

# خطوات تصميم دليل المستخدم: توثيق يسهل الفهم والاستخدام

التحقيق رقم \_\_\_\_\_

# مقدمة

تسعى الشركات والمؤسسات في الوقت الحالي إلى تحقيق التحول الرقمي كأداة أساسية للابتكار والنمو. واحدة من أهم العوامل التي تساهم في نجاح هذا التحول هي مشاركة واستفادة الموظفين بشكل فعال في تطوير وتحسين الخدمات الرقمية. فبالنظر إلى السرعة التي يتطور بها العالم الرقمي، والتحديات التي تواجه الشركات في التكيف مع هذا التغير، فإن تشجيع الموظفين على المساهمة والابتكار يعد خطوة أساسية وحاسمة.



# التحول الرقمي وتحسين الخدمات الرقمية



عندما يشعر الموظفون بأنهم جزء فعال من عملية التحول الرقمي، وأن أفكارهم وملاحظاتهم تلعب دورًا مهمًا في تحسين وتطوير الخدمات الرقمية، يتحولون إلى شركاء استراتيجيين يعززون من إمكانية نجاح هذا التحول. إذا تمكنت الشركات من إيجاد بيئة عمل تشجع على الابتكار وتدعم التعاون بين الفرق، فإنها تضمن استفادة كاملة من مواردها البشرية وتحقيق تطورات مستدامة وملموسة في الخدمات الرقمية.

لذا، يأتي دعم استراتيجية التحول الرقمي وتطوير الخدمات الرقمية من خلال تحفيز الموظفين على اقتراح الأفكار وتحسينها بمثابة استثمار استراتيجي يمكن أن يحقق مكاسب متعددة، من تعزيز التفاعل الداخلي والابتكار إلى تحقيق تجربة مستخدم نهائي محسنة وزيادة الكفاءة التشغيلية.



لتحفيز وتشجيع الموظفين على اقتراح وتحسين وتطوير الخدمات الرقمية، يمكن اتباع مجموعة من الإجراءات والممارسات الفعّالة.

هنا 8 طرق التي يمكن أن تساعد في ذلك:

توفير الدعم  
والموارد

2

تعزيز ثقافة  
الابتكار

1

تقديم دعم وتعليمات  
واضحة

4

توفير منصات  
للمشاركة والاقتراح

3

تشجيع التفاعل  
والتعاون

6

الاعتراف بالإنجازات  
والمساهمات

5

متابعة وتقييم  
الاقتراحات

8

لوحة  
الأفكار

7



## 1 تعزيز ثقافة الابتكار

يجب أن تكون الثقافة التنظيمية محفزة للابتكار. يجب على القادة والإداريين تشجيع الموظفين على التفكير خارج الصندوق وتقديم الأفكار الجديدة دون خوف من الفشل.

## 2 توفير الدعم والموارد

يجب على المنظمة توفير الدعم اللازم من موارد مالية وبشرية وتقنية لتطوير الخدمات الرقمية. يمكن أن يشمل ذلك تخصيص وقت خاص للابتكار والتجريب وتقديم التدريب على الأدوات والتقنيات الجديدة.

## 3 توفير منصات للمشاركة والاقتراح

يمكن إنشاء منصات رقمية أو أدوات تفاعلية تسمح للموظفين بتقديم اقتراحاتهم بسهولة. يجب أن تكون هذه المنصات سهلة الوصول ومتاحة لجميع الموظفين، مع ضمان السرية والأمان للأفكار المقدمة.



4

## تقديم دعم وتعليمات واضحة

يجب على الشركة توفير دعم وتوجيه للموظفين حول كيفية تقديم الاقتراحات وما هي المعايير المطلوبة. يمكن أيضًا توفير دورات تدريبية أو ورش عمل تعليمية حول التحديات الرقمية وكيفية تحسين الخدمات الرقمية.

5

## الاعتراف بالإنجازات والمساهمات

يجب أن الشركة مستعدة للاعتراف بالموظفين الذين يساهمون بشكل فعال في تحسين وتطوير الخدمات الرقمية. يمكن تنظيم حفلات تكريمية، أو منح شهادات تقدير، أو تقديم مكافآت مالية للأفكار المبتكرة التي تساهم في تحسين أداء الشركة.

6

## تشجيع التفاعل والتعاون

يمكن تعزيز التفاعل والتعاون بين الموظفين من خلال تنظيم جلسات دورية للعصف الذهني أو الورش العمل التي تستهدف تحسين الخدمات الرقمية. يجب أن تكون هذه الجلسات فرصة لتبادل الأفكار والخبرات بين الفرق المختلفة داخل الشركة.



## 7 لوحة الأفكار

يمكن إنشاء لوحة أفكار في مكان مرئي في مكتب الشركة أو على الإنترنت حيث يمكن للموظفين إضافة وتقديم الأفكار الجديدة لتطوير الخدمات الرقمية. يمكن استخدام بطاقات أفكار لتنظيم الاقتراحات ومتابعة التقدم عليها.

## 8 متابعة وتقييم الاقتراحات

يجب أن تقوم الشركة بمتابعة وتقييم الاقتراحات المقدمة بانتظام. يمكن استخدام نظام إدارة الابتكار لتسجيل الاقتراحات، ومناقشتها، ومتابعة تنفيذها، مع تزويد الموظفين بتعليقات بناءة حول مقترحاتهم.







*EMC*<sup>2</sup> corporation – introduction into BDA book





Thank you ..!  
Don't worry get in  
touch with me

Email: [Hananaltarjamii@gmail.com](mailto:Hananaltarjamii@gmail.com)  
LinkedIn : [Hanan Altarjami](#)