



دليل تعريف برنامج  
سفراء جودة الخدمات  
وإدارة تجربة المتعاملين  
مع الجهات الحكومية

2023

## معلومات الوثيقة

العنوان: دليل تعريف برنامج سفراء جودة الخدمات وإدارة تجربة المتعاملين

مرجع الوثيقة: د خ م - 20 - 001 - G

رقم الوثيقة: 2023/004

المسؤولية: شؤون التطوير الحكومي - إدارة تخطيط ومتابعة أداء الخدمات الحكومية

النسخة المنشورة: 1.1 V

حالة الوثيقة: معتمد للنشر

## ملخص الوثيقة

هذا هو دليل تعريف برنامج سفراء جودة الخدمات وإدارة تجربة المتعاملين مع الجهات الحكومية الذي يوفر الإرشادات والطرق والنماذج لتطبيق برنامج سفراء جودة الخدمات و ادارة تجربة المتعاملين مع الجهة الحكومية.

إشعار حقوق الطبع والنشر

حقوق الطبع والنشر محفوظة ©2023 من قبل ديوان الخدمة المدنية والتطوير الحكومي، حكومة قطر جميع الحقوق محفوظة لا يجوز إعادة نسخ أو استخدام هذه الوثيقة أو أي جزء منها بأي شكل من الأشكال خارج حدود الدولة بدون إذن كتابي صريح من ديوان الخدمة المدنية والتطوير الحكومي.



## محتويات الدليل

### 1. الإطار العام

#### 1.1 نطاق الدليل

#### 1.2 الترابط مع معايير جائزة قطر للتميز الحكومي

### 2. برنامج سفراء جودة الخدمات

#### 2.1 التعريف والأهمية

#### 2.2 أهداف برنامج سفراء جودة الخدمات

#### 2.3 مسؤوليات والتزامات سفراء جودة الخدمات

#### 2.4 مراحل تطبيق برنامج سفراء جودة الخدمات

#### 2.5 منصة شارك و مساهمتها في برنامج سفراء جودة

#### الخدمات

### 3. إدارة تجربة المتعاملين

#### 3.1 التعريف والأهمية

#### 3.2 رحلة المتعامل

#### 3.3 فريق عمل تجربة المتعاملين

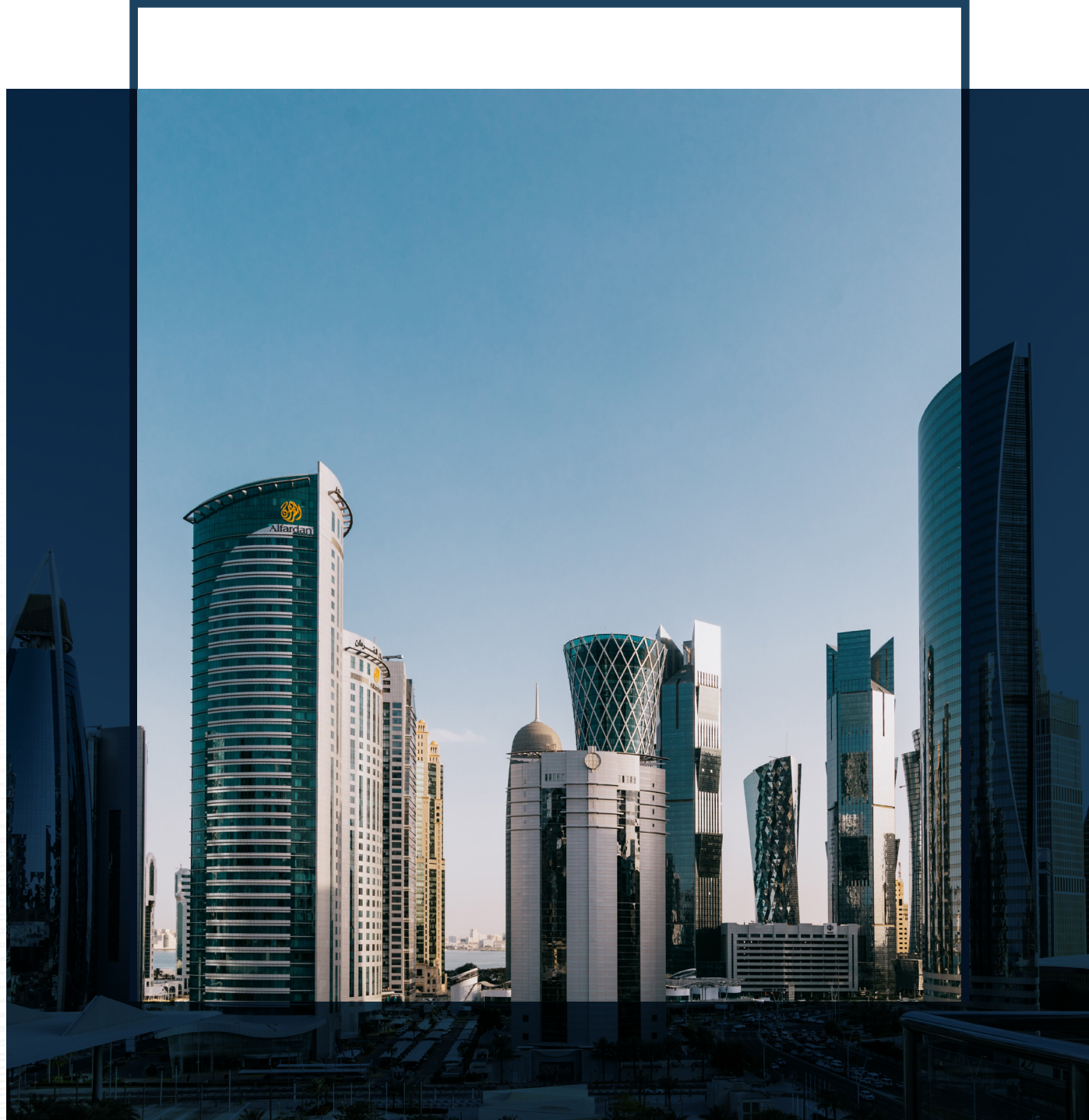
#### 3.4 مراحل التطبيق



## ◆ 1.1 نطاق الدليل

يعنى هذا الدليل في أداتين أساسيتين من أدوات رفع مستوى جودة الخدمات المقدمة من الجهات الحكومية، حيث يعد سفير جودة الخدمات احد الأدوات الحديثة لجمع بيانات موضوعية عن مستوى خدمة المتعاملين التي تقدمها الجهة الحكومية. بغرض تحديد مجالات التحسين والتأكد من أن الموظفين يقدمون خدمة متعاملين عالية الجودة تلبي احتياجات وتوقعات المتعاملين. كما أن فريق عمل تجربة المتعاملين في الجهة الحكومية له دور أساسي في تحليل الشكاوى الواردة لها و معرفة أسبابها واقتراح الحلول اللازمة، بالتعاون مع إدارة العلاقات العامة والاتصال و الإدارات الأساسية المعنية بتقديم الخدمات للمتعاملين.

