

serco
INSTITUTE

التحول
والرقمنة
والسعادة:
الرأي العام
بشأن الخدمات
المقدمة من حكومة
المملكة العربية السعودية

٢٠٢١

serco INSTITUTE

مؤسسة سيركو هي مؤسسة فريق بحث دولي يعمل على مساعدة الحكومات في تطوير الجيل الجديد من حلول الخدمات العامة للمواطنين.

نعمل في أنحاء الشرق الأوسط بالتعاون مع الحكومات والقطاع الخاص والمؤسسات الأكاديمية والمواطنين لتطوير مستقبل سياسة الخدمات العامة وتصميمها وتنفيذها.

info@sercoinstitute.com



أطلقت مؤسسة سيركو مختبر ExperienceLab في الشرق الأوسط عام ٢٠٢٠، وباعتبارها شركة خدمات عامة تُعنى بإدارة الأشخاص والأصول والبيانات، فإن مختبر ExperienceLab يعمل بصفة أساسية كغطاءٍ يشمل هذه الأمور الثلاثة للتركيز فعليًا على التميز في الخدمات المقدمة وتجربة المستخدم النهائي.

يساعد ExperienceLab العملاء على تطوير فهمٍ فريد للبيانات ورؤى التصميم والتطوّر وتكييف الخدمات بحيث تلبي احتياجات المستخدم النهائي وتقدم تجارب عالمية الطراز.

info@serco.sa

تم إجراء الدراسة عبر الإنترنت وأجرتها شركة سينساسوايد (CENSUSWIDE)، وهي وكالة أبحاث سوق مستقلة ومعتمدة من جمعية أبحاث السوق (MRS)، في الفترة بين ٧ يناير من العام ٢٠٢١ وحتى ١٥ يناير من العام ٢٠٢١.

تم توجيه مجموعة من ١٠ أسئلة لعينة من ٥٠٩ شخص يمثلون الفئة العمرية والجنس والجنسية في المملكة العربية السعودية، حيث تلتزم سينساسوايد وتوظف أعضاء من جمعية أبحاث السوق التي تقوم على مبادئ ESOMAR.

ولتوفير سياق أكبر للدراسة الاستطلاعية، أجرت ExperienceLab مقابلات تلفونية مع مجموعة من ١٠ أشخاص من المملكة العربية السعودية.

كافة المراجع في هذا التقرير صحيحة في وقت الطباعة في ٢٢ فبراير ٢٠٢١.

فطموح التحول الخدمي واضح في المملكة العربية السعودية، ويظهر هذا البحث أن الرغبة في التغيير موجودة بنفس القدر.

وإمكان تنفيذه هو أمر آخر تمامًا.

تمهيد

أدى تفشي جائحة كورونا (كوفيد-١٩) وانخفاض عائدات النفط - التي سبقت الجائحة - إلى جانب التغيرات الديموغرافية والتوقعات المتزايدة للمواطنين والمقيمين إلى التغيير في كيفية تقديم الخدمات الحكومية في المملكة العربية السعودية.

وإلى جانب هذه العوامل المباشرة، كانت حكومة المملكة العربية السعودية تعمل منذ ما يقرب من عقدين على زيادة الوصول الرقمي إلى الخدمات.

تتسارع عملية التحول للوصول إلى الخدمات الحكومية عبر الإنترنت بفضل المبادرات المتعلقة ببرنامج الإصلاح الاستراتيجي الرائد للحكومة المتمثل في رؤية ٢٠٣٠.

ولكن هل ستعال هذه التغييرات رضا مستخدمي الخدمات؟ وإلى أي مدى يرغب الأشخاص الذين يستخدمونها في تحول هذه الخدمات؟

يتناول الاستطلاع التقدمي الذي أجريناه للمقيمين والمواطنين في المملكة العربية السعودية هذه الأسئلة في طور تحديدنا كيف يسير برنامج التحول الحكومي في أعين الذين يستخدمون الخدمات وما إذا كانوا يسبرون على المسار السليم في سعيهم نحو المستقبل.

يتبين من البحث الذي أجريناه أن المواطنين والمقيمين سعداء عمومًا بتقديم الخدمات الحكومية، غير أنهم لاحظوا كذلك الحاجة إلى تحسين بعض المجالات. حيث يرغب مستخدمو الخدمات بالتحديد في وجود تجارب أبسط وأسرع وأكثر تخصيصًا - وهي مشكلات يمكن حلها عن طريق تأسيس وصول رقمي أكبر.

كما نجد أن العلاقة بين إسعاد المواطنين والمقيمين وثقتهم في الخدمات حساسة بصورة غير عادية. فبمجرد مرورهم بتجربة سيئة واحدة قد يفقد مستخدمي الخدمات الثقة في برنامج التحول مما يؤثر على "سعادتهم" على نحو أكثر عمومية. ويبين هذا الأمر أهمية ضمان الإدارة الحذرة والفعالة لعملية التحول.

فطموح التحول الخدمي واضح في المملكة العربية السعودية، ويظهر هذا البحث أن الرغبة في التغيير موجودة بنفس القدر. وإمكان تنفيذه هو أمر آخر تمامًا. ولكن مع مضينا قدمًا متسلحين برؤى مستخدمي الخدمات والالتزام المالي الكبير، فلا يوجد سبب لعدم نجاح المملكة العربية السعودية في تقديم خدمات حكومية رائدة عالميًا، بغض النظر عما إذا كان يمكن الوصول إليها عبر الإنترنت أو بالذهاب إليها.



المحتويات

المحتويات

٥	تمهيد
٧	المحتويات
٩	الملخص التنفيذي
١١	مقدمة
١١	السياق
١٢	لمحة عن الخصائص الاجتماعية الاقتصادية
١٣	دوافع التغيير
١٥	النتيجة الرئيسية ١
١٩	الجنسية
٢٠	الوضع المهني والعمر
٢٢	الثقة والتوقعات
٢٣	النتيجة الرئيسية ٢
٢٦	برنامج يسر - الحكومة الإلكترونية والحكومة الرقمية
٢٨	رؤية ٢٠٣٠ وبرنامج التحول الوطني والخدمات الحكومية
٢٩	النتيجة الرئيسية ٣
٣١	نسير على الدرب السليم مع وجود هامش بسيط للأخطاء
٣٢	عدم نسيان أي خدمة - الحفاظ على معايير مواتية في الخدمات التي
٣٣	لا تخضع للتحول الرقمي
٣٣	تجربة المستخدم - الخدمات التي صممها مستخدمي الخدمات
٣٥	الاستنتاج والتوصيات



كيف ترتبط سعادة المواطنين والمقيمين
بجودة ما تقدمه الحكومة من خدمات؟
وجد الاستطلاع الذي أجريناه ارتباطًا واضحًا
بين الأمرين.

الملخص التنفيذي

أظهر استطلاع الرأي الوطني الأول من نوعه بشأن الخدمات الحكومية أن المواطنين والمقيمين في المملكة العربية السعودية "سعداء" بشكل كبير بتقديم الخدمات الحكومية. ووصف ٧٨٤٪ من المشاركين في الاستطلاع أنفسهم بأنهم "سعداء جدًا" أو "سعداء إلى حد ما" بشأن الخدمات الحكومية التي استخدموها على مدار العامين الماضيين. حيث كانت الخدمات التي يمكن الوصول إليها رقميًا بمثابة الخدمات المقدمة بفعالية. وربما ليس من المستغرب إذن أن يعرب المشاركون في الاستطلاع إلى تأييدهم لمزيد من "رقمنة" الخدمات.

ومع ذلك، خلص الاستطلاع الذي أجريناه إلى أن عددًا كبيرًا من المواطنين والمقيمين وجدوا أن الخدمات الحكومية قد تكون معقدة وبطيئة وتفتقر إلى التخصيص. وقد يحل الوصول الرقمي المعزز بعض هذه المشكلات؛ بيد أنه يلزم القيام بذلك بناءً على فهم تجربة مستخدمي الخدمات. وعلاوةً على ذلك، أشار عدد من مستخدمي الخدمات إلى أنهم سيستمرون في الوصول إلى الخدمات الحكومية من خلال المنصات التي تتطلب الذهاب إليها أو عبر الهاتف - مما يبرز أهمية الحفاظ على جودة الخدمات الحكومية المقدمة على كافة منصات الوصول.

والأهم من ذلك، خلص الاستطلاع الذي أجريناه إلى أن "ثقة" مستخدمي الخدمات حساسة بشكل خاص. حيث قال غالبية (٥٩٪) الأشخاص الذين شملهم الاستطلاع أن تجربة سيئة مع خدمة واحدة كفيلة بالتأثير على "ثقتهم" في الخدمات الحكومية بشكل عام. وفي حال عدم تنفيذ عملية التحول في الخدمات الحكومية في المملكة العربية السعودية على نحو فعال، فلن تتكبد الحكومة تكاليف مالية كبيرة فحسب، بل قد تواجه أيضًا نقصًا عامًا في دعم برنامج تغيير الخدمات. لذلك، فمن الأهمية بمكان إدارة إصلاح الخدمات الحكومية بعناية، مع ضمان عدم إجراء التغييرات إلا عند وجود درجة عالية من الثقة في تجربة المستخدم للمنصات الجديدة.

