

# التقرير التحليلي لنتائج تقييم رضا الشركاء

لعام 2020

إعداد

مديرية المنهجيات والأبحاث

قسم التحليل والدراسات

من متطلبات جائزة الملك عبد الله الثاني لتمييز الأداء الحكومي والشفافية

(معيار الشركاء والموارد)

تشرين ثاني - 2021

## قائمة المحتويات

أ	قائمة المحتويات
ب	قائمة الجداول
ب	قائمة الأشكال
1	1. خلفية عامة
1	1.1 مقدمة
1	2.1 أهداف الدراسة
1	3.1 أداة الدراسة
1	4.1 مجتمع الدراسة
2	2. خصائص مجتمع الدراسة
2	1.2 الشركاء الإستراتيجيين الذين يتعاملون مع الدائرة وقيموها
2	2.2 الجزء الأول
2	1.2.2 رؤية ورسالة واهداف الدائرة
3	2.2.2 وسائل الاتصال والتواصل مع الدائرة
4	3.2.2 مدى توفير المعلومات وتبادل المعرفة مع الدائرة
4	4.2.2 مدى تعاون الدائرة معكم ومشاركتكم في تحقيق الأهداف والخطط والبرامج والمشاريع المشتركة
5	5.2.2 مدى الإنطباع العام عن مستوى الشراكة مع الدائرة
6	3.2 الجزء الثاني
8	3. استثمار المسح

## قائمة الجداول

- جدول 1: قائمة الشركاء الإستراتيجيين..... 2
- جدول 2: المتوسط الحسابي والنسبة المئوية للمتوسط عن بند الإتصال..... 3
- جدول 3: الوسط الحسابي لأهمية وسائل الإتصال مع دائرة الإحصاءات العامة..... 4
- جدول 4: الوسط الحسابي والنسبة المئوية لمدى توفير المعلومات وتبادل المعرفة مع الدائرة..... 4
- جدول 5: الوسط الحسابي والنسبة المئوية لمدى تعاون الدائرة مع الشركاء..... 5
- جدول 6: الوسط الحسابي والنسبة المئوية لمدى 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..... 6
- جدول 8: أهم الإقتراحات لتطوير العلاقة والتفاعل الرسمي ما بين الدائرة والشركاء..... 7
- جدول 9: الإحتياجات من الدائرة..... 7

## قائمة الأشكال

- شكل 1: النسب المئوية للشركاء حسب طريقة اطلاعهم 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.

### 2.1 أهداف الدراسة

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

### 3.1 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 والانطباع العام عن مستوى الشراكة مع الدائرة، وأهتم الجزء الثاني بالمعوقات والاقتراحات والاحتياجات والملاحظات من الشركاء فيما يخص تعاملهم مع الدائرة.

### 4.1 مجتمع الدراسة

تم إرسال الاستبانة عبر الرسائل الإلكترونية للشركاء مباشرة لاستطلاع آراءهم وتم إرسال الاستبيان إلى 30 شريك إستراتيجي استجاب منهم 11 شريكاً فقط.

## 2. خصائص مجتمع الدراسة

### 1.2 الشركاء الإستراتيجيين الذين يتعاملون مع الدائرة وقيموها

بلغ عدد الشركاء الذين يتعاملون مع الدائرة وقيموها 11 شريك لعام 2020، تنوعوا بين وزارات ودوائر حكومية، إضافة إلى بعض المراكز والمجالس، وتصدر الإشارة إلى أنه تم إرسال الاستبيان إلى 30 شريك إستراتيجي، (جدول 1).

