



صندوق تسليف النفقة

# دراسة رضا متلقي الخدمة صندوق تسليف النفقة لعام 2023

الموضوع الصفحة

المقدمة ..... 3

الفصل الاول :

الاطار العام للدراسة..... 5

الفصل الثاني:

تحليل البيانات ..... 8

الفصل الثالث:

الملاحظات..... 11

الفصل الرابع:

النتائج والتوصيات..... 13

## ❖ المقدمة:

يعتبر رضا متلقي الخدمة أحد أهم مؤشرات نجاح المؤسسات ومن تطلعات صندوق تسليف النفقة تطوير مستوى الخدمات المقدمة للفئات المستفيدة من خلال أتمتة الخدمات وزيادة نسبة الانتفاع من خدمات الصندوق.

حيث يسعى صندوق تسليف النفقة الى رضا متلقي الخدمة الى أقصى درجة ممكنة ولضمان تحقيق هذا الهدف يعمل الصندوق على رفع كفاءة موظفيه وتأهيلهم لتقديم أفضل الخدمات وتوفيرها بأقل وقت وجهد ضمن الامكانيات المتوفرة.

وبدأ الصندوق في خطة التحول الإلكتروني ومن ضمنها أتمتة الخدمات والعمليات بدءًا من تقديم طلب التسليف الإلكتروني وانتهاءً بالقبض والدفع الإلكتروني وذلك لتسهيل الاجراءات على متلقي الخدمات وكذلك ما يتعلق بتفعيل نظام الشكاوى وسرعة الاستجابة لها والتعرف على مدى رضاهم على الخدمات التي يقدمها الصندوق.

# الفصل الاول

## الاطار العام للدراسة

## ❖ أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة الى فهم احتياجات متلقي الخدمة وقياس مستوى رضاهم عن الخدمات ومقدميها .

## ❖ أهمية الدراسة:

تأتي أهمية هذه الدراسة لإرتباطها بمتلقي الخدمات بإعتبار أن رضاهم يمثل أحد أهم مخرجات الإستراتيجيات الرئيسية للصندوق والتي تساهم في تحقيق أهدافها حيث أن معرفة مدى رضا متلقي الخدمات يساهم في رفع جودة الخدمات المقدمة بالنتيجة ويمكن الصندوق من الاطلاع على نقاط القوة والضعف من وجهة نظر متلقي الخدمات.

## ❖ منهجية الدراسة:

قامت مديرية الموارد البشرية/ قسم تطوير الأداء المؤسسي وتنمية الموارد البشرية بإعداد منهجية قياس رضا متلقي الخدمة الإصدار الاول 2021 كمرجعية موثقة ومحددة لقياس رضا متلقي الخدمة.

يفترض البحث أن رضا متلقي الخدمة يتشكل وفقاً لعدد من المعايير والمؤشرات صيغت من خلال (24) سؤالاً في ست أقسام وتم إعداد رابط الكتروني لهذا الاستبيان تتضمن تلك الاسئلة :

- القسم الاول : الخدمات التي يقدمها الصندوق.
- القسم الثاني: المعلومات العامة.
- القسم الثالث: الرضا عن الخدمة المقدمة.
- القسم الرابع: الرضا عن الخدمة المقدمة الكترونيا.
- القسم الخامس: الرضا عن مقدم الخدمة.
- القسم السادس: ملاحظات ومقترحات.

وتم استخدام مقياس Likert (لكرت الخماسي) الكمي لقياس الردود على أسئلة الدراسة وتمثلت قيم خيارات الاجابات على الاسئلة في استبانة رضا متلقي الخدمة كما يلي:

- موافق بشدة وتمثل القيمة (5).
- موافق وتمثل القيمة (4).
- محايد وتمثل القيمة (3).
- غير موافق وتمثل القيمة (2).
- غير موافق بشدة وتمثل القيمة (1).

