

حكومة عجمان

Government of Ajman

مركز الإحصاء

Statistics Center

مؤشر جاذبية عجمان 2022



إصدار أغسطس 2024

www.scc.ajman.ae

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 جاذبية عجمان 2022

الإصدار الثاني 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 جاذبية عجمان 2022

فهرس المحتويات

6	المقدمة
7	الملخص التنفيذي
9	الفصل الأول
9	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
12	6.1 حدود الدراسة
12	7.1 أداة الدراسة
12	8.1 الأساليب الإحصائية المستخدمة
13	الفصل الثاني
13	النتائج
13	أولاً: مؤشر جاذبية عجمان
14	ثانياً: الرضا حسب القطاع الخدمي
15	1.2 الرضا عن خدمات الرعاية الصحية
17	2.2 الرضا عن خدمات التعليم
20	3.2 الرضا عن الخدمات العامة
21	4.2 الرضا عن خدمات الاتصالات
23	5.2 الرضا عن خدمات المواصلات العامة
24	6.2 الرضا عن البنية التحتية
26	التوصيات
27	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 العامة والبنية التحتية 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 ويلخص هذا التقرير نتائج رضا المجتمع عن المحاور الرئيسية لهذه الأسئلة.

وتهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على نتائج مؤشر جاذبية عجمان عن الخدمات العامة والبنية التحتية في الإمارة، وتوفير قراءة خط الأساس لنتيجة مؤشر جاذبية عجمان المحققة، وتقديم التحليل المعمق لمستويات الرضا لمختلف محاور قياس رضا المجتمع عن الخدمات العامة المقدمة والبنية التحتية 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.

وتم إجراء المقابلات الشخصية بمساعدة الكمبيوتر (CAPI) لجمع بيانات الدراسة والتي وفرت العديد من المزايا الهامة عن الأساليب التقليدية لإجراء المقابلات (القلم والورقة) ومن أهمها تضمين النموذج الإلكتروني (أداة الدراسة) قواعد التحقق التلقائي وسرعة تدفق المعلومات (بشكل لحظي) من جهاز الباحث (التابلت) إلى قاعدة بيانات نظام الدراسات الذكي.

وللحصول على مزيد من المعلومات بشأن خصائص العينة والنتائج التفصيلية لمحاور وأسئلة الدراسة يرجى الاطلاع على التقارير الشاملة لكل من هذه الدراسات المتخصصة.

الملخص التنفيذي

يقدم هذا التقرير تحليلاً لنتائج مؤشر جاذبية عجمان وتفصيلاً لنتائج محاور نموذج القياس المستخدم في دراسات رضا المجتمع على الخدمات العامة والبنية التحتية في إمارة عجمان، والتي شملت تحليل استجابات عينة الأسر المقيمة في إمارة عجمان (مواطنة وغير مواطنة).

وأظهر تحليل البيانات النتائج التالية:

- بلغت نتيجة مؤشر جاذبية عجمان نسبة 94.3%.
- 96.0% من المشاركين راضون عن خدمات الرعاية الصحية.
- 96.3% من المشاركين راضون عن خدمات التعليم.
- 93.6% من المشاركين راضون عن الخدمات العامة.
- 90.6% من المشاركين راضون عن خدمات الاتصالات.
- 94.2% من المشاركين راضون عن خدمات المواصلات العامة.
- 94.8% من المشاركين راضون عن البنية التحتية.
- وبالنظر إلى محاور نموذج القياس، فقد بينت النتائج التباين الآتي:
 - الرعاية الصحية: (حقق محور العناصر الملموسة أعلى نسبة بلغت 97.9%)، أما أقل نسبة فقد كانت لمحور الاستجابة والذي حقق نسبة 93.1%).
 - الرعاية الصحية في القطاع الحكومي: (حقق محور العناصر الملموسة أعلى نسبة بلغت 96.6%)، أما أقل نسبة فقد كانت لمحور الاستجابة والذي حقق نسبة 89.8%).
 - الرعاية الصحية في القطاع الخاص: (حقق محور العناصر الملموسة أعلى نسبة بلغت 99.2%)، أما أقل نسبة فقد كانت لمحور الاهتمام والذي حقق نسبة 94.0%).
 - التعليم: (حقق محور الشعور بالأمان أعلى نسبة بلغت 98.2%)، أما أقل نسبة فقد كانت لمحور جودة الخدمات والذي حقق نسبة 94.9%).
 - التعليم في القطاع الحكومي: (حقق محور سهولة الوصول أعلى نسبة بلغت 98.8%)، أما أقل نسبة فقد كانت لمحور الاعتمادية والموثوقية والذي حقق نسبة 94.9%).
 - التعليم في القطاع الخاص: (وحقق محور الشعور بالأمان أعلى نسبة بلغت 98.2%)، أما أقل نسبة فقد كانت لمحور جودة الخدمات والذي حقق نسبة 92.2%).

- الخدمات العامة: (حقق محور الاعتمادية والموثوقية أعلى نسبة بلغت 96.9%، أما أقل نسبة فقد كانت لمحور الاستجابة والذي حقق نسبة 91.6%).
- قطاع الاتصالات: (حقق محور سهولة الوصول أعلى نسبة بلغت 95.1%، أما أقل نسبة فقد كانت لمحور جودة الخدمات والذي حقق نسبة 88.3%).
- شركة اتصالات: (حقق محور سهولة الوصول أعلى نسبة بلغت 94.6%، أما أقل نسبة فقد كانت لمحوري الاستجابة وجودة الخدمات والذي حقق نسبة 89.8% لكل منهما).
- شركة دو: (حقق محور سهولة الوصول أعلى نسبة بلغت 95.5%، أما أقل نسبة فقد كانت لمحور جودة الخدمات والذي حقق نسبة 86.7%).
- المواصلات العامة: (حقق محور جودة الخدمات أعلى نسبة بلغت 98.0%، أما أقل نسبة فقد كانت لمحور الاستجابة والذي حقق نسبة 87.3%).
- البنية التحتية: (حقق محور الاستجابة أعلى نسبة بلغت 96.6%، أما أقل نسبة فقد كانت لمحور سهولة الوصول والذي حقق نسبة 93.8%).

