

التقرير التحليلي لنتائج تقييم رضا الشركاء

لعام 2018

إعداد

مديرية المنهجيات والأبحاث

قسم التحليل والدراسات

من متطلبات جائزة الملك عبدالله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية

(معيّار الشركاء والموارد)

أيار - 2019

قائمة المحتويات

أ.....	قائمة المحتويات
ج.....	قائمة الجداول
ج.....	قائمة الأشكال
1.....	1. خلفية عامة
1.....	1.1 مقدمة
1.....	1.2 أهداف الدراسة
1.....	1.3 أداة الدراسة
1.....	1.4 مجتمع الدراسة
2.....	2. خصائص مجتمع الدراسة
2.....	1.2 الشركاء الذين يتعاملون مع الدائرة
3.....	2.2 الجزء الأول
3.....	1.2.2 رؤية ورسالة وأهداف الدائرة
3.....	2.2.2 وسائل الإتصال والتواصل مع الدائرة
4.....	3.2.2 مدى توفير المعلومات وتبادل المعرفة مع الدائرة
5.....	4.2.2 مدى تعاون الدائرة معكم ومشاركتكم في تحقيق الأهداف والخطط والبرامج والمشاريع المشتركة
6.....	5.2.2 مدى الإنطباع العام عن مستوى الشراكة مع الدائرة
7.....	3.2 الجزء الثاني
	1.3.2 أهم ما يعيق العلاقة مع الدائرة الموقرة وتفاعلهم الرسمي مع الوحدات التنظيمية التي تتعاملون معها والتابعة للدائرة
7.....	2.3.2 أهم مشاريع التحسين التي تقترحها جهتكم الموقرة لتطوير علاقتكم وتفاعلكم الرسمي مع الوحدات التنظيمية التي تتعاملون معها والتابعة للدائرة
8.....	3.3.2 أهم الإحتياجات من الدائرة
9.....	4. إستمارة المسح

قائمة الجداول

- جدول 1: قائمة الشركاء الإستراتيجيين 2
- جدول 2: المتوسط الحسابي والنسبة المئوية للمتوسط عن بند الإتصال 4
- جدول 3: وسائل الإتصال مع دائرة الإحصاءات العامة 4
- جدول 4: الوسط الحسابي والنسبة المئوية للمتوسط مدى توفير المعلومات وتبادل المعرفة مع الدائرة 5
- جدول 5: الوسط الحسابي والنسبة المئوية للمتوسط مدى توفير المعلومات وتبادل المعرفة مع الدائرة 5
- جدول 6: الوسط الحسابي والنسبة المئوية للمتوسط مدى الإنطباع العام عن مستوى الشراكة مع الدائرة 6
- جدول 7: أهم ما يعيق علاقة الشركاء مع الدائرة وتفاعلهم الرسمي مع الوحدات التنظيمية التي يتعاملون معها والتابعة للدائرة 7
- 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 حسب طريقة إطلاعهم على رؤية ورسالة وأهداف الدائرة 3
- شكل 2: التوزيع النسبي للشركاء لوجود مذكرة تفاهم أو تعاون تربطهم 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، وأهتم الجزء الثاني بالمعوقات والإقتراحات والإحتياجات والملاحظات من الشركاء فيما يخص تعاملهم مع الدائرة.

1.4 مجتمع الدراسة

تم إرسال الإستبانة عبر الرسائل الإلكترونية للشركاء مباشرة لاستطلاع آراؤهم وتم إرسال الإستبيان إلى 21 شريك إستراتيجي استجاب منهم 15 شريك فقط.

