الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني

عرض مقدم للمؤتمر الدولي حول الادارة العامة تحت الضغط

رام الله – بيرزيت، 3-5 / 7 / 2017

مسح رضى المستخدمين أداة لتحسين الخدمات والمنتجات الإحصائية المقدمة للمستخدمين/الجمهور

محمد مرعي / Mohammad Marie

mmarie@pcbs.gov.ps

رام الله، فلسطين

تموز، 2017

المقدمة

رسخ الجهاز منذ نشأته في العام 1993 تطبيق أفضل الممارسات العملية والعلمية والمستندة على أفضل المعايير الدولية، بهدف تحسين أداء الجهاز بشكل عام وتلبية حاجات المستخدمين والمجتمع الفلسطيني بشكل خاص بما يتناغم ويعزز رؤية الجهاز وسياسته وتحقيق اهدافه.

إن مرور ما يقارب من أربعة وعشرين عاماً على تأسيس الجهاز، يستدعي تنفيذ تقييم شامل للتعرف على آراء مستخدمي البيانات والخدمات الإحصائية التي يوفرها الجهاز، ذلك لكي يتمكن الجهاز من إجراء مراجعة لعمله وإعداد خططه المستقبلية.

يسعى الجهاز من خلال تنفيذه للمسح بشكل عام إلى التعرف على آراء المستخدمين بشتى فئاتهم لمدى قدرة الجهاز على تلبية طلباتهم، ومدى رضاهم عن الخدمات والبيانات التي يوفرها الجهاز.

مسح رضى المستخدمين أهميته وأهدافه

يمثل مسح رضى المستخدمين حجر الأساس لأي مؤسسة تبحث عن تقييم أدائها، وذلك من خلال تقييم المستخدمين والمستفيدين للخدمات التي تقدمها تلك المؤسسة من حيث نوعية الخدمات ومدى ملائمتها لإحتياجاتهم ومدى استخدامها في التخطيط ورسم السياسات وصنع القرارات.

تنبُع أهمية تنفيذ مسح رضى المستخدمين من وجود حاجة ضرورية للتعرف على مدى رضى المستخدمين عما يوفره الجهاز لهم من منتجات وما يقدمه من خدمات ونشر البيانات الإحصائية، وبالتالي مساعدة الجهاز في تطوير وتحسين عمله وتلبية حاجات المستخدمين وتطوير العلاقة معهم، وذلك تحقيقاً لرسالة الجهاز.

مسح رضى المستخدمين أهميته وأهدافه

يهدف هذا المسح بشكل عام للتعرف على:

- مدى رضى مستخدمي بيانات الجهاز عن الخدمات والبيانات التي يوفرها الجهاز.
- أفضل وسيلة لدى المستخدمين في الحصول على البيانات أو الخدمات التي يصدرها الجهاز.
- الغرض من استخدام بيانات الجهاز، والشكل المفضل للحصول على البيانات.
- مدى الرضى عن جودة المنتجات الإحصائية الصادرة عن الجهاز.
- مدى رضى المستخدمين عن عناصر الجودة فيما يتعلق بالبيانات الإحصائية.
- المجالات التي بحاجة لقيام الجهاز بتطوير عمله.

مبررات توجه الجهاز لتنفيذ مسح رضى المستخدمين

- تبني الجهاز أفضل الممارسات والمعايير الدولية والمرتبطة بضرورة قياس رضى متلقي (المستخدمين) الخدمات والبيانات الإحصائية.
- مساعدة الجهاز في فهم أفضل لاحتياجات المستخدمين والتركيز عليها.
- التعرف على مدى رضى المستخدمين عن ما يوفره الجهاز لهم من منتجات وما يقدمه من خدمات وبيانات الإحصائية.
- تطلع الجهاز الدائم إلى التحسين والتطوير المستمر على الخدمات والمنتجات الإحصائية بما يخدم حاجات المستخدمين.
- تحقيق رؤية وسياسة الجهاز، وتحقيق أحد أهم أهداف الجهاز الإستراتيجية.
- أحد المؤشرات التي يُستند عليها في تطبيق أحد مبادئ ميثاق الممارسات الإحصائية لدول جوار الجنوب الأوروبي الستة عشر، والذي ينص على "مراقبة رضى المستخدمين بصورة دورية ومراجعة ذلك بشكل منتظم".

منهجية تنفيذ المسح

METHODOLOGY

منهجية تنفيذ المسح

استمارة المسح

- روعي عند تصميم استمارة مسح رضى المستخدمين 2016 احتوائها على أهم المؤشرات والمتغيرات التي تدرس المواضيع المتعلقة برضى مستخدمي البيانات، والتي تقيس مدى تلبية الجهاز لاحتياجات المستخدمين.

- الأخذ بالاعتبار عند تصميم استمارة المسح الدراسات والتجارب الدولية بهذا الخصوص.

- تنفيذ المسح إلكترونياً.

منهجية تنفيذ المسح

مجتمع الهدف

- جميع المؤسسات والأفراد في فلسطين وخارجها المستفيدين والمستخدمين للخدمات والمنتجات الخاصة بالجهاز خلال الفترة من 01/07/2015 الى 31/07/2016.

- جميع مستخدمي (زوار) الصفحة الالكترونية الخاصة بالجهاز خلال فترة تنفيذ المسح من 17/11/2016 الى 31/01/2017.

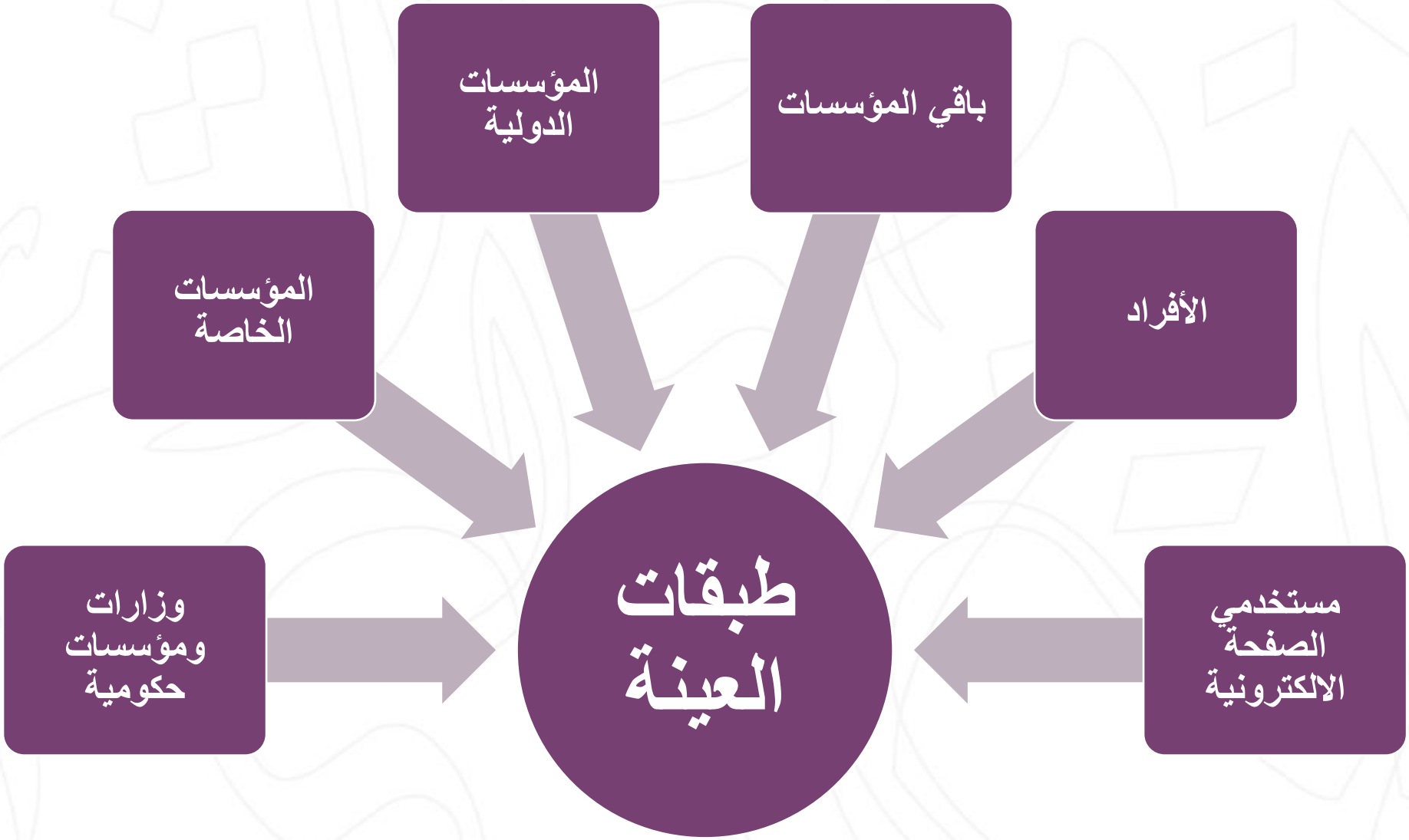
منهجية تنفيذ المسح

حجم العينة

- بلغ عدد المؤسسات المستخدمة للبيانات أو الخدمات الإحصائية الصادرة عن الجهاز 270 مؤسسة، وتم تقدير حجم عينة مقداره 135 مؤسسة للحصول على نتائج ذات جودة عالية.
- بلغ عدد الأفراد المستخدمين للبيانات أو الخدمات الإحصائية الصادرة عن الجهاز 972 فرد، وتم تقدير حجم عينة مقداره 275 فرد للحصول على نتائج ذات جودة عالية.
- تم استيفاء الاستمارة من 315 مستخدم من مستخدمي الصفحة الالكترونية خلال فترة تنفيذ المسح.

