محمد عبد الرحيم شفيق مرعي
رئيس قسم رضى مستخدمي البيانات
الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني
رام الله، فلسطين
mmarie@pcbs.gov.ps

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

ملخص

ينفذ الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني بشكل دوري مسح رضى المستخدمين كونه يمثل حجر الأساس في تقييم المستخدمين والجمهور للخدمات التي يقدمها الجهاز، بحيث يساعد الجهاز في التعرف على مدى رضى المستخدمين عن الخدمات والبيانات التي يوفرها الجهاز، والتعرف على المجالات التي لا تغطيها إحصاءات الجهاز ويحتاجها المستخدمين، ومدى مساهمة بيانات الجهاز في تلبية حاجة المستخدمين وأماكن القصور، والمجالات التي بحاجة للتطوير من وجهة نظر المستخدمين.

تم تنفيذ مسح رضى المستخدمين في الأعوام 2003، 2008، 2010، 2013، و2016، إحتوى المسح الحالي أهداف المسح، المنهجية والإطار والعينة، الفئات المستهدفة، مكونات الإستمارة، جمع البيانات (إلكترونياً)، النتائج والتوصيات، وصولاً إلى الإجراءات والممارسات العملية التي يتبعها الجهاز بهدف تحسين الخدمات وتلبيات حاجات المستخدمين بالإعتماد على نتائج المسح.

مكن المسح الجهاز من التعرف على آراء المستخدمين (مؤسسات وأفراد ومستخدمي الصفحة الالكترونية) في قدرة الجهاز على تلبية الخدمات المطلوبة من ناحية جودتها وشكلها ومحتواها ووسيلة الوصول إليها، ومدى الرضى عن الخدمات والمنتجات التي يقدمها الجهاز سواء كان الموقع الالكتروني، أو مواقع الجهاز على مواقع التواصل الاجتماعي، أو قسم خدمات الجمهور، أو ورش العمل والمؤتمرات والندوات، أو النشرات والبيانات الصحفية، ومدى الحاجة لقيام الجهاز بتطوير عمله من وجهة نظر المستخدمين فيما يتعلق بالموقع الإلكتروني وطريقة عرض التقارير والبيانات الخام المؤهلة وغيرها.

كما سلط المسح الضوء على أهم النتائج التي تم استخلاصها من البيانات التي تم جمعها من المستخدمين، وذلك لمختلف فئاتهم سواء الأفراد (باحثين، طلبة، أكاديميين، محامين وغيرهم)، أو مؤسسات (حكومية، خاصة، أهلية، دولية، إعلامية، أبحاث ودراسات، وجامعات ومعاهد وكليات)، بالإضافة لمستخدمي الصفحة الإلكترونية الرسمية.

في النهاية وبناءً على نتائج المسح تم إستنتاج أهم التوصيات، والتي تساعد الجهاز في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمستخدمين، وبالتالي قيامه بتطبيق أفضل الطرق والممارسات العملية في سبيل تلبية حاجات المستخدمين، على سبيل المثال تطوير تصميم وتنسيق الصفحة الإلكترونية، تطوير محرك البحث الخاص بالصفحة الإلكترونية، الإهتمام أكثر في ضمان تطبيق عناصر الجودة على المشاريع الإحصائية، قيام الجهاز بتطوير عمله فيما يتعلق بتوفير البيانات الإحصائية على مستويات تفصيلية أكثر وتغطية مسوحات جديدة، وغيرها.

قائمة المحتويات

1. المقدمة 4
2. مسح رضى المستخدمين أهميته وأهدافه 5
3. المراجعة الأدبية 5
4. مبررات توجه الجهاز لتنفيذ مسح رضى المستخدمين 8
5. منهجية تنفيذ المسح 8
1.5 استمارة المسح 8
2.5 الإطار والعينة 9
1.2.5 مجتمع الهدف 9
2.2.5 إطار المعاينة 9
3.2.5 حجم العينة 10
4.2.5 تصميم العينة 10
5.2.5 طبقات العينة 10
6.2.5 مستويات النشر 11
6. جمع بيانات المسح 11
7. معالجة بيانات المسح 12
8. أهم نتائج المسح 13
9. مجالات التطوير من وجهة نظر المستخدمين 19
10. أهم الإجراءات العملية المنفذة بالإعتماد على نتائج وتوصيات المسح 20
11. الدروس المستفادة 21
12. المراجع 21

1. المقدمة

رسخ الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني 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 وكله أمل في تلبية حاجات المستخدمين على أكمل وجه.

إن مرور ما يقارب من أربعة وعشرين عاماً على تأسيس الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني والتطور المتميز الذي مر به في تقديم الخدمات المتميزة وتوفير بيانات إحصائية ذات نوعية وجودة عالية، يستدعي تقييم شامل للتعرف على آراء مستخدمي البيانات والخدمات الإحصائية التي يوفرها الجهاز، وذلك لكي يتمكن الجهاز من إجراء مراجعة لعمله وإعداد خططه المستقبلية.

نفذ الجهاز مسح رضى المستخدمين في الأعوام 2003، 2008، 2010، 2013، و2016، 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، بالإضافة للتعرف إلى المجالات التي لا تغطيها إحصاءات الجهاز ويحتاجها المستخدمين، ومدى مساهمة بيانات الجهاز في تلبية حاجة المستخدمين وأماكن القصور، والمجالات التي بحاجة لقيام الجهاز بتطوير عمله، ومدى استخدام البيانات الإحصائية في التخطيط واتخاذ القرارات ورسم السياسات التنموية.

تُسلط هذه الورقة الضوء على أهم النتائج التي تم استخلاصها من البيانات التي تم جمعها من مستخدمي البيانات والخدمات الإحصائية التي يصدرها الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني بالاعتماد على مسح رضى المستخدمين 2016، وذلك لمختلف فئاتهم سواء الأفراد (باحثين، طلبة، أكاديميين، محامين وغيرهم)، أو مؤسسات (حكومية، خاصة، أهلية، دولية، إعلامية، أبحاث ودراسات، وجامعات ومعاهد وكليات)، بالإضافة لمستخدمي الصفحة الإلكترونية الرسمية.

كما سيتم التطرق هنا الى أهمية قياس رضى المستخدمين والهدف من تنفيذه، أهم الدراسات والمسوح الدولية التي تم الإطلاع عليها للإستفادة عند تنفيذ الجهاز للمسح، ومبررات توجه الجهاز لتنفيذ المسح، ومنهجية تنفيذ المسح، مرحلة جمع ومعالجة بيانات المسح، أهم نتائج المسح، ومجالات التطوير، أهم الإجراءات التي نفذها الجهاز بناءً على نتائج وتوصيات المسح، وفي النهاية أهم النتائج المرتبطة بتنفيذ المسح.

يأمل الجهاز أن تكون تجربته في تنفيذ مسح رضى المستخدمين محفز للكثير من الوزارات والمؤسسات الحكومية وغير الحكومية للمضي قدما في العمل الجاد في تنفيذ مسوح رضى تساعدهم في تطوير وتحسين إجراءاتهم للوصول إلى تحقيق أفضل الممارسات العملية. كما يأمل 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.

2. 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 وجود حاجة ضرورية للتعرف على مدى رضى المستخدمين عما يوفره الجهاز لهم من منتجات وما يقدمه من خدمات ونشر البيانات الإحصائية، كون الجهاز ينفذ منذ نشأته كم كبير من المسوح والتعدادات والدراسات الإحصائية توفر تبعاً لذلك عدد كبير جداً من الإحصائيات والخدمات والبيانات التي يستفيد منها صناع القرار وراسمي السياسات والجمهور وغيرهم، وبالتالي مساعدة الجهاز في تطوير وتحسين عمله وتلبية حاجات المستخدمين وتطوير العلاقة معهم، وذلك تحقيقاً لرسالة الجهاز والتي تنص على "إنتاج ونشر الإحصاءات الرسمية المتسقة، الموضوعية، ذات الجودة العالية وفي الوقت المناسب، لتلبية الحاجات الحالية والمستقبلية للمستخدمين على المستوى الوطني والدولي في إطار من الشفافية وبطريقة مناسبة بالاعتماد على أفضل الممارسات الإحصائية".

