



برنامج أبوظبي لتجربة متعاملين بلا جهد

المحتويات

- 01 حالة تجربة المتعاملين في القطاع العام
- 02 لمحة عن برنامج أبوظبي لتجربة متعاملين بلا جهد
- 03 الإطلاق التجريبي للبرنامج
- 04 تقييم نضج البرنامج
- 04 نشر البرنامج
- 05 الخطوات المستقبلية

حالة تجربة المتعاملين في القطاع العام

تمت دراسة مجال **تجربة المتعاملين** بشكل موسع من قبل مؤسسات القطاع الخاص، التي اكتسبت خبرة غنية ومجموعة واسعة من الرؤى حول التطبيق العملي لممارسات تجربة المتعاملين الناجحة. أثبتت الاستفادة من المفاهيم المتمحورة حول المتعاملين فعاليتها كمحفزات رئيسية لتحقيق الأهداف المؤسسية، حيث تسهم بشكل كبير في تحسين رضا المتعاملين وتقليل التكاليف التشغيلية وزيادة العائدات في القطاع الخاص. ألهمت دراسات الحالة المثبتة لتجربة المتعاملين، على مدى العقد الماضي، قادة الفكر في القطاع العام لزيادة تطبيق هذه الممارسات، حيث تعزز أهمية ممارسات تجربة المتعاملين في القطاع الحكومي استناداً إلى الظروف الفريدة التي تتسم بها الخدمات المقدمة من قبل القطاع العام:

الحكومة كمزود وحيد للخدمات:

يؤدي عدم وجود بدائل للقطاع العام إلى زيادة مخاطر التراخي، مما يؤكد على ضرورة تقديم خدمات عالية الجودة.



تقديم الخدمات لشرائح سكانية متنوعة:

تحمل الحكومة مسؤولية فريدة لتقديم خدمات تكون متاحة لجميع الفئات السكانية، مما يتطلب اعتماد منهجية تتمحور حول الأفراد لضمان فهم شامل لاحتياجاتهم الفردية.



معالجة مشاكل اجتماعية معقدة:

تعالج تدخلات تجربة المتعاملين مشاكل اجتماعية معقدة متعددة الأسباب، حيث إنها تعد من الأدوات القوية المتاحة لصانعي السياسات.



تحقق المؤسسات الحكومية التي تقدم تجارب أفضل للمتعاملين تأثيرات إيجابية قابلة للقياس، بما في ذلك زيادة ثقة المتعاملين وتحسين رضاهم وتقليل طلبات الدعم وتعزيز تصورات نجاح المهام وتحسين الصحة المؤسسية بشكل عام.

يتضمن البرنامج خمسة محاور استراتيجية ينبغي التركيز عليها: (1) **تطوير سياسة ودليل رسميين لتجربة المتعاملين، و (2) تحديد الأولويات** بشكل سنوي للخدمات لتحقيق نتائج رائدة في مجال التحول، و (3) **بناء القدرات** من خلال تقييم موظفي خدمة المتعاملين وتدريبهم بناءً على إطار كفاءة معتمد، و (4) **إنشاء مختبر تصميم** مخصص لمعالجة الخدمات ذات الأولوية وتشغيله، و (5) **مبادرات القياس** لتحديد مدى تحسن الخدمات وتحديد نقاط القوة والمجالات التي تحتاج إلى تحسين.

استندت هذه الجهود إلى نموذج رائد يعتمد على منهجية شاملة وتعاونية لدراسة مسار تجربة المتعاملين بأكملها ضمن أربعة أبعاد، وهي **توجه وتصميم وتطوير وتقديم** تجربة المتعاملين. تم تطوير النموذج بالتعاون مع المؤسسة الدولية لتجربة المتعاملين في القطاع الحكومي.

ويبرز تحسين تجربة المتعاملين في القطاع العام ضمن المنهجيات التحويلية الجديدة لتحقيق أهداف الدول ومعالجة التحديات المعقدة التي تواجهها. وتعد الاستفادة من الإمكانيات غير المستغلة لتجربة المتعاملين في القطاع العام وسيلة جديدة ومبتكرة وفعالة لتعزيز أداء الجهات الحكومية والدول بشكل عام.

لمحة عن البرنامج

تم إطلاق برنامج أبوظبي لتجربة متعاملين بلا جهد في مارس 2022، حيث يساهم في إنشاء منظومة تتمحور حول تجربة المتعاملين، وتحفز على تقديم خدمات عالمية المستوى.

