

سين. المغرب

يبين الجدول التالي القيم الإجمالية للمؤشر بين عامي 2021 و2022.

2022	2021	
47	-	القيمة الإجمالية للمؤشر (بالنسبة المئوية)
7	-	الترتيب الإقليمي
64	-	عدد الخدمات المقيّمة
28	-	عدد المؤسسات المقيّمة

ويبين الجدول التالي توزع الخدمات المقيّمة بحسب القطاع.

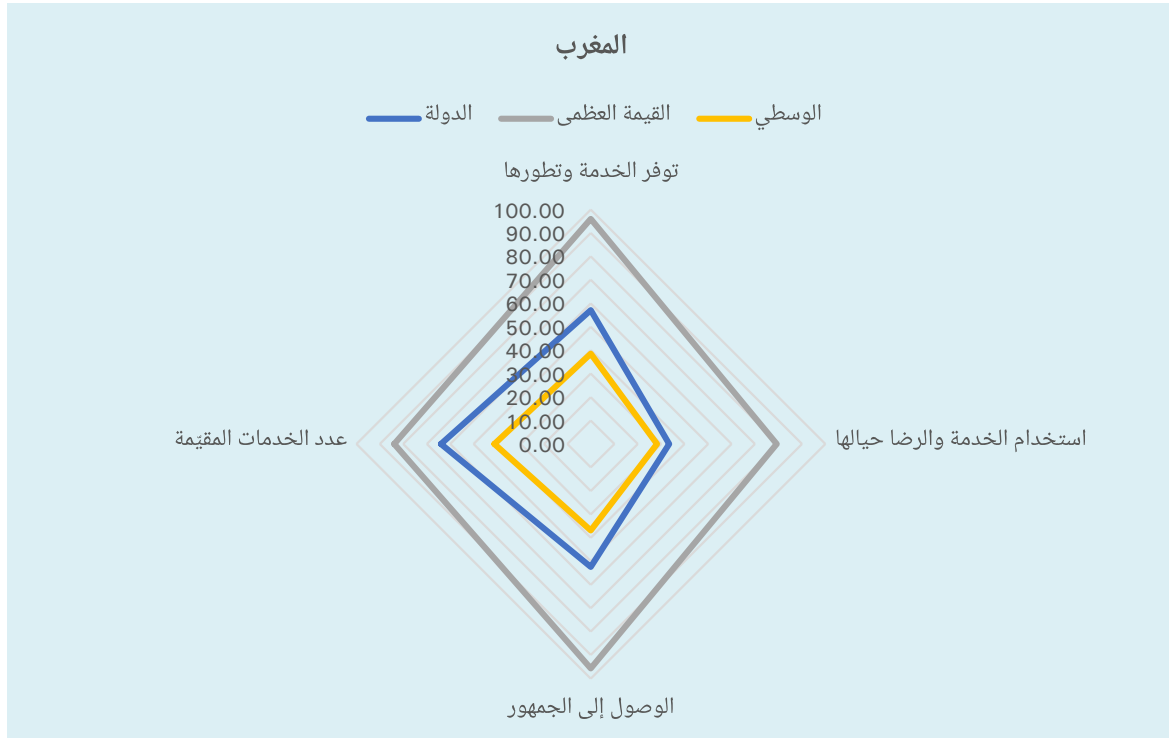
عدد الخدمات	القطاع
7	النقل/المروور/الشرطة
7	التجارة والصناعة
7	الشؤون الحكومية المشتركة
8	التعليم
2	الصحة
6	الداخلية
5	الشؤون البلدية
4	العمل
5	الشؤون الاجتماعية
2	المالية
5	المرافق
2	الهجرة
4	العدل
	السياحة
64	المجموع

1. قِيم الركاكز الأساسية للمؤشر

يعرض الجدول التالي قِيم الركاكز الأساسية الثلاث التي سُجّلت في عام 2022، مع مقارنتها بقِيم عام 2021.