جدول 1: قائمة الشركاء الإستراتيجيين

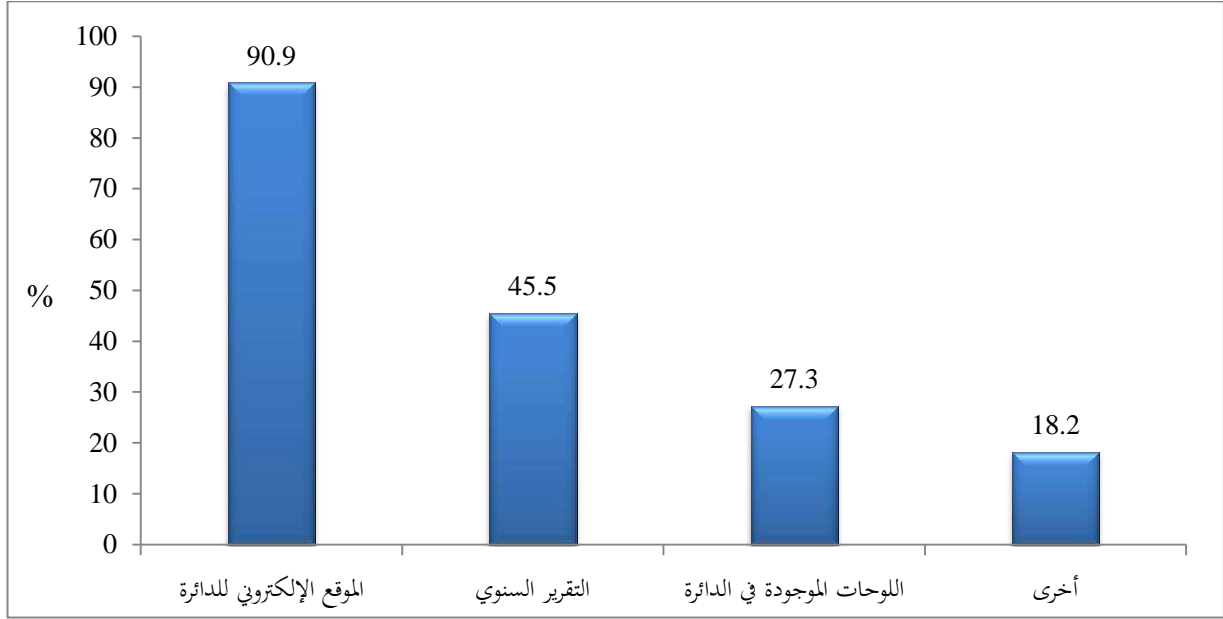
الرقم	الشركاء الذين يتعاملون مع الدائرة وقيموها
1	التخطيط والتعاون الدولي
2	الضمان الاجتماعي
3	المجلس الاعلى للسكان
4	دائرة الاحوال المدنية والجوازات
5	دائرة المشتريات الحكومية
6	ديوان الخدمة المدنية
7	وزارة التعليم العالي
8	وزارة الصحة
9	وزارة الطاقة والثروة المعدنية
10	سلطة المياه/وزارة المياه والري
11	مديرية الأمن العام

## 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 90.9% من الشركاء كانت طريقة اطلاعهم على رؤية ورسالة وأهداف الدائرة عن طريق الموقع الإلكتروني، وجاء في المرتبة الثانية عن طريق التقرير السنوي بنسبة بلغت 45.5%، وفي المرتبة الثالثة اطلاعهم عن طريق اللوحات الموجودة في الدائرة عن بنسبة 27.3%، (الشكل 1).

شكل 1: النسب المئوية للشركاء حسب طريقة اطلاعهم على رؤية ورسالة وأهداف الدائرة



## 2.2.2 وسائل الاتصال والتواصل مع الدائرة

كان تقييم الشركاء عن بند وسائل الاتصال والتواصل مع الدائرة ممتازاً بمتوسط حسابي 4.27 وبنسبة مئوية 85.4%. حيث كان المتوسط الحسابي عن فقرة "كيف تقيم الوسائل التي تطبقها الدائرة للتوعية بدورها وخدماتها" 4.18، والمتوسط الحسابي عن فقرة "بشكل عام، كيف تقيم فعالية وسائل الاتصال المستخدمة من قبل الدائرة مع شركائها" 4.36، الجدول (2).

جدول 2: المتوسط الحسابي والنسبة المئوية عن بند الاتصال

التقييم	النسبة المئوية	الوسط الحسابي	الفقرة
جيد جداً	83.6	4.18	كيف تقيم الوسائل التي تطبقها الدائرة للتوعية بدورها وخدماتها
ممتاز	87.2	4.36	بشكل عام، كيف تقيم فعالية وسائل الاتصال المستخدمة من قبل الدائرة مع شركائها
ممتاز	85.4	4.27	التقييم

كان البريد الإلكتروني هو أكثر وسيلة اتصال مهمة لدى الشركاء حيث كان له أعلى متوسط حسابي 5.7، تلاه في المرتبة الثانية الموقع الإلكتروني بمتوسط حسابي 5.6، فيما كان التقرير السنوي في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي

2.6، وقد اقترح بعض الشركاء وسائل اتصال أخرى مثل النشرات الإلكترونية ومزيد من الاعتماد على مواقع التواصل الاجتماعي جدول (3).

