



تقرير نتائج رضا الشركاء

هيئة تنظيم قطاع الاتصالات

٢٠٢١

جدول المحتويات

٢	١ . مقدمة عامة-----
٢	١,١ أهداف الدراسة-----
٢	٢,١ أداة الدراسة-----
٢	٣,١ مجتمع الدراسة-----
٥	٢ . نتائج الدراسة-----
٥	1.2 المديريات التي يتعامل معها الشركاء بالهيئة-----
٦	٢,٢ نتائج تقييم الشركاء وفقاً لمحاور الاستبيان-----
٦	١,٢,٢ نتائج تقييم الشركاء عن محور فاعلية قنوات الاتصال والتواصل مع الهيئة-----
٨	٢,٢,٢ نتائج تقييم الشركاء عن محور الدور القطاعي والوطني للهيئة-----
١٠	٣,٢,٢ نتائج تقييم الشركاء عن محور التزام الهيئة-----
١١	٤,٢,٢ نتائج تقييم الشركاء عن محور دور الهيئة في إدارة المخاطر واستمرارية الاعمال-----
١٢	٥,٢,٢ نتائج تقييم الشركاء عن محور مستوى الشفافية للهيئة-----
١٣	٦,٢,٢ نتائج تقييم الشركاء عن محور مدى تعاون الهيئة-----
١٤	٧,٢,٢ نتائج تقييم الشركاء عن محور ادارة الابداع والابتكار في الهيئة-----
١٥	٢,٢.8 نتائج تقييم الشركاء عن محور ادار التغيير في الهيئة-----
١٦	٩,٢,٢ نتائج تقييم الشركاء عن محور مستوى الخدمات الالكترونية التي تقدمها الهيئة-----
١٦	٢,٣ نتائج تقييم الشركاء للمحاور مجتمعة-----
١٧	٣,٣ رضا الشراكات العام عن مستوى الشراكة مع الهيئة-----
١٨	الملاحق-----

1 . مقدمة عامة

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

١,١ أهداف الدراسة

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

٢,١ أداة الدراسة

صممت استبانة خاصة لقياس رضا شركاء الهيئة تم من خلالها استطلاع رأيهم حول عدة محاور، والأخذ بأهم المقترحات والاحتياجات والملاحظات وأوجه التحسين الممكنة وذلك من أجل تطوير آلية التعامل مع الشركاء.

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

٣,١ مجتمع الدراسة

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

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

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

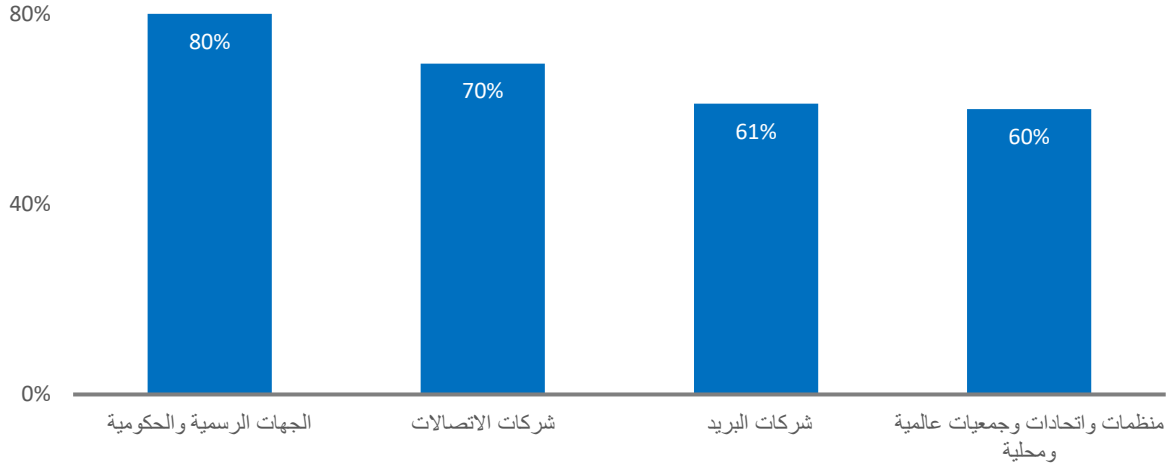
	دائرة المخابرات العامة
	أمانة عمان الكبرى والبلديات
	هيئة الطيران المدني
	مركز الملك عبدالله الثاني للتميز (الأداء الحكومي)
	معهد الادارة العامة
	إدارة المشتريات الحكومية
العدد	منظمات واتحادات وجمعيات عالمية ومحلية
٨	منظمة التجارة العالمية
	المفوضية الأوروبية
	الاتحاد الدولي للاتصالات
	اتحاد البريد العالمي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

تم ارسال الاستبانة للشركاء من خلال رابط الكتروني تم نشره على موقع الهيئة الالكتروني وتم التواصل مع مجتمع الدراسة بكافة فئاته من خلال المخاطبات الرسمية سواء من خلال الكتب الرسمية أو البريد الالكتروني أو عبر الهاتف وكان حجم العينة (٥٠) موزعين على الفئات، وكانت نسب الاستجابة تتراوح

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

ما بين (٦٠%-٨٠%) وكما يوضح الشكل رقم (١)، وتعتبر حجم العينة ممثلة بالنسبة للهيئة بالنظر إلى الأهمية النسبية لكل فئة .

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

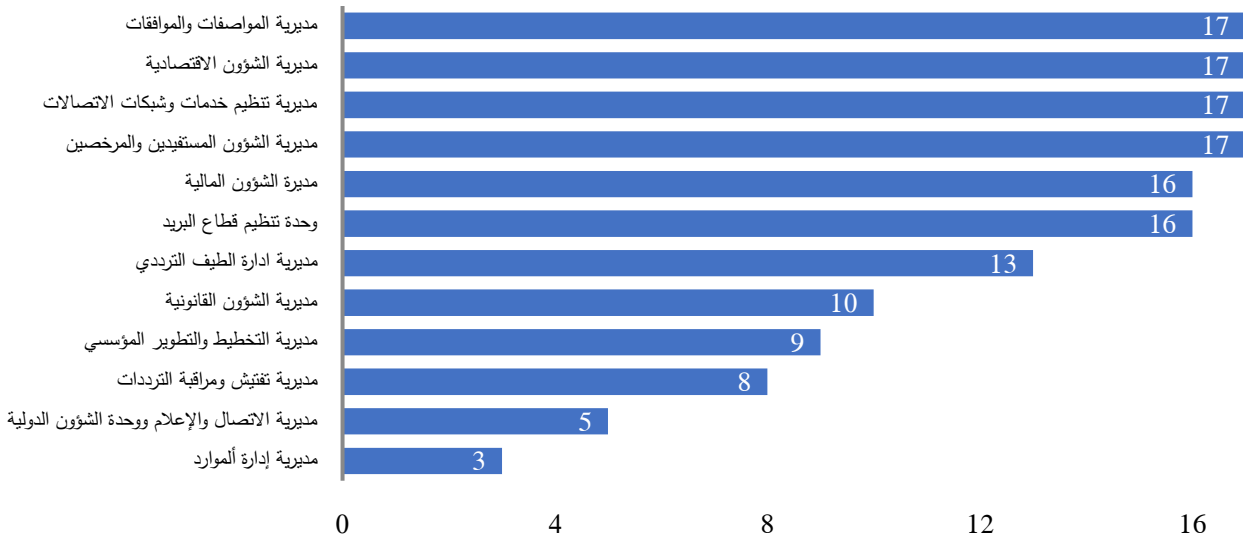


2. نتائج الدراسة

1.2 المديرية التي يتعامل معها الشركاء بالهيئة

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

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

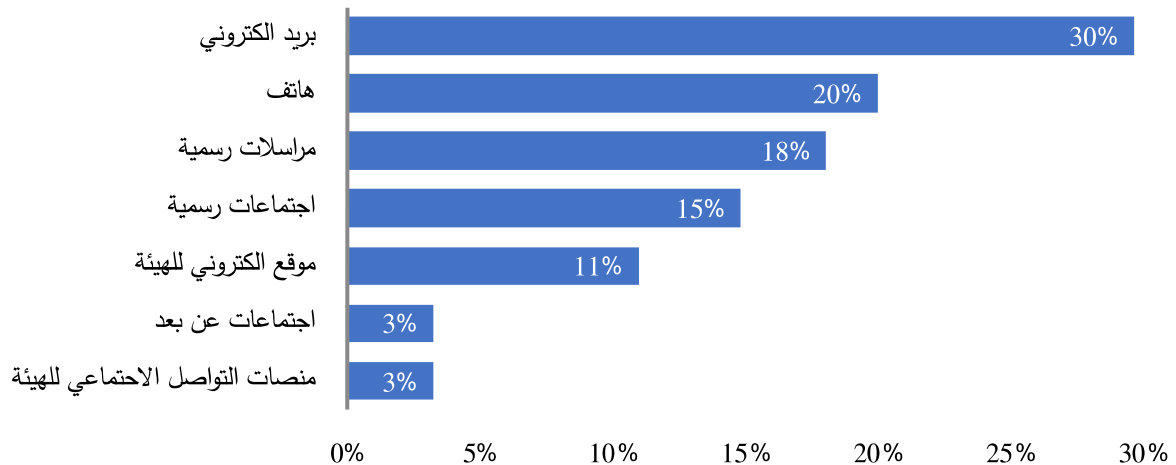


٢,٢ نتائج تقييم الشركاء وفقاً لمحاور الاستبيان

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

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

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



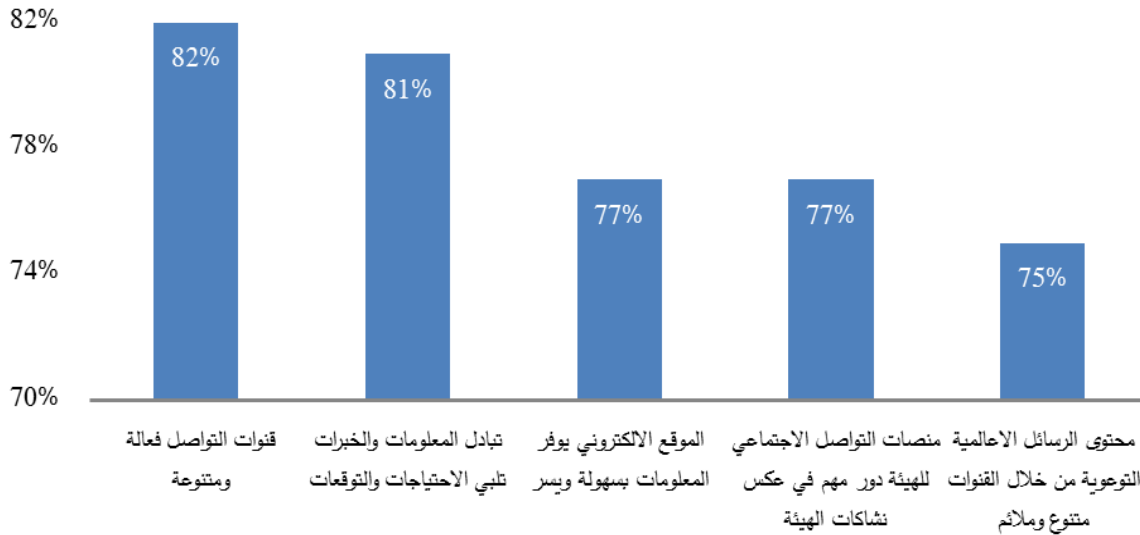
أما عن التقييم العام لرضا الشركاء عن محور فاعلية قنوات الاتصال والتواصل مع الهيئة فقد كان بمتوسط حسابي (٣,٩) ونسبة مئوية (٧٨%)، في حين كان الرضا التفصيلي عن كل سؤال في المحور على النحو الذي يوضحه الجدول رقم (٢).

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

بنود الاسئلة	الوسط الحسابي	النسبة المئوية	التقييم (اتجاه العينة)
تعتبر قنوات الاتصال بمختلف أشكالها (الموقع الالكتروني، منصات التواصل الاجتماعي، الهاتف، البريد الالكتروني، الاجتماعات الرسمية، الاجتماعات عن بعد) فعالة ومتنوعة	4.09	82%	موافق
تبادل المعلومات والخبرات والمعارف عبر قنوات التواصل بمختلف أشكالها تلي احتياجاتكم وتوقعاتكم	4.04	81%	موافق
يوفر الموقع الالكتروني للهيئة المعلومات اللازمة بسهولة ويسر.	3.8	77%	موافق
تلعب منصات التواصل الاجتماعي للهيئة دور مهم في التوعية اللازمة وعكس نشاطات الهيئة.	3.8	77%	موافق
محتوى الرسائل الإعلامية التوعوية للهيئة من خلال القنوات المتاحة متنوع وملائم.	3.7	75%	موافق
التقييم	3.9	78%	موافق

كما يوضح الشكل رقم (٤) أن أعلى رضا ضمن المحور كان عن بند تنوع وفاعلية قنوات التواصل للهيئة بمختلف أشكالها وبمتوسط حسابي (٤) وبنسبة رضا ٨٢%، في حين كان أقل رضا في المحور عن بند تنوع وملائمة محتوى الرسائل الاعلامية والتوعوية بمتوسط حسابي (٣,٧) وبنسبة رضا (٧٥%).

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



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

كان التقييم العام لرضا الشركاء عن محور الدور القطاعي والوطني مع الهيئة بمتوسط حسابي (٣,٧) وبنسبة مئوية (٧٦%)، في حين كان الرضا التفصيلي عن كل سؤال في المحور على النحو الذي يوضحه الجدول رقم (٣).

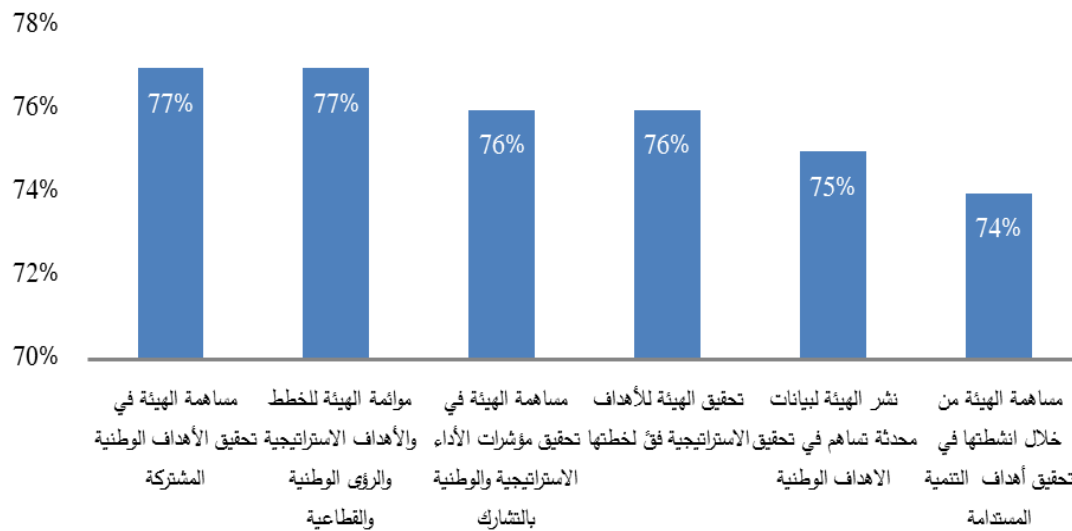
الجدول رقم (٣): الوسط الحسابي والنسبة المئوية عن محور الدور القطاعي والوطني للهيئة

بنود الاسئلة	الوسط الحسابي	النسبة المئوية	التقييم (اتجاه العينة)
توائم الهيئة الخطط والأهداف الاستراتيجية مع الرؤى الوطنية والقطاعية	3.8	77%	موافق
ساهمت الهيئة بشكل فعال في تحقيق مؤشرات الأداء الاستراتيجية والوطنية ومؤشرات التنافسية بالتشارك معكم	3.7	75%	موافق
سعت الهيئة لتنفيذ مشاريع ساهمت في تحقيق	3.8	77%	موافق

الأهداف الوطنية المشتركة معكم		
موافق	75%	3.7
موافق	74%	3.7
موافق	76%	3.8
موافق	76%	3.7

كما يوضح الشكل رقم (٥) بأن أعلى رضا ضمن المحور كان عن بندين سعي الهيئة لتنفيذ مشاريع ساهمت في تحقيق الأهداف الوطنية المشتركة وموائمة الهيئة للخطط والأهداف الاستراتيجية مع الرؤية الوطنية والقطاعية بمتوسط حسابي (٣,٨) وبنسبة رضا ٧٧% ، في حين كان أقل رضا في المحور عن بند سعي الهيئة عن تحقيق أهدافها الاستراتيجية وفقاً للخطة المنشورة بمتوسط حسابي (٣,٧) وبنسبة رضا (٧٤%).

