



جائزة الملك عبد الله الثاني لتمييز الأداء الحكومي والشفافية

تقرير رضى متلقي الخدمة

وزارة التربية والتعليم

جائزة الملك عبد الله الثاني لتمييز الأداء الحكومي والشفافية

الدورة السادسة (٢٠١٢/٢٠١٣)

المحتويات

رقم الصفحة	الموضوع
٣	١- المقدمة
٤	٢- معلومات عامة حول عينة الدراسة
٥	٣- ملخص الدراسة
٨	٤- تحليل النتائج حسب محور القياس
٨	٤-١ المحور الأول: قياس درجة الرضى عن العمليات وإجراءات الحصول على الخدمة
١٠	٤-٢ المحور الثاني: قياس درجة الرضى عن الزمن والوقت اللازم للحصول على الخدمة
١٢	٤-٣ المحور الثالث: قياس درجة الرضى عن الرسوم المدفوعة للحصول على الخدمة
١٣	٤-٤ المحور الرابع: قياس درجة الرضى عن الموارد البشرية وأسلوب التعامل مع متلقى الخدمة
١٦	٤-٥ المحور الخامس: قياس درجة الرضى عن التعامل مع الشكاوى والاقتراحات
١٧	٤-٦ المحور السادس: قياس درجة الرضى عن بيئة العمل والبنية التحتية
١٩	٤-٧ المحور السابع: قياس درجة الرضى عن التطوير المستمر

١. مقدمة مركز الملك عبد الله الثاني للتميز

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

حيث أن الخدمة الحكومية هي جوهر عمل المؤسسات الحكومية في خدمة المواطن وهي الطريقة المباشرة التي يحكم من خلالها المواطن (متلقي الخدمة) على أداء المؤسسات الحكومية بكافة قطاعاتها، جاءت التوجيهات الملكية السامية باستحداث جائزة الخدمة الحكومية المتميزة. وقد أولى مركز الملك عبد الله الثاني للتميز أهمية كبرى لتحسين الخدمات الحكومية المقدمة من المؤسسات وذلك من خلال قياس رأي متلقي الخدمة عن كفاءة وفعالية هذه الخدمات.

يقوم مركز الملك عبد الله الثاني للتميز بقياس مستوى رضى متلقي الخدمة عن الخدمات الحكومية المقدمة سواء للمواطنين أو للمستثمرين أو للمؤسسات الحكومية الأخرى طيلة فترة دورة الجائزة بهدف التعرف على فرص التحسين والعمل على سد الفجوات التي تظهر عند التقييم وعليه فإن دور المؤسسات بتجوير حول الاهتمام بمخرجات هذه التقارير من فرص تحسين وتحويلها إلى نقاط قوة الأمر الذي من شأنه زيادة رضى متلقي الخدمة والارتقاء بالخدمات التي تقدمها.

٢. معلومات عامة حول عينة الدراسة

بيانات المعلومات	
٢٠٢ من النوع G2C ٠ من النوع G2G ٠ من النوع G2B الإجمالي = ٢٠٢ عينة	إجمالي حجم العينة ونوع الاستبيان
تم الدراسة من خلال جولتين أجريت الأولى في النصف الأول من العام ٢٠١٢ والثانية في النصف الثاني من العام ٢٠١٢	تاريخ الدراسة

لقد تم إجراء قياس رضا متلقي الخدمة لوزارة التربية والتعليم وتم تغطية العينة الموضحة في الجدول أعلاه كما كان التعاون جيدا من قبل ضابط الارتباط وكذلك من قبل المدير العام وتم تسهيل مهمة فريق البحث ولقد تم تغطية مجموعة من الخدمات المقدمة لمتلقي الخدمة، ولقد روعي في أخذ العينة تنوع متلقي الخدمة وعشوائية الاختيار بحيث تكون العينة ممثلة لمجتمع الدراسة.

لقد تم استخدام منهجية ليكرت الرباعي في تحليل العينة وقياس معدل درجة الرضا عن المحاور المختلفة في الاستبيان كما تم استخدام عدة أدوات للتحقق من جودة ودقة وسلامة النتائج الخاصة بعينة الدراسة من خلال مراقبة أداء الباحثين والتحقق من الإستبانات المعبئة ومن فحص أداة الإدخال والنتائج التي تم تجميعها أثناء الدراسة وذلك للوصول إلى أكبر درجة من الموثوقية لنتائج هذه الدراسة ولتقديم قيمة مضافة للجهات المشاركة في تطوير أدائها للوصول إلى درجات متقدمة في رضا متلقي الخدمة، كما تم تلخيص النتائج في هذا التقرير لتحقيق أكبر استفادة ممكنة منها والعمل على المجالات التي حققت أقل نسبة رضا بهدف رفع هذه النسب.

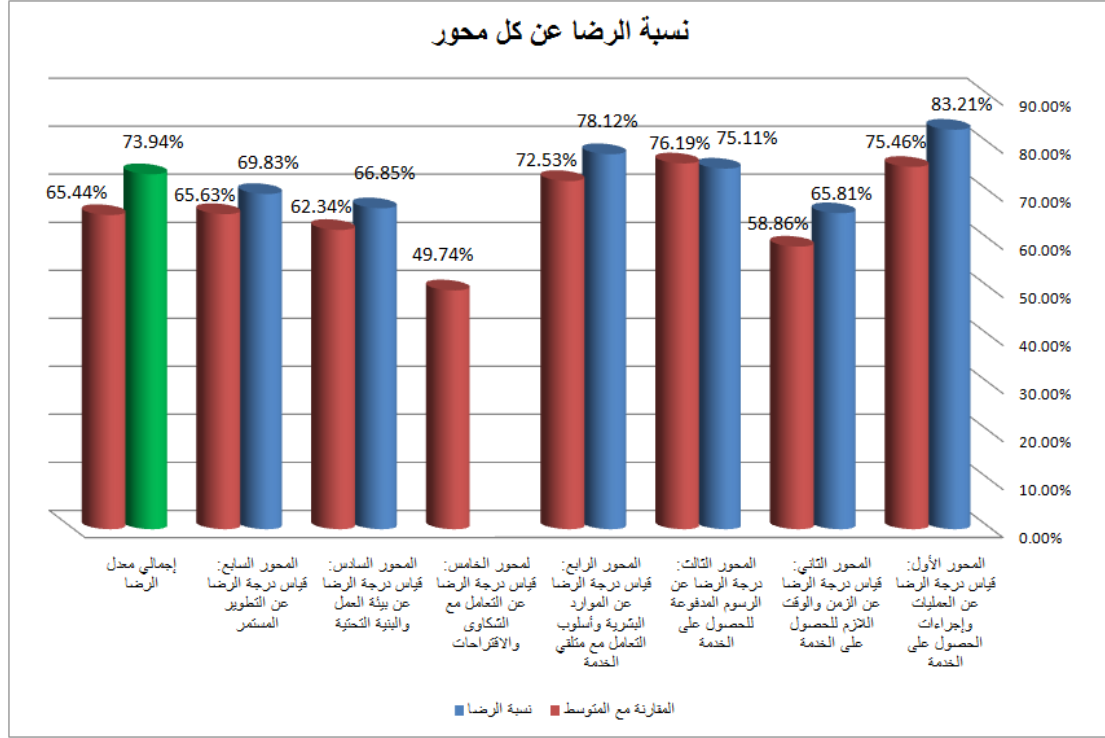
لقد تم توزيع الأوزان النسبية لمحاور الاستبيان بحيث تركز هذه النسب على أهمية المحور بالنسبة لمتلقي الخدمة ويمكن تلخيص هذه النسب كما في الجدول (الجدول رقم ١) أدناه:

استبيانات النوع G2C (الخدمات المقدمة من حكومة إلى مواطن)	
الوزن بالنقاط	المحور
٢٠٠ نقطة	المحور الأول: قياس درجة الرضا عن العمليات وإجراءات الحصول على الخدمة
٢٠٠ نقطة	المحور الثاني: قياس درجة الرضا عن الزمن والوقت اللازم للحصول على الخدمة
٥٠ نقطة	المحور الثالث: درجة الرضا عن الرسوم المدفوعة للحصول على الخدمة
٢٠٠ نقطة	المحور الرابع: قياس درجة الرضا عن الموارد البشرية وأسلوب التعامل مع متلقي الخدمة
١٥٠ نقطة	المحور الخامس: قياس درجة الرضا عن التعامل مع الشكاوى والاقتراحات
١٠٠ نقطة	المحور السادس: قياس درجة الرضا عن بيئة العمل والبنية التحتية
١٠٠ نقطة	المحور السابع: قياس درجة الرضا عن التطوير المستمر
١٠٠٠ نقطة	إجمالي عدد النقاط

الجدول رقم (١)

٣. ملخص الدراسة

يمكن تلخيص نتيجة الدراسة في الرسم التوضيحي التالي والذي يوضح نسبة الرضا عن كل محور من محاور القياس كما يوضح الشكل أدناه (شكل رقم ١) مقارنة الأداء لكل محور من المحاور مع المعدل العام للجهات المشاركة في جائزة الملك عبد الله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية.