يسعى الجهاز من إجراء هذا المسح إلى التعرف بشكل دقيق على آراء المستخدمين حول قدرة الجهاز على تلبية الخدمات المطلوبة من ناحية جودتها وشكلها ومحتواها وسهولة الوصول إليها، ذلك ليتمكن الجهاز من إجراء مراجعة شاملة لعمله وخططه المستقبلية، ولكي يساعد الجهاز في تلبية حاجات المجتمع الفلسطيني.

يهدف هذا المسح بشكل عام للتعرف على:

1. مدى رضى مستخدمي بيانات الجهاز من مؤسسات وأفراد ومستخدمي الصفحة الالكترونية عن الخدمات والبيانات التي يوفرها الجهاز
2. أفضل وسيلة لدى المستخدمين في الحصول على البيانات أو الخدمات التي يصدرها الجهاز.
3. الغرض من استخدام بيانات الجهاز، والشكل المفضل للحصول على البيانات.
4. مدى الرضى عن جودة المنتجات الإحصائية الصادرة عن الجهاز.
5. مدى رضى المستخدمين عن الموقع الإلكتروني، مواقع الجهاز على مواقع التواصل الاجتماعي، قسم خدمات الجمهور، ورش العمل والمؤتمرات والندوات، والنشرات والبيانات الصحفية.
6. مدى رضى المستخدمين عن عناصر الجودة فيما يتعلق بالبيانات الإحصائية.
7. المجالات التي بحاجة لقيام الجهاز بتطوير عمله.

3. المراجعة الأدبية

جودة الخدمات التي تقدمها أي مؤسسة هي أحد العوامل المهمة في التأثير على أداء المؤسسة على المدى الطويل وضمان استمراريتها وتطورها، بالاستناد إلى مجموعة من الدراسات عن جودة خدمات المؤسسات والعناصر الضرورية لقياسها نجد

ارتباطا وثيقا بين جودة الخدمة وزيادة رضى المستخدم والذي بدوره يؤثر إيجاباً على زيادة الولاء والإقبال على خدمات المؤسسة (Boton and Drew, 1991; Gale, 1994; Gremler and Gwimer, 2000).

يعرف Elvers and Rosen (2006) جودة البيانات بآراء مستخدمي البيانات وملائمة البيانات لأهداف المستخدمة وتحقيق البيانات لتوقعات المستخدمين.

تم الإطلاع على عدد من التجارب الدولية مرتبطة بتنفيذ مسوح رضى للمستخدمين، فيما يلي بعض تلك التجارب:

تجربة اليوروستات: قامت اليوروستات بتنفيذ مسح رضى للمستخدمين بدءً من العام 2007، ثم تبعه في الأعوام 2009، 2011، 2012، 2013، 2014. و2015. يرتكز تقرير اليوروستات في قياس رضى مستخدمي الإحصاءات الأوروبية على أربعة عناصر في قياس رضى مستخدمي الإحصاءات:

- نوع المستخدمين ومجالات استخدام البيانات وأهميتها للمستخدمين.
- جودة البيانات من حيث التوقيت والشمولية وإمكانية المقارنة مع بيانات أخرى.
- مدى الثقة بالإحصاءات.
- نشر البيانات وسهولة الوصول إليها ومدى الإطلاع على الرزنامة الإحصائية.

شملت فئات المستخدمين في مسح:

- الطلبة والطالبات، والمستخدمين الأكاديمي والخاص
- الاتحاد الأوروبي والمنظمات الدولية والسياسية
- الأعمال التجارية
- الحكومة
- مستخدمين الآخرين

تجربة المملكة المتحدة: قام مكتب الاحصاءات الوطني بتنفيذ مسح رضى المستخدمين لجمع ردود الفعل لأدائهم على مدار عام كامل (12 شهر)، بحيث يتم الخروج بمجموعة من الملاحظات تساعد على فهم كيف ولماذا استخدام الإحصاءات لديهم والتحليلات، وما رأي المستخدمين في جودة البيانات والخدمات التي يقدمها المكتب للمساعدة في تلبية حاجاتهم، كما يمكن المكتب من معرفة أهم ملاحظات المستخدمين حول أداء مكتب الإحصاءات الوطني (ONS) بشكل عام، بالإضافة لكيف يمكن للمكتب تطوير وتعزيز خدماته وأدائه، وصولاً إلى التحسين المستمر.

يقدم المسح لهم فرصة لمعرفة:

- جودة الإحصاءات والخدمات.
- الثقة في الإحصاءات والتحليلات.

- إلى أي مدى لدى المكتب إحصاءات وتحليلات تأثر في السياسات وصنع القرار.
- مدى الحاجة في المستقبل لإحصاءات وتحليلات فيما يتعلق بصنع السياسات والقرارات المستقبلية.
- مدى فعالية وشمولية أداء المكتب.

وتم اختيار الفئات من مختلف القطاعات بما في ذلك الحكومة المركزية والحكومات المحلية والأكاديميين ورجال الأعمال والقطاع التطوعي وغيرها. قام في النهاية مكتب إحصاءات المملكة المتحدة بتحليل النتائج ونشر ملخص للنتائج بعد قيامهم بإزالة المعلومات الشخصية للحفاظ على السرية.

تجربة الاحصاء الكرواتي: في أبريل 2015 أجرى مكتب الاحصاء الكرواتي (CBS) مسح رضى المستخدمين للمرة الثانية، وكان الهدف من البحث هو تحديد رضى المستخدمين عن نوعية البيانات والخدمات، فضلا عن احتياجاتهم، وأجرى الاستطلاع على عينة من مستخدمي البيانات CBS بحيث تم الجمع بين الاستمارة على شبكة الإنترنت والهاتف.

شملت الاستمارة المواضيع التالية: الخصائص الديموغرافية للمستخدمين، استخدام ونوعية البيانات الإحصائية، الرضى عن الموقع الالكتروني الرسمي على شبكة الإنترنت، رضاهم عن جودة الخدمات، فضلا عن أسئلة حول موقع المكتب الاحصائي على شبكات التواصل الاجتماعي.

تجربة الاحصاء اليوناني: قام الاحصاء اليوناني بتنفيذ مسح رضى المستخدمين لعدد من مستخدميه بهدف قياس رضاهم عن قسم نشر البيانات وقسم المكتبة، ومستوى الاستجابة لطلباتهم، فضلا عن وضع البيانات الاحصائية وكيفية نشر المعلومات الإحصائية. تم العمل على جمع كل هذه المعلومات من خلال استمارة تم توزيعها على المستخدمين، حيث أن مسح رضى المستخدمين هو مسح طوعي وقد تم تنفيذه على أساس يومي.

تم تقسيم الفئات المستهدفة بالمسح إلى 8 مجموعات:

1) طالب وطالبة.
2) أكاديمي / الباحثين.
3) عمل تجاري.
4) المنتفعين من القطاع الخاص.
5) الخدمة العامة.
6) الصحافة ووسائل الإعلام الأخرى.
7) المنظمات الدولية.
8) مستخدمين الآخرين.

تشير الدراسات المرتبطة بمسح رضى المستخدمين بخصوص فترات تنفيذ المسح إلى أنه يفضل تنفيذ المسح بفترات متباعدة من أجل إعطاء الفرصة للمؤسسات والأجهزة الإحصائية الرسمية لتطوير أدائها ومراقبة التطور في الخدمات من نتائج المسح، كما أن نسبة استجابة المستخدمين للمسح تكون أقل إذا كانت وتيرة تنفيذ المسح عالية (التوصيات أن يتم تنفيذه كل سنتين).

4. مبررات توجه الجهاز لتنفيذ مسح رضى المستخدمين

يسعى الجهاز منذ نشأته لتطبيق أفضل الممارسات والمعايير الدولية في مختلف مناحي عمله، حيث أن الجهاز على قناعة بأن تنفيذ المسح بشكل دوري وما سيجنيه منه مع مرور الوقت يفوق بكثير ما سينفقه، فيما يلي أهم مبررات تنفيذ المسح:

1. تبني الجهاز أفضل الممارسات والمعايير الدولية بضرورة قياس رضى متلقي (المستخدمين) الخدمات والبيانات الإحصائية.
2. مساعدة الجهاز في فهم أفضل لاحتياجات المستخدمين والتركيز عليها.
3. التعرف على مدى رضى المستخدمين عن ما يوفره الجهاز لهم من منتجات وما يقدمه من خدمات وبيانات الإحصائية.
4. تطلع الجهاز الدائم إلى التحسين والتطوير المستمر على الخدمات والمنتجات الإحصائية بما يخدم حاجات المستخدمين.
5. رؤية وسياسة الجهاز وأحد أهم أهدافه التركيز على مستخدمي البيانات من خلال معرفة وتلبية احتياجاتهم ومتطلباتهم كأفراد ومؤسسات على المستوى المحلي والدولي، كما أن تنفيذ المسح أحد أهم أهداف الجهاز الإستراتيجية.
6. أحد المؤشرات التي يستند 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".

