

مؤشر نسبة الرضا عن دراسات رضا المجتمع في إمارة
عجمان لعام 2025



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
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
مؤشر نسبة الرضا عن دراسات رضا المجتمع في إمارة عجمان لعام 2025
الإصدار الخامس - 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



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 2025

المحتويات

6	الملخص التنفيذي.....
7	الفصل الأول.....
7	المنهجية.....
7	1.1 المنهجية.....
7	2.1 إطار المؤشر.....
8	3.1 أسلوب المعاينة.....
8	4.1 المفاهيم والمصطلحات.....
9	الفصل الثاني.....
9	تحليل النتائج.....
9	1.2 الرضا العام عن مبادرات مركز عجمان للإحصاء.....
11	2.2 الرضا العام عن دراسات رضا المجتمع.....
12	3.2 الرضا عن أسئلة دراسات رضا المجتمع والوقت المستغرق.....
13	4.2 الرضا عن الباحث الميداني الذي جمع بيانات دراسات رضا المجتمع.....
14	5.2 الوسيلة المفضلة مستقبلاً لتعبئة استمارة دراسات رضا المجتمع.....
15	6.2 مقارنة الرضا العام عن دراسات رضا المجتمع خلال الأعوام 2023-2025.....
16	التوصيات.....
17	المراجع.....
18	المرفقات.....

الملخص التنفيذي

انطلاقاً من رؤية واستراتيجية مركز عجمان للإحصاء، وفي إطار دعمه المستمر للأنشطة والمبادرات المجتمعية، وحرصه على تعزيز دوره في خدمة المجتمع والاستجابة لاحتياجاته، يحرص المركز على تنفيذ عدد من استطلاعات الرأي التي تهدف إلى قياس آراء المجتمع وتقييم مستوى الرضا عن الخدمات المقدمة، ومن بينها استطلاع الرضا عن دراسات رضا المجتمع في إمارة عجمان، الهادف إلى رصد مستوى الرضا العام عن نتائج هذه الدراسات في القطاعات الحيوية، بما يشمل التعليم، والصحة، والمواصلات، والاتصالات، والبنية التحتية، والخدمات العامة.

ويعنى هذا المؤشر بقياس جودة أداء الباحثين الميدانيين، وتقييم مدى وضوح وملاءمة الأسئلة الواردة في الاستبيان، إلى جانب التعرف على مستوى رضا المشاركين عن الدراسات والمبادرات التي ينفذها المركز، بما يسهم في تعزيز جودة المخرجات الإحصائية ودعم اتخاذ القرار المبني على البيانات.

وفيما يلي أهم ما ورد في التقرير لعام 2025:

- بلغ عدد الأسر المشاركة في استبيان الرضا عن دراسات رضا المجتمع 137 أسرة.
- وصلت نسبة الرضا عن وضوح أسئلة دراسات رضا المجتمع 94.2% من الإجمالي.
- حققت نسبة الرضا عن الوقت المستغرق في تعبئة أسئلة دراسات رضا المجتمع 81.0%، وهو ما يظهر حاجة لتحسين هذه العملية مستقبلاً.
- بلغت نسبة الرضا عن الباحثين الميدانيين من حيث إلمامهم بالاستبيان وإجاباتهم على الاستفسارات 97.1% من الإجمالي، ومن حيث أسلوب التواصل مع الأسر واللباقة في التعامل معهم 97.8% من الإجمالي.
- يفضل 29.2% من الأسر المقابلة الشخصية/الزيارة الميدانية مستقبلاً لتعبئة استمارة دراسات رضا المجتمع.
- أظهرت نتائج مؤشر الرضا العام عن دراسات رضا المجتمع لعام 2025 استقرار مستوى الرضا عند نسبة 91.8%، دون تغيير عن العام السابق، ما يعكس محافظة المركز على مستوى ثابت من جودة الأداء.