الفصل الأول تصميم الدراسة

1.1 أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على نتائج مؤشر جاذبية عجمان عن الخدمات العامة 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 العامة 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 لقياس رضا المجتمع

عن الخدمات العامة المقدمة في الإمارة وهي خدمات الرعاية الصحية والتعليم والمواصلات العامة والاتصالات والبنية التحتية، والمبنى على نموذج جودة الخدمة (Servqual) وأبعاده المتعددة:

- جودة الخدمة
- العناصر الملموسة
- الاعتمادية والموثوقية
- الاستجابة
- السلامة والأمان
- الاهتمام

وتم إجراء المقابلات الميدانية المباشرة من قبل الباحثين للعيننة 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 هذا التقرير 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:

نسبة الرضا = (عدد الأفراد الذين اختاروا "راضي تماماً" أو "راضي" / العدد الكلي للعيننة المستجيبة) * 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.

ويوضح الجدول رقم (1) العينة المستهدفة من مجتمع الإمارة وعدد الاستجابات لكل دراسة.

جدول رقم (1)

عينة الدراسة

ت	الدراسة	العينة المستهدفة	عدد الاستجابات
1	الرضا عن الرعاية الصحية	971	1,069
2	الرضا عن خدمات التعليم	971	1,031
3	الرضا عن الخدمات العامة	971	1,057
4	الرضا عن خدمات الاتصالات	971	1,058
5	الرضا عن المواصلات العامة	971	1,077
6	الرضا عن البنية التحتية	971	1,057

وكذلك تم تحديد عمر المستجيب 18 عامًا فأكثر (الشخص البالغ الذي يمثل الأسرة)، من مواطني دولة الإمارات العربية المتحدة وغير الإماراتيين المقيمين في المنطقة.

5.1 جمع البيانات

تم جمع بيانات الدراسة باستخدام الأجهزة اللوحية على نظام الدراسات الذكي، 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، مما ساهم في رفع نسبة الاستجابة وتحسين مستوى التفاعل المجتمعي مع الدراسة، وقد تم إجراء السحب العشوائي في نهاية الدراسة وتكريم الفائزين من أفراد

المجتمع الذين عبروا عن شكرهم وامتنانهم لحرص حكومة عجمان وقادتها على التعرف على احتياجات المجتمع ودراساتها.

6.1 حدود الدراسة

الحدود المكانية: الإمارات العربية المتحدة – إمارة عجمان – مدينة عجمان ومنطقتي مصفوت والمنامة الحدود البشرية: شملت هذه الدراسة الأسر القاطنة ضمن الحدود المكانية المذكورة آنفاً من مواطنين وغير مواطنين وأيضا منهم الغير ناطقين للغة العربية.
الحدود الزمانية: تم جمع بيانات هذه الدراسة خلال الفترة من أكتوبر إلى ديسمبر 2022.

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 الذي 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

أولاً: مؤشر جاذبية عجمان

تعتمد آلية احتساب مؤشر جاذبية عجمان بشكل مباشر على نتائج رضا المجتمع عن الخدمات العامة المقدمة في الإمارة، وذلك باحتساب المتوسط الحسابي لرضا المجتمع لكل من خدمات الرعاية الصحية والتعليم والمواصلات العامة والاتصالات والبنية التحتية، وتم استخدام هذه الآلية لاحتساب مؤشر جاذبية عجمان، ويعرض الجدول رقم (2) نتائج مؤشر جاذبية عجمان لعام 2022 مقارنة بعام 2021، إن المعدل العام للرضا ارتفع من 91.5% في عام 2021 إلى 94.3% في عام 2022 وذلك بمعدل نمو بلغ 3.1%، هذا التحسن يعكس زيادة عامة في مستوى الرضا على جميع الخدمات المقدمة، مما يدل على نجاح السياسات والمبادرات التي تم تنفيذها لتحسين جودة الحياة في المجتمع.

بلغت نسبة الرضا عن خدمات التعليم في عام 2021 نسبة 94.5%، بينما في عام 2022 وصلت إلى 96.3%، بمعدل نمو 1.9%، هذه الزيادة قد تعكس تحسناً في جودة خدمات التعليم، بينما بلغت نسبة الرضا عن الرعاية الصحية في عام 2021 نسبة 94.2%، بينما في عام 2022 وصلت إلى 96.0%، بمعدل نمو 1.9%، هذه الزيادة قد تعكس تحسناً في جودة الرعاية الصحية أو تحسين الخدمات المقدمة.

وبلغت نسبة الرضا عن البنية التحتية في عام 2021 نسبة 89.1%، بينما في عام 2022 ارتفعت إلى 94.8% بمعدل نمو 6.4%، وبلغت نسبة الرضا عن المواصلات العامة في عام 2021 نسبة 93.9%، بينما في عام 2022 ارتفعت إلى 94.2% بمعدل نمو بلغ 0.3%.

وارتفعت نسبة الرضا عن الخدمات العامة في عام 2022 مقارنة بعام 2021 حيث بلغت 90.9% خلال عام 2021، بينما في عام 2022 بلغت 93.6% وذلك بمعدل نمو بلغ 3.0%، وهذه الزيادة تعكس تحسينات ملحوظة في الخدمات العامة في إمارة عجمان، كما بلغت نسبة الرضا عن خدمات الاتصالات في عام 2021 نسبة 86.2%، بينما في عام 2022 بلغت 90.6% بمعدل نمو 5.1%.

جدول رقم (2)

مؤشر جاذبية عجمان لعامي 2021-2022

نسبة الرضا		دراسات رضا المجتمع	ت
2022	2021		
%96.0	%94.2	الرضا عن الرعاية الصحية	1
%96.3	%94.5	الرضا عن خدمات التعليم	2
%93.6	%90.9	الرضا عن الخدمات العامة	3
%90.6	%86.2	الرضا عن خدمات الاتصالات	4
%94.2	%93.9	الرضا عن المواصلات العامة	5
%94.8	%89.1	الرضا عن البنية التحتية	6
%94.3	%91.5	مؤشر جاذبية عجمان	

