

2023

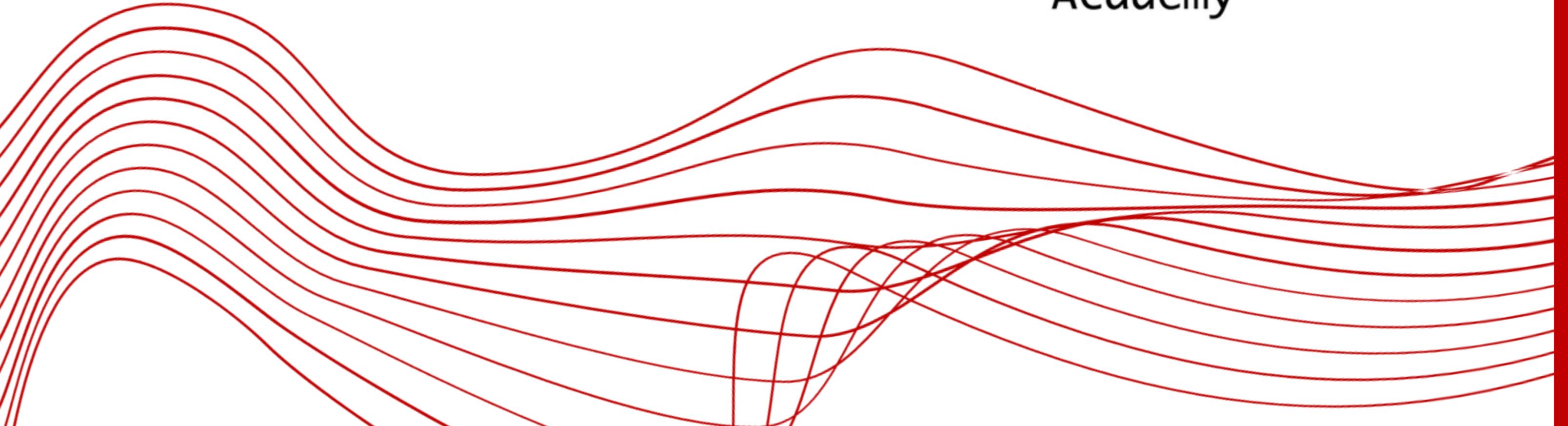


نحو تجربة متعامل بلا جهد

التوجه الحالي في الحكومات الرائدة في مجال تجربة المتعامل لخلق قيمة مستدامة لمتلقي الخدمة.

Gov
Design
Academy

د. حسن خضير
المدير العام لشركة



تجربة المتعامل في القطاع الحكومي

اتجاه جديد

تجربة المتعامل في القطاع الحكومي



تجربة المتعامل في القطاع الحكومي

- تشير تجربة المتعامل في القطاع الحكومي إلى جميع نقاط تواصل المتعامل مع الجهة التي تقدم الخدمة، بما تشتمل عليه من ردود فعله إزاء كل واحدة من نقاط التواصل.
- كما تمثل التصور العام لدى المتعامل عن جهة حكومية أو خدمة عامة. ويشمل جميع جوانب تفاعل المتعامل مع الجهة الحكومية، بما في ذلك سهولة الاستخدام وجودة الخدمة والتواصل والانطباع العام الذي يتركه التفاعل.
- يمكن تشكيل تجربة المتعامل في القطاع الحكومي من خلال عوامل مثل تصميم رحلة المتعامل لتمكين الوصول الشمولي للخدمات، وتوافر المعلومات وجودتها، واستجابة ممثلي خدمة العملاء، وسرعة تقديم الخدمة وكفاءتها،
- أصبح تحسين تجربة المتعامل في القطاع العام ذا أهمية متزايدة حيث تهدف الحكومات إلى تعزيز الكفاءة والشفافية والمساءلة في خدماتها. يمكن أن تؤدي تجربة العملاء الإيجابية إلى تحسين رضا العملاء وزيادة الثقة في الحكومة والمساهمة في النهاية في تحقيق نتائج أفضل للمواطنين.



أهمية تجربة المتعامل في القطاع الحكومي



الرؤية

في حالة رضا المتعاملين عن خدمة ما يزداد احتمالية توافقهم مع رؤية الحكومة بمقدار تسعة أضعاف.

