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

تقديم خدمات المعلومات من خلال شبكة الإنترنت

فكرة الدورة

يركّز هذا البرنامج من AINFCT على تصميم وتشغيل خدمات المعلومات عبر الإنترنت بحيث يصبح الدعم المرجعي والإرشاد البحثي متاحًا عن بعد بجودة مماثلة للخدمة الحضورية. يبدأ التدريب بتحديد حزمة خدمات رقمية واقعية: استعلامات مرجعية، دعم قواعد بيانات، إحاطة جارية، وتدريب قصير للمستفيدين. يتناول البرنامج بناء قنوات خدمة متعددة مثل البريد والدردشة والنماذج، وتحديد أوقات العمل وSLA ومسارات التحويل لأخصائيين عند تعقيد الطلب. كما يغطي مهارات المقابلة المرجعية الرقمية: أسئلة دقيقة، تأكيد الفهم، وتقديم خطوات بحث قابلة للتطبيق مع مصادر موثوقة وإحالات واضحة. يركز التدريب على إنشاء محتوى دعم يخفض التكرار: أدلة استخدام، فيديوهات قصيرة، FAQs، وقوالب ردود تضمن الاتساق. ويتناول متطلبات الوصول عن بعد: مصادقة، ترخيص، وخصوصية، مع ضبط ما يمكن مشاركته من محتوى. كما يغطي ضمان الجودة عبر مراجعة عينات من الردود، وقياس مؤشرات مثل زمن الاستجابة ونسبة الحل من أول تواصل ورضا المستفيد. ويختتم البرنامج بمشروع يبني خدمة إلكترونية كاملة قابلة للتشغيل والتحسين. كما يتناول البرنامج إدارة أوقات الذروة وتوزيع الطلبات بين الفريق، واستخدام التصنيفات لتحديد أولوية الطلبات التعليمية أو العاجلة. ويغطي توثيق المعرفة الجديدة بعد كل حالة ناجحة لتقليل التكرار وتحسين الدليل بمرور الوقت.

أهداف الدورة

فيما يلي الأهداف الرئيسية لهذا البرنامج التدريبي:

- تحديد خدمات رقمية قابلة للتشغيل
- تصميم قنوات خدمة وSLA ومسارات

- تنفيذ مقابلة مرجعية رقمية دقيقة
- إنتاج محتوى دعم وقوالب ردود
- تطبيق سياسات وصول وترخيص وخصوصية
- بناء مؤشرات جودة وتحسين مستمر

منهجية الدورة

- محاكاة دعم عبر قنوات متعددة
- تمارين مقابلة مرجعية رقمية
- ورش سياسات وصول وترخيص
- إنتاج أدلة وFAQs وقوالب
- مشروع ختامي لخدمة متكاملة

أثر الدورة على المنظمة

- زيادة وصول المستفيدين للخدمات
- تحسين سرعة استجابة واتساق
- تقليل زيارات غير لازمة
- رفع جودة الإرشاد البحثي

أثر الدورة على المتدربين

يساعد البرنامج المتدربين على تطوير ما يلي:

- إدارة استفسارات رقمية باحتراف
- توجيه بحث عن بعد خطوة بخطوة
- كتابة ردود بمصادر موثوقة
- بناء قاعدة معرفة قابلة للتحديث

الشهادات

شهادة معتمدة من AINFCT

الفئة المستهدفة

يستهدف البرنامج أخصائيي المراجع والدعم الرقمي وفرق المحتوى ممن يقدمون خدمات معلومات عن بعد عبر الإنترنت.

- أخصائيو مراجع وخدمة رقمية
- مراكز معلومات بالمؤسسات
- دعم قواعد بيانات واشتراكات
- فرق محتوى وإرشاد رقمي
- مشرفو خدمات إلكترونية

موضوعات الدورة

اليوم الأول: نماذج الخدمة الإلكترونية وتحديد القنوات

- أنواع خدمات رقمية مناسبة
- اختيار قنوات بريد ودردشة

- تحديد SLA وأوقات عمل
- مسارات تحويل وتصعيد
- تمرين: خارطة قنوات خدمة

اليوم الثاني: المقابلة المرجعية الرقمية وتوجيه البحث

- أسئلة لتحديد احتياج
- تأكيد فهم وإعادة صياغة
- خطة بحث خطوة بخطوة
- توثيق مصدر وإحالة
- تمرين: جلسة دردشة كاملة

اليوم الثالث: الوصول عن بعد والترخيص والخصوصية

- مصادقة Remote Access
- قيود ترخيص ومشاركة
- حماية بيانات مستفيد
- سجلات وتدقيق خدمة
- تمرين: سياسة وصول مختصرة

اليوم الرابع: محتوى الدعم وإدارة المعرفة

- أدلة استخدام قصيرة
- FAQs مبنية على بيانات
- قوالب ردود معيارية
- فيديوهات إرشاد سريعة
- تمرين: دليل وFAQ لخدمة

اليوم الخامس: القياس وضمان الجودة والتحسين

- مؤشرات طلبات وزمن
- مراجعة عينات من ردود

- تحليل أخطاء متكررة
- خطة تحسين وتجارب
- مشروع ختامي: خدمة رقمية

course_daily_schedule

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

course_assessment

- تقييم قبلي لتحديد الاحتياج
- تقييمات يومية عبر تمارين
- اختبار تطبيقي مرحلي
- تقييم مشروع أو محاكاة
- شهادة حضور من AINFCT حسب المتطلبات

course_key_competencies

- تشغيل خدمة معلومات رقمية

- مقابلة مرجعية عبر الإنترنت
- سياسات ترخيص ووصول وخصوصية
- محتوى دعم وإدارة معرفة
- مؤشرات جودة وتحسين مستمر
- قوالب ردود واتساق خدمة

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