سلطنة عُمان
المركز الوطني للإحصاء والمعلومات

سلسلة وثائق تعداد ٢٠١٠

٧

نظام الجودة الشاملة

٢٠١٤

سلطنة عُمان

المركز الوطني للإحصاء والمعلومات

نظام الجودة الشاملة

حضرة صاحب الجلالة السلطان قابوس بن سعيد المعظم

تمهيـــــد

تمثل عملية التوثيق والأرشفة لمختلف الوثائق والمستندات والأوليات المرتبطة بعمل جهة ما حجر الأساس التي تبنى عليها هذه الجهة قاعدة المعلومات والبيانات الخاصة بها.

ومن هنا جاءت فكرة حصر وتقييم وتصنيف كافة البيانات والمواد المتوفرة والخاصة بمشروع التعداد العام للسكان والمساكن والمنشآت ٢٠١٠ حفاظا عليها من التشتت والضياع لتكون في مكان واحد بحيث يسهل الرجوع إليها مستقبلا بكل سهولة ويسر وتستفيد منها الأجيال المتعاقبة.

وتم توثيق كافة المراحل التي تمت وتزامنت أثناء التعداد العام للسكان والمساكن والمنشآت بدءا من الأساس القانوني (المراسيم السلطانية) الخاصة بإجراء التعداد مرورا بتشكيل اللجان الوطنية،الفنية،الإعلامية والأنظمة والتقارير والمراسلات المختلفة الأخرى وتوثيق كافة أعمالها المتعلقة بالتعداد.

وتم حصر التوثيق من خلال إصدار(٩ كتيبات) توثيقية مختلفة بناءً على الوثائق والمواد والتقارير المتوفرة بالمركز وهي على النحو التالي:

الأساس القانوني والإطار التنظيمي واللجان المشكلة،المنهجية، البرنامج الزمني ومراحل العمل، النظام الإداري والمالي، نظام المعلومات الجغرافية، التطبيقات الآلية، نظام الجودة الشاملة، الخطة الإعلامية، التعاون الفني على المستوى الإقليمي والدولي.

وأننا نأمل أن تحقق هذه الإصدارات الأهداف التي أعدت من أجلها وأن تكون مرجعاً للأجيال المتعاقبة و الاستفادة من هذه المجلدات في أعمال التخطيط والدراسة للتعدادات والمسوح القادمة.

راجين الله العلي القدير أن يوفقنا لخير هذا البلد تحت ظل مولانا حضرة صاحب الجلالة السلطان قابوس بن سعيد المعظم حفظه الله ورعاه.

فهرس المحتويات

مقدمة ٩

مهام مركز الاتصال وضبط الجودة ١٠

آلية العمل ١١

القوى البشرية ١٢

- أختيار القوى البشرية ١٢
- تقسيم ساعات العمل ١٣
- تدريب وتأهيل القوى البشرية ١٥
- اختصاصات ومهام كل موظف ١٧
- تهيئة بيئة العمل ١٩

مرحلة التحديث ٢٠

- تقسيم العمل في مرحلة التحديث ٢١
- آلية العمل في مرحلة التحديث ٢١

مرحلة العد الذاتي ٢٢

- أسباب وفوائد استخدام العد الذاتي ٢٣
- آلية عمل قسم العد الذاتي ٢٤
- إدراج الأسر في العد الذاتي ٢٤
- بعض الصعوبات وكيفية التعامل معها ٢٥

فترة ما بين مرحلة التحديث ومرحلة العد الفعلي ٢٦

مرحلة العد الفعلي ٢٧

نتائج التعداد ٣١

نقاط القوة والضعف بمركز الاتصال وضبط الجودة ٣٢

الملاحـــــق

- الملحق رقم (١) هيكلية مركز الاتصال وضبط الجودة ٣٧
- الملحق رقم (٢) هيكلية مركز الاتصال وضبط الجودة أثناء مرحلة التحديث ٣٧
- الملحق رقم (٣) أسئلة استمارة مرحلة التحديث ٣٨
- الملحق رقم (٤) أسئلة استمارة مرحلة العد الفعلي ٤٢

مقدمـــة

يشهد عصرنا الحاضر الكثير من التحولات الجذرية والسريعة التي دفعت، ولا زالت تدفع، العديد من المؤسسات العامة لتقديم خدمات عالية الجودة. ولذلك أصبح التركيز على الجودة مطلباً أساسيًا في مواجهة التحديات والمتغيرات المستقبلية والتعامل معها بكفاءة وفاعلية. فالجودة وفق المنظور الإداري تعني أداء الشيء الصحيح من أول مرة، وفي كل مرة، وتعني أيضاً التحسين المستمر للوصول إلى الأداء الأفضل.

وفي إطار تطوير كافة العمليات المرتبطة بمشروع التعداد، عمدت إدارة التعداد في سلطنة عمان إلى استخدام أحدث المنهجيات والطرق لجمع البيانات وذلك للوصول إلى أعلى مستوى من الدقة والشمول في البيانات. وفي خطوة فريدة من نوعها، قامت إدارة التعداد بإنشاء «مركز الاتصال وضبط الجودة» في مرحلتي التحديث والعد الفعلي للتعداد العام للسكان والمساكن والمنشآت لعام ٢٠١٠ لضمان الوصول إلى بيانات أقرب ما تكون للصحة بغرض الحصول على نتائج إحصائية دقيقة معبرة عن واقع الحال.

انبثقت فكرة إنشاء مركز الاتصال وضبط الجودة ليخدم جودة بيانات التعداد للاستفادة منها بالشكل الأمثل من خلال تطبيق نفس فكرة «مركز الاستفسارات» الذي يُقدم معلومات في شتى المجالات. وقد تم تطبيق الفكرة لأول مرة عندما تأثرت السلطنة بالأنواء المناخية الاستثنائية «إعصار جونو» في ٢٠٠٧، حيث تمت إقامة مركز الاستفسار بهدف متابعة الشكاوى، وتحديد المتضررين من الأنواء المناخية وأماكن تواجدهم، ومتابعة زياراتهم الميدانية من قبل الفرق الميدانية. واستمر عمل المركز لمدة شهر، استلم خلالها أكثر من ١٢ ألف مكالمة هاتفية من مختلف فئات السكان. ونظراً للدور الفعال والمفيد لهذا المركز، فقد تم تطبيقه في مسح القوى العاملة التابع لوزارة القوى العاملة. وفي عام ٢٠١٠ أستخدم هذا المركز في مشروع التعداد العام للسكان والمساكن والمنشآت ليُسهل عمل العدادين ولضمان الجودة، فسُمي بمركز الاتصال وضبط الجودة.

تقدم هذه الوثيقة لمركز الاتصال وضبط الجودة، والذي أعتمد منهجية «الجودة الشاملة»، نموذجاً كاملاً للعمليات والوظائف التي قام بها المركز في مشروع تعداد ٢٠١٠، فهي تحتوي على كافة التفاصيل حول مدى تغطية المركز لجميع المتطلبات والأهداف التي سعت إدارة التعداد إلى تحقيقها وكيفية تنفيذ ذلك في مرحلتي التحديث والعد الفعلي من خلال مراجعة البيانات والتأكد من صحتها والتواصل مع الوحدات التي ستشارك بياناتها في صياغة مخرجات التعداد ككل.

مهام مركز الاتصال وضبط الجودة

تم إنشاء مركز الاتصال وضبط الجودة لضمان الجودة الشاملة في جميع مراحل التعداد، وذلك تماشيا مع التطورات الدولية في التخطيط، فقد تم استخدام مراكز الاتصال المشابهة في تعدادات عدة دول مثل كندا والولايات المتحدة الأمريكية وغيرها. ولقد تباينت مهام مراكز الاتصال في تلك الدول، كتذكير الناس بموعد تسليم بياناتهم بريدياً وكذلك الرد على استفساراتهم.

وفي سلطنة عمان تم استخدام مركز الاتصال وضبط الجودة لأول مرة في مرحلة العد الفعلي لاستكمال وتدقيق ومراجعة البيانات للحصول على أعلى مستوى من الدقة والشمول بأقل تكلفة من خلال الاتصال بالأسر في نفس فترة جمع البيانات ميدانياً. ويبين الشكل رقم (١) الهيكل التنظيمي لمركز الاتصال وضبط الجودة.

حُددت مهام مركز الاتصال وضبط الجودة بشكل دقيق، وذلك لمعرفة الأعمال التي يجب على المركز القيام بها قبل، وأثناء، وبعد مرحلة العد الفعلي. وسهّلت تحديد المهام على مركز الاتصال وضبط الجودة لتركيز عملها في كل مرحلة، ويمكن توضيح مهام المركز ، قبل وأثناء وبعد مرحلة العد الفعلي على النحو التالي:

أولاً: مرحلة التحديث:

١. متابعة الأسر التي أبدت رغبتها في استخدام العد الذاتي عوضاً عن زيارة العداد وذلك بغية التأكد من جدية هذه الرغبة.

٢. توفير الدعم الفني ومتابعة الراغبين باتباع أسلوب العد الذاتي.

٣. مراجعة بيانات التحديث وخاصة بيانات المنشآت ونوعية البيانات المتحصل عليها.

٤. متابعة تطور الإنجاز الميداني والرد على استفسارات الميدان.

ثانياً: مرحلة العد:

١. استكمال وترميز البيانات غير المستكملة/ غير المتسقة/ غير كاملة الترميز ميدانياً من خلال المتابعة هاتفياً مع الأفراد.

٢. تنفيذ عمليات التدقيق الآني Spot checks/double checks للبيانات الكاملة والمتسقة والتي تتوافر لها أرقام اتصال بهدف تحقيق معايير الدقة والمصداقية. وذلك عن طريق العينة العشوائية بواقع ٥٪ في حدها الأدنى و١٠٪ في حدها الأعلى.

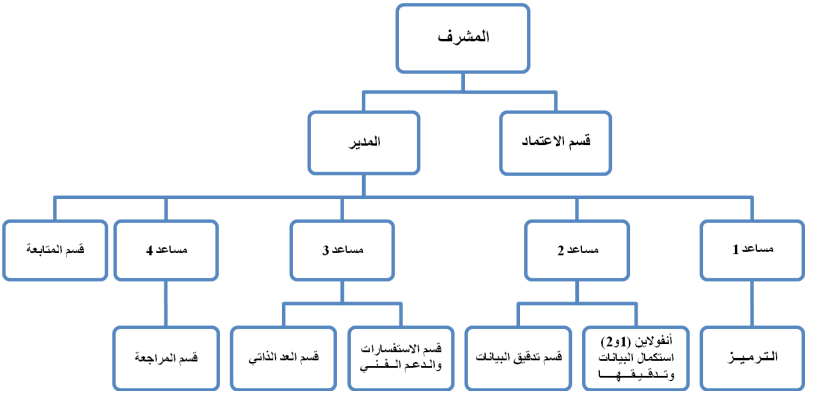
٣. متابعة التقارير اليومية القادمة والراجعة عن معدلات الإنجاز الميداني والاتصالات ومعدلات

الاستكمال والخطأ من المشرفين وصولا إلى مستوى الباحث والعداد.

