



سلطة المياه

تحليل استبانة قياس رضا المقاولين سلطة المياه
للعام 2025-2024

عدد الصفحات: 26	رمز الوثيقة: RRP-PSC-R04
رقم الاصدار: 6	تاريخ الاصدار: 2025/5
مصادقة من قبل مدير مديرية تطوير الاداء المؤسسي	اعداد من قبل رئيس قسم التحسين و تطوير العمليات و الخدمات
التوقيع:	التوقيع:
	التاريخ: 2025/5/26

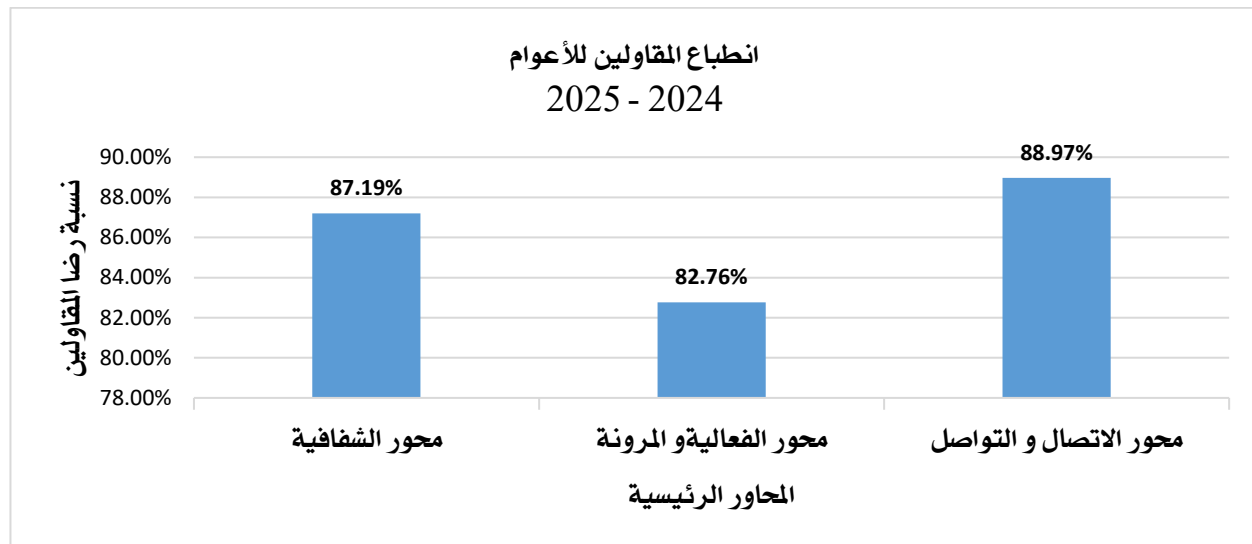
تحليل استبانة قياس رضا مقاولين سلطة المياه 2024-2025

بلغ نسبة الرضا الكلي للمقاولين الذين تعاملت معهم سلطة المياه عن المحاور التي تناولتها الاستبانة % 86.04 وذلك للعامين (2025-2024) وإذا ما قورن المحقق بما تم تحقيقه لعاميين 2023-2022 نجد ارتفاع النسبة العامة لرضا المقاولين عن التعامل مع سلطة المياه وهذا مؤشر ايجابي على تحسن مستوى التنسيق والتعاون مع المقاولين مما سينعكس ايجابا على مستوى تقديم الخدمة لدى السلطة.

