

# وزارة الأشغال العامة والإسكان

دراسات الرضا / 2019م

رضا متلقي الخدمة

مديرية السياسات والتطوير المؤسسي

## 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:-

(1) التعرض 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 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

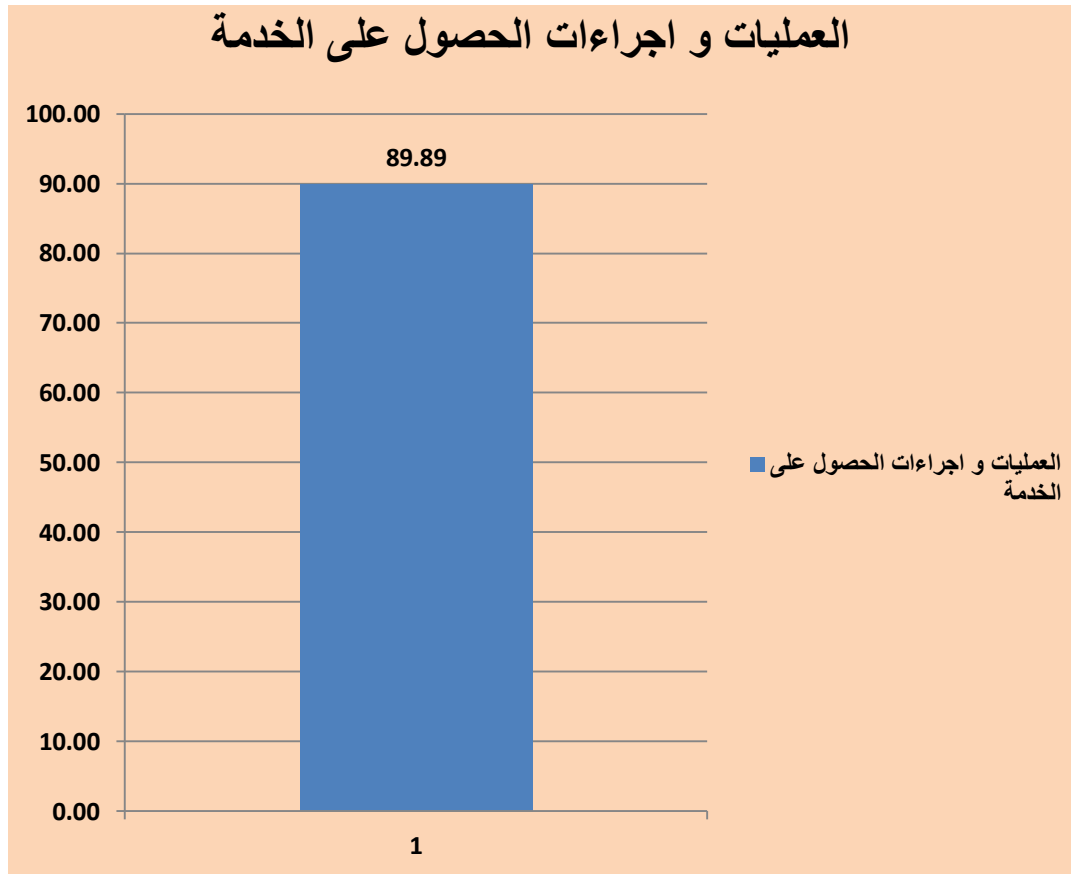
**أولاً: مدى الرضا عن الخدمات المقدمة**



## أولاً: مدى الرضا عن الخدمات المقدمة

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

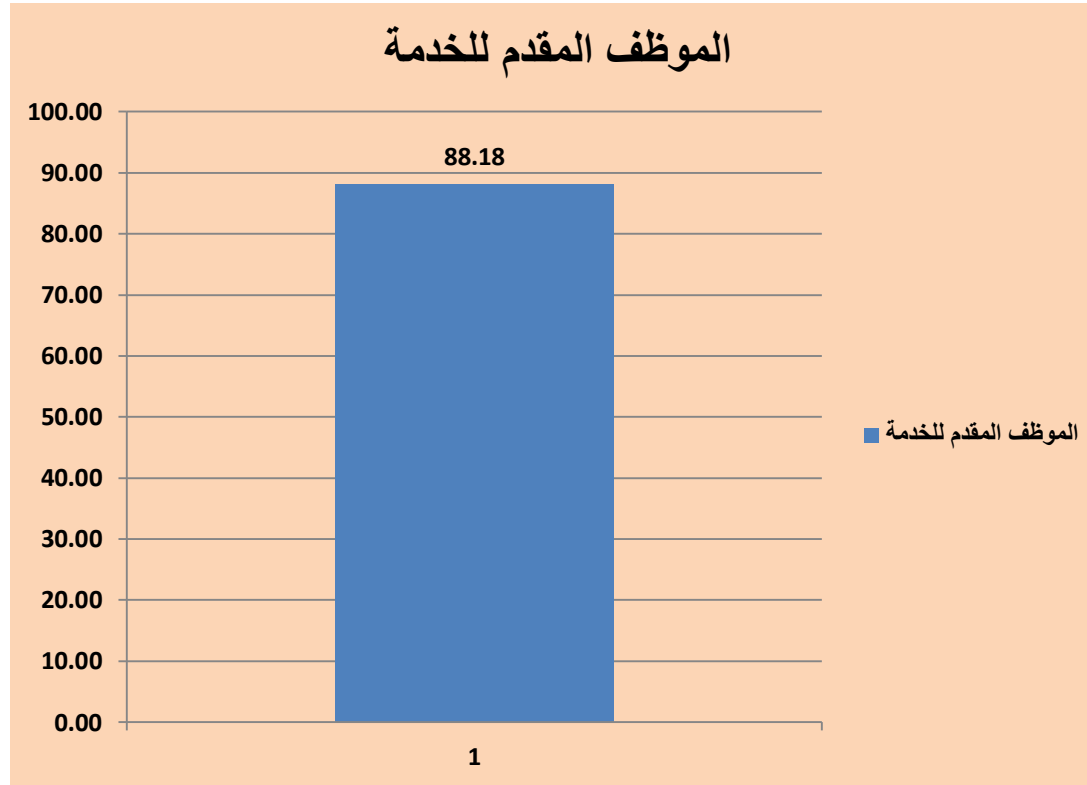
# أولاً: مدى الرضا عن الخدمات المقدمة



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

#	الوصف	نسبة الرضا
4	يمكن الاعتماد على الموظف في معالجة المشاكل التي تواجههم	90.32
5	ينجز موظفو الوزارة / المديرية خدمات صحيحة من أول مرة	87.16
6	يوفر موظفو الوزارة / المديرية الخدمات في الوقت المحدد	86.74
7	يُعلمكم موظفو الوزارة / المديرية بمواعيد إنجاز الخدمات	88.63
8	يبدى موظفو الوزارة / المديرية الرغبة في مساعدتكم	88.21
9	موظفو الوزارة / المديرية على استعداد دائم للاستجابة إلى طلباتكم	87.37
10	موظفو الوزارة / المديرية مهذبون ولطفاء دائماً	89.26
11	يمتلك موظفو الوزارة / المديرية المعرفة التامة للإجابة على اسئلتكم	87.79

