

وزارة الأشغال العامة والإسكان

دراسات الرضا / 2014م

رضا الشركاء

(الوزارت , الهيئات الحكومية)

وحدة التقييم والتميز

المقدمة

إن الانفتاح والتشارك والتعاون وتبادل الخبرات ونقل المعرفة من السياسات التي تركز عليها وزارة الإشغال العامة والإسكان ومن هذا المنطلق فإن الوزارة تسعى باستمرار إلى توطيد وتعزيز علاقاتها مع شركائها سواء شركاؤها في تقديم خدماتها أو شركاؤها في تطوير أداءها إيماناً منها بأن ذلك يثري مسيرتها ويطور أداءها ويوسع المشاركة في اتخاذ قراراتها ولقد خطت الوزارة خطوات عديدة وكبيرة في هذا الاتجاه و في كافة المجالات من حيث قيام الوزارة بالمشاركة في كافة الفعاليات المتعلقة بقطاع الإنشاءات والمشاركة والمساهمة في عقد الورش المتخصصة والدورات التدريبية ومشاركة كافة المعنيين في مراجعة وتحديث التشريعات الحاكمة لعمل قطاع الإنشاءات والقطاع الهندسي وقطاع الخدمات الهندسية بشكل عام من خلال عقد الاجتماعات الموسعة والاجتماعات المتخصصة في سبيل الأخذ بكافة وجهات النظر من كافة الجهات ذات العلاقة من وزارات وهيئات حكومية بالإضافة إلى قيام الوزارة بخطوات متقدمة في مجال مشاركة القطاع الخاص في تنفيذ أعمالها كمشاركة القطاع الخاص في تحضير وثائق العطاءات ،كما وتعمل الوزارة على تطوير وسائل الاتصال مع كافة الجهات ذات العلاقة بقطاع الإنشاءات ومناقشة أي اقتراحات أو ملاحظات متعلقة بعمل الوزارة أو بعمل هذا القطاع بشكل عام.

هدف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى :-

التعرف على مستوى الرضا للشركاء الاستراتيجيين لهذه الوزارة.

منهجية الدراسة:

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

- (1) التعرف لكل ما يتعلق بموضوع هذه الدراسة من نظريات ودراسات سابقة والاستفادة منها.
- (2) تصميم الاستبانة.
- (3) عرضها ومناقشتها مع لجنة التخطيط في الوزارة واعادة تصميمها واعتمادها.
- (4) فحص الاستبانة للتحقق من سهولة التعامل معها وضوحها من قبل عينة عشوائية من شركاء الوزارة.
- (5) ارسال الاستبانة إلى الشركاء
- (6) تصميم برنامج حاسوب تحليلي.
- (7) ادخال البيانات على الحاسوب.
- (8) تحليل البيانات باستخدام برنامج spss.
- (9) كتابة تقرير الدراسة شاملا النتائج والتوصيات.

مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من كافة الوزارات والدوائر الهيئات الحكومية باعتبارهم شركاء استراتيجيين لهذه الوزارة.

الاستجابة للاستبيان

استجابات الوزارات والدوائر الحكومية التالية :

- رئاسة الوزراء
- رئاسة هيئة الأركان المشتركة
- وزارة الاتصالات
- وزارة النقل
- وزارة الصناعة
- وزارة التخطيط
- وزارة المياه
- وزارة التربية والتعليم
- الدفاع المدني
- المؤسسة العامة للإسكان والتطوير الحضري
- دائرة الإحصاءات العامة
- سلطة إقليم البتراء السياحي
- مديرية الأمن العام
- المديرية العامة لقوات الدرك
- دائرة الموازنة العامة
- المؤسسة الاستهلاكية المدنية
- شركة المناطق الحرة الملكية الأردنية
- الضمان الاجتماعي
- الجمارك الأردنية
- شركة توزيع الكهرباء