### ❖ مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من كافة المستخدمين من خدمات الصندوق وعددهم ( 2303 ) حيث تم اخذ عينة عشوائية ممثلة من مجتمع الدراسة وبنسبة (19 % ) اي ما يعادل ( 1020 ) مستفيداً حيث تم ارسال رابط استبان رضا متلقي الخدمة للعينة عن طريق وحدة تكنولوجيا المعلومات والتحول الالكتروني بواسطة رسائل نصية وتم توثيق رابط الاستبانة في نافذة رأيك يهمننا على الموقع الالكتروني.

# الفصل الثاني

## تحليل البيانات

## ❖ التحليل الاحصائي:

وتم حصر الردود من قبل متلقي الخدمة وعددها (201) ردًا من أصل 1020 وبحصر الردود تبين ما يلي:

1- توزعت النسب على الردود حسب الخدمات التي يقدمها الصندوق:

- (94%) خدمة تسليف النفقة.
- (1.1%) خدمة إيقاف السلفة الممنوحة.
- (2%) خدمة تفعيل سلفة موقوفة.
- (2.5%) خدمة زيادة النفقة المسلفة.
- (0%) خدمة براءة الذمة.
- (0.5%) خدمة طلب تسوية.

2- وتوزعت النسب على الردود حسب المعلومات العامة كالتالي:

### الجنس:

- (1.5%) ذكر.
- (98.5%) انثى.

### الجنسية:

- (95.5%) أردني.
- (4.5%) غير أردني.

## الفئة العمرية:

- 22.5% من 16-30.
- 64% من 31-45.
- 13.5% من 46-60.
- 0% 60 فأكثر.

## مكان السكن:

- حيث تمثلت أغلبية المستفيدين من الصندوق من سكان العاصمة (عمان) بنسبة (55%).
- الزرقاء نسبة (20%).
- اربد نسبة (13%).
- باقي المحافظات بنسبة (12%).

(العقبة، السلط، مادبا، جرش، الكرك، عجلون، الرمثا، المفرق، الطفيلة، الغور)

# الفصل الثالث

## الملاحظات

## ❖ الملاحظات الواردة من قسم الاقتراحات والملاحظات:

الإيجابيات والسلبيات من وجهة نظر متلقي الخدمة

### ❖ الإيجابيات:

- الشكر والتقدير على الخدمات والجهود المبذولة وعلى حسن تعاون الموظفين .

### ❖ السلبيات:

- مبلغ النفقة المسلف غير كاف.
- شمول النفقة ( حضانة وسكن).
- عدم وجود خدمة الكترونية لتجديد المشروحات .
- عدم إرسال مسجات بالإبلاغ بتجديد المشروحات قبل فترة لتجنب إيقاف السلفة.
- العمل على تسهيل الإجراءات لغير الاردنين لتقليل تكاليف الوقت والجهد ( جعلها الكتروني).
- عدم صرف النفقة مع الحاجة الضرورية لها.
- عدم الرد على الهاتف ورقم الواتس اب.
- إيقاف النفقة عند عمر 18 للصغار مما يؤثر على ظروف التعليم خصوصاً للإناث.

