



## دراسة رضا متلقي الخدمة لعام 2021

إعداد :  
مديرية التخطيط وتطوير الأداء المؤسسي  
قسم الدراسات والإرشاد  
تجميع العينة: قسم الجودة وتطوير العمليات

### المحتويات

رقم الصفحة	الموضوع
5	المقدمة
6-5	أهداف الدراسة
6	منهجية اختيار العينة
8-7	مجتمع الدراسة
8	آلية العمل (الجدول الزمني)
9	المنهجية المتبعة في التحليل
	تحليل البيانات
	الفصل الأول
	الفصل الثاني

17-10	أولاً: معدل الرضا العام لمتلقي الخدمة: أ. معدل الرضا العام لمتلقي الخدمة حسب محاور الاستبانة ب. وصف تفصيلي لنتائج تحليل المحاور	
20-18	ثانياً : قياس معدل الرضا العام لمتلقي الخدمة حسب التوزيع الجغرافي: <ul style="list-style-type: none"> <li>• إجمالي نسبة الرضا الكلي لمتلقي الخدمة موزعة حسب التوزيع الجغرافي</li> <li>• قياس معدل رضا متلقي الخدمة حسب التوزيع الجغرافي للفروع والأقاليم</li> </ul>	
21	ثالثاً: معدل الرضا حسب النوع الإجتماعي	
22	رابعاً: معدل الرضا حسب نوع الخدمة المقدمة	
23	النتائج	الفصل الثالث
24	التوصيات	
27-25	مقارنات بين السنوات 2021-2019	الفصل الرابع
27	مقارنات بين السنوات 2021-2016	

## الجدول

الصفحة	اسم الجدول	رقم الجدول
الفصل الأول		
7	مجتمع الدراسة عدد المقترضين موزعين حسب النوع الاجتماعي	جدول (أ)
8	العينة (المستجيبة) موزعة حسب نوع الخدمة المقدمة	جدول (ب)
الفصل الثاني		
10	معدل الرضا العام لكل محور من محاور الاستبانة على حده لعام 2021	جدول رقم (1)
18	معدل رضا متلقي الخدمة حسب التوزيع الجغرافي للفروع وحسب الأقاليم	جدول رقم (2)
20	إجمالي معدل رضا متلقي الخدمة حسب أقاليم المؤسسة والمديرية العامة	جدول رقم (3)
21	معدل رضا متلقي الخدمة عن المؤسسة موزع حسب النوع الاجتماعي	جدول رقم (4)
22	معدل رضا متلقي الخدمة عن المؤسسة موزع حسب نوع الخدمة المقدمة	جدول رقم (5)

## الرسم البياني

الصفحة	اسم الرسم البياني	رقم الرسم البياني
الفصل الثاني		
11	معدل الرضا العام عن كل محور من محاور الدراسة.	الرسم البياني (1)
12	درجة الرضا عن محور جاهزية مكان تقديم الخدمة والبنية التحتية	الرسم البياني (2)
13	درجة الرضا عن محور عمليات و إجراءات الحصول على الخدمة	الرسم البياني (3)
14	درجة الرضا عن محور الزمن اللازم للحصول على الخدمة	الرسم البياني (4)
15	درجة الرضا عن محور أداء الموظفين	الرسم البياني (5)
15	درجة الرضا عن محور آلية الإقتراحات والشكاوي	الرسم البياني (6)
16	درجة الرضا عن محور التطوير والتحسين المستمر	الرسم البياني (7)
17	الانطباع العام	الرسم البياني (8)
19	معدل رضا متلقي الخدمة موزع حسب التوزيع الجغرافي للفروع	الرسم البياني (9)
20	معدل رضا متلقي الخدمة موزع حسب الأقاليم والإدارة العامة	الرسم البياني (10)
21	معدل رضا متلقي الخدمة موزع حسب النوع الاجتماعي	الرسم البياني (11)
22	معدل رضا متلقي الخدمة موزع حسب نوع الخدمة المقدمة	الرسم البياني (12)
25	مقارنة رضا متلقي الخدمة موزع حسب الأقاليم للأعوام 2021-2019	الرسم البياني (13)
26	مقارنة رضا متلقي الخدمة موزع حسب الفروع بين الأعوام 2021-2019	الرسم البياني (14)
27	مقارنة رضا متلقي الخدمة موزع حسب النوع الاجتماعي للأعوام 2021-2019	الرسم البياني (15)
27	مقارنة معدل رضا متلقي الخدمة للسنوات 2021-2016	الرسم البياني (16)

## الفصل الأول

### المقدمة:

يعتبر رضا العملاء من أهم مؤشرات النجاح في أي منظمة على الإطلاق ، لذا ، ولأهمية دوره في نجاح مؤسسة الإقراض الزراعي في تقديمها لخدماتها، تولي الإدارة العليا فيها اهتماماً رئيسياً به ، وذلك من خلال البحث والدراسة بكل ما يتعلق بهذا الموضوع ، وما يؤثر به، حيث يعد قياس رضا متلقي الخدمة من أبرز آليات التقييم والمتابعة وهو خطوة أساسية لتحليل مواطن القوة والضعف في الأداء لأي مؤسسة أو وزارة. ويعد الأساس في وضع تصورات للتطور والتجديد في العمل.

تم إعداد هذه الدراسة بهدف قياس جودة الخدمات التي تقدمها مؤسسة الإقراض الزراعي، وذلك بهدف إجراء التعديلات المؤسسية والبرامجية اللازمة بحيث تصبح أكثر استجابة لاحتياجات وتطلعات أفراد المجتمع وتوقعات متلقي الخدمة. كما تعكس درجة رضا متلقي الخدمة عن أداء الموظفين وجاهزية مكان تقديم الخدمة والبنية التحتية والزمن اللازم للحصول على الخدمة.

توضح الدراسة نتائج تحليل استبانة قياس رضا متلقي الخدمة لعام 2021 ، لتتم مناقشتها واتخاذ الإجراءات اللازمة والخروج بالتوصيات. وليتم مقارنتها مع نتائج السنوات السابقة وقياس الانحرافات وأسبابها

### أهداف الدراسة:

أولاً : تهدف الدراسة إلى قياس معدل الرضا العام لمتلقي الخدمة للمؤسسة وانعكاس ذلك على جودة الخدمة المقدمة من خلال :.

1. قياس معدل الرضا العام .
  2. قياس معدل الرضا العام لكل محور من محاور الدراسة الرئيسية للاستبانة.
  3. قياس معدل رضا متلقي الخدمة لكل إقليم من أقاليم المؤسسة، ولكل فرع من فروع على حدة.
  4. قياس معدل الرضا العام حسب النوع الاجتماعي .
  5. قياس معدل الرضا العام حسب نوع الخدمة المقدمة .
- ثانياً : تهدف الدراسة الى معرفة مواطن الضعف أو الخلل في الأداء المؤسسي حسب محاور الاستبانة المعروضة ليتم التوصية بمعالجتها .

### منهجية اختيار العينة:

- تم اعتماد استبانة رضا متلقي الخدمة المعدلة بنهاية عام 2020، والتي تحتوي على قسمين:

الأول: يتضمن البيانات التالية : اسم الفرع، النوع الاجتماعي، نوع الخدمة المقدمة.  
الثاني: يحتوي على : (53) سؤال توزعت على ستة محاور هي:

1. درجة الرضا عن جاهزية مكان تقديم الخدمة والبنية التحتية.
2. درجة الرضا عن عمليات وإجراءات الحصول على الخدمة.
3. درجة الرضا عن الزمن اللازم للحصول على الخدمة.
4. درجة الرضا عن أداء الموظفين .
5. درجة الرضا عن آلية الإقتراحات والشكاوي.
6. درجة الرضا عن التطوير والتحسين المستمر.
7. درجة الرضا عن الإطار العام.

