تقييم نضوج الخدمات الحكومية الرقمية في الجزائر باستخدام مؤشر GEMS 2024: تحليل مقارن مع دول شمال إفريقيا

Assessment of the maturity of digital government services in Algeria using the GEMS 2024 index: a comparative analysis with North African countries.

نوال بن عريمة
جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر
البريد الالكتروني
Nawelmohamed999@gmail.com

عبد الجليل طواهير *
جامعة قاصدي مرباح ورقلة
البريد الالكتروني
Touahir.abdeldjalil@univ-ouargla.dz

تاريخ الاستلام: 2026/04/19 تاريخ القبول: 2026/06/09 تاريخ النشر: 2026/06/30

ملخص:

هدفت الدراسة إلى تقييم نضوج الخدمات الحكومية الرقمية في الجزائر باستخدام مؤشر GEMS 2024، مع مقارنة دول شمال إفريقيا (المغرب، تونس، ليبيا، موريتانيا). اعتمدت على المنهج التحليلي المقارن وتحليل بيانات المؤشر. أظهرت النتائج أن الجزائر تحقق مستوى متوسطًا مع وجود فجوة مقارنة بالمغرب وتونس، خاصة في التفاعل الرقمي والاستخدام والبنية التحتية والثقافة الرقمية. وأوصت الدراسة بتحسين السياسات الرقمية وتطوير البنية التحتية لتعزيز النضوج وتقليص الفجوة الرقمية. كما أشارت النتائج إلى أن ضعف التكامل بين المؤسسات العمومية يحدّ من فعالية التحول الرقمي، ويؤكد ذلك ضرورة تعزيز التنسيق المؤسسي وتطوير الكفاءات الرقمية لدعم مسار الرقمنة في الجزائر.

الكلمات المفتاحية: نضوج الخدمات الحكومية الرقمية، مؤشر GEMS 2024، الفجوة الرقمية، الجزائر، شمال إفريقيا.

تصنيف JEL: O33، H83، L86.

---

* المؤلف المرسل

Abstract:

The study aimed to assess the maturity of digital government services in Algeria using the GEMS 2024 index, with a comparative analysis of North African countries (Morocco, Tunisia, Libya, and Mauritania). It adopted a comparative analytical approach based on the analysis of the index data. The results showed that Algeria records a moderate level of digital government maturity, with a clear gap compared to Morocco and Tunisia, particularly in digital interaction, usage, infrastructure, and digital culture. The study recommended improving digital policies and developing infrastructure to enhance maturity and reduce the digital divide. It also indicated that weak inter-institutional coordination limits the effectiveness of digital transformation, highlighting the need to strengthen institutional coordination and develop digital skills to support the digitalization process in Algeria.

Keywords: Digital government services maturity, GEMS 2024 index, digital divide, Algeria, North Africa.

JEL Classification Codes: O33 ،H83 ،L86

مقدمة:

شهد العالم خلال السنوات الأخيرة تسارعًا ملحوظًا في تبني التحول الرقمي، خاصة في مجال الخدمات الحكومية، حيث أصبحت الحكومات تعتمد بشكل متزايد على المنصات الإلكترونية والتطبيقات النقالة لتحسين جودة الخدمات العمومية وتعزيز كفاءة الأداء المؤسسي. وفي هذا السياق، برزت مؤشرات دولية لقياس مدى تقدم الدول في هذا المجال، من أبرزها مؤشر نضوج الخدمات الحكومية الإلكترونية والنقالة الصادر عن(ESCWA) ، المعروف بـGEMS 2024 ، والذي يوفر إطارًا تحليليًا متكاملًا لتقييم مستوى رقمنة الخدمات الحكومية من حيث توفرها واستخدامها ومدى التفاعل معها.

وتسعى الدول العربية، بما فيها دول شمال إفريقيا، إلى تطوير خدماتها الرقمية لمواكبة متطلبات الاقتصاد الرقمي وتحقيق التنمية المستدامة، غير أن مستويات التقدم في هذا المجال لا تزال متفاوتة، نتيجة لاختلاف الإمكانات التكنولوجية والبنية التحتية الرقمية، إضافة إلى تباين مستويات الوعي والاستخدام لدى المواطنين.

وفي هذا الإطار، تبرز الجزائر كحالة دراسية مهمة، حيث شهدت جهودًا ملحوظة في مجال التحول الرقمي، إلا أن تقييم نضوج خدماتها الحكومية الرقمية، خاصة في ضوء المؤشرات الدولية الحديثة، لا يزال يتطلب تحليلًا معمقًا ومقارنة إقليمية لفهم موقعها الحقيقي ضمن دول شمال إفريقيا.

وعليه، تهدف هذه الدراسة إلى تقييم مستوى نضوج الخدمات الحكومية الرقمية في الجزائر باستخدام مؤشرGEMS 2024 ، مع إجراء تحليل مقارن مع دول شمال إفريقيا، بما يسمح بتحديد الفجوات الرقمية وتفسيرها واقتراح سبل تحسين الأداء الرقمي الحكومي.

إشكالية الدراسة

في ظل تزايد الاعتماد على الخدمات الحكومية الرقمية، تبرز الحاجة إلى تقييم مدى نضوج هذه الخدمات ليس فقط من حيث توفرها، بل أيضًا من حيث استخدامها وفعاليتها في تلبية احتياجات المواطنين. ورغم اعتماد الجزائر على مجموعة من المبادرات الرقمية، إلا أن مدى تطور هذه الخدمات مقارنة بدول شمال إفريقيا لا يزال غير واضح بشكل دقيق في ضوء المؤشرات الدولية الحديثة.

وعليه يمكن طرح الإشكالية الرئيسية كما يلي:

ما مستوى نضوج الخدمات الحكومية الرقمية في الجزائر وفق مؤشر GEMS 2024 ، وكيف يمكن تفسير الفجوة بينها وبين دول شمال إفريقيا؟

فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية:

بناءً على إشكالية الدراسة وأهدافها، تم اختبار الفرضيات التالية:

تعاني الجزائر من مستوى نضوج رقمي متوسط إلى ضعيف مقارنة بدول شمال إفريقيا وفق مؤشر GEMS 2024 .