الركيزة الأساسية	القيمة في عام 2021 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2022 (بالنسبة المئوية)
توفّر الخدمة وتطورها	-	57.08
استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها	-	33.29
الوصول إلى الجمهور	-	52.33

ويبين المخطط الراداري التالي مقارنة قِيم الركاكز الأساسية للمؤشر وعدد الخدمات المقيّمة، بالمتوسط الإقليمي والحدّ الأعلى للقيّم المسجّلة.



تبيّن الجداول التالية نتائج مؤشرات الأداء الرئيسية في عامي 2021 و2022، وفقاً لكل ركيزة أساسية.

2. مؤشرات الأداء الرئيسية لتوفر الخدمة وتطورها

المؤشر	القيمة في عام 2021 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2022 (بالنسبة المئوية)
مستوى تطور الخدمات على البوابة الإلكترونية	-	59.91
توفر ميزات التخصيص في صفحات الوب المتاحة للمستخدمين	-	85.00
مستوى تطور الخدمات عبر النقال	-	45.56
مستوى توفر الخدمات عبر النقال	-	53.85
توفر التطبيقات على المنصات النقالة	-	31.66
توفر اللغات على البوابة الإلكترونية	-	57.37
توفير وسيلة لآراء المستخدم عبر البوابة الإلكترونية	-	44.11
توفر خصائص لذوي الإعاقة عبر البوابة الإلكترونية	-	2.07
توفر اللغات على التطبيقات النقالة	-	55.37
توفير وسيلة لآراء المستخدم عبر النقال	-	38.89
توفر خصائص لذوي الإعاقة عبر النقال	-	1.08
التشغيل البيئي بين القنوات	-	23.03
مستوى الأمن على القنوات	-	86.17
مستوى توفر البيانات المفتوحة	-	78.00
صيغة تقديم البيانات المفتوحة	-	76.00

3. مؤشرات الأداء الرئيسية لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها

المؤشر	القيمة في عام 2021 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2022 (بالنسبة المئوية)
مستوى الاستخدام عبر البوابة الإلكترونية	-	57.82
مستوى الاستخدام عبر النقال	-	10.76
الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر البوابة الإلكترونية	-	67.40
الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر النقال	-	9.81
مستوى رضا المستخدم عبر البوابة الإلكترونية	-	39.01
مستوى رضا المستخدم عبر النقال	-	32.93

4. مؤشرات الأداء الرئيسية للوصول إلى الجمهور

المؤشر	القيمة في عام 2021 (بالنسبة المئوية)	القيمة في عام 2022 (بالنسبة المئوية)
نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق (من الخدمات المقيمة في المؤشر)	-	39.88
نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق (من الخدمات كافة على مستوى المؤسسات)	-	62.45
توفر أدوات للتواصل ودعم الأفراد	-	58.00

الملاحظات والتوصيات

شارك المغرب في تقييم هذا المؤشر لعام 2022 بعد انقطاعه عن ذلك في العام 2021. ويلاحظ أن عدد الخدمات والمؤسسات المقيمة مرتفع ويشمل قطاعات مختلفة. وتعدّ نتيجة ركيزتي توفر الخدمة وتطورها، والوصول إلى الجمهور جيدة مع إمكانية العمل على تشجيع الأفراد على استخدام الخدمات الحكومية الرقمية. وتشير نتيجة المؤشر الإجمالية إلى مستوى نضوج متقدم للخدمات الحكومية الرقمية.

تعتبر نتائج معظم مؤشرات الأداء الرئيسية جيدة، ويمكن ملاحظة عدد من المجالات التي يمكن تحسينها، مثل توفير خصائص لذوي الإعاقة عبر البوابة الإلكترونية والنقال، ومستوى توفر الخدمات عبر النقال، والتشغيل البيئي بين القنوات، والاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر النقال، ونسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق.