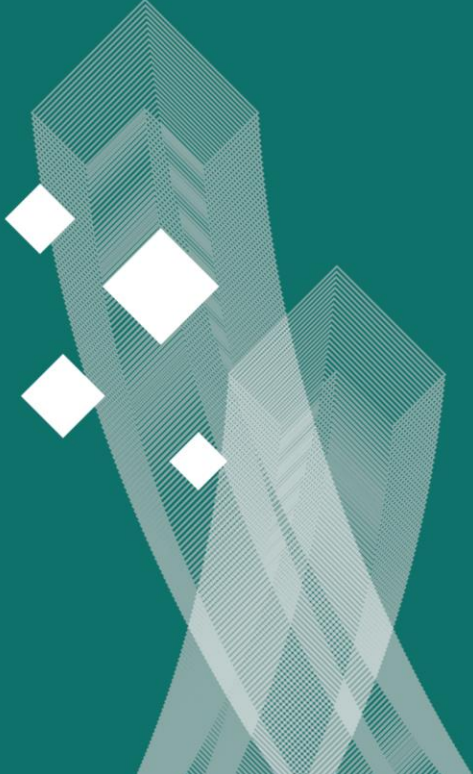
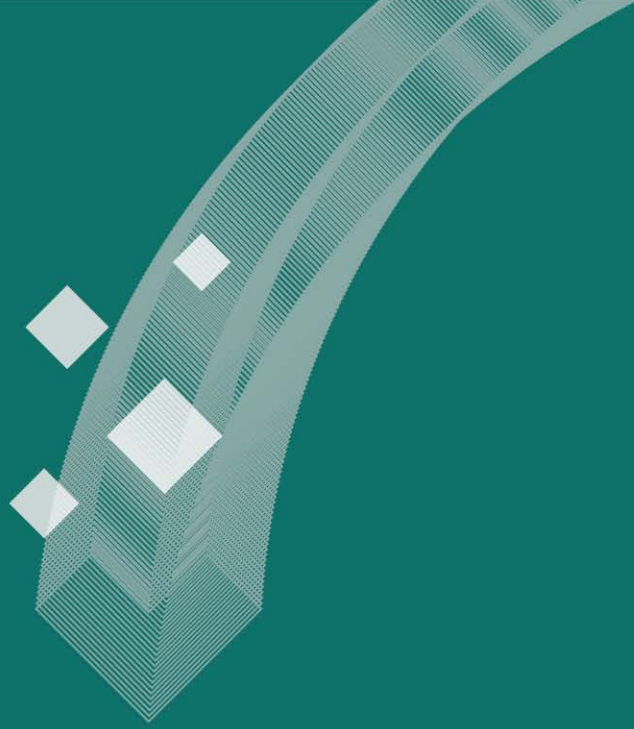




منهجية قياس تجربة المستفيد

المركز الوطني لقياس أداء الأجهزة العامة (أداء)

BEX 2.0 V2 29/12/2021



جدول المحتويات

المقدمة	1
أساسيات تجربة المستخدم	2
أبعاد منهجية قياس تجربة المستخدم	3

تأسس المركز الوطني لقياس أداء الأجهزة العامة "أداء" كجهاز حكومي مستقل في السادس من محرم 1437هـ، بموجب قرار مجلس الوزراء وأصبح عنصراً أساسياً فيما يتعلق باختصاصاته بشأن دعم عملية تطوير الخدمات العامة من خلال قياس جودة الخدمات وتحقيق رضا المستفيد. وقد أيدت منهجية تجربة المستفيد هذه لدعم هذه الاختصاصات وتمكينها، وسيتمكن المركز لغرض قياس رضا المستفيد عن الخدمات العامة على مستوى المملكة وتعميم التقارير وفقاً لذلك.

إن الهدف العام من قياس تجربة المستفيد هو دعم عمليات تحسين الخدمات الحكومية وتطويرها من خلال قياس جودة الخدمات ورضا المستفيد عنها وذلك من خلال تزويد المسؤولين بتقارير دورية عن مستوى رضا المستفيدين عن جودة خدمات الأجهزة العامة لتحديد أبرز التحديات وفرص التحسين لضمان التطوير المستمر للخدمات الحكومية؛ بالإضافة إلى المساهمة في تعزيز الشفافية من خلال مشاركة نتائج تقارير تجربة المستفيد مع أصحاب المصلحة.

وتقدم منهجية قياس تجربة المستفيد نظرة عامة توضح مراحل عملية قياس التجربة منذ بدايتها وحتى إصدار تقارير تجربة المستفيد الربع سنوية. وقد تم تطوير هذه المنهجية استناداً إلى أفضل الممارسات الرائدة عالمياً في هذا المجال.

ويرتكز التحديث الأساسي للوثيقة حول أربعة محاور رئيسية على النحو الآتي:

تصور شامل لتجربة المستخدم:

- التعامل مع التجربة باعتبارها مزيًا من تحقيق الرضا وجودة الخدمات، مع الجمع بين الأخذ بجميع آراء المستخدمين في أحد التقارير ذات الصلة بالتجربة وذلك فيما يخص كل تجربة / جهاز مع إمكانية ربطها بتقارير مبادرة رؤية 2030.
- ترد تفاصيل عملية دمج الاستجابات الواردة من القنوات المختلفة لزيادة ثراء البيانات وقياس هذا المنظور منها.

التركيز على المستخدم:

- تُركز المنهجية على قياس التجربة الشاملة والفرعية، مع إمكانية إعداد تقارير الأجهزة المخصصة.
- تُحدد الأهداف بناءً على طبيعة التجربة ورضا المستخدم الحقيقي.

تحديد مجالات التحسين والأسباب الجذرية:

- يُتيح تحديد النقاط المهمة التركيز على مجالات التحسين عالية الأثر.
- يساعد تحليل السبب الجذري في تحديد الدوافع الأساسية والفرعية التي يجب تناولها لتحسين تجربة المستخدم.

تمكين الأجهزة:

- تراعي المنهجية مشاركة الأجهزة الناضجة في قياس التجارب الشاملة.

تُمثل الوثيقة الآتية تحديثًا لمنهجية تجربة المستخدم التي اعتمدها مجلس إدارة مركز "أداء" في 2018

منهجية تجربة المستخدم

المركز الوطني لقياس أداء الأجهزة العامة

أغسطس 2018



وتهدف إلى تضمين التحسينات التجريبية في معمل الاختبار أثناء تحديث استراتيجية تجربة المستخدم.





- وضع منهجية موحّدة وقياسية لقياس تجربة المستفيد بما يتماشى مع الممارسات الرائدة.
- توفير مبادئ توجيهية شاملة لقياس تجربة المستفيد من خلال إجراءات عمل تفصيلية.
- إعداد تقارير بشأن تجربة المستفيد وتعميمها على أصحاب المصلحة المعنيين.
- دعم وتطوير قدرات العاملين في مجال تجربة المستفيد على مستوى المملكة العربية السعودية.
- تمكين تبني الممارسات المبتكرة حول قياس تجربة المستفيد.



إدارة تجربة المستفيد بمركز أداء، والمسؤولة عن القياس ورفع التقارير حول تجربة المستفيد بشكل دوري باستخدام هذه المنهجية.



الأجهزة العامة، والمسؤولة عن تقديم كافة التسهيلات والبيانات المطلوبة من قبل مركز أداء، وذلك لضمان تنفيذ هذه المنهجية.

الأجهزة العامة



الوصف

المصطلح

دليل ينص على المعلومات التأسيسية ذات الصلة بتجربة المستفيد والمبادئ التوجيهية الشاملة ذات الصلة بقياس تجربة المستفيد فيما يخص أساليب الأخذ بأراء المستفيدين، ونموذج الحوكمة فضلاً عن أدوار كل صاحب مصلحة ذي صلة.

منهجية تجربة المستفيد

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

تجربة المستفيد

أهداف محددة طويلة الأجل أو محاور اهتمام تتعلق بالمبادرات أو الأجهزة، والتي ينبغي تحقيقها في إطار زمني معين.

الأهداف الاستراتيجية

سلسلة من التعاملات 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 الشاملة
(الرحلات الكلية)

سلسلة من التعاملات 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.

التجربة الفرعية
(المسارات الفرعية للرحلات الكلية)

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

المستفيد

مجموعات المستفيدين المعرّفة بخصائص متشابهة مثل العمر والجنس والجنسية وطبيعة استهلاك الخدمات أو غيرها.

شرائح المستفيدين

الوصف

المصطلح

يحدد تضمين المنهجية على مستوى الخدمات والوسائل وشرائح المستفيدين والمواقع الجغرافية.

النطاق

الوسائل المتاحة للمستفيد من أجل الاستعلام عن الخدمات الحكومية أو الحصول عليها؛ ويمكن تصنيف القنوات إلى قنوات تُقدم خدمات على أرض الواقع (على سبيل المثال، مركز خدمات) ورقمية (مثل: الموقع الإلكتروني وتطبيق الجوال) أو مركز الاتصال.

القنوات

الأجهزة المركزية في المملكة العربية السعودية ومنها مجلس الوزراء ومجلس الشؤون الاقتصادية والتنمية.

مركز الحكومة

الأجهزة الإدارية التي تتبنى نماذج تقديم الخدمات وتتمتع بالصلاحيات الرسمية اللازمة لتقديم الخدمات العامة إلى شريحة مُحددة من المستفيدين أو إلى العامة من خلال قناة واحدة أو أكثر من قنوات تقديم الخدمات المتعددة.

الأجهزة العامة

عملية أداء مهام أو توفير سلع أو تجهيز مرافق لشريحة مُحددة من المستفيدين أو إلى العامة.

الخدمات

الفريق المسؤول عن تقديم الخدمات من خلال تطبيق نموذج تقديم الخدمات القائم على تنفيذه وإعداده الأجهزة المعنية.

مركز الخدمة

الأساليب المستخدمة للحصول على التغذية الراجعة الواردة من المستفيدين حول تصوراتهم بشأن الجوانب المختلفة ذات الصلة بالخدمات الحكومية.

أساليب الآخذ بآراء
المستفيدين

الوصف

المصطلح

الأساليب التي تستند إلى الآخذ بآراء المستفيدين لغرض الحصول على آراء المستفيدين من خلال الاجتماعات التي يُجريها القائمون على المقابلات أو الاستبيانات الذاتية أو تطبيقات الهاتف، وتهدف إلى تحديد مستويات رضا المستفيدين ومقارنتها في ضوء العديد من الخدمات والعوامل والأبعاد الديموغرافية.

استبيانات الرضا

زيارات دورية وسرية يقوم بها أشخاص مؤهلون لمراكز الخدمة التابعة للأجهزة العامة، وتهدف إلى تنفيذ عمليات تقييم موضوعية وحيادية لمعرفة مستوى مراكز الخدمة والخدمات المقدمة في الأجهزة العامة وتحديد فرص التحسين والتطوير.

المستفيد الخفي

أسلوب الآخذ بآراء المستفيد عن طريق إجراء بحث متعمق حول نقاط ضعف المستفيدين بالإضافة إلى إطلاق مبادرات تحسين الخدمات، من خلال إجراء المناقشات الجماعية مع شرائح المستفيدين "موضع الاهتمام" حول جوانب خدمات معينة خاضعة للدراسة.

مجموعات التركيز

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

ضمان الجودة

الدوافع الكامنة وراء تحقيق رضا المستفيد (مثل الموظفين) التي تنقسم إلى الدوافع الفرعية التابعة لها (مثل سلوك الموظفين أو تجاربهم الفنية).

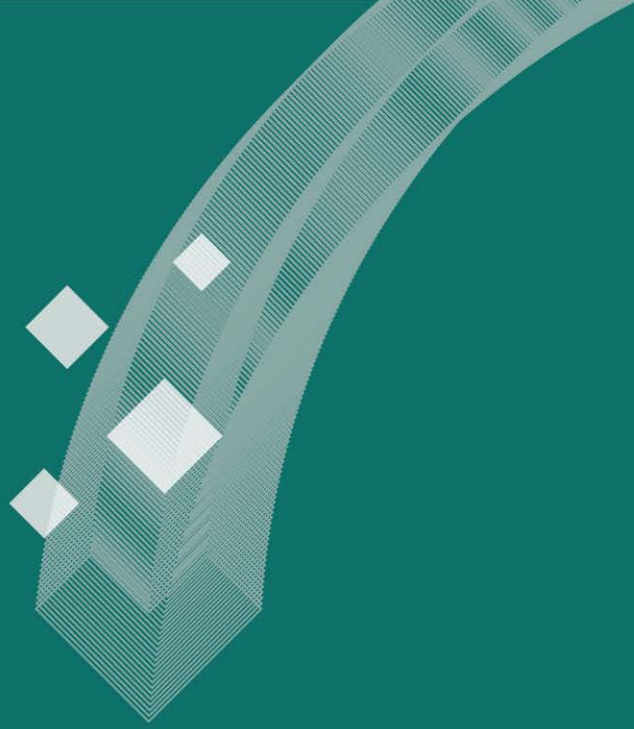
الدافع الفرعي الكامن
وراء تحقيق رضا المستفيد

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

مؤشر الرضا

درجة يُمكن قياسها من خلال أسلوب المستفيد الخفي بحيث تُشير إلى مستوى الامتثال المقرر تحقيقه من خلال معايير الخدمات المحددة.

درجة الامتثال



جدول المحتويات

المقدمة	1
أساسيات تجربة المستخدم	2
أبعاد منهجية قياس تجربة المستخدم	3



محتوى القسم

2. أساسيات تجربة المستفيد

1-2 تعريف تجربة المستفيد وأهميتها

2-2 الممارسات الرائدة حول قياس تجربة المستفيد

تعريف تجربة المستفيد

المفاهيم والعواطف التراكمية الراسخة في ذهن المستفيد الناتجة عن المشاركات الفردية أو المتعددة مع الأجهزة العامة حول جودة الخدمات حيث تعتبر تجربة المستفيد هي محصلة نتيجة تفاعل المستفيد مع الأجهزة العامة وخدماتها
مما ينعكس على شعور ورضا المستفيد عن جودة هذه التجربة.

تعاملات الموظفين



البريد الإلكتروني

- وكالة التسجيل
- التقدم بطلب لاستخراج وثيقة زواج
- التقدم بطلب للحصول على وظيفة
- طلب تقديم الخدمات

مركز الاتصال

- دفع فواتير الخدمات
- تجديد الرخصة التجارية
- تقديم الشكاوى
- التقدم بطلب للحصول على منحة دراسية

مركز الخدمة



المستفيد

تطبيق الجوال

وسائل التواصل الاجتماعي

الموقع الإلكتروني

القنوات



العوامل المؤثرة في تحسين تجربة المستفيد و أهميتها

دوافع تحسين تجربة المستفيد

الحكومة



تزايد توقعات المستفيدين

تزايد توقعات المستفيدين تجاه الخدمات المقدمة جراء خضوعهم لتجارب سابقة متميزة من قطاعات عامة أو خاصة تميزت بتقديم خدمات بمواصفات عالمية.

النمو المستمر للتنافسية العالمية

تعدّ كفاءة الخدمات الحكومية أحد البنود ذات الأهمية المتزايدة على جداول أعمال الدول النامية والمتقدمة حول العالم، مما يدفع بقية الدول إلى أن تحذو حذوها.

تزايد نشاط وسائل التواصل الاجتماعي

أصبح المستفيد أكثر إدراكاً لحقوقه وأكثر تمكناً من التعبير عن رأيه على شبكات التواصل الاجتماعي، مما يدفع الأجهزة العامة إلى تقديم تجربة مستفيد فائقة الجودة.

مزايا تحسين تجربة المستفيد

المستفيد



تحسين ثقة المستفيدين

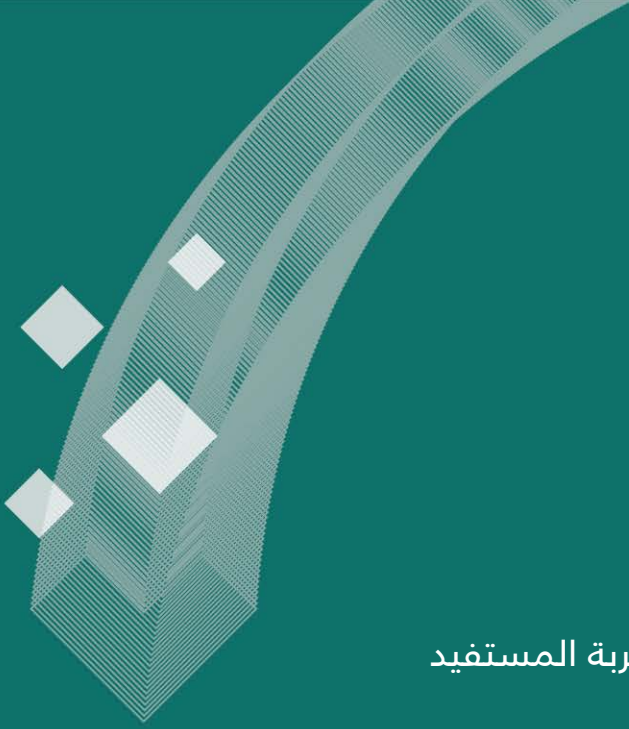
يساهم تحسين تجربة المستفيد في زيادة ثقة المستفيد في الأجهزة العامة.

تعزيز الرفاهية

تعتمد الرفاهية على عدة معايير، منها تقديم خدمات حكومية عالية الجودة.

تحسين مفهوم تكاليف الخدمات

يؤدي تقديم خدمات عالية الجودة إلى تحسين انطباع المستفيد عن تكاليف الخدمات الحكومية.



محتوى القسم

2. أساسيات تجربة المستفيد

- | | |
|-----|---|
| 1-2 | تعريف تجربة المستفيد وأهميتها |
| 2-2 | الممارسات الرائدة حول قياس تجربة المستفيد |



يعتبر التعامل مع المستفيد وفهم تجاربه أكثر الطرق فعالية للأجهزة العامة لتقييم أداء خدماتها وتحديد جوانب التحسين طوال رحلة المستفيد



ما المقصود بعملية الأخذ بآراء المستفيد

تمد عملية الأخذ بآراء المستفيد الأجهزة العامة برؤى قيّمة حول جوانب الخدمات التي تهم المستفيدين وتقديم تجربة مثالية لهم وفقًا لذلك.

تُمثّل عملية الأخذ بآراء المستفيد نهجًا منظمًا يستند على الاستماع والتفاعل مع المستفيدين لغرض الحصول على التغذية الراجعة حول جودة الخدمات الحكومية وتحليل التغذية الراجعة من أجل توفير المعلومات لدعم عملية صنع القرارات المتعلقة بالأعمال.

مرحلة عملية الأخذ بآراء المستفيد





يعتمد نجاح قياس عملية الآخذ بآراء المستفيد على وضع خطة واضحة ذات أهداف ومجالات تركيز محددة





عندما يكون الانطباع عن التجربة أعلى من التوقعات، يكون مستوى الرضا مرتفع

الانطباع أعلى من التوقع



عندما يكون الانطباع عن التجربة أقل من التوقعات، يكون مستوى الرضا منخفض

الانطباع أقل من التوقع



كيف يتصور المستفيدون التجربة؟

ممتعة

سهلة

تلبى الاحتياجات

صعبة

مزعجة، مُخزية...

ما العوامل المؤثرة في تحديد توقعات المستفيد؟

السياق الثقافي

الخصائص
الديموغرافية
والسكانية

الوعود المرجوة
من الخدمات

التجربة السابقة

ما شعورهم؟

راضون جدًا/ سعداء



راضون



محايدون (لا راضون ولا غير راضون)



غير راضون



مستأؤون جدًا



تنتقل الأجهزة العامة والقطاع الخاص من نموذج الرضا إلى نموذج السعادة للمستفيد، من خلال رفع مستوى الانطباع النفسي والعقلي حول الخدمة.





أساليب البحث النوعي

جمع نتائج تجربة المستفيد وملاحظاته
من خلال جمع البيانات غير المنظمة في
شكل نصي



أساليب البحث المختلط

جمع نتائج تجربة المستفيد وملاحظاته
من خلال جمع البيانات غير المنظمة
والمنظمة، في شكل عددي ونصي
على حد سواء



أساليب البحث الكمي

جمع نتائج تجربة المستفيد وملاحظاته من
خلال جمع البيانات بطريقة منهجية في
شكل عددي

يمكن تصنيف أساليب
عملية الأخذ بآراء
المستفيد إلى ...

البحث والاكتشاف

مخرجات القياس

القياس والتصنيف

أدوات قياس تجربة المستفيد

البحث النوعي



مجموعات التركيز

البحث المختلط



المستفيد الخفي

البحث الكمي



استبيانات الرضا

الإدارة الذاتية



الاستبيانات من خلال
الإنترنت

المقابلات التي ينفذها القائمون على إجراء المقابلات



الاستبيانات الهاتفية



الاستبيانات من خلال
المقابلات الشخصية

الوصف

استبيانات مختلفة الأنواع (مقابلات وجهاً لوجه، مكالمات هاتفية، استبيان ذاتي عبر القنوات الرقمية) تعتمد على التواصل مع مجموعة من المستفيدين للإجابة عن مجموعة من معايير قياس جودة خدمات الأجهزة العامة.

زيارات دورية وسرية يقوم بها أشخاص مؤهلون وذلك لمراكز الخدمة التابعة للأجهزة العامة، وتهدف إلى تنفيذ عمليات تقييم موضوعية وحيادية لمعرفة مستوى مراكز الخدمة والخدمات المقدمة في الأجهزة العامة وتحديد فرص التحسين والتطوير.

إجراء مناقشات جماعية مع فئات من المستفيدين تركز على جوانب معينة في الخدمة لمعرفة أسباب التحديات والمعوقات التي تواجه المستفيد بالإضافة إلى تعريف مبادرات لتطوير وتحسين الخدمة.

أدوات القياس

الاستبيانات الهاتفية التي يجريها
القائمون على المقابلات



استبيان وجهاً لوجه يُجرىه المحاورون



استبيان ذاتي عبر القنوات الرقمية



المستفيد الخفي



مجموعات التركيز



كمي

نوعي

نوعي

التقديرات العامة للتكلفة و الوقت و الجهد المطلوب لتنفيذ أدوات القياس



الجهد



الوقت



التكاليف

أدوات القياس



الاستبيانات الهاتفية التي يجريها
القائمون على المقابلات



استبيان وجهًا لوجه يُجرىه المحاورون



استبيان ذاتي عبر القنوات الرقمية



المستفيد الخفي



مجموعات التركيز



كمي

مختلط

نوعي

الأساليب الكمية - الاستبيانات الهاتفية التي يجريها الباحثون على المقالات

الأهداف

جمع بيانات موثوقة حول رضا المستفيد ، وتحديد مستوى الرضا العام والبيانات الديموغرافية والتقييمات في محاور جودة الخدمة.



الاستبيانات الهاتفية التي يجريها القائمون على المقالات

مسوحات من خلال مقابلات عبر الهاتف تعتمد على التواصل مع مجموعة من المستفيدين للإجابة عن مجموعة من معايير قياس جودة خدمات الأجهزة العامة.



المعلومات التي لا يمكن استخلاصها

- انطباعات المستفيدين حول الخدمة أو محاورها الرئيسية
- فهم الدوافع وراء سلوكيات معينة للمستفيدين أو الفهم العميق لمشاعر المستفيدين
- البيانات التفصيلية حول الاستفادة من الخدمة (مثل: وقت الانتظار في مراكز الخدمة)

المعلومات التي يمكن استخلاصها

- نسبة رضا المستفيدين عن الخدمات بصفة عامة
- معدل الرضا حسب قياس جوانب تقديم الخدمات (مثل الموظفين والتوقيت المناسب والقنوات الرقمية)
- خصائص وفئات المستفيدين باستخدام البيانات الديموغرافية الواردة من الاستبيانات

المقارنات المعيارية ذات الصلة

الولايات المتحدة الأمريكية: استبيان قياس رضا المستفيدين عن خدمات إدارة الضمان الاجتماعي



أجرت إدارة الضمان الاجتماعي الأمريكية استبياناً لقياس رضا عملائها بوجه عام من خلال مكاتبها المحلية والخطوط الهاتفية و القنوات الرقمية للاستفادة من المقابلات التي تُعقد للإجابة على الاستبيان عبر الهاتف



الخطوات الأساسية

- إعداد الأسئلة الرئيسية وفقاً للأهداف وتجميعها في شكل استبيان
- إعداد قائمة بالمستفيدين الذين سيتم إجراء المقابلات معهم، بغرض استخدامها بواسطة الباحثين
- يتصل الباحثون بالمشاركين عبر الهاتف ويجرون المقابلة معهم وي طرحون عليهم الأسئلة ويسجلون إجاباتهم
- بعد ذلك ، يتم دمج الردود وتجميعها في مجموعة بيانات كمية لتحليلها

الأساليب الكمية - الاستبيانات التي يجريها الباحثون على المقابلات الشخصية

9

الأهداف

جمع بيانات موثوقة حول رضا المستفيد ، وتحديد مستوى الرضا العام والبيانات الديموغرافية والتقييمات في محاور جودة الخدمة.



الاستبيانات الشخصية التي يجريها القائمون على المقابلات

مسوحات من خلال مقابلات وجهاً لوجه تعتمد على التواصل مع مجموعة من المستفيدين للإجابة عن مجموعة من معايير قياس جودة خدمات الأجهزة العامة.



المعلومات التي لا يمكن استخلاصها

- سلوكيات المستفيدين حول الخدمة أو محاورها الرئيسية
- فهم الدوافع وراء سلوكيات معينة للمستفيدين أو الفهم العميق لمشاعر المستفيدين

المعلومات التي يمكن استخلاصها

- تقييم مستوى الرضا العام للمستفيدين عن الخدمات
- تقييمات مستوى الرضا عن كل محور من محاور الخدمة (مثل: الموظفين، والسرعة، والقنوات الرقمية)
- خصائص وفئات المستفيدين باستخدام البيانات الديموغرافية الواردة من الاستبيانات
- البيانات التفصيلية حول الاستفادة من الخدمة (مثل: وقت الانتظار في مراكز الخدمة)

المقارنات المعيارية ذات الصلة

أيرلندا: استبيان قياس رضا المستفيدين عن الخدمات المدنية الأيرلندية الاجتماعية



أجرت إدارة الإنفاق العام والإصلاح استبيان لقياس رضا المستفيدين ، في إطار برنامج قياس رضا المستفيدين عن الخدمات المدنية الأيرلندية، وأجرت مقابلات مع أكثر من 2000 مجيب على الاستبيان حول تجربتهم مع إدارات الخدمة المدنية



الخطوات الأساسية

- إعداد الأسئلة الرئيسية وفقاً لأهداف الدراسة وتجميعها في شكل استبيان
- يتم تحديد فئات المستفيدين التي قد تشارك في الاستبيان
- يجتمع الباحثون مع المشاركين في مراكز الخدمة أو المواقع المحددة الأخرى، ويجرون المقابلات معهم ويسجلون إجاباتهم
- بعد ذلك، يتم دمج الردود وتجميعها في مجموعة بيانات كمية لتحليلها

الجهد

الوقت

التكاليف

الأهداف

جمع بيانات واسعة النطاق حول رضا المستفيد، وتحديد مستوى الرضا العام والبيانات الديموغرافية والتقييمات في محاور جودة الخدمة.



الأساليب الكمية - الاستبيانات عبر الإنترنت التي تجري ذاتياً

مسوحات عبر الإنترنت أو تطبيقات الهاتف تعتمد على التواصل مع مجموعة من المستخدمين للإجابة عن مجموعة من معايير قياس جودة خدمات الأجهزة العامة.



الخطوات الأساسية

المقارنات المعيارية ذات الصلة

نيو ساوث ويلز، أستراليا: استبيان الرضا عن الحكومة الأسترالية



تجري حكومة منطقة نيو ساوث ويلز في أستراليا استبياناً دورياً تأملاً لقياس رضا العملاء من الأجهزة العامة وتتواصل مع المقيمين على الاستبيان باستخدام الاستبيانات الذاتية عبر الإنترنت



- إعداد الأسئلة الرئيسية وفقاً لأهداف الدراسة وتجميعها في شكل استبيان
- نشر الاستبيان عبر الإنترنت على منصة للمستفيدين، مثلاً عبر البريد الإلكتروني أو موقع على الإنترنت
- ينتقل المستفيدون الراغبون في المشاركة إلى الاستبيان ويسجلون إجاباتهم، ومن ثم يتم تجميع تلك الإجابات آلياً
- بعد ذلك، يتم دمج الردود وتجميعها في مجموعة بيانات كمية لتحليلها

المعلومات التي يمكن استخلاصها

- تقييم مستوى الرضا العام للمستفيدين عن الخدمات
- تقييمات مستوى الرضا عن كل محور من محاور الخدمة (مثل: الموظفين، والسرعة، والقنوات الرقمية)
- خصائص وفئات المستفيدين باستخدام البيانات الديموغرافية الواردة من الاستبيانات

المعلومات التي لا يمكن استخلاصها

- انطباعات المستفيدين حول الخدمة أو محاورها الرئيسية
- فهم الدوافع وراء سلوكيات معينة للمستفيدين أو الفهم العميق لمشاعر المستفيدين
- البيانات التفصيلية حول الاستفادة من الخدمة (مثل: وقت الانتظار في مراكز الخدمة)

المستفيد الخفي



زيارات دورية وسرية يقوم بها أشخاص مؤهلون وذلك لمراكز الخدمة التابعة للأجهزة العامة، وتهدف إلى تنفيذ عمليات تقييم موضوعية وحيادية لمعرفة مستوى مراكز الخدمة والخدمات المقدمة في الأجهزة العامة وتحديد فرص التحسين والتطوير.



الأهداف

تقييم امتثال الخدمات والقنوات لمجموعة محددة مسبقاً من معايير الجودة.

الخطوات الأساسية

- تحديد نطاق الخدمة التي يتم قياسها، مع تحديد كل خطوة يجب اتخاذها والنتيجة المتوقعة للمتسوقين الخفيين
- توزيع المستفيدين الخفيين على القنوات المختارة للقيام بدور المستفيدين وتسجيل تفاصيل التجربة على شكل نوعي أو كمي
- تجميع وتنقية وتحليل البيانات التي تم جمعها بواسطة المستفيدين الخفيين

المقارنات المعيارية ذات الصلة

الإمارات العربية المتحدة: إدارة جودة الخدمة من خلال المستفيد الخفي



أطلقت دولة الإمارات العربية المتحدة برنامجاً لمراقبة جودة تقديم الخدمات في مراكز تقديم الخدمات للوزارات والهيئات الاتحادية باستخدام المتسوقين الخفيين كجزء من برنامج التميز في خدمة المتعاملين

المعلومات التي يمكن استخلاصها

- إجراءات الخدمة مقابل المعايير المقبولة لتقديم الخدمات
- تقييم القنوات مثل مراكز الخدمة والقنوات الرقمية ومركز الاتصال
- تعامل موظفي مراكز الخدمة ومراكز الاتصال

المعلومات التي لا يمكن استخلاصها

- تقييم مستوى رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة
- فهم الدوافع وراء سلوكيات معينة للمستفيدين أو الفهم العميق لمشاعر المستفيدين

التكاليف



الوقت



الجهد



الأهداف

جمع الرؤى العميقة حول رضا المستفيدين لتحديد التحديات الرئيسية وتحديد أولويات محاور الخدمات وكذلك استكشاف المشاعر والمواقف التي يعيشها المستفيدون.



مجموعات التركيز

إجراء مناقشات جماعية مع فئات من المستفيدين تركز على جوانب معينة في الخدمة لمعرفة أسباب التحديات والمعوقات التي تواجه المستفيد بالإضافة إلى تعريف مبادرات لتطوير وتحسين الخدمة.



المعلومات التي لا يمكن استخلاصها

- تقييم مستوى رضا المستفيدين عن الخدمات
- تقييمات مستوى الرضا عن كل محور من محاور الخدمة مثل: (الموظفين، والإجراءات، ومراكز الخدمة، والسرعة، والقنوات الرقمية، والمخرجات)
- صعوبة تحديد خصائص وفئات المستفيدين باستخدام البيانات الديموغرافية

المعلومات التي يمكن استخلاصها

- التحديات الرئيسية التي تواجه المستفيدين عبر محاور جودة الخدمة
- انطباعات المستفيدين حول الخدمة أو محاورها الرئيسية
- فهم الدوافع وراء سلوكيات معينة للمستفيدين أو الفهم العميق لمشاعر المستفيدين

المقارنات المعيارية ذات الصلة

نيوزيلندا: إدراك أهمية الدوافع الكامنة وراء برامج قياس مدى الرضا



عقدت حكومة نيوزيلندا جلسات مجموعات التركيز مع فئات المستفيدين الرئيسيين لفهم أفضل ما يميز رضاهم وما يؤثر على ثقتهم

الخطوات الأساسية

- تحديد المواضيع الرئيسية بالتوافق مع الأهداف المطلوبة لعقد جلسات مجموعات التركيز
- الاتصال بعينة من المستفيدين من كل فئة للمشاركة في مجموعات التركيز
- يجمع الباحثون بالمشاركين في مكان مجهز سلفاً لإجراء المقابلات معهم، ويوجهون النقاش من خلال طرح محاور نقاش محددة مسبقاً على المستفيدين
- جمع الملاحظات المستخلصة من المناقشة لتحليلها

المزايا	استخدام المعايير في أدوات القياس	نظرة عامة على معايير الرضا (الدوافع الرئيسية)
تساعد الملاحظات حول معايير الرضا في توجيه الجهود نحو مجالات الخدمة التي تتطلب تطوير أو تحسين (مثل: الموظفين، الإجراءات، القنوات الرقمية والمكانية، السرعة، المخبرات).	في الأدوات الكمية، يتم تحديد مدى الرضا مقابل هذه المعايير باستخدام مقياس رقمي أو تقييم تدريجي لقياس النتائج كمياً.	تمثل العوامل الدافعة وراء تحقيق الرضا المحددات الرئيسية لمبدأ تحقيق الرضا، وتتألف من الجوانب الأساسية للخدمات التي تؤثر بصورة مباشرة على التجربة.
يساعد ذلك في تحديد أولويات الاستثمارات في جوانب الخدمة المحددة والأكثر أهمية بالنسبة للمستفيدين.	ثمة اعتبار آخر هو تحديد وزن لكل معيار بما يعكس الجوانب الأكثر أهمية بالنسبة إلى المستفيد استناداً إلى سياقه السلوكي والديموغرافي.	تعتبر معايير الرضا هي المحددات الرئيسية للرضا، وتشمل الجوانب الأساسية للخدمة التي تؤثر تأثيراً مباشراً على تجربة المستفيد.
بالإضافة إلى ذلك، يمكن تحسين معايير الرضا وأهميتها لتعكس التغيرات في توقعات المستفيدين.	تحدد المعايير في الأدوات النوعية مواضيع المناقشة، وتتكشف انطباعاتهم حول الجوانب الرئيسية لجودة الخدمة التي تعكس رضاهم.	تتيح معايير الرضا قياس انطباعات المستفيدين عن جودة الخدمة وكشف الجوانب لا تصل إلى المستويات المرضية في تقديم الخدمة.

تعد معايير الرضا مفيدة في أدوات القياس الكمية والنوعية على حد سواء، وتوفر الإرشادات حول المجالات التي ينبغي قياسها خلال تجربة المستفيد



الموظفين

تقييم الرضا عن إلمام الموظفين ومعرفتهم بالإجراءات وتفاصيل الخدمة، وعن لباقتهم وحسن تعاملهم



المخرجات (النتائج المتعلقة بتقديم الخدمات)

تقييم الرضا عن دقة المخرجات المقدمة ومدى مطابقتها للإجراءات المعلن عنها



الإجراءات

تقييم الرضا عن توفر ودقة المعلومات، وسهولة إجراءات الخدمة



السرعة

تقييم الرضا عن الفترة الزمنية المستغرقة لتنفيذ الخدمة، وفترات الانتظار خلال مراحل الحصول على الخدمة



القنوات (الموجودة على أرض الواقع/القنوات الرقمية)

تقييم جودة القنوات الموجودة على أرض الواقع والرقمية (مواقع الويب وتطبيقات الجوال) بناءً على الجاذبية وإمكانية الوصول



مؤشرات رضا المستفيدين - درجة قياس مستوى الرضا

تعرف درجة قياس قياس مستوى الرضا

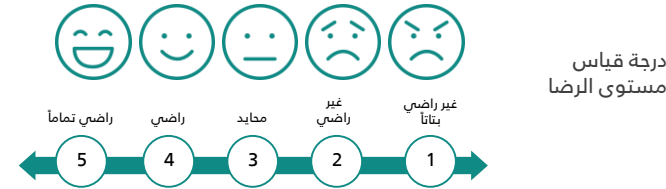
بأنها نسبة المستفيدين الذين تفوق تجربتهم في خدمة أو رحلة معينة توقعات الرضا المحددة

تُقاس عادةً بمقياس "ليكرت" المكون من 5 نقاط وتحتسب باعتبارها عدد المجيبين الذين قيمو تجربتهم 4 أو 5 على إجمالي عدد المجيبين للاستبيان

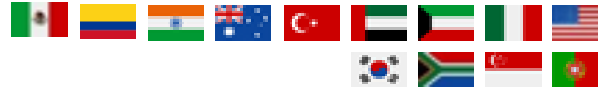
تُعتبر طريقة قياس مستوى الرضا إحدى الطرق شائعة الاستخدام في القطاع العام والمستخدم في قياس تجربة المستفيدين



الصلة بالقطاع
الحكومي

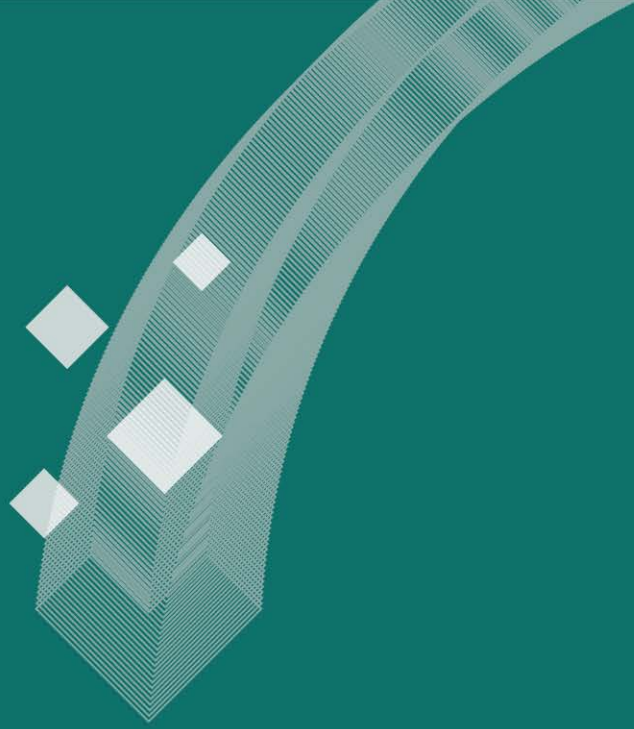


النتائج



معايير الاستخدام في
القطاعات الحكومية
بالقطاع الحكومي





جدول المحتويات

المقدمة	1
أساسيات تجربة المستخدم	2
أبعاد منهجية قياس تجربة المستخدم	3





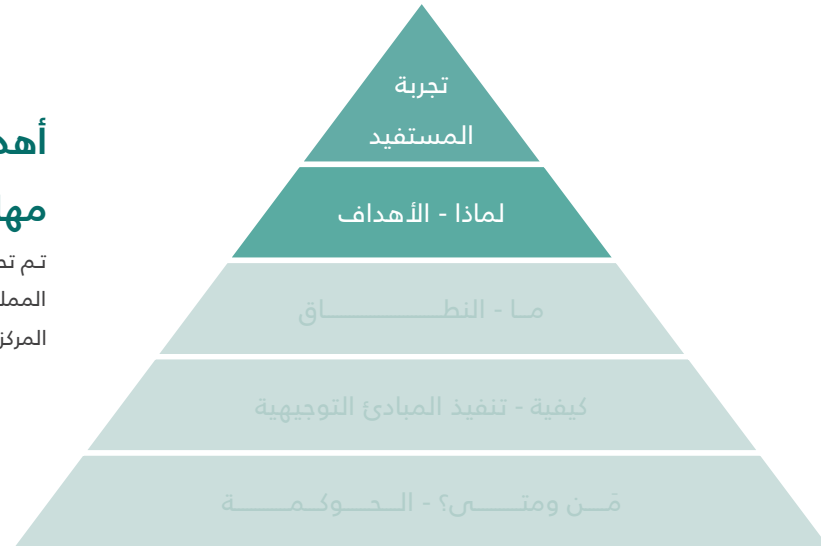
محتوى القسم

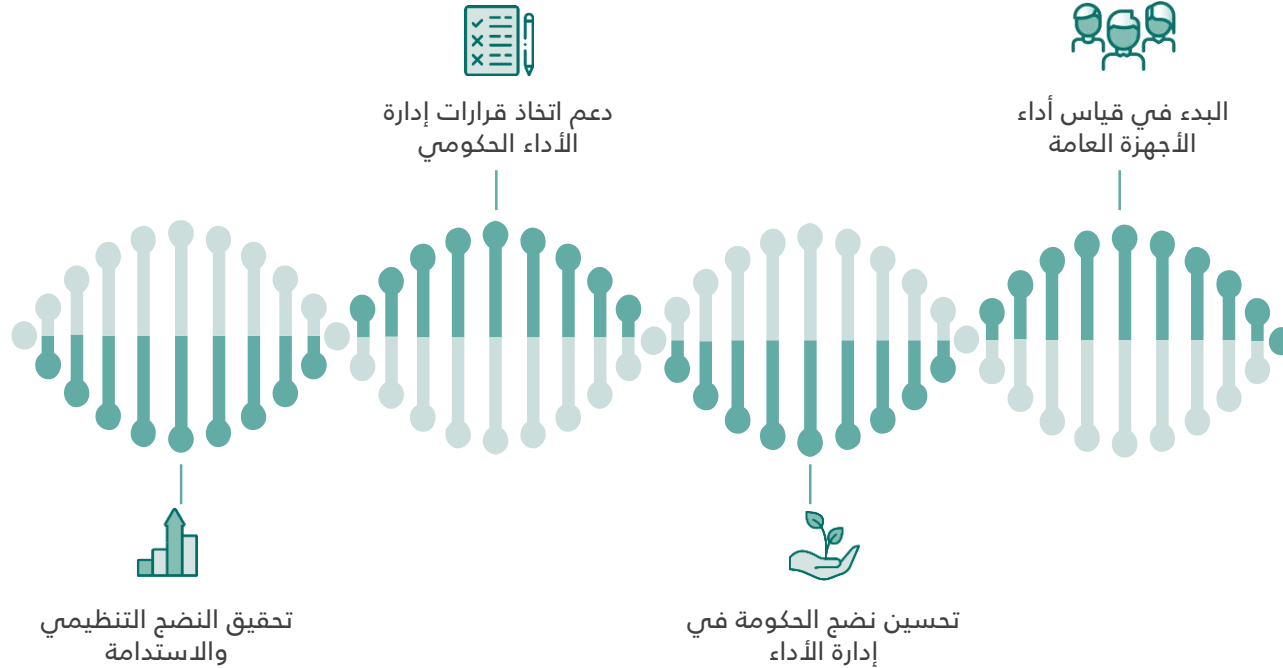
3. أبعاد منهجية قياس تجربة المستخدم

- | | |
|-----|---|
| 1-3 | لماذا؟ أهداف منهجية قياس تجربة المستخدم |
| 2-3 | ما نطاق منهجية قياس تجربة المستخدم |
| 3-3 | إجراءات عمل الأدوات المستخدمة في القياس |
| 4-3 | مَن ومتى؟ إطار الحوكمة |

أهداف منهجية تجربة المستفيد المنبثقة من مهام مركز أداء

تم تحديد أربعة أهداف شاملة لقياس مستوى رضا المستفيد على مستوى المملكة، والمنبثقة من مهام ومسؤوليات مركز أداء التي نص عليها تنظيم المركز.





1 قياس تحقيق الأهداف و المستهدفات

تستخدم مؤشرات الأداء الرئيسية في تقييم مدى التقدم الذي يحققه الجهاز نحو تحقيق الأهداف والمستهدفات المعتمدة له، ويتم قياس ومتابعة المؤشرات المتعلقة بتحقيق الأهداف والمستهدفات بشكل رئيسي.

2 قياس تحقيق المبادرات

تقوم الأجهزة بتزويد المركز بقائمة مبادراتها المتوائمة مع رؤية المملكة، ويتم إصدار التقارير عن مستوى تحقيق نتائج المعاليم الرئيسية للمبادرات، وتحقيق مخرجات المبادرة.

تجربة المستفيدين
ذات الصلة

3 قياس رضا المستفيد

قياس رضا المستفيد عن جودة الخدمات المقدمة له من قبل الأجهزة العامة، ويقوم المركز باستخدام عدة أدوات قياس مثل الاستبيانات والزيارات الميدانية والتطبيقات الإلكترونية.



أداء
المركز الوطني لقياس
أداء الأجهزة العامة



إسهام منهجية تجربة المستفيدين في أهداف مركز "أداء" الاستراتيجية



تحقيق النضج
التنظيمي
والاستدامة



دعم اتخاذ قرارات إدارة
الأداء الحكومي



تحسين نضج الأجهزة
العامة في إدارة
الأداء



البدء في قياس أداء
الأجهزة العامة

الأهداف الاستراتيجية
لمركز "أداء"



3 القدرات والابتكارات المتعلقة
بتجربة المستفيد

دعم وتطوير ما يكفي من قدرات
تجربة المستفيدين وتنفيذ
الممارسات المبتكرة على مستوى
الأجهزة العامة في المملكة.

3 تعميم تقارير تجربة المستفيد

إعداد تقارير بشأن تجربة المستفيد
وتعميمها على أصحاب المصلحة
المعنيين.

2 إعداد منهجية تجربة المستفيد
الموحدة

وضع منهجية موحدة وقياسية
لغرض قياس تجربة المستفيد بما
يتماشى مع الممارسات الرائدة.

1 قياس تجربة المستفيد

توجيه قياس تجربة المستفيد من
خلال توفير مبادئ توجيهية شاملة.

إسهام منهجية تجربة
المستفيدين

أهداف منهجية قياس تجربة المستفيد

الرقم	الأهداف الاستراتيجية	الإعداد
1	توحيد تجربة المستفيد	وضع منهجية موحدة وقياسية لغرض قياس تجربة المستفيد بما يتماشى مع الممارسات الرائدة
2	قياس تجربة المستفيد	تنفيذ المبادئ التوجيهية لكل من أساليب الأخذ بأراء المستفيدين المحددة بما في ذلك استبيانات قياس الرضا والمستفيد الخفي ومجموعات التركيز مباشرة عن طريق تجربة المستفيد أو من خلال الأجهزة العامة الممكنة.
3	إعداد تقارير حول تجربة المستفيد	يجمع مركز "أداء" النتائج المتعلقة برضا المستفيدين المستلمة ويحللها ويُعد التقارير ذات الصلة بقياس مستوى الرضا بما يوضح لأصحاب المصلحة الداخليين و الخارجيين النتائج التي جرى التوصل إليها بهدف تحسين الخدمات الحكومية.
4	القدرات والابتكارات ذات الصلة بتجربة المستفيدين	يتعامل مركز "أداء" مع الأجهزة لغرض تقديم الاستشارات بشأن القدرات المتعلقة بتجربة المستفيدين ذات الصلة (مثل التقنيات والإجراءات والنماذج وما إلى ذلك) لقياس مدى رضا المستفيدين وإعداد تقارير بشأنها على نحو مناسب.



محتوى القسم

3. أبعاد منهجية قياس تجربة المستخدم

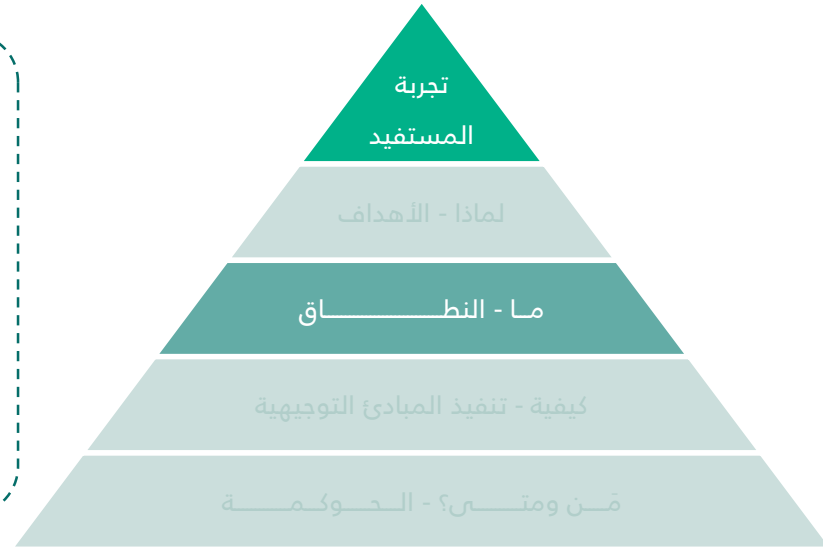
- | | |
|---|-----|
| لماذا؟ أهداف منهجية قياس تجربة المستخدم | 1-3 |
| ما نطاق منهجية قياس تجربة المستخدم | 2-3 |
| إجراءات عمل الأدوات المستخدمة في القياس | 3-3 |
| مَن ومتى؟ إطار الحوكمة | 4-3 |



يحدد نطاق منهجية تجربة المستفيد العوامل المراد قياسها وإعداد تقارير بشأنها، ويسمح تحديد نطاق المنهجية باستخدام الموارد على نحو قياسي وفعال.

يُحدد النطاق من خلال خمسة عوامل:

- | | | | |
|-----------------|--|------------------|--|
| التجارب الفرعية | | شرائخ المستفيدين | |
| القنوات | | الخدمات | |
| | | الأجهزة | |





5 الأجهزة العامة



4 القنوات



3 الخدمات



2 التجارب الفرعية



1 شرائح المستفيدين

تشمل الأجهزة العامة المستهدفة المشاركة في تطبيق منهجية تجربة المستفيدين :

- الوزارات
- الأجهزة العامة
- الصناديق التمويلية
- المؤسسات العامة
- الأجهزة الحكومية المستقلة

تشمل القنوات التي سيتقرر تقييمها بصورة أساسية:

- مركز الخدمة (القناة الموجودة على أرض الواقع)
- القناة الرقمية ((الموقع الإلكتروني، تطبيق الجهة)
- مركز الاتصال

تتنمي الخدمات المقاسة بطريقة استباقية إلى:

- تجربة فرعية مقررّة
- التجارب الرئيسية المحددة فيما يخص تقارير بعض الأجهزة بموجب طلبات مُخصّصة

تُحدد أولويات التجارب الفرعية المُقرر الإبلاغ عنها لإرضاء المستفيدين على أساس:

- عدد المستفيدين المُقدّم لهم الخدمات
- طبيعة التعاملات (على سبيل المثال معاملة مستمرة ومعاملة فردية وحدث يظل مدى الحياة وما إلى ذلك)
- طبيعة المستفيد (فرد مقابل شركة)

يشمل نطاق المنهجية ثلاثة أنواع من تعاملات المستفيدين:

- من الحكومة إلى المستفيدين
- من الحكومة إلى الشركات
- من الحكومة إلى الحكومة
- من الحكومة إلى الموظف - (خارج النطاق الحالي)

يُقاس مدى الرضا على مستوى فئات وشرائح المستفيدين المختلفة	  				مستوى المستفيد
	التجربة الفرعية "ن" حيث أن "س" تمثل عدد التجارب				تجربة المستوى الفرعي
...يمكن أن تكون مسارات في رحلات أساسية ...	التجربة الفرعية "ن" حيث أن "س" تمثل عدد التجارب				تجربة المستوى الفرعي
...يتألف من مجموعة من الخدمات...	الخدمة "ن"	الخدمة 3	الخدمة 2	الخدمة 1	مستوى الخدمات
...يمكن توفيرها من خلال العديد من القنوات ...	القناة "ن"		القناة 1		مستوى القنوات
....من خلال جهاز عام واحد أو أكثر.	الجهاز "ن"	الجهاز 2	الجهاز 1		مستوى الجهاز الحكومي

فئات المستفيدين المستهدفة من أجل قياس تجربة المستفيد

4 3 2 1

النطاق الحالي

فئات المستفيدين



من الحكومة إلى الموظفين

يشمل ذلك الخدمات المقدمة للموظفين العاملين في الحكومة

تشمل الأمثلة على الخدمات المقدمة من الحكومة إلى الموظفين مثل: ترقية الموظفين وصرف إجازات ورواتب الموظفين وما إلى ذلك.



من الحكومة إلى الحكومة

يشمل ذلك الخدمات المقدمة إلى المؤسسات الحكومية الأخرى

تشمل الأمثلة على الخدمات المقدمة من الحكومة إلى الحكومة مثل: مراجعة الميزانية والموافقة عليها وتجهيز المدفوعات وما إلى ذلك.



من الحكومة إلى الشركات

يشمل ذلك الخدمات المقدمة للمؤسسات المملوكة للقطاع الخاص ومن بينها الشركات الصغيرة والمتوسطة والكبيرة والمنظمات غير الربحية

تشمل الأمثلة على الخدمات المقدمة من الحكومة إلى الشركات مثل: إصدار تصاريح العمل وشهادة السعودة وما إلى ذلك.



من الحكومة إلى (المستفيد)

يشمل ذلك الخدمات المقدمة للشرائح الفردية من المواطنين السعوديين والمقيمين وزوار المملكة

تشمل الأمثلة على الخدمات المقدمة من الحكومة إلى المستفيد مثل: إصدار جوازات السفر ورخص القيادة وما إلى ذلك.

4 3 2 1

تغذية المستفيدين العكسية



مقابلات هاتفية

إجراء أكثر من 30 مقابلة هاتفية مع شريحة المستفيدين التي تحظى بالأولوية لجمع التجارب الفعلية

تحديد أولويات التقسيم

الأهمية الاستراتيجية	حجم المعاملة	
✓	✓	السعودية ومجلس التعاون الخليجي مالك
✓	✓	السعودية ومجلس التعاون الخليجي أخرى
✓		أجنبي ويتمتع بجنسيات مختلفة مالك
		أجنبي ويتمتع بجنسيات مختلفة أخرى

تقسيم المستفيدين

2 منتصب مقدم الطلب	1 المالك	
مالك (12.800)	من السعودية ومجلس التعاون الخليجي	الإجمالي (15.000)
أخرى (2.500)	(300-15)	
مالك (84)	أجنبي ويتمتع بجنسيات مختلفة	
أخرى (58)	(142)	

معايير التقسيم

تحليل بيانات المستفيد التي جرى التحقق من صحتها والمتاحة لتحديد ما يلي:

- 1 المعايير الأساسية التي تُغير تجربة المستفيد تغييرًا جوهريًا
 - مثل جنسية المالك والقنوات التي يشاهد التجربة من خلالها وما إلى ذلك

- 2 المعايير الثانوية التي تؤثر تأثيرًا جزئيًا على المجموعات الفرعية التابعة للمستفيد أو مراحل التجربة الجزئية:
 - مثل النوع والمنطقة وما إلى ذلك

استهداف الخدمات الحكومية لقياس تجربة المستفيد

4 3 2 1

تعريف الخدمات

تتألف الخدمة من سلسلة من الإجراءات المترابطة التي تهدف إلى تحقيق مخرج محدد وواضح، والتي يقدمها جهاز عام معين إلى المستفيد عبر قنواته المختلفة.

تُقاس جميع الخدمات المقررة فيما يتعلق بتجربة فرعية محددة ستعقد الأجهزة تدريباً لتحديد الخدمات التي تحظى بالأولوية، لغرض تحديد الخدمات المتعلقة بإعداد تقارير الأجهزة المخصصة.



4

3

2

1



القنوات الهاتفية



القنوات الرقمية



القنوات الموجودة
على أرض الواقع

القنوات

يشمل قياس رضا المستفيدين وإعداد التقارير على القنوات التي يمكن من خلالها بدء تقديم الخدمات العامة مثل تقديم الخدمات والوفاء بها أو أيهما

تُمثّل مراكز اتصال الأجهزة العامة.
لا تُقيّم هذه القنوات إلا فيما يخص
الخدمات التي يمكن للمستفيد أن يتقدم
بطلب من أجل الحصول عليها والوفاء بها
أو أيهما.

يمثل الموقع الإلكتروني و/ أو تطبيق
الجوال للجهاز العام.
لا تُقيّم هذه القنوات إلا فيما يخص
الخدمات التي يمكن للمستفيد أن يتقدم
بطلب من أجل الحصول عليها وكذلك
لغرض قياس أداء الخدمات في هذه
القنوات الرقمية.

- تمثل مواقع الخدمة التي تقدم فيها الأجهزة العامة خدماتها. بالنسبة لبعض الأجهزة العامة، فإنها تعني مراكز الخدمة التابعة لها، بينما بالنسبة للبعض الآخر، فإنها تشير إلى المستشفيات والمدارس وغيرها.
- عند اختيار مراكز الخدمة للقياس، تعطى الأولوية لمراكز الخدمة التي تشهد أعلى حجم من المعاملات.

حُدثت قائمة بالتجارب الشاملة على مستوى الدولة ويتكون كلٌّ منها على العديد من الخدمات والأجهزة العامة تقيس تجربة المستفيد في ضوء التجربة الشاملة بالإضافة إلى الأجهزة والخدمات المُدرجة التابعة لها.

يعتبر هذا المستوى من القياس "قياسًا جزئيًا" للأجهزة المشاركة في الرحلة الكلية، حيث يتقرر إعداد تقرير على مستوى التجربة ومشاركته مع الأجهزة المعنية.

القياس على مستوى
الرحلة الكلية

المخطط له



يُقاس رضا المستفيد في ضوء بعض الأجهزة العامة والخدمات التي تقدمها هذه الأجهزة. ثمة خياران لإعداد تقارير الأجهزة: مجموعة من الخدمات المُقاسة باعتبارها جزءًا من التجارب الشاملة أو القياس المُصمم خصيصًا للتجارب الأساسية التي تقدمها الأجهزة. يعتبر هذا المستوى من القياس "قياسًا كاملًا" للأجهزة، حيث تُعد التقارير ويجرى مشاركتها مع الأجهزة ذاتها.

القياس على مستوى
الجهاز العام

مُخصص



تعريف التجربة الشاملة

تمثل التجارب الشاملة مجموعة من التعاملات التي لها نقطة بداية ونهاية محددة والقائمة بين المستفيد والعديد من أجهزة القطاع العام، إذ تتكون من خدمتين أو أكثر من الخدمات العامة (التي قد يديرها القطاع العام أو الخاص) لغرض تحقيق نتائج أو إنجازات مهمة ذات صلة ب حياة المستفيد.

التجارب الشاملة: جرى تحديد 42 تجربة شاملة وتقسيمها إلى 10 قطاعات بناءً على إجراء تحليل شامل متعدد الأبعاد

تضاف تجارب شاملة جديدة لتطوير مؤشر الرضا الوطني

قطاع الخدمات الأساسية

1. رحلة الحصول على الكهرباء
2. رحلة الحصول على المياه

قطاع الاتصالات

1. رحلة استخدام الاتصالات والإنترنت
2. رحلة استخدام البريد و الخدمات اللوجستية

قطاع السياحة والترفيه

1. رحلة أداء مناسك الحج
2. رحلة أداء العمرة
3. رحلة زيارة المسجد النبوي
4. رحلة زيارة المتاحف و المواقع التاريخية
5. رحلة السائح

قطاع التجارة والمالية

1. رحلة بدء وممارسة عمل تجاري
2. رحلة دفع الضرائب والزكاة
3. رحلة الاستيراد
4. رحلة التصدير
5. رحلة استخدام عامل وافد

قطاع الإدارة العامة

1. رحلة الحصول على الوثائق الشخصية
2. رحلة توثيق إجراءات الزواج
3. رحلة توثيق إجراءات الطلاق
4. رحلة التعامل مع الموت
5. رحلة استخدام عاملة منزلية

قطاع التعليم

1. رحلة تلقي التعليم العام
2. رحلة تلقي التعليم الجامعي
3. رحلة تلقي التعليم الفني و المهني
4. رحلة تلقي تعليم ذوي الاحتياجات الخاصة
5. رحلة الحصول على منحة التعليم العالي

قطاع القانونية

1. رحلة الاستعانة بالقضاء
2. رحلة الاستعانة بمحاكم التوثيق
3. رحلة التبليغ عن الجرائم
4. رحلة التعامل مع المخالفات المرورية

قطاع الصحة والتنمية الاجتماعية

1. رحلة تلقي الرعاية الأولية
2. رحلة تلقي الدعم الوظيفي
3. رحلة تلقي المعاش الضماني
4. رحلة تلقي خدمات الطوارئ

قطاع النقل

1. رحلة النقل برًا
2. رحلة التنقل بالسكك الحديدية
3. رحلة التنقل جواً

قطاع التنمية السكنية والبلدية**

1. رحلة شراء مسكن
2. رحلة بناء مسكن
3. رحلة الحصول على الدعم السكني

4. التنقل باستخدام وسائل النقل العام
5. استخدام الطرق والشوارع
6. زيارة حديقة عامة
7. زيارة المسجد



محتوى القسم

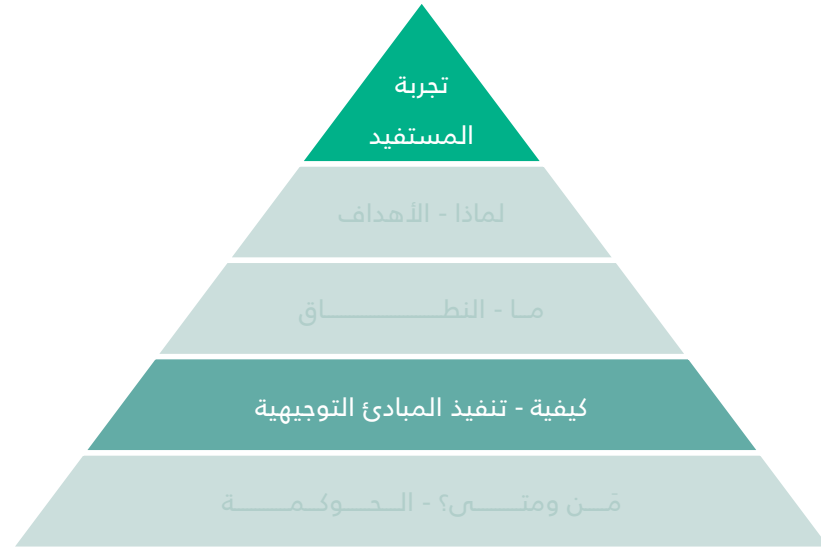
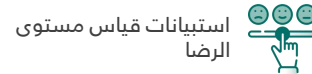
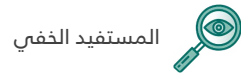
3. أبعاد منهجية قياس تجربة المستخدم

- | | |
|-----|---|
| 1-3 | لماذا؟ أهداف منهجية قياس تجربة المستخدم |
| 2-3 | ما نطاق منهجية قياس تجربة المستخدم |
| 3-3 | إجراءات عمل الأدوات المستخدمة في القياس |
| 4-3 | مَن ومتى؟ إطار الحوكمة |



تشمل أساليب قياس تجربة المستفيد الثلاثة التي ستعتمد بوصفها جزءاً من منهجية تجربة المستفيد هذه استبيانات قياس مدى الرضا والمستفيد الخفي ومجموعات التركيز.

يُرد تفصيل المبادئ التوجيهية التنفيذية خطوةً بخطوة فيما يخص كل أسلوب، ويجب اتباعها لضمان اتساق القياس مع الممارسات الرائدة.



كيف تُكمل أدوات القياس بعضها بعضًا؟



مجموعات التركيز

تقيّم التحديات التي تشهدها
الخدمات الأساسية وتحدد فرص
تحسين تلك الخدمات من منظور
نوعي



المستفيد الخفي

تقيّم مدى التزام الأجهزة بمعايير
الخدمات وتتحقق من الثغرات
الموجودة في إجراءات تقديم
الخدمات للمستفيد.
يمكن الاستعاضة عنها من خلال
جمع المؤشرات التشغيلية



استبيانات قياس مستوى الرضا

تقيس الرضا للمستفيد عن
الخدمة التي يقدمها الجهاز من
منظور كمي

ترد أمثلة في المجالات ذات الصلة من خلال "المبادئ التوجيهية التنفيذية" لشرح المفاهيم الأساسية للقارئ شرًا مفصلاً

يُسلط الضوء على المحتوى ذو الصلة بكل خطوة من خطوات المنهجية

تُشير مربعات النص المخصصة للتغذية العكسية بالإضافة إلى العلامات إلى النقاط الأساسية التي يحتاج إليها القارئ على الصفحة

يتكون العنوان الأساسي، في كل شريحة، من اسم أسلوب قياس تجربة المستفيد، ويشير العنوان الفرعي إلى "المرحلة" ذات الصلة و "الخطوة" الوارد تفصيلها

ثمة أداة تتبع مراحل وخطوات كل أسلوب على الجانب الأيسر من كل شريحة



أساليب قياس تجربة المستفيد



المستفيد الخفي



مجموعات التركيز



استبيانات قياس مستوى الرضا

تقارير تجربة المستفيد





تنفيذ المبادئ التوجيهية

أساليب قياس تجربة المستفيد: استبيانات قياس مستوى الرضا

1 استبيانات قياس مستوى الرضا

2 المستفيد الخفي

3 مجموعات التركيز

تقارير تجربة المستفيد



مقدمة:

استبيانات قياس مستوى الرضا

الأساليب التي تستند إلى قياس تجربة المستفيدين لغرض تلقي تغذيتهم العكسية التقديرية من خلال الاجتماعات التي يُجرىها القائمون على المقابلات أو الاستبيانات الذاتية أو تطبيق "وطني"، وتهدف إلى تحديد مستويات رضا المستفيدين ومقارنتها في ضوء العديد من الخدمات والعوامل والأبعاد الديموغرافية.

العوامل الدافعة



المخرجات



السرعة



القنوات



الموظفين



الإجراءات

من يستطيع تنفيذها؟

المقابلات الشخصية والهاتفية فيجربها باحثون مدربون، أما الاستبيانات الإلكترونية، فتنفذ من قبل المستفيدين بشكل ذاتي.

لماذا تُستخدم؟

تُستخدم لتحديد مصدر رضا أو عدم رضا المستفيد إضافة إلى مجالات التحسين ومقارنة النتائج بمرور الوقت.

متى يتم تنفيذها؟

تُنقذ على نحو دوري ومنهجي.

الخطوات الأساسية

التحليل: دمج البيانات وتنقيتها وإجراء التحليل لغرض استخلاص الرؤى.

3

القياس: تنفيذ ومراقبة عملية جمع البيانات، وتنفيذ أنشطة ضمان الجودة.

2

التخطيط: إعداد طريقة الاستبيان، والتخطيط له، والتّحضير مع الباحثين وإعدادهم للعمل، وإجراء استبيان تجريبي.

1

أهداف القياس



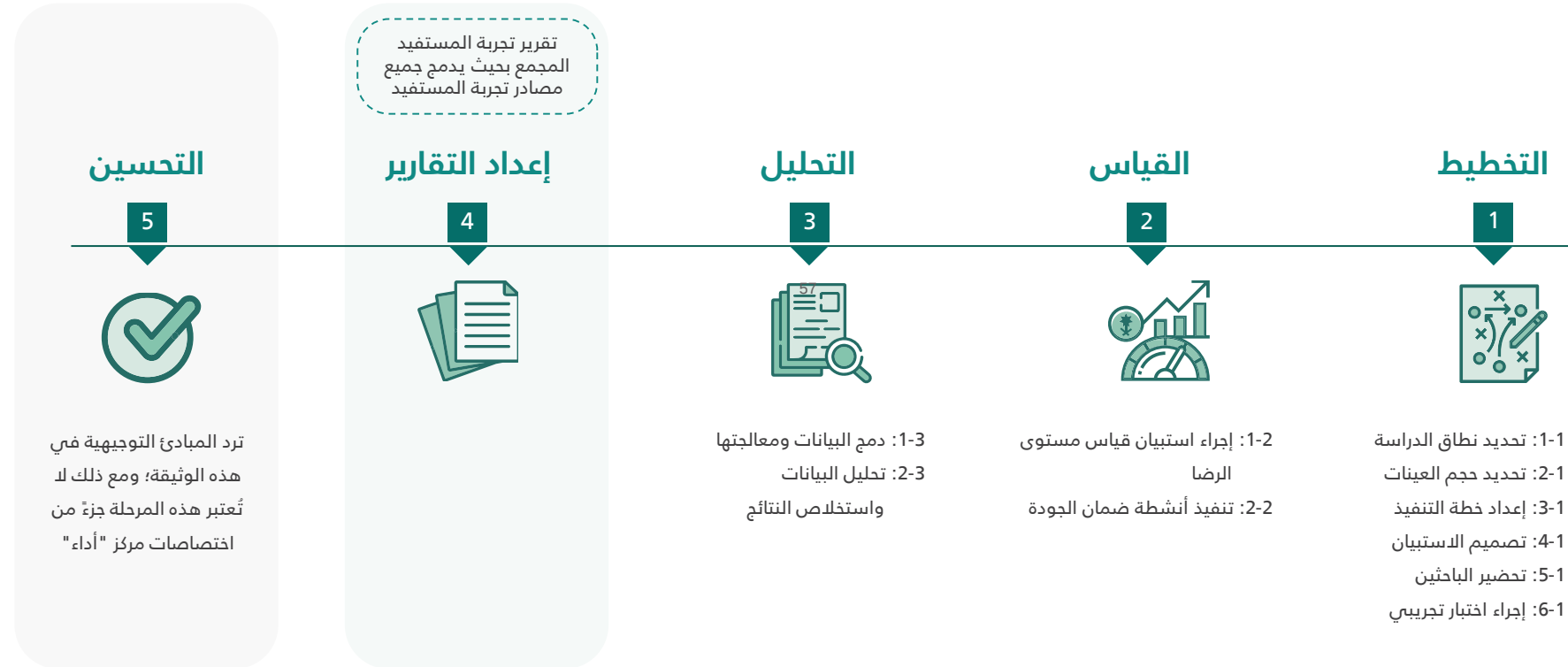
تحديد نقاط القوة وفرص التحسين



قياس رضا المستفيد بشكل عام عن الجهاز وخدماته

أساليب قياس تجربة المستفيد: استبيانات قياس مستوى الرضا

نظرة عامة على المراحل وخطوات المنهجية:



المرحلة 1 - خطوات "التخطيط" وملخص النتائج :

التخطيط

1



تحديد حجم العينات

2-1



تحديد نطاق الدراسة

1-1



تصميم الاستبيان

4-1



إعداد خطة التنفيذ

3-1



إجراء اختبار تجريبي

6-1



تحضير الباحثين

5-1

حجم عينات
الاستبيان

تُحدد طريقة أخذ العينات وحساب أحجامها، بناءً على النطاق المحدد والمعايير الإحصائية.

نطاق استبيانات
قياس مستوى
الرضا

يُحدد نطاق استبيانات قياس مستوى الرضا ويشمل ذلك الخدمات والقنوات وفئات المستفيدين

مسح الاستبيان

تصميم الاستبيان لطرح الأسئلة على المستفيدين حول رضاهم عن الخدمة أو الرحلة

الخطة التنفيذية

إعداد الخطة التنفيذية بحيث تشمل جميع الأنشطة بالإضافة إلى الجدول الزمني المتوقع لتنفيذها

النتائج التجريبية

إجراء اختبار تجريبي للتأكد من أن الأسئلة تشمل التفاصيل المطلوبة وقابلة للتنفيذ على مستوى العينة

الملاحظات
الموجزة التابعة
للقائم على إجراء
المقابلات

إعداد وتجهيز الباحثين للتواصل مع المستفيدين مستعنيين بالملاحظات الإرشادية لتنفيذ الاستبيانات

1-1: تحديد نطاق الدراسة

2-1: تحديد حجم العينات

3-1: إعداد خطة التنفيذ

4-1: تصميم الاستبيان

5-1: تحضير الباحثين

6-1: إجراء اختبار تجريبي

أساليب قياس تجربة المستفيد: استبيانات قياس مستوى الرضا

المرحلة 1: التخطيط - (1-1) تحديد نطاق الدراسة :

تتضمن الخطوة الأولى تحديد نطاق دراسة رضا المستفيد، مما يساعد على استخدام الموارد والوقت بكفاءة أكبر، ويضمن تحقيق نتائج تساهم في تحديد جوانب تحسين الخدمة بدقة.

التخطيط

1



الفئات



الخصائص الديموغرافية

تحدد الشرائح بناءً على الخصائص الديموغرافية اللازمة لتحقيق أهداف الدراسة

ما هي فئات المستفيدين ضمن نطاق الخدمات الذين سيجيبون على الاستبيان؟

الرحلة



خريطة الرحلات

الرحلات والخدمات الفرعية التي تشكل جزءاً من الرحلة ذات الصلة بفئات المستفيدين المختلفة

ما هي الخدمات التي يقيسها الاستبيان؟

القنوات



التغطية الجغرافية

يشمل مراكز الخدمة الموجودة في العديد من المدن على مستوى جميع المناطق الإدارية الثلاثة عشر

ما هي القنوات التي ستقيّمها استبيانات قياس مستوى الرضا؟

الموقع البارز

يقع مركز الخدمة في موقع متميز

حجم المعاملات

يغطي مركز الخدمة بنسبة عالية من إجمالي حجم الخدمات

حجم المعاملات

تحتوي الرحلة الفرعية على نسبة عالية من إجمالي عدد الرحلات "الحية"

النطاق

1-1

حجم العينة

2-1

الخطة التنفيذية

3-1

استمارة الاستبيان

4-1

تحضير الباحثين

5-1

اختبار التجريبي

6-1

القياس

2

التحليل

3

إعداد التقارير

4

التحسين

5

يكون النطاق شاملاً لتقائماً، ويكون اختيار قنوات وخدمات وقطاعات معينة مبنياً على أساس منطقي واضح ومدعوماً بالبيانات (أي حجم المعاملات الكبيرة)

أساليب قياس تجربة المستفيد: استبيانات قياس مستوى الرضا

المرحلة 1: التخطيط - (1-1) تحديد نطاق الدراسة :

تُخطط الرحلات الأساسية والفرعية بحسب المنظور الذي يركز على المستفيد

التخطيط



1

النطاق

1-1

حجم العينة

2-1

الخطة التنفيذية

3-1

استمارة الاستبيان

4-1

تحضير الباحثين

5-1

اختبار التجريبي

6-1

القياس

2

التحليل

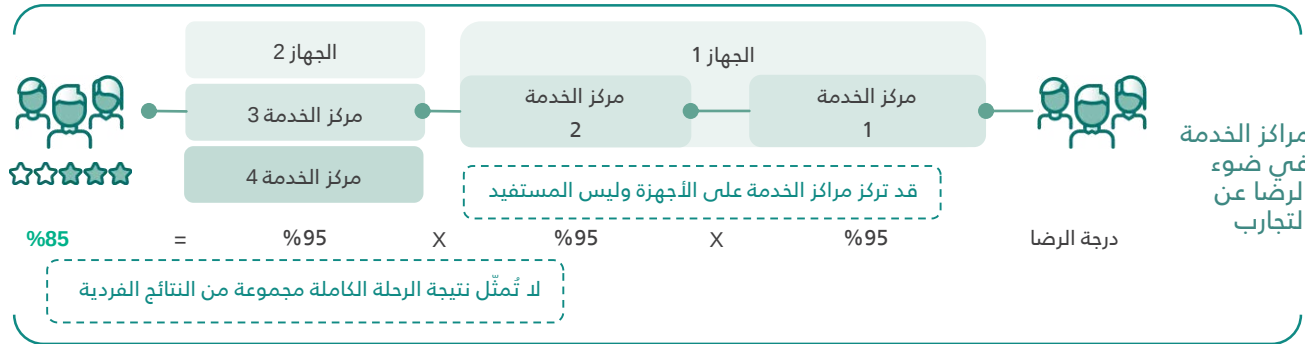
3

إعداد التقارير

4

التحسين

5



مزايا تخطيط
التجربة التي
تستهدف
المستفيدين



التركيز على تجربة المستفيد
وفهم التناقضات المحتملة
مقارنةً مع منظور الأجهزة



تحديد "اللحظات الحاسمة"، من
خلال قياس أهمية نقاط
الاتصال المختلفة بالنسبة
للمستفيدين



التقاط العوامل البيئية بين نقاط
الاتصال التي تؤثر على تجربة
المستفيد الإجمالية (على سبيل
المثال، وقت الانتظار...)

أساليب قياس تجربة المستفيد: استبيانات قياس مستوى الرضا

المرحلة 1: التخطيط - (1-1) تحديد نطاق الدراسة :

تُخطط الرحلات الأساسية والفرعية وفقًا للعملية الآتية المكونة من خمس خطوات:

التخطيط



1

النطاق

حجم العينة

الخطة التنفيذية

استمارة الاستبيان

تحضير الباحثين

اختبار التجريبي

القياس

التحليل

إعداد التقارير

التحسين

1-1

2-1

3-1

4-1

5-1

6-1



الأنشطة

تكوين الفهم الأولي

- التواصل مع الأجهزة المعنية لفهم الخدمات ذات الصلة
- الحصول على بيانات المستفيد

تصنيف المستفيد

- تحديد معايير تصنيف المستفيدين
- تنفيذ عملية تصنيف المستفيدين بحسب البيانات الحالية
- تحديد فئات المستفيدين حسب الأولوية

التحقق مع الأجهزة

- عقد جلسات لفرق العمل مع الأجهزة المعنية للتحقق من صحة خطة الرحلة النهائية والمواءمة معها.

"المضي" في رحلة المستفيد

- إجراء مقابلات هاتفية ومجموعات تركيز لجمع البيانات من متلقي الخدمات الفعليين
- تجميع وفهم رحلة المستفيد

إعداد خارطة الرحلة

- مراجعة الرحلة الأولية والمقارنة بينها وبين رحلة المستفيد الفعلية
- تعديل الفهم الأولي مدعومًا بتغذية المستفيد العكسية



النتائج

خطة الرحلة الأولية

تصنيف المستفيد

خطة الرحلة النهائية

تغذية المستفيد العكسية

الرحلة المتمركزة على المستفيد

مثال توضيحي

المرحلة 1: التخطيط - (2-1) تحديد حجم العينة:

تركز الخطوة الآتية على تحديد حجم عينة المستفيدين من الاستبيان.

أولاً ، تحديد طريقة أخذ العينات المناسبة، والتي يمكن أن تكون أيًا مما يلي:

مثال - أخذ عينات عشوائية بسيطة لتقييم الرضا عن خدمة تجديد الهوية الوطنية

مقابلة المستفيدين في مراكز تقديم الخدمة على نحو عشوائي دون الأخذ بعين الاعتبار ملف تعريفهم الديموغرافي على سبيل المثال.

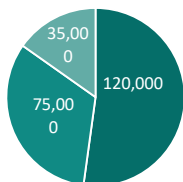
■ **عينة عشوائية بسيطة:** طريقة تضمن حصول كل مستفيد محتمل على فرصة متساوية في الاختيار (أي إجراء مقابلة مع مستفيد عشوائي من مركز الخدمة أو من قائمة جهات الاتصال) أي من يمتلك فرصة الاختيار ذاتها.

مثال - أخذ العينات الطبقية لتقييم الرضا عن تجربة العمره عمومًا

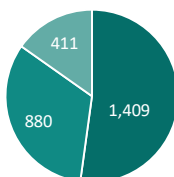
مراجعة البيانات الإحصائية من حيث عدد المواطنين والمقيمين والزوار الذين أتموا مناسك العمره، وتطبيق النسبة على عينة المستفيدين ممن سيتقرر مقابلتهم.

■ **أخذ العينات الطبقية (يتناسب مع عدد مجتمع الدراسة):** يُجرى اختيار المستفيدين من مجتمع الدراسة بناءً على نسبة كل مجموعة (أي يُقسّم حجم العينة وفقًا لذلك، إذا كان 20% من المستفيدين زوارًا مقابل 80% مواطنون ومقيمون) تقسيم هذه الطريقة مجموعة البيانات بناءً على التركيبة السكانية للمستفيد وتفضيلاته وعادة ما تُستخدم عندما تتوافر بيانات فئات المستفيدين.

تقسيم مجتمع الدراسة حسب الشرائح



عينة مقسمة حسب الشريحة



■ المواطنون
■ المقيمون
■ الزوار

التخطيط



1

النطاق

1-1

القياس

2

حجم العينة

2-1

التحليل

3

الخطة التنفيذية

3-1

إعداد التقارير

4

استمارة الاستبيان

4-1

تحضير الباحثين

5-1

التحسين

5

اختبار التجريبي

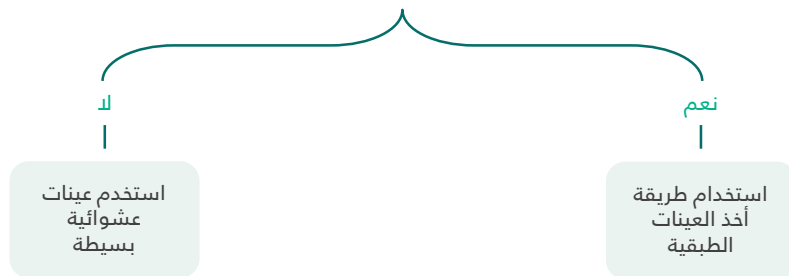
6-1

المرحلة 1: التخطيط - (2-1) تحديد حجم العينة:

تتمثل المعايير المحددة الوحيدة، عند اختيار منهجية أخذ العينات، في مدى إتاحة البيانات في ضوء حجم مجتمع الدراسة فيما يتعلق بكل شريحة مستفيدة، مما يشير إلى وجود مجموعات فرعية.

