

مؤسسة المواصفات والمقاييس

تقرير

نتائج تحليل قياس رضا متلقي الخدمة الخارجيين لعام ٢٠١٠

إعداد: مديرية إدارة الأداء المؤسسي

المقدمة:

تم إعداد هذا التقرير وفقاً لإجراء "إدارة العلاقة مع متلقي الخدمة" بهدف قياس جودة الخدمات والمنتجات التي تقدمها المؤسسة، للوقوف على مواطن القوة والضعف واتخاذ السبل الكفيلة بتعزيز نقاط القوة ومعالجة نقاط الضعف من أجل تحسين هذه الخدمات والمنتجات بحيث تتحقق احتياجات وتوقعات متلقي الخدمة.

يوضح التقرير نتائج تحليل استبانات قياس رضا متلقي الخدمة الخارجيين لعام ٢٠١٠ إحصائياً ومقارنتها بنتائج عام ٢٠٠٩، لتتم مناقشتها واتخاذ الإجراءات اللازمة والخروج بالتوصيات.

علماً بأنه تم تحليل (٤٤١) استبيان من الوحدات التنظيمية الخدمية، إضافة إلى الأخذ بتحليل وحدة دعم الجهات ذات العلاقة لرضا متلقي خدمات التدريب.

محتويات التقرير:

١ - النتائج التفصيلية لتحليل مستوى الرضا لكل مديرية (موضحة في الملحق (١))

- مديرية التقييس
- مديرية المقاييس
- مديرية التفتيش والرقابة
- مديرية المصوغات
- مديرية شهادات المطابقة
- وحدة الاعتماد
- مديرية إدارة المعرفة
- فرع إقليم الشمال
- فرع إقليم الجنوب

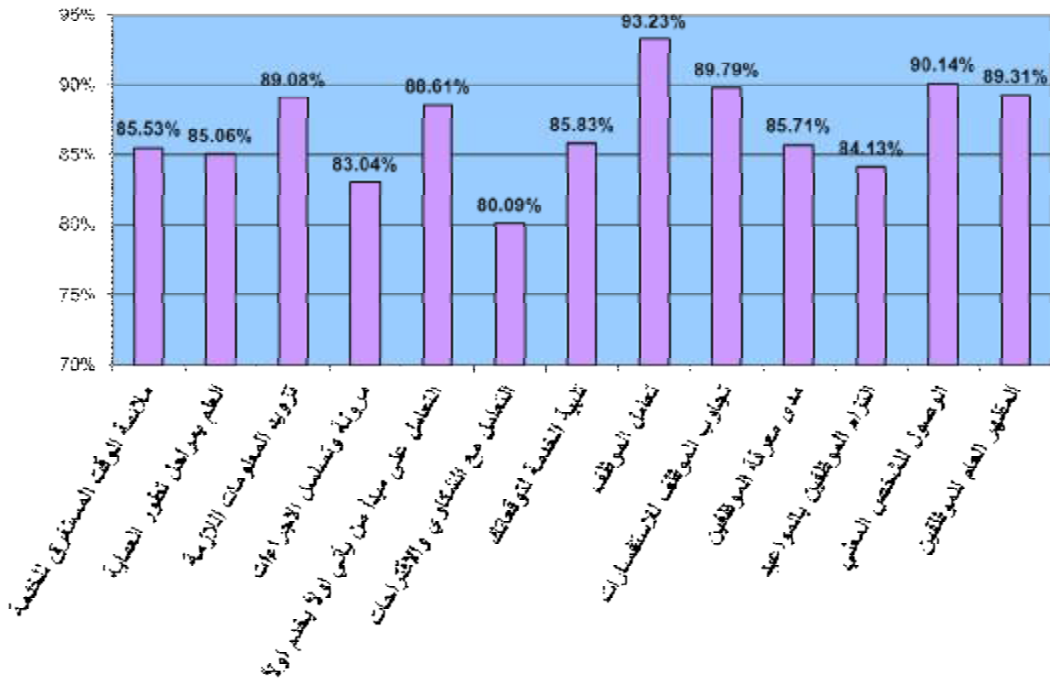
٢ - نتائج تحليل مستوى الرضا عن البنود الرئيسة لجميع المديريات ((موضحة في الملحق (٢)).