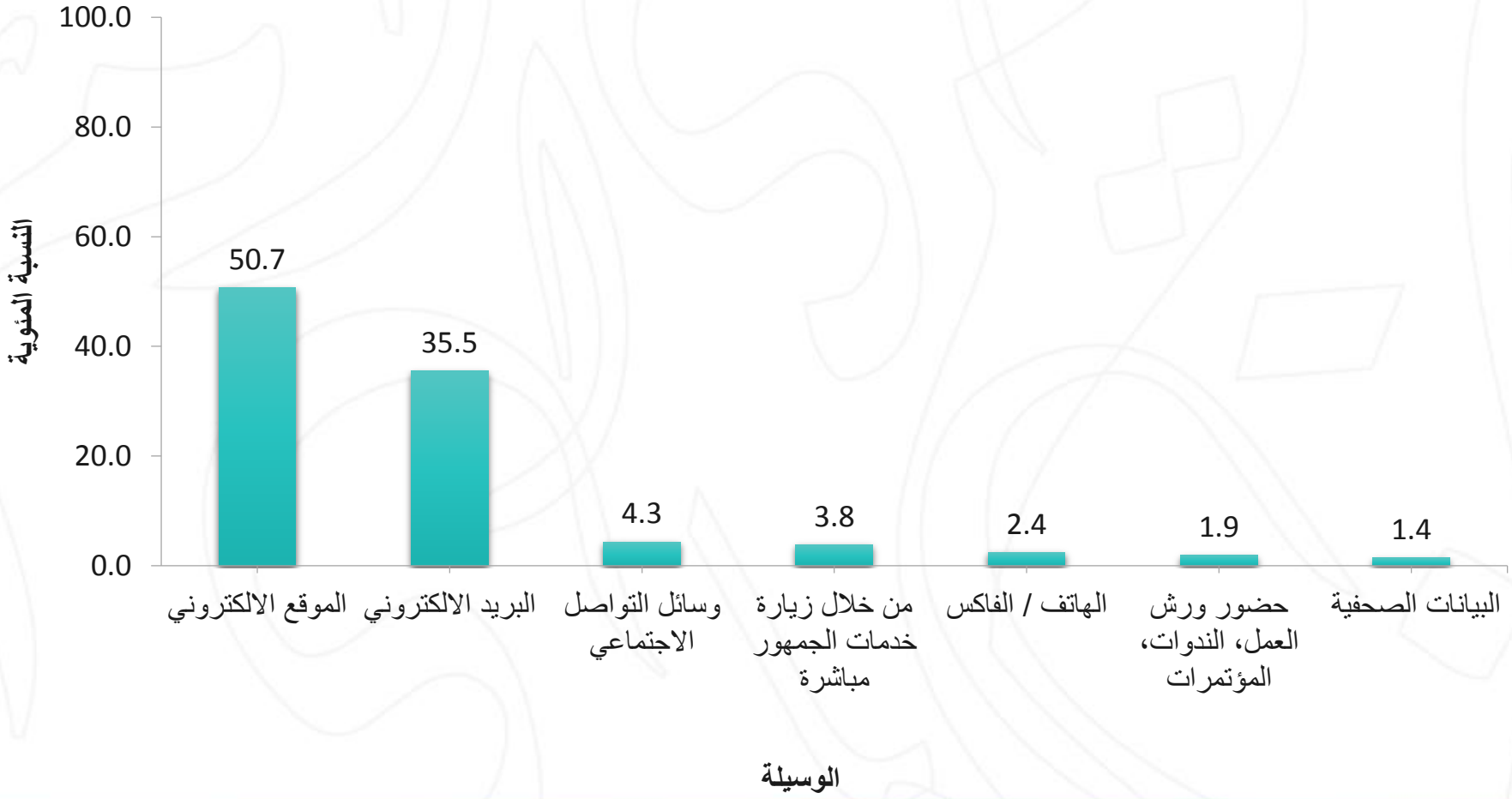
تصميم العينة: عينة طبقية عشوائية ذات مرحلة واحدة.

منهجية تنفيذ المسح



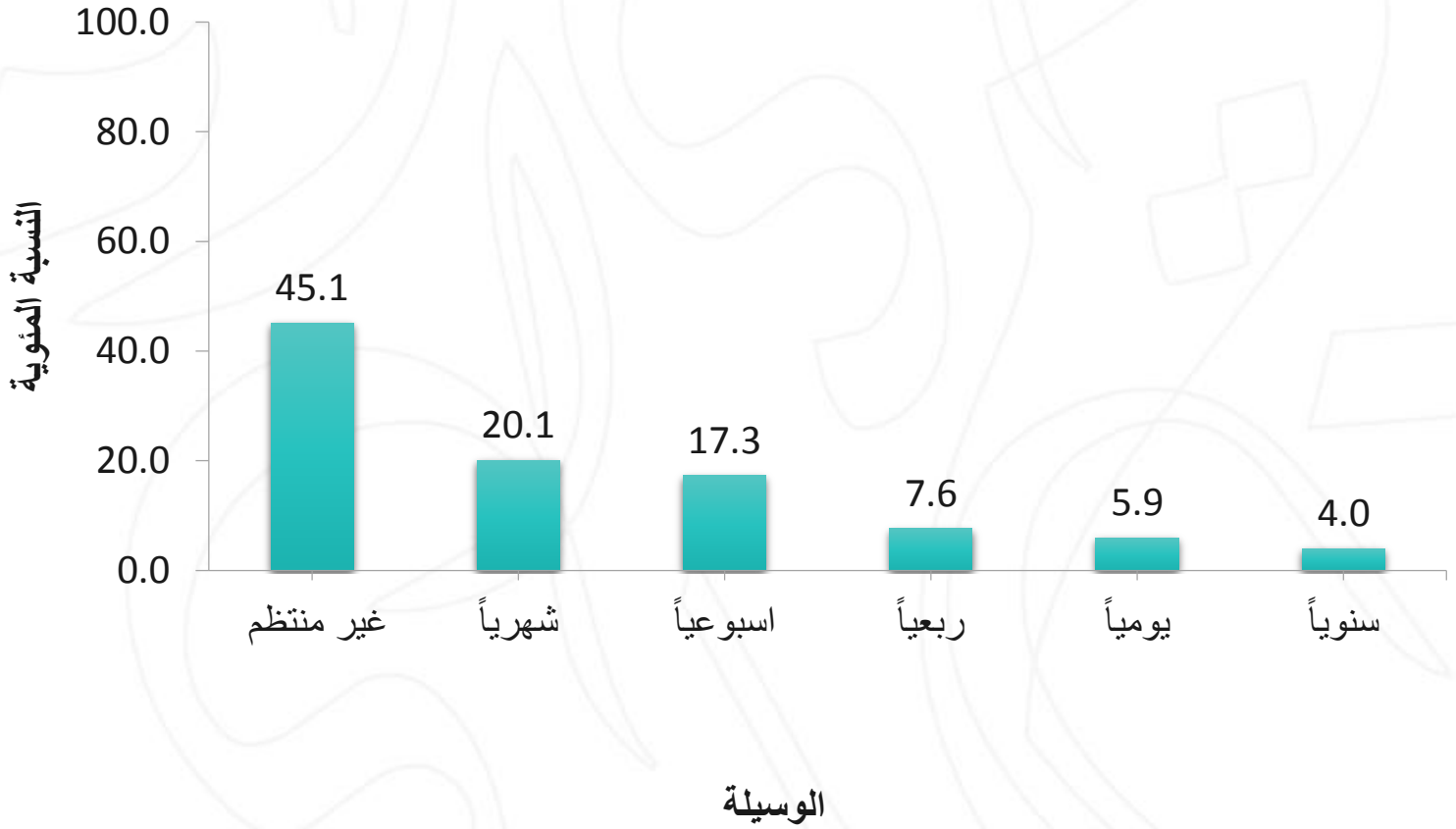
أهم نتائج المسح

التوزيع النسبي لأفضل وسيلة لدى المستخدمين في الحصول على البيانات أو الخدمات التي يصدرها الجهاز، 2016



