

Ministry of Labour



وزارة العمل

# إستبانة قياس رضا المستفيدين من خدمات وزارة العمل 2023-2022



قام مركز إتصال وزارة العمل (الوزارة) بالتعاون مع قسم إدارة الجودة بالوزارة بتنفيذ إستبانه قيااس رضا المستفيدين من خدمات الوزارة لعامي 2022-2023م. وبأتي ذلك ضمن حرص الوزارة على التواصل مع شرائح المستفيدين من خدماتها للإطلاع على آرائهم بما يعكس بشكل إيجابي على تطوير جودة الخدمات المقدمة من قبل الوزارة. وتضم الوزارة 6 إدارات تقدم 20 خدمة على النحو الآتي:

الإدارة	الخدمات
إدارة التوظيف	1. خدمة إصدار شهادة البحرنة. 2. تثبيت العمالة الوطنية. 3. تسجيل أصحاب أعمال. 4. تسجيل الباحثين عن عمل. 5. توظيف الباحثين عن عمل.
إدارة التعويضات ودعم التعطل	6. المستفيدين من إعانة التعطل. 7. المستفيدين من إعانة التعطل وإعانة تعويض التعطل (المفصولين).
إدارة تنمية القوى العاملة	8. برنامج التدريب على رأس العمل (فرص). 9. برنامج التدريب مع ضمان التوظيف (ضمان). 10. برنامج الشامل. 11. البرامج الاحترافية.
إدارة العلاقات العمالية	12. خدمة النقابات العمالية. 13. خدمة فض المنازعات الفردية.
إدارة شؤون المعاهد المهنية	14. ترخيص برامج الحضور / الاجتياز (محلي)/الدولية. 15. ترخيص مدرب بدوام كامل / بدوام جزئي/ مدرب زائر. 16. تحليل التقارير السنوية والتقارير المالية للمؤسسات التدريبية. 17. تجديد ترخيص المؤسسات التدريبية.
إدارة التفتيش والسلامة المهنية	18. خدمة التفتيش على المنشآت الخاضعة لقانون العمل. 19. خدمة التوعية والارشاد لأصحاب العمل والعمال. 20. خدمة تسجيل شكوى عمالية.



يتكون التقييم من 5 أسئلة تقييمية وكل سؤال تكون له درجة بمجموع 25 درجة، بالإضافة لسؤال عن الملاحظات والمقترحات حول خدمات الوزارة. والأسئلة هي كالآتي:

1. كم تقييم سهولة الوصول لموقع تقديم الخدمة سواء عن طريق الموقع الإلكتروني أو الحضور الشخصي؟
2. كم تقييم توفر المعلومات حول متطلبات الحصول على الخدمة وإجراءات وزمن إنجاز الخدمة؟
3. كم تقييم سلوك وكفاءة الموظفين ومعرفتهم وقدرتهم على إنجاز الخدمة من ناحية الأسلوب والإمام والتجاوب مع استفساراتهم بفاعلية؟
4. كم تقييم سهولة الاتصال مع الوزارة عبر الهاتف أو البريد الإلكتروني؟
5. كم التقييم العام للخدمات المقدمة من قبل الوزارة من حيث مرونة وتسلسل الإجراءات والزمن وتلبيتها لاحتياجات المستفيدين؟

كما تتوزع هذه الدرجات حسب التصنيفات الخمسة المعتمدة في الإستبيان وهي كالآتي:

التصنيف الدرجة	راضي جداً	راضي	مناسب	مقبول	غير راضي
	5	4	3	2	1

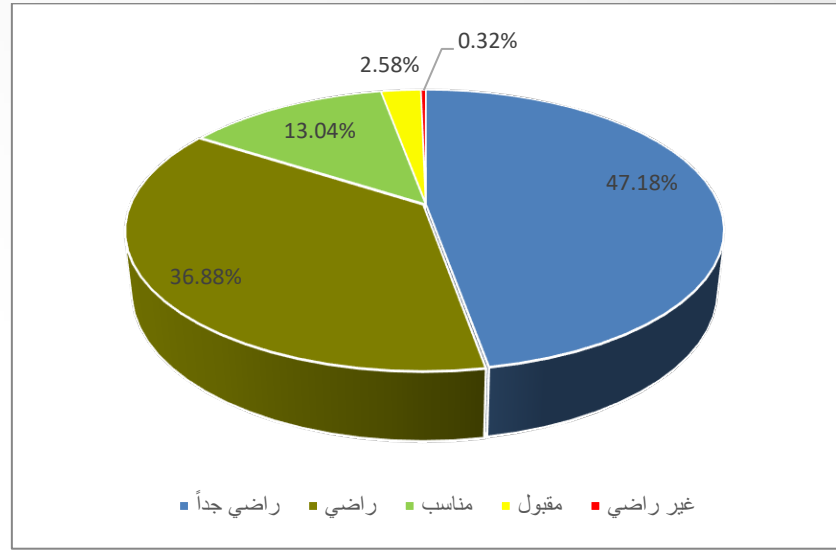


---

# النتائج الاجمالية للاستبيان



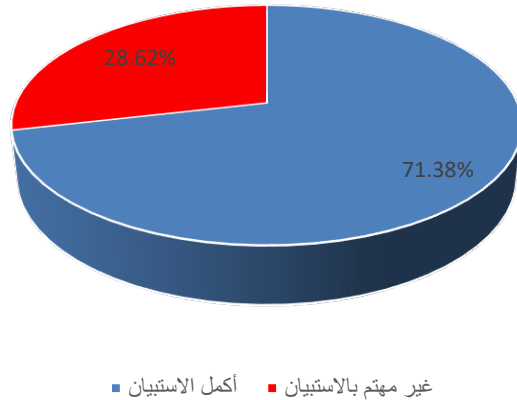
ضم الاستبيان 1,196 مستفيد نتج عنه مشاركة 621 مستفيد. حيث اشتملت العينة على ما نسبته 5% وأقل من إجمالي المستفيدين لكل خدمة.



بلغت نسبة متوسط النتائج الاجمالية للمشاركين في استبانة خدمات الوزارة 78.18% بما يعادل 19.50 درجة من أصل 25 درجة. ويوضح الرسم البياني أعلاه وبحسب نتائج التحليل ما يأتي:

621	أكمل الاستبيان		
	نسبة التصنيف	عدد المشاركين المستفيدين	مدى الدرجات
	47.18%	293	21-25
	36.88%	229	16-20
	13.04%	81	11-15
	2.58%	16	6-10
	0.32%	2	1-5
<b>78.18%</b>	<b>متوسط مجموع الرضا العام</b>		

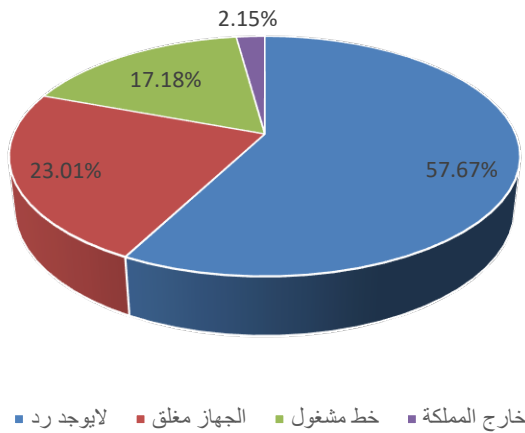
## الاتصالات النافذة



## • الإتصالات النافذة

يوضح الرسم البياني نتائج الاتصالات النافذة أي الإتصالات التي تم الرد عليها من قبل الأشخاص المستفيدين من خدمات الوزارة. بلغ عدد الاتصالات النافذة 870 إتصال، وكانت نسبة الإتصالات التي أنجز فيها عمل الإستبيان 71.38% وبعدهم 621 مشارك من إجمالي الاتصالات النافذة. أما نسبة الإتصالات التي تم الرد عليها ولم ينجز فيها عمل الإستبيان بناءً على طلب الشخص نفسه فكانت 28.62% وبعدهم 249 مشارك من إجمالي الاتصالات النافذة. وتتعدد الأسباب للفئة غير المهتمة بعمل الإستبيان منها الإنشغال بالعمل أو عدم وجود الرغبة في عمل الإستبيان.

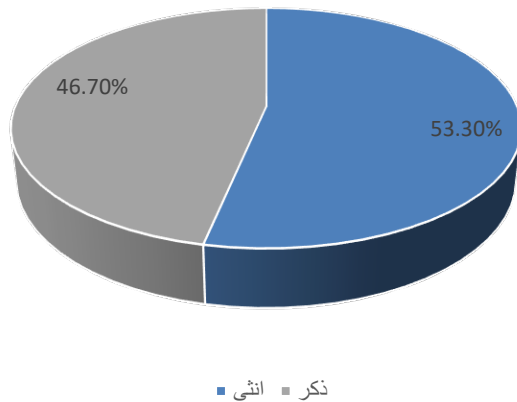
## أسباب الاتصالات غير المكتملة



## • الإتصالات غير المكتملة

يوضح الرسم البياني نسبة وأسباب الاتصالات غير المكتملة، أي الذين تم الإتصال بهم لعمل الإستبيان ولكن لم يتم الحصول على رد. سجلت الاتصالات غير المكتملة 326 إتصال، وكانت النسبة الأكبر من الاتصالات غير المكتملة للمكالمات التي لا يوجد رد عليها بنسبة 57.67% من إجمالي الاتصالات غير المكتملة، فيما سجلت الاجهزة المغلقة نسبة 23.01%. أما الإتصالات للخطوط المشغولة فكانت نسبتها 17.18%. فيما كانت نسبة الإتصالات للأشخاص الموجودين خارج المملكة 2.15% من إجمالي الاتصالات غير المكتملة.