2. خصائص مجتمع الدراسة

1.2 الشركاء الإستراتيجيين الذين يتعاملون مع الدائرة وقيموها

بلغ عدد الشركاء الذين يتعاملون مع الدائرة وقيموها 15 شريك لعام 2018، تنوعوا بين وزارات ودوائر حكومية، إضافة إلى بعض المراكز والمجالس، وتصدر الإشارة إلى أنه تم إرسال الإستبيان إلى 21 شريك إستراتيجي، (جدول

(1)

جدول 1: قائمة الشركاء الإستراتيجيين

الرقم	الشركاء الذين يتعاملون مع الدائرة وقيموها
1	وزارة المالية
2	وزارة الزراعة
3	ديوان الخدمة المدنية
4	شركة العقبة لإدارة وتشغيل الموانئ
5	مركز تكنولوجيا المعلومات الوطني
6	وزارة البيئة
7	البنك المركزي الأردني
8	وزارة التعليم العالي
9	وزارة الطاقة والثروة المعدنية
10	وزارة التخطيط والتعاون الدولي
11	وزارة المياه والري
12	المجلس الصحي العالي
13	دائرة الجمارك
14	وزارة الإتصالات وتكنولوجيا المعلومات
15	وزارة الصحة

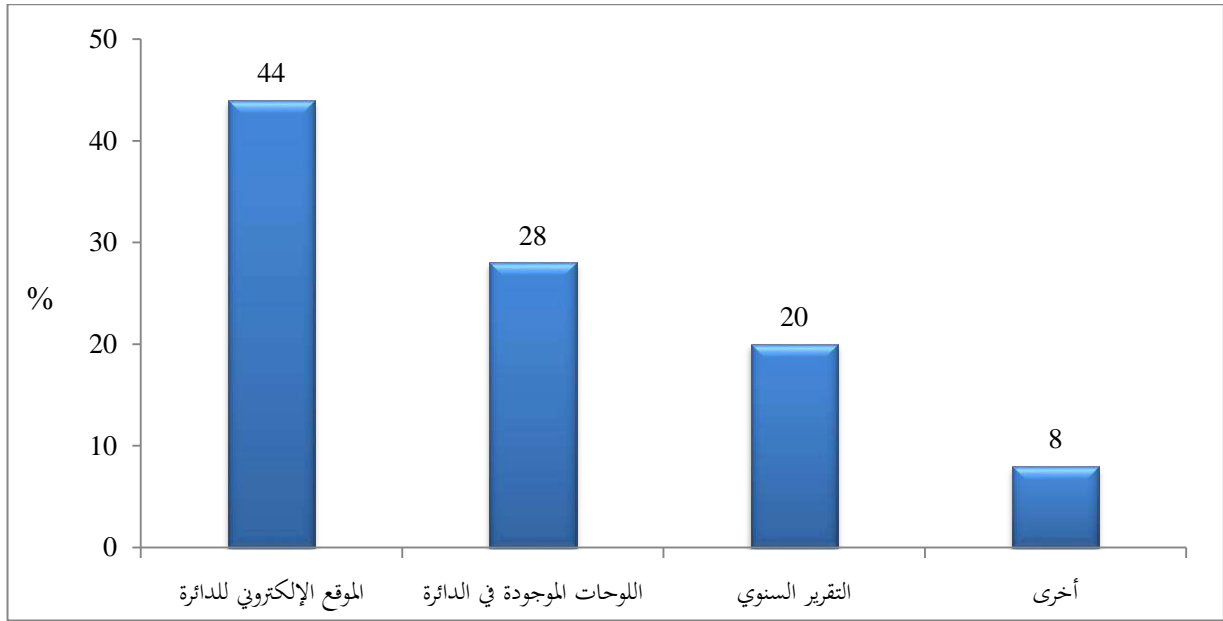
2.2 الجزء الأول

1.2.2 رؤية ورسالة واهداف الدائرة

أظهرت النتائج أن جميع الشركاء على إطلاع برؤية ورسالة وأهداف الدائرة.

كما وأظهرت النتائج أن أعلى نسبة (44%) 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 28%، وفي المرتبة الثالثة عن طريق التقرير السنوي بنسبة 20%، (الشكل 1).

