



وزارة الإتصالات وتكنولوجيا المعلومات
Ministry of Information and
Communications Technology

تقرير قياس نسبة رضى المستخدمين لخدمات الحكومة الالكترونية

إعداد قسم استراتيجيات الحكومة الالكترونية
مديرية السياسات والاستراتيجيات

الفهرس

3مقدمة
3محاور آلية تقييم رضى المستخدمين
3طريقة التقييم
4نتائج الاستبيان

مقدمة

انطلاقاً من رؤية جلالة الملك عبدالله الثاني ابن الحسين في تطوير الاداء المؤسسي. للجهات الحكومية من خلال السعي الى تقديم الخدمات الحكومية بالآلية التي تيسر على المستخدمين من الخدمات الحكومية وذلك كون المستفيد هو الركيزة الاساسية في دائرة الخدمة الحكومية فقد قام برنامج الحكومية الالكترونية بتطوير مجموعة من الخدمات الحكومية ليتم تقديمها بالشكل الالكتروني.

ومن منطلق تتبع الاداء والحصول على التغذية الراجعة ومعرفة مدى رضى المستخدمين عن الخدمات الحكومية، قام برنامج الحكومة الالكترونية في منتصف عام 2018 باستحداث أداة تقنية لقياس نسبة رضى مستخدمي الخدمات الحكومية الالكترونية وذلك لضمان إشراك المواطن في عملية التحسين على الخدمات الحكومية الالكترونية، الأمر الذي سيمكن الحكومة من إدارة عملية تقديم الخدمات الحكومية بالطريقة الأمثل.

محاور آلية تقييم رضى المستخدمين

بناء على عدد من الدراسات الدولية المعتمدة في الآليات المتبعة في قياس نسبة الرضى عن الخدمات الالكترونية المقدمة للمستخدمين، تم اعتماد المحاورين التاليين لقياس نسبة الرضى.

- استجابة النظام بالسرعة الكافية.
- وضوح الخدمة و سهولة استخدامها.

وتم إدراج آلية القياس عند قيام المستخدم بإجراء أي عملية الكترونية للحصول على الخدمة وذلك تحت شعار "رضاك يُهمنا"

طريقة التقييم

تم اعتماد معيار تقييم الرضى التدرجي من 1 – 10 حيث ان 10 تدل على المستخدم راضي جداً عن الخدمة و 1 تشير عدم الرضى مطلقاً، وكما هو مبين على النحو التالي:

غير راضي



1 – 4

محايد



5 – 6

راضي



7 – 10

نتائج الاستبيان

قام برنامج الحكومة الالكترونية بالتعاون مع الجهات الحكومية بقياس مدى رضى المستخدمين للخدمات الحكومية الالكترونية في استبيان قياس الرضى "رضاك يهمننا"، حيث بلغ عدد المشاركين 65,535 خلال الفترة ما بين (2018/9 – 2019/2). يبين الجدول التالي احصائيات مفصلة عن عدد المشاركين في الاستبيان ويعرض معدل الرضى عن سرعة استجابة النظام ومعدل وضوح الخدمة وسهولة استخدامها، وذلك عن كل خدمة حكومية الكترونية تم تقييمها من قبل المستخدم.

الجهة	الخدمة	عدد المشاركين	معدل الرضى عن السرعة	معدل الوضوح والسهولة
المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي	طلب تعديل نسبة الزيادة السنوية للأجر السنوي - الاشتراك الاختياري	5	10	10
دائرة العطاءات الحكومية	المقاولون المصنفون حسب الاختصاص	4	10	10
دائرة المكتبة الوطنية	خدمة إيداع (المصنفات الموسيقية) في دائرة المكتبة الوطنية	4	10	10
دائرة المكتبة الوطنية	خدمة إيداع (المصنفات السمعية والبصرية) في دائرة المكتبة الوطنية	2	10	10
دائرة المكتبة الوطنية	خدمة إيداع المصنف (برنامج تلفزيوني) في دائرة المكتبة الوطنية	2	10	10
دائرة المكتبة الوطنية	خدمة إيداع المصنف (مطبوع) في دائرة المكتبة الوطنية	2	10	10
دائرة المكتبة الوطنية	مصنف (الدوريات الوطنية) في دائرة المكتبة الوطنية	2	10	10
دائرة المكتبة الوطنية	طلب الرقم المعياري الدولي في المكتبة الوطنية	1	10	10
شركة البريد الاردني	خدمات هواة الطوابع	1	10	10
دائرة العطاءات الحكومية	الاستشاريون المؤهلون حسب الاسم والرقم، المقاولون المصنفون حسب الاسم والرقم	11	10	9
دائرة المكتبة الوطنية	خدمة إيداع المصنف (برنامج حاسوب) في دائرة المكتبة الوطنية	2	10	7
دائرة المكتبة الوطنية	خدمة استلام الشكاوي على أي اعتداءات تتم على المصنفات المذكورة في المادة رقم (3) في قانون حماية حق المؤلف	3	8	10
وزارة السياحة والآثار	الخدمات الالكترونية ووزارة السياحة والآثار	44	8	8
وزارة الصناعة والتجارة والتموين	خدمات نظام الايداع الإلكتروني	22	8	8
شركة البريد الاردني	التعرفة البريدية	46	8	7
دائرة المكتبة الوطنية	خدمة ايداع المصنف حوار (سيناريو) في دائرة المكتبة الوطنية	4	7	10
المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي	الاستعلام عن دفع الاشتراك للشركات	89	7	8
دائرة العطاءات الحكومية	خدمة البث المباشر للعطاءات المركزية	14	7	8
وزارة العدل	خدمة اصدار شهادة عدم محكومية	4,818	7	8
المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي	خدمة الاستعلام و دفع الاشتراكات الاختيارية للأفراد	5	7	7
أمانة عمان الكبرى	الخدمات الالكترونية لأمانة عمان الكبرى	3,009	7	7
دائرة الأراضي والمساحة	خدمة موافقات البيع لغير الاردنيين وخدمة الاعفاء من الرسوم وخدمة الرصد الميداني	138	7	7

7	7	52,038	الاستعلام عن الدور والترتيب التنافسي	ديوان الخدمة المدنية
7	7	2,062	الخدمات الالكترونية لوزارة الداخلية	وزارة الداخلية
6	7	474	خدمة تجديد رخص المهن	أمانة عمان الكبرى
6	7	385	الخدمات الالكترونية لدائرة الاحوال المدنية	دائرة الاحوال المدنية
4	7	7	أطلب المندوب	شركة البريد الاردني
6	6	2,202	تقديم اقرارات ضريبة الدخل والمبيعات	دائرة ضريبة الدخل والمبيعات
5	6	83	الاستعلام عن رقم الضمان الاجتماعي	المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي
5	6	11	خدمة تسجيل الشركات	دائرة مراقبة الشركات
5	5	17	طلب اشتراك اختياري لأول مرة	المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي
5	5	12	خدمة التسجيل في الاشتراك الاختياري للمشمولين سابقاً	المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي
5	5	13	تتبع البعثات	شركة البريد الاردني
3	5	3	خدمة ايقاف الاشتراك الاختياري	المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي