



الخدمات

الاستباقية

حين تسبقك الحكومة
إلى ما تحتاجه

كيف تتحول الحكومات
من انتظار الطلب
إلى توقع الحاجة

تخيّل هذا السيناريو



رُزقت بمولود.
في اللحظة التي يُسجّل فيها في المستشفى:



شهادة الميلاد صدرت



التأمين الصحي فُعلّ



موعد التطعيم الأول حُجز



موعد تسجيل تعليم الروضة تحدد تلقائياً



لم تملأ نموذجاً واحداً.
لم تزر مكتباً.
لم تنتظر في طابور.

هذا ليس خيلاً. هذا يحدث فعلاً.



ما الخدمة الاستباقية؟

النموذج التقليدي

- أنت تبحث عن الخدمة 
- أنت تتقدم بطلبها 
- أنت تنتظر الرد 
- الحكومة تنتظر أن تأتيها 



النموذج الاستباقي

- الحكومة تعرف أنك مؤهل 
- بياناتك متاحة لديها أصلاً 
- تقدم لك الخدمة قبل أن تطلبها أو تشعرك بأهليتك لها 
- دون أن تدرك أنك كنت تحتاجها 

هذا نموذج جديد:
أن تتوقع الحكومة حاجتك للخدمة
ولا تنتظر أن تطلبها



النوع الأول

الخدمات المعلوماتية



الحكومة تُبلغك بتغييرات تهمك
دون أن تسأل عنها

أمثلة:

- صدر نظام جديد يؤثر على نشاطك التجاري؟
تصلك المعلومة لأنك معنيّ بها.
- تغيّرت اشتراطات البناء في منطقتك؟
تصلك لأن الحكومة تعرف أنك معنيّ.
- تغيّر الطقس؟
تصلك رسالة بتعليمات الدفاع المدني لاتباعها لأنك في محيط تلك المنطقة.

ومن القطاع الخاص:

- تغيّرت سياسة البطاقات الائتمانية في مصرفك؟
تصلك رسالة لأن المصرف يعرف أن لديك حساب ائتماني

المعلومة تأتيك لأنك معنيّ بها

النوع الثاني

خدمات الإشعارات



تنبيهات بمواعيد حاسمة
قبل أن تتأخر أو تُغَرَّم

تجديد رخصة القيادة قبل انتهائها



موعد دفع الزكاة أو الضرائب



تطعيم طفلك القادم



جلسة قضائية مرتقبة



الهدف:

ألا تتأخر، وألا تُغَرَّم، وألا تفوتك فرصة



النوع الثالث

الخدمات الإجرائية

الأعمق والأكثر طموحاً



هنا لا تُبلَّغ فقط
بل تُنجز الخدمة نيابةً عنك

الرقم الضريبي يصدر تلقائياً



الطفل يُسجَّل في التأمين فور ولادته



تنتقل لحي جديد؟ اشتركت في خدمة الكهرباء؟
تتحدث عناوينك في كل السجلات دفعة واحدة



وتكون بحالتين:

بلا تدخل
إطلاقاً

بتدخل
محدود جداً



ما الذي يُطلق الخدمة الاستباقية؟

أربعة محفزات تُشغّلها:



1

حدث حياتي

ولادة، زواج، طلاق، تقاعد
كل حدث يستدعي سلسلة خدمات



2

انتهاء صلاحية

جواز سفر، رخصة، إقامة
النظام يعرف التاريخ مسبقاً



3

تغيّر حالة

فقدان وظيفة، انتقال سكن
البيانات تكشف التغير مبكراً



4

موقع جغرافي

مطار، مستشفى، منطقة كارثة
إذا وصلت إلى منطقة معينة تأتيك إشعارات بناء على موقعك



التطبيق الداخلي

الموظف أيضاً مستفيد



لحظة صدور قرار التعيين:

تُفَعَّل صلاحياته تلقائياً



يُرْسَل له جدول تهيئة



تُحدَّد دورات تدريبية بناءً على مؤهلاته



يُنَبَّه مديره بمهام التسليم



والأمر نفسه ينطبق على:

تجديد العقود تلقائياً قبل انتهائها



التنبيه بموعد التقييم السنوي



اقتراح مسارات تطوير مهني



إشعار الموظف بإجازة لم يستخدمها



خمسة قطاعات خمسة أمثلة



التعليم

طفلك بلغ سن الدراسة؟
يُسجَّل تلقائياً في أقرب مدرسة
بناءً على عنوان السكن.
أو يُقترح عليك ثلاث مدارس قريبة
مع إمكانية اختيار واحدة بنقرة واحدة.
بدون نموذج تسجيل أو طوابير قبول.