كانت الأشهر الاثنا عشر الماضية فترة
عصيبة للحكومات والمواطنين على
الصعيد العالمي، ووقعت الخدمات التي
تقدمها السلطات العامة تحت ضغوطٍ لم
يسبق لها مثيل.

مقدمة

السياق

ما الذي يريده المواطنون عندما يتعلق الأمر بالخدمات الحكومية؟

استنادًا إلى استطلاع شامل على مستوى الدولة، يستكشف هذا التقرير التقدمي ما يراه المقيمون في المملكة العربية السعودية بشأن الخدمات الحكومية التي يستخدمونها والتغيير الذي يرغبون فيه. وجرى استطلاع رأي ٥٠٩ مقيم في المملكة العربية السعودية، عبر مختلف الجنسيات والمهن والمجموعات.

كانت الأشهر الاثنا عشر الماضية فترة عصيبة للحكومات والمواطنين على الصعيد العالمي، ووقعت الخدمات التي تقدمها السلطات العامة تحت ضغوطٍ لم يسبق لها مثيل. وقد أدى تفشي جائحة كورونا (كوفيد-١٩) إلى حدوث تغيير سريع في كيفية تفاعل الأشخاص مع الخدمات الحكومية. وتتوازي هذه التحولات مع دوافع التغيير طويلة الأجل التي تحفز رفع مستوى الخدمات الحكومية السعودية إلى مرحلة جديدة من التطوير والتقديم.

عند إعادة تصوّر الخدمات الحكومية، لا بد أن يتحلّى صنّاع السياسات بفهم الأفكار والآراء الحالية لأولئك الذين يستخدمونها. تنشئ هذه الدراسة الاستطلاعية خط أساس يمكن من خلاله لأولئك الذين يصممون الخدمات العامة فهم المستقبل وتشكيله على نحو أفضل. وعلاوةً على ذلك، توضح هذه الورقة سلسلة من التوصيات المتميزة فيما يتعلق بالسياسات التي ستساعد على ضمان بقاء المملكة العربية السعودية في مواقع الصدارة من حيث تقديم الخدمات وإرضاء المواطنين والابتكار في الخدمات الحكومية.



لمحة عن الخصائص الاجتماعية الاقتصادية



الناتج المحلي الإجمالي

تتميّز المملكة العربية السعودية بأنها دولة ذات دخل مرتفع وقوى اقتصادية كبرى في منطقة الشرق الأوسط بناتج محلي إجمالي يبلغ ٧٩٣ مليار دولار أمريكي [١].



الجنس والسّن

غالبية العمال المهاجرين من الذكور، الأمر الذي يترك أثرًا ملحوظًا على التوازن بين الجنسين في الدولة حيث تبلغ نسبة الذكور ٥٨٪ في حين تبلغ نسبة الإناث ٤٢٪ [٤]. ويبلغ متوسط الأعمار في المملكة العربية السعودية ٣٢ سنة، وهو أعلى قليلاً من المتوسط العالمي، ولكن تفسره هيمنة الذكور البالغين سن العمل بين ٢٥ و ٥٤ سنة، ونسبة كبيرة منهم من المهاجرين الدوليين [٢].

[١] البنك الدولي، "المملكة العربية السعودية - بيانات"، ٧ فبراير ٢٠٢١، [غير إترنت].
متاح على الرابط التالي: <https://data.worldbank.org/country/SA>.

[٢] وورلد ميترز، "تعداد سكان المملكة العربية السعودية (مباشر)"، ٧ فبراير ٢٠٢١، [غير إترنت].
متاح على الرابط التالي: <https://www.worldometers.info/world-population/saudi-arabia/>.

[٣] وكالة المخابرات المركزية، "كتاب حقائق العالم - المملكة العربية السعودية"، ٢٨ يناير ٢٠٢١، [غير إترنت].
متاح على الرابط التالي: <https://www.cia.gov/the-world-factbook/countries/saudi-arabia/>.



الجنسيات

يبلغ عدد سكان المملكة العربية السعودية حوالي ٣٥ مليون نسمة [٢]، ٣٨٪ منهم تقريبًا من المهاجرين الدوليين [٣]. ويشكل السوريون ما يقارب ربع المهاجرين الدوليين، كما يبرز الهنود والباكستانيون والمصريون ضمن هذه المجموعة. وتسجل المملكة العربية السعودية أقل نسبة من العمالة الوافدة بين كافة دول الخليج.



الاقتصاد

تملك المملكة العربية السعودية أكبر احتياطيّات نفطية في العالم، ويشكل النفط ٨٠٪ من الصادرات و ٧٠٪ من الإيرادات الحكومية [٥]. ويشكل القطاع الصناعي الذي تهيمن عليه أعمال التنقيب عن النفط ٤٧٪ من الناتج المحلي الإجمالي ويعمل به ربع القوى العاملة [٥]. وتتزايد حصة القطاع الصناعي خارج إنتاج النفط بسبب جهود التنويع الاقتصادي الذي تبذلها الحكومة.

تمثل الخدمات - التي تتكون في الغالب من السياحة والتمويل والتأمين - ما يزيد قليلاً عن ٥٠٪ من الناتج المحلي الإجمالي للمملكة العربية السعودية ويعمل في هذه القطاعات ٧٣٪ من القوى العاملة [٥]. وتعتبر السياحة من مصادر الإيرادات الهامة، حيث يزور المملكة حوالي ٤ ملايين سائح كل عام لأداء فريضة الحج في مكة المكرمة والمدينة المنورة.

[٤] البنك الدولي، "السكان الإناث (٪ من إجمالي السكان) - المملكة العربية السعودية"، يوليو ٢٠٢٠، [غير إترنت].
متاح على الرابط التالي: <https://data.worldbank.org/indicator/SP.POPTOTL?locations=SA>.

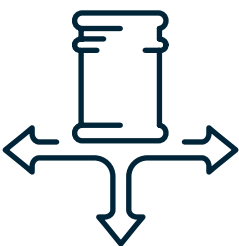
[٥] نوردباد، "المملكة العربية السعودية: نظرة عامة اقتصادية وسياسية"، ٦ يناير ٢٠٢١، [غير إترنت].
متاح على الرابط التالي: <https://www.nordeatrade.com/fr/explore-new-market/saudi-arabia/economical-context>.

دوافع التغيير

تسارعت وتيرة التغيير في كيفية تقديم الخدمات العامة في شتى أنحاء العالم. وأصبحت توقعات المواطنين تزداد أكثر فأكثر. وبسبب وجود عالم أكثر ترابطًا وزيادة مستويات المعيشة وتزايد السكان والتغير التكنولوجي وابتكارات القطاع الخاص، صارت الطريقة التي تقدم بها الحكومات خدماتها وكيفية تفاعل المستخدمين معها في حالة تغيّر متواصل.

كما أدى تفشي جائحة كورونا (كوفيد-١٩) إلى تسريع وتيرة التغيير في تقديم الخدمات العامة. وفي مختلف أنحاء العالم، أوجبت تدابير التباعد الاجتماعي على الحكومات الابتكار فيما يتعلق بالخدمات التي تقدمها.

الركيزتان الرئيسيتان للرؤية هما:



اقتصاد متنوع أقل اعتمادًا على النفط.



تحويل المملكة إلى مركز عالمي للنقل بين القارات الثلاث من أوروبا و أفريقيا و آسيا

تتأثر المملكة لانخفاض أسعار النفط باعتبارها أكبر منتج للنفط في العالم. فقبل تفشي الجائحة، كانت أسعار النفط العالمية منخفضة بالفعل، حيث خفضت منظمة الأوبك الإنتاج في عام ٢٠١٩. وأسفرت هجمات الطائرات بدون طيار على منشآت تكرير النفط إلى تقليل قدرة إنتاج النفط في المملكة العربية السعودية.

كما تفاقمت آثار هذا المناخ الاقتصادي الصعب إلى حد بعيد بسبب تفشي جائحة كوفيد-١٩، مما أدى إلى انخفاض الطلب العالمي على النفط، إلى جانب انخفاض عائدات السياحة.

لا ينبغي التقليل من شأن تلك التحديات على المدى القريب. ورغم ذلك، توجد أسباب تدعو للتفاؤل الحذر بشأن خطة رؤية ٢٠٣٠ الطموحة التي قدمها ولي العهد الأمير محمد بن سلمان، وجرى الإعلان عنها لأول مرة في العام ٢٠١٦.

ستكون مدينة نيوم المزمع بنائها تجسيدًا ملموسًا للطموح وراء رؤية ٢٠٣٠. وتقع مدينة نيوم في شمال غرب المملكة العربية السعودية وتطل على البحر الأحمر - والذي يتدفق عبره ١٣٪ من حجم التجارة العالمية - ويستطيع ٤٠٪ من سكان العالم الوصول إلى نيوم في أقل من ٤ ساعات [٦]. وستضم نيوم عددًا من البلدات والمدن والموانئ والمناطق التجارية والمرافق الرياضية والترفيهية والوجهات السياحية، فهي عبارة عن "مختبر حي ومركز للابتكار" [٦].

أنشأت الحكومة أيضًا مبادرات في سوق العمل -كجزء من رؤية ٢٠٣٠ -لدعم تخفيض البطالة من ١٢٪ حاليًا إلى ١٠,٥٪ بحلول عام ٢٠٢٢. ويتمثل جزء مهم من ذلك في زيادة مشاركة القوى العاملة من النساء. وستستمتع هذه الإصلاحات القيمة بالعديد من المزايا، من بينها زيادة الاستقلال بين السكان البالغين سن العمل، وبالتالي تقليل الاعتماد على الخدمات الحكومية.

