

## مؤشر رضا الشركاء

# عن مركز عجمان للإحصاء 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 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 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



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 2024

## 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 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
13	..... 4.2 مدى الاستفادة من الشراكة مع المركز
14	..... 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 التعاون في توفير وتبادل المعلومات مع المركز
22	..... 10.2 أداء الموظفين بالمركز
23	..... التوصيات
24	..... المراجع
25	..... المرفقات

## الملخص التنفيذي

ضمن رؤية واستراتيجية مركز عجمان للإحصاء يقوم المركز بإعداد عدداً من استطلاعات الرأي من ضمنها "مؤشر رضا الشركاء عن مركز عجمان للإحصاء 2024" 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 2024:

- بلغ مؤشر الرضا العام لشركاء مركز عجمان للإحصاء 92.4% لعام 2024، منخفضاً عن عام 2023 الذي بلغ فيه نسبة الرضا 99.2%.
- سجل الشركاء نسبة رضا تبلغ 94.6% عن الانطباع العام تجاه المركز.
- بلغت نسبة رضا الشركاء عن الاستفادة من الشراكة مع المركز 92.9%.
- أبدى الشركاء رضا بنسبة 92.9% عن التزام المركز ببندود وشروط الشراكة.
- حققت قنوات التواصل مع المركز نسبة رضا بلغت 92.9%.
- بلغت نسبة الرضا العام عن محور الشفافية في تعامل المركز 89.3% من الشركاء، موزعة بنسب 53.6% راضين تماماً، و35.7% راضين.
- حصل محور التعاون في توفير وتبادل المعلومات على نسبة رضا 90.4%. موزعة بنسب 57.1% راضين تماماً، و33.3% راضين.
- أبدى الشركاء رضا بنسبة 92.9% عن أداء موظفي المركز.

## الفصل الأول

### المقدمة

إنطلاقاً من رؤية واستراتيجية مركز الإحصاء في إمارة عجمان يقوم المركز بإعداد مؤشر رضا الشركاء عن الخدمات التي يوفرها لعام 2024 من أجل التعرف على 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 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 والتعاريف<sup>1</sup>

- **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 أداءهم. 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

<sup>1</sup> إضافة مقاييس الرضا وتكوينها، ١٤٤٥/١٢/٢١ هـ، موقع Microsoft Dynamics 365



- 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 الاعتبار 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 خلال الأعوام 2021-2024. حيث بلغت نسبة الرضا العام 91.4% لعام 2021، وأرتفعت لتصل إلى 93.3% لعام 2022، ثم شهدت زيادة ملحوظة لتبلغ 99.2% لعام 2023. إلا أن النسبة تراجعت قليلاً لتصل إلى 92.4% لعام 2024.

#### جدول (1.2)

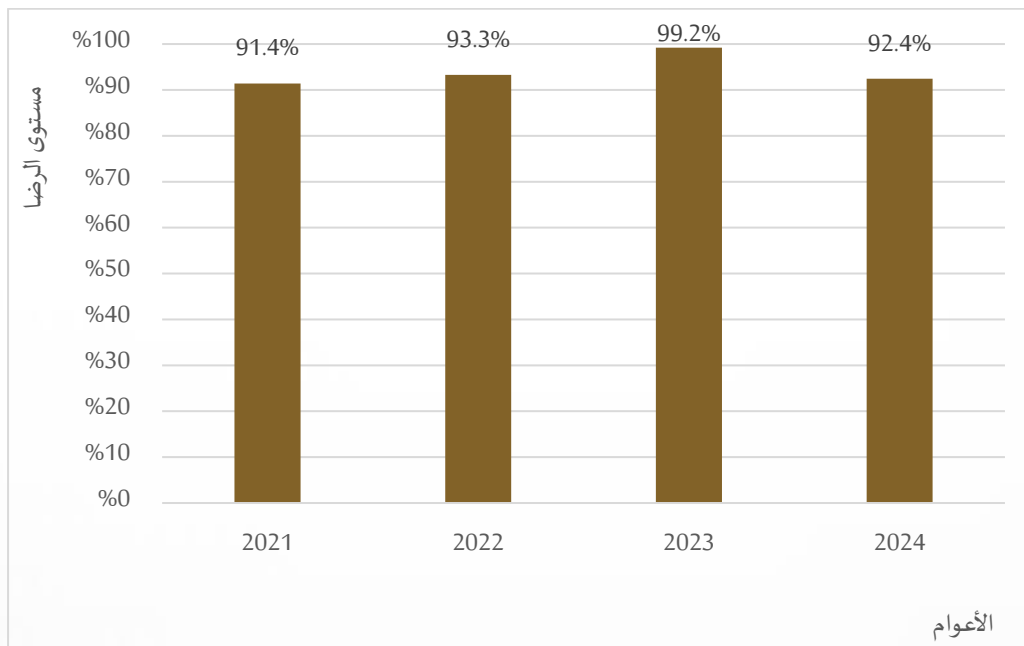
#### مستوى رضا الشركاء في إمارة عجمان خلال الأعوام 2021-2024

2024	2023	2022	2021	قياس مستوى رضا الشركاء
92.4%	99.2%	93.3%	91.4%	الرضا العام

المصدر: مركز عجمان للإحصاء

#### الشكل (1.2)

#### مستوى رضا الشركاء في إمارة عجمان خلال الأعوام 2021-2024



## 2.2 توزيع الشركاء حسب القطاعات

يوضح الجدول والشكل (2.2) إجمالي عدد الشركاء المشاركين في الاستبيان حسب قطاع عمل الجهة، حيث بلغ عددهم 14 شريكاً، وتظهر النتائج أن معظم شركاء مركز عجمان للإحصاء والمشاركين في الاستبيان هم من قطاع الحكومة المحلية، إذ بلغ عددهم 10 مشاركين ونسبة 71.4% من الإجمالي، بينما المشاركون من قطاع الحكومة الاتحادية بلغت نسبتهم 14.3% من الإجمالي وبعدهم 2 من الشركاء، أما المشاركون من القطاع الخاص ومن القطاع أجنبي (شبه حكومي)، فقد بلغت نسبتهم 7.1% لكل منهما من الإجمالي، وبعدهم شريك واحد لكل قطاع.