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



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

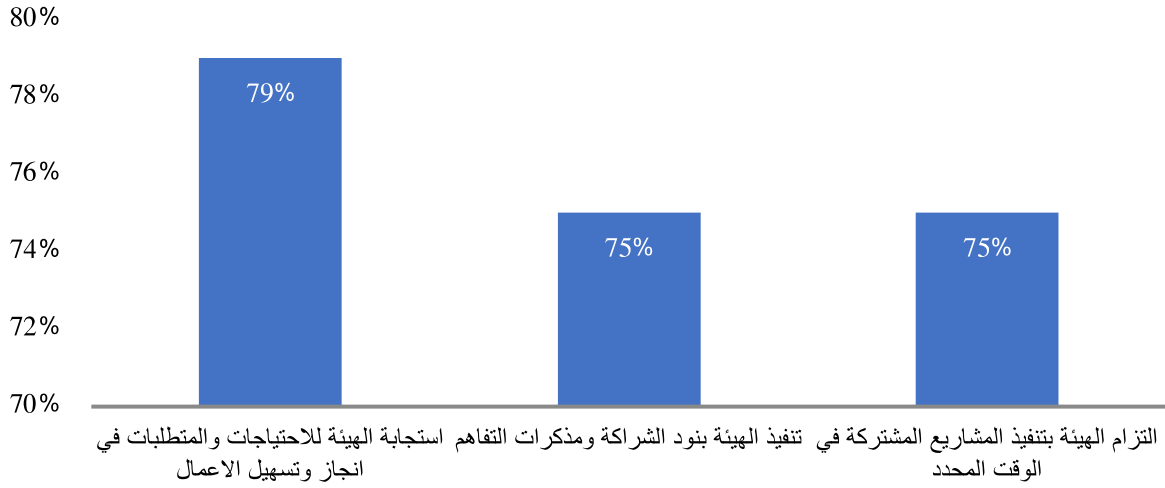
كان التقييم العام لرضا الشركاء عن محور التزام الهيئة ببندو الشراكة بمتوسط حسابي (٣,٨) وبنسبة مئوية (٧٦%)، في حين كان الرضا التفصيلي عن كل سؤال في المحور على النحو الذي يوضحه الجدول رقم (٤).

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

بنود الاسئلة	الوسط الحسابي	النسبة المئوية	التقييم (اتجاه العينة)
التزمت الهيئة بتنفيذ المشاريع المشتركة ضمن الفترات الزمنية المحددة	3.7	75%	موافق
نفذت الهيئة بنود مذكرات التفاهم واتفاقيات الشراكة	3.7	75%	موافق
استجابت الهيئة لاحتياجاتكم ومتطلباتكم في إنجاز وتسهيل سير الأعمال	3.9	79%	موافق
التقييم	3.8	76%	موافق

كما يوضح الشكل رقم (٦) أن أعلى رضا ضمن المحور كان عن بند استجابة الهيئة للاحتياجات والمتطلبات في إنجاز وتسهيل سير الأعمال بمتوسط حسابي (٣,٩) وبنسبة رضا ٧٩%، في حين كان أقل رضا عن بندي تنفيذ الهيئة بنود الشراكة ومذكرات التفاهم والتزام الهيئة بتنفيذ المشاريع المشتركة ضمن الفترات الزمنية المحددة بمتوسط حسابي (٣,٧) وبنسبة رضا (٧٥%).

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



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

كان التقييم العام لرضا الشركاء عن دور الهيئة في إدارة المخاطر واستمرارية الاعمال بمتوسط حسابي (٣,٨) وبنسبة مئوية (٧٦%)، في حين كان الرضا التفصيلي عن كل سؤال في المحور على النحو الذي يوضحه الجدول رقم (٥).

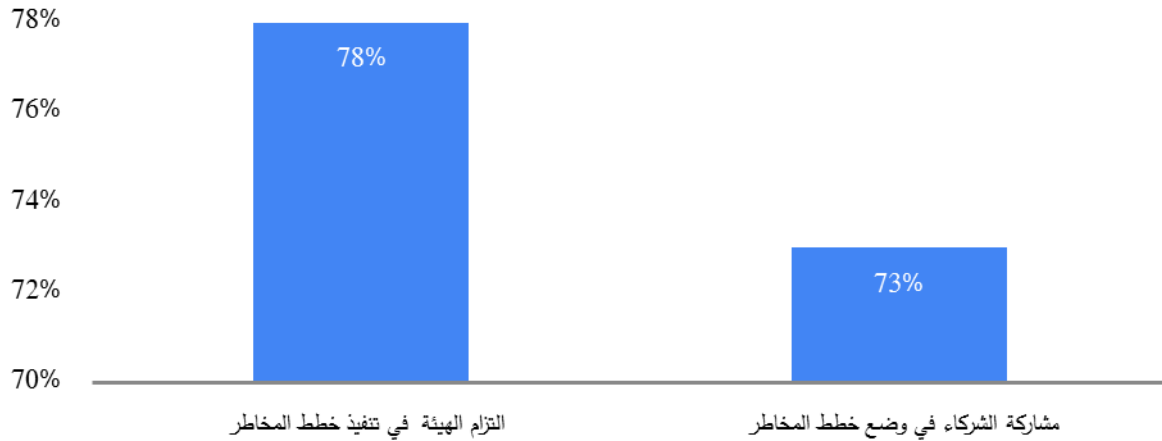
الجدول رقم (٥): الوسط الحسابي والنسبة المئوية عن محور دور الهيئة في إدارة المخاطر واستمرارية الاعمال

بنود الاسئلة	الوسط الحسابي	النسبة المئوية	التقييم (اتجاه العينة)
شاركت الهيئة أصحاب العلاقة في وضع خطط إدارة المخاطر واستمرارية الاعمال بشكل استباقي وراجعتها معكم	3.6	73%	موافق
التزمت الهيئة بأداء دورها في تنفيذ خطط المخاطر واستمرارية الاعمال والطوارئ خلال أوقات الازمات والكوارث الطبيعية والابوئة (كورونا)	3.9	79%	موافق
التقييم	3.8	76%	موافق

كما يوضح الشكل رقم (٧) أن أعلى رضا ضمن المحور كان عن بند التزام الهيئة بأداء دورها في تنفيذ خطط المخاطر واستمرارية الاعمال والطوارئ خلال أوقات الازمات والكوارث الطبيعية والابوئة (كورونا) بمتوسط حسابي (٣,٩) وبنسبة رضا ٧٩% ، في حين كأن أقل رضا عن بند مشاركة الهيئة أصحاب

العلاقة في وضع خطط إدارة المخاطر واستمرارية الاعمال بشكل استباقي ومراجعتها معكم بمتوسط حسابي (٣,٦) وبنسبة رضا (٧٣%).

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



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

كان التقييم العام لرضا الشركاء عن محور مستوى الشفافية للهيئة بمتوسط حسابي (٣,٧) وبنسبة مئوية (٧٥%)، في حين كان الرضا التفصيلي عن كل سؤال في المحور على النحو الذي يوضحه الجدول رقم (٦).

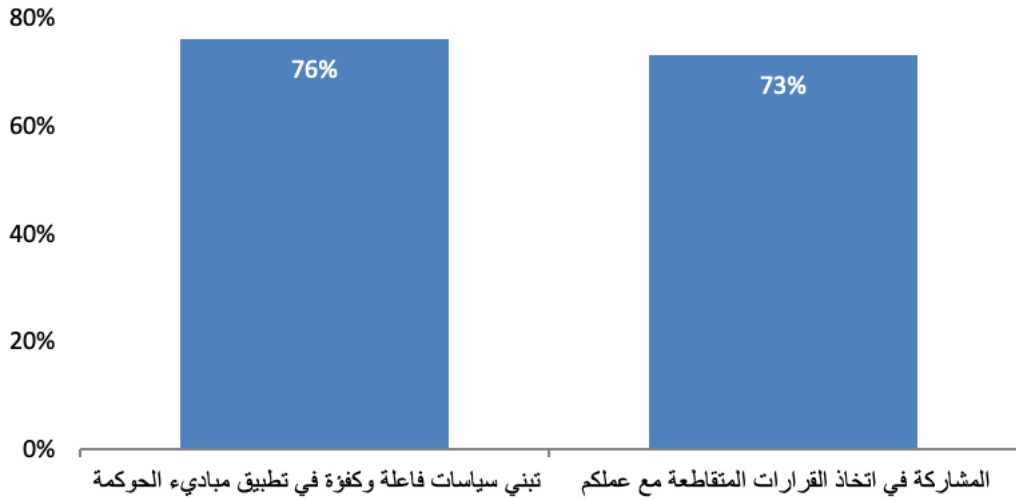
الجدول رقم (٦): الوسط الحسابي والنسبة المئوية عن محور مستوى شفافية الهيئة

التقييم	النسبة المئوية	الوسط الحسابي	بنود الاسئلة
موافق	73%	3.6	قامت الهيئة بإشراككم بعملية اتخاذ القرارات التي تتقاطع وتؤثر على عملكم
موافق	76%	3.8	تبنيت الهيئة سياسات فعالة وإجراءات كفوة لتطبيق مبادئ الحوكمة في جميع تعاملاتها
موافق	75%	3.7	التقييم

كما يوضح الشكل رقم (٨) أن أعلى رضا ضمن المحور كان عن بند قيام الهيئة بتبني سياسات فعالة وإجراءات كفوة لتطبيق مبادئ الحوكمة في جميع تعاملاتها بمتوسط حسابي (٣,٨) وبنسبة رضا

(٧٦%)، في حين كان الرضا بدرجة أقل عن بند المشاركة في عملية اتخاذ القرارات بمتوسط حسابي (٣,٦) وبنسبة رضا ٧٣%،

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



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

كان التقييم العام لرضا الشركاء عن محور مدى تعاون الهيئة بمتوسط حسابي (٤,١) وبنسبة مئوية (٨٣%)، في حين كان الرضا التفصيلي عن كل سؤال في المحور على النحو الذي يوضحه الجدول رقم (٧).

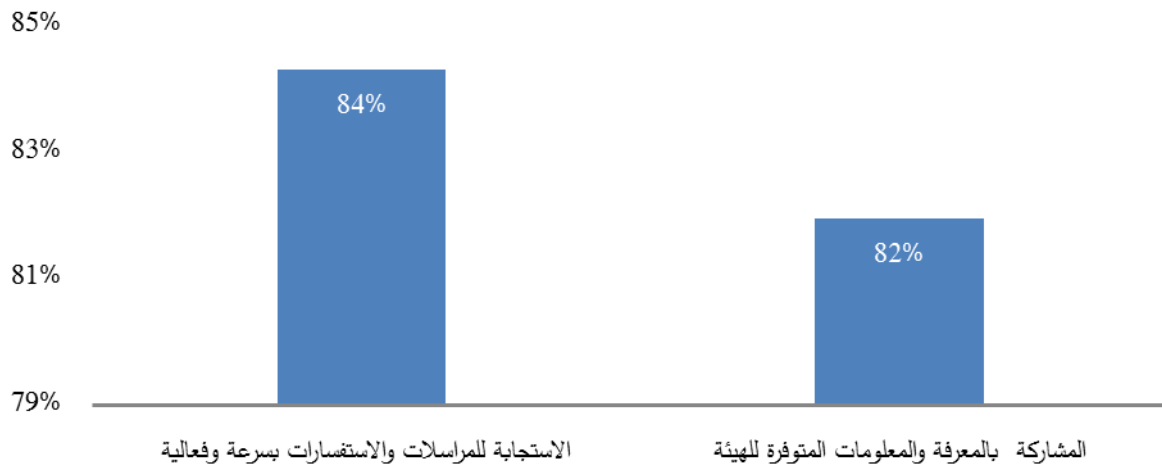
الجدول رقم (٧): الوسط الحسابي والنسبة المئوية عن محور مدى تعاون الهيئة

بنود الاسئلة	الوسط الحسابي	النسبة المئوية	التقييم (اتجاه العينة)
استجابات الهيئة للمراسلات والاستفسارات الواردة من قبلكم بسرعة وفعالية	4.2	84%	موافق بشدة
شارك موظفي الهيئة المعرفة والمعلومات المتوفرة لديهم وبشكل ساهم في سير الأعمال المشتركة	4	82%	موافق
التقييم	4.1	83%	موافق

كما يوضح الشكل رقم (٩) بأن أعلى رضا ضمن المحور كان عن استجابة الهيئة للمراسلات والاستفسارات بسرعة وفعالية بمتوسط حسابي (٤,٢) وبنسبة رضا (٨٤%)، في حين كان أقل رضا عن

بند مشاركة موظفي الهيئة المعرفة والمعلومات المتوفرة لديهم وبشكل يساهم في سير الأعمال المشتركة بمتوسط حسابي (٤) وبنسبة رضا (٨٢%).

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



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

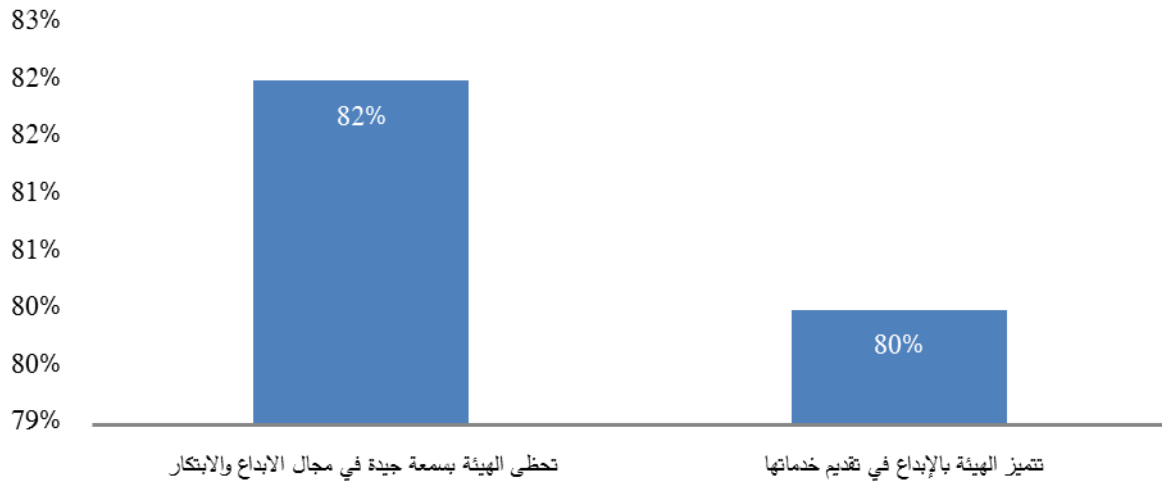
كان التقييم العام لرضا الشركاء عن محور الابداع والابتكار بمتوسط حسابي (٤,١) وبنسبة مئوية (٨١%)، في حين كان الرضا التفصيلي عن كل سؤال في المحور على النحو الذي يوضحه الجدول رقم (٨).

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

بنود الاسئلة	الوسط الحسابي	النسبة المئوية	التقييم (اتجاه العينة)
تحظى الهيئة بسمعة جيدة في مجال الابداع والابتكار	4	82%	موافق
تتميز الهيئة بالإبداع في تقديم خدماتها	4	80%	موافق
التقييم	4.1	81%	موافق

كما يوضح الشكل رقم (١٠) أن مستوى الرضا عن بندي المحور كان متقارباً بمتوسط حسابي (٤) وبنسبة رضا أعلى من (٨٠%) لكلا البندين.

