



شركة العقبة
AQABA Company /
for Ports Operation & Management
لادارة وتشغيل الموانئ

دراسة تحليل نتائج رضا الشركاء لعام 2025



مديرية الموارد البشرية

قسم التميز وتطوير الأداء

إعداد قسم التميز وتطوير الأداء

هبه سامي فضل شحادة

يوسف عبد العبار أبو عيشة

الصفحة	العنوان
1	المقدمة والهدف من الدراسة وأهميتها •
2	مصطلحات الدراسة •
3	منهجية الدراسة •
41-4	تحليل نتائج الدراسة •
45-42	ملحقات الدراسة : (استبيان الدراسة) •

المقدمة:

انطلاقاً من إيمان الشركة بأهمية التواصل البناء مع الشركاء بهدف تحقيق التكاملية والشراكة في تحقيق الأهداف الوطنية والأهداف الاستراتيجية الخاصة بالشركة، فقد قامت الشركة بإعداد هذه الدراسة وللمرة الثانية تنفيذاً لمنهجية إدارة العلاقات مع الشركاء من خلال نموذج استبيان الدراسة بهدف اخذ التغذية الراجعة من الشركاء المعينين بهدف تحسينها وتطويرها وبما يحقق احتياجاتهم وتوقعاتهم وتطلعاتهم.

الهدف من الدراسة:

تهدف هذه الدراسة لاستطلاع آراء الشركاء حول شراكتهم مع شركة العقبة لإدارة وتشغيل الموانئ وذلك بهدف تحسينها وتطويرها وبما يحقق احتياجات وطلعات الشركاء.

أهمية الدراسة:

تعود أهمية هذه الدراسة في قيام رضا الشركاء وتأثيره على الأداء التنظيمي من حيث: (التنافسية والاستدامة والتحسين المستمر للعمليات الداخلية).

أما عن أهمية أثر رضا الشركاء وتأثيره على الأداء التنظيمي له عدة ابعاد وعلى النحو التالي:

- تعزيز التواصل والتعاون مع الشركاء من خلال التواصل الفعال معهم والأخذ بآرائهم ومقترناتهم.
- تحسين كفاءة العمل فقد تكون التغذية الراجعة لآراء الشركاء فرصة لتحسين كفاءة العمليات الداخلية وإعادة هندستها بشكل فعال، ومواكبة التطور والتقدم المستمر وتحسين جودة المنتجات والخدمات.
- بناء الثقة: تعزز الثقة المتبادلة بين الجهة وشركائها من خلال إظهار الاهتمام بآرائهم ومقترناتهم.
- تطوير العلاقات: إذ تساعده في بناء علاقات مستدامة وقوية مع الشركاء وكسب ولائهم للشركة وتعزيز تنافسيتها وتفوقها مع المنافسون واستقطاب الشراكات الجديدة.
- تعد دراسة رضا الشركاء من متطلبات الأساسية لجائزة الملك عبد الله الثاني للتميز.

مصطلحات الدراسة:

رضا الشركاء: هي عملية تقييم مدى رضا الأطراف المتعاونة مع جهة معينة، مثل وزارة أو هيئة أو مؤسسة، عن الخدمات والمعاملات المقدمة، تهدف هذه الدراسات إلى فهم احتياجات وتوقعات الشركاء وتحسين آليات التعاون والتواصل، مما يساهم في تحقيق الأهداف المشتركة.

الشراكة: علاقة تعاقدية ضمن اتفاق تعاون بين طرفين أو أكثر لغاية دعم تحقيق مصلحة أو منفعة مشتركة لأحدهما أو كلاهما من خلال التعاون المشترك في الإمكانيات المتاحة والموارد من: (مالية/بشرية/وغيرها).

الشركاء: كيانة تتشكل من أفراد أو مجموعات أو مؤسسات تساهم في إطار تعاون أو تعاقد لتحقيق غاية على مستوى برامج أو اتفاقيات أو إطار تشريعي.

الشريك الاستراتيجي: الشريك الذي يصنف على أنه يشترك أو يساهم بشكل مستمر للعمل على برامج أو اتفاقيات أو مشاريع ويساهم في تحقيق هدف واحد على الأقل من أهداف الشركة الاستراتيجية.

شراكة: وجود تأثير مرتفع للخطة الاستراتيجية على صالح صاحب العلاقة/الشريك وقدرته على التأثير عليها.

شراكة استراتيجية: وجود علاقة ملزمة تربط الشركة مع الشريك مثل (قانون/نظام).

تعاونية: وجود علاقة تعاون في تحقيق الاهداف والمشاريع والبرامج تربط الشركة مع الشريك.

تكاملية : وجود علاقة في تحقيق الاهداف والبرامج والمشاريع تربط الشركة مع الشريك.

مراقبة: وجود علاقة رقابية بموجب التشريعات والأنظمة تربط الشركة مع الشريك.

العملاء: هم الأفراد أو المؤسسات الذين يستخدمون أو يستفيدون بشكل مباشر من المنتجات أو الخدمات التي تقدمها المنظمة، فهي ضرورية لتوليد إيرادات المنظمة واستمراريتها على المدى الطويل.

منهجية الدراسة:

أداة الدراسة:

تم توزيع استبيان يحتوي على ثمانية وثلاثون (38) سؤالاً، وذلك عبر رابط الكتروني تم نشره عبر الموقع الإلكتروني، وتم توزيعه أيضاً ورقياً وارساله بالبريد الإلكتروني.

وقد اشتملت أسئلة الدراسة على جزئين الأول يتعلق بالبيانات الخاصة بالشريك والجزء الثاني يتعلق بالمحاور الرئيسية لرضا الشركاء عن أداء الشركة وتشمل فاعلية (الاتصال/ الدور الوظيفي والقطاعي للشركة/ ادارة التغيير والابداع/ ادارة المخاطر واستمرارية الاعمال/ درجة الرضى).

مجتمع الدراسة:

شركاء شركة العقبة لإدارة وتشغيل الموانئ والبالغ عددهم بحسب مصفوفة الشركاء تشمل القطاعين العام والخاص (71).

عينة الدراسة: تم توزيع الاستبيان على عينة عشوائية بسيطة ويبلغ عدد المستجيبين (43) بنسبة استجابة بلغت 60% من أصل مجتمع الدراسة المستهدف (71) وهي نسبة ممتازة تعكس آراء المعندين.

مشكلات الدراسة:

- بعض الشركاء ممكناً يشكلون أهمية (استراتيجية/شراكة) للشركة لم يقوموا بالاستجابة بتعينه الاستبيان على الرغم من ارساله عدة مرات وعبر منصات التواصل المختلفة.
- أسئلة الاستبيان طويلة نوعاً ما اذا أن عدد متغيرات الدراسة متعددة.
- نوع الشراكة التي تربط بين الشركة وشركائها الاكثرية تمثلت في علاقات التعاون بنسبة 36% و التكامل بنسبة 28% فيما كان هناك نسب منخفضة للشركات الاستراتيجية والشراكة.

وقد اشتملت الدراسة على المحاور الأساسية في التعامل مع الشركاء في عن طريق طرح الأسئلة التي تشمل قياس الابعاد التالية:

- الجزء الأول ويتضمن أسئلة تحتوي عن معلومات الشركاء.
- الجزء الثاني ويضم عدة محاور تركز كل واحدة على متغير من متغيرات الدراسة وبحسب المحاور التالي:
- المحور الأول فاعلية الاتصال وتم الاشارة اليه بالأسئلة من (6-10).
- المحور الثاني فاعلية الدور الوظيفي والقطاعي للشركة الاسئلة من (11-16).
- المحور الثالث ادارة التغيير والابداع الاسئلة (17-21).
- المحور الرابع: الردود والتعاون والاستجابة الاسئلة (22-32).
- المحور الخامس : ادارة المخاطر واستمرارية الاعمال الاسئلة (33-36).
- تقييم درجة الرضى (37).
- المقترنات (38).

نتائج الدراسة:

السؤال الاول: اسم الجهة التي قامت بالمشاركة في الاستبيان وهي على النحو التالي:

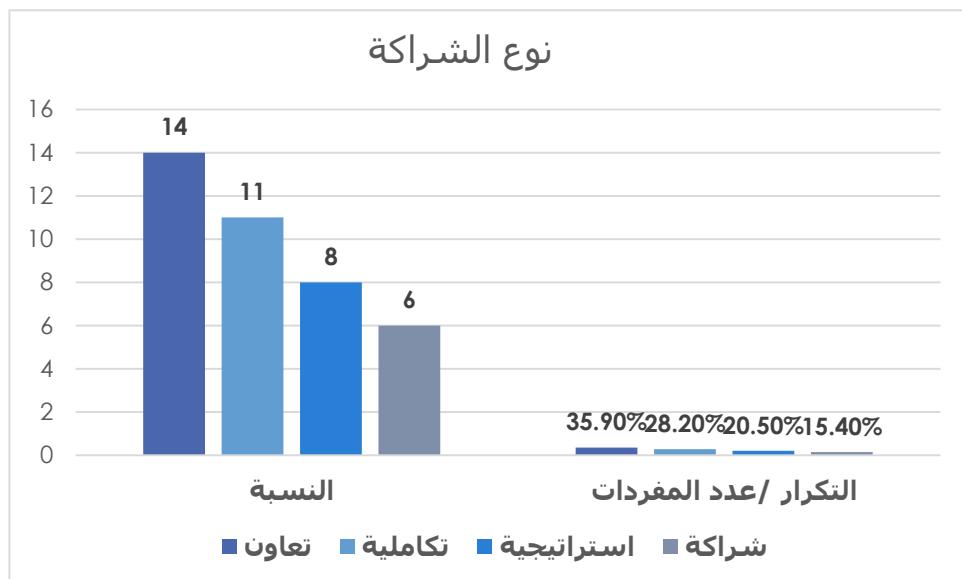
الترتيب	اسم الجهة
1	الموارد البشرية شركة العقبة لإدارة وتشغيل الموانئ
2	تخليص
3	امن قعوار واولاده
4	مديرية الدائرة الهندسية والفنية
5	لم يذكر
6	لم يذكر
7	النصير للتخليص
8	لم يذكر
9	شركة تخليص
10	شركة أمواج الحرير للوكالات والنقل البحري
11	شركة ملاحة
12	شركة اتيكو للهندسه والتاره والمقاولات
13	يونايد لمكافحة الافات
14	الشامل للهندسة
15	لم يذكر
16	الجمارك الأردنية
17	الجمارك الأردنية
18	الجمارك
19	الجمارك الأردنية
20	دائرة الجمارك الأردنية
21	الجمارك الأردنية
22	الاضافات المثالية للاستشارات والتدريب
23	الجمارك
24	الجمارك الأردنية
25	الجمارك الأردنية
26	لم يذكر
27	شركة المشرقون الهندسية للتجارة
28	الجمارك الأردنية
29	دائرة الجمارك
30	دائرة الأراضي والمساحة
31	شركة البريد الأردني
32	الشركة العامة الأردنية للصومام والتموين
33	شركة المدن الصناعية الأردنية
34	وزارة المالية
35	شركة تطوير العقبة
36	المجلس الاقتصادي والاجتماعي الأردني
37	شركة عمون لخدمات النقل ولتملاحة
38	دائرة ضريبة الدخل والمبيعات
39	شركة اتيكو للهندسه والتاره والمقاولات
40	لم يذكر
41	مؤسسة نهر الأردن
42	شركة مياه العقبة
43	مركز الرقابة والتنسيق المشترك

■ **السؤال الثاني:** نوع الشراكة وتشمل: (استراتيجية/شراكة/تكاملية/تعاون) وقد كانت الاجابات كالتالي:

نوع الشراكة	المجموع	النسبة	التكرار/عدد المفردات
تعاون		14	35.9%
تكاملية		11	2.28%
استراتيجية		8	20.5%
شراكة		6	4.15%
	المجموع	39	100%

■ نوع الشراكة الأكثر تكراراً بحسب عينة الدراسة هي التعاون وتليها الاستراتيجية ثم الشراكة وبلغت نسبتها 35.9 % وبتكرار .(14)

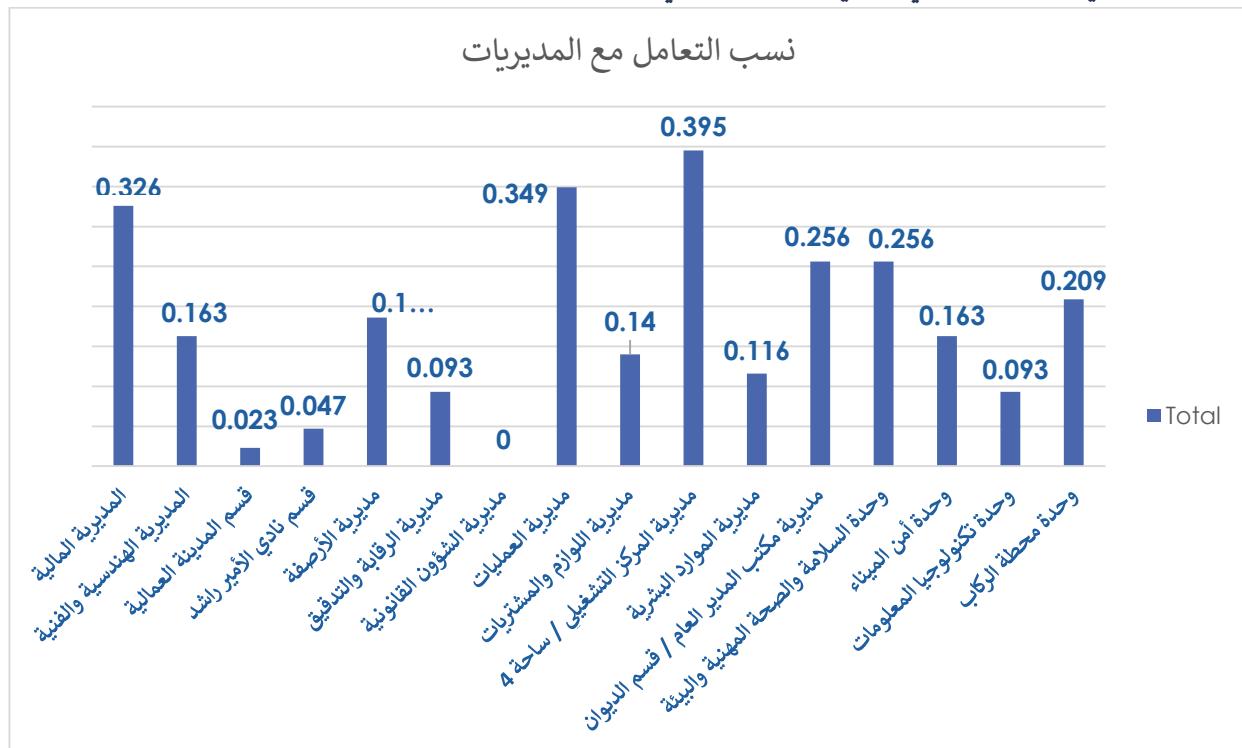
■ يوجد (4) أربعة إجابات لم يذكر فيها نوع الشراكة كون السؤال لم يكن الزامي.