### جدول (2.2)

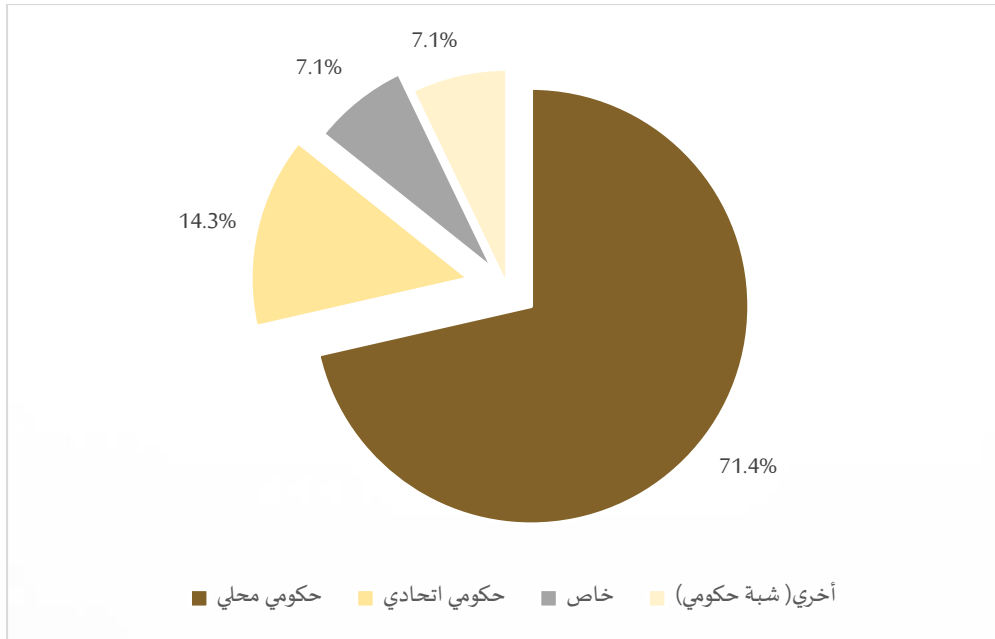
التوزيع النسبي للشركاء المشاركين بالاستبيان حسب قطاع عمل الجهة في إمارة عجمان لعام 2024

النسبة المئوية <sup>1</sup>	الشركاء	قطاع عمل الجهة
71.4%	10	حكومي محلي
14.3%	2	حكومي اتحادي
7.1%	1	خاص
7.1%	1	أجنبي (شبه حكومي)
100%	14	المجموع

المصدر: مركز عجمان للإحصاء

### الشكل (2.2)

الشركاء المشاركين بالاستبيان حسب القطاع في إمارة عجمان لعام 2024



<sup>1</sup> مجموع النسب قد لا يتطابق بسبب التقريب

## 3.2 الانطباع العام

يوضح الجدول والشكل (3.2) أن رضا الشركاء عن فاعلية الشراكة مع المركز بلغ نسبة 92.8%، حيث توزعت النسبة على 57.1% راضين تماماً و35.7% راضين، كما أظهرت النتائج أن نسبة رضا الشركاء عن أداء المركز مع جهاتهم بلغت 92.8%، حيث توزعت على 57.1% راضين تماماً و35.7% راضين، بينما كانت نسبة غير الراضين 7.1%، وفيما يتعلق بالتنسيق والتواصل من قبل الموظفين مع جهات الشركاء، بلغت نسبة الرضا 100%، حيث توزعت على 57.1% راضين تماماً و42.9% راضين، أما عن رضا الشركاء عن المشاريع أو المبادرات الناتجة عن الشراكة، فقد بلغت نسبة الرضا 92.9%، توزعت على 50.0% راضين تماماً و42.9% راضين و7.1% محايدين

بشكل عام، بلغت نسبة الرضا العام عن محور الانطباع العام 94.7% من الإجمالي، موزعة 55.4% راضي تماماً و39.3% راضي، مما يعكس مستوى عالياً من الرضا لدى الشركاء تجاه المركز وفاعلية الشراكة معه.

### جدول (3.2)

التوزيع النسبي لرضا الشركاء عن الانطباع العام عن المركز في إمارة عجمان لعام 2024<sup>1</sup>

