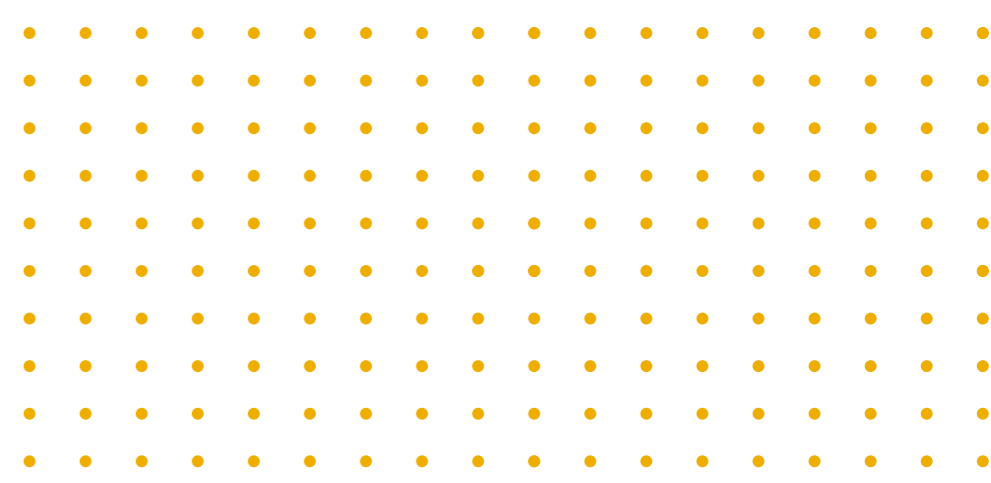


# دليل تطوير الخدمات الحكومية 2.0

نهج الإمارات في تصميم  
الخدمات الحكومية

مايو 2023

# جدول المحتويات



4	المقدمة	1
5	السياق	
7	نبذة عن الدليل	
8	الأهداف الرئيسية	
9	الفئة المستهدفة	
11	خدمات 2.0	
20	معايير التركيز الستة	2
22	عقلية النمو	
24	تحمل المسؤولية	
26	التفكير بصورة شاملة	
28	الفريق الشامل للخدمات التحولية	
30	التسريع	
32	التمحور حول الإنسان	
34	مبادئ التصميم الستة	3
38	الشخصنة الفائقة	
60	السهولة والتبسيط	
70	الشمولية	
84	المرونة	
102	الكفاءة	
118	الأتمتة الفعلية	
138	التعاريف	4
144	عن "برنامج الإمارات للخدمة الحكومية المتميزة"	5



## السياق

التسارع في وتيرة التطور التكنولوجي يتطلب مزيدًا من التكيف وتكثيف جهود التصميم والتحكم والابتكار لمواجهة التحديات المتغيرة باستمرار وتعزيز تصدّر السباق التنافسي الذي يشهده العالم. وبالرغم من ضرورة التخطيط المسبق ومواكبة التوجهات المستقبلية، فإنّ ثمة حاجة إلى إعادة توجيه السياسات والسلوكيات ليكون محورها الإنسان.

ومع تأثر المجتمعات بشكل تدريجي بهذه التحولات الكبرى، يبرز دور الحوكمة في الحفاظ على الانسجام والتناغم بين البشر، وذلك عبر صياغة سياسات وتنفيذ مبادرات محورها الإنسان تهدف إلى تعزيز القدرة على التكيف بدلاً من التركيز على التكنولوجيا بشكل حصري.

وكي نتمكّن من بناء مستقبل يركّز على جودة الحياة ويكون فيه الأفراد أكثر قدرةً على مواجهة التحديات، ينبغي أن ننطلق من فهم احتياجاتهم وإدراك تطلعاتهم، مع الحرص على الاستفادة من تجاربهم التي تتيح لنا تحقيق الكفاءة والاستدامة على نحو صحيح وممنهج.







## عن هذا الدليل

يعدّ هذا الدليل مصدرًا شاملاً لدعم الجهات الحكومية في دولة الإمارات العربية المتحدة، وكذلك الحكومات العالمية والقطاع الخاص في كيفية تقديم الخدمات وفقاً لنهج ريادي يعزز الإنتاجية في تقديم الخدمات.

ونظراً إلى أن هذا الدليل قد أُعدّ وفقاً لمنظور يعزز الإنتاجية في تقديم الخدمات، فإنّه يهدف إلى دعم الجهات الحكومية المختلفة في الانتقال من نموذج إداري هيكلية إلى نموذج تكاملي ومترابط ومتعاون يشجع الفرق على إنجاز المبادرات، ويسهل الابتكار السريع.

يحفّز هذا الفكر الإستراتيجي في تعزيز الإنتاجية على تطور فرق العمل بشكل إيجابي وحيوي ومبتكر لتلبية تطلعات المتعاملين. ولأنّ محور هذا النهج الريادي هو الإنسان، فإنّ المتعامل يُعدّ ركيزةً أساسيةً في عمليتي التصميم واتخاذ القرار. وانطلاقاً مما سبق، يرصد النهج المقترح احتياجات الأفراد والجهات ويوليها أهمية قصوى عند التعامل مع التحول المتسارع.

**تتمثل رؤيتنا** في بناء فرق عمل تتميز بروح المثابرة والعقلية الإبداعية التي تدفعها إلى مواكبة واستشراف التحولات الكبرى التي يفرضها المستقبل ومواجهة التحديات بمرونة بدلاً من تبني منظور تقليدي في إدارة التحول.

يرصد هذا الدليل كيفية الانتقال من النهج التقليدي في إدارة المشاريع إلى فكر يعزز الإنتاجية، بحيث يتيح تطوير الخدمات والحلول بناءً على المتغيرات المستمرة في احتياجات المتعاملين.

وتقوم هذه الرؤية على أسس منهجية تحت على اتخاذ المبادرات، والتعلم من الأخطاء، والتكرار ومواكبة التطورات بمرونة والاستجابة على نحو سريع، مع التركيز على الإنسان.

وإننا إذ نتطلع إلى خلق ثقافة تدفع إلى اتخاذ قرارات جريئة، مدعومة بأساليب التعلم من التجارب المستمرة والحلول المبتكرة، نثق بأن رؤيتنا الشاملة ستضمن لنا مكانة متقدمة في القيادة العالمية، وسترتقي بالفكر الاستراتيجي الذي نقترحه إلى مستوى يحتذى به في التعامل مع حالات التحول المتسارع.



## الأهداف الرئيسية

### التفكير الريادي



تسهيل التحول من المنظور التقليدي إلى نهج الشركات الناشئة

### نهج إدارة المنتجات



التحول من فكر إدارة المشاريع إلى فكر إدارة المنتجات الخدمية عبر تبني أساليب مرنة ومبتكرة

### التخطيط التجريبي

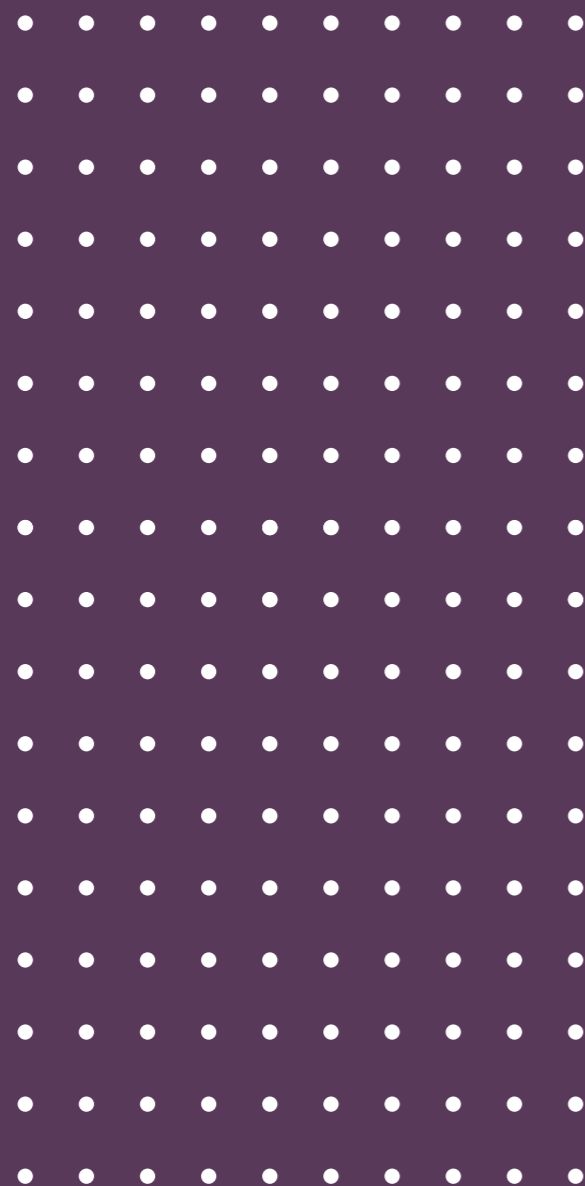


الاعتماد على نهج يركز على فهم احتياجات المتعامل واستيعاب التحديات التي يواجهها من أجل اتخاذ القرارات التي تعزز من تجربته وتجعلها أكثر تخصصًا

### إدارة المعرفة



خلق ثقافة لغوية مشتركة تحفز المواءمة وتعزز أطر التعاون ومشاركة المعلومات بين الجهات



## الجهات المستهدفة



يستهدف هذا الدليل على نحو رئيسي القيادات في حكومة دولة الإمارات العربية المتحدة، إضافةً إلى الفرق المعنية بتصميم وتطوير وتقديم الخدمات.

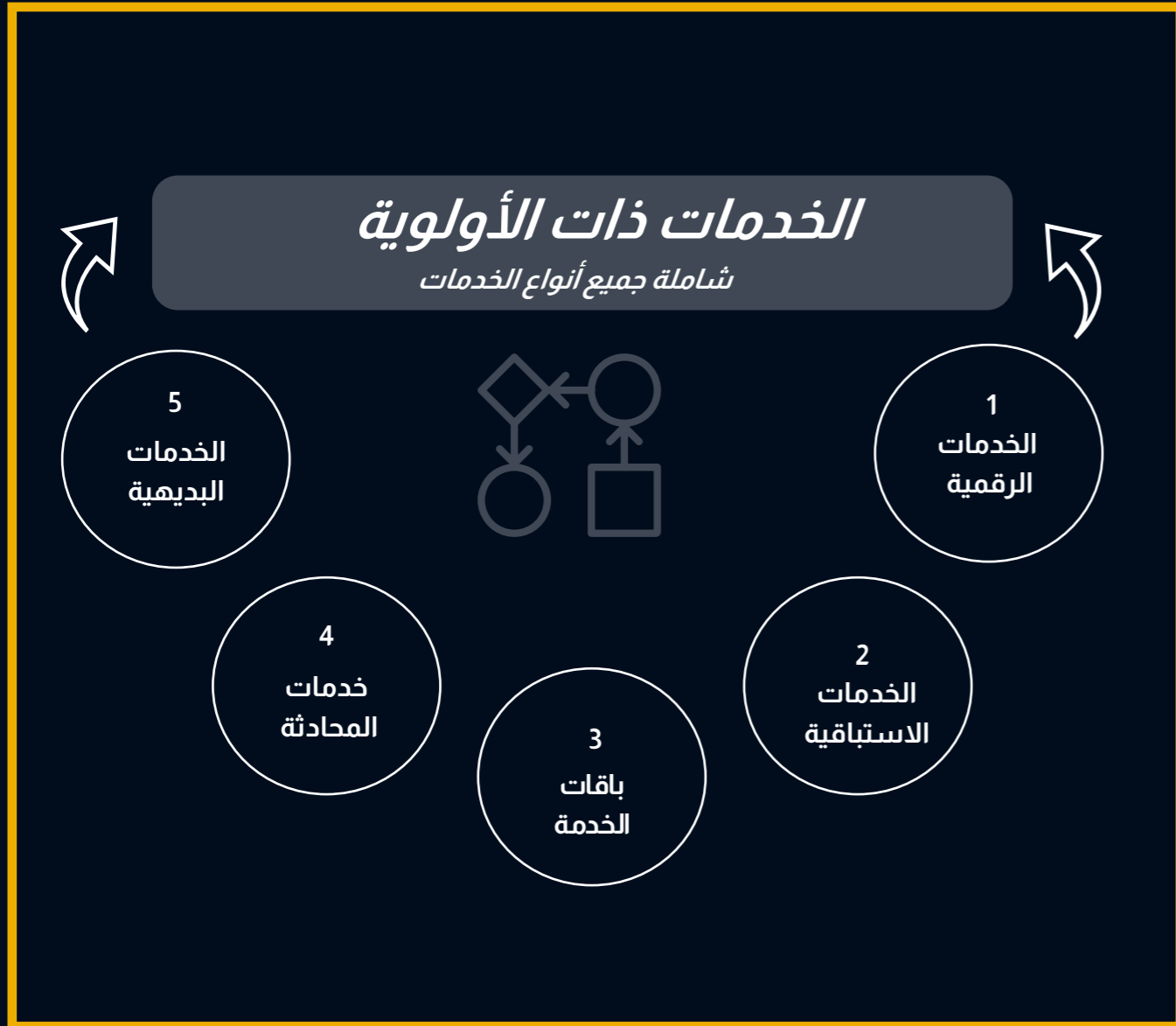
كما يستهدف الدليل المسؤولين في الحكومات العالمية والمدراء التنفيذيين في القطاع الخاص.

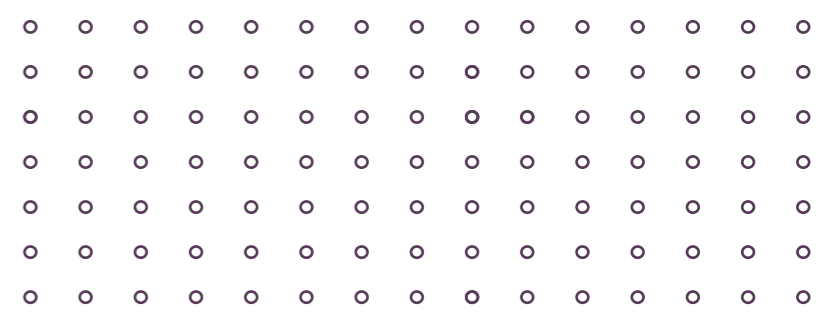




## الخدمات 2.0

تم تحديد 5 أنواع من الخدمات:





## الخدمات الاستباقية

على الجهات الحكومية أن تبادر إلى تبني نهج استباقي في ما يتعلق بأنواع الخدمات التي قد يحتاجها المتعاملون وتصميمها وفقاً لاحتياجاتهم وتفضيلاتهم والسيناريوهات المختلفة. وتجري هذه العملية من خلال الاستفادة من البيانات والمعلومات والوثائق المتاحة للحكومة حيث تُقدّم الخدمات المقترحة للمتعامل مباشرةً، باتباع إرشادات الخدمات الاستباقية.



أن تُصمّم الخدمات بناءً على البيانات والمعلومات المتوفرة للحكومة.



أن تُقدّم الخدمات مباشرةً وعلى نحو سهل ومرن.



أن تتوفر الخدمات قبل أن يطلبها المتعامل.



أن تتوقع الجهات الخدمات التي قد يحتاجها المتعامل مسبقاً.

عند إصدار شهادة الميلاد يحصل المولود على جواز السفر والهوية الإماراتية، كما تُضاف بياناته الشخصية إلى خلاصة القيد الإلكتروني أو دفتر العائلة إضافة إلى حجز مواعيد تطعيماته وحجز مقعد دراسي له.



مثال

## الخدمات الرقمية

تعدّ الخدمات الرقمية من الخدمات الأساسية التي ينبغي أن توفرها الجهات الحكومية. في هذا السياق، يجب أن يكون تصميم الخدمة الحكومية مرتكزاً على الرقمنة، بناءً على سياسة المتعامل الرقمي والخدمة الحكومية الرقمية.

كما يجب أن تركز الجهات الحكومية على تطوير أهم خدماتها وأكثرها طلباً، أي الخدمات التي لها تأثير كبير في تجربة مستخدميها، مع الحرص على تضمين جميع برامجها ومشاريعها التنموية في هذه الخدمات المذكورة. كما أنه من الضروري تصنيف الخدمات بحسب الأولوية بالاستناد إلى دراسة جدوى تأخذ في الاعتبار أهمية الخدمة وعدد المستخدمين والمعاملات السنوية، وتكلفة كل خدمة.



أن تكون الخدمة قابلة للتخصيص وفقاً لمبدأ "الشخصنة الفائقة"



أن تكون الخدمات الرقمية ذات قيمة مميزة للمتعاملين.



أن يطبّق سياسة طلب البيانات مرّة واحدة.

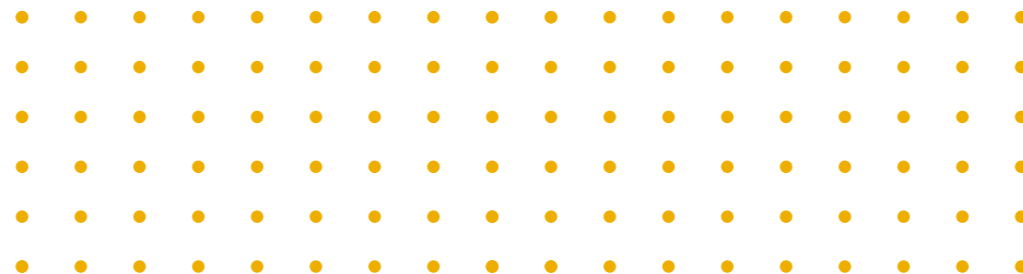


أن تُصمّم الخدمة وفق نهج رقمي في الأساس.

رائد أعمال مقيم يريد الاستثمار في مشروع ما، يجد أن بوسعه إنجاز المتطلبات الأولى التي يحتاجها مشروعها بشكل رقمي حيث ما عليه سوى مشاركة أو المعلومات في وثائق جاهزة مسبقاً.



مثال





## باقات الخدمة

باقات الخدمة هي مجموعة من الخدمات المرتبطة ببعضها البعض والتي تغطي مرحلة معينة من أحداث حياة المتعامل. من المهم والضروري عند تصميم الباقة أن يتم تحديد علاقة الخدمات ببعضها وكيفية تفعيل كل خدمة (أي ما هو المسبب لبدء الخدمة) وكيف يمكن أن يتم البدء بتقديم الخدمة التالية عند الانتهاء من الخدمة السابقة.

يكون المخرج النهائي الذي يهتم المتعامل هو محصلة عدد من الخدمات من عدد من الجهات.

تشكل مجموعة المخرجات النهائية لخدمات باقة معينة مرتبطة بحدث معين في حياة المتعامل.

يساهم جمع الخدمات في باقات في تحسين التجربة العامة للمتعاملين، إذ إنه يقلل تعاملاتهم مع الجهات الاتحادية عن طريق تقليص المعاملات المرتبطة بحدث واحد. كذلك، فإن هذه العملية تساعد المتعامل على فهم الخدمات الحكومية المطلوبة بشكل أفضل لتلبية حاجاته.



توفير الوقت  
و الجهد على  
المتعامل.



دفع الرسوم مرة  
واحدة.



تختصر عدد الزيارات.



الحصول عليها  
بخطوة واحدة.

عند رغبة المتعامل بالحصول على رخصة تجارية لا بد له من الحصول على عدد من الموافقات من الجهات الحكومية المعنية، وبالتالي يجب على المتعامل الحصول على جميع الموافقات المطلوبة بهدف الحصول على المخرج النهائي، أي الرخصة التجارية.



مثال



## الخدمات البديهية

تركز هذه الخدمات على ضمان سهولة الاستخدام، بهدف توفير رحلة سلسة وسهلة للمتعامل. لذا، يجب أن تأخذ في الاعتبار توقعاته وسير العمل بحيث يستطيع الوصول إليها والانتقال في مراحلها على نحو ذاتي وسريع ومستقل، بلا حاجة إلى شرح أو كتيبات أو تدريب مكثف أو طلب مساعدة.

يُعدّ تصميم المنصات والتطبيقات التي توفر رحلة صديقة للمتعامل أساساً لإنشاء هذا النوع من الخدمات، نظراً إلى استناد التصميم إلى فهم معمق لوجهات نظر المتعاملين وسلوكياتهم وتفضيلاتهم؛ يضمن هذا الفهم - إلى جانب العناية بتجربة المستخدم (UX) - إنجاز التعاملات بسرعة وكفاءة.



أن يتمكن 95% من المتعاملين من إنجاز معاملاتهم في المحاولة الأولى.



أن تكون تجربة الاستخدام سلسة وسهلة بحيث لا تتطلب مجهوداً.



أن تتوافق مع احتياجات المتعاملين وسير العمل.



أن تركز على تصميم تجربة المستخدم مع إعطاء الأولوية لتوقعات المتعامل.



مثال

يتفاعل السائق الذي يسعى لتسديد غرامة مرورية مع الخدمة بدون أي دعم إضافي حيث تجري عملية الدفع بسهولة عبر المحفظة الرقمية.

## خدمات المحادثة

تشير خدمات المحادثة إلى نوع من خدمات التفاعل القائمة على معالجة اللغات الطبيعية وتقنيات الذكاء الاصطناعي بهدف إنتاج محادثات شبيهة بالمحادثات البشرية، ولكن بين المتعاملين والأنظمة الذكية. صُممت هذه الخدمات لتفسير مدخلات المستخدم في شكل نص أو كلام وتقديم استجابات مباشرة تتناسب مع السياق.

يمكن أن تتخذ خدمات المحادثة أشكالاً مختلفة، مثل روبوتات المحادثة أو المساعد الافتراضي أو الأنظمة التي تعمل بواسطة التفاعل الصوتي أو تطبيقات المحادثة. تهدف هذه الخدمات إلى محاكاة التفاعلات البشرية، وفهم استفسارات أو طلبات المستخدم، وتوفير المعلومات، وأداء المهام، أو المساعدة في إنجاز طلبات متنوعة. غالباً ما تُستخدم هذه الخدمات في القطاع الحكومي وقطاع الرعاية الصحية ولاسترجاع المعلومات وغيرها من المجالات التي تتطلب التواصل التفاعلي والمساعدة حيث تعزز تجارب المتعامل من خلال توفير دعم مخصص وفعال، والإجابة عن الأسئلة، وإيجاد حلول للتحديات، وأتمتة المهام الروتينية عبر تفاعلات طبيعية كالمحادثة.



أن تُقدّم جودة عالية بالاعتماد على القواعد المحددة مسبقاً.



أن يتمكن المستخدم من الوصول إليها لتلبية احتياجاته على مدار الساعة وطول أيام الأسبوع.



أن تُقلّل من فترة انتظار المتعاملين عبر ميزة الرد الفوري.



أن تُدعم بلغات متعدّدة.



مثال

يحصل الشخص الذي يواجه تحدياً في تجديد رخصة القيادة على المساعدة من خلال التحدث مع روبوتات المحادثة الفورية التي سترشده عبر عرض خيارات مختلفة لإيجاد الحل الأمثل لهذا التحدي. كما يمكنه استرجاع البيانات من قواعد البيانات المختلفة، ما يوفر له تجربة شخصية وفعالة.

## الخدمات ذات الأولوية

هي الخدمات التي تتمتع بأهمية قصوى ويستفيد منها على نحو أساسي المستخدمون الذين تستهدفهم خدمات الجهات الحكومية. لذا، يجب أن تحرص الجهات الحكومية على أن تشمل برامجها التنموية والمشاريع ذات الصلة على هذه الخدمات.

وكجزء من عملية التطوير المستمرة، تخضع الخدمات ذات الأولوية إلى تحسين من شأنه أن يعزز تجربة المستخدم، وتالياً تقديم الخدمات بما يتوافق مع معايير الخدمة الحكومية المميزة.

تُحدد الخدمات ذات الأولوية من خلال الاتفاق المتبادل بين الجهات، ويجب تعديلها عند الضرورة القصوى فقط. وتجدر الإشارة إلى أن الخدمات التكميلية من الممكن أن تندرج ضمن الخدمات ذات الأولوية بدون أن تكون الخدمة الفرعية اللاحقة ذات أولوية.



أن ترتبط هذه الخدمات بمهمة الجهة ويكون لها انعكاس على نجاحها.



أن تكون الخدمات ذات الأولوية من فئة الخدمات المتعلقة بشريحة معينة وحيوية في المجتمع (المواطنون، النساء، أصحاب الهمم، وغيرهم).



أن تكون الخدمات ذات الأولوية من فئة الخدمات القابلة للتطوير بالاستفادة من تعليقات المتعاملين والمتسوق السري.



أن تُشكّل هذه الخدمات أكبر نسبة من التعاملات.

تشمل الخدمات ذات الأولوية عددًا من الأنواع

5

الخدمات  
البدئية

4

خدمات  
المحادثة

3

باقات  
الخدمة

2

الخدمات  
الاستباقية

1

الخدمات  
الرقمية

خدمة مهمة لشريحة كبيرة من المتعاملين وتشكل النسبة الأكبر من عدد معاملات خدمات الجهة الحكومية.



مثال



يتطلب التحول من النهج التقليدي في إدارة المشروع إلى نهج إدارة المنتجات تغييرًا في محاور التركيز. يتم التركيز في هذا النهج على المشروع الذي يتم تسليمه بحسب النطاق والميزانية المتفق عليهما، وخلال أطر زمنية محددة مسبقًا في خطة المشروع. في المقابل، يعتمد النجاح في نهج إدارة المنتجات على تلبية احتياجات المتعاملين.

تمثل محاور التركيز الستة العوامل الأساسية لتحقيق نهج إدارة المنتجات.

1 **عقلية النمو:** مجموعة متنوعة من المهارات للارتقاء بالأداء

2 **تحمل المسؤولية:** تعزيز الالتزام

3 **التفكير بصورة شاملة:** ثقافة المخاطرة والتفكير المبتكر

4 **الفريق الشامل للخدمات التحولية:** التعاون والتفاعل

5 **التسريع:** المرونة والسرعة في تلبية الخدمات وإيجاد الحلول للتحديات

6 **التمحور حول الإنسان:** المتعامل محور كل أعمالنا

# محاور التركيز الستة



# عقلية النمو

## مجموعة متنوعة من المهارات للارتقاء بالأداء

عقلية النمو هي ركيزة جوهرية في نهج الشركات الناشئة. بوصفها محورًا من محاور التركيز الأساسية في هذا الدليل، بحيث يدفع تبني عقلية النمو الفرق إلى الالتزام بالارتقاء المستمر بالمهارات والأداء، والعمل ضمن فرق متعددة التخصصات.

في هذا الإطار، ينطوي نهج إدارة المنتجات على دورات تطوير قصيرة المدى مصممة بهدف تحفيز التحول الفعال والسريع، وتحقيق الأثر بالاعتماد على الكوادر المتخصصة. يستدعي هذا النهج تفعيل ثقافة التعلم الذاتي، وتقاطع المهارات بين أعضاء الفرق عبر تبادل المعارف ووجهات النظر والخبرات.

ومن مميزات هذا النهج تعزيز فهم الفرق لاحتياجات المتعامل وتوقعها بشكل أفضل، والاستجابة تاليًا للمتطلبات المتطورة على نحو مرن للغاية. من هنا، يرفع النهج الذي يركّز على الإنتاج من كفاءة المنتجات والأداء وتأثيرها.

تشمل الاستراتيجيات الرامية إلى تعزيز عقلية النمو ما يأتي:

### بناء فرق مرنة

في النموذج التقليدي، تتشكل الفرق من أفراد يتمتعون عادةً بالمهارات ذاتها ضمن فريق واحد. وقد يقلل هذا النمط في توزيع الأفراد في الفرق من المرونة ويعيق التواصل. في المقابل، يتوزع الأفراد في المجموعة المرنة على أساس التنوع الذي قد يشمل إمّا التنوع الاختصاصي وإمّا التقاطع الوظيفي بحيث تُدار المهام ذاتيًا، ما يحفز العمل الجماعي والتعاون المتبادل.



### تشكيل فرق متنوعة

اختيار المرشحين ذوي المهارات والخبرات ووجهات النظر المتنوعة في أثناء عملية التوظيف، وذلك على أساس الاختصاص والخبرة الشاملة في مختلف التخصصات. من هنا، ينبغي تشكيل فرق هجينة تجمع بين المواهب الداخلية والمستشارين الخارجيين.



### تحفيز ثقافة التعلم

تشجيع ثقافة التعلم والتحسين المستمر من خلال تنظيم البرامج التدريبية مثل ورش العمل والدورات التدريبية عبر الإنترنت، مع الحرص على الاحتفاء بالأفراد الذين يسعون إلى تعزيز قدراتهم بتعلم مهارات جديدة ومكافأتهم.



### تشجيع التدريب المتقاطع

تنفيذ برامج التدريب الشامل حيث يتعلم الموظفون مهارات جديدة خارج دورهم الأساسي. يساعد هذا النوع من التدريب على بناء قوى عاملة أكثر تنوعًا وقدرة على التكيف.



### بناء برامج تناوب الأدوار

يمكن أن يساعد السماح لأعضاء الفريق بتناوب الأدوار المختلفة داخل الفريق أو الجهة في تطوير مجموعة واسعة من المهارات وفهم أفضل لسير العمل.



### تعزيز الحلقات المشتركة

يقصد بالحلقات المشتركة تشكيل المجموعات التي تضم أفرادًا يشتركون في اهتمامات أو في مجال التخصص حيث يجتمعون لتبادل المعرفة والخبرات. في حين أن هذه الحلقات لا تعدّ فرقًا بالمعنى التقليدي، بل تساعد في تعزيز تبني عقلية متعددة التخصصات داخل الجهة.