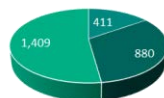
مخطط اتخاذ القرار: اختيار طريقة أخذ العينات

هل تتوافر بيانات عن المجموعات الفرعية (القطاعات/القنوات)؟



مثال - جمع عينات عشوائية بسيطة لتقييم الرضا عن خدمة تجديد بطاقة الهوية الوطنية

تقسيم العينة الإحصائي حسب الفئة



مواطنون ■ مقيمون ■ زوار

تقسيم المجتمع حسب الفئة



مواطنون ■ مقيمون ■ زوار

التخطيط

1



النطاق

1-1

القياس

2

حجم العينة

2-1

التحليل

3

الخطة التنفيذية

3-1

استمارة الاستبيان

4-1

إعداد التقارير

4

تحضير الباحثين

5-1

التحسين

5

اختبار التجريبي

6-1

المرحلة 1: التخطيط - (2-1) تحديد حجم العينة:

يُحدد حجم العينة بمجرد اختيار طريقة أخذ العينات، وتركز على التأكد من أن عينة المستفيدين الواقع عليهم الاختيار لإجراء مقابلة معهم تمثل مجتمع المستفيدين الذين يخضعون للاستبيان.

عوامل تحديد حجم العينة

التخطيط

1



النطاق

1-1

القياس

2

حجم العينة

2-1

التحليل

3

الخطة التنفيذية

3-1

إعداد التقارير

4

استمارة الاستبيان

4-1

تحضير الباحثين

5-1

التحسين

5

اختبار التجريبي

6-1

3 الحد المسموح به من الأخطاء



يُقيّم العدد التقديري للسكان المستفيدين. كلما زاد عدد مجتمع الدراسة، فإن ذلك يتطلب عادةً أخذ عينة أكبر من أجل عمل إحصائيات شاملة عن هذا العدد.

حسب الخدمة المقدمة.

1 الحد المسموح به من الأخطاء



تُستخدم مؤشرات الأداء، وهي مؤشرات الأداء الرئيسية القائمة على النتائج في المقام الأول، لتقييم سير عمل الأجهزة من أجل تحقيق الأهداف والغايات المتعلقة بها.

تتراوح نسبة الخطأ المطلوبة بين 5 إلى 10 بالمائة.

2 مستوى الثقة



ويُشير ذلك أيضًا إلى النسبة المئوية للثقة التي توصّلنا إليها بشأن درجة رضا مجتمع الدراسة.

بينما تبلغ نسبة الثقة المطلوبة 95%.

ثمة اعتباران عند تحديد حجم العينة فيما يخص استبيان معين على النحو الآتي:

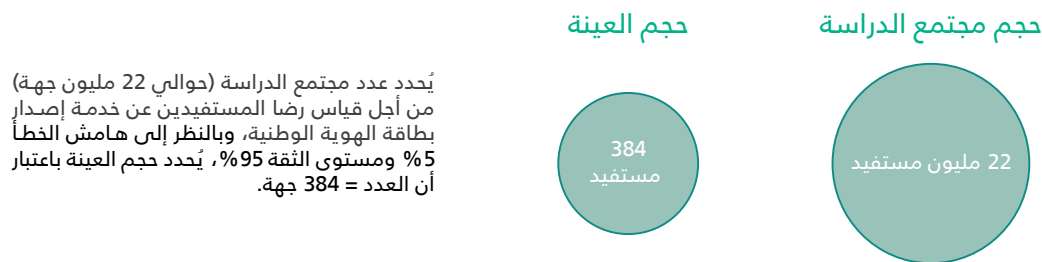
- أخذ عينات من مجتمع الدراسة الفرعي: في حال أخذ عينات من أفراد مجتمع الدراسة ممن ليس لديهم فئات فرعية أخرى لكي تتمكن من إعداد تقرير بشأنهم. يفترض هذا النهج أن درجة الرضا لن تختلف اختلافًا كبيرًا داخل مجتمع الدراسة ذاته، يحظى المعيار المراد اتباعه في هذه الحالة بهامش خطأ بنسبة 5% بينما يصل مستوى الثقة إلى 95%.

يجب أن تتألف العينة من 384 مشاركًا على الأقل إذا بلغت نسبة هامش الخطأ (5%) ومستوى الثقة (95%).



المرحلة 1: التخطيط - (2-1) تحديد حجم العينة:

مثال على ذلك - قياس مدى رضا المستفيدين عن إصدار بطاقات الهوية الوطنية.



يُحدد عدد مجتمع الدراسة (حوالي 22 مليون جهة) من أجل قياس رضا المستفيدين عن خدمة إصدار بطاقة الهوية الوطنية، وبالنظر إلى هامش الخطأ 5% ومستوى الثقة 95%، يُحدد حجم العينة باعتبار أن العدد = 384 جهة.

- أخذ عينات من مجتمع الدراسة الفرعي: عندما يتضمن مجتمع الدراسة الذي تؤخذ منه العينات فئات فرعية يلزم الإبلاغ عنها، فعندئذٍ يصل هامش الخطأ المراد تطبيقه بحد أقصى 10% في حين يصل مستوى الثقة 95%.

ويبلغ الحد الأدنى لحجم العينة بالنسبة لكل فئة فرعية من مجتمع الدراسة 96 مشاركاً، في حين تبلغ نسبة هامش الخطأ 10% ومستوى الثقة 95%.

- أخذ عينات مركز الخدمة: سيُصبح الحد الأدنى لحجم العينة اللازم للتوصل إلى نتائج فيما يتعلق بأي مركز خدمة محدد 30 مشاركاً وذلك وفقاً لمستوى مبرهنة النهاية المركزية . (Central limit theorem)

التخطيط

1



النطاق

1-1

القياس

2

حجم العينة

2-1

التحليل

3

الخطة التنفيذية

3-1

إعداد التقارير

4

استمارة الاستبيان

4-1

تحضير الباحثين

5-1

التحسين

5

اختبار التجريبي

6-1

مثال توضيحي

المرحلة 1: التخطيط - (2-1) تحديد حجم العينة:

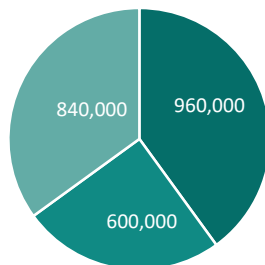
مثال على ذلك - قياس مدى رضا المستفيدين عن رحلات الحج.

التخطيط



1

تقسيم مجتمع الدراسة حسب الشرائح



يلزم حصر المستفيدين الذين أدوا فريضة الحج العام الماضي في قائمة عند محاولة تقييم مدى رضا المستفيدين عن أداء فريضة الحج. وتضم هذه القائمة 2.4 مليون مستفيد مقسمة حسب المواطنين (40%) والمقيمين (25%) والزائرين (35%) من الذكور والإناث.

يجب أن تتضمن كل عينة فرعية 96 مشاركاً على الأقل وقد يبلغ العدد الإجمالي للعينة 576 مشاركاً (96 عينة * 6 فئات فرعية)، بهدف الوفاء بشروط هامش الخطأ 10% ومستوى الثقة بنسبة 95% لكل شريحة ونوع.

المواطنون

المقيمون

الزوار

النطاق

حجم العينة

الخطة التنفيذية

استمارة الاستبيان

تحضير الباحثين

اختبار التجريبي

القياس

التحليل

إعداد التقارير

التحسين

أساليب قياس تجربة المستفيد: استبيانات قياس مستوى الرضا

المرحلة 1: التخطيط - (3-1) وضع خطة تنفيذية:

التخطيط



1

النطاق

1-1

حجم العينة

2-1

الخطة التنفيذية

3-1

استمارة الاستبيان

4-1

تحضير الباحثين

5-1

اختبار تجريبي

6-1



تُركّز هذه الخطوة على وضع خطة تنفيذية لقياس مدى رضا المستفيدين، وتوضح الخطة التنفيذية الأنشطة المقرر تنفيذها ضمن خطوات التخطيط والقياس والتحليل وإعداد التقارير. يرد أدناه العوامل التي ستؤثر على الجهود والجدول الزمني المطلوب لكل خطوة من الخطوات:

وضع خطة تنفيذية

المرحلة	قائمة بأنشطة كل مرحلة من المراحل	العوامل المؤثرة في الجدول الزمني	المدة الزمنية المتوقعة
التخطيط	وضع خطة لإدارة الاستبيان (بما في ذلك مواعيد ومكان إجراء المقابلات).	- اختيار المحاورين وتعيينهم - إعداد دليل للاستبيانات.	أسبوعان 4- أسابيع
القياس	- تنفيذ أنشطة الاستبيانات (بما في ذلك توزيع المحاورين). - إجراء عمليات فحص لضمان الجودة.	- تحديد نوع الاستبيانات المستخدمة (على سبيل المثال المدارة المحاور أو المسترسلة). - حجم العينة والتغطية الجغرافية	6-10 أسابيع (حسب عدد الاستبيانات)
التحليل	- دمج البيانات ومعالجتها - إجراء تحليل للبيانات واستخلاص النتائج	- حجم بيانات الدراسة - مستويات التحليل وأنواعه (التحليل الكمي أو الكيفي أو كليهما).	1-3 أسابيع (حسب حجم البيانات الصادرة عن الاستبيانات).
إعداد التقارير	- إعداد تقرير عن تجارب المستفيدين - نشر التقارير للجمهور المستهدف	- حجم بيانات الدراسة - عدد التقارير	1-3 أسابيع (حسب عدد التقارير الصادرة)

يُرد أدناه أيضًا عدد من المبادئ التوجيهية المقرر اتباعها عند التخطيط للأنشطة بموجب الخطة التنفيذية.

- الواقعية: يجب أن تتسم الجداول الزمنية بالواقعية وقابلية التنفيذ بالنظر إلى الأنشطة الأساسية.
- الشمولية: تُدرج في الخطة جميع الأنشطة المنفذة ضمن مراحل التخطيط والقياس والتحليل وإعداد التقارير.
- المساءلة: تُحدد بوضوح مسؤولية كل نشاط ومؤشرات الأداء الرئيسية ذات الصلة في الخطة التنفيذية.

المرحلة 1: التخطيط - (3-1) وضع خطة تنفيذية:

قبل وضع الخطة للخطوة الأولى يجب تحديد كيفية إدارة الاستبيان، وهناك ثلاث طرق لإجراء الاستبيان:

التخطيط



1

سبل إعداد الاستبيانات

المقابلة الشخصية (ميداني)



يتم إجراء مقابلات شخصية مع
المستفيدين بواسطة باحث يجري
المقابلة

المقابلة عبر الهاتف



يتم إجراء مقابلات عبر الهاتف مع
المستفيدين بواسطة باحث يجري
المقابلة

الاستبيانات عبر الإنترنت المدارة ذاتيًا.



يتم طرح الاستبيان على المستفيدين
من خلال رسائل نصية، تطبيقات
الهاتف الجوال أو شبكات التواصل
الاجتماعي أو البريد الإلكتروني

وعلى هذا النحو، تساعد نقطتا قرار رئيسيتين في تحديد منهجية الاستبيان التي ينبغي اختيارها:

مخطط اتخاذ القرار: اختيار الدوافع الأساسية

أساليب إدارة الاستبيان

المقابلات الشخصية المدارة من المحاور

الاستبيانات عبر الإنترنت المدارة ذاتيًا

مقابلات عبر الهاتف يُديرها المحاور

نعم

نعم

لا

2

هل يمكن إجراء الاستبيان عبر الإنترنت بناءً
على معلومات الاتصال المتاحة، ويستغرق
أقل من 15 دقيقة؟

لا

هل يمكن إجراء
الاستبيان
شخصيًا؟

1

النطاق

حجم العينة

الخطة التنفيذية

استمارة الاستبيان

تحضير الباحثين

اختبار تجريبي

القياس

التحليل

إعداد
التقارير

التحسين

لتعزيز الفعالية من حيث التكلفة، يجب إعطاء الأولوية للاستبيانات عبر الإنترنت، تليها الاستبيانات الهاتفية والشخصية

أساليب قياس تجربة المستفيد: استبيانات قياس مستوى الرضا

المرحلة 1: التخطيط - (3-1) وضع خطة تنفيذية:

الخطة التنفيذية النموذجية لإجراء الاستبيان

التخطيط



1

أسبوع															النشاط
01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	مالك	
															التخطيط
															تحديد نطاق العمل تصميم الاستبيان تحديد حجم العينات ...
															القياس
															تنفيذ العمل الميداني إجراء فحص ضمان الجودة
															التحليل
															دمج البيانات ومعالجتها تحليل البيانات واستخلاص النتائج
															إعداد التقارير
															إعداد تقارير المتسوق الخفي التحقق من صحة التقرير المُعد.
															التحسين
															تجميع النتائج وترتيب الإجراءات حسب الأولوية.

النطاق

1-1

القياس

2

حجم العينة

2-1

التحليل

3

الخطة التنفيذية

3-1

إعداد التقارير

4

استمارة الاستبيان

4-1

إعداد التقارير

5

تحضير الباحثين

5-1

التحسين

6

اختبار التجريبي

6-1

أساليب قياس تجربة المستفيد: استبيانات قياس مستوى الرضا

المرحلة 1: التخطيط - (4-1) إجراء استبيان:

ترتبط الخطوة التالية بإجراء استبيان من المقرر استخدامه لقياس مدى رضا المستفيد، وتتضمن هذه الخطوة أسئلة محددة للاختيار من متعدد.

يتألف الاستبيان من ثلاثة أجزاء رئيسية أبرزها ما يلي:

1 مقدمة

تتناول الأهداف ومدة الاستبيان وأسئلة تأهيلية...

2 بيانات الديموغرافية للمستفيد

الاسم وتفاصيل الاتصال والعمر والجنسية والنوع والعنوان...

3 أسئلة الاستبيان

الأسئلة المحددة بمقياس من (1-5)، وتكون مكتوبة بوضوح وغير متحيزة مع تحديد دوافع الرضا عن الخدمة؛ بالإضافة إلى تعليقات إضافية للمشاركة لوصف نقاط القوة وفرص التحسين

عناصر مقدمة الاستبيان



أسئلة التأهيل

تحديد قابلية المستفيد للمشاركة في الاستبيان.



السرية

تقديم تأكيدات بشأن كيفية تجميع البيانات المراد استخدامها.



المدة الزمنية

تحديد الوقت المطلوب للإجابة على الاستبيان.



الأهداف

وصف أهداف الاستبيان.

القسم 1: مقدمة الاستبيان

تُوضح مقدمة الاستبيان للمشاركة الغرض من الاستبيان ومدته وغيرها من العناصر الأساسية للاستبيان:

التخطيط

1



النطاق

1-1

القياس

2

حجم العينة

2-1

التحليل

3

الخطة التنفيذية

3-1

إعداد التقارير

4

استمارة الاستبيان

4-1

تحضير الباحثين

5-1

التحسين

5

اختبار التجريبي

6-1

مثال توضيحي

المرحلة 1: التخطيط - (4-1) إجراء استبيان:

معايير تأهيل المشارك

يجرى الاستبيان فقط على الأشخاص الذين يستوفون شروط التأهيل. وتستمد هذه المعايير من أهداف البحث ونطاقه، وتصفية المستفيدين ممن هم خارج هذا النطاق. تتضمن أسئلة الاستبيان الموجهة إلى المشارك المعايير الواردة أدناه:

- 1 **الاستعداد للمشاركة في الاستبيان:** التأكد على رغبة المشارك واستعداده للمشاركة في الاستبيان.
- 2 **الاستفادة من الخدمات المقدمة:** التحقق مما إذا كان المشارك قد استفاد من الخدمة أم لا من خلال القناة المحددة في النطاق.
- 3 **الاستفادة من الخدمات مؤخراً:** التأكد مما إذا استفاد المشارك من الخدمة أم لا أثناء الفترة المحددة.

مثال على أسئلة التحقق التأهيلية:

المثال 3: هل تقدمت بطلب لإصدار بطاقة الهوية خلال الستة أشهر الماضية؟ إذا كانت الإجابة بنعم، فاستمر،

أما إذا كانت الإجابة بـ "لا" فأنتهي الاستبيان على الفور.

المثال 2: هل تقدمت بطلب إصدار الهوية الوطنية من خلال البوابة الإلكترونية؟ إذا كانت الإجابة بنعم، فاستمر،

أما إذا كانت الإجابة بـ "لا" فأنتهي الاستبيان على الفور.

المثال 1: هل أنت على استعداد للمشاركة في هذا الاستبيان؟ إذا كانت الإجابة بنعم، فاستمر،

أما إذا كانت الإجابة بـ "لا" فأنتهي الاستبيان على الفور.

القسم 2: البيانات الديموغرافية للمستفيد

تعتبر بيانات الاتصال بالمستفيد مثل اسم المستفيد، عنوانه ورقم هويته، ورقم هاتفه وعنوانه البريدي، وبياناته الديموغرافية (مثل العمر والجنس ومستوى الدخل والعرق والموقع) مهمة من جانبين: سهولة الوصول إلى المستفيد وإمكانية الاتصال به مرة أخرى وتحليل البيانات عند محاولة فهم ما إذا كانت بعض فئات المستفيدين سجلت مؤشرات رضا مختلفة.

التخطيط

1



النطاق

1-1

القياس

2

حجم العينة

2-1

التحليل

3

الخطة التنفيذية

3-1

إعداد التقارير

4

استمارة الاستبيان

4-1

التحسين

5

تحضير الباحثين

5-1

اختبار تجريبي

6-1

أساليب قياس تجربة المستفيد: استبيانات قياس مستوى الرضا

المرحلة 1: التخطيط - (4-1) إجراء استبيان:

التخطيط



1

النطاق

1-1

حجم العينة

2-1

الخطة التنفيذية

3-1

استمارة الاستبيان

4-1

تحضير الباحثين

5-1

اختبار تجريبي

6-1

القياس

2

التحليل

3

إعداد التقارير

4

التحسين

5

أسئلة للمستفيدين حسب النوع

التصنيف	السؤال	الإجابة
الاسم	اسم المشارك (الاسم الأول واسم العائلة)	
رقم الهاتف	رقم هاتف المشارك	
العمر	عمر المشارك	<1> من 18 إلى 29 سنة <2> من 30 إلى 39 سنة <3> من 40 إلى 55 سنة <4> من 56 إلى 60 سنة <5> 60 سنة وما فوق
الجنسية	جنسية المشارك	<1> سعودي <2> غير سعودي
النوع	جنس المشارك	<1> ذكر <2> أنثى
المنطقة	منطقة المشارك (ينبغي أن تتضمن جميع المناطق الإدارية البالغ عددها 13 منطقة).	<1> الرياض <2> مكة المكرمة <3> ...

القسم 3: أسئلة الاستبيان:

ثمة عدة عوامل يلزم مراعاتها عند صياغة الأسئلة التي ستشكل جزءاً من الاستبيان:

التناسق

يجب إضمار معنى الأسئلة إلى جميع المشاركين، ولذا، من المهم للغاية التأكد من صياغة جميع الأسئلة بلغة واضحة لا لبس فيها.

الترجمة

من المهم مراعاة ترجمة الاستبيان إلى عدة لغات (عند الحاجة) لضمان فهم المشارك لجميع الأسئلة المطروحة.

تعقيد البيانات

من الضروري عند جمع البيانات المعقدة صياغة الأسئلة بدقة وتضمن التعليمات عند الضرورة.

صفات المشاركين

يجب مراعاة صفات المشاركين عند صياغة الأسئلة (على سبيل المثال، يجب كتابة الأسئلة الموجهة للجمهور بلغة واضحة ومفهومة).

طريقة جمع البيانات

غالبًا ما يختلف طول الاستبيان وصياغة السؤال بناءً على طريقة جمع البيانات (المقابلات الشخصية المباشرة والمقابلات الهاتفية أو عبر الإنترنت).

مثال توضيحي

ملاحظة: يمكن اختيار أسئلة التصنيف الأخرى بناءً على نطاق الاستبيان وأهدافه.

أساليب قياس تجربة المستفيد: استبيانات قياس مستوى الرضا

المرحلة 1: التخطيط - (4-1) إجراء استبيان:

ثمة نوعان من الاستبيانات: وهما الاستبيان واسع النطاق والاستبيان على مستوى الخدمات.

يعكس الاستبيان واسع النطاق رضا المستفيدين طوال رحلته بالكامل، ويتألف من أجهزة وخدمات حكومية متعددة تغطي حدثاً رئيسياً محدداً في حياة المستفيد.

يوضح الاستبيان على مستوى الأجهزة العامة مدى رضا المستفيدين عن الخدمات المحددة التي يقدمها الجهاز الحكومي المعني.

يتألف كلا الاستبيانين من 3 مستويات: الرضا العام (عن الرحلة أو الخدمة)، والدوافع الأساسية والفرعية وراء هذا الرضا العام (عندما يكون الدافع وراء رضا العملاء 3 أو أقل).

القسم 3: الأسئلة

كرر البند 1 لإدراج جميع الخدمات ضمن الرحلة الشاملة

اطلع على الأسئلة المتعلقة بالدافع الفرعي (معايير الرضا) للمستوى 3 في حال بلوغ الدافع وراء الرضا 3 أو أقل.

الرضا العام عن الخدمة	المستوى الأول
الإجراءات	المستوى 1-2
القنوات	المستوى 2-2
النظافة	المستوى 1-2-3
سهولة الوصول	المستوى 2-2-3
الموظفين	المستوى 3-2
السرعة	المستوى 4-2
المخرجات	المستوى 5-2

استبيان
لمعرفة مدى
رضا
المستفيدين

التخطيط

1

النطاق

1-1

حجم العينة

2-1

الخطة التنفيذية

3-1

استمارة الاستبيان

4-1

تحضير الباحثين

5-1

اختبار تجريبي

6-1



القياس

2

التحليل

3

إعداد التقارير

4

التحسين

5

أساليب قياس تجربة المستفيد: استبيانات قياس مستوى الرضا

المرحلة 1: التخطيط - (4-1) إجراء استبيان:

(1) الدوافع الأساسية والفرعية لرضا المستفيدين:

تُمثّل الدوافع الأساسية والفرعية المجالات التي تُحدد رضا المستفيدين عن الخدمات الحكومية، واستنادًا إلى هذه الدوافع المستخدمة وفق المعايير العالمية، وقع الاختيار على 5 دوافع قياسية.

وستركز بعض الدوافع على جوانب مختلفة اعتمادًا على ما إذا كان المستفيد يمكنه الاستفادة من الخدمة في القناة الرقمية أو الفعلية.

التخطيط



1

النطاق

1-1

القياس

2

حجم العينة

2-1

التحليل

3

الخطة التنفيذية

3-1

إعداد التقارير

4

استمارة الاستبيان

4-1

تحضير الباحثين

5-1

التحسين

5

اختبار تجريبي

6-1

الدوافع	الوصف
الإجراءات	تقييم توافر المعلومات المتعلقة بالخدمة وسهولة تقديم الخدمات
السرعة	تقييم الوقت الإجمالي المستغرق، بالإضافة إلى الوقت الذي استغرقه المستفيدون أثناء الانتظار في الطوابير أو عند الطلب للحصول على الخدمة المرغوبة.
المخرجات	تقييم ما إذا كانت الخدمة تُقدم باستمرار وبما يتماشى مع وعد الجهة أم لا، وكذلك تقييم ما إذا كان المنتج النهائي يلبي احتياجات المستفيدين أم لا.
القنوات	المرافق المادية تقييم الجهود التي يبذلها المستفيدون لدخول المرافق المعنية ومدى نظافتها ومظهرها وجاذبيتها. الخدمات الرقمية تقييم الجودة والمظهر وسهولة الاستخدام والوصول.
الموظفين	جوانب المادية تقييم وجهة نظر المستفيد بشأن براعة الموظفين وكذلك ما إذا كان الموظفون يتعاملون مع المستفيد بطريقة مهذبة ومحترمة أم لا. جوانب الرقمية تقييم وجهة نظر المستفيد حول براعة الموظف أو روبوت الدردشة وكذلك ما إذا كان الموظف / الروبوت قد تعامل مع المستفيد بطريقة مهذبة ومحترمة أم لا.

المرحلة 1: التخطيط - (4-1) إجراء استبيان:

(1) الدوافع الأساسية والفرعية لرضا المستفيدين:

يرد أدناه أمثلة على الأسئلة المتعلقة بالدوافع الفرعية لكل دافع من الدوافع الأساسية لرضا المستفيدين:

الرقم	الدوافع	عينة من الأسئلة المتعلقة بالدوافع الفرعية
1-1	الإجراءات	• ما مدى رضاك عن توفر المعلومات المتعلقة بالخدمة؟ • كيف تقيم سهولة استخدام الخدمة؟
2-1	الموقع الجغرافي	• كيف تقيم الجودة الشاملة لمركز تقديم الخدمة أو الموقع الإلكتروني؟ • ما مدى رضاك عن نظافة مركز الخدمة؟ / ما مدى رضاك عن سهولة التنقل في الموقع الإلكتروني الخاص بالجهة المعنية؟
3-1	الموظفين	• ما تقييمك لللباقة وحسن تعامل الموظفين في مركز الخدمة؟ • ما مدى رضاك عن إلمام الموظفين؟
4-1	السرعة	• ما مدى رضاك عن الوقت الذي انتظرت للحصول على الخدمة؟ • ما مدى رضاك عن الفترة المستغرقة لتنفيذ الخدمة؟
5-1	المخرجات	• ما مدى رضاك عن مخرجات الخدمة؟ • ما مدى رضاك عن جودة المخرجات من حيث دقة المعلومات؟ • هل كانت مخرجات الخدمة مطابقة للإجراءات المعلن عنها مسبقاً؟

التخطيط

1



النطاق

1-1

القياس

2

حجم العينة

2-1

التحليل

3

الخطة التنفيذية

3-1

إعداد التقارير

4

استمارة الاستبيان

4-1

تحضير الباحثين

5-1

التحسين

5

اختبار التجريبي

6-1

مثال توضيحي

المرحلة 1: التخطيط - (1-4) إجراء استبيان:

يلزم التحقق من قابلية تطبيق كل دافع فرعي وفق الخدمة المحددة. يوفر تسلسل القرارات الوارد أدناه دليلًا لتحديد الدوافع الفرعية لرضا العملاء المزمع استخدامها في الاستبيان:

مخطط اتخاذ القرار: اختيار معايير القياس الفرعية

التخطيط



1

النطاق

1-1

القياس

2

حجم العينة

2-1

التحليل

3

الخطة التنفيذية

3-1

إعداد التقارير

4

استمارة الاستبيان

4-1

تحضير الباحثين

5-1

التحسين

5

اختبار تجريبي

6-1

أمثلة

استعن بدافع الوقت القياسي والدافع الفرعي وقت تقديم الخدمات.

بناءً على القرارات المدروسة، يلزم تعديل الدوافع الفرعية وتنقيحها بدءاً من جودة مركز الخدمة ووصولاً إلى المقدرات الدراسية.

بناءً على قرار مدروس جيداً، أضف دافعاً فرعياً جديداً تحت دافع القناة الموجودة على أرض الواقع مثل جودة مقعد شركة الطيران أو جودة الطعام المقدم على متن الطائرة.

بناءً على قرار مدروس، أضف دافعاً أساسياً جديداً وآخر فرعياً بهدف تقييم المناهج التعليمية، ودافع المناهج الدراسية، الدافع الفرعي وضوح المناهج الدراسية

الاستعانة بدوافع الرضا الفرعية الموصى بها

نعم

هل تنطبق المعايير الأساسية والمعايير الفرعية على الخدمة؟

اختبار الدافع

لا

تعديل الدوافع الفرعية الحالية

إضافة دافع فرعي جديد

تحديد الدوافع الخاصة بكل قطاع إما من خلال إجراء مجموعات تركيز للمستفيدين أو من خلال الاستفادة من تجربة الفريق.

أضف دافعاً أساسياً جديداً وآخر فرعياً

سُجِّرى اختبار الدافع الذي وقع الاختيار عليه وتنقيحه من خلال تقييم أهمية الدافع للاستبيانات المستقبلية (ترد تفصيلياً في منهجية التحليل)

المرحلة 1: التخطيط - (5-1) تحضير الباحثين:

لضمان المهارات اللازمة لدى الباحثين، ينبغي إجراء المقابلات معهم عبر الهاتف أو شخصياً لتقييم الباحثين المرشحين وفق مجموعة من ثلاثة معايير تهدف إلى تقييم مهاراتهم وسماتهم الشخصية.

ومن الأمثلة على ذلك: معايير تأهيل المحاور

سمات المحاور

التخطيط

1



2

القياس

1-1

النطاق

2-1

حجم العينة

3-1

الخطة التنفيذية

4-1

استمارة الاستبيان

5-1

تحضير الباحثين

6-1

اختبار التجريبي

التحليل

إعداد التقارير

التحسين



مهارات التواصل

يكون لدى الباحث المهارات المطلوبة في التواصل الشفهي



الخبرة في إجراء الاستبيانات

أن يتمتع الباحث بخبرة قوية في إجراء الاستبيانات الشخصية



شخصية متفتحة

أن يتفاعل الباحث مع المشاركين بأسلوب اجتماعي لطيف



إجراء فحص للباحثين المرشحين عن طريق التحقق من خبرتهم في إجراء الاستبيانات وقياس مهاراتهم في التواصل وسماتهم الشخصية، بالإضافة إلى إجراء مقابلة تخطيطية، عن طريق تزويدهم باستبيان ثم يطلب منهم إجراء مقابلة تحاكي المقابلات الفعلية مع المستفيدين

المرحلة 1: التخطيط - (5-1) تحضير الباحثين:

لتحقيق الهدف النهائي للاستبيان بدقة، يتم عقد ورش عمل لتدريب الباحثين على النطاق المحدد والاستبيان، ويساعد التدريب الباحثين على طرح الأسئلة على المستفيدين بشكل مناسب من خلال فهم عميق للخدمة، وبطريقة مهذبة ومهنية، ومصممة خصيصاً لفئات المستفيدين المستهدفة.

مواد تدريب المحاورين

إرشادات التدريب

من هم المستفيدون الذين تُجرى معهم الاستبيانات؟
كيف تشرح أهداف الاستبيان؟

ما القطاعات المحددة المراد تقييمها؟
كيف تطرح الأسئلة على المستفيدين؟

كيفية التعامل مع المستفيدين في مراكز الخدمة؟
كيف يكتبون التعليقات؟

ما هي الأسئلة التي سيطرحها وطريقة طرحها؟
كيف تبحث عن اقتراحات تحسين الخدمة؟

كيف يمكن للمحاور المراقبة والانتباه؟
كيف يقدم المحاور نفسه للمستفيدين؟

كيف يمكن تقييم جميع المعايير وراء رضا المستفيدين؟
كيف يمكن التحدث عبر الهاتف؟



الملاحظات الإرشادية والمبادئ التوجيهية الموجهة للمحاورين

اختبار مجموعة من الباحثين عشوائياً من خلال طرح أسئلة عليهم حول الملاحظات الإرشادية والتوجيهية (أي: الموقع، والجداول الزمنية، والمخرجات، والموقف، والسلوكيات)، وقياس ما إذا كانت الملاحظات الإرشادية قد حققت أهدافها



التخطيط

1



النطاق

1-1

القياس

2

حجم العينة

2-1

التحليل

3

الخطة التنفيذية

3-1

إعداد التقارير

4

استمارة الاستبيان

4-1

تحضير الباحثين

5-1

التحسين

5

اختبار تجريبي

6-1

المرحلة 1: التخطيط - (6-1) إجراء اختبار تجريبي:

قبل إجراء الاستبيان، من المهم إجراء اختبار تجريبي مختصر. تعطي نتائج الاختبار التجريبي مؤشراً على ما إذا كانت الأسئلة قد صممت على نحو ملائم لاستخلاص المعلومات ذات الصلة وما إذا كانت النتائج المتوقعة قد حققت دون مشاكل.

وتحقيقاً لذلك، يجب إجراء استبيان تجريبي للإجابة على الأسئلة التالية:

- 1 هل يسهل إجراء استبيان؟
 - 2 هل الملاحظات الإرشادية واضحة بما يكفي لتمكين المحاورين من إجراء المقابلة؟
 - 3 هل الوقت المقدر للإجابة على هذا الاستبيان مناسباً بناءً على استجابة المستفيدين؟
- سيُعاد النظر في هذا الجانب من الاستبيان أو خطة إدارة الاستبيان وتنقيحه وفقاً لذلك إذا كانت إجابة واحدة أو أكثر على ما سبق تُفيد بالنفي.
- عدد التجارب:** يُوصى بإجراء استبيان تجريبي لخمسـة مستفيدين بناءً على نطاق التدريب.

ينبغي إجراء استبيان تجريبي مع خمسة مستفيدين على الأقل.

التخطيط



1

النطاق

1-1

القياس

2

حجم العينة

2-1

التحليل

3

الخطة التنفيذية

3-1

إعداد التقارير

4

استمارة الاستبيان

4-1

تحضير الباحثين

5-1

التحسين

5

اختبار تجريبي

6-1



المرحلة 2 - خطوات "القياس" وملخص النتائج

القياس

2



1-2: إجراء استبيان قياس مستوى

الرضا

2-2: تنفيذ أنشطة ضمان الجودة



إجراء استبيان قياس مستوى الرضا

1-2

تخطيط العمل الميداني وتنفيذه

يتم أولاً إعداد خطة العمل الميداني، وبعد ذلك يجري الباحثون الزيارات الميدانية وفقاً للخطة ثم إجراء الاستبيان



تنفيذ أنشطة ضمان الجودة

2-2

تنفيذ مراقبة الجودة

ينبغي إجراء فحوصات للتحقق من جودة تنفيذ العمل الميداني حرصاً على تنفيذ العمل الميداني كما هو مطلوب

المرحلة 2: القياس - (1-2): إجراء استبيان بشأن رضا المستفيدين

العمل الميداني لاستبيانات قياس مستوى الرضا

تدار ذاتياً



إرسال الاستبيانات
إلى المستفيدين
ومتابعة سير العمل
يومي



مراجعة جميع الردود
الواردة من
المستفيدين لضمان
توافقها مع الخطة

تجرى بواسطة الباحث



توزيع فريق الباحثين
ومتابعة سير العمل
يوميًا



مراجعة الخطة
والاستبيانات المنجزة

توزيع
الاستبيان

اكتمال
التنفيذ

توزيع الاستبيانات وإعداد تقرير دوري للعمل الميداني

بعد ذلك يتم توزيع الاستبيانات والباحثين وفقًا لخطة العمل الميداني في التواريخ والمواقع والأوقات المحددة، وقياس الخدمات والأجهزة العامة ذات الصلة، ويقوم الباحثين برصد نتائج الاستبيان وتزويد القائمين على الدراسة بنتائج الاستبيان مباشرة.

معدل الإتمام و التقدم (مثل مقارنة حجم العينة المخطط لها مقابل حجم العينة المنجز للاستبيان).
المخاطر و التحديات خلال تنفيذ الاستبيانات.
خطة التنفيذ لما تبقى من أنشطة القياس المذكورة أعلاه.

أثناء متابعة المقابلات يوميًا، يجب إجراء فحوصات للتأكد من أن الباحثين يسبرون وفق المسار الصحيح لإنجاز حصتهم من الاستبيانات في الوقت المحدد و يتم إعداد تقرير دوري لتتبع تقدم العمل الميداني

قبل نهاية العمل، يتم التأكد من أن الإرشادات المنصوص عليها في الخطة قد تم اتباعها، وفي حالة حدوث أي تحيز أو خطأ في اختيار العينات، يجب إجراء مسح إضافي لاستيفاء الخطة

القياس

2

التنفيذ

عمليات فحص
لضمان الجودة

1-2

2-2

التخطيط



التحليل

إعداد
التقارير

التحسين

المرحلة 2: القياس - (1-2): تنفيذ أنشطة ضمان الجودة

أخيرًا، يلزم التأكد من ضمان الجودة لضمان إجراء استبيانات قياس مستوى الرضا على نحو سليم والحد من مخاطر تزوير البيانات، ويلزم إجراء حوكمة ومراقبة قوية.

عمليات الفحص لضمان الجودة

ثمة عدد من الأساليب المناسبة لإجراء تحليل ضمان الجودة، وفيما يلي بعض منها:



الحصول على الصور ومقاطع الفيديو (كلما أمكن ذلك) أو التسجيلات الصوتية المجمعة من المحاورين كدليل على إجراءاتهم للمقابلة.



المشاركة في أنشطة العمل الميداني بنسبة 10% من إجمالي الاستبيانات أو الزيارات لإجراء عمليات فحص لضمان الجودة.



تحقق من موقع وعنوان المقابلة باستخدام تقنية "نظام تحديد المواقع العالمي" في حالة القنوات الموجودة على أرض الواقع.



الاتصال بـ 10% من إجمالي المشاركين بعد المقابلات للتحقق من مشاركتهم وإتمام المقابلة.

القياس

2

التنفيذ

تنفيذ أنشطة
ضمان الجودة

1-2

1-2

التخطيط



التحليل

إعداد
التقارير

التحسين

أساليب قياس تجربة المستفيد: استبيانات قياس مستوى الرضا

المرحلة 3 - خطوات "التحليل" وملخص النتائج

التحليل

3



دمج البيانات ومعالجتها

1-3

مجموعة بيانات الاستبيان المنتقاة

معالجة بيانات الاستبيان في مجموعة بيانات ثم تحديد الأخطاء والبيانات المفقودة والقيم المتطرفة ومعالجتها

1-3: دمج البيانات ومعالجتها

2-3: تحليل البيانات واستخلاص

النتائج



إجراء التحليل والحصول على النتائج

2-3

التحليل والنتائج

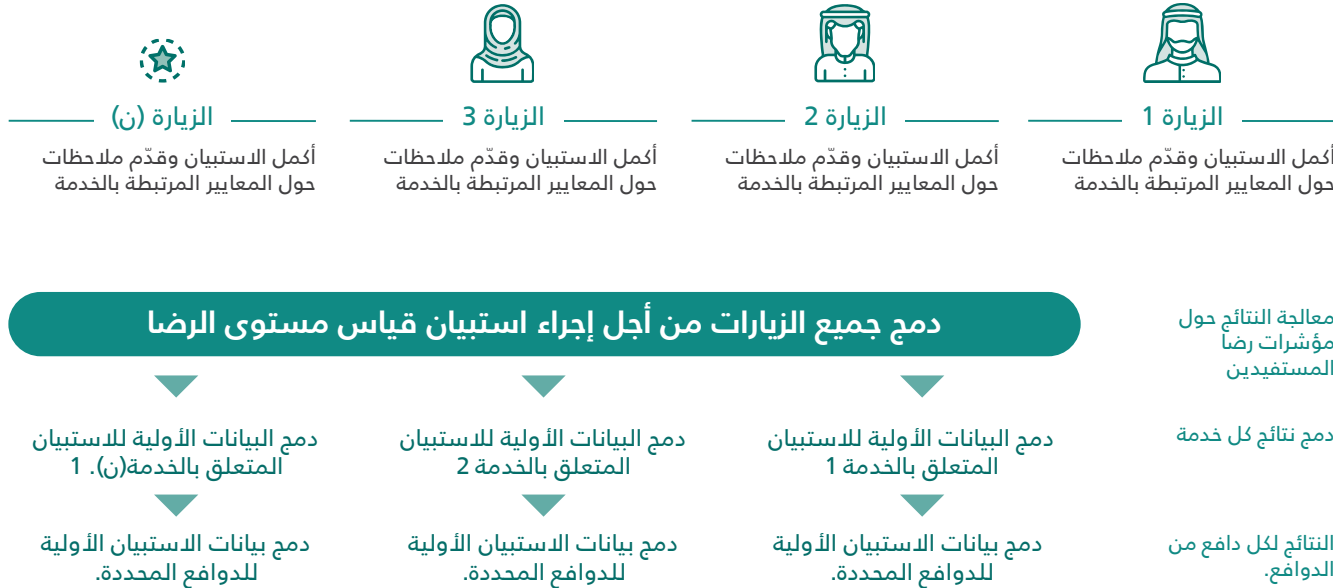
حساب مؤشرات رضا المستفيدين، واستكشاف العلاقات بين الخصائص، وتحليل معايير الرضا وتقييم الأسئلة المفتوحة

أساليب الأخذ بآراء المستفيد: استبيانات قياس مستوى الرضا

المرحلة 3: التحليل - (1-3) دمج البيانات ومعالجتها

بعد اكتمال الاستبيانات، يتم معالجة النتائج حسب مختلف الخصائص المستخدمة في الاستبيانات مثل الخدمات والفئات والقنوات.

مثال - دمج بيانات استبيان قياس مستوى الرضا



التحليل

3



1-3

2-3



أساليب قياس تجربة المستفيد: استبيانات قياس مستوى الرضا

المرحلة 3: التحليل - (1-3) دمج البيانات ومعالجتها

تقديم البيانات

يتم إرسال الاستبيانات رقميًا وجمع البيانات بشكل فوري، وبمجرد جمع مجموعة البيانات، تتم مراجعتها للتحقق من جودة البيانات. وتركز هذه الخطوة على تحديد وتصحيح القيم الخاطئة والمفقودة للأسئلة المتعلقة في مجموعة البيانات، ومن الأمثلة النموذجية للأخطاء سلامة البيانات:

تتمثل أخطاء سلامة البيانات فيما يلي:

- **أخطاء القيم والتنسيق:** قد لا تتوافق القيمة الفعلية مع القيم الأخرى أو التنسيق المحدد في الاستبيان (على سبيل المثال، وقت زيارة مركز الخدمة هو "27 مساءً"، تُكتب الحروف بدل القيم الرقمية).
- **القيم المفقودة:** يُقصد بها الأسئلة أو الخانات التي لم يتم الإجابة عنها أو النتائج التي تحدث بسبب الخطأ في دمج البيانات.