تزايدت أهمية مفهوم التجربة بلا جهد كمعيار للقياس في القطاع الحكومي، حيث يعبر عن الجهد الذي يشعر به المتعامل وقيمه بنفسه عند الحصول على الخدمة، ويتم احتسابه من خلال المعايير التالية: (1) سرعة الخدمة، و(2) سهولة استخدام الخدمة متمثلة في عدد الخطوات الوثائق المطلوبة، (3) سهولة الوصول إلى الخدمة، و(4) احترافية الموظفين.

يرتكز البرنامج على مبدئين رئيسيين، وهما زيادة فرص إتمام الخدمات ذاتياً وتوفير دعم قوي للمتعاملين:

تمكين المتعاملين:

يتم تشجيع المتعاملين على الاستفادة من الخدمات بشكل مستقل من خلال تقليل الحاجة للتواصل مع الجهات الحكومية أو زيارتها.

دعم المتعاملين:

في حال حاجة المتعامل للتواصل مع الجهة أو واجه أي تحديات، فإنه سيحظى بدعم كامل من موظفين محترفين ومدربين على أعلى مستوى.

للوصول إلى تجربة متعاملين بلا جهد، ينبغي إزالة أي تحديات أو عوائق قد يواجهها المتعاملون أثناء حصولهم على الخدمة، لضمان بساطة الإجراءات وسهولتها. ينقسم البرنامج إلى 5 محاور استراتيجية قيد التنفيذ حالياً:



1 سياسة ودليل تجربة المتعاملين: تم تطوير سياسة تجربة المتعاملين لتحديد أدوار جميع الأطراف المعنية بشكل واضح، بهدف ضمان الإدارة الفعالة للبرنامج وتنفيذه بسلاسة. كما ركزت السياسة على رفع الوعي وتعزيز التطبيق الناجح من خلال توفير إرشادات وأدوات شاملة، وتقديم تدريب مستهدف حول بنود السياسة وإرشاداتها، وإنشاء شبكة وخطة حوافز للأخصائيين المسؤولين عن تصميم تجربة المتعاملين وتنفيذها.



2 تحديد الأولويات: يحدد دليل الخدمات النطاق الكامل لخدمات القطاع العام في أبوظبي بما في ذلك القنوات الرقمية وغير الرقمية. وتم وضع منهجية مشتركة لتحديد جداول العمل الخاصة للخدمات عالية الأولوية.



3 مختبر التصميم: تتبع إمارة أبوظبي منهجية تصميم شاملة، حيث تتم عملية تصميم الخدمات في مختبر مركزي متخصص.



4 بناء الإمكانيات: تم قياس احترافية ممثلي خدمة المتعاملين من خلال تطوير إطار كفاءة وتقييم مخصص لأول مرة يتناسب مع السياق المحلي. وتم تقييم أكثر من ستة آلاف من ممثلي خدمة المتعاملين باستخدام هذا الإطار، لتحديد مؤشر إجمالي لاحترافية الموظفين.



5 قياس أداء تجربة المتعاملين: تم تطوير مؤشر خدمة المتعاملين بلا جهد ليوفر مقياساً شاملاً لتقييم ممارسات تجربة المتعاملين برقم واحد.

“مهمتنا إحداث تحول في خدمات القطاع العام من خلال تحسين تجربة المتعاملين خطوة بخطوة”. المؤسسة الدولية لتجربة المتعاملين في القطاع الحكومي، 6 يوليو 2022، <https://govcx.org>.
المؤسسة الدولية لتجربة المتعاملين في القطاع الحكومي هي منظمة غير ربحية يقع مقرها الرئيسي في كندا، تعمل على تطوير الممارسات والخبرات المتبعة في مجال تجربة المتعاملين. وتحظى المؤسسة بدعم تحالف يضم رواد الفكر في تجربة المتعاملين من مختلف أنحاء العالم، حيث تم تطوير النسخة الأولى من النموذج الدولي لتجربة المتعاملين في القطاع الحكومي، بالاستناد إلى 80 من أفضل الممارسات في 20 دولة.

