

مقالة رأي وتحليل

التاريخ التحريري: ٢٩ أكتوبر ٢٠٢٦

الاسم الذي أوقف المعاملة بعد وفاة صاحبه

> في سجلات إثبات التركات البريطانية، قد تتوقف معاملة لأن اسم المتوفى كُتب بصيغ مختلفة في الوثائق. تبدأ الحكاية من خانة اسم، ثم تصل إلى سؤال أكبر: هل تستطيع المؤسسة أن تخدم من لا تشبه ظروفه الحالة التي بُني عليها النظام؟

في 26 مارس 2026، نشرت وزارة العدل البريطانية تقييمًا إحصائيًا لخدمة إثبات التركات في إنجلترا وويلز. بين الجداول المتعلقة بسرعة الإنجاز وأسباب التعثر، ظهرت عبارة إدارية قصيرة بالإنجليزية: **Deceased Name**، أي «اسم المتوفى». كانت واحدة من فئات تسجيل أسباب إيقاف معالجة بعض الطلبات، إلى جانب مشكلات شهادة الوفاة ومطابقة الوثائق.1

وراء هذه العبارة حقيقة يصعب اختزالها إلى خطأ مطبعي. فقد وثّق التقييم حالات لا تتطابق فيها صيغة اسم الشخص المتوفى بين طلب إثبات التركة والوصية وشهادة الوفاة؛ أحيانًا لأن إحدى الوثائق استخدمت صيغة غربية للاسم، أو لأن الترجمة لم تستوفِ متطلبات المعاملة. لا يعرض التقرير قصة شخص مسمّى، ولا يثبت أن كل اختلاف كان يستحق قبولًا تلقائيًا. لكنه يُظهر كيف يمكن لسؤال يبدو بسيطًا على شاشة أن يصبح سؤالًا عن الهوية والأدلة والحق القانوني.1

المتوفى لا يستطيع تصحيح الاسم بنفسه. والوارث لا يحتاج إلى جهاز حاسوب يوافقه على حزنه؛ يحتاج إلى خدمة تستطيع فهم أن اختلاف تهجئة الاسم قد يكون مسألة توثيق قابلة للحسم، وأن بعض الاختلافات الأخرى قد تكشف نزاعًا حقيقيًا يجب التحقق منه. في الحالين، لا تكفي عبارة «البيانات غير متطابقة».

قد تكون الواقعة صحيحة تمامًا، ومع ذلك لا تتسع لها الخانة.

هنا يبدأ الامتحان الذي يغيب كثيراً عن احتفالات التحول الرقمي. ما إن تنجح الخدمة في التعامل مع آلاف الطلبات المتشابهة حتى تصبح الحالات غير المعتادة أشبه بضيوف وصلوا من باب لم يُرسم في مخطط المبنى. وليس كل ضيف تأخر دخوله مخطئًا.

ما الذي يتوقف فعلًا حين تتوقف المعاملة؟

لنتوقف عند كلمة «إيقاف». في مصطلحات خدمة إثبات التركات البريطانية، تعني **Stop** أن الموظف واجه مسألة تستلزم توضيحًا أو مستندًا أو إجراءً إضافيًا قبل متابعة المعالجة. قد يُطلب من مقدم الطلب إثبات أهليته، أو تقديم أصل وثيقة. وهي **ليست مرادفًا للرفض النهائي**، ولا حكمًا بأن صاحب الطلب لا يملك حقًا.1

هذه التفرقة ليست تفصيلًا لغويًا. فالرفض يجيب، ضمن حدوده القانونية، عن طلب. أما التوقف فيعلّق الإجابة. ويمكن أن يكون التوقف حماية ضرورية إذا تعلق الأمر بوصية متنازع عليها، كما يمكن أن يكون حلقة زائدة صنعتها واجهة لم تسأل عن الصيغ البديلة للاسم منذ البداية.

تُظهر الإرشادات الحكومية المحدثة في يوليو 2026 جانبًا آخر: نظام **MyHMCTS** الإلكتروني لا يقبل جميع طلبات منح إثبات التركات. فهناك حالات يلزم فيها التقديم ورقيًا، منها الوصايا الأجنبية، وطلبات منح ثانية للتركة نفسها، وبعض طلبات تصحيح الوصية أو الحالات التي تتطلب صلاحيات قضائية تقديرية. النص الرسمي يقول، في ترجمة مباشرة: «لا يستطيع MyHMCTS قبول طلبات منح إثبات التركة في جميع الحالات».2

هكذا نجد نوعين مختلفين تمامًا تحت مظلة «الحالة غير القياسية».

الأول **استثناء قانوني أصيل**: ملف يستحق فحصًا خاصًا لأن القانون أو طبيعة المستند أو احتمال تعارض الحقوق يتطلب ذلك. إن محوه باسم «رحلة مستخدم أكثر سلاسة» قد يلغي الحماية نفسها التي من أجلها وُجد الإجراء.

