دراسة

قياس الرضى عن وسائل وقنوات الاتصال مع أمانة عمّان الكبرى 2014

اعداد وإشراف

دائرة هوية عمّان والإتصال

تحليل الدراسة وإعداد التقرير الكتابي

عثمان الشوبكي
سهير القيسي
سحر اللوزي
سهر الحديد
فادية خماش
محمد الخليلي
ميساء العبدلات

مقدمة

إنطلاقاً من رسالة الأمانة وقيمها الهادفة إلى تحسين مستوى الإتصال والتواصل الخارجي المقدمة لمتلقي الخدمة وبما ان الاتصال محور العملية التسويقية بكافة عناصرها وهو واجب إلزامي على أية مؤسسة ناجحة قامت امانة عمّان الكبرى بدراسة وقياس درجة الرضى عن وسائل وقنوات الاتصال الخارجي الحصول على التغذية الراجعة بكل شفافية.

الهدف من الدراسة

تهدف الدراسة إلى قياس رضى عن وسائل وقنوات الإتصال مع أمانة عمان الكبرى

عينة الدراسة

تم إختيار عينة الدراسة بطريقة عشوائية من مراجعي الأمانة وبلغ حجم العينة(290)

أمانة عمّان الكبرى
دائرة هوية عمّان والاتصال

إستبيان دراسة الرضى عن وسائل وقنوات الاتصال مع أمانة عمان الكبرى

رقم الاستبيان:____ __

التاريخ:__/__/___

إنطلاقاً من رسالة الأمانة وقيمها الهادفة إلى تحسين مستوى وفعالية وسائل الإتصال والتواصل الخارجي المقدمة لكم,وبهدف الوصول إلى ما يرضيكم كمتلقي خدمة, نرجو منكم تعبئة الإستبانة بكل موضوعية وشفافية وبما يخص طبيعة تعاملكم مع الأمانة,حيث سيتم دراستها لمعالجة نقاط الضعف وتعزيز النقاط الإيجابية.

م (اختياري):	
ع الاجتماعي:	ذكر ☐ ☐
ر:	من 50 سنة ☐ 40 - 50 سنة ☐ 30 - 40 سنة ☐ 20 - 30 سنة ☐ أقل من 20 سنة ☐
ستوى التعليمي:	سات عليا☐ بكالوريوس ☐ دبلوم ☐ ثانوية عامة ☐ أقل من ثانوية عامة ☐
ه تعاملك مع الأمانة:	طن ☐ مؤسسة خاصة ☐ مؤسسة حكومية ☐ مورد ☐ شريك ☐
مل مع الأمانة بشكل:	الحاجة ☐سنوي ☐ شهري ☐ أسبوعي ☐ شبه يومي ☐

ملاحظة:

- **لتعبئة التقييم أدناه أرجو وضع إشارة في المربع المجاور لتقييمك وحسب التالي:**

5 : ☐ اوافق بشدة 4 : ☐ أوافق 3 : ☐ أوافق إلى حد ما 2 : ☐ لا أوافق 1 : ☐ لااوافق على الإطلاق

- **يرجى التعبئة لبنود وسائل الإتصال التي تعاملت بها مع أمانة عمان الكبرى فقط.**

أولا: صفحات الأمانة على وسائل التواصل الإجتماعي: Facebook,Twitter ,يوتيوب

الرقم	البنود	الجواب														
		Facebook					Twitter					يوتيوب				
1	طريقة تصميم الصفحات مميزة وفعالة	5□	4□	3□	2□	1□	5□	4□	3□	2□	1□	5□	4□	3□	2□	1□
2	المعلومات المنزلة تعطي بيانات كافية ومهمة	5□	4□	3□	2□	1□	5□	4□	3□	2□	1□	5□	4□	3□	2□	1□
3	يتم تحديث البيانات بشكل دوري	5□	4□	3□	2□	1□	5□	4□	3□	2□	1□	5□	4□	3□	2□	1□
4	يتم الإستجابة لأي ملاحظات أو شكاوي وإعطاء الردود المناسبة	5□	4□	3□	2□	1□	5□	4□	3□	2□	1□	5□	4□	3□	2□	1□
اية اقتراحات ترغب في تقديمها بخصوص صفحات الأمانة على وسائل التواصل الإجتماعي لأمانة عمان :																

ثانيا: المواقع الإلكترونية (موقع أمانة عمان الرسمي,موقع مستكشف عمان,موقع سوق الخضار المركزي,موقع دائرة العطاءات)

الرقم	البنود	الجواب																			
		موقع أمانة عمان الرسمي					موقع مستكشف عمان					موقع سوق الخضار المركزي					موقع دائرة العطاءات				
1	الموقع مصمم بشكل مميز	5□	4□	3□	2□	1□	5□	4□	3□	2□	1□	5□	4□	3□	2□	1□	5□	4□	3□	2□	1□
2	سهولة الدخول إلى الموقع والبحث	5□	4□	3□	2□	1□	5□	4□	3□	2□	1□	5□	4□	3□	2□	1□	5□	4□	3□	2□	1□
3	المعلومات المنزلة على الموقع يعطي بيانات كافية تهم متلقي الخدمة	5□	4□	3□	2□	1□	5□	4□	3□	2□	1□	5□	4□	3□	2□	1□	5□	4□	3□	2□	1□
4	يتم التحديث بشكل دوري	5□	4□	3□	2□	1□	5□	4□	3□	2□	1□	5□	4□	3□	2□	1□	5□	4□	3□	2□	1□
5	يتم الإستجابة لأي ملاحظات أو شكاوي وإعطاء الردود المناسبة	5□	4□	3□	2□	1□	5□	4□	3□	2□	1□	5□	4□	3□	2□	1□	5□	4□	3□	2□	1□
أية اقتراحات ترغب في تقديمها بخصوص المواقع الإلكترونية:																					

ثالثا: صناديق ولجان الشكاوي (شكاوي الموقع الإلكتروني, وحدة إدارة الشكاوي الحكومية,صناديق الشكاوي والإقتراحات,لجنة شكاوي مجلس الأمانة)

الرقم	البنود	الجواب																			
		شكاوي الموقع الإلكتروني					وحدة إدارة الشكاوي الحكومية					صناديق الشكاوي والإقتراحات					لجنة شكاوي مجلس الأمانة				
1	آلية كتابة وإيداع الشكوى واضحة	☐5	☐4	☐3	☐2	☐1	☐5	☐4	☐3	☐2	☐1	☐5	☐4	☐3	☐2	☐1	☐5	☐4	☐3	☐2	☐1
2	الرد الهاتفي وإستقبال الشكوى مناسب وبوقت ملائم	☐5	☐4	☐3	☐2	☐1	☐5	☐4	☐3	☐2	☐1	☐5	☐4	☐3	☐2	☐1	☐5	☐4	☐3	☐2	☐1
3	هنالك سقف زمني لإغلاق الشكوى وتم إبلاغك به	☐5	☐4	☐3	☐2	☐1	☐5	☐4	☐3	☐2	☐1	☐5	☐4	☐3	☐2	☐1	☐5	☐4	☐3	☐2	☐1
4	يتم التزويد بالردود على الشكوى عند الإغلاق	☐5	☐4	☐3	☐2	☐1	☐5	☐4	☐3	☐2	☐1	☐5	☐4	☐3	☐2	☐1	☐5	☐4	☐3	☐2	☐1
اية اقتراحات ترغب في تقديمها بخصوص صناديق ولجان الشكاوي:																					

رابعاً: هواتف وفاكسات الشكاوي المختلفة (هاتف وفاكس شكاوي أمانة عمان,هواتف وفاكسات شكاوي المناطق)

الرقم	البنود	الجواب									
		هاتف وفاكس شكاوي أمانة عمان					هواتف وفاكسات شكاوي المناطق				
1	آلية كتابة وإيداع الشكوى واضحة	☐5	☐4	☐3	☐2	☐1	☐5	☐4	☐3	☐2	☐1
2	الرد الهاتفي وإستقبال الشكوى مناسب وبوقت ملائم	☐5	☐4	☐3	☐2	☐1	☐5	☐4	☐3	☐2	☐1
3	هنالك سقف زمني لإغلاق الشكوى وتم إبلاغك به	☐5	☐4	☐3	☐2	☐1	☐5	☐4	☐3	☐2	☐1
4	يتم التزويد بالردود على الشكوى عند الإغلاق	☐5	☐4	☐3	☐2	☐1	☐5	☐4	☐3	☐2	☐1
اية اقتراحات ترغب في تقديمها بخصوص صناديق الشكاوي المختلفة:											

خامساً:البريد والبريد الإلكتروني (صندوق بريد رقم 132,البريد الإلكتروني للأمانة Info@ammancity.gov.jo)

الرقم	البنود	الجواب									
		صندوق بريد رقم 132					البريد الإلكتروني للأمانة Info@ammancity.gov.jo				
1	البريد الإلكتروني فعال	☐ 5	☐ 4	☐ 3	☐ 2	☐ 1	☐ 5	☐ 4	☐ 3	☐ 2	☐ 1
2	يوجد ردود وتواصل دائم بين القائمين على البريد والمرسلين	☐ 5	☐ 4	☐ 3	☐ 2	☐ 1	☐ 5	☐ 4	☐ 3	☐ 2	☐ 1
3	فترة الرد على البريد الإلكتروني منطقية ومقبولة	☐ 5	☐ 4	☐ 3	☐ 2	☐ 1	☐ 5	☐ 4	☐ 3	☐ 2	☐ 1
4	آلية إستقبال ومتابعة والرد على صندوق البريد واضحة ومقبولة زمنياً	☐ 5	☐ 4	☐ 3	☐ 2	☐ 1	☐ 5	☐ 4	☐ 3	☐ 2	☐ 1
اية اقتراحات ترغب في تقديمها بخصوص صناديق الشكاوي المختلفة:											

سادساً: تطبيقات ورسائل إلكترونية (رسائل قصيرة sms,رسائل تواصل mass email,GAM apps at Google)

الرقم	البنود	الجواب														
		رسائل قصيرة sms					رسائل تواصل mass email					GAM apps at Google				
1	يوجد ردود على الرسائل الإلكترونية والمرسلين	☐5	☐4	☐3	☐2	☐1	☐5	☐4	☐3	☐2	☐1	☐5	☐4	☐3	☐2	☐1
2	فترة الرد على البريد الإلكتروني منطقية ومقبولة	☐5	☐4	☐3	☐2	☐1	☐5	☐4	☐3	☐2	☐1	☐5	☐4	☐3	☐2	☐1
3	دقيقة ومفيدة وخلال فترة رد مقبولةGoogleالتطبيقات على نظام	☐5	☐4	☐3	☐2	☐1	☐5	☐4	☐3	☐2	☐1	☐5	☐4	☐3	☐2	☐1
أية اقتراحات ترغب في تقديمها بخصوص تطبيقات ورسائل إلكترونية:																

سابعا : لوحات الفعاليات,البروشورات,النشرات الإرشادية والمطبوعات,النشرة الإلكترونية الشهرية لأمانة عمان.

الرقم	البنود	الجواب																			
		لوحات الفعاليات					البروشورات					النشرات الإرشادية والمطبوعات					النشرة الإلكترونية الشهرية لأمانة عمان				
1	لوحات الفعاليات ملفته ومساحتها كافية وموزعة بشكل ملائم	☐5	☐4	☐3	☐2	☐1	☐5	☐4	☐3	☐2	☐1	☐5	☐4	☐3	☐2	☐1	☐5	☐4	☐3	☐2	☐1
2	عدد البروشورات والنشرات الإرشادية والمطبوعات يتناسب مع الفعاليات	☐5	☐4	☐3	☐2	☐1	☐5	☐4	☐3	☐2	☐1	☐5	☐4	☐3	☐2	☐1	☐5	☐4	☐3	☐2	☐1
3	محتوى البروشورات والنشرات الإرشادية والمطبوعات مناسب وواضح	☐5	☐4	☐3	☐2	☐1	☐5	☐4	☐3	☐2	☐1	☐5	☐4	☐3	☐2	☐1	☐5	☐4	☐3	☐2	☐1
4	يتم التعديل على النشرة الإلكترونية الشهرية لأمانة عمان بشكل دوري	☐5	☐4	☐3	☐2	☐1	☐5	☐4	☐3	☐2	☐1	☐5	☐4	☐3	☐2	☐1	☐5	☐4	☐3	☐2	☐1
5	محتوى النشرة الإلكترونية الشهرية للأمانة مفيد ويغطي كل النشاطات	☐5	☐4	☐3	☐2	☐1	☐5	☐4	☐3	☐2	☐1	☐5	☐4	☐3	☐2	☐1	☐5	☐4	☐3	☐2	☐1
اية اقتراحات ترغب في تقديمها بخصوص لوحات الفعاليات,البروشورات,النشرات الإرشادية والمطبوعات,النشرة الإلكترونية الشهرية لأمانة عمان:																					

ثامنا : تواصل الإدارة العليا مع متلقي الخدمة(لقاء معالي الأمين الأسبوعي (سمعنا صوتك),لقاءات معالي الأمين ,مؤتمرات صحفية)

الرقم	البنود	الجواب														
		لقاء معالي الأميم الأسبوعي (سمعنا صوتك)					لقاءات معالي الأمين					مؤتمرات صحفية				
1	عدد اللقاءات كافي وبشكل دوري	5□	4□	3□	2□	1□	5□	4□	3□	2□	1□	5□	4□	3□	2□	1□
2	تجاوب الإدارة مع المواضيع المطروحة إيجابي	5□	4□	3□	2□	1□	5□	4□	3□	2□	1□	5□	4□	3□	2□	1□
3	المتابعة لمخرجات اللقاءات وتزويد الإدارة وأصحاب العلاقة بالنتائج	5□	4□	3□	2□	1□	5□	4□	3□	2□	1□	5□	4□	3□	2□	1□
اية اقتراحات ترغب في تقديمها بخصوص تواصل الإدارة العليا مع متلقي الخدمة:																

تاسعا : الإذاعات المحلية والتلفزيونات والمحطات الفضائية

الرقم	البنود	الجواب				
1	حملات التوعية والإعلانات كافية ودورية	5□	4□	3□	2□	1□
2	النشرات المختلفة(حالات الطوارئ,السير,..إلخ) واضحة ومتجددة	5□	4□	3□	2□	1□
3	وسائل الإتصال واضحة	5□	4□	3□	2□	1□
اية اقتراحات ترغب في تقديمها بخصوص الإذاعات المحلية والتلفزيونات والمحطات الفضائية:						

عاشرا : الصحف المحلية والمجلات

الرقم	البنود	الجواب				
1	حملات التوعية والإعلانات كافية ودورية	5□	4□	3□	2□	1□
2	إعلانات أمانة عمان واضحة وبشكل مكرر	5□	4□	3□	2□	1□
3	الأخبار تغطي إنجازات الأمانة وبشكل واقعي	5□	4□	3□	2□	1□
4	النشرات المختلفة(حالات الطوارئ,السير,..إلخ) واضحة ومتجددة	5□	4□	3□	2□	1□
5	وسائل الإتصال واضحة	5□	4□	3□	2□	1□
أية اقتراحات ترغب في تقديمها بخصوص الصحف المحلية والمجلات:						

حادي عشر: إذاعة هوا عمان

الرقم	البنود	الجواب				
1	تعرض الإذاعة برامج مناسبة وتهم الجميع	5□	4□	3□	2□	1□
2	كفاءة مقدمي البرامج في الإذاعة ممتازة	5□	4□	3□	2□	1□
3	يتم إستضافة والتواصل مع المعنيين في الأمانة للرد على الملاحظات	5□	4□	3□	2□	1□
4	صوت الإذاعة يغطي جميع المناطق	5□	4□	3□	2□	1□
5	المواضيع المقدمة تهم متلقي الخدمة	5□	4□	3□	2□	1□
أية اقتراحات ترغب في تقديمها بخصوص إذاعة هوا عمان:						

ثاني عشر:الهاتف (مقسم أمانة عمان الكبرى,أرقام الطوارئ)

الرقم	البنود	الجواب				
1	أرقام الهواتف في متناول الجميع	5□	4□	3□	2□	1□
2	طريقة الرد على الهاتف مناسبة	5□	4□	3□	2□	1□
3	الصوت واضح ومناسب	5□	4□	3□	2□	1□
4	يتم الرد بسرعة ووقت الانتظار قصير	5□	4□	3□	2□	1□
5	يتم توفير المعلومة اللازمة	5□	4□	3□	2□	1□
اية اقتراحات ترغب في تقديمها بخصوص هواتف أمانة عمان الكبرى :						

ثالث عشر:كتب الأمانة الرسمية

الرقم	البنود	الجواب				
1	كتب الأمانة واضحة ودقيقة	5□	4□	3□	2□	1□
2	الإطار الزمني للكتب مقبول	5□	4□	3□	2□	1□

3	لغة التخاطب قوية وتحترم متلقي الخدمة	☐5	☐4	☐3	☐2	☐1
4	وسائل التواصل واضحة على الكتب	☐5	☐4	☐3	☐2	☐1
اية اقتراحات ترغب في تقديمها بخصوص كتب الأمانة الرسمية:						

رابع عشر:إنطباعات عامة

الرقم	البنود	الجواب
1	تقوم الأمانة بنشر وتوضيح رؤيتها ورسالتها وأهدافها وسياساتها	لاوافق على الإطلاق☐ لا أوافق ☐أوافق إلى حد ما ☐ أوافق ☐اوافق بشدة ☐
2	وسائل الإتصال متنوعة وتتناسب مع إحتياجاتك	لاوافق على الإطلاق☐ لا أوافق ☐أوافق إلى حد ما ☐ أوافق ☐اوافق بشدة ☐
3	جميع قنوات الإتصال لأمانة عمان فعالة	لاوافق على الإطلاق☐ لا أوافق ☐أوافق إلى حد ما ☐ أوافق ☐اوافق بشدة ☐
4	وسائل الإتصال واضحة ومعلنة للجميع	لاوافق على الإطلاق☐ لا أوافق ☐أوافق إلى حد ما ☐ أوافق ☐اوافق بشدة ☐
5	وسائل الإتصال للتوعية بحملاتها والتعريف بخدماتها كفؤة	لاوافق على الإطلاق☐ لا أوافق ☐أوافق إلى حد ما ☐ أوافق ☐اوافق بشدة ☐
6	الأمانة حريصة على التواصل للتوعية بدورها في رفع مستوى الخدمات	لاوافق على الإطلاق☐ لا أوافق ☐أوافق إلى حد ما ☐ أوافق ☐اوافق بشدة ☐
7	تقوم الأمانة بتطوير وسائل التواصل بما يواكب الحداثة	لاوافق على الإطلاق☐ لا أوافق ☐أوافق إلى حد ما ☐ أوافق ☐اوافق بشدة ☐
8	وسائل الإتصال مع الأمانة سهلة	لاوافق على الإطلاق☐ لا أوافق ☐أوافق إلى حد ما ☐ أوافق ☐اوافق بشدة ☐
9	وسائل الإتصال تقدم معلومات دقيقة,واضحة,شفافة وفي الوقت المناسب	لاوافق على الإطلاق☐ لا أوافق ☐أوافق إلى حد ما ☐ أوافق ☐اوافق بشدة ☐
10	وسائل الإتصال تسهل الحصول على الخدمة	لاوافق على الإطلاق☐ لا أوافق ☐أوافق إلى حد ما ☐ أوافق ☐اوافق بشدة ☐
11	تسعى الأمانة عن طريق وسائل التواصل لتعزيز العلاقات مع كافة فئات المعنيين (متلقي الخدمة,الشركاء,الموردين...إلخ)	لاوافق على الإطلاق☐ لا أوافق ☐أوافق إلى حد ما ☐ أوافق ☐اوافق بشدة ☐

	أهدافك من عملية الإتصال مع الأمانة/ الرجاء إختيار وسيلة الإتصال الملائمة لهدفك	وسائل التواصل الاجتماعي	الإلكترونية	الشكاوى	الهاتف	الفاكس	صندوق البريد	البريد الإلكتروني	لوحات الفعاليات	والنشرات الإرشادية والمطبوعات	الإلكترونية الشهرية	تواصل الإدارة العليا مع متلقي الخدمة	المحلية والتلفزيونات والقنوات الفضائية	والمجلات	الصحف المحلية	إصدارات أمانة عمان	كتب الأمانة الرسمية
12	الحصول على خدمة	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	تقديم معلومات	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	تقديم إستفسار أو شكوى	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	التنسيق والتعاون	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	الإيداع النقدي وتحصيل الشيكات	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	تقديم إقتراح	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

	طلب معلومات او وثائق	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	أخرى	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

أية اقتراحات ترغب في تقديمها للتطوير والتحسين

▪ هاتف الشكاوي / الاستفسارات / الاقتراحات للمواطنين : (4633812)	▪ هاتف الرد الآلي للاستعلام عن الخدمات : (4650900)	▪ هاتف الطوارئ لأمانة عمان الكبرى: (5359971-5359970)
▪ موقع أمانة عمان الإلكتروني: www.ammancity.gov. jo	▪ البريد الإلكتروني لأمانة عمان : info@ammancity.gov.jo	
▪ يرجى ارسال الاستبانة الى البريد الالكتروني التالي Othman.sh@ammancity.gov.jo		

النوع الإجتماعي

أجاب على هذا البند (288) من عينة الدراسة بنسة (99%) وتوزعت إجاباتهم كالتالي :-

النوع	العدد	النسبة
ذكر	187	%64.9
انثى	101	%35.1

العمر

أجاب على هذا البند (276) من عينة الدراسة بنسة (94.6%) وتوزعت إجاباتهم كالتالي :-

الفئة العمرية	العدد	النسبة
اقل من 20	20	%7.2
20-30	88	%31.9
30-40	103	%37.3
40-50	50	%18.1
50فما فوق	15	%5.4

المستوى التعليمي

أجاب على هذا البند (266) من عينة الدراسة بنسة (91.4%) وتوزعت إجاباتهم كالتالي :-

االمستوى التعليمي	العدد	النسبة
اقل من ثانوية عامة	25	%9.4
ثانوية عامة	72	%27.1
دبلوم	65	%24.4
بكالوريس	85	%32.0
دراسات عليا	19	%7.1

صفة التعامل مع الأمانة

أجاب على هذا البند (254) من عينة الدراسة بنسة (87.3%) وتوزعت إجاباتهم كالتالي :-

صفة التعامل مع الأمانة	العدد	النسبة
شريك	6	%2.4
مورد	12	%4.7
مؤسسة حكومية	40	%15.7
مؤسسة خاصة	69	%27.2
مواطن	127	%50.0

بنود الإستبانة

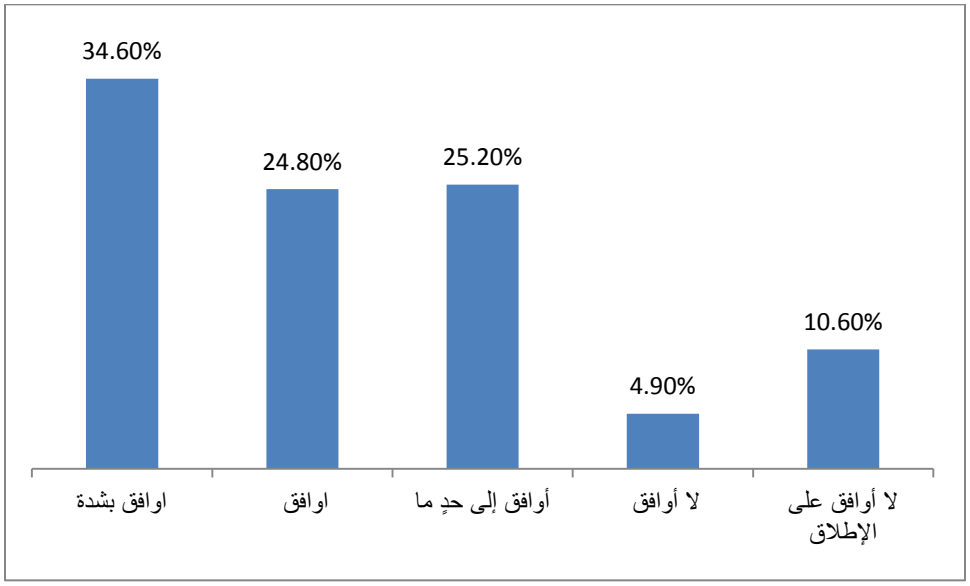
1-صفحات الأمانة على وسائل التواصل الإجتماعي

- طريقه تصميم الصفحات مميزه وفعاله/Facebook

أجاب على هذا البند (246) من عينة الدراسة بنسة (84.5) وتوزعت إجاباتهم كالتالي :-

درجة الرضا	العدد	النسبة
اوافق بشدة	85	%34.6
اوافق	61	%24.8
أوافق إلى حدٍ ما	62	%25.2
لا أوافق	12	%4.9
لا أوافق على الإطلاق	26	%10.6

بلغت نسبة الرضا عن هذا البند(73.5%)



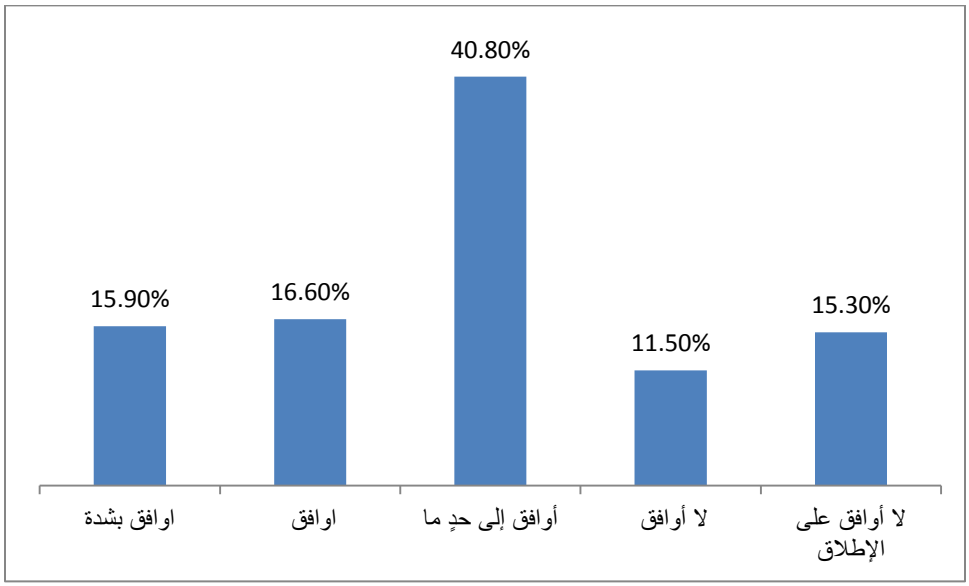
-صفحات الأمانة على وسائل التواصل الإجتماعي

- twitter

أجاب على هذا البند (157) من عينة الدراسة بنسة (54%) وتوزعت إجاباتهم كالتالي :-

درجة الرضا	العدد	النسبة
اوافق بشدة	25	%15.9
اوافق	26	%16.6
أوافق إلى حدٍ ما	64	%40.8
لا أوافق	18	%11.5
لا أوافق على الإطلاق	24	%15.3

بلغت نسبة الرضا عن هذا البند(61.2%)



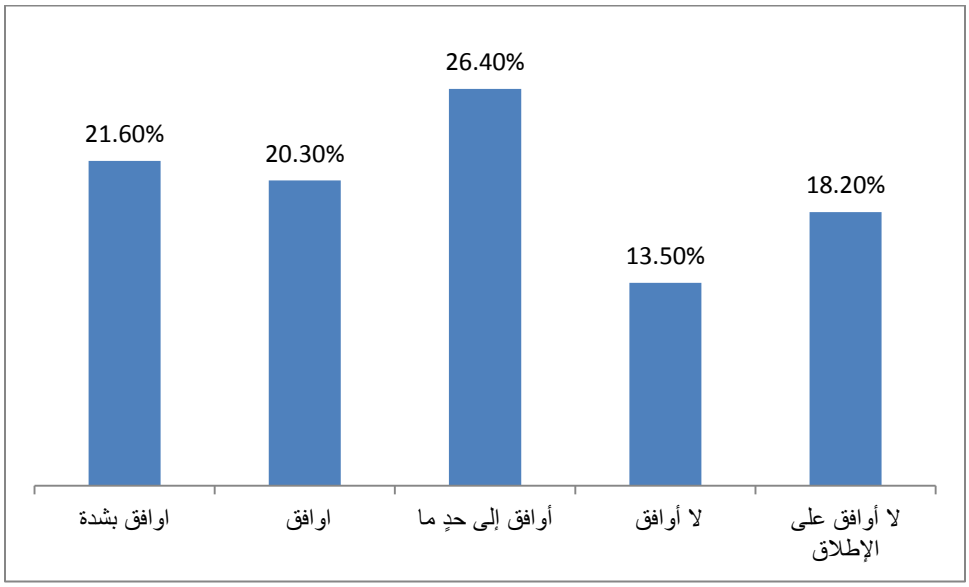
-صفحات الأمانة على وسائل التواصل الإجتماعي

- اليوتيوب

أجاب على هذا البند (148) من عينة الدراسة بنسة (50.9%) وتوزعت إجاباتهم كالتالي :-

درجة الرضا	العدد	النسبة
اوافق بشدة	32	%21.6
اوافق	30	%20.3
أوافق إلى حدٍ ما	39	%26.4
لا أوافق	20	%13.5
لا أوافق على الإطلاق	27	%18.2

بلغت نسبة الرضا عن هذا البند(62.7%)



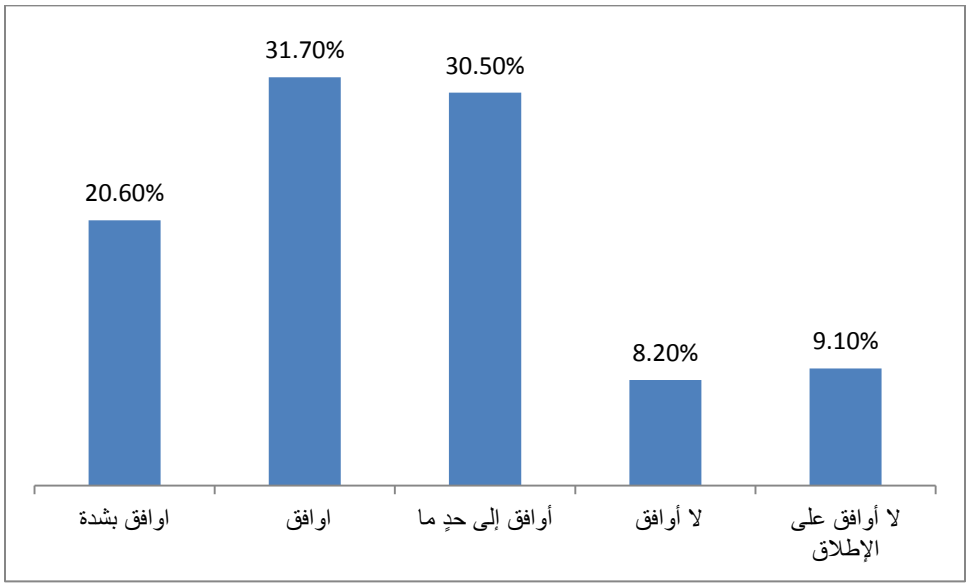
صفحات الأمانة على وسائل التواصل الإجتماعي

- المعلومات المنزلية تعطي بيانات كافيه/Facebook

أجاب على هذا البند (243) من عينة الدراسة بنسة (83.5%) وتوزعت إجاباتهم كالتالي :-

درجة الرضا	العدد	النسبة
اوافق بشدة	50	%20.6
اوافق	77	%31.7
أوافق إلى حدٍ ما	74	%30.5
لا أوافق	20	%8.2
لا أوافق على الإطلاق	22	%9.1

بلغت نسبة الرضا عن هذا البند(69.3%)



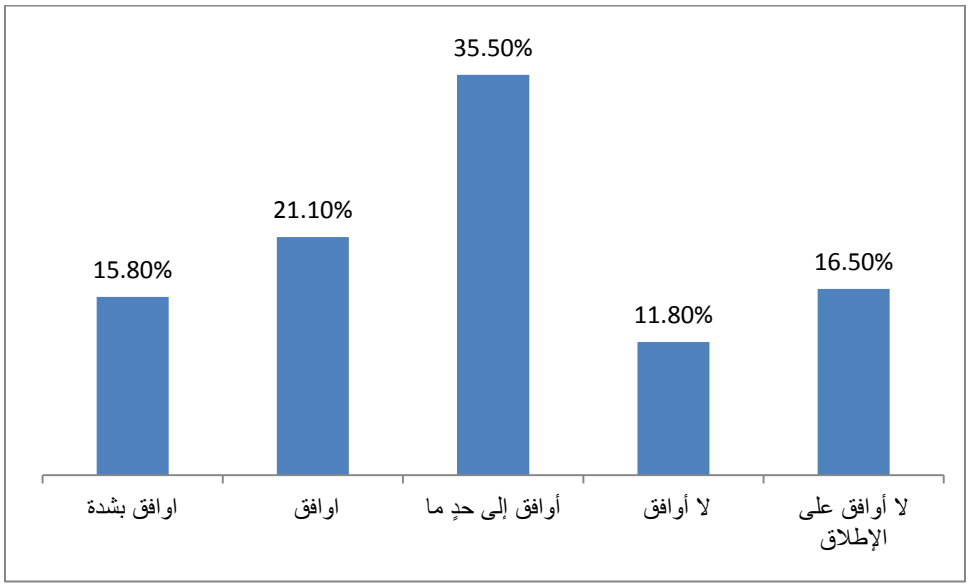
صفحات الأمانة على وسائل التواصل الإجتماعي

- المعلومات المنزلية تعطي ببانات كافيه / twitter

أجاب على هذا البند () من عينة الدراسة بنسة () وتوزعت إجاباتهم كالتالي :-

درجة الرضا	العدد	النسبة
اوافق بشدة	24	%15.8
اوافق	32	%21.1
أوافق إلى حدٍ ما	54	%35.5
لا أوافق	18	%11.8
لا أوافق على الإطلاق	23	%16.5

بلغت نسبة الرضا عن هذا البند(%63.1)

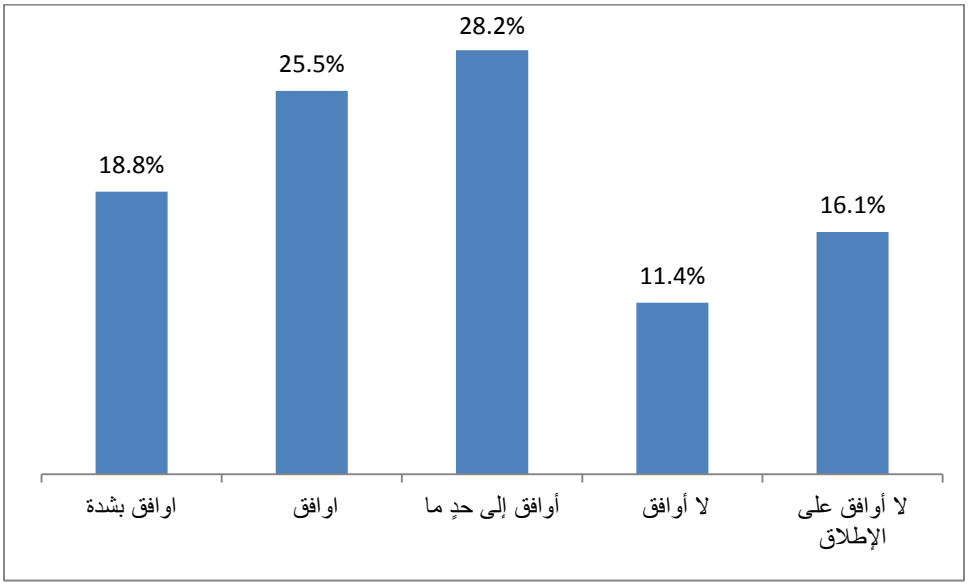


- <u>صفحات الأمانة على وسائل التواصل الإجتماعي</u>
- المعلومات المنزلية تعطي ببانات كافيه / اليوتيوب

أجاب على هذا البند (149) من عينة الدراسة بنسة (51.2%) وتوزعت إجاباتهم كالتالي :-

درجة الرضا	العدد	النسبة
اوافق بشدة	28	%18.8
اوافق	38	%25.5
أوافق إلى حدٍ ما	42	%28.2
لا أوافق	17	%11.4
لا أوافق على الإطلاق	24	%16.1

بلغت نسبة الرضا عن هذا البند(63.9%)



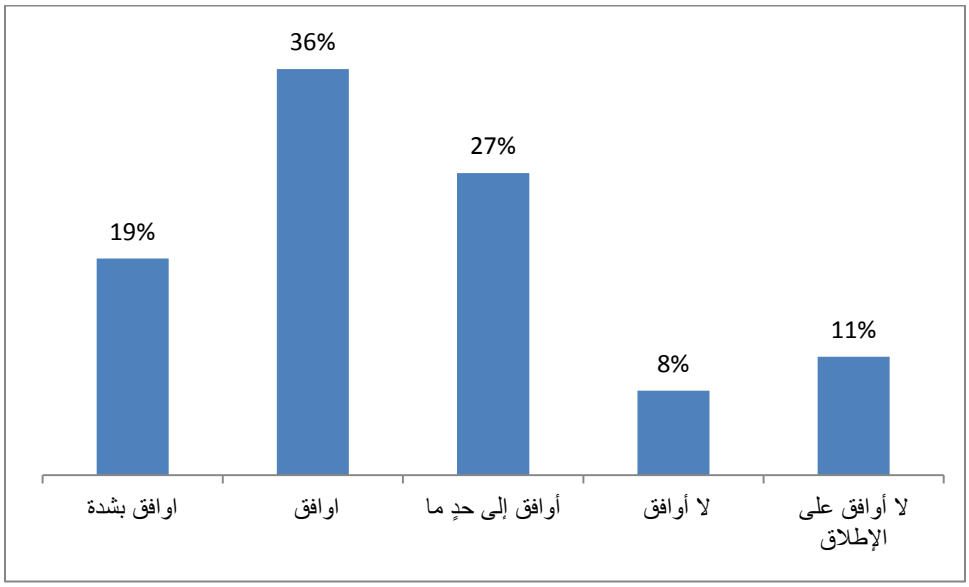
صفحات الأمانة على وسائل التواصل الإجتماعي

- يتم تحديث البيانات بشكل دوري/Facebook

أجاب على هذا البند (239) من عينة الدراسة بنسة (82.1%) وتوزعت إجاباتهم كالتالي :-

درجة الرضا	العدد	النسبة
اوافق بشدة	46	%19.2
اوافق	86	%36
أوافق إلى حدٍ ما	64	%26.8
لا أوافق	18	%7.5
لا أوافق على الإطلاق	25	%10.5

بلغت نسبة الرضا عن هذا البند(69.2%)



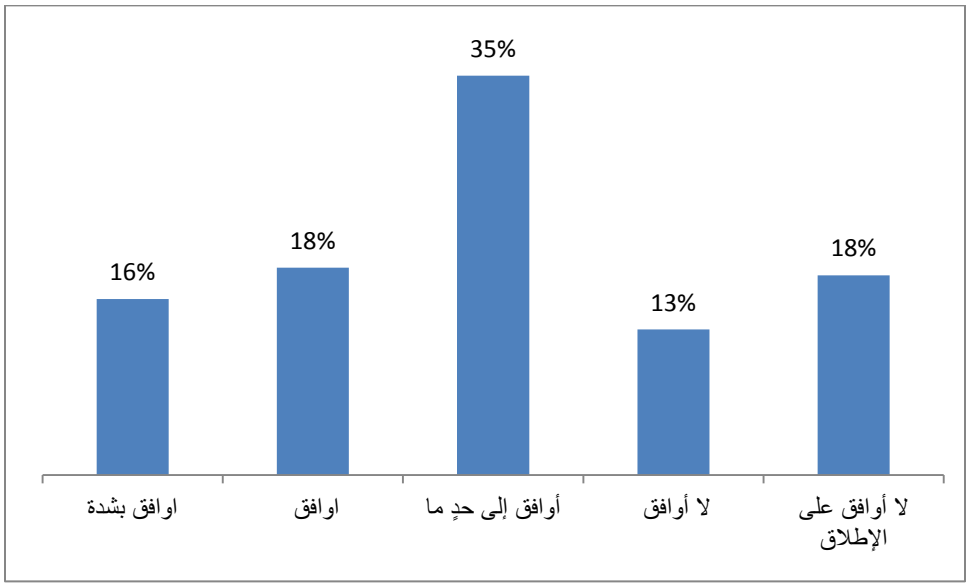
صفحات الأمانة على وسائل التواصل الإجتماعي

- يتم تحديث البيانات بشكل دوري/ twitter

أجاب على هذا البند (147) من عينة الدراسة بنسة (49.5%) وتوزعت إجاباتهم كالتالي :-

درجة الرضا	العدد	النسبة
اوافق بشدة	23	15.6%
اوافق	27	18.4%
أوافق إلى حدٍ ما	52	35.4%
لا أوافق	19	12.9%
لا أوافق على الإطلاق	26	17.7%

بلغت نسبة الرضا عن هذا البند(60.3%)



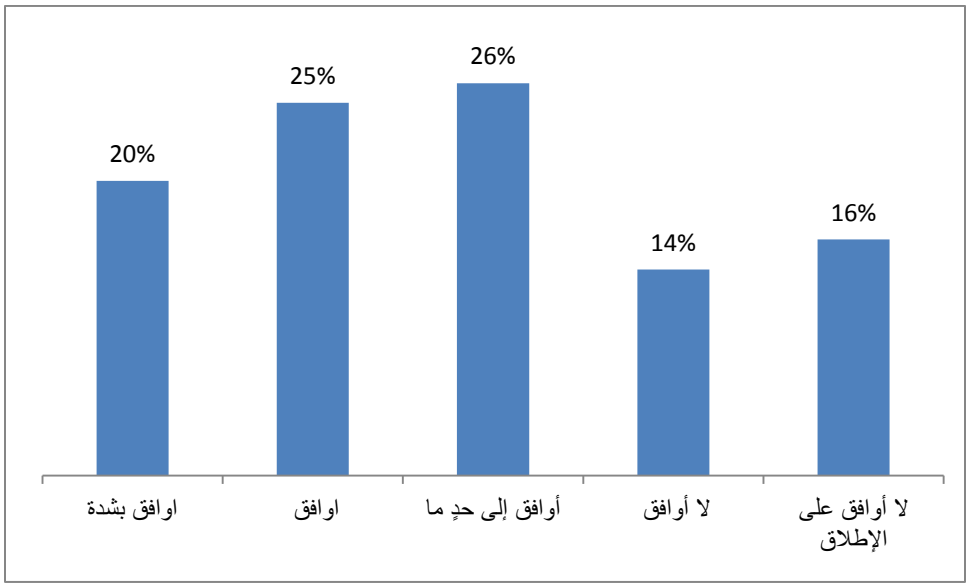
صفحات الأمانة على وسائل التواصل الإجتماعي

- يتم تحديث البيانات بشكل دوري/ اليوتيوب

أجاب على هذا البند (153) من عينة الدراسة بنسة (52.6%) وتوزعت إجاباتهم كالتالي :-

درجة الرضا	العدد	النسبة
اوافق بشدة	30	%19.6
اوافق	38	%24.8
أوافق إلى حدٍ ما	40	%26.1
لا أوافق	21	%13.7
لا أوافق على الإطلاق	24	%15.7

