

التقرير التحليلي لنتائج تقييم رضا الشركاء

لعام 2022

إعداد

مديرية العلاقات العامة والتعاون الدولي

قسم العلاقات العامة وخدمة الجمهور

مراجعة

مديرية المنهجيات والأبحاث

قسم التحليل والدراسات

قائمة المحتويات

الصفحة	
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 آلية التوزيع.....
2	2. مجتمع الدراسة.....
2	2.1 الشركاء الإستراتيجيin الذين يتعاملون مع الدائرة وقيمها.....
3	2.2 الجزء الأول.....
3	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.....
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.....
6	3.2 الجزء الثاني.....
9	3. استماراة المسح.....

قائمة الجداول

الصفحة

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 فعالية تطبيق المذكرات أو الإتفاقيات..... 6
جدول 7: الوسط الحسابي والنسبة المئوية لمدى الإنطباع العام عن مستوى الشراكة مع الدائرة..... 6
جدول 8: أهم الاقتراحات لتطوير العلاقة والتفاعل الرسمي ما بين الدائرة والشركاء 7
جدول 9: الاحتياجات من الدائرة 7
جدول 10: الملاحظات 8

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

تنفيذاً لمنهجية إدارة العلاقة مع شركاء دائرة الاحصاءات العامة، قامت الدائرة بقياس رضا شركائها الاستراتيجيين وذلك من خلال اعداد استبيان، تهدف الىأخذ 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 استبياناً 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 واللاحظات من الشركاء فيما يخص تعاملهم مع الدائرة.

4.1 آلية التوزيع

تم إرسال الاستبيان عبر الرسائل الإلكترونية للشركاء مباشرة لاستطلاع آرائهم وتم إرسال الاستبيان إلى 31 شريك استراتيجي استجاب منهم 24 شريكاً فقط.

2. مجتمع الدراسة

1.2 الشركاء الاستراتيجيين الذين يتعاملون مع الدائرة

بلغت نسبة الشركاء المستجبيين حوالي 77.0% لعام 2022، تنوّعوا بين وزارات ودوائر ومؤسسات حكومية. (المجدول 1).

جدول 1: قائمة الشركاء الاستراتيجيين

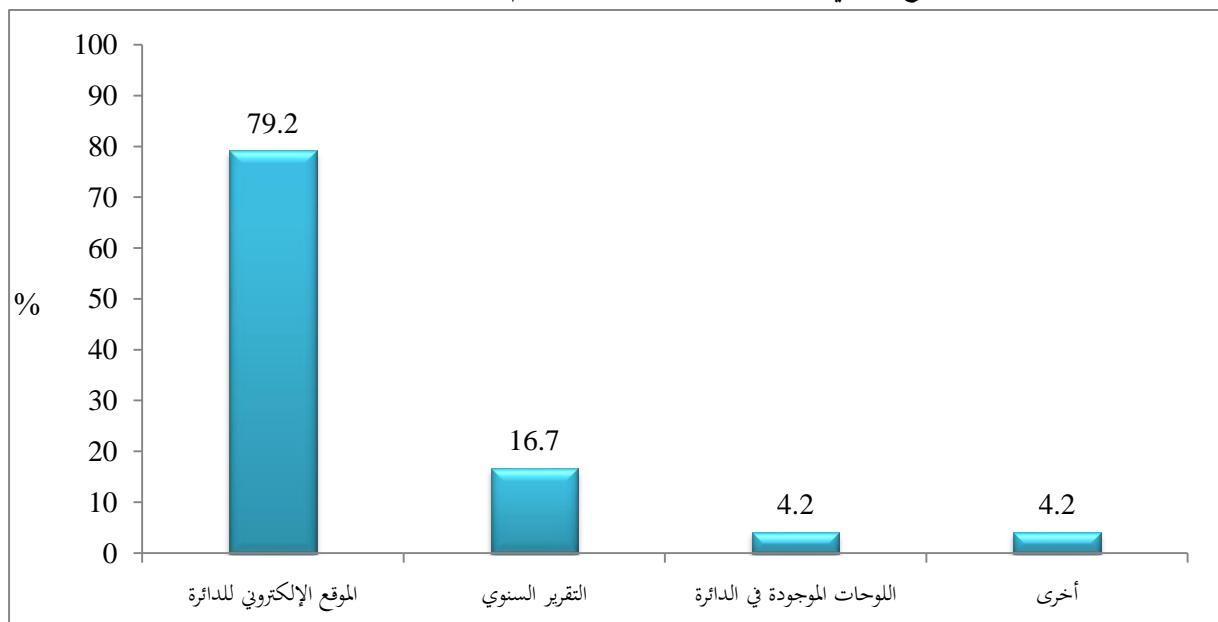
الرقم	الشركاء الذين يتعاملون مع الدائرة
1	وزارة التخطيط والتعاون الدولي
2	وزارة النقل
3	وزارة المالية
4	وزارة البيئة
5	وزارة العمل
6	وزارة الطاقة والثروة المعدنية
7	وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة
8	وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
9	وزارة الداخلية
10	وزارة المياه والري
11	وزارة الصحة
12	وزارة السياحة والآثار
17	دائرة الجمارك
18	دائرة الأحوال المدنية والجوازات
19	دائرة الموازنة العامة
20	المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي
13	المركز الوطني لتنمية الموارد البشرية
14	هيئة تنظيم الطيران المدني
15	سلطة المياه
16	ديوان الخدمة المدنية
21	البنك المركزي الأردني
22	إدارة الإقامة والجنسود
23	سلطة وادي الأردن
24	أمانة عمان الكبرى