شكل 1: التوزيع النسبي للشركاء حسب طريقة إطلاعهم على رؤية ورسالة وأهداف الدائرة



2.2.2 وسائل الإتصال والتواصل مع الدائرة

كان تقييم الشركاء عن بند وسائل الإتصال والتواصل مع الدائرة ممتاز بمتوسط حسابي 4.30 وبنسبة مئوية 86%. حيث كان المتوسط الحسابي عن فقرة "كيف تقييم الوسائل التي تطبقها الدائرة للتوعية بدورها وخدماتها" 4.27، والمتوسط الحسابي عن فقرة "كيف تقييم فعالية وسائل الإتصال المستخدمة من قبل الدائرة مع شركائها" 4.33، (الجدول (2)).

جدول 2: المتوسط الحسابي والنسبة المئوية للمتوسط عن بند الإتصال

التقييم	النسبة المئوية	الوسط الحسابي	الفقرة
ممتاز	85.4	4.27	كيف تقيم الوسائل التي تطبقها الدائرة للتوعية بدورها وخدماتها
ممتاز	86.6	4.33	بشكل عام، كيف تقيم فعالية وسائل الإتصال المستخدمة من قبل الدائرة مع شركائها
ممتاز	86.0	4.30	المتوسط العام

وكان البريد الإلكتروني هو أكثر وسيلة إتصال مهمة لدى الشركاء حيث كان له أعلى متوسط حسابي 5.93، تلاه في المرتبة الثانية الموقع الإلكتروني واللقاءات الدورية بمتوسط حسابي 4.50 لكل منهما، فيما كان البريد العادي في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي 3.30، جدول (3).

جدول 3: وسائل الإتصال مع دائرة الإحصاءات العامة

الوسط الحسابي	وسيلة الإتصال
3.30	البريد العادي
3.35	التقرير السنوي
4.00	الهاتف أو الفاكس
4.21	الهاتف المحمول
4.50	الموقع الإلكتروني
4.50	اللقاءات الدورية
5.93	البريد الإلكتروني

*الأهمية من 1-7 حيث 1 أقل أهمية و 7 أكثر أهمية.

3.2.2 مدى توفير المعلومات وتبادل المعرفة مع الدائرة

كان تقييم الشركاء عن بند "مدى توفير المعلومات وتبادل المعرفة مع الدائرة" جيد جداً بمتوسط حسابي 4.1 وبنسبة مئوية 82%.

حيث كان المتوسط الحسابي عن فقرة "هل يتم توفير المعلومات التي تحتاجونها بالوقت المناسب وبالجودة المطلوبة" 4.27، والمتوسط الحسابي عن فقرة "ما هو تقييمك لمستوى الرضا عن نقل وتبادل الخبرات مع الدائرة" 3.93 الجدول (4).

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

التقييم	النسبة المئوية	الوسط الحسابي	الفقرة
ممتاز	85.4	4.27	هل يتم توفير المعلومات التي تحتاجونها بالوقت المناسب وبالجودة المطلوبة
جيد جداً	78.6	3.93	ما هو تقييمك لمستوى الرضا عن نقل وتبادل الخبرات مع الدائرة
جيد جداً	82.0	4.1	المتوسط العام

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

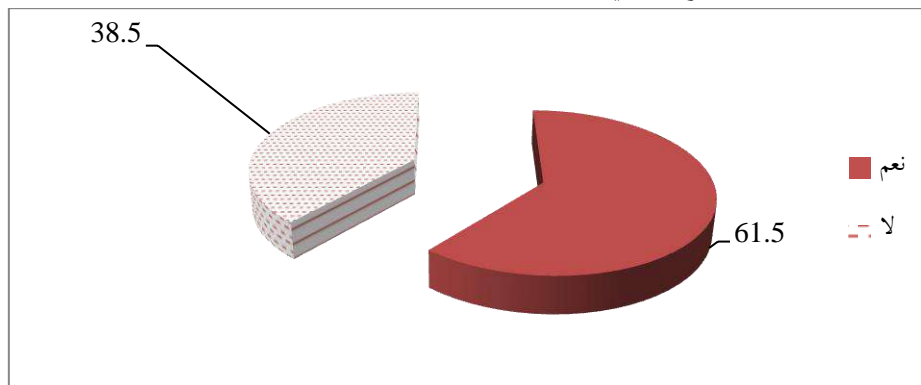
كان تقييم الشركاء عن بند "مدى تعاون الدائرة معكم ومشاركتكم في تحقيق الأهداف والخطط والبرامج والمشاريع المشتركة" ممتاز بمتوسط حسابي 4.26 ونسبة مئوية 86%. وتراوحت المتوسطات الحسابية لهذا البند بين 4.13 و4.53، الجدول (5).

