديناميكياً)؟

هل تتوفر شهادات Secure Socket Layer (SSL) أو Transport Layer Security (TLS) على الخدمات الرقمية للمؤسسة؟

فيما يخص الخدمات المقدّمة عبر المنصة أو الجهاز النقال، ما هو نهج التوثيق الأكثر أمناً الذي تطبّقه المؤسسة؟

هل تقوم المؤسسة بتوظيف التكنولوجيات الناشئة (مثل سلاسل الكتل، والذكاء الاصطناعي، والحوسبة السحابية) في رفع مستوى أمن ومعايير الخدمات الرقمية المقدّمة عبر المنصة أو النقال؟

هل تعتمد المؤسسة على الهوية الرقمية الموحّدة للأفراد من أجل النفاذ إلى الخدمات الرقمية؟

إلى أي مدى تشارك المؤسسة البيانات المفتوحة (المهيكلة structured وغير المهيكلة non-structured) مع الأفراد؟

ما هي صيغة تقديم البيانات المفتوحة؟

هل يتم الامتثال للمعايير العالمية لجودة البيانات (إمكانية الوصول، والدقة، والتوصيف، والتوقيت، والانتظام، والحداثة، والاكتمال، والتحقق من صحة البيانات، والشمولية، والاتساق) في مجموعات البيانات التي تنشرها المؤسسة؟

هل لدى المؤسسة سياسات أو خطط مُنفذة للاستفادة من التكنولوجيات الناشئة أو توظيفها في الخدمات الرقمية؟ (مثل سياسة أو خطة مُطبقة للذكاء الاصطناعي، أو سلاسل الكتل، أو إنترنت الأشياء، أو غيرها من التكنولوجيات)

هل هناك أنشطة لبناء مهارات الموظفين وتطويرها فيما يتعلق باستخدام التكنولوجيات الناشئة (المقصود لكل الموظفين وليس فقط لموظفي تكنولوجيا المعلومات)؟

هل تمتلك المؤسسة بنية تحتية تكنولوجية متقدمة تعتمد على الحوسبة السحابية والتكنولوجيات الناشئة؟ (على سبيل المثال، الربط مع مركز بيانات مركزي، أو مركز حوسبة مخصص، أو اتصال عالي السرعة، أو بنية تحتية للبيانات)

هل تتبادل المؤسسة أو تشارك البيانات الحكومية مع جهة حكومية أخرى لتسهيل إتمام معاملات المستخدمين؟ (المقصود هو الربط بين الدوائر الحكومية (G2G)).

استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها
ما هو إجمالي عدد المعاملات (الرقمية واليدوية) التي تمت في المؤسسة خلال الأشهر الـ 12 الأخيرة؟

ما هو عدد المعاملات التي تمت في المؤسسة عبر البوابة فقط خلال الأشهر الـ 12 الأخيرة؟

ما هو عدد المعاملات التي تمت في المؤسسة عبر البوابة فقط خلال الأشهر الـ 12 الأخيرة؟

أثناء تعامل المستخدمين مع الخدمات الرقمية التي تقدمها المؤسسة، ما هو عدد طلبات المساعدة والاستفسار الإجمالي الذي تلقته المؤسسة خلال الأشهر الـ 12 الأخيرة، سواء عن طريق البريد الإلكتروني أو الدردشة أو وسائل التواصل المختلفة؟

ما هو عدد الطلبات التي تمّ الردّ عليها ومعالجتها من أصل إجمالي عدد طلبات المساعدة والاستفسار المذكور أعلاه؟

ما هو معدل الوقت الذي يجب أن تخصّصه المؤسسة للردّ على طلبات المساعدة والاستفسار المتعلقة بالخدمات الرقمية؟

الوصول إلى الجمهور
ما هو عدد الخدمات الجديدة التي أطلقتها المؤسسة (عبر البوابة والنقال) خلال الأشهر الـ 12 الأخيرة؟

من بين هذه الخدمات الجديدة التي أطلقتها المؤسسة خلال الأشهر الـ 12 الأخيرة، ما هو عدد الخدمات التي ترافقت مع حملات تسويق أو توعية سواء مطبوعة أو رقمية؟