٤. تقديم الدعم الفني لجهاز الميدان هاتفياً.

٥. متابعة أسر العد الذاتي المتأخرين في إرسال بياناتهم إلكترونياً وذلك خلال المدة المحددة للعد الذاتي.

شكل (١) : الهيكل التنظيمي لمركز الاتصال وضبط الجودة



آلية العمل

قام مركز الاتصال بمراجعة وتصويب/استكمال الأخطاء في البيانات الخاصة بالعد من خلال الاتصال بالأسر ذات العلاقة ابتداء من بداية اليوم الثاني (٢٠١٠/١٢/١٣) من بدء أعمال العد، حيث أنه يتم بنهاية كل يوم إرسال البيانات التي تم جمعها من قبل العداد في الميدان إلى قاعدة البيانات المركزية ويتم ذلك آلياً. واستمر عمل المركز لمدة ١٥ يوماً وحتى نهاية يوم ٢٠١٠/١٢/٢٧، أي خمسة أيام بعد انتهاء أعمال العد.

تنقسم البيانات الميدانية التي تم جمعها إلى أربع حالات:

١. **بيانات غير مكتملة**

ويكون الإجراء هو الاتصال لاستكمال البيان غير المكتمل من قبل الشخص الذي تم ترشيحه من قبل الأسرة.

٢. بيانات غير متسقة

في حالة ظهور إشارة تفيد عدم الاتساق، ففي هذه الحالة لابد من طرح السؤال مرة أخرى وإفادة الشخص الذي تم ترشيحه من الأسرة بأن هذه الإجابة تتعارض مع إجابة أخرى تم جمعها مسبقا أثناء عملية جمع البيانات.

٣. بيانات مكتملة و متسقة

بالنسبة إلى إعادة جمع بعض البيانات/الحقول، والتي يتم تحديدها مسبقاً من قبل إدارة التعداد، يقوم النظام بفتح سطر/حقل جديد في أسفل الحقل/السطر بحيث يمكن إضافة البيان الجديد والذي يتم الحصول عليه من قبل موظف الاتصال، بحيث يمكن للموظف (بالنظر أو باستخدام برنامج مطابقة) مقارنة البيان الآتي من الميدان مع البيان الذي أعيد جمعه من قبل الموظف، وفي حال التطابق يقوم النظام باعتماده وينقل إلى قاعدة البيانات.

٤. التدقيق والترميز

أي تحويل المعلومات التي تتضمنها الأسئلة إلى رموز رقمية. يتم ترميز معظم المعلومات التي بحاجة إلى ترميز من قبل العداد أثناء عملية جمع البيانات من خلال قوائم مدخلة مسبقاً في الأجهزة الكفية المستخدمة في عملية جمع البيانات. أما بالنسبة للمعلومات التي لم يتمكن العداد من ترميزها ميدانيا يتم كتابتها ومن ثم ترمز من قبل قسم تدقيق البيانات ومن ثم تفعل عليها قواعد التدقيق مباشرة ومعالجتها. وفي حالة ظهور إشارة تفيد عدم الاتساق يتم التعامل معها بالاتصال أو بمراجعة الرمز المدخل.

القوى البشرية

مما لا شك فيه أن القوى البشرية هي العامل الأول لنجاح أو فشل أي مشروع. ونوجز فيما يلي الاعتبارات المتعلقة بكيفية اختيار موظفي مركز الاتصال و ضبط الجودة وكيفية التنظيم الإداري للعمل به.

اختيار القوى البشرية

قامت إدارة التعداد بتوظيف ١٩١ موظفاً في مركز الاتصال وضبط الجودة من ذوي المؤهلات المختلفة (شهادة الثانوية العامة «دبلوم تعليم العام»، شهادة الدبلوم العالي، البكالوريوس). وكان هؤلاء الموظفون على إلمام بعدة لغات للحوار والمناقشة، كالعربية والإنجليزية والهندية وغيرها من اللغات. ويبين جدول (١) البيانات التفصيلية للقوى البشرية المُعتمدة لهذا العمل.ويمكن ملاحظة زيادة عدد الموظفات الإناث عن الموظفين الذكور، وذلك لأن التجربة أثبتت أن المواطنين أكثر تفاعلاً في الإدلاء بالبيانات مع الإناث دون الذكور.

جدول (١) : توزيع الموظفين في مركز الاتصال و ضبط الجودة حسب بعض الخصائص

الخصائص	عدد الموظفين	النسـبة
جنس الموظف		
ذكر	٤٧	٪٢٥
أنثى	١٤٤	٪٧٥
لغة التواصل		
عـربي فقط	٦١	٪٣٢
عربي وإنجليزي	١٠٤	٪٥٤
أكثر من لغتين	٢٦	٪١٤
المؤهل الدراسي		
الثانوية العامة	٤٢	٪٢٢
الدبلوم العالي	٥٤	٪٢٨
البكالوريوس	٩٥	٪٥٠
المجموع	١٩١	٪١٠٠

تقسيم ساعات العمل

كان موعد الحضور والانصراف لموظفي التعداد ككل ولمركز الاتصال وضبط الجودة بشكل خاص واضحاً ومحدداً منذ البداية، وذلك لما يتطلبه ضغط العمل في هذا المشروع الوطني. وكما يبين جدول (٢)، كان مركز الاتصال يعمل على مدار الأسبوع وفق ساعات العمل التالية:

من السبت إلى الأربعاء: من الساعة الثامنة صباحاً حتى العاشرة مساءً

الخميس: من الساعة الثامنة صباحاً حتى التاسعة مساءً

الجمعة: من الساعة الرابعة عصراً حتى التاسعة مساءً

وقد صُمم مركز الاتصال وضبط الجودة لاستيعاب ١٤٠ موظفاً بحيث تكون ساعات عملهم مُقسّمة إلى فترتين بواقع ٧٠ موظفاً لكل فترة. وكانت لإدارة التعداد نظرة بعيدة المدى، حيث قامت بتهيئة ٥١ موظفاً للطوارئ، وكان لهذا العدد دور فعّال في سد الفراغ الذي تركته شركة خط المعلومات بعد انسحابها من العمل في مساعدة المشروع الوطني. وبعد زيادة عدد الموظفين من ١٤٠ إلى ١٩١ أدى ذلك إلى تقسيم عمل

الموظفين إلى ثلاث فترات. وكان السبب في تقسيم فترات الدوام إلى ثلاث فترات أن الرخص المُتوفرة للعمل كانت ٧٠ رخصة ولا يمكن زيادتها، حيث إن الخوادم (Servers) صُممت لاستيعاب ٧٠ رخصة في وقت واحد ولا يمكن زيادتها. والسبب الثاني لعدم وجود مساحة كافية لاستيعاب أكثر من ٧٠ موظفاً في فترة واحدة.

جدول (٢) : تقسيم ساعات العمل في مركز الاتصال و ضبط الجودة

الموظف	أيام العمل	ساعات العمل	ملاحظات
إدارة مركز الاتصال وضبط الجودة ومساعدي مدير (اثنين) ورؤساء أقسام (ثلاث)	السبت - الأربعاء	٨:٠٠ صباحاً – ٣:٠٠ ظهراً	ساعات العمل كانت مقسمة إلى قسمين حيث كان اثنان من مساعدي المدير وثلاث من رؤساء أقسام يحضرون ساعات العمل التي تبدأ في الساعة ٨:٠٠ صباحاً وتبدأ ساعات العمل للباقين من الساعة ٣:٠٠ ظهراً
		٣:٠٠ ظهراً – ١٠:٠٠ مساءً	
	الخميس	٨:٠٠ صباحاً – ٣:٠٠ ظهراً	
		٣:٠٠ ظهراً – ٩:٠٠ مساءً	
	الجمعة	٤:٠٠ عصراً – ٩:٠٠ مساءً	
موظفو مركز الاتصال	السبت - أربعاء	٨:٠٠ صباحاً – ١:٠٠ ظهراً	ساعات العمل لموظفي مركز الاتصال وضبط الجودة كانت مُقسمة إلى ثلاث فترات، ويعمل في كل فترة ٧٠ موظفاً
		١:٠٠ ظهراً – ٦:٠٠ مساءً	
		٦:٠٠ مساءً – ١٠:٠٠ مساءً	
	الخميس	٨:٠٠ صباحاً – ٣:٠٠ ظهراً	
		٣:٠٠ ظهراً – ٩:٠٠ مساءً	
	الجمعة	٤:٠٠ عصراً – ٩:٠٠ مساءً	

تدريب وتأهيل القوى البشرية

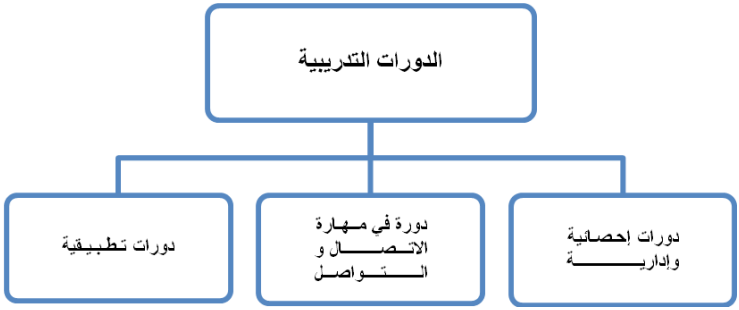
قامت إدارة التعداد بتدريب موظفيها على أكمل وجه حتى يستطيعوا التغلب على أي صعوبة قد يتعرض لها الموظف أثناء العمل وخاصة في مرحلتي التحديث والعد الفعلي. وكما يبين شكل رقم (٢)، قسمت الدورات التدريبية إلى ثلاثة أقسام وهي:

١. دورات إحصائية وإدارية.

٢. دورة في مهارات الاتصال والتواصل.

٣. دورات تطبيقية.

شكل (٢) : الدورات التدريبية لموظفي مركز الاتصال وضبط الجودة



- **دورات إحصائية وإدارية**

تم تدريب موظفي الدفعة الأولى في الدورات الإحصائية والإدارية من قبل الدكتور عبد المنعم أبو نوار والأستاذ محسن الوائلي، وتم تدريب الدفعة الثانية من قبل موظفي الدفعة الأولى الذين تم تأهيلهم لذلك، تحت إشراف الدكتور عبد المنعم أبو نوار. كانت الدورات تهدف إلى تأسيس الموظفين لبدء العمل.

أولا: الدورات الإحصائية:

١. دورة في علوم ومهارات التخطيط والإعداد للتعداد العام ومنهجيات الجودة الشاملة.

٢. نظام المعلومات السكانية الوطني المتكامل.

٣. ما هو التعداد والملامح الأساسية له وأهدافه وأساليب جمع البيانات والسند القانوني للتعداد.

٤. بعض استخدامات بيانات التعداد العام للسكان والمساكن.

٥. تاريخ التعداد حول العالم.

