



دائرة الإحصاءات العامة
Department of Statistics

نتائج استبانة قياس رضا الشركاء عن خدمات وزارة الأوقاف والشؤون والمقدسات الإسلامية لعام 2023

التقرير التحليلي

إعداد
دائرة الإحصاءات العامة

كانون الأول- 2023

تقديم

يسر دائرة الاحصاءات العامة أن تقدم هذا التقرير التحليلي الذي يتضمن نتائج دراسة مدى رضا الشركاء عن الانطباع العام والالتزام ببنود الشراكة والاتصال والتواصل والمصداقية والشفافية والخدمات الرقمية عن عام 2023 والذي تم أعداده لصالح وزارة الأوقاف والشؤون والمقدسات الإسلامية ويهدف بشكل رئيسي الى معرفة درجة رضا الشركاء عن الخدمات التي تقدمها الوزارة لغايات إجراء التحسينات اللازمة.

غطت هذه الدراسة جميع الشركاء، وقد تضمن هذا التقرير المنهجية التي استخدمت في عملية استطلاع الآراء من خلال استبانة أعدت لهذه الغاية مع عرض تفصيلي للنتائج التي توصلت إليها الدراسة.

وتود دائرة الاحصاءات العامة أن تعبر عن عميق شكرها لوزارة الأوقاف على استعانتهم بدائرة الأحصاءات العامة لأعداد هذا التقرير من قبل قسم التحليل والدراسات، كما نشن عاليا جهود أفراد الشركاء والذين أستجابوا للاستمارة المعدة لهذه الغاية.

والله ولي التوفيق

المدير العام

الدكتور حيدر فريحات

الملخص التنفيذي

خرج التقرير بمجموعة من النتائج الرئيسية تتلخص بالتالي:-

- بلغ عدد المشاركين في الاستبيان 41 مشاركاً.

- بلغت نسبة الرضا العام عن جميع محاور الدراسة (الانطباع العام، الالتزام بينود الشراكة، الاتصال والتواصل، المصداقية والشفافية، الخدمات الرقمية) 82%.
- نسبة الرضا العام حسب المحاور:
 - ✓ نسبة الرضا العام لمحور رضا الشركاء عن الانطباع العام 87.6%.
 - ✓ نسبة الرضا العام لمحور رضا الشركاء عن الالتزام بينود الشراكة 80.4%.
 - ✓ نسبة الرضا العام لمحور رضا الشركاء عن الاتصال والتواصل 82.6%.
 - ✓ نسبة الرضا العام لمحور رضا الشركاء عن المصداقية والشفافية 81.4%.
 - ✓ نسبة الرضا العام لمحور رضا الشركاء عن الخدمات الرقمية 80%.
- حقق بند " كيف تقيّم الإجراءات والمعاملة التي تلقينتموها من وزارة الأوقاف" ضمن محور الانطباع العام أدنى نسبة رضا وقد بلغت 86.8%.
- كانت أعلى نسبة رضا عام لمحور الالتزام بينود الشراكة ضمن بند " تقييمكم لمستوى التنسيق في عملية تحديد الأهداف الاستراتيجية المشتركة والتعاونية في تحقيق منفعة مستدامة " بنسبة رضا بلغت 82%.
- حققت أعلى نسبة رضا عام لمحور الاتصال والتواصل في بند " تستجيب الوزارة للمراسلات والاستفسارات الواردة من شركائها بالسرعة والوقت المناسبين عبر قنوات الاتصال المختلفة " بنسبة مئوية بلغت 84%.
- حقق بند " تتعامل الوزارة بمصداقية وشفافية مع الشريك " ضمن محور المصداقية والشفافية أعلى نسبة رضا بلغت 85.8%.
- حقق بند " تقدم الوزارة مجموعة من الخدمات الالكترونية عبر قنوات الاتصال المختلفة " ضمن محور الخدمات الرقمية أعلى نسبة رضا بلغت 81%.
- تساوى الرضا العام لجميع المحاور بمتوسط حسابي بلغ (4.1) وبتقييم راضي من حيث فئة الشريك.
- من حيث طبيعة ونوع علاقة الشراكة الحالية مع الوزارة أظهرت النتائج أن تقديم ورش رفع وعي بحقوق الأشخاص من ذوي الإعاقة الأعلى رضا بمتوسط حسابي (4.8).
- من حيث طبيعة ونوع علاقة الشراكة الحالية مع الوزارة أظهرت النتائج أن تطبيق وتعليمات الوزارة المتعلقة بال نشرات الدينية الأدنى رضا بمتوسط حسابي (3.3).
- الذي أجابوا بنعم لوجود مذكرة تفاهم / اتفاقية مبرمة بين مؤسستكم والوزارة الأعلى رضا عام حيث بلغ المتوسط الحسابي (4.3).

- الفئة العمرية من 11 سنة فأكثر هي الأدنى رضا عام وبلغ المتوسط الحسابي للرضا العام (4.1).