يطبق هذا الدليل داخل الجهة الحكومية وبالتعاون مع ديوان الخدمة المدنية والتطوير الحكومي حسب الأدوار المحددة داخل الدليل.



# الفصل الأول

## الاطار العام



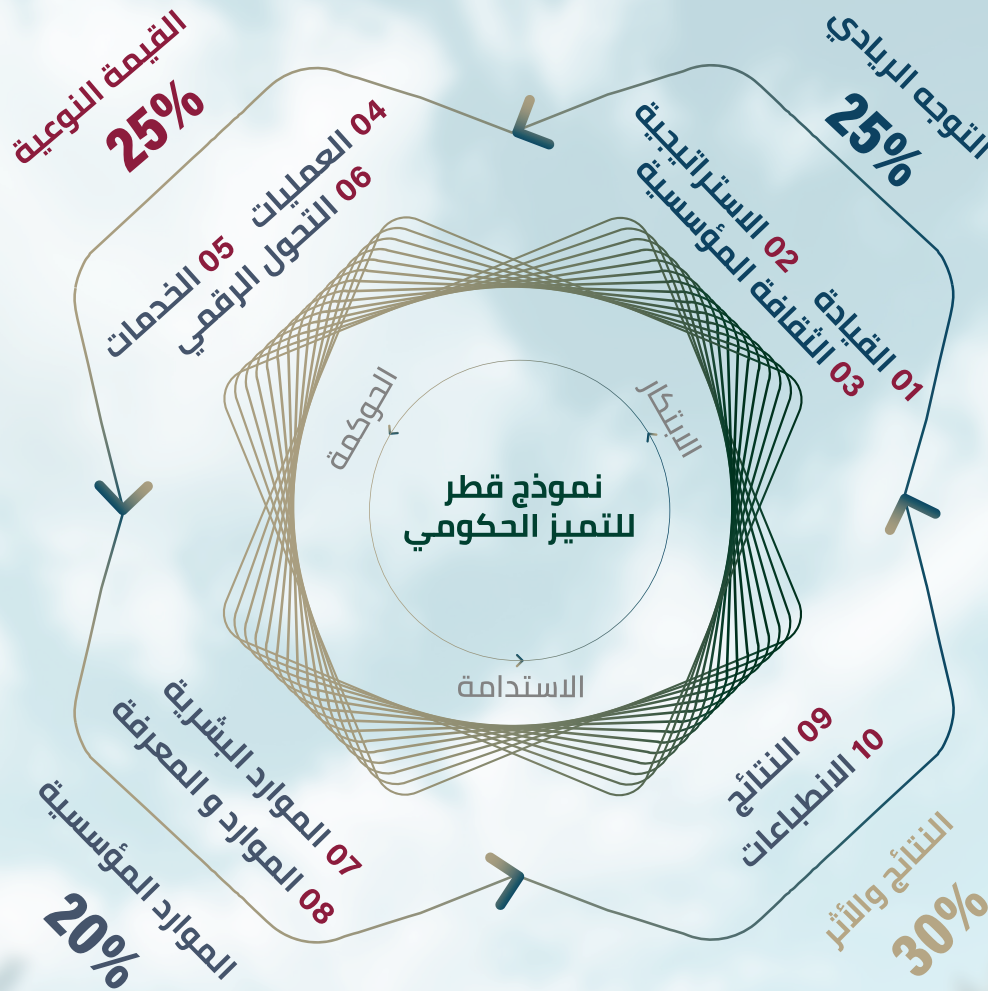
## ◆ 1.2 الترابط مع معايير جائزة قطر للتميز الحكومي

يسعى دليل معايير جائزة التميز الحكومي للجهات الحكومية لوضع إطار موحد لإدارة الجودة المؤسسية في القطاع الحكومي، وأبرز المجالات والمعايير الرئيسية التي يتضمنها تتعلق بأهمية إدارة العلاقات مع المتعاملين والسعي لرفع مستوى رضاهم عن الخدمات الحكومية. ومن هنا تنبع أهمية تطوير دليل تعريف برنامج سفراء جودة الخدمات وإدارة تجربة المتعاملين مع الجهات الحكومية ليساهم في تحقيق جودة الأداء المؤسسي بحسب المعايير المعتمدة.

### ◇ محور القيمة النوعية

#### المعيار الرئيسي: الخدمات

يركّز هذا المعيار على تصميم وتطوير الخدمات وقنوات تقديم الخدمات للجهة بشكل دوري بهدف تلبية احتياجات وتوقعات المتعاملين من خلال رصد مدخلات تتبنى أفضل الممارسات الريادية مع التركيز على مفهوم التناسق في تجربة التعامل لكافة فئات المتعاملين وضمن توفير جهود التوعية والتسويق لخدمات الجهة بشكل مستمر وبما يحقق رضا المتعاملين.





♦ 2.1 التعريف والأهمية

برنامج سفراء جودة الخدمات في الجهات الحكومية يُعد أداة مهمة لجمع المعلومات المتعلقة بتجربة المتعاملين وتقديم الخدمة من قبل الجهات الحكومية. يستخدم هذا البرنامج أشخاصًا حياديّين يمثلون أطيافًا مختلفة من المتعاملين والذين يكونون مجهولين بالنسبة للجهة الحكومية. الهدف من ذلك هو تجربة وتقييم الخدمات المقدمة، مما يمكن الجهة الحكومية من تحسين خدماتها وزيادة رضا المتعاملين.

تكمن أهمية برنامج سفراء جودة الخدمات في مساعدة الجهات الحكومية على تحقيق أفضل المعايير لتقديم الخدمات ومراجعتها بشكل دوري. تعتبر تقارير سفراء جودة الخدمات نقاط مرجعية تعتمد على تقييم المتعاملين للخدمات، وتستفيد الجهات الحكومية من هذه التقارير في تطوير خدماتها وتحسين مستوى الخدمات المقدمة. كما تساعد هذه التقارير في تحديد الممارسات الصحيحة وتصحيح الممارسات الخاطئة التي يلاحظها فريق سفراء جودة الخدمات.

♦ 2.2 أهداف برنامج سفراء جودة الخدمات

اشراك المجتمع في تحسين الخدمات الحكومية	التركيز على أهمية تجربة المتعاملين	التعرف على نقاط الضعف و فرص التطوير	زيادة رضا المتعاملين عن القطاع العام
إشراك المجتمع في تحسين الخدمات من خلال إتاحة الفرصة للمجتمع في تقييم وتحسين وتطوير الخدمات الحكومية وتوجيه جهود التطوير الحكومي	التركيز على أهمية تجربة المتعاملين ووضعها في قلب جهود التطوير الحكومي حيث تعد تجربة المتعامل المحور الرئيسي في تحسين الخدمات الحكومية.	بناء على مخرجات سفراء جودة الخدمات ستتمكن الجهات الحكومية من التعرف على مواطن الخلل في تجربة المتعاملين وتحسينها.	يساهم سفير جودة الخدمات بالارتقاء بمستوى الخدمات الحكومية بما ينعكس إيجابا على رضا المتعاملين عن الخدمات التي يقدمها القطاع العام.

