

تقرير نتائج استبيان

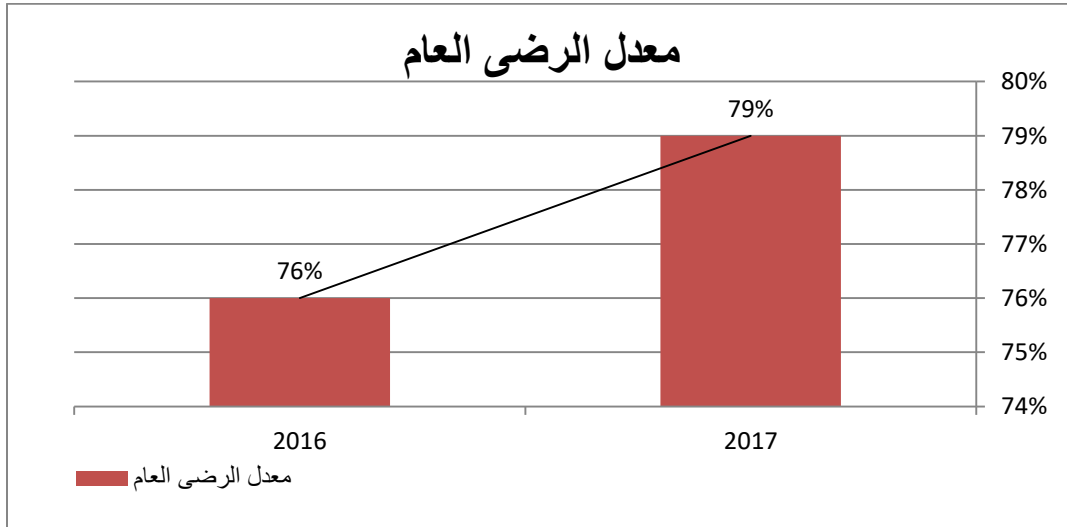
قياس رضى الفئات المستهدفة عن فعالية أدوات الاتصال الخارجي 2017

تحقيقاً لأهداف استراتيجية الاتصال الخارجي للاعوام 2017-2020 عامة ولغايات تحقيق الهدف الثالث تحديداً منها: "الاستغلال الامثل لقنوات الاتصال بال جماهير المستهدفة بما يلبي احتياجاتهم وتوقعاتهم"، قامت دائرة الاتصال والاعلام بالعمل على اجراء قياس لرضى الفئات المستهدفة عن فعالية أدوات الاتصال الخارجي المستخدمة خلال العام 2017 وذلك من خلال استبيان تم بناءه وتطويره لهذه الغاية.

وقد سعت الهيئة من خلال هذا الاستبيان ومخرجات نتائجه الى تطوير اساليب الاتصال مع الجماهير المستهدفة وتلبية احتياجاتهم وتعزيز الوعي العام حول قطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وقطاع البريد، وتم تعبئة هذا الاستبيان من قبل عينات متنوعة من كافة الفئات التي تتعامل معها الهيئة (الشركاء، متلقو الخدمة، المواطنون)، وعبر الطرق التالية:

1. الموقع الالكتروني
2. ارسال الاستبيان من خلال كتب رسمية للجهات حكومية التي على صلة مباشرة مع الهيئة
3. جولات ميدانية في بعض محافظات المملكة

ومن خلال هذا التقرير نبين كافة النتائج التي توصلت اليها الهيئة لمجموع الاستبيانات المعبأة والذي بلغ (146) استبيان من قبل الفئات المستهدفة. كما ونوضح ادناه ملخص تحليل نتائج استبيان قياس رضى الفئات المستهدفة عن فعالية أدوات الاتصال الخارجي 2017. حيث بلغ رضى الجهات الخارجية عن أدوات الاتصال المستخدمة للعام 2017 (79%) مقارنة بالعام 2016 (76%).



