

# وزارة الأشغال العامة والإسكان



دراسات الرضا / ٢٠١٦م

رضا متلقي الخدمة

وحدة التقييم والتميز



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 أهم مؤشرات النجاح في أي 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:



- 1) اتبع فريق العمل اليات العمل التالية لتحقيق الهدف المنشود من هذه الدراسة وهي:-  
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 مراجعين الوزارة في مركز الوزارة والمحافظات .
- 5) 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
- 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:



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

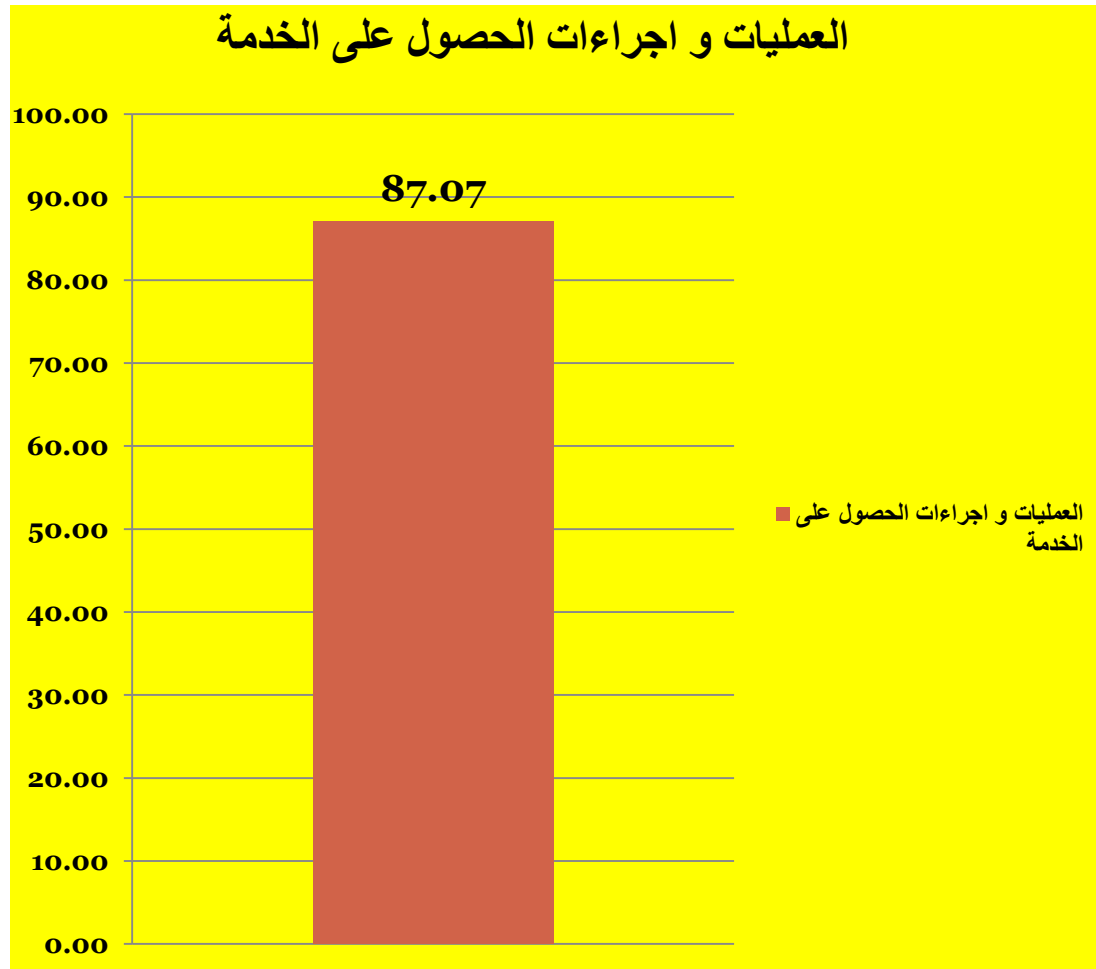


## أولاً: مدى الرضا عن الخدمات المقدمة



نسبة الرضا	الوصف	#
89.57	توفر الوزارة / المديرية لوحات ارشادية وكتيبات ونشرات تعريفية بالخدمة وطرق الحصول عليها.	1
84.44	توفر الوزارة / المديرية النماذج اللازمة لإنجاز المعاملة	2
87.18	الاجراءات المتبعة سهلة وميسرة	3

