



دراسة رضا الموردين (2021)

إعداد مديرية التطوير
المؤسسي وضبط
الجودة



المقدمة: -

تسعى وزارة الصحة دائمًا إلى تحسين جودة الخدمات الصحية التي تقدمها، وتعترف بأهمية التعاون الفعال مع الموردين لضمان توافر المواد والمعدات اللازمة لتقديم رعاية صحية عالية المستوى. لذلك، تهتم الوزارة بدراسة رضا الموردين وقياس مدى رضاهم عن العلاقة التعاقدية مع الوزارة.

الهدف من الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة مدى رضا الموردين عن جودة التعامل مع الوزارة وأداءها كمورد تجاري.

أهمية الدراسة:

ستتطلع الوزارة إلى استخدام نتائج هذه الدراسة للاستجابة لاحتياجات ومتطلبات الموردين بطريقة أفضل، وتحسين عملية التعاقد والتعاون معهم. ستتم مراجعة السياسات والإجراءات الحالية، وتبني أفضل الممارسات لضمان مستوى رضا عالي من جميع الموردين.

إن تحليل نتائج الدراسة سيتم بدقة وأمانة، وسيتم استخدامها في اتخاذ القرارات الاستراتيجية وتحسين سياسات العمل مع الموردين. ستعمل الوزارة بجد لضمان استمرار علاقة تعاقدية متينة ومربحة للجانبين، تعزز الثقة وتعزز جودة الخدمات الصحية التي تقدمها.

منهجية الدراسة وآلية القياس:

تم تجهيز الأداة المناسبة لهذه الدراسة (الاستبانة) ومن ثم تم ملئ استبانات الرضا يدويا من قبل موردين وزارة الصحة لمعرفة مدى رضاهم عن تعامل الوزارة معهم وتلبية احتياجاتهم وبلغ عدد الاستجابات على هذه الاستبانات (250) استجابة.

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

1. اسم المورد (اختياري).
2. طبيعة الجهة:
3. رقم الهاتف (اختياري).
4. البريد الإلكتروني (اختياري).



5. طبيعة ونوع علاقة الشراكة الحالية بينكم ووزارة الصحة.

6. هل يوجد مذكرة تفاهم/ اتفاقية مبرمة مع الوزارة.

7. عدد سنوات التعامل الاستراتيجي مع الوزارة.

واستنادا لمنهجية قياس رضا الموردين تتضمن الاستبانة (7) محاور رئيسية والتي تمثل فرضيات الدراسة وهي:

1-قياس درجة الرضا عن الانطباع العام عن التعامل مع الوزارة.

2-قياس درجة الرضا عن الاستفادة من التوريد للوزارة.

3-قياس درجة الرضا عن الاتصال والتواصل مع الوزارة.

4-قياس درجة الرضا عن طبيعة العلاقة مع الوزارة.

5-قياس درجة الرضا عن التعاون في توفير وتبادل المعلومات.

6-قياس درجة الرضا عن الشفافية والمرونة.

7-- قياس درجة الرضا عن الاجراءات المتبعة في الوزارة.

8-قياس درجة الرضا عن الخدمات الإلكترونية.

7-قياس درجة الرضا عن موظفي الوزارة.

مجتمع الدراسة

يعتمد حجم العينة المناسب للبحث على عدة عوامل مثل نوع المجتمع الأصلي، نوع البحث، تكاليف البحث، فروض البحث، أهمية النتائج، وطرق جمع البيانات والدقة المطلوبة في البحث. لذا فإن اختيار العينة المناسبة للبحث يحتاج إلى بعض الخبرة لحصر هذه العوامل كلها.

تم حساب حجم العينة من خلال استخدام معادلة حجم العينة للتوزيع الطبيعي:

$$n = (Z^2 * \sigma^2) / E^2$$

حيث:

n هو حجم العينة المطلوب

Z هو قيمة الاحتمالية المعينة (زمن الثقة)، مثل 1.96 لنسبة ثقة 95%.



σ هو انحراف معياري متوسط العينة.

E هو الخطأ المسموح به.

في هذه الدراسة نعرّف مجتمع الدراسة بأنه المعدل السنوي لعدد الموردين لوزارة الصحة، وقد تم حساب حجم العينة المناسب من خلال حساب مجتمع الدراسة حيث يوجد (600) مورد حقيقي تتعامل معه الوزارة سنوياً.

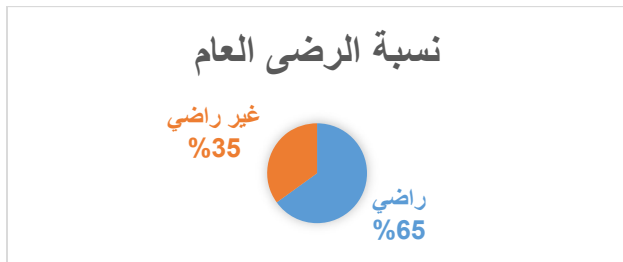
وعند حساب حجم العينة تبين أن (250) هو عدد مناسب ويمثل مجتمع الدراسة.

نسبة الرضا العام:

بالنظر إلى تقرير الدراسة وبعد احتساب نتائج محاور الاستبيان بالنسبة المئوية ومن ثم احتساب نتيجة الرضا العام تبين أن نسبة الرضا العام لموردين وزارة الصحة عن تعاملهم مع وزارة الصحة لعام (2021) هي (65%).

ويبين الجدول أدناه والرسم البياني نسبة الرضا العام عن الخدمات التي تقدمها وزارة الصحة مقارنة بالعام (2021).

جدول (1)



