



مبادرات محمد بن راشد آل مكتوم العالمية
Mohammed Bin Rashid
Al Maktoum Global Initiatives

كلية محمد بن راشد
للإدارة الحكومية
MOHAMMED BIN RASHID
SCHOOL OF GOVERNMENT



خلاصة

بوابة نحو مستقبل أكثر
بساطة وفعالية في
الخدمات الحكومية

الخدمات
البيدية

التعليم التنفيذي
Executive Education

أغسطس 2023

الخدمات البديهيّة

بوابة نحو مستقبل أكثر
بساطة وفعالية

فهرس

توطئة.....	3
مقدمة.....	3
الخدمات البديهيّة: تجربة سهلة ومرنة للمستخدم.....	5
الفرق بين الخدمات الاستباقية والخدمات البديهيّة.....	5
الفوائد المترتبة على تطبيق الخدمات البديهيّة.....	6
التحديات في تصميم الخدمات البديهيّة.....	6
أمثلة على الخدمات البديهيّة.....	7
الهدف من تطبيق الخدمات البديهيّة.....	8
العائد على المتعامل من تطبيق الخدمات البديهيّة.....	8
العائد على المؤسسة الحكومية من تطبيق الخدمات البديهيّة.....	9
خطوات إنشاء خدمة بديهيّة (نحو تجربة مستخدم متميزة).....	10
أمثلة على استخدام الخدمات البديهيّة في القطاع الحكومي.....	10
الخاتمة.....	12
ملحق.....	12



”حكومة
المستقبل
حكومة لا تنام،
تعمل 24 ساعة
في اليوم، 365
يوم في السنة،
مضيافة كالفنادق،
سريعة في معاملاتها،
قوية في إجراءاتها“

محتر بن راشد آل مكتوم

صاحب السمو
الشيخ



تتجه العديد من الحكومات حول العالم نحو الابتكار والتطوير في خدماتها، ولكن يبقى النموذج الإماراتي المتمثل في السعي لتحقيق أعلى المعايير العالمية في الأداء، والمنبثق من الرؤية الثاقبة والطموح اللامتناهي لصاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، فريداً من نوعه.

وفي سبيل تحقيق هذا النموذج وتطبيقه بكفاءة وفعالية، تضع حكومة الإمارات تطوير الخدمات الحكومية في مقدمة أولوياتها، وتهدف إلى تحقيق أقصى درجات الرضا والسعادة للمتعاملين ورفع مستوى جودة حياتهم. وفي هذا السياق وضعت الإمارات مقاييس عالمية لتقييم أدائها وسعادة مواطنيها والمقيمين والزوار، مما جعلها نموذجاً يحتذى به عالمياً في تقديم خدمات حكومية متميزة.

حيث يتميز هذا النموذج بالاستباقية والبدئية، ويسعى لتقديم خدمات حكومية لا تقل جودةً وتميزاً عن الخدمات التي تقدّمها فنادق الخمس نجوم، أو الخطوط الجوية التي لا تتوقف، مع مراعاة التسهيل والتسيير للمواطن. والأهم من ذلك أنّ التكنولوجيا تمثل حجر الزاوية في هذا النموذج، حيث يتم التأكيد على أنّ الحكومة المستقبلية ستكون قادرة على تقديم كل خدماتها عبر الأجهزة المحمولة، ما يجعل الإجراءات سريعة وسلسة. وهنا تجدر الإشارة إلى أنّ النموذج الإماراتي ماهو إلا انعكاس لرؤية سمو الشيخ محمد بن راشد للحكومة المثالية، فمن منظور سموه، الحكومة المثالية هي التي تأتي إلى مواطنيها بدلاً من انتظارهم.

باختصار، تجسّد تجربة الإمارات في ابتكار الخدمات الحكومية مزيجاً مثالياً من الرؤية الإستراتيجية، واستغلال التكنولوجيا، لضمان راحة المتعامل وسعادته.



في زمنٍ تتسارع فيه وتيرة التغيير، وتتوالى الابتكارات التكنولوجية لتحطّم الحواجز التي قد تعيق الاستفادة من الخدمات والمنتجات بسهولة ويسر، تظهر قيمة الخدمات البديهيّة التي تعدّ المعيار الأمثل لتقييم تجربة المتعامل، فبفضل النقلات التكنولوجية الكبيرة، أصبحت البساطة والوضوح أمرًا حاسمًا في تصميم الخدمات.

ومن هذا المنطلق، نُسلط الضوء على الخدمات البديهيّة التي تُمكن المتعاملين من التفاعل السلس مع التكنولوجيا، مُقللةً من الأعباء والتحديات التي قد يواجهونها، حيث تعكس هذه الخدمات الرؤية المستقبلية للخدمات والمنتجات التي تتميز بالبساطة والكفاءة وسهولة التفاعل معها، ما يخلق للمتعامل تجربة فريدة ومتميزة.

وبناءً على ذلك، فإن الرؤية المستقبلية للخدمات في دولة الإمارات ستكون مُركّزة حول الإنسان، وتهدف إلى تسهيل حياته عبر خدمات رقمية استباقية وبديهيّة تمامًا. ستعمل حكومة الإمارات على استغلال التكنولوجيا من أجل تطوير نماذج خدمات ترتقي إلى توقعات المتعاملين، وتضمن رضاهم وسعادتهم.

وعد حكومة دولة الإمارات لخدمات المستقبل

01 الإنسان أولاً

خدمات حكومية تتمحور حول الإنسان، مصممة لتناسب احتياجاته ومتطلباته وتفضيلاته، ويتم تصميمها معه.

02 الأولوية للخدمات الرقمية

توفير خدمات حكومية رقمية استباقية لتناسب أسلوب الحياة في المستقبل.

03 طلب المعلومة مرة واحدة

خدمات حكومية مترابطة ومتكاملة تعتمد طلب بيانات المتعامل مرة واحدة فقط.