5. منهجية تنفيذ المسح

يشمل هذا البند عرضاً لمنهجية وآلية تنفيذ مسح رضى المستخدمين لعام 2016 بشكل مختصر من الإستمارة، الإطار والعينة، جمع البيانات، الإشراف والمتابعة، وغيرها.

1.5 استمارة المسح

روعي عند تصميم استمارة مسح رضى المستخدمين 2016 إحتوائها على أهم المؤشرات والمتغيرات والقياسات التي تدرس المواضيع المتعلقة برضى مستخدمي البيانات، بالإضافة لإحتوائها على مؤشرات تساعد في قياس مدى تلبية الجهاز لإحتياجات المستخدمين، وقد تم الأخذ بالإعتبار عند تصميم استمارة المسح الدراسات والتجارب الدولية بهذا الخصوص، وخاصة تجربة اليوروستات والإحصاء البريطاني والكرواتي واليوناني، وقد تم الإستفادة من هذه التجارب بشكل واضح وكبير.

تعتبر الاستمارة الأداة الرئيسية لجمع البيانات، وكونه تم اعتماد تنفيذ المسح إلكترونياً (جمع البيانات)، كان لا بد أن تكون هذه الاستمارة ذات مواصفات فنية مناسبة لجمع وإدخال ومعالجة البيانات بشكل سليم وبصورة متزامنة.

إحتوت إستمارة مسح رضى المستخدمين 2016 الخاصة بالمؤسسات والأفراد على ستة أقسام وهي البيانات التعريفية، العلاقة مع الجهاز، الرضى العام، الرضى عن الخدمات التي يقدمها الجهاز، عناصر الجودة على مستوى الإحصاءات المختلفة، وأخيراً مجالات التطور. في حين إحتوت استمارة المسح الخاصة بمستخدمي الصفحة الالكترونية على قسمين هما: البيانات العامة، والرضى العام والرضى عن الخدمات التي يقدمها الجهاز.

2.5 الإطار والعينة

1.2.5 مجتمع الهدف

يتكون مجتمع الهدف لمسح رضى المستخدمين 2016 من:

1. جميع المؤسسات في فلسطين وخارجها المستفيدين والمستخدمين للخدمات والمنتجات الخاصة بالجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني خلال الفترة من 2015/07/01 الى 2016/07/31 وتشمل:
   - الوزارات أو المؤسسات الحكومية.
   - الجامعات والكليات والمعاهد.
   - المؤسسات الاهلية.
   - المؤسسات الدولية.
   - المؤسسات الاعلامية.
   - المؤسسات الخاصة.
   - مؤسسات الابحاث والدراسات.

2. جميع الأفراد في فلسطين وخارجها المستفيدين والمستخدمين للخدمات والمنتجات الخاصة بالجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني خلال الفترة من 2015/07/01 الى 2016/07/31.
3. جميع مستخدمي (زوار) الصفحة الالكترونية الخاصة بالجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني (أفراد ومؤسسات) خلال فترة تنفيذ المسح من 2016/11/17 الى 2017/01/31.

2.2.5 إطار المعاينة

تم تقسيم إطار المعاينة الى ثلاث فئات:

الفئة الأولى: قائمة بجميع المؤسسات الحكومية والوزارية، الجامعات والمعاهد والكليات، المؤسسات الاهلية، المؤسسات الاعلامية، والشركات والمؤسسات الخاصة، المؤسسات الدولية، ومؤسسات الابحاث والدراسات المستفيدين والمستخدمين للخدمات والمنتجات الإحصائية التي يصدرها الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني خلال الفترة من 2015/07/01 الى 2016/07/31.

تم تجهيز إطار المسح بالاعتماد على عدة مصادر، وهي بيانات مسح مدى استخدام الاحصاءات في مؤسسات القطاع العام والقطاع الخاص 2016، وقاعدة بيانات قسم خدمات الجمهور في الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني.

الفئة الثانية: قائمة بجميع الافراد في فلسطين وخارجها المستفيدين والمستخدمين للخدمات والمنتجات الإحصائية التي يصدرها الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني خلال الفترة من 2015/07/01 الى 2016/07/31، وقد بلغ عدد الأفراد 972 مستخدم بناءً على قاعدة بيانات قسم خدمات الجمهور في الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني خلال تلك الفترة.

الفئة الثالثة: لا يوجد قائمة خاصة بمستخدمي وزوار الصفحة الالكترونية الرسمية الخاصة بالجهاز، وبناءً على ذلك تم العمل على استيفاء البيانات (إستمارة إلكترونية على الصفحة الالكترونية) منهم خلال فترة تنفيذ المسح مباشرة عند استخدامهم ودخولهم للصفحة الالكترونية الرسمي للجهاز.

3.2.5 حجم العينة

بلغ حجم عينة المسح بحسب صفة المستخدم (الفئات السابقة) أفراد، مؤسسات، ومستخدمي الصفحة الالكترونية كالآتي:

أولاً: عينة المؤسسات

بلغ عدد المؤسسات المستخدمة للبيانات أو الخدمات الإحصائية الصادرة عن الجهاز 270 مؤسسة، تم العمل على إرسال الاستمارة الإلكترونية الخاصة بالمسح لجميع المؤسسات، وكون أن استيفاء الاستمارة يكون بشكل إختياري فمن المتوقع عدم إستجابة عدد من المؤسسات، لذلك تم تقدير حجم عينة مقداره 135 مؤسسة للحصول على نتائج ذات جودة عالية.

ثانياً: عينة الأفراد

بلغ عدد الأفراد المستخدمين للبيانات أو الخدمات الإحصائية الصادرة عن الجهاز 972 فرد، تم العمل على إرسال الاستمارة الإلكترونية الخاصة بالمسح لجميع الأفراد، وكون أن استيفاء الاستمارة يكون بشكل إختياري فمن المتوقع عدم إستجابة عدد من الأفراد، لذلك تم تقدير حجم عينة مقداره 275 فرد للحصول على نتائج ذات جودة عالية.

ثالثاً: عينة مستخدمي الصفحة

تم استيفاء الاستمارة من 315 مستخدم من مستخدمي الصفحة الالكترونية (أفراد ومؤسسات) خلال فترة تنفيذ المسح.

4.2.5 تصميم العينة

العينة طبقية عشوائية ذات مرحلة واحدة.

5.2.5 طبقات العينة

تم تقسيم مجتمع الهدف بحسب الفئات المستهدفة إلى:

1. وزارات ومؤسسات حكومية.
2. المؤسسات الخاصة.
3. المؤسسات الدولية.
4. باقي المؤسسات وهي (الجامعات والمعاهد والكليات، المؤسسات الأهلية، المؤسسات الإعلامية، مؤسسات الابحاث والدراسات).
5. الأفراد.
6. مستخدمي الصفحة الالكترونية.

6.2.5 مستويات النشر

1. المستوى الاجمالي (جميع المستخدمين مؤسسات وأفراد ومستخدمي الصفحة الالكترونية).
2. مستوى المؤسسات.
3. مستوى الافراد.
4. مستوى مستخدمي الصفحة الالكترونية.

6. جمع بيانات المسح

بناءً على الدراسات والتجارب والمسوح الدولية المنفذة بمواضيع مرتبطة بقياس رضى المستخدمين، تم التوصل إلى توصية تتعلق بتنفيذ المسح إلكترونياً، وعليه تم برمجة الاستمارات للفئات الثلاث بغية استخدامها في جمع بيانات المسح إلكترونياً ومن خلال البريد الالكتروني وعلى الموقع الالكتروني الرسمي للجهاز.

تم العمل في البداية على تجهيز رسالة إلكترونية رسمية موحدة للأفراد والمؤسسات تعلمهم برغبة الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني بتنفيذ مسح يقيس رضاهم عن الخدمات والبيانات التي يقدمها لهم، بحيث تشجعهم وتحثهم على الاستيفاء وتبيان مدى الفائدة التي سوف تعود عليهم من هذا المسح، مع التأكيد على أن من سيستوفي استمارة المؤسسات سوف يستوفيها بالنيابة عن مؤسسته (يمثل رأي المؤسسة العامل بها)، بحيث يتم إرسال الرسالة الإلكترونية للبريد الإلكتروني الخاص بكل فرد ومؤسسة بحسب ما ورد في الإطار وبناءً على القوائم المجهزة سابقاً (تم إرسال الرسالة الإلكترونية من خلال بريد إلكتروني خاص بالمسح).

بناءً على ما سبق تم تجهيز الرسالة الإلكترونية بحيث تحتوي على رسالة رئيس الجهاز وآلية الإستيفاء وكيفية تواصلهم مع الجهاز عند حاجتهم لمساعدة ما، بالإضافة لرابط محدد خاص بالدخول للاستمارة (Online Questionnaire) وكلمة المرور ورمز الإستمارة لكل فرد ومؤسسة.

تم استيفاء (تعبئة) استمارة الأفراد من المستخدمين الذي يستخدمون منتجات الجهاز لغايات شخصية (فردية)، في حين تم استيفاء (تعبئة) استمارة المؤسسات من قِبل الشخص ذو العلاقة والذي قام باستخدام منتجات الجهاز لغايات مؤسساتية (لاستخدام المؤسسة العامل بها).

أما بخصوص مستخدمي الصفحة الالكترونية فقد تم استيفاء استمارة إلكترونية لهم لدى استخدامهم ودخولهم الصفحة الالكترونية الرسمية للجهاز بشكل مباشر (Web Based Survey).

تم البدء بجمع بيانات المسح واستيفاء الاستمارات للفئات الثلاثة بتاريخ 2016/11/17، واستمر العمل على الاستيفاء حتى تاريخ 2017/01/31.

تمت فيما بعد المتابعة مع المؤسسات والأفراد في اسيتفاء الاستمارة والرد على استفسارتهم ومساعدتهم حيث يلزم، بالإضافة لإرسال بريد إلكتروني تذكيري للأفراد والمؤسسات لتشيجعهم وحضهم على الاستيفاء، وقد تم المتابعة معهم أيضاً هاتفياً بغية المساعدة على استيفاءهم الاستمارة، وللإجابة على استفسارتهم، وزيادة عدد حالات الاستجابة. كما تم نشر إعلان بخصوص استيفاء الاستمارة على صفحات الجهاز على مواقع التواصل الاجتماعي المختلفة.

7. معالجة بيانات المسح

بناء على التوجهات للاستفادة القصوى من استخدام التكنولوجيا والتقنيات الحديثة في جمع البيانات نظراً لما تحققه من ميزات ايجابية خاصة على جودة البيانات، وكما تم التوضيح سابقاً بخصوص التوجه لجمع بيانات المسح إلكترونياً، فقد أُتخذ مجموعة من الإجراءات خلال عملية تصميم الاستمارات للفئات الثلاث والتي من شأنها تعزيز دقة ومعالجة وحوسبة البيانات بصورة مباشرة وفورية، وقد تمثلت هذه الإجراءات بالآتي:

- اختيار مصممي الاستمارات الإلكترونية من ذوي الخبرة في مجال البرمجة والكمبيوتر.
- تم تصميم ثلاث استمارات إلكترونية لمسح رضى المستخدمين بحسب كل فئة أفراد، مؤسسات، ومستخدمي الصفحة الإلكترونية، وتم مراعاة جميع قواعد الفحص والتدقيق أثناء تصميم الاستمارات، بحيث لا يتم تخزين الاستمارة إلا بعد استيفاء الاستمارة بشكل صحيح وبحسب جميع قواعد الفحص والتنظيف المجهزة.
- تجهيز استمارات المسح للفئات الثلاث وقولبتها بطريقة تراعي آليات التدقيق الآلي بشكل مباشر ودقيق.
- تم تصميم الاستمارة بطريقة مرمزة بحيث لا يكون هناك حاجة لترميزها بعد الاستيفاء.
- التحقق من فاعلية الاستمارات المصممة من خلال إدخال استمارات تجريبية لثلاث إستمارات (استمارة الافراد، المؤسسات، ومستخدمي الصفحة الالكترونية)، بحيث تم إدخال عدد من الاستمارات المغلوطة وأخرى صحيحة.
- تصميم استمارة المسح الإلكترونية للأفراد والمؤسسات بحيث يكون رابط واحد يدخل المستخدم على شاشة واحدة، يقوم بعدها بإدخال رمز المرور ورمز الاستمارة بحسب ما إرسل له.
- لكل مستخدم فرد أو مؤسسة رمز مرور ورمز استمارة مختلف عن الأخر لمراعاة الدقة والفحص وعدم الإزدواجية في الإستيفاء.

- بعد قيام المستخدم باستيفاء الاستمارة بشكل كامل (حتى نهاية الاستمارة) وبعد الضغط على زر الإرسال، يتم ارسالها إلى السيرفر وتخزينها مباشرة على قاعدة البيانات، وهذا مكّن إدارة المشروع من الإطلاع على البيانات وعمل الفحوصات المناسبة وإجراء المقارنات اللازمة والتعرف على عدد حالات الإستجابة.
- تمكين إدارة المشروع من الإطلاع على الاستمارات المنجزة، وبالتالي تمكين إدارة المشروع من مراجعة ومعالجة البيانات في أي وقت (إن وجد).
- استلام ملفات بالبيانات المستوفاة بشكل متواصل طيلة مرحلة جمع البيانات، ليتم فحصها وتدقيقها والمساعدة في المتابعة مع حالات عدم الاستجابة.
- لا يتم اعتبار الاستمارة منجزة إلا بعد استيفاءها بشكل صحيح.
- ليس هناك حاجة لمعالجة البيانات كما هو معمول به في باقي المسوح الإحصائية.

كما تم بذل مجموعة من الجهود لتفادي الأخطاء والحد من تأثيرها، جاءت أهمها كالآتي:

- أثناء عملية تصميم الاستمارة تم إجراء مجموعة من الفحوص وإدخال مجموعة من الاستمارات لثلاث فئات لفحص كفاءة الاستمارة الإلكترونية قبل البدء بعملية جمع البيانات.
- تجهيز استمارات المسح الإلكترونية بحيث تراعي قواعد وآليات التدقيق الآلي.
- التوضيح في الرسالة الإلكترونية المرسلة للبريد الإلكتروني الخاص بالأفراد والمؤسسات كيفية إستيفاء الاستمارة.
- أثناء استيفاء الاستمارات من الفئات المستهدفة تم التواصل والمتابعة معهم لمساعدتهم على الإستيفاء وحل المشاكل إن وجدت، سواء من خلال الهاتف أو الرد على استفسارتهم من خلال البريد الإلكتروني.
- استلام ملفات بالإستمارات المستوفاة بشكل دوري ليتم فحصها وتدقيقها.

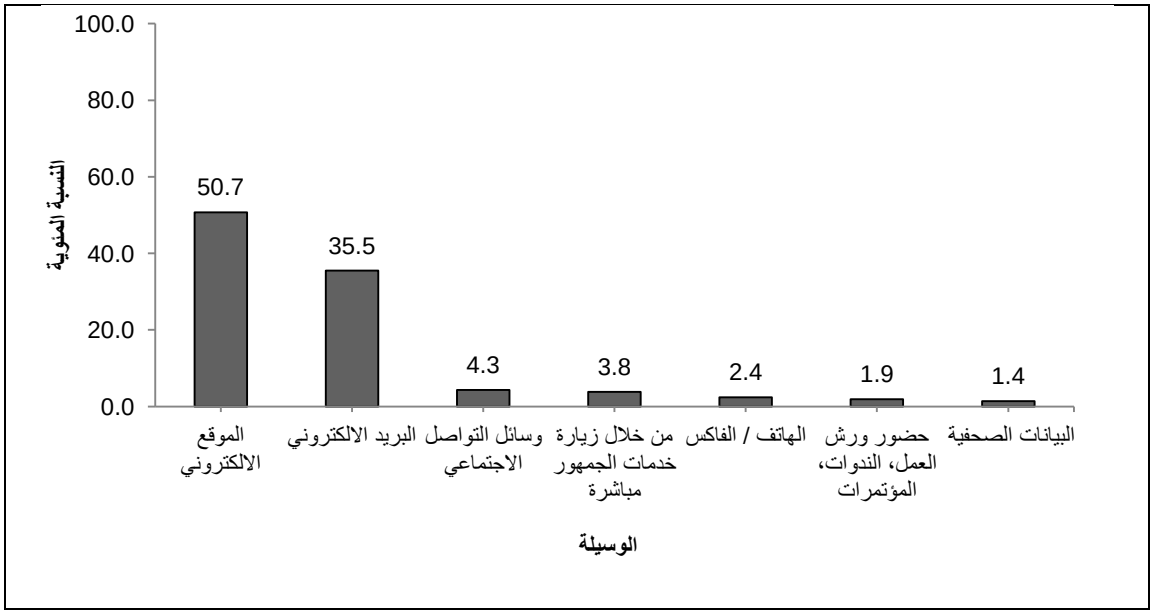
جميع هذه الإجراءات وغيرها ساهمت في تعزيز دقة البيانات في جميع مراحل تنفيذ المسح، وبالتالي المساهمة في زيادة فعالية وجودة جمع ومعالجة بيانات المسح، مع تقليل الوقت والجهد المستخدم في تنفيذ المراحل التي تلي جمع البيانات. وبعد الإنتهاء مرحلة جمع البيانات ومعالجتها، تم العمل على استخراج نتائج المسح وأهم المؤشرات والجداول من خلال استخدام برنامج SPSS.

