



ainfct

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

جودة خدمات المعلومات الإلكترونية

فكرة الدورة

يركز هذا البرنامج من AINFCT على جودة خدمات المعلومات الإلكترونية بوصفها منظومة تشمل العملية والأداة والمحتوى والتجربة، وليس مجرد توفر منصة. يبدأ التدريب بتحديد مفهوم **الجودة** في الخدمات الرقمية: دقة المحتوى، سهولة الوصول، سرعة الاستجابة، واستمرارية الخدمة. يتناول البرنامج تصميم رحلة المستخدم وتحديد نقاط الألم في البحث والتصفح والطلبات الإلكترونية، ثم تحويلها إلى متطلبات تحسين قابلة للقياس. كما يغطي بناء اتفاقيات مستوى خدمة SLA لقنوات الدعم المرجعي عن بعد، وتحديد أدوار ونوبات ومسارات تصعيد. يركز التدريب على مؤشرات **الأداء** KPIs مثل زمن الاستجابة، نسبة الحل من أول تواصل، توافر المنصة، وأخطاء البحث، مع تصميم لوحة متابعة وتنبهات. ويتناول ضمان **الجودة** للمحتوى الرقمي: مراجعة دورية، معايير كتابة، وإدارة الإصدارات، إضافة إلى إدارة الشكاوى وتحليل جذور المشكلات. كما يغطي اختبارات قابلية الاستخدام واعتبارات الإتاحة وإمكانية الوصول. ويختتم البرنامج بمشروع بناء خطة تحسين جودة خدمة إلكترونية تشمل مؤشرات وSLA وإجراءات متابعة. كما يناقش البرنامج توحيد قوالب الردود الرقمية وإدارة المعرفة حتى تتكرر الإجابات الصحيحة بسرعة. ويتناول آلية مراجعة دورية للمنصة والمحتوى وفق نتائج القياس، وكيف تُدار التغييرات دون إرباك المستخدمين، مع خطة تواصل وتدريب مصغرة عند إطلاق أي تحسين.

أهداف الدورة

فيما يلي الأهداف الرئيسية لهذا البرنامج التدريبي:

- تحديد معايير جودة للخدمات الرقمية
- تحليل رحلة المستخدم ونقاط ألم
- تصميم SLA ومسارات تصعيد
- بناء KPIs ولوحة متابعة
- تطبيق ضمان جودة للمحتوى
- إعداد خطة تحسين قابلة للقياس

منهجية الدورة

- ورش رسم رحلة المستخدم
- تمارين SLA وتشغيل
- تصميم KPIs ولوحات
- تحليل شكاوى وجذور
- مشروع ختامي لخطة جودة

أثر الدورة على المنظمة

- رفع رضا المستفيدين رقمياً
- تقليل أعطال وتأخر الاستجابة
- تحسين اتساق المحتوى والإجراءات
- تعزيز الرقابة عبر مؤشرات واضحة

أثر الدورة على المتدربين

يساعد البرنامج المتدربين على تطوير ما يلي:

- تصميم مؤشرات وSLA وتشغيل
- تحليل تجربة مستخدم وتحسين
- متابعة جودة محتوى وخدمة
- إدارة شكاوى وأسباب جذرية

الشهادات

شهادة معتمدة من AINFCT

الفئة المستهدفة

يستهدف البرنامج مسؤولي الخدمات الرقمية بالمكاتب ومراكز المعلومات وفرق الدعم والقياس وتحسين الجودة.

- مديرو خدمات معلومات رقمية
- أخصائيو مراجع ودعم عن بعد
- فرق محتوى وبوابات
- جودة وتحسين وقياس أداء
- تقنية معلومات وتشغيل منصات

اليوم الأول: مفهوم الجودة في الخدمات الإلكترونية

- تعريف جودة خدمة رقمية
- أبعاد جودة ومخرجات
- تحديد نطاق خدمة مستهدفة
- تحليل توقعات مستخدمين
- تمرين: معايير جودة أولية

اليوم الثاني: رحلة المستخدم وتجربة الخدمة

- رسم رحلة المستخدم
- نقاط ألم في البحث
- تحويل ألم لمتطلبات
- اختبارات استخدام سريعة
- تمرين: تحسين لمسار بحث

اليوم الثالث: SLA وتشغيل الدعم الرقمي

- قنوات دعم وتذاكر
- زمن استجابة وحل
- مسارات تصعيد واضحة
- توزيع أدوار ونوبات
- تمرين: SLA لخدمة مرجعية

اليوم الرابع: مؤشرات ولوحات وضمان جودة

- KPIs زمن وتوافر
- لوحة متابعة وتنبيهات
- مراجعة محتوى وإصدارات

- إدارة شكاوى وتحسين
- تمرين: لوحة مؤشرات جودة

اليوم الخامس: التدقيق والتحسين المستمر

- تحليل سبب جذري
- خطة تحسين ومبادرات
- قياس قبل وبعد
- خطة تواصل وتدريب
- مشروع ختامي: خطة جودة

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 لمستوى المفاهيم
- تقييمات يومية عبر تطبيقات
- اختبار تطبيقي مرحلي
- تقييم مشروع ختامي
- شهادة حضور من AINFCT حسب المتطلبات

course_key_competencies

- معايير جودة خدمة إلكترونية
- تحليل تجربة مستخدم ورحلة
- SLA وتشغيل ومسارات تصعيد
- KPIs ولوحات متابعة وتنبيهات
- ضمان جودة محتوى وإصدارات
- تحسين مستمر وقياس أثر

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