



المؤسسة العامة للري
Saudi Irrigation Organization
المملكة العربية السعودية

تقرير قياس رضا المستفيدين عن خدمات

المؤسسة العامة للري

لعام 2022 م

الإدارة التنفيذية لتجربة المستفيد

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

محتوى التقرير

1 | المقدمة

2 | مصطلحات هامة

3 | بيانات القياس

4 | متابعة تطوير القياس

5 | الملخص التنفيذي

6 | النتائج التفصيلية



المقدمة:



⁹ يقدم المركز الوطني لقياس أداء الأجهزة العامة "أداء" نتائج قياس رضا المستفيد عن الخدمات المقدمة من المؤسسة العامة للري لعام 2022م.

تم الحصول على نتائج القياس عن طريق الربط الإلكتروني مع منصة وطني و المؤسسة العامة للري وشمل هذا القياس المستخدمين من خدمات المؤسسة العامة للري بهدف الحصول على نتائج تعكس الصورة العامة والشاملة لتجربتهم حول هذه الخدمات.

الخدمات الخاضعة للقياس:

- شهادة تطبيق نظام الري الحديث.
- طلب ري دائم.
- تسجيل مزرعة.

أهداف الدراسة:

- قياس رضا المستفيد عن خدمات المؤسسة العامة للري.
- تحديد نقاط القوة للخدمات الخاضعة للقياس بغرض تعزيزها.
- تحديد فرص التحسين للخدمات الخاضعة للقياس بغرض تطويرها.

طريقة حساب المؤشر:



تم استخدام مؤشر رضا العملاء (CSAT) لحساب إجمالي رضا المستفيدين، وهو مؤشر عالمي يقيس رضا المستفيدين بشكل مباشر عن تجربتهم الإيجابية وذلك وفق المعادلة التالية:

(عدد المستفيدين الراضين عن تجربتهم بمعدل 4 فما فوق / عدد العينة الإجمالي)

$$\frac{\text{مؤشر بقيمة 4 أو 5}}{\text{الإجمالي}} = \frac{\text{😊+😊}}{\text{😞+😞+😐+😊+😊}} = \text{مؤشر الرضا}$$

تم التقييم بمقياس من (1 إلى 5) حيث أن:

1 = غير راض على الإطلاق، 2 = غير راض، 3 = محايد، 4 = راض، 5 = راض تماماً.

تم تقدير نتيجة قياس الرضا وفق فئات نسبة الراضين التي تم تقسيمها إلى أربع فئات، بحيث يكون لكل فئة لون محدد حسب نسبة الراضين، كما هو موضح في الشكل أدناه:

● منخفض (أقل من 50%) ● متوسط (من 50% إلى 74%) ● عالٍ (من 75% إلى 84%) ● متميز (من 85% إلى 100%) ● حجم العينة غير كاف (N/A)

محتوى التقرير

1 | المقدمة

2 | مصطلحات هامة

3 | بيانات القياس

4 | متابعة تطوير القياس

5 | الملخص التنفيذي

6 | النتائج التفصيلية



المستفيد:

المستفيدون من الخدمات الحكومية من أفراد (مواطنون، مقيمون وزوار) وشركات القطاع الخاص، الأجهزة الحكومية وموظفي الحكومة.

تجربة المستفيد:

هي نتيجة تفاعل المستفيد مع الأجهزة العامة وخدماتها مما ينعكس على شعور ورضا المستفيد عن جودة وفعالية هذه التجربة.

التجربة الشاملة (الرحلات الكلية):

سلسلة من التفاعلات القائمة بين المستفيد وجهاز واحد أو أكثر من أجهزة القطاع الحكومي، والتي تتكون من خدمة واحدة أو أكثر، بهدف تحقيق نتيجة من شأنها أن تؤثر بنحو ملحوظ على حياة المستفيد.

التجربة الفرعية (الرحلات الفرعية)

سلسلة من التفاعلات الخاصة بشريحة مستفيدة وجهاز واحد أو أكثر من أجهزة القطاع الحكومي، والتي تتكون من خدمة واحدة أو أكثر، بهدف تحقيق نتيجة ما، والتي قد تختلف عن شرائح المستفيدين الأخرى التي تسعى إلى تحقيق النتيجة ذاتها.

مؤشر الرضا:

عملية حسابية تستند إلى تبسيط الضوء على درجة رضا المستفيد بفضل بعض القياسات، ويحسب ذلك من خلال تضمين نسبة المستفيدين الذين يشعرون بالرضا أو الرضا التام مقسوما على إجمالي عدد المستفيدين.