بلغت نسبة الرضا عن هذا البند(63.8%)



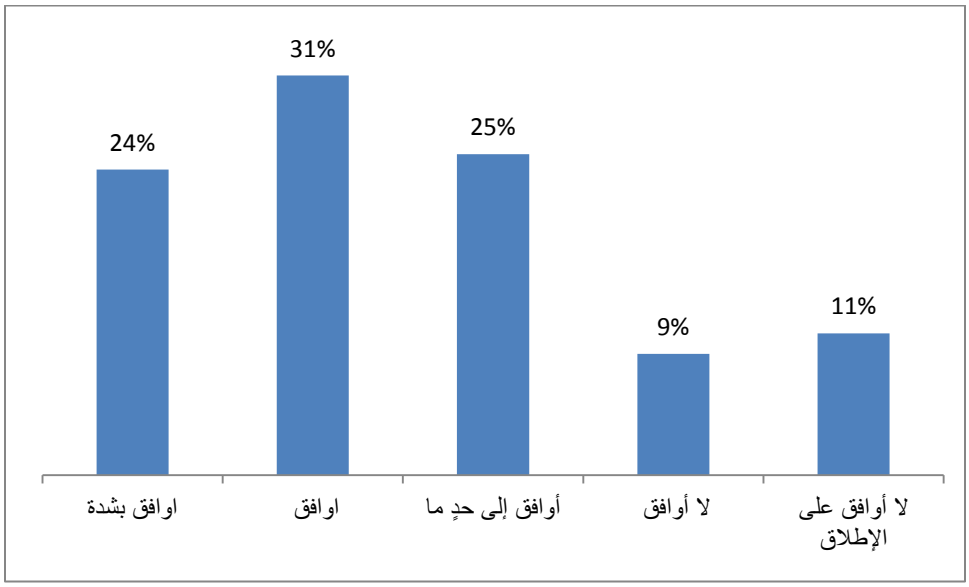
صفحات الأمانة على وسائل التواصل الإجتماعي

- يتم الاستجابة لاي ملاحظات او شكاوي واعطاء الردود المناسبه /Facebook

أجاب على هذا البند (245) من عينة الدراسة بنسة (84.2%) وتوزعت إجاباتهم كالتالي :-

درجة الرضا	العدد	النسبة
اوافق بشدة	58	%23.7
اوافق	76	%31
أوافق إلى حدٍ ما	61	%24.9
لا أوافق	23	%9.4
لا أوافق على الإطلاق	27	%11

بلغت نسبة الرضا عن هذا البند(69.4%)



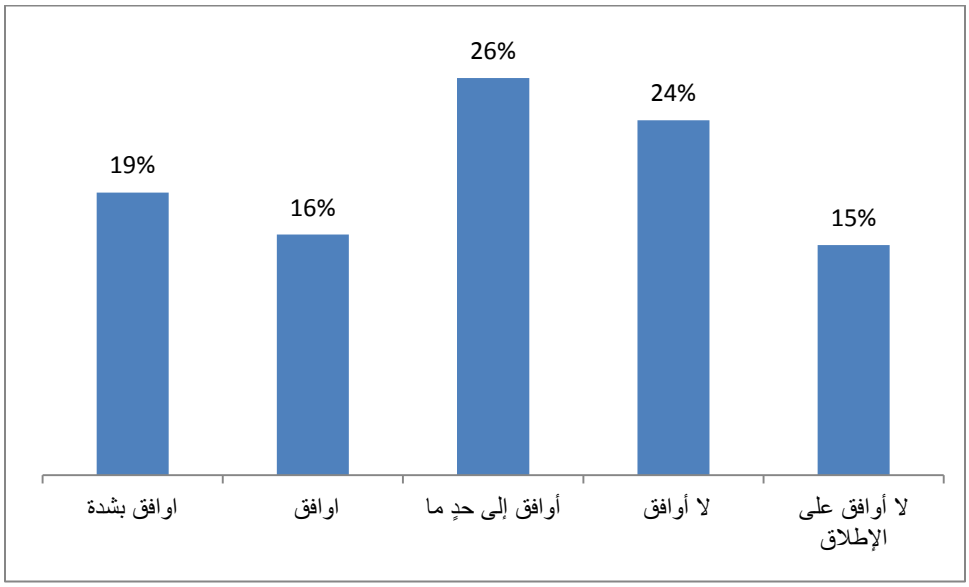
صفحات الأمانة على وسائل التواصل الإجتماعي

- يتم الاستجابة لاي ملاحظات او شكاوي واعطاء الردود المناسبه /twitter

أجاب على هذا البند (144) من عينة الدراسة بنسة (49.5%) وتوزعت إجاباتهم كالتالي :-

درجة الرضا	العدد	النسبة
اوافق بشدة	22	%18.8
اوافق	34	%16
أوافق إلى حدٍ ما	38	%26.4
لا أوافق	23	%23.6
لا أوافق على الإطلاق	27	%15.3

بلغت نسبة الرضا عن هذا البند(60.1%)



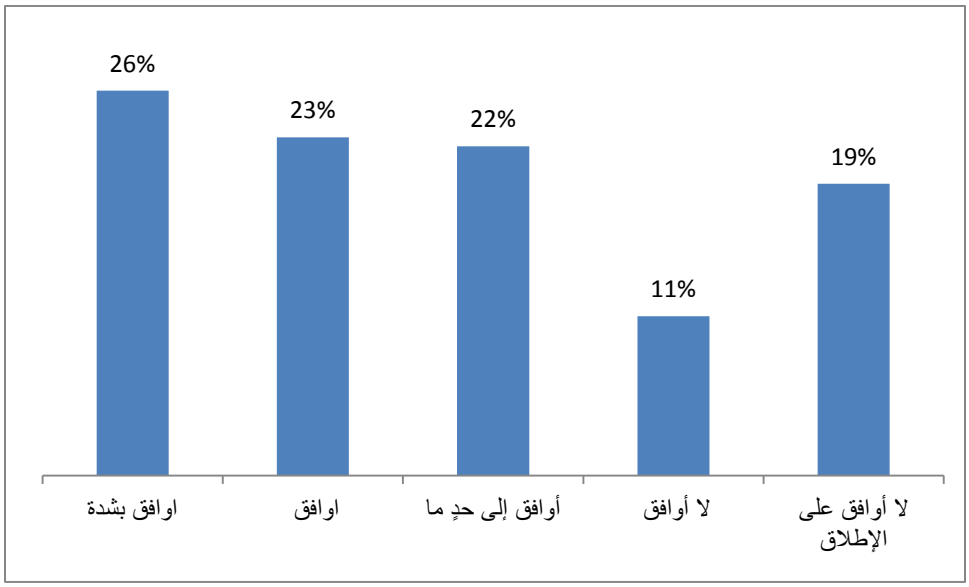
صفحات الأمانة على وسائل التواصل الإجتماعي

- يتم الاستجابة لاي ملاحظات او شكاوي واعطاء الردود المناسبه / اليوتيوب

أجاب على هذا البند (160) من عينة الدراسة بنسة (55%) وتوزعت إجاباتهم كالتالي :-

درجة الرضا	العدد	النسبة
اوافق بشدة	41	%25.6
اوافق	36	%22.5
أوافق إلى حدٍ ما	35	%21.9
لا أوافق	17	%10.6
لا أوافق على الإطلاق	31	%19.4

بلغت نسبة الرضا عن هذا البند(64.9%)



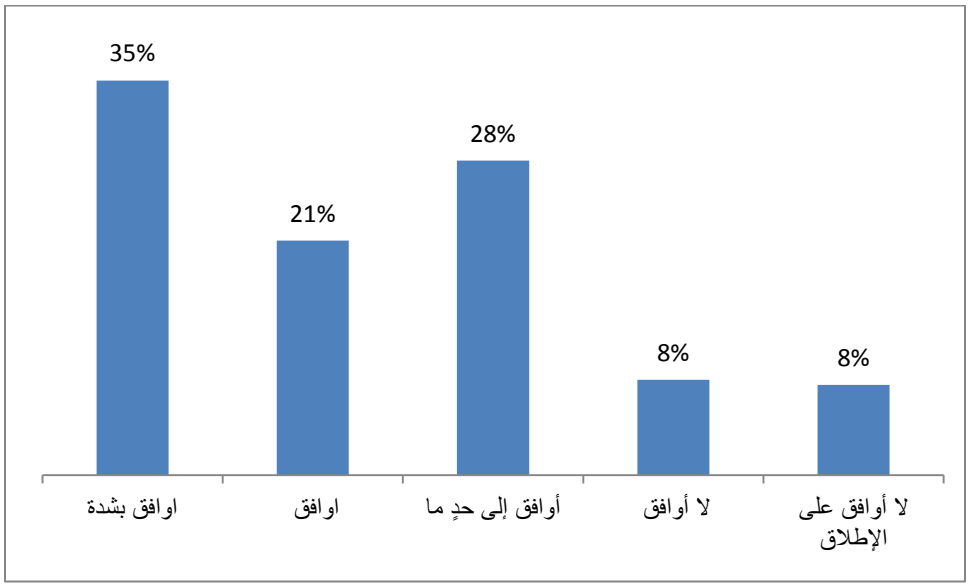
ثانياً:- المواقع الإلكترونية

- الموقع مصمم بشكل مميز /موقع الامانة الرسمي

أجاب على هذا البند (226) من عينة الدراسة بنسة (77.7%) وتوزعت إجاباتهم كالتالي :-

درجة الرضا	العدد	النسبة
اوافق بشدة	79	%35
اوافق	47	%20.8
أوافق إلى حدٍ ما	63	%27.9
لا أوافق	19	%8.45
لا أوافق على الإطلاق	18	%8

بلغت نسبة الرضا عن هذا البند(73.3%)



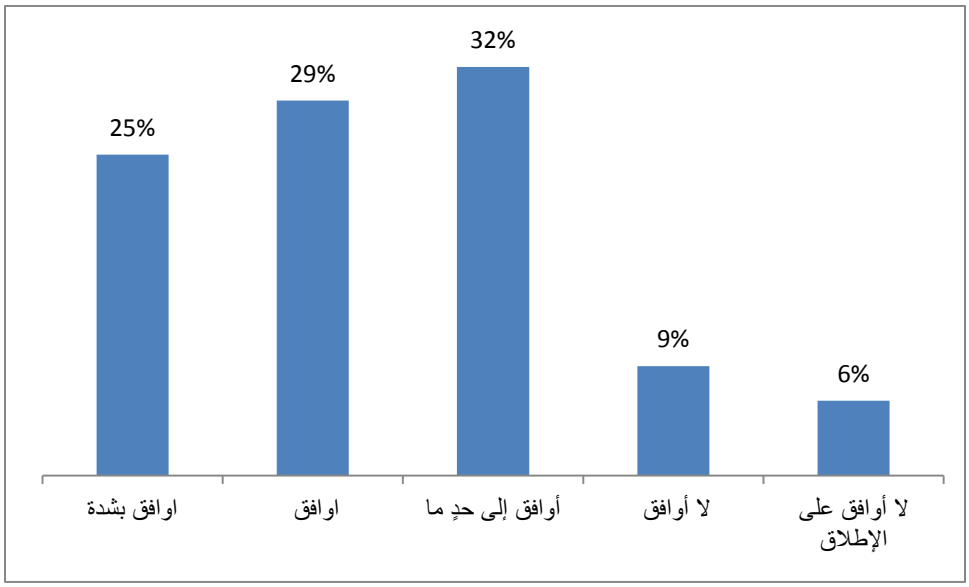
المواقع الإلكترونية

- الموقع مصمم بشكل مميز /مستكشف عمان

أجاب على هذا البند (189) من عينة الدراسة بنسة (64.9%) وتوزعت إجاباتهم كالتالي :-

درجة الرضا	العدد	النسبة
اوافق بشدة	47	%24.9
اوافق	55	%29.1
أوافق إلى حدٍ ما	60	%31.7
لا أوافق	16	%8.5
لا أوافق على الإطلاق	11	%5.8

بلغت نسبة الرضا عن هذا البند(71.7%)



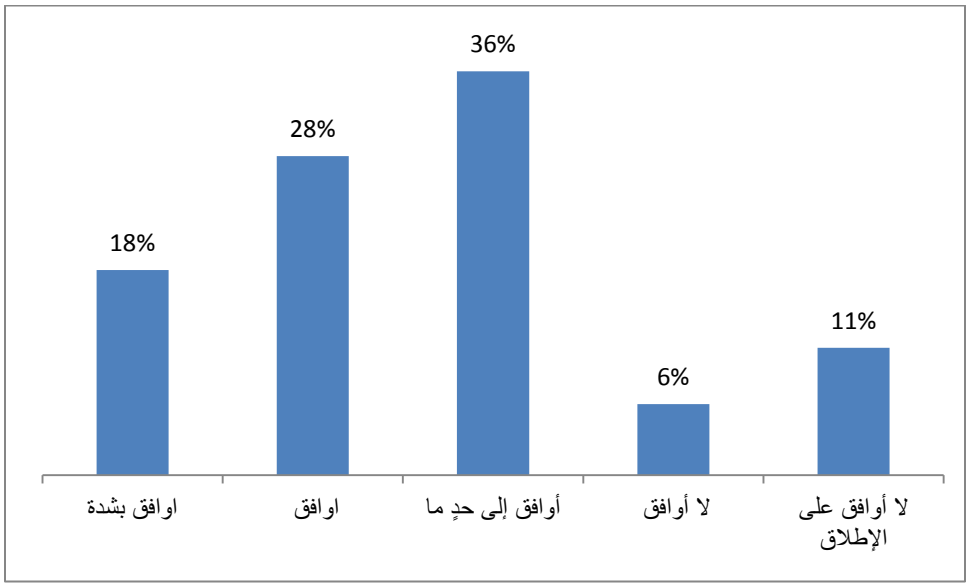
المواقع الإلكترونية

- الموقع مصمم بشكل مميز /سوق الخضارالمركزي

أجاب على هذا البند (159) من عينة الدراسة بنسة (54.6%) وتوزعت إجاباتهم كالتالي :-

درجة الرضا	العدد	النسبة
اوافق بشدة	29	18.2%
اوافق	45	28.3%
أوافق إلى حدٍ ما	57	35.8%
لا أوافق	10	6.3%
لا أوافق على الإطلاق	18	11.3%

بلغت نسبة الرضا عن هذا البند(72.1%)



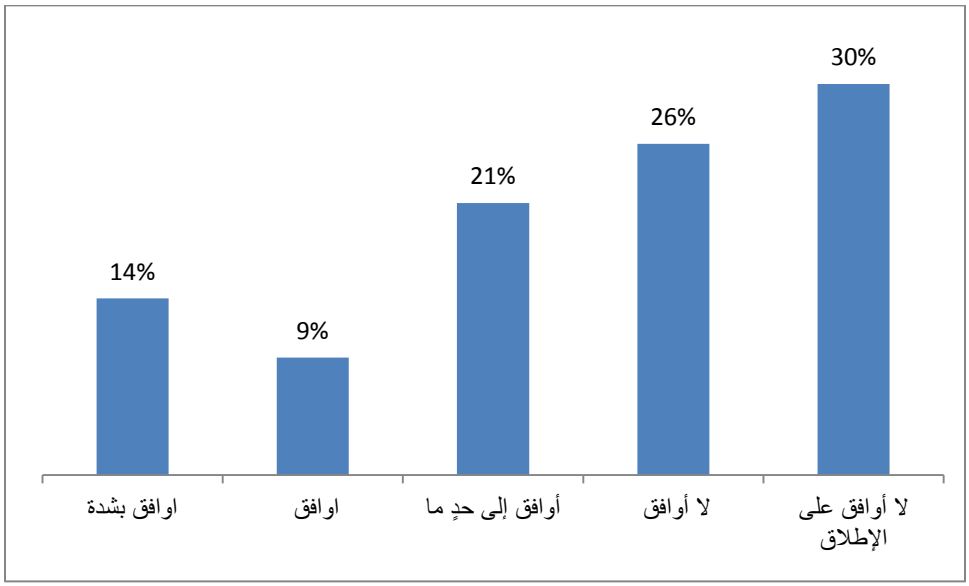
المواقع الإلكترونية

- الموقع مصمم بشكل مميز /دائرة العطاءات

أجاب على هذا البند (175) من عينة الدراسة بنسة (60.1%) وتوزعت إجاباتهم كالتالي :-

درجة الرضا	العدد	النسبة
اوافق بشدة	53	%13.7
اوافق	45	%9.1
أوافق إلى حدٍ ما	37	%21.1
لا أوافق	16	%25.7
لا أوافق على الإطلاق	24	%30.35

بلغت نسبة الرضا عن هذا البند(69.9%)



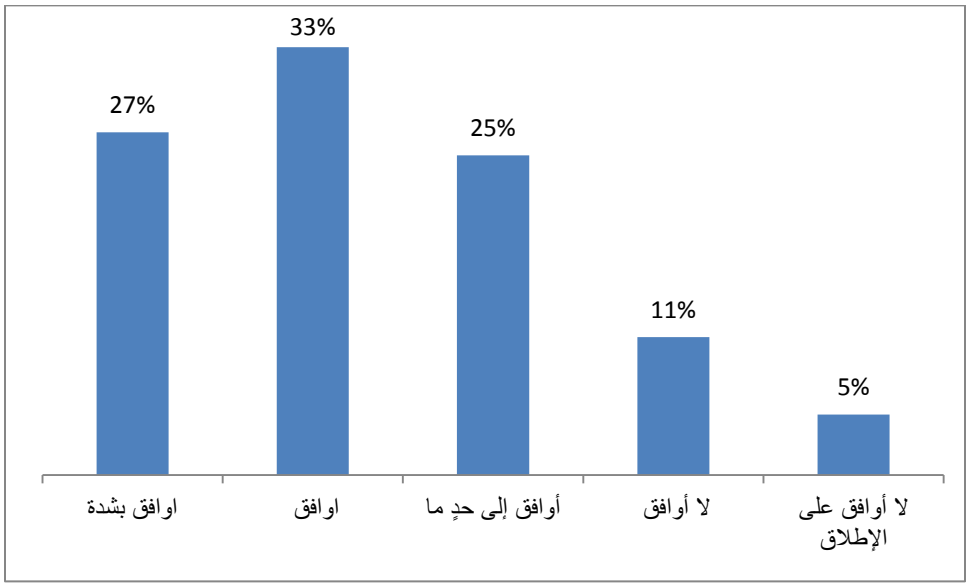
المواقع الإلكترونية

- سهولة الدخول لمواقع البحث /موقع أمانة عمان الرسمي

أجاب على هذا البند (214) من عينة الدراسة بنسة (73.5%) وتوزعت إجاباتهم كالتالي :-

درجة الرضا	العدد	النسبة
اوافق بشدة	57	%26.6
اوافق	71	%33.2
أوافق إلى حدٍ ما	53	%24.8
لا أوافق	23	%10.7
لا أوافق على الإطلاق	10	%4.7

بلغت نسبة الرضا عن هذا البند(73.8%)



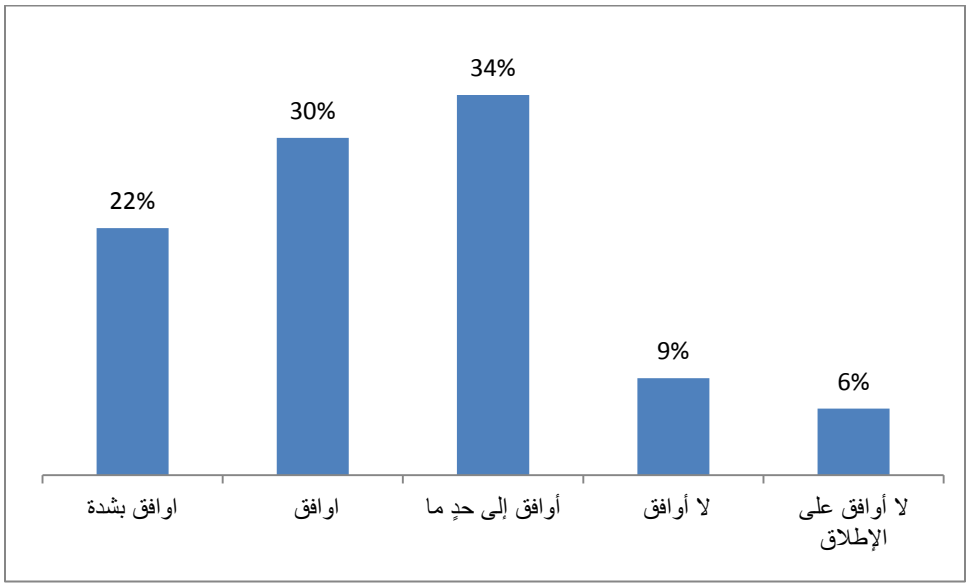
المواقع الإلكترونية

- سهولة الدخول لمواقع البحث /مستكشف عمان

أجاب على هذا البند (187) من عينة الدراسة بنسة (64.3%) وتوزعت إجاباتهم كالتالي :-

درجة الرضا	العدد	النسبة
اوافق بشدة	41	%21.9
اوافق	56	%29.9
أوافق إلى حدٍ ما	63	%33.7
لا أوافق	16	%8.6
لا أوافق على الإطلاق	11	%5.9

بلغت نسبة الرضا عن هذا البند(70.6%)



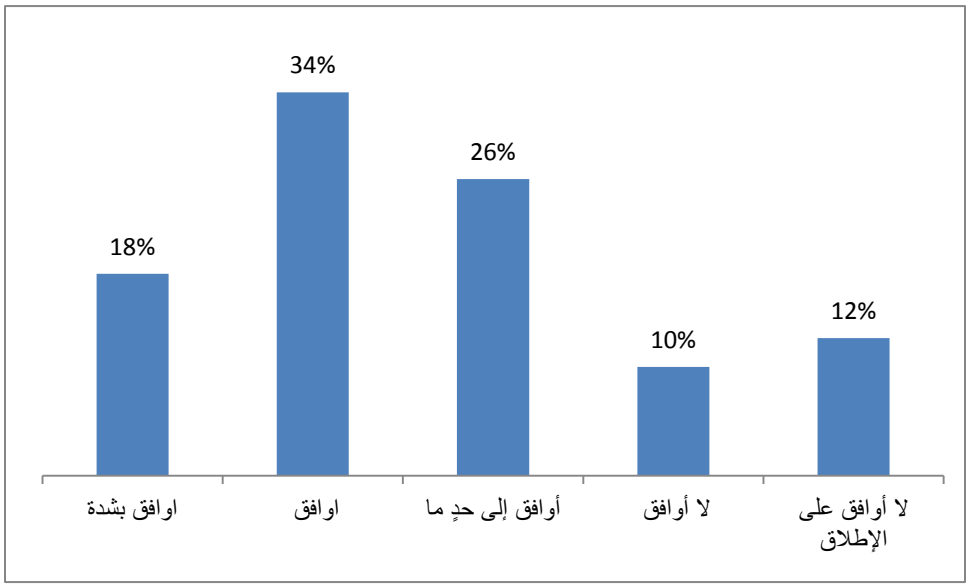
المواقع الإلكترونية

- سهولة الدخول لمواقع البحث /سوق الخضار المركزي

أجاب على هذا البند (156) من عينة الدراسة بنسة (53.6%) وتوزعت إجاباتهم كالتالي :-

درجة الرضا	العدد	النسبة
اوافق بشدة	28	%17.9
اوافق	53	%34
أوافق إلى حدٍ ما	41	%26.3
لا أوافق	15	%9.65
لا أوافق على الإطلاق	19	%12.2

بلغت نسبة الرضا عن هذا البند(67.1%)



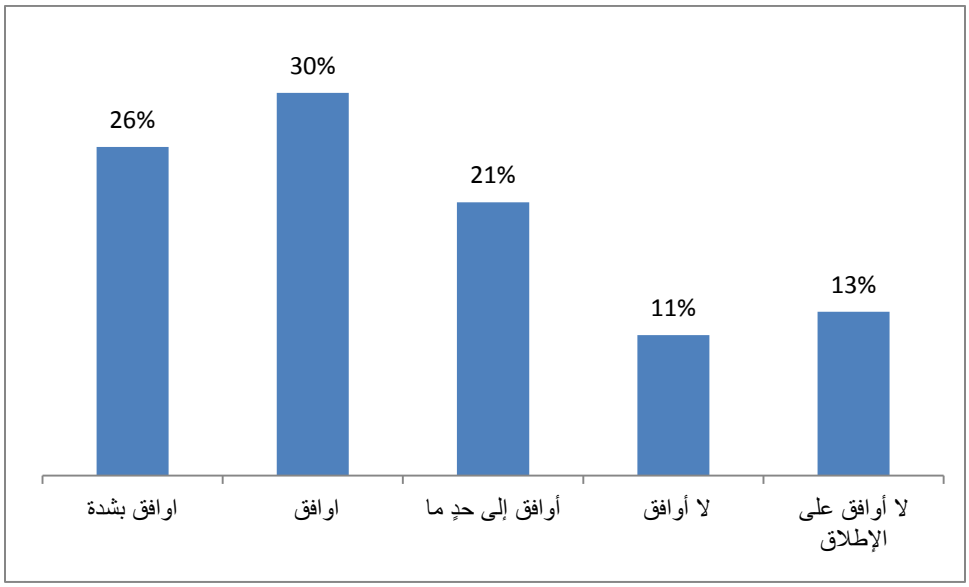
المواقع الإلكترونية

- سهولة الدخول لمواقع البحث /دائرة العطاءات

أجاب على هذا البند (165) من عينة الدراسة بنسة (56.7%) وتوزعت إجاباتهم كالتالي :-

درجة الرضا	العدد	النسبة
اوافق بشدة	42	25.5%
اوافق	49	29.7%
أوافق إلى حدٍ ما	35	21.2%
لا أوافق	18	10.9%
لا أوافق على الإطلاق	21	12.7%

بلغت نسبة الرضا عن هذا البند(68.8%)



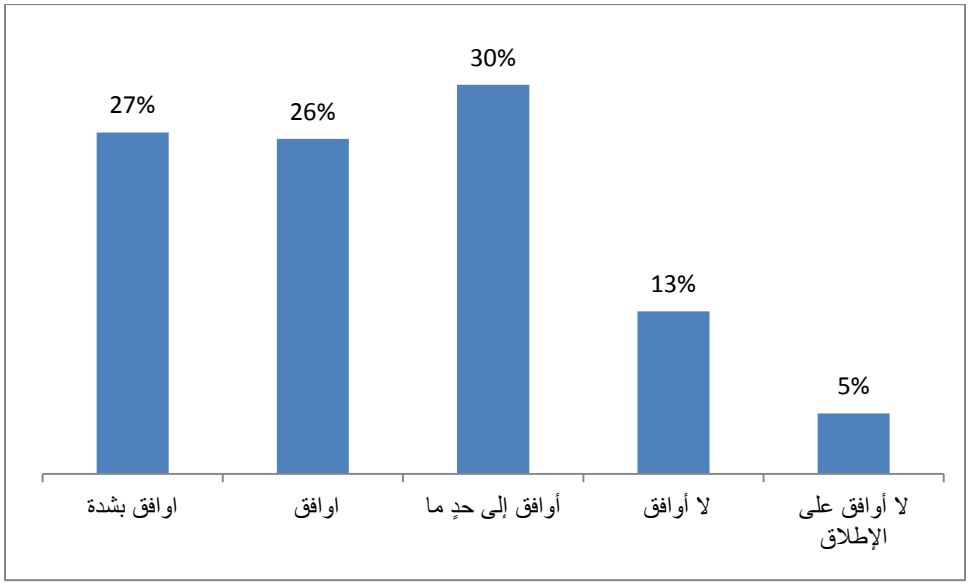
المواقع الإلكترونية

- المعلومات المنزلية على الموقع يعطي بيانات كافيه تهم الموظفين/ موقع الأمانة الرسمي

أجاب على هذا البند (215) من عينة الدراسة بنسة (73.9%) وتوزعت إجاباتهم كالتالي :-

درجة الرضا	العدد	النسبة
اوافق بشدة	57	%26.5
اوافق	56	%26
أوافق إلى حدٍ ما	65	%30.2
لا أوافق	27	%12.6
لا أوافق على الإطلاق	10	%4.7

بلغت نسبة الرضا عن هذا البند(71.4%)



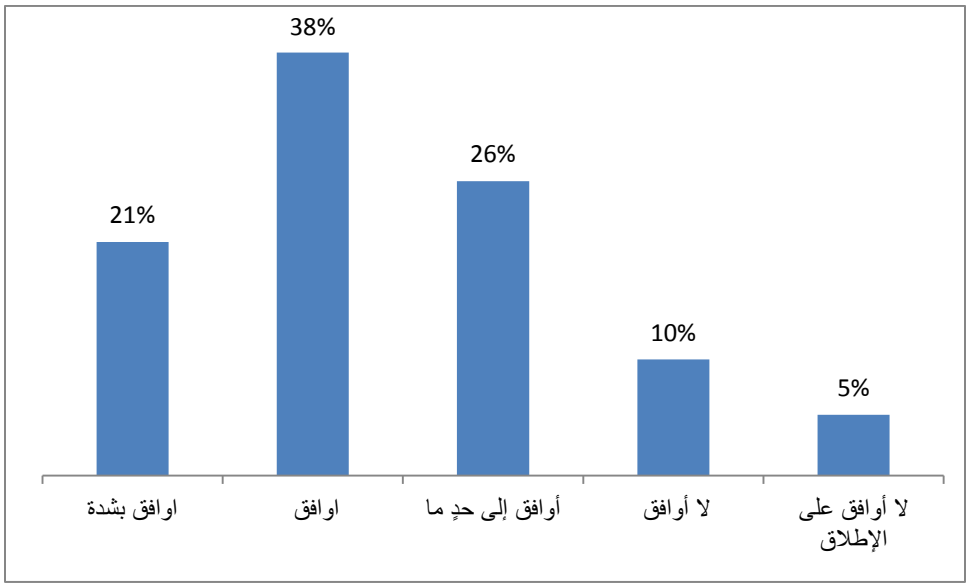
المواقع الإلكترونية

- المعلومات المنزلية على الموقع يعطي بيانات كافيه تهم الموظفين/ مستكشف عمان

أجاب على هذا البند (184) من عينة الدراسة بنسة (63.2%) وتوزعت إجاباتهم كالتالي :-

درجة الرضا	العدد	النسبة
اوافق بشدة	38	%20.7
اوافق	69	%37.5
أوافق إلى حدٍ ما	48	%26.1
لا أوافق	19	%10.3
لا أوافق على الإطلاق	10	%5.4

بلغت نسبة الرضا عن هذا البند(71.5%)



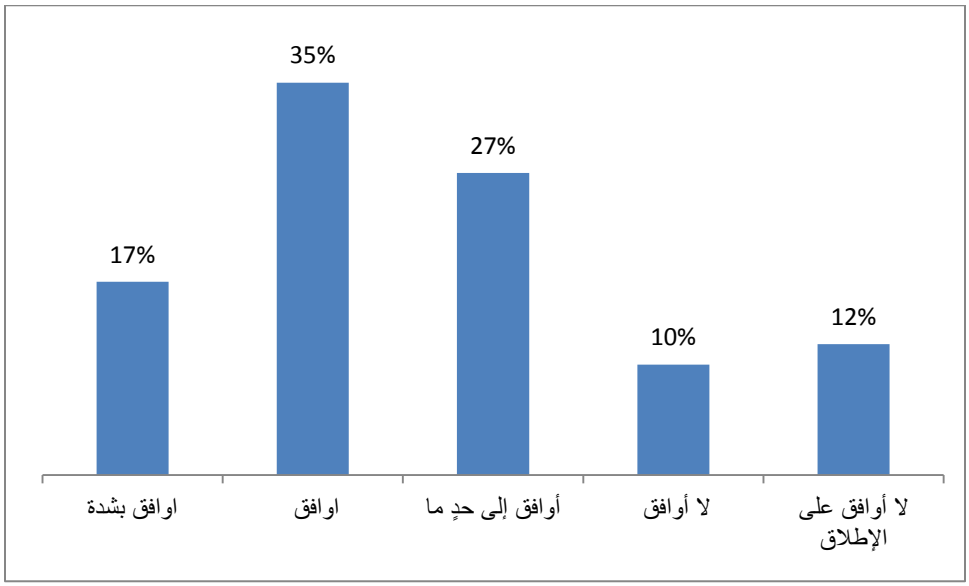
المواقع الإلكترونية

- المعلومات المنزلية على الموقع يعطي بيانات كافيه تهم الموظفين/ سوق الخضار المركزي

أجاب على هذا البند (164) من عينة الدراسة بنسة (56.4%) وتوزعت إجاباتهم كالتالي :-

درجة الرضا	العدد	النسبة
اوافق بشدة	28	%17.15
اوافق	57	%34.8
أوافق إلى حدٍ ما	44	%26.8
لا أوافق	16	%9.8
لا أوافق على الإطلاق	19	%11.6

بلغت نسبة الرضا عن هذا البند(67.2%)



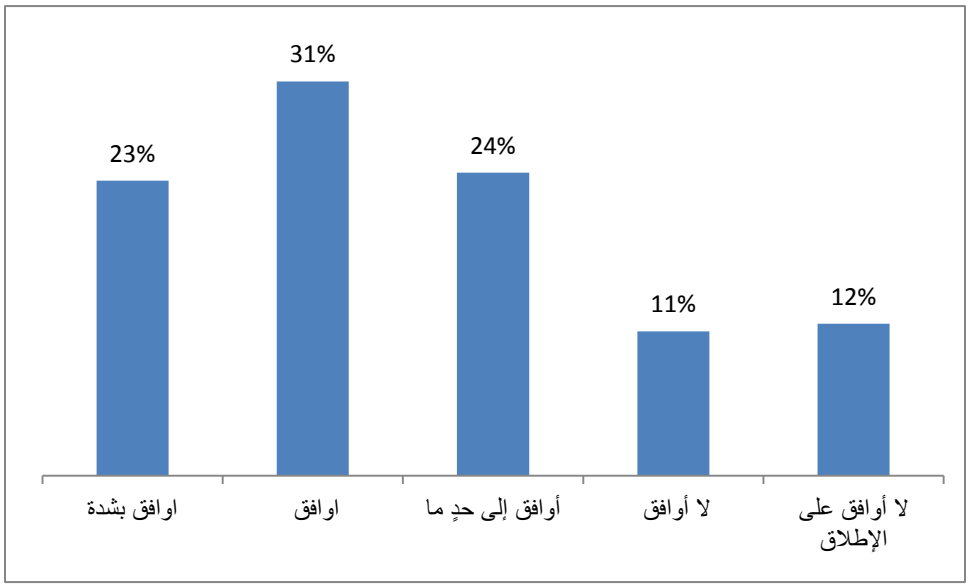
المواقع الإلكترونية

- المعلومات المنزلية على الموقع يعطي بيانات كافيه تهم الموظفين/دائرة العطاءات

أجاب على هذا البند (170) من عينة الدراسة بنسة (58.4%) وتوزعت إجاباتهم كالتالي :-

درجة الرضا	العدد	النسبة
اوافق بشدة	39	%22.9
اوافق	52	%30.6
أوافق إلى حدٍ ما	40	%23.5
لا أوافق	19	%11.2
لا أوافق على الإطلاق	20	%11.8

بلغت نسبة الرضا عن هذا البند(68.3%)



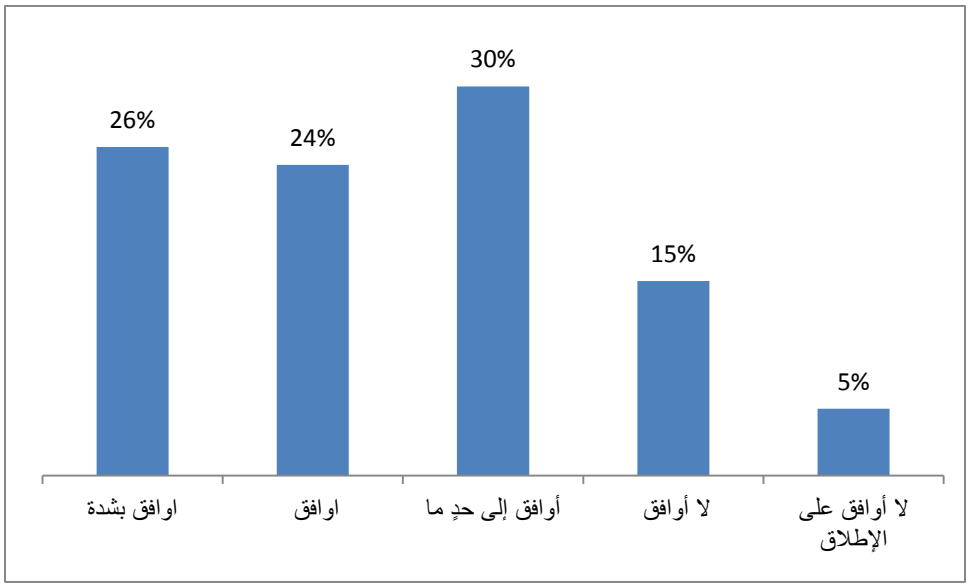
المواقع الإلكترونية

- يتم التحديث بشكل دوري/موقع الامانة الرسمي

أجاب على هذا البند (212) من عينة الدراسة بنسة (72.9%) وتوزعت إجاباتهم كالتالي :-

درجة الرضا	العدد	النسبة
اوافق بشدة	54	%25.5
اوافق	51	%24.1
أوافق إلى حدٍ ما	64	%30.2
لا أوافق	32	%15.1
لا أوافق على الإطلاق	11	%5.2

بلغت نسبة الرضا عن هذا البند(70%)



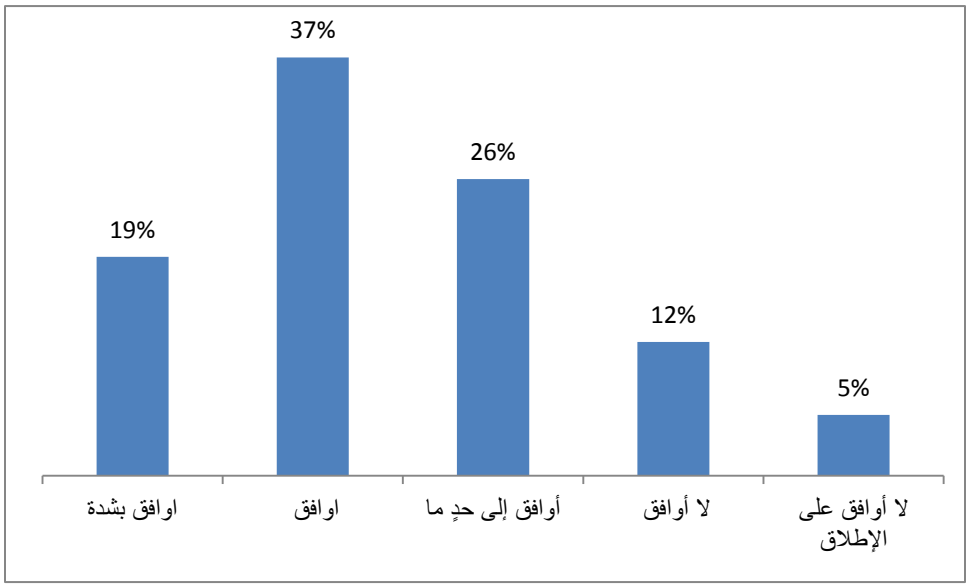
المواقع الإلكترونية

- يتم التحديث بشكل دوري/مستكشف عمان

أجاب على هذا البند (186) من عينة الدراسة بنسة (63.9%) وتوزعت إجاباتهم كالتالي :-

درجة الرضا	العدد	النسبة
اوافق بشدة	36	%19.4
اوافق	69	%37.1
أوافق إلى حدٍ ما	49	%26.3
لا أوافق	22	%11.85
لا أوافق على الإطلاق	10	%5.4

بلغت نسبة الرضا عن هذا البند(70.6%)



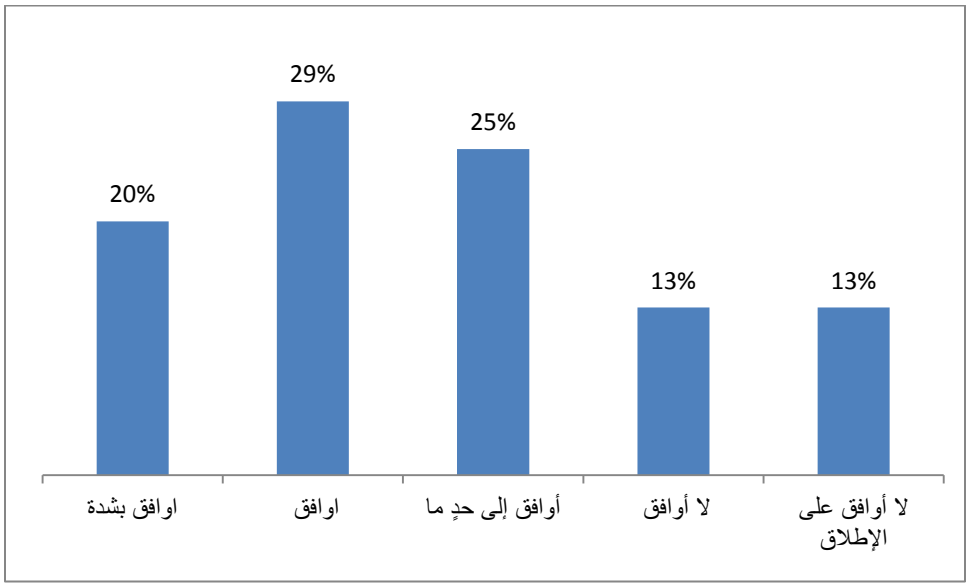
المواقع الإلكترونية

- يتم التحديث بشكل دوري/سوق الخضار المركزي

أجاب على هذا البند (162) من عينة الدراسة بنسة (55.7%) وتوزعت إجاباتهم كالتالي :-

درجة الرضا	العدد	النسبة
اوافق بشدة	32	19.7%
اوافق	47	29%
أوافق إلى حدٍ ما	41	25.3%
لا أوافق	21	13%
لا أوافق على الإطلاق	21	13%

بلغت نسبة الرضا عن هذا البند(72.1%)

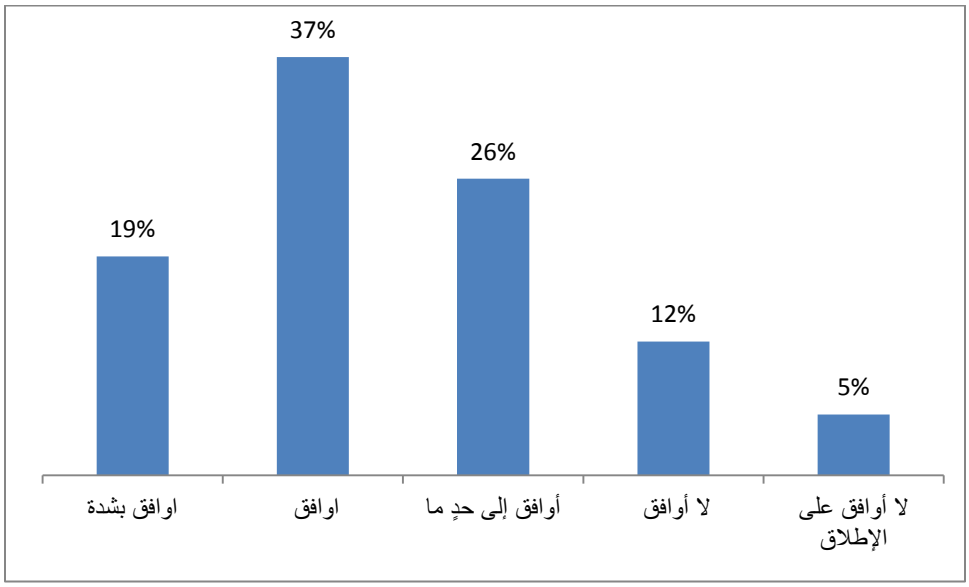


المواقع الإلكترونية

- يتم التحديث بشكل دوري/دائرة العطاءات

درجة الرضا	العدد	النسبة
اوافق بشدة	36	%19.4
اوافق	69	%37.1
أوافق إلى حدٍ ما	49	%26.3
لا أوافق	22	%11.85
لا أوافق على الإطلاق	10	%5.4

-
- بلغت نسبة الرضا عن هذا البند(70.6%)



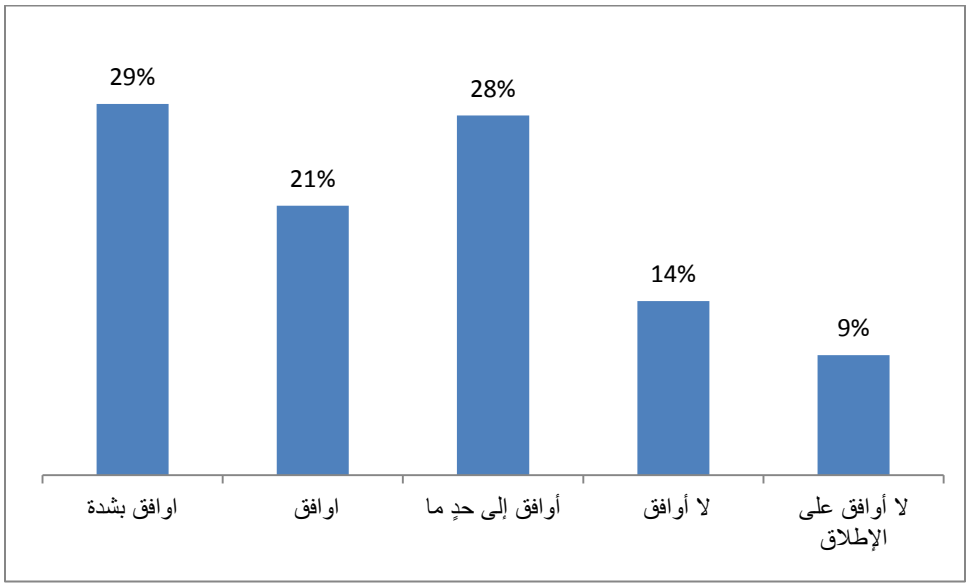
المواقع الإلكترونية

- يتم الاستجابة لاي ملاحظات او شكاوي واعطاء الردود المناسبة/موقع الأمانة الرسمي

أجاب على هذا البند (215) من عينة الدراسة بنسة (73.9%) وتوزعت إجاباتهم كالتالي :-

درجة الرضا	العدد	النسبة
اوافق بشدة	62	%28.8
اوافق	45	%20.9
أوافق إلى حدٍ ما	60	%27.9
لا أوافق	28	%13.5
لا أوافق على الإطلاق	20	%9.3

بلغت نسبة الرضا عن هذا البند(69.3%)



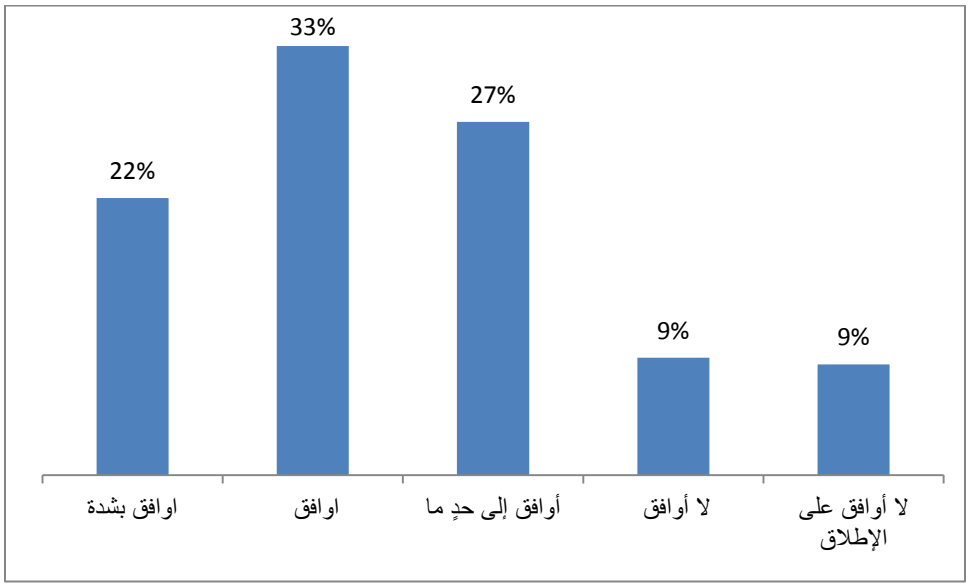
المواقع الإلكترونية

- يتم الاستجابة لاي ملاحظات او شكاوي واعطاء الردود المناسبة/مستكشف عمان

أجاب على هذا البند (186) من عينة الدراسة بنسة (63.9%) وتوزعت إجاباتهم كالتالي :-

درجة الرضا	العدد	النسبة
اوافق بشدة	40	%21.5
اوافق	62	%33.3
أوافق إلى حدٍ ما	51	%27.4
لا أوافق	17	%9.1
لا أوافق على الإطلاق	16	%8.6

بلغت نسبة الرضا عن هذا البند(70%)



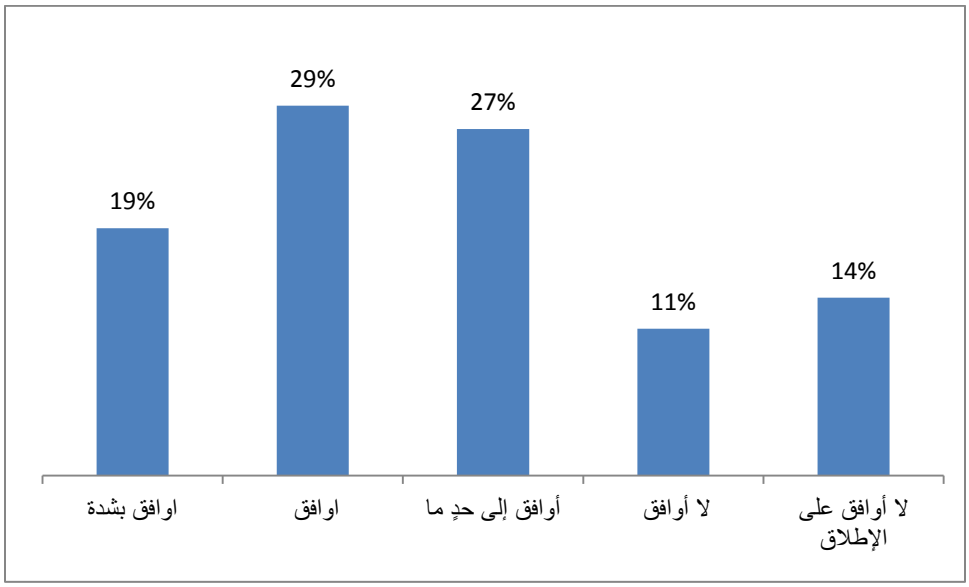
المواقع الإلكترونية

- يتم الاستجابة لاي ملاحظات او شكاوي واعطاء الردود المناسبة/سوق الخضار المركزي

أجاب على هذا البند (167) من عينة الدراسة بنسة (57.4%) وتوزعت إجاباتهم كالتالي :-

درجة الرضا	العدد	النسبة
اوافق بشدة	32	19.2%
اوافق	48	28.7%
أوافق إلى حدٍ ما	45	26.9%
لا أوافق	19	11.4%
لا أوافق على الإطلاق	23	13.8%

بلغت نسبة الرضا عن هذا البند(65.6%)



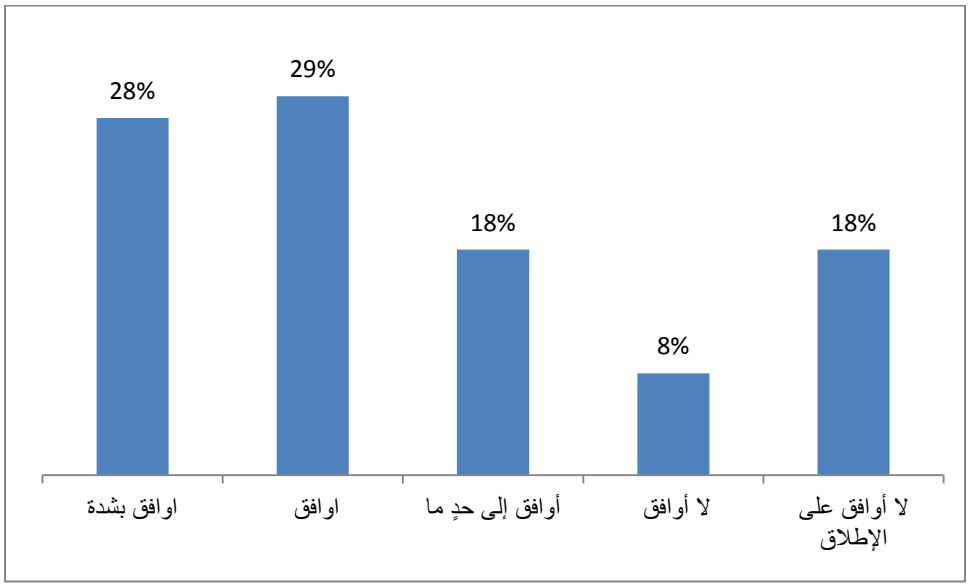
المواقع الإلكترونية

- يتم الاستجابة لاي ملاحظات او شكاوي واعطاء الردود المناسبة/دائرة العطاءات

أجاب على هذا البند (177) من عينة الدراسة بنسة (60.8%) وتوزعت إجاباتهم كالتالي :-

درجة الرضا	العدد	النسبة
اوافق بشدة	49	%27.7
اوافق	52	%29.4
أوافق إلى حدٍ ما	31	%17.5
لا أوافق	14	%7.9
لا أوافق على الإطلاق	31	%17.5

بلغت نسبة الرضا عن هذا البند(68.3%)



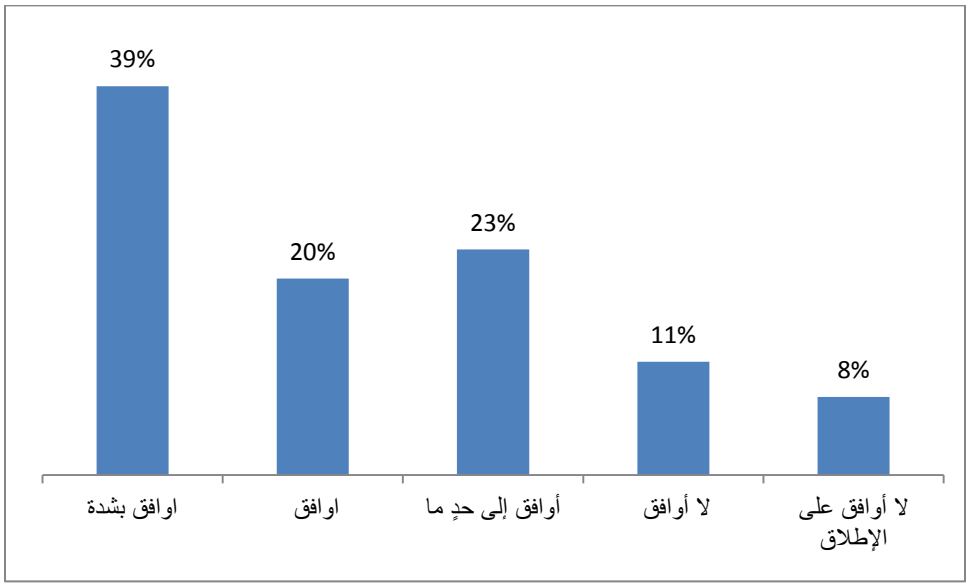
ثالثاً :-صناديق ولجان الشكاوي

- الية كتابة وايداع الشكوى/الموقع الإلكتروني

أجاب على هذا البند (204) من عينة الدراسة بنسة (70.1%)وتوزعت إجاباتهم كالتالي :-

درجة الرضا	العدد	النسبة
اوافق بشدة	79	%38.8
اوافق	40	%19.6
أوافق إلى حدٍ ما	46	%22.5
لا أوافق	23	%11.3
لا أوافق على الإطلاق	16	%7.8

بلغت نسبة الرضا عن هذا البند(79%)



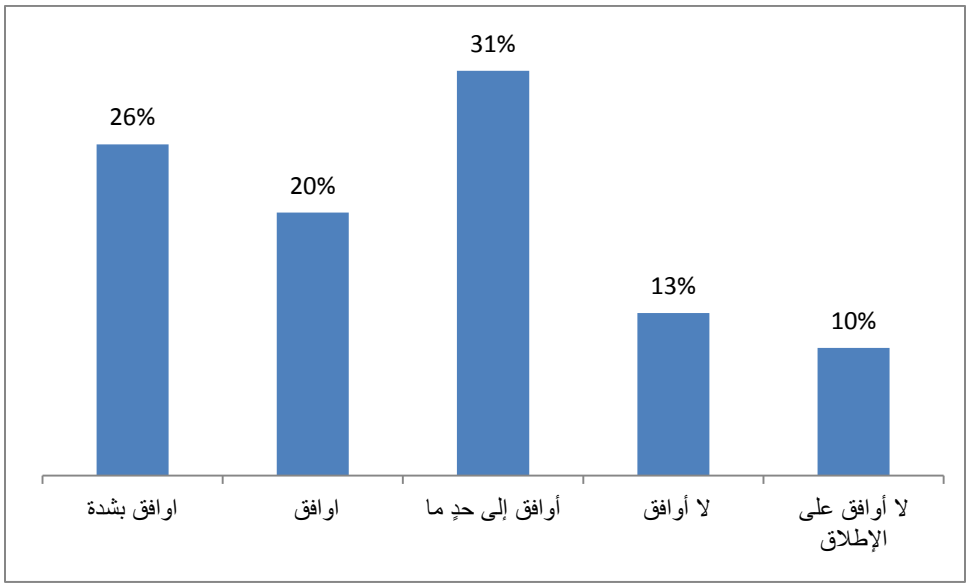
صناديق ولجان الشكاوي

- الية كتابة وايداع الشكوى/وحدة إدارة الشكاوي الحكومية

أجاب على هذا البند (191) من عينة الدراسة بنسة (65.6%)وتوزعت إجاباتهم كالتالي :-

درجة الرضا	العدد	النسبة
اوافق بشدة	49	%25.7
اوافق	39	%20.4
أوافق إلى حدٍ ما	60	%31.4
لا أوافق	24	%12.6
لا أوافق على الإطلاق	19	%9.9

بلغت نسبة الرضا عن هذا البند(67.9%)



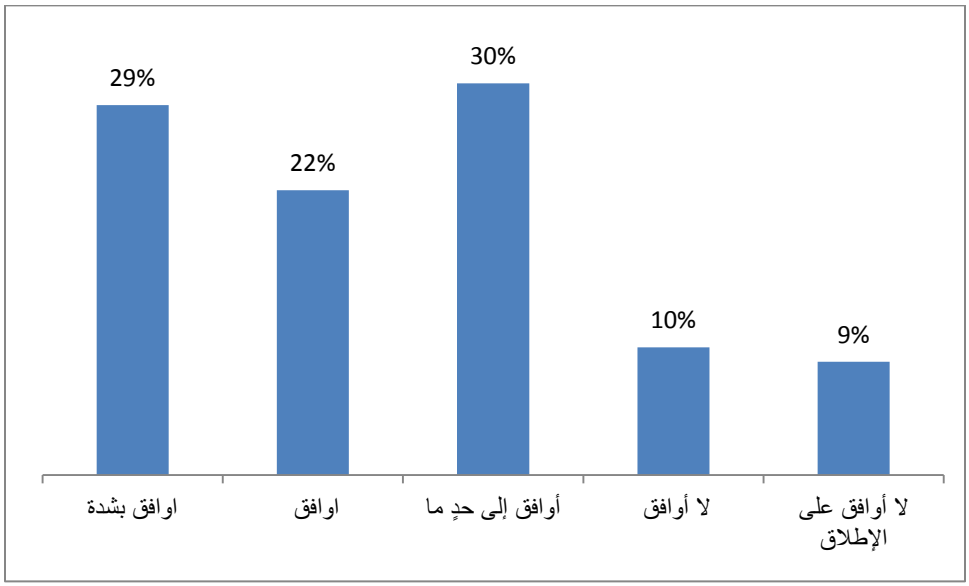
صناديق ولجان الشكاوي

- الية كتابة وايداع الشكوى/صناديق الشكاوي والإقتراحات

أجاب على هذا البند (181) من عينة الدراسة بنسة (62.2%)وتوزعت إجاباتهم كالتالي :-

درجة الرضا	العدد	النسبة
اوافق بشدة	52	%28.7
اوافق	40	%22.1
أوافق إلى حدٍ ما	55	%30.4
لا أوافق	18	%9.9
لا أوافق على الإطلاق	16	%8.8

بلغت نسبة الرضا عن هذا البند(70.3%)



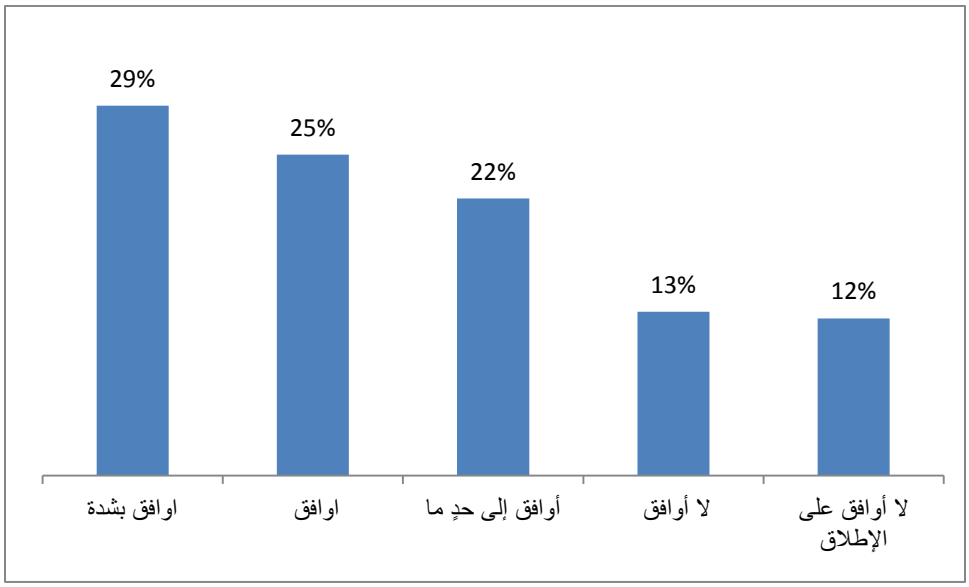
صناديق ولجان الشكاوي

- الية كتابة وايداع الشكوى/لجنة شكاوي مجلس الأمانة

أجاب على هذا البند (181) من عينة الدراسة بنسة (62.2%)وتوزعت إجاباتهم كالتالي :-

درجة الرضا	العدد	النسبة
اوافق بشدة	52	%28.7
اوافق	45	%24.9
أوافق إلى حدٍ ما	39	%21.5
لا أوافق	23	%12.7
لا أوافق على الإطلاق	22	%12.2

بلغت نسبة الرضا عن هذا البند(69%)



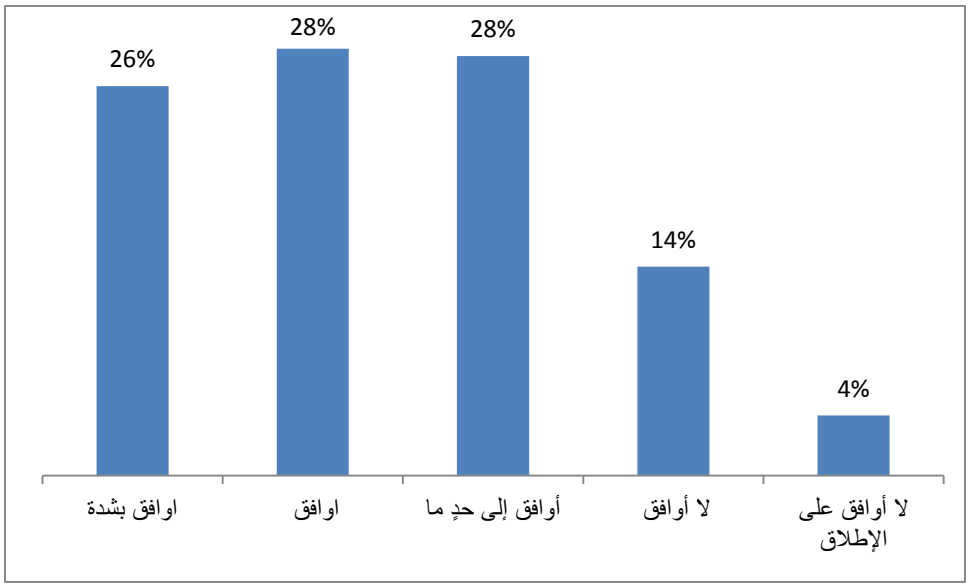
صناديق ولجان الشكاوي

- الرد الهاتفي واستقبال الشكوى مناسب وبوقت ملائم / شكاوي الموقع الإلكتروني

أجاب على هذا البند (201) من عينة الدراسة بنسة (69.1%)وتوزعت إجاباتهم كالتالي :-

درجة الرضا	العدد	النسبة
اوافق بشدة	52	%25.9
اوافق	57	%28.4
أوافق إلى حدٍ ما	56	%27.9
لا أوافق	28	%13.9
لا أوافق على الإطلاق	8	%4

بلغت نسبة الرضا عن هذا البند(71.6%)



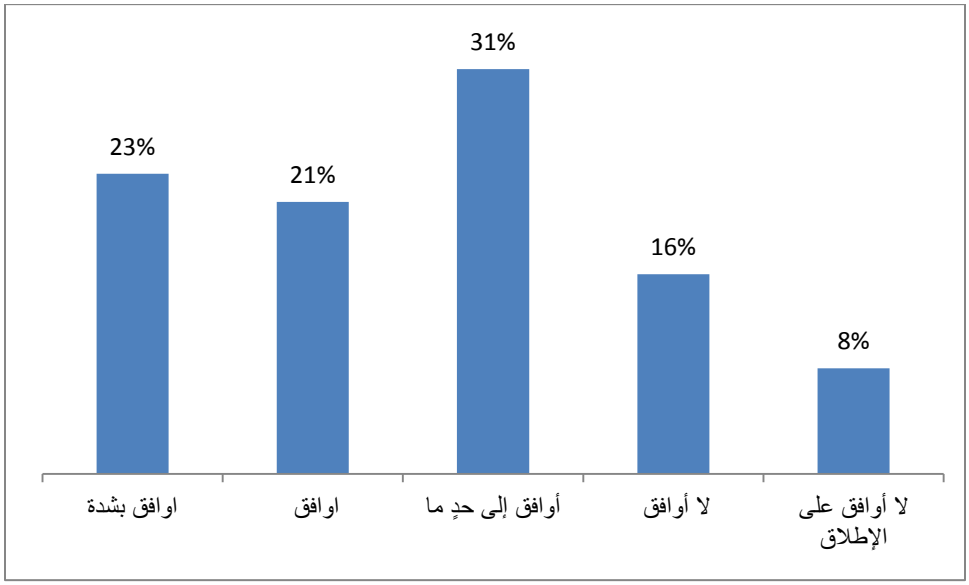
صناديق ولجان الشكاوي

- الرد الهاتفي واستقبال الشكوى مناسب وبوقت ملائم / وحدة إدارةالشكاوي الحكومية

أجاب على هذا البند (194) من عينة الدراسة بنسة (66.7%)وتوزعت إجاباتهم كالتالي :-

درجة الرضا	العدد	النسبة
اوافق بشدة	46	23.3%
اوافق	41	21.1%
أوافق إلى حدٍ ما	61	31.4%
لا أوافق	30	15.5%
لا أوافق على الإطلاق	16	8.2%

بلغت نسبة الرضا عن هذا البند(67.3%)



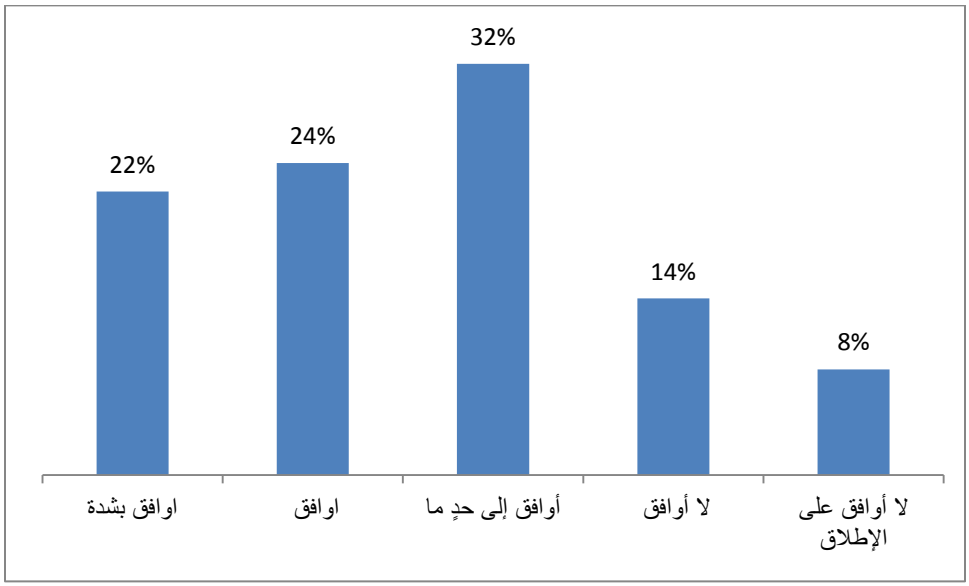
ناديق ولجان الشكاوي

- الرد الهاتفي واستقبال الشكوى مناسب وبوقت ملائم / صناديق الشكاوي والإقتراحات

أجاب على هذا البند (182) من عينة الدراسة بنسة (62.5%)وتوزعت إجاباتهم كالتالي :-

درجة الرضا	العدد	النسبة
اوافق بشدة	40	%22
اوافق	44	%24.2
أوافق إلى حدٍ ما	58	%31.9
لا أوافق	25	%13.7
لا أوافق على الإطلاق	15	%8.2

بلغت نسبة الرضا عن هذا البند(67.9%)



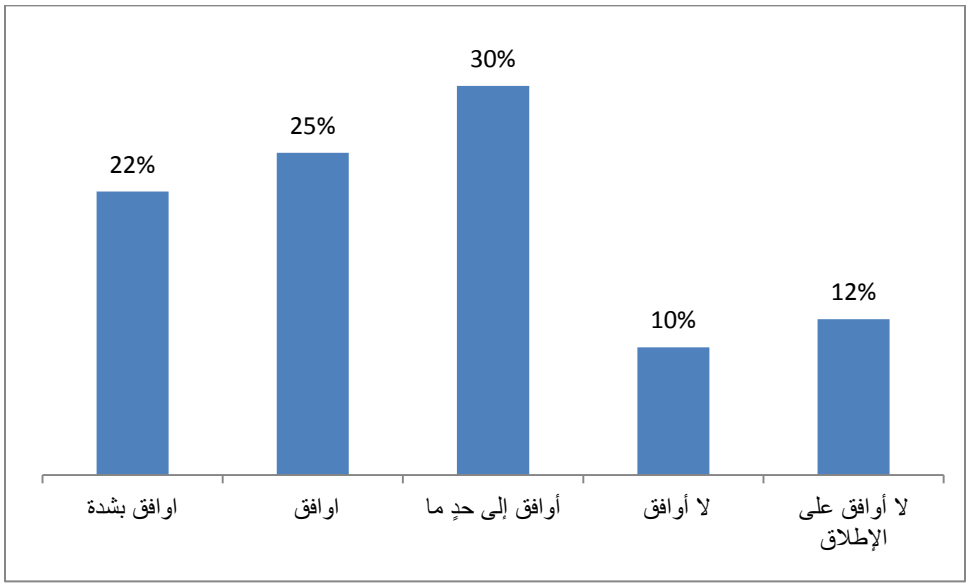
صناديق ولجان الشكاوي

- الرد الهاتفي واستقبال الشكوى مناسب وبوقت ملائم / لجنة شكاوي مجلس الأمانة

أجاب على هذا البند (182) من عينة الدراسة بنسة (62.5%)وتوزعت إجاباتهم كالتالي :-

درجة الرضا	العدد	النسبة
اوافق بشدة	40	%22
اوافق	47	%25
أوافق إلى حدٍ ما	55	%30.2
لا أوافق	18	%9.9
لا أوافق على الإطلاق	22	%12.1

بلغت نسبة الرضا عن هذا البند(67.1%)



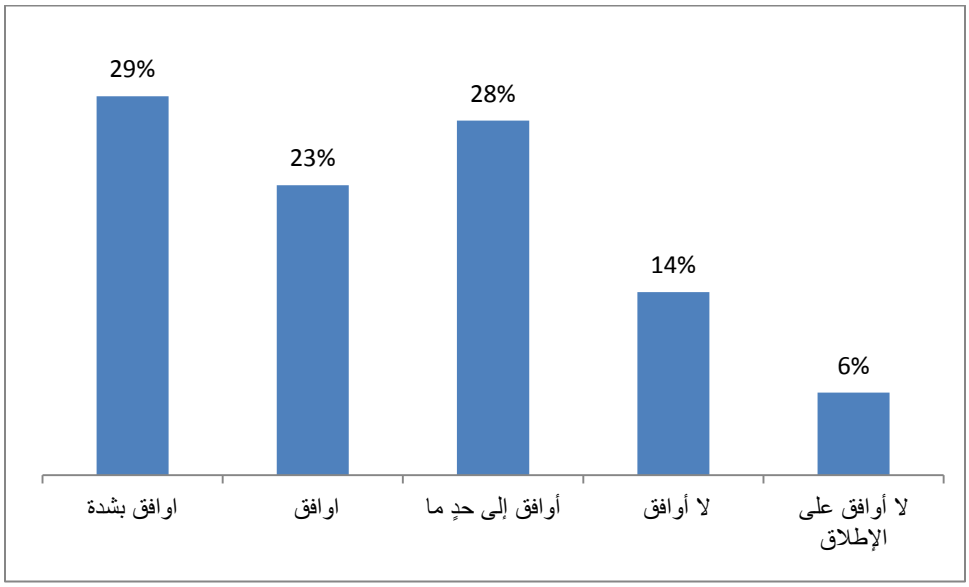
صناديق ولجان الشكاوي

- هنالك سقف زمني لاغلاق الشكوى وتم ابلاغك به/شكاوي الموقع الالكتروني

أجاب على هذا البند (204) من عينة الدراسة بنسة (70.1%)وتوزعت إجاباتهم كالتالي :-

درجة الرضا	العدد	النسبة
اوافق بشدة	60	%29.4
اوافق	46	%22.5
أوافق إلى حدٍ ما	56	%27.5
لا أوافق	29	%14.2
لا أوافق على الإطلاق	13	%6.4

بلغت نسبة الرضا عن هذا البند(70.9)



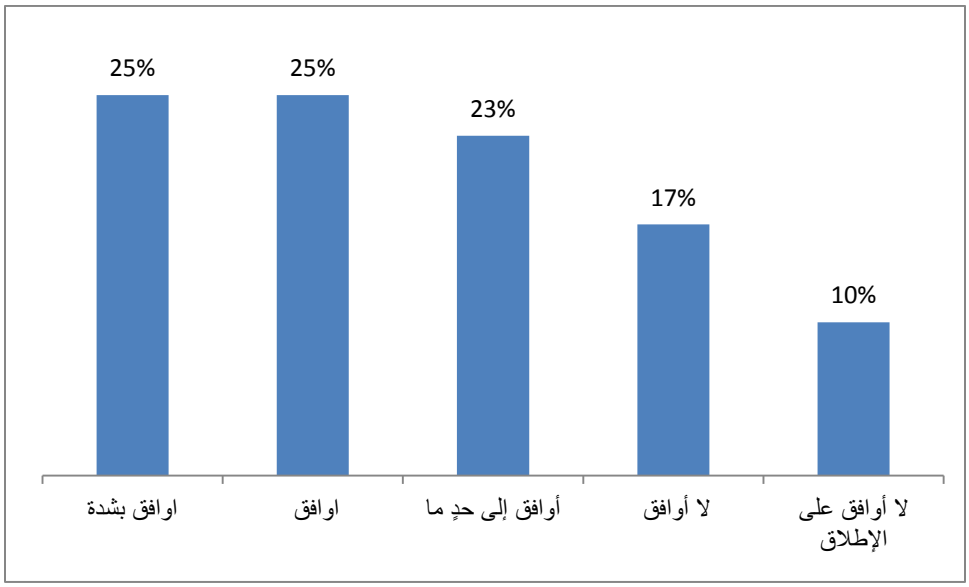
صناديق ولجان الشكاوي

- هنالك سقف زمني لاغلاق الشكوى وتم ابلاغك به/وحدة إدراة الشكاوي الحكومية

أجاب على هذا البند (186) من عينة الدراسة بنسة (63.9%)وتوزعت إجاباتهم كالتالي :-

درجة الرضا	العدد	النسبة
اوافق بشدة	47	%25.3
اوافق	47	%25.3
أوافق إلى حدٍ ما	42	%22.6
لا أوافق	31	%16.7
لا أوافق على الإطلاق	19	%10.2

بلغت نسبة الرضا عن هذا البند(67.7%)



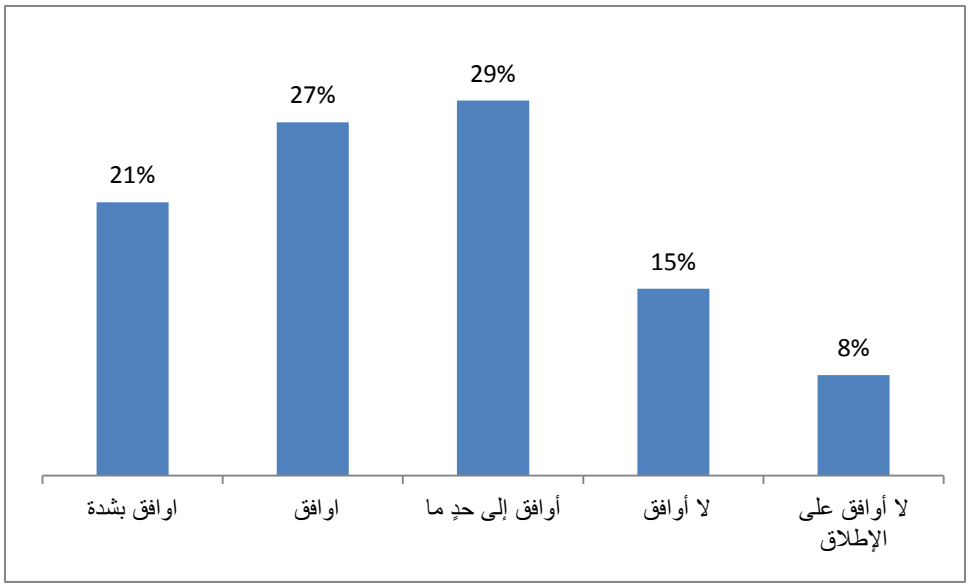
صناديق ولجان الشكاوي

- هنالك سقف زمني لاغلاق الشكوى وتم ابلاغك به/صناديق الشكاوي والإقتراحات

أجاب على هذا البند (179) من عينة الدراسة بنسة (61.5%)وتوزعت إجاباتهم كالتالي :-

درجة الرضا	العدد	النسبة
اوافق بشدة	38	21.2%
اوافق	49	27.4%
أوافق إلى حدٍ ما	52	29.1%
لا أوافق	26	14.5%
لا أوافق على الإطلاق	14	7.8%

بلغت نسبة الرضا عن هذا البند(67.9%)



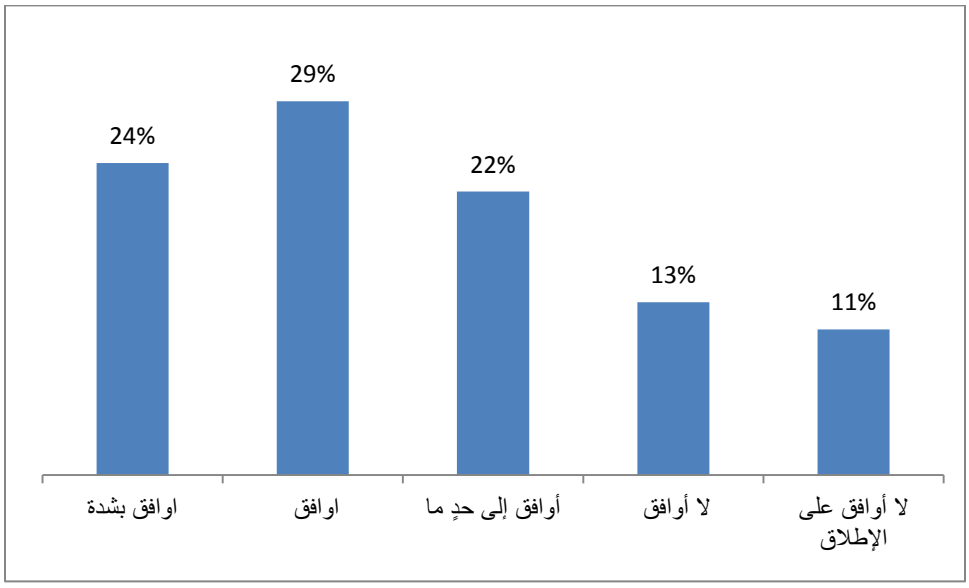
صناديق ولجان الشكاوي

- هنالك سقف زمني لاغلاق الشكوى وتم ابلاغك به/لجنة شكاوي مجلس الأمانة

أجاب على هذا البند (186) من عينة الدراسة بنسة (36.1%)وتوزعت إجاباتهم كالتالي :-

درجة الرضا	العدد	النسبة
اوافق بشدة	45	%24.2
اوافق	54	%29
أوافق إلى حدٍ ما	41	%22
لا أوافق	25	%13.4
لا أوافق على الإطلاق	21	%11.3

بلغت نسبة الرضا عن هذا البند(68.3%)



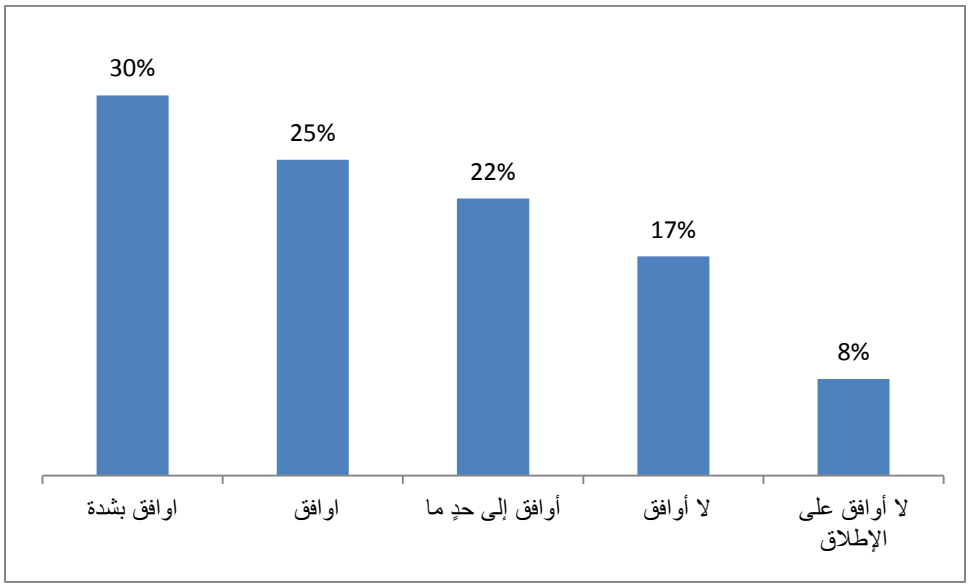
صناديق ولجان الشكاوي

- يتم التزويد بالردود على الشكوى عند الاغلاق/شكاوي الموقع الالكتروني

أجاب على هذا البند (200) من عينة الدراسة بنسة (68.7%)وتوزعت إجاباتهم كالتالي :-

درجة الرضا	العدد	النسبة
اوافق بشدة	59	%29.5
اوافق	49	%24.5
أوافق إلى حدٍ ما	43	%21.5
لا أوافق	34	%17
لا أوافق على الإطلاق	15	%7.5

بلغت نسبة الرضا عن هذا البند(70.3%)



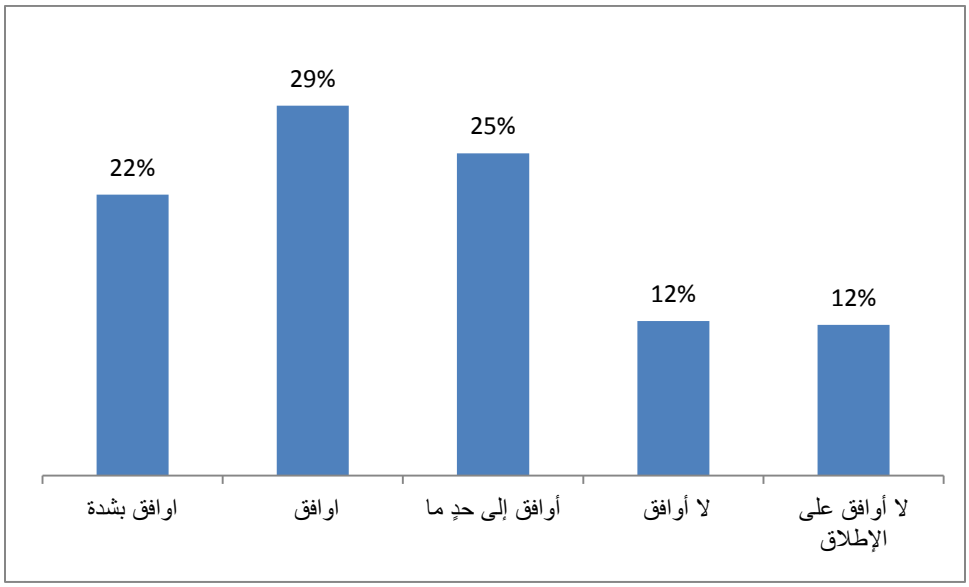
صناديق ولجان الشكاوي

- يتم التزويد بالردود على الشكوى عند الاغلاق/وحدة إدراة الشكاوي الحكومية

أجاب على هذا البند (188) من عينة الدراسة بنسة (64.6%)وتوزعت إجاباتهم كالتالي :-

درجة الرضا	العدد	النسبة
اوافق بشدة	41	%21.8
اوافق	54	%28.7
أوافق إلى حدٍ ما	47	%25
لا أوافق	24	%12
لا أوافق على الإطلاق	22	%11.7

بلغت نسبة الرضا عن هذا البند(67.2%)



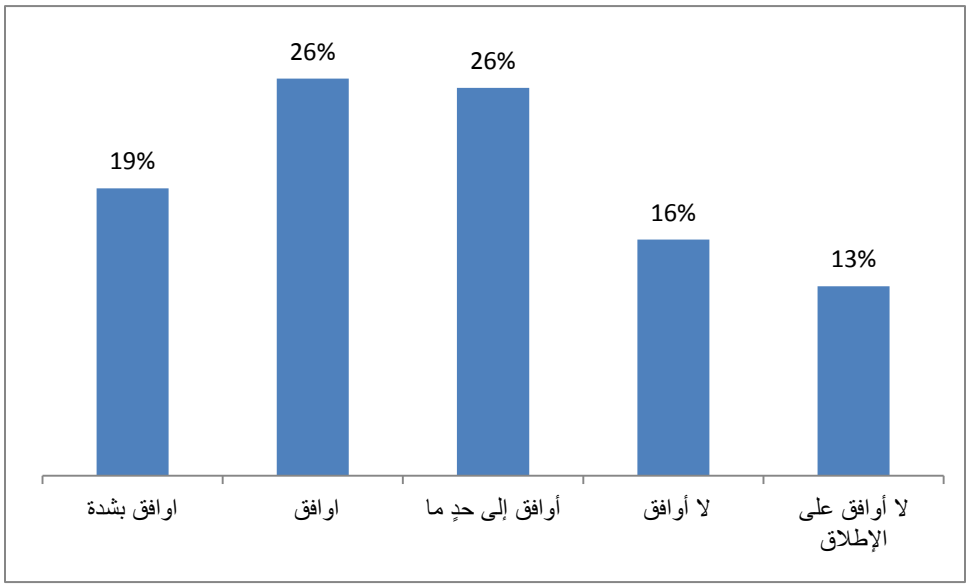
صناديق ولجان الشكاوي

- يتم التزويد بالردود على الشكوى عند الاغلاق/صناديق الشكاوي والإقتراحات

أجاب على هذا البند (178) من عينة الدراسة بنسة (61.2%)وتوزعت إجاباتهم كالتالي :-

درجة الرضا	العدد	النسبة
اوافق بشدة	34	%19.1
اوافق	47	%26.4
أوافق إلى حدٍ ما	46	%25.8
لا أوافق	28	%15.7
لا أوافق على الإطلاق	23	%12.6

بلغت نسبة الرضا عن هذا البند(64.6%)



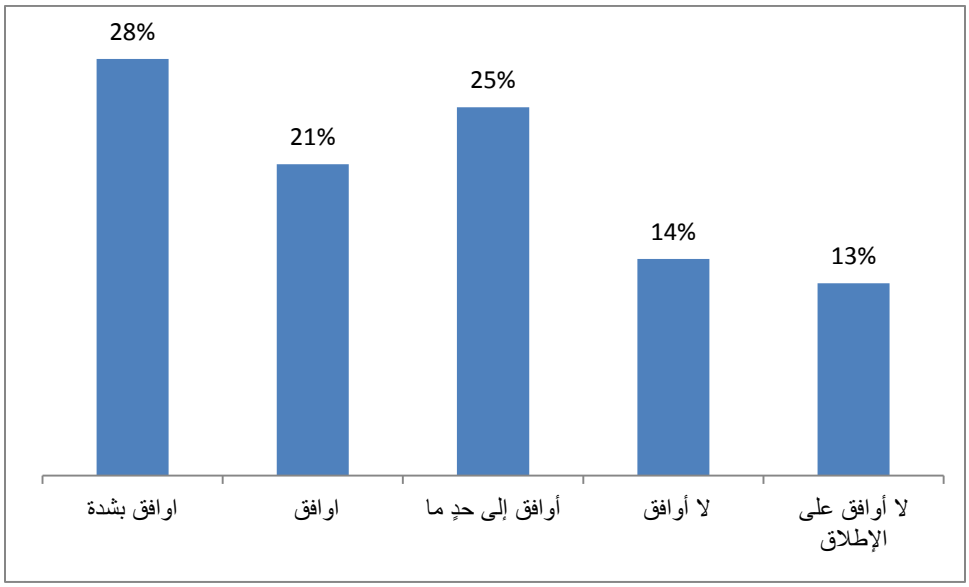
صناديق ولجان الشكاوي

- يتم التزويد بالردود على الشكوى عند الاغلاق/لجنة شكاوي مجلس الامانة

أجاب على هذا البند (188) من عينة الدراسة بنسة (64.6%)وتوزعت إجاباتهم كالتالي :-

درجة الرضا	العدد	النسبة
اوافق بشدة	52	%27.7
اوافق	39	%20.7
أوافق إلى حدٍ ما	46	%24.5
لا أوافق	27	%14.4
لا أوافق على الإطلاق	24	%12.8

بلغت نسبة الرضا عن هذا البند(67.2%)



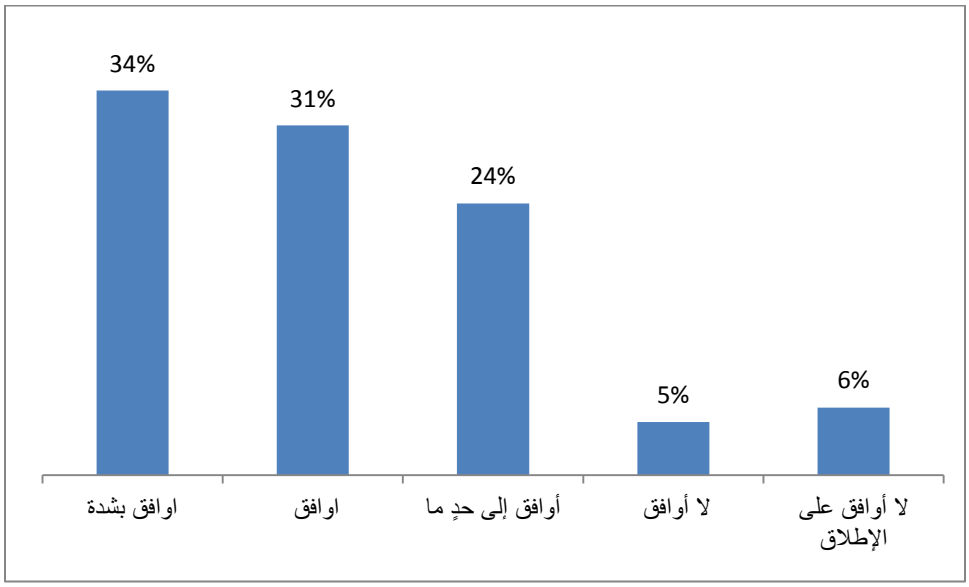
رابعاً :- هواتف وفاكسات الشكاوي المختلفة

- الية كتابة وايداع الشكوى واضحة/هاتف وفاكس شكاوي امانه عمان

أجاب على هذا البند (232) من عينة الدراسة بنسة (79.7%)وتوزعت إجاباتهم كالتالي :-

درجة الرضا	العدد	النسبة
اوافق بشدة	79	% 34.1
اوافق	72	%31
أوافق إلى حدٍ ما	56	%24.1
لا أوافق	11	%4.7
لا أوافق على الإطلاق	14	%6

بلغت نسبة الرضا عن هذا البند(76.4%)



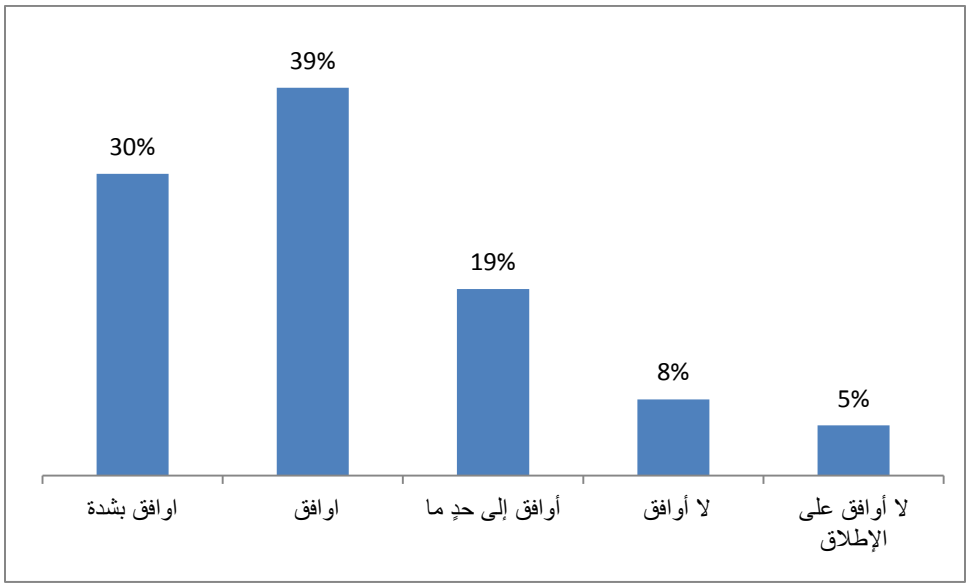
هواتف وفاكسات الشكاوي المختلفة

- الية كتابة وايداع الشكوى واضحة/هاتف وفاكس شكاوي المناطق

أجاب على هذا البند (232) من عينة الدراسة بنسة (79.7%)وتوزعت إجاباتهم كالتالي :-

درجة الرضا	العدد	النسبة
اوافق بشدة	60	% 30.1
اوافق	77	%38.7
أوافق إلى حدٍ ما	37	%18.6
لا أوافق	15	%7.6
لا أوافق على الإطلاق	10	%5

بلغت نسبة الرضا عن هذا البند(81.3%)



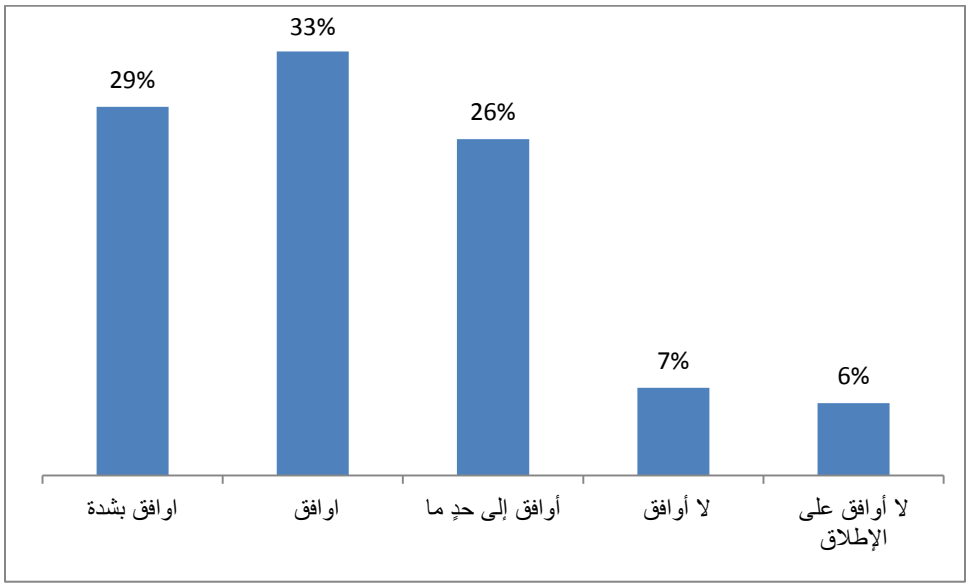
هواتف وفاكسات الشكاوي المختلفة

- الرد الهاتفي وإستقبال الشكوى مناسب وبوقت ملائم/هاتف وفاكس شكاوي أمانة عمان

أجاب على هذا البند (234) من عينة الدراسة بنسة (80.4%)وتوزعت إجاباتهم كالتالي :-

درجة الرضا	العدد	النسبة
اوافق بشدة	67	% 28.6
اوافق	77	%32.9
أوافق إلى حدٍ ما	61	%26.1
لا أوافق	16	%6.8
لا أوافق على الإطلاق	13	%5.6

بلغت نسبة الرضا عن هذا البند (74.4%)



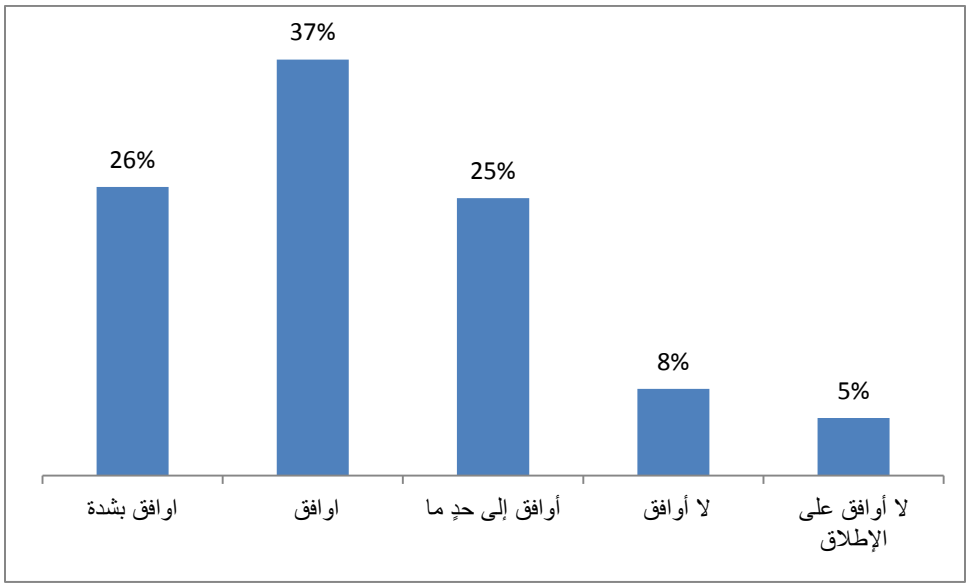
هواتف وفاكسات الشكاوي المختلفة

- الرد الهاتفي وإستقبال الشكوى مناسب وبوقت ملائم/هاتف وفاكس شكاوي المناطق

أجاب على هذا البند (195) من عينة الدراسة بنسة (67%)وتوزعت إجاباتهم كالتالي :-

درجة الرضا	العدد	النسبة
اوافق بشدة	50	% 25.6
اوافق	72	%36.9
أوافق إلى حدٍ ما	48	%24.6
لا أوافق	15	%7.7
لا أوافق على الإطلاق	10	%5.1

بلغت نسبة الرضا عن هذا البند(74%)



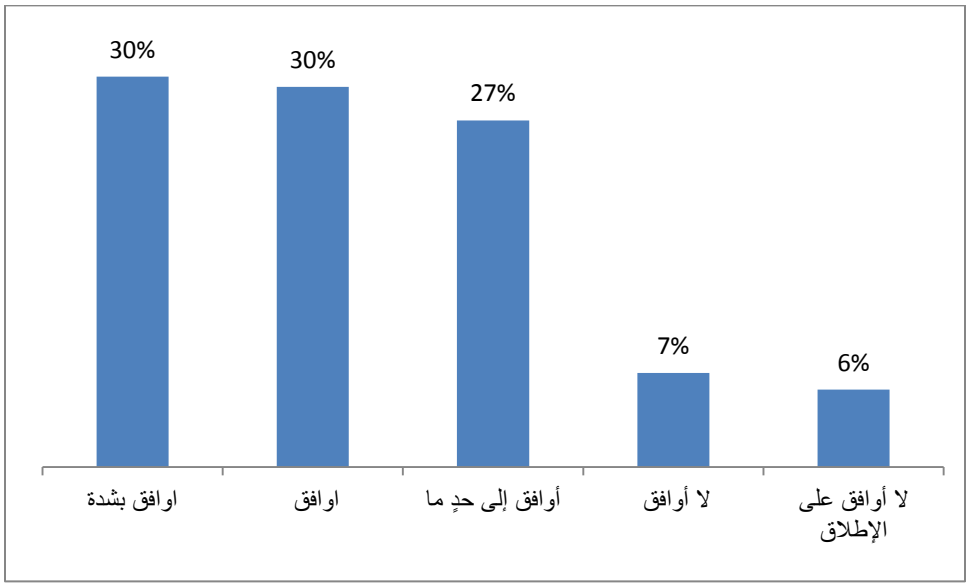
هواتف وفاكسات الشكاوي المختلفة

- هنالك سقف زمني لاغلاق الشكوى وتم ابلاغك به/هاتف وفاكس امانة عمان

أجاب على هذا البند (234) من عينة الدراسة بنسة (80.4%)وتوزعت إجاباتهم كالتالي :-

درجة الرضا	العدد	النسبة
اوافق بشدة	71	30.3 %
اوافق	69	29.5%
أوافق إلى حدٍ ما	63	26.9%
لا أوافق	17	7.3%
لا أوافق على الإطلاق	14	6%

بلغت نسبة الرضا عن هذا البند(74.2%)



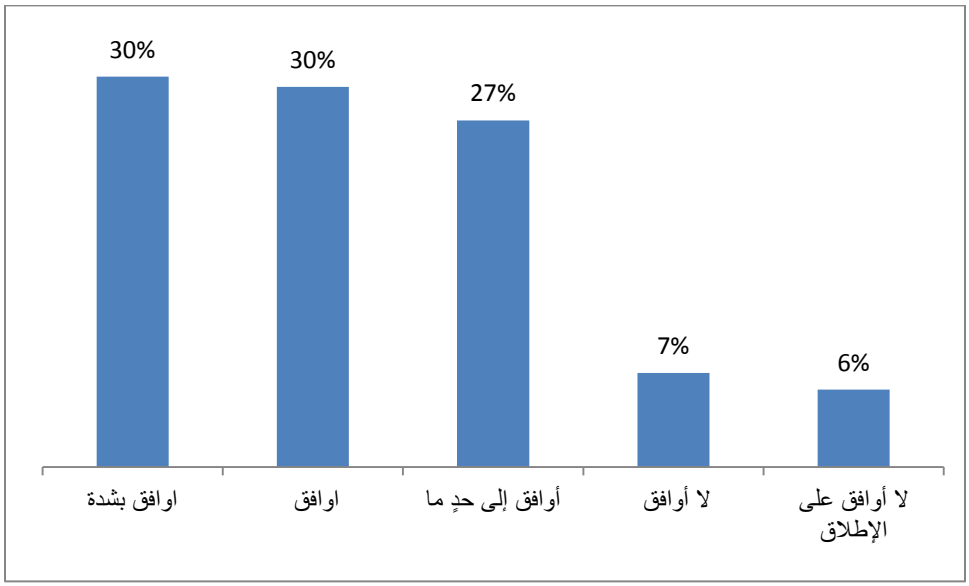
هواتف وفاكسات الشكاوي المختلفة

- هنالك سقف زمني لاغلاق الشكوى وتم ابلاغك به/هاتف وفاكس المناطق

أجاب على هذا البند (199) من عينة الدراسة بنسة (68.4%)وتوزعت إجاباتهم كالتالي :-

درجة الرضا	العدد	النسبة
اوافق بشدة	71	% 29.6
اوافق	69	%32.7
أوافق إلى حدٍ ما	63	%24.6
لا أوافق	17	%7
لا أوافق على الإطلاق	14	%6

بلغت نسبة الرضا عن هذا البند(74.6%)



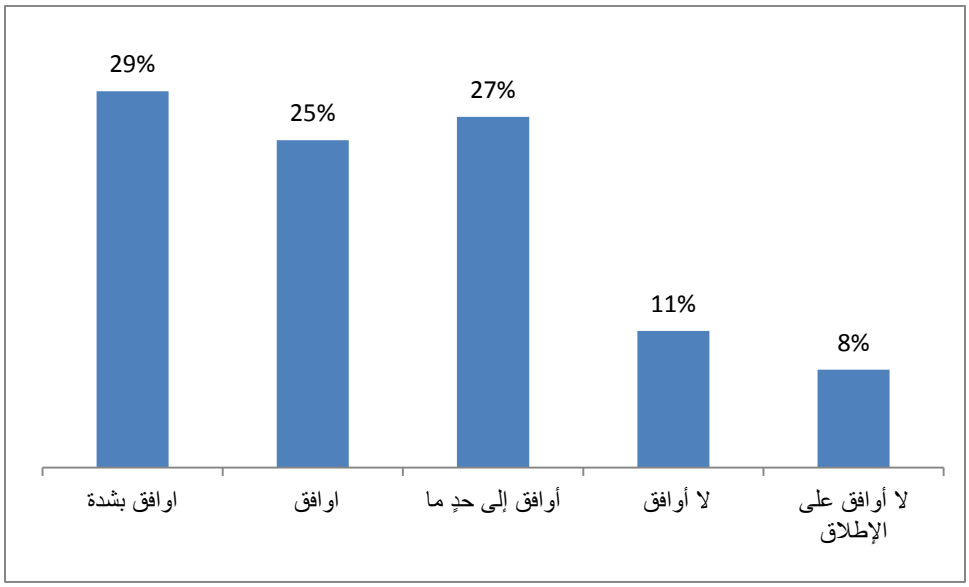
هواتف وفاكسات الشكاوي المختلفة

- يتم التزويد بالردود على الشكوى عند الاغلاق/هاتف وفاكس شكاوي امانه عمان

أجاب على هذا البند (236) من عينة الدراسة بنسة (81.1%)وتوزعت إجاباتهم كالتالي :-

درجة الرضا	العدد	النسبة
اوافق بشدة	69	% 29.2
اوافق	60	%25.4
أوافق إلى حدٍ ما	64	%27.2
لا أوافق	25	%10.6
لا أوافق على الإطلاق	18	%7.6

بلغت نسبة الرضا عن هذا البند(72.1%)



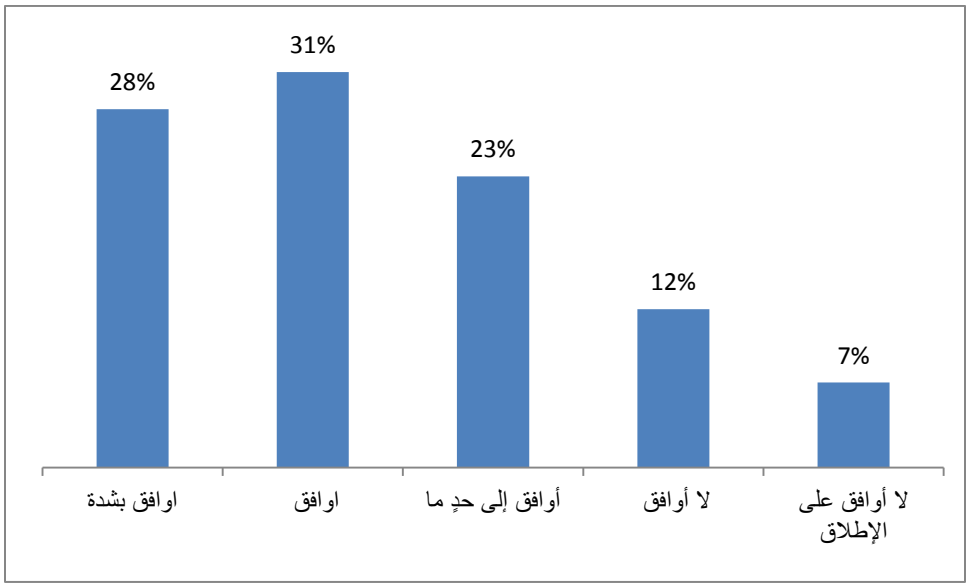
هواتف وفاكسات الشكاوي المختلفة

- يتم التزويد بالردود على الشكوى عند الاغلاق/هاتف وفاكس شكاوي المناطق

أجاب على هذا البند (212) من عينة الدراسة بنسة (79.2%)وتوزعت إجاباتهم كالتالي :-

درجة الرضا	العدد	النسبة
اوافق بشدة	59	% 27.8
اوافق	65	%30.7
أوافق إلى حدٍ ما	48	%22.6
لا أوافق	26	%12.3
لا أوافق على الإطلاق	14	%6.6

بلغت نسبة الرضا عن هذا البند(72.2%)



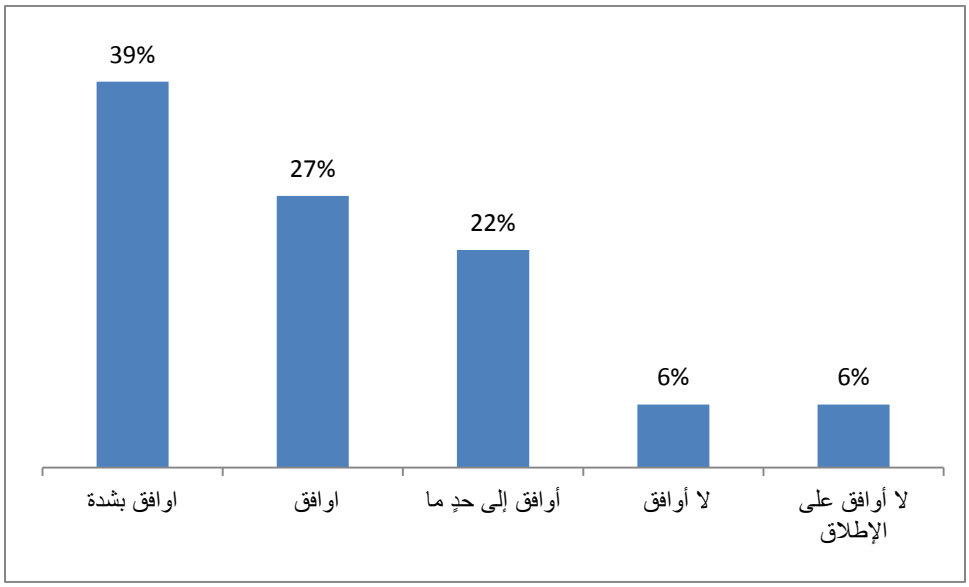
خامسا

- البريد الالكتروني فعال/صندوق بريد

أجاب على هذا البند (221) من عينة الدراسة بنسة (75.9%)وتوزعت إجاباتهم كالتالي :-

درجة الرضا	العدد	النسبة
اوافق بشدة	85	% 38.5
اوافق	60	%27.1
أوافق إلى حدٍ ما	48	%21.7
لا أوافق	14	%6.3
لا أوافق على الإطلاق	14	%6.3

بلغت نسبة الرضا عن هذا البند(77%)

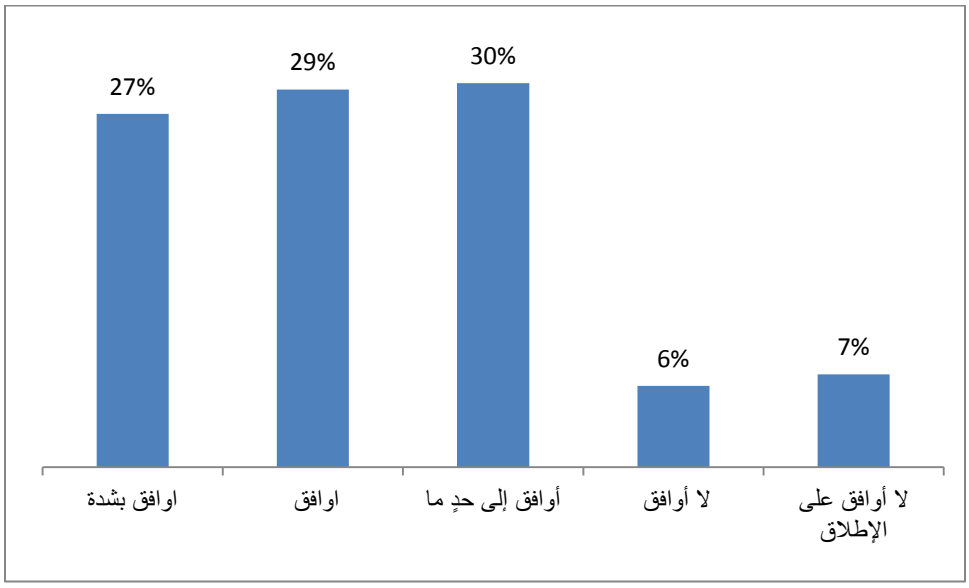


- البريد الالكتروني فعال/البريد الإلكتروني للأمانة

أجاب على هذا البند (208) من عينة الدراسة بنسة (71.5%)وتوزعت إجاباتهم كالتالي :-

درجة الرضا	العدد	النسبة
اوافق بشدة	57	%27.4
اوافق	61	%29.3
أوافق إلى حدٍ ما	62	%29.8
لا أوافق	13	%6.3
لا أوافق على الإطلاق	15	%7.2

بلغت نسبة الرضا عن هذا البند(72.7%)

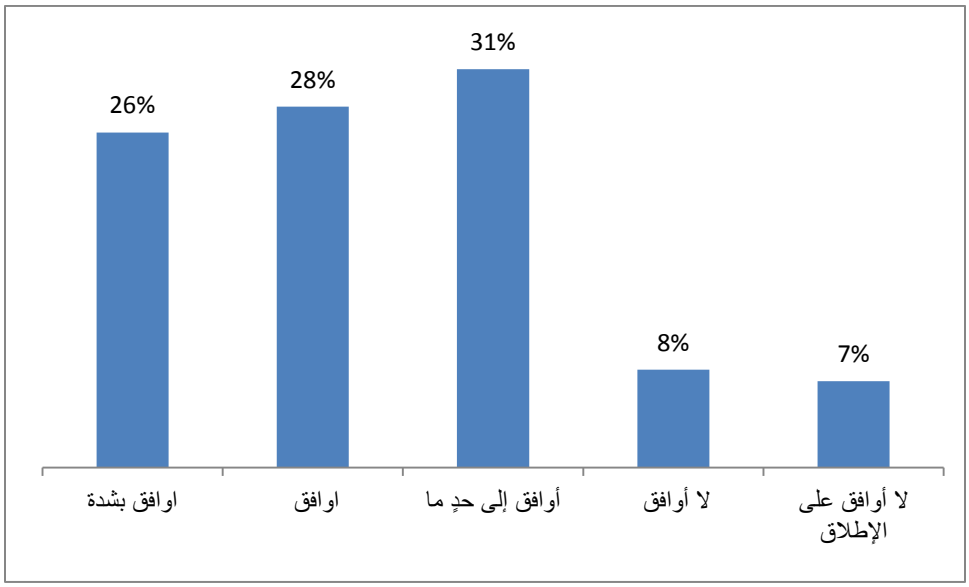


- يوجد ردود وتواصل دائم بين القائمين على البريد والمرسلين/صندوق بريد رقم 132

أجاب على هذا البند (223) من عينة الدراسة بنسة (76.6%)وتوزعت إجاباتهم كالتالي :-

درجة الرضا	العدد	النسبة
اوافق بشدة	58	%26
اوافق	64	%28
أوافق إلى حدٍ ما	69	%30.9
لا أوافق	17	%7.6
لا أوافق على الإطلاق	15	%6.7

بلغت نسبة الرضا عن هذا البند(72%)

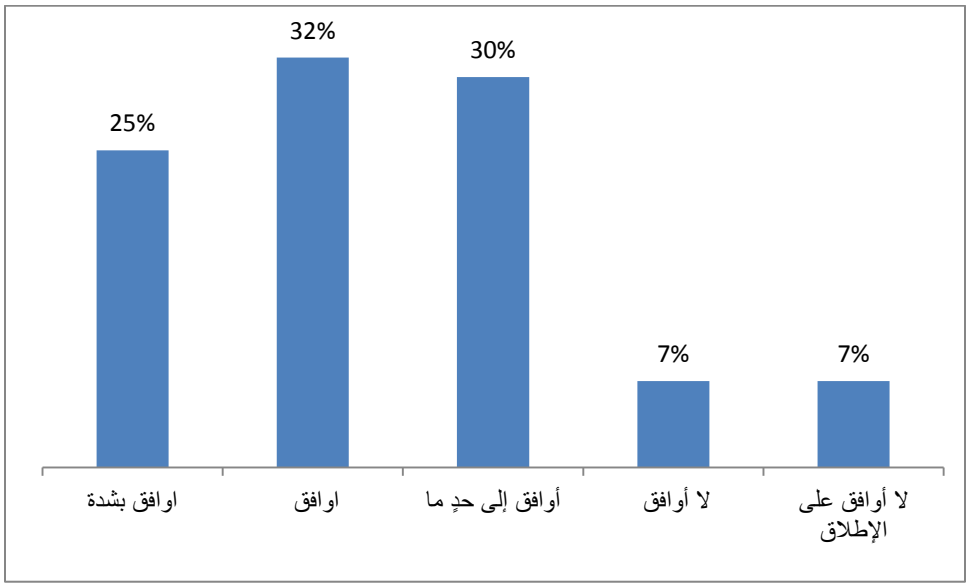


- يوجد ردود وتواصل دائم بين القائمين على البريد والمرسلين /البريد الإلكتروني للأمانة

أجاب على هذا البند (195) من عينة الدراسة بنسة (67%)وتوزعت إجاباتهم كالتالي :-

درجة الرضا	العدد	النسبة
اوافق بشدة	48	%24.6
اوافق	62	%31.8
أوافق إلى حدٍ ما	59	%3..30
لا أوافق	13	%6.7
لا أوافق على الإطلاق	13	%6.7

بلغت نسبة الرضا عن هذا البند(72.2%)

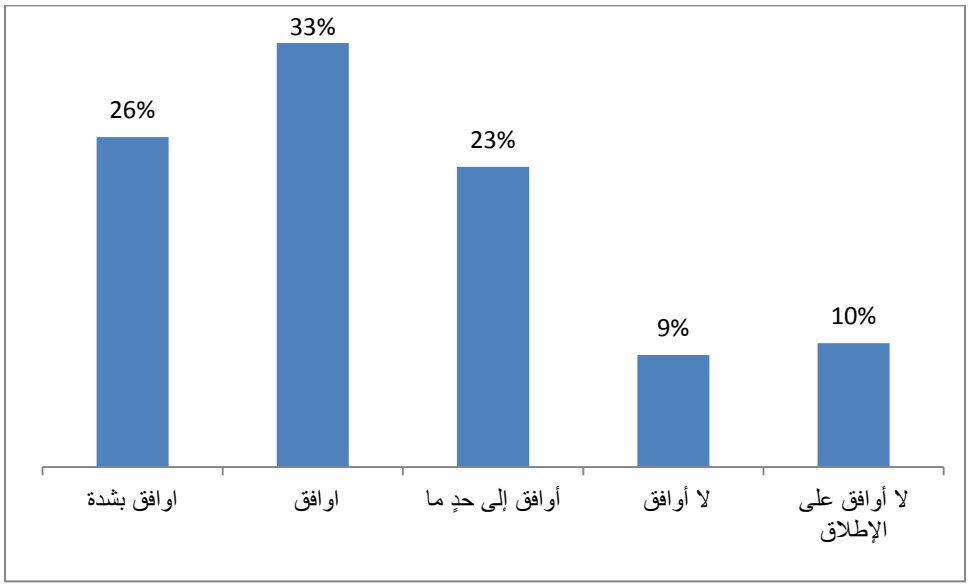


- فترة الرد على البريد الإلكتروني منطيقة ومقبولة/صندوق بريد

أجاب على هذا البند (219) من عينة الدراسة بنسة (75.3%)وتوزعت إجاباتهم كالتالي :-

درجة الرضا	العدد	النسبة
اوافق بشدة	56	%25.6
اوافق	72	%32.9
أوافق إلى حدٍ ما	51	%23.3
لا أوافق	19	%8.7
لا أوافق على الإطلاق	21	%9.6

بلغت نسبة الرضا عن هذا البند(71.2%)

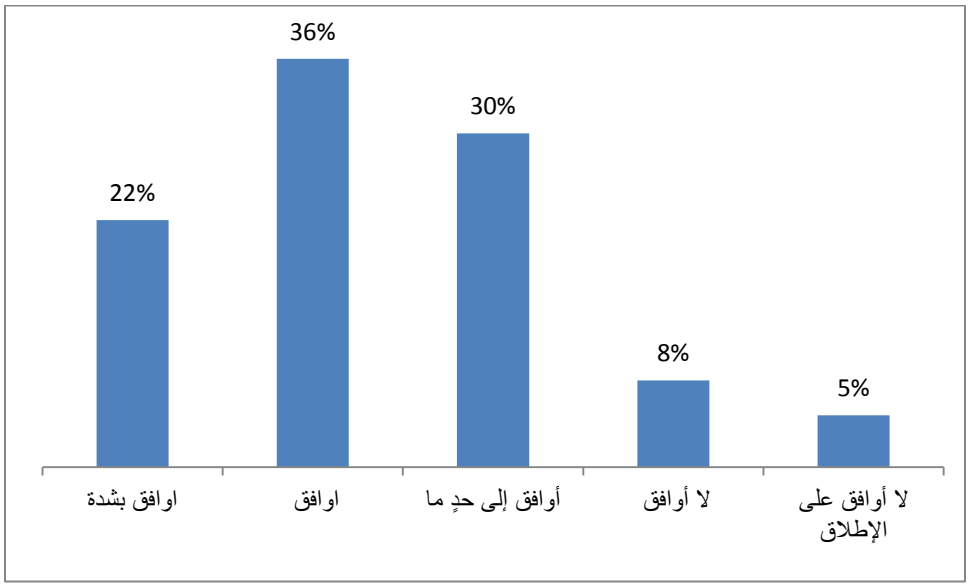


- فترة الرد على البريد الإلكتروني منطيقة ومقبولة /البريد الإلكتروني

أجاب على هذا البند (196) من عينة الدراسة بنسة (67.4%)وتوزعت إجاباتهم كالتالي :-

درجة الرضا	العدد	النسبة
اوافق بشدة	43	%21.9
اوافق	71	%36.2
أوافق إلى حدٍ ما	58	%29.6
لا أوافق	15	%7.7
لا أوافق على الإطلاق	9	%4.6

بلغت نسبة الرضا عن هذا البند(72.6%)

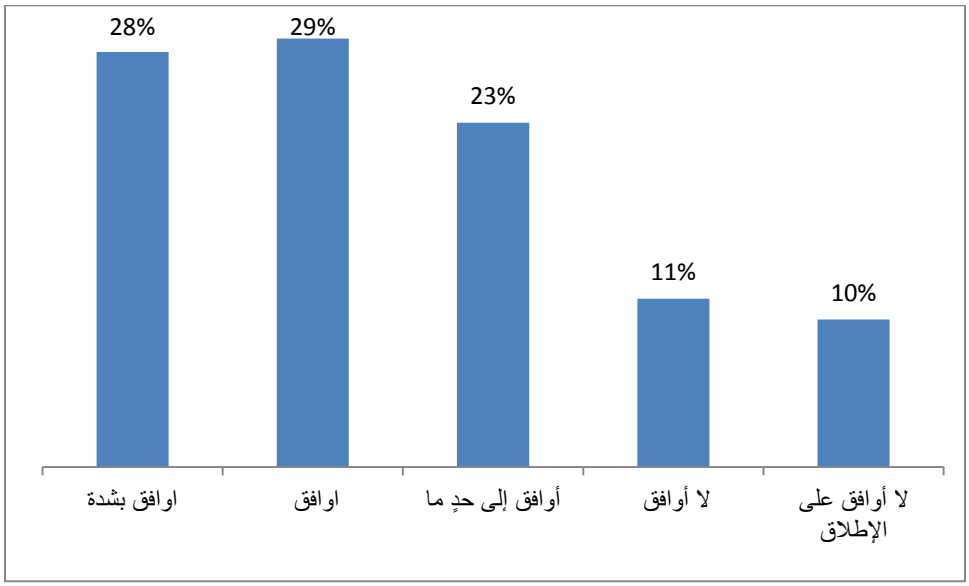


- الية استقبال ومتابعة والرد على صندوق البريد واضحه ومقبولةزمنيا/صندوق البريد

أجاب على هذا البند (214) من عينة الدراسة بنسة (73.5%)وتوزعت إجاباتهم كالتالي :-

درجة الرضا	العدد	النسبة
اوافق بشدة	59	%27.6
اوافق	61	%28.5
أوافق إلى حدٍ ما	49	%22.9
لا أوافق	24	%11.2
لا أوافق على الإطلاق	21	%9.8

بلغت نسبة الرضا عن هذا البند(70.6%)

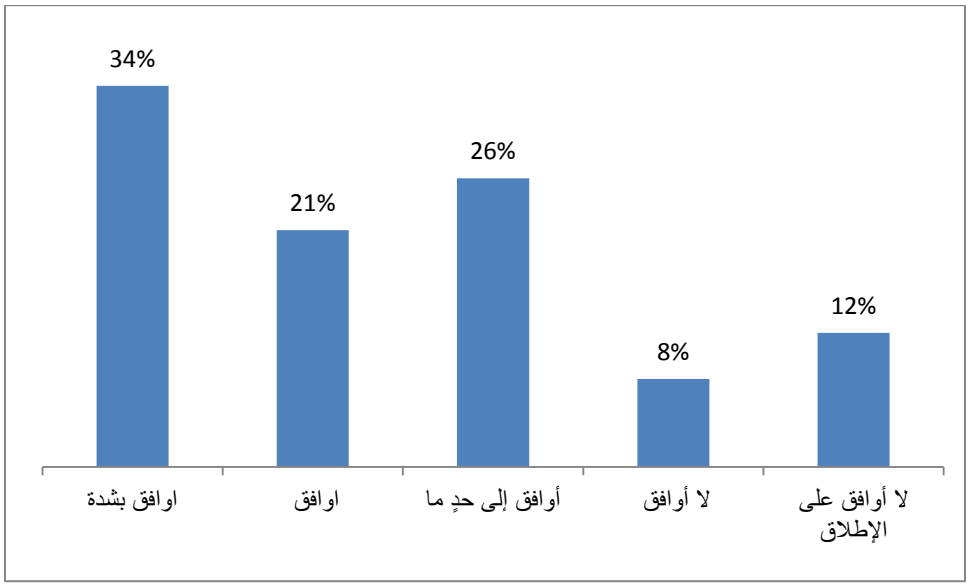


الية استقبال ومتابعة والرد على صندوق البريد واضحه ومقبولةزمنيا/البريد الإلكتروني

أجاب على هذا البند (219) من عينة الدراسة بنسة (75.3%)وتوزعت إجاباتهم كالتالي :-

درجة الرضا	العدد	النسبة
اوافق بشدة	74	%33.8
اوافق	46	%21
أوافق إلى حدٍ ما	56	%25.6
لا أوافق	17	%7.8
لا أوافق على الإطلاق	26	%11.9

بلغت نسبة الرضا عن هذا البند(71.2%)



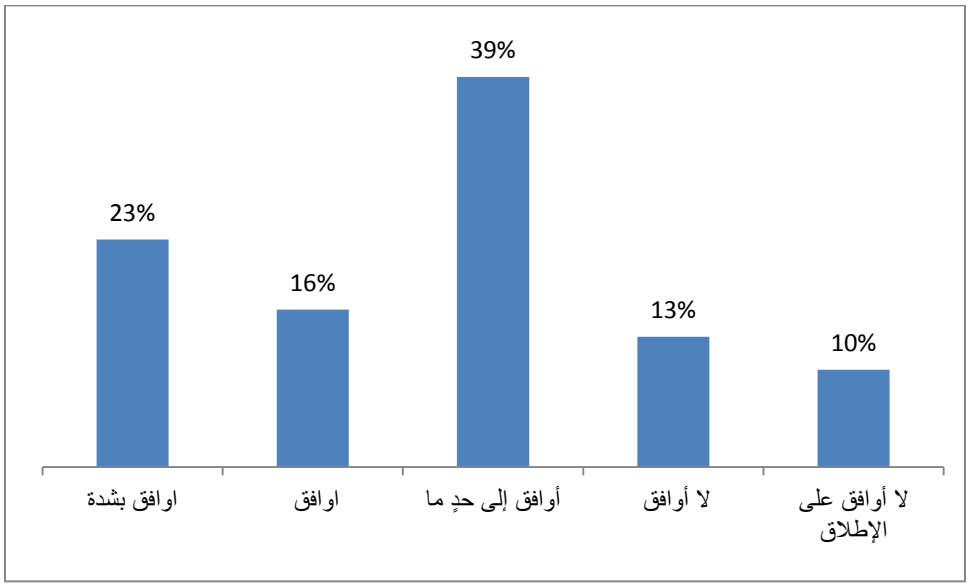
سادساً:- تطبيقات ورسائل إلكترونية

- يوجد ردود على الرسائل الإلكترونية والمرسلين/رسائل قصيرة

أجاب على هذا البند (185) من عينة الدراسة بنسة (63.6%)وتوزعت إجاباتهم كالتالي :-

درجة الرضا	العدد	النسبة
اوافق بشدة	42	%22.7
اوافق	29	%15.7
أوافق إلى حدٍ ما	72	%38.9
لا أوافق	24	%13
لا أوافق على الإطلاق	18	%9.7

بلغت نسبة الرضا عن هذا البند(65%)



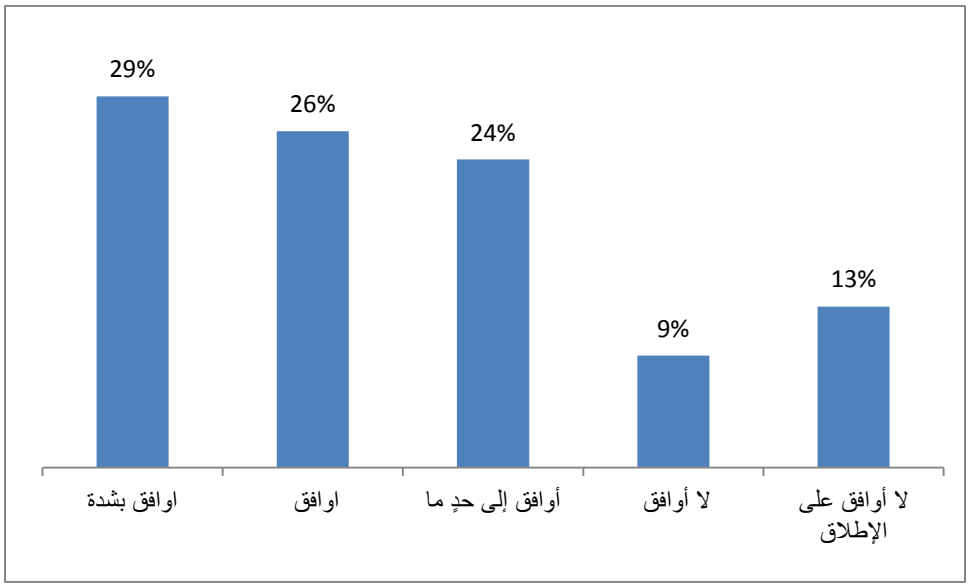
تطبيقات ورسائل إلكترونية

- يوجد ردود على الرسائل الإلكترونية والمرسلين/رسائل تواصل

أجاب على هذا البند (184) من عينة الدراسة بنسة (63.2%)وتوزعت إجاباتهم كالتالي :-

درجة الرضا	العدد	النسبة
اوافق بشدة	53	%28.8
اوافق	48	%26.1
أوافق إلى حدٍ ما	44	%23.9
لا أوافق	16	%8.7
لا أوافق على الإطلاق	23	%12.5

بلغت نسبة الرضا عن هذا البند(70%)



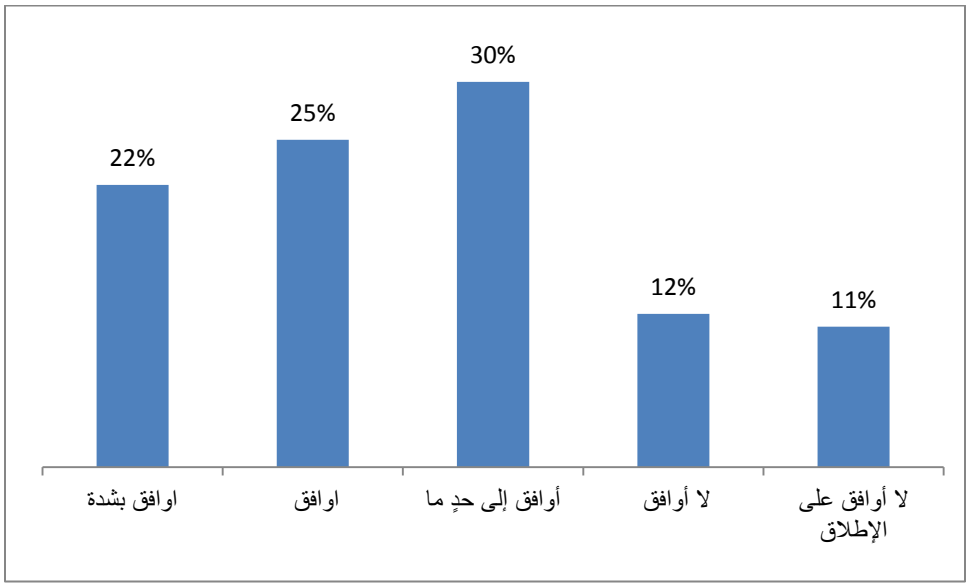
تطبيقات ورسائل إلكترونية

- يوجد ردود على الرسائل الإلكترونية والمرسلين/جوجل

أجاب على هذا البند (201) من عينة الدراسة بنسة (69.1%)وتوزعت إجاباتهم كالتالي :-

درجة الرضا	العدد	النسبة
اوافق بشدة	44	%21.9
اوافق	51	%25.4
أوافق إلى حدٍ ما	60	%29.9
لا أوافق	24	%11.9
لا أوافق على الإطلاق	22	%10.9

بلغت نسبة الرضا عن هذا البند(67%)



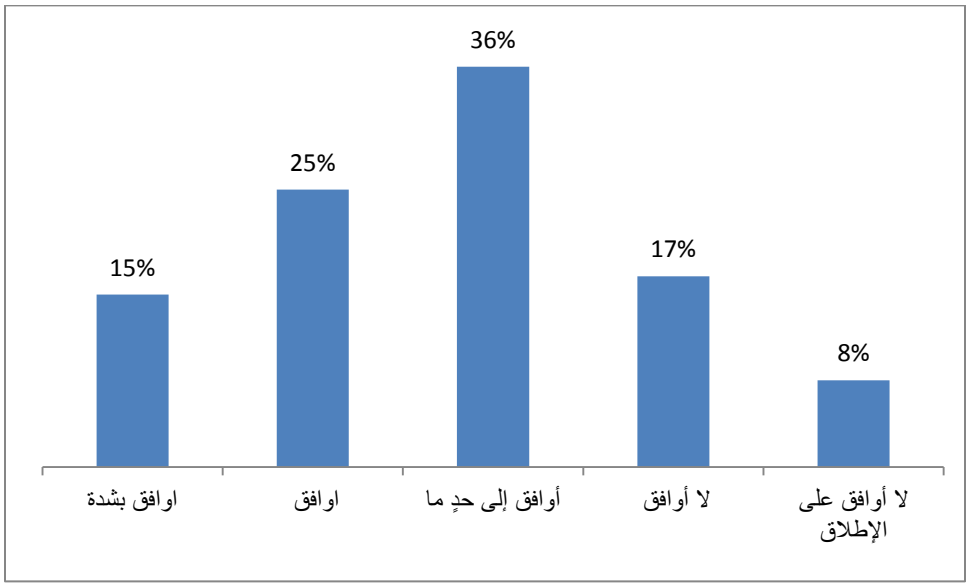
تطبيقات ورسائل إلكترونية

- فترة الرد على البريد الإلكتروني منطقية ومقبولة /رسائل قصيرة

أجاب على هذا البند (183) من عينة الدراسة بنسة (62.9%)وتوزعت إجاباتهم كالتالي :-

درجة الرضا	العدد	النسبة
اوافق بشدة	28	%15.3
اوافق	45	%24.6
أوافق إلى حدٍ ما	65	%35.5
لا أوافق	31	%16.9
لا أوافق على الإطلاق	14	%7.7

بلغت نسبة الرضا عن هذا البند(64.6%)



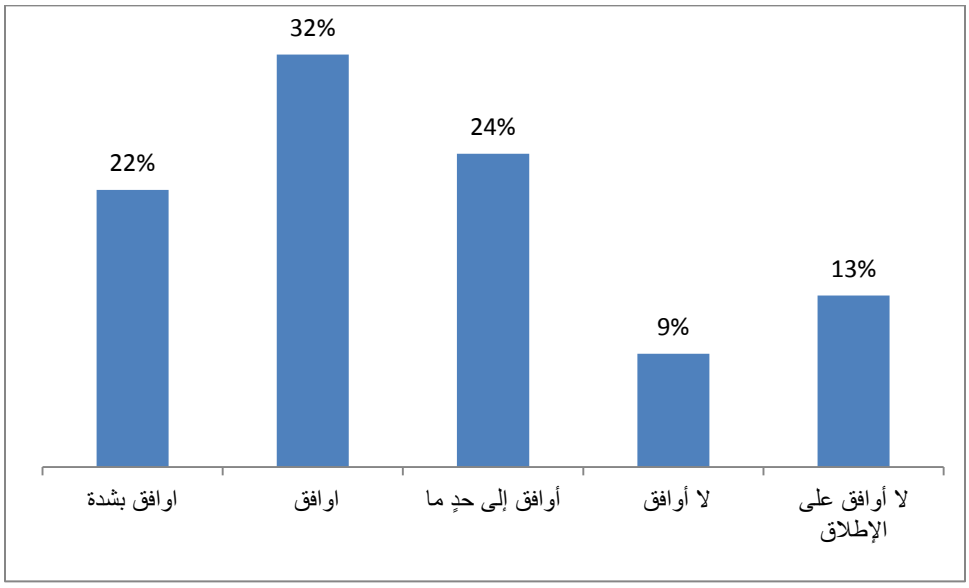
تطبيقات ورسائل إلكترونية

- فترة الرد على البريد الإلكتروني منطقية ومقبولة /رسائل تواصل

أجاب على هذا البند (181) من عينة الدراسة بنسة (62.2%)وتوزعت إجاباتهم كالتالي :-

درجة الرضا	العدد	النسبة
اوافق بشدة	39	%21.5
اوافق	58	%32
أوافق إلى حدٍ ما	44	%24.3
لا أوافق	16	%8.8
لا أوافق على الإطلاق	24	%13.3

بلغت نسبة الرضا عن هذا البند(68%)



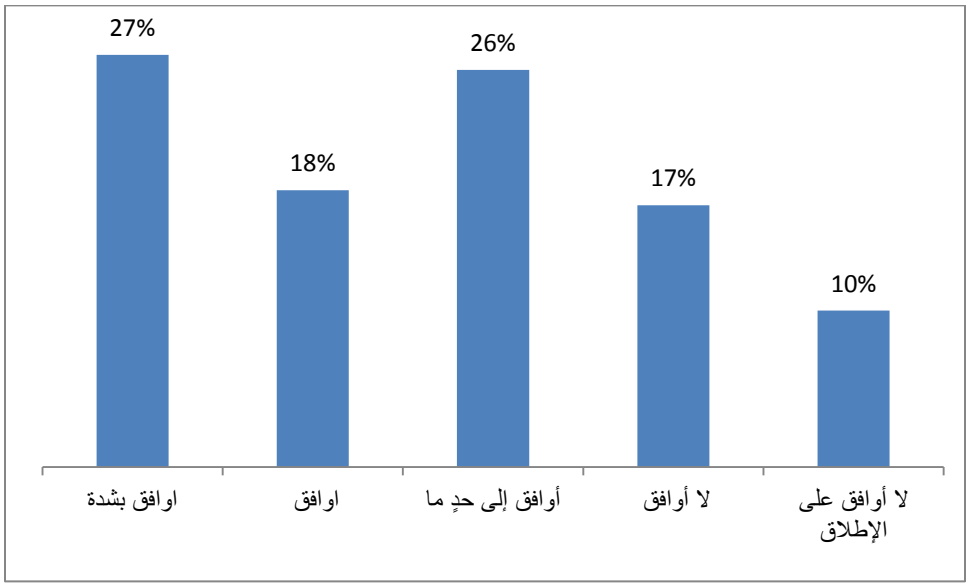
تطبيقات ورسائل إلكترونية

- فترة الرد على البريد الإلكتروني منطقية ومقبولة /جوجل

أجاب على هذا البند (201) من عينة الدراسة بنسة (69.1%)وتوزعت إجاباتهم كالتالي :-

درجة الرضا	العدد	النسبة
اوافق بشدة	55	%27.4
اوافق	37	%18.4
أوافق إلى حدٍ ما	53	%26.4
لا أوافق	35	%17.4
لا أوافق على الإطلاق	21	%10.4

بلغت نسبة الرضا عن هذا البند(67%)



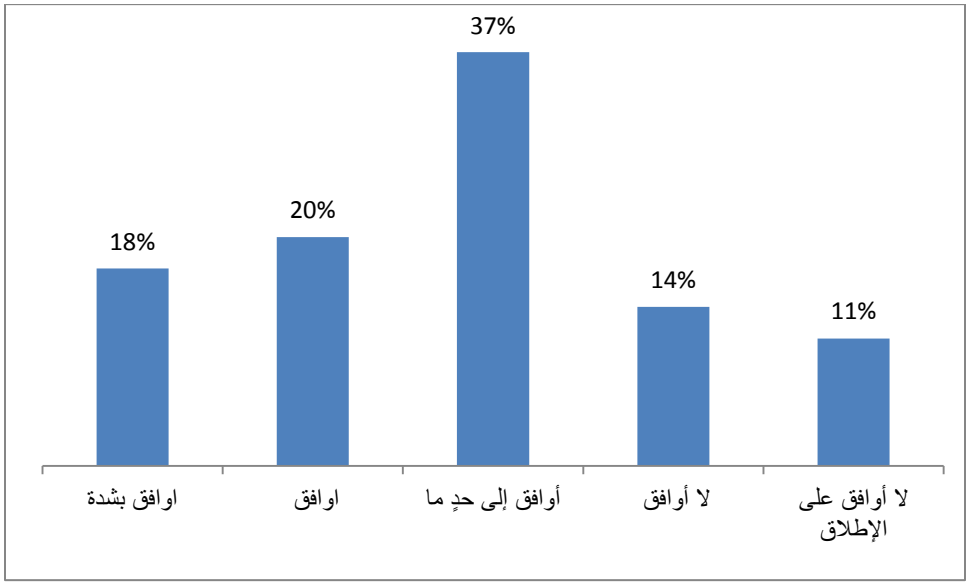
تطبيقات ورسائل إلكترونية

- التطبيقات على نظام جوجل دقيقة ومفيدة وخلال فترة رد مقبولة /رسائل قصيرة

أجاب على هذا البند (177) من عينة الدراسة بنسة (60.8%)وتوزعت إجاباتهم كالتالي :-

درجة الرضا	العدد	النسبة
اوافق بشدة	31	%17.5
اوافق	36	%20.3
أوافق إلى حدٍ ما	65	%36.7
لا أوافق	25	%14.1
لا أوافق على الإطلاق	20	%11.3

بلغت نسبة الرضا عن هذا البند(63.7%)



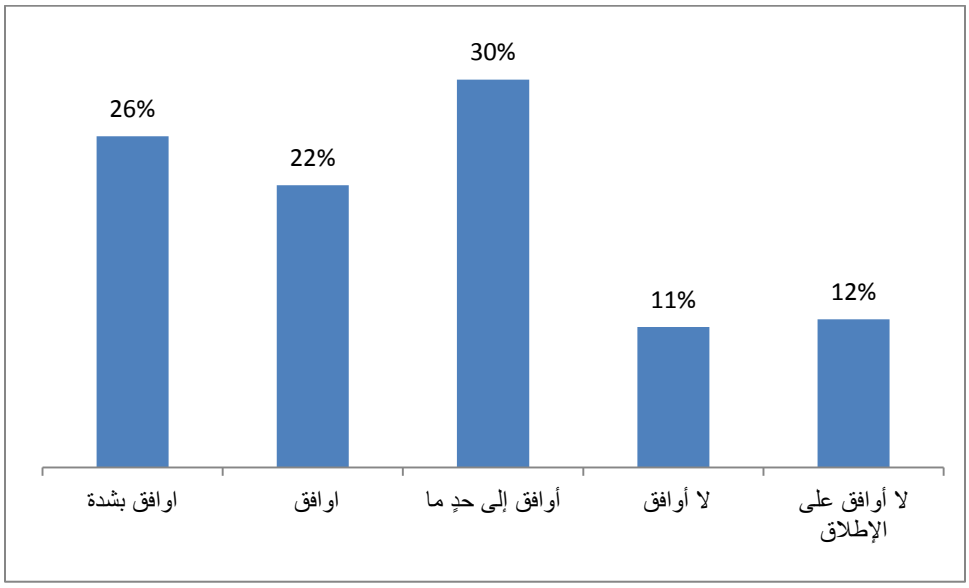
تطبيقات ورسائل إلكترونية

- التطبيقات على نظام جوجل دقيقة ومفيدة وخلال فترة رد مقبولة /رسائل تواصل

أجاب على هذا البند (183) من عينة الدراسة بنسة (62.9%)وتوزعت إجاباتهم كالتالي :-

درجة الرضا	العدد	النسبة
اوافق بشدة	47	%25.7
اوافق	40	%21.9
أوافق إلى حدٍ ما	55	%30.1
لا أوافق	20	%10.9
لا أوافق على الإطلاق	21	%11.5

بلغت نسبة الرضا عن هذا البند(67.9%)



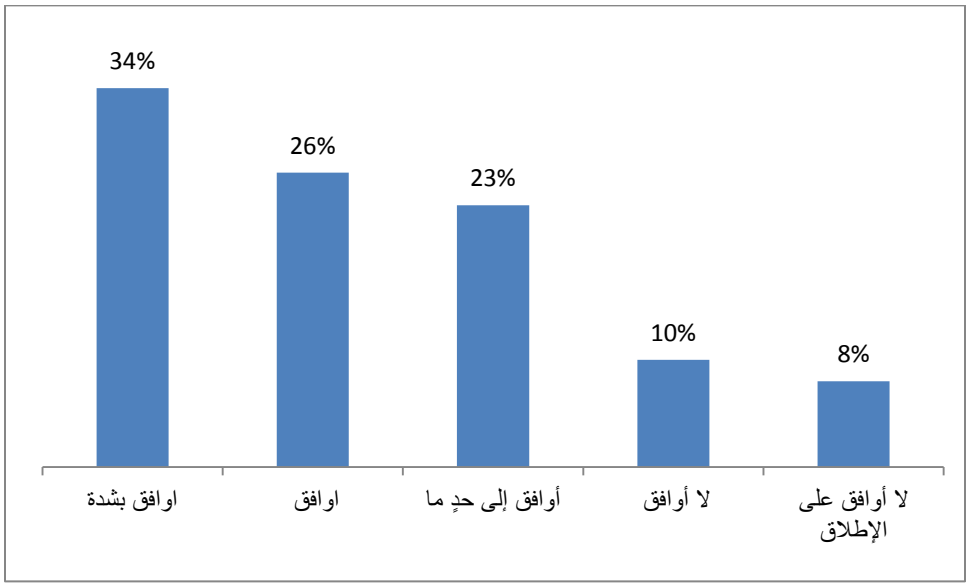
تطبيقات ورسائل إلكترونية

- التطبيقات على نظام جوجل دقيقة ومفيدة وخلال فترة رد مقبولة /جوجل

أجاب على هذا البند (211) من عينة الدراسة بنسة (72.5%)وتوزعت إجاباتهم كالتالي :-

درجة الرضا	العدد	النسبة
اوافق بشدة	71	%33.6
اوافق	55	%26.1
أوافق إلى حدٍ ما	49	%23.2
لا أوافق	20	%9.5
لا أوافق على الإطلاق	16	%7.6

بلغت نسبة الرضا عن هذا البند(73.7%)



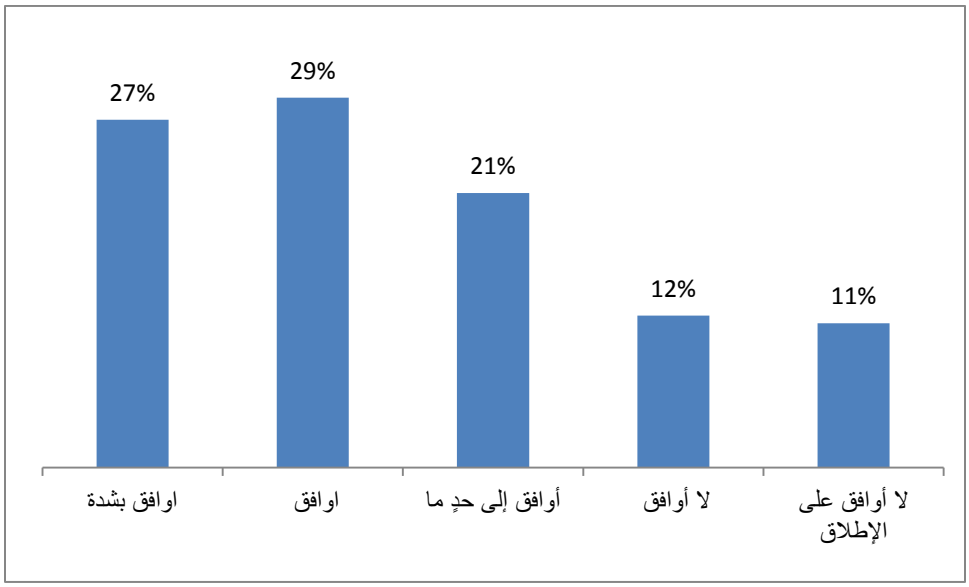
سابعاً:- لوحات الفعاليات ،البروشورات ،النشرات الإرشادية ،النشرة الإلكترونية

- لوحات الفعاليات ملفته ومساحتها كافية وموزعه بشكل ملائم/لوحات الفعاليات

أجاب على هذا البند (178) من عينة الدراسة بنسة (61.2%)وتوزعت إجاباتهم كالتالي :-

درجة الرضا	العدد	النسبة
اوافق بشدة	48	%27
اوافق	51	%28.7
أوافق إلى حدٍ ما	38	%21.3
لا أوافق	21	%11.8
لا أوافق على الإطلاق	20	%11.2

بلغت نسبة الرضا عن هذا البند(69.6%)



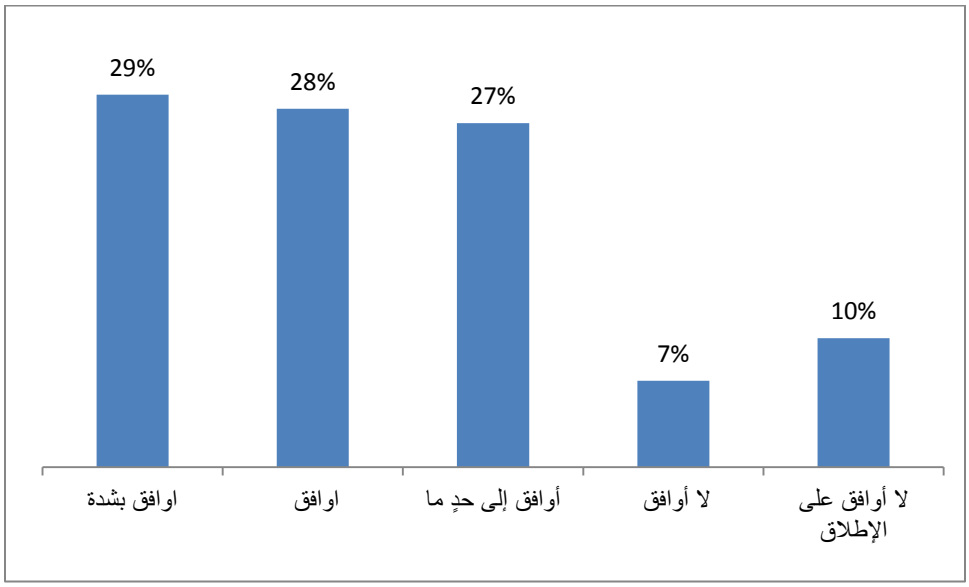
سابعاً:- لوحات الفعاليات ،البروشورات ،النشرات الإرشادية ،النشرة الإلكترونية

- لوحات الفعاليات ملفته ومساحتها كافية وموزعه بشكل ملائم/البروشورات

أجاب على هذا البند (180) من عينة الدراسة بنسة (61.9%)وتوزعت إجاباتهم كالتالي :-

درجة الرضا	العدد	النسبة
اوافق بشدة	52	%28.9
اوافق	50	%27.8
أوافق إلى حدٍ ما	48	%26.7
لا أوافق	12	%6.7
لا أوافق على الإطلاق	18	%10

بلغت نسبة الرضا عن هذا البند(71.8%)



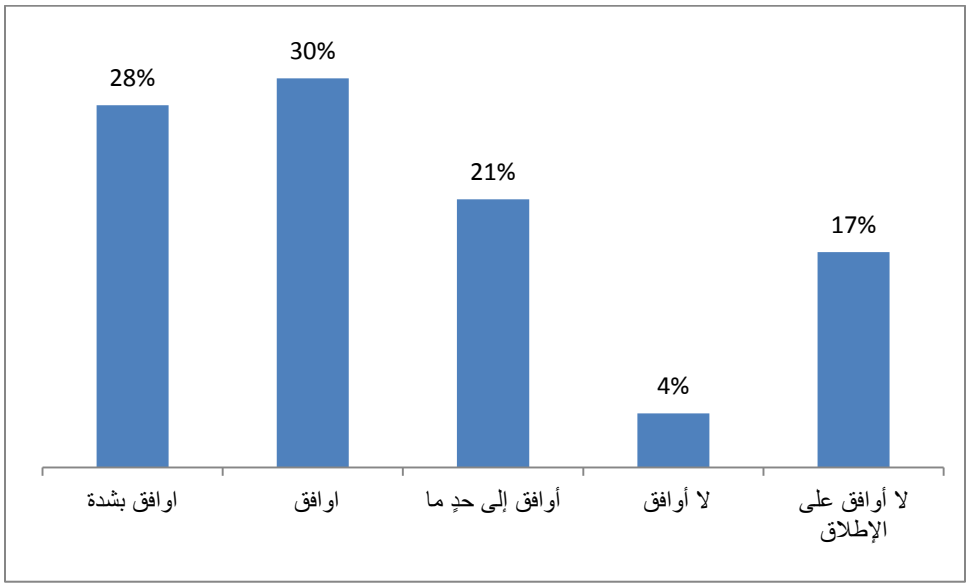
لوحات الفعاليات ،البروشورات ،النشرات الإرشادية ،النشرة الإلكترونية

- لوحات الفعاليات ملفته ومساحتها كافية وموزعه بشكل ملائم/النشرات الإرشادية والمطبوعات

أجاب على هذا البند (192) من عينة الدراسة بنسة (66%)وتوزعت إجاباتهم كالتالي :-

درجة الرضا	العدد	النسبة
اوافق بشدة	54	%28.1
اوافق	58	%30.2
أوافق إلى حدٍ ما	40	%20.8
لا أوافق	8	%4.2
لا أوافق على الإطلاق	32	%16.7

بلغت نسبة الرضا عن هذا البند(69.8%)



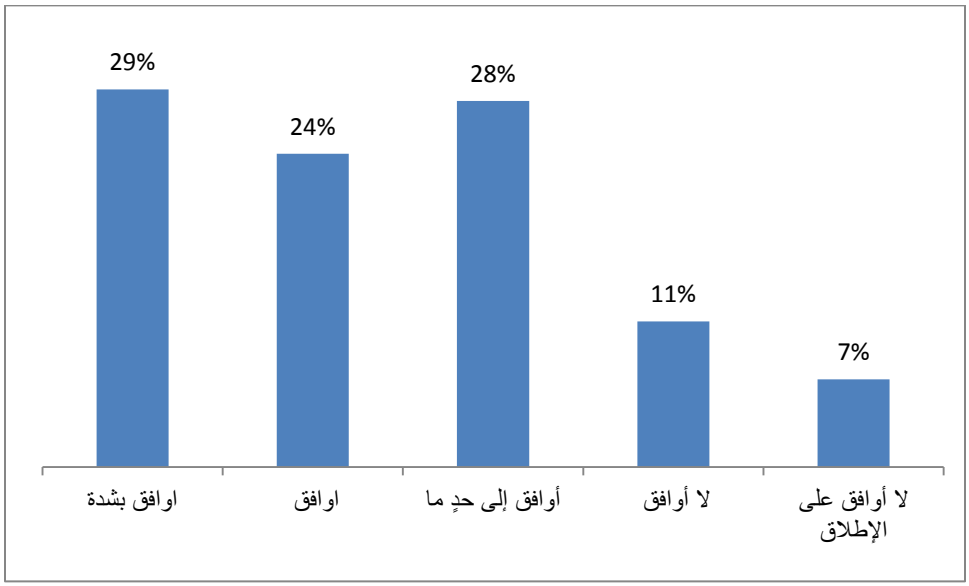
لوحات الفعاليات ،البروشورات ،النشرات الإرشادية ،النشرة الإلكترونية

- لوحات الفعاليات ملفته ومساحتها كافية وموزعه بشكل ملائم/ النشرة الإلكترونية

أجاب على هذا البند (222) من عينة الدراسة بنسة (76.3%)وتوزعت إجاباتهم كالتالي :-

درجة الرضا	العدد	النسبة
اوافق بشدة	65	29.3%
اوافق	54	24.3%
أوافق إلى حدٍ ما	63	28.4%
لا أوافق	25	11.3%
لا أوافق على الإطلاق	15	6.8%

بلغت نسبة الرضا عن هذا البند(71.6%)



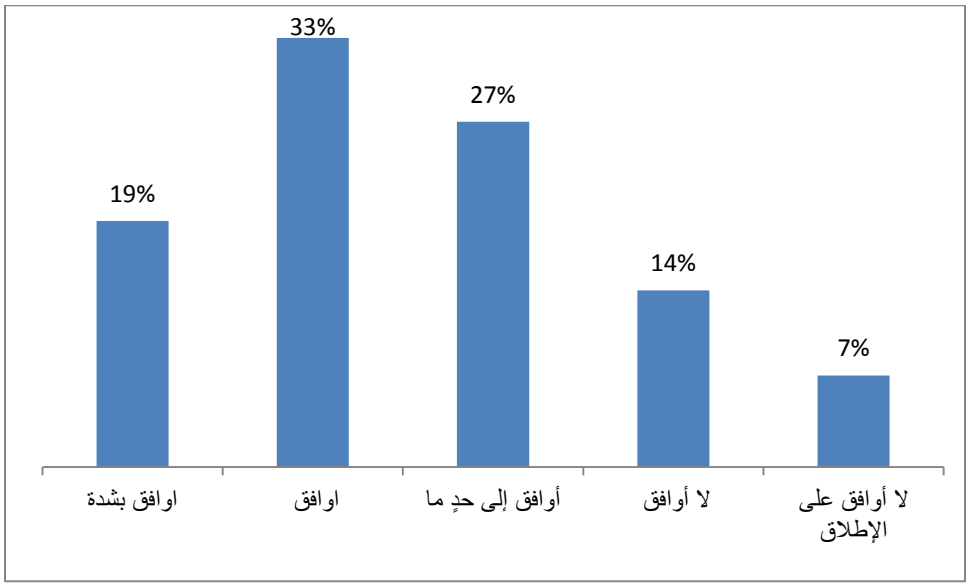
لوحات الفعاليات ،البروشورات ،النشرات الإرشادية ،النشرة الإلكترونية

- عدد البرشورات والنشرات الإرشادية والمطبوعات يتناسب مع الفعاليات/ لوحات الفعاليات

أجاب على هذا البند(183) من عينة الدراسة بنسة (62.9%)وتوزعت إجاباتهم كالتالي :-

درجة الرضا	العدد	النسبة
اوافق بشدة	35	%19.1
اوافق	61	%33.3
أوافق إلى حدٍ ما	49	% 26.8
لا أوافق	25	%13.7
لا أوافق على الإطلاق	13	%7.1

بلغت نسبة الرضا عن هذا البند(68.7%)



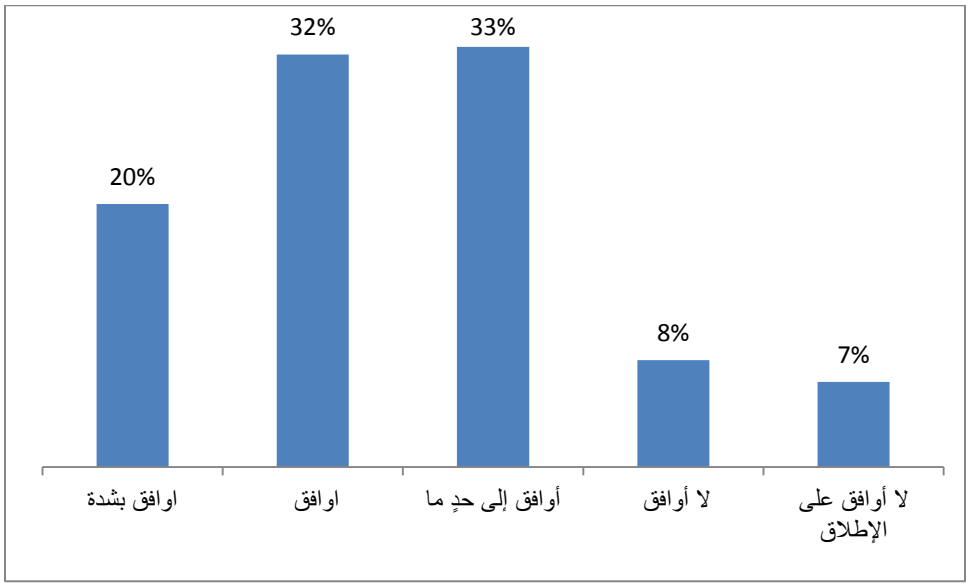
لوحات الفعاليات ،البروشورات ،النشرات الإرشادية ،النشرة الإلكترونية

- عدد البرشورات والنشرات الإرشادية والمطبوعات يتناسب مع الفعاليات / البروشورات

أجاب على هذا البند(181) من عينة الدراسة بنسة (62.2%)وتوزعت إجاباتهم كالتالي :-

درجة الرضا	العدد	النسبة
اوافق بشدة	37	%20.4
اوافق	58	%32
أوافق إلى حدٍ ما	59	% 32.6
لا أوافق	15	%8.3
لا أوافق على الإطلاق	12	%6.6

بلغت نسبة الرضا عن هذا البند(70.3%)



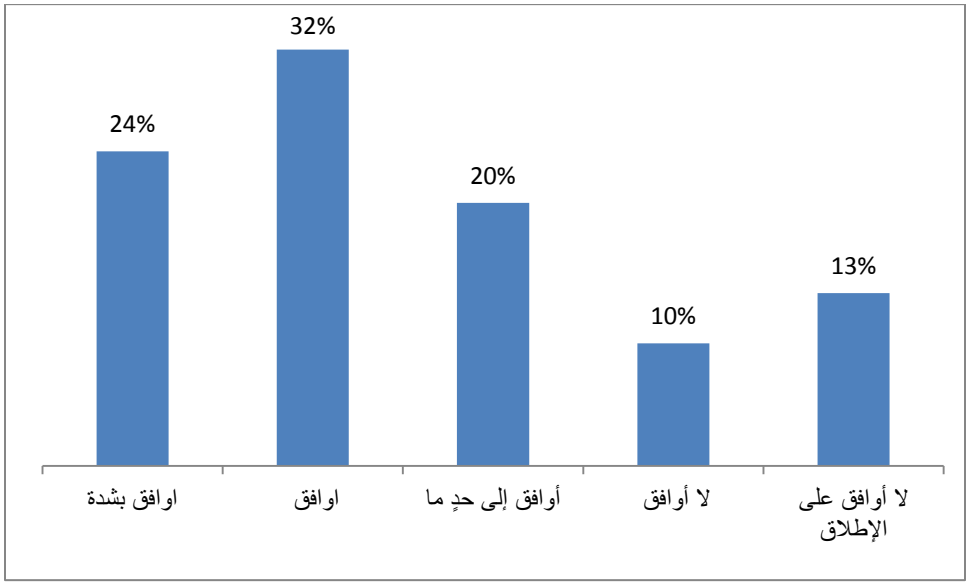
لوحات الفعاليات ،البروشورات ،النشرات الإرشادية ،النشرة الإلكترونية

- عدد البرشورات والنشرات الإرشادية والمطبوعات يتناسب مع الفعاليات / النشرات الإرشادية

أجاب على هذا البند(201) من عينة الدراسة بنسة (69.1%)وتوزعت إجاباتهم كالتالي :-

درجة الرضا	العدد	النسبة
اوافق بشدة	49	%24.4
اوافق	65	%32.3
أوافق إلى حدٍ ما	41	% 20.4
لا أوافق	19	%9.5
لا أوافق على الإطلاق	27	%13.4

بلغت نسبة الرضا عن هذا البند(69%)



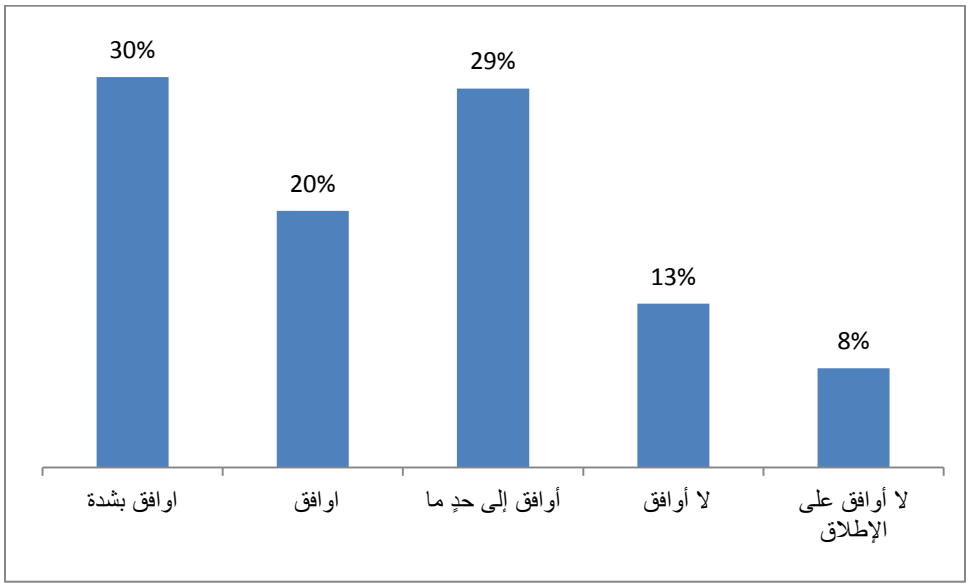
لوحات الفعاليات ،البروشورات ،النشرات الإرشادية ،النشرة الإلكترونية

- عدد البرشورات والنشرات الإرشادية والمطبوعات يتناسب مع الفعاليات /النشرة الإلكترونية

أجاب على هذا البند(221) من عينة الدراسة بنسة (75.9%)وتوزعت إجاباتهم كالتالي :-

درجة الرضا	العدد	النسبة
اوافق بشدة	67	%30.3
اوافق	44	%19.9
أوافق إلى حدٍ ما	65	% 29.4
لا أوافق	28	%12.7
لا أوافق على الإطلاق	17	%7.7

بلغت نسبة الرضا عن هذا البند(70.5%)



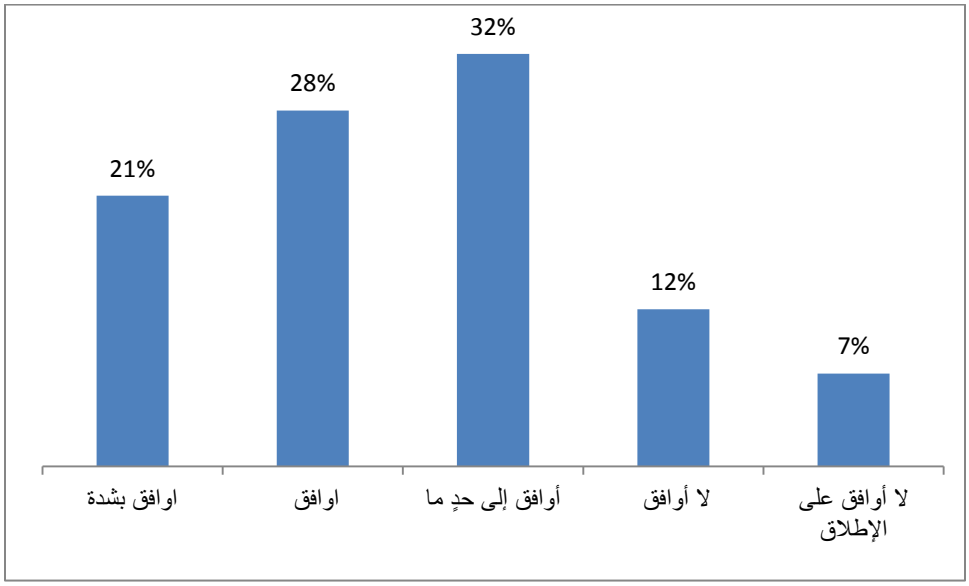
لوحات الفعاليات ،البروشورات ،النشرات الإرشادية ،النشرة الإلكترونية

محتوى البروشورات والنشرات والإرشادية والمطبوعات مناسبة و واضحة /لوحات الفعاليات

أجاب على هذا البند(181) من عينة الدراسة بنسة (62.2%)وتوزعت إجاباتهم كالتالي :-

درجة الرضا	العدد	النسبة
اوافق بشدة	38	%21
اوافق	50	%27.6
أوافق إلى حدٍ ما	58	% 32
لا أوافق	22	%12.2
لا أوافق على الإطلاق	13	%7.2

بلغت نسبة الرضا عن هذا البند(68.6%)



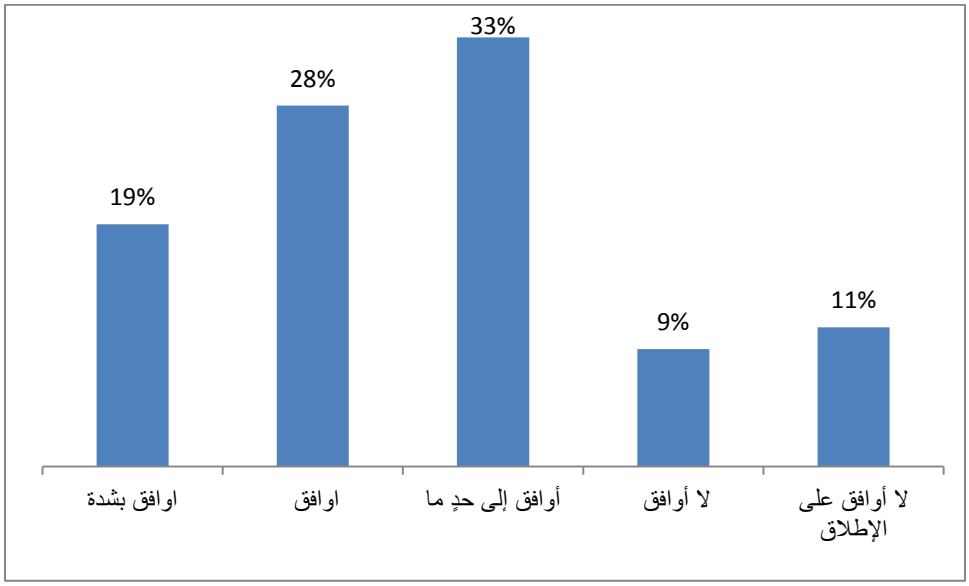
لوحات الفعاليات ،البروشورات ،النشرات الإرشادية ،النشرة الإلكترونية

محتوى البروشورات والنشرات والإرشادية والمطبوعات مناسبة و واضحة /البروشورات

أجاب على هذا البند(186) من عينة الدراسة بنسة (63.9%)وتوزعت إجاباتهم كالتالي :-

درجة الرضا	العدد	النسبة
اوافق بشدة	35	%18.8
اوافق	52	%28
أوافق إلى حدٍ ما	62	% 33.3
لا أوافق	17	%9.1
لا أوافق على الإطلاق	20	%10.8

بلغت نسبة الرضا عن هذا البند(67%)



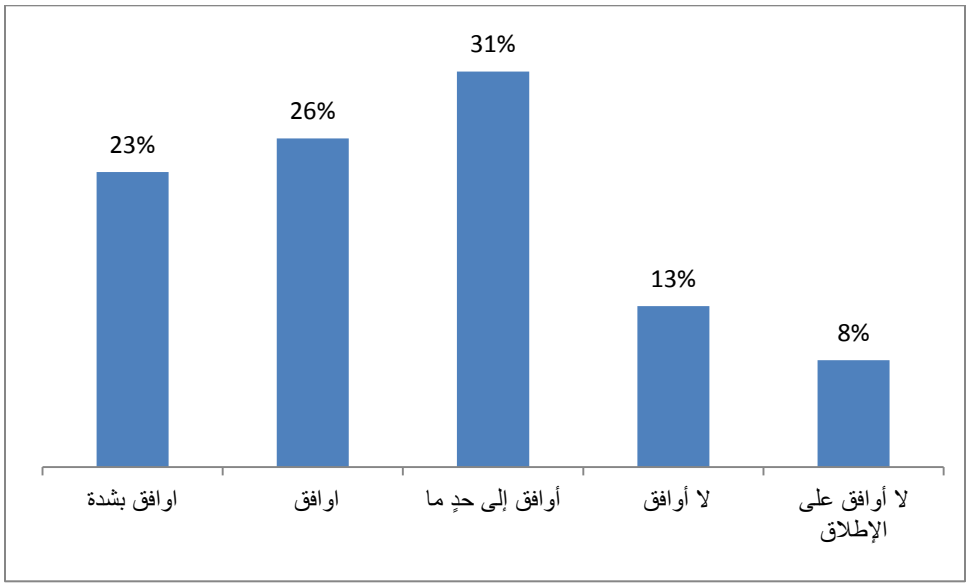
لوحات الفعاليات ،البروشورات ،النشرات الإرشادية ،النشرة الإلكترونية

محتوى البروشورات والنشرات والإرشادية والمطبوعات مناسبة و واضحة /النشرات الإرشادية

أجاب على هذا البند(192) من عينة الدراسة بنسة (66%)وتوزعت إجاباتهم كالتالي :-

درجة الرضا	العدد	النسبة
اوافق بشدة	44	%22.9
اوافق	49	%25.5
أوافق إلى حدٍ ما	59	% 30.7
لا أوافق	24	%12.5
لا أوافق على الإطلاق	16	%8.3

بلغت نسبة الرضا عن هذا البند(68.4%)



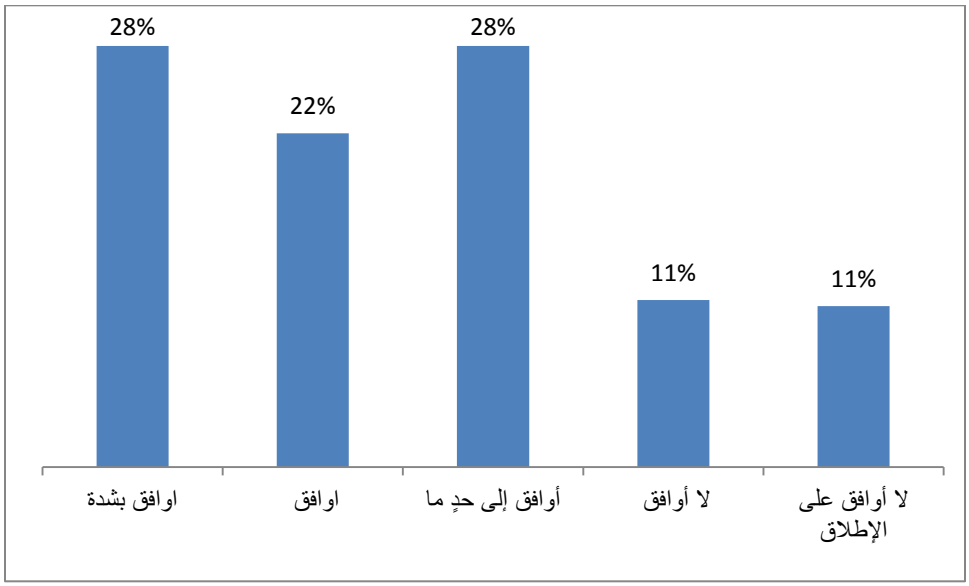
لوحات الفعاليات ،البروشورات ،النشرات الإرشادية ،النشرة الإلكترونية

محتوى البروشورات والنشرات والإرشادية والمطبوعات مناسبة و واضحة /النشرة الإلكترونية

أجاب على هذا البند(225) من عينة الدراسة بنسة (77.3%)وتوزعت إجاباتهم كالتالي :-

درجة الرضا	العدد	النسبة
اوافق بشدة	63	%28
اوافق	50	%22.2
أوافق إلى حدٍ ما	63	% 28
لا أوافق	25	%11.1
لا أوافق على الإطلاق	24	%10.7

بلغت نسبة الرضا عن هذا البند(69.1%)



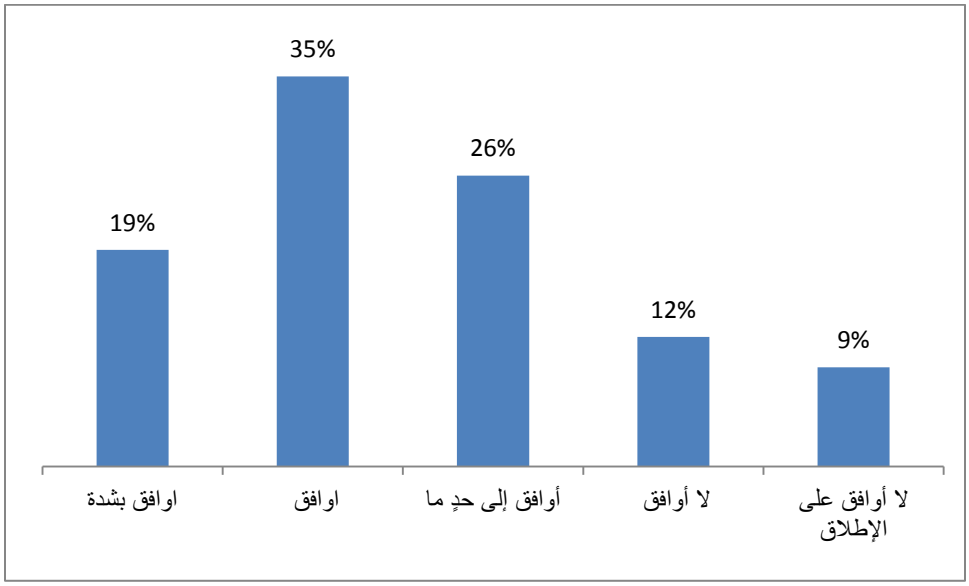
لوحات الفعاليات ،البروشورات ،النشرات الإرشادية ،النشرة الإلكترونية

يتم التعديل على النشرة الإلكترونية الشهريةلأمانة عمان بشكل دوري /لوحات الفعاليات

أجاب على هذا البند(182) من عينة الدراسة بنسة (62.5%)وتوزعت إجاباتهم كالتالي :-

درجة الرضا	العدد	النسبة
اوافق بشدة	35	%19.2
اوافق	63	%34.6
أوافق إلى حدٍ ما	47	% 25.8
لا أوافق	21	%11.5
لا أوافق على الإطلاق	16	%8.8

بلغت نسبة الرضا عن هذا البند(68.8%)



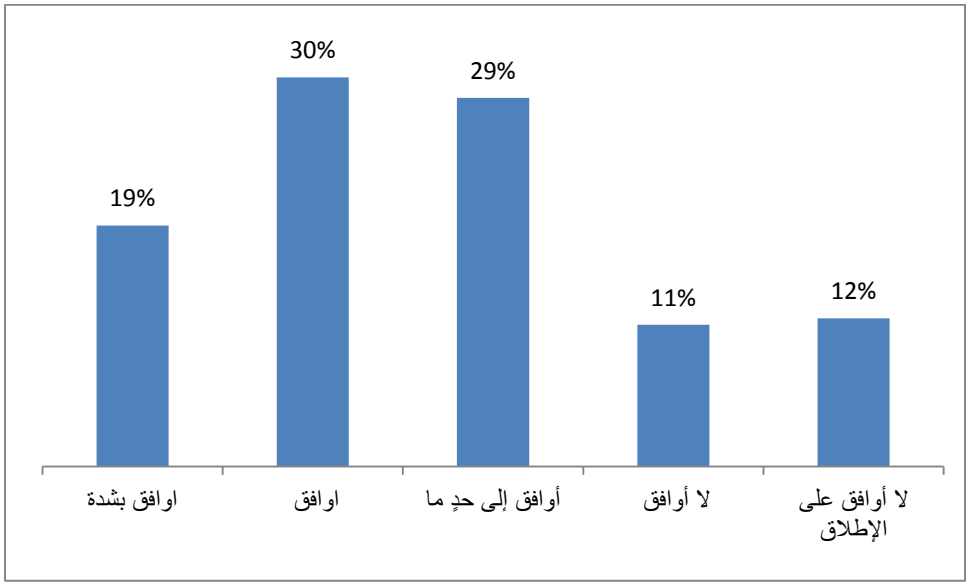
لوحات الفعاليات ،البروشورات ،النشرات الإرشادية ،النشرة الإلكترونية

يتم التعديل على النشرة الإلكترونية الشهريةلأمانة عمان بشكل دوري /البروشورات

أجاب على هذا البند(182) من عينة الدراسة بنسة (62.5%)وتوزعت إجاباتهم كالتالي :-

درجة الرضا	العدد	النسبة
اوافق بشدة	34	%18.7
اوافق	55	%30.2
أوافق إلى حدٍ ما	52	% 28.6
لا أوافق	20	%11
لا أوافق على الإطلاق	21	%11.5

بلغت نسبة الرضا عن هذا البند(66.7%)



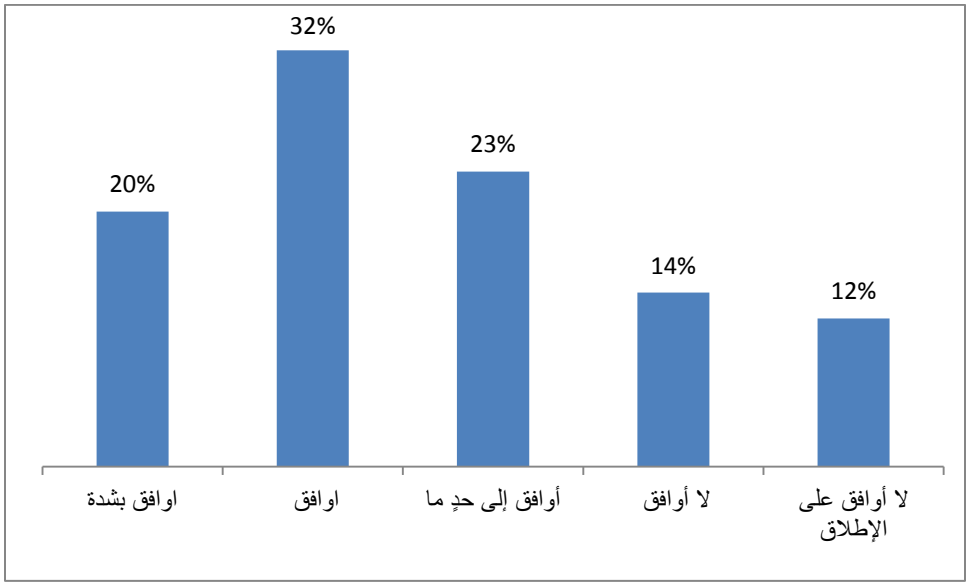
لوحات الفعاليات ،البروشورات ،النشرات الإرشادية ،النشرة الإلكترونية

يتم التعديل على النشرة الإلكترونية الشهريةلأمانة عمان بشكل دوري /النشرات الإرشادية

أجاب على هذا البند(192) من عينة الدراسة بنسة (66%)وتوزعت إجاباتهم كالتالي :-

درجة الرضا	العدد	النسبة
اوافق بشدة	38	%19.8
اوافق	62	%32.3
أوافق إلى حدٍ ما	44	% 22.9
لا أوافق	26	%13.5
لا أوافق على الإطلاق	22	%11.5

بلغت نسبة الرضا عن هذا البند(67.1%)



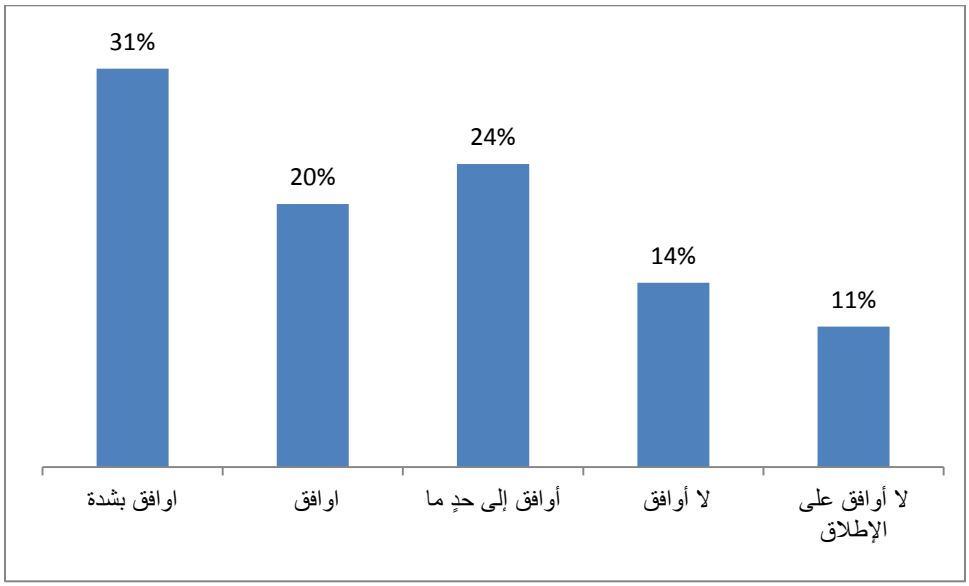
لوحات الفعاليات ،البروشورات ،النشرات الإرشادية ،النشرة الإلكترونية

يتم التعديل على النشرة الإلكترونية الشهريةلأمانة عمان بشكل دوري /النشرة الإلكترونية

أجاب على هذا البند(230) من عينة الدراسة بنسة (79%)وتوزعت إجاباتهم كالتالي :-

درجة الرضا	العدد	النسبة
اوافق بشدة	71	%30.9
اوافق	47	%20.4
أوافق إلى حدٍ ما	54	% 23.5
لا أوافق	33	%14.3
لا أوافق على الإطلاق	25	%10.9

بلغت نسبة الرضا عن هذا البند(69.1%)



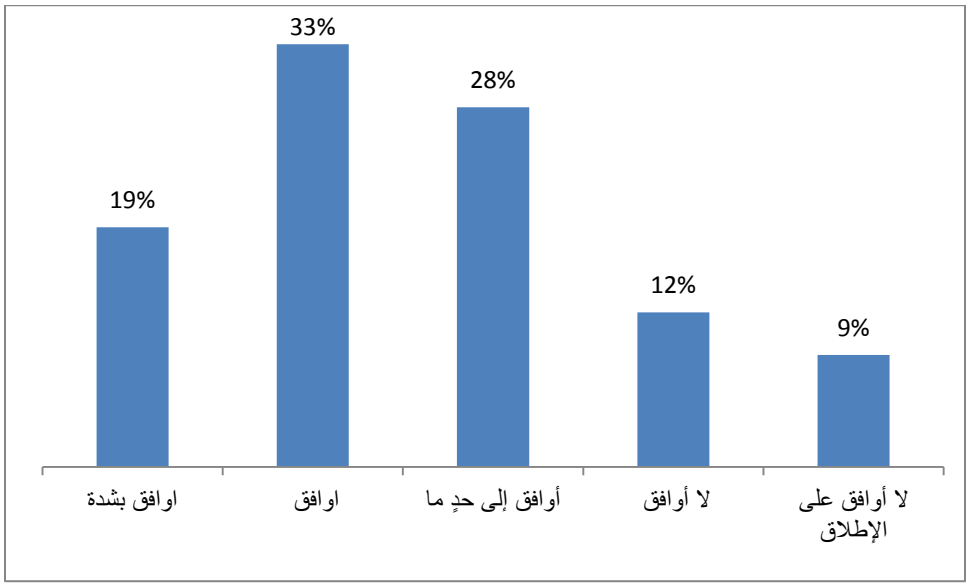
لوحات الفعاليات ،البروشورات ،النشرات الإرشادية ،النشرة الإلكترونية

محتوى النشرة الإلكترونية الشهرية للأمانة مفيد ويغطي كل النشاطات /لوحات الفعاليات

أجاب على هذا البند(230) من عينة الدراسة بنسة (79%)وتوزعت إجاباتهم كالتالي :-

درجة الرضا	العدد	النسبة
اوافق بشدة	34	%18.6
اوافق	60	%32.8
أوافق إلى حدٍ ما	51	% 27.9
لا أوافق	22	%12
لا أوافق على الإطلاق	16	%8.7

بلغت نسبة الرضا عن هذا البند(68.1%)



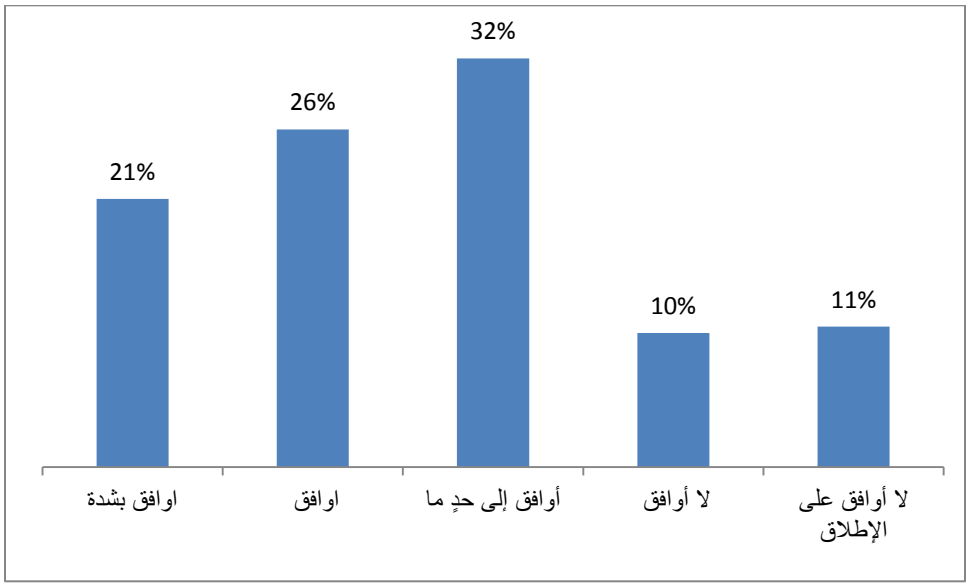
لوحات الفعاليات ،البروشورات ،النشرات الإرشادية ،النشرة الإلكترونية

محتوى النشرة الإلكترونية الشهرية للأمانة مفيد ويغطي كل النشاطات /البروشروات

أجاب على هذا البند(183) من عينة الدراسة بنسة (62.9%)وتوزعت إجاباتهم كالتالي :-

درجة الرضا	العدد	النسبة
اوافق بشدة	38	%20.8
اوافق	48	%26.2
أوافق إلى حدٍ ما	58	% 31.7
لا أوافق	19	%10.4
لا أوافق على الإطلاق	20	%10.9

بلغت نسبة الرضا عن هذا البند(67.1%)



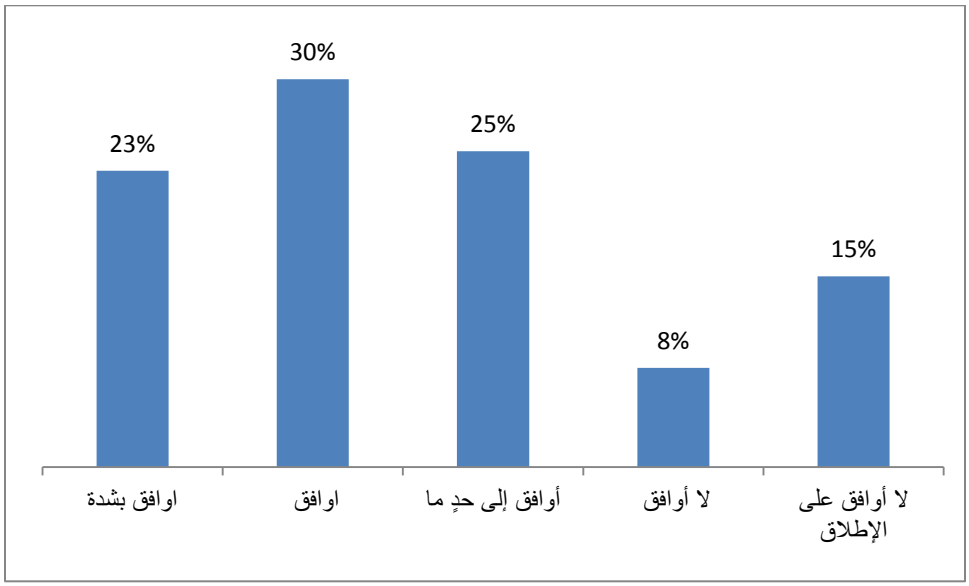
لوحات الفعاليات ،البروشورات ،النشرات الإرشادية ،النشرة الإلكترونية

محتوى النشرة الإلكترونية الشهرية للأمانة مفيد ويغطي كل النشاطات /النشرات الإرشادية

أجاب على هذا البند(196) من عينة الدراسة بنسة (67.4%)وتوزعت إجاباتهم كالتالي :-

درجة الرضا	العدد	النسبة
اوافق بشدة	45	%23
اوافق	59	%30.1
أوافق إلى حدٍ ما	48	% 24.5
لا أوافق	15	%7.7
لا أوافق على الإطلاق	29	%14.8

بلغت نسبة الرضا عن هذا البند(67.7%)



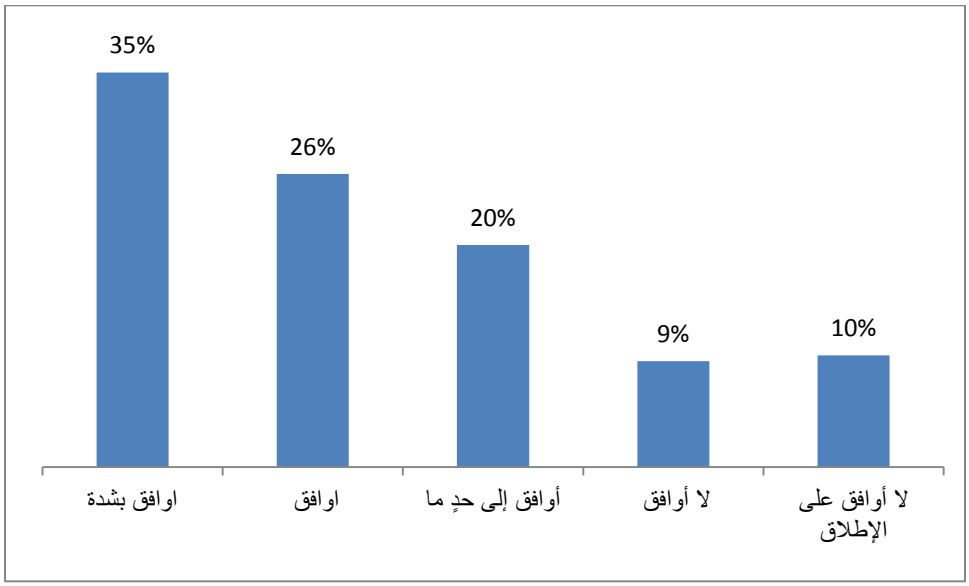
لوحات الفعاليات ،البروشورات ،النشرات الإرشادية ،النشرة الإلكترونية

محتوى النشرة الإلكترونية الشهرية للأمانة مفيد ويغطي كل النشاطات /النشرة الإلكترونية

أجاب على هذا البند(223) من عينة الدراسة بنسة (76.6%)وتوزعت إجاباتهم كالتالي :-

درجة الرضا	العدد	النسبة
اوافق بشدة	78	%35
اوافق	58	%26
أوافق إلى حدٍ ما	4	% 19.7
لا أوافق	21	%9.4
لا أوافق على الإطلاق	22	%9.9

بلغت نسبة الرضا عن هذا البند(73.4%)



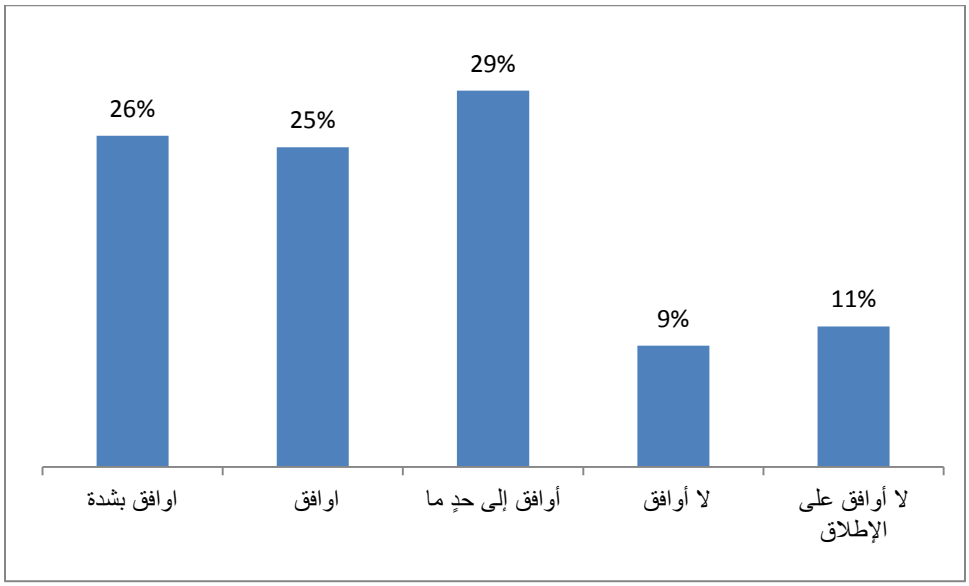
ثامناً :- تواصل الإدارة العليا مع متلقي الخدمة

عدد اللقاءات كافي وبشكل دوري /لقاء معالي الأمين الأسبوعي (سمعنا صوتك)

أجاب على هذا البند(202) من عينة الدراسة بنسة (69.4%)وتوزعت إجاباتهم كالتالي :-

درجة الرضا	العدد	النسبة
اوافق بشدة	52	%25.7
اوافق	50	%24.8
أوافق إلى حدٍ ما	59	% 29.2
لا أوافق	19	%9.4
لا أوافق على الإطلاق	22	%10.9

بلغت نسبة الرضا عن هذا البند(69.1%)



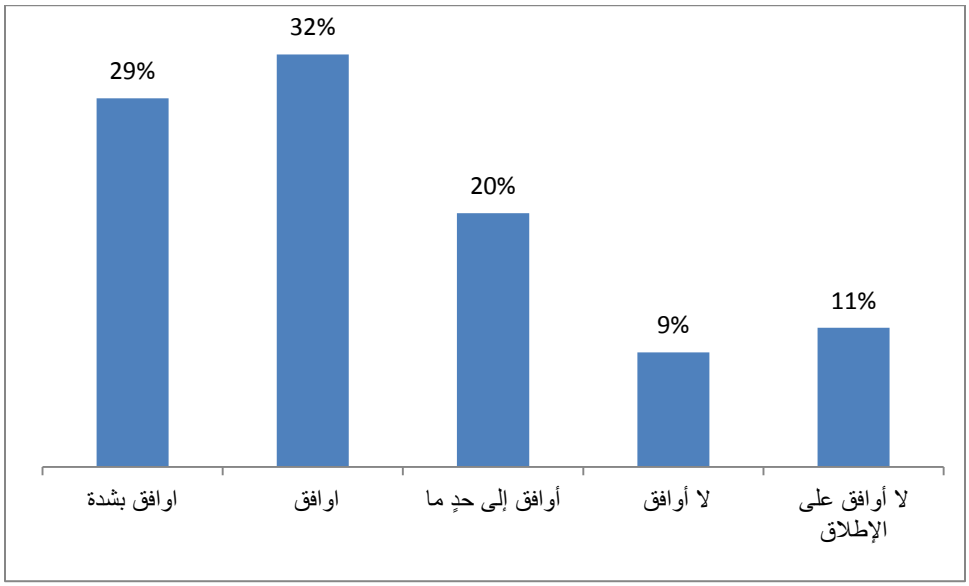
ثامناً :- تواصل الإدارة العليا مع متلقي الخدمة

عدد اللقاءات كافي وبشكل دوري /لقاء معالي الأمين

أجاب على هذا البند(203) من عينة الدراسة بنسة (69.8%)وتوزعت إجاباتهم كالتالي :-

درجة الرضا	العدد	النسبة
اوافق بشدة	58	%28.6
اوافق	65	%32
أوافق إلى حدٍ ما	40	% 19.7
لا أوافق	18	%8.9
لا أوافق على الإطلاق	22	%10.8

بلغت نسبة الرضا عن هذا البند(71.7%)



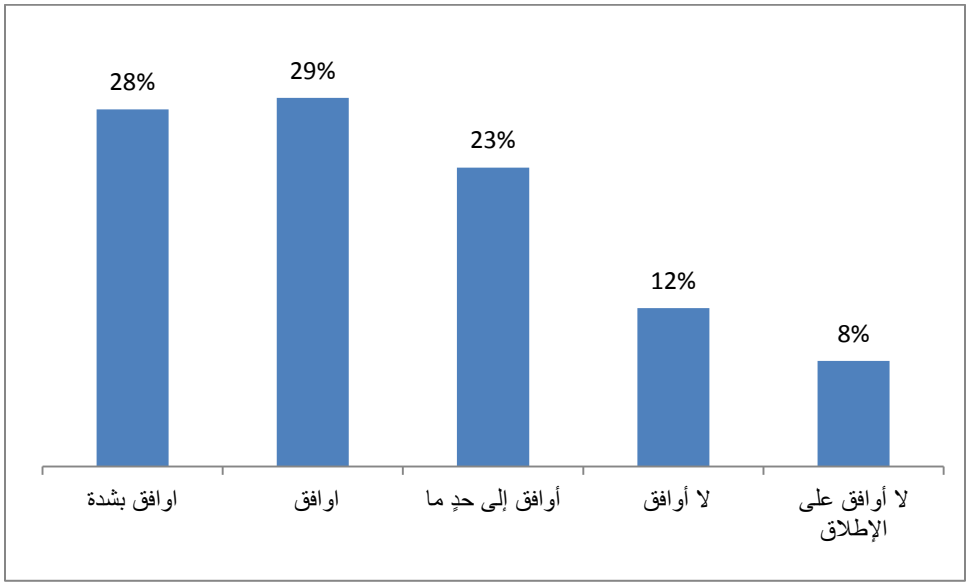
تواصل الإدارة العليا مع متلقي الخدمة

عدد اللقاءات كافي وبشكل دوري /مؤتمرات صحفية

أجاب على هذا البند(220) من عينة الدراسة بنسة (75.6%)وتوزعت إجاباتهم كالتالي :-

درجة الرضا	العدد	النسبة
اوافق بشدة	61	%27.7
اوافق	63	%28.6
أوافق إلى حدٍ ما	51	% 23.2
لا أوافق	27	%12.3
لا أوافق على الإطلاق	18	%28.

بلغت نسبة الرضا عن هذا البند(71.1%)



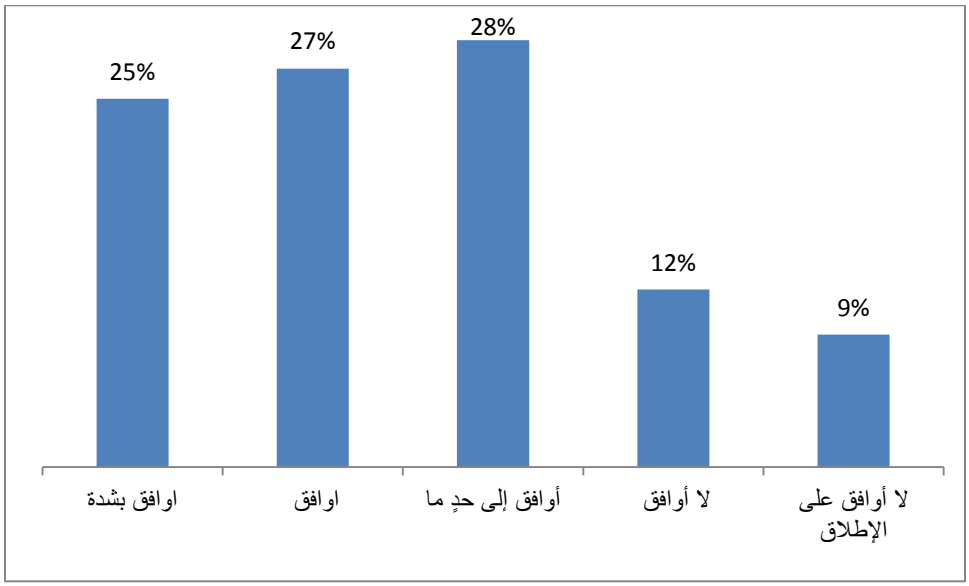
تواصل الإدارة العليا مع متلقي الخدمة

تجاوب الإدارة مع المواضيع المطروحة إيجابي/لقاء معالي الأمين الأسبوعي

أجاب على هذا البند(204) من عينة الدراسة بنسة (70.1%)وتوزعت إجاباتهم كالتالي :-

درجة الرضا	العدد	النسبة
اوافق بشدة	50	%24.5
اوافق	54	%26.5
أوافق إلى حدٍ ما	58	% 28.4
لا أوافق	24	%11.8
لا أوافق على الإطلاق	18	%8.8

بلغت نسبة الرضا عن هذا البند(69.2%)



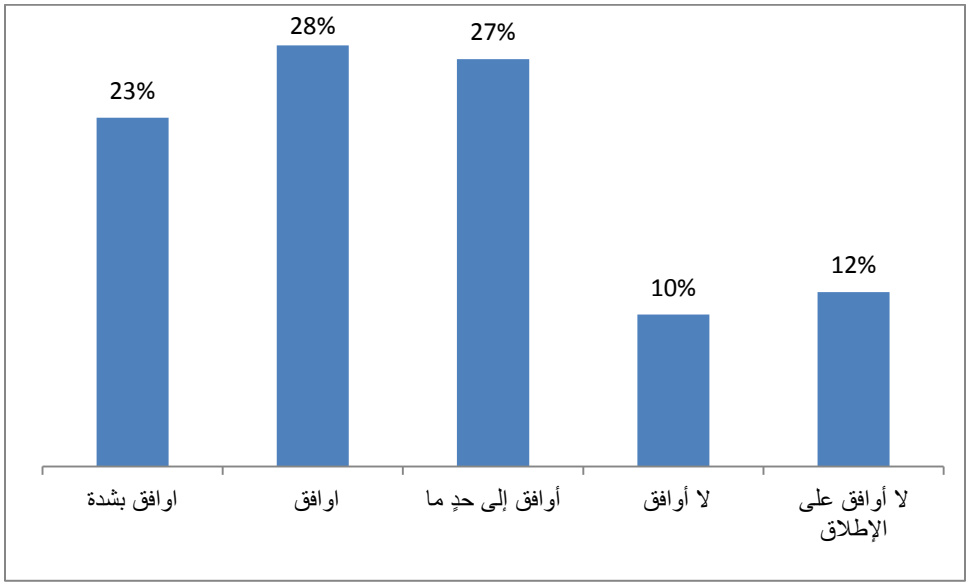
تواصل الإدارة العليا مع متلقي الخدمة

تجاوب الإدارة مع المواضيع المطروحة إيجابي/لقاءات معالي الأمين

أجاب على هذا البند(207) من عينة الدراسة بنسة (71.1%)وتوزعت إجاباتهم كالتالي :-

درجة الرضا	العدد	النسبة
اوافق بشدة	48	%23.2
اوافق	58	%28
أوافق إلى حدٍ ما	56	% 27.1
لا أوافق	21	%10.1
لا أوافق على الإطلاق	24	%11.6

بلغت نسبة الرضا عن هذا البند(68.2%)



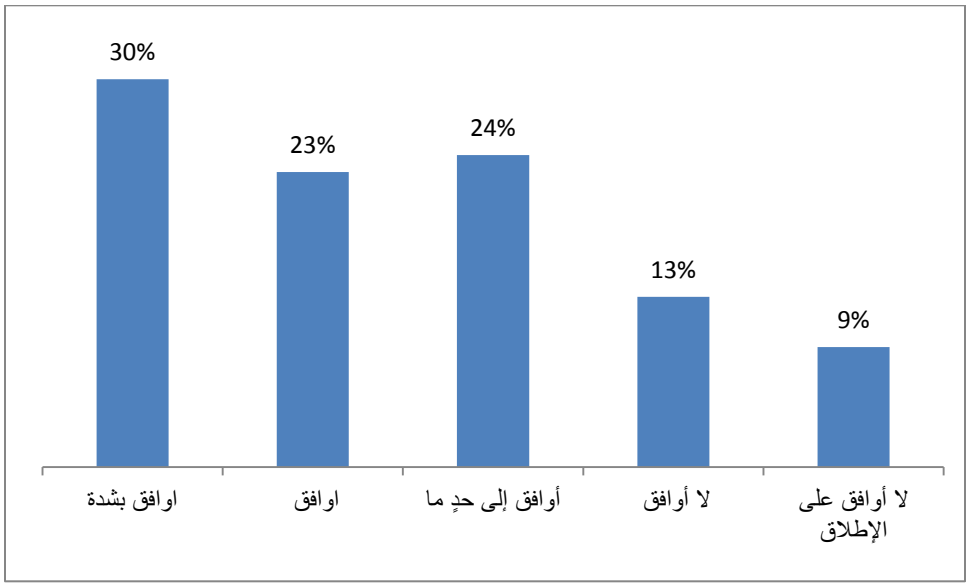
تواصل الإدارة العليا مع متلقي الخدمة

تجاوب الإدارة مع المواضيع المطروحة إيجابي/مؤتمرات صحفية

أجاب على هذا البند(227) من عينة الدراسة بنسة (78%)وتوزعت إجاباتهم كالتالي :-

درجة الرضا	العدد	النسبة
اوافق بشدة	69	%30.1
اوافق	52	%22.9
أوافق إلى حدٍ ما	55	%24.2
لا أوافق	30	%13.2
لا أوافق على الإطلاق	21	%9.3

بلغت نسبة الرضا عن هذا البند(70.4%)



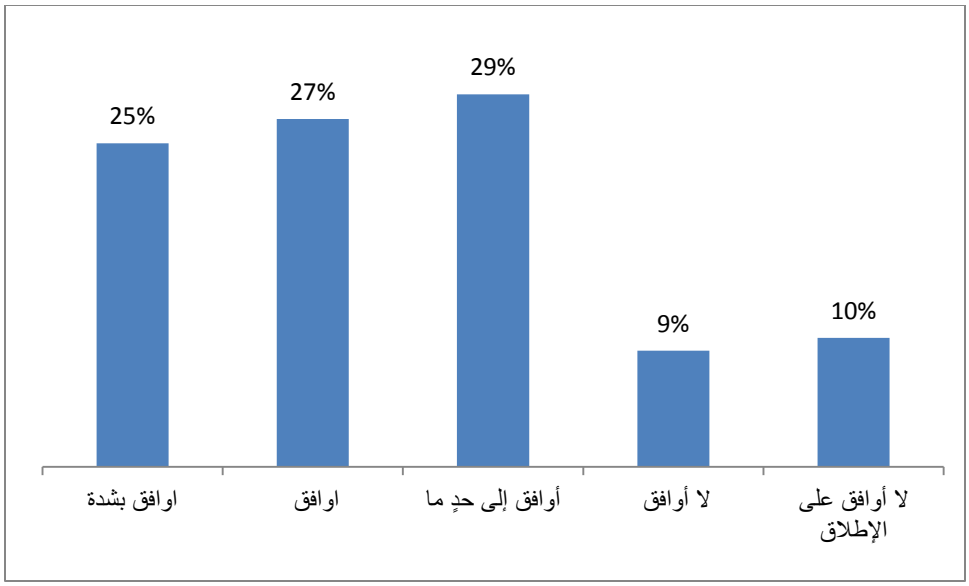
تواصل الإدارة العليا مع متلقي الخدمة

المتابعة لمخرجات اللقاءات وتزويد الإدارة وأصحاب العلاقة بالنتائج /لقاء معالي الأمين الأسبوعي

أجاب على هذا البند(211) من عينة الدراسة بنسة (72.5%)وتوزعت إجاباتهم كالتالي :-

درجة الرضا	العدد	النسبة
اوافق بشدة	53	%25.1
اوافق	57	%27
أوافق إلى حدٍ ما	61	%28.9
لا أوافق	19	%9
لا أوافق على الإطلاق	21	%10

بلغت نسبة الرضا عن هذا البند(69.6%)



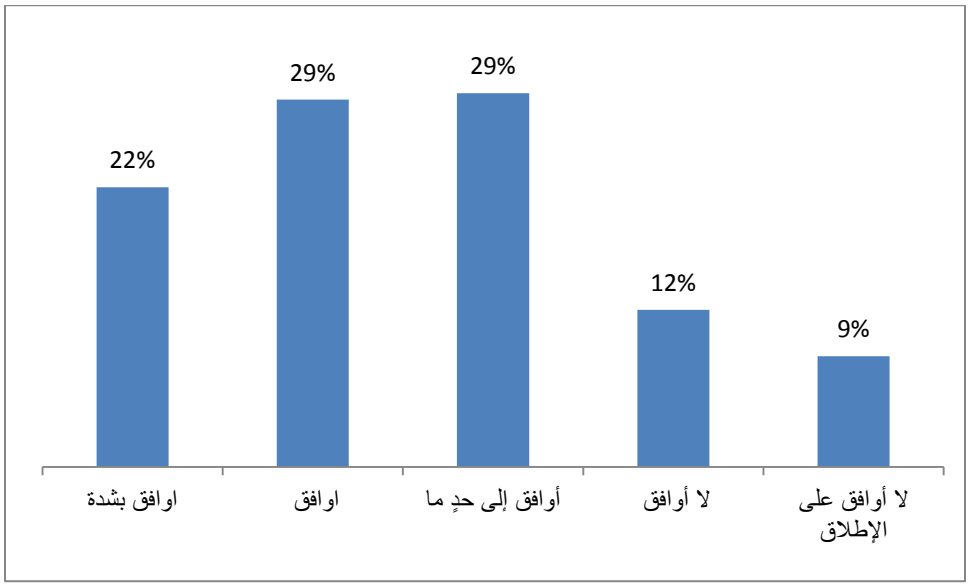
تواصل الإدارة العليا مع متلقي الخدمة

المتابعة لمخرجات اللقاءات وتزويد الإدارة وأصحاب العلاقة بالنتائج /لقاءات معالي الأمين

أجاب على هذا البند(221) من عينة الدراسة بنسة (75.9%)وتوزعت إجاباتهم كالتالي :-

درجة الرضا	العدد	النسبة
اوافق بشدة	48	%21.7
اوافق	63	%28.5
أوافق إلى حدٍ ما	64	%29
لا أوافق	27	%12.2
لا أوافق على الإطلاق	19	%8.6

بلغت نسبة الرضا عن هذا البند(68.5)



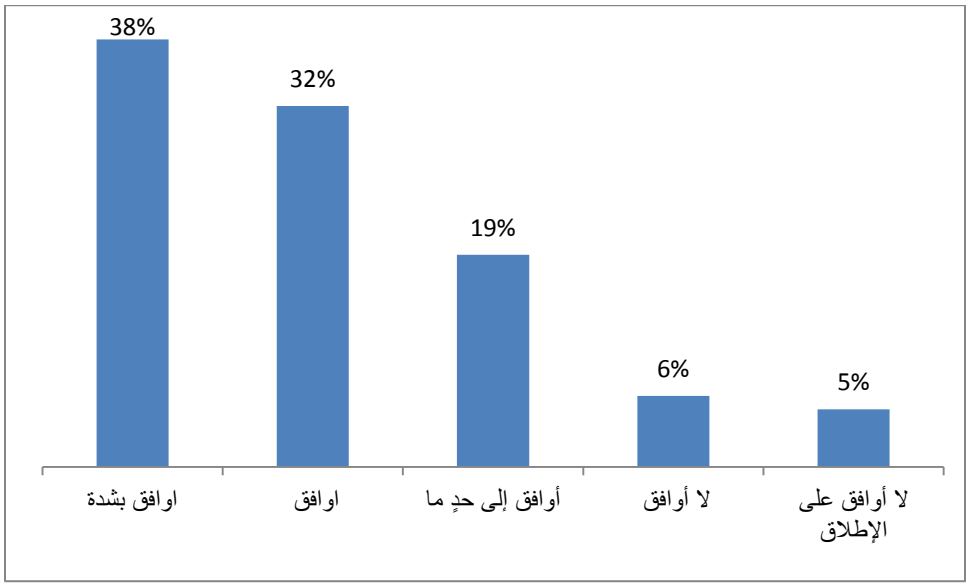
تواصل الإدارة العليا مع متلقي الخدمة

المتابعة لمخرجات اللقاءات وتزويد الإدارة وأصحاب العلاقة بالنتائج /مؤتمرات صحفية

أجاب على هذا البند(272) من عينة الدراسة بنسة (93.5%)وتوزعت إجاباتهم كالتالي :-

درجة الرضا	العدد	النسبة
اوافق بشدة	103	%37.9
اوافق	87	%32
أوافق إلى حدٍ ما	51	%18.8
لا أوافق	17	%6.3
لا أوافق على الإطلاق	14	%5.1

بلغت نسبة الرضا عن هذا البند(78.2%)



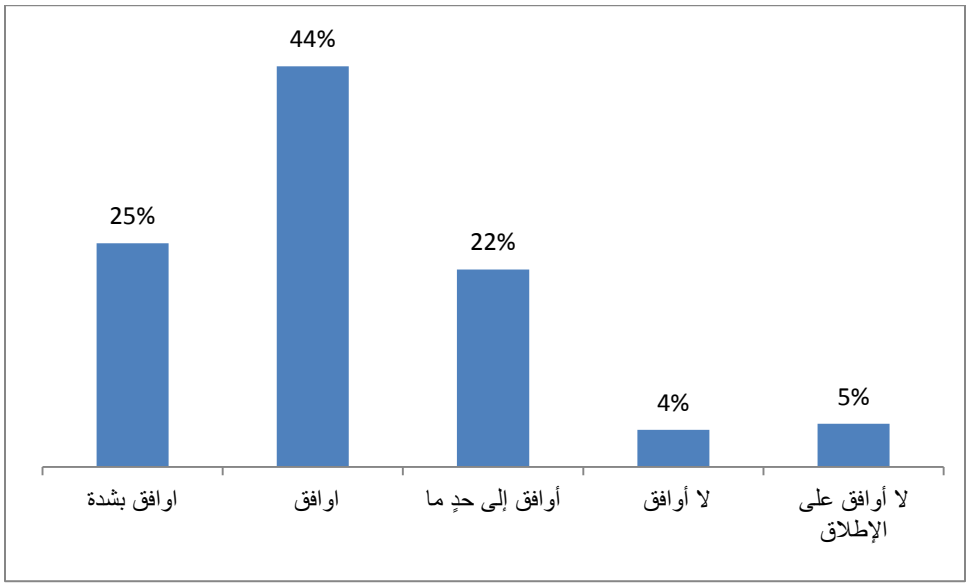
تاسعاً:- الإذاعات المحلية والتلفزيونات والمحطات الفضائية

حملات التوعية والإعلانات كافية ودورية

أجاب على هذا البند(270) من عينة الدراسة بنسة (92.8%)وتوزعت إجاباتهم كالتالي :-

درجة الرضا	العدد	النسبة
اوافق بشدة	67	%24.8
اوافق	120	%44.4
أوافق إلى حدٍ ما	59	%21.9
لا أوافق	11	%4.1
لا أوافق على الإطلاق	13	%4.8

بلغت نسبة الرضا عن هذا البند(76.1%)



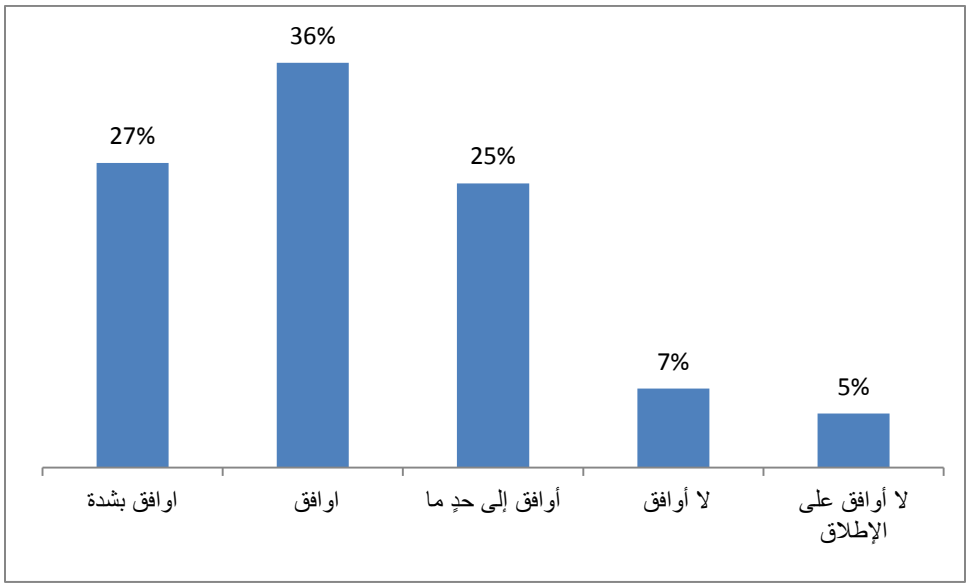
الإذاعات المحلية والتلفزيونات والمحطات الفضائية

- النشرات المختلفة (حالات الطوارىء،....) واضحة ومتجددة

أجاب على هذا البند(270) من عينة الدراسة بنسة (92.8%)وتوزعت إجاباتهم كالتالي :-

درجة الرضا	العدد	النسبة
اوافق بشدة	73	%27
اوافق	97	%35.9
أوافق إلى حدٍ ما	68	%25.2
لا أوافق	19	%7
لا أوافق على الإطلاق	13	%4.8

بلغت نسبة الرضا عن هذا البند(74.6%)



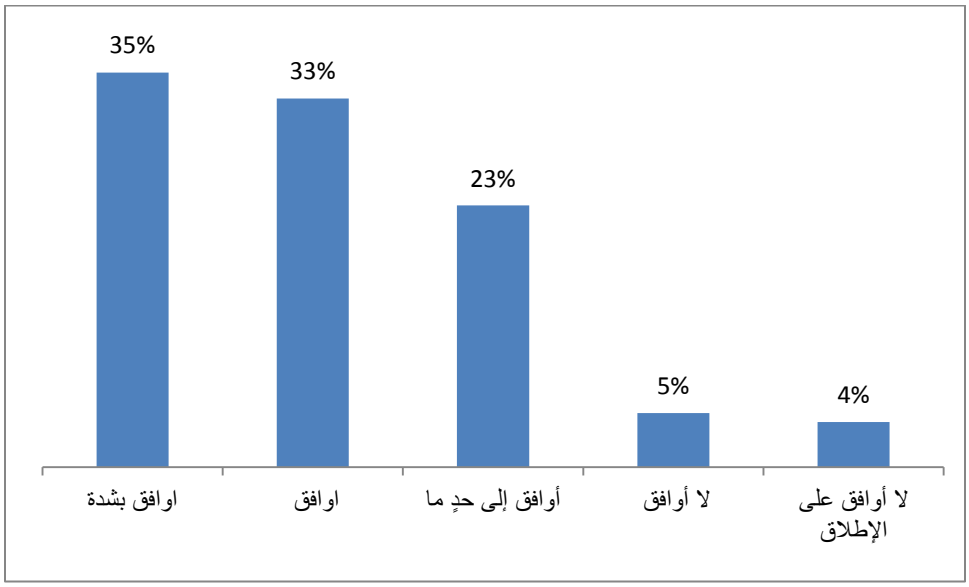
الإذاعات المحلية والتلفزيونات والمحطات الفضائية

- وسائل الإتصال واضحة

أجاب على هذا البند(272) من عينة الدراسة بنسة (93.5%)وتوزعت إجاباتهم كالتالي :-

درجة الرضا	العدد	النسبة
اوافق بشدة	96	%35
اوافق	89	%32.7
أوافق إلى حدٍ ما	63	%23.2
لا أوافق	13	%4.8
لا أوافق على الإطلاق	11	%4

بلغت نسبة الرضا عن هذا البند(78.1%)



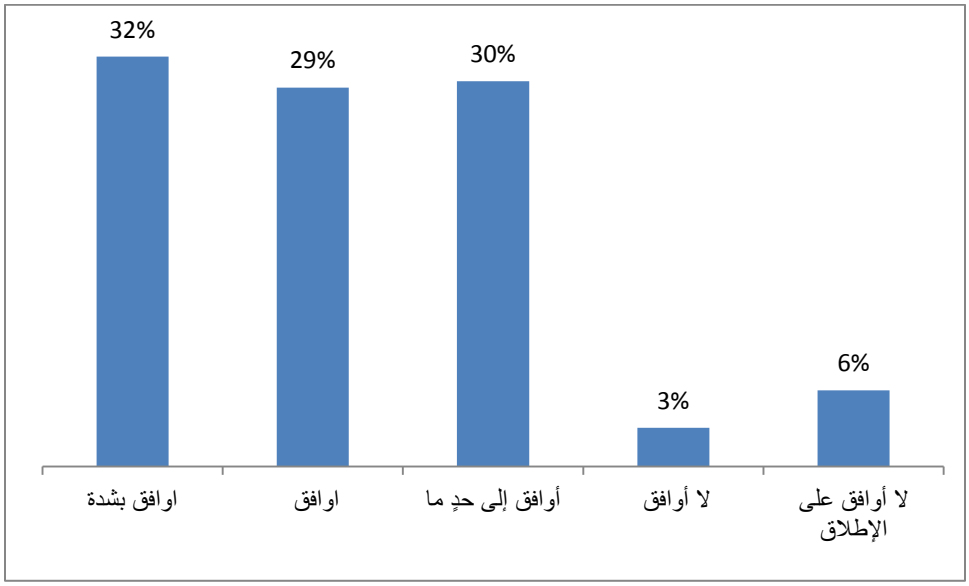
عاشراً :-الصحف المحلية والمجلات

حملات التوعية كافية ودورية

أجاب على هذا البند(271) من عينة الدراسة بنسة (93.1%)وتوزعت إجاباتهم كالتالي :-

درجة الرضا	العدد	النسبة
اوافق بشدة	86	%31.8
اوافق	80	%29.4
أوافق إلى حدٍ ما	81	%29.9
لا أوافق	8	%3
لا أوافق على الإطلاق	16	%5.9

بلغت نسبة الرضا عن هذا البند(76.1%)



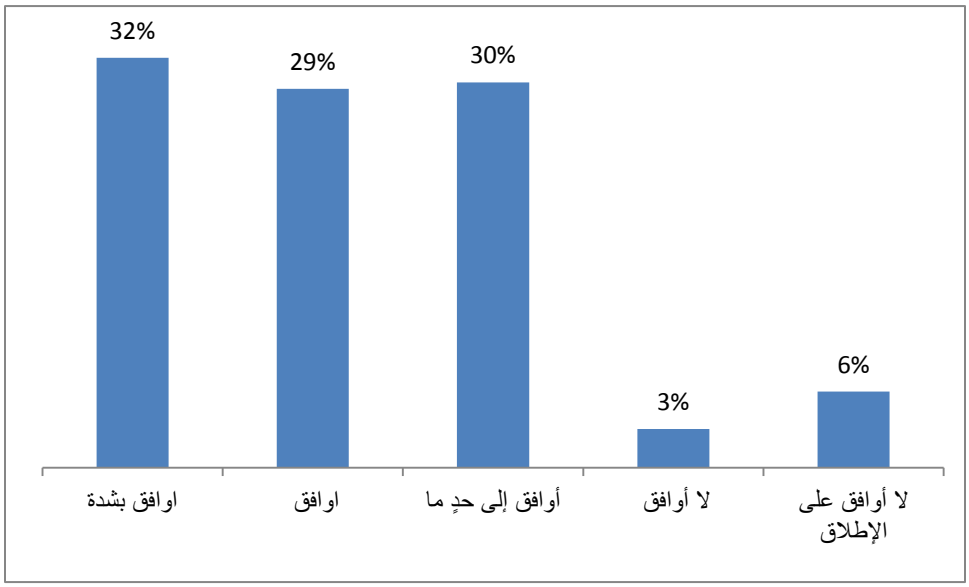
الصحف المحلية والمجلات

- اعلانات أمانة عمان واضحة وبشكل مكرر

أجاب على هذا البند(269) من عينة الدراسة بنسة (92.4%)وتوزعت إجاباتهم كالتالي :-

درجة الرضا	العدد	النسبة
اوافق بشدة	69	%31.8
اوافق	81	%29.4
أوافق إلى حدٍ ما	80	%29.9
لا أوافق	24	%3
لا أوافق على الإطلاق	15	%5.9

بلغت نسبة الرضا عن هذا البند(72.3%)



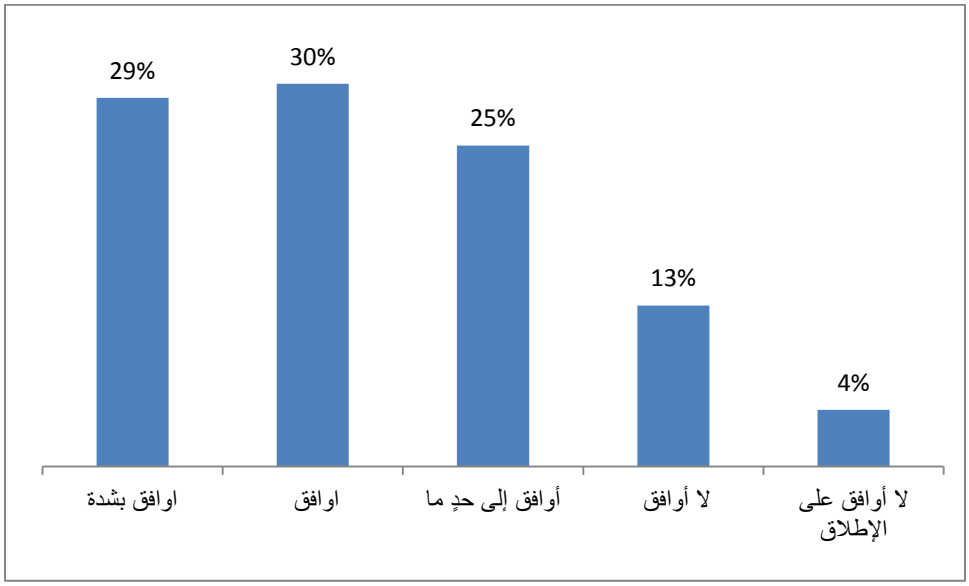
الصحف المحلية والمجلات

الأخبار تغطي إنجازات الأمانة وبشكل واقعي

أجاب على هذا البند(273) من عينة الدراسة بنسة (93.8%)وتوزعت إجاباتهم كالتالي :-

درجة الرضا	العدد	النسبة
اوافق بشدة	78	%28.6
اوافق	81	%29.7
أوافق إلى حدٍ ما	68	%24.9
لا أوافق	34	%12.5
لا أوافق على الإطلاق	12	%4.4

بلغت نسبة الرضا عن هذا البند(73.1%)



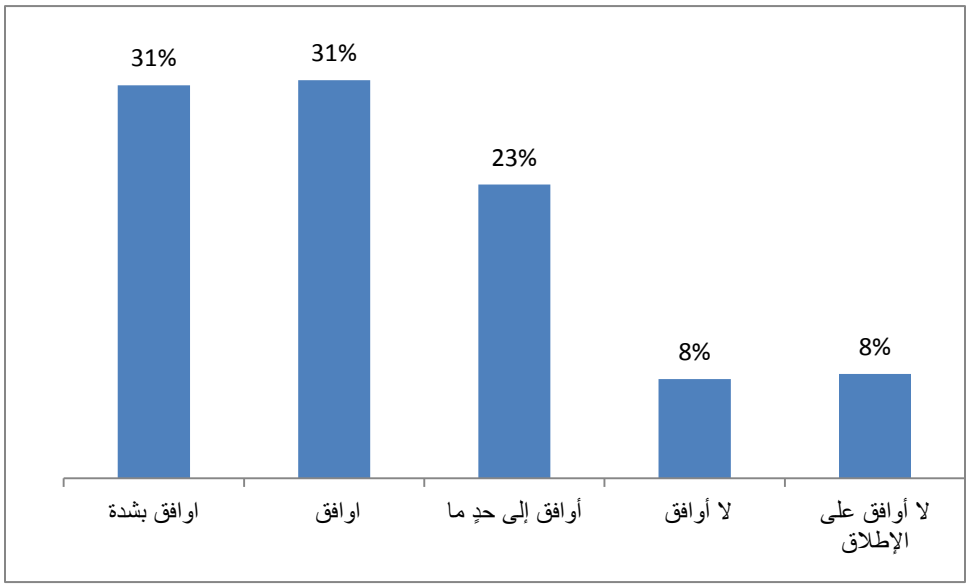
الصحف المحلية والمجلات

- النشرات المختلفة واضحةومتجددة

أجاب على هذا البند(272) من عينة الدراسة بنسة (93.5%)وتوزعت إجاباتهم كالتالي :-

درجة الرضا	العدد	النسبة
اوافق بشدة	83	%30.5
اوافق	84	%30.9
أوافق إلى حدٍ ما	62	%22.8
لا أوافق	21	%7.7
لا أوافق على الإطلاق	22	%8.1

بلغت نسبة الرضا عن هذا البند(72.3%)



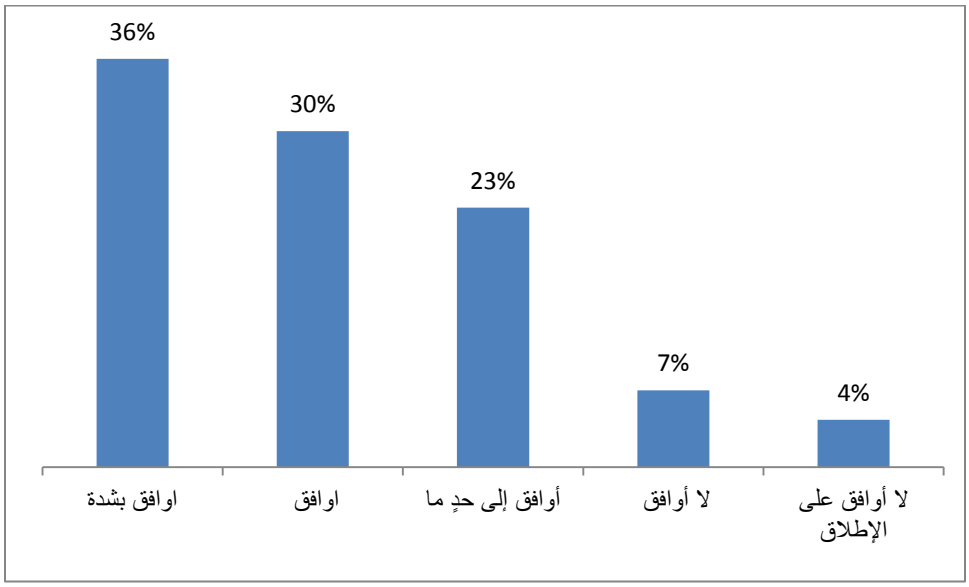
الصحف المحلية والمجلات

- وسائل الإتصال واضحة

أجاب على هذا البند(265) من عينة الدراسة بنسة (91.1%)وتوزعت إجاباتهم كالتالي :-

درجة الرضا	العدد	النسبة
اوافق بشدة	96	%36.2
اوافق	79	%29.8
أوافق إلى حدٍ ما	61	%23
لا أوافق	18	%6.8
لا أوافق على الإطلاق	11	%4.2

بلغت نسبة الرضا عن هذا البند(77.4%)



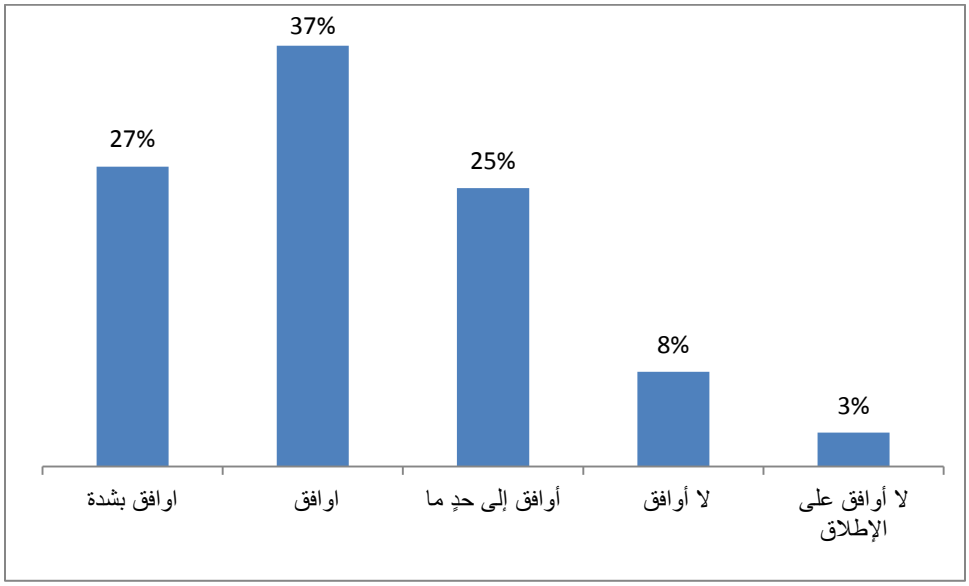
الحادي عشر:- إذاعة هوا عمان

تعرض الإذاعة برامج مناسبة وتهم الجميع

أجاب على هذا البند(263) من عينة الدراسة بنسة (90.4%)وتوزعت إجاباتهم كالتالي :-

درجة الرضا	العدد	النسبة
اوافق بشدة	70	%26.6
اوافق	98	%37.3
أوافق إلى حدٍ ما	65	%24.7
لا أوافق	22	%8.4
لا أوافق على الإطلاق	8	%3

بلغت نسبة الرضا عن هذا البند(75.2%)



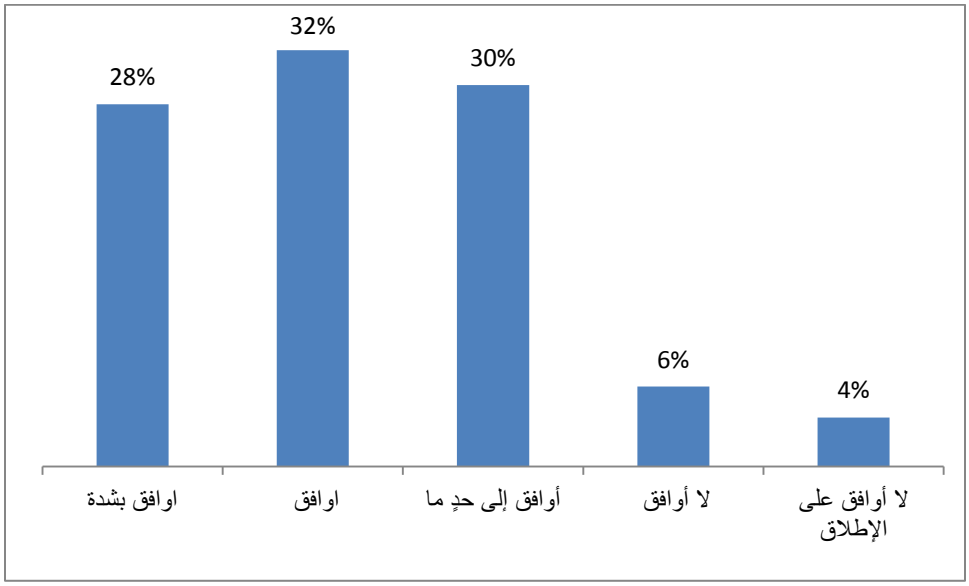
إذاعة هوا عمان

كفاءة مقدمي البرامج في الإذاعة ممتازة

أجاب على هذا البند(260) من عينة الدراسة بنسة (89.3%)وتوزعت إجاباتهم كالتالي :-

درجة الرضا	العدد	النسبة
اوافق بشدة	73	%28.1
اوافق	84	%32.3
أوافق إلى حدٍ ما	77	%29.6
لا أوافق	16	%6.2
لا أوافق على الإطلاق	10	%3.8

بلغت نسبة الرضا عن هذا البند(75%)



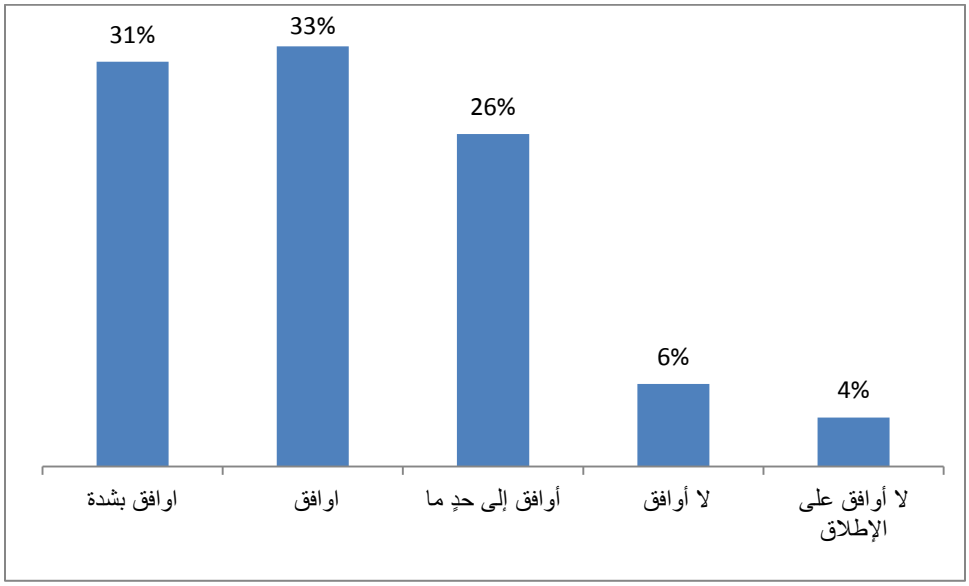
إذاعة هوا عمان

يتم إستضافة والتواصل مع المعنيين في الأمانة للرد على الملاحظات

أجاب على هذا البند(264) من عينة الدراسة بنسة (90.7%)وتوزعت إجاباتهم كالتالي :-

درجة الرضا	العدد	النسبة
اوافق بشدة	83	%31.4
اوافق	86	%32.6
أوافق إلى حدٍ ما	68	%25.8
لا أوافق	17	%6.4
لا أوافق على الإطلاق	10	%3.8

بلغت نسبة الرضا عن هذا البند(76%)



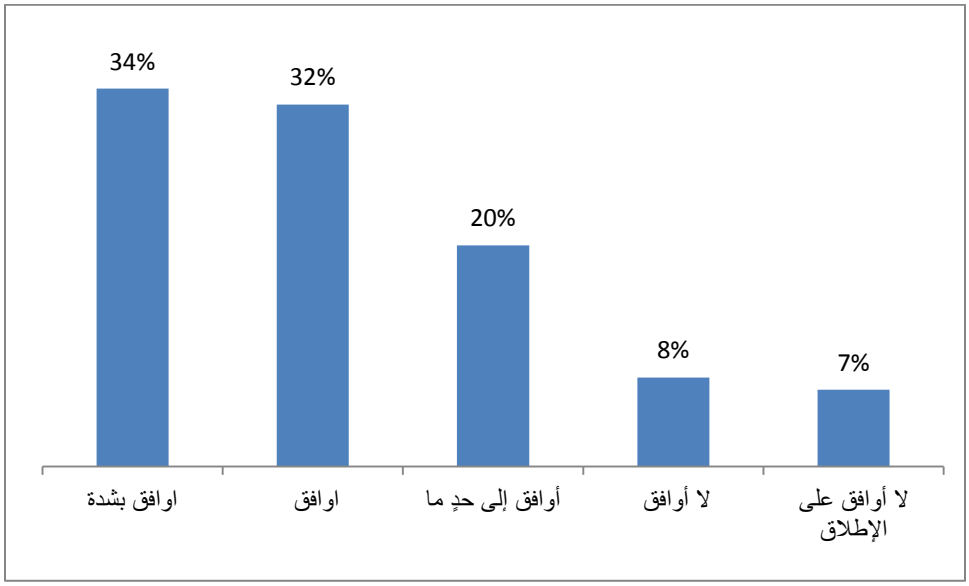
إذاعة هوا عمان

صوت الإذاعة يغطي جميع المناطق

أجاب على هذا البند(265) من عينة الدراسة بنسة (91.1%)وتوزعت إجاباتهم كالتالي :-

درجة الرضا	العدد	النسبة
اوافق بشدة	89	%33.5
اوافق	85	%32.1
أوافق إلى حدٍ ما	52	%19.6
لا أوافق	21	%7.9
لا أوافق على الإطلاق	18	%6.8

بلغت نسبة الرضا عن هذا البند(76%)



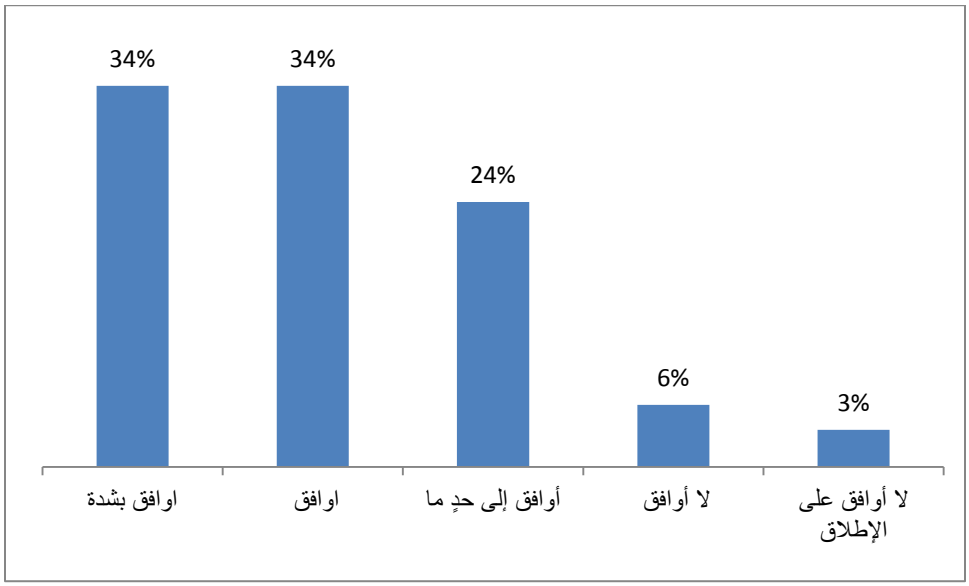
إذاعة هوا عمان

المواضيع المقدمة تهم الموظفين

أجاب على هذا البند(272) من عينة الدراسة بنسة (93.5%)وتوزعت إجاباتهم كالتالي :-

درجة الرضا	العدد	النسبة
اوافق بشدة	92	%33.8
اوافق	92	%33.8
أوافق إلى حدٍ ما	64	%23.5
لا أوافق	15	%5.5
لا أوافق على الإطلاق	9	%3.3

بلغت نسبة الرضا عن هذا البند(77.8%)



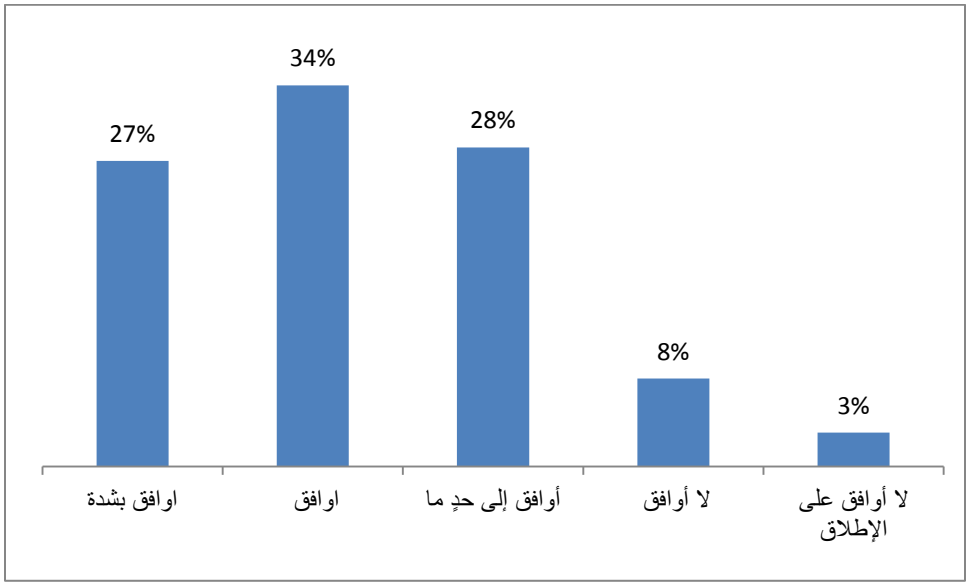
ثاني عشر:- الهاتف (مقسم الأمانة ، أرقام الطوارىء)

أرقام الهواتف في متناول الجميع

أجاب على هذا البند(269) من عينة الدراسة بنسة (92.4%)وتوزعت إجاباتهم كالتالي :-

درجة الرضا	العدد	النسبة
اوافق بشدة	73	%27.1
اوافق	91	%33.8
أوافق إلى حدٍ ما	76	%28.3
لا أوافق	21	%7.8
لا أوافق على الإطلاق	8	%3

بلغت نسبة الرضا عن هذا البند(74.8%)



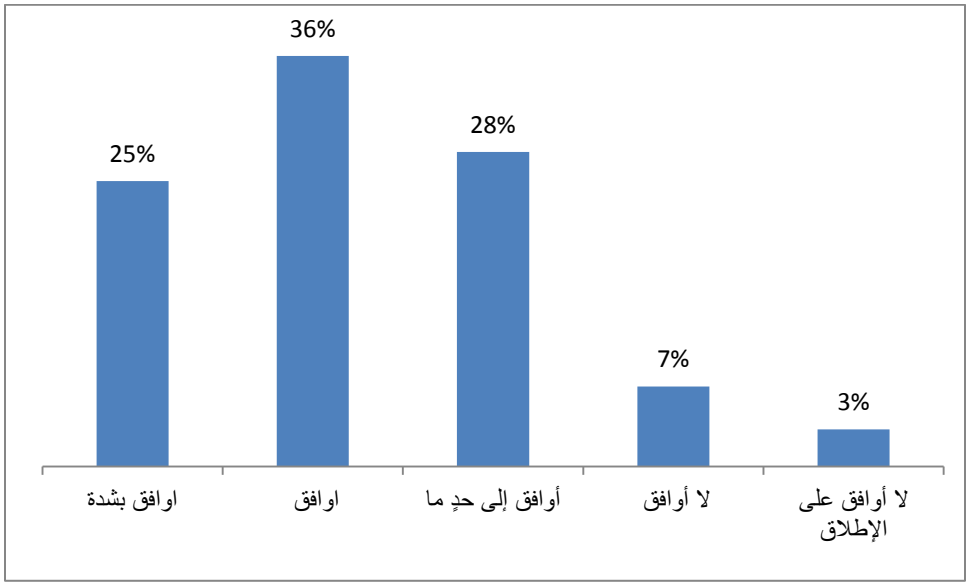
الهاتف (مقسم الأمانة ، أرقام الطوارىء)

طريقة الرد على الهاتف مناسبة

أجاب على هذا البند(269) من عينة الدراسة بنسة (92.4%)وتوزعت إجاباتهم كالتالي :-

درجة الرضا	العدد	النسبة
اوافق بشدة	68	%25.3
اوافق	98	%36.4
أوافق إلى حدٍ ما	75	%27.9
لا أوافق	19	%7.1
لا أوافق على الإطلاق	9	%3.3

بلغت نسبة الرضا عن هذا البند(74.6%)



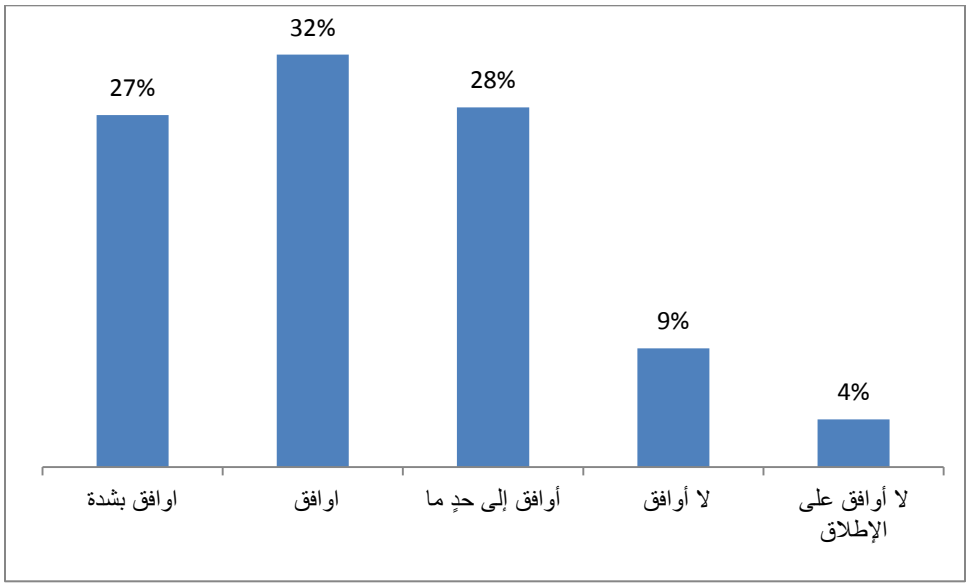
الهاتف (مقسم الأمانة ، أرقام الطوارىء)

الصوت واضح ومناسب

أجاب على هذا البند(272) من عينة الدراسة بنسة (93.5%)وتوزعت إجاباتهم كالتالي :-

درجة الرضا	العدد	النسبة
اوافق بشدة	74	27.3%
اوافق	87	32%
أوافق إلى حدٍ ما	76	27.9%
لا أوافق	25	9.2%
لا أوافق على الإطلاق	10	3.7%

بلغت نسبة الرضا عن هذا البند(73.9%)



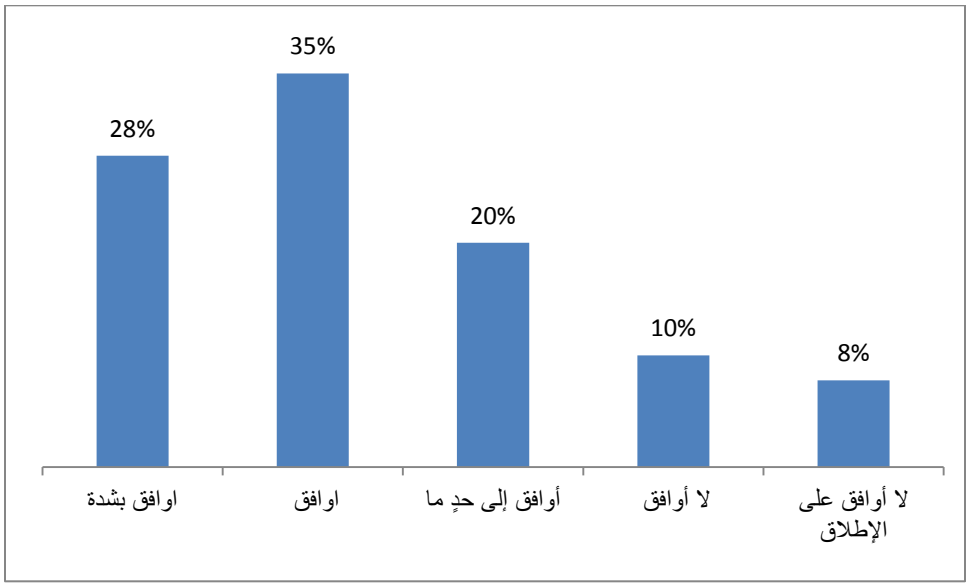
الهاتف (مقسم الأمانة ، أرقام الطوارىء)