٣ - مقارنة بينية لنتائج تحليل قياس رضا متلقي الخدمة لعامي ٢٠٠٩ و ٢٠١٠.

أبرز نتائج التحليل لعام ٢٠١٠:

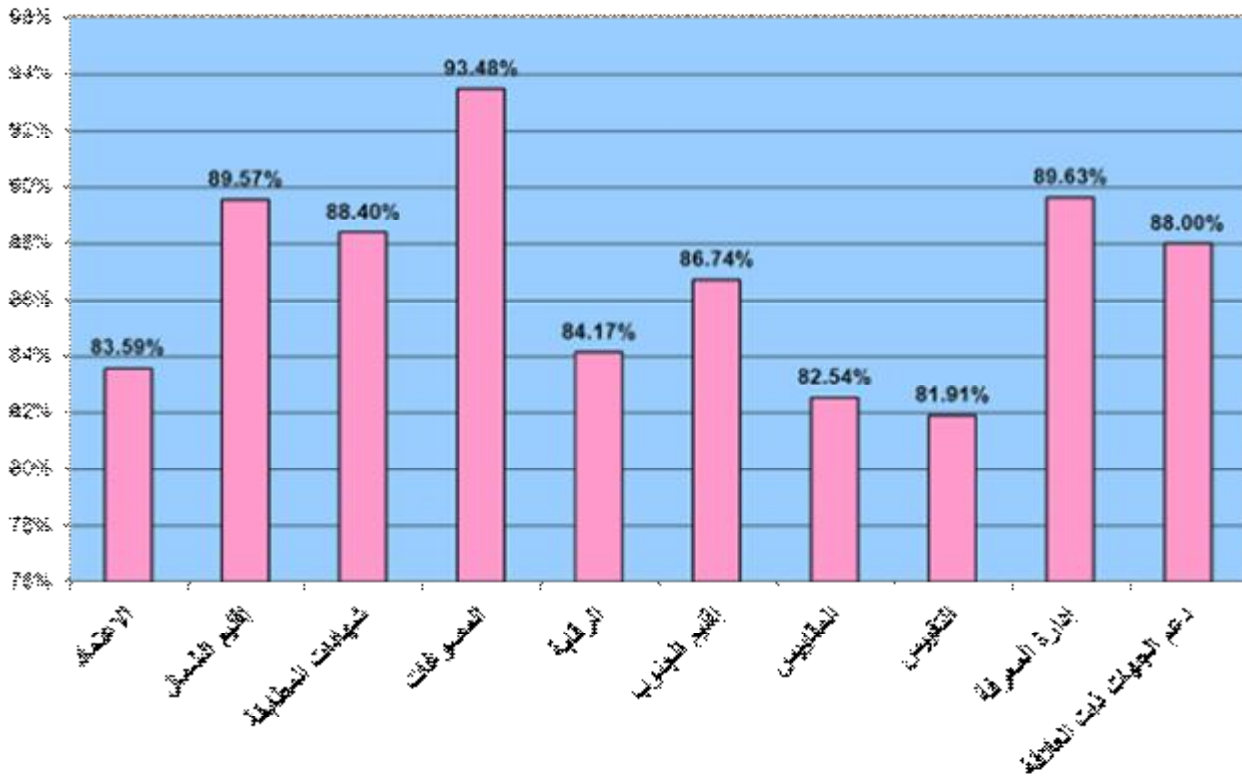
١. بلغ مستوى الرضا الكلي لدى متلقي خدمات المؤسسة لهذا العام ٨٦.٨٩%.
٢. حصلت المؤسسة على أعلى مستويات رضا في البنود التالية:
 - ◆ أسلوب التعامل من قبل الموظف حيث بلغ ٩٣.٢٣%
 - ◆ سهولة الوصول للشخص المعني وبلغ ٩٠.١٤%
 - ◆ تجاوب الموظفين للاستفسارات بفعالية ومهنية وبلغ مستوى الرضا ٨٩.٧٩%
٣. حصلت المؤسسة على أدنى مستويات للرضا بالبنود التالية:
 - ◆ طريقة التعامل مع الشكاوي حيث بلغت نسبة الرضا ٨٠.٠٩%
 - ◆ مرونة وتسلسل إجراءات تقديم الخدمة حيث بلغت نسبة الرضا ٨٣.٠٤%
 - ◆ الوقت المستغرق لإنجاز الخدمة حيث بلغت نسبة الرضا ٨٤.١٣%
٤. يبين الشكل التالي معدل الرضا عن كافة البنود:

معدل الرضا الكلي لجميع البنود



٥. يوضح الشكل التالي معدل الرضا الكلي عن مديريات المؤسسة:

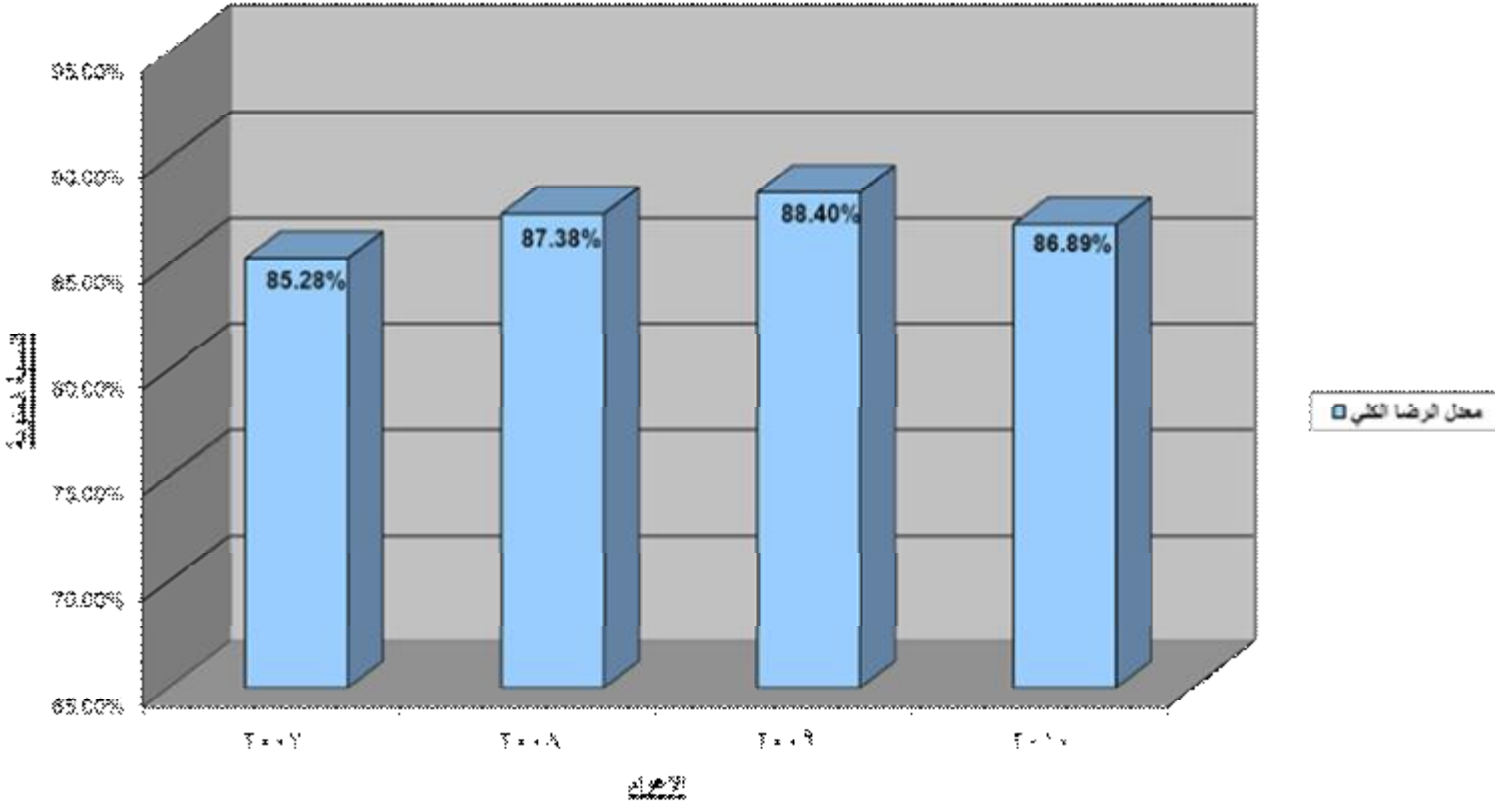
مقارنة معدل الرضا الكلي بين قسمي بيوت



مقارنة بين نتائج عام ٢٠١٠ وعام ٢٠٠٩

١. انخفض مستوى الرضا العام لدى متلقي الخدمة بنسبة ١.٧١% لهذا العام ٢٠١٠ بالمقارنة مع عام ٢٠٠٩، حيث انخفضت نسبة الرضا من ٨٨.