

ملخص سياسة SESRI

قياس مدى رضا المواطنين والمقيمين عن الخدمات العامة في قطر

وتأثيرها على جودة الحياة

ندى عبد القادر بنمنصور

نستكشف هنا مدى الرضا عن الخدمات العامة بين المواطنين والمقيمين في قطر. ندرس مدى ودوافع رضاهم، بالإضافة إلى مدى تأثيره على التقييم العام لجودة الحياة. بشكل عام، تحظى المرافق والإدارة بأعلى درجات الرضا في حين أن البنية التحتية والتعليم حصلوا على أدنى درجات. وتفيد البيانات المتوفرة بأن المواطنين القطريين أقل رضا من الوافدين الموظفين، وهذا يعود إلى حد كبير إلى درجة عالية من الرضا في أوساط الوافدين العرب على وجه التحديد. من ناحية أخرى، يتضح أن تقييم الوافدين لجودة الحياة يتأثر إلى حد كبير برضاهم عن الخدمات العامة، أكثر مما هو الحال فيما يتعلق بتقييم المواطنين القطريين.

شائعة لمساعدة الحكومات في تقييم الخدمات التي تقدمها للمواطنين والمقيمين. وتوفر المسوح أداة خارجية لقياس فعالية الخدمات المقدمة كما يمكن أن تكشف عن مستوى الرضا عن جودة الخدمات بشكل عام و/أو أبعاد خدمة معينة مثل حسن التوقيت، والكفاءة، والدمائة (اللياقة)٤. يمكن كذلك استخدام المسوح من قبل صانعي السياسات لقياس وتتبع مستويات الرضا لدى مختلف القطاعات أو الكيانات، وفي مختلف المدن والبلديات، وفي أوساط الفئات السكانية المختلفة. يمكن أيضا استخدام البيانات لتحديد الأولويات وإعادة تحديد الإنفاق العام. وأخيرا، يمكن أن تكون مسوح الرأي العام المنتظمة وسيلة ناجعة لإشراك الجمهور في تحديد الأولوياته.

نظرة أولية إلى الرضا

نعرض هنا دراسة أولية حول رضا المواطنين والمقيمين عن الخدمات العامة الأساسية استنادا إلى بيانات معهد البحوث الاجتماعية والاقتصادية المسحية التي تم جمعها شهر سبتمبر ٢٠١٥. وقد تم إجراء المسح على عينة تشمل ٧٦٩ قطري و ٧٦٢ غير قطري يمثلون المجتمع القطري على التوالي، حيث تم طرح أسئلة على المشاركين في

يشكل القطاع العام جوهر المنهج الذي يتركز حول المواطنين القطريين والوافدين عند تقديم الخدمات، كما أنه مؤشر أساسي للأداء العام للدولة. وينفس القدر من الأهمية، فقد تبين أن تجربة الناس مع الخدمات العامة تؤثر بدرجة عالية على طريقة تقييمهم لجودة الحياة بشكل عام. بالتالي فإن نوعية الخدمات المتوفرة داخل المجتمع والمستوى الذي تقدمه به هذه الخدمات يمكن أن يكون لهما تأثير مباشر وكبير على الرفاه العام للسكان.