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

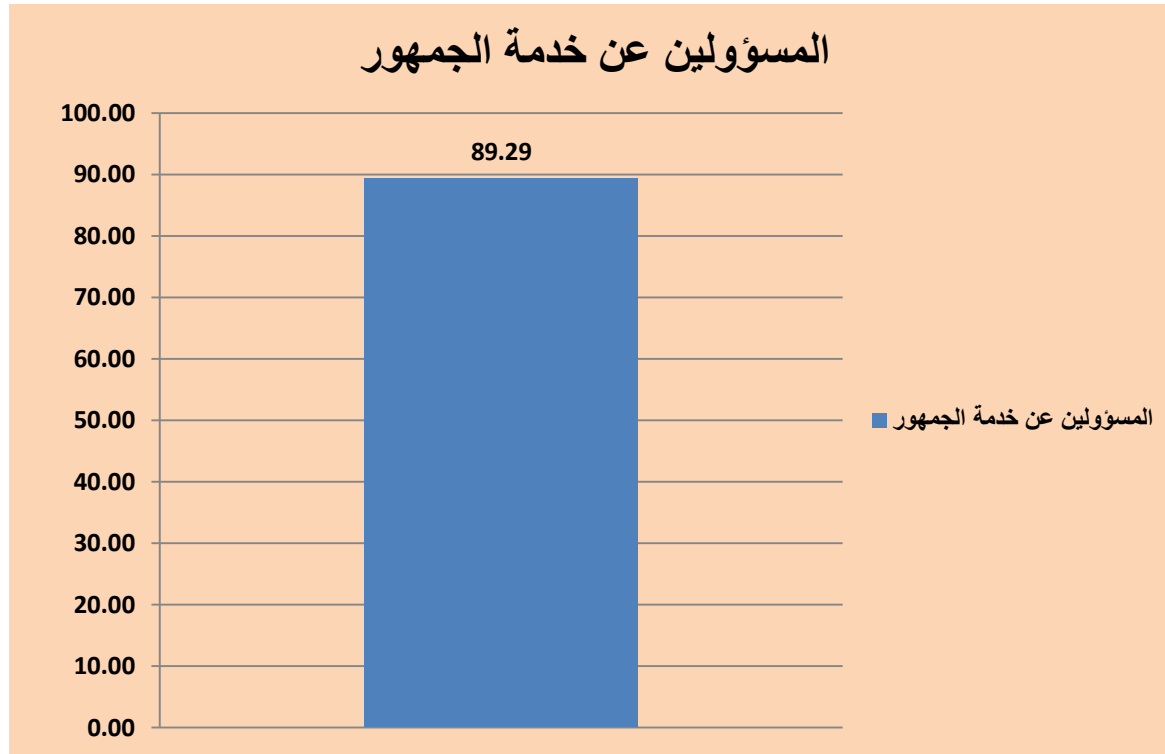


**ثالثاً: مدى الرضا عن أداء موظفي خدمة الجمهور و البنية التحتية**

## 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 .... )	89.05
13	تمتلك الوزارة / المديرية مرافق مناسبة ( مصلى ، مواقف سيارات ، كافتيريا ، اماكن انتظار ، مرافق صحية .... )	90.11
14	توفر الوزارة / المديرية الية للتعامل مع الشكاوى والاقترحات مناسبة	89.68
15	يسهل الوصول الى مبنى الوزارة / المديرية بسهولة	91.37
16	يتمتع الموظفون بمظهر لائق وأنيق	90.11
17	أوقات عمل الوزارة / المديرية مناسبة	90.53
18	رسوم معاملات الوزارة مناسبة	84.21

