الخليج

اقتصاد, أسواق الإمارات

2 فبراير 2023 14:04 مساء

الإمارات الثالثة عالمياً في الخدمات الحكومية الرقمية

دبي: «الخليج»

كشف تقرير جديد لـ «بوسطن كونسلتينج جروب» أن تطبيق النهج الرقمي وتوفير خدماته على نحو فائق النمو، بالإضافة إلى تزايد اعتماد الخدمات الحكومية الرقمية الناشئة، قد ارتقى بمكانة الإمارات عبر هذا المجال، لتصبح في المرتبة الثالثة عالمياً.

وأظهر التقرير بعنوان «خدمات الحكومة الرقمية الشخصية والاستباقية: تسريع مسار التحول في دول مجلس التعاون الخليجي»، أن الخدمات الحكومية الرقمية صارت جزءاً لا يتجزأ من الحياة اليومية لسكان الدولة.

ويؤكد التقرير الجديد من مجموعة بوسطن كونسلتينج جروب، ارتفاع مستويات الرضا عن الخدمات الحكومية الرقمية في الإمارات، مضاهية التصنيفات العالمية في هذا المجال، بمعدل بلغ 79% لعام 2022. من ناحية أخرى، شهدت عروض الخدمات الرقمية في الإمارات إقبالاً إيجابياً، حيث أظهر سكان الدولة انفتاحاً كبيراً فيما يخص اعتماد هذه الخدمات بوتيرة متسارعة ومتزايدة على نحو مستمر.
وصرح 62% من المشاركين بأنهم استفادوا من ميزات الخدمات الحكومية الرقمية مرة واحدة على الأقل أسبوعياً، مقارنةً بالمتوسط العالمي البالغ 49% فقط.

توقعات العملاء •

وقال رامي مرتضى، الشريك ومدير عمليات التحول الرقمي في بوسطن كونسلتينج جروب: «شهد العام 2022 تنامي أهمية الخدمات التي تم توفيرها خلال جائحة كوفيد-19، بحيث صارت معياراً أساسياً لتقييم توقعات العملاء، تزامناً مع تسارع أوقات الانتقال إلى السوق والتحديثات المتكررة للميزات الجديدة وتزايد الوظائف المتقدمة. في الواقع، وتجسد الخدمات الحكومية الرقمية الأكثر انتشاراً في دول مجلس التعاون الخليجي واقع التحولات العالمية، حيث تحتل الخدمات المتعلقة بفيروس كورونا المرتبة 1 على صعيدي المنطقة والعالم. وبشكل عام، تقدم دول مجلس التعاون الخليجي (بما فيها الإمارات) خدمات حكومية رقمية أكثر تطوراً، ما يساهم في تمكين الناس من تخليص المعاملات الأكثر تعقيداً وأهمية- بما في ذلك التسجيل في مواقع التوظيف أو البحث عن وظيفة، والوصول إلى الخدمات ذات الصلة بفيروس كوفيد-19، ومعالجة طلبات الحصول على التأشيرات أو الإقامات أو تصاريح العمل- والتي تحتل جميعها مرتبة أعلى من حيث الاستخدام مقارنةً بالمعدلات العالمية السائدة، حيث ما زالت الاستخدامات الرقمية تقتصر بشكل عام على المعاملات البسيطة، مثل الوصول إلى المعلومات الشائعة».
ويكتسب هذا المستوى من التكامل أهمية كبيرة على ضوء السقف المرتفع للتوقعات، حيث تتوقع الغالبية العظمى من سكان دول مجلس التعاون الخليجي الحصول على خدمات حكومية متطورة، تنافس الخدمات التي تقدمها الشركات العالمية الخاصة، أو الجهات الرائدة في مجال التحول الرقمي. وتشمل هذا التوقعات القدرة على ملء النماذج تلقائياً بالبيانات المتاحة للعملاء، وتخصيص عروض إضافية أو التوصية باستخدامها، وصولاً إلى أتمتة المهام المعقدة، مثل، إجراء حجوزات السفر أو الموافقة على القروض. ومن الضرورة بمكان، أن تحرص الهيئات الحكومية، عند دخولها إلى المنظومة التقليدية للقطاع الخاص، على إيجاد نوع من التوازن بين مزايا الراحة المتوفرة ومخاوف المتعاملين ذات الصلة بشؤون الخصوصية.

