

التقرير التحليلي لنتائج تقييم رضا الشركاء

لعام 2023

إعداد

مديرية العلاقات العامة والتعاون الدولي

قسم العلاقات العامة وخدمة الجمهور

مراجعة

مديرية المنهجيات والأبحاث

قسم التحليل والدراسات

قائمة المحتويات

الصفحة

أ.....	قائمة المحتويات	1
ب.....	قائمة الجداول	1
ب.....	قائمة الأشكال	1
1	1. خلفية عامة	1
1	1.1 مقدمة	1
1	2.1 أهداف الدراسة	1
1	3.1 أداة الدراسة	1
1	4.1 آلية التوزيع	1
2	2. مجتمع الدراسة	2
2	1.2 الشركاء الإستراتيجيين الذين يتعاملون مع الدائرة وقيموها	2
3	2.2 الجزء الأول	3
3	1.2.2 الإستراتيجية الوطنية للدائرة	3
3	2.2.2 وسائل الاتصال والتواصل مع الدائرة	3
4	3.2.2 مدى توفير المعلومات وتبادل المعرفة مع الدائرة	4
5	4.2.2 مدى تعاون الدائرة معكم ومشاركتكم في تحقيق الأهداف والخطط والبرامج والمشاريع المشتركة ...	5
6	5.2.2 مدى الإنطباع العام عن مستوى الشراكة مع الدائرة	6
7	3.2 الجزء الثاني	7
9	3. استمارة المسح	9

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 المعوقات 7
- جدول 9: الإقتراحات لتطوير العلاقة والتفاعل الرسمي ما بين الدائرة والشركاء 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 لا ستطلاع 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 ورؤية وأهداف الدائرة وسائل 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 آلية التوزيع

تم إرسال الاستبانة عبر الرسائل الإلكترونية للشركاء مباشرة لا ستطلاع آراءهم وتم إرسال الاستبيان إلى 31 شريك استراتيجي استجاب منهم 18 شريكاً فقط.

2. مجتمع الدراسة

1.2 الشركاء الاستراتيجيين الذين يتعاملون مع الدائرة

بلغ نسبة الشركاء المستجيبين حوالي 58.1% لعام 2023، تنوعوا بين وزارات ودوائر ومؤسسات حكومية، (الجدول 1).

