

حكومة عجمان

Government of Ajman

مركز الإحصاء

Statistics Center

مؤشر رضا الشركاء

عن مركز عجمان للإحصاء 2023



إصدار يوليو 2023

www.scc.ajman.ae

جميع الحقوق محفوظة © مركز الإحصاء

حكومة عجمان - الإمارات العربية المتحدة @ 2023

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 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 رضا الشركاء عن مركز عجمان للإحصاء 2023

الإصدار الثالث - 2023

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



الإرتقاء 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 رضا الشركاء عن مركز عجمان للإحصاء 2023

المحتويات

5	المخلص 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 استخلاص النتائج و نشر التقرير:
7	3.1 دورية القياس
7	4.1 نطاق القياس
7	5.1 طريقة جمع البيانات
7	6.1 المفاهيم والتعاريف
8	7.1 المحاور الرئيسية التي سيتم قياسها لاستخراج المؤشر
9	الفصل الثاني
9	تحليل النتائج
9	1.2 مستوى رضا الشركاء
10	2.2 توزيع الشركاء حسب القطاعات
11	3.2 الانطباع العام
12	4.2 مدى الاستفادة من الشراكة مع المركز
13	5.2 الالتزام بينود وشروط الشراكة
15	6.2 تقييم قنوات التواصل في المركز
17	7.2 طبيعة العلاقة والتعاون مع الشركاء
20	8.2 الشفافية في التعامل مع المركز
21	9.2 مدى التعاون في توفير وتبادل المعلومات مع المركز
22	10.2 أداء الموظفين بالمركز
23	الاقتراحات
24	المراجع
25	المرفقات

الملخص التنفيذي

ضمن رؤية واستراتيجية مركز عجمان للإحصاء يقوم المركز بإعداد عدداً من استطلاعات الرأي من ضمنها "رضا الشركاء" الذي يستحوذ إهتماماً خاصاً، وذلك إيماناً منه بأن رضاهم وسعادتهم هو أهم عوامل النجاح لأي جهة حكومية.

وفيما يلي ملخص لأهم ما ورد بالتقرير لعام 2023:

- مؤشر الرضا العام لشركاء مركز عجمان للإحصاء بلغ 99.2% لعام 2023، بينما بلغت نسبة الرضا 93.3% لعام 2022.
- بلغت نسبة رضا الشركاء عن محور مدى الاستفادة من الشراكة مع المركز بنسبة 100% لعام 2023.
- بلغت نسبة رضا الشركاء عن محور التعاون في توفير وتبادل المعلومات مع المركز بنسبة 95.8%.
- بلغت نسبة رضا الشركاء عن محور تقييم قنوات التواصل بنسبة 100% لعام 2023.

الفصل الأول

المقدمة

إنطلاقاً من رؤية واستراتيجية مركز الإحصاء في إمارة عجمان يقوم المركز بإعداد مؤشر رضا الشركاء عن الخدمات التي يوفرها لعام 2023 من أجل التعرف على رضا واحتياجات 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 واستخراج 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 للنشر.

3.1 دورية القياس

- سنوياً.

4.1 نطاق القياس

- جميع شركاء مركز عجمان للإحصاء للدوائر المحلية والاتحادية.

5.1 طريقة جمع البيانات

- تم جمع البيانات عن طريق استمارة إلكترونية أُعدت من قبل مركز عجمان للإحصاء حيث قام المركز بإرسال الروابط للمعنيين والتواصل معهم من قبل فريق عمل المركز.

6.1 المفاهيم والتعاريف¹

- مقياس الرضا: تستخدم المؤسسات مجموعة متنوعة من المقاييس لتحديد فعالية الخبرات التي يقدموها لعملائهم. وتتعبق المؤسسات مجموعة فرعية من هذه المقاييس يومياً، وهو ما يشكل أساساً لقياس أدائهم. وهذه المقاييس، المعروفة باسم مقاييس الرضا، هي أنظمة قياس يمكنك استخدامها لقياس تجربة عميلك. ويضمن هذا إمكانية تحليل البيانات التي تجمعها خلال الاستطلاعات بنجاح، كما يمكنك اتخاذ القرارات وفقاً لذلك.
- الشركاء: هم كل من يتأثر أو يؤثر في عمل المركز وعملياته ونتائجه ولهم دور في تحديد متطلبات واحتياجات الخدمات والعمليات والتأثير في عملية صنع القرار وتوصيف مستوى الخدمات التي يقدمها مركز عجمان للإحصاء

¹ إجراء تحديد وقياس رضى الأطراف المعنية

<https://www.gdrfad.gov.ae/ar/strategic-partners>

<https://cutt.us/9Rmet>

<https://cutt.us/diXUB>

- الدعم المهني والخبرات المشتركة: عملية تبادل المعرفة والمهارات والمساعدة بين الأفراد أو المجموعات التي تعمل في نفس المجال أو المهنة. يهدف هذا التبادل إلى تعزيز الخبرات الفردية والجماعية ، مما يؤدي إلى تحسين الأداء والنمو في مجالات عمل كل منهما
- المبادرة المشتركة : هو مشروع تعاوني يقوم به العديد من الأفراد أو المنظمات أو الكيانات ذات الاهتمامات والأهداف المشتركة. في مبادرة مشتركة ، تجمع الأطراف المشاركة مواردها وخبراتها وجهودها لمعالجة قضية معينة أو تحقيق هدف مشترك أو حل مشكلة معينة . غالبًا ما يتم إنشاء المبادرات المشتركة لمواجهة التحديات المعقدة التي قد تتطلب نهجًا جماعيًا ، لأنها تتيح الجمع بين وجهات النظر والمعارف والمهارات المتنوعة. يمكن أن تكون هذه المبادرات مؤقتة أو مستمرة ، اعتمادًا على طبيعة المشروع والأهداف المعنية.
- الهدف الاستراتيجي : هدف عالي المستوى طويل الأجل تقوم به منظمة أو أفراد لتوجيه أفعالهم وعملية صنع القرار نحو تحقيق نتيجة أو رؤية محددة. تلعب الأهداف الإستراتيجية دورًا محوريًا في تشكيل الاتجاه العام وتركيز الكيان ، مما يوفر إحساسًا واضحًا بالهدف والاتجاه لأنشطته .
- تبادل الدعم المهني والخبرات المشتركة : عملية تجمع الأفراد أو المجموعات في نفس المهنة أو المجال معًا لتبادل المعرفة والمهارات والإرشادات والخبرات المتبادلة. يعزز هذا التبادل بيئة تعلم تعاونية حيث يمكن للمشاركين التعلم من بعضهم البعض وطلب المساعدة والاستفادة من الحكمة الجماعية والخبرة لأقرانهم.

