



---

# دراسة رضا متلقي الخدمة (2021)

---

إعداد مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة

## الفصل الأول

### المقدمة:

يعد قياس رضا متلقي الخدمة من أبرز آليات التقييم والمتابعة، ويشكل خطوة أساسية لتحليل مواطن القوة والضعف لأي مؤسسة أو وزارة، ويعد الأساس في وضع رؤى واقتراحات متلقي الخدمة لتجديد وتطوير الخدمات بحيث تتميز بالكفاءة والجودة الشاملة.

هذا وتتولى الوزارة عادةً اهتمامًا واسعًا برضا متلقي الخدمة وذلك من خلال البحث والدراسة بكل ما يتعلّق بهذا الموضوع، وما يؤثر به. علمًا بأن السعي المستمر والعمل الدؤوب من قبل أصحاب القرار في الوزارة لتلبية احتياجات متلقي الخدمة من خلال توفير الخدمات اللازمة ذات الجودة الشاملة والموارد البشرية ذات الكفاءة والمهنية العالية لتقديم الخدمات المنوطة لهم على أكمل وجه، لتحقيق الوزارة هدفها في رفع رضا مراجعيها إلى أقصى درجة ممكنة ضمن الإمكانيات المتاحة.

وجاءت هذه الدراسة ساعيةً لقياس درجة رضا متلقي الخدمة عن الخدمات التي تقدمها وزارة الصحة لعام (2021)، ل يتم تحليلها واتخاذ الإجراءات اللازمة والخروج بالتوصيات.

### أهمية الدراسة والهدف منها:

تكمن أهمية الدراسة في كونها تسعى إلى قياس درجة رضا متلقي الخدمة عن الخدمات المقدمة لهم في مبنى وزارة الصحة، ومن ثمّ الكشف عن مواطن القوة والضعف في الخدمات المقدمة لهم، والعمل على تحسينها ورفع جودتها من خلال أصحاب القرار في الوزارة انسجامًا مع رؤية واستراتيجية وزارة الصحة.

## مشكلة الدراسة:

تتمثل مشكلة الدراسة في التعرف على درجة رضا متلقي الخدمة عن الخدمات المقدمة لهم في وزارة الصحة، ويتمثل ذلك من خلال الإجابة عن الأسئلة التابعة للمحاور العشرة الآتية:

- 1- قياس درجة الرضا عن إجراءات الحصول على الخدمة.
- 2- قياس درجة الرضا عن الوقت اللازم للحصول على الخدمة.
- 3- قياس درجة الرضا عن مقدم الخدمة (الموظف).
- 4- قياس درجة الرضا عن مسؤولي الخدمات المقدمة (القادة والمسؤولين).
- 5- قياس درجة الرضا عن رسوم تقديم الخدمة.
- 6- قياس درجة الرضا عن الشكاوى والاقتراحات وحقوق الحصول على المعلومة.
- 7- قياس درجة الرضا عن البنية التحتية وبيئة العمل.
- 8- قياس درجة الرضا عن الموقع الالكتروني ومواقع التواصل الاجتماعي.
- 9- قياس درجة الرضا عن السمعة.
- 10- قياس الانطباع العام عن الخدمات المقدمة بالوزارة.

## متغيرات الدراسة:

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

### حدود الدراسة:

اقتصرت الدراسة على متلقي الخدمة لمركز وزارة الصحة في الفترة الزمنية الواقعة بين 2021/11/01 ولغاية دوام يوم 2021/12/30.

### منهجية الدراسة:

اعتمدت الدراسة على استخدام المنهج الوصفي التحليلي الكيفي.

### 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 حسب معادلة:

Yamane's Formula – Developed by Taro Yamane in 1967

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

حيث أن الرموز في المعادلة تمثل كل من: (n) تمثل حجم العينة المطلوبة، (e) تمثل درجة الخطأ عن مستوى ثقة (95%) وهي (0.05)، (N) تمثل مجتمع الدراسة.

ومنها فإن حجم العينة المناسب والمماثل لمجتمع الدراسة هو (400) فرد.

### أداة الدراسة:

لقياس رضا متلقي الخدمة وتحقيق هدف الدراسة وجمع البيانات المطلوبة فقد تم بناء الاستبانة، واعتمد بنائها على الدراسات السابقة المشابهة لوزارة الصحة. وتكونت الدراسة من عشرة محاور (مرفقة بالملحق).

## الأساليب الإحصائية:

تم استخدام برنامج (Microsoft Excel) لتحليل البيانات وحساب المتوسط الحساب والانحراف المعياري للبيانات.

## التوزيع الديموغرافي للعينة:

تبين الجداول (2)، (3)، (4)، (5) و (6) و (7) في الصفحات اللاحقة المعلومات الديموغرافية عن العينة:

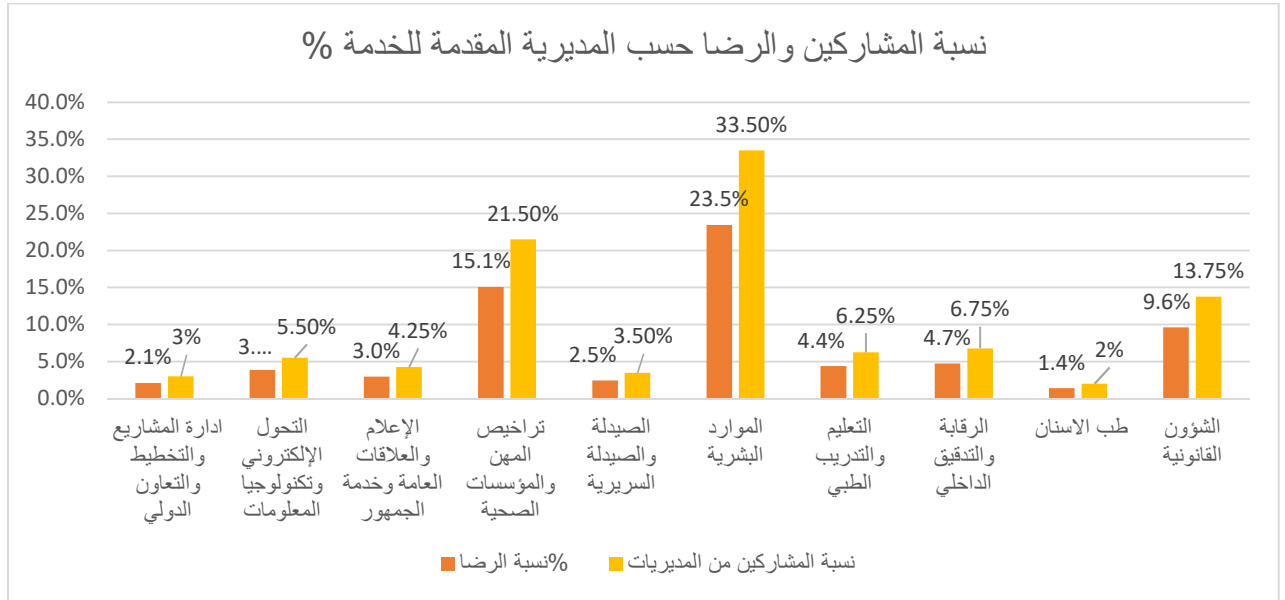
1. اسم المديرية المقدمة للخدمة.
2. النوع الاجتماعي من (ذكر-انثى).
3. الفئة العمرية.
4. المؤهل العلمي.
5. صفة متلقي الخدمة.
6. نسبة متلقي الخدمة من النوع الاجتماعي (من ذوي الاعاقة).

