جائزة الملك عبدالله الثاني
لتميز الأداء الحكومي والشفافية
الدورة التاسعة
(2024/2023)

البنك المركزي الأردني
CENTRAL BANK OF JORDAN

نتائج تحليل استبانة قياس رضا متلقي الخدمة وتحديد احتياجاتهم لعام 2025

المقدمة

اســتناداً لمنهجية قياس وتحليل رضــا متلقي الخدمة والى إدارة الخدمات وعلاقات متلقي الخدمة ضــمن دليل إدارة العمليات والخدمات في البنك المركزي الأردني والتي من أبرز أهدافها قياس درجة رضــا متلقّي الخدمة ومعرفة احتياجاتهم سعياً لتلبيتها وبالتالي زيادة درجة الرضا لديهم، فقد تم إعداد هذه الاستبانة بهدف أخذ التغذية الراجعة من متلقيً خدمات البنك حول خدمات البنك المركزي ومهنية موظفيه ومستوى الرضا من خلال مجموعة من المقاييس التي يعتمدها البنك بهذا الشــأن. ويعتمد البنك على أراء وتقييم متلقي الخدمات لقياس جودة الخدمات التي يقدمها للوقوف على مواطن القوة والضـعف واتخاذ السـبل الكفيلة بتعزيز نقاط القوة ومعالجة نقاط الضـعف من أجل تحسـين هذه الخدمات بحيث تحقق احتياجات متلقي الخدمة.

هدف الدراسة:

- قياس معدل الرضا العام عن الخدمات المقدمة من البنك المركزي.
- قياس معدل الرضا العام عن كل خدمة على حدا من الخدمات المقدمة من البنك المركزي.
- قياس معدل الرضا العام حسب بعض المؤشرات الديموغرافية مثل (الجنس، والفئة العمرية).

مجتمع وعينة الدراسة وطريقة جمع البيانات:

- **يتكون مجتمع الدراسة من متلقي خدمات البنك المركزي مصنفين بحسب قائمة متلقي الخدمة لعام 2025:**

1- مؤسسات القطاع العام (الوزارات والمؤسسات والدوائر الحكومية).
2- مؤسسات القطاع الخاص (البنوك، شركات الصرافة، شركات التمويل، شركات التأمين...).
3- المنظمات غير الربحية.
4- متلقي الخدمة من المواطنين لدى المركز الرئيسي للبنك وفرعيه.

