

مؤشر جاذبية عجمان 2024



جميع الحقوق محفوظة © مركز الإحصاء

حكومة عجمان - الإمارات العربية المتحدة @ 2025

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 الفوتغرافي والتسجيل على أقراص مقروءة أو بأية وسيلة نشر أخرى بما فيها حفظ المعلومات و استرجاعها دون الحصول على موافقة مسبقة صادرة من مركز عجمان للإحصاء، حكومة عجمان، دولة الإمارات العربية المتحدة.

في حالة الاقتباس يرجى الإشارة إلى المطبوعة كالتالي:

مركز عجمان للإحصاء – حكومة عجمان

مؤشر جاذبية عجمان 2024

الإصدار الرابع- 2025

للتواصل وطلب البيانات الإحصائية يرجى التواصل:

مركز عجمان للإحصاء

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

تم إنشاء "مركز عجمان للإحصاء" استناداً للمرسوم الأميري رقم (8) لسنة 2022. ويعتبر المركز هو الجهة المختصة محلياً في إمارة عجمان والمصدر الرئيس والمرجع الوحيد فيها في الشؤون الإحصائية 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. دعم منظومة اتخاذ القرار في الحكومة ببيانات ومعلومات دقيقة وحديثة.

الرؤية



بالمعرفة نعزز مستقبل عجمان.

الرسالة



الارتقاء بالعمل الإحصائي من خلال تطبيق أفضل الممارسات بإتباع المنهجيات العلمية الإحصائية والمعايير الموصى بها دولياً لتلبي إحتياجات مستخدمي البيانات ومتخذي القرار في الإمارة.

القيم



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

مؤشر جاذبية عجمان 2024

فهرس المحتويات

6	المقدمة
7	الملخص التنفيذي
9	الفصل الأول: تصميم الدراسة
9	1.1 أهداف الدراسة
9	2.1 أسئلة الدراسة
9	3.1 منهج الدراسة
10	4.1 عينة الدراسة
11	5.1 جمع البيانات
11	6.1 حدود الدراسة
12	7.1 أداة الدراسة
12	8.1 الأساليب الإحصائية المستخدمة
13	الفصل الثاني: النتائج
13	1.2 مؤشر جاذبية عجمان
14	2.2 الرضا حسب القطاع الخدمي
15	1.2.2 الرضا عن خدمات الرعاية الصحية
18	2.2.2 الرضا عن خدمات التعليم
22	3.2.2 الرضا عن الخدمات العامة
23	4.2.2 الرضا عن خدمات الاتصالات
26	5.2.2 الرضا عن خدمات المواصلات العامة
27	6.2.2 الرضا عن البنية التحتية
29	التوصيات
30	المراجع

المقدمة

نُفذت دراسات رضا المجتمع في إمارة عجمان وعددها ست دراسات من خلال إجراء المقابلات وجهاً لوجه مع عينة طبقية عشوائية من أسر مجتمع الإمارة بشكل شمولي وتمت تغطية كافة المناطق السكنية مستهدفة الأسر المواطنة وغير المواطنة وشملت غير الناطقين باللغة العربية، وقد كانت المشاركة اختيارية من قبل الأسرة للإدلاء برأيها من خلال الشخص الممثل لها والمتواجد فترة زيارة الباحث لمكان سكن الأسرة (ولا يقل عمر مدلي البيان عن 18 سنة).

وتم تصميم مجموعة الدراسات المجتمعية لتوفر قياساً لمؤشر جاذبية عجمان بالإضافة إلى المعلومات الموثوقة والمحدثة حول خصائص ومواقف ورأي الأسرة والأفراد على المستوى المحلي تجاه مجموعة مهمة من المحاور ذات الصلة بالخدمات الأساسية في الإمارة.

حيث يطرح نموذج الدراسة المستخدم مجموعة من الأسئلة على عينة طبقية عشوائية من الأشخاص في المساكن الخاصة بالأسر في مختلف مدن إمارة عجمان وتلخص هذه الدراسة نتائج رضا المجتمع عن المحاور الرئيسية لهذه الأسئلة.

وتهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على نتائج مؤشر جاذبية عجمان عن الخدمات الأساسية في الإمارة، وتوفير قراءة خط الأساس لنتيجة مؤشر جاذبية عجمان المحققة، وتقديم التحليل المعمق لمستويات الرضا لمختلف محاور قياس رضا المجتمع عن الخدمات الأساسية المقدمة في الإمارة لتمكين صانعي القرار المعنيين من تحديد المجالات ذات الأولوية للتحسين من منظور المجتمع، بالإضافة إلى دعم تقييم مدى نجاح السياسات والخطط والمبادرات في تحقيق أهدافها تجاه تلبية احتياجات وتوقعات المجتمع.

الملخص التنفيذي

تقدم هذه الدراسة تحليلاً لنتائج مؤشر جاذبية عجمان وتفصيلاً لنتائج محاور نموذج القياس المستخدم في دراسات رضا المجتمع على الخدمات الأساسية في إمارة عجمان، والتي شملت تحليل استجابات عينة الأسر المقيمة في إمارة عجمان (مواطنة وغير مواطنة).

وأظهر تحليل البيانات النتائج التالية:

- انخفض المعدل العام للرضا في عام 2024 إلى 91.8%، مقارنة بعام 2023 الذي بلغ فيه المعدل العام للرضا 97.0%، وذلك بمعدل تغيير بلغ 5.4%.
- 93.7% من المشاركين راضون عن خدمات الرعاية الصحية.
- 93.4% من المشاركين راضون عن خدمات التعليم.
- 92.6% من المشاركين راضون عن الخدمات العامة.
- 88.2% من المشاركين راضون عن خدمات الاتصالات.
- 93.8% من المشاركين راضون عن خدمات المواصلات العامة.
- 89.3% من المشاركين راضون عن البنية التحتية.
- وبالنظر إلى محاور نموذج القياس، فقد بينت النتائج التباين الآتي:
 - الرعاية الصحية: (حقق محور الشعور بالأمان أعلى نسبة رضا، حيث بلغت 96.5%، في حين سجل محورا الاهتمام والاستجابة أقل نسبة رضا، حيث بلغت 90.1% لكل منهما).
 - الرعاية الصحية في القطاع الحكومي: (حقق محور الشعور بالأمان أعلى نسبة رضا، حيث بلغت 95.4%، بينما سجل محور الاستجابة أقل نسبة رضا، حيث بلغت 86.5%).
 - الرعاية الصحية في القطاع الخاص: (حقق محور الشعور بالسلامة والأمان أعلى نسبة رضا، حيث بلغت 97.4% أما أقل نسبة رضا فقد كانت لمحور الاهتمام والذي حقق نسبة 89.4%).
 - التعليم: (حقق محور الشعور بالسلامة والأمان أعلى نسبة رضا، حيث بلغت 97.4% أما أقل نسبة رضا فقد كانت لمحور جودة الخدمات والذي حقق نسبة 91.1%).

- التعليم في القطاع الحكومي: (حقق محور الشعور بالأمان أعلى نسبة رضا، حيث بلغت 98.2%، أما أقل نسبة رضا فقد كانت لمحور الاعتمادية والموثوقية والذي حقق نسبة 92.2%).
- التعليم في القطاع الخاص: (حقق محور الشعور بالأمان أعلى نسبة رضا، حيث بلغت 97.0% أما أقل نسبة رضا فقد كانت لمحور جودة الخدمة والذي حقق نسبة 88.9%).
- الخدمات العامة: (حقق محور الاعتماد والموثوقية أعلى نسبة رضا، حيث بلغت 96.7% أما أقل نسبة رضا فقد كانت لمحور جودة الخدمة والذي حقق نسبة 87.8%).
- قطاع الاتصالات: (حقق محور الاعتمادية والموثوقية أعلى نسبة رضا، حيث بلغت 90.3% أما أقل نسبة رضا فقد كانت الاستجابة وذلك بنسبة 85.9%).
- شركة اتصالات: (حقق محور الاعتمادية والموثوقية أعلى نسبة رضا، حيث بلغت 90.2% أما أقل نسبة رضا فقد كانت لمحور جودة الخدمة وذلك بنسبة 85.9%).
- شركة دو: (حقق محور الاعتمادية والموثوقية أعلى نسبة رضا، حيث بلغت 90.6%، أما أقل نسبة رضا فقد كانت لمحور الاستجابة والذي حقق نسبة 84.1%).
- المواصلات العامة: (حقق محور الشعور بالأمان أعلى نسبة رضا، حيث بلغت 97.7% أما أقل نسبة رضا فقد كانت لمحور العناصر الملموسة والذي حقق نسبة 92.2%).
- البنية التحتية: (حقق محور الشعور بالأمان أعلى نسبة رضا، حيث بلغت 93.4% أما أقل نسبة رضا فقد كانت لمحور الاعتمادية والموثوقية والذي حقق نسبة 85.5%).

الفصل الأول: تصميم الدراسة

1.1 أهداف الدراسة

- تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على نتائج مؤشر جاذبية عجمان عن الخدمات الأساسية المقدمة في الإمارة، حيث تسعى هذه الدراسة إلى:
- توفير قراءة خط الأساس لنتيجة مؤشر جاذبية عجمان.
 - تقديم التحليل المعمق لمستويات الرضا لمختلف محاور قياس رضا المجتمع عن الخدمات الأساسية المقدمة في الإمارة.
 - تمكّن صانعي القرار المعنيين من تحديد المجالات ذات الأولوية للتحسين من منظور المجتمع.
 - دعم تقييم مدى نجاح السياسات والخطط والمبادرات في تحقيق أهدافها تجاه تلبية احتياجات وتوقعات المجتمع.

