

تتمثل مهمة إدارة التعليم والرعاية في مرحلة الطفولة المبكرة (DELIC) في دعم تقديم الخدمات المتكاملة والملائمة ثقافيًا والمتمحورة حول الأسرة، بما يضمن مراعاة احتياجات جميع الأطفال وأسرهم والمهنيين العاملين في مجال تعليم ورعاية الطفولة المبكرة. وفي إطار الجهود المبذولة لتحقيق هذه المهمة، أعدنا تقرير مقاييس الأداء الرئيسية لخدمة العملاء. ومن شأن النتائج الموضحة في هذا التقرير مساعدة الإدارة في تحسين خدماتها المقدمة إلى المقيمين في ولاية أوريغون.

## استبيان خدمة العملاء

بادرت إدارة التعليم والرعاية في مرحلة الطفولة المبكرة بصياغة استبيان خدمة العملاء؛ بهدف الوفاء بمتطلبات دورها بصفتها هيئة حكومية تابعة للولاية، وأدرجت فيه أيضًا أفكار موظفيها وأولوياتهم.

يتطلب قسم الخدمات الإدارية (DAS) من جميع الهيئات الحكومية التابعة لولاية أوريغون أن تُدرج ستة محاور في استبيانات خدمة العملاء التي تُجريها؛ ألا وهي:

- حُسن التوقيت.
- الدقة.
- الاستعداد للمساعدة.
- توافر المعلومات.
- الجودة الشاملة للخدمات.

أضاف موظفو إدارة التعليم والرعاية في مرحلة الطفولة المبكرة إلى هذا الاستبيان محاور أخرى متعلقة أيضًا بخدمة العملاء، وهي:

- إمكانية الوصول.
- التواصل.
- حُسن الاستقبال.
- التعامل بتهذيب واحترام.
- الاستجابة.
- المتابعة.

استهدفت إدارة التعليم والرعاية في مرحلة الطفولة المبكرة أن يقيم 75% من العملاء مستوى رضاهم عن الخدمة على أنها "جيدة" أو "ممتازة" فيما يتعلق بالمحاور التي نصَّ عليها قسم الخدمات الإدارية. وتشير نتائجنا لعام 2024 أن 70% من العملاء قيّموا مستوى رضاهم عن الجودة الشاملة للخدمات على أنها "جيدة" أو "ممتازة".

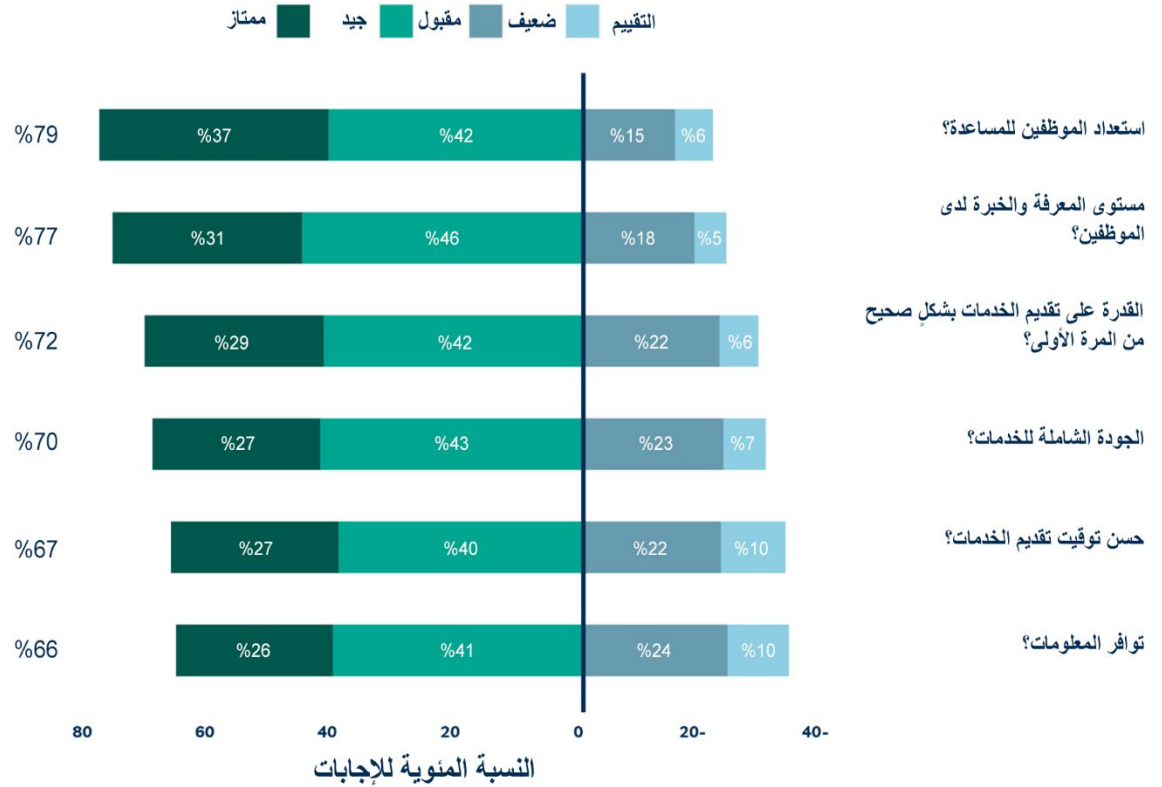
في الفترة بين 1 و30 أغسطس/ آب لعام 2024، شارك في استبيان خدمة العملاء أربع فئات من العملاء، وهم:

- مقدمو الرعاية المباشرة.
- المنظمات القبلية.
- الشركاء الخارجيون المتعاقدون.
- مقدمو الخدمات الإقليمية.

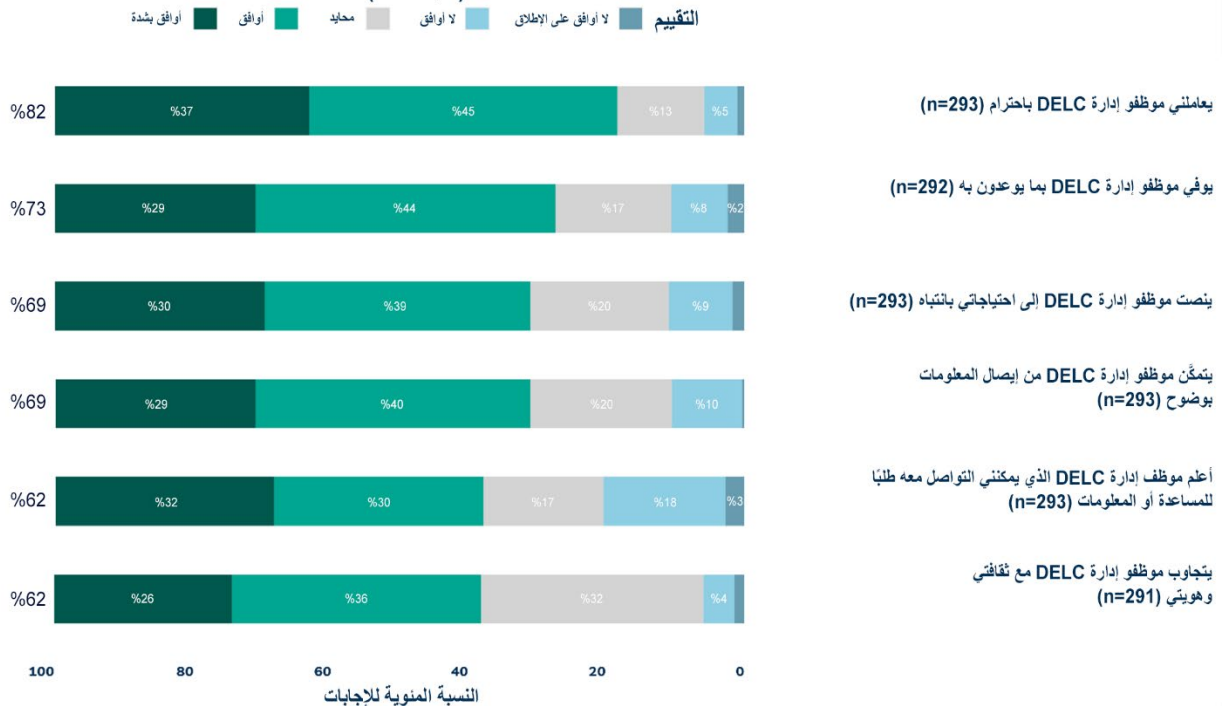
كان الاستبيان متاحًا باللغات الإنجليزية، والإسبانية، والفيتنامية، والروسية، والصينية المبسطة، والعربية، والصومالية. وأجاب عن هذا الاستبيان 384 مشاركًا، وأفاد منهم 296 أنهم تواصلوا مع الإدارة خلال العام الماضي. وارتكزت نتائج الاستبيان على إجابات هذه المجموعة المؤلفة من 296 مشاركًا.