2. النتائج والتقييم

1.2.2 رؤية ورسالة وأهداف الدائرة

أظهرت النتائج أن 95.8% من الشركاء لديهم اطلاع برؤية ورسالة وأهداف الدائرة، كما وأظهرت النتائج أن طريقة اطلاعهم على رؤية ورسالة وأهداف الدائرة عن طريق الموقع الإلكتروني سجلت النسبة الأعلى (79.2%)، وجاءت طريقة اطلاعهم من خلال التقرير السنوي في المرتبة الثانية بنسبة بلغت 16.7%， أما الذين اطلعوا عليها عن طريق اللوحات الموجودة بالدائرة بلغت 4.2%， بالتساوي مع الذين اطلعوا عليها من طرق أخرى وكانت من خلال التواصل مع الموظفين في الدائرة من خلال الاتصال أو البريد الإلكتروني والزيارات للدائرة، (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 بشكل عام جيد جداً بمتوسط حسابي بلغ 4.0 وبنسبة مئوية 680%， في حين بلغ المتوسط الحسابي عن فقرتي وسائل الاتصال والتواصل مع الدائرة 4.0 لكلاً منهما، (الجدول 2).

جدول 2: الوسط الحسائي والنسبة المئوية عن بند الاتصال

التقدير	النسبة المئوية	الوسط الحسائي	الفقرة
جيد جداً	80.0	4.0	كيف تقيم الوسائل التي تطبقها الدائرة للتوعية بدورها وخدماتها
جيد جداً	80.0	4.0	بشكل عام، كيف تقيم فعالية وسائل الاتصال المستخدمة من قبل الدائرة مع شركائها
جيد جداً	80.0	4.0	التقييم

سجل البريد الإلكتروني أكثر وسيلة اتصال مهمة لدى الشركاء حيث كان له أعلى متوسط حسابي 5.5، تلاه في المرتبة الثانية الهاتف المحمول بمتوسط حسابي 4.6، فيما كان التقرير السنوي والهاتف أو الفاكس في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي 3.0 لكل منهما، (الجدول 3).

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

الوسط الحسائي	وسيلة الاتصال
5.5	البريد الإلكتروني
4.6	الهاتف المحمول
4.5	الموقع الإلكتروني
4.2	اللقاءات الدورية
3.2	البريد العادي
3.0	التقرير السنوي
3.0	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" ممتاز بمتوسط حسابي 4.3 وبنسبة مئوية 86%. أما المتوسط الحسائي عن فقرة "هل يتم توفير المعلومات التي تحتاجونها بالوقت المناسب وبالجودة المطلوبة" قد بلغ 4.5، في حين بلغ المتوسط الحسائي عن فقرة "ما هو تقييمك لمستوى الرضا عن نقل وتبادل الخبرات مع الدائرة" 4.2، (الجدول 4).

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

التقيم	النسبة المئوية	الوسط الحسابي	الفقرة
ممتاز	90.0	4.5	هل يتم توفير المعلومات التي تحتاجونها بالوقت المناسب وبالجودة المطلوبة
جيد جداً	84.0	4.2	ما هو تقييمك لمستوى الرضا عن نقل وتبادل الخبرات مع الدائرة
ممتاز	86.0	4.3	التقييم

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

أظهرت النتائج أن المتوسط الحسابي لتقييم الشركاء عن بند "مدى تعاون الدائرة معكم ومشاركتكم في تحقيق الأهداف والخطط والبرامج والمشاريع المشتركة" كان جيد جداً وبمتوسط حسابي 4.2 وبنسبة مئوية 84%， وتراوحت المتوسطات الحسابية لهذا البند بين 4.0 و 4.4، (الجدول 5).