جوانب الدراسة

**أولاً : مستوى تعاون وتجاوب الوزارة تجاه المعاملات
المشتركة**

**ثانياً: مستوى التطوير على خدمات الوزارة التي تؤثر
على تميز خدمات الشركاء.**

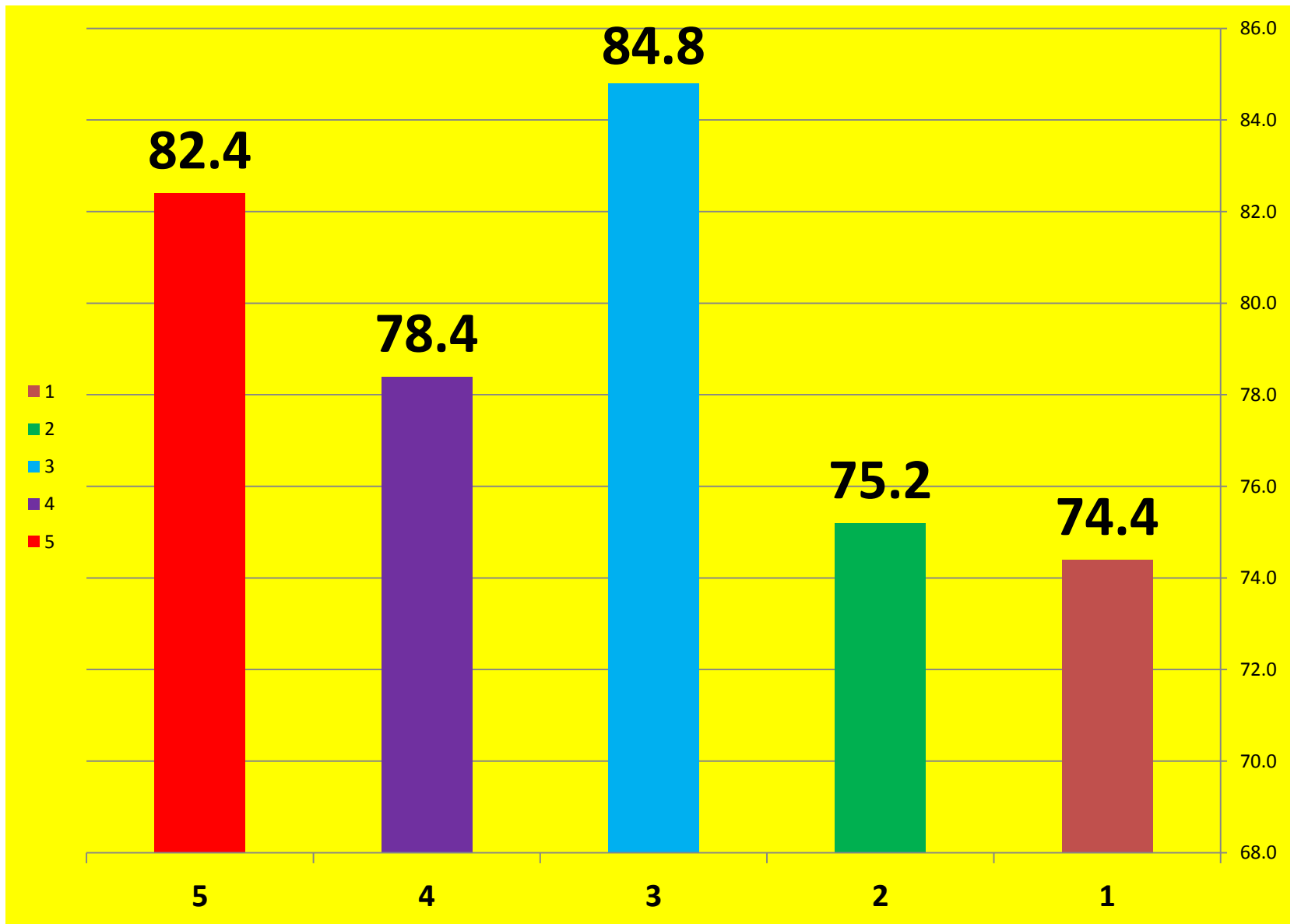
**ثالثاً: مستوى كفاءة أداء موظفي الوزارة تجاه
تحمل مسؤولياتهم والتعامل مع الشركاء.**

أولاً : مستوى تعاون وتجاوب الوزارة تجاه المعاملات المشتركة

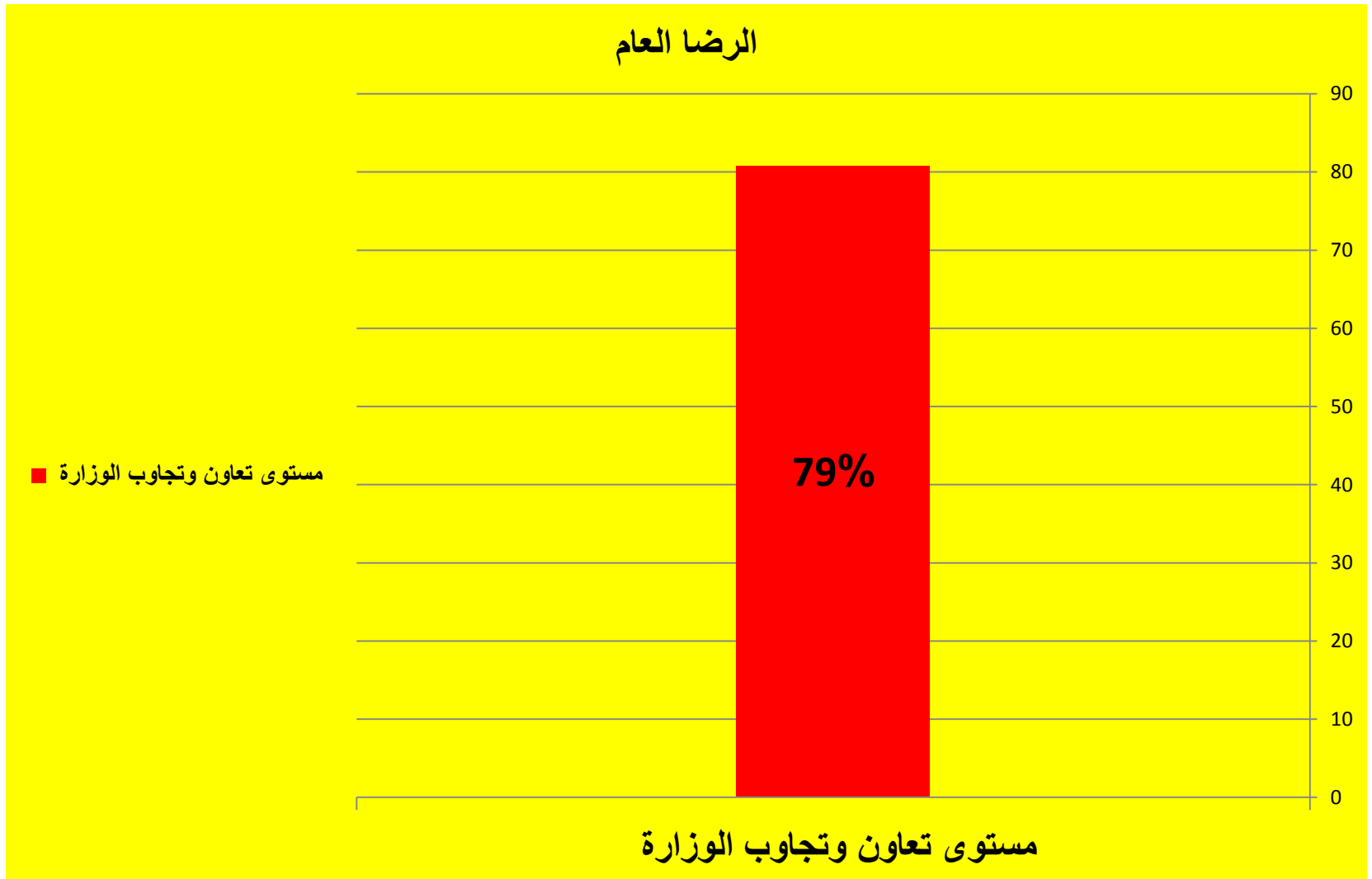
مستوى تعاون وتجاوب الوزارة تجاه المعاملات المشتركة