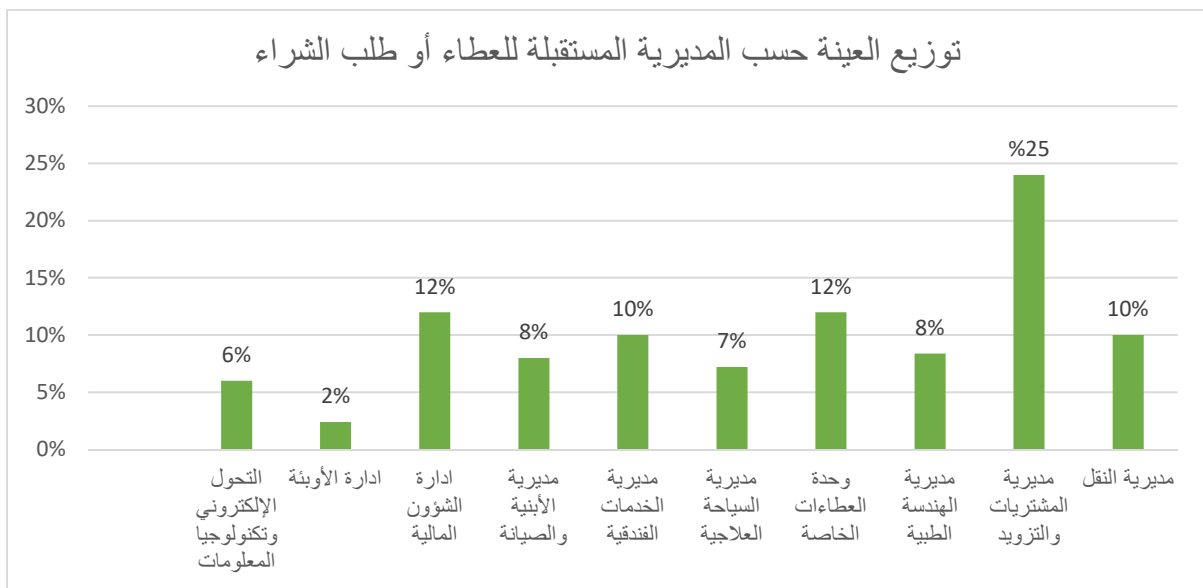
السنة	نسبة الرضا العام
2021	65 %

جدول (2): توزيع العينة حسب المديرية المستقبلية للعتاء أو طلب الشراء

اسم المديرية	العدد	النسبة
--------------	-------	--------



6%	15	التحول الإلكتروني وتكنولوجيا المعلومات
2%	6	ادارة الأوبئة
12%	30	ادارة الشؤون المالية
8%	20	مديرية الأبنية والصيانة
10%	25	مديرية الخدمات الفندقية
7%	18	مديرية السياحة العلاجية
12%	30	وحدة العطاءات الخاصة
8%	21	مديرية الهندسة الطبية
25%	60	مديرية المشتريات والتزويد
10%	25	مديرية النقل





يتبين من الجدول السابق والرسم البياني أعلاه ان الموردين الذين شاركوا في ملئ الاستبيانات كانوا من المتعاملين مع مديرية المشتريات والتزويد بنسبة (25%) ويليها وحدة العطاءات الخاصة (12%) وادارة الشؤون المالية بينما شارك بقية الموردين المتعاملين مع مديريات مختلفة بنسب متفاوتة.

توزيع العينة حسب نوع الهدف التي يسهم المورد في تحقيقه جدول (3):

النسبة	العدد	الهدف الاستراتيجي
30%	75	تحسين جودة وسلامة خدمات الرعاية الصحية وضمان استمرارياتها.
10%	25	تطوير البنية التحتية لمؤسسات الرعاية الصحية الأولية والثانوية
0%	0	إدارة كفاءة وفاعلة للموارد البشرية
0%	0	المساهمة في تحقيق تأمين صحي شامل لكافة المواطنين الأردنيين.
27%	68	إدارة كفاءة وفاعلة للموارد المالية وضبط وتوجيه الإنفاق
6%	15	تعزيز الدور التنظيمي والرقابي للوزارة
6%	15	إدارة معرفية كفاءة وفاعلة مبنية على التحول الإلكتروني
5%	12	أخرى

يتبين من الجدول السابق ان معظم الموردين قد شاركوا في تحقيق الهدف الاستراتيجي للوزارة (تحسين جودة وسلامة خدمات الرعاية الصحية وضمان استمرارياتها) بنسبة 30%، بينما كانت المساهمة في تحقيق الهدف الاستراتيجي (إدارة كفاءة وفاعلة للموارد المالية وضبط وتوجيه الإنفاق) بنسبة 27%. وكانت نسبة تحقيق الأهداف الأخرى 25%.



الفصل الثاني

التحليل وعرض النتائج

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



وزارة الصحة

1-1.8	1.8 -2.6	2.6 -3.4	3.4- 4.2	4.2- 5	اتجاه الفئة
-------	----------	----------	----------	--------	----------------

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

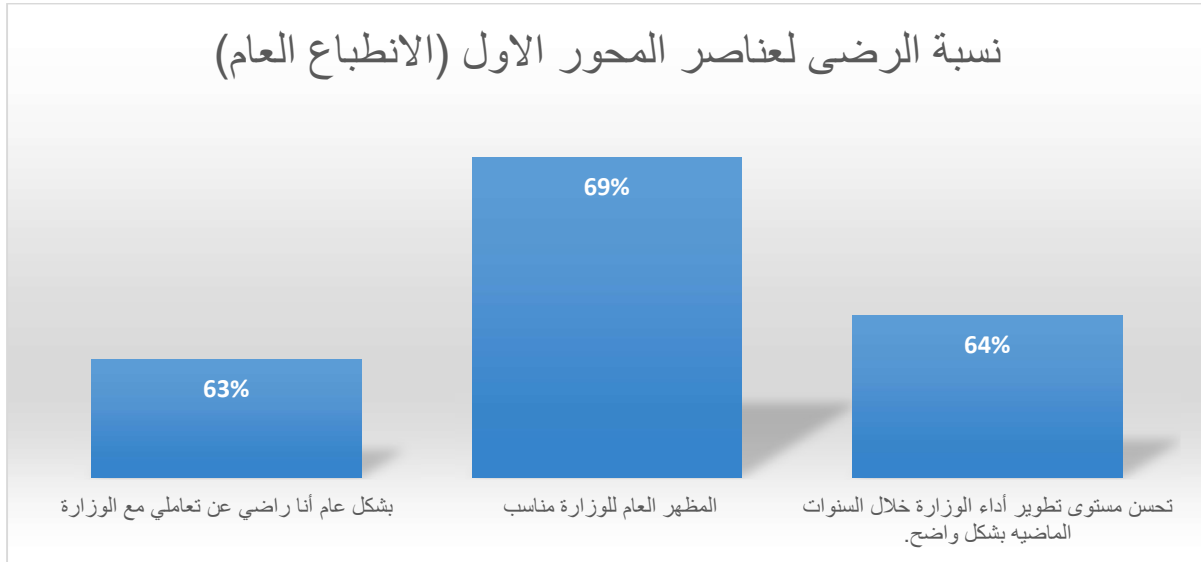
المحور الأول: الانطباع العام

المحور الأول: الانطباع العام	بشكل عام أنا راضي عن تعاملي مع الوزارة	المظهر العام للوزارة مناسب	تحسن مستوى تطوير أداء الوزارة خلال السنوات الماضية بشكل واضح.
موافق بشدة	39	45	45
موافق	50	76	55
محايد	85	90	85
غير موافق	56	21	34
غير موافق بشدة	20	18	31
المتوسط	3.13	3.44	3.20
حجم العينة	250	250	250

نسبة المحور الأول	بشكل عام أنا راضي عن تعاملي مع الوزارة	المظهر العام للوزارة مناسب	تحسن مستوى تطوير أداء الوزارة خلال السنوات الماضية بشكل واضح.
موافق بشدة	16%	18%	18%
موافق	20%	30%	22%
محايد	34%	36%	34%
غير موافق	22%	8%	14%
غير موافق بشدة	8%	7%	12%
الانحراف المعياري	28.68	34.56	27.27



درجة الرضا %	63%	69%	64%
نسبة الرضا للمحور	65%		



التحليل الكيفي:

يتبين من الجدول السابق والرسم البياني أعلاه ان درجة الرضا كانت كبيرة عن المظهر العام للوزارة (69%) ويليها بنسبة الرضا تحسن مستوى تطوير أداء الوزارة خلال السنوات الماضية بشكل واضح (64%) كما أن نسبة الرضا عن تعامل الموردين مع الوزارة قد حقق أقل نسبة رضا (63%).