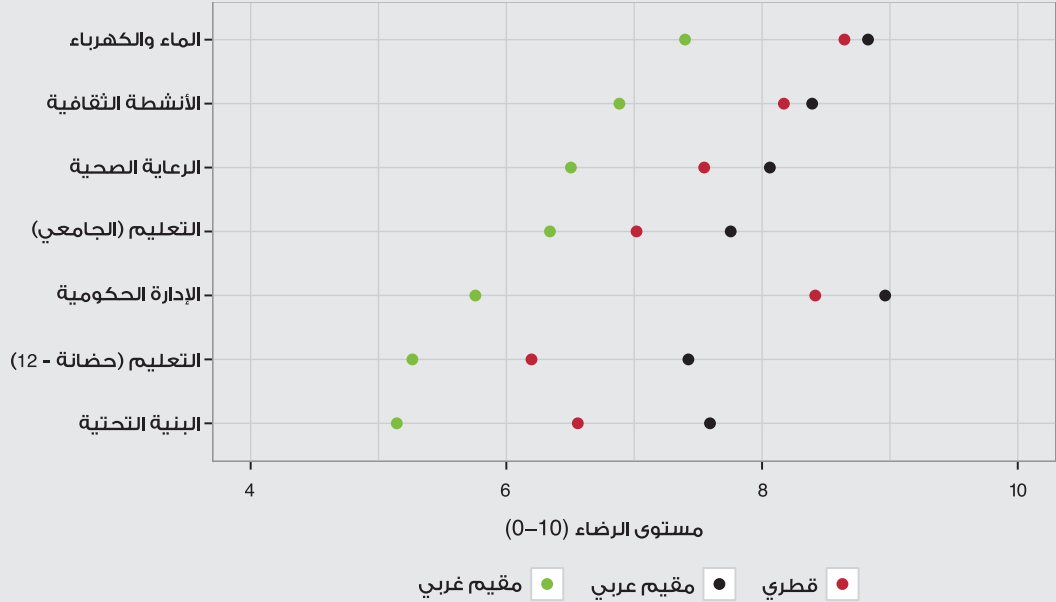
دور مسوح الرضا

تشدد رؤية قطر الوطنية ٢٠٣٠ على الحاجة إلى «مؤسسات عامة فعالة»٥، وشهد العقد الماضي زيادة الاستثمار في العديد من الخدمات العامة وإعادة هيكلتها بما في ذلك مجالات الصحة والتعليم والحكومة الإلكترونية بهدف تعزيز الخدمات الحكومية المقدمة للمواطنين والمقيمين والشركات. ومع ذلك، لا يوجد حتى الآن، حسب علمنا، تقييم منهجي منتظم للتجارب الواقعية للمواطنين والمقيمين ورضاهم عن الخدمات العامة بدولة قطر.

أصبحت عملية إجراء مسوح الرأي العام طريقة

شكل ١

الرضا عن الخدمات العامة، حسب مجموعة الجنسية



أقل إيجابية. وتوقع درجة رضا المواطنين القطريين بين هاتين الفئتين من جهة (رغم أنها أقرب إلى تقييم الوافدين العرب بشكل عام)، والمشاركين الآخرين من جهة أخرى بما في ذلك من هم من جنوب آسيا، وشرق آسيا، وأمريكا اللاتينية لم يقدموا تقييمًا يختلف كثيرًا عن تقييم القطريين بشكل عام.

عوامل الرضا

قمنا أيضًا بدراسة العوامل التي تكمن وراء رضا المواطنين القطريين والوافدين. وباستخدام نموذج الانحدار متعدد المتغيرات، قمنا باختيار تأثير المؤشرات الديموغرافية والاجتماعية والاقتصادية الأساسية على المؤشر المركب لدرجة الرضا فيما يتعلق بكافة الخدمات. ويلخص الشكل ٢ نتائج هذا الانحدار ويبيّن المعامل المُقدّر لكل متغير توضيحي.

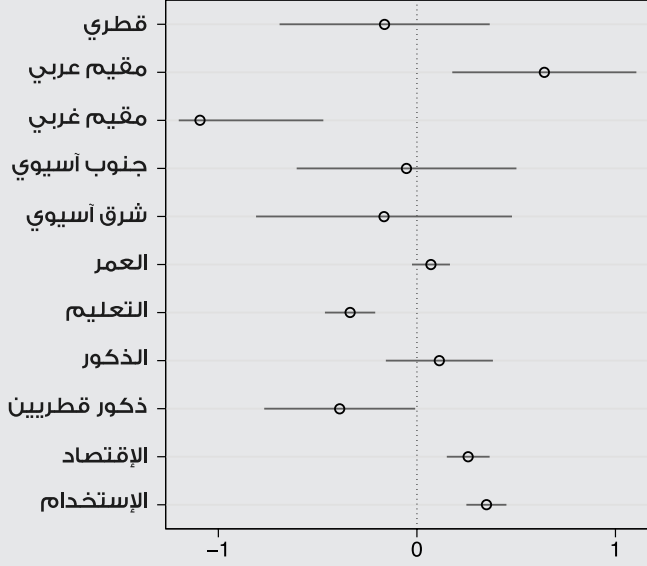
يرتبط التعليم العالي بين القطريين والوافدين ذوي الدخل المرتفع بتقييم أكثر سلبية للخدمات، ويلاحظ أن القطريين أكثر رضا عن الخدمات العامة من القطريين. وعلى العكس من ذلك، لا توجد أدلة كافية على أن العمر والدخل لهما تأثير

الدراسة تخص استخدامهم وآراءهم حول سبع خدمات مختلفة وهي كما يلي: الرعاية الصحية، والتعليم من الحضانة وحتى الصف ١٢، التعليم الجامعي، والطرق والبنية التحتية، والكهرباء والماء، والأنشطة الثقافية، والإدارة الحكومية. في هذا السياق، تم طرح أسئلة على المشاركين تتعلق بتقييم رضاهم العام عن كل خدمة من هذه الخدمات اعتمادًا على مقياس من ٠ (الأقل) إلى ١٠ (الأعلى)، وعدد مرات الاستخدام، وأداة قياس لتلخيص ومقارنة الأداء العام للخدمات بتوقعات المشاركين في المسح.

