



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

دراسة تحليل نتائج رضا الشركاء لعام 2025



مديرية الموارد البشرية

قسم التميز وتطوير الأداء

اعداد قسم التميز وتطوير الأداء

هبة سامي فضل شحادة

يوسف عبد الجبار 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 والتشاركية 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 المعنيين 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 احتياجاتهم وتطلعات الشركاء.

أهمية الدراسة:

تعود أهمية هذه الدراسة في قياس 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 والاختذ بأرائهم ومقترحاتهم.
- 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 بأرائهم ومقترحاتهم.
- تطوير العلاقات: اذ تساعد في بناء علاقات مستدامة وقوية مع الشركاء وكسب ولائهم للشركة وتعزيز تنافسياتها وتفوقها مع المنافسون واستقطاب الشراكات الجديدة.
- تعد دراسة رضا الشركاء من متطلبات الاساسية 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 والتعاملات 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: كينونة 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 مصالح 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 الأهداف والمشاريع والبرامج تربط الشركة مع الشريك.

تكاملية: وجود علاقة في تحقيق الأهداف 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 الالكتروني، وتم توزيعه ايضاً ورقياً وارساله بالبريد الالكتروني.

وقد اشتملت اسئلة الدراسة على جزئين الاول يتعلق بالبيانات الخاصة بالشريك والجزء الثاني يتعلق بالمحاور الرئيسية لرضا الشركاء عن اداء الشركة وتشمل فاعلية (الاتصال/الدور الدور الوطني 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 وبلغ عدد المستجيبين (43) بنسبة استجابة بلغت 60% من أصل مجتمع الدراسة المستهدف (71) وهي نسبة ممتازة تعكس آراء المعنيين.

مشكلات الدراسة:

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

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

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

نتائج الدراسة:

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

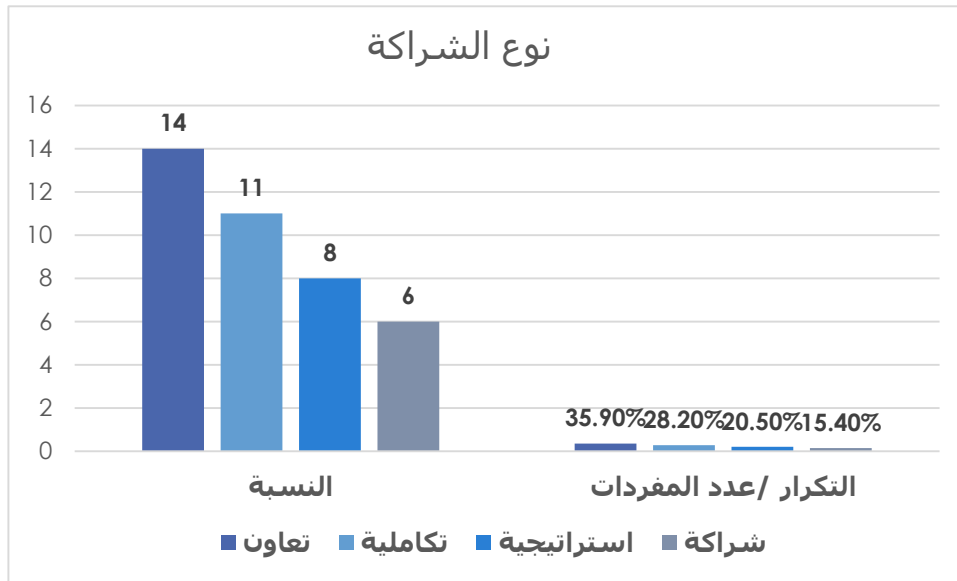
الترتيب	اسم الجهة
1	الموارد البشرية شركة العقبة لإدارة وتشغيل الموانئ
2	تخليص
3	امين قعوار وأولاده
4	مديرية الدائرة الهندسية والفنية
5	لم يذكر
6	لم يذكر
7	النصير للتخليص
8	لم يذكر
9	شركة تخليص
10	شركة أمواج الحرير للوكالات والنقل البحري
11	شركة ملاحه
12	شركه اتيكو للهندسه والتاره والمقاولات
13	يوناييتد لمكافحه الافات
14	الشامل للهندسة
15	لم يذكر
16	الجمارك الاردنية
17	الجمارك الأردنية
18	الجمارك
19	الجمارك الاردنية
20	دائرة الجمارك الأردنية
21	الجمارك الأردنية
22	الاضافات المثالية للاستشارات والتدريب
23	الجمارك
24	الجمارك الاردنية
25	الجمارك الأردنية
26	لم يذكر
27	شركة المشرفيون الهندسية للتجارة
28	الجمارك الاردنية
29	دائرة الجمارك
30	دائرة الأراضي والمساحة
31	شركة البريد الأردني
32	الشركة العامة الاردنية للصوامع والتموين
33	شركة المدن الصناعية الأردنية
34	وزارة المالية
35	شركة تطوير العقبة
36	المجلس الاقتصادي والاجتماعي الاردني
37	شركة عمون لخدمات النقل ولتملاحة
38	دائرة ضريبة الدخل والمبيعات
39	شركه اتيكو للهندسه والتجاره 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 كالآتي:

نوع الشراكة	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).

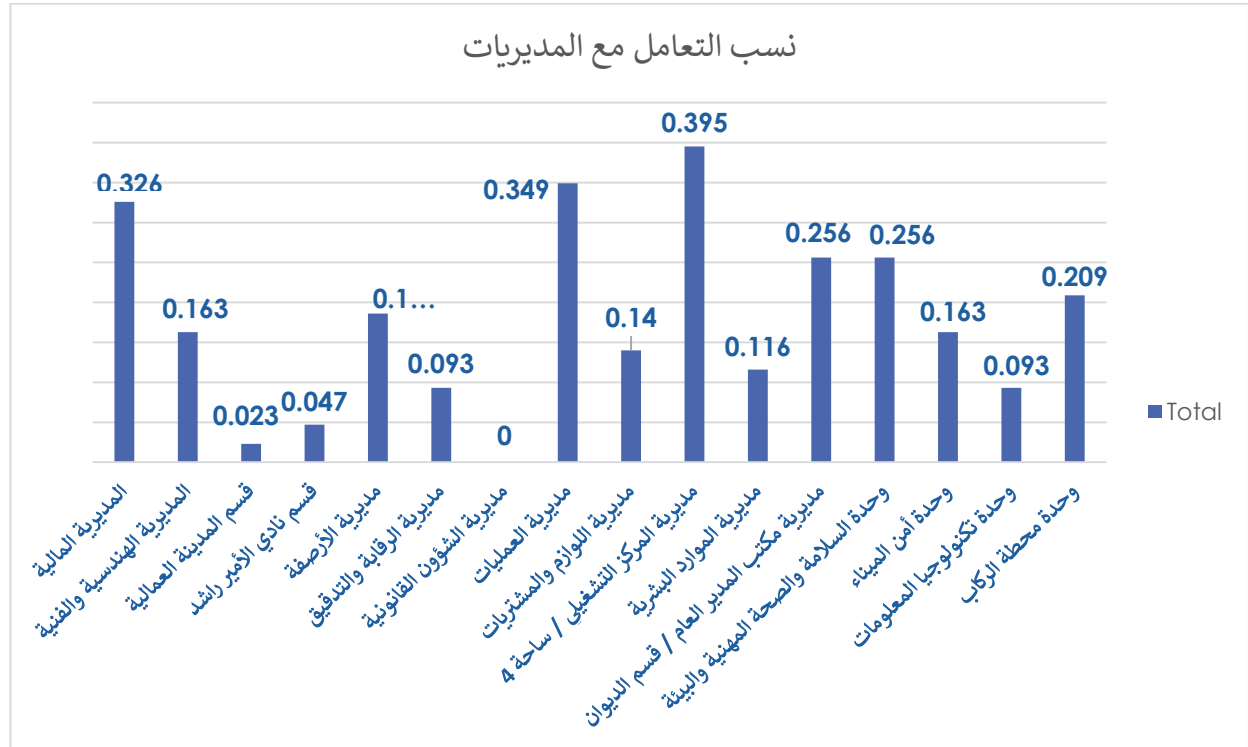
■ يوجد (4) أربعة إجابات لم يذكر فيها نوع الشراكة كون السؤال لم يكن الزامي.



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

المديرية	النسبة	التكرار
مديرية المركز التشغيلي / ساحة 4	39.5%	17
مديرية العمليات	34.9%	15
المديرية المالية	32.6%	14
وحدة السلامة والصحة المهنية والبيئة	25.6%	11
مديرية مكتب المدير العام / قسم الديوان	25.6%	11
وحدة محطة الركاب	20.9%	9
مديرية الأرصفة	18.6%	8
المديرية الهندسية والفنية	16.3%	7
وحدة أمن الميناء	16.3%	7
مديرية اللوازم والمشتريات	14.0%	6
مديرية الموارد البشرية	11.6%	5
مديرية الرقابة والتدقيق	9.3%	4
وحدة تكنولوجيا المعلومات	9.3%	4
قسم نادي الأمير راشد	4.7%	2
قسم المدينة العمالية	2.3%	1
مديرية الشؤون القانونية	0%	0

• المديرية الأكثر تعاملاً هي مديرية المركز التشغيلي / ساحة 4 بنسبة 39.5%.

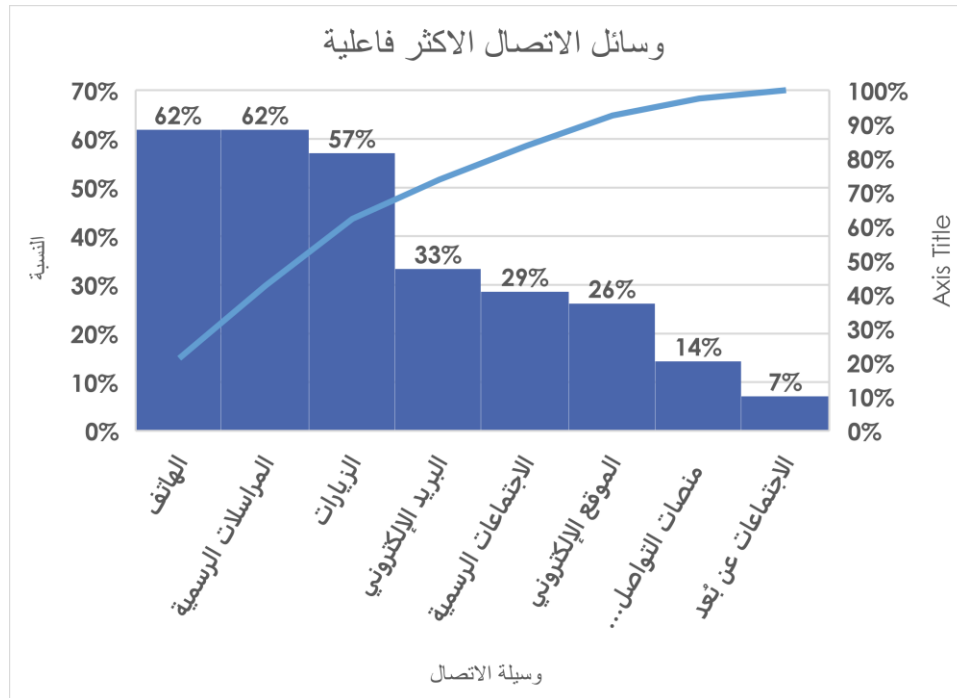


السؤال الرابع: اختر قنوات التواصل الأكثر فعالية لديكم مع الشركة:

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

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

- الوسيلة الأكثر فعالية بحسب العينة هي الهاتف والمراسلات الرسمية، فقد كان القيمة الأكثر تكراراً بنسبة 61.9% وبعدهد مفردات (26).

