

وزارة الأشغال العامة والإسكان

دراسات الرضا / 2015م

رضا متلقي الخدمة

وحدة التقييم والتميز

تمهيد

تعتبر وزارة الأشغال العامة و الاسكان من الأذرع الأساسية في حكومة المملكة الأردنية الهاشمية، لما تضطلع به من دور هام في مجالات العملية التنموية على الصعيد الوطني عبر انشاء و تحديث و تطوير و ديمومة البنية التحتية في المملكة لقناعتها بأن البنية التحتية المتطورة لها دور اساسي في نمو الاقتصاد الوطني و استقطاب الاستثمارات الخارجية وتوطين الاستثمارات المحلية وما لذلك من انعكاس على معيشة ورفاهية المواطن الاردني الذي هو محور العملية التنموية بشكل شامل.

المقدمة:

يعتبر رضا العملاء من اهم مؤشرات النجاح في اي مؤسسة، وتسعى الوزارة لتحقيق رضا العملاء، من خلال تقديم خدمات متميزة بأسلوب وأدوات متميزة وموظفين ذو كفاءة عالية.

هدف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة الى :-

التعرف على مستوى رضا متلقي الخدمة بهدف التحسين والتطوير على الخدمات المقدمة لهم من قبل الوزارة وتلبية احتياجاتهم وتطلعاتهم الحالية والمستقبلية.

منهجية الدراسة:

اتبع فريق العمل اليات العمل التالية لتحقيق الهدف المنشود من هذه الدراسة وهي:-

(١) التعرض لكل ما يتعلق بموضوع هذه الدراسة من نظريات ودراسات سابقة والاستفادة منها.

(٢) تصميم الاستبانة.

(٣) عرضها ومناقشتها مع لجنة التخطيط في الوزارة واعادة تصميمها واعتمادها.

(٤) فحص الاستبانة للتحقق من سهولة التعامل معها وضوحها من قبل عينة عشوائية من مراجعين الوزارة في مركز الوزارة والمحافظات .

(٥) اللجوء الى الجانب العملي الميداني وفيه قام فريق العمل بتطبيق اداة الدراسة وهي عبارة عن استبيان مكون من اربعة محاور رئيسة كالتالي:-

- مدى الرضا عن الخدمات المقدمة
- مدى الرضا عن مكان تقديم الخدمة
- مدى الرضا عن اداء موظفي الوزارة
- مدى الرضا عن اجراءات تقديم الخدمة

(٦) تصميم برنامج حاسوب تحليلي.

(٧) ادخال البيانات على الحاسوب.

(٨) تحليل البيانات باستخدام برنامج spss.

(٩) كتابة تقرير الدراسة شاملا النتائج والتوصيات.

مجتمع الدراسة:

