



دراسة رضا متلقي الخدمة 2019

المقدمة:

يُعتبر رضا متلقى الخدمة من أهم مؤشرات النجاح في أي منظمة، حيث ان متلقى الخدمة هو من يبنى سمعة المؤسسة لذا؛ تُولي الإدارة العليا في سلطة الاراضى اهتماماً رئيسياً به ، و ذلك من خلال البحث والدراسة بكل ما يتعلّق بهذا الموضوع ، وما يؤثّر به .

و تسعى سلطة الأراضي إلى إرضاء متلقى الخدمة بالأمكانيات المتاحة، و منها توفير موظفين مؤهلين لتعامل مع الجمهور، العمل على تقليل زمن المعاملة، التواصل مع متلقى الخدمة من خلال رسائل SMS لاعلام متلقى الخدمة عن معاملاتهم.

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 تقييم رضا متلقى الخدمة لجودة الخدمات المقدّمة لهم في سلطة الأراضي.



أهمية الدراسة :

تأتي أهمية هذه الدراسة من ارتباطها بجانب هام متعلّق بمتلقّي الخدمات باعتبار أنّ رضاهم يمثّل أحد الموجهات الرئيسية لعمل المؤسسة، وأحد الاستراتيجيات التي يقوم عليها اهتمام المؤسسة بمتلقى الخدمة بشكل عام. إنّ القدرة على الحصول على معرفة تتعلّق بهذا الجانب تساهم حتماً بجودة الخدمات المقدمة، وتحقيق الرضا لمتلقي الخدمات ، مما يسهم بشكل أكيد بتحقيق الأهداف المؤسسية.

منهجية الدراسة :

يفترض البحث أنّ جودة الخدمات تتكوّن من اربعة معايير رئيسية ، وهذه المعايير تؤثر بشكل مباشر على رضا متلقّي الخدمة وهي:

1. كفاءة الموظفين وحسن تعاملهم
2. الشفافية
3. الخدمات المقدّمة من الدائرة
4. الأنطباع العام

❖ المعيار الأول كفاءة الموظفين و حسن تعاملهم، و يشتمل على البنود التاليه يتواجد الموظف المعني أو من ينوب عنه بمتابعة المعاملات دائماً على رأس عمله، يلتزم الموظفون بتنفيذ المعاملات بشفافية وضمن المواعيد المحددة، الخدمة المقدمة لك تلبى توقعاتك من حيث دقة النتائج، يتم استقبال اقتراحاتك واستفساراتك بصدورٍ رحب.

❖ المعيار الثاني الشفافية و يشتمل على البنود التاليه 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، تنشر الوزارة المعلومات التي تهم متلقي الخدمة عبر وسائل الإعلام والنشر المتعددة

❖ المعيار الثالث الخدمات المقدّمة من الدائرة ، ويشتمل على البنود التاليه توفر الوزارة الخدمة للمواطن طوال فترة الدوام الرسمي، يمتلك الموظفون المعرفة التامة للإجابة عما يتعلق بخدمات المؤسسة، اعتقد أن إرشادات الحصول على الخدمة كافية وفعالة وشاملة ومحدثة، يوجد ازدواجية وخطوات زائدة غير ضرورية للحصول على الخدمة، يوجد آلية لاستقبال الشكاوي، يتم التعامل مع الشكاوي المقدمة بطريقة فاعلة، يتم انجاز الخدمة والمعاملة المطلوبة في وقت مناسب، يمكن الاعتماد على الموظفين في معالجة مشاكل متلقي الخدمة، اعتقد أن رسوم تقديم الخدمة مناسبة، تلبى الخدمة المتلقاة الغرض المطلوب.

❖ المعيار الرابع الأنطباع العام ويشتمل على البنود التاليه توفر الوزارة أماكن مريحة ولاتقة، 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.