ملخص تحليل نتائج استبيان

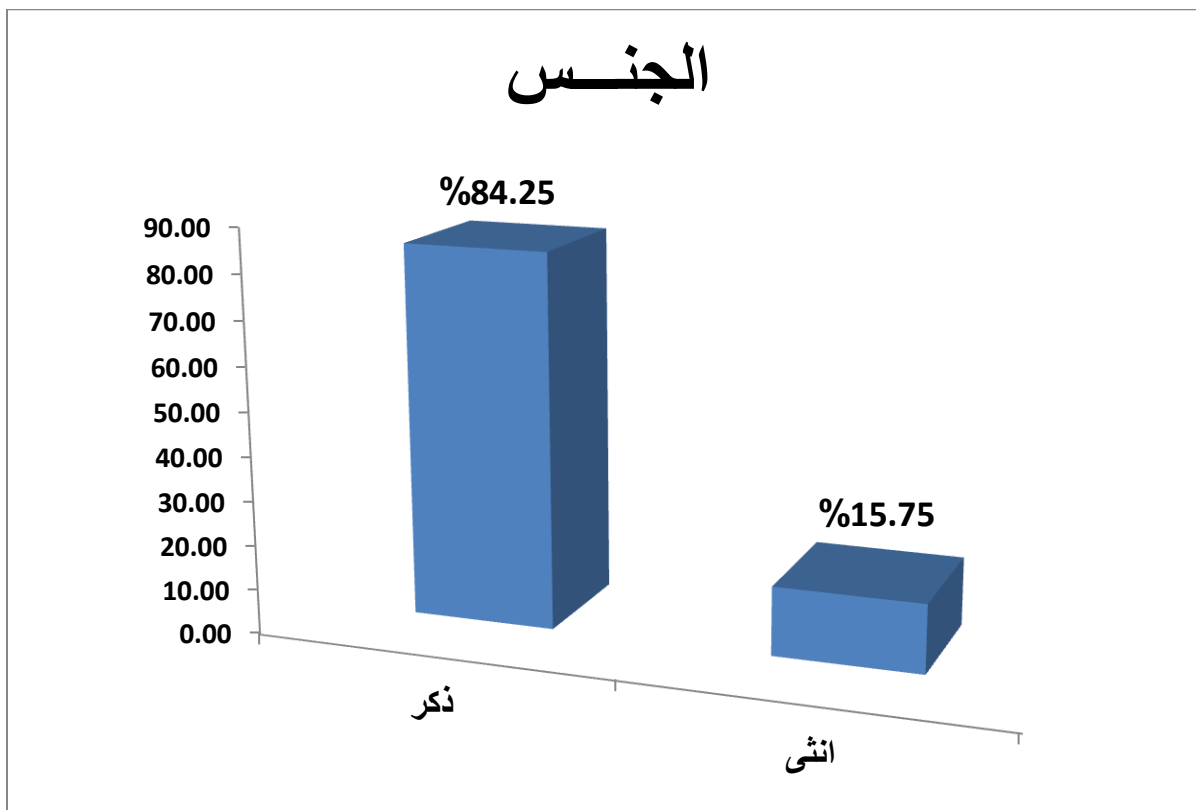
قياس رضى الفئات المستهدفة عن فعالية أدوات الاتصال الخارجي 2017

تبين نتائج الاستبيانات المعبأة بأن معظم الذين قاموا بتعبئة الاستبيان هم من الذكور وبنسبة بلغت **84.25%** مقارنة بـ **15.75%** من الاناث، ويتبين أيضا ان معظم معبئي الاستبيان هم من الفئة العمرية (25-35) سنة وبنسبة بلغت **41.78%**، و **56.85%** هم من حاملي شهادة البكالوريوس. اما بخصوص ديموغرافية معبئي الاستبيان فقد اخذت العاصمة عمان اكبر نسبة وبلغت **50%**.

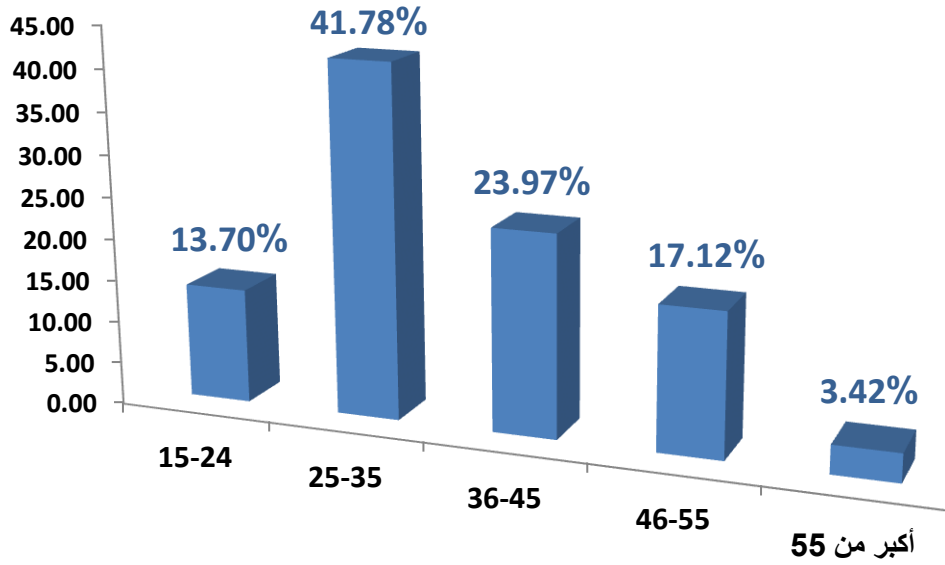
أما بخصوص اعلى نسب للاستفسارات الواردة في الاستبيان، فقد كانت كما يلي:

1. معظم معبئي الاستبيان علموا عن الهيئة بشكل مختلف عن ما تم تحديده من خلال الخيارات، حيث أخذ الخيار (أخرى) ما نسبته **23.08%**.
2. **30%** وجدوا ان انسب طريقة للتواصل مع الهيئة هي من خلال الموقع الالكتروني.
3. بلغ متوسط الرضى حول الوسائل المستخدمة في حملات التوعية والتعريف عن نشاطات وانجازات الهيئة (الصحف والمجلات، الموقع الالكتروني، الاذاعة والتلفزيون، الرسائل النصية، بوابة الحكومة الإلكترونية، منصات التواصل الاجتماعي الخاصة بالهيئة، المواقع الاخبارية الالكترونية) **84.4%** حيث كانت نسبة **60.96%** من العينة راضين عن الادوات بشكل كامل.
4. بلغت نسبة الرضى حول مدى توفر المعلومات من خلال الموقع الالكتروني للهيئة **80.3%**. حيث كانت نسبة **52.74%** من العينة راضية عن الموقع بشكل كامل.
5. بلغت نسبة الرضى عن الموقع الالكتروني من حيث طريقة عرض المعلومات وسهولة تصفحه **81.3%** حيث كانت نسبة **55.48%** من العينة راضية عن الموقع بشكل كامل.
6. بلغت نسبة الرضى عن منصات التواصل الاجتماعي الخاصة بالهيئة من حيث توفر المعلومات والتجاوب مع الملاحظات **77.2%** حيث كانت نسبة **48.63%** من العينة راضية عنها بشكل كامل.
7. بلغت نسبة الرضى عن توفر الكتيبات والنشرات التعريفية عن الهيئة ورقيا وإلكترونيا **78.9%** حيث كانت نسبة **49.32%** راضية عنها بشكل كامل.
8. **65.75%** من معبئي الاستبيان لم يطلعوا على التقرير السنوي للهيئة 2016.
9. بلغت نسبة رضى الجمهور عن سرعة وفعالية استجابة المقسم لاتصالهم واستفساراتهم **91.5%** حيث كانت نسبة **82.98%** راضية عنها بشكل كامل.
10. بلغت نسبة رضا الجمهور عن استجابة طلبهم من خلال البريد الإلكتروني بسرعة وفعالية **65.1%** حيث كانت نسبة **23.3%** منها راضية بشكل كامل.

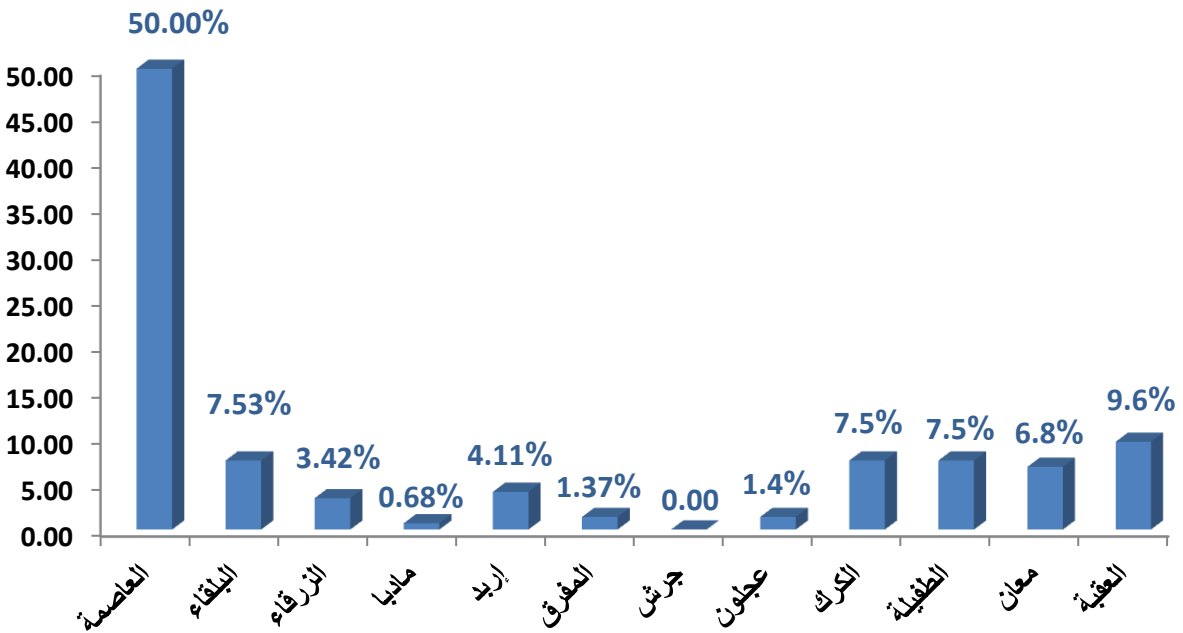
11. بلغت نسبة رضى الجمهور عن مكان مكتب الاستقبال (ظاهر/ مرئي مباشرة عند الدخول للهيئة) **74.1%** حيث كانت نسبة من العينة **49.32%** راضية عنها بشكل كامل
12. بلغت نسبة الرضا عن قنوات تقديم الاقتراحات والشكاوى **77.6%** منها نسبة **47.95%** راضية عنها بشكل كامل.
13. **46.58%** مطلعون أحيانا على الفعاليات وورش العمل التي تعقدها الهيئة.