04 بيانات آمنة وتضمن الخصوصية

مشاركة البيانات الحكومية بين الجهات بطريقة آمنة ومحمية تضمن خصوصية المتعامل.

05 قنوات خدمة موحدة ومتنوعة ومتناسقة

توفير الخدمات الحكومية من خلال قنوات متنوعة ومتكاملة ومتناسقة تناسب رغبة المتعاملين، وعبر واجهة حكومية موحدة.

06 تجربة سلسلة واستباقية

توفير باقات من الخدمات الاستباقية المترابطة السلسلة، تقدّم للمتعامل قبل طلبها وفي الوقت المناسب بناءً على أحداث الحياة.

07 صوت المتعامل

الإنصات لصوت المتعامل والشفافية في نتائج القياس.

08 خدمات ذات قيمة مميزة

رسوم حكومية تراعي تخفيض التكلفة على المتعاملين ورفع الكفاءة في الجهات الحكومية.

الخدمات البديهية تجربة سهلة ومرنة للمستخدم



الخدمات البديهية هي الخدمات التي تُسهّل على المتعامل التفاعل معها بدون الحاجة إلى تدريب مُعمّق أو مراجعة تعليمات معقدة، حيث توجّههم طبيعيًا نحو الإجراءات المطلوبة. تعمل هذه الخدمات على تحقيق تجربة فعالة وسلسة، مما يؤدي إلى راحة المتعامل وزيادة كفاءة الخدمة.



أهمية تقديم خدمات بديهية

وبشكل عام تركز أهمية تقديم خدمات بديهية على تقديم تجربة مرضية تتيح للمتعامل تنفيذ ما يريد بكفاءة، حيث تساهم في التقليل من الأخطاء والتحديات التي قد يواجهها المتعامل أثناء تجربته للخدمة. وتعد واجهة المتعامل التي تعتمد على اللمس في الأجهزة الذكية مثالًا واضحًا على هذه الخدمات، حيث توفر تجربة تفاعلية بديهية، الهدف منها هو تبسيط التفاعل بين الإنسان والتكنولوجيا، مما يحقق تجربة استخدام أكثر فعالية ومتعة.

والخدمات البديهة الفرق بين الخدمات البديهة والاستباقية



تتشارك الخدمات الاستباقية والخدمات البديهية في أنهما تهدفان إلى تقديم تجربة مُحسّنة للمتعاملين، ولكن هناك بعض الاختلاف بينهما، نوضحه كمايلي:

الخدمات الاستباقية:

تعتمد على التنبؤ بما قد يحتاجه أو يرغب فيه المتعامل قبل أن يطلبه، مستخدمةً تحليلات البيانات والذكاء الاصطناعي لتقديم توصيات أو إجراءات استنادًا إلى سلوك المتعامل السابق والأنماط المتوقعة.
مثال: توصيات الأفلام التي تقدمها خدمات مثل "نتفلكس"، حيث يتم تقديم قائمة تشغيل مبنية على ما حضره الشخص مؤخرًا.



الخدمات البديهية:

تهدف إلى تقديم تجربة سهلة وبديهية للمتعامل، حيث يمكنه الوصول إلى ما يحتاج إليه بسهولة وبدون الحاجة إلى توجيه كبير.
تعتمد على واجهات مستخدم وتصاميم تُعتبر "بديهية"، مما يسهل على المتعاملين فهمها واستخدامها.
مثال: تصميم واجهة تطبيق معين بحيث يكون الوصول إلى الوظائف الرئيسية سهلًا وبديهيًا دون الحاجة إلى تعليمات مفصلة.
بالرغم من هذه الاختلافات، فإن الخدمات الاستباقية قد تكون أيضًا بديهية، وكذلك الخدمات البديهية قد تكون استباقية، ويبقى الهدف الرئيسي من الاثنين هو تحسين تجربة المتعامل وجعلها أكثر فعالية وراحة.

الخدمة البديهية هي خدمة يمكن للمتفاعلين استخدامها دون الحاجة إلى تدريب أو معرفة مسبقة، فهي خدمة سهلة الاستخدام وشاملة وتسهّل على المتفاعلين الحصول على ما يحتاجون إليه.

الخدمات البديهية



توفير واقتراح خدمات استباقية معززة بخوارزميات الذكاء المعرفي، من خلال باقات مرنة ومتراصة مصممة بشكل شخصي مبنية على بيانات وسلوكيات المتعامل حسب احتياجاته وظروفه وتفضيلاته وأحداث حياته.

الخدمات الاستباقية



تنبؤ وتوقع الخدمات التي يحتاجها المتعامل بناءً على احتياجاته وتفضيلاته وأحداث حياته، واستناداً إلى البيانات والمعلومات والوثائق المعروفة لدى الحكومة، والمبادرة في اقتراحها عليه، وتقديمها قبل أن يطلبها وفي الوقت المناسب.

الفوائد المترتبة على تطبيق الخدمات البديهيّة

توفير الوقت

يمكن أن يقلل تسهيل الوصول والاستخدام من الوقت المستغرق في البحث أو معالجة المشكلات.

