

حكومة عجمان

Government of Ajman

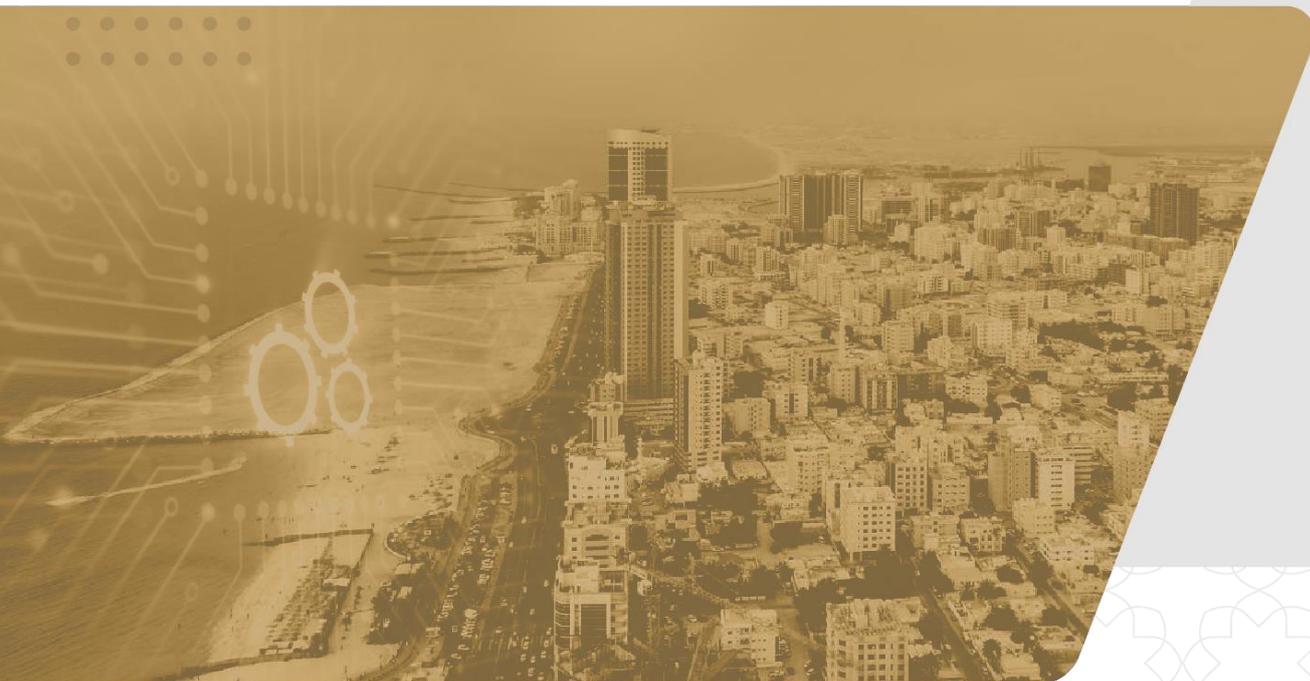
مركز الإحصاء والتنافسية

Statistics and Competitiveness Center

مؤشر رضا الشركاء

عن مركز

عجمان للإحصاء والتنافسية 2021



إصدار سبتمبر 2021

[www.scc.ajman.ae](http://www.scc.ajman.ae)

## جميع الحقوق محفوظة © مركز الإحصاء والتنافسية

حكومة عجمان - الإمارات العربية المتحدة @ 2021

يمنع نسخ أو استعمال أي جزء من هذا الكتاب من قبل أي شخص أو شركة أو جهة بأية وسيلة تصويرية أو إلكترونية أو ميكانيكية بما في ذلك التسجيل الفوتوغرافي والتسجيل على أقراص مقروءة أو بأية وسيلة نشر أخرى بما فيها حفظ المعلومات واسترجاعها دون الحصول على موافقة مسبقة صادرة من مركز عجمان للإحصاء والتنافسية،

حكومة عجمان، دولة الإمارات العربية المتحدة.