رغم التحديات المبينة، تشير التوقعات الاقتصادية إلى أن نمو الناتج المحلي الإجمالي قد يصل إلى ما يقرب من ٣٪ في العام ٢٠٢١، بعد أن كان -٥,٤٪ في العام ٢٠٢٠ [٧]. وبالطبع، لا يمكن تفادي توقعات انخفاض أسعار النفط بسبب طلب الأسواق العالمية، وقد يؤدي حدوث مزيد من الانخفاض إلى تقليل الأموال المتاحة لتحويل الخدمات الحكومية. ومع ذلك، ونظرًا لنطاق الالتزام بتحقيق رؤية ٢٠٣٠ -خصوصًا عن طريق صندوق الاستثمارات العامة الضخم الذي تملكه المملكة والبالغ ٣٢٥ مليار دولار [٨] -قد لا يؤثر الانخفاض الإضافي في أسعار النفط على خزانة الدولة بنفس التأثير الذي قد تتعرض له دول أخرى.

النتيجة الرئيسية ١

السعادة والثقة والتحول:

خدمات حكومية جيدة تعني مواطنين سعداء

احتلت المملكة العربية السعودية المرتبة الثالثة في قائمة أسعد دولة في العالم في استطلاع السعادة العالمي لعام ٢٠٢٠ الذي شمل ١٩ ألف شخص - حيث قال ٨٠٪ من الأشخاص إنهم "سعداء" [٩]. ولكن كيف ترتبط سعادة المواطنين والمقيمين بجودة ما تقدمه الحكومة من خدمات؟

وجد الاستطلاع الذي أجريناه ارتباطًا واضحًا بين الأمرين، حيث قال ٨٠٪ من الأشخاص أن تجربتهم مع الخدمات الحكومية تؤثر على سعادتهم بشكلٍ عام.

[٦] نيوم، "لمحة عن نيوم"، ٧ أغسطس ٢٠١٩. [عبر الإنترنت]. متاح على الرابط التالي: <https://www.neom.com/index.html#facts>.

[٧] كي بي إم جي، "موجز سعودي - المؤشرات الاقتصادية الرئيسية"، فبراير ٢٠٢٠. [عبر الإنترنت]. متاح على الرابط التالي: <https://assets.kpmg/content/dam/kpmg/sa/pdf/2020/saudi-brief-key-economic-indicators.pdf>

[٨] أندرو إنجلاند وأراش مسعودي، "لا تدع أي أزمة تمر بلا فائدة: نزوة التسوق في المملكة العربية السعودية"، ٢٥ مايو ٢٠٢٠. [عبر الإنترنت]. متاح على الرابط التالي: <https://www.ft.com/content/af2deefd-2234-4e54-a08a-8dbb205f5378>

[٩] إيسوس، "حالة السعادة في ظل تفشي فيروس كورونا"، ٧ أكتوبر ٢٠٢٠. [عبر الإنترنت]. متاح على الرابط التالي: <https://www.ipsos.com/en/global-happiness-study-2020>



عند النظر في تجربة المستخدمين، فمن الضروري ألا تنتظر الحكومة وشركاؤها في الخدمات الرقمية من فراغ،

بل ينبغي لها أن تهدف إلى تطبيق نماذج أفضل الخدمات الرقمية التي يقدمها القطاع الخاص،

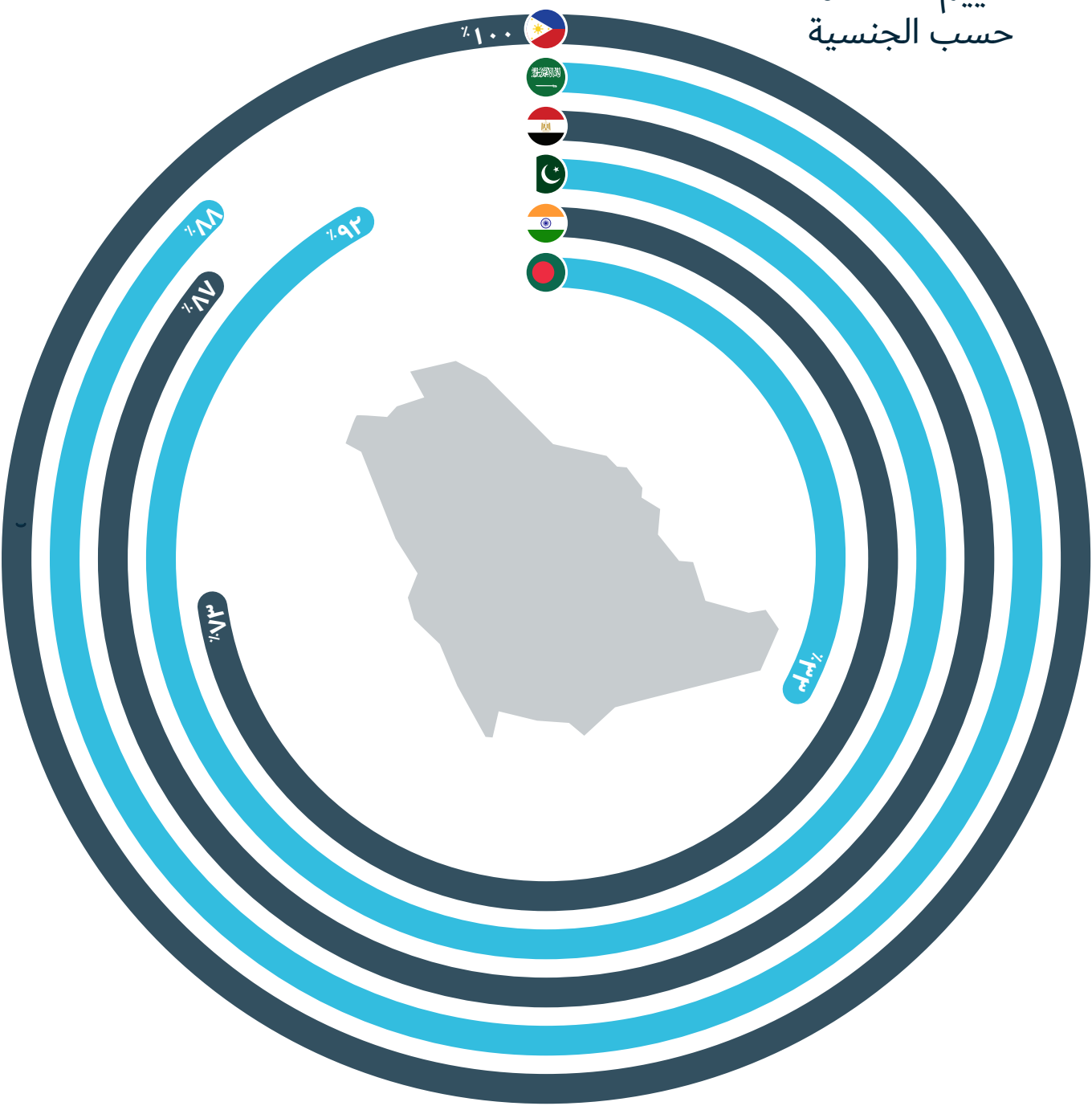
لعل الأمر الأكثر إثارة للإعجاب هو أن ٨٤٪ من المشاركين في الاستطلاع وصفوا أنفسهم بأنهم "سعداء جدًا" أو "سعداء إلى حدٍ ما" بشأن الخدمات الحكومية التي استخدموها على مدار العامين الماضيين.



وهذا له مدلول كبير على جودة الخدمات الحكومية واتساقها في المملكة العربية السعودية. ومع تحول الخدمات بالفعل كجزء من رؤية ٢٠٣٠، يُعد هذا المستوى من الرضا أساسًا قويًا يمكن للحكومة مواصلة تطوير عروضها من خلاله. ومع ذلك، يعني هذا أن التوقعات مرتفعة للغاية. حيث يتوقع المواطنون والمقيمون أن تظل الخدمات عند مستوى معين أثناء التحول.



تقييم السعادة حسب الجنسية



الجنسية

تعتمد نسبة السعادة البالغة ٨٤٪ على مجموعة كبيرة من الردود ويمكن تقسيمها حسب الجنسية. حيث أفاد ٣٣٪ فقط من البنغاليين بأنهم "سعداء إلى حدٍ ما" بالخدمات الحكومية؛ ولم يذكر أحد منهم بأنه "سعيد جدًا". ورغم ذلك، بلغ عدد المشاركين في الاستطلاع من هذه الديموغرافية ثلاثة مشاركين فقط.

بلغت أعلى مستويات الرضا المسجلة لدى الفلبينيين، حيث أفاد ١٠٠٪ منهم أنهم سعداء بالخدمات الحكومية. ولعل ما ينبئنا بالكثير أن المجموعات الست الأكبر التي شملها الاستطلاع - السعوديون والمصريون و"آخرون" * والباكستانيون والفلبينيون والهنود - أبلغت عن مستوى سعادة يزيد عن ٧٠٪، حيث أبلغت المجموعات الأربع الأولى - السعوديون والمصريون و"آخرون" والباكستانيون - عن مستوى سعادة بنسبة ٨٧٪ أو أكثر.