زيادة الرضا

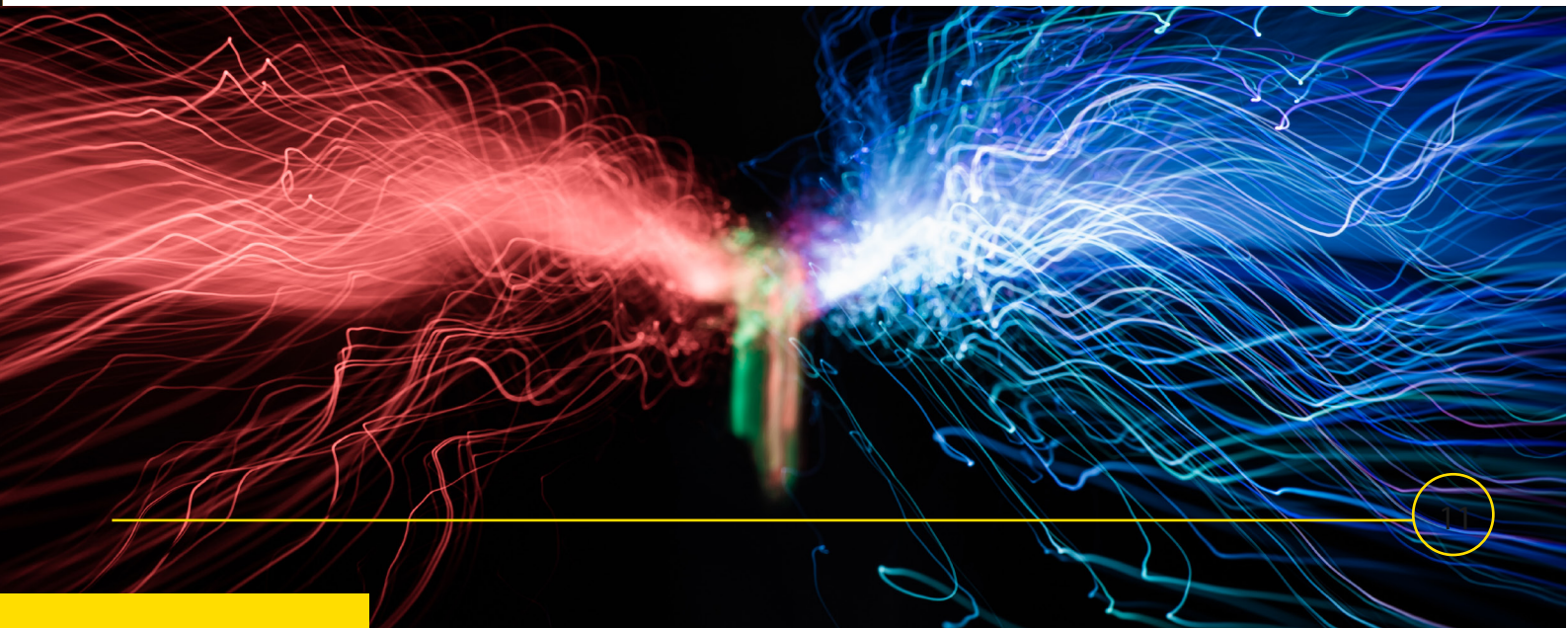
تخلق الخدمات البديهيّة تجربة متعامل بديهيّة تعزز من رضا العميل وولائه.

تحسين الإنتاجية

تمكّن الخدمات البديهيّة المتعاملين من إنجاز المزيد من المهام في وقت أقل.

تقليل التكاليف

حيث تقلّل الحاجة الأقل للدعم الفني أو التدريب من التكاليف المرتبطة.



تصميم الخدمات البديهية

بالرغم من الفوائد المرجوة من تقديم خدمات بديهية، يظل هذا السعي محفوفًا بالتحديات، حيث إن النجاح في هذا المجال يتطلب تفهمًا عميقًا لاحتياجات المتعامل وتوقعاته، مع الأخذ بعين الاعتبار أساسيات تصميم تجربة المتعامل وأهمية الاختبار المستمر.

إن التوجه نحو خلق خدمات أكثر بديهية يستمر بالظهور في المجالات المختلفة، منها التكنولوجية والتقليدية. وبسبب التعقيد المتزايد للعالم حولنا، تصبح الحاجة إلى خدمات مبسّطة واضحة أكثر أهمية من أي وقت مضى. وفيما يلي يمكن توضيح بعض التحديات المهمة المرتبطة بتصميم الخدمات البديهية، وهي:

فهم المتعاملين

01 قبل التصميم، يجب الاطلاع على احتياجات المتعاملين وتوقعاتهم من خلال البحث المستمر ومراقبة سلوكياتهم.

السهولة والبساطة

02 ينبغي أن يكون التصميم بسيطًا ومباشرًا لضمان سهولة الاستخدام.

لغة مبسطة

03 استخدم لغة يمكن فهمها ببساطة من قبل المتعامل، مع تجنب المصطلحات الفنية.

توظيف الرسومات

04 استخدام الصور والرسومات لتعزيز فهم المتعامل وتحسين تجربته.

الاختبار المستمر

05 اختبار الخدمة بانتظام من خلال اختبارات A/B أو مقابلات فردية مع المتعاملين لضمان فهمهم ورضاهم.

بمعرفة هذه التحديات والعمل على مواجهتها، سيكون من السهل خلق خدمات بديهية تجذب المتعاملين وتحافظ على ولائهم.



إنَّ تقديم
الخدمات
الحكومية
الأفضل في
العالم هو المعيار
والهدف الأساسي
لكل جهة حكومية في
دولة الإمارات

محترَّب بن راشد آل مكتوم

صاحب السمو
الشيخ

أمثلة على الخدمات البديهية

في حياتنا اليومية قد نعيش تجارب مختلفة من استخدام الخدمات البديهية، يمكن أن نذكر بعضها، مثل:

واجهات اللمس



كالتى نجدها في الهواتف الذكية والأجهزة اللوحية، حيث يمكن للمتفاعلين التفاعل مع الشاشة ببساطة عبر اللمس.

تقنيات التعرف على الصوت



مثل "سيرى" في أجهزة آبل، و"المساعد الشخصي" في أجهزة غوغل. تتيح للمتفاعلين إصدار الأوامر الصوتية للقيام بمهام معينة.

التعرف على الوجه



في العديد من الأجهزة الذكية، يمكن فتح الجهاز أو التحقق من الهوية عن طريق مسح الوجه.

أجهزة التحكم بالحركة



مثل نظام Kinect الخاص بـ Xbox، حيث يمكن للمتفاعلين التحكم في الألعاب من خلال حركاتهم الجسدية.

أنظمة الملاحة في السيارات



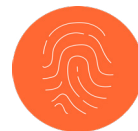
التي تقدّم توجيهات بديهية للسائق عند القيادة إلى وجهة معينة.