والثاني **استثناء تصنعه الخدمة**: واقعة يسهل إثباتها بوسيلة مناسبة، لكنها تتعثر لأن نموذج الطلب لا يسمح بذكر الاسم السابق، أو لأن التعليمات تظهر بعد إرسال الطلب لا قبله، أو لأن النظام يطلب من المستخدم أن يصف وثيقة حقيقية داخل خيار لا ينطبق عليها.

الفرق بين النوعين يحدد موضع الإنفاق الصحيح: لا ينبغي شراء أتمتة أكبر لتبتلع القرار القانوني، ولا توظيف خبير قضائي كي يعالج كل اختلاف كان يمكن لخانة إضافية أن تفسره.

أسبوعان لأحدهما، وأربعة عشر للآخر

أظهرت الإحصاءات الرسمية المنشورة في 24 سبتمبر 2026 أن طلبات منح إثبات التركات التي صدرت قراراتها خلال الربع الثاني من ذلك العام استغرقت، في المتوسط، نحو **أسبوعين** إذا لم تتوقف، ونحو **14 أسبوعًا** إذا سبق أن توقفت. وفي الفترة ذاتها قُدّم **92%** من طلبات منح إثبات التركة رقميًا، وأُصدر **94%** من المنح عبر المسار الرقمي.3

ليست الأسابيع الاثنا عشر الفاصلة بين المتوسطين تقديراً لضرر سبّبته التقنية وحدها. فالحالات المتوقفة تختلف أصلًا في درجة تعقيدها واكتمال مستنداتها، وبعضها يتضمن نزاعًا مشروعًا. لا تسمح مقارنة مجموعتين مختلفتين بأن نقول إن زر «إيقاف» أنتج التأخير كله. لكنها تكشف أن تجربة الخدمة ليست زمنًا واحدًا.

وفي تقييم مارس 2026، المستند إلى طلبات واردة من يوليو 2019 إلى يونيو 2025، تبيّن أن **34%** من الطلبات أوقفت مرة واحدة على الأقل؛ بلغت النسبة **32%** في الطلبات الرقمية و**38%** في الورقية، و**46%** لدى المتقدمين دون تمثيل قانوني مقابل **26%** ممن استعانوا بممثلين قانونيين.1

هذه ليست نسبة «الحالات النادرة» في المجتمع. بعض الإيقافات نتج عن مستند ناقص في ملف اعتيادي، وتختلف تركيبة المتقدمين بين القنوات. كما لا تثبت الأرقام أن الورق يسبب المشكلات أو أن الاستعانة بمحامٍ تخفضها سببيًا. لكنها تمنعنا من وصف الإيقاف بأنه هامش صغير لا يستحق أن يظهر في تصميم الخدمة.

يبدو ذلك غريبًا في عرض تقديمي جذاب: يمكن للمؤسسة أن ترسم مسارًا رقميًا يكاد يكون مستقيمًا، ثم تكتشف في تقرير التشغيل أن ثلث الطلبات تقريبًا احتاج إلى خروج مؤقت عن المسار. الشاشة لا تكذب بالضرورة؛ ربما اختيرت لها زاوية تصوير مريحة.

لماذا يُصبح الاسم المختلف عملًا أطول؟

لا يكفي أن نضع كلمة «انحياز» فوق الفجوة ونعدّ تفسيرها مكتملًا. فقد درس التقييم البريطاني أيضًا فروقًا في تجربة المتقدمين الذين أجابوا طوعًا عن أسئلة الخصائص الشخصية.

بين أصحاب الإجابات المتعلقة بالانتماء العرقي، أوقف **56%** من طلبات المنتمين إلى أقليات عرقية مرة واحدة على الأقل، مقابل **44%** من طلبات من عرّفوا أنفسهم بأنهم من الفئة البيضاء. وبالنسبة للطلبات المقدمة في الربع الأول من 2025، كان نصف طلبات الفئة البيضاء قد اكتمل في غضون **12 يومًا**، مقابل **25 يومًا** لنصف طلبات فئة الأقليات العرقية، وفق طريقة القياس الواردة في التقرير.1

لكن هناك حدودًا أساسية لهذه المقارنة. أسئلة الخصائص الشخصية عُرضت على المتقدمين غير الممثلين قانونيًا وكانت إجابتها طوعية، وبلغ معدل الإجابة لدى المؤهلين نحو **40%**. ومن الذين أفصحوا عن انتمائهم العرقي، عرّف **96%** أنفسهم ضمن الفئة البيضاء و**4%** ضمن الأقليات. لم تُقَس ظروف كل شخص، ولا تشكل هذه العينة صورة مضمونة لجميع الورثة. وتؤثر أنواع الوصايا والترجمة والتمثيل القانوني وتعقيدات الأملاك في النتيجة. لذلك تصف الفروق **ارتباطًا يحتاج إلى تفسير**، ولا تثبت بمفردها أن النظام عامل شخصًا بطريقة مختلفة بسبب عرقه.1

ما يهم هنا أن الهيئة نفسها بحثت عن الآليات الأقرب إلى الأرض. أشار تقييمها إلى اختلافات في حالة الوصايا، وأسماء المتوفين بين الوثائق، والترجمات والأصول الموجودة خارج البلاد. وفي ديسمبر 2024 ذكرت أنها غيّرت أسئلة تصف حالة الوصية منذ يناير 2023، وكانت تعيد تصميم طريقة جمع اسم المتوفى وصِيَغه المختلفة. وصفت بوادر التحسن بحذر، وقالت حينها إن اكتمال مزيد من الملفات لازم لثقة أكبر في الاستنتاج.4

ليست القيمة العلمية في إطلاق اسم كبير على المشكلة؛ بل في اكتشاف أي جزء منها يمكن إصلاحه بسؤال أفضل، وأي جزء يستدعي دليلًا جديدًا، وأي جزء ينبغي أن يبقى تحت نظر مختص.

