

إعداد مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة
دراسة رضا متلقي الخدمة (2024)

الفهرس

2	الملخص التنفيذي
3	الفصل الأول
3	المقدمة
3	الهدف من الدراسة
4	متغيرات الدراسة
4	منهجية الدراسة
4	مجتمع الدراسة والعينة
4	أداة الدراسة
5	الأساليب الإحصائية
5	التوزيع الديموغرافي للعينة
6	الفصل الثاني
6	التحليل وعرض النتائج عن التوزيع الديموغرافي للعينة
9	الفصل الثالث
9	التحليل وعرض النتائج للمحاور الرئيسية في الاستبيان
10	المحور الأول: قياس درجة الرضا عن تقديم الخدمات
11	المحور الثاني: قياس درجة الرضا عن مقدمي الخدمات
12	المحور الثالث: قياس درجة الرضا عن القادة
13	المحور الرابع: الرضا عن الشكاوى والإقتراحات وحق الحصول على المعلومة
14	المحور الخامس: قياس درجة الرضا عن بيئة تقديم الخدمة
15	المحور السادس: قياس درجة الرضا عن الموقع الإلكتروني ومواقع التواصل الإجتماعي
16	المحور السابع: قياس درجة الرضا عن السمعة والصورة الذهنية للوزارة
17	المحور الثامن: قياس درجة الرضا عن الاشراف والتواصل
18	المحور التاسع: قياس درجة الرضا عن التطوير المستمر
19	المحور العاشر: قياس الانطباع العام عن وزارة الصحة
20	نسبة الرضا العام لمتلقي الخدمة لعام 2024
22	التوصيات رضا متلقي الخدمة لعام 2024
23	قائمة المصادر والمراجع

الملخص التنفيذي

تأتي دراسة رضا متلقي الخدمة لعام 2024 في إطار حرص وزارة الصحة على تعزيز جودة الخدمات المقدمة، وقياس مستوى رضا المستفيدين عنها، بما يسهم في دعم اتخاذ القرار المبني على البيانات وتحسين الأداء المؤسسي. وقد هدفت هذه الدراسة إلى قياس درجة رضا متلقي الخدمة عن الخدمات المقدمة في مبنى وزارة الصحة، وتحليل الانطباع العام لديهم، وتحديد مجالات القوة وفرص التحسين.

اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي الكمي، وتم جمع البيانات من خلال استبانة إلكترونية مكونة من عشرة محاور باستخدام مقياس (Likert Scale) الخماسي، إضافة إلى مقياس التقييم الخماسي (5 نجوم) لقياس الانطباع العام. وبلغ حجم العينة (339) استبانة، تم اختيارها وفق أسس إحصائية معتمدة وبمستوى ثقة (95%)

أظهرت نتائج الدراسة أن نسبة الرضا العام لمتلقي الخدمة عن الخدمات التي تقدمها وزارة الصحة لعام 2024 بلغت (80.31%)، وهو ما يعكس مستوى رضا جيد، وتحسناً ملحوظاً مقارنة بخط الأساس، رغم عدم تحقيق المستهدف الكلي البالغ (82.95%). وقد حققت معظم المحاور مستويات رضا جيدة إلى مرتفعة، لا سيما محور الخدمات الإلكترونية الذي سجل أعلى نسبة رضا بلغت (93.90%)، في حين سجل محور الإشراف والتواصل أدنى نسبة رضا بلغت (66.50%)

وفيما يتعلق بالانطباع العام، فقد بلغ المتوسط الحسابي (3.1) من أصل (5)، أي ما يعادل (62%)، وهو ما يشير إلى مستوى تقييم معتدل، يعكس قبولاً عاماً لدى متلقي الخدمة مع وجود فرص واضحة لتعزيز الصورة الذهنية الإيجابية للوزارة.

وبناءً على هذه النتائج، خلصت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات التي تركز على تحسين تجربة متلقي الخدمة، وتعزيز قنوات التواصل والإشراف، وتطوير بيئة تقديم الخدمة، والاستفادة من نتائج الدراسة كمدخل أساسي لإعداد وتنفيذ خطط التحسين المؤسسي، بما يدعم تحقيق التحسن المستدام في رضا متلقي الخدمة.

الفصل الأول

المقدمة:

دراسة رضا متلقي الخدمة تُعدُّ أحد أبرز الوسائل المستخدمة في تقييم ومراقبة الأداء، وهو خطوة حاسمة في تحليل نقاط القوة والضعف في أي منظمة أو وزارة، ويمثل الأساس في وضع الرؤى والإقتراحات الهادفة إلى تحسين وتطوير الخدمات، بحيث تتسم بالكفاءة والجودة الشاملة.

وجاءت هذه الدراسة ساعيةً لقياس درجة رضا متلقي الخدمة عن الخدمات التي تقدمها وزارة الصحة لعام (2024)، ليتم تحليلها واتخاذ الإجراءات اللازمة والخروج بالتوصيات.

الهدف من الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى قياس مستوى رضا متلقي الخدمة عن الخدمات المقدمة في وزارة الصحة، من خلال تحليل آرائهم واتجاهاتهم حيال محاور تقديم الخدمات، مقدميها، القيادة، الشكاوى والإقتراحات وحق الحصول على المعلومة، بيئة تقديم الخدمة، القنوات الإلكترونية ومواقع التواصل الاجتماعي، السمعة والصورة الذهنية، الإشارك والتواصل، التطوير المستمر، والانطباع العام، بما يدعم تحسين تجربة متلقي الخدمة وتطوير الأداء المؤسسي.

الرضا عن الشكاوى والإقتراحات وحق الحصول على المعلومة	الرضا عن القادة	الرضا عن مقدمي الخدمة	الرضا عن تقديم الخدمة
الرضا عن الإشارك والتواصل	الرضا عن السمعة والصورة الذهنية	الرضا عن الموقع الإلكتروني ومواقع التواصل الإجتماعي	الرضا عن بيئة تقديم الخدمة
	الانطباع العام	الرضا عن التطوير المستمر	

أهمية الدراسة:

- تستمد هذه الدراسة أهميتها من دورها في دعم تطوير الأداء المؤسسي من خلال:
- توفير مؤشرات كمية موثوقة حول مستوى رضا متلقي الخدمة.
 - تحديد جوانب القوة وفرص التحسين في الخدمات المقدمة.
 - دعم متخذي القرار في توجيه خطط التحسين وتحديد الأولويات.
 - الإسهام في تحسين تجربة متلقي الخدمة وتعزيز الانطباع العام عن الوزارة.

متغيرات الدراسة:

1. المتغير المستقل: المؤهل العلمي، الفئة العمرية، الجنس، صفة متلقي الخدمة، الجنسية، نوع الخدمة المقدمة.
2. المتغير التابع: الدرجة الكلية لرضا متلقي الخدمة عن وزارة الصحة، والتي تقاس من خلال أداة الدراسة.

منهجية الدراسة:

اعتمدت الدراسة على استخدام المنهج الوصفي التحليلي الكمي. تم اعتماد نتيجة الرضا لعام 2021 قيمة الأساس حيث بلغت هذه القيمة 70.0% وتم احتساب المستهدف لعام 2024 بزيادة سنوية مقدارها 5% عن عام 2023 حيث كانت نسبة الرضا 79.0%.

مجتمع الدراسة والعينة:

يتكون مجتمع الدراسة من جميع مراجعي مركز وزارة الصحة ويساوي ما يقارب (120.000) ألف مراجع سنوياً، وتم احتساب العينة المماثلة لمجتمع الدراسة من خلال برنامج (G-Power) كالأتي: دراسة العينة عند مستوى ثقة: (95%)، ونسبة الخطأ المسموح به: (5%)، وأخذ (50%) من مجتمع الدراسة وهذا يعني أن العينة المماثلة لمجتمع الدراسة تساوي (339) إستبانة.