٤% عام ٢٠٠٩ إلى ٨٦.٨٩% عام ٢٠١٠.
٢. يبين الشكل التالي الرضا العام عن المؤسسة في السنوات الأربعة الأخيرة:

التغير في معدل الرضا الكلي خلال الأعوام الأربعة الأخيرة



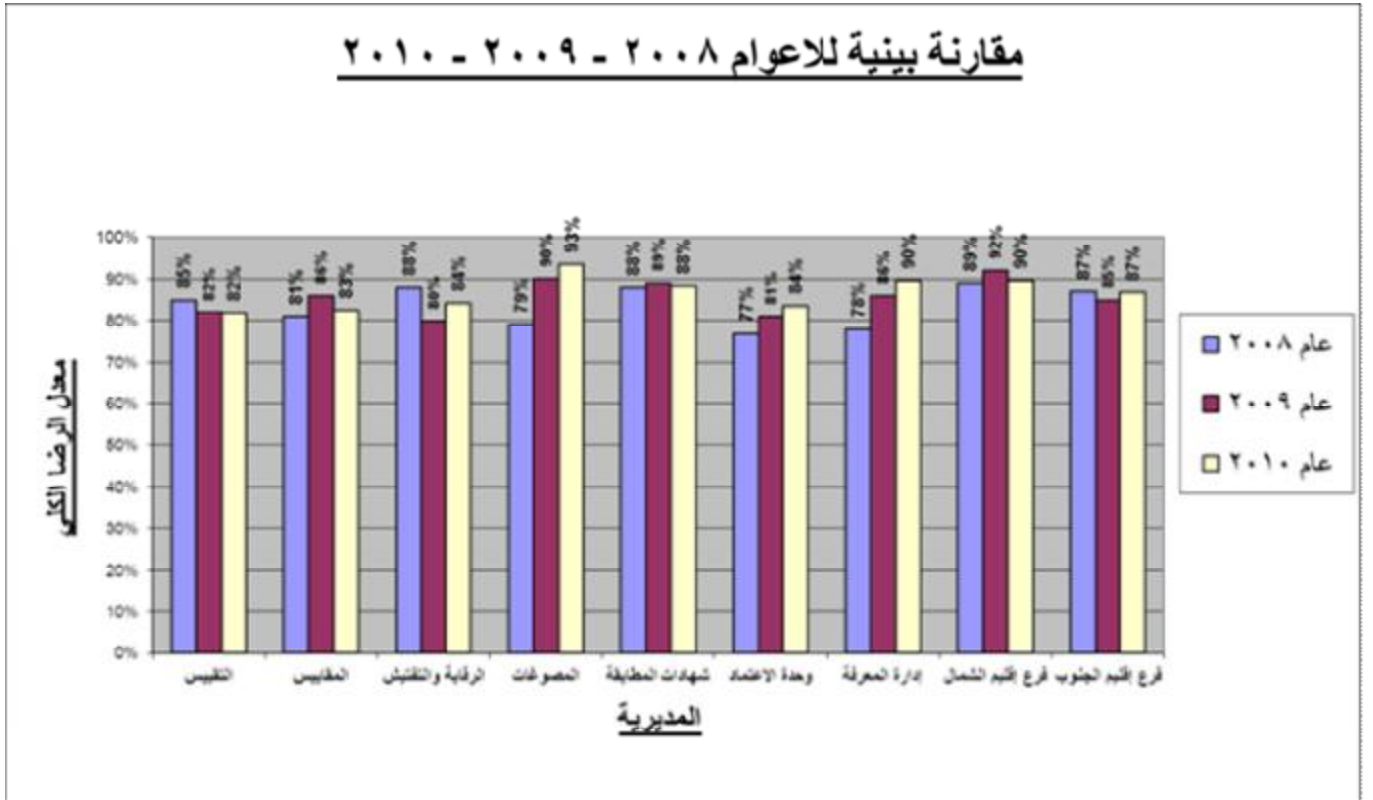
٣. ارتفع معدل الرضا الكلي لكل من الوحدات التنظيمية التالية:

الوحدة التنظيمية	نسبة رضا متلقي الخدمة ٢٠١٠	نسبة التغير في الرضا
التفتيش والرقابة	% ٨٤.١٧	% ٥.٥ +
إدارة المعرفة	% ٨٩.٦٣	% ٤.٨٢ +
المصوغات	% ٩٣.٤٨	% ٣.٦ +
وحدة الاعتماد	% ٨٣.٥٩	% ٣.٣٠ +
وحدة دعم الجهات ذات العلاقة	% ٨٨	% ٢.٣ +
إقليم الجنوب	% ٨٦.٧٤	% ١.٧٨ +
التقييس	% ٨١.٩١	% ٠.٢٦ +

٤. انخفض معدل الرضا لكل من الوحدات التنظيمية التالية:

الوحدة التنظيمية	نسبة رضا متلقي الخدمة ٢٠١٠	نسبة التغير في الرضا
شهادات المطابقة	% ٨٨.٤	% ١.٢ -
إقليم الشمال	% ٨٩.٥٧	% ٢.٦٦ -
المقاييس	% ٨٢.٥٤	% ٤.٣٢ -

٥. يوضح الشكل التالي التغير في الرضا للوحدات التنظيمية في السنوات الثلاثة الأخيرة:



٦. يبين الشكل التالي التغيير في الرضا عن البنود الرئيسية في السنوات الثلاثة الأخيرة:

ملاحظات

- n يفضل أن يكون عدد الاستبيانات المحللة أكبر للحصول على قيمة ممثلة أكثر للرضا.
- n قامت مديرية إدارة الأداء المؤسسي بتعديل الاستبيان بعد الاطلاع على الاستبيانات الموزعة في المؤسسات الشبيهة، بهدف تبسيطه، حيث كان الاستبيان السابق يتضمن أربع صفحات، بينما المعدل صفحة واحدة لتشجيع متلقي الخدمة على تعبئته.
- n تبين أثناء التحليل أن معظم متلقي الخدمات لم يجدوا نوع الخدمة التي يحصلون عليها ضمن الاستبيان، وبالتالي لم يتم تحليل نسبة الرضا بناءً على الخدمة.

