



تحليل بيانات تقارير العملاء لتحسين الخدمات الحكومية



سوريا - دمشق

2026 / 10 / 15 – 11



مقدمة:

في إطار السعي المستمر لتطوير الأداء الحكومي، يبرز تحليل بيانات تقارير العملاء كأداة جوهرية لفهم احتياجات المتعاملين وتحويلها إلى فرص حقيقية لتحسين جودة الخدمات. يهدف هذا البرنامج إلى إكساب المشاركين المهارات العلمية والعملية اللازمة لجمع البيانات وتنظيمها بأساليب إحصائية معملية دقيقة، مع التركيز على منهجية كتابة التقارير الاحترافية التي تدعم صناعة القرار وتضمن الوصول إلى مستويات ريادية في تقديم الخدمات الحكومية بما يتجاوز توقعات الجمهور.

أهداف الدورة:

- القيام بتنفيذ أعمال جمع البيانات بالطرق المختلفة.
- القيام بجدولة البيانات وفرزها وتبويبها وعرضها بالطرق الصحيحة.
- تحليل البيانات والنتائج وتنفيذ مراحل إعداد تقرير العملاء لتحسين الخدمات الحكومية.
- إعداد وكتابة تقارير بيانات العملاء باحترافية.



محتويات الورشة:

اليوم الأول:

مفهوم إعداد التقرير

- مفهوم تقارير العملاء.
- خصائص التقرير.
- أنواع التقارير.

اليوم الثاني:

خطوات إعداد تقرير العملاء

- مقدمة ونوعية وخصائص البيانات المطلوبة.
- المراحل الرئيسية لإعداد التقرير.
- تحديد خطوات التنفيذ.

اليوم الثالث:

جمع وتبويب وعرض بيانات التقرير

- طرق جمع البيانات.
- طرق عرض البيانات.
- التوزيعات التكرارية: التعريف وبناء التوزيع التكراري.

اليوم الرابع:

تحليل بيانات التقرير

- مقاييس النزعة المركزية: الوسط الحسابي، الوسيط، المنوال، والوسط الهندسي.
- مقاييس التشتت.
- مقاييس الارتباط والانحدار.



اليوم الخامس:

منهجية كتابة تقرير العملاء

- طريقة عرض التقرير وتقسيمه وتبويبه.
- مقدمة التقرير وأدوات الإيضاح في العرض.
- كتابة التقرير النهائي والهوامش والمراجع.

المخرجات الرئيسية للدورة:

- إتقان مهارات جمع البيانات الميدانية والمكتبية لتقارير العملاء بمختلف أنواعها.
- القدرة على تحويل البيانات الخام إلى جداول وتوزيعات تكرارية منظمة وواضحة.
- التمكن من تطبيق التحليلات الإحصائية الوصفية والاستنتاجية على بيانات المتعاملين.
- امتلاك منهجية متكاملة لكتابة تقارير حكومية احترافية مدعمة بأدوات الإيضاح.
- المساهمة الفعالة في تحسين الخدمات الحكومية بناءً على نتائج تحليلية دقيقة وموثقة.

الفئة المستهدفة:

- موظفو مراكز سعادة المتعاملين والخطوط الأمامية في الجهات الحكومية.
- الباحثون والمحللون المعنيون بدراسة جودة الخدمات الحكومية.
- كادر إدارة الجودة والتميز المؤسسي المسؤول عن تقييم رضا المتعاملين.
- الموظفون المكلفون بإعداد التقارير الدورية للقيادات العليا حول أداء الخدمات.

أساليب التدريب:

- يتم استخدام بعض من الأساليب التالية أو الكل حسب المتطلبات لكل تخصص :
- دراسة الحالة المعقدة (Complex Case Studies)
 - المحاكاة والألعاب الاستراتيجية (Simulation and War Gaming)
 - ورش العمل القائمة على التفكير التصميمي (Design Thinking Workshops)
 - حلقات النقاش مع خبير من القطاعين العام أو الخاص. (Expert Panels)
 - المختبرات التكنولوجية التفاعلية (Interactive Technology Labs)
 - التعلم من الأقران عبر الجهات الحكومية (Inter-Agency Peer Learning)
 - نهج التعلم المدمج والمستمر (Blended & Continuous Learning Approach)