

تقرير نتائج استبيان

قياس مستوى رضى الشركاء لهيئة تنظيم قطاع الاتصالات 2017

تحقيقا لأهداف إستراتيجية الاتصال الخارجي للأعوام 2017-2020 عامة ولغايات تحقيق الهدف الخامس من الغاية رقم (4) والذي ينص على: " استطلاع رأي الشركاء في قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد لقياس رضاهم عن العلاقة مع الهيئة"، قامت مديرية الاتصال والإعلام بالعمل على إجراء قياس لرضا الشركاء المعنيين وذلك من خلال استبيان تم بناءه لهذه الغاية، وستسعى الهيئة من خلال هذا الاستبيان ومخرجات نتائجه الى التطوير والتحسين لتصويب الانحرافات ووضع الضوابط الكفيلة بتحقيق القيم المستهدفة لتقديم خدمات الهيئة بالشكل الأنسب لجميع الفئات المستهدفة، وتم تعبئة الاستبيان من قبل عينات من الشركاء الرئيسيين التي تتعامل معها الهيئة بواقع (20) جهة.

ملاحظة: تم القياس خلال العام 2018

تحليل استبانة رضا الشركاء

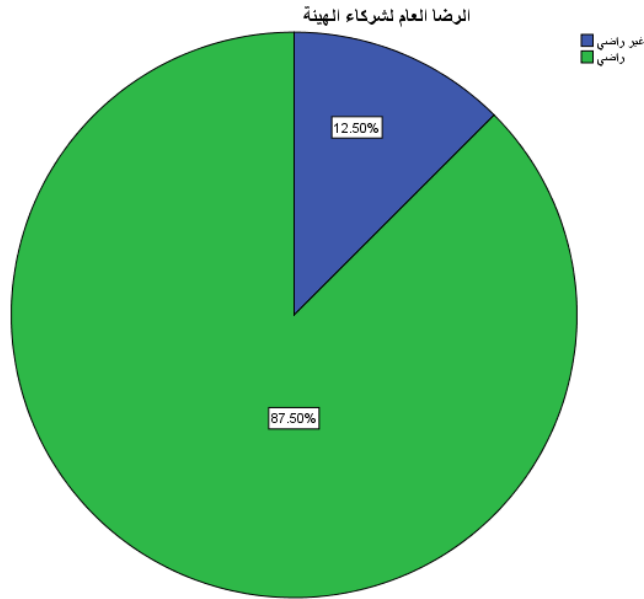
أولاً: الرضا العام للشركاء .

تم تطوير نموذج لقياس الرضا العام للشركاء عن أداء الهيئة يعتمد على المحاور التالية :

1. مستوى التنسيق والتعاون بين الهيئة والشركاء .
 2. مستوى التطوير على خدمات الهيئة التي تؤثر على تميز خدمات الشركاء .
 3. مستوى كفاءة أداء موظفي الهيئة تجاه تحمل مسؤولياتهم والتعامل مع الشركاء .
- و كانت النتائج بأن **87.5%** من الشركاء راضون عن التعامل مع الهيئة ولديهم انطباعات ايجابية عن التنسيق و كفاءة الموظفين و تطوير الهيئة للخدمات التي تساهم في تميز خدماتهم.

مستوى رضا

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
متوسط	1	12.5	12.5	12.5
جيد جداً	6	75.0	75.0	87.5
ممتاز	1	12.5	12.5	100.0
Total	8	100.0	100.0	