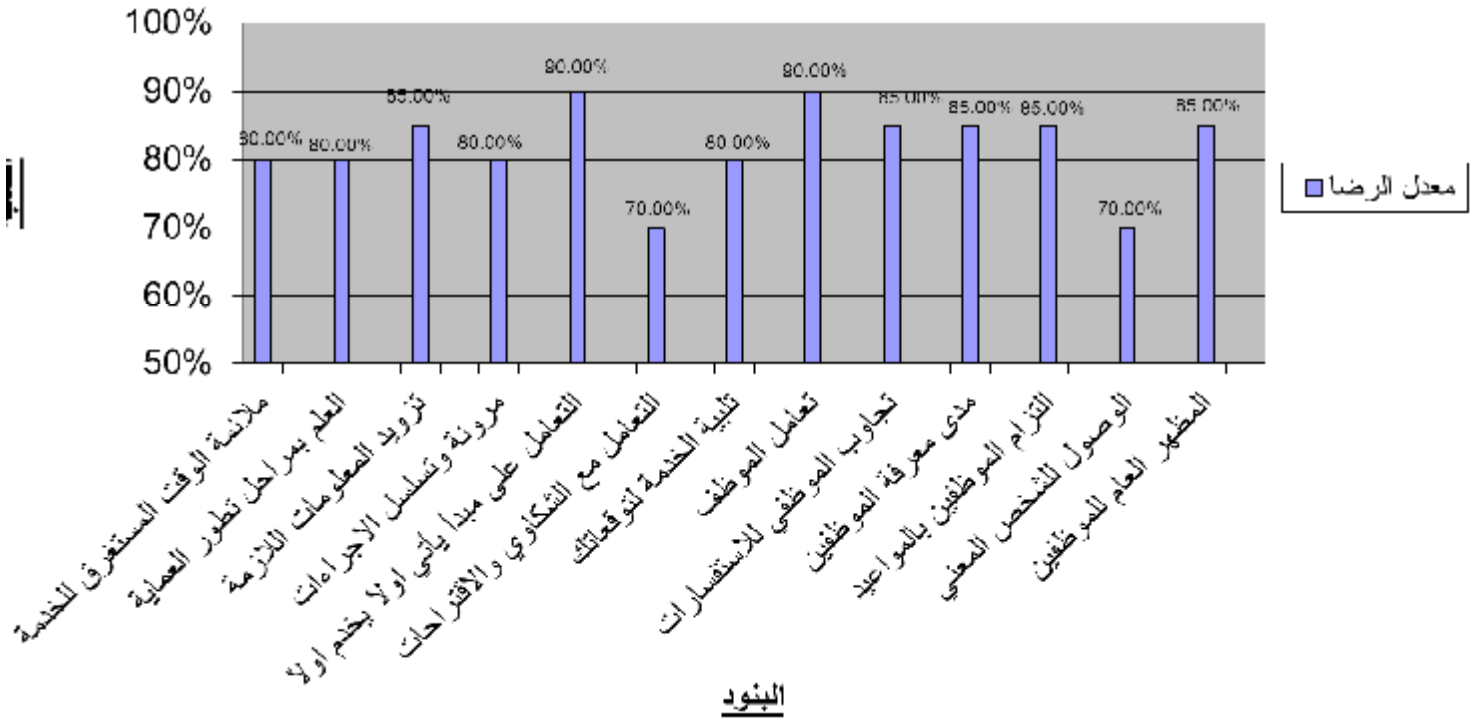
توصيات

- n توزيع استبيانات الرضا على مدار العام للحصول على أكبر عدد منها وبشكل متناسب مع عدد متلقي الخدمة.
- n التأكيد على متلقي الخدمة بتوضيح الخدمة التي يحصلون عليها في الاستبيانات، للتمكن من تحديد الخدمات التي أدت إلى انخفاض مستوى الرضا.
- n اتخاذ الإجراءات التصحيحية بخصوص خدمات المديرية التي ما زال معدل الرضا عنها منخفضاً.
- n اتخاذ الإجراءات التصحيحية بخصوص البنود التي انخفض معدل الرضا عنها مقارنة بعام ٢٠٠٩.
- n تحديد قيمة مستهدفة لمعدل الرضا لعام ٢٠١١.