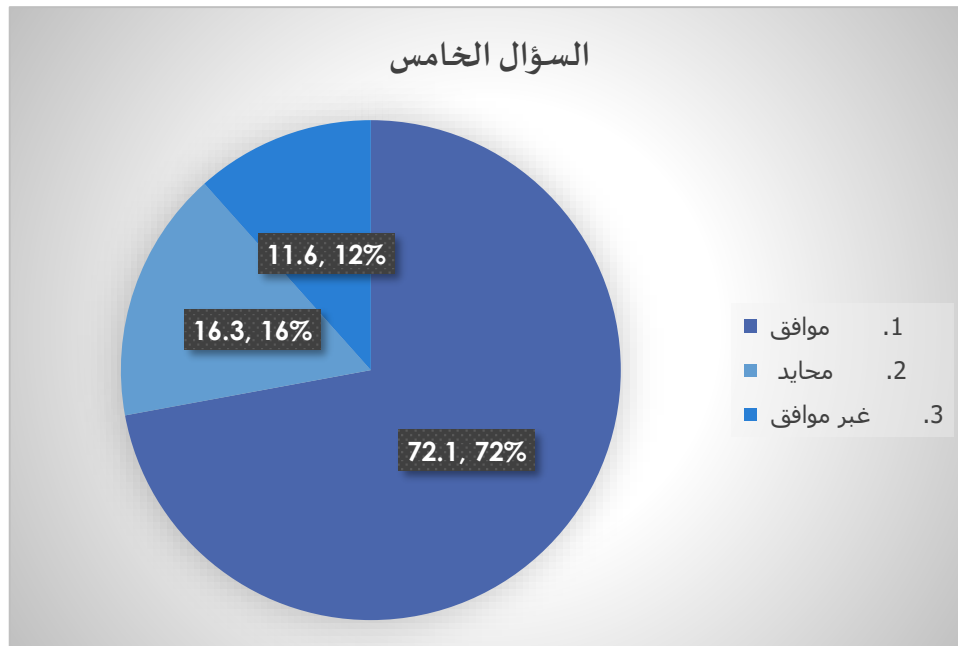


المحور الاول: فاعلية قنوات الاتصال التوصل في الشركة

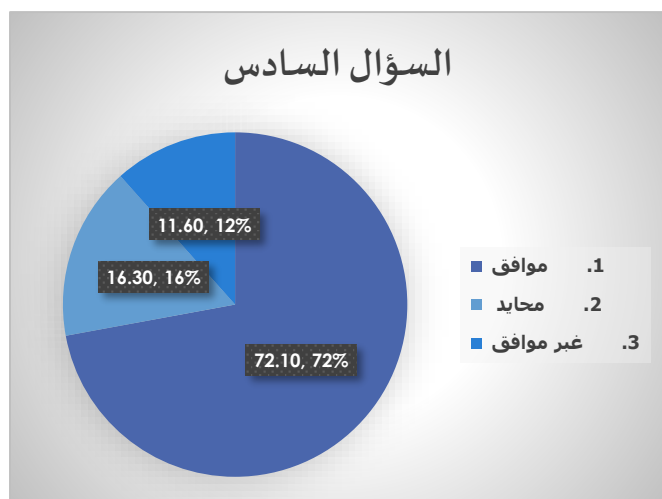
- السؤال الخامس: تعتبر قنوات الاتصال بمختلف أشكالها فعالة ومتنوعة تليى احتياكم وتوفر وسائل متنوعة للتواصل؟ وكانت الاجابات على النحو التالى:

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

- القيمة الاكثر تكراراً او ما يسمى المدى هي: (الاجابة 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 يلبي احتياجاتكم وتوقعاتكم؟

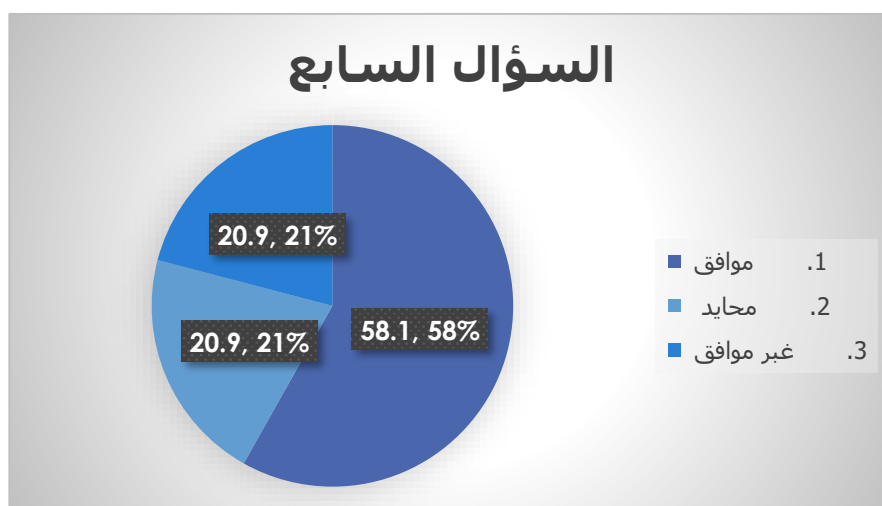


سؤال 6	النسبة	التكرار
1. موافق	72.1	31
2. محايد	16.3	7
3. غير موافق	11.6	5
المجموع	100%	43

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

السؤال السابع: يوفر الموقع الإلكتروني المعلومات اللازمة بيسر وسهولة؟

سؤال 7	النسبة	التكرار
1. موافق	58.1	25
2. محايد	20.9	9
3. غير موافق	20.9	9
المجموع	100%	43

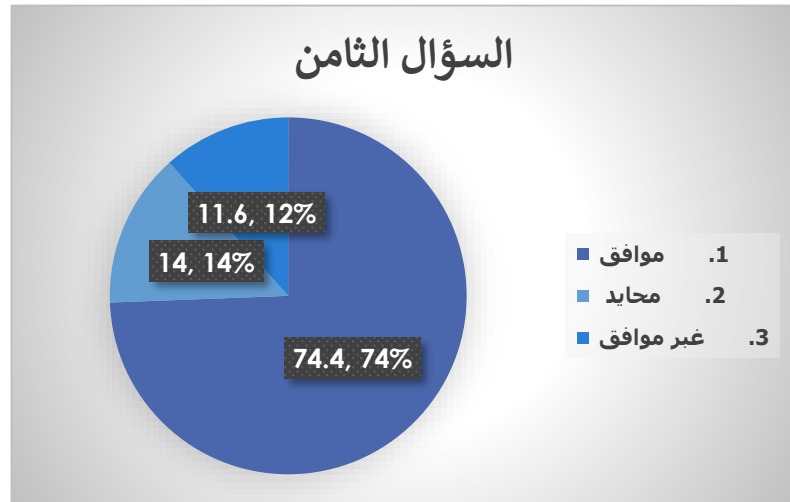


■ القيمة الأكثر تكراراً هي: الإجابة رقم (1) موافق بنسبة 58.1%

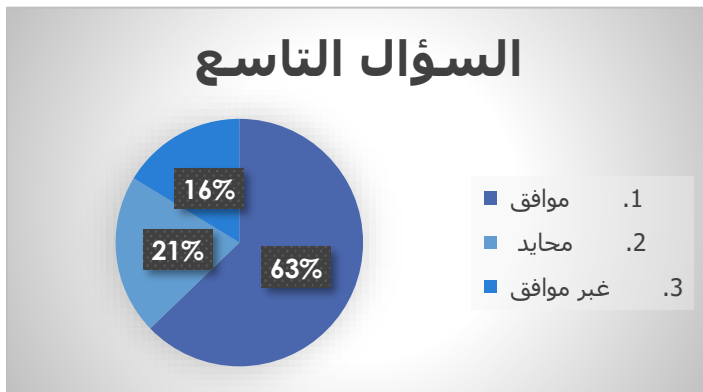
السؤال الثامن: منصات التواصل الاجتماعي لها دور مهم في نشر التوعية و ابراز نشاطات الشركة؟

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



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

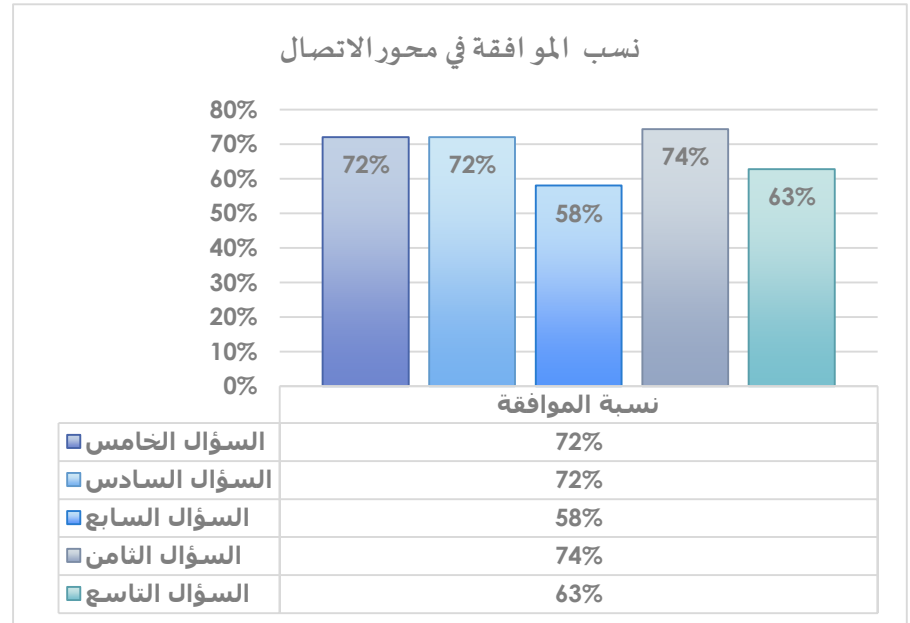
- القيمة الاكثر تكراراً او ما يسمى المدى هي: الاجابة رقم (1) موافق بنسبة 62.8 %.