الفرضيات الفرعية:

- يوجد ضعف في مستوى استخدام الخدمات الحكومية الرقمية في الجزائر رغم توفرها النسبي؛
- توجد فجوة رقمية ملحوظة بين الجزائر ودول شمال إفريقيا في بعد التفاعل الرقمي؛
- يساهم ضعف البنية التحتية الرقمية والثقافة الرقمية في انخفاض مستوى نضوج الخدمات الحكومية؛
- تتفوق بعض دول شمال إفريقيا (مثل المغرب وتونس) على الجزائر في مؤشر GEMS نتيجة تحسين جودة الخدمات الرقمية.

الأهمية العلمية للدراسة:

الأهمية النظرية:

- تساهم الدراسة في إثراء الأدبيات المتعلقة بـ نضوج الخدمات الحكومية الرقمية؛
- تقدم تطبيقًا حديثًا لمؤشر GEMS 2024 في البيئة العربية؛
- تدعم الدراسات التي تربط بين التحول الرقمي والأداء الحكومي.

الأهمية التطبيقية:

- تساعد صناع القرار في الجزائر على:
- تحديد نقاط الضعف في الخدمات الرقمية؛

- تحسين جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية؛
- تقدم توصيات عملية لتعزيز استخدام الخدمات الرقمية؛
- تدعم جهود التحول الرقمي في القطاع الحكومي.

منهج الدراسة

تعتمد هذه الدراسة على:

- **المنهج الوصفي التحليلي**: لتحليل واقع نضوج الخدمات الحكومية الرقمية في الجزائر؛
- **المنهج المقارن**: لمقارنة أداء الجزائر مع دول شمال إفريقيا (المغرب، تونس، ليبيا، موريتانيا).

أولا. الإطار النظري لنضوج الخدمات الحكومية الرقمية:

يُشير نضوج الخدمات الحكومية الرقمية إلى مستوى تطور الخدمات العمومية الإلكترونية من حيث التوفر والجودة والاستخدام. ويهدف الإطار النظري إلى توضيح مراحل هذا النضوج والعوامل المؤثرة فيه داخل الإدارة الحكومية.

1. التحول الرقمي في القطاع الحكومي:

يشهد العالم تحولًا جذريًا نحو الرقمنة، حيث أصبح التحول الرقمي ركيزة أساسية في تطوير أداء الحكومات وتحسين جودة الخدمات العمومية. ويُعرف التحول الرقمي بأنه عملية توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لإحداث تغييرات جوهرية في طريقة عمل المؤسسات الحكومية، بما يسهم في رفع الكفاءة التشغيلية وتعزيز الشفافية وتحقيق الاستجابة الفعالة لاحتياجات المواطنين. (United Nations, 2022)

ويهدف التحول الرقمي في القطاع الحكومي إلى تبسيط الإجراءات الإدارية، وتقليل التكاليف، وتحسين تجربة المستخدم، إضافة إلى دعم اتخاذ القرار من خلال الاعتماد على البيانات الرقمية. كما يمثل أداة استراتيجية لتحقيق التنمية المستدامة وتعزيز التنافسية بين الدول. (World Bank, 2021)

2. الخدمات الحكومية الإلكترونية والنقالة

تُعد الخدمات الحكومية الإلكترونية أحد أهم مخرجات التحول الرقمي، حيث تمكّن المواطنين من الحصول على الخدمات العمومية عبر الإنترنت دون الحاجة إلى التنقل إلى الإدارات. وتشمل هذه الخدمات مجالات متعددة مثل التعليم، الصحة، الضرائب، والخدمات الإدارية.

ومع تطور التكنولوجيا، ظهرت الخدمات الحكومية النقالة التي تعتمد على التطبيقات الذكية، مما ساهم في توسيع نطاق الوصول إلى الخدمات وتعزيز التفاعل مع المستخدمين. وتتميز هذه الخدمات بسهولة الاستخدام، السرعة، وتقليل البيروقراطية، إضافة إلى تحسين جودة الخدمة المقدمة. (United Nations, United Nations E-Government Survey 2020: Digital government in the decade of action for sustainable development., 2020)

3. مفهوم نضوج الخدمات الحكومية الرقمية

يشير نضوج الخدمات الحكومية الرقمية إلى مستوى تطور هذه الخدمات من حيث توفرها وجودتها ومدى استخدامها من قبل المواطنين. ويُعد هذا المفهوم أداة تحليلية لقياس مدى تقدم الحكومات في تبني التحول الرقمي. (United Nations ESCWA, 2024)

ويتدرج النضوج الرقمي عبر عدة مراحل، تبدأ من تقديم المعلومات الأساسية عبر المواقع الإلكترونية، مرورًا بالخدمات التفاعلية، وصولًا إلى الخدمات المتكاملة التي تتيح إنجاز المعاملات بشكل كامل عبر الإنترنت، ثم مرحلة الخدمات الذكية التي تعتمد على البيانات والتقنيات الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي. (OECD, 2020)

وتكمن أهمية هذا المفهوم في كونه يسمح بتقييم الأداء الحكومي الرقمي وتحديد نقاط القوة والضعف، مما يساعد في وضع استراتيجيات فعالة لتحسين الخدمات.

4. مؤشر نضوج الخدمات الحكومية الإلكترونية والنقالةGEMS 2024

يُعد مؤشر نضوج الخدمات الحكومية الإلكترونية والنقالة (GEMS 2024) من أبرز الأدوات الحديثة لقياس مستوى تطور الخدمات الرقمية في الدول العربية، وقد تم تطويره من قبل.ESCWA (United Nations ESCWA, 2024) ويعتمد هذا المؤشر على تقييم شامل لمدى نضوج الخدمات الحكومية من خلال ثلاثة أبعاد رئيسية، تتمثل في: توفر الخدمات الرقمية (Supply)، استخدام الخدمات من قبل المواطنين(Demand) ، والتفاعل الرقمي بين الحكومة والمستخدمين .(Outreach) كما يستند إلى تحليل عدد كبير من الخدمات الحكومية وفق منهجية

دورة حياة المستخدم، مما يعكس مدى قدرة الحكومات على تقديم خدمات رقمية متكاملة وفعالة (United Nations ESCWA, Government Electronic and Mobile Services Maturity Index, 2023) .(GEMS-2023)

ويُستخدم هذا المؤشر كأداة مرجعية لمقارنة أداء الدول وتحديد الفجوات الرقمية، خاصة في ظل التحول نحو الحكومات الذكية.

