

سلطة الأراضي الفلسطينية



# دراسة رضا متلقي الخدمة عن الربع الثاني - 2022

وحدة التخطيط وتطوير الأداء المؤسسي 2022م

## فهرس الدراسة

- فهرس الدراسة..... 1
- ملخص الدراسة..... 2
- المقدمّة..... 3
- هدف الدّراسة..... 3
- أهميّة الدراسة..... 4
- منهجية الدراسة..... 4
- مجتمع الدراسة..... 6
- تحليل نتائج الاستبانة..... 7
- التوصيات..... 8
- ملحق رقم (1) إجابات متلقى الخدمة على السؤال الوصفي الأول..... 9
- ملحق رقم (2) إجابات متلقى الخدمة على السؤال الوصفي الثاني..... 10
- ملحق رقم (3) استبانة قياس رضا متلقى الخدمة..... 11

## ملخص الدراسة

يعرف رضا متلقى الخدمة بأنه الشعور بالارتياح لأداء معاملتهم، ويتحقق ذلك بالتوافق بين ما يتوقعه متلقى الخدمة، ومقدار ما يحصل عليه.

حيث يُعتبر رضا متلقى الخدمة من أهم مؤشرات النجاح في أي مؤسسة، و هو من يبنى سمعتها، لذا؛ تُولي الإدارة العليا في سلطة الأراضي اهتماماً رئيسياً به.

تقوم سلطة الأراضي باستطلاع رأى جمهورها ومتلقى الخدمة بشكل دوري بمعدل أربع مرات خلال العام، أي بشكل ربعي، وتأخذ سلطة الأراضي بقيم الرضا لدى متلقى الخدمة وتقوم بتعديل وتطوير الاجراءات وتنفيذ ما يرغب به المواطن بكافة الإمكانيات المتاحة.

تشتمل الدراسة على أربع معايير لقياس رضا متلقى الخدمة وهي كفاءة الموظفين وحُسن تعاملهم، الشفافية، الخدمات المقدّمة من الدائرة والانطباع العام.

حيث بلغت نسبة الرضا العام في الاستطلاع للربع الأول من عام 2022 85.02% بزيادة عن نسبة الرضا في الربع الأول بنسبة 3.66%، وبلغت نسبة الرضا في معيار كفاءة الموظفين وحُسن تعاملهم 89.32% بزيادة بنسبة 2.32% عن الربع الأول، وبلغت نسبة الرضا في معيار الشفافية 82.93% بزيادة عن الربع الأول بنسبة 3.62%، وبلغت نسبة الرضا في معيار الخدمات المقدّمة من الدائرة 83.57% بزيادة بنسبة 4.57% عن نسبة الرضا بالربع الأول. في حين بلغت نسبة الرضا في معيار الانطباع العام عن سلطة الأراضي 80.64% بزيادة عن نسبة الرضا في الربع الأول 4.22%.

## المقدمة

يعرف رضا متلقى الخدمة بأنه الشعور بالارتياح لأداء معاملتهم، ويتحقق ذلك بالتوافق بين ما يتوقعه متلقى الخدمة، ومقدار ما يحصل عليه، وحيث يُعتبر رضا متلقى الخدمة من أهم مؤشرات النجاح في أي مؤسسة، و هو الذي يبني سمعتها، لذا؛ تُولي الإدارة العليا في سلطة الأراضي اهتماماً رئيسياً به، و ذلك من خلال البحث والدراسة بكل ما يتعلّق بهذا الموضوع ، وما يؤثر به. و تعمل سلطة الأراضي على إرضاء متلقى الخدمة بالإمكانيات المتاحة، ومنها العمل على تطوير صالة الاستقبال لتلبية احتياجات متلقى الخدمة، ووجود موظفين مؤهلين للتعامل مع الجمهور، بالإضافة إلى العمل على تقليل زمن المعاملة، التواصل مع متلقى الخدمة من خلال وسائل الاتصال المختلفة وبالأخص وسائل التواصل الاجتماعي.

تقوم سلطة الأراضي بتنفيذ استراتيجيتها والتي تتضمن زيادة رضا متلقى الخدمة، فجاءت هذه الدراسة لتساعدها في فهم احتياجات متلقى الخدمة، والتعرف على مدى رضاهم عن الخدمات التي تقدمها، مما يساهم في تعزيز مكانتها كواجهة حقيقية للعمل الجاد، والإصرار على تحقيق الأهداف المحددة.

## هدف الدراسة

تهدف هذه الدراسة الى معرفة مدى رضا متلقى الخدمة عن الخدمات المقدمة لهم في سلطة الأراضي.