وعليه يمكن القول بأن الانطباع العام للمورد عن الوزارة (65%).



المحور الثاني: مدى الاستفادة من التوريد:

المحور الثاني: مدى الاستفادة من التوريد	مستوى الفائدة العائد عليكم من التوريد	تتفق العلاقة مع الوزارة بأهداف واستراتيجيات الطرفين	مساهمة المعاملات المتبادلة معكم في تلبية احتياجاتكم وتحقيق اهدافكم.
موافق بشدة	46	37	36
موافق	55	45	54
محايد	94	91	114
غير موافق	36	45	30
غير موافق بشدة	19	32	16
المتوسط	3.29	3.04	3.26
حجم العينة	250	250	250

نسبة المحور الثاني	مستوى الفائدة العائد عليكم من التوريد	تتفق العلاقة مع الوزارة بأهداف واستراتيجيات الطرفين	مساهمة المعاملات المتبادلة معكم في تلبية احتياجاتكم وتحقيق اهدافكم.
موافق بشدة	18%	15%	14%
موافق	22%	18%	22%
محايد	38%	36%	46%
غير موافق	14%	18%	12%
غير موافق بشدة	8%	13%	6%
الانحراف المعياري	31.47	28.50	39.20
درجة الرضا %	66%	61%	65%
نسبة الرضا للمحور	64%		



نسبة الرضى لعناصر المحور الثاني (مدى الاستفادة من التوريد)



التحليل الكيفي:

يتبين من الجدول السابق والرسم البياني أعلاه ان درجة الرضا كانت كبيرة عن مستوى الفائدة العائد من التوريد (66%) ويليهما بنسبة الرضا عن مساهمة المعاملات المتبادلة في تلبية احتياجات الموردين وتحقيق اهدافهم (65%). كما تبين أن بند اتفاق العلاقة مع الوزارة بأهداف واستراتيجيات الطرفين حقق أقل نسبة رضا (61%).

وعليه يمكن القول بأن المورد راضي بدرجة (64%) عن مدى الاستفادة من العلاقة.

المحور الثالث: الاتصال والتواصل مع الوزارة

المحور الثالث: الاتصال والتواصل مع الوزارة	تستجيب الوزارة للمراسلات والاستفسارات الواردة من شركائها بالسرعة والوقت المناسبين عبر قنوات الاتصال المختلفة	الوسائل المستخدمة للإعلان عن نشاطات الوزارة مُرضية	تلبي اللقاءات والاجتماعات والاتصالات مع الوزارة احتياجات التوريد
موافق بشدة	38	43	42
موافق	48	52	50
محايد	75	99	95
غير موافق	56	29	34
غير موافق بشدة	33	27	29
المتوسط	3.01	3.22	3.17
حجم العينة	250	250	250



نسبة المحور الثالث	تستجيب الوزارة للمراسلات والاستفسارات الواردة من شركائها بالسرعة والوقت المناسبين عبر قنوات الاتصال المختلفة	الوسائل المستخدمة للإعلان عن نشاطات الوزارة مرضية	تلي اللقاءات والاجتماعات والاتصالات مع الوزارة احتياجات التوريد
موافق بشدة	15%	17%	17%
موافق	19%	21%	20%
محايد	30%	40%	38%
غير موافق	22%	12%	14%
غير موافق بشدة	13%	11%	12%
الانحراف المعياري	24.24	32.40	30.38
درجة الرضا %	60%	64%	63%
نسبة الرضا للمحور	63%		



التحليل الكيفي:

يتبين من الجدول السابق والرسم البياني أعلاه ان درجة الرضا كانت كبيرة عن الوسائل المستخدمة للإعلان عن نشاطات الوزارة مع الموردين (64%) ويليها نسبة الرضا عن تلبية الاجتماعات واللقاءات لاحتياجات العمل مع الموردين (63%) كما تبين أن بند استجابة الوزارة للمراسلات واستفسارات الموردين بالسرعة والوقت المناسبين عبر قنوات التواصل المختلفة. حقق أقل نسبة رضا (60%).

وعليه يمكن القول بأن المورد راضي بنسبة (63%) عن طريقة الوزارة في الاتصال والتواصل.

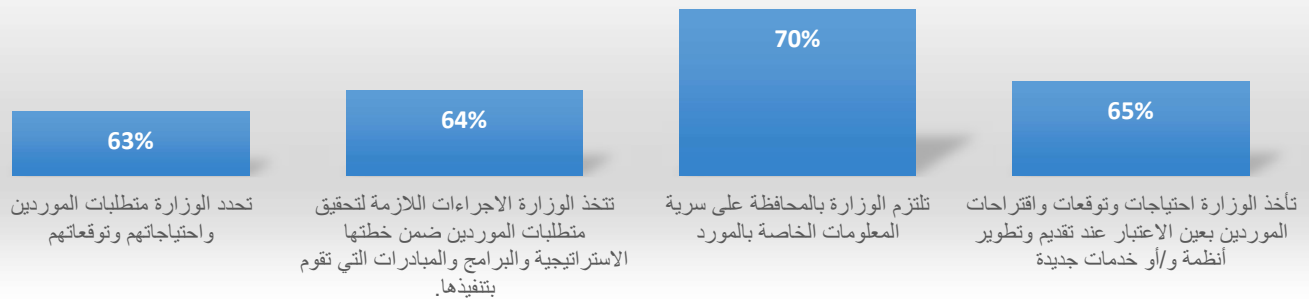
المحور الرابع: طبيعة العلاقة مع الموردين



المحور الرابع: طبيعة العلاقة مع الموردين	تحدد الوزارة متطلبات الموردين واحتياجاتهم وتوقعاتهم	تتخذ الوزارة الاجراءات اللازمة لتحقيق متطلبات الموردين ضمن خطتها الاستراتيجية والبرامج والمبادرات التي تقوم بتنفيذها.	تلتزم الوزارة بالمحافظة على سرية المعلومات الخاصة بالمورد	تأخذ الوزارة احتياجات وتوقعات واقتراحات الموردين بعين الاعتبار عند تقديم وتطوير أنظمة و/أو خدمات جديدة
موافق بشدة	38	43	53	33
موافق	45	56	79	71
محايد	101	87	83	87
غير موافق	46	41	16	44
غير موافق بشدة	20	23	19	15
المتوسط	3.14	3.22	3.52	3.25
حجم العينة	250	250	250	250