8. أهم نتائج المسح

يوفر مسح رضى المستخدمين عدد كبير من المؤشرات التي تقيس رضى المستخدمين سواء كانوا أفراد أو مؤسسات أو مستخدمي الصفحة الإلكترونية، كنسبة الرضى العام عن البيانات والخدمات التي يقدمها الجهاز على مستوى الأفراد والمؤسسات ومستخدمي الصفحة الإلكترونية، نسب الغرض من استخدام البيانات على مستوى الأفراد والمؤسسات، نسب الرضى العام عن عناصر الجودة فيما يتعلق بالإحصاءات المختلفة على مستوى الأفراد والمؤسسات، نسبة الرضى حول جودة المنتجات الإحصائية التي يصدرها الجهاز على مستوى بنود تفصيلية للأفراد والمؤسسات ومستخدمي الصفحة الإلكترونية، نسب الرضى عن كل عنصر من عناصر الجودة للأفراد والمؤسسات، وغيرها. فيما يلي أبرز نتائج مسح رضى المستخدمين لعام 2016:

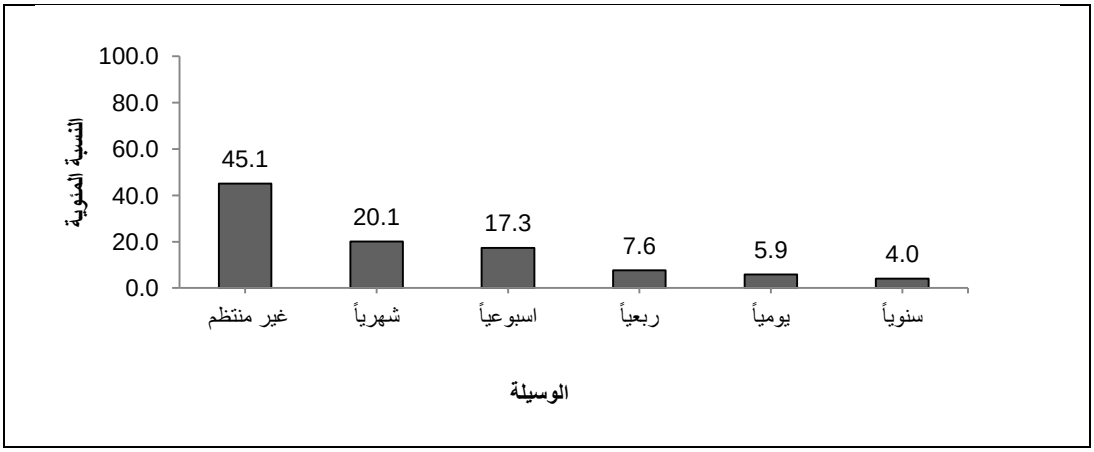
1. نصف مستخدمي بيانات الجهاز تقريباً يفضلون الحصول على البيانات أو الخدمات الإحصائية التي يصدرها الجهاز من خلال الموقع الالكتروني، وأكثر من ثلثهم من خلال البريد الالكتروني، كما هو موضح بالشكل البياني التالي:

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



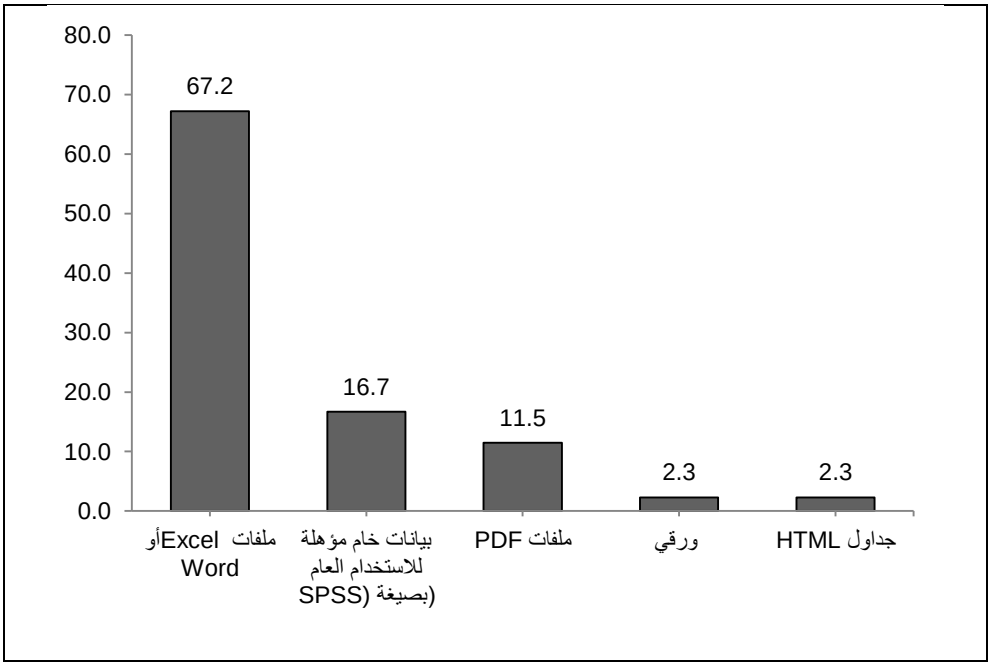
2. النمط الغالب لاستخدام بيانات الجهاز هو عند الحاجة أي غير منتظم، يليها الاستخدام الشهري، بينما كانت نسبة المستخدمين لبيانات الجهاز بشكل سنوي الأقل، كما هو مبين بالشكل البياني التالي:

التوزيع النسبي لدورية استخدام المستخدمين لبيانات الجهاز، 2016

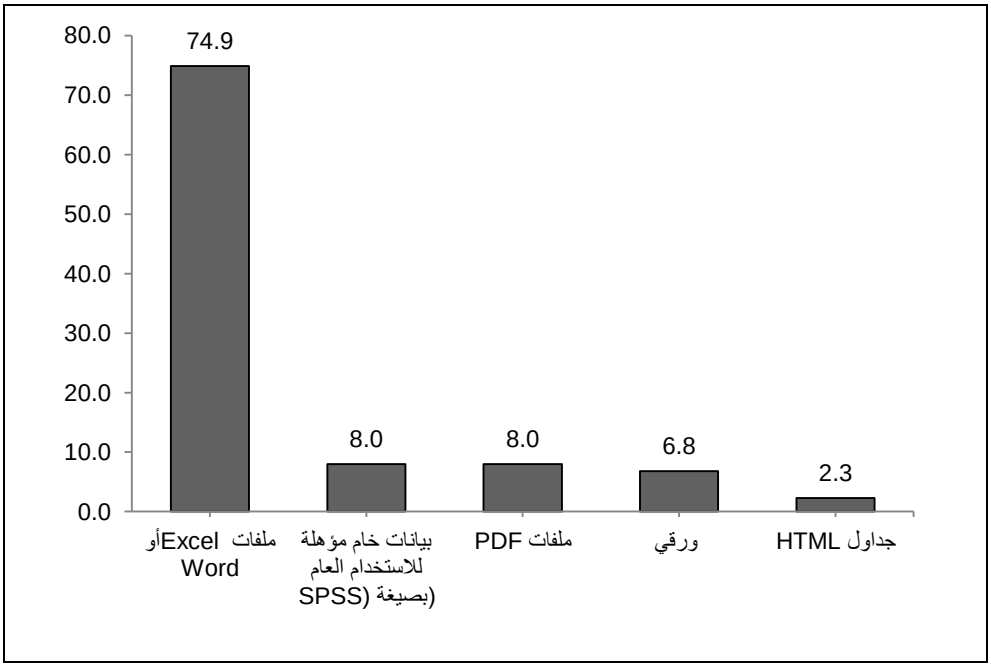


3. الشكل المفضل لدى المستخدمين الأفراد والمؤسسات في الحصول على بيانات الجهاز هو لملفات بصيغة Excel أو Word، كما هو واضح بالشكلين البيانيين التاليين:

التوزيع النسبي للشكل المفضل للأفراد في الحصول على بيانات الجهاز، 2016

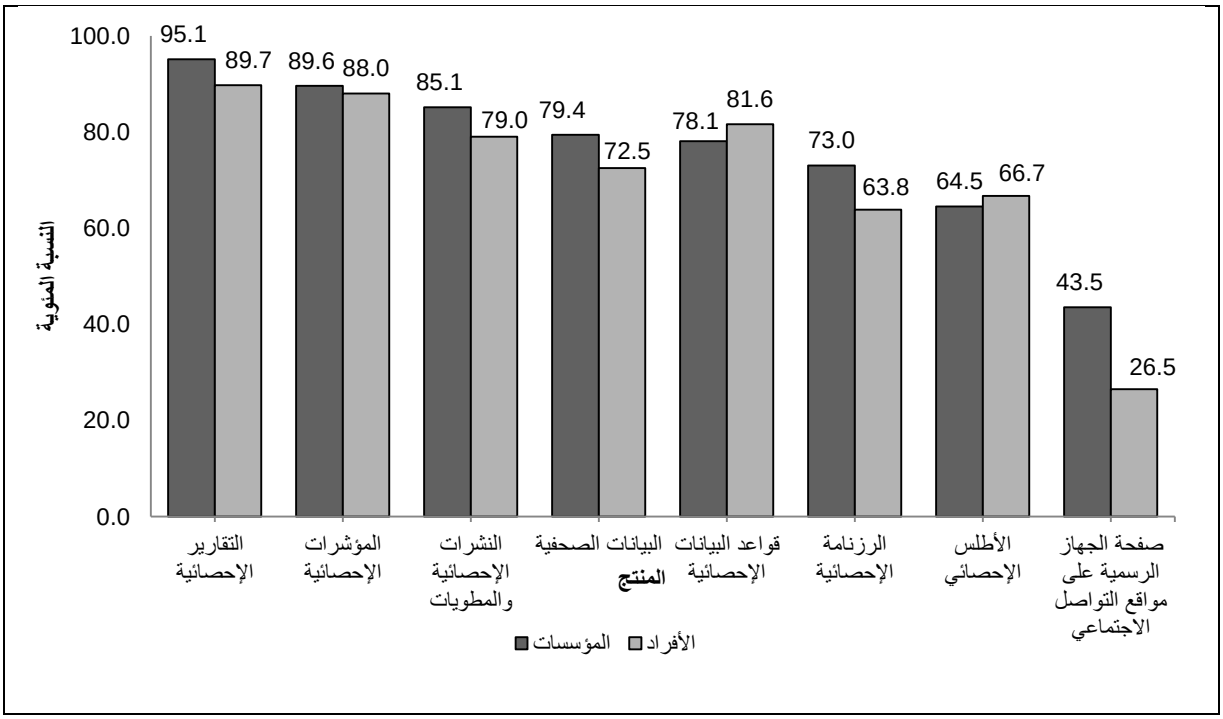


التوزيع النسبي للشكل المفضل للمؤسسات في الحصول على بيانات الجهاز، 2016

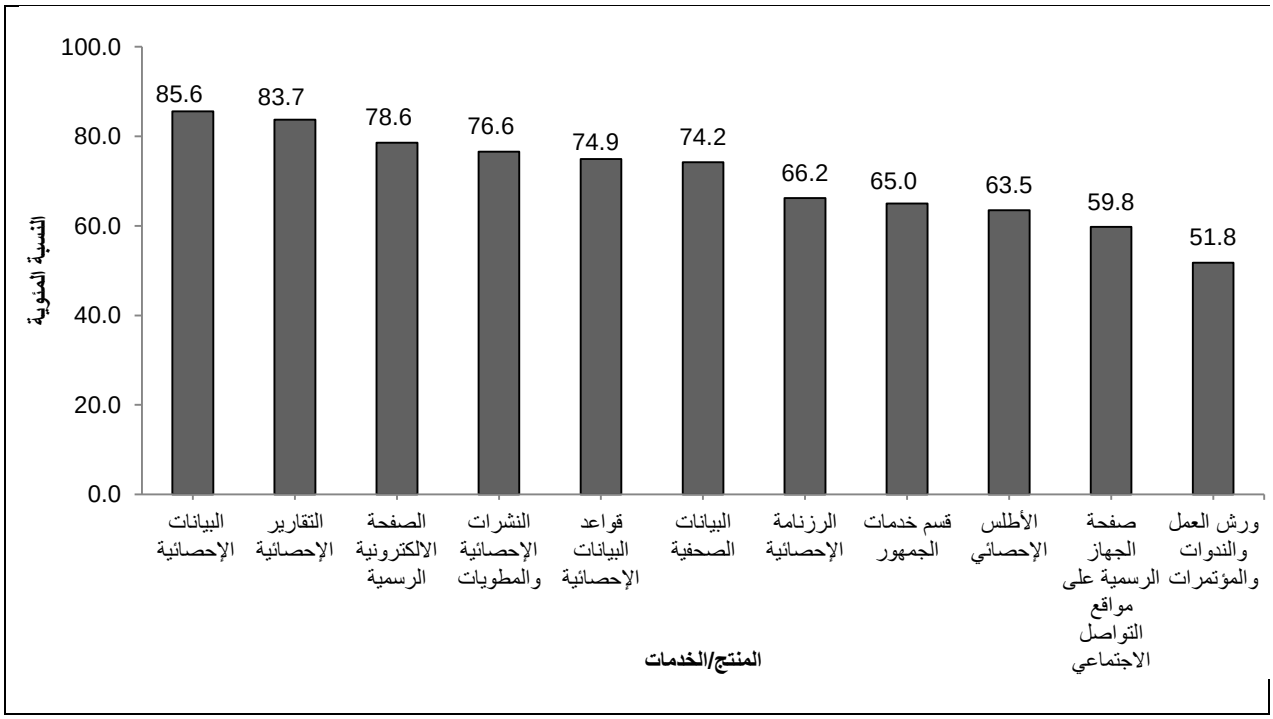


4. تصدّر الجهاز الافضلية كمصدر من مصادر البيانات للمؤسسات والأفراد. حيث تشير النتائج إلى أن الوزارات أو المؤسسات الحكومية والمؤسسات الخاصة تعتمد فقط على الجهاز كمصدر للبيانات.
5. بلغت نسبة الرضى العام لجميع المستخدمين عن البيانات والخدمات الاحصائية التي يقدمها الجهاز حوالي 88%، حيث كانت أعلى نسبة للمؤسسات بنسبة تقارب 97%، يليها الأفراد بنسبة تقارب 91%، ثم مستخدمي الصفحة الالكترونية بنسبة تقارب 85%.
6. 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، كما هو مبين في الشكلين البيانيين التاليين:

النسبة المئوية للرضى عن جودة المنتجات الإحصائية التي يصدرها الجهاز بحسب صفة المستخدم، 2016

