

# التقرير التحليلي لنتائج تقييم رضا الشركاء

لعام 2017

إعداد

مديرية الأساليب والمنهجيات

قسم التحليل الإحصائي

مديرية العلاقات العامة والاعلام

قسم العلاقات العامة

تشرين ثاني - 2017



## قائمة المحتويات

أ	قائمة المحتويات	1
ج	قائمة الجداول	1
ج	قائمة الأشكال	1
1	1. خلفية عامة	1
1	1.1 مقدمة	1
1	1.2 أهداف الدراسة	1
1	1.3 أداة الدراسة	1
1	1.4 مجتمع الدراسة	1
2	2. خصائص مجتمع الدراسة	2
2	2.1 الشركاء الذين يتعاملون مع الدائرة	2
2	2.2 الجزء الأول	2
2	2.2.1 رؤية ورسالة واهداف الدائرة	2
3	2.2.2 وسائل الإتصال والتواصل مع الدائرة	3
4	2.2.3 مدى توفير المعلومات وتبادل المعرفة مع الدائرة	4
5	2.2.4 مدى تعاون الدائرة معكم ومشاركتكم في تحقيق الأهداف والخطط والبرامج والمشاريع المشتركة	5
6	2.2.5 مدى الإنطباع العام عن مستوى الشراكة مع الدائرة	6
6	3.2 الجزء الثالث	6
	1.3.2 أهم ما يعيق العلاقة مع الدائرة الموقرة وتفاعلهم الرسمي مع الوحدات التنظيمية التي تتعاملون معها والتابعة للدائرة	6
	2.3.2 أهم مشاريع التحسين التي تقترحها جهتكم الموقرة لتطوير علاقتكم وتفاعلكم الرسمي مع الوحدات التنظيمية التي تتعاملون معها والتابعة للدائرة	7



## قائمة الجداول

- جدول 1: التكرار والنسبة المئوية للشركاء ..... 2
- جدول 2: المتوسط الحسابي والنسبة المئوية للمتوسط عن بند الإتصال ..... 4
- جدول 3: وسائل الإتصال مع وزارة الشؤون البلدية ..... 4
- جدول 4: الوسط الحسابي والنسبة المئوية للمتوسط ومدى توفير المعلومات وتبادل المعرفة مع الدائرة ..... 5
- جدول 5: الوسط الحسابي والنسبة المئوية للمتوسط ومدى توفير المعلومات وتبادل المعرفة مع الدائرة ..... 5
- جدول 6: الوسط الحسابي والنسبة المئوية للمتوسط ومدى الإنطباع العام عن مستوى الشراكة مع الدائرة ..... 6
- جدول 7: أهم ما يعيق العلاقة مع الدائرة الموقرة وتفاعلهم الرسمي مع الوحدات التنظيمية التي تتعاملون معها والتابعة للدائرة ..... 6
- جدول 8: أهم الإقتراحات لتطوير العلاقة والتفاعل الرسمي ما بين الدائرة والشركاء ..... 7
- جدول 9: الإحتياجات من الدائرة ..... 8

## قائمة الأشكال

- شكل 1: التوزيع النسبي للشركاء لإطلاعهم على رؤية ورسالة وأهداف الدائرة ..... 3
- شكل 2: التوزيع النسبي للشركاء لطريقة إطلاعهم على رؤية ورسالة وأهداف الدائرة ..... 3
- شكل 3: التوزيع النسبي للشركاء لوجود مذكرة تفاهم أو تعاون تربطكم بالدائرة ..... 5



## 1. خلفية عامة

### 1.1 مقدمة

تنفيذا لمنهجية ادارة العلاقة مع شركاء دائرة الاحصاءات العامة، قامت الدائرة بقياس رضا شركائها الاستراتيجيين وذلك من خلال اعداد استبانة، تهدف الى أخذ التغذية الراجعة من الشركاء حول الشراكة بين الدائرة وشركائها الاستراتيجيين بهدف تحسينها وتطويرها بما يحقق احتياجاتهم وتوقعاتهم.

ويقدم هذا التقرير ملخصاً لآراء الشركاء حول تعاون الدائرة واهم معوقات التعاون مع مختلف الادارات في الدائرة.

### 1.2 أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة لاستطلاع آراء الشركاء حول الشراكة بين الدائرة والمؤسسات الشريكة بهدف تحسينها وتطويرها بما يحقق احتياجات وتوقعات الشركاء.