2.1 أسئلة الدراسة

وتجيب هذه الدراسة عن الأسئلة التالية:

- ما هي نتائج قياس مؤشر جاذبية عجمان؟
- ما هي نتائج قياس الرضا عن خدمات الرعاية الصحية؟
- ما هي نتائج قياس الرضا عن خدمات التعليم؟
- ما هي نتائج قياس الرضا عن الخدمات العامة؟
- ما هي نتائج قياس الرضا عن خدمات المواصلات العامة؟
- ما هي نتائج قياس الرضا عن خدمات الاتصالات؟
- ما هي نتائج قياس الرضا عن البنية التحتية؟

3.1 منهج الدراسة

لقد تم استخدام المنهج الوصفي والتحليلي لإنجاز الدراسة وذلك بعد أن تم تصميم أداة الدراسة (نموذج الاستبيان باللغة العربية والإنجليزية) والتي شملت المحاور ذات الصلة بقياس رضا المجتمع عن الخدمات الأساسية المقدمة في الإمارة وهي خدمات الرعاية الصحية والتعليم والمواصلات العامة والاتصالات والبنية التحتية والخدمات العامة، والمبنى على نموذج جودة الخدمة (Servqual) وأبعاده المتعددة:

- جودة الخدمات
- الملموسات
- الاعتمادية والموثوقية
- الاستجابة
- الشعور بالأمان
- الاهتمام

وتم إجراء المقابلات الميدانية المباشرة من قبل الباحثين للعينة المستهدفة وتسجيل بياناتهم وآراء الأسر والأفراد من مجتمع إمارة عجمان إلكترونياً ومن ثم تحليل النتائج للوقوف على نتائج قياس مؤشر جاذبية عجمان.

حيث تم التركيز على عرض نسبة الرضا في هذه الدراسة والتي تمثل نسبة المستجيبين من أفراد المجتمع الذين تحقق رضاهم عن الخدمات المقدمة في الإمارة وذلك باختيارهم درجة "راضي تماماً" أو "راضي" على المقياس المستخدم في الدراسة. ويتم احتساب نسبة الرضا وفق المعادلة التالية:

$$\text{نسبة الرضا} = (\text{عدد الأفراد الذين اختاروا "راضي تماماً" أو "راضي"} / \text{العدد الكلي للعينة المستجيبة}) \times 100\%$$

4.1 عينة الدراسة

تم تصميم عينة طبقية عشوائية لإجراء الدراسة لتمثيل مجتمع المواطنين ومجتمع غير المواطنين وتم اختيار الأسر بشكل عشوائي في المنطقة السكنية، مما يعني أن المجموعات من مختلف الطبقات الاجتماعية، والمهنية، وطبقات الدخل سيكون لها فرصة متساوية للمشاركة في الدراسة. وكذلك تم تحديد عمر المستجيب 18 عاماً فأكثر (الشخص البالغ الذي يمثل الأسرة)، من مواطني دولة الإمارات العربية المتحدة وغير الإماراتيين المقيمين في المنطقة. ويوضح الجدول رقم (4.1) عدد الاستجابات لكل دراسة.

جدول رقم (4.1) : عينة الدراسة

ت	الدراسة	عدد الاستجابات
1	الرضا عن الرعاية الصحية	1,167
2	الرضا عن خدمات التعليم	1,149
3	الرضا عن الخدمات العامة	1,226
4	الرضا عن خدمات الاتصالات	1,044
5	الرضا عن المواصلات العامة	1,050
6	الرضا عن البنية التحتية	1,205

5.1 جمع البيانات

تم جمع بيانات الدراسة باستخدام الأجهزة اللوحية، حيث تم إعداد خطة توزيع العينة المستهدفة على الباحثين حسب المناطق السكنية (جغرافياً) بشكل نسبي يتناسب مع عدد الأسر في كل منطقة سكنية وذلك من خلال النظام الإلكتروني، وكما تم تدريب الباحثين على نظام الدراسات وأسئلة كل دراسة، ولضمان تغطية الأسر كافة تم اختيار الباحثين ممن يتحدثون اللغة العربية والإنجليزية والأردو.

ومن ثم تم البدء بالزيارات الميدانية وتسجيل البيانات لحظياً وبشكل آني ومتابعة إنجاز خطة العمل الميداني ونسب الإنجاز على مستوى المنطقة والمدينة والباحث، وكما تم تفعيل عملية توكيد الجودة بشكل موازي للزيارات الميدانية حيث قام ضابط الجودة بالتواصل مع الأسر المستجيبة للتحقق من مطابقة البيانات المسجلة من قبل فريق الباحثين.

وتشجيعاً لأفراد المجتمع للمشاركة في الدراسة فقد تم تخصيص جوائز عينية قيمة يتم سحب عليها بشكل عشوائي للأفراد الذين سجلوا بياناتهم الشخصية بشكل اختياري وموافقهم على استلام دعوات للمشاركة في استطلاعات رأي أخرى، وقد تم إجراء السحب العشوائي في نهاية الدراسة وتكريم الفائزين من أفراد المجتمع المشاركين في الاستبيان.

6.1 حدود الدراسة

الحدود المكانية: الإمارات العربية المتحدة – إمارة عجمان – مدينة عجمان ومنطقتي مصفوت والمنامة والمناطق السكنية التابعة لهذه المدن.

الحدود البشرية: شملت هذه الدراسة الأسر القاطنة ضمن الحدود المكانية المذكورة آنفاً من مواطنين وغير مواطنين وأيضاً منهم الغير ناطقين باللغة العربية.

الحدود الزمانية: تم جمع بيانات هذه الدراسة خلال الفترة من نوفمبر 2024 إلى يناير 2025.

7.1 أداة الدراسة

اعتمدت الدراسة في جمع البيانات والمعلومات الأولية اللازمة لإجراء التحليل الإحصائي على نموذج استبيان مؤلف من الأجزاء التالية:

- 1- التأكد المبدئي من أهلية المستجيب للمشاركة
- 2- الجزء الأول: دوافع استخدام الخدمة
- 3- الجزء الثاني: البيانات الشخصية للفرد/ الأسرة المستجيبة
- 4- الجزء الثالث: الوعي والاستفادة من الخدمات
- 5- الجزء الرابع: الرضا عن الخدمات
- 6- الجزء الخامس: أداء الخدمات

8.1 الأساليب الإحصائية المستخدمة

تم جمع بيانات الاستبيان إلكترونياً ولحظياً على نظام الدراسات الذكي فور تسجيل استجابة الفرد/ الأسرة من قبل الباحث خلال المقابلة المباشرة مع الأسرة، حيث تضمن هذه الآلية عدم وجود أية أخطاء في عملية جمع البيانات بوجود قواعد المطابقة المعرفة مسبقاً على النظام، ومن ثم يتم تحليل البيانات المرحلي وعرض التكرارات والنسب على النظام والتحليل النهائي باستخدام برنامج SPSS (Statistical Package for Social Sciences).

الفصل الثاني: النتائج

1.2 مؤشر جاذبية عجمان

تعتمد آلية احتساب مؤشر جاذبية عجمان بشكل مباشر على نتائج رضا المجتمع عن الخدمات الأساسية المقدمة في الإمارة، وذلك باحتساب المتوسط الحسابي لرضا المجتمع لكل من خدمات الرعاية الصحية والتعليم والمواصلات العامة والاتصالات والبنية التحتية والخدمات العامة، وتم استخدام هذه الآلية لاحتساب مؤشر جاذبية عجمان، ويعرض الجدول رقم (1.2) نتائج مؤشر جاذبية عجمان لعامي 2023-2024.

المعدل العام للرضا انخفض من 97.0% في عام 2023 إلى 91.8% في عام 2024، وبمعدل تغير بلغ 5.4%، هذا الانخفاض نتيجة زيادة حجم العينة ومعرفة أسباب عدم استخدام الخدمات الأساسية في الإمارة، مما يدل على ضرورة تحسين السياسات والمبادرات التي تم تنفيذها لتحسين جودة الحياة في المجتمع. بلغت نسبة الرضا عن الرعاية الصحية في عام 2023 نسبة 98.4%، بينما في عام 2024 انخفضت إلى 93.7%، وذلك بمعدل تغير بلغ 4.8%.

أما خدمات التعليم فقد بلغت نسبة الرضا في عام 2023 نسبة 98.2%، بينما في عام 2024 انخفضت إلى 93.4% وذلك بمعدل تغير 4.8%، وكانت نسبة الرضا عن الخدمات العامة 98.1% في عام 2023، بينما في عام 2024 انخفضت إلى 92.6% وذلك بمعدل تغير بلغ 5.6%، وكانت نسبة الرضا عن خدمات الاتصالات 92.1% في عام 2023، بينما في عام 2024 انخفضت إلى 88.2% وذلك بمعدل تغير بلغ 4.2%، أيضاً كانت نسبة الرضا عن المواصلات العامة 97.2% في عام 2023، بينما في عام 2024 انخفضت إلى 93.8% وذلك بمعدل تغير بلغ 3.5%، بينما كانت نسبة الرضا عن البنية التحتية 98.4% في عام 2023، وفي عام 2024 انخفضت إلى 89.3% وذلك بمعدل تغير بلغ 9.2%.

جدول رقم (1.2)

مؤشر جاذبية عجمان في إمارة عجمان لعامي 2023-2024

ت	دراسات رضا المجتمع	نسبة الرضا	
		2024	2023
1	الرضا عن الرعاية الصحية	%93.7	%98.4
2	الرضا عن خدمات التعليم	%93.4	%98.2
3	الرضا عن الخدمات العامة	%92.6	%98.1
4	الرضا عن خدمات الاتصالات	%88.2	%92.1
5	الرضا عن المواصلات العامة	%93.8	%97.2
6	الرضا عن البنية التحتية	%89.3	%98.4
	مؤشر جاذبية عجمان ¹	%91.8	%97.0

المصدر: مركز عجمان للإحصاء

2.2 الرضا حسب القطاع الخدمي

يعرض هذا الجزء من الدراسة نتائج الرضا لكل من القطاعات الخدمية ومحاورها الرئيسية:

- الرضا عن الرعاية الصحية
- الرضا عن خدمات التعليم
- الرضا عن الخدمات العامة
- الرضا عن خدمات الاتصالات
- الرضا عن المواصلات العامة
- الرضا عن البنية التحتية

¹ متوسط النسب قد لا يتطابق بسبب التقريب

1.2.2 الرضا عن خدمات الرعاية الصحية

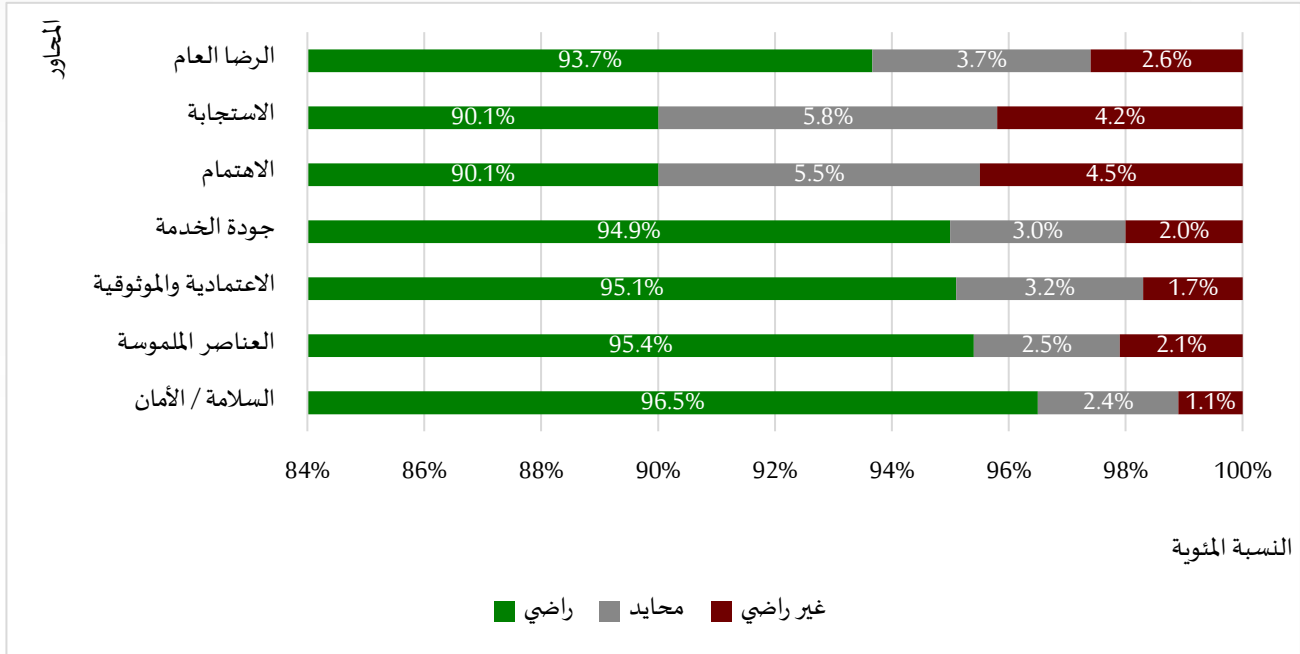
انخفضت نسبة الرضا عن خدمات الرعاية الصحية خلال عام 2024 مقارنة بعام 2023، وقد يعود ذلك إلى انخفاض نسب الرضا في بعض المؤشرات ضمن محور سرعة الاستجابة في القطاع الحكومي. فقد بلغت نسبة الرضا عن وقت الاستجابة لحالات الطوارئ 83.1%، وعن اختيار الطبيب المختص 81.9%، في حين سجلت نسبة الرضا عن وقت الاستجابة في معالجة الشكاوى 83.3%، وبلغت نسبة الرضا عن سرعة الاستجابة لطلبات الدعم المالي من أجل العلاج 84.2%، بينما وصلت نسبة الرضا عن الوصول إلى خدمات الإسعاف والطوارئ إلى 84.6%. أما في القطاع الخاص، فقد بلغت نسبة الرضا عن تكاليف خدمات الرعاية الصحية ضمن محور الاهتمام 70.5%.

يوضح الشكل رقم (1.1.2.2) أن نسبة الرضا عن الرعاية الصحية قد بلغت 93.7%. وحقق محور الشعور بالأمان أعلى نسبة حيث بلغت 96.5%، مما يشير إلى رضا كبير عن السلامة والأمان في الرعاية الصحية. ويلية محور العناصر الملموسة حيث بلغت نسبة الرضا 95.4% مما يعكس ثقة عالية في هذا المحور، ويلية محور الاعتمادية والموثوقية بنسبة رضا بلغت 95.1%، مما يعبر عن الاعتمادية والموثوقية العالية، بينما في محور جودة الخدمة فقد بلغت نسبة الرضا 94.9% مما يعكس جودة الخدمات المقدمة. أما أقل نسبة رضا فكانت لمحور الاهتمام و محور الاستجابة، حيث بلغت نسبة الرضا في كل منهما 90.1%، مما يشير إلى الحاجة إلى تحسين في هذه المحاور.

بشكل عام تظهر هذه النتائج مستوى عالٍ من الرضا عن مختلف جوانب الرعاية الصحية، مع الحاجة إلى تحسين محور الاهتمام ومحور الاستجابة الذي حصل على النسبة الأقل بين المؤشرات الأخرى.

شكل رقم (1.1.2.2)

التوزيع النسبي لرضا المجتمع عن خدمات الرعاية الصحية في إمارة عجمان لعام 2024



ويوضح الشكل رقم (2.1.2.2) أن نسبة الرضا عن خدمات الرعاية الصحية في القطاع الحكومي بلغت 92.0%. وحقق محور الشعور بالأمان أعلى نسبة حيث بلغت 95.4%، ويليه محور الاعتمادية والموثوقية حيث بلغت نسبة الرضا 93.4%، بينما في محور العناصر الملموسة بلغت نسبة الرضا 93.2%، بينما كانت نسبة الرضا عن محور جودة الخدمات 92.2% مما يعبر عن تقديم خدمات طبية عالية الجودة، وحصل محور الاهتمام على نسبة رضا بلغت 91.4% ومع ذلك كان هناك نسبة محايدين تبلغ 5.0% مما يشير إلى الحاجة إلى تحسين الاهتمام الشخصي وتقديم رعاية مخصصة للمرضى، أما نسبة الرضا عن محور الاستجابة فقد بلغت 86.5%.

بشكل عام، تظهر هذه النتائج مستوى عالٍ من الرضا عن مختلف جوانب خدمات الرعاية الصحية في القطاع الحكومي، مع الحاجة إلى تحسين بعض الجوانب مثل محور الاستجابة لتقليل نسبة المحايدين وغير الراضين.

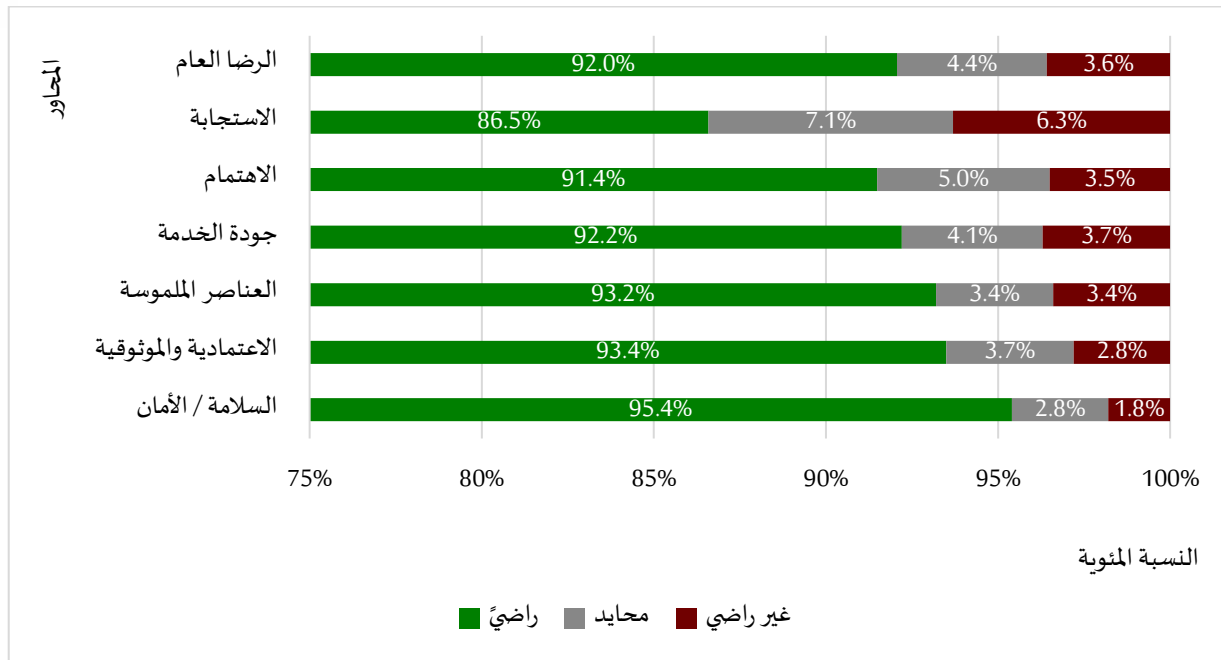
بينما بلغت نسبة الرضا عن خدمات الرعاية الصحية في القطاع الخاص 95.1% مما يعكس مستوى عالٍ من الرضا العام بين المستفيدين، وقد سجل محور الشعور بالأمان أعلى نسبة رضا حيث بلغت 97.4%، ويليهما محور جودة الخدمات ومحور العناصر الملموسة بنسبة رضا بلغت 97.2% لكل منهما، فيما يتعلق بمحور الاعتمادية والموثوقية فقد بلغت نسبة الرضا 96.5% مما يشير إلى ثقة كبيرة في كفاءة واستمرارية

الخدمات المقدمة، أما بالنسبة لمحور الاستجابة فقد سجل نسبة رضا بلغت 93.0% ما يعكس فعالية وسرعة استجابة الخدمات لاحتياجات المرضى لكن لا يزال هناك مجال للتحسين، و على الجانب الآخر حصل محور الاهتمام على أدنى نسبة رضا حيث بلغت 89.4%، بينما بلغت نسبة من كان رأيهم محايد 5.6%، نسبة الغير راضيين بلغت 4.9% مما يشير إلى الحاجة لتحسين مستوى الاهتمام الشخصي وتقديم رعاية مخصصة للمرضى كما هو مبين في الشكل رقم (3.1.2.2).

بشكل عام، تظهر النتائج مستوى عالٍ من الرضا عن مختلف جوانب خدمات الرعاية الصحية في القطاع الخاص مع ضرورة التركيز على تعزيز الاهتمام الشخصي لتحسين التجربة الكلية للمرضى.

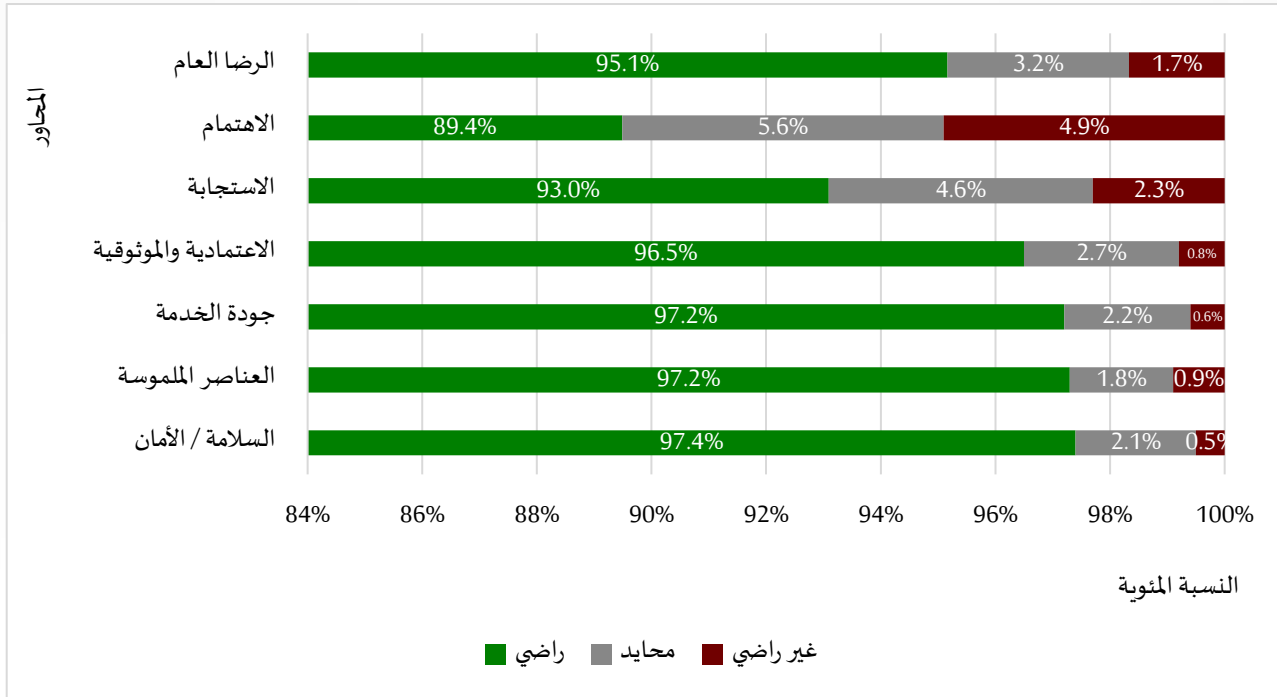
شكل رقم (2.1.2.2)

التوزيع النسبي لرضا عن خدمات الرعاية الصحية – القطاع الحكومي في إمارة عجمان لعام 2024



شكل رقم (3.1.2.2)

التوزيع النسبي لرضا المجتمع عن خدمات الرعاية الصحية - القطاع الخاص في إمارة عجمان لعام 2024



2.2.2 الرضا عن خدمات التعليم

انخفضت نسبة الرضا عن خدمات التعليم خلال عام 2024 مقارنة بعام 2023، ويعود ذلك إلى انخفاض مستويات الرضا في عدد من المؤشرات المرتبطة بمحور جودة الخدمات في القطاع الخاص. فقد بلغت نسبة الرضا عن تكلفة خدمات التعليم 60.6%، وتكلفة حافلة النقل المدرسية 77.1%، في حين سجلت نسبة الرضا عن المساعدات المالية للتعليم 77.3% أما ضمن محور سهولة الوصول في القطاع الخاص، فقد بلغت نسبة الرضا عن الحصول على مساعدات الطلاب المالية 76.3%، في حين بلغت نسبة الرضا عن الحصول على برامج المنح الدراسية 82.3%.

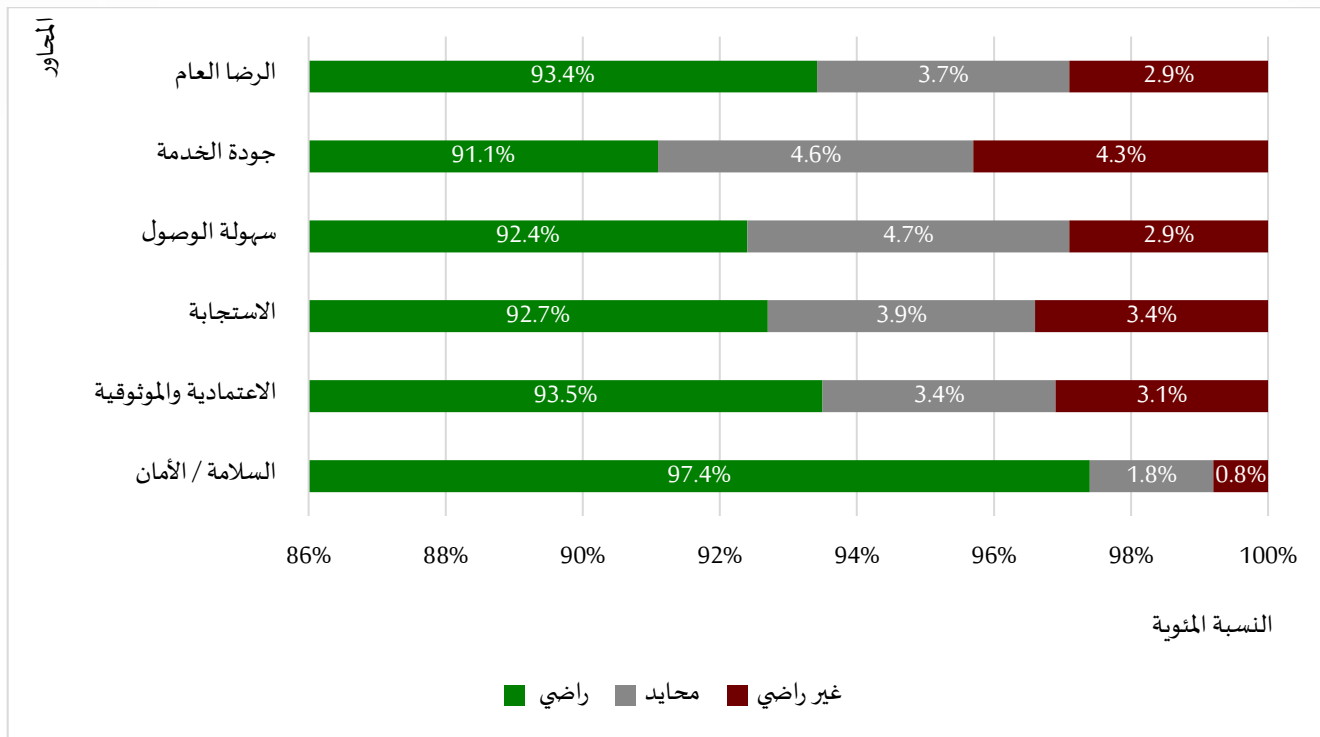
يوضح الشكل رقم (1.2.2.2) أن نسبة الرضا العامة عن خدمات التعليم بلغت 93.4%، مما يعكس مستوى عالٍ من الرضا بين المستفيدين، وسجل محور الشعور بالأمان أعلى نسبة رضا حيث بلغت 97.4%، ويليه محور الاعتمادية والموثوقية حيث بلغت نسبة الرضا 93.5%، أما فيما يتعلق بمحور الاستجابة فقد سجل نسبة رضا بلغت 92.7%، بينما بلغت نسبة الرضا في محور سهولة الوصول 92.4%، أما محور جودة

الخدمات فقد سجل نسبة رضا بلغت 91.1% مما يعبر عن تقديم خدمات تعليمية جيدة لكن مع وجود مجال للتحسين.