واجهات المتعامل الرسومية (GUI)



في أنظمة التشغيل مثل Windows و macOS، حيث يمكن للمتفاعلين التفاعل مع البرامج والملفات من خلال الأيقونات والنوافذ بدلاً من الأوامر النصية.

التحقق من الدفع عبر البصمة



في بعض التطبيقات المصرفية أو التطبيقات التجارية، حيث يمكن للمتفاعلين تأكيد المعاملات باستخدام بصمات أصابعهم.

الهدف من تطبيق الخدمات البديهيّة



يسعى التطبيق الناجح للخدمات البديهيّة لتحقيق مجموعة من الأهداف المحورية، منها تسهيل الاستخدام للحد من الحاجة للتدريب، وزيادة الكفاءة لإتاحة إنجاز المهام بفعالية أكبر. كما تهدف إلى تحسين تجربة التعامل بواجهات سهلة وجذابة، مما يقلل من الأخطاء المحتملة. علاوةً على ذلك، تسعى هذه الخدمات لزيادة الاعتماد على التكنولوجيا وتحقيق تبني أسرع للمنتجات وخفض التكاليف المرتبطة بالدعم الفني والتدريب. وبشكل عام، يتمثل الهدف الرئيسي في توفير تجربة سلسلة للتعامل، مما يساهم في جعل التكنولوجيا أكثر انتشاراً وسهولة في الاستخدام.

العائد على المتعامل من تطبيق الخدمات البديهيّة

يمثّل العائد على المتعامل (User's Return on Investment أو ROI) من تطبيق الخدمات البديهيّة، المزايا والفوائد التي يحصل عليها المتعامل نتيجة لاستخدام هذه الخدمات، وهذه بعض من المزايا:

سهولة الاستخدام

يمكن للمتعاملين التعامل مع التكنولوجيا أو الخدمة دون الحاجة إلى تعلّم معقد أو تدريب مكلف.

توفير الوقت

تسمح الخدمات البديهيّة للمتعاملين بإنجاز المهام بشكل أسرع، مما يوفر وقتاً قيماً.

تقليل الإحباط

عندما تكون التكنولوجيا سهلة وبديهيّة، يتم تقليل الإحباط الناتج عن التعامل مع مشكلات أو صعوبات غير متوقعة.

زيادة الثقة

يشعر المتعاملون بالثقة في استخدام التكنولوجيا عندما يكونوا قادرين على التفاعل معها بسهولة ودون مواجهة عقبات

زيادة الإنتاجية

يمكن للمتعاملين القيام بالمزيد من المهام في وقت أقل باستخدام الخدمات البديهيّة.

تقليل الأخطاء

يفضل التصميم البديهي، يصبح المتعاملون أقل عرضة لارتكاب الأخطاء، مما يحافظ على جودة العمل ويقلل من الأضرار المحتملة.

رضا أكبر

تجربة مستخدم جيدة تؤدي إلى رضا أكبر، وهو ما يمكن أن يؤدي إلى ولاء أكبر للعلامة التجارية أو المنتج.

توفير التكاليف

على الرغم من أن هذه النقطة قد تكون أكثر أهمية للشركات، إلا أن المتعاملين أيضاً يستفيدون من توفير التكاليف عندما لا يحتاجون إلى شراء موارد إضافية أو البحث عن حلول بديلة للتعامل مع التكنولوجيا غير البديهيّة.

بشكل عام، يتمثّل العائد على المتعامل من تطبيق الخدمات البديهيّة في تجربة مستخدم أكثر سلاسة وفعالية ورضا.

العائد على المؤسسة الحكومية من تطبيق الخدمات البديهيّة

يمكن أن يحقق تطبيق الخدمات البديهيّة في المؤسسات الحكومية العديد من المزايا والفوائد لهذه المؤسسات، نذكر منها:

زيادة الكفاءة

يمكن أن يساعد تسهيل الوصول إلى الخدمات وجعلها أكثر فعالية في تقليل الوقت والموارد المطلوبة لإنجاز المهام.

تقليل التكاليف

قد يقلل توفير واجهات بديهيّة من الحاجة إلى التدريب أو الدعم الفني، وهذا يمكن أن يوفر مالاً للمؤسسة الحكومية.

زيادة الرضا بين المواطنين

عندما تكون الخدمات الحكومية سهلة الاستخدام وبديهيّة، فإن رضا المتعاملين وتجربتهم تتحسن.

زيادة نسبة التبني

تشجّع الخدمات البديهيّة المزيد من المتعاملين على استخدامها، وهذا يمكن أن يزيد من نسبة التبني والاستخدام للخدمات الحكومية الإلكترونيّة.

تحسين الصورة

ينعكس تقديم خدمات حكوميّة بديهيّة إيجابياً على الصورة العامة للحكومة، ويظهر التزامها بتقديم أفضل الخدمات للمتعاملين.

جمع البيانات الأكثر دقة

تقلل الواجهات البديهيّة من فرصة الأخطاء من قبل المتعاملين، مما يقود إلى جمع بيانات أكثر دقة وفعالية.

تقليل الأحمال على مراكز الدعم

عندما تكون الخدمات بديهيّة وسهلة الاستخدام، يقل عدد المتعاملين الذين يحتاجون إلى المساعدة أو الدعم، مما يقلل من الضغط على مراكز الدعم.

تعزيز التحول الرقمي

يمكن أن يكون تطبيق الخدمات البديهيّة جزءاً من استراتيجية التحول الرقمي للحكومة، ويعزز من التوجه نحو استخدام التكنولوجيا بشكل أكبر في تقديم الخدمات.

بشكل عام، يتجلى العائد على المؤسسة الحكومية من تطبيق الخدمات البديهيّة في تحسين الكفاءة، وتقليل التكاليف، وتقديم خدمة أفضل للمواطنين.

