

# SESRI Policy Brief

## Citizen and Resident Satisfaction with Public Services in Qatar

And the impact on quality of life

Nada Abdelkader Benmansour

*Here we explore satisfaction with public services among citizens and residents of Qatar. We examine both the extent and drivers of satisfaction as well as its impact on overall quality of life ratings. In general, utilities and administration tend to receive the highest ratings while infrastructure and education receive the lowest. The data show that Qatari nationals tend to be less satisfied than white-collar expatriates, but this is due largely to high satisfaction among Arab expatriates in particular. On the other hand, residents' quality of life ratings are far more sensitive to public service satisfaction than those of Qatari citizens.*

An efficient public sector lies at the heart of a citizen- and resident-centric approach to service delivery and is a crucial indicator of overall state performance. Equally important, it has been shown that experience with public services strongly impacts how people evaluate their overall quality of life.<sup>1</sup> Thus, the type of public services available in a society, and the standard at which they are delivered, can have a direct and significant impact on the general well-being of the population.

### The role of satisfaction surveys

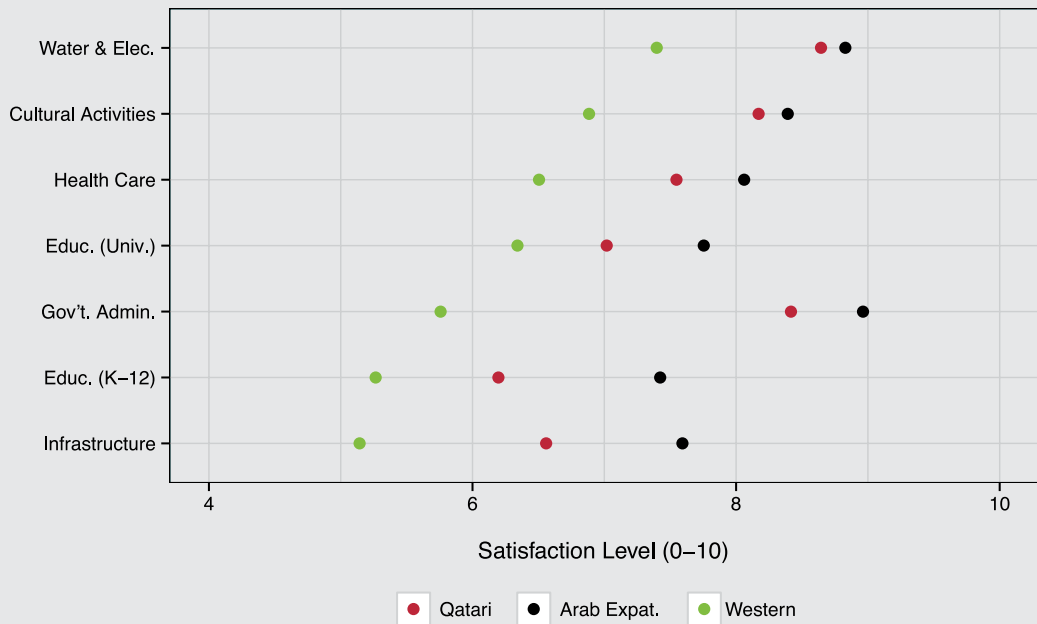
Qatar's National Vision 2030 stresses the need for "effective public institutions,"<sup>2</sup> and the past decade has seen increased investment in and structural reorganization of a number of important public services – including in the areas of health, education, and e-government – aimed at enhancing government services to citizens, residents, and businesses. To date, however, there has been to our knowledge no systematic assessment of citizens' and residents' actual experiences and satisfaction with public services in the State of Qatar.

