

معيار نتائج متلقي الخدمة
تقرير قياس رضى متلقي الخدمة

إعداد / خالد عابدين

إشراف / م. لينا الجواسرة

2015

تقرير قياس رضى متلقي الخدمة**1. مقدمة**

استناداً لمنهجية إدارة العلاقة مع متلقي الخدمة وضمن سعي دائرة الموازنة العامة لمعرفة انطباعات متلقي الخدمة عن الخدمات التي تقدمها والجهود التي تبذلها في سبيل تحسين وتبسيط الإجراءات، قامت الدائرة بقياس رضى متلقي الخدمة لتوفير تغذية راجعة عن حول مدى فاعلية تطبيق استراتيجية الدائرة فيما يتعلق بمتلقي الخدمة من خلال استطلاع آراء وانطباعات متلقي الخدمة والذين يمثلون مندوبي الوزارات والدوائر والوحدات الحكومية حول الخدمة المقدمة و الإجراءات المتبعة والموظفين مقدمي الخدمة ومكان تقديم الخدمة والانطباعات العام عن الدائرة وآلية تقديم الشكاوى والاقتراحات وبيّن هذا التقرير الآلية المتبعة في قياس رضى متلقي الخدمة للعام 2015 وأهم النتائج والتوصيات.

2. آلية القياس

تم توزيع الاستبيانات على متلقي الخدمة من وزارات ودوائر ووحدات حكومية ، من خلال موظفي العلاقات العامة في الدائرة ، وذلك بتوزيعه على المراجعين من متلقي الخدمة أثناء تواجدهم في مبنى الدائرة بالتعاون مع الزملاء الموظفين. قام فريق معيار العمليات بإعداد استبيانات بما يعادل (70) استبانة ، وتم جمع (53) استبانة كتغذية راجعة ، احتوت الاستبانة الواحدة على (22) سؤال مقسمة على أربعة محاور رئيسية هي:

1. إدارة وتقديم الخدمات (7) أسئلة.

2. إدارة العلاقة مع متلقي الخدمة وتعزيزها (6) أسئلة.

3. إدارة الشكاوى والاقتراحات (4) أسئلة.

4. الانطباع العام (5) اسئلة.

- احتوت الاستبانة على بند لإضافة أي اقتراحات أو ملاحظات لتحسين الخدمة المقدمة من الدائرة.
- تم استخدام نظام محوسب لتحليل نتائج القياس والذي اعتمد على مقاييس إحصائية عالمية وفق توصيات وزارة تطوير القطاع العام في ورشاتها التوعوية ليتم أخذ كافة نتائج الاجابات بعين الاعتبار بحيث تكون العلامة الكاملة للإجابة موافق بشدة (1) ثم تتدرج للعلامة فتكون الأقل للإجابة غير موافق بشدة لتبلغ (0.2).