## أولاً: مدى الرضا عن الخدمات المقدمة

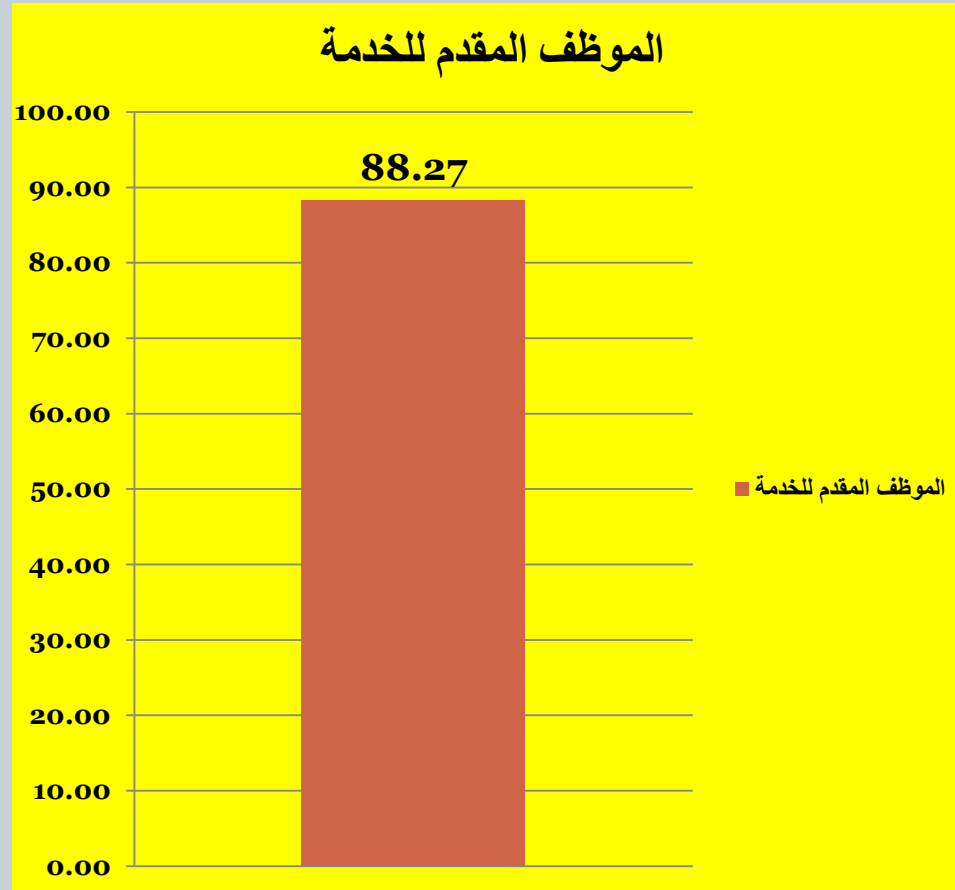


## ثانياً: مدى الرضا عن أداء الموظفين المعنيين بتقديم الخدمة



نسبة الرضا	الوصف	#
88.55	يمكن الاعتماد على الموظف في معالجة المشاكل التي تواجهكم	4
87.52	ينجز موظفو الوزارة / المديرية خدمات صحيحة من أول مرة	5
88.03	يوفر موظفو الوزارة / المديرية الخدمات في الوقت المحدد	6
86.67	يُعلمكم موظفو الوزارة / المديرية بمواعيد إنجاز الخدمات	7
84.62	يبيدي موظفو الوزارة / المديرية الرغبة في مساعدتكم	8
88.55	موظفو الوزارة / المديرية على استعداد دائم للاستجابة إلى طلباتكم	9
91.62	موظفو الوزارة / المديرية مهذبون ولطفاء دائماً	10
90.60	يملك موظفو الوزارة / المديرية المعرفة التامة للإجابة على اسئلتكم	11