Conducting opinion surveys has become a common method of aiding governments in evaluating the services they provide to citizens and residents.<sup>3</sup> Surveys provide an external measure of service effectiveness and can reveal satisfaction with overall service quality and/or specific service dimensions such as timeliness, competence, and courtesy.<sup>4</sup> They can be utilized by policymakers to measure and track satisfaction levels across sectors or entities; across cities, districts, and municipalities; and among different population segments. The data can also be used to prioritize and (re)allocate public spending. Finally, regular opinion surveys can be a productive means of incorporating the public into priority-setting.<sup>5</sup>

### An initial look at satisfaction

Here we offer an initial investigation into citizen and resident satisfaction across key public services based on SESRI data collected in September 2015. The survey, administered to nationally representative samples of 769 Qataris and 762 non-Qataris, respectively, asked respondents

FIGURE 1  
Satisfaction with public services, by nationality group



about their use and perceptions of seven different services. These are: healthcare, K-12 education, university education, roads and infrastructure, electricity and water, cultural activities, and government administration. Respondents were asked to rate their overall satisfaction with each service on a scale from 0 (lowest) to 10 (highest); their frequency of use; and a summary measure that compared overall performance with their prior expectations.

Figure 1 offers a summary of satisfaction by service. Overall, utilities and public administration earn the highest ratings, while K-12 education and infrastructure/roads are rated the lowest. However, there exist sizable differences across respondent nationality groups. In particular, non-Qatari Arab expatriates tend to evaluate services more positively than other groups of respondents, whereas residents from Western countries tend to rate them lower. Satisfaction among Qatari nationals lies between these two groups (though is generally closer to Arab expatriates), and

other respondents – including those from South Asia, East Asia, and Latin America – do not offer ratings that are significantly different from those of Qataris, on average.

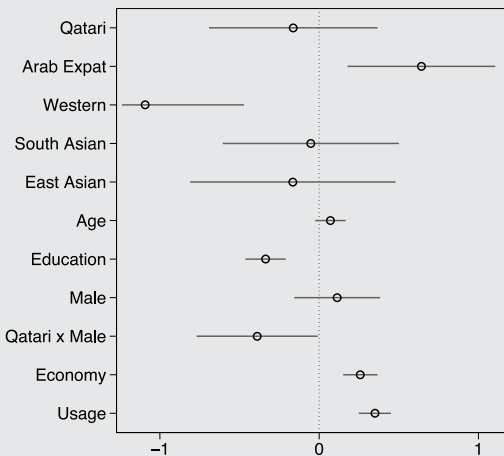
### The drivers of satisfaction

We also examine the question of what drives satisfaction among Qatari citizens and residents. Estimating a multivariate regression model, we test the effect of basic demographic and socio-economic indicators on a composite index of satisfaction across all services. The results of this regression are summarized in Figure 2, which reports the estimated coefficients of each explanatory variable.

Among both Qataris and high-income expatriates, higher education is associated with more negative ratings of services, and Qatari females are found to be more satisfied with public services than males. Conversely, we find only weak evidence that age and income influence public service satisfaction among either group of respondents. These results are consistent

*Sizable differences in satisfaction exist across respondent nationality groups*

**FIGURE 2**  
The determinants of satisfaction



with previous findings from Qatar in the field of healthcare.<sup>6</sup>

Finally, the results also indicate a positive link between usage of and satisfaction with public services among both Qataris and non-Qataris. Yet the direction of this effect is ambiguous. It might be, for instance, that increased experience with services boosts satisfaction, or alternatively that those who already hold more positive

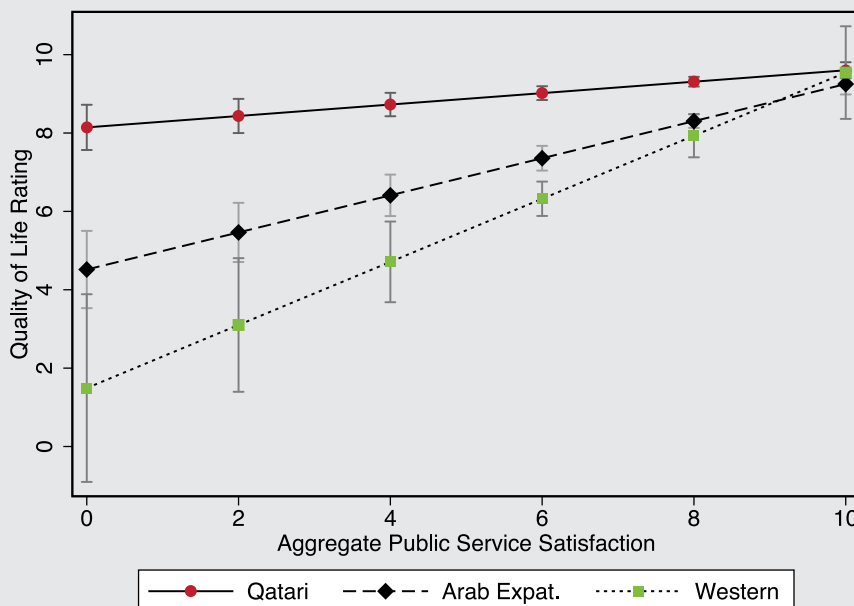
views of services are also more likely to utilize them (in the case of health services or cultural activities, for example).