### تشجيع دورات التطوير المستمر

تنفيذ دورات التطوير المستمر المصممة لاحتياجات المشاركين؛ يمكن أن تشمل الدورات تنظيم ورش عمل وندوات واقعية وأخرى افتراضية وغيرها.



# تحمل المسؤولية

## تعزير الالتزام

يُقصد بتحمل المسؤولية هنا، الالتزام بالدورة الحياتية الكاملة للخدمة. ولا شك أن أداء الموظف يخضع بشكل كبير لوجهة نظر المتعامل ومدى رضاه عن الخدمة وكيفية تقديمها، من هنا يحد نهج إدارة المنتجات على الاستماع للمتعامل وفهم احتياجاته جيدًا، وتطبيق إجراءات الخدمة بكفاءة بناءً على متطلباته وتوقعاته.

يتطلب هذا الفكر الريادي أن يكون الموظف قادرًا على التعامل بمرونة مع الصعوبات التي قد تواجه المتعامل خلال عملية تقديم الخدمة، وتقديم الحلول التي تساهم في تحسين تجربته وتسهيلها.

من هنا يتحدد نجاح الخدمة أو المنتج بمدى اطلاع الفرق على التحديثات أو المستجدات المتعلقة بالخدمة من جهة، والالتزام مسؤولية تعديلها وتحسينها دوريًا من أجل الحفاظ على تجربة سلسلة وفائقة الشخصية للمتعامل.

من جانب آخر، تعدّ المساءلة الفردية أيضًا أحد ركائز هذا النهج إذ لها تأثير ملحوظ على الأداء والدافع، وتعزز الثقة وعملية اتخاذ القرارات داخل الفرق.

تشمل الاستراتيجيات الرامية إلى تعزير الالتزام وتحمل المسؤولية ما يأتي:

1  
محاالت  
التركيز

2  
محاالت  
التركيز

3  
محاالت  
التركيز

4  
محاالت  
التركيز

5  
محاالت  
التركيز

6  
محاالت  
التركيز

### تحديد الأهداف والغايات



فهم الأهداف والغايات الأكبر للمنتج يعزز إمكانية تحمل المسؤولية والالتزام بالدورة الحياتية الكاملة للخدمة.

### تحديد أهمية امتلاك المنتج



تركز هذه الجزئية على ضرورة إظهار الأهمية الكبيرة التي يتمتع بها صاحب المنتج، ودوره في إنجاح المشروع.

### تعزير الشفافية



توضيح العمليات التي تتطلبها الخدمة ومشاركة المعلومات حول المشروع ومراحل تقدمه وأي تحديات أخرى، من شأنه أن يحفز الفريق على إنجاز المشروع بكفاءة ومسؤولية عالية.

### تحديد الأدوار والمسؤوليات بشكل واضح



ينبغي تحديد دور كل فرد في الفريق ومسؤولياته بشكل دقيق بهدف تعزير الالتزام والمساءلة.

### احتضان الرواد



ستعين كل جهة روادًا للخدمات الحكومية يعملون كحلقة وصل بين جهتهم وبرنامج الإمارات للخدمة الحكومية المتميزة. ستكون للرواد مسؤولية الإشراف والتنسيق وتنفيذ المهام المتعلقة بالخدمات، وكذلك تمكين الجهات من أداء المهام المكلفة بها.

# التفكير بصورة شاملة

## ثقافة المخاطرة والتفكير المبتكر

تشمل الاستراتيجيات الرامية إلى تعزيز التفكير بصورة شاملة ما يأتي:

### مكافأة المبدعين



تقدير الذين يتميزون بتفكير مبتكر ويتحملون المخاطر ومكافأتهم على الإنجازات.

### الاستفادة من الإخفاقات كفرصة للتعلم



توفير بيئة داعمة ترى الإخفاق جزءًا مهمًا من عملية التعلم والتقدم واكتساب الخبرات. وتحت الناس على اتخاذ مخاطر مدروسة، والتعلم من أخطائهم، ومشاركة تجاربهم.

### استحداث أفكار جديدة ومتنوعة



توفير طرق للوصول إلى وجهات نظر عالمية متنوعة من خلال جلسات التفكير المشترك، وورش العمل الواقعية والافتراضية، والتعاون المشترك بين الوظائف المختلفة.

### تفعيل ثقافة التبادل الحر للأفكار



تعزيز بيئة عمل تشعر الأفراد بالأمان وتتيح لهم التعبير عن الأفكار غير التقليدية وتحدي الوضع الحالي.

تعّد ثقافة المخاطرة والتفكير المبتكر من أساسيات الفكر الريادي. ينطوي التفكير بصورة شاملة على التحرر من الأنماط التقليدية واستكشاف آفاق جديدة والانفتاح على الإمكانيات والفرص.

لذا، تتجاوز أسس هذا النهج القيود التي تفرضها المواقف الراضية للتغيير والمخاطرة، وتدعو إلى الاستفادة من الإخفاقات والتجارب التي تحفز الدعم وأطر التعاون بين الفرق، بالإضافة إلى التنافسية.

1  
محالات  
التركيز

2  
محالات  
التركيز

3  
محالات  
التركيز

4  
محالات  
التركيز

5  
محالات  
التركيز

6  
محالات  
التركيز



# الفريق الشامل للخدمات التحويلية

## التعاون والتفاعل

يعتبر الفريق الشامل للخدمات التحويلية المؤلف من أفراد ذوي مهارات استثنائية يعملون معًا كوحدة، عنصرًا حاسمًا في الفكر الريادي.

تعمل الفرق عالية الأداء معًا بطريقة متعاونة ومتماسكة لتحقيق الأهداف المشتركة وتحقيق نتائج استثنائية. تتميز هذه الفرق بالتواصل الفعال والثقة المتبادلة والمساءلة المشتركة والاندفاع القوي نحو تحقيق الأهداف.

يمكن أن يكون للفرق عالية الأداء تأثيراً تحويلياً، ما يؤدي إلى تسريع النمو وإرساء معايير جديدة في إدارة الخدمات. كما يمكن أن تلهم الموظفين والفرق الأخرى للعمل على نحو أفاق أكثر تكاملاً وتضافراً.

تشمل الاستراتيجيات الرامية إلى تفعيل أطر التعاون بين الفرق ما يأتي:

### بناء الثقة



تعتبر الثقة أمرًا أساسيًا للتعاون الفعال؛ من هنا، ينبغي تنظيم أنشطة تزيد من الثقة المتبادلة بين جميع أفراد الفريق تحثهم على أن يكونوا منفتحين وصادقين وشفافين.

### تحديد أهداف وأدوار واضحة



ينبغي على كل فرد في الفريق فهم مهمة الفريق وغاياته وأهدافه. ويجب أن تكون المسؤوليات مفصلة بدقة والأهداف ذكية. وينبغي أيضًا تحديد الأدوار الفردية للحد من تضارب المسؤوليات وضمان مساءلة أفضل.

### تعزيز ثقافة التعاون والابتكار



تشجيع أعضاء الفريق على التعاون وتبادل الأفكار والابتكار. ويمكن تسهيل ذلك من خلال جلسات العصف الذهني أو الهاكاثون أو الأنشطة الإبداعية لإيجاد الحلول للتحديات.

### الاستفادة من نقاط القوة الفردية



يتمتع كل فرد في الفريق بنقاط قوة متميزة. ولعلّ فهم نقاط القوة هذه وتعيين المهام وفقًا لها، لا يزيد من الإنتاجية فحسب، بل يحسّن أيضًا الرضا الوظيفي.

### اختيار الأفراد ذوي المهارات المتعددة



يساعد توظيف الأفراد الموهوبين من خلفيات ومهارات متنوعة في خلق أساس قوي للخدمات التحويلية.

1  
محاذاة التركيز

2  
محاذاة التركيز

3  
محاذاة التركيز

4  
محاذاة التركيز

5  
محاذاة التركيز

6  
محاذاة التركيز

# التسريع

## المرونة والسرعة في تلبية متطلبات الخدمات وإيجاد حلول للتحديات

تشمل الاستراتيجيات الرامية إلى تعزيز المرونة والسرعة ما يأتي:

### تعزيز التعاون بين الوظائف



تحفيز التعاون المفتوح بين الإدارات والفرق المختلفة. يمكن للفرق المتعددة الوظائف أن تكون فعالة بشكل خاص في تحسين السرعة والمرونة لأنها تجمع بين المهارات ووجهات النظر المتنوعة لإيجاد حلول للتحديات وتقديم الخدمات بسرعة أكبر.

### التحول من نهج أحادي إلى نهج متعاون



تعمل منهجية تحويل الخدمات إلى منتجات متفوقة على تقسيم المشاريع إلى دورات تطوير صغيرة متكررة. لكل دورة تطوير جدول زمني ثابت يمتد من أسبوع إلى أربعة أسابيع، ما يسمح باختبار التطوير السريع والإصدارات المتكررة من المنتج. ويمكن هذا النهج الفرق من الاستجابة بسرعة للتغيرات أو المعلومات الطارئة الجديدة.

### بناء فرق ذاتية التنظيم



يمكن للفرق التي تنظم نفسها وتتخذ القرارات أن تتجنب التأخيرات التي غالبًا ما تسببها عمليات اتخاذ القرارات في الأنظمة الهرمية التقليدية.

يعزز نهج إدارة الخدمات الاستجابة المرنة والسريعة، واتخاذ المبادرات والتعلم من التجارب السابقة وتطويرها.

إن تبني معيار التسريع يمهد الطريق للنمو والقدرة على التعلم والتكيف بسرعة، فيصبح من السهل تحسين المنتجات على نحو دوري، وكذلك اختبار الأفكار الجديدة والمبتكرة بناءً على الملاحظات والمقترحات الفورية. كما أن دمج هذا المعيار في ثقافة إيجاد الحلول للتحديات، بسهل عمليات اتخاذ القرارات وتنفيذها، ما يرفع من الكفاءة التشغيلية والفعالية ويخفف التكلفة.

1  
محالات  
التركيز

2  
محالات  
التركيز

3  
محالات  
التركيز

4  
محالات  
التركيز

5  
محالات  
التركيز

6  
محالات  
التركيز



# التمحور حول الإنسان

## المتعامل محور كل أعمالنا

تشمل الاستراتيجيات الرامية إلى تعزيز التمحور حول الإنسان ما يأتي:

### فهم المتعامل



بداية أي نهج متمحور حول الإنسان هو فهم احتياجات المتعاملين المستهدفين ورصد تفضيلاتهم وسلوكياتهم ودوافعهم. ويمكن تطبيق هذا النهج من خلال إجراء مقابلات واستطلاعات رأي وبحوث وأنواع أخرى من الدراسات الميدانية.

### التركيز على المتعامل



بدلاً من السماح للتكنولوجيا أو البيانات بتحديد الحل، فإنّ تبني نهج محوره المتعامل سيكشف عن الاحتياجات والصعوبات والتعرف على التطلعات على نحو أدق وأكثر صلة.

### النماذج الأولية وضمان جودة الخدمة



تطوير إصدارات سريعة ومبسقة من المنتجات واختبارها على مجموعة فرعية من المتعاملين المستهدفين لرصد المقترحات والملاحظات. وينبغي تحسين جودة الخدمات باستمرار لتعكس احتياجات المتعاملين الحالية.

### التفهم



يقع التفهم في صميم الفكر المتمحور حول الإنسان. وينطوي على الانفتاح، والاستماع إلى المتعاملين من دون حكم، والتعاطف مع تجاربهم.

محور هذا الدليل التمحور حول الإنسان في اتخاذ جميع القرارات والإجراءات. ومن خلال فهم احتياجات المتعاملين وتصميم تجاربهم وفقها، تتمكن الجهات من تخصيص خدماتها وشخصتها، وتالياً تقديم خدمات بديهية وسريعة، تزيد من فرص النجاح وتعزيز الرضا.

تميل الخدمات المصممة من منظور المستخدم إلى أن تكون أكثر كفاءة وفاعلية، لأنها تتخلص من الخطوات غير الضرورية وتركز على ما يحتاجه المتعامل حقاً. والأهم من ذلك، التأثير الإيجابي الذي تحدثه في الأفراد والمجتمعات نظراً إلى تصميمها المتمحور حول الإنسان.

1  
محاذاة التركيز

2  
محاذاة التركيز

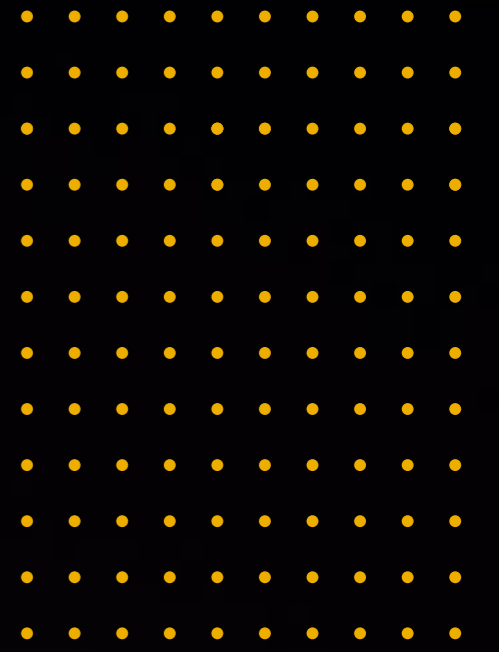
3  
محاذاة التركيز

4  
محاذاة التركيز

5  
محاذاة التركيز

6  
محاذاة التركيز





# مبادئ التصميم

تُعتبر هذه المبادئ الستة حجرَ أساس تحقيق مستهدفات الدليل بطريقةٍ فعّالة وسلسة. وهي بمثابة معايير توجيهية لضمان اتساق عملية صنع القرارات، وتعزيز التواصل والتناغم، والتركيز على المتعامل، والحرص على أعلى مستوى من الكفاءة والجودة.

1 الشخصية الفائقة

2 السهولة والتبسيط

3 الشمولية

4 المرونة

5 الكفاءة

6 الأتمتة الفعلية

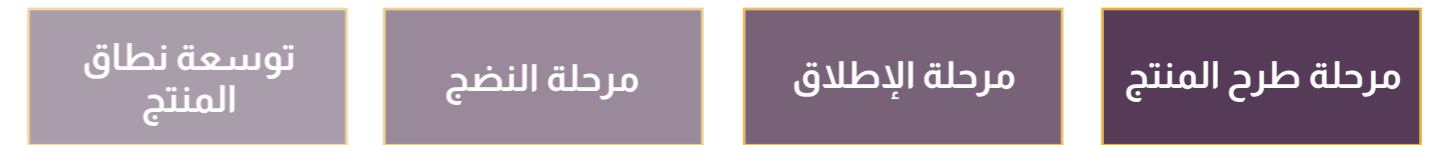


## ما هي مراحل تطوير المنتج؟

تشير مراحل تطوير المنتج الحكومي إلى دورة حياة المنتج بأكملها، بدءاً من نشوء فكرة إطلاق المنتج وصولاً إلى سحبه من السوق أو استبداله. وتشمل هذه العملية كل المراحل، بدءاً من التطوير الأولي والإطلاق وصولاً إلى التراجع المُحتفل في المبيعات.

على غرار مراحل حياة الإنسان - الولادة والطفولة والمراهقة وسنّ الرشد ونهاية الحياة - تمر المنتجات والخدمات بمراحل مشابهة. ولتحسين النتائج إلى أقصى حد في كل مرحلة، يحرص القائمون على المنتجات على تطوير استراتيجياتهم لمواكبة احتياجات المرحلة وقد تختلف الاستراتيجيات التي يتم تبنيها من مرحلة إلى أخرى.

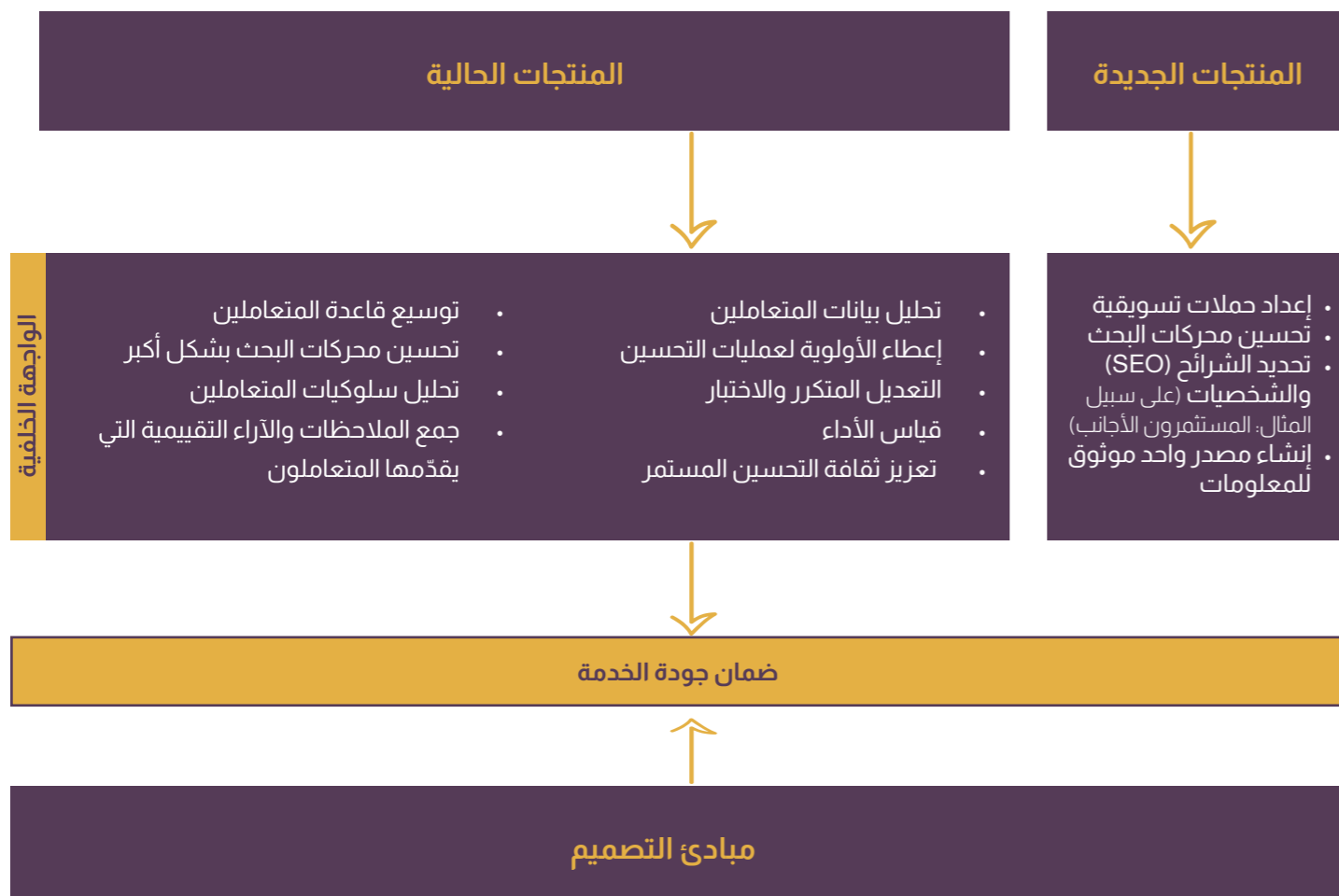
بشكل عام، تمر المنتجات بأربع مراحل رئيسية:



يمكن تنفيذ مراحل تطوير المنتج من خلال ثلاث طرق:



## فهم مراحل تطوير المنتج الحكومي



# الشخصنة الفائقة

1  
الشخصنة  
الفائقة

2  
السهولة  
والتبسيط

3  
الشمولية

4  
المرونة

5  
الكفاءة

6  
الأتمتة الفعلية

## ما هو مفهوم "الشخصنة الفائقة"؟

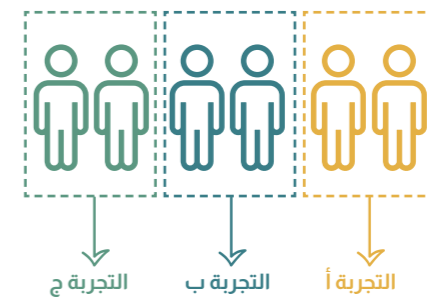
تعتبر الشخصنة الفائقة المتطورة نهجًا متقدمًا يمكّن الجهات من تخصيص تجارب المتعاملين النهائيين عبر الاستعانة بالبيانات والتحليلات وتقنيات الذكاء الاصطناعي والأتمتة لإنشاء تجارب مخصصة وعالية الدقة.

## ما أهمية "الشخصنة الفائقة"؟

زيادة المشاركة ومعدل الرضا لدى المتعاملين، ينعكس على معدلات التحول والتبني، وذلك لأن المتعاملين يعتبرون الأكثر عرضة للتفاعل مع الخدمات التي تم تخصيصها وفقًا لاهتماماتهم واحتياجاتهم.



الشخصنة الفائقة بناءً  
على احتياجات المتعامل  
وسلوكه



الشخصنة استنادًا إلى شرائح  
المتعاملين

## كيف تتم ترجمتها إلى الواقع؟

فهم المتعاملين واحتياجاتهم ورصد تحدياتهم



إجراء دراسات متعمقة للبيانات وتحديد الرؤى والفرضيات



تصميم تجربة موحدة عبر القنوات



اختبار التجارب، وتحسين منتجات الخدمات وتطويرها على نحو دوري متكرر



التفكير الاستباقي



### الأثر

يمكن أن تؤدي الشخصنة الفائقة في الجهات الحكومية إلى خدمات أفضل وأكثر استهدافًا من شأنها أن تلبّي الاحتياجات والتفضيلات المحددة لمختلف شرائح المتعاملين. ويمكن أن يؤدي هذا النهج إلى تعزيز الرضا والمشاركة والثقة في الخدمات الحكومية.



## تحديد الشخصيات

الشخصيات هي نماذج خيالية يتم إنشاؤها استنادًا إلى أنواع مختلفة من البيانات والأبحاث لتمثل مختلف أنواع المتعاملين الذين قد يستعينون بالخدمات أو المنتجات المقدمة. من الضروري فهم الشخصيات لمنح المتعاملين تجربة استثنائية.

لتحديد الشخصيات، ينبغي التركيز على 8 نقاط رئيسية:

### الأهداف والدوافع



ما هي أهداف المتعامل ودوافعه لاستخدام المنتج أو الخدمة؟ ما الذي يحاول تحقيقه؟

### المعلومات الديموغرافية



تشمل تفاصيل عدة مثل العمر والجنس والدخل ومستوى التعليم وغيرها من الخصائص الديموغرافية ذات الصلة التي قد تؤثر على احتياجات المتعامل وسلوكه.

### السلوكيات والعادات



ما هي سلوكيات المتعامل وعاداته النموذجية عند استخدام المنتج أو الخدمة؟ كيف يتفاعل مع المنتج أو الخدمة؟

### مواضع التحديات



ما هي مواضع تحديات المتعامل التي يواجهها عند استخدام المنتج أو الخدمة؟ وكيف يمكن إيجاد الحلول لها؟

### خلفية المتعامل



الخلفية هي سرديساعد المصممين على فهم تاريخ المتعامل وشخصيته والمعلومات الأساسية عنه. يمكن أن يشمل ذلك تفاصيل متنوعة مثل الهوايات والاهتمامات والحياة العائلية.

### تفضيلات الاتصال



كيف يفضل المتعامل التواصل؟ هل يفضل البريد الإلكتروني أم الهاتف أم المحادثة الفورية أم قنوات أخرى؟

### الاقتباسات والروايات



يمكن إدراج اقتباسات وتجارب واجهها متعاملون حقيقيون لمساعدة المصممين على فهم احتياجاتهم ومشاعرهم.

### الإلمام بالتكنولوجيا



ما مدى كفاءة المتعامل في عالم التكنولوجيا؟ ما هي الأجهزة والمنصات التي يستخدمها؟

## فهم المتعاملين واحتياجاتهم ورصد تحدياتهم



## تحديد فئات المتعاملين

من أجل تعزيز تجربة المتعاملين، ينبغي أن تسعى الجهة إلى تطوير فهم مشترك للمتعامل النهائي، مع الإقرار بأن كل فئة من المتعاملين تنفرد بخصائص معيّنة تختلف عن الفئات الأخرى. بالتالي، تُحدّد فئات المتعاملين من خلال تقسيمهم إلى مجموعات متجانسة بالاستناد إلى خصائصهم المشتركة.

ثمة العديد من الأساليب والمقاييس التي يمكن استخدامها لتحديد فئات المتعاملين، ولكل منها طريقة مختلفة في عرض المعلومات ونقاط القوة. وتنطبق بعض الأساليب بصورة خاصة على الجهات الحكومية.

## مثال على فئات المتعاملين:



شركات



زوار



مقيمون

عمال مهنيون



مقيمون

محترفون



مواطنون

## تحديد احتياجات المتعاملين وتحدياتهم

تُعتبر دراسة تفضيلات المتعاملين خطوةً أساسيةً للتأكد من خصائص الشخصيات المختلفة. ومن خلال استخدام الأدوات التالية، يمكن اكتساب فهم معمق يساهم في تعزيز اتخاذ القرارات المدروسة بشأن المنتج أو الخدمة المقدّمة.



### التعقب

تنطوي هذه الطريقة على مراقبة وتوثيق كيفية تفاعل المتعاملين مع الخدمة في بيئتهم الطبيعية بدون مقاطعة أنشطتهم. يتابع الباحث أو المصمم المتعامل، ويدوّن ملاحظاته ومشاهداته حول سلوكيات المتعاملين وتفاعلاتهم وطريقة تفكيرهم.



### التحليلات

تُستخدم التحليلات لجمع البيانات حول سلوك المتعامل، مثل الوقت الذي يقضيه في التفاعل مع المنتج والصفحات التي يزورها والإجراءات التي يقوم بها. ويمكن أن توفر التحليلات رؤى عميقة حول كيفية استخدام المتعاملين للمنتج كما يمكن الاستفادة منها لتحديد مجالات التحسين.



### اختبار قابلية الاستخدام

ينطوي اختبار قابلية الاستخدام على قياس أداء المتعاملين أثناء تفاعلهم مع المنتج. يمكن إجراء هذا النوع من الاختبارات شخصياً أو عن بُعد ويمكن الاستعانة بها لتحديد صعوبات قابلية الاستخدام ومجالات التحسين.



### مجموعات التركيز

تنطوي مجموعات التركيز على ضمّ مجموعة من المتعاملين معاً لمناقشة تجاربهم خلال استخدامهم المنتج. يمكن إجراء مجموعات التركيز بشكل واقعي أو افتراضي ويمكن الاستعانة بها لجمع الملاحظات حول خصائص محددة، أو لاختبار أفكار حول منتجات جديدة، أو لاكتساب فهم أوسع لاحتياجات المتعاملين.



### المقابلات

تنطوي المقابلات على التحدث مع المتعاملين بشكل فردي لفهم احتياجاتهم وسلوكياتهم وتجاربهم بشكل معمق. يمكن إجراء المقابلات شخصياً أو عبر الهاتف أو من خلال الاجتماعات الافتراضية. قد تكون المقابلات منظمة أو غير منظمة، ويمكن الاعتماد عليها في جمع المقترحات والملاحظات حول خصائص محددة أو اكتساب فهم أوسع لتجربة المتعامل مع المنتج.



### استطلاعات الرأي

تعتبر استطلاعات الرأي وسيلة سريعة وفعالة من حيث التكلفة لجمع آراء عدد كبير من المتعاملين. يمكن إجراء استطلاعات الرأي عبر الإنترنت أو عبر البريد الإلكتروني أو بشكل شخصي. ويمكن استخدامها لجمع المعلومات الديموغرافية، والملاحظات حول خصائص محددة أو احتياجات المتعاملين، والآراء حول المنتج.

من المهم اختيار الطريقة (أو الطرق) الأنسب لأهداف المنتج وميزانيته وجدوله الزمني، حيث قد تستغرق الأبحاث حول المتعاملين الكثير من الوقت وقد تكون مكلفة، لكنها خطوة ضرورية لإطلاق منتجات وخدمات تُلبّي احتياجات الجمهور المستهدف.





ماذا:

## جمع بيانات المتعاملين

بعد فهم احتياجات المتعامل وتحدياته وسلوكه، ستحتاج فرق العمل إلى تحليل مجموعة أخرى من البيانات لزيادة تحسين نهج تقديم الخدمة وإنشاء تجربة مخصصة بشكل فائق.



### بيانات حركة المرور عبر الإنترنت

تسمح هذه البيانات بالحصول على معلومات قيمة حول سلوك المتعامل، مثل عدد المتعاملين الذين يزورون الموقع الإلكتروني أو التطبيق، ومدّة بقائهم على القناة، والصفحات التي يزورونها أكثر من غيرها.



### استطلاع الرأي

يمكن إجراء استطلاعات الرأي عبر الإنترنت أو عبر البريد الإلكتروني أو من خلال المكالمات الهاتفية. وهي تنطوي عادةً على طرح مجموعة من الأسئلة الموحدة على شريحة واسعة من المتعاملين لجمع البيانات حول سلوكياتهم وتفضيلاتهم ومواقفهم.



### بيانات مركز الاتصال

يمكن تحليل بيانات مراكز الاتصال للحصول على رؤى عميقة حول أسئلة المتعاملين الشائعة، وهو واجسهم ومجالات الشكاوى.



