



دراسة رضا الشركاء (2024)

وزارة الصحة

إعداد مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة
دراسة رضا الشركاء (2024)

الفهرس

2.....	أهداف الدراسة.....
2.....	أهمية الدراسة.....
2.....	منهجية الدراسة وآلية القياس.....
3.....	مجتمع الدراسة.....
3.....	نسبة الرضا العام.....
5.....	الفصل الثاني.....
5.....	المنهجية المتبعة بالتحليل.....
6.....	التحليل وعرض النتائج.....
9.....	المحور الأول: الانتطباع العام.....
10.....	المحور الثاني: الاتصال والتواصل.....
11.....	المحور الثالث: محور الاشراف.....
12.....	المحور الرابع: التعاون في توفير وتبادل المعلومات.....
14.....	المحور الخامس: الشفافية والمرونة.....
16.....	المحور السادس: الخدمات الإلكترونية.....
17.....	المحور السابع: محور موظفي الوزارة.....
18.....	المحور الثامن: محور الابتكار.....
19.....	المحور التاسع: محور ادارة التغيير.....
20.....	المحور العاشر: محور إدارة المخاطر.....
21.....	المحور الحادي عشر: محور الإستدامة والتطوير.....
23.....	الاستنتاج.....
25.....	الفصل الثالث.....
25.....	التوصيات العامة المبنيّة على نتائج المحاور.....

الفصل الأول

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى تقييم ومعرفة مدى رضا الشركاء عن تعاملهم مع الوزارة بهدف تحسين العلاقة وتطويرها والوقوف على المعوقات التي تحول دون التقدم والنهوض في عملية تحسين الخدمات المقدمة في وزارة الصحة وحلها.

أهمية الدراسة :

تحقيق احتياجات وتوقعات الشركاء ويضمن التداخل المرن بين العمليات المشتركة فيما بينها للوصول لأقصى درجات تقديم الخدمات المثلى.

منهجية الدراسة وآلية القياس:

تم إرسال استبانة رضا شركاء وزارة الصحة ، وتم مخاطبة الشركاء جميعهم بضرورة تعبئة الاستبيان حيث بلغ عدد الشركاء الذين قاموا بتعبئة الاستبيان (82).

تحتوي الاستبانة على سبعة بنود متغيرة، وتتضمن معلومات عامة عن المورد هي :

1. اسم الشريك (اختياري)
 2. المستوى الإداري للمسؤول عن تعبئة الاستبيان (إختياري)
 3. رقم الهاتف (إختياري)
 4. البريد الإلكتروني (إختياري)
 5. فئة الشريك
 6. طبيعة ونوع علاقة الشراكة الحالية بينكم ووزارة الصحة
 7. هل يوجد مذكرة تفاهم/ اتفاقية مبرمة مع الوزارة
 8. عدد سنوات التعامل مع الوزارة
- واستنادا لمنهجية قياس رضا الشركاء تتضمن الاستبانة (7) محاور رئيسية والتي تمثل فرضيات الدراسة وهي:
- 1- قياس درجة الرضا عن الانطباع العام.
 - 2- قياس درجة الرضا عن الاستفادة من الشراكة للوزارة.
 - 3- قياس درجة الرضا عن الاتصال والتواصل مع الوزارة.

- 4- قياس درجة الرضا عن الإشراف مع الوزارة.
 - 5- قياس درجة الرضا عن التعاون في توفير وتبادل المعلومات
 - 6- قياس درجة الرضا عن الشفافية والمرونة
 - 7- قياس درجة الرضا عن الخدمات الإلكترونية
 - 8- قياس درجة الرضا عن موظفي الوزارة
 - 9- قياس درجة الرضا عن الابتكار
 - 10- قياس درجة الرضا عن إدارة التغيير
 - 11- قياس درجة الرضا عن إدارة المخاطر واستمرارية الأعمال
 - 12- قياس درجة الرضا عن الإستدامة والتطوير المستمر
- تم اعتماد نتيجة الرضا لعام 2021 قيمة الأساس حيث بلغت هذه القيمة 69.8% وتم احتساب المستهدف لعام 2024 بزيادة سنوية مقدارها 2%.

مجتمع الدراسة

استنادًا إلى السياسة المعتمدة لدى وزارة الصحة في تحديد حجم العينة، والتي تعتمد على معرفة حجم مجتمع الدراسة، فقد جرى تعريف مجتمع الدراسة في هذه الدراسة على أنه المعدل السنوي لعدد شركاء وزارة الصحة، والذي يُقدَّر بنحو (145) شريكًا تتعامل معهم الوزارة سنويًا. وبناءً على ذلك، أظهر احتساب حجم العينة أن عدد المشاركين البالغ (82) شريكًا يُعد حجمًا مناسبًا ومُمثلاً لمجتمع الدراسة.

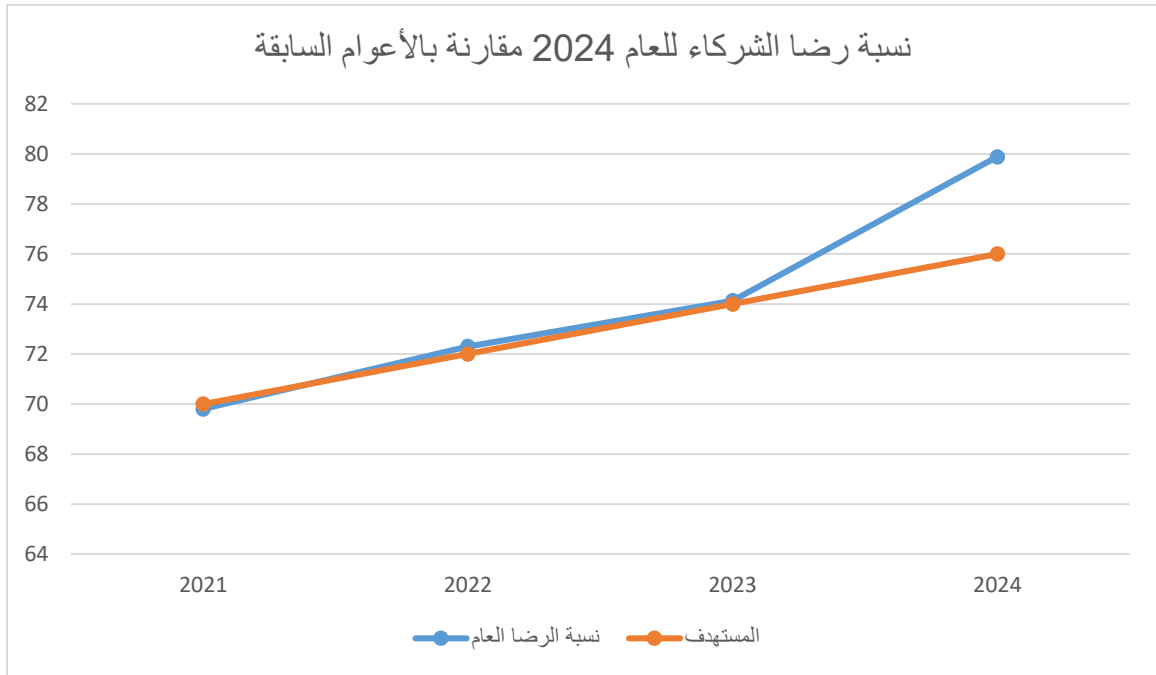
نسبة الرضا العام

بالنظر إلى نتائج الدراسة، وبعد تحليل محاور الاستبانة وتحويل نتائجها إلى نسب مئوية، ومن ثم احتساب نسبة الرضا العام، تبين أن نسبة الرضا العام لشركاء وزارة الصحة عن تعاملهم مع الوزارة لعام 2024 بلغت (79.88%).

