CINPAA | INTERNATIONAL COOPERATIVE FOR TRAINING & CONSULTING

سينبا | التعاونية الدولية للتدريب والاستشارات



البرنامج التدريبي:

الرؤى السلوكية في السياسات والخدمات الحكومية: تصميم التدخلات واختبارها

يُعقد في مدن ومواعيد متعددة

OUR INTERNATIONAL PARTNERS:

ISDE Law Business School High Performance Education
Higher Institute of Law and Business (ISDE)

Professional Development Institute
Professional Development Institute

Universidad Camilo José Cela
Camilo José Cela University

SEK EDUCATION GROUP

ISO 29993:2017 Learning services for non-formal education and training

ISO 9001:2015

الرؤى السلوكية في السياسات والخدمات الحكومية: تصميم التدخلات واختبارها

نبذة عن البرنامج:

يقدّم البرنامج منهجية تطبيقية لاستخدام الرؤى السلوكية في تحسين السياسات والخدمات الحكومية، من تشخيص السلوك المستهدف وفهم دوافعه، إلى تصميم تدخلات بسيطة منخفضة التكلفة واختبارها بطرق تجريبية وقياس أثرها قبل تعميمها، مع مراعاة الاعتبارات الأخلاقية. ويمكن أن يشمل البرنامج زيارات ميدانية وفق المتاح في المدينة المختارة.

الأهداف:

إكساب المشاركين مهارات ومعارف وقيم وتوجهات جديدة متعلقة بـ:

أ. فهم أسس الرؤى السلوكية والانحيازات المؤثرة في قرارات الأفراد.

ب. تشخيص السلوك المستهدف في خدمة أو سياسة محددة.

ج. تصميم تدخلات سلوكية بسيطة وقابلة للتطبيق.

د. اختبار التدخلات بطرق تجريبية وقياس أثرها.

هـ. مراعاة الاعتبارات الأخلاقية والشفافية في التدخلات السلوكية.

الفئة المستهدفة:

أ. مسؤولو السياسات والتخطيط الاستراتيجي

ب. مديرو الخدمات الحكومية وتجربة المتعامل

ج. فرق الابتكار والتحسين المؤسسي

د. الباحثون والمحللون في الوزارات والهيئات

محاور البرنامج:

- **المحور الأول: اليوم الأول: أسس الرؤى السلوكية وكيف يتخذ المستفيد قراراته فعليًا**

أ. الفرق بين القرار العقلاني المفترض والقرار الفعلي تحت ضغط الوقت والمعلومات

ب. الانحيازات المعرفية الشائعة: التأجيل والخيار الافتراضي وتأثير الإطار

ج. المقارنة بين الحوافز والعقوبات التقليدية والتدخلات السلوكية منخفضة التكلفة

د. مجالات التطبيق في الخدمات الحكومية: التحصيل والامتثال والتسجيل والصحة

هـ. ورشة تطبيقية: رصد انحيازات سلوكية في خدمة حكومية يختارها المشارك

و. مخرَج اليوم: قائمة الانحيازات المؤثرة في الخدمة المختارة

- **المحور الثاني: اليوم الثاني: تشخيص السلوك المستهدف ورسم رحلة المستفيد**

أ. تعريف السلوك المستهدف بدقة: من يفعل ماذا ومتى وبأي قناة

ب. رسم رحلة المستفيد وتحديد نقاط الاحتكاك والتسرب في كل خطوة

ج. جمع البيانات النوعية بالمقابلات والملاحظة والبيانات الكمية من السجلات

د. صياغة فرضيات سلوكية قابلة للاختبار تربط العائق بالتدخل المقترح

هـ. ورشة تطبيقية: رسم رحلة مستفيد لخدمة فعلية وتحديد ثلاث نقاط احتكاك

و. مخرَج اليوم: خريطة رحلة المستفيد مع فرضيات التدخل

- **المحور الثالث: اليوم الثالث: تصميم التدخلات السلوكية: التبسيط والخيارات الافتراضية والرسائل**

أ. تبسيط النماذج والإجراءات وتقليل الخطوات والمستندات المطلوبة

ب. استخدام الخيارات الافتراضية والتسجيل التلقائي مع حق الانسحاب

ج. صياغة الرسائل والتذكيرات: الوضوح والمعيار الاجتماعي والتخصيص

د. اختيار التوقيت والسياق المناسبين وأمثلة تدخلات من الخدمات العامة

هـ. ورشة تطبيقية: إعادة صياغة رسالة تذكير حكومية بنسختين للمقارنة

و. مخرَج اليوم: تصميم تدخلين قابلين للاختبار

• المحور الرابع: اليوم الرابع: اختبار التدخلات وقياس أثرها بالتجارب العشوائية وبدائلها

