PN-ACL-807
109522

Court Customer Service – Evaluation Manual
AETAC
Contract No. 263-C-00-95-00134-00
Administration of Justice Support Project
AMIDEAST/ AOJS Cairo
May – June 2000

مشروع دعم ادارة العدالة

البرنامج التدريبى لخدمة العملاء بالمحاكم

دليل التقييم
Evaluation Manual

٢١ مايو ٢٠٠٠

مقدمة دليل التقييم

١- **الغرض من البرنامج التدريبى لخدمة العملاء بالمحاكم:**

فيما يلى الأغراض الرئيسية من هذا التدريب:

- تعريف موظفى المحكمة والمشرفين بها بالمبادئ الأساسية لخدمة العملاء
- معاونتهم على ممارسة المهارات التى تمكنهم من تقديم خدمة أفضل للعميل وعلى درجة أعلى من الكفاءة
- مناقشة التغيرات السلوكية المطلوبة لتقديم مثل هذا النوع من الخدمة

٢- **النتائج المرجوة فى التحسن فى الأداء:**

فيما يلى أهم النتائج المرجوة لتحقيق التحسن فى الأداء التى يتضمنها هذا التدريب:

٢-١-تحسين مستوى الأداء لتلبية الطلبات المقدمة من عملاء المحكمة الداخليين والخارجيين.

٢-٢-تحسين مستوى تداول المستندات المتعلقة بدعاوى المحكمة

٢-٣-تحسين السلوكيات التى يتبعها الموظفون عند التعامل مع الجمهور

إن تحقيق هذه النتائج يمكن قياسه من خلال مؤشرات الأداء التالية:

- اعداد قائمة بأفضل الممارسات فى مجال خدمة العملاء
- اعداد قائمة بأفضل الممارسات التى يتم تطبيقها على مستوى وحدة العمل
- صياغة غرض المحكمة بصورة صحيحة

إن مشروع دعم ادارة العدالة هو المسئول الأول عن متابعة وقياس مدى تحقق النتائج المشار إليها أعلاه.

٣- **مخرجات مطلوب من المشاركين تقديمها:**

يقوم المشاركون خلال التدريب باعداد المخرجات التالية:

- تعريفات لرسالة المحكمة وقيمها الأساسية
- قوائم بأفضل الممارسات والأساليب فى خدمة العملاء ليتم تطبيقها فى وحدات العمل.
- قوائم بمتطلبات خدمة العملاء الفعالة

- خطط مبدئية لاحداث التغيير فى معايير خدمة العملاء فى وحدات العمل المستهدفة بالتدريب

سيتم مطابقة هذه المخرجات التى سيعدها المشاركون مع قائمة مؤشرات الأداء لقياس نتائج التحسن فى مستوى الأداء التى يستهدها هذا التدريب (انظر القسم الثانى أعلاه)

٤- **وسائل الحصول على الإفادة المرجعية عن مستوى رضا المشاركين**

سيتم جمع الافادة المرجعية من المشاركين حول مستوى رضاهم عن التدريب من خلال اجاباتهم على استمارات استطلاع الرأسى والتى ستوزع فى نهاية التدريب، علاوة على ذلك، فسيتم توزيع نموذج التقييم النهائى لبرنامج التدريب والخاص بمشروع تدريب التنمية الثانى DT2 فى اليوم الأخير من كل ورشة عمل لتقييم مستوى رضا المشاركين.

وستمثل نتائج هذه الأدوات لقياس مستوى الرضا والمعرفة المكتسبة الأساس للتقارير المرحلية، علاوة على ذلك، فإن هذه النتائج سيتكون مثابة المرشد لتوجيه أية تعديلات فى التدريب والتى تطرأ بعد انتهاء ورشة العمل الأولى وتكون ضرورية.

٥- **أدوات قياس مستوى تعلم المشاركين**

سيستمر المدرب والمساعدون فى مراقبة مدى تقدم المشاركين واكتسابهم للمعرفة والمعلومات على مدى ورشة العمل، وستجدون استمارة لمتابعة المشاركين فى دليل المدرب، وتقوم هذه الاستمارات للمتابعة على أساس الاهداف السلوكية والتمكينية المرتبطة بهذا التدريب.