مستوى الثقة:

يتم من خلاله تحديد نسبة الثقة بنتائج الدراسة على العينة المحددة مقارنة بنتيجة الدراسة لو أجريت على إجمالي المجتمع الإحصائي.

هامش الخطأ:

مقدار الخطأ العشوائي في أخذ العينات من نتائج الاستبيان، وكلما ازداد هامش الخطأ، انخفض مستوى الثقة في أن نتائج الاستطلاع المذكورة قريبة من الأرقام الحقيقية.

ضمان الجودة:

التوافق مع مجموعة من عمليات التحقق التي تحدث في مختلف مراحل منهجية تجربة المستفيد لضمان استيفاء المتطلبات المذكورة.

فترة القياس:

الفترة الزمنية للقياس والتي يتم خلالها جمع البيانات.

دورية القياس:

الدورة الزمنية للقياس وجمع البيانات وتكون إما ربعية أو نصف سنوية أو سنوية.

مجتمع القياس:

إجمالي عدد المستفيدين من خدمات الأجهزة العامة.

عينة القياس:

مجموعة من المستفيدين من خدمات الأجهزة العامة كجزء من إجمالي عدد المستفيدين الكلي.

معايير تقييم الخدمة:

الدوافع الكامنة وراء تحقيق رضا المستفيد مثل /

الإجراءات: تقييم مدى توافر المعلومات ودقتها وكذلك مدى سهولة حصول المستفيدين على الخدمات.

الموظفين: تقييم مستوى الرضا عن تجارب الموظفين الفنية ومستوى لباقتهم.

القناة الرقمية: تقييم جودة القنوات الموجودة على أرض الواقع والرقمية (مواقع الويب وتطبيقات الجوال) بناء على الجاذبية وإمكانية الوصول.

السرعة: تقييم الوقت الذي يقضيه المستفيدون للحصول على الخدمات بما في ذلك وقت تجهيز الخدمات ووقت الانتظار.

المخرجات: تقييم جودة النتائج المتعلقة بتقديم الخدمات وما إذا كانت تتماشى مع الوعود المقدمة من الخدمات.

محتوى التقرير

1 | المقدمة

2 | مصطلحات هامة

3 | بيانات القياس

4 | متابعة تطوير القياس

5 | الملخص التنفيذي

6 | النتائج التفصيلية



دجم العينة لخدمات الجهة:



حجم العينة	الخدمات
118	شهادة تطبيق نظام الري الحديث
101	طلب ري دائم
61	تسجيل مزرعة
219	الإجمالي

طريقة جمع البيانات:



الاستبيانات الإلكترونية:

تم جمع البيانات الكمية في عام 2022م من خلال استبيان إلكتروني على العينة المستهدفة من مستخدمي خدمات المؤسسة العامة للري لمن كان لهم تجربة حديثة، حيث بلغت عينة الدراسة 219 استبانة، موزعين على خدمتين.

