

وزارة الأشغال العامة والإسكان

دراسات الرضا / ٢٠١٥م

الاستشاريين والمقاولين

وحدة التقييم والتميز

تمهيد

تعتبر وزارة الأشغال العامة والاسكان من الأذرع الأساسية في حكومة المملكة الأردنية الهاشمية، لما تطلع 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:

ان الانفتاح والتشارك والتعاون وتبادل الخبرات ونقل المعرفة من السياسات التي تركز عليها وزارة الاشغال العامة والاسكان ومن هذا المنطق فإن الوزارة تسعى وبإستمرار الى توطيد وتعزيز علاقاتها مع شركائها سواء شركائها في تقديم خدماتها أو شركائها في تطوير اداءها ايماناً منها بان ذلك يثري مسيرتها ويطور اداءها ويوسع المشاركة في اتخاذ قراراتها.

ولقد خطت الوزارة خطوات عديدة وكبيرة في هذا الاتجاه وفي كافة المجالات من حيث قيام الوزارة بالمشاركة في كافة الفعاليات المتعلقة بقطاع الانشاءات والمشاركة والمساهمة في عقد الورش المتخصصة والدورات التدريبية ومشاركة كافة المعنيين في مراجعة وتحديث التشريعات الحاكمة لعمل قطاع الانشاءات والقطاع الهندسي وقطاع الخدمات الهندسية بشكل عام من خلال عقد الاجتماعات الموسعة والاجتماعات المتخصصة في سبيل الاخذ بكافة وجهات النظر من كافة الجهات ذات العلاقة كما وتعمل الوزارة على تطوير وسائل الاتصال مع كافة الجهات ذات العلاقة بقطاع الانشاءات ومناقشة أي اقتراحات أو ملاحظات متعلقة بعمل الوزارة أو بعمل هذا القطاع بشكل عام.

هدف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة الى :-

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

منهجية الدراسة:

- قام فريق العمل لتحقيق الهدف المنشود من هذه الدراسة باتباع اليات العمل التالية :-
- (١) التعرض لكل ما يتعلق بموضوع هذه الدراسة من نظريات ودراسات سابقة والاستفادة منها.
 - (٢) تصميم الاستبانة.
 - (٣) عرض الاستبانة ومناقشتها مع لجنة التخطيط في الوزارة وإعادة تصميمها واعتمادها.
 - (٤) فحص الاستبانة للتحقق من سهولة التعامل معها وضوحها من قبل عينة عشوائية من الاستشاريين والمقاولين في مركز الوزارة.
 - (٥) اللجوء إلى الجانب العملي الميداني وفيه قام فريق العمل بتطبيق أداة الدراسة وهي عبارة عن استبيان مكون من خمسة محاور رئيسية .
 - (٦) تصميم برنامج حاسوب تحليلي.
 - (٧) إدخال البيانات على الحاسوب.
 - (٨) تحليل البيانات باستخدام أسلوب ليكرث.
 - (٩) كتابة تقرير الدراسة شاملا النتائج والتوصيات.

جوانب الدراسة

أولاً: مدى الرضا عن التعليمات والاجراءات اللازمة للحصول على الخدمة.

ثانياً: مدى الرضا عن الموظف المقدم للخدمة.

ثالثاً: مدى الرضا عن المسؤولين.