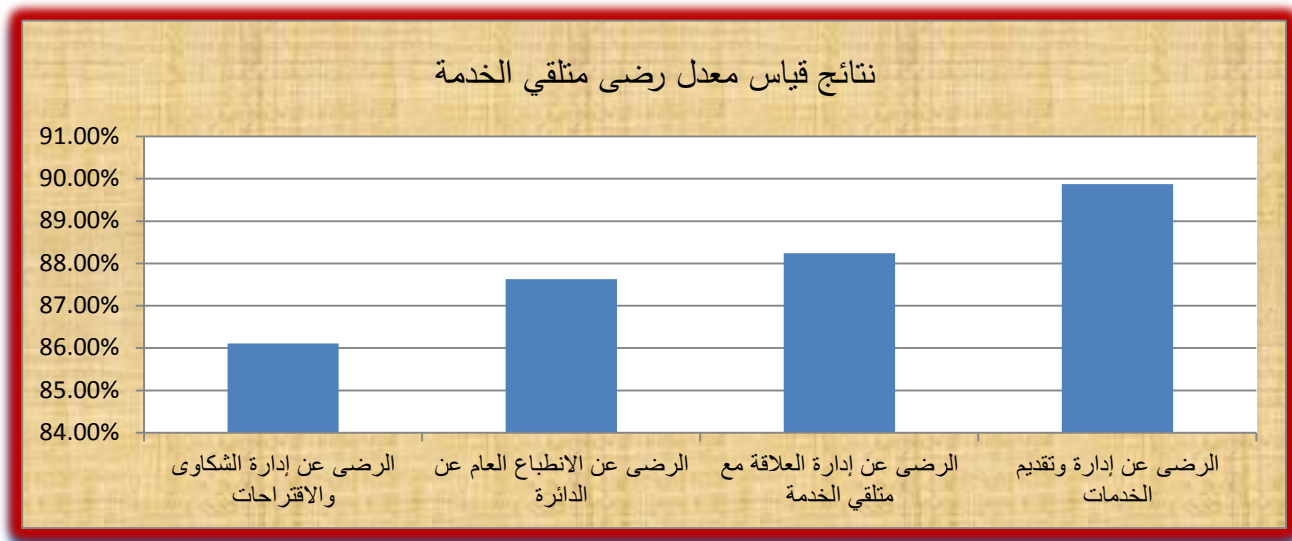
4. النتائج

تم تحليل النتائج على مستوى المحاور الرئيسية المذكورة أعلاه ، باستخدام نظام محوسب من إعداد وتصميم مديرية الحاسوب في دائرة الموازنة العامة وكانت على النحو التالي :-

- بلغت النسبة العامة لرضى متلقي الخدمة عن الدائرة 88 % للعام 2015 ، حيث كانت أعلى نسبة 89.87 % لمحور الرضى عن إدارة وتقديم الخدمات ، وأقلها نسبة بلغت 86.11 % لمحور الرضى عن إدارة الشكاوي والاقتراحات ، بينما بلغت نسبة الرضى عن محور الانطباع العام عن 87.63 % ، ونسبة الرضى عن محور إدارة العلاقة مع متلقي الخدمة 88.24 % ، كما يظهر ذلك في الجدول والشكل رقم(1).

نتائج قياس الرضى عن	إدارة وتقديم الخدمات	إدارة العلاقة مع متلقي الخدمة	إدارة الشكاوى والاقتراحات	الانطباع العام عن الدائرة
القيمة	89.87 %	88.24 %	86.11 %	87.63 %
المعدل العام	88%			