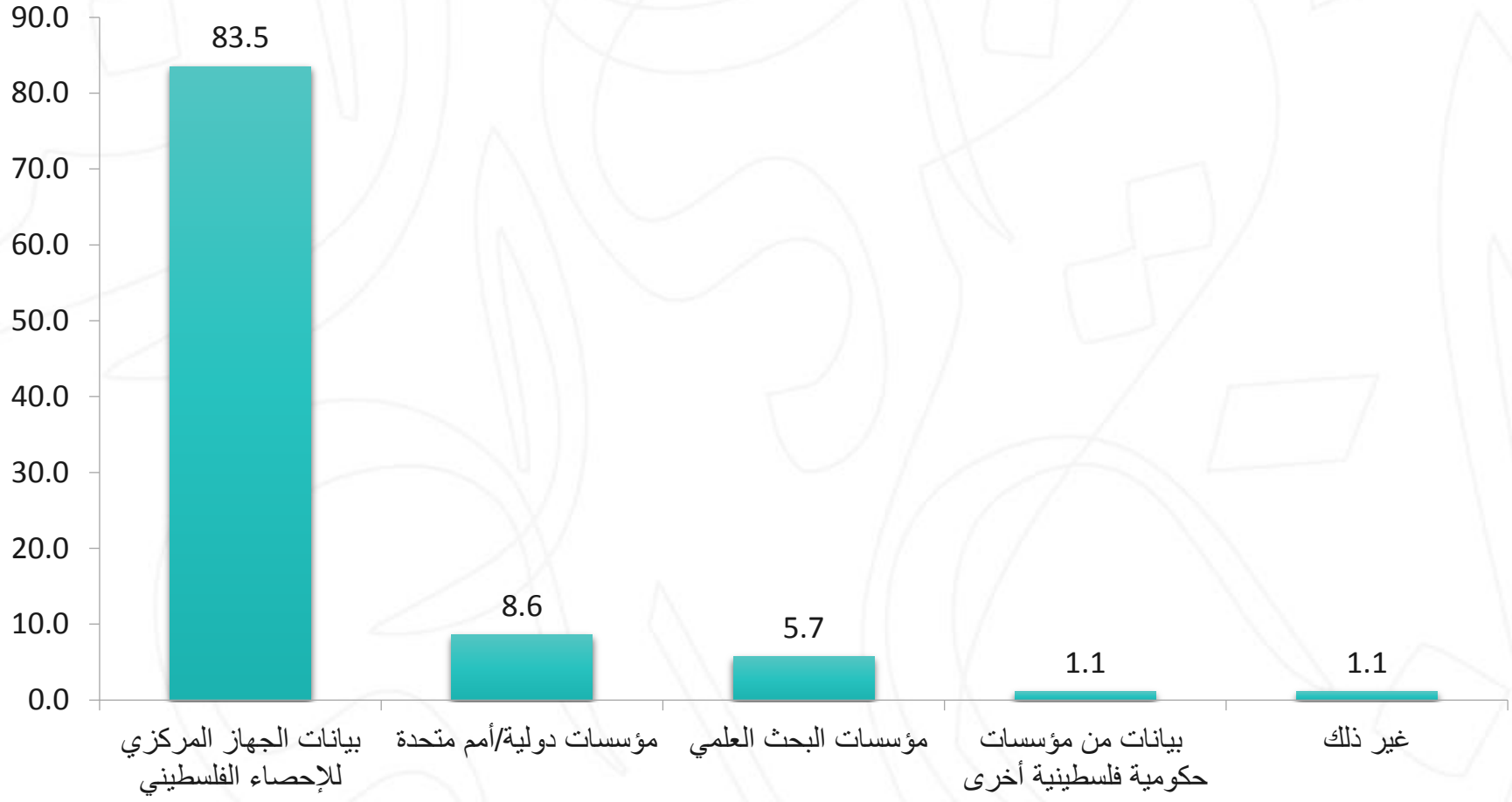
أهم نتائج المسح

التوزيع النسبي لدورية استخدام المستخدمين لبيانات الجهاز، 2016



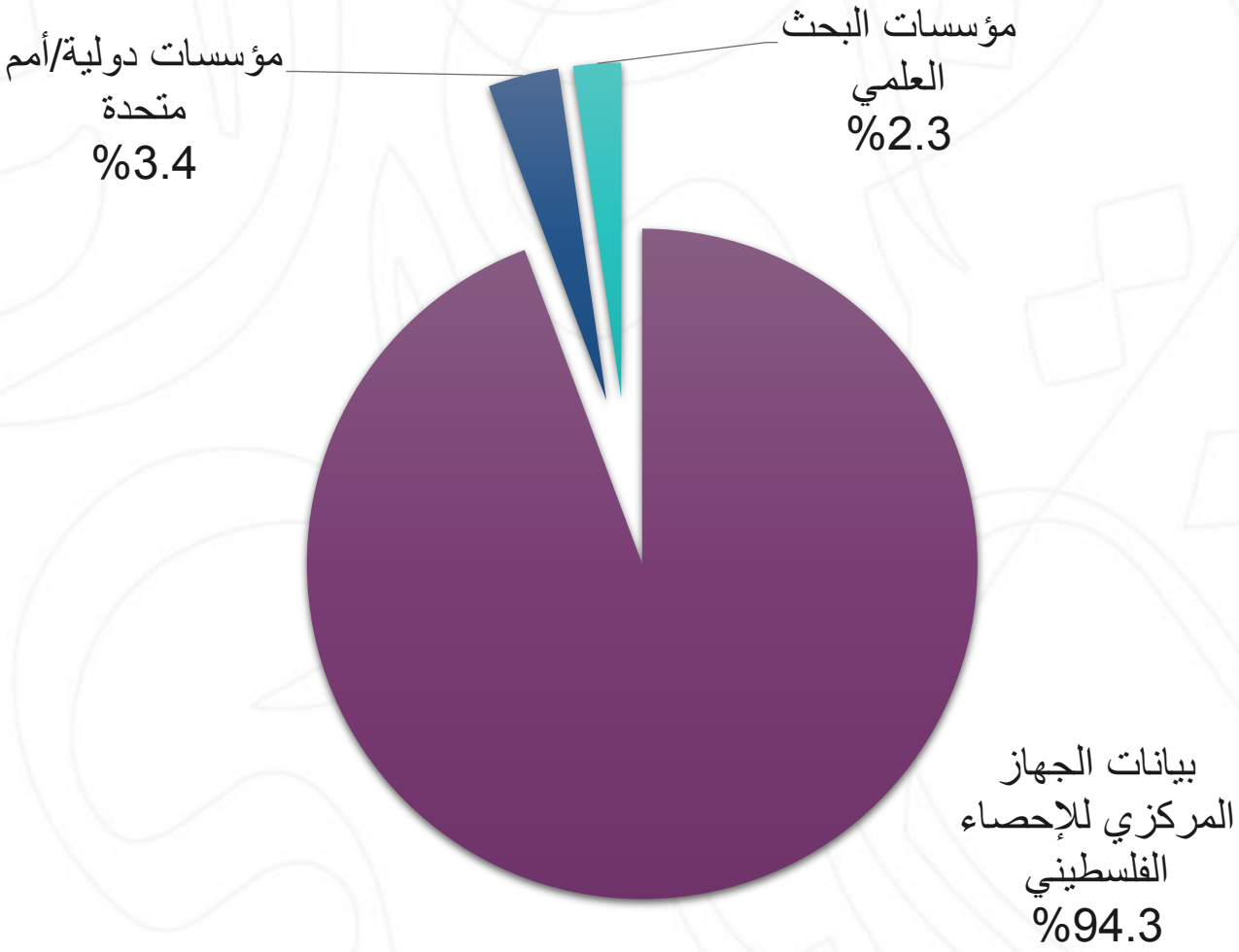
أهم نتائج المسح

التوزيع النسبي لأفضلية مصادر البيانات بحسب الأفراد، 2016



أهم نتائج المسح

التوزيع النسبي لأفضلية مصادر البيانات بحسب المؤسسات، 2016



