

Course Name

بناء الثقة في الخدمات الرقمية

Sector Name

التحول الرقمي

Document Type

Generated by Boostlab

[Click Here To Visit Course](#)

ABU DHABI: +971 2 449 6000

ABU DHABI: +971 50 412 3294

DUBAI: +971 4 888 6787

KSA: +966 56 416 0617

EGYPT: +20 127 111 1770

بناء الثقة في الخدمات الرقمية

Course Introduction

قد تكون الخدمة الرقمية سريعة ومتطورة من الناحية التقنية، ومع ذلك يتردد المستخدم في الاعتماد عليها. فغياب الوضوح حول ما سيحدث بعد الضغط على زر معين، أو طلب بيانات دون تفسير، أو صعوبة التراجع عن إجراء، أو عدم معرفة حالة الطلب، أو الخوف من الخطأ وفقدان السيطرة؛ كلها عوامل يمكن أن تجعل المستخدم يعود إلى القنوات التقليدية حتى عندما تكون الخدمة الرقمية أكثر كفاءة.

بناء الثقة في الخدمات الرقمية دورة بوسـت للاستشارات والتدريب تقدم لتطوير قدرة المشاركين على تصميم الثقة كجزء من التجربة الرقمية نفسها، وليس باعتبارها مجرد رسالة تطمين أو قضية أمن معلومات.

على اكتشاف لحظات الشك والتردد، وفهم أسبابها، وتصميم عناصر **يركز البرنامج** الوضوح والشفافية والتحكم والتأكيد والدعم، ثم اختبارها عبر رحلة الاستخدام وبناء مؤشرات تكشف ما إذا كانت الخدمة تنجح بالفعل في تحويل التجربة الأولى إلى اعتماد رقمي مستمر.

ABU DHABI: +971 2 449 6000
ABU DHABI: +971 50 412 3294
DUBAI: +971 4 888 6787
KSA: +966 56 416 0617
EGYPT: +20 127 111 1770

[Click Here To Visit Course](#)



بناء الثقة في الخدمات الرقمية

Target Audience

فرق التحول الرقمي، مسؤولو الخدمات والقنوات الرقمية، متخصصو تجربة العميل والمستخدم، ومديرو الأعمال المسؤولون عن تطوير واعتماد الخدمات الرقمية

ABU DHABI: +971 2 449 6000
ABU DHABI: +971 50 412 3294
DUBAI: +971 4 888 6787
KSA: +966 56 416 0617
EGYPT: +20 127 111 1770

[Click Here To Visit Course](#)



بناء الثقة في الخدمات الرقمية

Learning Objectives

- ✓ تحديد العوامل التي تؤثر في ثقة المستخدم بالخدمات الرقمية
- ✓ اكتشاف لحظات التردد وعدم اليقين داخل رحلة الاستخدام
- ✓ التمييز بين مشكلات سهولة الاستخدام ومشكلات الثقة الرقمية
- ✓ تصميم عناصر تزيد الوضوح والشفافية والشعور بالتحكم
- ✓ إدارة لحظات طلب البيانات والالتزام والدفع والتأكيد بصورة أكثر طمأنينة
- ✓ تصميم آليات مناسبة للتعامل مع الأخطاء والاستثناءات داخل الخدمة
- ✓ قياس مؤشرات الثقة وتحسين الاعتماد المستمر على القنوات الرقمية

ABU DHABI: +971 2 449 6000
ABU DHABI: +971 50 412 3294
DUBAI: +971 4 888 6787
KSA: +966 56 416 0617
EGYPT: +20 127 111 1770

[Click Here To Visit Course](#)



بناء الثقة في الخدمات الرقمية

Course Outline

✓ DAY 01

فهم لماذا يثق المستخدم أو يتردد

تفكيك مفهوم الثقة الرقمية

- ✓ فهم العلاقة بين الثقة والوضوح والأمان والقدرة على التنبؤ
- ✓ التمييز بين الثقة في المؤسسة والثقة في القناة أو الخدمة الرقمية
- ✓ اكتشاف أثر التجارب السابقة على استعداد المستخدم للاعتماد الرقمي

قراءة سلوك التردد

- ✓ رصد التراجع والتوقف وإعادة المحاولة والعودة إلى القنوات التقليدية
- ✓ اكتشاف الأسئلة التي لا تجيب عنها الخدمة في اللحظة المناسبة
- ✓ بناء خريطة أولية للحظات الشك داخل الرحلة الرقمية

ABU DHABI: +971 2 449 6000
ABU DHABI: +971 50 412 3294
DUBAI: +971 4 888 6787
KSA: +966 56 416 0617
EGYPT: +20 127 111 1770

[Click Here To vist Course](#)