٦. تاريخ التعداد في الدول العربية.

٧. تاريخ التعداد في سلطنة عمان.

٨. التقسيمات الإدارية والتعدادية.

٩. نظام المعلومات الجغرافية.

١٠. مركز الاتصال وضبط الجودة «أقسامه ومهام كل قسم».

١١. العلاقة بين المراكز الإشرافية ومركز الاتصال وضبط الجودة.

١٢. تعريف العد الذاتي وشرح الشاشات و IVR.

١٣. المفاهيم والتعريفات التعدادية.

١٤. شرح استمارة التحديث والعد الفعلي.

١٥. شرح منهجية الجودة الشاملة.

١٦. شرح الترميز وأمثلة عليه (ترميز التصنيف العلمي والمهنة والنشاط الاقتصادي).

ثانيا: الدورات الإدارية:

١. إدارة الوقت والتقليل من ضغوط العمل.

٢. مفهوم فريق العمل الواحد.

٣. أدوات إدارة الجودة الشاملة.

٤. الاتصالات الإدارية.

٥. قراءة المؤشرات الإحصائية.

٦. طريقة البحث العلمي.

- **دورة في مهارات الاتصال والتواصل**

تم التعاقد مع شركة إنفو لاين (Info-Line) وإرسال الموظفين للدورة على شكل مجموعات لتدريبهم على مهارات الاتصال و التواصل مع الجمهور (الأسر). وكانت لهذه الدورة أهداف عدة ومنها:

١. إرساء أهمية التواصل، واستخدامه لتقديم خدمة ممتازة.

٢. أهمية خدمة العملاء وتأثيرها في جودة العمل.

٣. استعمال قدرات الاستماع والتحاور الفعال.

٤. استخدام الأسس اللازمة للتعامل مع العملاء عبر الهاتف.

٥. أهمية بناء فرق العمل والتعاون اللازم ضمن الفريق.

- **دورات تطبيقية**

قامت إدارة التعداد بتدريب موظفي مركز الاتصال وضبط الجودة في كيفية استخدام :

الجهاز الكفي: تم تدريب الموظفين على كيفية استخدام الجهاز الكفي، وتدرج أسئلة الاستمارة وكيفية الانتقال بينها، وآلية عمل قواعد التدقيق والاتساق، وذلك عن طريق إدخال بيانات أسر وهمية في الجهاز الكفي وذلك ليتمكن موظف الاتصال من تقديم الدعم الفني لموظفي الميدان «العدادين» في حالة صادفه أي صعوبة أثناء جمع البيانات من الميدان.

الشاشات: تتضمن شاشات نظام مركز الاتصال وضبط الجودة ونظام العد الذاتي. تم تدريب الموظفين على آلية التعامل مع النظامين وكيفية الانتقال بين الشاشات والتعامل مع الأعطال الفنية البسيطة مثل بطئ النظام وتعذر التواصل مع الشبكة «النظام».

الاستمارة: تم تدريب الموظفين على أسئلة الاستمارة وشرح كل سؤال والهدف المنشود منه، حتى يتمكن من طرح السؤال بطريقة صحيحة والرد على الاستفسارات حول الغرض من طرح السؤال.

اختصاصات ومهام كل موظف

توضيح المهام بصورة دقيقة وشاملة يؤدي إلى سهولة وانسيابية في العمل، وذلك لمعرفة كل موظف بالمهام المسئول عنها. ومن هنا ركز مركز الاتصال وضبط الجودة في هذا الموضوع، وحدد لكل موظف أعمال خاصة يقوم بها. ويمكن تقسيم المركز إلى خمس فئات، ويمكن توضيح مهام كل فئة كما يلي.

اختصاصات مدير مركز الاتصال:

١. تنظيم أعمال الفرق.

٢. متابعة أداء الفرق خلال المعطيات الإحصائية.

٣. رفع التقارير اليومية حول معدلات الأداء ونسب الأخطاء إلى المشرف وغرفة العمليات.

٤. توزيع العمل حسب معطيات حجم العمل.

٥. مهام التدريب.

اختصاصات مساعد مدير مركز الاتصال:

١. تدريب الموظفين على نظام مركز الاتصال وضبط الجودة.

٢. الرقابة الفنية عن طريق الاستماع لعينة من المكالمات.

٣. إعادة تأهيل الموظف في حالة اكتشاف أخطاء من قبله.

اختصاصات رئيس القسم:

١. تدريب الموظفين على نظام مركز الاتصال وضبط الجودة.

٢. متابعة إنجاز رؤساء المجموعات التي تندرج تحت قسمه.

٣. الاستماع للمكالمات بأخذ عينة من عمل كل موظف.

٤. إعادة تأهيل الموظف في حالة اكتشاف أخطاء من قبله.

اختصاصات رئيس المجموعة:

١. تدريب الموظفين على نظام مركز الاتصال وضبط الجودة.

٢. متابعة إنجاز موظفيه.

٣. مساعدة الموظفين في حال ضغط العمل.

مهام موظف مركز الاتصال:

١. الاتصال بالأسر لتأكيد الرغبة بالعد الذاتي.

٢. استكمال وترميز بيانات المنشآت.

٣. استكمال البيانات الواردة من العدادين بواسطة الاتصال الهاتفي مع الأسر.

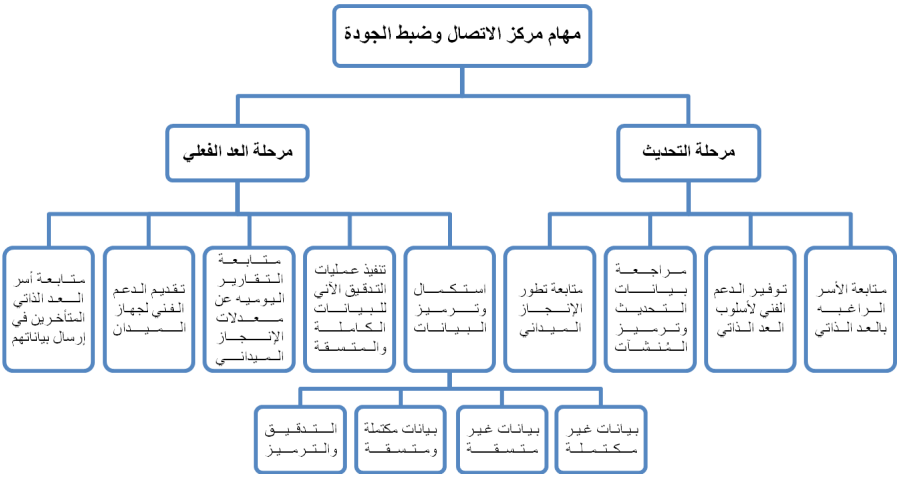
٤. تدقيق البيانات لعينة من الأسر المكتملة المرمزة من خلال إعادة جمع البيانات بواسطة الاتصال الهاتفي.

٥. استكمال وترميز بعض الحقول مثل (المهنة والنشاط الاقتصادي والتخصص).

٦. اعتماد البيانات (المقارنة بين البيانات المتحصل عليها عن طريق الاتصال وبيانات الميدان، واعتماد الأصح منها).

ويلخص شكل رقم (٣) مهام مركز الاتصال وضبط الجودة في مرحلتي التحديث والعد الفعلي.

شكل رقم (٣): مهام مركز الاتصال وضبط الجودة في مرحلتي التحديث والعد الفعلي



تهيئة بيئة العمل

تم تجهيز المكاتب والمعدات اللازمة من الأجهزة الإلكترونية والأدوات المستخدمة في عمليات الاتصال من خلال نظام إلكتروني كامل ومتكامل. وكان لمركز الاتصال وضبط الجودة دور فعّال في تهيئة أجواء مناسبة للموظفين، ويمكن تلخيص أعمال المركز من توفير أجواء عمل مناسبة إلى عدة نقاط، وهي:

١. اختيار الألوان: كان لمركز الاتصال وضبط الجودة دور في اختيار ألوان المكاتب التي يجلس عليها الموظفون، وتم اختيار تلك الألوان حتى يسهل على الإداريين معرفة الأعمال التي يقوم بها أي لون وتبعيته لأي قسم من أقسام المركز. والتنوع في الألوان أعطى إنعكاسات إيجابية على عمل الموظفين، حيث كان التدرج في الألوان يعطي راحة لعين الموظف.

٢. تجهيز مكاتب الموظفين: لم يهمل مركز الاتصال وضبط الجودة موظفيه، حيث وفّر لهم الطاولات والكراسي المناسبة، وزود كل موظف بحاسب آلي مع أحدث السماعات، ليستخدمه الموظف أثناء عمله،

بالإضافة إلى ذلك، وفّر المركز الأدوات المكتبية اللازمة من الأوراق والأقلام والمُذكرات للموظفين.

٣.توفير التعاميم: اهتم مركز الاتصال وضبط الجودة بوصول التعاميم الخاصة بالعمل لكل الموظفين، حيث كان يتم كتابة التعاميم في لوحة الإعلانات، ويتم أيضا إلصاقها على مكاتب الموظفين ليسهل عليهم أداء عملهم، حيث كان الموظف يستطيع من قراءته للتعاميم معرفة الطريقة الصحيحة لاستكمال الحقول المراد استيفاؤها من قِبل المواطنين.

٤.وضع نظام مساعدة Help Desk في الحاسب الآلي: زُود كل حاسب آلي لموظفي مركز الاتصال وضبط الجودة بنظام Help Desk والذي يساعد الموظف في تسجيل البيانات والملاحظات، وذلك لكي لا يقوم الموظف بكتابة الملاحظات على الورق خوفاً من ضياعها. وقام المركز بتدريب موظفيه على كيفية إستخدام هذا النظام.

٥.تطوير النظام المستخدم لجمع البيانات: كان لمركز الاتصال وضبط الجودة دور فعّال في تطوير موقع مشروع التعداد العام للسكان والمساكن والمنشآت لعام ٢٠١٠. حيث أبدى المركز ملاحظات مهمة على موقع مشروع التعداد من حيث الألوان والوصلات المهمة، وأماكن ظهور الوصلات. وتكفل المركز بقسم العد الذاتي (الأشخاص الذين أبدوا رغبتهم في تسجيل بياناتهم عن طريق الشبكة العنكبوتية)، حيث كان المركز يقدم المساعدات الفنية للآسر، حتى يسهل عليهم الإدلاء ببياناتهم بصورة سلسة عن طريق شبكة الانترنت.

بعد الانتهاء من الحديث عن آلية عمل مركز الاتصال وضبط الجودة بشكل عام، يتطرق الحديث إلى بيان آلية عمل المركز خلال فترتي العد، التحديث والعد الفعلي، وما قام به من أعمال. حيث ستتطرق هذه الوثيقة إلى أعمال وآلية عمل المركز خلال مرحلة التحديث أولاً، ثم سيذكر الأعمال وآلية عمل المركز خلال مرحلة العد الفعلي.