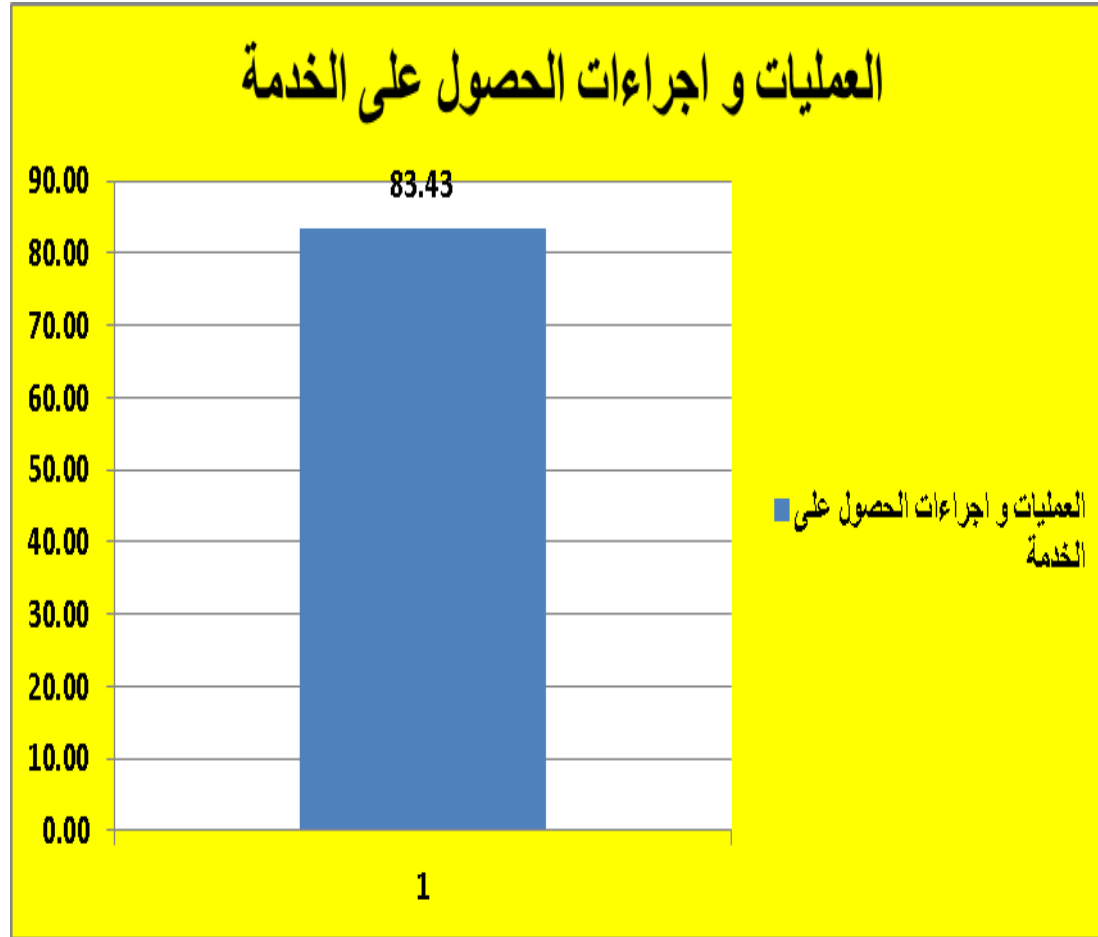
رابعاً: مدى الرضا عن البنية التحتية.

خامساً: مدى الرضا عن الية التعامل مع الشكاوى والاقتراحات.

أولا : درجة الرضا عن التعليمات والإجراءات اللازمة للحصول على الخدمة

#	الوصف	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	نسبة الرضا
1	إجراءات وخطوات الحصول على الخدمة واضحة و منطقية و مناسبة	37	32	5	2	1	1.78	.832	86.49
2	تتوفر اللوحات الإرشادية والكتيبات والنشرات التعريفية بالخدمة وطرق الحصول عليها (الالكترونيا وورقيا)	31	32	7	4	3	2.04	1.036	81.82
3	النماذج اللازمة لإنجاز المعاملة متوفرة وواضحة و سهلة	34	34	6	2	1	1.84	.828	85.45
4	لا يوجد ازدواجية و خطوات زائدة غير ضرورية للحصول على الخدمة	27	32	9	8	1	2.16	.994	79.74
5	تم تبسيط و تسهيل إجراءات الحصول على الخدمة مقارنة بالمرات السابقة (في حال تكرار الحصول على الخدمة)	34	30	7	5	1	1.94	.952	83.64

درجة الرضا عن التعليمات والإجراءات اللازمة للحصول على الخدمة



ثانياً : درجة الرضا عن الموظف المقدم للخدمة

#	الوصف	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	نسبة الرضا
6	استقبالك الموظف بلطف و شفافية وأحسن التعامل معك	42	28	5	2	0	1.66	.750	88.57
7	يتعامل الموظفون بمساواة و بدون تمييز مع متلقي الخدمة	45	21	8	3	0	1.69	.857	88.05
8	حصلت على الخدمة بسهولة لتوفر موظفين من أصحاب الصلاحيات و لديهم تفويض باتخاذ القرار	28	37	5	6	1	2.03	.921	82.08