5. العلاقة بين نضوج الخدمات الرقمية والأداء الحكومي

تُعد العلاقة بين نضوج الخدمات الحكومية الرقمية والأداء الحكومي علاقة طردية، حيث يؤدي ارتفاع مستوى النضوج الرقمي إلى تحسين كفاءة وفعالية الأداء الحكومي بشكل ملحوظ، من خلال تسريع الإجراءات الإدارية، وتقليل التكاليف، وتعزيز جودة الخدمات المقدمة للمواطنين (World Bank, 2021).

ويشير الأدب النظري إلى أن نضوج الخدمات الرقمية يمثل تطوراً تدريجياً يبدأ من توفير المعلومات عبر الإنترنت، مروراً بالتفاعل الإلكتروني، وصولاً إلى التكامل الرقمي الكامل بين المؤسسات الحكومية، وهو ما ينعكس مباشرة على تحسين الأداء المؤسسي عبر إعادة هندسة العمليات الإدارية وتقليص البيروقراطية. (OECD, 2020) ، كما يُشير النضج الرقمي إلى قدرة المؤسسة على توظيف التقنيات الرقمية بشكل فعّال لتحقيق قيمة مضافة وتحسين الأداء. ويعتمد على عدة أبعاد أساسية مثل الاستراتيجية الرقمية، التكنولوجيا، الموارد البشرية، والثقافة التنظيمية، إضافة إلى تحسين تجربة المستخدم. ويُستخدم هذا المفهوم لقياس مدى تطور المؤسسات في مسار التحول الرقمي وانتقالها من الاستخدام التقليدي إلى الاستخدام الذكي والمتكامل للتكنولوجيا.

كما يساهم التحول نحو الخدمات الرقمية الناضجة في تعزيز الشفافية والمساءلة من خلال تتبع المعاملات الحكومية إلكترونياً، مما يقلل من فرص الفساد الإداري ويحسن الثقة في الإدارة العمومية (United Nations, 2022)

وعليه، فإن تحسين مستوى نضوج الخدمات الرقمية يؤدي إلى رفع مستوى الأداء الحكومي من خلال تحسين الكفاءة التشغيلية، جودة الخدمة، ورضا المستخدمين، بينما يؤدي ضعف هذا النضوج إلى استمرار التعقيدات الإدارية وتراجع فعالية المؤسسات العامة.

6. نظرية قبول التكنولوجيا (Tam) ونظرية الفجوة الرقمية – مستوى تبني واستخدام الخدمات الحكومية الرقمية–

1.6 نظرية TAM: تُعد نظرية Technology Acceptance Model من النماذج الأساسية في تفسير سلوك استخدام التكنولوجيا، حيث تفترض أن قبول الأفراد للتقنيات الرقمية يعتمد على عاملين رئيسيين: الإدراك بالفائدة وسهولة الاستخدام. وتُستخدم هذه النظرية في هذه الدراسة لتفسير مستوى تبني الخدمات الحكومية الرقمية من طرف المستخدمين، ومدى تأثير إدراكهم لقيمتها وسهولة استخدامها على استمرار استعمالها. وفي سياق هذه الدراسة، تُوظف نظرية TAM لتفسير مستوى استخدام الخدمات الحكومية الرقمية في الجزائر، من خلال فهم كيفية تأثير إدراك المواطنين والموظفين لفائدة هذه الخدمات وسهولة التعامل معها على درجة تبنيها واستمرار استخدامها. فإذا كانت الخدمات الرقمية تُدرك على أنها مفيدة وسهلة الاستخدام، فإن ذلك يؤدي إلى زيادة الإقبال عليها، وبالتالي رفع مستوى النضج الرقمي للخدمات الحكومية. أما في حال ضعف الإدراك بالفائدة أو صعوبة الاستخدام، فإن ذلك يساهم في انخفاض معدلات الاستخدام، مما ينعكس سلبًا على مستوى النضج الرقمي العام. (Davis, 1989)

وبناءً عليه، تساعد نظرية TAM في تفسير أحد الجوانب الأساسية في هذه الدراسة، وهو مستوى تبني استخدام الخدمات الحكومية الرقمية باعتباره عنصرًا مؤثرًا في تقييم النضج الرقمي وفق مؤشر GEMS 2024.

2.6. نظرية الفجوة الرقمية: تُشير نظرية الفجوة الرقمية (Digital Divide) إلى وجود تفاوت بين الأفراد أو المؤسسات في الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصال، نتيجة اختلاف مستويات الوصول والاستخدام والمهارات الرقمية (عنتر، 2023). وتتجسد هذه الفجوة في ثلاث مستويات رئيسية؛ تتمثل الأولى في فجوة الوصول التي ترتبط بتوفر البنية التحتية الرقمية مثل الإنترنت والأجهزة، بينما تعكس فجوة الاستخدام اختلاف درجة توظيف التكنولوجيا بين المستخدمين رغم توفرها، في حين ترتبط فجوة المهارات بقدرة الأفراد على التعامل مع الأدوات الرقمية بكفاءة. وبالتالي، توضح هذه النظرية أن الاستفادة من التكنولوجيا لا تتوقف فقط على توفرها، بل أيضًا على مدى إتاحة الوصول إليها وكفاءة استخدامها ومستوى المهارات الرقمية لدى الأفراد..(Van Dijk, 2006)

ثانيا. تحليل نضوج الخدمات الحكومية الرقمية في الجزائر وفق مؤشر GEMS 2024 ومقارنته بدول شمال إفريقيا:

يهدف هذا المحور إلى تحليل مستوى نضوج الخدمات الحكومية الرقمية في الجزائر وفق مؤشر GEMS 2024، ومقارنته بدول شمال إفريقيا لتحديد موقعها الإقليمي والفجوات القائمة.

1. تقييم مستوى نضوج الخدمات الحكومية الرقمية في الجزائر 2024:

يعتمد مؤشر GEMS 2024 على تقييم شامل لنضوج الخدمات الحكومية الرقمية من خلال تحليل عدد من الخدمات والمؤسسات الحكومية، حيث يتم قياس جودة حوالي 100 خدمة حكومية عبر مختلف القطاعات، بهدف استخراج قيمة إجمالية تعكس مستوى النضوج الرقمي للدولة.