الفصل الأول

المنهجية

يعد مؤشر نسبة الرضا عن دراسات رضا المجتمع أحد المؤشرات السنوية التي يُعدّها مركز عجمان للإحصاء ضمن منظومته الإحصائية المعتمدة، حيث يتم تنفيذه من خلال إعداد وتصميم استمارات الدراسات بما يضمن تغطية مجموعة من المحاور الرئيسة، تشمل التعليم، والصحة، والمواصلات، والاتصالات، والبنية التحتية، والخدمات العامة. كما يشمل المؤشر اختيار العينة الإحصائية المناسبة وتنفيذ الدراسات وفق الآليات المعتمدة وخطط العمل المطبقة في المركز، بما يضمن دقة النتائج وموثوقيتها. وأثناء تنفيذ هذه الدراسات، يتم استيفاء استبيان رضا المجتمع في إمارة عجمان لقياس آراء الأسر المشاركة حول مدى وضوح أسئلة الاستبيان، وكفاءة أداء الباحثين الميدانيين، ومستوى تقييم المبادرات التي ينفذها المركز بشكل عام، بما يساهم في توفير بيانات ومؤشرات إحصائية عالية الجودة تدعم متخذي القرار وتعزز عمليات التخطيط وصنع السياسات في الإمارة.

يتضمن التقرير الفصول التالية:

الفصل الأول : المنهجية.

الفصل الثاني : تحليل النتائج.

1.1 المنهجية

للاطلاع على منهجية التقرير بشكل مفصل، يُرجى التكرم بزيارة الرابط التالي:

<https://scc.ajman.ae/ar/node/2526>

2.1 إطار المؤشر

1.2.1 الإطار الزمني

تم جمع بيانات مؤشر نسبة الرضا عن دراسات رضا المجتمع في الفترة من (2025/11/1) لغاية (2025/12/1).

2.2.1 الإطار المكاني

الأسر في مدينة عجمان ومنطقتي مصفوت والمنامة الذين شملتهم دراسات رضا المجتمع في إمارة عجمان لعام 2025.

3.1 أسلوب المعاينة

يتم جمع البيانات عبر عينة غير عشوائية (قصدية)، تستهدف الأسر المشاركة في الدراسات في إمارة عجمان، حيث تم استيفاء بيانات 137 أسرة، وأن بيانات هذه الأسر تم استكمالها في دراسات رضا المجتمع.

4.1 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. (2021). مؤشر مدى الرضا

الفصل الثاني

تحليل النتائج

يستعرض هذا الفصل نتائج مؤشر نسبة الرضا عن دراسات رضا المجتمع في إمارة عجمان، بهدف قياس مستوى رضا الأسر المشاركة عن الدراسات المنفذة وجودة تنفيذها. كما يركز التحليل على تسليط الضوء على المؤشرات الرئيسية التي تعكس أداء الباحثين وجودة أدوات جمع البيانات، بما يدعم تطوير العمل الإحصائي ورفع كفاءته.

1.2 الرضا العام عن مبادرات مركز عجمان للإحصاء

تشير النتائج الواردة في الجدول والشكل رقم (1.1.2) إلى أن إجمالي عدد المشاركين في الاستبيان بلغ 137 أسرة من الأسر المشمولة بدراسات رضا المجتمع في إمارة عجمان. وقد أفادت النتائج بأن 72 أسرة لديهم علم بمبادرات مركز عجمان للإحصاء، بما يمثل نسبة 52.6% من إجمالي المشاركين، من بينهم 65 أسرة أبدوا رضاهم عن هذه المبادرات بنسبة بلغت 90.3% من إجمالي الأسر المطلعة، في حين أبدت 7 أسر رأياً محايداً بنسبة 9.7%. كما يوضح ذلك الجدول والشكل رقم (2.1.2). وفي المقابل أظهرت النتائج أن 65 أسرة لا يملكون علماً بمبادرات المركز، بنسبة بلغت 47.4% من إجمالي الأسر المشاركة.