ويُظهر الجدول أدناه والرسم البياني المرافق تطوّر مستويات الرضا العام للشركاء عن الخدمات التي تقدمها وزارة الصحة مقارنة بالأعوام السابقة، حيث تشير النتائج إلى تحقيق الوزارة لمستهدفاتها خلال الأعوام 2022 و 2023 و 2024، في حين سجّل عام 2021 انخفاضًا طفيفًا عن المستهدف بنسبة بلغت (0.2%) ضمن هامش مقبول.

جدول (1) نسبة الرضا العام والمستهدف

السنة	نسبة الرضا العام	المستهدف
2021	% 69.80	%70
2022	% 72.30	% 72
2023	%74.13	%74
2024	%79.88	%76



الفصل الثاني

المنهجية المتبعة بالتحليل

- 1- تم تحليل نتائج الاستبيان واحتساب التكرارات والنسب المئوية للأسئلة المطروحة.
- 2- تم استخدام مقياس (Likert) الخماسي للأوزان حسب الجدول الآتي :

الإجابة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الوزن	5	4	3	2	1

- 3- تم استخدام برنامج الاكسل لاحتساب معدل الرضا عن كل محور من محاور الاستبيان ومعدل الرضا العام عن الخدمات التي تقدمها الوزارة حسب المعادلات التالية:

معدل الرضا للمحور = مجموع معدل الرضا عن كل فرع في المحور / عدد الفروع لكل محور .

معدل الرضا العام = معدل الرضا عن كل محور / عدد محاور الاستبيان .
 - 4- أكبر سؤال حصل على المتوسط الحسابي هو أكثر أهمية وله رتبة أولى وأهمية كبرى في الوصول الى أهمية الدراسة.
- تحديد اتجاه العينة = أكبر درجة - أقل درجة / أكبر درجة.

$$0.8 = 4/1-5 =$$

الإجابة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
اتجاه الفئة	4.2- 5	3.4- 4.2	2.6 -3.4	1.8 -2.6	1-1.8

- 5- تم استخدام (Histogram Chart) أو رسم الأعمدة لتوضيح معدل الرضا العام.

التحليل وعرض النتائج

جدول (2): توزيع العينة حسب فئة الشريك

النسبة %	التكرار	فئة الشريك
92.68%	76	مؤسسات حكومية
7.32%	6	النقابات
100%	82	المجموع

يوضح جدول (2) توزيع عينة الدراسة حسب فئة الشريك، حيث تُظهر النتائج أن الغالبية العظمى من المشاركين هم من المؤسسات الحكومية بواقع (76) شريكاً، وبنسبة بلغت (92.68%) من إجمالي العينة، في حين مثّلت النقابات (6) شركاء وبنسبة (7.32%)

ويعكس هذا التوزيع طبيعة الشراكات القائمة لوزارة الصحة، والتي يتركز معظمها مع الجهات الحكومية، بما ينسجم مع دور الوزارة ومهامها التنظيمية والتنفيذية. كما يُشير ارتفاع تمثيل المؤسسات الحكومية في العينة إلى أن نتائج الدراسة تعكس بدرجة عالية مستوى الرضا لدى الشريحة الأوسع من الشركاء الفاعلين، الأمر الذي يعزز موثوقية النتائج وقابليتها للاستفادة في دعم قرارات التحسين وتطوير الشراكات القائمة.

جدول (3): عدد سنوات التعامل مع الوزارة

عدد سنوات التعامل	التكرار	النسبة %	متوسط الرضا	نسبة الرضا %
1-3 سنوات	7	8.54%	3.9	78.00%
4-6 سنوات	16	19.51%	4.05	81.00%
7-10 سنوات	13	15.85%	4.18	83.60%
11 سنة فأكثر	46	56.10%	4.3	86.00%

يوضح الجدول (3) توزيع عينة الدراسة حسب عدد سنوات التعامل مع وزارة الصحة، حيث تُبيّن النتائج أن النسبة الأعلى من الشركاء هم ممن لديهم تعامل طويل الأمد مع الوزارة، إذ شكّلت فئة (11 سنة فأكثر) ما نسبته (56.10%) من إجمالي العينة، وبمتوسط رضا بلغ (4.3) ونسبة رضا مرتفعة وصلت إلى (86.00%).

كما تُظهر النتائج وجود علاقة طردية واضحة بين عدد سنوات التعامل ومستوى الرضا، حيث ارتفعت نسب الرضا تدريجيًا من (78.00%) لدى الشركاء الذين تتراوح مدة تعاملهم بين (1-3 سنوات)، لتصل إلى (81.00%) و(83.60%) لدى الفئتين (4-6 سنوات) و(7-10 سنوات) على التوالي، وصولًا إلى أعلى مستوى رضا لدى الشركاء ذوي العلاقة الأطول.

ويعكس هذا المؤشر استقرار الشراكات طويلة الأمد وفعالية آليات التعاون المتبعة، كما يُبرز أهمية تعزيز تجربة الشركاء الجدد بما يساهم في رفع مستوى رضاهم وتقليص الفجوة مع الشركاء ذوي الخبرة الأطول في التعامل مع الوزارة.

جدول (4): نوع علاقة الشراكة مع الوزارة

نوع علاقة الشراكة	التكرار	النسبة %	متوسط الرضا	نسبة الرضا %
تبادل المعلومات والمعرفة	26	31.70%	4.11	82.18%
تقديم الخدمات	18	22.00%	4	80.00%
الاشتراك في تحقيق (أهداف/مشاريع)	7	8.50%	4.5	90.00%
أخرى (تشمل: الدعم المهني، الدعم المالي/الفني، توريد الخدمات)	31	37.80%	3.38	67.50%
المجموع	82	100%	—	—

يتبيّن من الجدول أعلاه أن أكثر أنماط علاقات الشراكة شيوعًا هي فئة العلاقات الأخرى (وتشمل: الدعم المهني، والدعم المالي/الفني، وتوريد الخدمات)، حيث بلغ عددها 31 شراكة ونسبة 37.80%، إلا أنها سجّلت أدنى مستوى رضا بمتوسط بلغ 3.38 ونسبة رضا 67.50%.

في المقابل، جاءت شركات تبادل المعلومات والمعرفة في المرتبة الثانية من حيث الانتشار بنسبة %31.70 وبعدها 26 شركة، وحققت مستوى رضا مرتفع نسبياً بمتوسط 4.11 ونسبة رضا %82.18، تلتها شركات تقديم الخدمات بنسبة %22.00 وبمتوسط رضا 4.00 ونسبة رضا %80.00.