# الفصل الرابع

## النتائج والتوصيات

## ❖ النتائج:

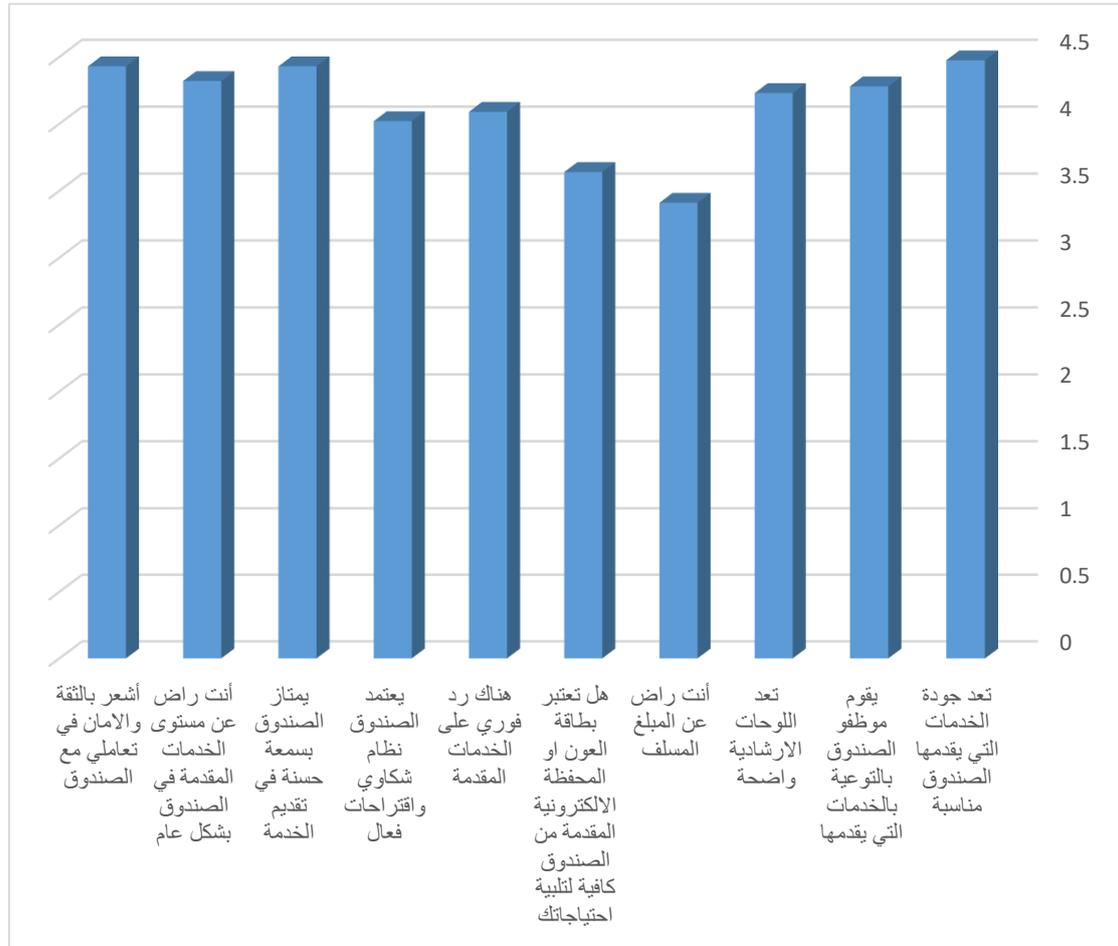
وكانت النتائج حسب الاقسام كما يلي :

### جدول (1) : قسم الرضا عن الخدمة المقدمة

الرقم المتسلسل	الأسئلة	نسبة الرضا من أصل 5
1	تعد جودة الخدمات التي يقدمها الصندوق مناسبة	4.475
2	يقوم موظفو الصندوق بالتوعية بالخدمات التي يقدمها	4.28
3	تعد اللوحات الإرشادية واضحة	4.23
4	أنت راض عن المبلغ المسلف	3.41
5	هل تعتبر بطاقة العون او المحفظة الإلكترونية المقدمة من الصندوق كافية لتلبية احتياجاتك	3.64
6	هناك رد فوري على الخدمات المقدمة	4.09
7	يعتمد الصندوق نظام شكوي واقتراحات فعال	4.02
8	يمتاز الصندوق بسمعة حسنة في تقديم الخدمة	4.43
9	أنت راض عن مستوى الخدمات المقدمة في الصندوق بشكل عام	4.32
10	أشعر بالثقة والامان في تعاملي مع الصندوق	4.43
4.13	المعدل	

حيث كان :-

- أعلى مستوى رضا بمعدل (4.475) من (5) وكانت هذه النتيجة للسؤال رقم(1) في الجدول أعلاه.
- أقل مستوى رضا بمعدل (3.41) من (5) وكانت هذه النتيجة للسؤال رقم ( 4 ) في الجدول أعلاه.
- وكان مستوى الرضا للقسم كامل (4.13) وانحراف معياري (0.93) وبنسبة مئوية (82.6%).