7.1 المحاور الرئيسية التي سيتم قياسها لاستخراج المؤشر

- الانطباع العام.
- مدى الاستفادة من الشراكة مع المركز .
- الالتزام ببندود وشروط الشراكة.
- تقييم قنوات التواصل.
- طبيعة العلاقة والتعاون مع الشركاء.
- الشفافية في التعامل مع المركز.
- مدى التعاون في توفير وتبادل المعلومات مع المركز.
- أداء الموظفين بالمركز.

الفصل الثاني

تحليل النتائج

شمل المؤشر فاعلية الشراكة وأداء الشراكة مع المركز والتنسيق والتواصل مع المركز وأداء العاملين في المركز وأخذ بعين الإعتبار الملاحظات والاقتراحات لتطوير الشراكة مع المركز. حيث تم قياس وتحليل نسبة رضا الشركاء لكل شريك بحسب قطاع العمل والجهة ومن ثم تم قياس رضا الشركاء عن مركز عجمان للإحصاء.

1.2 مستوى رضا الشركاء

يوضح الجدول والشكل (1.2) قياس نسبة رضا الشركاء في إمارة عجمان، وجد أن نسبة الرضا العام بلغت %91.4 لعام 2021 وارتفعت نسب الرضا حتى بلغت %93.3 لعام 2022 ، بينما بلغت نسبة الرضا العام %99.2 لعام 2023 وتتمثل هذه الزيادة من الرضا في الجهد المبذول من العاملين في المركز وأداء فاعلية المركز لنيل رضا الشركاء للأعوام 2023-2021 .

جدول (1.2)

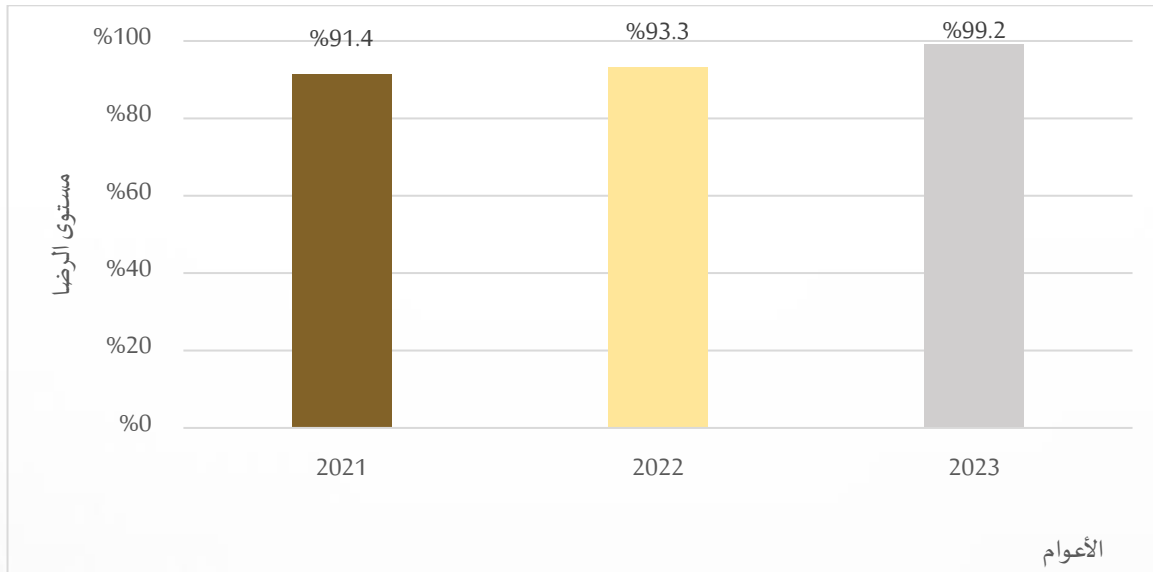
مستوى رضا الشركاء في إمارة عجمان خلال الأعوام 2023-2021

2023	2022	2021	قياس مستوى رضا الشركاء
%99.2	%93.3	%91.4	الرضا العام

المصدر: مركز عجمان للإحصاء

شكل (1.2)

مستوى رضا الشركاء في إمارة عجمان خلال الأعوام 2023/2021



2.2 توزيع الشركاء حسب القطاعات

يوضح الجدول والشكل (2.2) إجمالي عدد الشركاء المشاركين بالاستبيان حسب قطاع عمل الجهة والذين بلغ عددهم 16 شريك، وتظهر النتائج بأن معظم شركاء مركز عجمان للإحصاء والمشاركين في الاستبيان هم من قطاع الحكومة المحلية حيث بلغ عددهم 11 مشارك ونسبة 68.8% من الإجمالي، بينما المشاركين من قطاع الحكومة الاتحادية بلغت نسبتهم 18.8% من الإجمالي وبعدهم 3 من الشركاء.

جدول (2.2)

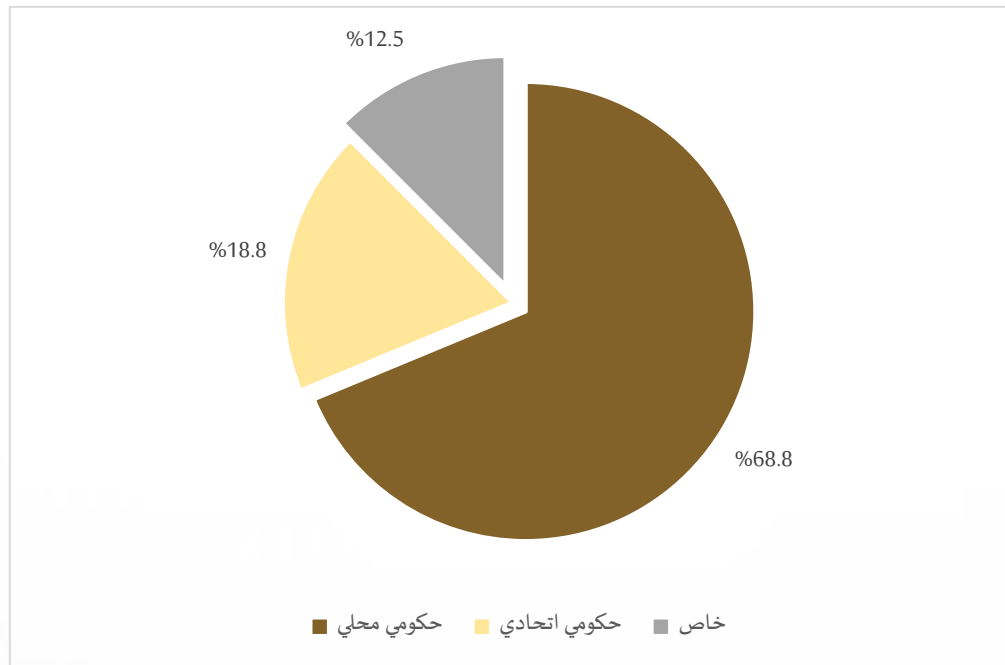
الشركاء المشاركون بالاستبيان حسب قطاع عمل الجهة في إمارة عجمان لعام 2023