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

التقييم	النسبة المئوية	الوسط الحسابي	الفقرة
ممتاز	90.7	4.53	هل تتجاوب الدائرة مع المراسلات والاستفسارات الواردة من قبلكم بسرعة وفاعلية
جيد جداً	82.7	4.13	ما هو تقييمكم لمستوى التنسيق لتحقيق الأهداف الوطنية المشتركة
جيد جداً	82.7	4.13	هل تأخذ الدائرة احتياجاتكم وتوقعاتكم واقتراحاتكم بعين الاعتبار عند قيامها بتصميم وتعديل العمليات المتداخلة
ممتاز	86.0	4.26	المتوسط العام

وأجاب الشركاء عن فقرة "هل هناك مذكرة تفاهم أو تعاون تربطكم بالدائرة؟"، حيث أجاب 61.5% من الشركاء بـ"نعم"، و38.5% منهم أجاب بـ"لا" عن وجود مذكرة تفاهم أو تعاون مع الدائرة، وكان تقييم الشركاء حول تقييم مدى فعالية تطبيق تنفيذ هذه المذكرات أو الإتفاقيات "جيد جداً" بمتوسط حسابي بلغ 4.0، الشكل (2).

شكل 2: 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 ممتاز بمتوسط حسابي 4.33 وبنسبة مئوية 86.6%، الجدول (6).

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

التقييم	النسبة المئوية	الوسط الحسابي	الفقرة
ممتاز	86.6	4.33	ما هو تقييمك لمستوى الرضا عن شراكة الدائرة مقارنة بغيرها من الشركاء

3.2 الجزء الثاني

1.3.2 أهم ما يعيق علاقة الشركاء مع الدائرة وتفاعلهم الرسمي مع الوحدات التنظيمية التي يتعاملون معها والتابعة للدائرة

جدول 7: أهم ما يعيق علاقة الشركاء مع الدائرة وتفاعلهم الرسمي مع الوحدات التنظيمية التي يتعاملون معها والتابعة للدائرة

أهم المعوقات مع الدائرة
الحاجة الى زيادة التنسيق فيما بين المؤسسات والجهات التي تنتج المؤشر لتوحيد المفاهيم والمعايير
عدم اشراك الشركاء في عملية اعداد الاستمارات المتعلقة بالمسوحات
صعوبة الحصول على المعلومة/ صعوبة التواصل هاتفياً للرد على الاستفسار

2.3.2 أهم مشاريع التحسين التي أقترحها الشركاء لتطوير علاقتهم وتفاعلهم الرسمي مع الوحدات التنظيمية التي يتعاملون معها والتابعة للدائرة

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

أهم الإقتراحات
الأسراع في تفعيل الخطة الاستراتيجية للإحصاء وتعميمها على الدوائر والمؤسسات
تعزيز عملية التواصل من خلال الاجتماعات الدورية وتعزيز الطاقة البشرية واللوجستية نظراً لخصوصية القطاع
اشراك المجلس الصحي العالي بأي مسح يتعلق بالصحة وخصوصاً في مرحلة اعداد الاستمارة
تسمية ضباط ارتباط لغايات تسهيل تبادل المعلومات
تخفيض كلف إجراء المسوحات للشركاء
وضع استبيان (online) لتعبئته من قبل الشركاء
مشاركة مندوبين من قبل الدائرة مع الشركاء بدورات وتوضيح آلية التعاون