ثانياً: الرضا حسب القطاع الخدمي

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

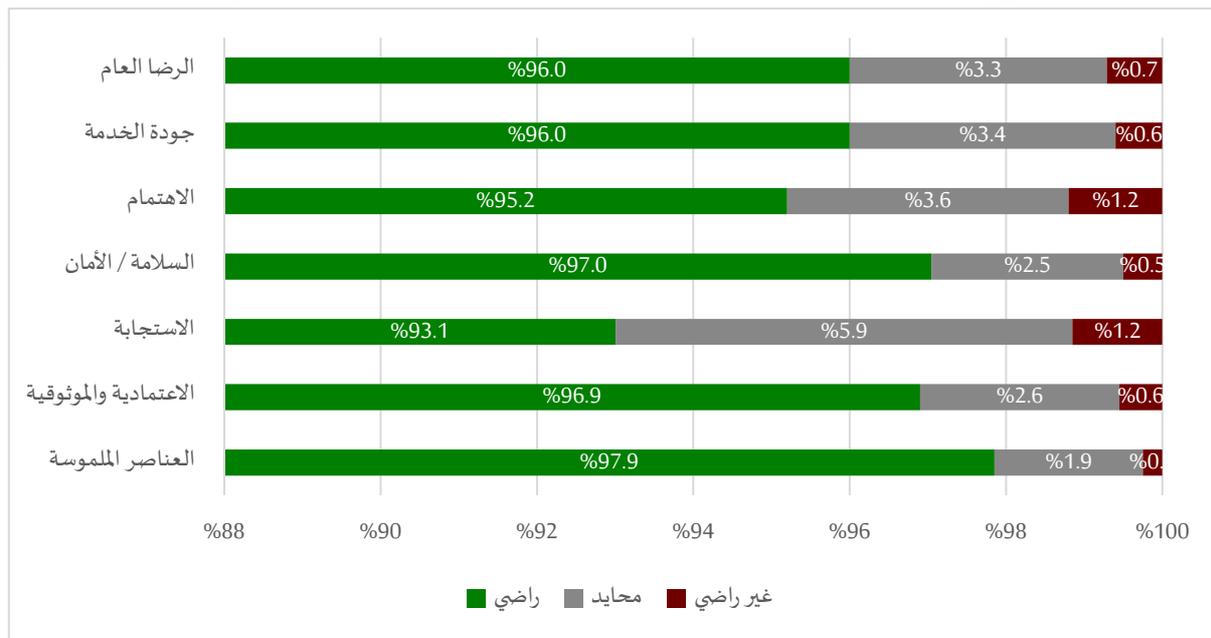
- الرضا عن الرعاية الصحية.
- الرضا عن خدمات التعليم.
- الرضا عن الخدمات العامة.
- الرضا عن خدمات الاتصالات.
- الرضا عن المواصلات العامة.
- الرضا عن البنية التحتية.

1.2 الرضا عن خدمات الرعاية الصحية

يوضح الشكل رقم (1.1.2) أن نسبة الرضا عن الرعاية الصحية قد بلغت نسبة 96.0%، وحقق محور العناصر الملموسة أعلى نسبة بلغت 97.9% مما يشير إلى رضا كبير عن العوامل المحسوسة في الرعاية الصحية، وتقاربت نسبة الرضا في محور السلامة والأمان و محور الاعتمادية والموثوقية حيث بلغت 97.0% و96.9% على التوالي مما يعكس ثقة عالية في البيئة الصحية والأمان المقدم للمرضى و يعكس ثقة كبيرة في الكفاءة والاستمرارية، أما أقل نسبة فقد كانت لمحور الاستجابة والذي حقق نسبة 93.1%. وبشكل عام تظهر هذه النتائج مستوى عالٍ من الرضا عن مختلف جوانب الرعاية الصحية، مع الحاجة إلى تحسين محور الاستجابة الذي حصل على النسبة الأقل بين المؤشرات الأخرى.

شكل رقم (1.1.2)

التوزيع النسبي لرضا المجتمع عن خدمات الرعاية الصحية في إمارة عجمان لعام 2022



يوضح الشكل رقم (2.1.2) أن نسبة الرضا عن الرعاية الصحية – القطاع الحكومي قد بلغت 94.7%، وحقق محور العناصر الملموسة أعلى نسبة رضا بلغت 96.6% يلها محور الاهتمام بنسبة 96.4%، يليه محور السلامة والأمان ومحور الاعتمادية والموثوقية بنسبة 95.9% و95.7% على التوالي مما يعكس ثقة عالية في البيئة الصحية والأمان المقدم للمرضى و كفاءة واستمرارية الخدمات المقدمة في إمارة عجمان، أما أقل نسبة فقد كانت لمحور الاستجابة والذي حقق نسبة 89.8%.

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.

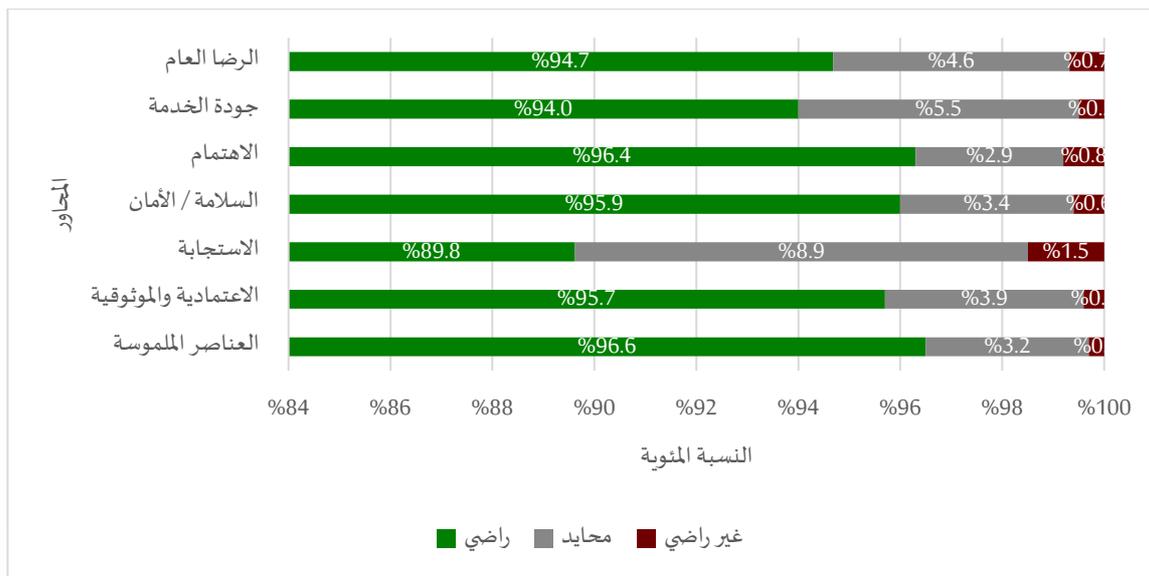
وكذلك نسبة الرضا عن الرعاية الصحية – القطاع الخاص والتي قد بلغت نسبة 97.3% مما يعكس مستوى عالٍ من الرضا العام بين المستفيدين، وحقق محور العناصر الملموسة أعلى نسبة بلغت 99.2% مما يدل على رضا كبير عن العوامل الملموسة مثل نظافة المرافق وتجهيزاتها يليه محور الاعتمادية والموثوقية بنسبة 98.1%، وتساوت نسبة الرضا لمحور جودة الخدمة ومحور السلامة والأمان حيث بلغت 98.0% لكل منهما مما يعكس تقديم خدمات طبية عالية الجودة وثقة عالية في البيئة الصحية والأمان المقدم للمرضى.