يشير ذلك إلى أن غالبية المستخدمين راضون عن الخدمات الحكومية.

* "أخرى" تشمل كافة الجنسيات غير المدرجة صراحة في الدراسة.

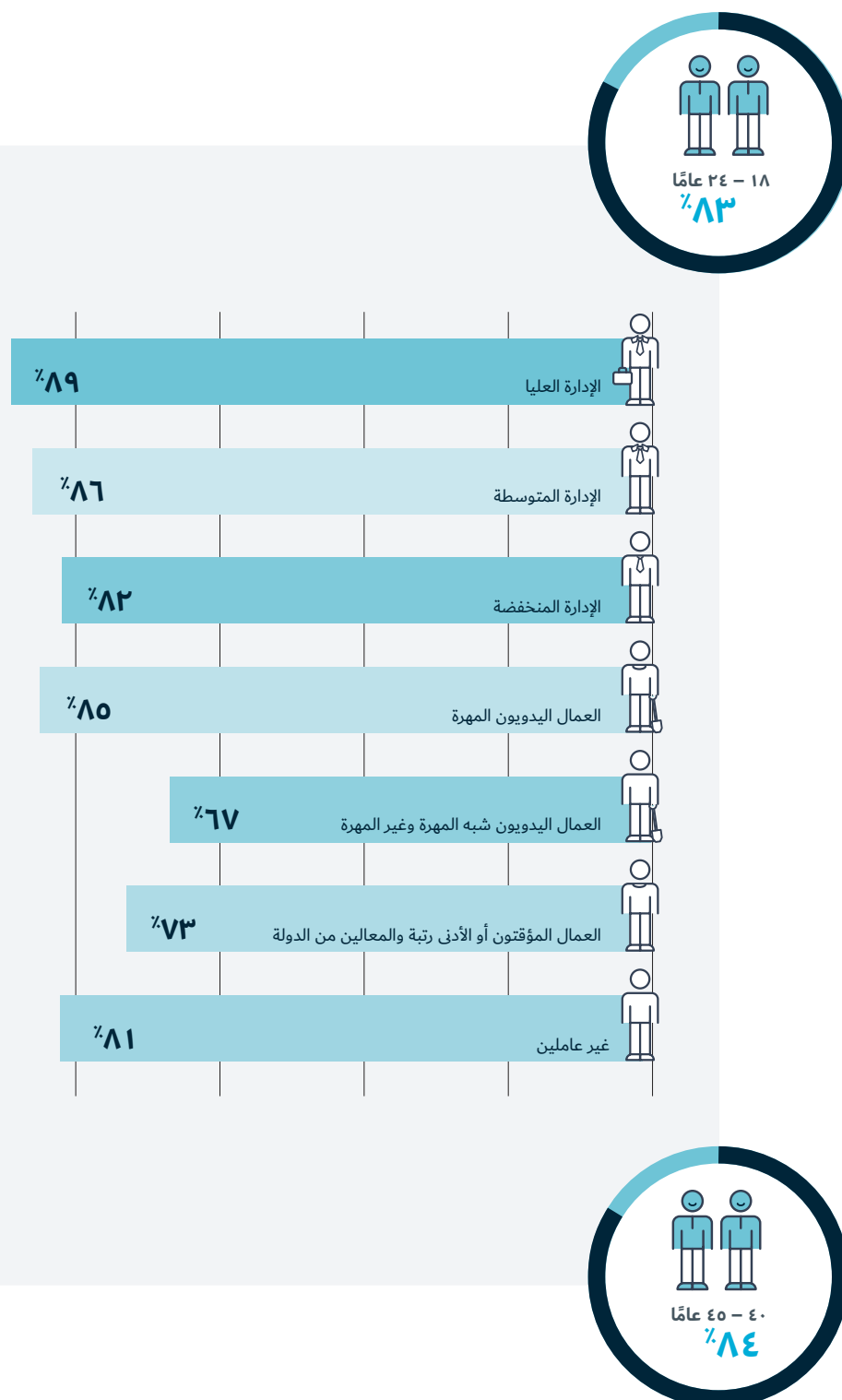
الوضع المهني والعمر

رغم أن السعادة من الخدمات الحكومية تميل إلى الزيادة بما يتماشى مع الوضع المهني للشخص، إلا أنه لا تزال هناك مستويات مبهرة من السعادة لدى معظم الفئات. **حيث بلغ معدل السعادة من الخدمات الحكومية المقدمة أكثر من ٧٠٪ لدى ست من سبع مجموعات الوضع المهني، وتجاوزت النسبة ٨٠٪ لدى خمس مجموعات.**

كانت المجموعة الوحيدة التي يقل معدلها عن ٧٠٪ هي مجموعة "العمال اليدويين شبه المهرة وغير المهرة"، حيث ذكر ٦٧٪ منهم أنهم سعداء من الخدمات الحكومية المقدمة.

يمكن أن تتعلق المستويات المنخفضة للسعادة لهذه المجموعة بحقيقة أنها تضم عدد كبير من العمال المهاجرين الذين يحتاجون إلى مزيدٍ من المعلومات المخصصة حول أفضل السبل للوصول إلى الخدمات الحكومية - حيث إنهم قد يواجهون حواجز لغوية على سبيل المثال.

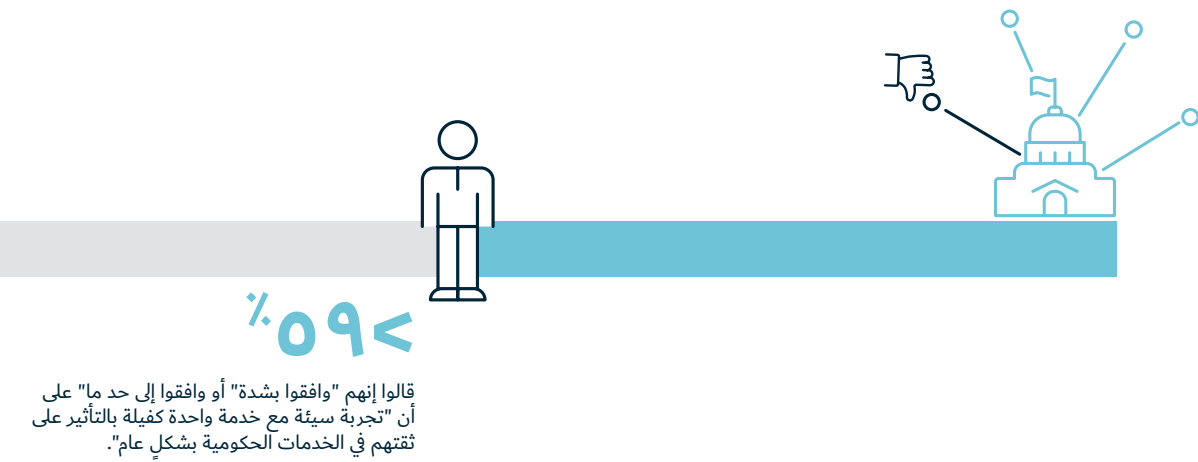
يوضح تحليل البيانات من حيث صلته بالفئات العمرية المختلفة أن السعادة بالخدمات الحكومية متسقة على نطاق واسع عبر الفئات العمرية. وبالفعل، شاركت مختلف الفئات العمرية بمستويات مرتفعة من السعادة: فقد كان ٨٣٪ من الأشخاص الذين تتراوح أعمارهم بين ١٨ و٢٤ عامًا سعداء، وكان ٨٥٪ من الأشخاص الذين تتراوح أعمارهم بين ٢٥ و٢٩ عامًا سعداء، وكان ٨٤٪ من الأشخاص الذين تتراوح أعمارهم بين ٤٠ و٤٥ عامًا سعداء، وكان ٨٠٪ من الأشخاص الذين تتراوح أعمارهم بين ٥٦ و٧٤ عامًا سعداء.



الثقة والتوقعات

هناك نتيجة رئيسية أخرى للبيانات تتعلق "بالثقة". أكثر من ٥٩% قالوا إنهم "وافقوا بشدة" أو "إلى حدٍ ما" على أن "تجربة سيئة مع خدمة واحدة كفيلة بالتأثير على ثقتهم في الخدمات الحكومية بشكلٍ عام".

يؤكد ذلك على أهمية التفاعل بين مستخدمي الخدمات والحكومة - حيث يجب إدارة إصلاحات الخدمات بعناية فائقة لضمان عدم فقدان المواطنين والمقيمين الثقة في الخدمات أثناء التحول.



قالوا إنهم "وافقوا بشدة" أو وافقوا إلى حد ما" على أن "تجربة سيئة مع خدمة واحدة كفيلة بالتأثير على ثقتهم في الخدمات الحكومية بشكلٍ عام".