❖ و هناك الأسئلة الوصفية التي تهدف إلى التعرف على رأى متلقى الخدمة و هي ما الذي

يزعجك في تعاملك مع سلطة الأراضي؟

مجتمع الدراسة :

تكوّن مجتمع الدراسة من عينة عشوائية من متلقي الخدمة في الطابو، وتم توزيع استبانة البحث عليهم في مكان تقديم الخدمة في الإدارات الثالث في سلطة الأراضي وهي استقبال الطابو، استقبال أملاك الحكومة، واستقبال المساحة (100) استبانة، و تم الحصول فقط على 64 استبانة.

تعريف مفهوم رضا متلقى الخدمة :

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

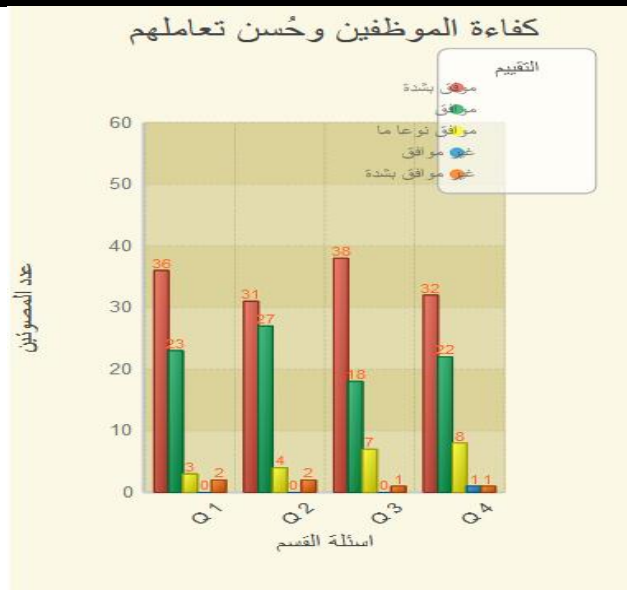
تحليل نتائج الاستبانة

تم اعتبار الخيارين "موافق بشدة" و"موافق" مؤشراً لنسبة الرضا، والخيار الأوسط "موافق نوعاً ما" مؤشراً حيادياً، في حين تم اعتبار الخيارين الأخيرين "غير موافق" و "غير موافق بشدة" مؤشراً لعدم الرضا.

المعيار الأول: كفاءة الموظفين وحسن تعاملهم حصلت بصورة عامة على متوسط رضا

88.6775% و متوسط عدم رضا 2.735%، و كانت نتائج كل بند من بنود هذا المعيار كالتالي:

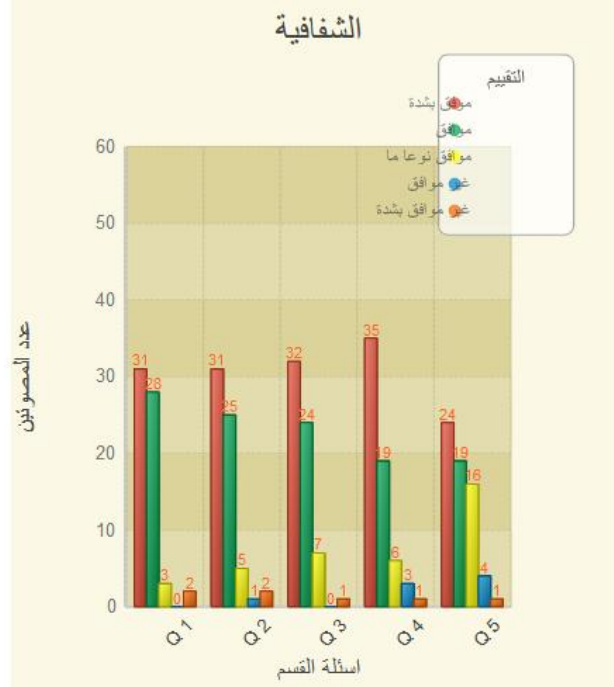
البند	نسبة الرضا	نسبة عدم الرضا
يتواجد الموظف المعني أو من ينوب عنه بمتابعة المعاملات دائماً على رأس عمله.	92.19	3.13
يلتزم الموظفون بتنفيذ المعاملات بشفافية وضمن المواعيد المحددة.	90.63	3.13
الخدمة المقدمة لك تلبي توقعاتك من حيث دقة النتائج.	87.51	1.56
يتم استقبال اقتراحاتك واستفساراتك بصدق ورحب.	84.38	3.12