كما وضع سؤال مفتوح عن أي اقتراحات أو احتياجات أو توقعات لمتلقي الخدمة حول محاور الاستبانة.

## مجتمع الدراسة:

- عدد المقترضين خلال الفترة 2021/1/1-2021/6/30 والذي يساوي (5437) مقترض حصلوا على قروض بقيمة (27) مليون دينار تقريباً.
- عدد المقترضين موزعين حسب النوع الاجتماعي:  
جدول ( أ )

النسبة من العينة	عدد المقترضين المستجيبين (حجم العينة)	النسبة من مجتمع الدراسة	عدد المقترضين (مجتمع الدراسة)	النوع الاجتماعي
%69	259	%8	3406	رجال
%31	116	%6	2031	نساء
%100	375	%7	5437	المجموع

- تم تحديد حجم العينة بما يقارب (10%) من مجتمع الدراسة أي (543) مقترض موزعين جغرافياً وحسب النوع الاجتماعي على كافة أقاليم وفروع المؤسسة وحسب مجالات الإستثمار وقيمة القرض.
  - تم استرداد (375) استبانة بنسبة (69%).
  - تم اختيار نوع العينة العنقودية حسب التوزيع الجغرافي للأقاليم الثلاثة ثم للفروع الـ (24) فرع.
  - تقسيم العينة على الفروع حسب عدد القروض الممنوحة في كل فرع خلال الفترة المحددة بالمعادلة التالية:
- حجم العينة للفرع = (عدد المقترضين للفرع / عدد المقترضين الكلي) × حجم العينة الكلي.
- تقسيم العينة لكل فرع حسب النوع الاجتماعي بالمعادلة التالية:
- حجم النساء في عينة الفرع = (عدد المقترضات من الفرع / عدد المقترضين الكلي للفرع) × حجم العينة للفرع
- حجم الرجال في عينة الفرع = (عدد المقترضين من الفرع / عدد المقترضين الكلي للفرع) × حجم العينة للفرع .
- ❖ توزعت العينة (المستجيبة) حسب نوع الخدمة كالتالي:

جدول ( ب )

النسبة من العينة %	العينة	نوع الخدمة
38	142	الحصول على تمويل
12	44	تسديد ورفع رهن
11	40	براءة ذمة
12	46	تسديد دفعات
9	33	تسوية مستحقات مالية
5	19	فك حجز جزئي
4	16	استبدال ارض المشروع

5	18	استبدال كفيل
4	17	افراز وضم وتوحيد ضمانات
%100	375	مجموع

### آلية العمل (الجدول الزمني):

1. تم تعميم الاستبيانات الكترونيا وتجميع البيانات بالتنسيق مع الفروع .
2. تم تفريغ الاستبانات على برنامج spss .
3. تم تحليل الاستبانات واطهار النتائج النهائية .

## المنهجية المتبعة في التحليل :

1. تم استخدام برنامج Statistical Package For Social Sciences (SPSS) في تحليل نتائج الاستبيان واحتساب التكرارات والنسب المئوية للأسئلة المطروحة .

2. تم استخدام نموذج likert الخماسي للإجابات الاسئلة.

الإجابة	موافق بشدة	موافق	لا أعرف	غير موافق	غير موافق بشدة
الوزن	5	4	3	2	1

3. ايجاد مستوى الرضا العام وذلك من خلال احتساب المتوسط الحسابي المرجح

Weighted Arithmetic Mean

المتوسط الحسابي المرجح = المجموع الكلي (للمتغير × عدد المشاهدات) / مجموع عدد المشاهدات الكلي

$$س = (س \times 1) + (س \times 2) + ..... / 1 + 2 + ..... + 5$$

4. تم استخدام برنامج Statistical Package For Social Sciences (SPSS) في احتساب معدل الرضا العام عن كل محور من المحاور على حدة ومعدل الرضا العام عن المؤسسة ككل حسب المعادلات التالية:

معدل الرضا للمحور = ( مجموع معدل الرضا عن كل سؤال في المحور ) / عدد الاسئلة لكل محور × 100%

معدل الرضا العام = ( معدل الرضا عن كل محور × عدد اسئلة المحور ) / عدد الاسئلة الكلي للإستبانة × 100%

5. احتساب معدل الرضا حسب النوع الاجتماعي، وحسب التوزيع الجغرافي.

6. تم استخدام ال Histogram Chart و Bar Chart و Line Chart لتوضيح معدل الرضا والنتائج الأخرى.

## الفصل الثاني

### تحليل البيانات

أولاً : معدل الرضا العام لمتلقي الخدمة .

أ. معدل الرضا العام لمتلقي الخدمة حسب محاور الاستبانة .

قياس معدل الرضا العام لمتلقي الخدمة وانعكاس ذلك على جودة الخدمة المقدمة من خلال احتساب معدل الرضا العام عن كل محور من المحاور على حدة .

❖ بلغ إجمالي الرضا العام عن المؤسسة في كافة محاور الاستبانة (86.2%)

❖ يوضح الجدول رقم (1) معدل رضا متلقي الخدمة لكل محور من محاور الاستبانة على حده.

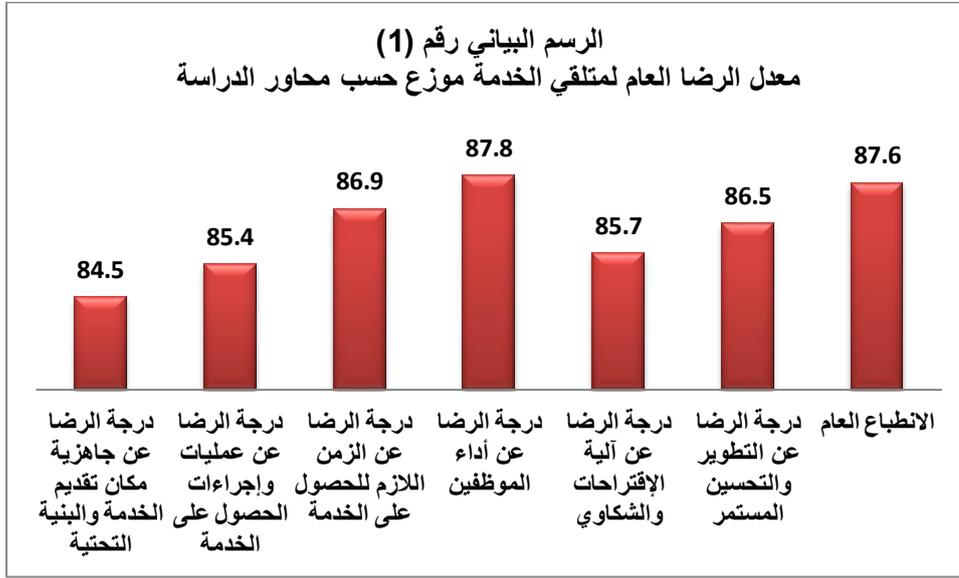
جدول رقم(1)

معدل الرضا العام لكل محور من المحاور لعام 2021

المحور	نسبة الرضا %
الأول: درجة الرضا عن جاهزية مكان تقديم الخدمة والبنية التحتية	84.5
الثاني: درجة الرضا عن عمليات وإجراءات الحصول على الخدمة	85.4
الثالث: درجة الرضا عن الزمن اللازم للحصول على الخدمة	86.9
الرابع: درجة الرضا عن أداء الموظفين	87.8
الخامس: درجة الرضا عن آلية الإقتراحات والشكاوي	85.7
السادس: درجة الرضا عن التطوير والتحسين المستمر	86.5
السابع: الانطباع العام	87.6
نسبة الرضا العام (وسط حسابي مرجح)	86.2