ويليها محور الإستجابة بنسبة 96.4% ما يعكس فعالية وسرعة استجابة الخدمات لاحتياجات المرضى، بالمقابل فإن أقل نسبة رضا كانت لمحور الاهتمام والذي حقق نسبة 94.0%، الموضح في الشكل رقم (3.1.2).

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

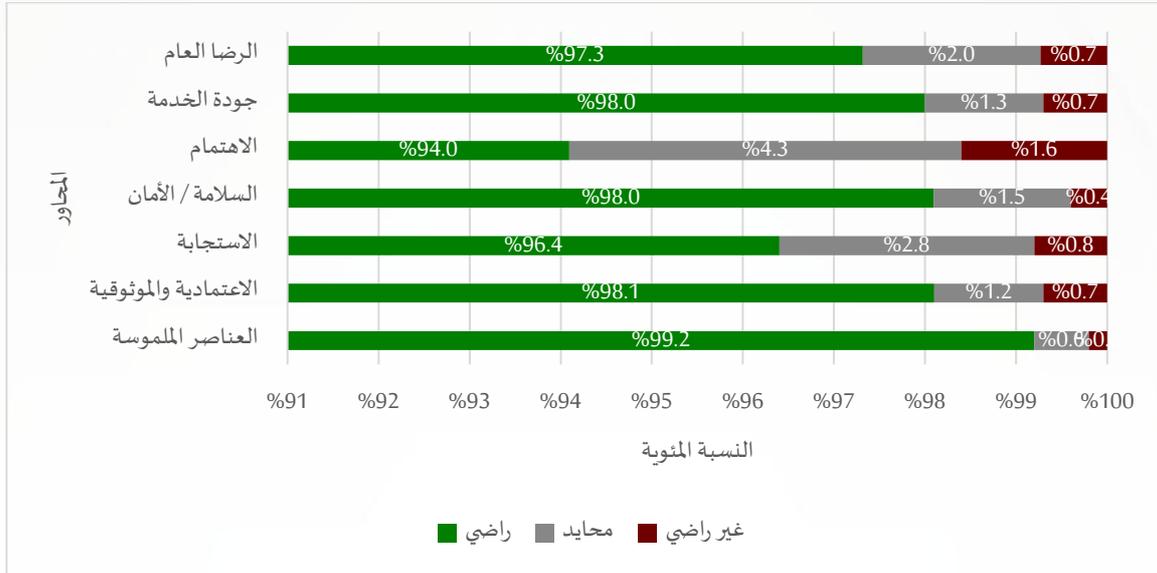
شكل رقم (2.1.2)

التوزيع النسبي لرضا المجتمع عن خدمات الرعاية الصحية في إمارة عجمان لعام 2022 – القطاع الحكومي



شكل رقم (3.1.2)

التوزيع النسبي لرضا المجتمع عن خدمات الرعاية الصحية في إمارة عجمان لعام 2022 – القطاع الخاص



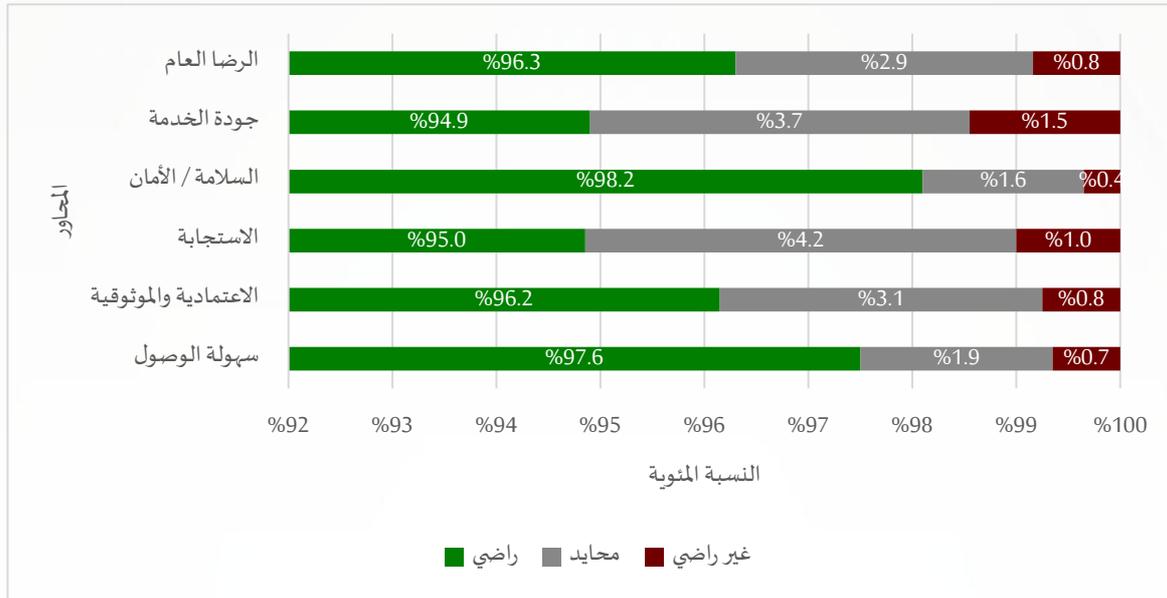
2.2 الرضا عن خدمات التعليم

يوضح الشكل رقم (1.2.2) أن نسبة الرضا عن خدمات التعليم قد بلغت نسبة 96.3% مما يعكس مستوى عالٍ من الرضا بين المستفيدين، وحقق محور السلامة والأمان أعلى نسبة رضا بلغت 98.2% مما يدل على أنه يتم الاهتمام بسلامة الطلاب والمعلمين داخل البيئة التعليمية، يليه محور سهولة الوصول بنسبة 97.6% مما يدل على توفير إمكانية الوصول السهلة والمناسبة للموارد التعليمية والمنشآت التعليمية للطلاب والمعلمين، مما يساعد في تعزيز التعلم والتفاعل الفعال داخل البيئة التعليمية، ثم محور الاعتمادية والموثوقية بنسبة 96.2% ويليه محور الاستجابة بنسبة 95.0% مما يعكس كفاءة استجابة المؤسسات التعليمية للاحتياجات والتحديات المتغيرة بسرعة، مما يساهم في التكيف الفعال والاستمرارية في توفير التعليم بجودة عالية، بالمقابل أقل نسبة فقد كانت لمحور جودة الخدمة والذي حقق نسبة 94.9%.