## الفصل الثاني

### التحليل وعرض النتائج عن التوزيع الديموغرافي للعينة

جدول (2) توزيع العينة حسب المديرية المقدمة للخدمة ونسبة الرضا

| نسبة الرضا % | نسبة المشاركين | اسم المديرية                            |
|--------------|----------------|-----------------------------------------|
| 2.1%         | 3 %            | ادارة المشاريع والتخطيط والتعاون الدولي |
| 3.9%         | 5.5 %          | التحول الإلكتروني وتكنولوجيا المعلومات  |
| 3.0%         | 4.25 %         | الإعلام والعلاقات العامة وخدمة الجمهور  |
| 15.1%        | 21.5 %         | تراخيص المهن والمؤسسات الصحية           |
| 2.5%         | 3.5 %          | الصيدلة والصيدلة السريرية               |
| 23.5%        | 33.5 %         | الموارد البشرية                         |
| 4.4%         | 6.25 %         | التعليم والتدريب الطبي                  |
| 4.7%         | 6.75 %         | الرقابة والتدقيق الداخلي                |
| 1.4%         | 2 %            | طب الاسنان                              |
| 9.6%         | 13.75 %        | الشؤون القانونية                        |
| 70%          | 100 %          | المجموع                                 |



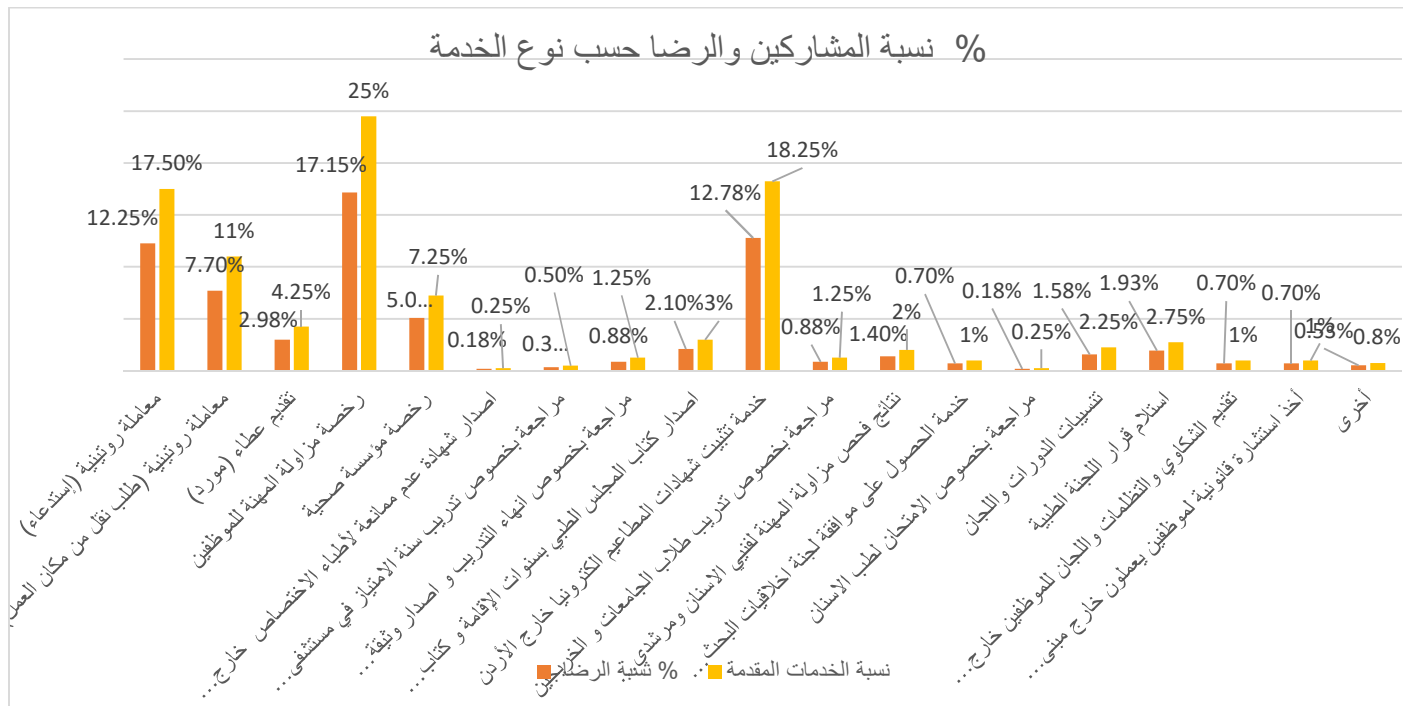
بالنظر إلى الجدول رقم (2) والرسم البياني أعلاه يوضح نسبة المشاركين لنسبة رضاهم وتبين أن نسبة الرضا لمتلقي الخدمة من الخدمات المقدمة حسب المديرية كانت اعلا نسبة في مديرية الموارد البشرية (23.5%).

### جدول (3) توزيع العينة حسب نوع الخدمة المقدمة

| نوع الخدمة                                         | نسبة المشاركين | %نسبة الرضا |
|----------------------------------------------------|----------------|-------------|
| معاملة روتينية (استدعاء)                           | %17.50         | %12.25      |
| معاملة روتينية (طلب نقل من مكان العمل)             | %11            | %7.70       |
| تقديم عطاء (مورد)                                  | %4.25          | %2.98       |
| رخصة مزاولة المهنة للموظفين                        | %25            | %17.15      |
| رخصة مؤسسة صحية                                    | %7.25          | %5.08       |
| اصدار شهادة عدم ممانعة لأطباء الاختصاص خارج الاردن | %0.25          | %0.18       |

|        |         |                                                                     |
|--------|---------|---------------------------------------------------------------------|
| %0.35  | %0.50   | مراجعة بخصوص تدريب سنة الامتياز في مستشفى او مركز وزارة الصحة       |
| %0.88  | %1.25   | مراجعة بخصوص انتهاء التدريب و اصدار وثيقة شهادة الامتياز            |
| %2.10  | %3      | اصدار كتاب المجلس الطبي بسنوات الإقامة و كتاب لمن يهمله الأمر       |
| %12.78 | %18.25  | خدمة تشييت شهادات المطاعيم الكترونيا خارج الأردن                    |
| %0.88  | %1.25   | مراجعة بخصوص تدريب طلاب الجامعات و الخريجين                         |
| %1.40  | %2      | نتائج فحص مزولة المهنة لفنيي الاسنان ومرشدي الصحة السنية            |
| %0.70  | %1      | خدمة الحصول على موافقة لجنة اخلاقيات البحث العلمي للأبحاث والدراسات |
| %0.18  | %0.25   | مراجعة بخصوص الامتحان لطب الاسنان                                   |
| %1.58  | %2.25   | تنسيبات الدورات واللجان                                             |
| %1.93  | %2.75   | استلام قرار اللجنة الطبية                                           |
| %0.70  | %1      | تقديم الشكاوي والتظلمات واللجان للموظفين خارج مبنى الوزارة          |
| %0.70  | %1      | أخذ استشارة قانونية لموظفين يعملون خارج مبنى الوزارة                |
| %0.53  | %0.8    | أخرى                                                                |
| %70    | 100.00% | المجموع                                                             |

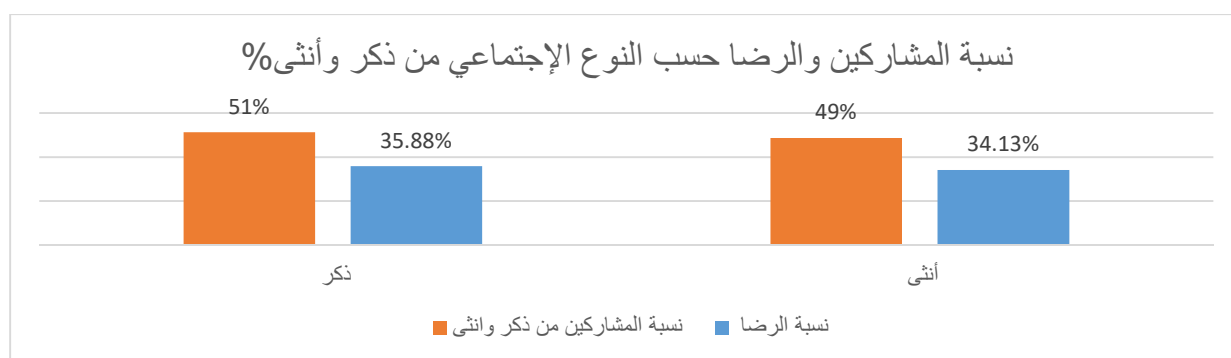




بالنظر إلى الجدول رقم (3) والرسم البياني أعلاه يوضح نسبة المشاركين لنسبة رضاهم حسب نوع الخدمة وتبين أن أعلى نسبة الرضا لمتلقي الخدمة من الخدمات المقدمة هي لخدمة رخصة مزاولة المهنة (17.15%).

جدول (4): توزيع العينة حسب النوع الاجتماعي من ذكر وأنثى

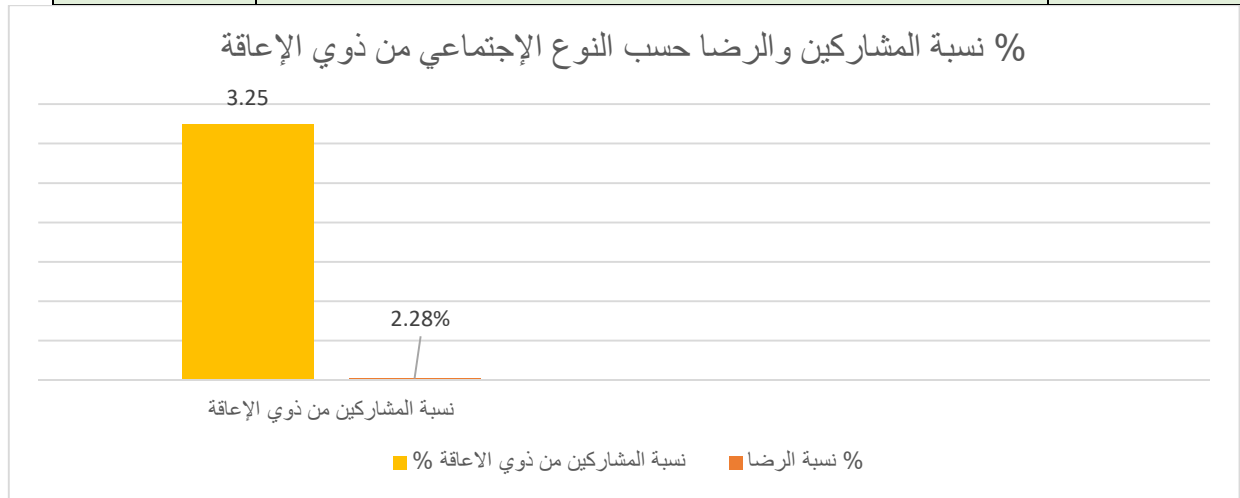
| النسبة المئوية | نسبة الرضا % | الجنس   |
|----------------|--------------|---------|
| 51%            | 35.88%       | ذكر     |
| 49%            | 34.13%       | أنثى    |
| 100%           | 70%          | المجموع |



بالنظر إلى الجدول رقم (4) والرسم البياني أعلاه يوضح أن نسبة المشاركين في الدراسة من الذكور (51%) أعلى من نسبة مشاركة الإناث وتعاادل (49%) وبالمقارنة فإن نسبة الرضى لدى الذكور من متلقي الخدمة (35.88%) أعلى من نسبة رضى الإناث (34.13%).

جدول (5): توزيع العينة حسب النوع الاجتماعي من الاشخاص ذوي الإعاقة

| ذوي الإعاقة        | الجنس |   | نسبة المشاركين من ذوي الإعاقة | العدد | نسبة الرضى |
|--------------------|-------|---|-------------------------------|-------|------------|
| ذوي الإعاقة        | ذكور  | 9 | 3.25                          | 13    | 2.28%      |
|                    | إناث  | 6 |                               |       |            |
| ليس من ذوي الإعاقة | 387   |   |                               |       | 67.73%     |
| المجموع            | 400   |   |                               |       | %70.00     |

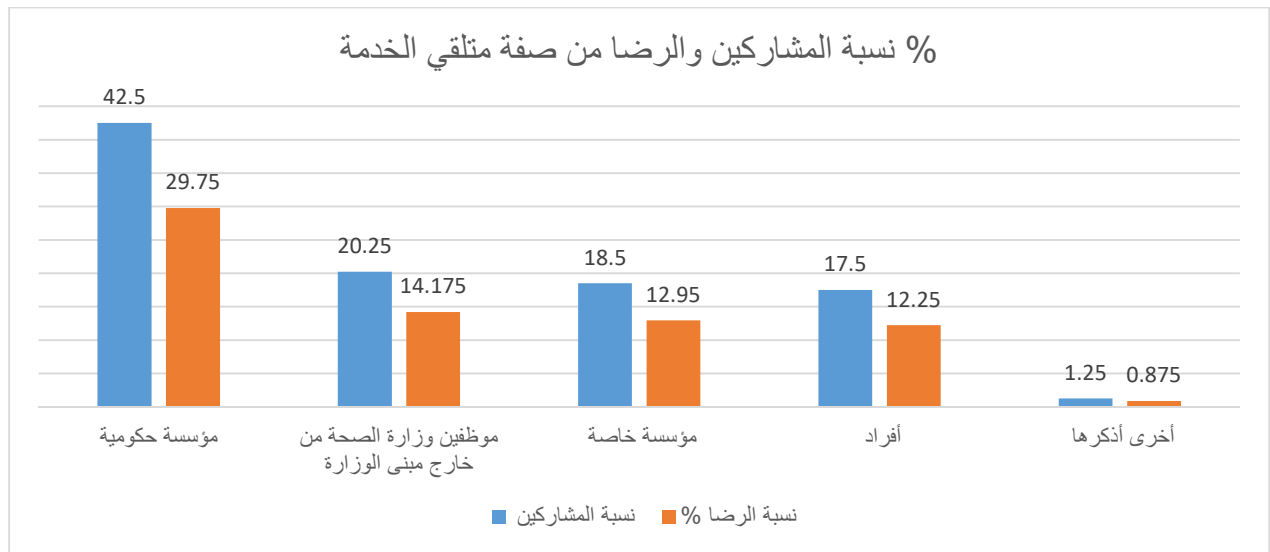


بالنظر إلى الجدول رقم (5) والرسم البياني أعلاه يوضح نسبة المشاركين من ذوي الإعاقة (3.25%) بحيث كانت نسبة رضاهم (2.28%).

جدول (6): توزيع العينة حسب صفة متلقي الخدمة

| الجنس        | نسبة المشاركين | نسبة الرضا % |
|--------------|----------------|--------------|
| مؤسسة حكومية | 42.5%          | 29.75%       |

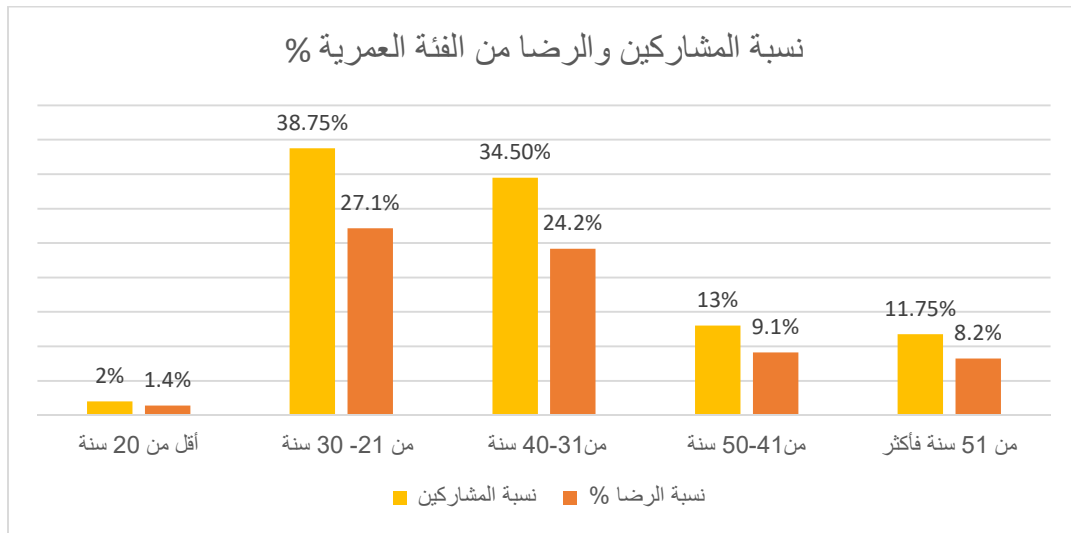
|                                         |        |         |
|-----------------------------------------|--------|---------|
| موظفين وزارة الصحة من خارج مبنى الوزارة | %20.25 | %14.175 |
| مؤسسة خاصة                              | %18.5  | %12.95  |
| أفراد                                   | %17.5  | %12.25  |
| أخرى أذكرها                             | %1.25  | %0.875  |
| المجموع                                 | %100   | %70     |



بالنظر إلى الجدول رقم (6) والرسم البياني أعلاه يوضح نسبة المشاركين لنسبة رضاهم وتبين أن نسبة الرضا لمتلقي الخدمة من الخدمات المقدمة حسب صفة متلقي الخدمة والتي كانت الأعلى نسبة رضى لدى فئة المؤسسات الحكومية (29.75%).