شكل رقم (1) نتائج معيار كفاءة الموظفين و حسن تعاملهم

❖ المعيار الثاني: الشفافية و حصلت على متوسط حسابي لرضا العام بنسبة 83.752 %
بينما حصلت على متوسط عدم رضا 4.688% و كانت نتائج كل بند من البنود كالتالي:

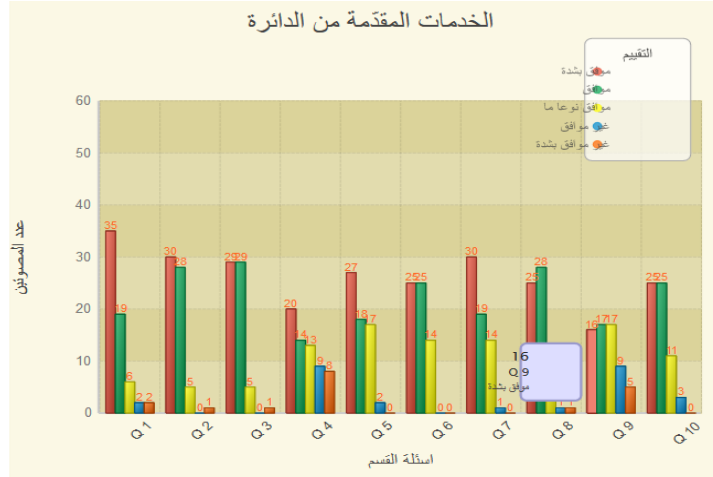
نسبة الرضا	نسبة عدم الرضا	البند
92.19	3.13	تقدم الوزارة خدمات معروفة وواضحة
87.5	4.69	يمكن الحصول على أي معلومة تخص متلقي الخدمة من خلال سلطة الأراضي
87.5	1.56	تتبع الوزارة إجراءات واضحة لإنجاز المعاملات
84.38	6.25	يحصل جميع متلقي الخدمة على الخدمة بدون تمييز
67.19	7.81	تنشر الوزارة المعلومات التي تهتم متلقي الخدمة عبر وسائل الإعلام والنشر المتعددة



شكل رقم (2) نتائج معيار الشفافية

❖ المعيار الثالث: إجراءات سير المعاملة و حصلت على متوسط حسابي لرضا العام بنسبة 75.626% بينما حصلت على متوسط عدم رضا 7.031% و كانت نتائج كل بند من البنود كالتالي:

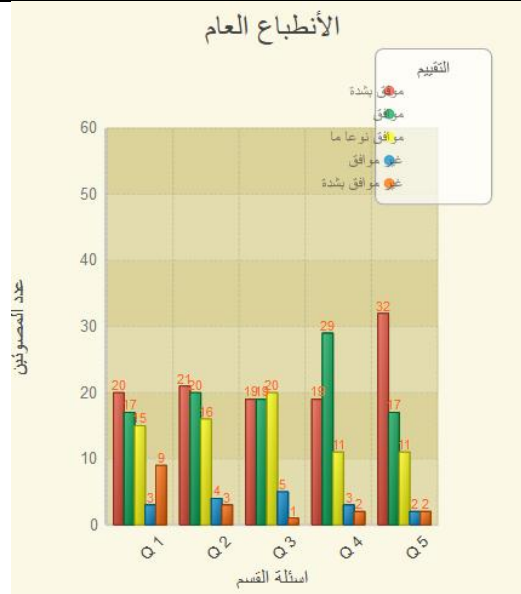
النسبة	النسبة	البند
6.26	84.38	توفر الوزارة الخدمة للمواطن طوال فترة الدوام الرسمي
1.56	90.63	يمتلك الموظفون المعرفة التامة للإجابة عما يتعلق بخدمات المؤسسة
1.56	90.62	اعتقد أن إرشادات الحصول على الخدمة كافية وفعالة وشاملة ومحدثة
26.56	53.13	يوجد ازدواجية وخطوات زائدة غير ضرورية للحصول على الخدمة
3.13	70.32	يوجد آلية لاستقبال الشكاوي
0	78.12	يتم التعامل مع الشكاوي المقدمة بطريقة فاعلة
1.56	76.57	يتم انجاز الخدمة والمعاملة المطلوبة في وقت مناسب
3.12	82.81	يمكن الاعتماد على الموظفين في معالجة مشاكل متلقي الخدمة
21.87	51.56	اعتقد أن رسوم تقديم الخدمة مناسبة
4.69	78.12	تلبي الخدمة المتلقاة الغرض المطلوب



