



نتائج مشورة رقمية عن مدى وعي الجمهور بالخدمات الاستباقية

من أجل تعزيز جودة حياة مجتمع دولة الامارات العربية المتحدة ولتسهيل إجراءات خدمات وزارة الطاقة والبنية التحتية تم تطوير مبدأ الخدمات الاستباقية والتي توفر تجربة رقمية متكاملة للمتعاملين ذات أثر كبير على تسهيل الإجراءات وتعزيز جودة حياة مجتمع دولة الإمارات. حيث إنه تم تعريف الخدمات الاستباقية بأنه توقع وتنبؤ الخدمات التي يحتاجها المتعامل بناء على احتياجاته وتفضيلاته وأحداث حياته، واستناداً إلى البيانات والمعلومات والوثائق المعرفة لدى الحكومة، و اقتراحها عليه في الوقت المناسب.

وعليه قامت وزارة الطاقة والبنية التحتية بتطوير مبدأ الخدمات الاستباقية والتي توفر تجربة رقمية متكاملة للمتعاملين ذات أثر كبير على تسهيل الإجراءات وتعزيز جودة حياة مجتمع دولة الإمارات. أطلقت وزارة الطاقة والبنية التحتية حملة إعلامية لزيادة التوعية بالخدمات الاستباقية والتي تهدف إلى تسليط الضوء على أثر الخدمات الاستباقية على حياة الفرد والمجتمع.

فإن وزارة الطاقة والبنية التحتية تهتم بأرائكم لزيادة توعية الجمهور ودعمكم وتعاونكم في تحقيق اهداف الحملة التسويقية بالخدمات الاستباقية والتي تعكس أثرها وأهميتها على حياة الناس والمجتمع. وتحقيق الأفضل لسعادتكم ومصالحة المجتمع.

بينت المشورة الرقمية بأن هناك مجموعة كبيرة من المشاركين (حوالي 90%) على علم بأن وزارة الطاقة والبنية التحتية تقدم مجموعة من الخدمات الاستباقية للجمهور.. على الرغم من أن نسبة قليلة (31.25% من المشاركين) منهم قد قام بالتقديم أو الاستفادة منها.

كما أشارت المشورة الرقمية برضا الجمهور عن الخدمات الاستباقية التي تقدمها وزارة الطاقة والبنية التحتية، حيث أن أكثر من 50% من المشاركين راض عنها... علما منهم بأنها أفضل طريقة لتحسين تجربة المستخدم وتحقيق رغبات المتعاملين بتسريع واختصار الخطوات التقديم على الخدمات وبالتالي زيادة رضا العملاء وتحسين العلاقة معهم.

وتعتبر الخدمات الاستباقية هي عبارة عن خدمات تقدمها الجهات للعملاء بشكل تلقائي قبل أن يطلب العملاء هذه الخدمات، وعادة ما تكون هذه الخدمات مرتبطة ببيانات العملاء وتاريخ استخدامهم للخدمات. كما أفاد الاستبيان بأن 22% من المتعاملين يفضلوا الخدمات الاستباقية لأنها تقلل من مدة انتظار وتوفر الوقت والجهد بتقليل عدد زيارتهم للوزارة.



أفاد الاستبيان بأن الوسائل المفضلة للجمهور لإيصال معلومات الخاصة بالخدمات الاستباقية هي عن طريق القنوات التواصل الاجتماعي حيث حصل على 29.55% يتبعه الموقع البريد الإلكتروني 25% والموقع الإلكتروني بنسبة 20.45%. وعليه سيتم التركيز على قنوات التواصل الإلكتروني لنشر وتوعية الجمهور بشأن أخبار وتحديثات الخدمات الاستباقية.