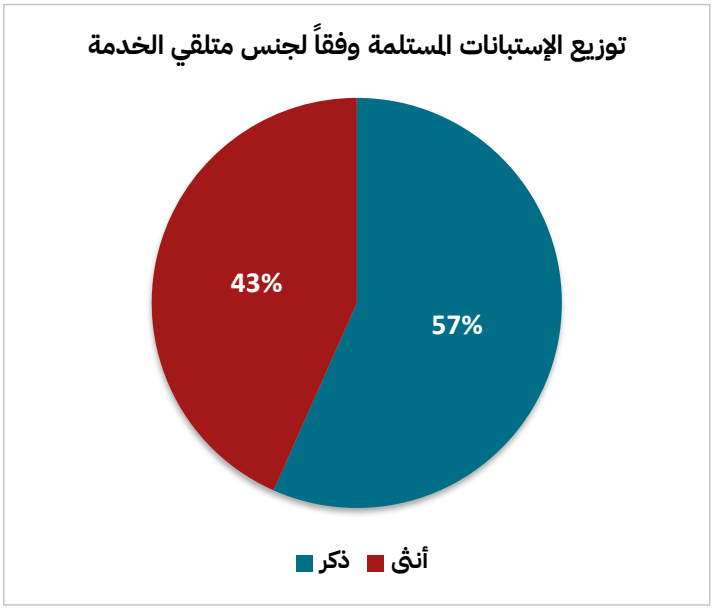
- **عينة الدراسة وطريقة جمع البيانات**

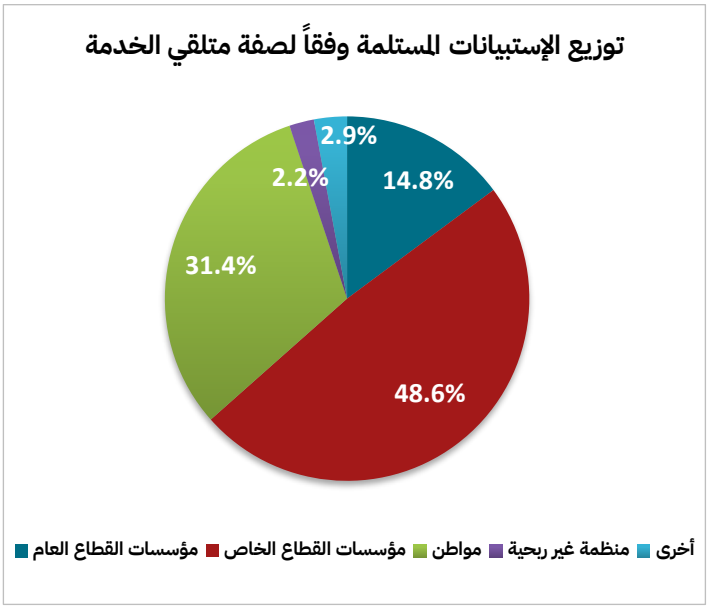
تتكون عينة الدراسـة من عينة طبقية عشـوائية من متلقي الخدمة موزعة حسـب قائمة متلقي الخدمة والتي تم ذكرها أعلاه، حيث قامت الوحدات التنظيمية المقدمة لخدمات البنك المركزي بإرســال ونشرـ روابط الاســتبانة مباشرة إلى متلقي الخدمة الخاصــين بها من خلال الهاتف النقال أو البريد الإلكتروني أو ضــمن قاعات خدمة الجمهور، كما تم إنشــاء رمز اسـتجابة (QR Code) لكل وحدة تنظيمية ومن خلال هذا الرمز يسـتطيع متلقي الخدمة الدخول إلى الاسـتبانة والإجابة على أســئلتها التي تخص الخدمات التي تلقاها من الوحدة تنظيمية المعنية الأمر الذي انعكس بشــكل إيجابي على قدرة متلقي الخدمة من الوصــول لتقييم الخدمات وتقديم أي مقترحات من قبلهم بهذا الخصــوص، ويبين الجدول التالي اثر ذلك حيث ارتفع عدد الاستبانات المستلمة والتي تم تحليل نتائجها من 1,300 استبانة في عام 2024 إلى 1,368 استبانة في عام 2025 وكما يلي:

السنة	عدد الاستبانات المستلمة	عدد الاستبانات المستلمة والقابلة للتحليل
2022	1100	893
2023	1269	1254
2024	1432	1300
2025	1556	1368

وقد كانت الاستبانات لعام 2025 موزعة حسب المؤشرات الديموغرافية التالية:

حسب صفة متلقي الخدمة		حسب الفئة العمرية		حسب الجنس		حسب المؤهل العلمي	
	عدد الاستبانات		عدد الاستبانات		عدد الاستبانات		عدد الاستبانات
مؤسسات القطاع العام	203	اقل من 20	17	ذكر	775	الثانوية العامة فما دون	58
مؤسسات القطاع الخاص	665	من 20-39	746			دبلوم	95
مواطنين	430	من 40-59	586	أنثى	593	بكالوريوس	922
منظمات غير ربحية	30	فوق 60 عاما	19			دراسات عليا	293
أخرى	40						
المجموع							1,368





استبانة الدراسة:

- **تصميم استبانة الدراسة:**

تم تصـميم اسـتبانة رضـا متلقي الخدمة حيث تم إعداد بنود وأسـئلة الاسـتبانة بعناية وذلك لتوفير تغذية راجعة عن مدى جودة خدمات البنك المقدمة وعن فاعلية منهجيات إدارة العمليات والخدمات كمدخل يسـاعد في تطوير وتحسـين أدائه والارتقاء بمسـتوى الخدمات التي يقدمها بما يواكب التطورات واحتياجات المتعاملين معه وتوقعاتهم وروعي فيها البسـاطة والوضـوح والإيجاز والتكامل بين الأسئلة. وتم استخدام مقياس ليكارت الخماسي Likert scale لقياس مستوى الرضا بعبارة واضحة.