بشكل عام تشير النتائج إلى مستوى عالٍ من الرضا عن خدمات التعليم، مع التركيز على تعزيز جودة الخدمات والاعتمادية لتقليل نسبة المحايدين وغير الراضين.

شكل رقم (1.2.2.2)

التوزيع النسبي لرضا المجتمع عن خدمات التعليم في إمارة عجمان لعام 2024



يوضح الشكل رقم (2.2.2.2) أن نسبة الرضا عن خدمات التعليم في القطاع الحكومي بلغت 94.6%، مما يعكس مستوى عالٍ من الرضا العام بين المستفيدين. وقد سجل محور الشعور بالأمان أعلى نسبة رضا حيث بلغت 98.2%، يليه محور جودة الخدمة وذلك بنسبة رضا بلغت 95.9% مما يعكس تقديم خدمات تعليمية عالية الجودة، أما بالنسبة لمحور سهولة الوصول فقد سجل نسبة رضا بلغت 93.9%، بينما سجل محور الاستجابة نسبة رضا بلغت 92.7% وجاء محور الاعتمادية والموثوقية في المرتبة الأخير حيث سجل نسبة رضا بلغت 92.2%.

بشكل عام تعكس النتائج مستوى عالٍ من الرضا عن مختلف جوانب خدمات التعليم في القطاع الحكومي، مما يدل على فعالية النظام التعليمي وقدرته على تلبية توقعات المستفيدين بشكل ممتاز.

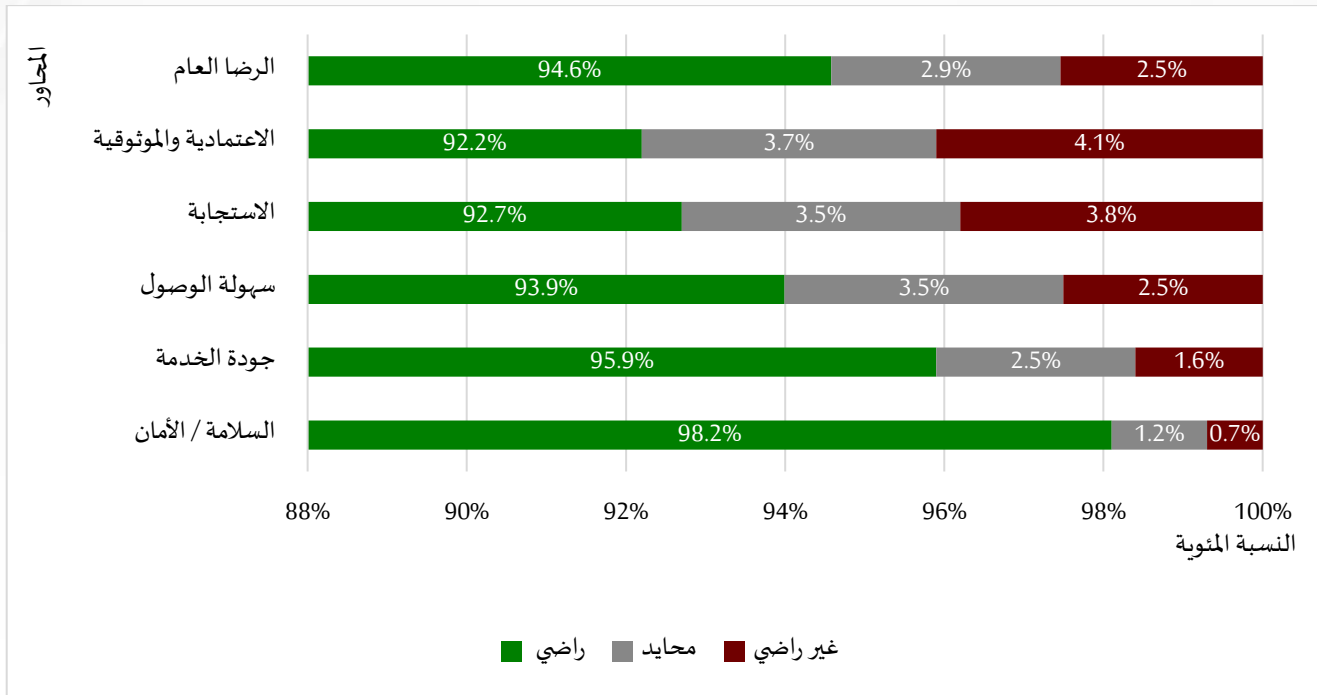
وكذلك يوضح الشكل رقم (3.2.2.2) أن نسبة الرضا عن خدمات التعليم في القطاع الخاص بلغت 92.9%، مما يعكس مستوى عالٍ من الرضا بين المستفيدين، لكنها أقل مقارنةً بالقطاع الحكومي.

سجل محور الشعور بالأمان أعلى نسبة رضا بلغت 97.0%، يليه محور الاعتمادية والموثوقية حيث بلغت نسبة الرضا 94.3%، فيما يتعلق بمحور بالاستجابة فقد سجل نسبة رضا بلغت 92.8% مما يشير إلى سرعة وكفاءة استجابة الخدمات لاحتياجات الطلاب، بينما بلغت نسبة الرضا عن محور سهولة الوصول 91.6%، أما جودة الخدمة فقد سجلت أدنى نسبة رضا حيث بلغت 88.9%، مع وجود نسبة غير راضين بلغت 5.4% مما يشير إلى الحاجة لتحسين جودة الخدمات التعليمية المقدمة.

بشكل عام تعكس النتائج مستوى عالٍ من الرضا عن خدمات التعليم في القطاع الخاص مع ضرورة التركيز على تحسين جودة الخدمات لرفع مستوى الرضا العام وتقليل نسبة المحايدين وغير الراضين.

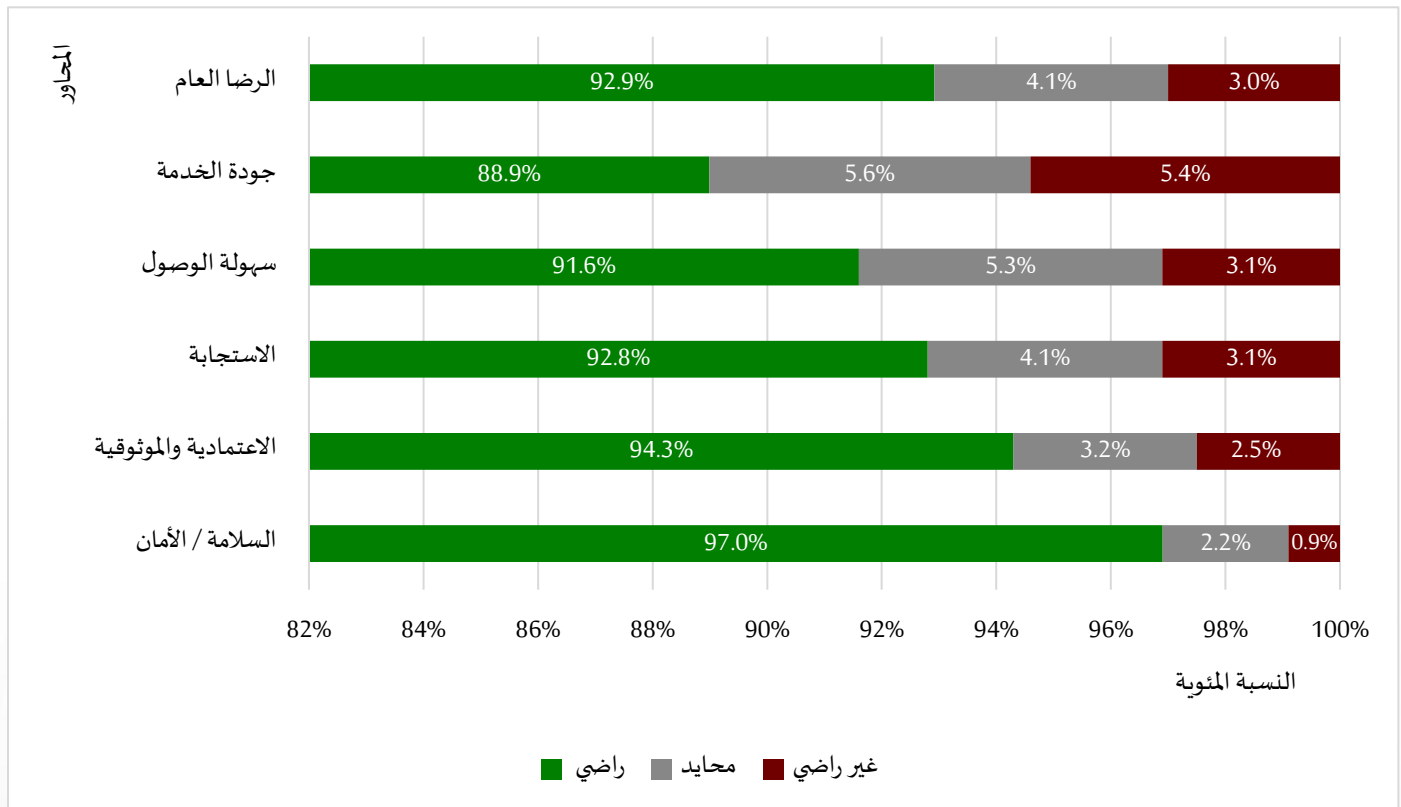
شكل رقم (2.2.2.2)

التوزيع النسبي لرضا المجتمع عن خدمات التعليم - القطاع الحكومي في إمارة عجمان لعام 2024



شكل رقم (3.2.2.2)

التوزيع النسبي لرضا المجتمع عن خدمات التعليم - القطاع الخاص في إمارة عجمان لعام 2024



3.2.2 الرضا عن الخدمات العامة

انخفضت نسبة الرضا عن الخدمات العامة خلال عام 2024 مقارنة بعام 2023، ويعود ذلك إلى انخفاض نسبة الرضا عن توفر فرص العمل ضمن محور جودة الخدمات حيث بلغت 54.3%، وكذلك نسبة الرضا عن توفر الحدائق ضمن محور سهولة الوصول والتي بلغت 67.8%. كما بلغت نسبة الرضا عن جودة نظام تصريف المياه خلال هطول الأمطار 70.0%، وجودة البرامج الثقافية 80.9%، وجودة خدمات الترفيه والتسلية 82.2%، وجميعها ضمن محور جودة الخدمات، بالإضافة إلى نسبة الرضا عن حالة وإنارة الشوارع والطرق ضمن محور سهولة الوصول والتي بلغت 84.0%.