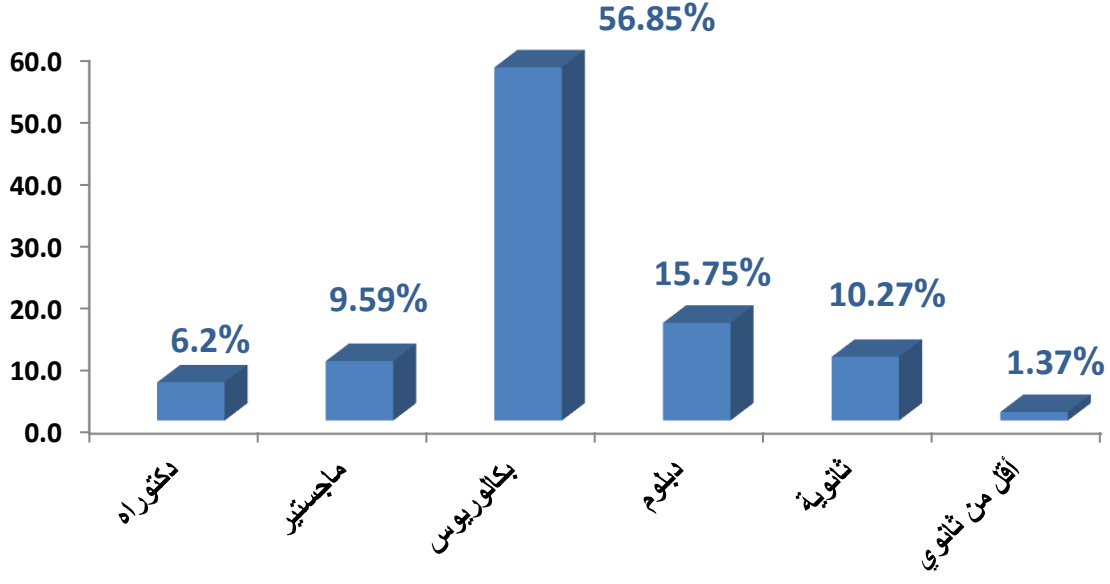
العمر



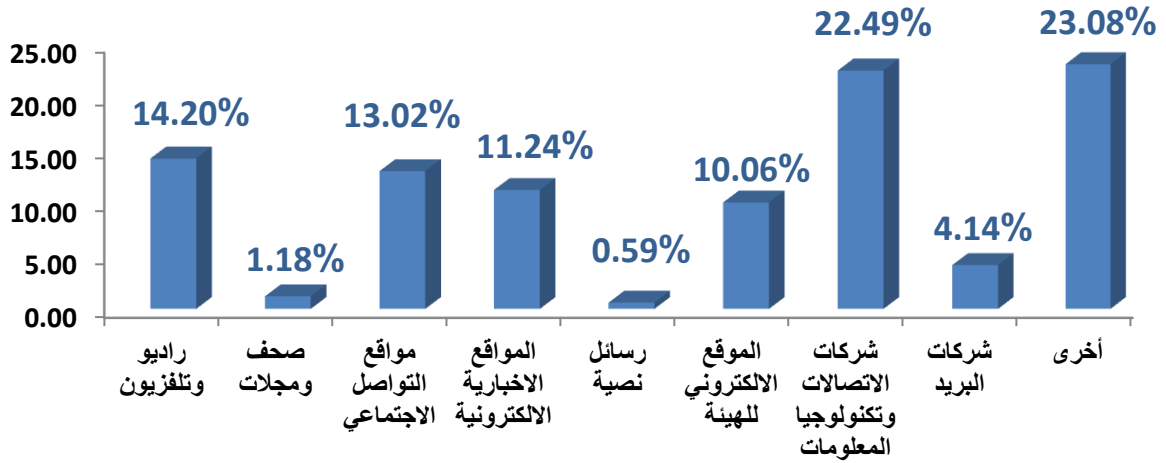
المحافظة



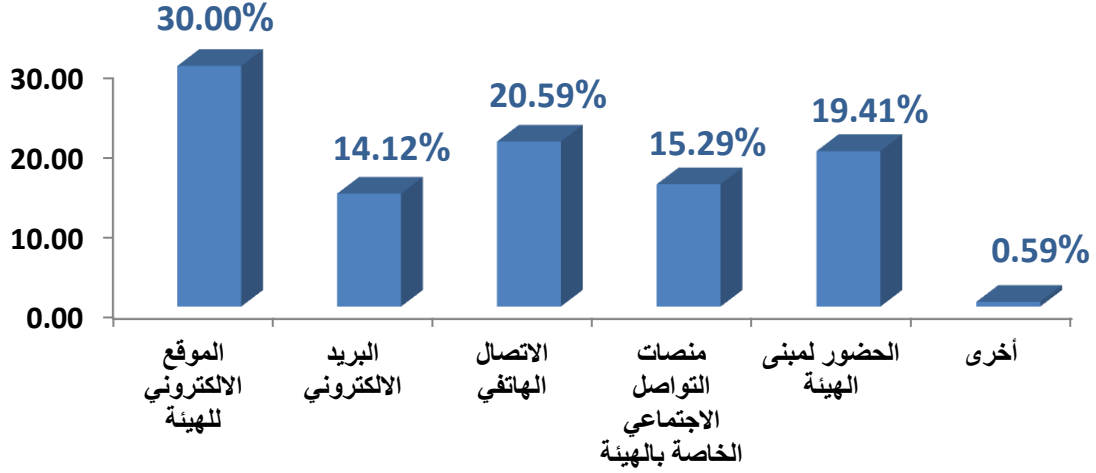
المؤهل العلمي



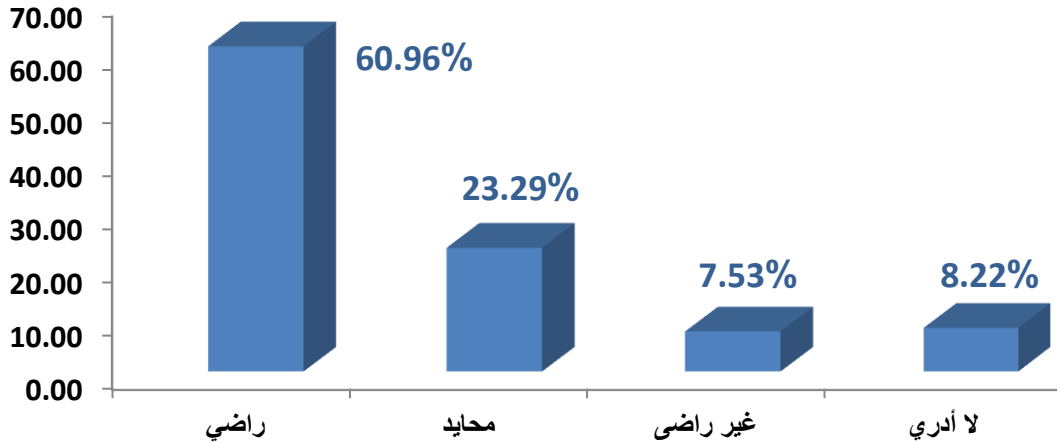
كيف علمت عن الهيئة؟



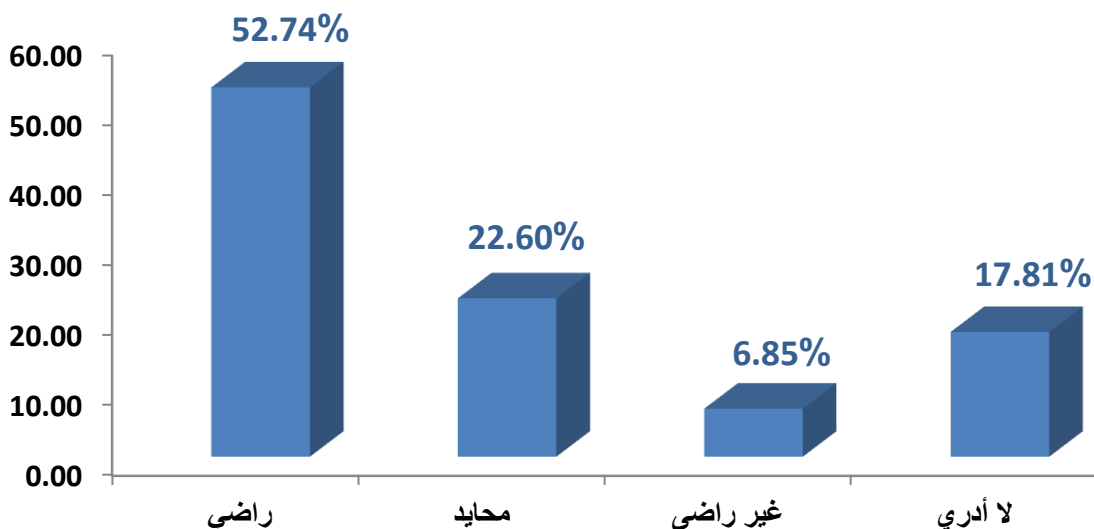
برأيك، ما هي الوسيلة التي تراها الأنسب للتواصل مع الهيئة؟



