



تقرير نتائج رضى الشركاء

هيئة تنظيم قطاع الاتصالات

2022

جدول المحتويات

٢	١ . مقدمة عامة-----
٢	١,١ أهداف الدراسة-----
٢	٢,١ أداة الدراسة-----
٢	٣,١ مجتمع الدراسة-----
٥	٢ . نتائج الدراسة-----
٥	1.2.1 المديریات التي يتعامل معها الشركاء بالهيئة-----
٦	٢,٢ نتائج تقييم الشركاء وفقاً لمحاور الاستبيان-----
٦	١,٢,٢ نتائج تقييم الشركاء عن محور فاعلية قنوات الاتصال والتواصل مع الهيئة-----
٨	٢,٢,٢ نتائج تقييم الشركاء عن محور الدور القطاعي والوطني للهيئة-----
١٠	٣,٢,٢ نتائج تقييم الشركاء عن محور التزام الهيئة-----
١١	٤,٢,٢ نتائج تقييم الشركاء عن محور دور الهيئة في إدارة المخاطر واستمرارية الاعمال-----
١٢	٥,٢,٢ نتائج تقييم الشركاء عن محور مستوى الشفافية للهيئة-----
١٣	٦,٢,٢ نتائج تقييم الشركاء عن محور مدى تعاون الهيئة-----
١٤	٧,٢,٢ نتائج تقييم الشركاء عن محور ادارة الابداع والابتكار في الهيئة-----
١٥	٢,٢.8 نتائج تقييم الشركاء عن محور ادار التغيير في الهيئة-----
١٦	٩,٢,٢ نتائج تقييم الشركاء عن محور مستوى الخدمات الالكترونية التي تقدمها الهيئة-----
١٧	٢,٣ نتائج تقييم الشركاء للمحاور مجتمعة-----
١٧	٣,٣ رضی الشركاء العام عن مستوى الشراكة مع الهيئة-----
١٨	الملاحق-----

1 . مقدمة عامة

انطلاقاً من حرص هيئة تنظيم قطاع الاتصالات الدائم على ترسيخ مبدأ التشاركية في تحقيق دورها في تنفيذ التوجهات الوطنية على المستوى الوطني والقطاعي وموائمتها على المستوى المؤسسي، ورغبةً من الهيئة في تحسين وتطوير مستوى التعاون والعمل المشترك مع شركائها الذين تم تحديدهم ضمن استراتيجية هيئة تنظيم قطاع الاتصالات للأعوام (٢٠٢١ - ٢٠٢٤) وما ينبثق عنها من مشاريع وبرامج وتنفيذاً للآطار العام لإدارة العلاقة مع شركاء هيئة تنظيم قطاع الاتصالات، قامت الهيئة بقياس رضى شركائها وذلك من خلال إعداد استبانة، تهدف الى أخذ التغذية الراجعة من الشركاء عن كافة محاور التشارك وبما يحقق احتياجاتهم وتوقعاتهم وبما يساعد الهيئة في تحقيق مهامها الموكلة لها في القطاع.

١,١ أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى استطلاع آراء الشركاء حول مدى تعاون الهيئة معهم ومساهمتها في تحقيق الأهداف الوطنية وشفافيتها وعدد من المحاور الأخرى وذلك بهدف تحسين آلية التعاون وتطويرها وبما يحقق احتياجات وتوقعات الشركاء.

٢,١ أداة الدراسة

صممت استبانة خاصة بقياس رضى شركاء الهيئة تم من خلالها استطلاع رأيهم حول عدة محاور، وأخذ رأيهم عن أهم المقترحات والاحتياجات والملاحظات وأوجه التحسين الممكنة وذلك من أجل تطوير آلية التعامل مع الشركاء.

استخدمت الاستبانة مقياس ليكرت الخماسي (موافق بشدة، موافق، محايد/لا ينطبق، غير موافق، غير موافق بشدة) لقياس مدى رضى الشركاء.

٣,١ مجتمع الدراسة

تم تحديد مجتمع الدراسة (شركاء الهيئة) لكافة القطاعات الرئيسية التي تنظم عمل الهيئة وفق التصنيف الذي تم اعتماده في الخطة الاستراتيجية للهيئة للأعوام (٢٠٢١ - ٢٠٢٤)، والتي كانت مقسمة للفئات المبينة في الجدول رقم (١) أدناه:

الجدول رقم (١): شركاء الهيئة وفق الخطة الاستراتيجية للهيئة للأعوام (٢٠٢١-٢٠٢٤)

العدد	الجهات الرسمية
٢٩	مجلس الأمة
	مجلس الوزراء
	وزارة الصناعة والتجارة
	دائرة مراقبة الشركات
	وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة
	وزارة التخطيط والتعاون الدولي
	وزارة الخارجية وشؤون المغتربين
	وزارة المالية
	وزارة الداخلية
	إدارة تطوير الأداء المؤسسي والسياسات في رئاسة الوزراء
	ديوان المحاسبة
	ديوان الخدمة المدنية
	هيئة النزاهة ومكافحة الفساد
	مؤسسة الضمان الاجتماعي
	المجلس القضائي / الجهات القضائية
	دائرة الاحصاءات العامة
	مؤسسة المواصفات والمقاييس
	القوات المسلحة الأردنية
	مديرية الحرب الالكترونية
	هيئة الاتصالات الخاصة
	المجلس الاقتصادي والاجتماعي
	وحدة مكافحة غسل الأموال و تمويل الإرهاب
	مديرية الأمن العام/مديرية الدفاع المدني

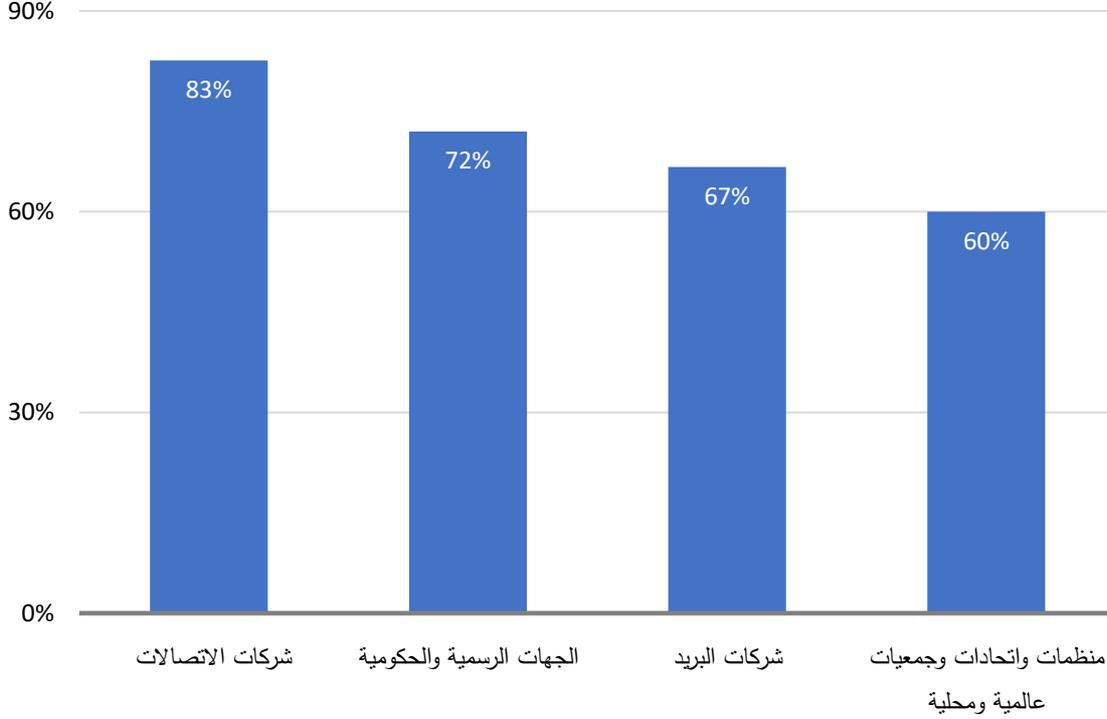
	دائرة المخابرات العامة
	أمانة عمان الكبرى والبلديات
	هيئة الطيران المدني
	مركز الملك عبدالله الثاني للتميز (الأداء الحكومي)
	معهد الادارة العامة
	إدارة المشتريات الحكومية
العدد	منظمات واتحادات وجمعيات عالمية ومحلية
٨	منظمة التجارة العالمية
	المفوضية الأوروبية
	الاتحاد الدولي للاتصالات
	اتحاد البريد العالمي
	المعهد الأوروبي لتقييم الاتصالات (ETSI)
	جمعية شركات تقنية المعلومات والاتصالات (انتاج)
	جمعية مشغلي الاتصالات المتنقلة (GSMA)
	جمعية حماية المستهلك
العدد	شركات الاتصالات والبريد
٢٣	شركات الاتصالات الفئوية والفردية
١١٨ ^١	شركات البريد المحلي والدولي والمشغل العام للبريد

تم ارسال الاستبانة للشركاء من خلال رابط الكتروني تم نشره على موقع الهيئة الالكتروني وتم التواصل مع مجتمع الدراسة بكافة فئاته من خلال المخاطبات الرسمية سواء من خلال الكتب الرسمية أو البريد الالكتروني أو عبر الهاتف وكان حجم العينة (٥٢) موزعين على الفئات، وكانت نسب الاستجابة تتراوح

١ أن عدد مرخصي البريد حوالي ١٠٩ شركة بريد مرخصة للعام ٢٠٢١ تم مخاطبة شركات البريد المحلي والدولي بالاعتماد على حصتها السوقية من حيث حجم البعثات البريدية تقدم أكثر من ٢٤٠٠٠ بالإضافة الى مشغل البريد العام.

ما بين (٦٠%-٨٣%)^٢ وكما يوضح الشكل رقم (١)، ويعتبر حجم العينة ممثلة بالنسبة للهيئة بالنظر إلى الأهمية النسبية لكل فئة.

الشكل رقم (١): نسبة استجابة الشركاء لاستطلاع الرأي بحسب الفئات



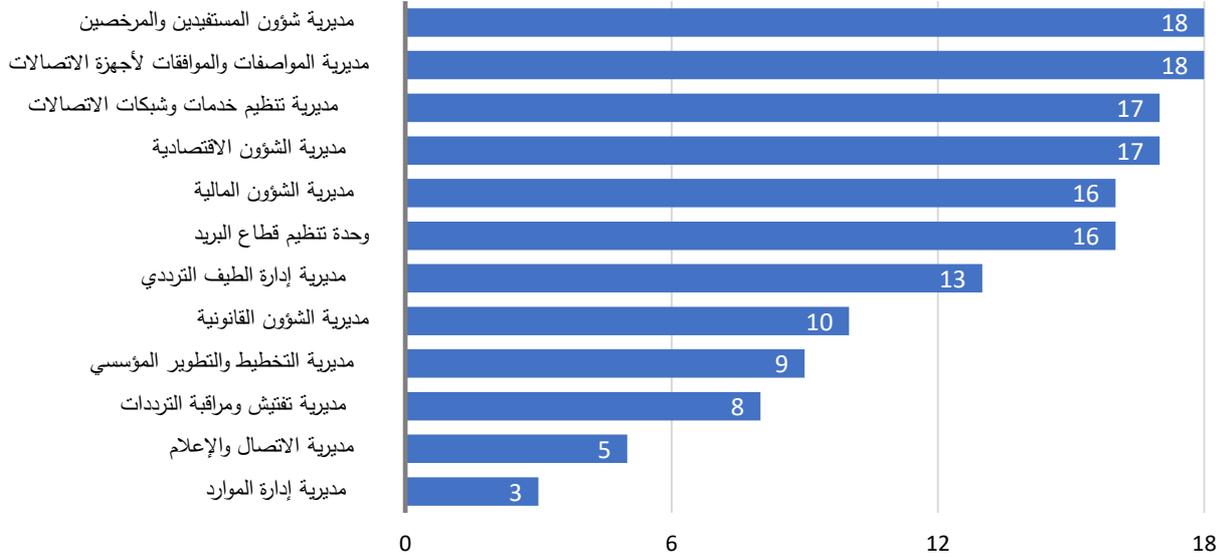
2. نتائج الدراسة

1.2 المديرية التي يتعامل معها الشركاء بالهيئة

كانت نتائج تقييم الشركاء من حيث المديرية التي يتم التعامل معها بالهيئة على النحو التالي الوارد في الشكل رقم (٢) حيث كانت المديرية الأكثر تعاملاً مع الشركاء هي (مديرية شؤون المستفيدين والمرخصين ومديرية المواصفات والموافقات لأجهزة الاتصالات) تليها (مديرية تنظيم خدمات وشبكات الاتصالات ومديرية الشؤون الاقتصادية) في حين كانت مديرية إدارة الموارد البشرية من أقل المديرية التي يتم التعامل معها.

^٢ تم احتساب نسب الاستجابة حسب الجهات التي تم مخاطبتهم حيث تم مخاطبتهم لكل فئة.

الشكل رقم (٢): ترتيب مديريات الهيئة حسب عدد الشركاء

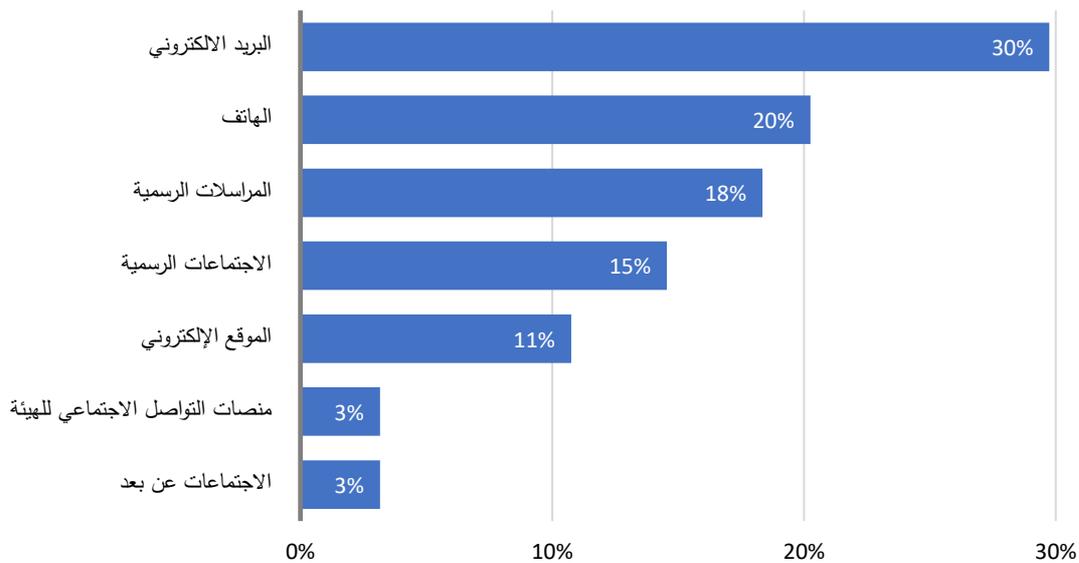


٢,٢ نتائج تقييم الشركاء وفقاً لمحاور الاستبيان

١,٢,٢ نتائج تقييم الشركاء عن محور فاعلية قنوات الاتصال والتواصل مع الهيئة

كان تقييم الشركاء لقنوات التواصل الأكثر فاعلية للتعامل مع الهيئة هي البريد الإلكتروني بنسبة (٣٠%) من عدد الاجابات تليها الهاتف ومن ثم المراسلات الرسمية في حين أن وسيلة التواصل الأقل فاعلية هي منصات التواصل الاجتماعي للهيئة والاجتماعات عن بعد وهذا ما يوضحه الشكل رقم (٣).

الشكل رقم (٣): تقييم الشركاء لقنوات الاتصال والتواصل الأكثر فاعلية مع الهيئة



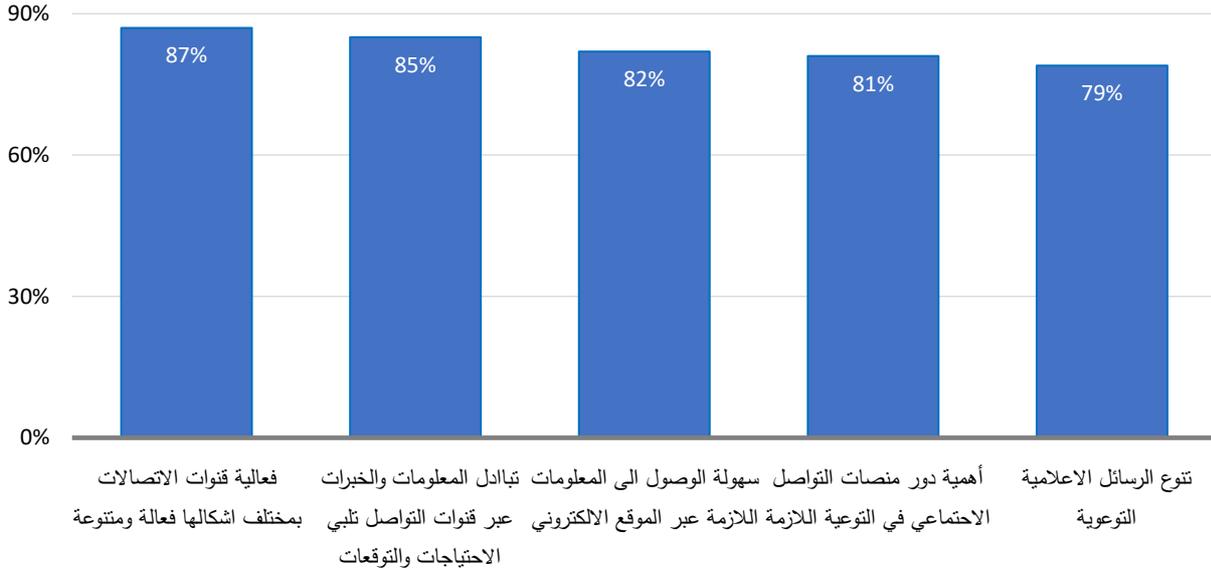
أما عن التقييم العام لرضى الشركاء عن محور فاعلية قنوات الاتصال والتواصل مع الهيئة فقد كان بمتوسط حسابي (٤,١٤) ونسبة مئوية (٨٣%)، في حين كان الرضى التفصيلي عن كل سؤال في المحور على النحو الذي يوضحه الجدول رقم (٢).

الجدول رقم (٢): الوسط الحسابي والنسبة المئوية على محور فاعلية قنوات الاتصال والتواصل مع الهيئة

بنود الاسئلة	الوسط الحسابي	النسبة المئوية	التقييم (اتجاه العينة)
تعتبر قنوات الاتصال بمختلف أشكالها (الموقع الالكتروني، منصات التواصل الاجتماعي، الهاتف، البريد الالكتروني، الاجتماعات الرسمية، الاجتماعات عن بعد) فعالة ومتنوعة	4.37	87%	موافق بشدة
تبادل المعلومات والخبرات والمعارف عبر قنوات التواصل بمختلف أشكالها تلي احتياجاتكم وتوقعاتكم	4.23	85%	موافق بشدة
يوفر الموقع الالكتروني للهيئة المعلومات اللازمة بسهولة ويسر.	4.10	82%	موافق
تلعب منصات التواصل الاجتماعي للهيئة دور مهم في التوعية اللازمة وعكس نشاطات الهيئة.	4.04	81%	موافق
محتوى الرسائل الإعلامية التوعوية للهيئة من خلال القنوات المتاحة متنوع وملائم.	3.96	79%	موافق
التقييم	4.14	83%	موافق

كما يوضح الشكل رقم (٤) أن أعلى رضى ضمن المحور كان عن بند تنوع وفاعلية قنوات التواصل للهيئة بمختلف أشكالها وبمتوسط حسابي (٤,٣٧) وبنسبة رضى (٨٧%)، في حين كان أقل رضى في المحور عن بند تنوع وملائمة محتوى الرسائل الاعلامية والتوعوية بمتوسط حسابي (٣,٩٦) وبنسبة رضى (٧٩%).

الشكل رقم (٤): تقييم الشركاء عن محور فاعلية قنوات الاتصال والتواصل مع الهيئة



٢,٢,٢ نتائج تقييم الشركاء عن محور الدور القطاعي والوطني للهيئة

كان التقييم العام لرضى الشركاء عن محور الدور القطاعي والوطني مع الهيئة بمتوسط حسابي (4) وبنسبة مئوية (٨٠%)، في حين كان الرضى التفصيلي عن كل سؤال في المحور على النحو الذي يوضحه الجدول رقم (٣).

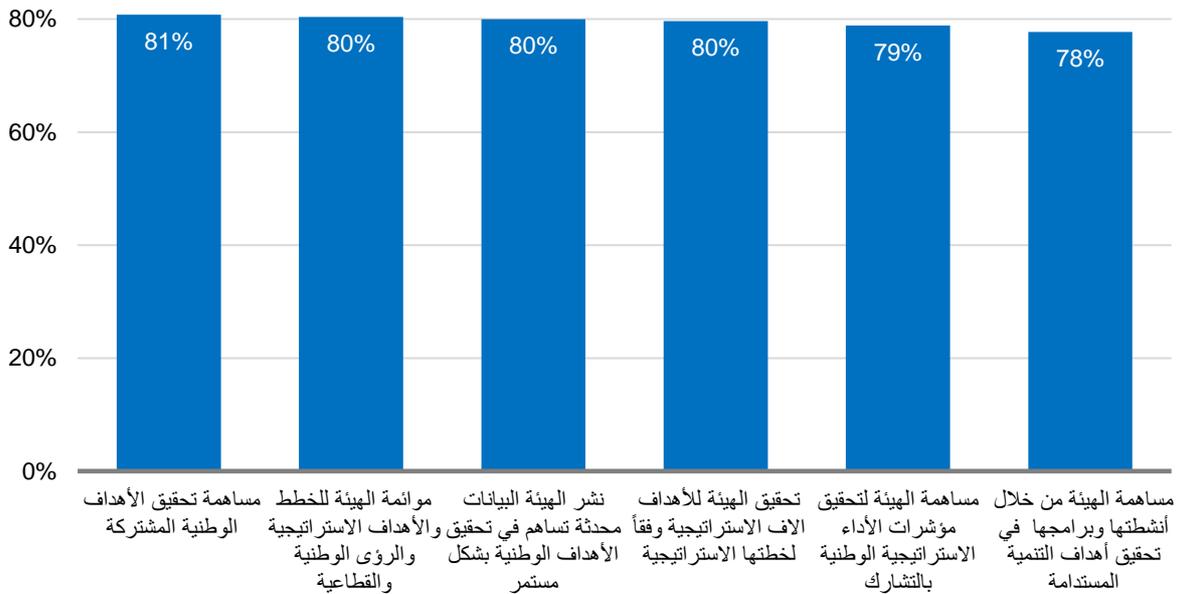
الجدول رقم (٣): الوسط الحسابي والنسبة المئوية عن محور الدور القطاعي والوطني للهيئة

بنود الاسئلة	الوسط الحسابي	النسبة المئوية	التقييم (اتجاه العينة)
توائم الهيئة الخطط والأهداف الاستراتيجية مع الرؤى الوطنية والقطاعية	4.0	80%	موافق
ساهمت الهيئة بشكل فعال في تحقيق مؤشرات الأداء الاستراتيجية والوطنية ومؤشرات التنافسية بالتشارك معكم	3.94	79%	موافق

موافق	81%	4.04	سعت الهيئة لتنفيذ مشاريع ساهمت في تحقيق الأهداف الوطنية المشتركة معكم
موافق	80%	4.02	نشرت الهيئة بيانات محدثة ساهمت في قياس التقدم في تحقيق الأهداف الوطنية بشكل مستمر
موافق	80%	3.98	سعت الهيئة على تحقيق الأهداف الاستراتيجية وفقا للخطة المنشورة
موافق	78%	3.88	ساهمت الهيئة من خلال أنشطتها وبرامجها في تحقيق أهداف التنمية المستدامة
موافق	80%	4	التقييم

كما يوضح الشكل رقم (٥) بأن أعلى مستوى رضى ضمن المحور كان عن بند سعي الهيئة لتنفيذ مشاريع ساهمت في تحقيق الأهداف الوطنية المشتركة بمتوسط حسابي (٤,٠٤) وبنسبة رضى (٨١%)، في حين كان أقل مستوى رضى في المحور عن بند مساهمة الهيئة من خلال أنشطتها وبرامجها في تحقيق أهداف التنمية المستدامة بمتوسط حسابي (٣,٨٨) وبنسبة رضى (٧٨%).

الشكل رقم (٥): تقييم الشركاء عن محور الدور القطاعي والوطني مع الهيئة



٣,٢,٢ نتائج تقييم الشركاء عن محور التزام الهيئة

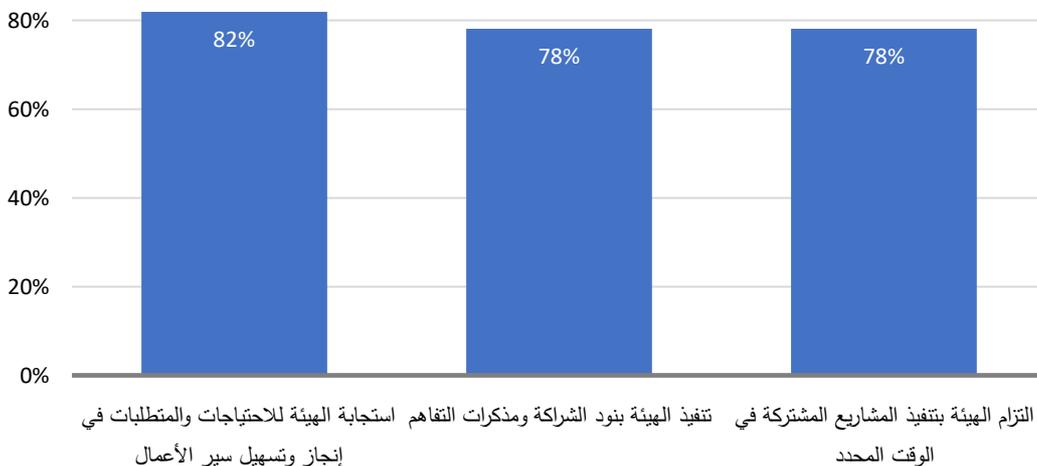
كان التقييم العام لمستوى رضى الشركاء عن محور التزام الهيئة ببنود الشراكة بمتوسط حسابي (٣,٩) وبنسبة مئوية (٧٩%)، في حين كان مستوى الرضى التفصيلي عن كل سؤال في المحور على النحو الذي يوضحه الجدول رقم (٤).

الجدول رقم (٤): الوسط الحسابي والنسبة المئوية عن محور التزام الهيئة ببنود الشراكة

بنود الاسئلة	الوسط الحسابي	النسبة المئوية	التقييم (اتجاه العينة)
التزمت الهيئة بتنفيذ المشاريع المشتركة ضمن الفترات الزمنية المحددة	3.9	78%	موافق
نفذت الهيئة بنود مذكرات التفاهم واتفاقيات الشراكة	3.9	78%	موافق
استجابت الهيئة لاحتياجاتكم ومتطلباتكم في إنجاز وتسهيل سير الأعمال	4.1	82%	موافق
التقييم	3.9	79%	موافق

كما يوضح الشكل رقم (٦) أن أعلى مستوى رضى ضمن المحور كان عن بند استجابة الهيئة للاحتياجات والمتطلبات في إنجاز وتسهيل سير الأعمال بمتوسط حسابي (٤,١) وبنسبة رضى ٨٢%، في حين كما أن أقل مستوى رضى عن بندي تنفيذ الهيئة بنود الشراكة ومذكرات التفاهم والالتزام الهيئة بتنفيذ المشاريع المشتركة ضمن الفترات الزمنية المحددة بمتوسط حسابي (٣,٩) وبنسبة رضى (٧٨%).

الشكل رقم (٦): تقييم الشركاء عن محور التزام الهيئة



٤,٢,٢ نتائج تقييم الشركاء عن محور دور الهيئة في إدارة المخاطر واستمرارية الاعمال

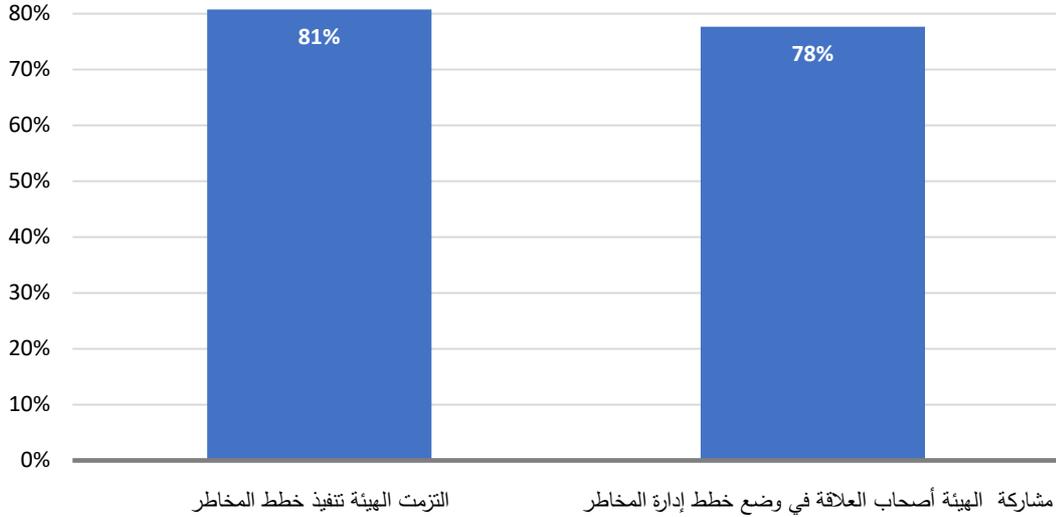
كان التقييم العام لرضى الشركاء عن دور الهيئة في إدارة المخاطر واستمرارية الاعمال بمتوسط حسابي (٣,٩٦) ونسبة مئوية (٧٩%)، في حين كان الرضى التفصيلي عن كل سؤال في المحور على النحو الذي يوضحه الجدول رقم (٥).

الجدول رقم (٥): الوسط الحسابي والنسبة المئوية عن محور دور الهيئة في إدارة المخاطر واستمرارية الاعمال

بنود الاسئلة	الوسط الحسابي	النسبة المئوية	التقييم (اتجاه العينة)
شاركت الهيئة أصحاب العلاقة في وضع خطط إدارة المخاطر واستمرارية الاعمال بشكل استباقي وراجعتها معكم	3.88	78%	موافق
التزمت الهيئة بأداء دورها في تنفيذ خطط المخاطر واستمرارية الاعمال والطوارئ خلال أوقات الازمات والكوارث الطبيعية والابوئة (كورونا)	4.04	81%	موافق
التقييم	3.96	79%	موافق

كما يوضح الشكل رقم (٧) أن أعلى رضى ضمن المحور كان عن بند التزام الهيئة بأداء دورها في تنفيذ خطط المخاطر واستمرارية الاعمال والطوارئ خلال أوقات الازمات والكوارث الطبيعية والابوئة (كورونا) بمتوسط حسابي (٤,٤) ونسبة رضى ٨١%، في حين كان الرضى بدرجة أقل عن بند مشاركة الهيئة أصحاب العلاقة في وضع خطط إدارة المخاطر واستمرارية الاعمال بشكل استباقي ومراجعتها معهم بمتوسط حسابي (٣,٨٨) ونسبة رضى (٧٨%).

الشكل رقم (٧): تقييم الشركاء عن محور إدارة المخاطر واستمرارية الأعمال



٥,٢,٢ نتائج تقييم الشركاء عن محور مستوى الشفافية للهيئة

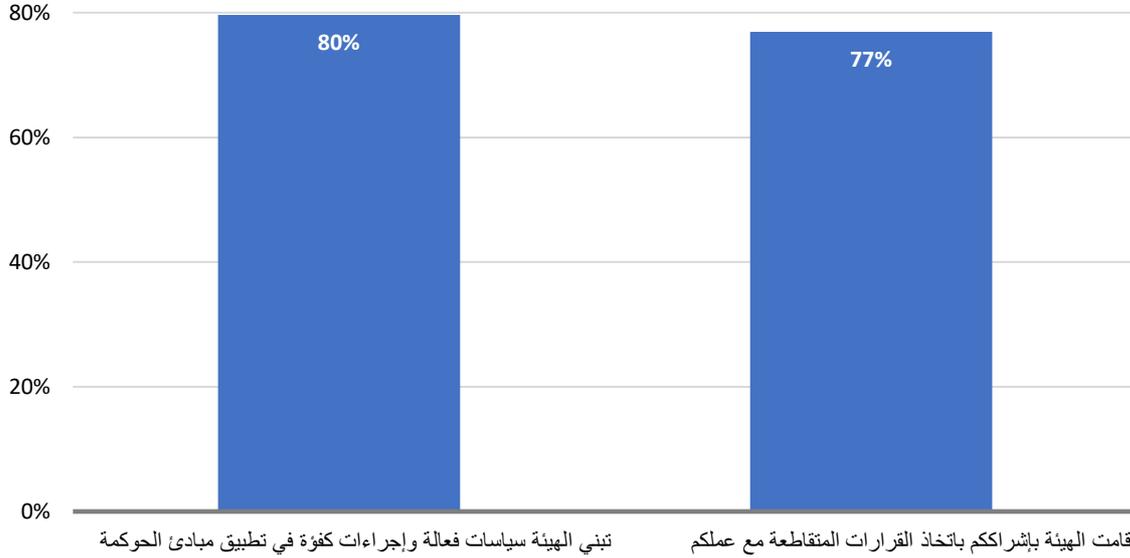
كان التقييم العام لرضى الشركاء عن محور مستوى الشفافية للهيئة بمتوسط حسابي (٣,٩) وبنسبة مئوية (٧٨%)، في حين كان الرضى التفصيلي عن كل سؤال في المحور على النحو الذي يوضحه الجدول رقم (٦).

الجدول رقم (٦): الوسط الحسابي والنسبة المئوية عن محور مستوى شفافية الهيئة

التقييم (اتجاه العينة)	النسبة المئوية	الوسط الحسابي	بنود الاسئلة
موافق	77%	3.85	قامت الهيئة بإشراككم بعملية اتخاذ القرارات التي تتقاطع وتؤثر على عملكم
موافق	80%	3.98	تبنت الهيئة سياسات فعالة وإجراءات كفوة لتطبيق مبادئ الحوكمة في جميع تعاملاتها
موافق	78%	3.91	التقييم

كما يوضح الشكل رقم (٨) أن أعلى رضى ضمن محور قيام الهيئة بتبني سياسات فعالة وإجراءات كفوة لتطبيق مبادئ الحوكمة في جميع تعاملاتها بمتوسط حسابي (٣,٩٨) وبنسبة رضى ٨٠%، في حين كان الرضى بدرجة أقل ضمن محور المشاركة في عملية اتخاذ القرارات بمتوسط حسابي (٣,٨٥) وبنسبة رضى (٧٧%).

الشكل رقم (٨): تقييم الشركاء عن محور مستوى شفافية الهيئة



٦,٢,٢ نتائج تقييم الشركاء عن محور مدى تعاون الهيئة

كان التقييم العام لرضى الشركاء عن محور مدى تعاون الهيئة بمتوسط حسابي (٤,٢٨) وبنسبة مئوية (٨٦%)، في حين كان الرضى التفصيلي عن كل سؤال في المحور على النحو الذي يوضحه الجدول رقم (٧).

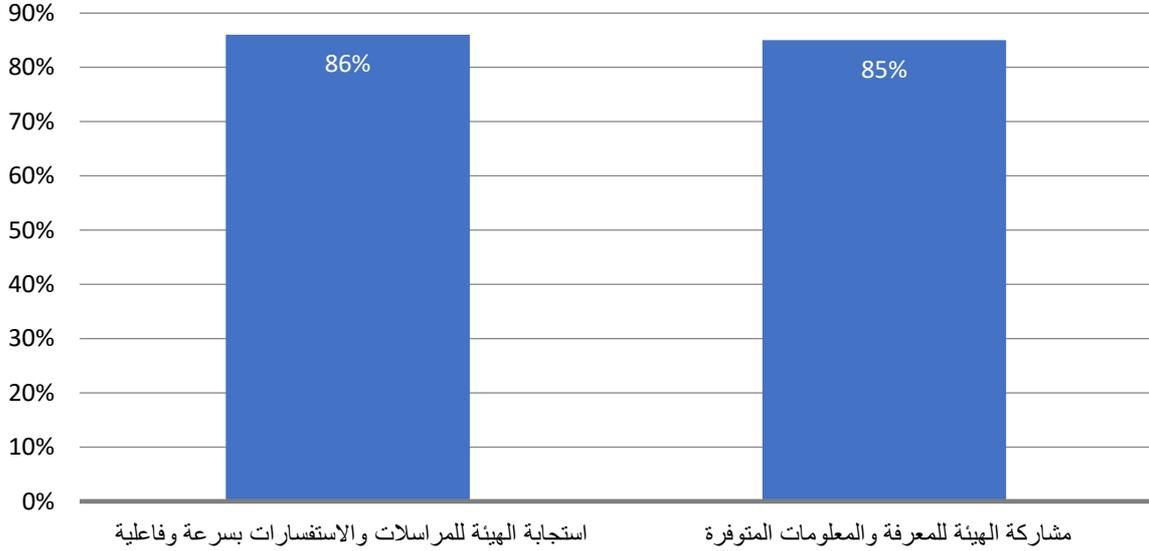
الجدول رقم (٧): الوسط الحسابي والنسبة المئوية عن محور مدى تعاون الهيئة

بنود الاسئلة	الوسط الحسابي	النسبة المئوية	التقييم (اتجاه العينة)
استجابة الهيئة للمراسلات والاستفسارات الواردة من قبلكم بسرعة وفعالية	4.31	86%	موافق بشدة
شارك موظفي الهيئة المعرفة والمعلومات المتوفرة لديهم وبشكل ساهم في سير الأعمال المشتركة	4.25	85%	موافق
التقييم	4.28	86%	موافق بشدة

كما يوضح الشكل رقم (٨) بأن أعلى رضى ضمن المحور كان عن استجابة الهيئة للمراسلات والاستفسارات بسرعة وفعالية بمتوسط حسابي (٤,٣١) وبنسبة رضى (٨٦%)، في حين كان أقل رضى

عن بند مشاركة موظفي الهيئة المعرفة والمعلومات المتوفرة لديهم وبشكل يساهم في سير الأعمال المشتركة بمتوسط حسابي (٤,٢٥) وبنسبة رضى (٨٥%).

الشكل رقم (٩): تقييم الشركاء عن محور مدى تعاون الهيئة



٧,٢,٢ نتائج تقييم الشركاء عن محور ادارة الابداع والابتكار في الهيئة

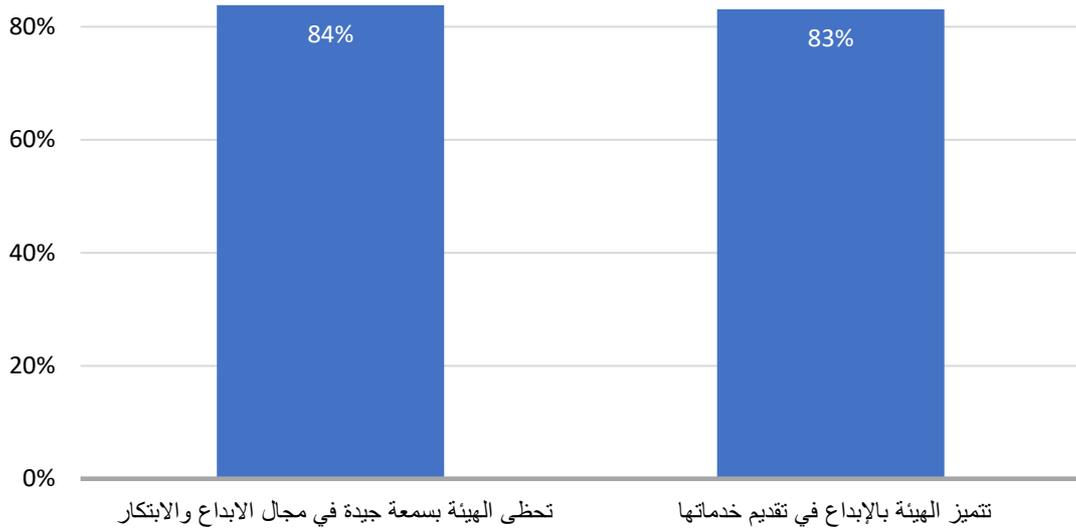
كان التقييم العام لرضى الشركاء عن محور الابداع والابتكار بمتوسط حسابي (٤,١٧) وبنسبة مئوية (٨٣%)، في حين كان الرضى التفصيلي عن كل سؤال في المحور على النحو الذي يوضحه الجدول رقم (٨).

الجدول رقم (٨): الوسط الحسابي والنسبة المئوية عن محور الابداع والابتكار

بنود الاسئلة	الوسط الحسابي	النسبة المئوية	التقييم (اتجاه العينة)
تحظى الهيئة بسمعة جيدة في مجال الابداع والابتكار	4.19	84%	موافق
تتميز الهيئة بالإبداع في تقديم خدماتها	4.15	83%	موافق
التقييم	4.17	83%	موافق

كما يوضح الشكل رقم (٩) أن مستوى الرضى عن بند سمعة الهيئة الجيدة في مجال الابداع والابتكار كان بمتوسط حسابي (٤,١٩) وبنسبة رضى (٨٤%) في حين كان مستوى الرضى عن تميز الهيئة بالإبداع في تقديم خدماتها بمتوسط حسابي (٤,١٥) وبنسبة رضى (٨٣%).

الشكل رقم (٩): تقييم الشركاء عن محور الابداع والابتكار



٨,٢,٢ نتائج تقييم الشركاء عن محور إدارة التغيير في الهيئة

كان التقييم العام لرضى الشركاء عن محور ادارة التغيير في الهيئة بمتوسط حسابي (٣,٩٧) وبنسبة مئوية (٧٩%)، في حين كان الرضى التفصيلي عن كل سؤال في المحور على النحو الذي يوضحه الجدول رقم (٩).