نسبة المحور الرابع	تحدد الوزارة متطلبات الموردين واحتياجاتهم وتوقعاتهم	تتخذ الوزارة الاجراءات اللازمة لتحقيق متطلبات الموردين ضمن خطتها الاستراتيجية والبرامج والمبادرات التي تقوم بتنفيذها.	تلتزم الوزارة بالمحافظة على سرية المعلومات الخاصة بالمورد	تأخذ الوزارة احتياجات وتوقعات واقتراحات الموردين بعين الاعتبار عند تقديم وتطوير أنظمة و/أو خدمات جديدة
موافق بشدة	15%	17%	21%	13%
موافق	18%	22%	32%	28%
محايد	40%	35%	33%	35%
غير موافق	18%	16%	6%	18%
غير موافق بشدة	8%	9%	8%	6%
الانحراف المعياري	33.21	28.59	34.22	32.19
درجة الرضا %	63%	64%	70%	65%
نسبة الرضا للمحور	66%			

نسبة الرضى لعناصر المحور الرابع (طبيعة العلاقة مع الموردين)



التحليل الكيفي:



يتبين من الجدول السابق والرسم البياني أعلاه ان درجة الرضا كانت كبيرة عن محافظة الوزارة على سرية المعلومات الخاصة بالمورد (70%) ويليها نسبة الرضا عن اتخاذ الوزارة احتياجات وتوقعات واقتراحات الموردين بعين الاعتبار عند تقديم وتطوير أنظمة و/أو خدمات جديدة (65%).

وعليه يمكن القول بأن المورد راضي بدرجة (66%) عن علاقة الوزارة مع الموردين.

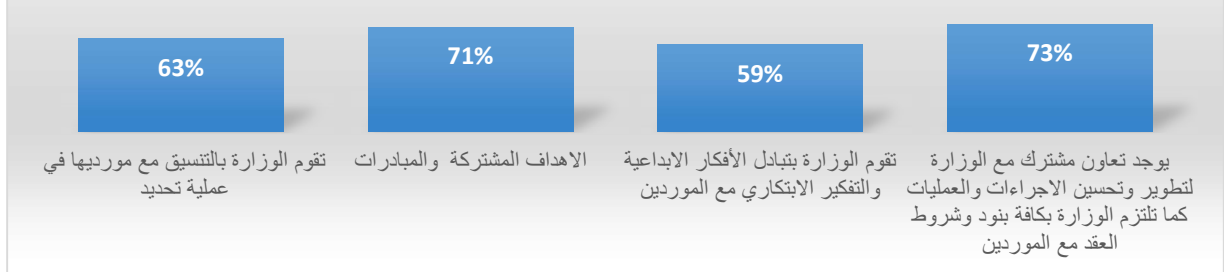
المحور الخامس: التعاون في توفير وتبادل المعلومات:

المحور الخامس: التعاون في توفير وتبادل المعلومات	تقوم الوزارة بالتنسيق مع مورديها في عملية تحديد	الاهداف المشتركة والمبادرات	تقوم الوزارة بتبادل الأفكار الابداعية والتفكير الابتكاري مع الموردين	يوجد تعاون مشترك مع الوزارة لتطوير وتحسين الاجراءات والعمليات كما تلتزم الوزارة بكافة بنود وشروط العقد مع المورد
موافق بشدة	42	53	23	66
موافق	47	70	54	89
محايد	99	101	89	56
غير موافق	32	16	55	23
غير موافق بشدة	30	10	29	16
المتوسط	3.16	3.56	2.95	3.66
حجم العينة	250	250	250	250

نسبة المحور الخامس	تقوم الوزارة بالتنسيق مع مورديها في عملية تحديد	الاهداف المشتركة والمبادرات	تقوم الوزارة بتبادل الأفكار الابداعية والتفكير الابتكاري مع الموردين	يوجد تعاون مشترك مع الوزارة لتطوير وتحسين الاجراءات والعمليات كما تلتزم الوزارة بكافة بنود وشروط العقد مع المورد
موافق بشدة	17%	21%	9%	26%
موافق	19%	28%	22%	36%
محايد	40%	40%	36%	22%
غير موافق	13%	6%	22%	9%
غير موافق بشدة	12%	4%	12%	6%
الانحراف المعياري	31.71	38.89	30.26	33.13
درجة الرضا %	63%	71%	59%	73%
نسبة الرضا للمحور	67%			



نسبة الرضى لعناصر المحور الخامس (التعاون في توفير وتبادل المعلومات)



التحليل الكيفي:

يتبين من الجدول السابق والرسم البياني أعلاه ان درجة الرضا كانت كبيرة عن تعاون الوزارة مع الموردين لتطوير الاجراءات والتزامها ببنود التعاقد (73%) ويليها بنسبة الرضا عن تنسيق الوزارة مع الموردين في عملية تحديد الاهداف المشتركة والمبادرات (71%). كما تبين أن بند تبادل الافكار الابداعية والتفكير الابتكاري مع الموردين حقق أقل نسبة رضا (59%).

وعليه يمكن القول بأن المورد راضي بدرجة (67%) عن تعاون الوزارة في تبادل المعلومات مع الموردين.

المحور السادس: الشفافية والمرونة:

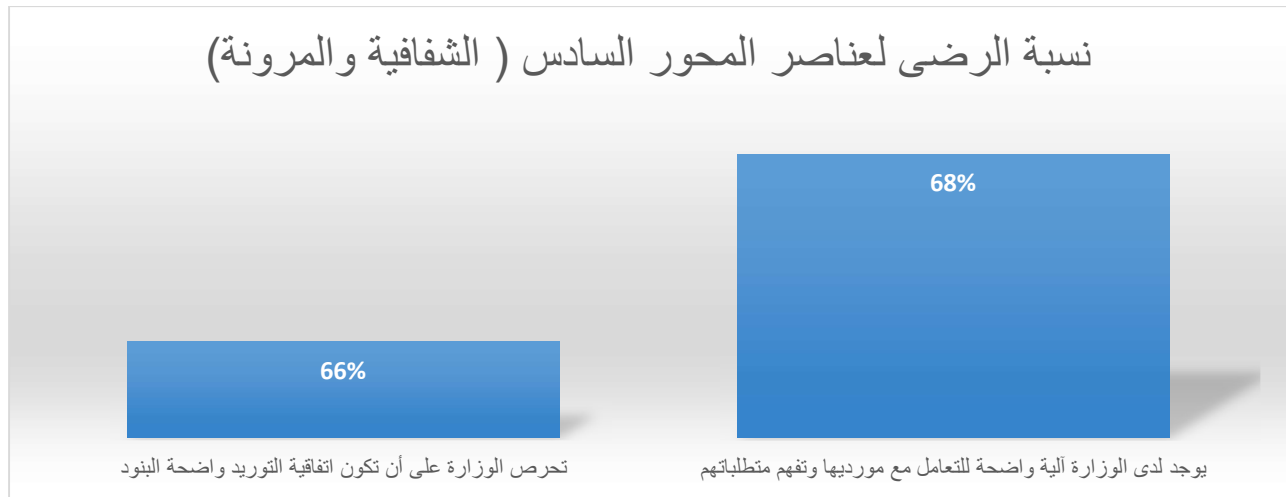
المحور السادس: الشفافية والمرونة	تحرص الوزارة على أن تكون اتفاقية التوريد واضحة البنود	يوجد لدى الوزارة آلية واضحة للتعامل مع مورديها وتفهم متطلباتهم
موافق بشدة	49	40
موافق	58	77
محايد	87	93
غير موافق	36	25
غير موافق بشدة	20	15
المتوسط	3.32	3.41
حجم العينة	250	250