خطوات إنشاء خدمة بديهية (نحو تجربة مستخدم متميزة)

لا يتم تقديم خدمة بديهية بشكل عشوائي، إنما يعتمد على مجموعة من العناصر الأساسية، التي يتيح التعرف عليها تحسين وتطوير الخدمات البديهية باستمرار، ونجملها كما يلي:

01 تحديد الجمهور

قبل كل شيء، التعرف على الجمهور، معرفة احتياجاتهم وتوجهاتهم، مما يمكن من خلق خدمة ترتقي لتوقعاتهم.

02 التفكير في السير المنطقي

التدقيق في كيفية استعمال الخدمة، أي الخطوات المطلوبة، وأن يكون السير المنطقي متسقاً وبديهيًا.

03 التواصل بوضوح

استعمال لغة يسهل فهمها بشكل مباشر، والابتعاد عن المصطلحات الفنية والاختصارات المعقدة.

04 استغلال العناصر المرئية

تعزز الصور والرسومات من جودة تجربة التعامل، فهي تضيف لمسة جاذبية وتسهل الوصول إلى المعلومة.

05 التفاعل مع المتعاملين

أخيرًا وليس آخرًا، القيام بتجربة الخدمة مع فئة من المتعاملين، والاستماع لآرائهم.

يمكن استخدام الخدمات البديهية في القطاع الحكومي لتحسين تجربة المتعاملين من خلال جعل الخدمات الحكومية أكثر سهولة في الاستخدام والفهم، يمكن أن يؤدي هذا إلى زيادة رضا وسعادة المتعاملين عن الخدمات الحكومية وتحسين الكفاءة الحكومية.

النُصُور المُستقبلي لمنظومة الخدمات الجديدة في دولة الإمارات

ستركّز منظومة خدمات حكومة
المستقبل في الإمارات على
تقديم خدمات متمحورة حول
الإنسان، وستسهم في تسهيل
حياة الناس من خلال تقديم خدمات
رقمية استباقية وافتراضية بشكل
كامل. ستستفيد خدمات حكومة
دولة الإمارات من تكنولوجيا
المستقبل لابتكار نماذج خدمية
جديدة تحقق رضا المتعاملين
وتتجاوز توقعاتهم.

أمثلة على استخدام الخدمات البديهيّة في القطاع الحكومي

يمكن أن يحقق تطبيق الخدمات البديهيّة في المؤسسات الحكومية العديد من المزايا والفوائد لهذه المؤسسات، نذكر منها:

الخدمات الإلكترونية

توفير وصول سهل للخدمات الحكومية أونلاين، مما يمكن المتعاملين من الاستفادة منها في أي مكان ووقت.

واجهات سهلة الفهم

استخدام لغة واضحة وتصميمات بديهيّة في المواقع الإلكترونية وتطبيقات الهواتف الذكية، مما يساعد في توضيح المعلومات.

استخدام الرسومات

تحسين واجهة المتعامل بالاعتماد على الصور والرسوم المصورة لجعل التفاعل مع المنصات أكثر وضوحاً وتفاعلية.

دعم فني فعّال

تقديم المساعدة للمتعاملين الذين قد يواجهون تحديات أثناء استخدام الخدمات.

التعليم الرقمي

برامج تعليمية مُصممة بطريقة بديهيّة تعزز من فهم الطلاب وتفاعلهم.

مشاركة المواطنين

منصات تمكّن المتعاملين من المشاركة الفعّالة في قرارات الحكومة.

الصحة الرقمية

نُظم وتطبيقات تسمح بمتابعة الحالة الصحية والتواصل السريع مع المرافق الطبية.

إدارة الطوارئ

تطبيقات توفر المعلومات الأساسية في حالات الأزمات، وتوجّه المتعاملين نحو كيفية التعامل معها.

تراخيص وشهادات إلكترونية

عمليات بسيطة وسريعة للحصول على التراخيص والشهادات الرسمية.

منصات استفسارات

تسهيل الحصول على الردود والمعلومات الحكومية بفعالية.

الإرشاد

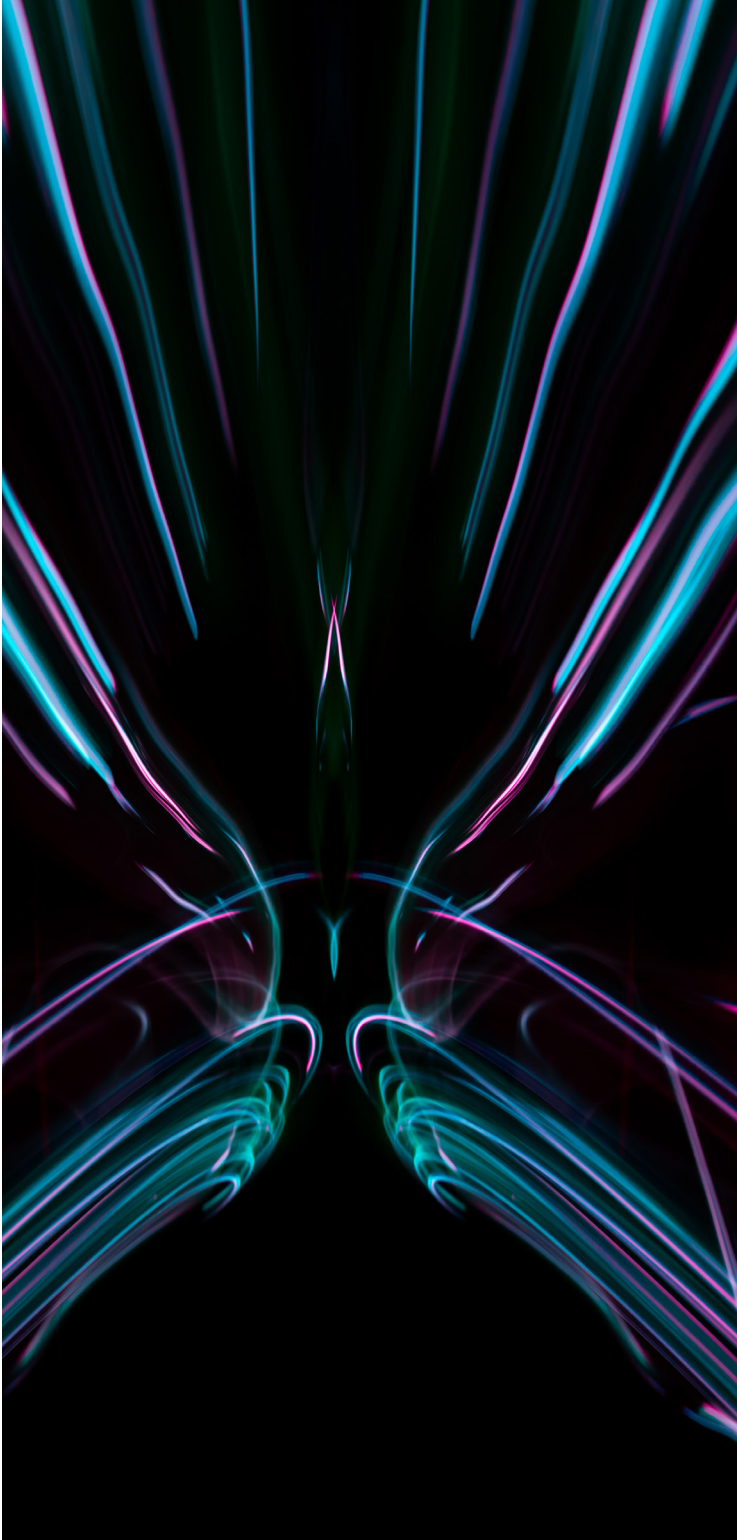
معلومات وتوجيهات قائمة على مبادئ البديهيّة لضمان فهم أفضل للمتعاملين.