النسبة المئوية ¹	الشركاء	قطاع عمل الجهة
68.8%	11	حكومي محلي
18.8%	3	حكومي اتحادي
12.5%	2	خاص
100%	16	الإجمالي

المصدر: مركز عجمان للإحصاء

الشكل (2.2)

الشركاء المشاركون بالاستبيان حسب القطاع في إمارة عجمان لعام 2023



¹ مجموع النسب قد لا يتطابق بسبب التقريب

3.2 الانطباع العام

يوضح الجدول والشكل (3.2) أن رضا الشركاء عن فاعلية الشراكة مع المركز بنسبة رضا 100% توزعت النسبة على 50% راضين تماماً و50% راضيين لكل منهما ، وبلغ نسبة الرضا لأداء المركز والتنسيق والتواصل من قبل الموظفين مع المركز نسبة 100% من الإجمالي ، توزعت النسبة على 56.3% راضين تماماً و43.8% راضيين لكل منهما ، وكانت نسبة رضا الشركاء عن المشاريع أو المبادرات الناتجة عن الشراكة 93.8% من الإجمالي، وبشكل عام بلغت نسبة الرضا العام عن محور الأنطباع العام 98.4% من الإجمالي.

جدول (3.2)

رضا الشركاء عن الانطباع العام عن المركز في إمارة عجمان لعام 2023¹

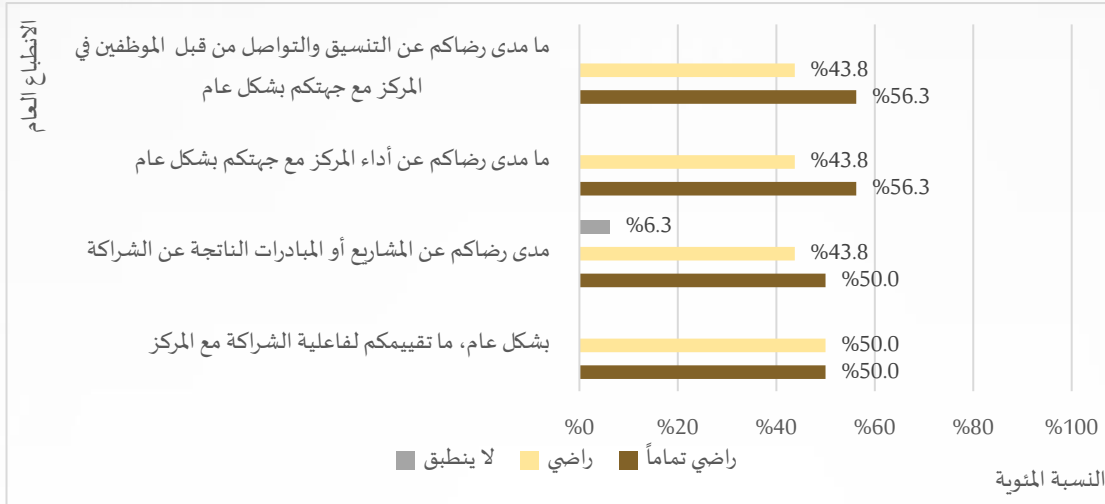
مستويات الرضا							الانطباع العام
إجمالي	لا ينطبق	غير راضي إطلاقاً	غير راضي	محايد	راضي	راضي تماماً	
%100	%0.0	%0.0	%0.0	%0.0	%50.0	%50.0	بشكل عام، ما تقيّمكم لفاعلية الشراكة مع المركز
%100	%6.3	%0.0	%0.0	%0.0	%43.8	%50.0	مدى رضاكم عن المشاريع أو المبادرات الناتجة عن الشراكة
%100	%0.0	%0.0	%0.0	%0.0	%43.8	%56.3	ما مدى رضاكم عن أداء المركز مع جهتكم بشكل عام
%100	%0.0	%0.0	%0.0	%0.0	%43.8	%56.3	ما مدى رضاكم عن التنسيق والتواصل من قبل الموظفين في المركز مع جهتكم بشكل عام

المصدر: مركز عجمان للإحصاء

¹ مجموع النسب قد لا يتطابق بسبب التقريب

الشكل (3.2)

التوزيع النسبي لرضا الشركاء عن الانطباع العام عن المركز في إمارة عجمان لعام 2023



4.2 مدى الاستفادة من الشراكة مع المركز

بلغت نسبة رضا الشركاء عن مدى الاستفادة من الشراكة مع المركز بنسبة 100%، توزعت النسبة على 50% راضين تماماً و50% راضيين لكل منهما، كما هو موضح بالجدول والشكل (4.2).

جدول (4.2)

رضا الشركاء عن مدى الاستفادة من الشراكة مع المركز في إمارة عجمان لعام 2023

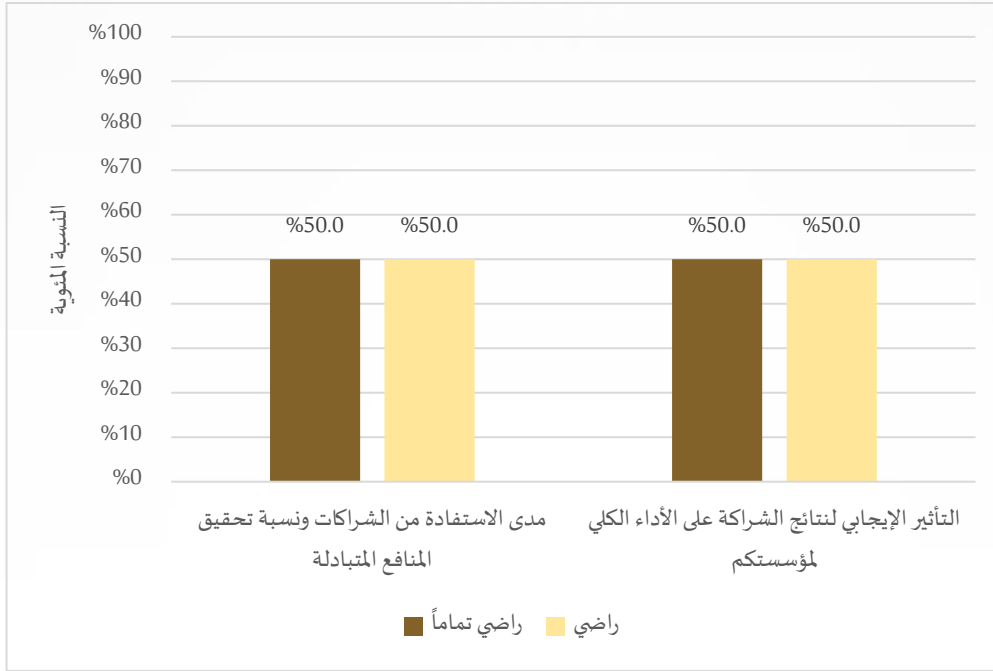
إجمالي	مستويات الرضا						مدى الاستفادة من الشراكة مع المركز
	لا ينطبق	غير راضي إطلاقاً	غير راضي	محايد	راضي	راضي تماماً	
100%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%	50.0%	مدى الاستفادة من الشراكات ونسبة تحقيق المنافع المتبادلة
100%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%	50.0%	التأثير الإيجابي لنتائج الشراكة على الأداء الكلي لمؤسستكم

المصدر: مركز عجمان للإحصاء

الشكل (4.2)

التوزيع النسبي لرضا الشركاء عن مدى الاستفادة من الشراكة مع المركز في إمارة عجمان لعام

2023



5.2 الالتزام ببندود وشروط الشراكة

بلغت نسبة رضا الشركاء عن مدى الالتزام ببندود وشروط الشراكة بنسبة 100% من الإجمالي وتقسمت النسبة إلى 50% راضيين تماماً و50% راضين كما هو موضح بالجدول والشكل (5.2).

جدول (5.2)

رضا الشركاء عن الالتزام ببندود وشروط الشراكة مع المركز في إمارة عجمان لعام 2023

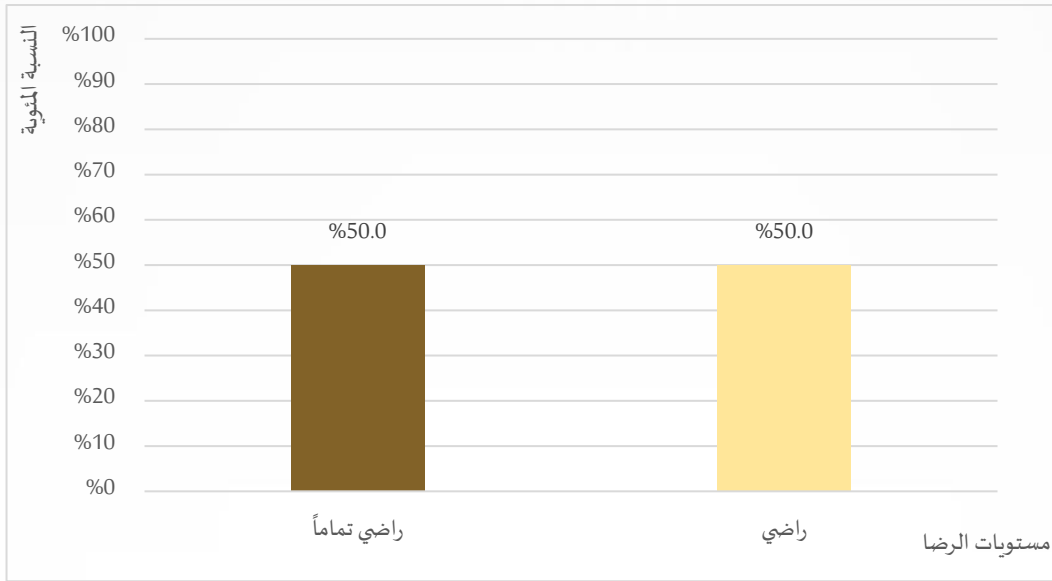
مستويات الرضا							الالتزام ببندود وشروط الشراكة
إجمالي	لا ينطبق	غير راضي إطلاقاً	غير راضي	محايد	راضي	راضي تماماً	
100%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%	50.0%	نسبة رضا الشركاء عن مدى الالتزام ببندود وشروط الشراكة

المصدر: مركز عجمان للإحصاء

الشكل (5.2)

التوزيع النسبي لرضا الشركاء عن الالتزام ببندود وشروط الشراكة مع المركز في إمارة عجمان لعام

2023



6.2 تقييم قنوات التواصل في المركز

بلغت نسبة رضا الشركاء عن محور تقييم قنوات التواصل وتشمل التواصل والتنسيق مع المركز مثل (لقاءات، اجتماعات، رسائل رسمية، وغيرها) بلغت نسبة الرضا 100% وتوزعت النسبة على 56.3% راضيين تماماً و43.8% راضيين من الإجمالي، وبلغت نسبة الرضا لدى الشركاء عن البنية التحتية الرقمية والتطبيقات الذكية المستخدمة بالمركز نسبة 100% وتوزعت نسبة الرضا على 43.8% راضيين تماماً و56.3% راضيين من الإجمالي كما هو موضح في الجدول والشكل رقم (1.6.2).

جدول (1.6.2)

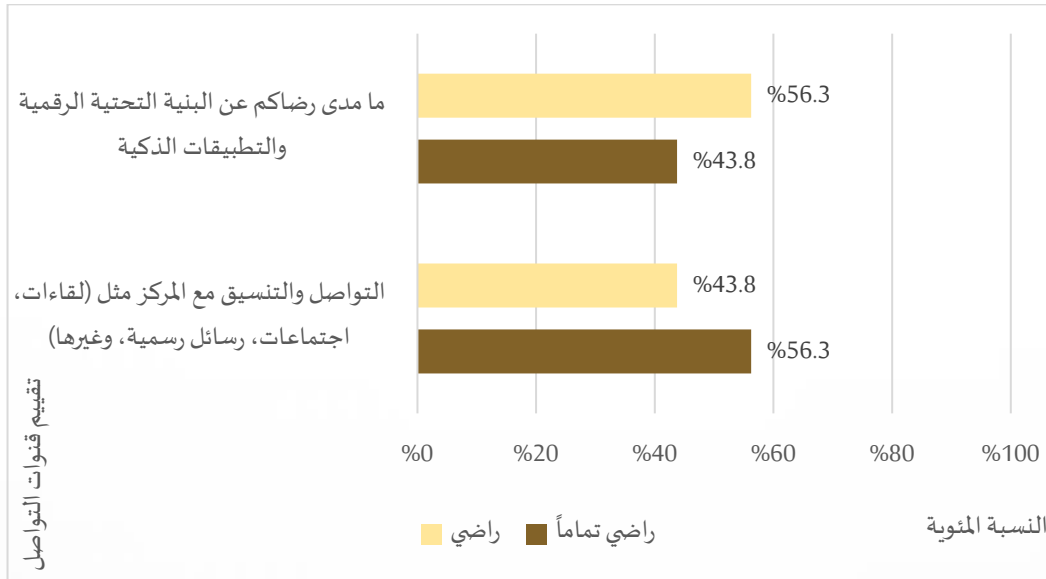
رضا الشركاء عن تقييم قنوات التواصل في المركز في إمارة عجمان لعام 2023¹

مستويات الرضا							تقييم قنوات التواصل
إجمالي	لا ينطبق	غير راضي إطلاقاً	غير راضي	محايد	راضي	راضي تماماً	
%100	%0.0	%0.0	%0.0	%0.0	%43.8	%56.3	التواصل والتنسيق مع المركز مثل (لقاءات، اجتماعات، رسائل رسمية، وغيرها)
%100	%0.0	%0.0	%0.0	%0.0	%56.3	%43.8	ما مدى رضاكم عن البنية التحتية الرقمية والتطبيقات الذكية

المصدر: مركز عجمان للإحصاء

الشكل (1.6.2)

التوزيع النسبي لرضا الشركاء عن تقييم قنوات التواصل في المركز في إمارة عجمان لعام 2023



¹ مجموع النسب قد لا يتطابق بسبب التقريب

الجدول رقم (2.6.2) يبين وسائل الاتصال الأكثر استخداماً للتواصل مع المركز، حيث جاء في المرتبة الأول البريد الالكتروني بنسبة 93.8%، يليه الاتصال الهاتفي بنسبة 56.3%، بينما حازت الاجتماعات واللقاءات الدورية على المرتبة الثالثة بنسبة 31.3% من الإجمالي.

جدول (2.6.2)

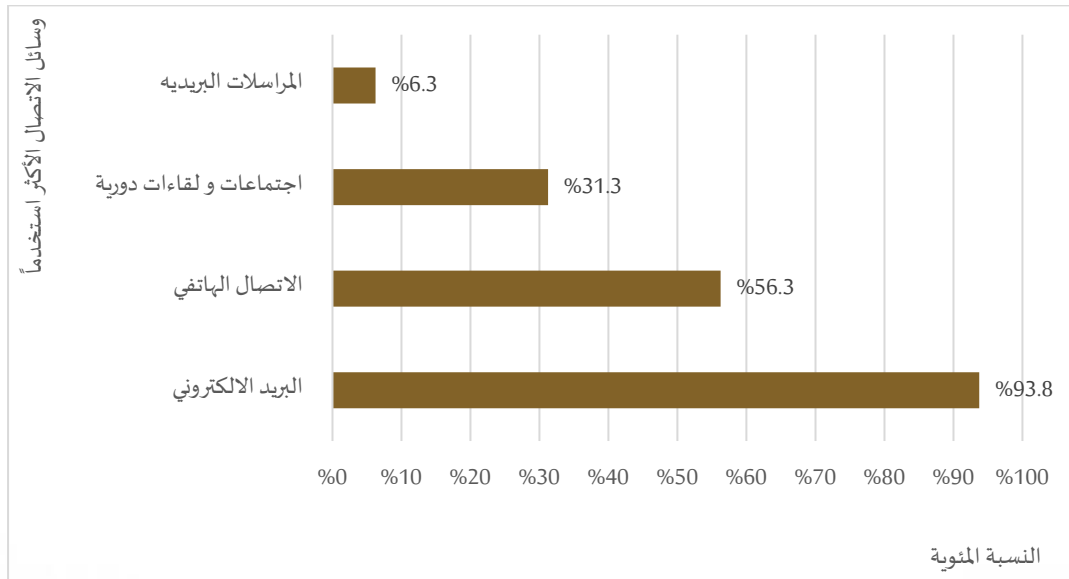
وسائل الاتصال الأكثر استخداماً للتواصل مع المركز في إمارة عجمان لعام 2023¹

التوزيع النسبي	العدد	وسائل الاتصال الأكثر استخداماً للتواصل مع المركز
93.8%	15	البريد الالكتروني
56.3%	9	الاتصال الهاتفي
31.3%	5	اجتماعات و لقاءات دورية
6.3%	1	المراسلات البريدية

المصدر: مركز عجمان للإحصاء

الشكل (2.6.2)

التوزيع النسبي لوسائل الاتصال الأكثر استخداماً للتواصل مع المركز في إمارة عجمان لعام 2023



¹ متعدد الإجابات

7.2 طبيعة العلاقة والتعاون مع الشركاء

موضح في الجدول والشكل رقم (1.7.2)، طبيعة ونوع علاقة الشراكة الحالية بين الشركاء والمركز وجاء تبادل المعلومات والمعرفة بالمرتبة الأولى بنسبة 100% وبالمرتبة الثانية الإشتراك في تحقيق هدف استراتيجي / مؤشر وطني / مبادرة مشتركة بنسبة 37.5% من الإجمالي، تليها تبادل الدعم المهني والخبرات المشتركة بنسبة 25% وجاء بالمرتبة الأخيرة تقديم الخدمات بنسبة 18.8% من الإجمالي.

جدول (1.7.2)

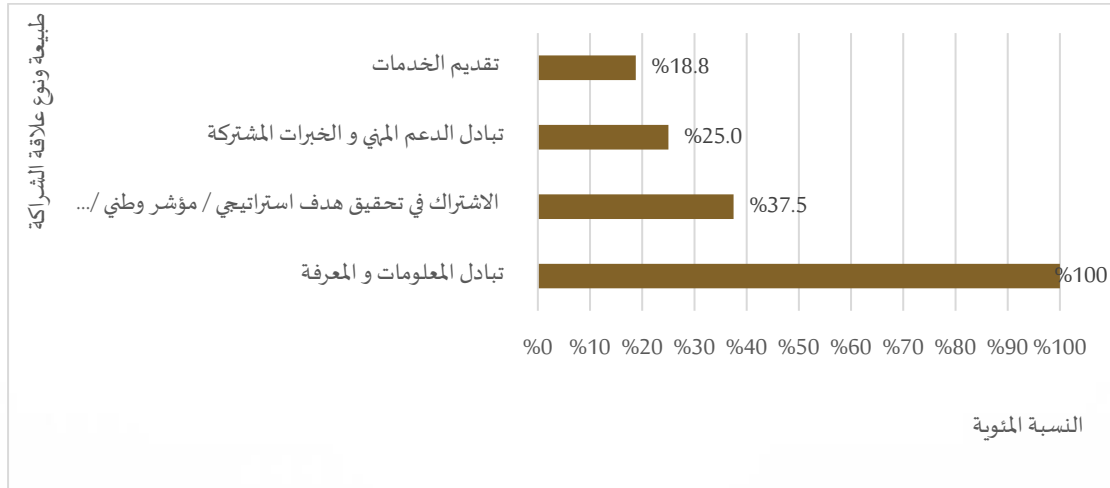
طبيعة ونوع علاقة الشراكة الحالية بين الشركاء والمركز في إمارة عجمان لعام 2023¹

التوزيع النسبي	العدد	طبيعة ونوع علاقة الشراكة الحالية بين الشركاء والمركز
100%	16	تبادل المعلومات والمعرفة
37.5%	6	الإشتراك في تحقيق هدف استراتيجي / مؤشر وطني / مبادرة مشتركة
25.0%	4	تبادل الدعم المهني والخبرات المشتركة
18.8%	3	تقديم الخدمات

المصدر: مركز عجمان للإحصاء

شكل (1.7.2)

التوزيع النسبي لطبيعة ونوع علاقة الشراكة الحالية بين الشركاء والمركز في إمارة عجمان لعام 2023



¹ متعدد الإجابات

موضح في الجدول والشكل رقم (2.7.2)، دورية تعامل الشركاء مع المركز وجاءت بالمرتبة الأول ربعياً بنسبة 62.5% وبالمرتبة الثانية شهرياً وسنوياً بنسبة 18.8% من الإجمالي لكل منهما .

جدول (2.7.2)

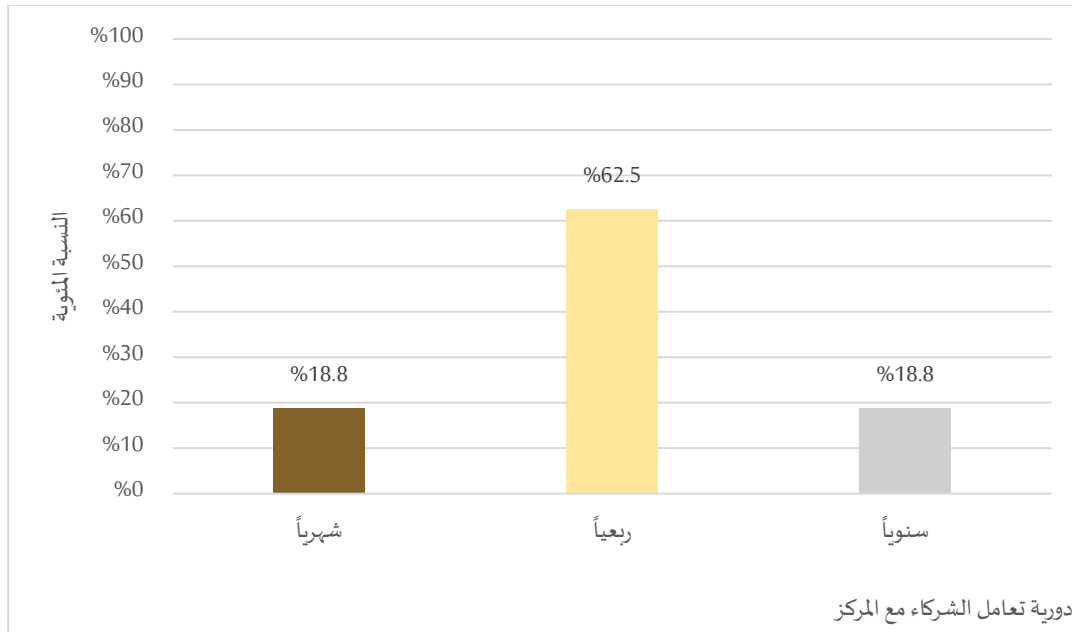
طبيعة ونوع علاقة الشراكة الحالية بين الشركاء والمركز في إمارة عجمان لعام 2023¹

النسبة المئوية	العدد	دورية تعامل الشركاء مع المركز
%0.0	0	يوماً
%18.8	3	شهرياً
%62.5	10	ربعياً
%18.8	3	سنوياً
%100	16	الإجمالي

المصدر: مركز عجمان للإحصاء

شكل (2.7.2)

التوزيع النسبي لطبيعة ونوع علاقة الشراكة الحالية بين الشركاء والمركز في إمارة عجمان لعام 2023



يمكن أن تختلف مدة العلاقة بشكل كبير وتعتمد على العديد من العوامل ، بما في ذلك شخصيات الشركاء وتوافقهم ومهارات الاتصال وأهداف الحياة والظروف الخارجية، وقد تكون بعض

¹ مجموع النسب قد لا يتطابق بسبب التقريب

العلاقات قصيرة الأجل، وتستمر بضعة أسابيع أو أشهر فقط، بينما يمكن أن تمتد العلاقات الأخرى لعدة سنوات أو حتى مدى الحياة.

ويوضح الجدول والشكل رقم (3.7.2)، مدة العلاقة لتعامل الشركاء مع المركز في إمارة عجمان لعام 2023 وجاءت بالمرتبة الأولى 3-5 سنوات بنسبة 62.5% وبالمرتبة الثانية أكثر من 8 سنوات بنسبة 25% من الإجمالي وبالمرتبة الثالثة 12.5% من الإجمالي .

جدول (3.7.2)

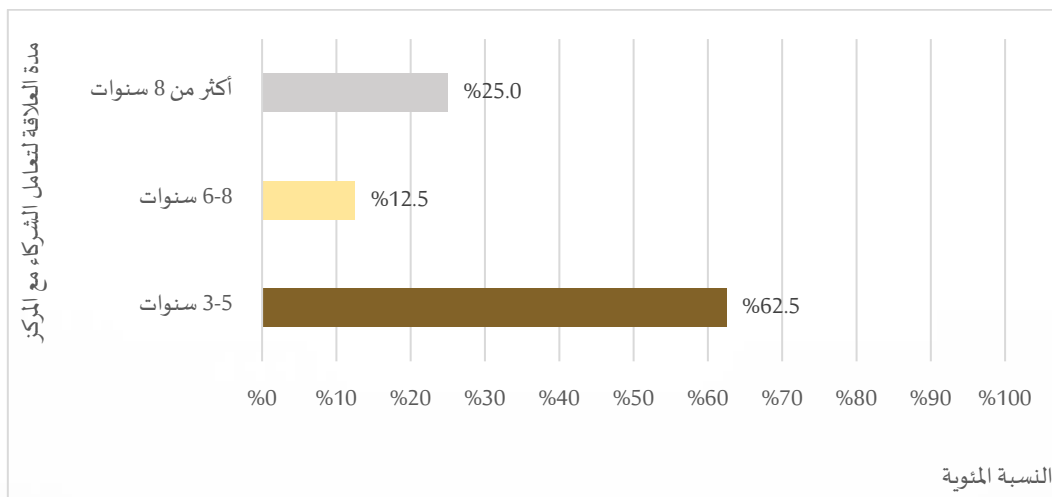
مدة العلاقة لتعامل الشركاء مع المركز في إمارة عجمان لعام 2023

