

حُكُومَةُ عِجْمَانٍ

Government of Ajman

مَرْكَزُ الإِحْصَاءِ

Statistics Center

مؤشر جاذبية عجمان 2023



إصدار أكتوبر 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 الفوتغرافي 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 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 نعزيز 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 جاذبية عجمان 2023

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
15	ثانياً: الرضا حسب القطاع الخدمي
16	1.2 الرضا عن خدمات الرعاية الصحية
19	2.2 الرضا عن خدمات التعليم
22	3.2 الرضا عن الخدمات العامة
23	4.2 الرضا عن خدمات الاتصالات
26	5.2 الرضا عن خدمات المواصلات العامة
27	6.2 الرضا عن البنية التحتية
28	التوصيات
29	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 قواعد البيانات.

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:

- المعدل العام للرضا ارتفع من 94.3% في عام 2022 إلى 97.1% في عام 2023 بمعدل نمو 3.0%.
- 98.4% من المشاركين راضون عن خدمات الرعاية الصحية.
- 98.2% من المشاركين راضون عن خدمات التعليم.
- 98.1% من المشاركين راضون عن الخدمات العامة.
- 92.1% من المشاركين راضون عن خدمات الاتصالات.
- 97.2% من المشاركين راضون عن خدمات المواصلات العامة.
- 98.4% 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 99.4%)، أما أقل نسبة فقد كانت لمحور الإهتمام والذي حقق نسبة 96.4%).
 - الرعاية الصحية في القطاع الحكومي: (حقق محور العناصر الملموسة أعلى نسبة بلغت 99.1%)، أما أقل نسبة فقد كانت لمحور الإستجابة والذي حقق نسبة 97.4%).
 - الرعاية الصحية في القطاع الخاص: (حقق محور العناصر الملموسة أعلى نسبة بلغت 99.6%) أم أقل نسبة فقد كانت لمحور الإهتمام والذي حقق نسبة 95.3%).
 - التعليم: (حقق محور الشعور بالسلامة والأمان أعلى نسبة بلغت 99.0%) أما أقل نسبة فقد كانت لمحور جودة الخدمة والذي حقق نسبة 97.3%).
 - التعليم في القطاع الحكومي: (حقق محور سهولة الوصول أعلى نسبة بلغت 99.3%)، أما أقل نسبة فقد كانت لمحور الإستجابة ومحور الشعور بالسلامة والأمان والذي حقق نسبة 99.1% لكل منهما).

- التعليم في القطاع الخاص: (وحقق محور الشعور بالسلامة والأمان أعلى نسبة بلغت 98.9% أما أقل نسبة فقد كانت لمحور جودة الخدمة والذي حقق نسبة 96.1%).
- الخدمات العامة: (حقق محور الإعتمادية والموثوقية أعلى نسبة بلغت 99.1% أما أقل نسبة فقد كانت لمحور سهولة الوصول والذي حقق نسبة 96.9%).
- قطاع الاتصالات: (حقق محور سهولة الوصول أعلى نسبة بلغت 92.6% أما أقل نسبة فقد كانت الإستجابة والذي حقق نسبة 91.3%).
- شركة اتصالات: (حقق محور الإعتمادية والموثوقية أعلى نسبة بلغت 94.5% أما أقل نسبة فقد كانت لمحوري سهولة الوصول وجودة الخدمة والذي حقق نسبة 93.4% لكل منهما).
- شركة دو: (حقق محور سهولة الوصول أعلى نسبة بلغت 90.9%، أما أقل نسبة فقد كانت لمحور الإستجابة والذي حقق نسبة 82.9%).
- المواصلات العامة: (حقق محور جودة الخدمة أعلى نسبة بلغت 98.3% أما أقل نسبة فقد كانت لمحور الإستجابة والذي حقق نسبة 96.1%).
- البنية التحتية: (حقق محور الإستجابة أعلى نسبة بلغت 99.0% أما أقل نسبة فقد كانت لمحور سهولة الوصول والذي حقق نسبة 97.8%).

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
- الإستجابة
- السلامة والأمان
- الإهتمام

وتم إجراء المقابلات الميدانية المباشرة من قبل الباحثين للعيينة 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:

$$\text{نسبة الرضا} = (\text{عدد الأفراد الذين اختاروا "راضي تماماً" أو "راضي"} / \text{العدد الكلي للعيينة المستجيبة}) \times 100\%$$

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) عدد الإستجابات لكل دراسة.

جدول رقم (1) عينة الدراسة

ت	الدراسة	عدد الإستجابات
1	الرضا عن الرعاية الصحية	1,041
2	الرضا عن خدمات التعليم	1,050
3	الرضا عن الخدمات العامة	1,066
4	الرضا عن خدمات الاتصالات	1,048
5	الرضا عن المواصلات العامة	1,039
6	الرضا عن البنية التحتية	1,062

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، 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 علمها بشكل عشوائي للأفراد الذين سجلوا بياناتهم الشخصية بشكل اختياري وموافقهم على استلام دعوات للمشاركة في استطلاعات رأي أخرى، مما ساهم في رفع نسبة الإستجابة 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 وأيضاً منهم الغير ناطقين باللغة العربية.

الحدود الزمانية: تم جمع بيانات هذه الدراسة خلال الفترة من نوفمبر 2023 إلى يناير 2024.

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 والإستفادة من الخدمات
- 5- الجزء الرابع: الرضا عن الخدمات
- 6- الجزء الخامس: أداء الخدمات

8.1 الأساليب الإحصائية المستخدمة

تم جمع بيانات الإستبيان إلكترونياً ولحظياً على نظام الدراسات الذكي 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 والإتصالات والبنية التحتية، وتم استخدام هذه الآلية لإحتساب مؤشر جاذبية عجمان، ويعرض الجدول رقم (2) نتائج مؤشر جاذبية عجمان لعامي 2023/2022.

المعدل العام للرضا ارتفع من 94.3% في عام 2022 إلى 97.1% في عام 2023، وبمعدل نمو بلغ 3.0%، هذا التحسن يعكس زيادة عامة في مستوى الرضا عن مختلف الخدمات المقدمة، مما يدل على نجاح السياسات والمبادرات التي تم تنفيذها لتحسين جودة الحياة في المجتمع.

بلغت نسبة الرضا عن الرعاية الصحية في عام 2022 نسبة 96.0%، بينما في عام 2023 وصلت إلى 98.4%، بمعدل نمو بلغ 2.5%، هذه الزيادة قد تعكس تحسناً في جودة الرعاية الصحية أو تحسين الخدمات المقدمة.