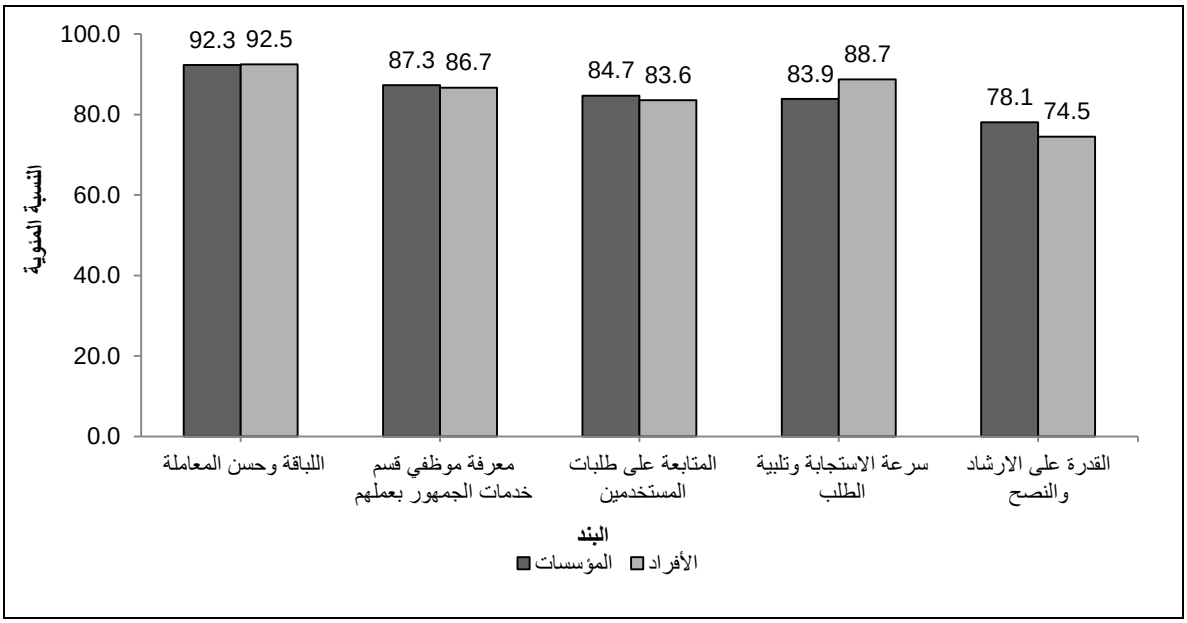


النسبة المئوية لرضى مستخدمي الصفحة الإلكترونية عن جودة المنتجات والخدمات الإحصائية، 2016



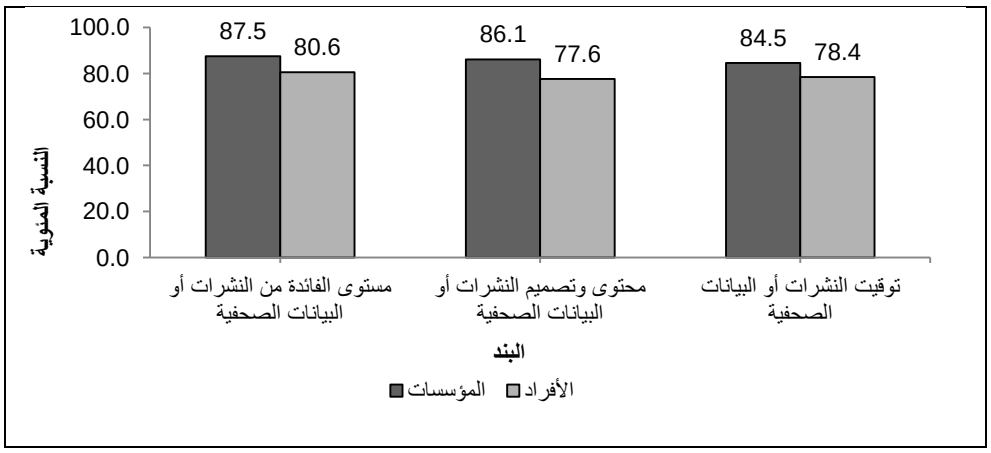
7. أظهرت نتائج المسح أن متوسط الرضى لجميع المستخدمين عن الموقع الالكتروني الرسمي للجهاز جيد.
8. كانت أعلى نسبة رضى للمستخدمين عن سرعة تنزيل البيانات الاحصائية والملفات ذات العلاقة من الموقع الالكتروني، وأقلها عن وجود روابط اخرى ذات علاقة بالموقع الالكتروني.
9. أعلى نسبة رضى لسرعة تنزيل البيانات الإحصائية والملفات ذات العلاقة من الموقع الالكتروني، وعن إمكانية الوصول إلى الموقع الالكتروني باستخدام آليات بحث متعددة ، ولتوفر البيانات الإحصائية على الموقع الالكتروني بصيغ مختلفة بالنسبة لمستخدمي الصفحة الالكترونية، أما أقل نسبة رضى كانت عن وجود روابط اخرى ذات علاقة بالموقع الالكتروني.
10. 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.
11. متوسط رضى المستخدمين من الأفراد والمؤسسات عن قسم خدمات الجمهور مرتفع، سواء عن بند اللباقة وحسن المعاملة، أو معرفة موظفي قسم خدمات الجمهور بعملهم قدرة قسم خدمات الجمهور، أو المتابعة على طلبات المستخدمين وغيرها، كما هو مبين بالشكل البياني التالي:

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



12. تشير نتائج المسح إلى أن متوسط الرضى عن ورش العمل أو المؤتمرات أو الندوات التي ينظمها الجهاز لدى الأفراد منخفض بينما هو مرتفع لدى المؤسسات، مع الإشارة هنا إلى عدم مشاركة أو حضور كثير من الأفراد لهذه الورش أو المؤتمرات أو الندوات وبالتالي لا يمكنهم إبداء رأيهم ورضاهم عنها.
13. متوسط رضى المستخدمين من الأفراد والمؤسسات عن النشرات أو البيانات الصحفية جيد لحد كبير، سواء عن بند مستوى الفائدة من النشرات أو البيانات الصحفية، أو عن محتوى وتصميم النشرات أو البيانات الصحفية، أو عن توقيت النشرات أو البيانات الصحفية، كما هو موضح بالشكل البياني التالي:

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



9. مجالات التطوير من وجهة نظر المستخدمين

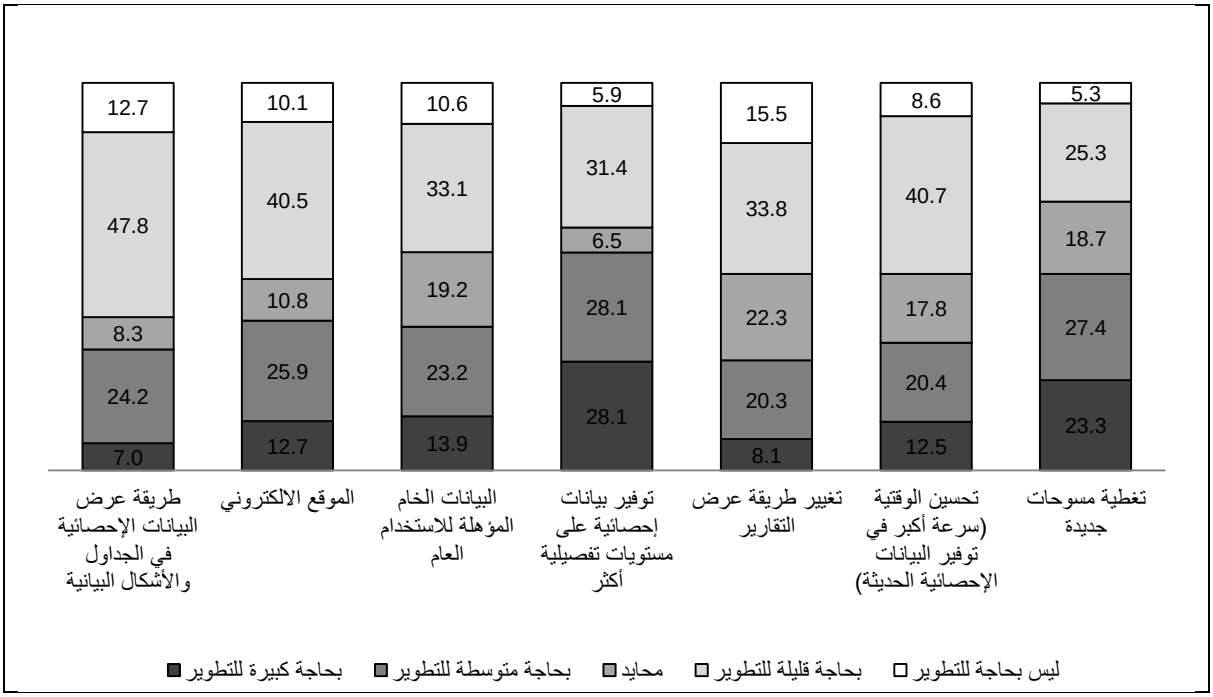
تضمنت الإستمارة قسم عن مدى حاجة الجهاز لتطوير عمله حسب بنود محددة، حيث كانت النتائج كالآتي:

- 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.

