

التقرير التحليلي لنتائج تقييم رضا الشركاء

لعام 2021

إعداد وتنفيذ

مديرية العلاقات العامة والتعاون الدولي

قسم العلاقات العامة وخدمة الجمهور

التدقيق

مديرية المنهجيات والابحاث

قسم التحليل والدراسات

شباط - 2022

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
3	2.2 الجزء الأول
3	1.2.2 رؤية ورسالة واهداف الدائرة
4	2.2.2 وسائل الاتصال والتواصل مع الدائرة
5	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
8	3. استثمار المسح

قائمة الجداول

- جدول 1: قائمة الشركاء الإستراتيجيين..... 2
- جدول 2: المتوسط الحسابي والنسبة المئوية عن بند الإتصال..... 4
- 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..... 5
- 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 الإقتراحات لتطوير العلاقة والتفاعل الرسمي ما بين الدائرة والشركاء..... 7
- جدول 8: 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..... 6

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 31 شريك إستراتيجي استجاب منهم 22 شريكاً فقط.

2. خصائص مجتمع الدراسة

1.2 الشركاء الإستراتيجيين الذين يتعاملون مع الدائرة وقيموها

بلغ عدد الشركاء الذين يتعاملون مع الدائرة وقيموها 22 شريك لعام 2021، تنوعوا بين وزارات ودوائر حكومية، إضافة إلى بعض المراكز والمجالس، وتجدر الإشارة إلى أنه تم إرسال الاستبيان إلى 31 شريك إستراتيجي، (جدول 1).

جدول 1: قائمة الشركاء الإستراتيجيين

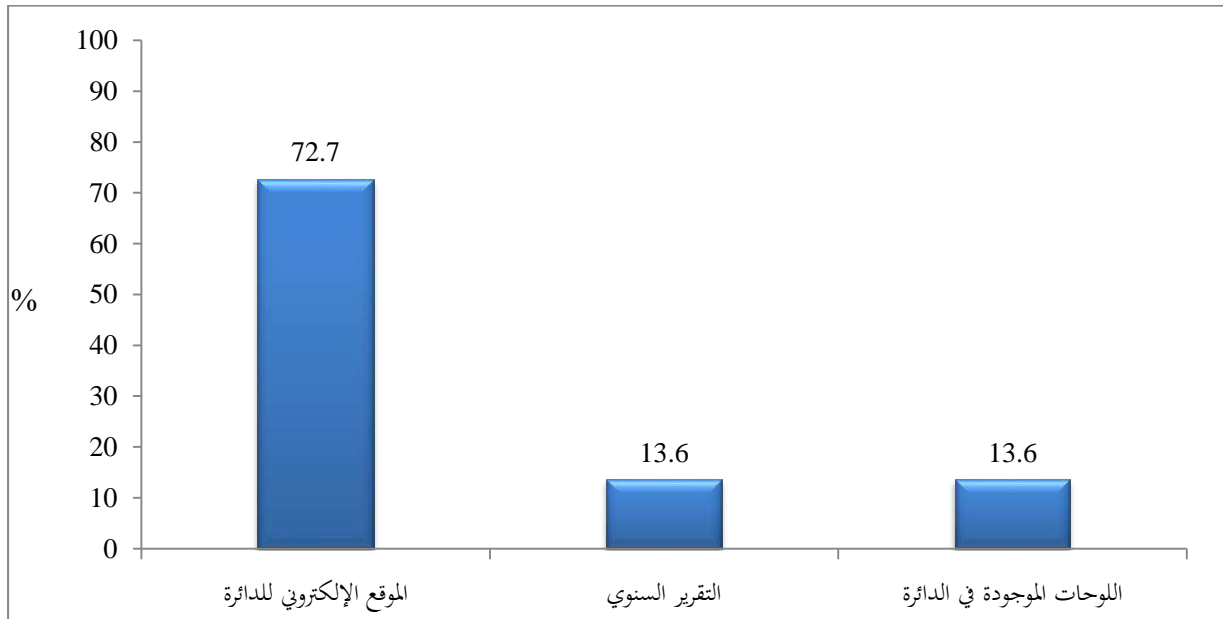
الرقم	الشركاء الذين يتعاملون مع الدائرة وقيموها
1	وزارة التخطيط والتعاون الدولي
2	وزارة النقل
3	وزارة المالية
4	وزارة البيئة
5	وزارة العمل
6	وزارة الطاقة والثروة المعدنية
7	وزارة الإقتصاد الرقمي والريادة
8	وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
9	وزارة الداخلية
10	وزارة الزراعة
11	وزارة الصناعة والتجارة والتموين/مديرية التنمية الصناعية
12	المجلس الأعلى للسكان
13	ديوان المحاسبة
14	سلطة المياه
15	ديوان الخدمة المدنية
16	دائرة الجمارك
17	دائرة الأحوال المدنية والجوازات
18	دائرة المشتريات الحكومية
19	المؤسسة العامة للضمان الإجتماعي
20	البنك المركزي الأردني
21	إدارة الإقامة والحدود
22	شركة العقبة لإدارة وتشغيل الموانئ

