

مجموعة المالكى للتدريب والتطوير

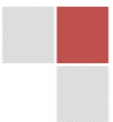
تقدم

الورشة التدريبية بعنوان

تحليل سلوك العملاء وتحسين الأداء في الخدمات العامة

مكان الإنعقاد : الإمارات العربية المتحدة - دبي

تاريخ الإنعقاد : 21 - 25 / 09 / 2025.





مقدمة :

في ظل التطورات السريعة في التكنولوجيا وزيادة توقعات المواطنين من الخدمات العامة، أصبح من الضروري أن تتبنى المؤسسات الحكومية استراتيجيات متقدمة لتحليل سلوك العملاء بهدف تحسين الأداء وتقديم خدمات ذات جودة عالية. يساعد تحليل سلوك العملاء على فهم الاحتياجات والتوقعات بشكل أعمق، مما يمكّن المؤسسات من تصميم خدمات مخصصة وفعالة. يعتمد تحسين الأداء في الخدمات العامة على استخدام بيانات تحليل السلوك لتعزيز الكفاءة، وتقليل التكاليف، وزيادة رضا المواطنين. يهدف برنامج "تحليل سلوك العملاء وتحسين الأداء في الخدمات العامة" إلى تزويد المشاركين بالمهارات والأدوات اللازمة لفهم سلوك العملاء واستخدام هذه المعلومات لتحسين أداء الخدمات العامة بشكل مستدام.

أهداف الورشة:

- فهم مفهوم سلوك العملاء وأهميته في تحسين الخدمات العامة.
- التعرف على أبرز التقنيات والمنهجيات المستخدمة في تحليل سلوك العملاء.
- إتقان مهارات جمع وتحليل البيانات المتعلقة بسلوك العملاء.
- تحديد احتياجات وتوقعات المواطنين وتفضيلاتهم.
- تطوير القدرة على تصميم وتقديم خدمات تلبي احتياجات المواطنين وتتجاوز توقعاتهم.
- قياس رضا المواطنين وتقييم أداء الخدمات العامة.
- تطبيق المعرفة المكتسبة في تحليل سلوك العملاء وتحسين الأداء في بيئة العمل الحكومية.

محتويات الورشة:

اليوم الأول:

مقدمة إلى تحليل سلوك العملاء

- مفهوم سلوك العملاء وأهميته في تحسين الخدمات العامة.
- العوامل المؤثرة على سلوك العملاء (الاحتياجات، الدوافع، التفضيلات، الثقافة، التكنولوجيا).
- أبرز النظريات والموديلات في مجال تحليل سلوك العملاء.
- أخلاقيات جمع واستخدام بيانات العملاء.
- ورشة عمل: تحليل سلوك عملاء في خدمة حكومية وتحديد العوامل المؤثرة.



اليوم الثاني:

جمع وتحليل بيانات العملاء

- مصادر البيانات المتعلقة بسلوك العملاء (استطلاعات الرأي، المقابلات، تحليل البيانات الضخمة، وسائل التواصل الاجتماعي).
- طرق جمع البيانات وتحليلها (الأساليب الكمية والنوعية، تحليل المشاعر، تحليل النصوص).
- أدوات وتقنيات تحليل البيانات (مثل Excel، SPSS، Python، Tableau).
- ورشة عمل: تطبيق أدوات تحليل البيانات على مجموعة بيانات واقعية.

اليوم الثالث:

فهم احتياجات وتوقعات المواطنين

- تحديد احتياجات وتوقعات المواطنين وتفضيلاتهم باستخدام أدوات البحث المختلفة.
- تصميم استبيانات ومقابلات لجمع معلومات حول احتياجات المواطنين.
- تحليل نتائج البحث وتحديد الأولويات.
- إنشاء شخصيات المستخدم (User Personas) لتمثيل شرائح مختلفة من المواطنين.
- ورشة عمل: تطوير استبيان لقياس رضا المواطنين حول خدمة حكومية.

اليوم الرابع:

تصميم وتقديم خدمات تلبي احتياجات المواطنين

- مبادئ تصميم الخدمات المتمحورة حول المستخدم (User-Centered Design).
- تطوير خدمات مبتكرة وفعالة تلبي احتياجات المواطنين وتتجاوز توقعاتهم.
- تبسيط إجراءات الحصول على الخدمات وتسهيل الوصول إليها.
- توفير قنوات اتصال متعددة وفعالة مع المواطنين.
- ورشة عمل: تصميم خدمة حكومية جديدة تلبي احتياجات المواطنين.

اليوم الخامس:

قياس الأداء والتحسين المستمر

- أهمية قياس رضا المواطنين وتقييم أداء الخدمات.
- مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) لقياس جودة الخدمات الحكومية.
- استخدام تحليلات البيانات في تقييم أثر الخدمات على رضا المواطنين.
- التحسين المستمر للخدمات بناءً على ملاحظات واقتراحات المواطنين.
- ورشة عمل: تطوير خطة للتحسين المستمر لخدمة حكومية باستخدام تحليلات البيانات.



أساليب التدريب :

- نقاشات مفتوحة لتحليل وجهات النظر.
- دراسة حالات.
- قصص وأمثلة واقعية .
- التمارين واختبارات الشخصية.
- العصف الذهني.
- تكليف المتدربين بمشروعات جماعية أو فردية.
- ربط المحتوى بتجارب مألوفة.