في حالة الاقتباس يرجى الإشارة إلى المطبوعة كالتالي:

مركز عجمان للإحصاء والتنافسية - حكومة عجمان  
مؤشر رضا الشركاء عن مركز عجمان للإحصاء والتنافسية

الإصدار الأول - 2021

للتواصل وطلب البيانات الإحصائية يرجى التواصل:

مركز عجمان للإحصاء والتنافسية

البريد الإلكتروني: info.scc@ajman.ae

رقم الهاتف: +971 6 701 6770

الموقع الإلكتروني: scc.ajman.ae

ص.ب: 6556، عجمان - دولة الإمارات العربية المتحدة

@sccajman

## التعريف بمركز عجمان للإحصاء والتنافسية

تم إنشاء "مركز عجمان للإحصاء و التنافسية " استناداً للمرسوم الأميري رقم (28) لسنة 2017 .  
ويعتبر المركز هو الجهة المختصة محلياً في إمارة عجمان والمصدر الرئيس والمرجع الوحيد فيها في الشؤون الإحصائية و التنافسية المنصوص عليها في هذا المرسوم. يهدف المركز إلى تحقيق الغايات التالية:

1. تنظيم وتطوير العمل الإحصائي بما يحقق مصالح الدولة والإمارة.
2. بناء نظام إحصائي محلي متكامل.
3. رفع القدرة التنافسية للإمارة في مختلف القطاعات.
4. المساهمة في تعزيز مكانة الإمارة في تقارير التنافسية المحلية والعالمية.
5. دعم منظومة إتخاذ القرار في الحكومة ببيانات ومعلومات دقيقة وحديثة.

### الرؤية



بالمعرفة نعزز مستقبل عجمان.

### الرسالة



الإرتقاء بالعمل الإحصائي والتنافسي من خلال تطبيق أفضل الممارسات بإتباع المنهجيات العلمية الإحصائية والمعايير الموصى بها دولياً لتلبي إحتياجات مستخدمي البيانات و متخذي القرار في الإمارة.

### القيم



الجودة / الحيادية / الإحترافية / الموثوقية / الإبداع والابتكار / السرية / الشفافية

# مؤشر رضا الشركاء عن مركز عجمان للإحصاء والتنافسية

2021

## المحتويات

5.....	الملخص التنفيذي.....
6.....	المقدمة.....
6.....	1.1 أهداف المؤشر.....
6.....	2.1 منهجية قياس المؤشر.....
6.....	1.2.1 المرحلة التحضيرية :.....
6.....	2.2.1 المرحلة التنفيذية:.....
7.....	3.2.1 مرحلة إستخلاص النتائج و نشر التقرير:.....
7.....	3.1 دورية القياس.....
7.....	4.1 نطاق القياس.....
7.....	5.1 طريقة جمع البيانات.....
7.....	6.1 المحاور الرئيسية التي سيتم قياسها لإستخراج المؤشر.....
8.....	الفصل الثاني.....
8.....	تحليل النتائج.....
8.....	1.2 توزيع الشركاء حسب القطاعات.....
9.....	2.2 فاعلية الشراكة.....
10.....	3.2 أداء الشراكة مع المركز.....
11.....	4.2 التنسيق والتعاون المشترك.....
12.....	5.2 أداء العاملين في المركز.....
14.....	الإقتراحات والتوصيات.....
15.....	المراجع.....
16.....	المرفقات.....

## الملخص التنفيذي

يولي مركز عجمان للإحصاء والتنافسية إهتماماً خاصاً برضا الشركاء، وذلك إيماناً منه بأن رضاهم وسعادتهم هو أهم عوامل النجاح لأي مؤسسة تطمح بأن تكون رائدة في سباق التميز. لذا قام مركز عجمان للإحصاء والتنافسية بإجراء إستطلاع الرأي من أجل قياس مستوى رضا الشركاء من الجهات، والتطلع إلى فرص تطوير الخدمات المقدمة للشركاء من الجهات أخرى.

### وفيما يلي ملخص لأهم ما ورد بالتقرير:

- مؤشر الرضا العام لشركاء مركز عجمان للإحصاء والتنافسية بلغ 91%.
- بلغت نسبة رضا الشركاء عن أداء مركز عجمان للإحصاء والتنافسية بشكل عام 100%.
- حاز مركز عجمان للإحصاء والتنافسية على الرضا بنسبة 100% في تعاون المركز مع الشركاء.
- نال مركز عجمان للإحصاء والتنافسية بنسبة رضا 100% بقيامه بفتح مجال الحوار وتبادل المعرفة والمعلومات مع شركائه.
- بلغ المتوسط العام لمحور رضا الشركاء عن أداء العاملين في المركز 90%.
- المتوسط العام لمحور رضا الشركاء عن التنسيق والتعاون المشترك مع المركز بلغ 98%.