أهم نتائج المسح

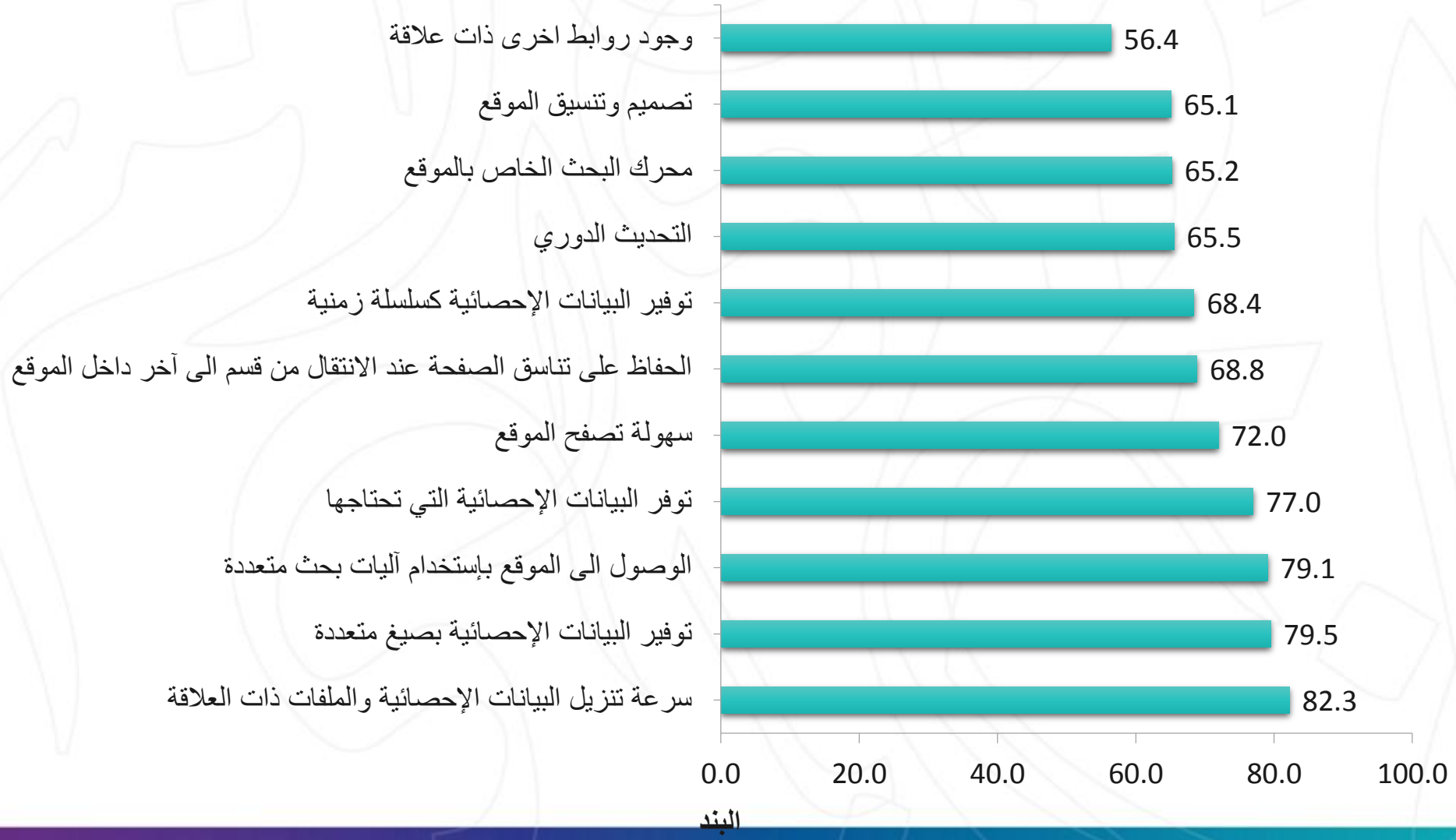
بلغت نسبة الرضى العام لجميع المستخدمين عن البيانات والخدمات الاحصائية التي يقدمها الجهاز حوالي 88%، حيث كانت أعلى نسبة للمؤسسات بنسبة تقارب 97%، يليها الأفراد بنسبة تقارب 91%، ثم مستخدمي الصفحة الالكترونية بنسبة تقارب 85%.