**تكون مجتمع الدراسة من عينة عشوائية من كافة
مراجعي الوزارة في مختلف مديريات الوزارة والمركز .**

جوانب الدراسة

أولاً: مدى الرضا عن الخدمات المقدمة

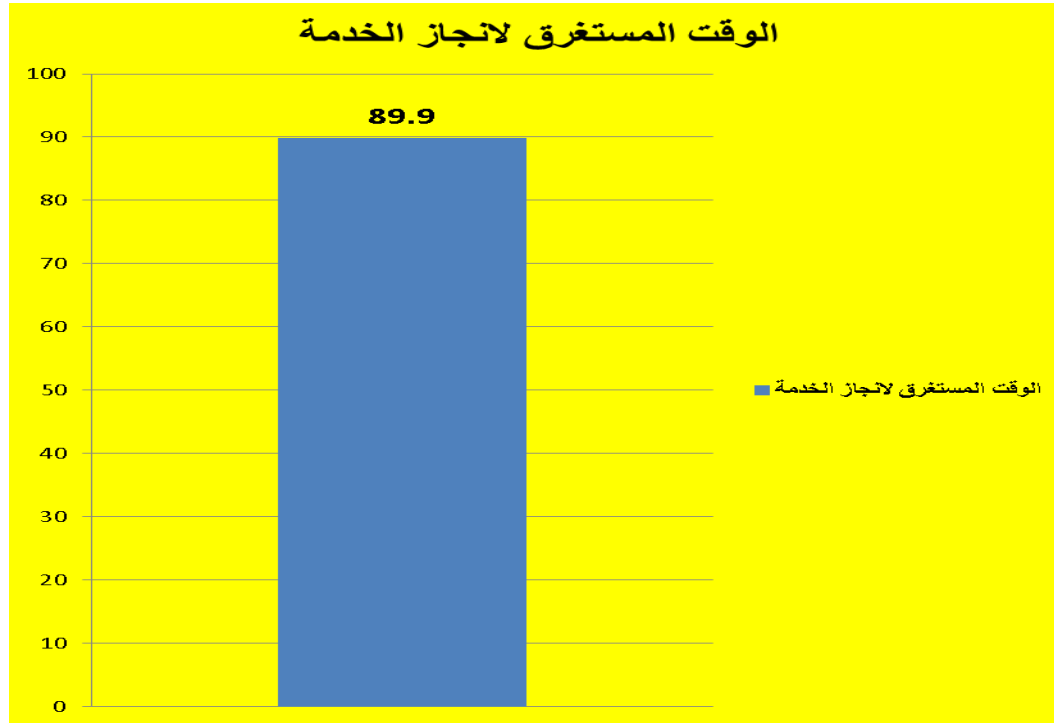
ثانياً: مدى الرضا عن أداء الموظفين المعنيين بتقديم الخدمة

ثالثاً: مدى الرضا عن أداء موظفي خدمة الجمهور و البنية التحتية

أولاً: مدى الرضا عن الخدمات المقدمة

الوقت المستغرق لإنجاز الخدمة

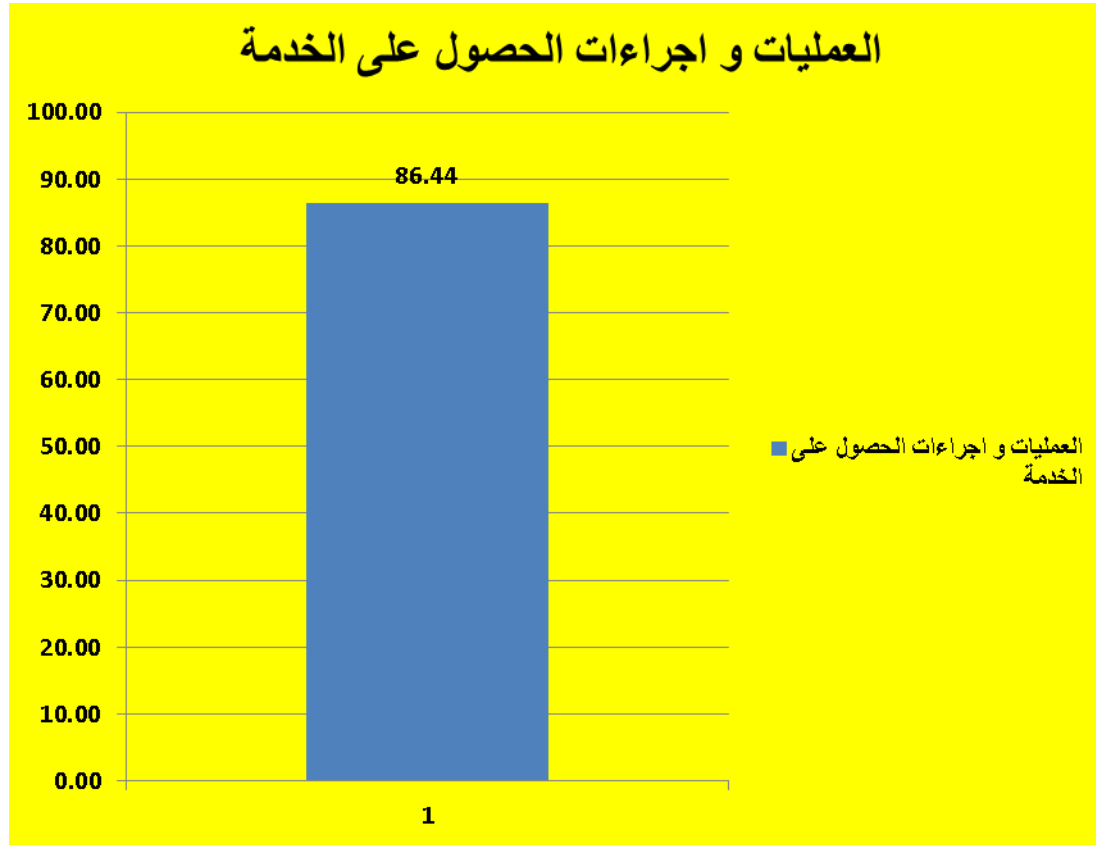
الوصف	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	نسبة الرضا
يوفر موظفو الوزارة / المديرية الخدمات في الوقت المحدد	52	28	5	2	0	1.94	1.145	89.89