9X



الانتماء

تدعم الثقافة المؤسسية المتمركزة حول المتعامل انتماء أعلى للموظفين، كما تساعد في تحقيق استراتيجية المؤسسة و أهدافها مما ينتج عنه زيادة في الصحة المؤسسية بنسبة 50%.

50%



خفض التكلفة

في حالة عدم رضا المتعاملين عن خدمة ما تتضاعف احتمالية إعادة اتصالهم بالجهة مما يتسبب باستنفاد الموارد و تقليل فرص توافر الخدمة.

2X



السمعة المؤسسية

في حالة عدم رضا المتعاملين عن خدمة، تتضاعف احتمالية تعبيرهم عن عدم رضاهم بصورة علنية.

2X



الثقة

في حالة رضا المتعاملين عن خدمة ما يزداد احتمالية تعبيرهم عن ثقتهم بالحكومة بمقدار تسعة أضعاف.

9X

ما هو مفهوم "حكومة بلا جهد"؟

من أجل تحقيق تجربة متعامل بلا جهد، يجب إزالة الحواجز والتحديات التي قد يواجهها المتعامل للحصول على الخدمة، ليصبح الأمر بسيطًا عليه وفي غاية السهولة، ويكمن سر توفير خدمات حكومية بلا جهد في تحقيق مبدئين رئيسيين هما:

1 تمكين المتعامل

ويشتمل ذلك على تقليل حاجة المتعامل إلى التواصل مع الجهة الحكومية أو زيارتها للحصول على الخدمة المطلوبة أو طلب المعلومات وغيرها، من خلال:

- توفير الخدمات الذاتية المتميزة.
- توفير الخدمة للمتعامل بدون الحاجة للتواصل مع الجهة الحكومية أو من خلال التواصل الأول كحد أقصى.
- تبني وتنفيذ أفضل الممارسات التي تمنع وقوع المشاكل التي تدفع المتعاملين للتواصل مع الجهة لأكثر من مرة لحلها.
- استخدام أفضل الممارسات السلوكية (Behavioural Insights) لفهم تصرفات المتعاملين واحتياجاتهم وتوقع خطواتهم التالية والتأثير عليها

2 دعم المتعامل

في حال تطلب الأمر من المتعامل التواصل مع الجهة الحكومية للحصول على دعم بخصوص خدمة أو معلومات معينة أو للحصول على حل لتحديات معينة يواجهها، تقوم الجهة الحكومية بتوفير كافة السبل لذلك من خلال:

- توفير موظفي صف أمامي من ذوي الخبرة والمهارات المطلوبة كالمرونة والاستباقية والاستعداد لحل القضايا المعقدة التي يواجهها المتعامل.
- تزويد موظفي الصف الأمامي بتدريب متقدم لتقديم تجربة متعامل إيجابية وتزويده بالمهارات اللازمة لإدارة التفاعلات المعقدة مع المتعامل عند حاجتهم إلى الحصول على الدعم.

مؤشرات جهد المتعامل

هناك توجه من قبل الحكومات الرائدة لتبني مقياس جهد المتعامل كبديل عن مؤشر رضا المتعامل لتناسبه مع طبيعة الخدمات الحكومية (Cognitive Vs Emotional Measures)

مقياس جهد المتعامل

الانطباعات

"بالتفكير في خطوات حصولك على الخدمة ، ما مقدار الجهد الذي بذلته شخصيًا؟"



10- جهد عالي جدا

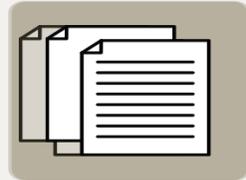
1- جهد منخفض جدا

مؤشرات مستوى الجهد

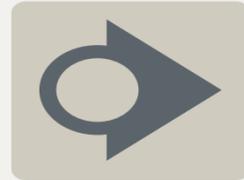
تتميز الخدمات بلا جهد بما يلي:



السرعة



سهولة الاستخدام



سهولة الوصول



الاحترافية

تشير الأبحاث الحديثة إلى وجود أربع مؤشرات رئيسية لقياس مستوى الجهد أثناء الحصول على الخدمة



زمن تقديم الخدمة

بما يشمل جميع مراحل رحلة المتعامل من بداية البحث عن معلومات إلى استلام المخرج النهائي

سهولة الاستخدام

ويتم قياسها من خلال:

- عدد الخطوات التي تشملها رحلة المتعامل
- عدد الوثائق والمعلومات التي يقدمها المتعامل للحصول على الخدمة