الشكل رقم (١)

إجمالي معدل الرضا	٧٣,٩٤%
-------------------	--------

لقد حصل المحور الأول والخاص بقياس درجة الرضا عن العمليات وإجراءات الحصول على الخدمة على أعلى نتيجة بواقع ٨٣,٢١% ثم جاء المحور الرابع والخاص بقياس درجة الرضا عن الموارد البشرية وأساليب التعامل مع متلقي الخدمة حيث حصل على نتيجة ٧٨,١٢% بينما كان أقل المحاور رضا هو المحور الثاني والمتعلق بقياس درجة الرضا عن الزمن والوقت اللازم للحصول على الخدمة بواقع ٦٥,٨١% ثم المحور السادس والمتعلق بقياس درجة الرضا عن بيئة العمل والبنية التحتية للحصول على الخدمة بواقع ٦٦,٨٥% كما كانت نسبة الرضا الإجمالية والتي حسبت بناءً على الأوزان المعيارية لكل محور على نتيجة إجمالية بلغت ٧٣,٩٤%.

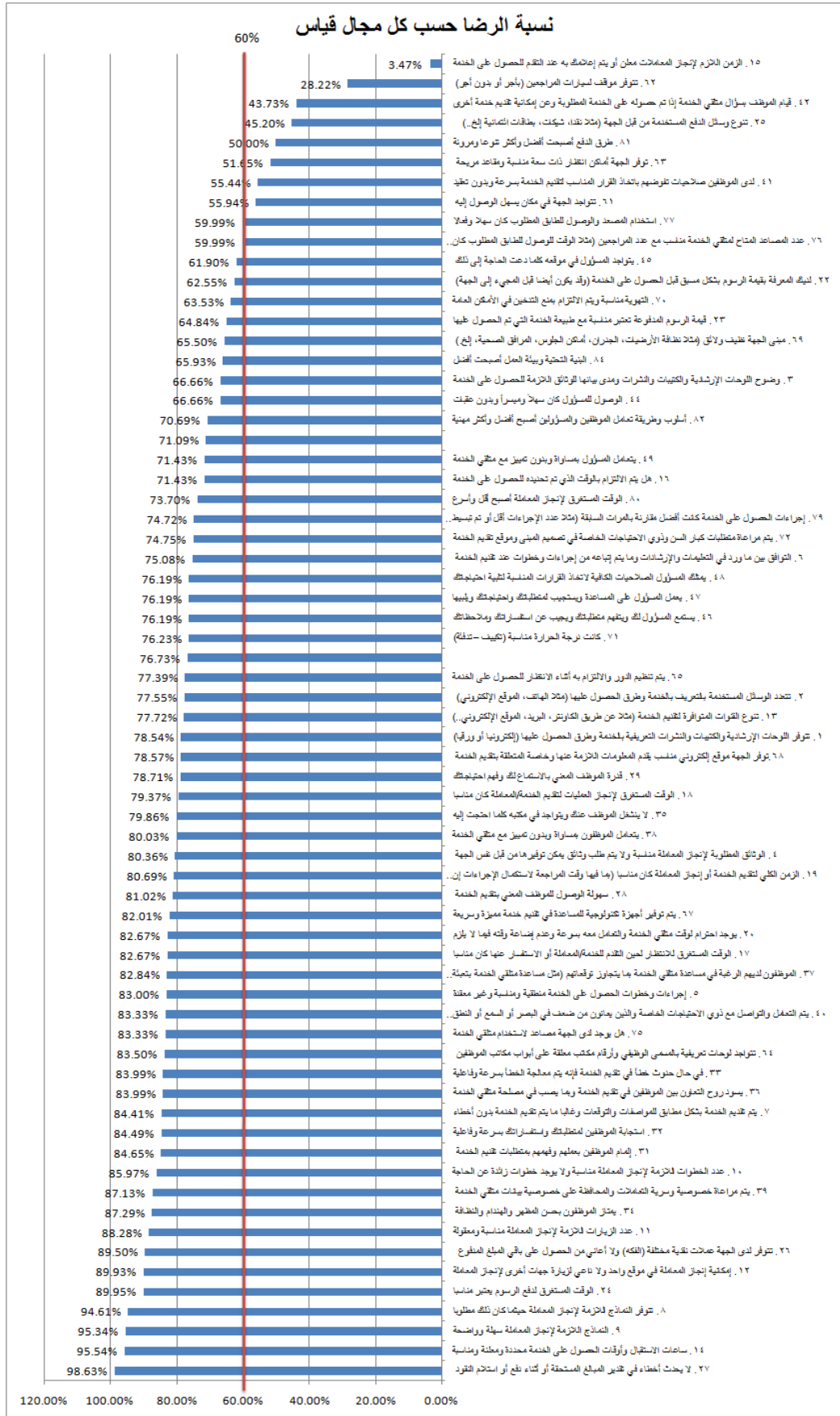
وبمقارنة النتيجة مع المتوسط العام للجهات المشاركة في جائزة الملك عبد الله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية فإنه يتبين ان وزارة التربية والتعليم قد حصلت على نتائج أفضل من المتوسط العام لجميع المحاور باستثناء المحور الثالث وبلغت نسبة الرضا الإجمالية ٧٣,٩٤% مقارنة مع ٦٥,٤٤% للمتوسط العام.

٢-٣ تلخيص للنتائج النهائية لجميع جوانب القياس

كما يمكن تلخيص النتائج النهائية لجميع جوانب قياس الرضا من خلال الشكل التوضيحي التالي (شكل رقم ٢) والذي يبين الجوانب التي حصلت على أعلى وأدنى نسب رضا متلقي الخدمة ويتضح من هذا الشكل ومن الجدول التالي (جدول رقم ٢) بأن الجوانب التالية حصلت على أقل نسبة رضا (أقل من ٦٠%) وهي:

نسبة الرضا	جانب القياس
59.99%	٧٦. عدد المصاعد المتاح لمتلقي الخدمة مناسب مع عدد المراجعين (مثلا الوقت للوصول للطابق المطلوب كان مناسباً، وعدد متلقي الخدمة المتواجدين في المصعد الواحد كان مناسباً)
59.99%	٧٧. استخدام المصعد والوصول للطابق المطلوب كان سهلاً وفعالاً
55.94%	٦١. تتواجد الجهة في مكان يسهل الوصول إليه
55.44%	٤١. لدى الموظفين صلاحيات تفوضهم باتخاذ القرار المناسب لتقديم الخدمة بسرعة وبدون تعقيد
51.65%	٦٣. توفر الجهة أماكن انتظار ذات سعة مناسبة ومقاعد مريحة
50.00%	٨١. طرق الدفع أصبحت أفضل وأكثر تنوعاً ومرونة
45.20%	٢٥. تنوع وسائل الدفع المستخدمة من قبل الجهة (مثلاً نقداً، شيكات، بطاقات ائتمانية إلخ..)
43.73%	٤٢. قيام الموظف بسؤال متلقي الخدمة إذا تم حصوله على الخدمة المطلوبة وعن إمكانية تقديم خدمة أخرى
28.22%	٦٢. تتوفر مواقف لسيارات المراجعين (بأجر أو بدون أجر)
3.47%	١٥. الزمن اللازم لإنجاز المعاملات معلن أو يتم إعلامك به عند التقدم للحصول على الخدمة