# ثانياً: مدى الرضا عن أداء الموظفين المعنيين بتقديم الخدمة





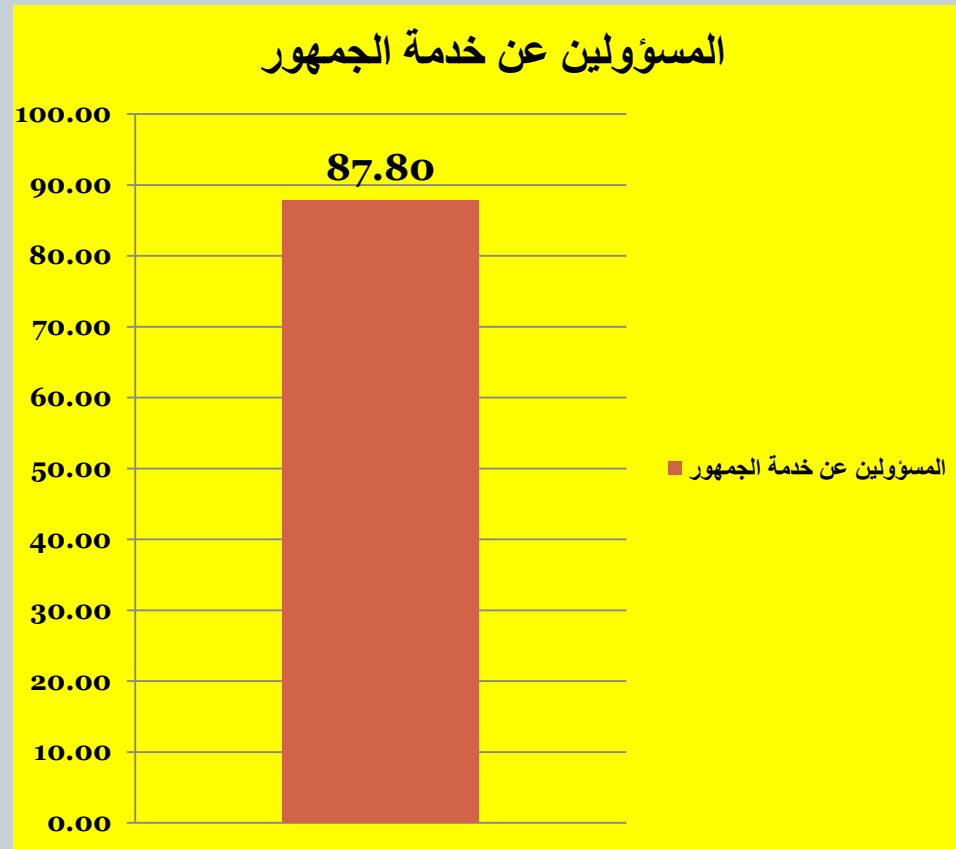
## ثالثاً: مدى الرضا عن أداء موظفي خدمة الجمهور و البنية التحتية

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



#	الوصف	نسبة الرضا
12	تمتلك الوزارة / المديرية معدات وادوات وتقنيات حديثة ( فاكس : هواتف ، صراف الي ، الات تصوير ....)	86.32
13	تمتلك الوزارة / المديرية مرافق مناسبة ( مصلى ، مواقف سيارات ، كافيتيريا ، اماكن انتظار ، مرافق صحية .... )	85.47
14	توفر الوزارة / المديرية الية للتعامل مع الشكاوى والاقترحات مناسبة	89.23
15	يسهل الوصول الى مبنى الوزارة / المديرية بسهولة	88.55
16	يتمتع الموظفون بمظهر لائق وأنيق	88.21
17	أوقات عمل الوزارة / المديرية مناسبة	88.55
18	رسوم معاملات الوزارة مناسبة	88.38