الجدول 01: توزّع الخدمات المقيّمة بحسب القطاع، ونسبتها من خدمات المؤشّر

القطاع	عدد الخدمات المقيّمة	النسبة المئوية للخدمات المقيّمة
الشؤون الحكومية المشتركة	10	100
التعليم	8	100
العمل	4	100
السياحة	3	100
المرافق	5	100
الداخلية	7	88
الشؤون الاجتماعية	4	80
التجارة والصناعة	15	79
المالية	4	67
الهجرة	1	50
العدل	3	50
النقل/المرور/الشرطة	5	45
الشؤون البلدية	1	17
الصحة	1	14
المجموع	**71**	**71**

المصدر: من اعداد الباحثين استنادا على بيانات الصادرة من اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا (*ESCWA*)

يُظهر الجدول توزيع الخدمات الحكومية المقيّمة حسب القطاعات ونسبة التغطية لكل قطاع، حيث يتبين أن بعض القطاعات مثل الشؤون الحكومية المشتركة، التعليم، العمل، السياحة والمرافق حققت نسبة تقييم كاملة (100%)، ما يعكس شمولية الرقمنة في هذه المجالات. في المقابل، تسجل قطاعات أخرى مستويات أقل من التغطية، مثل المالية (67%) والهجرة والعدل (50%)، بينما

تنخفض النسبة بشكل حاد في قطاعات حيوية مثل النقل (45%) والشؤون البلدية (17%) والصحة (14%). ويبلغ إجمالي الخدمات المقيّمة 71 خدمة بنسبة تغطية إجمالية قدرها 71%، مما يدل على أن عملية التقييم شملت أغلب القطاعات، لكنها تكشف في الوقت نفسه عن تفاوت واضح في نضوج الخدمات الرقمية بين القطاعات، خاصة ضعف الرقمنة في القطاعات الخدمية المباشرة للمواطن مثل الصحة والبلدية.

الجدول 02: القيمة الإجمالية للمؤشّر وعدد الخدمات والمؤسسات المقيّمة في عام 2024.

القيمة الإجمالية للمؤشر	0.47
عدد الخدمات المقيّمة	71
عدد المؤسسات المقيّمة	44
0 = ضعف شديد في الأداء 1 = أداء مرتفع جداً	

المصدر: من اعداد الباحثين استنادا على بيانات الصادرة من اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا (ESCWA)

يشير الجدول إلى أن القيمة الإجمالية لمؤشر نضوج الخدمات الحكومية الرقمية بلغت 0.47، وهو ما يعكس مستوى نضوج رقمي متوسط يميل إلى الضعف نسبيًا، حيث لم تصل الخدمات الحكومية بعد إلى مرحلة النضج المتقدم. كما يوضح أن الدراسة شملت 71 خدمة حكومية مقيّمة عبر مختلف القطاعات، مما يعكس تغطية تحليلية واسعة للخدمات الرقمية. في المقابل، تم تقييم 44 مؤسسة حكومية، وهو ما يدل على أن المؤشر اعتمد على نطاق مؤسساتي معتبر لتغطية مختلف الجهات الحكومية. وبشكل عام، تكشف هذه النتائج عن وجود تقدم نسبي في رقمنة الخدمات، لكنه لا يزال غير كافٍ لتحقيق مستوى نضوج مرتفع، مما يستدعي تعزيز التكامل الرقمي وتحسين جودة الخدمات ورفع مستوى استخدامها.

1.1 مؤشرات الأداء مؤشّرات الأداء الرئيسية توفر وتطور الخدمات (Supply)

تُستخدم هذه المؤشرات في إطار تقييم نضوج الخدمات الحكومية الرقمية (مثل GEMS) لقياس مدى وجود الخدمة الرقمية وتطورها عبر مراحل التحول الرقمي.

الجدول 03: مؤشرات الأداء مؤشّرات الأداء الرئيسية توفر وتطور الخدمات (Supply)

المؤشّر	المؤشّر القيمة في عام 2024
مستوى تطوّر الخدمات على البوابة الإلكترونية	0.65
توفُّر ميزات التخصيص في صفحات الويب المتاحة للمستخدمين	0.55
مستوى تطوّر الخدمات النقّالة	0.22
مستوى توفُّر الخدمات النقّالة	0.43
توفُّر التطبيقات على المنصّات النقّالة	0.15
توفُّر اللغات على البوابة الإلكترونية	0.67
توفير وسيلة لجمع آراء المستخدم عبر البوابة الإلكترونية	0.32
توفُّر خصائص للأشخاص ذوي الإعاقة عبر البوابة الإلكترونية	0.01
توفُّر اللغات على التطبيقات النقّالة	0.21
توفير وسيلة لجمع آراء المستخدم عبر النقّال	0.08
توفُّر خصائص للأشخاص ذوي الإعاقة عبر النقّال	0.00
التشغيل البيني بين القنوات	0.35
مستوى الأمن على القنوات	0.70
النفاذ إلى الخدمات عبر الهوية الرقمية	0.30
وقت تشغيل الخدمة عبر كل القنوات	0.62
مستوى توفُّر البيانات المفتوحة	0.76
صيغة تقديم البيانات المفتوحة	0.55
جودة البيانات المفتوحة	0.57
البيئة المحيطة لتوظيف التكنولوجيات الناشئة	0.85
توظيف التكنولوجيات الناشئة في الخدمات	0.16
مستوى الربط بين الدوائر الحكومية	0.70
0 = ضعف شديد في الأداء 1 = أداء مرتفع جداً	

المصدر: من اعداد الباحثين استنادا على بيانات الصادرة من اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا

تُظهر نتائج ESCWA لعام 2024 تفاوتًا في نضج الخدمات الحكومية الرقمية، مع مستوى متوسط للبوابات الإلكترونية وتحسن في الأمن الإلكتروني والبيانات المفتوحة. في المقابل، تسجل الخدمات النقالة والتكنولوجيات الناشئة والتشغيل البيني والهوية الرقمية مستويات ضعيفة. وبشكل عام، يعكس ذلك نضوجًا رقميًا غير متوازن بين الجوانب التقنية والتفاعلية والتكاملية

2.1 مؤشّرات الأداء الرئيسية استخدام الخدمات ورضا المستخدم (Demand)

تُستخدم هذه المؤشرات في تقييم مدى تفاعل المواطنين مع الخدمات الحكومية الرقمية ومستوى رضاهم عنها، وهي تمثل بعدًا أساسيًا في قياس نضوج الخدمات الحكومية (مثل GEMS).