أهم نتائج المسح

تبين أن هناك رضى عالي عن جودة المنتجات الاحصائية التي يصدرها الجهاز، خاصةً التقارير والبيانات والمؤشرات الإحصائية، النشرات والمطويات الإحصائية، قواعد البيانات والرزنامة الإحصائية، والبيانات الصحفية.

أهم نتائج المسح

النسبة المئوية لرضى المستخدمين عن الموقع الإلكتروني للجهاز حسب بنود محددة، 2016

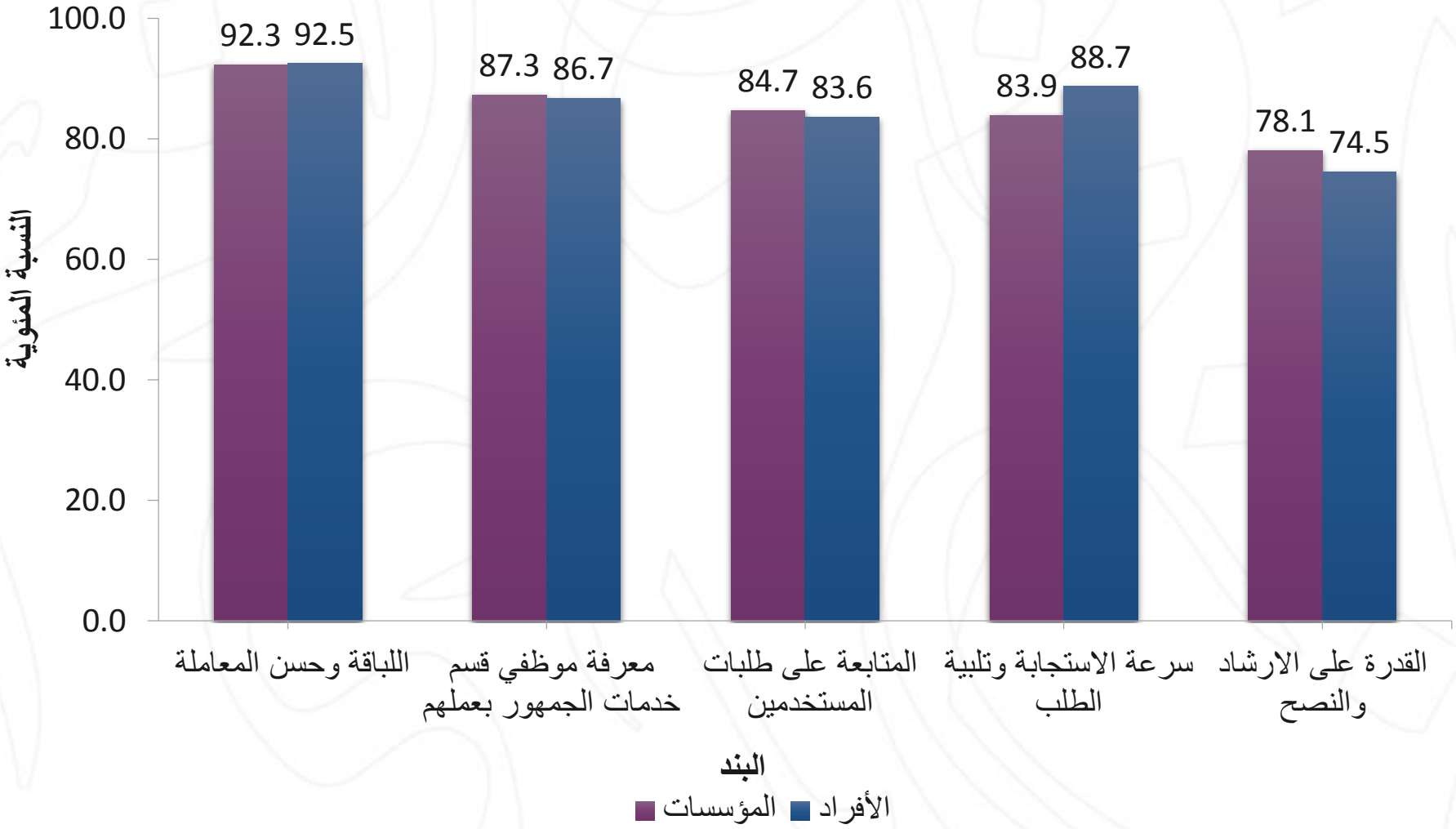


أهم نتائج المسح

تبين أن متوسط رضى الأفراد والمؤسسات عن موقع الجهاز على مواقع التواصل الاجتماعي (فيسبوك، تويتر، يوتيوب) جيد نوعاً ما، مع الإشارة هنا إلى عدم معرفة أو إستخدام كثير من المستخدمين لهذه المواقع وبالتالي لا يمكنهم إبداء رأيهم ورضاهم عنها.