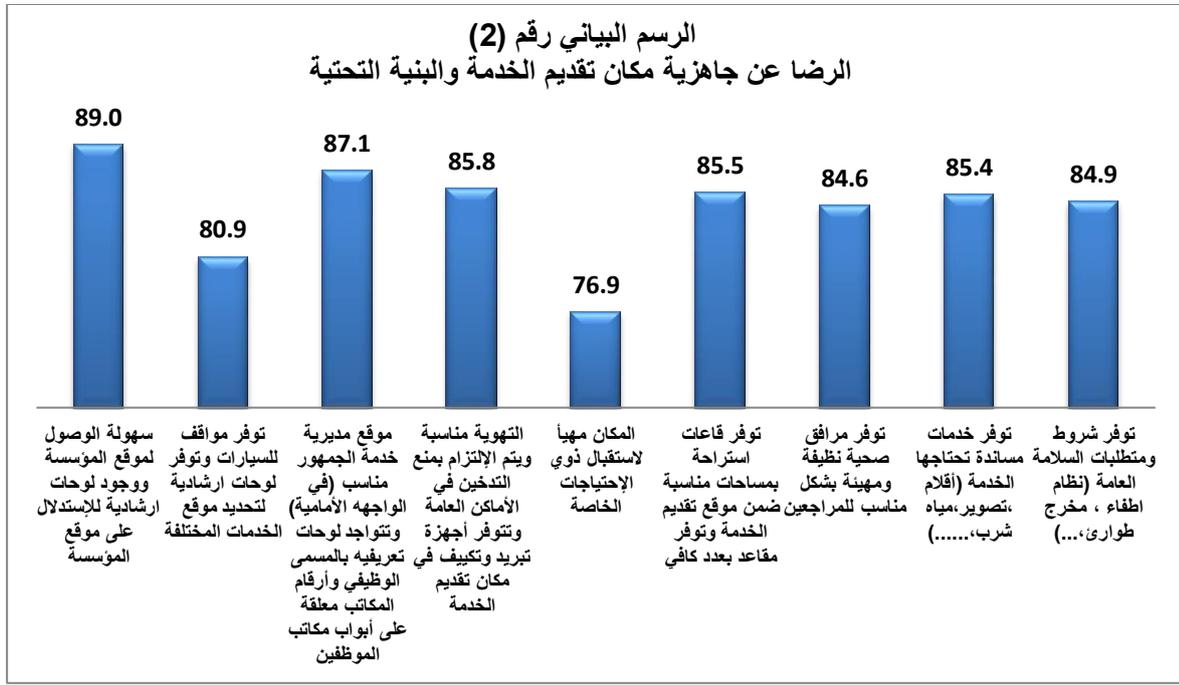
❖ يبين الرسم البياني رقم (1) نسب الرضا لمتلقي الخدمة حسب المحاور الرئيسية, حيث أظهرت النتائج أن أعلى نسبة رضا للمحور(الرابع : درجة الرضا عن أداء الموظفين) بنسبة بلغت (87.8%) ثم المحور (السابع: الانطباع العام) بنسبة بلغت (87.6%) يليه للمحور (الثالث: درجة الرضا عن الزمن اللازم للحصول على الخدمة) بنسبة (86.9%) أما أقل نسبة للرضا فكانت للمحور (الأول: درجة الرضا عن

جاهزية مكان تقديم الخدمة والبنية التحتية) و المحور (الثاني: درجة الرضا عن عمليات وإجراءات الحصول على الخدمة) بنسب بلغت (84.5%) و (85.4%) على التوالي.



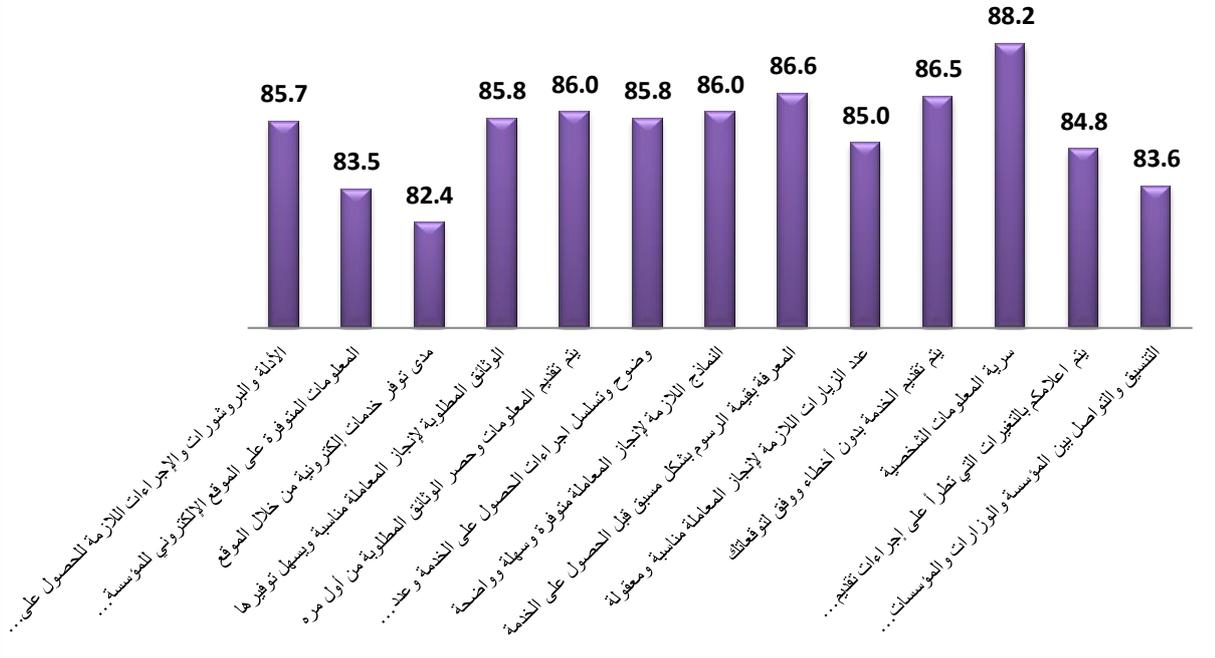
## ب. وصف تفصيلي لنتائج تحليل المحاور :

• **البند الأول : درجة الرضا عن جاهزية مكان تقديم الخدمة والبنية التحتية.**  
بلغ معدل الرضا العام للمحور الأول (84.5%) وهي أقل نسبة رضا، ويوضح الرسم البياني رقم (2) نسبة الرضا عن كل سؤال على حدة. حيث تظهر النتائج ان أعلى نسبة رضا لمتلقي الخدمة كانت للسؤال الاول ويليه السؤال الثالث والمتعلقين بسهولة الوصول لموقع المؤسسة وموقع مديرية خدمة الجمهور بنسب (89% ، 87.1% ) على التوالي، أما أقل نسبة فكانت للأسئلة (المكان مهياً لاستقبال ذوي الاحتياجات الخاصة) و(تتوفر مواقف للسيارات وتوفر لوحات ارشادية لتحديد موقع الخدمات المختلفة) بنسب بلغت (76.9%) و (80.9%) على التوالي.