النتيجة الرئيسية ٢

رقمنة الخدمات الحكومية

ماضي وحاضر ومستقبل تقديم الخدمات

كانت المملكة العربية السعودية في طليعة الدول التي توفر الوصول الرقمي للخدمات الحكومية منذ فترة طويلة. وتُظهر منصات أبشر تطور عروض الخدمات الرقمية التي تقدمها الحكومة السعودية. وتفيد التقارير إتاحة منصة أبشر عبر الإنترنت وتطبيقات Android و Apple IOS وصول أكثر من ١٥ مليون مستخدم إلى أكثر من ٢٠٠ خدمة حكومية عبر الإنترنت [١٠]. ويتوفر أيضًا تطبيق أبشر أعمال، والذي يقدم مجموعة من الخدمات الحكومية للقطاع الخاص، ويقال إنه دعم ٧,٧ مليون معاملة لأكثر من ٦ ملايين مؤسسة [١١].

يُعد تطوير "المنصة الوطنية الموحدة لكافة الخدمات الحكومية" من خلال منصة gov.sa أحد أحدث الخطوات في زيادة الوصول إلى الخدمات رقميًا. وتهدف المبادرة إلى الجمع بين الوصول إلى كافة الخدمات الحكومية الممكنة من خلال منصة إلكترونية قابلة للبحث على شبكة الإنترنت على أمل أن تصبح "المعيار العالمي للخدمات الحكومية الموحدة" [١٢].

وتتوافق رقمنة الخدمات مع مساعي الحكومات في مختلف أنحاء العالم لتقديم وسائل الترفيه للمواطنين عبر الإنترنت. فقد التزمت ألمانيا على سبيل المثال، من خلال قانون الوصول عبر الإنترنت (Onlinezugangsgesetz)، بإتاحة الوصول إلى كافة الخدمات العامة عبر إحدى القنوات الرقمية بحلول نهاية عام ٢٠٢٢ [١٣]. وفي إستونيا، يمكن الوصول إلى ما نسبته ٩٩% من الخدمات العامة بالفعل عبر الإنترنت [١٤].

- ١٠

أبشر "دليل الخدمات لعام ٢٠٢١". فبراير ٢٠٢١. [متاح عبر الإنترنت]. متاح على الرابط التالي: https://www.abshersa.com/wps/wcm/connect/individuals/79bfe4c-5b06-48b8-b60c-787e428657ef/book1_update-V12_en.pdf?MOD=AJPERES&CONVERT_TO=url&CACHEID=ROOTWORKSPACE.Z18_GPHIGOG0LDFK5OQOI6VQT2EH7-79bfe4c-5b06-48b8-b60c-787e428657ef-nv3f1775
- ١١

أبشر أعمال "دليل الخدمات لعام ٢٠٢١". فبراير ٢٠٢١. [متوفر عبر الإنترنت]. متاح على الرابط التالي: https://www.abshersa.com/wps/wcm/connect/business/a1d5e859-52e7-440b-b8c5-8894b0404988/book1_Bus-V6_en.pdf?MOD=AJPERES&CONVERT_TO=url&CACHEID=ROOTWORKSPACE.Z18_G11AH2G0LGFID0ARKN3A0Q2826-afd5e859-52e7-440b-b8c5-8894b0404988-nv3gmCN
- ١٢

الحمة عن المنصة الوطنية "GOV.SA". ٢٤ نوفمبر ٢٠٢٠. [عبر الإنترنت]. متاح على الرابط التالي: https://www.gov.sa/mygovsa/aboutPortal/ut/p/z0/04_Sj9CPykssy0xPLMnMz0vMAfj08zivQIsTAWdDQz9_d29TAWCnQ1DJUy9wgwMLEz1g1Pz9AuyHRUBI89e_Ait/
- ١٣

حكومة ألمانيا الاتحادية، وزارة الداخلية، "تطبيق قانون الوصول إلى الإنترنت". [عبر الإنترنت]. متاح على الرابط التالي: https://www.onlinezugangsgesetz.de/Webs/OZG/EN/ozg/ozg-node.html?sessionid=16040DBDAEE1F18C416CB65039304D74_2_cid364
- ١٤

بوابة إستونيا الإلكترونية، "الحكومة الإلكترونية". [عبر الإنترنت]. متاح على الرابط التالي: <https://e-estonia.com/solutions/e-governance/>

استمرت المنصات الرقمية -في الاستطلاع الذي أجريناه -تسجيل درجات أعلى عندما يتعلق الأمر برضا المستخدمين مقارنةً بالمنصات التي تتطلب الذهاب إليها أو عبر الهاتف



أشار أولئك الذين كانوا "سعداء جدًا" بالخدمات الحكومية بشكل عام أيضًا إلى مستوى مرتفع من التفضيل و/أو الارتياح في الوصول إلى تلك الخدمات رقميًا. فقد أوضح ٦٥٪ من الأشخاص الذين قالوا إنهم "سعداء جدًا" بالخدمات الحكومية إنهم يمكنهم الوصول إليها رقميًا حيثما أمكن ذلك.

وبالتالي يشير هذا إلى علاقيتين محتملتين - أولاً، أن أولئك الذين يصلون إلى الخدمات العامة عبر الإنترنت سعداء بالخدمة التي يتلقونها؛ ثانيًا، عدد الأشخاص الذين يستخدمون المنصات الرقمية بدلاً من الوسائل الأخرى للوصول إلى الخدمات يشعرون بحصولهم على نتائج أفضل وكانوا "أكثر سعادة" بالخدمات الحكومية بشكل عام.



التكاليف

يمكن حدوث تخفيضات كبيرة في التكاليف من خلال رقمنة الخدمات الحكومية. ومع ذلك، في حالة تنفيذها بشكل سيء، يمكن أن تتأثر التكاليف المالية على العكس من ذلك تمامًا إلى جانب رضا العملاء بدرجة كبيرة (تمت مناقشة هذه النقطة بمزيد من التفصيل في النتيجة الرئيسية ٣).



إمكانية الوصول

تُتاح الخدمات عبر الإنترنت للمواطنين على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع، بغض النظر عن الجغرافيا أو البنية التحتية المادية واسعة النطاق. كما تتيح سهولة الوصول إلى الخدمات بمجموعة مختلفة من اللغات. فبالنظر إلى التنوع التي تحويه المملكة العربية السعودية، تُعد هذه ميزة كبيرة أيضًا. بالطبع، يحتاج الأفراد إلى جهاز يمكنه الوصول إلى الخدمات الرقمية، ومع ذلك، يتمتع ٩٧٪ من المواطنين السعوديين بإمكانية الوصول إلى هاتف ذكي في العمل أو المنزل [١٥].



الكفاءة

يمكن تحقيق مكاسب كبيرة من حيث الكفاءة والإنتاجية من خلال رقمنة الخدمات. حيث تُقدّر إستونيا أن انخفاض البيروقراطية قد وفّر لها ٨٤٤ عامًا من وقت العمل سنويًا [١٤]. ومن المرجح أن يتم تعزيز المكاسب المتحققة من حيث الكفاءة والإنتاجية بفضل الرقمنة من خلال مواصلة التقدم المحرز في الأتمتة والذكاء الاصطناعي.

[١٤] بوابة إستونيا الإلكترونية، "الحكومة الإلكترونية"، [عبر الإنترنت]. متاح على الرابط التالي: <https://e-estonia.com/solutions/e-governance/>

[١٥] ديلويت، "استطلاع المتعاملين العالمي عبر الجوال في ديلويت"، الشرق الأوسط إصدار ٢٠١٩: استهلاك الجوال في عالم ما بعد النمو، نوفمبر ٢٠١٩. [عبر الإنترنت]. متاح على الرابط التالي: <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/xe/Documents/technology-media-telecommunications/GMCS-whitepaper.pdf>

برنامج يَسّر - الحكومة الإلكترونية والحكومة الرقمية

اعتبر تحديث الخدمات الحكومية منذ العام ٢٠٠٣ مسألة ذات أولوية في المملكة العربية السعودية، وصدر مرسوم ملكي يطلب من وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات صياغة خطة لتقديم الخدمات والمعاملات الحكومية إلكترونياً. وعملت وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات بعد ذلك في العام ٢٠٠٥ مع وزارة المالية وهيئة الاتصالات وتقنية المعلومات لتطوير برنامج الحكومة الإلكترونية السعودية المعروف باسم يَسّر.

أطلق برنامج يَسّر بأربعة أهداف:



رفع إنتاجية وكفاءة القطاع العام



تقديم خدمات أفضل للأفراد وقطاع الأعمال وبشكلٍ أيسر



توفير المعلومات المطلوبة بدقة عالية في الوقت المناسب



زيادة عائدات الاستثمار

منذ عقد من الزمان كانت الحكومة الإلكترونية عبارة عن معاملات إلكترونية محدودة النطاق، بينما نجد أن الحكومة الرقمية تدور حول اللمسة البشرية والقيم التي ينطوي عليها ذلك، والموهبة والتطوير وتجربة المستخدم. وهدفنا، على سبيل المثال، ليس الذهاب إلى حكومة بلا أوراق بل إلى تجربة رقمية كاملة يمكنها تلبية احتياجات المواطنين. [١٦]

[١٦] مجلة ذا بيزنس يير "Z&S" حكومة بلا أوراق بحلول عام ٢٠٢٠، ٢٤ نوفمبر ٢٠٢٠. [عبر الإنترنت]. متاح على الرابط التالي: <https://www.thebusinessyear.com/saudi-arabia-٢٠١٨-١٩/ali-nasser-al-asiri-ministers-advisor-and-general-director-yesser-e-government-program/vip-interview>

رؤية ٢٠٣٠ وبرنامج التحول الوطني والخدمات الحكومية

رؤية ٢٠٣٠ عبارة عن رؤية شاملة للإصلاح الطموح، وجزء أساسي منها هو برنامج *التحول الوطني* الذي يهدف إلى "رفع جودة الخدمات الحكومية". ويتوافق ٣٧ هدفًا من بين ٩٦ هدفًا استراتيجيًا من رؤية ٢٠٣٠ مع برنامج التحول الوطني [١٧]، مما يدل على أهمية إصلاح الخدمات الحكومية لرؤية ٢٠٣٠. ويتم دعم كل هدف من الأهداف الاستراتيجية من خلال مبادرات وبرامج ملموسة.