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



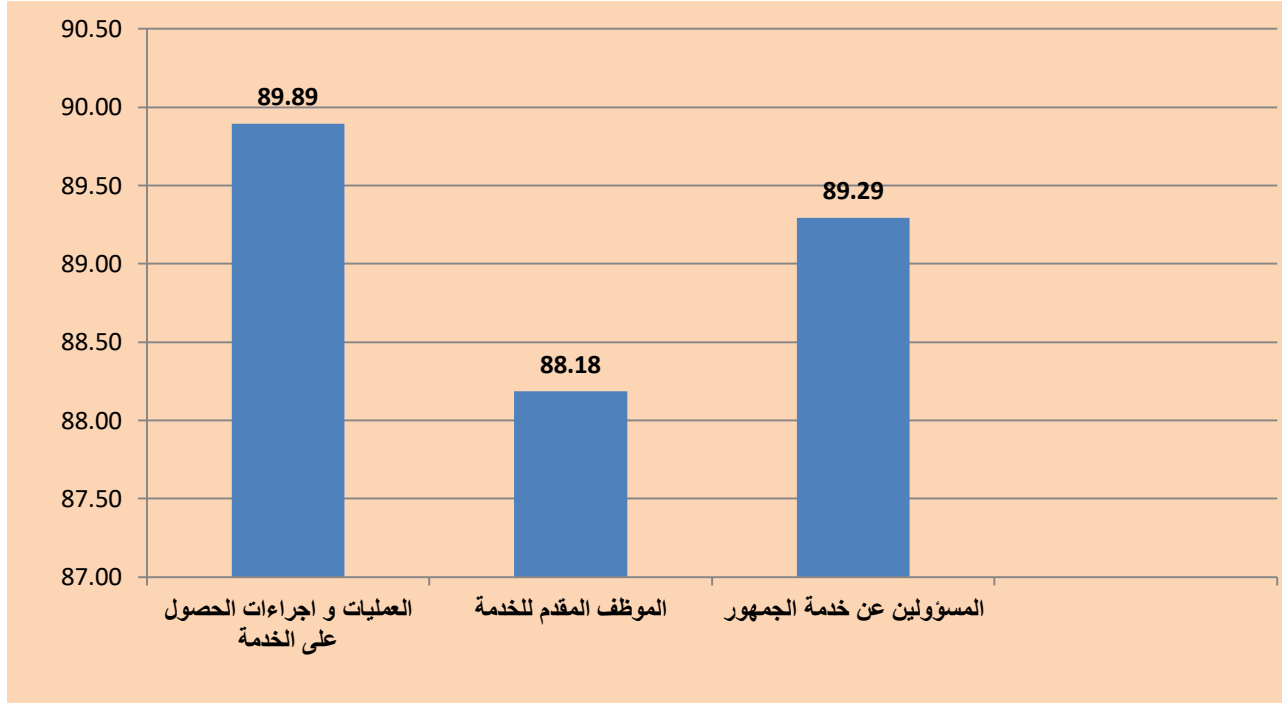
النتائج



## نتائج الدراسة

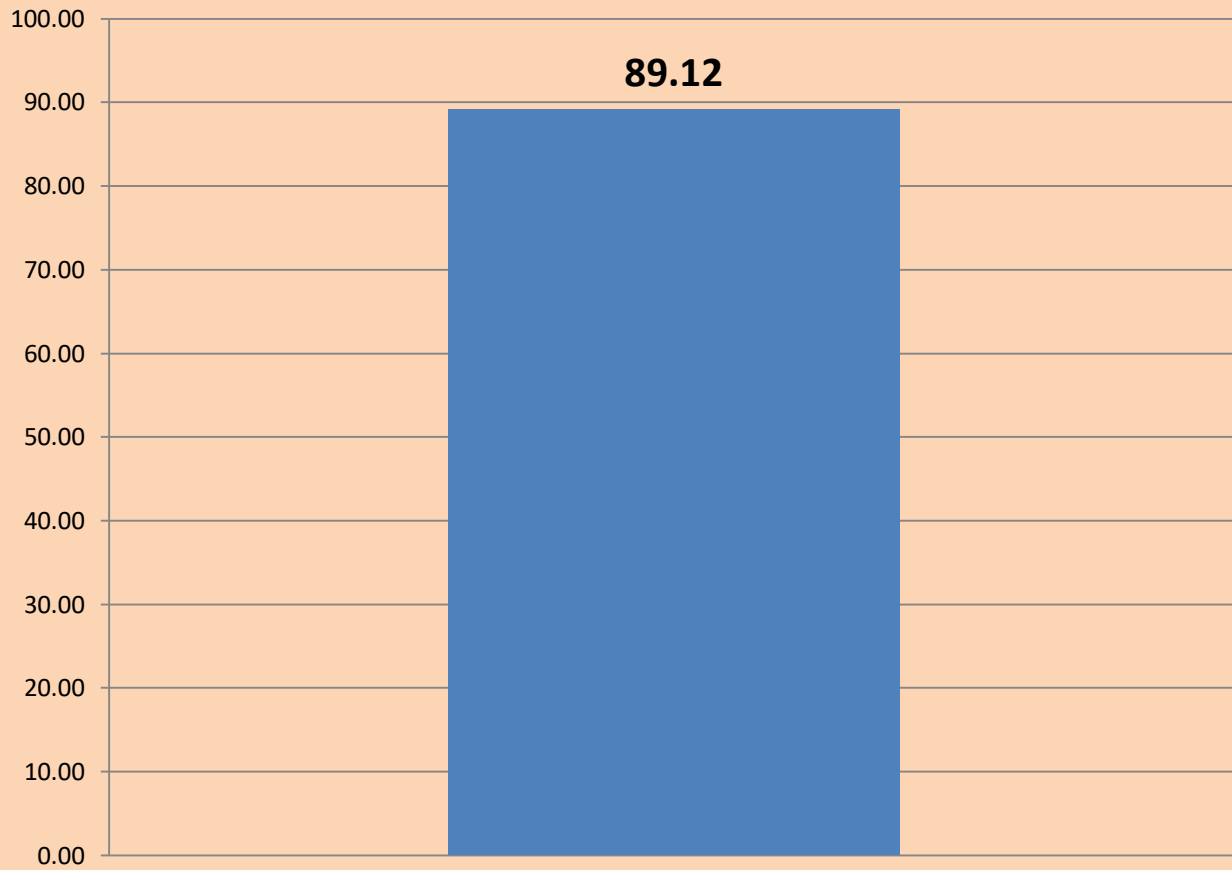
- بلغت نسبة الرضا العام الكلي لمتلقي خدمات وزارة الأشغال العامة والإسكان **(89.12)** .
- أظهرت الدراسة نسبة رضا جيدة جداً فيما يتعلق بأداء موظفي خدمة الجمهور والبنية التحتية
- أظهرت الدراسة نسبة رضا جيدة جداً فيما يتعلق بالخدمات المقدمة
- أظهرت الدراسة نسبة رضا جيدة جداً فيما يتعلق بأداء الموظفين المعنيين بتقديم الخدمة