### مقاييس وسائل التواصل الاجتماعي

مثل الإعجابات والمشاركات والتعليقات في الصفحات الحكومية على مواقع التواصل الاجتماعي.



### آراء المتعاملين

تسمح آراء المتعاملين مثل المراجعات والتقييمات بالحصول على معلومات حول نظرة المتعاملين للمنتج. ومن خلال تحليل الاتجاهات في الملاحظات عبر مدة زمنية، يمكن تحديد الملاحظات المتكررة والتحسينات اللازمة لمعالجتها.



### بيانات المعاملات

يمكن أن توفر بيانات المعاملات، كسجل الدفع أو بيانات تطبيق الخدمة، رؤى عميقة حول احتياجات المتعامل وسلوكه وتفضيلاته.

كيف:

## أدوات لتحديد الرؤى العميقة

تعتمد الشخصية الفائقة على مجموعة من الأدوات والتقنيات لتحديد رؤى عميقة حول المتعاملين:

أدوات الإبلاغ



لوحات المعلومات الداخلية



مرصد الخدمات الحكومية



مجالات خوارزميات الذكاء الاصطناعي، بما في ذلك التعلم الآلي (ML) ومعالجة اللغات الطبيعية (NLP) والنموذج اللغوي الكبير (LLM)



تحليل المسار عبر القنوات



تحتاج الجهات إلى قياس مستهدفات الشخصية الفائقة وتحسينها باستمرار لتصل إلى أفضل النتائج استنادًا إلى ملاحظات المتعاملين ومقاييس الأداء. فهذا يساعد على تحسين ملاءمة التجارب الشخصية وفعاليتها مع مرور الوقت.



استطلاعات آراء المتعاملين

نبض المتعامل

المتسوق السري

## حالات استخدام الشخصنة الفائقة

سيناريوهات محتملة حول كيفية استخدام القطاع الحكومي للشخصنة الفائقة:



### تقديم خدمة مخصصة

يمكن للجهات الحكومية استخدام البيانات والتحليلات لتحديد الأنماط في استخدام الخدمات وتوفير خيارات خدمة مخصصة بناءً على الاحتياجات الفريدة لكل مواطن. على سبيل المثال، يمكن لنظام الرعاية الصحية أن يقدم توصيات صحية مخصصة استنادًا إلى التاريخ الصحي للمواطن ونمط حياته وعوامل الخطر التي تنطبق عليه تحديدًا.



### برامج التعلم التكيفي

يمكن للجهات الحكومية استخدام برامج التعلم التكيفي لتوفير تجارب تعليمية مخصصة للمواطنين بناءً على مستويات مهاراتهم الفردية وأساليب التعلم الخاصة بهم واحتياجاتهم. على سبيل المثال، يمكن لبرنامج تعلم اللغة تعزيز مواكبة وتخصيص الدروس والتمارين مع مستوى كفاءة كل متعامل وأسلوب التعلم المفضل بالنسبة له.



### بوابات المواطنين المخصصة

يمكن أن توفر هذه البوابات تجربة مخصصة لكل متعامل، بناءً على احتياجاته الفردية وتفضيلاته وتفاعلاته مع الخدمات الحكومية، مثلًا: التوصيات حول المحتوى المخصص، وواجهات المتعامل المخصصة، وخيارات الخدمة المصممة خصيصًا لتلبية احتياجات المتعاملين.



### الاتصالات المخصصة

من خلال الاستفادة من بيانات المواطنين، يمكن للجهات الحكومية أن تختار الأسلوب والمحتوى الذي تتواصل به مع المواطنين حول الخدمات والبرامج والمبادرات الحكومية، بما في ذلك المراسلة الشخصية وحملات التواصل الاجتماعي المخصصة والتسويق المخصص عبر البريد الإلكتروني.

لماذا؟

## ترجمتها إلى خطوات ملموسة

### تأثير الشخصنة الفائقة

يُقدّم نهج الشخصنة الفائقة العديد من الفوائد للمواطنين والخدمات الحكومية. في ما يلي بعض النتائج المحتملة لنهج الشخصنة الفائقة:

### تحسين مشاركة المواطنين

من خلال توفير تجارب شخصية وخيارات الخدمات المخصصة، يمكن أن يُساهم نهج الشخصنة الفائقة في تحسين تفاعل المواطنين مع الخدمات الحكومية وزيادة مستوى الرضا بهذه الخدمات.

### تعزيز الكفاءة

من خلال الاستفادة من بيانات المواطنين لتقديم الخدمات بشكل مخصص، يمكن للجهات الحكومية تحسين الكفاءة وتخفيض التكاليف عن طريق تبسيط العمليات وتوفير خدمات هادفة وموجهة.

### مخرجات أفضل

من خلال توفير خدمات أكثر تخصيصًا وذات صلة، يمكن أن تؤدي الشخصنة الفائقة إلى تحسين النتائج للمواطنين وزيادة فعالية البرامج الحكومية.

### زيادة الثقة

إذا نُفِّدَ نهج الشخصنة الفائقة بشكل صحيح، يمكن أن يزيد ذلك من ثقة المواطنين في الحكومة من خلال إظهار اهتمام الحكومة بالاحتياجات الفريدة لكل مواطن وحرصها على توفير حلول مصممة خصيصًا لمعالجة التحديات التي تواجههم.



## تأثير تطوير تجربة موحدة عبر القنوات

### الملاءمة

يمكن للمتعاملين الوصول إلى الخدمات الحكومية على القناة التي يختارونها، سواء عبر الإنترنت أو عبر الهاتف أو الحضور شخصيًا. وهذا يزيد من الملاءمة وسهولة الوصول للمواطنين الذين قد يكون لديهم تفضيلات أو احتياجات مختلفة.

### الكفاءة

من فوائد نهج التجربة الموحدة عبر القنوات أنه يُبسّط العمليات ويُقلّل من أوقات الانتظار من خلال السماح للمتعاملين بإكمال المعاملات وفقًا لجدولهم الزمني الخاص، ما يحدّ من الحاجة إلى التدخل اليدوي.

### تحسين تجربة المتعاملين

يمكن أن يوفر نهج التجربة الموحدة عبر القنوات خدمة مخصصة وأكثر استجابةً لمتطلبات المتعاملين، حيث يتم تتبع التفاعلات عبر القنوات، وتتم مشاركة المعلومات بسلسلة بين ممثلي الخدمة.

### تجارب أفضل للموظفين

سيشعر الموظفون بمزيد من التمكين في وظائفهم لأنهم يعملون ضمن نظام قائم على قنوات متعددة فعالة ومرنة ومُجدية.

### شفافية أكبر

من خلال تتبع التفاعلات عبر القنوات، يمكن لنهج التجربة الموحدة عبر القنوات أن يوفر للمتعاملين رؤية أوضح لحالة طلباتهم أو تطبيقاتهم.

### تحسين جمع البيانات

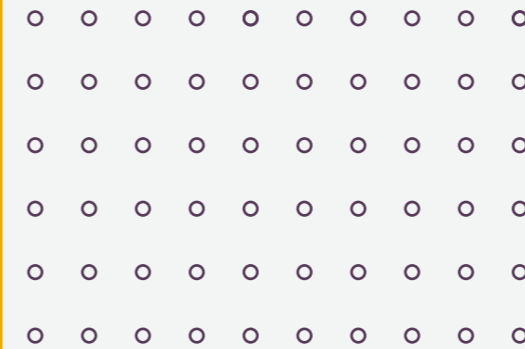
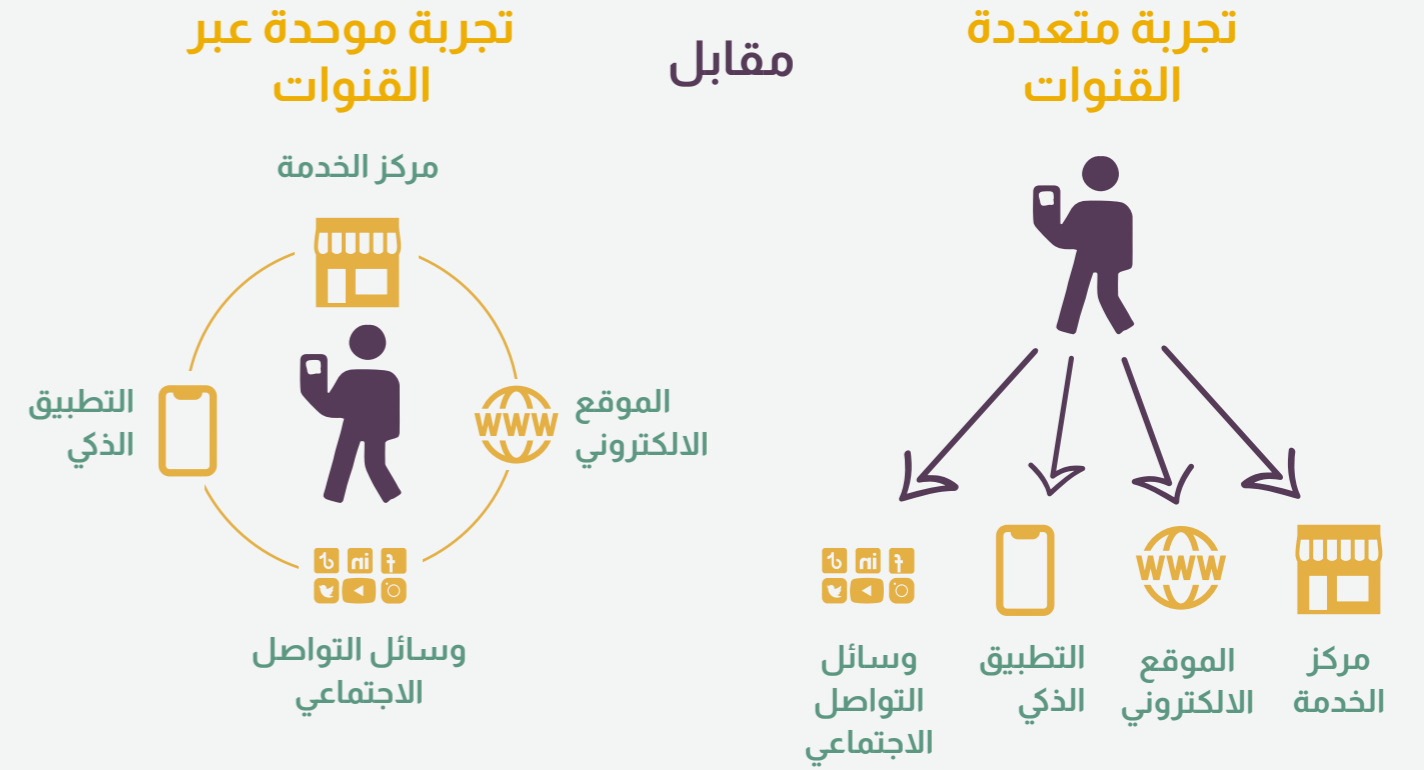
يمكن لنهج التجربة الموحدة عبر القنوات أن يحسّن جمع البيانات والملاحظات من المتعاملين، ما يساعد على تحسين الخدمات واتخاذ قرارات مدروسة بناءً على المعطيات والبيانات.

## تصميم تجربة موحدة عبر القنوات



### تجربة موحدة عبر القنوات

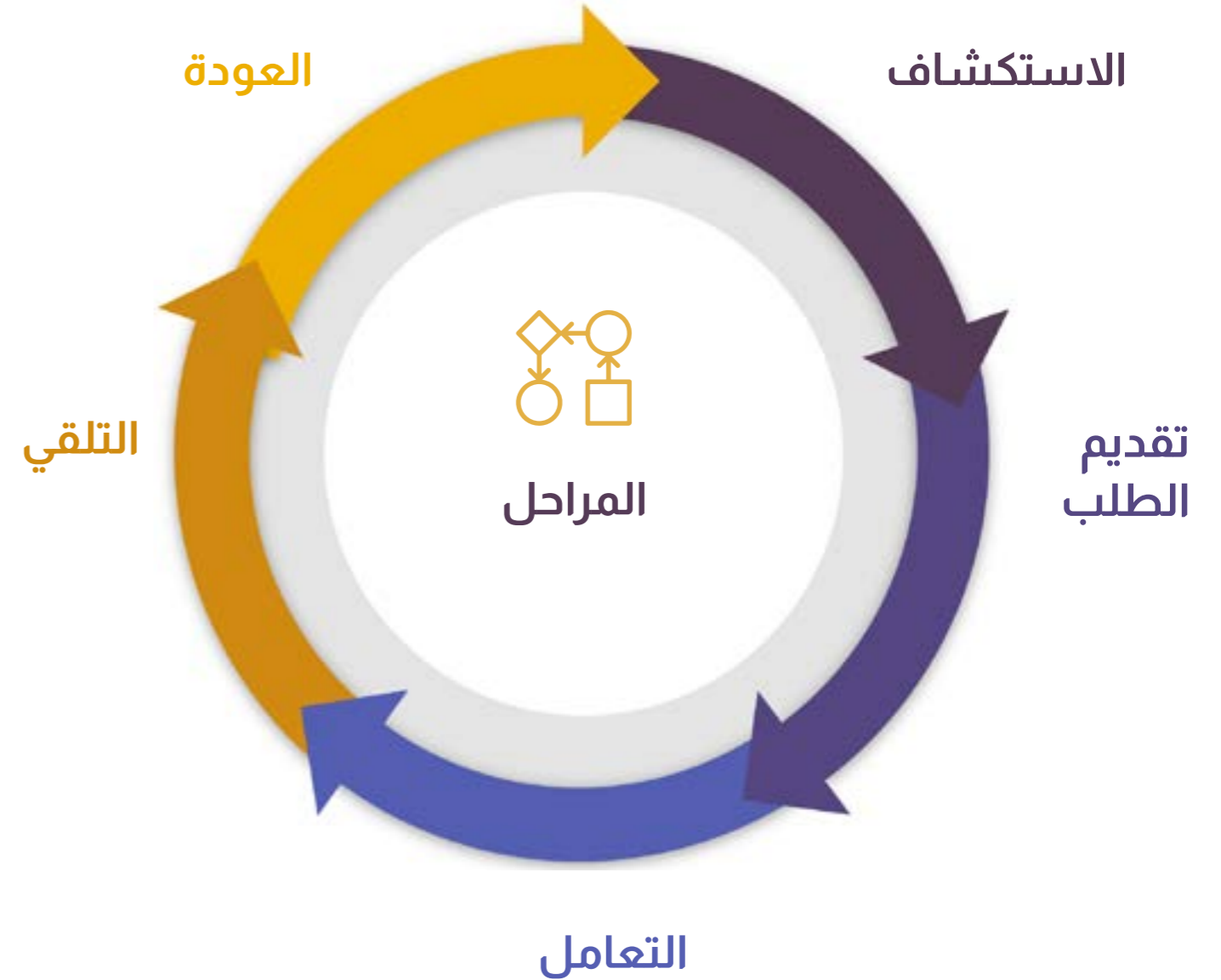
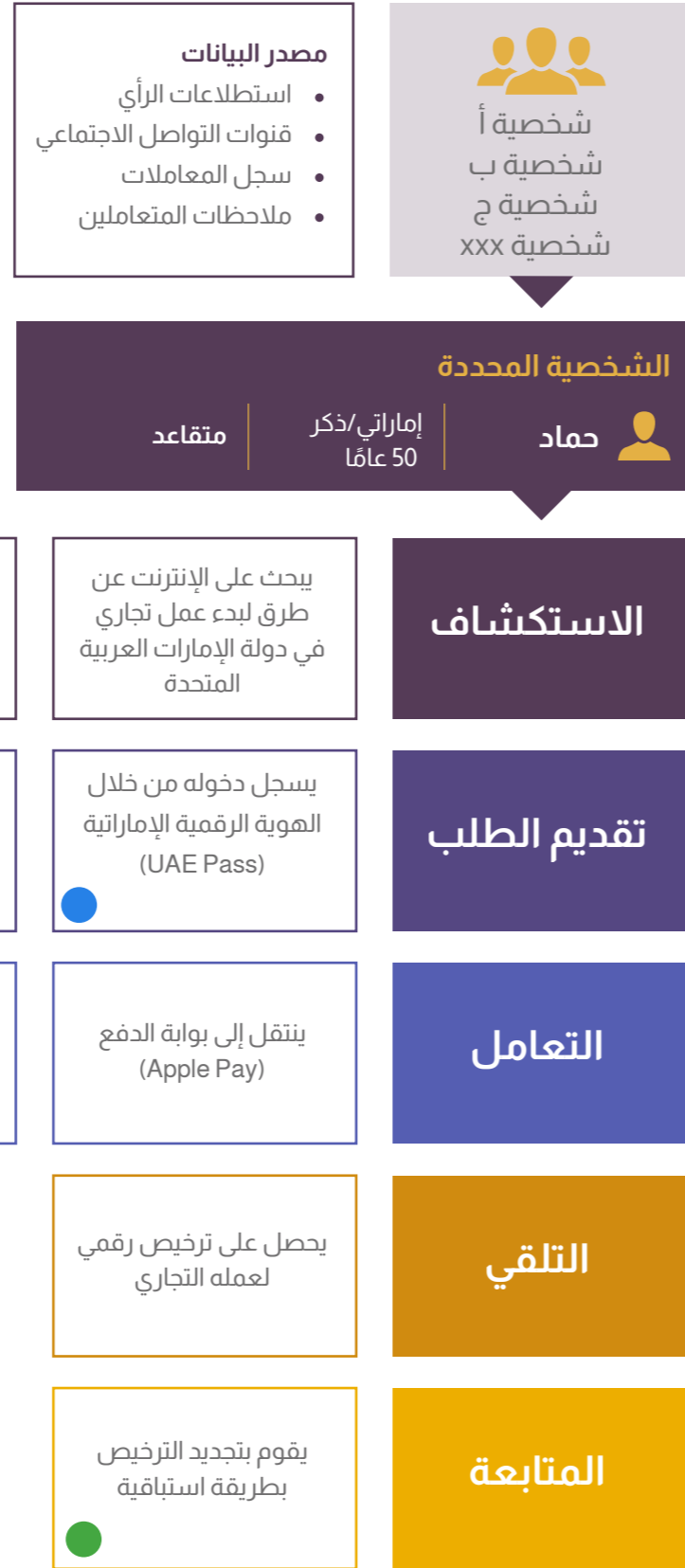
تعتبر التجربة الموحدة، نهجًا شاملاً لضمان التفاعل عالي الجودة بين الحكومة والمتعاملين عبر كافة القنوات المتاحة، بدلاً من التركيز على القنوات الفردية. على عكس التسويق المتعدد القنوات، تتطلب التجربة الموحدة عبر القنوات تطوير استراتيجية متناغمة تشمل كافة الأشكال الممكنة للتفاعل مع المتعاملين بدلاً من الاكتفاء بالقنوات الأكثر استخدامًا مثل المواقع الإلكترونية وتطبيقات الأجهزة الذكية.



بعد اكتساب فهم شامل للشخصيات واحتياجاتها والتحديات التي تواجهها، ودعم الفرضيات التي تم وضعها بالبيانات والتحليلات، تتمثل الخطوة التالية في تصوّر المسار المُستهدف وتصميمه. ويتمثل مسار المتعامل في مجموع التفاعلات بينه وبين الحكومة التي يتم توثيقها في خطوات من أجل تسهيل التحليل والتطوير. أما بالنسبة للجهات الحكومية، فينبغي عليها تصميم مسار المتعامل عبر خمس مراحل رئيسية.

الغرض من ذلك هو إنشاء تجربة سلسلة ومتناغمة أثناء تفاعل المتعاملين مع منتج معيّن أو خدمة معيّن. ويشمل ذلك تحديد كافة نقاط الاتصال والخطوات التي سيمر بها المتعامل، والتأكد من التسلسل بين كل نقاط الاتصال بهدف تقديم تجربة إيجابية عموماً. فالهدف النهائي هو تبسيط العملية إلى أقصى حدّ ممكن، والحرص على الوضوح والسهولة في التعامل.

## حالة نموذجية إطار رحلة المتعامل



<b>المكونات المشتركة</b> (عوامل التمكين)	إشعارات استباقية	التتبع في الوقت الحقيقي	بوابات دفع ومحافظة رقمية متطورة	محرك تحديد الأهلية	تكاملاً واجهة برمجة التطبيقات مع الجهات الحكومية	تسجيل دخول أحادي بواسطة الهوية الرقمية الإماراتية	الشخصية الفائقة
---	------------------	-------------------------	---------------------------------	--------------------	--	---	-----------------



## أثر تحديد التجربة المُستهدفة للمتعاملين

### الفهم المععمق للمتعاملين

من خلال التجربة الموحدة، تحصل الجهة على بيانات شاملة عن سلوك المتعامل وتفضيلاته، ما يساعدها على تحسين منتجاتها وخدماتها، وتخصيص العروض، وتصميم حملات تسويقية أكثر استهدافًا.

### زيادة الكفاءة

تساعد التجربة الموحدة في تبسيط العمليات والحدّ من التكرار. تاليًا، تزداد الكفاءة ويرتفع مستوى الإنتاجية.

### وفورات في التكاليف

يمكن أن تساعد التجربة الموحدة في تقليل تكلفة تقديم الخدمة من خلال الحد من التكرار وتعزيز الكفاءة.

### تحسين تجربة المتعامل

تضمن تجربة المتعامل الموحدة أن يكون تفاعله مع الجهة سلسًا ومتناغمًا عبر مختلف نقاط التواصل. وهذا يعزز بدوره تجربة المتعامل ويقلل من الارتباك.

## القنوات ونقاط التواصل

إن وجود رؤية واحدة متكاملة لسلوك المتعاملين عبر قنوات مختلفة (الموقع الإلكتروني والتطبيق الذكي ومراكز الخدمة) يسمح للجهات بتطوير تجربة مفصلة تُحدّد فيها التفاعلات ونقاط التواصل عبر القنوات المختلفة.

من الضروري الحفاظ على التناغم في تجربة المتعامل عبر القنوات المختلفة. سواء أكان المتعامل يتقدم بطلب للحصول على خدمة على موقع إلكتروني أو تطبيق معيّن، يجب أن تكون النماذج والحقول والمستندات نفسها مطلوبة. إذا كانت الخدمة تستغرق دقيقتين لإكمالها على الموقع الإلكتروني، فيجب أن تستغرق الوقت نفسه على التطبيق.

### القنوات التقليدية



التطبيق  
الذكي



الموقع  
الإلكتروني



مركز  
الاتصال



مركز  
الخدمة

### القنوات البديلة



المحادثة الفورية  
(الواتساب وروبوتات  
المحادثة الفورية)



المراكز الافتراضية  
/الذكية



وسائل التواصل  
الاجتماعي

## المرحلة 2: التعديل المتكرر والتحسين

بعد الانتهاء من تصميم التجربة المستهدفة، تحتاج الجهات إلى اختبار المنتج وتطبيق دورات تحسين مستمرة. ويُعد الاختبار والتعديل المتكرر خطوتان أساسيتين في عملية الشخصنة الفائقة لضمان أفضل تجربة ممكنة للمتعاملين.

يمكن إجراء ذلك على مرحلتين:

### المرحلة 1: الاختبار



استخدام الملاحظات والبيانات التي تم جمعها لإجراء تحسينات مستمرة على التجربة. يمكن مثلاً إجراء تعديلات بسيطة على التصميم أو طريقة العمل أو القيام بتغييرات أكبر بناءً على ملاحظات المتعاملين.

استخدام منهجية مرنة لتنفيذ التغييرات بسرعة وكفاءة. ينطوي ذلك على تقسيم المشاريع الكبيرة إلى مهام أصغر يمكن إدارتها، والتحقق بانتظام من التقدم المحرز، وإجراء التعديلات حسب الحاجة. (مراجعة المبدأ 4: المرونة).



#### اختبار المتعامل

يمكن إجراء هذا النوع من الاختبارات مع مجموعة متنوعة من المتعاملين لجمع الملاحظات حول التجربة، وذلك من خلال جلسات شخصية أو عن بُعد أو عبر استطلاعات الرأي أو وسائل أخرى.

#### التحليلات

استخدام أدوات تحليل البيانات لتتبع سلوك المتعامل وجمع الرؤى حول كيفية تفاعل المتعاملين مع التجربة.

#### اختبار A/B

اختبار نماذج مختلفة من التجربة لتحديد النموذج الأفضل من حيث الأداء.

يمكن القيام بذلك عن طريق تعديلات بسيطة على التصميم أو النموذج أو طريقة العمل.

يمكن أن تساعد هذه التحليلات في تحسين قرارات التصميم ورفع مستوى الأداء في المستقبل.



## التصنيفات الرئيسية للخدمات الاستباقية

تشير الخدمات الاستباقية إلى توقع احتياجات المواطنين أو المتعاملين في هذا المثال وتقديم الخدمات قبل طلبها. ينطوي هذا النهج على الحالة المستهدفة والأحداث الحياتية للمتعاملين. يجب الاستفادة من هذه المعلومات لاقتراح الخدمات أو

التدخلات ذات الصلة في الوقت المناسب. ومن خلال الخدمات الاستباقية، يمكن للجهات الحكومية تحسين رضا الأفراد، وزيادة الكفاءة، وخفض التكاليف المرتبطة بتقديم الخدمات التفاعلية.

يستند تعريف الخدمات الاستباقية الوارد أعلاه إلى العناصر الخمسة التالية:



بناء على احتياجاته وتفضيلاته وإحداث حياته



تقديمها قبل الطلب



توقع وتتبع الخدمات التي يحتاجها المتعامل



استناداً إلى البيانات والمعلومات المعروفة لدى الحكومة



في الوقت المناسب وبسهولة

## التصنيفات الرئيسية للخدمات الاستباقية:



### خدمة معلوماتية

تنفيذ فحص الاستحقاق تلقائياً وبدون طلب من المتعامل، وإعلامه في حال استيفائه لاشتراطات الحصول على خدمة معينة.



### خدمة إجرائية

اقتراح أو تفعيل تقديم خدمات تتعلق بتنفيذ معاملات حكومية لها مخرجات واضحة مرتبطة بخدمة تقدم المتعامل بطلبها.



### خدمة تذكيرية

إعلام المتعامل بقرب موعد الخدمة بطريقة استباقية.



### خدمة فحص الاستحقاق

تنفيذ فحص الاستحقاق تلقائياً ومن دون طلب من المتعامل، وإعلامه في حال استيفائه لاشتراطات الحصول على خدمة معينة.

## تأثير التجارب الاستباقية

تلغي الحاجة إلى أن يكون المتعاملون على معرفة شاملة بمخرجات الخدمة، ما يقلل من الخطأ البشري.

أكثر فعالية من حيث التكلفة مقارنةً بالخدمات التقليدية حيث يمكن تقديمها بسرعة أكبر، مع التقليل من الازدواجية في الإجراءات وقنوات تقديم الخدمة (المراكز).

تخفض تكاليف البنية التحتية وتقلل من مخاطر الاحتيال؛ وتُترجم هذه الفوائد إلى وفورات كبيرة للحكومة في كل معاملة.

تحسين النتائج للمتعاملين، وإزالة العقبات والعراقيل، ما يجعلها ذات قيمة مضافة لشرائح مختلفة من المتعاملين مثل أصحاب الهمم.

توفر تجربة سلسلة وفعالة حيث يمكن للخدمات الاستباقية أن ترقى إلى مستوى التجارب الرقمية الفضلى المتاحة في القطاع الخاص أو حتى أن تتجاوزها، ما يكفل رضا المتعاملين.

## حالات نموذجية



مطار ديترويت يوفر الآن شاشات معززه بالواقع المتوازي والتي تتيح لما يصل إلى 100 متعامل عرض معلومات رحلاتهم الشخصية على شاشة واحدة في الوقت ذاته. يكشف مستشعر مثبت في الأعلى عن وجود المسافرين وموقعهم لعرض معلومات الرحلة الخاصة بهم.



في إستونيا، يعتمد صندوق التأمين ضد البطالة (EUIF) على الذكاء الاصطناعي لإيصال الباحثين عن عمل إلى الوظائف المناسبة استنادًا إلى المعلومات المفصلة حول خبراتهم المهنية. بالإضافة إلى ذلك، يمكن لنظام الذكاء الاصطناعي أن يتوقع القطاعات التي ترتفع فيها احتمالية فقدان الوظائف.



في هولندا والمملكة المتحدة، يتم تعبئة التصريحات الضريبية السنوية مسبقًا بالمعلومات الموجودة (مثل: سجلات الرواتب). يجب على الأفراد فقط التحقق من المعلومات، وإذا لزم الأمر، تصحيحها أو الإضافة عليها قبل إرسال التصريح.



# السهولة والتبسيط

1  
الشخصنة  
الفائقة

2  
السهولة  
والتبسيط

3  
الشمولية

4  
المرونة

5  
الكفاءة

6  
الأتمتة الفعلية

## ما هو مفهوم "السهولة والتبسيط"؟

يُقصد بالسهولة والتبسيط تصميم منتجات وخدمات سهلة الفهم للمتفاعلين مع الحفاظ على الشفافية في تقديمها، ما يعني إزالة التعقيدات غير الضرورية والمصطلحات الصعبة، وتوفير معلومات واضحة وموجزة للمتفاعلين حول ما تتضمنه الخدمة، وكيفية عملها، ومسؤوليات المتعامل. الهدف هو إنشاء خدمة جديرة بالثقة وتركز على المتعامل وتميز بالفاعلية والكفاءة.

