دورة البحث السلوكي لقيادات الخدمة: التجارب الميدانية ومجموعات الضبط وقرارات التوسع

6 – 10 سبتمبر 2027

ميلان

دورة البحث السلوكي لقيادات الخدمة: التجارب الميدانية ومجموعات الضبط وقرارات التوسع

المرجع: 755_36154 **التاريخ:** 6 – 10 سبتمبر 2027 **المكان:** ميلان **الرسوم:** GBP 5500

ملخص البرنامج

البحث السلوكي محور دورة تدريبية تمتد أسبوع لقيادات تجربة العملاء وتصميم الخدمة والرؤى على المستوى الإداري، ويخرج منها كل مشارك بخطة تجربة ميدانية لخدمة واحدة تتعامل مع العملاء. تطلق تغييرات كثيرة في الخدمات بناء على الرأي، ثم تقرأ نتائجها دون مجموعة مقارنة. وينتقل البرنامج من ملاحظة السلوك الفعلي إلى فرضيات قابلة للاختبار وتصميم تجارب بمجموعات ضبط، ثم قراءة النتائج واتخاذ قرار التوسع. تقدم مارس للتدريب المملكة المتحدة هذا البرنامج في البحث السلوكي لمجموعات من منظمات مختلفة.

المبررات المؤسسية

كثيرا ما يتصرف العملاء بخلاف ما يقولونه في الاستبيانات وورش العمل. والفرق التي تغير النصوص أو النماذج أو رسائل التذكير دون اختبار لا تعرف هل جاء المكسب من التغيير أم من الموسم أو الحملة أو الصدفة. وتكلف التجربة الصغيرة بمجموعة ضبط قليلا مقارنة بالإطلاق الكامل، وتعطي الرعاة دليلا على أن التغيير ينبغي توسيعه أو تعديله أو إيقافه.

- هدر الإطلاق: ينخفض حين توقف التغييرات الضعيفة بعد تجربة صغيرة بدل إطلاق كامل.
- معدلات الإتمام والاستجابة: تتحسن حين تختبر النماذج والرسائل والخطوات أمام السلوك الفعلي.
- الثقة في القرار: ترتفع حين تقرأ النتائج مقابل مجموعة ضبط وتوثق.

المبادئ والأساس المعرفي

- مجموعة أدوات BASIC من منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية للرؤى السلوكية التطبيقية: تؤطر دورة السلوك والتحليل والاستراتيجيات والتدخل والتغيير وضماناتها الأخلاقية، وتستخدم في الجلسات 1 إلى 4.
- ISO 20252 معيار بحوث السوق والرأي والبحوث الاجتماعية: يوفر المصطلحات ومتطلبات الخدمة المطبقة على سجلات المشروع ومعالجة البيانات في الجلستين 3 و5.
- ممارسات التجارب العشوائية المضبوطة: تنظم المقارنة بين مجموعة المعالجة ومجموعة الضبط المصممة في الجلسة 3.

المشاركون المستهدفون

- قيادات تجربة العملاء الذين يقررون أي تغييرات الخدمة تجرب وأيها تبقى.
- قيادات تصميم الخدمة التي ترسم النماذج والرحلات والرسائل.
- مديرو الرؤى والبحوث الذين يكلفون بدراسات العملاء ويقرؤون نتائجها.
- مديرو العمليات الذين تجرى التجارب في فروعهم ومراكز اتصالهم وفرقهم الميدانية.

تشمل البيئات المعتادة القطاع المصرفي للأفراد والمرافق وإدارة الخدمات الصحية والنقل والخدمات العامة.

مخرجات التعلم

1. سيكون المشاركون قادرين على تشخيص الفجوة بين ما يقوله العملاء وما يفعلونه في رحلة الخدمة.
2. سيكون المشاركون قادرين على صياغة فرضيات قابلة للاختبار من السلوك الملاحظ.
3. سيكون المشاركون قادرين على تصميم تجربة ميدانية منخفضة الكلفة بمجموعة ضبط ومقياس واضح.
4. سيكون المشاركون قادرين على تقييم نتائج التجربة من حيث حجم الأثر والتشويش والتحيز.
5. سيكون المشاركون قادرين على ترتيب أولويات تغييرات الخدمة بين التوسع والتعديل والسحب.
6. سيكون المشاركون قادرين على تبرير التجربة وقرارها أمام راع تنفيذي.

