



دائرة الموازنة العامة

تقرير

نتائج قياس رضا الشركاء لعام ٢٠٢٢
واستطلاع رأيهم بعناصر الخطة الاستراتيجية
(٢٠٢٣-٢٠٢٥)

إعداد
لينا الشريف
إشراف
م.لينا الجواسرة
وحدة تطوير الاداء المؤسسي

فهرس المحتويات

رقم الصفحة	البيان
١	• مقدمة
١	• الية القياس (الاستبيان)
١	• عينة الدراسة
١	• تحليل الاستبانة
٢	• ملخص للنتائج النهائية
٣	• أبرز نتائج التحليل لعام ٢٠٢٢
	١- النتائج بالتفصيل (الجزء الأول : نتائج قياس رضا الشركاء)
٤	• المحور الاول: تقييم قنوات الاتصال
٤	• المحور الثاني: : تقييم مدى الشفافية في التعامل وتبادل المعلومات
٥	• المحور الثالث: تقييم الشراكة مع الدائرة
٥	• المحور الرابع: الانطباع العام عن مستوى الشراكة مع دائرة الموازنة العامة
	٢- النتائج بالتفصيل (الجزء الثاني : نتائج استطلاع رأي الشركاء بعناصر الخطة الاستراتيجية)
5	• المحور الاول: الرؤية
6	• المحور الثاني: : الرسالة
6	• المحور الثالث: القيم المؤسسية
7	• المحور الرابع: الأهداف الاستراتيجية
8	٣- التوصيات

١. مقدمة

استناداً الى دليل التخطيط الاستراتيجي الخاص بدائرة الموازنة العامة و منهجية إدارة العلاقة مع الشركاء ومعايير التميز في الأداء الحكومي وبهدف معرفة مدى نجاح الدائرة بتطبيق استراتيجيتها والسياسات الداعمة لها وكذلك التعرف على احتياجات وتوقعات الشركاء، قامت وحدة تطوير الأداء المؤسسي باستطلاع رأي الشركاء بعناصر الخطة الاستراتيجية ٢٠٢٣-٢٠٢٥ وقياس رضاهم واستطلاع رأيهم حول الانطباع العام عن دائرة الموازنة العامة للعام ٢٠٢٢، وذلك من خلال توزيع استبانتيين اعدتا لهذه الغاية وجمع التغذية الراجعة، ويوضح التقرير آلية القياس ونتائج التحليل.

2.آلية القياس

الاستبيان:

تم تعميم الاستبانة على كافة الشركاء الذين تم تحديدهم ضمن مصفوفة الشركاء من خلال البريد الرسمي وتم جمع التغذية الراجعة وقد احتوت استبانة قياس رضا الشركاء على سؤالين من نوع الأسئلة المفتوحة وهما:-

• أهم المعوقات التي تواجه الشركاء.

• اهم مشاريع التحسين التي يمكن اقتراحها من قبل الشركاء.

وأما الأسئلة محددة الإجابة فقط توزعت على اربع محاور: يقيم الأول رضا الشركاء عن قنوات التواصل والثاني لتقييم مدى الشفافية في التعامل وتبادل المعلومات والثالث لتقييم مستوى الشراكة مع الدائرة والرابع حول الانطباع العام عن الدائرة، حيث توزعت الأسئلة وفق المحاور الرئيسية كالتالي:

❖ قنوات التواصل (٣) اسئلة.

❖ الشفافية في التعامل وتبادل المعلومات (٤) اسئلة

❖ تقييم الشراكة مع الدائرة (٨) اسئلة

❖ الانطباع العام عن مستوى الشراكة (١) سؤال.

كما احتوت استبانة اسطلاع رأي الشركاء بعناصر الخطة الاستراتيجية على ١٤ سؤال توزعت على أربع محاور يقيم الأول رؤية الدائرة والثاني لتقييم الرسالة فيما يقيم المحور الثالث القيم المؤسسية والرابع الأهداف الاستراتيجية الخاصة بالدائرة، حيث توزعت الأسئلة وفق المحاور الرئيسية كالتالي:

❖ الرؤية (٣) اسئلة.

❖ الرسالة (٤) اسئلة

❖ القيم المؤسسية (٣) اسئلة

❖ الأهداف الاستراتيجية (٣) سؤال.

عينة الدراسة:

- تم توزيع الاستبانات على جميع الشركاء وحسب التصنيف المعتمد في مصفوفة تحديد الشركاء (الاستراتيجيين والرئيسيين والثانويين) بالتعاون مع الديوان، حيث تم ارسال الاستبانات عن طريق البريد الالكتروني ونظام التراسل، وتم أخذ التغذية الراجعة من الشركاء بنفس الطريقة، وقد قامت وحدة تطوير الاداء المؤسسي بتوزيع (١٩) استبانة، وتم جمع (١٤) استبانات كتغذية راجعة.

تحليل الاستبانة

تم استخدام نظام الاستبانات المحوسب لتحليل نتائج القياس والذي اعتمد على مقاييس إحصائية عالمية.

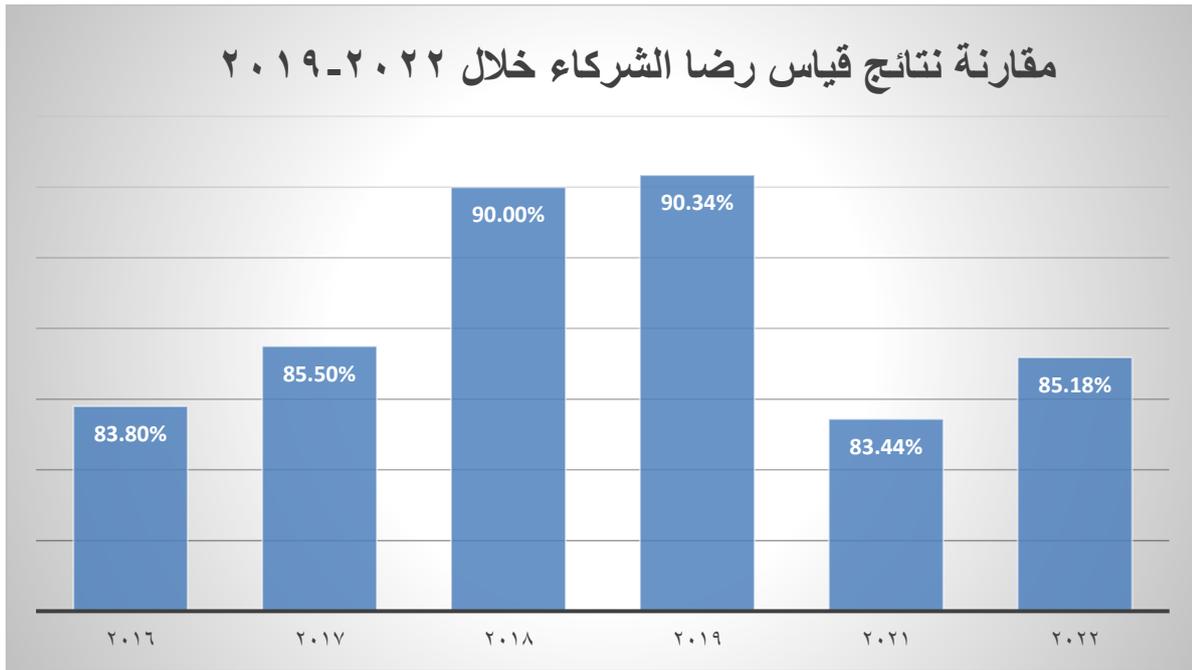
٣. ملخص للنتائج النهائية:

تم تحليل النتائج على مستوى المحاور الرئيسية المذكورة أعلاه، وكانت النتائج على النحو التالي - :

- بلغت النسبة العامة لرضا الشركاء عن الدائرة (٨٥.١٨٪) لعام ٢٠٢٢ بارتفاع قدره ١.٦٤٪ مقارنة بنتائج عام

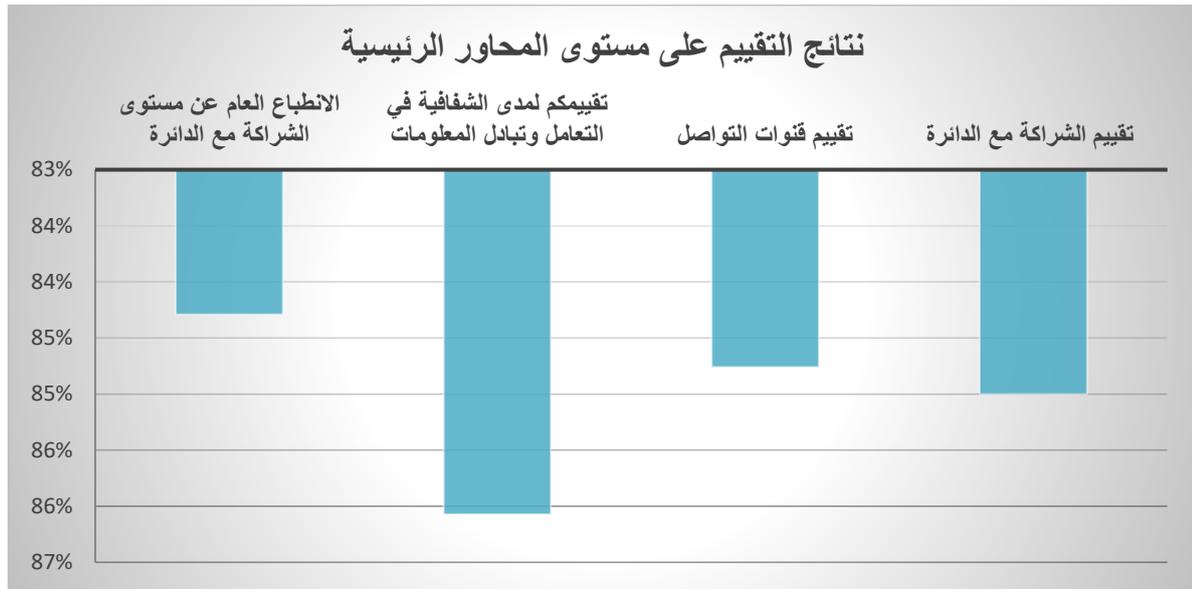
٢٠٢١ والتي بلغت (٨٣.٤٤٪) .

الشكل التالي يوضح هذه النتائج :-



شكل رقم (١)

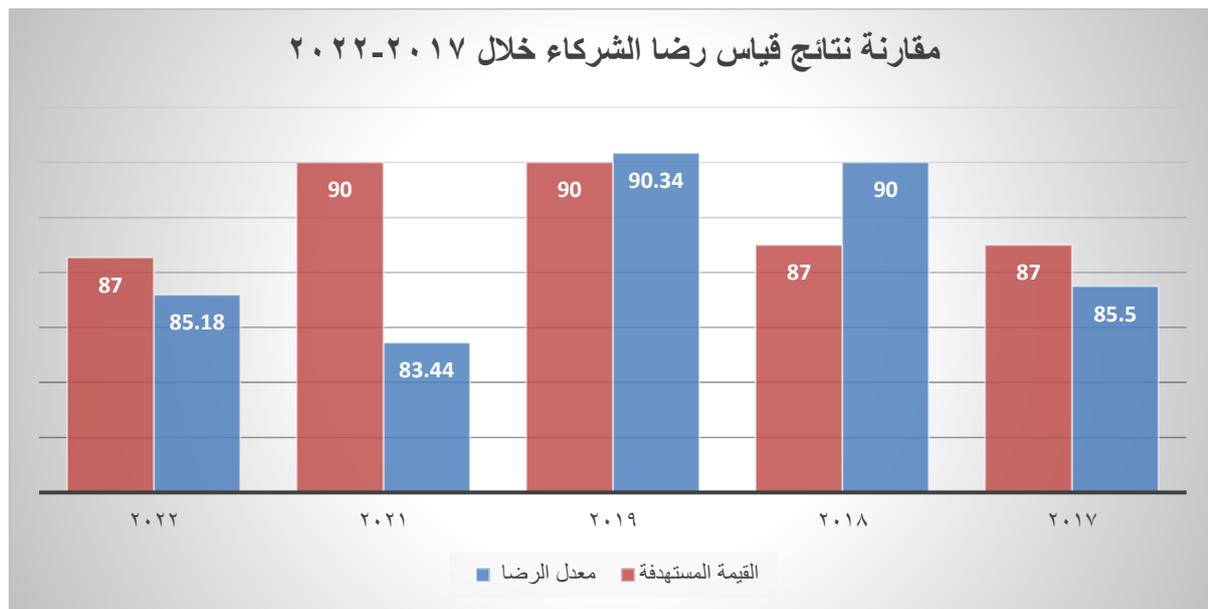
وقد حظي محور الشفافية في التعامل وتبادل المعلومات بأعلى نسبة رضا بلغت (٨٦٪) يليه درجة رضا الشركاء عن المشاركة مع الدائرة الذي بلغ (٨٥٪) ، بينما بلغت درجة رضا الشركاء عن قنوات الاتصال (٨٤.٧٦) % ، كما وبلغت درجة الرضا حول الانطباع العام عن مستوى المشاركة مع الدائرة ٨٤٪ كما يظهر في الشكل رقم (٢).



الشكل رقم (٢)

• عادت نتائج رضا الشركاء للتعافي عام 2022 فعلى الرغم من عدم تحقيق القيمة المستهدفة - وقدرها ٨٧٪ والتي هي متوسط حسابي لقياس نتائج ثلاث سنوات السابقة، إلا أنها ارتفعت عن نسبة رضا الشركاء لعام ٢٠٢١ بنسبة ١.٧٤٪.

• يظهر ذلك في الشكل رقم (٣) نسبة رضا الشركاء مقارنة بالقيمة المستهدفة للأعوام ٢٠٢٢ - ٢٠١٧ حيث تم تحقيق نسبة رضا للشركاء تجاوزت القيمة المستهدفة خلال عامي ٢٠١٨ و ٢٠١٩ مما أدى إلى رفع القيمة المستهدفة الى ٩٠٪ خلال عام ٢٠٢١ إلا أن الدائرة لم تحقق القيمة المستهدفة بسبب عدم التعافي من الآثار التي تركتها جائحة كورونا خلال عام ٢٠٢٠ .



شكل رقم (٣)

* بلغت النسبة العامة لرضا الشركاء حول عناصر الخطة الاستراتيجية (88%) تقريبا لعام 2022 و بارتفاع قدره 2% عن العام 2019 حيث بلغت نسبة الرضا (86%) ، علما انه يتم قياس رضا الشركاء حول عناصر الخطة الاستراتيجية مرة واحدة كل ثلاثة سنوات بالتزامن مع مراجعة وتطوير الخطة الاستراتيجية للدائرة.

٤. أبرز نتائج التحليل / الجزء الأول

أ. احتوى استبانة قياس رضا الشركاء على (١٨) سؤال موزعة على اربعة محاور هي:

• البنود التالية حققت أعلى مستويات رضا للشركاء:

١- تقييمهم لمدى شفافية القرارات التي تخصهم والتي تتخذها الدائرة بدرجة رضا 88.57%.

٢- تأخذ الدائرة احتياجات وتوقعات واقتراحات الشركاء بعين الاعتبار عند قيامها بتصميم وتعديل

العمليات المتداخلة بدرجة بلغت ٨٧.١٤% .

• البنود التالية حققت أقل مستويات لرضا الشركاء:

◆ مستوى استجابة الدائرة ومساهمتها في تحقيق الخطط التطويرية للشركاء والتي بلغت ٨٢.٨٦%.

• إجابات الأسئلة المفتوحة

كان لدى بعض الشركاء ملاحظات حول :-

- تفويض الصلاحيات في الموافقات على نظام (GFMIS) بسبب التأخير للحصول على الموافقة.
- لا تقع كافة الأهداف الاستراتيجية ضمن عمل الدائرة -علما أن أي من الشركاء لم يعط أمثلة على ذلك-.

٥. النتائج بالتفصيل:

أ. احتوى استبانة قياس رضا الشركاء على (١٨) سؤال موزعة على اربعة محاور هي:

المحور الأول: تقييم قنوات التواصل:

اعتمد هذا المحور على ثلاثة أسئلة: تمثلت بتقييم قنوات التواصل بين الدائرة والشركاء ولقد بلغت نسبة الرضا الإجمالية عن هذا المحور 84.76% تقريبا وأعلها نسبة الرضا عن فاعلية وسائل الاتصال المستخدمة من قبل الدائرة مع شركائها بدرجة بلغت 85.71% فيما بلغت نسبة الرضا عن الوسائل التي تطبقها الدائرة للتوعية بدورها وخدماتها وكذلك مستوى اطلاع الشركاء على الرؤية والرسالة والأهداف الاستراتيجية للدائرة 84.29% ، كما يظهر في الشكل (٤).

نتائج تقييم قنوات التواصل

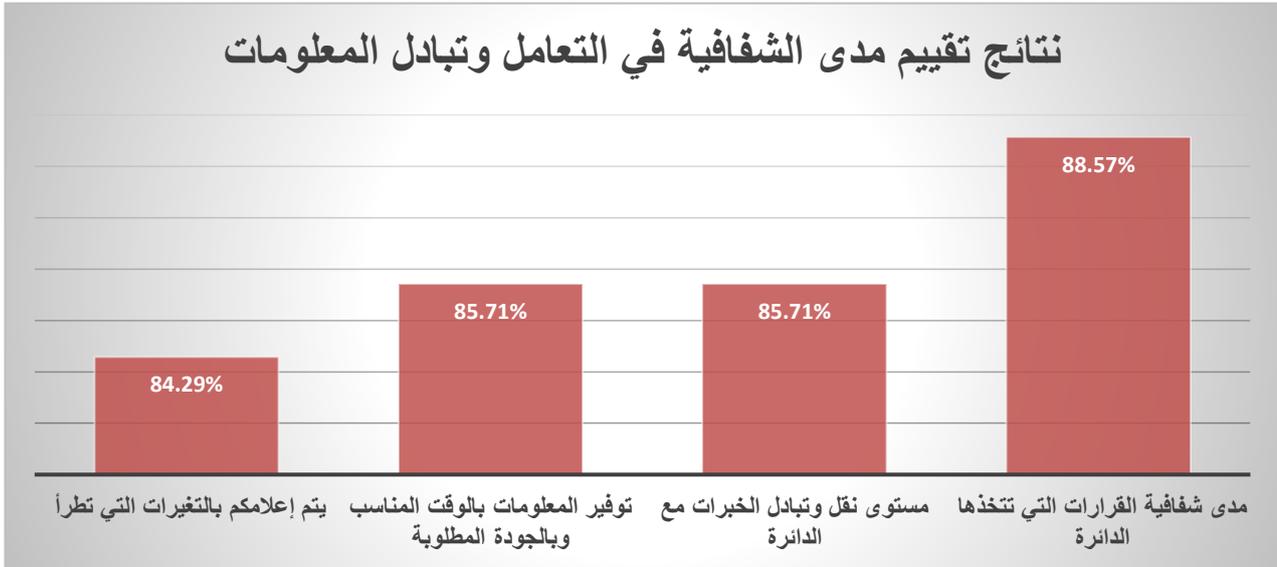


شكل رقم (٤)

المحور الثاني: تقييم مدى الشفافية في التعامل وتبادل المعلومات:

أعتمد هذا المحور على أربعة أسئلة لاستطلاع رأي الشركاء حول مدى شفافية الدائرة في تبادل المعلومات والتعامل مع الشركاء، حيث بلغت نسبة رضا الشركاء العامة 86.07% وأعلىها نسبة الرضا عن مدى شفافية القرارات التي تتخذها الدائرة والتي تخص الشركاء حيث بلغت 88.57% تقريباً، وأدناها عن اعلام الدائرة لشركائها بالتغيرات والمستجدات كما يظهر في الشكل رقم (٥).

نتائج تقييم مدى الشفافية في التعامل وتبادل المعلومات

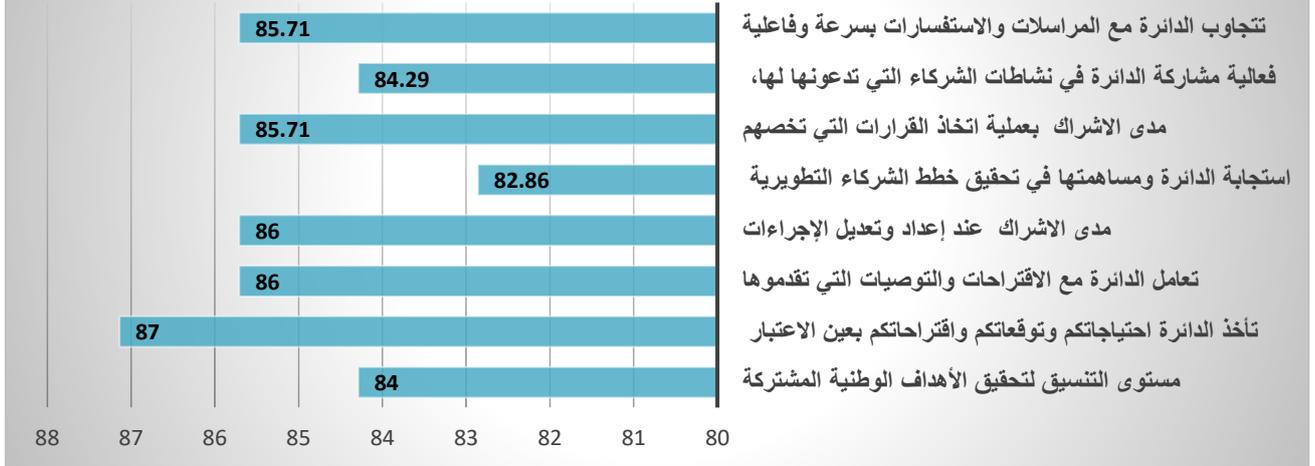


شكل رقم (٥)

المحور الثالث: تقييم الشراكة مع الدائرة:

اعتمد هذا المحور على عشرة أسئلة لتقييم مستوى الشراكة بين الدائرة وشركائها وقد بلغت درجة رضا الشركاء العام عن هذا المحور تقريباً 85%، أعلىها درجة الرضا عن أخذ احتياجات وتوقعات واقتراحات الشركاء بعين الاعتبار عند تصميم وتعديل العمليات المتداخلة وقد بلغت 87.14%، بينما بلغت أقل درجة رضا 82.86% وهي عن درجة الرضا عن استجابة الدائرة ومساهمتها في تحقيق الخطط التطويرية الخاصة بالاجراءات المرتبطة بالدور المشترك، كما يظهر في الشكل رقم (٦).

نتائج تقييم الشراكة مع الدائرة



شكل رقم (٦)

المحور الرابع: الانطباع العام عن مستوى الشراكة مع دائرة الموازنة العامة:

اعتمد هذا المحور على سؤال واحد فقط حول تقييم مستوى الرضا عن شراكة الدائرة مقارنة مع غيرها من الشركاء، حيث بلغ المعدل العام عن الرضا عن هذا المحور 84.29%.

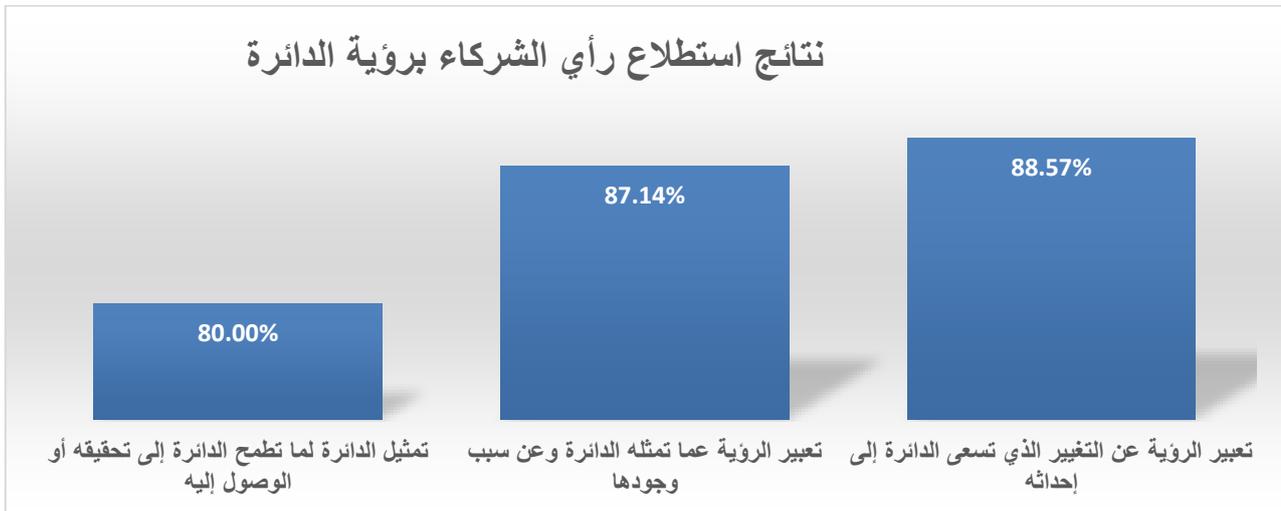
٤. أبرز نتائج التحليل / الجزء الثاني

ب. احتوى استبانة استطلاع رأي الشركاء بعناصر الخطة الاستراتيجية على (١٣) سؤال موزعة على اربعة محاور هي:

المحور الأول: الرؤية:

اعتمد هذا المحور على ثلاثة اسئلة تمثلت بتقييم رؤية الدائرة ولقد بلغت نسبة الرضا الإجمالية عن هذا المحور 85.24% تقريباً وأعلاها درجة الرضا عن مدى تعبير الرؤية عن التغيير الذي تسعى الدائرة إلى إحداثه بدرجة بلغت 88.57% فيما بلغت درجة الرضا عن تمثيل الرؤية لما تطمح الدائرة إلى تحقيقه أو الوصول إليه 80.00%، كما يظهر في الشكل (6).

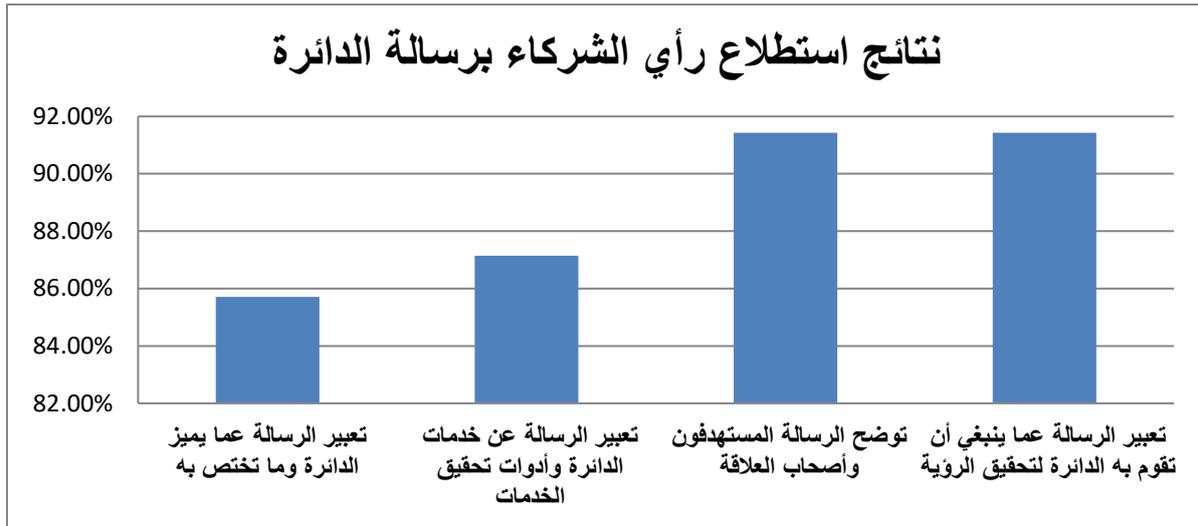
نتائج استطلاع رأي الشركاء برؤية الدائرة



شكل رقم (6)

المحور الثاني: الرسالة:

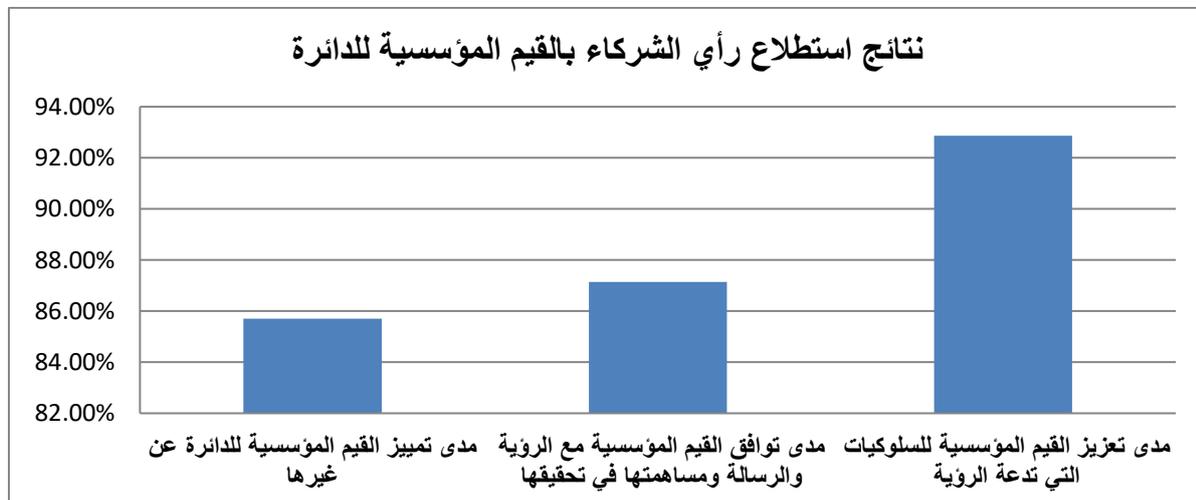
اعتمد هذا المحور على أربعة أسئلة لاستطلاع رأي الشركاء برسالة الدائرة حيث بلغت درجة رضا الشركاء عن الرسالة 88.93% وأعلاها درجة الرضا عن مدى توضيح الرسالة للمستهدفون وأصحاب العلاقة ومدى تعبير الرسالة عما ينبغي أن تقوم به الدائرة من أجل تحقيق الرؤية، حيث بلغت 91.43% تقريباً، ولباقي البنود كانت درجة الرضا هي ذاتها كما يظهر في الشكل رقم (7).



شكل رقم (7)

المحور الثالث: القيم المؤسسية :

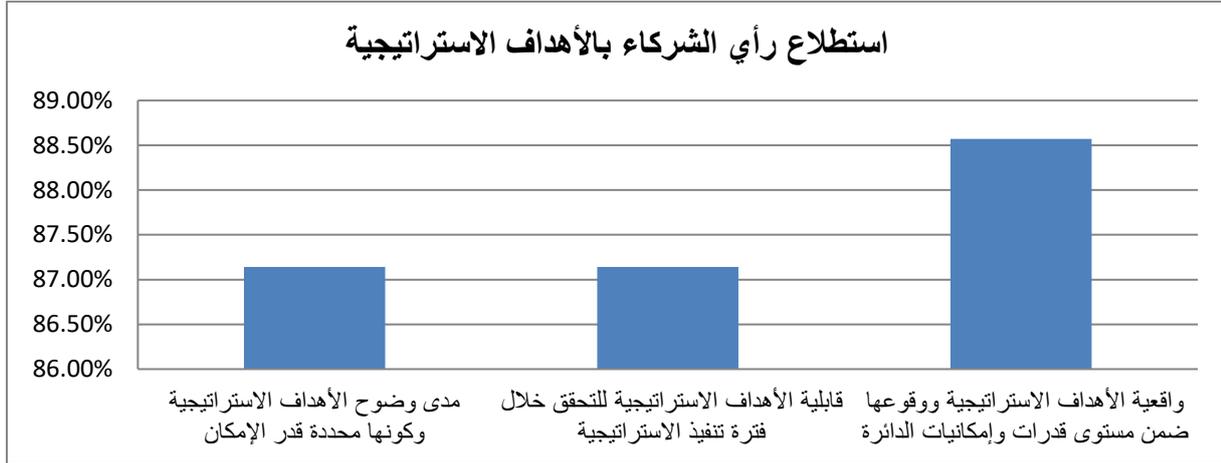
اعتمد هذا المحور على ثلاثة أسئلة لقياس رضا الشركاء عن القيم المؤسسية حيث بلغ عن هذا المحور تقريباً 88.57% ، أعلاها نسبة الرضا عن مدى تعزيز القيم المؤسسية للسلوكيات التي تدعم الرؤية وقد بلغت 92.86% ، بينما بلغت أقل درجة رضا 85.71% وهي عن مدى تمييز القيم المؤسسية للدائرة عن غيرها، كما يظهر في الشكل رقم (8) .



شكل رقم (8)

المحور الرابع: الأهداف الاستراتيجية :

اعتمد هذا المحور على ثلاثة أسئلة لقياس رضا الشركاء عن الأهداف المؤسسية حيث بلغ معدل الرضا العام عن هذا المحور تقريباً 87.62% ، أعلاه نسبة الرضا عن واقعية الأهداف الاستراتيجية ووقوعها ضمن مستوى قدرات وامكانيات الدائرة وقد بلغت 88.57%، فيما بلغت درجة الرضا عن قابلية الأهداف الاستراتيجية للتحقق خلال فترة تنفيذ الاستراتيجية وكذلك مدى وضوح الأهداف الاستراتيجية وكونها محددة قدر الإمكان 87.14%، كما يظهر في الشكل رقم (9) .



شكل رقم (9)

٦. التوصيات

تؤكد نتائج تقرير قياس رضا الشركاء ونتائج استطلاع رأي الشركاء بعناصر الخطة الاستراتيجية أن الدائرة خطت نحو الاتجاه الصحيح في إدارتها للعلاقة مع الشركاء من خلال التشاركية والزيارات وتبادل الخبرات بين الدائرة والشركاء والعمل الجاد على حصر احتياجاتهم وتبليتها وإشراكهم في تطوير خدمات الدائرة بدعم وتشجيع من قبل الإدارة العليا وحرصاً من وحدة تطوير الأداء المؤسسي على استدامة النتائج الإيجابية في المستقبل نوصي بما يلي:

١. أن يتم عقد اجتماع مع الشركاء دوري يسبق اعداد استراتيجية الدائرة بهدف مشاركتهم والاخذ بعين الاعتبار لاحتياجاتهم واقتراحاتهم عند مراجعة الخطة الاستراتيجية.
٢. نشر وتعميم رؤية الدائرة ورسالتها وقيمها الجوهرية وأهدافها الاستراتيجية التي تضمنتها الخطة الاستراتيجية بوسائل مختلفة (موقع التواصل الاجتماعي، الموقع الإلكتروني، اللوحات الإرشادية وأي وسيلة أخرى متاحة) وبشكل مستمر.
٣. الإيعاز للموظفين المعنيين بمتابعة تقديم الخدمات على نظام (GFMIS) دون تأخير خاصة بما يتعلق بالموافقات.
٤. اعتماد القيمة المستهدفة لمؤشر رضا الشركاء للقياس التالي باخذ المتوسط الحسابي لنتائج قياس ثلاث سنوات سابقة مع توقع نمو بمقدار ١% مع العمل على مراجعة بنود الاستبانة والعمل على تطويرها وفق أفضل الممارسات المتاحة.
٥. إيجاد آلية تمكن الدائرة من المساهمة بشكل فاعل في تحقيق الخطط التطويرية للشركاء.