بناء الثقة في الخدمات الرقمية

Course Outline

✓ DAY 02

تشخيص نقاط فقدان الثقة

اكتشاف لحظات المخاطرة المدركة

- ✓ تحليل لحظات إدخال البيانات والموافقة والدفع والالتزام النهائي
- ✓ تحديد الإجراءات التي تجعل المستخدم يشعر بفقدان السيطرة
- ✓ تقييم أثر حساسية القرار على مستوى الطمأنة المطلوبة

التمييز بين الاحتكاك وعدم الثقة

- ✓ تحديد متى تكون المشكلة في صعوبة الاستخدام ومتى تكون في التردد
- ✓ اكتشاف الحالات التي تكون فيها الخدمة سهلة لكنها غير مطمئنة
- ✓ ترتيب فجوات الثقة وفق تأثيرها على إكمال الرحلة

ABU DHABI: +971 2 449 6000
ABU DHABI: +971 50 412 3294
DUBAI: +971 4 888 6787
KSA: +966 56 416 0617
EGYPT: +20 127 111 1770

[Click Here To vist Course](#)



بناء الثقة في الخدمات الرقمية

Course Outline

✓ DAY 03

تصميم الثقة داخل التجربة الرقمية

بناء الوضوح والشفافية

- ✓ توضيح ما سيحدث قبل اتخاذ المستخدم للخطوات المهمة
- ✓ شرح سبب طلب المعلومات وكيفية استخدامها عند الحاجة
- ✓ إظهار حالة المعاملة والخطوات المتبقية بصورة مفهومة

منح المستخدم إحساسًا بالتحكم

- ✓ تصميم خيارات المراجعة والتعديل والتراجع في اللحظات المناسبة
- ✓ استخدام التأكيدات والإشعارات لإزالة الغموض بعد الإجراءات المهمة
- ✓ موازنة سهولة المسار مع الحاجة إلى التأكد قبل القرارات الحساسة

ABU DHABI: +971 2 449 6000
ABU DHABI: +971 50 412 3294
DUBAI: +971 4 888 6787
KSA: +966 56 416 0617
EGYPT: +20 127 111 1770

[Click Here To vist Course](#)



بناء الثقة في الخدمات الرقمية

Course Outline

✓ DAY 04

حماية الثقة عندما لا تسير الأمور كما هو متوقع

تصميم تجربة الخطأ والاستثناء

- ✓ تقديم رسائل خطأ تساعد المستخدم على الفهم والتصرف
- ✓ الحفاظ على المعلومات والتقدم عند حدوث تعطل قدر الإمكان
- ✓ توفير مسار واضح للاستعادة بدل إجبار المستخدم على البدء من جديد

الانتقال الذكي إلى الدعم البشري

- ✓ تحديد اللحظات التي يصبح فيها التدخل البشري أكثر قيمة من الاستمرار الرقمي
- ✓ نقل سياق المستخدم إلى قناة الدعم دون تكرار التجربة
- ✓ إعادة العميل إلى المسار الرقمي بعد حل المشكلة عندما يكون ذلك مناسباً

ABU DHABI: +971 2 449 6000
ABU DHABI: +971 50 412 3294
DUBAI: +971 4 888 6787
KSA: +966 56 416 0617
EGYPT: +20 127 111 1770

[Click Here To vist Course](#)



بناء الثقة في الخدمات الرقمية

Course Outline

✓ DAY 05

تحويل الثقة إلى اعتماد رقمي مستدام

قياس الثقة من خلال السلوك

- ✓ متابعة معدلات الإكمال والتراجع وإعادة المحاولة والانتقال إلى قنوات أخرى
- ✓ ربط ملاحظات المستخدم بالسلوك الفعلي داخل الخدمة
- ✓ اكتشاف نقاط الرحلة التي تستمر في إضعاف الاعتماد الرقمي

مختبر الثقة الرقمية

- ✓ تحليل خدمة رقمية تحتوي على عدة لحظات شك ومخاطرة
- ✓ إعادة تصميم عناصر الوضوح والتحكم والتأكيد والاستعادة
- ✓ إعداد خطة عملية لتعزيز الثقة والاعتماد في خدمة رقمية فعلية

ABU DHABI: +971 2 449 6000
ABU DHABI: +971 50 412 3294
DUBAI: +971 4 888 6787
KSA: +966 56 416 0617
EGYPT: +20 127 111 1770

[Click Here To vist Course](#)



بناء الثقة في الخدمات الرقمية

Confirmed Sessions

FROM	TO	DURATION	FEES	LOCATION
Dec. 21, 2026	Dec. 25, 2026	5 days	4250.00 \$	UAE , Dubai

ABU DHABI: +971 2 449 6000
ABU DHABI: +971 50 412 3294
DUBAI: +971 4 888 6787
KSA: +966 56 416 0617
EGYPT: +20 127 111 1770

[Click Here To vist Course](#)

info@boostuae.com info@boostorg.com

Generated by BoostLab •