## Public services and quality of life

As noted already, public satisfaction with community resources such as schools, medical care, and government services has been shown to predict individuals' general satisfaction with their quality of life. In this survey, respondents were posed several questions related to their quality of life in Qatar, which they rated on an ascending scale from 1 to 10.

As expected, the data reveal a statistically significant positive relationship between overall satisfaction with public services and quality of life ratings, as depicted in Figure 3. Notably, however, the magnitude of this relationship is much stronger among non-national respondents, particularly those from Western nations, compared to Qatari citizens. Non-Qataris, that is, are far more sensitive to public service satisfaction in terms of how they evaluate their overall satisfaction with Qatar as a place to live.

**FIGURE 3**  
Satisfaction with public services and quality of life



*Greater satisfaction with public services is linked with more positive evaluations of overall quality of life in Qatar*

As shown in Figure 3, the predicted quality of life rating for a resident who is entirely dissatisfied with public services (i.e., an aggregate score of 0) is a mere 4 out of 10, compared to almost 9 out of 10 for a non-citizen who is totally satisfied with public services – representing an increase of more than 100%. By contrast, the average quality of life evaluation for a Qatari who is totally dissatisfied with public services remains very high, at 8 out of 10. Among Qataris, then, how individuals view state services is largely disconnected from their overall satisfaction with life.

## The future of the public sector

The tightening financial resources of Qatar and other Gulf Cooperation Council states gives new impetus to improvements in the efficiency and quality of public services. To this end, opinion surveys can offer a dual advantage in both providing reliable information about user satisfaction that can be used to help prioritize efforts and resources, while also demonstrating state interest in understanding the concerns and experiences of ordinary citizens and residents. Qatar would therefore do well to expand efforts to measure, track, and publicize satisfaction with state services.

## Policy summary

In Qatar notable differences in public service satisfaction exist across individual state services, across nationality groupings, and across demographic categories. Among all citizens and residents, however, there is an empirical link between satisfaction with state services and overall perceptions of quality of life. Policymakers should thus study efforts to collect regular and systematic data on the performance of key public institutions, including through the collection of consumer feedback. Efforts to solicit user feedback could be expanded via automated requests sent via text message as already implemented by some companies in Qatar (e.g., Ooredoo). Survey and non-survey based evaluations could then be used to construct a summary rating – in the manner of the American Consumer Satisfaction Index or the French Public Services Barometer – that is advertised publicly in order both to showcase high-performing institutions and to encourage improved service among lower-performing entities.

## Notes

1. Rose, R., & Newton, K. (2010). "Evaluating the quality of society and public services." European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions; and Sirgy, M. J., Rahtz, D. R., Cicic, M., & Underwood, R. (2000). "A method for assessing residents' satisfaction with community-based services: A quality-of-life perspective." *Social Indicators Research* 49(3): 279-316.
2. Webb, K., & Hatry, H. P. (1973). *Obtaining Citizen Feedback: The Application of Citizen Surveys to Local Governments*. Washington, D.C.: The Urban Institute.
3. Ministry of Development Planning and Statistics, State of Qatar, *Qatar National Vision 2030*, p. 22.
4. Kelly, J. M., & Swindell, D. (2002). "A Multiple-Indicator Approach to Municipal Service Evaluation: Correlating Performance Measurement and Citizen Satisfaction across Jurisdictions." *Public Administration Review* 62(5): 610-621.
5. Watson, D. J., Juster, R. J., & Johnson, G. W. (1991). "Institutionalized use of citizen surveys in the budgetary and policy-making processes: A small city case study." *Public Administration Review*: 232-239.
6. Aday, L. A., & Walker Jr, G. M. (1996). *Patient satisfaction in government health facilities in the state of Qatar*. *Journal of Community Health* 21(5): 349-358; McGivern, S. (1999). "Patient satisfaction with quality of care in a hospital system in Qatar." *Journal for Healthcare Quality* 21(1): 28-41; Ali, F. M. H., Nikoloski, Z., & Reka, H. (2015). "Satisfaction and responsiveness with health-care services in Qatar—evidence from a survey." *Health Policy*, 119(11): 1499-1505.

