



جمهورية مصر العربية
وزارة الدولة للتنمية الإدارية

مؤشر الاستعداد التكنولوجي

العام المالي ٢٠٠٨/٢٠٠٩

التحليل الإحصائي

ارتفع معدل استجابة الجهات التي وردت منها استمارة استبيان مؤشر الاستعداد التكنولوجي للعام المالي ٢٠٠٨/٢٠٠٩ ليصل الى **٩٢%** تقريباً عن الحالة في أكتوبر ٢٠٠٩ بدلاً من **٧٤%** عن الحالة في فبراير ٢٠٠٩

□ بلغ أعداد العاملين الذين ترتبط أعمالهم بالحاسب الآلى ١٨٤٠٠٠ موظفاً أى بنسبة ١٠% من إجمالى العاملين (دون شاغلى الوظائف الحرفية والخدمات المعاونة) منهم:

- أ - (٣٦٨٣٥) الذين يعملون فى مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات اى بنسبة ٢٠% تقريباً
ب - (٧٣٨٠) الذين يعملون فى مجال تطوير البرامج أى بنسبة ٤% تقريباً
ج - (٦٦٩٣٣) الذين يستخدمون شبكة المعلومات الدولية (الانترنت) اى بنسبة ٣٦% تقريباً
د - (٣٨٧١١) الذين لديهم بريد الكترونى اى بنسبة ٥٨% تقريباً

□ بلغ أعداد الجهات الحكومية التى تهتم بتدريب العاملين بها ٤٢٣ جهة اى بنسبة ٦٦% تقريباً من اجمالى الجهات الواردة كالتالى:

- ٢٦٣ جهة لديهم مراكز لتدريب العاملين اى بنسبة ٤١% تقريباً
٢٩٩ جهة لديهم خطة لتطوير البرامج التدريبية اى بنسبة ٧١% تقريباً

□ بلغ إجمالي أعداد المتدربين ٣٣٠.٧٣٢ متدرباً أى بنسبة ١٥% تقريباً من إجمالي العاملين

أعداد المتدربين		أعداد العاملين	أعداد الجهات المستجيبة	التقسيم القطاعي
النسبة	العدد			
٢٨%	٦٩٠.٨٧	٢٤٣٣٥٦	١٣٢	حكومة مركزية
١٢%	١٥٣.٦٨	١٢٧٧٩١٥	٣٥٤	إدارة محلية
٢٧%	١.٨٥٧٧	٤.٩٦٤٨	١٥٦	هيئات عامة
١٧%	٣٣٠.٧٣٢	١٩٣.٩١٩	٦٤٢	إجمالي الجهات

□ وقد أسفرت البيانات عن وجود ٢١٩ جهة لا تقوم بتدريب العاملين أى بنسبة ٣٤% تقريباً وبالتحليل تبين الآتى :

٥٤% عدم توافر الاعتمادات المالية المخصصة للتدريب

٥٢% عدم توافر كوادر مؤهلة للتدريب

٥٤% أفادت بعدم توافر معامل مجهزة

□ وما زال الاهتمام الأكبر فى مجالات التدريب بالتطبيقات المكتبية بنسبة ٦٧% يليها البرامج

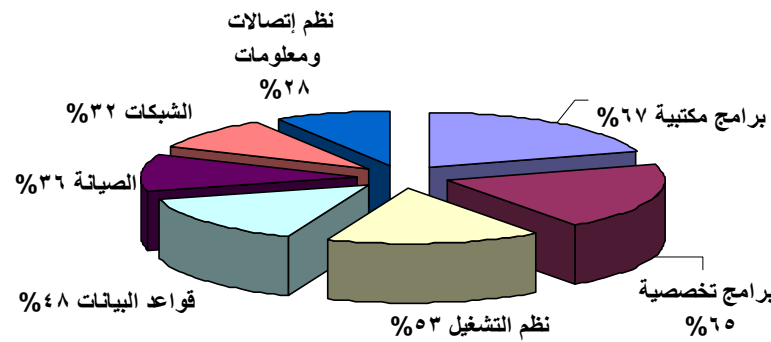
التخصصية بنسبة ٦٥% ، و اقل نسبة نظم الاتصالات والمعلومات ٢٨% ، الامر الذى يتطلب

الاهتمام بتأهيل العاملين وتدريبهم على استخدام نظم الاتصالات والمعلومات الحديثة للوصول

إلى أداء أفضل إدارياً وتكنولوجياً .

