

مؤشر نسبة الرضا عن دراسات رضا المجتمع في إمارة عجمان لعام 2023



جميع الحقوق محفوظة © مركز الإحصاء

حكومة عجمان - الإمارات العربية المتحدة @ 2024

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 نسبة الرضا عن دراسات رضا المجتمع في إمارة عجمان لعام 2023
الإصدار الثالث - 2024

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 احتياجات مستخدمي البيانات ومتخذي القرار في الإمارة.

القيم



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

مؤشر نسبة الرضا عن
دراسات رضا المجتمع في
إمارة عجمان لعام 2023

المحتويات

6.....	الملخص التنفيذي
7.....	الفصل الأول.....
7.....	المنهجية.....
7.....	المقدمة.....
7.....	1.1 أهداف المؤشر
7.....	2.1 أهمية المؤشر
8.....	4.1 دورية القياس
9.....	5.1 إطار المؤشر
9.....	6.1 طريقة جمع البيانات
9.....	7.1 المحاور الرئيسية التي تم قياسها.....
9.....	8.1 المفاهيم والمصطلحات.....
10.....	الفصل الثاني.....
10.....	تحليل النتائج.....
10.....	1.2 الرضا العام عن مبادرات مركز عجمان للإحصاء
12.....	2.2 الرضا العام عن دراسات رضا المجتمع
13.....	3.2 الرضا عن أسئلة دراسات رضا المجتمع والوقت المستغرق.....
15.....	4.2 الرضا عن الباحث الميداني الذي جمع بيانات دراسات رضا المجتمع
17.....	5.2 الوسيلة المفضلة مستقبلاً لتعبئة استمارة دراسات رضا المجتمع
18.....	التوصيات.....
19.....	المراجع.....
20.....	المرفقات.....
20.....	استمارة الرضا عن دراسات رضا المجتمع في إمارة عجمان لعام 2023

الملخص التنفيذي

إنطلاقاً من رؤية واستراتيجية مركز عجمان للإحصاء في إطار الأنشطة والمبادرات المجتمعية وتفعيلاً لدور المركز في خدمة المجتمع ومساهمته في تلبية احتياجاته وفي سبيل التطوير والإرتقاء بمستوى العمل يقوم المركز بإعداد عددٍ من استطلاعات الرأي ومن ضمنها " الرضا عن دراسات رضا المجتمع بإمارة عجمان " من أجل التعرف على مستوى الرضا العام عن هذه الدراسات (التعليم، الصحة، المواصلات، الإتصالات، البنية التحتية والخدمات العامة) .

ويهدف المؤشر إلى التعرف على أداء ومستوى الباحثين وطبيعة الأسئلة الموضوعة بالاستمارة بالإضافة إلى مدى رضاهم عن الدراسات والمبادرات التي يقوم بها المركز.

وفيما يلي أهم ما ورد في التقرير لعام 2023:

- بلغ عدد الأسر المشاركة في استبيان الرضا عن دراسات رضا المجتمع 129 أسرة.
- بلغت نسبة الرضا عن وضوح أسئلة دراسات رضا المجتمع 96.1% من الإجمالي.
- بلغت نسبة الرضا عن الباحثين الميدانيين من حيث أسلوب التواصل مع الأسر واللباقة في التعامل معهم 97.7% من الإجمالي.
- يفضل 55.8% من الأسر المقابلة الشخصية/الزيارة الميدانية مستقبلاً لتعبئة إستمارة دراسات رضا المجتمع.

الفصل الأول

المنهجية

المقدمة

يعتبر مؤشر نسبة الرضا عن دراسات رضا المجتمع من المؤشرات التي يقوم مركز عجمان للإحصاء بإعدادها سنوياً عن طريق إعداد الاستمارات الخاصة بالدراسات والتي شملت محاور (التعليم، الصحة، المواصلات، الإتصالات، البنية التحتية والخدمات العامة) وسحب العينة للدراسات وتنفيذها حسب آلية وخطة العمل بالمركز، وعند الانتهاء من إجراءات الدراسات تم تنفيذ استبيان الرضا عن دراسات رضا المجتمع في إمارة عجمان يتم من خلاله معرفة رأي الأسر المشاركة في الدراسات عن أسئلة الدراسة ومستوى أداء الباحثين الميدانيين والمبادرات التي يقوم بها المركز بشكل عام وذلك من أجل توفير بيانات وإحصاءات ومؤشرات عالية الجودة تدعم المعنيين في اتخاذ القرار في الإمارة.

يتضمن التقرير الفصول التالية:

الفصل الأول : المنهجية.