يقدم الشكل ١ ملخصًا لمستوى رضا المشاركين في المسح حسب الخدمة. بشكل عام، حصلت المرافق والإدارة العامة على أعلى درجات الرضا، في حين نال التعليم من مرحلة الحضانة إلى الصف ١٢ والبنية التحتية/الطرق أدنى الدرجات. مع ذلك، هناك اختلافات كبيرة بين مجموعات المشاركين حسب جنسيتهم. على وجه التحديد، يميل الوافدون العرب إلى تقييم الخدمات بشكل أكثر إيجابية مقارنة بالمجموعات الأخرى من المشاركين، في حين أن الوافدين من الدول الغربية يميلون إلى تقييم هذه الخدمات بشكل

شكل ٢

محددات الرضاء



كما هو متوقع، تكشف البيانات عن وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين الرضاء عن الخدمات العامة وجودة الحياة، كما هو مُبيّن في الشكل ٣. على وجه التحديد، حجم هذه العلاقة أقوى بكثير بين المشاركين غير القطريين، وخاصة الذين ينتمون إلى الدول الغربية مقارنة بالمواطنين القطريين. بمعنى آخر، غير القطريين أكثر حساسية للرضاء عن الخدمات العامة من

على الرضاء عن الخدمات العامة بين المشاركين في المسح. تعد هذه النتائج منسجمة مع نتائج سابقة تم التوصل إليها في مجال الرعاية الصحية بقطر.

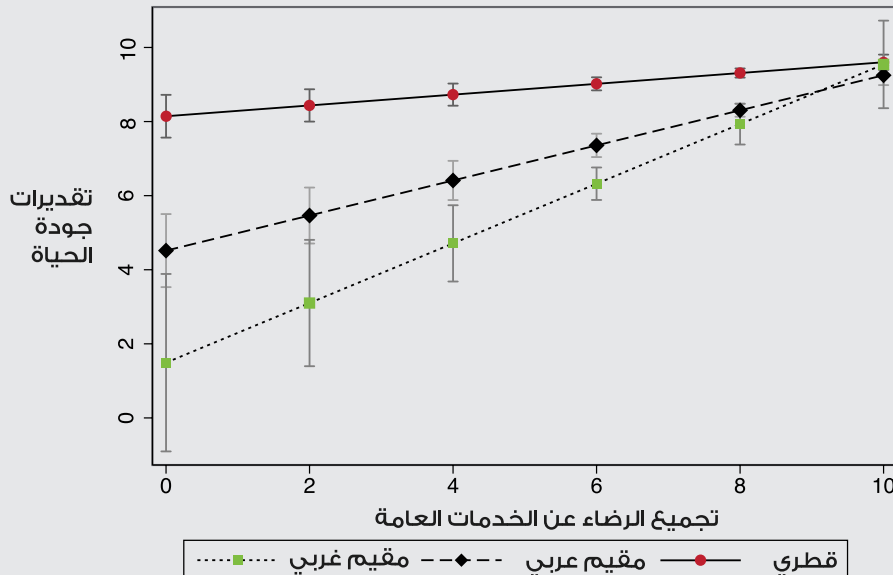
في النهاية، تشير النتائج أيضًا إلى صلة إيجابية بين الاستخدام والرضاء عن الخدمات العامة بين القطريين والوافدين، إلا أن اتجاه هذا التأثير يظل غير واضح. على سبيل المثال، من الممكن أن تزيد الخبرة الطويلة مع الخدمات من درجة الرضاء، أو أن من لديهم بالفعل مواقف أكثر إيجابية تجاه الخدمات هم أيضًا أكثر احتمالًا للاستفادة من هذه الخدمات (الخدمات الصحية أو الأنشطة الثقافية، على سبيل المثال).

الخدمات العامة وجودة الحياة

كما سلف الذكر، تم بيان كيف أن رضاء عامة الناس عن موارد المجتمع من مدارس، ورعاية صحية، وخدمات حكومية يساعد على التكهن برضاءهم العام عن جودة الحياة. في هذا المسح، طُرحت عدة أسئلة على المشاركين تتعلق بجودة حياتهم في قطر حيث قاموا بتقييمها بناء على مقياس تصاعدي من ١ إلى ١٠.