### 1.3 أداة الدراسة

صممت استبانة خاصة لقياس مستوى رضا الشركاء الاستراتيجيين للدائرة وتكونت من جزأين الجزء الاول كان يختص بالتعرف على تقييم الشركاء حول اطلاعهم برؤية ورسالة وأهداف الدائرة ووسائل الاتصال والتواصل مع الدائرة ومدى توفير المعلومات وتبادل المعرفة مع الدائرة ومدى تعاون الدائرة معهم ومشاركتهم في تحقيق الأهداف والخطط والبرامج والمشاريع المشتركة الانطباع العام عن مستوى الشراكة مع الدائرة.

### 1.4 مجتمع الدراسة

استخدمت طريق ارسال الاستبانة عبر الرسائل الالكترونية للشركاء مباشرة لاستطلاع آراؤهم وتم تعبئة الاستبيان من قبل 16 شريك.

## 2. خصائص مجتمع الدراسة

### 1.2 الشركاء الذين يتعاملون مع الدائرة

جدول 1: التكرار والنسبة المئوية للشركاء

النسبة المئوية	التكرار	الشركاء الذين يتعاملون مع الدائرة
5.9%	1	المجلس الأعلى للسكان
5.9%	1	المجلس الصحي العالمي
5.9%	1	دائرة ضريبة الدخل والمبيعات
5.9%	1	دائرة مراقبة الشركات
5.9%	1	ديوان الخدمة المدنية
5.9%	1	شركة العقبة لإدارة وتشغيل الموانئ
5.9%	1	مركز تكنولوجيا المعلومات
5.9%	1	هيئة تنظيم الطيران المدني
5.9%	1	وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات
5.9%	1	وزارة البيئة
5.9%	1	وزارة التربية والتعليم
5.9%	1	وزارة الزراعة
5.9%	1	وزارة السياحة
5.9%	1	وزارة الصناعة والتجارة
5.9%	1	وزارة الطاقة والثروة المعدنية
5.9%	1	وزارة المالية
5.9%	1	وزارة النقل
<b>100.0%</b>	<b>17</b>	<b>المجموع</b>

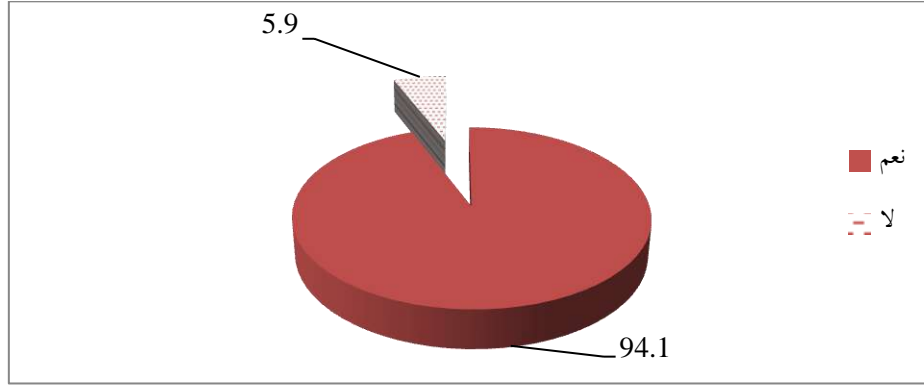
## 2.2 الجزء الأول

### 1.2.2 رؤية ورسالة واهداف الدائرة

أجاب جميع الشركاء عن سؤال فيما إذا كانوا على إطلاع على رؤية ورسالة وأهداف الدائرة بنعم بنسبة 94.1%، فيما أجاب 5.9% منهم بلا، (الشكل 1).