جدول رقم (1.1.2)

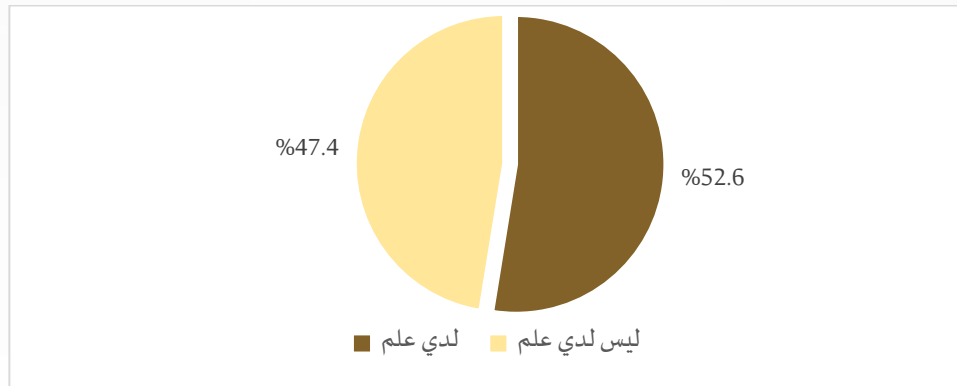
العلم عن مبادرات مركز عجمان للإحصاء في إمارة عجمان لعام 2025

النسبة المئوية	العدد	العلم عن مبادرات مركز عجمان للإحصاء
52.6%	72	لدي علم
47.4%	65	ليس لدي علم
100%	137	الإجمالي

المصدر: مركز عجمان للإحصاء

شكل رقم (1.1.2)

العلم عن مبادرات مركز عجمان للإحصاء في إمارة عجمان لعام 2025



جدول رقم (2.1.2)

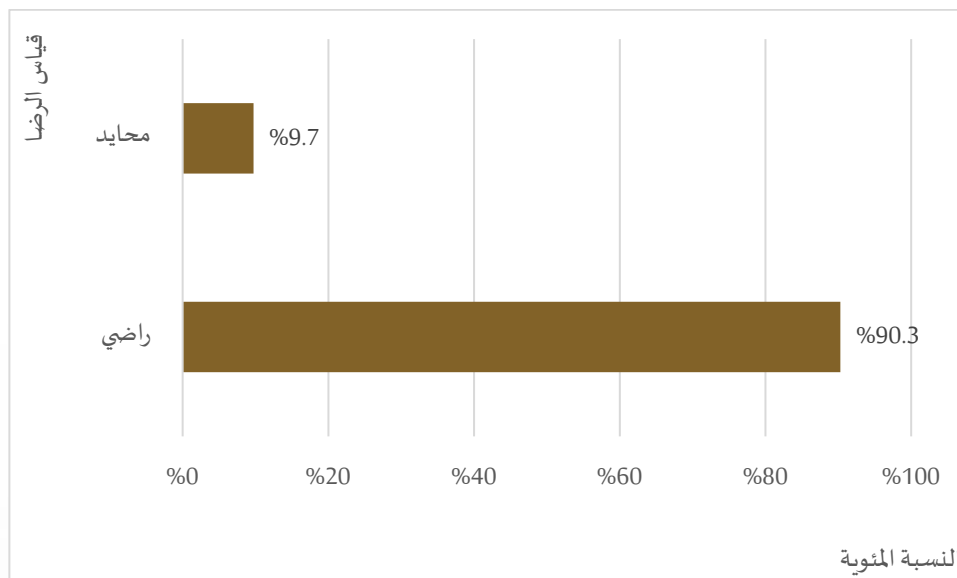
الرضا عن المبادرات المقدمة من قبل المركز في إمارة عجمان لعام 2025¹

النسبة المئوية	العدد	الرضا عن المبادرات المقدمة من قبل المركز
90.3%	65	راضي
9.7%	7	محايد
0.0%	0	غير راضي
100%	72	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 2025



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 دراسات رضا المجتمع بلغ عددهم 124 أسرة بنسبة 90.5% من الإجمالي، و 11 أسرة كان رأيها محايد بنسبة بلغت 8.0% من الإجمالي، بينما توجد أسرتان فقط من إجمالي الأسر غير راضية عن الدراسات بنسبة بلغت 1.5% من الإجمالي.