نسبة المحور الثاني	تحرص الوزارة على أن تكون اتفاقية التوريد واضحة البنود	يوجد لدى الوزارة آلية واضحة للتعامل مع مورديها وتفهم متطلباتهم
موافق بشدة	20%	16%
موافق	23%	31%
محايد	35%	37%



10%	14%	غير موافق
6%	8%	غير موافق بشدة
35.60	29.48	الانحراف المعياري
68%	66%	درجة الرضا %
67%		نسبة الرضا للمحور

نسبة الرضى لعناصر المحور السادس (الشفافية والمرونة)



التحليل الكيفي:

يتبين من الجدول السابق والرسم البياني أعلاه ان درجة الرضا كانت متوسطة عن وضوح بنود التعاقد (66 %) كما تبين أن نسبة الرضا عن الية الوزارة للتعامل مع الموردين وتطويرها اجراءات جديدة للاستجابة لاحتياجات واقتراحات الموردين عالية (68%).

وعليه يمكن القول بأن المورد راضي بدرجة (67%) عن شفافية ومرونة الوزارة.



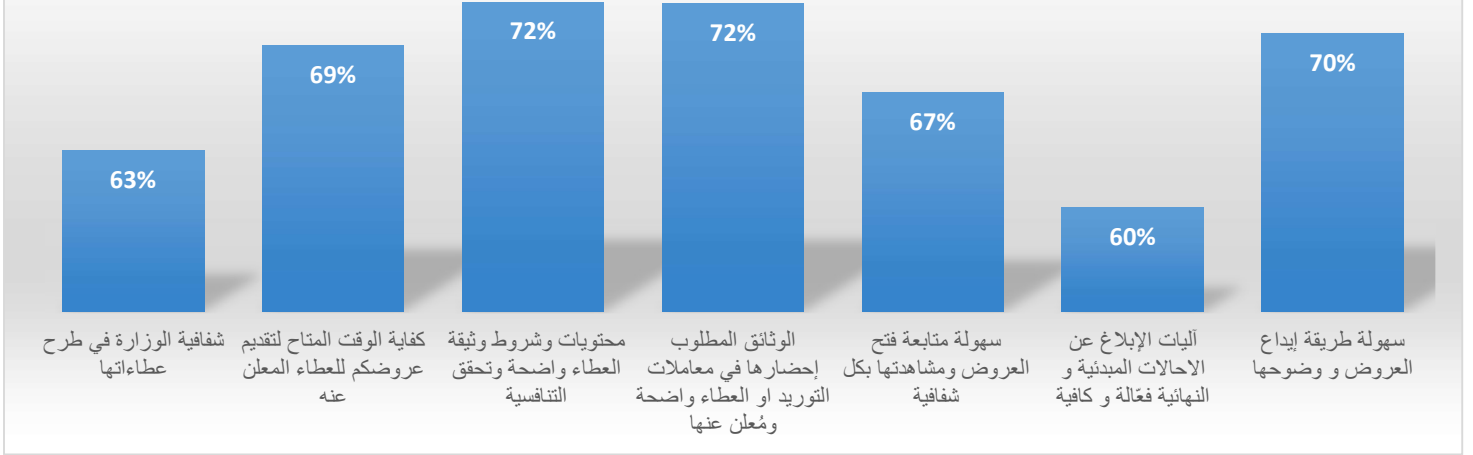
المحور السابع: تقديم الخدمة

المحور السابع: تقديم الخدمة	شفافية الوزارة في طرح عطاءاتها	كفاية الوقت المتاح لتقديم عروضكم للعطاء المعلن عنه	محتويات وشروط وثيقة العطاء واضحة وتحقق التنافسية	الوثائق المطلوب إحضارها في معاملات التوريد أو العطاء واضحة ومُعلن عنها	سهولة متابعة فتح العروض ومشاهدتها بكل شفافية	آليات الإبلاغ عن الاحالات المبدئية والنهائية فعالة وكافية	سهولة طريقة إيداع العروض ووضوحها
موافق بشدة	34	45	59	60	50	23	41
موافق	69	77	60	71	51	42	98
محايد	81	93	111	85	96	121	74
غير موافق	36	20	10	24	38	40	19
غير موافق بشدة	30	15	10	10	15	24	18
المتوسط	3.16	3.47	3.59	3.59	3.33	3.00	3.50
حجم العينة	250	250	250	250	250	250	250

نسبة المحور السابع	شفافية الوزارة في طرح عطاءاتها	كفاية الوقت المتاح لتقديم عروضكم للعطاء المعلن عنه	محتويات وشروط وثيقة العطاء واضحة وتحقق التنافسية	الوثائق المطلوب إحضارها في معاملات التوريد أو العطاء واضحة ومُعلن عنها	سهولة متابعة فتح العروض ومشاهدتها بكل شفافية	آليات الإبلاغ عن الاحالات المبدئية والنهائية فعالة وكافية	سهولة طريقة إيداع العروض ووضوحها
موافق بشدة	14%	18%	24%	24%	20%	9%	16%
موافق	28%	31%	24%	28%	20%	17%	39%
محايد	32%	37%	44%	34%	38%	48%	30%
غير موافق	14%	8%	4%	10%	15%	16%	8%
غير موافق بشدة	12%	6%	4%	4%	6%	10%	7%
الانحراف المعياري	28.29	36.15	42.18	34.17	32.56	41.11	36.74
درجة الرضا %	63%	69%	72%	72%	67%	60%	70%
نسبة الرضا للمحور	68%						



نسبة الرضى لعناصر المحور السابع (تقديم الخدمة)



التحليل الكيفي:

يتبين من الجدول السابق والرسم البياني أعلاه ان درجة الرضا عن وضوح الوثائق المطلوب إحضارها في معاملات التوريد او العطاء والاعلان عنها للموردين (72%) وكذلك نسبة الرضى عن وضوح محتويات وشروط وثيقة العطاء وتحقق التنافسية (72%) كما تبين أن نسبة الرضا عن سهولة طريقة إيداع العروض ووضوحها (70%).