جدول 1

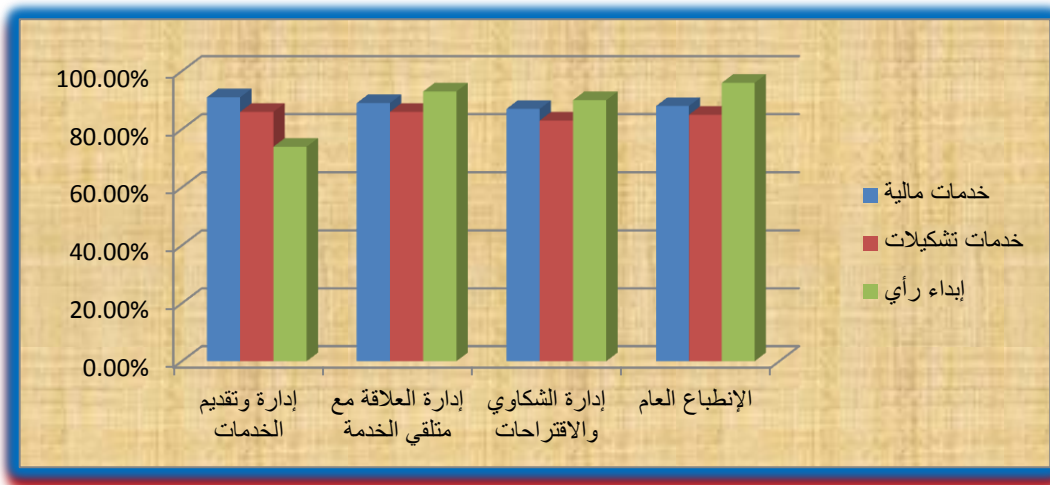


شكل 1

- حققت نتائج قياس رضى متلقي الخدمة للعام 2015 القيمة المستهدفة وبفارق إيجابي قدره 6% حيث أن النسبة بلغت 88% مقارنة مع القيمة المستهدفة وهي 82%.
- تشير النتائج القياس للعام 2015 أن هناك تقدم في مستوى رضى متلقي الخدمة مقارنة مع نتائج القياس لعام 2014 والتي بلغت (81%) ، ونتائج قياس عام 2013 والتي بلغت (80%).
- تشر النتائج للعام 2015 إلى الأثر الإيجابي للإجراءات العديدة التي اتخذتها الدائرة تنفيذاً للتوصيات الناتجة عن قياسات رضى متلقي الخدمة للأعوام السابقة ، وتفعيل دور قسم العلاقات العامة في توزيع وجمع استبيانات قياس رضى متلقي الخدمة.
- حققت نسبة الرضى عن الخدمات المالية أعلى قيمة بلغت 89% ثم خدمة إبداء الرأي بنسبة 88% ثم خدمات إعداد جداول التسيكلات بنسبة 85% كما يظهر في الجدول 2 والشكل 3.

المعدل العام	إبداء رأي	خدمات تسيكلات	خدمات مالية	قياس رضى متلقي الخدمة
84%	74%	86%	91%	إدارة وتقديم الخدمات
89%	93%	86%	89%	إدارة العلاقة مع متلقي الخدمة
87%	90%	83%	87%	إدارة الشكاوى والاقتراحات
90%	96%	85%	88%	الإنطباع العام
88%	88%	85%	89%	المعدل العام

جدول 2

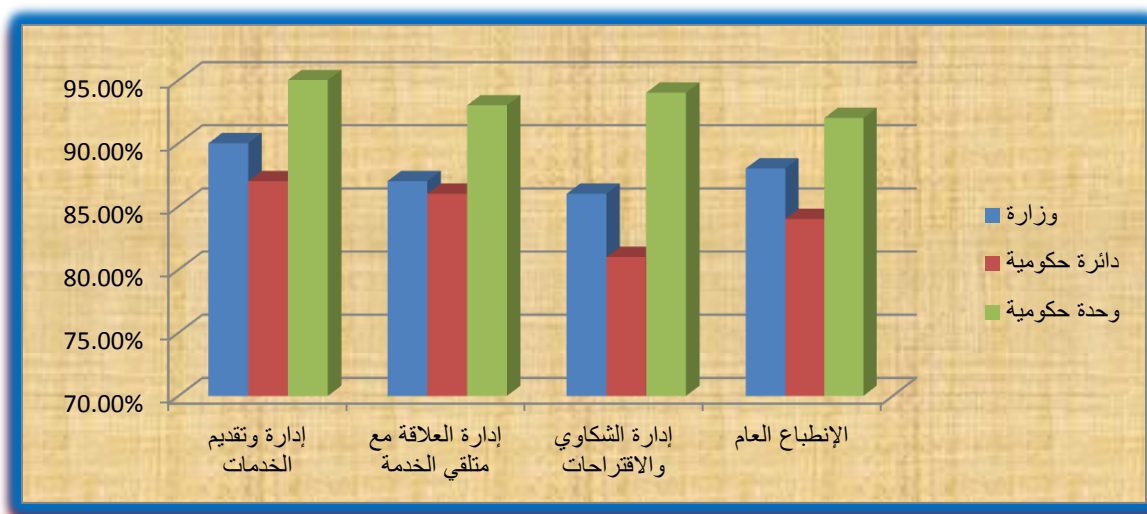


شكل 3

- بحسب تصنيف النتائج بناء على فئات متلقي الخدمة، تبين أن الوحدات الحكومية هي الأكثر رضى بنسبة بلغت (94%) تليها الوزارات بنسبة بلغت (88%) ومن ثم الدوائر الحكومية بنسبة بلغت (85%) ويظهر ذلك في الجدول 3 والشكل 4.

المعدل العام	وحدة حكومية	دائرة حكومية	وزارة	قياس رضى متلقي الخدمة
91%	95%	87%	90%	إدارة وتقديم الخدمات
89%	93%	86%	87%	إدارة العلاقة مع متلقي الخدمة
87%	94%	81%	86%	إدارة الشكاوي والاقتراحات
88%	92%	84%	88%	الإنطباع العام
89%	94%	85%	88%	المعدل العام