## المقدمة

إنطلاقاً من رؤية وإستراتيجية مركز الإحصاء والتنافسية في إمارة عجمان يقوم المركز بإعداد إستبيان رضا الشركاء لعام 2021 من أجل التعرف على رضا و احتياجات وتوقعات الشركاء ومستوى رضاهم عن الخدمات التي يقدمها المركز .  
ويهدف مؤشر رضا الشركاء إلى تحسين وتطوير أداء المركز ليكون مرتكزاً أساسياً في دعم متخذي وصانعي القرار من خلال تحديد ومعرفة إتجاهات وآراء الفئات المعنية.

### 1.1 أهداف المؤشر

- تحسين وتطوير آلية الخدمات التي يقدمها المركز وفقاً لمتطلبات الشركاء.
- معرفة وتلبية كافة احتياجات الشركاء.
- تحديد ومعالجة مواطن القصور والضعف إن وجدت.
- تزويد المركز بالمعلومات التي توضح جودة الخدمات التي يقدمها إلى شركاءه.

### 2.1 منهجية قياس المؤشر

#### 1.2.1 المرحلة التحضيرية :

- حصر عدد الشركاء .
- تحديد أسلوب جمع البيانات .
- إعداد وتصميم الاستبيان الإلكتروني لمعرفة رضا الشركاء .
- وضع الخطة الزمنية التي سيتم فيها قياس المؤشر .

#### 2.2.1 المرحلة التنفيذية:

- توزيع الاستبيان على الشركاء من أجل جمع البيانات .
- تدقيق البيانات المدخلة .
- سحب البيانات من قاعدة البيانات وإستخراج الجداول الأولية وتدقيقها .

### 3.2.1 مرحلة استخلاص النتائج ونشر التقرير:

- يتم في هذه المرحلة تحليل البيانات المستخرجة في المرحلة السابقة .
- كتابة تقرير عن المؤشر وتدقيقه ومراجعته وكتابة كافة الملاحظات والتوصيات .
- اعتماد التقرير .

### 3.1 دورية القياس

- سنوياً .

### 4.1 نطاق القياس

- جميع شركاء مركز عجمان للإحصاء والتنافسية للدوائر المحلية والاتحادية.

### 5.1 طريقة جمع البيانات

- إرسال استبيان إلكتروني معد من قبل المركز إلى الشركاء .

### 6.1 المحاور الرئيسية التي سيتم قياسها لإستخراج المؤشر

- فاعلية الشراكة .
- أداء الشراكة مع المركز .
- التنسيق والتواصل مع المركز .
- أداء العاملين في المركز .
- ملاحظات وإقتراحات تطوير الشراكة مع المركز .

## الفصل الثاني

### تحليل النتائج

تم قياس وتحليل رضا الشركاء لكل شريك بحسب قطاع عمل الجهة ومن ثم تم قياس رضا الشركاء عن مركز عجمان للإحصاء والتنافسية حيث شملت الدراسة فاعلية الشراكة وأداء الشراكة مع المركز والتنسيق والتواصل مع المركز وأداء العاملين في المركز والأخذ بعين الإعتبار ملاحظات وإقتراحات تطوير الشراكة مع المركز.

#### 1.2 توزيع الشركاء حسب القطاعات

يوضح الجدول والشكل (1.2) إجمالي عدد الشركاء المشاركين بالاستبيان حسب قطاع عمل الجهة ، حيث بلغ نسبة الشركاء المشاركين بالاستبيان 64% من إجمالي العينة المستهدفة التي بلغت 25 شريك، وتظهر النتائج بأن معظم الشركاء المشاركين بالاستبيان هم قطاع حكومي محلي حيث بلغ عددهم 9 جهات بنسبة 56% من الإجمالي، وكانت نسبة كل من القطاع الحكومي الاتحادي والقطاع الخاص 19% من الإجمالي بعدد 3 جهات لكل منهم ، وأقل نسبة كانت القطاعات الأخرى (منطقة حرة) حيث بلغت 6% من الإجمالي .