الجدول رقم (٢)



الشكل رقم (٢)

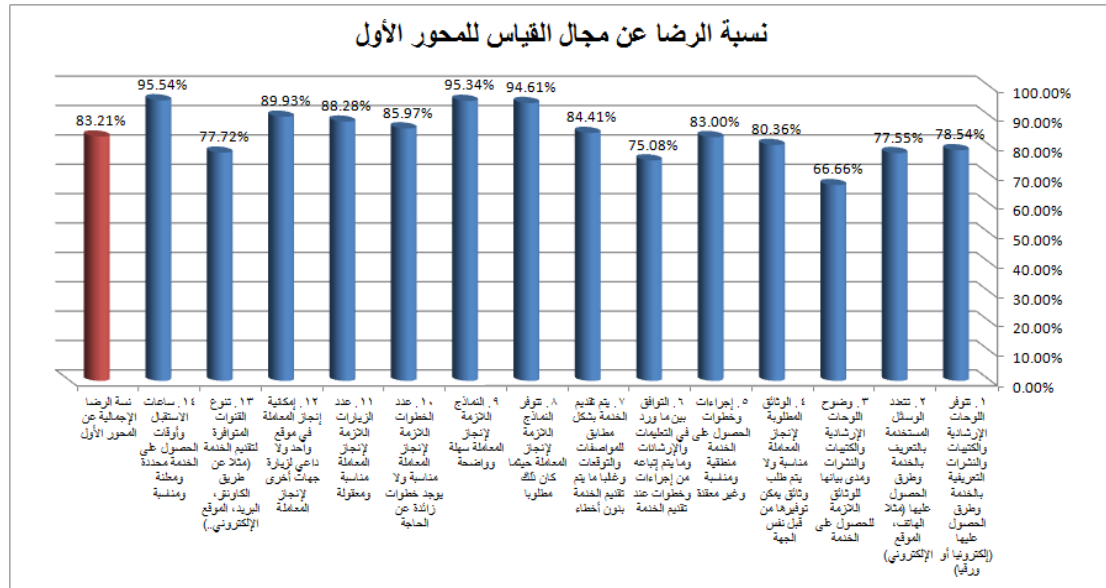
٣-٣ التحليل الإجمالي وبحسب نوع الاستبيان

عدد الإستبانات من النوع G2C الوزن المعياري للنوع G2C نسبة الرضا للنوع G2C	عدد الإستبانات من النوع G2B الوزن المعياري للنوع G2B نسبة الرضا للنوع G2B	عدد الإستبانات من النوع G2G الوزن المعياري للنوع G2G نسبة الرضا للنوع G2G	إجمالي حجم العينة لجميع أنواع الاستبيانات	نسبة الرضا الإجمالية لجميع أنواع الاستبيانات
٢٠٢ %١٠٠ %٧٣,٩٤	٠ %٠ -	٠ %٠ -	٢٠٢	<u>%٧٣,٩٤</u>

٤. تحليل النتائج حسب محاور القياس

٤-١ المحور الأول: قياس درجة الرضى عن العمليات وإجراءات الحصول على الخدمة

حصل هذا المحور على أفضل درجة رضا مقارنة مع محاور القياس المختلفة حيث كانت نسبة الرضا الإجمالية عن هذا المحور ٨٣,٢١% وبمقارنة نتائج هذا المحور مع المتوسط العام للجهات المشاركة يتضح بأن الأداء كان أفضل من المتوسط العام والبالغ ٧٥,٤٦% كما يوضح الشكل التالي (شكل رقم ٣) نسبة الرضا عن كل جانب من جوانب القياس ضمن هذا المحور.



الشكل رقم (٣)

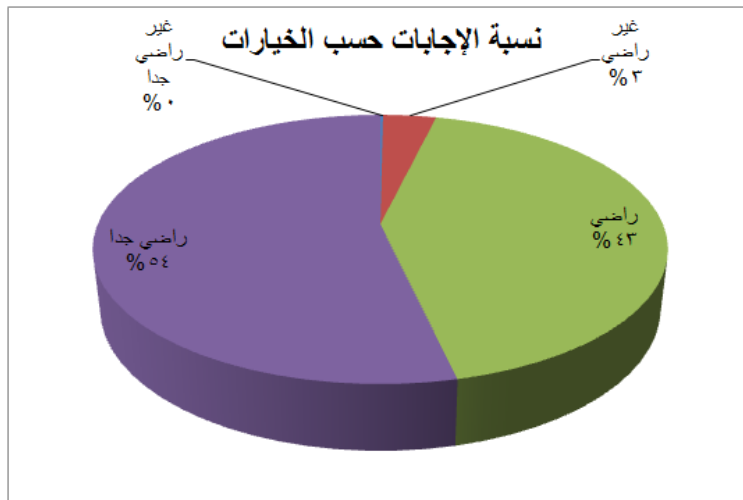
مجال القياس	نسبة الرضا
١. تتوفر اللوحات الإرشادية والكتيبات والنشرات التعريفية بالخدمة وطرق الحصول عليها (إلكتروني أو ورقيا)	78.54%
٢. تنوع الوسائل المستخدمة بالتعريف بالخدمة وطرق الحصول عليها (مثلا الهاتف، الموقع الإلكتروني)	77.55%

66.66%	٣. وضوح اللوحات الإرشادية والكتيبات والنشرات ومدى بيانها للوثائق اللازمة للحصول على الخدمة
80.36%	٤. الوثائق المطلوبة لإنجاز المعاملة مناسبة ولا يتم طلب وثائق يمكن توفيرها من قبل نفس الجهة
83.00%	٥. إجراءات وخطوات الحصول على الخدمة منطقية ومناسبة وغير معقدة
75.08%	٦. التوافق بين ما ورد في التعليمات والإرشادات وما يتم إتباعه من إجراءات وخطوات عند تقديم الخدمة
84.41%	٧. يتم تقديم الخدمة بشكل مطابق للمواصفات والتوقعات وغالبا ما يتم تقديم الخدمة بدون أخطاء
94.61%	٨. تتوفر النماذج اللازمة لإنجاز المعاملة حيثما كان ذلك مطلوبا
95.34%	٩. النماذج اللازمة لإنجاز المعاملة سهلة وواضحة
85.97%	١٠. عدد الخطوات اللازمة لإنجاز المعاملة مناسبة ولا يوجد خطوات زائدة عن الحاجة
88.28%	١١. عدد الزيارات اللازمة لإنجاز المعاملة مناسبة ومعقولة
89.93%	١٢. إمكانية إنجاز المعاملة في موقع واحد ولا داعي لزيارة جهات أخرى لإنجاز المعاملة
77.72%	١٣. تنوع القنوات المتوافرة لتقديم الخدمة (مثلا عن طريق الكاونتر، البريد، الموقع الإلكتروني..)
95.54%	١٤. ساعات الاستقبال وأوقات الحصول على الخدمة محددة ومعلنة ومناسبة
83.21%	نسبة الرضا الإجمالية عن المحور الأول

الجدول رقم (٣)

يتضح من الجدول (جدول رقم ٣) والشكل أعلاه (شكل رقم ٤) بأن أعلى نسبة رضا ضمن هذا المحور كانت تتعلق بساعات الاستقبال وأوقات الحصول على الخدمة معلنة حيث حصلت على نسبة رضا ٩٥,٥٤% كما كانت أقل نسبة رضا ضمن هذا المحور متعلقة بوضوح اللوحات الإرشادية والكتيبات وحصلت على نسبة رضا ٦٦,٦٦% تلاها التوافق ما بين التعليمات والإرشادات وما يتم إتباعه حيث حصلت على نسبة رضا ٧٥,٠٨% .