إذا تضمنت البيانات أيًا مما سبق، فينبغي النظر في ثلاثة مقاييس:

تدابير سلامة البيانات

تحديد النتائج المغايرة

اكتشاف وحذف القيم المتطرفة في البيانات (حتى 10 % من القيم المتطرفة سواء بالإيجاب أو السلب)



حذف البيانات واستبدالها

اكتشاف الأخطاء في قاعدة البيانات وتصحيحها أو حذفها أو استبدالها



معاودة الاتصال

معاودة الاتصال بالباحث أو المستفيد لمراجعة القيمة غير الصحيحة



بعد تنقية مجموعة البيانات من الأخطاء والبيانات المفقودة، تتمثل الخطوة التالية في تحديد القيم المتطرفة وحذفها من مجموعة البيانات، ويقصد بالقيم المتطرفة البيانات التي تختلف اختلافاً كبيراً عن القيم الأخرى في مجموعة البيانات.

التحليل

3



معالجة البيانات

1-3

الحصول على النتائج

2-3

إعداد التقارير

4

التحسين

5

أساليب قياس تجربة المستفيد: استبيانات قياس مستوى الرضا

المرحلة 3: التحليل - (1-3) دمج البيانات ومعالجتها

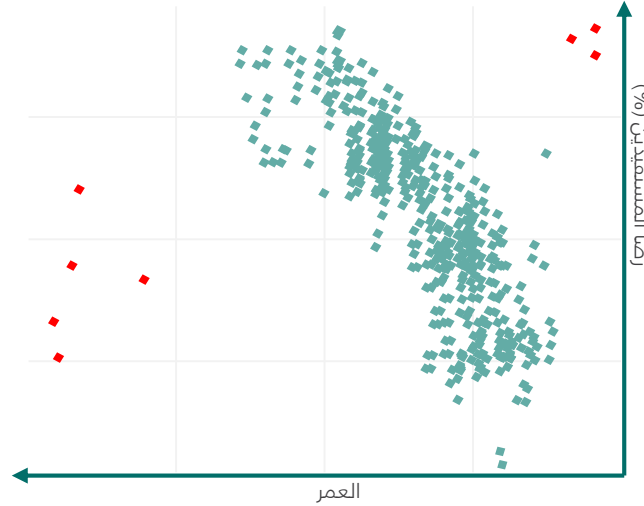
على سبيل المثال - تحديد النتائج المغايرة

وبمجرد تحديد النتائج المغايرة، فإنها تُشير عادةً إلى أي مما يلي:

● **وجود أخطاء في البيانات** قد تُشير بعض النتائج المغايرة ذات القيمة المختلفة إلى حدوث خطأ أثناء إدخال البيانات.

● **النتائج المتحيزة** : قد تُنسب النتائج المغايرة إلى المستفيدين المتحيزين والذين اتخذوا قرارهم بتسجيل جميع الإجابات إما بأقل من 1 أو أعلى من 5.

وإذا تبين أن النتائج المغايرة تُمثل أقل من 10% من إجمالي النقاط، فحينها سيلزم حذفها.



النتائج المغايرة

نقاط البيانات

القيم المتطرفة هي القيم الاستثنائية الموجودة في قاعدة البيانات. الرسم البياني أعلاه يوضح خمس قيم متطرفة لمستفيدين يمثلون مجموعة تختلف جوهرياً عن البقية

التحليل

3

معالجة البيانات

الحصول على
النتائج

1-3

2-3

التخطيط

القياس

إعداد
التقارير

التحسين

المرحلة 3: التحليل - (1-3) دمج البيانات ومعالجتها

دمج البيانات المجمعة من قنوات مختلفة

سيختبر مركز أداء على المستوى الوطني التعديلات اللازمة لدمج بيانات رضا المستخدمين المجمعة من خلال قنوات مختلفة (وجهًا لوجه أو عبر الهاتف أو عبر الإنترنت/القنوات الرقمية).

1 التخطيط

2 القياس

التحليل

3

4 إعداد التقارير

5 التحسين

معالجة البيانات

الحصول على النتائج

1-3

2-3

جميع البيانات

جمع البيانات للاستبيان ذاته من خلال قناتين مختلفتين



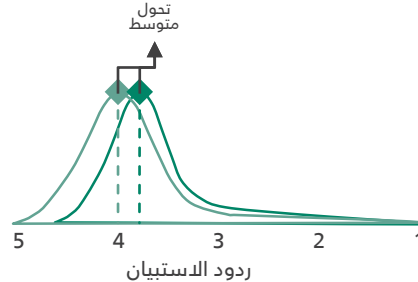
1. الأدوات الأساسية (هاتف / وطني): مجموعة من الردود غير متحيزة حسب القناة المستخدمة.



2. الأدوات الثانوية (وجهًا لوجه): مجموعة من الردود أن تصبح متحيزة حسب القناة المستخدمة.

اختبار (F) واختبار (T)

إجراء تحليل إحصائي لتقييم التحيز المحتمل، بناءً على اختبار (F) واختبار (T) عندما تكون قيمة (T) أقل من 5%



تعديل البيانات (إذا لزم الأمر)

إذا أدت اختبارات للتحول المتوسط إلى أن تصبح قيمة القيمة الاحتمالية أقل من 5٪، فهذا يشير إلى وجود دلالة إحصائية بين النتائج التي تم الحصول عليها بين القناة الأساسية (استبيانات عبر تطبيق وطني/عبر الهاتف) والقناة الجديدة التي خضعت للاختبار (وجهًا لوجه).

سيُصحح عامل تعديل القناة النتائج الشخصية. معامِل تعديل القناة = متوسط أ / متوسط ب

أساليب قياس تجربة المستفيد: استبيانات قياس مستوى الرضا

المرحلة 3: التحليل - (2-3) إجراء تحليل للبيانات والحصول على النتائج

تصبح مجموعة البيانات جاهزة للتحليل بمجرد معالجتها .
تتألف هذه الخطوة من إجراء تحليل قياسي بشأن تغذية المشاركين العكسية

- هدف حساب درجة رضا المستفيدين من جانب واحد (المستوى الأول)
- وتحديد نقاط الاتصال والأسباب الجذرية وراء رضا المستفيدين من خلال أبعاد متنوعة (المستوى الثاني)
- وأخيرًا تحليل الأسئلة ذات الإجابات غير المحددة (المستوى الثالث)

1 التخطيط

2 القياس

التحليل

3



4 إعداد التقارير

5 التحسين

معالجة البيانات

الحصول على النتائج

1-3

2-3

المستوى الثاني



نقطة الاتصال وتحليل السبب الجذري

تحديد مجالات التحسينات عالية التأثير والأسباب الجذرية المراد تناولها.

المستوى الأول



درجات رضا المستفيدين أحادية البعد

حساب وتفسير مؤشر الرضا على المحاور الفردية (مثلًا: معايير رضا المستفيد ، القنوات، فئات المستفيدين)

المستوى الثالث



تحليل التغذية العكسية النوعية غير المحددة

إجراء تحليل لإجابات الأسئلة المفتوحة مثل تحليل المشاعر وسحابة الكلمات

أساليب قياس تجربة المستفيد: استبيانات قياس مستوى الرضا

المرحلة 3: التحليل - (2-3) إجراء تحليل للبيانات والحصول على النتائج

المستوى الأول: درجات رضا المستفيد أحادية البعد

يتطلب التحليل الأول حساب مؤشر رضا المستفيد في المحاور العامة مثل الخدمة أو القناة أو المعيار أو الخصائص الديموغرافية.

تُحسب درجة رضا العملاء على أنها عدد المشاركين الذين حصلوا على 4 أو 5 درجات، على إجمالي عدد المشاركين.

وتكون الدرجة 4
أو 5 درجات.

الإجمالي



يُحسب رضا المستفيد عمومًا على النحو التالي:

درجات امتثال الخدمات مقابل الأبعاد الفردية

فئات المستفيدين

ما مؤشرات الرضا عن الخدمة أو الرحلة بين فئة معينة من المستفيدين؟ أي المواطنين، المقيمين

القنوات

ما مستوى الرضا العام للمستفيدين الذين حصلوا على الخدمة باستخدام قناة معينة؟ (الفرع، الموقع الإلكتروني، تطبيق الجوال)

المعايير

ما هو رضا المستفيد عن المعايير؟ (الإجراءات والموظفون والموقع الفعلي والقناة الرقمية والوقت المناسب ونتائج الخدمة).

مستوى الرضا العام

ما هي درجة رضا المستفيدين الإجمالية عن الخدمات أو الرحلة؟

التحليل

3

معالجة البيانات

الحصول على النتائج

1-3

2-3

التخطيط

القياس



إعداد التقارير

التحسين

أساليب قياس تجربة المستفيد: استبيانات قياس مستوى الرضا

المرحلة 3: التحليل - (2-3) إجراء تحليل للبيانات والحصول على النتائج

مثال - حساب درجة رضا المستفيدين

درجة رضا المستفيدين = # مستفيد راضٍ (4 و 5 درجات) المستفيدين / إجمالي عدد المشاركين
 $33\% = 9 / 3$

الدرجات الإجمالية لرضا
المستفيدين

33%

الدرجات	درجة الامتثال للزيارات الفردية
1	1
2	2
1	1
5	5
1	1
4	4
1	1
5	5
3	3

التحليل

3

معالجة البيانات

الحصول على
النتائج

1-3

2-3

التخطيط

القياس



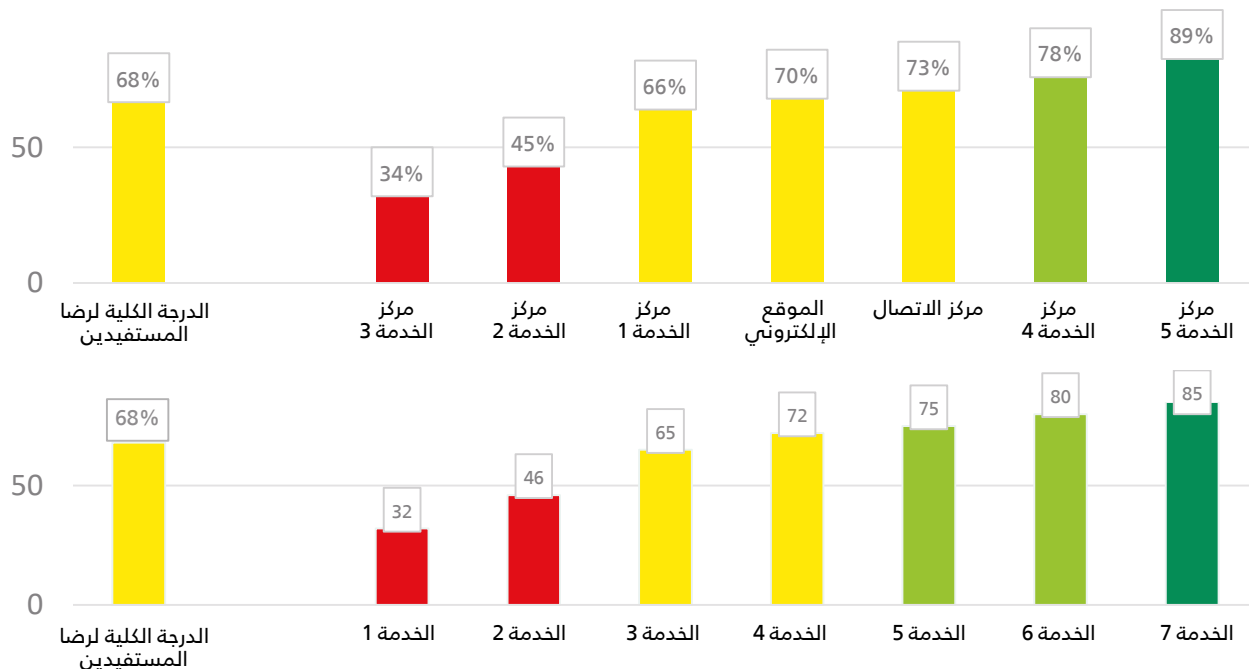
إعداد
التقارير

التحسين

أساليب قياس تجربة المستفيد: استبيانات قياس مستوى الرضا

المرحلة 3: التحليل - (2-3) إجراء تحليل للبيانات والحصول على النتائج

مثال على ذلك - درجة رضا المستفيدين من خلال القنوات والخدمات



يجب إجراء تحليل اتجاه درجة رضا المستفيدين لتقييم التغييرات التي تطرأ على درجة رضا المستفيدين خلال فترة زمنية معينة.
1- ان لا يقل تقييم مركز الخدمة عن 30 مشارك .

التحليل

3

معالجة البيانات

الحصول على النتائج

1-3

2-3



أساليب قياس تجربة المستفيد: استبيانات قياس مستوى الرضا

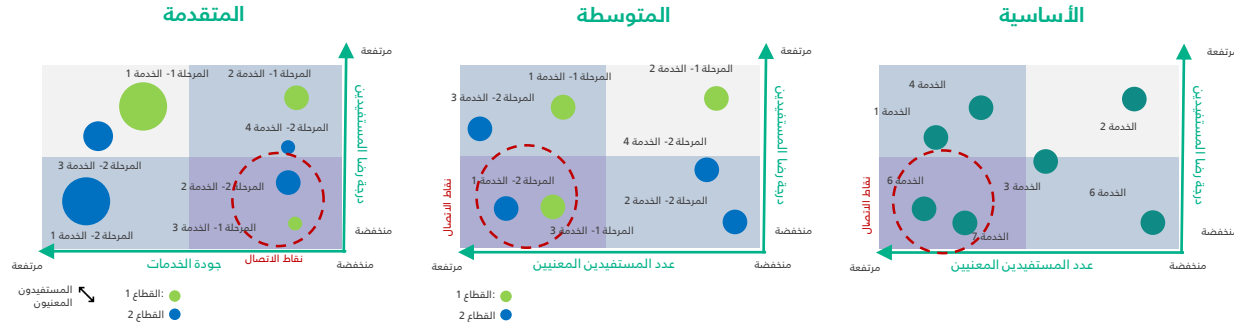
المرحلة 3: التحليل - (2-3) إجراء تحليل للبيانات والحصول على النتائج

المستوى الثاني: نقطة الاتصال وتحليل السبب الجذري

تحليل نقاط الاتصال

يُقصد بها إطار عمل تحليلي هيكلي يمكن تطبيقه على مراحل الرحلة المختلفة من خلال إجراء تحليل متعدد الأبعاد لمعالجة نقاط الضعف من مختلف الزوايا مما يُقدم نظرة عامة لتحديد مجالات التحسين الرئيسية.

مثال - مستويات تحليل نقاط الاتصال



4- التحليل البعدي الذي يدمج جودة الخدمة مع رضا المستفيدين للحصول على تجربة خدمة كاملة.

3- التحليل البعدي لتحديد نقاط الاتصال لمختلف شرائح المستفيدين المشاركين في السلوك ذاته.

2- التحليل البعدي لتحديد الخدمات ذات الانتشار الأعلى بين المستفيدين وأدنى مستويات رضا المستفيدين.



التعريف

• درجة الرضا حسب الخدمة المقدمة
• عدد المستفيدين المعنيين

• درجة الرضا حسب الخدمة المقدمة
• عدد المستفيدين المعنيين
• فئات المستفيدين

• درجة الرضا حسب الخدمة المقدمة
• عدد المستفيدين المعنيين
• شرائح المستفيدين
• جودة الخدمات (على سبيل المثال مؤشرات الأداء الرئيسية للعمليات)

التحليل

3

معالجة البيانات

الحصول على
النتائج

1-3

2-3

التخطيط

القياس

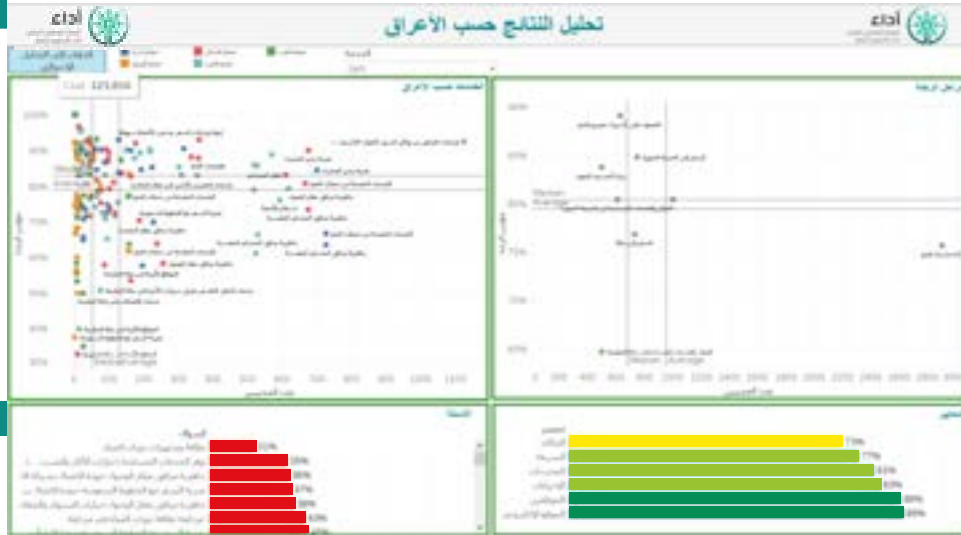


إعداد التقارير

التحسين

المرحلة 3: التحليل - (2-3) إجراء تحليل للبيانات والحصول على النتائج

المستوى الثاني: نقطة الاتصال وتحليل السبب الجذري



1 تطبيق تحليل نقاط الاتصال على مستوى مراحل الرحلة بهدف تحديد مجالات التحسين عالية المستوى.

2 تحليل الخدمات مُفردة وكمجموعات حسب تصنيفها الأساسية

2ب تطبيق تحليل نقاط الاتصال على الخدمات خلال مرحلة محددة بهدف تحديد مجالات التحسين الواردة بالتفصيل.

4 تحليل الدوافع الفرعية للكشف عن السبب الجذري الفعلي وراء انخفاض مستويات رضا المستفيدين.

1 تحليل دوافع رضا المستفيدين عالية المستوى بهدف تحديد أسباب عدم الرضا. 1

1 التخطيط

2 القياس

التحليل

3

معالجة البيانات

الحصول على النتائج

4 التقارير

5 التحسين

أساليب قياس تجربة المستفيد: استبيانات قياس مستوى الرضا

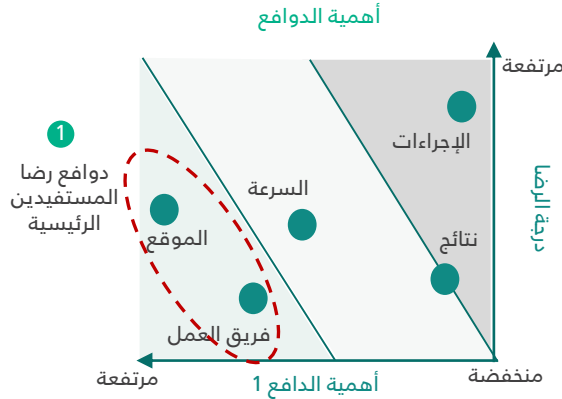
المرحلة 3: التحليل - (2-3) إجراء تحليل للبيانات والحصول على النتائج

المستوى الثاني: نقطة الاتصال وتحليل السبب الجذري

أهمية الدوافع

تُستخدم معاملات ارتباط بيرسون لاختبار الإحصائيات التي تقيس العلاقة الإحصائية أو الارتباط بين دوافع رضا المستفيدين أو رضا المستفيدين العام، وتقديم معلومات عن حجم الارتباط وكذلك اتجاه العلاقة.

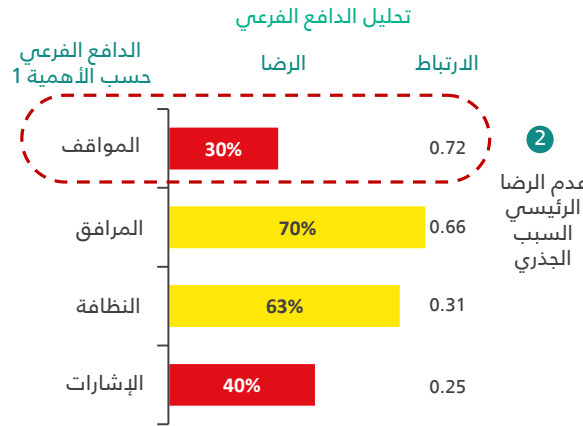
مثال على أهمية الدافع



أهمية عالية أهمية متوسطة أهمية منخفضة

يسمح استخدام الارتباط الإحصائي لتجربة المستفيدين بما يلي:

- 1 تحديد الدوافع الأساسية وراء رضا المستفيدين التي تساهم في رضا المستفيدين الكامل عن الخدمات.
- 2 تحديد الأسباب الجذرية وراء عدم الرضا وفق دافع معين.



1 تُحسب الأهمية باستخدام ارتباط بيرسون

التحليل

3

معالجة البيانات

الحصول على النتائج

1-3

2-3

إعداد التقارير

التحسين

المرحلة 3: التحليل - (2-3) إجراء تحليل للبيانات والحصول على النتائج

المستوى الثالث: تحليل التغذية العكسية النوعية غير المحددة.

وعلاوة على ذلك، يلزم أيضًا دراسة الإجابات على الأسئلة المفتوحة بهدف تحديد نقاط القوة والضعف من وجهة نظر المشاركين. وقد استُخدم نهجان لاستخلاص النتائج من الإجابات على الأسئلة المطروحة.

- **المراجعة اليدوية:** مراجعة إجابات المستفيدين يدويًا، ولا سيما الاستبيانات التي تبين من خلالها وجود معدل منخفض لرضا المستفيدين، من أجل فهم تجربة المستفيدين وآرائهم بعد الحصول على الخدمة.

مثال - التقييم اليدوي للتغذية العكسية النصية

تُقيّم تغذية المستفيدين العكسية في هذا النوع من التحليل من خلال مراعاة المشاعر السلبية والإيجابية على نحو مختلف، وينصب التركيز في هذه الحالة على أداء الموظفين ويبقى النقاش المطروح "يرجى التعليق على أي أسئلة أو موضوعات تتعلق بأداء الموظفين".

م	درجة الموظفين	التقييم	النتائج
1	25%	"... بدأ الموظفون منزعجين من طلباتي ..."	التغذية العكسية السلبية تتبع التغذية العكسية السلبية إجراء مشكلة تتعلق بالموقف أو المهنية ("غير ملائم"، "لا يبدو مهنيًا"، "غير مهذب")
2	75%	"... تصرف الموظفون بكفاءة ..."	
3	25%	"... لا يتصرف الموظفون بمهنية..."	
4	50%	"... كان الموظفون غير مهذبين وغير مهنيين..."	
5	75%	"... بدأ الموظفون على دراية كافية..."	

التغذية العكسية الإيجابية

تركز التعليقات الإيجابية الواردة على تجارب الموظفين وقدرتهم على دعم المستفيدين. ("بكفاءة"، "على دراية وواسع الاطلاع")

التغذية العكسية السلبية

تتبع التغذية العكسية السلبية إجراء مشكلة تتعلق بالموقف أو المهنية ("غير ملائم"، "لا يبدو مهنيًا"، "غير مهذب")

التحليل

3

معالجة البيانات

الحصول على النتائج

1-3

2-3

التخطيط

القياس



إعداد التقارير

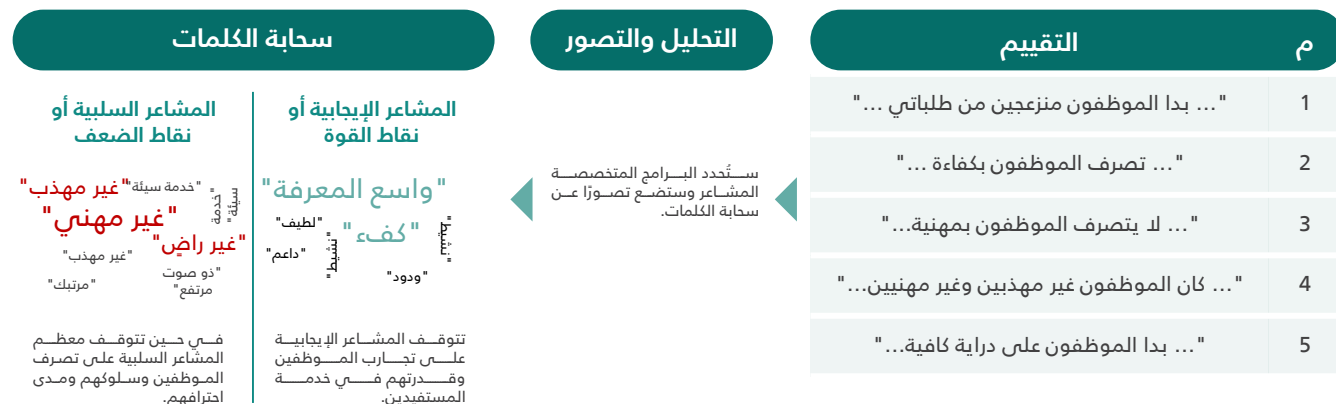
التحسين

المرحلة 3: التحليل - (2-3) إجراء تحليل للبيانات والحصول على النتائج

تحليل اللغة الطبيعية: : الاستفادة من أساليب معالجة اللغة الطبيعية لتحديد أهم الكلمات الشائعة وتقييم مشاعر المستفيدين وانفعالاتهم.

مثال - تحليل المشاعر وتصوير سحابة الكلمات

تُقيّم التغذية العكسية المستفيدين في هذا النوع من التحليل من خلال مراعاة المشاعر السلبية والإيجابية على نحو مختلف. وينصب التركيز في هذه الحالة على أداء الموظفين ويبقى النقاش المطروح "يُرجى التعليق على أي أسئلة أو موضوعات تتعلق بأداء الموظفين".



التحليل

3

معالجة البيانات

الحصول على النتائج

1-3

2-3



عادةً ما يُجرى هذا التحليل للإجابات غير المحدودة بهدف استكمال النتائج والتحقق من صحتها بعد إجراء تحليل كمي.



تنفيذ المبادئ التوجيهية

أساليب الأخذ بآراء المستفيد: المستفيد الخفي³

1 استبيانات قياس مستوى الرضا

2 المستفيد الخفيّ

3 مجموعات التركيز

تقارير تجربة المستفيد



أساليب الأخذ بآراء المستفيد: المستفيد الخفي | مقدمة

المستفيد الخفي:

أسلوب من أساليب الأخذ بآراء المستفيد لتقييم مدى امتثال الخدمة لمعايير الجودة المحددة، ويتم عبر التعامل مع خبراء مدرّبين يراقبون الجوانب الرئيسية للخدمة ويرفعون تقارير واقعية تعكس كل جانب من جوانب تجربتهم.

دوافع الامتثال



المخرجات*



السرعة*



القنوات



الموظفون



الإجراءات

* حينما ينطبق ذلك

أهداف القياس



التعمق في البحث في التواحي التي يغيب فيها الامتثال للمقاييس



قياس مؤسّر امتثال الخدمات

من يستطيع تنفيذها؟

تنقذ من قبل مستفيد خفي مدرّب ومستقلّ وليس له علاقة بالخدمة التي يتم تقييمها

لماذا تُستخدم؟

تستخدم لتقييم امتثال الخدمات للاتفاقيات مستوى الخدمة المعمول بها واكتشاف فرص التحسين

متى يتم تنفيذها؟

يتم تنفيذها بطريقة منتظمة ودورية

الخطوات الأساسية

3 التحليل: دمج البيانات ومعالجتها وإجراء التحليل لاستخلاص النتائج التفصيلية

2 القياس: تنفيذ زيارات المستفيد الخفي وتنفيذ أنشطة ضمان الجودة

1 التخطيط: تحديد نطاق ومنهجية العمل، توظيف وتحضير المستفيدين الخفيين، عمل الاختبار التجريبي

أساليب قياس تجربة المستفيد: المستفيد الخفي

نظرة عامة على مراحل وخطوات المنهجية:



أساليب قياس تجربة المستفيد: المستفيد الخفي

المرحلة 1 - خطوات "التخطيط" وملخص النتائج:

التخطيط

1



1-1: تحديد نطاق الدراسة

2-1: إعداد السيناريوهات

3-1: إعداد خطة التنفيذ

4-1: تصميم لائحة التحقق

5-1: تحضير المستفيدين الخفيين

6-1: إجراء اختبار تجريبي



1-1 تحديد نطاق الدراسة

تحديد نطاق عمل المستفيد الخفي من حيث القنوات وفئات المستفيدين والخدمات

نطاق عمل
المستفيد
الخفي

2-1

إعداد السيناريوهات

تُحدد السيناريوهات التي سيتم تطبيقها من قبل المستفيدين الخفيين على مختلف القنوات والخدمات والفئات المشمولة في النطاق

سيناريوهات
المستفيد
الخفي



3-1 إعداد خطة التنفيذ

توضع خطة تنفيذية تتألف من جميع الأنشطة التي سيقوم بها المتسوق الخفي والجدول الزمني لتنفيذها.

خطة تنفيذ
زيارات المستفيد
الخفي

4-1

تصميم لائحة التَّحَقُّق

تصميم لائحة التَّحَقُّق بناءً على معايير جودة الخدمة التي يراد فحصها

لائحة تحقق
المستفيد
الخفي



5-1 تحضير المستفيدين الخفيين

اختيار المستفيدين الخفيين وإعدادهم لتنفيذ السيناريوهات المعدة لهم بمساعدة مذكّرة المستفيد الخفي.

مذكّرة المستفيد
الخفي

6-1

إجراء اختبار تجريبي

إجراء اختبار تجريبي لضمان أنّ السيناريوهات ولائحة التَّحَقُّق تغطّي جميع التفاصيل المطلوبة قبل تنفيذ الزيارات

نتائج الاختبار
التجريبي

نظرة عامة على الخطوات

نتائج اتخاذ الخطوات

أساليب قياس تجربة المستفيد: المستفيد الخفي

المرحلة 1: التخطيط - (1-1) تحديد نطاق الدراسة:

الخطوة الأولى تتضمن تحديد نطاق عمل المستفيد الخفي، الذي يساعد في الاستخدام الأمثل للوقت والموارد ويضمن النتائج التي تؤدي إلى التركيز على فرص تحسين الامتثال للخدمات ومعايير الجودة

التخطيط



معايير الاختيار



الخدمات

ما هي الخدمات التي ينبغي التركيز عليها في إجراء عملية المستفيد الخفي؟

الرحلة الأساسية

الخدمة جزء أساسي من النطاق المحدد للرحلات واسعة النطاق

محدودية البيانات التشغيلية

عدم توفر البيانات التشغيلية لقياس مدى الامتثال

انخفاض رضا المستفيدين

تغطي الخدمة بدرجة رضا منخفضة



الفئات

ما هي فئات المستفيدين المختارة لإجراء عملية المستفيد الخفي؟

الخصائص الديموغرافية

يتم تحديد الفئات بناءً على الخصائص الديموغرافية التي تحقق أهداف الدراسة

انخفاض رضا المستفيدين

تشير التقارير عن انخفاض رضا فئة معينة من المستفيدين عن الخدمة



القنوات

ما هي القنوات التي ينبغي اختيارها لإجراء عملية المستفيد الخفي؟

التغطية الجغرافية

تشمل مراكز الخدمة الموجودة في مدن مختلفة في جميع المناطق الإدارية الـ 13

أهمية الموقع

يقع مركز الخدمة في موقع متميز

حجم التعاملات

تمتلك مراكز الخدمة نسبة عالية من إجمالي عدد التعاملات



تأكد عند اختيار مراكز الخدمة للمستفيد الخفي من تغطية المواقع الجغرافية المختلفة ثم اختيار المناطق التي لديها أعلى تواجد للمستفيدين.

يجب أن يكون النطاق شاملاً بشكل افتراضي. ويجب تبرير اختيار القنوات والخدمات والفئات المعينة بأساس منطقي وواضح وبحسب البيانات المتاحة (مثلاً: انخفاض مؤشر الامتثال)

المرحلة 1: التخطيط - (1-1) تحديد نطاق الدراسة:

تتمثل الخطوة التالية في تحديد عدد الزيارات أو المكالمات أو كليهما والتي سيتم إجراؤها عن طريق المستفيد الخفي. مجموع عدد الزيارات يعتمد على القنوات التي يراد فحصها من خلال المستفيد الخفي.

التخطيط



1

النطاق

1-1

القياس

2

السيناريوهات

2-1

التحليل

3

الخطة التنفيذية

3-1

إعداد التقارير

4

لائحة التحقق

4-1

تحضير المستفيدين

5-1

التحسين

5

الاختبار التجريبي

6-1

الوصف

يُوصى بزيارة كل قناة ملموسة/مكانية محددة سبع مرات على الأقل، مع إجراء أربع زيارات من بين هذه الزيارات خلال أيام وساعات الذروة، والزيارات الثلاث الأخرى كخارج أوقات الذروة لتقييم التجارب وفق مستويات مختلفة من التزامهم.

يُوصى بزيارة القنوات غير الموجودة على أرض الواقع (الافتراضية) بما في ذلك تطبيق الهاتف المحمول والموقع الإلكتروني ومركز الاتصال مرتين على الأقل لكل خدمة للحد من مخاطر التجربة لمرة واحدة عند إجراء التقييم.

زيارات القنوات ذاتها وفحصها يتم من خلال فئات مستفيدين مختلفة (مثل الذكور والإناث وفئات عمرية مختلفة)، وأيضاً يجب ألا يتم زيارة إحدى القنوات عن طريق مستفيدين خفيين اثنين في الوقت نفسه للحد من تأثير المواقف التي تحدث لمرة واحدة.

العناصر

مركز الخدمة

القنوات الرقمية
ومراكز الاتصال

القنوات

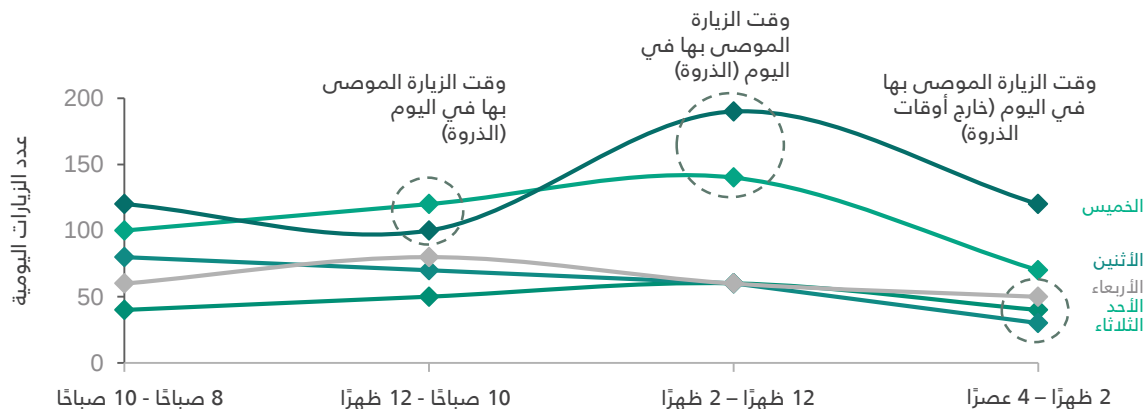
فئات المستفيدين

إحصائياً تعدّ عيّنة اختبار المستفيد الخفيّ صغيرة مقابل الحجم الكبير للأجهزة العامّة فينصح بأن يكون هنالك عدد كاف من الزيارات للقناة بحيث تكون التغذية العكسية تعكس القاعدة الواسعة من المستفيدين.

المرحلة 1: التخطيط - (1-1) تحديد نطاق الدراسة:

مثال - تحديد وقت الزيارة للمستفيد الخفي في مركز الخدمة

يقدم الرسم البياني أدناه مثالاً افتراضياً للحالة ويشير إلى عدد الزيارات التي تُجرى خلال الأسبوع المعتاد في مركز الخدمة والزيارات الموصى بها خلال أيام وساعات الذروة وفي الأوقات الأخرى.



واستناداً إلى الرسم البياني المبين أعلاه، يُوصى بزيارة مركز الخدمة في الأوقات التالية:

1. 4 زيارات خلال أيام وساعات الذروة ليومَي الاثنين والخميس (10 صباحاً - 2 مساءً)
2. 3 زيارات خلال أيام وساعات خارج أوقات الذروة - الأحد والثلاثاء والأربعاء (2 مساءً - 4 مساءً)

تحديد أيام الذروة وغيرها من الأوقات خلال الأسبوع التي تعمل فيها كل قناة موجودة على أرض الواقع، والتأكد من أن الزيارات التي تُجرى إلى هذه القنوات موزعة لتشمل جميع أوقات الذروة والأوقات الأخرى.

التخطيط

1

النطاق

السيناريوهات

الخطة التنفيذية

لائحة التحقق

تحضير
المستفيدين

الاختبار التجريبي



1-1

2

القياس

2-1

3

التحليل

3-1

4

إعداد
التقارير

4-1

5

التحسين

5-1

6

المرحلة 1: التخطيط - (2-1) إعداد السيناريوهات

مثال توضيحي

تتضمن الخطوة الثانية تحديد سيناريوهات المستفيد الخفي. تصف السيناريوهات رحلة المستفيدين الخفيين عند اختبار خدمة ما، وتحديد قنوات الخدمة التي سيتفاعل معها المستفيدون، وكذلك تحديد فئة المستفيدين المراد تمثيلها.

مثال - إعداد سيناريوهات المستفيد الخفي

الخدمات	القنوات	فئات المستفيدين
- طلب بطاقة هوية جديدة - تجديد بطاقة الهوية الحالية - الإبلاغ عن بطاقة مسروقة أو مفقودة - الإبلاغ عن خطأ في بطاقة الهوية	- فرع الرياض - فرع جدة - تطبيق الجوال - مركز الاتصال	- طالب سعودي شاب - سعودي مسن يعمل لحسابه الخاص - سيدة سعودية مهنية في منتصف العمر - المغتربون الذكور المهنيون

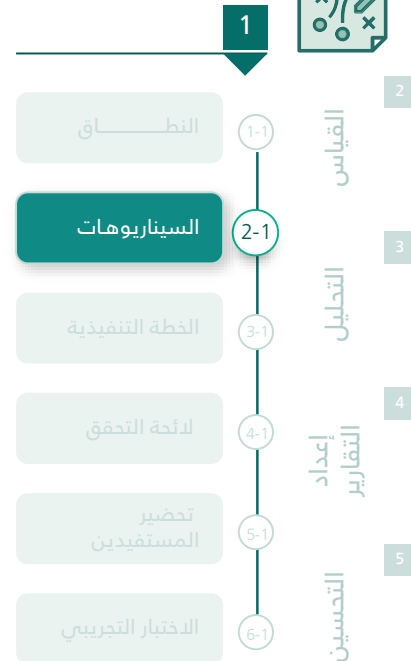


الجمع بين فئات المستفيدين والخدمات والقنوات لتحديد السيناريوهات المراد اختبارها

تُعد السيناريوهات إما قائمة على الاستفسار (طرح أسئلة أو مشكلات) أو قائمة على المعاملات (تتضمن طلب خدمة). تسمح السيناريوهات القائمة على المعاملات باختبار جميع جوانب تقديم الخدمة بما في ذلك الوقت الإجمالي لمعالجة الخدمة وجودة نتائجها.

لإعداد سيناريو يجب اختيار فئة مستفيدين رئيسية وبناء قصة حول كيفية حصول المستفيد على خدمة محدّدة يتم تقديمها من قبل جهاز عامّ من خلال قناة أو أكثر

التخطيط



مثال توضيحي

المرحلة 1: التخطيط - (2-1) إعداد السيناريوهات

يوصى بإعداد سيناريوهات متعددة (سيناريوهين على الأقل) لكل خدمة مع فئات مختلفة من المستفيدين لاختبار مدى اختلاف تجربة الفئات المختلفة للحصول على الخدمة ذاتها.

مثال - إعداد سيناريوهات المستفيد الخفي

سعودي يبلغ من العمر 65 عامًا، ويسعى لتجديد بطاقة الهوية الوطنية. يزور مركز خدمة الرياض ويسأل عن متطلبات تجديد بطاقة الهوية.



طالب سعودي يبلغ من العمر 18 عامًا، ويريد إصدار بطاقة هوية جديدة. سيزور مركز خدمة الرياض للاستعلام عن الإجراء المتبع.



سعودية تبلغ من العمر 40 عامًا. فقدت هذه المواطنة بطاقة الهوية الوطنية الخاصة بها. ستزور هذه المواطنة مركز خدمة جدة وتُبلغ عن فقدان بطاقتها مع تقديم طلب للحصول على بطاقة بديلة.



وافد لا يتكلم العربية ويعمل لدى أحد البنوك في الرياض، وتبين له أن هناك خطأ في كتابة اسمه في بطاقة الهوية. سيتصل هذا الوافد بمركز الخدمة لتصحيح هذا الخطأ.