المتوسط لا يعيش في منزل أحد

لنأخذ خدمة افتراضية تنجز تسعين طلبًا في يومين، وتحتاج في عشرة طلبات أخرى إلى ستين يومًا. يبلغ متوسط زمن الإنجاز **7.8 أيام**. إذا أسرعت الطلبات التسعين إلى يوم واحد وظلت العشرة على حالها، انخفض المتوسط إلى **6.9 أيام**. سيتحسن العرض البياني، بينما لن يتغير شيء في انتظار أصحاب الملفات العشرة.

هذا مثال حسابي افتراضي تمامًا، لا وصف لبيانات بريطانيا. وظيفته بيان عيبٍ في نظرنا إلى الجودة: التحسن في المتوسط قد يتعايش مع ثبات المدة التي يتحملها أصحاب الحالات الصعبة. قد يكون الاستثمار مفيدًا لمعظم الناس، لكنه لا يجيب عن السؤال الأخلاقي والإداري الآخر: ماذا فعلنا بمن لم يتحسن وضعهم؟

في بحوث إدارة المخاطر، يمكن تمثيل الخسارة المتوقعة بتجميع احتمال وقوع كل حالة مع حجم الضرر المترتب عليها. فإذا رمزنا إلى نوع الحالة بالحرف g، وإلى احتمالها بـ p_g، وإلى متوسط كلفتها الاجتماعية بـ c_g، يصبح التقريب:

$$\mathbb{E}[L] = \sum_{g} p_g \, c_g$$

لا تُختزل c_g هنا في تكلفة ساعة موظف. فقد يشمل الأثر، بحسب نوع الخدمة وما يمكن قياسه بأمان، تعطيل التصرف في مال تركة، أو تأخير منفعة مالية مستحقة، أو وقتًا ضائعًا في إعادة تقديم الأدلة، أو تكلفة تمثيل قانوني كان يمكن تجنبها. لا يعني ذلك أن لكل أثر سعرًا يقينيًا، وإنما يوضح لماذا لا يجوز لمعدل الإنجاز وحده أن يتكلم باسم الجميع.

يمكن أيضًا فحص الفترات الأطول، مثل المئين التسعين أو الخامس والتسعين لزمن الحسم، بشرط توضيح المقام والحالات المفتوحة التي لم تنته بعد. لكن مقياس الذيل يكشف التأخير، ولا يحدد وحده إن كان التأخير لازمًا لحماية حق قانوني. هنا تحتاج المؤسسة إلى معرفة **سبب الانتظار**، لا عدّ أيامه فقط.

وهذا مهم خصوصًا في الملفات التي لم تُحسم بعد: فإن قياس مدة الطلبات المكتملة وحدها قد يجعل الصورة أزهى لأن أطول الملفات ما زالت خارج جدول «المُنْجَز». حتى تقرير إثبات التركات نبّه إلى قيود بيانات المدد في الأرباع الحديثة عندما لم تكن نسبة كافية من القضايا قد اكتملت.1

متى يجب أن تقول الآلة: لا أعلم؟

لدى علم التعلم الآلي جواب أكثر تواضعًا من الوعد بأتمتة كل شيء: **التنبؤ الانتقائي (Selective Prediction)**. لا يُلزم النظام نفسه بالإجابة عن كل حالة؛ يمكنه أن يتنبأ عندما تكون الشروط التي يثق فيها متحققة، وأن يمتنع عن إصدار حكم عندما ترتفع احتمالات الخطأ. قدّم يوناتان غايفمان وران إل-يانيف (Yonatan Geifman and Ran El-Yaniv) عام

2019 نموذج **SelectiveNet** الذي يتعلم التنبؤ والامتناع معًا، بدل تركيب عتبة ثقة بعد انتهاء التدريب فقط.[5]

في اللغة التقنية، تسمى نسبة الحالات التي يجيب عنها النظام **التغطية (Coverage)**، ويُفحص خطؤه داخل الحالات التي غطاها. من السهل نسبيًا تقليل معدل الخطأ إذا أجاب النظام عن الملفات البديهية وحدها. لكن خدمة عامة لا تستطيع ترك بقية الناس في فراغ. لذلك يجب أن يقترن سؤال «متى يمتنع النموذج؟» بسؤال «ما الخدمة التي تبدأ لحظة امتناعه؟».