مرحلة التحديث

يمكن تقسيم عمل مشروع التعداد إلى ثلاث فترات رئيسية: مرحلة الحصر، ومرحلة التحديث، ومرحلة العد الفعلي، وقد سبقت مرحلة التحديث مرحلة العد الفعلي بشهر. وكان لهذه المرحلة دور مهم في تسهيل عمل المشروع خلال فترة العد الفعلي لأن من خلال هذه المرحلة زُود مشروع التعداد بالمعلومات الضرورية كعدد المساكن المُشيدة في السلطنة، عدد المنشآت وغيرها من المعلومات القيمة. وبالتحديد بدأت مرحلة التحديث بتاريخ ٢٠١٠/١٠/٢٨ وانتهت بتاريخ ٢٠١٠/١١/٣٠. وخلال هذه المرحلة كان لمركز الاتصال وضبط الجودة مهمتان رئيسيتان وهما:

١.العد الذاتي: أي تأكيد الرغبة بتسجيل البيانات عن طريق شبكة الإنترنت.

٢.الترميز: ترميز النشاط الاقتصادي للمنشآت.

تقسيم العمل في مرحلة التحديث

تم توزيع موظفي مركز الاتصال وضبط الجودة على قسمي العد الذاتي والترميز فقط، وأعطى اهتمام أكثر لقسم الترميز وذلك لأن البيانات القادمة من الميدان كانت أكثر، ويبين جدول (٣) تقسيم الموظفين خلال مرحلة التحديث.

جدول (٣): توزيع موظفي مركز الاتصال و ضبط الجودة أثناء مرحلة التحديث

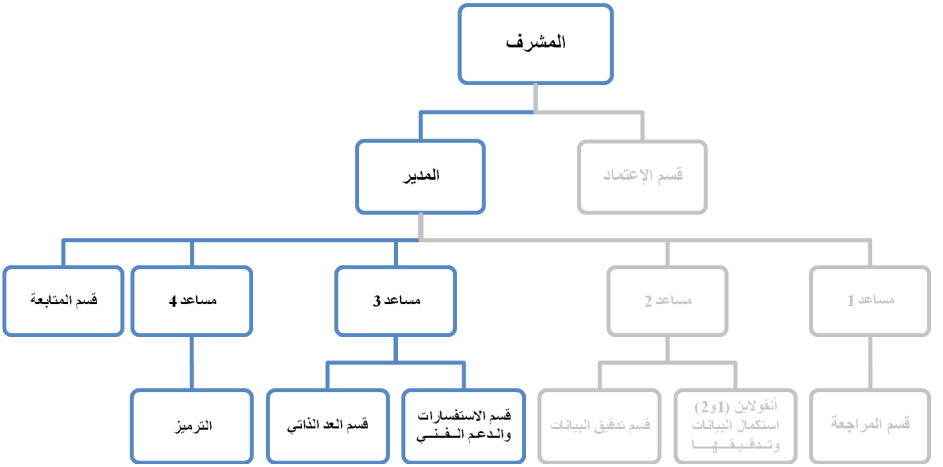
الموظف	أيام العمل	ساعات العمل	ملاحظات
موظفي مركز الاتصال	السبت – الأربعاء	٨:٠٠ صباحاً – ١:٠٠ ظهراً	قسّم مركز الاتصال وضبط الجودة موظفيه إلى قسمين: قسم العد الذاتي وعددهم ٢٠ موظف، وقسم الترميز وعددهم ٥٠ موظف وكانت ساعات عمل القسمين مُقسمة إلى ثلاث فترات.
		١:٠٠ ظهراً – ٦:٠٠ مساءً	
		٦:٠٠ مساءً – ١٠:٠٠ مساءً	
	الخميس	٨:٠٠ صباحاً – ٣:٠٠ ظهراً	
		٣:٠٠ ظهراً – ٩:٠٠ مساءً	
	الجمعة	٤:٠٠ عصراً – ٩:٠٠ مساءً	

آلية العمل في مرحلة التحديث

خلال مرحلة التحديث يقوم المراقب (المسؤول المباشر عن العدادين خلال مرحلة العد الفعلي) بالأعمال الميدانية. حيث تتطلب هذه المرحلة من المراقب عد المساكن في منطقة معينة وأخذ بعض بياناتها، مثل: البيانات الجغرافية وبيانات المبنى والمسكن وبيانات الأسر (مرفق رقم ٣). أيضاً يقوم المراقب بمقارنة البيانات التي قام بجمعها بالبيانات التي جُمعت في مرحلة الحصر (المرحلة التي سبقت مرحلة التحديث، حيث كان الهدف الرئيسي من هذه المرحلة معرفة أماكن التجمعات السكانية وعد المُنشآت). كذلك كان للمراقب دور آخر في مرحلة التحديث، حيث يتطلب منه عّد المنشآت ومعرفة بعض معلوماتها كالسجل

التجاري والترخيص البلدي ونشاطها الاقتصادي وغيرها من المعلومات. وبعد استيفاء تلك البيانات، يقوم المراقب بنقل البيانات التي قام بجمعها إلى المراكز الإشرافية التي ينتمي إليها المراقب. ويوضح الشكل رقم (٤) الهيكل التنظيمي لمركز الاتصال وضبط الجود في مرحلة التحديث.

شكل رقم (٤): الهيكل التنظيمي لمركز الاتصال وضبط الجود في مرحلة التحديث



تقوم المراكز الإشرافية بعد وصول البيانات إليها بنقلها إلى قاعدة البيانات والتي توجد في المبنى الرئيسي لمشروع التعداد. وبعد وصول البيانات لقاعدة البيانات، تُحول جميع بيانات المنشآت إلى مركز الاتصال وضبط الجودة حتى يتم ترميزها واستكمال بياناتها. ويتم تزويد مركز الاتصال وضبط الجودة ببيانات الأسر الراغبة في تعبئة بياناتها عن طريق الانترنت (مرفق رقم ٣ – ثالثاً: بيانات الأسر السؤال السابع).

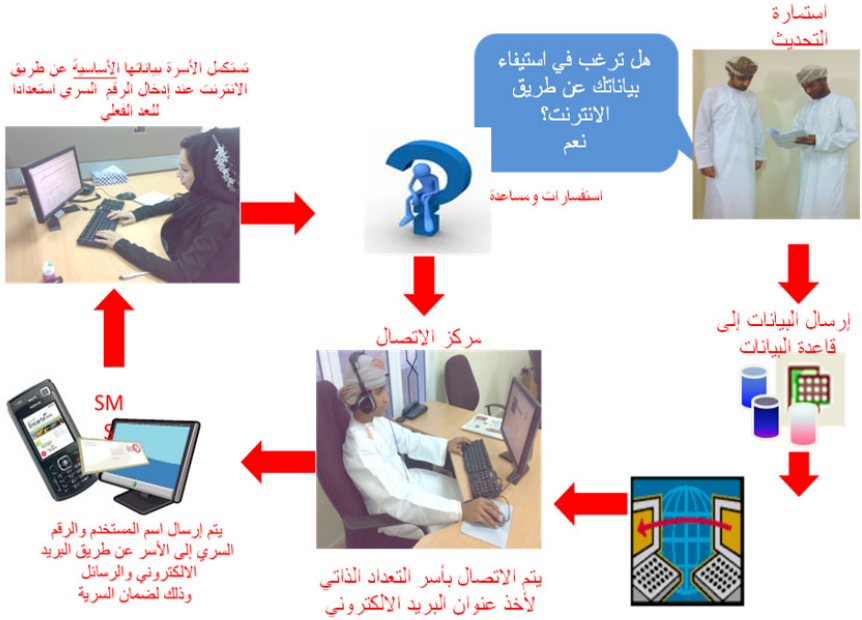
مرحلة العد الذاتي

تماشياً مع عصر التكنولوجيا، وإيماناً بأوامر مولانا حضرة صاحب الجلالة السلطان قابوس بن سعيد المعظم (حفظه الله ورعاه) بإقامة دولة إلكترونية، قررت إدارة التعداد أن يكون تعداد ٢٠١٠ آليا بنسبة ١٠٠٪، وشاملاً لجميع القاطنين في السلطنة سواءً من المواطنين أو الوافدين، ويتحلى بدرجة عالية من الدقة. وتسهيلاً على مدلي البيانات، عمدت إدارة التعداد العام للسكان والمساكن والمنشآت ٢٠١٠ على إدخال خدمة «العد الذاتي» عبر شبكة الإنترنت.

وبالتالي أتاحت إدارة التعداد خياراً جديدا أمام المواطنين والوافدين للإدلاء ببياناتهم دونما حاجة لقيام

العداد بزيارتهم في مساكنهم. وهي فكرة تستخدم لأول مرة في سلطنة عمان وفي المنطقة العربية بشكل عام. وهو أسلوب واعد لقلة كلفته وضمان الحفاظ على سرية البيانات.

استخدمت هذه الفكرة بعد دراسة عن سلوك المواطنين من حيث تخليص معاملاتهم عن طريق شبكة الإنترنت لأمورهم اليومية. وأظهرت النتائج مدى تفضيل القاطنين في السلطنة من المواطنين والوافدين على تخليص معاملاتهم عن طريق شبكة الإنترنت، لذلك لن تقابل هذه الفكرة أي تعارض من قِبلهم. ويمكن تلخيص خطوات استخدام خدمة العد الذاتي في المخطط التالي:



خطوات استخدام خدمة العد الذاتي

أسباب وفوائد استخدام العد الذاتي

لاستخدام خدمة العد الذاتي فوائد كثيرة، ويمكن تلخيصها في النقاط التالية:

١. التسهيل على المواطنين والمقيمين في الإدلاء ببياناتهم باستخدام تقنية المعلومات والاتصالات عوضا عن زيارة العداد، وكذلك إمكانية الإدلاء بالبيانات في الأوقات التي تناسبهم.

٢. مواكبة التحول الرقمي، واستخدام التقنيات الحديثة في السلطنة.

٣. زيادة درجة المصداقية في الإدلاء بالبيانات.

٤. المساهمة في خفض العبء لجامع البيانات «العداد».

٥. المساهمة في خفض العبء الإداري والمالي لإدارة التعداد.

مع الانتهاء من مرحلة العد الفعلي، اتضح أن جميع فوائد استخدام خدمة العد الذاتي قد تحققت، باستثناء مساهمة هذه الخدمة في خفض العبء الإداري والمالي لإدارة التعداد. ولأن إدارة التعداد لم تقم بتقييم خفض العبء عليها سواء من جهة الإدارة أو المالية قبل وبعد استخدام هذه الخدمة، لذلك لا نستطيع أن نُدّرج هذه الفائدة تحت فوائد تمت تحقيقها في مشروع التعداد للعام للسكان والمساكن والمنشآت ٢٠١٠، وأيضاً لا نستطيع إدراجها تحت أهداف لم تتحقق.