## ما أهمية "السهولة والتبسيط"؟

من خلال تصميم خدمات حكومية تتسم بالبساطة والسهولة والشفافية، يمكن للحكومات أن تعزز طمأنينة الأفراد وثقتهم، وتجعل إمكانية الوصول للخدمات أسهل وأكثر فاعلية، ما يرفع من الجودة العامة لخدماتها.

### الأثر

للسهولة والتبسيط أثر إيجابي في المتفاعلين من خلال تحسين فهمهم، وزيادة ثقتهم، وتقليل الملاحظات. كما أنها تعود بالفائدة على الجهات الحكومية من خلال تحقيق نتائج أفضل ورفع الكفاءة وتحسين السمعة.

## كيف تتم ترجمتها إلى الواقع؟

توفير معلومات واضحة وموجزة وسهلة الفهم



استخدام لغة بسيطة لوصف تفاصيل الخدمة



تبسيط الخدمة لجعلها بديهية



تصميم واجهة سهلة الاستخدام والتنقل



## توفير معلومات واضحة وموجزة وسهلة الفهم



### التركيز على المتعامل

الانطلاق من وجهة نظر المتعامل وأخذ احتياجاته وسلوكياته بعين الاعتبار، واستخدام صيغة المخاطب "أنت/أنتم" بدلاً من "المستخدم" أو "المتعامل".



### الوضوح والاختصار (في اسم الخدمة أو عنوانها)

اختيار أسماء وعناوين موجزة ومختصرة للخدمات، من أربع كلمات أو أقل، والتأكد من أن الأسماء تصف بوضوح الغرض من الخدمة، اعتماد لغة متجانسة لأسماء الخدمات عبر كافة القنوات والحرص على الاختصار والوضوح.



### توفير معلومات قابلة للتنفيذ

توفير إرشادات وخطوات واضحة للمتعاملين لاتباعها، وإضافة روابط أو مراجع لتقديم الموارد الإضافية أو الدعم الإضافي.



### الدقة والاطلاع على آخر المستجدات

تقديم معلومات دقيقة وحديثة وذات صلة بالخدمة المقدمة، ومراجعة المحتوى وتحديثه بانتظام بحسب الحاجة.



### استخدام لغة شاملة ومتناغمة

استخدام لغة شاملة تعكس تنوع فئات المجتمع، وتجنب استخدام لغة قائمة على نوع الجنس أو وضع افتراضات حول خلفية المتعامل أو هويته، وضمان ترجمتها بشكل واضح إلى اللغات الأخرى.



### الامتثال لمعايير إمكانية الوصول

التأكد من أن كل المحتويات تفي بمعايير إمكانية الوصول، مثل توفير نص بديل للصور واستخدام العناوين والقوائم لتسهيل نقل المحتوى للمتعاملين من أصحاب الهمم (مراجعة المبدأ 4: الشمولية).



### المحافظة على التناغم، وليس التوحيد

استخدام اللغة نفسها وأنماط التصميم نفسها كلما أمكن؛ فهذا يساعد المتعاملين على التعرف على الخدمات، ولكن عندما لا يكون ذلك ممكنًا، ينبغي أن نتأكد من اعتماد نهج متناسق.



### اتباع المبادئ التوجيهية المتعلقة بالهوية البصرية للخدمة

استخدام المبادئ التوجيهية التي تعتمدها الحكومة في تصميم الهوية المرئية للخدمة، لمراعاة تجانسها والحفاظ على المظهر الاحترافي.

## ماذا تعني "اللغة البسيطة"؟

تعني إيصال المعلومات بطريقة واضحة وموجزة وسهلة الفهم للجمهور المستهدف، وتجنب المصطلحات الصعبة، أو اللغة التقنية التي قد تكون غير مألوفة أو مُربكة للمتفاعلين. بدلاً من ذلك، يُفضل استخدام كلمات بسيطة وشائعة، وجمل قصيرة، وعناوين واضحة لنقل المعلومات اللازمة للمتفاعلين.

يهدف ذلك إلى جعل تفاصيل الخدمة متاحة ومفهومة لأكبر عدد ممكن من الأفراد، بما في ذلك الأشخاص الذين لديهم إلمام محدود بالقراءة والكتابة أو كفاءة محدودة لغوياً.

## ينبغي أن يتمكن المتعاملون من:

تحديد الجهات  
المسؤولة عن تقديم  
الخدمة.

تحديد معايير  
الاستحقاق  
للمستفيدين من  
الخدمة.

فهم الخدمة على  
الفور.

الاتصال بسهولة  
للحصول على  
المساعدة إذا لزم  
الأمر.

الوصول إلى الأسئلة  
الشائعة (FAQs)  
الخاصة بالخدمة.

التعرف على تكلفة  
الخدمة ونقاط الاتصال  
والوثائق المطلوبة  
والمدة الزمنية  
التقريبية للحصول على  
الخدمة.

## المبادئ الأساسية لكتابة اللغة البسيطة



### كتابة محتوى يُناسب الجميع

تتضمن كتابة النصوص: اللغة والنصوص وسهولة القراءة والوضوح والنبرة، حيث ينبغي على الجهة الحكومية التواصل مع المتفاعلين بطريقة مفهومة ومناسبة وواضحة.



### اعتماد الأسلوب المباشر

تجنّب استخدام التلميحات، واستبدالها بعبارات مثل "يجب عليكم" التي يمكن أن تساعد المتفاعلين على فهم متى تكون هناك خطوة يجب عليهم اتباعها. ينبغي أن تكون المعلومات المقدمة واضحة ويفهمها كافة المتفاعلين، بما في ذلك الذين لم يتجاوزوا سن 13 عامًا.



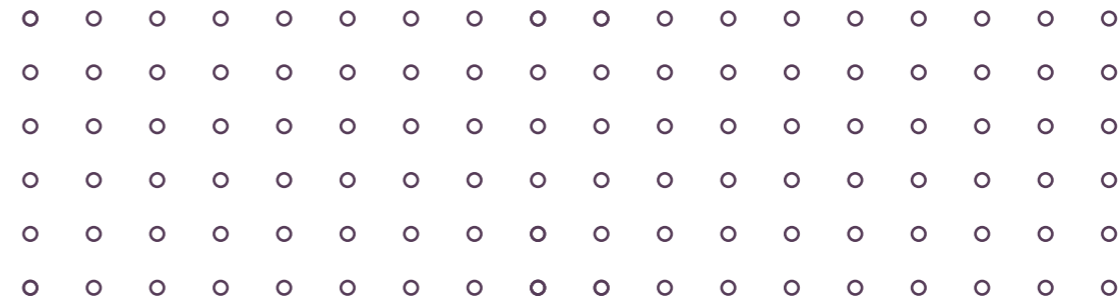
### عدم الإكثار من استخدام علامات الترقيم

يُفضّل التقليل من استخدام علامات الترقيم لأنها تبطئ سرعة القارئ. تجنبوا استخدام علامات الترقيم ما لم يكن ذلك ضروريًا.



### الحرص على السهولة والتبسيط

بإمكانكم مساعدة المتفاعلين من كافة مستويات الإلمام بالكتابة والقراءة على الوصول إلى ما يحتاجونه من معلومات من خلال تنظيم المعلومات على شكل أجزاء يسهل استيعابها واستخدام الرموز النقطية في حال وجود قوائم طويلة.







## التصميم البديهي في التجارب الرقمية

### هل سبق لكم أن قرأتم دليل هاتف iPhone الجديد؟

التصميم البديهي لا يمكن رؤيته، وهذا يعني أنه عندما يراه المتعامل، فإنه يدرك تماماً ما يجب فعله. يكون التصميم بديهيًا عندما يستطيع المتعاملون التركيز على مهمة يقومون بها من دون توقف، حتى لثانية واحدة.



**أي منتج يحتاج إلى دليل هو  
منتج غير فعال**

إيلون ماسك

## كيف يمكننا ترجمة هذا المفهوم عمليًا؟

### التصميم التوجيهي

استخدام الرسوم البيانية أو الصور أو مقاطع الفيديو لمساعدة المتعاملين على فهم العمليات أو الإجراءات المعقدة، واستخدام الأيقونات أو الرموز لتوضيح الإجراءات أو الخطوات بهدف جعل الخدمة بديهية ومبسطة من الناحية البصرية.

### فهم المتعاملين

يبدأ التصميم البديهي الفعال من خلال فهم المتعاملين. يجب معرفة ما هو بديهي بالنسبة لهم. أحد المفاهيم الهامة التي ينبغي فهمها، هي المعرفة الحالية مقابل المعرفة المستهدفة. (مراجعة المبدأ 1: الشخصنة الفائقة)

### الاختبار في البيئة الفعلية

يُفضَّل إجراء الاختبارات مع المتعاملين الذين يمثلون الجمهور المستهدف. من خلال توفير تجربة للمتعاملين تتضمن مهامًا تحاكي سيناريوهات الحياة الواقعية في البيئة الفعلية، مثل التنقل في مركز أو استخدام جهاز الخدمة الذاتية. ومن خلال مراقبة المتعاملين، يمكن تقييم مدى بديهية التصميم وسهولة استخدامه. كما يمكن إجراء عملية الاختبارات المتكررة والتحسين إلى أن يصبح التصميم بديهيًا وفعالًا.





## نظام لغة التصميم المُعتَمَد في الإمارات العربية المتحدة

يضمن نظام لغة التصميم حصول المتعاملين على تجربة استثنائية لدى استخدامهم البوابات الحكومية الرقمية. تتمثل إحدى الخصائص الرئيسية للبوابة في قدرة المتعاملين على تخصيص تجربتهم، ما يجعلها أكثر كفاءة وسهولة في الاستخدام.

يتكون نظام لغة التصميم من ثلاثة أقسام :



المبادئ التوجيهية



المكونات



النماذج

يمكن تحميل نظام لغة التصميم من خلال الرابط التالي:

<https://dls.government.ae/>

## مبادئ نظام لغة التصميم (DLS)



### التناسق والتناغم

تتبع المبادئ التوجيهية والتطبيقات والمكونات الموضحة في نظام التصميم تنسيقاً متوائماً، لجميع مكونات المواقع والتطبيقات.



### الوضوح

تخدم المبادئ التوجيهية غرضاً واضحاً وترسل رسالة موحدة حول كيفية تطبيق مكونات المواقع والتطبيقات.



### الوعي

تم تصميم كافة العناصر المدرجة في نظام لغة التصميم انطلاقاً من الوعي بالتوقعات الحالية والمستقبلية ما يضمن عدم ابتعادها عن الأسس التي تم وضعها.



### التوافق والامتثال

يمكن بسهولة تكييف كل المكونات التي تم إنشاؤها لتلائم الاحتياجات المختلفة لجهة معينة مع الحفاظ على أفضل ممارسات التوحيد على النحو المطلوب.

# الشمولية

1  
الشخصنة  
الفائقة

2  
السهولة  
والتبسيط

3  
الشمولية

4  
المرونة

5  
الكفاءة

6  
الأتمتة الفعالية

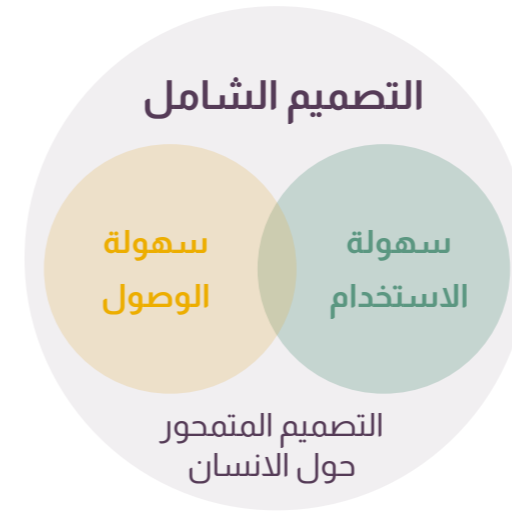
## ما هو مفهوم "الشمولية"؟

تعني الشمولية في سياق التصميم لمنتج أو خدمة استيعاب الاحتياجات المتنوعة ورصد تفضيلات شرائح واسعة من المتعاملين وإمكاناتهم، ما يضمن إنشاء تصاميم متاحة لقاعدة واسعة من المستخدمين، بصرف النظر عن العمر أو الجنس أو الأصل العرقي أو اللغة أو القدرة الجسدية أو العقلية أو أي سمة أخرى.

## ما أهمية "الشمولية"؟

التصميم الشامل هدفه تذليل الحواجز وضمان المساواة في الوصول والمشاركة للجميع. ولتحقيق مبدأ الشمولية في تصميم الخدمات والمنتجات، ينبغي إجراء البحوث وجمع الأفكار حول مجموعات المتعاملين المختلفة، وفهم متطلباتهم الفريدة، ودمج تلك الأفكار في عمليات التصميم. ويعدّ توفير وسائل اتصال بديلة، ورصد وجهات النظر الثقافية المختلفة، وتوفير واجهات قابلة للتعديل، أو تقديم تقنيات مساعدة متنوعة أساسًا لتحقيق تصميم شامل.

1. إمكانية الوصول  
2. سهولة الاستخدام



## كيف تتم ترجمتها إلى الواقع؟

توفير أدوات إمكانية الوصول ومتطلباتها



تقديم الدعم الرقمي المساعد



تقديم الخدمات في أشكال بديلة



إجراء دورات اختبار قابلية الاستخدام بشكل مستمر



تشجيع المتعاملين على استخدام القنوات الرقمية



### الأثر

من خلال اعتماد نهج تصميم شامل، يمكن للجهات تصميم وإطلاق منتجات وخدمات تلبي احتياجات جمهور أكبر، وتحسين رضا المتعاملين، وتعزيز تكافؤ الفرص والاندماج الاجتماعي. يتجاوز تصميم نهج شامل الامتثال لمعايير إمكانية الوصول، بحيث يركز على قبول التنوع ويسهم في تعزيز تجربة سلسلة لجميع المتعاملين.





## ما هي المتطلبات التي تضمن سهولة الوصول؟

يجب على مقدّمي الخدمات الالتزام بمتطلبات "إمكانية الوصول" الأساسية التي وضعتها حكومة دولة الإمارات العربية المتحدة والتي تهدف إلى جعل المحتوى في متناول أكبر عدد ممكن من المتعاملين، بصرف النظر عن الاحتياجات الشخصية لكل فرد.

## هيكل الموقع الإلكتروني

تتبع دولة الإمارات العربية المتحدة حصريًا التوصيات التي وضعها إتحاد شبكة ويب العالمية (W3C) لضبط هيكل الموقع الإلكتروني:

الخدمات الاختيارية



الخدمات الإلكترونية



المركز الإعلامي



نبذة عن مقدّم الخدمة



البيانات المفتوحة



الخدمات والأنشطة



### صوتكم

يُتيح لكم هذا القسم الاتصال بالقيادات في الجهة الحكومية مباشرةً لمشاركة ملاحظتكم.

### تغيير حجم النص

إذا واجهتم صعوبة في قراءة النص على الموقع الإلكتروني، يمكنكم تكبير حجم النص أو تصغيره عن طريق اختيار "A+" أو "A-".

### تغيير اللون

إذا واجهتم صعوبة في قراءة النص على خلفية بلون معيّن، مثل النص الأبيض على خلفية سوداء، يمكنكم تغيير ألوان الخلفية في المتصفح الخاص بكم بسهولة.

### خاصية تكبير/تصغير الشاشة

بالنسبة للأشخاص الذين يعانون من ضعف القدرة البصرية لقراءة النص وعرض الصور، يمكن استخدام خيار التكبير/التصغير من المتصفح.

## للتذكير نهج من خطوتين للعثور على خدمة معينة



### 1. وظيفة البحث

إعداد شريط بحث فعال يوفر نتائج دقيقة استنادًا إلى استفسارات المتعاملين؛ وتوفير خيارات التصفية والبحث المتقدم لتتقيد النتائج، ما يتيح للمتعامل الوصول السريع إلى الخدمات المطلوبة.

### 2. الصفحة الرئيسية

عرض أهم الخدمات على الصفحة الرئيسية، وتنظيمها في أقسام مصنّفة. يمكن إضافة أزرار إجرائية واضحة لتسهيل التنقل إلى الخدمات المحددة التي تهم المتعامل.

لتعزيز إمكانية العثور على الخدمة، من المهم التأكد من أن اسم الخدمة يدل بوضوح على الغرض منها باستخدام لغة واضحة. يجب أن يكون اسم الخدمة موجزًا، ويتألف من كلمتين إلى 4 كلمات كحد أقصى. تُشير قاعدة الخطوتين (2x2) إلى أنه يجب أن يكون المتعامل قادرًا على إيجاد أي خدمة بطريقتين وبخطوتين:

من خلال الجمع بين وظيفة البحث الفعالة والصفحة الرئيسية الواضحة، يمكن للمتعاملين إيجاد الخدمات الرقمية بكل سهولة، انسجامًا مع قاعدة الخطوتين (2x2) لتحقيق تجربة مبسّطة وميسّرة للمتعاملين.



يشير مصطلح "المساعدة الرقمية" إلى مجموعة من الأساليب والتقنيات والجهود التي تكفل عدم استبعاد أي شخص من الوصول إلى الخدمات الرقمية. وبما أن الخدمات المختلفة وفئات المتعاملين تحتاج إلى أنواع مختلفة من الدعم حتى تنجح الخدمة الرقمية بالكامل، فإن مفهوم المساعدة الرقمية يشمل نطاقًا واسعًا من العناصر والمعايير.

يجب أن تحدد المساعدة الرقمية وتُطوّر ما يلي:

### قنوات غير رقمية (مثل مراكز الخدمة)

توفير بيئات طبيعية يمكن الوصول إليها، بما في ذلك توفير الممرات المنحدرة والمصاعد ومواقف السيارات التي يمكن الوصول إليها، واللافتات الواضحة للأفراد الذين يعانون من صعوبات في التنقل.

توفير خصائص إمكانية الوصول مثل الممرات المزودة بأرضيات خاصة ولافتات برايل والتبويضات الصوتية.

التأكد من أن الموظفين على دراية بخصائص إمكانية الوصول المختلفة المتاحة. سيسمح لهم ذلك بتوفير التوجيه والدعم المناسبين للمتعاملين من أصحاب الهمم الذين قد يحتاجون إلى مساعدة متخصصة.

### دول متخصصة لمستخدمي الإنترنت من أصحاب الهمم (مثل المكفوفين وما إلى ذلك)

استخدام المحتويات الصوتية ومقاطع الفيديو التي تحتوي على ترجمات ونصوص لتسهيل الفهم على الأشخاص الذين يعانون من ضعف في السمع.

يجب أن تكون كل وظائف الصفحة الإلكترونية قابلة للتشغيل من خلال لوحة المفاتيح. وهذا يضمن أن يتمكن المتعاملون غير القادرين على استخدام مؤشر الكمبيوتر بسبب محدودية وظائفهم الحركية، من التفاعل مع محتوى الموقع الإلكتروني.

استخدام الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي لإنشاء نصوص بديلة للصور تلقائيًا وجعلها في متناول الأشخاص الذين يعانون من إعاقة بصرية.

أدوات الدعم بواسطة المحادثة الفورية مثل مكالمات الفيديو، وروبوتات المحادثة الفورية، والواتساب، ووسائل التواصل الاجتماعي.

استخدام معالجة لغة الإشارة (SLP)، وهو مجال من مجالات الذكاء الاصطناعي يُعنى بمعالجة محتوى لغة الإشارة وتحليله تلقائيًا.

تحسين محركات البحث (SEO)، لرفع مستوى الموقع الإلكتروني إلى أقصى حد وتنظيمه بشكل صحيح، وتحسين قابلية استخدام الموقع وتصفحه بشكل عام للمتعاملين من أصحاب الهمم.

متعاملين ذو  
كفاءة رقمية  
متدنية

معظم  
المتعاملين  
كفاءة رقمية متوسطة  
إلى عالية

بحاجة إلى دعم  
للحصول على  
الخدمات الرقمية



الخدمة الرقمية



## خدمات المحادثة

تشير خدمات المحادثة إلى الأنظمة أو المنصات التفاعلية التي تُتيح إجراء محادثات مباشرة مع المتعاملين. تستند هذه الخدمات إلى تقنيات مختلفة، مثل روبوتات المحادثة الفورية، والمساعدين الافتراضيين، وخاصية التعرف على الصوت، وذلك لتسهيل التواصل وتقديم المساعدة أو المعلومات للمتعاملين بطريقة المحادثة.

## الأشكال المختلفة لخدمات المحادثة

### روبوتات المحادثة الفورية

مصممة لمحاكاة المحادثة البشرية من خلال التفاعلات النصية أو الصوتية. يمكن لروبوتات المحادثة الفورية التعامل مع مجموعة واسعة من المهام، مثل الإجابة على الاستفسارات، وتوجيه المتعاملين إلى الخدمة الفعلية، أو تقديم توصيات، أو المساعدة في الاستفسارات البديهية التي يطرحها المتعاملون.

يعتبر شكلاً من أشكال روبوتات المحادثة الفورية

ChatGPT

يمكن الاستفادة من ChatGPT لتفعيل خدمات المحادثة في الجهات الحكومية من خلال استخدام قدرات معالجة اللغات الطبيعية وقدرات المحادثة التي تتميز بها هذه التقنية. في ما يلي بعض الطرق التي يمكن استخدامها:

#### إرشادات الخدمة

يمكن أن يساعد ChatGPT المتعاملين في تصفح الخدمات الحكومية من خلال توفير تعليمات مفصلة، وشرح شروط الاستفادة من الخدمات، وتقديم إرشادات حول الوثائق أو الإجراءات المطلوبة.

#### النماذج والطلبات

يمكن أن يساعد ChatGPT المتعاملين على تعبئة النماذج والطلبات من خلال طرح الأسئلة ذات الصلة وتوضيح المدخلات وتقديم المساعدة في كلِّ المراحل.

#### استفسارات حول السياسات

يمكن أن يوفر ChatGPT معلومات عن السياسات واللوائح والإجراءات الحكومية، ما يساعد المتعاملين على فهم أطر السياسات المعقدة وتصفحها.

#### توفير الدعم بلغات متعددة

من خلال الخصائص اللغوية في برنامج ChatGPT، يمكن تقديم الدعم والمعلومات بلغات متعددة، وتلبية احتياجات المتعاملين على اختلاف فئاتهم، وتعزيز مبدأ الشمولية.

## المساعدون الافتراضيون



يعتبر المساعدون الافتراضيون روبوتات متطورة لإجراء محادثات تفاعلية باستخدام الذكاء الاصطناعي لفهم استفسارات المتعاملين أو طلباتهم والاستجابة لها. يمكنهم القيام بمهام مختلفة مثل جدولة المواعيد أو تنفيذ الحجوزات أو تقديم توصيات مخصصة أو استخراج المعلومات من قواعد البيانات.

## الأجهزة الصوتية



تقدم مكبرات الصوت الذكية أو أجهزة المساعدة الصوتية، مثل Amazon Alexa أو Google Assistant، خدمات المحادثة من خلال التفاعلات الصوتية. يمكن للمتعاملين طرح الأسئلة أو إعطاء الأوامر أو طلب المعلومات، ويستجيب الجهاز وفقاً لذلك، من خلال تقديم إجابات ذات صلة أو تنفيذ الإجراءات المطلوبة.

## تطبيقات المراسلة



تتضمن العديد من تطبيقات المراسلة خدمات المحادثة، فتسمح للمتعاملين بالتفاعل مع الجهات الحكومية والخدمات من خلال واجهات المحادثة. يمكن للمتعاملين الاستفسار عن الخدمات، أو التقديم عليها، أو تتبع الطلبات، أو الحصول على الدعم ضمن تطبيق المحادثة.

## أتمتة مركز الاتصالات



يمكن استخدام خدمات المحادثة في مراكز الاتصالات لأتمتة التفاعلات مع المتعاملين. تستخدم أنظمة الاستجابة الصوتية التفاعلية (IVR) خاصية التعرف على الصوت ومعالجة اللغات الطبيعية لتوجيه المتصلين من خلال سلسلة من التعليمات أو تقديم المساعدة المؤتمتة قبل توجيههم إلى شخصٍ فعلي لمساعدتهم إذا لزم الأمر.

الهدف من خدمات المحادثة هو تزويد المتعاملين بتجربة مبسطة وسهلة عن طريق التفاعلات اللغوية الطبيعية. ومن خلال فهم قصد المتعامل، تهدف خدمات المحادثة إلى تقديم استجابات ذات صلة ومخصصة، وأتمتة المهام الروتينية، وتحسين دعم المتعاملين وتعزيز مشاركتهم بشكل عام.



## إجراء دورات اختبار قابلية الاستخدام بشكل مستمر



### اختبار قابلية الاستخدام هو عملية متكررة

اختبار قابلية الاستخدام هو عملية متكررة، ويتضمن جولات متعددة من الاختبار ودمج الملاحظات لتحسين قابلية استخدام المنتج باستمرار استنادًا إلى ملاحظات المستخدمين. يجب على الجهات الحكومية إجراء الخطوات الموضحة أدناه لضمان نجاح عملية اختبار قابلية الاستخدام.

#### التخطيط للجلسة



#### العناصر الأساسية



تنسيق الاختبار/  
الإشراف عليه



العثور على  
المشاركين



تحديد مهام  
المستخدمين

إعداد: مختبر تجربة المتعامل



ضمان جودة الخدمة



### ما هو اختبار قابلية الاستخدام؟

اختبار قابلية الاستخدام هو عملية تتمثل بتقييم المنتج من خلال مراقبة كيفية تفاعل مجموعة من المستخدمين مع المنتج. يوفر هذا الاختبار العملي لمطوري المنتجات وموظفي التسويق أفكارًا ومعطيات قيمة حول تجربة المستخدمين كما يراها الأفراد الذين ليسوا على دراية بالمنتج.

### الغرض من اختبار قابلية الاستخدام



كشف الثغرات  
والتحديات في  
التصميم



استكشاف الفرص  
لتحسين التصميم



التعرف على  
سلوك المستخدمين  
وتفضيلاتهم

## التخطيط



### تحديد ما تريدون اختباره

ينبغي طرح عدة أسئلة حول التصميم/المنتج. ما هي الجوانب التي ينبغي اختبارها؟ يمكن صياغة فرضية معينة انطلاقاً من كل إجابة. مع وجود فرضية واضحة، للوصول إلى الجانب المحدد المطلوب اختباره.

### تحديد كيفية إجراء الاختبار الخاص بالجهة

يجب تحديد النطاق (مثلاً: التصفّح) ثمّ الالتزام به طوال اختبار الخدمة. عند اختبار الجوانب بشكل فردي، ستتكوّن لدى الفرق في النهاية صورة أوسع حول نسبة نجاح التصميم بشكل عام.

## تنسيق الاختبار/الإشراف عليه



مراقبة المتعاملين وإجراء مقابلات معهم؛ ملاحظة التحديات؛ التحقق مما إذا كان المتعاملون يعجزون عن رؤية الأشياء بوضوح، أو يذهبون في الاتجاه الخاطئ أو لا يحسنون تفسير القواعد. عند تسجيل جلسات اختبار قابلية الاستخدام، بالإمكان احتساب عدد المرات التي يشعر فيها المتعاملون بالارتباك. تشجيع المتعاملين على التفكير بصوت عالٍ وإبلاغ الجهة بما يشعرون به أثناء خضوعهم للاختبار. انطلاقاً من ذلك، يمكن التحقق مما إذا كان النموذج الذهني للمصمم دقيقاً؛ هل هناك تطابق بين الأمور التي يمكن للمتعاملين القيام بها بواسطة تصميم الخدمة من جهة، وما يُظهره المتعاملون الذين يخضعون للاختبار من جهة أخرى؟

## تحديد مهام المتعاملين



### تحديد أولويات للمهام الأكثر أهمية لتحقيق الغايات

(على سبيل المثال، إتمام عملية الدفع)، بحيث لا تزيد عن 5 لكل مشارك ضمن مهلة زمنية لا تتعدى الـ 60 دقيقة.

### إنشاء سيناريوهات حيث يمكن للمتعاملين محاولة استخدام التصميم بشكل طبيعي

أي السماح للأفراد بالتعامل مع الأمر بأنفسهم بدلاً من توجيههم بالتعليمات.

## إعداد بيئة اختبار (مختبر تجربة المتعامل)



يمكن استخدام بيئة اختبار مناسبة مثل مختبرات تجربة المتعامل. تسمح البيئة الخاضعة للرقابة بتنظيم عوامل معينة مثل الإضاءة والمُشتتات، ما يضمن أن يتمكن المشاركون من التركيز على المهام وتقديم ملاحظات غير متحيزة. وتجدر الإشارة إلى أنّ مختبرات قابلية الاستخدام مُجهّزة بأدوات وتقنيات متخصصة، مثل أجهزة تتبع العين وبرامج تسجيل الشاشة، ما يتيح تحليلاً دقيقاً لسلوك المتعامل. ويسمح وجود الباحثين في غرف الدراسات المخصصة لقياس تفاعلات المتعاملين بشكل مباشر والحصول على معطيات وأفكار قيّمة. كذلك، توفر المختبرات مساحةً مشتركة لتحليل النتائج وتعزيز التواصل بين الشركاء.

## العثور على المشاركين



يجب التعرّف على المتعاملين كمجموعة مستهدفة. يمكن استخدام الاستبيانات للعثور على المرشحين المناسبين. ويمكن الإعلان عن الأمر وتقديم الحوافز. يمكن كذلك العثور على جهات اتصال من خلال الفرق المجتمعية وما شابه. إذا أُجريت الاختبار مع 5 متعاملين فقط، لا يزال بالإمكان الكشف عن 85% من التحديات الأساسية.