وجاءت بالمرتبة الثانية خدمات التعليم حيث بلغت نسبة الرضا في عام 2022 نسبة 96.3%، بينما في عام 2023 وصلت إلى 98.2% بمعدل نمو بلغ 2.0%، وهذه الزيادة تشير إلى تحسين ملحوظ في جودة التعليم والخدمات التعليمية، وكانت نسبة الرضا عن الخدمات العامة 93.6% في عام 2022، بينما في عام 2023 وصلت إلى 98.1% بمعدل نمو 4.8% هذه الزيادة الكبيرة تعكس تقدماً ملحوظاً في جودة الخدمات العامة المقدمة للمجتمع، وكانت نسبة الرضا عن خدمات الإتصالات 90.6% في عام 2022، بينما في عام 2023 ارتفعت إلى 92.1% بمعدل نمو 1.7% هذه الزيادة تعكس التحسين في جودة خدمات الإتصالات أو التغطية، أيضاً كانت نسبة الرضا عن المواصلات العامة 94.2% في عام 2022، بينما في عام 2023 وصلت إلى 97.2% وبمعدل نمو بلغ 3.2% وهذه الزيادة تعكس تحسينات ملحوظة في خدمات النقل العام مثل توفر وسائل النقل، بينما كانت نسبة الرضا عن البنية التحتية 94.8% في عام 2022، بينما في عام 2023 وصلت إلى 98.4% وبمعدل نمو بلغ 3.8% وهذه الزيادة تشير إلى تحسين كبير في جودة البنية التحتية مثل الطرق والجسور والخدمات الأساسية.

جدول رقم (2)

مؤشر جاذبية عجمان لعامي 2022-2023

ت	دراسات رضا المجتمع	نسبة الرضا (%)	
		2023	2022
1	الرضا عن الرعاية الصحية	%98.4	%96.0
2	الرضا عن خدمات التعليم	%98.2	%96.3
3	الرضا عن الخدمات العامة	%98.1	%93.6
4	الرضا عن خدمات الإتصالات	%92.1	%90.6
5	الرضا عن المواصلات العامة	%97.2	%94.2
6	الرضا عن البنية التحتية	%98.4	%94.8
	مؤشر جاذبية عجمان	%97.1	%94.3

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 98.4%، وحقق محور العناصر الملموسة أعلى نسبة حيث بلغت 99.4%، مما يشير إلى رضا كبير عن العوامل المحسوسة في الرعاية الصحية.

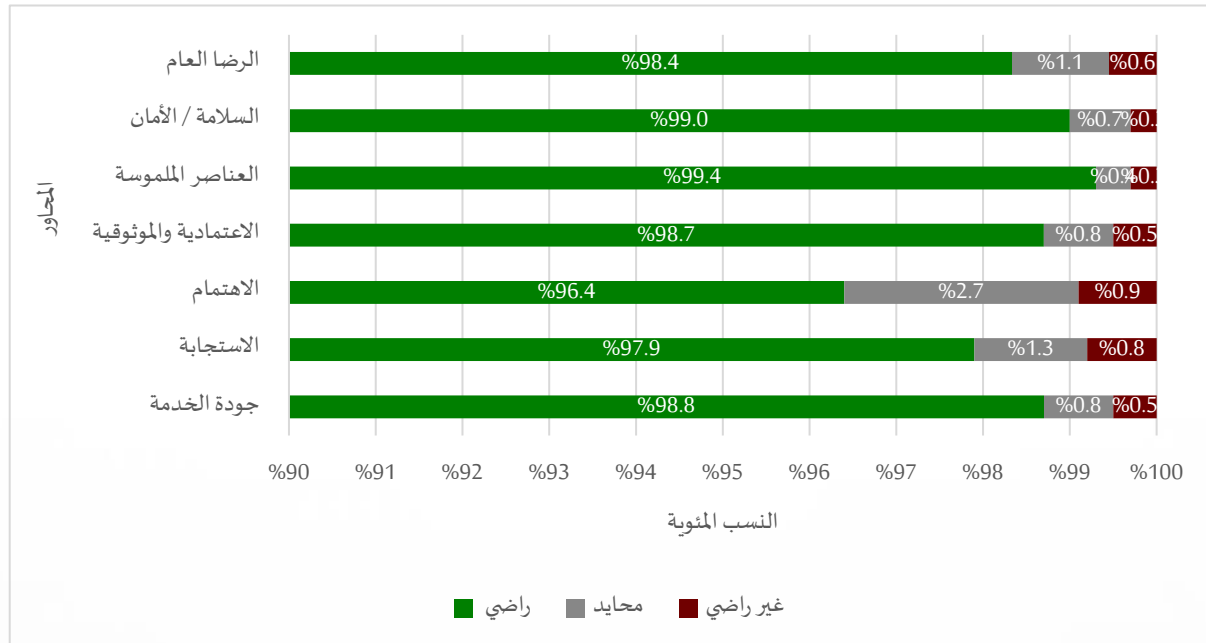
ويلية محور الشعور بالسلامة والأمان بنسبة 99.0% مما يعكس ثقة عالية في البيئة الصحية والأمان المقدم للمرضى، ويليه محور جودة الخدمات بنسبة رضا 98.8%، مما يعبر عن تقديم خدمات طبية عالية الجودة، وفي محور الاعتمادية والموثوقية، بلغت نسبة الرضا 98.7% مما يعكس ثقة كبيرة في الكفاءة والاستمرارية، بينما كانت نسبة الرضا عن الاستجابة 97.9% مشيرة إلى سرعة وكفاءة الإستجابة.

أما أقل نسبة رضا فكانت لمحور الإهتمام، حيث بلغت 96.4%، مما يشير إلى الحاجة إلى تحسين الإهتمام الشخصي وتقديم رعاية مخصصة للمرضى.

بشكل عام تظهر هذه النتائج مستوى عالٍ من الرضا عن مختلف جوانب الرعاية الصحية، مع الحاجة إلى تحسين محور الإهتمام 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 2023



ويوضح الشكل رقم (2.1.2) أن نسبة الرضا عن خدمات الرعاية الصحية في القطاع الحكومي قد بلغت 98.5%. وحقق محور العناصر الملموسة أعلى نسبة حيث بلغت 99.1% مما يعكس رضا كبير عن العوامل المحسوسة في الرعاية الصحية، ويلية محور الشعور بالسلامة والأمان بنسبة 99.0% مما يعكس ثقة عالية في البيئة الصحية والأمان المقدم للمرضى، وفي محور الاعتمادية والموثوقية بلغت نسبة الرضا 98.7% مما يشير إلى ثقة كبيرة في كفاءة واستمرارية الخدمات المقدمة، بينما كانت نسبة الرضا عن جودة الخدمات 98.5% مما يعبر عن تقديم خدمات طبية عالية الجودة، وحصل محور الاهتمام على نسبة رضا 98.0% ومع ذلك كان هناك نسبة محايدتين تبلغ 1.6% مما يشير إلى الحاجة إلى تحسين الاهتمام الشخصي وتقديم رعاية مخصصة للمرضى، أما نسبة الرضا عن الاستجابة فكانت 97.4%، مشيرة إلى سرعة وكفاءة الاستجابة لاحتياجات المرضى لكنها كانت الأقل بين المحاور مما يعكس بعض التحديات في هذا الجانب.

