

# منهجية مؤشر نسبة الرضا عن دراسات رضا المجتمع في إمارة عجمان



**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  
والترجييل على أقراص مقروءة أو بأية وسيلة نشر أخرى بما فيها حفظ المعلومات  
واسترجاعها 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  
منهجية مؤشر نسبة الرضا عن دراسات رضا المجتمع في إمارة عجمان  
الإصدار الأول - 2025

للتواصل وطلب البيانات الإحصائية يرجى التواصل:

مركز عجمان للإحصاء

البريد الإلكتروني: info.scc@ajman.ae

رقم الهاتف: +971 6 701 6770

الموقع الإلكتروني: www.scc.ajman.ae/ar

ص.ب: 6556 عجمان - دولة الإمارات العربية المتحدة

    @scajman

## 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

# منهجية مؤشر نسبة الرضا عن دراسات رضا المجتمع في إمارة عجمان

## المحتويات

6	المقدمة
6	1.1 الأهداف
6	2.1 الأهمية
7	3.1 المجتمع المستهدف
7	4.1 الوحدة الإحصائية
7	5.1 مصادر البيانات
7	6.1 أسلوب تنفيذ جمع البيانات
7	7.1 أسلوب المعاينة
7	8.1 مراحل إنتاج البيانات
8	9.1 التصنيفات المستخدمة
8	10.1 آلية تدقيق البيانات
8	11.1 دورية المنتج الإحصائي
8	12.1 الإطار الزمني والمكاني
9	13.1 المفاهيم والمصطلحات
9	14.1 المخرجات العامة
9	15.1 مؤشرات الاداء
9	16.1 وقتية المنتج الإحصائي
10	17.1 أسلوب النشر

## المقدمة

يعتمد مؤشر نسبة الرضا عن دراسات رضا المجتمع على منهجية إحصائية منظمة تهدف إلى قياس مستوى رضا الأسر المشاركة في دراسات رضا المجتمع عن الدراسات التي ينفذها مركز عجمان للإحصاء في القطاعات المختلفة، بما يشمل التعليم، والصحة، والمواصلات، والاتصالات، والبنية التحتية، والخدمات العامة. وقد روعي في إعداد المؤشر استخدام أساليب علمية دقيقة في تصميم أدوات جمع البيانات واختيار العينة لضمان تمثيل المجتمع المستهدف بصورة سليمة. كما تشمل المنهجية آليات واضحة لجمع البيانات وتحليلها واستخلاص النتائج بما يضمن دقتها وموثوقيتها، ويسهم في توفير مؤشرات إحصائية داعمة لمتخذي القرار، ويساعد على تطوير جودة الدراسات والمبادرات والخدمات التي ينفذها المركز وفق احتياجات المجتمع وتوقعاته.

### 1.1 الأهداف

- الارتقاء بآلية تنفيذ الدراسات التي ينفذها المركز وتعزيز كفاءتها وجودتها.
- تعزيز قدرة المركز على الاستجابة لاحتياجات المجتمع بأسلوب مرن وفعال.
- رصد جوانب القصور وتحديد فرص التحسين ومعالجتها بصورة منهجية.
- دعم المركز بمعلومات دقيقة تُسهم في تقييم مستوى جودة الدراسات والخدمات المقدمة.

### 2.1 الأهمية

- التعرف على أداء ومستوى الباحثين ومدى وضوح الأسئلة بالاستمارة وملاءمة الوقت المستغرق للإجابة عليها.
- توفير قاعدة معلومات موثوقة تُسهم في تطوير وتحسين منهجية تنفيذ الدراسات المستقبلية في إمارة عجمان.
- دعم متخذي القرار بمؤشرات إحصائية واضحة تسهم في تحسين التخطيط وتطوير السياسات الخدمية في الإمارة.
- تعزيز ثقافة الجودة والتحسين المستمر في تنفيذ الدراسات الإحصائية.

### 3.1 المجتمع المستهدف

يشمل المجتمع جميع الأسر المقيمة في إمارة عجمان ، من المواطنين أو المقيمين غير المواطنين، بما في ذلك مدينة عجمان، مصفوت، و المنامة، التي شملتها دراسات رضا المجتمع خلال عام الإسناد.

### 4.1 الوحدة الإحصائية

الأسرة المشاركة في دراسات رضا المجتمع في إمارة عجمان .

### 5.1 مصادر البيانات

تم جمع البيانات عبر الاستبيان الإلكتروني المعتمد من مركز عجمان للإحصاء، استناداً على قاعدة بيانات الأسر المشاركة في دراسات رضا المجتمع.