كما أن مستوى التعلم سيقاس باستخدام أداة ستقدم فى اليوم الأخير وهى نماذج التقييم النهائى، وستقيس هذه الأداة مدى استيعاب واكتساب المفاهيم الأساسية، وكذلك تطبيق المهارات والسلوكيات خلال المواقف المختلفة.

وبالاضافة إلى ذلك، سيحصل المشاركون على الفرصة لتقييم مستوى تعلمهم الشخصى من خلال نماذج التقييم النهائى للبرنامج التدريبى والخاصة بمشروع تدريب التنمية الثانى DT2.

استمارة ملاحظة المتدربين

رقم ورشة العمل _____	اجمالى عدد المتدربين _____

الهدف	عدد المتدربين الذين حققوا الهدف حسب المعايير الموضوعة			ملاحظات
	٠-٨	٩-١٧	١٨-٢٥	
٩-١- تعريف رسالة المحكمة باستخدام توصيف لعمل واجراءات المحكمة مع الحفاظ على درجة عالية من التوافق والاتفاق				
• تعريف الغرض من المحاكم				
• تعريف وظائف المحاكم				
• تحديد القيم الأساسية بالمحاكم ووضعها فى قائمة				
٩-٢- مسح لدورات الخدمة بالمحكمة باستخدام تقسيم المحكمة إلى أقلام وتوصيف لمتلقى الخدمة مع درجة عالية من الدقة والتوافق				
• تحديد أدوار ومسئوليات وحدة العمل والموظفين				
• تحديد الاجراءات المتصلة ببعضها والمعتمدة على بعضها البعض				
• تعريف العملاء الداخليين والخارجيين للمحكمة				
• تحديد احتياجات كل من العملاء الداخليين والخارجيين مع تحديد الأماكن فى دورة الخدمة التى تلبى هذه الاحتياجات				
• تحديد الغرض من التعامل مع عملاء المحكمة والأماكن التى يتم فيها هذا التعامل				

الهدف	عدد المتدربين الذين حققوا الهدف حسب المعايير الموضوعة			ملاحظات
	٠-٨	٩-١٧	١٨-٢٥	
٩-٣- عمل قائمة بأفضل الممارسات والأساليب فى خدمة العملاء بالمحاكم، باستخدام المعايير العامة لخدمة العملاء وبدرجة عالية من التوافق والاتفاق				
• تحديد أفضل الممارسات فى خدمة العملاء				
• تحديد معايير التميز فى خدمة العملاء				
• التفرقة بين خدمة العملاء بالمحكمة وخدمة العملاء فى أى مكان آخر				
٩-٤- تحديد متطلبات الخدمة الفعالة لعملاء المحكمة باستخدام معايير خدمة العملاء المطلوبة وأفضل والممارسات والأساليب ومتغيرات الموافق بدرجة عالية من الدقة				
• تحديد مجالات المعرفة المطلوبة لتقديم خدمة فعالة للعملاء				
• تحديد المهارات المطلوبة لتقديم خدمة فعالة للعملاء				
• تحديد السلوكيات الايجابية المطلوبة لتقديم خدمة فعالة للعملاء				
٩-٥- تنظيم البيانات والمستندات الخاصة بالاجراءات والخدمة والدعاوى بغرض خدمة العملاء باستخدام البيانات ومتغيرات المواقف بدرجة عالية من الكفاءة				
• تحديد مصادر البيانات الضرورة لتلبية احتياجات العملاء				
• استخدام نماذج مختلفة لتنظيم البيانات				
• تحديد أنظمة البيانات المميزة وذلك لسهولة وسرعة الحصول على البيانات				
• التقديم بتوصية عن أساليب تنظيم البيانات وادارة المستندات				