الهدف النهائي من تبني الخدمات البديهيّة في القطاع الحكومي هو تحسين تجربة المتعامل وتقديم خدمة متميزة تلبي احتياجات وتوقعات المتعاملين.

النوجهات الإستراتيجية لخدمات المستقبل في حكومة دولة الإمارات:

- سيحصل المتعاملون على خدمات رقمية وافتراضية بشكل كامل، متاحة على مدار الساعة ومن خلال منصة واحدة.
- توفير تجربة رقمية شخصية تركز على الإنسان.
- تقديم خدمات استباقية بديهية تصل للمتعامل قبل طلبها، مع باقات خدمات مرتبطة بأحداث الحياة.
- إشراك جميع الأطراف المعنية في تصميم خدمات استباقية وشخصية باستخدام التكنولوجيا وقائمة على المشاركة والثقة المتبادلة.
- استغلال تكنولوجيا المستقبل لابتكار نماذج جديدة في تقديم الخدمات وإنجاز المعاملات، بانتقال من نموذج متعدد إلى نموذج مطور يتوافق مع توقعات المتعاملين.

الخاتمة



الخدمات البديهية هي تلك التي تتكامل بسلاسة في حياتنا اليومية دون الحاجة لتوجيهات مُعقدة أو تعلم إضافي. يُظهر انتشار هذه الخدمات السريع أهميتها في تبسيط وتسهيل حياة الأفراد وزيادة كفاءتهم في مختلف الأنشطة. من خلال التقنيات المتقدمة والتصميم الذكي، يُمكن للخدمات البديهية أن توفر تجربة مستخدم مُحسنة وتقليل الأخطاء المحتملة. في الختام، يجب أن نُدرك أن الابتكار في هذا المجال لا يتوقف عند حدود معينة، ولكنه يتطلب التفكير المستمر والاهتمام بتفاصيل تجربة المستخدم لضمان تقديم خدمات فعالة وسهلة الاستخدام للجميع.

المراجع

١. استراتيجية الامارات للخدمات الحكومية 2021 - 2025، مكتب رئاسة مجلس الوزراء بشؤون مجلس الوزراء، صدر عن برنامج الامارات للخدمة الحكومية المتميزة في عام 2021
٢. دليل الخدمات الاستباقية، وزارة شؤون مجلس الوزراء - الامارات العربية المتحدة 2020 .
٣. شرح من زيارة إلى مركز الخدمات الحكومية
4. ديفيد ميرمان اسكوت، القواعد الجديدة في خدمة المتعاملين والمبيعات، 2016
www.edara.com
5. John DiJulius, The Customer Service Revolution: Overthrow Conventional Business, Inspire Employees, and Change the World Greenleaf Book Group Press (January 6, 2015)
6. Meet Ron Kaufman, Uplifting Service: The Proven Path to Delighting Your Customers, Colleagues, and Everyone Else You, Evolve Publishing; 2nd edition Leonardo Inghilleri and Micah Solomon Exceptional Service, Exceptional Profit:
7. The Secrets of Building a Five-Star Customer Service Organization
8. Nelson Business, Don Soderquist The Wal-Mart way The Inside Story of the Success of the World's Largest Company, April 2005

اطلا حق

NETFLIX



STARBUCKS





STARBUCKS

أمثلة خدمات بديهية في شركة ستاربكس

ستاربكس هي إحدى الشركات التي استفادت بشكل كبير من التكنولوجيا لتقديم خدمات بديهية تلبي احتياجات العملاء. تالياً بعض الأمثلة على خدمات بديهية قامت ستاربكس بتقديمها:

التطبيق المحمول: من خلال تطبيق ستاربكس، يمكن للعملاء طلب ودفع مقدماً لقهوتهم أو وجبتهم واستلامها عند وصولهم، وهو ما يقلل من الانتظار. برنامج المكافآت: يتمكن العملاء من تجميع نقاط مكافآت عند شراء المنتجات، وهي تُستخدم للحصول على مشروبات مجانية أو خصومات. القدرة على حفظ مشروباتك المفضلة: يُمكن للعملاء حفظ تفاصيل مشروباتهم المفضلة في التطبيق، مما يسهل عملية إعادة الطلب في المرات اللاحقة. إشعارات موقعية: بناءً على موقع العميل، قد يتلقى العميل إشعارات بالعروض أو الخصومات الخاصة المتوفرة في فرع ستاربكس القريب منه. شحن البطاقة التقديمية: يمكن للعملاء شحن بطاقتهم التقديمية من خلال التطبيق واستخدامها كوسيلة دفع.