تعمق حسين موزنار وديفيد سونتاغ (Hussein Mozannar and David Sontag) عام 2020 في **التعلم على الإحالة إلى خبير (Learning to Defer)**: المفاضلة بين قرار النموذج وبين إحالته إلى إنسان قد يكون أقدر على فئة معينة من الحالات.[6] والنتيجة العملية لا تقول إن البشر معصومون. أحيانًا يخطئ الموظف والنموذج معًا، وقد يكون الخبير متفوقًا في قراءة وصية غير معتادة فيما يكون النظام أدق في كشف نقص خانة معيارية.

ثم جاء اعتراض علمي مفيد: بيّن راجيف فيرما وإريك ناليسنيك (Rajeev Verma and Eric Nalisnick) في دراسة منشورة عام 2022 أن إحدى الصياغات السابقة للتعلم على الإحالة لا تضمن معايرة احتمال صحة قرار الخبير كما قد يتصور المصمم، واقترحا بديلًا احتماليًا أكثر انضباطًا.[7] أي إن كتابة عبارة «أحِل إلى إنسان عند الشك» في وثيقة المنتج لا تكفي. يجب اختبار ما إذا كانت تقديرات النظام للثقة، ولخبرة المراجع، تصمد أمام بيانات مستقلة وحالات جديدة.

ولا توجد في التقرير البريطاني أدلة على أن نظام إثبات التركات استخدم هذه النماذج من الذكاء الاصطناعي. **الحالة الموثقة هي خدمة رقمية وإجراءات بشرية؛ والتصميم الموصوف هنا اقتراح استدلالي لتطبيقات أتمتة مستقبلية.** هذا الحد الفاصل أساسي، وإلا أصبحنا نستخدم كلمة «ذكاء اصطناعي» اسمًا عامًا لكل خانة تُغضب صاحبها.

ثلاث إجابات أفضل من «قبول» و«رفض»

لنفترض، **مثالًا افتراضيًا**، أن جهةً تصمم خدمة رقمية لطلب يتضمن وثيقتين كُتب فيهما الاسم بصيغتين. لا يجوز لها افتراض أن الاسمين لشخص واحد، فقد يكون الاختلاف خطيرًا. ولا يجوز أن تفترض أنهما لشخصين لمجرد اختلاف النص.

الأجدى أن تُبنى الخدمة على ثلاث حركات واضحة.

أولًا، التحقق الآلي من الحالة المألوفة. يتحقق النظام من اكتمال المستندات والحقول والشروط التي يمكن اختبارها دون اجتهاد قانوني. تُعالج الحالة التي استوفت قواعدها، مع سجل يوضح ما تحقق منه النظام بالفعل.

ثانيًا، طلب إيضاح محدد عندما تكون المعلومة ناقصة. بدل «الملف غير صحيح»، يحدد النظام المستند الذي اختلف فيه الاسم، ويسمح ببيان الاسم البديل وإرفاق ما تثبت به الصلة، ويوضح موعد المراجعة التالي. قد تكون هناك أسباب حماية خصوصية تمنع عرض تفاصيل بعض المطابقات؛ عندها يكفي شرح ما يجوز شرحه وتوفير طريق آمن للاستيضاح.

ثالثًا، إحالة القرار الذي يتطلب تقديرًا بشريًا أو صلاحية خاصة إلى صاحب اختصاص مناسب. لا يُطلب من الموظف أن ينقر «موافق» على توصية لا يفهمها؛ بل تُعرض عليه الأدلة وتاريخ التعديلات وما بقي غير محسوم. ويتلقى صاحب الطلب تفسيرًا ممكنًا قانونيًا، وفرصة لتقديم معلومات أخرى أو الاعتراض بحسب النظام المعمول به.

هذه ليست ثلاثة أزرار جديدة. إنها ثلاث مسؤوليات مختلفة: **تنظيف البيانات، واستكمال الدليل، وممارسة الحكم.** خلطها يجعل خطأً في التهجئة يبدو كنزاع قانوني، أو يجعل نزاعًا قانونيًا يبدو كمشكلة تنسيق نص.

للإنصاف شكل إجرائي

درس عالم النفس القانوني توم تايلر (Tom R. Tyler) مفهوم **العدالة الإجرائية (Procedural Justice)** في بحث منشور عام 1988 اعتمد على مقابلات مع **652 شخصًا** لديهم تجارب حديثة مع الشرطة أو المحاكم. أظهرت النتائج أن تقييم الناس للإنصاف لا يرتبط بالنتيجة وحدها؛ بل يتصل أيضًا بإمكان عرض وجهة نظرهم، وجودة القرار، ووجود طريق لتصحيح الخطأ، وغيرها من عناصر الإجراء.8

ليس من المنضبط إسقاط عينة أمريكية قديمة على كل مستخدم سعودي أو بريطاني اليوم. لكن البحث يقدم فرضية مؤسسية قابلة للاختبار: أن إيضاح سبب التوقف والسماح برد مفهوم قد يؤثر في عدالة التجربة وثقة الناس، حتى عندما لا يمكن منحهم القرار الذي يريدونه.