شكل (1) نتائج الرضا عن الخدمة المقدمة

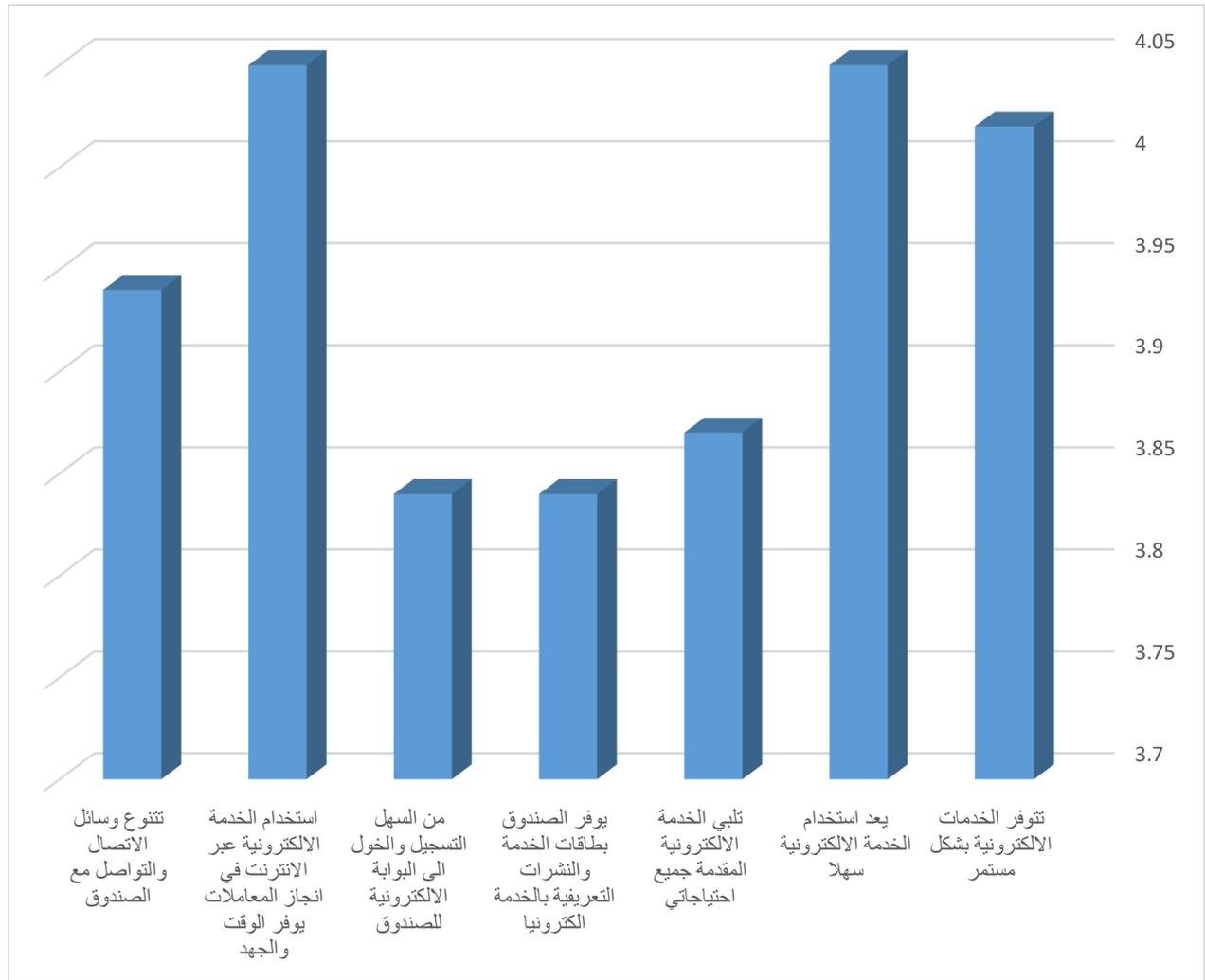
جدول (2) : قسم الرضا عن الخدمة المقدمة إلكترونياً