## أهمية الدراسة

تأتي أهمية هذه الدراسة من ارتباطها بجانب هام متعلق بمتلقي الخدمات باعتبار أن رضاهم يمثل أحد الموجهات الرئيسية لعمل المؤسسة، وأحد الاستراتيجيات التي يقوم عليها اهتمام المؤسسة بمتلقي الخدمة بشكل عام.

إن قدرة الحصول على معرفة تتعلق بهذا الجانب تساهم حتماً بجودة الخدمات المقدمة، وتحقيق الرضا لمتلقي الخدمة، مما يساهم بشكل أكيد بتحقيق الأهداف المؤسسية.

## منهجية الدراسة

افتترضت الدراسة أن جودة الخدمات تتكون من أربعة معايير رئيسية، وهذه المعايير تؤثر بشكل مباشر على رضا متلقي الخدمة وهي:

1. كفاءة الموظفين وحسن تعاملهم.

2. الشفافية.

3. الخدمات المقدمة من الدائرة.

4. الانطباع العام.

#### ❖ المعيار الأول: كفاءة الموظفين و حسن تعاملهم، ويشتمل على البنود التالية:

- يتواجد الموظف المعني أو من ينوب عنه بمتابعة المعاملات دائماً على رأس عمله.
- يلتزم الموظفون بتنفيذ المعاملات بشفافية وضمن المواعيد المحددة.
- الخدمة المقدمة لك تلبية توقعاتك من حيث دقة النتائج.
- يتم استقبال اقتراحاتك واستفساراتك بصدورٍ رحب.

#### ❖ المعيار الثاني: الشفافية، ويشتمل على البنود التالية:

- تقدم الوزارة خدمات معروفة وواضحة.
- يمكن الحصول على أي معلومة تخص متلقي الخدمة من خلال سلطة الأراضى.
- تتبع الوزارة إجراءات واضحة لإنجاز المعاملات.
- يحصل جميع متلقي الخدمة على الخدمة بدون تمييز.
- تنشر الوزارة المعلومات التي تهم متلقي الخدمة عبر وسائل الإعلام والنشر المتعددة.

#### ❖ المعيار الثالث: الخدمات المقدمة من الدائرة، ويشتمل على البنود التالية:

- توفر الوزارة الخدمة للمواطن طوال فترة الدوام الرسمي.
- يمتلك الموظفون المعرفة الكافية لحل المشاكل.
- إرشادات الحصول على الخدمة كافية وفعالة وشاملة ومحدثة.
- يوجد خطوات زائدة غير ضرورية للحصول على الخدمة.
- يتم التعامل مع الشكاوى المقدمة بطريقة فاعلة.
- يتم انجاز الخدمة والمعاملة المطلوبة في وقت مناسب.
- تلبية الخدمة المتلقاه الغرض المطلوب.

#### ❖ المعيار الرابع: الانطباع العام، ويشتمل على البنود التالية:

- توفر الوزارة أماكن مريحة ولائقة.
  - يمكن الوصول للإدارة العليا (المسؤولين) إذا لزم الأمر.
  - يوجد سهولة للاتصال بالوزارة.
  - تبادر الوزارة إلى التعرف على احتياجات متلقي الخدمة بوسائل متعددة.
  - أرى أن هناك مرونة في الإجراءات والتعامل.
- ❖ بالإضافة إلى الأسئلة الوصفية التي تهدف إلى التعرف على رأي متلقي الخدمة بأهم المقترحات لتطوير تقديم الخدمة وما الذي يزعجه أثناء تعامله مع سلطة الأراضي.

#### مجتمع الدراسة

يتكوّن مجتمع الدراسة من عينة عشوائية من متلقّي الخدمة في استقبال سلطة الأراضي عددها (100)، وتمّ توزيع استبانة البحث في مكان تقديم الخدمة من تاريخ 2022/05/11 إلى 2022/05/19 في صالة الاستقبال الخاصة بسلطة الأراضي، وتم استرداد **88 استبانة** صالحة للتحليل.

## تحليل نتائج الاستبانة

بلغت نتيجة نسبة رضا متلقي الخدمة عن الربع الأول من عام 2022 عن الاستبانة التي تم توزيعها من تاريخ 2022/05/11 إلى 2022/05/19 على مُتلقي الخدمة 85.02%. واشتملت الدراسة على أربعة معايير مفصلة كالتالي:

1. كفاءة الموظفين وحُسن تعاملهم وبلغت نسبة الرضا 89.32%.
2. الشفافية وبلغت نسبة الرضا 86.55%.
3. الخدمات المقدّمة من الدائرة وبلغت نسبة الرضا 83.57%.
4. الانطباع العام وبلغت نسبة الرضا 80.64%.

