

serco  
INSTITUTE

تجربة المستخدمين في  
الخدمات الحكومية:  
الحاجة إلى  
نهج فريد

2022

experienceLab  
powered by serco



## serco INSTITUTE

مؤسسة سيركو عبارة عن فريق بحث دولي يعمل على مساعدة الحكومات في تطوير الجيل الجديد من حلول الخدمات العامة للمواطنين.

نعمل في أنحاء الشرق الأوسط بالتعاون مع الحكومات والقطاع الخاص والمؤسسات الأكاديمية والمواطنين لتطوير مستقبل سياسة الخدمات العامة وتصميمها وتنفيذها.

[info@sercoinstitute.com](mailto:info@sercoinstitute.com)

## experienceLab powered by serco

نجحت سيركو في إطلاق "اكسبريانس لاب" في الشرق الأوسط عام 2020، وباعتبارها شركة خدمات عامة تُعنى بإدارة الأشخاص والأصول والبيانات، تعمل اكسبريانس لاب بصفة أساسية كغطاءٍ لجميع خدماتنا وتركز فعليًا على التميّز في الخدمات المقدمة وتجربة المستخدم النهائي.

تساعد "اكسبريانس لاب" العملاء على تطوير فهم فريد للبيانات ورؤى التصميم والتطور وتكييف الخدمات بحيث تلبي احتياجات المستخدم النهائي وتقدم تجارب عالمية الطراز.

[info@serco.ae](mailto:info@serco.ae)

|||  
نأمل أن تسترشد الحكومات  
وصانعي السياسات هذا البحث  
في سعيهم لتحسين تجربة  
مستخدمي الخدمات العامة  
وجمع البيانات حول مستويات  
ودوافع رضا المستخدمين عبر  
العديد من الخدمات المقدمة  
للمواطنين والمقيمين.

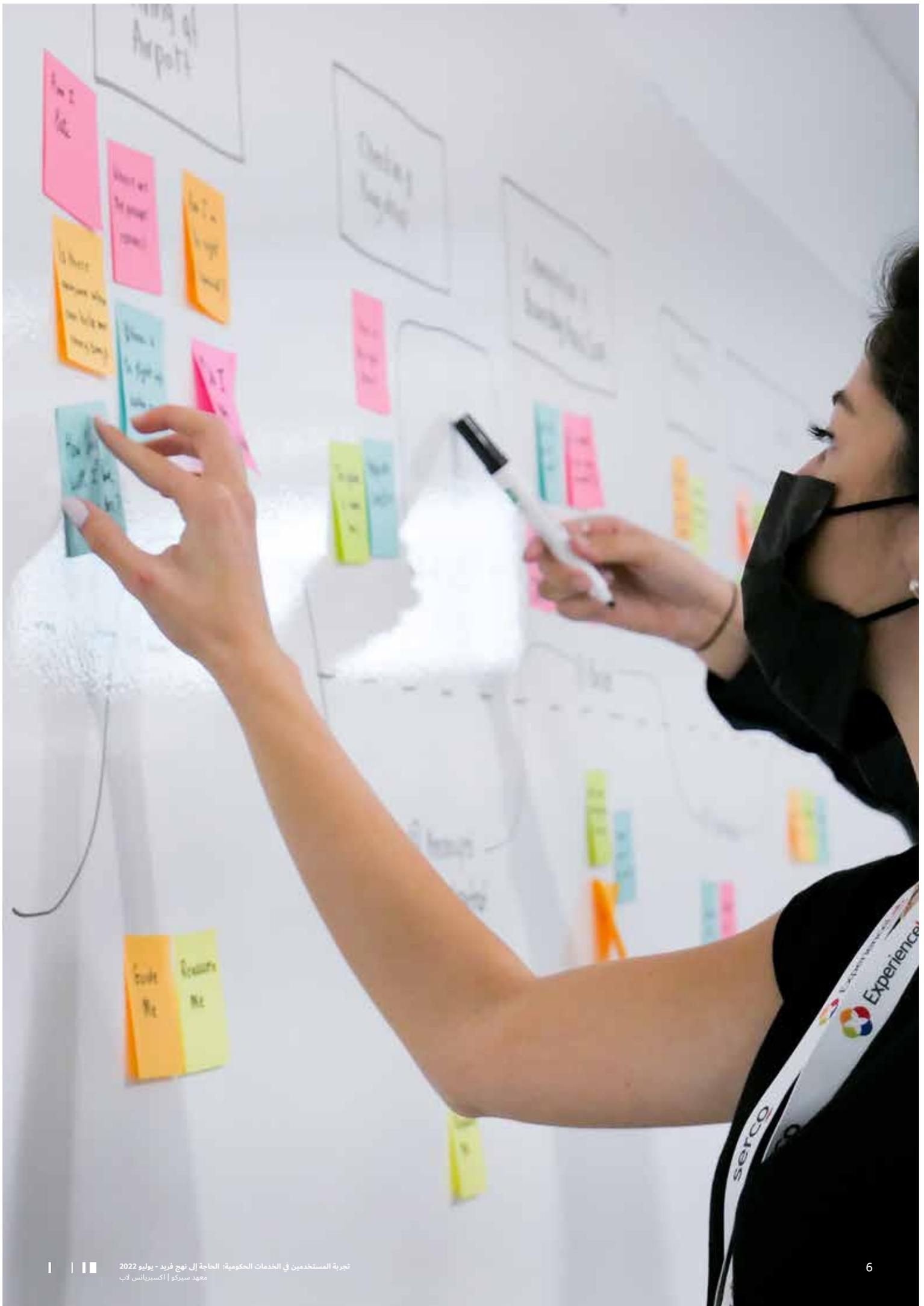
# المخطط التفصيلي - قياس رضا المستخدمين عن الخدمات العامة

في هذا التقرير، سيدرس معهد سيركو وإكسبريانس لاب مسألة قياس رضا المستخدمين -المعروف أيضًا باسم رضا العملاء- عن الخدمات العامة.

نحدد وندرس التحديات الخاصة التي تواجهها الحكومات في قياس رضا المستخدمين، ونستكشف سبب أهمية هذه الجهود في تقديم الخدمات العامة، ونقدم نظرة عامة على الممارسات الحالية في جميع أنحاء العالم، ونعمل على إيجاد نهج فريد لقياس رضا المستخدمين عن الخدمات الحكومية بدلاً من استخدام تدابير مصممة لمجالات أخرى.

نأمل أن تسترشد الحكومات وصانعي السياسات هذا البحث في سعيهم لتحسين تجربة مستخدمي الخدمات العامة وفي جمع البيانات حول مستويات ودوافع رضا المستخدمين عبر العديد من الخدمات المقدمة للمواطنين والمقيمين.

هذا التقرير هو بمثابة الدفعة الأولى ضمن سلسلة من التقارير التي تبحث في أفضل طريقة لقياس تجربة المستخدمين في مجال الخدمات الحكومية، وهو يحدد الأسئلة والاعتبارات الرئيسية. ستحدد التقارير المستقبلية البحث الذي سنجره بشأن الاختبارات في العالم الحقيقي التي تخبرنا بها حول نشر مقياس رضا جديد مفصل عن الخدمات الحكومية.



## المنهجية

### لقد أجرينا مراجعة شاملة للأدبيات المتعلقة برضا المستخدمين فيما يتعلق بالخدمات الحكومية/العامة في جميع أنحاء العالم.

اعتمدت هذه المراجعة، التي تسعى إلى تحديد الأفكار الحالية حول أفضل الممارسات في قياس رضا المستخدمين، على أعمال أكاديمية لعلماء الإدارة العامة، وملخصات لمؤشرات رضا العملاء الموثوقة، وأفكار من شركات القطاع الخاص وممارسي تجربة المستخدمين، وأجزاء من مواقع الويب الحكومية التي تحدد الطموحات لزيادة رضا العملاء.

حددنا الموضوعات والتحديات المتكررة المتعلقة بقياس رضا المستخدمين عن الخدمات الحكومية والعديد من دراسات الحالة العالمية التي شعرنا أنها توضح حالة قياس رضا المستخدمين وطموحاتهم في تلك البلدان.

يستند تحليلنا أيضًا إلى نتائج تحليلات من خبراء تجربة المستخدمين الذين يشاركون بنشاط في وضع وتطبيق طرق جديدة ومبتكرة لقياس رضا المواطنين والمقيمين عن الخدمات الحكومية.



# المحتويات

11	<b>الملخص التنفيذي</b>
13	<b>لماذا يجب على الحكومات قياس رضا المستخدمين</b>
15	هل بعض الخدمات مهيأة لتحقيق درجات رضا أفضل؟
13	لماذا تحتاج الحكومات إلى قياس رضا المستخدمين؟
19	هل بعض الخدمات مهيأة لتحقيق درجات رضا أفضل؟
20	ما هو التحدي الفريد في قياس الرضا عن الخدمات العامة بدقة؟
23	<b>دراسة حالة</b>
	<b>كيف تقيس الحكومات رضا المستخدمين عن الخدمات حاليًا</b>
23	ملخص
26	الشرق الأوسط
26	أمريكا الشمالية
28	آسيا والمحيط الهادئ
28	أوروبا
	<b>الحاجة إلى نهج جديد -</b>
	<b>تبني التغيير في عادات</b>
31	<b>المستخدمين، وتبني التغيير في قياسها</b>
33	ملخص
	عدم نسيان أي خدمة -
34	الحفاظ على معايير موثوقة في الخدمات التي لا تخضع للتحويل الرقمي
35	<b>جمع البيانات - المدخلات</b>
35	<b>تحليل البيانات - المخرجات</b>
35	<b>خاتمة - البحث عن مقياس جديد</b>
33	ماذا بعد؟



|||  
يتم تطوير معظم المقاييس الحالية  
لرضا العملاء وهي مخصصة  
للاستخدام في سياقات القطاع  
الخاص وتركز على المبيعات أو  
خدمة العملاء.

## الملخص التنفيذي

يتزايد اهتمام الحكومات في جميع أنحاء العالم بقياس رضا المواطنين والمقيمين عن الخدمات التي تقدمها. ونظرًا لأنه من واجب الحكومة تزويد شعبها بالخدمات والوسائل اللازمة للاستمرار في حياتهم، فقد لا يكون هذا مفاجئًا.

ولكن معظم المقاييس الحالية لرضا العملاء تُوضع بهدف استخدامها في سياقات القطاع الخاص وتركز على المبيعات أو خدمة العملاء، مثل البيع بالتجزئة أو التجارة الإلكترونية. وربما يجلب تطبيق نماذج قياس الرضا التجارية إشكالية في سياق الخدمات الحكومية، لأن هذه الخدمات تعمل غالبًا في بيئة أقل تنافسية بكثير؛ ويقع على عاتق الحكومات التزام بتقديم الخدمات لجميع المواطنين والمقيمين، وبالتالي يجب أن تأخذ في الاعتبار نطاقًا أوسع بكثير من الاعتبارات الديموغرافية واللغوية وإمكانية الوصول؛ وغالبًا ما تقدم الحكومات أيضًا خدمات لا تحظى بشعبية بغض النظر عما إذا كانت فعالة أو مُدارة جيدًا أو تقدم تجربة مستخدم جيدة (مثل تحصيل الضرائب).

من خلال دراسة متعمقة للأدبيات الموجودة إلى جانب تحليلات خبراء تجربة المستخدمين، يقدم هذا التقرير استكشافًا متعمقًا لتحديات قياس رضا المستخدمين عن الخدمات الحكومية.

وننظر في كيفية تأثير قياس رضا المستخدمين عن الخدمات الحكومية بمجموعة من العوامل الخارجية المختلفة، والحاجة إلى استخلاص النتائج في شيء يمكن أن يتصرف صانعو السياسات بناءً عليه بسهولة. نستكشف أيضًا دراسات الحالة من جميع أنحاء العالم، وتبحث في كيفية سعي الحكومات للتغلب على التحدي المتمثل في فهم آراء مواطنيها والمقيمين تجاه الخدمات. نحاول أيضًا استخلاص الاعتبارات الرئيسية لكيفية بناء مقياس فعال لرضا مستخدمي الخدمات الحكومية إلى جزأين رئيسيين: جمع البيانات (أو المدخلات) وتحليل البيانات (أو المخرجات).



## المدخلات

هي "الأشياء" (مثل التصرفات والكلمات والخصائص) التي يجب التقاطها من أجل قياس رضا المستخدمين عن الخدمات. ونعيد فحص المعتقدات القديمة حول نماذج رضا المستخدمين الحالية عن طريق طرح الأسئلة التالية: كيف يمكننا أن نكمل المقاييس الكمية التي يسهل استيعابها -مثل خدمات التصنيف على مقياس رقمي- ببيانات نوعية يحتمل أن تكون أكثر كشافاً لدوافع إرضاء المستخدمين؟ هل يجب أن نطلب من مستخدمي الخدمة تحديد تفضيلاتهم، أم ينبغي علينا تتبع سلوكهم للكشف عن تفضيلاتهم الحقيقية؟ وفي أي وقت من الأوقات أثناء تفاعل المستخدمين مع خدمة حكومية ينبغي لنا قياس مدى رضاهم؟



## المُخرجات

هي الطريقة التي نحول بها نتائج المتأتمية من قياس المدخلات إلى توصيات قابلة للتنفيذ لصانعي السياسات. نسعى مرة أخرى إلى التحقق من المعتقدات الحالية حول أفضل الممارسات من خلال طرح الأسئلة التالية: ما هو التوازن الذي نحققه بين النتائج النوعية الغنية بالرؤى والبيانات الكمية التي يسهل تمييزها؟ كيف يمكننا إنشاء سلسلة قابلة للمقارنة من المقاييس الكمية للخدمات العامة لقياس التغيرات في الرضا بمرور الوقت؟ وهل يجب أن نعتد أكثر على الإحصاء الوصفي، الذي يركز على تحديد الاتجاهات والخصائص المرئية التي تظهرها العينة، أو على الإحصاءات الاستدلالية، ورسم تنبؤات تستند إلى عينة حول مجموعة سكانية أوسع والتي قد تسفر عن رؤى أكثر قيمة حول ما يشعر به عموم الشعب عن الخدمات العامة؟

نختتم بالقول إنه من أجل قياس مشاعر الناس تجاه الخدمات الحكومية التي يستخدمونها بشكل صحيح، هناك حاجة إلى نهج جديد، يأخذ في الاعتبار قاعدة مستخدمي الخدمة العامة العريضة بشكل فريد والتحديات الكامنة في قياس شيء غير ملموس مثل الرضا. يحدد هذا التقرير العديد من المشكلات المتعلقة بالطرق الحالية لقياس الرضا وتشكل لبنة أساسية كأساس لمقياس جديد لرضا المستخدمين مخصص للخدمات الحكومية.

# لماذا يجب على الحكومات قياس رضا المستخدمين

1. لماذا تحتاج الحكومات إلى قياس رضا المستخدمين؟
2. هل بعض الخدمات مهيأة مسبقاً لتحقيق درجات أفضل في رضا المستخدمين؟
3. ما هو التحدي الفريد لقياس الرضا عن الخدمات العامة بدقة؟

## الملخص

- لقد وجدت الأبحاث الحالية بالفعل أن المواطنين والمقيمين سيقومون دائمًا بعض الخدمات العامة بدرجة أعلى من غيرها - مما يجعل من الصعب مقارنة الخدمات العامة المختلفة بدقة
- ومع ذلك، قامت الحكومات في كثير من الأحيان بنسخ الإجراءات التي يستخدمها القطاع الخاص وحاولت تكييفها لقياس الرضا عن الخدمات العامة
- كما هو الحال في القطاع الخاص، تهتم الحكومات بشكل متزايد بقياس مدى رضا مستخدمي خدماتها
- وبالمثل، غالبًا ما يتم تقديم الخدمات العامة من خلال هياكل مختلفة تمامًا عن تلك الموجودة في القطاع الخاص - على سبيل المثال، من خلال مزود احتكاري واحد - مما يجعل الطرق الحالية لقياس رضا العملاء أكثر ملاءمة.
- بشكل أساسي، تقدم المقاييس الحالية التي طورها القطاع الخاص لرضا المستخدمين معيارًا معقولاً لرصد شعور المستخدمين تجاه الخدمات العامة، لكنها تفشل في استيعاب العديد من الدوافع الفريدة للرضا عندما يتعلق الأمر بالخدمات الحكومية.
- علاوة على ذلك، غالبًا ما يتم الوصول إلى الخدمات الحكومية لأسباب غاية في الاختلاف عن نظيرتها في القطاع الخاص. غالبًا ما يتمتع مستخدمو خدمات القطاع الخاص بإمكانية الوصول إلى خيارات متعددة ويستخدمون تلك التي يرغبون فيها فقط، في حين أن الخدمات الحكومية غالبًا ما يستخدمها الأشخاص المطلوب منهم القيام بذلك - لإدارة التأشيرات أو وثائق الهوية، على سبيل المثال.

## لماذا يجب على الحكومات قياس رضا المستخدمين - الماضي والحاضر

في العقود القليلة الماضية، كان هناك إجماع متزايد على أن الخدمات العامة يجب ألا تتمحور حول احتياجات الحكومة، ولكن حول المواطنين والمقيمين الذين يستخدمون الخدمات.