هذه النتائج تعكس التزاماً بتحقيق سلامة وجود التعليم، والتي تعد أساسية لضمان بيئة تعليمية فعالة وداعمة لتحقيق الأهداف التعليمية والتنموية للطلاب والمعلمين في إمارة عجمان.

شكل رقم (1.2.2)

التوزيع النسبي لرضا المجتمع عن خدمات التعليم في إمارة عجمان لعام 2022



يوضح الشكل رقم (2.2.2) أن نسبة الرضا عن خدمات التعليم – القطاع الحكومي قد بلغت نسبة 96.9%، وحقق محور سهولة الوصول أعلى نسبة رضا بلغت 98.8% يليه محور السلامة والأمان بنسبة بلغت 98.1% ثم محور جودة الخدمة بنسبة بلغت 97.6%، يليه محور الاستجابة بنسبة بلغت 95.0%، بالمقابل أقل نسبة رضا كانت لمحور الاعتمادية والموثوقية والذي حقق نسبة 94.9%.

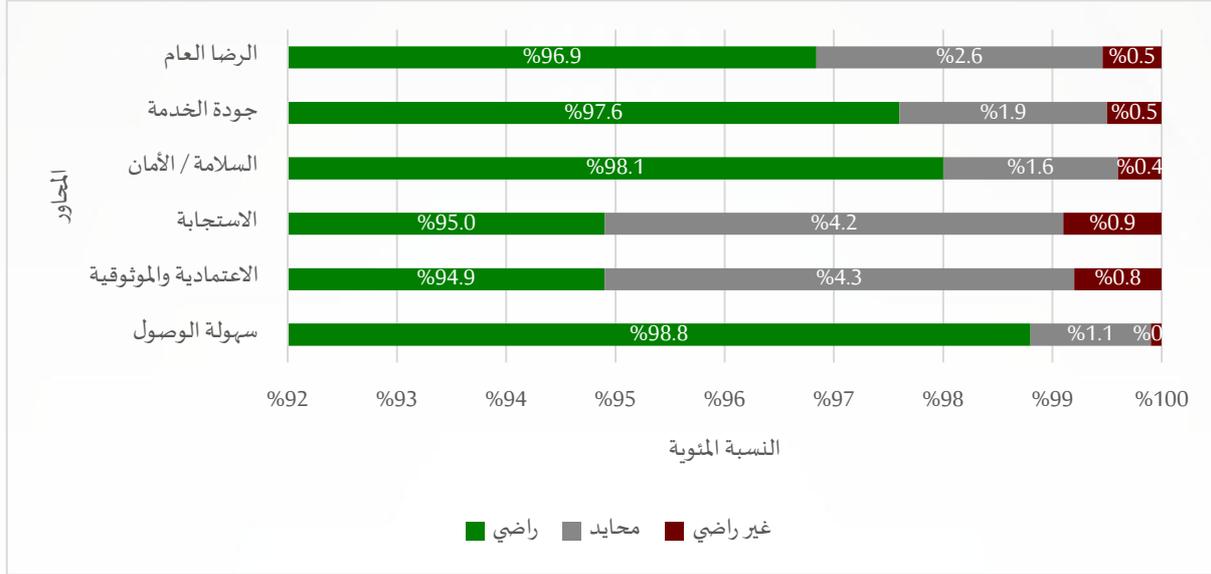
بشكل عام تعكس النتائج مستوى عالٍ من الرضا عن مختلف جوانب خدمات التعليم في القطاع الحكومي، مما يدل على فعالية النظام التعليمي وقدرته على تلبية توقعات المستفيدين بشكل ممتاز.

وكذلك نسبة الرضا عن خدمات التعليم – القطاع الخاص والتي قد بلغت نسبة 95.8%، وحقق محور السلامة والأمان أعلى نسبة رضا بلغت 98.2% ويليه محور الاعتمادية والموثوقية بنسبة بلغت 97.4%، يليه محور سهولة الوصول بنسبة بلغت 96.3% يليه محور الاستجابة بنسبة بلغت 94.9%، بالمقابل أقل نسبة كانت لمحور جودة الخدمة والذي حقق نسبة 92.2%، الموضح في الشكل رقم (3.2.2).

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

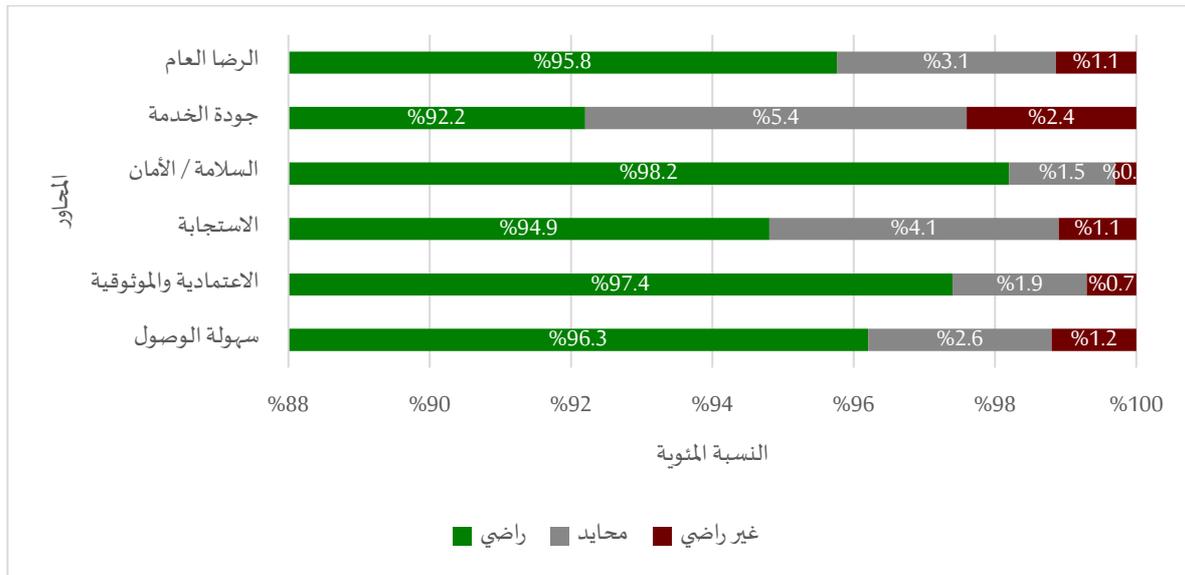
شكل رقم (2.2.2)