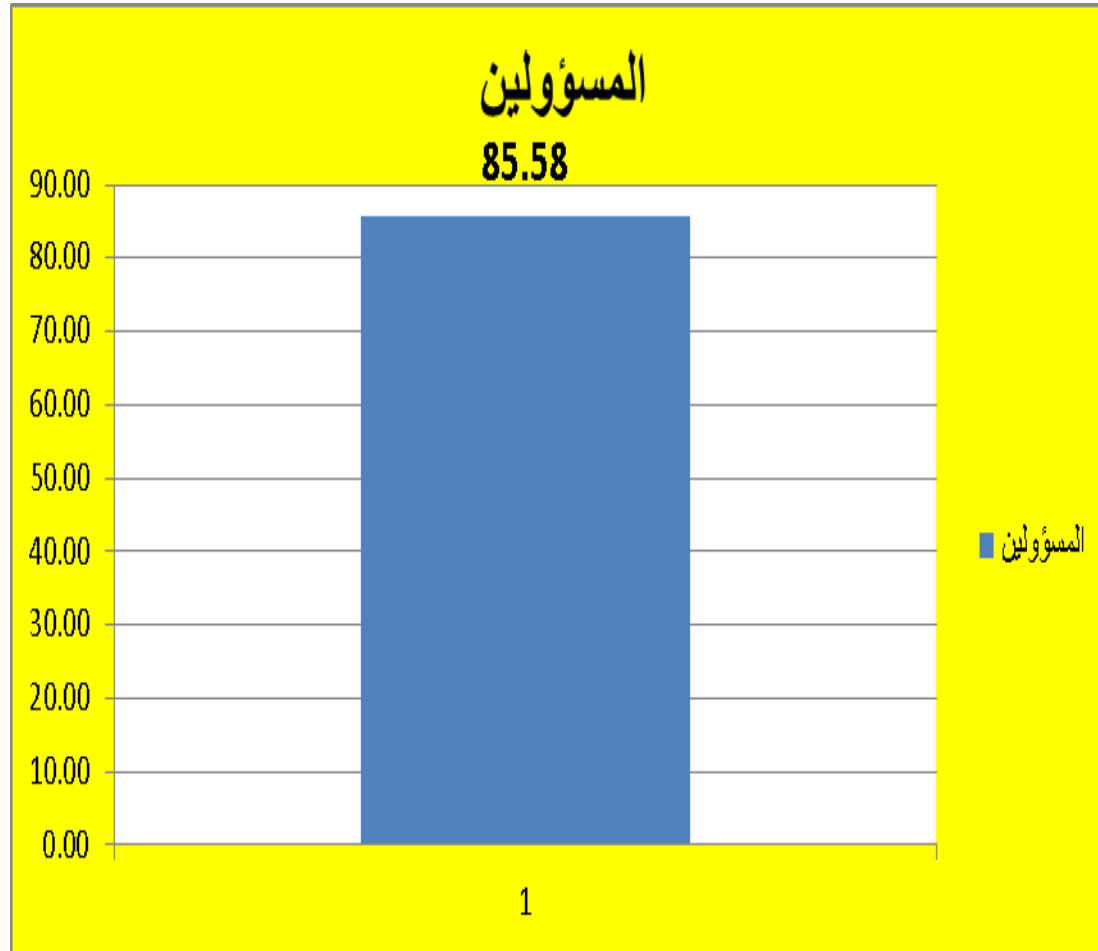
الرضا العام عن الموظف المقدم للخدمة



ثالثاً : درجة الرضا عن المسؤولين

#	الوصف	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	نسبة الرضا
9	من السهل الوصول الى المسؤول في حال وجود مشكلة	39	26	7	4	1	1.84	.947	85.45
10	المسؤول و يستمع لك و يتفهم مشكلتك و يجيب عن استفساراتك وملاحظاتك	38	28	7	3	1	1.82	.903	85.71