جدول 1: قائمة الشركاء الاستراتيجيين

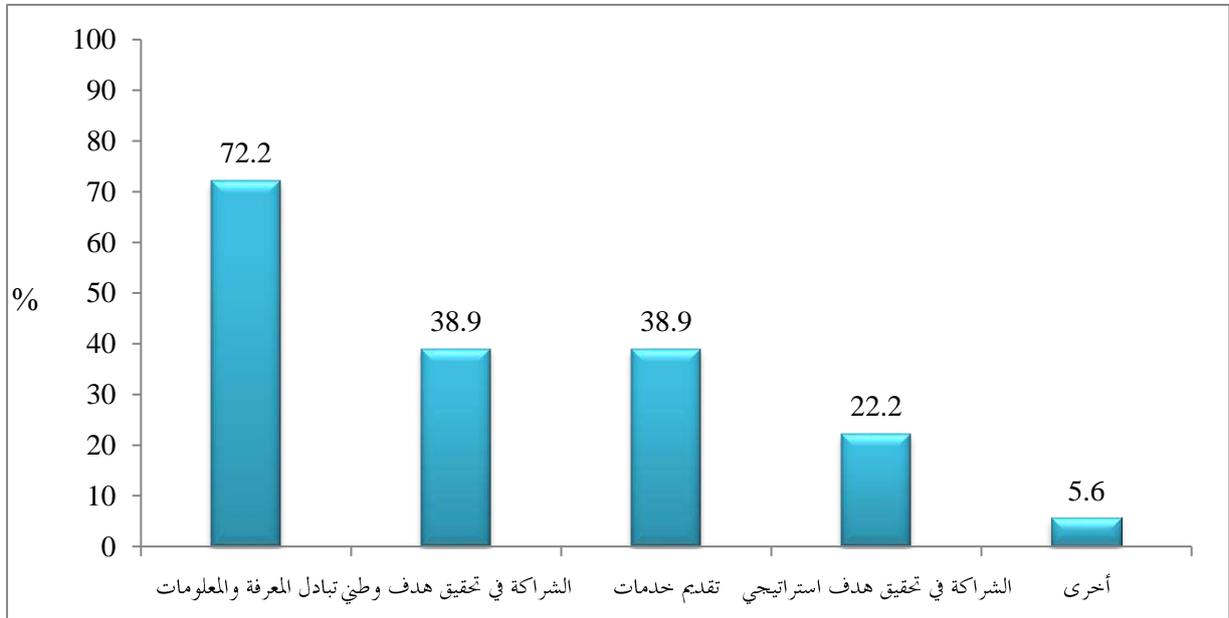
الرقم	الشركاء الذين يتعاملون مع الدائرة
1	وزارة الأوقاف والشؤون والمقدسات الإسلامية
2	وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
3	وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة
4	وزارة الطاقة والثروة المعدنية
5	وزارة النقل
6	وزارة العمل
7	وزارة المالية
8	وزارة الداخلية
9	دائرة الأحوال المدنية والجوازات
10	دائرة المشتريات الحكومية
11	دائرة مراقبة الشركات
12	دائرة الجمارك
13	هيئة الخدمة والإدارة العامة
14	هيئة تنظيم الطيران المدني
15	أمانة عمان الكبرى
16	المجلس الأعلى للسكان
17	المركز الوطني لتنمية الموارد البشرية
18	شركة العقبة لإدارة وتشغيل الموانئ

2.2 النتائج والتقييم

1.2.2 الإستراتيجية الوطنية للدائرة

أظهرت النتائج أن 94.4% من الشركاء على اطلاع بالإستراتيجية الوطنية للدائرة، كما وأظهرت النتائج أن أغلب الإجابات عن سؤال طريقة اطلاعهم على الإستراتيجية الوطنية عن طريق الموقع الإلكتروني في حين هناك من اطلع عليها عن طريق المشاركة في لقاءات إعداد الاستراتيجية وتنفيذها أو من خلال ضابط الإرتباط، كما بينت نتائج التحليل بأن طبيعة الشراكة والتعاون من خلال تبادل المعرفة والمعلومات حازت على أعلى نسبة حيث بلغت 72.2%، (الشكل 1).

شكل 1: التوزيع النسبي للشركاء حسب طبيعة الشراكة والتعاون



2.2.2 وسائل الاتصال والتواصل مع الدائرة

كان تقييم الشركاء عن بند وسائل الاتصال والتواصل مع الدائرة بشكل عام ممتاز بمتوسط حسابي بلغ 4.5 وبنسبة مئوية 90%، (الجدول 2).

جدول 2: الوسط الحسابي والنسبة المئوية عن بند الاتصال

التقييم	النسبة المئوية	الوسط الحسابي	الفقرة
ممتاز	90.0	4.5	كيف تقيم الوسائل التي تطبقها الدائرة للتوعية بدورها وخدماتها
ممتاز	92.0	4.6	بشكل عام، كيف تقيم فعالية وسائل الاتصال المستخدمة من قبل الدائرة مع شركائها
ممتاز	90.0	4.5	التقييم

سجل البريد الإلكتروني أكثر وسيلة اتصال مهمة لدى الشركاء حيث كان له أعلى متوسط حسابي 5.5، تلاه في المرتبة الثانية الهاتف أو الفاكس بمتوسط حسابي 4.9، فيما كان التقرير السنوي في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي 2.7 ، (الجدول 3).