3.3.2 أهم الإحتياجات من الدائرة

جدول 9: الإحتياجات من الدائرة

أهم الإحتياجات من الدائرة
تحديث البيانات على الموقع الالكتروني للدائرة سواء اقتصادية او ديموغرافية او سكانية
تدريب الشركاء على النظم الاحصائية الحديثة المتوفرة في الدائرة
بيانات ذات مصداقية عالية ونشرها في اوقات مبكرة
المساعدة في انشاء وحدة للإحصاءات البيئية في وزارة البيئة
الدعم الفني في كافة المجالات الاحصائية
توفير المعلومات للشركاء في الاوقات المناسبة
ضرورة اعداد مسح متخصص بالرعاية الصحية يتضمن الانفاق الصحي، معدلات الاستخدام للمنشآت الصحية، التغطية بالتأمين الصحي
الحصول على البيانات بكل شفافية
عقد دورات مشتركة بين الدائرة والشركاء
توزيع النشرات التي تنتجها دائرة الإحصاءات العامة بشكل دوري على الشركاء للإطلاع

4. إستمارة المسح

السادة الشركاء المحترمين:

لقد تم وضع هذا الاستبيان لاستطلاع آرائكم حول الشراكة بين الدائرة ووزارتكم/ دائرتكم/ مؤسساتكم بهدف تحسينها وتطويرها بما يحقق احتياجاتكم وتوقعاتكم، لذا يرجى تعبئة هذا الاستبيان بوضع إشارة (✓) في المكان الذي تراه مناسباً وإرساله إلى البريد الإلكتروني أو تسليمه عن طريق مندوب البريد لدى الدائرة:

معلومات عن الشريك:

اسم الشريك:

اسم الشخص المسؤول عن تعبئة الاستبيان ومسماه الوظيفي:

العنوان البريدي:

الهاتف:

الفاكس:

البريد الإلكتروني:

■ الجزء الأول

1	هل أنتم على اطلاع برؤية ورسالة وأهداف الدائرة؟	<input type="checkbox"/> نعم	<input type="checkbox"/> لا			
2	إذا كان الجواب "نعم"، كيف تم ذلك؟ <input type="checkbox"/> اللوحات الموجودة في الدائرة؛ <input type="checkbox"/> الموقع الإلكتروني للوزارة؛ <input type="checkbox"/> التقرير السنوي؛ <input type="checkbox"/> أخرى، حددها					
3	إذا كان الجواب "لا"، ما هي الطريقة المناسبة التي ترغبون من خلالها الاطلاع على رؤية ورسالة وأهداف الدائرة؟					
ما هو تقييمكم لوسائل الاتصال والتواصل مع الدائرة؟						
4	كيف تقيم الوسائل التي تطبقها الدائرة للتوعية بدورها وخدماتها؟	<input type="checkbox"/> ممتاز	<input type="checkbox"/> جيد جداً	<input type="checkbox"/> جيد	<input type="checkbox"/> مقبول	<input type="checkbox"/> ضعيف
5	بشكل عام، كيف تقيم فعالية وسائل الاتصال المستخدمة من قبل الدائرة مع شركائها؟	<input type="checkbox"/> ممتاز	<input type="checkbox"/> جيد جداً	<input type="checkbox"/> جيد	<input type="checkbox"/> مقبول	<input type="checkbox"/> ضعيف
6	كيف ترتب وسائل الاتصال التالية المستخدمة في الدائرة حسب أهميتها بالنسبة لكم (يوضع الرقم في المربع بحيث 1 يشير إلى الأكثر أهمية و7 للأقل أهمية)					