## ضمان جودة الخدمة



ضمان جودة الخدمة هو عملية مستمرة ومتكررة تشمل أنشطة مختلفة مثل قياس رضا المتعاملين ومراقبة عمليات تقديم الخدمات وإجراء عمليات التدقيق وتنفيذ الإجراءات التصحيحية لتعزيز جودة الخدمة وتزويد المتعاملين بتجارب متناعمة واستثنائية. والهدف النهائي هو الحفاظ على مستويات عالية من الخدمة والسعي المتواصل إلى الارتقاء بجودة الخدمات التي تقدمها الجهة.

## كيف نشجع المتعاملين على استخدام القنوات الرقمية؟

### تصميم واجهة سهلة الاستخدام

تطوير واجهات مبسطة وسهلة الاستخدام على مختلف المنصات الرقمية للتأكد من أن المتعامل يستطيع تصفح المواقع وفهمها واستخدامها بسهولة؛ وتقديم إرشادات واضحة وجعل تجربة المتعامل سهلة وممتعة.

### تدريب الموظفين

التأكد من حصول فرق مراكز الخدمة ومراكز الاتصالات على التدريب المناسب لتقديم الدعم والمساعدة للمتعاملين في استخدام الخدمات على الإنترنت. ينبغي على الموظفين التحلي بالصبر وتوفير مساعدة مخصصة لإرشاد المتعاملين خلال عملية تقديم الطلب سواء من خلال مركز الاتصال أو مركز الخدمة، وبالتالي تزويدهم بالدعم والإرشاد اللازمين.

### توفير الدعم والمساعدة للمتعامل

توفير الدعم الشامل للمتعامل من خلال قنوات عدة، بما فيها المحادثة الفورية، والأسئلة الشائعة، وخطوط المساعدة؛ توفير المساعدة الفورية والمفيدة للمتعاملين الذين يواجهون الصعوبات لتزويدهم بتجربة إيجابية.

### تطوير برنامج تحفيزي

يمكن تقديم حوافز أو مكافآت للمتعاملين الذين يستخدمون القنوات الرقمية؛ وبالتالي تشجيعهم على اعتماد الخدمات الرقمية واستخدامها بشكل تفاعلي. مثلاً: توفير الخدمات مجاناً عبر القنوات الرقمية.

### تحسين تجربة الاستخدام على الأجهزة الذكية

تحسين القنوات الرقمية إلى أقصى حد لتسهيل استخدامها على الأجهزة المحمولة الذكية التي أصبحت جزءاً لا يتجزأ من الحياة العصرية؛ وتطوير مواقع إلكترونية وتطبيقات معدة للأجهزة المحمولة لتقديم تجربة سلسة للمتعامل عند استخدام مختلف الأجهزة وأنظمة التشغيل.

### تسهيل العمليات وتبسيطها

تبسيط العمليات وإزالة التعقيدات غير الضرورية عند استخدام القنوات الرقمية؛ وتسهيل الإجراءات وتبسيطها، وتقليل الخطوات وإزالة الحواجز لجعل العمليات الرقمية سهلة وفعالة بالنسبة للمتعاملين.



### للتذكير نهج الخطوات الثلاث لإكمال الخدمة

يتعين على الجهات الحكومية الالتزام بمبدأ "ثلاث خطوات كحد أقصى" عند تصميم خدماتها الرقمية لضمان إتمامها بالكامل في ثلاث مراحل كحد أقصى، باستثناء خطوة الدفع.

ويجب تصميم الخدمة بطريقة لا تتطلب ملء أي معلومات أو بيانات أو تحميل أي وثائق موجودة في قواعد بيانات الحكومة (باستخدام الهوية الرقمية والتوقيع الرقمي والمحفظة الرقمية). بالإضافة إلى ذلك، من الضروري إنشاء روابط مع الجهات المسؤولة عن سجلات البيانات المرجعية.

يجب شرح مراحل الخدمة للمتعاملين بوضوح وبطريقة مبسطة، بدءاً من تقديم الطلب حتى الانتهاء، ما يسمح لهم بإتمام الخدمة بسهولة وسلاسة.



# المرونة

1  
الشخصنة  
الفائقة

2  
السهولة  
والتبسيط

3  
الشمولية

4  
المرونة

5  
الكفاءة

6  
الأتمتة الفعالية

## ما هو مفهوم "المرونة"؟

المرونة تشير إلى نموذج تنظيمي يتم فيه العمل بواسطة فرق صغيرة ومتنوعة التخصصات ومدعومة، تعمل في دورات متكررة وسريعة الوتيرة مع التركيز على القيمة المضافة.

## ما أهمية "المرونة"؟

يستدعي التطور الرقمي الحالي من الجهات التمتع بالسرعة والتكيف والشمولية في تقديم الخدمات. في هذا الإطار، تعدّ المرونة منطلقاً لتعزيز ممارسات التكيف وإجراءاتها، ما يتيح للجهات الحكومية الاستجابة بسرعة للتغيرات في الاحتياجات والأولويات والتحديات المتغيرة في المشهد الرقمي العالمي.

تُعتبر المنهجيات المرنة أكثر ملاءمة بالنظر إلى التقدم التكنولوجي ووتيرة التغيير التي نشهدها حالياً. فهي تخفف من المخاطر من خلال إشراك المتعاملين في وقت مبكر والتكيف المستمر مع المتطلبات والبيئات المتطورة.

توفر المرونة القدرة على الاستجابة بسرعة وفعالية لاحتياجات المتعاملين وتوقعاتهم.

### الأثر

تعتبر المنهجية المرنة عاملاً مهماً للخدمات الحكومية لأنها تساعد في تقديم خدمات تتوافق مع احتياجات الأفراد، وتتميز بالكفاءة، والجودة. إن تطبيق نهج مرّن في أساليب عمل الحكومات خطوة ضرورية للارتقاء بمكانة الدولة ضمن مؤشرات التنافسية العالمية.

## كيف تتم ترجمتها إلى الواقع؟

تصميم نهج مرّن وسريع لتقديم خدمات قابلة للشخصنة الفائقة



اعتماد منهجية عمل للتحسين المستمر



تطوير خارطة طريق للخدمة المرنة لضمان إطلاق أسرع التحسينات للخدمات



إجراء اختبارات متكررة لتقديم خدمات تفوق توقعات المتعاملين



قياس التحسن وتتبع معايير الجودة



إنشاء "مكتب إدارة مرّن" لمراقبة الخدمة وتطويرها باستمرار



## تصميم نهج مرن وسريع لتقديم خدمات قابلة للتخصيص الفائق

### المراحل الرئيسية لنهجنا المرن

في ما يلي نهج مقترح لهيكل مشروع مرن، يركز على التجربة والتحسين المستمر. ولا بدّ من مراعاة بعض المطبّات الشائعة أثناء هيكله النهج المرن.

#### الأمر التي ينبغي مراعاتها



- عدم الإفراط في التخطيط والتركيز وتخصيص وقت أكبر له
- إشراك الشركاء الرئيسيون في مرحلة التخطيط لضمان المسؤولية بين كافة الفرق

#### التنظيم

- فهم احتياجات المتعامل التي ينبغي معالجتها
- تحديد رؤية المنتج وأهداف المشروع
- إنشاء فريق عمل مرن
- رسم خارطة طريق تتضمن المخرجات الرئيسية

#### التصميم والبناء

- إنشاء قائمة مهام المنتج مع خصائص ذات أولوية
- تقسيم خارطة الطريق إلى دورات تطوير (sprint)
- تحديد أولويات العمل لكل دورة تطوير من خلال تخطيط التطوير
- تنفيذ دورة التطوير

#### المصادقة والمراجعة والإطلاق

- استخدام النماذج الأولية السريعة ومفاهيم الاختبار مع المتعاملين
- التحسين استناداً إلى الملاحظات
- قياس الأداء باستخدام مقاييس محددة مسبقاً
- التحسين استناداً إلى ملاحظات المتعاملين وفهم معمق يعتمد على البيانات

- النظر في أتمتة عمليات الاختبار قدر الإمكان لضمان الكفاءة والدقة
- التنبه من عدم كفاية الاختبارات التأكد من كفاءة وفعالية الاختبارات

#### تكرار النهج

- مراجعة دورة التطوير في نهاية كل دورة
- التفكير ملياً في العملية خلال تقييم دورة التطوير
- إعادة العملية

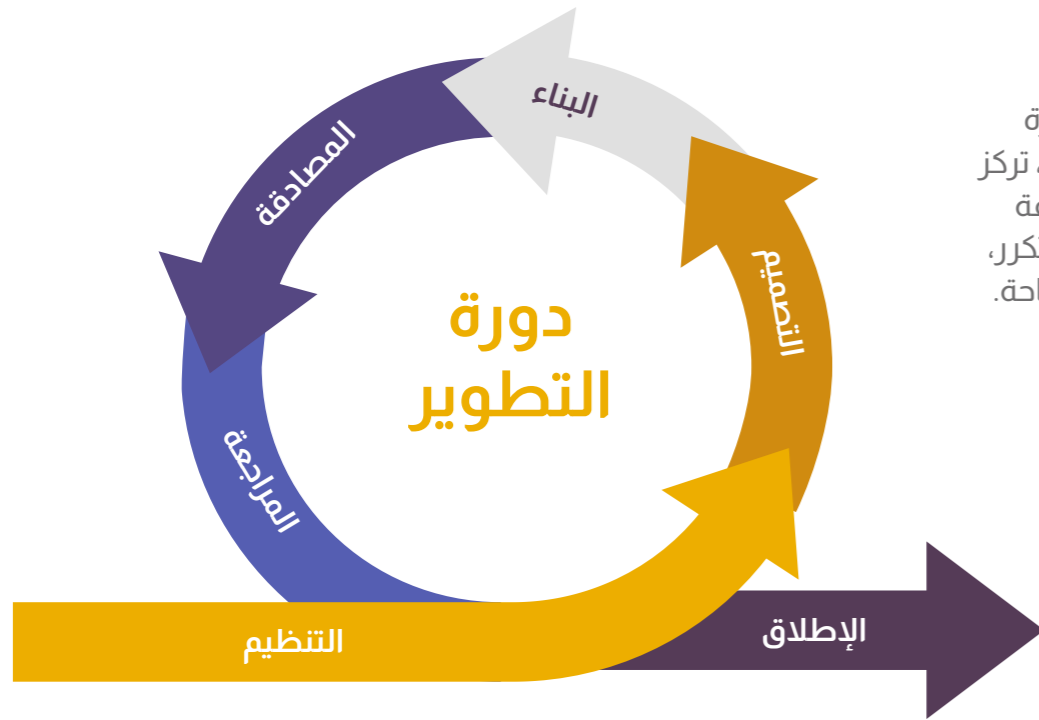
- اعتماد وجود إدارة متخصصة لإصدارات التطوير المستمر بشكل مناسب لتفادي ضعف رضا المتعاملين
- عدم المبالغة في رد الفعل على التعليقات لأنها قد لا تكون جميعها ذات صلة

### نهج تدريجي وتكراري

على عكس النهج التقليدي، يقوم المشروع المرن بتسليم العمل على شكل مجموعات صغيرة. ويتم تحديث المتطلبات والخطط والنتائج بشكل مستمر.

#### النهج المرن

تُعدّ "الدورات" تعديلات متكررة مصغرة للمشروع. فكل دورة، تركز على التصميم والبناء والمصادقة والمراجعة. ومع كل تعديل متكرر، تعزز التحسينات الخدمات المتاحة.



#### الخصائص المرنة

- 1 محددة زمنياً، مفاهيم الاختبار والتعلم سريعة، الاحتفاء بنجاح دورات التطوير
- 2 نهج تدريجي وتكراري، احتفاءات دورات التطوير
- 3 مرتكزة على تفضيلات المتعاملين في أبحاث المتعاملين، يتم تحسينها استناداً إلى ملاحظاتهم

#### التأثير على المنتج



## تشكيل فريق مرن الأدوار والمسؤوليات

عند تطبيق منهجية مرنة، تصبح الفرق جزءاً لا يتجزأ من مرحلة التخطيط والتصميم. وعادة ما تُبنى الفرق المرنة المعنوية بتطوير المنتجات من خلال وحدات (فرق عمل صغيرة) يمكن توسيعها إذا تضاعفت المهام. تتكوّن كل وحدة من عشرة أشخاص أو أقل، بما في ذلك المسؤول عن المنتج، والمدرب، وفريق التطوير. قد تختلف فرق التطوير المرنة بحسب نطاق المنتج وحجمه. يُشار إلى أنّ الأدوار المبينة أدناه هي أمثلة توضيحية.

### المُدرب

القائد المسؤول عن ضمان تطبيق الفريق للممارسات والقواعد المرنة

### المسؤول عن المنتج

صانع القرار، والمسؤول عن إعداد الرؤية وقائمة المهام، وعن الإسهامات التي يقدمها فريق المنتج

## الأمور التي ينبغي مراعاتها



### تكليف موظفين داخليين بالأدوار الأساسية

بعض الأدوار مثل أصحاب المنتجات والمصممين والذين يمتلكون رؤية شاملة للمنتج أو الخدمة.

### التسلسل الإداري

عند تصميم الفرق، ينبغي تفادي التسلسل الإداري المختلط للموارد.

### فريق واحد لمنتج واحد

التأكد من أن الوحدات تعمل على إطلاق منتج واحد أو خاصية واحدة.

### أعضاء فريق متفانين

يجب أن يكرس أعضاء الفريق وقتهم بالكامل للمشروع.

## فوائد تشكيل فريق مرن

1

يتم تنفيذ العمل بالتزامن، وليس بالتتابع، ما يسمح بمزيد من المرونة.

2

يتم انتقاء القدرات اللازمة عند تشكيل الفريق، ما يضمن توفر المهارات المناسبة للتنفيذ.

3

يتم التأكيد على التعاون المتبادل، الذي يساعد الفريق على العمل بصورة أسرع.

4

ترتفع معنويات الفريق نتيجة تصميمه بشكل يسمح بتعزيز التواصل والعمل الجماعي.



تقسيم عمليّة التطوير إلى مراحل تدريجية مع إطار زمني محدد يسمى "دورات" (تمتد من أسبوع إلى 4 أسابيع لكل منها)

بالإضافة إلى الأدوار والمراحل، تشمل المشاريع المرنة أدوات وأساليب معينة. وأكثرها شيوعًا هي:





التحدي



سيناريو سيء



سيناريو جيد

# 1

## مطلب المتعامل - مطالب المتعاملين مُبهمة أو غير مكتملة

ينبغي أن تكون مطالب المتعاملين واضحة وموجزة وأن تتضمن كل التفاصيل اللازمة. فقد تسبب مطالب المتعاملين المُبهمة أو غير المكتملة ارتباكاً أو سوء فهم بين أعضاء الفريق وقد تؤدي إلى تطوير المُنتج بطريقة غير كاملة أو غير صحيحة.

## كمتعامل، أريد واجهة أفضل للموقع الإلكتروني

**مطلب المتعامل غير مكتمل:** فهو لا يحدّد هدف المتعامل المتمثل في تحسين خاصية البحث. كذلك، فهذا المطلب مُبهّم، إذ إنه لا يُحدّد غايات المتعامل والأسباب التي دفعته إلى طلب تحسين خاصية البحث.

مطلب المتعامل أكثر اكتمالاً: "كمتعامل، أريد واجهة أوضح وأكثر سهولة لاستخدام الموقع الإلكتروني. على وجه التحديد، أريد أن يكون شريط القوائم أكثر وضوحاً وأسهل للتنقل، مع تسميات وأوصاف واضحة لكل عنصر في القائمة. فمن شأن ذلك أن يساعدني في العثور على المعلومات التي أحتاجها بسرعة وكفاءة أكبر ويجعل تجربتي بشكل عام على الموقع الإلكتروني أكثر متعة".

# 2

## الإطار الزمني - عدم تحديد مُهل زمنية واضحة

التأخير الزمني - عدم تحديد مُهل زمنية واضحة: يتطلب التأخير الزمني تحديد أوقات بدء ونهاية المهمة أو النشاط بوضوح. ففي حال عدم تحديد هذه المُهل بوضوح، قد يؤدي ذلك إلى الارتباك وسوء الفهم حول ما هو متوقع خلال المهلة الزمنية المحددة.

حددت جهة حكومية مهلة زمنية مدتها ثلاثة أشهر لتنفيذ منصة طلبات رقمية للحصول على تراخيص، لكنّ الفريق لم يأخذ في الاعتبار الوقت اللازم لربط هذه المنصة بخدمات أخرى. ونتيجة لذلك، استغرق المشروع خمسة أشهر ليكتمل.

كان من الأفضل اتباع نهج التأخير الزمني للتأكد من أن فريق المشروع لديه فهم كامل لترابط المهام وتسلسلها ومتطلبات المشروع منذ البداية وقبل تحديد الإطار الزمني. وكان من شأن ذلك أن يسمح للفريق بتحديد إطار زمني أكثر واقعية وتعديله بحسب الضرورة لضمان اكتمال المشروع في الوقت المحدد وفي حدود الميزانية. بالإضافة إلى ذلك، كان بإمكان الفريق استخدام منهجيات التطوير والاختبار التدريجية لضمان معرفة التحديات المحتملة ومعالجتها في مرحلة مبكرة من المشروع.

# 3

## قائمة بالبنود المؤجلة - التركيز المفرط على التفاصيل

عند وضع قائمة بالبنود المؤجلة، ينبغي التركيز على الأولويات عالية المستوى وعدم الغوص في التفاصيل. فقد يؤدي التركيز المفرط على التفاصيل إلى إهدار الوقت والجهد، كما أنه قد يصرف الانتباه عن المهام الأكثر أهمية.

أهملت المنصة الإلكترونية الجديدة للجهة الحكومية إعطاء الأولوية للخصائص والوظائف الأساسية المهمة لتجربة المتعامل، واختارت تأجيلها إلى إصدار لاحق. وقد ثبت أن هذا خطأ مكلف، حيث شعر المتعاملون بعدم الرضا عن المنصة واضطرت الجهة إلى إنفاق موارد إضافية لاستكمال العملية وإضافة الخصائص المفقودة بعد إطلاق المنصة.

ثمة نهج أفضل لإنشاء قائمة بالأمر المؤجلة في الخدمات الحكومية وهو استخدام إطار تحديد الأولويات الذي يأخذ في الاعتبار احتياجات المتعاملين وتوقعاتهم، فضلاً عن الأهداف الاستراتيجية للجهة. ومن شأن ذلك ضمان إعطاء الخصائص والوظائف الحاسمة أولوية مناسبة وإدراجها في الإصدار الأولي، بينما تُؤجل العناصر ذات الأولوية الأدنى إلى الإصدارات اللاحقة. بالإضافة إلى ذلك، ينبغي على فريق المشروع مراجعة أولوية العناصر وإعادة تقييمها بشكل منتظم لضمان توافيقها مع احتياجات الأفراد وتوقعاتهم المتطورة.

# تطوير خارطة طريق للخدمة المرنة لضمان إطلاق أسرع التحسينات للخدمات



## مميزات وضع خارطة طريق مرنة

في حين أنه يمكن تنفيذ دورات تطوير عدّة بالتوازي لتصميم عدد من خصائص المنتج أو الخدمة، ينبغي وضع خارطة طريق للمنتج تحدد أولوية التنفيذ لأهم الخصائص لإنجازها قبل سواها. كما تساعد خارطة الطريق في التوفيق بين الشركاء الرئيسيين، وتحديد الخصائص ذات الأولوية والجدول الزمني وتضيي مرونة على التنفيذ وتساعد على تخطيط الموارد وتعزز الثقة في قدرة الفريق على توفير الخدمة أو المنتج.

تعتبر خارطة الطريق المرنة دليلاً يوفر نظرة شاملة عالية المستوى على اتجاه المشروع ويضمن المرونة والاستجابة للمتغيرات.

## المبادئ التوجيهية لبناء خارطة طريق خدمة مرنة

### وضع جدول زمني لخارطة الطريق

تحديد أطر زمنية لخارطة الطريق (عبر إنشاء جداول البيانات أو استخدام أدوات إدارة المشاريع أو خارطة الطريق). مراجعة المتطلبات وفق دورات التطوير. والحفاظ على قابلية تعديل خارطة الطريق

### تحديد الرؤية والمستهدفات

توضيح الرؤية والمستهدفات العامة (المحددة والقابلة للقياس والقابلة للتحقيق وذات الصلة والمحددة زمنياً)، وكذلك النتائج والمخرجات

### مراعاة القدرات والقيود

مراعاة قدرات الفريق والقيود أو الارتباطات الخارجية التي يواجهها (على سبيل المثال: توافر الموارد، والاعتماد على الشركاء الخارجيين)

### تحديد المبادرات وأولويتها

تحديد المبادرات رفيعة المستوى المرتبطة بالغايات وترتيبها بحسب الأولوية (التأثير والقيمة والترابط والتسلسل)

### التواصل والمصادقة

مشاركة خارطة الطريق والحصول على الملاحظات (على سبيل المثال، ورشة عمل لتصميم خارطة الطريق)

### تجزئة المبادرات إلى وحدات عمل أصغر

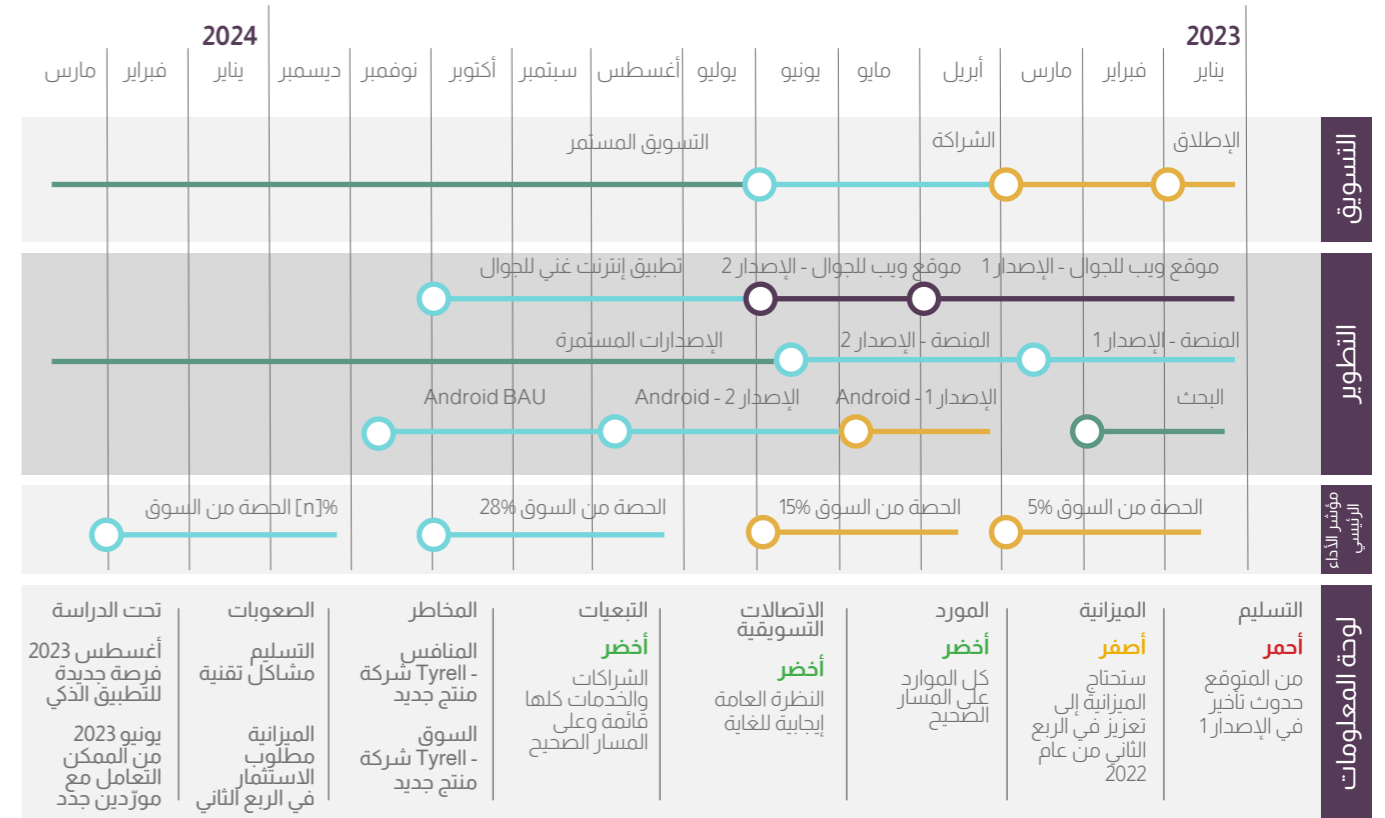
تجزئة كل مبادرة إلى وحدات عمل أصغر، بحيث تستغرق القصص الكبيرة (epics) وقتاً طويلاً، فيما تتسم قصص المتعاملين بكونها محددة وقابلة للتنفيذ كما يمكن اختبارها بشكل مستقل.

### التعديل التدريجي والتحسين المستمر

مراجعة خارطة الطريق وتحديثها خلال دورات التطوير، بناءً على أساس الملاحظات، والرؤى الجديدة والأولويات المتغيرة

### تقدير متطلبات المتعاملين وترتيبها بحسب الأولوية

تقدير الجهد المطلوب لكل قصة متعامل باستخدام مقياس نسبي (على سبيل المثال، المضامين الأساسية)، وترتيبها بحسب الأولوية استناداً إلى القيمة والتبعيات والمخاطر (على سبيل المثال، Eisenhower, MoSCoW)



## إجراء اختبارات متكررة لتقديم خدمات تفوق توقعات المتعاملين



تُعتبر عملية الاختبار المتكرّر للتحسينات، في النهج المرن، مهمة لأنها تسمح بالكشف المبكر عن التحديات، وتساهم في تحسين الجودة، وتقلل من المخاطر، وتعزز رضا المتعاملين، وتسهّل التحسين المستمر. من خلال الاختبار المتكرر أو اختبار النماذج الأولية بشكل سريع، يمكن للفرق التأكد من أنها تقدم منتجًا أو خدمة عالية الجودة تلبّي احتياجات المتعاملين وتواكب توقعاتهم.

### النماذج الأولية والتعلم والتعديل التدريجي والمتكرّر

يسمح إنتاج النماذج الأولية كجزء من منهجية مرنة بإنشاء إصدارات مبكرة من خدمة معيّنة واختبارها مع المتعاملين والشركاء، ما يوفر فرصة لتأكيد الافتراضات واستخلاص الدروس وتعديل التصميم تدريجيًا.

### مثال توضيحي

لتصميم المباني الجديدة وإنشاء نماذج أولية لها. فتسمح هذه التقنية للمهندسين المعماريين بتوفير تجربة واقعية لمتعاملها، إذ يتمكّن هؤلاء من التجول في المبنى والتفاعل معه، وتصور المنتج النهائي وإجراء تغييرات قبل تشييد المبنى.

يمكن استخدام تقنية الواقع الافتراضي لمحاكاة تجربة استخدام منتج جديد أو خدمة جديدة قبل إطلاقهما. ويساعد ذلك الحكومة على الحصول على ملاحظات المتعاملين وعلى التعرف إلى التحديات المحتملة قبل نشوئها. على سبيل المثال، تستخدم شركة الهندسة المعمارية البريطانية Foster + Partners تقنية الواقع الافتراضي

### ما يجب مراعاته:

لضمان نجاح المشروع، يجب إنشاء نموذج أولي:

#### يركز على قابلية الاستخدام

سيسهل استخدامه والتفاعل معه

#### يأخذ الهدف النهائي في الاعتبار

يعكس المنتج النهائي / الخدمة النهائية بدقة

#### يأخذ الجدوى التقنية في الاعتبار

من الممكن بناؤه وتوسيعه

#### تم اختباره من قبل متعاملين حقيقيين

التأكد من أنه يلبي احتياجات المتعاملين وتوقعاتهم

تجنب الإصرار على نموذج أولي معين: إذ ينبغي أخذ ملاحظات المتعاملين في الاعتبار خلال عملية التعديل التدريجي. يمكن للنماذج الأولية السريعة اختبار أفكار التصميم بسرعة، ولكن ينبغي أن تكون النماذج الأولية ذات جودة كافية وأن تعكس المنتج النهائي بدقة.