الصحة

سجلك الطبي يُظهر أنك مريض سكري؟
تصلك تذكيرات دورية بمواعيد الفحوصات.
تُجدّد وصفاتك الطبية تلقائياً.
يُحجز لك موعد مراجعة
قبل أن تتصل بالمستشفى.





النقل

ازدحام غير معتاد على طريقك اليومي؟
يصلك إشعار يقترح مساراً بديلاً
قبل أن تغادر المنزل.
أو تُعدّل إشارات المرور تلقائياً.



القضاء

لديك قضية منظورة؟
تصلك إشعارات بمواعيد الجلسات.
تحديثات بتطورات القضية.
تنبيهات بالمستندات المطلوبة.
كل هذا عبر تطبيق واحد دون مراجعة المحكمة.



الأحوال المدنية

تزوجت؟
تحدث حالتك الاجتماعية في جميع السجلات تلقائياً.
غيّرت اسمك؟
تصدر وثائق جديدة بالاسم المحدّث.



ثلاثة نماذج عالمية ملهمة

إستونيا



عند ولادة طفل:

يُسجَّل تلقائياً في السجل السكاني
يُفَعَّل تأمينه الصحي
تُرسل عروض إعانات جاهزة للموافقة

٩٩.٩٩% من المواليد يُفحصون تلقائياً

الإمارات



تستهدف تحويل ١٠٠٪ من الخدمات
إلى خدمات رقمية استباقية.

حزمة "منزلي": ١٨ خدمة إسكانية
من ٢٤ جهة في تجربة واحدة.

النمسا



عند تسجيل مولود جديد:

تُقَدَّم إعانات الأسرة تلقائياً.
لا يحتاج الوالدان لفعل شيء.
لا تحتاج ذكاء اصطناعياً معقداً
يكفي ربط قواعد البيانات.



ما الذي يجعل هذا صعباً؟

الفكرة بسيطة لكن التنفيذ ليس كذلك.



الخصوصية

الخدمات الاستباقية تعني أن الحكومة تستخدم بياناتك قبل أن تطلب. هذا يستلزم تشريعات واضحة وشفافية كاملة.



التكامل بين الجهات

تتطلب أن تتحدث أنظمة عشر جهات مع بعضها في لحظة واحدة. تحدّ تنظيمي وتقني ضخم.



الثقة

تحتاج ثقة المواطن لتعمل. لكنها من أقوى أدوات بناء هذه الثقة. الدول الناجحة بدأت بخدمات بسيطة وملموسة ثم توسعت.



الخلاصة

«ماذا تريد؟»



«هذا ما تحتاجه»

الخدمات الاستباقية ليست ترفاً تقنياً
ولا مرحلة يمكن تأجيلها.

هي إعادة تعريف للعلاقة
بين المواطن والدولة.

حين تسبقك الحكومة إلى ما تحتاجه
فهي ترسل رسالة:

أنا أعرفك
وأهتم بك
وأعمل من أجلك

وهذا ما يعنيه أن تكون حكومة رقمية



فهد بن غنيم آل عساف

ماجستير أعمال إلكترونية



خبير في تطوير الخدمات
الإلكترونية وإدارة التغيير،
التحول الرقمي، تجربة
العميل، مهتم بمواضيع
الإبداع والتأثير والكتابة.



Fahad Al Assaf ✓

Helped Move Saudi Arabia to #1 in Region (ESCWA
GEMS) 3 Years & Top 5 in UN e-Gov + World Bank
Indices | Senior Digital Transformation Expert |
Ghostwriter & Storyteller