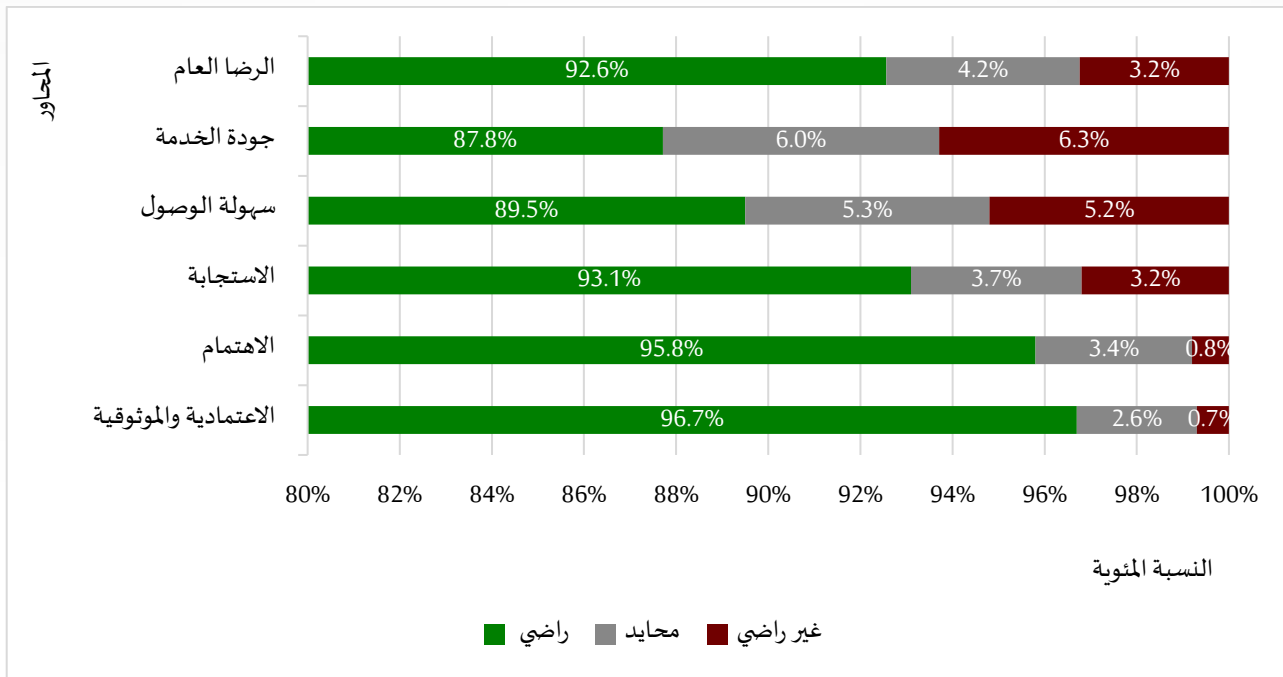
يوضح الشكل رقم (1.3.2.2) أن نسبة الرضا العامة عن الخدمات العامة بلغت 92.6% مما يعكس مستوى عالٍ من الرضا بين المستفيدين، وسجل محور الاعتمادية والموثوقية أعلى نسبة رضا بلغت 96.7% مما يدل على ثقة كبيرة في كفاءة واستمرارية الخدمات المقدمة، ويليه محور الاهتمام بنسبة رضا بلغت 95.8% مما يعكس رضا كبير عن مستوى الاهتمام والعناية المقدمة للمستفيدين، فيما يتعلق بالاستجابة فقد سجلت نسبة رضا بلغت 93.1%، مما يشير إلى سرعة وكفاءة استجابة الخدمات لاحتياجات المستفيدين، على الرغم من وجود نسبة غير راضين بلغت 3.2%، أما سهولة الوصول فقد سجلت نسبة رضا بلغت 89.5% مما يعكس تقديم خدمات جيدة لكن بلغت نسبة من كان رأيهم محايد 5.3% مما يشير إلى وجود مجال للتحسين، أما الغير راضين فقد بلغت نسبتهم 5.2%.

بالنسبة لمحور جودة الخدمة فقد سجل نسبة رضا بلغت 87.8%، وهي الأدنى بين المحاور مع نسبة محايد تبلغ 6.0% ونسبة غير راضين تبلغ 6.3%، مما يشير إلى الحاجة لتحسين جودة الخدمات.

بشكل عام تعكس النتائج مستوى عالٍ من الرضا عن مختلف جوانب الخدمات العامة، مع التركيز على تعزيز سهولة الوصول وجودة الخدمات لتقليل نسبة المحايد وغير الراضين.

شكل رقم (1.3.2.2)

التوزيع النسبي لرضا المجتمع عن الخدمات العامة في إمارة عجمان لعام 2024



4.2.2 الرضا عن خدمات الاتصالات

انخفضت نسبة الرضا عن خدمات الاتصالات لكل من شركتي اتصالات ودو مقارنة بعام 2023. ويعود ذلك إلى انخفاض نسبة الرضا عن تكلفة الخدمات ضمن محور جودة الخدمات، حيث بلغت 68.6% في اتصالات و80.4% في دو. كما سجلت نسبة الرضا عن وقت حل الشكاوى ضمن محور سرعة الاستجابة نسباً بلغت 82.4% في اتصالات و80.4% في دو. بالإضافة إلى ذلك، كانت نسبة الرضا عن سرعة الإنترنت ضمن محور الاعتمادية والموثوقية 82.1% لدى اتصالات، في حين بلغت نسبة الرضا عن زمن استلام الشكاوى ضمن محور سرعة الاستجابة في دو 82.0%.

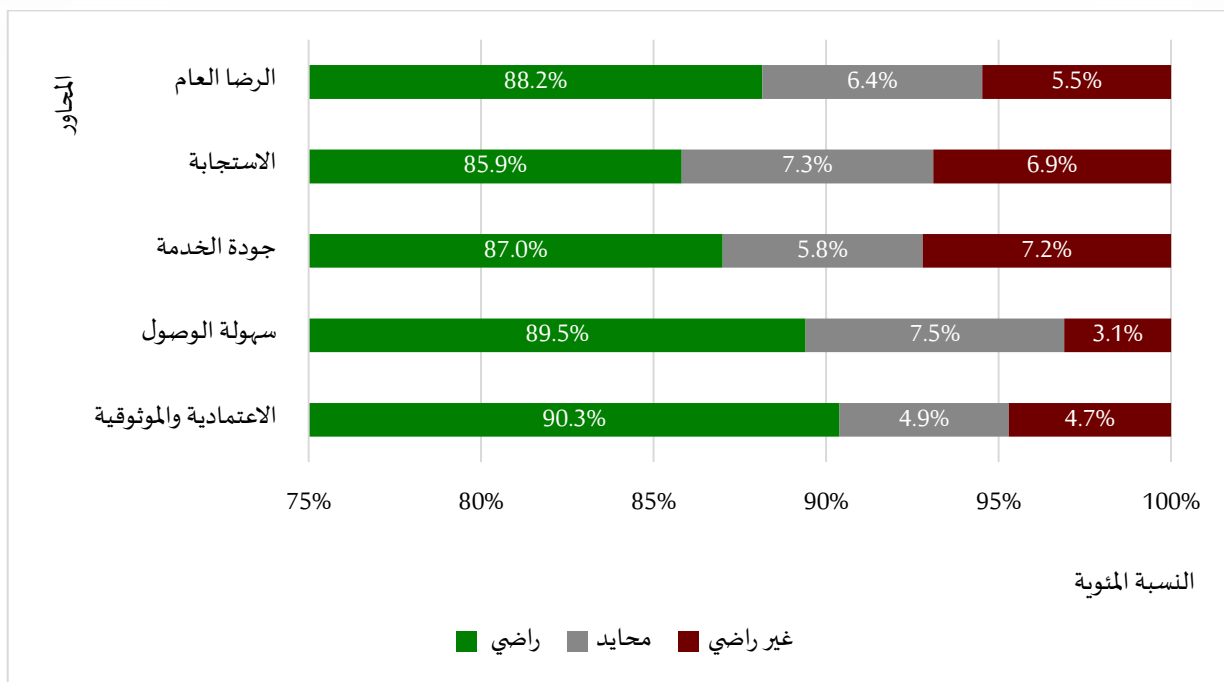
يوضح الشكل رقم (1.4.2.2) أن نسبة الرضا عن خدمات الاتصالات بلغت 88.2%، وسجل محور الاعتمادية والموثوقية أعلى نسبة رضا بلغت 90.3% مما يشير إلى فعالية الوصول إلى خدمات الاتصالات وسهولة استخدامها، ويلية محور سهولة الوصول بنسبة رضا بلغت 89.5% مما يعكس ثقة كبيرة في كفاءة واستمرارية خدمات الاتصالات، فيما يتعلق بجودة الخدمة سجلت نسبة رضا بلغت 87.0% مما يعبر عن

تقديم خدمات اتصالات جيدة على الرغم من وجود نسبة محايدین بلغت 5.8% ونسبة غير راضين حيث بلغت 7.2%، أما محور الاستجابة فقد حقق نسبة رضا بلغت 85.9%، مما يدل على سرعة وكفاءة استجابة خدمات الاتصالات لاحتياجات المستفيدين رغم وجود نسبة محايدین تبلغ 7.3%.