Quality of life ratings among white-collar expatriates are much more sensitive to public service satisfaction than among Qataris

# 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<sup>٣</sup>. 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)<sup>٤</sup>. 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 الأولويات<sup>٥</sup>.

### نظرة أولية إلى الرضا

نعرض هنا دراسة أولية حول رضا المواطنين والمقيمين عن الخدمات العامة الأساسية استنادًا 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<sup>٦</sup>. بالتالي فإن نوعية الخدمات المتوفرة داخل المجتمع والمستوى الذي تقدمه به هذه الخدمات يمكن أن يكون لهما تأثير مباشر وكبير على الرفاه العام للسكان.

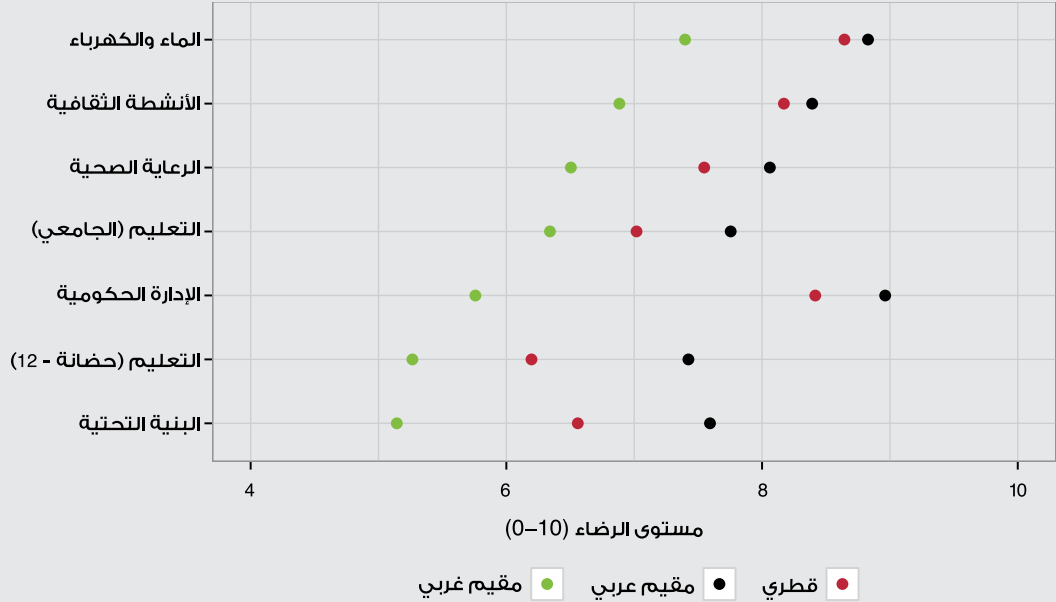
### دور مسوح الرضا

تشدد رؤية قطر الوطنية ٢٠٣٠ على الحاجة إلى «مؤسسات عامة فعالة»<sup>٧</sup>، 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



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 أخرى، 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 باختبار 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.