جدول 3

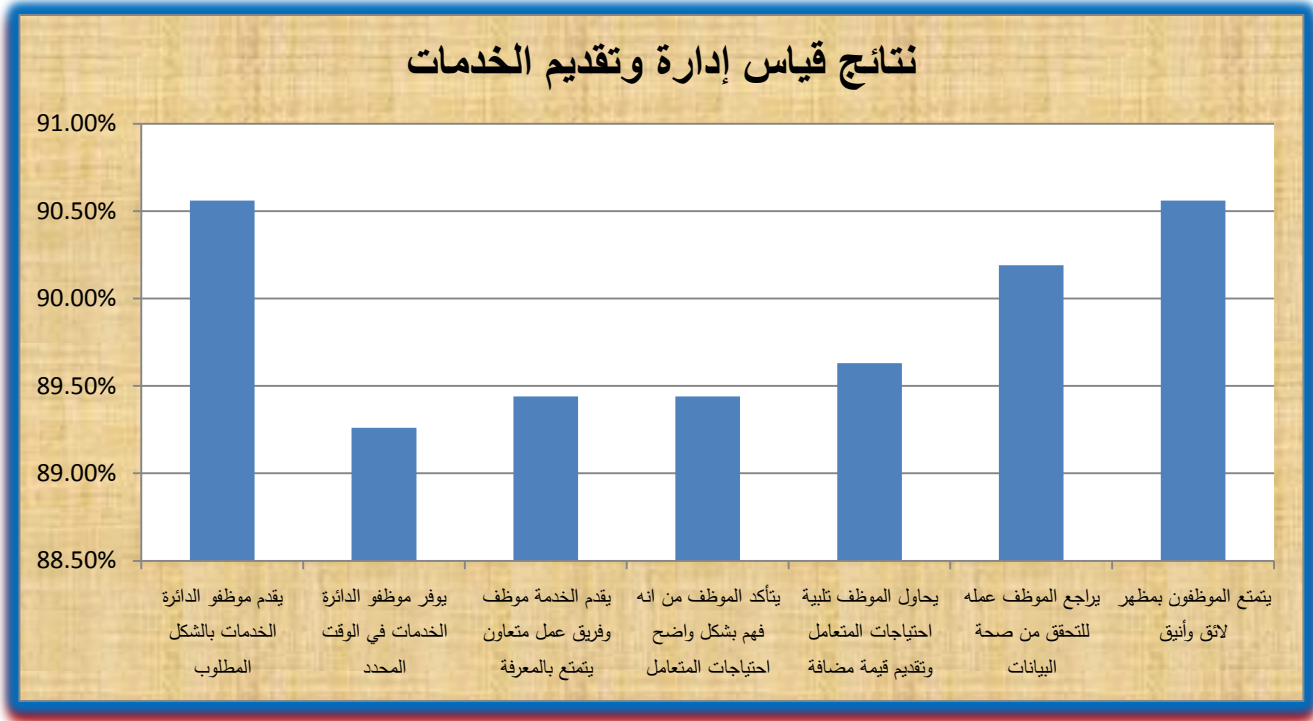


شكل 4

لقد احتوى الاستبيان على (22) سؤال موزعة على أربعة محاور هي:

1.4. الرضى عن إدارة وتقديم الخدمات .

احتوى الاستبيان على سبعة أسئلة تتعلق برضى متلقي الخدمة عن الخدمات التي تقدمها الدائرة وقد حصلت الدائرة على نسبة رضى إجمالية عن هذا المحور بلغت 89.87% ، كان أعلاها الرضى عن الموظف أنه يقدم الخدمات بالشكل المطلوب وعن الموظف أنه يتمتع بمظهر لائق وأنيق وكانت النسبة لهما 90.56% وأدناها الرضى عن الموظف أنه يوفر الخدمات بالوقت المحدد وكانت بنسبة 89.26% كما يظهر في الشكل 5.