ما هو عدد القنوات المستخدمة (من القائمة التالية) للتسويق وزيادة الوعي بالخدمات الجديدة؟ (وسائل التواصل الاجتماعي، والقنوات التلفزيونية، والراديو، والمجلات والصحف، والرسائل النصية، والبريد الإلكتروني، والملصقات)

ما هي أدوات الدعم التي تقدّمها المؤسسة للأفراد عند استخدامهم الخدمات الرقمية؟

خلال الأشهر الـ 12 الأخيرة، إلى أي مدى تمّ تدريب وتجهيز فريق الموظفين (بمن فيهم الموظفون الجدد) المسؤولين عن الدعم والتواصل والمتابعة مع المستخدمين، وذلك من أجل تسهيل إتمام المعاملات؟

المرفق 3. استمارة تقييم خدمة رقمية

اسم الخدمة الحكومية الرقمية (الرجاء اختيار اسم الخدمة من ضمن قائمة الخدمات المرسلة إليكم)

اسم المؤسسة المسؤولة عن تقديم الخدمة

رابط الخدمة الحكومية الرقمية (website)

اسم تطبيق الهاتف النقال الذي تُنفذ عبره الخدمة (إن وجد)

تتألف الخدمة من عدة مراحل. يُرجى تحديد ما إذا كانت كلّ مرحلة مرقمنة وتُنفّذ إلكترونياً عبر البوابة أو المنصة.
توفّر معلومات عن الخدمة عبر الإنترنت (الأوراق المطلوبة، وغيرها)
تحديد ومصادقة عبر الإنترنت (رقم وطني، أو أي وسيلة مشابهة)
ملء النموذج المطلوب عبر الإنترنت
إرسال المستندات المطلوبة إلكترونياً
الدفع عبر الإنترنت
الاستفسار عن حالة المعاملة عبر الإنترنت
تلقي الإشعارات عبر الإنترنت (مثلاً إشعار بإتمام المعاملة بنجاح، وغيره من الإشعارات)
تتألف الخدمة من عدة مراحل. يُرجى تحديد ما إذا كانت كلّ مرحلة مرقمنة وتُنفّذ إلكترونياً عبر الجهاز النقّال.
توفُّر معلومات عن الخدمة عبر الإنترنت (الأوراق المطلوبة، وغيرها)
تحديد ومصادقة عبر الإنترنت (رقم وطني، أو أي وسيلة مشابهة)
ملء النموذج المطلوب عبر الإنترنت
إرسال المستندات المطلوبة إلكترونياً
الدفع عبر الإنترنت
الاستفسار عن حالة المعاملة عبر الإنترنت
تلقي الإشعارات عبر الإنترنت (مثلاً إشعار بإتمام المعاملة بنجاح، وغيره من الإشعارات)

ما هي القنوات الرقمية التي تتوفر من خلالها هذه الخدمة؟

في حال وجود تطبيق نقال، ما هو عدد المنصات النقّالة (مثل Android أو iOS أو Windows Phone) التي تدعم هذا التطبيق؟

فيما يخص الخدمة المقدّمة عبر البوابة أو المنصّة، ما هو عدد اللغات التي تدعمها البوابة؟

فيما يخص الخدمة المقدّمة عبر البوابة أو المنصة، هل تتوفر وسائل إلكترونية لجمع آراء المستخدمين بشأن تصميم الخدمة أو استخدامها أو تطويرها؟

فيما يخص الخدمة المقدّمة عبر البوابة الإلكترونية، ما هو عدد الميزات المتاحة للمستخدمين من كبار السن والأشخاص ذوي الإعاقة؟ (على سبيل المثال، توافق مع برامج قراءة الشاشة، وبدائل نصية للصور والجداول، وتباين الألوان، وإمكانية تغيير حجم النص، وصفحات مدعومة بالصوت، ولغة الإشارة الآلية).