التوزيع النسبي لرضا المجتمع عن خدمات التعليم في إمارة عجمان لعام 2022 – القطاع الحكومي



شكل رقم (3.2.2)

التوزيع النسبي لرضا المجتمع عن خدمات التعليم في إمارة عجمان لعام 2022 – القطاع الخاص



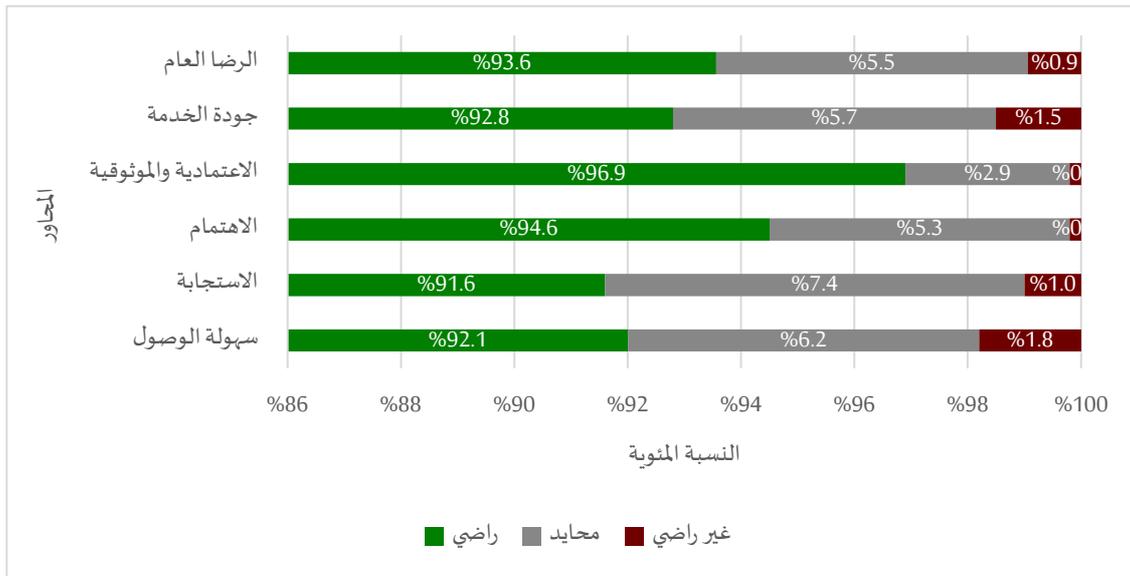
3.2 الرضا عن الخدمات العامة

يوضح الشكل رقم (1.3.2) أن نسبة الرضا عن الخدمات العامة قد بلغت نسبة 93.6% مما يعكس مستوى عالٍ من الرضا بين المستفيدين، وحقق محور الاعتمادية الموثوقية أعلى نسبة رضا بلغت 96.9% مما يدل على ثقة كبيرة في كفاءة واستمرارية الخدمات المقدمة، يليه محور الاهتمام بنسبة بلغت 94.6% مما يعكس رضا كبير عن مستوى الاهتمام والعناية المقدمة للمستفيدين، ثم محور جودة الخدمة ومحور سهولة الوصول بنسبة بلغت 92.8% و 92.1% على التوالي، بالمقابل أقل نسبة رضا كانت لمحور الاستجابة والذي حقق نسبة رضا بلغت 91.6%.

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)

التوزيع النسبي لرضا المجتمع عن الخدمات العامة في إمارة عجمان لعام 2022



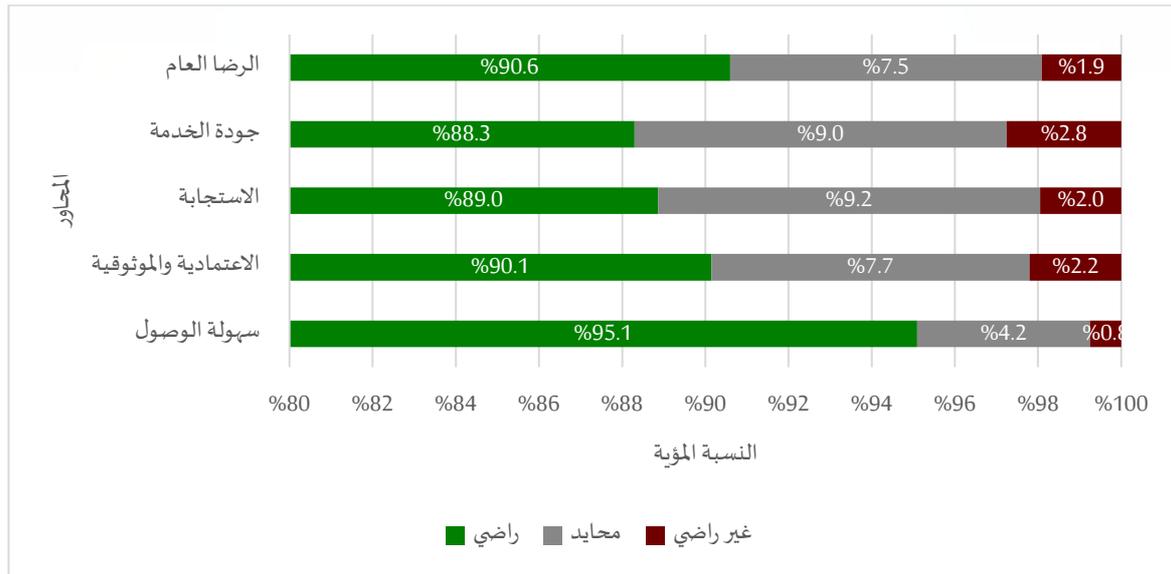
4.2 الرضا عن خدمات الاتصالات

يوضح الشكل رقم (1.4.2) أن نسبة الرضا عن خدمات قطاع الاتصالات قد بلغت نسبة 90.6%، وحقق محور سهولة الوصول أعلى نسبة رضا بلغت 95.1% مما يشير إلى فعالية الوصول إلى خدمات الاتصالات وسهولة استخدامها، يليه محور الاعتمادية والموثوقية حيث بلغت نسبة الرضا 90.1% ويليه محور الاستجابة بنسبة رضا بلغت 89.0%، بالمقابل أقل نسبة رضا كانت لمحور جودة الخدمة والذي حقق نسبة رضا بلغت 88.3%.