جدول 3: الوسط الحسابي لأهمية وسائل الاتصال مع دائرة الإحصاءات العامة

وسيلة الاتصال	الوسط الحسابي
البريد الإلكتروني	5.7
الموقع الإلكتروني	5.6
الهاتف المحمول	4.7
البريد العادي	4.1
اللقاءات الدورية	3.6
الهاتف أو الفاكس	3.4
التقرير السنوي	2.6

\*الأهمية من 1-7 حيث 1 أقل أهمية و7 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 4.00 وبنسبة مئوية 80%.

حيث كان المتوسط الحسابي عن فقرة "هل يتم توفير المعلومات التي تحتاجونها بالوقت المناسب وبالجودة المطلوبة" 4.09، والمتوسط الحسابي عن فقرة "ما هو تقييمك لمستوى الرضا عن نقل وتبادل الخبرات مع الدائرة" 3.91 الجدول (4).

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

التقييم	النسبة المئوية	الوسط الحسابي	الفقرة
جيد جداً	81.8	4.09	هل يتم توفير المعلومات التي تحتاجونها بالوقت المناسب وبالجودة المطلوبة
جيد جداً	78.2	3.91	ما هو تقييمك لمستوى الرضا عن نقل وتبادل الخبرات مع الدائرة
جيد جداً	80.0	4.00	التقييم

### 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 3.93 وبنسبة مئوية 78.6%.

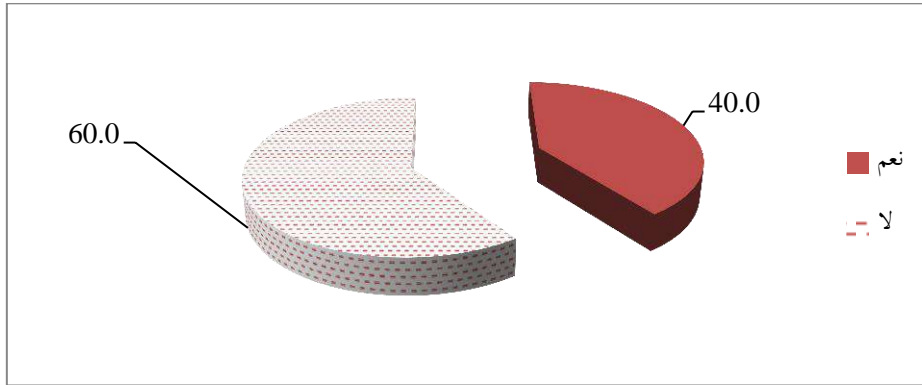
وتراوحت المتوسطات الحسابية لهذا البند بين 3.64 و4.45، الجدول (5).

جدول 5: الوسط الحسابي والنسبة المئوية لمدى تعاون الدائرة مع الشركاء

التقييم	النسبة المئوية	الوسط الحسابي	الفقرة
ممتاز	89.0	4.45	هل تتجاوب الدائرة مع المراسلات والاستفسارات الواردة من قبلكم بسرعة وفاعلية
جيد جداً	72.8	3.64	ما هو تقييمكم لمستوى التنسيق لتحقيق الأهداف الوطنية المشتركة
جيد جداً	74.6	3.73	هل تأخذ الدائرة احتياجاتكم وتوقعاتكم واقتراحاتكم بعين الاعتبار عند قيامها بتصميم وتعديل العمليات المتداخلة
جيد جداً	78.6	3.93	التقييم

وعند سؤال الشركاء " هل هناك مذكرة تفاهم أو تعاون تربطكم بالدائرة؟"، أجاب 40% من الشركاء بـ"نعم"، و60% منهم أجاب بـ"لا" عن وجود مذكرة تفاهم أو تعاون مع الدائرة، وكان تقييم الشركاء الذين لديهم مذكرة تفاهم أو اتفاقية مع الدائرة حول مدى فعالية تطبيق تنفيذ هذه المذكرات أو الاتفاقيات "ممتاز" وبمتوسط حسابي بلغ 4.25، (الشكل 2).

شكل 2: التوزيع النسبي للشركاء لوجود مذكرة تفاهم أو تعاون تربطهم بالدائرة



## 5.2.2 مدى الانطباع العام عن مستوى الشراكة مع الدائرة

كان تقييم الشركاء عن بند مدى الانطباع العام عن مستوى الشراكة مع الدائرة ممتازاً بمتوسط حسابي 4.2 وبنسبة مئوية 84%، الجدول (6).