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

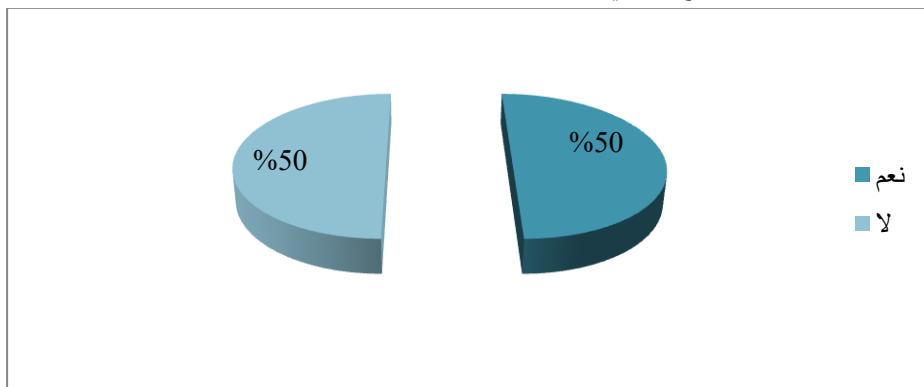
التقيم	النسبة المئوية	الوسط الحسابي	الفقرة
ممتاز	88.0	4.4	هل تتجاوب الدائرة مع المراسلات والاستفسارات الواردة من قبلكم بسرعة وفاعلية
جيد جداً	82.0	4.1	ما هو تقييمكم لمستوى التنسيق لتحقيق الأهداف الوطنية المشتركة
جيد جداً	80.0	4.0	هل تأخذ الدائرة احتياجاتكم وتوقعاتكم واقتراحاتكم بعين الاعتبار عند قيامها بتصميم وتعديل العمليات المتداخلة
جيد جداً	84.0	4.2	التقييم

أجاب 50% من الشركاء بأن لديهم مذكرة تفاهم أو إتفاقية تعاون تربطكم بالدائرة، 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 3.8 ، (الجدول) (الشكل 2).

جدول 6: الوسط الحساسي والنسبة المئوية لمدى فعالية تطبيق المذكرات أو الإتفاقيات

التقدير	النسبة المئوية	الوسط الحساسي	الفقرة
كيف تقيم مدى فعالية تطبيق تنفيذ هذه المذكرات أو الإتفاقيات جيد جداً	76	3.8	

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 جيد جداً بمتوسط حساسي 4.1 وبنسبة مئوية 82%， (الجدول 6).

جدول 7: الوسط الحساسي والنسبة المئوية لمدى الانطباع العام عن مستوى الشراكة مع الدائرة

التقدير	النسبة المئوية	الوسط الحساسي	الفقرة
ما هو تقييمك لمستوى الرضا عن شراكة الدائرة مقارنة بغيرها من الشركاء جيد جداً	82	4.1	

3.2 الاقتراحات والاحتياجات

وفيما يختص الاقتراحات والتحسين والاحتياجات واللاحظات التي وردت من الشركاء فيما يخص التعاون والتعامل مع دائرة الإحصاءات العامة تبين ما يلي:

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

الرقم	أهم الاقتراحات
1	تعيين ضباط ارتباط وتفعيل التواصل و الاتصال بين دائرة الاحصاءات العامة وبيننا.
2	تحديث الرابط الإلكتروني .
3	الاستمرار بالتواصل الفعال مع الشركاء للإلمام باحتياجاتهم وتحديثها إن لزم الأمر.
4	أن يكون هنالك ربط إلكتروني بحيث يمكن الوزارة من الحصول على المعلومات والبيانات واستخدامها عند الحاجة.
5	تستخدم الوزارة العديد من المؤشرات الاقتصادية والاجتماعية والبيئية وغيرها من المؤشرات التي تدخل في مهام و واجبات الوزارة وبشكل مستمر وعليه نقترح ان يتم اتفاق حول مجموعة هذه المؤشرات والتي يتم تحديثها بشكل مستمر ويتم ربطها الكترونياً مع الوزارة بحيث يتم الرجوع اليها بشكل دوري دون الرجوع لأخذ الموافقات والمراسلات الرسمية والتي تأخذ وقتاً لتوفيرها، واحياناً يتم طلبها في اوقات خارج اوقات دوام الدائرة.
6	اعادة الدورات التدريبية الإحصائية التي كان من المقرر عقدها قبل جائحة كورونا من ضمنها دورة التحليل الإحصائي.
7	اجتماعات ولقاءات دورية.
8	أن يكون هنالك ربط إلكتروني بحيث يمكن الوزارة من الحصول على المعلومات والبيانات واستخدامها عند الحاجة.
9	اقتراح بعض الشركاء وسائل اتصال أخرى يرغبون بتوفيرها من قبل الدائرة، مثل تطبيق على الهاتف ودليل استرشادي.