# ثالثاً: مدى الرضا عن أداء موظفي خدمة الجمهور والبنية التحتية





# النتائج

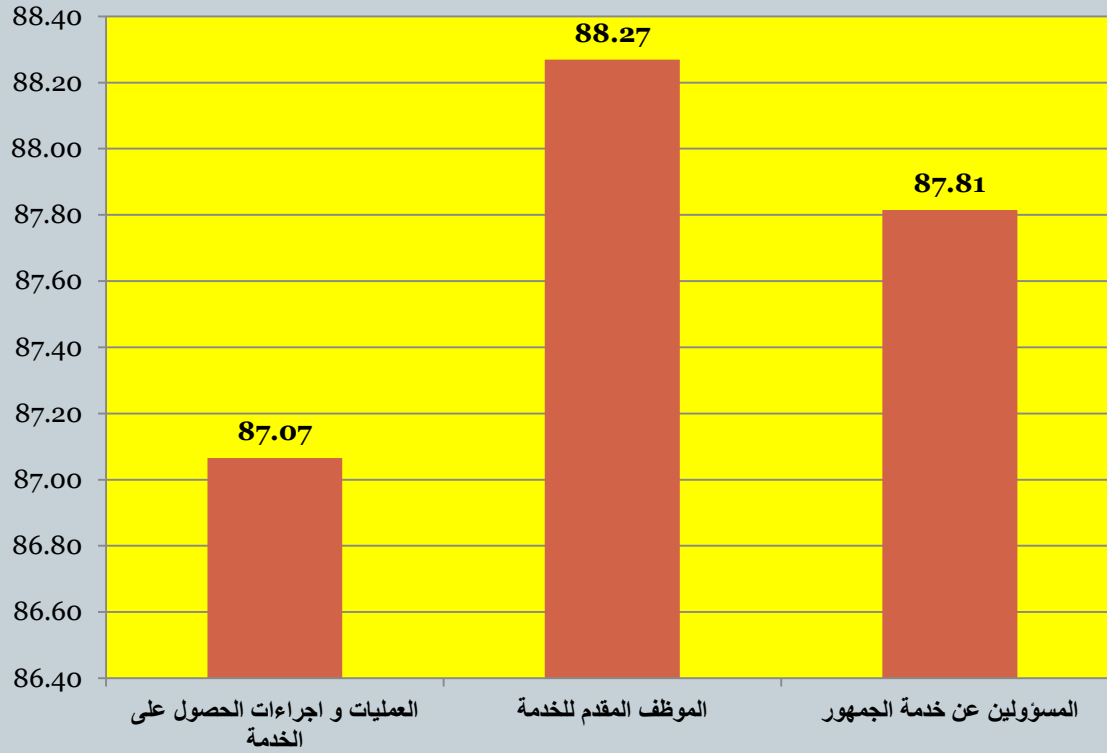


# نتائج الدراسة



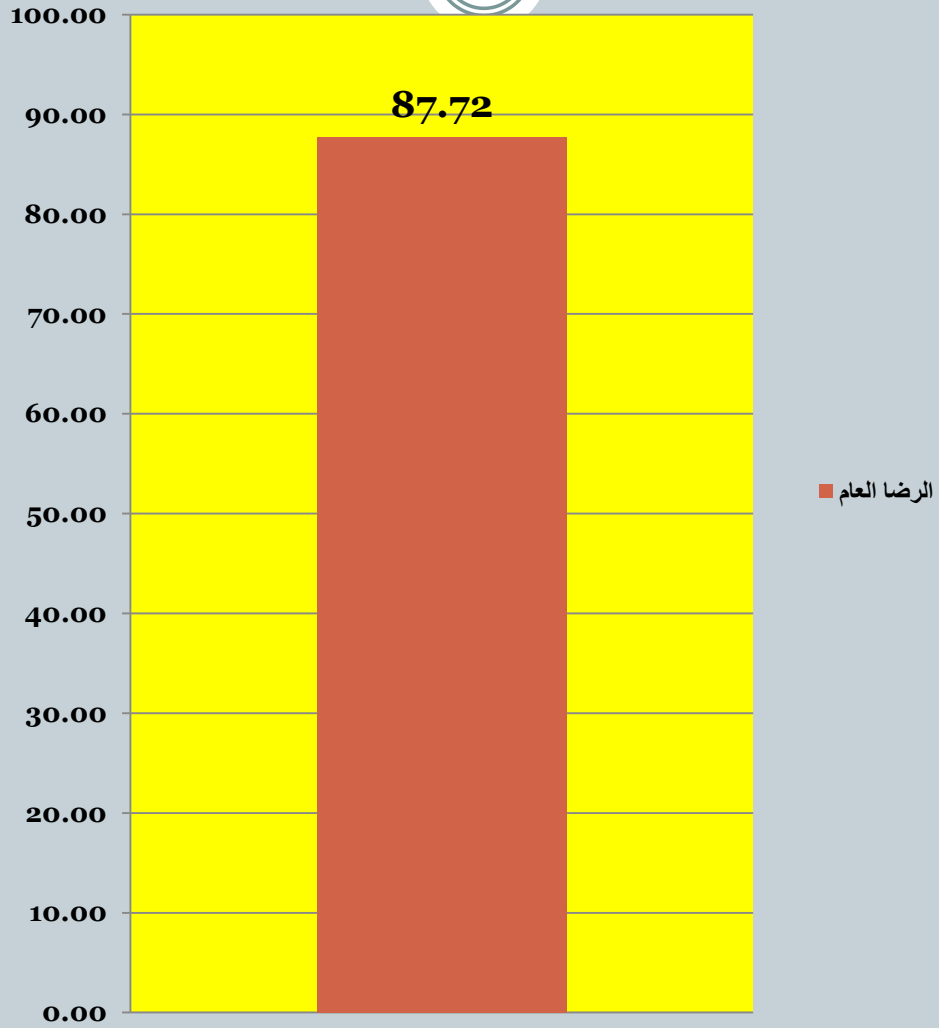
- بلغت نسبة الرضا العام الكلي لمتلقي خدمات وزارة الاشغال العامة والإسكان ( ٨٧,٧٢ ) .
- أظهرت الدراسة نسبة رضا جيدة جداً فيما يتعلق بأداء موظفي خدمة الجمهور والبنية التحتية
- أظهرت الدراسة نسبة رضا جيدة جداً فيما يتعلق بالخدمات المقدمة
- أظهرت الدراسة نسبة رضا جيدة جداً فيما يتعلق بأداء الموظفين المعنيين بتقديم الخدمة