تخصيص الخدمات •

ومن جهته، قال لارس ليتينغ، المدير المفوض والشريك في بوسطن كونسلتينج جروب: «يظهر معظم سكان الإمارات قبولهم لفكرة المشاركة في مبادرات "القيمة المتبادلة"، بالإضافة إلى موافقتهم على تلبية متطلبات الامتثال، مثل توفير الحد الأدنى من البيانات، حيث يساعد توفير البيانات الشخصية على الارتقاء بمستويات حياتهم وجعلها أكثر سهولة. الرقمي الإماراتي من الأمثلة الناجحة الحالية على صعيد المنطقة، حيث توفر المنصة أكثر DubaiNow ويعتبر تطبيق من 120 خدمة حكومية، ما يتيح القدرة على تخصيص الخدمات، وتلقي الإشعارات بأهم الفعاليات والمواعيد بالنسبة للمستخدمين وتواريخ دفع المستحقات وغيرها من الإشعارات الروتينية الهامة. ومن المتوقع أن تصبح تقنيات الذكاء الاصطناعي والهوية الرقمية أكثر انتشاراً في عالم الخدمات الحكومية الرقمية مستقبلاً في الإمارات، باعتبارها من أهم العوامل التمكينية المساهمة في تعزيز مزايا التخصيص والاستباقية».
الضوء على مجموعة من النتائج الأخرى، حيث شملت (DGCS) كما سلطت دراسة مواطني الحكومة الرقمية

المواطنين والمقيمين في 40 دولة، بالإضافة إلى 26 خدمة حكومية رقمية وحوالي 30,000 مشاركة فردية. وأدت نتائجها إلى تعزيز الوعي بأفضل الاتجاهات والممارسات ذات الصلة بالخدمات الحكومية الرقمية. وعموماً، يشعر سكان دول مجلس التعاون الخليجي بالرضا عن الخدمات الرقمية التي تقدمها الهيئات الحكومية، وعن المزايا التي توفرها لهم، ومنها بساطة اللغة والقدرة على استخدام منصات متعددة، بالإضافة إلى سهولة الوصول إلى المعلومات. وفي الإطار ذاته، تعتبر خدمات الدعم والمساعدة الفورية من أهم التحديات التي تواجهها الإمارات في هذا الإطار، بالإضافة إلى القضايا ذات الصلة بأمن البيانات الشخصية.

• دفع مسار النمو

وأضاف ليتينغ: «تعزز دولة الإمارات مبادراتها لدفع مسار النمو في الأسواق، وذلك ضمن إطار استراتيجيتها الوطنية للذكاء الاصطناعي (2017)، وبالتزامن مع استعداد القطاع للنمو على نحو غير مسبوق وصولاً إلى قيمة 118.6 مليار دولار بحلول عام 2025. ومن المؤكد أن على كل دولة اتباع نهج مناسب لرحلتها الرقمية، لاسيما على مستوى التخصيص والتسليم الاستباقي الذي يلبي احتياجات سكانها وتوقعاتهم، مع ضمان أعلى مستويات الموثوقية ومراعاة الواقع والظروف القائمة».

وتحقيقاً لهذه الغاية، حددت مجموعة بوسطن كونسلتينج جروب أربعة عناصر تعتبر أساسية لنجاح الأجندات الحكومية الرقمية حول العالم، والتي تتمثل في: الثقة والشفافية – على الحكومات إثبات شفافيتها حول كيفية جمع البيانات وتخزينها والوصول إليها واستخدامها، بالإضافة إلى كيفية الإبلاغ عن الانتهاكات.

القيمة المتبادلة– يوافق المتعاملون عادةً على استخدام بياناتهم مقابل الحصول على السلع والخدمات التي يفضلونها. عدم استخدام البيانات لأغراض أخرى – يجب استخدام البيانات للأغراض التي تم الاتفاق عليها. ويعتبر المتعاملون بأن استخدام البيانات لأغراض أخرى أو دمجها ببيانات أخرى تؤدي إلى توفير بيانات جديدة عنهم.

الحق في إلغاء الاشتراك – يفضل المتعاملون الحصول ضمان حق سحب الموافقة على استخدام بياناتهم أو إلغاء اشتراكهم في الخدمات الرقمية. ومن الأهمية بمكان أن تتسم هذه العملية بالبساطة والتكامل.

• وتيرة متسارعة

وبرأي سيميون شيتينين، المدير المفوض والشريك في بوسطن كونسلتينج جروب: «أدى انتشار جائحة كوفيد–19 إلى تسريع عمليات تبني التحول الرقمي وتوفير الخدمات الإلكترونية للناس، لاسيما على مستوى الخدمات الحكومية الرقمية الناشئة. وعلى الرغم من تميز الأداء الحكومي الإماراتي على مستوى العديد من المؤشرات، إلا أن مسؤوليتها مازالت قائمة لتطوير هذا النهج بوتيرة متسارعة وبمستوى عال من التوقعات في مرحلة ما بعد الوباء، حيث تحظى بفرصة استثنائية لتعزيز ريادتها عبر تقديم الخدمات الشخصية والاستباقية. ومن الأهمية بمكان أن تستمر الدولة في تتبع الاحتياجات المتطورة للناس، مع الحرص على الابتكار والاستثمار في التكنولوجيا التي تحسن معدلات الكفاءة، وتعود بفوائد كثيرة على المجتمع، بالإضافة إلى الارتقاء بقيمة الخدمات المقدمة للمواطنين والمقيمين».

"حقوق النشر محفوظة "لصحيفة الخليج .2024 ©