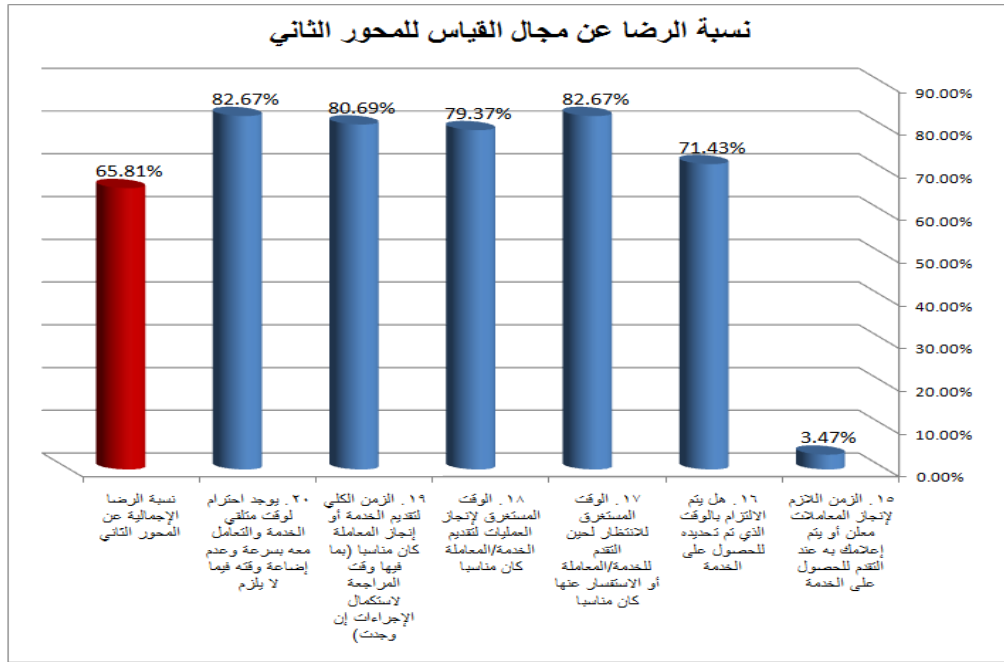
كما يوضح الشكل التالي (شكل رقم ٤) نسب الإجابات حسب الخيارات لكل مجالات القياس ضمن هذا المحور حيث أجاب ما نسبته ٥٤% من العينة المستطلعة آراؤهم بأنهم راضون جدا بينما أجاب ٤٣% منهم بأنهم راضون وأجاب ما نسبته ٣% بأنهم غير راضون بينما أجاب ٠% بأنهم غير راضون جدا.



الشكل رقم (٤)

٢-٤ المحور الثاني: قياس درجة الرضى عن الزمن والوقت اللازم للحصول على الخدمة

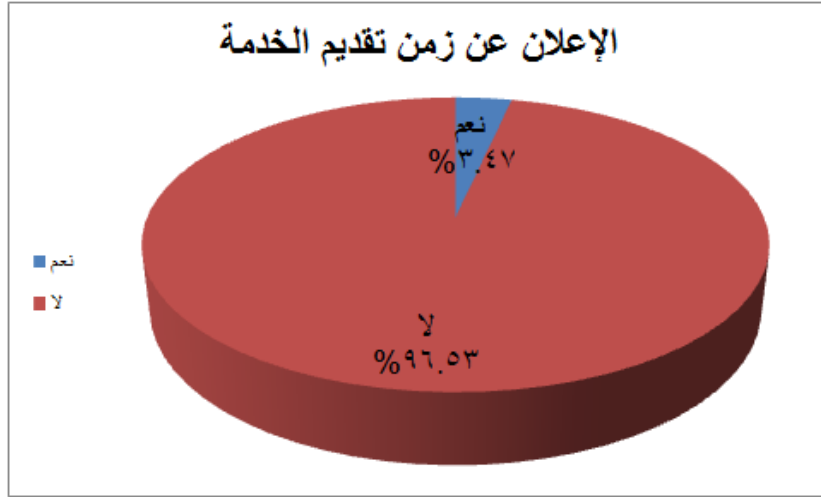
حصل هذا المحور على ثاني أقل درجة رضا بين المحاور المختلفة بنسبة رضا إجمالية بلغت ٦٥,٨١% وبمقارنة نتائج هذا المحور مع المتوسط العام للجهات المشاركة يتضح بأن الأداء كان أفضل من المتوسط العام والبالغ ٥٨,٨٦% كما يوضح الشكل التالي (شكل رقم ٥) نسبة الرضا عن كل جانب من جوانب القياس ضمن هذا المحور.



الشكل رقم (٥)

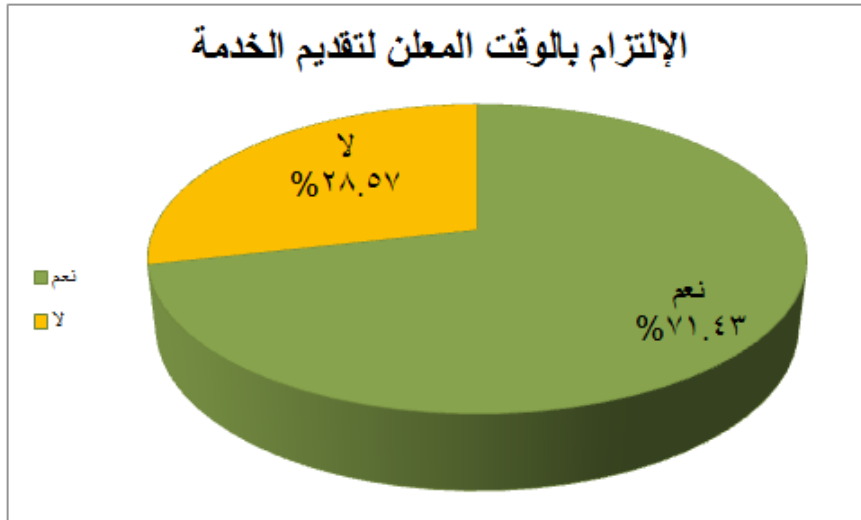
يتضح من الشكل أعلاه (شكل رقم ٥) بأن أعلى نسبة رضا كانت متعلقة بالوقت المستغرق للإنتظار وإحترام وقت متلقي الخدمة حيث بلغت نسبة الرضا عنها ٨٢,٦٧% بينما كانت اقل نسبة رضا متعلقة بمجال الإعلان عن الزمن اللازم لتقديم الخدمة حيث حصل على نسبة رضا بلغت ٣,٤٧% تلاها الالتزام بالوقت الذي تم تحديده حيث بلغت نسبة الرضا عنها ٧١,٤٣%.

ولقد تم تحليل نسب الإجابة عن مجال إعلام متلقي الخدمة عن الزمن اللازم لإنجاز المعاملة ويوضح الشكل التالي (شكل رقم ٦) بأن نسبة من يتم إبلاغهم بالزمن اللازم لإنجاز المعاملة بلغ ٣,٤٧% فقط بينما لا يتم إبلاغ ما نسبته ٩٦,٥٣% عن هذا الزمن.



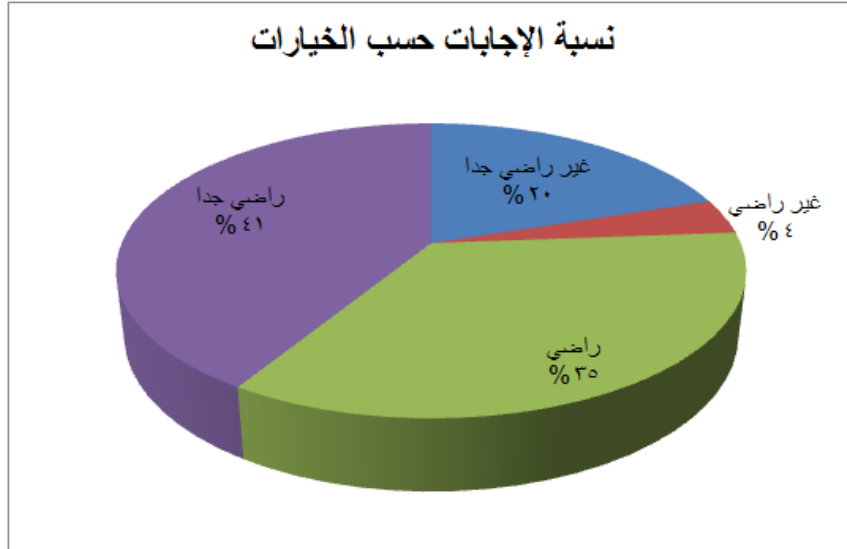
الشكل رقم (٦)

كما تم تحليل نسب الإجابة عن مدى الالتزام بالوقت الذي تم تحديده للحصول على الخدمة ويوضح الشكل التالي (شكل رقم ٧) بأن نسبة ٧١,٤٣% من متلقي الخدمة واللذين تم تحديد وقت تقديم الخدمة لهم يتم الالتزام بهذا الوقت بينما كانت نسبة اللذين لا يتم الالتزام معهم بهذا الوقت ٢٨,٥٧% وتظهر هذه النتيجة بهذا الشكل نظرا لقلّة عدد العينة والتي تم تحديد وقت لها حيث تم الإلتزام معهم بهذا الوقت.