أداة الدراسة:

لقياس رضا متلقي الخدمة وتحقيق هدف الدراسة وجمع البيانات المطلوبة فقد تم بناء الاستبانة على نظام MOH Survey واعتمد بنائها على الدراسات السابقة لوزارة الصحة. وتكونت الإستبانة من عشرة محاور.

الأساليب الإحصائية:

تم استخدام برنامج (Microsoft Excel) وبرنامج (SPSS) لتحليل البيانات وحساب المتوسط الحساب والانحراف المعياري للبيانات والنسب المئوية. كما تم استخدام مقياس التقييم الخماسي (5 نجوم) لقياس الانطباع العام عن وزارة الصحة، واحتساب المتوسط الحسابي وتحويله إلى نسبة مئوية، باعتباره أحد الأساليب الإحصائية الوصفية المستخدمة في تقييم الانطباع الكلي والصورة الذهنية لدى متلقي الخدمة.

التوزيع الديموغرافي للعينة:

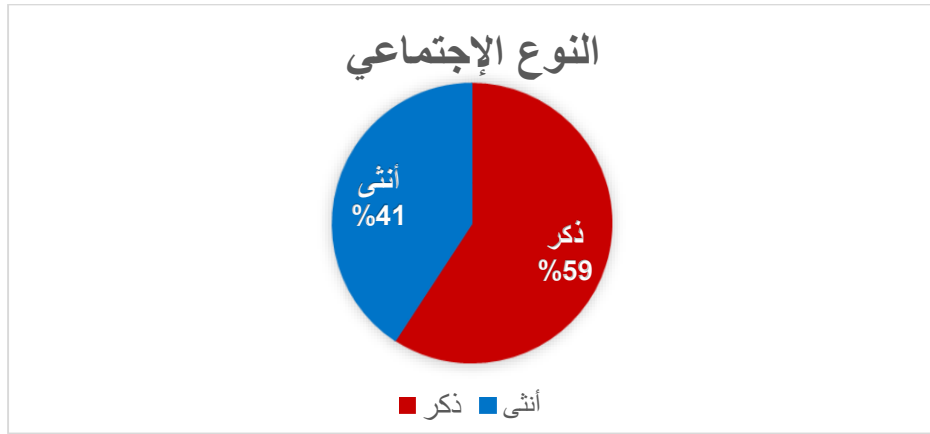
- تبين الجداول (1)، (2)، (3)، (4) و (5) في الصفحات اللاحقة المعلومات الديموغرافية عن العينة:
1. النوع الاجتماعي من (ذكر-انثى).
 2. الفئة العمرية.
 3. المؤهل العلمي.
 4. صفة متلقي الخدمة.
 5. نسبة متلقي الخدمة من النوع الاجتماعي (من ذوي الاعاقة).

الفصل الثاني

التحليل وعرض النتائج عن التوزيع الديموغرافي للعينة

توزيع العينة حسب النوع الاجتماعي جدول (1)

النسبة المئوية	النوع الاجتماعي
59.1%	ذكر
40.7%	أنثى
100%	المجموع



بالنظر إلى الجدول (1) يُظهر الجدول أن نسبة المشاركين في الدراسة من الذكور بلغت (59.1%) أعلى من نسبة مشاركة الإناث والتي تعادل (40.7%).

توزيع العينة حسب النوع الاجتماعي من الأشخاص ذوي الإعاقة جدول (2)

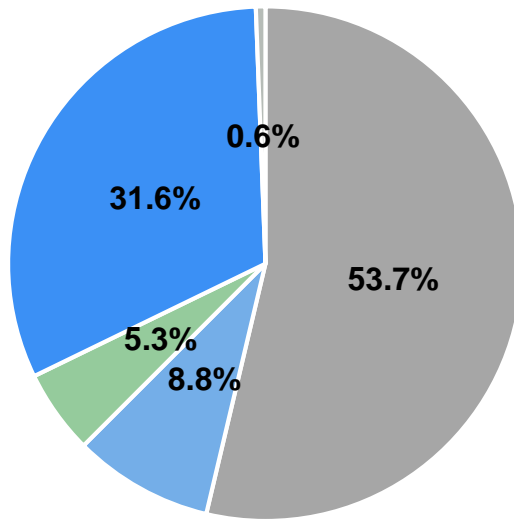
نسبة المشاركين من ذوي الإعاقة	الجنس		ذوي الإعاقة
	ذكور	إناث	
2.4%	75%	25%	ذوي الإعاقة
			ليس من ذوي الإعاقة
%97.6			المجموع
100%			

بالنظر إلى الجدول (2) يوضح نسبة المشاركين من ذوي الإعاقة (2.4%)

توزيع العينة حسب صفة متلقي الخدمة جدول (3)

نسبة المشاركين	صفة متلقي الخدمة
53.7%	مؤسسة حكومية
8.8%	موظفين وزارة الصحة من خارج مبنى الوزارة
5.3%	مؤسسة خاصة
31.6%	أفراد
0.6%	أخرى
100%	المجموع

توزيع العينة حسب صفة متلقي الخدمة



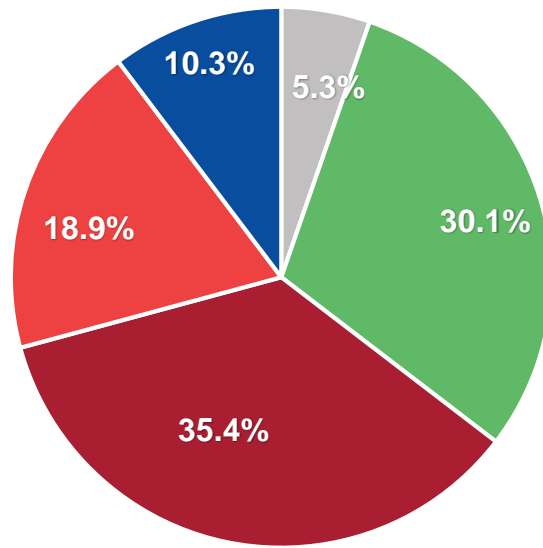
- مؤسسة حكومية
- مؤسسة خاصة
- أخرى
- موظفين وزارة الصحة من خارج مبنى الوزارة
- أفراد

بالنظر إلى جدول (3) يوضح نسبة المشاركين حسب صفة متلقي الخدمة والتي كانت أعلى نسبة مشاركة لدى فئة المؤسسات الحكومية بنسبة (53.7%).

توزيع العينة حسب الفئة العمرية جدول (4)

نسبة المشاركين	الفئات العمرية
5.3%	أقل من 20 سنة
30.1%	من 21-30 سنة
35.4%	من 31-40 سنة
18.9%	من 41-50 سنة
10.3%	من 51 سنة فأكثر
100%	المجموع

توزيع العينة حسب الفئة العمرية



■ أقل من 20 سنة ■ من 21-30 سنة ■ من 31-40 سنة ■ من 41-50 سنة ■ من 51 سنة فأكثر

بالنظر إلى جدول (4) يوضح نسبة المشاركين لنسبة رضاهم وتبين أن أعلى نسبة المشاركين من الخدمات المقدمة حسب

الفئة العمرية من (31-40) سنة وهي (35.4%).

الفصل الثالث

التحليل وعرض النتائج للمحاور الرئيسية في الاستبيان

1. تم تحليل نتائج الاستبيان واحتساب التكرارات والنسب المئوية للأسئلة المطروحة.