الهدف	عدد المتدربين الذين حققوا الهدف حسب المعايير الموضوعة			ملاحظات
	٠-٨	٩-١٧	١٨-٢٥	
• استخدام مهارات فعالة فى التلخيص				
• استخدام اساليب فعالة للاشارة إلى والتأكيد على النقاط الرئيسية من المعلومات المتوفرة				
٩-٦- استخدام مهارات اتصال فعالة باستخدام المواقف والتفاعلات مع العملاء بدرجة عالية من التقبل والفاعلية				
• استخدام مهارات الاصغاء الفعالة				
• استخدام مهارات الحديث الفعال والمتعاطف والذى يؤدى إلى كسب العميل				
• استخدام مهارات الاتصال غير اللفظية مع العميل (مثل حركات العين، والجلسة، وتعبيرات الوجه، والحركات)				
• اقامة علاقة مع الذين تتحاور معهم				
٩-٧- استخدام المهارات الفعالة فى حل المشاكل، باستخدام مواقف تتسم بالمشاكل بدرجة عالية من الفاعلية				
• تناول شكاوى العميل				
• اقتراح حلول فعالة وحلول وسط للمواقف الصعبة التى تتسم بالمشاكل				
• استخدام المهارات الفعالة لتحجيم المواقف الصعبة قبل أن تتفاقم				
• التعامل بهدوء مع العملاء المتوترين				

الهدف	عدد المتدربين الذين حققوا الهدف حسب المعايير الموضوعة			ملاحظات
	٠-٨	٩-١٧	١٨-٢٥	
٩-٨- تحديد أهداف خدمة العملاء بالنسبة لوحدة العمل باستخدام بيانات خاصة بمستوى الأداء الحالى والمستوى المطلوب الوصول إليه بدرجة عالية من الكفاءة والوضوح والدقة				
• وضع أهداف بعيدة المدى وقصيرة المدى				
• تحديد أولويات هذه الأهداف				
• تحليل جدول الأهداف الموضوعة				
٩-٩- وضع خطط لتحقيق الأهداف باستخدام البيانات المتوفرة حول مستوى الأداء الحالى والمستوى المطلوب الوصول إليه بدرجة عالية من الكفاءة والوضوح				
• تحديد نقاط التحول				
• وضع خطط عمل				
• وضع خطط بديلة				
• تحديد العقبات التى تقف عائقا أمام تحقيق الهدف				
• التقدم بتوصيات حول الأساليب الفعالة للتغلب على العقبات التى تقف فى سبيل تحقيق الهدف				
٩-١٠- متابعة وتقييم خدمة العملاء باستخدام أهداف وحدة العمل ومعايير خدمة العملاء بدرجة عالة من الفاعلية والموضوعية وعدم التحيز				
• تحديد نقاط تفتيش لتقييم مستوى خدمة العملاء المقدمة				

الهدف	عدد المتدربين الذين حققوا الهدف حسب المعايير الموضوعة			ملاحظات
	٠-٨	٩-١٧	١٨-٢٥	
• اجراء استقصاءات بين العملاء لتقييم مستوى رضاهم عن الخدمة				
• تحديد نقاط المشاكل المتعلقة بخدمة العملاء				
• التقديم بتوصيات حول أساليب للتعامل مع نقاط المشاكل المتعلقة بخدمة العملاء				
• تقييم مستوى رضا موظفى المحكمة واحترامهم لذاتهم فيما يتعلق بالمهارات التى اكتسبوها فى خدمة العملاء				

استمارة التقييم النهائي

الاسم: _____

التاريخ: _____

هل تتفق مع العبارات التالية أم تختلف معها؟ حدد ما إذا كانت العبارة خاطئة أم صحيحة مع ذكر الأسباب باختصار.

