



# ainfct

المؤسسة العربية للاستشارات والتدريب وتطوير الأداء  
AINFCT | info@ainfct.com | www.ainfct.com

## إدارة مؤسسات المعلومات ضمن بيئات الويب المتغيرة

### فكرة الدورة

يركز هذا البرنامج من AINFCT على إدارة مؤسسات المعلومات ضمن بيئات الويب المتغيرة، حيث تتبدل توقعات المستخدمين بسرعة وتتوسع القنوات الرقمية وتتعدد مصادر المحتوى. يبدأ التدريب بتحديد مفهوم **المؤسسة الرقمية**: الخدمات، القنوات، المحتوى، والبيانات، ثم بناء نموذج تشغيل يحدد الأدوار والمسؤوليات ومسارات اتخاذ القرار. يتناول البرنامج إدارة المحتوى على الويب: التخطيط التحريري، بنية المعلومات، تجربة المستخدم، ومعايير الإتاحة، مع ضبط جودة المحتوى ودورته من الإنشاء إلى المراجعة والأرشفة. كما يغطي إدارة الخدمات الرقمية مثل الاستعلامات عن بعد، الدعم المرجعي الإلكتروني، والتعليمات الإرشادية، مع تحديد SLA ومؤشرات أداء. يركز التدريب على البيانات والتحليلات: استخدام مؤشرات الزيارات والبحث الداخلي لفهم الطلب وتحسين الخدمة. ويتناول الحوكمة والأمن: سياسات النشر، الخصوصية، حقوق الملكية، وإدارة **المخاطر والتعافي**. كما يغطي إدارة التغيير والتواصل مع أصحاب المصلحة لضمان تبني القنوات الرقمية. ويختتم البرنامج بمشروع تطبيقي يبني خارطة خدمات ومحتوى وخطة تحسين قابلة للتنفيذ في بيئة ويب واقعية. كما يتناول البرنامج إدارة العلاقات مع مقدمي المنصات والاستضافة، وتحديد متطلبات التعاقد والتشغيل مثل النسخ الاحتياطي ومراقبة التوفر وإدارة الأعطال. ويغطي إعداد دليل أسلوب للمحتوى يحدد القوالب والمسميات والكلمات المفضلة، لضمان اتساق تجربة المستخدم عبر الصفحات. كما يوضح آلية تقييم المحتوى دورياً عبر جرد رقمي Content Audit وتحديد ما يُحدَّث أو يُدمج أو يُزال، بما يدعم التحسين المستمر.

## أهداف الدورة

فيما يلي الأهداف الرئيسية لهذا البرنامج التدريبي:

- بناء نموذج تشغيل للمؤسسة الرقمية
- تصميم خدمات ويب وفق احتياج
- إدارة محتوى وبنية معلومات
- تحديد مؤشرات أداء وتحليلات
- تطبيق حوكمة نشر وخصوصية
- إعداد خطة تغيير وتحسين مستمر

## منهجية الدورة

- ورش تصميم نموذج تشغيل
- تمارين بنية معلومات ومحتوى
- محاكاة خدمات دعم رقمية
- تحليل مؤشرات وتحسينات
- مشروع ختامي وخطة تنفيذ

## أثر الدورة على المنظمة

- رفع جودة خدمات معلومات رقمية
- تحسين تجربة مستخدم وبنية محتوى
- زيادة فعالية **المؤشرات** والتحسين

- تقليل مخاطر نشر وحقوق وخصوصية

## أثر الدورة على المتدربين

يساعد البرنامج المتدربين على تطوير ما يلي:

- إدارة محتوى وخدمات عبر الويب
- تصميم مؤشرات ومتابعة أداء
- حوكمة نشر وسياسات تشغيل
- قيادة تغيير واعتماد قنوات رقمية

## الشهادات

شهادة معتمدة من AINFCT

## الفئة المستهدفة

يستهدف البرنامج مديري المكتبات ومراكز المعلومات ومنسقي المحتوى والفرق الفنية المسؤولة عن الخدمات الرقمية.

- مديرو مكتبات ومعلومات
- منسقي محتوى وبوابات
- مسؤولو خدمات رقمية
- أمن معلومات وخصوصية
- فرق تقنية بالمؤسسات

### اليوم الأول: التحول الرقمي لمؤسسات المعلومات ونموذج التشغيل

- تعريف مؤسسة معلومات رقمية
- قنوات ويب وخدمات رقمية
- أدوار ومسؤوليات وتشغيل
- خارطة أصحاب مصلحة رقمية
- تمرين: نموذج تشغيل أولي

### اليوم الثاني: إدارة المحتوى وبنية المعلومات وتجربة المستخدم

- هيكله مواقع وبوابات محتوى
- معايير كتابة ونبرة محتوى
- تصميم تنقل Search و Menu
- إتاحة وإمكانية الوصول
- تمرين: خريطة موقع ومحتوى

### اليوم الثالث: الخدمات الرقمية والدعم المرجعي عبر الويب

- خدمات مرجعية إلكترونية
- نماذج تذاكر واستجابة
- SLA وأزمنة معالجة
- قواعد معرفة وأسئلة شائعة
- تمرين: تصميم خدمة دعم رقمية

### اليوم الرابع: التحليلات والقياس وتحسين الأداء

- مؤشرات زيارات وتفاعل
- تحليل بحث داخلي وطلبات
- قياس رضا وتجربة

- تحسين محتوى وفق بيانات
- تمرين: لوحة مؤشرات وتحسين

### اليوم الخامس: الحوكمة والحقوق والأمن وإدارة التغيير

- سياسات نشر ومراجعة محتوى
- حقوق ملكية وترخيص استخدام
- خصوصية وبيانات مستخدمين
- خطة مخاطر وتعافي
- مشروع ختامي: خطة إدارة ويب

### course\_daily\_schedule

- افتتاح اليوم وتحديد مخرج تطبيقي
- محور أول مع إطار وأمثلة
- استراحة قصيرة ومراجعة سريعة
- محور ثانٍ وتمارين موجهة
- تلخيص وتسليم مخرج اليوم

### course\_assessment

- تقييم قبلي لفهم البيئة الرقمية
- تقييمات يومية عبر مهام تطبيقية
- اختبار قصير في منتصف البرنامج
- تقييم مشروع خطة إدارة ويب
- شهادة حضور من AINFCT حسب المتطلبات

## course\_key\_competencies

- تصميم وتشغيل خدمات معلومات رقمية
- إدارة محتوى وبنية معلومات
- تحليل مؤشرات وتحسين مستمر
- حوكمة نشر وحقوق وخصوصية
- إدارة مخاطر وتعافي رقمية
- قيادة تغيير واعتماد القنوات

### مكتب القاهرة الرئيسي

القاهرة، جمهورية مصر العربية  
7 شارع وهران، الطيران، مدينة نصر  
201152466358+  
info@ainfct.com

ainfct.com

رقم التسجيل الضريبي: 472920235

### مكتب مدريد الفرعي

مدريد، إسبانيا  
شارع الصحة 3، وسط المدينة، 28013 مدريد  
training@ainfct.com  
ainfct.com