سهولة الوصول

الخدمات الرقمية:

- مدى اكتمال التحول الرقمي
- مدى توفر خصائص تتيح الاستخدام لجميع فئات المتعاملين

الخدمات غير الرقمية:

- مدى توفر الخدمة في نطاق جغرافي معين

احترافية موظفي تجربة المتعامل

ويتم قياسها من خلال:

- مجموعة اختبارات تقيم مستوى احترافية موظفي تجربة المتعامل مقارنة بمصنوفة مهارات وكفاءات مصممة خصيصا لهذه الفئة

COMPETENCY FRAMEWORK for CX Agents (Sample)

Clusters	Competency	Definition	Method
Managing Customers	Customer Centricity	Demonstrating a focus on the customer.	Situational Judgement Test
	Emotion Regulation	Composure, stable mood, resilience, and the ability to stay calm under pressure.	Psychometric self-report assessments
Managing Tasks	Proactivity	Self-initiated action, ability to think on one’s feet. Delivering solutions to customer requests in a timely manner.	

تجربة المتعامل بلا جهد

النموذج الدولي لتجربة المتعامل بلا جهد في القطاع الحكومي

Introducing

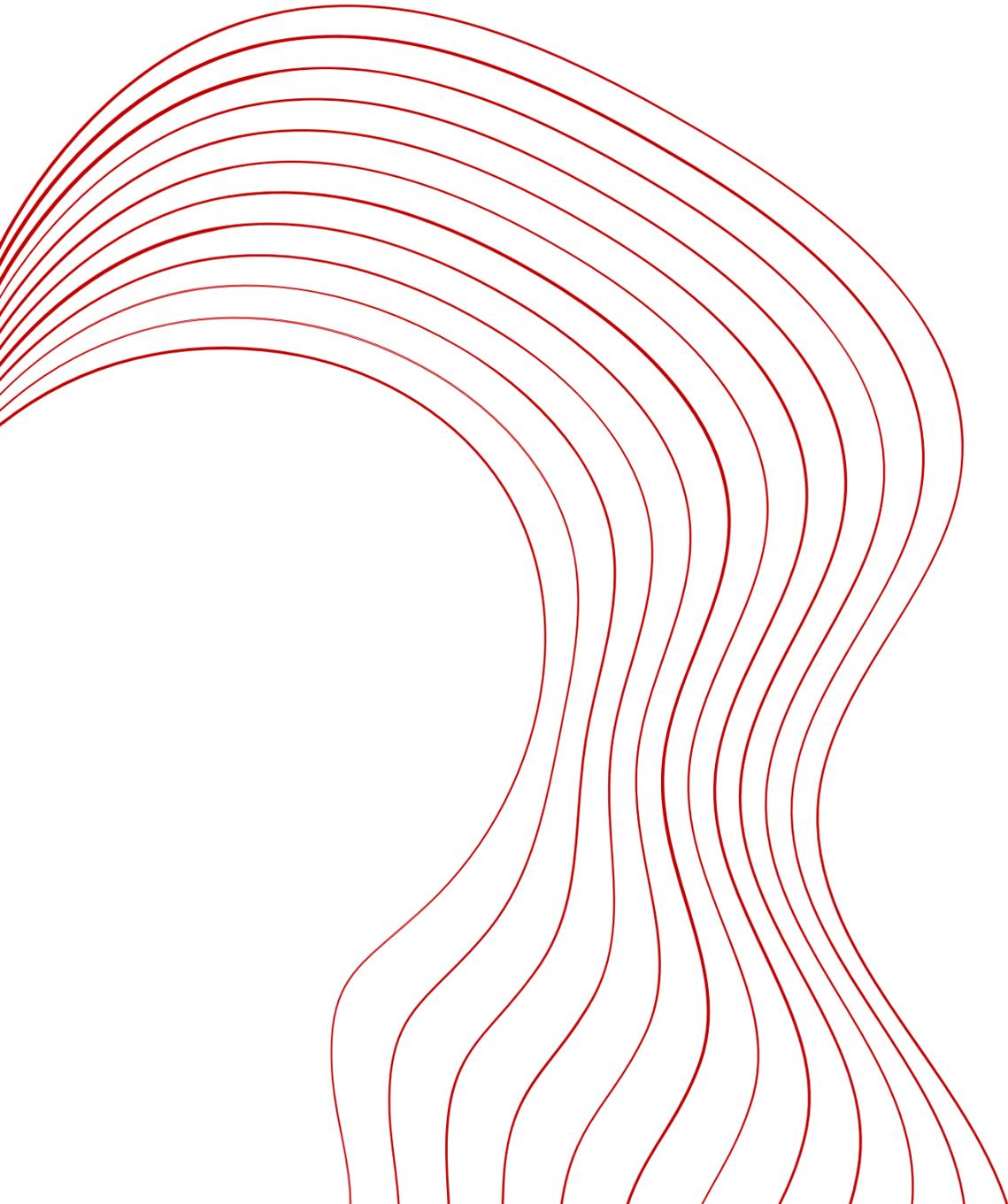
The Foundation

INTERNATIONAL
FOUNDATION
for CUSTOMER
EXPERIENCE
IN GOVERNMENT

The world's first global organization for customer experience in government

The **International Foundation for Customer Experience in Government** is a non-profit organisation headquartered in Canada. Supported by an International Consortium that forms an assembly of customer experience thought leaders as well as senior service designers from around the world, the foundation's main mission is to build a community of thinkers, practitioners and academics who collaborate to advance the customer experience profession in the public sector.