الجدول 04: مؤشّرات الأداء الرئيسية استخدام الخدمات ورضا المستخدم (Demand)

المؤشر	القيمة في عام 2024
مستوى الاستخدام عبر البوابة الإلكترونية (لخدمات المؤشّر)	0.63
مستوى الاستخدام عبر النقّال (لخدمات المؤشّر)	0.18
الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر البوابة الإلكترونية (لكل الخدمات التي تقدمها المؤسسة)	0.93
الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر النقّال (لكل الخدمات التي تقدمها المؤسسة)	0.22
مستوى رضا المستخدم عبر البوابة الإلكترونية	0.67
مستوى رضا المستخدم عبر النقّال	0.23
الاستجابة لطلبات الدعم	0.87
0 = ضعف شديد في الأداء 1 = أداء مرتفع جداً	

المصدر: من اعداد الباحثين استنادا على بيانات الصادرة من اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا (ESCWA)

تُظهر نتائج مؤشرات استخدام الخدمات ورضا المستخدم لعام 2024 وجود تفاوت واضح بين القنوات الرقمية، حيث يسجل الاستخدام عبر البوابة الإلكترونية مستوى متوسطًا (0.63)، مقابل ضعف كبير في الاستخدام عبر القنوات النقالة (0.18)، مما يعكس محدودية الاعتماد على التطبيقات الذكية مقارنة بالبوابات الإلكترونية. كما يظهر أن الاستخدام الإجمالي للخدمات داخل المؤسسات عبر البوابة الإلكترونية مرتفع جدًا (0.93)، في حين يبقى ضعيفًا عبر الهاتف النقال

(0.22)، وهو ما يدل على أن المؤسسات الحكومية أكثر تقدمًا في الرقمنة عبر الويب مقارنة بالمنصات المحمولة. وفيما يتعلق برضا المستخدم، تشير النتائج إلى مستوى مقبول عبر البوابة الإلكترونية (0.67) مقابل ضعف ملحوظ عبر النقال (0.23)، بينما تسجل الاستجابة لطلبات الدعم مستوى مرتفعًا (0.87)، مما يعكس تحسنًا في التفاعل مع المستخدمين. وبشكل عام، تكشف النتائج عن هيمنة القنوات الإلكترونية التقليدية مقابل ضعف الخدمات النقالة، مع وجود رضا نسبي وتحسن في سرعة الاستجابة، إلا أن النضوج الرقمي لا يزال غير متوازن بين مختلف القنوات.

3.1. مؤشّرات الأداء الرئيسية التفاعل الحكومي والوصول إلى الجمهور (Outreach)

تُستخدم هذه المؤشرات لقياس مدى قدرة الحكومة على إيصال خدماتها الرقمية إلى المواطنين وضمان انتشارها واستخدامها، وهي تمثل أحد الأبعاد الأساسية في نماذج نضوج الخدمات الحكومية مثل GEMS.

الجدول05: مؤشّرات الأداء الرئيسية التفاعل الحكومي والوصول إلى الجمهور

المؤشر	القيمة في عام 2024
نسبة الخدمات المرفقة بحملات تسويق (لخدمات المؤشّر)	0.33
نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق (لكل الخدمات التي تقدمها المؤسسة)	0.51
إظهار الخدمة للمستخدم	0.30
توفُّر أدوات لدعم الأفراد	0.63
توفُّر محتوى رقمي داعم للخدمات	0.51
جهوزية فريق التواصل والدعم	0.55
توفُّر الخدمات الاستباقية	0.19
0 = ضعف شديد في الأداء 1 = أداء مرتفع جدا	

المصدر: من اعداد الباحثين استنادا على بيانات الصادرة من اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا (ESCWA)

تُظهر مؤشرات الوصول إلى الجمهور لعام 2024 أن مستوى نشر وترويج الخدمات الحكومية الرقمية ما يزال متوسطًا إلى ضعيف، حيث تسجل نسبة الخدمات المرفقة بحملات تسويق قيمة

منخفضة (0.33)، رغم تحسن نسبي في تسويق الخدمات الجديدة (0.51). كما يتبين ضعف في إظهار الخدمات للمستخدم (0.30)، مما يعكس محدودية في آليات إبراز وتوجيه المواطن نحو الخدمات الرقمية. في المقابل، تسجل بعض الجوانب أداءً متوسطًا مثل توفر أدوات دعم الأفراد (0.63) وتوفر المحتوى الرقمي الداعم (0.51) وجهوزية فرق التواصل والدعم (0.55)، مما يدل على وجود بنية دعم اتصالي مقبولة. ومع ذلك، يظل مؤشر الخدمات الاستباقية ضعيفًا (0.19)، وهو ما يشير إلى محدودية اعتماد الإدارة على تقديم خدمات مبادرة أو تلقائية للمواطنين. وبشكل عام، تعكس النتائج أن التحدي الأساسي لا يكمن فقط في توفر الخدمات الرقمية، بل في ضعف الوصول إليها وترويجها وتعزيز استخدامها الفعلي.

4.1. قِيَم الركائز الأساسية الثلاث المسجلة في عام 2024

يعتمد مؤشر نضوج الخدمات الحكومية الإلكترونية والنقالة GEMS 2024 على ثلاث ركائز رئيسية، تمثل الأبعاد الكبرى لتقييم الخدمات الرقمية، وهي: التوفر والتطور، الاستخدام ورضا المستخدم، الوصول إلى الجمهور.