الرقمنة وتجربة المستخدم عبارة عن موضوعات تتسم بالعديد من الأهداف الاستراتيجية. وتشمل الأمثلة التحول الرقمي لقطاع الرعاية الصحية من خلال تقديم العلاج عن بُعد والاستشارات عن بُعد وتصميم نظام إلكتروني موحد لإحالات المرضى ومواعيد زيارتهم [١٨]. وبعض الخدمات الرقمية قيد التشغيل بالفعل، مثل تطبيق وطني، وهو تطبيق للهواتف الذكية يجري استطلاعًا لآراء السعوديين بشأن تجربتهم مع الخدمات الحكومية [١٩].

أنشأت حكومة المملكة العربية السعودية مؤشر *مستوى نضج الخدمات الحكومية* بغية تقييم مستوى الرقمنة في تقديم الخدمات الحكومية. وبحسب آخر الإحصائيات، فإن ٨١٪ من خدمات الحكومة الإلكترونية في مرحلة النضج بعد مراجعة ١٧٤ جهة و٣٥٥٣ خدمة إلكترونية [٢٠].

تستعين الحكومة بمؤشر الأمم المتحدة للمشاركة الإلكترونية لتقييم إصلاحاتها الخاصة بالتحول الرقمي كنوع من التقييم الخارجي. ومن بين ١٩٦ دولة مدرجة في المؤشر، تحتل المملكة العربية السعودية المرتبة ٤٣ في الحكومة الإلكترونية والمرتبة ٦٦ في المشاركة الإلكترونية [٢١].

بالإضافة إلى إصلاح طريقة وصول المواطنين إلى الخدمات الحكومية، تعمل الحكومة على تغيير الجهات التي تقدم الخدمات للمواطنين. وهناك التزام في برنامج التحول الوطني لتعظيم إمكانات القطاع الخاص في تقديم الخدمات العامة؛ وورد ذكر "القطاع الخاص" في خطة برنامج التحول الوطني ٧٤ مرة [١٨]. وسيكون دعم القطاع الخاص في تقديم الخدمات الحكومية واسع النطاق، سواء كان ذلك في مجال الرعاية الصحية أو تربية الأحياء المائية أو إدارة مياه الصرف الصحي أو تشغيل مراكز الاتصال [١٨].

وبتنفيذ برنامج التحول الوطني، سيتم تقديم المزيد والمزيد من الخدمات للمواطنين من خلال مزيج أكثر ديناميكية من مقدمي الخدمات.

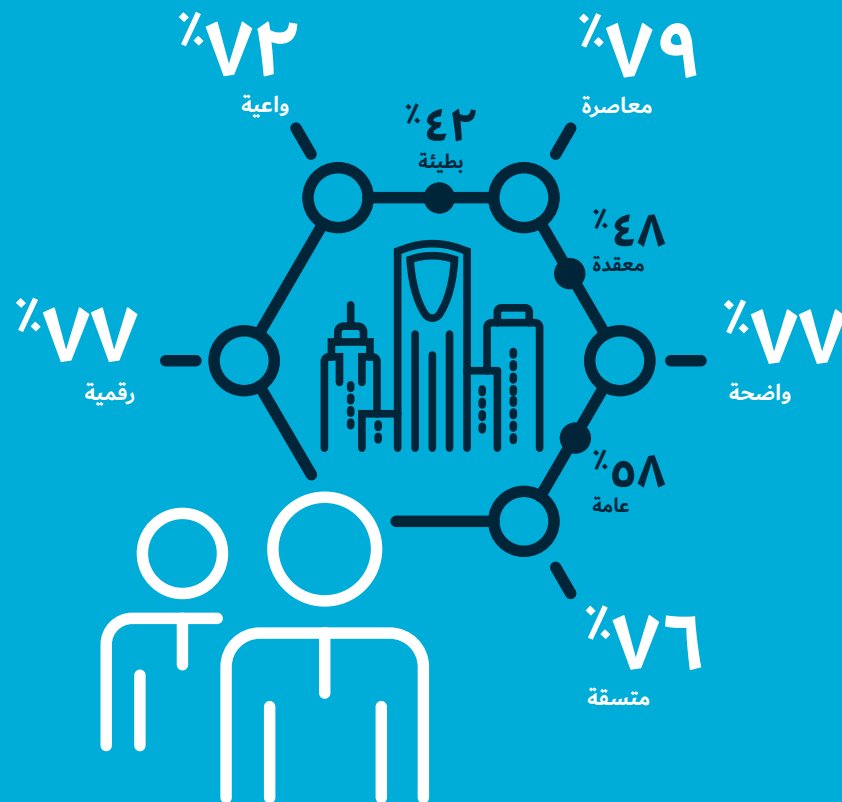
وتعتبر إصلاحات الحكومة للخدمات العامة تاريخية في مطمحها. والسؤال المطروح هو ما إذا كان بإمكان الحكومة أن تنجح في تنفيذ كل هذه الإصلاحات في آن واحد. كما أن التزامها المالي، إلى جانب التركيز على الشراكات بين القطاعين العام والخاص، يبشر بالخير في هذا الصدد. ولكن التعامل مع التسليم إلى جانب التمسك بالمعايير في الخدمات الحكومية سيكون بلا شك أمر صعب يتطلب الكثير من التدبر.

النتيجة الرئيسية ٣

هل تقدم الرقمنة النتائج التي يريدها المستخدمون؟

تختلف آراء المواطنين حول الخدمات الحكومية وتشير إلى ضرورة وجود إصلاح، وهو أمر تقره الحكومة بوضوح. وعلى الجانب الإيجابي، ينظر مستخدمو الخدمات إلى الخدمات الحكومية في المعلومات التي يقدمونها باعتبارها خدمات رقمية (٧٧٪) وواعية (٧٢٪) ومعاصرة (٧٩٪) وواضحة (٧٧٪) ومتسقة (٧٦٪).

ومع ذلك، توجد نسب كبيرة من المواطنين والمقيمين الذين يرون أن الخدمات الحكومية معقدة (٤٨٪) وبطيئة (٤٢٪) وعامة (٥٨٪).



- [١٧] إس غراند وكية وولف، "تقييم رؤية السعودية ٢٠٣٠"، مرجعة ٢٠٢٠، المجلس الأطلسي، يونيو ٢٠٢٠، متاح على الرابط التالي: <https://www.atlanticcouncil.org/wp-content/uploads/2020/06/Assessing-Saudi-Vision-2030-A-2020-review.pdf>
- [١٨] حكومة المملكة العربية السعودية - رؤية ٢٠٣٠، "برنامج التحول الوطني - خطة التسليم ٢٠١٨-٢٠٣٠"، يونيو ٢٠١٦، متاح على الرابط التالي: https://www.vision2030.gov.sa/sites/default/files/attachments/NTF%20English%20Public%20Document_2810.pdf
- [١٩] Google Play /المركز الوطني لقياس الأداء، "وطني - نسمعك"، ٢٨ أكتوبر ٢٠٢٠، متاح على الرابط التالي: https://play.google.com/store/apps/details?id=com.watani.android&hl=en_GB&gl=US

- [٢٠] حكومة المملكة العربية السعودية - رؤية ٢٠٣٠، "برنامج التحول الوطني - التقرير السنوي لعام ٢٠١٩"، أبريل ٢٠٢٠، متاح على الرابط التالي: <https://ndu.gov.sa/report/ndu-annual-report-en.pdf>
- [٢١] الأمم المتحدة، "قاعدة معارف الأمم المتحدة المتعلقة باستعداد الحكومة الإلكترونية"، ١٠ يوليو ٢٠٢٠، متاح على الرابط التالي: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data/Country-Information/id/149-Saudi-Arabia/dataYear/2020>

وفقًا لردود الفعل الواردة، يجب أن تهدف الخدمات الحكومية إلى أن تكون أسرع وأكثر تخصيصًا وشفافية. وتعد رقمنة الوصول إلى الخدمات الحكومية طريقة واضحة لتحقيق هذه الأهداف، من خلال منح مستخدمي الخدمات مزيدًا من التحكم، فضلًا عن طرق أبسط وأسرع للوصول إلى الخدمات.

علاوةً على ذلك، هناك دليل على ضرورة استمرار عملية رقمنة الخدمات الحكومية وتسريعها قدر الإمكان حيث قال غالبية (٥٤٪) الأشخاص الذين حددوا تفضيلات إنهم يستخدمون الخدمات الحكومية الرقمية حيثما أمكن ذلك. وقال ٤٠٪ ممن أظهروا تفضيلاتهم أنهم "يشعرون بالارتياح تجاه استخدام الخدمات الحكومية الرقمية لمعظم الأشياء".