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

الوسط الحسابي	وسيلة الاتصال
5.5	البريد الإلكتروني
4.9	الهاتف أو الفاكس
4.5	الموقع الإلكتروني
3.8	اللقاءات الدورية
3.3	الهاتف المحمول
3.3	البريد العادي
2.7	التقرير السنوي

*الأهمية من 1-7 حيث 1 أقل أهمية و7 أكثر أهمية.

3.2.2 مدى توفير البيانات الإحصائية وتبادل المعرفة مع الدائرة

كان تقييم الشركاء عن بند "مدى توفير البيانات الإحصائية وتبادل المعرفة مع الدائرة" ممتازاً بمتوسط حسابي 4.5 وبنسبة مئوية 90%. أما المتوسط الحسابي عن فقرتي "هل يتم تزويدكم بالبيانات الإحصائية التي تحتاجونها بالوقت المناسب" "هل تهتم الدائرة بتوفير المعلومات والبيانات الحديثة" قد بلغ 4.5، في حين بلغ المتوسط الحسابي عن باقي الفقرات 4.4، (الجدول 4).

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

التقييم	النسبة المئوية	الوسط الحسابي	الفقرة
ممتاز	90.0	4.5	هل يتم تزويدكم بالبيانات الاحصائية التي تحتاجونها بالوقت المناسب
ممتاز	90.0	4.5	هل تهتم الدائرة بتوفير المعلومات والبيانات الحديثة
ممتاز	88.0	4.4	هل تقوم الدائرة بنشر كافة المعلومات التي تهتمكم المتعلقة بخدماتها ونشاطاتها بكافة وسائل الاتصال المتاحة
ممتاز	88.0	4.4	ما هو تقييمكم لمستوى الرضا عن نقل وتبادل الخبرات مع الدائرة
ممتاز	90.0	4.5	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 ممتاز وبتوسط حسابي 4.6 وبنسبة مئوية 92%، وتراوح المتوسطات الحسابية لهذا البند بين 4.4 و4.8، (الجدول 5).

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

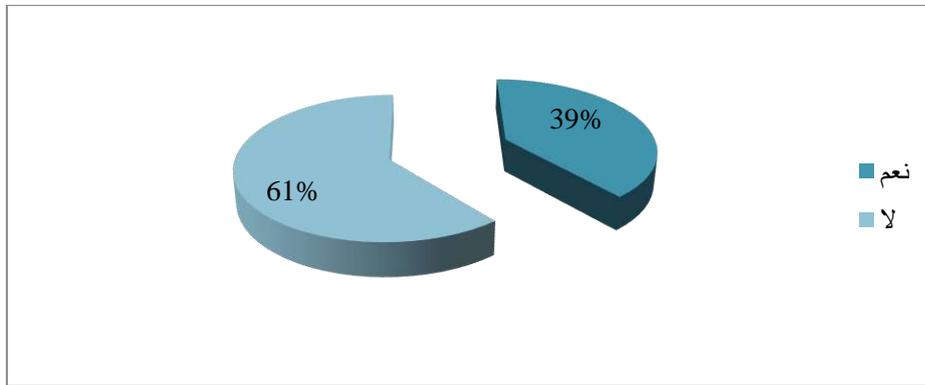
التقييم	النسبة المئوية	الوسط الحسابي	الفقرة
ممتاز	96.0	4.8	هل تتعاون الدائرة مع المراسلات والاستفسارات الواردة من قبلكم بسرعة وفاعلية
ممتاز	92.0	4.6	ما هو تقييمكم لمستوى التنسيق لتحقيق الأهداف الوطنية المشتركة
ممتاز	88.0	4.4	هل تأخذ الدائرة احتياجاتكم وتوقعاتكم واقتراحاتكم بعين الاعتبار عند قيامها بتصميم وتعديل العمليات المتداخلة
ممتاز	92.0	4.6	التقييم

أجاب 39% من الشركاء بأن لديهم مذكرة تفاهم أو إتفاقية تعاون تربطهم بالدائرة، وكان تقييم الشركاء الذين لديهم مذكرة تفاهم أو إتفاقية مع الدائرة حول مدى فعالية تطبيق تنفيذ هذه المذكرات أو الإتفاقيات "ممتاز" وبتوسط حسابي بلغ 4.4، (الجدول 6) (الشكل 2).