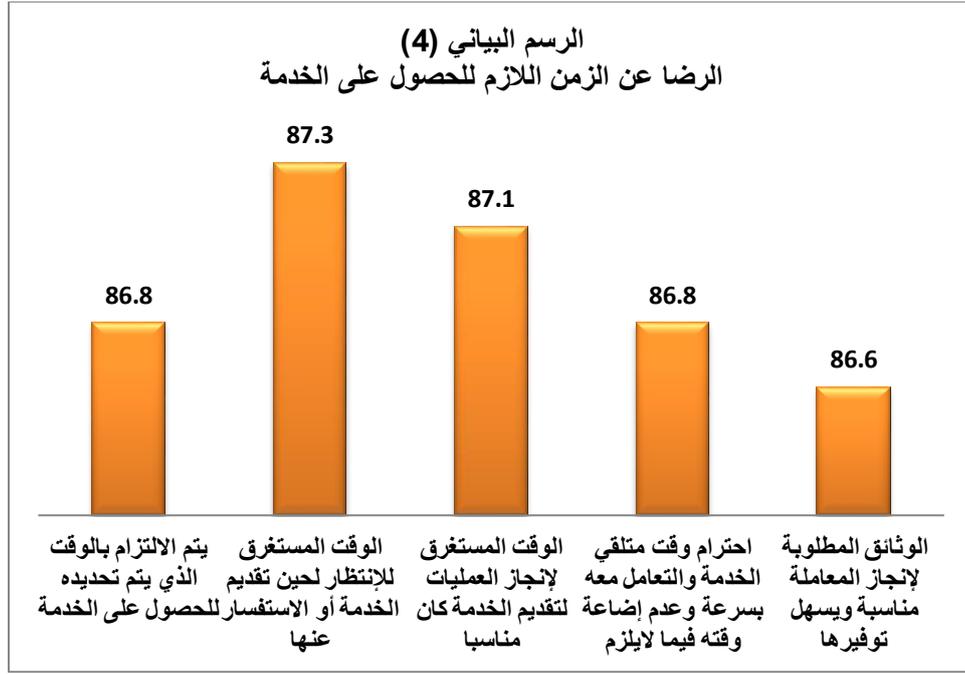
• **البند الثاني : درجة الرضا عن عمليات وإجراءات الحصول على الخدمة.**  
بلغ معدل الرضا العام عن أسئلة البند الثاني (85.4%) ويوضح الرسم البياني رقم (3) نسبة الرضا عن كل سؤال على حدة. حيث تظهر النتائج ان أعلى نسبة رضا لمتلقي الخدمة كانت للسؤال (سرية المعلومات الشخصية) بنسبة (88.2%).  
اما اقل نسبة كانت للأسئلة المتعلقة (بمدى توفر خدمات الكترونية عن طريق الموقع) و(المعلومات المتوفرة على الموقع الإلكتروني للمؤسسة (www.acc.gov.jo) واضحة وشاملة مثل: قيمة الرسوم، الوقت اللازم لتقديم الخدمة، الوثائق المطلوبة) وبلغت (82.4%) و (83.5%) على التوالي.

الرسم البياني رقم (3)  
الرضا عن عمليات وإجراءات الحصول على الخدمة



### البند الثالث : درجة الرضا عن الزمن اللازم للحصول على الخدمة.

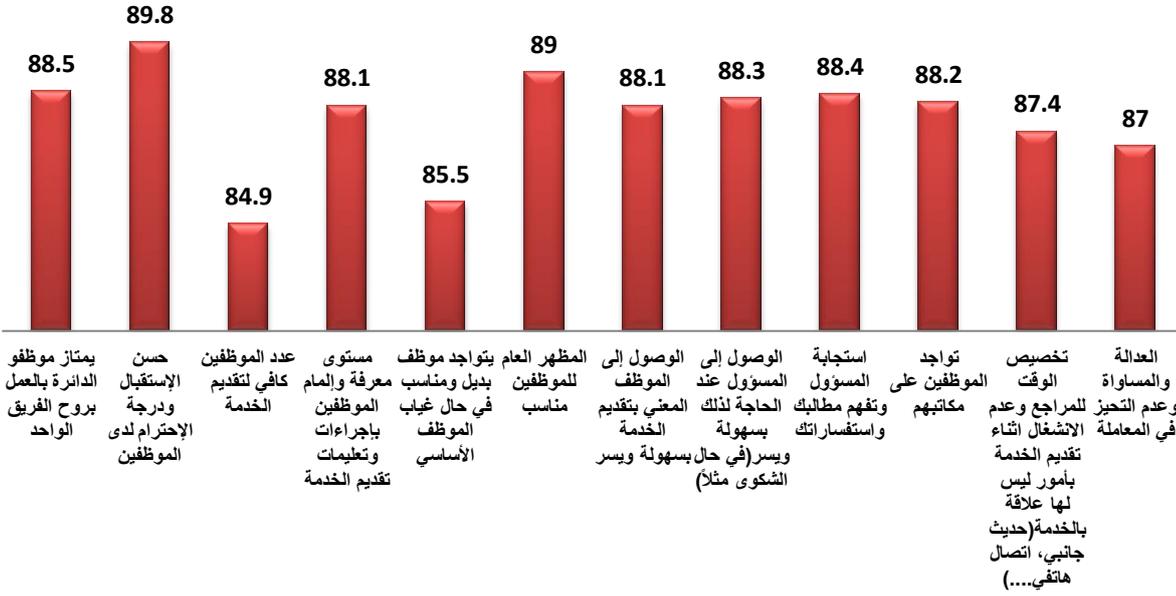
بلغ معدل الرضا العام عن أسئلة البند الثالث (86.9%) ويوضح الرسم البياني رقم (4) نسبة الرضا عن كل سؤال على حدة. حيث تظهر النتائج ان أعلى نسبة رضا لمتلقي الخدمة كانت للسؤال (الوقت المستغرق للانتظار لحين تقديم الخدمة او الاستفسار عنها) بنسبة (87.3%). اما اقل نسبة كانت للسؤال المتعلق (الوثائق المطلوبة لإنجاز المعاملة مناسبة وبسهولة توفيرها) وبلغت (86.6%).



• **البند الرابع : درجة الرضا عن أداء الموظفين.**

بلغ معدل الرضا العام عن أسئلة البند الرابع (87.8%) وهو أعلى معدل رضا على مستوى المحاور كافة ويوضح الرسم البياني رقم (5) نسبة الرضا عن كل سؤال على حدة. حيث تظهر النتائج ان أعلى نسبة رضا لمتلقي الخدمة كانت للأسئلة المتعلقة بحسن الاستقبال ودرجة الاحترام لدى الموظفين والمظهر العام للموظفين بنسبة (89.8%) و (89%) على التوالي, اما اقل نسبة بلغت (84.9%) وكانت للسؤال (عدد الموظفين كافي لتقديم الخدمة)

الرسم البياني رقم (5)  
الرضا عن أداء الموظفين



• البند الخامس: درجة الرضا عن آلية الإقتراحات والشكاوي

بلغ معدل الرضا العام عن أسئلة البند الخامس (85.7%) ويوضح الرسم البياني رقم (6) نسبة الرضا عن كل سؤال على حدة. حيث تظهر النتائج ان أعلى نسبة رضا لمتلقي الخدمة كانت للسؤال المتعلق (يتوفر بالموقع صندوق للإقتراحات والشكاوي يمكن الاستدلال عليه بسهولة) بنسبة (88.1%). اما اقل نسبة بلغت (84.3%) وكانت للسؤال (التواصل مع المراجعين ومدى الاهتمام بالشكاوي والإقتراحات مناسب).