أما الشركات القائمة على الاشتراك في تحقيق الأهداف أو المشاريع، فرغم محدودية عددها (7 شركات وبنسبة %8.50)، فقد حققت أعلى مستوى رضا بين جميع الأنواع، بمتوسط بلغ 4.5 ونسبة رضا وصلت إلى %90.00، مما يشير إلى أن الشركات الاستراتيجية المرتبطة بالأهداف والمشاريع المشتركة تُعد الأكثر فاعلية من حيث جودة العلاقة ورضا الشركاء.

المحور الأول: الانطباع العام

بشكل عام أنا راض عن تعاملي مع الوزارة		المحور: محور الانطباع العام
النسبة	التكرار	
0	0	غير موافق بشدة
1.2	1	غير موافق
9.8	8	محايد
67.1	55	موافق
22	18	موافق بشدة
100	82	حجم العينة الكلي
	4.1	المتوسط
	82.05%	نسبة الرضا
	82.05%	نسبة الرضا عن المحور ككل

التحليل الكيفي - المحور الأول: الانطباع العام

يُظهر تحليل نتائج محور الانطباع العام أن مستوى الرضا العام للشركاء عن تعاملهم مع الوزارة جاء مرتفعًا، حيث بلغت نسبة الرضا عن المحور ككل 82.05% وبمتوسط حسابي قدره 4.1، ما يعكس انطباعًا إيجابيًا عامًا لدى أغلبية أفراد العينة.

وتشير التوزيعات إلى أن الغالبية العظمى من المستجيبين أعربوا عن رضاهم، إذ بلغت نسبة الموافقين والموافقين بشدة مجتمعين 89.1%، مقابل نسبة محدودة جدًا لعدم الرضا، حيث لم تُسجَل أي حالة غير موافق بشدة، واقتصرت فئة غير الموافقين على حالة واحدة فقط بنسبة 1.2%. كما شكّلت فئة المحايدون نسبة 9.8%، ما قد يعكس تجارب متفاوتة أو حاجة إلى مزيد من التفاعل أو الوضوح في بعض جوانب التعامل.

وبوجه عام، تؤكد هذه النتائج أن صورة الوزارة وانطباع الشركاء عنها إيجابي ومستقر، مع وجود هامش للتحسين يستهدف تعزيز تجربة الشركاء المترددين وتحويل الحياد إلى رضا أعلى من خلال تطوير آليات التواصل وجودة التفاعل المؤسسي.

المحور الثاني: الاتصال والتواصل

تلبية اللقاءات والاجتماعات والاتصالات مع الوزارة واحتياجات الشراكة		تقوم الوزارة باستمرار باطلاعكم على أنشطتها وبرامجها.		لدى الوزارة قنوات اتصال فعالة ومتطورة للتواصل مع الشركاء مثل المخاطبات الرسمية والبريد الإلكتروني		تستجيب الوزارة للمراسلات والاستفسارات الواردة من شركائها بالسرعة		المحور: محور الاتصال والتواصل
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
1.22	1	1.22	1	1.22	1	0	0	غير موافق بشدة
0	0	1.22	1	1.22	1	2.44	2	غير موافق
9.76	8	18.29	15	23.17	19	18.29	15	محايد
69.51	57	64.29	53	59.76	49	57.32	47	موافق
19.51	16	14.63	12	14.63	12	21.95	18	موافق بشدة
100	82	100	82	100	82	100	82	حجم العينة الكلي
	4.06		3.9		3.85		3.99	المتوسط
	81.22%		78.05%		77.07%		79.76%	نسبة الرضا
79.53								نسبة الرضا عن المحور ككل

التحليل الكيفي - المحور الثاني: الاتصال والتواصل

تُظهر نتائج محور الاتصال والتواصل أن مستوى الرضا العام للشركاء عن هذا المحور جاء مرتفعاً نسبياً، حيث بلغت نسبة الرضا عن المحور ككل (79.53%) ، وهو ما يعكس فاعلية مقبولة لآليات الاتصال والتفاعل المعتمدة في الوزارة، مع وجود فرص واضحة للتحسين في بعض الجوانب.

وعلى مستوى الفقرات، حققت فقرة "تلبية اللقاءات والاجتماعات والاتصالات مع الوزارة احتياجات الشراكة" أعلى نسبة رضا بلغت 81.22% وبمتوسط حسابي 4.06، ما يدل على أن التفاعل المباشر واللقاءات التنسيقية تُسهم بشكل إيجابي في تعزيز العلاقة مع الشركاء. كما سجّلت فقرة "تستجيب الوزارة للمراسلات والاستفسارات الواردة من شركائها بالسرعة المطلوبة" نسبة رضا بلغت 79.76% وبمتوسط 3.99، بما يعكس مستوى جيد من الاستجابة، وإن كان قابلاً لمزيد من التطوير.

في المقابل، جاءت فقرة "لدى الوزارة قنوات اتصال فعالة ومتطورة للتواصل مع الشركاء" بأدنى نسبة رضا نسبياً بلغت 77.07% وبمتوسط 3.85، تلتها فقرة "تقوم الوزارة باستمرار باطلاعكم على أنشطتها وبرامجها" بنسبة رضا 78.05% وبمتوسط 3.9، الأمر الذي يشير إلى حاجة لتعزيز قنوات التواصل وتكثيف مشاركة المعلومات والتحديثات الدورية مع الشركاء.

وبوجه عام، تؤكد النتائج أن الاتصال والتواصل في الوزارة يتمتعان بمستوى رضا جيد، مع ضرورة التركيز على تطوير قنوات الاتصال الرسمية والرقمية، وتعزيز الشفافية والاستمرارية في مشاركة الأنشطة والبرامج، بما يسهم في رفع مستوى الرضا وتحسين تجربة الشركاء على هذا المحور.

المحور الثالث: محور الأشرار

تقوم الوزارة بأشراككم في عمليات التطوير والتحسين		تراعي الوزارة مصلحة الشركاء عند اتخاذ قراراتها المتعلقة بتقديم/ تطوير الخدمات		الخطة الاستراتيجية للوزارة تلي توقعاتكم وأمالكم		تلتزم الوزارة ببنود الشراكة عند تنفيذ المشاريع المشتركة		تقوم الوزارة بأشراككم في كافة مراحل إعداد الخطة الاستراتيجية		تقوم الوزارة بتحديد متطلباتكم واحتياجاتكم وتوقعاتكم وتأخذها بعين الاعتبار عند إعداد الخطة		المحور: محور الأشرار
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
0	0	0	0	1.22	1	1.22	1	1.22	1	1.22	1	غير موافق بشدة
3.66	3	3.66	3	0	0	1.22	1	0	0	2.44	2	غير موافق
18.29	15	13.41	11	17.07	14	18.29	15	19.51	16	10.98	9	محايد
63.41	52	67.07	55	71.95	59	64.63	53	64.63	53	60.98	50	موافق
14.63	12	15.85	13	9.76	8	14.63	12	14.63	12	24.39	20	موافق بشدة
100	82	100	82	100	82	100	82	100	82	100	82	حجم العينة الكلي
	3.89		3.95		3.89		3.9		3.91		4.05	المتوسط
	77.80%		79.02%		77.80%		78.05%		78.29%		80.98%	نسبة الرضا
												نسبة الرضا عن المحور ككل

التحليل الكيفي - المحور الثالث: محور الأشرار

تُشير نتائج محور الأشرار إلى أن مستوى رضا الشركاء عن ممارسات الوزارة في هذا المجال جاء جيداً إلى مرتفع، حيث تراوحت نسب الرضا عن فقرات المحور بين 77.80% و 80.98%، بما يعكس وجود توجه مؤسسي إيجابي نحو إشراك الشركاء، مع إمكانية تعزيز هذا الأشرار بصورة أعمق وأكثر انتظاماً.