كانت الحاجة إلى قياس تجربة المستخدم، أو "تجربة العميل" كما هو معروف غالبًا، مدفوعة بشكل أساسي من قبل مؤسسات القطاع الخاص في محاولة لتشجيع المبيعات وتعزيز الاحتفاظ بالعملاء وزيادة قيمة العلامة التجارية. رواد هذا المفهوم، مثل رائد تجارة التجزئة هاري جوردون سيلفريدج - الذي غالبًا ما يُنسب إليه تعميم عبارة "العميل دائمًا على حق" - سوف يتعرفون على العديد من التقنيات التي تستخدمها الشركات اليوم لمحاولة قياس مستويات الرضا من عملائهم. علاوة على ذلك، أصبحت مجموعة من التقنيات التي استخدمت لأول مرة في القطاع الخاص، من استقصاءات الرضا إلى المتسوقين السريين، شائعة بشكل متزايد في قطاع الخدمات الحكومية.

وعلى هذا النحو، أصبح مفهوم رضا المستخدمين ذا أهمية متزايدة للحكومات، وقد تم استخدام عدد من المقاييس الكمية لقياس أداء الخدمات العامة والرضا الناتج في أوساط مستخدمي الخدمات العامة.

## لماذا تحتاج الحكومات إلى قياس رضا المستخدمين؟

هناك عدد من الأسباب التي تجعل رضا المستخدمين مسألة تهم الحكومات. السبب الأكثر وضوحًا، والأكثر بساطة، هو أن مهمة الحكومات هي الحفاظ على سلامة السكان وسعادتهم، وتزويدهم بإمكانية الوصول إلى الخدمات -مثل الرعاية الصحية والنقل والإسكان- التي يحتاجون إليها في حياتهم. لذلك، يجب أن يتمحور ويُقاس تقديم وأداء الخدمات العامة حول آراء المواطنين والمقيمين الذين يستفيدون من هذه الخدمات. تعتبر الخدمات الحكومية التي تحقق درجات عالية في رضا المستخدمين أيضًا عاملاً مهمًا يساهم في الصورة الإيجابية للدولة التي تقدم هذه الخدمات، والتي بدورها تؤدي إلى المزيد من الفوائد الملموسة: قد تجد هذه البلدان أنه من الأسهل جذب المواهب الأجنبية والاستثمار وكذلك السياح. علاوة على ذلك، وجدت العديد من الدراسات أدلة قوية تربط جودة الخدمة والأداء التشغيلي برضا المستخدمين وولائهم [1]. وقد أدى الاعتراف بذلك، ولا سيما منذ تسعينيات القرن الماضي، إلى تركيز متزايد على رضا العملاء من قبل مقدمي الخدمات العامة.

نظرًا لالتزام الحكومات بخدمة شعوبها، من المهم أن يتم قياس رضا مستخدمي الخدمات الحكومية، إلى جانب العوامل التي قد تؤثر على تقييمات رضا المستخدمين: على سبيل المثال، حددت مستويات الضرائب المرتفعة تاريخيًا، لا سيما في الغرب، توقعات عالية من مستخدمي الخدمة الذين يرغبون في رؤية هذه الإيرادات وهي تُستغل الاستغلال الأمثل.

إن فهم هذه العوامل أمر حيوي لتحسين تقديم الخدمات العامة. يجب أيضًا النظر إلى محاولات الحكومات لقياس رضا المستخدمين في سياق المنافسة الأكبر ليس فقط مع القطاع الخاص، ولكن أيضًا مع الحكومات الأخرى، حيث أصبحت المقارنات بين أداء الحكومات ممكنة من خلال التنقل الدولي للأفراد، وتجربة الحكومات الأخرى وسهولة الاطلاع على الأخبار الدولية. وينطبق هذا بشكل خاص على البلدان التي بها عدد كبير من المغتربين أو السكان العابرين، مثل الإمارات العربية المتحدة، التي تضم عددًا كبيرًا بشكل استثنائي من الرعايا الأجانب (88%) وواحد من أكثر برامج رضا أو سعادة المستخدمين في العالم تقدمًا [2].

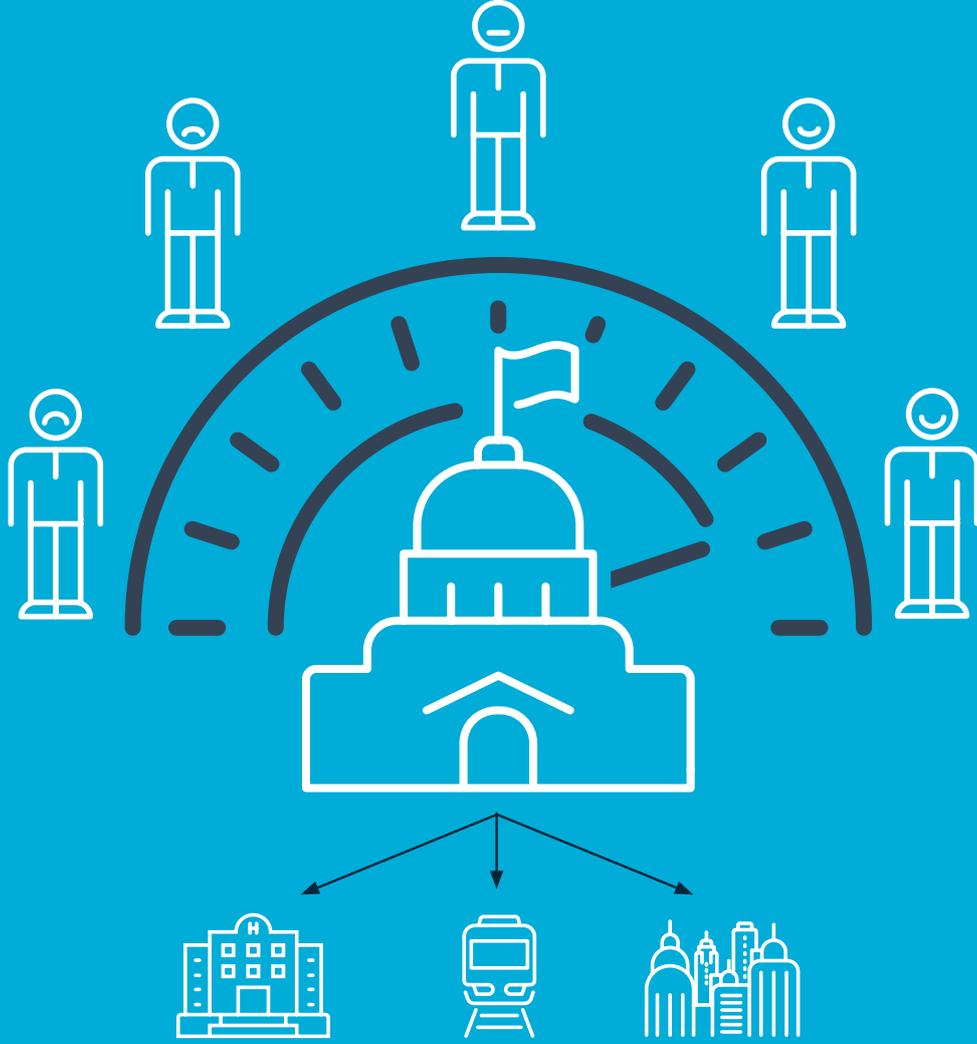
علاوة على ذلك، تشير الأبحاث إلى أن الرضا عن الخدمات العامة يرتبط بالثقة في الحكومة: وجد باحثون بلجيكيون، على سبيل المثال، أن زيادة الرضا عن الخدمات العامة في الإقليم الفلمنكي من بلدهم يرتبط بارتفاع الثقة في المؤسسات السياسية الفلمنكية والبلجيكية والأوروبية [3]، بينما البروفيسور كلاس فورنيل، ناشر مؤشر رضا العملاء الأمريكي (ACSI)، إلى علاقة سببية بين ارتفاع درجات ACSI في خدمات الحكومة الفيدرالية الأمريكية وزيادة الثقة في الحكومة، كما تم قياسها من خلال ثقة الجمهور بأن "الوكالات الحكومية ستقوم بعمل جيد في المستقبل" [4]. لذلك، هناك شيء من المصلحة المتأصلة للحكومة في ضمان رضا مستخدمي الخدمة العامة، وبالتالي ينبغي أن يحتل قياس رضا المستخدمين مكانة عالية في أجندة أي حكومة.

[1] "العواقب السلوكية لجودة الخدمة" - زيشمال وآخرون، جرنال أوف ماركيتينغ 60(2)، "تأثير أداء العمليات على ولاء العملاء" - كومار وآخرون، علوم الخدمة 3(2).

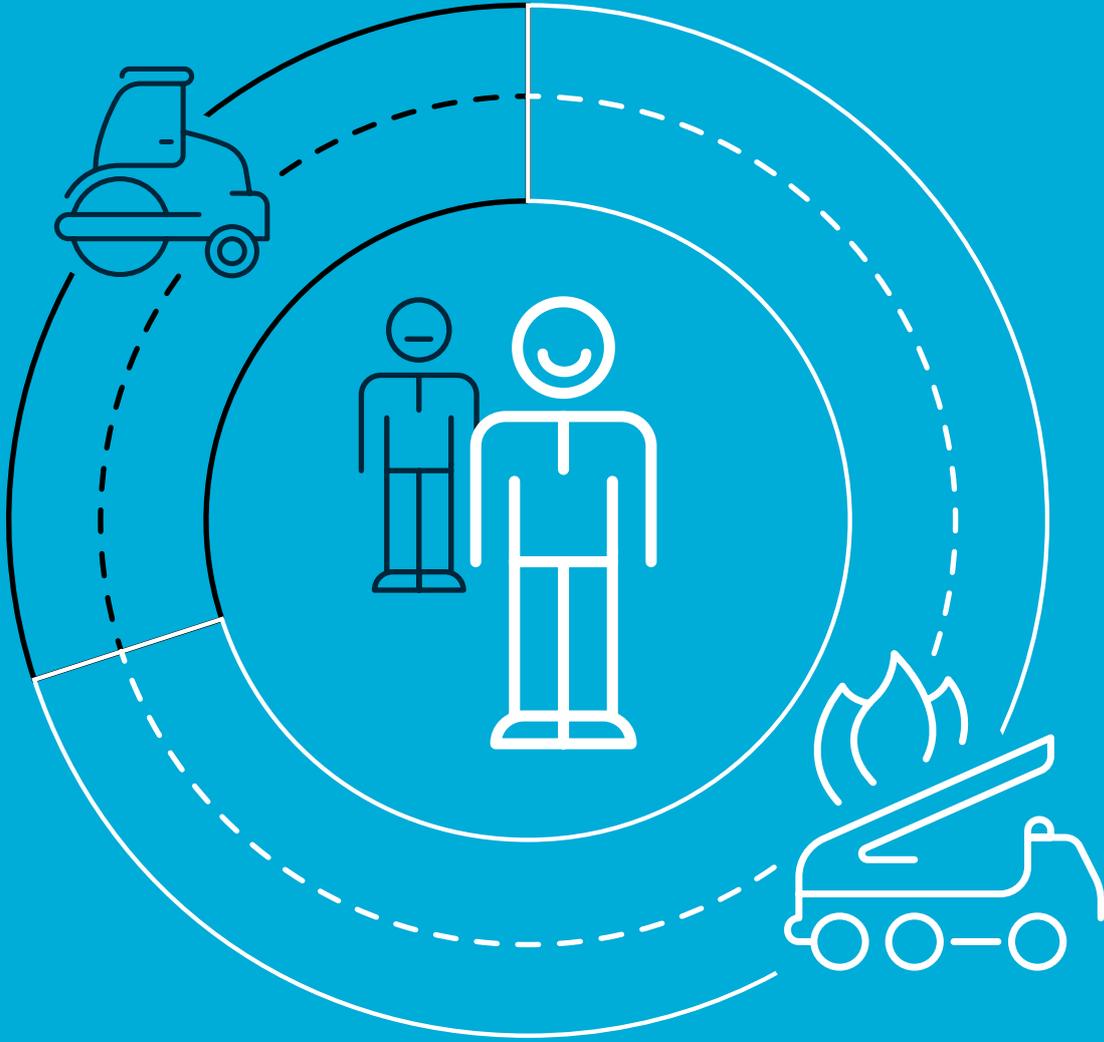
[2] "كيف قامت حكومة الإمارات بتحديث خدمات المواطنين" - ماكيني، "التحول الرقمي والسعادة: الرأي العام في الخدمات الحكومية الإماراتية" - معهد سيركو.

[3] "حول الدور النسبي للإدارة العامة والخدمات العامة والمؤسسات السياسية في بناء الثقة في الحكومة في فلاندرز - جابل، كامين وآخرون، مراجعة الأداء العام والإدارة 29(4)؛ "التحول الرقمي والسعادة: الرأي العام في خدمات حكومة الإمارات" و "التحول الرقمي والسعادة: الرأي العام حول الخدمات الحكومية في المملكة العربية السعودية" - معهد سيركو.

[4] تعليق ACSI: "تعليقي ACSI: درجات الحكومة الفيدرالية" - كلايس فورنيل.



هناك عدد من الأسباب التي تجعل رضا المستخدمين مسألة تهتم الحكومات. السبب الأكثر وضوحًا، والأكثر بساطة، هو أن مهمة الحكومات هي الحفاظ على سلامة السكان وسعادتهم، وتزويدهم بإمكانية الوصول إلى الخدمات -مثل الرعاية الصحية والنقل والإسكان- التي يحتاجون إليها في حياتهم.



أشارت دراسة مقارنة لتقييم الرضا عن خدمات الحكومة المحلية الأمريكية إلى أن خدمات مكافحة الحرائق حصلت باستمرار على درجات رضا أعلى من خدمات إصلاح الطرق [5].

## هل بعض الخدمات مهياة لتحقيق درجات رضا أفضل؟

تعتبر التجربة السابقة في استخدام الخدمات العامة عاملاً رئيسياً يؤثر على توقعات الفرد، ولكن حتى هنا كل الأشياء ليست متساوية. وجدت العديد من الدراسات أن التجارب السلبية في استخدام الخدمات العامة لها تأثير أقوى بكثير على الرضا من التجارب الإيجابية:

أشارت دراسة أجريت عام 2004 لقياس دوافع رضا المستخدمين عبر مجموعة من الخدمات العامة في مدينة نيويورك إلى أنه في حين أن الخدمات العامة الثلاثة ذات التصنيف الأفضل لم تسهم إلا قليلاً في تصورات عموم المستخدمين للجودة والرضا عن الخدمات العامة في نيويورك، وأن الخدمات الثلاث ذات التصنيف الأسوأ كانت محركات مهمة لدرجة الجودة الشاملة والرضا [7].

يشير بحث آخر، استناداً إلى بيانات من استقصاء حول رضا المواطن أجرته الحكومة الفلمنكية عام 2002، إلى أن التجارب السلبية لدى للمؤسسات العامة لها تأثير أكبر بكثير على الثقة في الخدمات العامة من التجارب الإيجابية [8].

كل هذا يشير إلى أن قياس الرضا لا يمكن أن يفسر عددًا من التحيزات غير القابلة للقياس وكيف تؤثر هذه التحيزات على تصورات الناس للخدمات العامة. لا يتم دائمًا إجراء تقييمات الرضا استناداً إلى أداء الخدمة أو تقديمها فقط، ويجب أن تؤخذ التحيزات الكامنة لدى بعض المستجيبين في الاعتبار عند النظر في درجات الرضا المستندة إلى الاستقصاءات.

ومع ذلك، يجب النظر إلى درجات الرضا بدرجة من الحذر، حيث تعتمد المقاييس الكمية الحالية للرضا إلى حد كبير على استخدام الاستقصاءات، والتي تعد وسيلة ذاتية لجمع البيانات. لذلك، قد يكون للمواقف الموجودة مسبقاً تجاه الحكومة أو الخدمات العامة المحددة بعض التأثير على أحكام الرضا، وهناك دليل يدعم ذلك: أشارت دراسة مقارنة لتقييم الرضا عن خدمات الحكومة المحلية في الولايات المتحدة إلى أن خدمات مكافحة الحرائق حصلت باستمرار على درجات رضا أعلى من خدمات إصلاح الطرق [5]. بالإضافة إلى ذلك، في حين أن جميع الخدمات العامة مرتبطة ارتباطاً وثيقاً بالسياسة العامة، فمن غير المرجح أن تكون خدمات معينة، مثل الهجرة واللجوء، قد اختبرت من قبل غالبية السكان. وبالتالي، فإن الرضا عن هذه الخدمات من المرجح بشكل كبير أن يتأثر بالمواقف السياسية للفرد وليس تجربته في استخدام الخدمة. هذه التحيزات الجوهرية هي عامل غير قابل للقياس الكمي مما يضعف القيمة التحليلية لبيانات الاستقصاء التي يقاس بها عادة رضا مستخدمي الخدمة العامة.