الجدول06: قِيَم الركائز الأساسية الثلاث المسجلة في عام 2024

الركيزة الأساسية	القيمة في عام 2024
توفُّر الخدمة وتطوّرها	0.45
استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها	0.49
الوصول إلى الجمهور	0.50
0 = ضعف شديد في الأداء	
1 = أداء مرتفع جداً	

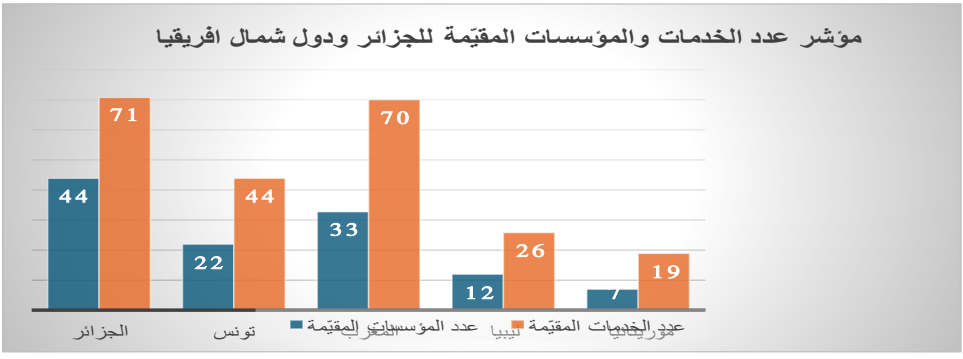
المصدر: من اعداد الباحثين استنادا على بيانات الصادرة من اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا ESCWA

تُظهر نتائج لمؤشر GEMS 2024 أن نضوج الخدمات الحكومية الرقمية في الأبعاد الثلاثة متقارب نسبيًا، حيث سجلت ركيزة توفر الخدمات وتطورها (0.45)، وركيزة الاستخدام ورضا المستخدم (0.49)، وركيزة الوصول إلى الجمهور (0.50). ويعكس ذلك مستوى متوسطًا يميل إلى الضعف، مع تحسن طفيف في الوصول دون تفوق واضح لأي ركيزة. وبشكل عام، تشير النتائج إلى نضوج رقمي غير متوازن ما يزال بحاجة إلى تطوير في مختلف الأبعاد.

2.التحليل المقارن لمؤشر GEMS 2024 (بين الجزائر وشمال إفريقيا)

سوف نقوم بإجراء تحليل مقارن بين كل من الجزائر وتونس والمغرب، ليبيا، موريتانيا، باعتبارها من أبرز دول شمال إفريقيا، وذلك من أجل إبراز الفروقات في مستويات النضج الرقمي، وتحديد موقع كل دولة ضمن مسار التحول الرقمي الإقليمي، مع تفسير أهم العوامل المؤثرة في هذه الفجوة.

الشكل01: مقارنة مؤشّر عدد الخدمات والمؤسسات المقيّمة في عام 2024 للجزائر مع دول شمال افريقيا



المصدر: من اعداد الباحثين استنادا على بيانات الصادرة من اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا(ESCWA)

يُظهر الشكل تفاوتًا واضحًا بين دول شمال إفريقيا في عدد الخدمات الحكومية الرقمية والمؤسسات المفعلة لها، حيث تتصدر الجزائر بـ71 خدمة و44 مؤسسة، تليها المغرب ثم تونس، بينما تسجل ليبيا وموريتانيا أضعف المستويات. ويعكس هذا الاختلاف تباينًا في تقدم التحول الرقمي مرتبطًا بفعالية الاستراتيجيات الوطنية والاستثمار في البنية التحتية والإطار التنظيمي. كما أن ضعف الأداء في ليبيا وموريتانيا يعود إلى محدودية الإمكانيات والتحديات المؤسسية، في حين يرتبط التفاوت بين الدول الأكثر تقدمًا بدرجة نضج السياسات الرقمية وجودة تنفيذها أكثر من توفر الخدمات فقط.

يُظهر التحليل المقارن لمؤشر GEMS 2024 بين دول شمال إفريقيا وجود تفاوت واضح في مستوى نضج الخدمات الحكومية الرقمية، حيث تتباين كل من الجزائر والمغرب وتونس وليبيا وموريتانيا في قدرتها على تطوير وتفعيل الخدمات الإلكترونية. وتبرز الجزائر والمغرب كأكثر الدول تقدمًا من حيث عدد الخدمات الرقمية والمؤسسات المفعلة لها، وهو ما يعكس توجهًا استراتيجيًا نحو توسيع رقمنة الخدمات العمومية، رغم استمرار وجود تحديات مرتبطة بجودة الاستخدام وتكامل

الأنظمة. في المقابل، تسجل تونس مستويات متوسطة تعكس تقدمًا نسبيًا في رقمنة الإدارة، لكنها لا تزال أقل من الجزائر والمغرب من حيث حجم الخدمات وتغطيتها، بينما تظهر ليبيا وموريتانيا في مراتب متأخرة نتيجة محدودية البنية التحتية الرقمية وضعف الاستقرار الإداري والاستثماري في قطاع التحول الرقمي.

ويُفسَّر هذا التفاوت أساسًا باختلاف السياسات الوطنية للتحول الرقمي، ومستوى الاستثمار في البنية التحتية التكنولوجية، إضافة إلى درجة جاهزية المؤسسات العمومية لتبني الحلول الرقمية. كما أن الفجوة لا ترتبط فقط بتوفر الخدمات، بل أيضًا بمدى استخدامها من طرف المواطنين وفعالية الوصول إليها، وهو ما يجعل مؤشر GEMS 2024 يعكس ليس فقط حجم الرقمنة، بل أيضًا نضجها وفاعليتها داخل كل دولة.

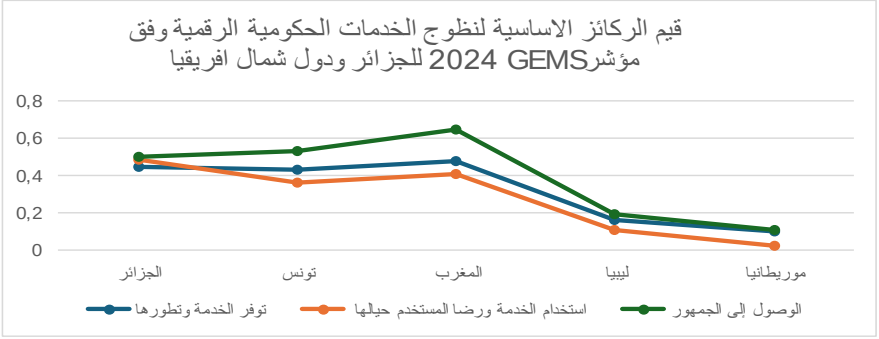
6. تحليل الفجوة الرقمية بين الجزائر ودول شمال افريقيا

تُبرز نتائج مؤشر GEMS 2024 وجود فجوة رقمية واضحة بين الجزائر ودول شمال إفريقيا مثل تونس والمغرب، وذلك من خلال تحليل الأبعاد الثلاثة للمؤشر التي تعكس مستوى نضج الخدمات الرقمية الحكومية. ففيما يتعلق ببُعد توفر الخدمة وتطورها، تسجل الجزائر قيمة تقارب (0.45)، وهو ما يشير إلى أن الدولة قطعت شوطاً في توفير الخدمات الرقمية وإطلاق منصات إلكترونية في مختلف القطاعات، إلا أن مستوى التطوير والتحديث ما يزال متوسطاً مقارنة ببعض دول المنطقة التي استطاعت توسيع نطاق الخدمات الرقمية بشكل أكثر تكاملاً وتنوعاً.