### المعيار الأول: كفاءة الموظفين وحُسن تعاملهم

حصلت بصورة عامة على متوسط رضا 89.32%، وكانت نتائج كل بند من بنود هذا المعيار كالتالي:

نسبة الرضا	البند
89.32	يتواجد الموظف المعني أو من ينوب عنه بمتابعة المعاملات دائماً على رأس عمله.
91.82	يلتزم الموظفون بتنفيذ المعاملات بشفافية وضمن المواعيد المحددة.
86.59	يتم استقبال اقتراحاتك واستفساراتك بصدقٍ رحب.
89.55	الخدمة المقدمة لك تلي توقعاتك من حيث دقة النتائج.

### ❖ المعيار الثاني: الشفافية

حصلت على متوسط حسابي للرضا العام بنسبة 86.55% وكانت نتائج كل بند من البنود كالتالي:

نسبة الرضا	البند
86.82	يحصل جميع متلقي الخدمة على الخدمة بدون تمييز
85.68	تنشر الوزارة المعلومات التي تهم متلقي الخدمة عبر وسائل الإعلام والنشر المتعددة
85.23	تقدم الوزارة خدمات معروفة وواضحة
86.14	يمكن الحصول على أي معلومة تخص متلقي الخدمة من خلال سلطة الأراضي
88.86	تتبع الوزارة إجراءات واضحة لإنجاز المعاملات

### ❖ المعيار الثالث: الخدمات المقدّمة من الدائرة

حصلت على متوسط حسابي للرضا العام بنسبة 83.57% وكانت نتائج كل بند من البنود كالتالي:

النسبة الرضا	البند
83.18	إرشادات الحصول على الخدمة كافية وفعالة وشاملة ومحدّثة
85.23	توفر الوزارة الخدمة للمواطن طول فترة الدوام الرسمي
86.59	يملك الموظفون المعرفة الكافية لحل المشاكل
73.64	يوجد خطوات زائدة غير ضرورية للحصول على الخدمة
84.32	يتم التعامل مع الشكاوي المقدمة بطريقة فاعلة
85.68	يتم إنجاز الخدمة والمعاملة المطلوبة في وقت سابق
86.36	تلبي الخدمة المتلقاه الغرض المطلوب

### ❖ المعيار الرابع: الانطباع العام

حصلت على متوسط رضا 80.64% وكانت نتائج كل بند من البنود كالتالي:

النسبة الرضا	البند
84.32	توفر الوزارة أماكن مريحة ولائقة
77.5	يمكن الوصول للإدارة العليا (المسؤولين) إذا لزم الأمر
76.82	يوجد سهولة للاتصال بالوزارة
81.14	تبادر الوزارة إلى التعرف على احتياجات متلقي الخدمة بوسائل متعددة
83.41	أرى أن هناك مرونة في الإجراءات والتعامل

### التوصيات

1. حوسبة جميع المعاملات التي يُمكن حوسبتها.
2. توفير موظف لإرشاد المواطنين المُتلقين للخدمة لعدم معرفتهم بالإجراءات.
3. توفير موظف قانوني مختص لإفادة مُتلقي الخدمة.
4. النظر في أسلوب وتعامل موظف بنك الإنتاج مع المواطنين.
5. تحسين صالة الاستقبال.
6. توضيح آلية تقديم الشكوى للمواطنين وآلية متابعتها.
7. ترتيب مكاتب الكتبة وتنظيمها لمنع التكدس.

ملحق رقم (1) إجابات متلقى الخدمة على السؤال الوصفي الأول	
#	من وجهة نظرك "ما هي أهم المقترحات لتطوير تقديم الخدمة"
1.	اعتماد الأنظمة الإلكترونية.
2.	يتم تقديم الخدمة بشكل جيد جداً وإلى الأمام.
3.	أرجو دوام التقدم والتوفيق بأمر الله.
4.	نرجو تزويد بنك الإنتاج بعملة معدنية (فكة) كافية للتسهيل على المتعاملين.
5.	حوسبة المعاملات التي يمكن حوسبتها.
6.	تفعيل صفحة سلطة الأراضي مع المواطن.
7.	الخدمات مريحة جداً.
8.	أن يكون هناك موظف دليل لإرشاد المواطنين المتلقين للخدمة لعدم معرفتهم بالإجراءات.
9.	تغيير مقاعد صالة الاستقبال.
10.	فتح صفحة لتقديم ومتابعة الطلبات للمحامين.
11.	تسهيل بعض الإجراءات الإدارية.
12.	خدمة ممتازة جداً.
13.	تطوير برنامج للمحامين لسهولة مراجعة سير المعاملات دون الرجوع للدائرة.
14.	المعاملة جيدة جداً.
15.	تطوير برنامج للمحامين.
16.	نرصد تسهيل التواصل مع الإدارة العليا.
17.	السرعة في الإنجاز.
18.	زيادة عدد وكفاءة الأشخاص القانونيين المختصين في سلطة الأراضي.
19.	نسأل الله لكم التوفيق والسداد.
20.	الخدمات الإلكترونية المحوسبة.
21.	لا يوجد مقترحات جديدة، فقط المحافظة على النظام الإلكتروني في المعاملات.
22.	نسأل الله أن يوفق ويبارك في كل من ساهم وطور أداء العمل بسلطة الأراضي.
23.	المعاملة جيدة جداً.
24.	الخدمة ممتازة.
25.	توظيف قانونيين مختصين.