تحليل المحور الاول واهم التوصيات: فاعلية قنوات الاتصال التواصل في الشركة

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

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

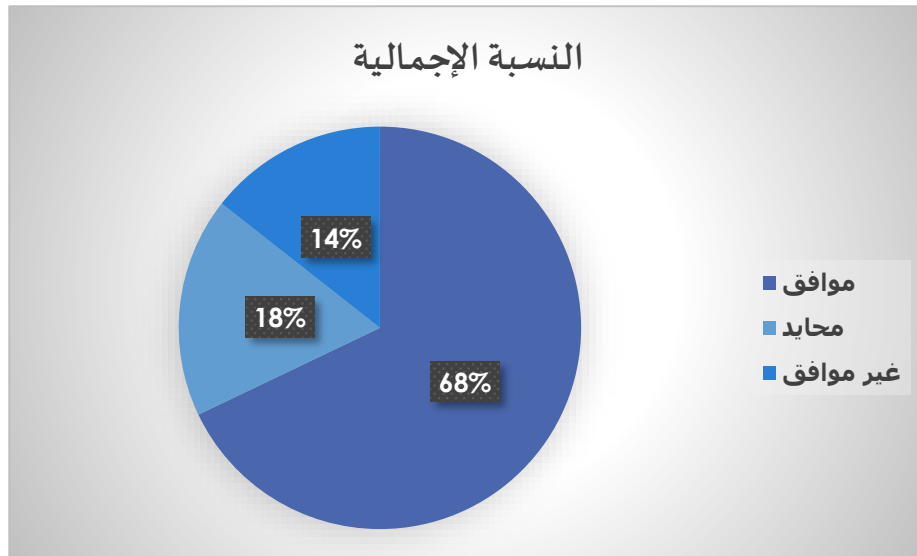
السؤال	نسبة الموافقة
السؤال الخامس	72.1%
السؤال السادس	72.1%
السؤال السابع	58.1%
السؤال الثامن	74.4%
السؤال التاسع	62.8%



➤ نسبة الموافقة = $5 \div (62.8 + 74.4 + 58.1 + 72.1 + 72.1) = 67.9\%$

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

➤ تحقيق قراية 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.

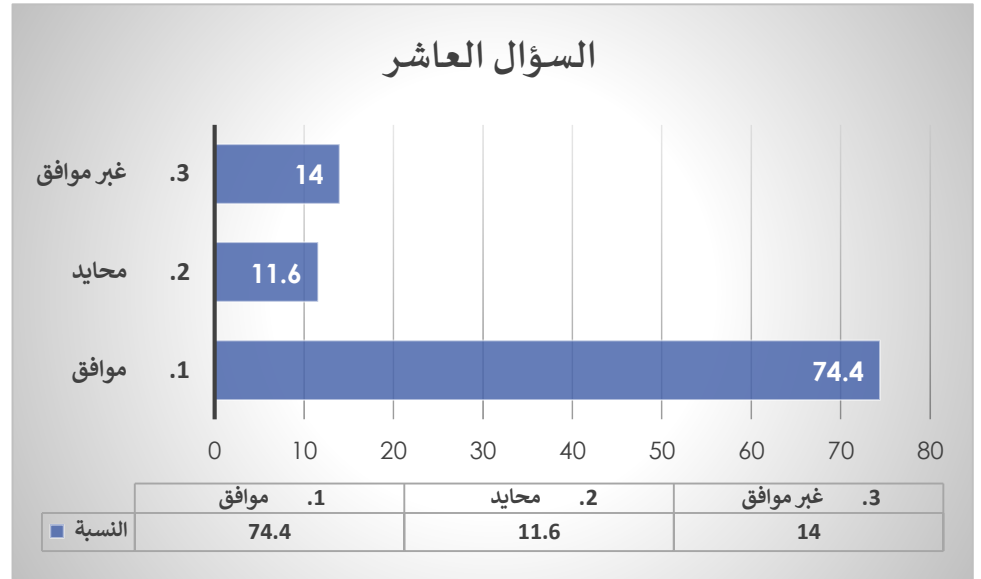
➤ النصائح التحسينية:

- 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 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 ويحوي على ستة اسئلة وكما يلي: -

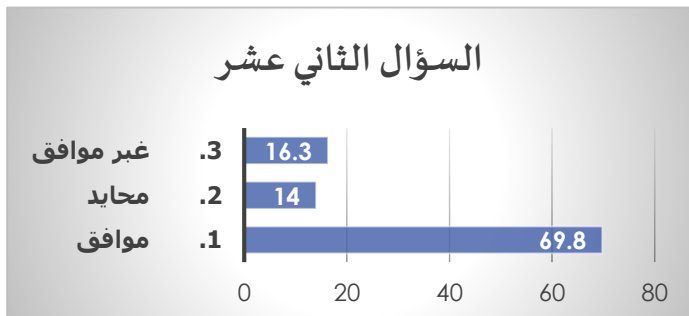
السؤال العاشر: توافق الخطط والاهداف الاستراتيجية والتنفيذية للشركة مع الرؤى الوطنية؟

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

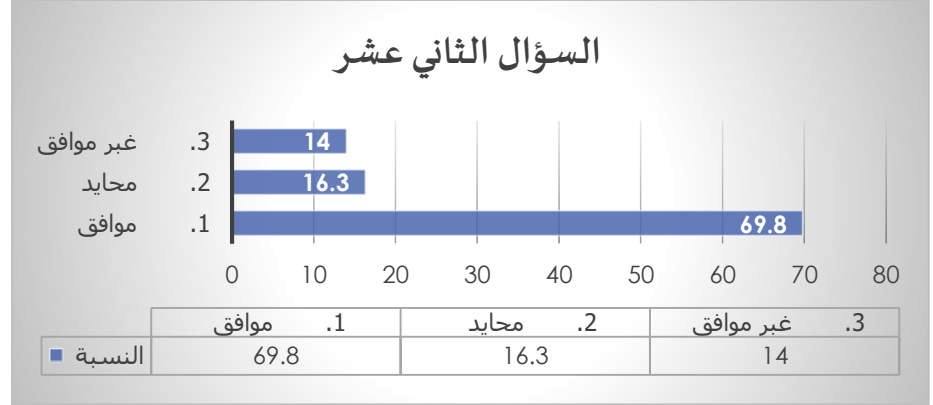


سؤال 12	النسبة	التكرار
1. موافق	69.8	30
2. محايد	14.0	6
3. غير موافق	16.3	7
المجموع	100%	43

- 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 الاهداف الاستراتيجية وفقا للخطة المنشورة لها؟

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

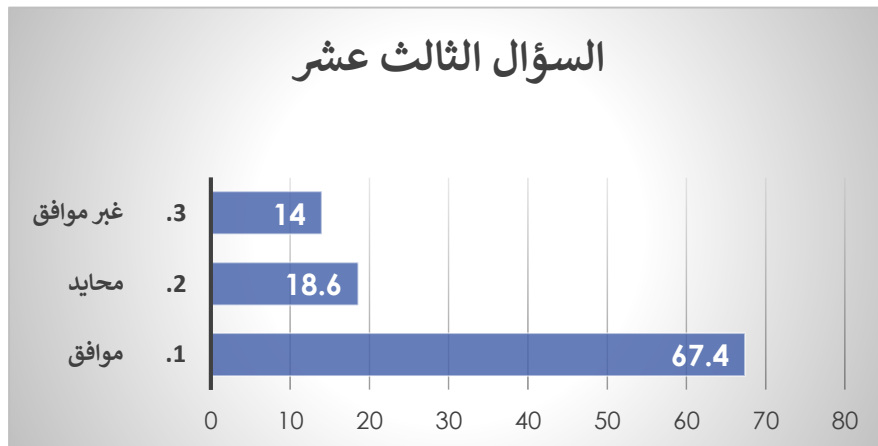


- القيمة الاكثر تكراراً او ما يسمى المدى هي: الاجابة رقم (1) / موافق بنسبة 69.8%.
- تعكس النتيجة رضا جيداً عن مساهمة الشركة الفعلية.

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

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

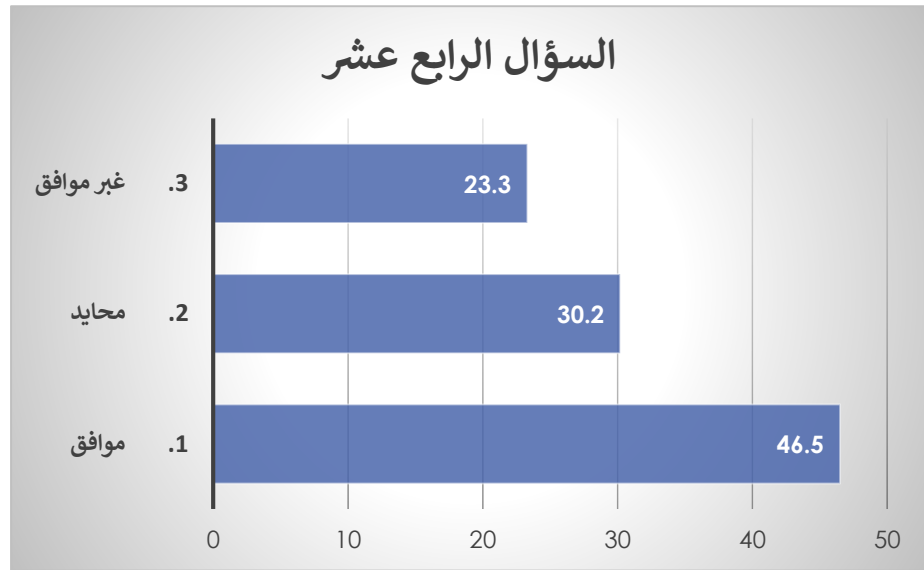
- القيمة الاكثر تكراراً او ما يسمى المدى هي: الاجابة رقم (1) / موافق بنسبة 67.4%.
- نسبة الموافقة تعكس إدراكاً إيجابياً لدور الشركة التنموي والاقتصادي.