الفصل الثاني : تحليل النتائج.

1.1 أهداف المؤشر

- تحسين وتطوير آلية إجراء الدراسات التي يقدمها المركز.
- الإستجابة بشكل أكثر فعالية لإحتياجات أفراد المجتمع بطريقة بسيطة وعملية.
- تحديد ومعالجة مواطن القصور والضعف إن وجدت.
- تزويد المركز بالمعلومات التي توضح جودة الخدمات والدراسات التي يقدمها المركز.

2.1 أهمية المؤشر

- التعرف على أداء ومستوى الباحثين وطبيعة الأسئلة الموضوعة بالاستمارة بالإضافة إلى مدى رضا الأسر عن الدراسات.
- توفير معلومات وبيانات يمكن الإعتماد عليها في تحسين وتطوير آلية تنفيذ هذه الدراسات في المستقبل لإمارة عجمان.

3.1 منهجية قياس المؤشر

1.3.1 المرحلة التحضيرية :

في هذه المرحلة تم وضع أسئلة استمارات دراسات رضا المجتمع مع مراعاة الدقة في إعداد وتصميم أسئلة الاستثمار بحيث تشمل جميع المحاور، كما تم وضع وإعداد الأسئلة بعناية فائقة ومراجعتها عدة مرات من أجل وضعها بالصورة النهائية.

تم إعداد الاستمارات ومراجعتها واعتمادها وتصميمها إلكترونياً وإجراء الاختبارات اللازمة عليها للتأكد من مدى جودتها، وكذلك إعداد البيانات الوصفية لتحديد جداول المخرجات المطلوبة وإعداد قواعد التدقيق والمطابقة والتنسيق.

2.3.1 المرحلة التنفيذية:

في هذه المرحلة تم جمع واستيفاء البيانات حيث تم توزيع روابط الاستبيان عن طريق إرسال الرسائل النصية للأسر المشاركة في الرضا عن دراسات رضا المجتمع والاتصال بالمعنيين من قبل فريق من مركز عجمان للإحصاء، بالإضافة إلى مراجعة البيانات المدخلة، ومن ثم تم سحب البيانات من قاعدة البيانات واستخراج الجداول الأولية وتدقيقها.

3.3.1 مرحلة استخلاص النتائج ونشر التقرير

في هذه المرحلة استُخلصت النتائج حسب المراحل التالية:

- التأكد من دقة البيانات المدخلة والنتائج.
- تحليل البيانات المستخرجة في المرحلة السابقة واستخلاص النتائج.
- كتابة التقرير وتدقيقه ومراجعته تمهيداً لنشره.
- اعتماد التقرير وإعداد التوصيات والمقترحات.
- نشر التقرير على الموقع الرسمي للمركز واستخدام الإنفوجرافيك على الصفحة الرسمية للمركز على الإنستغرام.

4.1 دورية القياس

سنوياً.

5.1 إطار المؤشر

1.5.1 الإطار الزمني

تم جمع بيانات مؤشر نسبة الرضا عن دراسات رضا المجتمع في الفترة من (2023/11/30) لغاية (2024/2/5).

2.5.1 الإطار المكاني

الأسر في مدينة عجمان ومنطقتي مصفوت والمنامة الذين شملتهم دراسات رضا المجتمع في إمارة عجمان لعام 2023.

6.1 طريقة جمع البيانات

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

7.1 المحاور الرئيسية التي تم قياسها

- الرضا العام عن الدراسات والمبادرات التي يقوم بها المركز.
- مستوى الرضا عن أسئلة دراسات رضا المجتمع.
- نسبة الرضا عن الباحثين الميدانيين.

8.1 المفاهيم والمصطلحات¹

• الباحث الميداني :

الباحث الميداني هو أهم عنصر من عناصر المسح وتقع على عاتقه مسؤولية أساسية في انجاح المسح حيث أنه هو الذي يقابل مدلي البيان ويجمع البيانات ولذا يقترح إختيار الباحثين حسب معايير عدة منها المؤهل العلمي واللباقة وحسن المظهر.

• مؤشر نسبة الرضا :

هو مؤشر تقليدي يقيس رضا الفرد أو العميل بشكل مباشر من خلال توجيه سؤال مختصر عن مدى الرضا وقد حظي هذا المؤشر بانتشار واسع نظراً لسهولة احتساب نتيجته ومباشرته في السؤال.

1 مدونة الباقي. (2024). مؤشر مدى الرضا ، تم الدخول على المواقع بتاريخ 2024/3/11.