جدول رقم (2.2)

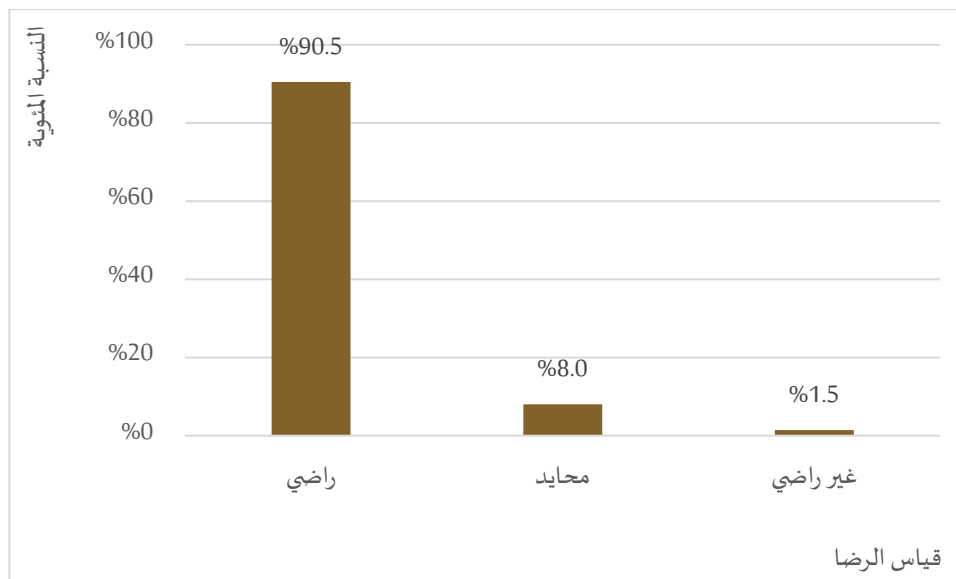
الرضا عن دراسات رضا المجتمع في إمارة عجمان لعام 2025

الرضا عن دراسات رضا المجتمع	العدد	النسبة المئوية
راضي	124	90.5%
محايد	11	8.0%
غير راضي	2	1.5%
الإجمالي	137	100%

المصدر: مركز عجمان للإحصاء

شكل رقم (2.2)

التوزيع النسبي للرضا عن دراسات رضا المجتمع في إمارة عجمان لعام 2025



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 129 من الأسر المشاركين في الاستبيان راضية عن وضوح أسئلة الدراسات بنسبة بلغت 94.2% من الإجمالي و 5 من الأسر رأيهم محايد بنسبة شكلت 3.6% من الإجمالي، بينما يوجد 3 من الأسر غير راضية عن وضوح الأسئلة وقد بلغت نسبتهم 2.2% من إجمالي المشاركين، كما موضح بالشكل رقم (1.3.2).

كما بينت النتائج أن 111 أسرة راضية عن الوقت المستغرق في تعبئة أسئلة دراسات رضا المجتمع بنسبة شكلت 81.0% من الإجمالي وعدد 12 من الأسر كان رأيهم محايد بنسبة شكلت 8.8%، بينما بلغ عدد الأسر غير الراضية عن الوقت المستغرق في تعبئة الاستمارة 14 أسرة بنسبة 10.2% من الإجمالي كما موضح بالشكل رقم (2.3.2).