2.2 الجزء الأول

1.2.2 رؤية ورسالة واهداف الدائرة

أظهرت النتائج أن 90.9% من الشركاء على إطلاع برؤية ورسالة وأهداف الدائرة، كما وأظهرت النتائج أن أعلى نسبة 72.7% من الشركاء كانت طريقة اطلاعهم على رؤية ورسالة وأهداف الدائرة عن طريق الموقع الإلكتروني، وجاء في المرتبة الثانية بالتساوي عن طريق التقرير السنوي واللوحات الموجودة في الدائرة بنسبة بلغت 13.6% لكلاهما، أما بالنسبة للذين كانت إجابتهم بلا فقد كانت الإقتراحات للطريقة المناسبة التي يرغبون من خلالها الاطلاع على رؤية ورسالة وأهداف الدائرة عن طريق التعميم على كافة الدوائر الحكومية عن طريق الإيميل الرسمي (الشكل 1).

شكل 1: التوزيع النسبي 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 جيد جداً بمتوسط حسابي 3.73 وبنسبة مئوية 74.5%. حيث كان المتوسط الحسابي عن فقرة "كيف تقيم الوسائل التي تطبقها الدائرة للتوعية بدورها وخدماتها" 3.77، والمتوسط الحسابي عن فقرة "بشكل عام، كيف تقيم فعالية وسائل الاتصال المستخدمة من قبل الدائرة مع شركائها" 3.68، الجدول (2).

جدول 2: المتوسط الحسابي والنسبة المئوية عن بند الاتصال

التقييم	النسبة المئوية	الوسط الحسابي	الفقرة
جيد جداً	75.4	3.77	كيف تقيم الوسائل التي تطبقها الدائرة للتوعية بدورها وخدماتها
جيد جداً	73.6	3.68	بشكل عام، كيف تقيم فعالية وسائل الاتصال المستخدمة من قبل الدائرة مع شركائها
جيد جداً	74.5	3.73	التقييم

كان البريد الإلكتروني هو أكثر وسيلة اتصال مهمة لدى الشركاء حيث كان له أعلى متوسط حسابي 5.9، تلاه في المرتبة الثانية الموقع الإلكتروني بمتوسط حسابي 5.0، فيما كان الهاتف أو الفاكس في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي 2.5، وقد اقترح بعض الشركاء وسائل اتصال أخرى مثل الرسائل القصيرة ومنصة رقمية مشتركة ومزيد من الاعتماد على مواقع التواصل الاجتماعي جدول (3).

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

الوسط الحسابي	وسيلة الاتصال
5.9	البريد الإلكتروني
5.0	الموقع الإلكتروني
4.2	اللقاءات الدورية
4.1	البريد العادي
3.4	الهاتف المحمول
3.0	التقرير السنوي
2.5	الهاتف أو الفاكس

*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 3.98 وبنسبة مئوية 79.6%.

حيث كان المتوسط الحسابي عن فقرة "هل يتم توفير المعلومات التي تحتاجونها بالوقت المناسب وبالجودة المطلوبة" 4.05، 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	4.05	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	79.6	3.98	التقييم

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

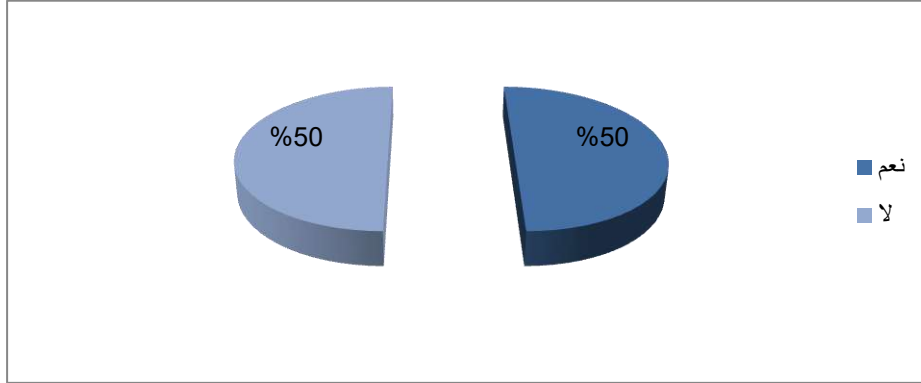
كان تقييم الشركاء عن بند "مدى تعاون الدائرة معكم ومشاركتكم في تحقيق الأهداف والخطط والبرامج والمشاريع المشتركة" ممتاز بمتوسط حسابي 4.11 وبنسبة مئوية 82.2%. وتراوحت المتوسطات الحسابية لهذا البند بين 3.91 و4.32، (الجدول (5)).