أما في محور استخدام الخدمة ورضا المستخدم، وهو من أهم مؤشرات قياس الفجوة الرقمية، فتسجل الجزائر حوالي (0.49)، في حين تحقق دول مثل تونس والمغرب مستويات أعلى نسبياً، وهو ما يعكس أن الإشكال الأساسي لا يرتبط فقط بتوفر الخدمات، بل بمدى إقبال المواطنين على استخدامها وثقتهم فيها، إضافة إلى درجة سهولة الولوج إليها وفاعلية التجربة الرقمية. ويشير هذا التفاوت إلى وجود تحديات تتعلق بالوعي الرقمي، وضعف التفاعل مع المنصات الإلكترونية، وكذلك استمرار الاعتماد على الإجراءات التقليدية في بعض المعاملات الإدارية.

وفيما يخص بُعد الوصول إلى الجمهور، تسجل الجزائر قيمة تقارب (0.50)، وهو ما يعكس تحسناً نسبياً في إتاحة الخدمات الرقمية على نطاق واسع، إلا أن هذا الوصول ما يزال غير متكافئ بين مختلف الفئات والمناطق، خاصة بين المناطق الحضرية التي تتمتع ببنية تحتية أفضل، والمناطق الداخلية أو الريفية التي تعاني من محدودية في جودة الاتصال الرقمي.

الشكل 02: مقارنة الجزائر مع دول شمال افريقيا من حيث قيم الركائز الأساسية الثلاث لنضوج الخدمات الحكومية الرقمية وفق مؤشر GEMS 2024

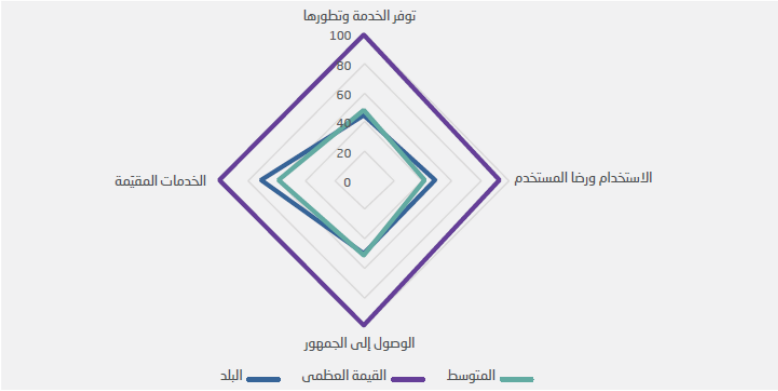


المصدر: من اعداد الباحثين استنادا على بيانات الصادرة من اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا (ESCWA)

يوضح الشكل تفاوتًا بين دول شمال إفريقيا في ركائز نضوج الخدمات الحكومية الرقمية وفق مؤشر GEMS 2024 (توافر وتطور الخدمة، الاستخدام ورضا المستخدم، والوصول إلى الجمهور). تتصدر المغرب الأداء في أغلب المؤشرات، خاصة في الوصول إلى الجمهور، ما يعكس تقدمها الرقمي. وتأتي الجزائر في مستوى متوسط متقدم بأداء متقارب بين الأبعاد، مع تحسن في الوصول إلى الجمهور لكن ضعف نسبي في الاستخدام ورضا المستخدم. بينما تسجل تونس نتائج قريبة من الجزائر مع أداء أقل قليلًا، في حين تظهر ليبيا وموريتانيا مستويات ضعيفة تعكس محدودية الرقمنة. وبذلك تحتل الجزائر موقعًا وسيطًا بين الدول المتقدمة نسبيًا والأقل تقدمًا.

تشير النتائج إلى أن الجزائر تسجل مستوى نضج رقمي دون المتوسط الإقليمي وفق GEMS 2024، مع ضعف في استخدام الخدمات الرقمية مقارنة بالمغرب وتونس. كما أن محدودية التفاعل الرقمي وضعف ثقة المستخدمين يقللان من فعالية الخدمات، مع وجود فجوة بين توفرها واستخدامها نتيجة ضعف التكامل بين البنية التحتية والسياسات التحفيزية.

الشكل 03: تحليل فجوة نضوج الخدمات الحكومية الرقمية وفق مؤشر GEMS 2024



المصدر: من اعداد الباحثين استنادا على بيانات الصادرة من اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا (ESCWA)

يوضح الشكل وجود فجوة رقمية بين الأداء الفعلي للدولة والقيمة المثلى في أبعاد نضوج الخدمات الحكومية الرقمية، حيث يبقى الأداء أقل من المستوى الأمثل في جميع الأبعاد. ويُسجَّل تحسن نسبي في الوصول والاستخدام ورضا المستخدم مقارنة ببقية الأبعاد، بينما يتراجع الأداء في تطوير وتوفر الخدمات. وبشكل عام، يعكس الشكل مستوى نضوج رقمي متوسط مع حاجة إلى تحسين تطوير وتكامل الخدمات الرقمية.

اختبار الفرضيات

- **الفرضية الأولى: التي تنص على يوجد ضعف في مستوى استخدام الخدمات الحكومية الرقمية في الجزائر رغم توفرها النسبي. (مقبولة)**

تؤكد نتائج الدراسة أن هناك تفاوتًا واضحًا بين توفر الخدمات واستخدامها، حيث سجلت بعض المؤشرات مستويات جيدة في التوفر، مقابل ضعف في الاستخدام، خاصة عبر القنوات النقالة، مما يدل على أن الإشكال لا يكمن في الإتاحة بل في التبني الفعلي للخدمات الرقمية.