علاوة على ذلك، تشير الأبحاث إلى أن التوقعات السابقة لمستخدمي الخدمة العامة لها تأثير كبير على مستويات الرضا المعلنة، وهي ظاهرة يشار إليها باسم نظرية التوقعات غير المؤكدة. وقد لوحظ هذا التأثير في دراسات رضا العملاء: تدعم دراسة أجريت عام 2006 حول الرضا عن خدمات الحكومة المحلية في الولايات المتحدة بقوة التوقعات غير المؤكدة، مما يشير إلى أن أداء خدمات المدينة كان له تأثير قوي غير مباشر على الرضا من خلال تجاوز توقعات المستجيبين السابقة لجودة الخدمة [6].

[5] شرح رضا المواطن و عدم رضاه عن الخدمات العامة - ستيفن فان دي والي، في دليل بالجريف للإدارة العامة والإدارة في أوروبا.

[6] "اختبار نموذج التوقعات المؤكدة لرضا المواطن عن الحكومة المحلية" - جريج جي. فان ريزين، مجلة أبحاث ونظريات الإدارة العامة 16(4).

[7] "الدوافع والنتائج المترتبة على رضا المواطنين: تطبيق النموذج الأمريكي لرضا العملاء في مدينة نيويورك" - جريج جي. فان ريزين وآخرون، مراجعة الإدارة العامة 64(3).

[8] "تقييم العلاقة بين الرضا عن تقديم الخدمات العامة والثقة في الحكومة" - جارل ك. كامين وآخرون، مراجعة الأداء العام والإدارة 29(4).

## ما هو التحدي الفريد في قياس الرضا عن الخدمات العامة بدقة؟

هذه العوامل تعني أنّ

### يعد قياس رضا المستخدمين عن الخدمات العامة تحديًا فريدًا. ومع ذلك، يتم نقل الحلول المستخدمة من الإعدادات التجارية في كثير من الأحيان.

علاوة على ذلك، فإن التوقعات ومحركات الرضا بين مستخدمي الخدمات الحكومية مقارنة بالعملاء في بيئة تجارية مختلفة تمامًا. كما دُكر أعلاه، على المستويات الأساسية، غالبًا ما يستحيل فصل شعور مستخدم الخدمة الحكومية عن مشاعره تجاه السياسة التي تحكم نتيجة الخدمة. على سبيل المثال، من غير المرجح أن يعطي الشخص الذي تم رفض طلب التأشيرة الخاص به من خلال بوابة إلكترونية رؤية موضوعية لمدى رضاه عن تجربته في استخدام النظام الرقمي. علاوة على ذلك، قد يكون لدى مستخدم الخدمة مشاعر سلبية تجاه خدمة حكومية نتيجة لميولهم السياسية وتتلون بمقدار الضرائب التي يدفعونها.

بالطبع، تتأثر توقعات الناس لتجربة العملاء أيضًا بالتحسينات التي يدعمها القطاع الخاص. بعد كل شيء، فإن الأشخاص الذين يستخدمون أوبر ودليفرو وأير بي ان بي، هم أنفسهم الذين يستخدمون أيضًا الخدمات الحكومية. لا تعني الطبيعة الفريدة للخدمات العامة وجوب عزلها عن الابتكارات في تحسين تجربة المستخدم. ومع ذلك، فإن ما يجب استكشافه هو كيف يمكننا قياس تجربة مستخدمي الخدمات الحكومية بطريقة تتلاءم مع خصائصهم المختلفة.

معظم تدابير رضا المستخدمين مصممة للنشر في البيئات التجارية. تم تصميم المقاييس الكمية الشائعة مثل درجات رضا العملاء (CSAT)، أو درجات المروج الصافية، أو درجات جهد العميل لتستخدمها الشركات بهدف نهائيّ ألا وهو تحسين مواقعها التجارية.

ولهذا، لا عجب أن القطاعات التي تركز بشدة على المبيعات أو خدمة العملاء غالبًا ما تحتل ريادة هذا المجال. من التجزئة الشخصية إلى التجارة الإلكترونية، هذه الخدمات، بحكم تعريفها، معاملات تجارية، وغالبًا ما تكون في بيئة سوق تنافسية. من ناحية أخرى، فإن الخدمات الحكومية ليست بالضرورة معاملات، ونادرًا ما تكون تجارية، ويتم تقديمها في كثير من الأحيان من خلال هيكل احتكاري واحد.

علاوة على ذلك، لا يتم الوصول إلى الخدمات الحكومية بالضرورة كنتيجة "لرغبة" الفرد، ولكن نتيجة "الحاجة" - سواء كان ذلك مطلبًا قانونيًا أو ضرورة مالية أو بحثًا عن الدعم. هذا يعني أنه لا يوجد غالبًا مستهلك للخدمات العامة "يختار ذاتيًا استهلاك الخدمة" - كما هو الحال في معظم الأماكن التجارية حيث يختار الأشخاص فقط الوصول إلى الخدمة كما يريدون الحصول على شيء ما، وليس لأنه يجب عليهم ذلك. علاوة على ذلك، هذا يعني أن جميع الخدمات تقريبًا يجب أن تكون في متناول جميع المواطنين والمقيمين. لذلك، فإن مجموعة الخصائص الديمغرافية واللغات المختلفة واحتياجات الوصول إلى الخدمات العامة أكبر من أي مكافئ تجاري.



أصبح قياس رضا المستخدمين شائعًا بشكل متزايد بين الحكومات في جميع أنحاء العالم، مع قيام العديد من البلدان، مثل الإمارات العربية المتحدة، بدمج تحسين تجربة مستخدم الخدمة العامة رسميًا في جداول أعمالها.

# دراسات حالة - كيف تقيس الحكومات رضا المستخدمين عن الخدمات حاليًا

استثمرت البلدان في جميع أنحاء العالم بشكل متزايد في طرق قياس رضا المستخدمين.



## الملخص



### أمريكا الشمالية

توجد مجموعة كبيرة من المبادرات الخاصة بالخدمة على مستوى الولاية والمبادرات الفيدرالية لقياس رضا مستخدمي الخدمة الحكومية في الولايات المتحدة. ومع ذلك، فإن أحد أكثر المؤشرات شهرة وغزارة هو مؤشر رضا العملاء الأمريكي (ACSI). اعتبارًا من عام 2021، يقيس ACSI أيضًا رضا المواطنين من خلال المقابلات مع مستخدمي الخدمة العامة، وتحليل الردود فيما يتعلق بأكثر من 100 خدمة وبرنامج ومواقع للوكالات الفيدرالية في الولايات المتحدة. تُستخدم أداة القياسات المشتركة، وهو نظام تم تطويره في كندا، الآن من قبل العديد من منظمات القطاع العام في الدولة على مستوى البلديات والمقاطعات الأقاليم والمستوى الفيدرالي لقياس رضا المستخدمين وتوقعاتهم، وتحديد مجالات التحسين في الخدمات العامة.



### أوروبا

يتم قياس رضا المستخدمين عن الخدمات العامة في أوروبا من قبل الحكومات الوطنية (وعلى المستوى الإقليمي الفرعي)، وكذلك على المستوى الأوروبي. ولعل الأهم هو أن أول مؤشر يستخدم لقياس رضا العملاء عن الخدمات العامة، والذي استمر ليشكل أساسًا لمؤشر رضا العملاء الأمريكي، تم تطويره في السويد - تواصل هيئة الإحصاء السويدية إجراء استبيانات سنوية للمواطنين.



### الشرق الأوسط

تستثمر المملكة العربية السعودية أيضًا في قياس تجربة مستخدمي الخدمات الحكومية. في فبراير 2019، أطلقت حكومة المملكة العربية السعودية تطبيقًا وطنيًا للهواتف الذكية، مما أتاح لمواطني المملكة والمقيمين والزوار تقييم الخدمات العامة وتقديم ملاحظات الأداء على 80,000 خدمة يقدمها حوالي 30,000 مركز خدمة حكومي في جميع أنحاء المملكة. أولت دولة الإمارات العربية المتحدة اهتمامًا خاصًا برضا المستخدمين عن الخدمات الحكومية من خلال تطوير برنامجها الوطني الرائد عالميًا للسعادة وجودة الحياة. تتضمن البرامج نشر "عدادات السعادة" في جميع الجهات الفيدرالية، مما يسمح لمستخدمي الخدمة بتسجيل ما يشعرون به حيال الخدمة التي يستخدمونها في الوقت الفعلي.



### آسيا والمحيط الهادئ

أجرت كل من أستراليا ونيوزيلندا استبيانات وطنية حول رضا المستخدمين لقياس رضا المواطنين عن الخدمة العامة. ترى دراسة استقصائية وطنية في أستراليا، بالإضافة إلى الدراسات الاستقصائية على مستوى الولاية، أن المشاعر العامة تُقاس على أساس متكرر كل عام. في نيوزيلندا، تستخدم الحكومة نسخة معدلة من أداة القياسات المشتركة الكندية لإجراء استقصاء سنوي حول الخدمات العامة.

## دراسات الحالة - كيف تقيس الحكومات رضا المستخدمين عن الخدمات حاليًا

أصبح قياس رضا المستخدمين شائعًا بشكل متزايد بين الحكومات في جميع أنحاء العالم، مع قيام العديد من البلدان، مثل الإمارات العربية المتحدة، بدمج تحسين تجربة مستخدم الخدمة العامة رسميًا في جداول أعمالها. في الدول الغربية، تشمل الأمثلة البارزة للمقاييس الكمية لرضا المستخدمين: مؤشر خدمة العملاء الأمريكي (ACSI)، والذي يقيس -اعتبارًا من عام 2021 رضا المواطنين عن أكثر من 100 خدمة وبرنامج وموقع إلكتروني للوكالات الفيدرالية في الولايات المتحدة [9]، وأداة القياسات المشتركة، التي تم تطويرها في كندا ولكنها تستخدم أيضًا على نطاق واسع في نيوزيلندا لقياس رضا العملاء عن جودة الخدمات الحكومية في تلك البلدان [10]. يتم إجراء استقصاءات رضا مماثلة من قبل الحكومات على المستوى دون الوطني: على سبيل المثال، تجري حكومة ولاية جنوب أستراليا استقصاءً سنويًا لرضا العملاء لقياس أداء خدماتها العامة، مقارنة بالولايات القضائية الأخرى مثل نيو ساوث ويلز وفكتوريا وكوينزلاند [11].

[9] "تقرير مؤشر رضا العملاء الأمريكي لعام 2020 الصادر عن الحكومة الفيدرالية" - مؤشر رضا العملاء الأمريكي.

[10] "دليل استخدام أداة القياسات المشتركة" - حكومة نيوزيلندا.

[11] "استبيان رضا العملاء الحكوميين" - حكومة جنوب أستراليا.



## الشرق الأوسط

يشتمل هذا البرنامج على مخطط لتطوير أدوات قياس سعادة المقيمين في دولة الإمارات العربية المتحدة، وقد تحقق هذا الطموح من خلال إطلاق مقياس السعادة، وهو نظام ملاحظات لسكان دولة الإمارات العربية المتحدة الذين استخدموا للتو خدمة عامة للإشارة إلى رضاهم على مقياس متدرج. بحلول أبريل 2019، قامت جميع الجهات الحكومية الاتحادية في دولة الإمارات بنشر عداد السعادة. تم تجهيز مراكز خدمة العملاء، المعروفة باسم "مراكز إسعاد المتعاملين"، بأجهزة "آيباد" للعملاء لإكمال استبيان السعادة. كما تم دمج العداد في المواقع والتطبيقات الحكومية، بما في ذلك بوابة خدمات الحكومة الاتحادية (خدماتي) مما يسمح لسكان دولة الإمارات العربية المتحدة بالإبلاغ عن تجاربهم مع 2500 خدمة تقدمها الحكومة الاتحادية. يبدو عداد السعادة رائعًا: في استقصاء أبريل 2019، اعتبره 90% من المشاركين أداة ناجحة، وفي عام 2018 سجل تقييم سعادة بواقع 92.6% [16].

تعمل حكومة الإمارات العربية المتحدة على توسيع الخيارات لمستخدمي الخدمات العامة لإرجاع الملاحظات: في مارس 2020، أطلقت تطبيق "المتسوق السري في الإمارات"، وهو تطبيق يسمح لسكان الإمارات العربية المتحدة بتقييم الخدمات الحكومية وتقديم ملاحظات حول المكاتب الحكومية [17].

أظهرت المملكة العربية السعودية طموحًا مماثلًا لتطوير أدوات لقياس الرضا بين مستخدمي الخدمات العامة. المركز الوطني لقياس الأداء - أو أداء- هيئة حكومية تهدف إلى إنشاء أدوات موحدة لقياس الأداء في الهيئات العامة السعودية ورفع الأداء والكفاءة [12].

في فبراير 2019، أطلق المركز تطبيقًا وطنيًا للهواتف الذكية، مما أتاح لمواطني المملكة والمقيمين والزوار تقييم الخدمات العامة وتقديم ملاحظات الأداء على 80.000 خدمة يقدمها حوالي 30.000 مركز خدمة حكومي في جميع أنحاء المملكة. [13] تحسين وتطوير مؤشر لقياس رضا المستخدمين عبر الخدمات العامة مذكور أيضًا في خطة التنمية الاستراتيجية لحكومة المملكة العربية السعودية، رؤية 2030 [14].

في أماكن أخرى من الشرق الأوسط، أصبحت الإمارات العربية المتحدة رائدة على مستوى العالم في قياس رضا العملاء/المستخدمين، بعد أن جعلت من "السعادة" مجالًا ذا أولوية عالية في عام 2016. من خلال البرنامج الوطني للسعادة وجودة الحياة، تعهدت حكومة الإمارات العربية المتحدة بإدماج السعادة في جميع وظائف وسياسات وخدمات الحكومة، تحت إشراف وزير دولة للسعادة [15].

[12] "عن مركز أداء" - المركز الوطني لقياس الأداء.

[13] "تطبيق للهاتف الذكي تم إطلاقه لتحسين خدمات الوكالات العامة في المملكة العربية السعودية" - عرب نيوز.

[14] "تقييم رؤية السعودية 2030: مراجعة 2020" - المجلس الأطلسي.

[15] "السعادة" - حكومة الإمارات.

[16] "دراسة حالة GX: عداد السعادة الإماراتي" - التجربة الحكومية.

[17] مجلس الوزراء الإماراتي يطلق مبادرة المتسوق السري لتقييم الخدمات الحكومية" ذا ناشيونال.

## أمريكا الشمالية

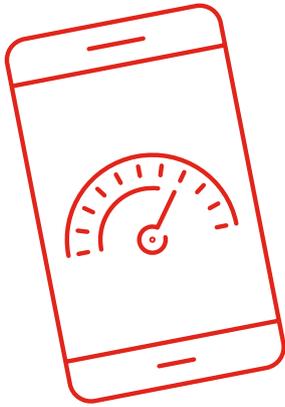
يعد مؤشر رضا العملاء الأمريكي (ACSI) أحد أبرز المقاييس الكمية لقياس رضا المستخدمين عن الخدمات العامة. يتم حساب درجات ACSI على أنها المتوسط المرجح لثلاثة عوامل: توقعات العملاء لجودة الخدمة المقدمة؛ الجودة المدركة، أو تقييم العملاء لجودة أداء الخدمة بناءً على تجربة الاستخدام الحديثة؛ والجودة المدركة، أو الجودة المتصورة أو أداء الخدمات على أساس السعر المدفوع [18].

يقيس ACSI -الذي تم تطويره في الأصل من أجل الشركات ولا يزال قيد الاستخدام، اعتبارًا من عام 2021، أيضًا رضا المواطنين من خلال المقابلات مع مستخدمي الخدمة العامة، وتحليل الردود فيما يتعلق بأكثر من 100 خدمة وبرنامج ومواقع للوكالات الفيدرالية في الولايات المتحدة. ينتج المؤشر تقرير الحكومة الفيدرالية السنوي وقد تم اختياره من قبل الحكومة الفيدرالية الأمريكية كمقياس قياسي لقياس رضا المستخدمين [19].

أداة القياسات المشتركة (CMT) هي مقياس آخر قائم على الاستقصاء مصمم لقياس الرضا عن الخدمات العامة، والذي يحدد العناصر التي تؤثر على خدمة العملاء - توقعات المستخدمين، وتصوراتهم، ومستويات الرضا، ومستويات الأهمية وأولويات التحسين - ويطلب من مستخدمي الخدمة العامة تقييمهم تجاربهم عبر خمسة أبعاد لتقديم الخدمة: الاستجابة؛ والموثوقية؛ والوصول والمرافق؛ والاتصالات؛ والتكلفة [20].

تُستخدم أداة القياسات المشتركة -وهو نظام تم تطويره في كندا- الآن من قبل العديد من منظمات القطاع العام في كندا على مستوى البلديات والمقاطعات الأقاليم والمستوى الفيدرالي لقياس رضا المستخدمين وتوقعاتهم، وتحديد مجالات التحسين في الخدمات العامة [21].

