دورة إدارة تجربة المستخدم الرقمية

3 – 7 مايو 2027

فرانكفورت

AGILE LEADERS
Training Center

AGILE LEADERS
Training Center

دورة إدارة تجربة المستخدم الرقمية

المرجع: 227639_1697 **التاريخ:** 3 – 7 مايو 2027 **المكان:** فرانكفورت **الرسوم:** Euro 5700

نظرة عامة

دورة إدارة تجربة المستخدم الرقمية هي دورة مدتها أسبوع لمديري المنتجات ومحللي الأعمال وملاك الخدمات الرقمية وقادة تجربة المستخدم وفرق التحول، ويغادر المشاركون بحزمة إدارة تجربة المستخدم الرقمية. تربط الدورة إدارة تجربة المستخدم الرقمية بالتصميم المتمحور حول الإنسان وبحث المستخدم وخرائط الرحلات ومخططات الخدمة وبنية المعلومات ومبادئ التفاعل وتقييم سهولة الاستخدام وإمكانية الوصول ومقاييس تجربة المستخدم وترتيب الأولويات والتحسين. تقدم أجايل للتدريب الدورة في حوكمة التجارب الرقمية القائمة على الأدلة.

الفئة المستهدفة

- الفرق المسؤولة عن نتائج المنتجات والخدمات الرقمية
- الوظائف المسؤولة عن بحث المستخدم وأدلة التجربة
- القيادات المسؤولة عن قرارات الرحلات والمحتوى والتفاعل
- الفرق المسؤولة عن إمكانية الوصول وسهولة الاستخدام وجودة الخدمة
- الوظائف المسؤولة عن مقاييس التجربة وأولويات التحسين

تفترض الدورة أن المشاركين ينسقون المنتجات أو الخدمات أو البحث أو التحليل أو التحول الرقمي، ولا تتناول أدوات التصميم المرئي أو البرمجة أو الاستعداد للشهادات.

الإدارات والقطاعات المستهدفة

تدعم الدورة قرارات التجربة في المنتجات الرقمية والخدمات المتكاملة.

- فرق إدارة المنتجات والخدمات الرقمية
- وظائف بحث المستخدم وتجربة المستخدم وتحليل الأعمال
- إدارات تجربة العملاء والتحول الرقمي
- الخدمات الرقمية في المصارف والتأمين
- بوابات الرعاية الصحية وخدمات المعلومات
- منصات التعليم والخدمات المهنية

AGILE LEADERS
Training Center

أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة، سيتمكن المشاركون من:

- بناء نموذج تشغيل للتجربة المتمحورة حول الإنسان
- تحليل احتياجات المستخدمين والرحلات والمهام وتفاعلات الخدمة
- تطبيق مبادئ بنية المعلومات والتفاعل
- تقييم أدلة سهولة الاستخدام وإمكانية الوصول
- استخدام مقاييس تجربة المستخدم لترتيب التحسينات
- بناء خارطة تحسين ولوحة حوكمة للتجربة

جدول الدورة

اليوم 1: أسس التجربة المتمحورة حول الإنسان

- نموذج تشغيل التجربة الرقمية ومصفوفة RACI
- دورة التصميم المتمحور حول الإنسان ISO 9241-210:2019
- خريطة مجموعات المستخدمين والاحتياجات والمشكلات
- خطة أسئلة البحث والأدلة
- سجل مبادئ التجربة والقرارات

اليوم 2: الرحلات والخدمات والمعلومات

- خريطة رحلة المستخدم وتحليل نقاط التعثر
- مخطط الخدمة وخريطة الانتقال بين القنوات
- نموذج تدفق المهام والمسار الحرج
- خريطة بنية المعلومات والتنقل
- قائمة فحص وضوح المحتوى وأنماط التفاعل

AGILE LEADERS
Training Center

اليوم 3: سهولة الاستخدام وإمكانية الوصول والدمج

- خطة اختبار سهولة الاستخدام ودليل الملاحظة
- مصفوفة شدة نتائج سهولة الاستخدام
- خريطة مراجعة إمكانية الوصول WCAG 2.2
- سجل مجموعات المستخدمين الدامجة واحتياجات الوصول
- تحليل الدعم الرقمي والقنوات البديلة