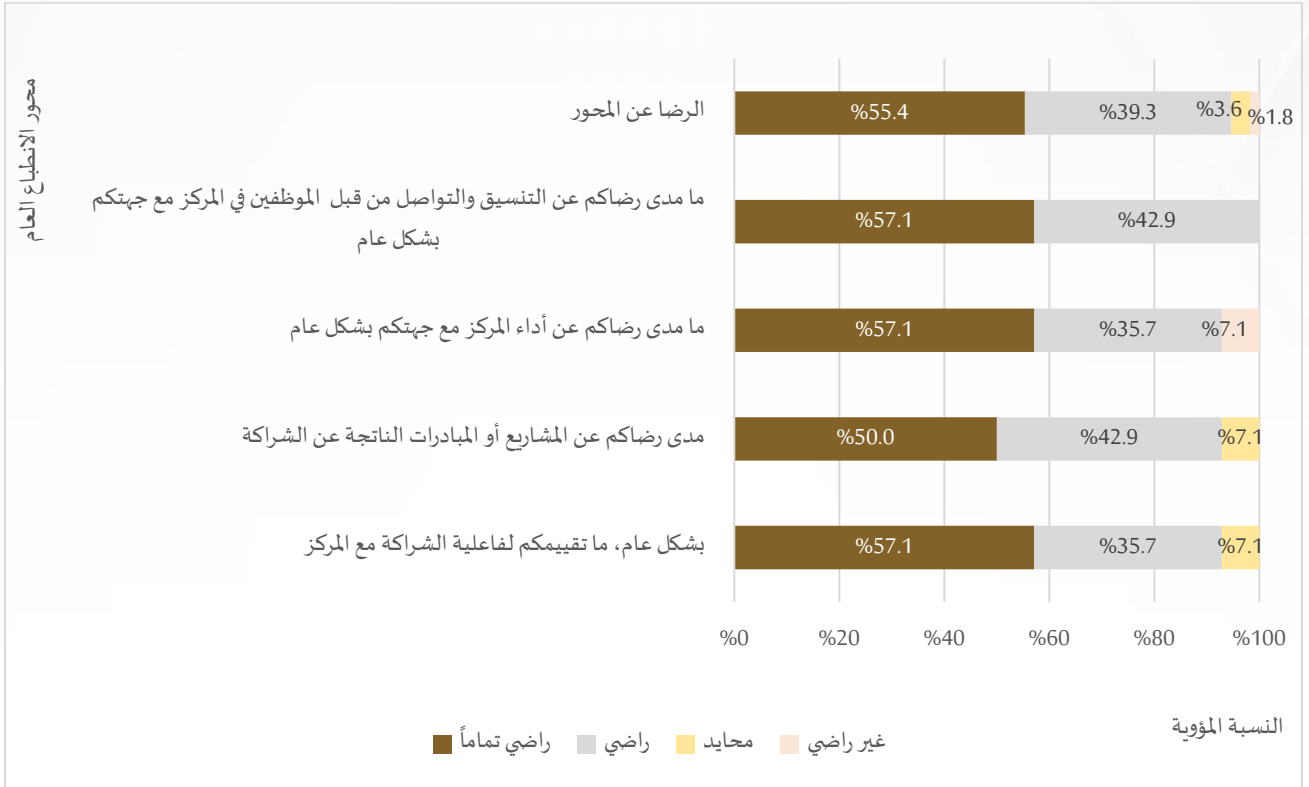
مستويات الرضا							الانطباع العام
إجمالي	لا ينطبق	غير راضي إطلاقاً	غير راضي	محايد	راضي	راضي تماماً	
%100.0	%0.0	%0.0	%0.0	%7.1	%35.7	%57.1	بشكل عام، ما تقيّمكم لفاعلية الشراكة مع المركز
%100.0	%0.0	%0.0	%0.0	%7.1	%42.9	%50.0	مدى رضاكم عن المشاريع أو المبادرات الناتجة عن الشراكة
%100.0	%0.0	%0.0	%7.1	%0.0	%35.7	%57.1	ما مدى رضاكم عن أداء المركز مع جهتكم بشكل عام
%100.0	%0.0	%0.0	%0.0	%0.0	%42.9	%57.1	ما مدى رضاكم عن التنسيق والتواصل من قبل الموظفين في المركز مع جهتكم بشكل عام
%100.0	%0.0	%0.0	%1.8	%3.6	%39.3	%55.4	إجمالي المحور

المصدر: مركز عجمان للإحصاء

<sup>1</sup> مجموع النسب قد لا يتطابق بسبب التقريب

### الشكل (3.2)

التوزيع النسبي لرضا الشركاء عن الانطباع العام عن المركز في إمارة عجمان لعام 2024



## 4.2 مدى الاستفادة من الشراكة مع المركز

بلغت نسبة رضا الشركاء عن مدى الاستفادة من الشراكة مع المركز بنسبة 92.8%، حيث توزعت النسبة على 57.1% راضين تمامًا و 35.7% راضين عن مدى الاستفادة من الشراكات ونسبة تحقيق المنافع المتبادلة، و 7.1% من الشركاء الذين عبروا عن عدم الرضا كما هو موضح بالجدول والشكل (4.2). أما بالنسبة لـ التأثير الإيجابي لنتائج الشراكة على الأداء الكلي لمؤسستكم، فقد بلغت نسبة الرضا 92.8%، حيث توزعت النسبة على 35.7% راضين تمامًا و 57.1% راضين، مع 7.1% من الشركاء الذين عبروا عن عدم الرضا.

### جدول (4.2)

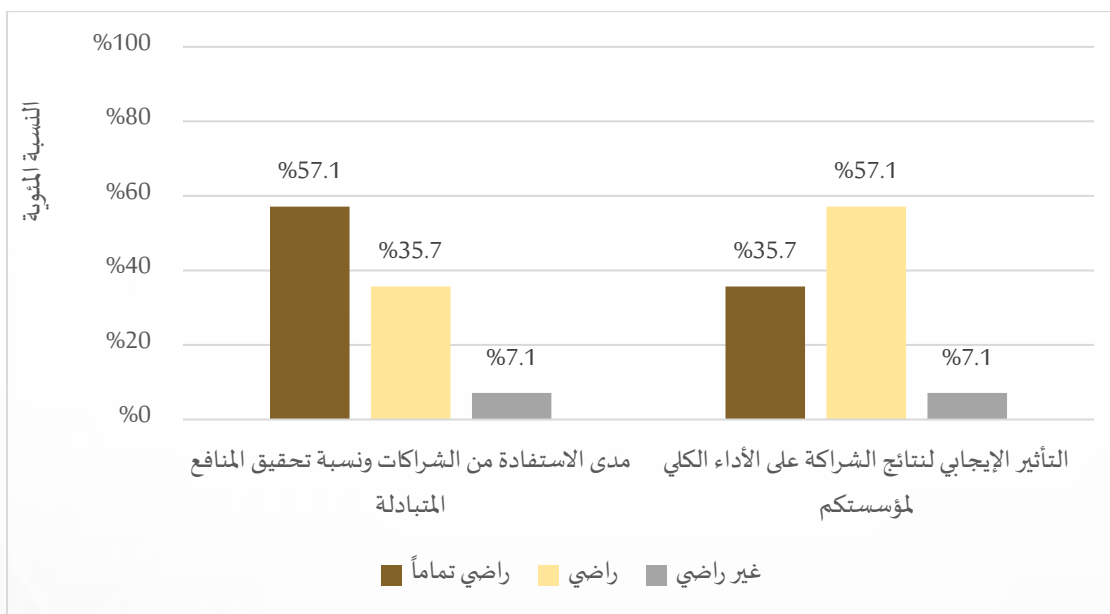
التوزيع النسبي لرضا الشركاء عن مدى الاستفادة من الشراكة مع المركز في إمارة عجمان لعام 2024

مستويات الرضا							مدى الاستفادة من الشراكة مع المركز
إجمالي	لا ينطبق	غير راضي إطلاقاً	غير راضي	محايد	راضي	راضي تماماً	
%100.0	%0.0	%0.0	%7.1	%0.0	%35.7	%57.1	مدى الاستفادة من الشراكات ونسبة تحقيق المنافع المتبادلة
%100.0	%0.0	%0.0	%7.1	%0.0	%57.1	%35.7	التأثير الإيجابي لنتائج الشراكة على الأداء الكلي لمؤسستكم
%100.0	%0.0	%0.0	%7.1	%0.0	%46.4	%46.4	إجمالي المحور

المصدر: مركز عجمان للإحصاء

### الشكل (4.2)

التوزيع النسبي لرضا الشركاء عن مدى الاستفادة من الشراكة مع المركز في إمارة عجمان لعام 2024



## 5.2 الالتزام بينود وشروط الشراكة

بلغت نسبة رضا الشركاء عن مدى الالتزام بينود وشروط الشراكة بنسبة 92.8% من الإجمالي وتقسمت النسبة إلى 57.1% راضيين تماماً و 35.7% راضين كما هو موضح بالجدول والشكل (5.2).

### جدول (5.2)

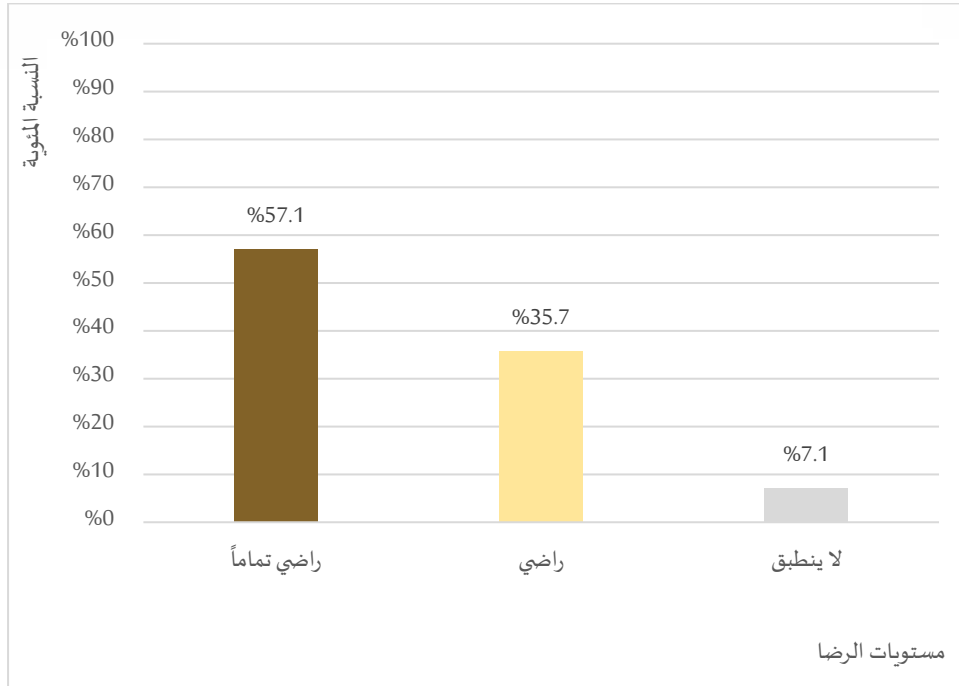
التوزيع النسبي لرضا الشركاء عن الالتزام بينود وشروط الشراكة مع المركز في إمارة عجمان لعام 2024<sup>1</sup>

مستويات الرضا							الالتزام بينود وشروط الشراكة
إجمالي	لا ينطبق	غير راضي إطلاقاً	غير راضي	محايد	راضي	راضي تماماً	
%100	%7.1	%0.0	%0.0	%0.0	%35.7	%57.1	نسبة رضا الشركاء عن مدى الالتزام بينود وشروط الشراكة

المصدر: مركز عجمان للإحصاء

### الشكل (5.2)

التوزيع النسبي لرضا الشركاء عن الالتزام بينود وشروط الشراكة مع المركز في إمارة عجمان لعام 2024



<sup>1</sup> مجموع النسب قد لا يتطابق بسبب التقريب

## 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 92.9% وتوزعت النسبة على 42.9% راضيين تماماً و50.0% راضيين من الإجمالي، وبلغت نسبة الرضا لدى الشركاء عن البنية التحتية الرقمية والتطبيقات الذكية المستخدمة بالمركز نسبة 92.9% وتوزعت نسبة الرضا على 42.9% راضيين تماماً و50.0% راضيين من الإجمالي كما هو موضح في الجدول والشكل رقم (1.6.2).

### جدول (1.6.2)

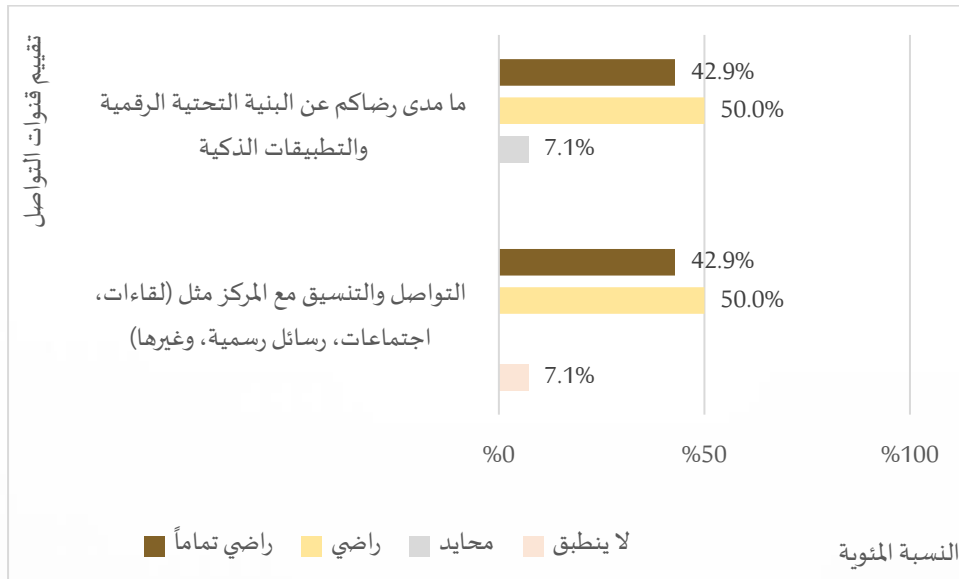
التوزيع النسبي لرضا الشركاء عن تقييم قنوات التواصل في المركز في إمارة عجمان لعام 2024<sup>1</sup>

مستويات الرضا							مدى الاستفادة من الشراكة مع المركز
إجمالي	لا ينطبق	غير راضي إطلاقاً	غير راضي	محايد	راضي	راضي تماماً	
%100.0	%0.0	%0.0	%7.1	%0.0	%35.7	%57.1	مدى الاستفادة من الشراكات ونسبة تحقيق المنافع المتبادلة
%100.0	%0.0	%0.0	%7.1	%0.0	%57.1	%35.7	التأثير الإيجابي لنتائج الشراكة على الأداء الكلي لمؤسستكم
%100.0	%0.0	%0.0	%7.1	%0.0	%46.4	%46.4	إجمالي المحور

المصدر: مركز عجمان للإحصاء

### الشكل (1.6.2)

التوزيع النسبي لرضا الشركاء عن تقييم قنوات التواصل في المركز في إمارة عجمان لعام 2024



<sup>1</sup> 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 الإلكتروني بنسبة 92.9%، يليه الاتصال الهاتفي بنسبة 42.9%، بينما حازت الاجتماعات واللقاءات الدورية على المرتبة الثالثة بنسبة 35.7% من إجمالي، بينما حازت المراسلات البريدية على المرتبة الرابعة بنسبة 14.3% من إجمالي.

#### جدول (2.6.2)

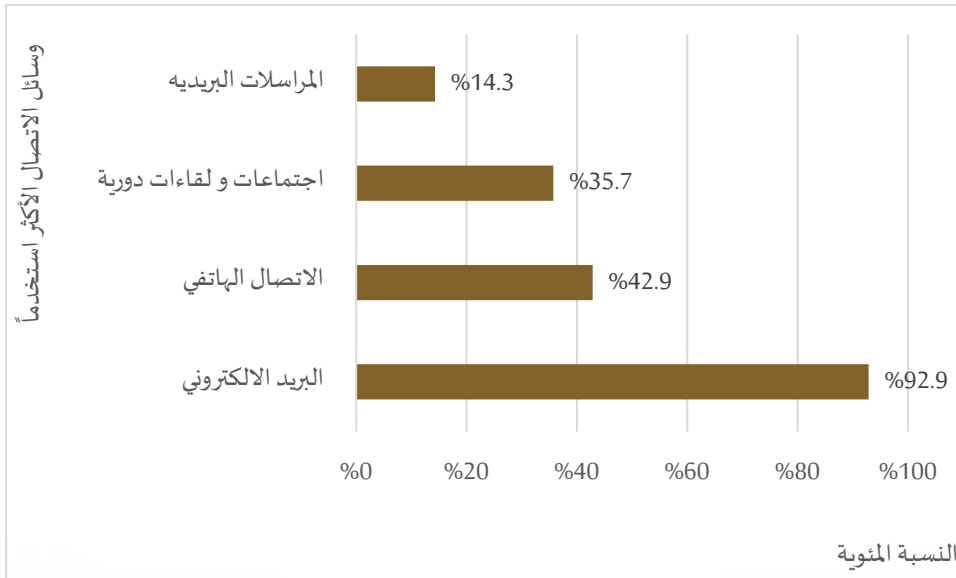
التوزيع النسبي لوسائل الاتصال الأكثر استخداماً للتواصل مع المركز في إمارة عجمان لعام 2024<sup>1</sup>

التوزيع النسبي	العدد	وسائل الاتصال الأكثر استخداماً للتواصل مع المركز
92.9%	13	البريد الإلكتروني
42.9%	6	الاتصال الهاتفي
35.7%	5	اجتماعات و لقاءات دورية
14.3%	2	المراسلات البريدية

المصدر: مركز عجمان للإحصاء

#### الشكل (2.6.2)

التوزيع النسبي لوسائل الاتصال الأكثر استخداماً للتواصل مع المركز في إمارة عجمان لعام 2024



<sup>1</sup> 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 و المعرفة بالمرتبة الأولى بنسبة 92.9% وبالمرتبة الثانية الأشتراك في تحقيق هدف استراتيجي / مؤشر وطني / مبادرة مشتركة بنسبة 42.9% من الإجمالي، تليها تبادل الدعم المهني والخبرات المشتركة بنسبة 28.6% وجاء بالمرتبة الأخيرة تقديم الخدمات بنسبة 14.3% من الإجمالي.

### جدول (1.7.2)

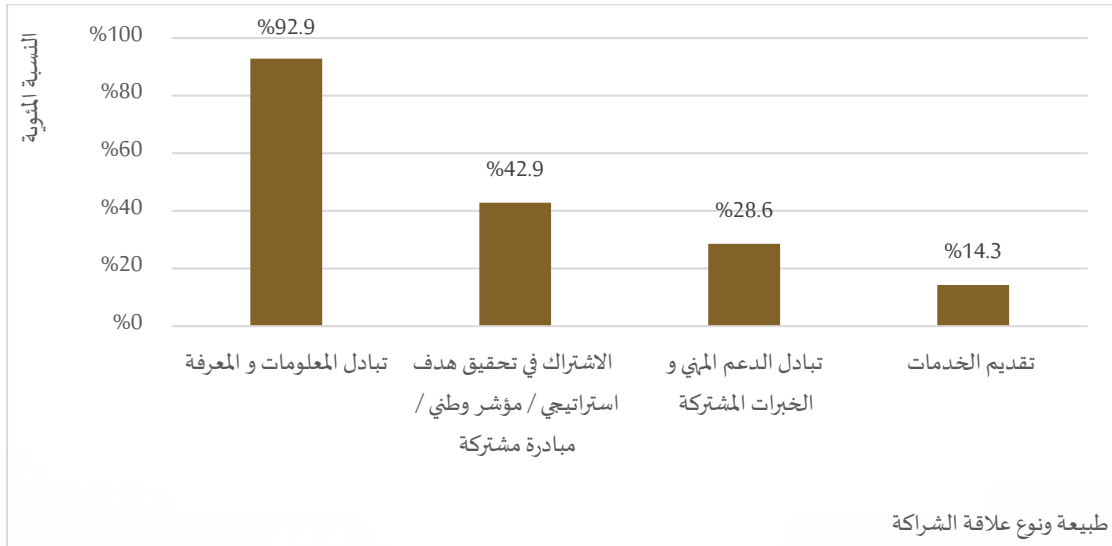
التوزيع النسبي لطبيعة ونوع علاقة الشراكة الحالية بين الشركاء والمركز في إمارة عجمان لعام 2024<sup>1</sup>

التوزيع النسبي	العدد	طبيعة ونوع علاقة الشراكة الحالية بين الشركاء والمركز
92.9%	13	تبادل المعلومات و المعرفة
42.9%	6	الأشتراك في تحقيق هدف استراتيجي / مؤشر وطني / مبادرة مشتركة
28.6%	4	تبادل الدعم المهني و الخبرات المشتركة
14.3%	2	تقديم الخدمات

المصدر: مركز عجمان للإحصاء

### الشكل (1.7.2)

التوزيع النسبي لطبيعة ونوع علاقة الشراكة الحالية بين الشركاء والمركز في إمارة عجمان لعام 2024



<sup>1</sup> متعدد الإجابات

موضح في الجدول والشكل رقم (2.7.2)، دورية تعامل الشركاء مع المركز وجاءت بالمرتبة الأول ربعياً بنسبة 50.0% وبالمرتبة الثانية شهرياً بنسبة 35.7% من الإجمالي، وبالمرتبة الثالثة سنوياً ويومياً بنسبة 7.1% لكل منهما من الإجمالي .

#### جدول (2.7.2)

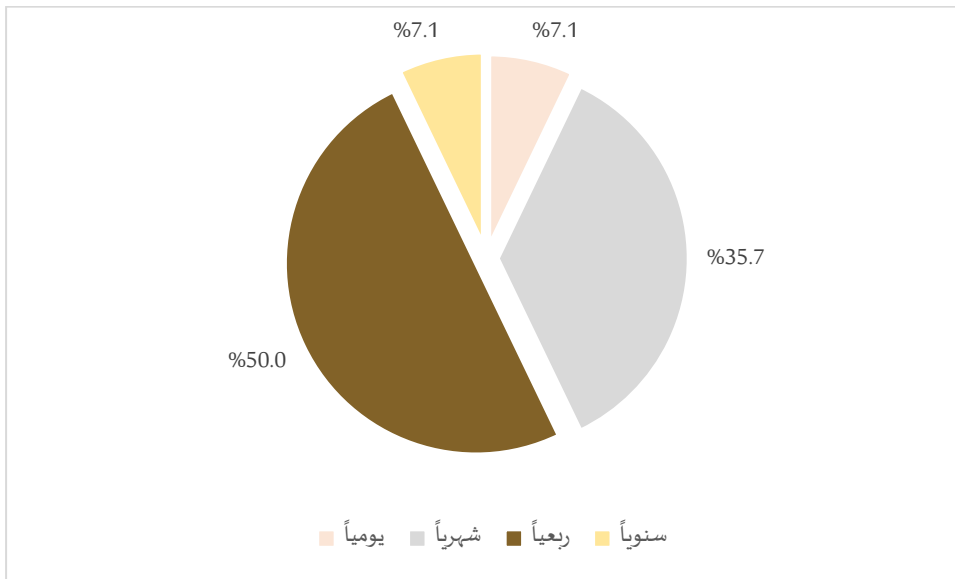
التوزيع النسبي لطبيعة ونوع علاقة الشراكة الحالية بين الشركاء والمركز في إمارة عجمان لعام 2024<sup>1</sup>

النسبة المئوية	العدد	دورية تعامل الشركاء مع المركز
7.1%	1	يومياً
35.7%	5	شهرياً
50.0%	7	ربعياً
7.1%	1	سنوياً
100%	14	الإجمالي

المصدر: مركز عجمان للإحصاء

#### الشكل (2.7.2)

طبيعة ونوع علاقة الشراكة الحالية بين الشركاء والمركز في إمارة عجمان لعام 2024



<sup>1</sup> مجموع النسب قد لا يتطابق بسبب التقريب

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 العلاقات قصيرة الأجل، وتستمر بضعة أسابيع أو أشهر فقط، بينما يمكن أن تمتد العلاقات الأخرى لعدة سنوات أو حتى مدى الحياة ، و يوضح الجدول والشكل رقم (3.7.2) مدة العلاقة لتعامل الشركاء مع المركز في إمارة عجمان لعام 2024، حيث أظهرت النتائج أن 28.6% من الشركاء تعاونوا مع المركز لمدة 3-5 سنوات، بينما 35.7% من الشركاء تعاونوا لمدة 6-8 سنوات، و 35.7% آخرون تعاونوا مع المركز لأكثر من 8 سنوات.

### جدول (3.7.2)

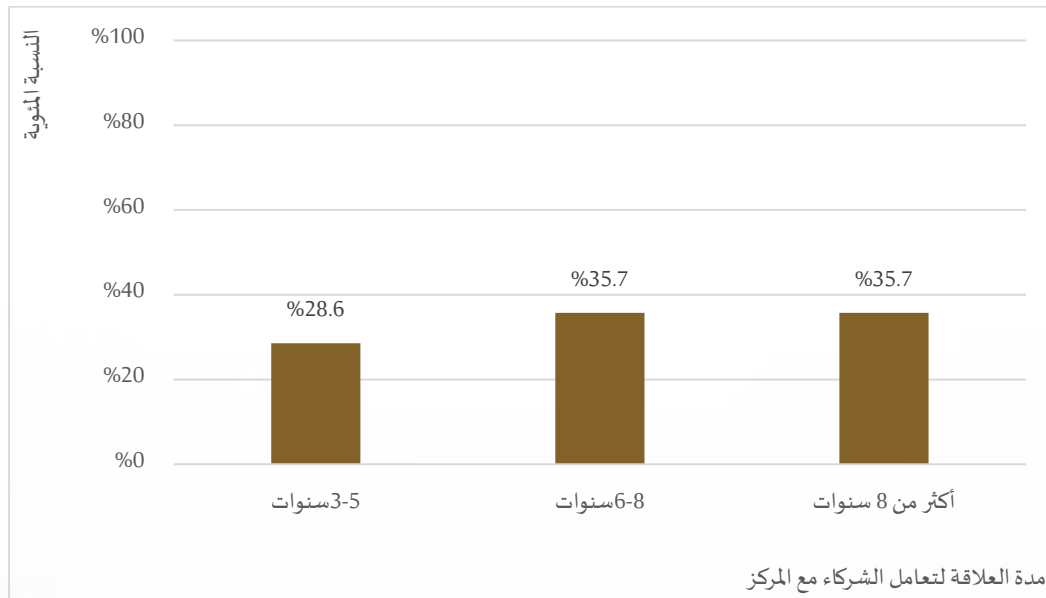
#### التوزيع النسبي لمدة العلاقة لتعامل الشركاء مع المركز في إمارة عجمان لعام 2024