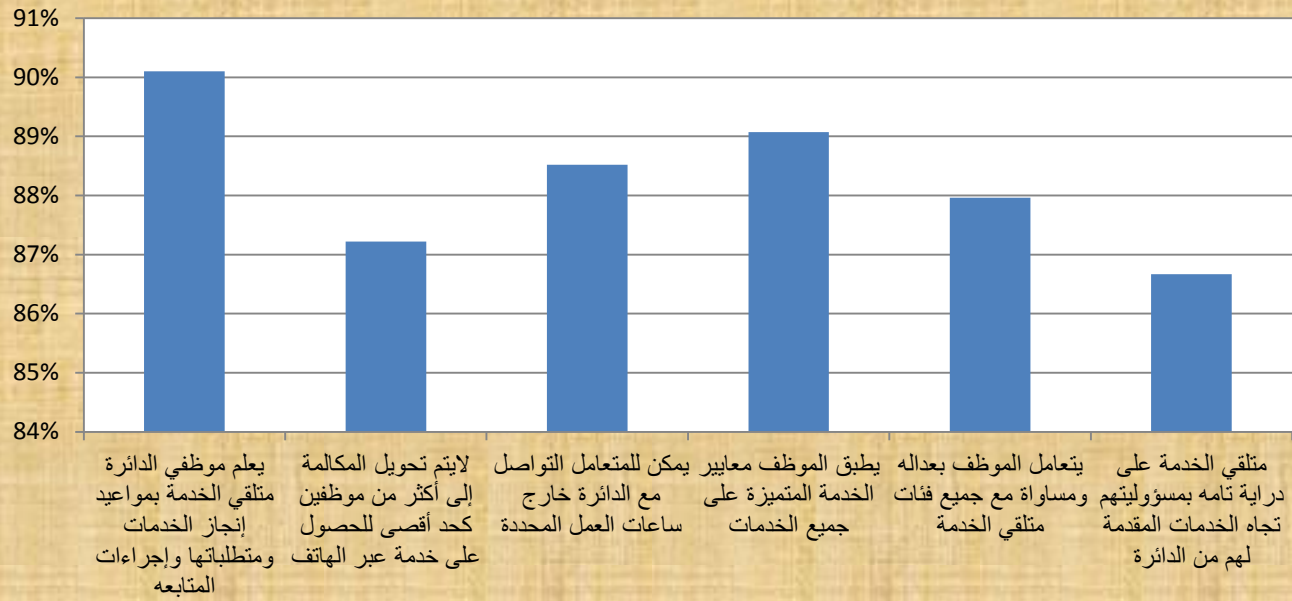


شكل 5

2.4. الرضى عن إدارة العلاقة مع متلقي الخدمة وتعزيزها.

احتوى الاستبيان على ستة أسئلة حول إدارة العلاقة مع متلقي الخدمة وكانت نسبة الرضى لمتلقي الخدمة عن هذا المحور 88.24%، أفضلها نسبة الرضى عن مدى علم الموظف بمواعيد إنجاز الخدمات ومتطلباتها وإجراءات المتابعه والتي بلغت 90% وأقلها نسبة الرضى عن مدى دراية متلقي الخدمة بمسؤوليتهم تجاه الخدمات المقدمة لهم من الدائرة حيث بلغت 86.67% كما يظهر في الشكل 6.