يتم الرد بسرعة و وقت الإنتظارقصير

أجاب على هذا البند(272) من عينة الدراسة بنسة (93.5%)وتوزعت إجاباتهم كالتالي :-

درجة الرضا	العدد	النسبة
اوافق بشدة	75	%27.6
اوافق	95	%34.9
أوافق إلى حدٍ ما	54	%19.9
لا أوافق	27	%9.9
لا أوافق على الإطلاق	21	%7.7

بلغت نسبة الرضا عن هذا البند(72.9%)



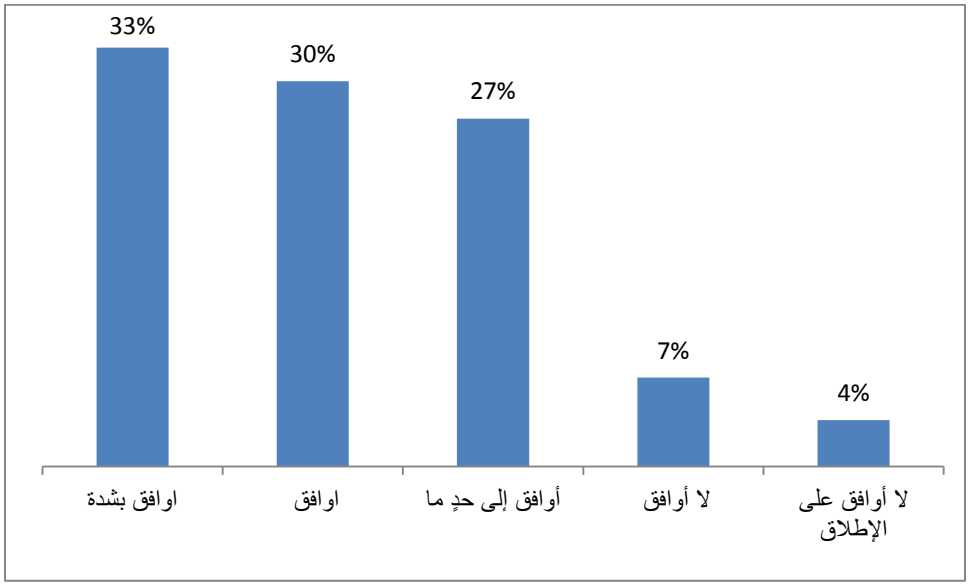
الهاتف (مقسم الأمانة ، أرقام الطوارىء)

يتم توفير المعلومة اللازمة

أجاب على هذا البند(274) من عينة الدراسة بنسة (94.2%)وتوزعت إجاباتهم كالتالي :-

درجة الرضا	العدد	النسبة
اوافق بشدة	89	%32.5
اوافق	82	%29.9
أوافق إلى حدٍ ما	74	%27
لا أوافق	19	%6.9
لا أوافق على الإطلاق	10	%3.6

بلغت نسبة الرضا عن هذا البند(76.1%)



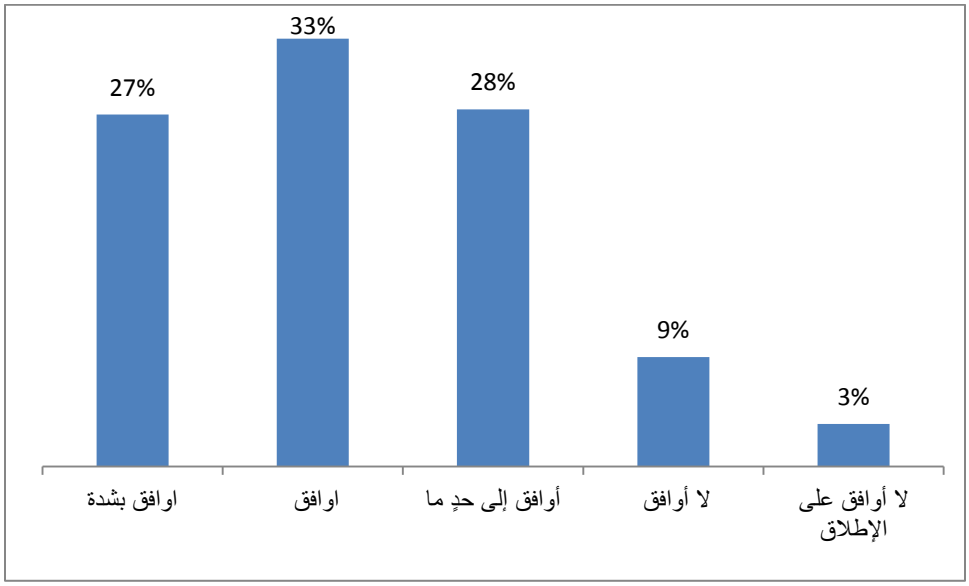
ثالث عشر :- كتب الأمانة الرسمية

كتب الأمانة واضحة ودقيقة

أجاب على هذا البند(271) من عينة الدراسة بنسة (93.1%)وتوزعت إجاباتهم كالتالي :-

درجة الرضا	العدد	النسبة
اوافق بشدة	74	%27.3
اوافق	90	%33.2
أوافق إلى حدٍ ما	75	%27.7
لا أوافق	23	%8.5
لا أوافق على الإطلاق	9	%3.3

بلغت نسبة الرضا عن هذا البند(74.5%)



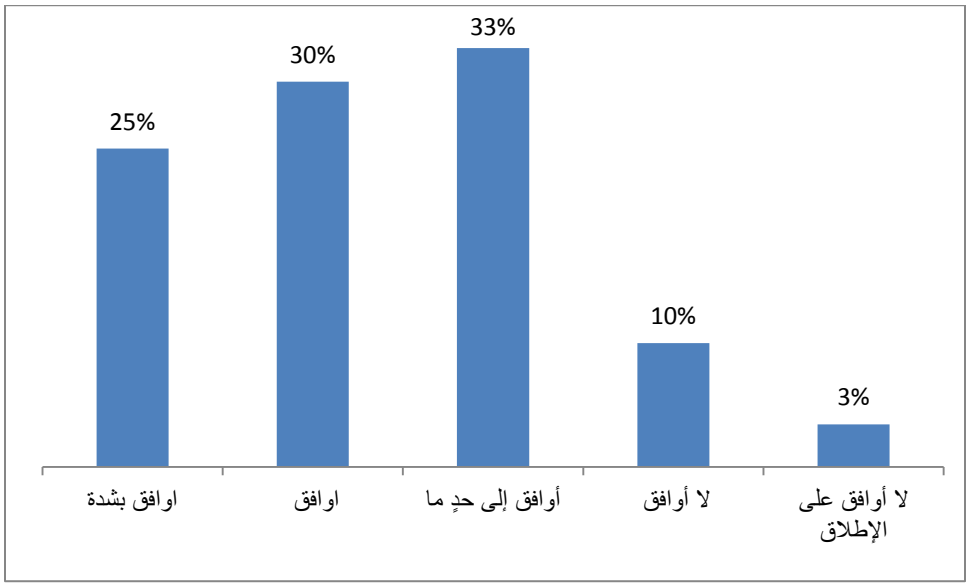
كتب الأمانة الرسمية

الإطار الزمني للكتب مقبول

أجاب على هذا البند(271) من عينة الدراسة بنسة (93.1%)وتوزعت إجاباتهم كالتالي :-

درجة الرضا	العدد	النسبة
اوافق بشدة	67	%24.7
اوافق	81	%29.9
أوافق إلى حدٍ ما	88	%32.5
لا أوافق	26	%9.6
لا أوافق على الإطلاق	9	%3.3

بلغت نسبة الرضا عن هذا البند(72.6%)



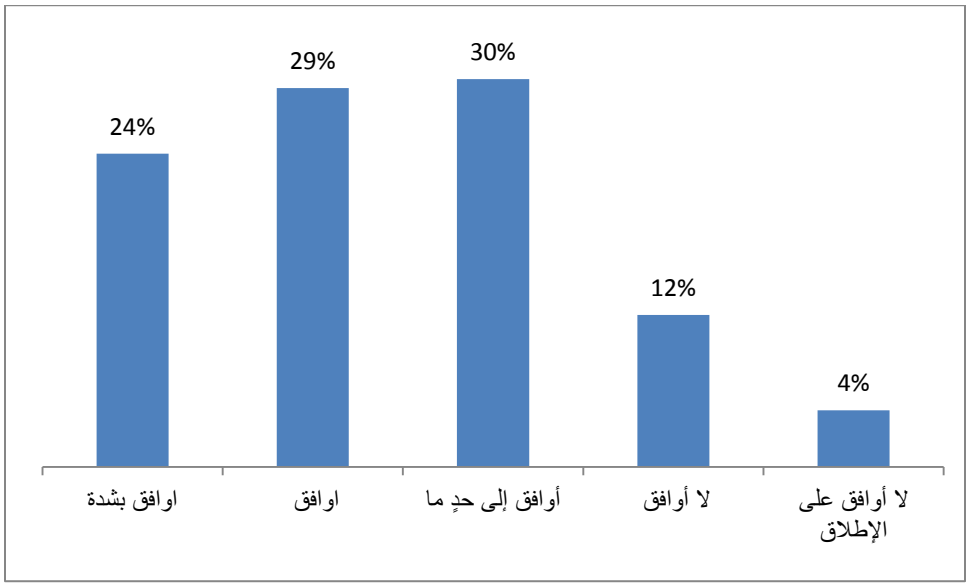
كتب الأمانة الرسمية

لغة التخاطب قوية وتحترم متلقي الخدمة

أجاب على هذا البند(272) من عينة الدراسة بنسة (93.5%)وتوزعت إجاباتهم كالتالي :-

درجة الرضا	العدد	النسبة
اوافق بشدة	66	%24.3
اوافق	80	%29.4
أوافق إلى حدٍ ما	82	%30.1
لا أوافق	32	%11.8
لا أوافق على الإطلاق	12	%4.4

بلغت نسبة الرضا عن هذا البند(71.4%)



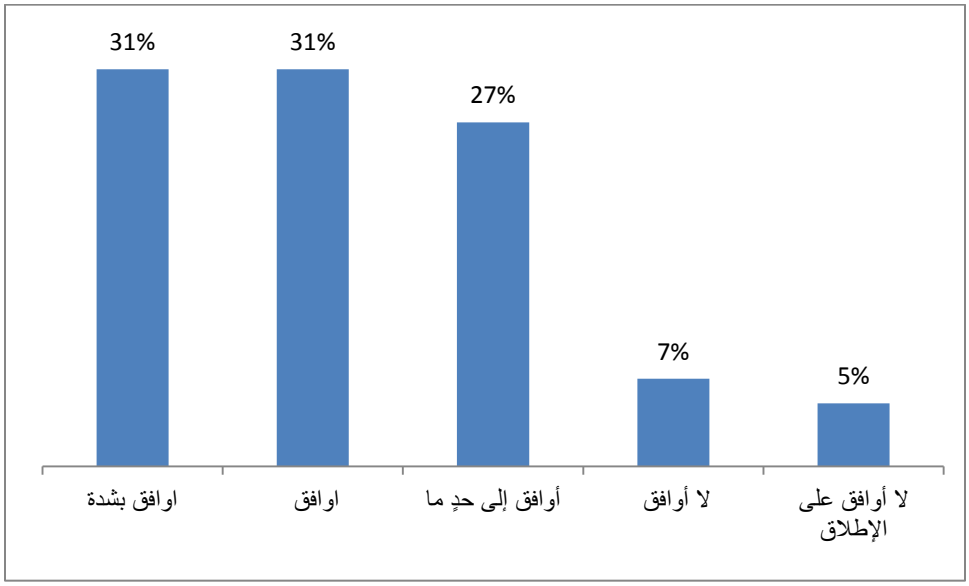
كتب الأمانة الرسمية

وسائل التواصل واضحة على الكتب

أجاب على هذا البند(266) من عينة الدراسة بنسة (91.4%)وتوزعت إجاباتهم كالتالي :-

درجة الرضا	العدد	النسبة
اوافق بشدة	82	%30.8
اوافق	82	%30.8
أوافق إلى حدٍ ما	71	%26.7
لا أوافق	18	%6.8
لا أوافق على الإطلاق	13	%4.9

بلغت نسبة الرضا عن هذا البند(75.1%)



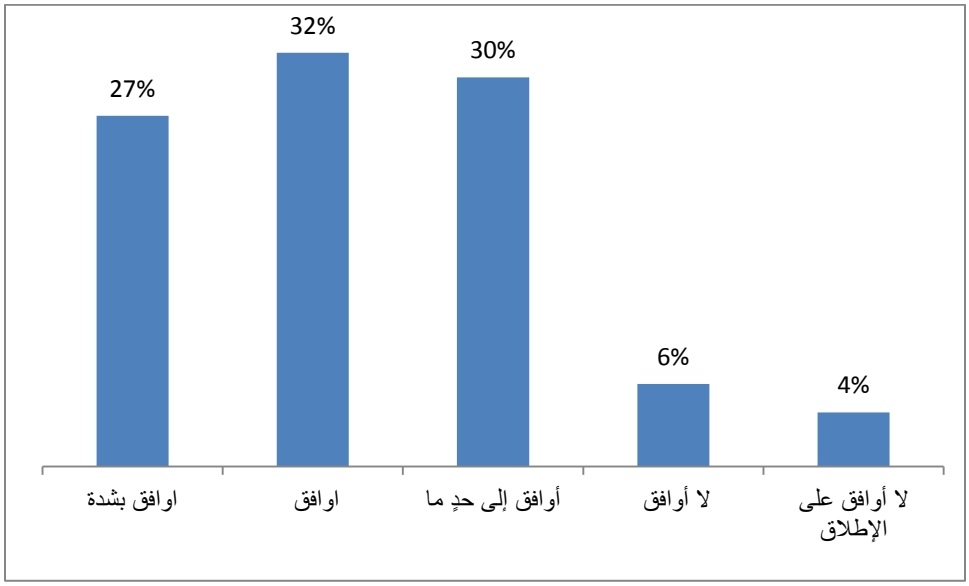
رابع عشر :- إنطباعات عامة

تقوم الامانة بنشر وتوضيح رؤيتها ورسالتها واهدافها وسياساتها

أجاب على هذا البند(265) من عينة الدراسة بنسة (91.1%)وتوزعت إجاباتهم كالتالي :-

درجة الرضا	العدد	النسبة
اوافق بشدة	72	%27.2
اوافق	85	%32.1
أوافق إلى حدٍ ما	80	%30.2
لا أوافق	17	%6.4
لا أوافق على الإطلاق	11	%4.2

بلغت نسبة الرضا عن هذا البند(74.3%)



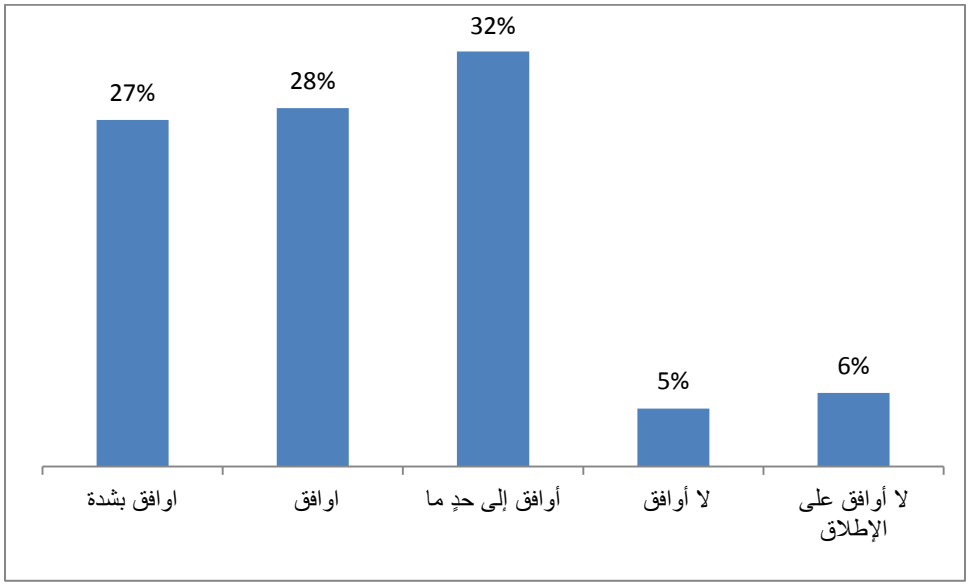
إنطباعات عامة

وسائل الاتصال متنوعة وتتناسب مع احتياجاتك

أجاب على هذا البند(264) من عينة الدراسة بنسة(90.7%)وتوزعت إجاباتهم كالتالي :-

درجة الرضا	العدد	النسبة
اوافق بشدة	71	%26.9
اوافق	81	%27.8
أوافق إلى حدٍ ما	85	%32.2
لا أوافق	12	%4.5
لا أوافق على الإطلاق	15	%5.7

بلغت نسبة الرضا عن هذا البند(73.7%)



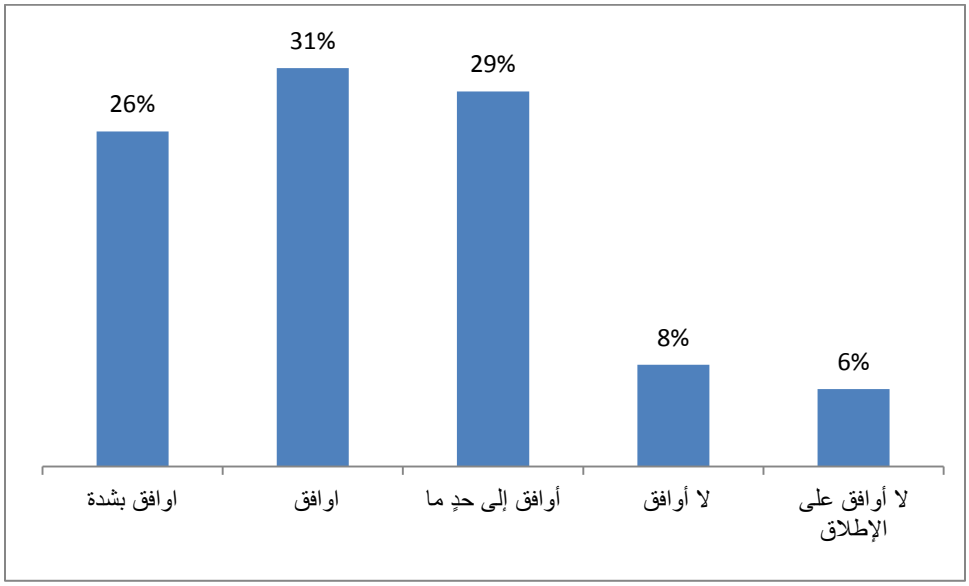
إنطباعات عامة

جميع قنوات الاتصال لامانة عمان فعالة

أجاب على هذا البند(265) من عينة الدراسة بنسة(91.1%)وتوزعت إجاباتهم كالتالي :-

درجة الرضا	العدد	النسبة
اوافق بشدة	69	%26
اوافق	82	%30.9
أوافق إلى حدٍ ما	77	%29.1
لا أوافق	21	%7.9
لا أوافق على الإطلاق	16	%6

بلغت نسبة الرضا عن هذا البند(72.6%)



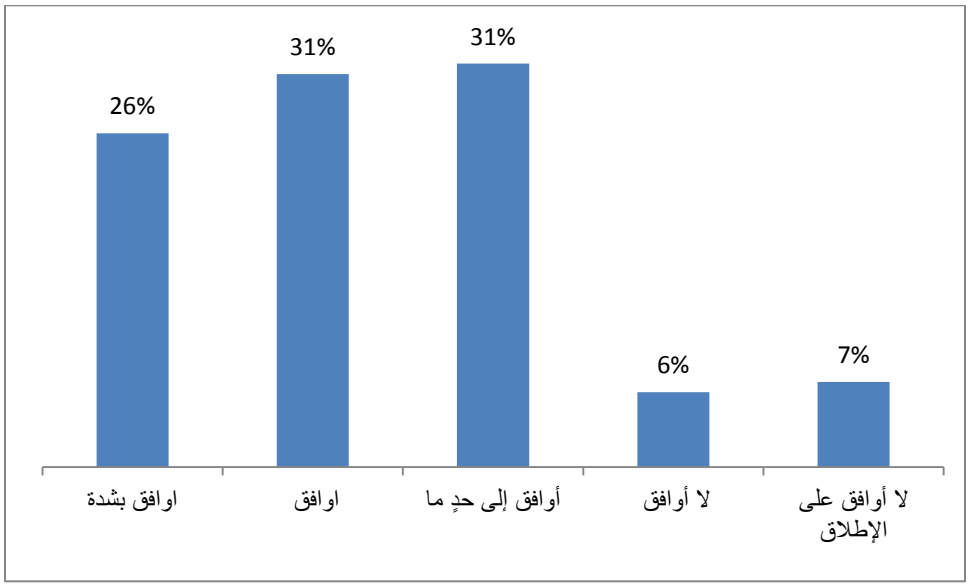
إنطباعات عامة

وسائل الاتصال واضحه ومعلنة للجميع

أجاب على هذا البند(259) من عينة الدراسة بنسة(89%)وتوزعت إجاباتهم كالتالي :-

درجة الرضا	العدد	النسبة
اوافق بشدة	67	%25.9
اوافق	79	%30.5
أوافق إلى حدٍ ما	81	%31.3
لا أوافق	15	%5.8
لا أوافق على الإطلاق	17	%6.6

بلغت نسبة الرضا عن هذا البند(72.6%)



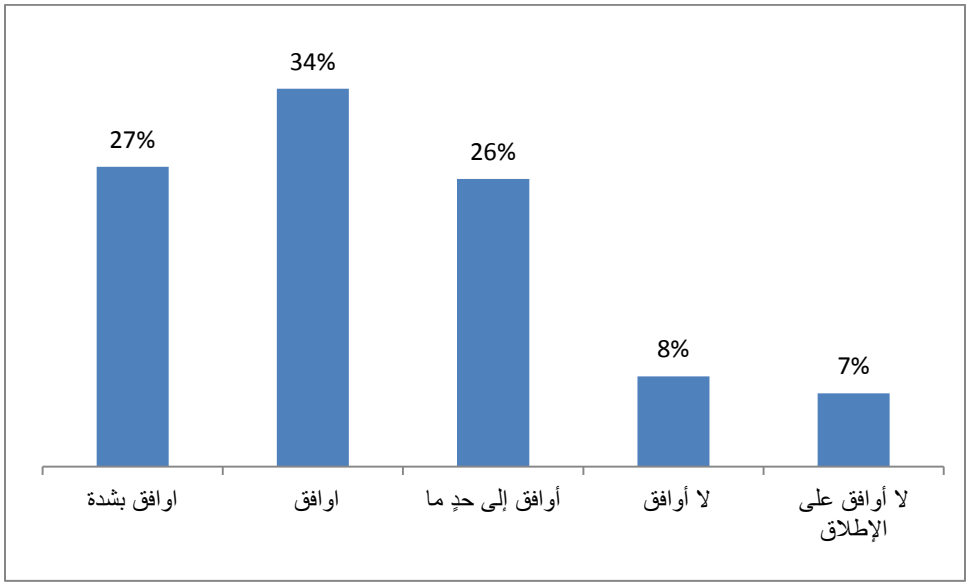
إنطباعات عامة

وسائل الاتصال للتوعية بحملاتها والتعريف بخدماتها كفؤة

أجاب على هذا البند(263) من عينة الدراسة بنسة(90.4%)وتوزعت إجاباتهم كالتالي :-

درجة الرضا	العدد	النسبة
اوافق بشدة	70	%26.6
اوافق	88	%33.5
أوافق إلى حدٍ ما	67	%25.5
لا أوافق	21	%8
لا أوافق على الإطلاق	17	%6.5

بلغت نسبة الرضا عن هذا البند(73.1%)



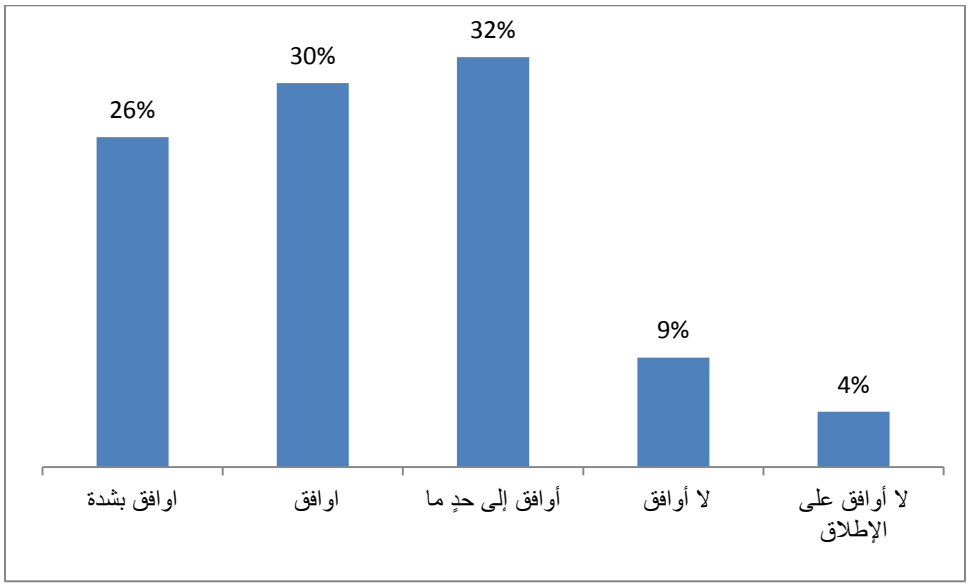
إنطباعات عامة

الامانة حريصه على التواصل للتوعية بدروها في رفع مستوى الخدمات

أجاب على هذا البند(258) من عينة الدراسة بنسة(88.7%)وتوزعت إجاباتهم كالتالي :-

درجة الرضا	العدد	النسبة
اوافق بشدة	66	%25.6
اوافق	77	%29.8
أوافق إلى حدٍ ما	82	%31.8
لا أوافق	22	%8.5
لا أوافق على الإطلاق	11	%4.3

بلغت نسبة الرضا عن هذا البند(72.7%)



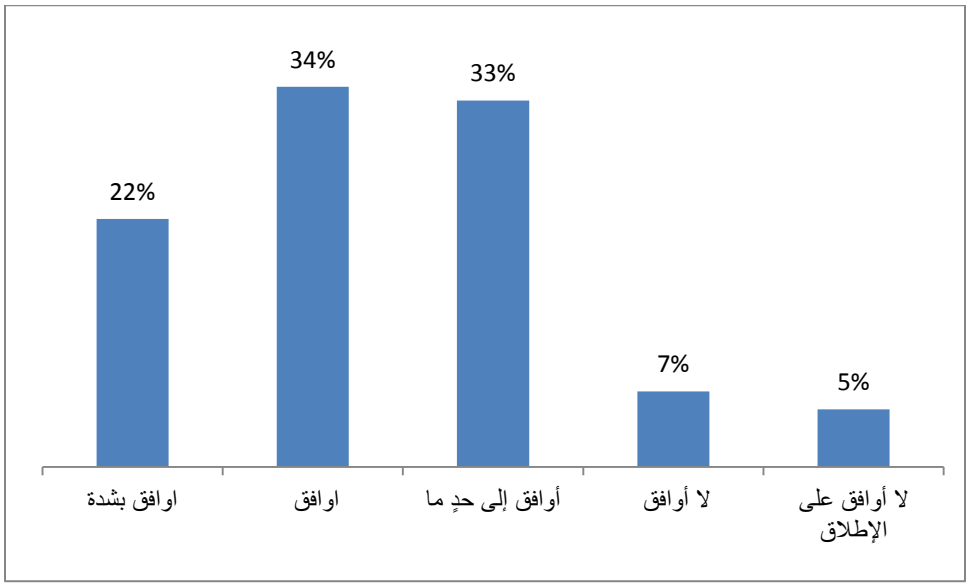
إنطباعات عامة

تقوم الامانة بتطور وسائل التواصل بما يواكب الحداثة

أجاب على هذا البند(255) من عينة الدراسة بنسة(87.6%)وتوزعت إجاباتهم كالتالي :-

درجة الرضا	العدد	النسبة
اوافق بشدة	56	%22
اوافق	86	%33.7
أوافق إلى حدٍ ما	83	%32.5
لا أوافق	17	%6.7
لا أوافق على الإطلاق	13	%5.1

بلغت نسبة الرضا عن هذا البند(72.1%)



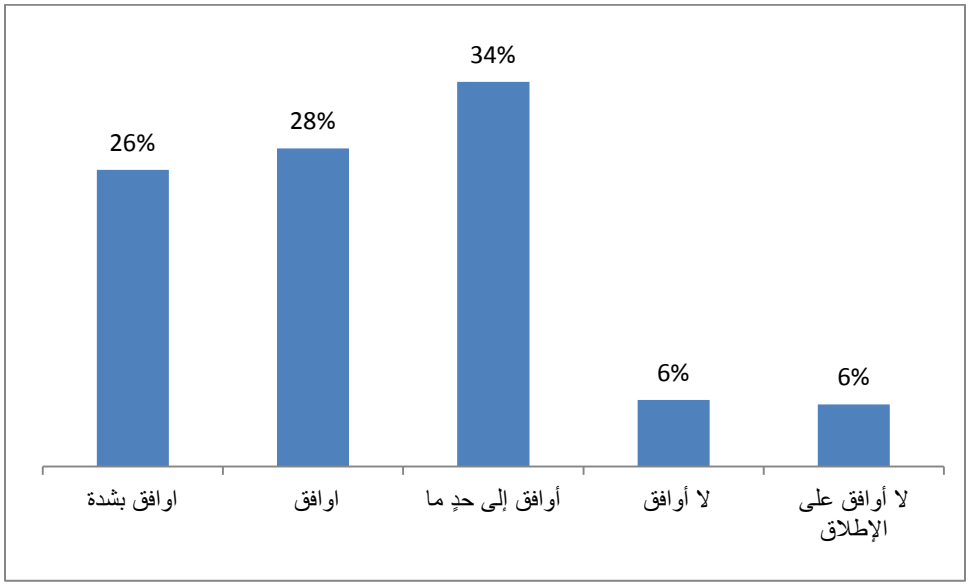
إنطباعات عامة

وسائل الاتصال مع الامانة سهلة

أجاب على هذا البند(255) من عينة الدراسة بنسة(87.6%)وتوزعت إجاباتهم كالتالي :-

درجة الرضا	العدد	النسبة
اوافق بشدة	67	%26.3
اوافق	72	%28.2
أوافق إلى حدٍ ما	87	%34.1
لا أوافق	15	%5.9
لا أوافق على الإطلاق	14	%5.5

بلغت نسبة الرضا عن هذا البند(72.7%)



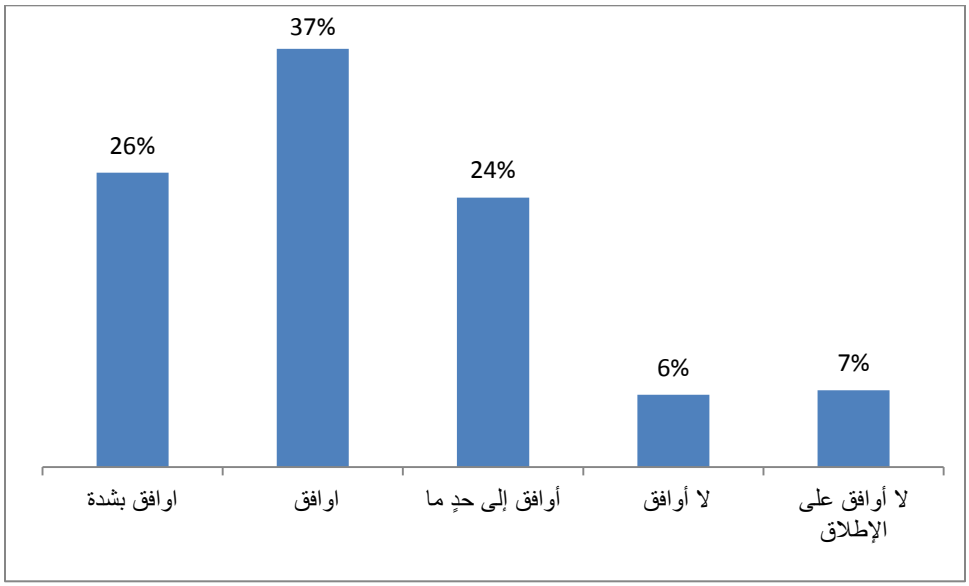
إنطباعات عامة

وسائل الاتصال تقدم معلومات دقيقة واضحة شفافة وفي الوقت المناسب

أجاب على هذا البند(264) من عينة الدراسة بنسة(90.7%)وتوزعت إجاباتهم كالتالي :-

درجة الرضا	العدد	النسبة
اوافق بشدة	69	%26.1
اوافق	98	%37.1
أوافق إلى حدٍ ما	63	%23.9
لا أوافق	16	%6.4
لا أوافق على الإطلاق	18	%6.8

بلغت نسبة الرضا عن هذا البند(73.9%)



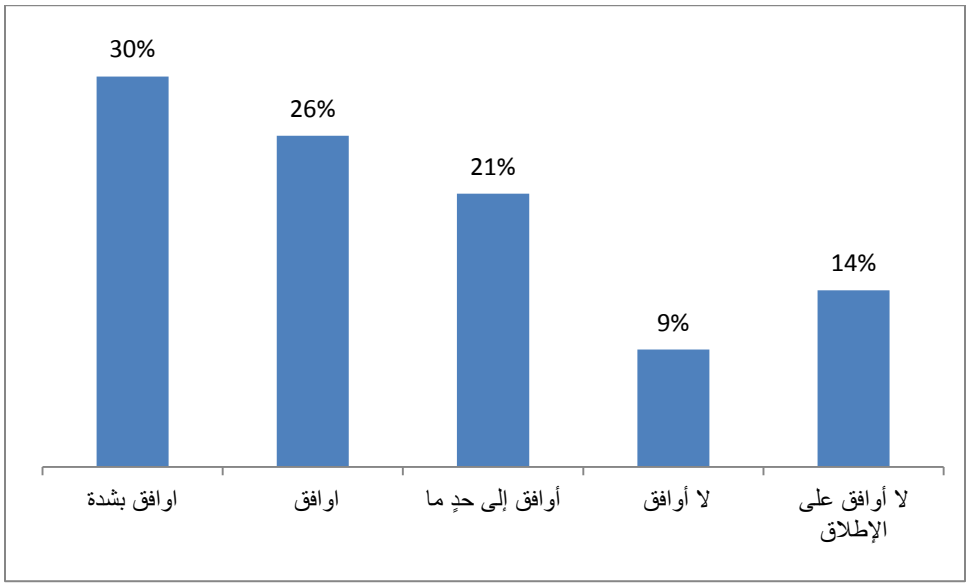
إنطباعات عامة

وسائل الاتصال تشمل الحصول على الخدمة

أجاب على هذا البند(175) من عينة الدراسة بنسة(60.1%)وتوزعت إجاباتهم كالتالي :-

درجة الرضا	العدد	النسبة
اوافق بشدة	53	%30.3
اوافق	45	%25.7
أوافق إلى حدٍ ما	37	%21.2
لا أوافق	16	%9.1
لا أوافق على الإطلاق	24	%13.7

بلغت نسبة الرضا عن هذا البند(69.9%)



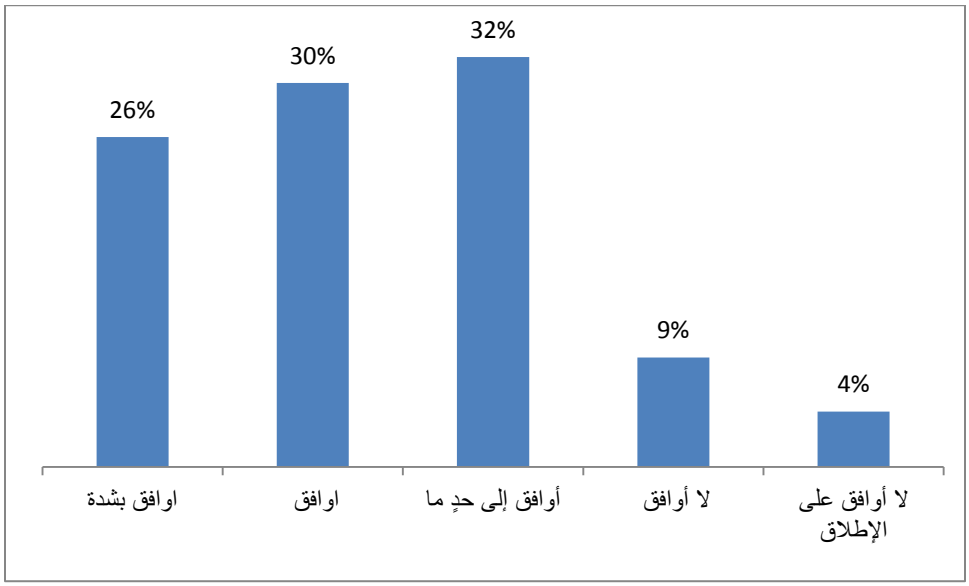
إنطباعات عامة

تسعى الأمانة عن طريق وسائل التواصل لتعزيز العلاقات مع كافة فئات المعنيين

أجاب على هذا البند(258) من عينة الدراسة بنسة(88.7%)وتوزعت إجاباتهم كالتالي :-

درجة الرضا	العدد	النسبة
اوافق بشدة	66	%25.6
اوافق	77	%29.8
أوافق إلى حدٍ ما	82	%31.8
لا أوافق	22	%8.5
لا أوافق على الإطلاق	11	%4.3

بلغت نسبة الرضا عن هذا البند(72.7%)



بلغت درجة الرضا العام لدى متلقي الخدمة عن وسائل وقنوات الإتصال مع أمانة عمان الكبرى (70.7%)

البند	درجة الرضا
اذاعة هوا عمان	77%
الإذاعات المحلية والمحطات الفضائية	76%
هواتف وفاكسات الشكاوي المختلفة	75%
الصحف والمجلات	75%
مقسم أمانة عمان	75%
كتب الأمانة الرسمية	73%
انطباعات عامة	73%
البريد	72%
التواصل مع الادارة العليا	71%
المواقع الإلكترونية	70%
صناديق الشكاوي	69%
لوحات الفعاليات	69%
تطبيقات ورسائل الكترونية	68%
صفحات التواصل الاجتماعي	65%

- الحصول على الخدمة

	العدد
كتب الأمانة الرسمية	13
إذاعة هوا عمان	83
الصحف المحلية والمجلات	7
الإذاعات المحلية والتلفزيونات والقنوات الفضائية	20
تواصل الإدارة العليا مع متلقي الخدمة	69
النشرة الإلكترونية الشهرية	17
البروشورات والنشرات الإرشادية والمطبوعات	34
لوحات الفعاليات	14
البريد الإلكتروني	10
صندوق البريد	15
الفاكس	16
الهاتف	49
صناديق الشكاوي	19
المواقع الإلكترونية	8
وسائل التواصل الإجتماعي	18

- تقديم المعلومات

	العدد
كتب الأمانة الرسمية	35
إذاعة هوا عمان	77
الصحف المحلية والمجلات	64
الإذاعات المحلية والتلفزيونات والقنوات الفضائية	32
تواصل الإدارة العليا مع متلقي الخدمة	44
النشرة الإلكترونية الشهرية	37
البروشورات والنشرات الإرشادية والمطبوعات	50
لوحات الفعاليات	36
البريد الإلكتروني	16
صندوق البريد	13
الفاكس	26
الهاتف	36
صناديق الشكاوي	13
المواقع الإلكترونية	28
وسائل التواصل الإجتماعي	64

- تقديم إستفسار أو شكوى

	العدد
كتب الأمانة الرسمية	24
إذاعة هوا عمان	65
الصحف المحلية والمجلات	7
الإذاعات المحلية والتلفزيونات والقنوات الفضائية	44
تواصل الإدارة العليا مع متلقي الخدمة	51
النشرة الإلكترونية الشهرية	9
البروشورات والنشرات الإرشادية والمطبوعات	8
لوحات الفعاليات	6
البريد الإلكتروني	13
صندوق البريد	7
الفاكس	12
الهاتف	36
صناديق الشكاوي	49
المواقع الإلكترونية	25
وسائل التواصل الإجتماعي	28

- الإيداع النقدي وتحصيل الشيكات

	العدد
كتب الأمانة الرسمية	9
إذاعة هوا عمان	8
الصحف المحلية والمجلات	7
الإذاعات المحلية والتلفزيونات والقنوات الفضائية	9
تواصل الإدارة العليا مع متلقي الخدمة	6
النشرة الإلكترونية الشهرية	8
البروشورات والنشرات الإرشادية والمطبوعات	16
لوحات الفعاليات	12
البريد الإلكتروني	10
صندوق البريد	11
الفاكس	9
الهاتف	9
صناديق الشكاوي	9
المواقع الإلكترونية	5
وسائل التواصل الإجتماعي	8

- تقديم إقتراح أو شكوى

	العدد
كتب الأمانة الرسمية	56
إذاعة هوا عمان	79
الصحف المحلية والمجلات	23
الإذاعات المحلية والتلفزيونات والقنوات الفضائية	88
تواصل الإدارة العليا مع متلقي الخدمة	75
النشرة الإلكترونية الشهرية	13
البروشورات والنشرات الإرشادية والمطبوعات	9
لوحات الفعاليات	7
البريد الإلكتروني	26
صندوق البريد	14
الفاكس	19
الهاتف	94
صناديق الشكاوي	73
المواقع الإلكترونية	44
وسائل التواصل الإجتماعي	78

- طلب معلومات أو وثائق

	العدد
كتب الأمانة الرسمية	45
إذاعة هوا عمان	82
الصحف المحلية والمجلات	15
الإذاعات المحلية والتلفزيونات والقنوات الفضائية	62
تواصل الإدارة العليا مع متلقي الخدمة	56
النشرة الإلكترونية الشهرية	23
البروشورات والنشرات الإرشادية والمطبوعات	14
لوحات الفعاليات	33
البريد الإلكتروني	38
صندوق البريد	2
الفاكس	19
الهاتف	48
صناديق الشكاوي	23
المواقع الإلكترونية	56
وسائل التواصل الإجتماعي	43

- طرق أخرى لعملية الإتصال مع الأمانة

	العدد
كتب الأمانة الرسمية	12
إذاعة هوا عمان	42
الصحف المحلية والمجلات	31
الإذاعات المحلية والتلفزيونات والقنوات الفضائية	63
تواصل الإدارة العليا مع متلقي الخدمة	78
النشرة الإلكترونية الشهرية	25
البروشورات والنشرات الإرشادية والمطبوعات	49
لوحات الفعاليات	25
البريد الإلكتروني	15
صندوق البريد	9
الفاكس	23
الهاتف	32
صناديق الشكاوي	23
المواقع الإلكترونية	37
وسائل التواصل الإجتماعي	42

التوصيات

1. الإهتمام بصفحات التواصل الإجتماعي وزيادة التوعية حولها وتركيز الإهتمام عليها.
2. تحديث الموقع الالكتروني في الامانة باستمرار.
3. بعد احتساب معدل الرضا عن وسائل التواصل والتي حققت نسبة 72% سوف يتم دراسة اسباب الانحراف عن المعدل لوسائل الاتصال والتواصل التي حصلت على نسبة أقل من المعدل وهي :-

التواصل مع الادارة العليا	71%
المواقع الإلكترونية	70%
صناديق الشكاوي	69%
لوحات الفعاليات	69%
تطبيقات ورسائل الكترونية	68%
صفحات التواصل الاجتماعي	65%