الإطلاق التجريبي للبرنامج

تم إثبات فعالية برنامج أبوظبي لتجربة متعاملين بلا جهد من خلال مرحلة تجريبية ضمن ثلاث جهات حكومية رئيسية. وسجلت كل من هذه الجهات تحسناً ملحوظاً في مؤشرات الأداء الرئيسية في تقديم الخدمات وتسهيل تجربة المتعاملين من خلال تقليل الوقت ونقاط التواصل اللازمة لإتمام المعاملات.

دائرة البلديات والنقل

دور الجهة: تعد دائرة البلديات والنقل الجهة المسؤولة عن التطوير والنمو الحضري في إمارة أبوظبي من خلال وضع اللوائح التنظيمية ومراقبة أداء الخدمات البلدية.

الخدمات: تم تطبيق البرنامج على خدمة "تصريح مواقف السكان" من دائرة البلديات والنقل.

المبادرة: أتاحت الاستفادة من تكامل الأنظمة الداخلية والخارجية لدى دائرة البلديات والنقل ربط المتعاملين بمعلومات المركبات والعقارات المسجلة مسبقاً لتقليل عدد خطوات الخدمة والوثائق المطلوبة.

56.5% تقليل الجهد المبذول من قبل المتعاملين

66% تقليل وقت إتمام الخدمة

11.4% زيادة رضا المتعاملين

60% تقليل الوثائق المطلوبة

دائرة تنمية المجتمع

دور الجهة: تعد دائرة تنمية المجتمع الجهة المسؤولة عن تعزيز ترابط المجتمع واستدامته والاستجابة لاحتياجات جميع أفراد المجتمع.

الخدمات: تم تطبيق البرنامج على خدمة "طلب الدعم الاجتماعي" من دائرة تنمية المجتمع.

المبادرة: ركزت دائرة تنمية المجتمع على تعزيز فهم المتعاملين للسياسات ومعلومات الخدمات وقدمت محفظة رقمية للحصول على الدعم الاجتماعي العاجل وتقليل الجهد المبذول من قبل المتعاملين وتحقيق مقاييس واعدة لرضا المتعاملين.

12.2% زيادة رضا المتعاملين

33% تقليل وقت إتمام الخدمة

67.6% تقليل الجهد المبذول من قبل المتعاملين

دائرة تنمية الاقتصادية

دور الجهة: تعد دائرة التنمية الاقتصادية الجهة المسؤولة عن تنظيم قطاع الأعمال والأنشطة الاقتصادية الرئيسية من خلال منهجيات قائمة على البيانات، بهدف تعزيز النمو الاقتصادي وتنوعه واستدامته.

الخدمات: تم تطبيق البرنامج على خدمة "حجز اسم اقتصادي" من دائرة التنمية الاقتصادية.

المبادرة: قدمت دائرة التنمية الاقتصادية أداة بحث ذكية ووفرت للمتعاملين مجموعة من الأسماء الاقتصادية المعتمدة مسبقاً، لتقليل عدد المعاملات التي يتم إرجاعها وحالات إخفاق الخدمة.

100% تقليل انقطاع سير الخدمة خلال تطبيق النموذج الأولي

100% تقليل إرجاع المعاملات خلال تطبيق النموذج الأولي

تقييم نضج البرنامج

بعد الإطلاق التجريبي للبرنامج، قامت لجنة دولية من خبراء تقييم تجربة المتعاملين بتقييم شامل لتحديد مستوى نضج كل من الجهات الحكومية في إمارة أبوظبي من حيث تقديم تجربة المتعاملين. تم تصميم التقييم لقياس مدى تقدم كل من الجهات الحكومية في تقديم خدمات سلسلة و متمحورة حول المتعاملين. وتم التقييم على خمس مراحل:

التقييم الداخلي

تم تشكيل فرق تقييم داخلي في كل من الجهات، تتكون من فردين إلى 4 أفراد مع أخصائي تقييم أول. قامت فرق التقييم بإنجاز عملية التقييم بشكل فردي، ثم الاتفاق على تصنيف بشكل جماعي، ورفعته لأخصائي التقييم الأول الذي قام بتحديد الهدف استناداً إلى مستوى النضج الحالي لتجربة المتعاملين.

المصادقة الخارجية

قام فريق خارجي من أخصائيي التقييم بمراجعة النتائج والأدلة المقدمة من فريق التقييم الداخلي، والمصادقة على الاستنتاجات وتعديل النتائج عند الحاجة.