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

التقييم	النسبة المئوية	الوسط الحسابي	الفقرة
ممتاز	88.0	4.4	كيف تقييم مدى فعالية تطبيق تنفيذ هذه المذكرات أو الإتفاقيات

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 ممتاز بمتوسط حسابي 4.7 وبنسبة مئوية 94%، (الجدول 6).

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

التقييم	النسبة المئوية	الوسط الحسابي	الفقرة
ممتاز	94	4.7	ما هو تقييمك لمستوى الرضا عن شراكة الدائرة مقارنة بغيرها من الشركاء

3.2 المعوقات والإقتراحات

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

جدول 8: المعوقات

الرقم	المعوقات
1	نقص الكوادر الاحصائية المؤهلة في المؤسسات الرسمية المنتجة للبيانات
2	عدم الموافقة على الاستفادة من خبرات موظفينكم عند الحاجة أو عند الطلب منكم
3	التمويل اللازم للدائرة لتطبيق المسوحات التي تحتاجها الوزارة مثل مسح عمالة الاطفال
4	التمويل اللازم للدائرة لتطبيق المسوحات التي تحتاجها الوزارة مثل مسح عمالة الاطفال

جدول 9: الإقتراحات لتطوير العلاقة والتفاعل الرسمي ما بين الدائرة والشركاء

الرقم	الإقتراحات
1	تمكيننا من الوصول السهل الى البيانات الخام مع الحفاظ على خصوصية المستجيبين
2	اشراك متدربين من الامانة العامة للمجلس في الدورات التدريبية التي تنفذها دائرة الاحصاءات العامة
3	الاستعاضة عن مسح دخل ونفقات الاسرة كمصدر لقياس الفقر بتعزيز قاعدة بيانات صندوق المعونة الوطنية
4	العمل مع الجهة المختصة للجامعة العربية لتبادل البيانات حول عدد الاردنيين في الخارج حسب تعداد السكان في الدول العربية
5	اعادة هيكلة اللجنة الوطنية للاسقاطات السكانية وتفعيلها (ادارة الاقامة والحدود وقسم شؤون اللاجئين / وزارة الداخلية ، دائرة الاحوال المدنية والجوازات ، وزارة الخارجية وشؤون المغتربين ، المجلس الاعلى للسكان ، وزارة العمل ، دائرة الاحصاءات العامة)
6	تخصيص احدى جولات مسح قوة العمل لتشمل جمع معلومات عن عمالة الاطفال والمشاركة في لجان مراجعة استبانات المسح
7	استكمال منصة مؤشرات التنمية المستدامة
8	استكمال عملية الربط الالكتروني مع المؤسسات الرسمية
9	عقد برامج تدريبية والحاق للموظفين بمدد معينه للشركات الحكومية والمؤسسات ذات العلاقة لتبادل الخبرات مع الدائرة
10	تطوير البيانات المتعلقة باحصائيات الموائى بالشراكة مع الشركات ذات العلاقة
11	اشراك موظفي الدائرة بكافة الورش و الفعاليات التي تعقد من قبل الهيئة

12	زيادة العمل على تفعيل الاتقافية بين امانة عمان ودائرة الاحصاءات من اجل الحصول على كافة البيانات المطلوبة من الطرفين
13	امكانية الربط الالكتروني ما بين الوزارة ودائرة الاحصاءات العامة من خلال برنامج " اداة التنمية " وهي اداة الكترونية لتخطيط التنموي الاستراتيجي واه الاداه تحتوي على نظامين: الاول : نظام المعلومات الافيمي RIS والثاني متابعة المشاريع PMS

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 اشارة (√) في المكان الذي تراه مناسباً.