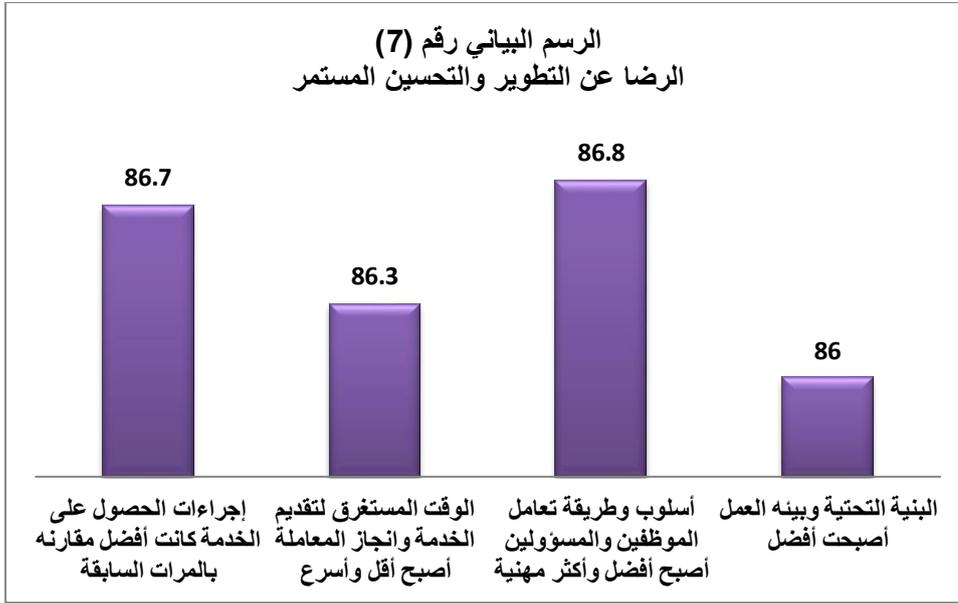
الرسم البياني رقم (6)  
الرضا عن آلية الإقتراحات والشكاوي



البند السادس : درجة الرضا عن التطوير والتحسين المستمر

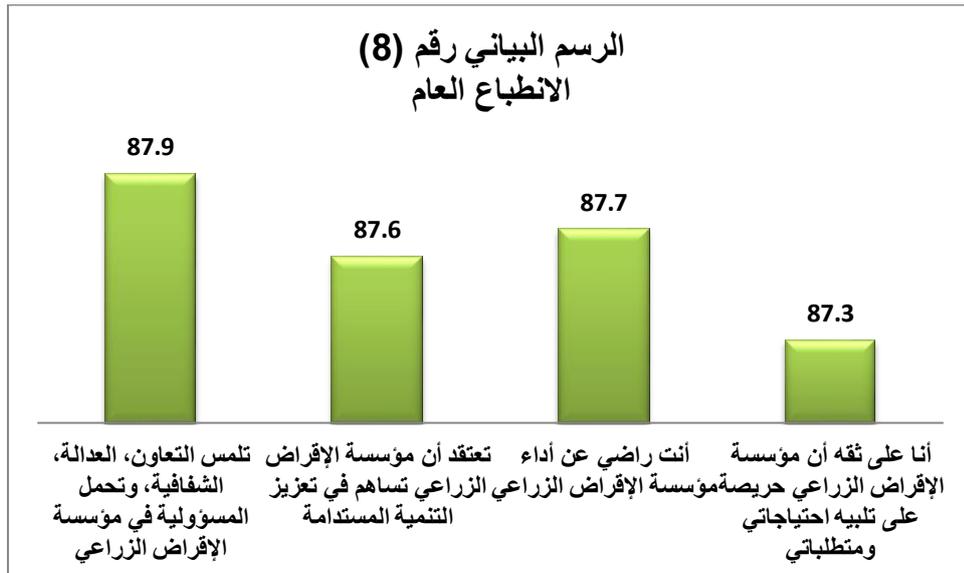
بلغ معدل الرضا العام عن أسئلة البند السادس (86.5%) ويوضح الرسم البياني رقم (7) نسبة الرضا عن كل سؤال على حدة. حيث تظهر النتائج ان أعلى نسبة رضا لمتلقي الخدمة كانت للسؤال المتعلق بأن (اسلوب وطريقة تعامل الموظفين والمسؤولين أصبح أفضل وأكثر

مهنية) بنسبة (86.8%)، أما أقل نسبة بلغت (86%) وكانت للسؤال (البنية التحتية وبيئة العمل أصبحت أفضل)



### البند السابع : الإنطباع العام.

بلغ معدل الرضا العام عن أداء مؤسسة الإقراض الزراعي بشكل عام (87.6%) ويوضح الرسم البياني رقم (8) نسبة الرضا عن كل سؤال على حدة. حيث تظهر النتائج ان أعلى نسبة رضا لمتلقي الخدمة كانت للسؤال المتعلق بالرضا عن (تلمس التعاون، العدالة، الشفافية، وتحمل المسؤولية في مؤسسة الإقراض الزراعي) بنسبة (87.9%)، أما أقل نسبة بلغت (87.3%) وكانت للسؤال (أنا على ثقة ان مؤسسة الإقراض الزراعي حريصة على تلبية احتياجاتي ومتطلباتي).



بناء على الدراسة التفصيلية لكل محور على حده وتحليل بيانات الاسئلة تبين أن الاسئلة المتعلقة بأداء الموظفين حصلت على أعلى نسبة رضا لمتلقي الخدمة.

## ثانياً : قياس معدل رضا متلقي الخدمة حسب التوزيع الجغرافي للفروع والأقاليم:

1. قياس معدل رضا متلقي الخدمة لأقاليم المؤسسة ، ولكل فرع من فروع المؤسسة على حدة.

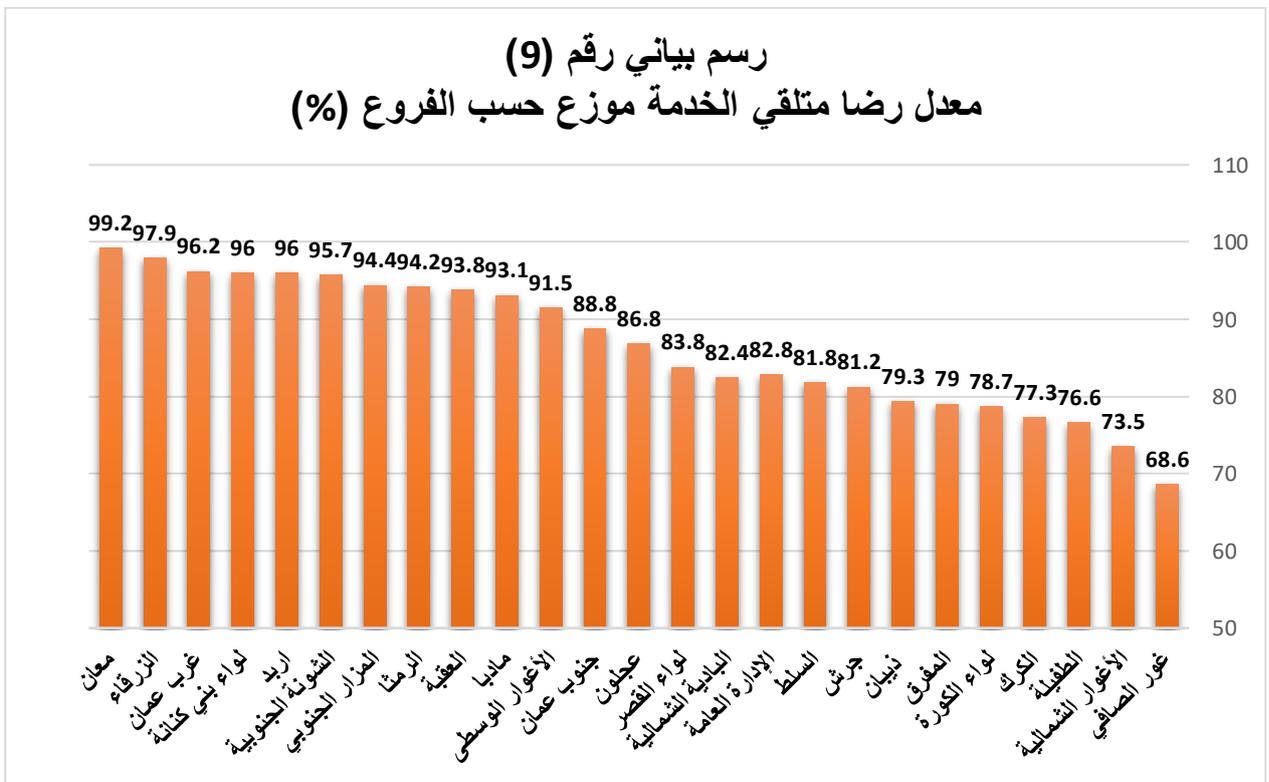
جدول رقم (2)

معدل رضا متلقي الخدمة حسب التوزيع الجغرافي للفروع وحسب الأقاليم.