ازدادت شروط الرقمنة بسبب رغبة المواطنين والمقيمين في استخدام الخدمات الرقمية بسبب تفشي جائحة كورونا (كوفيد-١٩) وربما لأسباب ترجع لكفاءتها. وقال ٦٣٪ من الأشخاص الذين شملهم الاستطلاع إن الجائحة تعني أنهم أصبحوا الآن أكثر عُرضة للوصول إلى الخدمات الحكومية رقميًا.

قال ٦٣٪ من الأشخاص الذين شملهم الاستطلاع

إن الجائحة تعني أنهم أصبحوا الآن أكثر عُرضة للوصول إلى الخدمات الحكومية رقميًا



نسير على الدرب السليم مع وجود هامش بسيط للأخطاء

وقد يؤدي ذلك إلى تقليل الإقبال على الخدمات الحكومية الرقمية واللجوء إلى قنوات مادية أكثر تكلفة، مثل مراكز خدمة العملاء التي تقدم الخدمات بالذهاب إليها. إن هذا السيناريو من شأنه أن يخلف أضرارًا مالية مضاعفة؛ فمن جهة، سيتأثر الاستثمار في التحول الرقمي، ومن جهةٍ أخرى، سيسبب زيادة الإقبال على القنوات المادية إلى زيادة التكاليف حيث يستدعي ذلك تطوير المزيد من البنية التحتية.

وهناك أيضًا اعتبار آخر يعزز أهمية التحول الفعال - ألا وهو "سعادة" المواطنين والمقيمين. ذكر حوالي ٨٠٪ من المشاركين في الاستطلاع أن تجاربهم مع الخدمات الحكومية تؤثر على سعادتهم بشكلٍ عام. وبالتالي، فلن تقتصر التأثيرات الخطيرة للمشكلات المتعلقة بتنفيذ تحول الخدمات الحكومية على الثقة فحسب، بل سيمتد تأثيرها ليشمل السعادة العامة للمواطنين والمقيمين في المملكة العربية السعودية.

بوجود برنامج يَسر وفي ظل رؤية ٢٠٣٠ ومجموعة كبيرة من مبادرات الرقمنة، من الواضح أن المملكة العربية السعودية تسير على الدرب السليم عندما يتعلق الأمر بتلبية تفضيلات المواطنين والمقيمين ورغباتهم فيما يتعلق بمستقبل الخدمات الحكومية. ورغم ذلك، تنطوي هذه الخطة الشاملة للتحول على مجموعة شاملة من المخاطر بنفس القدر. كما اتضح من بيانات الاستطلاع، في حال وقوع أي من هذه المخاطر وتعثرت الخدمات الحكومية، ستتأثر ثقة المواطنين والمقيمين وسعادتهم تبعًا لذلك بصورةٍ سلبية وبشكلٍ سريع.

ويؤدي الخطأ في التنفيذ إلى عواقب وخيمة. كما ورد آنفًا، أفاد أكثر من ٥٠٪ من الأشخاص أن مجرد المرور بتجربة سيئة مع خدمة واحدة كفيلة بالتأثير على ثقتهم في الخدمات الحكومية بشكلٍ عام. وبالتالي، إذا مرّ مستخدمو الخدمات بتجربة سيئة واحدة بسبب التحول الرقمي، فمن المحتمل أن تقل ثقتهم في الإصلاحات المتعلقة بالخدمات الحكومية المنبثقة من رؤية ٢٠٣٠.

[٣٢]

gov.sa، مركز الاتصال الوطني (أم) ٢٥٠ نوفمبر ٢٠٢٠. [غير الإنترنت]. متاح على الرابط التالي: https://www.my.gov.sa/wps/portal/snp/pages/amer/!ut/p/z0/04_Sj9CPyKssy0xPLMnMz0vMAfljo8zl_QxdDTwMTQz9LYxNTA0CzYx8PR39vDzNzEz1g1Pz9AuyHRUBYwKW1Q!!/

عدم نسيان أي خدمة - الحفاظ على معايير مواتية في الخدمات التي لا تخضع للتحول الرقمي

تجدر الإشارة أيضًا إلى أن عملية تحويل الخدمات لا يعني بالضرورة إهمال الخدمات التي سيستمر تقديمها من خلال وسائلها الحالية وتركها تتدهور - أو تفشل في مواكبة توقعات المواطنين.

ومع انتقال عدد متزايد من الخدمات ومستخدمي الخدمات إلى المنصات الرقمية، يجب أن تشهد منصات الخدمات الحكومية المادية (مثل مراكز خدمة العملاء) زيادة تناسبية في الطاقة الاستيعابية. وفي المقابل، ينبغي أن يؤدي هذا بدوره إلى تحسين تجارب الأشخاص الذين يصلون إلى الخدمات الحكومية بالذهاب إليها بأنفسهم.

ورغم ذلك، يُشكل تحقيق الإدارة الفعالة لهذه المنصات عنصرًا أساسيًا، إذ من الممكن أن تقع نفس مشكلة "الثقة" التي يمكن أن تؤثر على الخدمات الرقمية التي تُقدم بصورة سيئة للأشخاص الذين يستخدمون المنصات المادية إذا أخذت المعايير في التدهور. بمعنى آخر، إذا انخفضت المعايير في مراكز خدمات العملاء بسبب إهمال ترتيب الأولويات الناتج عن زيادة التركيز على الخدمات الرقمية، قد يفقد الأشخاص الذين يستمرون في الوصول إلى الخدمات بالذهاب إليها الثقة لدى المرور بأي تجربة سيئة، مما يُحدِث، كما نعلم، أثرًا على مشاعرهم تجاه الخدمات الحكومية والسعادة بشكل عام.

وبالتالي، لا بد من مراعاة المعايير عبر كافة المنصات التي يصل الأشخاص من خلالها إلى الخدمات الحكومية - بغض النظر عما إذا كانت تلك الخدمات ستخضع للتحول أم لا.

يُعد "مركز الاتصال الوطني" أمر مثاليًا جديدًا بالذكر على المكان الذي تواكب فيه منصة غير رقمية التطورات التي تم إجراؤها على نظيراتها الرقمية لضمان تحسين تجربة المستخدمين. ولقد شهدت المبادرة إنشاء طريقة واحدة وموحدة للتواصل مع مجموعة من الوكالات الحكومية عبر الهاتف (وكذلك عبر الإنترنت من خلال النماذج ووسائل التواصل الاجتماعي والمحادثات المباشرة). وأُدرجت ٣٢ جهة حكومية على أنها يمكن الاتصال بها عبر خدمة أمر - بدءًا من الخدمة البريدية وحتى هيئة الإسكان - مما يتيح للمواطنين والمقيمين الوصول إلى مجموعة من الخدمات من خلال رقم هاتف واحد [٣٢].



تجربة المستخدم – الخدمات التي صممها مستخدمي الخدمات

وهذا يسلط الضوء على أن حكومة المملكة العربية السعودية لا تحتاج إلى مواكبة الحكومات الأخرى في تقديم الخدمات الرقمية فحسب، ولكن عليها أيضًا مواكبة أجندة الرقمنة للقطاع الخاص - بدءًا من سيارات الأجرة وتطبيقات طلب الطعام وصولاً إلى أنظمة البيع بالتجزئة والمنازل الذكية.

ومن الأمور المشجعة أن برنامج التحول الوطني للحكومة يشير باستمرار إلى أهمية الأخذ بتجربة المستخدم في تشكيل الخدمات الرقمية ودور القطاع الخاص في تحقيق التحول الأمثل. يتجلى ذلك في حقيقة أن الحكومة أطلقت تطبيق الهاتف الذكي وطني الذي جرى تصميمه خصيصًا لالتماس ردود المواطنين والمقيمين على تجربتهم في استخدام الخدمات الحكومية كما ذكرنا سابقًا.

عند النظر في تجربة المستخدمين، فمن الضروري ألا تنظر الحكومة وشركاؤها في الخدمات الرقمية من فراغ، بل ينبغي لها أن تهدف إلى تطبيق نماذج أفضل الخدمات الرقمية التي يقدمها القطاع الخاص، حيث سيحكم المواطنون من خلال التطبيقات الرقمية للقطاع الخاص على تجربة المستخدم للخدمات الحكومية.

يشير الاستطلاع الذي أجريناه إلى ارتفاع مستوى الكفاءة الرقمية بين المواطنين والمقيمين في المملكة العربية السعودية، حيث أفاد ٨٧٪ من المشاركين في الاستطلاع أنهم يشعرون بالارتياح تجاه استخدام الخدمات الرقمية بشكل عام. في الواقع، أشار المشاركون في الاستطلاع إلى زيادة طفيفة من الارتياح والرضا (٨٧٪) عن الخدمات الرقمية بشكل عام (أي الخدمات التي يقدمها القطاع الخاص)، مقارنةً بالخدمات الرقمية التي يقدمها القطاع الحكومي (٨٣٪).



الاستنتاج والتوصيات

تبيّن من الاستطلاع الذي أجريناه أن المواطنين والمقيمين يشرعون "بالسعادة" بشكل عام تجاه نوعية الخدمات التي تقدمها حكومة المملكة العربية السعودية. ورغم ذلك، لا تزال هناك تحديات لا يستهان بها، حيث كشف الاستطلاع عن الرغبة في عملية تحول أسرع وأكثر تخصيصاً وأبسط لمستخدمي الخدمات.

