



التقرير التحليلي لتقييم رضا متلقي الخدمة 2024

إعداد

مديرية العلاقات العامة
قسم العلاقات العامة

مراجعة

مديرية الدراسات والمشاريع الإحصائية
قسم تحليل البيانات

شباط - 2025

قائمة المحتويات

2	قائمة المحتويات
3	قائمة الجداول
3	قائمة الأشكال
4	1 خلفية عامة
4	1.1 مقدمة
4	2.1 أهداف الدراسة
4	3.1 أداة الدراسة
4	4.1 مجتمع الدراسة
5	2. النتائج الرئيسية
5	1.2 مجال الاهتمام الإحصائي
6	2.2 الوسيلة المفضلة للحصول على الخدمات
6	3.2 مدى رضا متلقي خدمات دائرة الاحصاءات العامة عن الخدمات المقدمة من قبل الدائرة
8	4.2 الشكاوي والمقترحات المقدمة من متلقي الخدمة

قائمة الجداول

- 5..... جدول 1: التوزيع النسبي للخدمات المطلوبة، 2024
- جدول 2: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبنود الرضا من قبل متلقي خدمات دائرة الإحصاءات العامة عن الخدمات المقدمة من قبل الدائرة، 2024..... 7

قائمة الأشكال

- 5..... شكل 1: النسبة المئوية لمتلقي الخدمة حسب الوسيلة المفضلة لديهم، 2024

1 خلفية عامة

1.1 مقدمة

تنفيذاً لمنهجية تحديد احتياجات وقياس رضا متلقي الخدمة في دائرة الإحصاءات العامة، قامت الدائرة بقياس رضا متلقي الخدمة لعملائها وذلك عن طريق إعداد استبانة خاصة بهذا الغرض، تهدف إلى أخذ التغذية الراجعة من متلقي الخدمات حول مستوى الخدمات والمعلومات المقدمة من دائرة الإحصاءات العامة، ونوع هذه المعلومات إضافة إلى التعرف على مجال الاهتمام لدى متلقي الخدمة و ما هي الوسيلة التي يفضلها في الحصول على المعلومات.

ولأن دائرة الإحصاءات العامة تسعى إلى تحقيق أفضل مستوى من رضا متلقي الخدمة من حيث وسيلة الحصول على المعلومة ونوعها ومستوى دقتها وجودتها، فإن عملية قياس رضا متلقي الخدمة تعتبر من أهم المحطات الأساسية لتحقيق هذه الغاية، ويقدم هذا التقرير ملخصاً بأهم نتائج الرضا لمتلقي الخدمة، تم الحصول على 23 استبانة، وقد تم تحليلها لغايات إعطاء صورة عن رضا متلقي الخدمة.

2.1 أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على نوعية البيانات التي يرغب المستفيدين بالحصول عليها، وطرق الحصول عليها، والحلول والاقترحات التي يمكن أن تساهم في تحسين نوعية الخدمة المقدمة للمستفيدين.

3.1 أداة الدراسة

صممت استبانته خاصة لقياس مستوى الرضا لمتلقي الخدمة. وتكونت من جزأين الأول خصص لجمع البيانات التعريفية لمتلقي الخدمة، ونوع البيانات التي يهتم بالحصول عليها، والوسيلة التي يفضلونها للحصول على البيانات إضافة إلى أشكال توفير هذه البيانات. وضمّ الجزء الثاني لجمع بيانات حول الرضا عن الخدمة المقدمة، وقد استخدم المقياس الخماسي للتعرف على درجة الرضا عن جودة العمل الإحصائي من وجهة نظر مستخدمي البيانات.

4.1 مجتمع الدراسة

استُخدمت طريقة عرض الاستبيان على الموقع الإلكتروني للدائرة لتحقيق هدف الدراسة لاستطلاع رأي الأفراد الذين تعاملوا مع الدائرة حول الخدمة التي تقدمها دائرة الإحصاءات العامة إلكترونياً. وتم تعبئة الاستبيان من قبل 23 شخص.