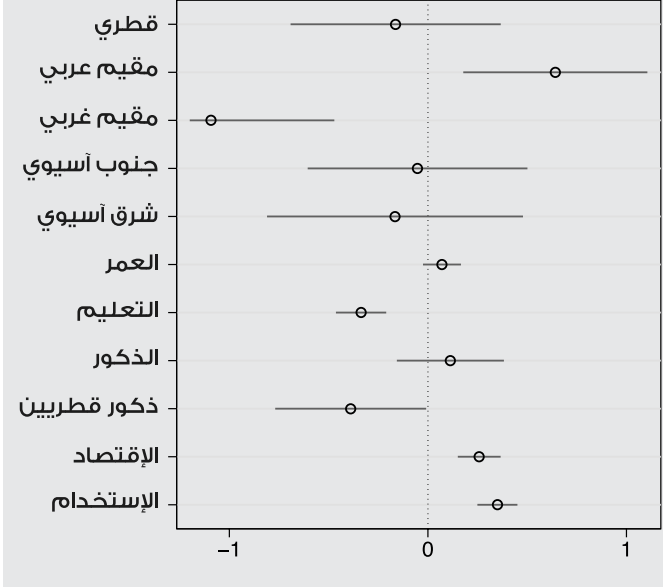
يرتبط التعليم العالي بين القطريين والوافدين ذوي الدخل المرتفع بتقييم أكثر سلبية للخدمات، ويلاحظ أن القطريين أكثر رضا عن الخدمات العامة من القطريين. وعلى العكس من ذلك، لا توجد أدلة كافية على أن العمر والدخل لهما تأثير على الرضا عن الخدمات العامة بين المشاركين

الدراسة تخص استخدامهم وآراءهم حول سبع خدمات مختلفة وهي كما يلي: الرعاية الصحية، والتعليم من الروضة 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 مختلفة. 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 أقل. وتقع درجة رضا المواطنين القطريين

شكل ٢

محددات الرضا



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 للرضا عن الخدمات العامة من حيث كيفية تقييمهم لرضاهم العام عن دولة قطر كمكان للمعيشة. كما هو مبين في الشكل ٣، التقييم المتوقع

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 والرضا 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 الرضا، 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).

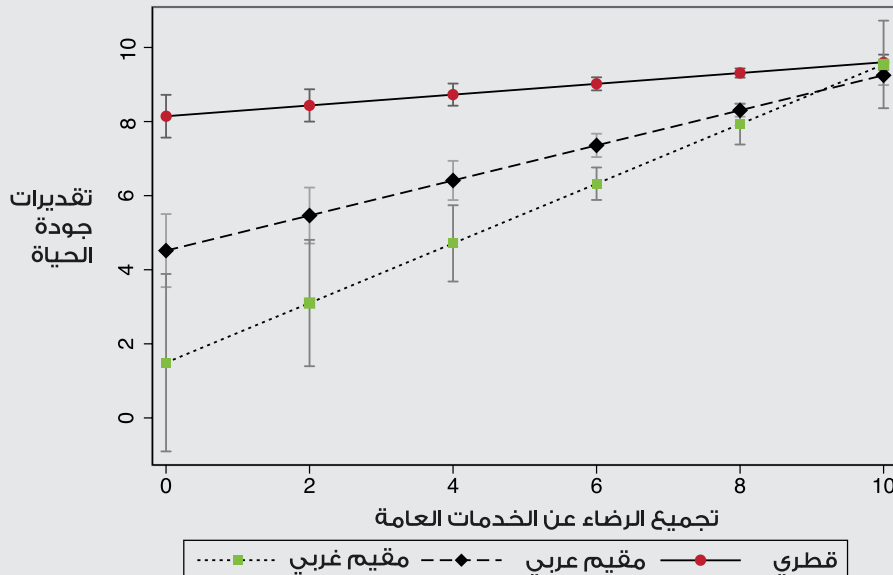
## الخدمات العامة وجودة الحياة

كما سلف الذكر، تم بيان كيف أن رضا عامة الناس عن موارد المجتمع من مدارس، ورعاية صحية، وخدمات حكومية يساعد على التكهن برضاهم 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.

كما هو متوقع، تكشف البيانات عن وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين الرضا عن الخدمات العامة وجودة الحياة، كما هو مبين في الشكل

شكل ٣

الرضا عن الخدمات العامة وجودة



## 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، ص. ٣٠٠، رهتر، در، 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

لجودة حياة الوافدين غير الراضين تمامًا عن الخدمات العامة (أي أن مجموع النتائج ٠) مجرد ٤ من ١٠، مقارنة بما يقارب ٩ من ١٠ من غير القطريين الذين هم راضون عن 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 المواطن العادي 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 له.

## 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 صناع 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.