# الرضا العام لكل محور



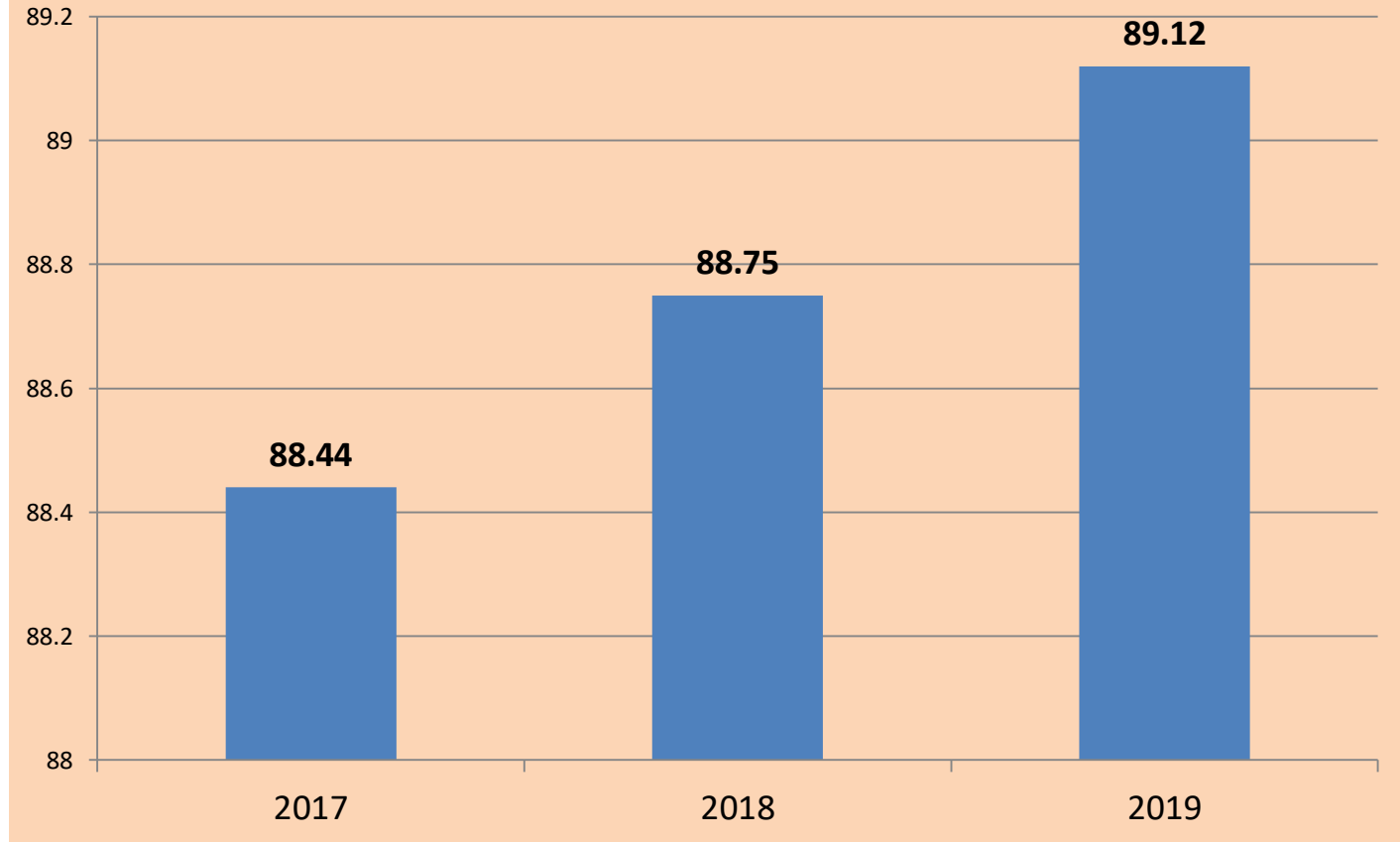
89.89	العمليات و إجراءات الحصول على الخدمة
88.18	الموظف المقدم للخدمة
89.29	المسؤولين عن خدمة الجمهور والتحتية