الشكل رقم (٧)

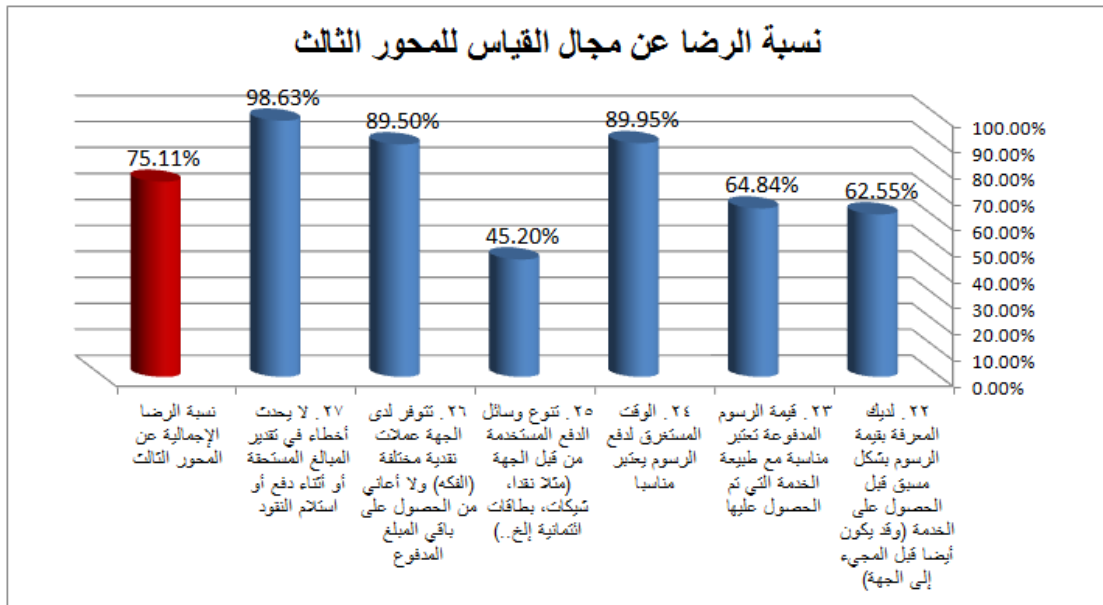
كما يوضح الشكل التالي (شكل رقم ٩) نسب الإجابات حسب الخيارات لكل مجالات القياس ضمن هذا المحور حيث أجاب ما نسبته ٤١% من العينة المستطلعة آراؤهم بأنهم راضون جدا بينما أجاب ٣٥% منهم بأنهم راضون وأجاب ما نسبته ٤% بأنهم غير راضون بينما أجاب ٢٠% بأنهم غير راضون جدا.



الشكل رقم (٩)

٣-٤ المحور الثالث: قياس درجة الرضى عن الرسوم المدفوعة للحصول على الخدمة

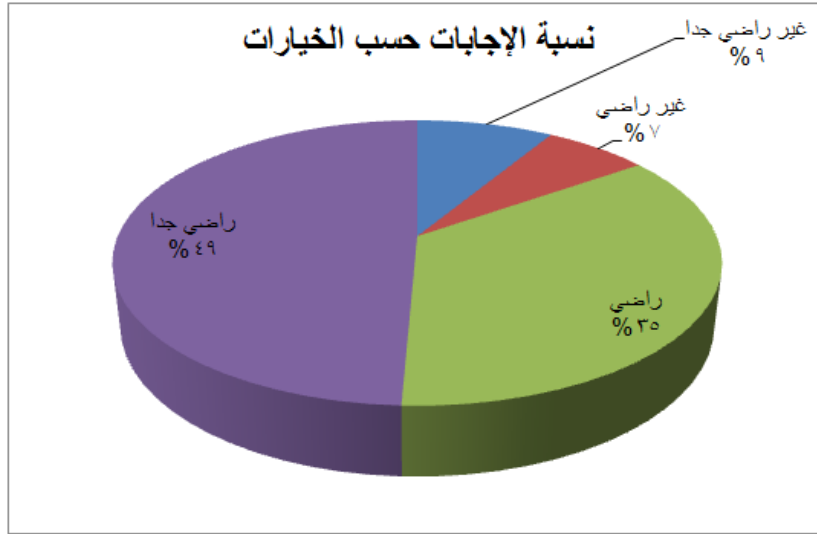
بلغت النسبة المستطلعة آرائهم والذين يقومون بدفع الرسوم للحصول على الخدمة ما يعادل 36,13% من إجمالي العينة كما بلغت نسبة الرضا الإجمالية عن هذا المحور 75,11% ومقارنة نتائج هذا المحور مع المتوسط العام للجهات المشاركة يتضح بأن الأداء كان أقل من المتوسط العام والبالغ 76,19% كما يوضح الشكل التالي (شكل رقم ٩) نسبة الرضا عن كل جانب من جوانب القياس ضمن هذا المحور.



الشكل رقم (٩)

يتضح من الشكل أعلاه (شكل رقم ٩) بأن أعلى نسبة رضا كانت متعلقة بعدم وجود أخطاء في تقدير المبالغ المستحقة أو أثناء دفع أو إستلام النقود حيث بلغت نسبة الرضا عنها ٩٨,٦٣% بينما كانت اقل نسبة رضا متعلقة بتنوع وسائل الدفع المستخدمة حيث حصل على نسبة رضا بلغت ٤٥,٢٠% تلاها المعرفة المسبقة لدى متلقي الخدمة بقيمة الرسوم حيث بلغت نسبة الرضا عنها ٦٢,٥٥%

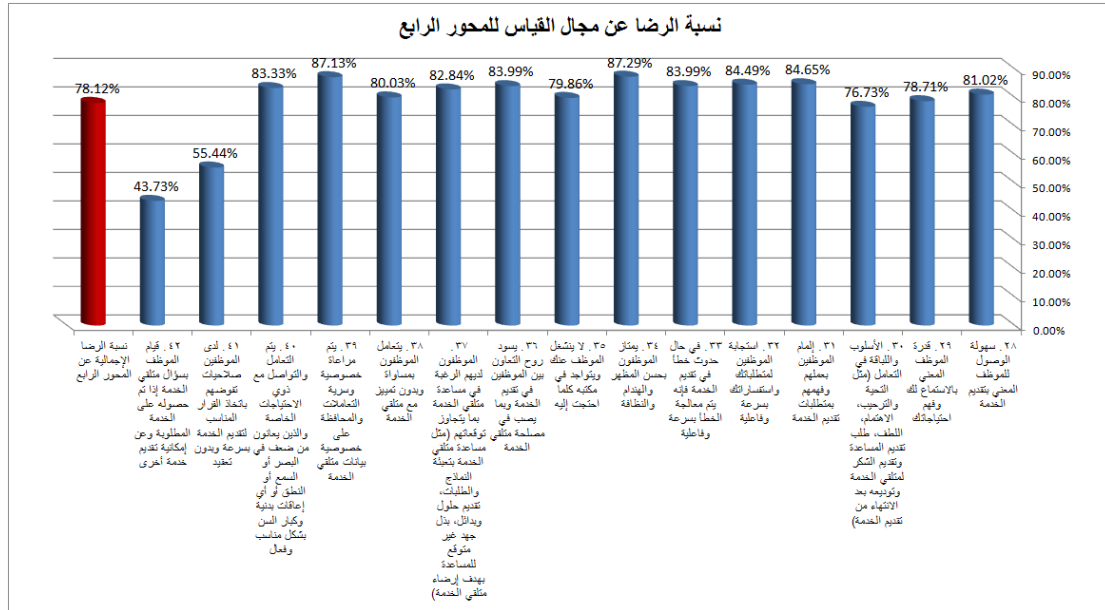
كما يوضح الشكل التالي (شكل رقم ١٠) نسب الإجابات حسب الخيارات لكل مجالات القياس ضمن هذا المحور حيث أجاب ما نسبته ٤٩% من العينة المستطلعة آراؤهم بأنهم راضون جدا بينما أجاب ٣٥% منهم بأنهم راضون وأجاب ما نسبته ٧% بأنهم غير راضون بينما أجاب ٩% بأنهم غير راضون جدا.