أ. التجارب العشوائية المضبوطة ومتى نلجأ إلى البدائل شبه التجريبية

ب. تحديد مؤشر النتيجة الرئيس وحساب حجم العينة اللازم للكشف عن الأثر

ج. تحليل النتائج وتفسير الفروق بين المجموعات دون مبالغة في الاستنتاج

د. توثيق التجربة ونتائجها والدروس المستفادة لقرار التعميم

هـ. ورشة تطبيقية: تصميم بروتوكول تجربة لاختبار رسالة التذكير

و. مخرَج اليوم: بروتوكول تجربة مع المؤشرات وحجم العينة

• المحور الخامس: اليوم الخامس: الأخلاقيات وبناء وحدة الرؤى السلوكية والتعميم

أ. حدود التأثير المقبول ومبدأ الشفافية وإمكانية إعلان التدخل للمستفيد

ب. حماية البيانات وموافقة المستفيدين عند الاختبار على خدمات حقيقية

ج. نماذج بناء فريق أو وحدة للرؤى السلوكية داخل الجهة وصلاحياتها

د. التعميم على نطاق أوسع ومتابعة استمرار الأثر بعد انتهاء التجربة

هـ. حالة عملية: مراجعة أخلاقية لتدخل مقترح وفق قائمة تحقق محددة

و. مخرَج اليوم: خطة تأسيس وحدة رؤى سلوكية مصغرة

مخرجات الدورة:

أ. تشخيص سلوكي لخدمة أو سياسة مختارة.

ب. تصميم تدخل سلوكي مع خطة اختبار.

ج. إطار مؤسسي لتطبيق الرؤى السلوكية.

أساليب التدريب والشهادات:

تستند برامجنا إلى مبادئ البيداغوجيا الحديثة التي تدمج بين المعرفة النظرية والتطبيق العملي، بما يواكب احتياجات المتدربين ومتطلبات بيئة العمل. وتشمل الأساليب المستخدمة:

- **ورش عمل تفاعلية:** تعتمد على تحليل بيانات واقعية، ونقاشات جماعية لتعزيز الفهم التطبيقي.
- **دراسات حالة:** يتم استعراض نماذج من مؤسسات دولية تسلط الضوء على مواقف نجاح وتحديات فعلية.
- **محاكاة واقعية:** يتدرب المشاركون من خلال سيناريوهات مهنية تُحاكي مواقف حقيقية تتطلب اتخاذ القرار وإدارة المواقف.
- **استخدام أدوات وتقنيات متقدمة:** تطبيق عملي على برمجيات وأدوات تدريب حديثة تتماشى مع طبيعة كل مجال تدريبي.

الشهادات:

يحصل المشارك بعد اجتيازه البرنامج بنجاح على شهادة صادرة عن معهد سينبا CINPAA، كمعهد تدريبي مسجل رسميًا في الاتحاد الأوروبي وإسبانيا والمملكة المتحدة.

CINPAA - Cooperative International for Training and Consulting

ويتم تنفيذ البرامج التدريبية في إطار شراكات أكاديمية ومهنية واتفاقيات تعاون ومذكرات تفاهم مع عدد من المؤسسات الأكاديمية والمهنية، من بينها:

- **جامعة كاميلو خوسيه ثيلا (Camilo José Cela University) - إسبانيا**
- **مدرسة القانون والأعمال (ISDE - Law & Business School) - دولياً**
- **معهد التطوير المهني (Professional Development Institute) - بريطانيا**

وتهدف هذه الشراكات إلى تبادل الخبرات، وتطوير المحتوى التدريبي، وتعزيز جودة البرامج وفق أفضل الممارسات المهنية الدولية.

مع تحيات
القسم العربي
"CINPAA" INTERNATIONAL COOPERATIVE FOR TRAINING & CONSULTING
"سينبا" التعاونية الدولية للتدريب والاستشارات

تفاصيل الانعقاد والتسجيل
Course Details | Registration

اسم البرنامج	**الرؤى السلوكية في السياسات والخدمات الحكومية: تصميم التدخلات واختبارها**	Course Title
لغة البرنامج	**العربية**	Course Language
مدة البرنامج	**5 أيام**	Duration
مكان الانعقاد	**مدن ومواعيد متعددة – انظر الجدول أدناه**	Venue
العرض المالي	**يتم إرساله منفصلًا حسب عدد المشاركين وشروط الانعقاد.**	Financial Offer

آلية التسجيل والتأكيد:

للتسجيل في البرنامج نرجو اتباع أحد الطرق التالية:

أ. تعبئة نموذج الطلب الخاص بالبرنامج على موقعنا.