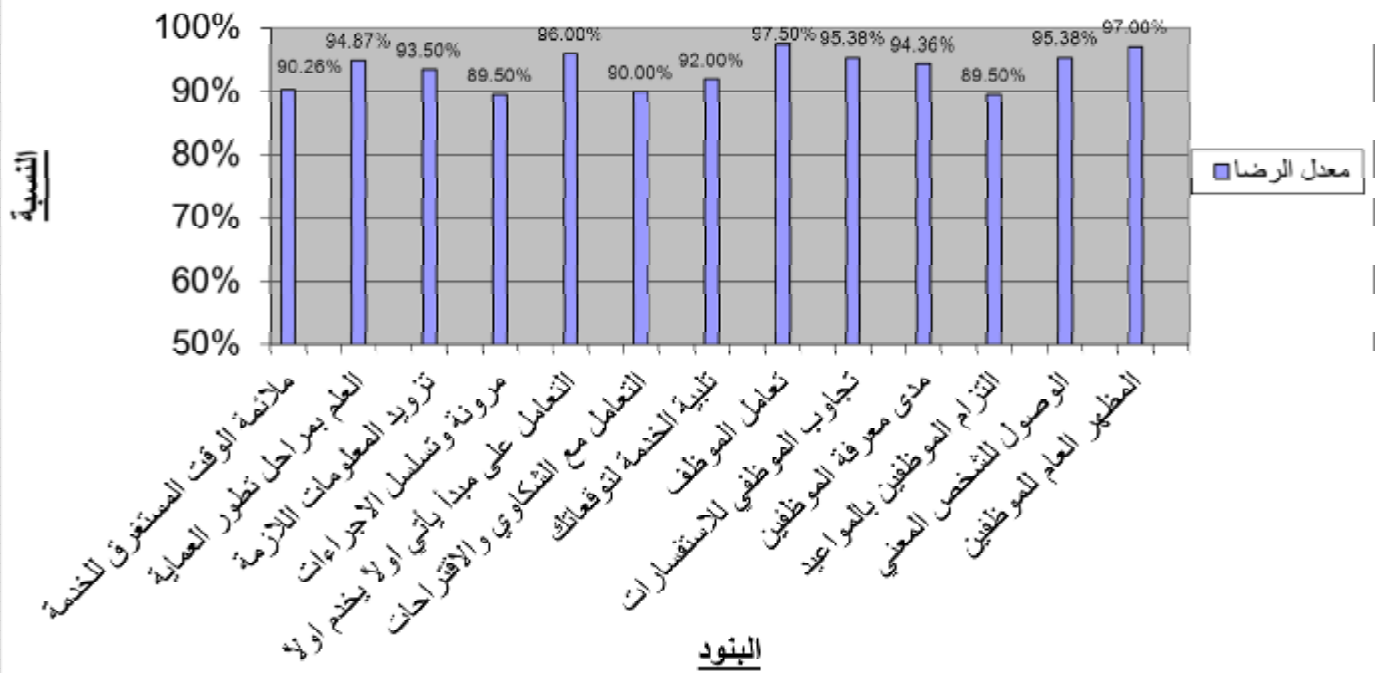
ملحق (١)