اليوم 4: المقاييس والأولويات والحوكمة

- إطار نتائج تجربة المستخدم ومقاييس النجاح
- لوحة بيانات السلوك والملاحظات والدعم
- مصفوفة ترتيب مشكلات التجربة
- سجل فرضيات التحسين والتجارب
- مراجعة حوكمة التجربة وخارطة التحسين

اليوم 5: ممارسة إدارة تجربة المستخدم الرقمية

- تمرين احتياجات المستخدمين وأدلة البحث
- تمرين الرحلة ومخطط الخدمة وبنية المعلومات
- تمرين تقييم سهولة الاستخدام وإمكانية الوصول
- تمرين المقاييس وترتيب الأولويات والحوكمة
- المهمة الختامية لحزمة إدارة تجربة المستخدم الرقمية

التمارين التطبيقية

تستخدم الدورة أنشطة مقترحة لممارسة قرارات التجربة دون إنتاج الواجهات.

- نشاط مقترح: تحويل افتراضات أصحاب المصلحة إلى مجموعات مستخدمين واحتياجات وأسئلة بحث ومتطلبات أدلة.
- نشاط مقترح: رسم رحلة متعددة القنوات وتسليمات الخدمة والمهام والمعلومات ونقاط التعثر.
- نشاط مقترح: تصنيف نتائج سهولة الاستخدام وإمكانية الوصول بحسب الأدلة والشدة وأثر المستخدم.
- نشاط مقترح: بناء لوحة مقاييس ومصفوفة أولويات وسجل تحسين وخارطة تنفيذ.

AGILE LEADERS
Training Center

الأسئلة الشائعة

لمن تناسب دورة إدارة تجربة المستخدم الرقمية وماذا تفترض؟

تناسب دورة إدارة تجربة المستخدم الرقمية المهنيين الذين ينسقون المنتجات أو الخدمات أو البحث أو التحليل أو التحول. تفترض خبرة عملية بالتسليم الرقمي ولا تعلم أدوات التصميم المرئي أو البرمجة.

كيف تختلف إدارة تجربة المستخدم الرقمية عن تدريب تصميم واجهة المستخدم؟

تحكم إدارة تجربة المستخدم الرقمية البحث والرحلات وسهولة الاستخدام وإمكانية الوصول والمقاييس والأولويات والتحسين. يركز تدريب تصميم الواجهات على الإنتاج المرئي والتفاعلي للشاشات والمكونات.

لماذا تستخدم إدارة تجربة المستخدم الرقمية خرائط الرحلات ومخططات الخدمة؟

توضح خرائط الرحلات أهداف المستخدم وخطواته وقنواته ونقاط التعثر. تربط مخططات الخدمة تلك التجربة بالعمليات والأشخاص والأنظمة والأدلة والتسليمات.

كيف يدعم WCAG 2.2 قرارات تجربة المستخدم الرقمية؟

يوفر WCAG 2.2 معايير نجاح قابلة للاختبار ومستويات مطابقة لمحتوى الويب. تستخدمه الفرق مع بحث المستخدم وأدلة سهولة الاستخدام لتحديد العوائق وترتيبها.

ما مقاييس تجربة المستخدم التي تدعم تحسين التجربة؟

تربط مقاييس تجربة المستخدم نجاح المهام وإكمالها والأخطاء والوقت والتخلي والرضا وطلبات الدعم وعوائق الوصول والنتائج النوعية بالنتائج المحددة وقرارات التحسين.

الخاتمة

يعود المشاركون إلى العمل بحزمة إدارة تجربة المستخدم الرقمية. تربط الحزمة احتياجات المستخدمين والبحث والرحلات ومخططات الخدمة وبنية المعلومات وسهولة الاستخدام وإمكانية الوصول والمقاييس والأولويات والحوكمة. تحول الحزمة الملاحظات المتفرقة إلى أدلة قابلة للتتبع تدعم قرارات التجربة وخطط التحسين ونتائج الخدمة.