الفصل الثاني

برنامج سفراء جودة الخدمات



## ◆ 2.3 مسؤوليات والتزامات سفراء جودة الخدمات

يقوم أفراد من المجتمع بتمثيل دور سفراء جودة الخدمات ، يتسمون بالاستقلال والموضوعية ويتم اختيارهم من قبل الجهة الحكومية المعنية بناءً على الأهداف التي تم وضعها للبرنامج، وذلك لدراسة تجربة التعامل وتقييمها وإيجاد نسبة الرضى عن الخدمات المقدمة. يقوم سفير جودة الخدمات بممارسات اعتيادية يقوم بها أي متعامل حقيقي، مثل طلب المعلومات عن الخدمة أو تقديم شكوى أو إنجاز خدمة معينة، ومن ثم يقوم بتدوين ملاحظاته وإعداد تقارير عن التجربة التي قام بها.

هناك التزامات ومسؤوليات مطلوبة من سفير جودة الخدمات أهمها :

1. الالتزام بالحياد و السرية التامة .
2. تقييم تجربة التعامل في القطاع العام وفقاً للآلية والنماذج والطرق المحددة للتطبيق، واقتراح فرص التحسين والتطوير.
3. الالتزام بالحضور و المشاركة في ورش العمل التدريبية المطروحة والاجتماعات.
4. تنبيه الفريق المختص الى أي تغييرات أو ظروف تمنعه من استكمال مبادرته كسفير جودة الخدمات.
5. الإفصاح عن وجود أي تضارب مصالح مع الجهة الحكومية التي يقيمها.
6. الالتزام بالإرشادات والجدول الزمني للزيارات والتقارير.
7. توقيع اتفاقية تعهد بعدم الإفصاح (NDA) عن المعلومات أو استخدامها بهدف حفظ سرية المعلومات اثناء وبعد انتهاء مهمة سفير جودة الخدمات.

## ◆ 2.4 مراحل تطبيق برنامج سفراء جودة الخدمات

يتم تطبيق برنامج سفراء جودة الخدمات وفقاً لأربع مراحل رئيسية، ويمكن تلخيصها على النحو التالي:





هذه المرحلة مهمة وتعتبر الحجر الأساس لنجاح البرنامج وتحتوي على الخطوات التالية:

1. تحديد أهداف برنامج سفراء جودة الخدمات

تحديد أهداف برنامج سفراء جودة الخدمات يعتبر أمراً هاماً لضمان نجاح وفعالية البرنامج. يتعين تحديد أهداف واضحة يتم تحقيقها من خلال تطبيق سفراء جودة الخدمات في الجهة الحكومية المعنية، وقياس مدى تحقيقها خلال فترات زمنية متفق عليها.

2. تحديد الخدمات والقنوات المستهدفة

يتم تحديد الخدمات التي تحتاج إلى تقييم، وكذلك القنوات التي يتم من خلالها تقديم تلك الخدمات. يمكن أن تكون هذه القنوات مركز الاتصال، ومراكز الخدمات، وتطبيقات الهاتف المحمول، والمواقع الإلكترونية. يتعلق تحديد الخدمات والقنوات المستهدفة بفهم طبيعة الخدمات المقدمة وتوجيهها لتلبية احتياجات المتعاملين المستهدفين.

3. تحديد أداة التقييم

يتم استخدام استبيان مصمم ومخصص لجمع البيانات من سفراء جودة الخدمات، وذلك لتلائم طبيعة البرنامج وسهولة إرسال التقارير من قبل سفراء جودة الخدمات. يجب أن يغطي الاستبيان جميع قنوات الخدمة المتاحة، ويتم تخصيصه وفقاً لجهة العمل والقنوات والخدمات المقدمة للمتعاملين. يهدف الاستبيان لإتاحة التقييم بصورة تفصيلية ودقيقة تسهّل عملية التحليل ووضع الحلول.

تعتمد أداة التقييم التي يستخدمها سفراء جودة الخدمات على مراحل تجربة المتعامل أثناء الحصول على الخدمة. وفيما يلي توضيح لتفاصيل العناصر التي يتم تقييمها خلال مراحل الخدمة الثلاثة المختلفة:

1. قبل الخدمة

تتضمن هذه المرحلة تقييم عملية التحضير والترتيبات التي تتم قبل تقديم الخدمة. يُلاحظ كيفية التعامل مع الاستفسارات المسبقة وترتيب المواعيد وتوفير المعلومات الضرورية لسفراء جودة الخدمات قبل الوصول لتلك الخدمة الحكومية.

2. خلال الخدمة

في هذه المرحلة، يتم تقييم جودة الخدمة أثناء تلقيها من الموظفين الحكوميين. يُلاحظ كيفية التعامل مع سفراء جودة الخدمات، وجودة التوجيه والمعلومات المقدمة، وكفاءة تنفيذ العمليات الحكومية.

3. بعد الانتهاء من الخدمة

تتضمن هذه المرحلة تقييم كيفية متابعة الموظفين الحكوميين بعد الانتهاء من تقديم الخدمة. يُلاحظ مدى اهتمامهم بمتابعة رضا سفراء جودة الخدمات والتأكد من حصوله على ما يحتاجه، بالإضافة إلى معالجة أي مشكلات قد تنشأ بعد الخدمة.

من خلال تقييم هذه المراحل الثلاثة، يمكن الحصول على نظرة شاملة عن جودة الخدمة المقدمة في القطاع الحكومي وتحديد المجالات التي يمكن تحسينها.

4. التقييم

تتم عملية تقييم الخدمات عادةً بواسطة طريقتين :

- استنادًا إلى تجربة المتعامل الفعلية: يتم تقييم الخدمة استنادًا إلى تجربة المتعامل الفعلية وتقييمه لهذه التجربة ويقوم بتسجيل رحلته والمراحل المختلفة فيها، ويمكنه تقديم ملاحظات وتقييمات حول جودة الخدمة وفعاليتها. يتم اعتبار هذه الملاحظات في عملية تحسين الخدمات في المستقبل
- مهمة محددة طلبتها الجهة الحكومية: في هذه الحالة، يتم التواصل مع سفراء جودة الخدمات محددين وإبلاغهم بتفاصيل المهمة أو الخدمة التي يجب عليهم تنفيذها. يتم تكليف سفراء جودة الخدمات بإنجاز المهمة المطلوبة وإرسال تقارير وتقييمات وفقًا لمتطلبات الجهة الحكومية.