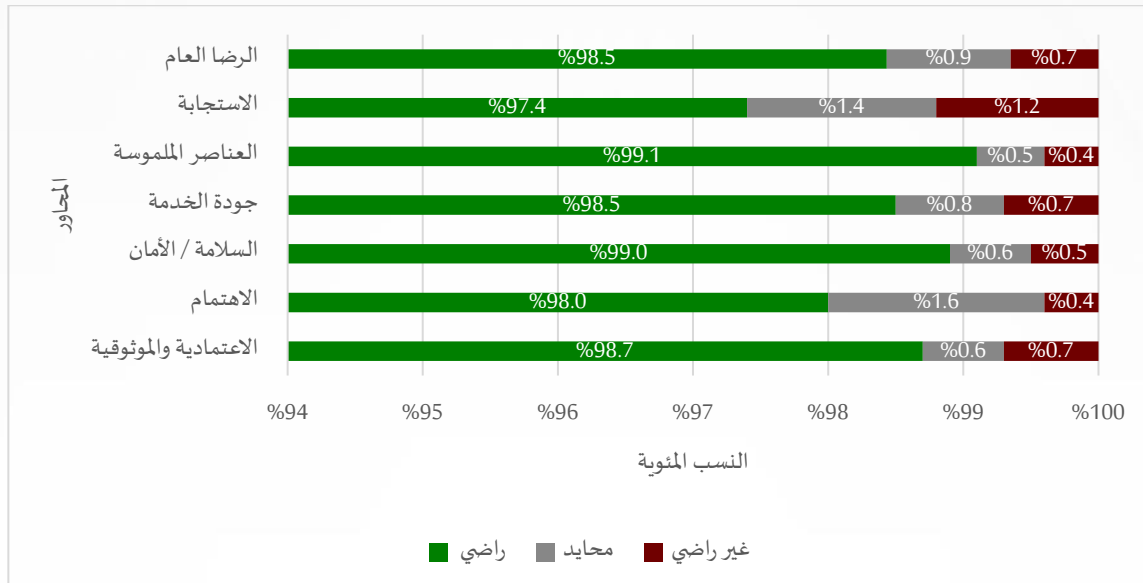
بشكل عام، تظهر هذه النتائج مستوى عالٍ من الرضا عن مختلف جوانب خدمات الرعاية الصحية في القطاع الحكومي، مع الحاجة إلى تحسين بعض الجوانب مثل محور الاستجابة لتقليل نسبة المحايدتين وغير الراضين.

وكذلك نسبة الرضا عن خدمات الرعاية الصحية في القطاع الخاص بلغت 98.3% مما يعكس مستوى عالٍ من الرضا العام بين المستفيدين، وقد سجل محور العناصر الملموسة أعلى نسبة رضا بلغت 99.6%، مما يدل على رضا كبير عن العوامل الملموسة مثل نظافة المرافق وتجهيزاتها، ويليهما محور جودة الخدمة والشعور بالسلامة والأمان بنسبة رضا 99.0% لكل منهما مما يعكس تقديم خدمات طبية عالية الجودة وثقة عالية في البيئة الصحية والأمان المقدم للمرضى، فيما يتعلق بالإعتمادية والموثوقية، بلغت نسبة الرضا 98.7% مما يشير إلى ثقة كبيرة في كفاءة واستمرارية الخدمات المقدمة، أما بالنسبة لمحور الإستجابة فقد سجلت نسبة رضا 98.4% ما يعكس فعالية وسرعة استجابة الخدمات لاحتياجات المرضى لكن لا يزال هناك مجال للتحسين، وعلى الجانب الآخر حصل محور الإهتمام على أدنى نسبة رضا بلغت 95.3%، مع وجود نسبة محايدتين تصل إلى 3.5%، مما يشير إلى الحاجة لتحسين مستوى الإهتمام الشخصي وتقديم رعاية مخصصة للمرضى. 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 تعزيز الإهتمام الشخصي لتحسين التجربة الكلية للمرضى.

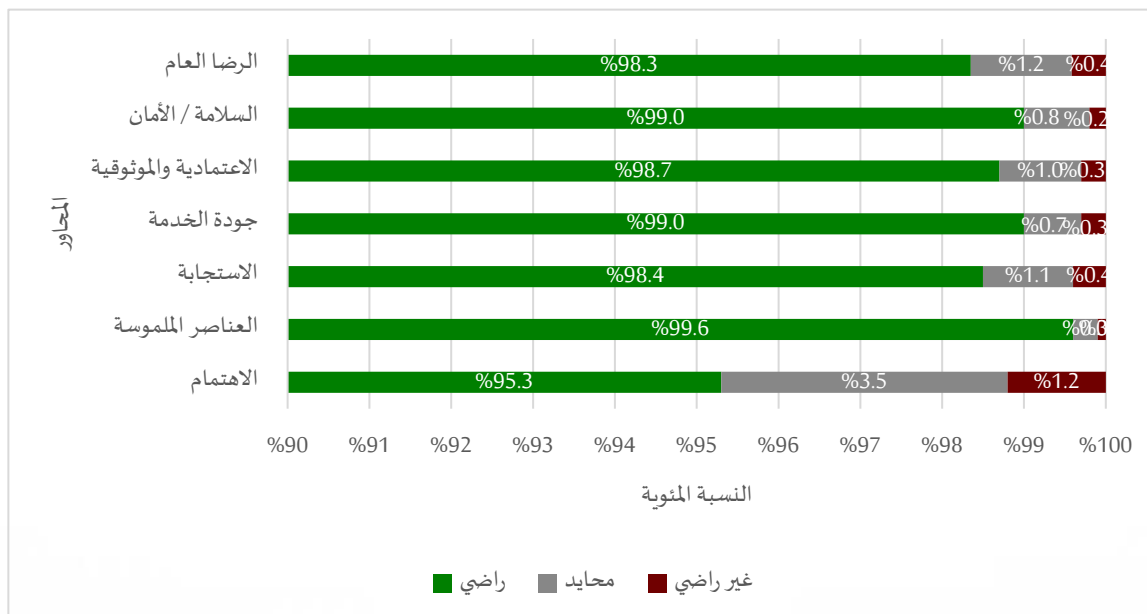
شكل رقم (2.1.2)

التوزيع النسبي لرضا المجتمع عن خدمات الرعاية الصحية في إمارة عجمان لعام 2023 – القطاع الحكومي



شكل رقم (3.1.2)

التوزيع النسبي لرضا المجتمع عن خدمات الرعاية الصحية في إمارة عجمان لعام 2023 – القطاع الخاص