وهو أيضًا قيد الاستخدام في نيوزيلندا، حيث قامت لجنة الخدمات العامة -لجنة الخدمات الحكومية سابقًا- بتكييف أداة القياسات المشتركة لاستخدامها في استقصاء "كيويس كاونت" الفصلي، والذي يقيس ثقة النيوزيلنديين في الخدمات العامة في بلدهم ورضاهم عنها [22].



[18] "علم رضا العملاء" - مؤشر رضا العملاء الأمريكي.

[19] تقرير مؤشر رضا العملاء الأمريكي لعام 2020 الصادر عن الحكومة الفيدرالية - مؤشر رضا العملاء الأمريكي.

[20] استبيان رضا العملاء: أداة القياسات المشتركة - منشورات حكومة كندا.

[21] حول أداة القياسات المشتركة - المواطن أولاد.

[22] دليل لاستخدام أداة القياسات المشتركة" - مقوضية خدمات الدولة.



## آسيا والمحيط الهادئ

أجرت كل من أستراليا ونيوزيلندا استقصاءات وطنية لرضا المستخدمين لقياس رضا المواطنين عن الخدمات العامة: كما ذكر أعلاه، يُعرف الاستقصاء في نيوزيلندا باسم "كيويس كاونت" ويُجرى كل ثلاثة أشهر. منذ مارس 2019، أجرت الحكومة الأسترالية دراسة استقصائية مماثلة، لمراجعة ثقة الأستراليين في الخدمات العامة الأسترالية (APS) ورضاهم عنها وتتبع كيفية تغير هذه المشاعر عبر سلسلة من "الموجات" الفصلية. تشمل جوانب تقديم الخدمة التي شملتها الدراسة، سهولة الاستخدام، وودية الموظفين، وحسن المعاملة والوقت الذي يتم استغراقه حتى الوصول إلى نتيجة [23].

تقوم العديد من الولايات الأسترالية -بالإضافة إلى ذلك- بإجراء استقصاءات قياس رضا العملاء السنوية، لفحص رضا الجمهور عن الخدمات العامة وتصوراتهم عنها. وهذه الاستقصاءات تغطي الخدمات العامة في أكثر من ولاية قضائية واحدة: الاستقصاء الذي أجرته حكومة جنوب أستراليا، على سبيل المثال، يقوم باستقصاء آراء مستخدمي الخدمات العامة ليس فقط في جنوب أستراليا، ولكن أيضًا في ولايات نيو ساوث ويلز وفيكتوريا وكوينزلاند، لمقارنة الخدمات العامة في جنوب أستراليا مقابل تلك التي تقدمها الولايات الأسترالية الأخرى. يدرس الاستقصاء تصورات الخدمات الحكومية من خلال مقارنة التوقعات السابقة بأداء الخدمة، بينما يقيس أيضًا عوامل مثل الرضا المبلغ عنه والوسائل المفضلة للوصول إلى الخدمات.



والجدير بالذكر أنه يشمل ويتعقب مشاعر ليس فقط المستهلكين الأفراد، ولكن الشركات في هذه الولايات، كما أنه يجمع بيانات حول مستوى الخدمة المثالي للمستهلكين والتي يتم من خلالها قياس الخدمات الحالية.

من خلال إجراء هذا الاستقصاء، تأمل حكومة جنوب أستراليا في مراقبة التغييرات في التوقعات ومستويات الرضا بمرور الوقت، ومعالجة المجالات التي يحددها المستخدم للتحسين وتقييم أداء الخدمة مقابل معايير الموظفين والقيم والعملية والأهداف [24].

تدير نيو ساوث ويلز استقصاءً مشابهًا جدًا وبمسمى مماثل "استقصاء قياسات رضا العملاء"، يتتبع أداء 22 خدمة عامة من حيث رضا المستخدمين وتوقعاتهم وثقتهم في الحكومة والجهود المبذولة في التعامل مع الخدمات الحكومية والمقارنة بمستوى الخدمة المثالي للمستخدمين. مرة أخرى، يدرس استقصاء نيو ساوث ويلز أيضًا كل من المستهلكين الأفراد والشركات، وكذلك مستخدمي الخدمات العامة خارج نيو ساوث ويلز من أجل مقارنة الخدمات العامة في نيو ساوث ويلز بتلك الموجودة في الولايات القضائية الأخرى: بشكل عام، تستطلع الاستقصاءات آراء العملاء في فيكتوريا وكوينزلاند وجنوب ويلز أستراليا [25]، بينما تضمنت نسخة 2019 أيضًا مستخدمي الخدمات في المملكة المتحدة ونيوزيلندا [26]. يُقال إن رضا العملاء له أهمية مركزية بالنسبة لحكومة نيو ساوث ويلز -التي تخصص وزارة لخدمة العملاء تحت إشراف

وزير خدمة العملاء- والمسؤول عن تحسين الخدمات العامة وتقديمها في الولاية [27].

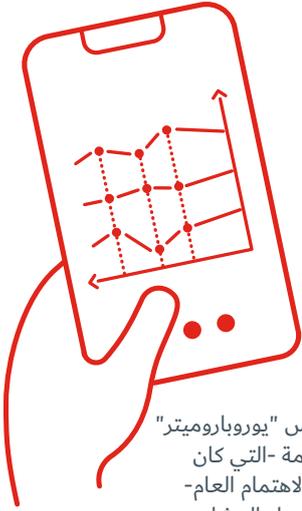
[23] "استقصاء تجربة المواطنين" - الحكومة الأسترالية.

[24] "استبيان قياس رضا العملاء في جنوب أستراليا 2020" - حكومة جنوب أستراليا.

[25] "مجلس الوزراء الإماراتي يطلق تطبيق المتسوق السري لتقييم الخدمات الحكومية" - صحيفة ذا ناشيونال.

[26] "عن مركز أداء" - المركز الوطني لقياس الأداء.

[27] "تطبيق للهاتف الذكي تم إطلاقه لتحسين خدمات الوكالات العامة في المملكة العربية السعودية" - عرب نيوز.



## أوروبا

ولكن منذ عام 1997، كان مقياس "يوروباروميتر" يقيس الرأي حول الخدمات العامة - التي كان يُشار إليها غالبًا بالخدمات ذات الاهتمام العام - بالإضافة إلى استقصاءات الرأي حول المشاعر العامة الأوسع تجاه الاتحاد الأوروبي وسياسة الاتحاد الأوروبي. يحتوي تقرير حديث، صدر في سبتمبر 2021، على بيانات من جميع الدول الأعضاء في الاتحاد الأوروبي حول أولويات المشاركين ضمن مجال فئات الخدمة العامة، بما في ذلك الصحة والهجرة والتعليم والإسكان، من بين أمور أخرى، ومقارنة الثقة بمؤسسات الاتحاد الأوروبي مقابل المؤسسات الحكومية الوطنية [34]. يُجرى مقياس "يوروباروميتر" أيضًا استقصاءات حول مجالات السياسة العامة الأكثر تخصصًا، مثل حملة التطعيم ضد كوفيد-19 التابعة للاتحاد الأوروبي، بالإضافة إلى استقصاءات الرأي التي تطلب من الأوروبيين تحديد مجالات السياسة التي يعتقدون أنها يجب أن تكون من أولويات الاتحاد الأوروبي. وبالمثل، يفحص الاستقصاء الاجتماعي الأوروبي مواقف الأوروبيين تجاه مختلف الموضوعات ذات الصلة بأوروبا، مثل الهجرة وعدم المساواة الصحية والعدالة وتغير المناخ. تم استخدام نتائج الاستقصاء لقياس الرضا عن الخدمات العامة في مناطق ودول مختلفة، مثل "نوردمود 2030" الذي سعى إلى قياس الرضا عن الخدمات العامة في دول الشمال [35].

تسلط دراسات الحالة هذه الضوء على الممارسات الشائعة التي تستخدمها الحكومات في جميع أنحاء العالم فيما تقيس رضا المستخدمين عن الخدمات العامة. ومع ذلك، للأسباب المذكورة أعلاه وكما تم استكشافها بمزيد من التفصيل في القسم التالي، نحن متشككون في قدرة هذه الممارسات على استيعاب طبيعة المشاعر العامة تجاه الخدمات الحكومية بشكل كامل. هناك حاجة إلى نهج جديد، مصمم خصيصًا لقياس الرضا عن الخدمات العامة.

يتم قياس رضا المستخدمين عن الخدمات العامة في أوروبا من قبل الحكومات الوطنية، وكذلك على المستوى الأوروبي. على المستوى الوطني، أحد أفضل الأمثلة على مقياس الرضا عبر الخدمات الحكومية عمومًا هو وكالة الحكومة النرويجية للإدارة العامة والمالية، التي تجري "استقصاءات سكانية" منتظمة تقيس رضا المواطنين النرويجيين عن الخدمات العامة [28]. توجد مقاييس رضا المستخدمين الكمية في بلدان أوروبية أخرى، وإن كانت غالبًا على نطاق أصغر: تحتوي مواقع الويب التابعة لحكومة المملكة المتحدة على وظائف تسمح للمستخدمين بالإبلاغ عن ملاحظاتهم حول تجربتهم، مع إصدار الخدمة الرقمية الحكومية المشورة إلى مواقع GOV.UK فيما يتعلق بنقاط رحلة المستخدم التي يجب قياس الرضا فيها، وكيفية استخدام بيانات الرضا وكيفية مراقبة التغييرات في رضا المستخدمين باستمرار [29]. ولعل الأهم هو أن أول مؤشر يستخدم لقياس رضا العملاء عن الخدمات العامة، والذي استمر ليشكل أساسًا لمؤشر رضا العملاء الأمريكي، تم تطويره في السويد [30] - تواصل هيئة الإحصاء السويدية إجراء استبيانات سنوية للمواطنين [31]. بالإضافة إلى ذلك، يتم استخدام بعض مقاييس رضا المستخدمين الكمية في الولايات القضائية دون الوطنية: في الإقليم الفلمنكي، المنطقة الناطقة بالهولندية في بلجيكا، استخدمت الوزارات والوكالات العامة في حكومة المنطقة استقصاءات رضا المواطنين لمراقبة تقديم الخدمات العامة [32]، كجزء من مبادرة "فلاندرز إن أكشن" لتحسين أداء مؤسسات القطاع العام في الإقليم الفلمنكي [33]. على المستوى الأوروبي، يُقاس رضا المستخدمين عن الخدمات العامة عادةً في شكل رأي عام حول قضايا وموضوعات في السياسة الأوروبية والسياسة العامة.

[28] Innbyggerundersøkelsen 2019 - DFØ

[29] "قياس رضا المستخدمين" - موقع GOV.UK

[30] "مقياس رضا العملاء الوطني: التجربة السويدية" - كلايس فورنيل، جورنال أوف ماركتينغ (1)56

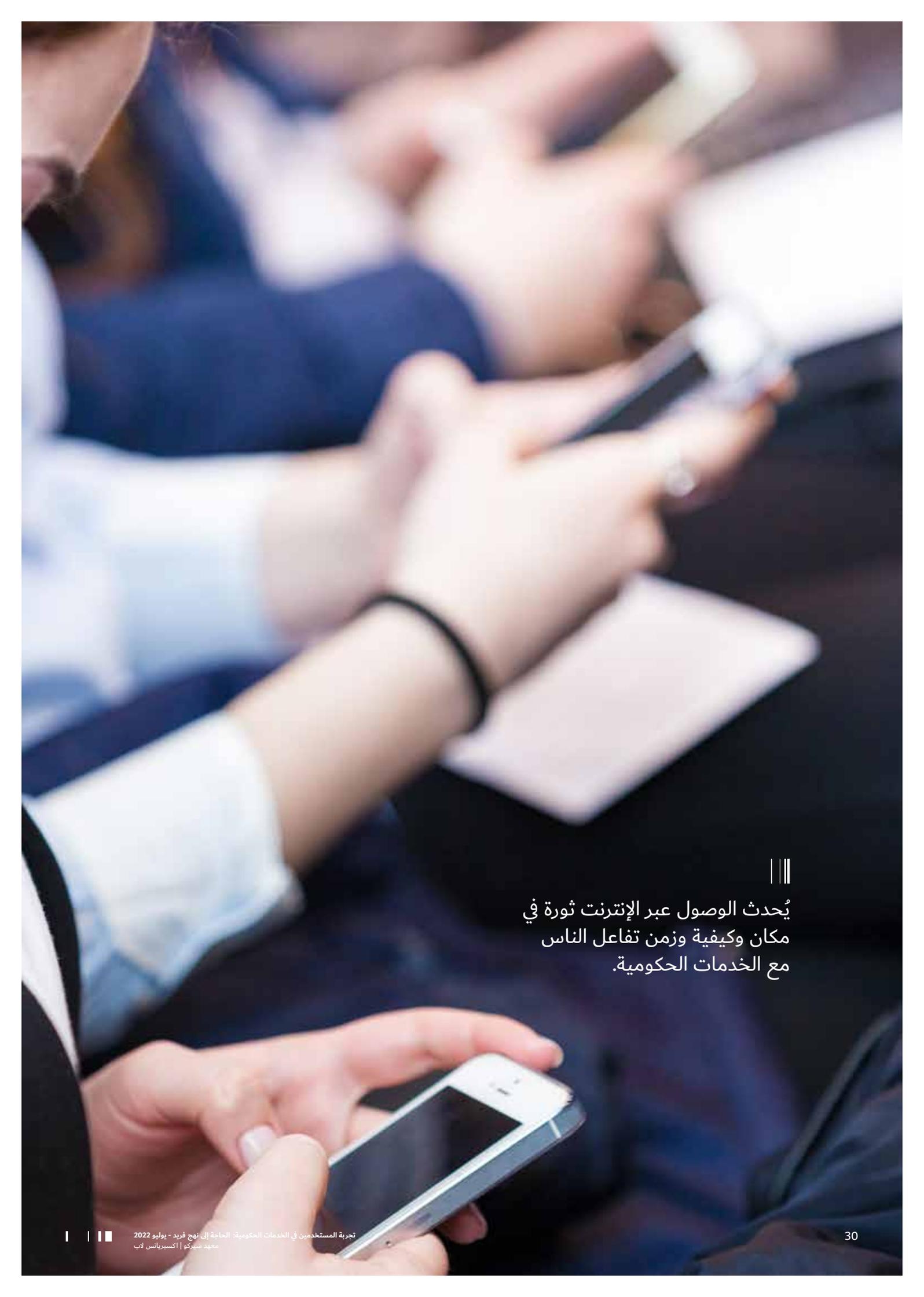
[31] "SCB:s medborgarundersökning" - SCB

[32] تقييم العلاقة بين الرضا عن تقديم الخدمات العامة و الثقة في الحكومة جارل ك. كامين وآخرون، مراجعة الأداء العام والإدارة 29(4).

[33] "الدعوة إلى حكومة مفتوحة ومنتكرة: نظرة عامة على المبادرات القطرية" - منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية.

[34] مقياس يوروباروميتر 95 القياسي - ربيع 2021 - يوروباروميتر

[35] "استكشاف المواقف العامة، وتوجيه السياسة العامة" - الاستقصاء الاجتماعي الأوروبي.



يُحدث الوصول عبر الإنترنت ثورة في  
مكان وكيفية وزمن تفاعل الناس  
مع الخدمات الحكومية.

# الحاجة إلى نهج جديد - تبني التغيير في عادات المستخدمين، وتبني التغيير في قياسها

1. المدخلات
2. المخرجات
3. وضع درجة رضا ملائمة للخدمات العامة - إصابة هدف متحرك



## الحاجة إلى نهج جديد - تبني التغيير في عادات المستخدمين، وتبني التغيير في قياسها

تتغير الطريقة التي يصل بها المستخدمون إلى الخدمات الحكومية، مدفوعة جزئيًا بتحول في كيفية تقديم الخدمات وجزئيًا نتيجة لتحويلات أوسع في المجتمع. الرقمنة هي أحد أكثر الدوافع وضوحًا وانتشارًا لهذا التغيير.

يحدث الوصول عبر الإنترنت ثورة في مكان وكيفية وزمن تفاعل الناس مع الخدمات الحكومية.

على سبيل المثال، تدعي إستونيا، الرائدة عالميًا في هذا المجال، أن 99% من خدماتها العامة متاحة على الإنترنت [36]. ومع ذلك، يجب أن تكون رقمنة الخدمات العامة مصحوبة بجهود متضافرة لتركيز التحول الرقمي حول احتياجات المستخدمين، وجعل هذه الاحتياجات في صميم تصميم الخدمة: وجدت ورقة بحثية لعام 2020 أن جهود الرقمنة التي تبذلها حكومة المملكة المتحدة كانت محدودة النجاح بسبب الفشل في إشراك المواطنين وأصحاب المصلحة الآخرين "بشكل حقيقي" في تصميم الخدمات الرقمية [37].