### 6.1 أسلوب تنفيذ جمع البيانات

تتدرج هذه المرحلة بحسب الخطوات التالية:

- يتم تصميم الاستبيان وفق منهجية علمية تراعي أهداف المؤشر ومحاورها الرئيسية، مع ضمان وضوح الأسئلة وسهولة الإجابة عنها، بما يساهم في الحصول على بيانات دقيقة وموثوقة تعكس آراء الأسر المشاركة بصورة سليمة.
- إرسال رابط الاستبيان الإلكتروني للأسر عبر الرسائل النصية ، كما يتم تعبئة الاستبيان مع بعض الأسر عن طريق الاتصال الهاتفي من قبل موظفين مركز عجمان للإحصاء.
- سحب البيانات من قاعدة البيانات ومعالجتها.
- إعداد الجداول الأولية وتدقيقها.
- تحليل البيانات واستخلاص النتائج.

### 7.1 أسلوب المعاينة

يتم جمع البيانات عبر عينة غير عشوائية (قصديّة)، تستهدف الأسر المشاركة في دراسات رضا المجتمع في إمارة عجمان.

### 8.1 مراحل إنتاج البيانات

#### 1.8.1 المرحلة التحضيرية :

في هذه المرحلة تم وضع أسئلة الاستمارات مع مراعاة الدقة في إعداد وتصميم أسئلة الاستمارة بحيث تشمل جميع المحاور، ومن ثم مراجعتها وإعتمادها وتصميمها إلكترونياً وإجراء الاختبارات اللازمة عليها للتأكد من مدى جودتها، وكذلك إعداد البيانات الوصفية لتحديد جداول المخرجات المطلوبة .



### 2.8.1 المرحلة التنفيذية:

في هذه المرحلة تم جمع واستيفاء البيانات عبر الإستبيان 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 يتم سحب البيانات من قاعدة البيانات واستخراج الجداول الأولية وتدقيقها.

### 3.8.1 مرحلة استخلاص النتائج ونشر التقرير

- التأكد من دقة البيانات والنتائج.
- تحليل البيانات المستخرجة في المرحلة السابقة واستخلاص النتائج.
- كتابة التقرير النهائي وتدقيقه ومراجعته.
- مراجعة الجودة والنشر .

### 9.1 التصنيفات المستخدمة

دليل التصنيفات العامة في استطلاعات الرأي - مركز عجمان للإحصاء.

### 10.1 آلية تدقيق البيانات.

يتم تدقيق البيانات من خلال التأكد من تطبيق قواعد التدقيق المعتمدة، مثل الإتساق، والحدثة، وقابلية المقارنة، وغيرها من المعايير الفنية ذات العلاقة.

### 11.1 دورية المنتج الإحصائي.

يتم إصداره بصورة دورية سنوياً.

### 12.1 الإطار الزمني والمكاني

#### 1.12.1 الإطار الزمني

يتم جمع بيانات مؤشر نسبة الرضا عن دراسات رضا المجتمع سنوياً.

#### 2.12.1 الإطار المكاني

إمارة عجمان وتشمل مدينة عجمان ومنطقتي مصفوت والمنامة .



### 13.1 المفاهيم والمصطلحات<sup>1</sup>

#### • 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.

### 14.1 المخرجات العامة

ينتج مؤشر نسبة الرضا عن دراسات رضا المجتمع في إمارة عجمان مجموعة من المخرجات الإحصائية والنوعية التي تعكس آراء الأسر المشاركة وتجربتهم مع الدراسات والمبادرات التي يقدمها مركز عجمان للإحصاء. وتشمل المخرجات ما يأتي:

1. تحديد نسبة الرضا الإجمالية عن دراسات رضا المجتمع التي ينفذها المركز.
2. تقييم أداء الباحثين الميدانيين.
3. رصد مستوى رضا الأسر عن المبادرات والخدمات المقدمة من المركز.
4. التعرف على مدى وضوح، بساطة، ودقة الأسئلة الواردة في الاستمارات المستخدمة.
5. تحديد الجوانب التي تحتاج إلى تطوير أو تحسين لضمان جودة أعلى في تنفيذ الدراسات المستقبلية.

### 15.1 مؤشرات الاداء

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

### 16.1 وقتية المنتج الإحصائي

يتم الإصدار وفق الرزنامة الإحصائية المعتمدة من مركز عجمان للإحصاء.

<sup>1</sup> الموقع الرسمي لمدونة الباقي. مؤشر مدى الرضا ،

### 17.1 أسلوب النشر

يتم نشر حسب متطلبات مركز عجمان للإحصاء وأصحاب القرار في صورة جداول إحصائية وأشكال بيانية، بما يساهم في عرض النتائج بشكل مبسط وواضح، ويسهل على المستخدمين فهم المؤشرات وتحليلها.