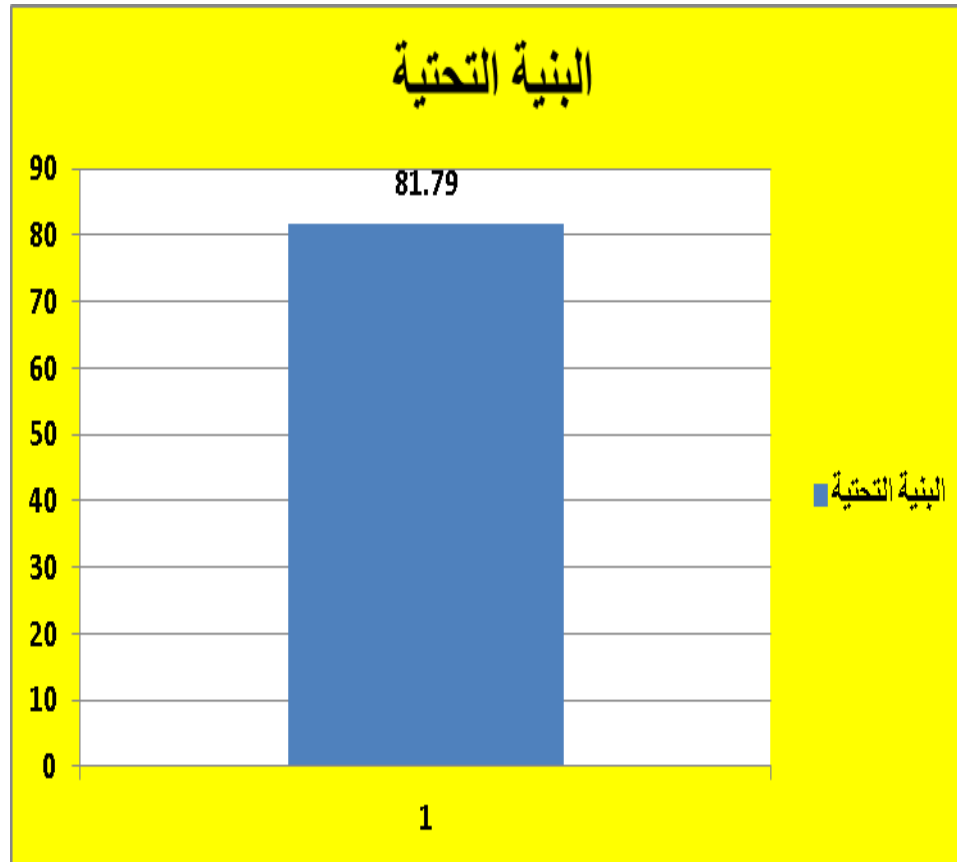
الرضا العام عن المسؤولين



رابعاً : درجة الرضا عن البنية التحتية

#	الوصف	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	نسبة الرضا
11	تتوفر مواقف لسيارات المراجعين	29	37	4	6	1	2.00	.921	82.60
12	التصميم و الترتيب الحالي لمكان تقديم الخدمة يساعد في تقديم خدمة جيدة	27	39	9	2	0	1.94	.715	83.64
13	المبنى نظيف ولائق	37	29	8	3	0	1.81	.821	85.97
14	توفر الوزارة دورات مياه نظيفة و مساعد كهربائية للمراجعين	31	35	5	5	1	1.96	.912	83.38
15	أماكن تقديم الخدمة ملائمة من حيث التهوية وتوفر مقاعد مريحة للانتظار	27	28	11	9	2	2.27	1.081	77.92
16	يتم استخدام التقنيات الحديثة لإيصال المعلومات واستقبال المعاملات واتمامها	26	34	6	9	2	2.21	1.052	78.96
17	توفر الوزارة موقع الكتروني يقدم المعلومات عنها وعن خدماتها	31	33	8	3	2	1.99	.945	82.86
18	توفر الوزارة خدمات مساندة مثل (التصوير، طابع، فاكس، اقلام.....الخ)	26	32	10	7	2	2.21	1.023	78.96