# الرضا العام



87.07	العمليات و إجراءات الحصول على الخدمة
88.27	الموظف المقدم للخدمة
87.81	المسؤولين عن خدمة الجمهور والبنية التحتية

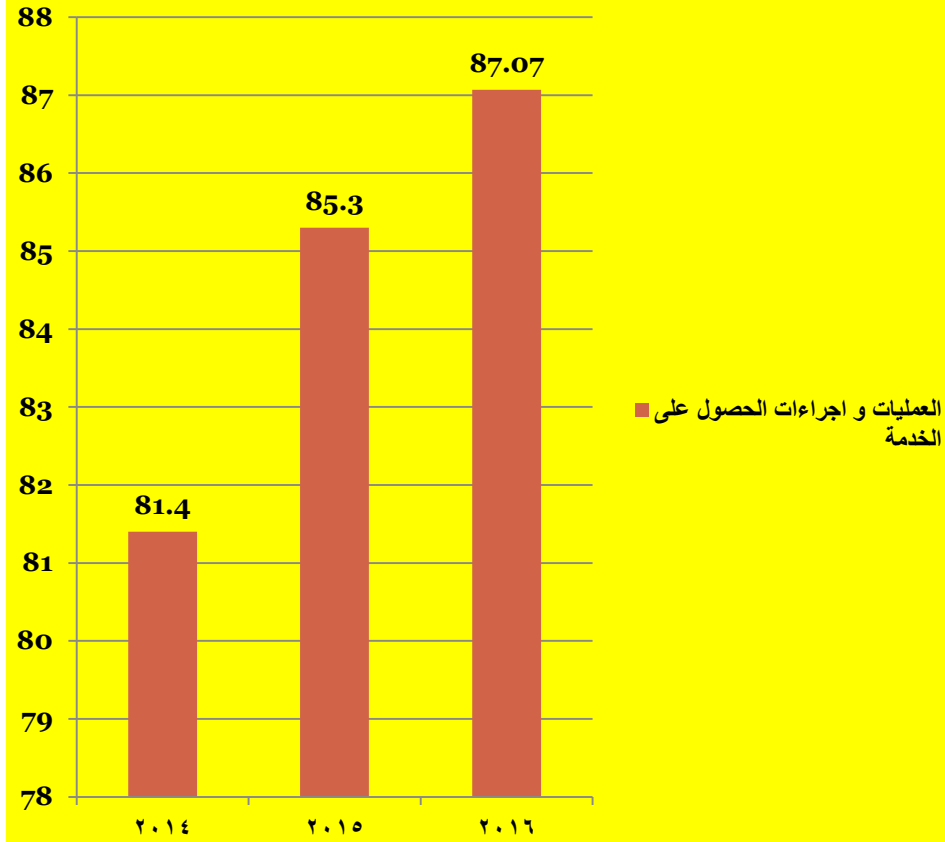