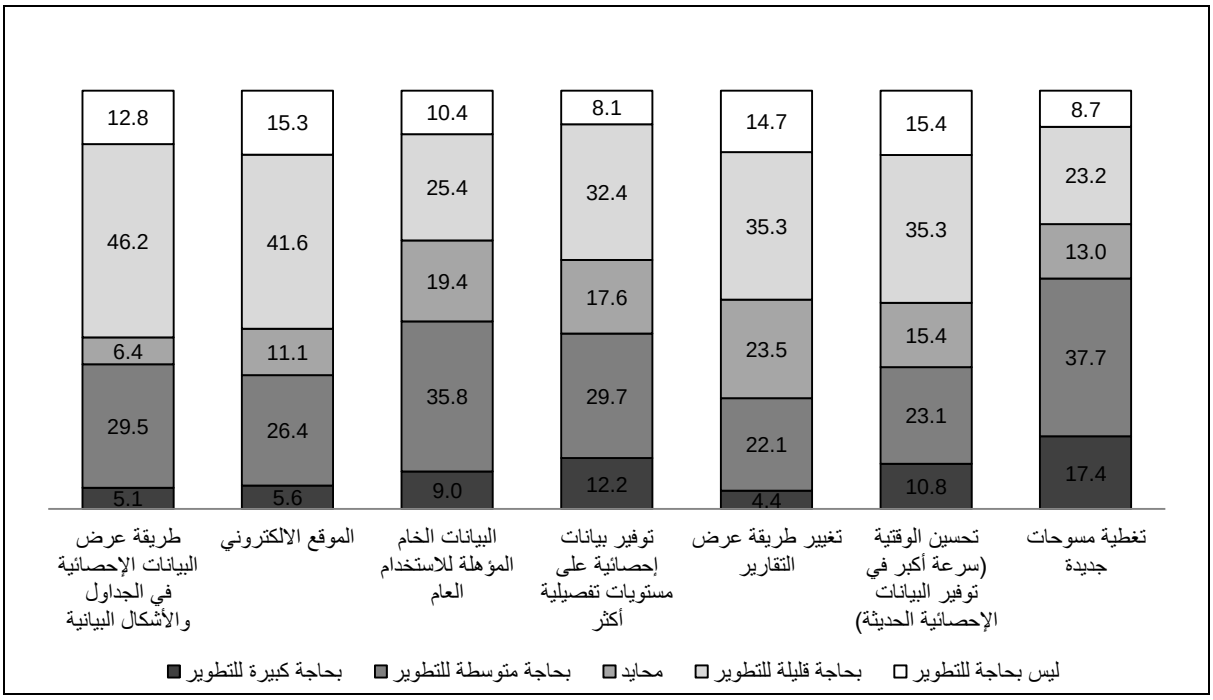
- هناك حاجة كبيرة ومتوسطة لقيام الجهاز بتطوير عمله حول بندي البيانات الخام المؤهلة للاستخدام العام وتغطية مسوحات جديدة.

كما هو موضح بالشكلين البيانيين التاليين:

التوزيع النسبي لمدى حاجة قيام الجهاز بتطوير عمله من وجهة نظر الأفراد، 2016



التوزيع النسبي لمدى حاجة قيام الجهاز بتطوير عمله من وجهة نظر المؤسسات، 2016



10. أهم الإجراءات العملية المنفذة بالإعتماد على نتائج وتوصيات المسح

أحد أهم مزايا تنفيذ مسح رضى المستخدمين، أنه بناءً على نتائج وتوصيات المسح (للأعوام من 2003 وحتى 2016) تم تطبيق وتنفيذ عدد من الإجراءات العملية والتي كان لها أثر إيجابي على المستخدمين وانعكاساً إيجابياً أيضاً على عمل جهاز، فيما يلي أبرز ما قام الجهاز بتنفيذه:

- تطوير آلية إستقبال طلبات المستخدمين، وكيفية الرد عليهم.
- الإهتمام بسرعة الرد على طلبات المستخدمين، أي تم العمل على تقليل المدة الزمنية لتوفير الطلبة لهم.
- إطلاق حملة إعلامية ترويجية لموقع الجهاز الرسمي وللرزنامة الإحصائية والبيانات الخام المؤهلة وغيرها.
- تعزيز ثقافة إستخدام الرقم الإحصائي في شتى المجالات.
- 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.
- زيادة الإهتمام بجودة البيانات والمنتجات والمسوح الإحصائية.
- توفير البيانات الإحصائية على مستويات تفصيلية أكثر
- توفير البيانات الخام المؤهلة للاستخدام العام.
- توفير التقارير والجداول الإحصائية على الموقع الإلكتروني بصيغ مختلفة.
- التحديث بشكل مستمر على البيانات الصحفية والتقارير الإحصائية.

- إنشاء مركز للبحث العلمي.

يطمح ويتطلع الجهاز بشكل مستمر إلى تنفيذ مسح رضى المستخدمين كونه حجز الأساس في معرفة مدى تلبية حاجات المستخدمين، وكونه ساعد الجهاز في السنوات الاخيرة لتبني ممارسات فضلى في مختلف مجالات عمله تلبي حاجات المستخدمين، ليكون الجهاز واحد من أهم الأجهزة الإحصائية سواء على المستوى العربي أو الدولي.

11. الدروس المستفادة

فيما يلي أبرز الدروس المستفادة من تنفيذ المسح بشكل عام:

1. اكتشاف نقاط القوة في عمل الجهاز وفرص التحسين الممكنة.
2. تنفيذ المسح ساعد في تقدم عمل الجهاز وبالتالي منافسته الأجهزة الإحصائية العربية والدولية.
3. التعرف على مدى رضى مستخدمي البيانات عن الخدمات والبيانات الإحصائية التي يقدمها الجهاز لهم.
4. قياس عدد كبير من المؤشرات مرتبطة برضى المستخدمين عن الجهاز.
5. الخروج بمجموعة من التوصيات لتحسين وتطوير عمل الجهاز.
6. أداة لتقييم عمل الجهاز بشكل عام، وأداة يتم دراستها من قِبل بعثات التقييم الخارجية.
7. تحقيق أحد أهداف الجهاز الإستراتيجية والمرتبطة بتلبية حاجات المستخدمين.
8. 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.
9. تطبيق أحد بنود ميثاق الممارسات الإحصائي.
10. ساهم المسح في زيادة التفاعل بين الجهاز وجمهور المستخدمين بشكل خاص، ومختلف مستخدمي البيانات بشكل عام.
11. ضرورة الاستمرار بتنفيذ المسح بصورة دورية.
12. زيادة كفاءة وفعالية وجودة تقديم الخدمة للمستخدمين.

يُعد تلبية حاجات المستخدمين وتطبيق أفضل الممارسات العملية وزيادة جودة البيانات والخدمات الإحصائية وزيادة رضى المستخدمين وتطوير عمل الجهاز وتقييم عمل الجهاز داخلياً وخارجياً في سلم أولويات الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني وأهم أمانيه.

12. المراجع

1. الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني، 2013. *الإستراتيجية الوطنية لتطوير الإحصاءات الرسمية 2018 – 2014*. رام الله – فلسطين.
2. الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني، 2014. *مسح رضى المستخدمين 2013*. رام الله – فلسطين.

3. الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني، 2017. *مسح رضى المستخدمين، 2016*. رام الله – فلسطين.

4. Bolton, R.N. and Drew, J.H. (1991), "A multistage model of customers' assessments of service quality and value", Journal of Consumer Research, Vol. 17 No. 4, pp. 375-84.
5. Gale, B.T. (1994), Managing Customer Value: Creating Quality and Service that Customers can See, The Free Press, New York, NY.
6. Gremler, D.D. and Gwinner, K.P. (2000), "Customer-employee rapport in service relationships", Journal of Service Research, Vol. 3 No. 1, pp. 82-104.
7. Elvers, E. and Rosén, B. 2006. Quality Concept for Official Statistics. Encyclopedia of Statistical Sciences.
8. Eurostat (2011). European Statistics Code of Practice for the National and Community Statistical Authorities.
9. Office for National Statistics "ONS" (2015). Customer Satisfaction Survey 2014. United Kingdom.
10. Eurostat (2015). Report on the Eurostat 2015 User Satisfaction Survey. European
11. Croatian Bureau of Statistics (2015). User Satisfaction Survey. Zagreb – Croatia.
12. Helleic Statistical Authority (2015). User Satisfaction Survey Report.