السؤال الثالث: المديرية أو الوحدات التي تتعاملون معها في الشركة:

المديرية	النسبة	النكرار
مدبیریة المركز التشغيلي / ساحة 4	39.5%	17
مدبیریة العمليات	34.9%	15
المدیریة المالية	32.6%	14
وحدة السلامة والصحة المهنية والبيئة	25.6%	11
مدبیریة مكتب المدیر العام / قسم الديوان	25.6%	11
وحدة محطة الرکاب	20.9%	9
مدبیریة الأرضفة	18.6%	8
المدیریة الهندسیة والفنیة	16.3%	7
وحدة أمن المیناء	16.3%	7
مدبیریة اللوازم والمشتريات	14.0%	6
مدبیریة الموارد البشریة	11.6%	5
مدبیریة الرقابة والتدقیق	9.3%	4
وحدة تكنولوجیا المعلومات	9.3%	4
قسم نادی الأمیر راشد	4.7%	2
قسم المدیریة العمالیة	2.3%	1
مدبیریة الشؤون القانونیة	0%	0

• المدیریة الاکثر تعاملًا هي مدبیریة المركز التشغيلي / ساحة 4 بنسبة 39.5%.

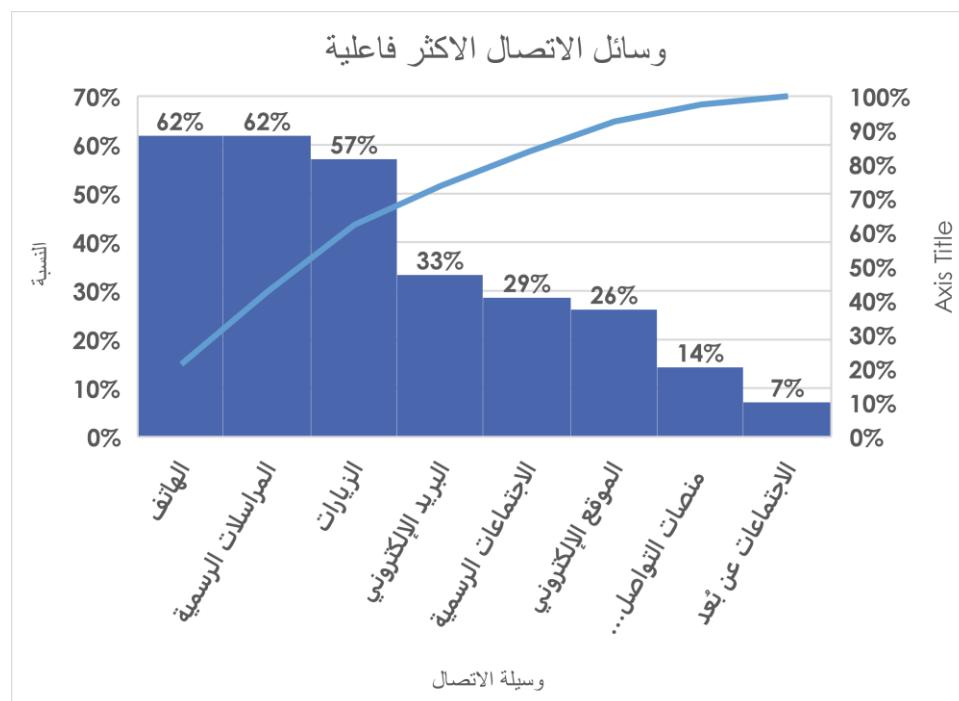


السؤال الرابع: اختر قنوات التواصل الأكثر فعالية لديكم مع الشركة:

ملاحظة: مجموع النسب يتجاوز 100% لأن السؤال متعدد الاختيارات المستجيب قد يتعامل مع أكثر من قناة تواصل.

النوع	النسبة	وسيلة الاتصال
26	61.9%	الهاتف
26	61.9%	المراسلات الرسمية
24	57.1%	الزيارات
14	33.3%	البريد الإلكتروني
12	28.6%	الاجتماعات الرسمية
11	26.2%	الموقع الإلكتروني
6	14.3%	منصات التواصل الاجتماعي
3	7.1%	الاجتماعات عن بعد

■ الوسيلة الأكثر فاعلية بحسب العينة هي الهاتف والمراسلات الرسمية، فقد كان القيمة الأكثر تكراراً بنسبة 61.9% وبعدد مفردات (26).

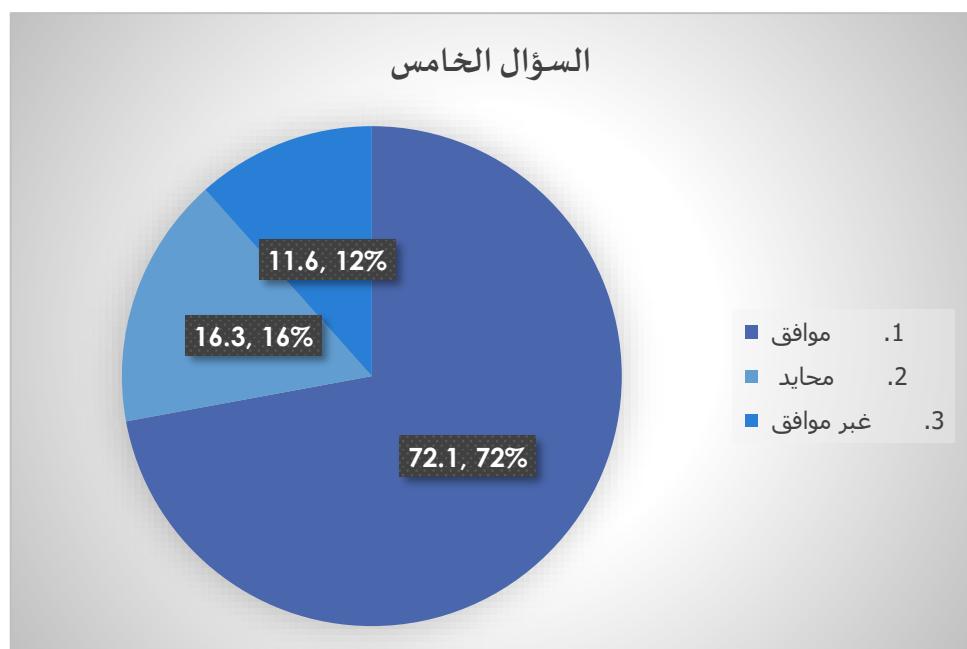


المحور الأول: فاعلية قنوات الاتصال التواصلي في الشركة

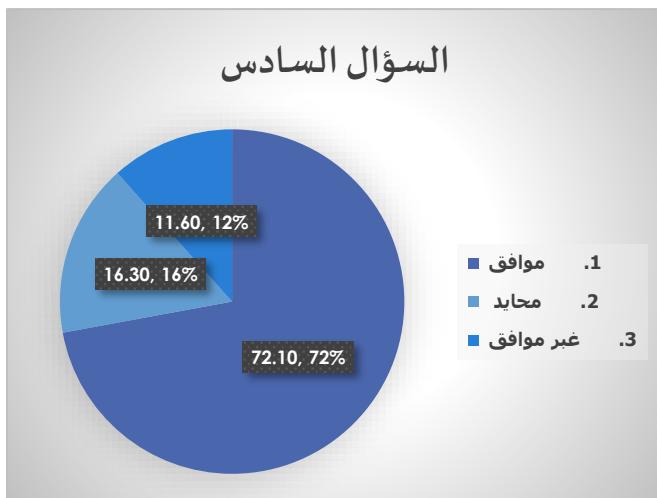
- السؤال الخامس: تعتبر قنوات الاتصال بمختلف أشكالها فعالة ومتنوعة تلبي احتياجاتكم وتتوفر وسائل متنوعة للتواصل؟
وكانت الإجابات على النحو التالي:

النسبة	سؤال 5	النوع
72.1	1.	موافق
16.3	2.	محايد
11.6	3.	غير موافق
100%		المجموع

- القيمة الأكثر تكراراً أو ما يسمى المدى هي:(الإجابة رقم 1 وهي موافق) بنسبة 72.1 % وهي نسبة ممتازة تعكس رضا ممتاز عن فاعلية وسائل الاتصال المتوفرة.



السؤال السادس: تبادل المعلومات عبر قنوات الاتصال المتاحة يلي احتياجاتكم وتوقعاتكم؟

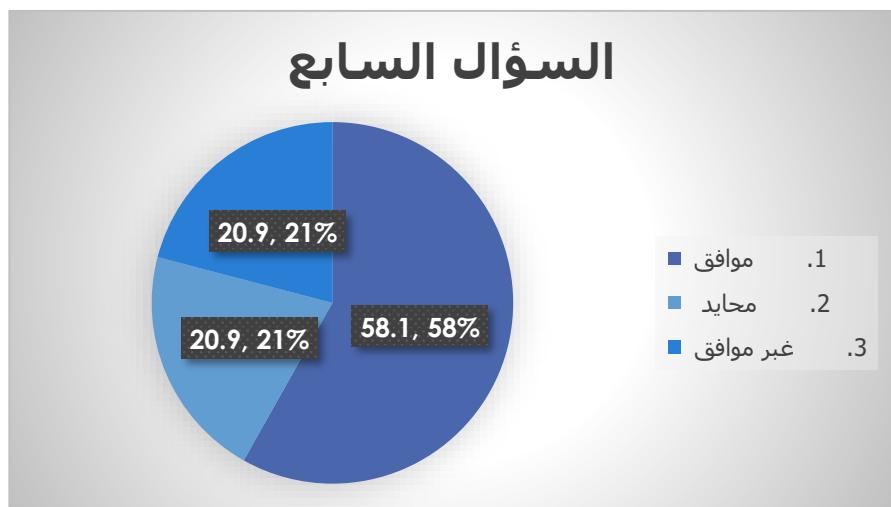


النسبة	سؤال 6
72.1	1. موافق
16.3	2. محايد
11.6	3. غير موافق
100%	المجموع

- القيمة الأكثر تكراراً أو ما يسمى المدى هي: الإجابة رقم (1) موافق بنسبة 72.1%.

السؤال السابع: يوفر الموقع الإلكتروني المعلومات اللازمة بيسهولة؟

النسبة	سؤال 7
58.1	1. موافق
20.9	2. محايد
20.9	3. غير موافق
100%	المجموع

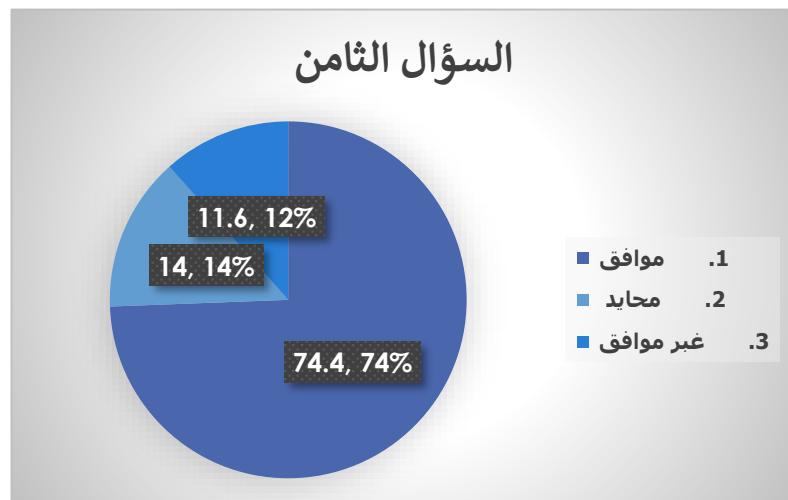


- القيمة الأكثر تكراراً هي: الإجابة رقم (1) موافق بنسبة 58.1%

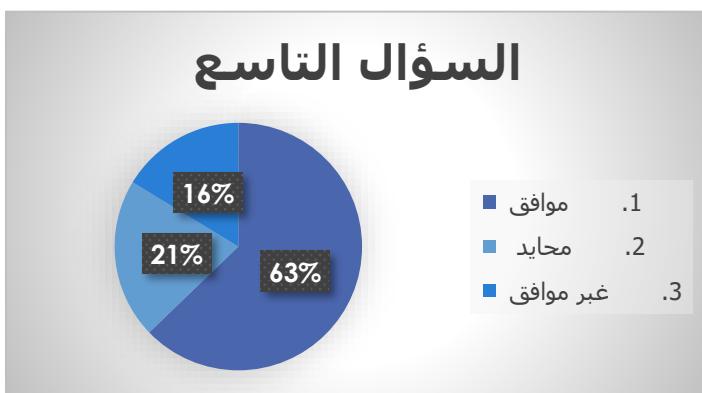
السؤال الثامن: منصات التواصل الاجتماعي لها دور مهم في نشر التوعية وابراز نشاطات الشركة؟

النسبة	سؤال 8	التكرار
74.4	1. موافق	32
14.0	2. محايد	6
11.6	3. غير موافق	5
100%	المجموع	43

- القيمة الاكثر تكراراً او ما يسمى المدى هي: الاجابة رقم (1) موافق % 74.4
- تعكس القيمة أن دور مهم لمنصات التواصل الاجتماعي في نشر اهم فعاليات الشركة وانشطتها ويدعو الامر الى الاهتمام بكافة وسائل المنصات مثل: صفحة الفيسبوك والانستغرام وغيرها.



السؤال التاسع: تعتبر جودة المحتوى المقدم في منصات التواصل متتنوعة وملائمة؟



النسبة	سؤال 9	النسبة
62.8	1. موافق	27
20.9	2. محايد	9
16.3	3. غير موافق	7
100%	المجموع	43

- القيمة الاكثر تكراراً او ما يسمى المدى هي: الاجابة رقم (1) موافق بنسبة 62.8 %

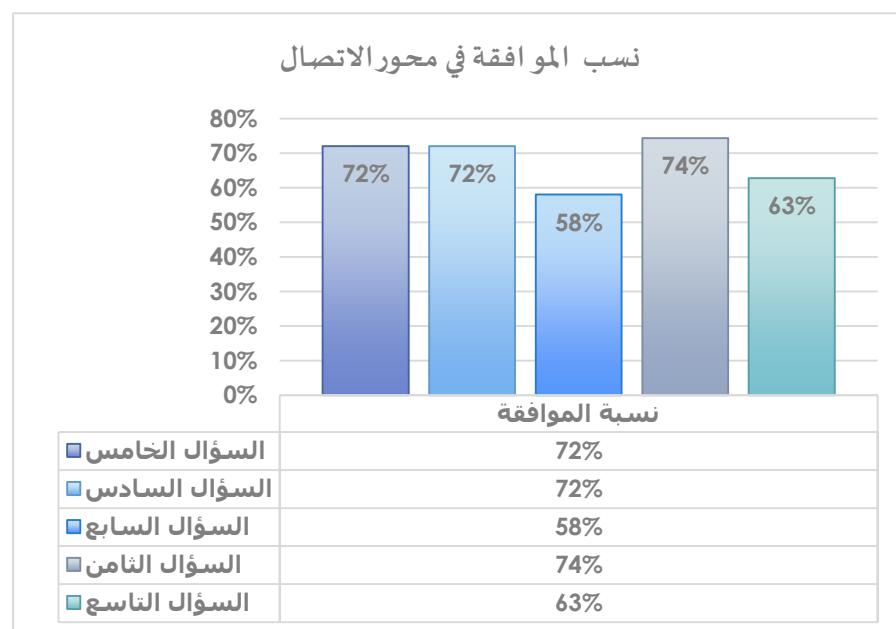
تحليل المحور الأول واهم التوصيات: فاعلية قنوات الاتصال التواصلي في الشركة

وقد تضمن المحور على خمسة اسئلة تبين فاعلية قنوات الاتصال التواصلي في الشركة وكانت النتائج لجميع الاسئلة على النحو

التالي :

تم احتساب النسبة الشاملة بناءً على متوسط نسب الموافقة لجميع اسئلة المحور (5 اسئلة):

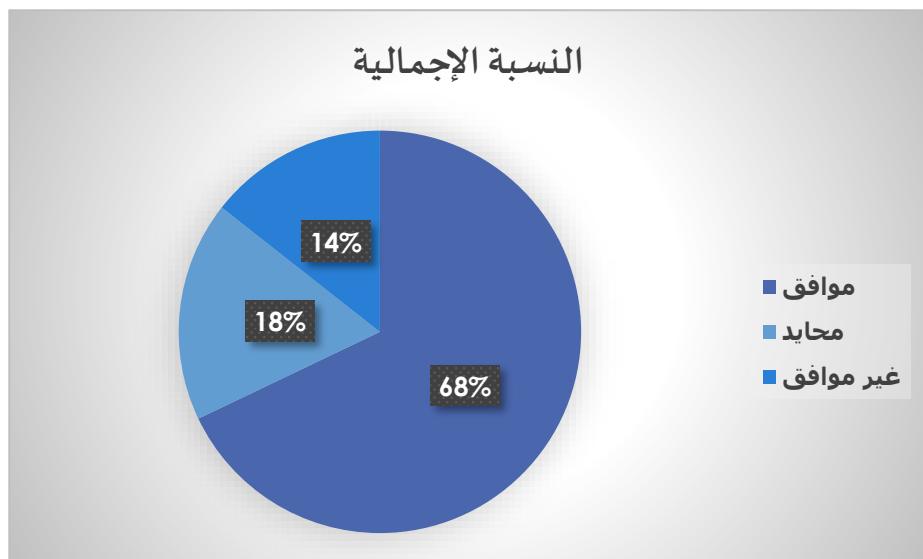
السؤال	نسبة الموافقة
السؤال الخامس	%72.1
السؤال السادس	%72.1
السؤال السابع	%58.1
السؤال الثامن	%74.4
السؤال التاسع	%62.8



$$\Rightarrow \text{نسبة الموافقة} = \frac{67.9}{5} = \frac{62.8+74.4+58.1+72.1+72.1}{5}$$

التقييم	مجموع التكرار	النسبة الإجمالية
موافق	146	%67.9
محايد	38	%17.7
غير موافق	31	%14.4
الإجمالي	215	%100

\Rightarrow تحقيق قرابة 68% موافقة يدل على: رضا مرتفع عن منظومة الاتصال وثقة الشركاء بقدرة الشركة على التواصل والتفاعل.



➤ نقاط القوة:

- تنوع قنوات الاتصال
- دور منصات التواصل الاجتماعي
- نقاط الضعف:

◦ حاجة الى تطوير الموقع الإلكتروني كونه حصل على اقل نسب موافق في الاستبيان.

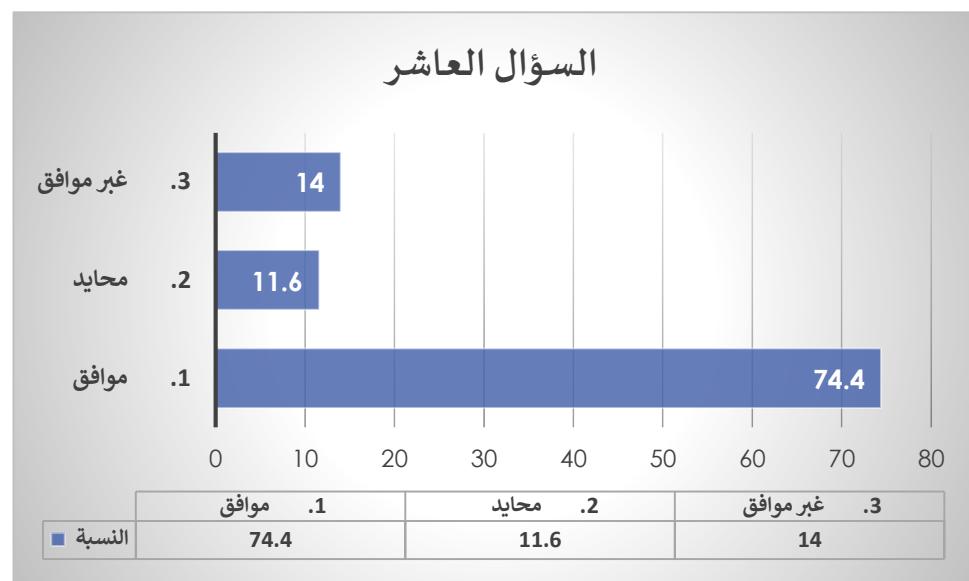
➤ النصائح التحسينية:

- تطوير الموقع الإلكتروني للشركة مثل إعادة تنظيم المحتوى حسب احتياجات الشركاء (خدمات - نماذج)، او إضافة قسم "الأسئلة الأكثر شيوعاً" وخدمات إلكترونية تفاعلية.
- تحديد قنوات رسمية واضحة لكل نوع من الطلبات من خلال نشر دليل قنوات التواصل المعتمدة مثل توفير شاشة لـ للوكلاء والمخلصين توفر إمكانية تتبع الشحنات والبضائع.
- استخدام البريد الإلكتروني والمنصات الرقمية (تواصل / بخدمتكم) كقنوات رسمية موثقة.
- توحيد آلية تلقي الشكاوى والرد عليها وهذه ستكون ضمن خطة قسم التميز وتطوير الاداء لدراسة وتطوير SOP خاص بها لعام 2026 وان تكون مسؤولية متابعتها قسم العلاقات العامة والتسويق لقسم العلاقات العامة

المحور الثاني: فاعلية الدور الوطني والقطاعي للشركة وتحوي على ستة اسئلة وكما يلي:-

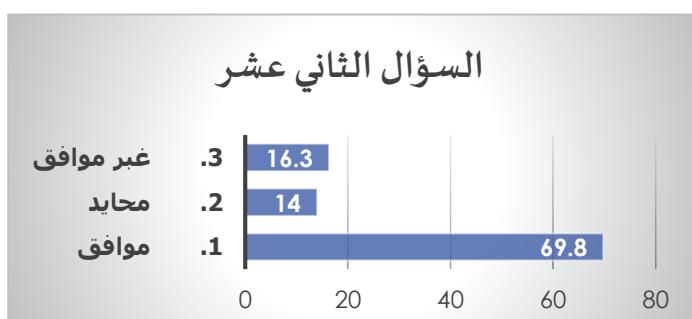
السؤال العاشر: توافق الخطط والاهداف الاستراتيجية والتنفيذية للشركة مع الرؤى الوطنية؟

النسبة	سؤال 10	النكرار
74.4	1. موافق	32
11.6	2. محايد	5
14.0	3. غير موافق	6
100%	المجموع	43



- القيمة الاكثر تكراراً او ما يسمى المدى هي: الاجابة رقم (1) / موافق بنسبة 74.4%
- نسبة موافقة مرتفعة تعكس قناعة واضحة لدى الشركاء بتوافق توجهات الشركة مع الرؤى الوطنية.
- يمثل هذا السؤال نقطة قوة رئيسية في المحور

السؤال الحادي عشر: برأيك ساهمت الشركة بشكل فعال في تحقيق مؤشرات الأداء الاستراتيجية والوطنية بالتعاون معكم؟

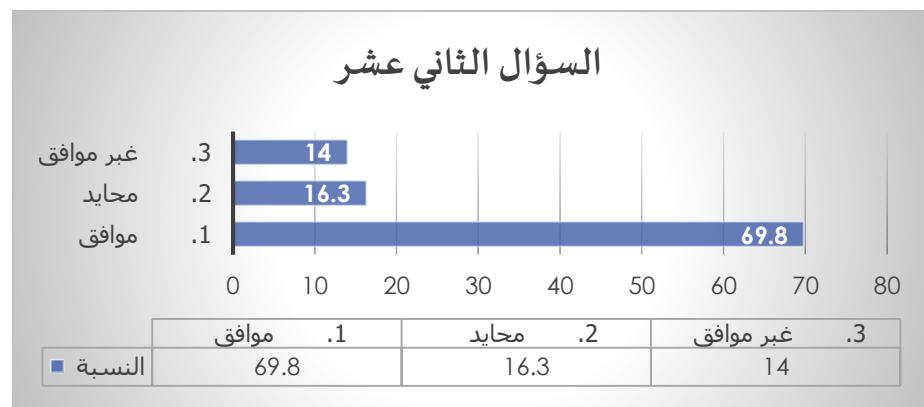


النسبة	سؤال 12	النكرار
69.8	1. موافق	30
14.0	2. محايد	6
16.3	3. غير موافق	7
100%	المجموع	43

- لقيمة الاكثر تكراراً او ما يسمى المدى هي: الاجابة رقم (1) / موافق بنسبة 69.8%.
- تعكس النتيجة رضا جيداً عن مساهمة الشركة الفعلية

السؤال الثاني عشر: سعت الشركة لتحقيق الأهداف الاستراتيجية وفقاً للخطة المنشورة لها؟

النكرار	النسبة	سؤال 12
30	69.8	.1 موافق
7	16.3	.2 محيد
6	14.0	.3 غير موافق
28	100%	المجموع



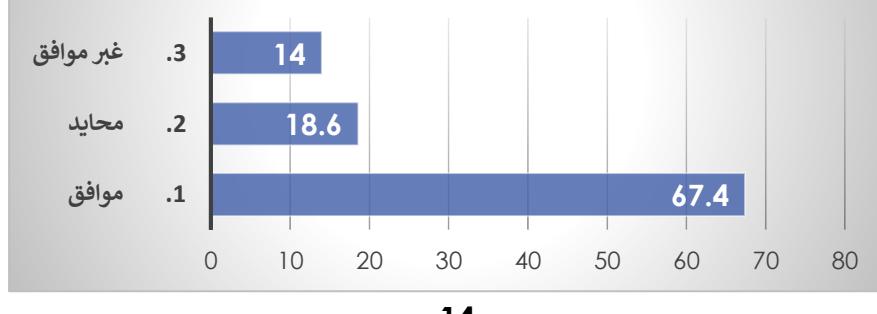
- القيمة الأكثر تكراراً أو ما يسمى المدى هي: الإجابة رقم (1) / موافق بنسبة 69.8%.
- تعكس النتيجة رضا جيداً عن مساهمة الشركة الفعلية.

السؤال الثالث عشر: ساهمت الشركة من خلال أنشطتها في تحقيق أهداف التنمية المستدامة ورؤى التحديث الاقتصادي؟

النكرار	النسبة	سؤال 13
29	67.4	.1 موافق
8	18.6	.2 محيد
6	14.0	.3 غير موافق
43	100%	المجموع

- القيمة الأكثر تكراراً أو ما يسمى المدى هي: الإجابة رقم (1) / موافق بنسبة 67.4%.
- نسبة الموافقة تعكس إدراكاً إيجابياً لدور الشركة التنموي والاقتصادي.

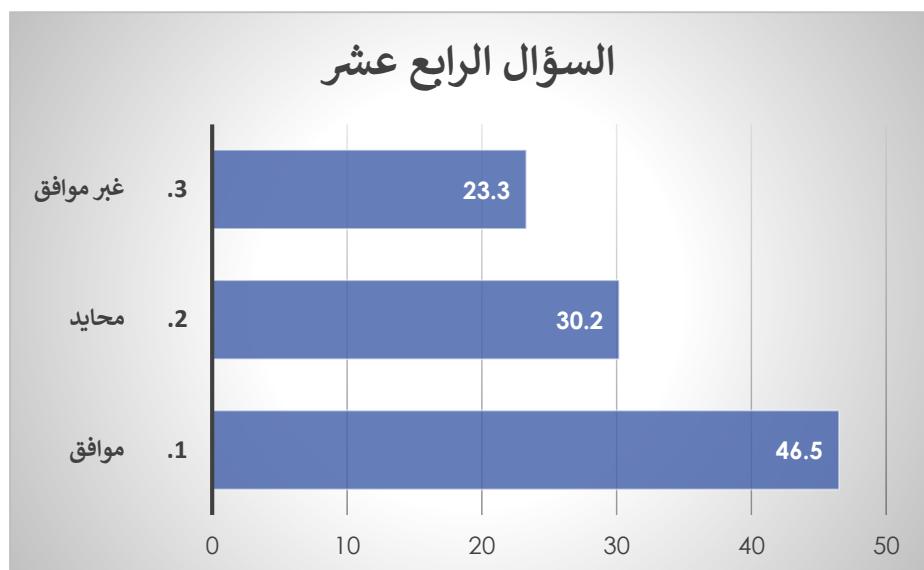
السؤال الثالث عشر



السؤال الرابع عشر: هل تمت مشاركتكم او اعلامكم في وضع الخطة الاستراتيجية وتحديد الاهداف الوطنية التي تعمل المشاركة معكم على تحقيقها؟

النسبة	سؤال 14	النوع
46.5	1.	موافق
30.2	2.	محايد
23.3	3.	غير موافق
100%		المجموع

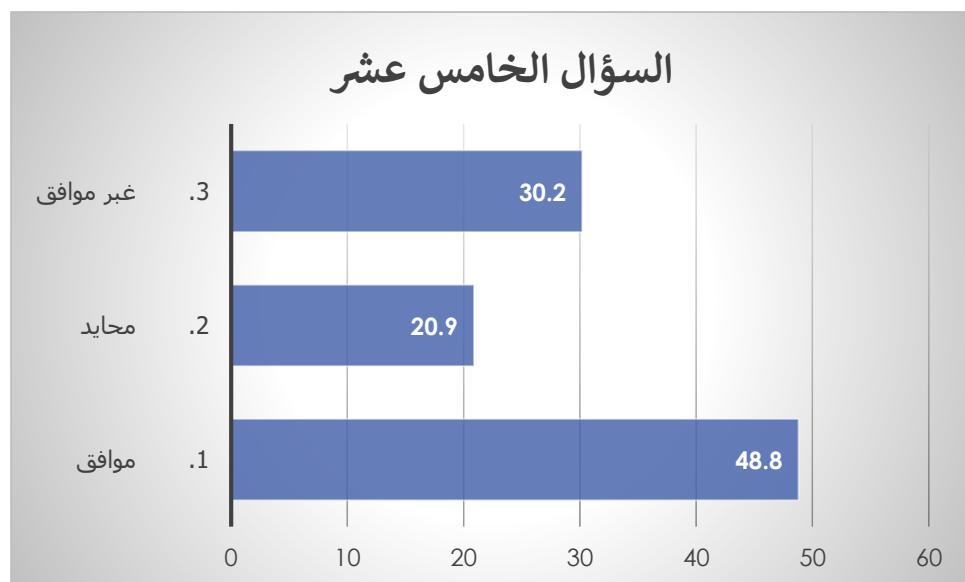
- القيمة الاكثر تكراراً او ما يسمى المدى هي: الاجابة رقم (1) موافق النسبة % 46.5
- أقل نسبة موافقة في المحور.
- تعكس النتائج ضعف إشراك الشركاء في مرحلة التخطيط الاستراتيجي.
- ضرورة تعزيز التواصل مع الشركاء عبر كافة القنوات والمنصات العاملة ومنها منصة تواصل عبر وزارة الاقتصاد الرقمي وغيرها وعقد اجتماعات بصورة دورية من خلال قسم العلاقات العامة وتطوير الاداء للتواصل مع الشركاء.



السؤال الخامس عشر: يتم مشاركتكم واستشارتكم في الامور الفنية والادارية ذات العلاقة واطلاعكم على اخر المستجدات من خلال لقاءات دورية او غيرها؟

النسبة	سؤال 15	النوع
48.8	1. موافق	موافق
20.9	2. محابي	محابي
30.2	3. غير موافق	غير موافق
100%	المجموع	

- القيمة الاكثر تكراراً او ما يسمى المدى هي: الاجابة رقم (1) / موافق بنسبة 48.8 %
- النسبة تعكس قصور في عملية التواصل مع الشركاء وهذا يحتاج الى تعزيز الاجتماعات وللقاءات الدورية مع الشركاء.
- تفعيل مهام التسويق



تحليل المحور الثاني واهم التوصيات: فاعلية الدور الوطني والقطاعي للشركة:

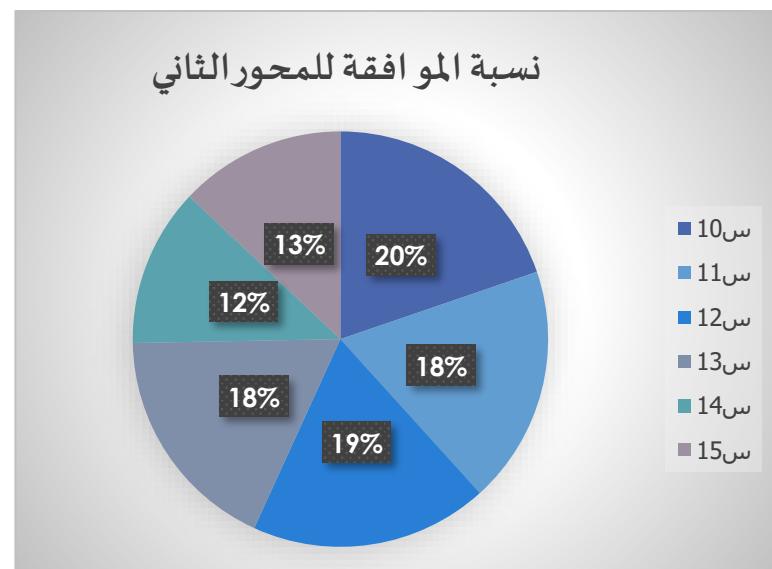
أولاً: وقد تضمن المحور على ستة اسئلة تبين دور الشركة الوطني والقطاعي وكانت النتائج لجميع الاسئلة على النحو التالي:

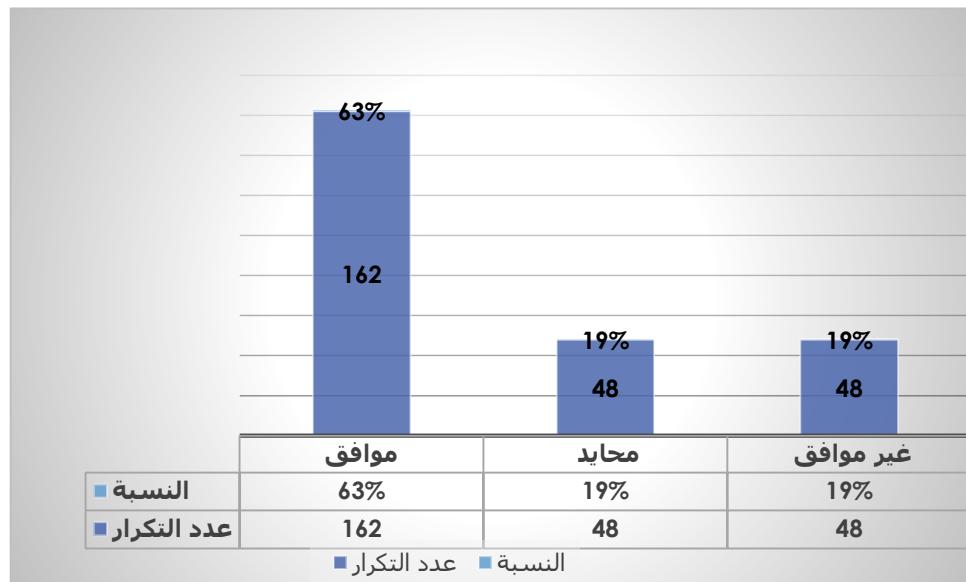
تم احتساب النسبة الشاملة بناءً على متوسط نسب الموافقة لجميع الأسئلة:

السؤال	نسبة الموافقة
س10	%74.4
س11	%69.8
س12	%69.8
س13	%67.4
س14	%46.5
س15	%48.8

تحليل المحور الثاني واهم التوصيات: فاعلية الدور الوطني والقطاعي للشركة:

الاجابة	عدد التكرار	النسبة
موافق	162	%62.8
محايد	48	%18.6
غير موافق	48	%18.6
المجموع	258	% 100





➤ نقاط القوة:

- توافق الخطة الاستراتيجية مع الرؤى الوطنية
- الالتزام بالخطة الاستراتيجية المعلنة
- دور إيجابي في التنمية المستدامة ورؤية التحدي الاقتصادي
- صورة وطنية إيجابية للشركة لدى الشركاء

➤ نقاط الضعف:

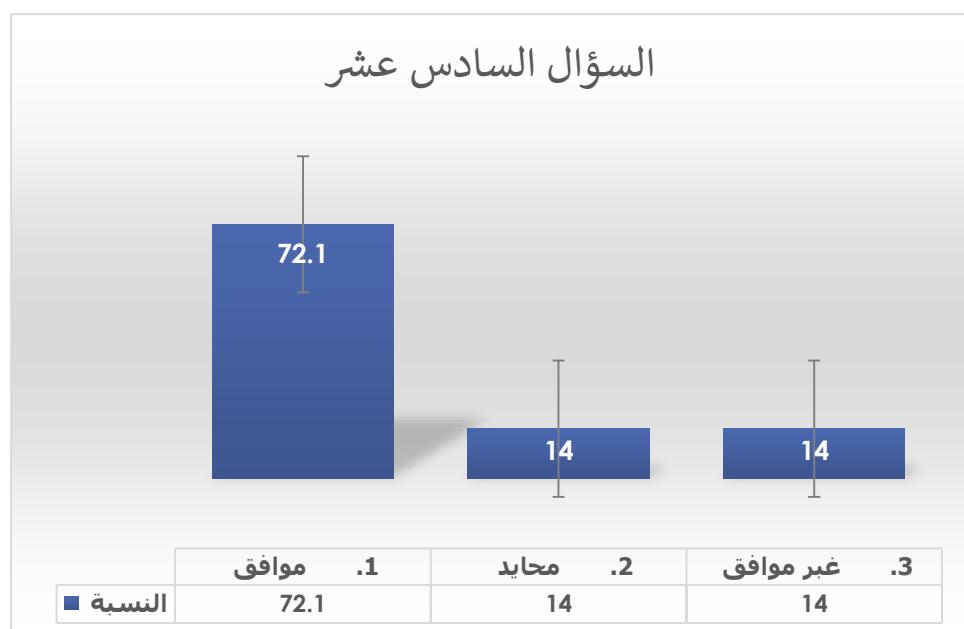
- ضعف إشراك الشركاء في إعداد الخطة الاستراتيجية
- النصائح التحسينية:
 - عقد لقاءات دورية مع الشركاء وتنظيم من قسم العلاقات العامة وقسم التميز وتطوير الأداء ودعوة جميع الشركاء او اصحاب المصلحة للوقوف على ملاحظاتهم والاستفادة من خبرتهم لزيادة فرص التحسين بصورة نصف سنوية.
 - اقامة فعاليات تعزز التواصل مع الشركاء وتعزز روح العمل الجماعي وتحفظ صلات الود والاحترام من خلال دعوتهم لحضور رعاية حفلات لدعم المجتمع المحلي او اية مبادرات تهدف الى خدمة المجتمع مثل: يوم الشجرة حضور الاحتفالات الوطنية عرض نتائج دراسات رضا الشركاء عليهم وغيرها.
 - دعوة الشركاء الاستراتيجيين للمشاركة في مراجعة الخطة الاستراتيجية للشركة سميا ان الخطة الاستراتيجية تحتاج التعديل في العام القادم 2026.

المحور الثالث: ادارة التغيير والابداع

السؤال السادس عشر: تكيف الشركة مع الاحتياجات الخاصة بالشركاء وأصحاب المصالح مع متطلبات الاقتصاد الوطني والعالمي؟

النسبة	سؤال 16
72.1	.1 موافق
14.0	.2 محايد
14.0	.3 غير موافق
100%	المجموع

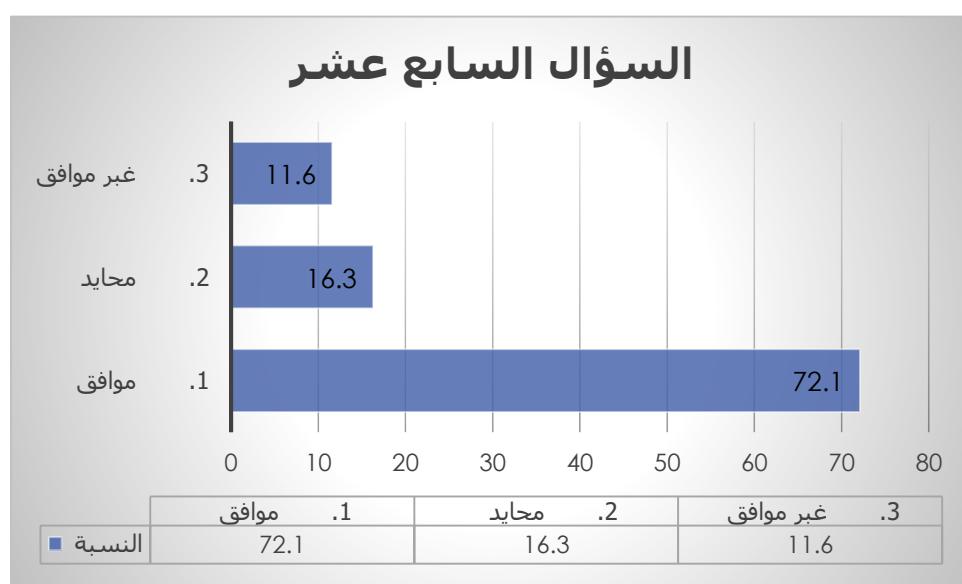
➤ القيمة الاكثر تكراراً او ما يسمى المدى هي: الاجابة رقم (1) / موافق بنسبة 72.1 %



السؤال السابع عشر: الشركة قادرة على ادارة التغيير وسرعة الاستجابة للمتغيرات الداخلية والخارجية؟

النسبة	سؤال 17	النكرار
72.1	1. موافق	31
16.3	2. محايد	7
11.6	3. غير موافق	5
100%	المجموع	43

► القيمة الاكثر تكراراً او ما يسمى المدى هي: الاجابة رقم (1) / موافق بنسبة 72.1 %، النسبة تعكس قدرة الشركة على التعامل مع اية مستجدات او متغيرات بحسب رأي العينة.



السؤال الثامن عشر: برأيك قامت الشركة بالعمليات التطويرية والدراسات التي تدعم الابداع والتميز؟

النسبة	سؤال 18	النكرار
62.8	1. موافق	27
25.6	2. محايد	11
11.6	3. غير موافق	5
100%	المجموع	43

► القيمة الاكثر تكراراً او ما يسمى المدى هي: الاجابة رقم (1) / موافق بنسبة 62.8 %

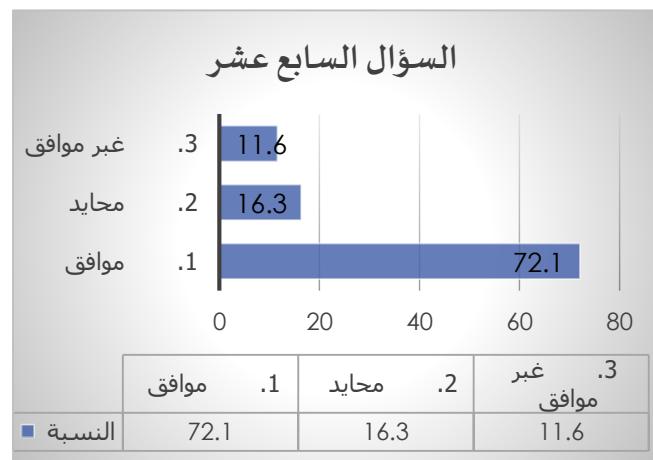
السؤال التاسع عشر: هل اطلعتم على الوثائق المنشورة على الموقع الالكتروني مثل: نظام الادارة المتكامل IMS والخطة الاستراتيجية وغيرها؟

السؤال العشرون 19	النسبة	النكرار
موافق 1.	58.1	25
محايد 1.	27.9	12
غير موافق 2.	14.0	6
المجموع	%100	43

■ القيمة الاكثر تكراراً او ما يسمى المدى هي: الاجابة رقم (1) / موافق بنسبة 58.1 % ..

السؤال العشرون: هل هناك تغيير على العمليات ومستوى الخدمات المقدمة بعد حصول الشركة على شهادات الايزو للمواصفات الاربعة (31001/ 45001:2018/ 14001:2015/9001:2015)؟

السؤال العشرون (20)	النسبة	النكرار
موافق 2.	65.1	28
محايد 3.	23.3	10
غير موافق 4.	11.6	5
المجموع	%100	43



■ القيمة الاكثر تكراراً او ما يسمى المدى هي: الاجابة رقم (1) / موافق بنسبة 65.1 % ..

تحليل المحور الثالث والتوصيات: ادارة التغيير والابداع

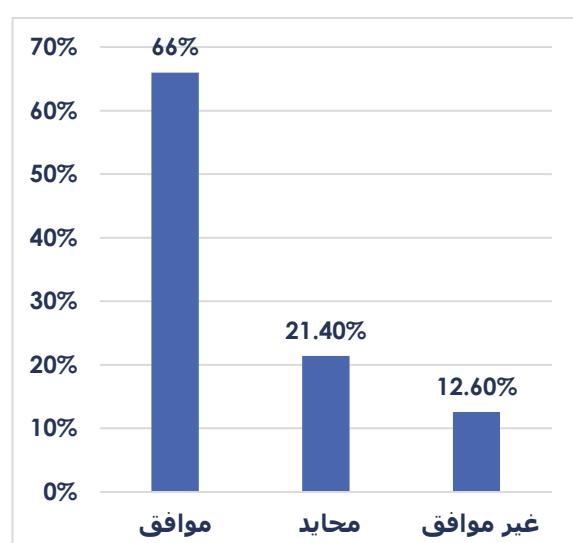
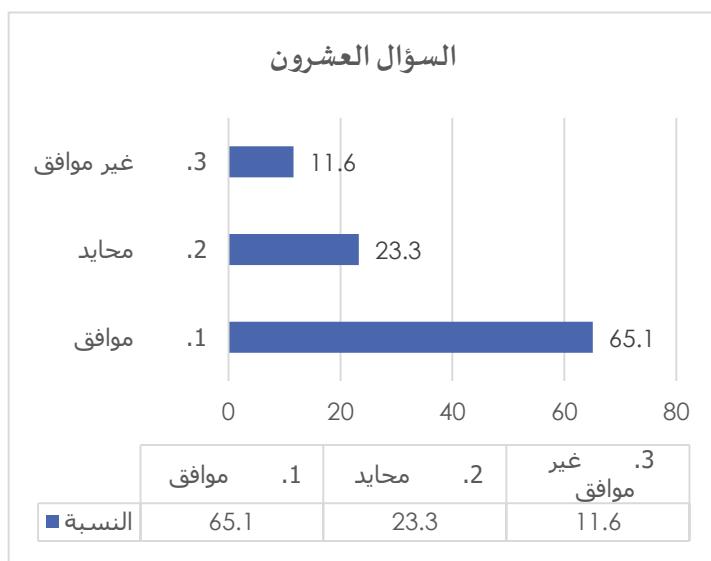
ناقشت هذا المحورقدرة الشركة على ادارة التغيير والابداع وقيادة مسيرة التطوير والتحديث من خلال الاجابة على خمسة اسئلة تتوزع فيما يخص تطوير الاداء الفردي والمؤسسي وقد كانت الاجابات بحسب التالي:

توزيع النسب بحسب

السؤال	نسبة الموافقة
س16	%72.1
س17	%72.1
س18	% 62.8
س19	%58.1
س20	%65

الخيارات:

الاجابة	عدد التكرار	النسبة
موافق	142	%66
محايد	46	%21.4
غير موافق	27	%12.6
المجموع	215	% 100



➤ نقاط القوة

- كانت أكثر الإجابات تكراراً هي (موافق) لجملة المحور الثالث وبنسبة 66% وهذا يوضح وجود استشعار وملاحظة للتغير الحاصل والنهج الجديد الذي طرأ في الشركة.
- قدرة عالية على التكيف مع المتغيرات
- مرونة تنظيمية وسرعة استجابة
- أثر إيجابي لتطبيق أنظمة الجودة والأيزو
- وجود بيئة داعمة للتطوير المؤسسي

➤ نقاط الضعف

- ضعف إبراز المبادرات التطويرية والابتكارية والتشاركية
- التركيز على التنفيذ مقابل التوعية مثل: عقد ورشات توعية للشركات تختص بالسلامة والصحة المهنية وإدارة الجودة واطلاعهم من خلال زيارات ميدانية على إجراءات العمل.

➤ نصائح التحسين

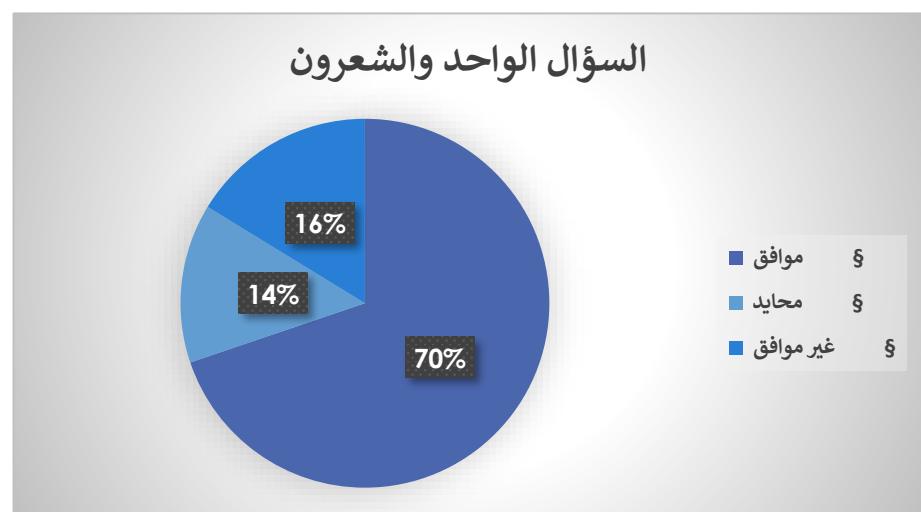
- الاهتمام بنشر بيان الرؤية والرسالة والقيم في مختلف أروقة الشركة ليتاح للجميع الاطلاع عليه ومعرفة توجهات الشركة وقيمها.
- استقبال جميع الملاحظات من خلال صفحة إدارة الشكاوى والمقترنات من خلال وضع الباركود على لوحات موزعه في كافة أروقة المديريات.
- توزيع بروشورات عن الشركة تروج للخدمات التي تقدمها وتوضح رؤيتها وأهدافها ورسالتها.
- التركيز على التحول الرقمي للخدمات المقدمة من الشركة وربط الخدمات المقدمة بمؤشرات أداء مثل: زمن تسليم البضاعة ان يكون محدد حسب نوع البضاعة ويسعى للتحسين المستمر وإدخال أدوات الذكاء الاصطناعي في توقع الوقت المستغرق لإنجاز الخدمة.

المحور الرابع: الردود والتعاون والاستجابة

السؤال واحد وعشرون: استجابت الشركة للمراسلات والاستفسارات الواردة من قبلكم بسرعة وفعالية؟

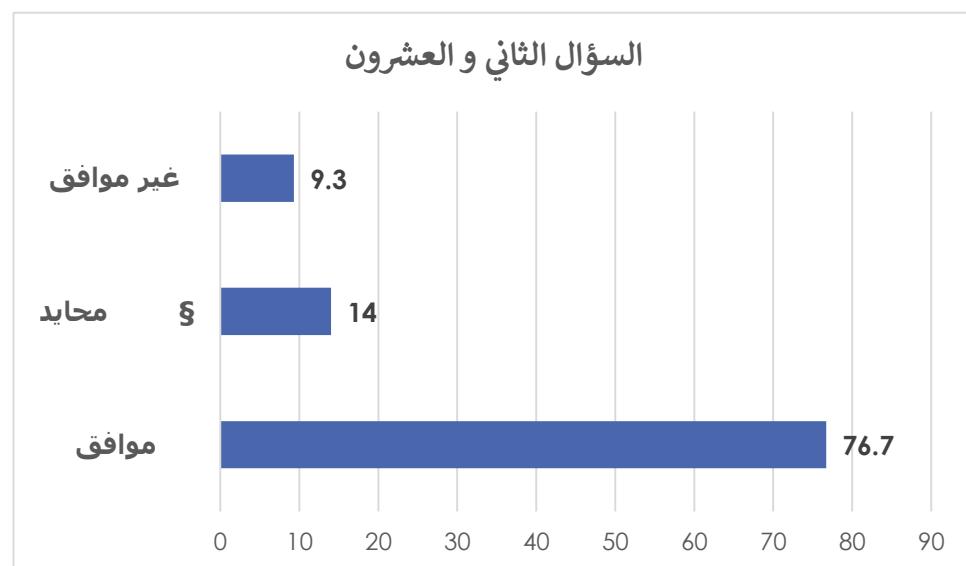
السؤال واحد وعشرون (21)	المجموع	النسبة	النكرار
موافق	■	70	30
محيد	■	14.0	6
غير موافق	■	16.3	7
المجموع		%100	43

- القيمة الأكثر تكراراً أو ما يسمى المدى هي: الإجابة رقم (1) / موافق بنسبة 69.8%
- توضح النسبة استجابة الشركة لمراسلات وملحوظات الشركاء بصورة جيدة.



السؤال الثاني والعشرون تعامل وتجاوب موظفي الشركة معكم على مستوى من اللياقة والخبرة؟

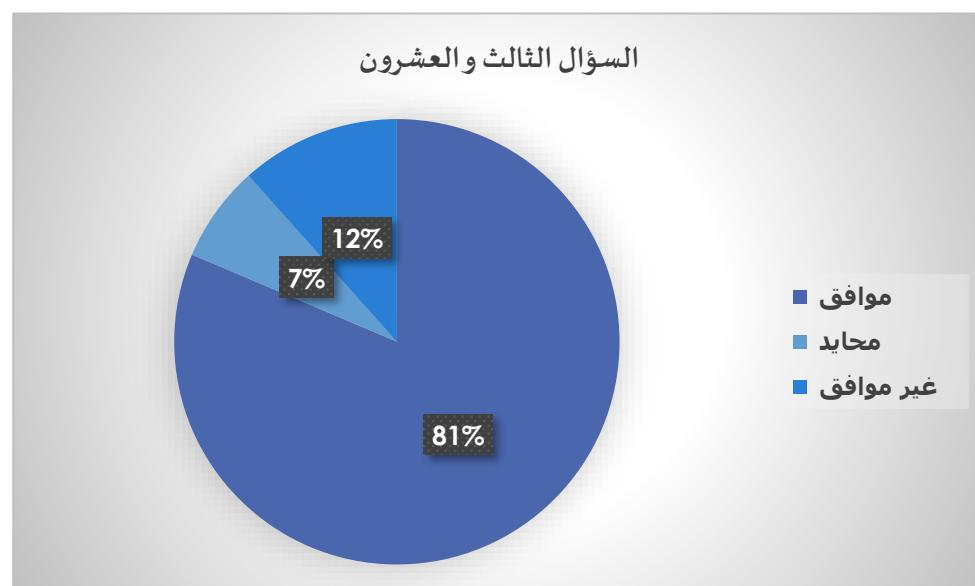
السؤال الثاني والعشرون (22)	النسبة	النكرار
موافق	76.7	33
محايد	14.0	6
غير موافق	9.3	4
المجموع	%100	43



- القيمة الأكثر تكراراً أو ما يسمى المدى هي: الإجابة رقم (1) / موافق بنسبة 76.7%.
- تعكس الإجابات مستوى جيد يتمتع به موظفو الشركة في التعامل مع الشركاء وهذا مؤشر جيد من الممكن تطويره من خلال تحسين المظهر العام للموظفين بتوحيد الزي الرسمي لموظفي Front Desk.
- تعزيز هذا السلوك الايجابي من خلال دورات التعامل مع الجمهور.

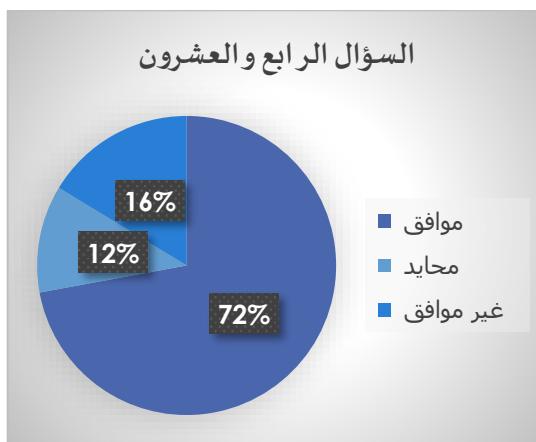
السؤال الثالث والعشرون: عند زيارتكم للشركة تلتمس ان المظهر العام من (النظافة والترتيب والاستقبال والتنظيم لائقاً)؟

النسبة	السؤال الثالث والعشرون (23)	النكرار
81.4	موافق	35
7.0	محايد	3
11.6	غير موافق	5
%100	المجموع	43



- القيمة الاكثر تكراراً او ما يسمى المدى هي: الاجابة رقم(1)/موافق بنسبة 81.4%
- تعكس الاجابات مستوى مقبول للمظهر العام ولكن يفضل زيادة الاهتمام بالمظهر العام للشركة كون الانطباع الاول للشركاء هو ما يؤخذ في عين الاعتبار عند زيارة الشركة.
- تعزيز المظهر الجمالي في اروقة الشركة من خلال زيادة المسطحات الخضراء والاهتمام بالنظافة والترتيب.

السؤال الرابع والعشرون ترى ان عدد الموظفين كاف وان هناك سهولة في الوصول للموظف المعين بتقديم الخدمة؟

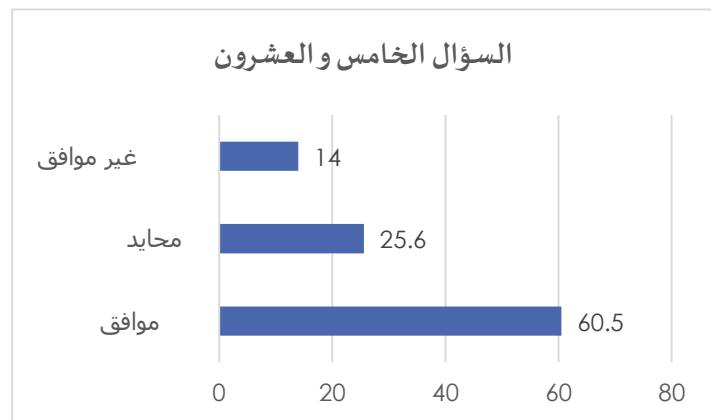


السؤال الرابع والعشرون (24)	المجموع	النسبة	النكرار
موافق		72.1	31
محايد		11.6	5
غير موافق		16.3	7
المجموع	%100		43

- القيمة الاكثر تكراراً او ما يسمى المدى هي: الاجابة رقم (1) / موافق بنسبة 72.1%
- تعكس الاجابات مستوى مقبول للخدمات المقدمة للشركاء من قبل موظفي الشركة.
- يمكن تحسين مستوى الخدمات الموجودة من خلال ادخال تقنيات الذكاء الاصطناعي ووسائل التكنولوجيا الحديثة وزيادة قنوات التحصيل الالكتروني والخدمات الالكترونية المقدمة لسهولة وسرعة الاجراء.

السؤال الخامس والعشرون: يتم اطلاعكم على المراحل والآليات التي تمر بها الاجراءات واعلامكم بالنتائج (الشفافية)؟

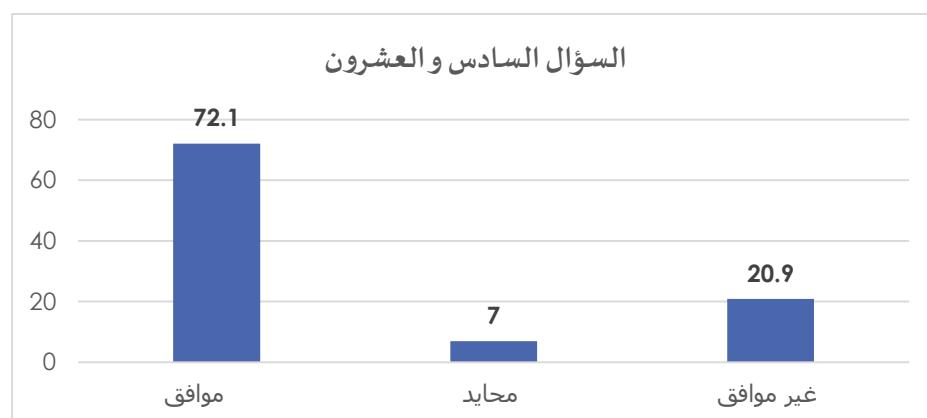
النكرار	النسبة	السؤال الخامس والعشرون (25)
موافق	60.5	26
محايد	25.6	11
غير موافق	14.0	6
المجموع	%100	43



➤ القيمة الاكثر تكراراً او ما يسمى المدى هي: الاجابة رقم (1) / موافق بنسبة 60.5%

السؤال السادس والعشرون هناك مرونة و منطقية في تسلسل الاجراءات التي تقدمها الشركة؟

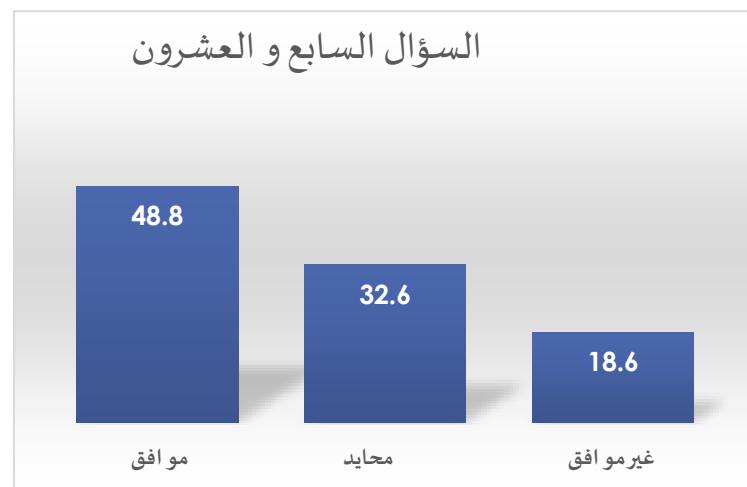
السؤال السادس والعشرون (26)	المجموع	النسبة	النوع
موافق	72.1	31	
محايد	7.0	3	
غير موافق	20.9	9	
	%100	43	



- الاكثر تكراراً او ما يسمى المدى هي: الاجابة رقم (1) / موافق بنسبة 72.1%
- السؤال السابع والعشرون تعتبر الرسوم والاجور المستوفاة من قبل الشركة مناسبة؟**

السؤال السابع والعشرون (27)	المجموع	النسبة	النوع
موافق	48.8	21	
محايد	32.6	14	
غير موافق	18.6	8	
	%100	43	

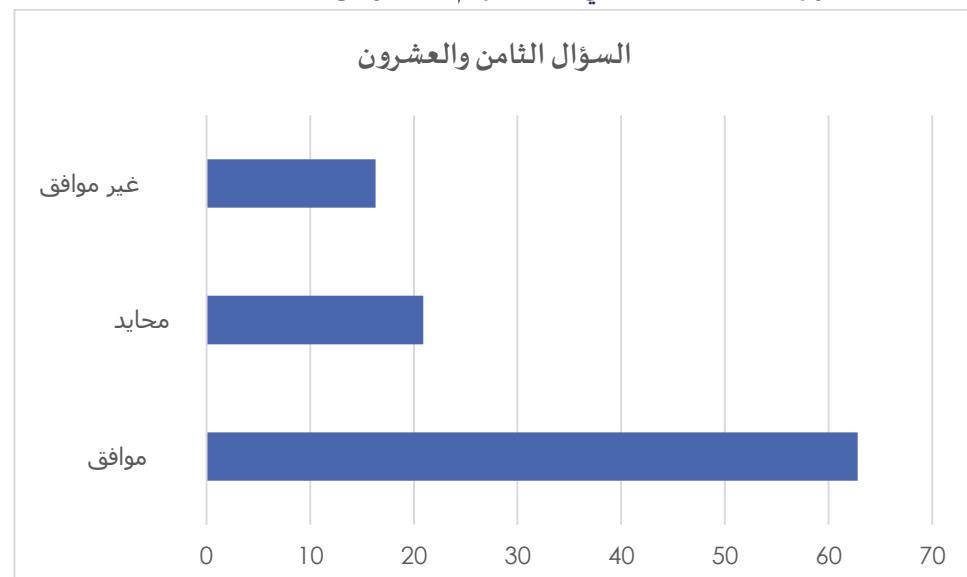
- الاكثر تكراراً او ما يسمى المدى هي: الاجابة رقم (1) / موافق بنسبة 48.8%



السؤال الثامن والعشرون تعتقد أن الشركة تأخذ بإسهاماتكم ومشاركتكم وتقوم بمراجعة وتقدير لآرائك؟

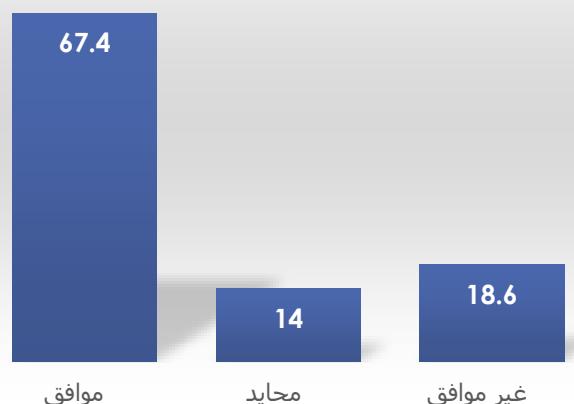
السؤال الثامن والعشرون (28)	المجموع	النسبة	النكرار
موافق	■	62.8	27
محايد	■	20.9	9
غير موافق	■	16.3	7
المجموع		%100	43

الاكثر تكراراً او ما يسمى المدى هي: الاجابة رقم (1) / موافق بنسبة 62.8%



السؤال التاسع والعشرون: مستوى الخدمات المقدمة من الشركة يعتبر مناسب؟

السؤال التاسع والعشرون



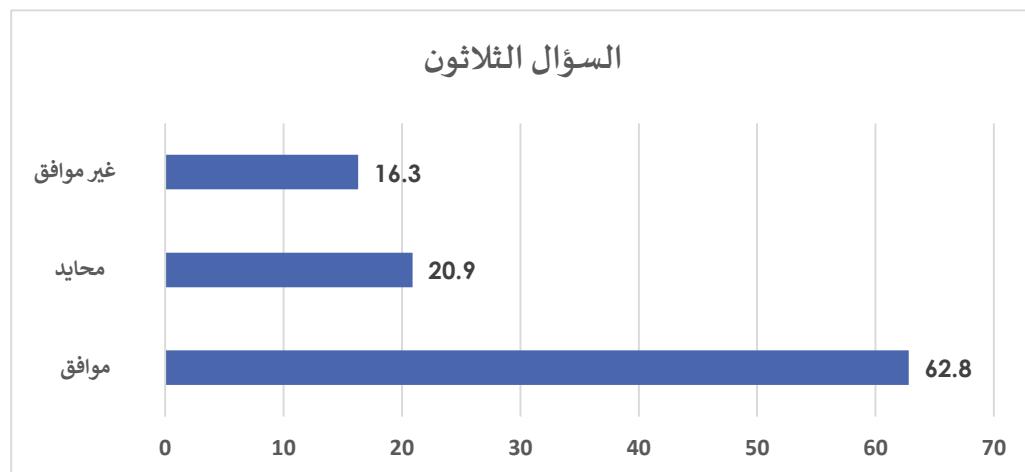
النكرار	النسبة	السؤال التاسع والعشرون (29)
موافق	67.4	■
محايد	14.0	■
غير موافق	18.6	■
المجموع	%100	43

الاكثر تكراراً او ما يسمى المدى هي: الاجابة رقم (1) / موافق بنسبة 67.4%

السؤال الثلاثون: الوقت المستغرق في تقديم الخدمات والرد على المراسلات يعتبر مناسب؟

النسبة	السؤال الثلاثون (30)	النوع
62.8	موافق	▪
20.9	محايد	▪
16.3	غير موافق	▪
%100	المجموع	
43		

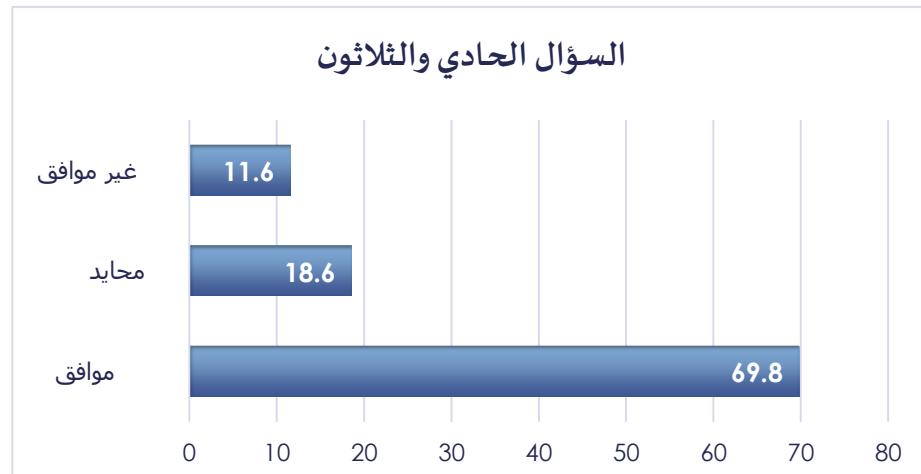
الاكثر تكراراً او ما يسمى المدى هي: الاجابة رقم (1) / موافق بنسبة 62.8%



السؤال الحادي والثلاثون مستوى الخدمات الالكترونية المتوفرة تعتبر جيدة؟

النسبة	السؤال الحادي والثلاثون (31)	النوع
69.8	موافق	▪
18.6	محايد	▪
11.6	غير موافق	▪
%100	المجموع	
43		

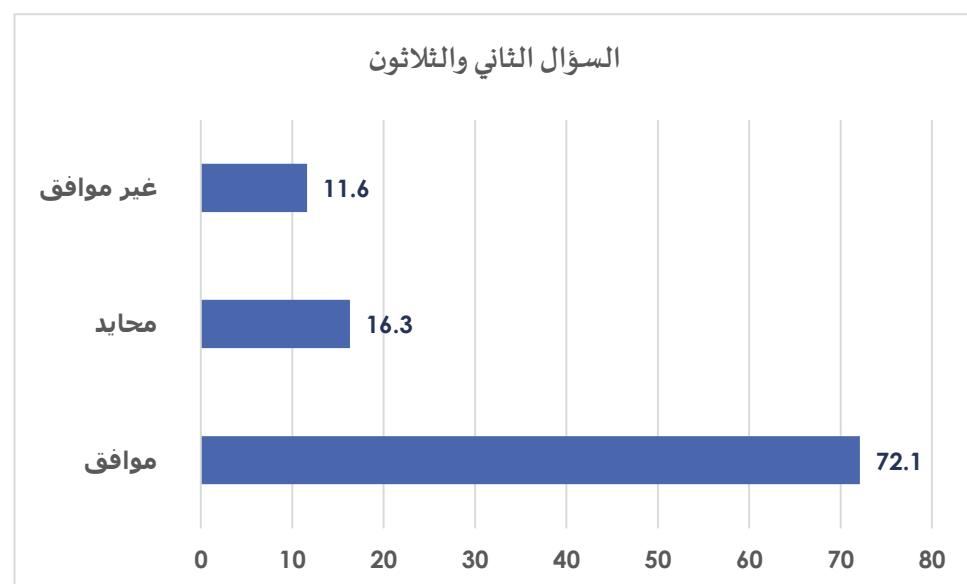
الاكثر تكراراً او ما يسمى المدى هي: الاجابة رقم (1) / موافق بنسبة 70% تقريباً



السؤال الثاني والثلاثون: هل ترى أن شركة العقبة لادارة وتشغيل الموانئ تقدم دور فاعلاً في خدمة المجتمع المحلي في العقبة؟

السؤال الثاني والثلاثون (32)	النسبة	التكرار
موافق	72.1	31
محايد	16.3	7
غير موافق	11.6	5
المجموع	%100	43

الاكثر تكراراً او ما يسمى المدى هي: الاجابة رقم (1) / موافق بنسبة 72% تقريباً



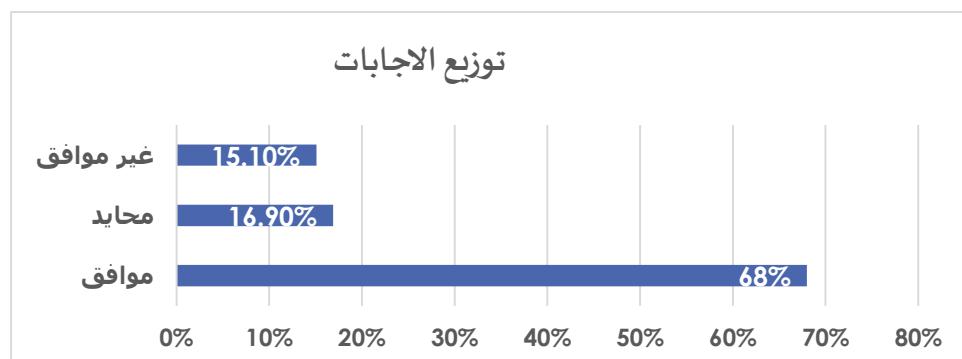
تحليل المحور الرابع والوصيات : الردود والتعاون والاستجابة

- وقد تم طرح الأسئلة من (32-22) تنوّع الأسئلة بين جودة الخدمات المقدمة وسرعة الانجاز ومستوى الخدمة من حيث اللباقة والترتيب وغيرها.
- يوضح الجدول التالي نسب الاجابات على الأسئلة الخاصة بهذا المحور وعلى النحو التالي:

السؤال	نسبة الموافقة
س21	69.8%
س22	76.7%
س23	81.4%
س24	72.1%
س25	60.5%
س26	72.1%
س27	48.8%
س28	62.8%
س29	67.4%
س30	62.8%
س31	69.8%
س32	72.1%

- القيمة الأكثر تكراراً كانت الاجابة 1 / موافق وبسبة 68 % تقريباً وهي نسبة جيدة ولكن تعكس ضرورة في تحسين مستوى الخدمة المقدمة من حيث (الوقت/الجودة/البدائل).

الاجابة	عدد التكرار	النسبة
موافق	351	% 68
محايد	87	%16.9
غير موافق	78	%15.1
المجموع	516	% 100



➤ نقاط القوة

- جودة تعامل الموظفين ولياقتهم
- الاستجابة للمراسلات والاستفسارات
- الدور المجتمعي للشركة

➤ نقاط الضعف

- الوقت المستغرق في تقديم الخدمات
- محدودية إشراك الشركاء في التقييم

➤ النصائح التحسينية

- تنوع وسائل الاتصال المستخدمة لارسال واستقبال المراسلات لضمان سرعة وصول المخاطبات.
- تعزيز الخدمات الإلكترونية
- تطبيق وسائل الجودة الحديثة مثل : كايزن/JIT/PEDCA.

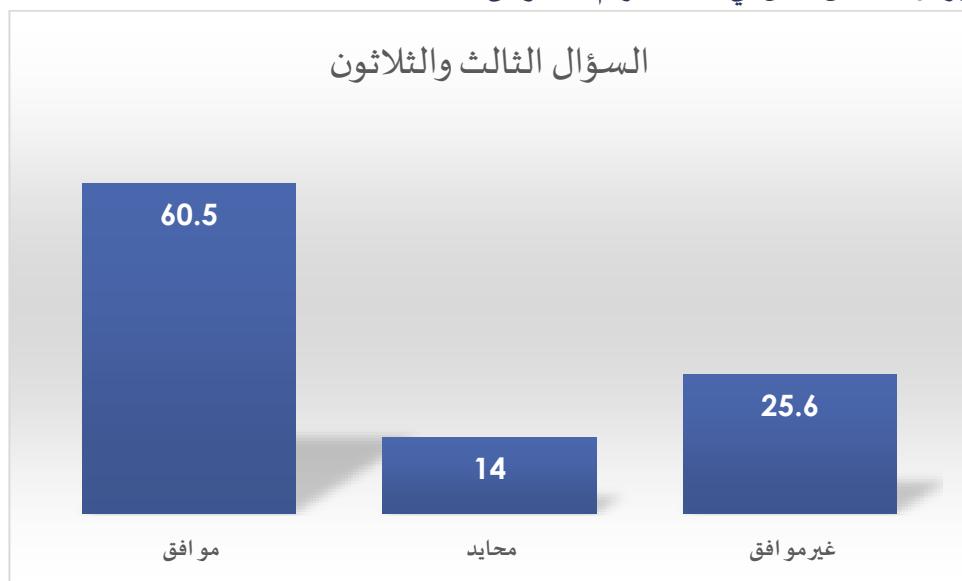
المحور الخامس: ادارة المخاطر واستمرارية الاعمال

السؤال الثالث والثلاثون: شاركت الشركة اصحاب العلاقة في وضع خطط ادارة المخاطر واستمرارية الاعمال ومراجعتها معهم؟

النكرار	النسبة	السؤال ثالثة وثلاثون (33)
26	60.5	موافق
6	14.0	محايد
11	25.6	غير موافق
43	%100	المجموع

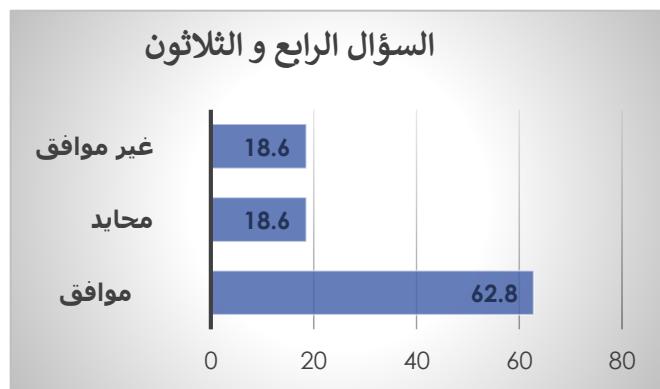
الاكثر تكراراً او ما يسعى المدى هي: الاجابة رقم(1)/موافق بنسبة 60.5%

السؤال الثالث والثلاثون



السؤال الرابع والثلاثون:

التزمت الشركة بأداء دورها في تنفيذ خطط المخاطر واستمرارية الاعمال والطوارئ خلال اوقات الازمات والكوارث الطبيعية والابيئية ؟

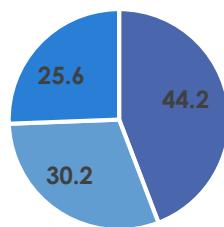


النكرار	النسبة	السؤال اربعة وثلاثون (34)
27	62.8	موافق
8	18.6	محايد
8	18.6	غير موافق
43	%100	المجموع

القيمة الاكثر تكراراً او ما يسعى المدى هي: الاجابة رقم (1) / موافق بنسبة 63%

السؤال الخامس والثلاثون هل اطلعتم على خطة الطوارئ المعدة من قبل الشركة؟

السؤال الخامسة والثلاثون



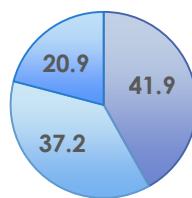
■ غير موافق ■ محايد ■ موافق

النسبة	النوع	السؤال خمسة وثلاثون (35)
44.2	موافق	■
30.2	محايد	■
25.6	غير موافق	■
%100	المجموع	

■ القيمة الأكثر تكراراً أو ما يسمى المدى هي: الإجابة رقم (1)/ موافق بنسبة 44.5%

السؤال السادس والثلاثون: تعتقد ان خطة الطوارئ التي اعدتها الشركة فعالة في إدارة الازمات؟

السؤال ستة والثلاثون



■ موافق ■ محايد ■ غير موافق

النسبة	النوع	السؤال ستة وثلاثون (36)
41.9	موافق	■
37.2	محايد	■
20.9	غير موافق	■
%100	المجموع	

■ القيمة الأكثر تكراراً أو ما يسمى المدى هي: الإجابة رقم (1)/ موافق بنسبة 42% تقريباً.

تحليل المحور الخامس والتوصيات الخاصة به: دارة المخاطر واستمرارية الاعمال

- تم طرح (4) اسئلة حول ادارة المخاطر وخطة استمرارية الاعمال.

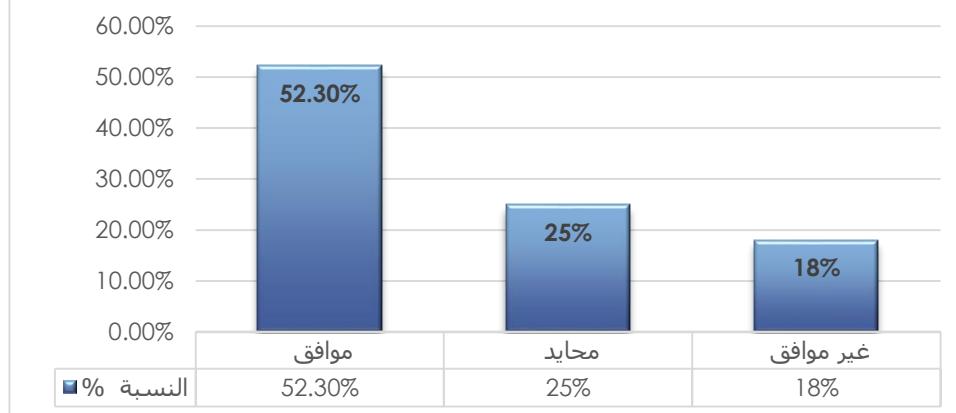
- وكانت نسبة الموافقة حسب الجدول التالي :

السؤال (36-33)	% النسبة
س 33	60.5%
س 34	62.8%
س 35	44.2%
س 36	41.9%

- توزعت الاجابات على الاسئلة المطروحة بحسب الجدول التالي:

رقم السؤال (36-33)	التكرار	% النسبة
موافق	90	52.3 %
محايد	43	25 %
غير موافق	31	18 %
المجموع	172	% 100

نسب توزيع الاجابات



- الاجابة الاكثر تكرارا الاجابة 1/بنسبة 52.3

- الاعاز لوحدة السلامة والصحة المهنية بضرورة نشر الخطط على جميع وسائل الاتصال ومشاركتها مع المعنيين.

- عمل بروشورات وزيادة عدد ورشات توعية الخاصة بهذا الموضوع.

➤ نقاط القوة

- التزام مؤسسي واضح أثناء الأزمات
- وجود إطار رسمي لإدارة المخاطر واستثمارية الأعمال

➤ نقاط الضعف

- ضعف الاطلاع على خطة الطوارئ
- انخفاض الثقة بفعالية خطة الطوارئ
- فجوة تواصل واضحة مع أصحاب العلاقة

➤ النصائح التحسينية

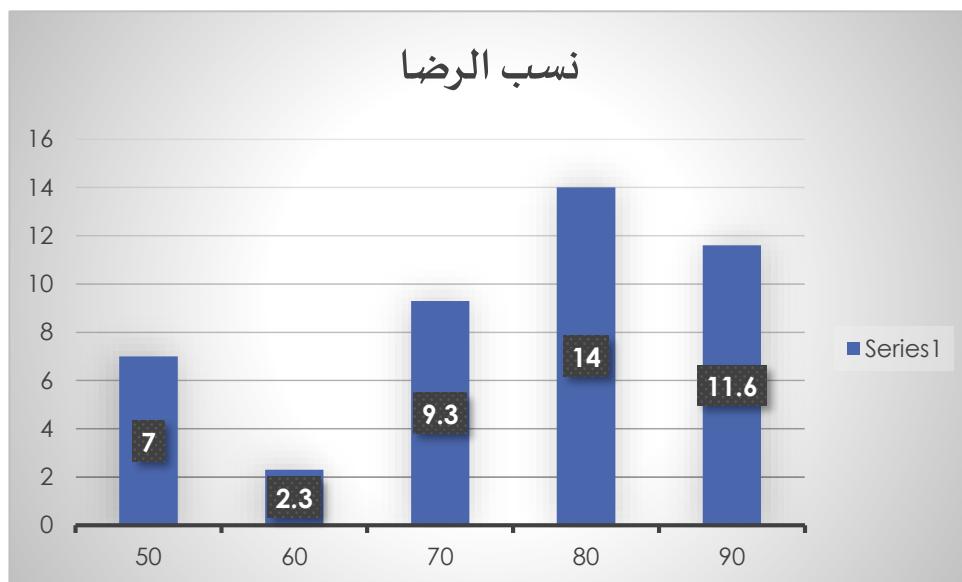
- تعزيز النشر والتوعية واشراك الشركاء المعنيين.
- ان يتولى قسم الاستدامة والتحسين المستمر في وحدة السلامة بمتابعة هذه الملاحظات والعمل على تطويرها.

السؤال السابع والثلاثون: حدد مدى رضاك العام عن الشراكة مع شركة العقبة لإدارة وتشغيل الموانئ

%100 <input type="checkbox"/>	%90 <input type="checkbox"/>	%80 <input type="checkbox"/>	%70 <input type="checkbox"/>	%60 <input type="checkbox"/>	%50 <input type="checkbox"/>	%40 <input type="checkbox"/>	%30 <input type="checkbox"/>	%20 <input type="checkbox"/>	%10 <input type="checkbox"/>
-------------------------------	------------------------------	------------------------------	------------------------------	------------------------------	------------------------------	------------------------------	------------------------------	------------------------------	------------------------------

النسبة	السؤال السبعة والثلاثون (37)	النكرار
10	7	16.3
20	0	0
30	3	7
40	2	4.7
50	3	7
60	1	2.3
70	4	9.3
80	6	14
90	5	11.6
100	12	27.9

■ القيمة الأكثر تكرارا او ما يسمى المدى / هي الاجابة رقم (10) بنسبة 27.9%.



السؤال الثامن والثلاثون: اهم المقترنات او المعوقات:

- اضافه رقابه على العمال وسائقين الجكات على الرمبات بسبب تاخيرهم بالعمل ولا يتم اتمام عملهم وحضورهم الا بعد اعطائهم اكراميه.
- اضافه موظفين رفقاء لعدم وجود نظافه نهائيا بالحمامات
- بطء عمليات دفع المستحقات
- عمال التحميل والتزيل للبضائع يجب إعادة تأهيلهم أو تدريتهم ودراسة ماضيهم وفحصهم بشكل دوري من المؤشرات العقلية أو إحضار عماله وافده مكانتهم بسعر أقل وعمل أكثر وإنجاز أكثر كونهم يتذلون ولا يصونون النعمة
- تبادل التقارير والدراسات الاستراتيجية ذات الصلة.
- إنشاء قناة رسمية لتبادل المعلومات غير التشغيلية.
- توثيق الدروس المستفادة من المشاريع المشتركة.
- تبادل المعرفة والخبرات.
- مراقبة تعين العمال. من حيث القيود الأمنية. وتحسين نوعية تعامل العمال... تحسين مستوى الخدمات المقدمة في ساحة
- ٤ والميناء والنظافة
- تعين ضابط ارتباط بين المجلس الاقتصادي والاجتماعي الاردني وشركة العقبة للتنسيق والمتابعة
- التواصل الفعال
- اولا: الاهتمام بالموظف واعطائه ما يستحق ولا يمكن كل شيء من صالح الاداره
- ثانيا: انصاف الموظف المجهد والأخذ بكل شخص مثابر وعدم طمس قدراته
- ثالثا : عدالة الشركه أين معادلة الشهادات التي حصل عليها الموظفين بعد الموافقه على استكمال دراستهم
- رابعا : العمل على تعين عمال لااقل الذين يعملون مع أي شيء متحرك والسبب ((الخبره)) هذه الأعمال تحتاج خبره مثل العمل مع ونش الرصيف والبحر والموبايل وذلك الفقدان الخبرات مع عمال الوكيل مما يسبب إحباط العمل وتقليل الإنتاج
- الاكثر من الاصابات مما يسبب الضرر لكل من الطرفين
- عدم التمييز بين الموظفين ان كان عامل او رئيس قسم فكلنا مكملين لبعض
- العمل على صرف أدوات السلامه العامه في السنه على الاقل مرتين بدل من صرفه خلال سنه او سنتين مره واحده كل. من الفزة . والسيفيتي وللأسف مع كل هذا العناء انا متأكد من عدم الاستئمام لاي شيء
- الوقت المستغرق في تقديم الخدمات والرد على المراسلات يعتبر بطبيه نوعا ما
- الشركة بطبيه في التحول الرقمي
- اقترح ان يتم تخصيص وسيلة نقل ثابت من العقبة الى مقر الشركة في الميناء الجنوبي للمراجعين او استحداث مكتب خدمات شامل في نفس مدينة العقبة
- التخطيط الاستراتيجي المشترك وإشراك الشركة في إعداد الخطة الاستراتيجية المتعلقة بالموانئ ومواومة الأهداف
- التشغيلية مع الأهداف الاستراتيجية لمنطقة العقبة الاقتصادية الخاصة ، عقد ورش عمل دورية لمواومة الأولويات وتعزيز الفهم المشترك للأهداف.

نتائج الدراسة:

بحسب تحليل الاجابات الخاصة باسئلة درجة رضى الشركاء والتي تم توزيعها بحسب الفئات التالية :

- غير راضي أو درجة الرضا منخفضة للإجابات من 10، 20، 30، 40، 50 وقد بلغت نسبت الإجابات 35%.
- راضي او درجة رضا متوسطة الى جيد للإجابات من 60، 70 وقد حققت نسبة 11.6%
- راضي جدا درجة رضا مرتفعة للإجابات من 80، 90، 100 وقد حققت نسبة 35%

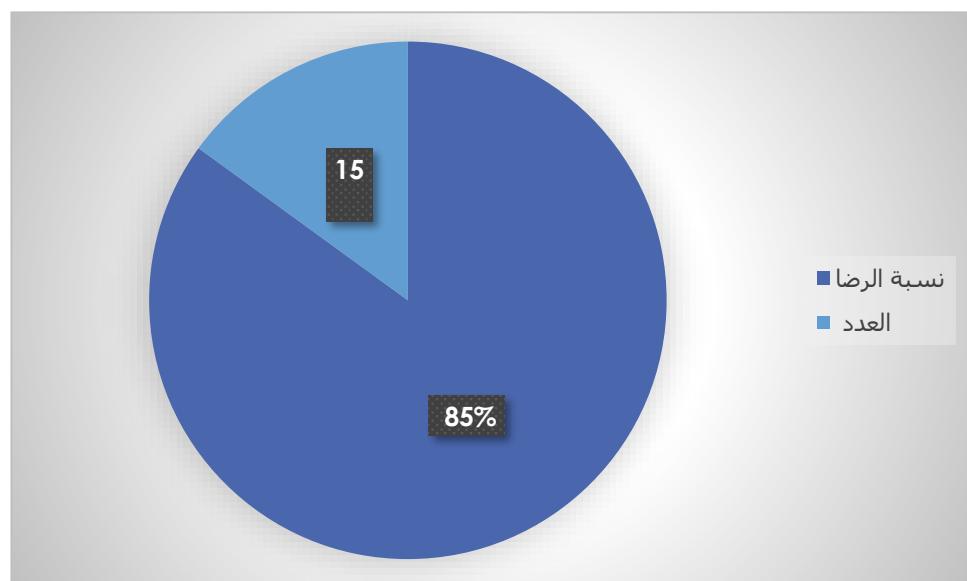
وحيث أن رضا الشركاء يعتبر متغير تابع غير ملموس لا يمكن قياسه بارقام دقيقه وحقيقة الا انه يقاس من خلال قراءة المؤشرات والحالة العامة للإجابات فان الدراسة خلصت للنتيجة النهائية التالية:

النسبة %	التصنيف/درجة الرضا	النسبة
53.5	مرتفع	%80 الى 100 من
11.6	متوسط	%60 الى 80 من
35	منخفض	%60 الى 10 من

تحليل الرضا الإيجابي للشركاء:

تم احتساب المعدل للفئة العليا من القيم (50-100) بهدف قياس مستوى الرضا الفعلي بين الشركاء الذين أبدوا رضاهم عن الخدمات المقدمة. هذا التحليل يركز على الرضا الإيجابي فقط ويتتيح فهم قوة الرضا بين الشركاء الراضين، مع إبراز النقاط القوية في الأداء والخدمات.

- راضي من 50-100 تكون النسبة % 84.52



ثانياًً: استبيان الدراسة (مرفق بطيه).

استبيان لقياس رضى الشركاء لعام 2025

انطلاقاً من رغبة شركة العقبة لإدارة وتشغيل الموانئ في تحسين وتطوير مستوى التعاون المشترك مع شركائها ونظراً لأهمية الدور الذي يقوم به الشركاء في المساهمة بقيام الشركة في تحقيق رؤيتها وأهدافها الاستراتيجية، فقد تم تصميم هذا الاستبيان لقياس درجة الرضى بهدف اعداد دراسة قياس رضى الشركاء السنوي لأغراض التحسين والتطوير المستمر وتطوير الأداء للشركة.

نرجو منكم الإجابة عن الأسئلة التالية راجين تعبيتها بما ترونها مناسباً:

■ الجزء الأول: البيانات والمعلومات:

1. اسم الجهة/الشريك: (اختياري) 2. نوع الشراكة: (استراتيجية، تعاون، تكاملية)

■ المديريات أو الوحدات التي تتعاملون معها في الشركة:

<input type="checkbox"/> المديرية المالية	<input type="checkbox"/> مديرية الموارد البشرية
<input type="checkbox"/> مديرية المركز التشغيل / ساحة 4	<input type="checkbox"/> مديرية العمليات
<input type="checkbox"/> المديرية الهندسية والفنية	<input type="checkbox"/> مديرية الارصدة
<input type="checkbox"/> مديرية الرقابة والتدقيق	<input type="checkbox"/> مديرية الشؤون القانونية
<input type="checkbox"/> وحدة تكنولوجيا المعلومات	<input type="checkbox"/> مديرية الموازن والمشتريات
<input type="checkbox"/> وحدة محطة الركاب	<input type="checkbox"/> وحدة السلامة والصحة المهنية والبيئة
<input type="checkbox"/> مديرية مكتب المدير العام/قسم الديوان	<input type="checkbox"/> وحدة امن الميناء
<input type="checkbox"/> قسم نادي الامير راشد	<input type="checkbox"/> قسم المدينة العمالية

الجزء الثاني: ويحتوي على اسئلة تهدف الى تقييم أبعاد الاداء المؤسسي لشركة العقبة لإدارة وتشغيل الموانئ وانطباكات وآراء الشركاء واصحاب المصالح عليه.

5.نرجو اختيار قنوات التواصل الاكثر فعالية لديكم مع الشركة:

<input type="checkbox"/> البريد الالكتروني	<input type="checkbox"/> الهاتف	<input type="checkbox"/> منصات التواصل الاجتماعي	<input type="checkbox"/> الموقع الالكتروني
<input type="checkbox"/> الزيارات	<input type="checkbox"/> الاجتماعات عن بعد	<input type="checkbox"/> المراسلات الرسمية	<input type="checkbox"/> الاجتماعات الرسمية

الرجاء وضع اشارة ✓ عند الاختيار الذي تروننه مناسباً:-

التقييم			المحور الاول: فاعلية قنوات الاتصال التواصل في الشركة
غير موافق	محايد	او افق	
			6. تعتبر قنوات الاتصال بمختلف أشكالها فعالة ومتعددة تلبى احتياجاتكم وتتوفر وسائل متعددة للتواصل.
			7 . تبادل المعلومات عبر قنوات الاتصال المتاحة يلبي احتياجاتكم وتوقعاتكم.
			8. يوفر الموقع الالكتروني المعلومات الازمة بيسر وسهولة.
			9. منصات التواصل الاجتماعي لها دور مهم في نشر التوعية وابراز نشاطات الشركة
			10. تعتبر جودة المحتوى المقدم في منصات التواصل متتنوعاً وملايئم.

التقييم			المحور الثاني : فاعلية الدور الوطني والقطاعي للشركة
غير موافق	محايد	او افق	
			11. توافق الخطة والاهداف الاستراتيجية والتنفيذية للشركة مع الرؤى الوطنية.
			12. برأيك ساهمت الشركة بشكل فعال في تحقيق مؤشرات الأداء الاستراتيجية والوطنية بالتعاون معكم.
			13. سعت الشركة لتحقيق الاهداف الاستراتيجية وفقاً للخطة المنشورة لها.
			14. ساهمت الشركة من خلال انشطتها في تحقيق اهداف التنمية المستدامة ورؤى التحديث الاقتصادي.
			15. هل تمت مشاركتكم او اعلامكم في وضع الخطة الاستراتيجية وتحديد الاهداف الوطنية التي تعمل المشاركة معكم على تحقيقها.
			16. يتم مشاركتكم واستشارتكم في الامور الفنية والادارية ذات العلاقة واطلاعكم على اخر المستجدات من خلال لقاءات دورية او غيرها.

المحور الثالث : ادارة التغيير والابداع

غير موافق	محايد	او افق	
			17. تتكيف الشركة مع الاحتياجات الخاصة بالشركاء وأصحاب المصالح مع متطلبات الاقتصاد الوطني والعالمي.
			18. الشركة قادرة على ادارة التغيير وسرعة الاستجابة للمتغيرات الداخلية والخارجية.
			19. برايك قامت الشركة بالعمليات التطويرية و الدراسات التي تدعم الابداع والتميز.
			20. هل اطلعتم على الوثائق المنشورة على الموقع الالكتروني مثل: نظام الادارة المتكامل IMS و الخطة الاستراتيجية وغيرها.
			21. هل هناك تغيير على العمليات ومستوى الخدمات المقدمة بعد حصول الشركة على شهادات الايزو للمواصفات الاربعة (31001/ 45001:2018 / 14001:2015 / 9001:2015) .

المحور الرابع : الردود والتعاون والاستجابة

التقييم			
غير موافق	محايد	او افق	
			22. استجابت الشركة للمراسلات والاستفسارات الواردة من قبلكم بسرعة وفعالية.
			23. تعامل و تجاوب موظفي الشركة معكم على مستوى من اللياقة والخبرة.
			24. عند زيارتكم للشركة تلمسن ان المظهر العام من (النظافة والترتيب والاستقبال والتنظيم لائقاً).
			25. ترى ان عدد الموظفين كاف وان هناك سهولة في الوصول للموظف المعنى بتقديم الخدمة.
			26. يتم اطلاعكم على المراحل والآليات التي تمر بها الاجراءات واعلامكم بالنتائج (الشفافية).
			27. هناك مرونة و منطقية في تسلسل الاجراءات التي تقدمها الشركة.
			28. تعتبر الرسوم والاجور المستوفاة من قبل الشركة مناسبة.
			29. تعتقد أن الشركة تأخذ بآرائهم ومشاركتكم و تقوم بمراجعة وتقييم لرأيكم.
			30. مستوى الخدمات المقدمة من الشركة يعتبر مناسب.
			31. الوقت المستغرق في تقديم الخدمات والرد على المراسلات يعتبر مناسب
			32. مستوى الخدمات الالكترونية المتوفرة تعتبر جيدة

المحور الخامس : ادارة المخاطر واستمرارية الاعمال

التقييم			
غير موافق	محايد	او افق	
			33. شاركت الشركة اصحاب العلاقة في وضع خطط ادارة المخاطر واستمرارية الاعمال ومراجعتها معهم.
			34. التزمت الشركة بأداء دورها في تنفيذ خطط المخاطر واستمرارية الاعمال والطوارئ خلال اوقات الازمات والكوارث الطبيعية والاصواتية.
			35. هل اطلعتم على خطة الطوارئ المعدة من قبل الشركة
			36. تعتقد ان خطة الطوارئ التي اعدتها الشركة فعالة في إدارة الازمات.

37. حدد مدى رضاك العام عن الشراكة مع شركة العقبة لإدارة وتشغيل الموانى:

%100 <input type="checkbox"/>	%90 <input type="checkbox"/>	%80 <input type="checkbox"/>	%70 <input type="checkbox"/>	%60 <input type="checkbox"/>	%50 <input type="checkbox"/>	%40 <input type="checkbox"/>	%30 <input type="checkbox"/>	%20 <input type="checkbox"/>	%10 <input type="checkbox"/>
-------------------------------	------------------------------	------------------------------	------------------------------	------------------------------	------------------------------	------------------------------	------------------------------	------------------------------	------------------------------

38. ماهي مقترحاتكم لتطوير وتحسين العلاقة مع الشركة في اي من المحاور اعلاه وما ماهي المعيقات التي تواجهكم خلال تعاملكم معها ومقترحاتكم للتغلب عليها:

انتهى بحمد الله