نسبة الرضى	الانحراف المعياري	متوسط	ممتاز	جيد	متوسط	ضعيف	معدوم	السؤال	
74.4	0.86	3.71	4	12	7	2	0	مستوى سرعة الرد على المعاملات والكتب الصادرة من قبلكم لوزارة الأشغال العامة والإسكان	1
75.2	0.94	3.75	4	14	5	1	1	مستوى تزويد الوزارة بالمعلومات لكم بشكل دوري	2
84.8	0.74	4.25	10	11	4	0	0	مستوى أداء اللجان المكلفة بالتعاون المشترك معكم	3
78.4	0.90	3.88	5	16	2	1	1	مستوى فعالية قنوات الاتصال المباشرة بين الوزارة ووجهتكم	4
82.4	0.58	4.08	6	16	3	0	0	مستوى معالجة الإشكالات العالقة بين الوزارة ووجهتكم	5
79.0	مستوى تعاون وتجاوب الوزارة								

مستوى تعاون وتجاوب الوزارة تجاه المعاملات المشتركة



مستوى تعاون وتجاوب الوزارة تجاه المعاملات المشتركة

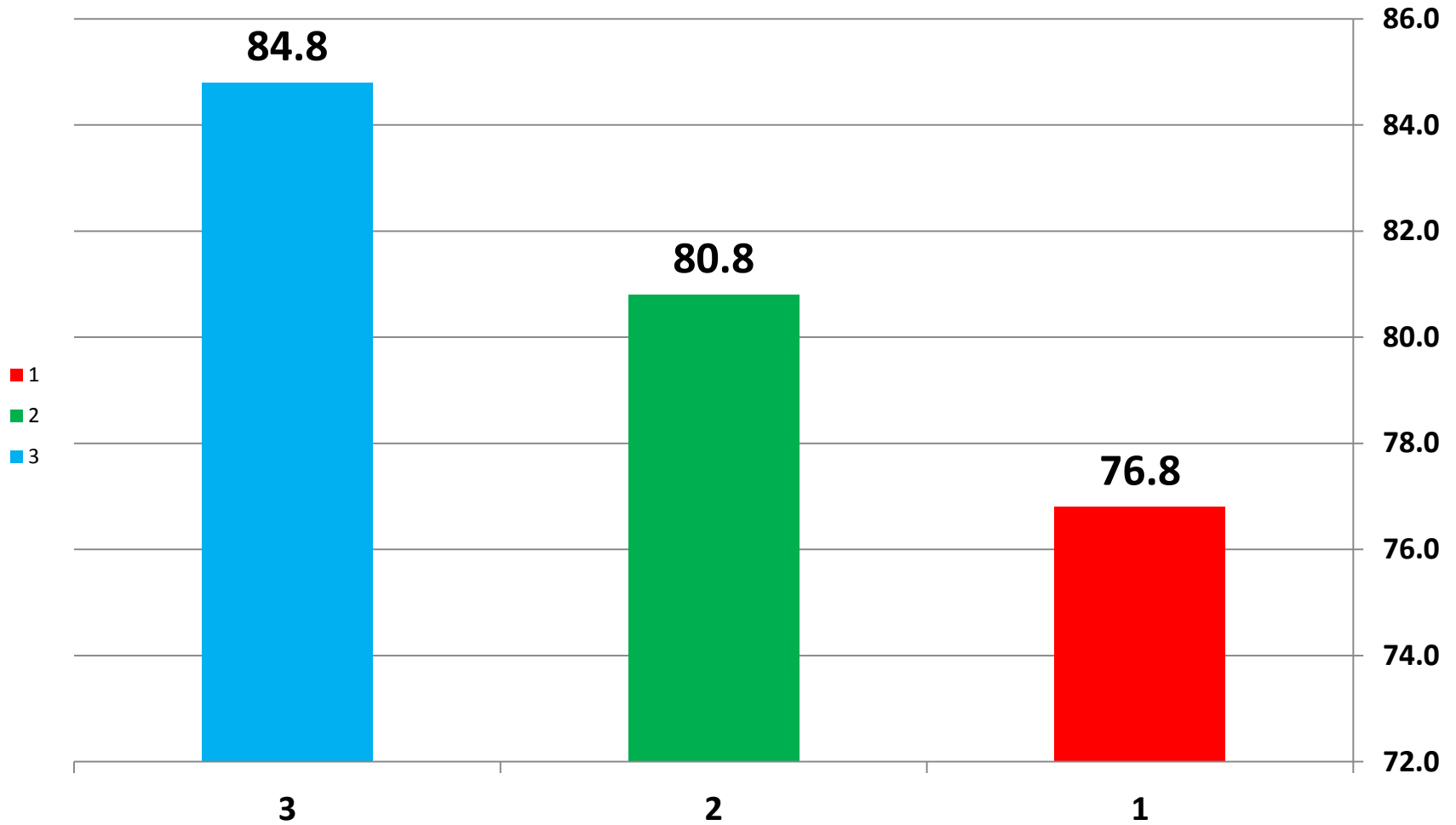


**ثانياً: مستوى التطوير على خدمات الوزارة التي تؤثر
على تميز خدمات الشركاء.**

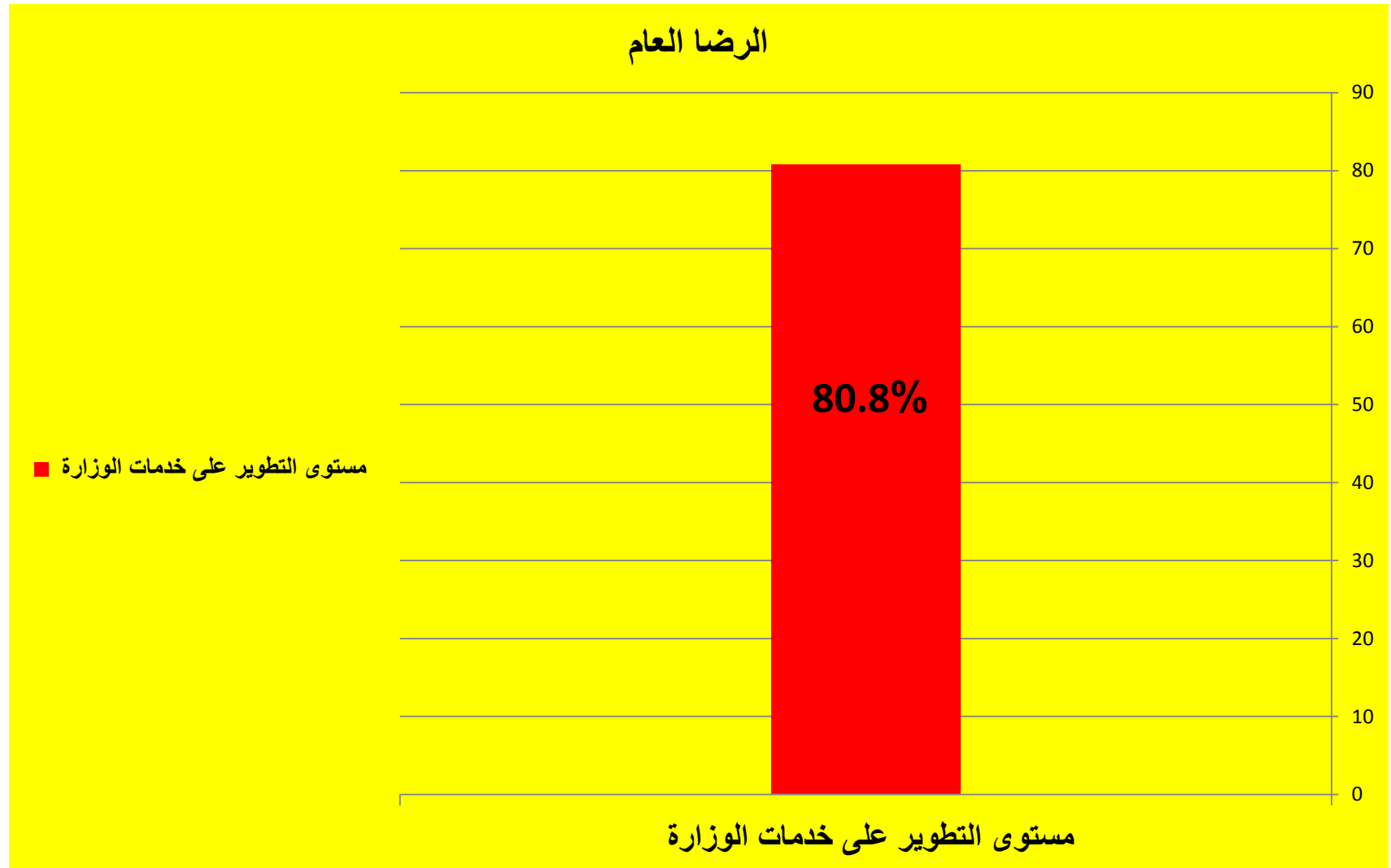
مستوى التطوير على خدمات الوزارة التي تؤثر على تميز خدمات الشركاء.