النسبة المئوية	العدد	مدة العلاقة لتعامل الشركاء مع المركز
0.0%	0	أقل من سنة
0.0%	0	1-2 سنة
28.6%	4	3-5 سنوات
35.7%	5	6-8 سنوات
35.7%	5	أكثر من 8 سنوات
100%	14	الإجمالي

المصدر: مركز عجمان للإحصاء

### الشكل (3.7.2)

#### التوزيع النسبي لمدة العلاقة لتعامل الشركاء مع المركز في إمارة عجمان لعام 2024



## 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 92.8% وتوزعت النسبة على 57.1% راضيين تماماً و35.7% راضيين من الإجمالي ، وبلغت نسبة الرضا عن وجود لدى المركز آلية واضحة للتعامل مع شركائها وتفهم احتياجاتهم ومتطلباتهم بنسبة 85.7% من الإجمالي كما هو موضح في الجدول رقم (8.2).

### جدول (8.2)

التوزيع النسبي لرضا الشركاء عن تقييم الشفافية في التعامل مع المركز في إمارة عجمان لعام 2024<sup>1</sup>

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	%7.1	%0.0	%35.7	%57.1	نسبة الرضا عن الشفافية في التعامل
%100.0	%0.0	%0.0	%0.0	%14.3	%35.7	%50.0	يوجد لدى المركز آلية واضحة للتعامل مع شركائها وتفهم احتياجاتهم ومتطلباتهم
%100.0	%0.0	%0.0	%3.6	%7.1	%35.7	%53.6	إجمالي المحور

المصدر: مركز عجمان للإحصاء

<sup>1</sup> مجموع النسب قد لا يتطابق بسبب التقريب

## 9.2 التعاون في توفير وتبادل المعلومات مع المركز

بلغت نسبة رضا الشركاء عن التعاون مع المركز بشكل عام 92.9%، حيث أعرب 64.3% منهم عن رضاهم التام، بينما أبدى 28.6% رضاهم، في حين كانت نسبة الحياد 7.1% دون تسجيل أي نسبة لعدم الرضا، أما بالنسبة للجهود المبذولة من المركز في توفير المعلومات والبيانات المطلوبة، فقد بلغت نسبة الرضا 85.7%، حيث كان 57.1% من الشركاء راضين تمامًا، و28.6% راضين، بينما أبدى 7.1% عدم رضاهم، وسجلت نسبة 7.1% تحت خيار "لا ينطبق"، وفيما يتعلق بقيام المركز بفتح مجال الحوار وتبادل المعرفة والمعلومات مع الشركاء، فقد بلغت نسبة الرضا الكلية 92.9%، حيث أبدى 50% رضاهم التام، و42.9% كانوا راضين، في حين أبدى 7.1% عدم رضاهم كما موضح بالجدول رقم (9.2).

### جدول (9.2)

التوزيع النسبي لرضا الشركاء عن مدى التعاون في توفير وتبادل المعلومات مع المركز في إمارة عجمان لعام 2024<sup>1</sup>

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	%7.1	%28.6	%64.3	التعاون مع المركز بشكل عام
%100.0	%7.1	%0.0	%7.1	%0.0	%28.6	%57.1	الجهود المبذولة من المركز في توفير المعلومات والبيانات المطلوبة من جهتكم
%100.0	%0.0	%0.0	%7.1	%0.0	%42.9	%50.0	قيام المركز بفتح مجال الحوار وتبادل المعرفة والمعلومات مع جهتكم
%100.0	%2.4	%0.0	%4.8	%2.4	%33.3	%57.1	إجمالي المحور

المصدر: مركز عجمان للإحصاء

<sup>1</sup> مجموع النسب قد لا يتطابق بسبب التقريب

## 10.2 أداء الموظفين بالمركز

الجدول رقم (10.2) يوضح نسبة رضا الشركاء عن سرعة استجابة موظفي المركز لاحتياجاتهم ومتطلباتهم 92.9%، حيث أبدى 64.3% رضاهم التام و28.6% كانوا راضين، بينما سجلت نسبة الحياد 7.1% دون وجود أي نسبة لعدم الرضا، كما بلغت نسبة الرضا عن التزام الموظفين بالدقة في المواعيد لتوفير الخدمات المطلوبة 92.9% حيث أعرب 64.3% عن رضاهم التام و28.6% كانوا راضين في حين كانت نسبة الحياد 7.1% دون تسجيل أي حالة لعدم الرضا، أما فيما يتعلق بإلمام الموظفين باحتياجات ومتطلبات الشركاء، فقد بلغت نسبة الرضا الكلية 92.9%، حيث أبدى 64.3% رضاهم التام، و28.6% كانوا راضين، بينما كانت نسبة الحياد 7.1% دون تسجيل أي نسبة لعدم الرضا.