2. تم استخدام مقياس (Likert Scale) الخماسي للأوزان حسب الجدول الآتي:

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

3. تم استخدام هذا المقياس لاحتساب معدل الرضا عن كل محور من محاور الاستبيان ومعدل الرضا العام عن

الخدمات التي تقدمها الإدارة حسب المعادلات التالية:

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

➤ معدل الرضا العام = مجموع 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.

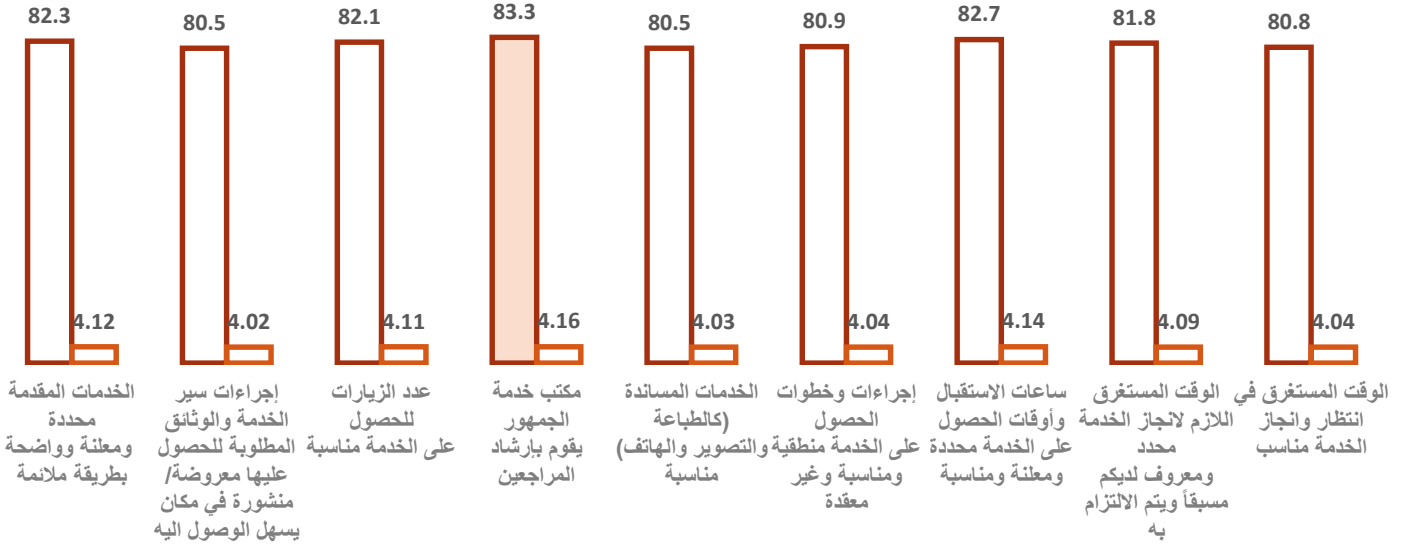
5. تم استخدام **Histogram Chart** أو رسم الأعمدة لتوضيح معدل الرضا العام.

المحور الأول: قياس درجة الرضا عن تقديم الخدمات جدول (5)

المحور الأول: الرضا عن تقديم الخدمات	الخدمات المقدمة محددة ومعلنة وواضحة بطريقة ملائمة		إجراءات سير الخدمة والوثائق المطلوبة للحصول عليها معرضة/ منشورة في مكان يسهل الوصول اليه		عدد الزيارات للحصول على الخدمة مناسبة		مكتب خدمة الجمهور يقوم بإرشاد المراجعين		الخدمات المساندة (كالطباعة والتصوير والهاتف) مناسبة		إجراءات وخطوات الحصول على الخدمة منطقية ومناسبة وغير معقدة		ساعات الاستقبال وأوقات الحصول على الخدمة محددة ومعلنة ومناسبة		الوقت المستغرق في الانجاز الخدمة محدد ومعروف لديكم مسبقاً ويتم الالتزام به		الوقت المستغرق في انتظار وانجاز الخدمة مناسب	
	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	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	0	0	0	0	0	0
غير موافق	24	7.1	40	11.8	29	8.6	28	8.3	33	9.7	32	9.4	29	8.6	25	7.4	30	8.8
محايد	26	7.7	26	7.7	159	51.6	156	46.9	155	45.7	167	49.3	170	50.1	172	50.7	187	55.2
موافق	175	51.6	159	46.9	124	36.6	124	33.6	114	33.6	110	32.4	122	36	112	33	98	28.9
موافق بشدة	114	33.6	114	33.6	339	100	339	100	339	100	339	100	339	100	339	100	339	100
حجم العينة الكلي	339	100	339	100	339	100	339	100	339	100	339	100	339	100	339	100	339	100
المتوسط	4.12	4.02	4.11	4.16	4.03	4.16	4.11	4.02	4.12	4.04	4.09	4.14	4.04	4.09	4.14	4.04	4.04	4.04
نسبة الرضا	82.30%	80.50%	82.10%	83.30%	80.90%	80.50%	82.70%	81.80%	80.80%	80.50%	81.80%	82.70%	80.50%	81.80%	82.70%	80.50%	80.80%	80.50%
نسبة الرضا عن المحور ككل	81.70%																	

المحور الأول: الرضا عن تقديم الخدمات

المتوسط ■ نسبة الرضا ■



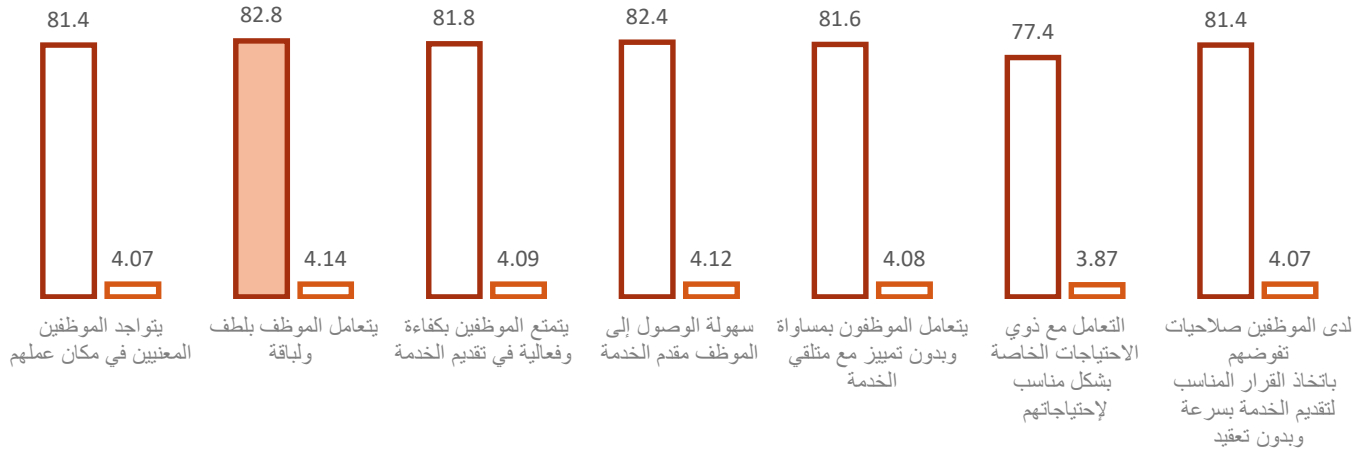
تُظهر نتائج جدول (5) والرسم البياني المرافق أن مستوى الرضا عن هذا المحور جاء ضمن مستوى جيد، حيث بلغ معدل الرضا العام (81.70%)، وقد سجل بند إرشاد مكتب خدمة الجمهور أعلى نسبة رضا (83.3%)، في حين سجل بند إجراءات سير الخدمة أدنى نسبة رضا (80.5%)، مع بقاء النتائج ضمن نطاق الرضا الجيد ووجود فرص لتحسين الإجراءات ووضوح المتطلبات.