وعليه يمكن القول بأن المورد راضي بدرجة 68 % عن تقديم الخدمة للوزارة.

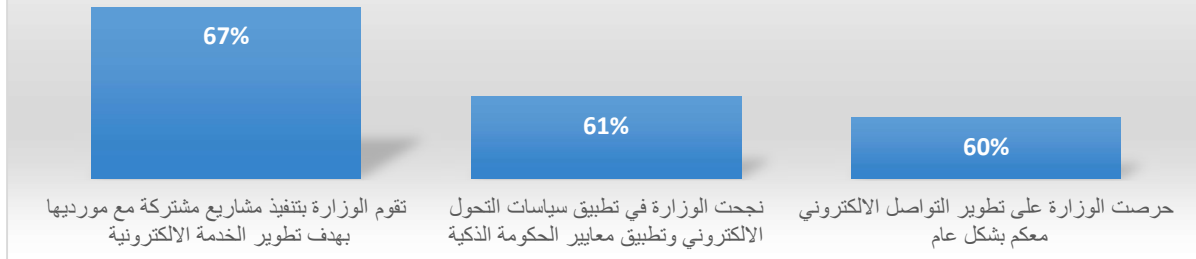


المحور الثامن: رضا الموردين عن الخدمات الالكترونية

المحور الثامن: رضا الموردين عن الخدمات الالكترونية	تقوم الوزارة بتنفيذ مشاريع مشتركة مع مورديها بهدف تطوير الخدمة الالكترونية	نجحت الوزارة في تطبيق سياسات التحول الالكتروني وتطبيق معايير الحكومة الذكية	حرصت الوزارة على تطوير التواصل الالكتروني معكم بشكل عام
موافق بشدة	45	49	28
موافق	76	26	56
محايد	73	96	93
غير موافق	36	53	34
غير موافق بشدة	20	24	39
المتوسط	3.36	3.07	3.00
حجم العينة	250	248	250

نسبة المحور الثامن	تقوم الوزارة بتنفيذ مشاريع مشتركة مع مورديها بهدف تطوير الخدمة الالكترونية	نجحت الوزارة في تطبيق سياسات التحول الالكتروني وتطبيق معايير الحكومة الذكية	حرصت الوزارة على تطوير التواصل الالكتروني معكم بشكل عام
موافق بشدة	18%	20%	11%
موافق	30%	10%	22%
محايد	29%	39%	37%
غير موافق	14%	21%	14%
غير موافق بشدة	8%	10%	16%
الانحراف المعياري	28.77	32.19	30.29
درجة الرضا %	67%	61%	60%
نسبة الرضا للمحور	63%		

نسبة الرضى لعناصر المحور الثامن (رضى الموردين عن الخدمات الالكترونية)





التحليل الكيفي:

يتبين من الجدول السابق والرسم البياني أعلاه ان درجة الرضا كانت كبيرة جدا عما تقوم به الوزارة من تنفيذ مشاريع مشتركة مع مورديها بهدف تطوير الخدمة الالكترونية (67%) ويليها بنسبة الرضا عن نجاح الوزارة في تطبيق سياسات التحول الالكتروني وتطبيق معايير الحكومة الذكية (61%).

وعليه يمكن القول بأن المورد راضي بدرجة (63%) عن رضا الموردين عن الخدمات الالكترونية.

المحور التاسع: موظفي الوزارة

المحور التاسع: موظفي الوزارة	يتعامل موظفو الوزارة بكفاءة عالية معكم	يتمتع موظفو الوزارة باللباقة وحسن التعامل
موافق بشدة	43	47
موافق	54	68
محايد	96	84
غير موافق	36	34
غير موافق بشدة	21	17
المتوسط	3.25	3.38
حجم العينة	250	250

نسبة المحور التاسع	يتعامل موظفو الوزارة بكفاءة عالية معكم	يتمتع موظفو الوزارة باللباقة وحسن التعامل
موافق بشدة	17%	19%
موافق	22%	27%
محايد	38%	34%
غير موافق	14%	14%
غير موافق بشدة	8%	7%
الانحراف المعياري	31.75	30.48
درجة الرضا %	65%	68%
نسبة الرضا للمحور	66%	



نسبة الرضى لعناصر المحور التاسع (موظفي الوزارة)



التحليل الكيفي:

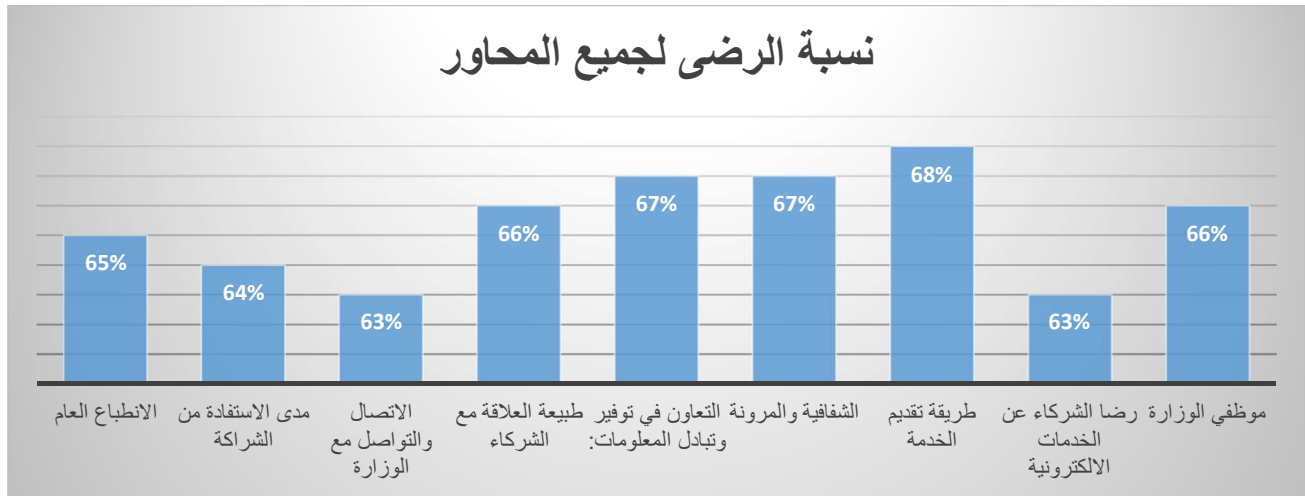
يتبين من الجدول السابق والرسم البياني أعلاه ان درجة الرضا كانت كبيرة جدا عن حسن تعامل موظفي الوزارة ولباقتهم (68%) ويليها بنسبة الرضا كفاءة عن موظفي الوزارة المعنيين بتقديم الخدمة للموردين (65%).
وعليه يمكن القول بأن المورد راضي بدرجة (66%) عن موظفين الوزارة.