فيما يخص الخدمة المقدّمة عبر الجهاز النقّال، ما هو عدد اللغات التي يدعمها التطبيق النقال؟

فيما يخص الخدمة المقدّمة عبر التطبيق النقال، هل تتوفر وسائل إلكترونية لجمع آراء المستخدمين بشأن تصميم الخدمة أو استخدامها أو تطويرها؟

فيما يخص الخدمة المقدّمة عبر التطبيق النقال، ما هو عدد الميزات المتاحة للمستخدمين من كبار السن والأشخاص ذوي الإعاقة؟ (على سبيل المثال، توافق مع برامج قراءة الشاشة، وبدائل نصية للصور والجداول، وتباين الألوان، وإمكانية تغيير حجم النص، وصفحات مدعومة بالصوت، ولغة الإشارة الآلية).

هل يمكن إتمام هذه الخدمة عبر التطبيق النقال إذا بدأها المستخدم عبر البوابة أو المنصة، أو بالعكس؟ (في حال عدم وجود تطبيق، الرجاء اختيار "لا ينطبق")

لِكَم من الوقت كانت الخدمة متوقفة أو غير متاحة لسبب تقني (بصورة متواصلة أو متقطّعة) خلال الأشهر الـ 12 الأخيرة؟

هل تُستخدم التكنولوجيات الناشئة (مثل الذكاء الاصطناعي، وإنترنت الأشياء، وسلاسل الكتل، والواقع الافتراضي، وغيرها) لتطوير هذه الخدمة الرقمية وتحسينها؟ المثال 1: تُستخدم تكنولوجيا سلاسل الكتل لزيادة مستوى أمان الخدمات أو التوثيق الرقمي للمعاملات الإجرائية. المثال 2: يُستخدم الذكاء الاصطناعي لتصميم الخدمة وتطويرها.

استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها
ما هو عدد المعاملات التي أُنجزت بالكامل لهذه الخدمة عبر كافة القنوات (الرقمية واليدوية والورقية) خلال الأشهر الـ 12 الأخيرة؟

ما هو عدد المعاملات التي أُنجزت بالكامل لهذه الخدمة عبر البوابة فقط خلال الأشهر الـ 12 االأخيرة؟

ما هو عدد المعاملات التي أُنجزت بالكامل لهذه الخدمة عبر النقّال فقط خلال الأشهر الـ 12 االأخيرة؟

فيما يخص الخدمة المقدّمة عبر البوابة أو المنصة، ما هو عدد الشكاوى المرسلة عبر كافة قنوات التواصل الإلكترونية (مثل الشبكات الاجتماعية، والبوابة، والنقال) بعد إنجاز المعاملة المتعلقة بهذه الخدمة؟

فيما يخص الخدمة المقدّمة عبر الجهاز النقال، ما هو تصنيف المستخدم لآخر إصدار من التطبيقات المتوفرة في البلد (من مخزن Store App أو متجر Google Play أو Windows Store)؟

فيما يخص الخدمة المقدّمة عبر الجهاز النقال، كم مرّة جرى تحميل تطبيق يتعلق بالخدمة منذ تاريخ إطلاقه؟

فيما يخص الخدمة المقدّمة عبر الجهاز النقال، ما هو إجمالي عدد العملاء المسجلين لهذه الخدمة؟

هل يجب على المستخدم زيارة الجهة المعنية فعلياً أو يمكن إنجاز الخدمة بالكامل عن بُعد؟ (باستثناء الزيارات الإلزامية مثل جمع البيانات البيومترية أو التبرع بالدم)

تسهل الهوية الرقمية وتكامل البيانات بين المؤسسات الحكومية تجربة المستخدم بحيث لا يحتاج إلى زيارة عدة جهات من أجل خدمة واحدة. هل تُستخدم الهوية الرقمية أو يُعاد استخدام بيانات من مصدر حكومي آخر في إتمام هذه الخدمة؟

هل يتم توظيف وكلاء الذكاء الاصطناعي لمساعدة المستخدم في الوصول إلى الخدمة وخلال مراحل تقديمها، مثل المساعدة في تعبئة النماذج، والتحقق من الوثائق، وتنفيذ إجراءات الخدمة؟