	<input type="checkbox"/> البريد العادي	<input type="checkbox"/> البريد الإلكتروني	<input type="checkbox"/> الموقع الإلكتروني	<input type="checkbox"/> اللقاءات الدورية
	<input type="checkbox"/> التقرير السنوي	<input type="checkbox"/> الهاتف أو الفاكس	<input type="checkbox"/> الهاتف المحمول	
7	ما هي وسائل الاتصال الأخرى التي ترغبون بتوفيرها إلى جانب هذه الوسائل			
.....				
ما هو تقييمكم لمدى توفير المعلومات وتبادل المعرفة مع الدائرة؟				
8	هل يتم توفير المعلومات التي تحتاجونها بالوقت المناسب وبالجودة المطلوبة؟			
	<input type="checkbox"/> دائماً	<input type="checkbox"/> غالباً	<input type="checkbox"/> أحياناً	<input type="checkbox"/> نادراً
	<input type="checkbox"/> أبداً			
9	ما هو تقييمك لمستوى الرضا عن نقل وتبادل الخبرات مع الدائرة؟			
	<input type="checkbox"/> ممتاز	<input type="checkbox"/> جيد جداً	<input type="checkbox"/> جيد	<input type="checkbox"/> مقبول
	<input type="checkbox"/> ضعيف			
ما هو تقييمكم لمدى تعاون الدائرة معكم ومشاركتكم في تحقيق الأهداف والخطط والبرامج والمشاريع المشتركة؟				
10	هل تتجاوب الدائرة مع المراسلات والاستفسارات الواردة من قبلكم بسرعة وفاعلية؟			
	<input type="checkbox"/> دائماً	<input type="checkbox"/> غالباً	<input type="checkbox"/> أحياناً	<input type="checkbox"/> نادراً
	<input type="checkbox"/> أبداً			
11	ما هو تقييمكم لمستوى التنسيق لتحقيق الأهداف الوطنية المشتركة؟			
	<input type="checkbox"/> ممتاز	<input type="checkbox"/> جيد جداً	<input type="checkbox"/> جيد	<input type="checkbox"/> مقبول
	<input type="checkbox"/> ضعيف			
12	هل تأخذ الدائرة احتياجاتكم وتوقعاتكم واقتراحاتكم بعين الاعتبار عند قيامها بتصميم وتعديل العمليات المتداخلة؟			
	<input type="checkbox"/> دائماً	<input type="checkbox"/> غالباً	<input type="checkbox"/> أحياناً	<input type="checkbox"/> نادراً
	<input type="checkbox"/> أبداً			
13	هل هناك مذكرة تفاهم أو اتفاقية تعاون تربطكم بالدائرة؟			
	<input type="checkbox"/> نعم		<input type="checkbox"/> لا	
14	إذا كان جواب السؤال السابق نعم، كيف تقييم مدى فعالية تطبيق تنفيذ هذه المذكرات أو الاتفاقيات؟			
	<input type="checkbox"/> ممتاز	<input type="checkbox"/> جيد جداً	<input type="checkbox"/> جيد	<input type="checkbox"/> مقبول
	<input type="checkbox"/> ضعيف			
ما هو الانطباع العام عن مستوى الشراكة مع الدائرة؟				
15	ما هو تقييمك لمستوى الرضا عن شراكة الدائرة مقارنة بغيرها من الشركاء؟			
	<input type="checkbox"/> ممتاز	<input type="checkbox"/> جيد جداً	<input type="checkbox"/> جيد	<input type="checkbox"/> مقبول
	<input type="checkbox"/> ضعيف			

أذكر أهم ما يعيق علاقة جهتكم وتفاعلكم الرسمي مع الوحدات التنظيمية التي تتعاملون معها والتابعة للدائرة:

	1
	2
	3

ما هي أهم الاقتراحات من قبلكم لتطوير علاقتكم وتفاعلكم الرسمي مع الوحدات التنظيمية التي تتعاملون معها والتابعة للدائرة؟

	1
	2
	3

ما هي احتياجاتكم من الدائرة:

.....

.....

.....

.....

الملاحظات:

.....

.....

.....

.....

شاكرين لكم حسن تعاونكم