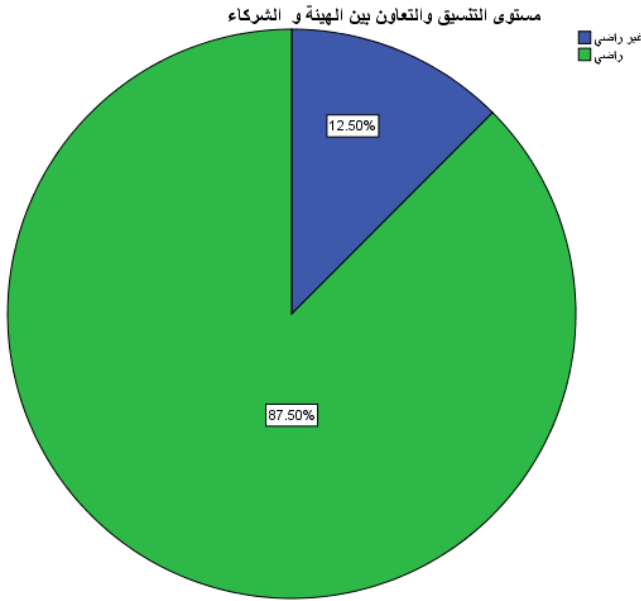


ثانياً : محور التنسيق و التعاون بين الشركاء و الهيئة.

يعتمد هذا المحور على خمسة عوامل تتمثل بسرعة الهيئة في الرد على المعاملات وتزويد الشراء بالمعلومات المطلوبة و اداء اللجان المكلفة بالتعاون مع الشركاء و فاعلية قنوات الاتصال بالهيئة و معالجة الامور العالقة و كانت النتيجة بأن **87.5%** من الشركات راضون عن التنسيق بينهم وبين الهيئة .

مستوى التنسيق والتعاون بين الهيئة وبينكم

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
متوسط	1	12.5	12.5	12.5
جيد جداً	5	62.5	62.5	75.0
ممتاز	2	25.0	25.0	100.0
Total	8	100.0	100.0	



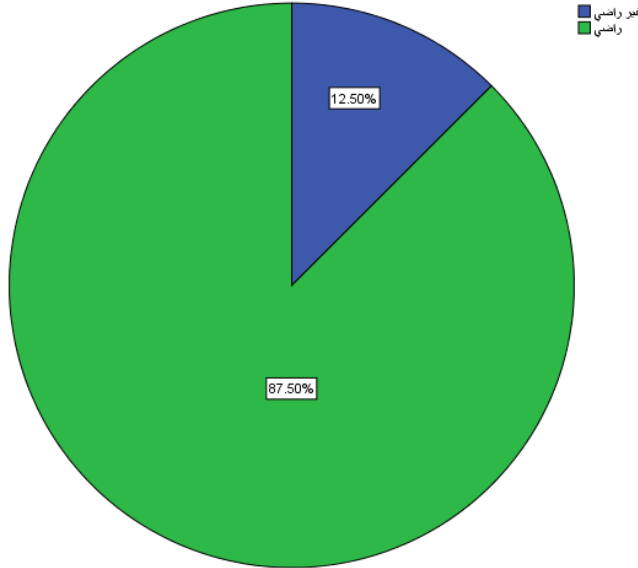
ثالثاً: محور التطوير على خدمات الهيئة التي تؤثر على تميز خدمات الشركاء .

يعتمد هذا المحور على اربعة عوامل تمثلت بتطوير الهيئة للخدمات المقدمة للشركاء تطوير الانظمة و التعليمات المؤثرة على تقديم الخدمات من قبل الشركاء اداء الهيئة للسنوات السابقة واداء الهيئة مقارنة بالجهات الحكومية الاخرى و كانت النتيجة بأن **87.5%** من الشركات راضون عن مستوى التطوير على خدمات الهيئة التي تؤثر على تميز خدمات الشركاء بشكل عام و**50%** راضون و يطمحون لمزيد من التطوير .