النتائج التفصيلية لتحليل مستوى الرضا لكل مديرية

مديرية التقييس



مديرية المصوغات



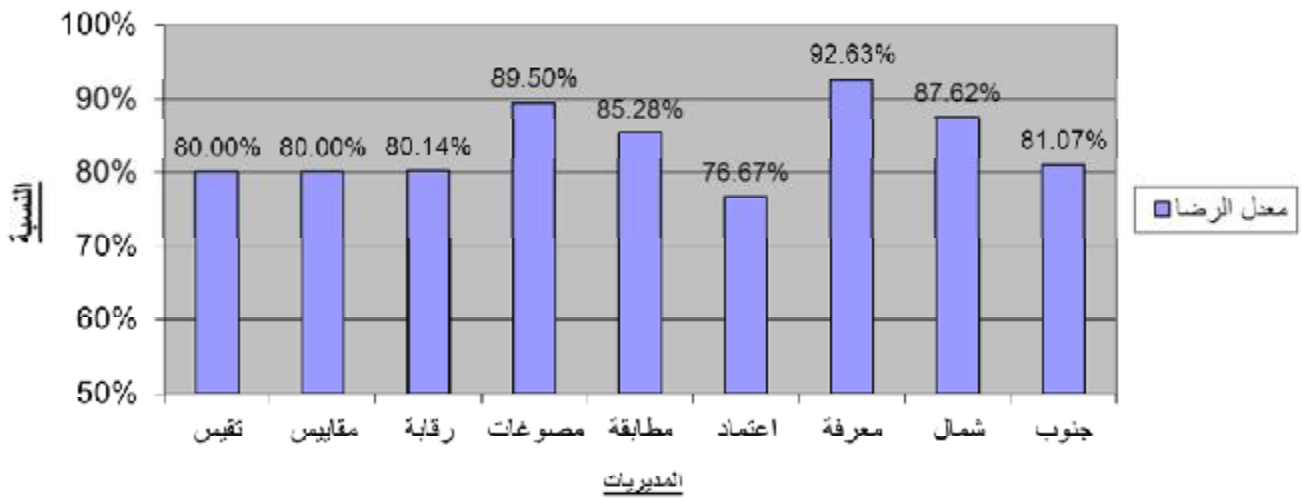
ملحق (٢)

نتائج تحليل مستوى الرضا عن البنود الرئيسة لجميع المديریات

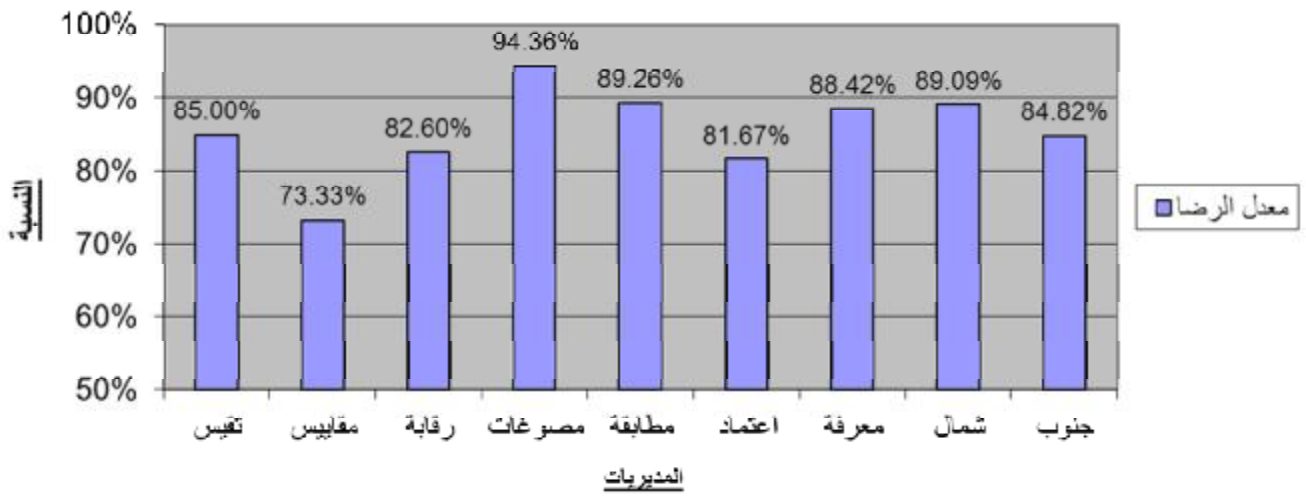
|_____

|_____

مرونة وتسلسل الإجراءات



مدى معرفة الموظفين



التزام الموظفين بالمواعيد