أولاً: مدى الرضا عن الخدمات المقدمة

#	الوصف	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	نسبة الرضا
1	توفر الوزارة / المديرية لوحات إرشادية وكتيبات ونشرات تعريفية بالخدمة وطرق الحصول عليها.	50	27	3	5	2	1.64	.964	87.13
2	توفر الوزارة / المديرية النماذج اللازمة لإجاز المعاملة	51	21	11	2	2	1.66	.950	86.90
3	الإجراءات المتبعة سهلة وميسرة	47	25	8	5	2	1.74	1.005	85.29

أولاً: مدى الرضا عن الخدمات المقدمة



ثانياً: مدى الرضا عن أداء الموظفين المعنيين بتقديم الخدمة

ثانياً: مدى الرضا عن أداء الموظفين المعنيين بتقديم الخدمة

#	الوصف	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	نسبة الرضا
4	يمكن الاعتماد على الموظف في معالجة المشاكل التي تواجههم	45	25	7	8	2	1.82	1.073	83.68
5	ينجز موظفو الوزارة / المديرية خدمات صحيحة من أول مرة	41	25	6	14	1	1.95	1.140	80.92
6	يوفر موظفو الوزارة / المديرية الخدمات في الوقت المحدد	42	23	9	11	2	1.94	1.145	81.15
7	يُعلمكم موظفو الوزارة / المديرية بمواعيد إنجاز الخدمات	42	22	12	8	3	1.94	1.145	81.15
8	يبيدي موظفو الوزارة / المديرية الرغبة في مساعدتكم	51	21	7	7	1	1.69	1.004	86.21
9	موظفو الوزارة / المديرية على استعداد دائم للاستجابة إلى طلباتكم	49	21	9	6	2	1.75	1.048	85.06
10	موظفو الوزارة / المديرية مهذبون ولطفاء دائما	55	21	4	7	0	1.57	.910	88.51
11	يمتلك موظفو الوزارة / المديرية المعرفة التامة للإجابة على أسئلتكم	52	20	6	9	0	1.68	.994	86.44