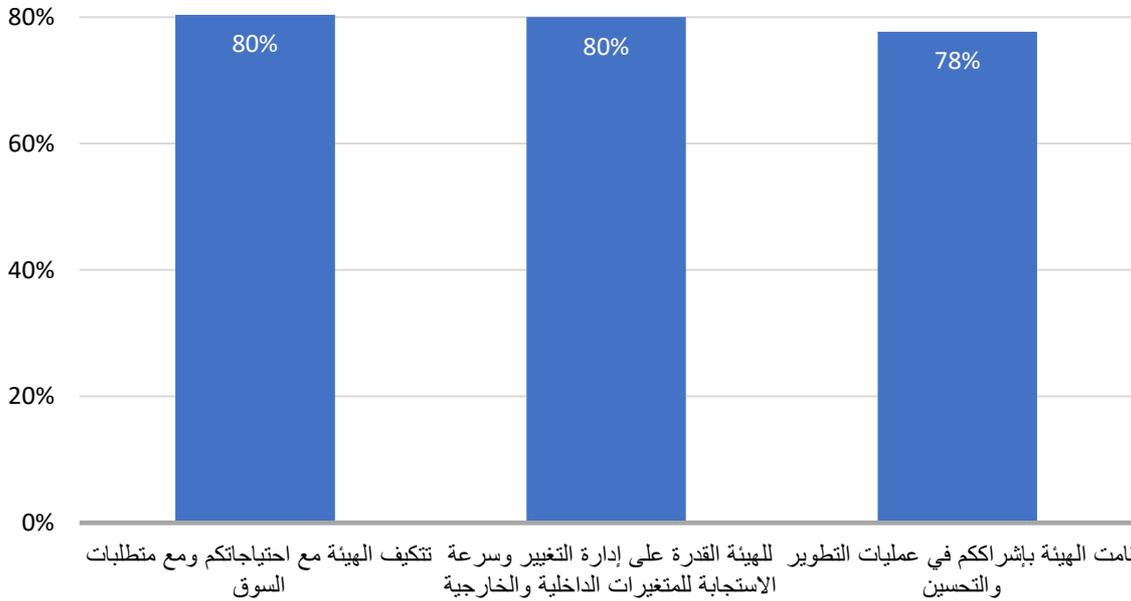
الجدول رقم (٩): الوسط الحسابي والنسبة المئوية عن محور إدارة التغيير في الهيئة

التقييم (اتجاه العينة)	النسبة المئوية	الوسط الحسابي	بنود الاسئلة
موافق	80%	4	للهيئة القدرة على إدارة التغيير وسرعة الاستجابة للمتغيرات الداخلية والخارجية
موافق	80%	4.02	تتكيف الهيئة مع احتياجاتكم ومع متطلبات السوق
موافق	78%	3.88	قامت الهيئة بإشراككم في عمليات التطوير والتحسين

موافق	79%	3.97	التقييم
-------	-----	------	---------

كما يوضح الشكل رقم (١٠) أن أعلى رضى ضمن المحور كان عن بندي قدرة الهيئة على التكيف مع احتياجات الشريك ومع متطلبات السوق بمتوسط حسابي (٤,٠٢) وبنسبة رضى (٨٠%) وبند قدرة الهيئة على إدارة التغيير وسرعة الاستجابة للمتغيرات الداخلية والخارجية بمتوسط حسابي (٤) وبنسبة رضى (٨٠%)، في حين كان أقل رضى عن بند قيام الهيئة بإشراك الشركاء في عمليات التطوير والتحسين بمتوسط حسابي (٣,٨٨) وبنسبة رضى (٧٨%).

الشكل رقم (١٠): تقييم الشركاء عن محور إدارة التغيير في الهيئة



٩,٢,٢ نتائج تقييم الشركاء عن محور مستوى الخدمات الالكترونية التي تقدمها الهيئة

كان التقييم العام لرضى الشركاء عن محور مستوى الخدمات الالكترونية التي تقدمها الهيئة بمتوسط حسابي (٣,٩٩) وبنسبة مئوية (٨٠%) وعلى النحو الذي يوضحه الجدول رقم (١٠).

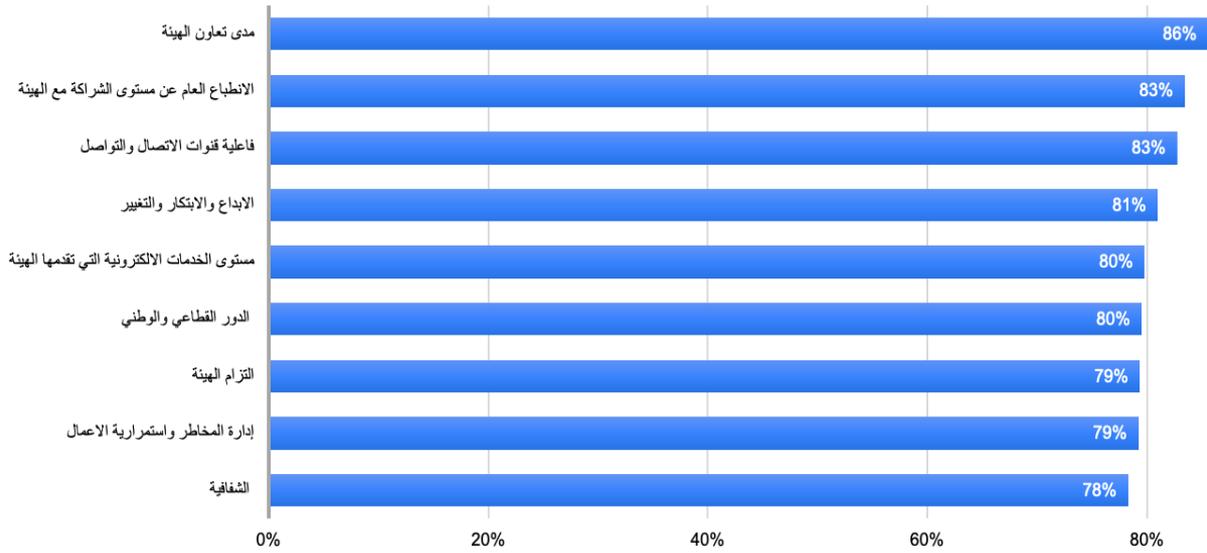
الجدول رقم (١٠): الوسط الحسابي والنسبة المئوية عن محور مستوى الخدمات الالكترونية التي تقدمها الهيئة

التقييم	النسبة المئوية	الوسط الحسابي	بنود الاسئلة
(اتجاه العينة)			
موافق بشدة	81%	4.4	مستوى الرضى عن الخدمات الالكترونية التي تقدمها الهيئة

٢,٣ نتائج تقييم الشركاء للمحاور مجتمعة

كما يوضح الشكل رقم (١١) أن أعلى رضى ضمن محاور استطلاع الرأي كان عن محور مدى تعاون الهيئة مع الشركاء وبنسبة رضى (٨٦%)، في حين كان أقل رضى عن محور مستوى الشفافية وبنسبة رضى (٧٨%).

الشكل رقم (١١): تقييم الشركاء للمحاور مجتمعة



٣,٣ رضى الشركاء العام عن مستوى الشراكة مع الهيئة

كان تقييم رضى الشركاء العام عن مستوى الشراكة مع الهيئة "راضيين" حيث كان اتجاه العينة ضمن فئة الرضى بمتوسط حسابي (٤,١٧) وبنسبة (٨٣%).