الشكل رقم (١٠)

٤-٤ المحور الرابع: قياس درجة الرضى عن الموارد البشرية وأسلوب التعامل مع متلقى الخدمة

حصل هذا المحور على ثاني أعلى نسبة رضا إجمالية بلغت ٧٨,١٢% وبمقارنة نتائج هذا المحور مع المتوسط العام للجهات المشاركة يتضح بأن الأداء كان أفضل من المتوسط العام والبالغ ٧٢,٥٣%، ولقد تم تقسيم نتائج هذا المحور إلى قسمين الأول متعلق بتعاملات الموظفين والقسم الثاني خاص بتعاملات المسؤولين ويوضح الشكل التالي (شكل رقم ١١) نسبة الرضا عن كل جانب من جوانب القياس ضمن هذا المحور والخاص بتعاملات الموظفين.



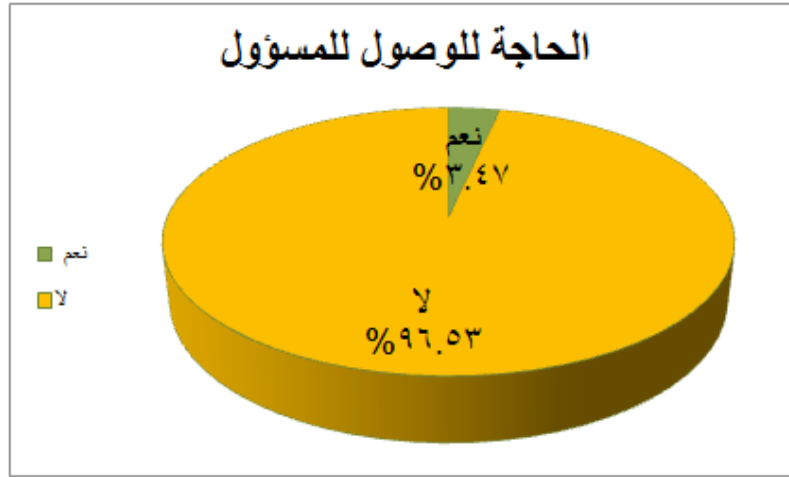
الشكل رقم (١١)

مجال القياس	نسبة الرضا
٢٨. سهولة الوصول للموظف المعني بتقديم الخدمة	81.02%
٢٩. قدرة الموظف المعني بالاستماع لك وفهم احتياجاتك	78.71%
٣٠. الأسلوب والمباقة في التعامل (مثل التحيه والترحيب، الاهتمام، اللطف، طلب تقديم المساعدة وتقديم الشكر لمتلقي الخدمة وتوديعه بعد الانتهاء من تقديم الخدمة)	76.73%
٣١. إمام الموظفين بعملهم وفهمهم بمتطلبات تقديم الخدمة	84.65%
٣٢. استجابة الموظفين لمتطلباتك واستفساراتك بسرعة وفاعلية	84.49%
٣٣. في حال حدوث خطأ في تقديم الخدمة فإنه يتم معالجة الخطأ بسرعة وفاعلية	83.99%
٣٤. يمتاز الموظفون بحسن المظهر والهدنام والنظافة	87.29%
٣٥. لا ينشغل الموظف عنك ويتواجد في مكتبه كلما احتجت إليه	79.86%
٣٦. يسود روح التعاون بين الموظفين في تقديم الخدمة وبما يصب في مصلحة متلقي الخدمة	83.99%
٣٧. الموظفون لديهم الرغبة في مساعدة متلقي الخدمة بما يتجاوز توقعاتهم (مثل مساعدة متلقي الخدمة بتعبئة النماذج والطلبات، تقديم حلول وبدائل، بذل جهد غير متوقع للمساعدة بهدف إرضاء متلقي الخدمة)	82.84%
٣٨. يتعامل الموظفون بمساواة وبدون تمييز مع متلقي الخدمة	80.03%
٣٩. يتم مراعاة خصوصية وسرية التعاملات والمحافظة على خصوصية بيانات متلقي الخدمة	87.13%
٤٠. يتم التعامل والتواصل مع ذوي الاحتياجات الخاصة والذين يعانون من ضعف في البصر أو السمع أو النطق أو أي إعاقات بدنية وكبار السن بشكل مناسب وفعال	83.33%
٤١. لدى الموظفين صلاحيات تفوضهم باتخاذ القرار المناسب لتقديم الخدمة بسرعة وبدون تعقيد	55.44%

43.73%	٤٢. قيام الموظف بسؤال متلقي الخدمة إذا تم حصوله على الخدمة المطلوبة وعن إمكانية تقديم خدمة أخرى
78.12%	نسبة الرضا الإجمالية عن المحور الرابع

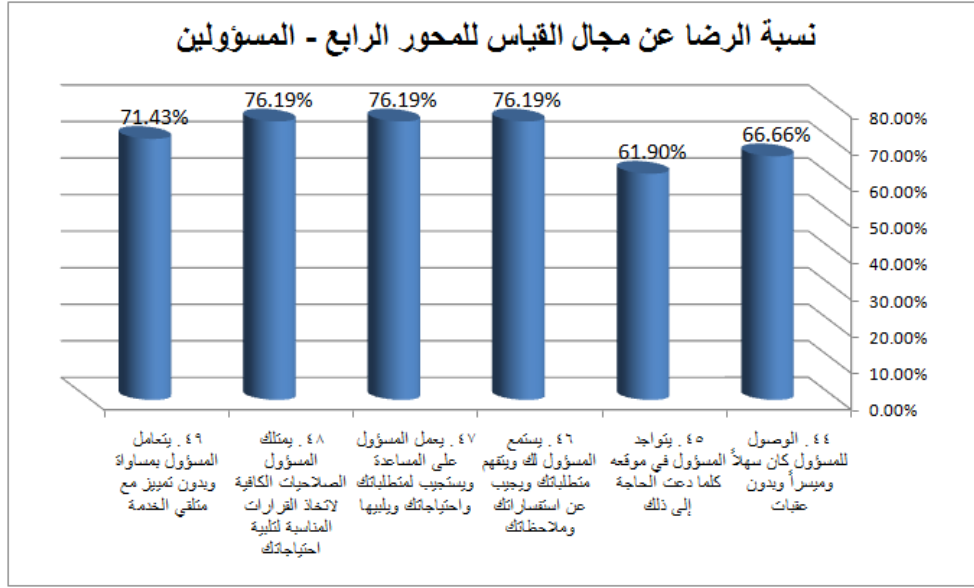
الجدول رقم (٤)

يتضح من الجدول (جدول رقم ٤) والشكل أعلاه (شكل رقم ١١) بأن أعلى نسبة رضا ضمن هذا المحور كانت تتعلق بتميز الموظفون بحسن المنظر والهدام والنظافة حيث حصلت على نسبة رضا ٨٧,٢٩% تلاها مراعاة خصوصية وسرية التعاملات وخصوصية بيانات متلقي الخدمة حيث بلغت نسبة الرضا عنها ٨٧,١٣% كما كانت أقل نسبة رضا ضمن هذا المحور متعلقة بسؤال الموظف عن حاجة متلقي الخدمة لخدمات أخرى وحصلت على نسبة رضا ٤٣,٧٣% تلاها صلاحيات الموظف في اتخاذ القرار حيث حصلت على نسبة رضا ٥٥,٤٤% وفيما يتعلق بالقسم الخاص بالمسؤولين ضمن هذا المحور فلقد قام ما نسبته ٣,٤٧% بالتواصل مع المسؤولين ويوضح الشكل التالي (الشكل رقم ١٢) هذه النسبة .



