دورة البحث السلوكي التطبيقي لاتخاذ قرارات الخدمات

5 – 9 أبريل 2027

أديس أبابا

AGILE LEADERS
Training Center

AGILE LEADERS
Training Center

دورة البحث السلوكي التطبيقي لاتخاذ قرارات الخدمات

المرجع: 223897_679 **التاريخ:** 5 – 9 أبريل 2027 **المكان:** أديس أبابا **الرسوم:** Euro 4500

نظرة عامة

دورة البحث السلوكي التطبيقي لاتخاذ قرارات الخدمات لمدة أسبوع للباحثين في تجربة العميل ومصممي الخدمات ومختصي السياسات ومديري المنتجات ومحللي الرؤى، ويعود المشاركون بمحفظة الأدلة السلوكية إلى القرار. يصوغ المشاركون أسئلة سلوكية، ويجمعون أدلة ميدانية أخلاقية، ويرمزون المادة النوعية، ويختبرون الفرضيات، ويصممون تدخلات متناسبة مع قرارات الخدمة والعمل المؤسسي. تتعامل الدورة مع الدليل كأداة قرار لا كمخرج أكاديمي. تضع أجايل للتدريب البحث السلوكي التطبيقي في سياق تحسين الخدمات بمسؤولية.

الفئة المستهدفة

- المختصون المسؤولون عن بحث سلوك العملاء والخدمات
- الفرق المسؤولة عن تصميم الخدمات أو المنتجات أو التدخلات
- المحللون المسؤولون عن تحويل الأدلة النوعية إلى قرارات
- المديرون المسؤولون عن تكليف الدراسات السلوكية أو مراجعتها
- المستشارون المسؤولون عن تقييم استجابة الأفراد لخيارات الخدمة

تفترض الدورة مساهمة المشاركين مسبقا في قرارات الخدمة أو السياسات أو المنتجات أو العملاء، وتستبعد تصميم الرسائل الأكاديمية وتحليلات البيانات وأبحاث السوق التقليدية والتحليل السلوكي العلاجي.

الإدارات والقطاعات المستهدفة

تدعم الدورة الإدارات والقطاعات التي تحتاج إلى دليل قابل للتتبع عن السلوك قبل تغيير الخدمات أو ممارسات العمل.

- تجربة العميل وتصميم الخدمات والعمليات
- إدارة المنتجات والابتكار والتحول
- السياسات والاستراتيجية والخدمات العامة
- المصارف والتأمين والاتصالات
- الرعاية الصحية والتعليم والنقل والمرافق

AGILE LEADERS
Training Center

أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة، سيتمكن المشاركون من:

- تشخيص قرار خدمي في صورة سؤال سلوكي قابل للملاحظة
- بناء خطط أخلاقية للملاحظة والمقابلات الميدانية
- تطبيق الترميز النوعي لاستخلاص الأنماط السلوكية
- مقارنة الفرضيات السلوكية بالأدلة المجمعة
- تصميم التدخلات السلوكية المتناسبة وتقييمها
- ترتيب النتائج في تقرير أدلة جاهز للقرار

جدول الدورة

اليوم 1: صياغة السؤال السلوكي

- لوحة تحويل قرار الخدمة إلى سؤال سلوكي
- منهج تعريف السلوك القابل للملاحظة
- خريطة حدود السياق والأطراف
- سجل ربط الافتراضات بالأدلة
- موجز قرار البحث السلوكي

اليوم 2: الأدلة الميدانية الأخلاقية

- قائمة تحقق مخاطر البحث الميداني الأخلاقي
- بروتوكول الملاحظة المنظمة
- دليل مقابلة الحوادث الحرجة
- خطة موافقة المشاركين والإفصاح
- شبكة مراجعة جودة الملاحظات الميدانية

AGILE LEADERS
Training Center

اليوم 3: الترميز والتشخيص السلوكي

- إطار الترميز النوعي
- خريطة تجميع أنماط السلوك
- مصفوفة تشخيص العوائق والممكنات
- أداة بناء بيان الفرضية السلوكية
- سجل قوة الأدلة وتعارضها