# الرضا العام

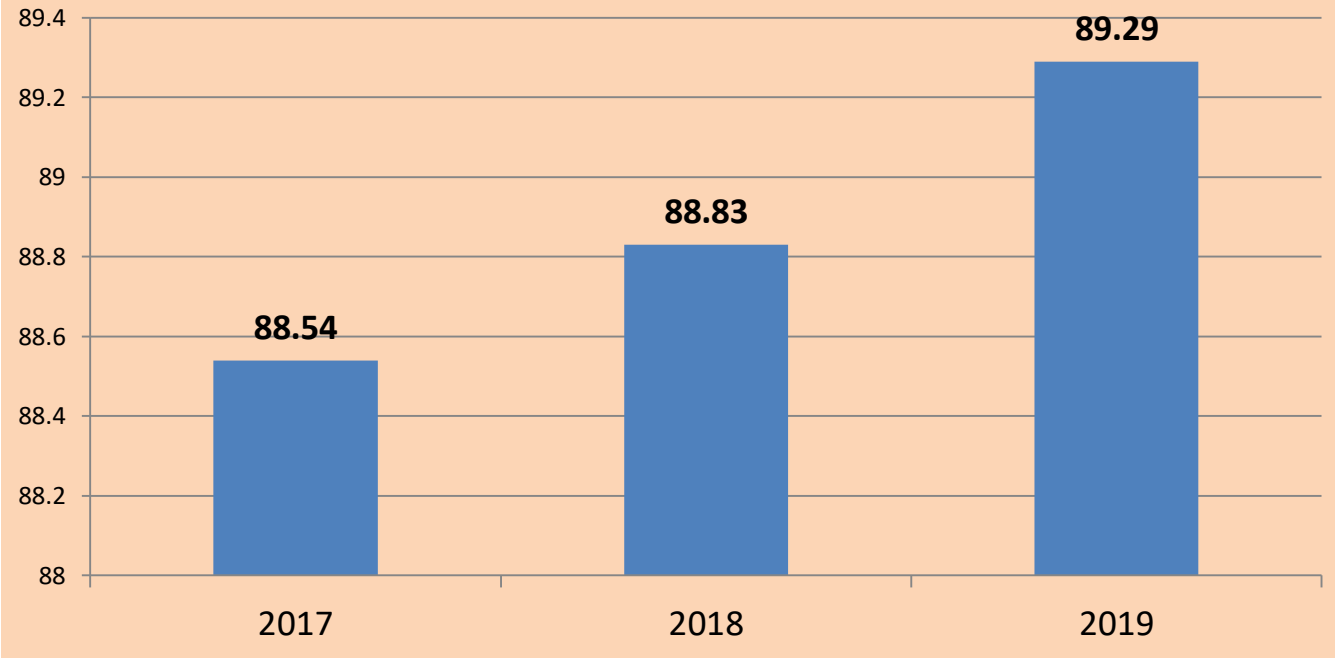


# مقارنات

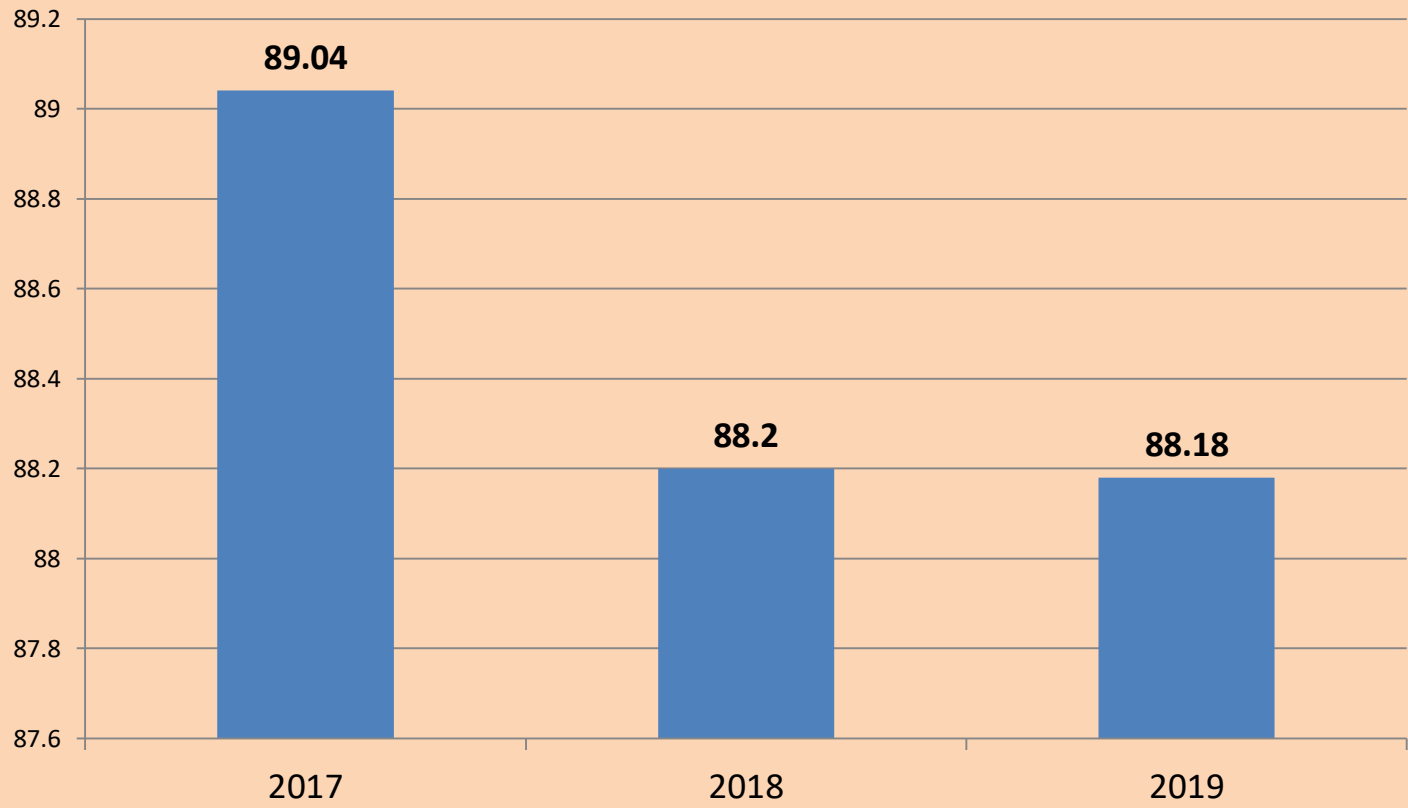
## الرضا العام



## المسؤولين عن خدمة الجمهور



## الموظف المقدم للخدمة



## العمليات و إجراءات الحصول على الخدمة