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

سؤال 14	النسبة	التكرار
1. موافق	46.5	20
2. محايد	30.2	13
3. غير موافق	23.3	10
المجموع	100%	43

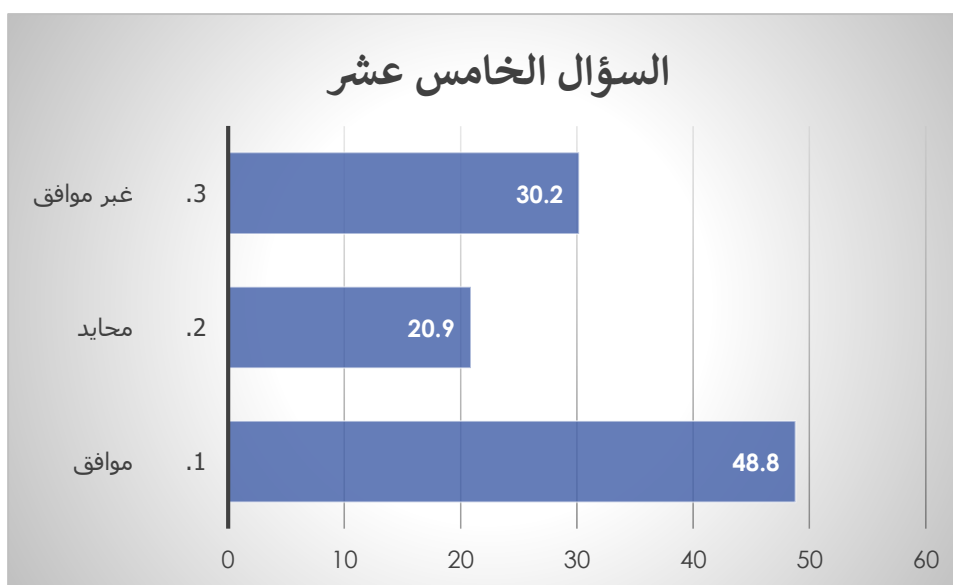
- القيمة الاكثر تكراراً او ما يسمى المدى هي: الاجابة رقم (1) موافق النسبة 46.5 %.
- أقل نسبة موافقة في المحور.
- تعكس النتائج ضعف إشراك الشركاء في مرحلة التخطيط الاستراتيجي.
- ضرورة تعزيز التواصل مع الشركاء وعبر كافة القنوات والمنصات العاملة ومنها منصة تواصل عبر وزارة الاقتصاد الرقمي وغيرها وعقد اجتماعات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



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

سؤال 15	النسبة	التكرار
1. موافق	48.8	21
2. محايد	20.9	9
3. غير موافق	30.2	13
المجموع	100%	43

- 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 واللقاءات الدورية مع الشركاء.
- تفعيل مهام التسويق



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

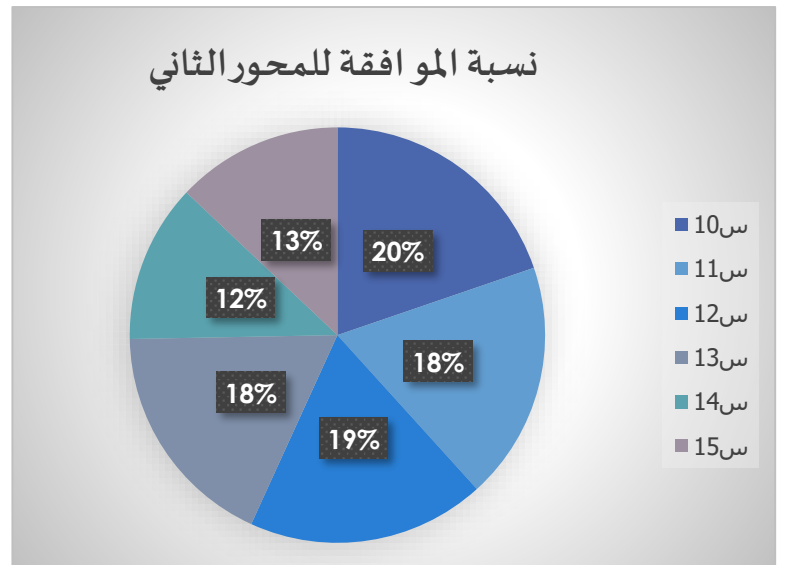
أولاً: وقد تضمن المحور على ستة اسئلة تبين دور الشركة الوطني والقطاعي وكانت النتائج لجميع الاسئلة على النحو التالي:

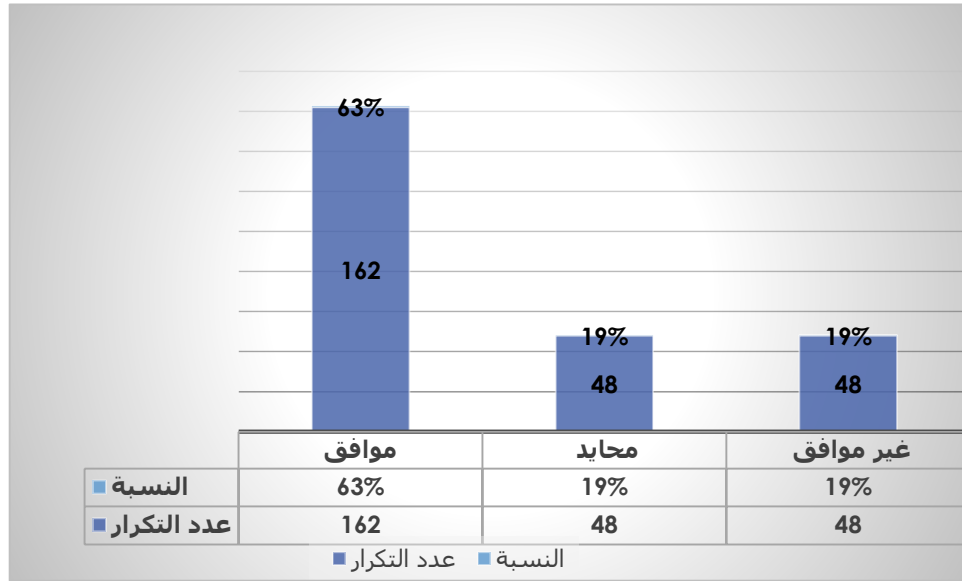
تم احتساب النسبة الشاملة بناءً على متوسط نسب الموافقة لجميع الأسئلة:

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 الخطط الاستراتيجية مع الرؤى الوطنية
- الالتزام بالخططة الاستراتيجية المعلنة
- دور إيجابي في التنمية المستدامة ورؤية التحديث الاقتصادي
- صورة وطنية إيجابية للشركة لدى الشركاء

➤ نقاط الضعف:

- ضعف إشراك الشركاء في إعداد الخطط الاستراتيجية

➤ النصائح التحسينية:

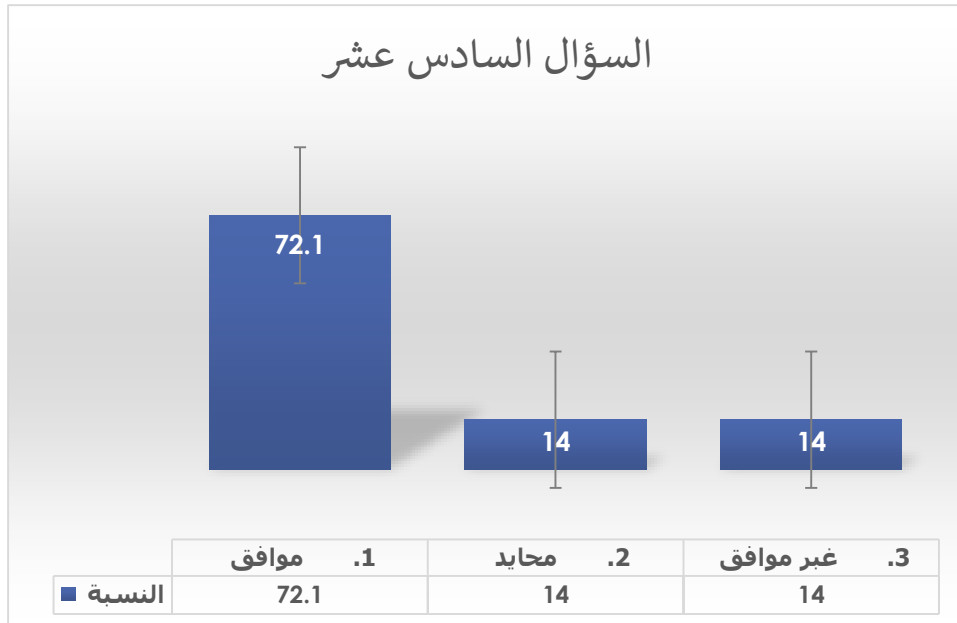
- عقد لقاءات دورية مع الشركاء وبتنظيم من قسم العلاقات العامة وقسم التميز وتطوير الاداء ودعوة جميع الشركاء او اصحاب المصلحة للوقوف على ملاحظاتهم والاستفادة من خبرتهم لزيادة فرص التحسين بصورة نصف سنوية.
- اقامة فعاليات تعزز التواصل مع الشركاء وتعزز روح العمل الجماعي وتحفظ صلات الود والاحترام من خلال دعوتهم 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 الخططة الاستراتيجية للشركة سيما ان الخططة الاستراتيجية تحتاج التعديل في العام القادم 2026.

المحور الثالث: ادارة التغيير والابداع

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

سؤال 16	النسبة	التكرار
1. موافق	72.1	31
2. محايد	14.0	6
3. غير موافق	14.0	6
المجموع	100%	43

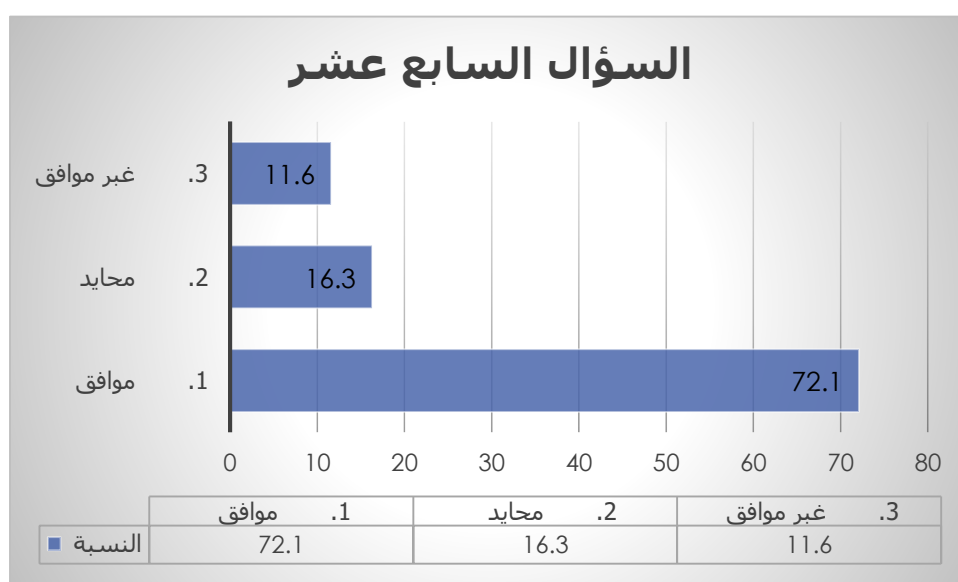
➤ القيمة الأكثر تكراراً أو ما يسمى المدى هي: الاجابة رقم (1) / موافق بنسبة 72.1 %



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

سؤال 17	النسبة	التكرار
1. موافق	72.1	31
2. محايد	16.3	7
3. غير موافق	11.6	5
المجموع	100%	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 راي العينة.