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

التقييم	النسبة المئوية	الوسط الحسابي	الفقرة
ممتاز	84.0	4.2	ما هو تقييمك لمستوى الرضا عن شراكة الدائرة مقارنة بغيرها من الشركاء

### 3.2 الجزء الثاني

وفيما يخص المعوقات والاقتراحات والتحسين والاحتياجات التي وردت من الشركاء فيما يخص التعاون والتعامل مع دائرة الإحصاءات العامة تبين ما يلي:

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

أهم المعوقات مع الدائرة
عدم تلبية طلبات المجلس في الحصول على البيانات الخاصة بالإسقاطات السكانية في الوقت المطلوب
اللجوء الى الاسلوب التقليدي بالمخاطبات الخاصة بالحصول على المعلومات والتي تأخذ وقتاً أكثر من اللازم
عدم وجود لقاءات دورية بين الطرفين وعدم وجود آلية ممنهجة ومستمرة للقاءات الدورية المشتركة
عدم وجود ربط الكتروني مباشر لتبادل المعلومات المشتركة وعدم وجود قاعدة بيانات احصائية موحدة بين الطرفين
انحسار الأعمال المنفذة على النماذج الموجودة دون وجود المرونة لإضافة بنود توفر معلومات مهمه وتوفر الوقت والجهد والتكاليف
عدم وجود خطة مشتركة بين الطرفين
عدم وجود ضباط ارتباط دائمين

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

الرقم	أهم الاقتراحات
1	توقيع مذكرة تفاهم ما بين الشركاء ودائرة الاحصاءات العامة لتأطير التعاون المشترك
2	الربط الإلكتروني بين الجهتين لضمان سرعة الحصول على المعلومة في الوقت المناسب وضمان الدقة
3	وجود ضباط ارتباط بين الطرفين
4	تفعيل وسائل التواصل الاجتماعي لتبادل الاحصائيات ذات الصلة المشتركة وتحديثها
5	وجود مذكرة تفاهم
6	عقد دورات متخصصة واشراك متدربين من الطرفين وخاصة الدورات الخاصة بالتحليل الاحصائي واعداد الاستبانات وكتابة التقارير

جدول 9: الاحتياجات من الدائرة

الرقم	أهم الاحتياجات من الدائرة
1	توفير البيانات الخام والمعلومات عند طلبها بالوقت المناسب
2	التدريب لتوحيد المؤشرات الاحصائية بين الدوائر
3	البيانات حول مختلف المؤشرات الاجتماعية والاقتصادية المسوح الاجتماعية والاقتصادية تقارير اقتصادية واجتماعية
4	تزويدنا بالمعلومات اللازمة لإصدار التقرير الاحصائي السنوي الخاص بوزارة الصحة بالوقت والسرعة المطلوبة. تفعيل آلية التواصل مع الدائرة والعمل على الربط الإلكتروني بين الجهتين.
5	العمل مع دائرة الاحوال المدنية والجهات المعنية في تطوير سجل وطني اداري للسكان المقيمين على ارض المملكة والاردنيين المقيمين خارج الاردن لتوفر على الحكومة صرف مبالغ باهظة على التعدادات والمسوح.
6	تعزيز المساهمة في انتاج بيانات غير تقليدية تتعلق بالتنمية البشرية \ الفقر \ حقوق الانسان \ دراسات عن المرأة.
7	زيادة التعاون مع مستخدمي البيانات وإشراكهم في تحديد احتياجاتهم من البيانات واخذ رأيهم سواء في تصميم استمارات التعدادات والمسوح ونشر النتائج
8	المساهمة في العمل على زيادة الوعي الإحصائي لدى السكان. تسهيل الحصول على البيانات غير المنشورة على موقع الدائرة

### 3. استمارة 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 ل الأقل أهمية)	<input type="checkbox"/> البريد الإلكتروني	<input type="checkbox"/> الموقع الإلكتروني	<input type="checkbox"/> اللقاءات الدورية	<input type="checkbox"/> البريد العادي	<input type="checkbox"/> البريد الإلكتروني

				<input type="checkbox"/> الهاتف المحمول	<input type="checkbox"/> الهاتف أو الفاكس	<input type="checkbox"/> التقرير السنوي
7	ما هي وسائل الاتصال الأخرى التي ترغبون بتوفيرها إلى جانب هذه الوسائل .....					
<b>ما هو تقييمكم لمدى توفير المعلومات وتبادل المعرفة مع الدائرة؟</b>						
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 تقييمكم 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	
<b>ما هو تقييمكم لمدى تعاون الدائرة معكم ومشاركتكم في تحقيق الأهداف والخطط والبرامج والمشاريع المشتركة؟</b>						
10	هل تتجاوز 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	
<b>ما هو الانطباع العام عن مستوى الشراكة مع الدائرة؟</b>						
15	ما هو تقييمكم 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