

«UX Lab» الصحة» تُشغل مختبر تجربة المستخدم داخلياً



«UX» كشفت وزارة الصحة ووقاية المجتمع عن تحقيق نسبة 90% من رضا المتعاملين عن مختبر تجربة المستخدم [أحد أدوات الابتكار التي تستخدمها الوزارة ضمن استراتيجيتها في تطوير الخدمات في إطار التحول الرقمي «UX Lab» لتحقيق استراتيجية حكومة الإمارات في تطوير الخدمات 2021 - 2025، وبذلك تعتبر أول وزارة تشغل مختبر تجربة المتعاملين داخلياً، في إطار التزامها بتطبيق بنود وعد حكومة الإمارات لخدمات المستقبل، بخصوص الأولوية للخدمات الرقمية، وإشراك المتعامل في تصميم الخدمات وتوفير تجربة سلسلة واستباقية ذات قيمة مميزة. ويعد مختبر تجربة المستخدم النقطة المحورية لاستراتيجية الخدمات التي تركز على المتعامل، من خلال فهم الأنماط الثقافية والسلوكية لجمهور المتعاملين مع الجهة المعنية، بحيث يتماشى التصميم مع السلوكيات القائمة أو يتناغم معها، بهدف الحصول على ردود فعل مباشرة من المستخدم. ويتبع المختبر منهجيات وأساليب علمية متطورة، تركز على تحسين وتطوير المواقع والتطبيقات الذكية، استناداً إلى سلوك المستخدمين.

وبوجود ما يقارب 160 خدمة إلكترونية وذكية، فإن دراسات تجربة المستخدم مستمرة ليتم تحسين جميع الخدمات والقنوات الرقمية في الوزارة، بطريقة عملية تفاعلية تعطي قيمة مضافة للخدمات، وتثبت عملياً، المساعي المستمرة في

توفير الخدمات المبتكرة.

التطوير المستدام

وبناء على النتائج المميزة لتشغيل المختبر، أكد أحمد علي الدشتي الوكيل المساعد لقطاع الخدمات المساندة، أن الوزارة تعمل باستمرار على تعزيز بيئة الابتكار في تطوير الخدمات لتحسين الحضور الرقمي بما ينعكس على الجودة والرضا والاستخدام في ما يتعلق بالخدمات الحكومية. وأشار ماهر الملا، مدير إدارة سعادة المتعاملين، إلى أهمية تعزيز وتطوير تجربة المتعاملين وإسعادهم ضمن استراتيجية الوزارة «لضمان تقديم كافة الخدمات الإدارية، وفق معايير الجودة والكفاءة والشفافية، من خلال توفير بيانات حيوية تكون مؤثرة في خطط الإدارة عند صياغة السياسات وصنع القرارات، بهدف إسعاد المتعاملين لتحقيق مستهدفات ومؤشرات الحكومة».

الذكاء الاصطناعي

وأوضحت ميثاء الشويهي مديرة قسم المستخدم، أن الوزارة حرصت على تشغيل مختبر تجربة المستخدم بما يلبي المعايير العالمية، ويوظف آخر تقنيات الذكاء الاصطناعي لدراسة سلوك عينة من المتعاملين أثناء استخدامهم الخدمات. وأضافت أنه تم إنجاز أكثر من 30 دراسة لتجربة المستخدم، تمخضت عنها مئات الإجراءات التحسينية التي وضعت في خارطة الطريق بالمواءمة مع خطط التحول الرقمي.

"حقوق النشر محفوظة" لصحيفة الخليج. © 2024.