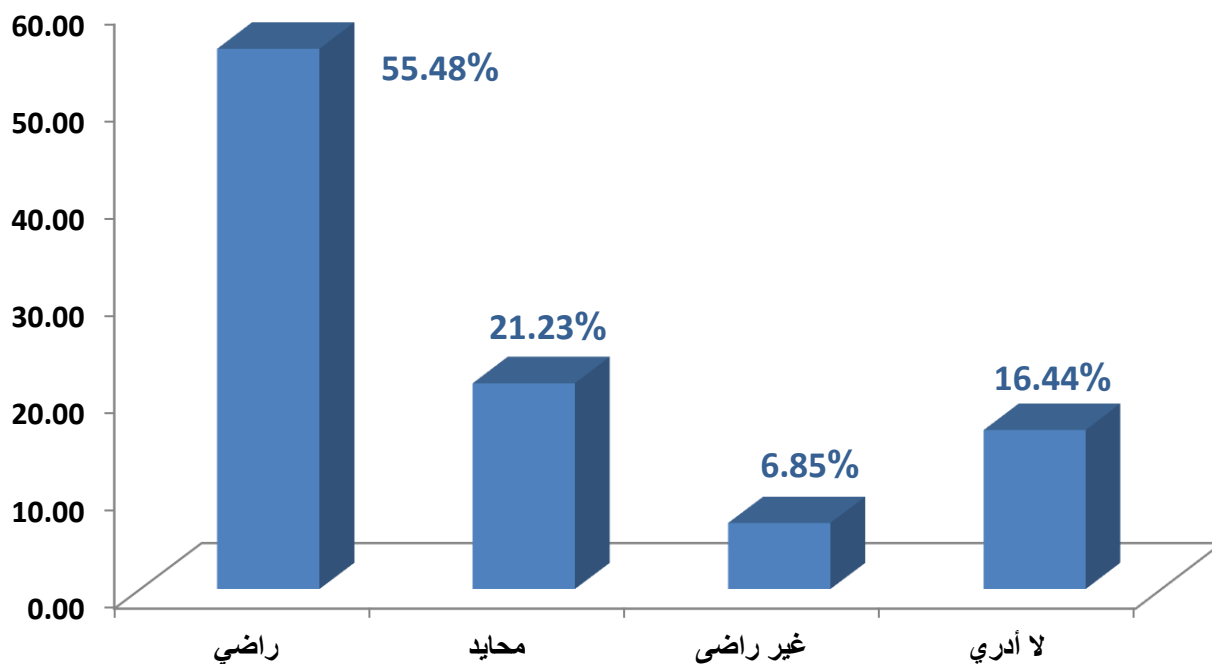
ما مدى رضاك عن الوسائل المستخدمة في حملات التوعية والتعريف عن نشاطات وانجازات الهيئة (الصحف والمجلات، الموقع الإلكتروني، الأذاعة والتلفزيون، الرسائل النصية، بوابة الحكومة الإلكترونية، منصات التواصل الاجتماعي الخاصة بالهيئة، المواقع الإخبارية الإلكترونية)