كان للجائحة أيضًا تأثير كبير على كيفية تفاعل الناس مع الخدمات، بما في ذلك تلك التي تقدمها الحكومة. لا تزال التأثيرات طويلة المدى لجائحة كوفيد-19 على معدل العمل في المنزل واستخدام التطبيقات مثل خدمات الاجتماعات عبر الإنترنت غير معروفة حتى الآن، لكنها عجلت بالفعل بتحول أكبر إلى استخدام الخدمات عبر الإنترنت. شهد برنامج مؤتمرات الفيديو الشهير "زووم"، على سبيل المثال، نموًا بمعدل غير مسبوق، من 60 مليار دقيقة اجتماعات سنوية في 12 شهرًا إلى فبراير 2019 إلى ذروة قدرها 3.3 تريليون في فترة 12 شهرًا قبل نهاية سبتمبر 2021 [38] [39].

علاوة على ذلك، وجد بحثنا أن جائحة كوفيد-19 قد زادت أيضًا من الرغبة في إتاحة المزيد من الخدمات العامة عبر الإنترنت. وجدت دراسة استقصائية أجراها معهد سيركو على المستوى الوطني أن 74% من الأشخاص في الإمارات العربية المتحدة و62% في المملكة العربية السعودية أشاروا إلى أنهم كانوا أكثر عرضة لاستخدام الخدمات الحكومية الرقمية نتيجة لجائحة كوفيد-19 [40].

على الرغم من توفر مقاييس وأدوات جديدة لتحديد مستويات الرضا مع تحول الخدمات بشكل متزايد إلى الإنترنت، فإن مسألة القياس الأفضل لن يتم حلها عن طريق زيادة رقمنة الخدمات. هذا لا يعني أن الرقمنة لا يمكن أن تساعدنا في فهم رضا المستخدمين بشكل أكثر فعالية - كما توضح دراسات الحالة المذكورة أعلاه، يمكن العثور على بعض أفضل الممارسات لقياس رضا المستخدمين في الخدمات العامة المقدمة و/أو الوصول إليها عبر الإنترنت. ومع ذلك، فإن المشكلة الحقيقية هي أن الأساليب المضمنة لقياس رضا المستخدمين غالبًا ما تكون غير مناسبة لغرضها المعلن أو تفشل في مواكبة أحدث الأبحاث والتقنيات. علاوة على ذلك، سيستمر جزء كبير من مستخدمي الخدمات في الوصول إلى الخدمات شخصيًا أو عبر الهاتف أو من خلال وسائل غير رقمية أخرى. في الواقع، لا يمكن تقديم بعض الخدمات رقميًا.

[36] "e-Estonia" - الحكومة الإستونية.

[37] "الحكومة الرقمية الأفضل: العقبات والرؤية" - لجنة الحكومة الذكية.

[38] "إحصائيات مستخدمي زووم: كم عدد مستخدمي تطبيق زووم في 2022؟" - باكلينكو.

[39] "التحول والرقمنة والسعادة: الرأي العام بشأن خدمات الحكومة الإماراتية" - معهد سيركو.

[40] "التحول والرقمنة والسعادة: الرأي العام حول الخدمات الحكومية في المملكة العربية السعودية" - معهد سيركو.

لذلك، بغض النظر عن مدى تطور الأدوات التكنولوجية لتتبع المشاعر، ستستمر الحكومات في الحاجة إلى استخدام مجموعة من الأساليب المختلفة لجمع البيانات وتحليلها لفهم شعور المستخدمين تجاه الخدمات التي يقدمونها.

لقد استخدم القطاع الخاص أساليب متطورة بشكل متزايد لتتبع مشاعر المستخدمين. هذا صحيح بشكل خاص في قطاعي التجارة الإلكترونية ووسائل التواصل الاجتماعي. كما هو الحال في كثير من الأحيان، يمكن للقطاع العام التعلم والاقتراض من هذه الابتكارات، ولكن النماذج المصممة لأنظمة المعاملات العالية الأكثر شيوعًا في القطاع الخاص ليست بالضرورة الأنسب للخدمات المعقدة التي تقدمها الحكومات وشركاؤها. غالبًا ما تركز مقاييس رضا العملاء في القطاع الخاص حول المبيعات وتسعى إلى السماح بإمكانية المقارنة مع المنافسين. أما الخدمات الحكومية فليست معاملات بيعية بالضرورة، وغالبًا ما يتم تقديمها للمواطنين والمقيمين بطريقة احتكارية - مع مقدم واحد وبدون منافسة.

كما لوحظ بالفعل، يمكن القول إن قياس الرضا عبر الخدمات العامة/الحكومية أكثر تعقيدًا بشكل ملحوظ.

## إن تنوع قاعدة المستخدمين، ومتطلبات الوصول، وتنوع الخدمات التي تحتاجها الحكومات لتقديمها كلها، تخلق تحديات كبيرة لقياس الرضا بدقة.

ربما الأكثر صعوبة من قياس الرضا هو تقطير تلك القياسات إلى شيء يمكن لصانعي السياسات -الذين نادرًا ما يكونون خبراء في تجربة المستخدم- أن يستخدموا ويؤسسوا قراراتهم بشأن تصميم الخدمات وتقديمها. سيتعين على العديد من صانعي السياسات النظر في كميات هائلة من البيانات، تتعلق غالبًا بخدمات مختلفة. والقياسات شديدة التعقيد والتنوع تصبح مرهقة في إجرائها ويصعب فهمها وفي الواقع تكون غير قابلة للاستخدام، إذا تم طلبها من الأصل.

ببساطة، هناك عنصران أساسيات يشكلان معضلة "القياس" التي يواجهها أولئك الذين يصممون الخدمات العامة ويقدمونها:

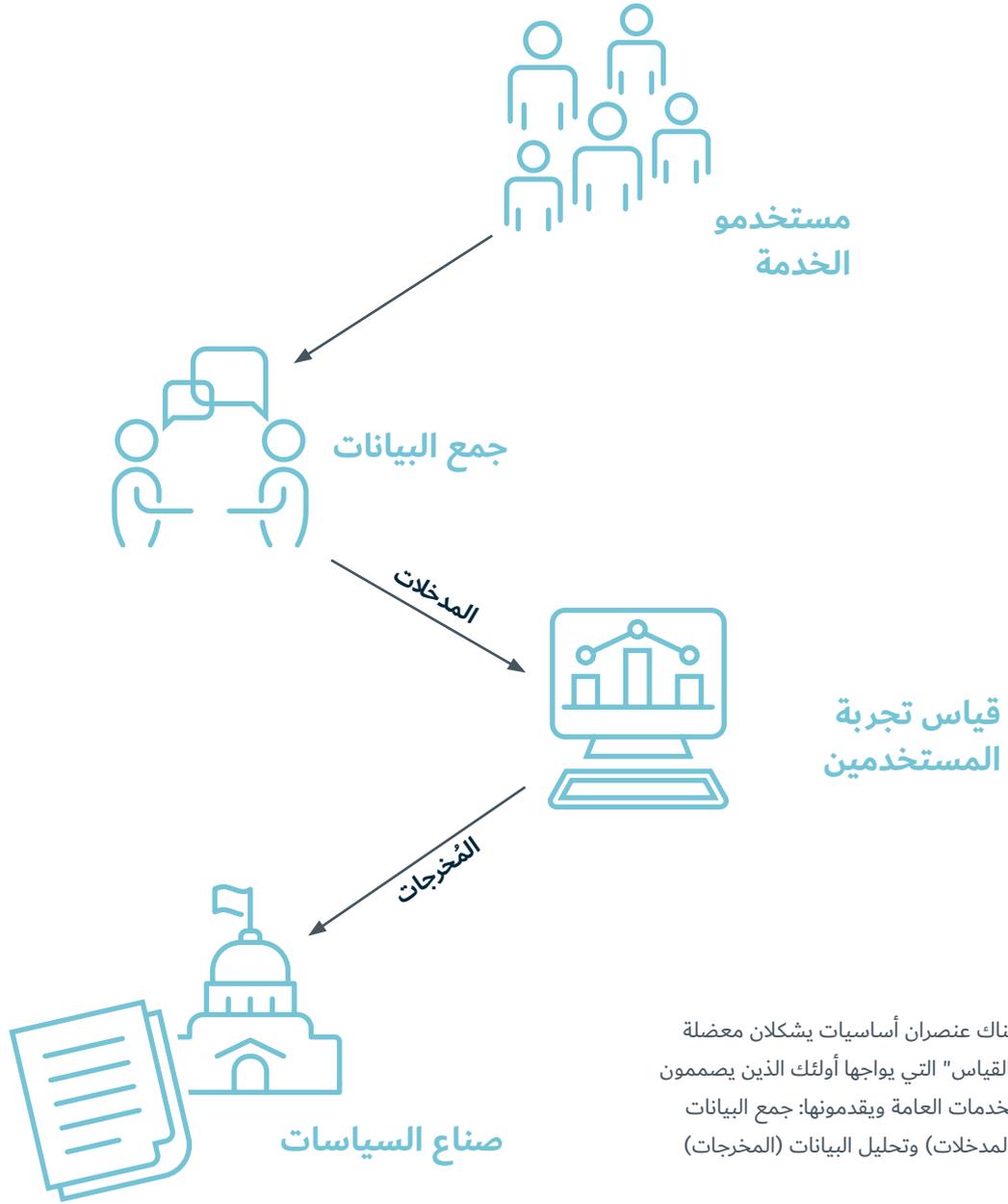
### 1. جمع البيانات (المدخلات):

من وما الذي يجب قياسه، وكم مرة وبأي طريقة يتم جمع البيانات على نحو أفضل؟

### 2. تحليل البيانات (المخرجات):

كيف يمكن استخلاص المعلومات والأفكار في شكل أبسط وأكثرها فهمًا، مع الاحتفاظ بالرسائل الأساسية التي ينبغي أن تدعم عملية صنع القرار؟

بالطبع، هذان العنصران متشابكان بشدة - ما يريد المرء أن تبدو عليه مخرجاته يحدد مدخلاته أو، على العكس من ذلك، ماهية المدخلات تحدد المخرجات. ومع ذلك، فإن المطلب الأساسي هو أنه من خلال سلسلة محددة من القياسات، يمكن بسهولة فهم صورة دقيقة لمشاعر المستخدمين تجاه خدمة (أو سلسلة من الخدمات) من قبل الأشخاص الذين يصممونها ويقدمونها.



## جمع البيانات - المدخلات



هل ينبغي أن نقيس رضا جميع مستخدمي الخدمة أم فقط أصحاب المشاعر القوية؟

**المستخدمون ذوو المشاعر القوية هم أكثر مستخدمي الخدمة صوتًا، لكنهم يميلون إلى أن يكونوا مدفوعين أكثر بالمشاعر السلبية القوية أكثر من المشاعر الإيجابية القوية؛ لذلك من المهم أن نحاول تطوير تقنيات البحث التي تستخدم عينة تمثيلية من قاعدة المستخدمين.**

يتضح هذا جيدًا من خلال نتائج بحث حديث قائم على استبيان للمستهلكين الأمريكيين والذي أشار إلى أن خمسهم فقط يقدمون تعليقات مباشرة للشركات (بغض النظر عما إذا كانت لديهم تجربة جيدة جدًا أو سيئة للغاية)، وأن الأشخاص تزيد لديهم احتمالية إرسالهم التعليقات إلى الشركة بعد تجربة سيئة للغاية بشكل ملحوظ مقارنةً بعد التجربة الجيدة جدًا [41].

عندما يتعلق الأمر بالخدمات الحكومية تتفاقم هذه المشكلة. مستخدمو الخدمات الحكومية صاروا أكثر تنوعًا من أي وقت مضى - سواء كان ذلك لأسباب لغوية أو ثقافية أو عبر مجموعة من العوامل الديموغرافية الأخرى - وغالبًا ما يكون وصولهم للخدمة عن اختيار ذاتي أقل من أولئك الذين يصلون إلى أنواع أخرى من الخدمات. على سبيل المثال، قد يختار الشخص الوصول إلى خدمة تجارية بمحض إرادته، ولكن سيكون لزامًا عليه التفاعل مع نظام الهوية الوطنية لبلده سواء رغب في ذلك أو لم يرغب. يؤدي هذا إلى إنشاء مجموعة أكثر تفصيلاً من المستخدمين الذين قد يحتاجون إلى أخذ عينات للحصول على فهم شامل لرضا المستخدمين.

إن تحديد ما يجب قياسه هو جانب واحد فقط من المعادلة. وتحديد من يجب قياس تجربته أمر مهم بنفس القدر.

لا نحتاج إلى دراسات متعمقة لإخبارنا أن المؤسسات لا تتلقى تعليقات من كل مستخدم للخدمة. ولا يمكننا رسم خريطة أو تتبع رحلة كل مستخدم. في هذا الصدد، أصبحت آراء بعض المستخدمين أكثر مساواة من الآخرين. ومع ذلك، لكي يعطي أي مقياس للمشاعر تمثيلًا جيدًا لشعور الناس تجاه الخدمة التي يحتاجون إليها للحصول على آراء عينة تمثيلية من جمهور المستخدمين.

قد يكون من الصعب للغاية تحقيق ذلك، حتى في خدمات المعاملات البسيطة. هناك عدد من الدراسات التي تظهر أن أولئك الذين هم في أقصى أطراف الطيف عندما يتعلق الأمر بالمشاعر (أي المستخدمين غير الراضين للغاية والراضين للغاية) هم أكثر عرضة للتعبير عن مشاعرهم من المستخدم العادي.

[41] "كيف يقدم المستهلكون ملاحظاتهم، 2019" - كواليتريكس.

## هل ينبغي أن نستخدم المقاييس الكمية أم الوصفية؟

# غالبًا ما تقدم المقاييس الكمية آراءً عالية المستوى ومجموعة وقابلة للمقارنة وسهلة الفهم، ولكن بدون الرؤى الأعمق الناتجة عن المقاييس الوصفية، قد نفشل في تفسير البيانات بدقة. هذا يعني أن المزج بين المقاييس الكمية والوصفية هو الحل الأمثل.

وبغض النظر عن تعقيدات أخذ عينات من مستخدمي الخدمة العامة وما إذا كان أي من المقاييس الكمية الحالية مناسبًا لقياس رضا المستخدمين عن الخدمات الحكومية، بدأ بعض الباحثين في التشكيك في فائدة مقاييس رضا المستخدمين السائدة في جميع السياقات.

جادل الباحث والمدون المؤثر في مجال تجربة المستخدم -جاري سبول- بأن المؤسسات يجب أن تتجاهل غالبية المقاييس الكمية الشائعة التي يمكن للشركات من خلالها مقارنة نفسها بالمنافسين، مثل درجة المروج الصافية (NPS)، ونقاط قابلية استخدام النظام، ودرجات رضا العملاء، ورفض سبول هذه "المقاييس الموحدة الكبرى" باعتبارها تعطي نتائج زائفة. بدلاً من ذلك، دعا الشركات إلى أن تسعى جاهدة لتكون مختلفة عن بعضها البعض، وخلق أفضل قيمة لعملائها، وهي قيمة فريدة لكل مؤسسة: "يجب أن تعكس مقاييس النجاح الكمية عرض القيمة الفريدة لكل شركة" [42].

تقدم العديد من هذه المقاييس الكمية بشكل أساسي نظرة عامة سطحية لتجارب المستخدمين. علاوة على ذلك، فإن تنوع الخدمات العامة ومستخدميها وأسباب استخدامها يعني أنه غالبًا ما يسأل شخص ما عما إذا كان "راضيًا" - إما بشكل مباشر أو من خلال أحد المقاييس الكمية المذكورة أعلاه - قد يعني عددًا كبيرًا من الأشياء. قد يخفي هذا مشكلات حقيقية تتعلق بتجربة المستخدم، أو حتى يمثل مستويات رضا الأشخاص بشكل خاطئ. على سبيل المثال، سؤال شخص ما تم رفضه للتو للحصول على تأشيرة من خلال بوابة إلكترونية عما إذا كان "سيوصي بهذه الخدمة للعائلة والأصدقاء"، من غير المرجح أن يقدم تمثيلًا عادلًا لتجربة المستخدم للخدمة، وبدلاً من ذلك يجسد رد فعله لقرار السياسة فيما يتعلق بتطبيقها.

عادةً ما تكون المقاييس الأكثر وصفًا أقل اتساقًا من حيث التنسيق وتتضمن مساحة كبيرة من "النص الحر"، مما يجعل من الصعب تجميع البيانات ويستغرق غالبًا وقتًا طويلًا في التحليل.

[42] "أسطورة مقياس تجربة المستخدم الموحد الكبير" - متوسط.

## ما هو التوازن الذي نحققه بين المقاييس النوعية والكمية؟

### توفر النتائج الكمية مقارنات سهلة وتسمح للمؤسسات بتتبع أداء الخدمة بمرور الوقت، لكن الرؤى الأكثر ثراءً للبيانات النوعية تلقي مزيدًا من الضوء على دوافع رضا المستخدمين.

يمكن أن يُظهر تتبع هذه البيانات الاتجاهات، ويعمل كمراقب لضمان الجودة ويسمح بإجراء مقارنات مع الخدمات الأخرى أو العمليات أو نماذج التسليم البديلة.