جدول (3.2)

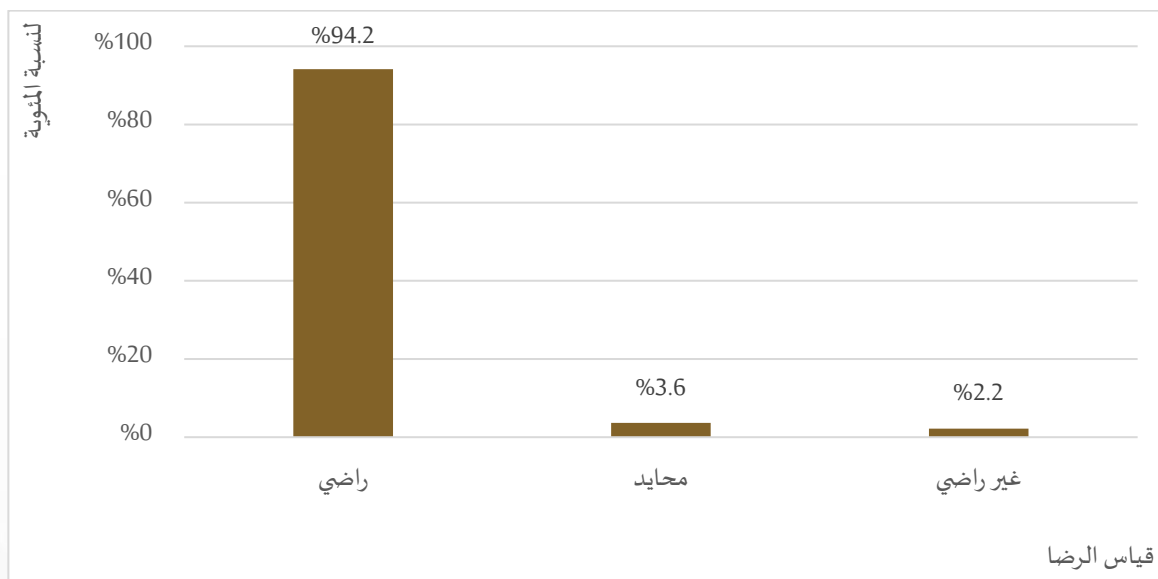
الرضا عن أسئلة دراسات رضا المجتمع في إمارة عجمان لعام 2025

الرضا عن أسئلة دراسات رضا المجتمع		الرضا عن وضوح أسئلة دراسات رضا المجتمع		الرضا عن أسئلة دراسات رضا المجتمع
النسبة المئوية	العدد	النسبة المئوية	العدد	
81.0%	111	94.2%	129	راضي
8.8%	12	3.6%	5	محايد
10.2%	14	2.2%	3	غير راضي
100%	137	100%	137	الإجمالي

المصدر: مركز عجمان للإحصاء

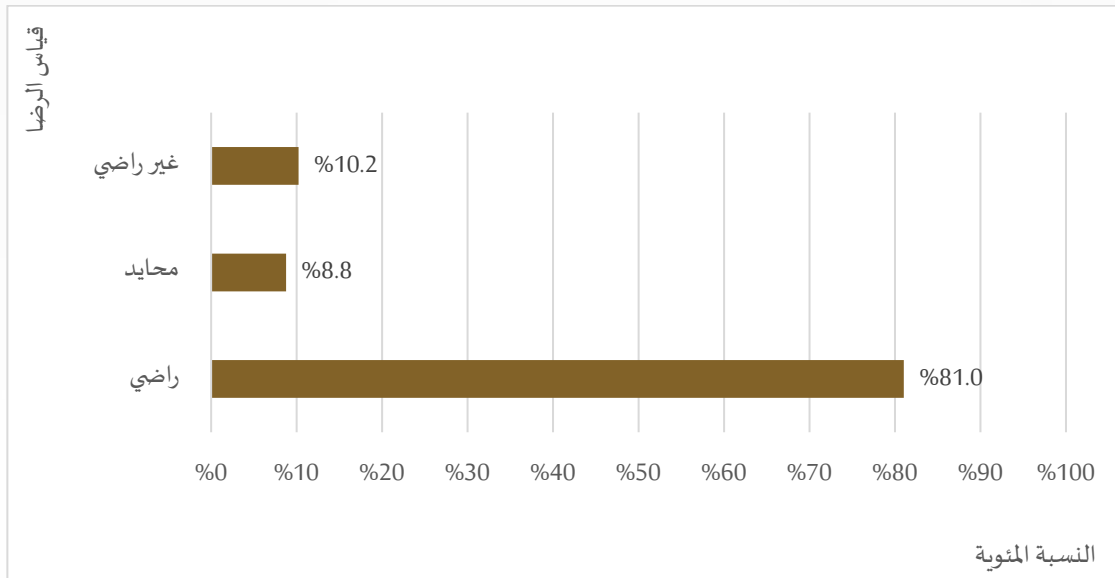
شكل (1.3.2)