جدول 9: الاحتياجات من الدائرة

الرقم	أهم الاحتياجات من الدائرة
1	توفير المساهمة القطاعية لقطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في الناتج المحلي الإجمالي حسب التصنيف الصناعي الدولي للأعوام 2017 - 2021 ISIC 4.0 الموحد الرابع.
2	الاستمرار بتنفيذ المسح القطاعية لقطاع الإتصالات وتكنولوجيا المعلومات وفق مذكرة التفاهم الموقع بين الوزارة والدائرة.
3	بيانات من عدة مسوحات و تنفيذ مسوحات ميدانية خاصة بالمركز.
4	تزويد مستمر بالمعلومات والبيانات والإحصائيات.
5	دورات تحليل احصائي.
6	المعلومات والبيانات الخاصة بالإحصاءات التي تتتوفر لدى الدائرة المتعلقة بعمل وزارة الداخلية.
7	اطلاعنا على اي دراسات ومسوحات لها علاقة بالقطاع السياحي.
8	ضرورة تسهيل تزويد الدوائر الحكومية مثل الوزارات بالمعلومات المطلوبة
9	امدادنا بمعلومات واحصائيات عند الحاجة لها
10	غالباً طلب بيانات ومعلومات تخص مناطق أمانة عمان الكبرى. نتمنى أن تكون التقارير الإحصائية سنوية وبشكل مستمر.
11	المؤشرات المرتبطة بالاقتصاد وسوق العمل

جدول 10: الملاحظات

الرقم	الملاحظات
1	<p>أهمية أن تعمل الدائرة بشكل مستمر على تحديث البيانات لديها فضلاً عن أهمية جعل البيانات متسقة ولفترات زمنية كافية لدراسة اتجاه التغير عبر الزمن.</p> <p>من الضروري أيضا العمل بشكل مستمر على جعل البيانات مفصلة لتعكس المقارنة بين الحافظات وعلى مستوى الفئات العمرية ومن حيث الجنس وبحسب مستويات الدخل أو الإنفاق ... الخ.</p> <p>مهم أيضا العمل على تقليل الفارق الزمني بين تاريخ نشر المعلومة والفترة الزمنية التي تعبر عنها المعلومة، فعلى سبيل المثال تنشر أرقام الناتج المحلي الإجمالي للربع الثاني بعد ثلاثة أشهر من حدوثه أي في الربع الثالث من العام، والمطلوب تقليل هذا الفارق الزمني.</p> <p>من المهم أيضا العمل على تطوير منهجيات حديثة لمؤشرات حديثة تتعلق بظواهر حديثة كالتغير المناخي والاقتصاد الأخضر والعملة الخضراء ... الخ.</p>

3. استماراة المسح

السادة الشركاء المخزمنين:

لقد تم وضع هذا الاستبيان لاستطلاع آرائكم حول الشراكة بين الدائرة ووزارتكم / دائرتكم / مؤسساتكم بمدف تحسينها وتطويرها بما يحقق احتياجاتكم وتوقعاتكم لنا يرجى تعبيء هذا الاستبيان بوضع اشارة (✓) في المكان الذي تراه مناسبا.

معلومات عن الشريك:

اسم الشريك:

اسم الشخص المسؤول عن تعبيء الاستبيان ومسماه الوظيفي:

العنوان البريدي:

رقم الهاتف:

رقم الموبايل:

الفاكس:

البريد الإلكتروني:

■ الجزء الأول

1	هل أنت على اطلاع برؤية ورسالة وأهداف الدائرة؟					
2	إذا كان الجواب "نعم"، كيف تم ذلك؟					
3	إذا كان الجواب "لا"، ما هي الطريقة المناسبة التي ترغبون من خلالها الاطلاع على رؤية ورسالة وأهداف الدائرة؟					
4	ما هو تقييمكم لوسائل الاتصال والتواصل مع الدائرة؟					
5	كيف تقيم الوسائل التي تطبقها الدائرة للتوعية بدورها وخدماتها؟					
6	بشكل عام، كيف تقيم فعالية وسائل الاتصال المستخدمة من قبل الدائرة مع شركائها؟					
7	ما هي وسائل الاتصال الأخرى التي ترغبون بتوفيرها إلى جانب هذه الوسائل					

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

▪ الجزء الثاني

ما هي أهم الاقتراحات من قبلكم لتطوير علاقتكم وتفاعلكم الرسمي مع الوحدات التنظيمية التي تعاملون معها والتابعة للدائرة؟	
	1
	2
	3

ما هي احتياجاتكم من الدائرة:

الملاحظات:

شاكرين لكم حسن تعاونكم