الجدول رقم (١١): الوسط الحسابي والنسبة المئوية عن الرضا العام من الشركاء عن مستوى الشراكة مع الهيئة

التقييم	النسبة المئوية	الوسط الحسابي	بنود الاسئلة
(اتجاه العينة)			
راضي	83%	4.17	الانطباع العام عن مستوى الشراكة مع الهيئة

الملاحق



هيئة تنظيم قطاع الاتصالات

استبيان قياس رضى الشركاء للعام ٢٠٢٢

انطلاقاً من رغبة الهيئة في تحسين وتطوير مستوى التعاون المشترك مع شركائها، ونظراً لأهمية الدور الذي يقوم به الشركاء في المساهمة بقيام الهيئة بمهامها ومسؤولياتها تحقيقاً لرؤيتها وأهدافها الاستراتيجية، فقد تم تصميم هذا الاستبيان لقياس درجة رضا الشركاء بمختلف تصنيفاتهم وبغض النظر عن موضوع الشراكة بهدف تحسينها وتطويرها في ضوء تقييمكم لأبعاد الشراكة

اسم الجهة/ الشريك:

• المديرية التي تتعاملون معها في الهيئة:

١. مديرية إدارة الموارد	٢. مديرية التخطيط والتطوير المؤسسي
٣. مديرية الاتصال والإعلام ووحدة الشؤون الدولية	٤. مديرية شؤون المستفيدين والمرخصين
٥. مديرية إدارة الطيف الترددي	٦. مديرية الشؤون المالية
٧. مديرية تفتيش ومراقبة الترددات	٨. مديرية تنظيم خدمات وشبكات الاتصالات
٩. مديرية الشؤون الاقتصادية	١٠. مديرية الشؤون القانونية
١١. مديرية المواصفات والموافقات لأجهزة الاتصالات	١٢. وحدة تنظيم قطاع البريد
١٣. وحدة الرقابة الداخلية	

• المحور الأول: فاعلية قنوات الاتصال والتواصل:

١. نرجو اختيار قنوات التواصل الأكثر فاعلية لديكم مع الهيئة:

١. الموقع الإلكتروني	٢. منصات التواصل الاجتماعي للهيئة
٣. الهاتف	٤. البريد الإلكتروني
٥. الاجتماعات الرسمية	٦. المراسلات الرسمية
٧. الاجتماعات عن بعد	

المحور الأول: فاعلية قنوات الاتصال والتواصل	وافق بشدة	وافق	محايد	لا اوافق	لا اوافق بشدة
١. تعتبر قنوات الاتصال بمختلف أشكالها (الموقع الإلكتروني، منصات التواصل الاجتماعي، الهاتف، البريد الإلكتروني، الاجتماعات الرسمية، الاجتماعات عن بعد) فعالة ومتنوعة					
٢. تبادل المعلومات والخبرات والمعارف عبر قنوات التواصل بمختلف أشكالها تلبي احتياجاتكم وتوقعاتكم.					
٣. يوفر الموقع الإلكتروني للهيئة المعلومات اللازمة بسهولة ويسر.					
٤. تلعب منصات التواصل الاجتماعي للهيئة دور مهم في التوعية اللازمة وعكس نشاطات الهيئة.					
٥. محتوى الرسائل الإعلامية التوعوية للهيئة من خلال القنوات المتاحة متنوع وملائم.					
المحور الثاني: الدور القطاعي والوطني	وافق بشدة	وافق	محايد	لا اوافق	لا اوافق بشدة
٦. توائم الهيئة الخطط والأهداف الاستراتيجية مع الرؤى الوطنية والقطاعية					

					٧. ساهمت الهيئة بشكل فعال في تحقيق مؤشرات الأداء الاستراتيجية والوطنية ومؤشرات التنافسية بالتشارك معكم
					٨. سعت الهيئة لتنفيذ مشاريع ساهمت في تحقيق الأهداف الوطنية المشتركة معكم
					٩. نشرت الهيئة بيانات محدثة ساهمت في قياس التقدم في تحقيق الأهداف الوطنية بشكل مستمر
					١٠. سعت الهيئة على تحقيق الأهداف الاستراتيجية وفقا للخطة المنشورة
					١١. ساهمت الهيئة من خلال أنشطتها وبرامجها في تحقيق أهداف التنمية المستدامة
					المحور الثالث: التزام الهيئة
لا اوافق بشدة	لا اوافق	محايد	اوافق	اوافق بشدة	
					١٢. التزمت الهيئة بتنفيذ المشاريع المشتركة ضمن الفترات الزمنية المحددة
					١٣. نفذت الهيئة بنود مذكرات التفاهم واتفاقيات الشراكة
					١٤. استجابت الهيئة لاحتياجاتكم ومتطلباتكم في إنجاز وتسهيل سير الأعمال
					المحور الرابع: إدارة المخاطر واستمرارية الاعمال
لا اوافق بشدة	لا اوافق	محايد	اوافق	اوافق بشدة	
					١٥. شاركت الهيئة أصحاب العلاقة في وضع خطط إدارة المخاطر واستمرارية الاعمال بشكل استباقي وراجعتها معكم
					١٦. التزمت الهيئة بأداء دورها في تنفيذ خطط المخاطر واستمرارية الاعمال والطوارئ خلال أوقات الازمات والكوارث الطبيعية والابوية (كورونا)؟

المحور الخامس: الشفافية					
لا اوافق بشدة	لا اوافق	محايد	اوافق	اوافق بشدة	
					١٧. قامت الهيئة بإشراككم بعملية اتخاذ القرارات التي تتقاطع وتؤثر على عملكم
					١٨. تبنت الهيئة سياسات فعالة وإجراءات كفوة لتطبيق مبادئ الحوكمة في جميع تعاملاتها
المحور السادس: مدى تعاون الهيئة					
لا اوافق بشدة	لا اوافق	محايد	اوافق	اوافق بشدة	
					١٩. استجابت الهيئة للمراسلات والاستفسارات الواردة من قبلكم بسرعة وفعالية
					٢٠. شارك موظفي الهيئة المعرفة والمعلومات المتوفرة لديهم وبشكل ساهم في سير الأعمال المشتركة
المحور السابع: الابداع والابتكار والتغيير					
لا اوافق بشدة	لا اوافق	محايد	اوافق	اوافق بشدة	
					٢١. تحظى الهيئة بسمعة جيدة في مجال الابداع والابتكار
					٢٢. تتميز الهيئة بالإبداع في تقديم خدماتها
					٢٣. للهيئة القدرة على إدارة التغيير وسرعة الاستجابة للمتغيرات الداخلية والخارجية
					٢٤. تتكيف الهيئة مع احتياجاتكم ومع متطلبات السوق
					٢٥. قامت الهيئة بإشراككم في عمليات التطوير والتحسين
المحور الثامن: مستوى الخدمات الالكترونية التي					
لا اوافق	لا	محايد	اوافق	اوافق بشدة	

بشدة	اوافق		بشدة	تقدمها الهيئة	
				انت من المعنيين في خدمات الهيئة الالكترونية	٢٦.
				تعكس لكم خدمات الهيئة الالكترونية تجربة ناجحة في مجال التحول الرقمي	٢٧.
لا اوافق بشدة	لا اوافق	محايد	اوافق بشدة	المحور التاسع: الانطباع العام عن مستوى الشراكة مع الهيئة	
				مدى رضاكم العام عن الشراكة مع الهيئة	٢٨.
٢٩. ما هي مقترحاتكم لتطوير وتحسين العلاقة مع الهيئة في أي من المحاور أعلاه					
٣٠. ما هي المعوقات التي تواجهكم خلال تعاملكم مع الهيئة ومقترحاتكم للتغلب عليها					
٣١. ما هي الخدمة الالكترونية التي تحتاج الى انشاء او تحديث من وجهة نظركم					