معلومات عن الشريك:

اسم الشريك:

اسم الشخص المسؤول عن تعبئة الاستبيان ومسماه الوظيفي:

العنوان البريدي:

رقم الهاتف:

رقم الموبايل:

الفاكس:

البريد الإلكتروني:

الجزء الأول

1	هل أنتم على اطلاع بالإستراتيجية الوطنية للدائرة؟	<input type="checkbox"/> نعم	<input type="checkbox"/> لا
2	إذا كان الجواب نعم ماهي الطريقة التي تم الاطلاع عليها؟		
3	إذا كان الجواب لا ماهي الطريقة المناسبة التي ترغبون من خلالها الاطلاع على رؤية ورسالة وأهداف الدائرة؟..... طبيعة الشراكة والتعاون؟ <input type="checkbox"/> الشراكة في تحقيق الهدف الوطني <input type="checkbox"/> الشراكة في تحقيق هدف استراتيجي <input type="checkbox"/> تقديم خدمات <input type="checkbox"/> تبادل المعرفة والمعلومات <input type="checkbox"/> أخرى		
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
5	بشكل عام، كيف تقيم فعالية وسائل الاتصال المستخدمة من قبل الدائرة مع شركائها؟	<input type="checkbox"/> ممتاز	<input type="checkbox"/> جيد جداً
6	كيف ترتب و سائل الاتصال التالية المستخدمة في الدائرة حسب أهميتها بالنسبة لكم من الأكثر أهمية الى الأقل أهمية من خلال اختيار العنصر من القائمة حيث سيتم الترتيب بحسب الاختيار مثلاً: عند اختيار البريد الإلكتروني يظهر رقم الترتيب (1) وهكذا... <input type="checkbox"/> البريد العادي <input type="checkbox"/> البريد الإلكتروني <input type="checkbox"/> الهاتف أو الفاكس <input type="checkbox"/> الهاتف المحمول <input type="checkbox"/> اللقاءات الدورية		

7	ما هي وسائل الاتصال الأخرى التي ترغبون بتوفيرها إلى جانب هذه الوسائل					
ثالثاً: ما هو تقييمكم لمدى توفير المعلومات وتبادل المعرفة مع الدائرة؟						
8	هل يتم تزويدكم بالبيانات الإحصائية التي تحتاجونها بالوقت المناسب؟	<input type="checkbox"/> دائماً	<input type="checkbox"/> غالباً	<input type="checkbox"/> أحياناً	<input type="checkbox"/> نادراً	<input type="checkbox"/> أبداً
9	هل تهتم الدائرة بتوفير المعلومات والبيانات الحديثة؟	<input type="checkbox"/> دائماً	<input type="checkbox"/> غالباً	<input type="checkbox"/> أحياناً	<input type="checkbox"/> نادراً	<input type="checkbox"/> أبداً
10	هل تقوم الدائرة بنشر كافة المعلومات التي تهتمكم المتعلقة بخدماها ونشاطاتها بكافة وسائل الاتصال المتاحة؟	<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 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
رابعاً: ما هو تقييمكم لمدى تعاون الدائرة معكم ومشاركتكم في تحقيق الأهداف والخطط والبرامج والمشاريع المشتركة؟						
12	هل تتجاوب الدائرة مع المراسلات والاستفسارات الواردة من قبلكم بسرعة وفعالية؟	<input type="checkbox"/> دائماً	<input type="checkbox"/> غالباً	<input type="checkbox"/> أحياناً	<input type="checkbox"/> نادراً	<input type="checkbox"/> أبداً
13	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
14	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
15	هل هناك مذكرة تفاهم أو اتفاقية تعاون تربطكم بالدائرة؟	<input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا				
16	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
خامساً: ما هو الانطباع العام عن مستوى الشراكة مع الدائرة؟						
17	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 المعوقات ؟	
	1
	2
	3

ما هي أهم الاقتراحات من قبلكم لتطوير علاقتكم مع الدائرة ؟

.....

.....

.....

.....

شاكرين لكم حسن تعاونكم