تستخدم هذه الطرق لتقييم الخدمات بهدف تحسين جودتها وضمان تلبية احتياجات المستخدمين

5. تحديد معايير وشروط اختيار سفراء جودة الخدمات

تقوم إدارة التخطيط والجودة والابتكار في الجهة الحكومية بتحديد المعايير اللازمة لاختيار سفراء جودة الخدمات وتقديم التدريب اللازم لهم .

- يتم تحديد معايير وشروط اختيار سفراء جودة الخدمات يتطلب اعتبار عدة عوامل فيجب مراعاة تنوع الجنسيات واختلاف الأعمار في دولة قطر ، حيث أن الهدف من البرنامج في القطاع الحكومي هو تحسين الخدمات المقدمة لجميع فئات المتعاملين مع الجهات الحكومية.
- يتم تحديد العدد المناسب من سفراء جودة الخدمات المستهدفين وفقًا لأهداف البرنامج. وبناءً على ذلك، يتم استهداف أفراد من شرائح مختلفة ديموغرافيًا. على سبيل المثال، يتم توزيع سفراء جودة الخدمات على شرائح مختلفة بناءً على النوع الاجتماعي واختلاف الأعمار، كما يتم اعتبار العرق والثقافة والتعليم كعوامل هامة في عملية اختيار سفراء جودة الخدمات وذلك لضمان تمثيل متوازن وتعزيز تحسين الخدمات المقدمة في القطاع الحكومي.
- يجب أن يتم تشكيل سفراء جودة الخدمات يتناسب مع تلك العوامل لضمان فهم شامل لاحتياجات وتوقعات جميع المتعاملين في القطاع الحكومي كما موضح فيما يلي:

الجنسيات:	الشرائح العمرية:
يجب اختيار تشكيلة متنوعة من جنسيات مختلفة حسب تركيبة المجتمع في دولة قطر، وتشمل القطريين والعرب والأوروبيين والآسيويين والأفارقة. يجب أن يكون القطريون يشكلون النسبة الأكبر في الشريحة المختارة بنسبة ٥٠٪ من العدد الكلي.	يتم اختيار سفراء جودة الخدمات من مختلف الفئات العمرية لتمثيل متعاملين الجهة الحكومية في جميع المراحل العمرية. يمكن أن تشمل هذه الفئات العمرية الشباب والبالغين وكبار السن كالمثال التالي : فئة من 18 الى 34 عاما فئة من 35 الى 55 عاما فئة أكثر من 56 عاما
الخلفية الثقافية:	النوع الاجتماعي:
يمكن أن يتم اختيار سفراء جودة الخدمات من خلفيات ثقافية متنوعة لتمثيل تنوع المجتمع.	يتم توزيع سفراء جودة الخدمات بناء على النوع الاجتماعي (ذكور وإناث) لضمان التمثيل الجيد وتحقيق تنوع الآراء والتجارب.



## ❖ ثانيًا: مرحلة الاختيار والتدريب

يتم خلال هذه المرحلة اختيار المرشحين وفقًا للمعايير والشروط المحددة سابقًا لاختيار سفراء جودة الخدمات وتدريبهم على البرنامج. وهناك صفات أساسية يجب ان يتحلى بها سفير جودة الخدمات وتكون شرطًا من شروط الاختيار :

### مواصفات اختيار سفير جودة الخدمات:

- النزاهة وعدم الانحياز.
- أن لا يعمل في الجهة الحكومية التي يتم تقييم خدماتها.
- أن لا يكون معروفًا لموظفي الجهة الحكومية التي يتم تقييم خدماتها.
- القدرة على تقديم تقارير مفصلة ودقيقة عن تجربتهم في الجهات الحكومية التي يقومون بزيارتها.

### طريقة اختيار سفراء جودة الخدمات:

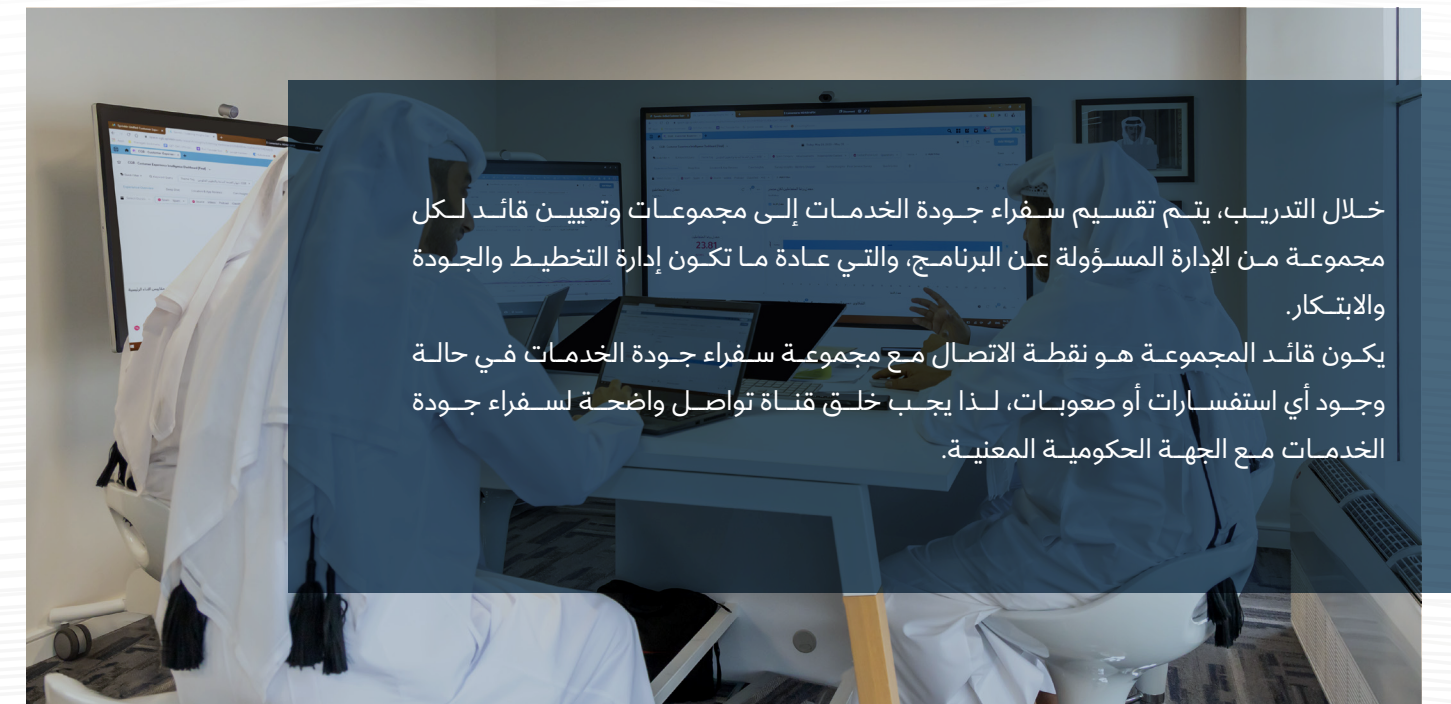
بعد تحديد هذه المعايير والشروط، يتم عادة تطبيق عملية اختيار شاملة تشمل استعراض السيرة الذاتية، ومقابلات شخصية، واختبارات تقييم المهارات، وفحص الخلفية للتأكد من مطابقتهم للشروط المحددة واستعدادهم للبرنامج.