جدول (7): توزيع العينة حسب الفئة العمرية

| الفئات العمرية  | نسبة المشاركين | نسبة الرضا % |
|-----------------|----------------|--------------|
| أقل من 20 سنة   | 2%             | 1.4%         |
| من 21 - 30 سنة  | 38.75%         | 27.1%        |
| من 31 - 40 سنة  | 34.5%          | 24.2%        |
| من 41 - 50 سنة  | 13%            | 9.1%         |
| من 51 سنة فأكثر | 11.75%         | 8.2%         |
| المجموع         | 100%           | 70%          |



بالنظر إلى الجدول رقم (7) والرسم البياني أعلاه يوضح نسبة المشاركين لنسبة رضاهم وتبين أن أعلى نسبة رضا لمتلقي الخدمة من الخدمات المقدمة حسب الفئة العمرية من (21-30) سنة وهي (38.75%).

### 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 الخماسي للأوزان حسب الجدول الآتي:

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

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 .

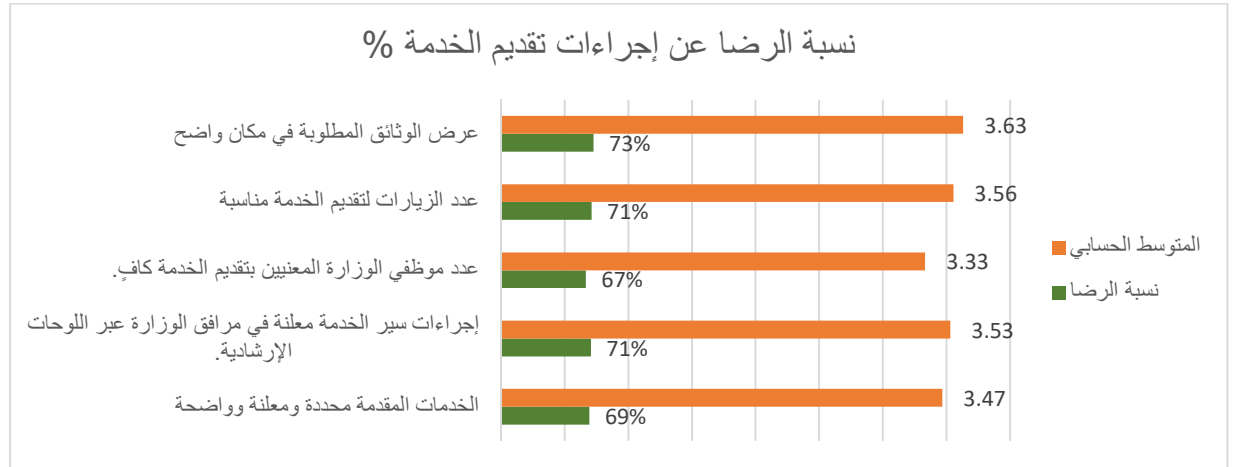
4. أكبر سؤال حصل على المتوسط الحسابي هو أكثر أهمية وله رتبة أولى وأهمية كبرى في الوصول الى أهمية الدراسة.

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

المحور الأول: قياس درجة الرضا عن إجراءات تقديم الخدمة

جدول (8)

| السؤال                                                          |        | موافق بشدة | موافق | محايد | غير موافق | غير موافق بشدة | المتوسط | الانحراف المعياري | درجة الرضا % |
|-----------------------------------------------------------------|--------|------------|-------|-------|-----------|----------------|---------|-------------------|--------------|
| الخدمات المقدمة محددة ومعلنة وواضحة                             | العدد  | 120        | 110   | 51    | 75        | 44             | 3.47    | 43.69             | 69%          |
|                                                                 | النسبة | 27%        | 25%   | 11%   | 17%       | 10%            |         |                   |              |
| إجراءات سير الخدمة معلنة في مرافق الوزارة عبر اللوحات الإرشادية | العدد  | 80         | 120   | 150   | 32        | 18             | 3.53    | 59.20             | 71%          |
|                                                                 | النسبة | 19%        | 28%   | 36%   | 8%        | 4%             |         |                   |              |
| عدد موظفي الوزارة المعنيين بتقديم الخدمة كافٍ                   | العدد  | 80         | 111   | 115   | 50        | 44             | 3.33    | 43.08             | 67%          |
|                                                                 | النسبة | 18%        | 25%   | 26%   | 11%       | 10%            |         |                   |              |
| عدد الزيارات لتقديم الخدمة مناسبة                               | العدد  | 78         | 150   | 120   | 20        | 32             | 3.56    | 58.78             | 71%          |
|                                                                 | النسبة | 18%        | 34%   | 28%   | 5%        | 7%             |         |                   |              |
| عرض الوثائق المطلوبة في مكان واضح                               | العدد  | 90         | 160   | 95    | 23        | 32             | 3.63    | 58.55             | 73%          |
|                                                                 | النسبة | 21%        | 37%   | 22%   | 5%        | 7%             |         |                   |              |
| المتوسط الحسابي للمحور ككل<br>3.50                              |        |            |       |       |           |                |         |                   |              |
| الانحراف المعياري للمحور ككل<br>52.66                           |        |            |       |       |           |                |         |                   |              |
| نسبة الرضا عن المحور<br>70%                                     |        |            |       |       |           |                |         |                   |              |



يتبين من الجدول رقم (8) والرسم البياني أعلاه ان أعلى نسبة رضا كان عن عرض الوثائق المطلوبة في مكان واضح (73%) بينما كانت أقل نسبة رضا هي عدم كفاية عدد موظفي مقدمي الخدمة (67%).

### المحور الثاني: قياس درجة الرضا عن وقت تقديم الخدمة

#### جدول (9)

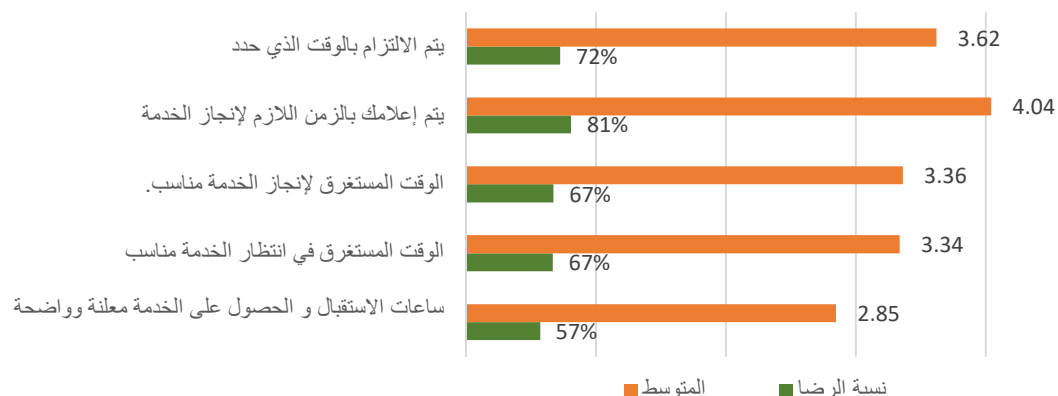
| السؤال                                          | موافق بشدة | موافق | محايد | غير موافق بشدة | غير موافق | المتوسط | الانحراف المعياري | درجة الرضا |
|-------------------------------------------------|------------|-------|-------|----------------|-----------|---------|-------------------|------------|
| ساعات الاستقبال والحصول على الخدمة معلنة وواضحة | 51         | 65    | 104   | 132            | 48        | 2.85    | 45.45             | 57%        |
|                                                 | 13%        | 16%   | 26%   | 33%            | 12%       |         |                   |            |
| العدد                                           |            |       |       |                |           |         |                   |            |
| النسبة                                          |            |       |       |                |           |         |                   |            |



|     |       |      |       |     |     |                          |     |        |                                        |
|-----|-------|------|-------|-----|-----|--------------------------|-----|--------|----------------------------------------|
| 67% | 41.31 | 3.34 | 39    | 65  | 117 | 80                       | 99  | العدد  | الوقت المستغرق في انتظار الخدمة مناسب  |
|     |       |      | 10%   | 16% | 29% | 20%                      | 25% | النسبة |                                        |
| 67% | 37.68 | 3.36 | 54    | 64  | 80  | 87                       | 115 | العدد  | الوقت المستغرق لإنجاز الخدمة مناسب.    |
|     |       |      | 14%   | 16% | 20% | 22%                      | 29% | النسبة |                                        |
| 81% | 69.83 | 4.04 | 11    | 43  | 56  | 98                       | 192 | العدد  | يتم إعلامك بالزمن اللازم لإنجاز الخدمة |
|     |       |      | 3%    | 11% | 14% | 25%                      | 48% | النسبة |                                        |
| 72% | 54.72 | 3.62 | 29    | 46  | 70  | 157                      | 98  | العدد  | يتم الالتزام بالوقت الذي حدد           |
|     |       |      | 7%    | 12% | 18% | 39%                      | 25% | النسبة |                                        |
|     |       |      | 3.44  |     |     | المتوسط الحسابي للمحور   |     |        |                                        |
|     |       |      | 49.80 |     |     | الانحراف المعياري للمحور |     |        |                                        |
|     |       |      | 69%   |     |     | نسبة الرضا للمحور        |     |        |                                        |

يتبين من الجدول رقم (9) والرسم البياني أعلاه ان مستوى الرضا مرتفعاً عن اعلام متلقي الخدمة عن الزمن اللازم لإنجاز الخدمة (81%) بينما كان أقل نسبة رضا عن عدم وضوح ساعات الاستقبال والحصول على الخدمة (57%)

### نسبة الرضا عن وقت تقديم الخدمة %



### المحور الثالث:

### قياس درجة

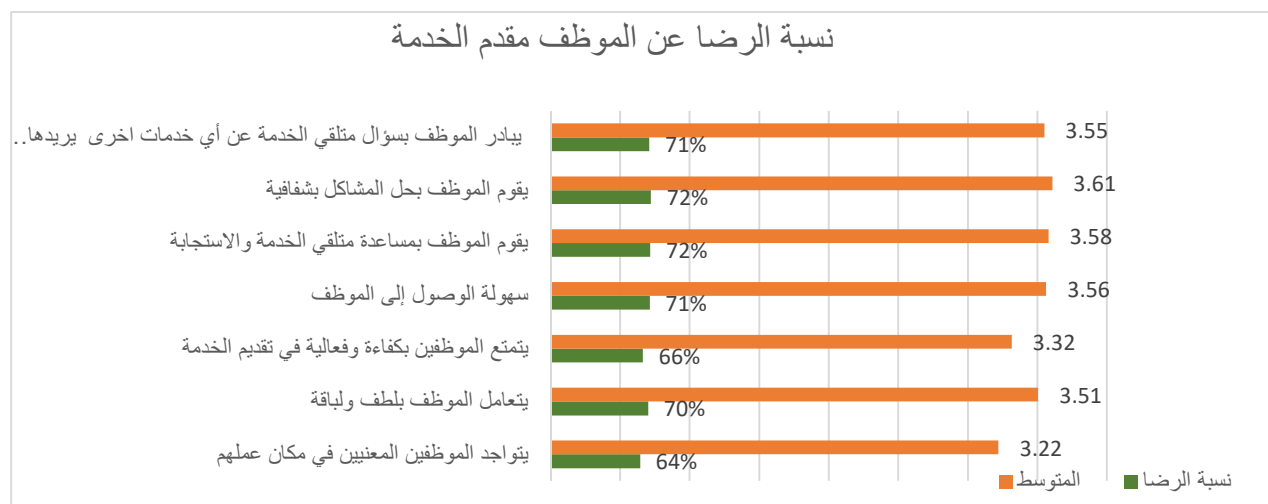
### الرضا عن

### الموظف مقدم الخدمة

### جدول (10)

| السؤال                                        | موافق بشدة | موافق | محايد | غير موافق بشدة | المتوسط | الانحراف المعياري | درجة الرضا % |
|-----------------------------------------------|------------|-------|-------|----------------|---------|-------------------|--------------|
| يتواجد الموظفون المعنيين في مكان عملهم        | العدد      | 81    | 64    | 157            | 58      | 40                | 64%          |
|                                               | النسبة     | 20%   | 16%   | 39%            | 15%     | 10%               |              |
| يتعامل الموظف بلطف ولباقة                     | العدد      | 67    | 180   | 65             | 64      | 24                | 70%          |
|                                               | النسبة     | 17%   | 45%   | 16%            | 16%     | 6%                |              |
| يتمتع الموظفون بكفاءة وفعالية في تقديم الخدمة | العدد      | 77    | 68    | 180            | 54      | 21                | 66%          |
|                                               | النسبة     | 19%   | 17%   | 45%            | 14%     | 5%                |              |
| سهولة الوصول إلى الموظف مقدم الخدمة           | العدد      | 89    | 125   | 133            | 28      | 25                | 71%          |
|                                               | النسبة     | 22%   | 31%   | 33%            | 7%      | 6%                |              |
|                                               | العدد      | 77    | 161   | 103            | 35      | 24                | 72%          |

|                                       |       |      |    |     |     |     |     |        |                                                                                      |
|---------------------------------------|-------|------|----|-----|-----|-----|-----|--------|--------------------------------------------------------------------------------------|
|                                       |       |      | 6% | 9%  | 26% | 40% | 19% | النسبة | يقوم الموظف بمساعدة متلقي الخدمة والاستجابة لمتطلباته                                |
| 72%                                   | 62.95 | 3.61 | 6  | 34  | 158 | 115 | 87  | العدد  | يقوم الموظف بحل المشاكل بشفافية                                                      |
|                                       |       |      | 2% | 9%  | 40% | 29% | 22% | النسبة |                                                                                      |
| 71%                                   | 48.66 | 3.55 | 24 | 50  | 112 | 120 | 96  | العدد  | يبادر الموظف بسؤال متلقي الخدمة عن أي خدمات أخرى يريدها بعد الانتهاء من تقديم الخدمة |
|                                       |       |      | 6% | 12% | 28% | 30% | 24% | النسبة |                                                                                      |
| المتوسط الحسابي للمحور ككل<br>3.48    |       |      |    |     |     |     |     |        |                                                                                      |
| الانحراف المعياري للمحور ككل<br>57.18 |       |      |    |     |     |     |     |        |                                                                                      |
| نسبة الرضا عن المحور<br>70%           |       |      |    |     |     |     |     |        |                                                                                      |



يتبين من الجدول رقم (10) والرسم البياني أعلاه أن أعلى نسبة رضا كانت عن قدرة الموظفين على حل المشكلات بشفافية (72%) بينما كان أقل نسبة رضا كانت عن عدم تواجد الموظفين في أماكن عملهم (64%).

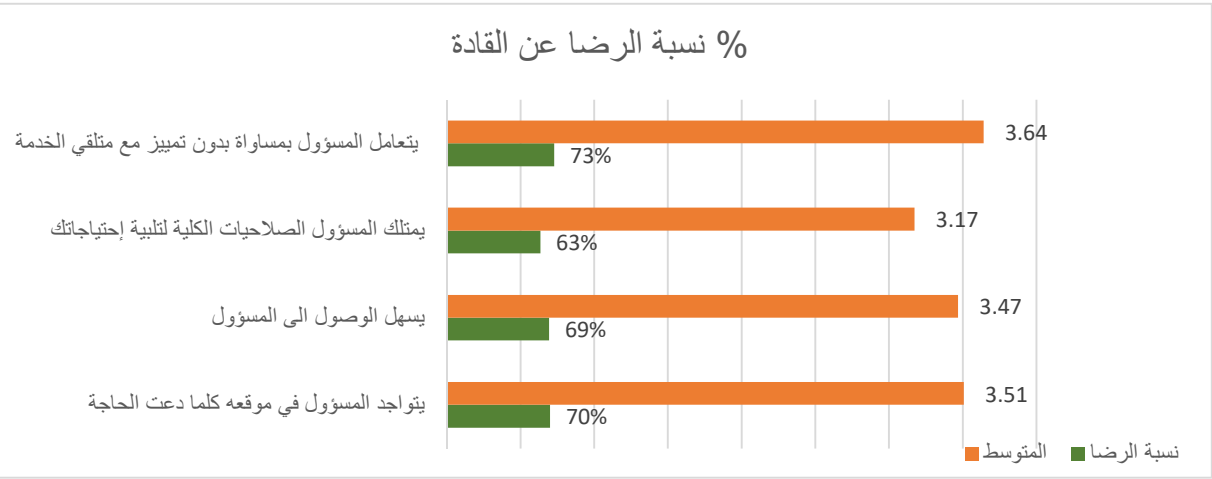
المحور الرابع: قياس درجة الرضا عن القادة

جدول (11)