السؤال	معدوم	ضعيف	متوسط	جيد	ممتاز	متوسط	الانحراف المعياري	نسبه الرضى
6	0	0	6	17	2	3.83	0.56	76.8
7	0	0	5	14	6	4.04	0.69	80.8
8	0	0	3	13	9	4.21	0.66	84.8
مستوى التطوير على خدمات الوزارة								80.8

مستوى التطوير على خدمات الوزارة التي تؤثر على تميز خدمات الشركاء.



مستوى التطوير على خدمات الوزارة التي تؤثر على تميز خدمات الشركاء.

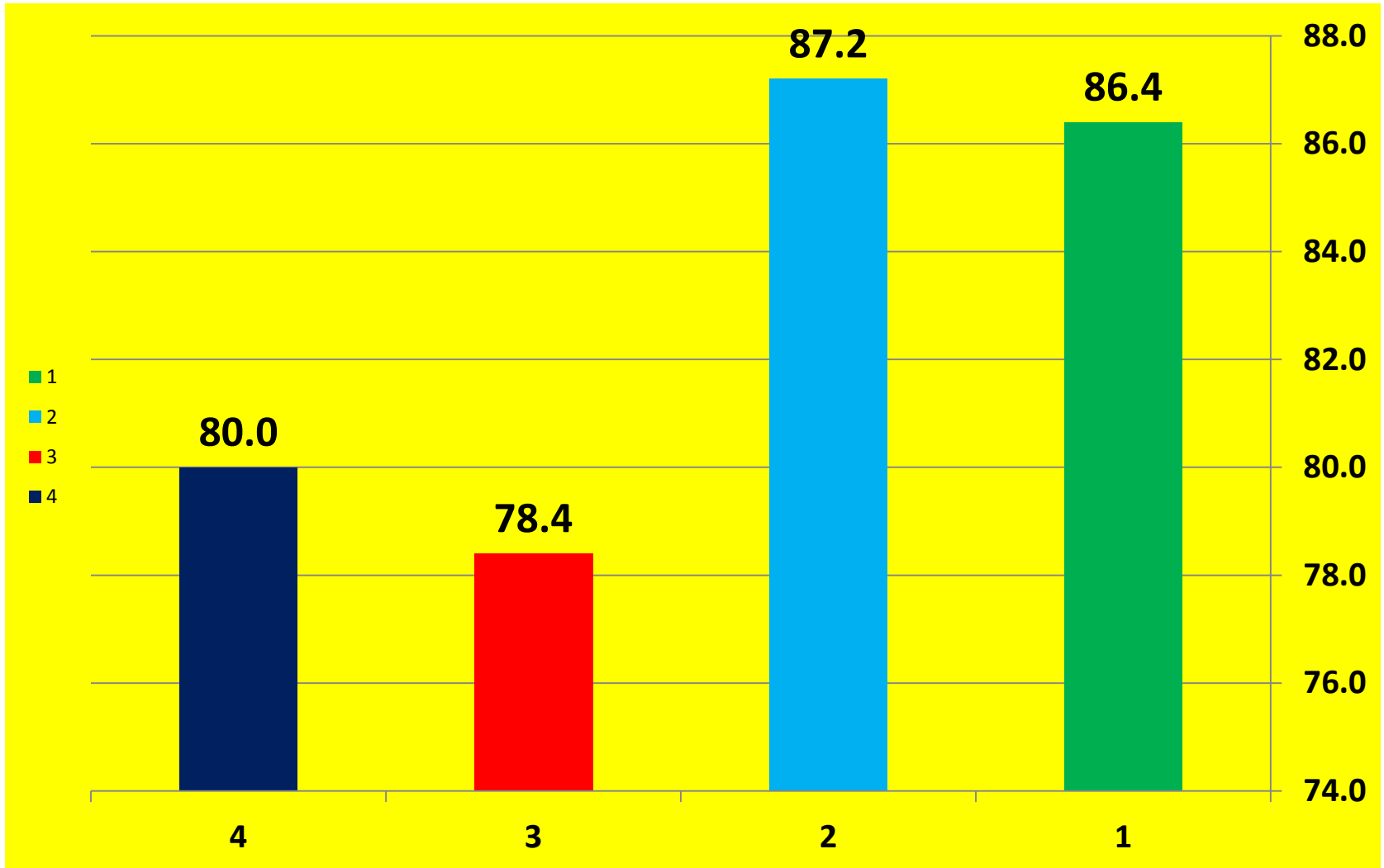


**ثالثاً: مستوى كفاءة أداء موظفي الوزارة تجاه تحمل
مسؤولياتهم والتعامل مع الشركاء.**