آلية عمل قسم العد الذاتي

كان لقسم العد الذاتي دورٌ فعالٌ في مرحلة التحديث، حيث كان القسم يتواصل مع الأفراد القاطنين في السلطنة والذين أبدوا رغبتهم بتسجيل بياناتهم عن طريق شبكة الإنترنت. ولذلك كان لابد للقسم أن يُبين آلية عمله حتى تتضح الصورة للموظفين والمشرفين ليكون العمل ذات كفاءة عالية.

كان لقسم العد الذاتي خمسة اختصاصات أساسية وهي:

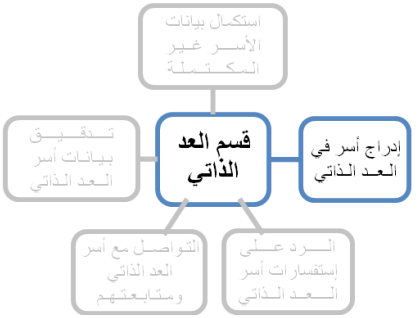
١. استكمال بيانات الأسر غير المكتملة.

٢. التواصل مع أسر العد الذاتي ومتابعتهم.

٣. الرد على استفسارات أسر العد الذاتي.

٤. تدقيق بيانات أسر العد الذاتي.

٥. إدراج أسر في العد الذاتي.



ولكن أثناء فترة التحديث كان لقسم العد الذاتي اختصاص واحد وهو: إدراج الأسر في العد الذاتي.

إدراج الأسر في العد الذاتي

بعد إدراج جميع الأسر التي أبدت رغبتها بتعبئة بيانات التعداد عن طريق الإنترنت إلى مركز الاتصال وضبط الجودة، يقوم موظف من قسم العد الذاتي وتحت إشراف رئيس القسم ومساعديه بالاتصال بالأسر والتأكد من رغبة رب الأسرة أو مدلي البيان من رغبته بتعبئة بيانات التعداد عن طريق العد الذاتي. فإذا

تأكد من ذلك، يقوم الموظف بأخذ البريد الإلكتروني وتاريخ الميلاد من مدلي البيان وذلك حتى يسهل على الموظف التواصل مع مدلي البيان عن طريق الهاتف والبريد الإلكتروني. والسبب من أخذ تاريخ الميلاد أنه إذا فقد مدلي البيان كلمة السر يستطيع استرجاعها وذلك بإدخال تاريخ الميلاد.

كان مخططاً في هذه الفترة أن يقوم مركز الاتصال وضبط الجودة بإرسال رسائل توضيحية لطريقة العد الذاتي عبر الرسائل النصية القصيرة (SMS)، وإتاحة الفرصة للمدلي بالبدء بتعبئة الاستمارة الالكترونية بعد عملية التحديث مباشرة. وفي حال وجود أية استفسارات أو أي دعم مطلوب يمكن لمدلي البيان الاتصال بمركز الاتصال وضبط الجودة.

بعض الصعوبات وكيفية التعامل معها

بدأ قسم العد الذاتي بمركز الاتصال وضبط الجودة بالاتصال بالأسر الراغبة بالعد الذاتي في اليوم التالي من بدء أعمال التحديث (٢٠١٠/١٠/٢٩) لتأكيد جدية الرغبة والحصول على البريد الالكتروني وتاريخ الميلاد لتزويد الأسرة باسم المستخدم وكلمة المرور مباشرة بعد تأكيد الرغبة لتتمكن الأسرة من فهم واستيعاب أسئلة الاستمارة الموجودة في موقع العد الذاتي.

وقد واجه الموظفون في هذه الفترة بعض الصعوبات نوجزها في الجدول التالي.

جدول (٤): بعض الصعوبات التي واجهها موظفو مركز الاتصال و ضبط الجودة أثناء مرحلة التحديث وكيفية التعامل معها

الحالة	السبب	ملاحظات
صعوبة أخذ البريد الالكتروني بالطريقة الصحيحة	اختلاف في نطق الحروف فيما بين الجنسيات الأخرى في السلطنة	تدريب الموظفين على أخذ البريد الالكتروني بطريقة النداء العسكرية (ألفا بيتا)
		الطلب من رب الأسرة إرسال البريد الالكتروني عن طريق الرسائل القصيرة
صعوبة أخذ تاريخ الميلاد و بخاصة من الوافدين	عدم التأكد من جهة الاتصال	الطلب من الموظف إعادة ذكر جهة الاتصال والطلب من رب الأسرة معاودة الاتصال على نفس الرقم للتأكد من الجهة واسم الموظف
تأخير إرسال اسم المستخدم وكلمة السر	خوفا على الموقع من الاختراق وتأخير التعاقد مع شركة عمانتل وذلك لتسليم موقع العد الذاتي	

تأخير تسليم موقع العد الذاتي لمركز الاتصال وضبط الجودة:

تعّرض مركز الاتصال وضبط الجودة لمشكلة كبيرة بخصوص تسّلم موقع العد الذاتي، وأدى ذلك إلى تأخر بدء أعماله. ويمكن تلخيص أسباب تأخر تسليم الموقع فيما يلي (وكما هو مبين في الشكل رقم ٥):

١. تم تصميم النظام لاستيعاب ٢٠,٠٠٠ أسرة وتم زيادة الاستيعاب إلى ٥٠,٠٠٠ أسرة مما تتطلب زيادة في عدد الخوادم (Servers) .

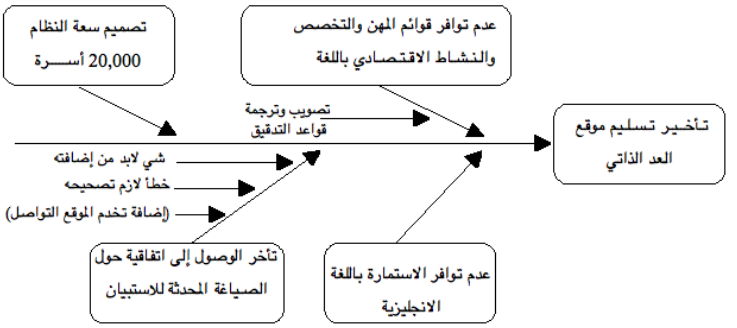
٢. تأخر الوصول إلى اتفاقية حول الصياغة المحدثة للاستبيان:

- خطأ لازم تصحيحه: بخاصة الأسئلة الخاصة بالمسكن.
- شي لابد من إضافته: الأيقونات مثل «السابق».
- إضافة تخدم الموقع: مثل التواصل مع رب الأسرة عن طريق الموقع.

٣. عدم توافر قوائم المهن والتخصص والنشاط الاقتصادي باللغة الانجليزية.

٤. عدم توافر الاستمارة باللغة الانجليزية.

شكل رقم (٥): أسباب تأخر تسليم موقع العد الذاتي



فترة ما بين مرحلة التحديث ومرحلة العد الفعلي

كان لهذه الفترة دور مهم في جس نبض عمل المشروع، لأن من خلال هذه الفترة قامت إدارة التعداد بشكل عام ومركز الاتصال وضبط الجودة بشكل خاص بمقارنة أداء عملها مع العمل الذي خُطط مسبقاً. بعد انتهاء مرحلة التحديث، اتضح للمركز بأن العمل لا يسري كما خُطط له مسبقاً، ظهرت بعض الصعوبة في إتمام العمل وخاصة لقسم العد الذاتي.

المشاكل التي ظهرت في تلك المرحلة والحلول المناسبة

١. تبين لإدارة مركز الاتصال وضبط الجودة أن عدد موظفي قسم العد الذاتي (٢٠ موظف) لم يكن كافياً، لذلك قبل انتهاء مرحلة التحديث نقلت إدارة المركز بعض موظفي قسم الترميز إلى قسم العد الذاتي للمساعدة، وأدت هذه العملية إلى إتمام عمل قسم العد الذاتي بعد الوقت المحدد له، ولكن لم يتأخر بدرجة كبيرة.

٢. صعوبة أخذ معلومات من الوافدين الذين لا يجيدون الحوار باللغة الإنجليزية، لذلك قررت الإدارة التعامل مع المدرسة الهندية القاطنة في ولاية مطرح بالوادي الكبير وأخذ بعض معلميها لمرحلة العد الفعلي للتعامل مع الأفراد الذين يجيدون إحدى هذه اللغات: التامية، والبنغالية، والسنهالية، ولا يجيدون اللغات التي يُجيدها موظفو مركز الاتصال وضبط الجودة.

٣. بعض التعاميم كانت منطقية ولكن بطء في النظام أدى إلى أن تكون في غاية الصعوبة في التدقيق، لذلك قررت الإدارة عدم وضع أي تعميم حتى يتم مقارنته مع سرعة النظام، حتى لا يكون الموظف تحت ضغط.

٤. بعض التعاميم كانت تركز على كمية الإنجاز ولم تركز على الدقة وكفاءة الأداء. بعد انتهاء مرحلة التحديث، ركّز المركز على إصدار تعاميم في مرحلة العد الفعلي تنصب على الكفاءة والدقة في الأداء، وذلك لضمان الجودة.

٥. التسلسل الإجباري الطويل للإبلاغ عن عطل فني عن البرنامج المستخدم في الاتصال. قرّرت الإدارة بتقليل التسلسل الإجباري لإبلاغ عن العطل، وذلك حتى لا تُعيق عمل الموظف لإنجاز عمله.

أدت هذه الحلول التي تم أخذها من قِبل المركز في تيسير عمل المركز خلال مرحلة العد الفعلي.

ونتطرق في الأجزاء التالية من هذه الوثيقة إلى عمل مركز الاتصال وضبط الجودة خلال مرحلة العد الفعلي، وشرح الأعمال التي تم تنفيذها خلال هذه المرحلة: أولا متابعة أسر العد الذاتي المتأخرين في إرسال بياناتهم، ثانياً: تقديم الدعم الفني لجهاز الميدان، ثالثاً: استكمال وترميز البيانات، رابعاً: متابعة التقارير اليومية عن معدلات الإنجاز الميداني. وتنتهي مرحلة العد الفعلي بعرض تنفيذ عمليات التدقيق الآني للبيانات الكاملة والمتسقة التي قام بها المركز.

مرحلة العد الفعلي

تم تنفيذ مرحلة العد الفعلي من ١٢ ديسمبر إلى ٢١ ديسمبر ٢٠١٠، لجمع البيانات الخاصة بعملية بمرحلة العد الفعلي ميدانياً للأسر التي لم تؤكد رغبتها باستخدام أسلوب العد الذاتي. وبدأت أعمال قسم العد الذاتي في مركز الاتصال وضبط الجودة في اليوم التالي لبداية تلك المرحلة وبداية الأعمال

الميدانية، أي يوم ١٣ ديسمبر ٢٠١٠، بتدقيق بيانات الأسر التي أرسلت بياناتها عن طريق الانترنت «العد الذاتي»، كما تم إتاحة فرصة ٤ أيام من تاريخ بدء أعمال العد ليتسنى للمدلي بالبيان إرسال البيانات، وإذا لم يتم إرسالها حتى نهاية يوم ١٥ ديسمبر يتم الطلب من العداد المعني بزيارة الأسرة لأخذ بياناتها ميدانياً.