### أنواع النماذج الأولية السريعة



#### الورق

نماذج أولية منخفضة الدقة باستخدام القلم والورقة أو أدوات رسم بسيطة



#### الإطار الشبكي

تمثيلات واجهة المتعامل، التي تم إنشاؤها باستخدام أدوات متخصصة



#### النماذج التجريبية التفاعلية

نماذج أولية تتضمن عناصر تفاعلية وتساعد في محاكاة تفاعلات المتعاملين



#### النماذج الأولية العاملة

نماذج تعمل بالفعل، لكن ارتباطها ببرامج الواجهة الخلفية محدود. تقدم هذه النماذج تجربة أكثر واقعية



#### لغة توصيف النص الفائق/أوراق (HTML/CSS) الأنماط المتتالية

نماذج أولية يمكن استخدامها في مشاريع تطوير الويب، وهي تفاعلية ويمكن ربطها ببرامج الواجهة الخلفية



#### نماذج تجريبية محدودة للمُنتج

نسخة محدودة جدًا من المنتج تتضمن الخصائص الأساسية حصراً

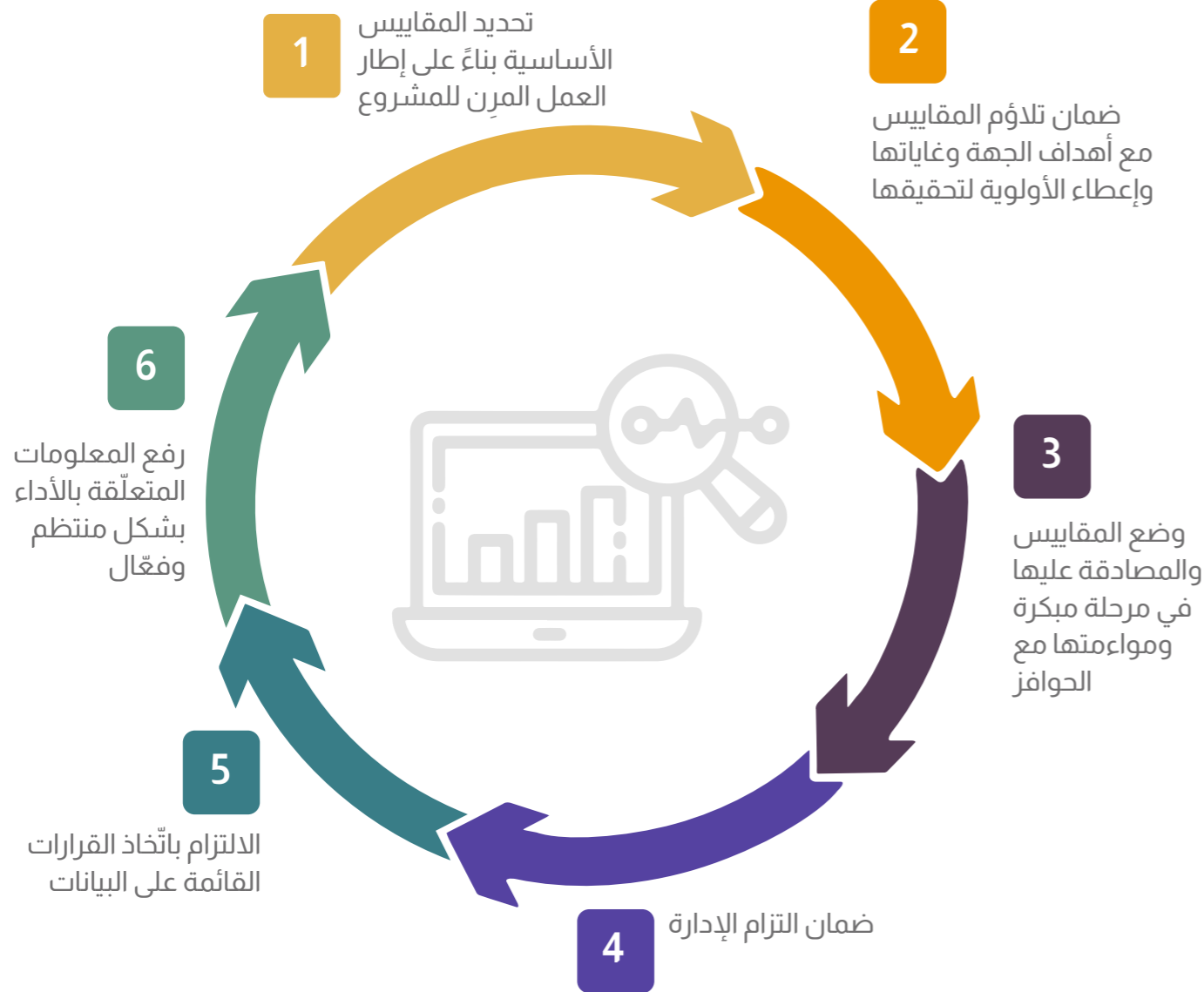




## لمحة عامة عن أفضل الممارسات في مجال المقاييس المرنة

### أفضل الممارسات لتطوير المقاييس المُجدية

يركز أحد الجوانب الأساسية لتنفيذ مشروع مرن على تحديد مقاييس نجاح واضحة والتأكد من إجراء القياسات للبقاء على المسار الصحيح. فيما يلي بعض الأمثلة عن أفضل الممارسات:



<p>1</p> <p>قد تشمل المقاييس الأساسية "مدة الإنجاز" (الوقت اللازم لنقل إحدى الخصائص المُدرجة على قائمة المهام إلى مرحلة الإنتاج) أو "سرعة الإنتاجية" (عدد مطالب المتعاملين التي تمّت معالجتها في دورة تطوير واحدة).</p>	<p>2</p> <p>يمكن تقييم المقاييس المرتبطة بأهداف من خلال "اعتماد المتعاملين" أو "رضا المتعاملين". ربط كلّ المقاييس المختارة بالأهداف الاستراتيجية ووثائق المشروع وخارطة الطريق وقائمة المهام.</p>	<p>3</p> <p>قد تتخذ مقاييس المصادقة شكل "مطالب المتعاملين" أو "عدد التحديات". وينبغي أن تساهم هذه المقاييس في تحفيز السلوكيات المرغوبة والحرص على التركيز بشكل أكبر على النتائج.</p>
<p>4</p> <p>يمكن ضمان التزام الإدارة من خلال الاجتماعات المنتظمة للتأكد من إشراك المدراء المعنيين. فيعتبر الحصول على موافقة كبار المسؤولين عنصرًا أساسيًا لنجاح المشروع. ويُعد ضعف دعم الإدارة أو عدم فهمها للمشروع أحد التحديات الأكثر شيوعًا.</p>	<p>5</p> <p>للتأكد من قرارات قائمة على البيانات، ينبغي الاستفادة من الأدوات المؤتمتة لقياس الأداء. لذا، لا بدّ من تعزيز عمليات الأتمتة قدر الإمكان (للمزيد من التفاصيل، مراجعة قسمي "الكفاءة" و"الأتمتة الفعلية").</p>	<p>6</p> <p>من أجل إطلاع المعنيين على مستويات الأداء، يمكن استخدام أدوات التطوير والإدارة لاستخلاص مقاييس مرنة وعرضها بشكل فوري.</p>

## إنشاء "مكتب إدارة مرّن" لمراقبة الخدمة وتطويرها باستمرار



### نهج بديل عن نموذج إدارة المشاريع التقليدي

يوفّر النهج المرّن طريقة فعّالة لتحويل نهج إدارة المشاريع التقليدي وذلك لتقديم دعم أفضل للمشاريع عبر الاستفادة من المنهجيات المرّنة.

### مقارنة بين نهج إدارة المشاريع التقليدي ونهج الإدارة المرّنة

إدارة المشاريع التقليدية	الإدارة المرّنة	
<ul style="list-style-type: none"> <li>التقارير حول حالة المشروع (الحمراء والصفراء والخضراء)</li> <li>مخططات غانت للجداول الزمنية</li> <li>حالة العمل مقارنةً بالخطة</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>مخططات العمل المتبقي</li> <li>المضامين الأساسية لكل دورة تطوير / قياسات سرعة الإنتاجية</li> <li>توفير خدمة تعمل بفعالية</li> </ul>	الرصد
<ul style="list-style-type: none"> <li>تسلسل هرمي لإدارة المشاريع</li> <li>هيكلية مركزية للتواصل بين فرق المشاريع لكل دورة تطوير</li> <li>الاتساق من أعلى إلى أسفل</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>هيكل مسطح مع فرق تنظّم نفسها بنفسها</li> <li>التعاون المباشر عبر مختلف المشاريع</li> <li>التجارب والاختبارات المستمرة والابتكار الدائم</li> </ul>	التسيق
<ul style="list-style-type: none"> <li>المواصفات/المتطلبات التفصيلية</li> <li>تتبع المنجزات بواسطة خارطة طريق مفضّلة وطويلة الأجل</li> <li>جدول زمني ثابت مع تحديد الأولويات</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>وضع قائمة مهام عالية المستوى</li> <li>توقعات المنجزات بواسطة خارطة طريق إرشادية</li> <li>إعادة تقييم الاحتياجات بشكل متكرر</li> </ul>	تحديد الأولويات
<ul style="list-style-type: none"> <li>تستند إلى الوثائق</li> <li>الموافقة مطلوبة عند بداية كلّ مرحلة</li> <li>تستند إلى الوثيرة المنتظمة</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>تستند إلى القيمة</li> <li>تدخلات قليلة</li> <li>مرنة وقابلة للتكيف لتلبية احتياجات الفريق</li> </ul>	الحوكمة



### الأمر التي ينبغي مراعاتها

من المفيد التفكير في العقبات التي عادةً ما تواجه المشاريع المرّنة والاستعداد لها قبل بدء العمل:

#### سلطة اتخاذ القرار

- أطر عمل هرميّة تعيق التنفيذ الفعّال
- تمكين المسؤول عن المشروع من اتخاذ معظم القرارات
  - إنشاء مسار تصعيد واضح لحل المسائل الأكثر صعوبة بسرعة

#### الثقافة التنظيمية

- بيروقراطية ومقيدة بالقواعد ومنعزلة
- التعليم والتدريب والإرشاد
  - إظهار النجاح في مشروع تجريبي صغير واحد

#### الوصول إلى القيادة العليا

- عدم القدرة على الوصول إلى المسؤولين للحصول على مدخلات أساسية
- إتاحة الوصول إلى الشركاء الأساسيين
  - إنشاء لجنة توجيهية رفيعة المستوى تضمّ كلّ القادة الأساسيين

#### الاعتماد

- مقاومة التغيير
- شرح الهدف من المشروع والإجراءات بوضوح
  - تعزيز مهارات الموظفين في استخدام التقنيات الجديدة والالتزام بالإجراءات

#### الحوكمة

- الافتقار إلى التوافق والشفافية
- ضمان توافق الجميع
  - إنشاء ثقافة تقوم على الانفتاح والصراحة

# الكفاءة

1

الشخصنة  
الفائقة

2

السهولة  
والتبسيط

3

الشمولية

4

المرونة

5

الكفاءة

6

الأتمتة الفعلية

## ما هو مفهوم "الكفاءة"؟

الكفاءة في الخدمات الحكومية تعني "إنجازات أكبر بموارد أقل" أو "العمل بشكل أفضل بنفس الموارد". ويعني ذلك استخدام المدخلات بالشكل الأمثل (مثل الموارد البشرية والتكنولوجيا والوقت والتمويل) لتقديم أفضل النتائج (خدمات عالية الجودة). للوصول إلى الكفاءة، يجب تقليل الهدر وتقليل التكاليف وتحسين السرعة والجودة مع تحقيق النتائج المرجوة.

## ما أهمية "الكفاءة"؟

في عالم متعدد الجنسيات، تتنافس الدول على الاستثمارات والمواهب والسياحة. لتحقيق ذلك، يعد توفير تجارب سلسة وخالية من المتاعب للمواطنين والمقيمين والشركات ضرورة أساسية. توفير تجربة خدمة عالمية المستوى يعتمد بشكل متزايد على الكفاءة، والتي أصبحت ركيزة هامة لمنظومة الأداء التنافسي.

لقد زادت الشركات الخاصة من سرعة تقديم الخدمات وتحسين تجربة المتعامل عن طريق التركيز على التحول الرقمي منذ بداية تجربة تقديم الخدمة وحتى نهايتها، باستخدام طرق العمل المرنة وتفعيل نهج إدارة المنتجات والاستثمار في التكنولوجيا والأنظمة الحديثة. تعتمد الخدمات الحكومية على نهج مشابه لتعزيز الكفاءة ورفع مستوى جودة حياة الناس.

### الأثر

اعتماد نهج إدارة المنتجات يدفع نحو التميز في تقديم الخدمات من خلال اتباع طرق مبتكرة لتسريع التطوير ورفع الكفاءة. في النهاية، تضمن الخدمات الفعالة أن يحصل المتعاملون على الخدمات في الوقت المناسب وبجودة عالية، ما يؤدي إلى تعزيز الرضا والثقة في الحكومة.

## كيف تتم ترجمتها إلى الواقع؟

فهم أهداف الكفاءة وتأثيرها وأبعادها



ضمان مراقبة الكفاءة وتحسينها باستمرار



مراجعة العمليات وتطويرها لرفع الكفاءة



رفع مستوى حوكمة البيانات ونماذج تبادلها



الاستغلال الأمثل للممكّنات الحكومية الرقمية



رفع الكفاءة عبر الأتمتة



## فهم أهداف الكفاءة وتأثيرها وأبعادها



### أهداف الكفاءة وتأثيرها

تبسيط الإجراءات والخدمات

رفع مستوى الإنتاجية

تقليص المدة الزمنية من خلال إزالة الخطوات غير الضرورية

الإستفادة من الموارد الحالية المتاحة

تؤثر الكفاءة على أوجه متعددة من تجربة المتعامل، نذكر منها:



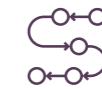
#### الجودة

جودة تقديم الخدمة (على سبيل المثال، رضا المتعامل).



#### التكلفة

تكلفة الحصول على الخدمة مقابل المخرج منها.



#### إجراءات الخدمة

فعالية الاجراءات الأساسية (على سبيل المثال، مستوى الأتمتة).



#### الوقت

سرعة تقديم الخدمة (على سبيل المثال، وقت الانتظار).

### أبعاد الكفاءة

عند بحث وتقييم كفاءة الخدمات الحكومية، ينبغي أخذ عدة أبعاد للكفاءة بعين الاعتبار:

#### التأثير المحتمل

#### البُعد

#### تحسين الامتثال باتفاقيات مستوى الخدمة، مثل:

- تقليص الوقت اللازم لتقديم الخدمة
- تعزيز الإنجاز والنتائج
- رفع الجودة (على سبيل المثال، خفض معدلات الخطأ)

#### تشمل (الكفاءة التشغيلية) تبسيط الإجراءات وعدد الخطوات وتحسين عملية توزيع الموارد

#### تشير (كفاءة الموظفين) إلى رفع مستوى أداء الموظفين الحكوميين من خلال التوظيف الفعال والتطوير وإدارة الأداء

#### ارتفاع إنتاجية الموظفين ومعنوياتهم

- زيادة نسبة الخدمات المقدّمة من قبل كل موظف
- معدل دوران الموظفين
- درجة رضا الموظفين

#### استخدام أفضل للموارد البشرية

- عدد أكبر من الخدمات الرقمية
- تقليص زمن تقديم الخدمة
- دقة أعلى في تقديم الخدمات

#### تشمل (الكفاءة التكنولوجية) الاستفادة من التكنولوجيا الحديثة مثل الأتمتة الفعلية

#### إدراج عدد أكبر من الخدمات ضمن الميزانية نفسها وتوسيع نطاق اتفاقيات مستوى الخدمة من دون كلفة إضافية

- خفض تكلفة الخدمة المقدمة
- زيادة معدل استخدام الميزانية

#### تنطوي (الكفاءة المالية) على الاستخدام الأمثل للموارد المالية المتاحة، وتحسين عمليات إعداد الموازنة

القياس المستمر لأبعاد الكفاءة هي الركيزة الأساسية للتعرف على التحديات، وتحسين توزيع الموارد والأداء مستقبلاً.



## أهمية القياس المستمر لتحسين الكفاءة

المعايير	الأدوات	البُعد
<p>عدد الخدمات المنجزة في فترة معينة</p> <p>نسبة المهام التي تحتوي على أخطاء وتتطلب إعادة العمل (معدل الخطأ)</p>	<p>تهدف إلى تحديد أوجه القصور وتبسيط الإجراءات</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>إدارة الإجراءات التجارية (BPM): تخطيط مسارات العمل وتحليلها وأتمتتها</li> <li>إدارة المشاريع: متابعة تقدم العمل، وتنسيق المهام (على سبيل المثال، Asana و Trello)</li> </ul>	<p>الكفاءة التشغيلية</p>
<p>المهام المنجزة في فترة زمنية معينة (الإنتاجية)</p> <p>مستويات الرضا من خلال استطلاعات الرأي</p>	<p>تركز على تحسين إنتاجية الموظفين وإدارة الأداء</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>أنظمة إدارة الموارد البشرية (HRMS): متابعة الأداء، ودعم التخطيط الاستراتيجي (على سبيل المثال، workday و bambooHR)</li> <li>متابعة الوقت: رصد الأنشطة (على سبيل المثال، timedoctor و togg)</li> </ul>	<p>كفاءة الموظفين</p>
<p>المدة الزمنية المستغرقة للرد على الطلبات (وقت الاستجابة)</p> <p>المدة الزمنية التي يكون فيها النظام قيد التشغيل ومتوفر (وقت التشغيل)</p> <p>مستوى رضا المتعاملين (درجة رضا المتعامل)</p>	<p>مصممة لتحسين استخدام التكنولوجيا في دعم الكفاءة</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ذكاء الأعمال وتحليلات البيانات: تحليل البيانات واستخراج الاستنتاجات لدعم عملية اتخاذ القرارات (على سبيل المثال، PowerBI و Tableau)</li> <li>إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات (ITSM): التحكم في تقديم خدمات تكنولوجيا المعلومات، وتحسين الموثوقية والاستجابة (على سبيل المثال، Jira و ServiceNow)</li> <li>أتمتة العمليات الآلية (RPA): أتمتة المهام الروتينية (على سبيل المثال، Blue Prism و UiPath)</li> <li>إدارة علاقات المتعاملين (CRM): تبسيط التفاعل مع المتعاملين (على سبيل المثال، Dynamics و Microsoft و Salesforce)</li> </ul>	<p>الكفاءة التكنولوجية</p>
<p>النسبة المئوية للميزانية المستخدمة بفعالية (استخدام الميزانية)</p> <p>الفرق بين التكلفة المدرجة في الميزانية والتكلفة الفعلية (تباين التكلفة)</p>	<p>تهدف إلى تحسين الإدارة المالية وإعداد الموازنة</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>الشؤون المالية: إدارة الشؤون المالية، ومتابعة الإنفاق (على سبيل المثال، oracle و netsuite و quickbooks)</li> <li>إعداد الموازنة: دعم تخطيط الميزانية والتنبؤ بها (على سبيل المثال، adaptive و planful و insights)</li> </ul>	<p>الكفاءة المالية</p>



### مراجعة العمليات لتحديد الفرص غير المستغلة وإطلاق العنان للكفاءات المستقبلية

1

#### تحديد فرص تبسيط إجراءات الخدمة

**مثال:** ممارسة تخطيط القيمة التوضيحية لطلب تأشيرة شنغن

- **تحديد النطاق:** عملية شاملة لطلب تأشيرة شنغن، بدءًا من الاستعلام الأولي للمتعامل وصولًا إلى الحصول على التأشيرة.
- **تحديد الخطوات التي تنطوي عليها العملية، وقد تشمل:**
  - الاستعلام الأولي وجمع المعلومات
  - إعداد المستندات وتقديمها
  - مراجعة الطلب والتحقق منه
  - الدفع
  - جدولة المواعيد والقياسات الحيوية
  - قرار التأشيرة والإشعار
- **الوضع الحالي للخدمة:** تحديد رحلة المتعامل بجميع مراحلها وتفصيلها مثل الوقت المستغرق والخطوات المتبقية.
- **تحديد الخطوات التي تضيف قيمة وتلك التي لا تضيف قيمة:** تحليل جميع الخطوات وتصنيف مستوى القيمة.
- **قياس المعايير الرئيسية:** مثل الزمن المستغرق للتقديم على الخدمة.
- **اقتراح الحالة المستقبلية:** لمعالجة العوائق المحددة وإزالة الخطوات التي لا تضيف قيمة.
- **وضع خطة عمل:** لتحديد خطوات محددة، مع المسؤوليات والجدول الزمنية.
- **التنفيذ والتحسين:** التحسينات المقترحة وقياس التأثير على تجربة العميل.

2

#### تحديد فرص رفع كفاءة الخدمة عبر التعاون مع الشركاء

##### الاستفادة من التكنولوجيا القائمة لتسريع خدمة حكومية



برنامج ترخيص براءات الاختراع الحكومية (GPLP) الخاص بمكتب براءات الاختراع والعلامات التجارية الأمريكي (USPTO) يتيح للشركات ترخيص براءات الاختراع المملوكة للحكومة بحرية. يفتح هذا البرنامج المجال أمام جميع الشركات للتسجيل ويتطلب تقديم طلب يتضمن تفاصيل حول الشركة والبراءة المطلوبة والاستخدام المقترح. يحصل المتقدمون الناجحون على ترخيص مجاني لمدة تصل إلى 10 سنوات، ما يعزز الابتكار مع أكثر من 10,000 ترخيص تم منحه. من أمثلة المنتجات تشمل أجهزة تشخيص السرطان وأدوية علاج الزهايمر وبرامج تحسين كفاءة التصنيع.

3

#### تبني نهج رفع الكفاءة في تصميم الخدمات

##### التصاميم النمطية وتطوير البرمجة المنخفضة



طوّرت **الدنمارك** منصة تعرض الشاشات في تطبيق على الأجهزة المحمولة، استنادًا إلى البرمجة المنخفضة. ويمكن للموظفين الحكوميين تخصيص تجربة الواجهة الأمامية لكل خطوة من خطوات العملية، بكل سهولة باستخدام عناصر التصميم والوظائف.

تعد موارد تكنولوجيا المعلومات تشكل عبءًا أمام إنشاء الخدمات الرقمية؛ أصبح بإمكان الجهات الحكومية التركيز على تصميم تجربة ممتعة للمتعاملين وسير عمل داخلي أكثر كفاءة. وفيما كانت المشاريع تستغرق أشهرًا أو سنوات وتتطلب ميزانيات ضخمة، أصبحت الآن تستغرق أسابيع فقط وتكلفة متدنية مخصصة لتطوير البرمجيات.

بفضل نهج البرمجة المنخفضة هذا، لم



في غياب نماذج حوكمة وتبادل البيانات قد يطرأ عدد من التحديات، أهمها:



## تحديات التكامل

تصبح عملية إدخال أنظمة جديدة أكثر تعقيداً في غياب أطر الحوكمة وتبادل البيانات، ما يؤدي إلى ارتفاع تكلفة مشاريع التكامل واحتمالية عدم توافق الأنظمة.



## عدم تناسق البيانات

يمكن أن يؤدي تخزين البيانات في نظم أو مواقع مختلفة إلى تناقضات فيما بينها تؤثر على مصداقية وصحة البيانات.



## مخاطر أمن البيانات والامتثال

قد يتم تناقل البيانات من دون اتخاذ تدابير أمنية مناسبة، ما يزيد من خطر الخروقات وضعف الامتثال للتشريعات.



## عزل البيانات

يؤدي عدم وجود أطر عمل إلى معالجة البيانات بشكل منفصل من قبل إدارات مختلفة، ما يحد من مشاركة البيانات والتعاون والوصول إلى المعلومات الهامة.



## عدم القدرة على التوسع

في غياب أطر العمل، يصعب التوسع، ويؤدي ذلك إلى عدم القدرة على إضافة مصادر بيانات جديدة أو بناء شراكات جديدة.



## العمليات اليدوية

تعتمد بعض الجهات الحكومية على العمليات اليدوية، مثل نسخ البيانات أو استخدام جداول البيانات، ما يؤدي إلى تناقضات في البيانات وضعف كفاءتها.



## نقص المعلومات في الوقت الفعلي:

يضمن إطار تبادل البيانات تدفق البيانات في الوقت المناسب بين الأنظمة، ما يتيح الحصول على المعلومات المحدثة لدعم عملية اتخاذ القرار.



## البيانات كوقود للكفاءة

تعتبر الرقمنة والأتمتة عناصر أساسية في دفع عجلة الكفاءة. ولكن توفر البيانات عاملاً أساسياً لنجاح أي مشروع رقمنة أو أتمتة. تُعتبر إدارة البيانات الأساس لتحقيق الكفاءة، وتحسين عملية اتخاذ القرارات، وتعزيز التعاون، وتبسيط العمليات، وتمكين التوسع. ولكن ينبغي أن يتم تحديد أطر ونماذج واضحة للحكومة وتبادل البيانات بهدف إدارة البيانات بشكل صحيح وفعال.



## نموذج حوكمة البيانات

نموذج حوكمة البيانات هو مجموعة من السياسات والعمليات والمعايير التي تحدد كيفية إدارة الجهة لأصول بياناتها. ويوفر النموذج إطاراً لضمان دقة البيانات وتناسقها وأمنها وخصوصيتها.



## إطار تبادل البيانات

إطار تبادل البيانات هو مجموعة من المبادئ التوجيهية والمعايير التي تسمح بمشاركة البيانات بشكل آمن وفعال بين مختلف الجهات. يحدد الإطار القواعد والإجراءات والتقنيات اللازمة لتبادل البيانات بطريقة موثوقة يمكن الاعتماد عليها.

والغرض من إطار تبادل البيانات هو تسهيل مشاركة البيانات مع ضمان خصوصيتها وأمنها وامتثالها. كما يسمح بمشاركة البيانات مع الشركاء والمتعاملين من دون المساس بسرية البيانات أو تكاملها.

## سجلات البيانات

تملك الحكومة سجلات بيانات مرجعية تُعتبر مصادر أولية ودقيقة وموثوقة للبيانات، ما يزيل أي ازدواجية أو تضارب في البيانات. وتؤخذ الاعتبارات التالية في الاعتبار:

1 تلتزم الجهات الحكومية المسؤولة عن سجلات البيانات بتوفير بيانات مرجعية دقيقة ومحدثة وإدارتها.

2 تلتزم الجهات الحكومية المسؤولة عن سجلات البيانات المرجعية بتسهيل مشاركة البيانات المشتركة وتسهيل تبادلها وفقاً لهذه السياسة، مع ضمان سرية البيانات الشخصية للأفراد والامتثال بالتشريعات المعمول بها.

3 تلتزم الجهات الحكومية وغيرها باستخدام مصدر بيانات واحد موثوق ومحدث لمعالجة البيانات، ما يضمن اتساق البيانات. وينبغي على الجهات الحكومية عدم إنشاء قواعد بيانات منفصلة لجمع ذات البيانات المتاحة في سجلات البيانات المرجعية.

4 يتعين على الجهات الحكومية استخدام البيانات وفقاً لسجلات البيانات المرجعية.

## مشاركة البيانات



تلتزم الجهات الحكومية بتوفير بيانات دقيقة وكاملة ومحدثة عند مشاركتها.



تلتزم الجهات الحكومية بالامتثال للقوانين والأحكام التنظيمية المتعلقة بمشاركة البيانات أو تبادلها، ويوجد عدد من القوانين المتعلقة بأمن المعلومات وخصوصية البيانات.



تلتزم الجهات الحكومية بمشاركة البيانات أو تبادلها فقط من خلال الآليات المعتمدة في الحكومة الرقمية.



تلتزم الجهات الحكومية بمشاركة البيانات أو تبادلها من خلال الرابط الحكومي للخدمات والامتثال عن إنشاء أي نقاط مشاركة للبيانات مباشرة بين الجهات الحكومية والأطراف الخارجية لحماية أمن البيانات وخصوصية الجهات الحكومية وغيرها.





## الممكنات الرقمية

تتوفر العديد من الحلول الرقمية والتي بإمكانها تعزيز الكفاءة الرقمية.

### الشبكة الحكومية الاتحادية

الالتزام باستخدام الشبكة الحكومية، والتي توفر بنية تحتية مشتركة تتيح لكافة الجهات إمكانية وصول آمن إلى مجموعة من الموارد الحاسوبية المتكاملة إضافةً إلى ربط تلك الجهات مع بعضها.

### الرابط الحكومي للخدمات

الالتزام بمشاركة وتبادل البيانات عن طريق الرابط الحكومي للخدمات.

### خاصية التوقيع الرقمي

اعتماد التوقيع الرقمي من خلال الهوية الرقمية في كافة الخدمات الحكومية الرقمية في الدولة.

### خاصية المصادقة الرقمية

اعتماد المصادقة الرقمية من خلال الهوية الرقمية لتكون الأداة الوحيدة المعتمدة للوصول إلى كافة الخدمات الحكومية الرقمية في الدولة والالتزام باستخدامها.

### النظام الوطني لإدارة علاقات المتعاملين

الالتزام باستخدام النظام الوطني لإدارة علاقات المتعاملين لتسجيل وإدارة متطلبات المتعاملين.

### الهوية الرقمية

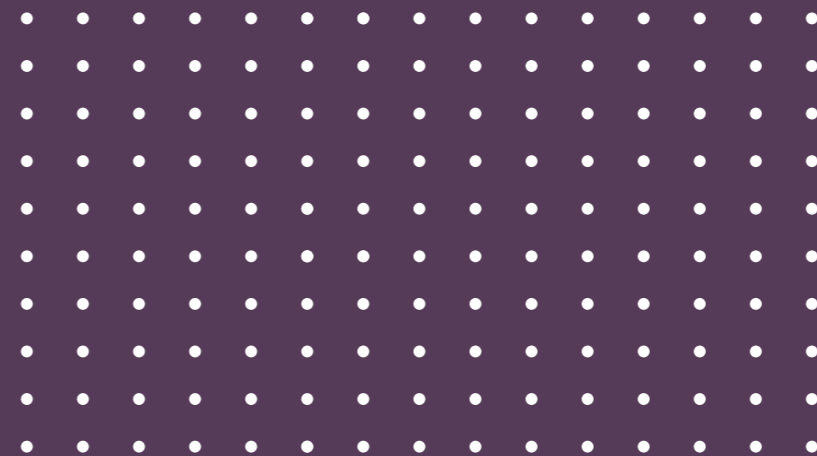
اعتماد الهوية الرقمية وخصائصها في تطوير الخدمات الرقمية وتعزيز تجربة المتعامل.