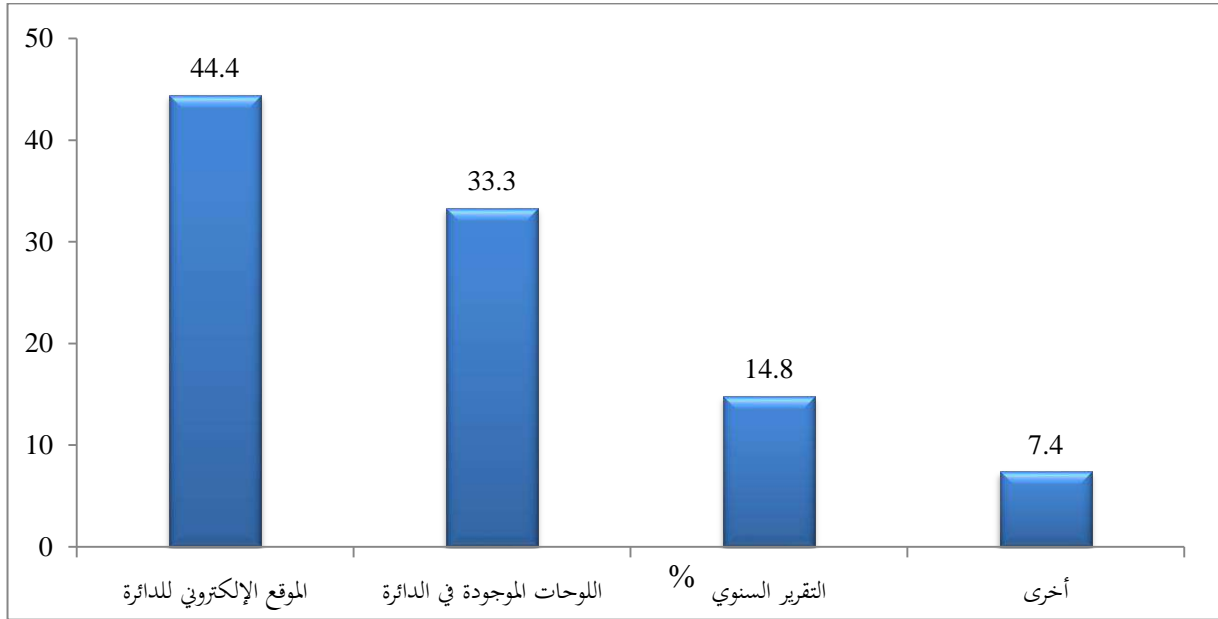


شكل 1: التوزيع النسبي للشركاء لإطلاعهم على رؤية ورسالة وأهداف الدائرة



أظهرت النتائج أن أعلى نسبة 44.4% من الشركاء كانت طريقة إطلاعهم على رؤية ورسالة وأهداف الدائرة عن طريق الموقع الإلكتروني، وجاء في المرتبة الثانية طريقة إطلاعهم عن طريق اللوحات الموجودة في الدائرة بنسبة بلغت 33.3%، وفي المرتبة الثالثة عن طريق التقرير السنوي بنسبة 14.8%، وفي المرتبة الأخيرة كانت لأخرى (من خلال البريد الإلكتروني و من خلال اللجنة الإحصائية والإستراتيجية الوطنية لتكوين الإحصاءات في الأردن) بنسبة 7.4%، (الشكل 2).

شكل 2: التوزيع النسبي للشركاء لطريقة إطلاعهم على رؤية ورسالة وأهداف الدائرة



## 2.2.2 وسائل الإتصال والتواصل مع الدائرة

كان تقييم الشركاء عن بند وسائل الإتصال والتواصل مع الدائرة جيداً بمتوسط حسابي 4.15 وبنسبة مئوية 82.94%.

حيث كان المتوسط الحسابي عن فقرة كيف تقيم الوسائل التي تطبقها الدائرة للتوعية بدورها وخدماتها 4.19، والمتوسط الحسابي عن فقرة كيف تقيم فعالية وسائل الإتصال المستخدمة من قبل الدائرة مع شركائها 4.12، الجدول (2).

جدول 2: المتوسط الحسابي والنسبة المئوية للمتوسط عن بند الإتصال

الفقرة	الوسط الحسابي	النسبة المئوية	التقييم
كيف تقيم الوسائل التي تطبقها الدائرة للتوعية بدورها وخدماتها	4.19	83.75	جيد جداً
بشكل عام، كيف تقيم فعالية وسائل الإتصال المستخدمة من قبل الدائرة مع شركائها	4.12	82.35	جيد جداً
<b>المتوسط العام</b>	<b>4.15</b>	<b>82.94</b>	<b>جيد جداً</b>

كان البريد الإلكتروني هو أكثر وسيلة إتصال مهمة لدى الشركاء حيث كان له أعلى متوسط حسابي 6، تلاه في المرتبة الثانية الموقع الإلكتروني بمتوسط حسابي 4.82، فيما كان البريد العادي في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي 2.41، جدول (3).

جدول 3: وسائل الإتصال مع دائرة الإحصاءات العامة

وسيلة الإتصال	الوسط الحسابي
البريد العادي	2.41
التقرير السنوي	2.82
الهاتف الفاكس	3.75
الهاتف المحمول	4.31
اللقاءات الدورية	4.35
الموقع الإلكتروني	4.82
البريد الإلكتروني	6.00

### 3.2.2 مدى توفير المعلومات وتبادل المعرفة مع الدائرة

كان تقييم الشركاء عن بند مدى توفير المعلومات وتبادل المعرفة مع الدائرة جيداً بمتوسط حسابي 4.06 وبنسبة مئوية 81.18%. حيث كان المتوسط الحسابي عن فقرات هذا البند 4.06، الجدول (4).