يلزم التأكد من أن السيناريوهات واقعية وتعكس الأنشطة اليومية وأن كل خدمة يتم اختبارها وفق فئتين مختلفتين من المستفيدين على الأقل (على سبيل المثال، ذكر وأنثى) لتسجيل تجربتين مختلفتين على الأقل.



التخطيط



1

النطاق

1-1

القياس

2

السيناريوهات

2-1

التحليل

3

الخطة التنفيذية

3-1

إعداد التقارير

4

لائحة التحقق

4-1

تحضير المستفيدين

5-1

التحسين

5

الاختبار التجريبي

6-1

أساليب الأخذ بآراء المستفيد: المستفيد الخفي

المرحلة 1: التخطيط - (2-1) إعداد السيناريوهات

مثال توضيحي

مثال - وضع خطة زيارة المستفيد الخفي حسب الخدمات المقدمة

يعرض أدناه خطة زيارة افتراضية للمستفيد الخفي (توضيحية) بناءً على عدد الزيارات المحدد لكل قناة وسيناريو.

القنوات	الموقع	الخدمات	السيناريو	فئة المستفيدين المطلوبة	وقت الزيارة أو المكالمة	عدد الزيارات
مركز الخدمة	فرع الرياض	تجديد بطاقة الهوية الوطنية	يسعى أحد الأشخاص لتجديد بطاقة الهوية الوطنية الخاصة به.	سعودي مسن يعمل لحسابه الخاص	الخميس 12 مساءً	3
مركز الخدمة	فرع الرياض	طلب بطاقة هوية جديدة	يطلب الشخص بطاقة هوية جديدة.	طالب سعودي شاب	الخميس 12 مساءً	2
مركز الخدمة	فرع مكة المكرمة	الإبلاغ عن خطأ في بطاقة الهوية	فقد أحد الأشخاص بطاقة الهوية الوطنية الخاصة به.	سيدة سعودية مهنية في منتصف العمر	الأثنين، الواحدة (1) مساءً	1
مركز الاتصال	مركز الاتصال (800-)	الإبلاغ عن بطاقة مسروقة أو مفقودة	حدد أحد الأشخاص أن اسمه مكتوب بطريقة خاطئة في بطاقة الهوية الوطنية الخاصة به.	المغتربون الذكور المهنيون	الأحد 6 مساءً	2

لاختبار دقة خطة الزيارة يجب تطبيق المعايير التالية:

1. أية زيارة تتم للقناة نفسها يجب عملها عن طريق مستفيدين خفيين مختلفين ويمثلون فئات مستفيدين مختلفة.
2. لا تُجرى زيارتين لقناة معينة في الوقت ذاته.
3. يُنفذ كل سيناريو فئتان مختلفتان من المستفيدين على الأقل.
4. تتم زيارة كل قناة موجودة على أرض الواقع 7 مرات على الأقل وكل قناة افتراضية مرتين في وقت الذروة وفي الأوقات الأخرى.

التخطيط



1

النطاق

1-1

السيناريوهات

2-1

الخطة التنفيذية

3-1

لائحة التحقق

4-1

تحضير المستفيدين

5-1

الاختبار التجريبي

6-1

القياس

2

التحليل

3

إعداد التقارير

4

التحسين

5

المرحلة 1: التخطيط - (3-1) إعداد خطة التنفيذ

تركز هذه الخطوة على وضع خطة تنفيذ عملية المستفيد الخفي. تتناول الخطة التنفيذية جميع الأنشطة المراد تنفيذها ضمن خطوات التخطيط والقياس والتحليل وإعداد التقارير. يرد أدناه العوامل التي ستؤثر على الجهود والجدول الزمني المطلوب لكل خطوة من الخطوات:

وضع خطة تنفيذية

المرحلة	قائمة بأنشطة كل مرحلة من المراحل	العوامل المؤثرة في الجدول الزمني	المدة الزمنية المتوقعة
التخطيط	- تصميم لائحة التحقق - تحضير المستفيدين الخفيين - إجراء اختبارات تجريبية	- تطوير لائحة التحقق - اختيار المستفيدين الخفيين وتدريبهم - إجراء اختبارات تجريبية	4-5 أسابيع
القياس	- إجراء زيارات المستفيد الخفي - إجراء فحوصات ضمان الجودة	- تنفيذ زيارات المستفيد الخفي - تنفيذ أنشطة ضمان الجودة	6-10 أسابيع (تعتمد على عدد الزيارات)
التحليل	- دمج بيانات المستفيد الخفي ومعالجتها - تحليل البيانات واستخلاص النتائج	- معالجة بيانات المستفيد الخفي - إجراء تحليل البيانات والحصول على النتائج	2-3 أسابيع (تعتمد على كمية البيانات من الزيارات)
إعداد التقارير	- إعداد تقارير المستفيد الخفي - نشر التقارير للفترة المستهدفة	- إعداد تقارير المستفيد الخفي - نشر تقارير المستفيد الخفي	1-2 أسابيع

- فيما يلي بعض الإرشادات الواجب اتباعها عند تخطيط الأنشطة في خطة التنفيذ:
- الواقعية: يجب أن تتسم الجداول الزمنية بالواقعية وقابلية التنفيذ بالنظر إلى الأنشطة الأساسية.
 - الشمولية: تتناول الخطة جميع الأنشطة ضمن مراحل التخطيط والقياس والتحليل وإعداد التقارير.
 - المساءلة: تحديد مسؤولية كل نشاط ومؤشرات الأداء الرئيسية ذات الصلة في خطة التنفيذ بوضوح.

التخطيط



1

النطاق

1-1

القياس

2

السيناريوهات

2-1

التحليل

3

الخطة التنفيذية

3-1

إعداد التقارير

4

لائحة التحقق

4-1

تحضير المستفيدين

5-1

التحسين

5

الاختبار التجريبي

6-1

أساليب الأخذ بآراء المستفيد: المستفيد الخفي

المرحلة 1: التخطيط - (3-1) إعداد خطة التنفيذ

خطة تنفيذية للمستفيد الخفي

النشاط	الأسبوع																المسؤول
	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	
التخطيط																	
تصميم لائحة التحقق تحضير المستفيدين الخفيين																	
القياس																	
إجراء زيارات المستفيدين الخفيين إجراء فحوصات ضمان الجودة																	
التحليل																	
دمج البيانات ومعالجتها تحليل البيانات واستخلاص النتائج																	
إعداد التقارير																	
إعداد تقارير المستفيد الخفي التحقق من صحة التقرير المُعد.																	
التحسين																	
تجميع النتائج وترتيب الإجراءات حسب الأولوية.																	

التخطيط

1

النطاق

1-1

القياس

2

السيناريوهات

2-1

التحليل

3

الخطة التنفيذية

3-1

إعداد التقارير

4

لائحة التحقق

4-1

تحضير المستفيدين

5

التحسين

5-1

الاختبار التجريبي

6-1

* تُعد الجداول الزمنية أعلاه إرشادية حسب عدد ونوع زيارات المستفيد الخفي المخطط لها.

أساليب الأخذ بآراء المستفيد: المستفيد الخفي

المرحلة 1: التخطيط - (1-4) تصميم لائحة التّحقّق

يلزم بعد ذلك القيام بتصميم لائحة تحقّق المستفيد الخفيّ، وتركّز على جمع التفاصيل المحدّدة عن الخدمات باستخدام الأسئلة المغلقة (مثلاً: خيارات متعدّدة) وأسئلة يمكن تحليلها كمياً لاحقاً.

التخطيط



1

النطاق

1-1

القياس

2

السيناريوهات

2-1

التحليل

3

الخطة التنفيذية

3-1

إعداد التقارير

4

لائحة التّحقّق

4-1

تحضير المستفيدين

5-1

التحسين

5

التدريب التجريبي

6-1

تنقسم لائحة التّحقّق إلى ثلاثة أقسام:

1 معلومات عن زيارة المستفيد الخفيّ

1

1 معلومات عن زيارة المستفيد الخفيّ:

1

السيناريو

اختيار السيناريو الذي سيطبّقه المستفيد الخفيّ من الخيارات المطروحة.

القناة

اختيار القناة التي سيُزورها المستفيد الخفيّ من الخيارات المطروحة.

الوقت والزيارة

تسجيل الوقت، والتاريخ ومدة زيارة المستفيد الخفيّ.

فئة المستفيدين

حدد الفئة التي سيُمثّلها المستفيد الخفيّ (مثلاً: العمر، الجنس، الدّخل، العرق).

2 أسئلة معايير الامتثال:

يضمّن هذا القسم الأسئلة التي سيجيب عنها المستفيد الخفي ليحدد نتائج معايير الامتثال حول جودة الخدمة. يجب أن تأخذ الأسئلة في الاعتبار 3 مكونات:

(1) معايير الامتثال.

(2) المقياس والدرجات للأجوبة.

(3) الوزن لكل معيار.

المرحلة 1: التخطيط - (4-1) تصميم لائحة التّحقّق

(1) معايير الامتثال.

المعايير الرّئيسية والمعايير الفرعية التي تغطّي جوانب جودة تقديم الخدمة. بناءً على المعايير المتّبعة عالمياً، فقد تم اختيار 5 معايير. وبحسب نوع الرّيادة، سواء كانت للفروع أو زيارة للقنوات الرّقمية أو مراكز الاتّصال، يمكن تطبيق معايير مختلفة.

القناة	المعايير	الوصف
الفروع والقنوات الرّقمية ومراكز الاتّصال	الإجراءات	تقييم توافر المعلومات المتعلقة بالخدمة وسهولة الحصول عليها
	السرعة	تقييم الوقت الكليّ المستهلك، بما في ذلك، الوقت المستهلك للمستهدين في قوائم الانتظار أو عبر الهاتف أثناء الحصول على الخدمة
	المخرجات	تقييم ما إذا كانت الخدمة تقدّم كما تم الالتزام بتقديمها وإذا كانت الخدمة النهائيّة تستجيب لحاجة المستفيدين
الفرع	الموقع (الفرع)	تقييم الجهود المبذولة من المستفيدين للوصول إلى المكان ومرافقه، والنّظافة، والمظهر، وجاذبيتها كما يراها المستفيد
	الموظّفون (الفرع)	تقييم وجهة نظر المستفيد حول الموظفين ودرايتهم، وكذلك حسن تعاملهم مع المستفيد
مركز الاتّصال	الموظّفون	تقييم كفاءة الموظّفين، وكذلك إذا ما كان الموظّفون مهذّبين ومحترمين مع المستفيد عبر الهاتف
القنوات الرّقمية	القناة الرّقمية	تقييم جودة القنوات الرّقمية، ومظهرها، وسهولة الوصول إليها واستخدامها

كما يمكن إضافة أو تعديل بعض المعايير الرّئيسية أو المعايير الفرعيّة حسب الخدمة والقطاع الذي ستتم دراسته.

التخطيط



1

النطاق

1-1

القياس

2

السيناريوهات

2-1

التحليل

3

الخطة التنفيذية

3-1

لائحة التّحقّق

4-1

إعداد التقارير

4

تحضير المستفيدين

5-1

التحسين

5

التدريب التجريبي

6-1

أساليب الأخذ بآراء المستفيد: المستفيد الخفي

المرحلة 1: التخطيط - (4-1) تصميم لائحة التَّحَقُّق

التخطيط

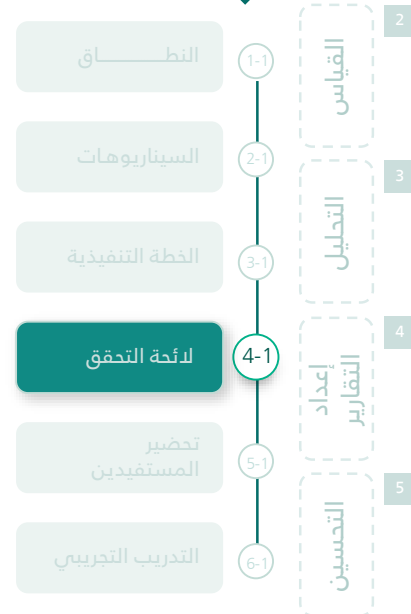


1

أدناه أمثلة لأسئلة تغطّي المعايير الرئيسية والمعايير الفرعية للامتثال.

معايير جودة الخدمة	المعايير الفرعية لجودة الخدمة	مثال للأسئلة
الإجراءات	- توفر المعلومات المطلوبة - سهولة إجراءات الخدمة	- هل معلومات الخدمات متوفرة باللغتين العربية والإنجليزية؟ ...
الموقع	- النظافة والمظهر - بيئة وتجهيزات المكان - سهولة الوصول/الاستخدام	- هل تتوفّر لافتات إرشادية داخل مركز خدمة العملاء؟ - هل يقدّم مركز خدمة العملاء خدمة شبكة الإنترنت مجاناً؟ - هل توجد معلومات متوفّرة عن الخدمة على الموقع الإلكتروني؟ ...
الموظفون	- إلمام الموظفين - لباقة الموظفين وحسن التعامل	- هل تم التّرحيب بك أثناء دخولك إلى مركز خدمة العملاء؟ - هل قدّم الموظفون معلومات عن المستندات المطلوبة؟ ...
السرعة	- الوقت المستغرق لتنفيذ الخدمة - فترات الانتظار خلال العملية	- كم مدة الانتظار للحصول على الخدمة في مركز خدمة العملاء؟ ...
المخرجات	- جودة مخرجات الخدمة المقدمة - مطابقة المخرجات لما تم الإعلان عنه	- هل حصلت على الخدمة التي وعدت بها؟

استخدمت المعايير الخمسة كخط الأساس لتعديل وإضافة معايير رئيسية جديدة أو فرعية، لتكون مناسبة ومحددة لخدمة معيّنة، أو قطاع أو قناة (مثلاً: المناهج الدراسية لوزارة التعليم)



المرحلة 1: التخطيط - (4-1) تصميم لائحة التَّحَقُّق

(2) المقياس والدرجات للأجوبة.

لكل معيار من معايير الامتثال، يتم تصميم أسئلة محدّدة يمكن أن تتم الإجابة عنها بنعم أو لا، لذلك من المهم أن تكون الأسئلة موضوعيّة وتفحص معايير خدمة معيّنة أو مؤشر من مؤشرات قياس الأداء.

أمثلة - تحديد المقياس والدرجات للأجوبة عن طريق الأسئلة المغلقة

مثال لسؤال عن "حسن التعامل":



الدرجة 0%



الدرجة 100%

هل تم التّرحيب بك أثناء دخولك إلى مركز خدمة العملاء؟

بعد ذلك، تُحدد درجة كل إجابة بحيث توضح مستوى الامتثال لمعايير الخدمات على النحو الموضح في المثال أعلاه، تشير النتيجة التي تبلغ نسبة 100% إلى الامتثال التام لمعايير الخدمات وتُشير نسبة 0% إلى عدم الامتثال مطلقاً.

كما يمكن قياس الإجابات وتسجيلها وفق مستويات مختلفة - 3 أو 4 أو 5 اعتماداً على المعايير التي تُفحص والتباين في مستويات الامتثال المعنية. (تُرد أمثلة على مستويات الامتثال المختلفة في الصفحة الآتية)

يجب أن تعد الأسئلة التي يمكن الإجابة عليها بنعم أو لا بحيث لا تدع مجالاً للغموض، وتُحدّد درجة امتثال لكل إجابة تبلغ 0% في حالة عدم الامتثال أو 100% في حالة الامتثال التام لمعايير الخدمات



التخطيط

1



النطاق

1-1

القياس

2

السيناريوهات

2-1

التحليل

3

الخطة التنفيذية

3-1

إعداد التقارير

4

لائحة التَّحَقُّق

4-1

إعداد التقارير

5

تحضير المستفيدين

5-1

التحسين

5

التدريب التجريبي

6-1

أساليب الأخذ بآراء المستفيد: المستفيد الخفي

المرحلة 1: التخطيط - (1-4) تصميم لائحة التَّحَقُّق

التخطيط



1

أمثلة - تحديد المقياس والدرجات للأجوبة عن طريق الأسئلة المغلقة (تكملة)
مثال لسؤال عن "السرعة":

كم مدة الانتظار حتى تحصل على الخدمة في مركز الخدمة؟

أكثر من 20 دقيقة
الدرجة 0%

من 11 - 20 دقيقة
الدرجة 50%

أقل من 10 دقائق
الدرجة 100%

النطاق

1-1

السيناريوهات

2-1

الخطة التنفيذية

3-1

لائحة التحقق

4-1

تحضير
المستفيدين

5-1

التدريب التجريبي

6-1

2

3

4

5

في حال كان معيار الامتثال يحتوي على عدّة درجات، فيمكن أنّ تزيد اختيارات الإجابات لتصل إلى 3-5 إجابات، وتتغيّر درجات الإجابات وفقاً لذلك



المرحلة 1: التخطيط - (4-1) تصميم لائحة التَّحَقُّق

(3) الوزن لكل معيار.

سيتم تحديد الأوزان بناءً على الأوزان التي يضعها المستفيدون على المعايير المختلفة، كما تم تحديدها أثناء تحليل استبيان رضا المستفيدين. وبالتالي إعطاء أهمية أكبر للعناصر الأساسية لتجربة المستفيد

المبادئ التوجيهية العامة حول صياغة الأسئلة المغلقة

ترد بعض المبادئ التوجيهية العامة عند صياغة الأسئلة الخاصة بلائحة تحقق المستفيد الخفي على النحو الآتي:

المبادئ التوجيهية العامة حول الأسئلة

يُرجى التأكد من أن الأسئلة ملائمة
تكون الأسئلة ذات صلة بالخدمات أو القنوات التي تخضع للاختبار

تستخدم الأسئلة التي تقتضي إجابة بلفظ "نعم" أو "لا" قدر الإمكان
ينبغي أن تكون الأسئلة من نوع (نعم/لا) قدر المستطاع للمحافظة على الموضوعية

تجنب استخدام الاختصارات
يجب تجنب استخدام الكلمات المركبة والاختصارات، وإذا كان هناك ضرورة لاستخدامها فيجب توضيحها

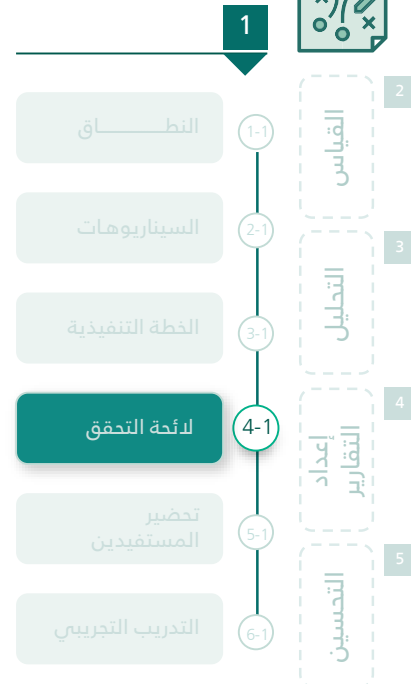
يُرجى وضع أسئلة بسيطة
يجب اختيار الكلمات المألوفة التي يسهل على المستفيدين فهمها

التأكد من أن الأسئلة تقيّم مؤشر الأداء الرئيسي للخدمات
يجب أن يهدف كل سؤال إلى اختبار مؤشر أداء رئيسي محدد متعلق بالخدمة

3 أسئلة مفتوحة

في القسم الأخير من اللائحة يضاف مربع نص مفتوح للإجابة، حيث يمكن للمستفيدين تقديم مزيد من التفاصيل فيما يتعلق بملاحظاتهم.

التخطيط



أساليب الأخذ بآراء المستفيد: المستفيد الخفي

المرحلة 1: التخطيط - (1-5) تحضير المستفيدين الخفيين

في الخطوة التالية يتم تعيين مستفيدين خفيين مستقلين إما عن طريق وكالة أو إدارة خارجية، عند إجراء المقابلة الشخصية واختيار المستفيد الخفي لا بد من الحرص على ما يلي:

التخطيط



1

الوصف

المستفيد الخفي يطابق المواصفات الديموغرافية لفئة المستفيدين (العمر، الجنس، العرق)

المستفيد الخفي لديه خبرة في التعامل مع الأجهزة العامة ولديه دراية بالمجال المطلوب فحصه

يستطيع المستفيد الخفي أن يغطي المساحة الجغرافية التي يتم فيها زيارات المستفيد الخفي

من المهم أن يكون لدى المستفيد الخفي ما يحتاج من مهارات لتأدية السيناريو المطلوب منه

معايير الاختيار

مطابقة المواصفات الديموغرافية

دراية بالقطاع الحكومي

القدرة على التنقل

المهارات التخصصية

النطاق

1-1

السيناريوهات

2-1

الخطة التنفيذية

3-1

لائحة التحقق

4-1

تحضير
المستفيدين

5-1

التدريب التجريبي

6-1



الحرص على أن يمثل المستفيد الخفي خصائص فئات المستفيدين المختارة وأن لديه خبرة بإجراءات الخدمات الحكومية

المرحلة 1: التخطيط - (5-1) تحضير المستفيدين الخفيون

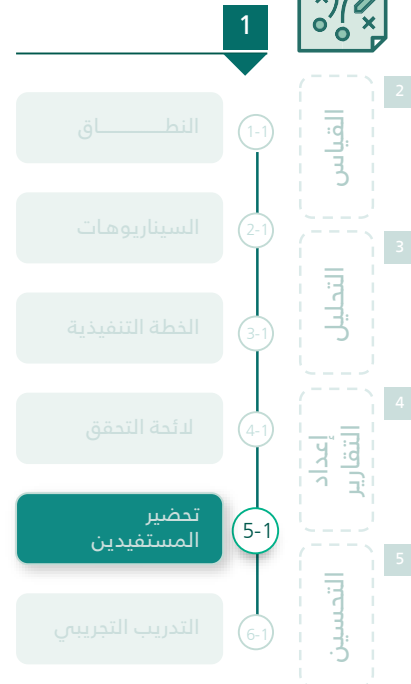
بعد ذلك، يدرّب المستفيدين الخفيون لتنفيذ السيناريوهات وتوضيح النواحي التي يجب عليهم دراستها، لذلك يتم إعداد مذكرة المستفيد الخفي، التي تفصل كيف يتم تطبيق السيناريو؛ لإعداد مذكرة المستفيد الخفي، ينبغي وضع العناصر التالية بعين الاعتبار:

المبادئ التوجيهية	الوصف
تمثيل المستفيد	تتضمن النّصائح حول كيفية إتقان دور المستفيد المراد تمثيله. قد يتضمن ذلك طريقة الملابس، واللهجة، وخلقية الموضوع أو كلمات يجب استخدامها أو الابتعاد عنها
سير الزيارة	تفصيل كيفية التواصل مع الموظّفين؛ ما يجب أن يعمل أو يُقال ومتى، ويمكن أن يوضّح ذلك بشكل مرتّب زمنيًا حسب سير الزيارة
الملاحظات	تحديد النواحي التي يحتاج المستفيد الخفي أن يراقبها ليجيب عن أسئلة لائحة التّحقّق المتعلقة بها
اتفاقيات مستوى الخدمة*	تقديم ملّخص عن مؤشّرات قياس أداء الخدمة واتّفاقيات مستوى الخدمة إضافة إلى جوانب الخدمة والعمليات والقنوات المتعلقة بها

تم اختبار المستفيدين الخفيين على السيناريو المحدّد لتقييم استيعابهم لمحاوّر الخدمة المراد فحصها (مثلًا: المخرجات، والعمليات، واتّفاقيات مستوى الخدمة) ومعرفة إذا ما كان تحضير المستفيد الخفي قد حقق هدفه

* اتفاقيات مستوى الخدمة أو معايير أداء الخدمة

التخطيط



المرحلة 1: التخطيط - (1-6) إجراء اختبار تجريبي

قبل تطبيق أداة المتسوق الخفي، من المهم تجربتها. نتائج التجربة ستوضح ما إذا كانت الأسئلة قد تم تصميمها بشكل صحيح لجمع المعلومات ذات الصلة والمخرجات المتوقعة دون مشاكل.

ولإجراء ذلك، يجب أن يجيب الاختبار التجريبي الإجابة على الأسئلة الآتية:

2 هل السيناريو يمكن للمستفيد الخفي من فحص معايير جودة الخدمة؟

1 هل الأسئلة سهلة الفهم؟

4 هل خطة الزيارات تسمح لسيناريوهات المستفيد الخفي أن تنفذ كما خطط لها؟

3 هل البيانات التي تم جمعها كافية لتقيس امتثال الخدمة للمعايير؟

إذا كانت إجابة أحد الأسئلة أعلاه سلبية، فيجب تعديل المحاور ذات العلاقة بها في السيناريوهات، ولائحة التحقق، وخطط الزيارة.

عدد مرات التجارب

حسب النطاق، من المقترح أن تتم التجربة مرتين على الأقل، ومن الأفضل تجربة السيناريوهات الطويلة والمعقدة.

إجراء اختبارين تجريبيين على الأقل مع إعطاء الأولوية للسيناريوهات الطويلة والمعقدة



التخطيط



1

النطاق

1-1

السيناريوهات

2-1

الخطة التنفيذية

3-1

لائحة التحقق

4-1

تحضير
المستفيدين

5-1

التدريب التجريبي

6-1

القياس

2

التحليل

3

إعداد
التقارير

4

التحسين

5

المرحلة 2 - خطوات "القياس" وملخص المخرجات

القياس



2

تنفيذ زيارات المستفيد الخفي

1-1



لائحة التحقق المكتملة للمستفيد الخفي

بمجرد أن يتم الانتهاء من التدريبات ذات الصلة، يتم إجراء زيارات المستفيدين الخفيين بناءً على خطة التنفيذ وإتمام لائحة التحقق للمستفيد الخفي.

1-2: تنفيذ زيارات المستفيد الخفي

2-2: تنفيذ أنشطة ضمان الجودة

تنفيذ أنشطة ضمان الجودة

2-2



ضمان الجودة

يتم إجراء فحوصات لعينات من بيانات المستفيد الخفي للتحقق من صحة الزيارة، باستخدام أكثر من أسلوب من تقنيات ضمان الجودة

أساليب الأخذ بآراء المستفيد: المستفيد الخفي

المرحلة 2: القياس - (1-2) تنفيذ زيارات المستفيد الخفي

العمل الميداني للمستفيد الخفي في مركز الخدمة



س: توافر المعلومات في مركز الخدمة

س: سهولة الوصول إلى مرافق مركز الخدمة

س: نظافة وحالة مركز الخدمة

س: دراية الموظفين وحسن تعاملهم

س: وقت الانتظار أثناء العملية وسهولتها

س: جودة الخدمة المقدمة

س: الالتزام بالمخرجات بحسب اتفاقية مستوى الخدمة

س: وقت معالجة الخدمة

تنفيذ زيارات المستفيد الخفي، وإعداد تقرير دوري للعمل الميداني.

ينفذ المستفيدون الخفيون الزيارات بناءً على خطة التنفيذ، وفي نهاية الزيارة يملأ المستفيد الخفي لائحة التحقق ويقوم بتزويد القائمين على الدراسة بنتائج المستفيد الخفي مباشرة.

خلال مرحلة القياس، يتم إعداد تقرير دوري يتضمن:

● معدل الإتمام والتقدم.

● المخاطر و التحديات خلال تنفيذ زيارات المستفيد الخفي.

● خطة التنفيذ لما تبقى من أنشطة القياس.

أثناء متابعة الزيارات يومياً، يجب متابعة ما يلي:

1. لا يزور نفس المستفيد نفس الموقع مرتين في نفس الوقت
2. مواصفات المستفيدين يجب أن تتطابق مع المواصفات الديموغرافية المختلفة (مثال: ذكر وأنثى) لكل موقع ووقت للزيارة

قبل نهاية المهمة، يجب التأكد من أن الإرشادات الموضوعة في الخطة قد تم تطبيقها، وفي حال وجود أي تحيزات في الاختيار أو أخطاء في الزيارات، فيجب تنفيذ زيارات إضافية.

القياس

2



زيارات المستفيد
الخفي

عمليات الفحص
ضمان الجودة

1-1

2-1

التخطيط

التحليل

إعداد
التقارير

التحسين

أساليب الأخذ بآراء المستفيد: المستفيد الخفي

المرحلة 2: القياس - (2-2) تنفيذ أنشطة ضمان الجودة

يتم العمل على ضمان الجودة لضمان إجراء زيارات المستفيد الخفي بالشكل الصحيح وتقليل نسبة الأخطاء في البيانات، من المهم وجود حوكمة ورقابة محكمة.

محددات ضمان الجودة

هناك عدة طرق للقيام بإجراءات ضمان الجودة، نذكر بعض منها أدناه:



يلتقط المستفيدون الخفيون صور وتسجيلات مرئية وصوتية، كإثبات للزيارة (حينما ينطبق ذلك)



في حال كانت القناة عبارة عن فرع، فيثبت المستفيد الخفي موقعه عن طريق تسجيل الموقع من خلال تطبيقات تحديد المواقع (GPS)



مرافقة المستفيدين في 10% من الزيارات لتنفيذ أنشطة ضمان الجودة



جمع أدلة للزيارة من قبل المستفيد الخفي (مثلاً: تذكرة انتظار، بروشورات، نموذج تقديم موجود في مركز خدمة العملاء) (حينما ينطبق ذلك)

القياس

2

زيارات المتسوق الخفي

عمليات الفحص لضمان الجودة

1-2

2-2

التخطيط

التحليل

إعداد التقارير

التحسين

من المهم إجراء فحوصات ضمان الجودة لضمان أن (خطة زيارات المستفيد الخفي) تم اتباعها من قبل المستفيد الخفي، وليس هناك تحيزات في اختيار القنوات المخطط زيارتها، مما قد يؤدي إلى تباين في البيانات.

المرحلة 3 - "التحليل" الخطوات وملخص المخرجات



دمج البيانات ومعالجتها

1-3

قاعدة بيانات المستفيد الخفي
الجاهزة

جمع نتائج زيارات المستفيد الخفي، في قاعدة بيانات واحدة، وتحديد ومعالجة
البيانات المغلوطة والناقصة، والقيم المتطرفة

التحليل

3



1-3: دمج البيانات ومعالجتها

2-3: تحليل البيانات واستخلاص

النتائج



تحليل البيانات واستخلاص النتائج

2-3

مؤشر امتثال الخدمة ونواحي عدم
الامتثال

احتساب مؤشر الامتثال وربطه بمعايير الجودة، والقنوات، والخدمات، وفئات
المستفيدين التي تمت تغطيتها

المرحلة 3: التحليل - (1-3) دمج البيانات ومعالجتها

بعد احتمال زيارات المستفيد الخفي، يتم دمج بيانات زيارات المستفيدين حسب السيناريوهات، والقنوات، والخدمات، والفئات.

مثال - دمج بيانات المستفيد الخفي



دمج بيانات كافة زيارات المستفيد الخفي

دمج بيانات الزيارات للخدمة ن

دمج بيانات الزيارات للخدمة 2

دمج بيانات الزيارات للخدمة 1

دمج بيانات الزيارات للقناة ن

دمج بيانات الزيارات للقناة 2

دمج بيانات الزيارات للقناة 1

دمج الردود لكل الزيارات والمعايير

دمج الردود المتعلقة بخدمة معينة

دمج الردود المتعلقة بقناة معينة

التحليل

3

معالجة البيانات

إستخلاص النتائج

1-3

2-3

إعداد التقارير

التحسين

المرحلة 3: التحليل - (1-3) دمج البيانات ومعالجتها

يُسلّم المستفيدون الخفيون نتائج الزيارات إلكترونياً ويتم جمع البيانات على الفور، بعد ذلك تتم مراجعة جودتها، وتركز هذه الخطوة على تحديد وتصحيح القيم المغلوطة والمفقودة في قاعدة البيانات.

الأخطاء الشائعة في البيانات:

- **أخطاء القيم ونوع البيانات:** القيمة الحقيقية لا تتسق مع القيم المعروضة والمعرفة في لائحة التحقق (مثلاً: وقت زيارة مركز خدمة العملاء (27 م)، أو كتابة حروف بدل أرقام)
- **القيم المفقودة:** الأسئلة التي لم يجب عنها، أو أخطاء وقعت أثناء جمع البيانات.

إذا كان في البيانات أي مما ذكر أعلاه، فيجب وضع ثلاثة إجراءات بعين الاعتبار:
إجراءات سلامة البيانات

تحديد القيم المتطرفة

اكتشاف وحذف القيم المتطرفة في البيانات (حتى 10% من القيم المتطرفة الإيجابية أو السلبية).



حذف واستبدال البيانات

اكتشاف الأخطاء في قاعدة البيانات وتصحيحها أو حذفها أو استبدالها.



الاتصال بالمستفيد الخفي

الاتصال بالمستفيد الخفي لمراجعة القيم الأصلية التي تم تسجيلها.



التحليل

3

معالجة البيانات

إستخلاص النتائج

1-3

2-3



بعد إزالة الأخطاء والبيانات المفقودة من قاعدة البيانات، يتم تحديد وحذف القيم المتطرفة منها، القيمة المتطرفة هي قيمة تختلف بشكل كبير عن القيم الأخرى في قاعدة البيانات.

أساليب الأخذ بآراء المستفيد: المستفيد الخفي

المرحلة 3: التحليل - (1-3) دمج البيانات ومعالجتها

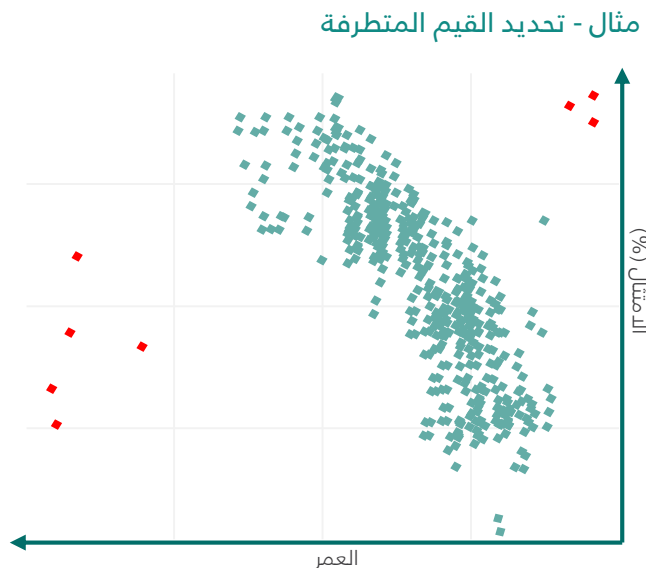
عند تحديد القيم المتطرفة، فهي في العادة ستكون ناتجة عما يلي:

● **خطأ في إدخال البيانات:** بعض القيم المتطرفة بقيم استثنائية من الممكن أن تعكس خطأ حصل أثناء إدخال البيانات.

● **مدخلات غير حيادية:** القيم المتطرفة يمكن أن تعود لمستفيدين غير حياديين قررروا أن يعطوا درجات منخفضة (1) أو عالية (5) لكل الأسئلة

إذا وجدت قيم متطرفة تمثل أكثر من 10% من مجموع النقاط، فيتم حذفها.

هذه الخطوة مهمة عند إجراء عملية المستفيد الخفي لضمان تشابه نقاط البيانات بشكل يكفي لإيجاد أنماط وعلاقات في مرحلة التحليل



نقاط البيانات القيم المتطرفة

القيم المتطرفة هي القيم الاستثنائية الموجودة في قاعدة البيانات، الرسم البياني أعلاه يوضح القيم المتطرفة لمستفيدين يمثلون مجموعة تختلف جوهرياً عن البقية

التحليل

3

معالجة البيانات

إستخلاص النتائج

1-3

2-3



أساليب الأخذ بآراء المستفيد: المستفيد الخفي

المرحلة 3: التحليل - (2-3) تحليل البيانات واستخلاص النتائج

تصبح مجموعة البيانات جاهزة للتحليل بمجرد معالجتها.
تتكون هذه الخطوة من إجراء تحليل قياسي على التغذية العكسية للمستفيدين الخفيين،

(المستوى الأول)

(المستوى الثاني)

(المستوى الثالث)

لغرض احتساب مؤشر امتثال الخدمة أحادي المحور.
واحتساب مؤشر الامتثال متعدد المحاور.
وأخيرًا تحليل الملاحظات النوعية المفتوحة.



المستوى الثالث

تحليل الملاحظات النوعية المفتوحة

إجراء تحليل التغذية العكسية للأسئلة المفتوحة،
إما يدويًا من خلال تبويب مؤشرات الامتثال، أو
باستخدام تقنيات التحليل، مثل تحليل المشاعر
وسحابة الكلمات

المستوى الثاني



تقييم جودة الخدمات

احتساب وتحليل مؤشرات امتثال الخدمة على
محاور متعددة ودرجات مؤشرات قياس الأداء
الرئيسية بالتواءم مع مقاييس الرضا لتحديد تأثير
التوقعات على تجربة المستفيد

المستوى الأول



مؤشر الامتثال أحادي المحور

احتساب وتفسير مؤشر امتثال الخدمة مقابل
المحاور الفردية (مثلًا: معايير الجودة، القنوات،
فئات المستفيدين)

التحليل

3



معالجة البيانات

استخلاص النتائج

1-3

2-3

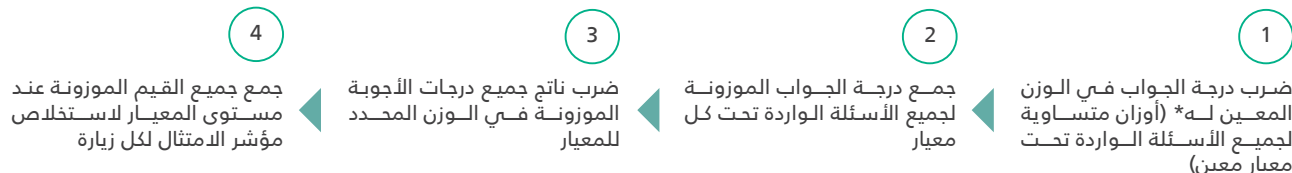


أساليب الأخذ بآراء المستفيد: المستفيد الخفي

المرحلة 3: التحليل - (2-3) تحليل البيانات واستخلاص النتائج

المستوى الأول: مؤشر الامتثال أحادي المحور

يتطلب التحليل الأول حساب مؤشر الامتثال ، وهو متوسط الدرجة الموزونة والمشتقة من استخدام النسب المئوية للدرجات المختلفة الموضوعة على كل إجابة في لائحة التحقق:



(يتم تعيين أوزان متساوية لجميع معايير الخدمة، ما لم يكن الجهاز قد حدد وزن لمعايير الرضا من خلال البحث)

مؤشر الامتثال = متوسط نسب الامتثال المحصلة

مؤشر الامتثال أحادي المحور

مؤشر الامتثال بشكل عام

ما هي درجة الامتثال بشكل عام عن الخدمات والمعايير المحددة؟

فئات المستفيدين

ما مدى امتثال الخدمة مقابل فئة المستفيدين؟ (مثلاً: المواطنون، المقيمون)

القنوات

ما مدى امتثال الخدمة مقابل القنوات؟ (الفرع، الموقع الإلكتروني، تطبيق الهاتف النقال)

المعايير

ما مدى امتثال الخدمة مقابل المعايير؟ (الإجراءات، الموظفين، الفرع/المكان، القنوات الرقمية، السرعة، المخرجات)

التحليل

3

معالجة البيانات

استخلاص النتائج

1-3

2-3

إعداد التقارير

التحسين

أساليب الأخذ بآراء المستفيد: المستفيد الخفي

المرحلة 3: التحليل - (2-3) تحليل البيانات واستخلاص النتائج

مثال - حساب مؤشر الامتثال

درجة الامتثال = متوسط نسب الامتثال المحصلة

مؤشر الامتثال لكل زيارة على حدة

58

65

67

76

62

79

65

67

63

مؤشر الامتثال العام

%66

التحليل

3

معالجة البيانات

استخلاص النتائج

1-3

2-3

التخطيط

1

القياس

2



إعداد التقارير

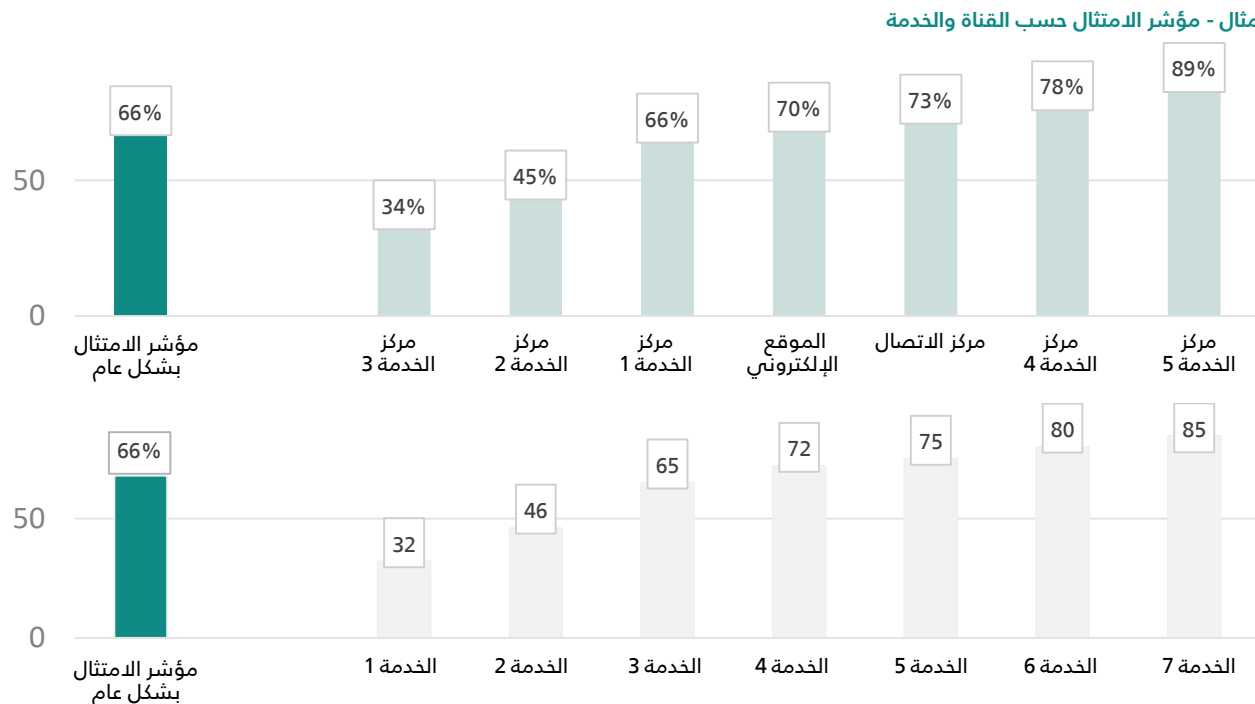
4

التحسين

5

أساليب الأخذ بآراء المستفيد: المستفيد الخفي

المرحلة 3 : التحليل - (2-3) تحليل البيانات واستخلاص النتائج



يجب إجراء تحليل المنحى لمعرفة تغيير درجة الامتثال مع مرور الوقت.