The foundation aims to define a conceptual framework for customer experience in the public sector as well as create and disseminate practical transformation tools that are contextually suited for the public sector. The foundation creates networking opportunities for passionate public sector customer experience executives, practitioners and researchers across the globe.



معايير إطار عمل النموذج الدولي لتجربة المتعامل بلا جهد

INTERNATIONAL
FOUNDATION
fo CUSTOMER
EXPERIENCE
IN GOVERNMENT

1 التوجه الاستراتيجي

- 1 قيادة تجربة المتعامل
- 2 تقييم مستوى نضج تجربة المتعامل
- 3 تحديد الأولويات
- 4 خطط العمل للأولويات المؤسسية
- 5 قياس تجربة المتعامل والتعلم المستمر
- 6 حوكمة تجربة المتعامل
- 7 ثقافة تجربة المتعامل

2 التصميم

- 1 فريق التصميم متعدد التخصصات
- 2 التحديات الرئيسية للخدمات
- 3 خط الأساس للوضع الحالي
- 4 التفكير الإبداعي والتكراري
- 5 خطط العمل لمبادرات المستقبل

3 التطوير

- 1 بناء خدمات بلا جهد
- 2 النهج التكراري
- 3 الخصوصية والأمان
- 4 الوصول الشمولي للخدمة
- 5 المحتوى المعلوماتي والتواصل
- 6 الاختبار
- 7 الإطلاق

4 تقديم الخدمات

- 1 المتعاملون
- 2 مقدمو الخدمات
- 3 العلاقة مع المتعاملين

يتكون إطار عمل نموذج تجربة المتعامل من 4 محاور رئيسية و 22 محورًا فرعيًا. ويلزم تطبيق هذه المحاور من قبل الجهات الحكومية لضمان الارتقاء بإمكانيات تجربة المتعامل لديها وتحقيق نتائج إيجابية.

Direction



المحور الأول: التوجه الاستراتيجي

يركز المحور الأول على بناء إمكانيات مؤسسية استراتيجية تمكن الموظفين وفرق العمل في الجهة، من تقديم خدمات ريادية وتوفير تجربة متعامل استثنائية، من خلال توفير القيادة المناسبة لإحداث التغيير وتقييم الوضع

الراهن للإمكانيات والظروف الحالية وتحديد أهم الأولويات والأهداف المستقبلية وتطوير خطط عمل بطريقة واضحة للتنفيذ وتحقيق الأهداف المرجوة وتنفيذ كل ذلك من خلال اتباع نهج متكامل يعزز من ثقافة التركيز على المتعامل والتحسين المستمر القائم على الأدلة والأساليب العلمية ضمن إطار حوكمة عادل وشفاف.