الرقم المتسلسل	الاسئلة	نسبة الرضا من أصل 5
1	تتوفر الخدمات الإلكترونية بشكل مستمر	4.02
2	يعد استخدام الخدمة الإلكترونية سهلاً	4.05
3	تلبى الخدمة الإلكترونية المقدمة جميع احتياجاتي	3.87
4	يوفر الصندوق بطاقات الخدمة والنشرات التعريفية بالخدمة الكترونياً	3.84
5	من السهل التسجيل والخول الى البوابة الالكترونية للصندوق	3.84
6	استخدام الخدمة الالكترونية عبر الانترنت في انجاز المعاملات يوفر الوقت والجهد	4.05
7	تتنوع وسائل الاتصال والتواصل مع الصندوق	3.94
	<b>المعدل</b>	<b>3.94</b>

حيث كان :-

- أعلى مستوى رضا بمعدل (4.05) من (5) وكانت هذه النتيجة للسؤال رقم(6،2) في الجدول أعلاه.
- أقل مستوى رضا بمعدل (3.84) من (5) وكانت هذه النتيجة للسؤال رقم ( 5،4) في الجدول أعلاه.

- وكان مستوى الرضا للقسم كامل (3.94) و انحراف معياري (0.90) وبنسبة مئوية (79%).



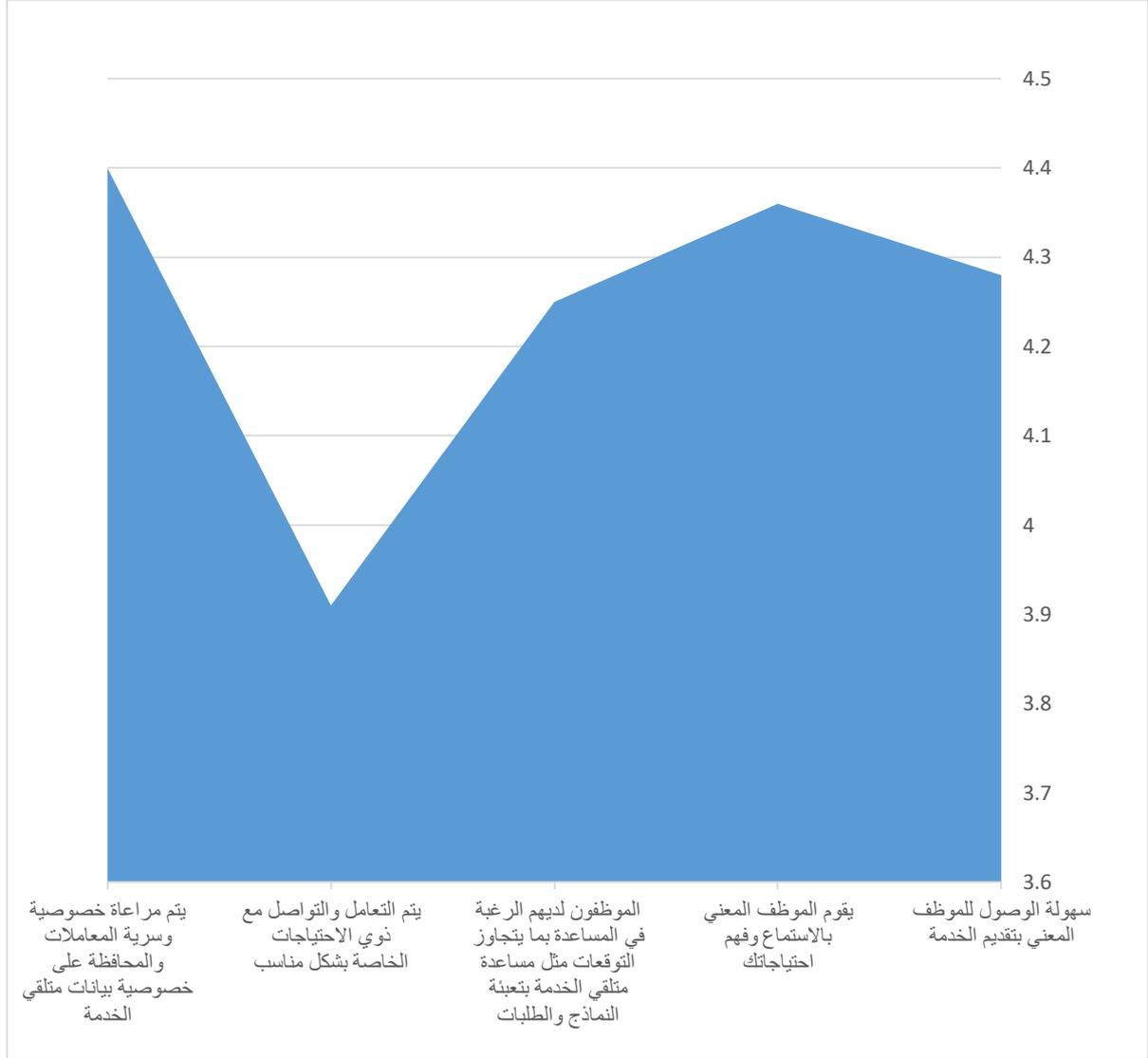
شكل (2) نتائج الرضا عن الخدمة المقدمة الكترونيا

### جدول (3) : قسم الرضا عن مقدم الخدمة

الرقم المتسلسل	الاسئلة	نسبة الرضا من أصل 5
1	سهولة الوصول للموظف المعني بتقديم الخدمة	4.28
2	يقوم الموظف المعني بالاستماع وفهم احتياجاتك	4.36
3	الموظفون لديهم الرغبة في المساعدة بما يتجاوز التوقعات مثل مساعدة متلقي الخدمة بتعبئة النماذج والطلبات	4.25
4	يتم التعامل والتواصل مع ذوي الاحتياجات الخاصة بشكل مناسب	3.91
5	يتم مراعاة خصوصية وسرية المعاملات والمحافظة على خصوصية بيانات متلقي الخدمة	4.4
المعدل		4.24

حيث كان:-

- أعلى مستوى رضا بمعدل (4.4) من (5) وكانت هذه النتيجة للسؤال رقم (5) في الجدول أعلاه.
- أقل مستوى رضا بمعدل (3.91) من (5) وكانت هذه النتيجة للسؤال رقم (4) في الجدول أعلاه.
- وكان مستوى الرضا للقسم كامل (4.24) وانحراف معياري (0.80) وبنسبة مئوية (84.84%)



شكل (3) نتائج الرضا عن مقدم الخدمة

- وكان أعلى معدل رضا من الاقسام موافق بمعدل (4.24) وبنسبة مئوية (84.84%) حيث كانت هذه النتيجة لقسم (الرضا عن مقدم الخدمة).
- وكان اقل معدل رضا من الاقسام موافق بمعدل ( 3.94 ) وبنسبة مئوية (79%) حيث كانت هذه النتيجة لقسم (لرضا عن الخدمة المقدمة الكترونيا).
- وكانت النتيجة العامة للدراسة موافق حيث حقق الصندوق نسبة رضا متلقي الخدمة بلغت (4.108) من (5) وبنسبة مئوية (82.16%).

## ❖ التوصيات:

- 1- شكر وتقدير لموظفي الصندوق على الجهود المبذولة بشكل عام ومقدمي الخدمات بشكل خاص.
- 2- أتمتة الخدمات والعمليات و تبسيط الاجراءات المتعلقة لمتلقي الخدمات ( تحميل الوثائق المطلوبة إلكترونياً).
- 3- مراجعة التشريعات الخاصة بالتسليف ( أنواع النفقات ،مبلغ النفقة ، المشروحات).
- 4- الاجابة والرد على المكالمات الهاتفية ورسائل الواتس اب من قبل المعنين وعدم التأخير.
- 5- النظر في موقع الصندوق الجغرافي وبعده عن خطوط النقل العام.

## تم بحمد الله

اعداد  
مدير مديرية الموارد البشرية  
د. أنس الخلايلة

اعداد  
رئيس قسم تطوير الاداء المؤسسي  
وتنمية الموارد البشرية  
وردة الرحامنة

تصميم وطباعة  
اختصاصي مساعد  
شذا ابودية