يمكن أن يكمن حل هذه المشكلات في زيادة الوصول الرقمي إلى الخدمات الحكومية - كما أظهر الاستطلاع رغبة مستخدمي الخدمات في ذلك.

وعلى مدى قرابة عقدين من الزمان، كان توفير منصات عبر الإنترنت للوصول إلى الخدمات الحكومية يمثل أولوية في المملكة العربية السعودية. وانطلاقاً من برنامج يشر ورؤية ٢٠٣٠، فإن هذه الإصلاحات أخذت في التسارع.

ورغم ذلك، فإن هذه المنظمات والمبادرات والإصلاحات لن تكون فعالة إلا عندما تلبي احتياجات مستخدمي الخدمات في حال تقديمها بصورة فعالة. وتظهر بيانات الاستطلاع وجود هامش ضئيل للخطأ، حيث قد تؤثر معاملة واحدة دون المستوى مع الخدمات الحكومية على سعادة المواطنين والمقيمين في الخدمات الحكومية وثقتهم بشكل عام.

وتعتبر إصلاحات الحكومة للخدمات العامة تاريخية في مطمحها.

والسؤال المطروح هو ما إذا كان بإمكان الحكومة أن تنجح في تنفيذ كل هذه الإصلاحات في آنٍ واحد.

حددنا خمس توصيات رئيسية للسياسة من خلال بحثنا المستند إلى البيانات



توصية السياسة الرئيسية ١

المضي قدماً في مسار رقمنة الخدمات

سيستفيد الأشخاص الذين يقدمون الخدمات الحكومية ويستخدمونها من التحرك المستمر نحو إيجاد فرص أفضل للوصول الرقمي. ومن بين الدوافع الواضحة لاستمرار الحكومات على المسار الحالي من أجل تعزيز عروضها الرقمية، التكلفة الكبيرة وإمكانية الوصول إلى المعلومات وزيادة الكفاءة، إلى جانب الرغبة لدى سكان المملكة العربية السعودية في رؤية المزيد من عمليات الرقمنة.

سوف يتعين على حكومة المملكة العربية السعودية دمج أحدث الابتكارات في مجال التكنولوجيا - على سبيل المثال الذكاء الاصطناعي والأتمتة - بحيث تحافظ الخدمات (أو تتفوق) على المنصات المماثلة سواءً الحكومية أو المنتمية للقطاع الخاص، التي سيتفاعل معها مستخدمو الخدمات.

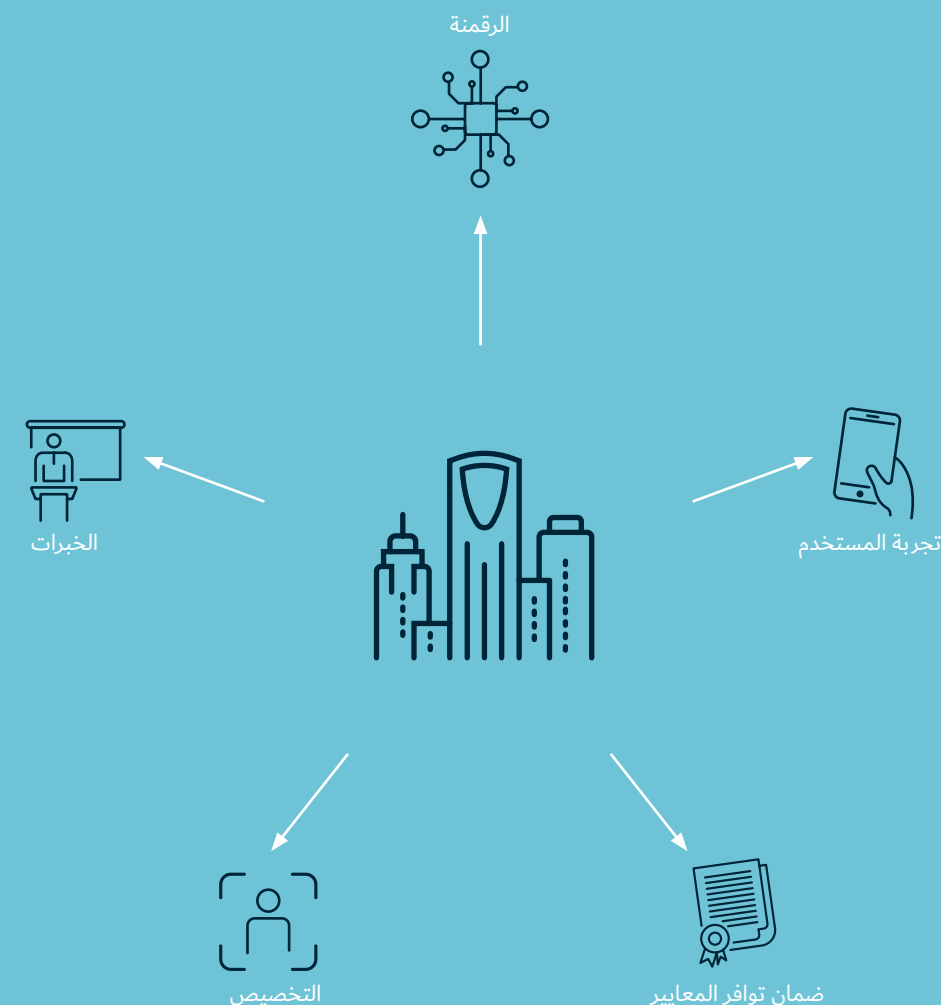


توصية السياسة الرئيسية ٢

تهيئة القدرة على إيصال الخدمات بطريقة مخصصة

على الرغم من أنه تبين من خلال الاستطلاع أن الأشخاص كانوا يشعرون "بالسعادة" بصورة عامة تجاه الخدمات الحكومية، إلا أن أحد الانتقادات الأكثر شيوعاً هو أنها كانت "عامة". ينبغي أن تساعد رقمنة الخدمات في حل هذه المشكلة.

ومع ذلك، من المستحسن إجراء مزيد من الفحص حول كيفية جعل الخدمات التي يتفاعل فيها السكان مع موظفي الخدمات الحكومية أكثر تخصيصاً. وقد يؤدي ذلك إلى تحسين إجراءات التدريب وأنظمة الكتابة النصية والعمليات التي يستخدمها موظفو الحكومة.



توصية السياسة الرئيسية ٣

اكتساب الخبرة اللازمة لإدارة عملية تحويل الخدمات

تُشكل الإدارة الفعالة للتحويل عنصراً أساسياً بالنسبة لكافة التغييرات التي تطرأ على إصلاحات الخدمات الحكومية في المملكة العربية السعودية. ويحدد هذا البحث بوضوح أن تفاعلاً واحدًا سيئًا مع أي خدمة حكومية يمكن أن يكون له تأثيرًا كبيرًا على مواقف الفرد تجاه الخدمات الحكومية بشكلٍ عام.

لن يؤدي التنفيذ السيئ لعملية تحويل الخدمات إلى تكبد تكاليف مالية كبيرة فحسب، بل سيعمل أيضًا على تقويض الهدف الأساسي من المشروع - تقديم تجربة أفضل للمقيمين.

لذلك من الأهمية بمكان أن تضمن الحكومة تنفيذ وعودها بالاستفادة من التجارب والخبرات الدولية، بالاعتماد على القطاع الخاص وأصحاب المصلحة الخارجيين الآخرين لضمان إدارة عملية الانتقال إلى طرق جديدة للوصول إلى الخدمات الحكومية بشكلٍ فعال.

توصية السياسة الرئيسية ٤

يجب أن يكون تصميم الخدمة موجّهًا بتجربة المستخدم

سوف يقدم الأشخاص الذين يستخدمون الخدمات أفضل الأفكار عندما يتعلق الأمر بكيفية تصميمها. وينبغي لصانعي السياسات استشارة مستخدمي الخدمات لفهم الكيفية التي يريدون بها الحصول على الخدمات الحكومية وما هي سبل الوصول إليها.

سيعمل اختبار تجربة المستخدم وفهم الرؤى قبل نشر الخدمات أو الأنظمة الأساسية الجديدة على ضمان إمكانية تحديد المشكلات وإجراء التحسينات اللازمة قبل استخدامها من قبل السكان بشكلٍ عام. ولن يؤدي ذلك إلى تحقيق نتائج أفضل من حيث سعادة المتعاملين فحس، بل سيسفر أيضاً عن خفض التكاليف على المدى البعيد مع تساؤل الحاجة إلى إعادة التصميم على نطاق واسع.

توصية السياسة الرئيسية ٥

ضمان تحقيق أعلى المعايير في المنصات التي لا تطالها عملية "التحول"

على الرغم من إجراء تحول كبير في الخدمات الحكومية بالفعل، فمن الأهمية بمكان إدراك أن بعض الأشخاص سيستمرون في الوصول إليها من خلال المنصات الحالية مثل مراكز خدمة العملاء ومراكز الاتصال. ولذلك، يجب تطبيق أعلى المعايير عبر كافة المنصات القائمة. ينبغي الاستمرار في تطوير المرافق عبر كافة الخدمات الحكومية، جنبًا إلى جنب مع تزويد الموظفين بما يلزم من فرص تطوير المهارات والتدريب.