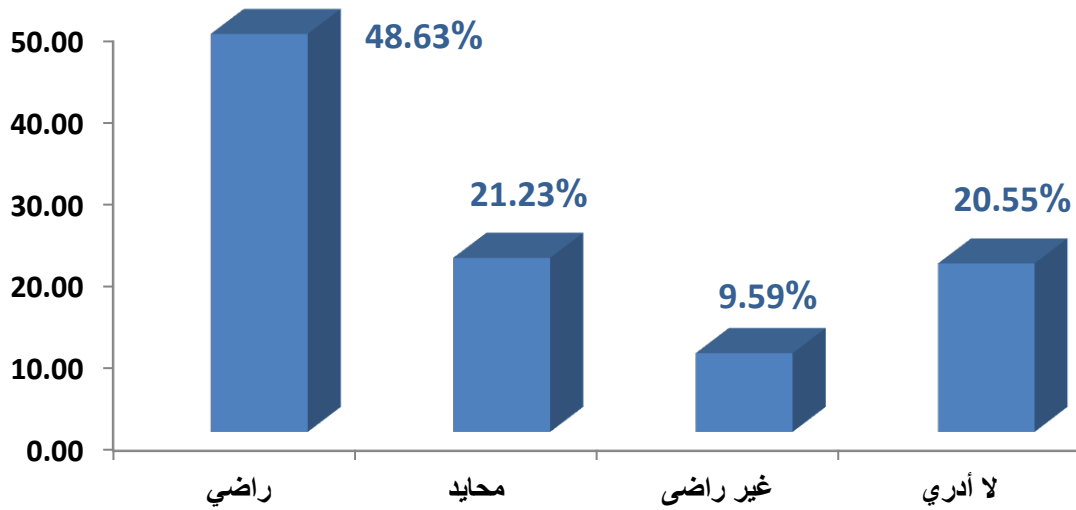
ما مدى رضاك عن الموقع الالكتروني للهيئة من حيث مدى توفر المعلومات على الموقع؟



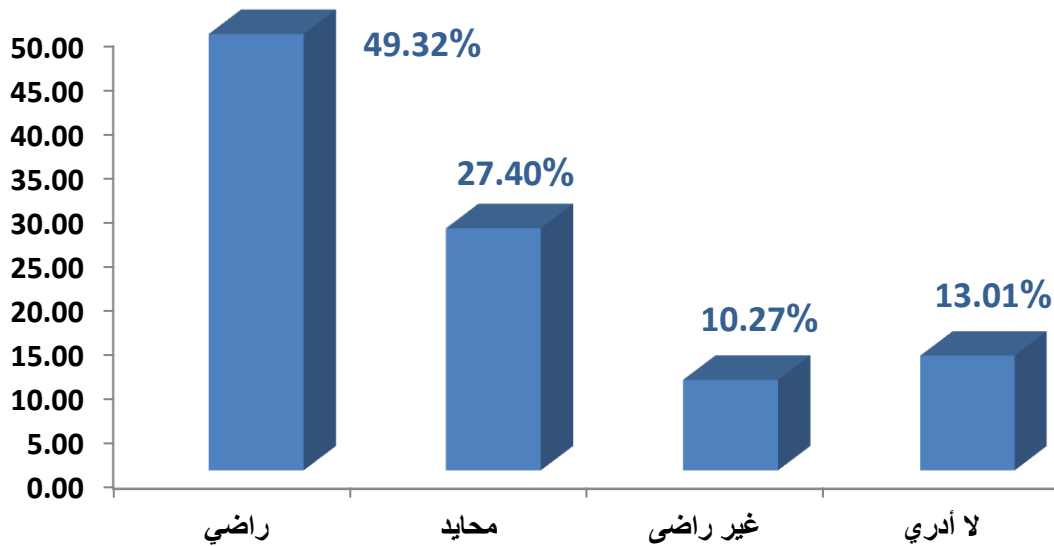
ما مدى رضاك عن الموقع الالكتروني من حيث طريقة عرض المعلومات وسهولة تصفح الموقع؟