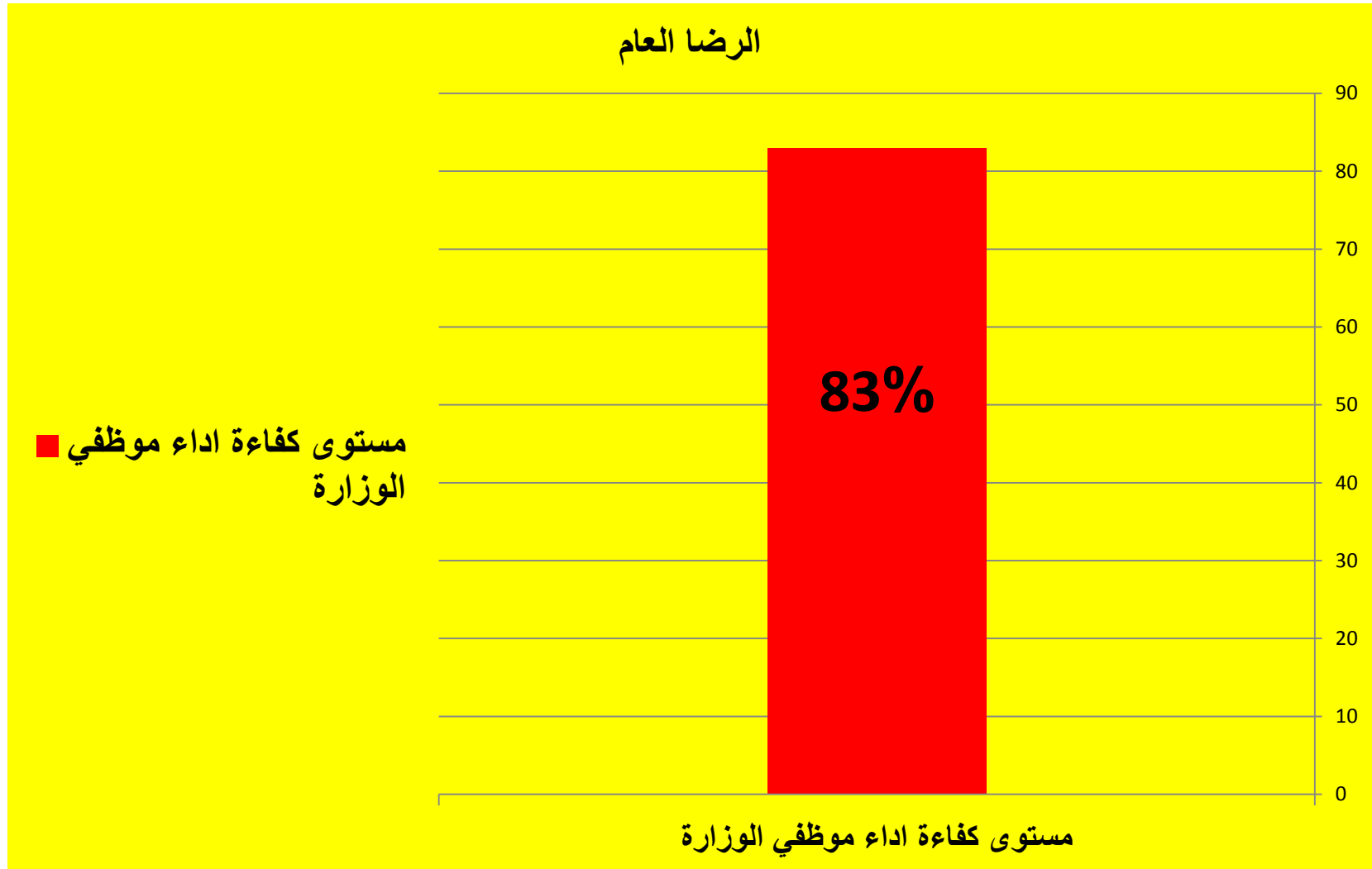
مستوى كفاءة أداء موظفي الوزارة تجاه تحمل مسؤولياتهم والتعامل مع الشركاء.

السؤال	معدوم	ضعيف	متوسط	جيد	ممتاز	متوسط	الانحراف المعياري	نسبه الرضى
9	0	0	0	17	8	4.33	0.48	86.4
10	0	0	1	14	10	4.33	0.56	87.2
11	0	0	5	17	3	3.92	0.58	78.4
12	0	0	6	13	6	3.96	0.69	80.0
مستوى كفاءة أداء موظفي الوزارة								83.0

مستوى كفاءة أداء موظفي الوزارة تجاه تحمل مسؤولياتهم والتعامل مع الشركاء.



مستوى كفاءة أداء موظفي الوزارة تجاه تحمل مسؤولياتهم والتعامل مع الشركاء.