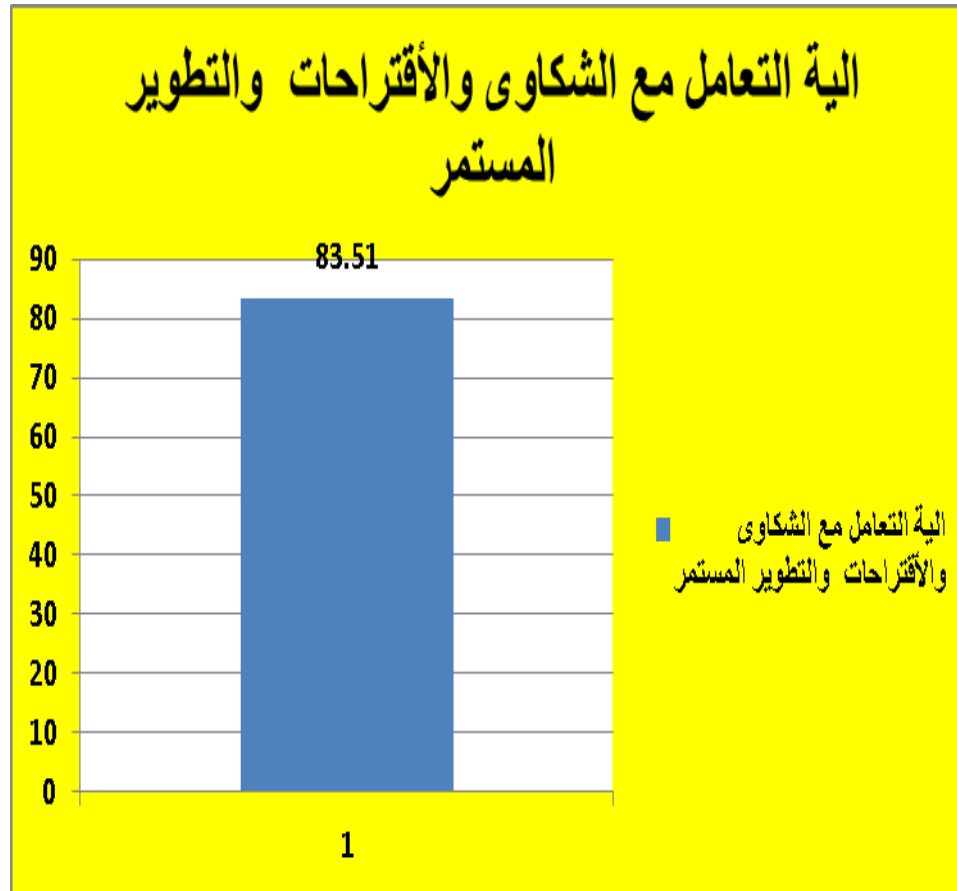
رابعاً : درجة الرضا عن البنية التحتية



خامساً : درجة الرضا عن الية التعامل مع الشكاوى والاقتراحات

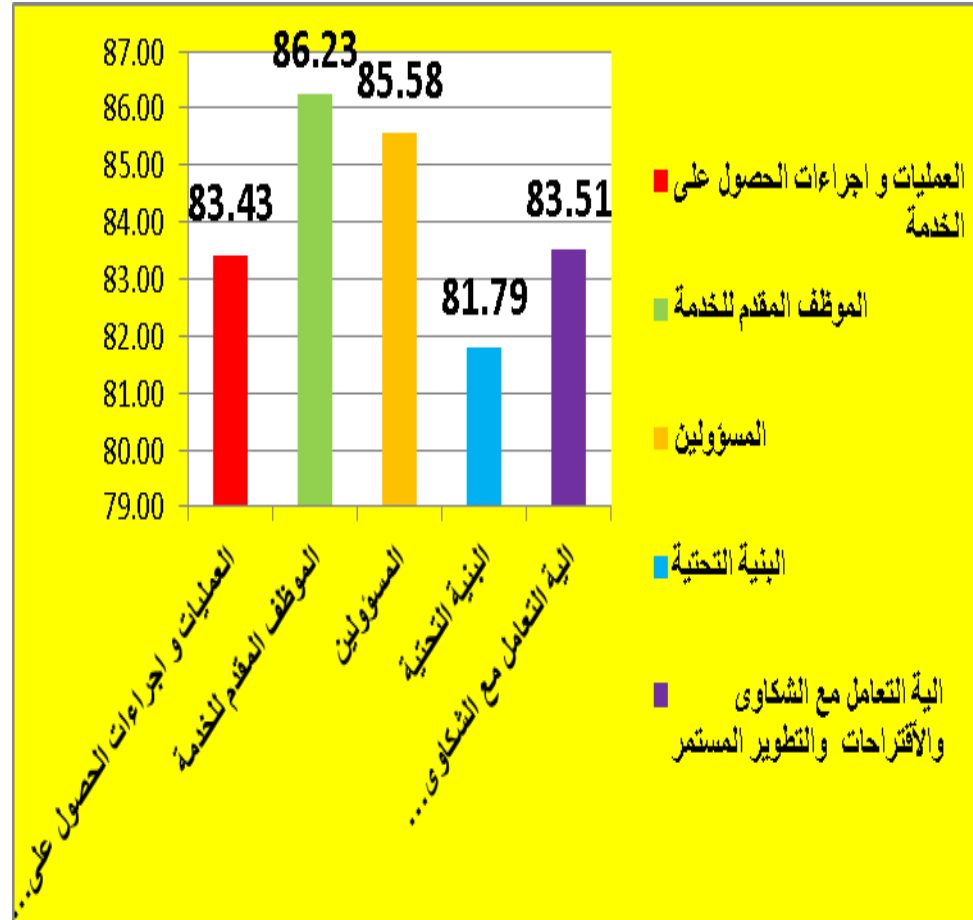
#	الوصف	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	نسبة الرضا
19	يوجد طرق ووسائل للاستماع الى الجمهور مثل صناديق الاقتراحات و الشكاوي و الانترنت و الهاتف	37	28	6	5	1	1.88	.962	84.68
20	ألية التعامل مع الشكاوي و الاقتراحات فعالة و مناسبة	32	26	12	7	0	2.06	.967	81.56
21	البنية التحتية وبيئة العمل أصبحت افضل	32	38	2	5	0	1.85	.803	85.19
22	اسلوب وطريقة تعامل الموظفين والمسؤولين اصبح افضل واكثر مهنية	35	30	6	5	1	1.91	.949	84.16
23	الوقت المستغرق لانجاز المعاملة اصبح اقل واسرع	33	29	7	8	0	2.00	.969	82.60
24	اجراءات الحصول على الخدمة افضل مقارنة بالمرات السابقة	35	26	8	8	0	1.99	.992	82.86