## حسب الجنس



## • توزيع العينة حسب الفئة

يوضح الرسم البياني نسبة الاتصالات الصادرة لفئتي الذكور والإناث المشاركين في عمل الإستبانة لخدمات وزارة العمل والذي بلغ عددهم 621 مشارك. حيث بلغ عدد المشاركين من فئة الإناث 331 مشاركة وبنسبة 53.30% من إجمالي الاتصالات الصادرة. في حين كانت نسبة المشاركين من فئة الذكور 46.70% وبعدهم 290 مشارك. وبالتالي تحتل فئة الإناث النسبة الأكبر في التجاوب مع الاستبيان.

# النتائج التفصيلية للاستبيان حسب الإدارات

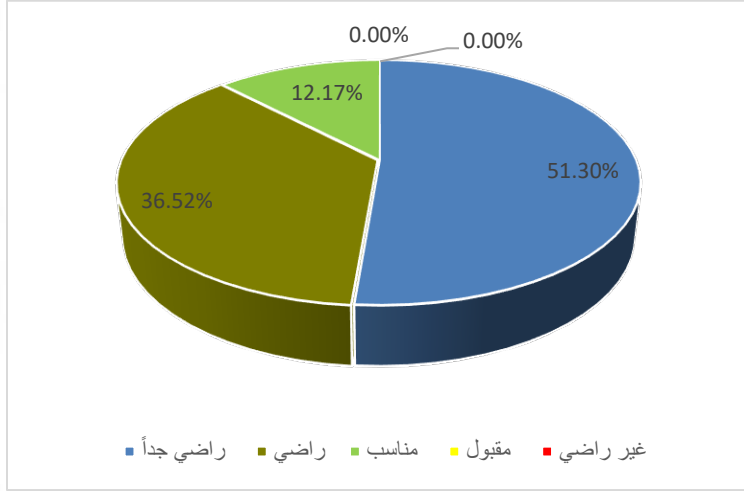


## النتائج التفصيلية للاستبيان حسب الإدارات

### 1. إدارة التوظيف

تختص إدارة التوظيف بدراسة احتياجات سوق العمل والسعي لتوفير العمالة الوطنية. وتوفر فرص العمل المناسبة للمواطنين البحرينيين على نحو يكفل حق العمل المستمر والمجزي لهم .

#### • النتائج الإجمالية للإدارة

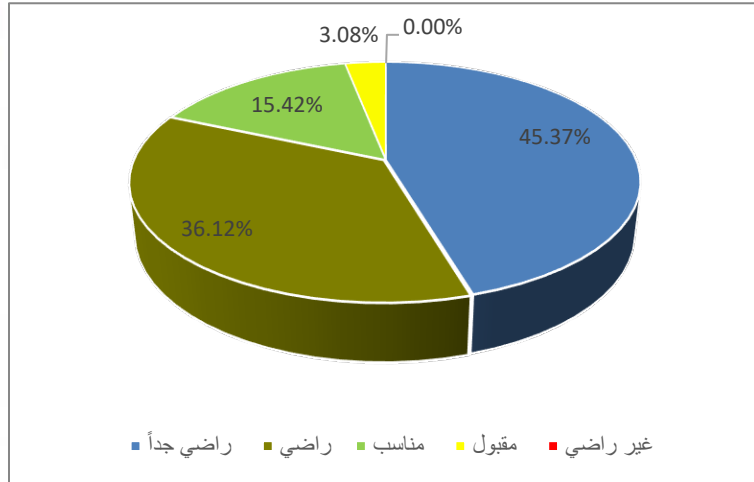


أكمل الاستبانة		التصنيف
115	عدد المستفيدين المشاركين	نسبة التصنيف
	59	راضي جداً
	42	راضي
	14	مناسب
	0	مقبول
	0	غير راضي
<b>متوسط مجموع الرضا العام</b>		<b>80.66%</b>

### 2. إدارة التعويضات ودعم التعطل

تسعى الوزارة من خلال نظام التأمين ضد التعطل إلى توفير الطمأنينة لكل عامل وباحث عن عمل جاد عن طريق توفير الدعم المالي خلال فترة التعطل. وكذلك تمكين كل باحث عن عمل للعيش في مستوى معيشي لائق خلال فترة تعطله.