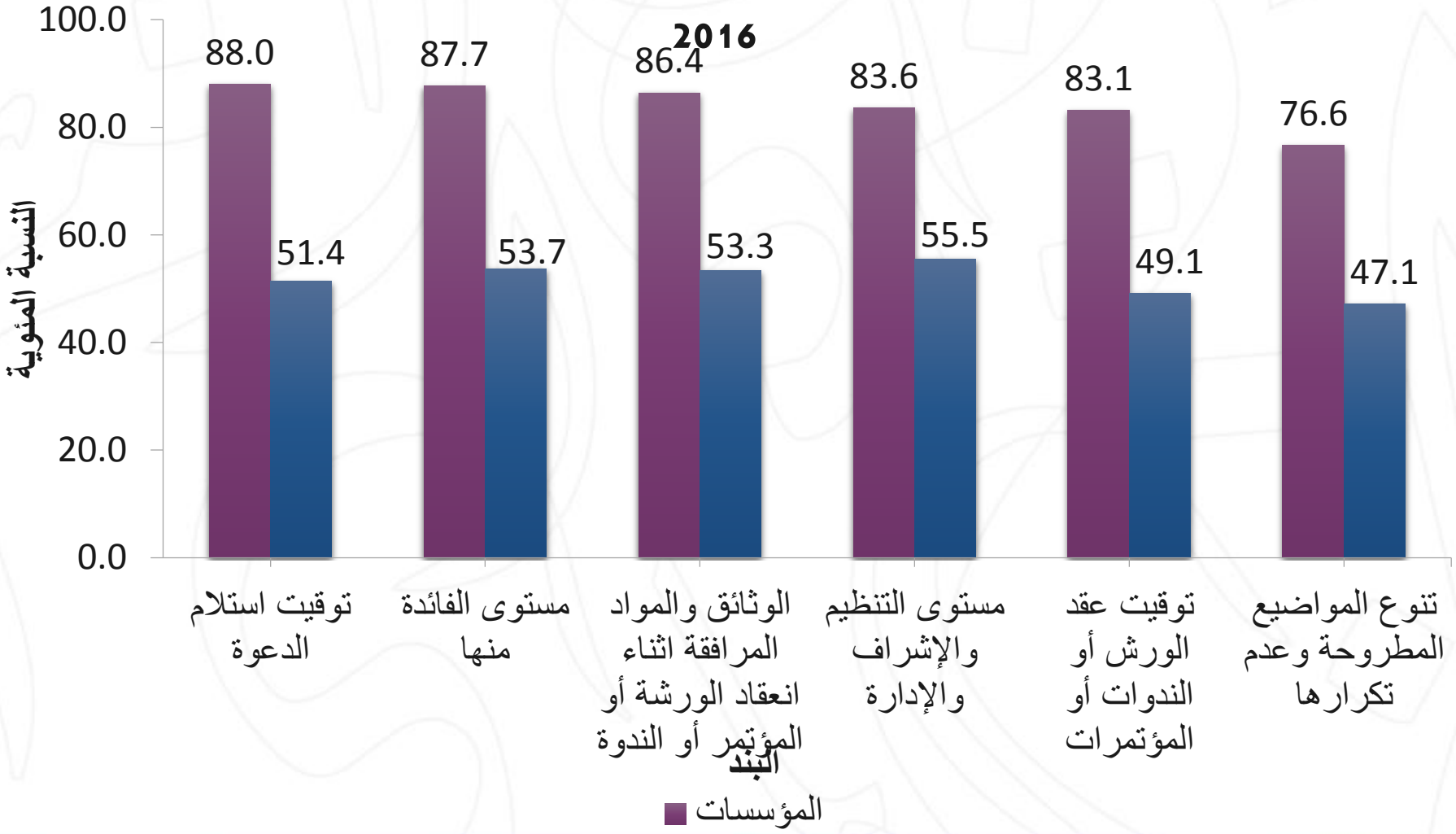
أهم نتائج المسح

النسبة المئوية للرضى عن قسم خدمات الجمهور حسب بنود محددة، 2016



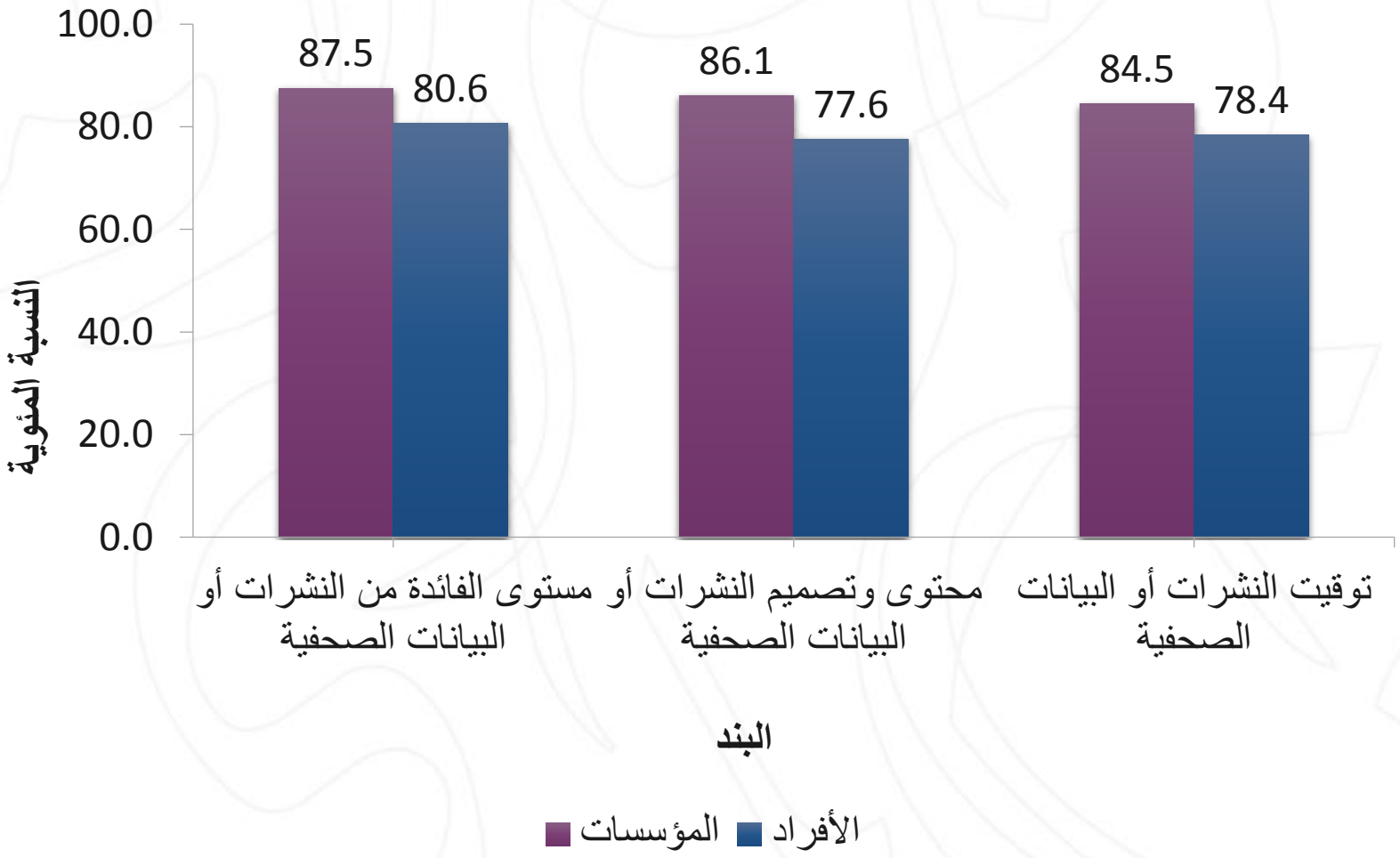
أهم نتائج المسح

النسبة المئوية للرضى عن ورش العمل أو المؤتمرات أو الندوات حسب بنود محددة،



أهم نتائج المسح

النسبة المئوية للرضى عن النشرات أو البيانات الصحفية حسب بنود محددة، 2016



مجالات التطوير من وجهة نظر المستخدمين

بالنسبة لمدى حاجة الجهاز لتطوير عمله حسب بنود محددة، كانت النتائج كالآتي:

- هناك حاجة قليلة لقيام الجهاز لتطوير عمله حول طريقة عرض البيانات الإحصائية في الجداول والأشكال البيانية، والموقع الإلكتروني، وتوفير بيانات إحصائية على مستويات تفضيلية أكثر، وتغيير طريقة عرض التقارير وتحسين الوقتية.

- هناك حاجة كبيرة ومتوسطة لقيام الجهاز بتطوير عمله حول بندي البيانات الخام المؤهلة للاستخدام العام وتغطية مسوحات جديدة.

أهم الإجراءات العملية المنفذة بالاعتماد على المسح

- اكتشاف نقاط القوة في عمل الجهاز وفرص التحسين الممكنة.
- تطوير آلية استقبال طلبات المستخدمين، وكيفية الرد عليهم.
- الاهتمام بسرعة الرد على طلبات المستخدمين.
- إطلاق حملة إعلامية ترويجية لموقع الجهاز الرسمي وللرزنامة الإحصائية والبيانات الخام المؤهلة وغيرها.
- عقد عدد من المؤتمرات والندوات وورش العمل للمستخدمين بشتى فئاتهم واهتماماتهم.
- تطوير تصميم وتنسيق الصفحة الإلكترونية وباللغتين العربية والانجليزية.
- تطوير محرك البحث الخاص بالصفحة الإلكترونية وجعله أكثر ديناميكية.
- توفير البيانات الإحصائية على مستويات تفصيلية أكثر.
- توفير البيانات الخام المؤهلة للاستخدام العام.
- توفير التقارير والجداول الإحصائية على الموقع الإلكتروني بصيغ مختلفة.

الدروس المستفادة من تنفيذ المسح

أبرز الدروس المستفادة من تنفيذ المسح:

- اكتشاف نقاط القوة في عمل الجهاز وفرص التحسين الممكنة.
- التعرف على مدى رضى مستخدمي البيانات عن الخدمات والبيانات الإحصائية التي يقدمها الجهاز لهم.
- تحقيق أحد أهداف الجهاز الإستراتيجية والمرتبطة بتلبية حاجات المستخدمين.
- تطوير وتحسين الإجراءات المنفذة بالجهاز للوصول إلى تحقيق أفضل الممارسات العملية وبالتالي زيادة ورفع مستوى المنتجات والخدمات التي يوفرها الجهاز لمستخدميه على اختلاف شرائحهم واهتماماتهم.
- زيادة التفاعل بين الجهاز وجمهور المستخدمين.
- زيادة كفاءة وفعالية وجودة تقديم الخدمة للمستخدمين.

يأمل الجهاز أن يسهم هذا المسح في زيادة التفاعل بين الجهاز وجمهور المستخدمين بشكل خاص، ومختلف مستخدمي البيانات بشكل عام، وأن يتمكن الجهاز من خلال نتائج هذا المسح من زيادة ورفع مستوى المنتجات والخدمات التي يوفرها الجهاز لمستخدميه على اختلاف شرائحهم واهتماماتهم.

PCBS

Thank you very much

شكراً لحسن استماعكم

for your attention