الفصل الثاني

تحليل النتائج

1.2 الرضا العام عن مبادرات مركز عجمان للإحصاء

تشير النتائج في الجدول والشكل رقم (1.1.2) ان إجمالي المشاركين في الإستبيان 129 أسرة، وبلغ عدد الذين لديهم علم عن مبادرات مركز عجمان للإحصاء 64 أسرة وذلك بنسبة 49.6% من الإجمالي، منهم 59 أسرة راضية عن هذه المبادرات بنسبة 92.2% من إجمالي الذين لديهم علم، وعدد 5 من الأسر كان رأيهم محايد و بنسبة 7.8% من إجمالي الذين لديهم علم بمبادرات مركز عجمان للإحصاء، كما يوضحها الجدول والشكل رقم (2.1.2).

بينما بينت النتائج أن 65 من الأسر ليس لديهم علم عن مبادرات المركز بنسبة بلغت 50.4% من إجمالي الأسر.

جدول رقم (1.1.2)

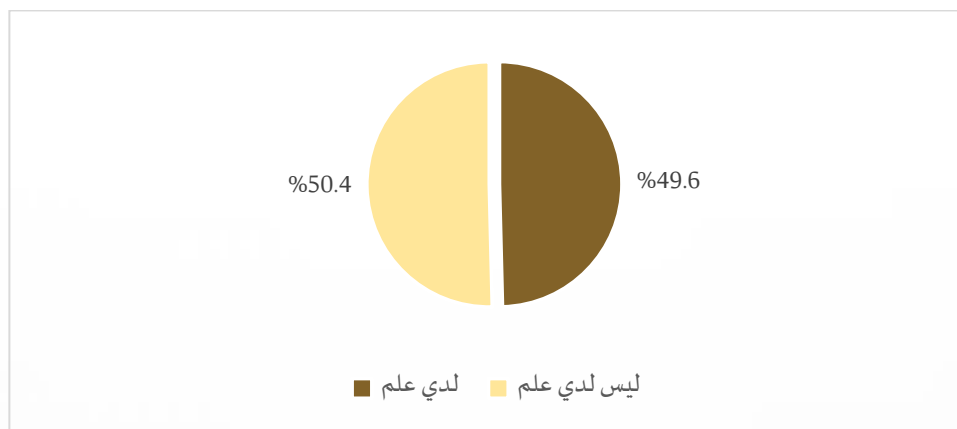
التوزيع النسبي بالعلم عن مبادرات مركز عجمان للإحصاء في إمارة عجمان لعام 2023

النسبة المئوية	العدد	العلم عن مبادرات مركز عجمان للإحصاء
49.6%	64	لدي علم
50.4%	65	ليس لدي علم
100%	129	الإجمالي

المصدر: مركز عجمان للإحصاء

شكل رقم (1.1.2)

العلم عن مبادرات مركز عجمان للإحصاء في إمارة عجمان لعام 2023



جدول رقم (2.1.2)

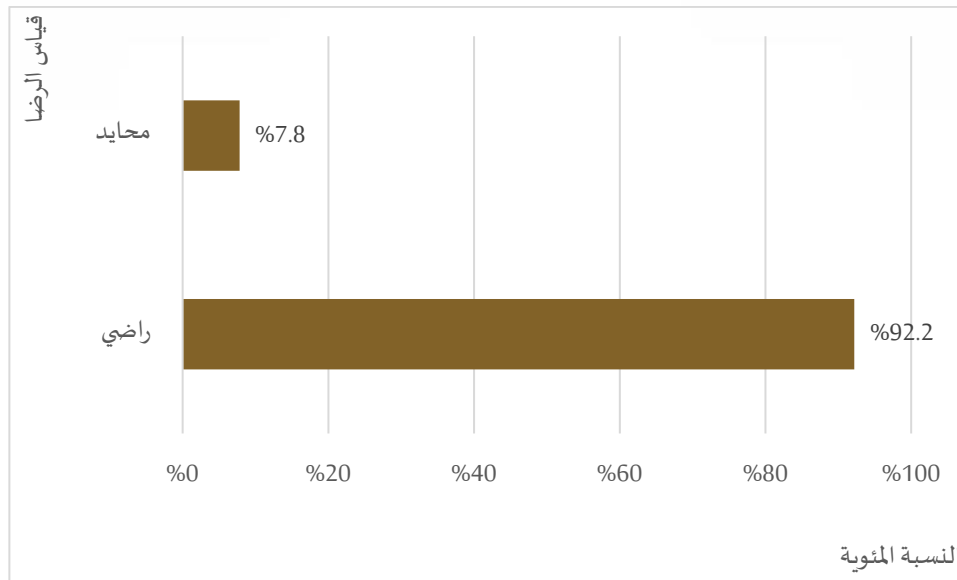
التوزيع النسبي للرضا عن المبادرات المقدمة من قبل مركز عجمان للإحصاء في إمارة عجمان لعام 2023¹

النسبة المئوية	العدد	الرضا عن المبادرات المقدمة من قبل المركز
%92.2	59	راضي
%7.8	5	محايد
%0.0	0	غير راضي
%100	64	الإجمالي

المصدر: مركز عجمان للإحصاء

شكل رقم (2.1.2)

التوزيع النسبي للرضا عن المبادرات المقدمة من قبل مركز عجمان للإحصاء في إمارة عجمان لعام 2023



¹ تم استخراج الأرقام بناء على الأسر الذين لديهم علم عن مبادرات مركز عجمان للإحصاء

2.2 الرضا العام عن دراسات رضا المجتمع

وضحت النتائج في الجدول والشكل رقم (2.2) أن إجمالي الأسر الراضية عن هذه الدراسات بلغ عددهم 123 أسرة بنسبة 95.3% من الإجمالي، و 5 أسر كان رأيها محايد بنسبة بلغت 3.9% من الإجمالي بينما توجد أسرة واحدة فقط من إجمالي الأسر غير راضية عن الدراسات بنسبة شكلت 0.8% من الإجمالي.

جدول رقم (2.2)

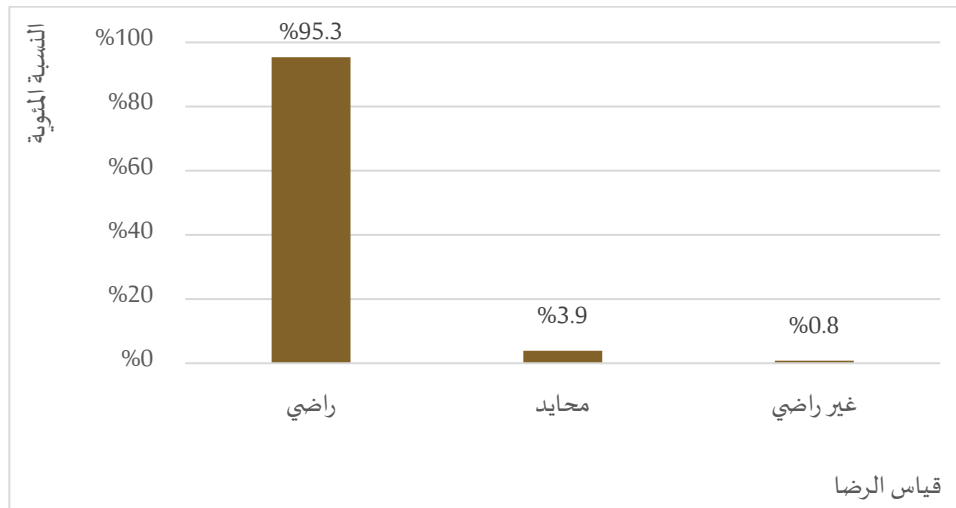
التوزيع النسبي للرضا عن دراسات رضا المجتمع في إمارة عجمان لعام 2023

الرضا عن دراسات رضا المجتمع	العدد	النسبة المئوية
راضي	123	95.3%
محايد	5	3.9%
غير راضي	1	0.8%
الإجمالي	129	100%

المصدر: مركز عجمان للإحصاء

شكل رقم (2.2)

التوزيع النسبي للرضا عن دراسات رضا المجتمع في إمارة عجمان لعام 2023



3.2 الرضا عن أسئلة دراسات رضا المجتمع والوقت المستغرق

يبين الجدول رقم (3.2) نتائج الرضا عن أسئلة دراسات رضا المجتمع حيث تبين أن 124 من الأسر المشاركين في الاستبيان راضين عن وضوح أسئلة الدراسات بنسبة بلغت 96.1% من الإجمالي و 4 من الأسر رأيهم محايد بنسبة شكلت 3.1% من الإجمالي بينما يوجد أسرة واحدة فقط غير راضية عن وضوح الأسئلة وقد بلغت نسبتهم 0.8% من إجمالي المشاركين، الشكل رقم (1.3.2) يوضح هذه النسب.

كما بينت النتائج أن 116 أسرة راضية عن الوقت المستغرق في تعبئة أسئلة دراسات رضا المجتمع بنسبة شكلت 89.9% من الإجمالي وعدد 11 من الأسر كان رأيهم محايد بنسبة شكلت 8.5% بينما عدد 2 من الأسر كانوا غير راضين عن الوقت المستغرق في التعبئة بنسبة 1.6% من الإجمالي و الشكل رقم (2.3.2) يوضح هذه النسب.

جدول (3.2)

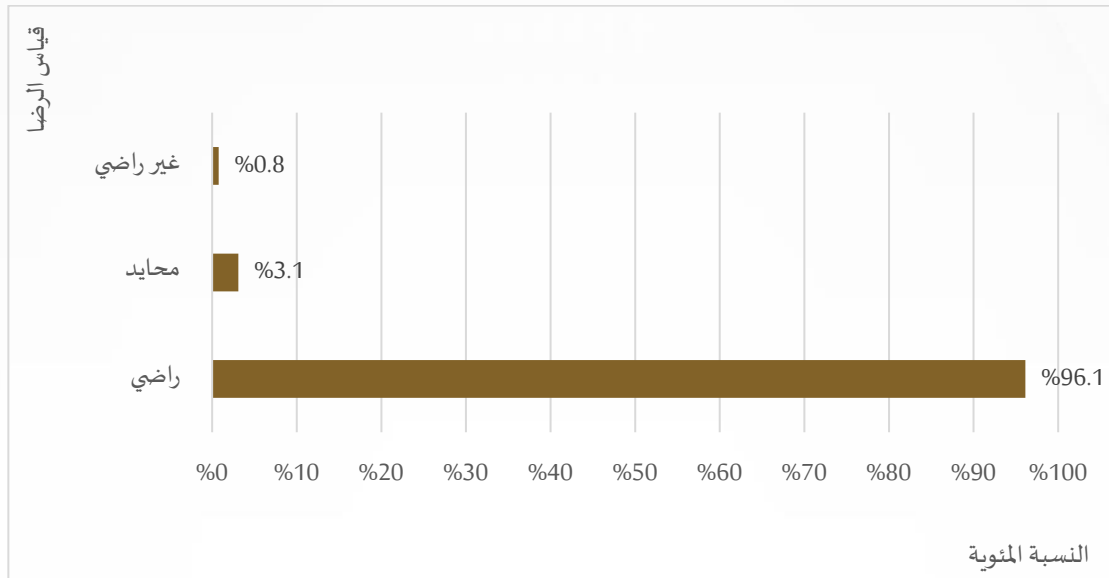
التوزيع النسبي للرضا عن أسئلة دراسات رضا المجتمع في إمارة عجمان لعام 2023

الرضا عن أسئلة دراسات رضا المجتمع		الرضا عن وضوح أسئلة دراسات رضا المجتمع		الرضا عن الوقت المستغرق في تعبئة أسئلة دراسات رضا المجتمع
النسبة المئوية	العدد	النسبة المئوية	العدد	
89.9%	116	96.1%	124	راضي
8.5%	11	3.1%	4	محايد
1.6%	2	0.8%	1	غير راضي
100%	129	100%	129	الإجمالي

المصدر: مركز عجمان للإحصاء

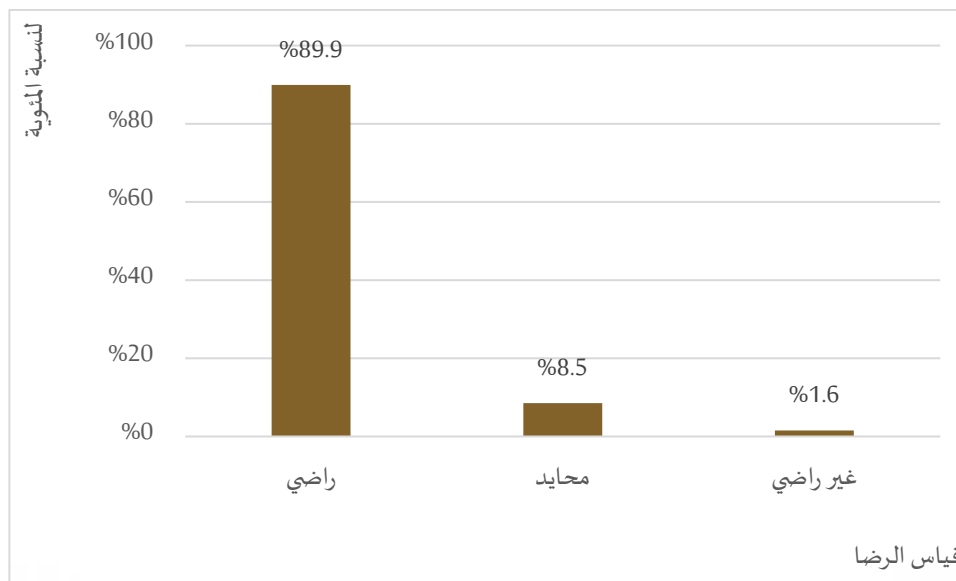
شكل (1.3.2)

التوزيع النسبي للرضا عن وضوح أسئلة دراسات رضا المجتمع في إمارة عجمان لعام 2023



شكل (2.3.2)

التوزيع النسبي للرضا عن الوقت المستغرق في تعبئة أسئلة دراسات رضا المجتمع في إمارة عجمان لعام 2023



4.2 الرضا عن الباحث الميداني الذي جمع بيانات دراسات رضا المجتمع

تم جمع البيانات واستيفاء بنود استمارات دراسات رضا المجتمع عن طريق الزيارة الميدانية من قبل فريق العمل الميداني للمركز، ويبين الجدول والشكل رقم (1.4.2) مستوى الرضا عن الباحثين الميدانيين لدراسات رضا المجتمع حيث بلغت نسبة الرضا عن إمام الباحثين بالإستبيان وإجاباتهم على استفسارات الأسر 96.1% من الإجمالي بينما بلغت نسبة عدم الرضا 1.6% من الإجمالي .

يوضح الشكل رقم (2.4.2) أن مستوى الرضا عن الباحثين الميدانيين من حيث أسلوب التواصل مع الأسر واللباقة في التعامل معهم بلغ 97.7% من الإجمالي بينما بلغت نسبة عدم الرضا 0.8% من الإجمالي حيث أفادت أسرة واحد فقط أنها غير راضية عن الباحث الميداني من حيث أسلوب التواصل واللباقة في التعامل.

جدول رقم (1.4.2)

التوزيع النسبي للرضا عن الباحثين الميدانيين لدراسات رضا المجتمع في إمارة عجمان لعام 2023¹

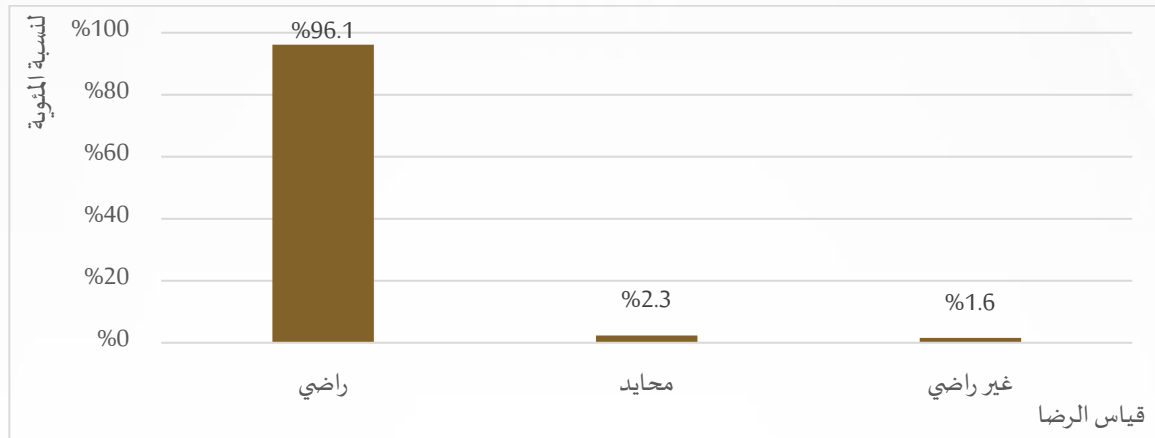
الرضا عن الباحث من حيث أسلوب التواصل واللباقة في التعامل		الرضا عن الباحث الذي جمع البيانات من حيث إمامه بالإستبيان وإجابته على الاستفسارات		الرضا عن الباحثين الميدانيين لدراسات رضا المجتمع
النسبة المئوية*	العدد	النسبة المئوية	العدد	
97.7%	126	96.1%	124	راضي
1.6%	2	2.3%	3	محايد
0.8%	1	1.6%	2	غير راضي
100%	129	100%	129	الإجمالي