التحليل

3

معالجة البيانات

استخلاص النتائج

1-3

2-3



أساليب الأخذ بآراء المستفيد: المستفيد الخفي

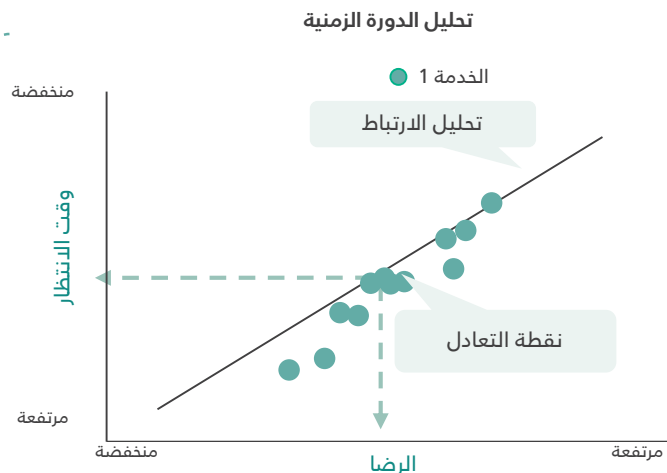
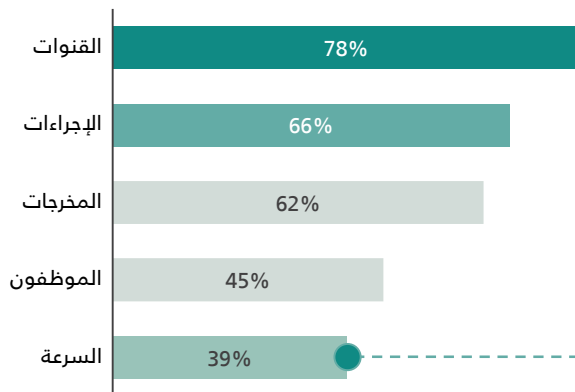
المرحلة 3: التحليل - (2-3) تحليل البيانات واستخلاص النتائج

المستوى الثاني: تقييم جودة الخدمات

كخطوة ثانية يتم تفصيل مؤشر الامتثال (أو مؤشرات الأداء التشغيلية إن وجدت) من خلال معايير جودة الخدمة على مستويات القناة والخدمة والمستفيد، بالإضافة إلى قياس رضا المستفيد، يمكن لهذه التقنية أن تساعد في تحديد آثار توقعات المستفيدين على تجربة المستفيد.

مثال - تأثير وقت الانتظار على الرضا

مؤشر الامتثال حسب معيار الجودة



* الارتباط عبارة عن مدى ارتباط متغيرين مختلفين ببعضهما بعضًا

التحليل

3

معالجة البيانات

استخلاص النتائج

1-3

2-3

إعداد التقارير

التحسين

أساليب الأخذ بآراء المستفيد: المستفيد الخفي^٣

المرحلة 3: التحليل - (2-3) تحليل البيانات واستخلاص النتائج

المستوى الثالث: تحليل التغذية العكسية للأسئلة المفتوحة.

يتم أيضًا تحليل إجابات الأسئلة المفتوحة لتحديد مجالات القوة والضعف من وجهة نظر المستفيد الخفي.

يتم تحديد وسيلتين لاستخراج النتائج من إجابات الأسئلة المفتوحة:

- **المراجعة اليدوية:** مراجعة مرثيات المستفيدين الخفيين يدويًا، خاصةً للزيارات ذات درجات الامتثال المنخفضة لفهم المزيد من التفاصيل عن نتيجة تقييم كل سؤال.

مثال - التقييم اليدوي للملاحظات النصية

في هذا النوع من التحليل، يتم تقييم ملاحظات المستفيدين من خلال النظر إلى المشاعر الإيجابية والسلبية وتبويبها، ويكون التركيز في هذه الحالة على أداء الموظفين

النتائج	الملاحظات	تقييم الموظفين	م
مرثيات السلبية	مرثيات الإيجابية	"... بدا أن الموظفين قد أزعجتهم طلباتي..."	1
تنبع المرثيات السلبية من موقف أو مشكلة تتعلق بمستوى المهنية ("مزعجة"، "غير مهنيين"، "غير مهذين")	تركز المرثيات الإيجابية الواردة على دراية الموظفين وقدرتهم على دعم المستفيدين. ("كفاءة" و "على دراية")	"... تصرف الموظفون بكفاءة..."	2
		"... لا يتصرف الموظفون بمهنية..."	3
		"... كان الموظفون غير مهذين وغير مهنيين..."	4
		"... بدا الموظفون على دراية..."	5

* يشير العمود الأول (م) إلى رقم الزيارة - وهو يتماشى مع كل تسجيل/زيارة للمستفيدين الخفيين

التحليل

3

معالجة البيانات

استخلاص النتائج

1-3

2-3



إعداد التقارير

التحسين

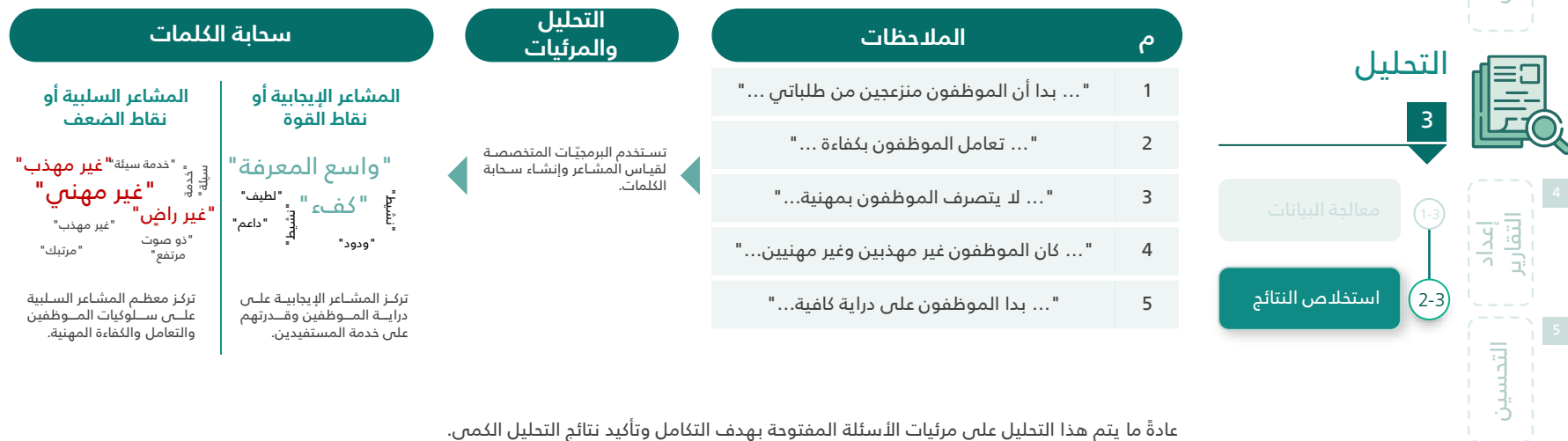
أساليب الأخذ بآراء المستفيد: المستفيد الخفي

المرحلة 3: التحليل - (2-3) تحليل البيانات واستخلاص النتائج

- تحليل النصوص الطبيعية: الاستفادة من تقنيات النصوص الطبيعية لتحديد الكلمات الرئيسية الشائع استخدامها من قبل المستفيدين الخفيين

مثال - مرئيات سحابة الكلمات

يتم تقييم تعليقات المستفيدين من خلال النظر إلى الكلمات الإيجابية والسلبية، ويتم التركيز في المثال أدناه على أداء الموظفين.



عادةً ما يتم هذا التحليل على مرئيات الأسئلة المفتوحة بهدف التكامل وتأكيد نتائج التحليل الكمي.



تنفيذ المبادئ التوجيهية

أساليب الأخذ بآراء المستفيد: مجموعات التركيز

1 استبيانات قياس مستوى الرضا

2 المستفيد الخفيّ

3 مجموعات التركيز

تقارير تجربة المستفيد



مجموعات التركيز

هي أسلوب من أساليب الأخذ بآراء المستفيد التي تتضمن التعمق في نقاط ضعف المستفيدين بالإضافة إلى مبادرات تحسين الخدمة، من خلال المناقشات الجماعية (المركزة) مع شرائح المستفيدين حول معايير خدمة معينة.

معايير القياس



المخرجات



السرعة



القناة



الموظفون



الإجراءات

من يستطيع تنفيذها؟

تجرى بواسطة مدير جلسات نقاش محترف، ويكون مستقلا وغير مرتبط بالجهاز الخاضع للتقييم

لماذا تُستخدم؟

تُستخدم للتعمق حول التحديات الرئيسية وفرص تحسين الخدمة أو لتحديد معايير الرضا

متى يتم تنفيذها؟

في حالة عدم توفر بيانات كافية عن معايير الرضا أو عن التحديات التي يواجهها المستفيد في الخدمة

الخطوات الأساسية

3 التحليل: دمج ومعالجة البيانات وإجراء التحليل واستخلاص النتائج التفصيلية

2 القياس: عقد جلسات مجموعات التركيز وتنفيذ أنشطة ضمان الجودة

1 التخطيط: تحديد نطاق الدراسة، وإعداد خطة التنفيذ، وتحضير مديري الجلسات

أهداف القياس

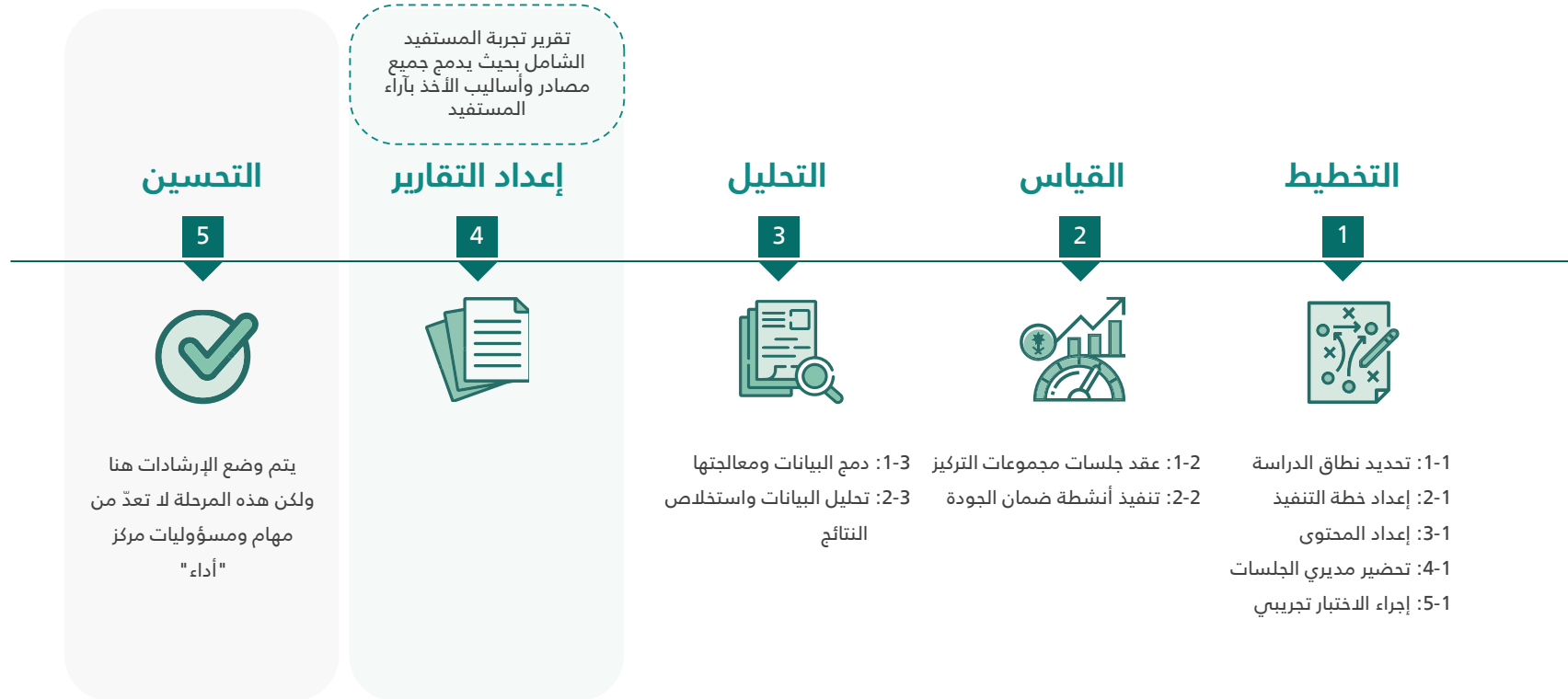


تحديد معايير الرضا الرئيسية والفرعية للخدمات في قطاع محدد



تحديد التّحدّيات التي تواجه المستفيد وتعريف مبادرات لتطوير وتحسين الخدمات

نظرة عامة على مراحل المنهجية وخطواتها:



المرحلة 1 - خطوات "التخطيط" ومُلخص النتائج

التخطيط

1



إعداد خطة التنفيذ

2-1



تحديد نطاق الدراسة

1-1



تحضير مديري الجلسات

4-1



إعداد المحتوى

3-1



إجراء الاختبار التجريبي

5-1

نتائج الاختبار
التجريبي

إجراء اختبار تجريبي للتأكد من أن الأسئلة تشمل
التفاصيل المطلوبة قبل التنفيذ الكامل

1-1: تحديد نطاق الدراسة

2-1: إعداد خطة التنفيذ

3-1: إعداد المحتوى

4-1: تحضير مديري الجلسات

5-1: إجراء الاختبار التجريبي

تحديد عدد مجموعات التركيز لكل فئة ووضع خطة
تنفيذ تشمل جميع أنشطة مجموعات التركيز
والجداول الزمنية الخاصة بهم

نطاق مجموعات
التركيز

تحديد نطاق أنشطة مجموعات التركيز، من حيث
فئات المستفيدين والخدمات والقنوات

خطة التنفيذ
لمجموعات التركيز

إعداد وتجهيز مديري الجلسات لتنظيم مجموعات
التركيز مستعنيين بالملاحظات الإرشادية حول
مجموعات التركيز

محتوى مجموعات
التركيز

تحديد محاور لتحليل المعايير الرئيسية والفرعية
ذات الرضا المنخفض أو التحديات التي تواجه
المستفيدين بكثرة

الملاحظات
الإرشادية
لمجموعات التركيز

المرحلة 1: التخطيط - (1-1) تحديد نطاق الدراسة

التخطيط



1

النطاق

1-1

خطة التنفيذ

2-1

المحتوى

3-1

تحضير مديري
الجلسات

4-1

الاختبار التجريبي

5-1

القياس

2

التحليل

3

إعداد
التقارير

4

التحسين

5

أهداف عقد مجموعات التركيز

1 إجراء دراسة معمقة عن التحديات وفرص التحسين

عقد جلسات تركيز لتحديد التحديات التي يواجهها المستفيد خلال تعاملاته مع الجهاز العام وحصر فرص التحسين من وجهة نظر المستفيد.

متى ينطبق ذلك؟

عندما يكون هنالك حاجة للتعلم في دراسة التحديات التي يواجهها المستفيد بالإضافة إلى تحديد فرص التحسين، وتكون معايير الرضا هنا محددة من قبل، بحيث أشارت دراسة مسبقة عن تراجع مؤشر الرضا لتلك المعايير.

2 تحديد معايير الرضا

عقد جلسات تركيز مع المستفيدين بغرض تحديد معايير الرضا الرئيسية والفرعية الخاصة بالخدمات أو القنوات التي تقدم هذه الخدمات من خلالها من قبل الجهاز العام المعني بالدراسة.

متى ينطبق ذلك؟

عندما تكون المعلومات حول معايير الرضا عن الخدمات أو القنوات محدودة أو غير متوفرة وغالباً ما يكون ذلك لتحديد معايير الرضا لقطاع محدد (مثلاً: قطاع التعليم، قطاع الصحة).

المرحلة 1: التخطيط - (1-1) تحديد نطاق الدراسة

بعد تحديد الهدف من عقد مجموعات التركيز، يتم تحديد نطاق الدراسة بتحديد الخدمات، الفئات، والقنوات.

معايير الاختيار



الخدمات

ماهي الخدمات التي ينبغي التركيز عليها في مجموعات التركيز؟

الخدمات الأساسية

الخدمات الأساسية المقدمة من الجهاز

حجم التعاملات

الخدمات التي تشهد نسبة إقبال عالية بين جميع الخدمات المقدمة

انخفاض الرضا عن الخدمة

الخدمات التي تعاني من معدل رضا منخفض (ينطبق ذلك على الدراسة المعمقة للتحديات)



الفئات

ما هي فئات المستفيدين التي ستشملها الدراسة؟

الخصائص الديموغرافية

يتم تحديد الفئات بناءً على الخصائص الديموغرافية التي تحقق أهداف الدراسة

انخفاض الرضا عن الخدمة

تشير البيانات عن انخفاض الرضا عن الخدمة لدى فئة محددة من المستفيدين (ينطبق ذلك على الدراسة المعمقة للتحديات)



القنوات

ما هي القنوات التي ينبغي تغطيتها في جلسات التركيز؟

الموقع الجغرافي والتغطية

تغطية عدة فروع في مناطق جغرافية مختلفة

حجم التعاملات

قنوات يتم من خلالها نسبة عالية من التعاملات

وفي حال كان الهدف إجراء دراسة معمقة عن التحديات وفرص التحسين فيتم أيضاً تحديد معايير الرضا الرئيسية والفرعية للدراسة:



معايير رضا المستفيد

ماهي معايير الرضا التي ينبغي التركيز عليها؟
(مثلاً: الموظفين، السرعة، الفرع؟)

انخفاض مؤشر الرضا دون المتوسط

انخفاض مؤشر الرضا للمعيار الرئيسي أو الفرعي دون المتوسط

الانخفاض الملحوظ في مؤشر الرضا

انخفاض مؤشر الرضا للمعيار الرئيسي أو الفرعي مع مرور الوقت

التخطيط



1

النطاق

1-1

خطة التنفيذ

2-1

المحتوى

3-1

تحضير مديري الجلسات

4-1

الاختبار التجريبي

5-1

القياس

2

التحليل

3

إعداد التقارير

4

التحسين

5

المرحلة 1: التخطيط - (1-1) تحديد نطاق الدراسة

وبعد ذلك يتم تحديد عدد مجموعات التركيز التي سيتم تنفيذها، وعدد المشاركين المطلوبين لكل مجموعة تركيز، ووضع خطة تنفيذية لمجموعات التركيز

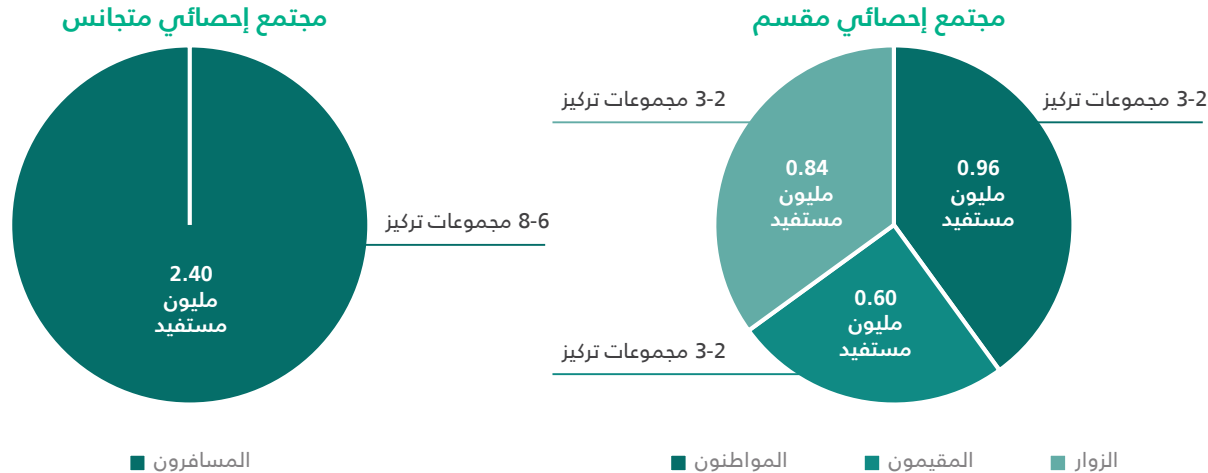
عدد مجموعات التركيز

يتم النظر في تقسيم فئات المجتمع الإحصائي عند تحديد عدد مجموعات التركيز.

ينبغي إجراء ما لا يقل عن 6 إلى 8 مجموعات تركيز لكل مجتمع إحصائي، بواقع 2 إلى 3 مجموعات تركيز لكل فئة مستفيدين



مثال - تقدير عدد مجموعات التركيز لرحلة "السفر الداخلي"



التخطيط

1



النطاق

1-1

القياس

2

خطة التنفيذ

2-1

التحليل

3

المحتوى

3-1

إعداد التقارير

4

تحضير مديري الجلسات

4-1

الاختبار التجريبي

5-1

التحسين

5

المرحلة 1: التخطيط - (1-1) تحديد نطاق الدراسة

التخطيط



1

النطاق

1-1

القياس

2

خطة التنفيذ

2-1

التحليل

3

المحتوى

3-1

إعداد التقارير

4

تحضير مديري الجلسات

4-1

الاختبار التجريبي

5-1

التحسين

5

عدد المشاركين في كل مجموعة تركيز

تشمل مجموعات التركيز 6 إلى 8 مشاركون إما من مجتمع إحصائي متجانس أو فئة واحدة من المستفيدين؛ لضمان تغطية نسبة الحضور المتوقعة، ويجب أن يكون عدد المشاركين أكثر بنسبة 20% على الأقل من العدد المطلوب.

يكون عدد المشاركين في مجموعة التركيز 6 إلى 8 مشاركون، لذا يجب الاتصال بحوالي 8 إلى 10 مستفيدين على الأقل (أكثر بنسبة 20% من العدد المطلوب)



الخدمات اللوجستية لمجموعات التركيز

فيما يلي الاعتبارات الخاصة بالجوانب اللوجستية لمجموعات التركيز:

الخدمات اللوجستية لمجموعة التركيز

مدة مجموعة التركيز



تستغرق كل مجموعة تركيز عادةً ما بين ساعة ونصف إلى ساعتين

موقع مجموعة التركيز



يجب أن يكون الوصول إلى الموقع سهلاً بالنسبة للمشاركين

منشآت مجموعة التركيز



يجب أن تكون المنشآت مزودة بمعدات تسجيل الفيديو

المرحلة 1: التخطيط - (1-1) تحديد نطاق الدراسة

التخطيط



1

الجدول الزمني لمجموعات التركيز

يتم إعداد جدول لمجموعات التركيز التي سيتم تنفيذها، مع تسليط الضوء على فئة المستفيدين الممثلة، والعدد المتوقع والفعلية للمشاركين، والموقع، وأسماء مديري الجلسات:

نموذج جدول مجموعة التركيز

مجموعة التركيز	شريحة المستفيدين	رقم المشارك المتوقع	المشاركون المعينون	التاريخ	الوقت	الموقع	اسم المشرف	اسم المساعد
1	المواطنون - ذكور - 40 - 20	10	8	23/9/2018	الساعة 10:00 صباحاً	الرياض، مبنى (أ)، غرفة 3	محمد	عمر
2	المواطنون - ذكور - 40 - 20	10	4	24/9/2018	الساعة 04:00 صباحاً	جدة، مبنى (ب)، غرفة 1	أحمد	صالح
3	المواطنون - الإناث - 40 - 20	10	7	4/10/2018	الساعة 11:00 صباحاً	جدة، مبنى (ج)، غرفة 4	سهام	آية
4	المواطنون - الإناث - 40 - 20	10	9	7/10/2018	الساعة 12:30 صباحاً	الخبر، مبنى (و)، غرفة 1	نورة	رهام

النطاق

1-1

خطة التنفيذ

2-1

المحتوى

3-1

تحضير مديري الجلسات

4-1

الاختبار التجريبي

5-1

القياس

2

التحليل

3

إعداد التقارير

4

التحسين

5

أساليب الأخذ بآراء المستفيد: مجموعات التركيز

المرحلة 1: التخطيط - (2-1) إعداد خطة التنفيذ

تركز هذه الخطوة على إعداد خطة التنفيذ لمجموعات التركيز، وتوضح خطة التنفيذ جميع الأنشطة التي ستتم في خطوات التخطيط والقياس والتحليل وإعداد التقارير. وتم تحديد العوامل التي ستحدد الجهد والجدول الزمني المطلوب لكل خطوة أدناه:

إعداد خطة التنفيذ

المرحلة	قائمة بأنشطة كل مرحلة من المراحل	العوامل المؤثرة في الجدول الزمني	المدة المتوقعة
التخطيط	- كتابة محتوى مجموعات التركيز - تحضير مديري الجلسات - إجراء اختبارات تجريبية	عدد الجلسات المطلوبة، عدد المشاركين، ووضوح محاور النقاش	2-3 أسابيع
القياس	- عقد جلسات مجموعات التركيز - تنفيذ أنشطة ضمان الجودة	عدد الجلسات المنفذة، عدد المشاركين، التغطية الجغرافية، وتجهيزات المكان	4-5 أسابيع (يعتمد على عدد مجموعات التركيز)
التحليل	- دمج بيانات مجموعة التركيز ومعالجتها - تحليل البيانات واستخلاص النتائج	حجم بيانات الدراسة، مستويات التحليل	3-4 أسابيع (يعتمد على حجم البيانات المستخلصة من مجموعات التركيز)
إعداد التقارير	- إعداد تقارير مجموعة التركيز - نشر التقارير للأطراف المستهدفة	عدد التقارير وحجم بيانات الدراسة	1-2 أسابيع

فيما يلي بعض الإرشادات الواجب اتباعها عند تخطيط الأنشطة في خطة التنفيذ.

- الواقعية: يجب أن تكون الجداول الزمنية المحددة واقعية وقابلة للتحقيق في ضوء الأنشطة الأساسية.
- الشمولية: إدراج جميع أنشطة مراحل التخطيط والقياس والتحليل وإعداد التقارير في الخطة.
- المساءلة: تحديد ملكية كل نشاط ومؤشرات الأداء الرئيسية ذات الصلة في خطة التنفيذ بوضوح.

التخطيط

1



النطاق

1-1

القياس

2

خطة التنفيذ

2-1

التحليل

3

المحتوى

3-1

إعداد التقارير

4

تحضير مديري الجلسات

4-1

التحسين

5

الاختبار التجريبي

5-1

أساليب الأخذ بآراء المستفيد: مجموعات التركيز

المرحلة 1: التخطيط - (2-1) إعداد خطة التنفيذ

خطة التنفيذ النموذجية لمجموعات التركيز

أسبوع														المسؤول	النشاط
01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14		
															التخطيط
															وضع جدول مجموعة التركيز
															تصميم المحتوى
															إعداد مديري الجلسات للعمل
															
															القياس
															عقد جلسات مجموعات التركيز
															تنفيذ أنشطة ضمان الجودة
															التحليل
															دمج البيانات ومعالجتها
															إجراء تحليل البيانات واستخلاص النتائج
															إعداد التقارير
															إعداد تقارير مجموعات التركيز
															التحقق من صحة التقرير المُعد.
															
															التحسين
															تجميع النتائج وترتيب الإجراءات حسب الأولوية.
															

التخطيط

1



النطاق

1-1

القياس

2

خطة التنفيذ

2-1

التحليل

3

المحتوى

3-1

تحضير مديري الجلسات

4-1

إعداد التقارير

4

الدختر التجريبي

5-1

التحسين

5

المرحلة 1: التخطيط - (1-3) إعداد المحتوى

تمثل هذه الخطوة إعداد محتويات مجموعة التركيز والتي تعد دليلًا إرشاديًا لمديري الجلسات من خلال توفير المعلومات ذات الصلة حول هدف الجلسة ونطاقها، والمحاور والأسئلة الرئيسية التي يجب طرحها، والمبادئ التوجيهية لتنسيق المناقشات وإدارتها.

التخطيط



1

يتكون المحتوى من قسمين رئيسيين:

1 مقدمة مجموعة التركيز

القسم 1: مقدمة مجموعة التركيز
تشمل المقدمة ملخصًا واضحًا للمواضيع التالية:

عناصر مقدمة مجموعة التركيز

الأهداف والنطاق

تصف أهداف مجموعة التركيز

فئات المستفيدين

تحدد المشاركين في مجموعة التركيز

محاور النقاش

تصف الخدمات الجاري تقييمها، وكذلك
المواضيع الرئيسية للمناقشات

الجوانب اللوجستية

تحدد الموقع والقاعة، بالإضافة إلى وسائل
تسجيل الجلسة

المدة الزمنية

تحدد الوقت اللازم للإجابة على الأسئلة

سرية المعلومات

تقدم تفاصيل عن سرية البيانات وكيفية
استخدام البيانات التي سيتم جمعها

النطاق

1-1

خطة التنفيذ

2-1

المحتوى

3-1

تحضير مديري
الجلسات

4-1

الاختبار التجريبي

5-1

القياس

2

التحليل

3

إعداد
التقارير

4

التحسين

5

المرحلة 1: التخطيط - (3-1) إعداد المحتوى

مثال توضيحي

في حال كان الهدف من مجموعة التركيز تحديد المعايير الرئيسية أو الفرعية للرضا المتخضمة بكل قطاع فإن الأسئلة ستهدف إلى استكشاف ما هو أكثر أهمية للمستفيد من خدمة معينة والفرص للتحسين.

في حال كان الهدف من مجموعة التركيز إجراء دراسة عميقة للتحديات التي تواجه المستفيد يقوم المشاركون بمناقشة أولًا التحديات الرئيسية التي واجهتهم، ثم يشاركون وجهات نظرهم حول كيفية تحسين ذلك لكل سؤال مرتبط بمعايير رضا المستفيد وحصل على درجة رضا منخفضة.

القسم 2 : أسئلة مجموعة التركيز

مثال - الأسئلة الرئيسية لتجربة السفر من وإلى المملكة العربية السعودية (السفر مع شركة الخطوط الجوية السعودية ومراقبة الجوازات)

الخدمات	أسئلة محاور "إجراء دراسة معمقة عن التحديات التي يواجهها المستفيد"	أسئلة محاور "تحديد معايير الرضا"
القسم 1	- السفر مع الخطوط الجوية السعودية - أثناء صعود الطائرة لرحلة للخطوط الجوية السعودية، ما هي الجوانب التي تشعر بأنها من المهم تحسينها ؟ لماذا تشعر بأن إجراءات شراء التذاكر إلكترونياً ليست سهلة؟	- ما هي الجوانب الأكثر أهمية بالنسبة لك أثناء السفر في رحلة للخطوط الجوية السعودية؟ - ما هي الأسباب التي قد تزعجك عندما تقوم بحجز رحلتك عبر تطبيق الهاتف؟ - ما هي الأسباب التي تجعل تجربتك مميزة وممتعة؟
القسم 2	- التحقق من وثائق السفر عند الدخول للملكة - ما الذي يدفعك للقول أن خدمة التحقق من وثائق السفر من أكبر التحديات؟ - كيف يمكن أن تصبح تجربتك أثناء التحقق من وثائق السفر أفضل؟	- هل الوقت المستغرق يمثل عاملاً مهماً أثناء الانتظار للتحقق من وثائق السفر؟ - هل يشكل تعامل الموظفين ومعرفتهم بالإجراءات عاملاً مهماً أثناء التحقق من وثائق سفرهم؟ هل هناك عوامل أخرى؟

التخطيط

1



النطاق

1-1

القياس

2

خطة التنفيذ

2-1

التحليل

3

المحتوى

3-1

إعداد التقارير

4

تحضير مديري الجلسات

4-1

الاختبار التجريبي

5

الاختبار التجريبي

5-1

التحسين

مجموعة التركيز تناقش عادةً من 8 إلى 12 محوراً للتأكد بأن كل مشارك قد أعطي وقتاً كافياً للتفكير وإعادة النظر في تجاربه مع الخدمة المعني مناقشتها



التخطيط



1

يتم تطبيق المعايير التالية عند صياغة أسئلة مجموعة التركيز:

- أسئلة قصيرة وموجزة: ينبغي أن تكون الأسئلة قصيرة وسهلة الفهم.
- أسئلة أحادية المحور: يجب أن يغطي كل سؤال معيار رئيسي أو فرعي واحد فقط أو أحد جوانب الخدمة.
- واضحة الصياغة: ينبغي أن تشرح كلمات الأسئلة السياق والهدف بوضوح.
- تحت على تقديم إجابات شافية: ينبغي أن تكون الأسئلة مفتوحة وتحت المشاركين على التفكير في تجاربهم.

النطاق

1-1

خطة التنفيذ

2-1

المحتوى

3-1

تحضير مديري
الجلسات

4-1

الاختبار التجريبي

5-1

القياس

2

التحليل

3

إعداد
التقارير

4

التحسين

5

المرحلة 1: التخطيط - (1-4) تحضير مديري الجلسات

التخطيط

1



لضمان تزويد مديري الجلسات بالمهارات المناسبة، يتم تقييم المرشحين وفقاً لمعايير تهدف إلى تقييم مهارات هؤلاء المديرين وشخصياتهم.

مثال: معايير تأهل مديري الجلسات

سمات مديري الجلسات

الشخصية المنفتحة



أن يتفاعل مديري الجلسات مع المشاركين بأسلوب اجتماعي لطيف

مهارات التواصل



أن يتمتع مديرو الجلسات بمهارات تواصل قوية وأن يكونوا قادرين على إدارة المناقشات

الخبرة في تيسير الجلسات



أن يتمتع مديرو الجلسات بخبرة قوية في إجراء المقابلات الشخصية وتيسير الجلسات

النطاق

1-1

خطة التنفيذ

2-1

المحتوى

3-1

تحضير مديري الجلسات

4-1

الاختبار التجريبي

5-1

القياس

2

التحليل

3

إعداد التقارير

4

التحسين

5

إجراء فحص لمديري الجلسات المرشحين عن طريق التحقق من خبرتهم في إجراء المقابلات وقياس مهاراتهم في التواصل وسماتهم الشخصية، بالإضافة إلى إجراء جلسة افتراضية، عن طريق تزويدهم باستبيان ثم يطلب منهم إجراء جلسة تحاكي جلسات مجموعات التركيز الفعلية.



المرحلة 1: التخطيط - (1-4) تحضير مديري الجلسات

للتوافق حول الهدف النهائي لمجموعات التركيز بدقة، يتم عقد ورش عمل لاطلاع مديري الجلسات على النطاق المحدد. بعد ذلك، يتم تدريب مديري الجلسات على كيفية إشراك المشاركين استناداً إلى استبيان مجموعات التركيز، بالإضافة إلى إرشادات السلوك العامة حول كيفية تنفيذ الجلسات.

وفي ما يلي ملخصاً للملاحظات الإرشادية والتوجيهية لمديري الجلسات:

المواد التدريبية لمديري الجلسات

إرشادات التدريب



الملاحظات الإرشادية والتوجيهية
لمدراء الجلسات

ماهي أهداف مجموعات التركيز وماهي مواضيعها؟	كيف يمكن استكشاف التحديات المرتبطة بالمعيار الفرعي؟
ماهي رحلات المستفيد أو الخدمات التي سيتم تقييمها؟	كيف تشرح الأسئلة للمشاركين؟
ماهي فئات المستفيدين المستهدفة؟	كيف تكتب التعليقات ونقاط النقاش؟
ماهي معايير الرضا التي سيتم تقييمها؟	كيف يمكن طرح الأسئلة حول اقتراحات تحسين الخدمة؟
كيف تتفاعل مع المشاركين خلال مجموعات التركيز؟	كيفية إدارة مجموعة التركيز بنجاح؟
ما الذي يجب الانتباه له والاهتمام به، وكيفية ذلك؟	كيف تقدم نفسك للمشاركين؟

التخطيط



1

النطاق

1-1

القياس

2

خطة التنفيذ

2-1

التحليل

3

المحتوى

3-1

تحضير مديري الجلسات

4-1

إعداد التقارير

4

الاختبار التجريبي

5-1

التحسين

5

اختبار مجموعة عشوائية من مديري الجلسات من خلال طرح الأسئلة عليهم حول المعايير الفرعية وفئة المستفيدين المستهدفة، بالإضافة إلى مسار المناقشات.



المرحلة 1: التخطيط - (1-5) إجراء الاختبار التجريبي

قبل إجراء جلسة مجموعة التركيز، من المهم إجراء اختبار تجريبي موجز، وتعطي نتائج الاختبار التجريبي مؤشراً ما إذا كانت الأسئلة قد صُممت بشكل ملائم لاستخلاص المعلومات ذات الصلة وما إذا كانت النتائج المتوقعة قد حُققَت دون مشاكل.

للقيام بذلك، ينبغي أن يجيب الاختبار التجريبي على الأسئلة التالية:

1 هل الأسئلة سهلة الفهم وتتقصى المعلومات الكافية حول المعايير الرئيسية والفرعية محل النقاش؟

2 هل تغطي الأسئلة جميع المعايير الفرعية والتحديات التي تواجه المستفيدين؟

3 هل تساعد البيانات التي تم جمعها في الاختبار التجريبي على استكشاف التحديات التي تواجه المستفيدين واقتراحات تحسين الخدمة؟

إذا كانت واحدة أو أكثر من الإجابات على ما سبق سلبية، فينبغي مراجعة وتنقيح خطة مجموعة التركيز.

عدد الاختبارات التجريبية:

اعتماداً على نطاق النشاط، يوصى بإجراء اختبارين تجريبيين على الأقل، ويفضل اختبار مجموعات التركيز في المناطق أو فئات المستفيدين الرئيسية.

التخطيط



1

النطاق

1-1

القياس

2

خطة التنفيذ

2-1

التحليل

3

المحتوى

3-1

إعداد التقارير

4

تحضير مديري الجلسات

4-1

التحسين

5

الاختبار التجريبي

5-1

ينبغي إجراء اختبارين تجريبيين على الأقل



المرحلة 2 - خطوات "القياس" وملخص المخرجات

القياس

2



1-2

عقد جلسات مجموعات التركيز



تسجيلات مجموعة التركيز

يتم إجراء جلسات مجموعات التركيز وفق خطة التنفيذ، وتوثيق مخرجات هذه الجلسات بتسجيلات صوتية

1-2: عقد جلسات مجموعات التركيز

2-2: تنفيذ أنشطة ضمان الجودة

2-2

تنفيذ أنشطة ضمان الجودة



تنفيذ أنشطة ضمان الجودة

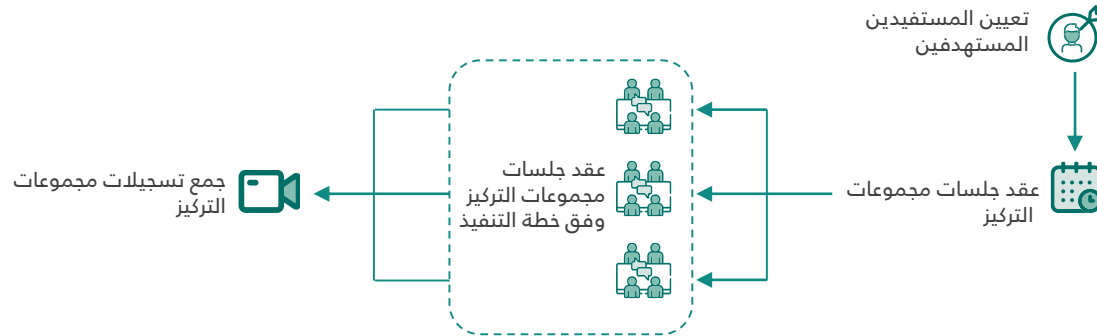
يتم إجراء فحوصات ضمان الجودة لضمان عقد جلسات مجموعات التركيز وفق الإرشادات

أساليب الأخذ بآراء المستفيد: مجموعات التركيز

المرحلة 2: القياس - (1-2) عقد جلسات مجموعات التركيز

البدء بالتواصل مع المشاركين المستهدفين وتأكيد مشاركتهم. بعد ذلك، يتم تحديد مواعيد مجموعات التركيز وفق خطة التنفيذ وإرسال الوثائق المرتبطة للأطراف المعنية التي تدير النشاط.