طُرح على المشاركين أسئلة عن علاقتهم بالإدارة، وطلب منهم تحديد جميع فئات العملاء المنطبقة عليهم. وفي المجمل؛ حدد 199 من المشاركين (67%) مقدمي الرعاية المباشرة، واختار 128 منهم (43%) مقدمي الخدمات الإقليمية، في حين حدد 26 منهم (9%) الشركاء الخارجيين المتعاقدين، وحدد آخر 6 (2%) منهم المنظمات القبلية. وانضم 55% من المشاركين إلى برنامج Employment Related Day Care (الرعاية النهارية لأطفال الموظفين) (ERDC)، و31% في برنامج Preschool Promise (وعد ما قبل المدرسة) (PSP). وحدد 55.4% من المشاركين أنهم يعملون في مجتمعات حضرية، و43% في مناطق ريفية، و9% على مستوى الولاية، و6% في مناطق نائية، و3% في مجتمعات قبلية.

الأسئلة الإلزامية من دائرة الخدمات الإدارية  
(العينة كاملة)



الأسئلة التكميلية  
(العينة كاملة)



شمل الاستبيان اثنين من الأسئلة المفتوحة: "ما الذي سار على ما يرام؟" و"ما الذي يمكن للإدارة تحسينه؟". وكانت أكثر إجابة متكررة على السؤالين المفتوحين هي *حُسن التوقيت*. وجاء بعد *حُسن التوقيت* من حيث الإجابات الأكثر تكرارًا على سؤال "ما الذي سار على ما يرام؟" معيار *الاستعداد للمساعدة* و *الاستجابة*. في حين جاء بعد *حُسن التوقيت* من حيث الإجابات الأكثر تكرارًا على سؤال "ما الذي يمكن للإدارة تحسينه؟" معيار *التواصل* و *توافر المعلومات*.

## إمكانية الوصول

تعني "إمكانية الوصول" في هذا السياق سهولة طلب المعلومات والخدمات أو الحصول عليها أو استخدامها، وكذلك سهولة التواصل. وأفاد 91% من المشاركين أن إدارة التعليم والرعاية في مرحلة الطفولة المبكرة قد نجحت في تلبية احتياجاتهم المتعلقة بإمكانية الوصول. في حين ذكرت النسبة المتبقية أن احتياجاتها من حيث إمكانية الوصول لم تُلب؛ لأنها كانت بحاجة إلى "مواد بصيغة مُبسرة" و "معلومات بلغة مبسطة وسهلة الفهم".

## الاستنتاجات

- تتضمن نقاط القوة المتعلقة بخدمة العملاء في إدارة التعليم والرعاية في مرحلة الطفولة المبكرة *الاستعداد للمساعدة*، و *المعرفة والخبرة العملية*، و *التعامل بتهذيب واحترام*.
- حدد العملاء جوانب التطوير التي ينبغي للإدارة العمل على تحسينها؛ ألا وهي *توافر المعلومات*، و *حُسن التوقيت*، و *الاستماع الفعّال إلى الاحتياجات*، و *التواصل بوضوح*، و *تحديد جهات الاتصال المناسبة*، و *الاستجابة الثقافية*.
- لتقرير الكامل متاح باللغة الإنجليزية. لطلب نسخة منه بلغات أخرى، يُرجى مراسلتنا عبر البريد الإلكتروني [delc.research@delc.oregon.gov](mailto:delc.research@delc.oregon.gov).