### التدريب :

يتم خلال هذه المرحلة عقد ورش تدريبية لسفراء جودة الخدمات لتحضيرهم لمهامهم وفهم أهداف البرنامج ، ومعايير التقييم، وآلية جمع البيانات والتعليقات، ويساعد ذلك على ضمان تزويد السفراء بالمعرفة والمهارات اللازمة لتقييم الخدمات.

النقاط الواجب مراعاتها في تدريب سفراء جودة الخدمات:

- الاطلاع على أهداف برنامج سفراء جودة الخدمات والشروط الواجب توافرها في سفير جودة الخدمات.
- الاطلاع على إجراءات الخدمات التي سيتم تقييمها .
- فهم آلية التقييم المعتمدة والنماذج المستخدمة.
- فهم طريقة إعداد استبيان أو تقارير سفراء جودة الخدمات ومحتواها.



خلال التدريب، يتم تقسيم سفراء جودة الخدمات إلى مجموعات وتعيين قائد لكل مجموعة من الإدارة المسؤولة عن البرنامج، والتي عادة ما تكون إدارة التخطيط والجودة والابتكار. يكون قائد المجموعة هو نقطة الاتصال مع مجموعة سفراء جودة الخدمات في حالة وجود أي استفسارات أو صعوبات، لذا يجب خلق قناة تواصل واضحة لسفراء جودة الخدمات مع الجهة الحكومية المعنية.

## ❖ ثالثًا: مرحلة التنفيذ

### 1. بداية التنفيذ

تبدأ مرحلة التنفيذ في برنامج سفراء جودة الخدمات بتقييم الخدمات المستهدفة من قبل سفراء جودة الخدمات وجمع البيانات والملاحظات، باستخدام الوسائل المتفق عليها والتي تم تدريبهم عليها. تشمل هذه الوسائل ملء الاستبيانات وتقديم التقييمات وتدوين الملاحظات. يتم استخدام هذه المعلومات لتقييم الخدمات وتحديد مجالات التحسين.

### 2. تحليل نتائج عملية التقييم

يتضمن ذلك تجميع البيانات والملاحظات، وتقييم الخدمات وفقًا لمعايير التقييم المعتمدة، وتحديد الاتجاهات في النتائج.

### 3. مراقبة الجودة

تعتبر ضمان الجودة أمرًا أساسيًا في برنامج سفراء جودة الخدمات الحكومية، حيث يساهم في تعزيز جودة الخدمة وبناء الثقة. يشمل ذلك مراقبة جودة البيانات ووضع إرشادات وإجراءات لضمان جودة البيانات والتقارير التي يرسلها سفراء جودة الخدمات، قبل المضي قدمًا في مرحلة التحليل، وذلك بهدف ضمان أقصى مستوى من الثقة في البيانات التي ستشكل أساس القرارات. وفي حالة وجود أي ثغرات، يمكن الوصول إلى سفراء جودة الخدمات لاستخراج مزيد من المعلومات حول تجربتهم من خلال نقاط الاتصال المعينة.

### 4. التحليل

تهدف هذه المرحلة إلى استخلاص الأدلة والمعلومات الهامة من البيانات لتقييم جودة الخدمة وكفاءة العملية. يتم فحص عناصر مثل جودة الخدمة المقدمة، سرعة الاستجابة، وكفاءة الموظفين في تقديم الخدمة.

يشمل تحليل المعطيات أيضًا تحديد المشاكل والعثور على العوامل التي تؤثر سلبًا على جودة الخدمة. قد يتضمن التحليل استخدام أدوات وتقنيات متنوعة مثل المقاييس والمؤشرات وتحليل البيانات الكمية والنوعية.

تتضمن هذه المرحلة أيضًا إعداد تقرير تحليلي يلخص نتائج التحليل ويقدم توصيات لتحسين الخدمة الحكومية. يستند هذا التقرير إلى البيانات المحضلة والمعلومات الكمية والنوعية التي تم جمعها وتحليلها خلال مرحلة التحليل.

تتضمن أيضًا تحديد الموضوعات الاستراتيجية الشاملة عبر الرحلة من البداية إلى النهاية لإنشاء مجموعة من المبادرات وتحديد أصحاب المصلحة ، وجدول زمنية ونتائج، وتحديد الأولويات لتحقيق الأهداف وتحقيق الرؤية.

كما يمكن أن تتضمن مرحلة التحليل أيضًا تقييم تكاليف وفوائد تحسين الخدمة.



## ◇ رابعاً: مرحلة التطوير

تُعد مرحلة التطوير هي المرحلة الأخيرة والأهم في برنامج سفراء جودة الخدمات، حيث يتم تحقيق أهداف البرنامج من خلال تطوير وتحسين الخدمات المقدمة. تشتمل مرحلة التطوير على الخطوات التالية:

1. دراسة وتحليل التقارير والتوصيات الناتجة عن مرحلة التحليل وتحديد الأولويات: يتم استعراض التقارير والتوصيات التي تم الحصول عليها في المرحلة السابقة، وتحديد الأولويات الضرورية لتحقيق التحسينات.
2. وضع خطة تصحيحية وفقاً لأولويات النقاط المحددة: يتم وضع خطة عمل لتنفيذ التحسينات ومعالجة العيوب التي تم تحديدها في الخطوة السابقة.
3. تنفيذ إجراءات تصحيحية سريعة: إذا كان ممكناً، يتم اتخاذ أي إجراءات فورية ممكنة لتصحيح بعض العيوب والمشكلات المحددة في الخطوتين السابقتين.
4. إعادة تصميم الخدمة المقدمة وكيفية تطويرها: يتم إعادة تقييم وإعادة تصميم الخدمة المقدمة استناداً إلى النتائج المستخلصة من التحليلات السابقة، وتحديد كيفية تحسينها وتطويرها بشكل شامل.
5. إعادة تجربة سفراء جودة الخدمات بهدف تقييم التجربة بعد التحسين: يتم إجراء تجربة جديدة لبرنامج سفراء جودة الخدمات لتقييم تأثير التحسينات والتطويرات التي تمت في الخدمة.