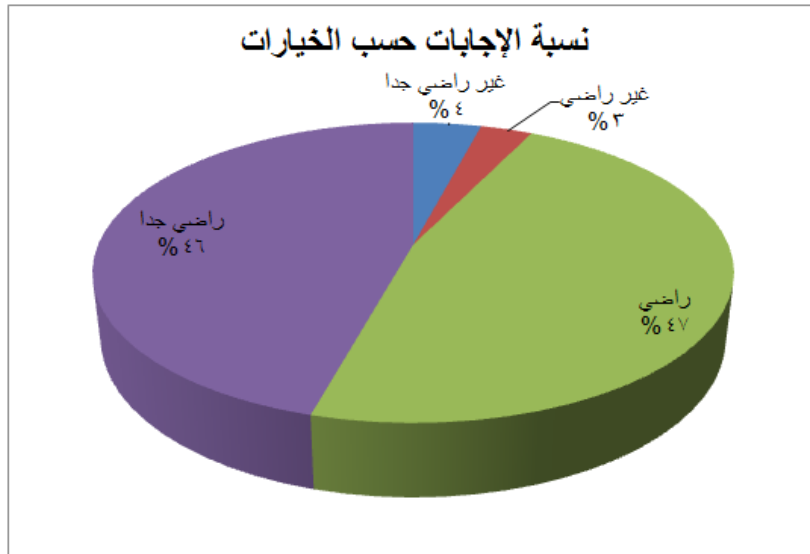
الشكل رقم (١٢)

كما يوضح الشكل التالي (شكل رقم ١٣) نسبة الرضا عن كل جانب من جوانب القياس ضمن هذا المحور والخاص بتعاملات المسؤولين والذي يوضح نسب رضا مرتفعة بامتلاك المسؤول الصلاحيات الكافية لاتخاذ القرار وكذلك الاستماع لمتلقي الخدمة ومساعدته وبلغت ٧٦,١٩% بينما كان أقل رضا متعلق بتواجد المسؤول بموقعة حيث حصل على نسبة ٦١,٩٠%.



الشكل رقم (١٣)

كما يوضح الشكل التالي (شكل رقم ١٤) نسب الإجابات حسب الخيارات لكل مجالات القياس ضمن هذا المحور حيث أجاب ما نسبته ٤٦% من العينة المستطلعة آراؤهم بأنهم راضون جدا بينما أجاب ٤٧% منهم بأنهم راضون وأجاب ما نسبته ٣% بأنهم غير راضون بينما أجاب ٤% بأنهم غير راضون جدا.



الشكل رقم (١٤)

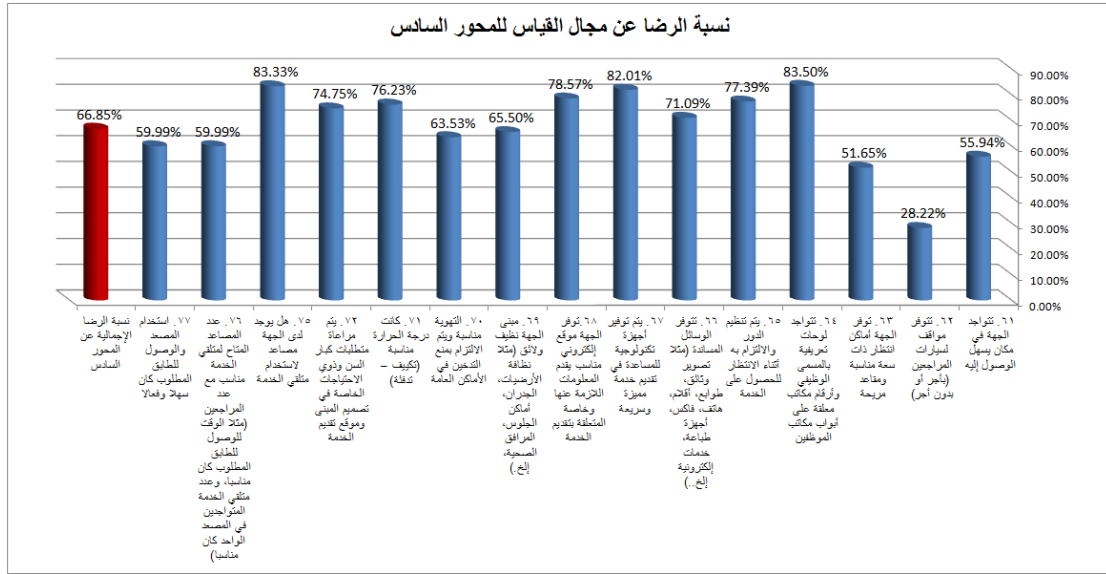
٥-٤ المحور الخامس: قياس درجة الرضى عن التعامل مع الشكاوى والاقتراحات

لقد كانت نسبة المستطلعة آراؤهم والذين تقدموا بشكاوى رسمية منخفضة للغاية حيث بلغت هذه النسبة ما يعادل ٠% وهذا لا يعنى بالضرورة عدم وجود شكاوى لدى متلقي الخدمة حيث قد يكون السبب عزوف بعض متلقي الخدمة عن تقديم الشكاوى لأسباب متعددة .

ونظرا لعدم وجود شكاوى فلقد تم إستثناء هذا المحور تماما من عملية التقييم وتم تقييم المحاور الأخرى فقط كما تم إستثناء الدرجة الخاصة بهذا المحور من معدل نسبة الرضا العام، ولقد تم إستثناء المحور الخامس من القياس كونه لم يكن ضمن العينة أي شكاوى مقدمة من قبل متلقي الخدمة.

٦-٤ المحور السادس: قياس درجة الرضى عن بيئة العمل والبنية التحتية

حصل هذا المحور على درجة رضا إجمالية بلغت ٦٦,٨٥% وبمقارنة نتائج هذا المحور مع المتوسط العام للجهات المشاركة يتضح بأن الأداء كان أفضل من المتوسط العام والبالغ ٦٢,٣٤% كما يوضح الشكل التالي (الشكل رقم ١٥) نسبة الرضا عن كل جانب من جوانب القياس ضمن هذا المحور.



الشكل رقم (١٥)

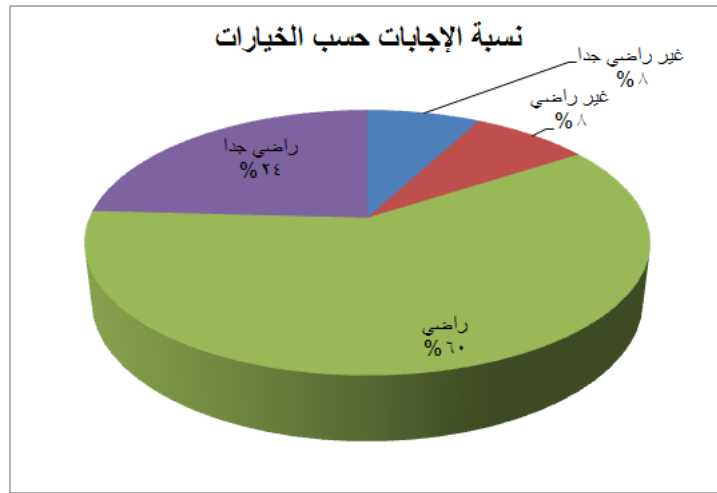
مجال القياس	نسبة الرضا
٦١. تتواجد الجهة في مكان يسهل الوصول إليه	55.94
٦٢. تتوفر مواقف لسيارات المراجعين (بأجر أو بدون أجر)	28.22
٦٣. توفر الجهة أماكن انتظار ذات سعة مناسبة ومقاعد مريحة	51.65
٦٤. تتواجد لوحات تعريفية بالمسمى الوظيفي وأرقام مكاتب معلقة على أبواب مكاتب الموظفين	83.50
٦٥. يتم تنظيم الدور والالتزام به أثناء الانتظار للحصول على الخدمة	77.39
٦٦. تتوفر الوسائل المساندة (مثلا تصوير وثائق، طابع، فاكس، أجهزة طباعة، خدمات إلكترونية إلخ..)	71.09
٦٧. يتم توفير أجهزة تكنولوجية للمساعدة في تقديم خدمة مميزة وسريعة	82.01
٦٨. توفر الجهة موقع إلكتروني مناسب يقدم المعلومات اللازمة عنها وخاصة المتعلقة بتقديم الخدمة	78.57
٦٩. مبنى الجهة نظيف ولائق (مثلا نظافة الأرضيات، الجدران، أماكن الجلوس، المرافق الصحية، إلخ.)	65.50
٧٠. التهوية مناسبة ويتم الالتزام بمنع التدخين في الأماكن العامة	63.53