ومع ذلك، غالبًا ما تحتاج البيانات الكمية إلى استكمالها بجمع المزيد من البيانات النوعية الطويلة الشكل. يمكن جمع هذه البيانات من خلال الأسئلة أو الاستقصاءات المفتوحة أو مجموعات التركيز أو حتى المزيد من الأساليب المتعمقة مثل مبادرات "المتسوق السري". توفر هذه البيانات النوعية مجموعة من الرؤى أكثر عمقًا وثراءً - مع التركيز على ما يدفع تجربة المستخدم ويؤثر عليها. ومع ذلك، فإن تحليل وتجميع الردود يستغرق وقتًا طويلًا ويتبع عملية معقدة، ويمكن أن يعتمد على التفسيرات الذاتية للمحلل.

على هذا النحو، يمكن أن يكون التوازن بين نوعي القياس هو أفضل طريق لتوضيح شعور المستخدم تجاه الخدمة وسبب شعوره هذا.

هذا يأخذنا إلى مسألة التوازن بين المقاييس النوعية والكمية.

الأشكال الأكثر شيوعًا لتعليقات تجربة المستخدم هي تلك التي يتم جمعها من خلال شكل من أشكال التسجيل - من المقاييس المرقمة إلى الأسئلة المغلقة متعددة الخيارات أو حتى سلسلة من التمثيلات التصويرية (مثل الوجوه المبتسمة). هذه كلها مقاييس كمية بالأساس. فهي سهلة الفهم والجمع والمقارنة نسبيًا، فهي تسمح للمؤسسات بالحصول على عدد كبير من الردود وتحليلها بسهولة.

ومع ذلك، فهي سطحية نسبيًا، حيث تقدم عددًا واحدًا أو صغيرًا من نقاط البيانات وفي كثير من الأحيان لا تقدم فقط نظرة ثاقبة حول شعور المستخدم تجاه الخدمة، وليس لماذا أو ما الذي جعلهم يشعرون بهذه الطريقة. من ناحية أخرى، هناك بلا شك فائدة من المقاييس الكمية البسيطة إذا كان من الممكن الحصول على كميات كبيرة من التعليقات التي تبلور شعور المستخدمين تجاه الخدمة.

## ما هو حجم العينة المناسب لقياس رضا المستخدمين بدقة؟

تعني النمذجة والأساليب الإحصائية أنه يمكن استخدام أحجام عينات صغيرة بشكل متزايد لعمل تنبؤات دقيقة حول مشاعر مجموعات أكبر من المستخدمين. وهذا يعني أنه يمكن للباحثين تحديد أولويات البيانات التي يمكن من خلالها استخلاص الاستنتاجات بفعالية بدلاً من مجرد جمع كميات كبيرة من البيانات التي لا يمكن استخدامها بفعالية.

يمكن أيضاً استخدام الأساليب الإحصائية، مثل MRP، للمساعدة في تحليل كميات كبيرة من البيانات لإنتاج تقديرات دقيقة للمواقف ووجهات النظر - باستخدام تقنيات مثل التعلم الآلي والذكاء الاصطناعي، من المحتمل أن تستمر القدرة التنبؤية لهذه الأساليب حتى تصبح أكثر دقة بمرور الوقت. ومع ذلك، فإن أحد المبادئ المهمة التي يجب اتباعها هو عدم حصاد كميات كبيرة من البيانات اعتقاداً بأن المزيد من البيانات ستؤدي إلى تنبؤات أكثر دقة؛ ما يهم أكثر في جمع البيانات هو أنها محددة جيداً بما يكفي لتكون قادرة على أن تكون تفسيرها وتقديم رؤى جيدة حول مشاعر المستخدمين. بمعنى آخر، يجب على الباحثين التأكد من أنهم قادرين على استخلاص استنتاجات من البيانات التي يجمعونها بدلاً من إعطاء الأولوية للحصول على كميات أكبر من البيانات.

الغرض من هذه الأساليب المختلطة هو استكمال والتحقق من صحة الرؤى المكتشفة من البحث النوعي حول أسباب تفضيلات المستخدمين مع نقاط البيانات القابلة للمعالجة والقابلة للتنفيذ التي كشفت عنها البحث الكمي. يمكن استخدام البحث النوعي للكشف عن الموضوعات والعوامل التي تشير الرضا بين عينة أصغر من المستخدمين - بعد عدم ظهور موضوعات جديدة، يمكن للباحثين البدء في التحليل الكمي وتشكيل الرؤى ونقاط العمل بناءً على المعلومات المتولدة من البحث النوعي.

كما نوقش أعلاه، تتطلب البيانات النوعية عددًا أقل من موضوعات الاستقصاء وتنتج رؤى أعمق حول أسباب رضا المستخدمين أو عدم رضاهم، بينما تسعى النتائج الكمية، التي تتطلب حجم عينة أكبر من المشاركين، إلى الكشف عما إذا كان المشاركون راضون أم لا. ومع ذلك، فإن السؤال المهم هو: كم عدد الأشخاص الذين يجب ضمهم في العينة عند إجراء بحث في تجربة المستخدمين؟

تستخدم العديد من طرق البحث مجموعات أصغر من المشاركين وتكون قادرة على تصميم نموذج فعال باستخدام حجم العينة الخاص بهم للخروج باستنتاجات حول مواقف عدد أكبر من السكان: المثال الرئيسي هو الاقتراع التمثيلي على المستوى الوطني، والذي يستخدم في السياسة الانتخابية بشكل شائع. لقد أصبحت مثل هذه الأساليب في جمع البيانات معقدة بشكل متزايد بمرور الوقت، وأصبحت أكثر قدرة على تقديم استنتاجات دقيقة حول المواقف السائدة على نطاق واسع.

تتمثل إحدى الطرق البديلة لاستخدام مجموعات أصغر لقياس رضا المستخدمين في التقاط مقطع عرضي تمثيلي قوي من جمهور المستخدمين لفحص وجهات نظرهم: مثال على ذلك هو استخدام مجموعات التركيز. يتم جمع هذه المجموعات الصغيرة من الأشخاص، الذين يتشاركون سمات مشتركة أو خبرات مشتركة، معاً لفحص موضوع محدد مسبقاً، وهي تقنية أساسية مستخدمة في أبحاث السوق. كما هو الحال مع استقصاءات الرأي، فإن الطرق التي يتم بها دمج الأفكار التي تم الحصول عليها من قبل المشاركين في مجموعة التركيز في نتائج أبحاث السوق قد تم تحسينها بشكل متزايد على مر السنين [43].

[43] تشكل مجموعات التركيز ما نشرته، لكن ما مقدار ما يقوله عنا حقاً؟ - فوكس.

## ما النوع الأكثر كشافًا: التفضيل المعلن أم التفضيل المكشوف؟

### كل من نموذجي التفضيل المعلن والمكشوف عرضة لأخطاء عدم الدقة بسبب ردود الأشخاص واللامعقولية الكامنة في سلوكهم. ومع ذلك، قد يكون استخدام كليهما هو الأمثل لتحقيق فهم حقيقي لتفضيلات الأشخاص الحقيقية.

على سبيل المثال، قد يصرح شخص ما أن موسيقاهم المفضلة هي أعمال "موتسارت"، بينما في الواقع عندما تتعقب عاداتهم في الاستماع، يبدو أنهم يفضلون موسيقى "أبا". ربما ذكروا موتسارت لأنهم شعروا أن هذا يجعلهم يظهرون بمظهر الأكثر معرفة وثقافة، مع العلم أنهم في الواقع يفضلون "أبا". من ناحية أخرى، ربما لم يدركوا ببساطة أنهم يفضلون "أبا".

تتمثل ميزة طريقة "التفضيل المكشوف" في أنه من خلال مراقبة سلوك الأفراد، يمكن للباحثين استنتاج سبب اختيارهم لاتخاذ قرارات معينة دون مطالبتهم بتوضيح سبب قيامهم بذلك. ومع ذلك، فإن استخدام "التفضيلات المكشوفة" له عيوب. أولاً، يفترض أن يتخذ الناس قراراتهم بطريقة عقلانية - أنه في ظل نفس الظروف (أو مشابهة جدًا)، ستظل تفضيلات الفرد مستقرة. بمعنى آخر، سيكررون نفس مجموعة الإجراءات، مدفوعة بنفس التفضيلات بشكل متكرر. بالطبع، أثبت علماء النفس والاقتصاديون السلوكيون - من بين آخرين - منذ فترة طويلة أن الناس لا يتصرفون بعقلانية، وأن تكرار الإجراءات وإمكانية التنبؤ بها أكثر تعقيدًا بكثير من تتبع التفضيلات المكشوفة لشخص ما.

قد يقدم نقاش مستهلك في علم الاقتصاد بشأن التفضيل المعلن مقابل التفضيل المكشوف بعض الأفكار فيما يتعلق بمجموعة الإجراءات التي يمكن أن تجذب مشاعر مستخدم الخدمة بشكل أفضل.

تتطلب مقاييس "التفضيل المعلن" من الفرد الإشارة إلى ميوله. على سبيل المثال، إذا طلب الباحث من الفرد التقييم أو الترتيب حسب التفضيل أو الإشارة إلى ما يعتقد أنه قيمة كائن أو خدمة، فسيكون هذا نموذج "التفضيل المعلن". في هذه الأمثلة، يعلن الشخص عن تفضيله، كما هو واضح.

تسعى نماذج "التفضيل المكشوف" إلى اكتساب الرؤى من خلال مراقبة تصرفات الفرد، بدلاً من سؤاله. بمعنى آخر، يتتبع الباحث تصرفات الفرد لمعرفة ما هي تفضيلاته انطلاقاً من اعتقاد بأنها سيتم الكشف عنها من خلال اختياراته. يجادل بعض الاقتصاديين بأن هذا يؤدي غالباً إلى إشارة أكثر صدقاً إلى التفضيلات. وهذا ليس صحيحاً بالضرورة، لأن بعض الناس يكذبون عندما يُطلب منهم تقييم شيء ما أو تقديره: قد لا يدرك الفرد دون وعي القيمة التي يعزوها لشيء ما حتى يتم اتخاذ القرار.

علاوة على ذلك، فإن التركيز على التفضيلات المكشوفة يعني أيضًا فقدان فهم دوافع الفرد. دون أن تطلب من أي فرد أن يذكر سبب اتخاذ مثل هذا الإجراء، يمكنك فقط مراقبة القرارات وبالتالي يمكنك استنتاج سبب اتخاذها.

لذلك، فإن كلا النهجين لهما منتقده. ومع ذلك، يمكن استخدام المنطق الأساسي لهاتين الطريقتين المختلفتين للوصول إلى أفضل طريقة لقياس تفضيلات الأشخاص للاسترشاد بها في كيفية اختيار مجموعة من المدخلات. قد نرغب في مراقبة كيفية استخدام الفرد لخدمة ما وقياس أفعاله للكشف عما إذا كان راضيًا، بينما في نفس الوقت نطرح عليهم أسئلة لاستكشاف سبب اختيارهم للتصرف بطريقة معينة.

## هل ينبغي أن نسأل المستخدمين عن ملاحظاتهم، أو نتتبع سلوكهم للكشف عن مستويات رضاهم؟

### سيؤدي استخدام الملاحظات النشطة وغير النشطة على حد سواء إلى رسم الصورة الكاملة لمستويات رضا المستخدمين، ولكن قياس النتائج من التفاعلات مع الخدمات الحكومية غالبًا ما يكون أكثر تعقيدًا من تجارب المعاملات للعملاء في البيئات التجارية.

هناك أيضًا تدابير مبتكرة بشكل متزايد تجمع بين الملاحظات الإيجابية والسلبية، مثل "الاستماع الاجتماعي".

وهو عبارة عن تتبع تواتر الاستخدام والمشاعر تجاه المنشورات على وسائل التواصل الاجتماعي فيما يتعلق بمنتجات أو خدماتك. في كثير من النواحي، تعتبر وسيلة "نشطة" لإبداء الملاحظات حيث أن المستخدم يعبر عن وجهة نظر بشكل استباقي، ولكن تجميع هذه البيانات هو في كثير من النواحي غير فعال، حيث تقوم المؤسسات ببساطة بتتبع الاتجاهات بدلًا من جمع التعليقات بنفسها مباشرة.

يمكن أيضًا اعتبار هذين النوعين من جمع الملاحظات مقياسًا مباشرًا (الملاحظات النشطة) ومقياس وكيل (الملاحظات غير النشطة) لمشاعر المستخدم. يتطلب النوع الأول من المؤسسة أن تبحث عن آراء المستخدم، بينما يرى الأخير أن المؤسسات تستخدم مقياس يعتقد أنها تمثل المشاعر لمحاولة قياس آراء المستخدم.

وفي الواقع، فإن استخدام مزيج من كلتا الطريقتين لجمع الملاحظات سيعطي أكمل صورة ممكنة لمشاعر المستخدمين. لكن التوازن بين طريقتي الجمع وكيفية تفسير ما تعنيه لرضا المستخدمين لا يزال محل نزاع حاد. علاوة على ذلك، في عالم الخدمات العامة، حيث تكون النتائج لمستخدم الخدمة غالبًا أكثر تعقيدًا من رحلات المعاملات الأكثر شيوعًا في البيئة التجارية، حيث يتم تطبيق طرق التعليقات هذه عادةً، مما يزيد الأمور تعقيدًا.

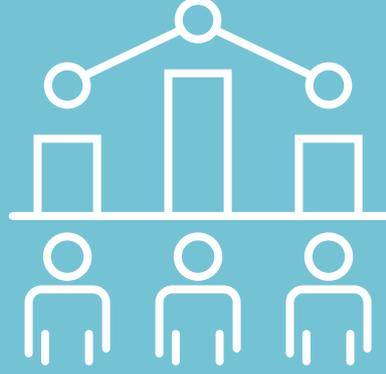
يستخدم المحترفون ذوو الخبرة لدينا منذ فترة طويلة مجموعة من طرق جمع البيانات التي تطلب من الأشخاص إبداء رأيهم ومراقبة كيفية استخدامهم للخدمة. يمكن تقسيمها على نطاق واسع إلى مجموعتين:

#### الملاحظات النشطة

يُساءل المستخدم عن آرائه تجاه خدمة معينة، على سبيل المثال، من خلال رضا العملاء واستبيانات درجات الترويج الصافية أو نماذج إبداء الملاحظات أو مجموعات التركيز. وهذه تتطلب من المستخدم أن يشير بنشاط إلى مستوى رضاه. يمكن أن يكون هذا من خلال زر على موقع ويب، أو رد لفظي على سؤال من عامل الهاتف، أو استيفاء استقصاء فعلي.

#### الملاحظات غير النشطة

يتم تتبع إجراءات المستخدم ونتائجه من أجل قياس مدى احتمالية رضاه عن الخدمة. تتضمن بعض الأمثلة الواضحة تسجيل الوقت الذي يستغرقه في إكمال المهمة، أو عدد المرات التي يعود فيها الشخص إلى الخدمة، أو عدد التقرات على صفحة الويب التي يستغرقها الشخص للعثور على ما يبحث عنه. حتى أن بعض المنظمات تستخدم عدد طلبات الدعم والاستفسارات الموجهة للموظفين وأطوال قائمة الانتظار كمقياس لمدى احتمالية إرضاء شخص ما.

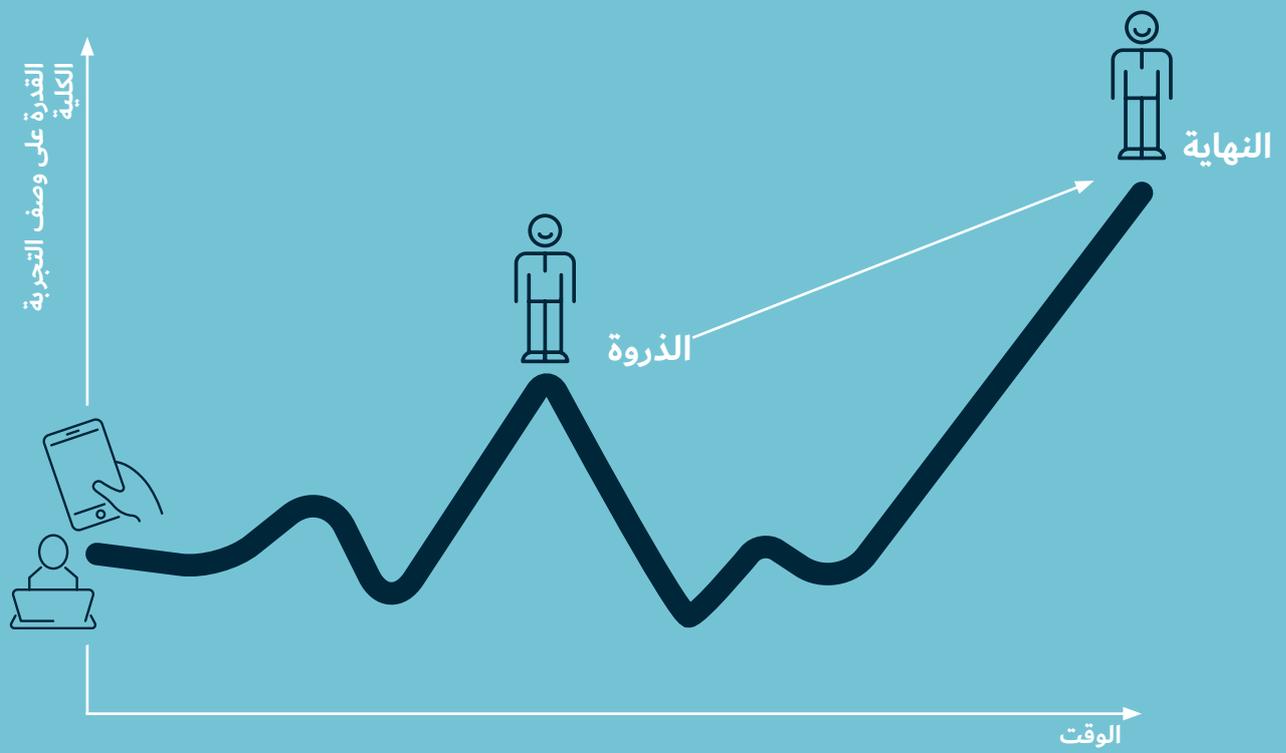


الملاحظات النشطة



الملاحظات غير النشطة

سيؤدي استخدام كل من الملاحظات النشطة وغير النشطة إلى  
رسم الصورة الكاملة لمستويات رضا المستخدمين



ولكن، أظهرت الأبحاث أن المستخدمين يميلون إلى تحديد شعورهم تجاه الخدمة في ذروتها ونهايتها، بدلاً من تحديد المتوسط عبر تجربتهم بأكملها.