#### جدول (1.2)

الشركاء المشاركين بالاستبيان حسب قطاع عمل الجهة في إمارة عجمان لعام 2021

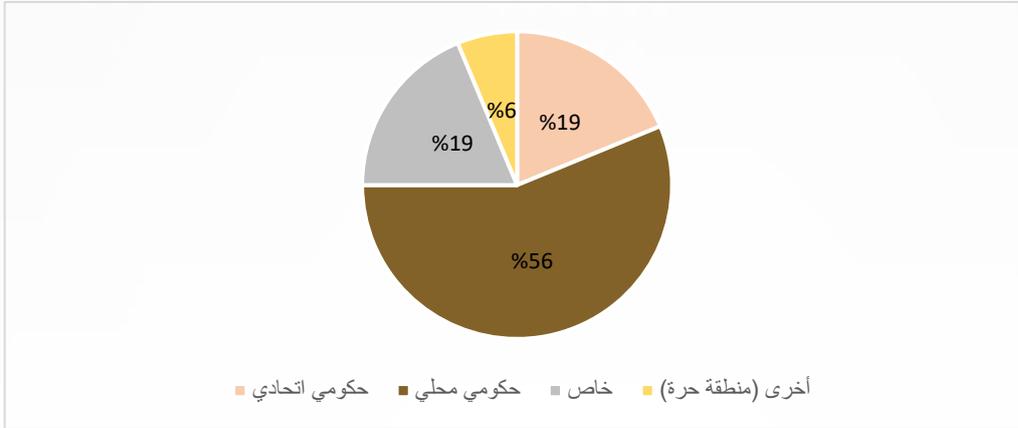
النسبة المئوية	الشركاء	قطاع عمل الجهة
56%	9	حكومي محلي
19%	3	حكومي اتحادي
19%	3	خاص
6%	1	أخرى (منطقة حرة)
100%	16	المجموع

المصدر: مركز عجمان للإحصاء والتنافسية

## الشكل (1.2)

التوزيع النسبي للشركاء المشاركين بالاستبيان حسب قطاع عمل الجهة في إمارة عجمان لعام

2021



## 2.2 فاعلية الشراكة

بلغت نسبة رضا الشركاء عن فاعلية الشراكة مع مركز عجمان للإحصاء والتنافسية والتي تتضمن الخدمات المقدمة من المركز ومدى التفاعل مع الشركاء 94%، وكانت نسبة رضا الشركاء 88% لكل من مدى النتائج المتحققة من الشراكة مع المركز و التأثير الإيجابي لنتائج الشراكة مع المركز و مدى رضا الشركاء عن المشاريع أو المبادرات الناتجة عن الشراكة ، كما هو موضح بالجدول والشكل (2.2).

## جدول (2.2)

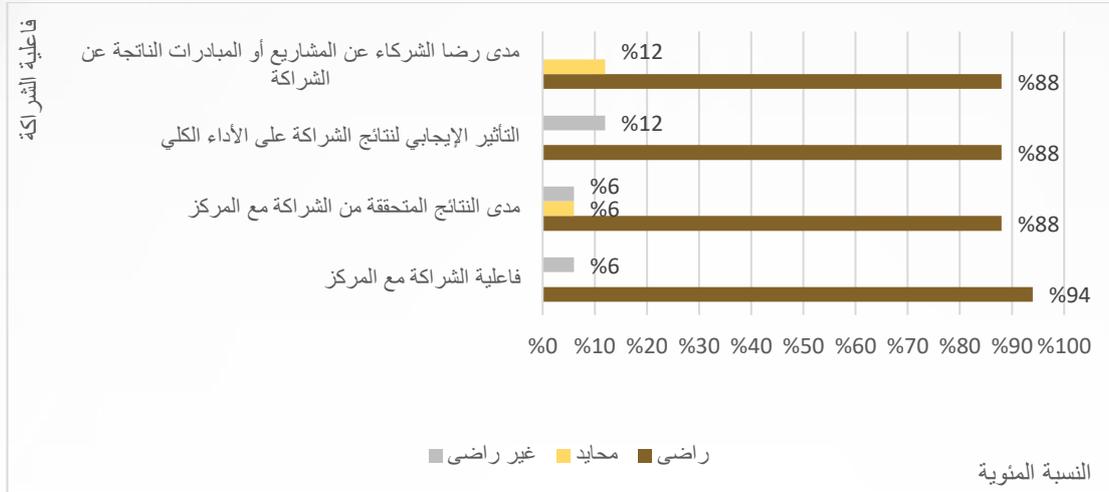
رضا الشركاء عن فاعلية الشراكة مع المركز في إمارة عجمان لعام 2021

مستويات الرضا							فاعلية الشراكة
إجمالي	لا ينطبق	غير راضي إطلاقاً	غير راضي	محايد	راضي	راضي تماماً	
%100	%0	%6	%0	%0	%44	%50	فاعلية الشراكة مع المركز
%100	%0	%0	%6	%6	%50	%38	مدى النتائج المتحققة من الشراكة مع المركز
%100	%0	%6	%6	%0	%50	%38	التأثير الإيجابي لنتائج الشراكة على الأداء الكلي
%100	%0	%0	%0	%12	%50	%38	مدى رضا الشركاء عن المشاريع أو المبادرات الناتجة عن الشراكة