المحور الثاني: قياس درجة الرضا عن مقدمي الخدمات جدول (6)

المحور الثاني: الرضا عن مقدمي الخدمات	يتواجد الموظفون المعنيين في مكان عملهم		يتعامل الموظف بلطف ولباقة		يتمتع الموظفون بكفاءة وفعالية في تقديم الخدمة		سهولة الوصول إلى الموظف مقدم الخدمة		يتعامل الموظفون بمساواة وبدون تمييز مع متلقي الخدمة		يتم التعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة بشكل مناسب لإحتياجاتهم		لدى الموظفين صلاحيات تفوضهم باتخاذ القرار المناسب لتقديم الخدمة بسرعة وبدون تعقيد	
	النسبة	التكرار	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	0	0
غير موافق	9.7	33	9.7	33	10.3	35	8.6	29	9.4	32	4.4	15	8	27
محايد	10.6	36	6.5	22	7.1	24	8.8	30	7.7	26	25.1	85	8.8	30
موافق	42.8	145	43.4	147	45.1	153	44.2	150	44.2	150	33.3	113	45.1	153
موافق بشدة	36.9	125	40.4	137	37.5	127	38.6	131	38.6	131	37.2	126	38.1	129
حجم العينة الكلي	100	339	100	339	100	339	100	339	100	339	100	339	100	339
المتوسط	4.07		4.14		4.09		4.12		4.08		3.87		4.08	
نسبة الرضا	81.40%		82.80%		81.80%		82.40%		81.60%		77.40%		81.60%	
نسبة الرضا عن المحور ككل	81.20%													

المحور الثاني: قياس درجة الرضا عن مقدمي الخدمات

■ المتوسط ■ نسبة الرضا

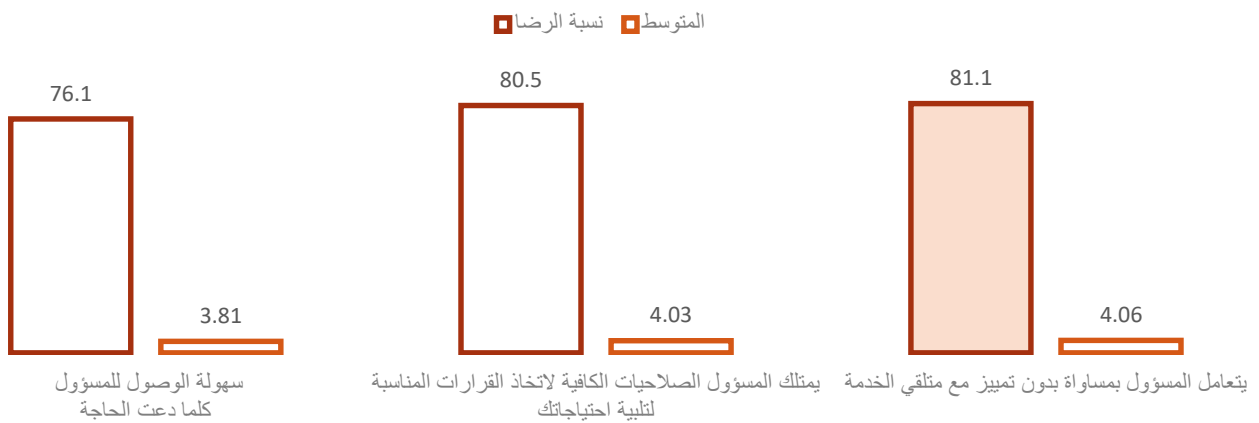


تُظهر نتائج جدول (6) والرسم البياني المرافق أن مستوى الرضا عن هذا المحور جاء ضمن مستوى جيد، حيث بلغ معدل الرضا العام (81.20%). وقد سجل بند تعامل الموظف بلطف ولباقة مع متلقي الخدمة أعلى نسبة رضا بلغت (82.8%)، في حين سجل بند الوقت المستغرق في التعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة بما يتناسب مع احتياجاتهم أدنى نسبة رضا بلغت (77.4%). وبوجه عام، تعكس النتائج مستوى جيداً من الرضا، مع الحاجة إلى تعزيز سرعة الاستجابة وتكليف الخدمة بما يلبي احتياجات هذه الفئة.

المحور الثالث: قياس درجة الرضا عن القادة جدول (7)

يتعامل المسؤول بمساواة بدون تمييز مع متلقي الخدمة		يملك المسؤول الصلاحيات الكافية لاتخاذ القرارات المناسبة لتلبية احتياجاتك		سهولة الوصول للمسؤول كلما دعت الحاجة		المحور الثالث: الرضا عن القادة
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
0	0	0	0	0	0	غير موافق بشدة
8.8	30	10.3	35	12.1	41	غير موافق
10.6	36	9.7	33	3.5	12	محايد
46.3	157	46.6	158	76.1	258	موافق
34.2	116	33.3	113	8.3	28	موافق بشدة
100	339	100	339	100	339	حجم العينة الكلي
	4.06		4.03		3.81	المتوسط
	81.10%		80.50%		76.10%	نسبة الرضا
79.20%						نسبة الرضا عن المحور ككل

المحور الثالث: قياس درجة الرضا عن القادة

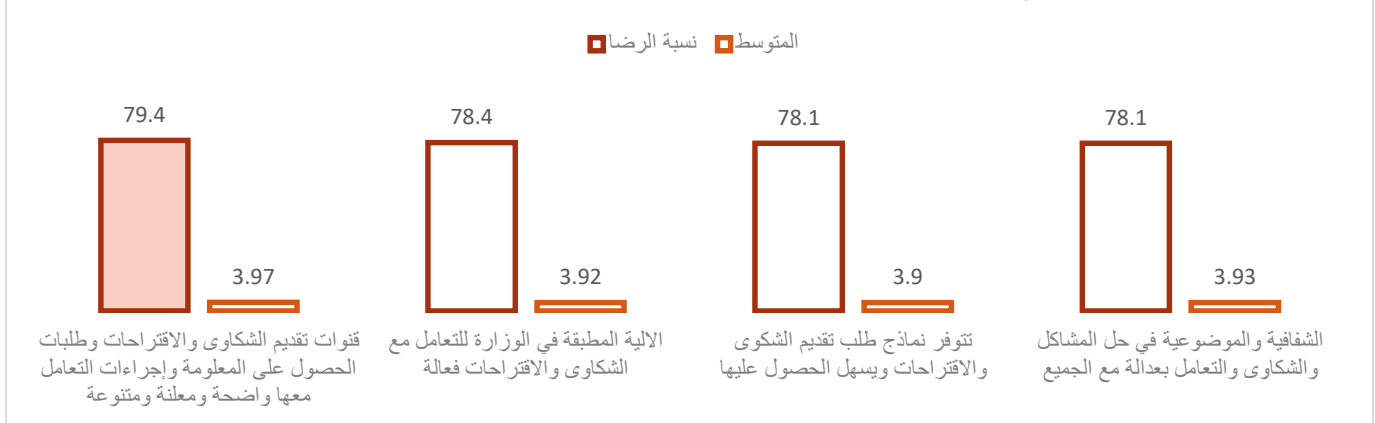


تُظهر نتائج جدول (7) والرسم البياني المرافق أن مستوى الرضا عن هذا المحور جاء ضمن مستوى متوسط مائل للجيد، حيث بلغ معدل الرضا العام (79.20%). وقد سجل بند تعامل المسؤول بمساواة دون تمييز مع متلقي الخدمة أعلى نسبة رضا بلغت (81.1%)، في حين سجل بند سهولة الوصول للمسؤول عند الحاجة أدنى نسبة رضا بلغت (76.1%). وتشير النتائج إلى وجود مجال لتعزيز قنوات التواصل المباشر مع متلقي الخدمة.