وقد حققت فقرة "تقوم الوزارة بتحديد متطلباتكم واحتياجاتكم وتوقعاتكم وتأخذها بعين الاعتبار عند إعداد الخطة" أعلى نسبة رضا بلغت 80.98% وبمتوسط حسابي 4.05، ما يدل على إدراك الشركاء لحرص الوزارة على مراعاة احتياجاتهم عند التخطيط. كما سجلت فقرة "تراعي الوزارة مصلحة الشركاء عند اتخاذ قراراتها المتعلقة بتقديم/تطوير الخدمات" نسبة رضا بلغت 79.02% وبمتوسط 3.95، وهو مؤشر إيجابي على مراعاة البعد التشاركي في اتخاذ القرار.

في المقابل، جاءت فقرتا "الخطة الاستراتيجية للوزارة تلي توقعاتكم وأمالكم" و "تقوم الوزارة بأشراككم في عمليات التطوير والتحسين" بأدنى نسب رضا نسبياً بلغت 77.80% لكل منهما وبمتوسط 3.89، إضافة إلى فقرة "تلتزم الوزارة ببنود الشراكة عند تنفيذ المشاريع المشتركة" بنسبة رضا 78.05% وتشير هذه النتائج إلى وجود مساحة لتحسين مستوى الأشرار العملي والمستمر للشركاء، خاصة في مراحل التنفيذ والتطوير، وليس فقط في مراحل التخطيط.

وبوجه عام، تعكس نتائج المحور وجود أساس جيد للشراكة والإشراك، مع حاجة واضحة إلى تعزيز آليات الإشراك الفعلي في إعداد وتنفيذ الخطط الاستراتيجية، وتوسيع دور الشركاء في عمليات التطوير والتحسين، بما يساهم في رفع مستوى الرضا وتحقيق شراكة أكثر عمقاً واستدامة.

المحور الرابع : التعاون في توفير وتبادل المعلومات

تعاون الوزارة بكل شفافية مع شركائها وعند اعداد وتعديل الإجراءات التي تؤثر على عملهم		تعاون الوزارة معكم بخصوص تبادل المعلومات		تعاون الوزارة لتنسيق عقد الاجتماعات المشتركة		تعاون الوزارة معكم لمتابعة تنفيذ المشاريع والبرامج المشتركة		المحور: التعاون في توفير وتبادل المعلومات
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
0	0	1.22	1	0	0	0	0	غير موافق بشدة
1.22	1	0	0	0	0	1.22	1	غير موافق
13.41	11	7.32	6	6.1	5	10.98	9	محايد
65.85	54	81.71	67	78.05	64	71.95	59	موافق
19.51	16	9.76	8	15.85	13	15.85	13	موافق بشدة
100	82	100	82	100	82	100	82	حجم العينة الكلي
	4.04		3.99		4.1		4.02	المتوسط
	80.73%		79.76%		81.95%		80.49%	نسبة الرضا
80.73%								نسبة الرضا عن المحور ككل

التحليل الكيفي - المحور الرابع: محور التعاون في توفير وتبادل المعلومات

تُبين نتائج محور التعاون في توفير وتبادل المعلومات أن مستوى رضا الشركاء عن هذا المحور جاء مرتفعاً، حيث بلغت نسبة الرضا عن المحور ككل (80.73%) ، بما يعكس فاعلية واضحة في ممارسات التعاون والتنسيق وتبادل المعلومات بين الوزارة وشركائها.

وعلى مستوى الفقرات، حققت فقرة "تعاون الوزارة لتنسيق عقد الاجتماعات المشتركة" أعلى نسبة رضا بلغت 81.95% وبمتوسط حسابي 4.1، ما يدل على كفاءة التنسيق والمتابعة في الاجتماعات المشتركة. كما سجّلت فقرة "تعاون الوزارة معكم لمتابعة تنفيذ المشاريع والبرامج المشتركة" نسبة رضا 80.49% وبمتوسط 4.02، وهو مؤشر إيجابي على فعالية التعاون في مراحل التنفيذ.

في حين جاءت فقرة "تعاون الوزارة بكل شفافية مع شركائها وعند إعداد وتعديل الإجراءات التي تؤثر على عملهم" بنسبة رضا 80.73% وبمتوسط 4.04، بما يعكس مستوى جيداً من الشفافية والتشاركية، إلا أن نسبة المحايدين

(13.41%) تشير إلى إمكانية تعزيز إشراك الشركاء بصورة أوسع عند إجراء التعديلات التنظيمية. أما فقرة "تتعاون الوزارة معكم بخصوص تبادل المعلومات" فقد حققت نسبة رضا 79.76% وبمتوسط 3.99، وهي أدنى نسبياً ضمن المحور، ما يعكس حاجة محدودة لتحسين آليات تبادل المعلومات وسرعة تدفقها. وبشكل عام، تؤكد النتائج أن التعاون في توفير وتبادل المعلومات يتم بمستوى مرضٍ وفاعل، مع وجود فرصة لتعزيز الشفافية المسبقة، وتطوير قنوات تبادل المعلومات، بما يسهم في رفع مستوى الرضا وترسيخ شراكة أكثر تكاملاً واستدامة.

المحور الخامس: الشفافية والمرونة

تقوم الوزارة بالتنسيق معكم في حالات الطوارئ وعند الحاجة لاستمرارية الاعمال		تتعامل الوزارة مع اقتراحاتكم وشكاويكم بجدية وضمن إجراءات واضحة ومحددة		تقوم الوزارة بتطوير إجراءات جديدة استجابة لاحتياجات وتوقعات واقتراحات الشركاء		تحرص الوزارة على سهولة الوصول الى المسؤول		اتفاقية الشراكة/ مذكرة التفاهم مع الوزارة واضحة البنود		المحور: الشفافية والمرونة
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
0	0	1.22	1	0	0	0	0	0	0	غير موافق بشدة
1.22	1	0	0	1.22	1	0	0	1.22	1	غير موافق
19.51	16	18.29	15	17.07	14	23.17	19	20.73	17	محايد
54.88	45	58.54	48	60.98	50	67.07	55	53.66	44	موافق
24.39	20	21.95	18	20.73	17	9.76	8	24.39	20	موافق بشدة
100	82	100	82	100	82	100	82	100	82	حجم العينة الكلي
	4.02		3.99		3.98		3.87		4.01	المتوسط
	80.49%		79.88%		79.51%		77.30%		80.24%	نسبة الرضا
79.49%										نسبة الرضا عن المحور ككل

التحليل الكيفي - المحور الخامس: الشفافية والمرونة

تُظهر نتائج محور الشفافية والمرونة أن مستوى رضا الشركاء عن هذا المحور جاء جيداً، حيث بلغت نسبة الرضا عن المحور ككل (79.49%) ، بما يعكس وجود ممارسات إيجابية تتعلق بالوضوح، والاستجابة، والمرونة المؤسسية، مع إمكانية تطوير بعض الجوانب لتعزيز ثقة الشركاء وتجربتهم.