- **محاور الاستبانة الخاصة بقياس الرضا عن الخدمات المقدمة:**

المحور		الوصف والأبعاد
المحور الأول	محور تقديم الخدمات	تم سـؤال المسـتجيب عن مدى رضـاه عن المواضـيع التي تخص عملية تقديم الخدمة: تتعدد الوسائل المستخدمة للتعريف بالخدمات، ووضوح ومنطقية الوثائق المطلوبة لإنجاز المعاملات، وبسـاطة وعدم تعقيد الخطوات اللازمة لإنجاز المعاملات، ووضـوح الإجراءات اللازمة للحصـول على الخدمة، ووضـوح وسـهولة النماذج المطلوب تعبئتها لإنجاز المعاملات، بالإضافة إلى الالتزام بالوقت المحدد للحصول على الخدمة.
المحور الثاني	محور السمعة والصورة الذهنية	تم سـؤال المسـتجيب عن مدى رضـاه عن كفاءة موظفي البنك في تنفيذ الخدمات، وسـهولة الوصـول إلى المعنين بالخدمة المطلوبة، وقدرة الموظفين المعنيين على فهم احتياجات طالب الخدمة وإجابته على اسـتفسـاراته، ومدى لباقة ولطف أسـلوب الموظفين المقدمين للخدمة المطلوبة.
المحور الثالث	محور التواصل والإشراك والتوعية لمتلقي الخدمة	تم سـؤال المسـتجيب عن رضـاه حول تواجد اللوحات الإرشـادية والنشـرات التعريفية الخاصـة بالخدمات التي يقدمها البنك وإجراءات الحصـول عليها، وعن الإعلان عن أي تغيير يطرأ على إجراءات تقديم الخدمة، وعن تنوع ووضـوح قنوات تقديم الشـكاوى والاقتراحات، وعن اسـتجابة موظفو البنك على الاسـتفسـارات والاحتياجات بسرعة وفعالية، وعن متابعة الشكاوى والتواصل في حال وجود أي استفسارات أو مقترحات.
المحور الرابع	محور تطوير الخدمات	تم سؤال المستجيب عن رضاه حول مدى تحسن إجراءات الحصول على الخدمة مقارنة بالزيارات السابقة، ومدى رضاه حول زيادة سرعة تنفيذ المعاملات بالتالي نقصان الوقت المستغرق لإنجاز المعاملات، وتحسن البنية التحتية وبيئة تقديم الخدمة، وتحسين وزيادة وضوح طرق التعامل مع الشكاوي والاقتراحات.
المحور الخامس	محور الالتزام بمستوى جودة الخدمات	تم سؤال المستجيب عن مدى رضاه عن جودة الخدمات المقدمة، وعن مدى رضاه عن النتيجة الإيجابية التي كان يتوقعها من الخدمة وأحيانا بما يفوق توقعاته، وعن مدى وجود صـلاحيات لموظفي البنك تفوضـهم باتخاذ القرارات المناسـبة لتسـهيل تقديم الخدمة، وعن مدى رضـاه حول تقديم الخدمات بشـكل دقيق ومطابقتها لدليل الخدمات وبدون أخطاء، وعن المحافظة على خصوصية وسرية بيانات ومعاملات متلقي الخدمة.
المحور السادس	محور الابتكار بالخدمات	تم سؤال المستجيب عن مدى سعي البنك المركزي إلى استحداث وسائل متطورة لتقديم الخدمات مما يوفر الوقت والجهد وعن مدى الاعتماد على طرق علميّة ومبتكرة للتغلب على التحديات وتحقيق الفائدة لمتلقي الخدمة.

هذا وقد تناول القسم الأخير من الاستبانة سؤال مفتوح وذلك لكتابة أية ملاحظات أو مقترحات لتحسين أو تطوير مستوى الخدمات المقدمة.

منهجية قياس الرضا:

- تم استخدام برنامج (SPSS) لغايات التحليل الإحصائي ولقياس درجة الرضا العام وقد تم اعتماد ما يلي:
  - إعطاء إجابات درجة رضا **راضي تماماً** وزن (5).
  - إعطاء إجابات درجة رضا **راضي** وزن (4).
  - إعطاء إجابات درجة رضا **محايد** وزن (3).
  - إعطاء إجابات درجة رضا **غير راضي** وزن (2).
  - إعطاء إجابات درجة رضا **غير راضي تماماً** وزن (1).
- تم احتساب معدل الرضا لكل بند بمجموع نسبتي الإجابة على درجة رضا راضي تماماً ودرجة رضا راضي، أما درجة الرضا العام فقد تم احتسابها من خلال اخذ المتوسط الحسابي لنسب الرضا عن كل محور من محاور قياس الرضا عن الخدمات المقدمة بأهمية نسبية متساوية لكل منها.
- تم إجراء الاختبارات الخاصة باستبانة وبيانات المسح مثل اختبار ثبات الأداة (الاتساق الداخلي) باستخدام معامل ثبات كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha Coefficient) حيث بلغ (0.89)، مما يشير إلى مناسبة استبانة المسح واتساق أسئلتها.

نتائج قياس الرضا:

1. نتائج الرضا عن محور تقديم الخدمات:

	المحور الأول: تقديم الخدمات	راضي تماما	راضي	محايد	غير راضي	غير راضي تماما	معدل الرضا
1.1	تتعدد الوسائل المستخدمة للتعريف بالخدمات التي يقدمها البنك المركزي (الهاتف، الموقع الإلكتروني، مكتب خدمة الجمهور).	70.8%	25.0%	3.2%	0.1%	0.7%	95.8%
1.2	الوثائق المطلوبة لإنجاز المعاملات واضحة ومنطقية	67.7%	27.7%	2.2%	1.5%	0.8%	95.4%
1.3	تتسم الخطوات اللازمة لإنجاز المعاملات بالبساطة وعدم التعقيد	62.0%	32.5%	2.8%	1.8%	1.0%	94.5%
1.4	الإجراءات اللازمة للحصول على الخدمات معلنة وواضحة	63.5%	32.8%	2.5%	0.4%	0.8%	96.2%
1.5	النماذج المطلوبة لإنجاز المعاملات واضحة وسهلة	65.2%	30.8%	2.8%	0.4%	0.8%	96.0%
1.6	يتم الالتزام بالوقت الذي تمّ تحديده للحصول على الخدمة.	62.7%	33.2%	2.4%	0.8%	0.9%	95.8%
	مستوى الرضا عن المحور الأول						**95.6%**

2. نتائج الرضا عن محور السمعة والصورة الذهنية:

	المحور الثاني : السمعة والصورة الذهنية	راضي تماما	راضي	محايد	غير راضي	غير راضي تماما	معدل الرضا
2.1	يتميز موظفو البنك المركزي بمستوى عال من الكفاءة والسرعة في تنفيذ الخدمات	70.8%	25.0%	3.2%	0.1%	0.7%	95.8%
2.2	هناك سهولة في الوصول لموظفي البنك المركزي المعنيين بتقديم الخدمة	67.7%	27.7%	2.2%	1.5%	0.8%	95.4%
2.3	لدى موظفو البنك المركزي القدرة على الاستماع وفهم احتياجات طالب الخدمة وإجابة الاستفسارات.	62.0%	32.5%	2.8%	1.8%	1.0%	94.5%
2.4	يتميز موظفو البنك المركزي باللباقة والأسلوب اللطيف	63.5%	32.8%	2.5%	0.4%	0.8%	96.2%
	مستوى الرضا عن المحور الثاني						**95.5%**

3. نتائج الرضا عن محور التواصل والإشراك والتوعية لمتلقي الخدمة:

	المحور الثالث: التواصل والإشراك والتوعية لمتلقي الخدمة	راضي تماما	راضي	محايد	غير راضي	غير راضي تماما	معدل الرضا
3.1	يوجد لوحات إرشادية ونشرات تعريفية خاصة بالخدمات التي يقدمها البنك وإجراءات الحصول عليها	63.6%	32.9%	5.1%	0.4%	0.6%	96.5%
3.2	يتم الإعلان عن أي تغيير يطرأ على إجراءات تقديم الخدمة	60.8%	33.2%	4.3%	0.9%	0.7%	94.1%
3.3	هناك تنوع ووضوح في قنوات تقديم الشكاوى والاقتراحات	58.1%	36.2%	4.4%	0.5%	0.8%	94.3%
3.4	يستجيب موظفو البنك المركزي على الاستفسارات والاحتياجات بسرعة وفعالية	63.5%	31.0%	4.1%	0.5%	0.9%	94.5%
3.5	تتم متابعة الشكاوى والتواصل في حال وجود أي استفسارات أو مقترحات	61.2%	33.7%	3.5%	0.7%	0.8%	94.9%
	مستوى الرضا عن المحور الثالث						94.9%

4. نتائج الرضا عن محور تطوير الخدمات:

	المحور الرابع : تطوير الخدمات	راضي تماما	راضي	محايد	غير راضي	غير راضي تماما	معدل الرضا
4.1	إجراءات الحصول على الخدمة أفضل مقارنة بالزيارات السابقة	60.2%	34.8%	3.8%	0.8%	0.5%	95.0%
4.2	الوقت المستغرق لإنجاز المعاملة أصبح أقل وأسرع	56.6%	37.6%	4.4%	0.6%	0.8%	94.2%
4.3	البنية التحتية وبيئة تقديم الخدمة أصبحت أفضل	55.8%	37.5%	5.7%	0.5%	0.4%	93.4%
4.4	طرق التعامل مع الشكاوى والاقتراحات أصبحت أفضل وأكثر وضوحاً	56.3%	36.2%	5.5%	1.0%	1.1%	92.5%
	مستوى الرضا عن المحور الرابع						93.8%