الاستماع إلى الموسيقى: في بعض المواقع، يمكن للعملاء معرفة الأغاني التي تُشغل حالياً في المقهى وحتى إضافتها إلى قوائمهم على بعض خدمات التدفق الموسيقي. الدردشة مع مساعد رقمي: في بعض المناطق، أضافت ستاربكس ميزة التحدث مع مساعد رقمي يمكن من خلالها الطلب أو الحصول على المساعدة بشكل سريع. هذه مجرد أمثلة على الخدمات البديهية التي قدمتها ستاربكس. الهدف من هذه الخدمات هو تقديم تجربة عملاء مميزة وفعالة تلبي احتياجاتهم بشكل فوري وبسهولة.



أمثله من شركة امازون

شركة أمازون هي من أكبر الشركات التي تستخدم التكنولوجيا لتحسين تجربة العميل وتقديم خدمات بديهية. تاليا بعض الأمثلة على الخدمات والميزات البديهية التي تقدمها أمازون: توصيات المنتجات: استنادًا إلى مشتريات العميل السابقة وتصفحها، تقوم أمازون بتقديم توصيات منتج مُخصصة.

Amazon Prime: برنامج اشتراك يقدم مزايا مثل الشحن المجاني السريع ووصول حصري إلى الأفلام والبرامج التلفزيونية والموسيقى.

One-Click Ordering: يتيح للعملاء شراء المنتجات بنقرة واحدة من دون الحاجة لإدخال معلومات الشحن والدفع في كل مرة.

Alexa و Amazon Echo: مساعد صوتي ذكي يسمح للمستخدمين بالتسوق والبحث عن المعلومات وتحكم بأجهزة المنزل الذكية عبر الأوامر الصوتية.

Amazon Go: متاجر بدون صناديق حيث يمكن للعملاء اختيار المنتجات ومغادرة المتجر دون الحاجة للوقوف في طابور الدفع.

تقديم معلومات واضحة: كمراجعات العملاء، الأسئلة والأجوبة، ومقارنة المنتجات المشابهة لمساعدة العملاء في اتخاذ قرارات مستنيرة.

Amazon Dash Button: زر فيزيائي يمكن وضعه في المنزل واستخدامه لطلب إعادة المنتجات التي يتم استهلاكها بانتظام.

Amazon Locker: خزائن تُستخدم لاستلام وإرجاع المشتريات في مواقع محددة لتوفير مرونة أكبر في تسليم واستلام الطرود.

خدمة الشحن المُتّابعة: حيث يُمكن للعملاء متابعة موقع الطرود في الوقت الفعلي عند التوصيل.

هذه بعض الأمثلة على كيف تُستخدم التكنولوجيا والبيانات الكبيرة من قبل أمازون لجعل تجربة التسوق أكثر سلاسة وبديهية للعملاء.

NETFLIX

أمثلة من شركة نت فليكس

شركة نتفليكس (Netflix) هي واحدة من الشركات الرائدة في مجال البث التلفزيوني عبر الإنترنت وقد طورت العديد من الخدمات والميزات البديهية لتعزيز تجربة المشاهدة للمستخدمين. تايًا بعض الأمثلة على الخدمات والميزات البديهية التي تقدمها نتفليكس: توصيات مُخصصة: استنادًا إلى مشاهدات المستخدم السابقة، تقوم نتفليكس بتقديم توصيات للأفلام والبرامج التلفزيونية التي قد تعجب المستخدم.

ملفات المستخدمين: يمكن لكل عضو في الأسرة أو المشاركين في الاشتراك إنشاء ملف تعريف خاص به لحفظ تفضيلاته وتتبع مشاهداته.

تخزين موقع المشاهدة: إذا توقفت عن مشاهدة فيلم أو مسلسل في منتصف الطريق، فإن نتفليكس تتذكر المكان الذي توقفت عنده وتتيح لك استئناف المشاهدة من نفس النقطة.

معاينات سريعة: في واجهة التطبيق، يمكن للمستخدمين مشاهدة مقاطع معاينة قصيرة للأفلام والبرامج تلقائيًا عند التمرير فوقها.

مود الأطفال: وضع خاص يتيح للأطفال مشاهدة محتوى مناسب لأعمارهم فقط، بينما يتم حظر الوصول إلى المحتوى غير المناسب.

تقييمات ومراجعات: المستخدمين يمكنهم تقييم الأفلام والبرامج التي شاهدها والاطلاع على تقييمات المستخدمين الآخرين.

تحميل للمشاهدة بلا اتصال: يتيح للمستخدمين تحميل الأفلام والبرامج لمشاهدتها في وقت لاحق بدون الحاجة لاتصال إنترنت.

محتوى حصري: الاستثمار في الأفلام والبرامج التلفزيونية الأصلية التي لا تتوفر إلا على نتفليكس.

هذه بعض الأمثلة على كيف تُستخدم التكنولوجيا والتحليلات من قبل نتفليكس لجعل تجربة المشاهدة أكثر سلاسة وبديهية للمستخدمين.



IKEA Home furnishings

IKEA

أمثلة من شركة إيكيا

شركة إيكيا (IKEA) هي شركة سويدية متخصصة في تصميم وبيع الأثاث المنزلي والمكملات المنزلية. وقد اتبعت إيكيا مجموعة من الاستراتيجيات البديهية لتسهيل تجربة التسوق للعملاء. إليك بعض الأمثلة:

التصميم المعقول: تتميز منتجات إيكيا بتصاميمها البسيطة والعملية، والتي تتناسب مع معظم أذواق العملاء واحتياجاتهم.