بشكل عام تعكس النتائج مستوى عالٍ من الرضا عن خدمات الاتصالات، مع التركيز على تعزيز جودة الخدمات والاستجابة لتقليل نسبة المحايدین وغير الراضين.

شكل رقم (1.4.2.2)

التوزيع النسبي لرضا المجتمع عن خدمات الاتصالات في إمارة عجمان لعام 2024



ويوضح الشكل رقم (2.4.2.2) أن نسبة الرضا عن خدمات الاتصالات - شركة اتصالات بلغت 88.1%، كما سجل محور الاعتمادية والموثوقية أعلى نسبة رضا حيث بلغت 90.2% مما يدل على ثقة كبيرة في كفاءة واستمرارية خدمات الاتصالات المقدمة من الشركة، ويليهما محور سهولة الوصول حيث بلغت نسبة الرضا 89.7%، مما يشير إلى سرعة وكفاءة استجابة الشركة لاحتياجات العملاء، فيما يتعلق بالاستجابة سجلت نسبة الرضا 86.6% مع وجود نسبة محايدین تصل إلى 6.6% ونسبة غير راضين تبلغ 6.8%، أما محور جودة الخدمة فقد حقق نسبة رضا بلغت 85.9% مما يشير إلى ضرورة تحسين جودة الخدمات من أجل ضمان الوصول إلى الخدمات وسهولة استخدامها.

بوجه عام تعكس النتائج مستوى عالٍ من الرضا عن خدمات الاتصالات - شركة اتصالات مع التركيز على تعزيز جودة الخدمات وسهولة الوصول لتقليل نسبة المحايدین وغير الراضين.

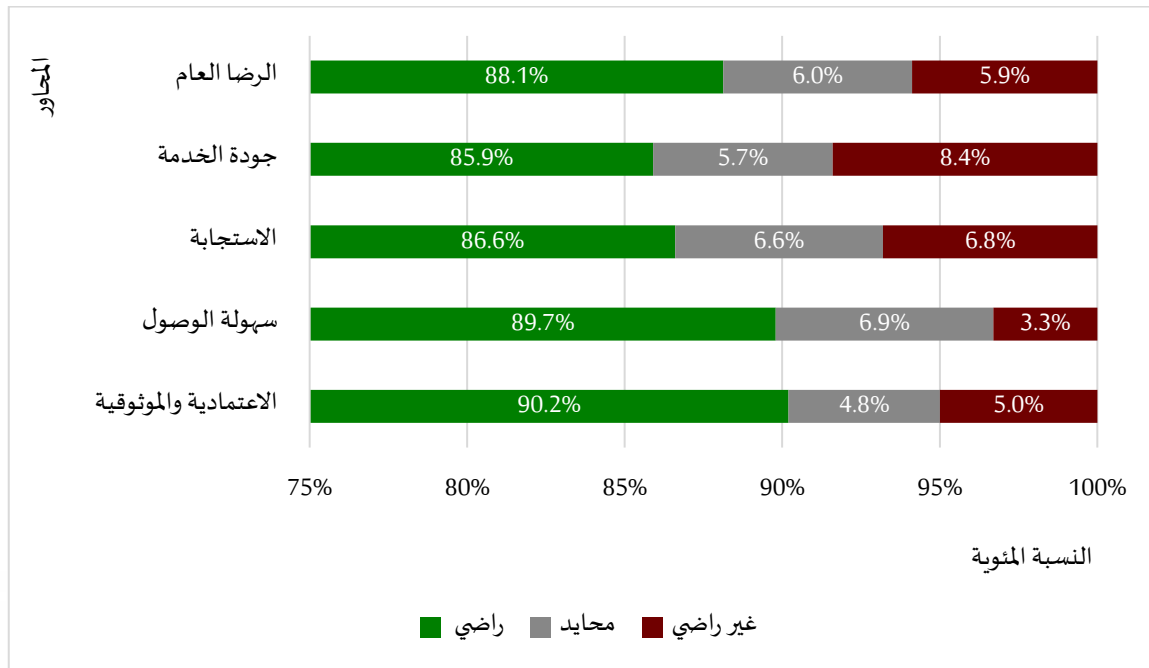
بينما بلغت نسبة الرضا عن خدمات الاتصالات - شركة دو 88.3%، مما يعكس مستوى جيد من الرضا بين المستفيدين. وسجل محور الاعتمادية والموثوقية أعلى نسبة رضا حيث بلغت 90.6% مما يشير إلى ثقة عالية في خدمات الشركة. يليه محور جودة الخدمات بنسبة رضا 89.5% كما هو مبين في شكل رقم (3.4.2.2).

فيما يتعلق بمحور سهولة الوصول فقد سجل نسبة رضا بلغت 88.9% بينما بلغت نسبة من كان رأيهم محايد 8.6%، أما محور الاستجابة فقد سجل أدنى نسبة رضا حيث بلغت 84.1% مما يعكس بعض التحديات في سرعة وكفاءة استجابة الشركة لاحتياجات العملاء، بينما بلغت نسبة المحايدين 8.8% ونسبة غير الراضين 7.1%.

بوجه عام تعكس النتائج مستوى رضا جيد عن خدمات الاتصالات لشركة دو، مع الحاجة إلى تحسين الاستجابة وزيادة نسبة سهولة الوصول لتقليل نسبة المحايدين وغير الراضين ورفع مستوى الرضا العام.

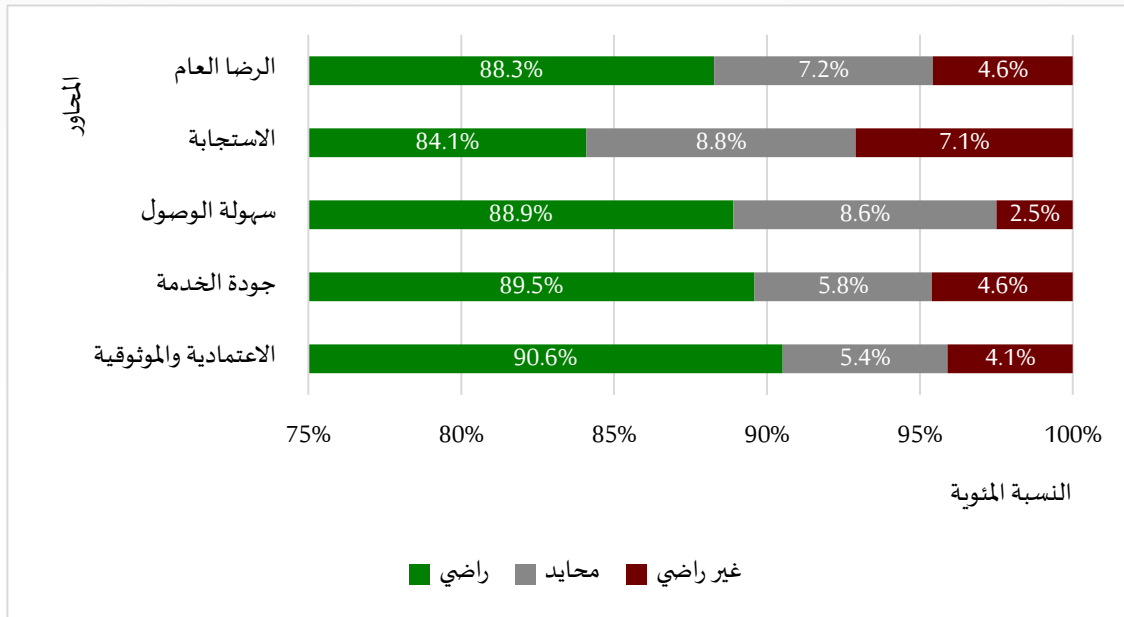
شكل رقم (2.4.2.2)

التوزيع النسبي لرضا المجتمع عن خدمات الاتصالات -شركة اتصالات في إمارة عجمان لعام 2024



شكل رقم (3.4.2.2)

التوزيع النسبي لرضا المجتمع عن خدمات الاتصالات - شركة دو في إمارة عجمان لعام 2024



5.2.2 الرضا عن خدمات المواصلات العامة

انخفضت نسبة الرضا عن خدمات المواصلات العامة خلال عام 2024 مقارنة بعام 2023، وقد يعود ذلك إلى ارتفاع تكلفة الخدمات ضمن محور الاهتمام، حيث أفاد 77.8% من المشاركين بأن التكلفة تُشكل عائقاً أمام استخدام وسائل النقل العام، وانخفاض نسبة الرضا في تجهيز المرافق والمركبات ومدى ملائمتها لأصحاب الهمم ضمن محور العناصر الملموسة حيث بلغت نسبة الرضا 84.0%.