مستوى التطوير على خدمات الهيئة التي تؤثر على تميز خدمات الشركاء

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
متوسط	1	12.5	12.5	12.5
جيد جداً	4	50.0	50.0	62.5
ممتاز	3	37.5	37.5	100.0
Total	8	100.0	100.0	

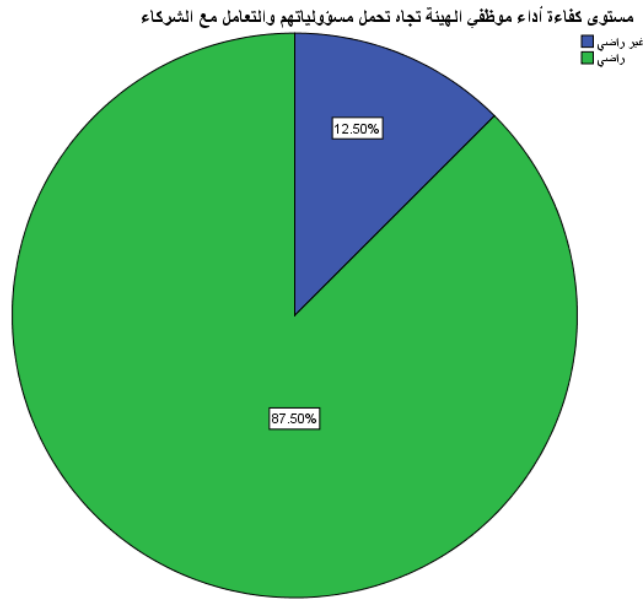
مستوى تطوير خدمات الهيئة التي تؤثر على تميز خدمات الشركاء



رابعاً: محور مستوى كفاءة أداء موظفي الهيئة تجاه تحمل مسؤولياتهم والتعامل مع الشركاء يعتمد هاذ المحور على خمسة عوامل تمثلت بكفاءة ومهارة موظفي الهيئة و حرص الموظفين على ادامة العلاقة الوظيفية مع الشركاء و التعاون الداخلي بين ادارات الهيئة لانجاز معاملات الشركاء ومسموعات الشركاء عن اداء موظفي الهيئة و اللباقة والكياسة وحسن اداء الموظفين وكانت النتائج بأن **87.5%** من الشركات راضون عن مستوى التطوير على خدمات الهيئة التي تؤثر على تميز خدمات الشركاء و **50%** راضون و يطمحون لمزيد من التطوير لزيادة كفاءة الموظفين.

مستوى كفاءة أداء موظفي الهيئة تجاه تحمل مسؤولياتهم والتعامل مع الشركاء

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
متوسط	1	12.5	12.5	12.5
جيد جداً	4	50.0	50.0	62.5
ممتاز	3	37.5	37.5	100.0
Total	8	100.0	100.0	



خامساً: تطلعات الشركاء :

ورد من الشركاء الذي استجابوا لاستمارة مقترحات بهدف التطوير على خدمات الهيئة وتعزز التعاون وفي ما يلي المقترحات التي تكررت من قبل الشركاء:

- 1- اعتماد البريد الالكتروني للمراسلات الرسمية، وقد تم اعتماد العديد من المخاطبات والمراسلات عبر البريد الالكتروني لحين الانتهاء من اتمتة كافة العمليات في الهيئة واعتماد المرجعيات القانونية لهذه الالية.
- 2- الدفع الالكتروني، وتقوم الهيئة على اتمتة عمليات الدفع الالكتروني والربط على برنامج مدفوعاتكم
- 3- تقديم خدمات الكترونية للموافقات النوعية وتجديد الرخص، وهو أمر تقوم الهيئة على وضعه موضع التنفيذ حالياً.

سادساً : فرص التحسين:

- بحسب نتائج الاستمارة فإن مواطن التحسين الممكنه لزيادة رضا الشركاء ما يلي:
- 1- زيادة سرعة استجابة الهيئة للشركاء .
 - 2- ودراسة الية تزويد الشركات للمعلومات التي يطلبونها.
 - 3- وبشكل عام محور التطوير على خدمات الهيئة التي تؤثر على تميز خدمات الشركاء بحاجة الى تحسين على كافة العوامل.

سابعاً:توصية عامة.

إعادة تنفيذ المسح سنويا بحيث يتم استهداف كافة الشركاء، ومراجعة وتحسين نموذج الاستبيان المستخدم.