المصدر: مركز عجمان للإحصاء والتنافسية

## الشكل (2.2)

### التوزيع النسبي لرضا الشركاء عن فاعلية الشراكة مع المركز في إمارة عجمان لعام 2021



### 3.2 أداء الشراكة مع المركز

بلغت نسبة رضا الشركاء عن أداء الشراكة مع مركز عجمان للإحصاء والتنافسية في ما يخص سرعة استجابة المركز للطلبات وتوفير البيانات للشركاء 100%، وكانت نسبة رضا الشركاء عن الجهود المبذولة من مركز عجمان للإحصاء والتنافسية في توفير المعلومات والبيانات المطلوبة 94%، أما نسبة رضا الشركاء عن وضوح إطار وحدود الشراكة بين الطرفين و إلتزام المركز بتنفيذ بنود الشراكة وشروطها و الشفافية والوضوح التي يتعامل بها المركز كانت 88% لكل منهم ، كما هو موضح بالجدول والشكل (3.2) .

### جدول (3.2)

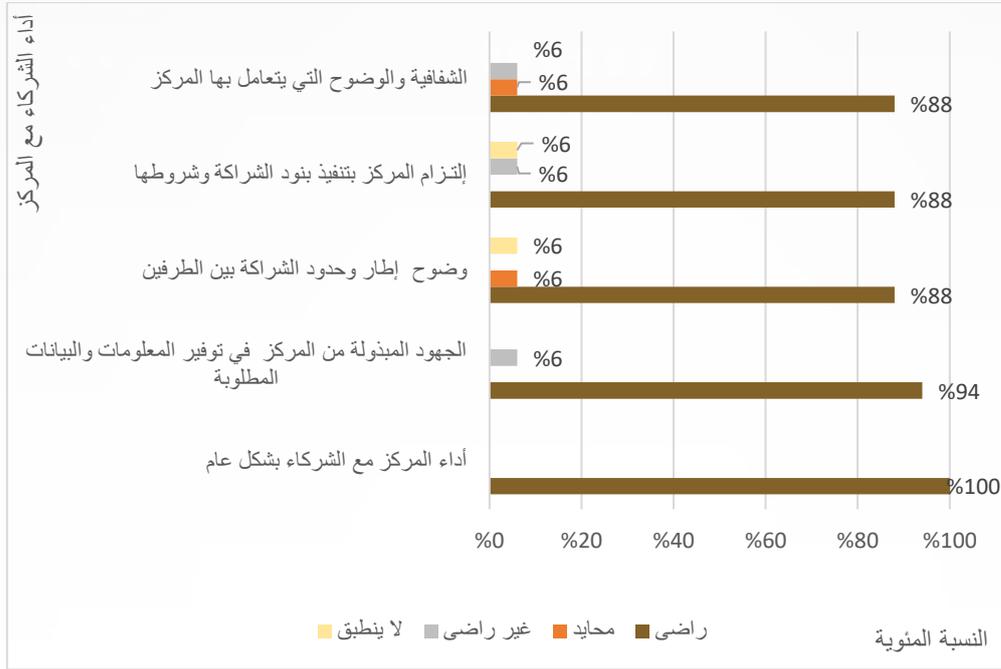
#### رضا الشركاء عن أداء الشراكة مع المركز في إمارة عجمان لعام 2021

مستويات الرضا							أداء الشراكة مع المركز
إجمالي	لا ينطبق	غير راضي إطلاقاً	غير راضي	محايد	راضى	راضى تماماً	
100%	0%	0%	0%	0%	50%	50%	أداء المركز مع الشركاء بشكل عام
100%	0%	0%	6%	0%	38%	56%	الجهود المبذولة من المركز في توفير المعلومات والبيانات المطلوبة
100%	6%	0%	0%	6%	38%	50%	وضوح إطار وحدود الشراكة بين الطرفين
100%	6%	6%	0%	0%	38%	50%	إلتزام المركز بتنفيذ بنود الشراكة وشروطها
100%	0%	0%	6%	6%	32%	56%	الشفافية والوضوح التي يتعامل بها المركز

المصدر: مركز عجمان للإحصاء والتنافسية

### الشكل (3.2)

#### التوزيع النسبي لرضا الشركاء عن أداء الشراكة مع المركز في إمارة عجمان لعام 2021



#### 4.2 التنسيق والتعاون المشترك

بلغت نسبة رضا الشركاء 100% عن التعاون مع مركز عجمان للإحصاء والتنافسية في المبادرات والخدمات وأيضاً فيما يخص قيام المركز بفتح مجال الحوار وتبادل المعرفة والمعلومات ، أما التواصل والتنسيق مع المركز فقد نال نسبة 94% من رضا الشركاء كما هو موضح بالجدول والشكل (4.2). المتوسط العام لمحور رضا الشركاء عن التنسيق والتعاون المشترك مع المركز 98%.