المحور	نسبة الرضا %
المحور الأول: الشفافية	87.19%
القوانين والانظمة والتعليمات التي تحكم العطاءات واضحة لديك	86.21%
تلتزم السلطة بالشفافية في طرح العطاءات والاجابة عن اية	92.41%
وثيقة العطاء تتضمن المتطلبات الفنية والعقدية والمواصفات بشكل شامل وواضح	83.45%
يوجد عدالة وتكافؤ فرص عند احالة العطاء	91.72%
تلتزم الجهة المشرفة في عمل المراسلات اللازمة اثناء فترة التنفيذ ضمن المدة المحددة وبالسرعة المناسبة	86.21%
البت المباشر للاطلاع على نتائج احالة العطاء يتميز بالشفافية	86.21%
الوقت المتاح لتقديم العروض بعد الاعلان عن طرح العطاء كافي	84.14%
المحور الثاني: الفعالية والمرونة	82.76%
تتعاون الجهة المشرفة مع المقاول في الحصول على التصاريح	77.24%
تلتزم الجهة المشرفة في عمل المراسلات اللازمة اثناء فترة التنفيذ ضمن المدة المحددة وبالسرعة المناسبة	87.59%
مرونة جهاز الاشراف على حل اي مشاكل او معيقات تواجه المقاول اثناء التنفيذ	84.14%
يتم انجاز المعاملات المالية ضمن المدة المحددة عقديا	81.38%
يتم صرف المطالبات المالية في الوقت المحدد من الشؤون المالية	80.00%
يتم استلام المشروع حسب المتطلبات العقدية من قبل السلطة في الوقت المحدد	86.21%
المحور الثالث: الاتصال والتواصل	88.97%

89.66%	تتشكل لديكم خبرات مكتسبة من خلال تعاملكم مع السلطة
83.45%	الوسائل التكنولوجية المستخدمة في السلطة تنعكس على تطوير العمل
92.41%	تتصف علاقتكم بالسلطة بالمهنية واليسر
90.34%	تتشكل لديكم خبرات مكتسبة من خلال تعاملكم مع السلطة
%86.04	نسبة الرضا الكلي للمقاولين

جدول رقم (1) نسبة رضا المقاولين عن سلطة المياه عن الأعوام 2024-2025



الشكل رقم (1) نسبة رضا المقاولين عن محاور الاستبانة

بناءً على الشكل رقم (1) حاز محور الاتصال والتواصل على أعلى نسبة رضا بلغت 88.97% تلاه محور الشفافية 87.19% وكان محور الفعالية والمرونة من أقل المحاور بالنسبة لمستوى الرضا بنسبة حيث بلغت 82.76%.

الجدول التكرارية

الجدول التكرارية أدناه توضح تكرارات استجابات المقاولين لكل بند من بنود الاستبانة والنسب المئوية كما تبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ونسبة الرضا والاتجاه.

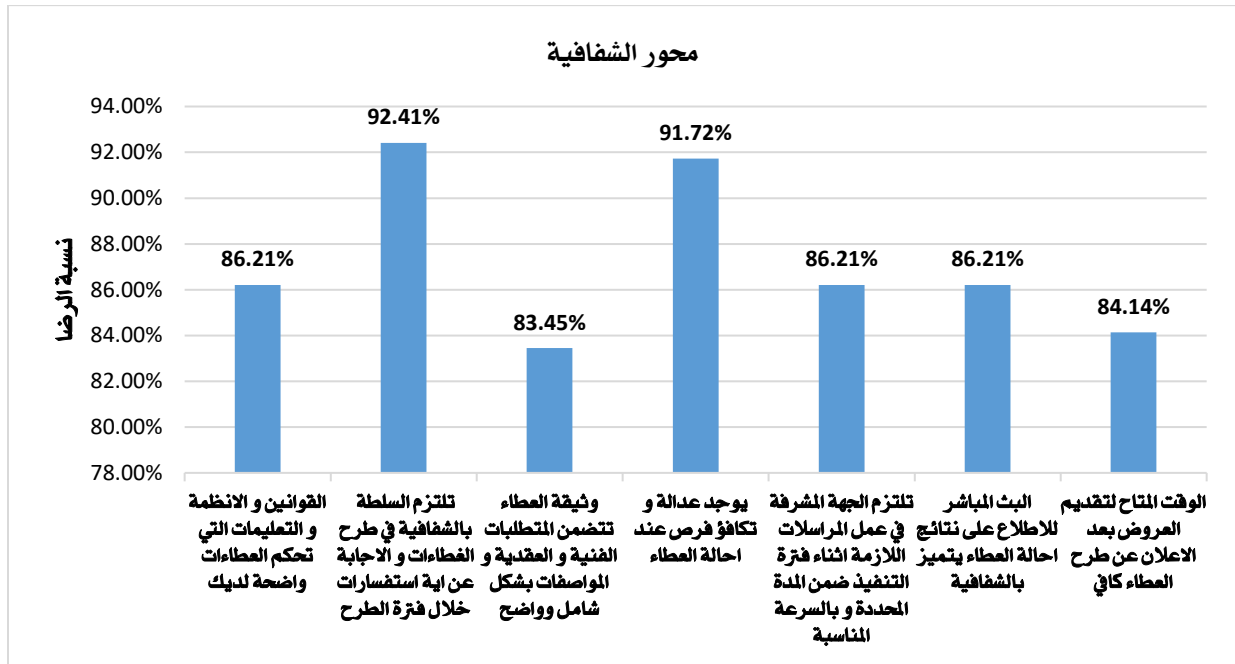
• المحور الاول: الشفافية:

يقيس هذا المحور مدى شفافية سلطة المياه في التعامل مع المقاولين وقياس مدى رضى المقاولين بشكل عام عن التعامل مع سلطة المياه

الاتجاه	نسبة الرضا %	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	موافق	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق	المحور الاول الشفافية
				بشدة	موافق	محايد	غير موافق	بشدة	
				العدد	العدد	العدد	العدد	العدد	
	%	%	%	%	%	%	%	%	
موافق بشدة	*86.21	0.930	4.31	15	11	0	3	0	القوانين والانظمة والتعليمات التي تحكم العطاءات واضحة لديك
				*51.72	*37.93	0	*10.3	0	
موافق	*83.45	□ 0.805□	4.17	11	13	4	1	0	وثيقة العطاء تتضمن المتطلبات الفنية والعقدية والمواصفات بشكل شامل وواضح
				*37.9	*44.8	*13.8	*3.4	0	
موافق بشدة	91.72*	0.628	4.59	19	8	2	0	0	يوجد عدالة وتكافؤ فرص عند احالة العطاء
				*65.5	*27.6	*6.9	0	0	
موافق	*86.21	0.541	4.31	10	18	1	0	0	تلتزم الجهة المشرفة في عمل المراسلات اللازمة اثناء فترة التنفيذ ضمن المدة المحددة وبالسرعة المناسبة
				*34.5	*62.1	*3.4	0	0	
موافق بشدة	86.21%	1.004	4.31	16	9	2	1	1	البت المباشر للاطلاع على نتائج احالة العطاء يتميز بالشفافية
				*55.2	*31.0	*6.9	*3.4	*3.4	
موافق بشدة	*84.14	0.819	4.21	12	12	4	1	0	الوقت المتاح لتقديم العروض بعد الاعلان عن طرح العطاء كافي
				*41.4	*41.4	*13.8	*3.4	0	
		0.561	4.62	19	9	1	0	0	

موافق بشدة	92.41%			65.5%	31.0%	3.4%	0	0	تلتزم السلطة بالشفافية في طرح العطاءات والاجابة عن اية استفسارات خلال فترة الطرح
موافق بشدة	87.19%	0.755	4.36	102	80	14	6	1	خلاصة الرضا عن المحور الأول
				50.25%	39.4%	6.9%	2.96%	0.49%	

جدول رقم (2) محور الشفافية.



الشكل رقم (2) نسبة رضا المقاولين عن محور الشفافية

يشير الجدول رقم (2) أن المحور الأول (الشفافية) حصل على نسبة رضا بلغت 87.19% حيث حصل المحور الفرعي (تلتزم السلطة بالشفافية في طرح العطاءات والاجابة عن اية استفسارات خلال فترة الطرح) على اعلى نسبة رضا بلغت 92.41% مما يدل على ان المقاولين الذين يتعاملون مع سلطة المياه يشعرون بثقة في آليات الطرح والإحالة والعدالة. وحصل المحور الفرعي (وثيقة العطاء تتضمن المتطلبات الفنية والعقدية والمواصفات بشكل شامل وواضح) على اقل نسبة رضا من بين جميع المحاور الفرعية.