5. نتائج الرضا عن محور الالتزام بمستوى جودة الخدمات:

	المحور الخامس : الالتزام بمستوى جودة الخدمات	راضي تماما	راضي	محايد	غير راضي	غير راضي تماما	معدل الرضا
5.1	يحصل متلقي الخدمة على النتيجة الإيجابية التي كان يتوقعها من الخدمة واحيانا بما يفوق توقعاته	61.8%	33.5%	2.9%	0.9%	0.8%	95.3%
5.2	لدى موظفي البنك المركزي الصلاحيات التي تفوضهم باتخاذ القرارات المناسبة لتسهيل تقديم الخدمة	61.8%	32.4%	4.2%	0.6%	0.9%	94.2%
5.3	يتم تقديم الخدمات بشكل دقيق ومطابق لدليل الخدمات وبدون أخطاء	61.7%	33.5%	3.2%	0.6%	1.0%	95.2%
5.4	يتم المحافظة على خصوصية وسرية بيانات ومعاملات متلقي الخدمة	65.7%	31.4%	2.6%	0.1%	0.2%	97.1%
5.5	راض عن جودة الخدمة التي تلقيتها	65.0%	30.8%	2.6%	0.5%	1.2%	95.8%
	مستوى الرضا عن المحور الخامس						95.5%

6. نتائج الرضا عن محور الابتكار بالخدمات:

	المحور السادس : الابتكار بالخدمات	راضي تماما	راضي	محايد	غير راضي	غير راضي تماما	معدل الرضا
6.1	يسعى البنك المركزي إلى استحداث وسائل متطورة لتقديم الخدمات مما يوفر الوقت والجهد	62.7%	32.6%	3.1%	0.6%	1.0%	95.3%
6.2	يتم الاعتماد على طرق علميّة ومبتكرة للتغلب على التحديات وتحقيق الفائدة لمتلقي الخدمة	60.6%	34.3%	3.4%	0.5%	1.1%	94.9%
	مستوى الرضا عن المحور السادس						**95.1%**

نتائج قياس معدل الرضا العام:

بلغ معدل الرضـا العام لعام 2025 ما نسـبته **95.1%** وهي نسـبة مرتفعة تدل على الرضـا المرتفع لدى متلقي الخدمات المقدمة من قبل البنك المركزي وهي أعلى من القيمة المسـتهدفة التي تبلغ 94.0% وأعلى من النسـبة المتحققة في العام الماضي والتي كانت في حينه 94.8%، وحسب ما هو موضح في الجدول التالي:

المحور	نسبة الرضا
المحور الأول: تقديم الخدمات	**95.6%**
المحور الثاني : السمعة والصورة الذهنية	**95.5%**
المحور الثالث: التواصل والإشراك والتوعية لمتلقي الخدمة	**94.9%**
المحور الرابع : تطوير الخدمات	**93.8%**
المحور الخامس : الالتزام بمستوى جودة الخدمات	**95.5%**
المحور السادس : الابتكار بالخدمات	**95.1%**
الرضا العام	**95.1%**

- **حصل البنك على أعلى مستويات رضا للبنود الثلاثة التالية:**

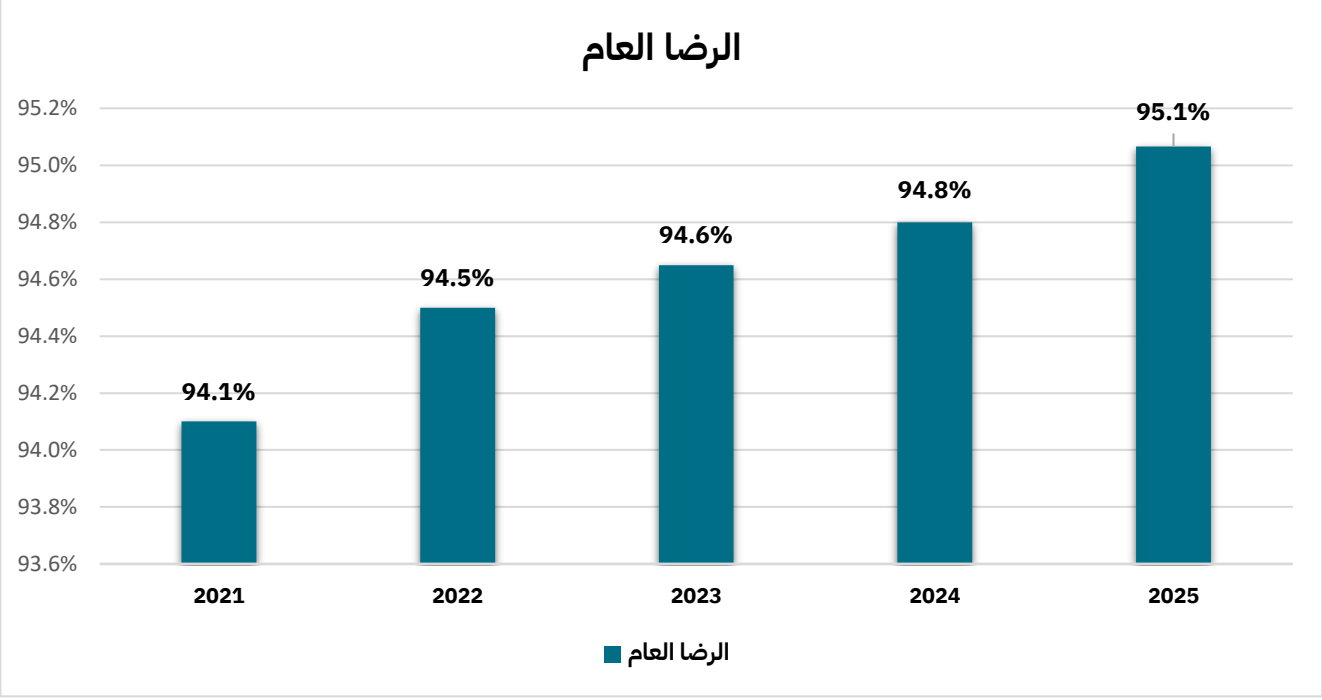
- يتم المحافظة على خصوصية وسرية بيانات ومعاملات متلقي الخدمة، وبنسبة رضا بلغت (**97.1%**).
- يوجد لوحات إرشادية ونشرات تعريفية خاصة بالخدمات التي يقدمها البنك وإجراءات الحصول عليها وبنسبة رضا بلغت (**96.5%**).
- بند الإجراءات اللازمة للحصول على الخدمات معلنة وواضحة وبند يتميز موظفو البنك المركزي باللباقة والأسلوب اللطيف وبنسبة رضا بلغت (**96.2%**) للبندين.

- **حصل البنك على أدنى مستويات رضا للبنود الثلاثة التالية:**

- طرق التعامل مع الشكاوى والاقتراحات أصبحت أفضل وأكثر وضوحاً وبنسبة رضا بلغت (**92.5%**).
- البنية التحتية وبيئة تقديم الخدمة أصبحت أفضل وبنسبة رضا بلغت (**93.4%**).
- يتم الإعلان عن أي تغيير يطرأ على إجراءات تقديم الخدمة وبنسبة رضا بلغت (**94.1%**).

- **مقارنة الرضا العام للأعوام 2021- 2025 ونسبة الرضا المستهدفة:**

الرضا العام	2021	2022	2023	2024	2025
	94.1%	94.5%	94.6%	94.8%	%95.1
المستهدف	92.0%	%92.5	93.0%	93.5%	%94.0



معدل الرضا عن كل خدمة مقدمة:

تم احتساب معدل الرضا للخدمات المقدمة بشكل إفرادي من خلال احتساب المتوسط الحسابي لجميع نسب الرضى لجميع الأسئلة في الاستبيان والتي تتعلق بمستوى تقديم الخدمة، مع الأخذ بعين الاعتبار عدم وجود نتائج لبعض الخدمات نتيجة لعدم وجود إجابات من قبل المستجيبين للاستبانة لبعض الخدمات خلال فترة القياس أو التكرار المتدني للإجابات، وبناء على ذلك يبين الجدول التالي مستوى الرضا العام عن كل خدمة مصنفة حسب الوحدة التنظيمية المقدمة لهذه الخدمة والتي قد تم احتساب نسبة رضا لها من واقع الاستبانات التي وصلت في عام 2025:

الوحدة التنظيمية المقدمة للخدمة	اسم الخدمة المقدمة	نسبة الرضا العام عن الخدمة
دائرة الإصدار	التعويض عن النقد المشوه	%100.00
	بيع المسكوكات التذكارية وأوراق النقد الأردني الصادرة عن البنك المركزي ومجلس النقد المتوفرة للبيع	%99.11
	تبديل النقد المسحوب من التداول	%99.72
	حفظ الأشياء الثمينة	%100.00
	سحوبات البنوك النقدية	%99.45
	قبض النقد المدفوع من الجمهور	%100.00
دائرة الأبحاث	أحدث التطورات النقدية والاقتصادية الشهرية في الأردن باللغة العربية والإنجليزية	%90.11
	التقرير السنوي باللغة العربية والإنجليزية	%99.18
	النشرة الإحصائية الشهرية باللغة العربية والإنجليزية	%100.00
	قاعدة البيانات الإحصائية	%98.19
	مكتبة البنك المركزي	%99.57
دائرة عمليات السوق المفتوحة والدين العام	إضافة / تعديل / إلغاء صلاحيات مستخدمي نظام Depo-X	%94.80
	الاكتتاب في سندات الادخار للأفراد،	%92.40
	تداول الأوراق المالية بين البنوك من خلال نظام Depo-X	%87.33
	منح السلف / التمويلات للبنوك التجارية / الإسلامية (البرنامج الوطني للتشغيل الذاتي انهض	%100.00
	منح السلف / التمويلات للبنوك التجارية / الإسلامية (برنامج البنك المركزي لتمويل ودعم القطاعات الاقتصادية)	%99.20
	نافذة الإيداع بالدينار	%100.00
دائرة الاستثمارات والعمليات الخارجية	إبداء الرأي فيما يخص المنح والقروض المقدمة للوزارات ومؤسسات القطاع العام من قبل جهات دولية	%83.33
	الاستفسار عن أسعار صرف العملات الأجنبية اليومية والشهرية	%97.00
	الاعتمادات الصادرة وتعديلاتها	%99.67
	الاعتمادات الواردة	%100.00
	النشرة الرسمية الدورية لأسعار صرف العملات الأجنبية مقابل الدينار الأردني لعملاء البنك المركزي	%98.29
	تنفيذ التحويل الداخلي	%99.56
	تنفيذ الحوالات الصادرة	%94.86
	تنفيذ الحوالات الواردة	%99.36

	تنفيذ الحوالات الواردة لحسابات عملاء البنك المركزي الأردني المرتبطة بالقروض أو المنح بالعملة الأجنبية	%96.31
	تنفيذ بيع وشراء النقد الأجنبي	%100.00
	ربط ودائع المقيمين وغير المقيمين بالعملات الأجنبية	%92.00
	فتح حسابات للوزارات بالعملات الأجنبية	%100.00
	شراء وبيع العملات الأجنبية مع البنك المركزي الأردني	%96.31
دائرة الإشراف والرقابة على نظام المدفوعات الوطني	اعتماد أنظمة الدفع الإلكترونية العالمية	%85.16
	ترخيص شركات الدفع والتحويل الإلكتروني للأموال	%92.11
	ترخيص شركات الصرافة كمدير نظام دفع إلكتروني	%99.65
	ترخيص فرع شركة أجنبية لتقديم خدمات الدفع أو إدارة وتشغيل أنظمة الدفع الإلكتروني	%96.31
دائرة الرقابة على أعمال التأمين	إضافة إجازة فرع تأمين أو أكثر لفروع التأمين التي تمارسه شركة التأمين	%95.00
	إضافة فرع تأمين لترخيص وسيط التأمين	%98.46
	إضافة فرع تأمين لترخيص وكيل تأمين	%97.12
	إعادة قيد وسيط التأمين في السجل	%100.00
	اعتماد المدير القائم على أعمال التأمين المصرفي أو الموظف الذي سيمارس أعمال التأمين المصرفي لدى البنك	%96.15
	النظر في الشكاوى المقدمة من المؤمن لهم والمستفيدين من عقود التأمين على شركات التأمين والعمل على تسويتها (حل نزاعات التأمين)	%99.83
	تجديد ترخيص مسوي الخسائر والمعاين	%97.31
	تجديد ترخيص وسيط إعادة التأمين	%98.08
	تجديد ترخيص وسيط التأمين	%97.44
	ترخيص وسيط إعادة التأمين	%98.08
دائرة الرقابة على الجهاز المصرفي	الاستعلام عن مركزية الأخطار المصرفية للبنوك	%99.24
	الموافقة على فتح فرع لبنك أردني في الخارج	%99.62
	ترخيص فرع/ مكتب داخل الأردن لبنك عامل في الأردن (أردني/ أجنبي)	%99.75
دائرة الرقابة على شركات التمويل وشركات المعلومات الائتمانية	ترخيص شركات التمويل	%96.70
	ترخيص شركات المعلومات الائتمانية	%98.56
	توفيق أوضاع شركات التمويل	%92.90
دائرة أنظمة الدفع والعمليات المصرفية المحلية والاشتمال المالي	إصدار / إلغاء الشهادات الرقمية لأعضاء نظامي RTGS-JO و DEPOX	%99.04
	إضافة/ تعديل/ إلغاء صلاحيات مستخدمي أنظمة الدفع ونظام E-Banking	%100.00
	الاشتراك على نظام الخدمات المصرفية الإلكترونية E-Banking	%100.00
	التقاص الإلكتروني للشيكات من خلال نظام مركز المقاصة الإلكترونية للشيكات ECCU	%82.69
	الرد على الشيكات المسحوبة على البنك المركزي للتحصيل من حسابات عملاء البنك المركزي من خلال نظام المقاصة الإلكترونية (ECC)	%95.23
	إيداع الشيكات وقيدها لحسابات عملاء البنك المركزي	%93.20
	إيقاف/ تجاهل شيكات عملاء البنك المركزي,	%94.02
	تسوية التحويلات الدائنة بين أعضاء نظام RTGS-JO	%100.00
	تغذية حسابات عملاء البنك المركزي	%76.92
	تمديد فترات عمل نظام RTGS-JO	%77.56
	صرف الشيكات المسحوبة على البنك المركزي نقداً	%91.73
	فتح الحسابات للوزارات والدوائر الحكومية والمؤسسات العامة بالدينار الأردني	%100.00