نتائج قياس الرضى عن إدارة العلاقة مع متلقي الخدمة وتعزيزها

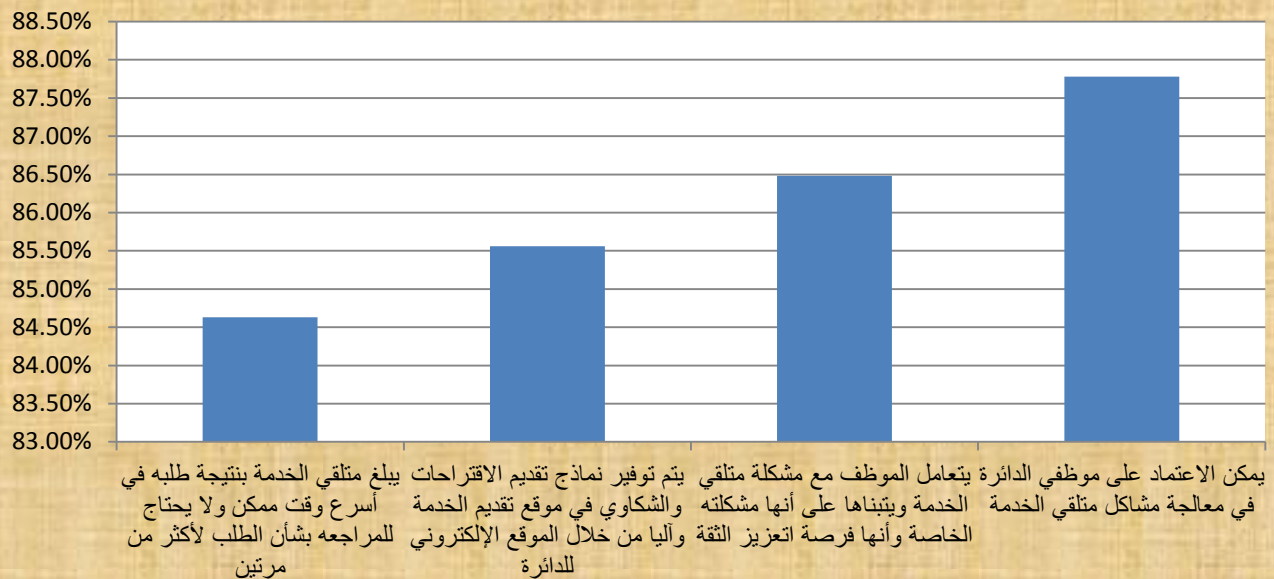


الشكل 6

3.4. الرضى عن إدارة الشكاوى والاقتراحات

احتوى الاستبيان على أربعة أسئلة لقياس الرضى عن إدارة الشكاوى والاقتراحات وكانت نسبة الرضى لمتلقي الخدمة عن هذا المحور 86.11% ، حيث كان أعلاها نسبة الرضى عن مدى قدرة الموظف على معالجة مشاكل متلقي الخدمة والتي بلغت 87.78% ، وكان أدناها نسبة الرضى عن مدى سرعة تبليغ متلقي الخدمة بنتيجة الطلب والتي بلغت 85.56% كما يظهر في الشكل 8 .