اليوم 4: تصميم التدخل والتقييم

- خريطة اختيار نموذج Behaviour Change Wheel
- محفزات تصميم التدخل وفق نموذج EAST
- سلسلة منطق آلية التدخل
- مصفوفة اختيار منهج الاختبار المتناسب
- ورقة مؤشرات النتائج والعمليات

اليوم 5: ممارسة تحويل الأدلة إلى قرار

- تمرين: صياغة سؤال سلوكي لخدمة
- تمرين: ترميز الأدلة الميدانية واستخلاص الأنماط
- تمرين: تحدي فرضية سلوكية
- تمرين: تصميم تدخل وتقييمه
- المشروع الختامي: محفظة الأدلة السلوكية إلى القرار

التمارين التطبيقية

تستخدم الدورة حالات من العملاء والسياسات والرعاية الصحية والنقل لربط الأدلة الميدانية بالقرارات المسؤولة.

- نشاط مقترح: تحويل مشكلة خدمة غامضة إلى سؤال سلوكي قابل للملاحظة وخطة أدلة.
- نشاط مقترح: تنفيذ محاكاة قصيرة للملاحظة أو المقابلة وترميز الملاحظات الناتجة.
- نشاط مقترح: مقارنة فرضيات متنافسة وتوثيق الأدلة المؤيدة والمتعارضة والناقصة.
- نشاط مقترح: تجميع سلسلة منطق التدخل ومؤشرات التقييم والتوصية الجاهزة للقرار.

AGILE LEADERS
Training Center

الأسئلة الشائعة

لمن تناسب دورة البحث السلوكي التطبيقي وماذا تفترض؟

تناسب المختصين الذين يساندون قرارات الخدمة أو السياسات أو المنتجات أو العملاء، وتفترض قدرتهم على وصف سياق قرار حقيقي دون اشتراط مؤهلات بحثية أكاديمية.

كيف يختلف البحث السلوكي التطبيقي عن أبحاث السوق؟

يفحص البحث السلوكي التطبيقي الأفعال الملحوظة والسياقات والعوائق والآليات والاستجابة للتدخل، بينما تركز أبحاث السوق غالبا على التفضيلات والشرائح والطلب والتصورات المرتبطة بالقرارات التجارية.

كيف تختبر الفرضيات السلوكية في قرارات الخدمات؟

تختبر الفرضيات السلوكية بتحديد مقولة قابلة للملاحظة، واختيار أدلة متناسبة، وفحص التفسيرات المنافسة، وتوثيق التعارضات، وتقييم تغير السلوك المقصود بعد التدخل.

ما الذي يجعل البحث السلوكي التطبيقي أخلاقيا؟

يكون البحث السلوكي التطبيقي أخلاقيا عندما يوضح الغرض والموافقة والخصوصية والمخاطر وتأثير الباحث ومعالجة البيانات واستقلالية المشاركين قبل العمل الميداني وعند تغير المنهج أو السياق.

كيف تعرض الرؤى السلوكية على أصحاب القرار؟

تعرض الرؤى السلوكية بذكر سؤال القرار والمنهج وحدود الأدلة والتفسيرات المنافسة ومنطق التدخل والمؤشرات المتوقعة، مع الفصل الصريح بين الملاحظة والاستنتاج والتوصية.

الخاتمة

يعود المشاركون بمحفظة الأدلة السلوكية إلى القرار، وتضم لوحة السؤال وبروتوكولات الميدان والأدلة المرمزة وسجل الفرضيات وسلسلة منطق التدخل ومؤشرات التقييم وتقرير القرار. تجعل المحفظة المسار من السلوك الملحوظ إلى التوصية قابلا للتتبع. كما تساعد الفرق على تحسين الخدمات مع إظهار حدود الأدلة والاختيارات الأخلاقية.