## التوصيات والخطوات التالية

تلتزم إدارة التعليم والرعاية في مرحلة الطفولة المبكرة بتقديم خدمة عملاء عالية الجودة. وترتبط الاستنتاجات الرئيسية من استبيان خدمة العملاء الذي أجرته الإدارة ارتباطاً وثيقاً بخطة الاستراتيجية *تنمية أوريغون معاً (GOT)*، وأيضاً *خطة عمل التنوع والمساواة والإدماج (DEI)*. ولذا، فإن التوصيات المستخلصة من الاستبيان تشمل مواصلة تنفيذ المهام المتضمنة في هاتين الخطتين.

من الأهداف ذات الصلة ما تنص عليه خطة "تنمية أوريغون معاً" من "تطوير وتحسين الأسس التشغيلية لخدمة المقيمين في أوريغون بكفاءة"، وخطة عمل التنوع والمساواة والإدماج حيث تستهدف "تحسين جودة الخدمات والبرامج وإمكانية الوصول إليها مع تتبُّع الأهداف القابلة للقياس". ولتحقيق هذه الأهداف، ينبغي اتخاذ الخطوات التالية:

- صياغة السياسات الرسمية والعمليات والإجراءات وكتيبات الخدمات ونشرها وتحديثها.
  - الوفاء بالالتزامات من خلال السياسات المتسقة والشفافة، والحرص على تقديم المنح ومدفوعات العقود في وقتها.
  - إعداد وتنفيذ مبادرات تدريبية لتقديم خدمة عملاء أكثر شمولاً.
  - وضع وتحديث ومتابعة مجموعة من مقاييس الأداء الرئيسية لرفع مستوى التميز التشغيلي.
  - من الأهداف ذات الصلة الأخرى ما جاء في خطة عمل التنوع والمساواة والإدماج من "توطيد العلاقات سواء داخل الإدارة أو خارجها مع جميع المجتمعات". ولتحقيق هذا الهدف، ينبغي اتخاذ الخطوات التالية:
  - تطوير الأدوات الفعّالة في ضمان مشاركة المعلومات ذات الصلة في الوقت المناسب وبوتيرة مستمرة.
  - تحسين إمكانية الوصول إلى مواد الاتصال من خلال مراعاة مستوى القراءة، وتعزيز انتشارها من خلال توفيرها بلغات متعددة.
  - في سبيل الاستجابة لنتائج الاستبيان، يوصى موظفو الإدارة بتشكيل مجموعات عمل داخلية تتولى تحديد آليات تحسين خدمة العملاء بالاستناد إلى جوانب التطوير المرصودة من خلال هذا الاستبيان. وينبغي لهذه المجموعات أن:
  - تكون مدعومة من أحد أعضاء مكتب البحوث والتحليل والبيانات (RAD)؛ لاكتساب فهم متعمق عن ارتباط نتائج هذا الاستبيان بمجال عملهم.
  - تدرس نتائج الاستبيان، وتعمل على إيجاد الحلول، وتنفذ خطط العمل المستهدفة.
- سُمنح الأولوية إلى فرق العمل التي تتعامل مع العملاء مباشرة، وستتلقى الدعم أيضاً من مكتب البحوث والتحليل والبيانات في وضع أهداف خدمة العملاء.
- لتقرير الكامل متاح باللغة الإنجليزية. لطلب نسخة منه بلغات أخرى، يُرجى مراسلتنا عبر البريد الإلكتروني [delc.research@delc.oregon.gov](mailto:delc.research@delc.oregon.gov).

## شكر وتقدير

نود التقدّم بجزيل الشكر إلى المشاركين في استبيان خدمة العملاء الأولي التابع لإدارة التعليم والرعاية في مرحلة الطفولة المبكرة على تقديم آرائهم القيّمة وملاحظاتهم. ممتنون لدعمكم وشراكتكم.