#### • النتائج الإجمالية للإدارة

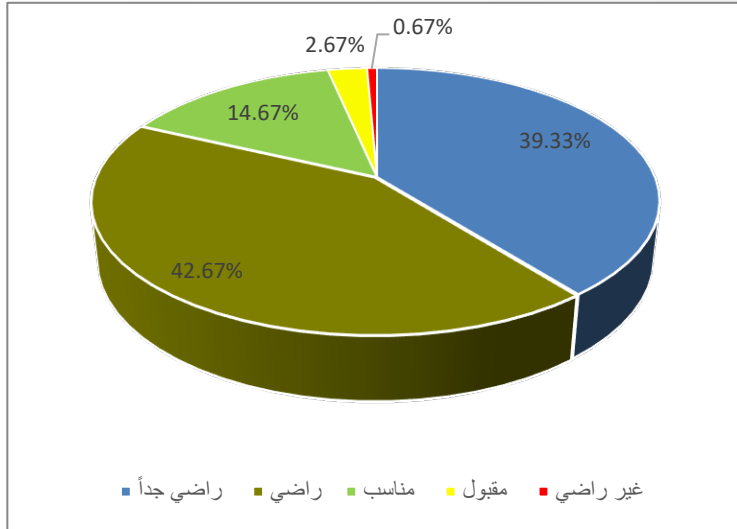


أكمل الاستبانة		التصنيف
227	عدد المستفيدين المشاركين	نسبة التصنيف
	103	راضي جداً
	82	راضي
	35	مناسب
	7	مقبول
	0	غير راضي
<b>متوسط مجموع الرضا العام</b>		<b>77.59%</b>

## 2. إدارة تنمية القوى العاملة

تقدم الإدارة بالوزارة حزمة من البرامج للنهوض بالعملية التدريبية ودفع عجلة الموارد البشرية كركيزة أساسية وتعزيز وتطوير إمكانيات الكوادر الوطنية، لتكون كوادر مؤهلة قادرة على المنافسة والاستدامة وجعل المواطن البحريني هو الخيار الأمثل.

### • النتائج الإجمالية للإدارة

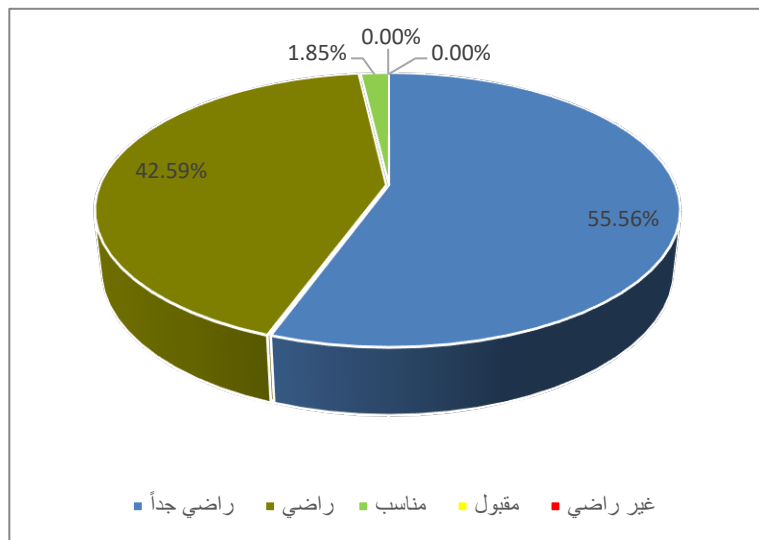


أكمل الاستبانة		
التصنيف	عدد المستفيدين المشاركين	نسبة التصنيف
راضي جداً	59	39.33%
راضي	64	42.67%
مناسب	22	14.67%
مقبول	4	2.67%
غير راضي	1	0.67%
متوسط مجموع الرضا العام		76.69%

## 4. إدارة العلاقات العمالية

تعنى الإدارة بتطوير الأدوات الرقابية وحقوق أطراف الإنتاج في سوق العمل، ولها العديد من المبادرات في هذا الشأن كتنظيم الورش التثقيفية لأطراف العلاقة مع أصحاب العمل والنقائيين والعمال في القطاع الأهلي، كما تقوم بتشجيع ثقافية الحوار الاجتماعي في تسوية نزاعات العمل الفردية والجماعية. وتتكون الإدارة من قسم التحكيم والاستشارات العمالية وقسم النقابات العمالية.