النسبة: 82.2%			العدد: 34			الإدارة العامة		
إقليم الجنوب			إقليم الوسط			إقليم الشمال		
النسبة (%)	العدد	الفرع	النسبة (%)	العدد	الفرع	النسبة (%)	العدد	الفرع
93.8	6	العقبة	96.2	12	غرب عمان	96	19	لواء بني كنانة
99.2	2	معان	81.8	41	السلط	73.5	6	الأغوار الشمالية
77.3	18	الكرك	91.5	11	الأغوار الوسطى	78.7	2	لواء الكورة
68.6	20	غور الصافي	97.9	8	الزرقاء	86.8	13	عجلون
83.8	15	لواء القصر	95.7	13	الشونة الجنوبية	96	29	اربد
94.4	11	المزار الجنوبي	88.8	31	جنوب عمان	94.2	10	الرمثا
76.6	20	الطفيلة	93.1	20	مادبا	81.2	8	جرش
			79.3	12	ذيبان	82.4	9	البادية الشمالية
						79	5	المفرق
84.8	92	إجمالي رضا إقليم الجنوب	90.5	148	إجمالي رضا إقليم الوسط	85.3	101	إجمالي رضا إقليم الشمال

❖ تم احتساب معدل الرضا للفروع كل على حدة ويوضح الرسم البياني رقم (9) ذلك:

فقد بلغت أعلى نسبة لإقليم الوسط لفرع الزرقاء بنسبة (97.9%) بينما كانت أقل نسبة رضا لفرع ذيبان وبنسبة بلغت (79.3%). أما إقليم الشمال حاز على أعلى رضا فرعي لواء الكورة واربد وبنسبة بلغت (96%)، أما أقل نسبة فكانت لفرع الأغوار الشمالية، وفي إقليم الجنوب حاز على أعلى رضا فرع معان وبنسبة بلغت (99.2%) وهي أعلى نسبة على مستوى الفروع كافة، أما أقل نسبة فكانت لفرع غور الصافي وهي أقل نسبة على مستوى الفروع كافة.

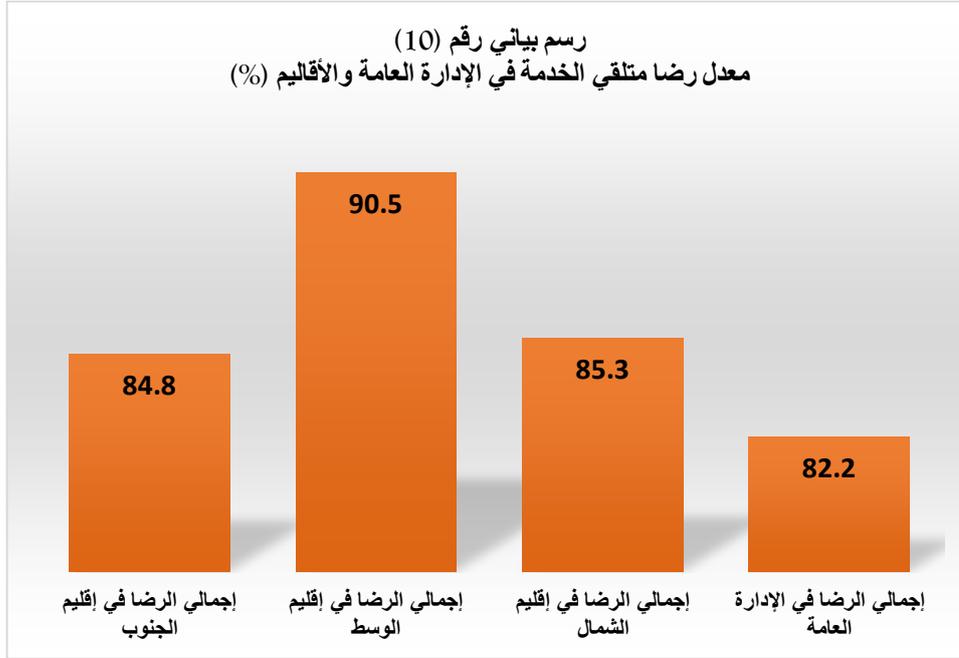


### جدول رقم (3)

إجمالي معدل رضا متلقي الخدمة حسب أقاليم المؤسسة

النسبة الرضا	العدد	البيان
82.2	34	إجمالي الرضا في الإدارة العامة
85.3	101	إجمالي الرضا في إقليم الشمال
90.5	148	إجمالي الرضا في إقليم الوسط
84.8	92	إجمالي الرضا في إقليم الجنوب
86.2	375	الرضا الكلي

بلغت أعلى نسبة رضا لدى إقليم الوسط وبنسبة (90.5%) بينما بلغت أقل نسبة رضا لدى الإدارة العامة وبنسبة (82.2%).



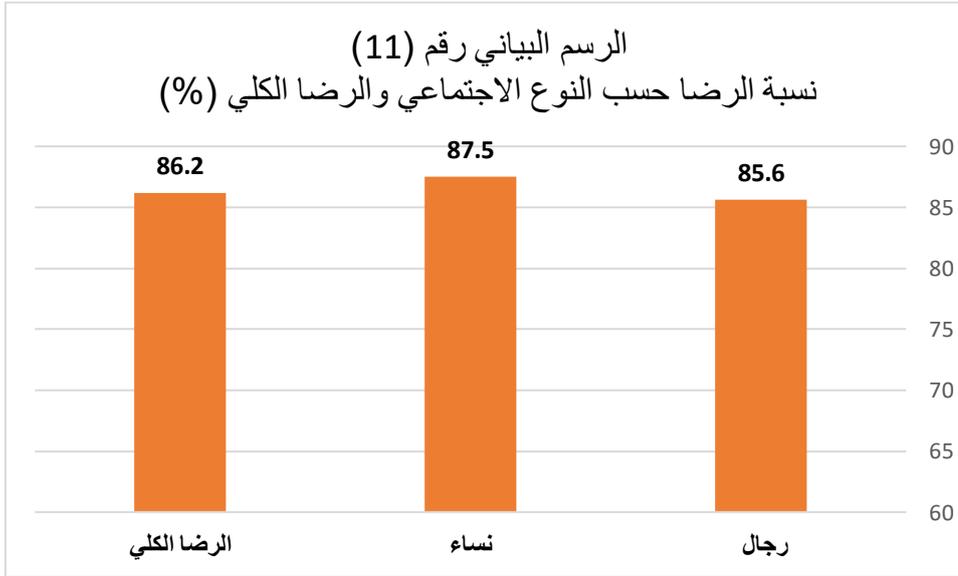
### ثالثاً : قياس معدل رضا متلقي الخدمة موزع حسب النوع الاجتماعي.

تم احتساب معدل رضا متلقي الخدمة عن المؤسسة موزع حسب النوع الاجتماعي وموضح بالجدول رقم (4) والرسم البياني رقم (11).