بعبارة أخرى، يقرر المستخدمون كيف يشعرون حيال تجربتهم بأكملها بناءً على لحظتين فقط، أفضل أو أسوأ جزء من تجربتهم ونهايتها.

يُعرف هذا باسم "قاعدة نهاية الذروة" وهي أفضل نظرية متاحة حول كيفية توصيل الناس إلى استنتاج بشأن مشاعرهم تجاه الخدمة.

## في أي مراحل من رحلة المستخدم نقيس رضاهم، وكم مرة يجب أن نجمع بيانات الرضا؟

يقبل الباحثون عمومًا أن قياس مشاعر المستخدمين في "ذروة" وفي "نهاية" رحلات خدمتهم يوفر الصورة الأكثر دقة لمستويات رضاهم. ومع ذلك، فإن تحديد الوقت الذي تكون فيه نقاط الاتصال هذه بالضبط ليس بالأمر السهل فيما يتعلق بالعديد من الخدمات الحكومية.

يُعرف هذا باسم "قاعدة نهاية الذروة" وهي أفضل نظرية متاحة حول كيفية توصيل الناس إلى استنتاج بشأن مشاعرهم تجاه الخدمة. وهذا يعني، بالتالي، أن مصممي الخدمة - وأولئك الذين يقيسون مشاعر المستخدمين - يجب أن يركزوا طاقاتهم على هاتين النقطتين في رحلة المستخدم [44].

على الرغم من أنه سيكون من الممكن تحديد "ذروة" و"نهاية" تجربة الشخص مع بعض الخدمات العامة، فإنه لن يكون من الممكن تحديد هذه الدورة في جميع الحالات. بعض الخدمات متكررة، أو ليس لها "نهاية" واضحة. على سبيل المثال، فإن العمل الشرطي كخدمة عامة سيكون له فقط "ذروة" أو "نهاية" للأشخاص الذين يرتكبون الجريمة أو يتأثرون بها، ومع ذلك فإن لها دورًا مهمًا ومستمرًا في حياة جميع المواطنين والمقيمين. أو، على سبيل المثال، لن يُنظر عادةً إلى خدمات إدارة النفايات على أنها "ذروة" أو "نهاية" لمعظم المواطنين والمقيمين إن لم يكن جميعهم، ولكنها خدمة عامة بالغة الأهمية.

تم مناقشة الهوية والكيفية خلال ما سبق، ولكن حتى الآن لم يتم إيلاء اهتمام كبير للموضوع والتوقيت.

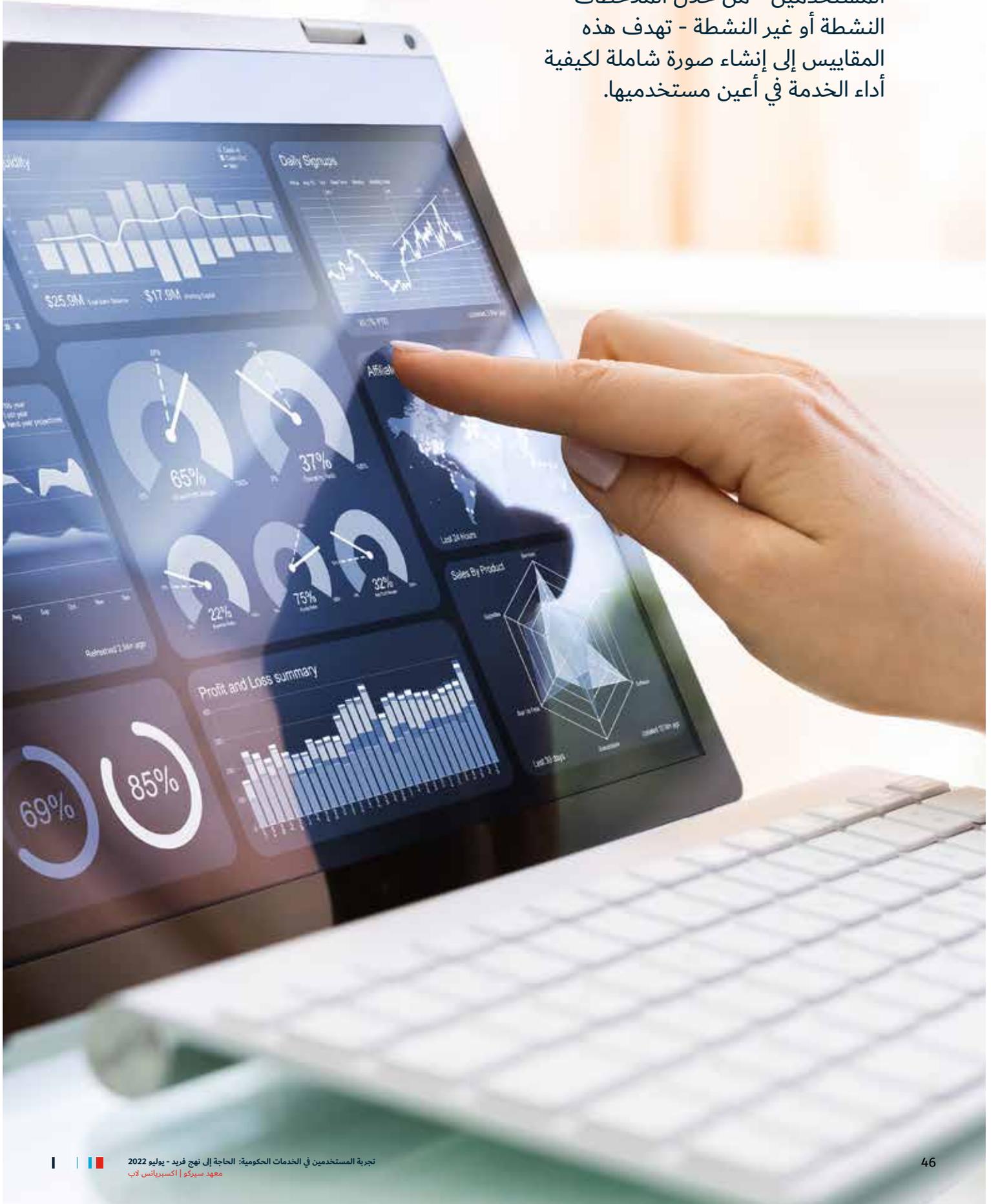
أولاً، هيا ندرس الموضوع. هذا بالطبع يتوقف على الوسيط الذي من خلاله يصل المستخدم إلى الخدمة؛ على سبيل المثال، شخصيًا أو عبر الإنترنت أو عبر الهاتف. سيكون لكل من هذه الوسائط "نقاط اتصال" مختلفة - وهي المحطات الرئيسية التي يتفاعل فيها المستخدم مع الخدمة. تخلق كل نقطة من نقاط الاتصال هذه فرصة مختلفة لجمع ملاحظات الشخص. على الهاتف، يمكنك اختبار شخص ما حول كيفية العثور على خدمة (ملاحظات نشطة/تفضيل معلن)، بينما يمكنك على موقع ويب تتبع أي سلسلة من صفحات الويب التي يمر بها الشخص للوصول إلى النتيجة التي يريدها (ملاحظات غير نشطة/ تفضيل مكشوف).

مع وضع "نقاط الاتصال" هذه في الاعتبار، يمكننا الانتقال إلى "التوقيت". من الممكن فقط الحصول على تعليقات في أوقات معينة - في نقاط اتصال محددة. ولكن، أظهرت الأبحاث أن المستخدمين يميلون إلى تحديد شعورهم تجاه الخدمة في ذروتها ونهايتها، بدلاً من تحديد المتوسط عبر تجربتهم بأكملها. بعبارة أخرى، يقرر المستخدمون كيف يشعرون حيال تجربتهم بأكملها بناءً على لحظتين فقط، أفضل أو أسوأ جزء من تجربتهم ونهايتها.

[44] "قاعدة الذروة" - ذا ديسينشن لاب.



من خلال تجميع المدخلات من المستخدمين - من خلال الملاحظات النشطة أو غير النشطة - تهدف هذه المقاييس إلى إنشاء صورة شاملة لكيفية أداء الخدمة في أعين مستخدميها.



## تحليل البيانات - المخرجات



ما هو التوازن الذي نحققه بين النتائج الكمية عالية المستوى والبيانات النوعية الأكثر كشافًا؟

توفر البيانات النوعية فهمًا أكثر دقة لسبب شعور مستخدمي الخدمة بهذه الطريقة، وهي ضرورية لفهم سبب إتيان المستخدمين هذه التصرفات، ولكن نظرًا لقاعدة المستخدمين الكبيرة جدًا للخدمات الحكومية، فإن البيانات الكمية ضرورية لجمع الأفكار المتأتية من النتائج النوعية والتأكد من أنها تمثل قاعدة المستخدمين. لذلك، من الناحية العملية، يجب أن تعتمد النتائج -ولو جزئيًا- على النتائج الكمية.

"استخدام عدد قليل من المقاييس" هو الطريقة التي نرى بها مقاييس رضا العملاء في أغلب الأحيان. من خلال تجميع المدخلات من المستخدمين - من خلال الملاحظات النشطة أو غير النشطة - تهدف هذه المقاييس إلى إنشاء صورة شاملة لكيفية أداء الخدمة في أعين مستخدميها. فهي سهلة الفهم وتهدف إلى السماح بسهولة للمقارنة بين خدمتين أو أكثر من خلال قياس مشاعر المستخدمين المتعددين في رقم واحد قابل للمقارنة.

وكما تمت مناقشته، فإن هذه الأرقام هي تعبير مباشر عن المشاعر العامة، ونادرًا ما تقدم نظرة كاشفة للأسباب التي تجعل الناس يشعرون بطريقة معينة تجاه الخدمة. تقدم البيانات النوعية نظرة أكثر كشافًا حول سبب شعور الشخص بطريقة معينة. يمكن أن تستغرق قراءة الاستجابات النوعية الفردية وقتًا وتتطلب تفسيرًا. علاوة على ذلك، للحصول على توضيح لمشاعر عينة تمثيلية من مجتمع المستخدمين، يجب جمع عدد كبير من الاستجابات النوعية وتحليلها. لذلك، يمكن غالبًا ترجمة هذه الاستجابات النوعية في حد ذاتها إلى مقاييس كمية بحلول الوقت الذي تصبح فيه "مخرجات" يقرأها صانعو السياسات. ومع ذلك، يمكن أن يزيل هذا قدرًا كبيرًا من "ثراء" الرؤى.

غالبًا ما يكون للخدمات العامة قاعدة مستخدمين كبيرة جدًا، ولهم مجموعة متنوعة من الاحتياجات. من المحتمل أيضًا أن يصلوا إلى الخدمات من خلال مجموعة من الوسائط المختلفة - شخصيًا أو عبر الهاتف أو رقميًا وما إلى ذلك. وهذا يعني أنه من الصعب جمع الملاحظات الكمية والنوعية القابلة للمقارنة. علاوة على ذلك، لدى صانعي السياسات مجموعة من القضايا المختلفة التي تتجاوز تجربة المستخدم والتي يجب أخذها في الاعتبار - على سبيل المثال، إمكانية الوصول إلى الخدمة لمجموعة من المستخدمين والمتطلبات القانونية. وبالمثل، نادرًا ما يكون صانعو السياسات خبراء في تجربة المستخدم - مع وجود مجموعة من الاعتبارات التي تتطلب التركيز بالفعل - قد لا يأخذون الوقت الكافي للنظر بشكل صحيح في أي مخرجات لتعليقات تجربة المستخدم إذا لم تكن ميسورة الفهم. يعتبر التوازن بين إنشاء تحليل ثري بالرؤى وكذلك سهل التمييز وقابل للاستخدام لتعليقات المستخدمين صعبًا وحاسمًا بشكل خاص عندما يتعلق الأمر بالخدمات العامة.

## هل يجب أن نعتمد على الإحصاء الوصفي أم الإحصاء الاستدلالي؟

**الإحصاءات الاستنتاجية، التي تسمح للباحثين بعمل تنبؤات حول عدد كبير من المستخدمين استنادًا إلى حجم عينة أصغر، تعطي أعظم الرؤى حول ما يحفز الرضا عن الخدمات الحكومية، ويجب بذل الجهود للتحرك نحو تحقيق المزيد من النتائج الاستدلالية.**

عندما يتعلق الأمر بالمخرجات الإحصائية لقياس معنويات مستخدم الخدمة، يوجد على نطاق واسع نوعان من الأرقام التي يمكن إنتاجها.

تركز الإحصاءات الوصفية على تحديد الخصائص المرئية لمجموعة البيانات (مجتمع أو عينة). وفي الوقت نفسه، تركز الإحصاءات الاستنتاجية على إجراء تنبؤات أو تعميمات حول مجموعة بيانات/مجتمع أكبر، بناءً على عينة.

كما يوحي اسمها، يسعى الإحصاء الوصفي إلى "وصف" طبيعة العينة. تقدم هذه الأنواع من الإحصائيات نظرة ثاقبة على ميزات مجموعة من الأشخاص، مثل عدد مرات ظهور خاصية ما، ومقياس الخصائص المختلفة ومتوسطات الخصائص ضمن مجموعة سكانية. على سبيل المثال، يعد متوسط درجة رضا العملاء لجميع الردود الواردة في استقصاء نهاية الخدمة عبر الإنترنت إحصائية وصفية. وبالمثل، فإن الرقم الذي يحدد معدل تكرار استجابة النساء أو الرجال للاستقصاء سيكون إحصائية وصفية. في الواقع، تلخص كل هذه الأنواع من الإحصائيات السمات الرئيسية للبيانات التي يتم تحليلها.

من ناحية أخرى، تقوم الإحصائيات الاستدلالية بعمل تنبؤات بناءً على عينة حول عدد أكبر من السكان. تسمح هذه الأنواع من الإحصائيات أيضًا للمحللين بتقدير النتائج المستقبلية والتنبؤ بها. لذلك، يتم التعبير عن نتائجه عادة في شكل احتمال. على سبيل المثال، مدى احتمالية أن تكون الخاصية المحددة في عينة ممثلة لمجتمع بأكمله. أو بعبارة أخرى، كيف تكون الردود على الاستقصاء ممثلة لمجتمع المستخدمين بالكامل.

عادة ما يتم التعبير عن تجربة المستخدم باستخدام الإحصائيات الوصفية. لنأخذ، على سبيل المثال، الجملة "قال أربعة من كل عشرة مستخدمين شملهم الاستقصاء إنهم سعداء بتجربتهم". هذه هي أبسط طريقة لتوضيح الملاحظات، ولكن من غير المحتمل أن تكون ممثلة لمجتمع المستخدمين بالكامل. كما نوقش أعلاه، من الصعب الحصول على عينة تمثيلية من مجتمع مستخدمي الخدمة لأن المستخدمين الذين لديهم تجربة إيجابية أو سلبية بشكل خاص هم أكثر عرضة لتقديم ملاحظات. ومع ذلك، إذا كان من الممكن بذل جهود لجمع مجموعة من التعليقات التي تشبه إلى حد كبير مجتمع المستخدمين، فيمكن استخدام الإحصاءات الاستنتاجية لتعميم الردود وفهم وجهة نظر جمهور المستخدمين الأوسع، وكذلك التنبؤ بسلوكهم المستقبلي. يتيح ذلك لواضعي السياسات ومصممي الخدمات إنشاء خدمات تلبى رغبات واحتياجات أولئك الذين يستخدمونها.