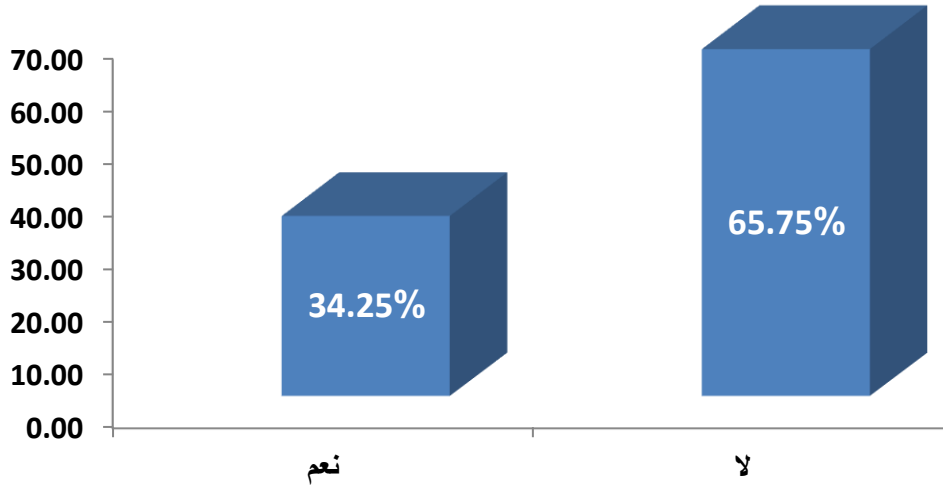
ما مدى رضاك عن منصات التواصل الاجتماعي
الخاصة بالهيئة من حيث توفر المعلومات
والتجاوب مع الملاحظات؟



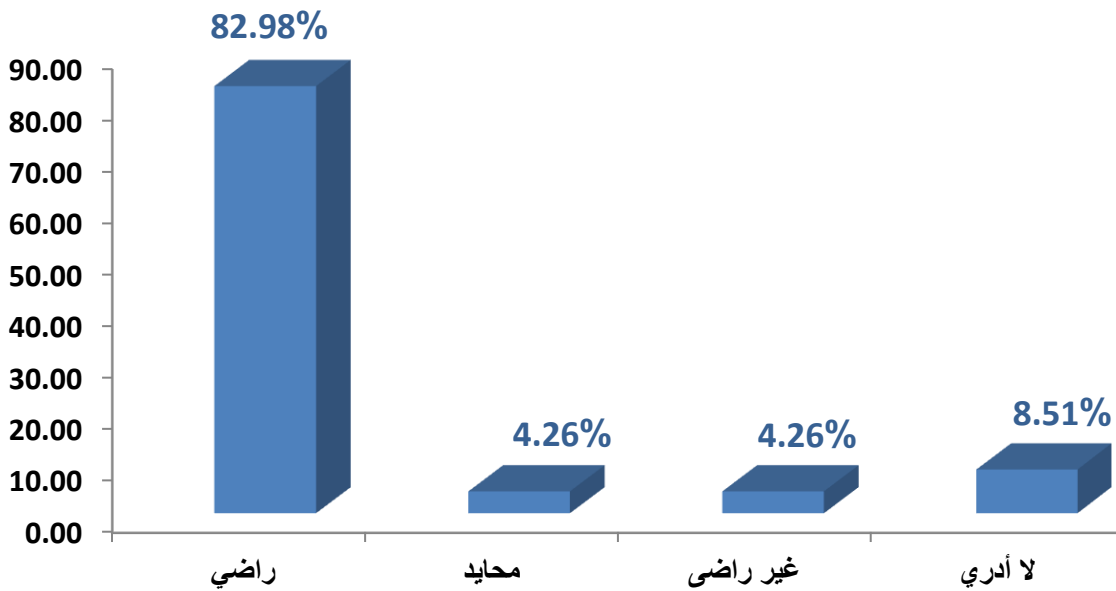
ما مدى رضاك عن توفر الكتيبات والنشرات
التعريفية عن الهيئة ورقيا وإلكترونيا؟



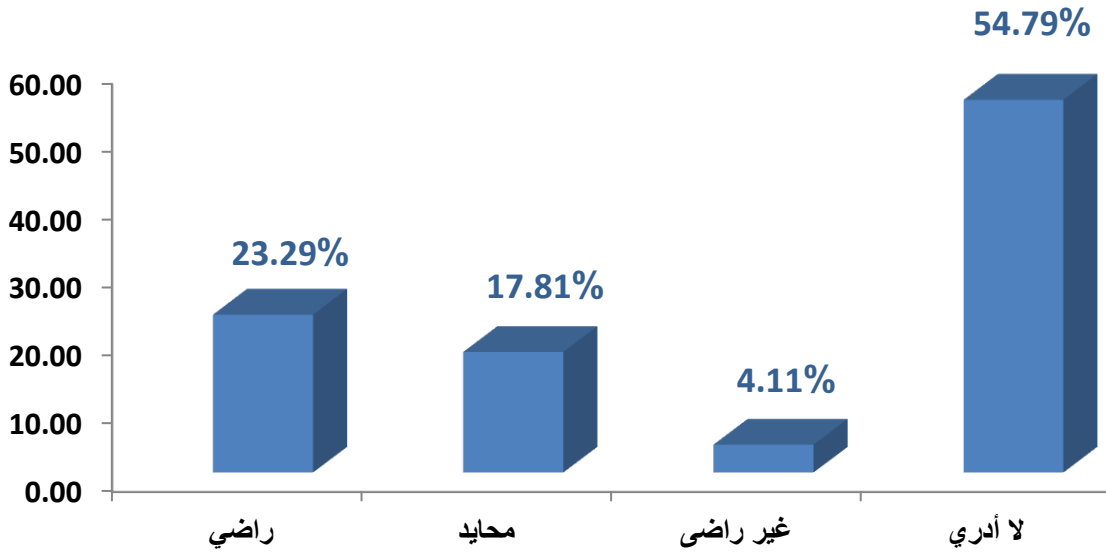
هل اطلعت على التقرير السنوي للهيئة 2016؟