ب. أو إرسال رسالة بالبريد الإلكتروني من إدارة التدريب.

ج. أو كتاب ترشيح من جهة العمل.

يُرسل التأكيد عبر:

البريد الإلكتروني info@cinpaa.org

واتساب +34 635 867 686

فريقنا على أتم استعداد لتقديم أي استشارات خاصة بالإقامة أو خدمات فنية قبل وأثناء حضوركم.

مواعيد البرنامج المخطط لها:

المدينة	الموعد
دبي، الإمارات العربية المتحدة	21 - 25 ديسمبر 2026
إسطنبول، تركيا	22 - 26 مارس 2027
كوالالمبور، ماليزيا	28 يونيو - 02 يوليو 2027
لندن، المملكة المتحدة	12 - 16 يوليو 2027
عمّان، الأردن	13 - 17 ديسمبر 2027

يمكن عقد البرنامج في مدن وتواريخ أخرى وفق احتياج جهتكم، وبالمدة التي تناسبكم. قائمة المدن في الصفحة الأخيرة.

سينبا التعاونية الدولية للتدريب والاستشارات | CINPAA – International Cooperative for Training & Consulting

+34 635 867 686 Europe office
+90 507 590 1781 Turkey office
+60 10 509 9484 Malaysia office
+218 92 622 1324 Libya office
+34 635 867 686 WhatsApp
info@cinpaa.org | www.cinpaa.org

Europe office: Calle Echegaray N6, 28014 Madrid, Spain
UK office: 12th floor, Marble Arch Tower, 55 Bryanston Street, London, UK

امسح لحفظ بيانات التواصل

المدن التي ننفّذ فيها برامجنا:

يمكن تنفيذ هذا البرنامج في أيٍّ من المدن التالية، وفي غيرها عند الطلب.

أذربيجان
باكو

إسبانيا
مدريد، برشلونة، فالنسيا، أليكانتي، بنيدورم، مالقة / ماربيا، سان سيباستيان، غرناطة، قرطبة، جزر الكناري، إشبيلية، بلباو

أستراليا
سيدني

الأردن
عمّان، العقبة

الإمارات
دبي، أبوظبي

ألبانيا
تيرانا، ساراندا

البحرين
المنامة

البرتغال
لشبونة، بورتو

البوسنة والهرسك
سراييفو

التشيك
براغ

الجبل الأسود
بودفا، كوتور

السعودية
الرياض، جدة، الدمام

الصين
هونغ كونغ، شنغهاي، بكين، غوانزو

الفلبين
مانيلا

الكويت
مدينة الكويت

المالديف
ماليه (المالديف)

ألمانيا
ميونخ، برلين، دوسلدورف، فرانكفورت

المجر
بودابست

المغرب
الدار البيضاء، مراكش، طنجة، الرباط

المملكة المتحدة
لندن، إدنبرة، مانشستر، برمنغهام

النمسا
فيينا، هالشتات، سالزبورغ / تسيل آم زيه

الولايات المتحدة
ميامي، نيويورك، لوس أنجلوس، واشنطن

اليابان
طوكيو

اليونان
أثينا، رودس

إندونيسيا
بالي، جاكرتا

أيرلندا
دبلن

إيطاليا
روما، فلورنسا، ميلانو، البندقية، كومو

بلجيكا
بروكسل، بروج

بولندا
كراكوف، وارسو

تايلاند
بانكوك، بوكيت

تركيا
إسطنبول، أنطاليا، طرابزون، بورصة، إزمير، بودروم، أنطاكيا (هاتاي)

تونس
تونس

جورجيا
تبليسي، باتومي

روسيا
موسكو

سلوفينيا
ليوبليانا

سويسرا
جنيف، لوسيرن، زيورخ، إنترلاكن، زيرمات، لوغانو

صربيا
بلغراد

عُمان
مسقط، صلالة

فرنسا
باريس

قبرص
نيقوسيا، ليماسول، لارنكا

قطر
الدوحة

كرواتيا
دوبروفنيك

كندا
تورونتو، مونتريال

كوريا الجنوبية
سيول

ماليزيا
كوالالمبور

مصر
القاهرة، شرم الشيخ، الإسكندرية، الغردقة

موريشيوس
موريشيوس

هولندا
أمستردام