نسبة الرضا عن جميع المحاور

المحور	النسبة
الانطباع العام	65%
مدى الاستفادة من الشراكة	64%
الاتصال والتواصل مع الوزارة	63%
طبيعة العلاقة مع الشركاء	66%



التعاون في توفير وتبادل المعلومات:	67%
الشفافية والمرونة	67%
طريقة تقديم الخدمة	68%
رضا الشركاء عن الخدمات الالكترونية	63%
موظفي الوزارة	66%
نسبة الرضا العام	65%



يبين الجدول والرسم البياني أعلاه ان المحور رقم (7) الذي يتمثل في (طريقة تقديم الخدمة) حقق اعلى نسبة رضا وهي (68%) ويليه المحورين رقم (6) والذي يتمثل في الشفافية والمرونة ومحور رقم (5) والذي يتمثل في التعاون في توفير وتبادل المعلومات حققا نسبة (67%) أما محور رقم (8) والذي يتمثل في الرضى عن الخدمات الالكترونية ومحور رقم (3) والذي يتمثل الرضى عن الاتصال والتواصل مع الوزارة قد حققا اقل نسبة رضى وهي (63%).



الفصل الاخير

التوصيات

هنا بعض التوصيات المقترحة لدراسة رضا الموردين لوزارة الصحة:

1. توفير مزيد من فرص التواصل المباشر بين وزارة الصحة والموردين، مثل الاجتماعات الدورية الخاصة بتقييم الأداء وتعزيز التعاون المشترك وإيجاد قنوات متعددة للتواصل معهم.
2. تطوير نظام لإدارة العلاقة مع الموردين يتضمن متطلبات دقيقة للجودة والسلامة والتسليم الفعال للمواد والخدمات الصحية.
3. توفير معايير واضحة ومنصفة لاختيار الموردين، بحيث يتم اعتماد الجهات التي تمتلك الخبرة والكفاءة اللازمة لتلبية احتياجات الوزارة.
4. تنظيم وتنفيذ برامج تقييم للموردين ومراقبة أدائهم، لضمان الامتثال للمعايير والمتطلبات المحددة.
5. تحديد أسس الصرف للموردين حيث يتم تحديد أولويات للصرف ضمن أطر محددة
6. تعزيز الشفافية والمساءلة في عمليات اتخاذ القرار المؤثرة على الموردين، وتوفير معلومات وافية ودقيقة حول الاحتياجات والتوقعات.



المراجع:

1. المراجع العربية:

- 1.1 سياسة التعامل مع الموردين المعتمدة في وزارة الصحة 2017/1/22.
- 1.2 سياسة التعامل مع الشركاء المعتمدة في وزارة الصحة رمز MOH/POL/IDQCD/GL/12.
- 1.3 سياسة التحقق من صحة البيانات المعتمدة في وزارة الصحة رمز MOH/QI/GL/02.
- 1.4 معايير اعتماد المستشفيات من مجلس اعتماد المؤسسات الصحية الطبعة الرابعة 2020.
- 1.5 معايير اعتماد مراكز الرعاية الصحية الأولية من مجلس اعتماد المؤسسات الصحية الطبعة الرابعة 2022.

2. المراجع الإنجليزية:

- 2.1 Bukhari, S.A.R. & Mohammad Ali Jinnah University. (February 2021). Sample Size Determination Using Krejcie and Morgan Table. DOI:10.13140/RG.2.2.11445.19687.
- 2.2 Sample size calculator by creative research <https://www.surveysystem.com/sscalc.htm>
- 2.3 Plichta, S. B., & Kelvin, E. A. (2013). Munro's statistical methods for health care research (6th ed).
- 2.4 Polit, D. F., & Beck, C. T. (2016). Essential of Nursing Research Appraising Evidence for Nursing Practice (7th ed.).



الملحقات:



وزارة الصحة

"إستبيان قياس رضا الشركاء و الموردین مع وزارة الصحة" لعام 2021

السادة الأفاضل ،،،

تحية طيبة وبعد ،،،

تسعى وزارة الصحة إلى زيادة مستوى التعاون مع الشركاء والموردين وقياس مستوى رضاهم عن الإجراءات المتبعة في الوزارة وصولاً إلى خدمات أكثر تميز وكفاءة ولتحسين جودة الخدمة المقدمة ونوعيتها والإرتقاء بمعاييرها، ومن هذا المنطلق نرجو من وزارتك /مؤسستكم الموقرة تعبئة الاستبانة المرفقة بكل موضوعية وشفافية علماً بأن المعلومات والإجابات المقدمة ستعامل بسرية تامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث وتحسين نوعية وجودة خدماتنا."

تعليمات تعبئة الاستبانة" تتكون هذه الاستبانة من(34) سؤال، ويستغرق الإجابة عنها ما يقارب (15)دقيقة، الرجاء وضع إشارة (✓) في المكان المناسب.

البند الأول: المعلومات العامة

اسم الشريك	■
اسم معبئ الاستبيان	■
رقم الهاتف	■
فئة الشريك	■ شريك استراتيجي(رئيسي) ■ مساند (تطوير اعمال)
طبيعة ونوع علاقة الشراكة الحالية بينكم ووزارة الصحة	■ الاشتراك في تحقيق هدف استراتيجي/مؤشر وطني/مبادرة مشتركة ■ تبادل المعلومات والمعرفة ■ تقديم دعم مالي



وزارة الصحة

- تقديم الخدمات - تبادل الدعم المهني والخبرات المشتركة - أخرى، اذكرها	
- نعم - لا	هل يوجد مذكرة تفاهم / اتفاقية مبرمة مع الوزارة
- أقل من سنة 1 - 3 سنوات 4 - 6 سنوات 7 - 10 سنوات 11 سنة فأكثر	عدد سنوات التعامل الاستراتيجي مع الوزارة
يرجى تحديد المديرية/ المديرية التنظيمية في الوزارة التي تتعامل معها: * حقل اجباري	
☐ ادارة الرعاية الصحية	☐ ادارة الأوبئة
☐ وحدة العطاءات الخاصة	☐ ادارة الشؤون الإدارية
☐ ادارة الخدمات	☐ ادارة الشؤون الفنية للمستشفيات
☐ مديرية الأزمات	☐ ادارة الشؤون المالية
☐ مديرية التحول الالكتروني و تكنولوجيا المعلومات	☐ مديرية الاعلام و العلاقات العامة و خدمة الجمهور
☐ مديرية ادارة المشاريع و التخطيط و التعاون الدولي	☐ مديرية تراخيص المهن و المؤسسات الصحية
☐ مديرية طب الاسنان	☐ مديرية الموارد البشرية
☐ مديرية الشؤون القانونية	☐ مديرية الرقابة و التدقيق الداخلي
☐ مديرية الشؤون الإدارية و المالية	☐ مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة
☐ مديرية تنمية القوى البشرية	☐ مديرية الأبنية و الصيانة
☐ مديرية الهندسة الطبية	☐ مديرية الخدمات الفندقية
☐ مديرية الموازنة و اللامركزية	☐ مديرية المهن الطبية المساندة