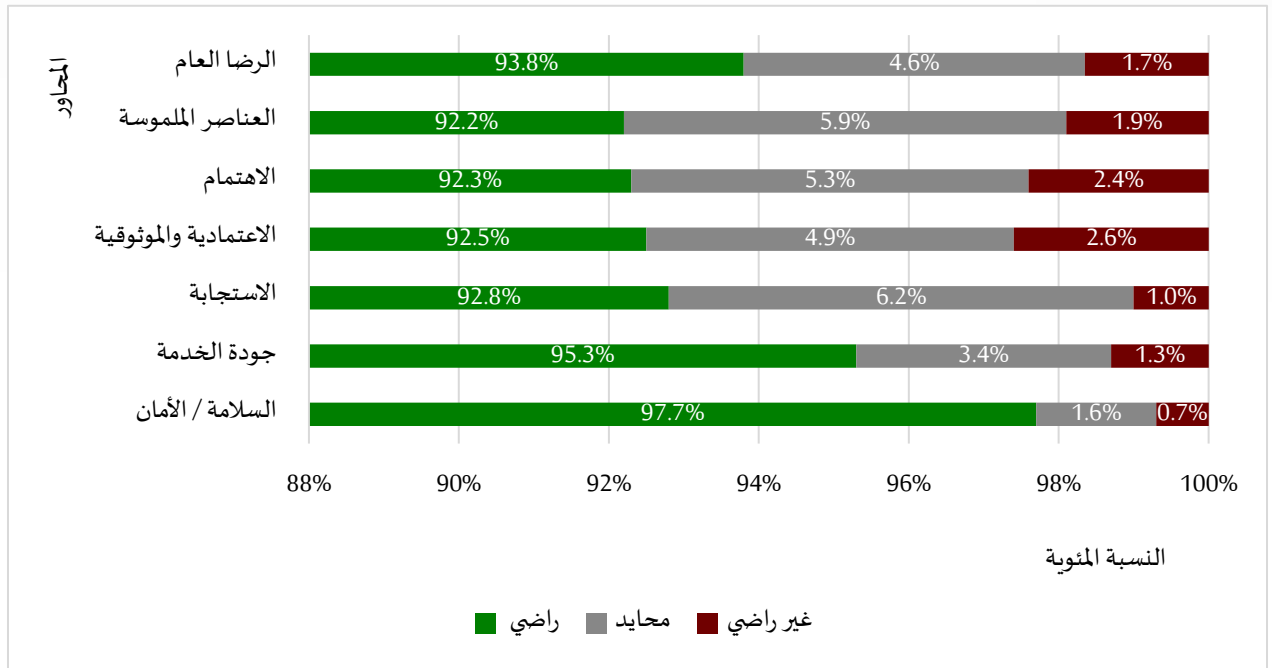
يوضح الشكل رقم (1.5.2.2) أن نسبة الرضا عن خدمات المواصلات العامة بلغت 93.8%، و سجل محور الشعور بالأمان أعلى نسبة رضا بلغت 97.7% مما يشير إلى تقديم خدمات ممتازة في قطاع المواصلات العامة، ويلها محور جودة الخدمة بنسبة رضا 95.3% مما يعكس جودة خدمات عالية في قطاع المواصلات، فيما يتعلق بمحور الاستجابة فقد بلغت نسبة الرضا 92.8%، مما يعبر عن رضا جيد بشأن الاستجابة السريعة والفعالة في قطاع المواصلات العامة، على الرغم من وجود نسبة محايدين تبلغ 6.2% ونسبة غير راضين تبلغ 1.0%، كما سجل محور الاعتمادية والموثوقية أيضاً نسبة رضا بلغت 92.5% مما يدل على ثقة كبيرة في كفاءة واستمرارية خدمات المواصلات، أما محور الاهتمام فقد حقق نسبة رضا بلغت 92.3% مما يعكس رضا جيد عن الاهتمام المقدم في خدمات المواصلات بينما بلغت نسبة من كان رأيهم محايد 5.3% ونسبة غير راضين بلغت 2.4%، فيما يتعلق بمحور العناصر الملموسة فقد بلغت نسبة الرضا

92.2% وهي الأدنى بين المحاور مما يتطلب تحسين في هذا المحور بينما بلغت نسبة من كان رأيهم محايد 4.6% ونسبة غير راضين تبلغ 1.9%.

بوجه عام تعكس النتائج مستوى عالٍ من الرضا عن خدمات المواصلات العامة مع التركيز على تعزيز العناصر الملموسة وتقليل نسبة المحايد وغير الراضين لرفع مستوى الرضا العام.

شكل رقم (1.5.2.2)

التوزيع النسبي لرضا المجتمع عن خدمات المواصلات العامة في إمارة عجمان لعام 2024



6.2.2 الرضا عن البنية التحتية

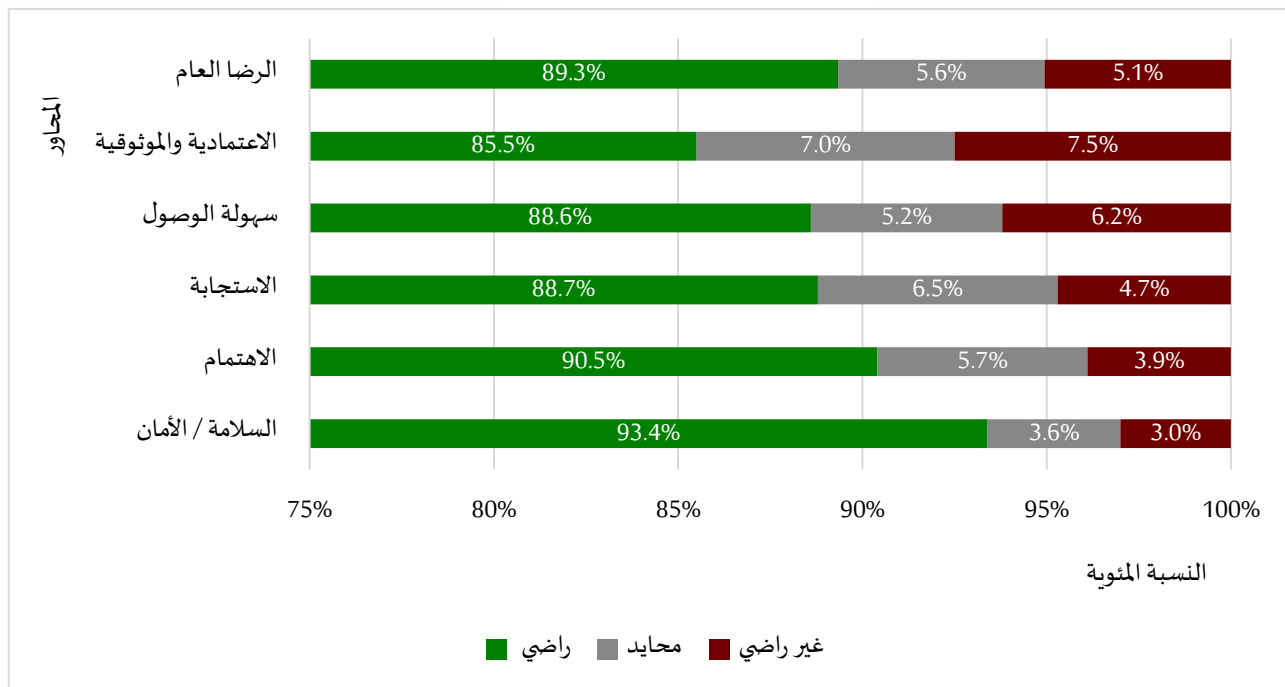
انخفضت نسبة الرضا عن البنية التحتية خلال عام 2024 مقارنة بعام 2023، وقد يعود ذلك إلى انخفاض نسبة الرضا عن شبكة تصريف الأمطار والسدود ضمن محور سهولة الحصول حيث بلغت 69.7%، وكذلك نسبة الرضا عن القيمة مقابل المال ضمن محور الاعتمادية والموثوقية والتي بلغت 78.4%، بالإضافة إلى نسبة الرضا عن زمن التنقل ضمن نفس المحور والتي بلغت 80.5%، ونسبة الرضا عن سرعة الاستجابة للصيانة ضمن محور الاستجابة والتي بلغت 84.7%.

يوضح الشكل رقم (1.6.2.2) أن نسبة الرضا عن البنية التحتية بلغت 89.3%، و سجل محور الشعور بالأمان أعلى نسبة رضا حيث بلغت 93.4% مما يشير إلى نسبة عالية من الأمان، ويليه محور الاهتمام

بنسبة رضا بلغت 90.5% مما يعكس رضا كبير عن مستوى العناية والاهتمام المقدم في خدمات البنية التحتية، فيما يتعلق بمحور الاستجابة فقد بلغت نسبة الرضا 88.7% مما يدل على ثقة كبيرة في الاستجابة، أما محور سهولة الوصول فقد حقق نسبة رضا 88.6% مما يعكس ثقة جيدة في سهولة الوصول لخدمات البنية التحتية، أما بالنسبة لمحور الاعتمادية والموثوقية بلغت نسبة الرضا 85.5% وهي الأدنى بين المحاور بينما بلغت نسبة من كان رأيهم محايد 7.0% ونسبة غير راضين بلغت 7.5%. وبشكل عام تعكس النتائج مستوى عالٍ من الرضا عن البنية التحتية.

شكل رقم (1.6.2.2)

التوزيع النسبي لرضا المجتمع عن خدمات البنية التحتية في إمارة عجمان لعام 2024



التوصيات

- تحسين الاستجابة والاهتمام في الرعاية الصحية والتعليم، خاصة في القطاع الحكومي.
- رفع جودة الخدمة في التعليم الخاص والخدمات العامة.
- تعزيز سرعة الاستجابة في شركات الاتصالات، لكل من "دو" و"اتصالات".
- تطوير العناصر الملموسة في المواصلات العامة (كالمرافق والحافلات).

المراجع

- مركز عجمان للإحصاء. 2022. مؤشر جاذبية عجمان 2021، مركز عجمان للإحصاء.
<https://scc.ajman.ae/ar/node/2240>
- مركز عجمان للإحصاء. 2024. مؤشر جاذبية عجمان 2023، مركز عجمان للإحصاء.