المحور الرابع: الرضا عن الشكاوى والاقتراحات وحق الحصول على المعلومة جدول (8)

الشفافية والموضوعية في حل المشاكل والشكاوى والتعامل بعدالة مع الجميع		تتوفر نماذج طلب تقديم الشكاوى والاقتراحات ويسهل الحصول عليها		الآلية المطبقة في الوزارة للتعامل مع الشكاوى والاقتراحات فعالة		قنوات تقديم الشكاوى والاقتراحات وطلبات الحصول على المعلومة وإجراءات التعامل معها واضحة ومعلنة ومتنوعة		المحور الرابع: الرضا عن الشكاوى والاقتراحات وحق الحصول على المعلومة
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
0	0	0	0	0	0	0	0	غير موافق بشدة
6.2	21	8	27	7.4	25	8.3	28	غير موافق
20.9	71	19.5	66	19.5	66	18.9	64	محايد
45.7	155	47.2	160	46.6	158	40.4	137	موافق
27.1	92	25.4	86	26.5	90	32.4	110	موافق بشدة
100	339	100	339	100	339	100	339	حجم العينة الكلي
	3.93		3.9		3.92		3.97	المتوسط
	78.10%		78.10%		78.40%		79.40%	نسبة الرضا
78.6								نسبة الرضا عن المحور ككل

المحور الرابع: الرضا عن الشكاوى والإقتراحات وحق الحصول على المعلومة



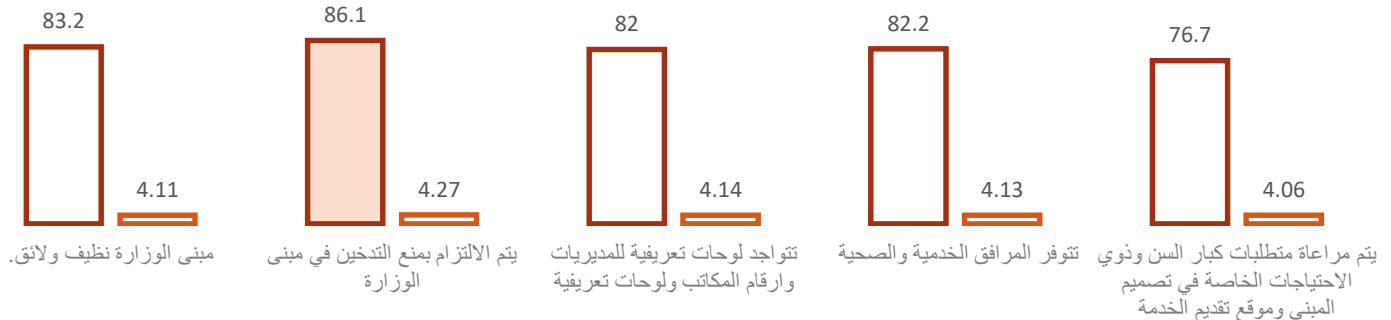
تُظهر نتائج جدول (8) والرسم البياني المرافق أن مستوى الرضا عن هذا المحور جاء ضمن مستوى متوسط، حيث بلغ معدل الرضا العام (78.60%). وقد سجل بند وضوح قنوات تقديم الشكاوى والاقتراحات وطلبات الحصول على المعلومة أعلى نسبة رضا بلغت (79.4%)، في حين سجل بند توفر نماذج تقديم الشكاوى والاقتراحات وسهولة الحصول عليها أدنى نسبة رضا بلغت (78.1%). وبوجه عام، تبرز النتائج الحاجة إلى تعزيز سهولة الوصول للنماذج وتحسين كفاءة المتابعة والاستجابة.

المحور الخامس: قياس درجة الرضا عن بيئة تقديم الخدمة جدول (9)

يتم مراعاة متطلبات كبار السن وذوي الاحتياجات الخاصة في تصميم المبنى وموقع تقديم الخدمة	تتوفر المرافق الخدمية والصحية		تتواجد لوحات تعريفية للمديريات وارقام المكاتب ولوحات تعريفية		يتم الالتزام بمنع التدخين في مبنى الوزارة		مبنى الوزارة نظيف ولائق.		المحور الخامس: الرضا عن بيئة تقديم الخدمة	
	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار		
0	0	0	0	0	0	0	0	0	غير موافق بشدة	
10.3	35	8.6	29	8.6	29	6.2	21	9.1	31	غير موافق
13	44	8.3	28	9.4	32	7.7	26	7.7	26	محايد
37.2	126	44.8	152	41.6	141	39.2	133	46.3	157	موافق
39.5	134	38.3	130	40.4	137	46.9	159	36.9	125	موافق بشدة
100	339	100	339	100	339	100	339	100	339	حجم العينة الكلي
	4.06		4.13		4.14		4.27		4.11	المتوسط
	76.70%		83.20%		82.00%		86.10%		83.20%	نسبة الرضا
82.80%									نسبة الرضا عن المحور ككل	

المحور الخامس: الرضا عن بيئة تقديم الخدمة

■ نسبة الرضا ■ المتوسط



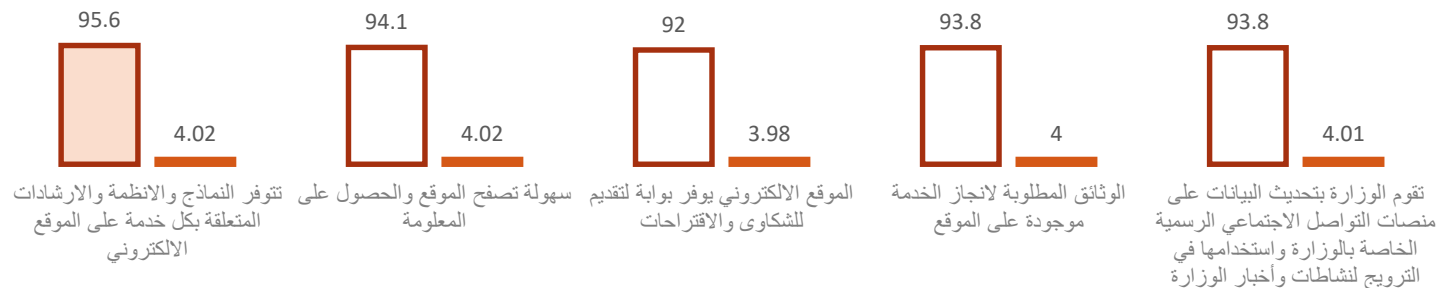
تُظهر نتائج جدول (9) والرسم البياني المرافق أن مستوى الرضا عن هذا المحور جاء ضمن مستوى جيد، حيث بلغ معدل الرضا العام (82.80%). وقد سجل بند الالتزام بمنع التدخين داخل مبنى الوزارة أعلى نسبة رضا بلغت (86.1%)، في حين سجل بند مراعاة احتياجات كبار السن وذوي الإعاقة في تصميم المبنى وموقع تقديم الخدمة أدنى نسبة رضا بلغت (76.7%). وتشير النتائج إلى أهمية تعزيز متطلبات النفاذ الشامل في بيئة تقديم الخدمة.

المحور السادس: قياس درجة الرضا عن الموقع الإلكتروني ومواقع التواصل الإجتماعي جدول (10)

تقوم الوزارة بتحديث البيانات على منصات التواصل الاجتماعي الرسمية الخاصة بالوزارة واستخدامها في الترويج لنشاطات وأخبار الوزارة	الوثائق المطلوبة لانجاز الخدمة موجودة على الموقع		الموقع الإلكتروني يوفر بوابة لتقديم للشكاوى والاقتراحات		سهولة تصفح الموقع والحصول على المعلومة		تتوفر النماذج والانظمة والارشادات المتعلقة بكل خدمة على الموقع الإلكتروني		المحور السادس: الرضا عن الموقع الإلكتروني ومواقع التواصل الإجتماعي	
	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار		
0	0	0	0	0	0	0	0	0	غير موافق بشدة	
1.5	5	2.7	9	3.2	11	1.2	4	2.1	7	غير موافق
4.7	16	3.5	12	4.7	16	4.7	16	2.4	8	محايد
85	288	85	288	82.6	280	85.5	290	86.7	294	موافق
8.8	30	8.8	30	9.4	32	8.6	29	8.8	30	موافق بشدة
100	339	100	339	100	339	100	339	100	339	حجم العينة الكلي
	4.01		4		3.98		4.02		4.02	المتوسط
	93.80%		93.80%		92.00%		94.10%		95.60%	نسبة الرضا
93.90%									نسبة الرضا عن المحور ككل	

المحور السادس: قياس درجة الرضا عن الموقع الإلكتروني ومواقع التواصل الاجتماعي

■ المتوسط ■ نسبة الرضا



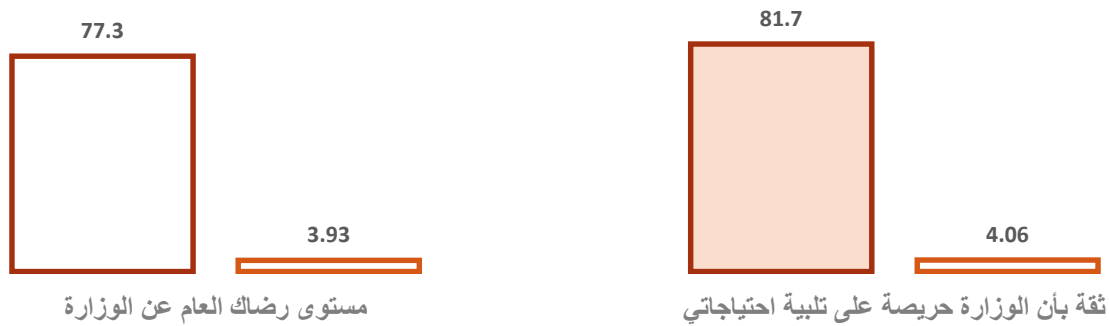
تُظهر نتائج جدول (10) والرسم البياني المرافق أن مستوى الرضا عن هذا المحور جاء ضمن مستوى مرتفع، حيث بلغ معدل الرضا العام (93.90%). وقد سجل بند توفر النماذج والأنظمة والإرشادات المتعلقة بالخدمات على الموقع الإلكتروني أعلى نسبة رضا بلغت (95.6%)، في حين سجل بند توفر بوابة لتقديم الشكاوى والاقتراحات عبر الموقع الإلكتروني أدنى نسبة رضا بلغت (92.0%). وبوجه عام، تعكس النتائج فاعلية القنوات الرقمية المعتمدة.

المحور السابع: قياس درجة الرضا عن السمعة والصورة الذهنية للوزارة جدول (11)

ثقة بأن الوزارة حريصة على تلبية احتياجاتي		مستوى رضاك العام عن الوزارة		المحور السابع: السمعة والصورة الذهنية
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
0	0	0	0	غير موافق بشدة
10.6	36	12.1	41	غير موافق
7.7	26	10.6	36	محايد
46.9	159	49.6	168	موافق
34.8	118	27.7	94	موافق بشدة
100	339	100	339	حجم العينة الكلي
	4.06		3.93	المتوسط
	81.70%		77.30%	نسبة الرضا
79.50%				نسبة الرضا عن المحور ككل

المحور السابع: قياس درجة الرضا عن السمعة والصورة الذهنية للوزارة

■ المتوسط ■ نسبة الرضا



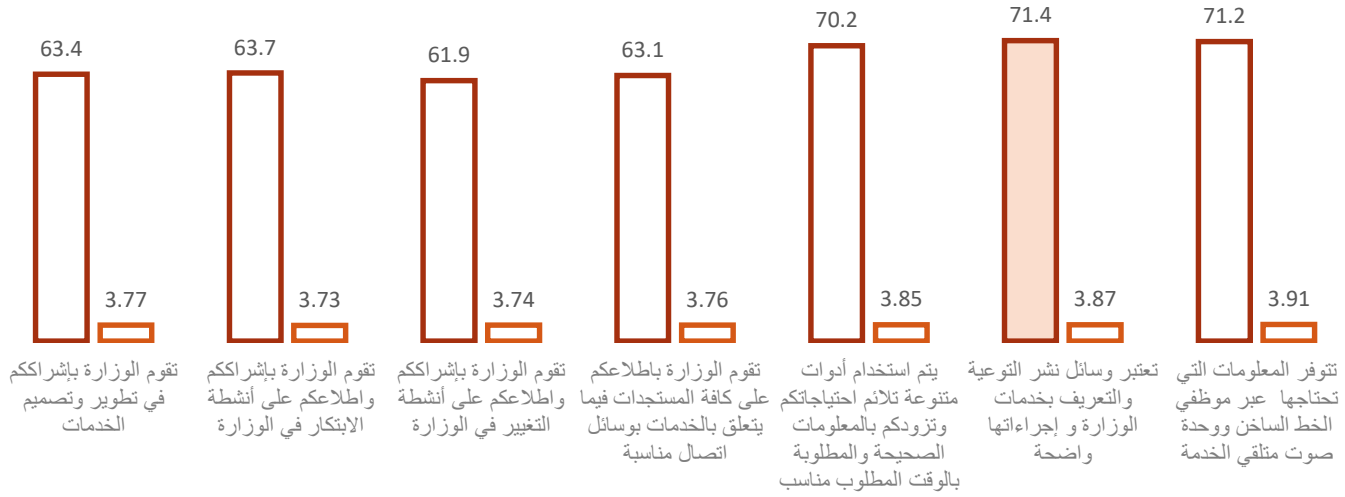
تُظهر نتائج جدول (11) والرسم البياني المرافق أن مستوى الرضا عن هذا المحور جاء ضمن مستوى متوسط مائل للجيد، حيث بلغ معدل الرضا العام (79.50%). وقد سجل بند ثقة متلقي الخدمة بأن الوزارة حريصة على تلبية احتياجاته أعلى نسبة رضا بلغت (81.7%). وتعكس النتائج صورة ذهنية إيجابية بشكل عام عن الوزارة مع فرص لتعزيزها.

المحور الثامن: قياس درجة الرضا عن الاشراف والتواصل جدول (12)

المحور الثامن: الإشراف والتواصل	تقوم الوزارة بإشراككم في تطوير وتصميم الخدمات		تقوم الوزارة بإشراككم على اطلاعكم على أنشطة الابتكار في الوزارة		تقوم الوزارة بإشراككم وإطلاعكم على أنشطة التغيير في الوزارة		تقوم الوزارة بإطلاعكم على كافة المستجدات فيما يتعلق بالخدمات بوسائل اتصال مناسبة		يتم استخدام أدوات متنوعة تلائم احتياجاتكم وتزودكم بالمعلومات الصحيحة والمطلوبة بالوقت المطلوب مناسب		تعتبر وسائل نشر التوعية والتعريف بخدمات الوزارة و إجراءاتها واضحة		تتوفر المعلومات التي تحتاجها عبر موظفي الخط الساخن ووحدة صوت متلقي الخدمة	
	النسبة	التكرار	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	0	0
غير موافق	12.4	42	13.9	47	11.5	39	7.1	24	10.3	35	9.1	31	7.1	24
محايد	24.2	82	22.4	76	25.4	86	21.2	72	19.5	66	19.5	66	21.2	72
موافق	37.5	127	40.1	136	38.9	132	44.5	151	44.8	152	46.6	158	44.5	151
موافق بشدة	26	88	23.6	80	24.2	82	27.1	92	25.4	86	24.8	84	27.1	92
حجم العينة الكلي	100	339	100	339	100	339	100	339	100	339	100	339	100	339
المتوسط		3.77		3.73		3.76		3.74		3.85		3.87		3.91
نسبة الرضا		63.40%		63.70%		63.10%		61.90%		70.20%		71.40%		71.20%
نسبة الرضا عن المحور ككل	66.50%													

المحور الثامن: قياس درجة الرضا عن الإشراف والتواصل

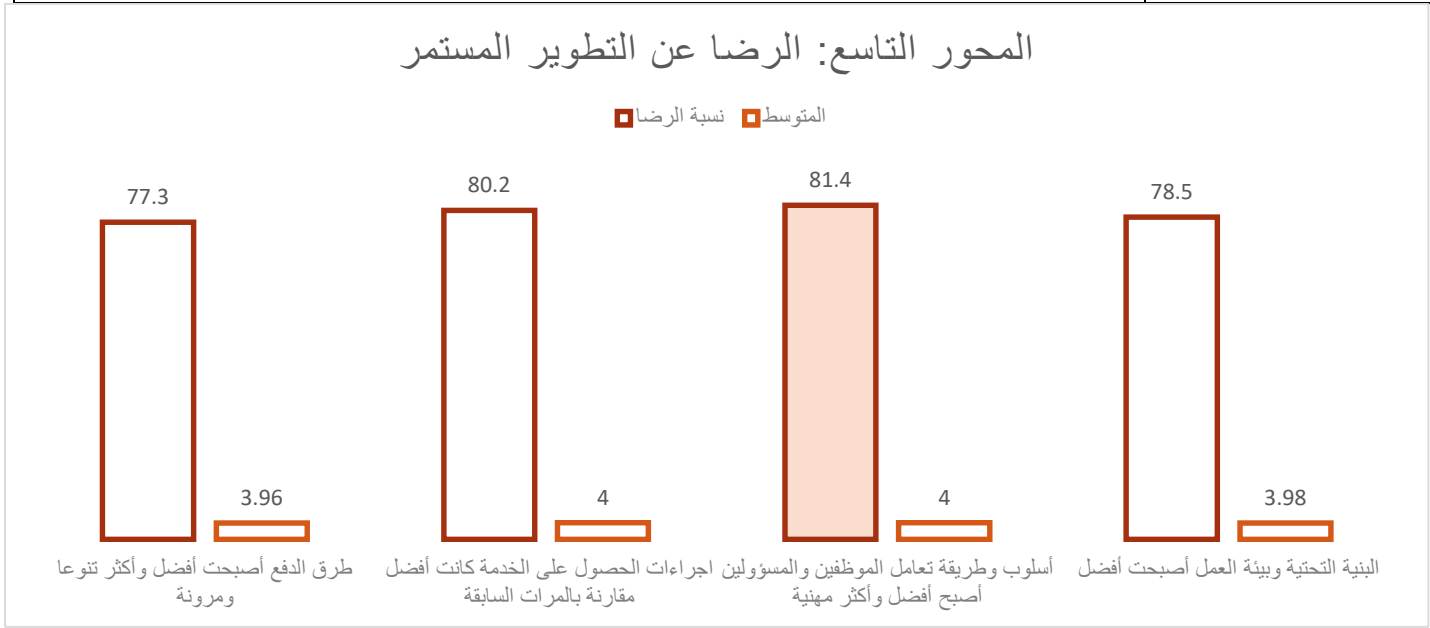
■ المتوسط ■ نسبة الرضا



تُظهر نتائج جدول (12) والرسم البياني المرافق أن مستوى الرضا عن هذا المحور جاء ضمن مستوى متوسط، حيث بلغ معدل الرضا العام (66.50%). وقد سجل بند وضوح وسائل نشر التوعية والتعريف بخدمات الوزارة وإجراءاتها أعلى نسبة رضا بلغت (71.4%)، في حين سجل بند اطلاع متلقي الخدمة على المستجدات المتعلقة بالخدمات بوسائل اتصال مناسبة أدنى نسبة رضا بلغت (61.9%) وتشير النتائج إلى ضرورة تعزيز قنوات الإشراف والتواصل وتحسين فاعليتها.

المحور التاسع: قياس درجة الرضا عن التطوير المستمر جدول (13)

البنية التحتية وبيئة العمل أصبحت أفضل		أسلوب وطريقة تعامل الموظفين والمسؤولين أصبح أفضل وأكثر مهنية		اجراءات الحصول على الخدمة كانت أفضل مقارنة بالمرات السابقة		طرق الدفع أصبحت أفضل وأكثر تنوعا ومرونة		المحور التاسع: الرضا عن التطوير المستمر
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
0	0	0	0	0	0	0	0	غير موافق بشدة
9.7	33	9.7	33	9.1	31	9.7	33	غير موافق
11.8	40	8.8	30	10.6	36	13	44	محايد
49.6	168	53.1	180	51.3	174	49	166	موافق
28.9	98	28.3	96	28.9	98	28.3	96	موافق بشدة
100	339	100	339	100	339	100	339	حجم العينة الكلي
	3.98		4		4		3.96	المتوسط
	78.50%		81.40%		80.20%		77.30%	نسبة الرضا
79.40%								نسبة الرضا عن المحور ككل



تُظهر نتائج جدول (13) والرسم البياني المرافق أن مستوى الرضا عن هذا المحور جاء ضمن مستوى متوسط مائل للجيد، حيث بلغ معدل الرضا العام (79.40%). وقد سجل بند تحسن أسلوب وطريقة تعامل الموظفين والمسؤولين وزيادة مهنتهم أعلى نسبة رضا بلغت (81.4%) وتعكس النتائج أثرًا إيجابيًا لإجراءات التحسين المتخذة مع الحاجة إلى استمرارها.

المحور العاشر: قياس الانطباع العام عن وزارة الصحة

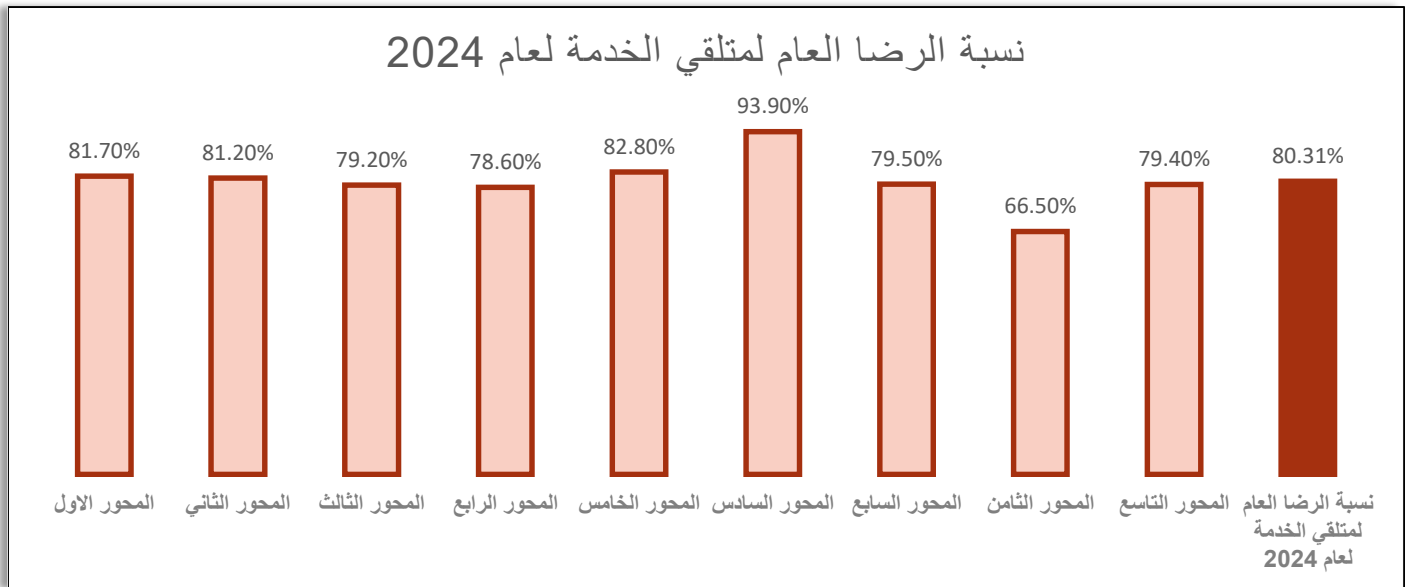
تم قياس الانطباع العام لدى متلقي الخدمة عن وزارة الصحة باستخدام مقياس التقييم الخماسي (5 نجوم)، حيث بلغ المتوسط الحسابي للانطباع العام (3.1) من أصل (5)، وهو ما يعادل (62%) عند تحويله إلى نسبة مئوية.

ويعكس هذا المؤشر مستوى تقييم معتدل من قبل متلقي الخدمة، حيث يقع بين مستوى التقدير المتوسط والإيجابي، ويشير إلى أن الانطباع العام عن الوزارة يتسم بالقبول العام، مع وجود فرص واضحة لتعزيز الصورة الذهنية الإيجابية، لا سيما من خلال تحسين تجربة متلقي الخدمة وتعزيز فاعلية التواصل المؤسسي.

وتم قياس هذا المحور من خلال سؤال تقييمي واحد يعكس الانطباع الكلي لدى متلقي الخدمة.

نسبة الرضا العام لمتلقي الخدمة لعام 2024 جدول (14)

المحور	نسبة الرضا عن كل محور %	
المحور الاول	الرضا عن تقديم الخدمات	81.70%
المحور الثاني	الرضا عن مقدمي الخدمات	81.20%
المحور الثالث	الرضا عن القادة	79.20%
المحور الرابع	الرضا عن الشكاوى والاقتراحات وحق الحصول على المعلومة	78.60%
المحور الخامس	الرضا عن بيئة تقديم الخدمة	82.80%
المحور السادس	الرضا عن الموقع الإلكتروني ومواقع التواصل الإجتماعي	93.90%
المحور السابع	السمعة والصورة الذهنية	79.50%
المحور الثامن	الإشراك والتواصل	66.50%
المحور التاسع	الرضا عن التطوير المستمر	79.40%
نسبة الرضا العام لمتلقي الخدمة لعام 2024		80.31%



نسبة الرضا العام:

بالنظر إلى تقرير الدراسة وبعد احتساب نتائج محاور الاستبانة بالنسبة المئوية ومن ثم احتساب نتيجة الرضا العام الكلي لجميع المحاور تبين أن نسبة الرضا العام لمتلقي الخدمة عن الخدمات التي تقدمها وزارة الصحة لعام (2024) هي (80.31%) وعلى الرغم من عدم تحقيق المستهدف الكلي البالغ (82.95%) إلا أن النتيجة تعكس تحسناً ملحوظاً مقارنة بخطط الأساس وتوفر أساساً واضحاً للبناء عليه في خطط التحسين لعام 2025.

جدول (15)

السنة	نسبة الرضا العام	المستهدف
2024	80.31%	82.95%

ويُلاحظ وجود فرق بين نسبة الرضا العام عن محاور الاستبيان ونسبة الانطباع العام، وهو أمر متوقع في دراسات الرضا، إذ يعكس الانطباع العام التقييم الكلي للصورة الذهنية المتراكمة لدى متلقي الخدمة، وليس فقط تقييم الجوانب التشغيلية التفصيلية.

توصيات رضا متلقي الخدمة لعام 2024

استنادًا إلى نتائج دراسة رضا متلقي الخدمة لعام 2024، والتي أظهرت أن نسبة الرضا العام بلغت (80.31%)، وبناءً على تحليل محاور الاستبانة ونقاط القوة وفرص التحسين، توصي وزارة الصحة بما يلي:

1. تطوير أدوات قياس رضا متلقي الخدمة وتحليل نتائجها على مستوى المحاور وربطها بقرارات التحسين المؤسسي.
2. اعتماد نهج يركّز على تحسين تجربة متلقي الخدمة عبر رحلة الحصول على الخدمة.
3. تطوير بيئة تقديم الخدمة بما يراعي احتياجات مختلف فئات متلقي الخدمة.
4. تعزيز قدرات الكوادر العاملة في تقديم الخدمة المباشرة وتحسين مهارات التواصل والاستجابة.
5. الحفاظ على مستوى متقدم للخدمات الإلكترونية وتطوير قنوات التواصل الرقمي.
6. تحسين آليات تلقي الشكاوى والاقتراحات ورفع كفاءة المتابعة والاستجابة.
7. اعتماد نتائج رضا متلقي الخدمة كمدخل لإعداد وتنفيذ خطط التحسين المؤسسي.
8. تعزيز التنسيق بين الإداريات المعنية لضمان تكامل الجهود في تحسين رضا متلقي الخدمة.
9. تعزيز مبادئ النزاهة والشفافية والعدالة في تقديم الخدمات الصحية.
10. اعتماد آليات متابعة وتقييم دورية لضمان التحسن المستمر في رضا متلقي الخدمة.
11. تعزيز الانطباع العام الإيجابي لدى متلقي الخدمة من خلال تحسين تجربة الخدمة الشاملة وتكامل الجهود بين الإداريات المعنية وتطوير قنوات التواصل المؤسسي بما يعكس مستوى الخدمات المقدمة فعليًا.

قائمة المصادر والمراجع

المراجع العربية

1. سلامة، أسامة (1999)، "إدارة الجودة الشاملة في قطاع الخدمات الصحية في الأردن دراسة حالة مستشفى الجامعة رسالة ماجستير غير منشورة
2. ذياب، صالح (3103). قياس ابعاد جودة الخدمات الطبية المقدمة في المستشفيات الحكومية الأردنية من منظور المرضى والموظفين، مجلة الدراسات الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، المجلد العشرين، العدد الأول، 69-104.
3. صوالحة عويضة عطا والعمري، أسماء. (2013). دراسة وصفية لأهمية الحاجات الأكاديمية في جامعة عمان الأهلية ومستوى رضا الطلبة عن مدى تحقق هذه الحاجات. مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية. المجلد 21، العدد 4.
4. القضاة، محمد، خليفات، عبد الفتاح، (2013)، درجة رضا طلبة جامعة مؤتة عن الخدمات الجامعية من وجهة نظرهم، مجلة المنارة للبحوث والدراسات، الأردن، مج 19، ع 1، ص 257-294.
5. دليل المعاينة الإحصائية، أدلة المنهجية والجودة، دليل رقم (1)، دائرة الإحصاء، أبو ظبي.

المراجع الأجنبية

1. Aga, M., & Safakli, O. V. (2007). An empirical investigation of service quality and customer satisfaction in professional accounting firms: Evidence from North Cyprus. *Problems and Perspectives in Management*, 5(3), 84–98.
2. Schmitt N. Uses and abuses of coefficient alpha. *Psychological Assessment*. 1996;8:350–3. 10.1037/1040-3590.8.4.350 [[CrossRef](#)] [[Google Scholar](#)]