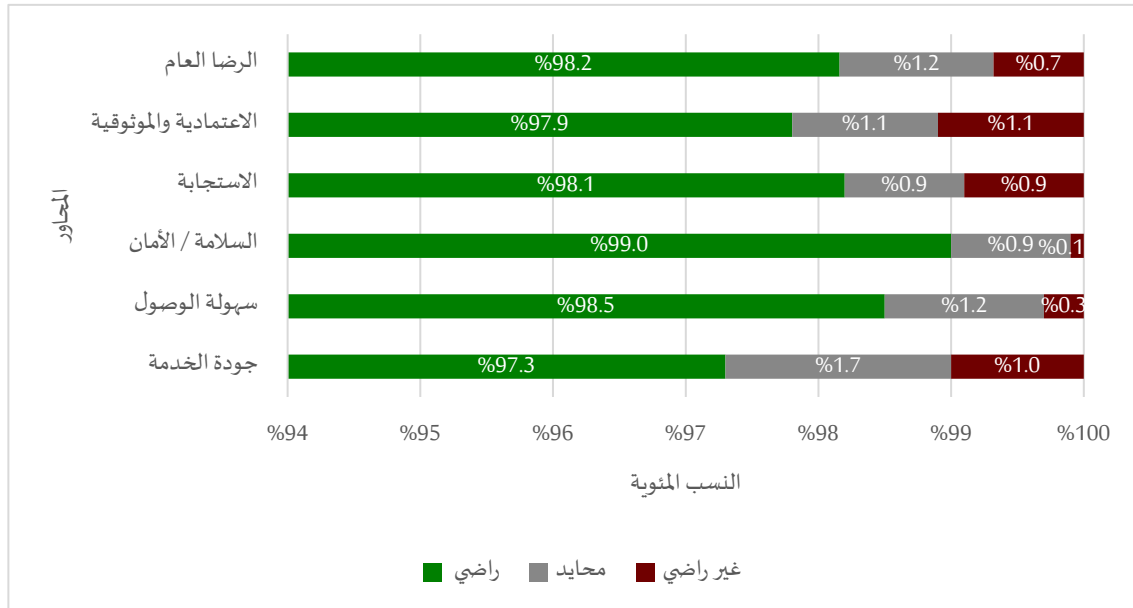


2.2 الرضا عن خدمات التعليم

يوضح الشكل رقم (1.2.2) أن نسبة الرضا العامة عن خدمات التعليم بلغت 98.2%، مما يعكس مستوى عالٍ من الرضا بين المستفيدين، سجل محور الشعور بالسلامة والأمان أعلى نسبة رضا بلغت 99.0%، ويلية محور سهولة الوصول بنسبة رضا 98.5% مما يدل على فعالية الوصول إلى خدمات التعليم وسهولة التفاعل مع النظام التعليمي، فيما يتعلق بالإستجابة سجلت نسبة رضا 98.1%. كما أظهرت نسبة الرضا عن الإعتمادية والموثوقية 97.9% ما يعكس ثقة كبيرة في كفاءة واستمرارية الخدمات، أما جودة الخدمة فقد سجلت نسبة رضا 97.3% مما يعبر عن تقديم خدمات تعليمية جيدة لكن مع وجود مجال للتحسين. بشكل عام تشير النتائج إلى مستوى عالٍ من الرضا عن خدمات التعليم، مع التركيز على تعزيز جودة الخدمات والاعتمادية لتقليل نسبة المحايدين وغير الراضين.

شكل رقم (1.2.2)

التوزيع النسبي لرضا المجتمع عن خدمات التعليم في إمارة عجمان لعام 2023



يوضح الشكل رقم (2.2.2) أن نسبة الرضا عن خدمات التعليم في القطاع الحكومي بلغت 99.2%، مما يعكس مستوى عالٍ من الرضا العام بين المستفيدين. وقد سجل محور سهولة الوصول أعلى نسبة رضا بلغت 99.3%، مما يدل على فعالية الوصول إلى الخدمات التعليمية وسهولة التفاعل مع النظام التعليمي، ويليها في الترتيب محوراً جودة الخدمة والإعتمادية والموثوقية بنسبة رضا 99.2% لكل منهما مما يعكس تقديم خدمات تعليمية عالية الجودة وثقة كبيرة في كفاءة واستمرارية الخدمات التعليمية، بالنسبة

لمحوري الشعور بالسلامة والأمان والإستجابة فقد سجلا نسبة رضا 99.1% ما يعكس ثقة الطلاب وأولياء الأمور في بيئة تعليمية آمنة و سرعة وكفاءة الإستجابة لمتطلبات الطلاب والإحتياجات التعليمية.

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.

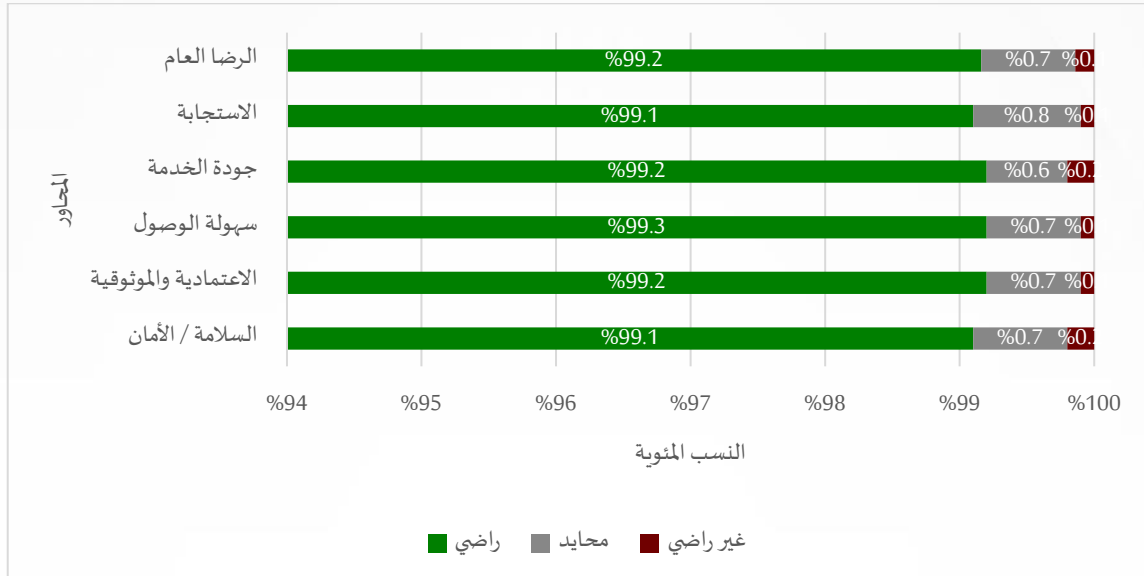
وكذلك يوضح الشكل أن نسبة الرضا عن خدمات التعليم في القطاع الخاص بلغت 97.4%، مما يعكس مستوى عالٍ من الرضا بين المستفيدين، لكن أقل مقارنةً بالقطاع الحكومي.