محتوى التقرير

1 | المقدمة

2 | مصطلحات هامة

3 | بيانات القياس

4 | متابعة تطوير القياس

5 | الملخص التنفيذي

6 | النتائج التفصيلية



نموذج جودة ومراجعة تجربة المستفيد لقياس خدمات المؤسسة العامة للري عام 2022 م

القياس			التخطيط		
التقارير وخطط التحسين	التحليل	ضبط الجودة	استدامة القياس	جاهزية أدوات القياس	شمولية القياس
مشاركة تقرير قياس تجربة المستفيد وفق المنهجية المعتمدة.	تحليل مستوى الرضا على مستوى الخدمات الأساسية و قنوات تقديم الخدمة.	قبول العينة وفقاً لمعايير القبول و الامتثال (العينة مطابقة ومعبرة ، خلو البيانات من القيم الشاذة و المتطرفة ، خلو البيانات من تكرار الإجابة لمستفيد واحد).	الالتزام بمشاركة بيانات القياس يدوياً حسب الدورية المتفق عليها (يتم تحديد الدورية بعد دورة القياس الأولى).	تحديد أسلوب وأدوات جمع البيانات المناسبة للخدمات الخاضعة للقياس (حسب منهجية قياس تجربة المستفيد).	تحديد و إدراج الخدمات الأساسية للجهاز في خطة القياس (تشكل 80% من تعاملات الجهاز الأساسية).
تم عرض تحليل فجوات الخدمة والتحديات والعقبات حسب الخدمات والفئات المستهدفة والقنوات.	تم تحليل عناصر القياس على مستوى السرعة، القناة، المكان، الموظفين، المخرجات.	البيانات مطابقة لمحتوى الاستبيان خلو البيانات من القيم المفقودة (الأسئلة أو الحقول بدون إجابات).	التأكد من تغطية كافة الحقول المطلوبة.	التحقق من آلية اختيار المجيب حسب معايير التأهيل والمشاركة.	تحديد المجتمع الإحصائي للمستفيدين و تحديد آلية ومنهجية سحب العينة.
تحليل البيانات التاريخية و عرض اتجاهات الأداء في التقرير النهائي لقياس تجربة المستفيد.	تحليل المجموعات الفرعية حسب فئات وتوزيع المستفيدين الديموغرافي والجغرافي.	التأكد من خلو البيانات من أخطاء القيم والتنسيق؛ لا تتوافق القيمة الفعلية مع القيم أو التنسيق المحدد في الاستبيان.	التأكد من مشاركة البيانات حسب هيكل البيانات المعتمد من قبل المركز.	التحقق من إضافة المعلومات الأساسية (المتغيرات الديموغرافية) للمجيب حسب تصنيف المجيب في استبانة القياس أو من خلال وجود آلية واضحة للربط بين معلومات المستفيد والاستبيان.	تغطية قنوات تقديم الخدمة (مراكز الخدمة، مراكز الاتصال، الموقع الإلكتروني... إلخ) في خطة القياس.
وضع ومراجعة خطط التحسين حسب نتائج القياس و التحقق من إنجازها في الدورة التالية للقياس.	تحليل تعليقات المستفيدين.	التحقق من موثوقية البيانات من خلال إجراءات مراقبة سلامة جودة البيانات حسب أدوات الجودة المعتمدة (حسب الأدوات المعتمدة).	إكمال عملية الربط مع منصة وطني.	تحديد أسلوب تطبيق الأداة حسب كل خدمة (إلكتروني، هاتفي، بريد إلكتروني، رسائل نصية، ميداني).	تغطية المتغيرات الديموغرافية للمستفيدين من البرامج أو الخدمات المقدمة والتي تؤثر في القياس (المستوى التعليمي، المناطق الإدارية... إلخ) في خطة القياس.
	تحليل الأسباب الجذرية لانخفاض الرضا.	تحديد طريقة سحب البيانات من مجتمع المستفيدين بحيث يتحقق التمثيل الأمثل لمجتمع الدراسة في العينة وضمان وجود فرصة لمشاركة كل فرد من افراد العينة في القياس.	اعتماد دورية القياس بشكل ربع سنوي لقياس لضمان استدامة القياس.	التأكد من تغطية مستويات القياس المعتمدة في المنهجية (الخدمة، القناة ، معايير الرضا الأساسية و المعايير الفرعية، الإجابات المفتوحة...).	

محتوى التقرير

1 | المقدمة

2 | مصطلحات هامة

3 | بيانات القياس

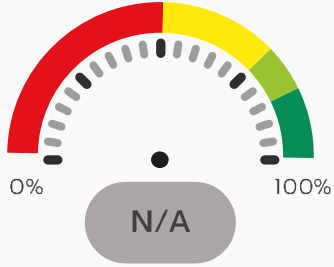
4 | متابعة تطوير القياس

5 | الملخص التنفيذي

6 | النتائج التفصيلية



مؤشر الرضا العام للمؤسسة



لم يتم احتساب المؤشر العام للرضا حول خدمات المؤسسة لأن حجم العينة لا يستوفي الخروج بمؤشر للجهة لأن الحد الأدنى للعينة للخروج بمؤشر للجهة هو 384.

مؤشر الرضا العام للخدمات



تسجيل مزرعة



N/A

حجم العينة غير كاف

طلب ري دائم



97%

حجم العينة: 101

شهادة تطبيق نظام الري الحديث



100%

حجم العينة: 118

محتوى التقرير

1 | المقدمة

2 | مصطلحات هامة

3 | بيانات القياس

4 | متابعة تطوير القياس

5 | الملخص التنفيذي

6 | النتائج التفصيلية



نظرة تفصيلية على مؤشر الرضا عن خدمات المؤسسة العامة للري عام 2022 م



أبرز المشاهدات وتعليقات المستفيدين

- حققت الخدمة مؤشر رضا في النطاق المتميز.

نظرة تفصيلية على مؤشر الرضا عن خدمات المؤسسة العامة للري عام 2022 م



أبرز المشاهدات وتعليقات المستفيدين

- حققت الخدمة مؤشر رضا في النطاق المتميز.

شکراً