وضع خطة العمل

قامت الجهات الحكومية بوضع خطة عمل تستند إلى نتائج التقييم الداخلي والمصادقة الخارجية، بحيث تتضمن تفاصيل المبادرات اللازمة لتحقيق مستوى النضج المستهدف.

نشر البرنامج

قدم النجاح النوعي التحول الإيجابي في تجربة المتعاملين خلال الإطلاق التجريبي للبرنامج دليلاً واضحاً لدفع إطلاق البرنامج على مستوى الجهات الحكومية. وتم إطلاق الموجة الأولى من الخدمات المحسنة في 25 يوليو 2022 ضمن المسارات التالية:

المختبرات المصغرة:

تركز على تحسين خدمات فردية، حيث تم تضمين 22 خدمة في الموجة الأولى من المختبرات المصغرة.

معسكرات التحسين:

تركز المبادرة على تحسين حزم الخدمات المرتبطة بلحظات مهمة في حياة المتعاملين، والتي تتضمن حدثاً بارزاً في حياتهم، وغالباً ما تتطلب الوصول إلى عدة خدمات عبر جهات متعددة. تم تضمين أربعة لحظات حياتية في الموجة الأولى من معسكرات التحسين، وهي: تأسيس أسرة، وتأسيس نشاط تجاري، والانتقال إلى إمارة أبوظبي، ووفاء أحد أفراد الأسرة.

تم تحديد أهداف طموحة للجهات الحكومية لتطوير وإطلاق تحسينات الخدمات المقترحة خلال 100 يوم من اعتماد فريق التصميم لخطة العمل الرسمية. وساهمت هذه المبادرة في توليد العديد من الحالات المتميزة التي جمعت بين الأفكار المبتكرة والتصميم السلس، مما أدى إلى نتائج ملحوظة في تحسين الخدمات بالنسبة للمتعاملين والجهات الحكومية والموظفين والمجتمع بشكل عام.

4 دائرة تنمية الاقتصادية، www.added.gov.ae/en. تم الوصول في 27 يناير 2024. نالر، وريتشارد إتش.، وكاس آر. سانستين. نادج. منشورات جامعة ييل، 2008.

سانستين، وكاس آر. سلاج: ما الذي يمنعنا من إتمام المهام؟ وما هي الخطوات التي يمكننا اتخاذها لتحسين ذلك؟ منشورات معهد ماساتشوستس للتكنولوجيا، 2022.

الخطوات المستقبلية

يعد برنامج أبوظبي لتجربة متعاملين بلا جهد تويجاً لالتزام إمارة أبوظبي الراسخ بالتركيز على احتياجات أفراد المجتمع في كل ما تقوم به.

“يجب أن تتيح لنا حلول المستقبل أن نكون أقرب إلى المتعاملين من خلال الاطلاع بشكل أسرع على آرائهم وملاحظاتهم وتقديم دعم مخصص في مختلف المجالات”. - معالي سارة عوض مسلم، عضو المجلس التنفيذي لإمارة أبوظبي، رئيس دائرة التعليم والمعرفة.

كان إطلاق البرنامج امتداداً لهذا الطموح بهدف تمكين المتعاملين من إتمام معاملاتهم اليومية بسلاسة وراحة وبلا جهد.

تعد تجربة المتعاملين من الأركان الأساسية لمنهجيتنا المستقبلية لتقديم الخدمات اعتماداً على الأساس الذي يقدمه برنامج تجربة متعاملين بلا جهد لوضع خارطة طريق استراتيجية لتحسين جميع التعاملات مع الخدمات الحكومية. استناداً إلى النجاح السابق، سيتم طرح استراتيجية مبتكرة لتجربة المتعاملين، تتضمن رؤية طموحة لترسيخ مكانة إمارة أبوظبي كمعيار عالمي في مجال تجربة المتعاملين.

“نحن واثقون من أن البرنامج سيؤدي دوراً أساسياً في تحسين تجربة المتعاملين في جميع الجهات الحكومية في إمارة أبوظبي. ومن الضروري أن نقوم بتطوير عقلية تركز على المتعاملين كأولوية مركزية لكل ما نقوم به، وأن نعتمد هذه العقلية من خلال جدول عمل موحد”. - معالي منصور إبراهيم المنصوري، عضو المجلس التنفيذي لإمارة أبوظبي، رئيس دائرة الصحة.