سجل محور الشعور بالسلامة والأمان أعلى نسبة رضا بلغت 98.9%، مما يشير إلى ثقة كبيرة في الأمان والبيئة التعليمية المقدمة، ويلية في الترتيب محور سهولة الوصول بنسبة رضا 97.8% مما يعكس فعالية الوصول إلى الخدمات التعليمية في القطاع الخاص، فيما يتعلق بالإستجابة سجلت نسبة رضا 97.4% مما يشير إلى سرعة وكفاءة استجابة الخدمات لإحتياجات الطلاب رغم أنها أقل من النسب المسجلة في القطاع الحكومي كما أظهرت نسبة الرضا عن الإعتمادية والموثوقية 96.9% ما يعكس بعض القلق بشأن كفاءة واستمرارية الخدمات التعليمية، أما جودة الخدمات فقد سجلت أدنى نسبة رضا بلغت 96.1%، مع وجود نسبة غير راضين تصل إلى 1.5% مما يشير إلى الحاجة لتحسين جودة الخدمات التعليمية المقدمة. 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 المحايدون وغير الراضين.

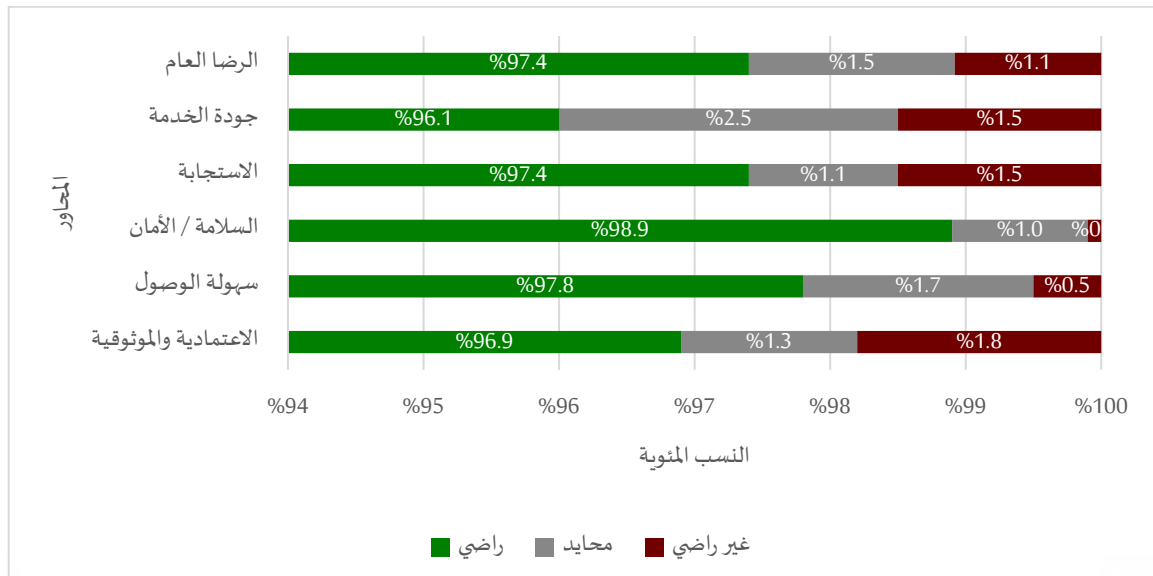
شكل رقم (2.2.2)

التوزيع النسبي لرضا المجتمع عن خدمات التعليم في إمارة عجمان لعام 2023 – القطاع الحكومي



شكل رقم (3.2.2)

التوزيع النسبي لرضا المجتمع عن خدمات التعليم في إمارة عجمان لعام 2023 – القطاع الخاص



3.2 الرضا عن الخدمات العامة

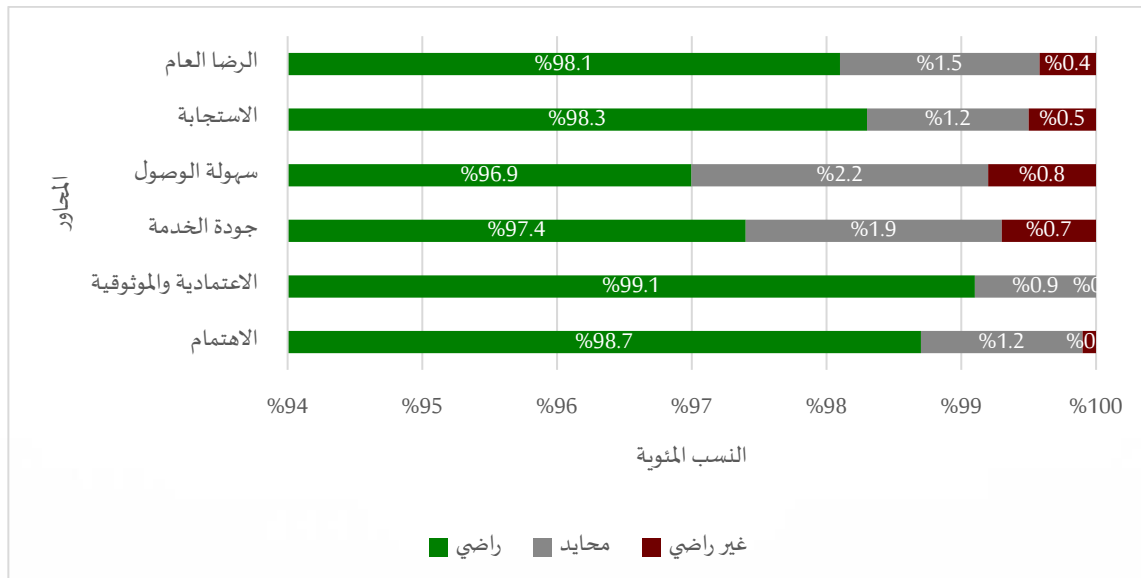
يوضح الشكل رقم (1.3.2) أن نسبة الرضا العامة عن الخدمات العامة بلغت 98.1% مما يعكس مستوى عالٍ من الرضا بين المستفيدين، وسجل محور الاعتمادية والموثوقية أعلى نسبة رضا بلغت 99.1% مما يدل على ثقة كبيرة في كفاءة واستمرارية الخدمات المقدمة، ويلية محور الإهتمام بنسبة رضا 98.7% مما يعكس رضا كبير عن مستوى الإهتمام والعناية المقدمة للمستفيدين، فيما يتعلق بالإستجابة سجلت نسبة رضا 98.3%، مما يشير إلى سرعة وكفاءة استجابة الخدمات لإحتياجات المستفيدين، على الرغم من وجود نسبة غير راضين تبلغ 0.5%، أما جودة الخدمة فقد سجلت نسبة رضا 97.4% مما يعكس تقديم خدمات جيدة لكن مع وجود نسبة محايدون تصل إلى 1.9% مما يشير إلى وجود مجال للتحسين.