التوزيع النسبي للرضا عن وضوح أسئلة دراسات رضا المجتمع في إمارة عجمان لعام 2025



شكل (2.3.2)

التوزيع النسبي للرضا عن الوقت المستغرق في تعبئة أسئلة دراسات رضا المجتمع في إمارة عجمان لعام 2025



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، للأسر في مدينة عجمان ومنطقتي مصفوت والمنامة الذين شملتهم دراسات رضا المجتمع في إمارة عجمان، وبين الجدول والشكل رقم (1.4.2) مستوى الرضا عن الباحثين الميدانيين لدراسات رضا المجتمع حيث بلغت نسبة الرضا عن إلمام الباحثين بالاستبيان وإجابته على استفسارات الأسر 97.1% من الإجمالي، وعدد 4 أسر كان رأيهم محايد بنسبة بلغت 2.9% من الإجمالي. يوضح الشكل رقم (1.4.2) أن مستوى الرضا عن الباحثين الميدانيين من حيث أسلوب التواصل مع الأسر واللباقة في التعامل معهم بلغ 97.8% من الإجمالي بينما بلغت نسبة المحايدين 2.2% من الإجمالي.

جدول رقم (1.4.2)

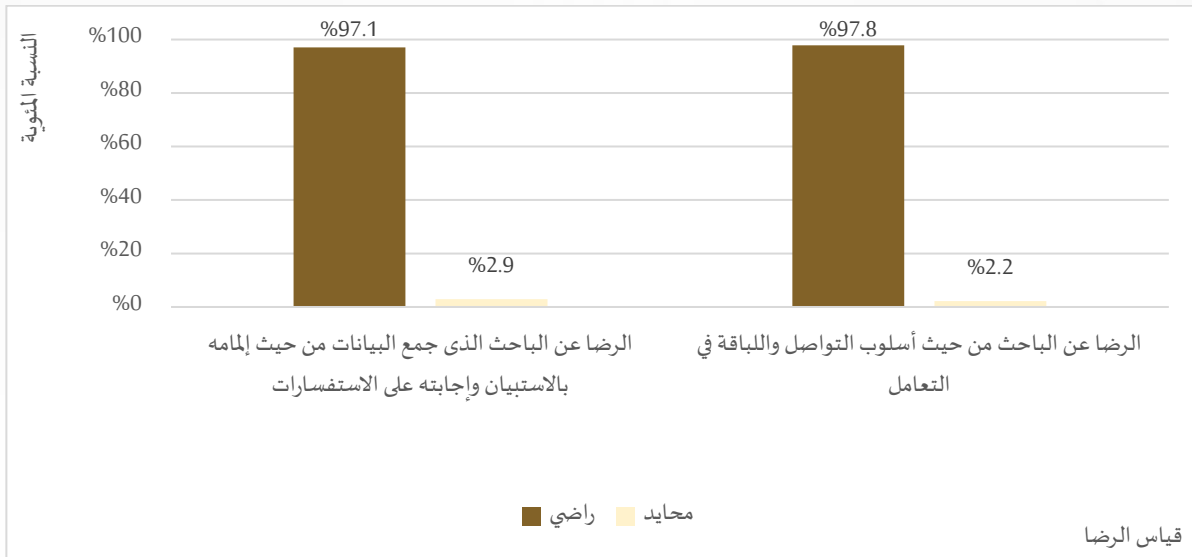
الرضا عن الباحثين الميدانيين لدراسات رضا المجتمع في إمارة عجمان لعام 2025

