CINPAA | INTERNATIONAL COOPERATIVE FOR TRAINING & CONSULTING

سينبا | التعاونية الدولية للتدريب والاستشارات



البرنامج التدريبي:

قياس رضا المتعاملين وجودة الخدمة الحكومية

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

قياس رضا المتعاملين وجودة الخدمة الحكومية

نبذة عن البرنامج:

يزوّد البرنامج فرق الخدمة والجودة بمنهجية متكاملة لقياس رضا المتعاملين وجودة الخدمة الحكومية، من تصميم أدوات القياس واختيار العينات إلى تحليل النتائج وتحويلها إلى خطط تحسين تتابعها الإدارة وتقيس أثرها.

الأهداف:

إكساب المشاركين مهارات ومعارف وقيم وتوجهات جديدة متعلقة بـ:

أ. فهم أبعاد جودة الخدمة الحكومية ومحركات رضا المتعاملين.

ب. تصميم استبيانات وأدوات قياس موثوقة وسهلة الاستخدام.

ج. اختيار أساليب جمع البيانات والعينات المناسبة لكل قناة.

د. تحليل النتائج واستخلاص أسباب عدم الرضا.

هـ. تحويل النتائج إلى خطط تحسين ومتابعة أثرها.

الفئة المستهدفة:

أ. مديرو مراكز خدمة المتعاملين

ب. مسؤولو الجودة والتميز المؤسسي

ج. فرق قياس الأداء والدراسات في الجهات الحكومية

د. مشرفو قنوات تقديم الخدمة

محاور البرنامج:

- **المحور الأول: اليوم الأول: مفاهيم الجودة والرضا ومحركاتهما في الخدمات الحكومية**

أ. التمييز بين رضا المتعامل والجودة المدركة وتجربة المتعامل وما يقيسه كل منها

ب. تحديد محركات الرضا في الخدمات الحكومية: الزمن والوضوح والتعامل والنتيجة

ج. رسم نقاط التماس في رحلة المتعامل لتحديد مواضع القياس الأكثر تأثيرًا

د. ربط معايير مستوى الخدمة المعلنة بما يتوقعه المتعامل فعليًا

هـ. ورشة تطبيقية: رسم رحلة متعامل لخدمة من جهة المشارك وتحديد نقاط القياس

و. مخرَج اليوم: خريطة نقاط التماس ومحركات الرضا

- **المحور الثاني: اليوم الثاني: تصميم أدوات قياس الرضا وصياغة الأسئلة دون تحيز**

أ. قواعد صياغة الأسئلة الواضحة وتجنب الأسئلة الموجّهة والمزدوجة والغامضة

ب. اختيار مقاييس التقدير المناسبة ومقارنة مقياس الرضا العام وصافي نقاط الترويج وجهد المتعامل

ج. تصميم الاستبيانات القصيرة بعد الخدمة مباشرة عبر الرسائل والأجهزة في مراكز الخدمة

د. استخدام المتسوق الخفي والملاحظة المباشرة لقياس الجودة الفعلية لا المدركة فقط

هـ. ورشة تطبيقية: تصميم استبيان قصير لخدمة محددة ومراجعته بين المجموعات

و. مخرَج اليوم: أداة قياس جاهزة للتجربة

- **المحور الثالث: اليوم الثالث: خطة جمع البيانات واختيار العينة عبر القنوات المختلفة**

أ. تحديد حجم العينة وطريقة سحبها بما يضمن تمثيل فئات المتعاملين والخدمات

ب. تنظيم القياس عبر القنوات الحضورية والرقمية والهاتفية وتوحيد الأسئلة بينها

ج. تحديد توقيت القياس ودوريته: بعد الخدمة مباشرة أو دوريًا أو عند الأحداث المهمة

د. حماية بيانات المتعاملين وإبلاغهم بالغرض من القياس وحدود استخدام البيانات

هـ. ورشة تطبيقية: إعداد خطة قياس سنوية لثلاث خدمات بقنوات مختلفة

و. مخرَج اليوم: خطة جمع البيانات والعينة

- **المحور الرابع: اليوم الرابع: تحليل نتائج القياس وتفسيرها وعرضها على الإدارة العليا**

أ. حساب المؤشرات الرئيسية لرضا المتعاملين وتتبعها عبر الزمن والفترات

ب. تحليل الفروق بين الخدمات والقنوات والمناطق لتحديد مواضع الضعف الحقيقية

ج. تحليل التعليقات النصية وتصنيفها إلى موضوعات متكررة قابلة للمعالجة

د. عرض النتائج للإدارة العليا في لوحة مختصرة تربط الأرقام بالقرارات المطلوبة

هـ. ورشة تطبيقية: تحليل مجموعة بيانات رضا نموذجية واستخراج ثلاث رسائل للإدارة

و. مخرَج اليوم: لوحة نتائج الرضا للإدارة العليا

• المحور الخامس: اليوم الخامس: تحويل نتائج القياس إلى خطة تحسين وإغلاق الحلقة مع المتعامل

أ. ربط بيانات الشكاوى والملاحظات بنتائج القياس للوصول إلى الأسباب الفعلية لعدم الرضا

ب. ترتيب أولويات التحسين حسب الأثر على الرضا وسهولة التنفيذ والتكلفة

ج. إغلاق الحلقة مع المتعامل: إبلاغه بما تغير نتيجة ملاحظاته ومتابعة رضاه بعد التحسين

د. متابعة تنفيذ خطة التحسين وإعادة القياس للتحقق من الأثر

هـ. حالة عملية: خطة تحسين خدمة بناءً على نتائج قياس فعلية

و. مخرَج اليوم: خطة تحسين بمؤشرات ومسؤوليات

مخرجات الدورة:

أ. استبيان رضا جاهز للتطبيق على خدمة من خدمات الجهة.

ب. نموذج تقرير نتائج يربط الرضا بأسبابه.

ج. خطة تحسين بمؤشرات ومسؤوليات وجدول زمني.

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	**قياس رضا المتعاملين وجودة الخدمة الحكومية**	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
القاهرة، مصر	21 - 25 ديسمبر 2026
مدريد، إسبانيا	22 - 26 مارس 2027
برشلونة، إسبانيا	12 - 16 أبريل 2027
باريس، فرنسا	13 - 17 سبتمبر 2027
لندن، المملكة المتحدة	27 - 31 ديسمبر 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