□ مجالات التدريب بوحدات الجهاز الإداري للدولة :

نظم الاتصالات والمعلومات	الشبكات	الصيانة	قواعد البيانات	نظم التشغيل	برامج تخصصية	تطبيقات مكتبية	مجال التدريب
١١٩	١٣٦	١٥٠	٢٠٤	٢٢٦	%٢٧٤	٢٨٢	أعداد الجهات
%٢٨	%٣٢	%٣٦	%٤٨	%٥٣	%٦٥	%٦٧	النسبة



□ قياس البنية التحتية بوحدات الجهاز الإداري للدولة :

أ- نسق الأجهزة بالنسبة للعاملين:

أعداد الهواتف الثابتة		أعداد الحاسبات		أعداد العاملين بالجهات (دائم / متعاقد)	التقسيم القطاعي
النسبة	العدد	النسبة	العدد		
٢٤:١	١٠٢٩٣	٦:١	٣٩٥٩٥	٢٤٣٣٥٦	حكومة مركزية
٢٩:١	١٤٣٥٧	٧:١	٦٠٩٩٥	٤٠٩٦٤٨	هيئات عامة
١:٢٧	٢٤٦٥٠	٧:١	١٠٠٥٩٠	٦٥٣٠٠٤	الإجمالي
٢٠٧:١	٦١٨٤	٣٤:١	٣٧٦٣٧	١٢٧٧٩١٥	إدارة محلية

□ يتضح من الجدول السابق بالوحدات الادارية ”دون الادارة المحلية” ما يلى:

- معدل جهاز شخصى لكل ٧ موظفين - معدل تليفون ثابت لكل ٢٧ موظفاً

ب- مدى توافر الحاسبات الشخصية بالجهات الحكومية:

بلغت أعداد الجهات التى يتوافر لديها حاسبات شخصية ٦٣٧ جهة أى بنسبة ٩٩% تقريباً

□ والجدول التالى يوضح مجالات استخدام الحواسب بوحدات الجهاز الإدارى للدولة:

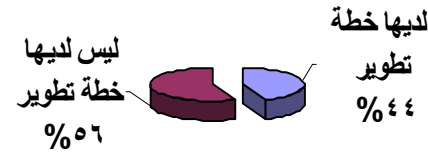
أعمال النسخ	التعامل مع الشبكة الدولية	الأعمال المكتبية والإدارية	متابعة تنفيذ الخطط والمشروعات	التدريب	تطوير وميكنة أعمال المنشأة	مجال الاستخدام
٤٨٧	٤٢٢	٥٩٦	٣٥٣	٣٧٩	٤٨٩	أعداد الجهات
%٧٧	%٦٦	%٩٤	%٥٥	%٦٠	%٧٧	النسبة

□ حصر بتطبيقات الحاسب الآلى المنفذة بوحدات الجهاز الإدارى للدولة:

التطبيقات	تطبيقات تخصصية	شئون عاملين	الأجور	الأرشفة الإلكترونية	المخازن	الحسابات	التخطيط والمتابعة	إدارة المشاريع	الموازنة	المشتريات
العدد	٢٢٨	٣٢١	٢٢٧	١١٠	١٥٩	١٧٨	١٣١	٧٦	١٤٧	٨١
النسبة	% ٣٦	% ٥٠	% ٣٥	% ١٧	% ٢٥	% ٢٨	% ٢٠	% ١٢	% ٢٣	% ١٣

□ وبالنسبة لتطوير هذه البرامج والتطبيقات المنفذة، يتضح أن:

٢٨٢ جهة أى بنسبة ٤٤% تقريباً من الجهات لديها خطة لتطوير البرمجيات



البيان	أعداد الجهات المستجيبة	جهات لديها خطة تطوير	جهات ليس لديها خطة تطوير
العدد	٦٤٢	٢٨٢	٣٦٠
النسبة		%٤٤	%٥٦

□ تطور الفكر الإدارى فى كيفية تأمين البيانات والوثائق:

- ٢٠٢ جهة حكومية أى بنسبة ٤٣% تقريباً من إجمالى الجهات تقوم بحفظ البيانات والوثائق إلكترونياً عن طريق الوسائط المغناطيسية، ٣٣٧ جهة تقوم بعمل نسخ احتياطية على أقراص مدمجة ، ٢٦٤ جهة تقوم بحفظ البيانات والوثائق عن طريق النسخ الورقية، أما أسلوب التوثيق عن طريق الميكروفيلم فلم يستخدم بالجهات إلا بنسبة ٥% تقريباً

وسائل التأمين	نسخ احتياطية على وسائط مغناطيسية	نسخ احتياطية على أقراص مدمجة	ميكروفيلم	نسخ ورقية
العدد	٢٠٢	٣٣٧	٢٤	٢٦٤
النسبة	٤٣%	٧٢%	٥%	٥٦%

□ قياس البنية التحتية بوحدات الجهاز الإداري للدولة :

٢٣% ماركات أجنبية

أعداد الحاسبات بالجهات: ٧٧% تجميع محلي

النسبة	ماركات عالمية	النسبة	تجميع محلي	أعداد الحاسبات الكلى بالجهات	أعداد الجهات المستجيبة	التقسيم القطاعي
٣٩%	١٥٣٦٦	٦١%	٢٤٢٢٩	٣٩٥٩٥	١٣٢	حكومة مركزية
٩%	٣٣٨٢	٩١%	٣٤٢٥٥	٣٧٦٣٧	٣٥٤	هيئات عامة
٢١%	١٣٠٣٩	٧٩%	٤٧٩٥٦	٦٠٩٩٥	١٥٦	إدارة محلية
٢٣%	٣١٧٨٧	٧٧%	١٠٦٤٤٠	١٣٨٢٢٧	٦٤٢	إجمالي الجهات

□ موقف الجهات من الإنفاق على تكنولوجيا المعلومات :

أعداد الجهات التي لم يرد منها قيمة الإنفاق الكلية على تكنولوجيا المعلومات		أعداد الجهات التي ورد منها قيمة الإنفاق الكلية على تكنولوجيا المعلومات		أعداد الجهات المستجيبة	التقسيم القطاعي
النسبة	العدد	النسبة	العدد		
٣٣%	٤٣	٦٧%	٨٩	١٣٢	حكومة مركزية
٤٨%	١٦٩	٥٢%	١٨٥	٣٥٤	إدارة محلية
٣٠%	٤٧	٧٠%	١٠٩	١٥٦	هيئات عامة
٤٠%	٢٥٩	٦٠%	٣٨٣	٦٤٢	إجمالي الجهات

□ موقف الجهات من الإنفاق على الشبكات والاتصالات :

أعداد الجهات التي لم يرد منها قيمة الإنفاق الكلية على الشبكات والاتصالات		أعداد الجهات التي ورد منها قيمة الإنفاق الكلية على الشبكات والاتصالات		أعداد الجهات المستجيبة	التقسيم القطاعي
النسبة	العدد	النسبة	العدد		
٥٥%	٧٢	٤٦%	٦٠	١٣٢	حكومة مركزية
٦٨%	٢٤٢	٣١%	١١٢	٣٥٤	إدارة محلية
٥٦%	٨٧	٤٤%	٦٩	١٥٦	هيئات عامة
٦٣%	٤٠١	٣٨%	٢٤١	٦٤٢	إجمالي الجهات

□ موقف الجهات من الإنفاق على البرامج والتطبيقات :