تعطي جهات الرقابة الإدارية لهذا المعنى لغة عملية. ففي دليل أصدره **أمين المظالم الأسترالي (Commonwealth Ombudsman)** في مارس 2025 بشأن القرارات المؤتمتة، تظهر أهمية قابلية الطعن والتفسير والمساءلة بحسب شدة أثر القرار.9 وتوضح إرشادات **أمين مظالم نيو ساوث ويلز (NSW Ombudsman)**، ضمن سياقها القانوني المحلي، أن ممارسة سلطة تقديرية مقررة بالقانون لا يجوز اختزالها إلى اعتماد آلي يلغي النظر الحقيقي في ظروف الحالة، وأن الإجراء العادل يستلزم فرصة حقيقية لسماع المتأثر.10

لا تعني هذه الوثائق أن كل البلدان تملك القاعدة القانونية نفسها، ولا أن جميع معاملات إثبات التركة تحتاج إلى جلسة استماع. لكنها تعطي المصمم سؤالًا أهم من «هل وصلت المعاملة إلى المرحلة النهائية؟»: **هل تمكن صاحبها من تقديم الدليل الذي يغيّر الحكم أصلًا؟**

وقد يصبح نموذج رقمي يحترم هذا الحق أكثر كفاءة من نموذج يكرر رسالة خطأ مبهمة. فالتوضيح الجيد يقلل المراسلات التي لا تضيف معلومة. أما الرد الذي يعيد المواطن إلى بداية الطلب فهو أشبه بموظف يطلب منك أن تحضر النسخة الأصلية من السؤال.

الحجة القوية لصالح الرقمنة

سيكون من السهل، بعد هذا كله، القول إن المعاملات الحساسة يجب أن تعود إلى مكاتب ممتلئة بالأوراق. لكنه استنتاج ضعيف، كما أنه يتجاهل المستفيدين الحقيقيين من الخدمات الرقمية.

تُظهر الإحصاءات البريطانية الحديثة أن الغالبية العظمى من طلبات منح إثبات التركات تُقدّم إلكترونيًا. ووفق بيانات الربع الثاني من 2026، استغرق إصدار منح الحالات غير المتوقفة نحو أسبوعين في المتوسط؛ وهذه سرعة ذات قيمة لمن يريد إنهاء ترتيبات تركة واضحة المستندات.3 كما وثقت التقييمات الحكومية أن تعديل أسئلة الوصية وطريقة تسجيل صيغ الأسماء كان جزءًا من معالجة التعثر، أي إن الحل نفسه قد يكون **رقمنة أكثر فهمًا للتنوع**، لا تراجعًا عنها.4

وثمة تفسير منافس للفروق في التأخير يجب أخذه بجدية: الملفات الأكثر تعقيدًا تحتاج إلى وقت أطول لأنها أكثر تعقيدًا، بصرف النظر عن الواجهة التي تسلمتها. والوثيقة الأجنبية أو النزاع الحقيقي يستلزمان تدقيقًا لا يجوز التخلص منه إرضاءً لمنحنى الأداء. بعض المتقدمين يعتمدون على مستشار قانوني، وبعضهم يخوض الإجراءات لأول مرة. لا يوجد في المقارنة الوصفية ما يعزل آثار كل عامل.

لكن هذه الحجة لا تلغي مسؤولية الخدمة. إنها تنقل اختبار النجاح من «اجعل جميع الحالات سريعة بالتساوي» إلى «اجعل كل خطوة إضافية قابلة للتفسير، ذات ضرورة، ومتوافقة مع قدرات المراجعة المتاحة».

يضيف الواقع قيدًا آخر: البشر المتخصصون أنفسهم مورد محدود. إذا أحال النظام كل اختلاف اسم إلى أعلى خبير، فسيتكدس العمل لديه ويتحول الامتناع الآلي إلى انتظار بشري. لذلك لا تكون الإحالة آمنة إلا حين يعرف المصمم أنواع الخبرة المطلوبة، وقواعد الأولوية، وعبء الملفات لدى كل فريق، وما الذي يستطيع موظف الدعم استكماله قبل وصوله إلى المختص.

في أكتوبر 2026، نقل معهد المحاسبين القانونيين في إنجلترا وويلز (ICAEW)، في تلخيص لاجتماعات مجموعة مستخدمي خدمة إثبات التركات مع الهيئة، أن بعض الملفات المتعلقة بوصايا مفقودة أو بأهلية إقامة أجنبية تستدعي إرشادات متخصصة، وأن طلبات بعينها تحتاج إلى نظر تشغيلي ونظر من المسجل المختص.11 هذا مصدر مهني ينقل بيانات اجتماع، وليس تجربة مستقلة تثبت سبب التأخير؛ لكنه يوضح أن الخبرة لا تختفي بمجرد انتقال نقطة الدخول إلى الإنترنت.