تم وضع مجموعة من الرسائل للتواصل مع أسر العد الذاتي أثناء مرحلة العد الفعلي، وهذه الرسائل تتضمن رسائل تذكيرية بليلة الإسناد الزمني وتاريخ بدء إرسال البيانات، وكذلك رسائل شكر للأسر التي أرسلت بياناتها، ومتابعة الأسر التي لم ترسل بياناتها وتذكيرها بآخر يوم للإرسال ١٥ ديسمبر ٢٠١٠.

قام قسم العد الذاتي بمركز الاتصال وضبط الجودة بتدقيق بيانات الأسر التي أرسلت بياناتها بعد ليلة الإسناد، وكذلك متابعة ومساندة الأسر المشتركة في خدمة العد الذاتي وتقديم الدعم الفني لها وقد سانده في هذه الفترة قسم الاستفسارات والدعم الفني، حيث كان القسم يتلقى الكثير من الاستفسارات حول كيفية الدخول للموقع وشرح بعض الحقول والأيقونات.

وقد تلقى موظفو قسم الدعم الفني التابع لقسم العد الذاتي بعض الحالات، نعرض أمثلة من هذه الحالات وكيفية حلها في جدول (٥) التالي.

جدول (٥): بعض الاستفسارات التي وردت إلى قسم الدعم الفني وكيفية حلها

الحالة	السبب
رب الأسرة لم يستلم اسم المستخدم وكلمة المرور.	طلب من رب الأسرة إدخال رقم هاتفه النقال في اسم المستخدم والضغط على أيقونة استرجاع كلمة السر.
الأسر التي ترغب بالعد الذاتي ولم تؤكد رغبتها في فترة التحديث.	يتم إعلامها أنه لا يمكن إضافتها لأنها لم تؤكد الرغبة في فترة التحديث وذلك لعدم وجود نظام عنونه في السلطنة يساعدنا في التعرف على موقعها، لأنه في عملية التعداد تم ربط عنوان المسكن بنظام الإحداثيات.
رب الأسرة استوفى بياناته بالعد الذاتي وتم زيارته ميدانيا.	تم الاعتذار عن هذا التكرار.
رب الأسرة أرسل البيانات ونسي إضافة أحد أفراد أسرته.	يتم اخذ بيانات الفرد ويتم إضافتها من قبل الموظف في مركز الاتصال.

رب الأسرة استلم اسم المستخدم وكلمة المرور ولكنه حذفها بالخطأ ويرغب باسترجاعها.	طلب من رب الأسرة إدخال رقم هاتفه النقال في اسم المستخدم والضغط على أيقونة استرجاع كلمة السر.
جميع البيانات مكتملة وصحيحة ولكن أيقونة الإرسال لا تظهر.	يتم إعلام مدلي البيان باحتمال وجود بيانات أحد أفراد الأسرة غير مكتمل، أو أن عدد الإفراد المدخل لا يساوي بيانات الأفراد المستوفاة.
قام رب الأسرة بالإجابة على سؤال تغيير المسكن بنعم بالخطأ والنظام لا يسمح له بالمتابعة.	تم أخذ اسم رب الأسرة ورقم هاتفه وإرسال اسم مستخدم وكلمة سر جديدة ليتمكن من الدخول مرة أخرى.

وتم كذلك القيام بالأعمال التالية:

قام قسم العد الذاتي بالاتصال بالأسر التي استوفت بياناتها بنسبة ٨٠٪ ولم يتم إرسالها لاستكمال البيانات، وذلك نتيجة أنه لم يتم إرجاع هذه الأسر للميدان حسب التصور الموضوع لضيق الوقت.

كذلك قام قسم العد الذاتي بترميز بيانات الأسر الخاصة ب (المهن والتخصص والنشاط الاقتصادي)، وذلك لأن البرنامج كان محملاً بالقوائم الأكثر شيوعاً فقط والتي تحتوى على خيار «لا أعرف» في أكثر من موضع، مما أدى إلى أن رب الأسرة يختاره بدون البحث في كافة القوائم، وهذا أدى إلى زيادة عدد الأسر التي تحتاج إلى اتصال لاستكمالها.

تم تمديد خدمة العد الذاتي ليومين إضافيين (١٦-٢٠١٠/١٢/١٧)، وذلك نزولا على رغبة الجماهير المطالبة بتمديد فترة العد الذاتي وكذلك نتيجة لفتح النظام قبل ليلة الإسناد بيوم واحد وكان التصور الموضوع أنه يتم فتحه بعد تأكيد الرغبة مباشرة في فترة التحديث.

تم أخذ عينة من أسر العد الذاتي بنسبة ١٠٪ وذلك لتدقيق جودة البيانات.

تم فتح نظام العد الذاتي للسلك الدبلوماسي خارج السلطنة لمدة يوم واحد فقط بتاريخ ٢٠١٠/١٢/١٨، وذلك للحفاظ على سرية البيانات.

انخفاض عدد مستخدمي الموقع عن عدد الذين أكدوا الرغبة

هناك بعض الأسباب التي أدت إلى انخفاض عدد مستخدمي الموقع عن العدد الذي أبدى الرغبة في العد الذاتي لبعض الأسباب، منها:

١. موقع أيقونة العد الذاتي في موقع التعداد غير واضح وصغير الحجم.

٢. صعوبة فهم بعض حقول وأيقونات الشاشات، مثل: عدم وضوح صيغة سؤال هل انتقلت من المسكن،

وسؤال النشاط الاقتصادي لجهة العمل، وكذلك شكل رمز البحث (العدسة) الموجود جنب القوائم المنسدلة غير واضح.

٣. التخوف من سرية البيانات: تخوف بعض العمانيين والمقيمين من اختراق بياناتهم عند إدخالها في النظام عبر الإنترنت.

٤. بعض القصور في الإعلام والتواصل بشكل ما، مثال ذلك:

- تأخر الحملة الإعلامية
- عدم وجود حملات توعوية وتثقيفية مكثفة.
- استخدام مجال واحد في الإعلام وهو الصحف.

ويبين جدول (٦) نتائج محاولات الإدلاء بالبيانات عن طريق العد الذاتي.

جدول (٦): نتائج محاولات الإدلاء بالبيانات في العد الذاتي

الحالة	العدد	النسبة
مرسلة	١٩٠٥٠	٤٦,٤
إدخال غير مكتمل بعد ليلة الإسناد	٤٩٥١	١٢,١
إدخال غير مكتمل قبل ليلة الإسناد	٣٢٩٢	٨,٠
أكدت لكنها لم تحاول الإدلاء	١١٠١٧	٢٦,٨
انتقلت من المسكن	٤٥٧	١,١
مكتمل بعد ليلة الإسناد	٤٢٥	١,٠
مكتمل لكن قبل ليلة الإسناد	١٨٨٠	٤,٦
الإجمالي	٤١٠٧٢	١٠٠,٠

نتائج التعداد

بعد ظهور نتائج التعداد، ظهرت ١٤٨٠ حالة من أبناء السلطنة أعمارهم تتراوح بين ١٠ إلى ٢٠ سنة وحالتهم التعليمية أميين. لذلك قررت إدارة التعداد أن تقوم بالتأكد من هذه المعلومات، فقام مركز الاتصال وضبط الجودة بالاتصال بالأسر للتأكد من صحة هذه المعلومات، وبعد الاتصال بالأسر ظهرت الحالات التالية:

١. عدم رغبة الطفل الذهاب إلى المدرسة للتعليم منذ البدء.

٢. بعض أفكار المواطنين بأن التعليم لا يُضيف أي قيمة للفرد كالبدو، فيفضلون رعي الغنم عن الدراسة.

٣. الظروف المادية الصعبة أدت لعدم الالتحاق بالتعليم والانخراط في العمل حتى يُساعد في دخل الأسرة.

٤. عدم سماح الآباء أو الأمهات أو كليهما للأبناء الذهاب إلى المدرسة للتعلم.

٥. عدم توفر وسائل النقل من وإلى المدارس، وبخاصة للإناث.

٦. عدم وجود مدارس وخاصة في التجمعات القروية.

٧. عدم السماح بالالتحاق بالمدارس إذا لم يكن للمواطن بطاقة شخصية أو جواز السفر.

٨. عدم السماح بالالتحاق بالمدارس لأن عمر الشخص أكبر من عمر الصف الذي يجب أن يلتحق بها.

٩. الطرد من المدرسة لبعض الأسباب، وبعد أن يتلقى الطالب العقاب بطرده، يزداد الإحساس بداخله بالنفور من المدرسة، فلذلك لا يرغب بالدراسة. ومن هذه الأسباب:

- كثرة الغياب للطالب سواء كان بعذر أو بدون.
- الشغب من قِبل الطالب.
- كثرة صياح الطلاب صغار السن.
- كثرة تأخر الطالب على الدوام، الحضور متأخر للدوام.

١٠. عمر المواطن أكبر من الصف الذي يجب أن يلتحق به، فلا يُسمح له بالتعليم، فقد يدرس محو الأمية أو مسائي.

١١. الفرد كان يسكن في دولة أخرى (مثال: باكستان) وأثناء قدومه للسلطنة، يكون عمره أكبر من الصف الذي يجب أن يلتحق به، فلا يُسمح له بالتعليم.

١٢. بعض الأفراد أعمارهم ليست من ضمن الفئة، قد يكون عمر الفرد أقل من ١٠ سنوات أو أكبر من ٢٠ سنة، وأثناء كتابة العمر حدث خطأ في إدخال البيان، فظهر كأنه ما بين ١٠ – ٢٠ سنة من العمر.

١٣. خطأ في اختيار الحالة التعليمية الصحيحة للفرد.

١٤. وجود إعاقة /صعوبة للعمانيين والتي تُعيقه من التعليم.

١٥. عدم مقدرة موظف الاتصال على استيفاء المعلومة من قِبل مُدلي البيان وذلك للأسباب التالية:

- الرقم خطأ.
- الشخص المتصل به لا يعرف الشخص المراد الاستفسار عنه.
- لا يمكن التواصل مع مُدلي البيان: الشخص لا يرد على الهاتف، أو لا يوجد رقم، أو الرقم خارج نطاق التغطية.

١٦. وفاة الوالدين فلا يوجد شخص ليُعيل الأطفال.

١٧. المشاكل العائلية بين الزوجين والتي تؤدي إلى الطلاق فلا أحد يعُيل الأبناء ويحثهم على التعليم.

١٨. الطفل ما زال يدرس في المدرسة.

نقاط القوة والضعف بمركز الاتصال وضبط الجودة

كل نظام من الأنظمة لديه نقاط إيجابية وأخرى سلبية. ومركز الاتصال وضبط الجودة كغيره من الأنظمة لديه نقاط إيجابية وأخرى سلبية. ويمكن تلخيص ذلك في النقاط التالية:

النقاط الإيجابية:

- الموظفون كانوا من بيئات مختلفة، مما سهل عمل المركز.
- التدريب المُكثف الذي قام به المسؤولون لتأهيل الموظفين.
- الأدوات اللازمة كانت متوفرة لكل موظف.
- توفر عدد من الموظفين الذين يجيدون التخاطب بأكثر من لغة.

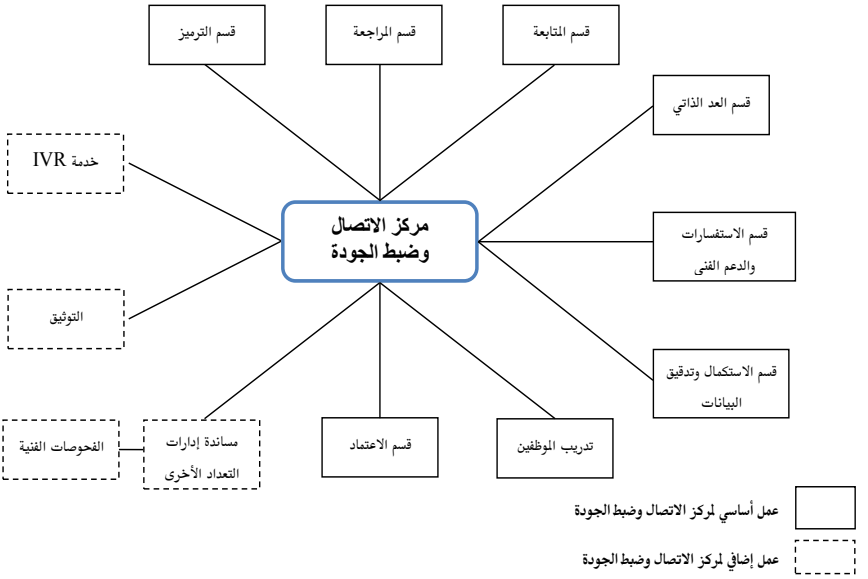
- الدعم السريع من قِبل المسؤولين للموظفين.
- كل موظف كان مؤهلا للعمل في أكثر من قسم.

النقاط السلبية:

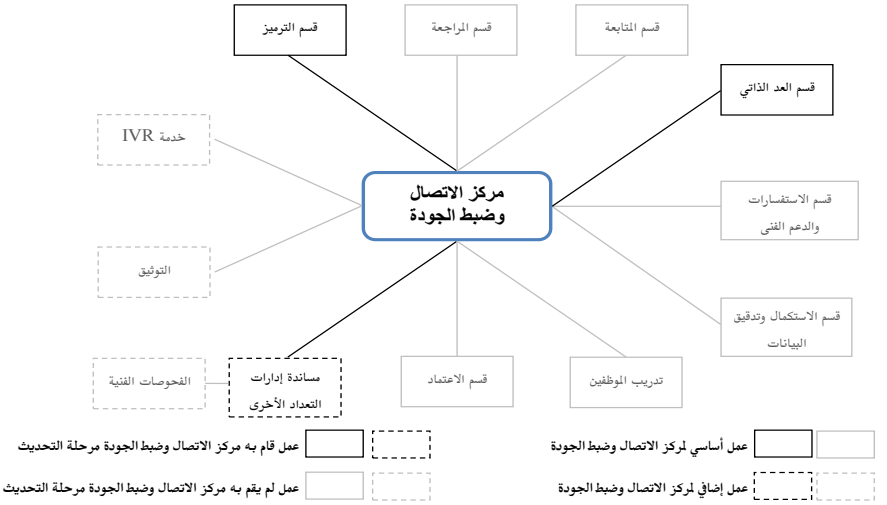
- عدم شرح آلية العمل لكل موظف، حيث كان البعض يعمل من غير معلومات كافية.
- عدم الرقابة الكافية للموظفين وللمسئولين.
- بعض التعاميم كانت في غاية الصعوبة في التطبيق.
- تقسيم فترات العمل كانت غير مناسبة لفئة من الموظفين ولم يكن هناك حل لذلك.
- عدم وجود سجاد أرضية، والذي يقوم بكتم الأصوات.
- التأخر في صرف رواتب الموظفين مما أدى إلى حدوث مشادات بين الموظفين والمسؤولين.
- النظام كان بطيئاً، مما كان يُعيق من سرعة إنجاز العمل من قِبل الموظفين.
- التسلسل الإجباري الطويل لإبلاغ عن عطل فني عن البرنامج المستخدم في الاتصال.

الملاحق

الملحق رقم (١) هيكلية مركز الاتصال وضبط الجودة



الملحق رقم (٢) هيكلية مركز الاتصال وضبط الجودة أثناء مرحلة التحديث



أسئلة استمارة التحديث 2010

أولاً : البيانات الجغرافية

05/05/2010		
م	البند	تصنيف الاجابات
1	رقم المرجع	.....
2	رقم المربع	.....
3	رقم منطقة العد	.....
4	الحلة / المجمع	.....
5	المدينة/القرية	.....
6	الولاية	.....
7	المحافظة / المنطقة	.....

أسئلة استمارة التحديث 2010

ثانياً : بيانات المبنى والمسكن

5/5/2010

م	البند	تصنيف الاجابات
1	رقم المبنى بالمربع	.....
2	رقم البلدية	.....
3	اسم المبنى	
4	نوع المبنى	1- فيلا 2- عربي 3- عمارة 4-غرفة / غرف 5- قروي 6-شقة / شقق 7-عريش/ صندقة 8- مبنى أثري (بيت، حصن، قلعة ، أخرى) 9- منشأة 10- منشآت وشقق 11- أخرى
5	اشغال المبنى	1- مشغول 2- مغلق 3- غير مشغول
6	سبب الخلو (للمباني غير المشغولة)	1- معروض للإيجار 2- معروض للبيع 3- خلو موسمي 4- مهجور 5- قيد الإنشاء 6- أخرى
7	إستخدام المبنى	1- للسكن 2- للعمل 3- للسكن والعمل 4- سكن جماعي 5- مستودع (توقف)
8	عدد الوحدات بالمبنى	1- وحدة واحدة 2- أكثر من وحدة
9	رقم الوحدة بالمبنى (تلقائي)	
10	موقع الوحدة	1- سرداب 2- الدور الارضي 3- ميزانين (1) 4- ميزانين (2) 5- السطح 6- الدور .....
11	رقم الوحدة بالمبنى حسب موقع الوحدة	رقم البلدية (أن وجد) ..... رقم التعداد .....
12	نوع الوحدة	1- فيلا 2- عربي 3- شقة 4- غرفة 5- قروي 6- منشأة 7-مسكن أثري 8- أخرى
13	إشغال الوحدة	1- مشغول 2- مغلق 3- غير مشغول
14	سبب الخلو (للوحدات غير المشغولة)	1- معروض للإيجار 2- معروض للبيع 3- خلو موسمي 4- مهجور 5- قيد الإنشاء 6- أخرى
15	إستخدام الوحدة	1- للسكن (ينتقل الى استمارة الاسرة) 2- للعمل (ينتقل الى استمارة المنشات) 3- للسكن والعمل (يتم استيفاء استمارة الاسرة و المنشات) 4- مستودع (توقف)

أسئلة استمارة التحديث 2010

ثالثاً : بيانات الأسر

05/05/2010

م	البند	تصنيف الأجابات	
1	عدد الأسر القاطنة بالمسكن		
2	رقم الأسرة بالمسكن		
3	جنسية رب الأسرة	1- عُماني 2- إماراتي 3- بحريني 4- سعودي 5- قطري 6- كويتي 7- مصري 8- سوداني 9- أردني 10- عراقي 11- عرب آخرون	12- هندي 13- بنغالي 14- باكستاني 15- سيرلانكي 16- أندونيسي 17- فلبيني 18- آسيويون آخرون 19- بريطاني 20- أوربيون آخرون 21- أمريكي 22- جنسيات أخرى
4	اسم رب الأسرة (الثلاثي والقبيلة)		
5	عدد أفراد الأسرة	عماني	وافد .....
6	نوع حيازة الأسرة للمسكن	1- ملك 3- إيجار مؤثث 5- مساعدة	2- إيجار غير مؤثث 4- مقابل عمل 6- أخرى
7	هل ترغب باستيفاء بيانات أسرتك عن طريق الإنترنت؟	1- نعم 3- لا أعرف	2- لا
8	اللغة التي يتحدث بها مدلي البيان	1- عربي 2- انجليزي 3- آوردو 4- تاميل 5- بنجالي 6- سنهالي 7- هندي	
9	اسم الشخص الذي سيتم الإتصال به للإستفسار		
10	رقم الهاتف :	النقال :	
		الثابت :	

أسئلة استمارة التحديث 2010

رابعاً : بيانات المنشأة

05/05/2010

م	البند	تصنيف الأجابات
1	عدد المنشآت في الوحدة	
2	رقم المنشأة	
3	اسم المنشأة وفق اللافتة	
4	نوع المنشأة	**1- منشأة لا تهدف للربح** 1.1-مركز شرطة 1.2- مستشفى حكومي 1.3- ادارة حكومية 1.4- مركز صحي حكومي 1.5- مدرسة حكومية 1.6- جامعة/ كلية حكومية 1.7- مسجد 1.8 جمعية 1.9- نادي رياضي / ثقافي 1.10 سفارة 1.11- هيئة/منظمة دولية 1.12- أخرى **2- منشأة تهدف للربح** 1. أخرى 2. فندق / شقق فندقية 3. مستشفى
5	القطاع	1- خاص 3- اهلي 2- عام 4- أخرى
6	اشغال المنشأة	1- عاملة 3- متوقفة نهائياً 2- مغلقة
7	رقم الترخيص البلدي	.....
8	رقم السجل التجاري	.....
ملاحظة (تظهر الخيارات في حالة منشاة جديدة او كانت مغلقة او متوقفة نهائيا او متغيرة عن فترة الحصر)		
9	نشاط المنشأة وفق اللافتة	
10	اسم المنشأة وفق الترخيص البلدي	
11	النشاط الرئيسي للمنشأة	قائمة الأنشطة الإقتصادية
12	صفة المنشأة:	1- مفردة 2- مركز رئيسي 3- فرع لا يمسك حسابات مستقلة 4- فرع يمسك حسابات مستقلة
13	هل تملك المنشأة حسابات	1- نعم 2- لا
14	عدد العاملين بالمنشأة	عماني وافد المجموع
15	هل تستخدم المنشأة أجهزة الحاسوب؟	1- نعم 2- لا
16	هل تستخدم المنشأة الإنترنت في معاملاتها؟	1- نعم 2- لا
17	رقم هاتف المنشأة	الثابت [- - - - - - - -] النقال [- - - - - - - -]
18	رقم فاكس المنشأة:	

أسئلة استمارة تعداد السكان والـمـسـاكــن والأســر والمنشآت 2010

حسب ترتيب الأسئلة والصياغة

أولاً : البيانات الجغرافية

10/08/2010

م	البند	تصنيف الاجابات
1	رقم المرجع	
2	رقم منطقة العد	.....
3	رقم المربع	
4	المحافظة / المنطقة	.....
5	الولاية	.....
6	المدينة/القرية	.....
7	الحلة / المجمع	.....