شكل رقم(3) نتائج معيار إجراءات سير المعاملة

المعيار الرابع: الأنطباع العام و حصلت على متوسط رضا 66.562% بينما حصلت على متوسط عدم رضا 10.628% و كانت نتائج كل بند من البنود كالتالى:

نسبة عدم الرضا	نسبة الرضا	البند
18.75	57.81	توفر الوزارة أماكن مريحة ولأثقة
10.94	64.06	يمكن الوصول للإدارة العليا (المسؤولين) إذا لزم الأمر
9.37	59.38	يوجد سهولة للاتصال بالوزارة
7.82	75	تبادر الوزارة إلى التعرف على احتياجات متلقي الخدمة بوسائل متعددة
6.26	76.56	أرى أن هناك مرونة في الإجراءات والتعامل



شكل رقم(4) الأنطباع العام



التوصيات

1. وضع معايير لتقديم خدمات سلطة الأراضي.
2. إخضاع موظفين لدورات تدريبية لرفع كفاءتهم.
3. العمل على تحفيز الموظفين المتعاملين بشكل لائق مع المراجعين و إيقاع العقوبات بغير الملتزمين بذلك خصوصاً أنّ معاملة الموظف للمراجع هي الأكثر تأثيراً على رأي و رضا المراجع بين كافة العوامل علماً بأنّ كثيراً من المراجعين قد يغادرون سلطة الأراضي برضا تام رغم عدم تحقيق غاياتهم إذا ما قبلوا بالوجه الحسن و المعاملة اللائقة .
4. استخدام التكنولوجيا الحديثة في تقديم خدمات الطابو .
5. وضع وقت معياري لكل خدمة يتم تقديمها في الطابو .
6. توعية المواطنين بطبيعة الخدمات المقدمة في سلطة الأراضي حيث ان هذه الخدمات يترتب عليها حقوق لا يمكن التهاون فيها و هذا ما ينعكس على المعاملات بصورة تجعلها دقيقة و ذات إجراءات تتسم بالحرص و المصداقية فيجدها المراجع طويلة ومعقدة.
7. نسبة كبيرة من متلقي الخدمة في سلطة الأراضي يعتبرون من الطبقة غير المثقفة لذلك يجب ايجاد وسيلة لتخاطب معهم غير الموقع الالكتروني فلذلك ارى انه من الأنسب هو توفير اجهزة عرض مرئية و صوتية تقوم بايصال رسالة مبسطة و سهلة أو عن طريق التوعية بوسائل الاعلام بحساسة خدماتنا التي تحتتم كثرة الإجراءات و الوثائق التي تتطلبها معاملاتنا حرصا على حقوق المواطنين و ممتلكاتهم.
8. نشر الوعي والمعرفة لدى الموظفين للوصول الى قناعة مفادها أنّ جودة الخدمات من العوامل الهامة للوصول الى رضا متلقي الخدمة ، وأنّ الوصول الى هذا الرضا هو أحد الأهداف المؤسسية التي تسعى سلطة الأراضي لتحقيقها.