عقد جلسات مجموعات التركيز



القياس

2

مجموعات التركيز

ضمان الجودة

1-2

2-2



يتم إعداد تقارير سير العمل بشكل دوري، مع التركيز على كافة مجموعات التركيز المكتملة وفق الخطة، ثم إرسالها إلى الأطراف المعنية. كما يتم إبراز أي مخاطر أو تحديات في التقرير.

أساليب الأخذ بآراء المستفيد: مجموعات التركيز

المرحلة 2: القياس - (1-2) عقد جلسات مجموعات التركيز

يطلب مدير الجلسة من المشاركين تقديم أنفسهم وتوفير جو من الشفافية يعرض فيه المشاركون تجاربهم بصراحة.

تقديم المشاركين

المشارك (ن)	المشارك 4	المشارك 3	المشارك 2	المشارك 1
- الاسم: - السن: - محل الإقامة:	- الاسم: عبدالله - السن: 28 - محل الإقامة: الخبر ...	- الاسم: أحمد - السن: 32 - محل الإقامة: الرياض ...	- الاسم: محمد - السن: 29 - محل الإقامة: جدة ...	- الاسم: عمر - السن: 34 - محل الإقامة: الرياض ...

لضمان انخراط جميع المشاركين في المناقشات، يتعين على مدير الجلسة التعامل مع المشاركين صعبى المراس الذين يهيمنون على المحادثة أو المتحفظين في الكلام، وفيما يلي بعض الأمثلة:

إدارة أنواع المشاركين صعبى المراس

من يُتَصَب نفسه خبيراً	المهيمن على المناقشة	الشخص غير الجاد	المشارك الخجول	المشارك الذي يتحدث بهدوء
قل "شكراً لك، ما رأي الآخرين في ذلك؟"	قل "دعونا نسمع بعض التعليقات الأخرى."	توقف عن الاتصال بالعين مع هذا الشخص وتدخل عند توقفه عن الكلام	تواصل بصرياً معه، وادعه باسمه، وابتنسم له	اطلب منهم تكرار كلامهم بصوت أعلى

القياس

2

مجموعات التركيز

1-2

ضمان الجودة

2-2

التخطيط



التحليل

إعداد التقارير

التحسين

أساليب الأخذ بآراء المستفيد: مجموعات التركيز

المرحلة 2: القياس - (1-2) عقد جلسات مجموعات التركيز

عند التفاعل مع المشاركين، ينبغي أن يتفاعل مدير الجلسة بشكل موضوعي، دون المساس بآراء المشاركين، عن طريق تنظيم المناقشات الجماعية.

المعايير الرئيسية لإدارة مجموعات التركيز

إرشادات إدارة الجلسات

الإنصات بانتباه

انتبه جيداً إلى تعليقات المشاركين، بما في ذلك الإشارات غير اللفظية مثل تعبيرات الوجه

الحفاظ على الحيادية

احتفظ بآراء ومواقف وكذلك تعبيرات وجه حيادية لتجنب التأثير على ردود المشاركين

إدارة التفاعلات الجماعية

تنظيم سير المناقشات، مع الأخذ في الاعتبار مساهمة المشاركين والوقت

التصرف بمهنية

تحلى بالسلوك المهني واللباقة أثناء التفاعل مع المشاركين في جميع الأوقات

التقصي والتحقيق

حث المشاركين على مشاركة تفاصيل تجاربهم مع التركيز على سبب عدم الرضا

البقاء حازماً

احرص على سير المحادثة بسلاسة بين المشاركين عن طريق إدارة سير المناقشات

القياس

2

مجموعات التركيز

ضمان الجودة

1-2

2-2

التخطيط



التحليل

إعداد التقارير

التحسين

الإغلاق

قبل نهاية الجلسة، ينبغي التأكد من أن خطة عقد جلسات مجموعات التركيز قد تم استيفائها، وأن جميع نقاط البيانات الضرورية قد تم تغطيتها بالكامل، وفي حالة عدم تغطية النطاق بالكامل، يتم تنفيذ مجموعات تركيز إضافية لاستيفاء الخطة.

المرحلة 2: القياس - (2-2) تنفيذ أنشطة ضمان الجودة

يتم تنفيذ أنشطة ضمان الجودة للتأكد من عقد جلسات مجموعات التركيز بشكل صحيح وتقليل مخاطر الأخطاء في البيانات إلى أدنى حد ممكن.

تتم مراجعة تسجيلات الصوت أو الفيديو لجلسات مجموعات التركيز المختارة لتحديد ما يلي:

تنفيذ أنشطة ضمان الجودة



توثيق الجلسات بالتسجيلات المرئية (حينما ينطبق ذلك) والتسجيلات الصوتية



هل أدار مدير الجلسة مجموعة التركيز وفق المعايير المهنية والسلوكية المنصوص عليها في الملاحظات الإرشادية؟



نماذج إتمام تنفيذ مجموعات التركيز (تسجيل الحضور متضمناً معلومات المشاركين)



مشاركة مركز أداء في حضور 10% من جلسات مجموعات التركيز لتنفيذ أنشطة ضمان الجودة



الاتصال بالمشاركين بعد الجلسات للتحقق من مشاركتهم وإتمامهم للجلسة لنسبة 10% من إجمالي المشاركين.

القياس

2

مجموعات التركيز

ضمان الجودة

1-2

2-2

التخطيط



التحليل

إعداد التقارير

التحسين

من المهم إجراء فحوصات ضمان الجودة للتأكد من اتباع جدول مجموعة التركيز. في حال تبين أن مجموعات التركيز لم يتم تنفيذها وفق إرشادات ضمان الجودة، فيجب إجراء مجموعات تركيز إضافية.

المرحلة 3 - خطوات "التحليل" وملخص المخبرات

التحليل

3



دمج البيانات ومعالجتها

1-3

مجموعة البيانات المجمعة والمنقحة

جمع تسجيلات مجموعات التركيز في مجموعة بيانات واحدة منظمة لغرض التحليل

1-3: دمج البيانات ومعالجتها

2-3: تحليل البيانات واستخلاص

النتائج



تحليل البيانات واستخلاص النتائج

2-3

نتائج التحليل

تحليل بيانات مجموعات التركيز، وتحليل النتائج لكل سؤال أو معيار فرعي، وتحليل موضوعات مشتركة بين الفئات

المرحلة 3: التحليل - (1-3) دمج البيانات ومعالجتها

بمجرد الانتهاء من تنفيذ جميع مجموعات التركيز، يتم جمع التسجيلات ومراجعتها بهدف تحديد النتائج حول تحديات الخدمة واقتراحات تحسين الخدمة أو هدف تحديد معيار الرضا الرئيسية والفرعية.

مثال - دمج بيانات مجموعة التركيز



التحليل

3



4

التقارير
إعداد

1-3

2-3

5

التحسين

المرحلة 3: التحليل - (1-3) دمج البيانات ومعالجتها

تجهيز البيانات الأولية لمجموعات التركيز وتنسيقها بشكل منظم

المدخلات

تسجيلات
مجموعة التركيز

الجدول الزمني
لمجموعات التركيز

مراجعة التسجيلات...



وتسجيلها في قاعدة
البيانات ...

المخرجات

...	...	...	...
...	...	...	...
...	...	...	...
...	...	...	...

قاعدة بيانات منظمة

تتم مراجعة كل جلسة من مجموعات التركيز بالتفصيل ويتم تسجيل جميع ردود المستفيدين كصفوف في قواعد بيانات جدولية واحدة، يتم فيها توضيح النقاط التالية للبيانات:

- تفاصيل مجموعة التركيز: الرقم المرجعي والتاريخ والوقت والموقع لمجموعة التركيز
- فئة المستفيدين: الخصائص الديموغرافية للفئة (النوع، العمر، المنطقة وغيرها)
- أسئلة النقاش: الأسئلة التي يطرحها مدير الجلسة على المشاركين
- اسم المشارك: اسم المستفيد
- إجابة المشارك: الإجابة الحرفية للمشارك، وتمثل نقطة البيانات هذه الناتج الرئيسي لمجموعة البيانات وأهم محور لتحليل مجموعات التركيز

يتم إجراء فحص عشوائي لخطوة المعالجة لضمان تسجيل ملاحظات المستفيد بطريقة مناسبة في مجموعة البيانات.

التحليل

3

معالجة البيانات

1-3

استخلاص النتائج

2-3

التخطيط

القياس

إعداد التقارير

التحسين

المرحلة 3: التحليل - (1-3) دمج البيانات ومعالجتها

مثال - تجربة السفر من وإلى المملكة (السفر على الخطوط السعودية ومراقبة الجوازات)

الهدف 1 إجراء دراسة معمقة عن التحديات التي يواجهها المستفيد، تتضمن مجموعة البيانات النهائية جميع البيانات المطلوبة من مجموعات التركيز بالتنسيق التالي:

الرقم المرجعي لمجموعة التركيز	فئة المستفيدين	الخدمة	المشارك	السؤال	المعيار	الدافع الفرعي	التحديات	اقتراحات تحسين الخدمات
أ	المواطنون ذكور 40 - 20	التحقق من وثائق السفر عند الدخول للمملكة	المشارك (أ)	"عند التفاعل مع موظف مراقبة الجوازات، ما تقييمك لموقفهم ولباقاتهم؟"	الموظفون	لباقة موظفي مراقبة الجوازات	"...كان الموظف فظاً جداً، لدرجة أنه لم يقل كلمة واحدة، فقط مد يده طالباً جواز سفري... لم أشعر حقاً بالعودة إلى الوطن..."	"...قد يساهم وجود مشرف يراقب عملهم إلى تغيير تعاملهم..."
ب	المواطنون ذكور 40 - 20	التحقق من وثائق السفر عند الدخول للمملكة	المشارك (د)	"عند التفاعل مع موظف مراقبة الجوازات، ما تقييمك لموقفهم ولباقاتهم؟"	الموظفون	لباقة موظفي مراقبة الجوازات	"...كان الموظف بارداً، وبدا أكثر انشغالاً بهاتفه من التحقق من جواز سفري... ولم يرحب بي مطلقاً، ولم يطلب مني سوى وثاقتي، دون حتى النظر إلي..."	"...يحتاجون إلى تدريب أفضل للتعامل مع المسافرين الجدد، فهم يمثلون صورة المملكة لأنهم أول المسؤولين الحكوميين الذين يتفاعلون مع الزوار..."
ج	المواطنون الإناث 40 - 20	السفر على الخطوط السعودية	المشارك (هـ)	"عند حجز رحلة على الخطوط السعودية، ما رأيك في توافر الرحلات في المفضل؟"	الإجراءات	توافر وملاءمة مواعيد الرحلات الجوية	"...من السهل حجز رحلات جوية إلى معظم المناطق، ولكن كلما أردت زيارة الدنبي في جدة، لا توجد أي رحلات جوية متاحة تقريباً... لذا عادة ما أحجز رحلاتي قبلها بعدة أسابيع..."	"...إضافة المزيد من الرحلات الجوية إلى جدة كل شهر..."
د	المواطنون الإناث 40 - 20	السفر على الخطوط السعودية	المشارك (ب)	"عند حجز رحلة على الخطوط السعودية، ما رأيك في توافر الرحلات في المفضل؟"	الإجراءات	توافر وملاءمة مواعيد الرحلات الجوية	"...أجد صعوبة بالغة في حجز الرحلات إلى دبي، حيث لا تتوفر أي رحلة طيران على الإطلاق في غضون أسبوع..."	"...إضافة رحلات جوية بين دبي والرياض..."

التحليل

3

معالجة البيانات

1-3

استخلاص النتائج

2-3



4
التقارير
إعداد

5
التحسين

المرحلة 3: التحليل - (1-3) دمج البيانات ومعالجتها

مثال توضيحي

مثال - تجربة السفر من وإلى المملكة (السفر على متن رحلات شركة الخطوط الجوية السعودية ومراقبة الجوازات)

الهدف 2 تحديد معايير الرضا: تتضمن مجموعة البيانات النهائية جميع البيانات المطلوبة من مجموعات التركيز بالتنسيق التالي:

الرقم المرجعي لمجموعة التركيز	فئة المستفيدين	الخدمات	المشارك	السؤال	الموضوع	المعيار المقترح	المعيار الفرعي المقترح
أ	المواطنون ذكور 40 - 20	التحقق من وثائق السفر عند الدخول للمملكة	المشارك (أ)	"هل يشكل تعامل الموظفين ومعرفتهم بالإجراءات عاملاً مهما أثناء التحقق من وثائق سفرهم؟ هل هناك عوامل أخرى؟"	الموظفون	"موظفوا الجوازات برأيي يمثلون العامل الأهم في تحقيق الرضا"	"..لباقة ولطافة الموظفين على وجه الخصوص..."
ب	المواطنون ذكور 40 - 20	التحقق من وثائق السفر عند الدخول للمملكة	المشارك (د)	"هل الوقت المستغرق يمثل عاملاً مهماً أثناء الانتظار للتحقق من وثائق السفر؟"	الوقت	"الوقت يهمني كثيراً ولكن لا أعتقد أنه العامل الأهم"	".. لو يؤخذ الوقت في الاعتبار، لفضلت أن لا يكون وقت الانتظار أكثر من دقيقتين.."
ج	المواطنون الإناث 40 - 20	السفر على الخطوط الجوية السعودية	المشارك (هـ)	"ما هي الجوانب الأكثر أهمية بالنسبة لك أثناء السفر في رحلة للخطوط الجوية السعودية؟"	المكان	"عندما تنسم الخطوط الجوية بالتطوير والحداثة فإن ذلك يعكس مدى اهتمامها بالخدمات التي تقدمها لعملائها"	".. على وجه الخصوص راحة المقاعد ونظام الترفيه وأيضاً من أهم الجوانب بالنسبة لي هي الوجبات..."
د	المواطنون الإناث 40 - 20	السفر على الخطوط الجوية السعودية	المشارك (ب)	"ما هي الأسباب التي تجعل تجربتك مميزة وممتعة؟"	القناة الإلكترونية	"باعتمادك، ما يصنع الفارق للخطوط الجوية هو توفر تطبيق متميز للهاتف"	"...خصوصاً مظهر وسلاسة عمل التطبيق، وسهولة الحجز وإصدار تذاكر الصعود للطائرة والتأكد من حالة الرحلة..."

التحليل

3

معالجة البيانات

1-3

استخلاص النتائج

2-3

التخطيط

1

القياس

2



إعداد
التقارير

4

التحسين

5

المرحلة 3: التحليل - (2-3) إجراء تحليل للبيانات والحصول على النتائج

فور معالجة البيانات وجمعها، يتم إجراء نوعين من التحليلات: تحليل التحديات أو تحليل معايير الرضا الرئيسية والفرعية لقطاع محدد.



النوع 2

تحليل معايير الرضا

مراجعة وتحليل التغذية العكسية من المستفيدين وتحديد معايير الرضا الرئيسية والفرعية المقترحة للخدمات المختلفة

النوع 1



تحليل التحديات

مراجعة وتحليل التغذية العكسية من المستفيدين لكل معيار رضا فرعي وتحديد وتجميع التحديات وفرص التحسين للخدمات وعلى مستوى الفئات المختلفة

التحليل

3



معالجة البيانات

استخلاص النتائج

1-3

2-3



المرحلة 3: التحليل - (2-3) إجراء تحليل للبيانات والحصول على النتائج

النوع 1: تحليل التحديات

فور تنظيم البيانات بشكل صحيح، يتم تلخيص كل إجابة لتحديد التحديات الشائعة عبر مختلف مجموعات التركيز وفئات المستفيدين، كما يتم تحديد التحديات الرئيسية بناءً على عدد المشاركين الذين ذكروها في مناقشتهم ويتم استخدامها لتحديد مبادرات التحسين.

يجب تحديد التحديات على مستويين:

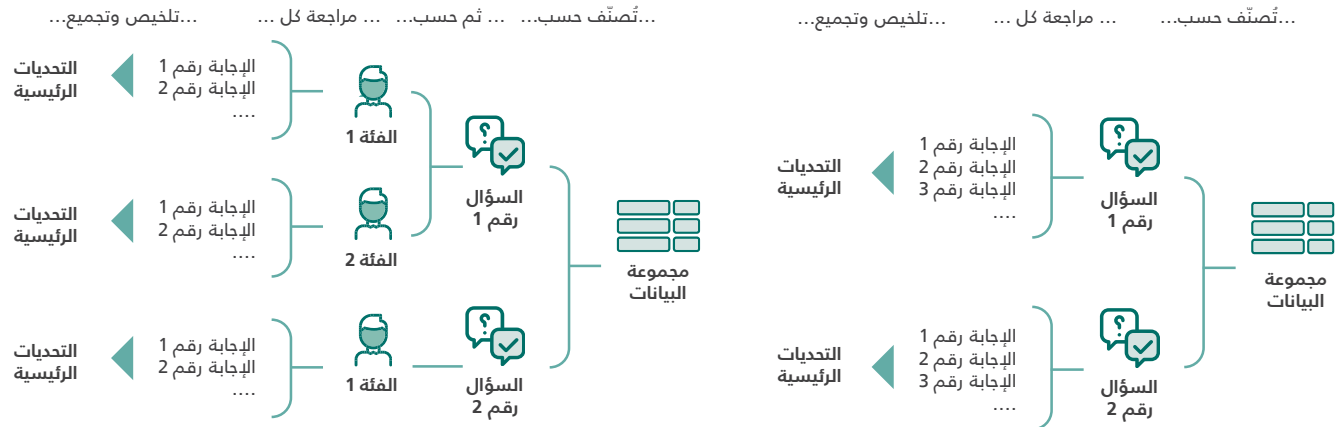
● تحديد التحديات في كافة مجموعات التركيز

● تحديد التحديات حسب فئات مستفيدين محددة

تحديد التحديات - الخدمة مقابل فئة محددة

التحديات العامة

التحديات الخاصة بفئات محددة



التحليل

3

معالجة البيانات

استخلاص النتائج

1-3

2-3

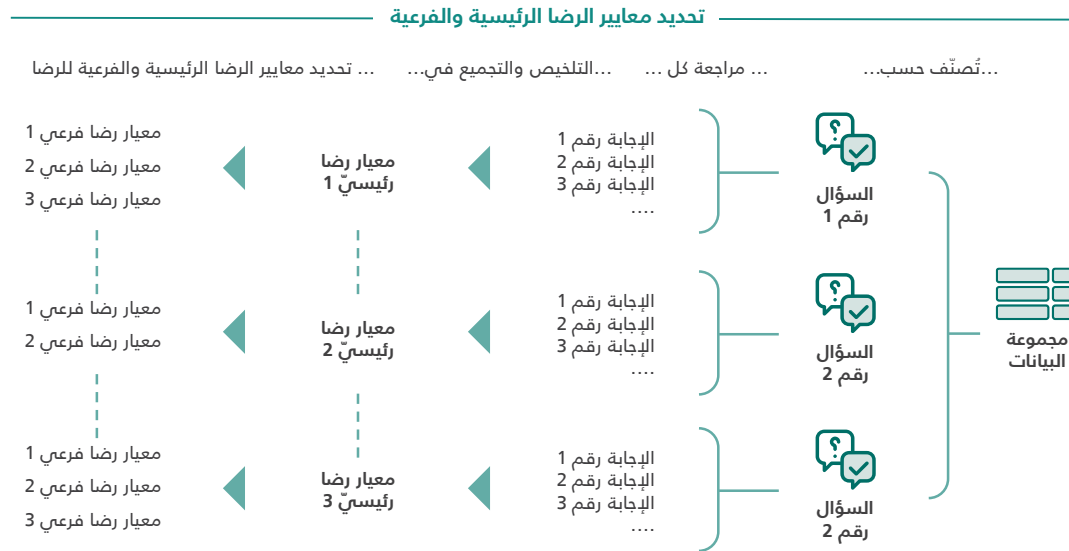
إعداد التقارير

التحسين

المرحلة 3: التحليل - (2-3) إجراء تحليل للبيانات والحصول على النتائج

النوع 2: تحليل معايير الرضا

يتضمن النوع الثاني من التحليل مراجعة اقتراحات المشاركين فيما يخص أهم العوامل بالنسبة لهم تجاه الخدمات المختارة، وتصنف هذه الاقتراحات في مجموعات تمثل معايير رضا رئيسية وفرعية في قطاع محدد.



التحليل

3

معالجة البيانات

استخلاص النتائج

1-3

2-3





تنفيذ المبادئ التوجيهية

أساليب الأخذ بآراء المستفيد: استبيانات قياس مستوى الرضا

1 استبيانات قياس مستوى الرضا

2 المستفيد الخفيّ

3 مجموعات التركيز

تقارير تجربة المستفيد



مقدمة:

تقارير تجربة المستفيد

تشارك تقارير تجربة المستفيدين الرؤى المستخلصة من التغذية العكسية للمستفيدين الكمية وقياسات جودة الخدمات، ويتمثل الهدف في تحديد مستويات تجربة المستفيدين ومقارنتها على مستوى العديد من الخدمات والمعايير الرئيسية والأبعاد الديموغرافية

معايير التجربة



جودة الخدمات



الرضا

أهداف التقارير



تزويد الأجهزة العامة بالمعرفة لتحسين تجربتها مع المستفيدين



دعم اتخاذ القرار المركزي المستنير

متى تُستخدم؟

يتم تنفيذها بطريقة منتظمة ودورية

لماذا تُستخدم؟

تُستخدم لمشاركة النتائج الرئيسية حول تجربة المستفيد ومجالات التحسين ومقارنة اتجاهات النتيجة بمرور الوقت

لمن تستهدف؟

تستهدف التقارير في الأساس مركز الأجهزة العامة والأجهزة الحكومية التي تقدم خدمات للمستفيدين

الخطوات الأساسية

4

إعداد التقارير: دمج النتائج، وكتابة التقرير ومشاركته مع متخذي القرار الرئيسيين

5

التحسين: تحديد إجراءات تحسين الخدمات وترتيب أولوياتها، ووضع خطة العمل ثم التحقق من صحة الإنجاز

أساليب الأخذ بآراء المستفيد: تقارير تجربة المستفيدين

نظرة عامة على مراحل المنهجية وخطواتها

سيجمع القياس والتخطيط والتحليل الرؤى من مصادر الأخذ بآراء المستفيد المختلفة

التخطيط

1



القياس

2



التحليل

3



إعداد التقارير

4



التحسين

5



يتم وضع الإرشادات هنا ولكن هذه المرحلة لا تعّد من مهام ومسؤوليات مركز "أداء"

- 1-5: تجميع النتائج وترتيب الإجراءات حسب الأولوية.
- 2-5: وضع خطة العمل وتنفيذها
- 3-5: التحقق من إنهاء الإجراء

4.1: إعداد تقارير تجربة المستفيدين

4.2: نشر التقارير للأطراف ذات العلاقة

المرحلة 4 - خطوات "إعداد التقارير" وملخص النتائج

إعداد التقارير

4



إعداد تقارير تجربة المستفيدين

4.1

تقارير تجربة المستفيد الموحد

يتم إعداد تقارير أداة الاستبيان/ المستفيد الخفي /مجموعات التركيز والتي تسلط الضوء على التحديات ومبادرات تحسين الخدمة أو على معايير رضا خاصة لقطاع محدد

4.1: إعداد تقارير تجربة المستفيدين

4.2: نشر التقارير للأطراف ذات العلاقة



نشر التقارير للأطراف ذات العلاقة

4.2

نشر تقارير تجربة المستفيد

يتم مراجعة تقرير تجربة المستفيد، ويتم نشر التقرير للأطراف المعنية الداخلية والخارجية وفق سياسات الجهاز وحوكمته

أساليب الأخذ بآراء المستفيد: استبيانات قياس مستوى الرضا

المرحلة 4: إعداد التقارير - (1-4) إعداد تقارير استبيانات قياس مستوى الرضا

بعد تخطيط تجربة المستفيد وقياسها وتحليلها تأتي الخطوة الرابعة وهي جمع النتائج وإعداد التقارير والتي تشمل نتائج الاستبيانات والمستفيد الخفي ومجموعات التركيز وتستخدم هذه النتائج كمداخل لإعداد التقارير. يمكن إعداد التقرير بناء على نتائج أداة واحدة أو عدة أدوات، وقد تم تطوير نموذج موحد حفاظاً على التناسق عند إعداد التقارير وفيما يلي محتويات هذا النموذج:

الرقم	القسم	الوصف
1	مقدمة	تغطي أهداف القياس والنطاق المحدد له بما في ذلك الخدمات والقنوات وفئات المستفيدين التي تم التركيز عليها.
2	المنهجية	تصف تخطيط الدراسة وتنفيذها وكيفية قياس تجربة المستفيد.
3	الملخص التنفيذي	يتضمن النتائج الرئيسية للتقرير، والنتائج الإجمالية لرضا المستفيد ودرجات الامتثال والمجالات المحتملة لتحسين الخدمة.

سيتم التحليل في ثلاثة أقسام رئيسية:

- الرضا: إبلاغ درجات رضا المستفيدين عن الرحلات والخدمات المختلفة
- مجالات التحسين: تحليل نقاط الاتصال وتحليل الأسباب الجذرية والتحليلات النوعية أو البيانات الداعمة الأخرى
- الارتباط برؤية 2030: الترابط مع مبادرات ومؤشرات الأداء الرئيسية الخاصة برؤية 2030 وبتقارير الأداء الخاصة بمبادرات مركز أداء

التحليل التفصيلي

4

إعداد التقارير

4

إعداد التقارير

4.1

نشر التقارير

4.2

1 التخطيط

2 القياس

3 التحليل

4 إعداد التقارير

5 التحسين

أساليب الأخذ بآراء المستفيد: استبيانات قياس مستوى الرضا

المرحلة 4: إعداد التقارير - (2-4) نشر تقارير استبيانات قياس مستوى الرضا

تنشر نتائج البحث على أصحاب المصلحة فور الانتهاء من إعداد التقارير وتجميع كافة الوثائق. هناك فئتان من المستهدفين بالتقارير: الحكومة المركزية والأجهزة العامة، وعامة المستفيدين.

المستهدفون من تقرير تجربة المستفيد

عامة المستفيدين



مشاركة تقرير ملخص يشمل مؤشر الرضا العام للمستفيدين ومؤشر رضا المستفيدين عن الخدمات

مركز الحكومة والأجهزة العامة



مشاركة تقرير ملخص وتقرير تفصيلي لعملية قياس رضا المستفيد

نمّة نوعان من أنواع التقارير والمبادئ التوجيهية لتبادل المعلومات مع كل فئة من أصحاب المصلحة:

● **مركز الحكومة والأجهزة العامة:** إعداد ملخص تنفيذي لنتائج القياس بالإضافة إلى تقرير مفصل يشمل معايير الحكومة

● **عامة المستفيدين:** إعداد تقرير ملخص يشمل مؤشر الرضا العام للمستفيد ومؤشر رضا المستفيد عن الخدمات المقدمة

إعداد التقارير

4



إعداد التقارير

4.1

نشر التقارير

4.2

التحسين

5

التخطيط

1

القياس

2

التحليل

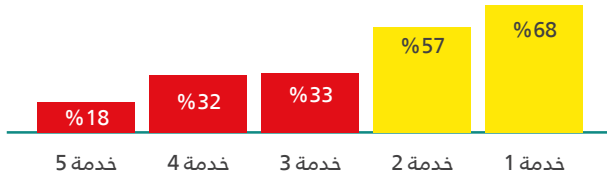
3

أساليب الأخذ بآراء المستفيد: استبيانات قياس مستوى الرضا

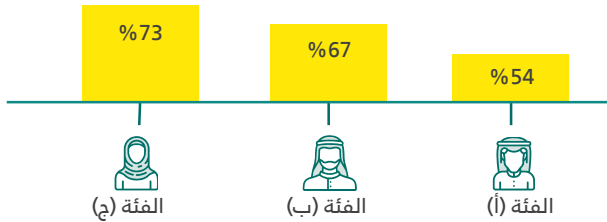
المرحلة 4: إعداد التقارير - (2-4) نشر التقارير للأطراف ذات العلاقة

نموذج التقرير الموحد لقياس رضا المستفيد - مركز الحكومة والأجهزة العامة (مؤشر الرضا)

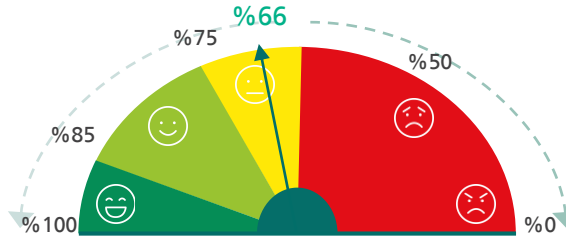
مؤشر الرضا حسب الخدمات



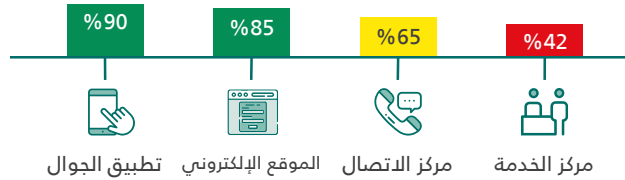
مؤشر الرضا حسب الفئة



مؤشر الرضا العام



مؤشر الرضا حسب القنوات



العامل الأساسي وراء تحقيق معدل رضا بنسبة 66% هو معايير الموظفين والسرعة والفرع
حققت مراكز الخدمة أقل درجة بنسبة 42% ما يشير إلى الحاجة إلى تركيز جهود التحسين
حققت معايير الموظفين والسرعة والفرع أدنى معدلات بين المعايير ما يشير إلى الحاجة إلى تركيز الجهود على تدريب الموظفين
ورفع جودة المنشآت وتحسين أوقات الانتظار

النتائج
الرئيسية

إعداد التقارير

4

إعداد التقارير

نشر التقارير

4.1

4.2

5

التحسين

المرحلة 4: إعداد التقارير - (2-4) نشر التقارير للأطراف ذات العلاقة

نموذج تقرير موحد لاستبيان رضا المستفيد - مركز الحكومة والجهات العامة (مجالات التحسين)

تحليل منحنى الانطباع



تحليل التسلسل الزمني



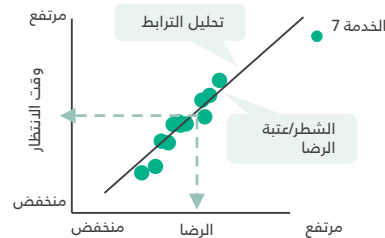
تحليل المشاعر



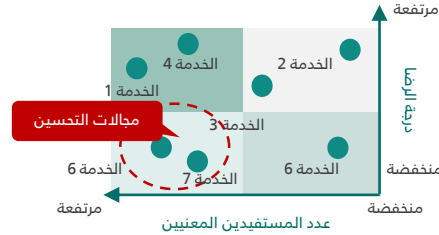
المعايير المؤثرة على رضا المستفيدين

العوامل المؤثرة	الرضا	معدل الارتباط
المعيار أ	30%	0.72
المعيار ب	70%	0.66
المعيار ج	63%	0.31
المعيار د	40%	0.25

أثر جودة الخدمة



تحليل مجالات التحسين



- تمثل مجالات التحسين السريعة الخدمات مع مستوى رضا منخفض وتؤثر على عدد كبير من المستفيدين
- تمثل مجالات التحسين الاستراتيجية من خلال درجة رضا منخفضة وتأثير منخفض على المستفيدين
- تمثل مجالات التحسين لفئة محددة من المستفيدين الخدمات مع مستوى رضا منخفض وتؤثر على عدد كبير من المستفيدين في فئة معينة

إعداد التقارير

4

إعداد التقارير

4.1

نشر التقارير

4.2

1 التخطيط

2 القياس

3 التحليل

4 إعداد التقارير

5 النشر

تظهر الخدمتان 6 و 7 إمكانية التحسين التي من شأنها أن تؤثر بشكل كبير على تجربة المستفيد يجب أن تركز مراكز الخدمة على تحسين معيار رضا أ نظراً لانخفاض درجة الرضا والارتباط الكبير بالرضا العام أما ما يتعلق بالخدمة 7، نعلم أن كل دقيقة نقلها من وقت الانتظار ستكون لها تأثير 8-10 نقاط على الرضا

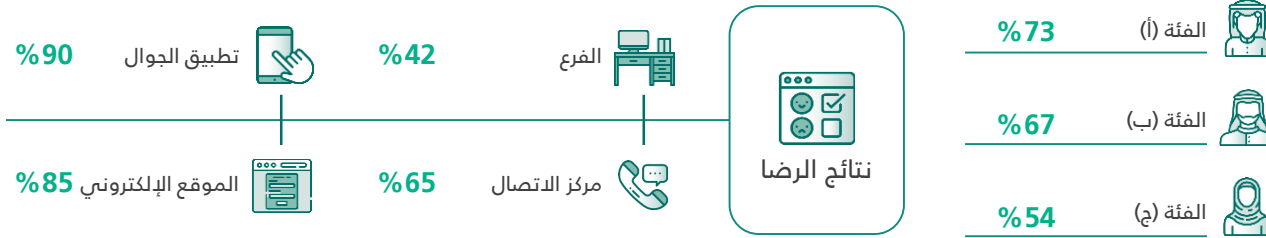
النتائج
الرئيسية

أساليب الأخذ بآراء المستفيد: استبيانات قياس مستوى الرضا

المرحلة 4: إعداد التقارير - (2-4) نشر التقارير للأطراف ذات العلاقة

نموذج التقرير الموحد لقياس رضا المستفيد - عامة المستفيدين

تقارير تجارب المستفيدين المتعلقة بالفئات المستهدفة



درجات الرضا المستخلصة من استبيانات المستفيدين

33%
المخرجات

32%
السرعة

68%
القناة

18%
الموظفون

57%
الإجراءات

إعداد التقارير

4

إعداد التقارير

4.1

نشر التقارير

4.2

التحسين

5

المرحلة 5 - خطوات "التحسين" وملخص النتائج

التحسين

5



جمع النتائج وترتيب الإجراءات اللازمة حسب الأولوية

1-5

قائمة مبادرات تحسين الخدمات ذات الأولوية

وضع قائمة بمبادرات تحسين الخدمة وتحديد أولوياتها بناءً على نتائج أدوات قياس تجربة المستفيد

1-5: جمع النتائج وترتيب الإجراءات

اللائمة حسب الأولوية.



إعداد خطة العمل وتنفيذها

2-5

خطة التنفيذ للمبادرات ذات الأولوية

إعداد خطة العمل وتنفيذها للمبادرات ذات الأولوية، والأنشطة المرتبطة، والجداول الزمنية، ومؤشرات الأداء الرئيسية لقياس النجاح

2-5: إعداد خطة العمل وتنفيذها

3-5: التحقق من إنجاز خطة العمل



التحقق من إنجاز خطة العمل

3-5

تقرير المبادرات المكتمل

بعد الانتهاء من المبادرة، توثيق النتائج المحققة والدروس المستفادة أثناء تنفيذها

المرحلة 5: التحسين - (1-5) جمع النتائج وترتيب الإجراءات اللازمة حسب الأولوية

يحدّد الجهاز الحكوميّ النتائج الرئيسيّة من الدّراسة ويجمع نتائج قياس تجربة المستفيد من مختلف الأدوات ويستخرج مبادرات تحسين الخدمة بهدف تحسين رضا المستفيدين. النتائج قد تؤدّي إلى تطوير مبادرات متعدّدة.

يبيّن الشّكل التّالي الخطوات المطلوبة لتحديد قائمة من فرص التّحسين:

مثال - دمج نتائج تجربة المستفيدين في نتائج مبادرات تحسين الخدمات

نتائج المجموعة

تتأّج المجموعة بناءً على مواضيع مشتركة
مثل (معايير الرّضا)

مجموعة رقم 1:
النتائج رقم 4 و 7 و 13

مجموعة رقم 2:
النتائج رقم 1 و 2 و 12

مجموعة رقم 3:
النتائج رقم 3 و 8 و 9 و 11

مجموعة رقم 4:
النتائج رقم 7 و 5 و 3 و 15

مجموعة رقم 5:
النتائج رقم 1 و 8 و 10 و 13

مجموعة رقم 6:
النتائج رقم 4 و 5 و 9 و 18

نتائج قياس أدوات تجربة المستفيد

تدوين نتائج تجربة المستفيد

النتيجة رقم 1:
تطبيق جوال لا يستجيب

النتيجة رقم 2:
سلوك الموظفين مسيء ومهين

النتيجة رقم 3:
موظفون لا يمكن الاعتماد عليهم

النتيجة رقم 4:
صعوبة استخدام الموقع الإلكتروني

نتائج أساليب الأخذ بآراء المستفيدين الأخرى

تدوين النتائج المستخلصة من الأساليب الأخرى

مجموعة التركيز

المستفيد الخفي

مبادرات تحسين الخدمات

إعداد مبادرات تحسين الخدمات:

المبادرة رقم 1:
مراجعة واجهة مستخدم تطبيق الجوال

المبادرة رقم 2:
مراجعة خيارات التنقل في الموقع الإلكتروني

المبادرة رقم 3:
إعادة تدريب الموظفين الذين يتعاملون مع المستفيدين

المبادرة رقم 4:
تحسين وقت معالجة الوثائق في مراكز الخدمة

المبادرة رقم 5:
تحسين نظافة المرافق



5

التحسين

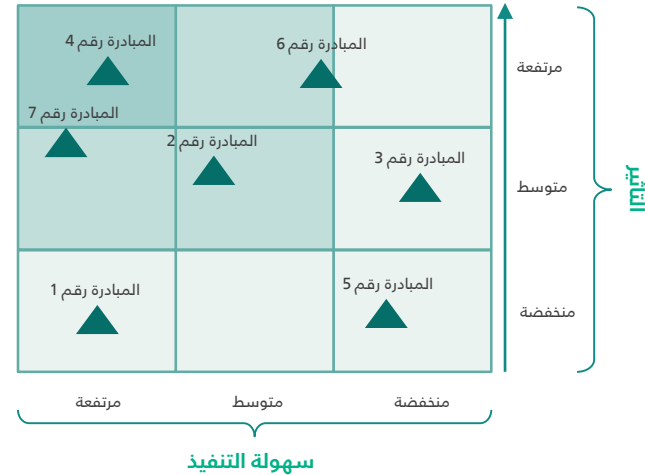


المرحلة 5: التحسين - (1-5) جمع النتائج وترتيب الإجراءات اللازمة حسب الأولوية

يساعد تخطيط هذه المبادرات على مصفوفة 3 × 3، استنادًا إلى هذين المعيارين، في تحديد أولويات الإجراءات بدايةً من الإجراءات الأكثر أهمية والإجراءات المهمة وصولاً إلى الإجراءات الأقل أهمية. تُسرد الإجراءات الأكثر أهمية، على هذا النحو، من أجل تنفيذها.

تُحدد أولويات مبادرات تحسين الخدمات بعد ذلك من أجل تنفيذها استنادًا إلى سهولة تنفيذها وتأثيرها في ضوء الأهداف الاستراتيجية (مثل رؤية 2030 والأهداف الاستراتيجية لقسم تجربة المستفيد ومؤشرات الأداء الرئيسية الاستراتيجية). تقيس سهولة التنفيذ مدى قابلية تنفيذ المبادرة، من حيث الموارد والتكاليف، في حين يتكون الأثر من عائد الاستثمار وعدد المرات التي تكررت فيها النتيجة في جميع أساليب الأخذ بآراء المستفيدين.