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

شكل رقم (1.4.2)

التوزيع النسبي لرضا المجتمع عن خدمات الاتصالات في إمارة عجمان لعام 2022



يوضح الشكل رقم (2.4.2) أن نسبة الرضا عن خدمات الاتصالات - شركة اتصالات والتي قد بلغت نسبة 91.7%، وحقق محور سهولة الوصول أعلى نسبة بلغت 94.6% يليه محور الاعتمادية والموثوقية بنسبة بلغت 92.4%، أما أقل نسبة فقد كانت لمحور الاستجابة وجودة الخدمة والذي حقق نسبة 89.8% لكل منهما.

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

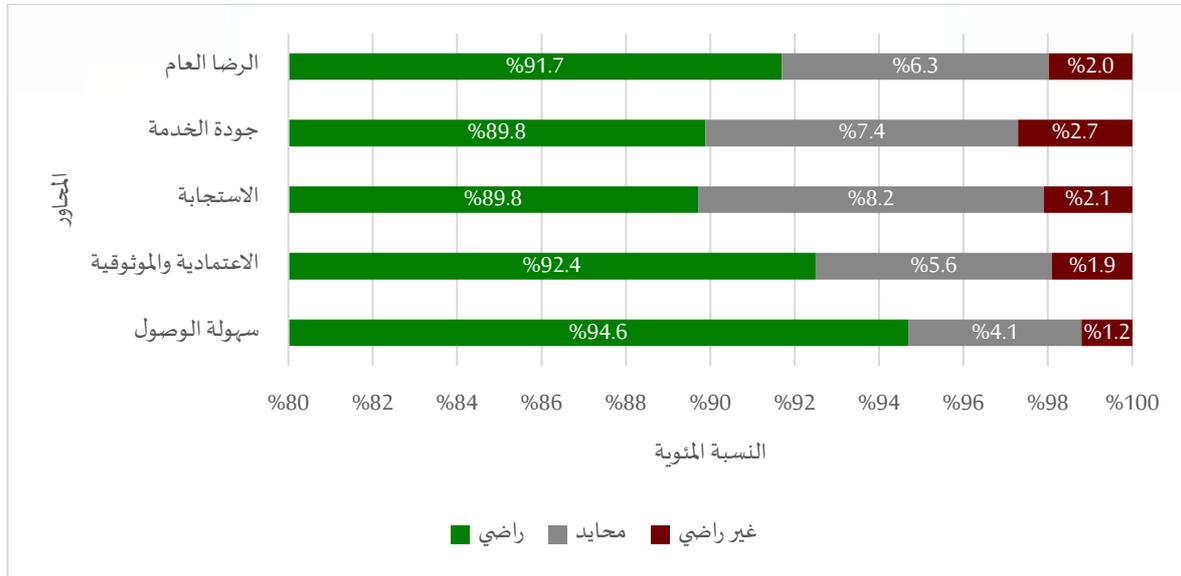
وكذلك نسبة الرضا عن خدمات الاتصالات - شركة دو قد بلغت نسبة 89.5%، وحقق محور سهولة الوصول أعلى نسبة بلغت 95.5%، يليه محور الاستجابة بنسبة رضا بلغت 88.1%، ثم محور الاعتمادية والموثوقية بنسبة بلغت 87.8%، بالمقابل أقل نسبة فقد كانت لمحور جودة الخدمة والذي حقق نسبة 86.7%.

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

شكل رقم (2.4.2)

التوزيع النسبي لرضا المجتمع عن خدمات الاتصالات في إمارة عجمان لعام 2022

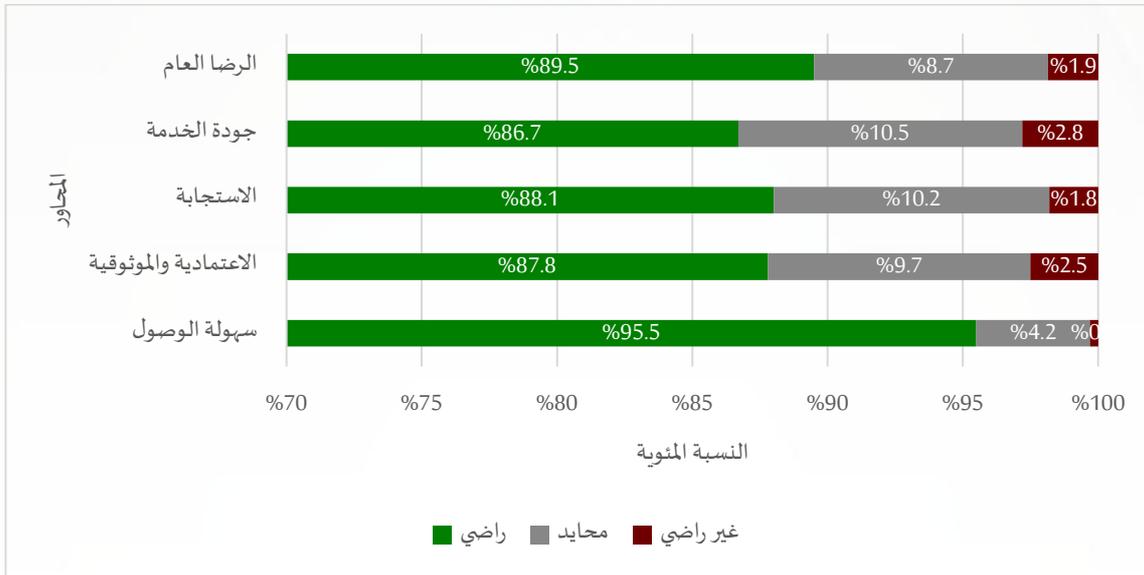
- إتصالات



شكل رقم (3.4.2)