#### جدول (4.2)

#### رضا الشركاء عن التنسيق والتعاون المشترك مع المركز في إمارة عجمان لعام 2021

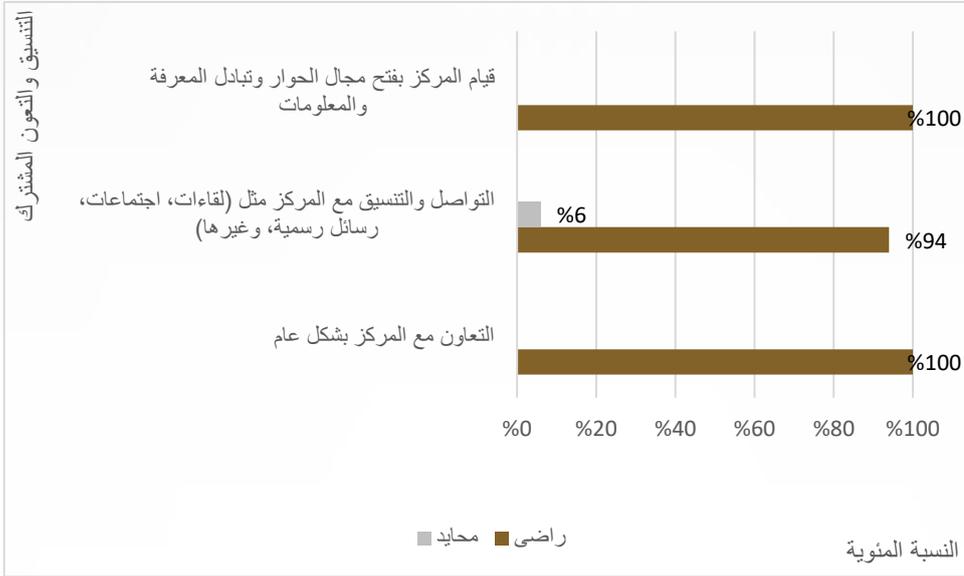
مستويات الرضا							التنسيق والتعاون المشترك
إجمالي	لا ينطبق	غير راضي إطلاقاً	غير راضي	محايد	راضي	راضي تماماً	
%100	%0	%0	%0	%0	%38	%62	التعاون مع المركز بشكل عام
%100	%0	%0	%0	%6	%38	%56	التواصل والتنسيق مع المركز مثل (لقاءات، اجتماعات، رسائل رسمية، وغيرها)
%100	%0	%0	%0	%0	%44	%56	قيام المركز بفتح مجال الحوار وتبادل المعرفة والمعلومات

المصدر: مركز عجمان للإحصاء والتنافسية

#### الشكل (4.2)

التوزيع النسبي لرضا الشركاء عن التنسيق والتعاون المشترك مع المركز في إمارة عجمان لعام

2021



#### 5.2 أداء العاملين في المركز

بلغت نسبة رضا الشركاء عن إلتزام العاملين بمركز عجمان للإحصاء والتنافسية بدقة المواعيد في توفير الخدمات المطلوبة 94% ، وحاز المركز على رضا الشركاء بنسبة 88% عن كل من التنسيق والتواصل من قبل العاملون بالمركز وسرعة إستجابة العاملين بالمركز لإحتياجات ومتطلبات الشركاء و إلمام العاملين بالمركز بمعرفتهم بواجباتهم الوظيفية كما هو موضح بالجدول والشكل (5.2). بلغ المتوسط العام لمحور رضا الشركاء عن أداء العاملين في المركز 90%.