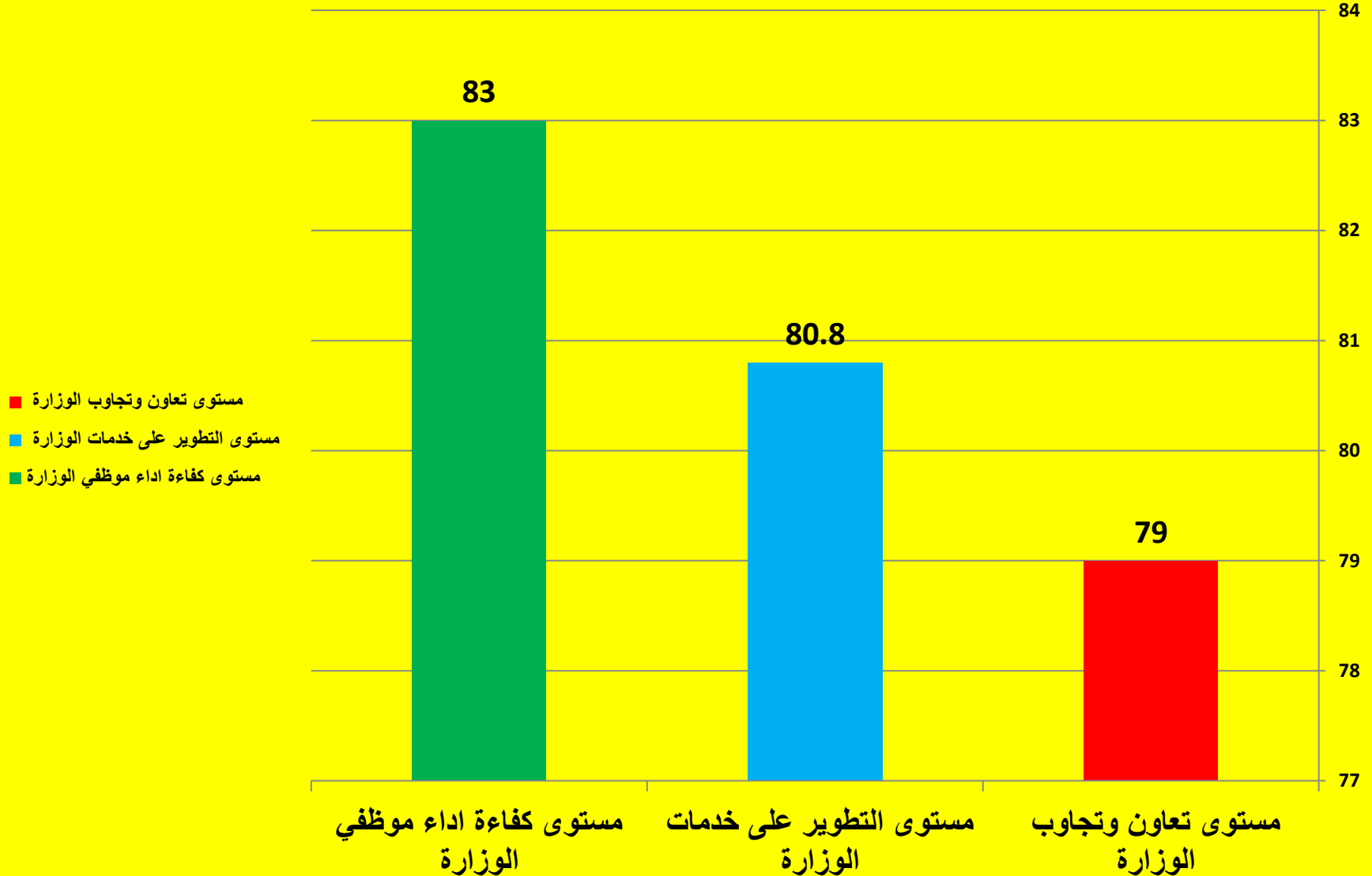


النتائج
الرضا الكلي

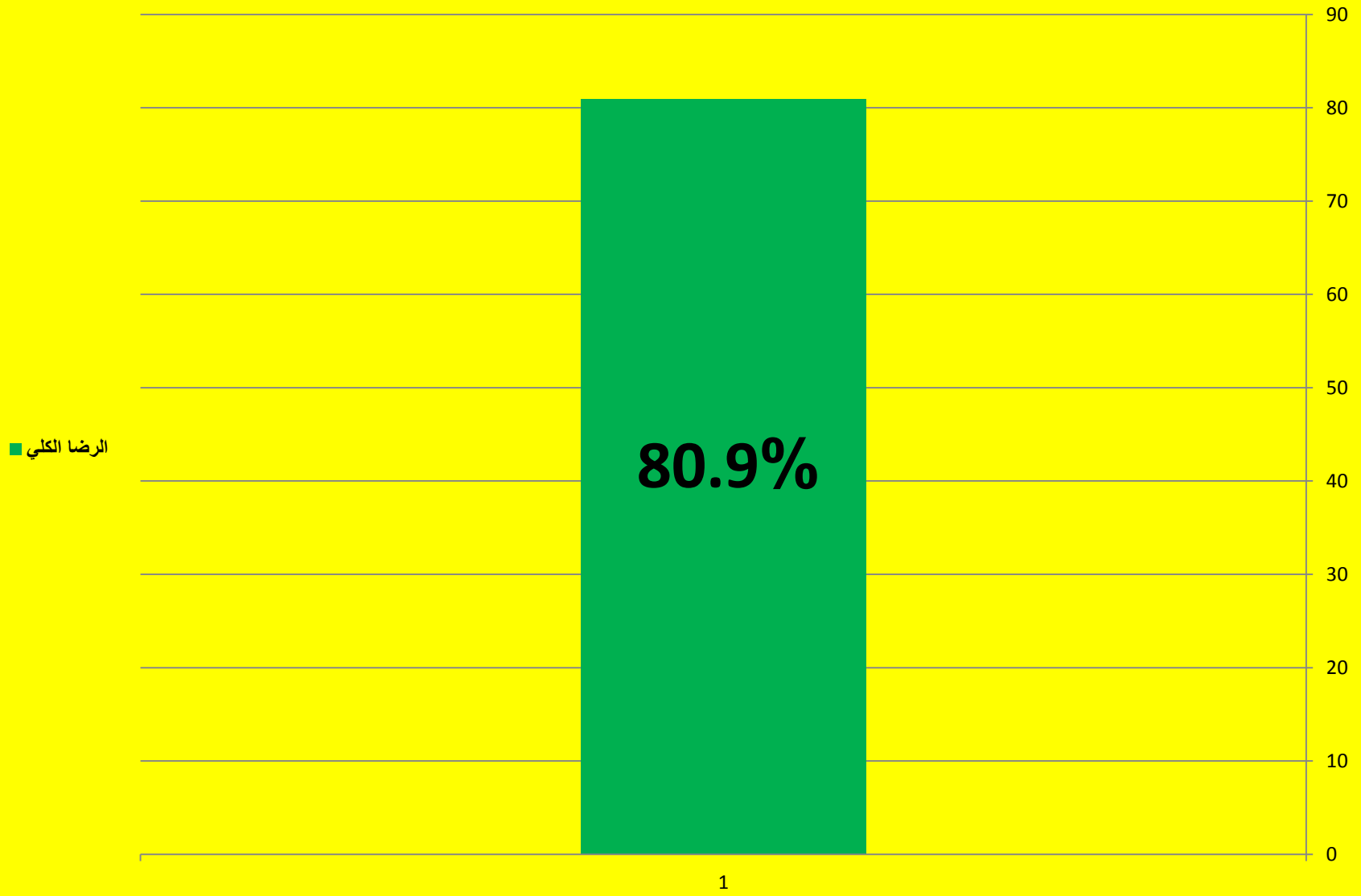
الرضا الكلي

السؤال	معدوم	ضعيف	متوسط	جيد	ممتاز	متوسط	الانحراف المعياري	نسبه الرضى
1	0	2	7	12	4	3.71	0.86	74.4
2	1	1	5	14	4	3.75	0.94	75.2
3	0	0	4	11	10	4.25	0.74	84.8
4	1	1	2	16	5	3.88	0.90	78.4
5	0	0	3	16	6	4.08	0.58	82.4
مستوى تعاون وتجاوب الوزارة								
6	0	0	6	17	2	3.83	0.56	76.8
7	0	0	5	14	6	4.04	0.69	80.8
8	0	0	3	13	9	4.21	0.66	84.8
مستوى التطوير على خدمات الوزارة								
9	0	0	0	17	8	4.33	0.48	86.4
10	0	0	1	14	10	4.33	0.56	87.2
11	0	0	5	17	3	3.92	0.58	78.4
12	0	0	6	13	6	3.96	0.69	80.0
مستوى كفاءة أداء موظفي الوزارة								
80.9								
الرضا الكلي								

الرضا العام



الرضا الكلي



نتائج الدراسة

- بلغت نسبة الرضا العام الكلي لشركاء وزارة الاشغال العامة والإسكان (80.9) .