الرضا العام عن الية التعامل مع الشكاوى والاقتراحات

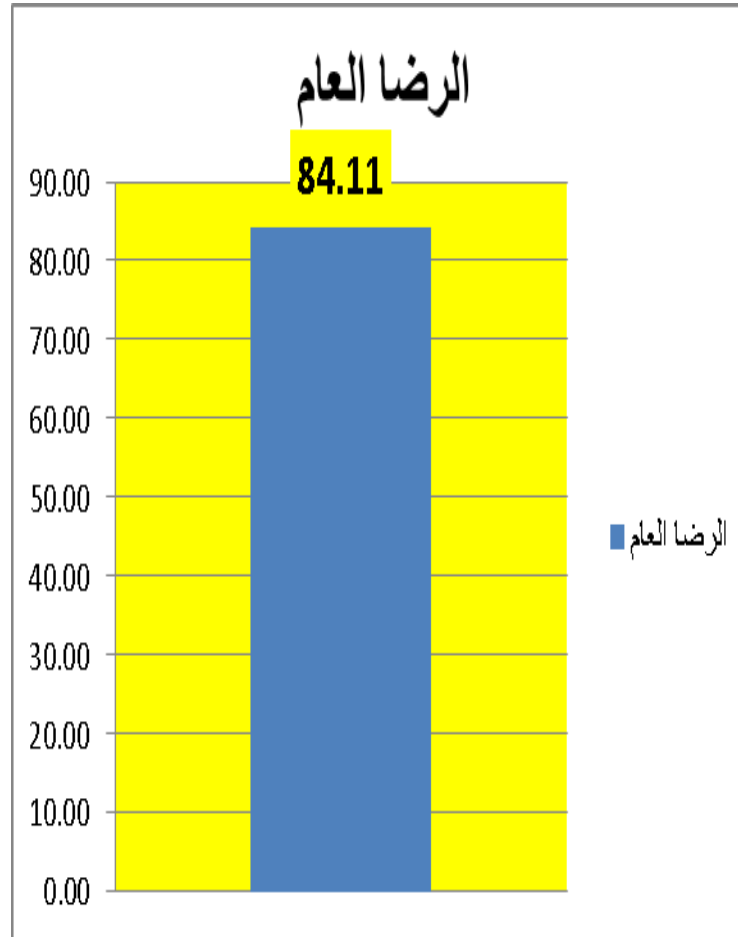


النتائج

الرضا العام الكلي



الرضا العام الكلي

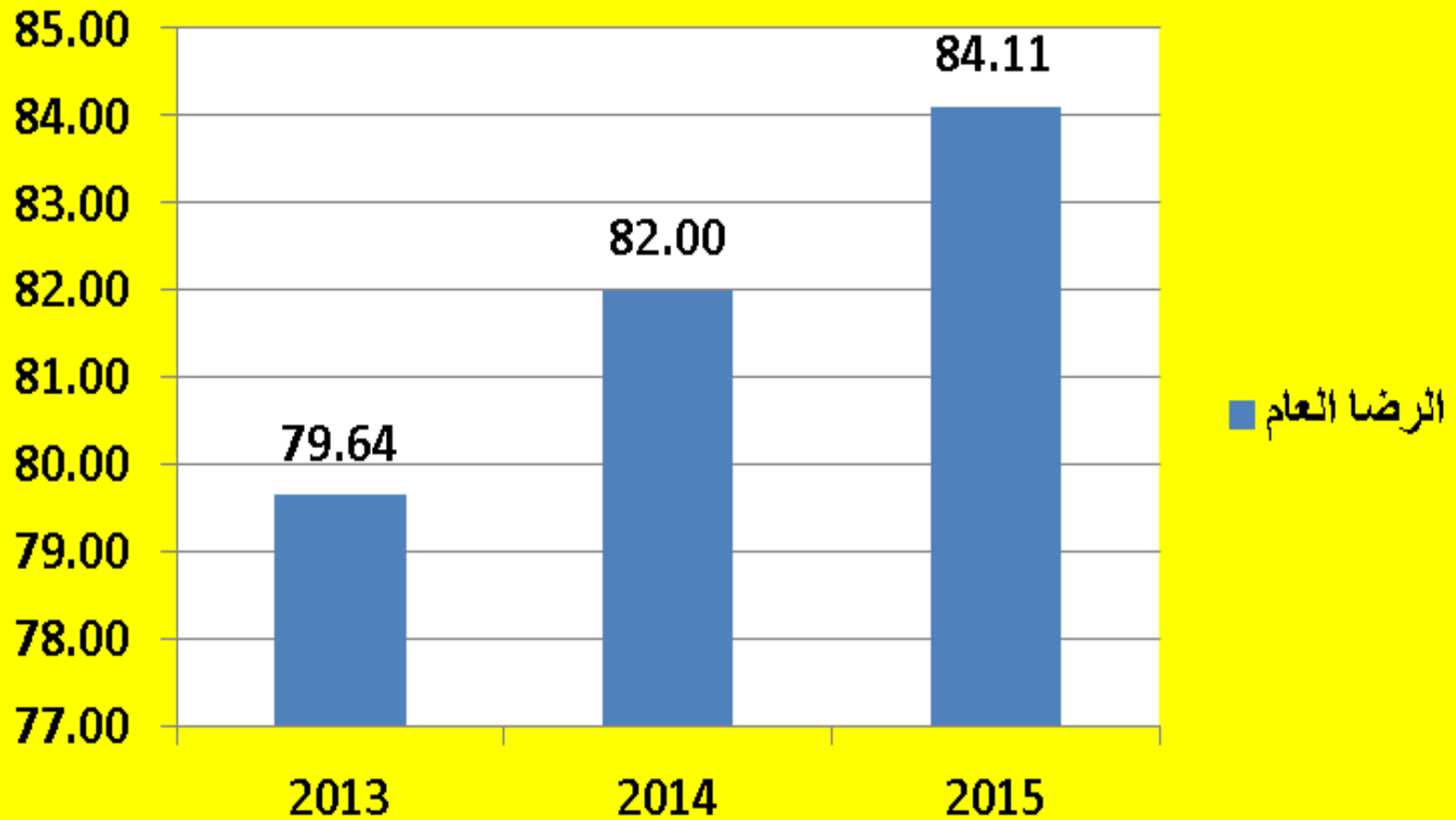


نتائج الدراسة

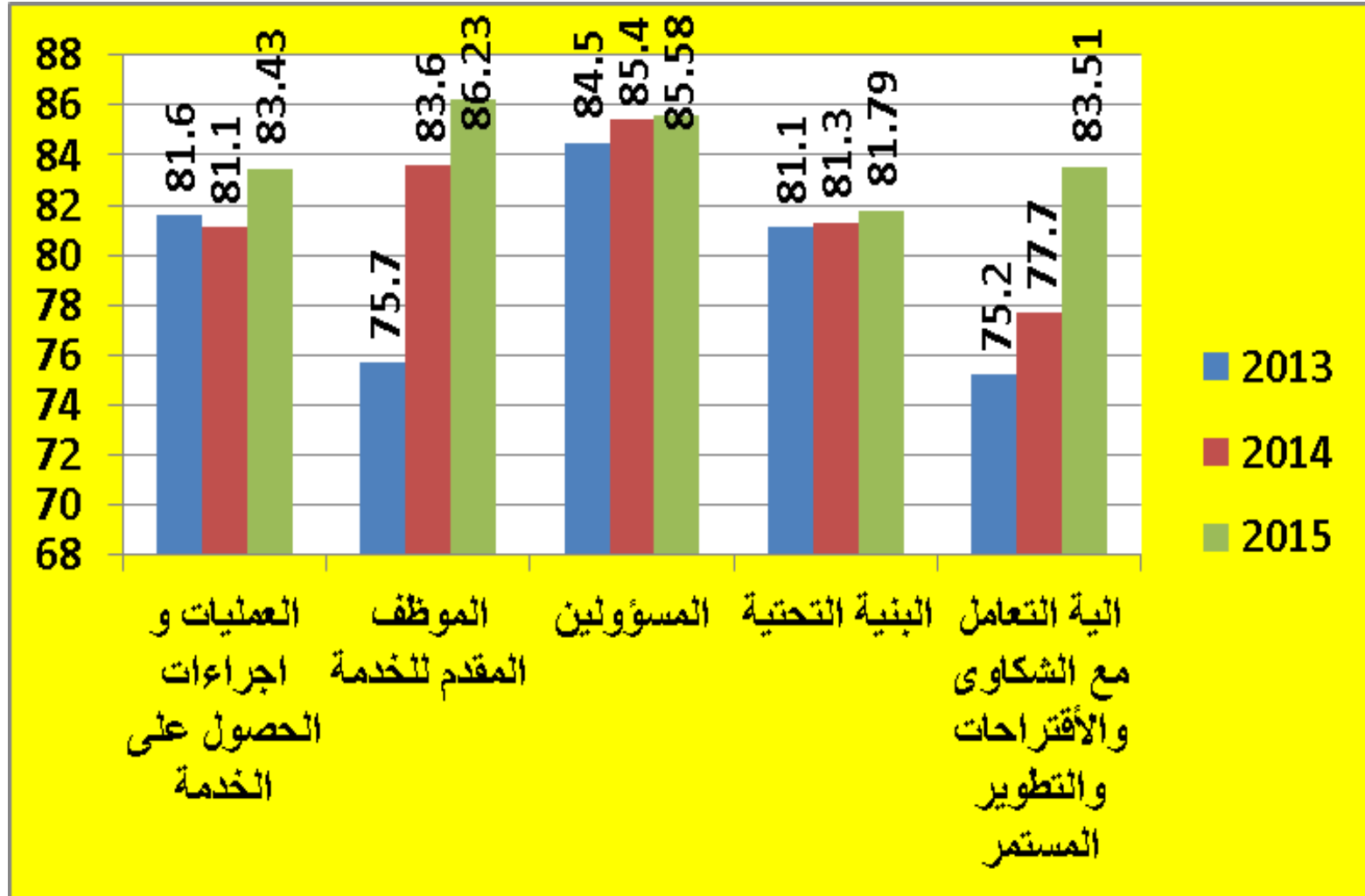
- بلغت نسبة الرضا العام الكلي للاستشاريين والمقاولين الذين يتعاملون مع الوزارة (84.11)
- اظهرت الدراسة نسبة رضا جيدة جدا فيما يتعلق بالمجالات التالية:
 - التعليمات والاجراءات
 - المسؤولين
 - البنية التحتية
 - الموظف مقدم الخدمة
 - الية التعامل مع الشكاوي
 - لوحظ زيادة مضطردة في الرضا العام نظراً للتحسن الملحوظ في الية التعامل مع الشكاوى وكذلك التحسن في العمليات والاجراءات و الموظف المقدم للخدمة

مقارنات

الرضا العام



مقارنة الرضا حسب محاور الدراسة



ملاحظات عامة

تلخصت أبرز ملاحظات الاستشاريين والمقاولين بالتالي :-

- عدم التأخر في الرد على كتبهم الرسمية
- اعطاء صلاحيات أكبر للمدراء والمهندسين في المواقع
- الإسراع في صرف المطالبات المالية