جدول 4: الوسط الحسابي والنسبة المئوية للمتوسط لمدى توفير المعلومات وتبادل المعرفة مع الدائرة

التقييم	النسبة المئوية	الوسط الحسابي	الفقرة
جيد جداً	81.18	4.06	هل يتم توفير المعلومات التي تحتاجونها بالوقت المناسب وبالجودة المطلوبة
جيد جداً	81.18	4.06	ما هو تقييمك لمستوى الرضا عن نقل وتبادل الخبرات مع الدائرة
جيد جداً	<b>81.18</b>	<b>4.06</b>	المتوسط العام

#### 4.2.2 مدى تعاون الدائرة معكم ومشاركتكم في تحقيق الأهداف والخطط والبرامج والمشاريع المشتركة

كان تقييم الشركاء عن بند مدى تعاون الدائرة معكم ومشاركتكم في تحقيق الأهداف والخطط والبرامج والمشاريع المشتركة جيد جداً بمتوسط حسابي 4.19 ونسبة مئوية 83.82%.

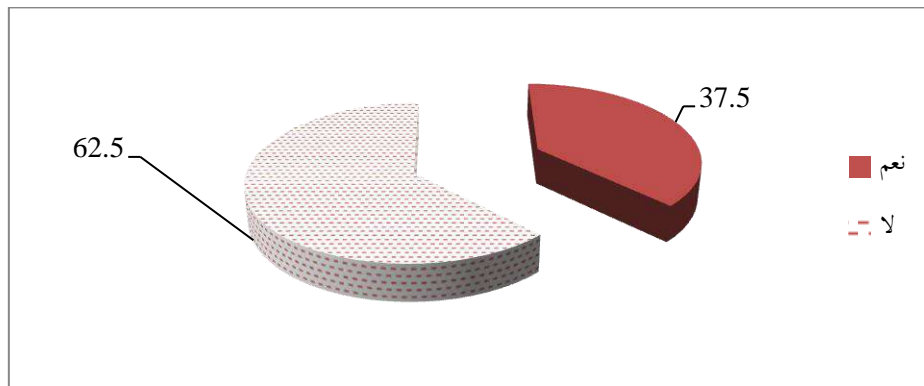
وتراوحت المتوسطات الحسابية لهذا البند بين 4 و4.47، الجدول (5).

جدول 5: الوسط الحسابي والنسبة المئوية للمتوسط لمدى توفير المعلومات وتبادل المعرفة مع الدائرة

التقييم	النسبة المئوية	الوسط الحسابي	الفقرة
ممتاز	89.41	4.47	هل تتجاوب الدائرة مع المراسلات والاستفسارات الواردة من قبلكم بسرعة وفاعلية
ممتاز	84.71	4.24	ما هو تقييمك لمستوى التنسيق لتحقيق الأهداف الوطنية المشتركة
جيد جداً	83.53	4.18	هل تأخذ الدائرة احتياجاتكم وتوقعاتكم واقتراحاتكم بعين الاعتبار عند قيامها بتصميم وتعديل العمليات المتداخلة
جيد جداً	80.00	4.00	كيف تقييم مدى فعالية تطبيق تنفيذ هذه المذكرات أو الاتفاقيات
جيد جداً	<b>83.82</b>	<b>4.19</b>	المتوسط العام

وأجاب الشركاء عن فقرة " هل هناك مذكرة تفاهم أو تعاون تربطكم بالدائرة؟"، حيث أجاب 58.8% من الشركاء بلا، و35.3% منهم أجاب بنعم عن وجود مذكرة تفاهم أو تعاون مع الدائرة، الشكل (3).

شكل 3: التوزيع النسبي للشركاء لوجود مذكرة تفاهم أو تعاون تربطهم بالدائرة



## 5.2.2 مدى الإنطباع العام عن مستوى الشراكة مع الدائرة

كان تقييم الشركاء عن بند مدى الإنطباع العام عن مستوى الشراكة مع الدائرة جيد جداً بمتوسط حسابي 3.88 وبنسبة مئوية 77.65%، الجدول (6).