وعلى مستوى الفقرات، سجّلت فقرة "تقوم الوزارة بالتنسيق معكم في حالات الطوارئ وعند الحاجة لاستمرارية الأعمال" أعلى نسبة رضا بلغت 80.49% وبمتوسط حسابي 4.02، ما يدل على فاعلية التنسيق وسرعة الاستجابة في الظروف الاستثنائية. كما حققت فقرة "اتفاقية الشراكة/مذكرة التفاهم مع الوزارة واضحة البنود" نسبة رضا 80.24% وبمتوسط 4.01، وهو مؤشر إيجابي على وضوح الأطر التنظيمية الناظمة للعلاقة مع الشركاء.

في المقابل، جاءت فقرة "تحرص الوزارة على سهولة الوصول إلى المسؤول" بأدنى نسبة رضا ضمن المحور بلغت 77.30% وبمتوسط 3.87، تلتها فقرة "تقوم الوزارة بتطوير إجراءات جديدة استجابة لاحتياجات وتوقعات واقتراحات الشركاء" بنسبة رضا 79.51%، ما يشير إلى حاجة لتعزيز قنوات الوصول وصنع القرار المرن، وتسريع تطوير الإجراءات بما يتواءم مع توقعات الشركاء.

كما سجّلت فقرة "تتعامل الوزارة مع اقتراحاتكم وشكاويكم بجدية وضمن إجراءات واضحة ومحددة" نسبة رضا 79.88% وبمتوسط 3.99، الأمر الذي يعكس وجود أطر واضحة للتعامل مع الملاحظات، مع إمكانية تحسين مستوى التوضيح والتواصل حول هذه الإجراءات. وبوجه عام، تؤكد النتائج أن الوزارة تحقق مستوى مقبولاً من الشفافية والمرونة، مع وجود فرصة لتعزيز سهولة الوصول إلى القيادات المعنية، وتطوير إجراءات أكثر مرونة وتشاركية، بما يساهم في رفع مستوى الرضا وترسيخ شراكة قائمة على الثقة والاستجابة الفاعلة.

المحور السادس: الخدمات الإلكترونية

المحور: الخدمات الإلكترونية	تقوم الوزارة بتنفيذ مشاريع مشتركة مع شركائها بهدف تطوير الخدمات الإلكترونية		نجحت الوزارة في تنفيذ المشاريع المشتركة معكم بهدف تطوير الخدمات		نجحت الوزارة في تطوير وسائل التواصل الإلكتروني معكم بشكل مستمر		نجحت الوزارة في التحول الإلكتروني وأتمته إجراءاتها الطبية والإدارية		يوفر موقع الوزارة الإلكتروني معلومات محدثة ودقيقة وضرورية لكم		وسائل التواصل الاجتماعي الخاصة بالوزارة فعالة وتغطي الأنشطة المتنوعة للوزارة	
	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار
غير موافق بشدة	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
غير موافق	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1
محايد	14	17	14.07	17	13	15.85	17	20.73	16	19.51	17	20.73
موافق	60	56	73.17	56	57	69.51	55	67.07	53	64.63	49	59.76
موافق بشدة	8	8	9.76	8	12	14.63	10	12.2	12	14.63	15	18.29
حجم العينة الكلي	82	82	100	82	82	100	82	100	82	100	82	100
المتوسط	3.93	3.87		3.87	3.96		3.91		3.93		3.95	
نسبة الرضا	78.55%	77.35%		77.35%	79.28%		78.29%		78.54%		79.04%	
نسبة الرضا عن المحور ككل	78.84%											

التحليل الكيفي - المحور السادس: الخدمات الإلكترونية

تُبين نتائج محور الخدمات الإلكترونية أن مستوى رضا الشركاء عن هذا المحور جاء جيداً، حيث بلغت نسبة الرضا عن المحور ككل (78.84%) ، بما يعكس تقدماً ملموساً في جهود الوزارة للتحول الرقمي وتطوير الخدمات الإلكترونية، مع وجود فرص لتعزيز الكفاءة وتجربة المستخدم.

وعلى مستوى الفقرات، حققت فقرة "وسائل التواصل الاجتماعي الخاصة بالوزارة فعالة وتغطي الأنشطة المتنوعة للوزارة" أعلى نسبة رضا بلغت 79.04% وبمتوسط حسابي 3.95، تلتها فقرة "نجحت الوزارة في تطوير وسائل التواصل الإلكتروني معكم بشكل مستمر" بنسبة رضا 79.28% وبمتوسط 3.96، ما يشير إلى فاعلية قنوات التواصل الرقمي واستمرارية تطويرها.

كما سجّلت فقرة "توفر موقع الوزارة الإلكتروني معلومات محدثة ودقيقة وضرورية لكم" نسبة رضا 78.54% وبمتوسط 3.93، وهو مؤشر إيجابي على موثوقية المحتوى الرقمي. في المقابل، جاءت فقرة "نجحت الوزارة في تنفيذ المشاريع المشتركة معكم بهدف تطوير الخدمات" بأدنى نسبة رضا ضمن المحور بلغت 77.35% وبمتوسط 3.87، تلتها فقرة "نجحت الوزارة في التحول الإلكتروني وأتمت إجراءاتها الطبية والإدارية" بنسبة رضا 78.29%، ما يعكس الحاجة إلى تسريع وتكامل مبادرات التحول الرقمي، وتعزيز أثرها العملي لدى الشركاء.

وبوجه عام، تؤكد النتائج أن الوزارة حققت مستوى مرضياً في مجال الخدمات الإلكترونية، مع فرصة لتعزيز تكامل الأنظمة الإلكترونية، وتحسين تجربة المستخدم، وتوسيع نطاق المشاريع الرقمية المشتركة بما يساهم في رفع مستوى الرضا وتعظيم الأثر المؤسسي للتحول الرقمي.

المحور السابع: محور موظفي الوزارة

يتمتع موظفو الوزارة بالشفافية في التعامل		يتمتع موظفو الوزارة بالتواصل الفعال		يتمتع موظفو الوزارة بالمهنية والاحترافية في العمل		المحور: محور موظفي الوزارة
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
0	0	0	0	0	0	غير موافق بشدة
1.22	1	1.22	1	1.22	1	غير موافق
9.76	8	9.76	8	4.88	4	محايد
70.73	58	70.73	58	75.61	62	موافق
18.29	15	18.29	15	18.29	15	موافق بشدة
100	82	100	82	100	82	حجم العينة الكلي
	4.06		4.06		4.11	المتوسط
	81.22%		81.22%		82.20%	نسبة الرضا
81.55%						نسبة الرضا عن المحور ككل

التحليل الكيفي - المحور السابع: محور موظفي الوزارة

تُظهر نتائج محور موظفي الوزارة أن مستوى رضا الشركاء عن أداء الموظفين جاء مرتفعاً، حيث بلغت نسبة الرضا عن المحور ككل (81.55%) ، ما يعكس صورة إيجابية عن كفاءة الموظفين وسلوكهم المهني في التعامل مع الشركاء .

وعلى مستوى الفقرات، حققت فقرة "يتمتع موظفو الوزارة بالمهنية والاحترافية في العمل" أعلى نسبة رضا بلغت 82.20% وبمتوسط حسابي 4.11، وهو مؤشر واضح على التزام الموظفين بمعايير المهنية والجودة في أداء مهامهم. كما سجّلت فقرتنا "يتمتع موظفو الوزارة بالتواصل الفعال" و"يتمتع موظفو الوزارة بالشفافية في التعامل" نسبة رضا متقاربة بلغت 81.22% لكل منهما، وبمتوسط 4.06، ما يدل على مستوى جيد من الوضوح والتفاعل الإيجابي في العلاقة مع الشركاء .

وتشير التوزيعات إلى أن الغالبية العظمى من أفراد العينة وقعت ضمن فئتي موافق وموافق بشدة، مقابل نسب محدودة جداً لعدم الرضا، وعدم تسجيل أي حالات غير موافق بشدة، وهو ما يعزز دلالة النتائج الإيجابية للمحور . وبوجه عام، تعكس نتائج هذا المحور امتلاك موظفي الوزارة كفاءات مهنية وتواصلية عالية، مع فرصة لتعزيز هذه الممارسات من خلال برامج تطوير مستمرة تركز على مهارات التواصل، والشفافية، وخدمة الشركاء، بما يساهم في الحفاظ على مستويات الرضا المرتفعة وتعزيزها.

المحور الثامن: محور الابتكار

ما مدى رضاك عن قدرة الوزارة على تحويل الأفكار الإبداعية إلى ابتكارات فعالة		كيف تقيم مستوى شفافية الوزارة في إشراك الشركاء في نتائج وأثر أنشطة الابتكار؟		تقوم الوزارة بتبادل الأفكار الإبداعية معكم		إلى أي مدى تساهم الأنشطة الابتكارية المنفذة في تعزيز شراكتك مع الوزارة؟		المحور: محور الابتكار
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	غير موافق بشدة
1.22	1	1.22	1	1.22	1	1.22	1	غير موافق
23.17	19	21.95	18	23.17	19	19.51	16	محايد
65.85	54	67.07	55	65.85	54	64.63	53	موافق
9.76	8	9.76	8	9.76	8	14.63	12	موافق بشدة
100	82	100	82	100	82	100	82	حجم العينة الكلي
	3.84		3.85		3.84		3.93	المتوسط
	76.83%		77.07%		76.83%		78.54%	نسبة الرضا
77.32%								نسبة الرضا عن المحور ككل

التحليل الكيفي - المحور الثامن: محور الابتكار

تُظهر نتائج محور الابتكار أن مستوى رضا الشركاء عن هذا المحور جاء متوسطاً إلى جيد، حيث بلغت نسبة الرضا عن المحور ككل (77.32%) ، ما يعكس وجود ممارسات ابتكارية فاعلة نسبياً، مع حاجة إلى تعزيز أثرها واستدامتها ضمن الشراكة المؤسسية.

وعلى مستوى الفقرات، حققت فقرة "إلى أي مدى تساهم الأنشطة الابتكارية المنفذة في تعزيز شراكتك مع الوزارة؟" أعلى نسبة رضا بلغت 78.54% وبمتوسط حسابي 3.93، ما يشير إلى إدراك الشركاء لأثر إيجابي للأنشطة الابتكارية في دعم الشراكة. كما سجّلت فقرة "كيف تقيم مستوى شفافية الوزارة في إشراك الشركاء في نتائج وأثر أنشطة الابتكار؟" نسبة رضا 77.07% وبمتوسط 3.85، وهو مؤشر على وجود مستوى مقبول من الشفافية في هذا المجال.

في المقابل، جاءت فقرتا "تقوم الوزارة بتبادل الأفكار الإبداعية معكم" و "ما مدى رضاك عن قدرة الوزارة على تحويل الأفكار الإبداعية إلى ابتكارات فعالة" بأدنى نسب رضا نسبياً بلغت 76.83% لكل منهما وبمتوسط 3.84، ما يعكس حاجة إلى تعزيز آليات توليد الأفكار المشتركة، وتسريع تحويل الأفكار إلى تطبيقات عملية ذات أثر ملموس للشركاء.

وبوجه عام، تشير نتائج المحور إلى أن الابتكار يمثل مجالاً واعداً في الشراكة مع الوزارة، إلا أن رفع مستوى الرضا يتطلب تفعيل منصات أكثر منهجية لتبادل الأفكار، وتعزيز حوكمة الابتكار، وقياس أثر المبادرات الابتكارية بشكل أوضح، بما يساهم في تعظيم القيمة المضافة للشركاء وتحسين تجربتهم.

المحور التاسع: محور ادارة التغيير

هل تعتقد أن التغييرات التي نفذتها الوزارة ساهمت في تحسين جودة الخدمات الصحية		كيف تقيم مستوى مشاركة الشركاء في عملية التغيير التي تقوم بها الوزارة		ما مدى رضاك عن شفافية الوزارة في إعلام الشركاء بنتائج وأثر أنشطة إدارة التغيير		إلى أي مدى تعتقد أن الوزارة تتعامل بفعالية مع التحديات والفرص في مجال تقديم الخدمات الصحية؟		المحور: محور ادارة التغيير
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	غير موافق بشدة
1.22	1	0.00	0	1.22	1	1.22	1	غير موافق
12.20	10	13.41	11	15.85	13	14.63	12	محايد
70.73	58	64.63	53	73.17	60	69.51	57	موافق
15.85	13	21.95	18	9.76	8	14.63	12	موافق بشدة
100	82	100	82	100	82	100	82	حجم العينة الكلي
	4.01		4.09		3.91		3.98	المتوسط
	80.24%		81.71%		78.29%		79.51%	نسبة الرضا
79.94%								نسبة الرضا عن المحور ككل

التحليل الكيفي - المحور التاسع: إدارة التغيير

تُظهر نتائج محور إدارة التغيير أن مستوى رضا الشركاء عن هذا المحور جاء جيداً، حيث بلغت نسبة الرضا عن المحور ككل (79.94%) ، ما يعكس قدرة الوزارة على إدارة التغيير بصورة فاعلة نسبياً، مع وجود فرص لتعزيز الشفافية والتشاركية في بعض مراحل التغيير.