هيكل البرنامج

اليوم 1: البحث السلوكي والسلوك الملاحظ

ماذا يفعل العملاء فعلا، وأين يختلف ذلك عما يقولونه؟

- ورقة تحديد نطاق السلوك وفق BASIC
- بروتوكول ملاحظة رحلة الخدمة
- سجل فجوة القول والفعل
- قائمة فحص العوائق السلوكية
- قائمة ضمانات أخلاقيات البحث

اليوم 2: تشخيص السلوك وصياغة الفرضيات

أي عائق يفسر السلوك، وكيف يصاغ بحيث يمكن اختباره؟

- ملاحظات مرافقة الخط الأمامي
- تدقيق احتكاك النماذج والرسائل
- مصفوفة ترتيب العوائق
- قالب صياغة الفرضية
- شبكة خيارات التدخل

اليوم 3: تصميم التجارب بمجموعات الضبط

كيف تبنى تجربة صغيرة بحيث يوثق بنتيجتها؟

- خطة مجموعتي المعالجة والضبط
- طريقة التوزيع العشوائي
- تعريف مقياس النتيجة
- تقدير حجم عينة التجربة
- سجل التجربة وفق ISO 20252

اليوم 4: قراءة النتائج واتخاذ قرار التوسع

هل نجح التغيير، وهل الدليل قوي بما يكفي لتوسيعه؟

- جدول مقارنة المعالجة بالضبط
- فحص التشويش والتحيز
- قراءة حجم الأثر
- شبكة قرار التوسع أو التعديل أو الإيقاف
- سجل مخاطر الإطلاق

اليوم 5: خطة تجربة ميدانية لخدمة واحدة

هل تشكل الأدوات السابقة خطة واحدة يستطيع الراعي اعتمادها؟

- تطبيق سجل فجوة القول والفعل من الجلسة 1
- اختبار صياغة الفرضية من الجلسة 2
- فحص خطة مجموعة الضبط من الجلسة 3
- تدريب على شبكة القرار من الجلسة 4
- إنجاز خطة التجربة الميدانية ومذكرة الراعي

المنهجية

يقوم البرنامج على ورشة بيانات من ملف جاهز لمصرف وخدمة عامة، في كل منهما ملاحظات رحلة ومسودات نماذج وبيانات استجابة مجهولة الهوية وسجل تجربة نموذجي. يعمل المشاركون في مجموعات صغيرة، فيخططون للتجارب ويقرؤون نتائج جاهزة ويدافعون عن استنتاجاتهم أمام زملائهم.

- نشاط مقترح: تحويل نقطة تسرب ملاحظة إلى فرضية قابلة للاختبار.
- نشاط مقترح: توزيع العملاء على مجموعتي المعالجة والضبط وتعريف المقياس.
- نشاط مقترح: قراءة نتيجة جاهزة والنقاش في التوسع أو التعديل أو الإيقاف.

المخرج الختامي

يعد كل مشارك خطة تجربة ميدانية لخدمة واحدة تتعامل مع العملاء. وتضم الخطة فرضية وتصميما للمعالجة والضبط ومقياسا للنتيجة وتقديرا للعينة ومذكرة أخلاقية وقاعدة قرار للتوسع. وتستخدم في العمل لإحاطة الراعي والفرق التي تستضيف التجربة.

الأسئلة الشائعة

هل تناسب دورة البحث السلوكي القيادات التي ليس لها خلفية في الإحصاء؟

نعم، فالبحث السلوكي يدرس عبر ملف حالة جاهز وقوالب وجداول نتائج. ويفترض خبرة في تجربة العملاء أو تصميم الخدمة أو الرؤى أو العمليات، دون تدريب إحصائي سابق.

على أي معايير يقوم البحث السلوكي؟

يقوم البحث السلوكي على مجموعة أدوات BASIC من منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية للرؤى السلوكية التطبيقية وعلى ISO 20252 لبحوث السوق والرأي والبحوث الاجتماعية وعلى ممارسات التجارب العشوائية المضبوطة.

كيف تستخدم الخطة الناتجة عن البحث السلوكي في العمل؟

تستخدم خطة التجربة الميدانية لإحاطة الراعي والاتفاق على التصميم مع الفرق المستضيفة ووضع قاعدة القرار في توسيع التغيير.

بماذا يختلف البحث السلوكي عن دورة بحوث السوق؟

يركز البحث السلوكي على اختبار ما يفعله العملاء في خدمة قائمة مقابل مجموعة ضبط، بينما تركز دورة بحوث السوق على الاستبيانات والعينات وعرض الآراء المعلنة.