أسئلة استمارة تعداد السكان والـمـساكــن والأســر والمنشآت 2010

ثانياً : بيانات المبنى والمسكن

م	البند	تصنيف الاجابات
1	رقم المبنى بالمربع	
2	رقم البلدية	.....
3	رقم المسكن بالمبنى	.....
4	نوع المسكن	1- فيلا 2- عربي 3- شقة 4- قروي 5- غرفة 6- عريش/ صندقة 7- مسكن أثري 8- أخرى
5	الإشغال	1- مسكون 2- مغلق 3- غير مسكون
6	سبب الخلو	1- معروض للإيجار 4- مهجور 2- معروض للبيع 5- قيد الانشاء 3- خلو موسمي 6- أخرى
7	ما هو مصدر المياه للإستخدام المنزلي؟ ☐ ما هو مصدر مياه الشرب؟ ☐	1- شبكة مياه 2- نقطة مياه حكومية 3- بئر خاص بالمسكن 4- بئر خارج المسكن 5- فلج 6-مياه معبأة 7- مصادر أخرى
8	كم عدد الغرف بالمسكن؟	.....
9	كم من هذه الغرف مخصصة للنوم؟	.....

أسئلة استمارة تعداد السكان والـمـساكــن والأســـر والمنشآت 2010

ثالثاً : بيانات الأسر

8/10/2010

م	البند	تصنيف الأجابات
1	كم عدد الأسر بالمسكن؟	
2	رقم الأسرة بالمسكن	
3	ما هو نوع حيازة الأسرة لهذا المسكن؟	1- ملك 2- إيجار غير مؤثث 3- إيجار مؤثث 4- مقابل عمل 5- مساعدة 6- أخرى
	هل لدى الأسرة ؟	1- نعم 2- لا 3- لا اعرف
4	جهاز راديو (مع أو بدون مسجل)	☐
5	جهاز تلفاز	☐
6	خط هاتف ثابت	☐
7	خط هاتف نقال	☐
8	جهاز حاسوب (كمبيوتر)	☐
9	اشتراك انترنت	☐

أسئلة استمارة تعداد السكان والـمساكـن والأسـر والمنشآت 2010

رابعاً : بيانات الأفراد (1)

8/10/2010

م	البند	تصنيف الأجابات
	لجميع السكان	
1	كم عدد الأفراد الذين أمضو كامل ليلة 12 / ديسمبر في هذا المسكن؟ ويشمل العاملين بالمسكن.	
	كم عدد الافراد المقيمين عادة في هذا المسكن لكنهم تواجدوا في الليلة المذكورة خارج السلطنة؟	
	كم عدد الأفراد المقيمين عادة في هذا المسكن لكنهم تواجدوا في الليلة المذكورة في (مستشفى، عرض البحر، الموقوفين في مراكز الشرطة، نوبة عمل ليلية، سفر على الطريق، معسكر)؟	
	إجمالي الأفراد	
2	رقم الفرد بالأسرة	
3	الاسم الثلاثي والقبيلة	
4	ما هي علاقة (فلان) برب الأسرة؟	1- رب الأسرة 2- زوج/ زوجة 3- ابن/ بنت 4- زوجة ابن/ زوج بنت 5- حفيد/ حفيدة 6- أب/ أم 7- أخ/ أخت 8- جد/ جدة 9- قرابة أخرى 10- عامل منزل 11- لا توجد قرابة
5	ما هي جنسية (فلان)؟	1- عُماني 2- إماراتي 3- بحريني 4- سعودي 5- قطري 6- كويتي 7- مصري 8- سوداني 9- أردني 10- عراقي 11- عرب آخرون 12- هندي 13- بنغالي 14- باكستاني 15- سيرلانكي 16- أندونيسي 17- فلبيني 18- آسيويون آخرون 19- بريطاني 20- أوربيون آخرون 21- أمريكي 22- جنسيات أخرى
6	النوع	1- ذكر 2- أنثى
7	ما هو تاريخ ميلاد (الميلادي) (فلان)؟	يوم / شهر / السنة (قائمة الأعمار)

أسئلة استمارة تعداد السكان والـمـسـاكــن والأســر والمنشآت 2010

تابع/رابعاً : بيانات الأفراد (2)

8/10/2010

م	البند	تصنيف الأجابات
8	للأفراد من (3 - 29) سنة الالتحاق بالتعليم (للعمانيين فقط) هل (فلان) ملتحق / ملتحقة حالياً بالتعليم؟	1- ملتحق حالياً 2- التحق سابقاً 3- لم يلتحق أبدا
9	ما هي المرحلة التعليمية لـ (فلان)؟	1- ماقبل الأبتدائية 2- الابتدائية 3- الاعدادية 4- الثانويــة 5- تعليم أساسي/ حلقة أولى 6- تعليم أساسي / حلقة ثانية 7- دبلوم التعليم العام 8- دبلوم 9- بكالوريوس/ليسانس 10- دراسات عليا
10	ما هو الصف / السنة لـ(فلان)؟	....
11	للأفراد 10 سنوات فأكثر الحالة التعليمية ما هو أعلى مؤهل تعليمي لـ (فلان)؟	1- أمي 2- يقرأ ويكتب 3- ابتدائية 4- اعدادية (قائمة التخصص) 5- ثانوية (قائمة التخصص) 6- تعليم أساسي/ حلقة أولى 7- تعليم أساسي/ حلقة ثانية 8- دبلوم التعليم العام 9- دبلوم (قائمة التخصص) 10- بكالوريوس/ليسانس (قائمة التخصص) 11- ماجستير (قائمة التخصص) 12- دكتوراه (قائمة التخصص) 13- لا أعرف تظهر كلمة لا أعرف مع قوائم التخصص
12	للأفراد 5 سنوات فأكثر هل (فلان) يستخدم / تستخدم الحاسب الآلي؟	1- نعم 2- لا 3- لا أعرف ☐
13	هل (فلان) يستخدم / تستخدم الانترنت؟	1- نعم 2- لا 3- لا أعرف ☐
14	للأفراد 15 سنة فأكثر ما هي الحالة الزواجية لـ (فلان)؟	1- لم يتزوج أبدا 2- متزوج 3- مطلق 4- أرمل
15	للأفراد 15 سنة فأكثر العلاقة بقوة العمل خلال الاسبوع الماضي هل (فلان) كان / كانت .....؟	1- مشتغل خارج المسكن 2- مشتغل داخل المسكن 3- باحث عن عمل سبق له العمل 4- باحث عن عمل لم يسبق له العمل 5- التفرغ للأعمال المنزلية 6- طالب متفرغ 7- لا يرغب في العمل / مكتفي 8- غير قادر على العمل
16	ما هو قطاع العمل لـ (فلان)؟	1- حكومي 2- خاص 3- عائلي 4- أهلي 5- أخرى
17	الحالة العملية هل (فلان).....؟	1- صاحب عمل 2- يعمل لحسابه 3- يعمل بأجر 4- يعمل بدون أجر
18	اين يعمل / تعمل (فلان)؟	1- داخل السلطنة (قائمة الولايات) 2- خارج السلطنة (قائمة الدول)
19	ما اسم الجهة التي يعمل / تعمل بها (فلان)؟	
20	ما العمل الذي يمارسة / تمارسه (فلان)؟	قائمة بالمهن تظهر كلمة لا أعرف مع قائمة المهن
21	ما هو النشاط الذي تمارسه جهة عمل (فلان)؟	قائمة بالنشاط الاقتصادي تظهر كلمة لا أعرف مع قائمة الأنشطة

أسئلة استمارة تعداد السكان والـمـسـاكــن والأســر والمنشآت 2010

تابع/رابعاً : بيانات الأفراد (3)

8/10/2010

م	البند	تصنيف الأجابات
للعمانيين فقط		
22	ما هو مكان الأقامة المعتادة الحالية لـ (فلان)؟	1- داخل السلطنة (قائمة الولايات) 2- خارج السلطنة (قائمة الدول)
	للنساء اللاتي سبق لهن الزواج (15 إلى 54) سنة	
	المواليد	
23	هل حصلت حالة ولادة خلال ال (12) شهر السابقة من تاريخ 2010/12/11 الى 2009/12/12 لـ (فلانة)؟	1- نعم 2- لا
24	كم اجمالي عدد المواليد؟	
25	رقم مسلسل	
26	ما هو اسم المولود؟	.....
27	ما هو تاريخ الولادة (الميلادي)؟	يوم / شهر / السنة
28	ما هو نوع المولود؟	1- ذكر 2- أنثى
29	هل المولود باقي على قيد الحياة؟	1- نعم 2- لا
	الصعوبة / الإعاقة	
30	هل (فلان) يعاني من أي صعوبة / إعاقة في ممارسة الحياة اليومية؟	1- نعم 2- لا
31	ما هو نوع الصعوبة / الإعاقة الرئيسية التي يعاني منها (فلان 1- النظر حتى مع النظارة 2- السمع حتى مع السماعة 3- المشي أو صعود السلم 4- التذكر أو التركيز 5- الإعتناء بالنفس 6- التواصل باللغة المعتادة 7- حركة الجزء الأعلى من الجسم	
32	ما هي درجة الصعوبة / الإعاقة ؟	1- بعض الصعوبة 2- صعوبة كبيرة 3- لا استطيع مطلقا
33	ما هو السبب الرئيسي لهذه الصعوبة / الإعاقة؟	1- خلقي 2- مرض 3- حادث سير 4- اصابة عمل 5- كبر سن 6- أخرى
	الوفيات	
34	هل حصلت حالة وفاة في الأسرة خلال ال (12) شهر السابقة من تاريخ 2010/12/11 الى 2009/12/12؟	1- نعم 2- لا
35	كم اجمالي عدد الوفيات؟	
36	رقم مسلسل	
37	ما هو تاريخ الوفاة (الميلادي)؟	يوم / شهر / السنة
38	ما هو العمر عند الوفاة؟	.....
39	النوع؟	1- ذكر 2- أنثى
لجميع السكان		
40	اسم مدلي البيان	
41	منْ الشخص الذي ترشحه الأسرة للأتصال به؟	
42	رقم الهاتف	الثابت [- - - - - - - -] النقال [- - - - - - - -]

سلطنة عُمان
المركز الوطني للإحصاء والمعلومات
سلسلة وثائق تعداد ٢٠١٠
١
الأساس القانوني والإطار التنظيمي واللجان المشكلة
٢٠١٢
٢
المنهجية
٢٠١٢
٣
البرنامج الزمني ومراحل العمل
٢٠١٢
٤
النظام الإداري والمالي
٢٠١٢
٥
نظام المعلومات الجغرافية
٢٠١٣
٦
التطبيقات الآلية
٧
نظام الجودة الشاملة
٢٠١٢
٨
الخطة الإعلامية
٢٠١٣
٩
التعاون الفني على المستوى الإقليمي والدولي
٢٠١٢