يشمل محور التوجه الاستراتيجي على سبعة محاور وهي:

- 1- قيادة تجربة المتعامل
- 2- تقييم مستوى نضج تجربة المتعامل.
- 3- تحديد الأولويات
- 4- خطط العمل للأولويات المؤسسية
- 5- قياس تجربة المتعامل والتعلم المستمر
- 6- حوكمة تجربة المتعامل
- 7- ثقافة تجربة المتعامل

المحور الثاني: التصميم

يركز المحور الثاني على تطبيق أسلوب التصميم الإبداعي المتمركز حول المتعاملين للارتقاء بالخدمات ذات الأولوية التي تم تحديدها من قبل الجهة عند تطبيقها لمحور التوجه الإستراتيجي. وقد أثبت هذا الأسلوب فعاليته في فهم التحديات المعقدة للخدمات وطرح حلول مبتكرة وعلمية وذلك بالاستناد إلى فريق متنوع المهارات والتخصصات ويعمل بشكل تعاوني ومشارك مع جميع المعنيين يشمل محور التصميم خمسة محاور وهي:

- 1- فريق التصميم متعدد التخصصات
- 2- تحديد التحديات الرئيسية للخدمات
- 3- خط الأساس للوضع الحالي
- 4- التفكير الإبداعي والتكراري
- 5- خطط العمل لمبادرات المستقبل



Design



يتكون إطار عمل نموذج تجربة المتعامل من 4 محاور رئيسية و 22 محورًا فرعيًا. ويلزم تطبيق هذه المحاور من قبل الجهات الحكومية لضمان الارتقاء بإمكانيات تجربة المتعامل لديها وتحقيق نتائج إيجابية.

المحور الثالث: التطوير

تتضمن عملية التطوير التنفيذ العملي لخطط تصميم الخدمة وما يتطلبه ذلك من دمج المعرفة والمهارات لمجموعة من المجالات والتخصصات المختلفة. تركز فرق التطوير على طول لضمان حصول المتعاملين على خدمة بالجهود، يمكن الوصول إليها بسهولة، وشاملة، وآمنة، يتم فيها نقل جميع المعلومات بوضوح بطريقة تناسب الأسلوب وقناة تقديم الخدمة المفضلة للمتعامل.

يشمل محور التطوير على سبعة محاور فرعية كالتالي:

1- تطوير خدمات بلا جهد .

2- النهج التكراري

3- الخصوصية والأمان

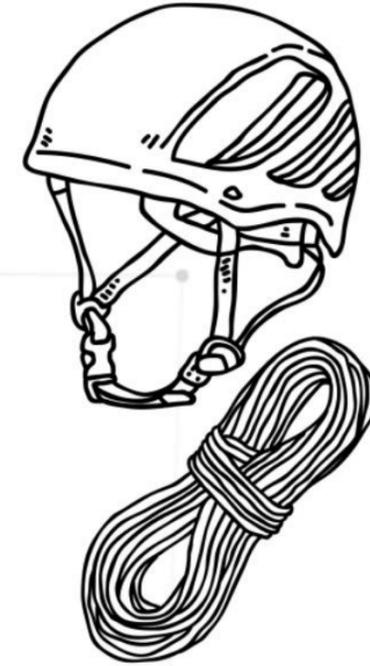
4- الوصول الشمولي للخدمة

5- المحتوى المعلوماتي والتواصل

6- الاختبار

7- الإطلاق.

Development



Delivery



المحور الرابع: تقديم الخدمات

المحطة الأخيرة في رحلة تطوير تجربة المتعامل والارتقاء بها هي تقديم خدمات تتمركز حول المتعامل. يبدأ تقديم الخدمات بفهم عميق وشامل للمتعامل، لضمان تحقيق تجربة متعامل متميزة، ومن هذا المنطلق يجب دعم وتطوير خبرات وكفاءات الموظفين بشكل مستمر لإبراز أهمية دورهم في تقديم الخدمات بشكل يعزز علاقة متبادلة من الثقة مع المتعاملين.

ويشتمل محور تقديم الخدمات على ثلاثة محاور فرعية

كالتالي:

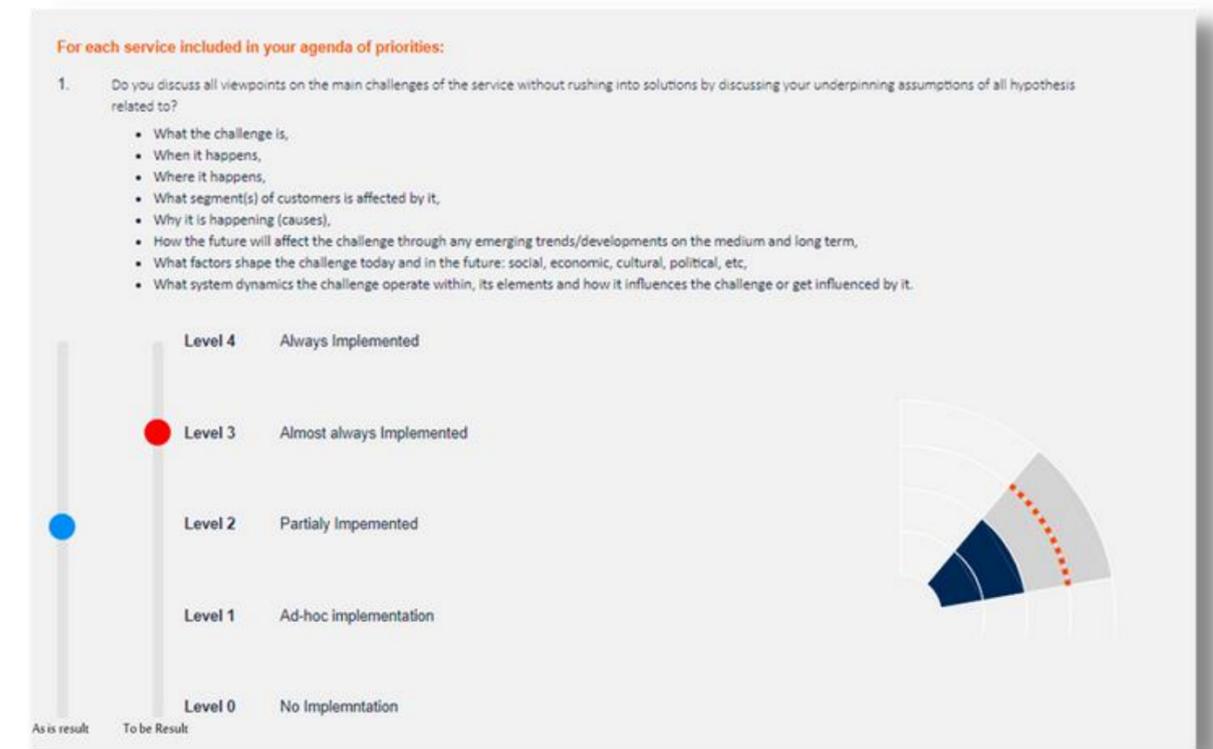
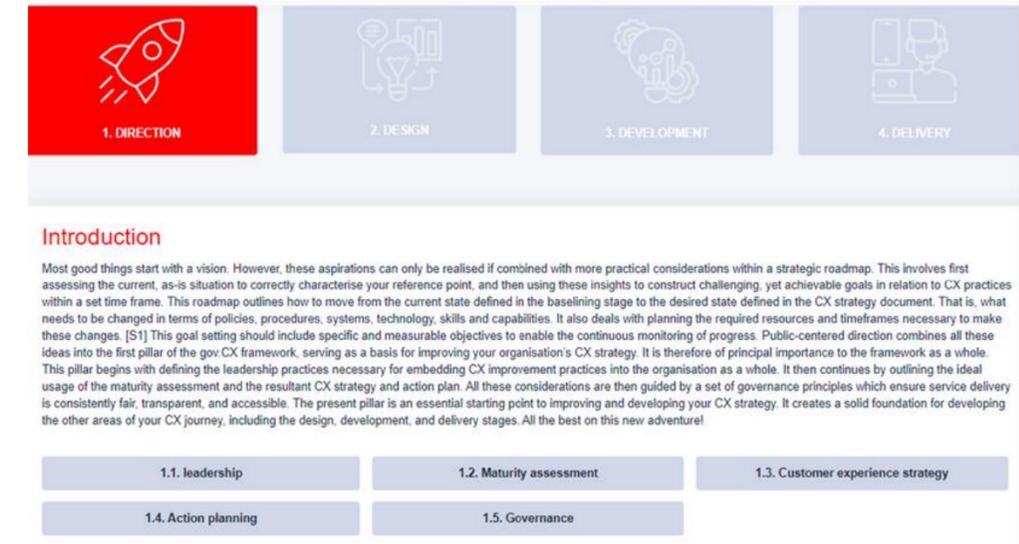
1- المتعاملون

2- مقدمو الخدمات

3- العلاقة مع المتعاملين

MATURITY ASSESSMENT

Assessing maturity level of the entity depending on multiple leading states under each sub-pillar



MATURITY ASSESSMENT

DIRECTION



Defining CX starting point, future goals, and strategy for improvement.