هل يُستخدم الذكاء الاصطناعي التوليدي لتحسين التواصل مع المستخدم من خلال إنشاء محتوى مساعد بصري أو صوتي، أو تقديم محتوى مخصص أو مفصل حسب المستخدم؟

الوصول إلى الجمهور
هل أجرت المؤسسة حملات تسويق إلكترونية أو مطبوعة للخدمة المقدّمة عبر البوابة أو النقال خلال الأشهر الـ 12 الأخيرة؟

ما هو عدد القنوات المستخدمة (من القائمة التالية) للتسويق وزيادة الوعي بالخدمة؟ (وسائل التواصل الاجتماعي، والقنوات التلفزيونية، والراديو، والمجلات والصحف، والرسائل النصية، والبريد الإلكتروني، والملصقات)

كيف يمكن للمستخدم الوصول إلى هذه الخدمة؟

هل يتوفر محتوى رقمي مفصّل يشرح خطوات تأدية الخدمة، مثل مقطع فيديو يوضح طريقة استخدام الخدمة من البداية إلى النهاية، أو دليل رقمي مفصّل لمراحل الخدمة، أو إيضاحات مرفقة مع كلّ خطوة تنفيذ؟

هل يتم تفعيل هذه الخدمة كخدمة استباقية؟ (الخدمة الاستباقية هي اقتراح خدمة إجرائية جديدة وإعلام المستخدم بها بناءً على تغيّر في بياناته أو أحداث حياته، وقد تكون إعلاماً وتذكيراً بضرورة تكرار إجراء الخدمة ذاتها في حال كانت دورية) (المثال 1: بعد إصدار رخصة تجارية لمؤسسة، يتم إعلام المؤسسة بخدمات أخرى كإنشاء ملف جمركي. المثال 2: يتم تذكير المستخدم بضرورة دفع الرسوم البلدية عند حلول موعد الاستحقاق الجديد).

يهدف مؤشّر نضوج الخدمات الحكومية الإلكترونية والنقّالة (GEMS) إلى قياس مدى نضوج الخدمات الحكومية المقدّمة عبر البوابة الإلكترونية والتطبيقات النقّالة في البلدان العربية. وهو أداة تمكّن صانعي القرار وواضعي السياسات من رصد تقدّم برامج التحوّل الرقمي، والهدف منه توضيح بعض الأبعاد التي لا تبيّنها العديد من المؤشرات الدولية، والمتمثّلة في معرفة مدى تطوّر الخدمة، واستخدامها، ورضا المستخدم حيالها، وكذلك مدى الجهود الحكومية المبذولة في إيصالها إلى الجمهور.

ولهذه الغاية، حُدِّدت 100 خدمة حكومية يتعيّن على كلّ بلد أن يقدّمها إلكترونياً للأفراد والمؤسسات. واعتُمد مبدأ دورة الحياة في اختيار هذه الخدمات، بحيث يحتاجها الفرد في مختلف مراحل حياته، وتحتاجها المؤسسة منذ تأسيسها إلى إغلاقها. ويجري تحديث هذه الخدمات سنوياً بما يتناسب مع تطور احتياجات الأفراد والمؤسسات.

يتضمن هذا التقرير نتائج تقييم نضوج الخدمات الحكومية الإلكترونية والنقالة في عام 2025 على المستويين الإقليمي والوطني في 17 بلداً من المنطقة العربية، مع اقتراح بعض التوصيات التي يمكن اتباعها لتعزيز التحوّل الرقمي لهذه الخدمات الحكومية على المستوى الوطني وإتاحتها عبر القنوات الرقمية (البوابات الإلكترونية والتطبيقات النقّالة). وتشير النتائج عموماً إلى مرحلة انتقالية في مسار التحوّل الرقمي الحكومي في المنطقة العربية، حيث انتقل التركيز تدريجياً من توسيع نطاق رقمنة الخدمات إلى تعميق مستوى نضوجها وقيمتها الفعلية.

2600213A