# الرضا العام



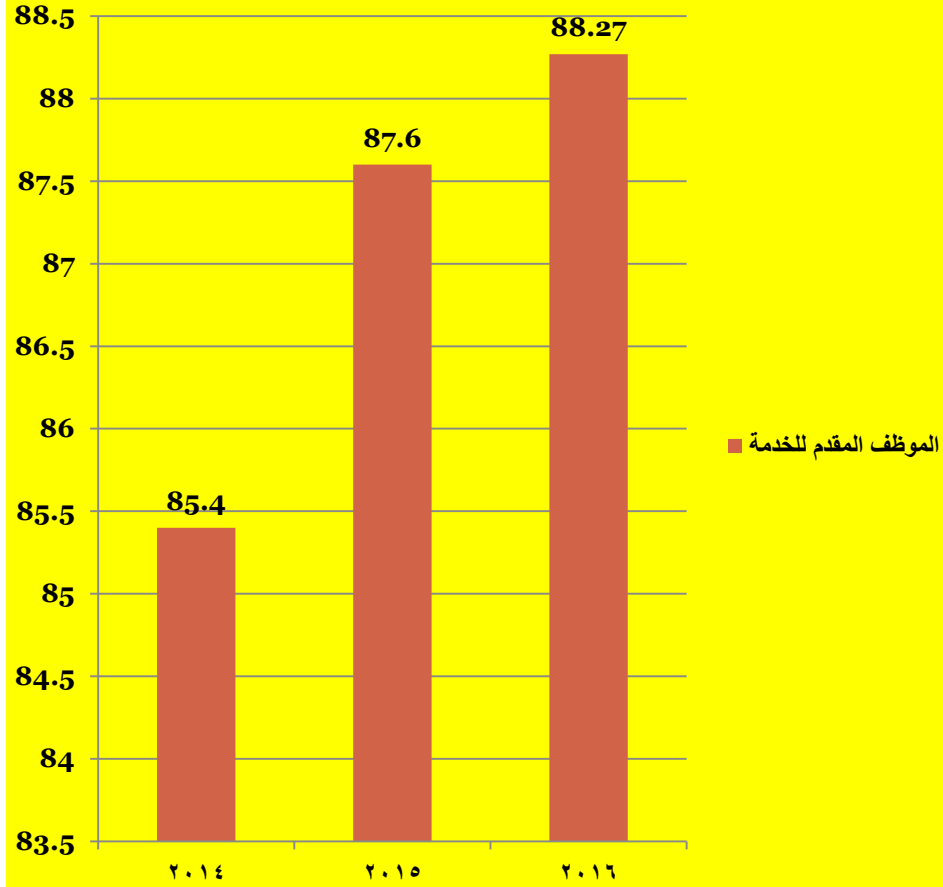


# مقارنات

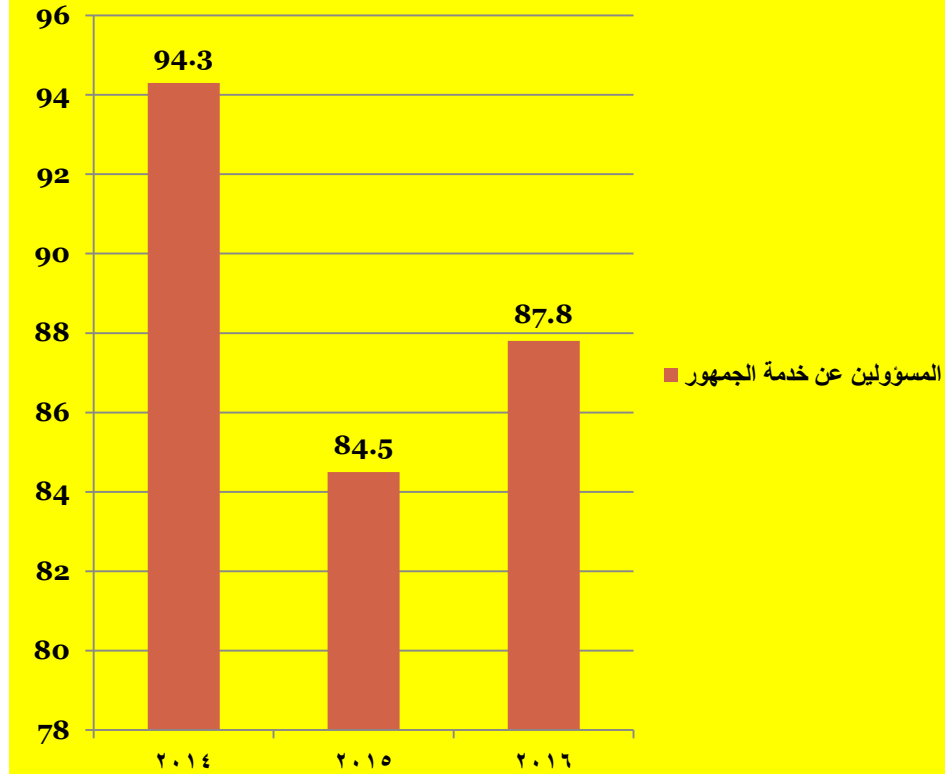
## العمليات و إجراءات الحصول على الخدمة



## الموظف المقدم للخدمة



## المسؤولين عن خدمة الجمهور



## الرضا العام