	قيد المبالغ المحصلة من نظام إي فواتيركم لحسابات عملاء البنك المركزي	%97.44
دائرة حماية المستهلك المالي	الاستعلام عن إدراج عميل في قائمة الشيكات المرتجعة	%89.64
	الاطلاع على تقرير شكاوى عملاء البنوك والمؤسسات المالية غير البنكية	%81.78
	الرد على اقتراحات/ شكاوى المتعاملين	%84.19
	حصر قوائم الشيكات المرتجعة للبنوك العاملة داخل المملكة	%94.80
دائرة مراقبة أعمال الصرافة	تجديد ترخيص شركات الصرافة	%94.06
	ترخيص شركات الصرافة	%91.14
	تعديل أوضاع شركات الصرافة (تعديل عقد تأسيس، تعديل راس مال الشركة)	%97.80
	تعديل أوضاع شركات الصرافة وفروعها (تغيير مكان العمل، التوقف عن ممارسة العمل)	%94.33
	تفرع شركات الصرافة	%83.70
وحدة الاستجابة لحوادث الأمن السيبراني للقطاع المالي والمصرفي	الاستجابة لحوادث الأمن السيبراني (Incident Response- IR)	%98.85
	مشاركة المعلومات الاستخباراتية	%95.08

نلاحظ من الجدول أعلاه أن مستويات الرضا عن الخدمات المقدمة هي نسب رضا مرتفعة حيث حصلت 64 خدمة من أصل 75 خدمة قد تم احتساب نسب الرضا لها على نسب رضا بلغت أكثر من 90%.

- **أما بالنسبة لأدنى مستويات رضا للخدمات فقد كانت حسب الجدول التالي:**

الوحدة التنظيمية المقدمة للخدمة	أسم الخدمة المقدمة	نسبة الرضا العام عن الخدمة
دائرة أنظمة الدفع والعمليات المصرفية المحلية والاشتمال المالي	تغذية حسابات عملاء البنك المركزي	**%76.9**
دائرة أنظمة الدفع والعمليات المصرفية المحلية والاشتمال المالي	تمديد فترات عمل نظام RTGS-JO	**%77.6**

معدل الرضا العام حسب بعض المؤشرات الديموغرافية:

لقد تم أيضاً قياس معدل الرضا العام حسب بعض المؤشرات الديموغرافية الخاصة بالمستجيبين مثل الجنس، والفئة العمرية، وقد كانت حسب الجداول التالية:

- **معدل الرضا العام حسب الجنس:**

الجنس	معدل الرضا العام
ذكر	%93.9
أنثى	%96.8

- **معدل الرضا العام حسب الفئة العمرية:**

الفئة العمرية	معدل الرضا العام
اقل من 20	%98.4
من 20-39	%93.4
من 40-59	%94.1
فوق 60 عاما	%96.3