الشكل رقم (١٠): تقييم الشركاء عن محور الابداع والابتكار



٢,٢.٨ نتائج تقييم الشركاء عن محور ادارة التغيير في الهيئة

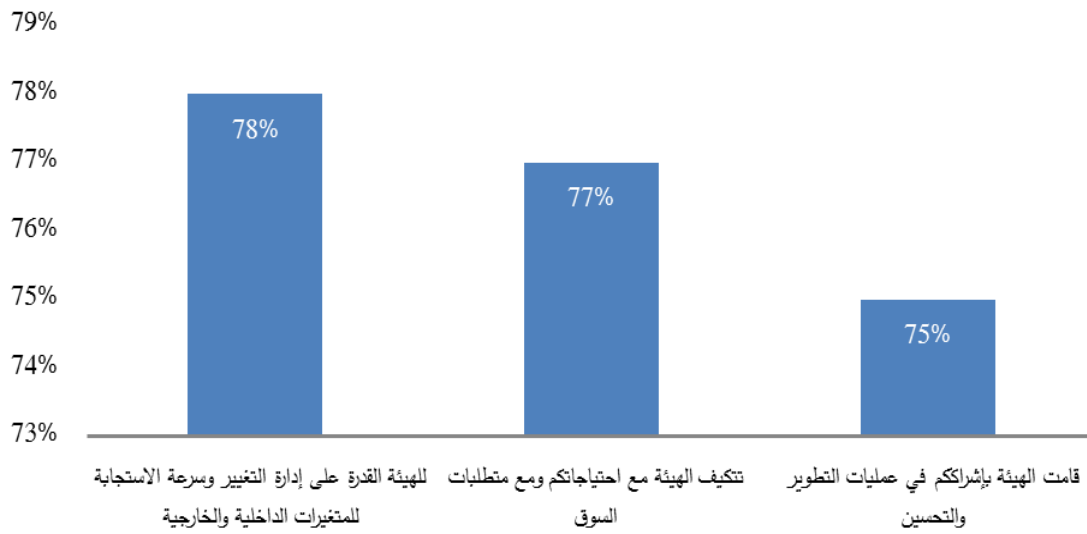
كان التقييم العام لرضا الشركاء عن محور ادارة التغيير في الهيئة بمتوسط حسابي (٣,٨) وبنسبة مئوية (٧٧%)، في حين كان الرضا التفصيلي عن كل سؤال في المحور على النحو الذي يوضحه الجدول رقم (٩).

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

التقييم	النسبة المئوية	الوسط الحسابي	بنود الاسئلة
موافق	78%	3.8	للهيئة القدرة على إدارة التغيير وسرعة الاستجابة للمتغيرات الداخلية والخارجية
موافق	77%	3.8	تتكيف الهيئة مع احتياجاتكم ومع متطلبات السوق
موافق	75%	3.7	قامت الهيئة بإشراككم في عمليات التطوير والتحسين
موافق	77%	3.8	التقييم

كما يوضح الشكل رقم (١١) أن أعلى رضا ضمن المحور كان عن بند قدرة الهيئة على إدارة التغيير وسرعة الاستجابة للمتغيرات الداخلية والخارجية بمتوسط حسابي (٣,٨) وبنسبة رضا (٧٨%)، في حين كان أقل رضا عن بند قيام الهيئة بإشراك الشركاء في عمليات التطوير والتحسين بمتوسط حسابي (٣,٧) وبنسبة رضا (٧٥%).

الشكل رقم (١١): تقييم الشركاء عن محور إدارة التغيير في الهيئة



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

كان التقييم العام لرضا الشركاء عن محور مستوى الخدمات الالكترونية التي تقدمها الهيئة بمتوسط حسابي (٣,٨) وبنسبة مئوية (٧٨%) وعلى النحو الذي يوضحه الجدول رقم (١٠).

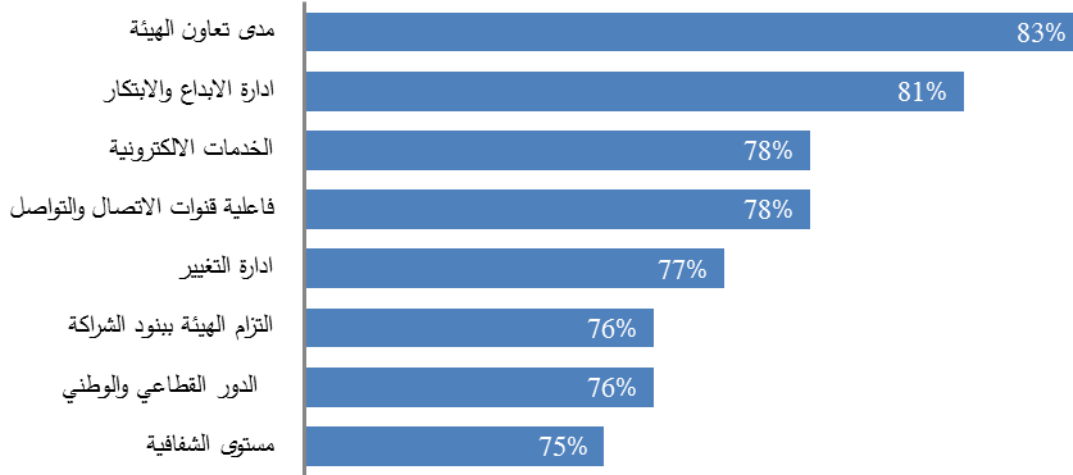
الجدول رقم (١٠): الوسط الحسابي والنسبة المئوية عن محور مستوى الخدمات الالكترونية التي تقدمها الهيئة

بنود الاسئلة	الوسط الحسابي	النسبة المئوية	التقييم (اتجاه العينة)
مستوى الرضا عن الخدمات الالكترونية التي تقدمها الهيئة	3.8	78%	موافق

٢,٣ نتائج تقييم الشركاء للمحاور مجتمعة

كما يوضح الشكل رقم (12) أن أعلى رضا ضمن محاور استطلاع الرأي كان عن محور مدى تعاون الهيئة مع الشركاء وبنسبة رضا (٨٣%)، في حين كان أقل رضا عن محور مستوى الشفافية وبنسبة رضا (٧٥%).