### خاصية الختم الرقمي

اعتماد الختم الرقمي من خلال الهوية الوطنية في كافة معاملات الخدمات الحكومية الرقمية في الدولة ومساواته بالختم اليدوي.

### محفظة الوثائق الرقمية

اعتماد المحفظة الرقمية كأداة للتحقق من الوثائق والمستندات الرسمية للمتعامل إن كان ذلك شخصياً أو رقمياً.





## يمكن أن تساهم التقنيات في رفع الكفاءة

يُعد اعتماد تقنيات الأتمتة وتكاملها أحد العناصر الرئيسية لتعزيز الكفاءة، ولديها القدرة على إحداث ثورة في كيفية عمل الحكومات ما يجعلها أكثر استجابة ودقة وأقل تكلفة.

### 1 الأتمتة

**أتمتة العمليات الآلية (RPA):** تساعد أتمتة العمليات الآلية على أتمتة المهام المتكررة والروتينية في العمليات الحكومية، مثل إدخال البيانات ومعالجة المستندات وملء النماذج، ما يتيح الوقت للموظفين للتركيز على المهام الاستراتيجية.

#### مثال



دمج مكتب الضرائب الأسترالي (ATO) تقنية أتمتة العمليات الآلية في أنظمتها لأتمتة المهام المتكررة والتي تستغرق وقتاً طويلاً. وتم استخدام برامج الروبوت لاستخراج البيانات من مصادر مختلفة ودمجها، والتحقق من صحة المعلومات، وإجراء الحسابات وتحديث السجلات، حيث أدى ذلك إلى تقليل أوقات المعالجة بشكل كبير، وتحسين دقة البيانات، وتعزيز الكفاءة في التعامل مع المهام المتعلقة بالضرائب عموماً.

### 2 الأتمتة الفعلية

**التعلم الآلي:** تساهم الخوارزميات المتقدمة للتعلم الآلي في استخلاص فهم معمق للمعلومات وإلى تحديد أنماط ضمن البيانات، لتعزيز عملية اتخاذ القرارات، ويساعد الموظفين على إنجاز أعمالهم بشكل أسرع.

**البلوكتشين:** يعزز البلوكتشين شفافية وأمن وكفاءة المعاملات وعملية حفظ السجلات.

**الذكاء الاصطناعي:** يهدف الذكاء الاصطناعي إلى تحسين تجربة المتعاملين بالإضافة إلى تعزيز الكفاءة التشغيلية، ما يسمح للموظفين التركيز على مهام ذات أهمية أعلى.

#### مثال



شهدت دائرة خدمات الهجرة والجنسية الأمريكية (USCIS) تحسناً في الكفاءة لدى استخدامها لوكيلة افتراضية تعمل بالذكاء الاصطناعي تدعى Emma، والتي تجيب عن الأسئلة البسيطة وتساعد المتعاملين في التنقل عبر الموقع فيما يقوم موظفو الدائرة بالتعامل مع طلبات فردية أكثر تعقيداً.

# الأتمتة الفعلية

1  
الشخصنة  
الفائقة

2  
السهولة  
والتبسيط

3  
الشمولية

4  
المرونة

5  
الكفاءة

6  
الأتمتة الفعلية

## ما هي "الأتمتة الفعلية"؟

أهمية الأتمتة الفعلية تكمن في إمكانية تبني هذه التقنية لتبسيط إجراءات الخدمة وتقديم خدمات سلسلة.

يمكن الاستفادة من تقنيات الأتمتة الفعلية من خلال مدخلات المتعاملين بناءً على البيانات والتحليلات التي تقلل الجهد وتعزز تجربة المتعاملين.

تستخدم الأتمتة الفعلية التقنيات المتطورة، مثل الذكاء الاصطناعي والرؤى الحاسوبية، يتم تدريب الآلات على العمل بشكل مستقل، والتعلم المستمر واتخاذ القرارات المستندة إلى البيانات، ما يسمح للموظفين بالتركيز على المهام الأخرى.

### الأثر

- إتخاذ قرارات أفضل
- تبسيط الإجراءات
- تقديم تجارب خدمات إستثنائية

## كيف تتم ترجمتها إلى الواقع؟

فهم قدرات الأتمتة الفعلية لتسريع خدمات 2.0



الاستناد إلى السياسات لتصميم خدمات المستقبل



الاستفادة من إمكانيات الأتمتة الفعلية



تحديد المتطلبات الرئيسية لتمكين الأتمتة الفعلية



استباق أهم تحديات



فرض الضوابط وتوقع المخاطر المرتبطة بالأتمتة الفعلية



## فهم قدرات الأتمتة الفعلية لتسريع خدمات 2.0



### الأتمتة الفعلية وخدمات 2.0

تتمتع تقنيات الأتمتة الفعلية، مثل الذكاء الاصطناعي، بالقدرة على تمهيد الطريق أمام الجيل المقبل من الخدمات الحكومية وتسريعها. فبفضل قدرات الإحساس والتفكير والتنفيذ، الواردة بالتفصيل أدناه، هناك فرص كثيرة لتحسين تجربة المتعاملين وضمان رضاهم.

## الإحساس



رصد البيئة: تعزيز أو استبدال القدرات الحسية البشرية.

- جمع البيانات من مصادر مختلفة، بما في ذلك أجهزة إنترنت الأشياء وأجهزة الاستشعار ووسائل التواصل الاجتماعي وقواعد البيانات التي تجمع البيانات عن جودة الهواء وجودة المياه ومستويات الضوضاء لضمان الامتثال للوائح).
- استخراج المعلومات المفيدة من الصور ومقاطع الفيديو، وتحديد الأشياء أو الأنماط والكشف عن الحالات الشاذة (مثل أنظمة المراقبة التي تنبه السلطات إلى الأنشطة المشبوهة، والتحليل الفوري لكاميرات الشوارع وكاميرات المرور لزيادة فعالية وسائل النقل العام قدر الإمكان، والحد من التلوث وإدارة حركة المرور).
- معالجة اللغة المكتوبة أو المنطوقة وتحليلها لاستخراج المعلومات، وتحليل المشاعر والاستجابة تلقائياً (مثل منصات المحادثة التي تعمل بالذكاء الاصطناعي والتي تساعد في الإجابة عن الاستفسارات الشائعة).

## التفكير



اتخاذ القرارات استنادًا إلى البيئة: تحليل كميات كبيرة من البيانات ومعالجتها بشكل أسرع

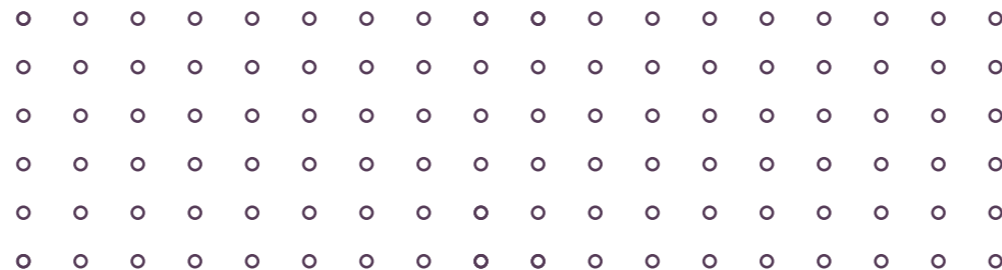
- تحليل كميات كبيرة من البيانات، وتحديد الأنماط وتوفير معلومات مفيدة لدعم عملية صنع القرارات (مثل نماذج التحليلات التنبؤية التي تستخدم البيانات التاريخية للتنبؤ بتفشي الأمراض، أو توقع الازدحام المروري، أو استشراف الطلب على الإسكان لتحسين عملية التخطيط الحضري، واقتراح خطط رعاية صحية أكثر دقة استنادًا إلى تحليل معلومات المرضى الصحية).
- فهم البيانات المعقدة وتفسيرها وتقديم توصيات (مثل دعم عمليات اتخاذ القرارات المعقدة، بما في ذلك تقييم أهلية شخص ما للحصول على المنافع الاجتماعية على أساس ظروفه الفردية ومتطلبات البرنامج).

## التنفيذ



تنفيذ القرارات: اتخاذ القرارات البسيطة.

- التصوير بالرنين المغناطيسي (MR) ضروري للتشخيص الطبي الدقيق، ولكن الطلب المتزايد على فحوصات MR يتطلب تحسين الكفاءة وتقليل أوقات الانتظار. يمكن للتقنية المبنية على الذكاء الاصطناعي لإعادة إنشاء الصور تسريع الفحوصات بالرنين المغناطيسي، ما يعزز الإنتاجية ويحسن كفاءة التكلفة. وتوفر صورًا عالية الدقة تزيد من ثقة التشخيص وتعزز إمكانية الوصول للمرضى المجهدين أو الذين يعانون من حالات مقلقة. يؤدي تقليل مدة الفحوصات وزيادة دقة الفحوصات إلى تحسين تجربة المريض وتقليل وقت المسح، ما يحرر موارد التشخيص القيمة.





### دعم المتعاملين



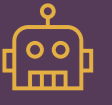
(روبوت المحادثة الفورية الذي يعمل بالذكاء الاصطناعي)

إضافة روبوتات المحادثة الفورية إلى المواقع الإلكترونية أو تطبيقات الأجهزة المحمولة الحكومية، وذلك لجمع البيانات من المتعاملين الذين يبحثون عن معلومات أو مساعدة.

خوارزميات معالجة اللغة الطبيعية التي تفهم استفسارات المتعاملين وتستخرج المعلومات من قواعد البيانات الحكومية أو قواعد المعرفة.

توفير الدعم بالذكاء الاصطناعي على مدار الساعة وطوال أيام الأسبوع للأفراد، عن الأسئلة الشائعة، في مساعدتهم في تقديم الطلبات، وتوفير الروابط أو الاستثمارات ذات الصلة للمتعاملين.

### دعم الباحثين عن عمل



الاستفادة من مصادر السجلات المختلفة (مثل الخبرة المهنية السابقة، والتحصيل العلمي، والظروف الاجتماعية والاقتصادية) لتحسين الدعم التكميلي الذي تقدمه وكالات التوظيف إلى أقصى حد، استنادًا إلى التجارب الناجحة التي ساعدت الباحثين عن عمل بشكل مماثل في السابق.

يبلغ صاحب العمل السابق الحكومة عن فقدان الموظف لوظيفته، فيتم تسجيل هذا الأخير تلقائيًا في كل الخدمات التي يمكنه الاستفادة منها (مثل منافع البطالة أو المساعدة الغذائية أو المساعدة الطبية أو أي منافع وخدمات حكومية أخرى).

### كشف الاحتيال



(مثلًا: نظام يعمل بالذكاء الاصطناعي لبرنامج الرعاية الحكومية)

دمج البيانات من قواعد البيانات الحكومية والجهات المالية وغيرها من المصادر لإنشاء مجموعة بيانات شاملة للكشف عن الاحتيال (مثل سجلات المعاملات، ومعلومات المستفيدين، وموجزات البيانات الخارجية)

نماذج التعلم الآلي التي تحلل أنماط المعاملات، وملفات تعريف المستفيدين، وحالات الاحتيال السابقة للكشف عن مؤشرات الاحتيال المحتملة.

إرسال تنبيهات مؤتمتة إلى وحدات الكشف عن الاحتيال ضمن الهيئات الحكومية، ما يؤدي إلى إجراء تحقيقات واتخاذ إجراءات محتملة ضد الأنشطة الاحتيالية.

## أمثلة حقيقية

### خدمات الرعاية الصحية الرقمية



دمج بيانات الرعاية الصحية من المستشفيات والعيادات وأجهزة الرصد الطبي القابلة للارتداء لإنشاء سجل صحي إلكتروني شامل (السجلات الطبية الإلكترونية، والبيانات الصحية التي يوقرها المرضى، والرصد الصحي الفوري من المعدات الطبية أو الأجهزة القابلة للارتداء).

خوارزميات الذكاء الاصطناعي التي تحلل البيانات الطبية لدعم القرارات الطبية، أو التنبؤ بتطور المرض، أو التوصية بخيارات العلاج استنادًا إلى حالة المريض.

جدولة المواعيد المؤتمتة، وإدارة الوصفات الطبية الإلكترونية، ومراقبة المرضى عن بُعد باستخدام تقنيات التطبيب عن بُعد.

### مبادرة "الأمة الذكية" في سنغافورة



تلعب المدن الذكية في سنغافورة دورًا محوريًا، إذ تتكامل أنظمة وخدمات عدّة لتحسين جودة الحياة للأفراد (تحسين استهلاك الطاقة إلى أقصى حد، وإدارة حركة المرور، ورصد جودة الهواء، وتحسين إدارة النفايات).

أجهزة الاستشعار المثبتة في أنظمة النقل العام، وعدادات الطاقة الذكية، ومحطات رصد جودة الهواء، والبنية التحتية لإدارة النفايات.

خوارزميات الذكاء الاصطناعي التي تحلل بيانات النقل لتحسين حركة المرور إلى أقصى حد، أو التنبؤ بالطلب على الطاقة لتخصيص الموارد بكفاءة، أو تحليل بيانات إدارة النفايات لتحسين مسارات التجميع.

أنظمة إدارة حركة المرور المؤتمتة التي تعدّل إشارات المرور استنادًا إلى أنماط الازدحام بصورة آتية، أو تطبيقات الهاتف الذكي المشخصة التي توفر معلومات النقل العام مباشرة، أو أنظمة إدارة النفايات الذكية التي تعمل على تحسين مسارات التجميع استنادًا إلى مستويات امتلاء الحاويات.

### التحكم الذكي في العمليات الإدارية السريرية

أنشأت هيوماننا نظامها الذكي "آلي" لتبسيط العمليات الإدارية المتكررة وتحسين نتائج صحة المرضى ورفع كفاءة الأعمال الصحية.

تعدّ المهام الإدارية الدورية، مثل التدقيق السريري ومراجعة الملفات الطبية، من المعوقات التي تحدّ من قدرة الأطباء على تقديم أفضل أداء، ما يؤثر تاليًا في نتائج المرضى ومصالح الأعمال الصحية. في هذا السياق، يأتي برنامج "آلي" المعني بصحة الفرد في إطار الجهود التي يبذلها فريق متعدد الخبرات يتألف من الجهات المتخصصة في القطاع، إضافة إلى خبراء في مجالات تكنولوجيا المعلومات المتفرعة، لإيجاد حلول موجهة نحو الأطباء وإجراء تحسينات جوهرية في العمليات. وقد تعاون الفريق مع الصيدلة والممرضات لأتمتة عملية جمع معلومات صحة المرضى التي كانت تُجرى ورقياً حيث رصد "آلي" البيانات واستخدمها لتصنيف الوصفات الطبية حسب مستوى المخاطر، مع الحرص على إرسالها إلى الاختصاصي الصحي لإجراء مراجعة عند الحاجة. وانطلاقًا مما سبق، يرفع هذا النهج الذكي من الكفاءة ويسهم في تقليل المخاطر، ما يعود بالفائدة على هيوماننا والأطباء والأهم من ذلك، على المرضى. في غضون ستة أشهر، أعاد نظام "آلي" هيكله 35 عملية في هيوماننا، محسّنًا من مستوى خدمة المتعاملين والشفافية واستخدام الموارد، مع تقليص فترة الوقت اللازمة لإنجاز العمليات إلى أسابيع بعد أن كانت تستغرق أشهرًا.

مع معالجة فورية لملايين المطالبات والوصفات الطبية سنويًا، يتميز نظام "آلي" بقدرته على توفير الوقت الذي تتطلبه المهام الإدارية، ما يمنح الأطباء وقتًا إضافيًا (15%) لرعاية المرضى والاهتمام بصحتهم.

## كيف يستفيد المتعاملون تحسين تجربتهم

من خلال الاستخدام الذي للأتمتة الفعلية، يمكن توفير تجربة متميّزة للمتعاملين



### الثقة

القضاء على الأخطاء والتناقضات الناجمة عن الخطأ البشري، ما يؤدي إلى بيانات ونتائج أكثر دقة.



### البساطة

لا يضطرّ المتعاملون إلى زيارة مراكز الخدمة شخصياً، أو الوقوف في طوابير، أو ملء الاستمارات الورقية. بدلاً من ذلك، يمكنهم الوصول إلى الخدمات بسهولة عبر الإنترنت أو من خلال تطبيقات الهاتف الذي من أي مكان وفي أي وقت، ما يوفر الوقت والجهد اللازمين لإتمام المعاملات.



### الأمان

تساعد الأتمتة الفعلية الحكومات في اكتشاف الاحتيال والهجمات الإلكترونية والتهديدات الأمنية الأخرى ومنعها. ويكتسب ذلك أهمية خاصة في مجالات مثل الأمن الوطني وضبط الحدود.



### السرعة

تقليل الوقت اللازم لتحقيق النتائج من خلال الاستجابة بمزيد من السرعة وتوفير معلومات مفيدة بشكل آلي، وتمكين الجهات المعنوية من اتخاذ قرارات قائمة على البيانات. ويكتسب هذا الأمر أهمية خاصة في مجالات مثل الصحة العامة، حيث يمكن أن يشكّل اتخاذ القرارات بسرعة ضرورة قصوى.



### التفهم

تمنح هذه التقنية الموظفين المزيد من الوقت للتركيز على المتعاملين وتقديم الدعم اللازم عند الحاجة.



### الشخصنة والاستشراف

يمكن لتقنيات الأتمتة الفعلية، بما في ذلك الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي، توفير تجارب مخصّصة للمتعاملين من خلال تحليل البيانات وفهم التفضيلات الشخصية. ويسمح ذلك بتقديم توصيات موصّمة خصيصاً لتلبية احتياجات المتعاملين، وإرسال إشعارات استباقية، وتقديم مساعدة مخصّصة لمساعدة المتعاملين في الحصول على الخدمات الحكومية التي يحتاجون إليها.

## كيف تستفيد الحكومة نتائج أفضل

من خلال تعزيز خدماتها لتوفير تجربة متميّزة للمتعاملين، يمكن للحكومات تحقيق منافع عدّة، ومنها:



### رفع مستوى رضا المتعاملين

المتعاملون الراضون لا يحجزون مواعيد متكرّرة بالقدر نفسه، ما يفضي إلى نظام كفؤ مع عدد أقل من الزيارات غير الضرورية. في المقابل، من المرجح أن يعود المتعاملون غير الراضين بسبب المشكلات التي لم يتم حلها، وقد يلجؤون إلى تقديم شكاوى عامة أو اتخاذ إجراءات قانونية.



### رفع الولاء الحكومي

يمكن للمساعدة السريعة والفعالة والخالية من العمليات البيروقراطية التي لا داعي لها أن ترفع معنويات الموظفين الحكوميين، ما يعزز بدوره جودة الخدمات التي يقدمونها.



### زيادة الثقة في الحكومة

في مختلف البلدان، عندما يكون المتعاملون راضين بالخدمات، تزداد ثقتهم في حكوماتهم، وينظرون إليها على أنها تؤدي دورها بفعالية.

علاوةً على ذلك، تساهم الأتمتة الفعلية في ما يلي:



### اتخاذ القرارات

دعم القادة الحكوميين في اتخاذ القرارات الاستراتيجية. تساعد الأتمتة الفعلية الحكومات عبر تحليل مخرجات ومقاييس فرعية محددة ومن ثم تحديد المبادرات الكفيلة بإيجاد الحلول للتحديات.



### الفهم الاجتماعي

القدرة على قياس سعادة المتعاملين ورفاهيتهم. يمكن الاستفادة من الأتمتة الفعلية لاستخلاص وجهات نظر المتعاملين وتحليلها، وهي طريقة أفضل من إجراء استطلاعات الرأي، إذ إنها تمكّن الحكومة من اتخاذ إجراءات أسرع.



## سياسات تمهد الطريق للأتمتة الفعلية

### سياسة طلب البيانات مرة واحدة

من خلال سياسة طلب البيانات مرة واحدة، تجمع قاعدة بيانات موحدة معلومات المواطنين والمقيمين من مختلف الجهات الحكومية. وتعمل قاعدة البيانات هذه كمركز محوري لجمع البيانات والتحقق منها، ما يلغي الحاجة إلى تقديم الأفراد المعلومات نفسها مرارًا وتكرارًا إلى جهات حكومية متعددة. تمهد سياسة طلب البيانات مرة واحدة الطريق لتقنيات الأتمتة الحقيقية بوسائل عدة.

### التحليلات

تشكّل قاعدة البيانات المركزية مصدر بيانات قيّمة لتدريب نماذج الذكاء الاصطناعي. فيمكن تطوير خوارزميات الذكاء الاصطناعي للأتمتة مهام مثل معالجة اللغات الطبيعية والتحليلات التنبؤية واتخاذ القرارات. ويمكن لتقنيات التحليلات المتقدمة، بما في ذلك التعلم الآلي واستخراج البيانات، أن تستخلص استنتاجات قيّمة من البيانات، تدعم عملية اتخاذ القرارات القائمة على الأدلة.

### إدارة البيانات ودمجها

تُعد قاعدة البيانات المركزية هذه مصدرًا غنيًا للبيانات، وتوفّر أساسًا صلبًا للأتمتة الفعلية، ما يتيح إدارة البيانات وتحليلها ومشاركتها بكفاءة.

### أمن البيانات والثقة

يمكن توسيع سياسة طلب البيانات مرة واحدة لتشمل معايير البلوك تشين. ومن شأن ذلك أن يزيد من أمن البيانات وثباتها وشفافيتها. كذلك، تساهم العقود الذكية في أتمتة المعاملات الموثوقة بين مختلف الأطراف، ما يعزز الكفاءة والشفافية.

### تبسيط العمليات وإطار العمل

توفّر سياسة طلب البيانات مرة واحدة إطارًا يضمن تكامل تقنيات الأتمتة الفعلية الأخرى (مثل الرؤية الحاسوبية).

## فلنتخيل معًا كيف يمكن للأتمتة الفعلية أن تعزز الهوية الرقمية الموحدة (UAE PASS)



### تبسيط المصادقة والتحقق

تساعد الرؤية الحاسوبية في التحقق من المستندات وأتمتة استخراج المعلومات.



### تعزيز الأمن والثقة

يمكن أن توفر تقنية البلوك تشين نظامًا لامركزيًا وآمنًا لإدارة الهوية، يضمن الوصول الآمن للمتعامل وحماية بياناته من أيّ تعديل غير مصرح به.



### تجارب مشخّصة واستباقية

يمكن لخوارزميات التعلم الآلي المتقدم والذكاء الاصطناعي تحليل تفضيلات المتعامل وسلوكه، من أجل تزويده بتوصيات دقيقة للغاية وتجارب مصمّمة خصيصًا لتلبية احتياجاته.



### المساعد الافتراضي

يمكن إضافة خاصية المساعد الافتراضي إلى المنصة لدعم المتعاملين بطريقة تفاعلية والإجابة عن أيّ استفسارات وتقديم التوجيهات خطوة بخطوة.



### الخدمات المستجيبة للسياق

بفضل بيانات إنترنت الأشياء، مثل بيانات الموقع والمعلومات البيئية، يمكن تقديم خدمات مشخّصة ومستجيبة للسياق إلى المتعاملين.



### مراكز الخدمة الافتراضية

من خلال الميتافيرس، يمكن توفير نسخة افتراضية من مراكز الخدمات الحكومية، ما يمكّن المتعاملين من الوصول إلى الخدمات والتفاعل مع الوكلاء الافتراضيين.

## مثال شراء منزل

فلنتخيل تجربة مستقبلية مؤتمتة بالكامل، تسمح لفارس (الأردني الجنسية والبالغ من العمر 35 عامًا)، الذي يريد شراء منزل، بالاستفادة من الأتمتة الفعلية.

### 1. البحث عن عقار

#### يصل فارس إلى منصة عقارات متقدمة.

تستخدم الهوية الرقمية الإماراتية للتحقق من الهوية بشكل آمن. يجب فارس عن بعض الأسئلة، فتفهم الأنظمة المدعومة بالذكاء الاصطناعي متطلباته وتفضيلاته (نوع العقار وموقعه وحجمه ومواصفاته الأخرى). ويستخدم النظام خوارزميات الذكاء الاصطناعي لتقديم قائمة من العقارات المختارة بعناية والتي تتوافق مع متطلبات فارس.

### 2. جولات العقارات الافتراضية

#### يقوم فارس بجولات افتراضية باستخدام تقنيات الواقع المعزز / الواقع الافتراضي المتقدمة.

تتيح له المنصة الانغماس في نسخة واقعية وثلاثية الأبعاد للعقارات، واستكشاف كل الغرف، والتجهيزات، وحتى التجول في الحي المحيط بالعقارات. ويمكنه التفاعل مع وكلاء افتراضيين يقدمون له المعلومات ويجيبون على استفساراته مباشرة، كما يمكنه زيارة تلك العقارات في الميتافيرس.

### 3. التوثيق الرقمي

#### بمجرد أن يجد فارس عقارًا يعجبه، تبسّط المنصة عملية التوثيق.

فيوفر فارس هويته الرقمية الإماراتية، ما يلغي الحاجة إلى الأوراق المادية. يتحقق النظام تلقائيًا من هوية فارس وسجلاته المالية والمستندات الأخرى الضرورية. وتُستخدَم العقود الذكية المدعومة بتقنية البلوك تشين لإنشاء اتفاقيات مُلزِمة قانونًا وإجراء المعاملات بشكل آمن.

### 4. التقييم المالي المؤتمت

#### المنصة مربوطة بالبنوك والجهات المالية لأتمتة عملية الموافقة على الرهن العقاري.

استنادًا إلى سجلات فارس المالية، يقيّم النظام أهليته بسرعة ويوفر موافقة مسبقة فورية على الرهن العقاري. يأخذ النظام في الاعتبار عوامل مثل الدخل وسجل الائتمان وقيمة العقار لاحتساب شروط القرض وأسعار الفائدة وجداول السداد.

### 5. المفاوضات الذكية

#### يتولّى نظام مدعوم بالذكاء الاصطناعي عملية التفاوض على السعر أو الشروط.

يستخدم النظام بيانات السوق التاريخية وتقييمات العقارات وتفضيلات المشتري / البائع للوصول إلى اتفاقية مُنصّفة وتشتمل على أفضل الشروط الممكنة. يتواصل نظام التفاوض مع الوكيل المدعوم بالذكاء الاصطناعي الخاص بالبائع، ثم يعمل النظام على صياغة العقد المحدث بمجرد التوصل إلى اتفاق وبعد موافقة فارس.

### 6. المعاملات الآمنة

#### لتسهيل إجراء المعاملات المالية بشكل آمن، تتّصل المنصة بأنظمة الدفع الرقمية والهوية الرقمية الإماراتية.

وبالتالي، يمكن لفارس سداد مبلغ الإيداع، والدفعة الأولى، وأي رسوم أخرى مباشرة من خلال المنصة، ما يلغي الحاجة إلى التحويلات المصرفية التقليدية أو الشيكات. ويتم التحقق من المعاملات وتوثيقها بطريقة شفافة وثابتة باستخدام تقنية البلوك تشين.

### 7. التسليم السلس

#### مع تقدم عملية الشراء، تسهّل تقنيات الأتمتة عملية التسليم وتضمن خلوّها من التعقيدات.

فتوفر المنصة لفارس قائمة مرجعية بالمهام، مثل عمليات تفتيش العقارات، وتوصيلات المرافق، وتسجيل الملكية، ما يضمن إنجاز كل خطوة بكفاءة. كما أنّ المنصة مربوطة بالجهات الحكومية ذات الصلة لأتمتة عمليات مثل نقل الملكية وإصدار شهادات الإشغال.

### 8. خدمات ما بعد الشراء

#### بعد الشراء، تستمر المنصة في تقديم المساعدة عبر خدمات ما بعد الشراء.

ويمكنها أن تقدم توصيات بشأن مصممي الديكور الداخلي والمقاولين والخدمات المنزلية بناءً على التفضيلات. كما يمكن لفارس الوصول إلى منصة متكاملة لإدارة المهام المتعلقة بالعقار، مثل طلبات الصيانة ومدفوعات الفواتير والتفاعلات المجتمعية.





## تقنيات الأتمتة الفعلية الأكثر ارتباطًا

تختلف درجة فاعلية الأتمتة في الخدمات الحكومية بناءً على احتياجات كل جهة حكومية وأولوياتها ومواردها. ومن أهم أدوات الأتمتة الفعلية.

### الذكاء الاصطناعي

يمكنه تحليل البيانات وتعلّم الأنماط واتخاذ القرارات من دون تدخل بشري. وتشمل المجالات الفرعية للذكاء الاصطناعي التعلم الآلي، والتعلم العميق، ومعالجة اللغات الطبيعية.

يُستخدم الذكاء الاصطناعي على نطاق واسع في الخدمات الحكومية لتحليل البيانات واتخاذ القرارات ورصد الأنماط وإجراء التحليلات التنبؤية.

### إنترنت الأشياء

يمكن دمج هذه التقنية في البنية التحتية للمدن الذكية لمراقبة حركة المرور والمرافق العامة والخدمات العامة الأخرى والتحكّم بها بشكل مباشر. كما يمكن لإنترنت الأشياء أن يساعد في إدارة الكوارث، والرصد البيئي، وإدارة الطاقة.