76.23	٧١. كانت درجة الحرارة مناسبة (تكييف - تدفئة)
74.75	٧٢. يتم مراعاة متطلبات كبار السن وذوي الاحتياجات الخاصة في تصميم المبنى وموقع تقديم الخدمة
83.33	٧٥. هل يوجد لدى الجهة مساعد لاستخدام متلقى الخدمة
59.99	٧٦. عدد المصاعد المتاح لمتلقى الخدمة مناسب مع عدد المراجعين (مثلا الوقت للوصول للطابق المطلوب كان مناسباً، وعدد متلقى الخدمة المتواجدين في المصعد الواحد كان مناسباً)
59.99	٧٧. استخدام المصعد والوصول للطابق المطلوب كان سهلاً وفعالاً
66.85	نسبة الرضا الإجمالية عن المحور السادس

الجدول رقم (٥)

يتضح من الجدول (جدول رقم ٥) والشكل أعلاه (شكل رقم ١٥) بأن أعلى نسبة رضا ضمن هذا المحور كانت تتعلق بتواجد لوحات تعريفية بالمسمى الوظيفي وأرقام مكاتب معلقة على أبواب مكاتب الموظفين حيث بلغت نسبة الرضا عن ذلك ٨٣,٥٠% تلاها وجود مصاعد حيث بلغت نسبة الرضا عنها ٨٣,٣٣% كما كانت أقل نسبة رضا ضمن هذا المحور متعلقة بتوفر مواقف سيارات للمراجعين حيث حصل على نسبة رضا ٢٨,٢٢% تلاها توفر الجهة أماكن انتظار ذات سعة مناسبة ومقاعد مريحة وحصلت على نسبة رضا ٥١,٦٥%

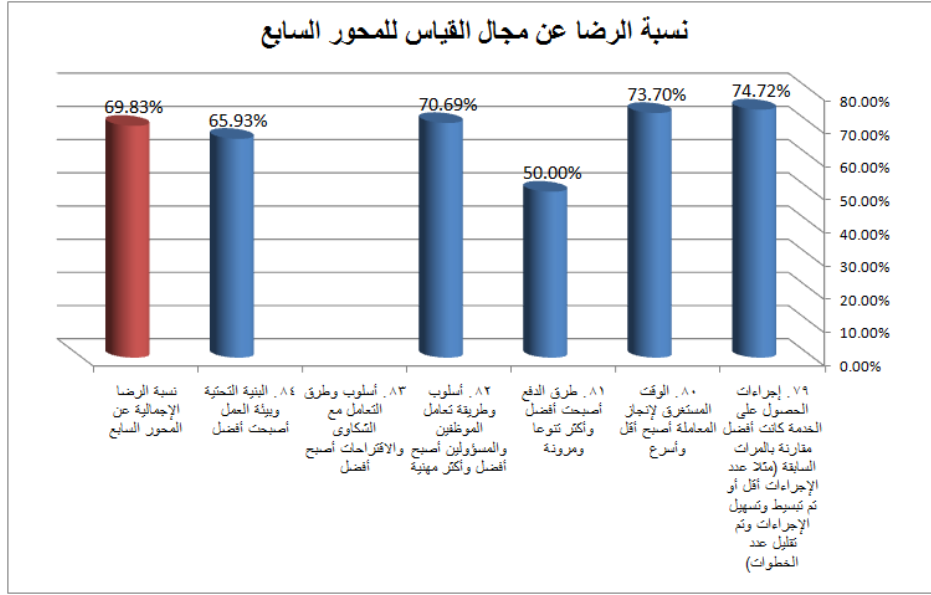
كما يوضح الشكل التالي (شكل رقم ١٨) نسب الإجابات حسب الخيارات لكل مجالات القياس ضمن هذا المحور حيث أجاب ما نسبته ٢٤% من العينة المستطلعة آرائهم بأنهم راضون جداً بينما أجاب ٦٠% منهم بأنهم راضون وأجاب ما نسبته ٨% بأنهم غير راضون بينما أجاب ٨% بأنهم غير راضون جداً.



الشكل رقم (١٨)

٧-٤ المحور السابع: قياس درجة الرضى عن التطوير المستمر

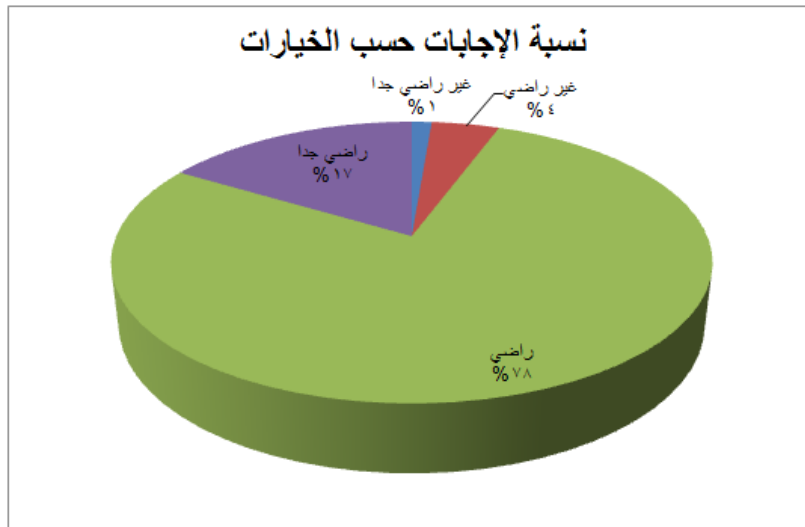
بلغت النسبة المستطلعة آرائهم والذين تلقوا نفس الخدمة خلال الفترة السابقة وقاموا بالإجابة على مستوى تحسن الخدمات ما يعادل ٤٥,٠٤% من إجمالي العينة كما حصل هذا المحور على درجة رضا إجمالية بلغت ٦٩,٨٣% وبمقارنة نتائج هذا المحور مع المتوسط العام للجهات المشاركة يتضح بأن الأداء كان أفضل من المتوسط العام والبالغ ٦٥,٦٣% كما يوضح الشكل التالي (شكل رقم ١٩) نسبة الرضا عن كل جانب من جوانب القياس ضمن هذا المحور.



الشكل رقم (١٩)

يتضح من الشكل أعلاه (شكل رقم ١٩) بأن أعلى نسبة رضا ضمن هذا المحور كانت تتعلق بإجراءات الحصول على الخدمة حيث بلغت نسبة الرضا عن ذلك ٧٤,٧٢% تلاها الوقت المستغرق لإنجاز المعاملة أصبح أسرع حيث بلغت نسبة الرضا عنها ٧٣,٧٠% كما كانت أقل نسبة رضا ضمن هذا المحور متعلقة بطرق الدفع أصبحت أفضل حيث حصلت على نسبة رضا ٥٠,٠٠% تلاها البنية التحتية وبيئة العمل حيث حصلت على نسبة رضا ٦٥,٩٣%.

كما يوضح الشكل التالي (شكل رقم ٢٠) نسب الإجابات حسب الخيارات لكل مجالات القياس ضمن هذا المحور حيث أجاب ما نسبته ١٧% من العينة المستطلعة آراؤهم بأنهم راضون جداً بينما أجاب ٧٨% منهم بأنهم راضون وأجاب ما نسبته ٤% بأنهم غير راضون بينما أجاب ١% بأنهم غير راضون جداً.



الشكل رقم (٢٠)

النهاية