المصدر: مركز عجمان للإحصاء

¹ مجموع النسب قد لا يتطابق بسبب التقريب

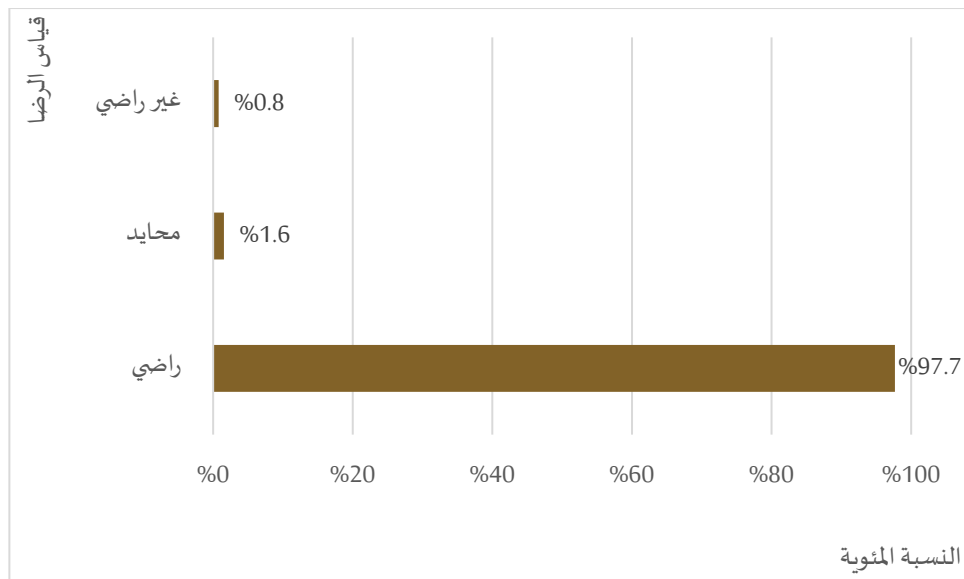
شكل (1.4.2)

التوزيع النسبي للرضا عن الباحث الذي جمع البيانات من حيث إلمامه بالاستبيان وإجابته على الاستفسارات في
إمارة عجمان لعام 2023



شكل (2.4.2)

التوزيع النسبي للرضا عن الباحث من حيث أسلوب التواصل واللباقة في التعامل في إمارة عجمان لعام 2023



5.2 الوسيلة المفضلة مستقبلاً لتعبئة استمارة دراسات رضا المجتمع

بلغت نسبة المشاركين في الاستبيان الذين يفضلون تعبئة استمارة دراسات رضا المجتمع مستقبلاً عن طريق إرسال رابط إلكتروني 44.2% من المشاركين في الاستبيان ، وكذلك يوجد 72 من المشاركين في الاستبيان يفضلون تعبئة الإستمارة مستقبلاً عن طريق المقابلة الشخصية أو الزيارة الميدانية بنسبة بلغت 55.8% من الإجمالي، كما هو مبين في الجدول والشكل رقم (5.2).

جدول رقم (5.2)

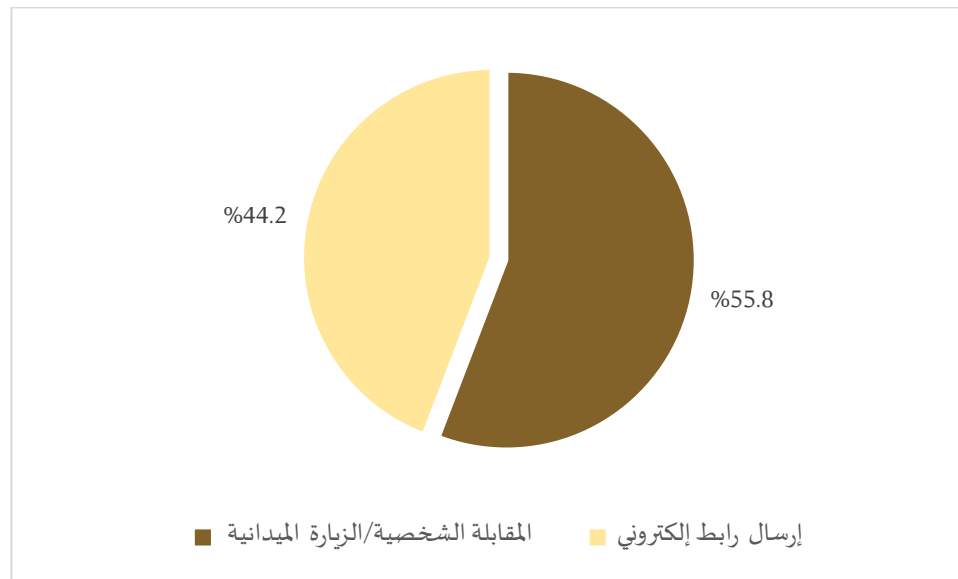
التوزيع النسبي للوسيلة المفضلة مستقبلاً لتعبئة استمارة دراسات رضا المجتمع في إمارة عجمان لعام 2023