- اظهرت الدراسة نسبة رضا جيدة فيما يتعلق بمستوى تعاون وتجاوب الوزارة تجاه المعاملات المشتركة
- اظهرت الدراسة نسبة رضا جيدة جدا فيما يتعلق بمستوى التطوير على خدمات الوزارة التي تؤثر على تميز خدمات الشركاء.
- اظهرت الدراسة نسبة رضا جيدة جدا فيما يتعلق بمستوى كفاءة أداء موظفي الوزارة تجاه تحمل مسؤولياتهم والتعامل مع الشركاء.

أهم ملاحظات الشركاء الاستراتيجيين مع الوزارة :

- **سرعه انجاز المعاملات للشركاء.**
- **المرونة في التعامل.**
- **الثقة الكاملة بالمعلومات الواردة من الوزارة.**
- **الكفاءة والخبرة لدى كوادر الوزارة.**
- **عدم وجود مراسلات الكترونية.**
- **ضعف التنسيق بين الوزارة ومديرياتها في المحافظات**

أهم اقتراحات الشركاء :

- تفعيل الخدمة الالكترونية ما بين الوزارات.
- وجود ضابط ارتباط بين الوزارة والشركاء .
- إعطاء الصلاحيات للموظفين وعدم اعتماد المركزية في القرار.