الشكل رقم (12): تقييم الشركاء للمحاور مجتمعة



٣,٣ رضا الشركاء العام عن مستوى الشراكة مع الهيئة

كان تقييم رضا الشركاء العام عن مستوى الشراكة مع الهيئة "راضين" حيث كان اتجاه العينة ضمن فئة الرضا بمتوسط حسابي (٤) ونسبة (٨١%).

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

التقييم	النسبة المئوية	الوسط الحسابي	بنود الاسئلة
(اتجاه العينة)			
راضي	81%	4	الانطباع العام عن مستوى الشراكة مع الهيئة

الملاحق



هيئة تنظيم قطاع الاتصالات

استبيان قياس رضا الشركاء للعام ٢٠٢١

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

اسم الجهة/ الشريك:

• المديرية التي تتعاملون معها في الهيئة:

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

• المحور الأول: فاعلية قنوات الاتصال والتواصل:

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

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

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

المحور الثاني: الدور القطاعي والوطني					
لا اوافق بشدة	لا اوافق	محايد	اوافق	اوافق بشدة	
					٦. توائم الهيئة الخطط والأهداف الاستراتيجية مع الرؤى الوطنية والقطاعية
					٧. ساهمت الهيئة بشكل فعال في تحقيق مؤشرات الأداء الاستراتيجية والوطنية ومؤشرات التنافسية بالتشارك معكم
					٨. سعت الهيئة لتنفيذ مشاريع ساهمت في تحقيق الأهداف الوطنية المشتركة معكم
					٩. نشرت الهيئة بيانات محدثة ساهمت في قياس التقدم في تحقيق الأهداف الوطنية بشكل مستمر
					١٠. سعت الهيئة على تحقيق الأهداف الاستراتيجية وفقا للخطة المنشورة
					١١. ساهمت الهيئة من خلال أنشطتها وبرامجها في تحقيق أهداف التنمية المستدامة
لا اوافق بشدة	لا اوافق	محايد	اوافق	اوافق بشدة	المحور الثالث: التزام الهيئة
					١٢. التزمت الهيئة بتنفيذ المشاريع المشتركة ضمن الفترات الزمنية المحددة
					١٣. نفذت الهيئة بنود مذكرات التفاهم واتفاقيات الشراكة
					١٤. استجابت الهيئة لاحتياجاتكم ومتطلباتكم في إنجاز وتسهيل سير الأعمال
لا اوافق بشدة	لا اوافق	محايد	اوافق	اوافق بشدة	المحور الرابع: إدارة المخاطر واستمرارية الاعمال
					١٥. شاركت الهيئة أصحاب العلاقة في وضع خطط إدارة المخاطر واستمرارية الاعمال بشكل استباقي وراجعتها معكم

					١٦. التزمت الهيئة بأداء دورها في تنفيذ خطط المخاطر واستمرارية الاعمال والطوارئ خلال أوقات الازمات والكوارث الطبيعية والابوئة (كورونا)؟
لا اوافق بشدة	لا اوافق	محايد	اوافق	اوافق بشدة	المحور الخامس: الشفافية
					١٧. قامت الهيئة بإشراككم بعملية اتخاذ القرارات التي تتقاطع وتؤثر على عملكم
					١٨. تبنت الهيئة سياسات فعالة وإجراءات كفاءة لتطبيق مبادئ الحوكمة في جميع تعاملاتها
لا اوافق بشدة	لا اوافق	محايد	اوافق	اوافق بشدة	المحور السادس: مدى تعاون الهيئة
					١٩. استجابت الهيئة للمراسلات والاستفسارات الواردة من قبلكم بسرعة وفعالية
					٢٠. شارك موظفي الهيئة المعرفة والمعلومات المتوفرة لديهم وبشكل ساهم في سير الأعمال المشتركة
لا اوافق بشدة	لا اوافق	محايد	اوافق	اوافق بشدة	المحور السابع: الابداع والابتكار والتغيير
					٢١. تحظى الهيئة بسمعة جيدة في مجال الابداع والابتكار
					٢٢. تتميز الهيئة بالإبداع في تقديم خدماتها
					٢٣. للهيئة القدرة على إدارة التغيير وسرعة الاستجابة للمتغيرات الداخلية والخارجية
					٢٤. تتكيف الهيئة مع احتياجاتكم ومع متطلبات السوق

					قامت الهيئة بإشراككم في عمليات التطوير والتحسين	٢٥.
لا وافق بشدة	لا وافق	محايد	وافق	وافق بشدة	المحور الثامن: مستوى الخدمات الالكترونية التي تقدمها الهيئة	
					انت من المعنيين في خدمات الهيئة الالكترونية	٢٦.
					تعكس لكم خدمات الهيئة الالكترونية تجربة ناجحة في مجال التحول الرقمي	٢٧.
لا وافق بشدة	لا وافق	محايد	وافق	وافق بشدة	المحور التاسع: الانطباع العام عن مستوى الشراكة مع الهيئة	
					مدى رضاكم العام عن الشراكة مع الهيئة	٢٨.
٢٩. ما هي مقترحاتكم لتطوير وتحسين العلاقة مع الهيئة في أي من المحاور أعلاه						
٣٠. ما هي المعوقات التي تواجهكم خلال تعاملكم مع الهيئة ومقترحاتكم للتغلب عليها						
٣١. ما هي الخدمة الالكترونية التي تحتاج الى انشاء او تحديث من وجهة نظركم						