#### جدول (5.2)

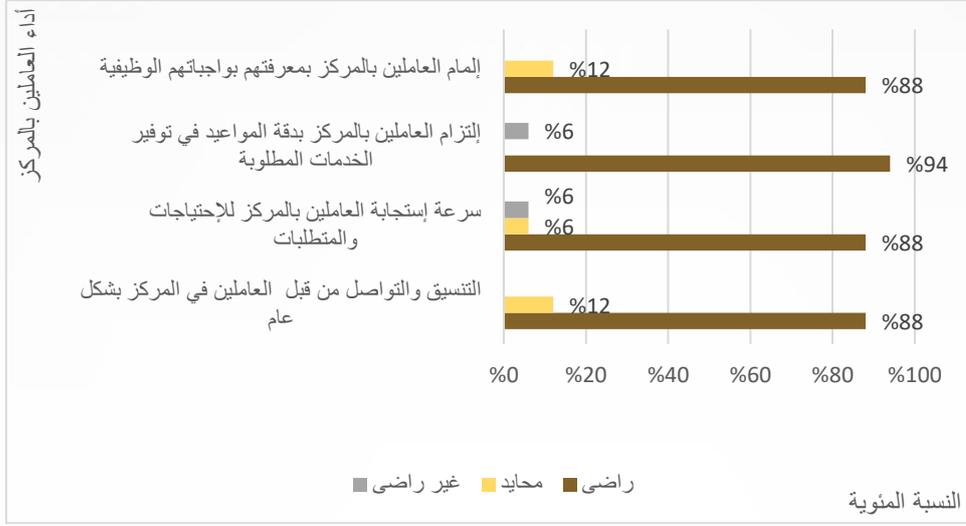
رضا الشركاء عن أداء العاملين في المركز في إمارة عجمان لعام 2021

مستويات الرضا							أداء العاملين في المركز
إجمالي	لا ينطبق	غير راضي إطلاقاً	غير راضي	محايد	راضي	راضي تماماً	
100%	0%	0%	0%	12%	25%	63%	التنسيق والتواصل من قبل العاملين في المركز بشكل عام
100%	0%	6%	0%	6%	13%	75%	سرعة إستجابة العاملين بالمركز للإحتياجات والمتطلبات
100%	0%	0%	6%	0%	19%	75%	إلتزام العاملين بالمركز بدقة المواعيد في توفير الخدمات المطلوبة
100%	0%	0%	0%	12%	20%	68%	إلمام العاملين بالمركز بمعرفتهم بواجباتهم الوظيفية

المصدر: مركز عجمان للإحصاء والتنافسية

## الشكل (5.2)

### التوزيع النسبي لرضا الشركاء عن أداء العاملين في المركز في إمارة عجمان لعام 2021



## الإقتراحات والتوصيات

تضمن الاستبيان في محوره الخامس فتح باب الملاحظات والإقتراحات والاحتياجات من وجهة نظر الشركاء لتحسين وتطور الشراكة مع مركز عجمان للإحصاء والتنافسية كما هو مبين بالتالي :

- تحديد تاريخ معين من كل شهر لتقديم البيانات الإحصائية بعد تجميعها و مراجعتها مع الجهات الأخرى
- توفير دورات تدريبية تخصصية معتمدة في مجال الإحصاء و التقارير الإحصائية مثل كتابة التقارير الإحصائية و التحقق من جودة البيانات وأساليب عرض البيانات و غيرها.
- عقد لقاءات منتظمة بين الشركاء ومركز عجمان للإحصاء والتنافسية.

## المراجع

- استطلاع رضا الشركاء عن وزارة الطاقة .
- استبيان رضا الشركاء عن شرطة عجمان.
- استبيان رضا الشركاء عن وزارة الاوقاف.
- استبيان رضا الشركاء الاستراتيجيين الرئيسيين – مركز أبوظبي للإحصاء

<https://www.scad.gov.ae/stakeholdersurvey/surveyapps/survey/pages/CoverPage.html>

## المرفقات

### رضا الشركاء عن مركز عجمان للإحصاء والتنافسية

سرية البيانات مكنونة بموجب المرسوم الأميري رقم (8) لسنة 2017 ولا تستخدم إلا لأغراض الإحصاء

اللون الأبيض: سؤال اختياري، اللون الأحمر: لم يتم إدخال بيان أو بيان غير مطابق للقواعد، اللون الأخضر: البيان المتدخل مطابق للقواعد