### جدول (10.2)

التوزيع النسبي لرضا الشركاء عن مدى التعاون في توفير وتبادل المعلومات مع المركز في إمارة عجمان لعام 2024<sup>1</sup>

مستويات الرضا							أداء الموظفين بالمركز
إجمالي	لا ينطبق	غير راضي إطلاقاً	غير راضي	محايد	راضي	راضي تماماً	
100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	7.1%	28.6%	64.3%	سرعة استجابة الموظفين بالمركز لاحتياجاتكم ومتطلباتكم
100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	7.1%	28.6%	64.3%	إلتزام الموظفين بالمركز بالدقة في المواعيد في توفير الخدمات المطلوبة
100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	7.1%	28.6%	64.3%	إلمام الموظفين بالمركز بمعرفتهم لاحتياجاتكم ومتطلباتكم
100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	7.1%	28.6%	64.3%	إجمالي المحور

المصدر: مركز عجمان للإحصاء

<sup>1</sup> مجموع النسب قد لا يتطابق بسبب التقريب

## التوصيات

بناءً على نتائج تحليل مستوى رضا الشركاء عن مختلف جوانب التعاون مع المركز، تم استخلاص مجموعة من التوصيات التي تهدف إلى تعزيز فعالية الشراكة، وتحسين جودة الخدمات المقدمة، وتعزيز سبل التواصل والتفاعل مع الشركاء. وتركز هذه التوصيات على تطوير الأداء، وزيادة الكفاءة، وتحقيق أقصى استفادة ممكنة لجميع الأطراف المعنية. بالإضافة لتعزيز آليات الشراكة من خلال تطوير استراتيجيات أكثر فعالية لتحقيق أقصى استفادة ممكنة للطرفين.

- الاستمرار في تحسين جودة المشاريع والمبادرات لضمان تحقيق أعلى مستويات الرضا لدى الشركاء.
- تعزيز آليات المتابعة والتقييم لضمان تحقيق الأهداف المرجوة من الشراكات وتحقيق المنافع المتبادلة.
- زيادة فرص الحوار والتواصل من خلال تنظيم لقاءات دورية واجتماعات تفاعلية لمناقشة الاحتياجات والتحديات.
- تحسين وتطوير البنية التحتية الرقمية والتطبيقات الذكية لضمان تقديم خدمات أكثر كفاءة وسهولة في الاستخدام.
- تعزيز الشفافية في التعامل من خلال وضوح الإجراءات وتوفير المعلومات بشكل دوري للشركاء.
- تحسين آلية التعامل مع الشركاء لضمان تفهم احتياجاتهم ومتطلباتهم والعمل على تلبيتها بشكل فعال.
- العمل على تحسين سرعة الاستجابة لاحتياجات الشركاء من خلال تطوير آليات أكثر كفاءة لمعالجة الطلبات والاستفسارات.
- الاستمرار في الالتزام بالمواعيد وتطوير أنظمة تضمن تقديم الخدمات بدقة وفي الوقت المناسب.
- تقديم برامج تدريبية للموظفين لتعزيز معرفتهم باحتياجات ومتطلبات الشركاء وضمان تقديم أفضل الخدمات.



## المراجع

- مركز عجمان للإحصاء. 2023. مؤشر رضا الشركاء عن مركز عجمان للإحصاء 2023، الإصدار الثالث، مركز عجمان للإحصاء.  
<https://scc.ajman.ae/ar/node/2282>
- الموقع الرسمي شرطة عجمان. 2021. رضا الشركاء عن شرطة عجمان ، تم الدخول على الموقع بتاريخ 2025/1/15 ، المتوفر على الرابط  
<https://www.ajmanpolice.gov.ae>
- الموقع الرسمي وزارة الطاقة والبنية التحتية . 2023. استطلاع رضا الشركاء عن وزارة الطاقة ، تم الدخول على الموقع بتاريخ 2025/1/15 ، المتوفر على الرابط  
<https://www.moei.gov.ae/ar/digital-participation/polls>

## المرفقات



### استبيان رضا الشركاء 2024

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 سباق 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 مظلة باللون الأبيض أو الأخضر

العربية

### البيانات العامة

اسم الجهة

اسم الجهة

الإسم

الإسم

القسم او الأمانة

القسم او الأمانة

مكان الإقامة

عجمان ○ دبي ○ الشارقة ○ أبوظبي ○ أم القيوين ○ رأس الخيمة ○ الفجيرة ○

الجنسية

مواطن ○ غير مواطن ○

النوع

ذكر ○ أنثى ○

الفترة المعربة

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

الحالة التعليمية

دون الثانوي ○ ثانوي ○ دبلوم أو مايعادله ○ بكالوريوس ○ ماجستير ○ دكتوراه ○ أخرى (حدد)

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

### المحور الأول: الانطباع العام

<p>بشكل عام، ما تقييمكم لتفاعلية الشراكة مع المركز</p> <p><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</p>
<p>مدى رضائكم عن المشاريع أو المبادرات الناتجة عن الشراكة</p> <p><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</p>
<p>ما مدى رضائكم عن أداء المركز مع جهتكم بشكل عام</p> <p><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</p>
<p>ما مدى رضائكم عن التنسيق والتواصل من قبل الموقعين في المركز مع جهتكم بشكل عام</p> <p><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</p>

### المحور الثاني: مدى الاستفادة من الشراكة

<p>مدى الاستفادة من الشراكات ونسبة تحقيق المنافع المتبادلة</p> <p><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</p>
<p>التأثير الإيجابي لتنتائج الشراكة على الأداء الكلي لمنسبتكم</p> <p><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</p>

### المحور الثالث: الالتزام بنود وشروط الشراكة

نسبة رضا الشركاء عن مدى الالتزام بنود 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، وغيرها)

- 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 جهتكم مع المركز

- يومياً  شهرياً  ربعياً  سنوياً

المدة الزمنية لتعاون جهتكم مع المركز

- أقل من سنة  1-2 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 وتتهم 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

الجهود المبذولة من المركز في توفير المعلومات والبيانات المطلوبة من جهتكم

○ راضي جداً ○ راضي ○ محايد ○ غير راضي ○ غير راضي إطلاقاً ○ لا ينطبق

قيام المركز بفتح مجال الحوار وتبادل المعرفة والمعلومات مع جهتكم

○ 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 بمررتهم لاحتياجاتكم ومتطلباتكم

○ راضي جداً ○ راضي ○ محايد ○ غير راضي ○ غير راضي إطلاقاً ○ لا ينطبق

## الملاحظات والاقتراحات

الملاحظات والاقتراحات

الملاحظات والاقتراحات