الاستثناء الذي لا اسم له في قاعدة البيانات

ثمة مفارقة أحدث من كثير من النقاشات النظرية. في **9 سبتمبر 2026**، أجابت وزارة العدل البريطانية عن سؤال برلماني متعلق بالملفات المتخصصة. أوضحت أن الهيئة لا تصنف طلبات إثبات التركات مركزيًا إلى «متخصصة» و«غير متخصصة»، ولا تحتفظ ببيانات شاملة تسمح بإعطاء رقم دقيق للوقت الذي تمضيه ملفات معينة في المراجعة المتخصصة، مثل بعض حالات فقدان الوصية أو الإفادات.12

لا تعني هذه الإجابة غياب كل سجلات التشغيل أو عجز الهيئة عن معالجة الحالات. وتعترف الوزارة بالتدريب وزيادة الموظفين وتحسين الإجراءات خلال 2026. لكنها تبرز حدًا معرفيًا: يمكن أن نعرف الزمن الإجمالي للانتظار، وأن نعجز عن عزله وفق نوع الخبرة التي احتاج إليها الملف.

ومن هنا تصبح المشكلة قبل أن تكون خوارزمية، مشكلة تعريف. كيف نعرف أن استخدام الذكاء الاصطناعي في فرز الاستثناءات نجح إذا لم نستطع ربط نوع التعقيد بوقت مراجعته ونتيجته؟ وكيف نختبر أثر تعديل واجهة الاسم إذا كانت فئات الحالات تتغير بين إصدار وآخر؟

ليس المطلوب جمع كل شيء عن الناس. المطلوب سجل محدود الغرض يحفظ **نوع سبب التوقف، وما إذا كان نقصًا يمكن تداركه أو مسألة تستدعي حكمًا، وتاريخ الإيضاح والرد والحسم، والقناة التي استُخدمت، ونتيجة المراجعة.** تُحفظ الخصوصية، ويُضبط الوصول، ولا تصبح الفئات الحساسة لافتات تتداولها فرق التشغيل بلا ضرورة.

تخيل مؤسسة تقول: «نحن نقيس كل نقرة». ثم تعترف بأنها لا تستطيع أن تخبرك كم يستغرق طلب الوصول إلى صاحب الصلاحية المناسب. لقد أتقنت علم الحركة قبل أن تحدد وجهة الرحلة.

اقتراح: قابلية احتواء الاستثناء

يمكن تسمية المعيار التحليلي الذي تقترحه هذه المقالة **«قابلية احتواء الاستثناء» (Exception Containment Capability)**. وهو **مصطلح مقترح هنا للتحليل الإداري، وليس نظرية أكاديمية معتمدة أو معيارًا حكوميًا قائمًا.**

تعني القابلية أن الخدمة تستطيع التعرف على حالة غير مألوفة، وتحديد سبب خروجها عن الإجراء العادي، وإحضار الشخص أو الدليل المناسب، ثم إصدار معالجة مفسرة وقابلة للتصحيح ضمن زمن مفهوم، من غير أن يضيع الملف بين القنوات.

يمكن اختبار هذا الاقتراح دون اختزال الحق إلى رقم واحد. تُنشأ أولًا فئات موثقة من الحالات غير الاعتيادية، ثم تُتابع أربعة أمور معًا:

1. **سلامة التوجيه:** كم حالة أُحيلت إلى نوع الخبرة المناسب من أول مرة؟ ويُراجع ذلك على عينة مستقلة من الملفات.
2. **زمن الحسم:** ما الوسيط والمئين التسعون للمدة من اكتشاف التعثر إلى تسويته، مع احتساب الملفات التي ما زالت مفتوحة بصورة صحيحة؟
3. **جودة الإيضاح:** هل فهم المتقدم ما ينقصه، واستطاع تقديمه عبر قناة ممكنة له، وهل احتفظ بحقه في التظلم حيث يقرره القانون؟
4. **صحة النتيجة:** كم قرارًا تغير بعد استكمال مستند أو مراجعة مستقلة، وما نوع الخطأ الذي تسبب فيه التغيير؟

إذا تراجع زمن الحسم وظلت قرارات التظلم المبررة مرتفعة، فربما سرّعنا المسار الخاطئ. وإذا انخفضت الإيقافات لأن الموظفين امتنعوا عن تسجيلها أصلًا، خسرنا القدرة على الرؤية. لذلك ينبغي أن يُختبر تصنيف «الاستثناء» بعينة من الطلبات العادية أيضًا، وأن تبقى الحالات المحالة ورقيًا ضمن المقام، فلا تتحسن الأرقام بمجرد إخراج الأصعب من الشاشة.

التنبؤ القابل للتكذيب: إذا أُعيد تصميم جمع الأسماء البديلة وإرشادات الوثائق، مع إبقاء متطلبات الإثبات القانونية كما هي، فينبغي أن ينخفض معدل الإيقاف القابل للتجنب لأسباب تطابق الاسم، وأن تقصر مدة تسويته لدى الحالات المشابهة، من دون ارتفاع في القرارات الخاطئة التي تُكتشف لاحقًا. يمكن مقارنة وحدات خدمة أو فترات متكافئة وتعديل التحليل

لاختلاف أنواع الملفات والتغيرات الزمنية. وإذا لم يتحسن ذلك، فقد تكون فرضية «الخانة» أضعف من تفسير نقص الأدلة أو تعقيد الحالات.