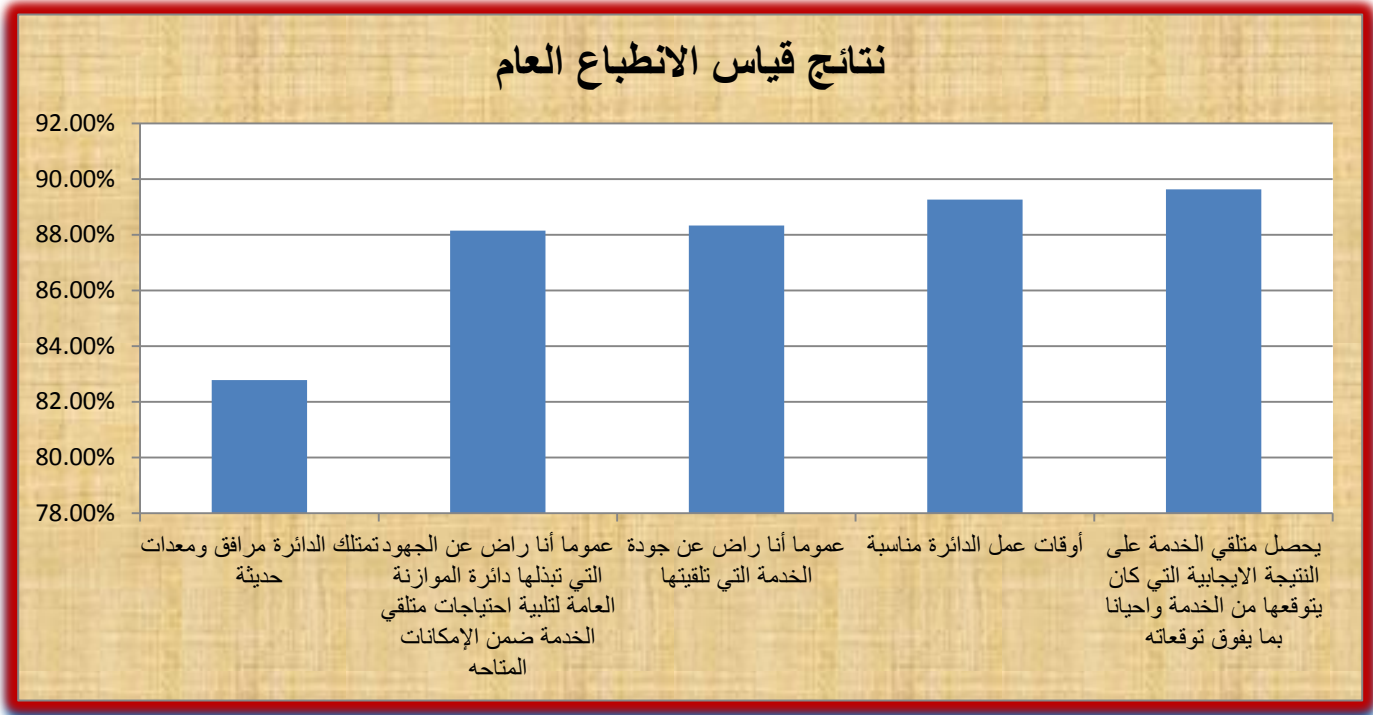
نتائج قياس إدارة الشكاوي والاقتراحات



الشكل 8

4.4. الانطباع العام

احتوى الاستبيان على خمسة أسئلة لقياس رضى الانطباع العام عن الدائرة والذي بلغت 87.63 %، حيث بلغت أعلى نسبة 89.63% وكانت الرضى عن حصول متلقي الخدمة على النتيجة الايجابية التي كان يتوقعها من الخدمة واحيانا بما يفوق توقعاته ، بينما بلغت أقل نسبة 82.78% وهي لامتلاك الدائرة مرافق ومعدات حديثة كما يظهر في الشكل 9.



شكل 9

6.3. مقترحات من متلقي الخدمة لتحسين الخدمات المقدمة من دائرة الموازنة العامة.

تضمن الاستبيان بند يمكن متلقي الخدمة من اقتراح أفكار لتحسين العمل وتبسيط الإجراءات وتحديد احتياجاتهم من خدمات اضافية يمكن للدائرة تقديمها وإضافة أي ملاحظات قيمة من شأنها تحسين جودة الخدمة المقدمة وكانت الملاحظات كما يلي: .

- السرعة في اعتماد تقديم الخدمات بشكل إلكتروني (GFMIS) والتخفيف من الاستخدام الورقي مما يوفر الوقت والجهد والتكلفة.
- هناك رأي آخر من المراجعين يشير لعدم توفر مواقف سيارات لمتلقي الخدمة .

6.3. التوصيات

بعد الاطلاع على نتائج استبيان قياس رضى متلقي الخدمة من الوزارات والدوائر والوحدات الحكومية عن أداء دائرة الموازنة العامة ، حيث أن النسبة المقاسة للعام 2015 بلغت 88% تجاوزت القيمة المستهدفة وهي (82%) حسب ما جاء في الخطة الاستراتيجية للدائرة ، وتجاوزت القيمة الفعلية لنتائج قياس 2013 و2014 مما يؤكد أن الدائرة خطت خطوات واسعة في إدرتها للعلاقة مع متلقي الخدمة من خلال حصر احتياجاتهم وتلبيتها وإشراكهم في تطوير خدمات الدائرة ودعم وتشجيع قيادة الدائرة لهذا النهج متمثلة في عطفة المدير العام وحرصاً على استدامة النتائج الإيجابية في المستقبل يوصي فريق معيار العمليات والخدمات بما يلي :

1. المحافظة على استهداف تحقيق نسبة رضى بمعدل زيادة بنسبة 1% أي استهدف تحقيق نسبة رضى 83% للعام 2016 حتى بالرجوع إلى القراءات التاريخية لقياس نسبة رضى متلقي الخدمة وبحسب الخطة الاستراتيجية للدائرة.
2. إجراء ما يمكن بالتعاون مع إدارة مشروع (GFMIS) لتسريع إعتماذ تقديم الخدمات ومتابعة اشراك كافة الوزارات والدوائر والوحدات الحكومية بالنظام.
3. متابعة عقد إجتماع دوري لعطوفة المدير العام مع متلقي الخدمة للإستماع إلى آرائهم ومشاكلهم وتطلعاتهم في سبيل تقديم خدمات مميزة للانطباع الإيجابي الذي تركه عند متلقي الخدمة.
4. الاستمرار في عقد ورشات عمل توعوية لمتلقي الخدمة في كيفية إعداد الموازنة وجداول التشكيلات وتدريبهم على كل ما يستجد من آليات العمل.
5. الاستمرار في عقد ورشات عمل توعوية لموظفي دائرة الموازنة العامة خاصة المتعاملين مع متلقي الخدمة عن مهارت الاتصال لتمكينهم من تقديم خدمات مميزة .
6. العمل على تحديث البنية التحتية للدائرة فيما يتعلق بالأجهزة والمعدات.
7. التأكيد على تخصيص مواقف للمراجعين وعدم السماح لموظفي الدائرة من استخدامها.