شكل ٣

الرضاء عن الخدمات العامة وجودة الحياة



المراجع

١. روز، ر. بيوتن، ك. (٢٠١٠) "Evaluating the quality of society and public services." European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions. ج. رهتر، د.ر. سيسيك، م. أندروود، ر. (٢٠٠٠) "A method for assessing residents' satisfaction with community-based services: A quality-of-life perspective." *Social Indicators Research* 49(3): 279-316
٢. ويب، ن. هاتري، ه. ب. (١٩٧٣) *Obtaining Citizen Feedback: The Application of Citizen Surveys to Local Governments*. Washington, D.C.: The Urban Institute
٣. وزارة التخطيط التنموي والإحصاء، دولة قطر، رؤية قطر الوطنية.
٤. كيلي، ج. م. سوندال، د. (٢٠٠٢) "A Multiple-Indicator Approach to Municipal Service Evaluation: Correlating Performance Measurement and Citizen Satisfaction across Jurisdictions." *Public Administration Review* 62(5): 610-621
٥. واتسون، د. ج. ، جستر، ر. ج.، جونسون، ج. و. (١٩٩١) "Institutionalized use of citizen surveys in the budgetary and policy-making processes: A small city case study." *Public Administration Review*: 232-239
٦. أداي، ل. أ.، ولكر جر، ج. ز. (١٩٩٦) *Patient satisfaction in government health facilities in the state of Qatar*. *Journal of Community Health* 21(5): 349-358
٧. ماكجيفرن، س. (١٩٩٩) "Patient satisfaction with quality of care in a hospital system in Qatar." *Journal for Healthcare Quality* 21(1): 28-41
٨. علي ف. م. ه. نيكولوسكي، و. ريكا، ه. (٢٠١٥) "Satisfaction and responsiveness with health-care services in Qatar—evidence from a survey" *Health Policy*, 119(11): 1499-1505

حيث كيفية تقييمهم لرضاهم العام عن دولة قطر كمكان للمعيشة.

كما هو مبين في الشكل ٣، التقييم المتوقع لجودة حياة الوافدين غير الراضين تمامًا عن الخدمات العامة (بمعنى مجموع يعادل درجة ٠) مجرد ٤ من ١٠، مقارنة بما يقارب ٩ من ١٠ من غير القطريين الذين هم راضون تمامًا عن الخدمات العامة وهذا يمثل زيادة بأكثر من ١٠٪ بالمقابل، متوسط تقييم جودة الحياة بالنسبة للقطريين غير الراضين تمامًا عن الخدمات العامة لا يزال مرتفعًا جدًا عند معدل ٨ من ١٠. إذن، نظرة الأفراد من بين القطريين إلى الخدمات التي تقدمها الدولة منعزلة إلى حد كبير عن رضاهم العام عن الحياة.

مستقبل القطاع العام

الموارد المالية المُقيّدة بقطر ودول مجلس التعاون الخليجي تعطي دفعة جديدة لتحسين كفاءة وجودة الخدمات العامة. ولتحقيق هذه الغاية، يمكن أن تقدم مسوح الرأي العام معلومات موثوق بها عن رضا المستفيدين من الخدمات يمكن استخدامها للمساعدة في تحديد أولويات الجهود والموارد، كما تدل أيضًا على اهتمام الدولة بفهم اهتمامات المواطنين والمقيمين والاطلاع على تجاربهم مع الخدمات المقدمة. لذلك، يمكن لقطر العمل بشكل جيد للزيادة من جهود قياس، وتتبع درجة رضا المواطنين والمقيمين عن الخدمات التي تقدمها الدولة وكذلك الترويج لها.

ملخص السياسة

يوجد في قطر اختلافات ملحوظة فيما يتعلق بدرجة الرضا عن الخدمات العامة التي تقدمها الدولة وذلك حسب كل خدمة على حدة، وحسب جنسية المشاركين، وحسب الفئة الديموغرافية. مع ذلك، توجد صلة تستند إلى التجربة بين الرضا عن الخدمات الحكومية والتصورات العامة لجودة الحياة، وبالتالي، يجب على صناعات السياسات دراسة الجهود التي تسعى إلى جمع البيانات المنتظمة والمنهجية الخاصة بأداء المؤسسات العامة الرئيسية، بما في ذلك جمع آراء المستهلكين. ويمكن توسيع نطاق جهود استطلاع آراء المستخدمين من خلال طلبات تلقائية ترسل عبر رسائل نصية كما سبق القيام به بالفعل من قبل بعض الشركات في قطر (مثلًا: أوريدو Ooredoo). أيضًا، يمكن بعد ذلك استخدام التقييم سواء أكان يعتمد على مسوح أم لا لتكوين تقييم موجز على منوال مؤشر رضا المستهلك الأمريكي أو مقياس الخدمات العامة الفرنسي يتم الترويج له حتى يتسنى تقديم المؤسسات ذات الأداء المرتفع ومن ثم التشجيع على تحسين الخدمة بين الكيانات ذات الأداء المتدني.