DESIGN



Customer-focused approach to the design of current and future services.

DEVELOPMENT

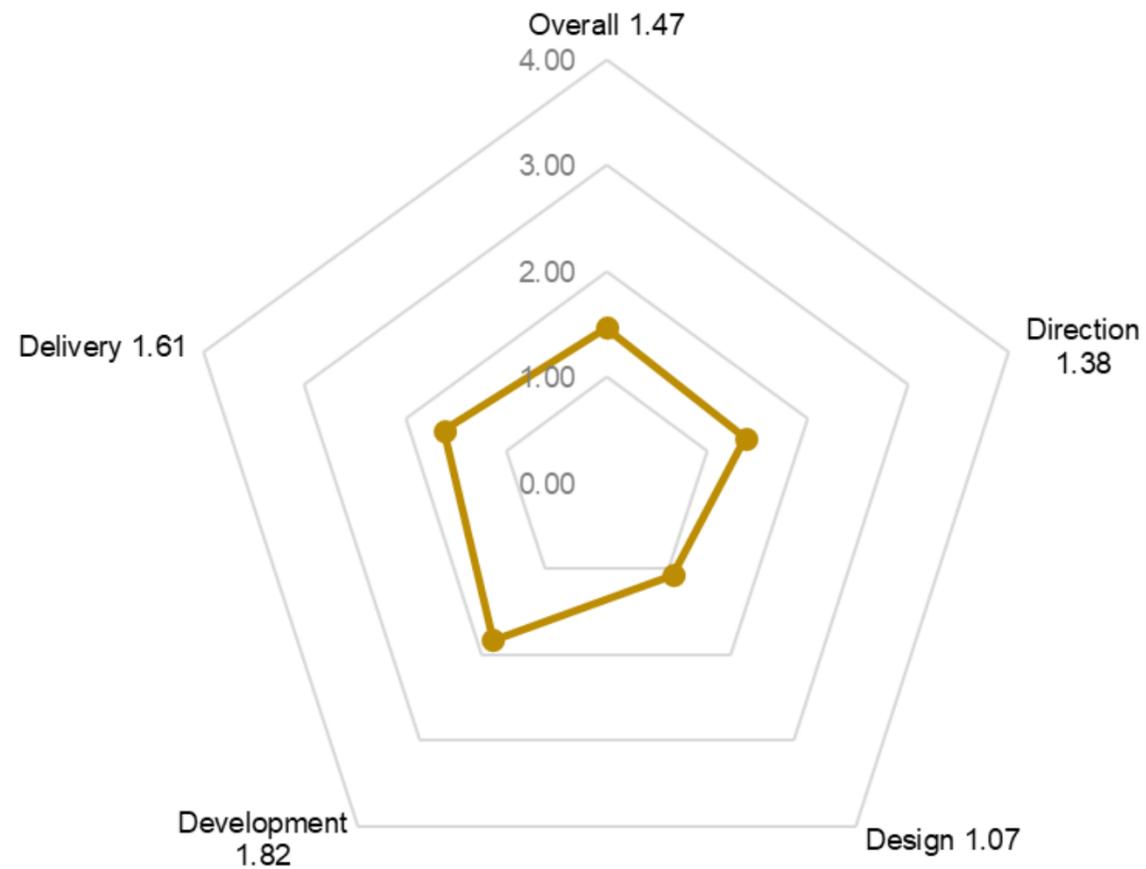


Ensuring human-centricity in service development, testing, iteration and deployment.

DELIVERY



Focusing on the customer, CX Agent, and their relationship to support service execution.



Lagging

CX practices are not implemented at all or implemented in an ad-hoc fashion and only sporadically.

Emerging

Basic CX infrastructure and capabilities are in place and core initiatives are functioning.

Practicing

CX strategy and supporting structures are central to the organization and are continuously implemented and refined.

World-class

The latest CX practices and leading concepts are the drivers of the organisation's decisions and main initiatives.

Join the movement.



INTERNATIONAL
FOUNDATION
for CUSTOMER
EXPERIENCE
IN GOVERNMENT

info@govcx.org

www.govcx.org