النسبة المئوية	العدد	مدة العلاقة لتعامل الشركاء مع المركز
0.0%	0	أقل من سنة
0.0%	0	1-2 سنة
62.5%	10	3-5 سنوات
12.5%	2	6-8 سنوات
25.0%	4	أكثر من 8 سنوات
100%	16	الإجمالي

المصدر: مركز عجمان للإحصاء

شكل (3.7.2)

التوزيع النسبي لمدة العلاقة لتعامل الشركاء مع المركز في إمارة عجمان لعام 2023



8.2 الشفافية في التعامل مع المركز

بلغت نسبة رضا الشركاء عن محور الشفافية في التعامل مع المركز وتشمل الشفافية في التعامل بلغت نسبة الرضا 100% وتوزعت النسبة على 56.3% راضيين تماماً و43.8% راضيين من الإجمالي ، وبلغت نسبة الرضا عن وجود لدى المركز آلية واضحة للتعامل مع شركائها وتفهم احتياجاتهم ومتطلباتهم بنسبة 100% من الإجمالي كما هو موضح في الجدول رقم (8.2).

جدول (8.2)

رضا الشركاء عن تقييم الشفافية في التعامل مع المركز في إمارة عجمان لعام 2023¹

مستويات الرضا							الشفافية في التعامل مع المركز
إجمالي	لا ينطبق	غير راضي إطلاقاً	غير راضي	محايد	راضي	راضي تماماً	
%100	%0.0	%0.0	%0.0	%0.0	%43.8	%56.3	نسبة الرضا عن الشفافية في التعامل
%100	%0.0	%0.0	%0.0	%0.0	%50.0	%50.0	يوجد لدى المركز آلية واضحة للتعامل مع شركائها وتفهم احتياجاتهم ومتطلباتهم

المصدر: مركز عجمان للإحصاء

¹ مجموع النسب قد لا يتطابق بسبب التقريب

9.2 التعاون في توفير وتبادل المعلومات مع المركز

بلغت نسبة رضا الشركاء عن محور التعاون في توفير وتبادل المعلومات مع المركز والتي تخص التعاون بشكل عام وعن الجهود المبذولة من المركز في توفير المعلومات والبيانات 100% لكل منهما ، وبلغت نسبة الرضا عن قيام المركز بفتح مجال الحوار وتبادل المعرفة بنسبة 100% وتوزعت النسبة على 56.3% راضيين تماماً و43.8% راضيين من الإجمالي كما هو موضح في الجدول رقم (9.2).

جدول (9.2)

رضا الشركاء عن مدى التعاون في توفير وتبادل المعلومات مع المركز في إمارة عجمان لعام 2023¹

مستويات الرضا							مدى التعاون في توفير وتبادل المعلومات مع المركز
إجمالي	لا ينطبق	غير راضي إطلاقاً	غير راضي	محايد	راضي	راضي تماماً	
100%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%	50.0%	التعاون مع المركز بشكل عام
100%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%	50.0%	الجهود المبذولة من المركز في توفير المعلومات والبيانات المطلوبة من جهتكم
100%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	43.8%	56.3%	قيام المركز بفتح مجال الحوار وتبادل المعرفة والمعلومات مع جهتكم

المصدر: مركز عجمان للإحصاء

¹ مجموع النسب قد لا يتطابق بسبب التقريب

10.2 أداء الموظفين بالمركز

الجدول رقم (10.2) يوضح رضا الشركاء عن مدى التعاون في توفير وتبادل المعلومات، حيث بلغت نسبة الرضا عن سرعة استجابة الموظفين بالمركز لاحتياج الشركاء ومتطلباتهم نسبة 100% من الإجمالي، وبلغت نسبة الرضا عن إلتزام الموظفين بالمركز بالدفقة في المواعيد في توفير الخدمات المطلوبة وإلمام الموظفين بمعرفتهم لاحتياج ومتطلبات الشركاء بنسبة 93.8% لكل منهما

جدول (10.2)

رضا الشركاء عن مدى التعاون في توفير وتبادل المعلومات مع المركز في إمارة عجمان لعام 2023¹

مستويات الرضا							مدى التعاون في توفير وتبادل المعلومات مع المركز
إجمالي	لا ينطبق	غير راضي إطلاقاً	غير راضي	محايد	راضي	راضي تماماً	
%100	%0.0	%0.0	%0.0	%0.0	%50.0	%50.0	سرعة استجابة الموظفين بالمركز لاحتياجاتكم ومتطلباتكم
%100	%0.0	%0.0	%0.0	%6.3	%43.8	%50.0	إلتزام الموظفين بالمركز بالدفقة في المواعيد في توفير الخدمات المطلوبة
%100	%0.0	%0.0	%0.0	%6.3	%50.0	%43.8	إلمام الموظفين بالمركز بمعرفتهم لاحتياجاتكم ومتطلباتكم

المصدر: مركز عجمان للإحصاء

¹ مجموع النسب قد لا يتطابق بسبب التقريب

الاقتراحات

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

- توفير دورات تدريبية تخصصية بشأن العمل الإحصائي .
- عقد لقاءات منتظمة بين الشركاء ومركز عجمان للإحصاء.

المراجع

- استبيان رضا الشركاء عن مركز الإحصاء 2021 – مركز عجمان للإحصاء 2021.

<https://scc.ajman.ae>

- استبيان رضا الشركاء عن مركز الإحصاء 2022 – مركز عجمان للإحصاء 2022.

<https://scc.ajman.ae/ar/node/2229>

- استطلاع رضا الشركاء عن وزارة الطاقة -وزارة الطاقة والبنية التحتية.

<https://www.moei.gov.ae>

- استبيان رضا الشركاء عن شرطة عجمان .

