CINPAA | INTERNATIONAL COOPERATIVE FOR TRAINING & CONSULTING

سينبا | التعاونية الدولية للتدريب والاستشارات



البرنامج التدريبي:

تصميم الخدمات المتمحورة حول المتعامل بالبيانات

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

تصميم الخدمات المتمحورة حول المتعامل بالبيانات

نبذة عن البرنامج:

يمكّن البرنامج المؤسسة من تصميم خدمات تستند إلى فهم احتياجات المتعامل وسياق استخدامه بدل افتراضها مسبقًا. ويربط البحث والبيانات بتعريف المشكلة وبناء النماذج واختبارها، مع إشراك الفئات المختلفة ومراعاة الإتاحة وتقليل متطلبات البيانات.

الأهداف:

إكساب المشاركين مهارات ومعارف وقيم وتوجهات جديدة متعلقة بـ:

أ. تحليل أدلة البحث الخدمي لتحديد احتياجات المتعامل ومواطن التعثر في رحلته.

ب. تطوير تعريف مشكلة يميز حاجة المستفيد عن الحلول المفترضة مسبقًا.

ج. تصميم مخطط خدمة يربط نقاط التفاعل بالمتطلبات والموارد المسؤولة عنها.

د. تطبيق اختبارات نماذج أولية تكشف صعوبات الاستخدام والإتاحة قبل التنفيذ.

هـ. تقييم بدائل التصميم وفق احتياجات الفئات المختلفة ومبدأ تقليل البيانات المطلوبة.

الفئة المستهدفة:

أ. مصممو الخدمات

ب. باحثو تجربة المستخدم

ج. مديرو تطوير الخدمات

د. محللو رحلات المتعامل

هـ. مسؤولو الابتكار الخدمي

محاور البرنامج:

- **المحور الأول: منهج التصميم الخدمي وأدلة الاحتياج الفعلي**

أ. التمييز بين حاجة المتعامل والحل الذي تقترحه الجهة

ب. ربط قرار التصميم بأدلة بحث بدل الافتراض عن المستخدم

ج. تحديد نطاق الخدمة وحدود الرحلة والفئات المعنية بالتصميم

د. فهم دور البيانات في اكتشاف مشكلات الاستخدام والإتاحة

- **المحور الثاني: البحث الخدمي وتعريف المشكلة ورسم الرحلة**

أ. دمج المقابلات والملاحظات وبيانات إكمال الطلب لفهم التعثر

ب. تحليل اختلاف الاحتياجات بين المستفيد المباشر ومقدم الطلب بالنيابة

ج. صياغة تعريف مشكلة يوضح الحاجة والسياق والأثر الخدمي

د. رسم رحلة تبين نقاط الالتباس ومتطلبات الانتقال بين التفاعلات

- **المحور الثالث: أدوات مخطط الخدمة واختبار النماذج الأولية**

أ. بناء مخطط يربط تفاعل المتعامل بالمهام والموارد المسؤولة

ب. تحديد نقاط التسليم التي قد تفقد المعلومات أو تعطل الإنجاز

ج. إعداد نموذج أولي يوضح خطوات الاستخدام دون تطوير كامل

د. اختبار مهام واقعية لرصد صعوبات الفهم والتنقل وإكمال الطلب

- **المحور الرابع: شمول التصميم وضرورة البيانات والموافقة المفهومة**

أ. فحص إتاحة البدائل للفئات التي تواجه عوائق رقمية

ب. مراجعة ضرورة كل حقل مطلوب لإتمام الخدمة المقترحة

ج. صياغة توضيحات موافقة تشرح غرض جمع المعلومات واستخدامها

د. تقييم بدائل التصميم دون استبعاد احتياجات المستخدمين الأقل مشاركة

• المحور الخامس: ورشة حجز مؤسسي وخطة تطوير الخدمة

أ. اختبار نموذج حجز موعد لخدمة تقدمها جهة عامة

ب. تحليل ملاحظات الاستخدام لتعديل المخطط والمتطلبات ونقاط التسليم

ج. ترتيب تحسينات التصميم وفق احتياج المستخدم وقابلية التنفيذ

د. إعداد اختبارات قبول ومؤشرات استخدام للتحقق من نجاح التطوير

مخرجات الدورة:

أ. صياغة مشكلة خدمية موثقة بأدلة بحث توضح احتياجات المتعامل الفعلية.

ب. بناء مخطط خدمة ونموذج أولي يعكسان نقاط التفاعل ومتطلبات الإنجاز.

ج. تنفيذ اختبار استخدام يترجم ملاحظات الفئات المختلفة إلى قرارات تصميم.

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	تصميم الخدمات المتمحورة حول المتعامل بالبيانات	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
مدريد، إسبانيا	14 - 18 ديسمبر 2026
مدريد، إسبانيا	25 - 29 يناير 2027
الرياض، المملكة العربية السعودية	28 يونيو - 02 يوليو 2027
لندن، المملكة المتحدة	12 - 16 يوليو 2027
القاهرة، مصر	29 نوفمبر - 03 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