ملحق رقم (2) إجابات متلقى الخدمة على السؤال الوصفي الثاني

#	"ما الذى يزعجك في تعاملك مع سلطة الأراضي؟"
.1	أرجو أن تكون الأمور كلها جيدة جداً.
.2	البنك والفروقات في السعر والتعامل السيء.
.3	لا شيء.
.4	الإجراءات الزائدة.
.5	صعوبة بعض الإجراءات الإدارية.
.6	كثرة الناس في المعاملات.
.7	لا يوجد.
.8	الرسوم عالمية.
.9	عدم وجود كفاءات قانونيين كبيرة.
.10	وقت انصراف موظف بنك الإنتاج.
.11	وقت انصراف موظف بنك الإنتاج وتعامله مع المراجعين بشكل تعسفي.
.12	ضييق المكان.

## ملحق رقم (3) استبانة قياس رضا متلقي الخدمة

### استبانة قياس رضا متلقي الخدمة

1	2	3	4	5	برجاء التقييم من 1-5
غير موافق بشدة	غير موافق	موافق نوعاً ما	موافق	موفق بشدة	<b>المعيار الأول: كفاءة الموظفين وحسن تعاملهم</b>
					يتواجد الموظف المعني أو من ينوب عنه بمتابعة المعاملات دائماً على رأس عمله.
					يلتزم الموظفون بتنفيذ المعاملات بشفافية وضمن المواعيد المحددة.
					الخدمة المقدمة لك تلبي توقعاتك من حيث دقة النتائج.
					يتم استقبال اقتراحاتك واستفساراتك بصدقٍ ورحب.
غير موافق بشدة	غير موافق	موافق نوعاً ما	موافق	موفق بشدة	<b>المعيار الثاني: الشفافية</b>
					تقدم الوزارة خدمات معروفة وواضحة.
					يمكن الحصول على أي معلومة تخص متلقي الخدمة من خلال سلطة الأراضي.
					تتبع الوزارة إجراءات واضحة لإنجاز المعاملات.
					يحصل جميع متلقي الخدمة على الخدمة بدون تمييز.
					تتشر الوزارة المعلومات التي تهم متلقي الخدمة عبر وسائل الإعلام والنشر المتعددة.
غير موافق بشدة	غير موافق	موافق نوعاً ما	موافق	موفق بشدة	<b>المعيار الثالث: الخدمات المقدمة من الدائرة</b>
					توفر الوزارة الخدمة للمواطن طوال فترة الدوام الرسمي.
					يملك الموظفون المعرفة الكافية لحل المشاكل.
					إرشادات الحصول على الخدمة كافية وفعالة وشاملة ومحدثة.
					يوجد خطوات زائدة غير ضرورية للحصول على الخدمة.
					يتم التعامل مع الشكاوى المقدمة بطريقة فاعلة.
					يتم انجاز الخدمة والمعاملة المطلوبة في وقت مناسب.
					تلبي الخدمة المتلقاه الغرض المطلوب.
غير موافق بشدة	غير موافق	موافق نوعاً ما	موافق	موفق بشدة	<b>المعيار الثالث: الانطباع العام</b>
					توفر الوزارة أماكن مريحة ولائقة.
					يمكن الوصول للإدارة العليا (المسؤولين) إذا لزم الأمر.
					يوجد سهولة للاتصال بالوزارة.
					تبادر الوزارة إلى التعرف على احتياجات متلقي الخدمة بوسائل متعددة.
					أرى أن هناك مرونة في الإجراءات والتعامل.

▪ من وجهة نظرك " ما هي أهم المقترحات لتطوير ت قديم الخدمة ؟ "

.....

▪ ما الذي يزعجك في تعاملك مع سلطة الأراضي ؟

.....