نلاحظ أن النسب متقاربة وهذا لا يشكل أي إنحياز للنوع الاجتماعي ويعزز هذه النتيجة مقارنة نسب الرضا مع عام 2020.

جدول رقم (4)

النوع الاجتماعي	العدد	نسبة الرضا
رجال	259	85.6
نساء	116	87.5
المجموع	375	86.2



#### رابعاً : قياس معدل رضا متلقي الخدمة موزع حسب نوع الخدمة المقدمة.

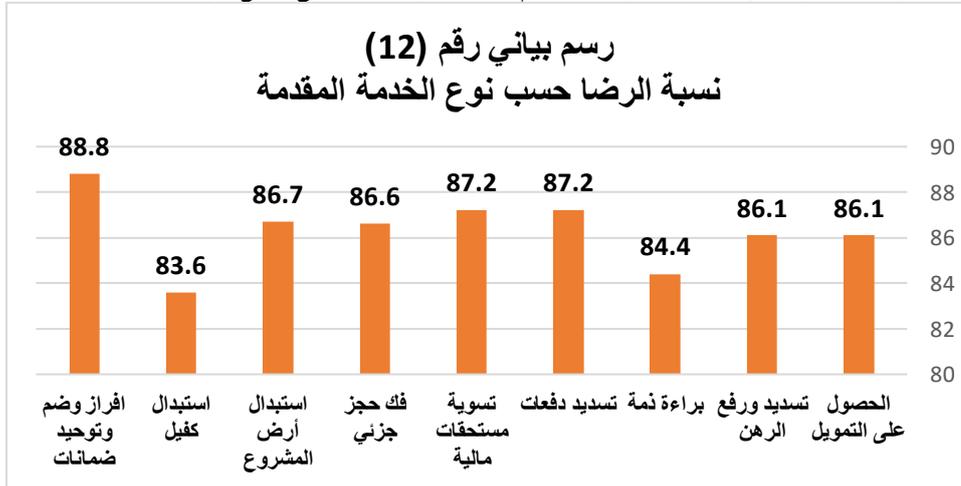
تم احتساب معدل رضا متلقي الخدمة عن المؤسسة موزع حسب نوع الخدمة المقدمة وموضح بالجدول رقم (5) والرسم البياني رقم (12).

نلاحظ أن معدل رضا متلقي الخدمة عن خدمة افراز وضم وتوحيد ضمانات كانت أعلى نسبة رضا وبلغت (88.8%) ،أما أقل نسبة رضا لمتلقي الخدمة بلغت (83.6%) عن خدمة استبدال كفيل.

جدول رقم (5)

نوعية الخدمة المقدمة	العدد	نسبة الرضا
الحصول على التمويل	142	86.1
تسديد ورفع الرهن	44	86.1
براءة ذمة	40	84.4
تسديد دفعات	46	87.2
تسوية مستحقات مالية	33	87.2
فك حجز جزئي	19	86.6
استبدال أرض المشروع	16	86.7
استبدال كفيل	18	83.6
افراز وضم وتوحيد ضمانات	17	88.8
المجموع	375	86.2

\* براءة ذمة للمقترضين: فك الحجز وإيقاف الحسم بعد التأكد من إن المقترض حاصل على هذا الاجراء مسدد وغير مدين للمؤسسة بقروض أخرى.  
\* براءة ذمة لغير المقترضين الحصول عليها فقط من المديرية العامة قسم الافتطاعات وهذه الفئة خارج مجتمع الدراسة.



### الفصل الثالث

#### النتائج:

1. بلغ معدل رضا متلقي الخدمة عن المؤسسة بشكل عام (86.2%) حيث حصل المحور "درجة الرضا عن أداء الموظفين" على أعلى نسبة بلغت (87.8%)

وحصل المحور (درجة الرضا عن جاهزية مكان تقديم الخدمة والبنية التحتية) على أقل نسبه بلغت (84.5%) .

2. بلغ معدل رضا متلقي الخدمة عن الإدارة العامة (82.2%) .
  3. بلغ معدل رضا متلقي الخدمة عن إقليم الشمال (85.3%) .
  4. بلغ معدل الرضا متلقي الخدمة عن إقليم الوسط (90.5%) .
  5. بلغ معدل الرضا متلقي الخدمة عن إقليم الجنوب (84.8%) .
  6. كان أعلى ثلاثة معدلات رضا للفروع معان ، الزرقاء ، وفرع غرب عمان بالنسب التالية على التوالي (99.2%)، (97.9%)، (96.2%)، لكل منهم.
  7. كان أقل ثلاثة معدلات رضا للفروع غور الصافي، الأغوار الشمالية ، فرع الطفيلة ، بالنسب التالية على التوالي (68.6%)، (73.5%)، (76.6%)، لكل منهم.
  8. بلغ معدل رضا متلقي الخدمة من النساء (87.5%) والرجال (85.6%) .
  9. بلغ ومعدل رضا متلقي الخدمة عن خدمة إفراز وضم وتوحيد الضمانات أعلى نسبة رضا بمقدار (88.8%)، بلغ معدل رضا متلقي الخدمة عن خدمة استبدال كفيل أقل نسبة رضا بمقدار (83.6%) .
- ❖ يُفسر من مجمل النتائج بأن أداء الموظفين مهني واحترافي ويعزز هذه النتيجة أن نسبة الرضا العام عن أداء الموظفين حسب المحور الرابع للدراسة (87.8%) وهي تفوق نسبة الرضا الكلي للمؤسسة (86.2%) .

## التوصيات :

1. العمل الدؤوب على المحافظة وزيادة معدل الرضا العام .
2. متابعة فرع غور الصافي، الأغوار الشمالية ، فرع الطفيلة لمعرفة أسباب انخفاض نسبة رضا متلقي الخدمة عن أداء الفرع.
3. العمل قدر الامكان على تحسين البنية التحتية لمواقع المؤسسة في كافة المناطق والتأكد من جاهزية مكان تقديم الخدمة وملاءمته وتوفير مكيفات.
4. التعريف بخدمات المؤسسة الالكترونية وطرق الاستفادة منها والعمل على التوسع بالخدمات الالكترونية.
5. مراجعة المعلومات المتوفرة على موقع المؤسسة والعمل على تطويرها.

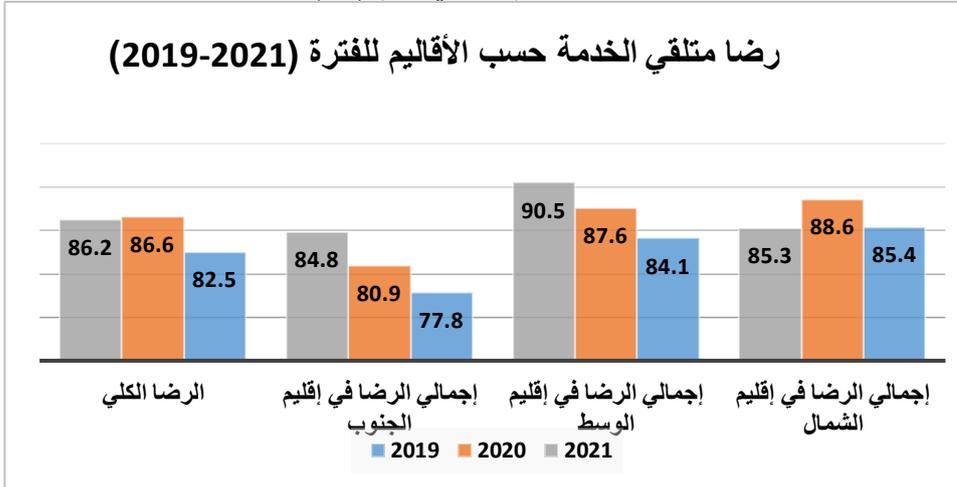
6. الربط الإلكتروني مع دائرة الأراضي والمساحة والمؤسسات المصرفية والبنوك لاختصار الوقت والجهد على متلقي الخدمة.
7. ايجاد منهجية لتسويق وتعريف المؤسسة لموقعها الإلكتروني والمنشورات الإعلامية والبروشورات.
8. مراجعة منهجية التعامل مع الاقتراحات والشكاوي والعمل على معالجة نقاط الضعف فيها.
9. العمل على زيادة صلاحيات الفروع للتخفيف على المراجعين وتسهيل معاملاتهم .