التوزيع النسبي لرضا المجتمع عن خدمات الاتصالات في إمارة عجمان لعام 2022

- دو



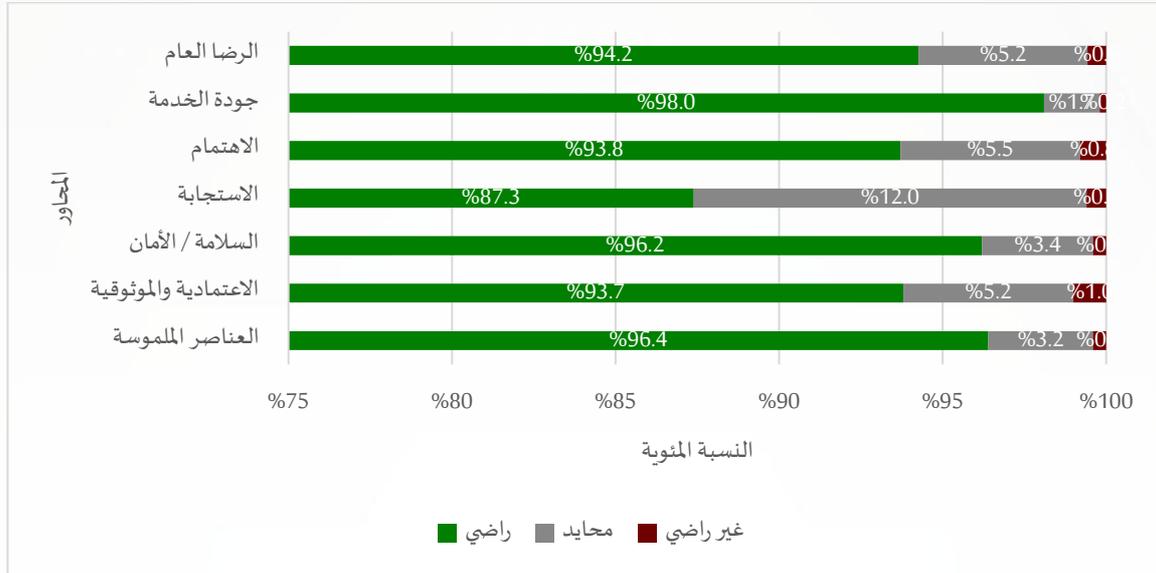
5.2 الرضا عن خدمات المواصلات العامة

يوضح الشكل رقم (1.5.2) أن نسبة الرضا عن خدمات المواصلات العامة قد بلغت نسبة 94.2%، وحقق محور جودة الخدمة أعلى نسبة بلغت 98.0% مما يشير إلى تقديم خدمات ممتازة في قطاع المواصلات العامة، يليه محور العناصر الملموسة ومحور السلامة والأمان حيث بلغت نسبة الرضا 96.4% و 96.2% على التوالي، وتقاربت نسبة الرضا لمحور الاهتمام ومحور الاعتمادية والموثوقية حيث بلغت 93.8% و 93.7% على التوالي، أما أقل نسبة فقد كانت لمحور الاستجابة والذي حقق نسبة 87.3% مما يشير إلى بعض التحديات في سرعة وكفاءة استجابة الخدمات لاحتياجات المستخدمين.

بوجه عام تعكس النتائج مستوى عالٍ من الرضا عن خدمات المواصلات العامة مع التركيز على تعزيز الاستجابة لرفع مستوى الرضا العام.

شكل رقم (1.5.2)

التوزيع النسبي لرضا المجتمع عن خدمات المواصلات العامة في إمارة عجمان لعام 2022



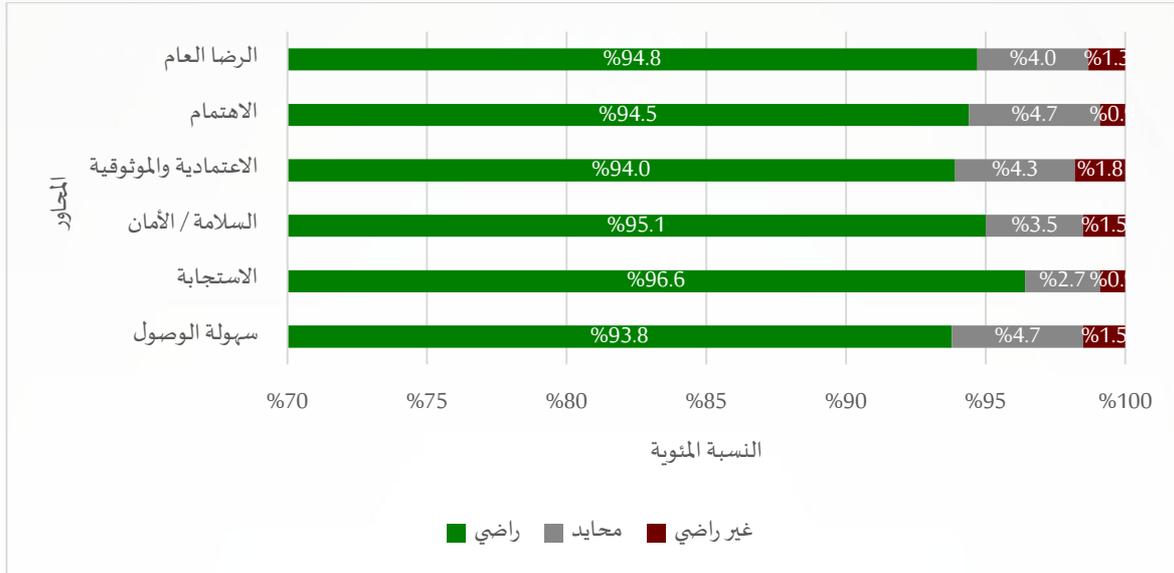
6.2 الرضا عن البنية التحتية

يوضح الشكل رقم (1.6.2) أن نسبة الرضا عن البنية التحتية قد بلغت نسبة 94.8%، وحقق محور الاستجابة أعلى نسبة بلغت 96.6% مما يشير إلى سرعة وكفاءة الاستجابة لمتطلبات واحتياجات السكان في قطاع البنية التحتية، يليه محور الشعور بالأمان بنسبة بلغت 95.1% ثم محور الاهتمام ومحور الاعتمادية والموثوقية بنسبة بلغت 94.5% و 94.0% على التوالي، أما أقل نسبة فقد كانت لمحور سهولة الوصول والذي حقق نسبة 93.8% و 4.7% منهم محايدين بينما 1.5% غير راضيين مما يشير إلى وجود بعض التحديات في الوصول إلى البنية التحتية.

بشكل عام تعكس النتائج مستوى عالٍ من الرضا عن البنية التحتية، مع التركيز على تعزيز سهولة الوصول لرفع مستوى الرضا العام.

شكل رقم (1.6.2)

التوزيع النسبي لرضا المجتمع عن البنية التحتية في إمارة عجمان لعام 2022



التوصيات

- إبراز العناصر الجاذبة للعيش في الإمارة وأثرها على نوعية وجودة حياة المجتمع.
- الترويج للمنجزات من مشاريع ومبادرات والتي تم تنفيذها بما يلي احتياجات وتوقعات المجتمع.
- الوقوف على مستويات الرضا (درجة موافق) وفهمها والتخطيط الاستباقي لمبادرات التحول نحو الرضا التام.

المراجع

- مركز عجمان للإحصاء. 2022. مؤشر جاذبية عجمان 2021، الموقع الرسمي لمركز عجمان للإحصاء.

<https://scc.ajman.ae/ar/node/2240>