_____ ١. إن الخدمة الفعالة للعملاء لها أهمية خاصة لتحقيق رسالة المحكمة الأساسية

_____ ٢. يحتاج موظفو المحكمة إلى تنظيم البيانات والمستندات مسبقا حتى يتمكنوا من تلبية طلبات عملائهم

_____ ٣. عند الاتصال بالعملاء، يجب أن نحافظ على اعتزاز العميل بنفسه

_____ ٤. من غير المناسب أن تميل نحو العميل عند الاتصال معه

_____ ٥. أحيانا مع تكون لغة الجسد أهم من الرسالة اللفظية التى ننقلها لعملائنا

_____ ٦. إن النظرة المباشرة للعميل من الممارسات غير المحبذة

_____ ٧. إن تكرار شكوى العميل ينتج عنها احباط العميل ونفاذ صبره

_____ ٨. لا ينصح بالاعتذار للعملاء عن شيء لم تتسبب فيه بشكل مباشر

_____ ٩. إن الأهداف بعيدة المدى تستنبط من الأهداف قصيرة المدى

_____ ١٠. يجب أن تكون هناك خطط بديلة كجزء من خطة العمل

_____ ١١. إن تقييم مستوى تقديم الخدمة لدى الموظفين تجعلهم يفقدون ثقتهم بنفسهم وينتج عنها تقديم خدمة أسوأ

_____ ١٢. من الممكن أن تعود الخدمة الجيدة للعملاء على الموظف نفسه بنفع شخصى

مشروع التدريب للتنمية ٢/ معهد التعليم الدولي
تقييم برنامج التدريب

اسم البرنامج
تاريخ بدء البرنامج: | تاريخ انتهاء البرنامج:

تقييم رضائك عن البرنامج

مكونات البرنامج	مدى رضائك عن البرنامج					
	لا ينطبق	مرضي تماما	مرضي	لم أكون رأيا	غير مرضي	غير مرضي تماما
محتويات البرنامج						
محتويات برنامج التدريب						
ملائمة محتويات برنامج التدريب لعملك						
التدريب						
الخبرة العملية والفنية للمدرب						
قدرة المدرب على التدريب و توصيل المعلومات						
توافر الفرص للمشاركة و التفاعل مع المدرب						
مدة تنفيذ برنامج التدريب						
خبرة المترجم / المرشد						
طرق التدريس والتدريب المستخدمة						
توافر الفرص لتطبيق المهارات						
توافر الفرص للمشاركة والتفاعل مع باقي المشاركين						
المستوى العلمي للبرنامج						
المواد التدريبية ، المعدات و التجهيزات						
الوسائل السمعية / البصرية						
دليل المشارك و المواد التدريبية المطبوعة						
أجهزة و معامل الكمبيوتر						
قاعة التدريب						
إمكانية الوصول الى مصادر معلومات إضافية للتعلم الذاتي						
اهداف البرنامج التدريبي						
وضوح اهداف البرنامج						
دعم اهداف البرنامج للنتائج المرجوة						
تحقيق اهداف البرنامج						
الترتيبات الخاصة بالتدريب و المساعدة الادارية						
لقاء ما قبل التدريب						
المساعدة التي تقدمها المعهد الدولي للتعليم						
الاقامة						
السفر و المواصلات						

تقييم التعلم

	تماما	تماما تقريبا	جزئيا	على الإطلاق تقريبا	على الإطلاق
الى اى مدى وفر لك برنامج التدريب المعلومات و المهارات و الإتجاهات التى تحتاجها لتحقيق النتائج المتوقعة؟					
ما مدى تأكدك انك ستطبق المعلومات و المهارات و الاتجاهات التى إكتسبتها من البرنامج فى تحقيق النتائج المتوقعة؟					

تقييم برنامج التدريب بصفة عامة

	ممتاز	جيد جدا	جيد	مقبول	ضعيف
كيف تقيم برنامج التدريب بصفة عامة؟					
كيف تقيم التعامل مع معهد التعليم الدولي بصفة عامة؟					

	نعم	لا
هل توصي آخرين بحضور هذا البرنامج؟		

مشروع التدريب للتنمية ٢/ معهد التعليم الدولى

تقييم نهاية برنامج التدريب

اسم البرنامج	
تاريخ بدء البرنامج:	تاريخ انتهاء البرنامج:

إذا كنت غير راض أو غير راض تماماً عن أى عنصر من العناصر المذكورة ، يرجاء شرح الأسباب، وتقديم مقترحاتك لتحسين هذه العناصر

يرجاء ذكر ما أعجبك فى هذا البرنامج

يرجاء كتابة أى تعليقات إضافية أو توصيات فيما يتعلق بتحسين هذا البرنامج و ما يمكن ان يقدمه معهد التعليم الدولى