لا يمكن اختبار هذا التنبؤ مباشرة بأرقام مارس 2026 وحدها؛ فهي بيانات وصفية تجمع تغييرات تشغيلية وسنوات مختلفة. والاعتراف بهذا النقص جزء من قيمة الفكرة.

من يربح حين يستحق الملف طريقًا مختلفًا؟

في السعودية والخليج، يمكن تطبيق **الفكرة بوصفها اقتراحًا** على خدمات تتعامل مع أسماء متعددة الكتابة، أو وثائق صادرة بلغات مختلفة، أو حقوق تنتقل عبر ولايات قضائية، مع الرجوع إلى القواعد المحلية المعمول بها في كل حالة. لا نحتاج إلى اختراع برنامج حكومي قائم كي نرى إمكان البحث.

في مؤسسة مالية، قد يظهر الاستثناء عند التحقق من صلة وريث بحساب عميل متوفى، أو عند مراجعة وثيقة أجنبية. هنا لا تكفي مطابقة النصوص، ولا يجوز لموظف خدمة العملاء أن يستنتج حق التصرف من تشابه الأسماء. قيمة تصميم الاستثناء أن يوصل الدليل إلى جهة تملك صلاحية فحصه، وأن يشرح للعائلة بدقة ما يلزم استكماله.

وفي شركة تأمين، قد يكون الحادث واضحًا من حيث الوقوع لكن وضع المستفيد أو المستند الداعم غير مألوف. القرار الآلي يستطيع فحص اكتمال بعض البيانات والتنبيه إلى التناقضات، بينما قد يظل الحسم القانوني أو التعاقدي من شأن مختص. المستفيد يريد زمنًا معلومًا ومسارًا مفهومًا؛ والمؤسسة تريد منع صرف غير مستحق من دون تحويل كل طلب غير نمطي إلى شبهة.

يمكن لمجلس إدارة أو لجهة تنظيمية اختبار ثلاث أسئلة قبل الاستثمار في أي خدمة آلية جديدة: ما الحالات التي يملك النظام صلاحية حسمها؟ كيف يعثر المتقدم على فرصة لإضافة دليل يغير النتيجة؟ وما السعة الفعلية للفريق الذي سيستقبل الملفات التي يمتنع النظام عن حسمها؟

تنسجم هذه الأسئلة مع معيار الخدمات الحكومية البريطاني الذي يطلب أن يستطيع الجميع استخدام الخدمة، بما في ذلك توفير دعم لمن تعوقهم المهارات الرقمية أو الوصول إلى الإنترنت، ومع إرشاد محدث في سبتمبر 2026 يدعو إلى تقييم مخاطر الذكاء الاصطناعي وفق حاجة المستخدم وحماية الخدمة.1314 وهي **مراجع لتصميم الخدمة**، وليست وصفًا للتزامات نظامية سعودية.

الاسم نفسه، بعد أن تغيّر معنى الخانة

نعود إلى «اسم المتوفى» في جدول مارس 2026. قد تبدو العبارة مجرد رمز داخلي يصلح لإحصاء الطلبات. لكنها تكشف مشكلة أعمق: الشخص الواحد قد يترك وراءه وثائق صحيحة لا تتطابق حروفها، وقد يترك وثائق متعارضة تتطلب حكمًا جادًا. يفسد الأمر حين تتعامل الخدمة مع الحالتين بوصفهما خطأً واحدًا.

التحول الرقمي الجيد لا يعد بأن تختفي الاستثناءات؛ بعضها يجب أن يبقى لأن العدالة تحتاج إلى التمهل. إنما يعد بشيء أدق وأصعب إثباتًا: ألا تتحول غرابة الحالة إلى عقوبة زمنية إضافية لمجرد أن أحدًا لم يتخيلها وهو يرسم نموذج الطلب.

والاختبار ليس عدد الملفات التي عبرت الشاشة من دون توقف. الاختبار هو أن يصل الملف الذي توقف إلى موضعه الصحيح، وأن يعرف صاحبه ما يحدث ولماذا، وأن يكون أمامه طريق لتصحيح السجل حين يكون السجل هو المخطئ.

في النهاية، ينبغي أن تكون الخانة أصغر شيء في الخدمة. لا أصغر شيء في حياة صاحب الحق.