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

التقييم	النسبة المئوية	الوسط الحسابي	الفقرة
ممتاز	86.4	4.32	هل تتجاوب الدائرة مع المراسلات والاستفسارات الواردة من قبلكم بسرعة وفاعلية
جيد جداً	81.8	4.09	ما هو تقييمكم لمستوى التنسيق لتحقيق الأهداف الوطنية المشتركة
جيد جداً	78.2	3.91	هل تأخذ الدائرة احتياجاتكم وتوقعاتكم واقتراحاتكم بعين الاعتبار عند قيامها بتصميم وتعديل العمليات المتداخلة
جيد جداً	82.2	4.11	التقييم

وعند سؤال الشركاء " هل هناك مذكرة تفاهم أو تعاون تربطكم بالدائرة؟"، أجاب 50% من الشركاء بـ"نعم"، و50% 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 "جيد جداً" وبمتوسط حسابي بلغ 4، (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 وبنسبة مئوية 80%، الجدول (6).

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

التقييم	النسبة المئوية	الوسط الحسابي	الفقرة
جيد جداً	80	4	ما هو تقييمك لمستوى الرضا عن شراكة الدائرة مقارنة بغيرها من الشركاء

3.2 الجزء الثاني

وفيما يخص الإقتراحات والتحسين والإحتياجات التي وردت من الشركاء فيما يخص التعاون والتعامل مع دائرة الإحصاءات العامة تبين ما يلي:

جدول 7: أهم الاقتراحات لتطوير العلاقة والتفاعل الرسمي ما بين الدائرة والشركاء

الرقم	أهم الاقتراحات
1	عقد اجتماعات دورية مع الدائرة لتبادل الخبرات والمعلومات
2	توقيع مذكرة تفاهم مع الدائرة لتأطير التعاون المشترك
3	تعزيز التعاون المشترك لتسهيل عملية تبادل البيانات والمعلومات الإحصائية
4	عقد لقاءات وتنظيم ورش عمل من خلالكم حول إعداد الدراسات الإحصائية لمختلف المؤسسات والدوائر الحكومية لرفع التوعية حول أهمية قواعد البيانات
5	ضرورة الرد على الإستفسارات المتعلقة بالمعلومات المشتركة
6	ضرورة تحديث البيانات بشكل دوري
7	تفعيل ضباط الإرتباط لضمان سرعة الرد
8	انشاء منصة مشتركة
9	الربط الإلكتروني وتفعيل الاجتماعات الدورية

جدول 8: الاحتميات من الدائرة

الرقم	أهم الاحتميات من الدائرة
1	تبادل الخبرات وتبادل المعلومات
2	فصل مساهمة قطاع النقل عن الإتصالات في الحسابات الوطنية للنتائج المحلي الإجمالي
3	عقد لقاءات دورية بشكل دائم
4	تفعيل اللجنة الوطنية للإسقاطات السكانية
5	تعزيز وتحسين التواصل مع شركاء الدائرة
6	تكثيف عملية التواصل فيما بين الشركاء بشكل يوائم طبيعة المرحلة الحالية
7	المعلومات الزراعية
8	بيانات ديموغرافية
9	بيانات احصائية متنوعة

الدورات التدريبية للوحدات الإحصائية للشركاء	10
الشراكة الإستراتيجية وتبادل الخبرات	11

3. استثمار 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	<input type="checkbox"/> ممتاز	<input type="checkbox"/> جيد جداً
		<input type="checkbox"/> جيد	<input type="checkbox"/> مقبول
		<input type="checkbox"/> ضعيف	

					وخدماتها؟			
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 الإلكتروني	<input type="checkbox"/> الموقع الإلكتروني	<input type="checkbox"/> اللقاءات الدورية	<input type="checkbox"/> البريد العادي	<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 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		
ما هو تقييمكم لمدى تعاون الدائرة معكم ومشاركتمكم 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 تقيم 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 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		

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