- **الفرضية الثانية: توجد فجوة رقمية ملحوظة بين الجزائر ودول شمال إفريقيا في بعد التفاعل الرقمي. (مقبولة)**

أظهرت المقارنات أن الجزائر تسجل مستويات أقل في بعد التفاعل الرقمي مقارنة ببعض دول شمال إفريقيا، خاصة المغرب وتونس، مما يعكس وجود فجوة واضحة في الاستجابة، والتواصل الرقمي، وإشراك المستخدمين في تحسين الخدمات.

- **الفرضية الثالثة: يساهم ضعف البنية التحتية الرقمية والثقافة الرقمية في انخفاض مستوى نضوج الخدمات الحكومية. (مقبولة)**

تشير النتائج إلى أن انخفاض النضوج الرقمي يرتبط بعدة عوامل، من بينها محدودية البنية التحتية الرقمية وضعف الثقافة الرقمية لدى المستخدمين، إضافة إلى ضعف التوعية بالخدمات الإلكترونية، مما يؤثر سلبًا على الاستخدام والتفاعل.

- **الفرضية الرابعة: تتفوق بعض دول شمال إفريقيا (مثل المغرب وتونس) على الجزائر في مؤشر GEMS نتيجة تحسين جودة الخدمات الرقمية. (مقبولة)**

تُظهر نتائج المقارنة أن المغرب وتونس تحققان أداءً أفضل نسبيًا في عدة أبعاد من مؤشر GEMS، خصوصًا في جودة الخدمات الرقمية والتفاعل مع المستخدمين، وهو ما يفسر تفوقهما على الجزائر في مستوى النضوج الرقمي.

خاتمة:

لقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

1. نظرية TAM بنتائج الجزائر في GEMS 2024

تُظهر نتائج GEMS 2024 أن الجزائر تسجل مستوى نضج رقمي ابتدائي مع ضعف استخدام الخدمات الإلكترونية وانخفاض رضا المستخدمين.

ويُفسَّر ذلك وفق نظرية TAM التي تربط تبني التكنولوجيا بالفائدة المدركة وسهولة الاستخدام، حيث يعكس ضعف الاستخدام انخفاض إدراك الفائدة وصعوبات في التعامل مع المنصات الرقمية. كما أن الفجوة بين توفر الخدمات واستخدامها تؤكد أن البنية التحتية وحدها غير كافية لنجاح التحول الرقمي. وبالتالي يرتبط ضعف النضج الرقمي في الجزائر بانخفاض قبول التكنولوجيا لدى المستخدمين.

2.نظرية TAM بالمقارنة بين الجزائر والمغرب وتونس

تُفسر نظرية TAM التباين في نضج الخدمات الرقمية بين الجزائر والمغرب وتونس عبر بعدي الفائدة المدركة وسهولة الاستخدام. ففي المغرب وتونس يرتفع استخدام الخدمات الرقمية نتيجة إدراك أعلى لفائدتها وسهولة منصاتها، مما يعزز النضج الرقمي. أما في الجزائر، فيظهر ضعف الاستخدام بسبب انخفاض إدراك الفائدة وصعوبات الاستخدام وعدم تكامل الأنظمة. وبالتالي يفسر ضعف القبول التكنولوجي بقاء الجزائر في مستوى نضج رقمي ابتدائي.

وبناءً عليه، يتضح أن الفروق بين دول شمال إفريقيا لا ترتبط فقط بالبنية التحتية، بل أيضًا بدرجة قبول التكنولوجيا لدى المستخدمين، وفقًا لنموذج TAM الذي يفسر تبني الخدمات الرقمية. كما أظهرت نتائج GEMS 2024 وجود تفاوت في نضج الخدمات الحكومية الرقمية بين هذه الدول من حيث التوفر والاستخدام ورضا المستخدمين.

التوصيات:

توصي الدراسة بضرورة اعتماد استراتيجية وطنية موحدة للتحول الرقمي وتعزيز الحوكمة الرقمية من خلال تنسيق المؤسسات وتطوير الإطار القانوني وحماية البيانات. كما تؤكد على أهمية تحسين البنية التحتية الرقمية وتطوير منصات موحدة للخدمات الحكومية مع استخدام أدوات رقمية لقياس الأداء وجودة الخدمات. إضافة إلى ذلك، تدعو إلى تنمية الكفاءات البشرية ونشر الثقافة الرقمية وتبسيط الإجراءات لتحسين تجربة المستخدم، مع تعزيز الشراكة مع القطاع الخاص لدعم الابتكار وتسريع التحول الرقمي.

قائمة المراجع

1. عنتر جوهر عنتر. (2023). الفجوة الرقمية في الوطن العربي- دراسة في الأسباب وسبل المواجهة. *مجلة المعيار، 27*(5)، صفحة 683

2. Davis, F. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly, 13*(3), pp. 319-340.

3. OECD. (2020). *Digital Government Index: 2019 results.* OECD Public Governance Policy Papers, No. 3. OECD. doi:Publishing. https://doi.org/10.1787/4de9f5bb-en

4. United Nations. (2020). *United Nations E-Government Survey 2020: Digital government in the decade of action for sustainable development.* Retrieved 4 12, 2026, from /publicadministration.desa.un: https://publicadministration.desa.un.org/Research/UN-e-Government-Surveys

5. United Nations. (2022). *The future of digital government.* Retrieved 04 16, 2026, from E-government survey 2022: https://publicadministration.un.org

6. United Nations ESCWA. (2023). *Government Electronic and Mobile Services (GEMS-2023) Maturity Index.* Retrieved 3 14, 2026, from https://www.unescwa.org/publications/government-electronic-mobile-services-gems-maturity-index-2023

7. United Nations ESCWA. (2024). *Government Electronic and Mobile Services Maturity Index (GEMS 2024).* Retrieved 4 7, 2026, from https://www.unescwa.org/publications/government-electronic-mobile-services-gems-maturity-index-2024

8. Van Dijk, J. (2006). Digital divide research, achievements and shortcomings. *Poetics, 34*(4-5), pp. 221-235.

9. World Bank. (2021). *Digital development overview.* Retrieved 04 10, 2026, from https://www.worldbank.org