وعلى مستوى الفقرات، حققت فقرة "كيف تقيم مستوى مشاركة الشركاء في عملية التغيير التي تقوم بها الوزارة" أعلى نسبة رضا بلغت 81.71% وبمتوسط حسابي 4.09، ما يدل على إدراك الشركاء لدورهم الإيجابي في عمليات التغيير. كما سجّلت فقرة "هل تعتقد أن التغييرات التي نفذتها الوزارة ساهمت في تحسين جودة الخدمات الصحية" نسبة رضا 80.24% وبمتوسط 4.01، وهو مؤشر على الأثر الإيجابي للتغييرات المنفذة على جودة الخدمات.

في المقابل، جاءت فقرة "ما مدى رضاك عن شفافية الوزارة في إعلام الشركاء بنتائج وأثر أنشطة إدارة التغيير" بأدنى نسبة رضا نسبياً بلغت 78.29% وبمتوسط 3.91، تلتها فقرة "إلى أي مدى تعتقد أن الوزارة تتعامل بفعالية مع التحديات والفرص في مجال تقديم الخدمات الصحية" بنسبة رضا 79.51% وبمتوسط 3.98، ما يشير إلى حاجة لتعزيز التواصل الاستباقي ووضوح الرسائل المرتبطة بالتغيير.

وبوجه عام، تؤكد النتائج أن إدارة التغيير في الوزارة تتمتع بمستوى جيد من القبول لدى الشركاء، مع فرصة لتعزيز الشفافية في عرض نتائج التغيير وأثره، وتوسيع مشاركة الشركاء في مراحل التخطيط والتنفيذ والتقييم، بما يسهم في رفع مستوى الرضا وتعزيز الثقة بالشراكة المؤسسية.

المحور العاشر: محور إدارة المخاطر

تقوم الوزارة باطلاعكم على المخاطر المؤسسية وتقوم بإشراككم في عملية التخطيط لإدارتها والتعامل معها		هل تجد أن الوزارة تدير المخاطر بشكل جيد في المشاريع المشتركة		كيف تقيم قدرة الوزارة على استمرارية الأعمال في الظروف الطارئة؟		المحور: محور ادارة المخاطر
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
0.00	0	0.00	0	0.00	0	غير موافق بشدة
1.22	1	2.44	2	0.00	0	غير موافق
13.41	11	13.41	11	9.76	8	محايد
74.39	61	73.17	60	73.17	60	موافق
10.98	9	10.98	9	17.07	14	موافق بشدة
100	82	100	82	100	82	حجم العينة الكلي
	3.95		3.93		4.07	المتوسط
	79.02%		78.54%		81.46%	نسبة الرضا
79.67%						نسبة الرضا عن المحور ككل

التحليل الكيفي - المحور العاشر: محور إدارة المخاطر

تُظهر نتائج محور إدارة المخاطر أن مستوى رضا الشركاء عن هذا المحور جاء جيداً، حيث بلغت نسبة الرضا عن المحور ككل (79.67%)، ما يعكس وجود ممارسات فاعلة لإدارة المخاطر واستمرارية الأعمال، مع فرص لتعزيز التكامل والتشاركية مع الشركاء.

وعلى مستوى الفقرات، حققت فقرة "كيف تقيم قدرة الوزارة على استمرارية الأعمال في الظروف الطارئة؟" أعلى نسبة رضا بلغت 81.46% وبمتوسط حسابي 4.07، وهو مؤشر واضح على ثقة الشركاء بقدرة الوزارة على التعامل مع الطوارئ وضمان استمرارية تقديم الخدمات. كما سجلت فقرة "تقوم الوزارة باطلاعكم على المخاطر المؤسسية وتقوم بإشراككم في عملية التخطيط لإدارتها والتعامل معها" نسبة رضا 79.02% وبمتوسط 3.95، ما يدل على مستوى مقبول من الشفافية والإشراك في هذا المجال.

في المقابل، جاءت فقرة "هل تجد أن الوزارة تدير المخاطر بشكل جيد في المشاريع المشتركة" بأدنى نسبة رضا نسبياً بلغت 78.54% وبمتوسط 3.93، ما يشير إلى حاجة لتعزيز أدوات إدارة المخاطر المشتركة، وتوضيح الأدوار والمسؤوليات مع الشركاء أثناء تنفيذ المشاريع.

وبوجه عام، تؤكد النتائج أن الوزارة تمتلك قدرات جيدة في إدارة المخاطر، لا سيما في مجال استمرارية الأعمال، مع فرصة لتعزيز التواصل المبكر حول المخاطر، وتطوير منهجيات إدارة مخاطر تشاركية في المشاريع المشتركة، بما يسهم في رفع مستوى الرضا وتعزيز الثقة المتبادلة.

المحور الحادي عشر: محور الإستدامة والتطوير

تقوم الوزارة بإطلاعكم على انشطتها المتعلقة بالاستدامة وتقوم بإشراككم بها		هل ترى أن وزارة الصحة تساهم في تحقيق الاستدامة في المشاريع		هل تعتقد أن الوزارة تهتم بتحسين العمليات والشراكات بشكل مستمر		ما مدى التزام الوزارة بتحقيق أهداف التنمية المستدامة في مشاريعها؟		المحور: محور الاستدامة والتطوير
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	غير موافق بشدة
1.22	1	1.22	1	1.22	1	1.22	1	غير موافق
20.73	17	9.76	8	6.10	5	9.76	8	محايد
67.07	55	68.29	56	76.83	63	73.17	60	موافق
10.98	9	20.73	17	15.85	13	15.85	13	موافق بشدة
100	82	100	82	100	82	100	82	حجم العينة الكلي
	3.88		4.09		4.07		4.04	المتوسط
	77.56%		81.71%		81.46%		80.73%	نسبة الرضا
80.37%								نسبة الرضا عن المحور ككل

التحليل الكيفي - المحور الحادي عشر: الاستدامة والتطوير

تُظهر نتائج محور الاستدامة والتطوير أن مستوى رضا الشركاء عن هذا المحور جاء جيداً، حيث بلغت نسبة الرضا عن المحور ككل (80.37%) ، ما يعكس توجُّهاً إيجابياً لدى الوزارة نحو دمج مفاهيم الاستدامة والتطوير المستمر ضمن مشاريعها وشراكاتها.

وعلى مستوى الفقرات، حققت فقرة "هل ترى أن وزارة الصحة تساهم في تحقيق الاستدامة في المشاريع" أعلى نسبة رضا بلغت 81.71% وبمتوسط حسابي 4.09، تلتها فقرة "هل تعتقد أن الوزارة تهتم بتحسين العمليات والشراكات بشكل مستمر" بنسبة رضا 81.46% وبمتوسط 4.07، وهو ما يدل على إدراك الشركاء لجهود الوزارة في تطوير الأداء المؤسسي وتعزيز استدامة الشراكات.