بالإضافة إلى ذلك، إذا تطلب الأمر، يتم في هذه المرحلة إعادة النظر في المنهجية المتبعة في برنامج سفراء جودة الخدمات وتحسينها استناداً إلى نتائج التحليل، وذلك لضمان تحقيق أهداف البرنامج بشكل أفضل.

## ◆ 2.5 منصة شارك ومساهمتها في برنامج سفراء جودة الخدمات

منصة «شارك» هي منصة إدارة موحدة لتجربة المتعاملين، وتتميز بالعديد من المزايا. ومن بين هذه المزايا، يأتي دورها في برنامج سفراء جودة الخدمات. من خلال منصة «شارك»، يتم إنشاء استبيانات سفراء جودة الخدمات وتقاريرهم إلكترونياً، مما يسهل عملية ملء التقارير وإرسالها.

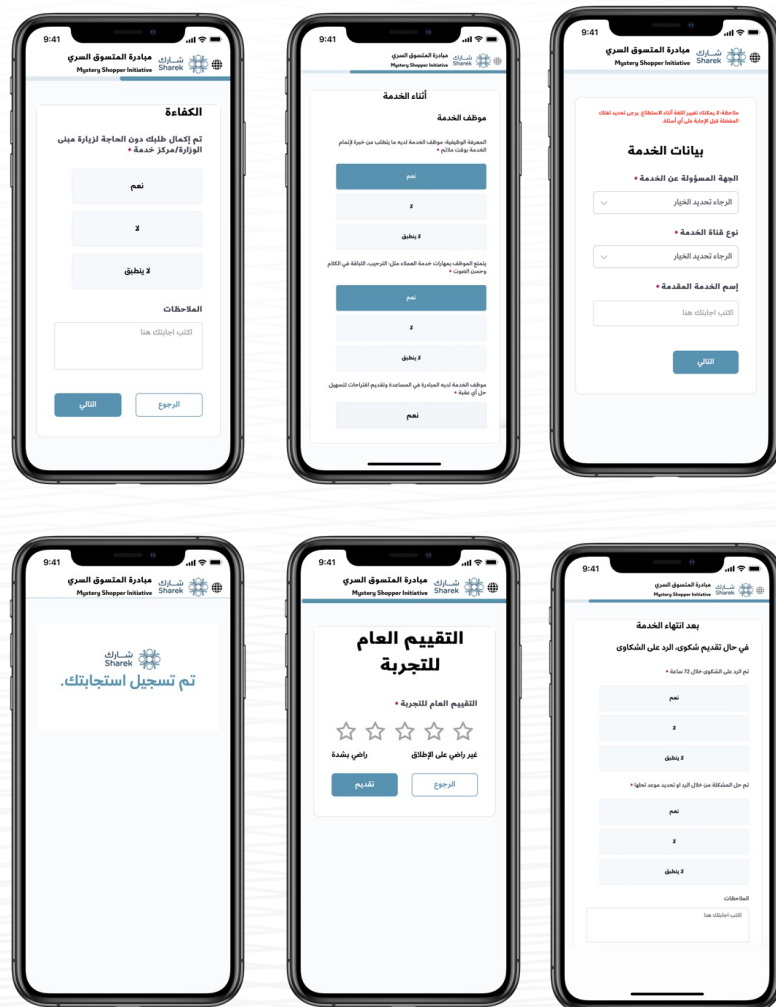
بالإضافة إلى ذلك، تقوم المنصة بتحليل التقارير وعرضها على لوحة إعدادات لعرض وتحليل البيانات، مما يساهم في عملية التحليل ومن ثم تطوير الخدمات من قبل الجهة الحكومية المعنية.

كما تساهم المنصة في تسهيل الاتصال مع سفراء جودة الخدمات، حيث يتم التواصل بين الجهة الحكومية سفراء جودة الخدمات عبر المنصة.

باختصار شارك يوفر التالي:

- استبيانات إلكترونية لسفراء جودة الخدمات
- لوحة إعدادات لعرض وتحليل البيانات.
- قناة اتصال رئيسية مع سفراء جودة الخدمات.

لقطات من الاستبيان الالكتروني لسفراء جودة الخدمات عبر منصة شارك





### ◆ 3.1 التعريف والأهمية

تعرف تجربة التعامل في القطاع الحكومي على أنها الخبرة التي تكتسبها الجهات بعد فترة من التفاعل مع مجموعة من المتعاملين، هذه التفاعلات تضم كلا من: تقديم خدمات جديدة للمتعاملين ودراسة المتعاملين الحاليين وتحقيق تطلعاتهم وتوقعاتهم أو تجاوزها.

يشير مفهوم تجربة المتعاملين الى التصور والانطباع العام لدى المتعاملين تجاه الجهة أو خدمة الحكومية قبل وأثناء وبعد التعامل. وتشمل تجربة المتعاملين جميع قنوات الاتصال المتاحة للتعامل مع الجهة الحكومية.

وتكمن أهمية تطبيقها الى توحيد وتحسين تجربة المتعاملين مع الخدمات الحكومية. وتهدف الى ما يلي:

- رفع نسبة رضا المتعاملين مع الخدمات الحكومية للجهة.
- تقليل نسبة الشكاوى على الخدمات.
- رفع سرعة الاستجابة للشكاوى.
- إيجاد طرق مبتكرة لحل الشكاوى الاستثنائية.
- إدارة مقترحات التحسين والتطوير الخاصة بخدمة المتعاملين في الجهة الحكومية.
- إصدار التقارير اللازمة والمعلومات التي تدعم اتخاذ القرار بشأن الخدمات المقدمة للمتعاملين.

### ◆ 3.2 رحلة المتعامل

هي مجموعة التفاعلات التي يقوم بها المتعامل مع مقدم الخدمة للحصول على خدمة. وهي تشمل خارطة طريق التفاعل الكاملة من بداية البحث وحتى الحصول على الخدمة وما بعدها.

لماذا نوثق رحلة المتعامل:

- الحصول على صورة شاملة عن تفاعلات المتعامل مع كل قناة خدمة
- معرفة مدى رضا المتعامل عن كل تفاعل للحصول على الخدمة
- هي مرجع قياسي لقياس تطور الخدمة
- تحديد نقاط القوة والضعف في الرحلة والعمل على تحسينها
- توضيح للمتعاملين المدة الزمنية اللازمة لإنجاز الخدمة ومراحل الخدمة المطلوبة لإنجازها

## الفصل الثالث

## إدارة تجربة المتعاملين



### البحث وجمع المعلومات

- يبدأ المتعامل بجمع المعلومات المتعلقة بالخدمة (المستندات المطلوبة، المدة الزمنية، الرسوم، قنوات الخدمة، إلخ).
- يبحث المتعامل في أكثر من قناة للحصول على المعلومات المطلوبة (موقع مبنى الجهة المقدمة للخدمة، مركز الخدمات الحكومية، الموقع الإلكتروني، مركز الاتصال، إلخ).
- يتوجب على الجهات التأكد من تسهيل هذه العملية بتوفير المعلومات الصحيحة عبر قنوات مختلفة.