المراجع

1. **وزارة العدل البريطانية / HM Courts & Tribunals Service.** *Probate Reform Evaluation Data Summary*، منشور **26 مارس 2026**، تقرير حكومي أصلي من 82 صفحة يحلل بيانات يوليو 2019–يونيو 2025. المصدر الأساسي لنسَب الإيقاف، وفروق المدد، وأسماء أسباب التعثر. **الحد:** دراسة وصفية؛ بيانات الخصائص الشخصية طوعية ومتاحة أساسًا لغير الممثلين قانونيًا، ولا تثبت السببية.
2. **HM Courts & Tribunals Service.** *Apply for probate on paper as a practitioner*، منشور أصلًا 29 أكتوبر 2020، مُحدّث **13 يوليو 2026**. إرشاد تشغيلي رسمي يعدد الطلبات المستثناة من قناة MyHMCTS. **الحد:** نطاقه إنجلترا وويلز، والمذكور أمثلة محددة من النص.
3. **وزارة العدل البريطانية.** *Family Court Statistics Quarterly: April to June 2026*، منشور **24 سبتمبر 2026**، إحصاءات رسمية معتمدة؛ قسم خدمة إثبات التركات. **يدعم:** أسبوعين/14 أسبوعًا بين الطلبات التي صدرت منحها، ومعدلات القناة الرقمية. **الحد:** المتوسطات وصفية لمجموعات مختلفة، وبيانات قواعد إدارية قابلة للمراجعة.
4. **HM Courts & Tribunals Service.** *Assessing Access to Justice in HMCTS Services – December 2024*، **ديسمبر 2024**، تقييم حكومي أصلي؛ فقرة «Probate». **يدعم:** إعادة تصميم أسئلة حالة الوصية منذ يناير 2023، والعمل على اختلاف صيغ الأسماء، والحذر بشأن فعالية التعديلات.
5. **Yonatan Geifman and Ran El-Yaniv.** *SelectiveNet: A Deep Neural Network with an Integrated Reject Option*، مؤتمر التعلم الآلي الدولي **ICML 2019**، ورقة محكمة في أعمال المؤتمر. **يدعم:** مبدأ جمع التنبؤ والامتناع ضمن تدريب واحد؛ لا يثبت نجاحًا قضائيًا ميدانيًا.
6. **Hussein Mozannar and David Sontag.** *Consistent Estimators for Learning to Defer to an Expert*، **ICML 2020**، بحث أصلي محكم. **يدعم:** تأطير المفاضلة بين إجابة النموذج وإحالة الحالة إلى خبير؛ التحليل نظري وتجريبي بحسب مهام الورقة، لا خدمة التركات.
7. **Rajeev Verma and Eric Nalisnick.** *Calibrated Learning to Defer with One-vs-All Classifiers*، **ICML 2022**، بحث محكم يقدم نقدًا للمعايرة في صياغة سابقة. **يدعم:** ضرورة اختبار احتمال صحة قرار الخبير ومعايرة الثقة؛ لا يثبت فشل كل نماذج الإحالة.
8. **Tom R. Tyler.** *What Is Procedural Justice? Criteria Used by Citizens to Assess the Fairness of Legal Procedures*، *Law & Society Review*، **1988**، بحث تجريبي على **652** مشاركًا من سياق أمريكي. **يدعم:** قيمة الصوت وتصحيح الخطأ والحياد في إدراك عدالة الإجراء، التعميم عبر الدول والخدمات محدود.
9. **Commonwealth Ombudsman، أستراليا.** *Automated Decision-Making – Better Practice Guide*، **مارس 2025**، دليل رقابي رسمي من 61 صفحة. **يدعم:** تصميم الطعن والتفسير والمساءلة في القرار المؤتمت؛ إرشاد ضمن نطاقه الأسترالي.
10. **NSW Ombudsman، أستراليا.** *Administrative law and automated decision-making*، إرشاد قانون إداري رسمي، اطّلع عليه **أكتوبر 2026**؛ تاريخ النشر غير مثبت هنا. **يدعم:** حدود الأتمتة في السلطة التقديرية، وضرورة النظر الحقيقي وسماع الشخص في نطاق نيو ساوث ويلز.
11. **Institute of Chartered Accountants in England and Wales – ICAEW.** *HMCTS update for probate firms: October 2026*، **22 أكتوبر 2026**، تغطية مهنية لاجتماعات مجموعة مستخدمين مع الهيئة. **يدعم:** أمثلة الملفات المعقدة ومتطلبات نظر المسجل؛ **مصدر ناقل** لعرض الهيئة وليس اختبارًا مستقلًا.
12. **وزارة العدل البريطانية، جواب برلماني.** *Written Question 26374*، أُجيب عنه **9 سبتمبر 2026**، سجل رسمي أولي. **يدعم:** عدم وجود تصنيف مركزي جامع للملفات المتخصصة أو بيانات شاملة لمدد بعضها؛ لا يدل على غياب كل سجل عمل.
13. **UK Government Digital Service.** *Service Standard, Point 5: Make sure everyone can use the service*، دليل تصميم حكومي رسمي، راجعناه **أكتوبر 2026**. **يدعم:** الإتاحة وعدم الاستبعاد والدعم لمن يفتقرون إلى الاتصال أو المهارة الرقمية.
14. **UK Government Digital Service.** *How to apply the Service Standard*، منشور أصلًا **8 مايو 2019**، محدّث **7 سبتمبر 2026**. **يدعم:** وجوب فهم مخاطر الذكاء الاصطناعي عند استخدامه وأن يخدم حاجة المستخدم؛ إرشاد بريطاني وليس قاعدة سعودية.