بالنسبة لمحور سهولة الوصول سجلت نسبة رضا 96.9%، وهي الأدنى بين المحاور مع نسبة محايدون تبلغ 2.2% ونسبة غير راضين تبلغ 0.8%، مما يشير إلى الحاجة لتحسين سهولة الوصول إلى الخدمات.

بشكل عام تعكس النتائج مستوى عالٍ من الرضا عن مختلف جوانب الخدمات العامة، مع التركيز على تعزيز سهولة الوصول وجودة الخدمات لتقليل نسبة المحايدون وغير الراضين.

شكل رقم (1.3.2)

التوزيع النسبي لرضا المجتمع عن الخدمات العامة في إمارة عجمان لعام 2023



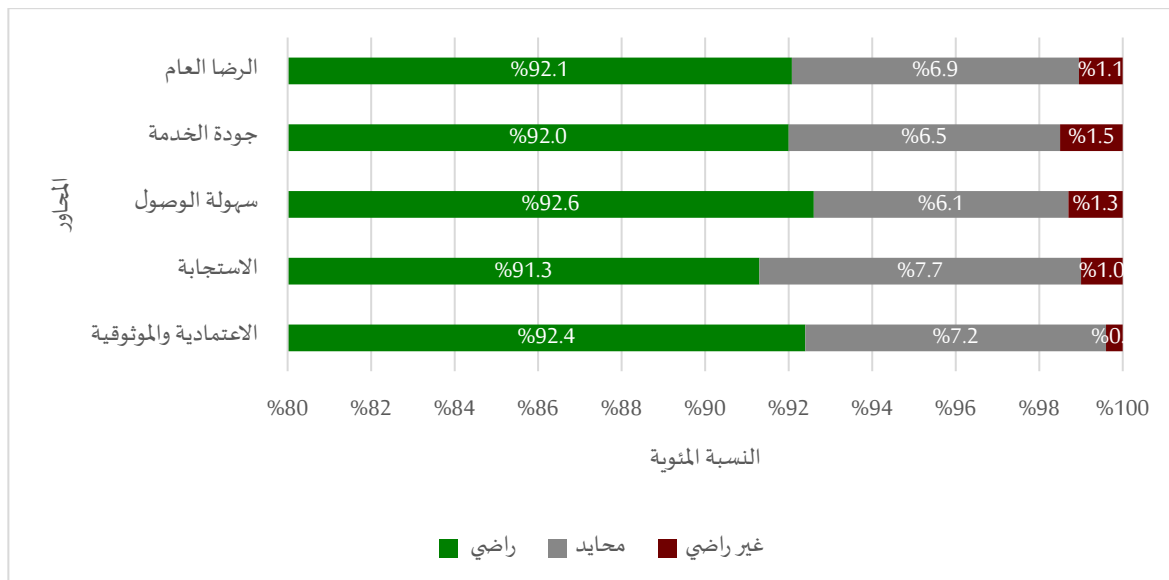
4.2 الرضا عن خدمات الاتصالات

يوضح الشكل رقم (1.4.2) أن نسبة الرضا عن خدمات الاتصالات بلغت 92.1%، مما سجل محور سهولة الوصول أعلى نسبة رضا بلغت 92.6% مما يشير إلى فعالية الوصول إلى خدمات الاتصالات وسهولة استخدامها، ويلية محور الاعتمادية والموثوقية بنسبة رضا 92.4% مما يعكس ثقة كبيرة في كفاءة واستمرارية خدمات الاتصالات، فيما يتعلق بجودة الخدمات سجلت نسبة رضا 92.0% مما يعبر عن تقديم خدمات اتصالات جيدة على الرغم من وجود نسبة محايدین تصل إلى 6.5% ونسبة غير راضين تبلغ 1.5%، أما محور الإستجابة فقد حقق نسبة رضا 91.3%، مما يدل على سرعة وكفاءة استجابة خدمات الاتصالات لإحتياجات المستفيدين رغم وجود نسبة محايدین تبلغ 7.7%.

بشكل عام تعكس النتائج مستوى عالٍ من الرضا عن خدمات الاتصالات، مع التركيز على تعزيز جودة الخدمات والإستجابة لتقليل نسبة المحايدین وغير الراضين.

شكل رقم (1.4.2)

التوزيع النسبي لرضا المجتمع عن خدمات الاتصالات في إمارة عجمان لعام 2023



يوضح الشكل رقم (2.4.2) أن نسبة الرضا عن خدمات الاتصالات - شركة اتصالات بلغت 93.8%، مما سجل محور الاعتمادية والموثوقية أعلى نسبة رضا بلغت 94.5% مما يدل على ثقة كبيرة في كفاءة واستمرارية خدمات الاتصالات المقدمة من الشركة، ويلمها محور الإستجابة بنسبة رضا 93.8%، مما يشير إلى سرعة وكفاءة استجابة الشركة لإحتياجات العملاء، فيما يتعلق بجودة الخدمة سجلت نسبة رضا 93.4% مما يعكس تقديم خدمات جيدة على الرغم من وجود نسبة محايدین تصل إلى 5.4% ونسبة غير راضين تبلغ 1.3%، أما محور سهولة الوصول فقد حقق نسبة رضا 93.4% مما يشير إلى فعالية الوصول إلى الخدمات وسهولة استخدامها.