### البلوك تشين

يمكن أن تعزّز مستوى الشفافية والأمن والكفاءة في مختلف الخدمات الحكومية، مثل تسجيل الأراضي والتصويت وإدارة سلسلة التوريد والتحقق من الهوية.

### الرؤية الحاسوبية

تمكّن الآلات من معالجة البيانات المرئية، ما يسمح لها بالتعرف على الأشخاص والأشياء والأفعال. يمكن استخدامها في تطبيقات الأمن والمراقبة، مثل التعرف على الوجه والتعرف على لوحة رقم السيارة، لتعزيز السلامة العامة وإنفاذ القانون.

### الواقع المعزز / الواقع الافتراضي

يمكن أن تحوّل تقنية الواقع المعزز/الافتراضي جوانب مختلفة من الخدمات الحكومية من خلال توفير تجارب واقعية وتفاعلية.

## أنواع التقنيات

	الذكاء الاصطناعي	الرؤية الحاسوبية	إنترنت الأشياء	البلوك تشين	الواقع المعزز / الواقع الافتراضي
خدمات الهوية والمصادقة	✓	✓	✓	✓	
خدمات الرعاية الاجتماعية	✓	✓		✓	
إدارة الضرائب والإيرادات	✓	✓		✓	
التراخيص والتصاريح	✓	✓		✓	
خدمات التعليم والطلاب	✓	✓		✓	✓
الرعاية الصحية وخدمات الصحة العامة	✓	✓	✓	✓	✓
السلامة العامة وإنفاذ القانون	✓	✓	✓	✓	✓
خدمات النقل والبنية التحتية	✓	✓	✓	✓	✓
خدمات البيئة والمحافظة عليها	✓	✓	✓	✓	✓
الخدمات الإدارية وخدمات الأفراد	✓	✓	✓	✓	✓

# تحديد المتطلبات الرئيسية لتمكين الأتمتة الفعلية



يتطلب التطبيق الأمثل للأتمتة الفعلية مجموعة من العناصر الأساسية المتعلقة بالحكومة والمتعاملين والتكنولوجيا.

## الحكومة



### الحكومة

نموذج حوكمة واضح (مثل حوكمة البيانات) يضمن إطلاع الشركاء، وتعزيز مشاركتهم.

السياسات واللوائح  
التوافق مع السياسات واللوائح ذات الصلة.

## التكنولوجيا



### إدارة البيانات والتحليلات

جمع البيانات وتخزينها وتنظيمها وتكاملها واستخدامها بكفاءة (مثل الجودة والخصوصية والأمن وإمكانية الوصول).

البنية التحتية الرقمية والتكنولوجيا  
البنية التحتية الحديثة والأدوات اللازمة لمعالجة البيانات (على سبيل المثال، الحوسبة السحابية).

### التعاون والشراكات

مع مختلف الجهات والشركاء من القطاع الخاص والأوساط الأكاديمية وغيرها.

### رصد الأداء وتقييمه

إطار لرصد المشاريع وتحسينها بحسب الحاجة.

## المتعاملون



### وضوح الرؤية

رؤية واستراتيجية واضحتان، تتماشيان مع استراتيجية الحكومة الأوسع، إلى جانب خطة عمل (مثل خارطة طريق الأتمتة الفعلية) تشمل الأهداف والمنجزات وتلتزم بالميزانية.  
استراتيجية إدارة التغيير (على سبيل المثال، دعم تدريب الموظفين ورفع مستوى مهاراتهم).

### تبنى منهجية التعاون والمبادرة

المواءمة والتعاون بين مختلف الجهات (على سبيل المثال، ثقافة تبادل البيانات).  
ثقافة وضع التحديات بسرعة، وترك التردد جانباً لاختبار التقنيات الجديدة.

### فريق يتمتع بالقدرات المناسبة

فريق عمل مؤهل لقيادة الاستراتيجية وخارطة الطريق تحت إشراف القيادة.  
أدوار ومسؤوليات محددة وتطوير المهارات على مستويات مختلفة (مثل التدريبات، وفريق تسليم المنتجات في كل حالة استخدام، يجمع بين الكفاءات الوظيفية / القطاعية والتقنية).

### مثال

تتخذ الحكومات في كل أنحاء العالم إجراءات لتعزيز مهارات موظفيها:



ورش عمل حول الذكاء الاصطناعي مُتاحة للموظفين، لتعزيز مستويات الإلمام الرقمي وتوفير المعارف الأساسية حول إمكانيات الذكاء الاصطناعي في مجال الخدمات الحكومية.



يقدم معهد الإدارة العامة والتنمية الاقتصادية (IGPDE) دورات تدريبية (في الذكاء الاصطناعي وعلوم البيانات والتحديات الاقتصادية الجديدة) لتزويد الموظفين بالمعارف الأساسية حول الذكاء الاصطناعي والفرص والتحديات المرتبطة به.



في ما يلي بعض التحديات الشائعة التي تعيق عادةً القدرة على اعتماد الأتمتة الفعلية:



## شحّ المواهب

منافسة عالية على المواهب المناسبة، خاصةً مع القطاع الخاص.

- تدريب الموظفين في الجهات الحكومية ورفع مستوى مهاراتهم، والاستفادة من قدرات الجهات الأخرى.



## انعدام الثقة

مخاوف فرق العمل المتعلقة بالتحيز والخصوصية والمساءلة.

- ضمان الشفافية في سياق استخدام الأتمتة الفعلية.



## إدارة التغيير

مقاومة التغيير والتمسك بالأنظمة القديمة.

- التدريب على مهارات النظم الجديدة وتكييف الهياكل والعمليات التنظيمية.



## التنسيق المحدود

عدم وجود تعاون فعال بين الجهات، وبين الفرق الوظيفية / القطاعية والتقنية.

- تنفيذ آليات للتشجيع على التعاون بين الفرق المختلفة.



## ثغرات البيانات

ضعف جودة البيانات ومعالجتها، خصوصًا في ظلّ محدودية ثقافة تبادل البيانات.

- تنفيذ استراتيجيات لسد الثغرات في البيانات (على سبيل المثال، الشراكة مع جهات أخرى).



## الوصول إلى البيانات والجودة

البيانات المعزولة، والأنظمة القديمة، والجودة المتفاوتة.

- البدء بتقييم البيانات ووضع استراتيجية لإدارة البيانات.

# فرض الضوابط وتوقع التحديات المحتملة المرتبطة بالأتمتة الفعلية



على الرغم من الخدمات التحويلية التي يمكن للأتمتة الفعلية توفيرها، سيتعين على الحكومات تحديد التحديات المتعددة التي تطرحها هذه التقنيات الجديدة وإدارتها لضمان تعميمها وفق نهج أخلاقي محوره الإنسان



## 1

### الخصوصية

قد يتسبب استخدام الأتمتة الفعلية بانتهاك حقوق الخصوصية الفردية، ما يؤدي إلى زيادة مستويات الرصد واحتمال ظهور تجاوزات في استخدام المعلومات الشخصية.

## ردود الفعل المحتملة

تنفيذ قوانين ولوائح حماية البيانات، والحد من جمع البيانات، وإدارة إمكانية الوصول، واستخدام تقنيات إخفاء الهوية حيثما أمكن.

## مثال على المبادرة الحكومية

الاتحاد الأوروبي: يوفر النظام الأوروبي العام لحماية البيانات (GDPR) حماية فعالة للخصوصية الفردية ويمتدح الناس مزيدًا من التحكم في بياناتهم الشخصية.



## 2

### الأمن

قد تكون أنظمة الأتمتة الفعلية عُرضة للقرصنة المعلوماتية أو غيرها من الخروقات الأمنية، ما قد يعرّض البيانات الحساسة للخطر.

ضمان تنفيذ تدابير الأمن السيبراني القوية وتحديثها بانتظام، وإجراء عمليات تدقيق بشكل متكرر.

الولايات المتحدة: توفر وكالة الأمن السيبراني وأمن البنية التحتية (CISA) في الولايات المتحدة الأمريكية مبادئ توجيهية وموارد لتعزيز الأمن السيبراني.



## 3

### التحيزات

قد تقوم الخوارزميات عن غير قصد باعتماد بيانات تدريب تتسم بالتمييز وممارسته ونشره، ما قد يؤدي إلى معاملة غير عادلة لمجموعات معينة.

استخدام مجموعة بيانات التدريب المتنوعة والتمثيلية، وإجراء عمليات تدقيق لرصد التحيزات.

الولايات المتحدة: وضع المعهد الوطني للمعايير والتقنية (NIST) في الولايات المتحدة الأمريكية معايير لقياس التمييز في أنظمة الذكاء الاصطناعي وتخفيفه.



## 4

### البطالة

مع تقدم الأتمتة الفعلية واستبدالها بعض المهام اليدوية البشرية، يزداد تحدي فقدان الوظائف.

التدريب ورفع مستوى المهارات، مع العلم أن وظائف جديدة ستظهر، والهدف هو تمكين الأشخاص من التركيز على المهام ذات القيمة الأعلى.

سنغافورة: تهدف مبادرة SkillsFuture إلى تزويد الأفراد بفرص للتعليم مدى الحياة وتطوير مهاراتهم.



## 5

### المسائل الأخلاقية

قد يؤدي تنفيذ الأتمتة الفعلية إلى ظهور مخاوف أخلاقية، مثل استخدام التقنيات في القرارات التي تنعكس على حياة الناس.

تطوير المبادئ التوجيهية الأخلاقية، والتأكد أن الأخلاقيات تشكّل جزءًا من عمليات التطوير والتنفيذ (فريق يتمتع بالمهارات المناسبة).

المملكة المتحدة: يقدم مركز أخلاقيات البيانات والابتكار في المملكة المتحدة إرشادات حول الاستخدام الأخلاقي للذكاء الاصطناعي والتكنولوجيا القائمة على البيانات.



## 6

### الفجوة الرقمية

قد يؤدي تنفيذ الأتمتة الفعلية إلى تفاقم الفجوات الرقمية القائمة في حال كان الوصول إليها مشروطًا بعوامل مثل الدخل أو التعليم أو الجغرافيا.

ضمان الوصول العادل، وتوفير التدريب على المعرفة الرقمية، ومراعاة إمكانية الوصول في التصميم.

فرنسا: يقدم معهد الإدارة العامة والتنمية الاقتصادية (IGPDE) دورات تدريبية (حول الذكاء الاصطناعي وعلوم البيانات والتحديات الاقتصادية الجديدة مثلًا) لتزويد الموظفين الحكوميين بالمعارف الأساسية حول الذكاء الاصطناعي وفرصه وتحدياته.



## 7

### الاعتماد

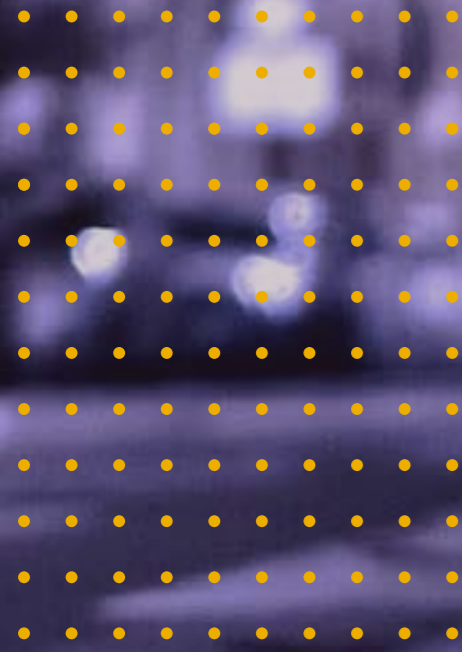
قد يؤدي الاعتماد المفرط على أنظمة الأتمتة الفعلية إلى تسريع فقدان المهارات والخبرات.

تنمية المهارات البشرية والحفاظ على التوازن بين الأتمتة الفعلية والمشاركة البشرية.

سنغافورة: تهدف مبادرة SkillsFuture إلى تزويد الأفراد بفرص للتعليم مدى الحياة وتطوير مهاراتهم.







# التعاريف



**الاختبار أ/ب:** نهج يقارن بين نسختين لتحديد أيهما تعمل بشكل أفضل عن طريق تقسيم عينة من الجمهور إلى مجموعتين وتحليل النتائج لكل مجموعة.

**التعلم التكيفي:** طريقة تقارن بين نسختين لتحديد أيهما تعمل بشكل أفضل عبر تقسيم عينة من الجمهور إلى مجموعتين وتحليل النتائج لكل مجموعة.

**إمكانية الوصول:** تصميم المنتجات أو الخدمات أو المنصات التي يمكن الوصول إليها واستخدامها من قبل جميع الأفراد بغض النظر عن قدراتهم، وذلك عن طريق إزالة الحواجز وضمان الوصول الشامل.

**المرونة:** نهج مرن لإدارة المشاريع يركز على التعاون والتقدم عبر التعديل المتكرر والتخطيط التكيفي، ما يمكّن الفرق الحكومية من الاستجابة السريعة لإجراء التغييرات اللازمة طوال دورة حياة المشروع.

**الذكاء الاصطناعي (AI):** محاكاة الذكاء البشري في الآلات، ما يمكّنها من أداء المهام التي تتطلب عادةً الذكاء البشري، مثل إيجاد الحلول للتحديات والتعلم واتخاذ القرارات.

**الواقع المعزز (AR):** تقنية تعمل على وضع البيانات الرقمية بشكل تراتبي، مثل الصور أو البيانات، على العالم الحقيقي، ما يعزز إدراك المتعامل وتفاعله مع بيئته.

**البلوكتشين:** سجل رقمي لامركزي وموزع، يعمل على تسجيل المعاملات عبر أجهزة كمبيوتر متعددة، ما يوفر الشفافية والأمن السيبراني والثبات.

**تمييز المنتج:** عملية إنشاء هوية مميزة وتصور لمنتج أو شركة أو فرد في أذهان المتعاملين، ويتم ذلك عادةً من خلال التصميم الاستراتيجي، والمراسلة، ووضعه في المكانة المناسبة.

**روبوت المحادثة الفورية:** برنامج كمبيوتر مصمم لمحاكاة المحادثة مع المتعاملين، عادةً من خلال واجهات نصية أو صوتية، لتوفير استجابات ومساعدة مؤتمتة.

**ChatGPT:** نموذج لغوي كبير تم تطويره بواسطة OpenAI ويستخدم تقنيات التعلم العميق لتوليد استجابات نصية تشبه استجابات البشر، وذلك بناءً على استفسارات معينة.

**الرؤية الحاسوبية:** تعتبر واحدة من مجالات الذكاء الاصطناعي وعلوم الكمبيوتر، وتركز على تمكين أجهزة الكمبيوتر من تفسير المعلومات البصرية من الصور أو مقاطع الفيديو وفهمها.

**تحليلات البيانات:** عملية تفحص البيانات وتفسيرها للكشف عن الأنماط والرؤى والاتجاهات الهادفة والتي يمكن أن تساعد في اتخاذ القرارات وتحسين نتائج الأعمال.

**المصادقة الرقمية:** عملية التحقق من هوية الأفراد أو الجهات في الأنظمة الرقمية، وغالبًا ما تستخدم كلمات المرور أو القياسات الحيوية (البصمة البيومترية) أو أساليب التشفير.

**الممكن الرقمي:** التقنيات أو الأدوات أو الأنظمة التي تمكّن التحول الرقمي في الجهات الحكومية من خلال تعزيز الإنتاجية والكفاءة والابتكار.

**الكفاءة الرقمية:** القدرة على استخدام التقنيات والأدوات الرقمية بفعالية وثقة لأداء المهام وإيجاد الحلول للتحديات والتواصل في بيئة رقمية.

**مستودعات البيانات:** أنظمة تخزين مركزية أو قواعد بيانات تخزين البيانات وتديرها بشكل آمن، ما يسهل الوصول إليها لاستعادتها وتحليلها ومشاركتها.

**التوقيع الرقمي:** توقيع مكون من أحرف أو أرقام أو رموز أو صوت أو بصمة أو نظام معالجة على شكل رقمي، يتصل أو الارتباط الكامل بمستند رقمي من شأنه التحقق من هوية الشخص الموقع وقبوله لمحتوى البيانات المقترنة به.

**الهوية الرقمية:** إحدى الممكّنات الحكومية الرقمية وهي أداة تعريف للمتعامل الرقمي تتيح له خاصية المصادقة الرقمية والتوقيع الرقمي وإدارة مستنداته الرقمية من خلال محفظة الوثائق الرقمية. كما توفر خاصية الختم الرقمي للجهات الحكومية والخاصة.

**المصادقة الرقمية:** الإجراءات الفنية التي يتم من خلالها التحقق من هوية المستخدم وإثباتها رقمياً

**الختم الرقمي:** بيانات مخزّنة بشكل رقمي، تتصل أو ترتبط بشكل كامل بمستند رقمي يتصل أو يرتبط بشكل كامل بمستند رقمي من شأنه التحقق من هوية الجهة الموقعة وقبوله لمحتوى البيانات المقترنة به.

**محفظة الوثائق الرقمية:** تتضمن المستندات الرقمية والتي يمكن للمتعامل طلبها ومشاركتها بعد موافقته

**الرابط الحكومي للخدمات:** أحد الممكّنات الحكومية الرقمية وهي منصة ربط شاملة لتبادل البيانات بانسيابية بين أنظمة الجهات الحكومية الاتحادية والمحلية بما يخدم حاجة المتعامل في الحصول على خدمات الحكومة من خلال تمكين الجهات الحكومية من الوصول السهل إلى البيانات متعدّدة المصادر، وتوفير خدمات حكومية قائمة على المصادر الموثوقة والمحدّثة.

**الاستجابة الصوتية التفاعلية (IVR):** تقنية الاتصال الهاتفي التي تسمح للمتصلين بالتفاعل مع نظام صوتي محوسب باستخدام مدخلات الصوت أو لوحة المفاتيح، وتُستخدم عادةً في خدمات المتعاملين المؤتمتة أو مكالمات التوجيه.

**إنترنت الأشياء (IoT):** شبكة من الأشياء المادية أو الأجهزة المضمنة مع أجهزة الاستشعار والبرامج الاتصالية، ما يمكّنها من جمع البيانات وتبادلها، والتفاعل مع بعضهم بعضًا أو مع البيئة المحيطة.

**النموذج اللغوي الكبير (LLM):** نموذج متطور قائم على الذكاء الاصطناعي وقادر على معالجة النصوص وإنشائها كالشعر، وغالبًا ما يتم تدريبه على كمية هائلة من البيانات النصية لتعلّم الأنماط والسياق.

**البرمجة المنخفضة:** نهج تطوير البرامج الذي يستخدم الواجهات البصرية والمكونات المبنية مسبقًا لتبسيط تطوير التطبيقات وتسريعه، وذلك بالحد الأدنى من الترميز.

**التعلم الآلي (ML):** فرع من فروع الذكاء الاصطناعي يركز على تطوير الخوارزميات والنماذج التي تسمح لأجهزة الكمبيوتر بالتعلم من البيانات وتحسين الأداء في مهام محددة من دون الحاجة إلى البرمجة بشكل صريح.

**التصميم النمطي:** تقسيم نظام أو منتج إلى وحدات مستقلة يمكن دمجها أو تعديلها بسهولة من أجل المرونة وقابلية التوسع.

**معالجة اللغات الطبيعية (NLP):** تقنية قائمة على الذكاء الاصطناعي تمكّن أجهزة الكمبيوتر من فهم اللغة البشرية والتفاعل معها من خلال تقنيات مثل تحليل النصوص والتعرف على الصوت في الوقت القريب من الفعلي: معالجة المعلومات أو الاتصالات التي تحدث بأقل قدر من التأخير، ما يسمح بتوفير بيانات أو تحديثات شبه فورية.

**دورة حياة المنتج:** المراحل التي يمر بها المنتج، بدءًا من تشكيله وتطويره وصولًا إلى سحبه من السوق أو إيقافه، بما في ذلك التصميم والإنتاج والتسويق والدعم.

**ملاءمة المنتج مع السوق:** المواءمة بين خصائص المنتج وفوائده وعرض القيمة مع احتياجات السوق المستهدفة المحددة وتفضيلاتها، ما يشير إلى ملاءمة المنتج ونجاحه المحتمل.

**مكتب إدارة المشاريع:** قسم أو فريق مركزي ضمن مؤسسة يكون مسؤولًا عن الإشراف على ممارسات إدارة المشاريع وتوحيدها، وتوفير التوجيه والدعم والحوكمة لفريق المشروع.

**خارطة الطريق:** التمثيل البصري أو الخطة التي تحدد الاتجاه الإستراتيجي والأهداف والمعالم الرئيسية لتطوير المشروع أو المنتج، وتوجيه عملية اتخاذ القرارات وتوفير جدول زمني للتنفيذ.

**أتمتة العمليات الآلية (RPA):** استخدام روبوتات البرامج أو الإنترنت لأتمتة المهام والعمليات المتكررة والمستندة إلى القواعد التي يؤديها عادةً البشر، ما يزيد من الكفاءة ويقلل من الأخطاء.

**إدارة الإصدار:** عملية التخطيط والجدولة وتنسيق نشر تحديثات البرامج أو المنتجات وإصدارها، وضمان الانتقال السلس والحد من الانقطاعات.

**تحسين محركات البحث (SEO):** ممارسة تحسين الموقع الإلكتروني أو المحتوى عبر الإنترنت لتحسين الوصول إليه وترتيبه في نتائج محرك البحث، ما يزيد نسبة.

**جهاز الاستشعار:** جهاز يكشف المدخلات المادية أو البيئية ويقيسها، مثل الضوء أو درجة الحرارة أو الضغط أو الحركة، ويحولها إلى إشارات كهربائية لمزيد من المعالجة.

**ضمان جودة الخدمة:** عملية التأكد من أن الخدمات تلبى معايير الجودة المحددة مسبقًا وتوقعات المتعاملين أو تخطاها، وذلك من خلال مبادرات المراقبة والتقييم والتحسين.

**اتفاقية مستوى الخدمة (SLA):** عقد أو اتفاقية بين مزود الخدمة والمتعامل لتحديد المستوى المتوقع لجودة الخدمة والأداء والتوافر.

**معالجة لغة الإشارة (SLP):** مجال البحث والتكنولوجيا الذي يركز على تحليل إيماءات لغة الإشارة أو حركاتها والتعرف عليها وجمعها باستخدام الرؤية الحاسوبية وتقنيات التعلم الآلي.

**المدينة الذكية:** المدينة التي تستفيد من التقنيات المتقدمة وتحليلات البيانات وأجهزة إنترنت الأشياء (IoT) لتعزيز البنية التحتية والخدمات والاستدامة، ما يحسّن جودة الحياة لسكانها.

**وسائل التواصل الاجتماعي:** المنصات التي تمكّن المتعاملين من إنشاء المحتوى ومشاركته والتفاعل معه والتواصل مع الآخرين، ما يسهل الاتصال والتواصل الشبكي على نطاق عالمي.

**تسجيل الدخول الأحادي (SSO):** آلية تسمح للمتعاملين بالوصول إلى تطبيقات أو أنظمة متعددة باستخدام مجموعة واحدة من بيانات اعتماد تسجيل الدخول، ما يحسّن مستويات الراحة والأمن.

**قابلية الاستخدام:** آلية تسمح للمتعاملين بالوصول إلى تطبيقات أو أنظمة متعددة باستخدام مجموعة واحدة من بيانات اعتماد تسجيل الدخول، ما يحسّن مستويات الراحة والأمن.

**تجربة المتعامل (UX):** تجربة المتعامل وتصوره بشكل عام عند التفاعل مع منتج أو نظام أو خدمة، بما في ذلك عوامل مثل قابلية الاستخدام وسهولته.

**قصص المتعاملين:** وصف سردي قصير لتفاعلات أو متطلبات محددة للمتعامل والتي تستخلص أهداف المتعامل واحتياجاته والنتائج التي يتوقعها، وغالبًا ما تُستخدم في تطوير البرامج المرنة.

**تخطيط تدفق القيمة:** التمثيل البصري وتحليل الخطوات والأنشطة وتدفق المواد أو المعلومات المطلوبة لتقديم منتج أو خدمة، بهدف تحديد مجالات الهدر وعدم الكفاءة وفرص التحسين.

**الواقع الافتراضي (VR):** بيئة محاكاة يتم إنشاؤها بواسطة الكمبيوتر لتقديم تجارب شاملة.

**الشلل:** نهج إدارة المشاريع المتسلسل مع مراحل خطية.

**رابطة الشبكة العالمية:** منظمة دولية لوضع المعايير لشبكة الانترنت.

**G2C:** وهي الخدمات الي تقدمها الجهة الحكومية للأفراد (كالمواطنين والمقيمين والسياح).

**G2B:** وهي الخدمات الي تقدمها الجهة الحكومية للشركات والجهات وأصحاب الأعمال وأصحاب المهن.

**G2C:** وهي الخدمات الي تقدمها الجهة الحكومية إلى جهات حكومية أخرى سواء كانت اتحادية أو محلية.

**الخدمات المعلوماتية:** تتعلق هذه الخدمات بنقل المعلومات من الحكومة إلى المتعاملين. وقد تؤمن هذه الخدمات بمبادرة من الحكومة كالبرامج التدريبية أو حملات التوعية، أو استجابة لطلب أحد المتعاملين كالاستفسارات مثلًا.

**الخدمات الإجرائية:** يشمل هذا النوع جميع أشكال الخدمات التي تلبى حاجة لدى المتعامل وتعتبر معاملة بطبيعتها، كإصدار شهادة ميلاد على سبيل المثال.

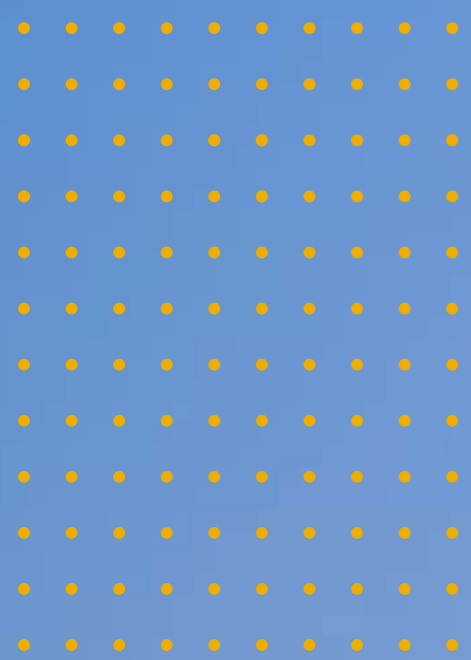
**الخدمات التجارية:** هي مجموعة الخدمات التي تقدم بغرض تأمين إيرادات للحكومة، كبيع الخرائط الجيولوجية، أو الإحصاءات الوطنية، وغيرها .

**الخدمات الاجتماعية:** هي مجموعة الخدمات التي تقدمها الحكومة لتعزيز رفاهية المجتمع ورفاهية مجموعة محددة فيه، مثل خدمات الرعاية الصحية.

**الخدمات الضبطية:** تضم هذه الفئة جميع الخدمات التي ينبغي على المتعاملين أن يخضعوا لها مثل عمليات التفتيش المنتظمة.

**واجهة برمجة التطبيقات:** أو ما يعرف بـ Application Programming Interface API عبارة عن تقنية تتيح للتطبيقات التواصل مع بعضها البعض برمجيًا عن طريق استخدام البروتوكولات التي تسهل على مطور البرمجيات استعمال تقنيات معينة في بناء التطبيقات دون الحاجة إلى إرشادات التنفيذ.

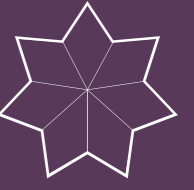




عن

# برنامج الإمارات للخدمة الحكومية المتميزة





## أولوياتنا الاستراتيجية



ترسيخ الثقة بين الحكومة  
والمجتمع



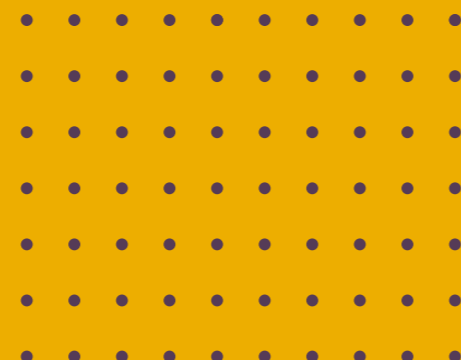
تعزيز جودة الحياة ورفاهية  
المجتمع



تعزيز تنافسية الدولة عالمياً



ضمان استدامة الخدمات  
الحكومية

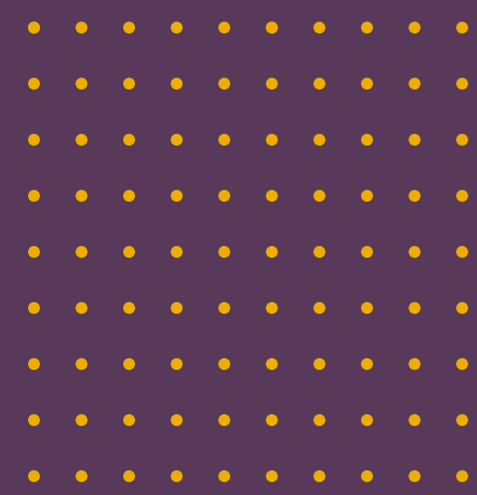


## رؤيتنا



أفضل حكومة في العالم  
لتقديم الخدمات





للملاحظات والاستفسارات،  
يرجى التواصل معنا على:

info@egsep.ae 

+971 50 555 2021 

www.egsep.ae 

@egsep 

@egsep 