أعداد الجهات التي لم يرد منها قيمة الإنفاق الكلية على البرامج والتطبيقات		أعداد الجهات التي ورد منها قيمة الإنفاق الكلية على البرامج والتطبيقات		أعداد الجهات المستجيبة	التقسيم القطاعي
النسبة	العدد	النسبة	العدد		
٨١%	١٠٧	١٩%	٢٥	١٣٢	حكومة مركزية
٩١%	٣٢١	٩%	٣٣	٣٥٤	إدارة محلية
٧٩%	١٢٣	٢١%	٣٣	١٥٦	هيئات عامة
٨٦%	٥٥١	١٤%	٩١	٦٤٢	إجمالي الجهات

□ موقف الجهات من الإنفاق على الصيانة الخارجية :

أعداد الجهات التي لم يرد منها قيمة الإنفاق الكلية على الصيانة الخارجية السنوية		أعداد الجهات التي ورد منها قيمة الإنفاق الكلية على الصيانة الخارجية السنوية		أعداد الجهات المستجيبة	التقسيم القطاعي
النسبة	العدد	النسبة	العدد		
٦٣%	٨٣	٣٧%	٤٩	١٣٢	حكومة مركزية
٦٦%	٢٣٢	٣٥%	١٢٢	٣٥٤	إدارة محلية
٦٧%	١٠٤	٣٣%	٥٢	١٥٦	هيئات عامة
٦٥%	٤١٩	٣٥%	٢٢٣	٦٤٢	إجمالي الجهات

□ قياس مدى توافر الشبكات الداخلية والخارجية:

الجهات التي لديها WAN				الجهات التي لديها LAN				أعداد الوحدات التي لديها شبكة	أعداد الجهات المستجيبة	التقسيم القطاعي
عدد الأجهزة المتصلة	عدد المستخدمين	النسبة	العدد	عدد الأجهزة المتصلة	عدد المستخدمين	النسبة	العدد			
٥٥٧١	٦١٣٥	%٣٤	٣٨	١٠٦٧٥	١٢٨٧٧	%٩٠	١٠٠	١١١	١٣٢	حكومة مركزية
٤٥٦	٥٥٨	%٢٠	٣٧	٤٤٢٠	٦٠٨٧	%٨٥	١٥٩	١٨٨	٣٥٤	إدارة محلية
١٠٥٦١	١٥٧٩٨	%٤٠	٥١	١٧٣٦٩	٣٣٩٧٩	%٩٥	١٢٢	١٢٩	١٥٦	هيئات عامة
١٦٥٨٨	٢٢٤٩١	%٢٩	١٢٦	٣٢٤٦٤	٥٢٩٤٣	%٨٩	٣٨١	٤٢٨	٦٤٢	إجمالي الجهات

□ قياس مدى توافر الشبكات الداخلية والخارجية:

الجهات التي لديها Extranet				الجهات التي لديها Intranet				أعداد الوحدات التي لديها شبكة	أعداد الجهات المستجيبة	التقسيم القطاعي
عدد الأجهزة المتصلة	عدد المستخدمين	النسبة	العدد	عدد الأجهزة المتصلة	عدد المستخدمين	النسبة	العدد			
٨٣٧	١٠٩٩	%١٠	١١	٥٤٩٨	٧٥٧٥	%٥١	٥٦	١٢٢	١٣٢	حكومة مركزية
٨٧	٨٦	%٣	٥	٢٣٦٢	٢٥٤٥	%٣٨	٧١	١٨٨	٣٥٤	إدارة محلية
١٧٢٧	١٦٣٢	%١٠	١٣	١٠٣٨٢	١٠٠٨٧	%٤٩	٦٣	١٠٢	١٥٦	هيئات عامة
٢٦٥١	٢٨١٧	%٧	٢٩	١٨٢٤٢	٢٠٢٠٧	%٤٧	٢٠١	٤٢٨	٦٤٢	إجمالي الجهات

□ أجهزة الربط الشبكي بالجهات:

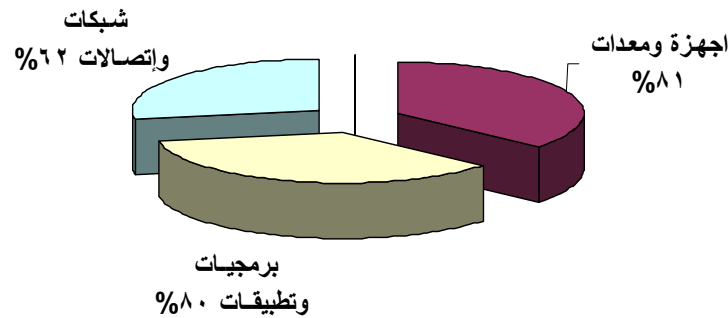
Wireless		DSL Modem		Modem		أعداد الجهات التي لديها شبكة	التقسيم القطاعي
النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد		
%٢٥	٢٨	%٤١	٤٥	%٣٠	٣٣	١١١	حكومة مركزية
%٤	٨	%٣٩	٧٤	%٢٦	٤٨	١٨٨	إدارة محلية
%٢٦	٣٤	%٤٣	٥٥	%٣٦	٤٧	١٢٩	هيئات عامة
%١٦	٧٠	%٤١	١٧٤	%٣٠	١٢٨	٤٢٨	إجمالي الجهات

*يلاحظ عدم استخدام الجهات التي وردت لأجهزة الربط الشبكي Hub - Switch

□ حصر بالوحدات الإدارية التي يوجد بها مراكز للصيانة وطبقاً لمجالات الصيانة:

يوجد ٢٣٧ جهة لديها مركز للصيانة أي بنسبة ٣٧% وتتعدد مجالات الصيانة بالجهة كما هو موضح بالجدول:

مجال الصيانة	صيانة أجهزة ومعدات Hardware	صيانة برمجيات وتطبيقات Software	صيانة شبكات واتصالات
العدد	١٩٢	١٨٩	١٤٦
النسبة	٨١%	٨٠%	٦٢%



□ الجهات التي تستخدم وسائل تأمين للحماية:

- ٤٦٩ جهة تستخدم وسائل للتأمين بنسبة ٧٣% تقريباً من الجهات المستجيبة وتتعدد وسائل التأمين المستخدمة كما هو موضح بالجدول:

البيان	الجهات المستجيبة	عدد الجهات التي تستخدم وسائل الحماية	وسائل تأمين ضد الاختراق Hardware	وسائل تأمين ضد الاختراق Software	وسائل تأمين ضد الفيروسات
العدد	٦٤٢	٤٦٩	١٥٨	١٧٣	٤٢٩
النسبة		٧٣%	٣٤%	٣٧%	٩٢%

- **٣٨٩** جهة تستخدم وسائل تأمين للحاسبات الشخصية أى بنسبة **٨٣%** تقريباً و **٢٣٧** جهة تستخدم وسائل تأمين للشبكة الداخلية أى بنسبة **٥١%** تقريباً و **١٩٩** جهة تستخدم وسائل تأمين للحاسب الخادم أى بنسبة **٤٢%** تقريباً

□ التعامل مع الشبكة الدولية " الإنترنت " :

يلاحظ أن ٦٦% من إجمالي الجهات الواردة **تتعامل** مع الشبكة الدولية كما هو موضح بالبيان التالي:

الجهات التي لا تتعامل مع الإنترنت		الجهات التي تتعامل مع الإنترنت		أعداد الجهات المستجيبة	التقسيم القطاعي
النسبة	العدد	النسبة	العدد		
١٠%	١٣	٩٠%	١١٩	١٣٢	حكومة مركزية
٥٣%	١٨٦	٤٨%	١٦٨	٣٥٤	إدارة محلية
١٤%	٢١	٨٧%	١٣٥	١٥٦	هيئات عامة
٣٤%	٢٢٠	٦٦%	٤٢٢	٦٤٢	إجمالي الجهات

□ التعامل مع الشبكة الدولية " الانترنت " :

يلاحظ أن ٣٤% من إجمالي الجهات الواردة لا تتعامل مع الشبكة الدولية كما هو موضح بالبيان التالي:

أسباب عدم التعامل مع الإنترنت								أعداد الجهات التي لا تتعامل مع الإنترنت	التقسيم القطاعي
عدم الاحتياج		عدم توفر خطوط تليفونية مناسبة		عدم تأهيل العاملين		قدم طراز الأجهزة			
النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد		
%٥٤	٧	%٥٤	٧	%٣١	٤	%١٥	٢	١٣	حكومة مركزية
%٢٩	٥٣	%٥٣	٩٨	%٣٠	٥٦	%٢٤	٤٥	١٨٦	إدارة محلية
%١٤	٣	%٢٩	٦	%٣٨	٨	%٢٨	٦	٢١	هيئات عامة
%٢٩	٦٣	%٥١	١١١	%٣١	٦٨	%٢٤	٥٣	٢٢٠	إجمالي الجهات

□ الوسائل المستخدمة للاتصال بالانترنت:

Leased Line		ISDN		ADSL		DIAL-Up		أعداد الجهات المتصلة بالإنترنت	التقسيم القطاعي
النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد		
%٤٩	٥٨	%٣	٤	%٦٩	٨٢	%٩	١١	١١٩	حكومة مركزية
%١٠	١٦	%٥	٨	%٨٢	١٣٧	%١٧	٢٨	١٦٨	إدارة محلية
%٣٩	٥٢	%١٠	١٣	%٧٢	٩٧	%١٥	٢٠	١٣٥	هيئات عامة
%٣٠	١٢٦	%٦	٢٥	%٧٥	٣١٦	%١٤	٥٩	٤٢٢	إجمالي الجهات

□ الجهات التي لديها موقع على الشبكة الدولية :

أعداد الحاسبات المتصلة بالإنترنت		أعداد الحاسبات الشخصية	متوسط عدد الزائرين شهرياً	الجهات التي لديها موقع على الإنترنت		أعداد الجهات المستجيبة	التقسيم القطاعي
النسبة	العدد			النسبة	العدد		
٣٣%	١٣٠٥٦	٣٩٥٩٥	٣٠٥٤٧٢	٧%	٩٤	١٣٢	حكومة مركزية
٣١%	١١٧٧٣	٣٧٦٣٧	٢٤٩٤٥	٢٧%	٩٧	٣٥٤	إدارة محلية
٤٣%	٢٦٢٩٨	٦٠٩٩٥	٢٦٤٤٥٥٩	٧٢%	١١٣	١٥٦	هيئات عامة
٣٧%	٥١١٢٧	١٣٨٢٢٧	٢٩٧٤٩٧٦	٤٧%	٣٠٤	٦٤٢	إجمالي الجهات

□ بلغ أعداد الجهات التي لديها موقع إلكتروني ٣٠٤ جهة أي بنسبة ٤٧% تقريباً من إجمالي الجهات المستجيبة:

- ٢١٨ جهة تقوم بتحديث الموقع بصفة مستمرة أي بنسبة ٧٢% تقريباً

- ١٤٥ جهة تقوم بتأمين الموقع أي بنسبة ٣١% تقريباً

- ١١٢ جهة لديها محرك بحث أي بنسبة ٣٧% تقريباً

- ١٧٧ جهة لديها بريد إلكتروني أي بنسبة ٢٨% تقريباً

□ بالرغم من أن **٤٩%** تقريباً من الجهات المستجيبة تستخدم اللغة العربية كلغة للموقع الإلكتروني لها إلا أنه يوجد **٦%** تقريباً من الجهات تستخدم اللغة الإنجليزية كلغة للموقع الإلكتروني لها

اللغات المستخدمة						أعداد الجهات التي لديها موقع على الإنترنت	التقسيم القطاعي
أكثر من لغة		اللغة الإنجليزية		اللغة العربية			
النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد		
٥٦%	٥٣	٩%	٨	٣٨%	٣٦	٩٤	حكومة مركزية
٢٢%	٢١	٠%	٠	٧٨%	٧٦	٩٧	إدارة محلية
٥٩%	٦٧	١٠%	١١	٣٣%	٣٧	١١٣	هيئات خدمية
٤٦%	١٤١	٦%	١٩	٤٩%	١٤٩	٣٠٤	إجمالي الجهات