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

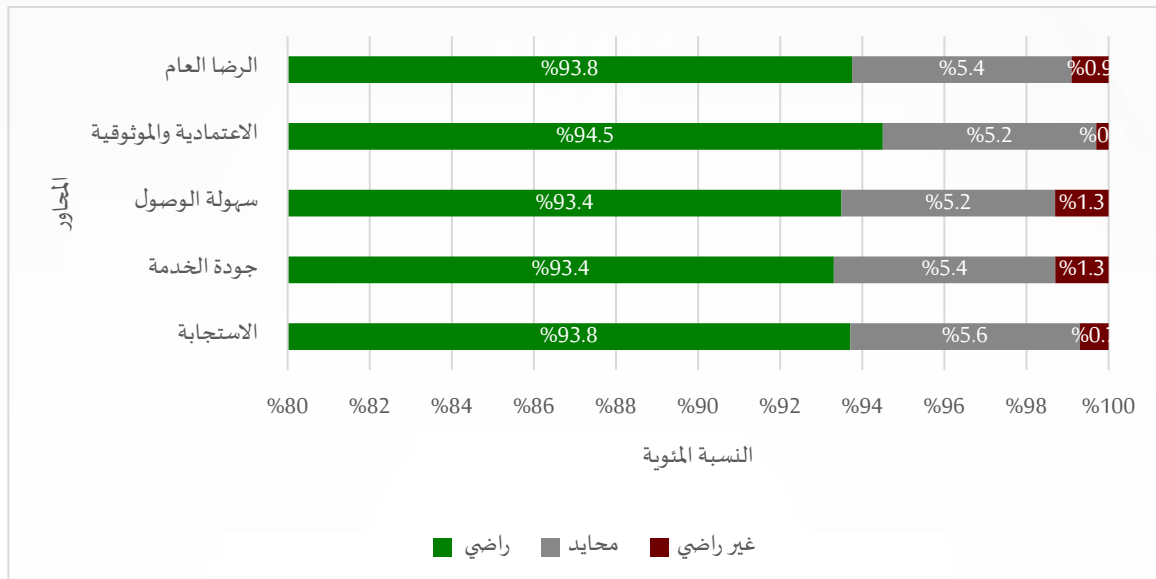
وكذلك نسبة الرضا عن خدمات الاتصالات - شركة دو بلغت 86.7%، مما يعكس مستوى جيد من الرضا بين المستفيدين، ولكنه أقل مقارنة بالشركات الأخرى في القطاع. وسجل محور سهولة الوصول أعلى نسبة رضا بلغت 90.9% مما يشير إلى فعالية الوصول إلى خدمات الشركة وسهولة استخدامها. يليه محور جودة الخدمة بنسبة رضا بلغت 88.3% مما يعكس تقديم خدمات جيدة مع وجود بعض التحفظات.

فيما يتعلق بالاعتمادية والموثوقية سجلت نسبة رضا 84.5% مما يشير إلى وجود ثقة متوسطة في كفاءة واستمرارية خدمات الشركة مع نسبة محايدین تبلغ 15.0%، أما محور الإستجابة فقد سجل أدنى نسبة رضا بلغت 82.9% مما يعكس بعض التحديات في سرعة وكفاءة استجابة الشركة لإحتياجات العملاء، حيث بلغت نسبة المحايدین 15.2% ونسبة غير الراضين 2.0%. كما موضح في الشكل رقم (3.4.2)

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

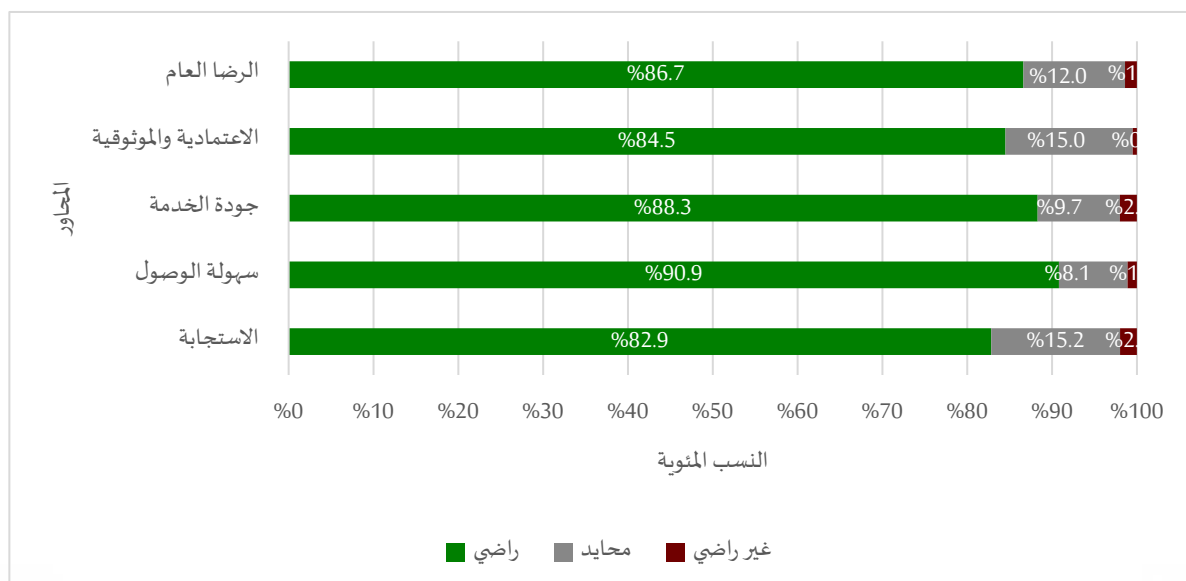
شكل رقم (2.4.2)

التوزيع النسبي لرضا المجتمع عن خدمات الاتصالات في إمارة عجمان لعام 2023 - اتصالات



شكل رقم (3.4.2)