ثانياً: مدى الرضا عن أداء الموظفين المعنيين بتقديم الخدمة

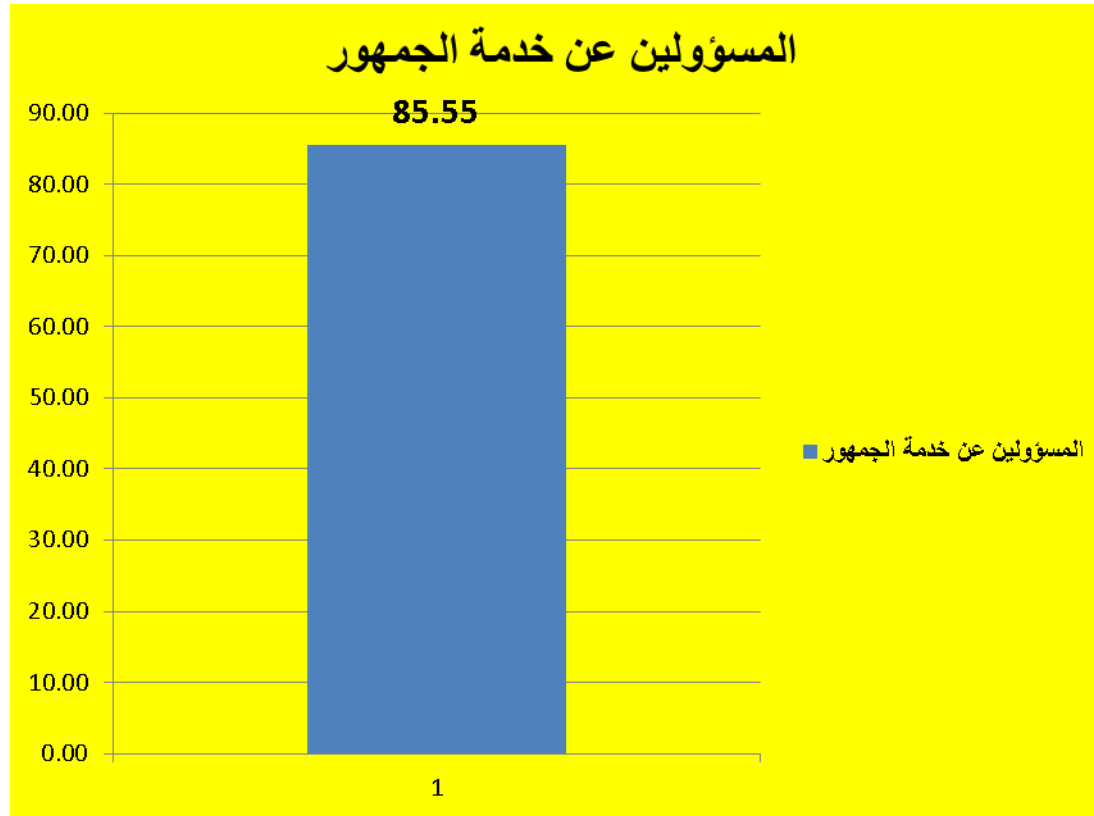


ثالثاً: مدى الرضا عن أداء موظفي خدمة الجمهور و البنية التحتية

ثالثاً: مدى الرضا عن المسؤولين عن خدمة الجمهور و البنية التحتية

#	الوصف	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	نسبة الرضا
12	تمتلك الوزارة / المديرية معدات وأدوات وتقنيات حديثة (فاكس : هواتف ، صراف آلي ، آلات تصوير)	48	26	8	3	2	1.68	.946	86.44
13	تمتلك الوزارة / المديرية مرافق مناسبة (مصلى ، مواقف سيارات ، كافيتيريا ، أماكن انتظار ، مرافق صحية)	44	25	15	2	1	1.75	.905	85.06
14	توفر الوزارة / المديرية اية للتعامل مع الشكاوى والاقتراحات مناسبة	41	33	5	4	4	1.82	1.051	83.68
15	يسهل الوصول إلى مبنى الوزارة / المديرية بسهولة	46	23	12	6	0	1.75	.943	85.06
16	يتمتع الموظفون بمظهر لائق وأنيق	52	24	9	1	1	1.56	.817	88.74
17	أوقات عمل الوزارة / المديرية مناسبة	48	27	8	3	1	1.64	.876	87.13
18	رسوم معاملات الوزارة مناسبة	47	17	12	10	1	1.86	1.112	82.76
12	تمتلك الوزارة / المديرية معدات وأدوات وتقنيات حديثة (فاكس : هواتف ، صراف آلي ، آلات تصوير)	48	26	8	3	2	1.68	.946	86.44
13	تمتلك الوزارة / المديرية مرافق مناسبة (مصلى ، مواقف سيارات ، كافيتيريا ، أماكن انتظار ، مرافق صحية)	44	25	15	2	1	1.75	.905	85.06
14	توفر الوزارة / المديرية اية للتعامل مع الشكاوى والاقتراحات مناسبة	41	33	5	4	4	1.82	1.051	83.68
15	يسهل الوصول إلى مبنى الوزارة / المديرية بسهولة	46	23	12	6	0	1.75	.943	85.06
16	يتمتع الموظفون بمظهر لائق وأنيق	52	24	9	1	1	1.56	.817	88.74
17	أوقات عمل الوزارة / المديرية مناسبة	48	27	8	3	1	1.64	.876	87.13
18	رسوم معاملات الوزارة مناسبة	47	17	12	10	1	1.86	1.112	82.76

