

خدمات استباقية

الكاتب



إيمان عبدالله

نجحت حكومة الإمارات في تحويل 200 خدمة إلى استباقية تقدم قبل الطلب، لتمثل تلك الخطوة نجاحاً كبيراً في منظومة الخدمات الحكومية، التي باتت تنافس الخدمات الفندقية في سهولة الوصول إليها، وتوفير معدلات رضا عالية، لتحقيق رؤية القيادة الرشيدة، والأهداف والاستراتيجيات الوطنية، في تقديم خدمات رقمية متكاملة وتحسين حياة أفراد المجتمع، وتطوير تجربة المتعاملين لتقديم أفضل خدمات حكومية في العالم.

الطموح الأكبر في المرحلة المقبلة يتمثل في ربط جميع الخدمات الحكومية في منصة واحدة؛ فالوضع المستهدف، بحسب استراتيجيات الحكومة وسياساتها، يتمثل في تفعيل الربط المتكامل بين الأنظمة وتحسين تجربة المتعامل، وتحويل جميع الخدمات القابلة للتحويل إلى استباقية، عبر تقديم خدمات استباقية للمتعامل وتحسين رحلة حياته، بحيث يحصل على الخدمة الحكومية المستحقة من دون أن يطلبها، ما يسهم في ارتفاع معدلات السعادة، وتفعيل الخدمات الاستباقية بنسبة 100%، والعمل ضمن حكومة متكاملة.

الواقع أن هناك عدداً كبيراً من التطبيقات الذكية، وهذا يؤثر بشكل كبير في تشتت المتعامل، وفي بعض الأحيان ثمة ارتباط بين جهتين للحصول على الخدمة، ومن ثم يضطر إلى تقديم الطلب في الجهتين، والأفضل الإسراع في تقديم جميع الخدمات الاتحادية عبر المنصة الرقمية الموحدة، واعتماد الهوية الرقمية لتكون الأداة الوحيدة للتعريف الشخصي الرقمي، والحد من تعبئة الطلبات الحكومية وتقديم الوثائق الثبوتية.

في بعض التطبيقات فعلياً يدخل المتعامل الهوية وتاريخ الميلاد، ويكتب الاسم، وغيرها من التفاصيل من أجل طلب للخدمة، وتلك الخطوات لا تتوافق مع رؤية الحكومة بتقليل الخطوات والدخول عبر الهوية الرقمية، وعدم الحاجة إلى كتابة تلك البيانات التي يفترض أن تكون حاضرة في ملف المتعامل بمجرد الدخول عبر الهوية الرقمية.

نجحت الجهات الحكومية في تطوير الخدمات مقارنة بالسنوات السابقة، وثمة جهات بدأت فعلياً بتقديم خدمات استباقية لبّت طموحات المراجعين وتوقعاتهم، وأخرى ما زالت خدماتها غير استباقية، وهناك تطبيقات تطيل عدد

الخطوات حتى الانتهاء من الخدمة، وتطلب البيانات أكثر من مرة، وهذا لا يتوافق مع رؤية الحكومة. تمكنت الجهات الحكومية من تصميم تجربة حكومية سلسلة، ولا بدّ من الاستماع إلى صوت المتعامل في تصميم الخدمات، خاصة أنه المستخدم الأكثر للخدمة، ومن ثم سيكون قادراً على معرفة نقاط القوة والضعف في كل خدمة مقدمة، وتقديم المقترحات لتطورها، من أجل رفع الكفاءة الحكومية في تقديم الخدمات، وتحسين تجربة المتعامل، والحدّ من تعبئة نماذج الطلبات وتقديم المستندات، وتفعيل الربط الشامل بين الأنظمة الرقمية الاتحادية

Eman.editor@hotmail.com

"حقوق النشر محفوظة" لصحيفة الخليج. © 2024