التوزيع النسبي لرضا المجتمع عن خدمات الاتصالات في إمارة عجمان لعام 2023 - دو



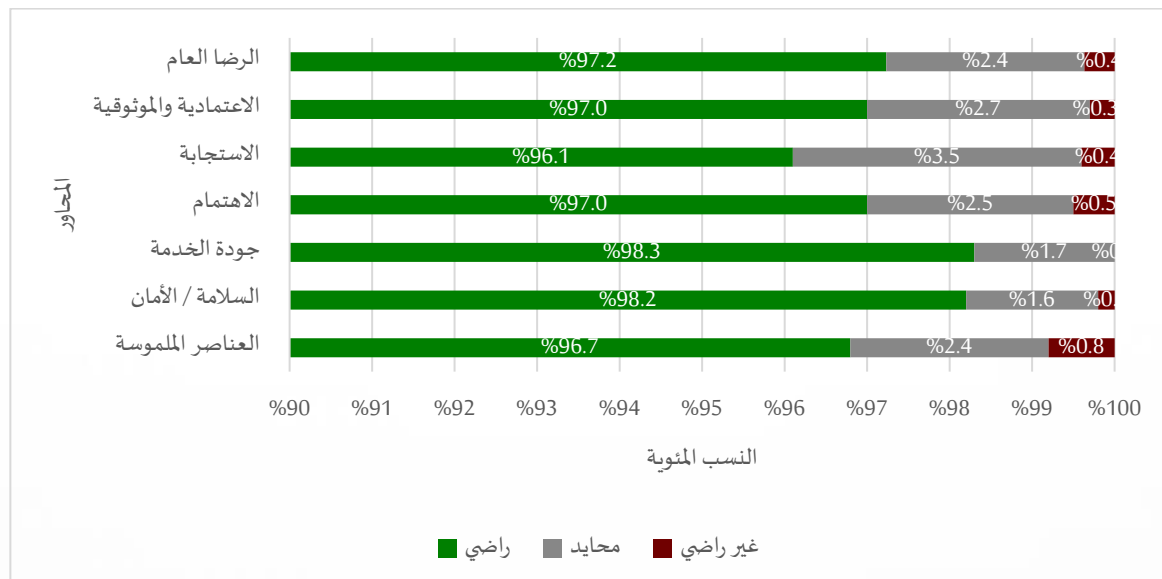
5.2 الرضا عن خدمات المواصلات العامة

يوضح الشكل رقم (1.5.2) أن نسبة الرضا عن خدمات المواصلات العامة بلغت 97.2%، و سجل محور جودة الخدمة أعلى نسبة رضا بلغت 98.3% مما يشير إلى تقديم خدمات ممتازة في قطاع المواصلات العامة، ويليهما محور الشعور بالسلامة والأمان بنسبة رضا 98.2% مما يعكس ثقة كبيرة في الأمان الذي توفره خدمات المواصلات العامة، فيما يتعلق بمحور الإهتمام سجلت نسبة رضا 97.0%، مما يعبر عن رضا جيد بشأن مستوى الإهتمام والعناية المقدمة للمستفيدين، على الرغم من وجود نسبة محايدین تبلغ 2.5% ونسبة غير راضين تبلغ 0.5%، كما سجل محور الإعتمادية والموثوقية أيضاً نسبة رضا بلغت 97.0% مما يدل على ثقة كبيرة في كفاءة واستمرارية خدمات المواصلات، أما محور العناصر الملموسة فقد حققت نسبة رضا 96.7% مما يعكس رضا جيد عن العوامل المحسوسة في خدمات المواصلات مع نسبة محايدین تبلغ 2.4% ونسبة غير راضين تبلغ 0.8%، فيما يتعلق بمحور الإستجابة سجلت نسبة رضا 96.1% وهي الأدنى بين المحاور مما يشير إلى بعض التحديات في سرعة وكفاءة استجابة الخدمات لإحتياجات المستفيدين مع نسبة محايدین تبلغ 3.5% ونسبة غير راضين تبلغ 0.4%.

بوجه عام تعكس النتائج مستوى عالٍ من الرضا عن خدمات المواصلات العامة مع التركيز على تعزيز الإستجابة وتقليل نسبة المحايدین وغير الراضين لرفع مستوى الرضا العام.

شكل رقم (1.5.2)

التوزيع النسبي لرضا المجتمع عن خدمات المواصلات العامة في إمارة عجمان لعام 2023



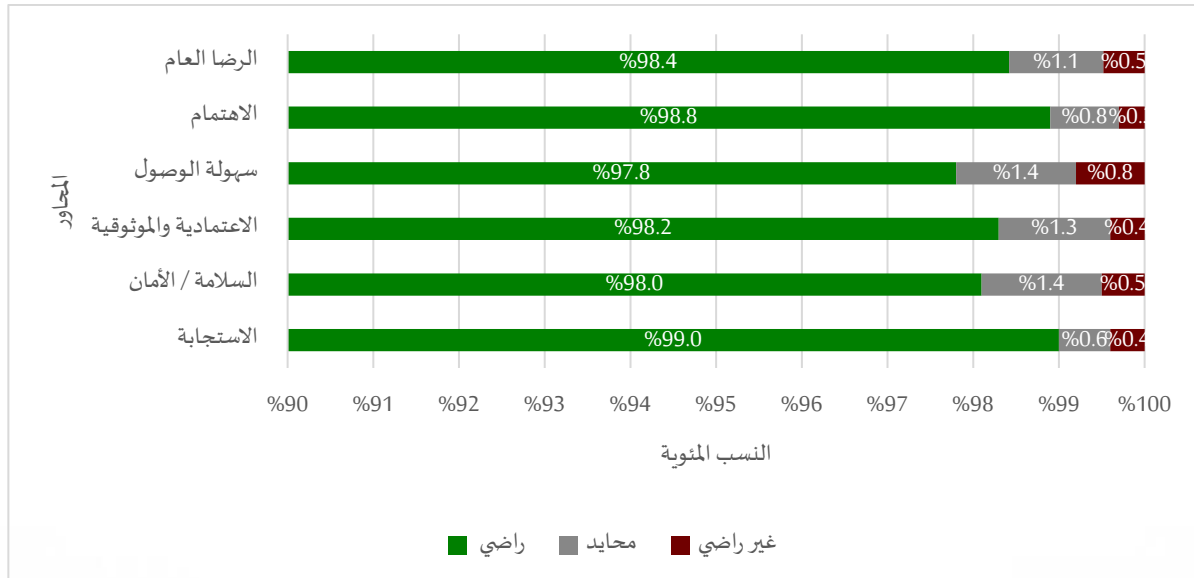
6.2 الرضا عن البنية التحتية

يوضح الشكل رقم (1.6.2) أن نسبة الرضا عن البنية التحتية بلغت 98.4%، و سجل محور الإستجابة أعلى نسبة رضا بلغت 99.0% مما يشير إلى سرعة وكفاءة الإستجابة لمتطلبات واحتياجات البنية التحتية، ويليه محور الإهتمام بنسبة رضا 98.8% مما يعكس رضا كبير عن مستوى العناية والإهتمام المقدم في خدمات البنية التحتية، فيما يتعلق بمحور الإعتمادية والموثوقية سجلت نسبة رضا 98.2% مما يدل على ثقة كبيرة في كفاءة واستمرارية خدمات البنية التحتية، أما محور الشعور بالسلامة والأمان فقد حقق نسبة رضا 98.0% مما يعكس ثقة جيدة في الأمان المقدم من خلال البنية التحتية، بالنسبة لمحور سهولة الوصول سجلت نسبة رضا 97.8% وهي الأدنى بين المحاور مع نسبة محايدين تبلغ 1.4% ونسبة غير راضين تبلغ 0.8% 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 لتقليل نسبة المحايدين وغير الراضين ورفع مستوى الرضا العام.

شكل رقم (1.6.2)

التوزيع النسبي لرضا المجتمع عن البنية التحتية في إمارة عجمان لعام 2023



التوصيات

- إبراز العناصر الجاذبة للعيش في الإمارة وأثرها على نوعية وجودة حياة المجتمع.
- الترويج للمنجزات من مشاريع ومبادرات والتي تم تنفيذها بما يلبي إحتياجات وتوقعات المجتمع.
- الوقوف على مستويات الرضا (درجة موافق) وفهمها والتخطيط الإستباقي لمبادرات التحول نحو الرضا التام.
- رفع مستوى سرعة الاستجابة للشكاوى في شركات الاتصالات.

المراجع

- مركز عجمان للإحصاء. 2022. مؤشر جاذبية عجمان 2021، الموقع الرسمي لمركز عجمان للإحصاء.
<https://scc.ajman.ae/ar/node/2240>
- مركز عجمان للإحصاء. 2023. مؤشر جاذبية عجمان 2022، الموقع الرسمي لمركز عجمان للإحصاء.