ثالثاً: مدى الرضا عن أداء موظفي خدمة الجمهور والبنية التحتية

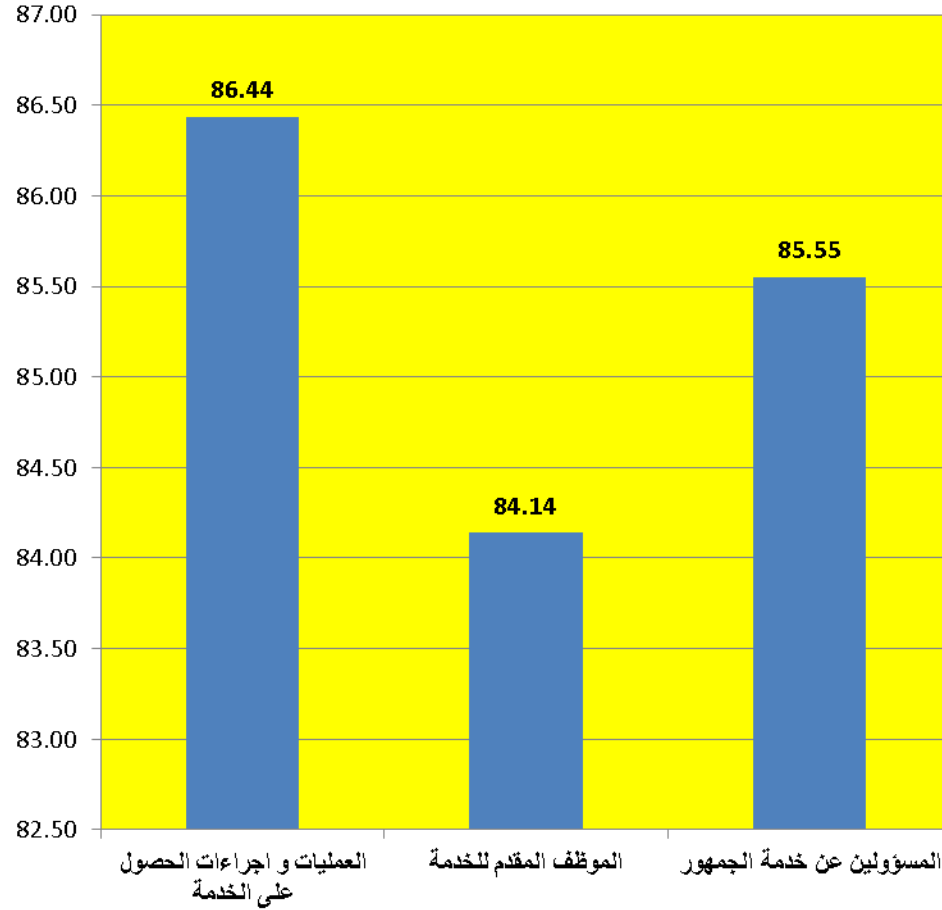


النتائج

نتائج الدراسة

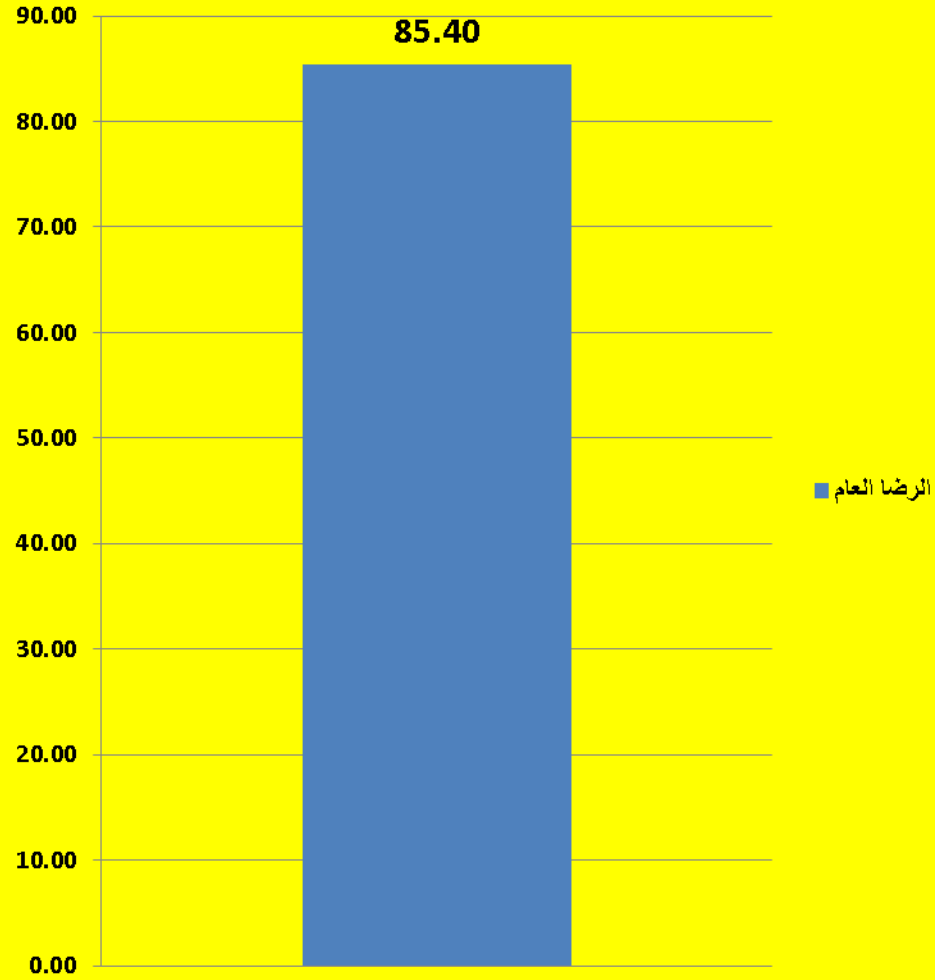
- بلغت نسبة الرضا العام الكلي لمتلقي خدمات وزارة الأشغال العامة والإسكان (85.4) .
- أظهرت الدراسة نسبة رضا جيدة جداً فيما يتعلق بأداء موظفي خدمة الجمهور والبنية التحتية