العربية

### البيانات الشخصية:

اسم الجهة

الانتم

مكان الإقامة

عجمان  الشارقة  دبي  أبوظبي  رأس الخيمة  أم القيوين  الفجيرة

الجنسية

مواطن  غير مواطن

النوع

ذكر  أنثى

الفئة العمرية

18-29 سنة  30-39 سنة  40-49 سنة  50 سنة فأكثر

الحالة التعليمية

دون الثانوي  ثانوي  علوم أو مابعدله  بكالوريوس  ماجستير  دكتوراه

المستوى الوظيفي

قبلي  شرطي  إداري  أخرى (حدد)

قطاع عمل الجبهة

حكومي محلي  حكومي اتحادي  خاص  أخرى (حدد)

معدل تعامل جهاتكم مع المركز

يوماً  اسبوعياً  شهرياً  فترات منتظمة

رقم الهاتف

البريد الإلكتروني

المحور الأول: فاعلية الشراكة

بشكل عام، ما تقييمكم لفاعلية الشراكة مع المركز.

راضٍ تماماً  راضٍ  محايد  غير راضٍ  غير راضٍ إطلاقاً  لا ينطبق

مدى النتائج المتوقعة من الشراكة مع المركز.

راضٍ تماماً  راضٍ  محايد  غير راضٍ  غير راضٍ إطلاقاً  لا ينطبق

التأثير الإيجابي لتداعج الشراكة على الأداء الكلي لمؤسستكم.

راضٍ تماماً  راضٍ  محايد  غير راضٍ  غير راضٍ إطلاقاً  لا ينطبق

مدى اهتمامكم عن المشاريع أو المبادرات الناتجة عن الشراكة .

راضٍ تماماً  راضٍ  محايد  غير راضٍ  غير راضٍ إطلاقاً  لا ينطبق

### المحور الثاني: أداء المركز مع الشراكة

أداء المركز مع جهاتكم بشكل عام

راضٍ تماماً  راضٍ  محايد  غير راضٍ  غير راضٍ إطلاقاً  لا ينطبق

الجهود المبذولة من المركز في توفير المعلومات والبيانات المطلوبة من جهاتكم.

راضٍ تماماً  راضٍ  محايد  غير راضٍ  غير راضٍ إطلاقاً  لا ينطبق

وضوح إطار وحدود الشراكة بين الطرفين.

راضٍ تماماً  راضٍ  محايد  غير راضٍ  غير راضٍ إطلاقاً  لا ينطبق

التزام المركز بتفويض بنود الشراكة وشروطها.

راضٍ تماماً  راضٍ  محايد  غير راضٍ  غير راضٍ إطلاقاً  لا ينطبق

الشفافية والوضوح التي يتعامل بها المركز مع جهاتكم.

راضٍ تماماً  راضٍ  محايد  غير راضٍ  غير راضٍ إطلاقاً  لا ينطبق

### المحور الثالث: التنسيق والتعاون المشترك

التعاون مع المركز بشكل عام

راضٍ تماماً  راضٍ  محايد  غير راضٍ  غير راضٍ إطلاقاً  لا ينطبق

العوامل والتنسيق مع المركز مثل (اللقاءات، اجتماعات، رسائل رسمية، وغيرها) .

راضٍ تماماً  راضٍ  محايد  غير راضٍ  غير راضٍ إطلاقاً  لا ينطبق

قيام المركز بفتح مجال الحوار وتبادل المعرفة والمعلومات مع جهاتكم.

راضٍ تماماً  راضٍ  محايد  غير راضٍ  غير راضٍ إطلاقاً  لا ينطبق

### المحور الرابع: أداء العاملين في مركز الإحصاء والتنافسية

التصديق والتواصل من قبل العاملين في المركز مع جهاتكم بشكل عام

راضٍ تماماً  راضٍ  محايد  غير راضٍ  غير راضٍ إطلاقاً  لا ينطبق

معرفة استجابة العاملين بالمركز للاحتياجات ومطالباتهم.

راضٍ تماماً  راضٍ  محايد  غير راضٍ  غير راضٍ إطلاقاً  لا ينطبق

الالتزام العاملين بالمركز بالثقة في المواعيد في توفير الخدمات المطلوبة.

راضٍ تماماً  راضٍ  محايد  غير راضٍ  غير راضٍ إطلاقاً  لا ينطبق

العام العاملين بالمركز بمعرفةهم بواجباتهم الوظيفية.

راضٍ تماماً  راضٍ  محايد  غير راضٍ  غير راضٍ إطلاقاً  لا ينطبق

### المحور الخامس: الملاحظات والاقتراحات

ما هي أهم الملاحظات والاقتراحات والاحتياجات التي تفرحها جهاتكم الموقرة لتطوير شراكتكم مع المركز