□ أكبر مجال لاستخدام الإنترنت بالجهات الحكومية هو البريد الإلكتروني فقد بلغت النسبة ٨٥% تقريباً ثم أسلوب البحث والتطوير بنسبة ٧٧% تقريباً وأقل استخدام للإنترنت فى الإعلان عن عروض فنية فقد بلغت النسبة ١١% فقط

البيان	أعداد الجهات المستجيبة	أعداد الوحدات التى تتعامل مع الإنترنت	البريد الإلكتروني	نشر بيانات إعلامية عن الجهة	مشاركة الجهة فى الحكومة الإلكترونية	البحث والتطوير	الإعلان عن عروض فنية
العدد	٦٤٢	٤٢٢	٣٥٨	٢١٤	١١٠	٣٢٥	٤٦
النسبة	٦٤٢	٦٦%	٨٥%	٥١%	٢٦,١%	٧٧%	١١%

□ **٧٤ % من إجمالي الجهات تؤدي خدمات من خلال الموقع كما هو مبين بالجدول التالي:**

البيان	أعداد الجهات المستجيبة	الجهات التي لديها موقع	الجهات التي تؤدي خدمات عن طريق الموقع	انواع الخدمات المقدمة					
				معلومات	استعلام	تبادل البيانات والملفات	توفير نموذج	بيانات توثيقية	نشر بيانات إعلامية عن الجهة
العدد	٦٤٢	٣٠٤	٢٢٤	١٩٥	١٣٤	٨٠	٧٧	٨٨	٨٩
النسبة		٤٧%	٧٤%	٨٧%	٦٠%	٣٦%	٣٤%	٣٩%	٤٠%

□ **وقد تنوع أسلوب الإعلان عن هذه الخدمات فيوجد ٧٠% من الجهات تقوم بالإعلان عن الخدمات المقدمة منها:**

- ٦٩% يلجأ إلى المطبوعات كوسيلة للإعلان عن الخدمات

- ٦٢% تقوم بعقد ندوات أو ورش عمل

- ٤٢% تقوم بالإعلان بالصحف الرسمية

- ٣٨% تستخدم وسائل الإعلام المرئية والمسموعة

□ توجد ٥٥١ جهة لديها الاستعداد لميكنة دورات العمل الداخلية بها أى بنسبة ٨٦% من إجمالي الجهات المستجيبة إلا أن ٦٢% من إجمالي الجهات التى لديها استعداديه للميكنة تقريباً لديهم خطة فعلية لتنفيذ تطوير دورات العمل منها:

□ ١٩١ جهة أى بنسبة ٣٥% بتوافر الإعتمادات المالية اللازمة لميكنة دورات العمل

□ ٤٢% أفادت بصعوبة تطبيق القرارات التنفيذية فى أسلوب الميكنة

□ ٦٥% أفادت بأن الإعتمادات المالية غير كافية لميكنة دورات العمل

البيان	جهات لديها استعداد للميكنة	خطة تطوير الميكنة		الإعتمادات المالية اللازمة لميكنة العمل		سهولة اتخاذ القرارات التشريعية والتنفيذية لميكنة دورات العمل	
		لا توجد	توجد	مناسبة	غير مناسبة	سهلة	توجد معوقات
العدد	٥٥١	٢٠٧	٣٤٤	١٩١	٣٦٠	٣٢١	٢٣٠
النسبة	٨٦%	٣٨%	٦٢%	٣٥%	٦٥%	٥٨%	٤٢%

□ ويتضح من الجدول التالي أن **٥٨%** من إجمالي الجهات المستجيبة ولديها نظام لتلقى شكاوى ومقترحات الجمهور وبأهمية قياس رضا المستفيدين من الخدمة كما هو موضح بالجدول التالي:

البيان	أعداد الجهات التي تقدم خدمات عن طريق الموقع	الجهات التي لديها نظام لتلقى شكاوى الجمهور	الجهات التي تقيس رضا المستفيدين من الخدمة
العدد	٢٢٤	١٣١	٨٩
النسبة		٥٩%	٤٠%