### • النتائج الإجمالية للإدارة

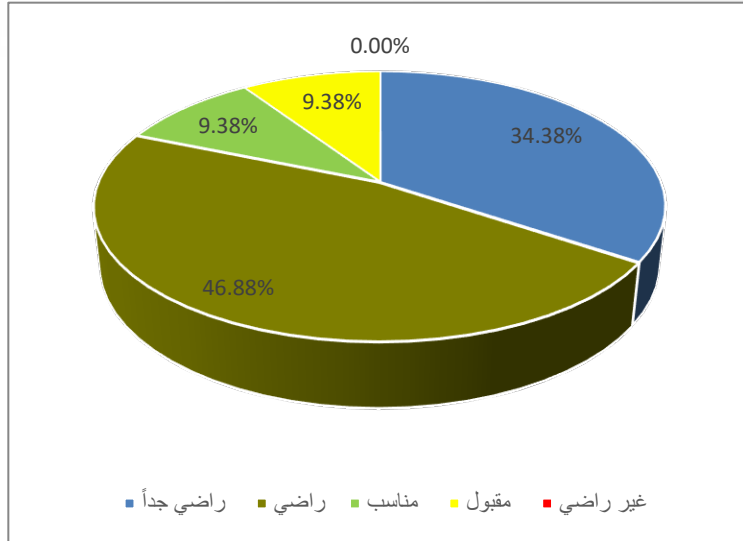


أكمل الاستبانة		
التصنيف	عدد المستفيدين المشاركين	نسبة التصنيف
راضي جداً	30	55.56%
راضي	23	42.59%
مناسب	1	1.85%
مقبول	0	0.00%
غير راضي	0	0.00%
متوسط مجموع الرضا العام		81.41%

## 6. إدارة شؤون المعاهد المهنية

تعنى الإدارة بالإشراف على المؤسسات التدريبية الخاصة لتقويم الخدمة التدريبية والتحقق من مستوى أدائها وفحص وترخيص برامجها التدريبية والتدقيق والتفتيش عليها من خلال زيارات ميدانية. كما تقوم الإدارة بتشجيع الاستثمار في قطاع التدريب وتنمية الموارد البشرية في مملكة البحرين.

### • النتائج الإجمالية للإدارة

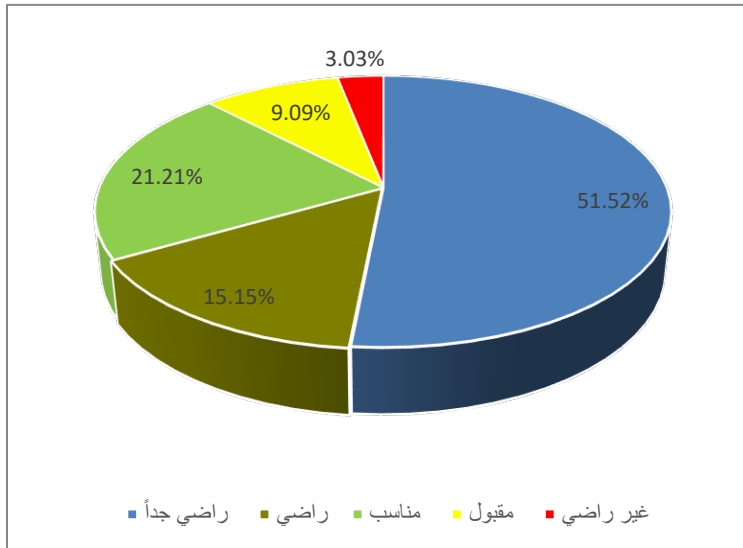


التصنيف	عدد المستفيدين المشاركين	نسبة التصنيف
راضي جداً	11	34.38%
راضي	15	46.88%
مناسب	3	9.38%
مقبول	3	9.38%
غير راضي	0	0.00%
متوسط مجموع الرضا العام		71.63%

## 6. إدارة التفتيش والسلامة المهنية

تعنى بوضع وتنفيذ ومتابعة وتقييم برامج التفتيش العمالي على المنشآت المختلفة، إضافة إلى رفع الوعي الوقائي وترسيخ مفاهيم الصحة والسلامة المهنية بين العاملين وأصحاب العمل.

### • النتائج الإجمالية للإدارة



التصنيف	عدد المستفيدين المشاركين	نسبة التصنيف
راضي جداً	17	51.52%
راضي	5	15.15%
مناسب	7	21.21%
مقبول	3	9.09%
غير راضي	1	3.03%
متوسط مجموع الرضا العام		74.06%