جدول 6: الوسط الحسابي والنسبة المئوية للمتوسط لمدى الإنطباع العام عن مستوى الشراكة مع الدائرة

التقييم	النسبة المئوية	الوسط الحسابي	الفقرة
جيد جداً	77.65	3.88	ما هو تقييمك لمستوى الرضا عن شراكة الدائرة مقارنة بغيرها من الشركاء

## 3.2 الجزء الثالث

1.3.2 أهم ما يعيق العلاقة مع الدائرة الموقرة وتفاعلهم الرسمي مع الوحدات التنظيمية التي تتعاملون معها والتابعة للدائرة

جدول 7: أهم ما يعيق العلاقة مع الدائرة الموقرة وتفاعلهم الرسمي مع الوحدات التنظيمية التي تتعاملون معها والتابعة للدائرة

أهم المعوقات مع الدائرة
الكلفة العالية لبعض المسوحات
المتطلبات المادية حيث أن بعض المعلومات قد لا تتوفر أحياناً وهي بحاجة لتخصيص مزيداً من المخصصات
تأخر الرد على الكتب الرسمية الموجهة لدائرة
تمثيل موظفين الدوائر والمؤسسات الأخرى
صعوبة الوصول إلى الموقع الإلكتروني للدائرة بسبب أعطالة المتكررة
عدم تزويد ديوان الخدمة بالإجراءات الوطنية للموظفين
عدم وجود إتصال مباشر
التأخر بإنتاج ونشر البيانات المطلوبة في الوقت المناسب
أن يتم تزويدنا بنسخه من مسودة التقرير على word كي يتم وضع التعديلات والملاحظات
ضغط العمل لدى الوحدات التنظيمية في دائرة الإحصاءات
عقد دورات ولقاءات مستمرة
يخلق فجوة بين قاعدة البيانات في الديوان وقاعدة البيانات للموظفين في دوائهم
توقيع مذكرة تفاهم

2.3.2 أهم مشاريع التحسين التي تقترحها جهتكم الموقرة لتطوير علاقتكم وتفاعلكم الرسمي مع الوحدات التنظيمية التي تتعاملون معها والتابعة للدائرة

جدول 8: أهم الإقتراحات لتطوير العلاقة والتفاعل الرسمي ما بين الدائرة والشركاء

أهم الإقتراحات
إعداد ورش عمل متخصصة بإحصائيات النقل الجوي
الإستمرار في إشراك الأمانة العامة للمجلس الصحي العالمي في عمليات الإعداد للمسوحات الدورية المتعلقة بالصحة
أن يكون هناك تفاعل وبسرعة رد من الجهة المعنية بالرد على هذه الكتب
إيجاد وحدة متخصصة للإحصاءات تكون مشتركة بين الدائرة ودائرتكم لزيادة المتابعة والتنسيق
تخفيض كلفة بعض المسوحات
تفعيل دور ضابط الإرتباط
تنفيذ عملية الربط الإلكتروني لتزويد الدائرة والدوائر بالبيانات المطلوبة من قبل الطرفين
عقد ورش عمل
عمل ورش تدريبية ودورات تدريبية للعاملين في وحدات الموارد البشرية
تزويد الأمانة العامة للمجلس الصحي العالمي بالبيانات الأولية ضمن أطر رسمية لإستخدامها في الدراسات التحليلية
عقد ندوات
عقد مؤتمرات

### 3.3.2 أهم الإحتياجات من الدائرة

#### جدول 9: الإحتياجات من الدائرة

أهم الإحتياجات من الدائرة
إمكانية استخدام البيانات الخام المجردة من البيانات الفردية لأغراض التحليل بما يخدم أهدافهم
إعداد السكان حسب أعمار الأفراد موزعة حسب الجنس والجنسية والمحافظة واللواء
البيانات الإقتصادية مثل الناتج المحلي الاجمالي
الحصول على التقارير تبين نسبة مساهمة قطاع الطيران المدني في الناتج القومي الاجمالي
أن يبقى التواصل مستمراً ما بين الدائرة والمعنين بالدائرة من خلال كافة وسائل الاتصال
تزويدنا بمساهمة قطاع الإتصالات من الناتج القومي الإجمالي وبشكل دوري
جميع البيانات المتعلقة بقطاع الطاقة والثروة المعدنية
دورات تدريبية تعقدتها دائرة الإحصاءات العامة لموظفي الدوائر والوزارات الحكومية
إدراج بعض الأسئلة المتعلقة بقطاع الإتصالات وتكنولوجيا المعلومات بأي تعداد تقوم به دائرتكم
الإطلاع على الممارسات الدولية للإحصاءات وتجارب الدول الأخرى في مجال الإحصاء
بيانات المسوحات الدورية مثل دخل ونفقات الأسرة والصحة والأسرية
تقارير عن حجم الإستثمار في قطاع النقل الجوي والطيران المدني
المسوحات المتعلقة بعوامل إخطار التدخين
cpi نشرات محدثة حول