2. النتائج الرئيسية

1.2 مجال الاهتمام الإحصائي

حققت خدمة طلب البيانات الإحصائية الرقمية البيانات المنشورة الأعلى من بين جميع الخدمات الإحصائية بالنسبة للمستجيبين بنسبة وصلت إلى 29.2%، في حين احتلت المركز الثاني خدمة طلب البيانات الإحصائية الرقمية البيانات غير المنشورة بنسبة 25%، وجاءت بعد ذلك خدمة طلب موافقة لإجراء مسح لجهات خارجية بنسبة بلغت 12.5%، أما بالنسبة للخدمات (طلب البيانات الإحصائية الخام، طلب سحخدمات أخرى) فقد كانت الأدنى بنسبة بلغت 2.1%، الجدول (1).

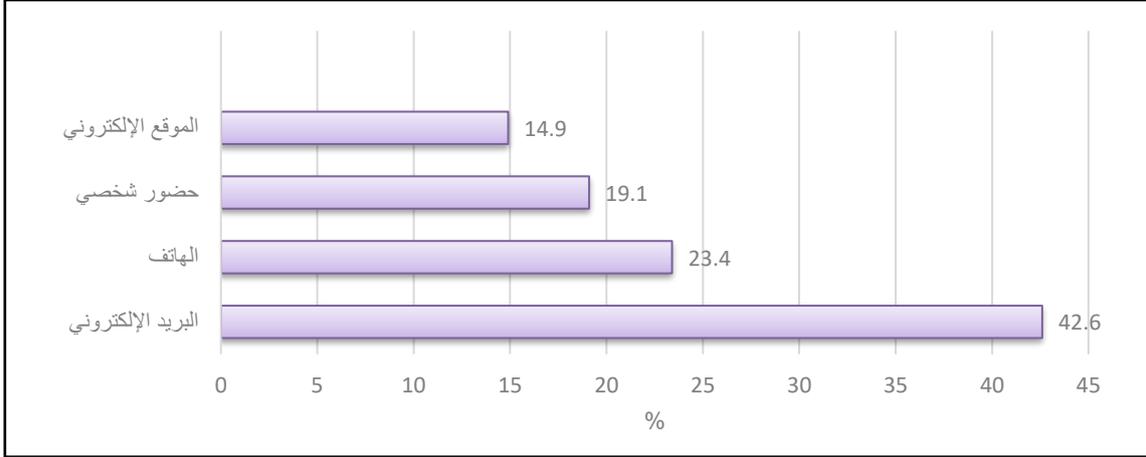
جدول 1: التوزيع النسبي للخدمات المطلوبة، 2024

الخدمة المطلوبة	العدد	%
طلب البيانات الإحصائية الرقمية - البيانات المنشورة	14	29.2
طلب البيانات الإحصائية الرقمية - البيانات غير المنشورة	12	25.0
طلب موافقة لإجراء مسح لجهات خارجية	6	12.5
طلب النشرات الإحصائية	4	8.3
طلب سحب عينة	4	8.3
طلب البيانات الإحصائية الجغرافية (خرائط)	3	6.3
طلب تنفيذ مسح	3	6.3
طلب البيانات الإحصائية الرقمية - البيانات الخام	1	2.1
طلب خدمات أخرى	1	2.1
المجموع	48	100.0

2.2 الوسيلة المفضلة للحصول على الخدمات

42.6% من المستجيبين يفضلون البريد الإلكتروني للدائرة كوسيلة حصول على الخدمات، و23.4% منهم يرغبون بالحصول على الخدمات من خلال الهاتف، في حين أن 19.1% من المستخدمين للخدمات يرغبون بالحصول على الخدمات من خلال الحضور الشخصي و14.9% من الموقع الإلكتروني، الشكل (1).

شكل 1: النسبة المئوية لمتلقي الخدمة حسب الوسيلة المفضلة لديهم للحصول على الخدمات، 2024



3.2 مدى رضا متلقي خدمات دائرة الإحصاءات العامة عن الخدمات المقدمة من قبل الدائرة

عبر متلقي الخدمة عن رضاهم عن الخدمات المقدمة من قبل الدائرة بشكل عام وذلك بمتوسط حسابي بلغ 4.1، وانحراف معياري 0.7، ونسبة معنوية 82%، وقد حاز بند "استجابة الموظف مقدم الخدمة لطلبات الخدمة مناسبة وبأسلوب لبق ومناسب" على أعلى متوسط حسابي حيث بلغ 4.6، وأقل متوسط حسابي في بنود الرضا كان "آلية تقديم المقترحات والشكاوى فعالة وواضحة بنماذج وبنشرات ارشادية"، إلا أنه يبدو جلياً بأن هناك رضا عام عن جميع البنود والتي تغطي عدة جوانب، الجدول (2).

