



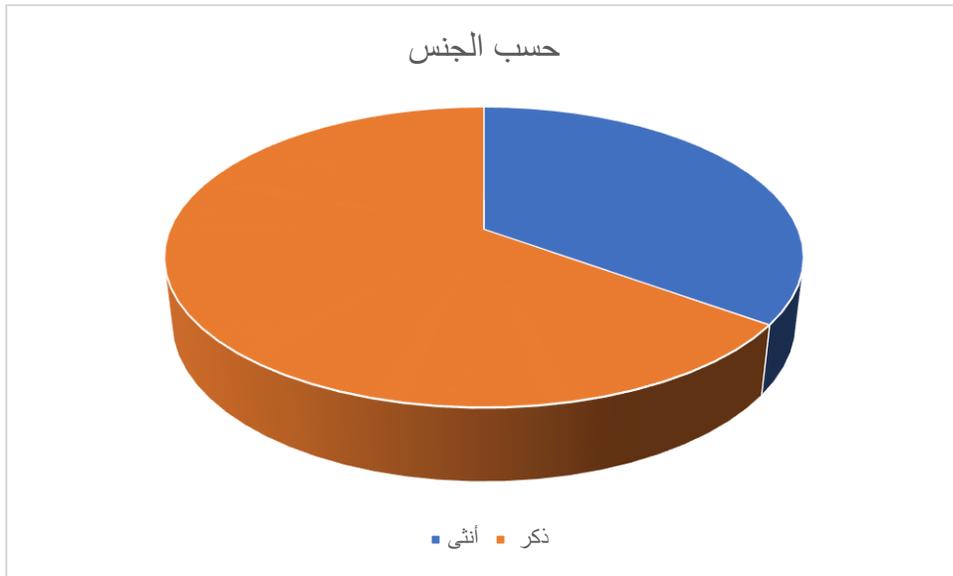
دائرة المكتبة الوطنية

نتائج استطلاعات الرأي لمتلقي الخدمة 2022

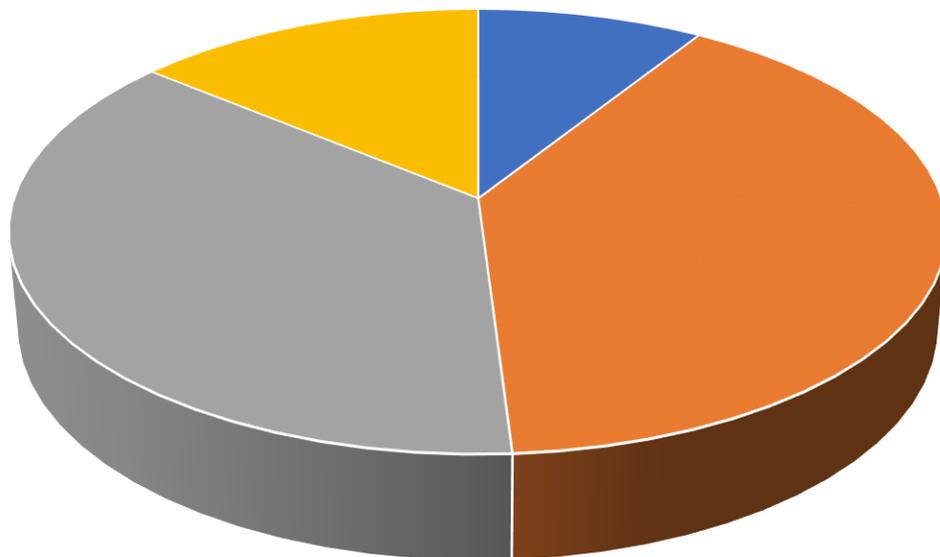
نتائج متلقي الخدمة

أولاً: وصف الأداة وعينة الاستطلاع

اشتملت استبانة رضا متلقي خدمات المكتبة الوطنية على (12) معياراً للتقييم مثلت الخدمات التي تقدمها المكتبة الوطنية، وهي (التوجيهات الوطنية، والدور القطاعي، والثقافة المؤسسية، وإشراك المعنين، والحوكمة والإدارة واستشراف المستقبل، وإدارة المخاطر، والتنمية المستدامة، وتقديم الخدمات، والخدمات الرقمية، وإدارة الابتكار، وإدارة التغيير). وشارك في هذا الاستطلاع (63) من متلقي الخدمة منهم (41: ذكور، و22: إناث). و(9 من الفئة العمرية: 20-30 سنة)، و (23 من الفئة العمرية: 31-40 سنة)، و(25 من الفئة العمرية: 41-50 سنة)، و (6 من الفئة العمرية: 51 سنة فأكثر). كما مبين في الأشكال البيانية الآتية:



الفئة العمرية



■ 51 فأكثر ■ 41-50 ■ 31-40 ■ 20-30

ثانياً: نتائج تحليل بيانات الاستطلاع

جدول (1) مستوى الرضا على جميع معايير استطلاع الرأي لدى متلقي الخدمة

معايير استطلاع الرأي	النتيجة
تساهم المكتبة في تحقيق التوجهات الوطنية الأردنية	89.3%
تساهم المكتبة في زيادة تنافسية الأردن	86.3%
تنسق المكتبة مع شركائها لتحقيق مؤشرات الأداء الاستراتيجية الوطنية	85.9%
تساهم المكتبة في تحقيق توجهات قطاع الثقافة الأردني	85.5%
تساهم المكتبة بفعالية في زيادة تنافسية الأردن في قطاع الثقافة الأردني	84.3%
تنسق المكتبة مع شركائها لتحقيق مؤشرات الأداء الاستراتيجية لقطاع الثقافة الأردني	87.9%
تساهم المكتبة في تحقيق الأهداف والمبادرات والمشاريع والبرامج الخاصة بقطاع الثقافة الأردني	88.8%
تعمل قيادة المكتبة على تحقيق التوجهات المؤسسية	83.7%
تركز قيم المكتبة المؤسسية على التميز والريادة	88.1%
تتشر المكتبة قيمها لجميع المعنيين (الموظفين، ومنتقو الخدمة، والشركاء)	87.2%
تلتزم قيادة المكتبة بالقيم المؤسسية	86.3%
يلتزم موظفو المكتبة بالقيم المؤسسية	89.2%
يعمل الفريق القيادي للمكتبة على تأهيل الصف الثاني من القادة	85.7%
توفر قيادة المكتبة بيئة ممكنة في العمل (تمكين الموظفين)	88.8%
تشارك المكتبة المعنيين في أعمالها	86.5%
تتواصل المكتبة مع المعنيين باستمرار	85.3%
تطبق المكتبة ادوات التواصل المختلفة	86.2%
تستخدم المكتبة وسائل التواصل الاجتماعي	83.6%
تطبق المكتبة نظام الشكاوى والاقتراحات	81.9%
تطبق المكتبة مبادئ الحوكمة الرشيدة	85.4%
تلتزم المكتبة بمبدأ المسائلة والمحاسبة	87.5%
تطبق المكتبة معايير النزاهة والشفافية والعدالة في النوع الاجتماعي	80.6%
تشارك المكتبة معلومات أداءها المؤسسي مع المعنيين	82.7%
يلتزم العاملين بالمكتبة بمدونة السلوك الوظيفي	82.9%
تعمل المكتبة على تحقيق أهدافها الاستراتيجية بفعالية	84.6%
تطور المكتبة استراتيجيتها بطريقة علمية ممنهجة	86.2%
تنسق المكتبة مع شركائها الاستراتيجيين	83.2%
مؤشرات الأداء الاستراتيجية للمكتبة متكاملة	86.3%
الأهداف الاستراتيجية للمكتبة متنسقة مع بعضها	84.5%

85.5%	تنفذ المكتبة مجموعة من الأنشطة لاستشراف المستقبل
83.4%	شركاء المكتبة الرئيسيين يؤمنون بنجاح المكتبة في تحقيق أهدافها
87.2%	تطور المكتبة سياساتها لتوائم استراتيجيتها
82.6%	تبنى المكتبة خطة شاملة لإدارة المخاطر واستمرارية الأعمال
80.9%	تتسق المكتبة مع أصحاب العلاقة لضمان إدارة المخاطر واستمرارية الأعمال
81.1%	الإجراءات المطبقة بالمكتبة لمعالجة المخاطر فعالة
82.2%	تطور المكتبة خطة إدارة المخاطر بعد تقييمها
84.0%	تبنى المكتبة خطة شاملة لإدارة الأزمات والكوارث
85.5%	تبنى المكتبة خطط متخصصة للتنمية المستدامة
83.7%	تطبق المكتبة برامج ومشاريع ومبادرات التنمية المستدامة
82.3%	تساهم أنشطة المكتبة في تعزيز تنافسية الأردن في مؤشرات التنمية المستدامة
83.7%	تقدم المكتبة خدماتها وفقاً للممارسات العالمية
86.3%	تعمل المكتبة على تحقيق رضا متلقي الخدمة عن الخدمات المقدمة
84.8%	تستخدم المكتبة وسائل فعالة للتوعية بالخدمات المقدمة
86.1%	تعمل المكتبة على تطوير خدماتها باستمرار
85.5%	تلتزم المكتبة بمستوى جودة الخدمات المقدمة
84.9%	تطبق المكتبة نظام فعال لإدارة العلاقة مع متلقي الخدمة (الشكاوى والاقتراحات والاستفسارات)
82.9%	تستخدم المكتبة الحلول المبتكرة لتقديم خدماتها
84.2%	تقدم المكتبة خدماتها الرقمية وفقاً للممارسات العالمية
80.1%	تستخدم المكتبة وسائل فعالة للتوعية بالخدمات الرقمية المقدمة
85.8%	تضمن المكتبة مستوى ثقة عالي للمتعاملين مع خدماتها الرقمية
82.1%	تطبق المكتبة نظام فعال لمتابعة شكاوى الخدمات الرقمية المقدمة
82.9%	تلتزم المكتبة بجودة وشمولية وحدائة الموقع الإلكتروني
83.7%	تعمل المكتبة على حماية بيانات متلقي الخدمات
85.2%	تلتزم المكتبة بأمن المعلومات وسريتها
87.0%	تعمل المكتبة على نشر ثقافة الابتكار
84.6%	تدعم المكتبة تقديم الاقتراحات والأفكار الإبداعية
85.6%	تجري المكتبة الدراسات في مجال الابتكار لتطوير أعمالها (الممارسات الفضلى)
83.3%	تتعاون المكتبة مع الشركاء في مجال أنشطة الابتكار لتحسين خدماتها
84.9%	تبنى المكتبة خطة متخصصة لإدارة الابتكار ودعم المواهب
83.0%	تساهم إدارة الابتكار تطوير خدمات المكتبة
81.8%	توفر المكتبة الموارد والمخصصات اللازمة لدعم الابتكار
83.5%	تبنى المكتبة خطة متخصصة لإدارة التغيير
82.2%	تعمل المكتبة على استشراف المستقبل والاستجابة للمتغيرات

82.7%	تطبق المكتبة مفهوم الرشاقة المؤسسية في أعمالها
84.3%	تتواصل المكتبة مع المعنيين من الشركاء لإدارة التغيير
86.1%	يساهم شركاء المكتبة في إدارة التغيير
83.6%	تأثير إدارة التغيير إيجابي على أعمال المكتبة وأنشطتها
84.7%	تطور المكتبة خطة إدارة التغيير بعد تقييمها

جدول (2) مستوى الرضا على محاور استطلاع الرأي الرئيسية لدى متلقي الخدمة

الأهمية النسبية	معايير استطلاع الرأي
87.2%	التوجهات. الوطنية
86.6%	الدور. القطاعي
86.7%	الثقافة. المؤسسية
84.7%	إشراك. المعنيين
85.1%	الحوكمة. والإدارة
85.5%	استشراف. المستقبل
82.2%	إدارة. الخاطر
83.8%	التنمية. المستدامة
84.9%	تقديم. الخدمات
85%	الخدمات. الرقمية
84.3%	إدارة. الابتكار
83.9%	إدارة. التغيير
85%	الدرجة. الكلية