مثال - مصفوفة ترتيب الأولويات 3 × 3



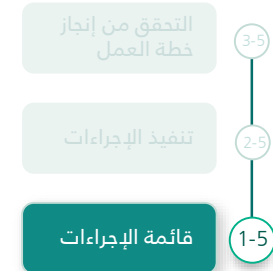
استنتاج ترتيب الأولويات

يجب إعطاء الأولوية للمبادرات التي تُقيم على أنها "المبادرة الأكثر أهمية" لكل هدف استراتيجي من أجل تنفيذها

التوصيات

ستكون المبادرتان 4 و 7 أكثر المبادرات أهمية استنادًا إلى المصفوفة

إعطاء الأولوية للمبادرات عالية التأثير وسهلة التنفيذ



5

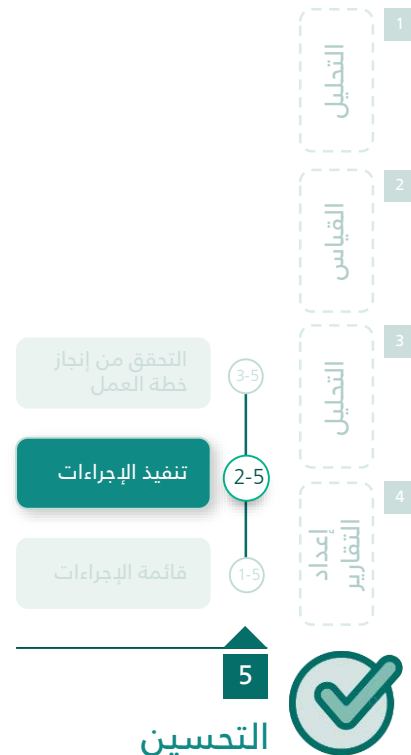
التحسين



المرحلة 5: التحسين - (2-5) إعداد خطة العمل وتنفيذها

فور تحديد أولويات المبادرات، يتم إعداد خطة عمل وتنفيذها. وتتضمن هذه الخطة ما يلي:

الخطوة	الوصف
تكليف مسؤول المبادرة	تحدد طبيعة المبادرة فريق العمل المناسب للتنفيذ داخل الجهاز. بالنسبة إلى المبادرات التي يشمل نطاقها الجهاز بالكامل، يكون مكتب إدارة المشاريع الداخلية أو ما يعادله أفضل جهة لامتلاك المبادرة. أما بالنسبة للمبادرات التي تتخذ على نطاق مستوى الخدمة فإن الإدارة المسؤولة عن تقديم الخدمة تكون هي المسؤولة عن المبادرة.
وضع خطة التنفيذ	من الأدوات الشائعة لمتابعة التقدم المحقق في تنفيذ المبادرات مخطط (Gantt) والذي يمكن الاستفادة منه في وضع "خطة تنفيذ المبادرة" (يرجى الاطلاع على الصفحة التالية للتعرف إلى مخطط (Gantt) الذي يوفر رؤية موحدة حول المبادرات والأنشطة الأساسية). يحدد مسؤول المبادرة عدد المرات التي يرغب فيها في إجراء مراجعة رسمية للمبادرة مع الأطراف المعنية الداخلية والخارجية لضمان سير الأنشطة على الطريق الصحيح.
تحديد مؤشرات الأداء الرئيسية لكل نشاط	يجب تحديد مؤشرات قياس الأداء الرئيسية لكل نشاط في إطار المبادرة لتحديد معايير إكمال النشاط بوضوح وقياس التقدم المحقق مقابل الأهداف.
مراجعة خطة التنفيذ	يتم تحديث خطة تنفيذ المبادرة على أساس النتائج المستجدة بحسب نتائج التقارير الدورية لتنفيذ المبادرة. ويتطلب ذلك إعادة ترتيب أولويات المبادرات على أساس مستوى تأثيرها وفائدتها. ومع ذلك ينبغي تنفيذ المبادرات الجارية واستكمالها كما هو مقرر.



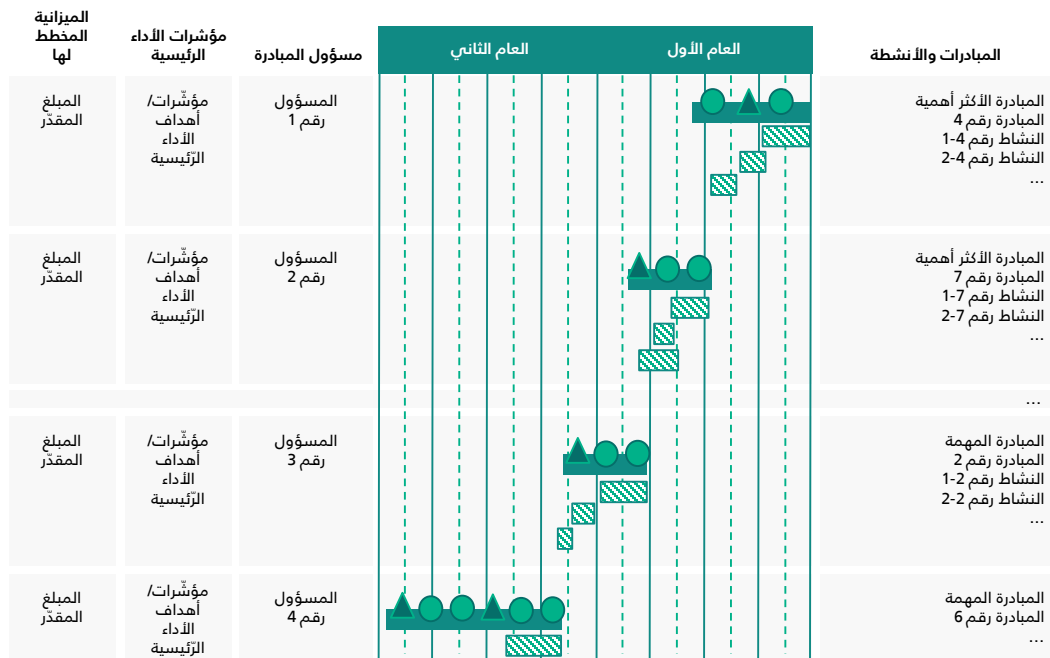
مثال - مؤشرات الأداء الرئيسية للنشاط - تعزيز دراية الموظفين ومعرفتهم

مثال 1 - النسبة المئوية لموظفي خدمة العملاء الذين تم تدريبهم واجتازوا الاختبارات الداخلية

مثال 2 - النسبة المئوية لورش تبادل المعرفة التي تم تنظيمها في مختلف مراكز الخدمة

المرحلة 5: التحسين - (2-5) إعداد خطة العمل وتنفيذها

مثال - مخطط (Gantt) لمتابعة خطة تنفيذ المبادرات



محاور خطة التنفيذ

تغطي خطة التنفيذ ما يلي بالتفصيل:

1. المبادرات وأنشطتها ذات الصلة
2. الإطار الزمني لتنفيذ كل نشاط
3. يحدد مسؤول المبادرة الإدارة المسؤولة ومدير المشروع المسؤول
4. مؤشرات الأداء الرئيسية والأهداف لكل نشاط
5. الميزانية المقررة للمبادرة

اجتماعات الفريق

المراحل الرئيسية

- 1 التحليل
- 2 القياس
- 3 التحليل
- 4 التقارير

التحقق من إنجاز خطة العمل

تنفيذ الإجراءات

قائمة الإجراءات

3-5

2-5

1-5

5

التحسين



أساليب الأخذ بآراء المستفيد: تجربة المستفيد

المرحلة 5: التحسين - (3-5) التَّحَقُّق من إنجاز خطة العمل

تحديد الدروس المستفادة وتوثيقها

فور الإبلاغ عن اكتمال المبادرة، يقوم مسؤول المبادرة بتوثيق النِّتائج المحقَّقة والتَّحدِّيات التي واجهها في التَّنفيذ، للرجوع إليها في المستقبل.

مواضيع الدروس المستفادة

نتائج المبادرة

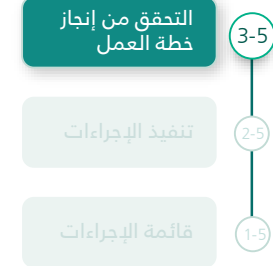
تواضع نتائج المبادرات بما في ذلك النِّتائج التي تم تحقيقها من الخطة الأولى (مثلًا، إعادة تدريب 150 موظفًا على معايير خدمة العملاء وتجديد 5 منشآت)

تحديات التنفيذ

تحديد التَّحدِّيات والدُّروس المستفادة من تنفيذ المبادرة (مثلًا: استغرق تجديد الموقع الإلكتروني وقتًا أطول بكثير ممَّا كان متوقعًا، يتطلب تقليل وقت الانتظار في مراكز الاتصال زيادة كبيرة في عدد الموظفين)

نشر الدُّروس المستفادة والإعلان عن إنجاز المبادرة

بعد توثيق الدُّروس المستفادة وتجميعها، ترسل النِّتائج إلى الأطراف المعنيَّة وهم: الحكومة المركزيَّة وإدارات الجهاز نفسه، وعامَّة الجمهور..



5

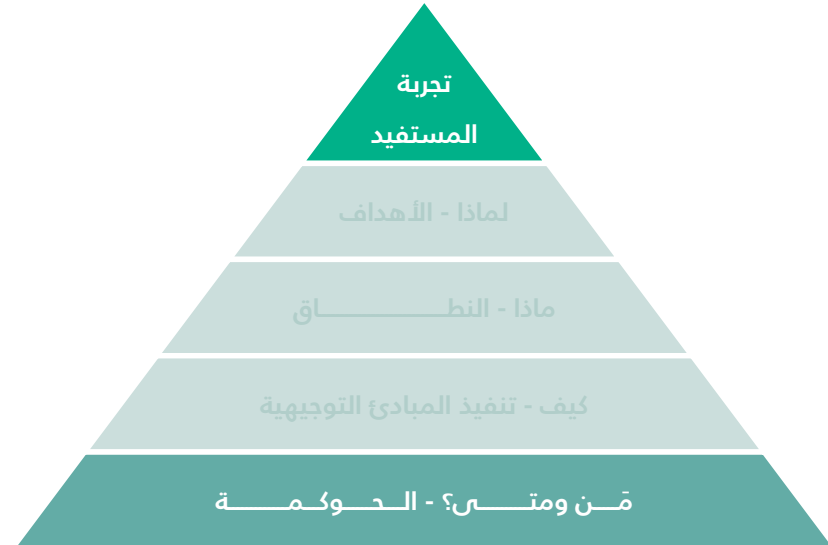
التحسين



محتوى القسم

3 - أبعاد منهجية قياس تجربة المستفيد

- | | |
|---|-----|
| لماذا؟ أهداف منهجية قياس تجربة المستفيد | 1-3 |
| ما نطاق منهجية قياس تجربة المستفيد | 2-3 |
| إجراءات عمل الأدوات المستخدمة في القياس | 3-3 |
| مَن ومتى؟ إطار الحوكمة | 4-3 |



يتطلب تنفيذ برنامج قياس رضا المستفيد نجاح مجموعة من التفاعلات بين الأطراف المعنية المشاركة. وفي ضوء ذلك تم تحديد التفاعلات بين مركز أداء والأجهزة العامة وعامة المستفيدين.

بالإضافة إلى ذلك، جرى تفصيل أدوار ومسؤوليات مركز "أداء" والأجهزة العامة في تنفيذ منهجية تجربة المستفيد، ودورية استخدام كل أداة، ووتيرة رفع التقارير عن كل أداة.

وأخيراً، تم تحديد مستويات مختلفة لتقارير تجربة المستفيد من أجل تقديم رؤى مناسبة لمختلف الأطراف المعنية.

2 دورية القياس على مستوى رحلات المستفيد الأساسية

مخرجات ودورية قياس منهجية تجربة المستفيد لإعداد تقارير مستوى رحلات المستفيد الأساسية



1 الأدوار والمسؤوليات للأطراف ذات العلاقة

تفاعلات الأطراف المعنية المشاركة في تنفيذ قياس تجربة المستفيد وكذلك أدوار مركز أداء والأجهزة العامة



1 تقارير تجربة المستفيد

أنواع التقارير الخاصة بنتائج تجربة المستفيد



3 دورية القياس على مستوى الأجهزة العامة

مخرجات ودورية قياس منهجية تجربة المستفيد لإعداد تقارير على مستوى الأجهزة العامة





3. الإبلاغ عن النتائج وتبادل المعرفة القطاعية للمشاركة في إنشاء حلول التحسين.
4. توفير التغذية العكسية حول الرضا عن الخدمات الحكومية.

1- الإبلاغ عن التحسينات التي جرى تنفيذها استنادًا إلى التغذية العكسية المقدمة.
2. توفير إطار العمل والأدوات لتنفيذ أنشطة تجربة المستفيد.

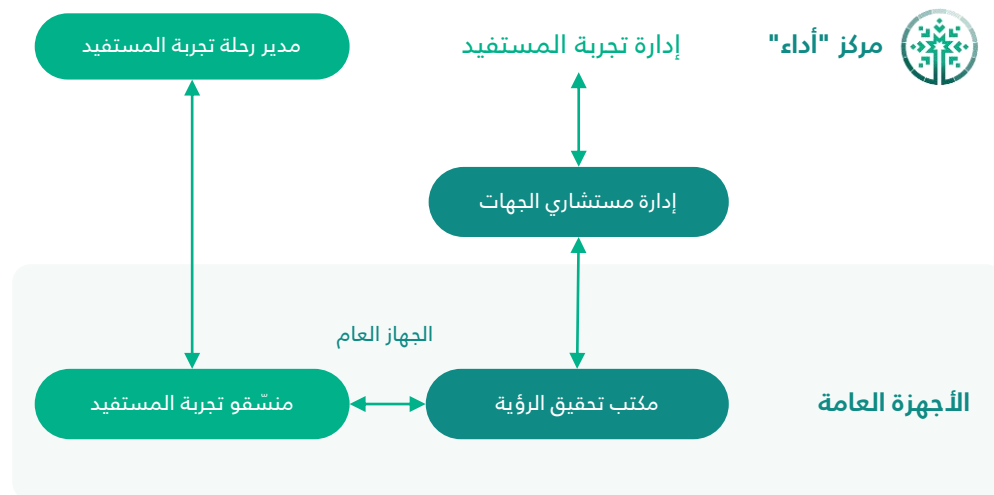


مدير رحلة تجربة المستخدم: يتولى تنفيذ منهجية تجربة المستخدم بالتنسيق مع منسقي تجربة المستخدم

إدارة مستشاري الجهات: إدارة العلاقات مع مكاتب تحقيق الرؤية وتصعيد القضايا والاستفسار لدى الأجهزة العامة في ما يتعلق بقياس رضا المستخدم

منسّقو تجربة المستخدم: التنسيق مع مركز أداء في التزويد بالبيانات المطلوبة وتبادل المعلومات حول الخدمات والمستخدمين وتمكين القطاع الحكومي من تطبيق منهجية تجربة المستخدم.

مكتب تحقيق الرؤية: التنسيق مع إدارة مستشاري الجهات ومنسقي تجربة المستخدم للتحقق من فاعلية الدعم المقدم لمركز أداء لتسهيل عمليات القياس



القناة الأساسية

قناة داعمة



القياس المعتمد



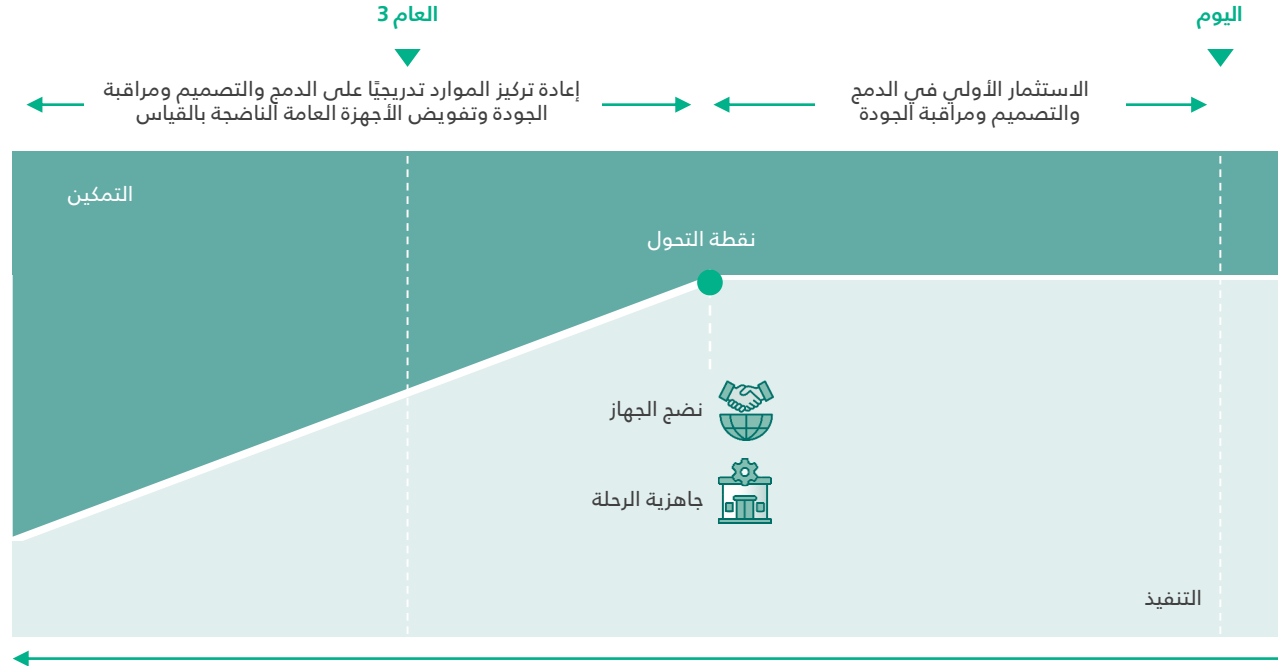
القياس المتوائم مع منهجية إدارة تجربة المستفيد يتم تنفيذه من قبل مركز أداء والأجهزة العامة واعتماد تقاريره من قبل مجلس إدارة المركز ومشاركته مع الجهات المعنية

تم التوضيح في الصفحات التالية

القياس غير المعتمد



القياس الداخلي الذي تقوم به الأجهزة العامة ولا يتطلب التوافق مع منهجية إدارة تجربة المستفيد ولا يتم اعتماد تقاريره أو نشرها



سيعتمد تحديد نقطة التحول
لكل خطوة في دورة تحسين
التجربة على تقييم مدى
نضج الأجهزة العامة وجاهزية
الرحلة

الأدوار والمسؤوليات حسب المرحلة ومستوى نضج الجهاز



مستوى النضج ————— المرحلة 1 - النضج المنخفض يُنفذ مركز "أداء" كل ذلك ————— المرحلة 2 - النضج المتوسط يُنفذه مركز "أداء" بالتعاون مع الأجهزة العامة ————— المرحلة 3 - النضج المرتفع تُنفذ الأجهزة العامة كل ذلك ←

مرحلة عملية التّخذ بآراء المستخدمين	دور مركز "أداء"	دور الجهاز	دور مركز "أداء"	دور الجهاز	دور مركز "أداء"	دور الجهاز
التخطيط	تنفيذ المبادئ التوجيهية المحددة لكل مرحلة في منهجية تجربة المستفيد	تنفيذ المبادئ التوجيهية المحددة لكل مرحلة في منهجية تجربة المستفيد	إجراء التحقق من ضمان الجودة	تنفيذ المبادئ التوجيهية المحددة لكل مرحلة في منهجية تجربة المستفيد	تقديم المدخلات إلى مركز "أداء" حسب الضرورة	إجراء التحقق من ضمان الجودة
القياس	تنفيذ المبادئ التوجيهية المحددة لكل مرحلة في منهجية تجربة المستفيد	تنفيذ المبادئ التوجيهية المحددة لكل مرحلة في منهجية تجربة المستفيد	إجراء التحقق من ضمان الجودة	تنفيذ المبادئ التوجيهية المحددة لكل مرحلة في منهجية تجربة المستفيد	تقديم المدخلات إلى مركز "أداء" حسب الضرورة	إجراء التحقق من ضمان الجودة
التحليل	تنفيذ المبادئ التوجيهية المحددة لكل مرحلة في منهجية تجربة المستفيد	تنفيذ المبادئ التوجيهية المحددة لكل مرحلة في منهجية تجربة المستفيد	إجراء التحقق من ضمان الجودة	تنفيذ المبادئ التوجيهية المحددة لكل مرحلة في منهجية تجربة المستفيد	تقديم المدخلات إلى مركز "أداء" حسب الضرورة	إجراء التحقق من ضمان الجودة
إعداد التقارير	تنفيذ المبادئ التوجيهية المحددة لكل مرحلة في منهجية تجربة المستفيد	تنفيذ المبادئ التوجيهية المحددة لكل مرحلة في منهجية تجربة المستفيد	إجراء التحقق من ضمان الجودة	تنفيذ المبادئ التوجيهية المحددة لكل مرحلة في منهجية تجربة المستفيد	تقديم المدخلات إلى مركز "أداء" حسب الضرورة	إجراء التحقق من ضمان الجودة
نشر التقارير	تنفيذ المبادئ التوجيهية المحددة لكل مرحلة في منهجية تجربة المستفيد	تنفيذ المبادئ التوجيهية المحددة لكل مرحلة في منهجية تجربة المستفيد	إجراء التحقق من ضمان الجودة	تنفيذ المبادئ التوجيهية المحددة لكل مرحلة في منهجية تجربة المستفيد	تقديم المدخلات إلى مركز "أداء" حسب الضرورة	إجراء التحقق من ضمان الجودة



أبرز أنواع الدّعم المطلوب من الأجهزة العامّة لتسهيل تفعيل منهجيّة تجربة المستفيد

بيانات الخدمات



قائمة بجميع الخدمات وتصنيفاتها (الخدمات الأساسية وخدمات مساندة) وحجم التعاملات لكل خدمة والقنوات المقدمة لكل خدمة وفئة المستفيدين لكل خدمة وغيرها من الخدمات

بيانات مراكز الخدمة



مواقع المراكز والخدمات المقدمة في المراكز وحجم التعاملات لكل مركز وفئة المستفيدين المستهدفة لكل مركز وساعات العمل وغيرها

بيانات المستفيدين



معلومات الاتصال الخاصة بفئات المستفيدين المطلوبة لإجراء عملية قياس شاملة، الاسم والجنسيّة ورقم الهاتف/ الجوّال والبريد الإلكترونيّ وغيرها

التصاريح



إصدار تصاريح رسمية لتسهيل مهمة الباحثين في إجراء المقابلات مع المستفيدين في مواقع مراكز الخدمة المختلفة وغيرها

يجب على الأجهزة العامة
تقديم هذه البيانات إلى
مركز أداء خلال فترة 5 أيام
عمل من تاريخ الطلب



ملاحظات	دورية القياس	محتوى التقرير	تصنيف الأداة
يتم قياس مؤشر الرضا الوطني سنويًا ، ويتطلب قياس الرحلات المدرجة في المؤشر	كل 12 شهرًا *	• مؤشر الرضا العام • مؤشرات الرضا الرئيسية • مؤشرات الرضا الفرعية • التحليل النوعي	أساسية
يقيس تطبيق وطني جزءًا من رحلة المستفيد	باستمرار	• مؤشر الرضا العام • مؤشرات الرضا الرئيسية • مؤشرات الرضا الفرعية • التحليل النوعي	أساسية
إذا لم يتم جمع أي بيانات تشغيلية لقياس الامتثال ، فسيتم إجراء زيارات المستفيد الخفية لإكمال تقارير الرحلة	كل 12 شهرًا *	• مؤشر الامتثال العام • مؤشرات الامتثال الرئيسية • مؤشرات الامتثال الفرعية • التحليل النوعي	أساسية (إذا كانت تنطبق)
بناءً على الحاجة إلى التعمق في خدمات معينة على مستوى الرحلة، أو الحصول على تعليقات وملاحظات إضافية ، أو تحديد معايير الرضا الفرعية الخاصة بالرحلة		• التحديات • فرص التحسين	مساعدة





ملاحظات	دورية القياس	محتوى التقرير	تصنيف الأداة
استبيانات مخصصة على مستوى الجهاز عندما يُطلب إلقاء نظرة تفصيلية على الجهاز على وجه التحديد، بما يتجاوز القياسات الواردة في التجارب	بحسب احتياجات الجهاز	• مؤشر الرضا العام • مؤشرات الرضا الرئيسية • مؤشرات الرضا الفرعية • التحليل النوعي	أساسية
يُمثل تطبيق وطني أداة تكميلية للأساليب الأخذ بآراء المستفيدين الأخرى	باستمرار	• مؤشر الرضا العام • مؤشرات الرضا الرئيسية • مؤشرات الرضا الفرعية • التحليل النوعي	أساسية
زيارات مخصصة على مستوى الجهاز عندما يُطلب إلقاء نظرة تفصيلية على الجهاز على وجه التحديد، بما يتجاوز القياسات الواردة في التجارب	بحسب احتياجات الجهاز	• مؤشر الامتثال العام • مؤشرات الامتثال الرئيسية • مؤشرات الامتثال الفرعية • التحليل النوعي	أساسية
بناءً على الحاجة إلى التعمق في خدمات معينة، أو الحصول على تعليقات وملاحظات إضافية ، أو تحديد معايير الرضا الفرعية الخاصة بالجهة		• التحديات • فرص التحسين	مساعدة

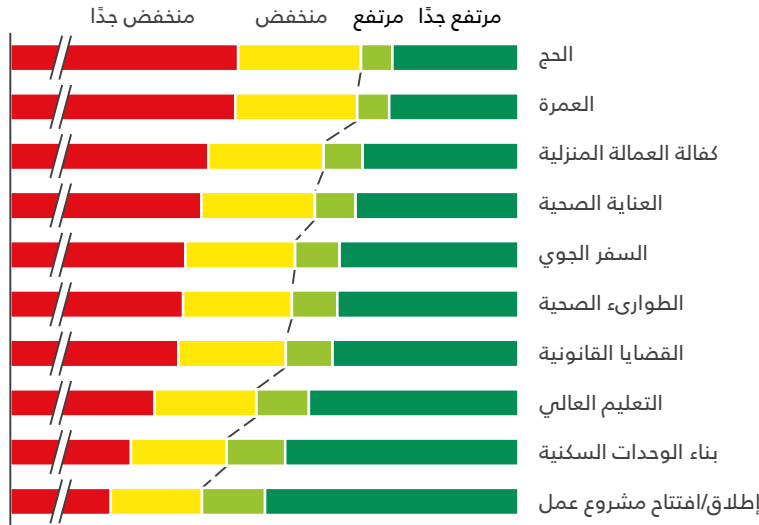




غير موسمي	موسمي	
الرحلات الأساسية والجهات التي يصنفها مركز أداء بأنها ذات طبيعة غير موسمية، حيث لا تتأثر الظروف المحيطة بتقديم الخدمة بأية عوامل معينة (مثال: معدل طلب ثابت خلال السنة، عدم تأثير الجو في جودة تقديم الخدمة)	الرحلات الأساسية والجهات التي يصنفها مركز أداء بأنها ذات طبيعة موسمية، حيث تتأثر الظروف المحيطة بتقديم الخدمة بعوامل معينة (مثال: ارتفاع الطلب، تغير الجو) تتكرر في وقت ثابت ومعروف خلال السنة	التعريف
	- يتم القياس خلال دورة القياس المحددة للجهة أو الرحلة بحسب الخطة التشغيلية لمركز أداء - يتم إجراء الاستبيانات (المقابلات وجهًا لوجه) وزيارات المستفيد الخفي أثناء أسبوع عمل واحد على الأقل، بحيث يشمل القياس جميع أيام الأسبوع - يتم تنفيذ القياس في أوقات متعددة خلال اليوم لتغطية مختلف ساعات العمل (صباحًا، ظهرًا، مساءً ...) - يتم تفادي القياس في حالات القوة القاهرة أو الظروف التي تكون خارج سيطرة الجهاز العام المقدم للخدمة	شروط عامة للقياس
- إذا كان الفارق الزمني بين فترات التغير الموسمي أقل من أو يساوي 6 أشهر، يتم تقسيم القياس بين الفترتين ثم رفعه في تقرير واحد - إذا كان الفارق الزمني بين فترات التغير الموسمي أكثر من 6 أشهر، يتم قياس كل فترة على حدة، ورفع تقرير كل فترة بشكل مستقل	لا يوجد	شروط خاصة للقياس

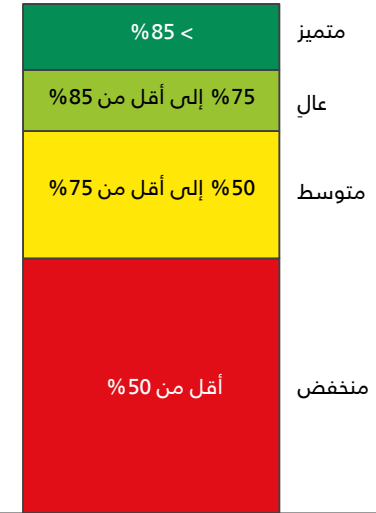


العتبات/الشُّطُور التي يتم تعديلها بحسب الرحلة



حل طويل الأمد حيث يتم تحديد المستهدفات بناءً على البيانات التي يتم جمعها من نسبة الرضا في رحلات المستفيدين المنجزة والدراسات المرجعية العالمية لمختلف القطاعات (يتم تحديد خط الأساس والعتبات بناءً على ثلاثة قياسات على الأقل لتتم المقارنة معها)

مستويات تسجيل الامتثال الثابتة



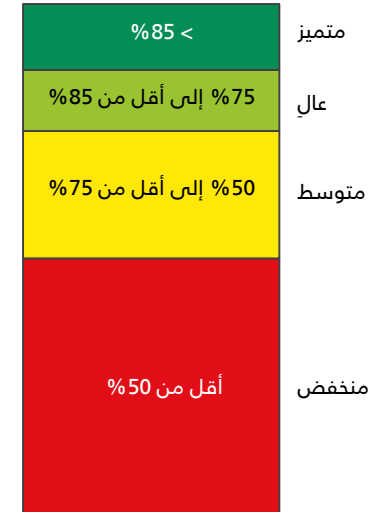
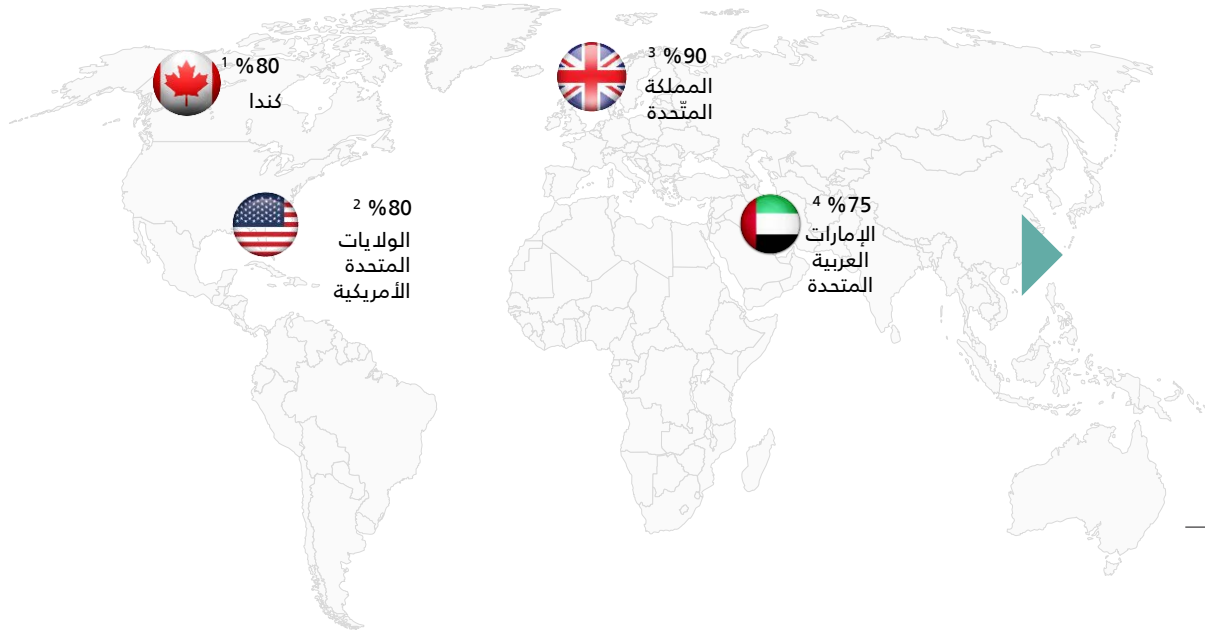
حل سريع أو لمدة زمنية معينة حيث يتم تحديد المستهدفات للرضا العام بناءً على دراسات مرجعية عالمية



عُتبات مؤشر رضا المستفيد/الإمتثال في المملكة
العربية السعودية



مؤشر رضا المستفيد المستهدف لدى دول مختارة



المصادر:

- 1- إطار عمل تحسين الخدمات في حكومة كندا، 2014
- 2- رضا العملاء في الولايات المتحدة، ستاتيسا، 2017
- 3- حكومة المملكة المتحدة، 2017-2018
- 4- مكتب رئيس مجلس الوزراء في الإمارات العربية المتحدة، 2015



الملاحظات

تم إحتساب % مستهدفات الزيادة السنوية للمؤشرات استناداً على أبرز الممارسات العالمية إقليمياً ودولياً.

% المستهدفات الموضحة في الرسم البياني قابلة للزيادة والنقصان بناءً على عوامل مختلفة مثل:

- معدل وقت إتمام الخدمة
- حجم التعاملات للخدمة
- عدد مراكز الخدمة حول المملكة

علماً بأنه لا ينبغي للجهاز العام البقاء على نفس مستوى الرضا (المتوسط أو المنخفض) لأكثر من ثلاثة أعوام. في حال حدوث ذلك، يتم النظر في الأسباب ومن ثم مراجعة معدل مستهدفات زيادة تجربة المستفيد السنوية للجهاز المعني.

مستهدفات الزيادة السنوية لمؤشر الرضا/الامتثال*

مؤشر الرضا/الامتثال
بحسب آخر دورة قياس



* تم تحديد مستهدفات الزيادة السنوية بناءً على تحليل بيانات مؤشرات رضا العملاء المدونة في التقارير المنشورة للولايات المتحدة الأمريكية، وسنغافورة، والمملكة المتحدة، وكندا
* المستهدفات الموضحة تمثل نقاطاً مئوية

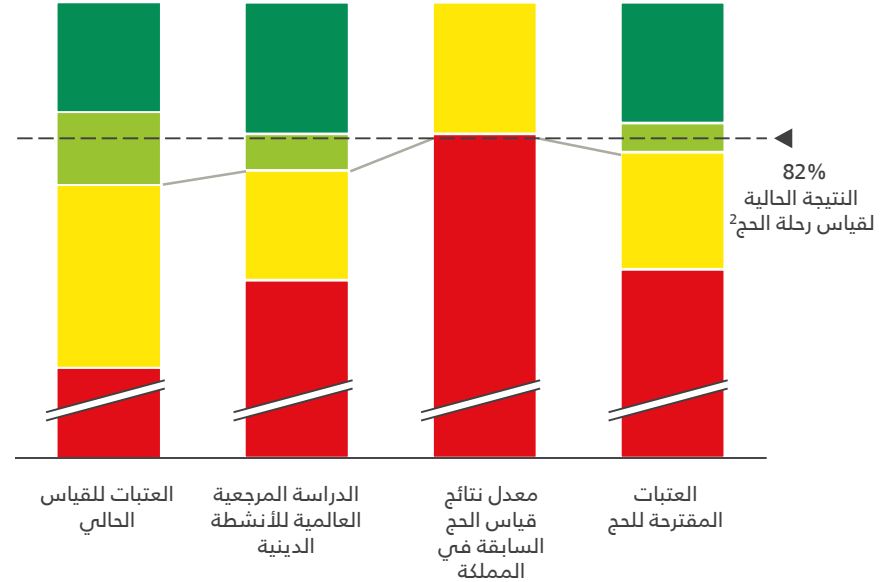


توضيحي

المقارنة المقترحة لتحديد المستهدفات:

- يتم تحديد المستهدف من خلال احتساب نقطة الوسط (Mid-Point) بين مستوى الأداء المرتفع والمنخفض المحيطة بالمعدل:
- المتوسط العالمي للقطاع: لتقييم إمكانيات القطاع
 - نتائج القياس السابقة للمملكة العربية السعودية للرحلة: للتأكد من الجدوى في ما يتعلق بخصوصية مكان الزيارة وخصوصية الرحلة
- يتم تطوير تقنية القياس هذه بعد أن يتم قياس الرحلة في المملكة العربية السعودية وجمع البيانات لثلاث مرّات على الأقل.

مقارنة خيارات العتبات/ الشطور لرحلات الحج:





التحديات والفوائد من استخدام المقارنات المرجعية

إختلاف الموثوقية بالاعتماد على الدراسة المرجعية في البلدان ذات المميزات الخاصة (كالمملكة)



يتم قياس الرضا على **مستوى أقسام الجهات الحكومية** بدلاً من القياس على مستوى الرحلة



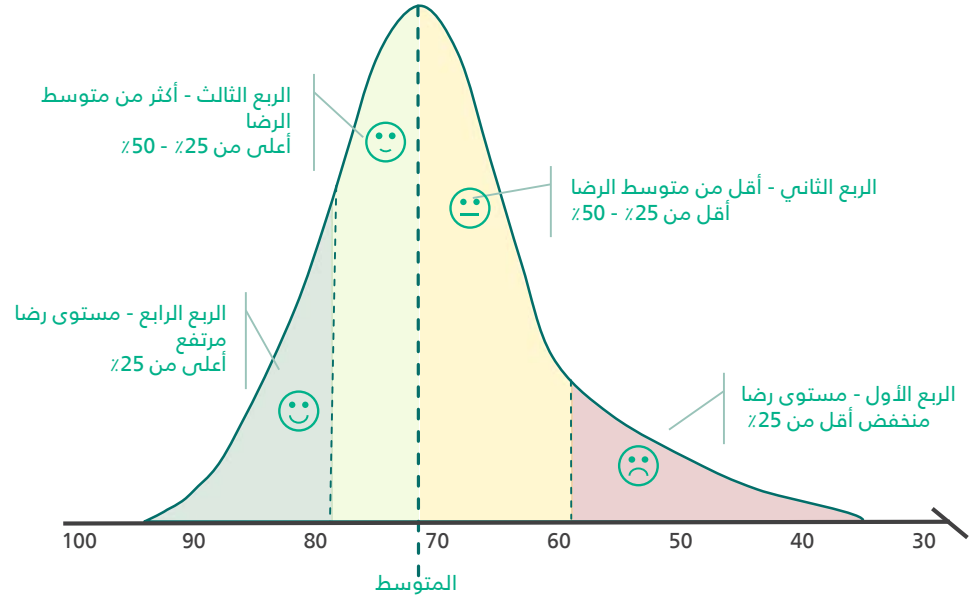
تحديد مستهدفات واقعية للجهات حيث يصعب إرضاء المستفيدين



التشجيع على التحسين **المستمر** للجهات التي يتم تصنيفها بشكل خاطئ في الربع الاعلى



توزيع مستويات الرضا عن خدمات القطاع الصحيّ عالمياً:





التَّحْدِيَّات والفوائد من استخدام هذه المقارنة:

محدودية البيانات السابقة/النقاط المرجعية مما يجعل هذه المقارنة غير قابلة للاستخدام



تراجع الرغبة بالتحسين في الرحلات والجهات ذات مستوى الرضا/الإمتثال الضعيف



مقارنة عادلة للرحلات/الجهات ذات مستويات الرضا/الإمتثال المختلفة

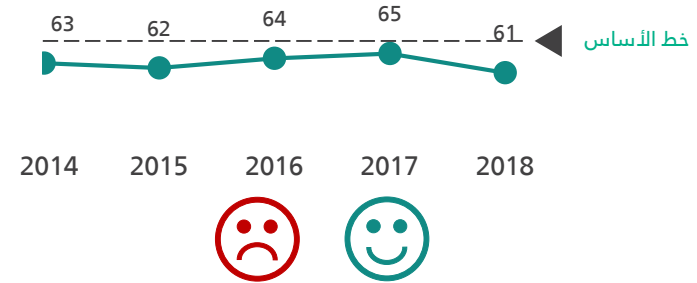


المرجعية الأكثر موثوقية/منطقية لدولة ذات مميزات خاصة كالمملكة العربية السعودية



منحنى بيانات القياس السابقة

توضيحي





النطاق	الوصف	مستوى التقارير
جميع الرحلات والأجهزة العامة الخاضعة للقياس	تقارير تشتمل على ملخص تنفيذي لنتائج القياس، وتقرير تفصيلي يستعرض مؤشرات الرضا والامتثال لكل من الخدمات والمعايير الرئيسية والفرعية وفئات المستفيدين	مركز الحكومة
جميع الخدمات ومراكز الخدمة التابعة للمنطقة الإدارية والخاضعة للقياس	تقارير مخصصة لكل منطقة إدارية تشتمل على ملخص تنفيذي لنتائج القياس، وتقرير تفصيلي يستعرض مؤشرات الرضا والامتثال لكل من الخدمات والمعايير الرئيسية والفرعية وفئات المستفيدين	أمرء المناطق
جميع الخدمات وقنوات تقديم الخدمة التابعة للجهاز والخاضعة للقياس	تقارير مخصصة للجهاز العام تشتمل على ملخص تنفيذي لنتائج القياس، وتقرير تفصيلي يستعرض مؤشرات الرضا والامتثال لكل من الخدمات والمعايير الرئيسية والفرعية وفئات المستفيدين	الأجهزة العامة
جميع الخدمات التابعة لمركز الخدمة والخاضعة للقياس	تقارير تفصيلية تستعرض مؤشرات الرضا والامتثال لكل من الخدمات والمعايير الرئيسية والفرعية وفئات المستفيدين	مديرو مراكز الخدمة
رحلات مستفيد وأجهزة عامة يتم اختيارها من قبل مركز أداء	أنفوغرافيك يشتمل على مؤشرات عامة على مستوى الخدمات والمعايير الرئيسية وفئات المستفيدين دون التطرق للنتائج التفصيلية	عموم المستفيدين