- أظهرت الدراسة نسبة رضا جيدة جداً فيما يتعلق بالخدمات المقدمة
- أظهرت الدراسة نسبة رضا جيدة جداً فيما يتعلق بأداء الموظفين المعنيين بتقديم الخدمة
- أظهرت الدراسة نسبة رضا جيدة جداً فيما يتعلق بالوقت المستغرق لإنجاز الخدمة

الرضا العام



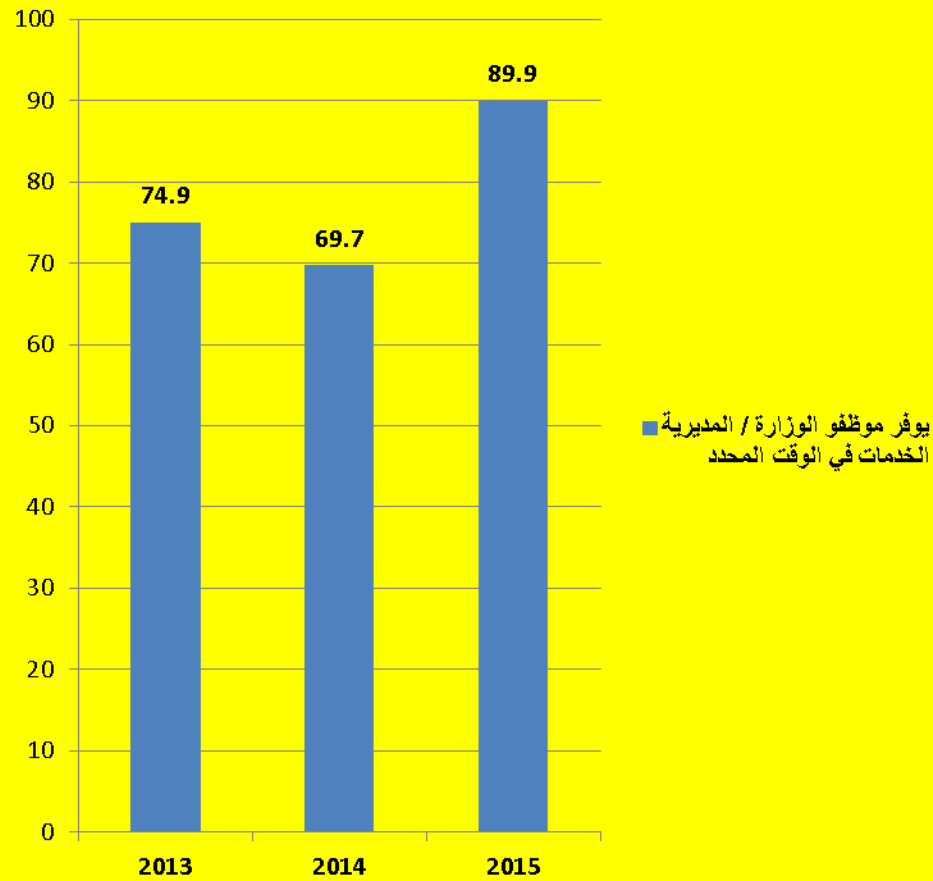
86.44	العمليات و إجراءات الحصول على الخدمة
84.14	الموظف المقدم للخدمة
85.55	المسؤولين عن خدمة الجمهور والبنية التحتية