☐ مديرية التدقيق و المتابعة المالية	☐ مديرية الصحة المدرسية
☐ مديرية الأمراض السارية	☐ مديرية الأمراض غير السارية
☐ مديرية صحة المرأة والطفل	☐ مديرية الصحة المدرسية
☐ مديرية النقل	☐ مديرية التمريض
☐ مديرية السياحة العلاجية أخرى(أذكرها):	☐ مديرية المشتريات والتزويد

هل أنتم على اطلاع برؤية ورسالة وأهداف الوزارة؟ * حقل اجباري إذا كان الجواب "نعم"، كيف تم ذلك؟

☐ اللوحات الموجودة في الوزارة ☐ الموقع الإلكتروني ☐ الخطط الاستراتيجية للوزارة ☐ أخرى(أذكرها):

ما هي الأهداف الاستراتيجية التي تساهمون في تحقيقها؟ (مع توضيح الدور الذي تقومون به لتحقيق الأهداف الاستراتيجية)

☐ تحسين جودة وسلامة خدمات الرعاية الصحية وضمان استمراريتها . ☐ تطوير البنية التحتية لمؤسسات الرعاية الصحية الأولية والثانوية . ☐ إدارة كفاءة وفاعلة للموارد البشرية . ☐ المساهمة في تحقيق تأمين صحي شامل لكافة المواطنين الأردنيين . ☐ إدارة كفاءة وفاعلة للموارد المالية وضبط وتوجيه الإنفاق . ☐ تعزيز الدور التنظيمي والرقابي للوزارة . ☐ إدارة معرفية كفاءة وفاعلة . ☐ أخرى(أذكرها):
--

فقرات الاستبانة: وضع إشارة (✓) في المكان المناسب.

محور الانطباع العام:	راض بشدة	راض	محايد	غير راض	غير راض ابدا
بشكل عام أنا راضي عن تعاملتي مع الوزارة					



مِنارة الصحة

					المظهر العام للوزارة مناسب
					تحسن مستوى تطوير أداء الوزارة خلال السنوات الماضية بشكل واضح
غير راض ابدا	غير راض	محايد	راض	راض بشدة	محور مدى الاستفادة من الشراكة:
					مستوى الفائدة العائد عليكم من الشراكة
					تتفق الشراكة مع الوزارة بأهداف واستراتيجيات الطرفين
					مساهمة المعاملات المتبادلة معكم في تلبية احتياجاتكم وتحقيق اهدافكم
غير راض ابدا	غير راض	محايد	راض	راض بشدة	محور الاتصال والتواصل مع الوزارة:
					تستجيب الوزارة للمراسلات والاستفسارات الواردة من شركائها بالسرعة والوقت المناسبين عبر قنوات الاتصال المختلفة
					الوسائل المستخدمة للإعلان عن نشاطات الوزارة مُرضية
					تُلبي اللقاءات والاجتماعات والاتصالات مع الوزارة احتياجات الشراكة
غير راض ابدا	غير راض	محايد	راض	راض بشدة	محور طبيعة العلاقة مع الشركاء:
					تحدد الوزارة متطلبات شركائها واحتياجاتهم وتوقعاتهم
					تتخذ الوزارة الاجراءات اللازمة لتحقيق متطلبات الشركاء ضمن خطتها الاستراتيجية والبرامج والمبادرات التي تقوم بتنفيذها
					تلتزم الوزارة بالمحافظة على سرية المعلومات الخاصة بالشريك/بك
					تأخذ الوزارة احتياجات وتوقعات واقتراحات شركائها بعين الاعتبار عند تقديم وتطوير أنظمة و/أو خدمات جديدة
غير راض ابدا	غير راض	محايد	راض	راض بشدة	محور التعاون في توفير وتبادل المعلومات:



وزارة الصحة

					تقوم الوزارة بالتنسيق مع شركائها في عملية تحديد الاهداف المشتركة والمبادرات
					تقوم الوزارة بتبادل الأفكار الابداعية والتفكير الابتكاري مع الشركاء
					يوجد تعاون مشترك مع الوزارة لتطوير وتحسين الاجراءات والعمليات كما تلتزم الوزارة بكافة بنود وشروط الشراكة
غير راض ابدا	غير راض	محايد	راض	راض بشدة	محور الشفافية والمرونة :
					تحرص الوزارة على أن تكون اتفاقية الشراكة واضحة البنود
					يوجد لدى الوزارة آلية واضحة للتعامل مع شركائها وتفهم متطلباتهم
					تقوم الوزارة بتطوير اجراءات جديدة استجابة للاحتياجات وتوقعات واقتراحات الشركاء
هل تقدمت بطلب عطاء للوزارة ؟ إذا كانت الإجابة بنعم نرجو الإجابة على الأسئلة وإذا كانت الإجابة بلا فلا تجيب هذه الأسئلة					
					شفافية الوزارة في طرح عطاءاتها
					كفاية الوقت المتاح لتقديم عروضكم للعطاء المعلن عنه
					محتويات وشروط وثيقة العطاء واضحة وتحقق التنافسية
					الوثائق المطلوب إحضارها في معاملات التوريد او العطاء واضحة ومعلن عنها
					سهولة متابعة فتح العروض ومشاهدتها بكل شفافية
					آليات الإبلاغ عن الاحالات المبدئية و النهائية فعالة و كافية
					تتم دراسة الاعتراضات المقدمة و الرد عليها وفقا لقوانين و الأنظمة بكل جدية و مصداقية
					سهولة طريقة إيداع العروض و وضوحها



رضا الشركاء عن الخدمات الالكترونية	راض بشدة	راض	محايد	غير راض	غير راض ابدا
تقوم الوزارة بتنفيذ مشاريع مشتركة مع شركائها بهدف تطوير الخدمة الالكترونية					
نجحت الوزارة في تطبيق سياسات التحول الالكتروني وتطبيق معايير الحكومة الذكية					
حرصت الوزارة على تطوير التواصل الالكتروني معكم بشكل عام					
محور موظفي الوزارة :	راض بشدة	راض	محايد	غير راض	غير راض ابدا
يتعامل موظفوا الوزارة بكفاءة عالية معكم					
يتمتع موظفوا الوزارة باللباقة وحسن التعامل					

أية ملاحظات

شاكرين لكم حسن تعاونكم ،،،،