## الفصل الرابع

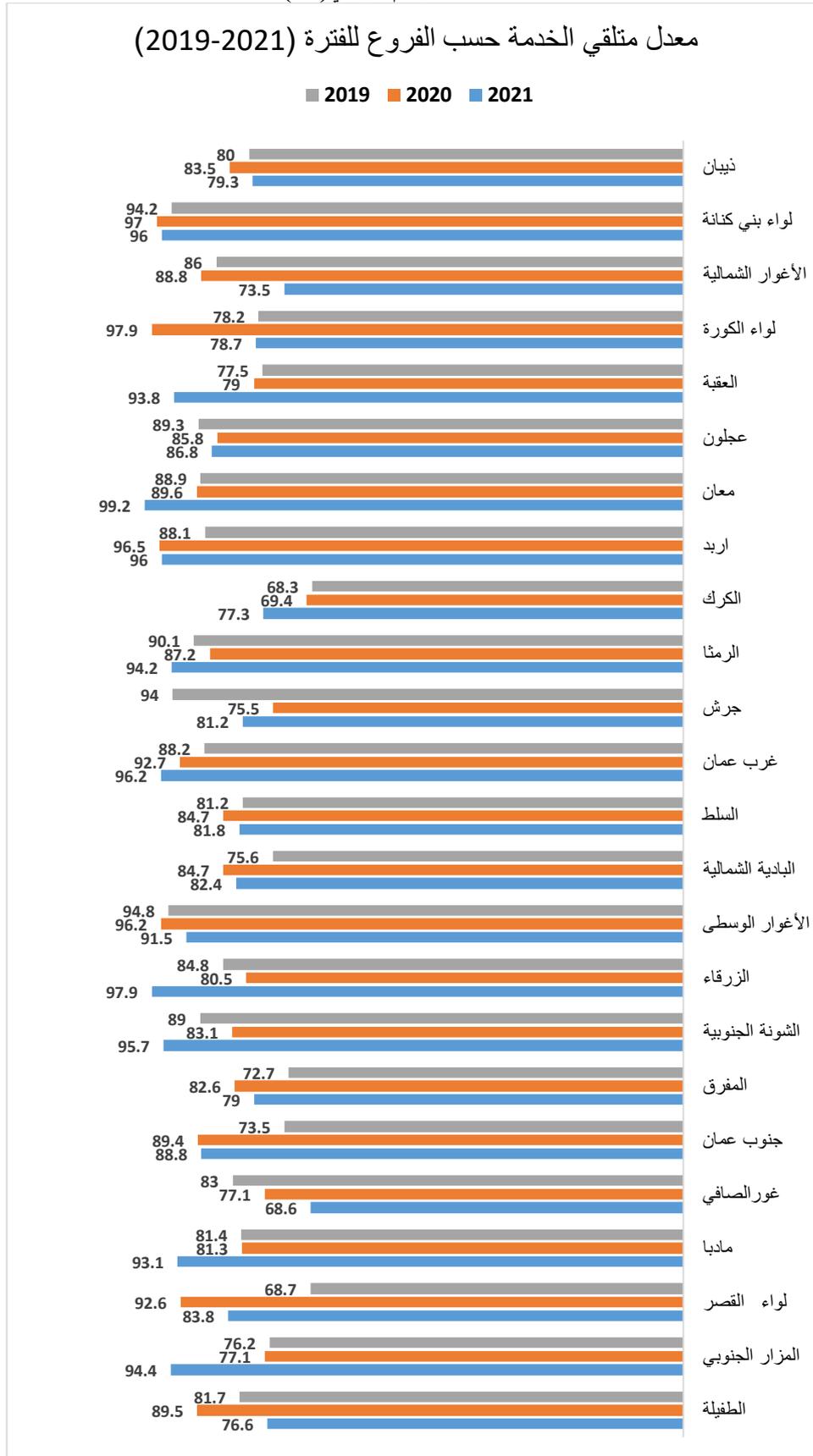
### مقارنات بين السنوات 2019-2021:

من حيث:

1. رضا متلقي الخدمة موزع حسب التوزيع الجغرافي حسب الأقاليم للأعوام (2019-2021) .  
الرسم البياني رقم (13)

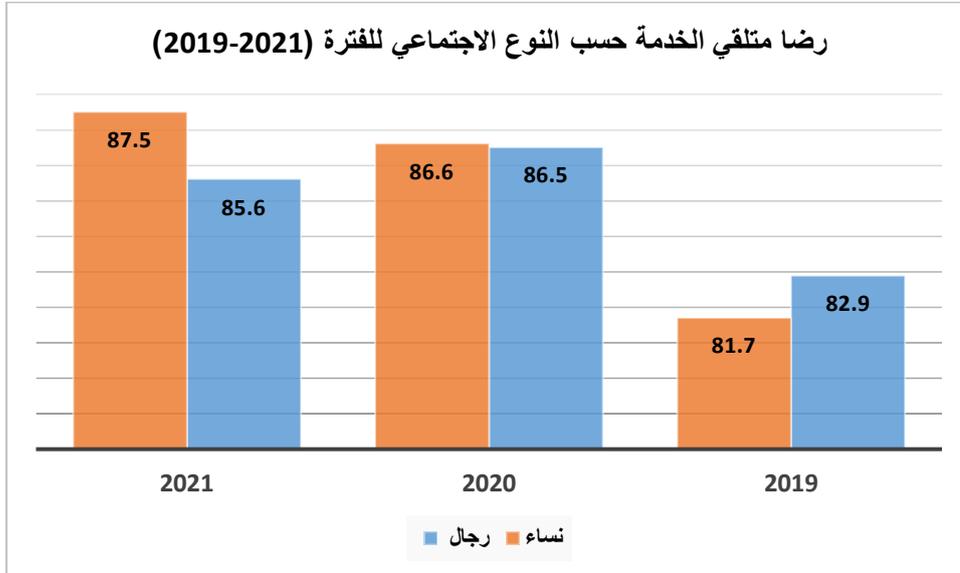


## 2. رضا متلقي الخدمة موزع حسب الفروع. الرسم البياني(14)



## رضا متلقي الخدمة موزع حسب النوع الاجتماعي للفترة (2019-2021)

الرسم البياني (15)



### مقارنات بين السنوات 2016-2021 :

- ❖ بلغ إجمالي الرضا العام عن المؤسسة في كافة محاور الاستبانة (86.2%)
- ❖ يوضح الرسم البياني رقم (16) معدل الرضا العام لعام 2021 مقارنة بالسنوات الأربعة السابقة ويوضح محافظة المؤسسة على المستوى العام لنسبة الرضا للعام 2021 بالنسبة للعام (2020). وذلك بسبب الإجراءات التي اتخذتها المؤسسة خلال جائحة كورونا مثل إيقاف الاقطاعات والملاحظات القضائية وتقديم القروض بإجراءات ميسرة وتقديم قروض بدون فوائد.

الرسم البياني (16)

مقارنة معدل رضا متلقي الخدمة (2016-2021)

