CINPAA | INTERNATIONAL COOPERATIVE FOR TRAINING & CONSULTING

سينبا | التعاونية الدولية للتدريب والاستشارات



البرنامج التدريبي:

تحليل آراء المتعاملين وقياس الرضا بالذكاء الاصطناعي

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

تحليل آراء المتعاملين وقياس الرضا بالذكاء الاصطناعي

نبذة عن البرنامج:

يمكّن البرنامج المؤسسة من تحويل آراء المتعاملين وملاحظاتهم إلى أدلة تساعد على تحسين الخدمة. ويجمع بين تصميم قياس الرضا وتحليل النصوص وفحص تمثيل المشاركين، مع تفسير النتائج في سياقها وحماية هوية أصحاب الملاحظات.

الأهداف:

إكساب المشاركين مهارات ومعارف وقيم وتوجهات جديدة متعلقة بـ:

أ. تصميم أدوات قياس رضا تميز تقييم الخدمة عن الانطباع العام للمشارك.

ب. تحليل تمثيل المشاركين وقنوات جمع الآراء لتحديد حدود تعميم النتائج.

ج. تطبيق أساليب تحليل نصوص تصنف الموضوعات والمشاعر مع مراعاة السياق اللغوي.

د. تطوير مؤشرات تجمع النتائج الكمية والنوعية لتفسير أسباب الرضا وعدم الرضا.

هـ. تقييم أولويات التحسين مع إخفاء الهوية والتحقق البشري من التصنيفات.

الفئة المستهدفة:

أ. محللو تجربة المتعامل

ب. مسؤولو قياس الرضا

ج. مديرو صوت المتعامل

د. باحثو الخدمات

هـ. مسؤولو تطوير مراكز الخدمة

محاور البرنامج:

- **المحور الأول: مرتكزات صوت المتعامل وأبعاد قياس الرضا**

أ. تحديد غرض الاستماع والقرار الخدمي الذي ستدعمه النتائج

ب. التمييز بين تقييم تجربة محددة والانطباع العام عن المؤسسة

ج. تعريف أبعاد الرضا بما يتناسب مع طبيعة الخدمة

د. ربط الملاحظات النصية بالنتائج الكمية لفهم أسباب التجربة

- **المحور الثاني: تصميم جمع الآراء وفحص تمثيل المشاركين**

أ. صياغة أسئلة واضحة تتجنب الإيحاء وتعدد المعاني في السؤال

ب. اختيار قنوات جمع تراعي تنوع المستفيدين واحتياجات المشاركة

ج. تحليل تحيز الاستجابة والفئات التي لا تظهر أصواتها

د. تقييم حدود تعميم النتائج وفق التغطية وطريقة استقطاب المشاركين

- **المحور الثالث: أدوات تحليل الموضوعات وتفسير المشاعر الخدمية**

أ. بناء تصنيف موضوعي يميز جودة المعلومات والتعامل وصعوبة الإنجاز

ب. اختبار تحليل المشاعر باستخدام ملاحظات تتضمن نفيًا وسياقًا ملتبسًا

ج. دمج نتائج الاستبانات والبلاغات للكشف عن أسباب عدم الرضا

د. إعداد مؤشرات تجمع تكرار الموضوع وشدته ودلالته الخدمية

- **المحور الرابع: نزاهة الاستماع وإخفاء الهوية والتحقق البشري**

أ. إزالة تفاصيل الهوية من الملاحظات قبل مشاركتها للتحليل

ب. مراجعة التصنيفات الآلية عبر عينة متنوعة من تعبيرات المتعاملين

ج. توضيح حدود الاستنتاج عند اختلاف نتائج القنوات والفئات

د. حماية المشاركين من استخدام آرائهم في أحكام فردية غير ملائمة

• المحور الخامس: مختبر رضا بلدي وخطة إغلاق الملاحظات

أ. تحليل استبانات وبلاغات مرتبطة بخدمة تقدمها جهة بلدية

ب. ترتيب فرص التحسين وفق الأدلة وحاجة الفئات الأقل تمثيلًا

ج. إعداد رسالة متابعة توضح الاستجابة للملاحظات دون كشف المشاركين

د. بناء خطة تحقق تربط المعالجة بتحسن أبعاد الرضا المستهدفة

مخرجات الدورة:

أ. إعداد أداة قياس رضا توضح الأبعاد المستهدفة وحدود تمثيل المشاركين.

ب. تحليل ملاحظات المتعاملين واستخراج موضوعاتها مع مراجعة صحة التصنيف الآلي.

ج. إنتاج تقرير يربط نتائج الرضا بأولويات تحسين محددة وآلية متابعة.

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	تحليل آراء المتعاملين وقياس الرضا بالذكاء الاصطناعي	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
إسطنبول، تركيا	11 - 15 يناير 2027
كوالالمبور، ماليزيا	03 - 07 مايو 2027
أبوظبي، الإمارات العربية المتحدة	27 سبتمبر - 01 أكتوبر 2027
دبي، الإمارات العربية المتحدة	11 - 15 أكتوبر 2027

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

+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