تم تصميم البرنامج، كجزء من خطة طموحة، لزيادة مستوى نضج الخدمات الحكومية بنسبة 50%، وتحقيق توفير يصل إلى 200 مليون درهم إماراتي ناتج عن تعزيز الكفاءة.

تحدد الاستراتيجية الجديدة الخدمات الاستثنائية من خلال المفاهيم التالية: “نحن قرييون من المتعاملين” و“نحن على دراية كافية” و“نحن رواد الابتكار”. أولاً، تعزز هذه الاستراتيجية أولوية التواصل العميق مع المتعاملين وزيادة الثقة والتعاطف والتفهم لاحتياجاتهم.

“تعتمد أبوظبي استراتيجية تتمحور حول خدمة المجتمع وتقدير صوت كل فرد. تسهيل الحياة وتبسيط الإجراءات يمثلان أولويتنا القصوى. وبصفتنا شركاء في مسيرة التقدم، نواصل الاجتماع مع أفراد المجتمع لتحفيز مشاركتهم في هذا الجهد المتميز، الذي يهدف إلى تحسين تجارب المتعاملين باستمرار وتعزيز جودة حياتهم”. - معالي الدكتور مغير خميس الخيلي، عضو المجلس التنفيذي لإمارة أبوظبي، رئيس دائرة تنمية المجتمع في إمارة أبوظبي.

الخطوات المستقبلية لبرنامج أبوظبي لتجربة المتعاملين بلا جهد

تم وضع رؤية تحويلية للبرنامج تستند إلى خمسة مفاهيم رئيسية، وهي أولويات أفراد المجتمع، ونموذج محطة الخدمة الواحدة (OSS)، وزيادة القيمة، والقياس المتوازن، والتواصل مع احتياجات المستقبل. يعتمد النجاح على التطبيق الفعال والناجح لاستراتيجية تجربة المتعاملين الجديدة في إمارة أبوظبي، التي تتضمن 11 مبادرة استراتيجية، بما يشمل الأمثلة الرئيسية التالية:

- مركز أبحاث تجربة المتعاملين: مركز للابتكار والتجارب في مجال تجربة المتعاملين.
- ملتقى تجربة المتعاملين: منصة سنوية لتطوير تجربة المتعاملين في القطاع العام على المستوى العالمي.
- جوائز تجربة المتعاملين: جوائز تمنح لأفضل جهة حكومية وأفضل لحظة حياة وأفضل خدمة.
- مساحات تجربة المتعاملين: مشاركة نشطة ومستمرة مع جميع شرائح المتعاملين.
- تجربة متعاملين قائمة على الذكاء الاصطناعي: تركيز على أحدث التقنيات بهدف تحسين خدمات القطاع العام وتبسيط الإجراءات.
- دبلوم تجربة المتعاملين: توفير تدريب لموظفي تجربة المتعاملين ومصممي الخدمات وأخصائيي التكنولوجيا وتوزيع شهادات رسمية.

مع انتقال إمارة أبوظبي نحو المرحلة التالية من مسيرتها لتقديم أفضل تجربة للمتعاملين، ترسم خارطة الطريق الاستراتيجية المسار نحو مستقبل تكون فيه التعاملات السلسة والكفاءة والابتكار والتمكين معايير أساسية. تتيح هذه الاستراتيجية إضفاء طابع رسمي على تطوير خدمات عالمية المستوى، بالإضافة إلى وضع معايير جديدة لمستقبل تتخطى فيه تجربة المتعاملين توقعاتهم وترسم ملامح التميز على مستوى العالم.

“يسهم برنامج أبوظبي لتجربة متعاملين بلا جهد في تجديد منهجيتنا المتبعة في تحويل الخدمات، إذ أننا نعتمد الآن على منهجية تصميم تتمحور حول الأفراد، لتمكين الجهود التعاونية لجميع الأطراف المعنية وضمان شمول جميع القطاعات المتأثرة في المجتمع” - معالي الدكتور أحمد تميم هشام الكتاب، عضو المجلس التنفيذي لإمارة أبوظبي، رئيس دائرة التمكين الحكومي.

برنامج أبوظبي لتجربة متعاملين بلا جهد، أبوظبي، الإمارات العربية المتحدة.
النسخة الأولى 2024

جميع الحقوق محفوظة لدائرة التمكين الحكومي.