الرضا عن الباحثين الميدانيين لدراسات رضا المجتمع		الرضا عن الباحث الذي جمع البيانات من حيث إلمامه بالاستبيان وإجابته على الاستفسارات		الرضا عن الباحث من حيث أسلوب التواصل واللباقة في التعامل	
العدد	النسبة المئوية	العدد	النسبة المئوية	العدد	النسبة المئوية
133	97.1%	134	97.8%	133	97.8%
4	2.9%	3	2.2%	4	2.2%
0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
137	100%	137	100%	137	100%

المصدر: مركز عجمان للإحصاء

شكل (1.4.2)

التوزيع النسبي للرضا عن الباحث الذي جمع البيانات من حيث إلمامه بالاستبيان وإجابته على الاستفسارات ومن حيث أسلوب التواصل واللباقة في التعامل إمارة عجمان لعام 2025



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 66.4% من المشاركين في الاستبيان ، كما أبدى 40 مشاركاً رغبتهم في تعبئة الاستمارة مستقبلاً من خلال المقابلة الشخصية أو الزيارة الميدانية بنسبة بلغت 29.2% من الإجمالي، كما هو مبين في الجدول والشكل رقم (5.2).

جدول رقم (5.2)

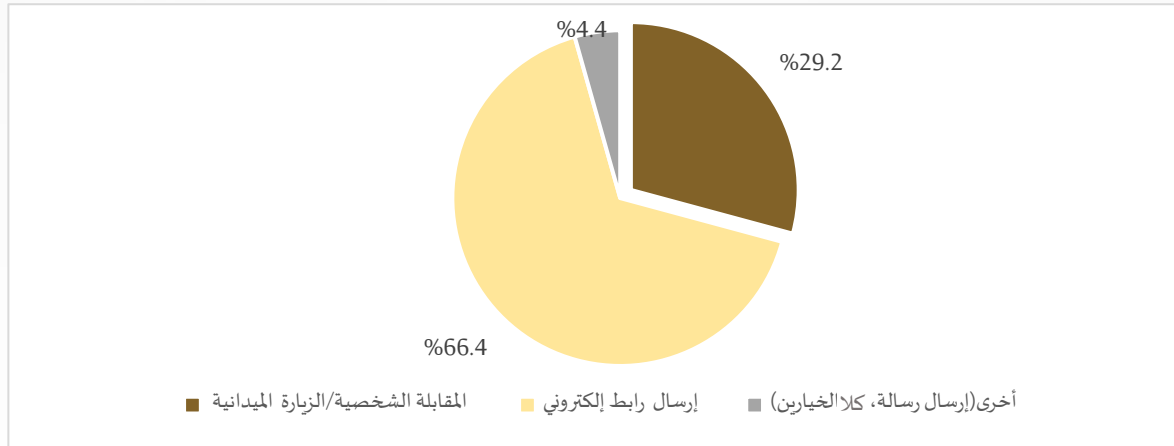
الوسيلة المفضلة مستقبلاً لتعبئة استمارة دراسات رضا المجتمع في إمارة عجمان لعام 2025

الوسيلة المفضلة مستقبلاً لتعبئة الإستمارة	العدد	النسبة المئوية
المقابلة الشخصية/الزيارة الميدانية	40	29.2%
إرسال رابط إلكتروني	91	66.4%
أخرى (إرسال رسالة، كلا الخيارين)	6	4.4%
الإجمالي	137	100%

المصدر: مركز عجمان للإحصاء

شكل رقم (5.2)

الوسيلة المفضلة مستقبلاً لتعبئة استمارة دراسات رضا المجتمع في إمارة عجمان لعام 2025



6.2 مقارنة الرضا العام عن دراسات رضا المجتمع خلال الأعوام 2025-2023

يوضح الجدول والشكل رقم (6.2) تطور مستوى الرضا العام عن دراسات رضا المجتمع في إمارة عجمان خلال الأعوام 2025-2023، حيث بلغت نسبة الرضا في عام 2023 نحو 94.6%، ثم انخفضت في عام 2024 لتصل إلى 91.8%، واستقرت عند النسبة نفسها في عام 2025، ما يشير إلى استقرار مستوى الرضا خلال العامين الأخيرين.