### طلب الخدمة

- يقدم المتعامل للحصول على الخدمة من خلال التفاعل المباشر مع الجهة المقدمة للخدمة عبر القنوات المتاحة: وجهاً لوجه أو من خلال الموقع الإلكتروني أو التطبيق أو غيرها.
- يقوم المتعامل باستكمال جميع المتطلبات اللازمة ثم التقديم بطلب الخدمة.
- لتسهيل هذه العملية على المتعامل، يجب على الجهات المقدمة للخدمة العمل على تسهيل طلب الخدمة حسب القنوات المتاحة.

### البدء بإجراءات الخدمة

- تبدأ في هذه المرحلة الإجراءات المطلوبة لإتمام الخدمة مثل دفع الرسوم المطلوبة ومتابعة آخر المستجدات حول الطلب.
- تكون أغلب الإجراءات داخلية من قبل الجهة المقدمة للخدمة.
- يلعب الوقت المستغرق في هذه المرحلة دوراً مهماً في رضى المتعامل.

### استكمال الخدمة

- في المرحلة الأخيرة، يحصل المتعامل على الخدمة المطلوبة عبر أي من قنوات التواصل المختلفة حسب طبيعة الخدمة.
- قد تستخدم الجهات بعض الوسائل لإبلاغ المتعامل بأن الخدمة قد تمت بهدف التسهيل.
- العامل الرئيسي لرضى المتعامل في هذه المرحلة هو جودة الخدمة.

### ◆ 3.3 فريق عمل تجربة المتعاملين

يتم تشكيل فريق عمل تجربة المتعاملين من قبل رئيس الجهة الحكومية وذلك بهدف التعرف على المشكلات التي قد تطرأ في الخدمات المقدمة من الجهة واقتراح تدابير أفضل بصورة نظامية ومنهجية موحدة، ويتكون فريق العمل برئاسة مدير إدارة التخطيط والجودة والابتكار وعضوية كل من:

- مدير إدارة العلاقات العامة والاتصال
- مدير إدارة نظم المعلومات
- مدراء الإدارات الأساسية المختصة بتقديم خدمات الجهة الحكومية.

يقوم فريق عمل تجربة المتعاملين بمراجعة الشكاوى المستقبلية على الخدمات التي تقدم للمتعاملين وتحديد الأسباب الجذرية الخاصة بالشكاوى حول رحلة المتعامل لتلقي الخدمة كما هي معرفة في دليل تعريف وتوثيق الخدمات الحكومية وإجراءاتها، يخرج الفريق بتوصيات وحلول لمعالجة الشكاوى وأسبابها الجذرية ويقدم تقارير حول أبرز المشاكل المتعلقة بالخدمات التي تقدم للمتعاملين والإجراءات المتخذة والتوصيات الإضافية. ويهدف إنشاء فريق عمل تجربة المتعاملين إلى ما يلي:

1. تخصيص الوقت والموارد على النحو المناسب لتحليل ومراجعة المشكلات المتعلقة بالخدمات الحكومية والارتقاء بجودة الخدمات الحكومية.
2. توفير آلية موحدة وواضحة للجهات المعنية فيما يتعلق بالشكاوى واتخاذ الإجراءات المناسبة لتفادي تكرار الشكاوى
3. توفير رؤية واضحة لرئيس الجهة الحكومية عن المشاكل في الخدمات التي تقدم في الجهة الحكومية وفرص التطوير وذلك بهدف تحسين جودة الخدمات الحكومية.



الشكاوى



الاقتراحات



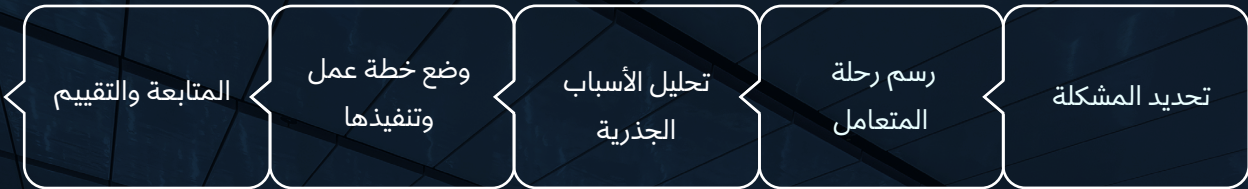
التقارير





◆ 3.4 مراحل التطبيق

لتحسين تجربة المعاملين ورفع نسبة الرضا عن الخدمات الحكومية يقوم فريق عمل تجربة المتعاملين بتحليل رحلة المتعامل لتلقي الخدمة بمراحلها كما هي مبيّنة في دليل تعريف وتوثيق الخدمات الحكومية وإجراءاتها وتحليل الأسباب الجذرية للشكاوى المقدمة من المتعاملين. يقوم فريق عمل تجربة المتعاملين بالمرور بعدة خطوات في سبيل تحسين وتطوير تجربة ورحلة المتعاملين ويمكن تلخيص الخطوات بالتالي:



هذه المراحل استرشادية ويمكن وضعها كحد أدنى لتحسين تجربة المتعاملين ويمكن إضافة خطوات إضافية بحسب الحاجة لها.

1. تحديد المشكلة

معرفة وفهم الانطباع العام لخدمات الجهات الحكومية لدى المتعاملين وتحديد مجالات الشكاوى والاستياء لدى المتعاملين، يمكن الاستعانة بمنصة «شارك» كمصدر لمعرفة الانطباع العام لدى المتعاملين حول الجهة حيث تهدف المنصة الى توحيد وإدارة تجربة المتعاملين بغض النظر عن قناة التواصل لدى الجهة. وتوفر منصة «شارك» رؤية شاملة للمتعاملين من مختلف قنوات الاتصال المتوفرة للمتعاملين تساهم في فهم احتياجاتهم وتحسين تجاربهم.

2. رسم رحلة المتعامل

بعد تحديد المشكلة يقوم الفريق برسم رحلة المتعامل كما هي معرفة في دليل تعريف وتوثيق الخدمات الحكومية وإجراءاتها، تساهم هذه الخطوة في معرفة المؤشرات والقياسات للمراحل التي يمر فيها المتعامل لتلقي الخدمة مثل الوقت المتوقع والوقت الفعلي لتلقي الخدمة.

3. تحليل الأسباب الجذرية

بعد تحديد المشاكل المتعلقة بالخدمات يقوم فريق عمل تجربة المتعاملين بتحليل الأسباب الجذرية للمشاكل باستخدام أحد أدوات تحليل الأسباب الجذرية. تتنوع أدوات تحليل الأسباب الجذرية وكل أداه لها مميزات واستخداماتها، أمثلة على أدوات تحليل الأسباب الجذرية: مخطط باريتو، مخطط السبب والأثر، وتحليل الأسباب الخمسة. يقوم الفريق باختيار الأداة الأنسب للتحليل من بين الأمثلة المذكورة او الاستعانة بأدوات تحليل الأسباب الجذرية الأخرى لاختيار الأداة الأنسب حسب المشكلة المطلوب تحليلها.