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

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

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

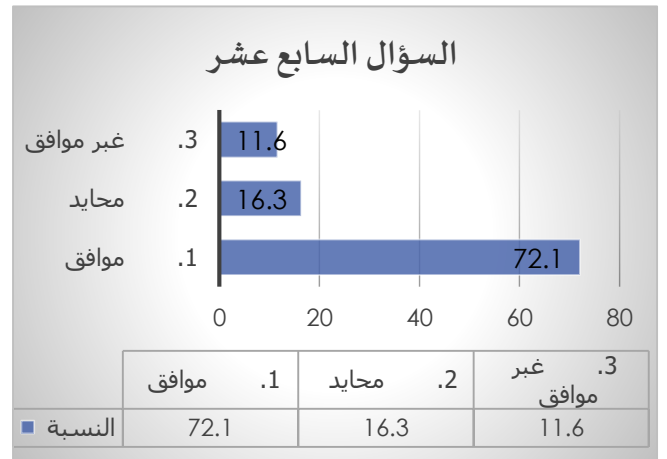
السؤال التاسع عشر: هل اطلعتم على الوثائق المنشورة على الموقع الالكتروني مثل: نظام الادارة المتكامل IMS والخطة الاستراتيجية وغيرها؟

السؤال العشرون 19	النسبة	التكرار
1. موافق	58.1	25
1. محايد	27.9	12
2. غير موافق	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 (2015:9001/ 2015:14001/ 2018:45001/ 2015:31001) ؟

السؤال العشرون (20)	النسبة	التكرار
2. موافق	65.1	28
3. محايد	23.3	10
4. غير موافق	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

ناقش هذا المحور قدرة الشركة على ادارة التغيير والابداع وقيادة مسيرة التطوير والتحديث من خلال الاجابة على خمسة اسئلة تنوعت فيما يخص تطوير الاداء الفردي والمؤسسي وقد كانت الاجابات بحسب التالي:

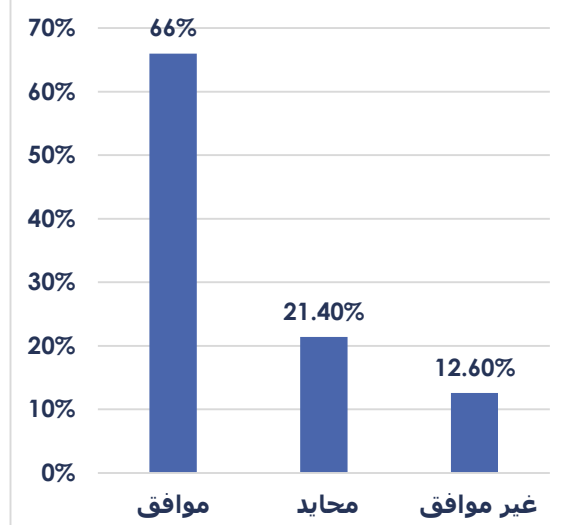
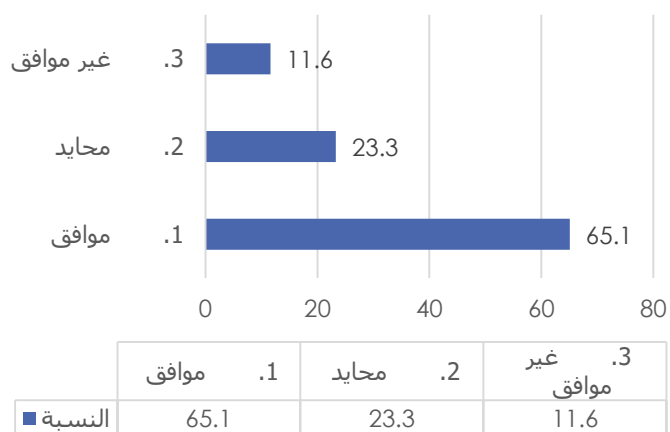
توزيع النسب بحسب

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%

السؤال العشرون



➤ نقاط القوة

- كانت اكثر الاجابات تكراراً هي (موافق) لجميع اسئلة 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

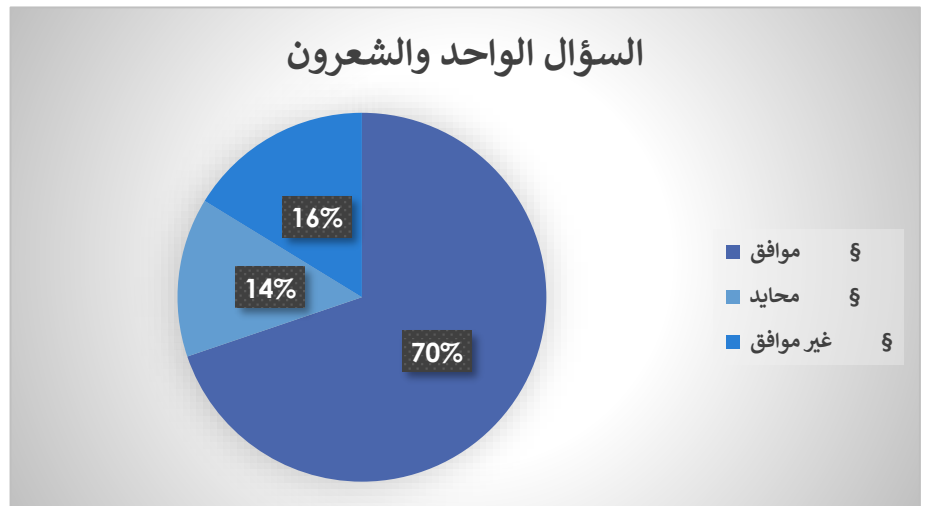
- الاهتمام بنشر بيان الرؤية والرسالة والقيم في مختلف أروقة الشركة ليتاح للجميع الاطلاع عليه ومعرفة توجهات الشركة وقيمها.
- استقبال جميع الملاحظات من خلال صفحة إدارة الشكاوى والمقترحات من خلال وضع الباركود على لوحات موزعه في كافة أروقة المديريات.
- توزيع بروشرات عن الشركة تروج للخدمات التي تقدمها وتوضح 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؟

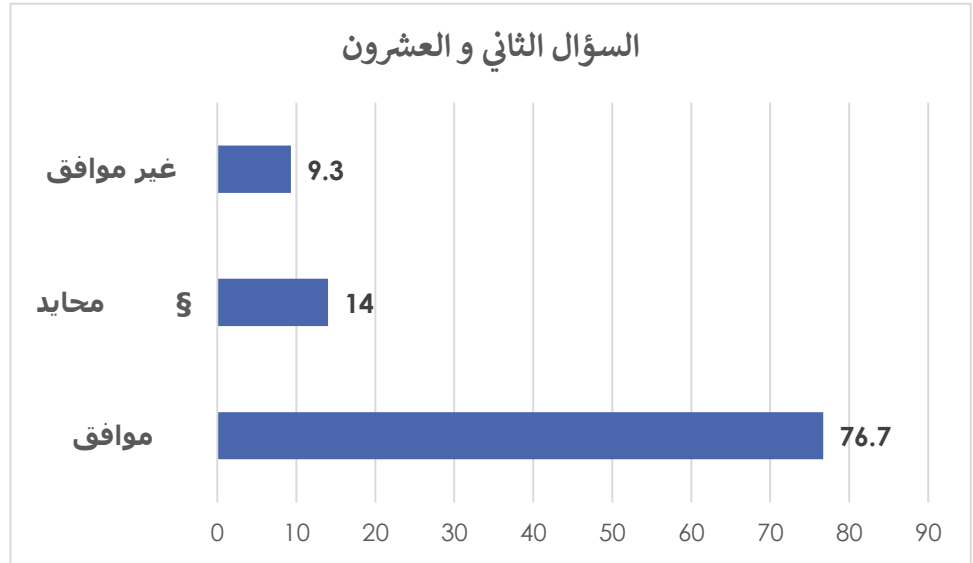
السؤال واحد و عشرون (21)	النسبة	التكرار
■ موافق	70	30
■ محايد	14.0	6
■ غير موافق	16.3	7
المجموع	%100	43

- القيمة الاكثر تكراراً او ما يسمى المدى هي: الاجابة رقم (1) / موافق بنسبة 69.8%
- توضح النسبة استجابة الشركة لمراسلات وملاحظات الشركاء بصورة جيدة.



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

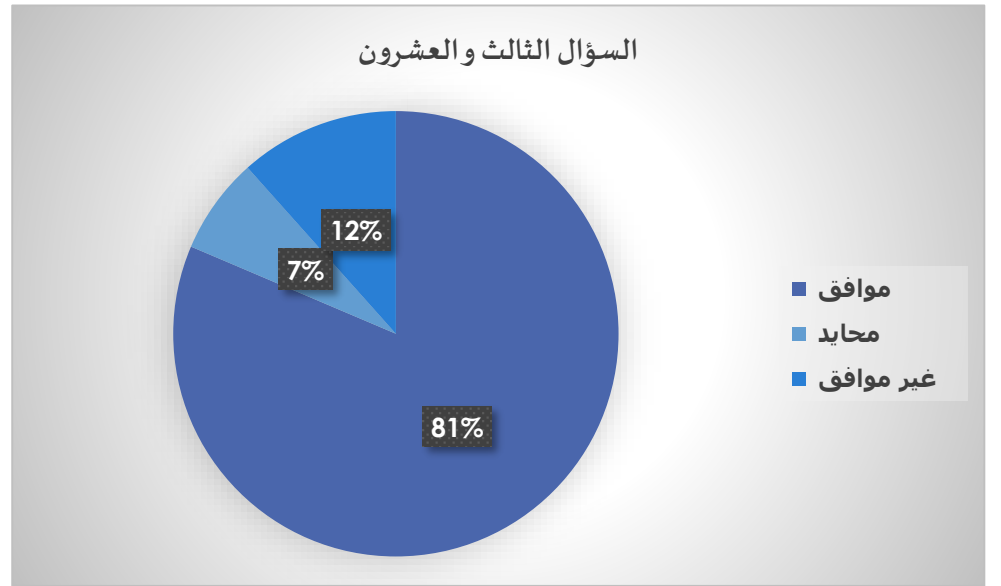
السؤال الثاني والعشرون (22)	النسبة	التكرار
▪ موافق	76.7	33
▪ محايد	14.0	6
▪ غير موافق	9.3	4
المجموع	%100	43



- 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 الإيجابي من خلال دورات التعامل مع الجمهور.

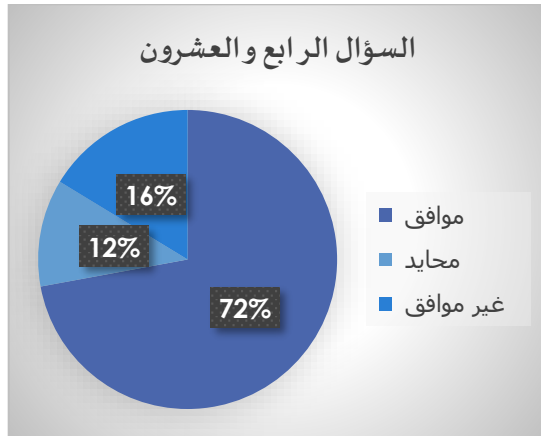
السؤال الثالث والعشرون: عند زيارتكم للشركة تلتمس ان المظهر العام من (النظافة والترتيب والاستقبال والتنظيم لائقاً)؟

السؤال الثالث و العشرون (23)	النسبة	التكرار
■ موافق	81.4	35
■ محايد	7.0	3
■ غير موافق	11.6	5
المجموع	%100	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 الوصل للموظف المعني بتقديم الخدمة؟

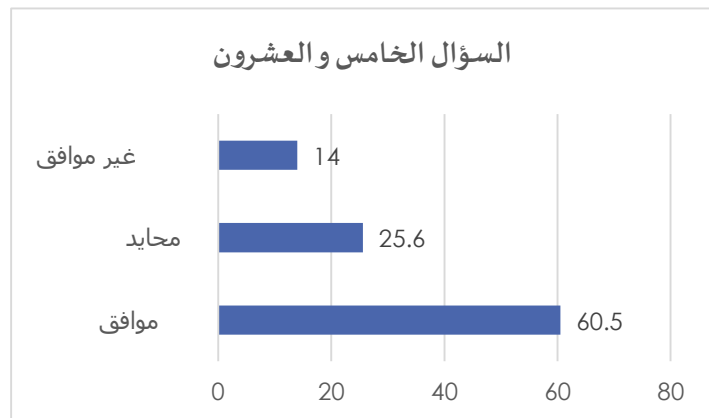


السؤال الرابع والعشرون (24)	النسبة	التكرار
موافق	72.1	31
محايد	11.6	5
غير موافق	16.3	7
المجموع	%100	43

- القيمة الأكثر تكراراً أو ما يسمى المدى هي: الإجابة رقم (1) / موافق بنسبة 72.1%
- تعكس الإجابات 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)؟

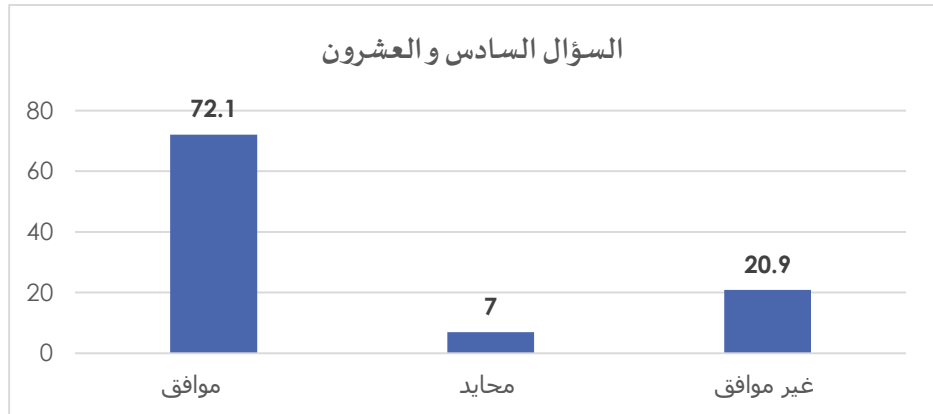
السؤال الخامس والعشرون (25)	النسبة	التكرار
موافق	60.5	26
محايد	25.6	11
غير موافق	14.0	6
المجموع	%100	43



➤ القيمة الأكثر تكراراً أو ما يسمى المدى هي: الإجابة رقم (1) / موافق بنسبة 60.5%

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

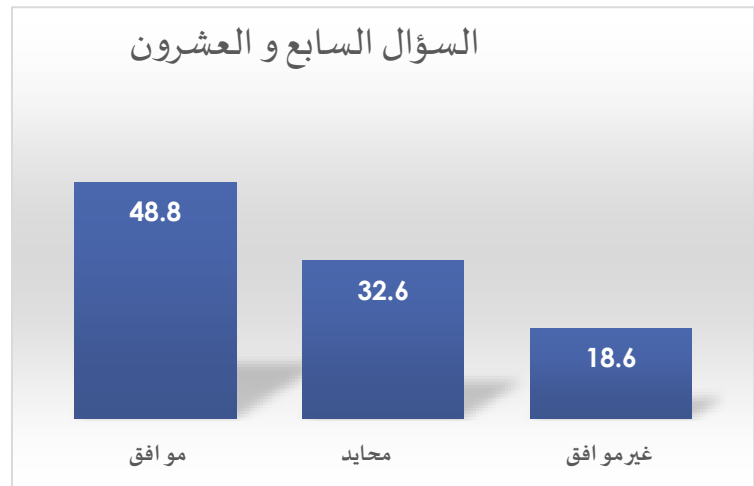
السؤال السادس والعشرون (26)	النسبة	التكرار
■ موافق	72.1	31
■ محايد	7.0	3
■ غير موافق	20.9	9
المجموع	%100	43



■ الأكثر تكراراً أو 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)	النسبة	التكرار
■ موافق	48.8	21
■ محايد	32.6	14
■ غير موافق	18.6	8
المجموع	%100	43

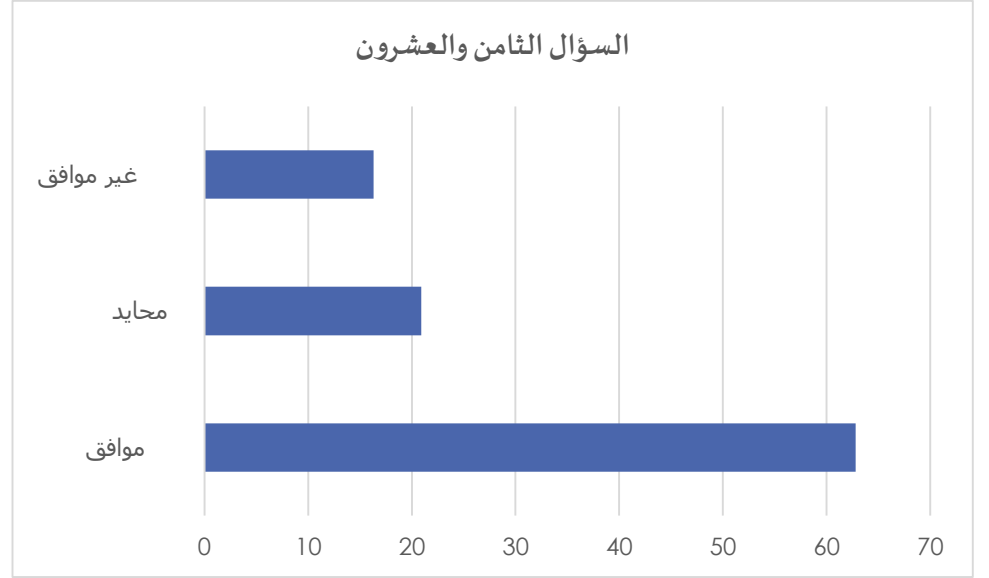
■ الأكثر تكراراً أو ما يسمى المدى هي: الاجابة رقم (1) / موافق بنسبة 48.8%



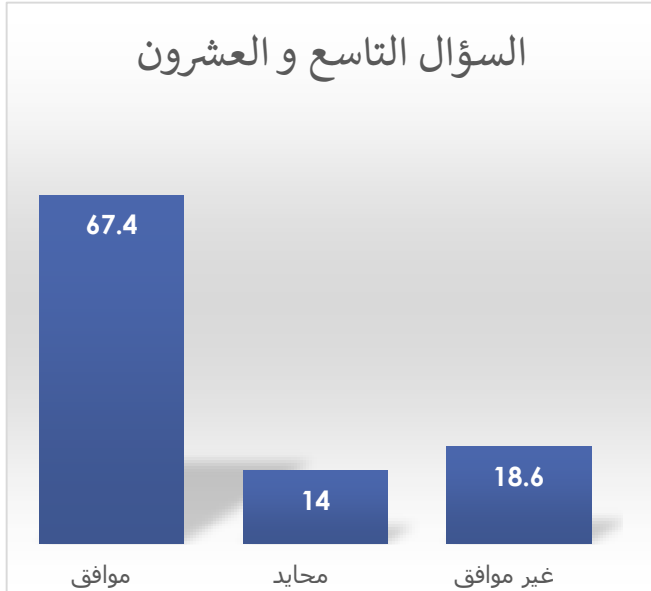
السؤال الثامن والعشرون تعتقد أن الشركة تأخذ بإسهاماتكم ومشاركاتكم وتقوم بمراجعة وتقييم لأرائك؟

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

■ الأكثر تكراراً أو ما يسمى المدى هي: الاجابة رقم (1) / موافق بنسبة 62.8%



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



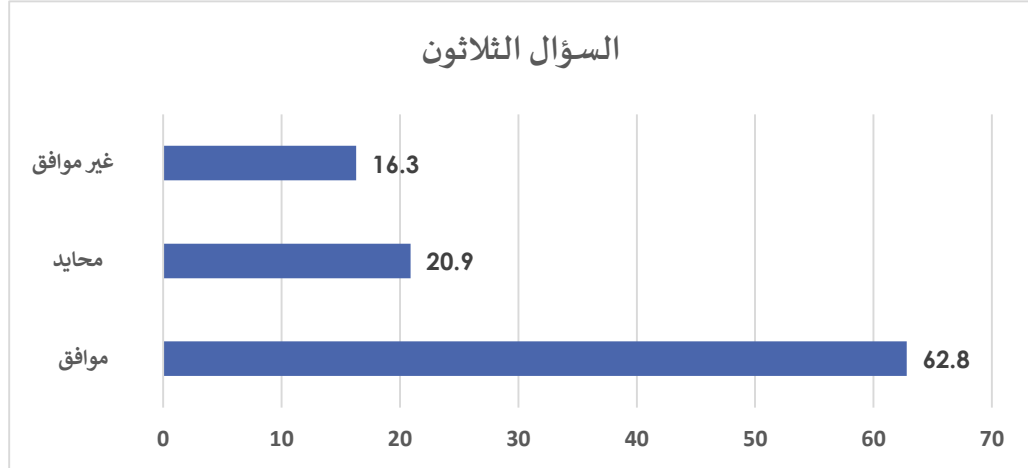
السؤال التاسع والعشرون (29)	النسبة	التكرار
موافق	67.4	29
محايد	14.0	6
غير موافق	18.6	8
المجموع	%100	43

■ الأكثر تكراراً أو ما يسمى المدى هي: الاجابة رقم (1) / موافق بنسبة 67.4%

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

السؤال الثلاثون (30)	النسبة	التكرار
■ موافق	62.8	27
■ محايد	20.9	9
■ غير موافق	16.3	7
المجموع	%100	43

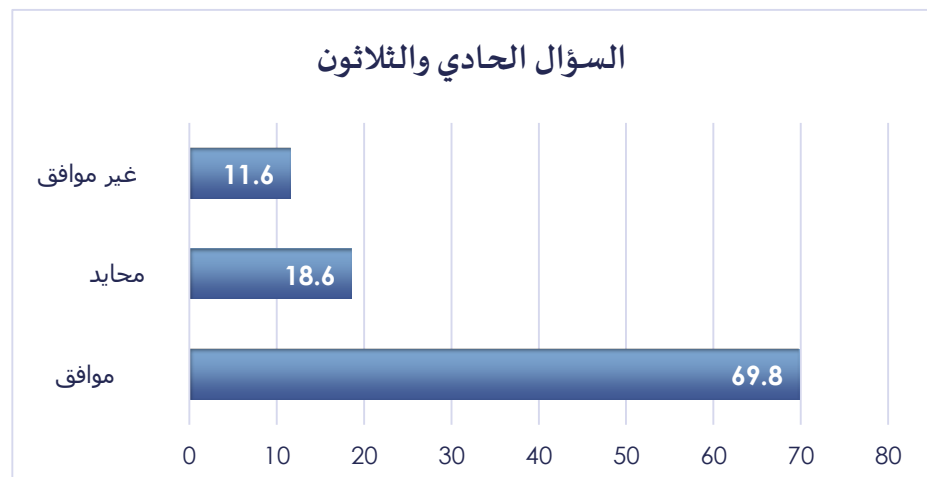
■ الأكثر تكراراً أو ما يسمى المدى هي: الاجابة رقم (1) / موافق بنسبة 62.8%



السؤال الحادي والثلاثون مستوى الخدمات الالكترونية المتوفرة تعتبر جيدة؟

السؤال الحادي وثلاثون (31)	النسبة	التكرار
■ موافق	69.8	30
■ محايد	18.6	8
■ غير موافق	11.6	5
المجموع	%100	43

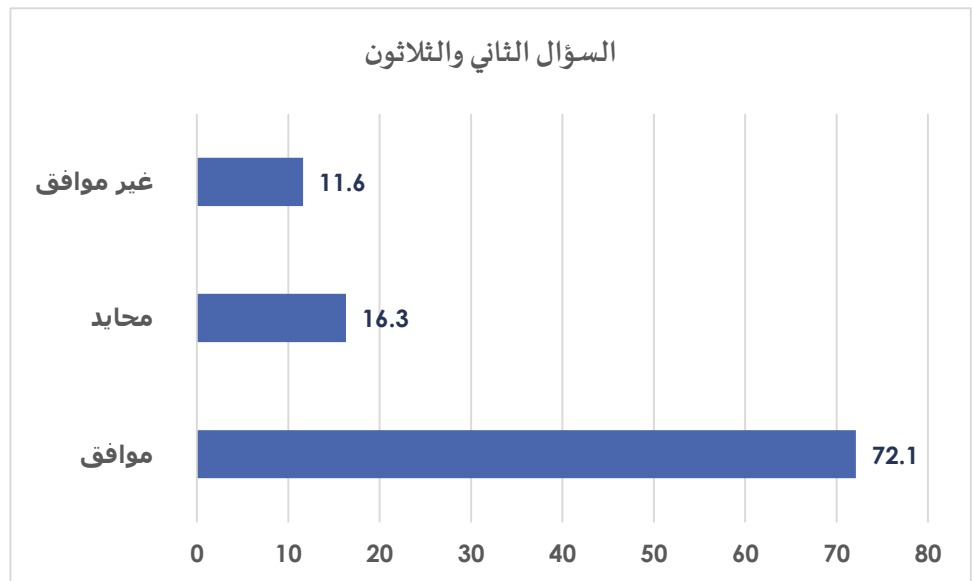
■ الأكثر تكراراً أو ما يسمى المدى هي: الاجابة رقم (1) / موافق بنسبة 70% تقريبا



السؤال الثاني والثلاثون: هل ترى أن شركة العقبة لإدارة وتشغيل الموانئ تقدم دورفاعلاً 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

■ الأكثر تكراراً أو ما يسمى المدى هي: الإجابة رقم (1) / موافق بنسبة 72% تقريباً



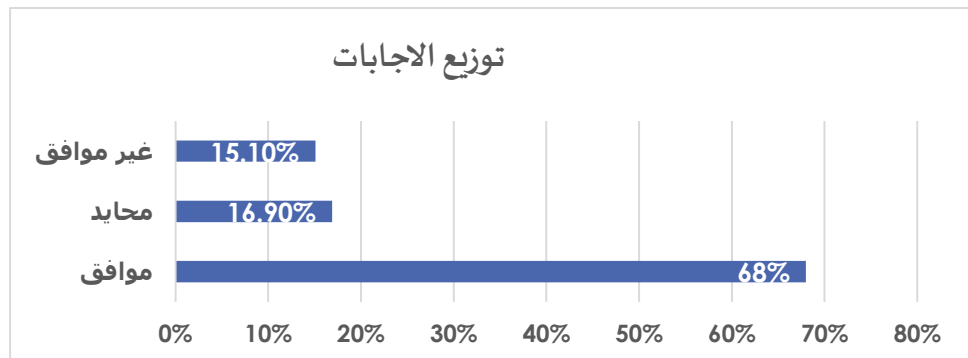
تحليل المحور الرابع والتوصيات :الردود والتعاون والاستجابة

- وقد تم طرح الاسئلة من (22-32) تنوعت الاسئلة بين جودة الخدمات المقدمة وسرعة الانجاز ومستوى الخدمة من حيث اللباقة والترتيب وغيرها.
- يوضح الجدول التالي نسب الاجابات على الاسئلة 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 الاكثر 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

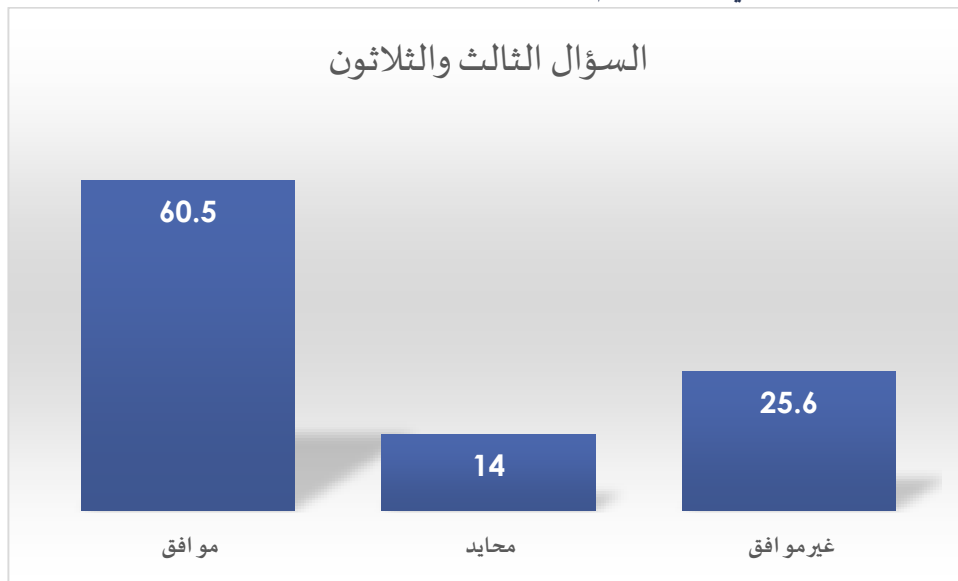
- تنويع وسائل الاتصال المستخدمة لارسال واستقبال المراسلات لضمان سرعة وصول المخاطبات.
- تعزيز الخدمات الإلكترونية
- تطبيق وسائل الجودة الحديثة مثل : كايزن/JIT/PEDCA.

المحور الخامس: ادارة المخاطر واستمرارية الاعمال

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

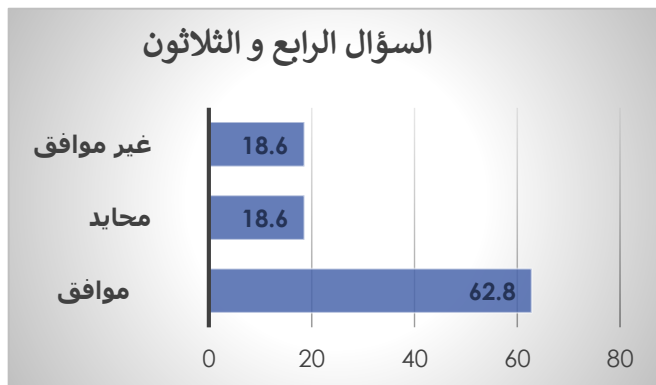
السؤال ثلاثة وثلاثون (33)	النسبة	التكرار
موافق	60.5	26
محايد	14.0	6
غير موافق	25.6	11
المجموع	%100	43

■ الأكثر تكراراً أو ما يسمى المدى هي: الاجابة رقم(1)/موافق بنسبة 60.5%



السؤال الرابع والثلاثون:

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

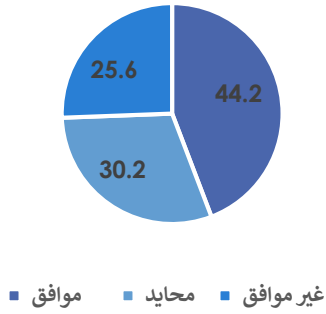


السؤال اربعة وثلاثون (34)	النسبة	التكرار
موافق	62.8	27
محايد	18.6	8
غير موافق	18.6	8
المجموع	%100	43

■ القيمة الأكثر تكراراً أو ما يسمى المدى هي: الاجابة رقم (1) / موافق بنسبة 63%

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

السؤال الخامسة و الثلاثون



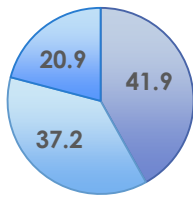
السؤال خمسة وثلاثون (35)	النسبة	التكرار
موافق	44.2	19
محايد	30.2	13
غير موافق	25.6	11
المجموع	%100	43

■ القيمة الاكثر تكراراً او ما يسمى المدى هي: الاجابة رقم (1) / موافق بنسبة 44.5%

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

السؤال ستة و الثلاثون

موافق محايد غير موافق



السؤال ستة وثلاثون (36)	النسبة	التكرار
موافق	41.9	18
محايد	37.2	16
غير موافق	20.9	9
المجموع	%100	43

■ القيمة الاكثر تكراراً او ما يسمى المدى هي: الاجابة رقم (1) / موافق بنسبة 42% تقريباً.

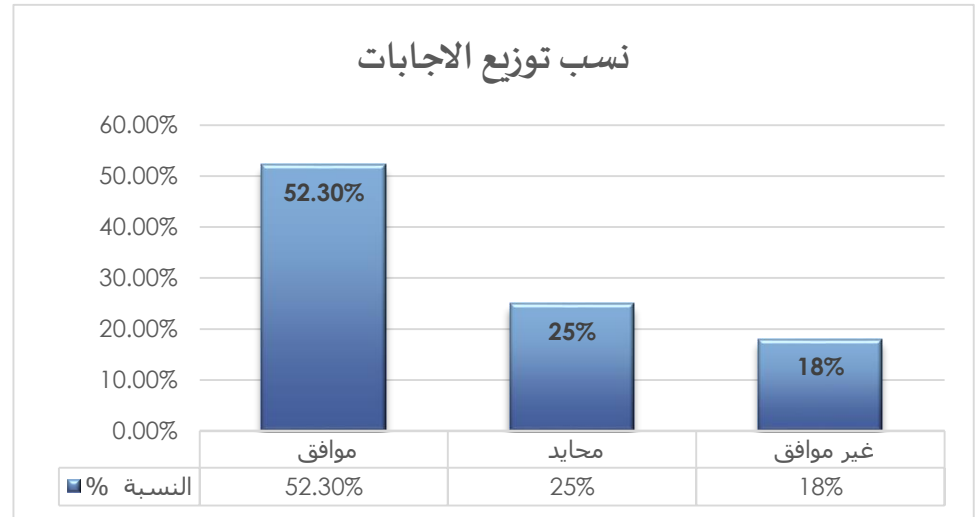
تحليل المحور الخامس والتوصيات الخاصة به: دارة المخاطر واستمرارية الاعمال

- تم طرح (4) اسئلة حول ادارة المخاطر وخطة استمرارية الاعمال.
- وكانت نسبة الموافقة حسب الجدول التالي :

السؤال (33-36)	النسبة %
س33	60.5%
س34	62.8%
س35	44.2%
س36	41.9%

- توزعت الاجابات على الاسئلة المطروحة بحسب الجدول التالي:

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



- الاجابة الاكثر تكرارا الاجابة 1/ بنسبة 52.3
- الابعاز 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 واستمرارية الأعمال

➤ نقاط الضعف

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

➤ النصائح التحسينية

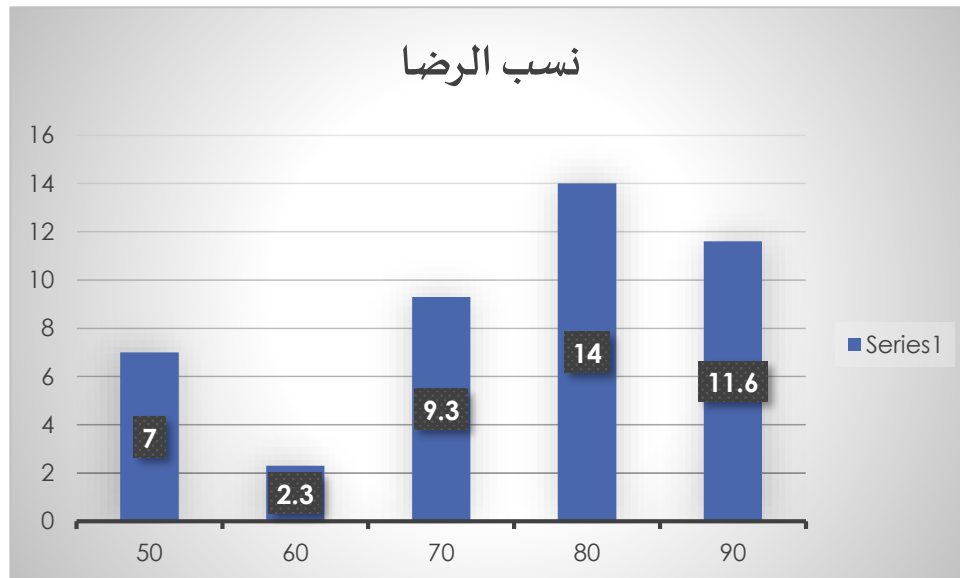
- تعزيز النشر والتوعية واشراك الشركاء المعنيين.
- ان يتولى قسم الاستدامة والتحسين المستمر في وحدة السلامة بمتابعة هذه الملاحظات والعمل على تطويرها.

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

<input type="checkbox"/> %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
-------------------------------	------------------------------	------------------------------	------------------------------	------------------------------	------------------------------	------------------------------	------------------------------	------------------------------	------------------------------

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

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



السؤال الثامن والثلاثون: اهم المقترحات او المعيقات:

- اضافة رقابه على العمال وسائقين الجكات على الرميات بسبب تاخيرهم بالعمل ولا يتم اتمام عملهم وحضورهم الا بعد اعطائهم اكراميه.
- اضافة موظفين زطافه لعدم وجود نظافه نهائيا بالحمامات
- بطئ عمليات دفع المستحقات
- عمال التحميل والتزليل للبضائع يجب إعادة تأهيلهم أو تدريبهم ودراسة ماضيهم وفحصهم بشكل دوري من المؤثرات العقلية أو إحضار عمالة وافدة مكانهم بسعر أقل وعمل أكثر وإنجاز أكثر كونهم يتدللون 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 تعيين العمال. من حيث القيود الامنيه. وتحسين نوعية تعامل العمال... تحسين مستوى الخدمات المقدمة في ساحة ٤ والميناء والنظافة
- تعيين ضابط ارتباط بين المجلس الاقتصادي والاجتماعي الاردني وشركة العقبة للتنسيق والمتابعة
- التواصل الفعال
- اولاً: الاهتمام بالموظف واعطائه ما يستحق ولا يمكن كل شي من صالح الاداره
- ثانياً: انصاف الموظف المجتهد والأخذ بكل شخص مثابر وعدم طمس قدراته
- ثالثاً: عدالة الشركة أين معادلة الشهادات التي حصل عليها الموظفين بعد موافقه على استكمال دراستهم
- رابعاً: العمل على تعيين عمال ع الاقل الذين يعملون مع أي شي متحرك والسبب ((الخبره)) هذه الأعمال تحتاج خبره مثل العمل مع ونش الرصيف والبحر والموبايل وذلك فقدان 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 السلامة العامه في السنه على الاقل مرتين بدل من صرفه خلال سنه او سنتين مره واحده كل. من الفزة . والسيفتي وللأسف مع كل هذا العناء انا متأكد من عدم الاستماع لاي شي
- الوقت المستغرق في تقديم الخدمات والرد على المراسلات يعتبر بطيء نوعا ما
- الشركة بطيئة في التحول الرقمي
- اقترح ان يتم تخصيص وسيلة نقل بشكل 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 الخطط الاستراتيجية المتعلقة بالموانئ ومواءمة الأهداف التشغيلية مع الأهداف الاستراتيجية لمنطقة العقبة الاقتصادية الخاصة ، عقد ورش عمل دورية لمواءمة الأولويات وتعزيز الفهم المشترك للأهداف.

نتائج الدراسة:

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

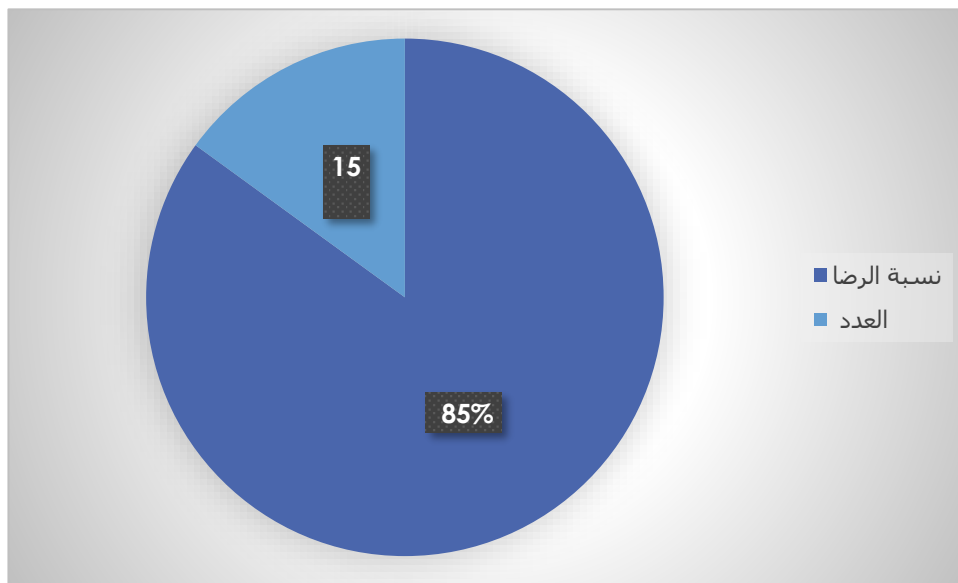
- غير راضي أو درجة الرضا منخفضة للاجابات من 10، 20، 30، 40، 50 وقد بلغت نسبت الاجابات 35 %.
 - راضي او درجة رضا متوسطة الى جيد للاجابات من 60، 70 وقد حققت نسبة 11.6 %
 - راضي جدا درجة رضا مرتفعة للاجابات من 80، 90، 100 وقد حققت نسبة 35 %
- وحيث أن رضا الشركاء يعتبر متغير تابع غير ملموس لا يمكن قياسه بارقام دقيقه وحقيقة الا انه يقاس من خلال قراءة المؤشرات والحالة العامة للاجابات فان الدراسة خلصت للنتيجة النهائية التالية:

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

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 ويتيح فهم قوة الرضا بين الشركاء الراضين، مع إبراز النقاط القوية في الأداء والخدمات.

- راضي من 100-50 تكون النسبة 84.52 %



استبانة 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 الاداء للشركة.

نرجو منكم الاجابة عن الاسئلة التالية راجين تعبئتها بما ترونه مناسباً:

■ الجزء الاول: البيانات والمعلومات:

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

■ المديرية أو الوحدات التي تتعاملون معها في الشركة:

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

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

5, نرجو اختيار قنوات التواصل الأكثر فعالية لديكم مع الشركة:

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

الرجاء وضع اشارة ✓ عند الاختيار الذي ترونه مناسباً:

المحور الاول: فاعلية قنوات الاتصال التواصل في الشركة			التقييم
او افق	محايد	غير موافق	
6. تعتبر قنوات الاتصال بمختلف أشكالها فعالة ومتنوعة تلبي احتياجاتكم وتوفر وسائل متنوعة للتواصل.			
7. تبادل المعلومات عبر قنوات الاتصال المتاحة يلبي احتياجاتكم وتوقعاتكم.			
8. يوفر الموقع الالكتروني المعلومات اللازمة ببسر وسهولة.			
9. منصات التواصل الاجتماعي لها دور مهم في نشر التوعية وابرار نشاطات الشركة			
10. تعتبر جودة المحتوى المقدم في منصات التواصل متنوع وملئم.			

المحور الثاني : فاعلية الدور الوطني والقطاعي للشركة			التقييم
او افق	محايد	غير موافق	
11. توافق الخطط 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 أنشطتها في تحقيق أهداف 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 و استشارتكم 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. بريك 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 تلتزم ان المظهر العام من(النظافة والترتيب والاستقبال والتنظيم لائقاً).
			25. ترى ان عدد الموظفين كاف وان هناك سهولة في الوصول للموظف المعني بتقديم الخدمة.
			26. يتم اطلاعكم على المراحل والآليات التي تمر بها الاجراءات واعلامكم بالنتائج (لشفافية).
			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 بإسهاماتكم ومشاركاتكم وتقوم بمراجعة وتقييم لآرائكم.
			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 والوبئة.
			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 الموانئ:

<input type="checkbox"/> %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
-------------------------------	------------------------------	------------------------------	------------------------------	------------------------------	------------------------------	------------------------------	------------------------------	------------------------------	------------------------------

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

انتہی بحمد اللہ