كما لاحظنا، من الصعب جمع التعليقات التي تعكس بشكل فعال مستخدمي الخدمة (والمستخدمين المحتملين للخدمة). هذا صعب بشكل خاص بسبب تعقيدات من يستخدم الخدمات العامة. لذلك، يمكن أن يؤدي إنشاء نواتج قياس ملاحظات المستخدم التي تتضمن إحصاءات استنتاجية إلى نتائج عكسية عندما يتعلق الأمر بالخدمات العامة. إذا تم جمع عينة غير دقيقة من الملاحظات، فيمكن إنشاء استنتاجات غير صحيحة أو سيتضمن التحليل هوامش خطأ كبيرة. على هذا النحو، سيكون من غير المسؤول إنشاء سياسة مبنية على مثل هذا التحليل.

ومع ذلك، ستقدم الإحصائيات الاستدلالية أعظم الرؤى حول كيفية شعور عدد كبير من المستخدمين تجاه الخدمة. ولذلك، فمن الأهمية بمكان بذل الجهود للتحرك بشكل متزايد نحو نظام يمكن بواسطته إنتاج الإحصاءات الاستدلالية واستخدامها من قبل صانعي السياسات لفهم تجربة المستخدم في الخدمات العامة وتحسينها.

## كيف يمكننا تصميم مقاييس الرضا للسماح لنا بتتبع التغييرات في المشاعر بمرور الوقت؟

يعد تتبع التغييرات في المشاعر بمرور الوقت أمرًا بسيطًا نسبيًا: يمكن للباحثين طرح الأسئلة نفسها حول نفس الخدمات للجمهور بشكل متكرر وبمرور الوقت ومراقبة كيفية تغير مستويات الرضا. ومع ذلك، قد تؤثر الظروف الخارجية المتغيرة غير المرتبطة بجودة الخدمات العامة على كيفية إبلاغ المستخدمين عن رضاهم.

غالبًا ما يتم تصميم مقاييس رضا المستخدمين للسماح للمؤسسات بمقارنة "درجاتها" بمرور الوقت. يوفر هذا وسيلة مفيدة يمكنهم من خلالها ترتيب الأداء وتتبع التغييرات في الرضا وتحديد مجالات التحسين.

هذا أمر بسيط نسبيًا، من خلال طرح عينات مماثلة من مستخدمي الخدمة نفس مجموعة الأسئلة حول مشاعرهم تجاه الخدمات الحكومية على مدى فترة زمنية طويلة. مع كل "موجة" من استقصاءات الرأي، يمكن تتبع التغييرات في مستويات الرضا، وبالتالي يمكن للباحثين مراقبة مدى ارتفاع أو انخفاض رضا الجمهور عن الخدمات الحكومية مع مرور الوقت. وهذا - في الواقع - ما يفعله معهد سيركو في مشروع بحثي منفصل: الخدمات العامة المدفوعة بآراء المستخدمين، حيث يراقب المعهد التغييرات في المشاعر تجاه مجموعة واسعة من الخدمات العامة من خلال جولات الاقتراع التي أجريت بمرور الوقت في المملكة المتحدة وأستراليا.

ومع ذلك، من المهم ملاحظة أن التغييرات المبلغ عنها في المشاعر لا يمكن بالضرورة أن تُعزى فقط إلى رضا الجمهور عن الخدمات المعنية أو إلى التحسينات أو الانخفاض الحقيقي في جودة الخدمات المقدمة. يؤثر عدد من العوامل السياقية المتغيرة على كيفية تصور الناس للخدمات من شهر لآخر. وقد تكون هذه العوامل خارجة عن سيطرة صانعي السياسات، ولكنها مع ذلك تؤثر على مستويات رضا المستخدمين المبلغ عنها. علاوة على ذلك، قد لا يميز المستجيبون بين مشاعرهم تجاه الخدمة العامة نفسها وشعورهم تجاه مجال السياسة المرتبطة بها، مما يجعل قياس الرضا أكثر صعوبة. على سبيل المثال، قد تؤدي سياسة النقل العام التي لا تحظى بشعبية والتي تم طرحها في مارس إلى انخفاض كبير في الرضا المبلغ عنه عن خدمات النقل العام بين يناير ومايو، حيث لا يميز المستخدمون بين رضاهم عن سياسة النقل ورضاهم عن خدمات النقل الفعلية نفسها.

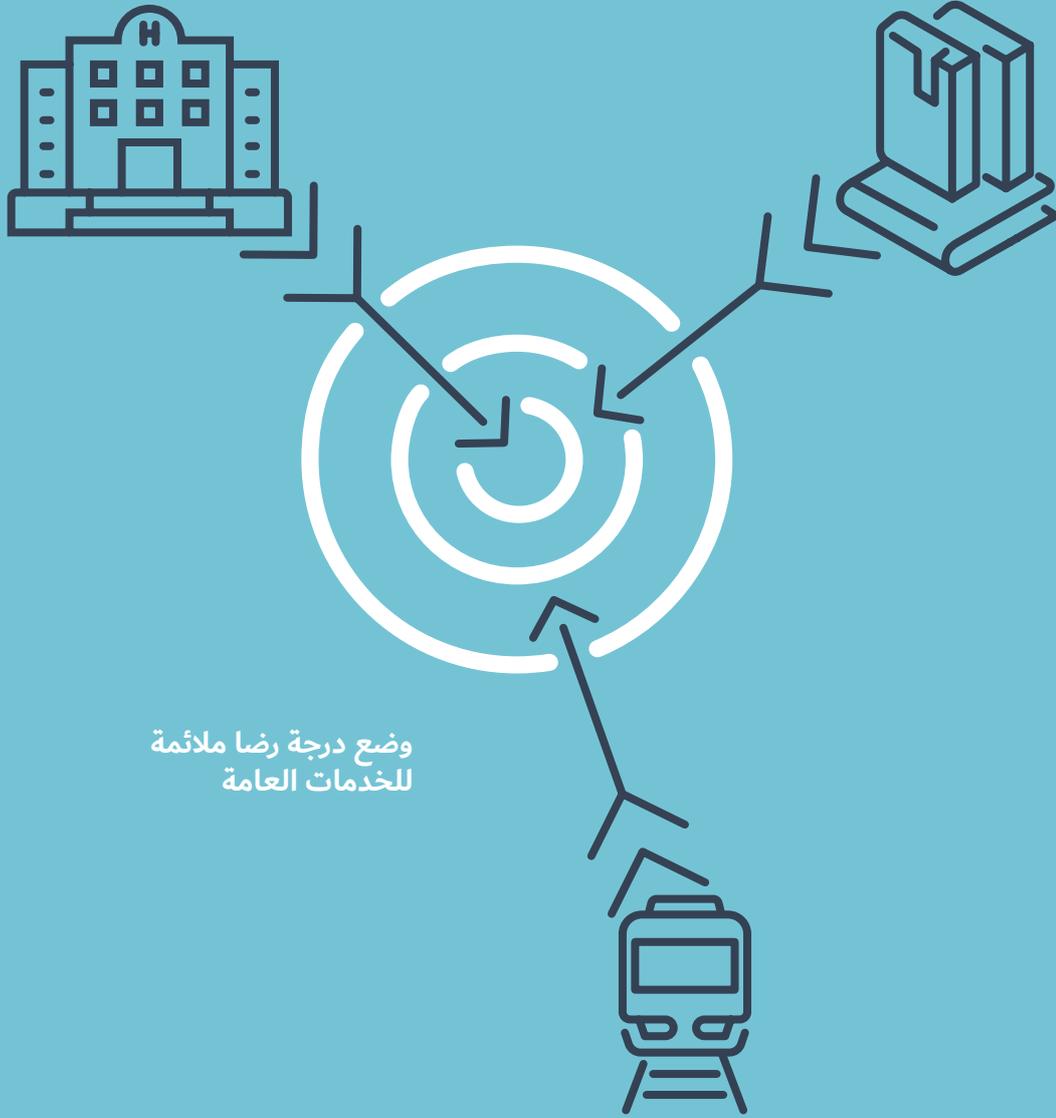
## كيف يمكننا تصميم مقاييس الرضا للسماح لنا بمقارنة النتائج بالخدمات العامة الأخرى؟

### إن التنوع الهائل للخدمات التي تقدمها الحكومات يعني أن تصميم مقياس عالمي واحد للرضا عن جميع الخدمات الحكومية أمر صعب للغاية.

غالبًا ما يتم تصميم مقاييس رضا المستخدمين للسماح للمؤسسات بمقارنة تنوع الخدمات المعروضة - وحتى تنوع كيفية تقديم/الوصول إلى خدمة واحدة - يجعل إنشاء سلسلة قابلة للمقارنة من المقاييس عبر الخدمات العامة تحديًا. على سبيل المثال، قد لا يكون المقياس الذي يسعى إلى قياس مدى احتمالية أن يوصي المستخدم بخدمة ما مناسبًا إذا كانت الخدمة التي يستخدمها ليست الخدمة التي "يختارون" استخدامها، مثل خدمة الإسعاف أو نظام دفع الضرائب. وبالمثل، فإن العديد من الإجراءات غير النشطة، مثل تلك التي تسعى إلى قياس الاحتفاظ بالمستخدم أو عدد المعاملات التي تم إجراؤها، قد لا تكون مناسبة عبر جميع الخدمات.

علاوة على ذلك، كما هو مذكور في أقسام أخرى، تثير بعض مجالات السياسة ردود فعل عاطفية قوية بين المستخدمين، وبالتالي فإن الخدمات الحكومية في مجالات السياسة هذه أقل احتمالًا أن يتم تقييمها من قبل المستخدمين على أساس مزايا تقديم الخدمات وجودتها فقط. لتأخذ مثالًا سابقًا، من غير المرجح أن يقدم مستخدم خدمة الهجرة الحكومية الذي تم رفض طلب التأشيرة الخاص به للتو تقييمًا موضوعيًا لتجربته في استخدام الخدمة. في حالات أخرى، قد تؤدي السياسات العامة غير الشعبية إلى قيام المستخدمين بتصنيف سلبي للخدمات المرتبطة بهذه السياسات دون التمييز بين الخدمة نفسها والسياسة.

لذلك، من الصعب تحديد مقياس عالمي موحد (أو سلسلة صغيرة من المقاييس) عبر الخدمات العامة من النطاق الحالي للخيارات. وهذا يجعل إنشاء مخرجات يسهل مقارنتها أمرًا صعبًا.





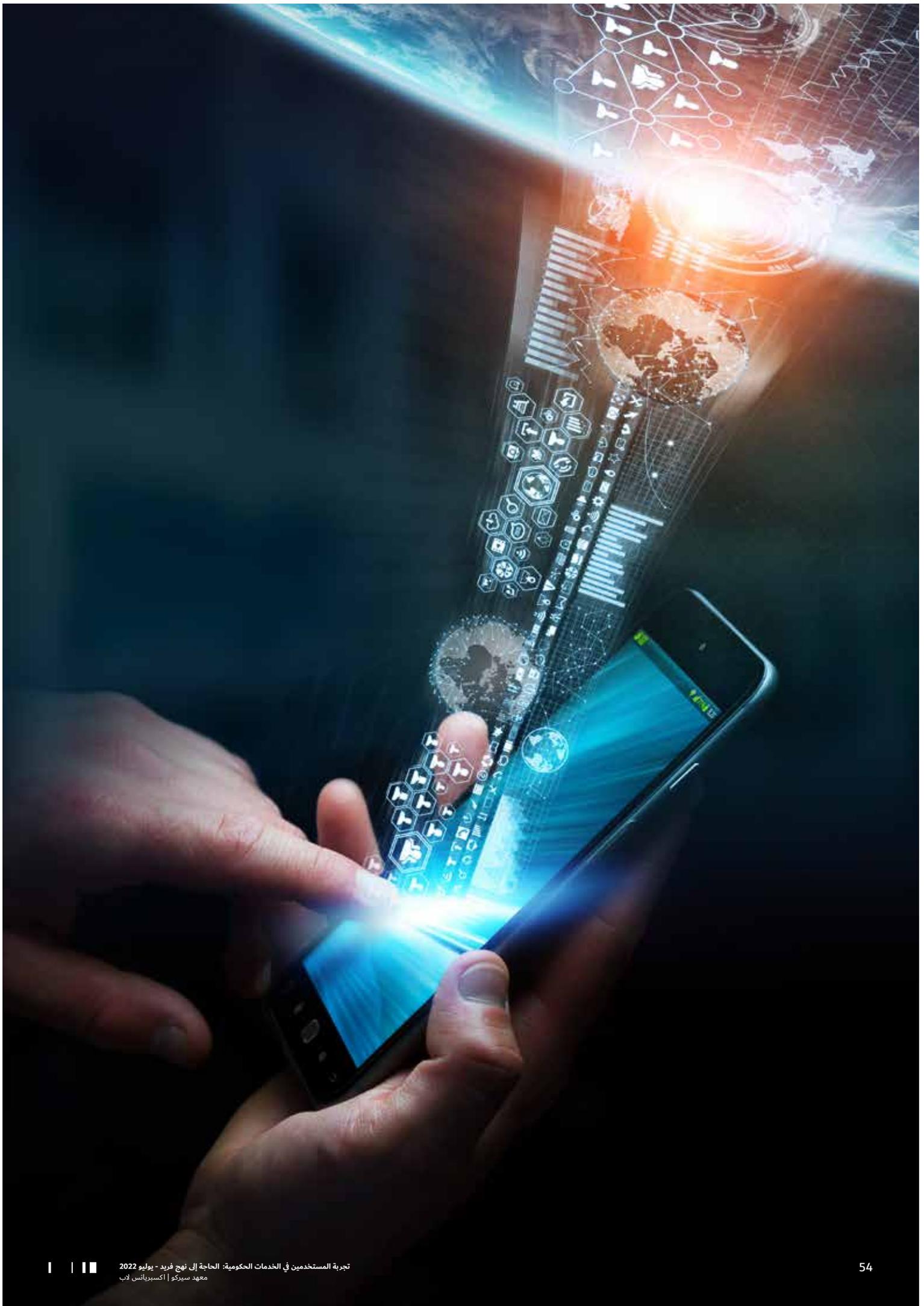
## وضع درجة رضا ملائمة للخدمات العامة - إصابة هدف متحرك

لا شك أن العديد من الحكومات تبذل جهودًا كبيرة لزيادة قدرتها وتحسين قدرتها على قياس رضا المستخدمين عن الخدمات العامة.

وبغض النظر عن الحاجة إلى مواكبة أحدث الأبحاث والتقنيات، تعتمد الحكومات في كثير من الأحيان على المقاييس والتدابير التي لم يتم تصميمها للنشر في البيئات التي يتم استخدامها فيها. على هذا النحو، من الأهمية بمكان -إلى جانب الحاجة إلى دمج التقنيات والعمليات الجديدة بشكل أفضل- تطوير مقاييس وطرق قياس مصممة خصيصًا بحيث يمكن جمع المدخلات الصحيحة وتطوير المخرجات لمساعدة صانعي السياسات على تقديم المزيد من الخدمات العامة التي تركز على المستخدم.

ويجب أن تستند هذه المقاييس إلى مزيج من الملاحظات النشطة وغير النشطة، واستخلاص تفضيلات المستخدمين المعلنة والمكشوفة عبر نقاط الاتصال الرئيسية للخدمات، من خلال المدخلات والمخرجات الكمية والنوعية، والتعبير عنها لصانعي السياسات باستخدام الإحصاءات الوصفية والاستنتاجية المتزايدة.





# خاتمة - البحث عن مقياس جديد

1. ماذا بعد؟





## ماذا بعد؟

حاولنا في هذا التقرير القصير تحديد بعض المناهج الحالية لقياس الرضا عن الخدمات الحكومية، والحاجة إلى إعادة تقييم تلك المقاييس وحجم التحدي.

على الرغم من وجود أمثلة على الممارسات الجيدة في جميع أنحاء العالم، إلا أن هناك فرصة حقيقية للحكومات لمواجهة التحدي المتمثل في تحقيق فهم أفضل لرغبات واحتياجات ومشاعر الأشخاص الذين يستخدمون خدماتهم. لن تكون المكاسب من القيام بذلك تقديم خدمات عامة أفضل فحسب، بل ستكون سعادة أكبر وثقة أعلى من المواطنين والمقيمين.

هذا التقرير هو في الأساس تفصيل لبيان المشكلة: حددنا فيه الممارسات الحالية في جميع أنحاء العالم وحاولنا الوقوف على التحديات الرئيسية، والتي غالبًا ما تكون فريدة من نوعها، في قياس الرضا عن الخدمات الحكومية بدقة. الخطوة التالية هي تقديم بعض الحلول المحتملة. من خلال العمل مع خبراء تجربة المستخدمين في أكسبريانس لاب، سنستكشف في التقارير المستقبلية بعض الأساليب البديلة والتدابير الجديدة التي نعتقد أنها يمكن أن تلتقط آراء مستخدمي الخدمة العامة بشكل أفضل.

نرحب بمدخلات القراء وأصحاب المصلحة الآخرين في بحث تجربة المستخدم، ونشجع الأطراف المهتمة على إرسال أسئلة أو تعليقات إضافية تتعلق بتجربة المستخدم ومحتوى هذا التقرير عبر: [info@sercoinsitute.com](mailto:info@sercoinsitute.com).

وسوف نستعرض بها في قادم الأعمال والتقارير التي نجرىها حول هذا الموضوع.



