



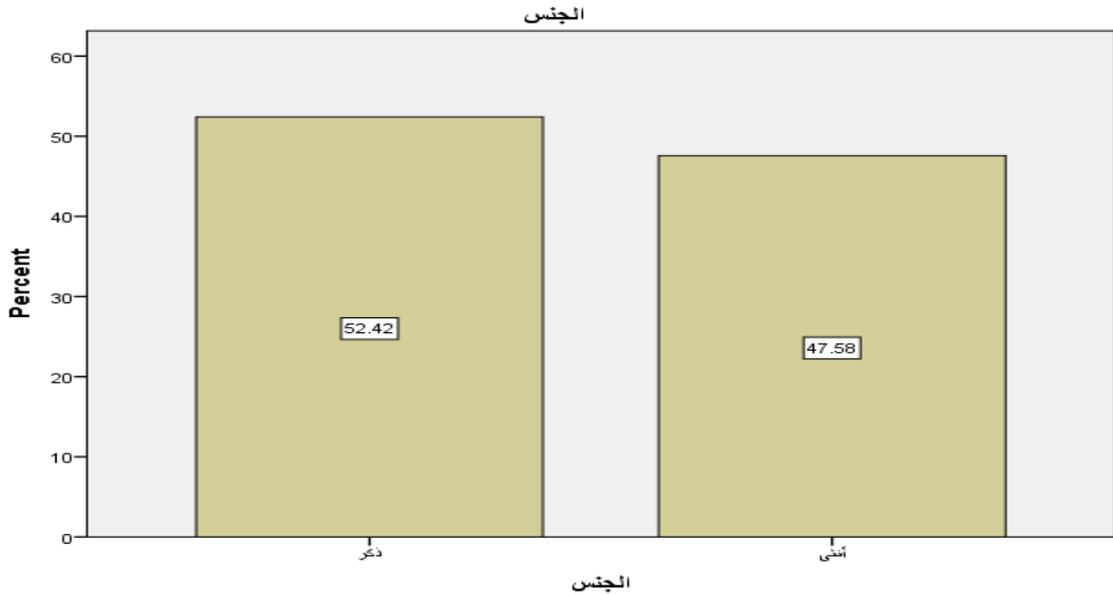
## دائرة المكتبة الوطنية

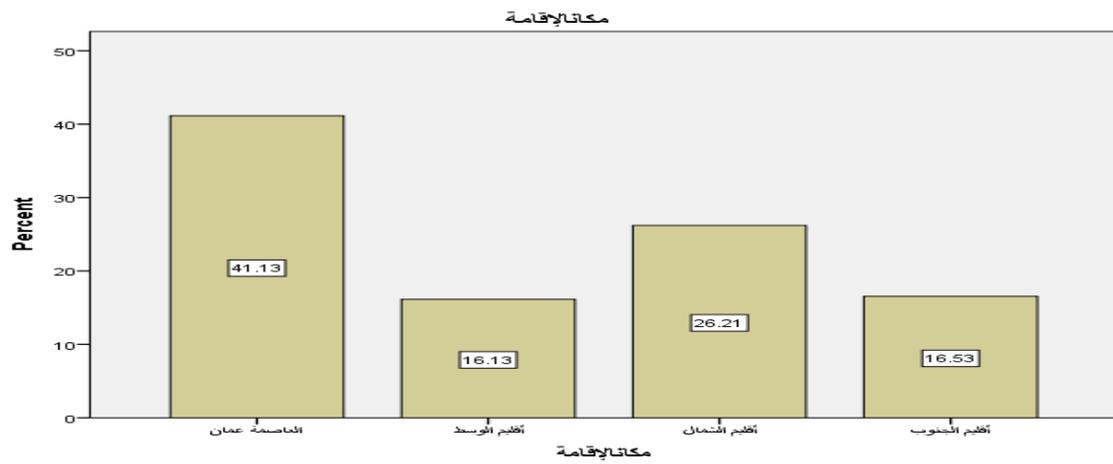
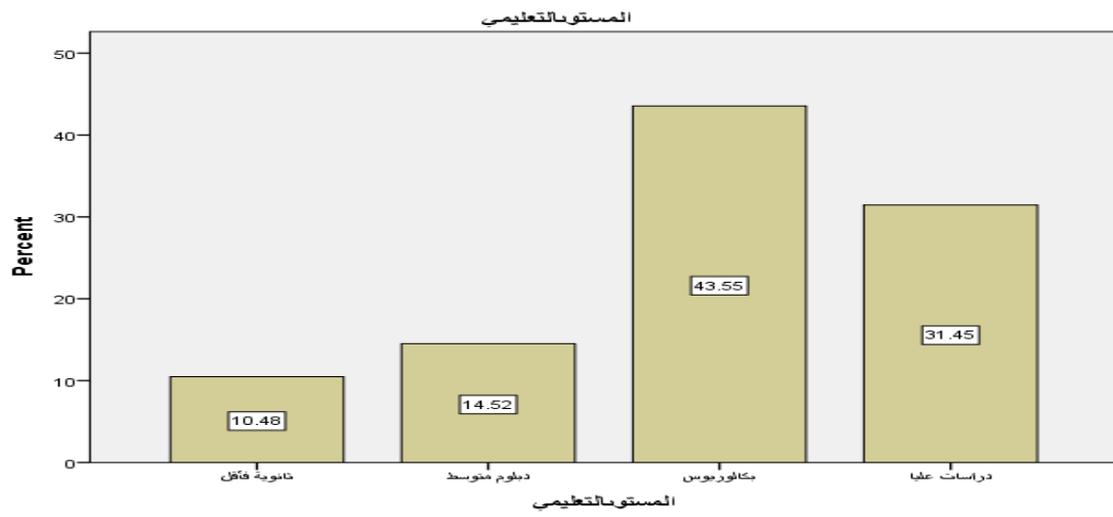
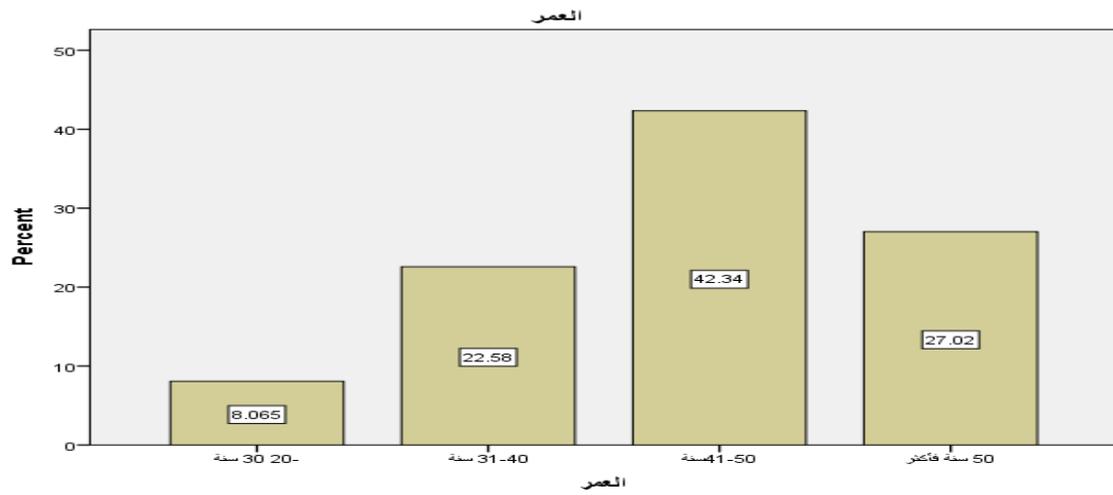
نتائج استطلاعات الرأي لمتلقي الخدمة 2023

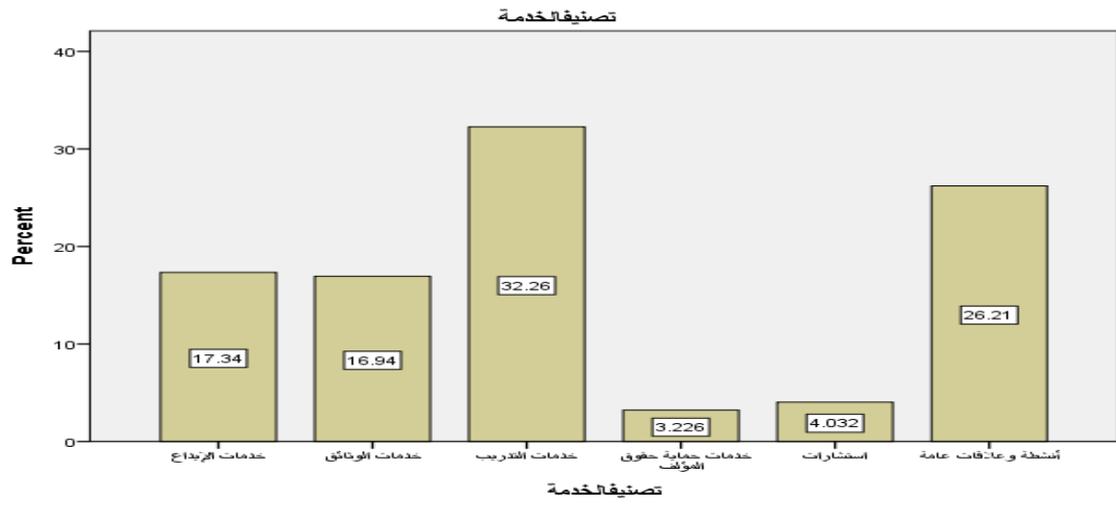
## نتائج متلقي الخدمة

### 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)، حيث تم قياس مستوى رضا ملتي الخدمة من خلال (68) غطت جميع المجالات. وشارك في هذا الاستطلاع (248) من متلقي الخدمة منهم (130: ذكور، و 118: إناث). و(20 من الفئة العمرية: 20-30 سنة)، و ( 56 من الفئة العمرية: 31-40 سنة)، و( 105 من الفئة العمرية: 41-50 سنة)، و ( 67 من الفئة العمرية: 51 سنة فأكثر). و ( 26 من المستوى التعليمي ثانوية عامة فأقل)، و( 36 من مستوى الدبلوم المتوسط)، و( 108 من مستوى البكالوريوس)، و(78 من مستوى الدراسات العليا). و (102 من العاصمة عمان)، و (40 من إقليم الوسط)، و( 65 من إقليم الشمال)، و( 41 من إقليم الجنوب). و (43 من ملتي خدمات الإيداع)، و( 42 من ملتي خدمات الوثائق)، و( 80 من ملتي خدمات التدريب)، و ( 4 من ملتي خدمات حماية حقوق المؤلف)، و( 10 من ملتي خدمات الاستشارات)، و( 65 من ملتي الأنشطة والعلاقات العامة). كما مبيّن في الأشكال البيانية الآتية:







## ثانياً: نتائج تحليل بيانات الاستطلاع

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

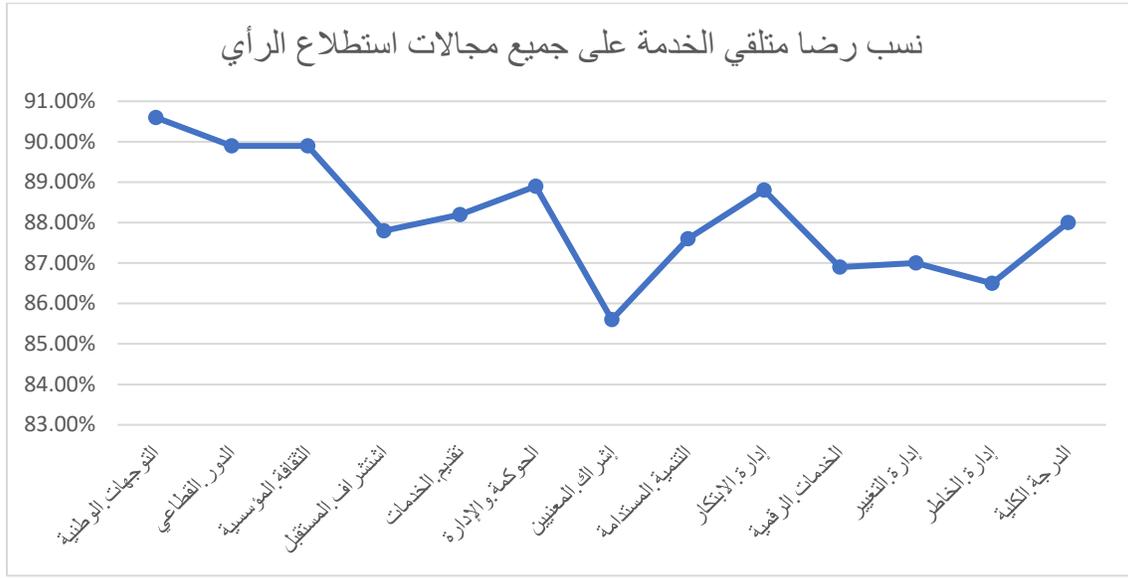
النتيجة	معايير استطلاع الرأي
91.0%	تساهم المكتبة في تحقيق التوجهات الوطنية الأردنية
89.4%	تساهم المكتبة في زيادة تنافسية الأردن
89.8%	تتسق المكتبة مع شركائها لتحقيق مؤشرات الأداء الاستراتيجية الوطنية
90.5%	تساهم المكتبة في تحقيق توجهات قطاع الثقافة الأردني
90.2%	تساهم المكتبة بفعالية في زيادة تنافسية الأردن في قطاع الثقافة الأردني
88.9%	تتسق المكتبة مع شركائها لتحقيق مؤشرات الأداء الاستراتيجية لقطاع الثقافة الأردني
88.7%	تساهم المكتبة في تحقيق الأهداف والمبادرات والمشاريع والبرامج الخاصة بقطاع الثقافة الأردني
89.6%	تعمل قيادة المكتبة على تحقيق التوجهات المؤسسية
89.8%	تركز قيم المكتبة المؤسسية على التميز والريادة
89.0%	تتشر المكتبة قيمها لجميع المعنيين (الموظفين، وملتقو الخدمة، والشركاء)
90.2%	تلتزم قيادة المكتبة بالقيم المؤسسية
90.1%	يلتزم موظفو المكتبة بالقيم المؤسسية
87.7%	يعمل الفريق القيادي للمكتبة على تأهيل الصف الثاني من القادة
90.0%	توفر قيادة المكتبة بيئة ممكنة في العمل (تمكين الموظفين)
87.4%	تشارك المكتبة المعنيين في أعمالها
87.1%	تتواصل المكتبة مع المعنيين باستمرار
88.2%	تطبق المكتبة ادوات التواصل المختلفة
89.5%	تستخدم المكتبة وسائل التواصل الاجتماعي
86.9%	تطبق المكتبة نظام الشكاوى والاقتراحات
88.3%	تطبق المكتبة مبادئ الحوكمة الرشيدة
86.1%	تلتزم المكتبة بمبدأ المسائلة والمحاسبة
88.6%	تطبق المكتبة معايير النزاهة والشفافية والعدالة في النوع الاجتماعي
87.5%	تشارك المكتبة معلومات أداءها المؤسسي مع المعنيين
88.8%	يلتزم العاملين بالمكتبة بمدونة السلوك الوظيفي
89.9%	تعمل المكتبة على تحقيق أهدافها الاستراتيجية بفعالية
89.4%	تطور المكتبة استراتيجيتها بطريقة علمية ممنهجة
88.2%	تتسق المكتبة مع شركائها الاستراتيجيين
87.4%	مؤشرات الأداء الاستراتيجية للمكتبة متكاملة
87.7%	الأهداف الاستراتيجية للمكتبة متنسقة مع بعضها

88.5%	تنفذ المكتبة مجموعة من الأنشطة لاستشراف المستقبل
88.2%	شركاء المكتبة الرئيسيين يؤمنون بنجاح المكتبة في تحقيق أهدافها
89.2%	تطور المكتبة سياساتها لتوائم استراتيجيتها
85.7%	تبنى المكتبة خطة شاملة لإدارة المخاطر واستمرارية الأعمال
85.8%	تتسق المكتبة مع أصحاب العلاقة لضمان إدارة المخاطر واستمرارية الأعمال
85.4%	الإجراءات المطبقة بالمكتبة لمعالجة المخاطر فعالة
85.0%	تطور المكتبة خطة إدارة المخاطر بعد تقييمها
85.0%	تبنى المكتبة خطة شاملة لإدارة الأزمات والكوارث
87.3%	تبنى المكتبة خطط متخصصة للتنمية المستدامة
87.4%	تطبق المكتبة برامج ومشاريع ومبادرات التنمية المستدامة
87.1%	تساهم أنشطة المكتبة في تعزيز تنافسية الأردن في مؤشرات التنمية المستدامة
87.4%	تقدم المكتبة خدماتها وفقاً للممارسات العالمية
88.6%	تعمل المكتبة على تحقيق رضا متلقي الخدمة عن الخدمات المقدمة
89.4%	تستخدم المكتبة وسائل فعالة للتوعية بالخدمات المقدمة
89.5%	تعمل المكتبة على تطوير خدماتها باستمرار
89.3%	تلتزم المكتبة بمستوى جودة الخدمات المقدمة
87.9%	تطبق المكتبة نظام فعال لإدارة العلاقة مع متلقي الخدمة (الشكاوى والاقتراحات والاستفسارات)
87.7%	تستخدم المكتبة الحلول المبتكرة لتقديم خدماتها
85.8%	تقدم المكتبة خدماتها الرقمية وفقاً للممارسات العالمية
85.3%	تستخدم المكتبة وسائل فعالة للتوعية بالخدمات الرقمية المقدمة
86.1%	تضمن المكتبة مستوى ثقة عالي للمتعاملين مع خدماتها الرقمية
85.5%	تطبق المكتبة نظام فعال لمتابعة شكاوى الخدمات الرقمية المقدمة
87.0%	تلتزم المكتبة بجودة وشمولية وحدثة الموقع الإلكتروني
88.2%	تعمل المكتبة على حماية بيانات متلقي الخدمات
89.0%	تلتزم المكتبة بأمن المعلومات وسريتها
87.4%	تعمل المكتبة على نشر ثقافة الابتكار
87.4%	تدعم المكتبة تقديم الاقتراحات والأفكار الإبداعية
86.9%	تجري المكتبة الدراسات في مجال الابتكار لتطوير أعمالها (الممارسات الفضلى)
87.4%	تتعاون المكتبة مع الشركاء في مجال أنشطة الابتكار لتحسين خدماتها
86.0%	تبنى المكتبة خطة متخصصة لإدارة الابتكار ودعم المواهب
84.0%	تساهم إدارة الابتكار تطوير خدمات المكتبة
85.9%	توفر المكتبة الموارد والمخصصات اللازمة لدعم الابتكار
85.7%	تبنى المكتبة خطة متخصصة لإدارة التغيير
86.2%	تعمل المكتبة على استشراف المستقبل والاستجابة للمتغيرات

85.7%	تطبق المكتبة مفهوم الرشاقة المؤسسية في أعمالها
86.2%	تتواصل المكتبة مع المعنيين من الشركاء لإدارة التغيير
86.4%	يساهم شركاء المكتبة في إدارة التغيير
86.8%	تأثير إدارة التغيير إيجابي على أعمال المكتبة وأنشطتها
87.0%	تطور المكتبة خطة إدارة التغيير بعد تقييمها

## جدول (2) مستوى الرضا على جميع معايير استطلاع الرأي لدى متلقي الخدمة مرتبة تنازلياً حسب المتوسط الحسابي

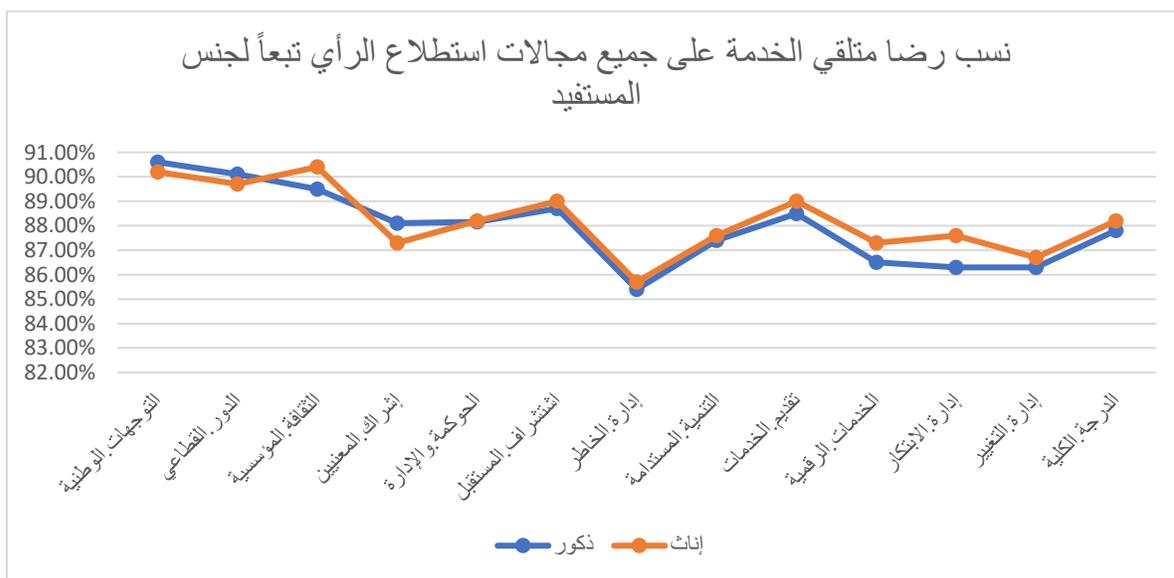
الأهمية النسبية	مستوى الرضا	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	معايير استطلاع الرأي
%90.6	عالي جداً	.56530	4.5317	247	التوجهات الوطنية
%89.9	عالي جداً	.58554	4.4970	248	الدور القطاعي
%89.9	عالي جداً	.59507	4.4960	248	الثقافة المؤسسية
%87.8	عالي جداً	.67015	4.3887	248	إشراك المعنيين
%88.2	عالي جداً	.62011	4.4089	248	الحوكمة والإدارة
%88.9	عالي جداً	.62645	4.4425	248	استشراف المستقبل
%85.6	عالي جداً	.71389	4.2782	248	إدارة المخاطر
%87.6	عالي جداً	.68877	4.3777	248	التنمية المستدامة
%88.8	عالي جداً	.66398	4.4384	248	تقديم الخدمات
%86.9	عالي جداً	.67766	4.3445	248	الخدمات الرقمية
%87	عالي جداً	.69353	4.3497	248	إدارة الابتكار
%86.5	عالي جداً	.67892	4.3266	248	إدارة التغيير
%88	عالي جداً	.58285	4.4010	248	الدرجة الكلية



جدول (3) مستوى الرضا على جميع معايير استطلاع الرأي لدى متلقي الخدمة حسب متغير الجنس

معايير استطلاع الرأي	الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الرضا	الأهمية النسبية
التوجهات الوطنية	ذكر 1	129	4.5478	.55245	عالي جداً	90.6%
	أنثى 2	118	4.5141	.58087	عالي جداً	90.2%
الدور القطاعي	ذكر 1	130	4.5077	.59057	عالي جداً	90.1%
	أنثى 2	118	4.4852	.58223	عالي جداً	89.7%
الثقافة المؤسسية	ذكر 1	130	4.4736	.61568	عالي جداً	89.5%
	أنثى 2	118	4.5206	.57311	عالي جداً	90.4%
إشراك المعنيين	ذكر 1	130	4.4092	.65974	عالي جداً	88.1%
	أنثى 2	118	4.3661	.68353	عالي جداً	87.3%
الحوكمة والإدارة	ذكر 1	130	4.4077	.59995	عالي جداً	88.15%
	أنثى 2	118	4.4102	.64416	عالي جداً	88.2%
اشتراك المستقبل	ذكر 1	130	4.4346	.62067	عالي جداً	88.7%
	أنثى 2	118	4.4513	.63529	عالي جداً	89%
إدارة المخاطر	ذكر 1	130	4.2708	.72170	عالي جداً	85.4%
	أنثى 2	118	4.2864	.70818	عالي جداً	85.7%
الدرجة الكلية	ذكر 1	130	4.3718	.69032	عالي جداً	87.4%

التنمية المستدامة	أنتى 2	118	4.3842	.68995	عالي جداً	87.6%
تقديم الخدمات	ذكر 1	130	4.4253	.68580	عالي جداً	88.5%
	أنتى 2	118	4.4528	.64168	عالي جداً	89%
الخدمات الرقمية	ذكر 1	130	4.3253	.69007	عالي جداً	86.5%
	أنتى 2	118	4.3656	.66602	عالي جداً	87.3%
إدارة الابتكار	ذكر 1	130	4.3187	.66806	عالي جداً	86.3%
	أنتى 2	118	4.3838	.72186	عالي جداً	87.6%
إدارة التغيير	ذكر 1	130	4.3176	.67506	عالي جداً	86.3%
	أنتى 2	118	4.3366	.68589	عالي جداً	86.7%
الدرجة الكلية	ذكر 1	130	4.3915	.57754	عالي جداً	87.8%
	أنتى 2	118	4.4114	.59093	عالي جداً	88.2%



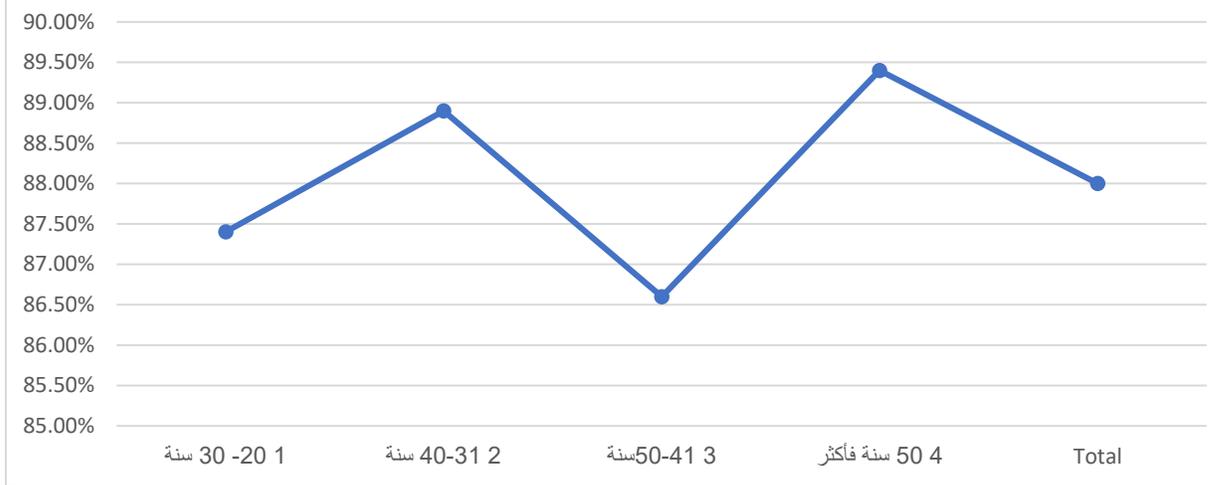
جدول (4) مستوى الرضا على جميع معايير استطلاع الرأي لدى متلقي الخدمة حسب متغير العمر

معايير استطلاع الرأي	فئات العمر	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الرضا	الأهمية النسبية
التوجهات الوطنية	20-30 سنة 1	20	4.5167	.57710	عالي جداً	90.3%
	31-40 سنة 2	56	4.5000	.64197	عالي جداً	90%
	41-50 سنة 3	104	4.5160	.57055	عالي جداً	90.3%
	50 سنة فأكثر 4	67	4.5871	.48924	عالي جداً	91.7%
	Total		247	4.5317	.56530	عالي جداً
	20-30 سنة 1	20	4.4500	.66193	عالي جداً	89%

معايير استطلاع الرأي	فئات العمر	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الرضا	الأهمية النسبية
الدور. القطاعي	40-31 سنة	56	4.4732	.67028	عالي جداً	%89.5
	50-41 سنة	105	4.4357	.56970	عالي جداً	%88.7
	50 سنة فأكثر	67	4.6269	.49691	عالي جداً	%92.5
	Total	248	4.4970	.58554	عالي جداً	%89.9
الثقافة. المؤسسية	30-20 سنة	20	4.5071	.52535	عالي جداً	%90.1
	40-31 سنة	56	4.5255	.64010	عالي جداً	%90.5
	50-41 سنة	105	4.4204	.62923	عالي جداً	%88.4
	50 سنة فأكثر	67	4.5864	.51215	عالي جداً	%91.7
Total	248	4.4960	.59507	عالي جداً	%89.9	
إشراك. المعينين	30-20 سنة	20	4.3800	.72228	عالي جداً	%87.6
	40-31 سنة	56	4.3929	.75987	عالي جداً	%87.9
	50-41 سنة	105	4.3467	.65999	عالي جداً	%86.9
	50 سنة فأكثر	67	4.4537	.59654	عالي جداً	%89.1
Total	248	4.3887	.67015	عالي جداً	%87.8	
الحكومة. والإدارة	30-20 سنة	20	4.4300	.58499	عالي جداً	%88.6
	40-31 سنة	56	4.4321	.67773	عالي جداً	%88.6
	50-41 سنة	105	4.3619	.64277	عالي جداً	%87.2
	50 سنة فأكثر	67	4.4567	.54806	عالي جداً	%89.1
Total	248	4.4089	.62011	عالي جداً	%88.2	
استشراف. المستقبل	30-20 سنة	20	4.3938	.66550	عالي جداً	%87.9
	40-31 سنة	56	4.5000	.63871	عالي جداً	%90
	50-41 سنة	105	4.3631	.62585	عالي جداً	%87.3
	50 سنة فأكثر	67	4.5336	.60168	عالي جداً	%90.7
Total	248	4.4425	.62645	عالي جداً	%88.9	
إدارة. المخاطر	30-20 سنة	20	4.2800	.71200	عالي جداً	%85.6
	40-31 سنة	56	4.4107	.68588	عالي جداً	%88.2
	50-41 سنة	105	4.1714	.75876	عالي	%83.4
	50 سنة فأكثر	67	4.3343	.65263	عالي جداً	%86.7
Total	248	4.2782	.71389	عالي جداً	%85.6	
التنمية. المستدامة	30-20 سنة	20	4.3500	.72930	عالي جداً	%87
	40-31 سنة	56	4.4821	.67246	عالي جداً	%89.6
	50-41 سنة	105	4.2857	.67689	عالي جداً	%85.7
	50 سنة فأكثر	67	4.4428	.70445	عالي جداً	%88.9
Total	248	4.3777	.68877	عالي جداً	%87.6	
تقديم. الخدمات	30-20 سنة	20	4.3286	.75749	عالي جداً	%86.6
	40-31 سنة	56	4.4847	.68576	عالي جداً	%89.7

معايير استطلاع الرأي	فئات العمر	العدد	المتوسط الحسابي	الإختلاف المعياري	مستوى الرضا	الأهمية النسبية
الخدمات الرقمية	3-50 سنة	105	4.3741	.65955	عالي جداً	%87.5
	4-50 سنة فأكثر	67	4.5330	.62150	عالي جداً	%90.7
	Total	248	4.4384	.66398	عالي جداً	%88.8
	1-20 سنة	20	4.2500	.86943	عالي جداً	%85
	2-31 سنة	56	4.3903	.68997	عالي جداً	%87.8
	3-41 سنة	105	4.3279	.64679	عالي جداً	%86.6
	4-50 سنة فأكثر	67	4.3603	.66327	عالي جداً	%87.2
	Total	248	4.3445	.67766	عالي جداً	%86.9
	1-20 سنة	20	4.2929	.74660	عالي جداً	%85.9
	2-31 سنة	56	4.4082	.73927	عالي جداً	%88.2
إدارة الابتكار	3-41 سنة	105	4.2993	.69550	عالي جداً	%86
	4-50 سنة فأكثر	67	4.3966	.64169	عالي جداً	%87.9
	Total	248	4.3497	.69353	عالي جداً	%87
	1-20 سنة	20	4.3571	.68355	عالي جداً	%87.1
	2-31 سنة	56	4.3469	.67440	عالي جداً	%86.9
إدارة التغيير	3-41 سنة	105	4.2599	.69388	عالي جداً	%85.2
	4-50 سنة فأكثر	67	4.4051	.66245	عالي جداً	%88.1
	Total	248	4.3266	.67892	عالي جداً	%86.2
	1-20 سنة	20	4.3699	.64306	عالي جداً	%87.4
	2-31 سنة	56	4.4428	.62043	عالي جداً	%88.9
الدرجة الكلية	3-41 سنة	105	4.3396	.58914	عالي جداً	%86.6
	4-50 سنة فأكثر	67	4.4715	.52132	عالي جداً	%89.4
	Total	248	4.4010	.58285	عالي جداً	%88

نسب رضا متلقي الخدمة على الدرجة الكلية لجميع مجالات استطلاع الرأي تبعاً  
لعمر المستفيد



مستوى الرضا على جميع معايير استطلاع الرأي لدى متلقي الخدمة حسب متغير المستوى التعليمي

معايير استطلاع الرأي	المستوى التعليمي	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الرضا	الأهمية النسبية
التوجهات الوطنية	1 ثانوية فأقل	26	4.5385	.58936	عالي جداً	%90.8
	2 دبلوم متوسط	36	4.5741	.46878	عالي جداً	%91.5
	3 بكالوريوس	108	4.5309	.58722	عالي جداً	%90.6
	4 دراسات عليا	77	4.5108	.57630	عالي جداً	%90.2
	Total	247	4.5317	.56530	عالي جداً	%90.6
الدور القطاعي	1 ثانوية فأقل	26	4.5096	.57654	عالي جداً	%90.2
	2 دبلوم متوسط	36	4.5347	.45573	عالي جداً	%90.7
	3 بكالوريوس	108	4.4907	.61230	عالي جداً	%89.8
	4 دراسات عليا	78	4.4840	.61282	عالي جداً	%89.7
	Total	248	4.4970	.58554	عالي جداً	%89.9
الثقافة المؤسسية	1 ثانوية فأقل	26	4.5330	.54594	عالي جداً	%90.7
	2 دبلوم متوسط	36	4.5754	.48594	عالي جداً	%91.5
	3 بكالوريوس	108	4.4828	.62185	عالي جداً	%89.7
	4 دراسات عليا	78	4.4652	.62437	عالي جداً	%89.3
	Total	248	4.4960	.59507	عالي جداً	%89.9
إشراك المعنيين	1 ثانوية فأقل	26	4.3615	.73761	عالي جداً	%87.2
	2 دبلوم متوسط	36	4.4389	.61564	عالي جداً	%88.8

3 بكالوريوس	108	4.3648	.68020	عالي جداً	%87.3
4 دراسات عليا	78	4.4077	.66796	عالي جداً	%88.2
Total	248	4.3887	.67015	عالي جداً	%87.8
1 ثانوية فأقل	26	4.3923	.70989	عالي جداً	%87.7
2 دبلوم متوسط	36	4.5000	.53131	عالي جداً	%90
3 بكالوريوس	108	4.3648	.65614	عالي جداً	%87.3
4 دراسات عليا	78	4.4333	.57967	عالي جداً	%88.7
Total	248	4.4089	.62011	عالي جداً	%88.2
1 ثانوية فأقل	26	4.4712	.62481	عالي جداً	%89.4
2 دبلوم متوسط	36	4.5729	.45156	عالي جداً	%91.5
3 بكالوريوس	108	4.3970	.64190	عالي جداً	%87.9
4 دراسات عليا	78	4.4359	.67503	عالي جداً	%88.7
Total	248	4.4425	.62645	عالي جداً	%88.9
1 ثانوية فأقل	26	4.3615	.71335	عالي جداً	%87.9
2 دبلوم متوسط	36	4.3333	.63426	عالي جداً	%86.7
3 بكالوريوس	108	4.2648	.76063	عالي جداً	%85.3
4 دراسات عليا	78	4.2436	.69105	عالي جداً	%84.9
Total	248	4.2782	.71389	عالي جداً	%85.6
1 ثانوية فأقل	26	4.3077	.71132	عالي جداً	%86.2
2 دبلوم متوسط	36	4.4074	.61262	عالي جداً	%88.1
3 بكالوريوس	108	4.3858	.68535	عالي جداً	%87.7
4 دراسات عليا	78	4.3761	.72942	عالي جداً	%87.5
Total	248	4.3777	.68877	عالي جداً	%87.6
1 ثانوية فأقل	26	4.3352	.69979	عالي جداً	%86.7
2 دبلوم متوسط	36	4.5238	.51903	عالي جداً	%90.5
3 بكالوريوس	108	4.4299	.66792	عالي جداً	%88.6
4 دراسات عليا	78	4.4451	.71112	عالي جداً	%88.9
Total	248	4.4384	.66398	عالي جداً	%88.8
1 ثانوية فأقل	26	4.2692	.78488	عالي جداً	%85.4
2 دبلوم متوسط	36	4.4087	.61293	عالي جداً	%88.2
3 بكالوريوس	108	4.3386	.69674	عالي جداً	%86.6
4 دراسات عليا	78	4.3480	.65104	عالي جداً	%87
Total	248	4.3445	.67766	عالي جداً	%86.9
1 ثانوية فأقل	26	4.2912	.67429	عالي جداً	%85.8
2 دبلوم متوسط	36	4.4405	.60933	عالي جداً	%88.8

الحكومة. والإدارة

اشتراف. المستقبل

إدارة. المخاطر

التنمية. المستدامة

تقديم. الخدمات

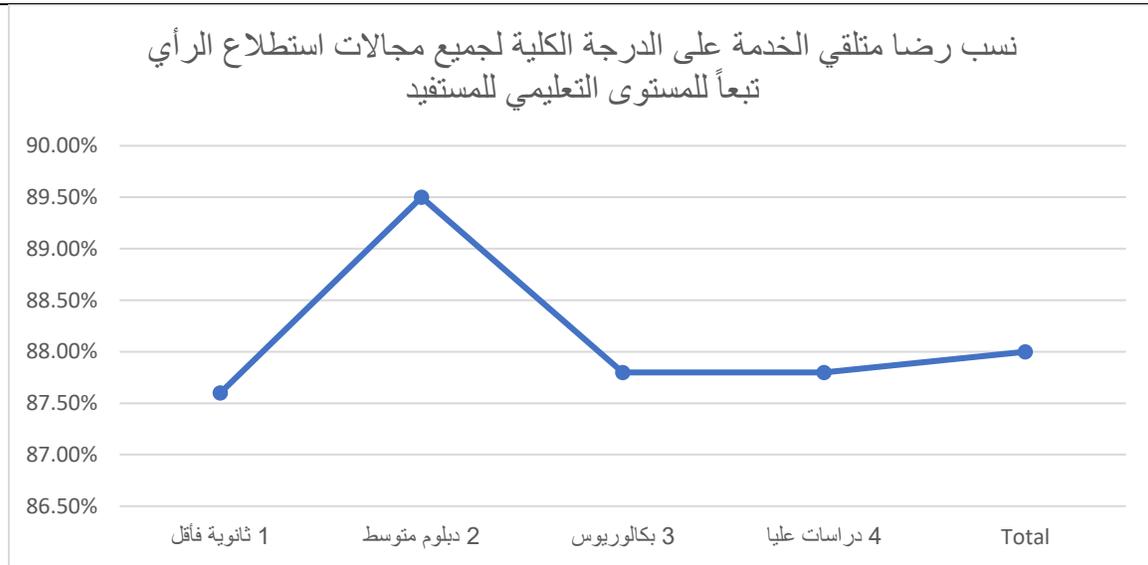
الخدمات. الرقمية

إدارة. الابتكار

3 بكالوريوس	108	4.3466	.69663	عالي جداً	86.9%
4 دراسات عليا	78	4.3315	.73944	عالي جداً	86.6%
Total	248	4.3497	.69353	عالي جداً	87%
1 ثانوية فأقل	26	4.2967	.66138	عالي جداً	85.9%
2 دبلوم متوسط	36	4.3889	.59894	عالي جداً	87.8%
3 بكالوريوس	108	4.3307	.72123	عالي جداً	86.6%
4 دراسات عليا	78	4.3022	.66926	عالي جداً	86%
Total	248	4.3266	.67892	عالي جداً	86.5%
1 ثانوية فأقل	26	4.3824	.58610	عالي جداً	87.6%
2 دبلوم متوسط	36	4.4763	.48448	عالي جداً	89.5%
3 بكالوريوس	108	4.3877	.61378	عالي جداً	87.8%
4 دراسات عليا	78	4.3908	.58727	عالي جداً	87.8%
Total	248	4.4010	.58285	عالي جداً	88%

إدارة التغيير

الدرجة الكلية



### مستوى الرضا على جميع معايير استطلاع الرأي لدى متلقي الخدمة حسب متغير مكان الإقامة

معايير استطلاع الرأي	مكان الإقامة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الرضا	الأهمية النسبية
التوجهات الوطنية	1 العاصمة عمان	102	4.4804	.59991	عالي جداً	89.6%
	2 إقليم الوسط	40	4.4833	.62680	عالي جداً	89.7%
	3 إقليم الشمال	65	4.6564	.43688	عالي جداً	93.1%
	4 إقليم الجنوب	40	4.5083	.58464	عالي جداً	90.2%

247	4.5317	.56530	عالي جداً	%90.6	Total	
102	4.4926	.60776	عالي جداً	%89.9	1العاصمة عمان	الدور. القطاعي
40	4.4188	.69196	عالي جداً	%88.4	2أقليم الوسط	
65	4.6308	.43550	عالي جداً	%92.6	3أقليم الشمال	
41	4.3720	.60240	عالي جداً	%87.4	4أقليم الجنوب	
248	4.4970	.58554	عالي جداً	%89.9	Total	
102	4.4594	.59554	عالي جداً	%89.2	1العاصمة عمان	الثقافة. المؤسسية
40	4.4607	.69947	عالي جداً	%89.2	2أقليم الوسط	
65	4.6396	.46710	عالي جداً	%92.8	3أقليم الشمال	
41	4.3937	.64506	عالي جداً	%87.9	4أقليم الجنوب	
248	4.4960	.59507	عالي جداً	%89.9	Total	
102	4.3353	.71652	عالي جداً	%86.7	1العاصمة عمان	إشراك. المعنيين
40	4.2850	.79729	عالي جداً	%85.7	2أقليم الوسط	
65	4.4862	.54997	عالي جداً	%89.7	3أقليم الشمال	
41	4.4683	.57725	عالي جداً	%89.4	4أقليم الجنوب	
248	4.3887	.67015	عالي جداً	%87.8	Total	
102	4.3843	.65623	عالي جداً	%87.7	1العاصمة عمان	الحكومة. والإدارة
40	4.3850	.71236	عالي جداً	%87.7	2أقليم الوسط	
65	4.4985	.53165	عالي جداً	%90	3أقليم الشمال	
41	4.3512	.56706	عالي جداً	%87	4أقليم الجنوب	
248	4.4089	.62011	عالي جداً	%88.2	Total	
102	4.3909	.65289	عالي جداً	%87.8	1العاصمة عمان	اشتتشاف. المستقبل
40	4.3844	.81962	عالي جداً	%87.7	2أقليم الوسط	
65	4.5846	.46933	عالي جداً	%91.7	3أقليم الشمال	
41	4.4024	.54308	عالي جداً	%88	4أقليم الجنوب	
248	4.4425	.62645	عالي جداً	%88.9	Total	
102	4.2490	.70945	عالي جداً	%85	1العاصمة عمان	إدارة. الخاطر
40	4.2750	.77352	عالي جداً	%85.5	2أقليم الوسط	
65	4.3877	.63035	عالي جداً	%87.8	3أقليم الشمال	
41	4.1805	.79095	عالي	%83.6	4أقليم الجنوب	
248	4.2782	.71389	عالي جداً	%85.6	Total	
102	4.3856	.65794	عالي جداً	%87.7	1العاصمة عمان	التنمية. المستدامة
40	4.2583	.93519	عالي جداً	%85.2	2أقليم الوسط	
65	4.4615	.62830	عالي جداً	%89.2	3أقليم الشمال	
41	4.3415	.57003	عالي جداً	%86.8	4أقليم الجنوب	

%87.6	عالي جداً	.68877	4.3777	248	Total	
%88.7	عالي جداً	.69244	4.4328	102	1العاصمة عمان	تقديم الخدمات
%87.3	عالي جداً	.89065	4.3643	40	2أقليم الوسط	
%90.7	عالي جداً	.50965	4.5341	65	3أقليم الشمال	
%87.5	عالي جداً	.54574	4.3728	41	4أقليم الجنوب	
%88.8	عالي جداً	.66398	4.4384	248	Total	
%86.5	عالي جداً	.72492	4.3263	102	1العاصمة عمان	الخدمات الرقمية
%86.6	عالي جداً	.77385	4.3286	40	2أقليم الوسط	
%88.8	عالي جداً	.56510	4.4418	65	3أقليم الشمال	
%85	عالي جداً	.62334	4.2509	41	4أقليم الجنوب	
%86.9	عالي جداً	.67766	4.3445	248	Total	
%86.5	عالي جداً	.78089	4.3235	102	1العاصمة عمان	إدارة الابتكار
%87.5	عالي جداً	.73036	4.3750	40	2أقليم الوسط	
%88.4	عالي جداً	.59326	4.4198	65	3أقليم الشمال	
%85.6	عالي جداً	.57583	4.2787	41	4أقليم الجنوب	
%87	عالي جداً	.69353	4.3497	248	Total	
%86.4	عالي جداً	.71342	4.3207	102	1العاصمة عمان	إدارة التغيير
%87.1	عالي جداً	.76555	4.3536	40	2أقليم الوسط	
%88.4	عالي جداً	.57943	4.4220	65	3أقليم الشمال	
%83.3	عالي	.64012	4.1638	41	4أقليم الجنوب	
%86.5	عالي جداً	.67892	4.3266	248	Total	
%87.5	عالي جداً	.61735	4.3762	102	1العاصمة عمان	الدرجة الكلية
%87.3	عالي جداً	.70565	4.3658	40	2أقليم الوسط	
%90.2	عالي جداً	.44950	4.5090	65	3أقليم الشمال	
%86.5	عالي جداً	.54681	4.3257	41	4أقليم الجنوب	
%88	عالي جداً	.58285	4.4010	248	Total	

نسب رضا متلقي الخدمة على الدرجة الكلية لجميع مجالات الاستطلاع تبعاً  
لمكان الإقامة



مستوى الرضا على جميع معايير استطلاع الرأي لدى متلقي الخدمة حسب متغير تصنيف الخدمة

معايير استطلاع الرأي	تصنيف الخدمة	العدد	المتوسط الحسابي	الإحتراف المعياري	مستوى الرضا	الأهمية النسبية
التوجهات الوطنية	خدمات الإيداع 1	43	4.5039	.56048	عالي جداً	%90.1
	خدمات الوثائق 2	42	4.4921	.64702	عالي جداً	%89.8
	خدمات التدريب 3	80	4.5792	.48824	عالي جداً	%91.6
	خدمات حماية حقوق المؤلف 4	8	4.6250	.54736	عالي جداً	%92.5
	استشارات 5	10	4.4000	.75031	عالي جداً	%88
	أنشطة وعلاقات عامة 6	64	4.5260	.58736	عالي جداً	%90.5
Total		247	4.5317	.56530	عالي جداً	%90.6
الدور القطاعي	خدمات الإيداع 1	43	4.4709	.56487	عالي جداً	%89.4
	خدمات الوثائق 2	42	4.4405	.69583	عالي جداً	%88.8
	خدمات التدريب 3	80	4.5250	.49138	عالي جداً	%90.5
	خدمات حماية حقوق المؤلف 4	8	4.6250	.50000	عالي جداً	%92.5
	استشارات 5	10	4.1750	.85025	عالي	%83.5

معايير استطلاع الرأي	تصنيف الخدمة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الرضا	الأهمية النسبية	
الثقافة.المؤسسية	أنشطة وعلاقات عامة 6	65	4.5500	.59326	عالي جداً	%91	
	Total	248	4.4970	.58554	عالي جداً	%89.9	
	خدمات الإيداع 1	43	4.4219	.53991	عالي جداً	%88.4	
	خدمات الوثائق 2	42	4.4184	.72115	عالي جداً	%88.4	
	خدمات التدريب 3	80	4.5554	.49851	عالي جداً	%91.1	
	خدمات حماية حقوق المؤلف 4	8	4.3214	.55983	عالي جداً	%86.4	
	استشارات 5	10	4.3000	.78665	عالي جداً	%86	
	أنشطة وعلاقات عامة 6	65	4.5736	.62141	عالي جداً	%91.5	
	Total	248	4.4960	.59507	عالي جداً	%89.9	
	إشراك المعنيين	خدمات الإيداع 1	43	4.3163	.68485	عالي جداً	%86.3
خدمات الوثائق 2		42	4.2095	.73777	عالي جداً	%84.2	
خدمات التدريب 3		80	4.4175	.58435	عالي جداً	%88.4	
خدمات حماية حقوق المؤلف 4		8	4.4500	.68243	عالي جداً	%89	
استشارات 5		10	4.2200	.93547	عالي جداً	%84.4	
أنشطة وعلاقات عامة 6		65	4.5354	.65489	عالي جداً	%90.7	
Total		248	4.3887	.67015	عالي جداً	%87.8	
خدمات الإيداع 1		43	4.3814	.60602	عالي جداً	%87.6	
خدمات الوثائق 2		42	4.2810	.74449	عالي جداً	%85.6	
الحكومة. والإدارة		خدمات التدريب 3	80	4.4100	.55109	عالي جداً	%88.2
	خدمات حماية حقوق المؤلف 4	8	4.4000	.57570	عالي جداً	%88	
	استشارات 5	10	4.2600	.84879	عالي جداً	%85.2	
	أنشطة وعلاقات عامة 6	65	4.5323	.58766	عالي جداً	%90.6	
	Total	248	4.4089	.62011	عالي جداً	%88.2	
	خدمات الإيداع 1	43	4.3750	.69970	عالي جداً	%87.5	
	خدمات الوثائق 2	42	4.3690	.70004	عالي جداً	%87.4	
	خدمات التدريب 3	80	4.4984	.53051	عالي جداً	%90	
	خدمات حماية حقوق المؤلف 4	8	4.2656	.59175	عالي جداً	%85.3	
	استشارات 5	10	4.0875	1.05417	عالي جداً	%81.8	
اشتمراف.المستقبل	أنشطة وعلاقات عامة 6	65	4.5423	.54139	عالي جداً	%90.8	
	Total	248	4.4425	.62645	عالي جداً	%88.9	
	خدمات الإيداع 1	43	4.3209	.67632	عالي جداً	%86.4	
	خدمات الوثائق 2	42	4.1190	.87352	عالي	%82.4	
	خدمات التدريب 3	80	4.3025	.65680	عالي جداً	%86.1	
	إدارة.الخاطر	خدمات الإيداع 1	43	4.3209	.67632	عالي جداً	%86.4
		خدمات الوثائق 2	42	4.1190	.87352	عالي	%82.4
		خدمات التدريب 3	80	4.3025	.65680	عالي جداً	%86.1
		Total	248	4.4425	.62645	عالي جداً	%88.9

معايير استطلاع الرأي	تصنيف الخدمة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الرضا	الأهمية النسبية
التنمية.المستدامة	خدمات حماية حقوق المؤلف 4	8	3.9500	.80534	عالي جداً	%79
	استشارات 5	10	4.0600	.92880	عالي جداً	%81.2
	أنشطة وعلاقات عامة 6	65	4.3969	.63195	عالي جداً	%87.9
	Total	248	4.2782	.71389	عالي جداً	%85.6
	خدمات الإيداع 1	43	4.2868	.82802	عالي جداً	%85.7
	خدمات الوثائق 2	42	4.2063	.72863	عالي جداً	%84.1
	خدمات التدريب 3	80	4.4417	.61343	عالي جداً	%88.8
	خدمات حماية حقوق المؤلف 4	8	4.3333	.56344	عالي جداً	%86.7
	استشارات 5	10	4.1000	.93029	عالي جداً	%82
	أنشطة وعلاقات عامة 6	65	4.5179	.59812	عالي جداً	%90.4
تقديم الخدمات	Total	248	4.3777	.68877	عالي جداً	%87.6
	خدمات الإيداع 1	43	4.3422	.77506	عالي جداً	%86.8
	خدمات الوثائق 2	42	4.2823	.71567	عالي جداً	%85.6
	خدمات التدريب 3	80	4.5107	.53151	عالي جداً	%90.2
	خدمات حماية حقوق المؤلف 4	8	4.6071	.54398	عالي جداً	%92.1
	استشارات 5	10	4.0571	1.10902	عالي	%81.1
	أنشطة وعلاقات عامة 6	65	4.5516	.59755	عالي جداً	%91
	Total	248	4.4384	.66398	عالي جداً	%88.8
	خدمات الإيداع 1	43	4.2359	.81404	عالي جداً	%84.7
	خدمات الوثائق 2	42	4.3129	.72035	عالي جداً	%86.3
الخدمات الرقمية	خدمات التدريب 3	80	4.3518	.59748	عالي جداً	%87
	خدمات حماية حقوق المؤلف 4	8	4.4286	.66569	عالي جداً	%88.6
	استشارات 5	10	4.1571	.88692	عالي	%83.1
	أنشطة وعلاقات عامة 6	65	4.4462	.61627	عالي جداً	%88.9
	Total	248	4.3445	.67766	عالي جداً	%86.9
	خدمات الإيداع 1	43	4.3023	.72456	عالي جداً	%86
	خدمات الوثائق 2	42	4.2585	.71550	عالي جداً	%85.2
	خدمات التدريب 3	80	4.3982	.59651	عالي جداً	%88
	خدمات حماية حقوق المؤلف 4	8	4.2857	.68299	عالي جداً	%85.7
	استشارات 5	10	3.7571	1.27429	عالي جداً	%75.1
إدارة الابتكار	أنشطة وعلاقات عامة 6	65	4.4791	.61881	عالي جداً	%89.6
	Total	248	4.3497	.69353	عالي جداً	%87
	خدمات الإيداع 1	43	4.3322	.70795	عالي جداً	%86.6

معايير استطلاع الرأي	تصنيف الخدمة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الرضا	الأهمية النسبية
إدارة.التغيير	خدمات الوثائق 2	42	4.2109	.72586	عالي جداً	%84.2
	خدمات التدريب 3	80	4.3018	.61749	عالي جداً	%86
	خدمات حماية حقوق المؤلف 4	8	4.2679	.72618	عالي جداً	%85.4
	استشارات 5	10	4.0143	1.01116	عالي	%80.4
	أنشطة وعلاقات عامة 6	65	4.4835	.62459	عالي جداً	%89.7
	Total	248	4.3266	.67892	عالي جداً	%86.5
الدرجة.الكلية	خدمات الإيداع 1	43	4.3499	.61100	عالي جداً	%87
	خدمات الوثائق 2	42	4.2976	.67445	عالي جداً	%86
	خدمات التدريب 3	80	4.4357	.48463	عالي جداً	%88.7
	خدمات حماية حقوق المؤلف 4	8	4.3658	.54712	عالي جداً	%87.3
	استشارات 5	10	4.1118	.91784	عالي	%82.2
	أنشطة وعلاقات عامة 6	65	4.5077	.54634	عالي جداً	%90.2
Total	248	4.4010	.58285	عالي جداً	%88	