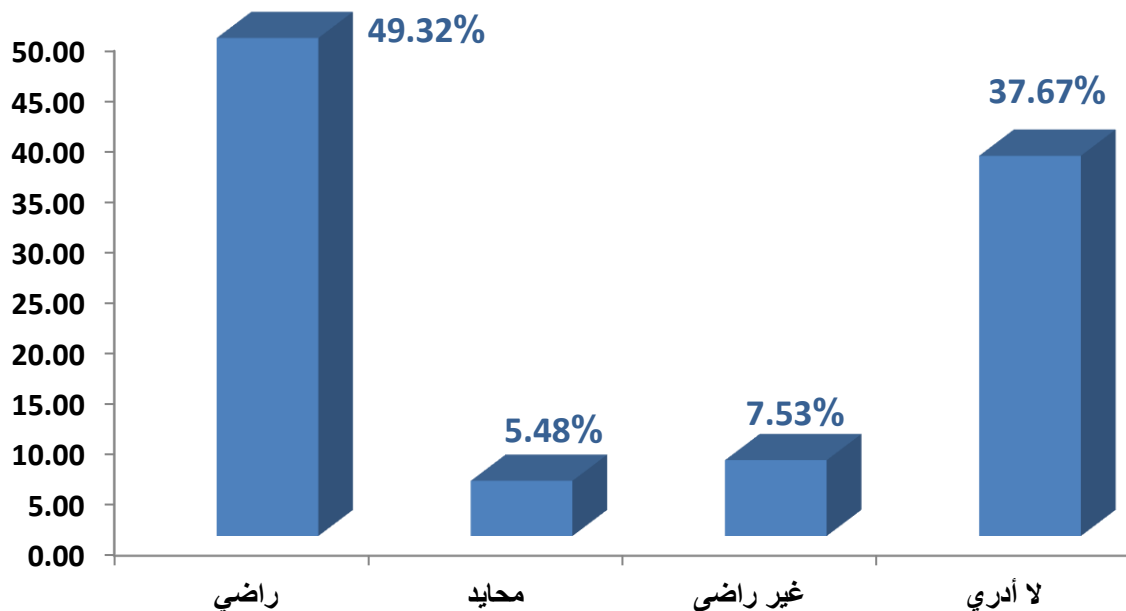
ما مدى رضاك عن سرعة وفعالية استجابة المقسم لاتصالك واستفساراتك؟



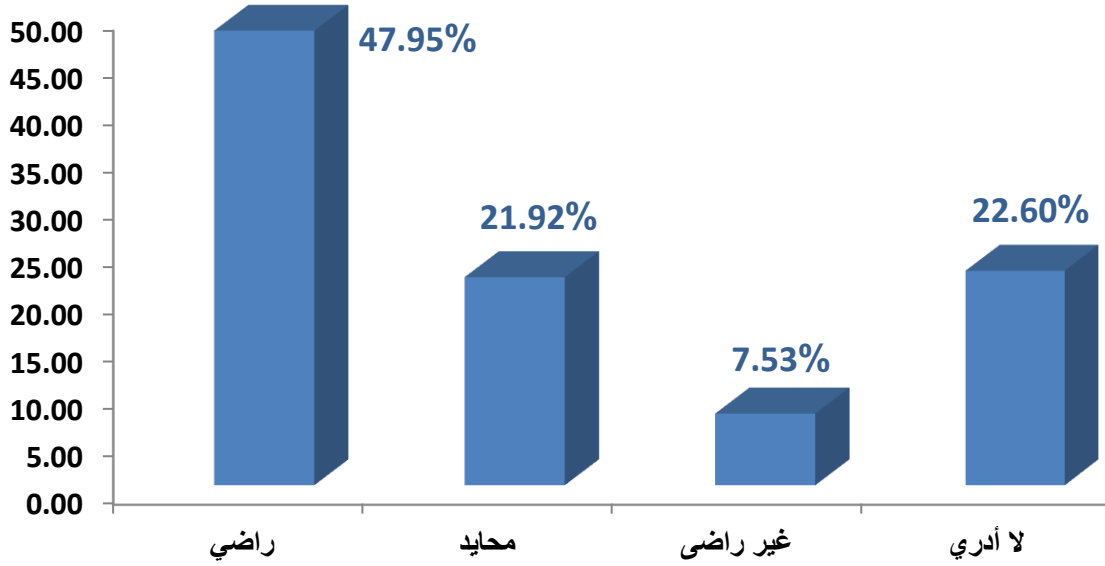
يتم استجابة طلبك من خلال البريد الإلكتروني بسرعة وفعالية



مكتب الاستقبال ظاهر/ مرئي مباشرة عند الدخول للهيئة



قنوات تقديم الاقتراحات والشكاوى واضحة ومحددة



هل أنت على إطلاع بالفعاليات وورش العمل التي تعقدها الهيئة؟