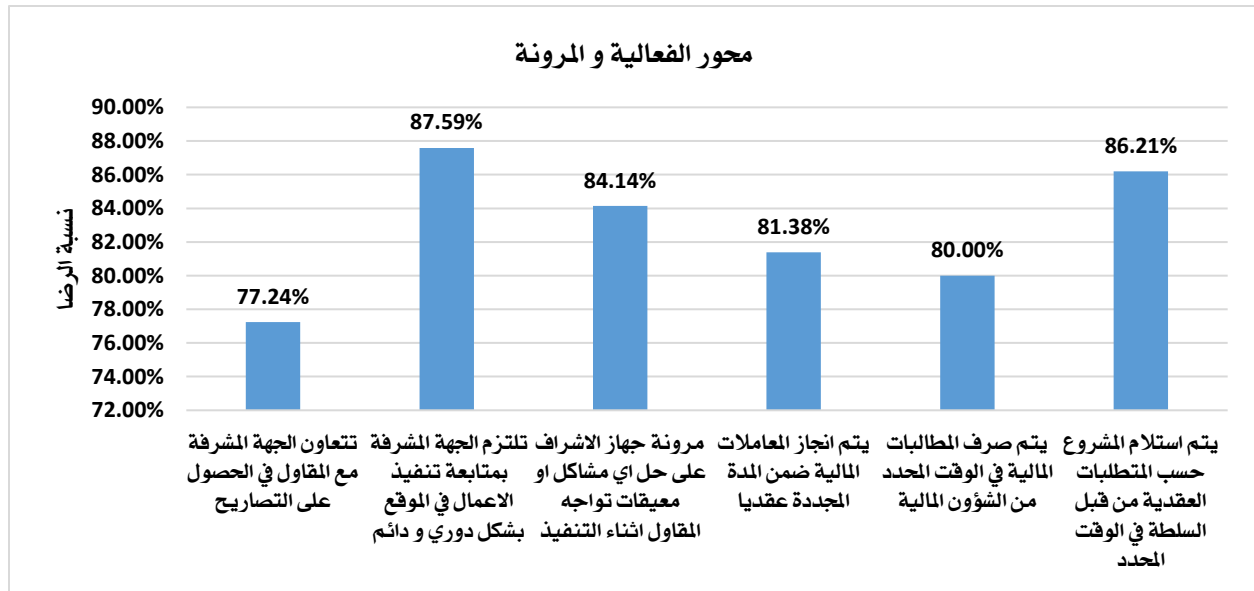
• المحور الثاني: الفعالية والمرونة

يقيس هذا المحور مدى فعالية ومرونة سلطة المياه اثناء تعاملها مع المقاولين وقياس مدى رضى المقاولين بشكل عام عن التعامل مع سلطة المياه

الاتجاه	نسبة الرضا %	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المحور الثاني الفعالية والمرونة
				العدد	العدد	العدد	العدد	العدد	
				%	%	%	%	%	
موافق بشدة	*77.24	1.125	3.86	11	8	5	5	0	تتعاون الجهة المشرفة مع المقاول في الحصول على التصاريح
				*37.93	*27.59	*17.24	*17.24	0	
موافق بشدة	*87.59	0.728	4.38	14	13	1	1	0	تلتزم الجهة المشرفة بمتابعة تنفيذ الاعمال في الموقع بشكل دوري ودائم
				*48.3	*44.8	*3.4	*3.4	0	
موافق بشدة	*84.14	0.861	4.21	13	10	5	1	0	مرونة جهاز الاشراف على حل اي مشاكل او معيقات تواجه المقاول اثناء التنفيذ
				*44.8	*34.5	*17.2	*3.4	0	
موافق بشدة	*81.38	1.033	4.07	12	11	2	4	0	يتم انجاز المعاملات المالية ضمن المدة المحددة عقديا
				*41.4	*37.9	*6.9	*13.8	0	
موافق بشدة	*80.00	0.926	4.00	9	14	3	3	0	يتم صرف المطالبات المالية في الوقت المحدد من الشؤون المالية
				*31.00	*48.3	*10.3	*10.3	0	
موافق بشدة	*86.21	0.761	4.31	14	10	5	0	0	يتم استلام المشروع حسب المتطلبات العقدية من قبل السلطة في الوقت المحدد
				*48.3	*34.5	*17.2	0	0	

موافق بشدة	82.76%	0.906	4.14	73	66	21	14	0	خلاصة الرضا عن المحور الثاني
				×41.95	×37.93	×12.07	×8.05	0	

جدول رقم (3) محور الفعالية والمرونة



الشكل رقم (3) نسبة رضا المقاولين عن محور الفعالية والمرونة

يشير الجدول رقم (3) أن المحور الأول (الفعالية والمرونة) حصل على نسبة رضا بلغ 82.76% حيث حصل المحور الفرعي (تلتزم الجهة المشرفة بمتابعة تنفيذ الاعمال في الموقع بشكل دوري و دائم) على اعلى نسبة رضا بلغت 87.59% وحصل المحور الفرعي (تتعاون الجهة المشرفة مع المقاول في الحصول على التصاريح) على اقل نسبة رضا من بين جميع المحاور الفرعية.

المحور الثالث: الاتصال والتواصل

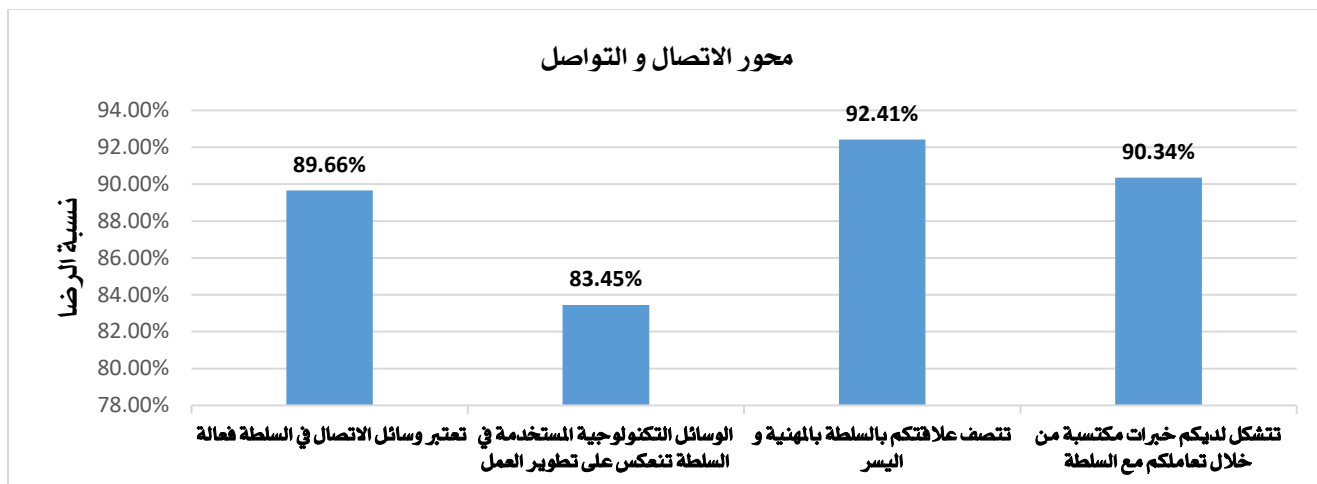
يقيس هذا المحور مدى فعالية وسائل الاتصال والتواصل بين سلطة المياه والمقاولين وقياس مدى قدرتها على الاستجابة الى الحاجات والاستفسارات من قبل المقاولين للعمل على إيجاد قنوات تسهل مهمة المقاولين لتنفيذ مشاريع سلطة المياه بالوجه الأمثل.

الاتجاه	نسبة الرضا %	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المحور الثالث الاتصال والتواصل
				العدد	العدد	العدد	العدد	العدد	

				%	%	%	%	%	
موافق بشدة	89.66%	0.574	4.48	15	13	1	0	0	تعتبر وسائل الاتصال في السلطة فعالة
				51.7%	44.8%	3.4%	0	0	
موافق	83.45%	0.805	4.17	11	13	4	1	0	الوسائل التكنولوجية المستخدمة في السلطة تنعكس على تطوير العمل
				37.9%	44.8%	13.8%	3.4%	0	
موافق بشدة	92.41%	0.561	4.62	19	9	1	0	0	تتصف علاقتكم بالسلطة بالمهنية واليسر
				65.5%	31.0%	3.4%	0	0	
موافق بشدة	90.34%	0.509	4.52	15	14	0	0	0	تشكل لديكم خيرات مكتسبة من خلال تعاملكم مع السلطة
				51.7%	48.3%	0	0	0	
موافق بشدة	88.97%	0.612	4.45	60	49	6	1	0	خلاصة الرضا عن المحور الثالث
				51.72%	42.24%	5.17%	0.86%	0	

جدول رقم (4) محور الاتصال والتواصل

يشير الجدول رقم (4) أن المحور الثالث (الاتصال والتواصل) حصل على نسبة رضا بلغت 88.97% حيث حصل المحور الفرعي (الوسائل التكنولوجية المستخدمة في السلطة) على أعلى نسبة رضا بلغت 92.41% وحصل المحور الفرعي (الوسائل المهنية واليسر) على أقل نسبة رضا من بين جميع المحاور الفرعية.



الشكل رقم (4) نسبة رضا المقاولين عن محور الاتصال والتواصل

2-4 اختبار الثبات (Reliability Test)

تم اجراء اختبار الثبات لأسئلة الاستبانة المستخدمة من جميع البيانات باستخدام معامل ألفا كرونباخ، الذي يأخذ قيما تتراوح بين الصفر والواحد الصحيح فاذا لم يكن هناك ثبات في البيانات فان قيمة المعامل تقترب من الصفر وإذا كان هناك ثبات في البيانات فان قيمة المعامل تقترب من الواحد الصحيح.

الجدول الآتي يوضح أن قيمة معامل ألفا كرونباخ الاحتمالية تساوي .937 وهي قيمة مرتفعة مما يدل على وجود ثبات في البيانات وهذا الثبات يعني استقرار المقياس وعدم تناقضه مع نفسه اي أن المقياس يعطي نفس النتائج باحتمال مساو لقيمة المعامل إذا أعيد تطبيقه على نفس العينة.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.937	20

جدول رقم (5) معامل ألفا كرونباخ

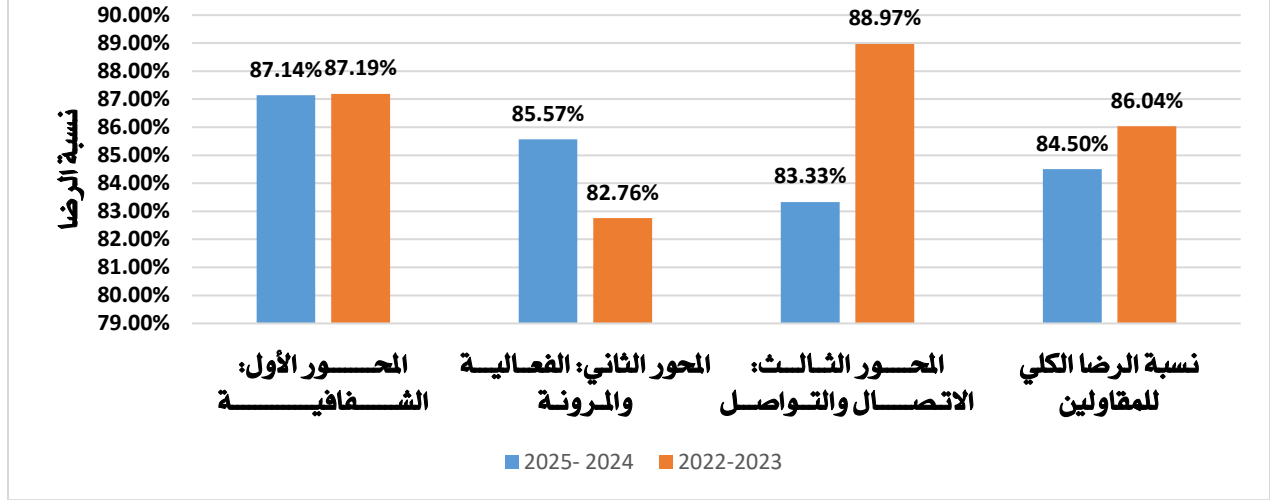
وعند احتساب قيمة معامل الصدق (Validity) عن طريق حساب جذر معامل ألفا كرونباخ كانت النتيجة (0.968) وهي قريبة من الواحد الصحيح مما يدل على أن المقياس يقيس ما وضع لقياسه.

نسبة الرضا %	نسبة الرضا %	المحور
87.19%	87.14%	المحور الأول: الشفافية
86.21%	86.70%	القوانين والانظمة والتعليمات التي تحكم العطاءات واضحة لديك.
92.41%	86.70%	تلتزم السلطة بالشفافية في طرح العطاءات والاجابة عن اية استفسارات خلال فترة الطرح
83.45%	%86.70	وثيقة العطاء تتضمن المتطلبات الفنية والعقدية والمواصفات بشكل شامل وواضح
91.72%	93.30%	يوجد عدالة وتكافؤ فرص عند احالة العطاء
86.21%	%73.30	تلتزم الجهة المشرفة في عمل المراسلات اللازمة أثناء فترة التنفيذ ضمن المدة المحددة وبالسرية المناسبة
86.21%	93.30%	البت المباشر للاطلاع على نتائج احالة العطاء يتميز بالشفافية
84.14%	%90.00	الوقت المتاح لتقديم العروض بعد الإعلان عن طرح العطاء كافي
82.76%	%85.57	المحور الثاني: الفعالية والمرونة
77.24%	%80.00	تتعاون الجهة المشرفة مع المقاول في الحصول على التصاريح
87.59%	86.70%	تلتزم الجهة المشرفة بمتابعة تنفيذ الأعمال في الموقع بشكل دوري ودائم
84.14%	%76.70	مرونة جهاز الاشراف على حل اي مشاكل او معيقات تواجه المقاول أثناء التنفيذ

81.38%	93.30%	يتم انجاز المعاملات المالية ضمن المدة المحددة عقديا
80.00%	%90.00	يتم صرف المطالبات المالية في الوقت المحدد من الشؤون المالية
86.21%	86.70%	يتم استلام المشروع حسب المتطلبات العقدية من قبل السلطة في الوقت المحدد
%88.97	83.33%	المحور الثالث: الاتصال والتواصل
89.66%	%73.30	تعتبر وسائل الاتصال في السلطة فعالة
83.45%	80.00%	الوسائل التكنولوجية المستخدمة في السلطة تنعكس على تطوير العمل
92.41%	%86.70	تتصف علاقتكم بالسلطة بالمهنية واليسر
90.34%	83.30%	تشكل لديكم خبرات مكتسبه من خلال تعاملكم مع السلطة
86.04%	84.50%	نسبة الرضا الكلي للمقاولين

جدول رقم (6) نتائج قياس انطباع المقاولين

مقارنة نسبة رضا المقاولين



الشكل رقم (5) نسبة رضا المقاولين عن محور الاستبانة عن الأعوام السابقة

تبين النتائج تحسن رضا المقاولين عن سلطة المياه حيث بلغت النسبة 86.04% عن عام 2024 مقارنة بالعام السابق حيث كانت 84.50%، مما يدل على قدرة سلطة المياه على دعم وتنفيذ الأنشطة والمشاريع المتعلقة بالتغيير.

التوصيات :

1. تحسين التنسيق بخصوص التصاريح عن طريق التنسيق مع الجهات ذات العلاقة لتسهيل إصدار التصاريح اللازمة للمقاولين.
2. تطوير آلية الصرف المالي عن طريق مراجعة الإجراءات ودورات الدفع لضمان الالتزام بالمواعيد المحددة لتجنب تأخير المطالبات.
3. مأسسة قنوات التواصل الناجحة عن طريق البناء على نقاط القوة في الاتصال والتواصل وتوسيع استخدام التكنولوجيا لدعم العلاقة مع المقاولين.