<https://www.ajmanpolice.gov.ae>

المرفقات



استبيان رضا الشركاء 2023

يهتم مركز عجمان للإحصاء اهتماماً خاصاً برضا الشركاء، وذلك إيماناً منه بأن رضاهم وسعادتهم هو أهم عوامل النجاح لأي مؤسسة تطمح بأن تكون رائدة في سياق النجاح والابداع

سرية البيانات مكفولة بموجب المرسوم الأميري رقم (6) لسنة 2017 ولا تستخدم إلا لأغراض الإحصاء

اللون الأبيض: سؤال إختياري، اللون الأحمر: لم يتم إدخال بيان او بيان غير مطابق للقواعد، اللون الأخضر: البيان المدخل مطابق للقواعد يظهر زر الحفظ تلقائياً إذا كانت الأسئلة مظلمة باللون الأبيض أو الأخضر

العربية

البيانات العامة

اسم الجهة

اسم الجهة

الإسم

الإسم

القسم او الإدارة

القسم او الإدارة

مكان الإقامة

عجمان دبي الشارقة أبوظبي أم القيوين رأس الخيمة 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 دبلوم أو مايعادله بكالوريوس ماجستير دكتوراه أخرى (حدد)

المستوى الوظيفي <input type="radio"/> إداري <input type="radio"/> إشرافي <input type="radio"/> قيادي <input type="radio"/> أخرى (حدد)
قطاع عمل الجهة <input type="radio"/> حكومي اتحادي <input type="radio"/> حكومي محلي <input type="radio"/> خاص <input type="radio"/> أخرى (حدد)
رقم الهاتف <input type="text"/>
البريد الإلكتروني <input type="text"/>

المحور الأول: الانطباع العام

يشكل عام، ما تقييمكم لفاعلية الشراكة مع المركز <input type="radio"/> راضي جداً <input type="radio"/> راضي <input type="radio"/> محايد <input type="radio"/> غير راضي <input type="radio"/> غير راضي إطلاقاً <input type="radio"/> لا ينطبق
مدى رضاكم عن المشاريع أو المبادرات الناتجة عن الشراكة <input type="radio"/> راضي جداً <input type="radio"/> راضي <input type="radio"/> محايد <input type="radio"/> غير راضي <input type="radio"/> غير راضي إطلاقاً <input type="radio"/> لا ينطبق
ما مدى رضاكم عن أداء المركز مع جهتكم بشكل عام <input type="radio"/> راضي جداً <input type="radio"/> راضي <input type="radio"/> محايد <input type="radio"/> غير راضي <input type="radio"/> غير راضي إطلاقاً <input type="radio"/> لا ينطبق
ما مدى رضاكم عن التنسيق والتواصل من قبل الموظفين في المركز مع جهتكم بشكل عام <input type="radio"/> راضي جداً <input type="radio"/> راضي <input type="radio"/> محايد <input type="radio"/> غير راضي <input type="radio"/> غير راضي إطلاقاً <input type="radio"/> لا ينطبق

المحور الثاني: مدى الاستفادة من الشراكة

مدى الاستفادة من الشراكات ونسبة تحقيق المنافع المتبادلة <input type="radio"/> راضي جداً <input type="radio"/> راضي <input type="radio"/> محايد <input type="radio"/> غير راضي <input type="radio"/> غير راضي إطلاقاً <input type="radio"/> لا ينطبق
التأثير الإيجابي لنتائج الشراكة على الأداء العملي لمؤسساتكم <input type="radio"/> راضي جداً <input type="radio"/> راضي <input type="radio"/> محايد <input type="radio"/> غير راضي <input type="radio"/> غير راضي إطلاقاً <input type="radio"/> لا ينطبق

المحور الثالث: الالتزام ببند وشروط الشراكة

نسبة رضا الشركاء عن مدى الالتزام ببند وشروط الشراكة

- راضي جداً راضي محايد غير راضي غير راضي إطلاقاً لا ينطبق

المحور الرابع: تقييم قنوات التواصل

التواصل والتنسيق مع المركز مثل (لقاءات، اجتماعات، رسائل رسمية، وغيرهم)

- راضي جداً راضي محايد غير راضي غير راضي إطلاقاً لا ينطبق

ما مدى رضاكم عن البنية التحتية الرقمية والتطبيقات الذكية

- راضي جداً راضي محايد غير راضي غير راضي إطلاقاً لا ينطبق

وسائل الاتصال الأكثر استخداماً للتواصل

(يسمح بالإختيار المتعدد)

- اجتماعات و لقاءات دورية الاتصال الهاتفي البريد الالكتروني المراسلات البريدية أخرى(حدد)

المحور الخامس: طبيعة العلاقة والتعاون مع الشركاء

طبيعة ونوع علاقة الشراكة الحالية بينكم وبين مركز الإحصاء

(يسمح بالإختيار المتعدد)

- الاشتراك في تحقيق هدف استراتيجي / مؤشر وطني / مبادرة مشتركة تبادل المعلومات و المعرفة تقديم الخدمات تبادل الدعم المهني و الخبرات المشتركة أخرى(حدد)

ما دورية تعامل جهنكم مع المركز

- يومياً شهرياً ربعياً سنوياً

المدّة الزمنية لتعاون جهنكم مع المركز

- أقل من سنة 2-1 سنة 3-5 سنوات 6-8 سنوات أكثر من 8 سنوات

المحور السادس: الشفافية في التعامل

نسبة الرضا عن الشفافية في التعامل

راضي جداً راضي محايد غير راضي غير راضي إطلاقاً لا ينطبق

يوجد لدى المركز آلية واضحة للتعامل مع شركائها وتبهر احتياجاتهم ومتطلباتهم

راضي جداً راضي محايد غير راضي غير راضي إطلاقاً لا ينطبق

المحور السابع: مدى التعاون في توفير وتبادل المعلومات

التعاون مع المركز بشكل عام

راضي جداً راضي محايد غير راضي غير راضي إطلاقاً لا ينطبق

الجهة الممولة من المركز في توفير المعلومات والبيانات المطلوبة من جهتم

راضي جداً راضي محايد غير راضي غير راضي إطلاقاً لا ينطبق

قيام المركز بفتح مجال الحوار وتبادل المعرفة والمعلومات مع جهتم

راضي جداً راضي محايد غير راضي غير راضي إطلاقاً لا ينطبق

المحور الثامن: أداء الموظفين بالمركز

سرعة استجابة الموظفين بالمركز لاحتياجاتكم ومتطلباتكم

راضي جداً راضي محايد غير راضي غير راضي إطلاقاً لا ينطبق

إلتزام الموظفين بالمركز بالدفعة في المواعيد في توفير الخدمات المطلوبة

راضي جداً راضي محايد غير راضي غير راضي إطلاقاً لا ينطبق

إلمام الموظفين بالمركز ببعثتهم لاحتياجاتكم ومتطلباتكم

راضي جداً راضي محايد غير راضي غير راضي إطلاقاً لا ينطبق

الملاحظات والاقتراحات

الملاحظات والاقتراحات

الملاحظات والاقتراحات