دليل التسوق: تقوم إيكيا بتوفير دليل تسوق يحتوي على خريطة للمتجر وقائمة بالمنتجات، مما يسهل على العملاء العثور على ما يريدون.

مناطق العرض: تعرض إيكيا غرفاً ومنازل مصغرة مجهزة بالكامل داخل متاجرها، مما يعطي العملاء فكرة عن كيفية استخدام المنتجات في المنزل.

التغليف المدمج: تُعبأ معظم منتجات إيكيا في صناديق مسطحة تُسهل النقل والتخزين. إرشادات التجميع الواضحة: تُقدم إيكيا إرشادات مصورة بسيطة لتجميع المنتجات، مما يجعل عملية التجميع أكثر بديهية.

تطبيق إيكيا: تطبيق إيكيا يتيح للعملاء التسوق من المنزل، معاينة كيف سيبدو المنتج في المساحة المطلوبة باستخدام الواقع المعزز، وكذلك الحصول على توصيات مخصصة.

مطعم إيكيا: معظم متاجر إيكيا تحتوي على مطعم يقدم وجبات سويدية تقليدية، مما يجعل تجربة التسوق أكثر متعة.

منطقة الأطفال: توفير مناطق لعب للأطفال حتى يمكن للآباء التسوق بسهولة. هذه بعض الأمثلة التي تظهر كيف تجمع إيكيا بين التصميم العملي والتكنولوجيا لتقديم تجربة تسوق بديهية للعملاء.

أمثلة من حكومة سنغافورا

حكومة سنغافورة هي واحدة من الحكومات الرائدة عالميًا في استخدام التكنولوجيا والابتكار لتحسين خدماتها وجعلها أكثر فعالية وبديهة للمواطنين والمقيمين. إليك بعض الأمثلة على الخدمات والمبادرات البديهة التي قامت بها حكومة سنغافورة:

SingPass: نظام الدخول الرقمي الموحد يتيح للمستخدمين الوصول إلى مجموعة واسعة من الخدمات الحكومية باستخدام معرف وكلمة مرور واحدة.

eCitizen: بوابة إلكترونية موحدة تقدم مجموعة واسعة من الخدمات الحكومية للمواطنين في مكان واحد.

Smart Nation: مبادرة وطنية لاستخدام التكنولوجيا في تحسين حياة الناس وخلق المزيد من الفرص الاقتصادية.

حافلات ذكية: تستخدم حافلات النقل العام في سنغافورة تكنولوجيا حديثة لإبلاغ الركاب بأوقات الانتظار المتوقعة وحالة الازدحام في الحافلات.

نظام الدفع الإلكتروني: تم تبني نظام دفع إلكتروني واسع النطاق يسمح للمواطنين بسهولة الدفع للخدمات الحكومية والتجارية عبر الهواتف المحمولة.

التطبيقات الحكومية: توجد العديد من التطبيقات التي تقدمها الحكومة للمساعدة في مختلف الجوانب، مثل التعليم والصحة والنقل.

مبادرات البيئة: مثل تطبيقات لمراقبة جودة الهواء والتحديثات حول قضايا البيئة.

أمثلة من حكومة إستونيا

حكومة إستونيا هي واحدة من أكثر الحكومات تقدماً في العالم في مجال الحكومة الإلكترونية وتقديم الخدمات الرقمية للمواطنين. إليك بعض الأمثلة على الخدمات والمبادرات البديهة التي قامت بها حكومة إستونيا:

e-Estonia: نظام الحكومة الإلكتروني الشامل يتيح للمواطنين والشركات إجراء معظم المعاملات الحكومية عبر الإنترنت.

X-Road: نظام موحد لتبادل البيانات بين الجهات الحكومية والخاصة، مما يقلل من الحاجة لإعادة إدخال المعلومات.

e-Identity: هوية رقمية تتيح للمواطنين تحقيق الهوية وتوقيع المستندات إلكترونياً.

e-Residency: برنامج يسمح لأي شخص في العالم بتأسيس شركة في إستونيا وإدارتها عبر الإنترنت.

e-Health: نظام صحي إلكتروني يتيح للأطباء والمرضى الوصول إلى سجلات الصحة الشخصية عبر الإنترنت.

e-School: منصة تعليمية تتيح للطلاب والمعلمين وأولياء الأمور الوصول إلى النتائج والمواد التعليمية وغيرها من المعلومات المتعلقة بالتعليم.

e-Tax: نظام يتيح للمواطنين والشركات تقديم الإقرارات الضريبية ودفع الضرائب عبر الإنترنت بكل سهولة.

e-Voting: منصة تمكن المواطنين من التصويت في الانتخابات عبر الإنترنت.

هذه بعض الأمثلة فقط، ولكنها تظهر إستونيا التزام بتبني التكنولوجيا لتحسين خدماتها وتقديم حلول بديهة للمواطنين.



إشراف

البرفسور رائد العواملة

عميد كلية محمد بن راشد للإدارة الحكومية

مراجعة

عائشة سلطان الشامسي

مدير إدارة التعليم التنفيذي

إعداد

صالح سليم الحموري

خبير التدريب والتطوير

للاستفسار ولمزيد من المعلومات



+97143175541



+97143175602



+97143175500



www.mbrsg.ae



execed@mbrsg.ac.ae

جميع الحقوق محفوظة © 2021 كلية محمد بن راشد للإدارة الحكومية

يمنع نسخ أو حفظ أو إعادة إنتاج أي جزء من هذه المطبوعة أو إرسالها بأي شكل أو طريقة (إلكترونية، بالتصوير أو التسجيل أو بأي طريقة أخرى) من دون الموافقة الخطية من الكلية.

يستثنى من ذلك الاقتباسات الموجزة التي يتم تضمينها في البحوث والمراجعات وبعض الاستخدامات غير التجارية الأخرى المسموح بها بموجب قوانين حقوق النشر