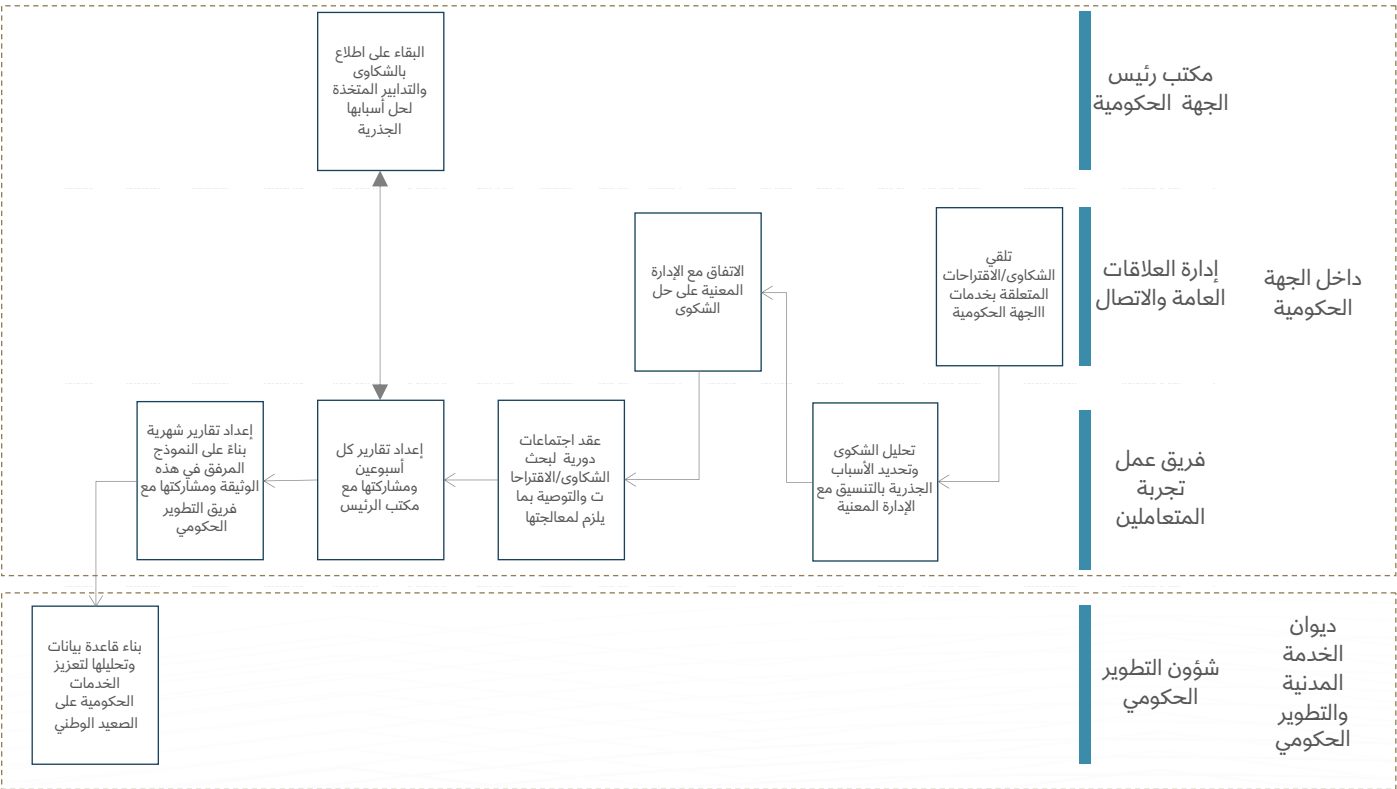
4. وضع خطة عمل وتنفيذها

بعد تحليل وتحديد الأسباب الجذرية للمشكلة التي تم تحديدها يقوم فريق عمل تجربة المتعاملين بالتعاون مع الإدارات المعنية باقتراح ووضع توصيات ووضع خطة عمل لحل السبب الجذري للمشكلة وتحسين تجربة المتعاملين. يتم تنفيذ التحسينات حسب الخطة الموضوعة لتحسين تجربة المتعاملين من قبل الإدارات المعنية.

5. المتابعة والتقييم

بعد تنفيذ التعديلات لتحسين تجربة المتعاملين يقوم الفريق بمتابعة تقارير رضا المتعاملين وقياس مؤشرات الرضا عن الخدمات المقدمة ومقارنة المؤشرات بالفترات السابقة للتأكد من فاعلية التعديلات المنفذة وتحسن تجربة المتعاملين. ويمكن الاستعانة بمنصة «شارك» كمصدر لمعرفة الانطباع العام لدى المتعاملين حول الجهة وخدماتها.

خطوات عمل معالجة شكاوى / الاقتراحات



نموذج تحديد الأسباب الجذرية للشكاوى الواردة

الشكاوى المحددة	درجة الأهمية	أطراف ذات العلاقة
الشكاوى رقم 1	(منخفضة - متوسطة - عالية)	<ul style="list-style-type: none"><li>الطرف الأول</li><li>الطرف الثاني</li></ul>
التصنيف	الأسباب الجذرية للشكاوى	الحلول المقترحة
(أشخاص - عمليات - نظام)	السبب الجذري رقم 1	[ادخل الحلول المقترحة]
(أشخاص - عمليات - نظام)	السبب الجذري رقم 2	[ادخل الحلول المقترحة]
(أشخاص - عمليات - نظام)	السبب الجذري رقم 3	[ادخل الحلول المقترحة]
(أشخاص - عمليات - نظام)	السبب الجذري رقم 4	[ادخل الحلول المقترحة]
(أشخاص - عمليات - نظام)	السبب الجذري رقم 5	[ادخل الحلول المقترحة]
(أشخاص - عمليات - نظام)	السبب الجذري رقم 6	[ادخل الحلول المقترحة]
(أشخاص - عمليات - نظام)	السبب الجذري رقم 7	[ادخل الحلول المقترحة]
(أشخاص - عمليات - نظام)	السبب الجذري رقم 8	[ادخل الحلول المقترحة]
(أشخاص - عمليات - نظام)	السبب الجذري رقم 9	[ادخل الحلول المقترحة]
(أشخاص - عمليات - نظام)	السبب الجذري رقم 10	[ادخل الحلول المقترحة]



◆ للاستفسارات الرجاء التواصل مع شؤون التطوير  
الحكومي بديوان الخدمة المدنية والتطوير  
الحكومي على:

- البريد الالكتروني: pmgs@cgb.gov.qa
- الخط الساخن: 16008