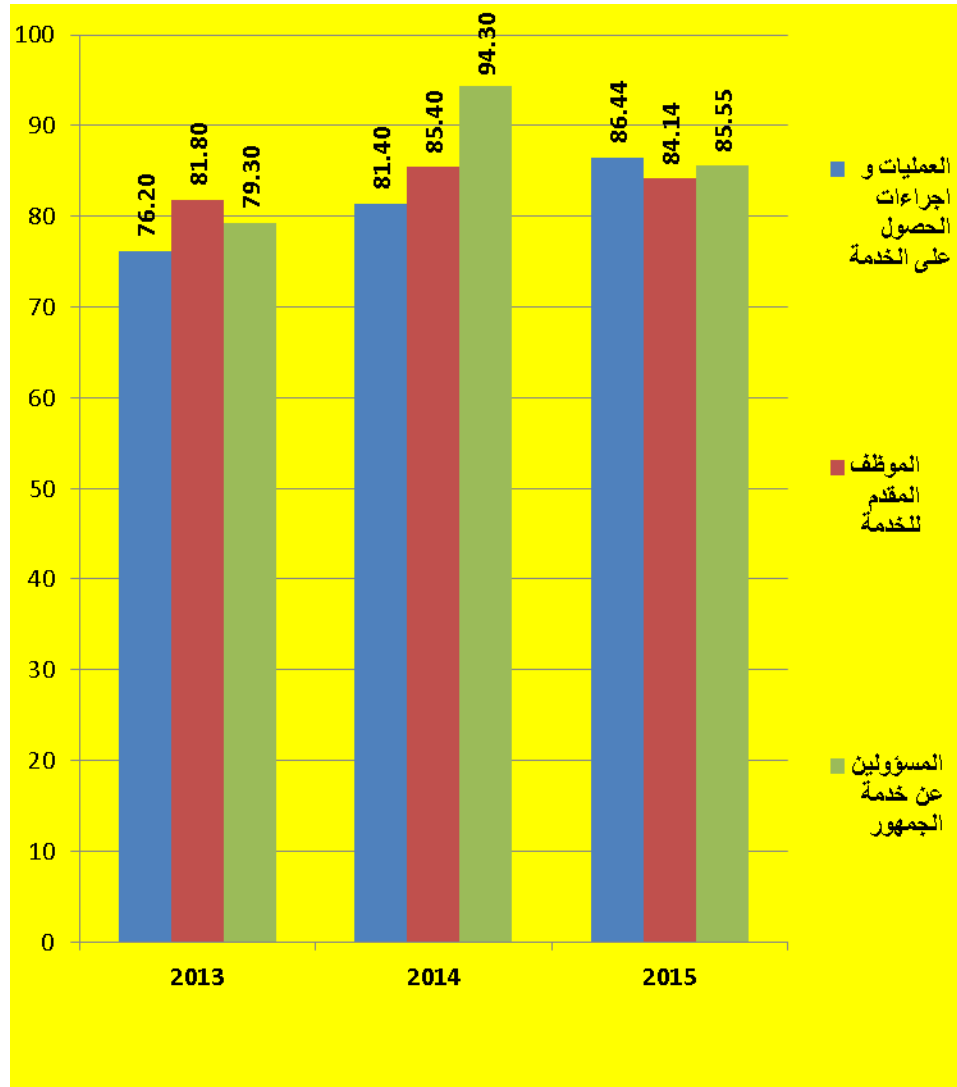
الرضا العام



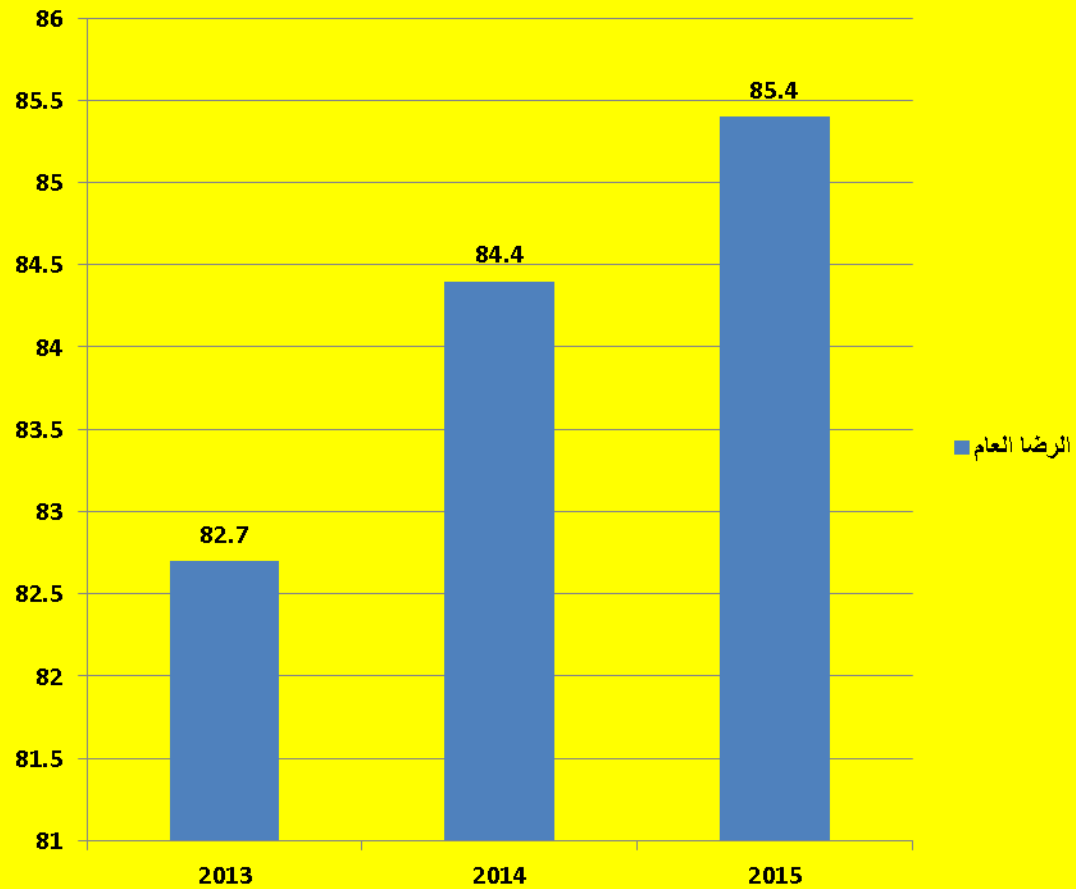
مقارنات

يوفر موظفو الوزارة / المديرية الخدمات في الوقت المحدد





الرضا العام



ملاحظات متلقي الخدمة

تلخصت ابرز ملاحظات متلقي الخدمة بالتالي :-

- السرعة في صرف المطالبات المالية
- الرد على متلقي الخدمة وخاصة من الموظفين المعنيين بتقديم الخدمة
- نقل موقع إدارة الرقابة الداخلية (المالية) إلى مبنى الوزارة الرئيسي حيث أنّ المطالبات المالية تحتاج لتصديق الرقابة الداخلية وفي ذلك معاناة لوجودها في مبنيين مختلفين
- إيفاد الموظفين المعنيين بتقديم الخدمة لدورات تدريبية في كيفية التعامل مع متلقي الخدمة
- الابتعاد عن المركزية في الإجراءات و اتخاذ القرارات
- تفويض الصلاحيات للمدراء