كما سجّلت فقرة "ما مدى التزام الوزارة بتحقيق أهداف التنمية المستدامة في مشاريعها" نسبة رضا 80.73% وبمتوسط 4.04، ما يعكس التزاماً واضحاً نسبياً بمواءمة المشاريع مع أهداف التنمية المستدامة. في المقابل، جاءت فقرة "تقوم الوزارة بإطلاعكم على أنشطتها المتعلقة بالاستدامة وتقوم بإشراككم بها" بأدنى نسبة رضا بلغت

77.56% وبمتوسط 3.88، مع ارتفاع نسبي في فئة المحايدين (20.73%) ، الأمر الذي يشير إلى حاجة لتعزيز التواصل، وزيادة إشراك الشركاء بصورة أكثر انتظامًا ووضوحًا في المبادرات المتعلقة بالاستدامة. وبوجه عام، تؤكد نتائج المحور أن الوزارة تسير في اتجاه إيجابي نحو ترسيخ الاستدامة والتطوير المؤسسي، مع فرصة لتعزيز التواصل الاستباقي حول أنشطة الاستدامة، وتوسيع نطاق مشاركة الشركاء في تصميم وتنفيذ ومتابعة المبادرات ذات الأثر المستدام، بما يسهم في رفع مستوى الرضا وتعظيم القيمة المضافة للشراكات.

الاستنتاج

نسبة الرضا العامة عن جميع المحاور

المحور	المحور	% نسبة الرضا
الأول	محور الانطباع العام	82.05%
الثاني	محور الاتصال والتواصل	79.53%
الثالث	محور الإشراف	78.99%
الرابع	محور التعاون في توفير وتبادل المعلومات	80.73%
الخامس	محور الشفافية والمرونة	79.49%
السادس	محور الخدمات الإلكترونية	78.84%
السابع	محور موظفي الوزارة	81.55%
الثامن	محور الابتكار	77.32%
التاسع	محور إدارة التغيير	79.94%
العاشر	محور إدارة المخاطر	79.67%
الحادي عشر	محور الاستدامة والتطوير	80.37%
	المجموع العام لنسبة الرضا عن جميع المحاور	79.88%

التحليل الكمي لنتائج نسب الرضا عن المحاور

يُظهر التحليل الكمي لنتائج الدراسة أن المتوسط العام لنسبة الرضا عن جميع المحاور بلغ (79.88%) ، وهو ما يشير إلى مستوى رضا كلي مرتفع نسبياً لدى الشركاء عن أداء الوزارة عبر المحاور الإحدى عشر. ومن حيث المدى (Range) ، تراوحت نسب الرضا بين 77.32% كحد أدنى في محور الابتكار و 82.05% كحد أعلى في محور الانطباع العام، أي بفارق مقداره 4.73 نقاط مئوية فقط، ما يدل على تقارب النتائج وعدم وجود تباين حاد بين المحاور.

كما يُلاحظ أن:

- عدد المحاور التي تجاوزت 80% بلغ 5 محاور (الانطباع العام، موظفو الوزارة، التعاون في تبادل المعلومات، الاستدامة والتطوير، إدارة التغيير).

- عدد المحاور التي تراوحت نسب الرضا فيها بين 79% - أقل من 80% بلغ 4 محاور.
- في حين سجلت محوران فقط نسبًا أقل من 79% (الابتكار، الخدمات الإلكترونية)، ومع ذلك بقيت ضمن نطاق الرضا المقبول.
- ومن حيث الاتساق الكمي، فإن تقارب المتوسطات المحسوبة لكل محور (تراوحت تقريبًا بين 3.84 و4.11 من 5) يعكس تجانسًا في تقييم الشركاء وعدم وجود انحرافات كبيرة في اتجاهات الرأي، وهو ما يعزز موثوقية النتائج ويشير إلى استقرار الانطباعات العامة تجاه أداء الوزارة.
- وبناءً عليه، يمكن الاستنتاج كميًا أن:
- الأداء العام للوزارة يقع ضمن المستوى الجيد المرتفع.
- الفروقات بين المحاور محدودة وقابلة للمعالجة من خلال تدخلات تحسين مركزة.
- نتائج القياس توفر أساسًا رقميًا واضحًا لتحديد أولويات التحسين، خاصة في المحاور التي جاءت دون المتوسط العام، بما يساهم في رفع نسبة الرضا الكلية مستقبلاً وتحقيق مستويات أقرب إلى التميز المؤسسي.

الفصل الثالث

التوصيات العامة المبنية على نتائج المحاور

- في ضوء نتائج قياس رضا الشركاء لعام 2024، والتي أظهرت مستوى رضا عام مرتفع، توصي الوزارة بما يلي:
1. الاستمرار في تعزيز الصورة الإيجابية للوزارة لدى الشركاء، من خلال المحافظة على النهج المؤسسي القائم على المهنية والوضوح في التعامل، وتوثيق الممارسات التي أسهمت في تحقيق مستويات الرضا المرتفعة.
 2. تعزيز منظومة الاتصال والتواصل المؤسسي عبر تطوير القنوات المعتمدة، وتكثيف التحديثات الدورية لإطلاع الشركاء على البرامج والأنشطة والمبادرات، بما يسهم في استدامة الثقة وتحسين جودة الشراكة.
 3. تطوير آليات إشراك الشركاء في مراحل التخطيط والتنفيذ والمتابعة، والبناء على الممارسات الحالية بما يعزز دور الشركاء كشركاء فاعلين في تحقيق الأهداف المشتركة.
 4. تعزيز التعاون وتبادل المعلومات من خلال توحيد قنوات التنسيق والاجتماعات المشتركة، وضمان سرعة ودقة تدفق المعلومات بما يدعم فاعلية المشاريع المشتركة.
 5. ترسيخ ممارسات الشفافية والمرونة المؤسسية عبر تعزيز وضوح اتفاقيات الشراكة ومذكرات التفاهم، وتسهيل الوصول إلى الجهات المعنية ضمن الأطر التنظيمية المعتمدة.
 6. الاستمرار في تطوير الخدمات الإلكترونية وتحسين تكامل الأنظمة الرقمية وتحديث المحتوى الإلكتروني، بما يعزز كفاءة الخدمات وجودة تجربة الشركاء.
 7. الحفاظ على المستوى المهني لموظفي الوزارة من خلال دعم برامج بناء القدرات والتطوير المستمر، وتعزيز ثقافة التواصل الفعّال والشفافية في التعامل.
 8. تعزيز منظومة الابتكار المؤسسي عبر تطوير آليات منهجية لتبادل الأفكار الإبداعية، وتحويلها إلى مبادرات عملية ذات أثر قابل للقياس وبمشاركة الشركاء.
 9. تطوير ممارسات إدارة المخاطر واستمرارية الأعمال عبر تعزيز التخطيط المشترك مع الشركاء، وتوضيح الأدوار والمسؤوليات في إدارة المخاطر بالمشاريع المشتركة.
 10. ترسيخ مفاهيم الاستدامة والتطوير المؤسسي من خلال تعزيز دمج مبادئ الاستدامة في المشاريع والبرامج، وتوسيع إشراك الشركاء في المبادرات ذات الأثر طويل الأمد.