جدول (6.2)

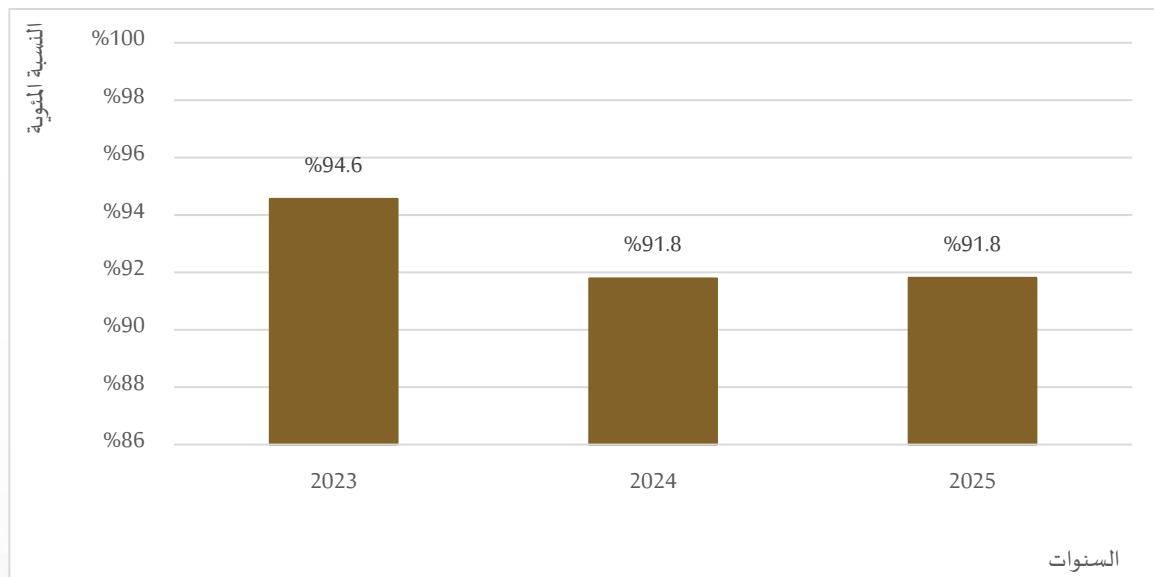
الرضا العام عن رضا دراسات رضا المجتمع في إمارة عجمان خلال الأعوام 2025-2023

2025	2024	2023	مستوى الرضا العام
91.8%	91.8%	94.6%	

المصدر: مركز عجمان للإحصاء

شكل (6.2)

الرضا العام عن رضا دراسات رضا المجتمع في إمارة عجمان خلال الأعوام 2025-2023



التوصيات

- إطلاق حملات تعريفية دورية بمبادرات المركز مع التركيز على إبراز أهدافها وأثرها في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمجتمع.
- تعزيز نظام المتابعة والتقييم الميداني للباحثين لضمان التطبيق العملي للمهارات المكتسبة خلال الدورات التدريبية.
- تقليل الوقت المستغرق في تعبئة الاستبيان عبر تبسيط الأسئلة وتجنب التكرار مع الحفاظ على دقة وجودة البيانات.

المراجع

- مركز عجمان للإحصاء. (2025). مؤشر نسبة الرضا عن دراسات رضا المجتمع في إمارة عجمان لعام 2024، الإصدار الرابع، الموقع الرسمي لمركز عجمان للإحصاء.

<https://scc.ajman.ae/ar/node/2398>

- الموقع الرسمي لمركز عجمان للإحصاء، البيانات التفاعلية لمؤشر جاذبية عجمان (رضا المجتمع)، تم الدخول على الموقع بتاريخ 2025/12/16 المتوفر على الرابط:

<https://scc.ajman.ae/ar/node/1259>

المرفقات

استمارة الرضا عن دراسات رضا المجتمع في إمارة عجمان لعام 2025



استبيان الرضا عن دراسات رضا المجتمع 2025

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 الحفظ 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