جدول 2: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والنسبة المئوية لبنود الرضا عن الخدمات من قبل متلقي خدمات دائرة الإحصاءات العامة، 2024

النسبة المئوية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	البند
80.0	0.9	4.0	الرضا عن إجراءات الحصول على الخدمة وتوفير الخدمات والبيانات
78.0	1.1	3.9	توفر لوحات ارشادية وتعليمات واضحة
80.0	1.1	4.0	اجراءات الحصول على الخدمة واضحة وغير معقدة
90.0	1.5	3.7	تم التقيد بالوقت المحدد للحصول على المعلومة
90.0	0.7	4.5	تنوع اشكال تقديم الخدمة (بريد الكتروني، البريد، الهاتف، الموقع الالكتروني.....)
86.0	0.6	4.3	الرضا عن مقدمي الخدمة واسلوب التعامل
90.0	0.7	4.5	سهولة الوصول الى الموظف المعني
88.0	0.7	4.4	تواجد الموظفين مقدمي الخدمة في اماكن عملهم
92.0	0.5	4.6	استجابة الموظف مقدم الخدمة لطلبات الخدمة مناسبة وباسلوب لبق ومناسب
88.0	0.7	4.4	لدى الموظف معرفه وخبرة كافيه لتقديم كافة اشكال الخدمة
78.0	1.2	3.9	الصلاحيات المفوضه للموظف كافيه لتقديم الخدمة بسرعه ودون تعقيد
78.0	1.1	3.9	الرضا عن تعامل الدائرة مع الشكاوي ومتابعة متلقي الخدمة
80.0	1.1	4.0	تستجيب الدائرة بفاعليه وسرعه لشكاوى المراجعين ومقترحاته
76.0	1.2	3.8	آلية تقديم المقترحات والشكاوى فعالة وواضحه بنماذج وبنشرات ارشادية
78.0	1.1	3.9	تنوع وسائل تقديم المقترحات والشكاوي (صندوق او الكتروني)
82.0	0.9	4.1	الرضا عن الموقع الإلكتروني والخدمات الإلكترونية
82.0	1.0	4.1	تنوع الخدمات والبيانات الاحصائية التي يتيحها الموقع الالكتروني

82.0	1.0	4.1	تحديث البيانات على الموقع الإلكتروني يتم بشكل مستمر
80.0	0.9	4.0	تصميم الموقع الإلكتروني يمكنك من استخدام موقع الدائرة الإلكتروني بسهولة
82.0	0.8	4.1	يوفر الموقع الإلكتروني المعلومات اللازمة عن الدائرة وطرق التواصل واليات تقديم الخدمات
84.0	0.7	4.2	الرضا العام عن الدائرة ومستوى الولاء لها
82.0	1.0	4.1	التحديث والتطوير المستمر للبيانات التي تنتجها الدائرة والخدمات التي تقدمها
92.0	0.5	4.6	تعد دائرة الإحصاءات العامة مصدراً موثقاً في الحصول على البيانات المطلوبة
80.0	1.1	4.0	توفر الدائرة الخدمات و البيانات الإحصائية في وقت يتلائم مع احتياجاتك
80.0	1.1	4.0	تتواصل الدائرة مع مستخدمي البيانات قبل تنفيذ أي مسح لمعرفة احتياجاتهم
82.0	0.7	4.1	المتوسط العام لجميع البنود
المقياس: راضٍ بشكل كبير=5، راضٍ=4، راضٍ إلى حد ما=3، غير راضٍ=2، غير راضٍ بشكلٍ كبير=1.			

4.2 الشكاوي والمقترحات المقدمة من متلقي الخدمة

- ✓ "طلبت بعض الارقام الاحصائية الحديثة منذ اسابيع وحتى الان لم يرد علي احد علما انها لبحث دكتوراه وليس لها اي ابعاد اقتصادية او سياسية".
- ✓ "حبذا العمل على مسوحات جديدة مثل عدد السكان المنازل الأسر الفقر والبطالة لأن هذه المعلومات نفيدنا بعملنا وتستطيع تقديمها للجهات الأخرى ونستطيع تحديث معلوماتنا كجهة حكومية".
- ✓ "الرجاء العمل على تعديل الاستبيان بحيث يتم الاجابة فقط عن الاسئلة التي تتعلق بالخدمة التي تم تلقيها، حيث أن الاستبيان لا يسمح بتخطي الاسئلة وعدم الاجابة عليها كما أن الخيارات لا تحتوي على لم أتلقى هذه الخدمة شكراً جزيلاً".
- ✓ "استغرق وقت طويل في استخراج الموافقات الامنية وعدم الاخذ بعين الاعتبار وجود باحثين يقومون بانتظار المباشرة في العمل ووجود عميل ينتظر المباشرة في الدراسة، شكرا جزيلا للأنسة سناء قوقزة والسيدة غيداء الخصاونة على دعمهم المستمر وسرعة استجابتهم".
- ✓ "هناك تأخير كبير وغير مبرر عند طلب خدمة طلب موافقة لإجراء مسح لجهات خارجية، الوقت اللازم للانتهاء من الاجراءات الداخلية لدى دائرة الاحصاءات ياخذ وقت طويل يصل الى شهر كامل لارسال الطلب الى وزارة الداخلية".
- ✓ * ربط تواريخ المعاملات بمدير عام الدائرة يسبب تأخير كبير بارسال واستلام المعاملات".
- ✓ "نحن في شركتنا غير راضون بشكل كبير عن المدة التي تستغرقها الدائرة في النظر في طلباتنا فيما يتعلق بالموافقات والحصول على تصاريح لاجراء المسوحات والدراسات التي نقوم بها لجهات مختلفة (خاصة او حكومية او منظمات دولية) حيث ان هذا التأخير يؤثر على مصداقيتنا وكفاءتنا في تنفيذ الاعمال المطلوبة وبحسب البرنامج الزمني المحدد لمثل هذه الاعمال. وعدم وضوح المدة الازمة للحصول على مثل هذه التصاريح او الموافقات، يرجى العمل على تسهيل هذه الاجراءات وتسريعها".

✓ "نريد ان ننوه هنا بأن الكادر الذي نتعامل معه مباشرة هم على كفاءة ولديهم حس بالمسؤولية ويجاولون المساعدة بقدر المستطاع. وعلى هذا نقدم لهم شكرنا الخالص ونتمنى لهم دوام التوفيق".

✓ "كما تم الاشارة له سابقا بالاجتماع مع دائرة الحصاءات العامه عن تسريع اليه الموافقات لاجراء الدراسات اللازمه لتلبية دراسات العميل بالوقت المحدد خصوصا انه اغلب الدراسات تكون ضمن اطار زمني محدد البداية والنهاية بما يتناسب مع منتج/اهداف العميل المكانية الزمنية، وتأخير الموافقات اللازمه للتنفيذ يعمل الدراسه بلا جدوى ان لم تنفذ وفق الوقت الزمني المحدد غير ذلك، تعامل موظفين الدائرة يفوق الوصف بالدقه، التفاني والمساعدته الرائعه خصوصا من الموظفة الرائعه سناء قوقزة، تعامل على مر السنين ودائما بأفضل أداء كل الاحترام".

✓ "يرجى العمل على تحديد الوقت اللازم للحصول على الموافقة لاجراء الدراسات الميدانية، حيث نحن كشركات لا نعرف متى يمكن ان نحصل على الموافقة مما يؤثر بشكل كبير على عملنا واحتياجات عملائنا وكما تم طرح الموضوع بشكل مكرر يرجى العمل على تسريع الموافقات على عمل الدراسات الميدانية حيث المدة الحالية غير واضحة وتستغرق وقت كبير جدا اما بالنسبة للموافقات على الدراسات عبر الهاتف، الموافقات سريعة والفريق متعاون جدا وفقكم الله".

✓ "كل الشكر على حسن التعامل والمهنية العالية والتعاون".

✓ "اتمنى لكم المزيد من التوفيق".