الوسيلة المفضلة مستقبلاً لتعبئة الإستمارة	العدد	النسبة المئوية
المقابلة الشخصية/الزيارة الميدانية	72	55.8%
إرسال رابط إلكتروني	57	44.2%
الإجمالي	129	100%

المصدر: مركز عجمان للإحصاء

شكل رقم (5.2)

الوسيلة المفضلة مستقبلاً لتعبئة استمارة دراسات رضا المجتمع في إمارة عجمان لعام 2023



التوصيات

- زيادة توعية مجتمع الدراسة بأهمية مشروع الرضا عن دراسات رضا المجتمع من خلال الترويج والأعلان في مواقع التواصل الاجتماعي الخاص بمركز عجمان للإحصاء أثناء فترة المشروع، وإطلاق حملات توعية للترويج لمبادرات المركز عن طريق استخدام وسائل الإعلام الاجتماعية والإذاعية لنشر معلومات حول الفعاليات والمبادرات التي يقدمها مركز عجمان للإحصاء.
- عقد ورش تدريبية للباحثين الميدانيين لزيادة المعرفة الباحث بطرق واساليب جمع البيانات ومهارات أخرى مثل المهارات السلوكية واللباقة في التعامل ومن ثم قياس أثر تلك الدورة على الباحثين .
- مراعاة الاختصار والشمولية في تصميم أسئلة الاستبيان للتقليل من الوقت المستغرق في تعبئة الاستمارة .

المراجع

- الموقع الرسمي لمركز عجمان للإحصاء. 2023. مؤشر نسبة الرضا عن دراسات رضا المجتمع في إمارة عجمان لعام 2022 ، تم الدخول على الموقع بتاريخ 2024/2/22 ، المتوفر على الرابط

<https://scc.ajman.ae/ar/node/2250>

المرفقات

استمارة الرضا عن دراسات رضا المجتمع في إمارة عجمان لعام 2023



استبيان الرضا عن دراسات رضا المجتمع 2023

في إطار الأنشطة والمبادرات المجتمعية لمركز عجمان للإحصاء، وفي سبيل التطوير والارتقاء بمستوى العمل وتفعيلاً لدور المركز في خدمة المجتمع واستعداده للتواصل معكم ومساهمته في تلبية احتياجاتكم، نقدم لكم استبيان الرضا عن دراسات رضا المجتمع لما له من أثر إيجابي على عمليات التنمية والتي تخدم إمارة عجمان.

سرية البيانات مكفولة بموجب المرسوم الأميري رقم (6) 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 المدخل مطابق للقواعد

يظهر زر "إرسال" تلقائياً إذا كانت الأسئلة مظلة باللون الأبيض أو الأخضر

English ☐ العربية ☒

المحور الأول: الرضا العام

هل لديك علم بمبادرات مركز عجمان للإحصاء

نعم ☒ لا ☐

مدى رضاك عن المبادرات المقدمة من المركز

راضي ☐ محايد ☐ غير راضي ☐

المحور الثاني: الرضا عن دراسات رضا المجتمع

بشكل عام ما مدى رضاك عن دراسات رضا المجتمع

☐ راضي ☐ محايد ☐ غير راضي

مدى رضاك عن وضوح أسئلة دراسات رضا المجتمع

☐ راضي ☐ محايد ☐ غير راضي

مدى رضاك عن الوقت المستغرق في تعبئة أسئلة دراسات رضا المجتمع

☐ راضي ☐ محايد ☐ غير راضي

المحور الثالث: الرضا عن الباحث

مدى رضاك عن الباحث الذي جمع البيانات من حيث إلمامه بالاستبيان واجابته على استفساراتكم

☐ راضي ☐ محايد ☐ غير راضي

مدى رضاك عن الباحث من حيث أسلوب التواصل واللباقة في التعامل

☐ راضي ☐ محايد ☐ غير راضي

الوسيلة التي تفضلها مستقبلاً لتعبئة الإستمارة

☐ إرسال رابط إلكتروني ☐ المقابلة الشخصية/الزيارة الميدانية ☐ أخرى(حدد)

المحور الرابع: الاقتراحات والملاحظات

بجانب المحاور التي تم قياسها في الاستبيان (المواصلات، التعليم، الصحة، البنية التحتية، الاتصالات، الخدمات العامة) ، ما هي المحاور الأخرى التي تقترح تسليط الضوء عليها

الملاحظات والاقتراحات