



صندوق تسليف النفقة

دراسة رضا متلقي الخدمة صندوق تسليف النفقة لعام 2022

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.

تهدف هذه الدراسة إلى فهم احتياجات متلقي الخدمة بعد أن بدأ الصندوق في خطة التحول الالكتروني ومن ضمنها أتمتة الخدمات والعمليات بدءًا من تقديم طلب التسليف الالكتروني وانتهاء بالقبض والدفع الالكتروني وذلك لتسهيل الاجراءات على متلقي الخدمات (العملاء) 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 معرفة وقياس مستوى رضا متلقي الخدمة في صندوق تسليف النفقة عن الخدمات ومقدميها .

أهمية الدراسة:

تأتى أهمية هذه الدراسة لارتباطها بمتلقي الخدمات باعتبار أن رضاهم يمثل أحد أهم مخرجات الاستراتيجيات الرئيسية للصندوق والتي تساهم في تحقيق أهدافها حيث ان معرفة مدى رضا متلقي الخدمات يساهم في جودة الخدمات المقدمة بالنتيجة ويمكن الصندوق من الاطلاع على نقاط القوة والضعف من وجهة نظر متلقي الخدمات.

منهجية الدراسة:

يفترض البحث ان رضا متلقي الخدمات يتشكل وفقاً لعدد من المعايير والمؤشرات صيغت من خلال 24 سؤالاً في ست مجموعات كما يلي:

- 1- الخدمات التي يقدمها الصندوق.
 - 2- المعلومات العامة.
 - 3- الرضا عن الخدمة المقدمة.
 - 4- الرضا عن الخدمة المقدمة إلكترونياً.
 - 5- الرضا عن مقدم الخدمة.
 - 6- ملاحظات ومقترحات.
- وقد قام الصندوق باعداد رابط الكتروني لهذا الاستبيان تتضمن تلك الاسئلة والمعايير. 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 عينة ممثلة من متلقي الخدمات لصندوق تسليف النفقة وبنسبة 15% من مجمل المستفيدين اي ما يعادل (350) مستفيدًا حيث تم ارسال رابط استبان رضا متلقي الخدمة للعينة بواسطة رسائل نصية وتم توثيق رابط الاستبانة في نافذة رأيك يهمنا على الموقع الالكتروني.

الفصل الثاني

تحليل البيانات

التحليل الإحصائي:

استخدم نموذج Likert (لكرت الخماسي) الكمي لتحليل الردود على أسئلة الدراسة وتم حصر الردود من قبل متلقي الخدمة وعددها (197) ردًا وتم إستبعاد ردين من الردود لعدم إمكانية القياس وبحصر الردود تبين ما يلي:

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

- (85.5%) خدمة تسليف النفقة.
- (7.5%) خدمة تفعيل سلفة موقوفة.
- (7%) لباقي خدمات الصندوق (إيقاف السلفة الممنوحة، زيادة النفقة المسلفة ، براءة الذمة ، طلب التسوية)

2- وتوزعت النسب على الردود حسب المعلومات العامة كالتالي:

* الجنس :

190 ردًا من أصل 195 رد بنسبة (97.4%) إناث.

* الجنسية:

- (97%) أردني.
- (3%) غير أردني.

* الفئة العمرية:

تمثلت غالبية المستفيدين من خدمات الصندوق من حيث الفئة العمرية (31-45) بنسبة (68.7%).

* مكان السكن:

• حيث تمثلت أغلبية المستفيدين من الصندوق من سكان العاصمة (عمان) بنسبة (27.7%).

• الزرقاء نسبة (9%).

• باقي المحافظات بنسبة (63.3%).

(البلقاء، الكرك، اربد، معان، مادبا، جرش، العقبة، المفرق)

الفصل الثالث

الملاحظات

الملاحظات:

الايجابيات والسلبيات من وجهة نظر العملاء

الايجابيات:

- الخدمات ممتازة جدًا .
- حسن المعاملة والتعاون من قبل موظفي الصندوق .
- شكر مدير الصندوق على الخدمات.

السلبيات:

- مبلغ النفقة المسلف غير كاف .
- تجديد المشروعات كل ستة أشهر .
- عدم وجود خدمة الكترونية لتجديد المشروعات .
- صعوبة وتكلفة الوصول للصندوق.
- لا يوجد نفقات أخرى (تعليم خاص ،مسكن، حضانة).
- ايقاف النفقة عند عمر 18 للصغار مما يؤثر على ظروف التعليم خصوصًا للاناث.
- لا يوجد اتصال وتواصل مع الدوائر الاخرى لتجديد البيانات والمشروعات.
- ايقاف النفقة عند طلب تجديد المشروعات.
- عدم الرد على هاتف الصندوق مع العلم انها الوسيلة الوحيدة لمعظم متلقي الخدمة .

الفصل الرابع

النتائج والتوصيات

النتائج:

ترتيب أسئلة الدراسة تنازلياً حسب رضا العملاء

الرقم المتسلسل	الاسئلة	نسبة الرضا من أصل 5
1	يمتاز الصندوق بسمعة حسنة بتقديم الخدمات	4.39
2	هل تعتبر بطاقة العون او المحفظة الالكترونية المقدمة من الصندوق كافية لتلبية احتياجاتك	3.27
	المتوسط الحسابي	3.83

حقق الصندوق في مجال رضا متلقي الخدمة درجة رضا جيدة جداً بمتوسط حسابي 3.83 .
حيث كانت :-

- أعلى مستوى رضا بمعدل (4.39) من (5) وكانت هذه النتيجة للسؤال رقم (1) في الجدول أعلاه.
- أقل مستوى رضا بمعدل (3.27) من (5) وكانت هذه النتيجة للسؤال رقم (2) في الجدول أعلاه.
- وكانت النتيجة العامة للدراسة موافق حيث حقق الصندوق نسبة رضا عملاء بلغت (4.02) من (5).

التوصيات:

- 1- مراجعة التشريعات الخاصة بالتسليف (أنواع النفقات ، مبلغ النفقة).
- 2- الربط الالكتروني مع المعنيين في اصدار الوثائق المطلوبة لغايات التسليف وتجديد المشروحات.
- 3- تفعيل قنوات الاتصال لمتلقي الخدمات (الهاتف الارضي ، الهاتف النقال ، الرسائل القصيره (SMS).
- 4- أتمنة الخدمات و تبسيط الاجراءات على متلقي الخدمات.

تم بحمد الله