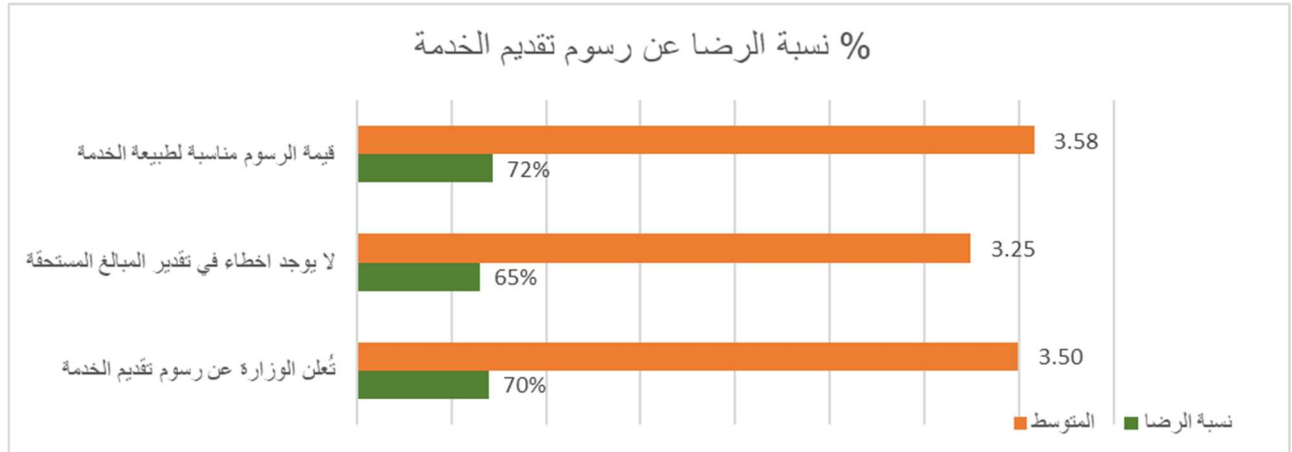
| السؤال                     |       |      |     |     |     |     |     |        |                                                   |
|----------------------------|-------|------|-----|-----|-----|-----|-----|--------|---------------------------------------------------|
| 70%                        | 53.50 | 3.51 | 35  | 25  | 129 | 124 | 87  | العدد  | يتواجد المسؤول في موقعه كلما دعت الحاجة           |
|                            |       |      | 9%  | 6%  | 32% | 31% | 22% | النسبة |                                                   |
| 69%                        | 50.07 | 3.47 | 45  | 24  | 129 | 103 | 99  | العدد  | يسهل الوصول الى المسؤول                           |
|                            |       |      | 11% | 6%  | 32% | 26% | 25% | النسبة |                                                   |
| 63%                        | 40.29 | 3.17 | 36  | 114 | 84  | 77  | 89  | العدد  | يملك المسؤول الصلاحيات الكلية لتلبية احتياجاتك    |
|                            |       |      | 9%  | 29% | 21% | 19% | 22% | النسبة |                                                   |
| 73%                        | 52.70 | 3.64 | 142 | 120 | 45  | 39  | 54  | العدد  | يتعامل المسؤول بمساواة بدون تمييز مع متلقى الخدمة |
|                            |       |      | 14% | 10% | 11% | 30% | 36% | النسبة |                                                   |
| المتوسط الحسابي للمحور ككل |       |      |     |     |     |     |     |        |                                                   |
| 3.45                       |       |      |     |     |     |     |     |        |                                                   |

يتبين من الجدول رقم (11) والرسم البياني أعلاه أن أعلى نسبة رضا عن تقديم الخدمة بمساواة ودون تحيز من قبل المسؤولين في الوزارة (73%) بينما كان أقل نسبة رضا عن محدودية صلاحيات المسؤولين عن بعض الخدمات (63%).

**المحور الخامس: قياس درجة الرضا عن رسوم تقديم الخدمة**  
**جدول (12)**



| السؤال                                  |        | موافق بشدة | موافق | محايد | غير موافق بشدة | غير موافق | المتوسط | الانحراف المعياري | درجة الرضا % |
|-----------------------------------------|--------|------------|-------|-------|----------------|-----------|---------|-------------------|--------------|
| تُعلن الوزارة عن رسوم تقديم الخدمة      | العدد  | 80         | 125   | 134   | 36             | 25        | 3.50    | 54.37             | 70%          |
|                                         | النسبة | 20%        | 31%   | 34%   | 9%             | 6%        |         |                   |              |
| لا يوجد اخطاء في تقدير المبالغ المستحقة | العدد  | 64         | 98    | 144   | 60             | 34        | 3.25    | 49.20             | 65%          |
|                                         | النسبة | 16%        | 25%   | 36%   | 15%            | 9%        |         |                   |              |
| قيمة الرسوم مناسبة لطبيعة الخدمة        | العدد  | 102        | 119   | 98    | 71             | 10        | 3.58    | 49.35             | 72%          |
|                                         | النسبة | 26%        | 30%   | 25%   | 18%            | 3%        |         |                   |              |
| المتوسط الحسابي للمحور ككل<br>3.44      |        |            |       |       |                |           |         |                   |              |
| الانحراف المعياري للمحور ككل<br>50.97   |        |            |       |       |                |           |         |                   |              |
| نسبة الرضا عن المحور<br>69%             |        |            |       |       |                |           |         |                   |              |



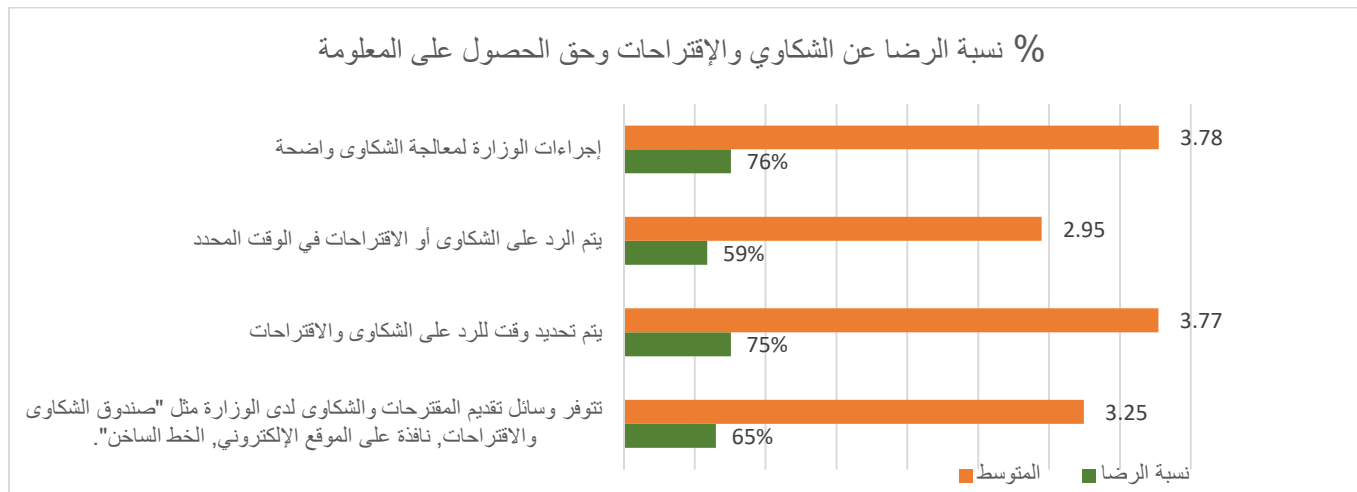
يتبين من الجدول رقم (12) والرسم البياني أعلاه أن أعلى نسبة رضا عن مناسبة قيمة الرسوم مقابل طبيعة الخدمة المقدمة (72%) بينما كان أقل نسبة رضا عن عدم وجود أخطاء في تقدير المبالغ المستحقة (65%).

المحور السادس: قياس درجة الرضا عن الشكاوى والاقتراحات وحق الحصول على المعلومة

جدول (13)

| السؤال                                                                                                                       | موافق بشدة | موافق | محايد | غير موافق | غير موافق بشدة | المتوسط | الانحراف المعياري | درجة الرضا % |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-------|-------|-----------|----------------|---------|-------------------|--------------|
| تتوفر وسائل تقديم المقترحات والشكاوى لدى الوزارة مثل "صندوق الشكاوى والاقتراحات"، نافذة على الموقع الإلكتروني، الخط الساخن". | العدد      | 111   | 87    | 59        | 75             | 68      | 3.25              | 36.14        |
|                                                                                                                              | النسبة     | 28%   | 22%   | 15%       | 19%            | 17%     |                   |              |
| يتم تحديد وقت للرد على الشكاوى والاقتراحات                                                                                   | العدد      | 166   | 89    | 56        | 66             | 23      | 3.77              | 57.17        |
|                                                                                                                              | النسبة     | 42%   | 22%   | 14%       | 17%            | 6%      |                   |              |
| يتم الرد على الشكاوى أو الاقتراحات في الوقت المحدد                                                                           | العدد      | 70    | 83    | 68        | 114            | 65      | 2.95              | 36.28        |
|                                                                                                                              | النسبة     | 18%   | 21%   | 17%       | 29%            | 16%     |                   |              |
| إجراءات الوزارة لمعالجة الشكاوى واضحة                                                                                        | العدد      | 165   | 65    | 111       | 33             | 26      | 3.78              | 60.63        |
|                                                                                                                              | النسبة     | 41%   | 16%   | 28%       | 8%             | 7%      |                   |              |





يتبين من الجدول رقم (13) والرسم البياني أعلاه أن أعلى نسبة رضا عن وضوح إجراءات معالجة الوزارة للشكاوى (76%) بينما كان أقل نسبة رضا للرد على الشكاوى والإقتراحات في الوقت المحدد (65%).

### المحور السابع: قياس درجة الرضا عن بيئة العمل

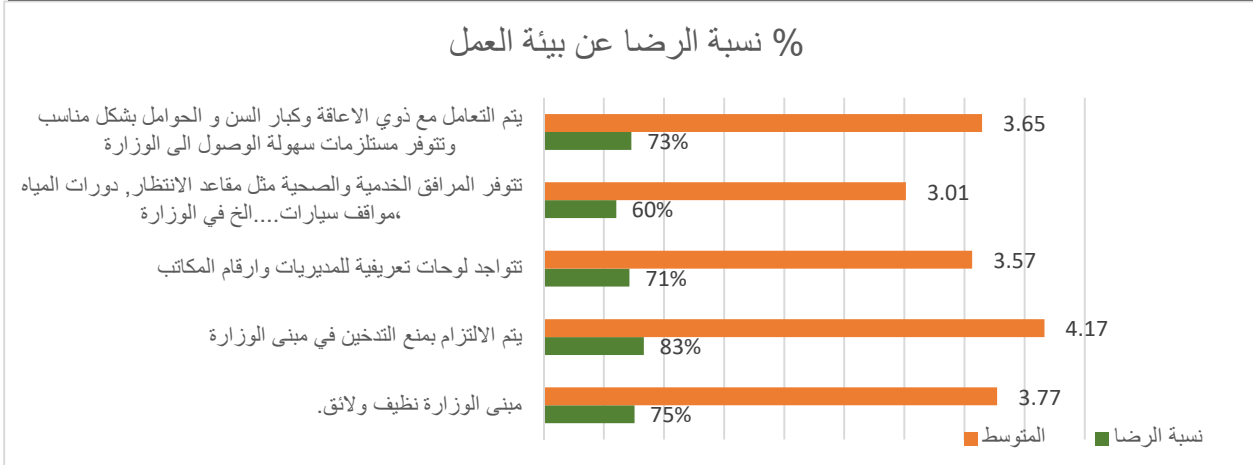
#### جدول (14)

| السؤال                                                       | موافق بشدة | موافق | محايد | غير موافق بشدة | غير موافق | المتوسط | المعياري الانحراف | % درجة الرضا |
|--------------------------------------------------------------|------------|-------|-------|----------------|-----------|---------|-------------------|--------------|
| مبنى الوزارة نظيف ولائق                                      | العدد      | 99    | 189   | 55             | 36        | 21      | 3.77              | 75%          |
|                                                              | النسبة     | 25%   | 47%   | 14%            | 9%        | 5%      |                   |              |
| يتم الالتزام بمنع التدخين في مبنى الوزارة                    | العدد      | 179   | 144   | 41             | 36        | 0       | 4.17              | 83%          |
|                                                              | النسبة     | 45%   | 36%   | 10%            | 9%        | 0%      |                   |              |
| تتواجد لوحات تعريفية للمديريات وارقام المكاتب ولوحات تعريفية | العدد      | 106   | 87    | 154            | 33        | 20      | 3.57              | 71%          |
|                                                              | النسبة     | 27%   | 22%   | 39%            | 8%        | 5%      |                   |              |
| تتوفر المرافق الخدمية والصحية مثل مقاعد الانتظار،            | العدد      | 67    | 87    | 100            | 76        | 70      | 3.01              | 60%          |

|                              |       |      |     |     |     |     |     |        |                                                                                                    |
|------------------------------|-------|------|-----|-----|-----|-----|-----|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                              |       |      | 18% | 19% | 25% | 22% | 17% | النسبة | دورات المياه، مواقف سيارات.... الخ في الوزارة                                                      |
|                              |       |      | 32  | 50  | 67  | 130 | 121 | العدد  | يتم التعامل مع ذوي الإعاقة وكبار السن والحوامل بشكل مناسب وتتوفر مستلزمات سهولة الوصول الى الوزارة |
| 73%                          | 49.82 | 3.65 | 8%  | 13% | 17% | 33% | 30% | النسبة |                                                                                                    |
| المتوسط الحسابي للمحور ككل   |       |      |     |     |     |     |     |        |                                                                                                    |
| 3.63                         |       |      |     |     |     |     |     |        |                                                                                                    |
| الانحراف المعياري للمحور ككل |       |      |     |     |     |     |     |        |                                                                                                    |
| 57.04                        |       |      |     |     |     |     |     |        |                                                                                                    |
| نسبة الرضا عن المحور         |       |      |     |     |     |     |     |        |                                                                                                    |
| 73%                          |       |      |     |     |     |     |     |        |                                                                                                    |

يتبين

من



الجدول رقم (14) والرسم البياني أعلاه أن أعلى نسبة رضا عن الالتزام بمنع التدخين في مبنى الوزارة كونها بيئة خالية من التدخين (83%) بينما كان أقل نسبة رضا عن عدم كفاية المرافق الخدمية من مواقف السيارات ومقاعد انتظار كذلك عدد المرافق الصحية الغير كافي (60%).

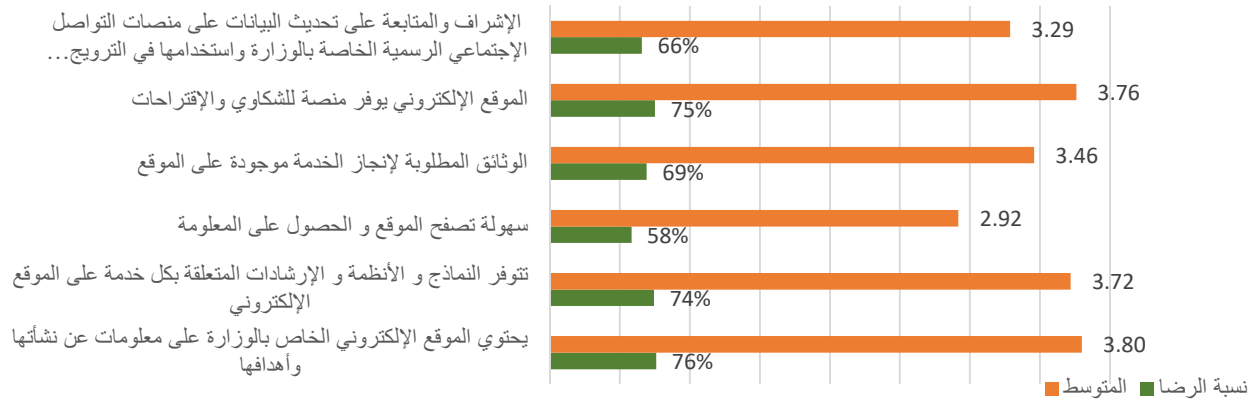
**المحور الثامن: قياس درجة الرضا عن الموقع الإلكتروني ومواقع التواصل الاجتماعي**

**جدول (15)**

| السؤال                                                                                                                                 |        | موافق بشدة | موافق | محايد | غير موافق | غير موافق بشدة | المتوسط | المعياري الانحراف | درجة الرضا % |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|------------|-------|-------|-----------|----------------|---------|-------------------|--------------|
| يحتوي الموقع الإلكتروني الخاص بالوزارة على معلومات عن نشأتها وأهدافها                                                                  | العدد  | 110        | 180   | 41    | 58        | 11             | 3.80    | 67.09             | 76%          |
|                                                                                                                                        | النسبة | 28%        | 45%   | 10%   | 15%       | 3%             |         |                   |              |
| تتوفر النماذج و الأنظمة و الإرشادات المتعلقة بكل خدمة على الموقع الإلكتروني                                                            | العدد  | 125        | 100   | 132   | 24        | 19             | 3.72    | 58.03             | 74%          |
|                                                                                                                                        | النسبة | 31%        | 25%   | 33%   | 6%        | 5%             |         |                   |              |
| سهولة تصفح الموقع و الحصول على المعلومة                                                                                                | العدد  | 60         | 89    | 78    | 104       | 69             | 2.92    | 35.02             | 58%          |
|                                                                                                                                        | النسبة | 15%        | 22%   | 20%   | 26%       | 17%            |         |                   |              |
| الوثائق المطلوبة لإنجاز الخدمة موجودة على الموقع                                                                                       | العدد  | 86         | 112   | 125   | 54        | 23             | 3.46    | 48.77             | 69%          |
|                                                                                                                                        | النسبة | 22%        | 28%   | 31%   | 14%       | 6%             |         |                   |              |
| الموقع الإلكتروني يوفر منصة للشكاوي والإقتراحات                                                                                        | العدد  | 120        | 144   | 80    | 32        | 24             | 3.76    | 56.53             | 75%          |
|                                                                                                                                        | النسبة | 30%        | 36%   | 20%   | 8%        | 6%             |         |                   |              |
| الإشراف والمتابعة على تحديث البيانات على منصات التواصل الإجتماعي الرسمية الخاصة بالوزارة واستخدامها في الترويج النشاطات وأخبار الوزارة | العدد  | 87         | 101   | 102   | 60        | 50             | 3.29    | 37.89             | 66%          |
|                                                                                                                                        | النسبة | 22%        | 25%   | 26%   | 15%       | 13%            |         |                   |              |
| المتوسط الحسابي للمحور ككل<br>3.49                                                                                                     |        |            |       |       |           |                |         |                   |              |
| الإنحراف المعياري للمحور ككل<br>50.55                                                                                                  |        |            |       |       |           |                |         |                   |              |

نسبة الرضا عن المحور  
70%

% نسبة الرضا عن الموقع الإلكتروني ومواقع التواصل الاجتماعي

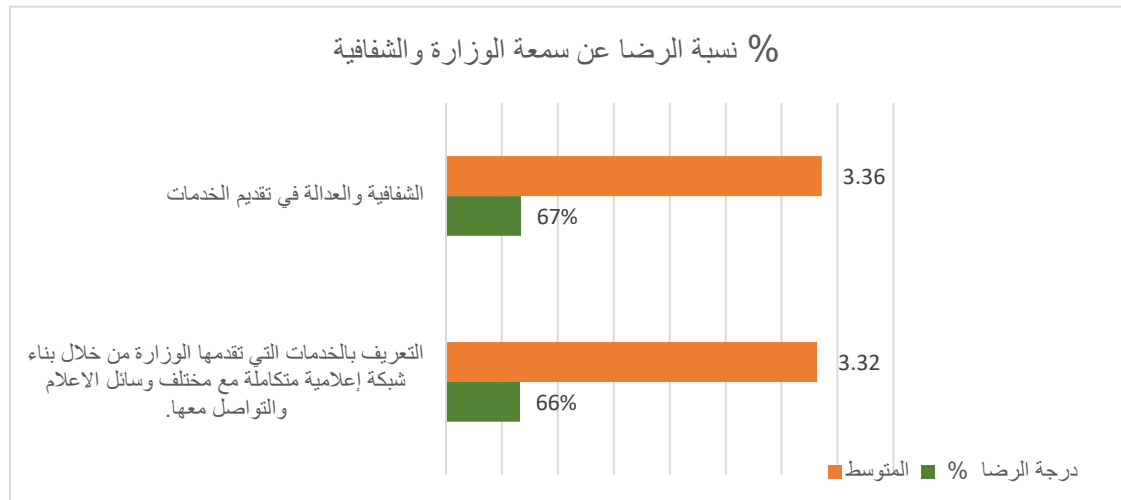


يتبين من الجدول رقم (15) والرسم البياني أعلاه أن أعلى نسبة رضا عن الموقع الإلكتروني للوزارة من حيث شموليتها بالمعلومات المعرّفة عن الوزارة من نشأتها وأهدافها ورؤيتها (76%) بينما كان أقل نسبة رضا عن سهولة وسلاسة التصفح للموقع الإلكتروني (58%).

المحور التاسع: قياس درجة الرضا عن سمعة الوزارة والشفافية

جدول (16)

| السؤال                                                                                                       |        | موافق بشدة | موافق | محايد | غير موافق | غير موافق بشدة | المتوسط | الانحراف المعياري | درجة الرضا % |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|------------|-------|-------|-----------|----------------|---------|-------------------|--------------|
| التعريف بالخدمات التي تقدمها الوزارة من خلال بناء شبكة إعلامية متكاملة مع مختلف وسائل الاعلام والتواصل معها. | العدد  | 96         | 70    | 141   | 50        | 43             | 3.32    | 47.43             | 66%          |
|                                                                                                              | النسبة | 24%        | 18%   | 35%   | 13%       | 11%            |         |                   |              |
| الشفافية والعدالة في تقديم الخدمات                                                                           | العدد  | 65         | 111   | 150   | 50        | 24             | 3.36    | 54.80             | 67%          |
|                                                                                                              | النسبة | 16%        | 28%   | 38%   | 13%       | 6%             |         |                   |              |
| المتوسط الحسابي للمحور 3.34                                                                                  |        |            |       |       |           |                |         |                   |              |
| الانحراف المعياري للمحور 51.12                                                                               |        |            |       |       |           |                |         |                   |              |
| نسبة الرضا للمحور 67%                                                                                        |        |            |       |       |           |                |         |                   |              |

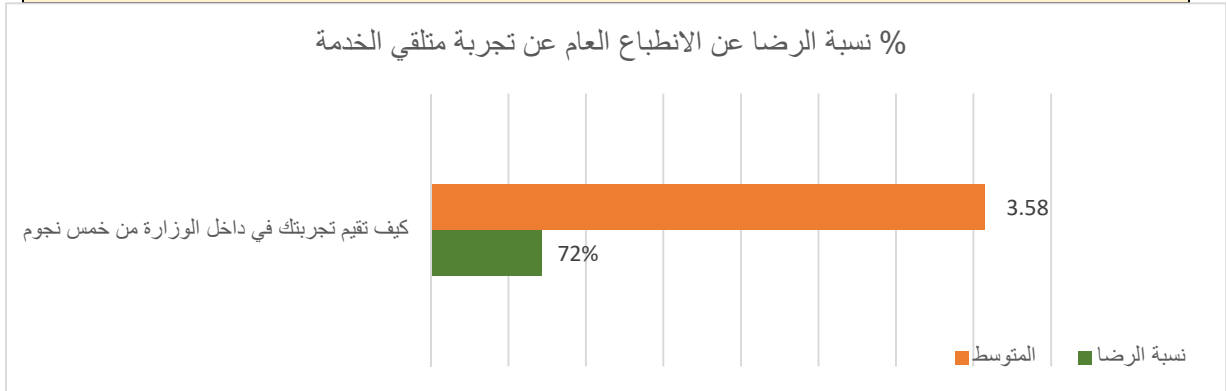


يتبين من الجدول رقم (16) والرسم البياني أعلاه أن أعلى نسبة رضا عن الشفافية والعدالة في تقديم الخدمات (67%) بينما كان أقل نسبة رضا عن التعريف بالخدمات التي تقدمها الوزارة من خلال تعاون الوزارة مع شبكات إعلامية (66%).

### المحور العاشر : قياس درجة الرضا عن الانطباع العام عن تجربة متلقي الخدمة

**جدول (17)**

| السؤال                                      | الدرجة الأولى | الدرجة الثانية | الدرجة الثالثة | الدرجة الرابعة | الدرجة الخامسة | الدرجة السادسة | الدرجة السابعة | الدرجة الثامنة | الدرجة التاسعة | الدرجة العاشرة |
|---------------------------------------------|---------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| كيف تقيم تجربتك في داخل الوزارة من خمس نجوم | 98            | 106            | 154            | 12             | 30             | 8%             | 3%             | 39%            | 27%            | 25%            |
| العدد                                       | 98            | 106            | 154            | 12             | 30             | 8%             | 3%             | 39%            | 27%            | 25%            |
| النسبة                                      | 98            | 106            | 154            | 12             | 30             | 8%             | 3%             | 39%            | 27%            | 25%            |
| المتوسط الحسابي للمحور ككل                  |               |                |                |                |                |                |                |                |                |                |
| 3.58                                        |               |                |                |                |                |                |                |                |                |                |

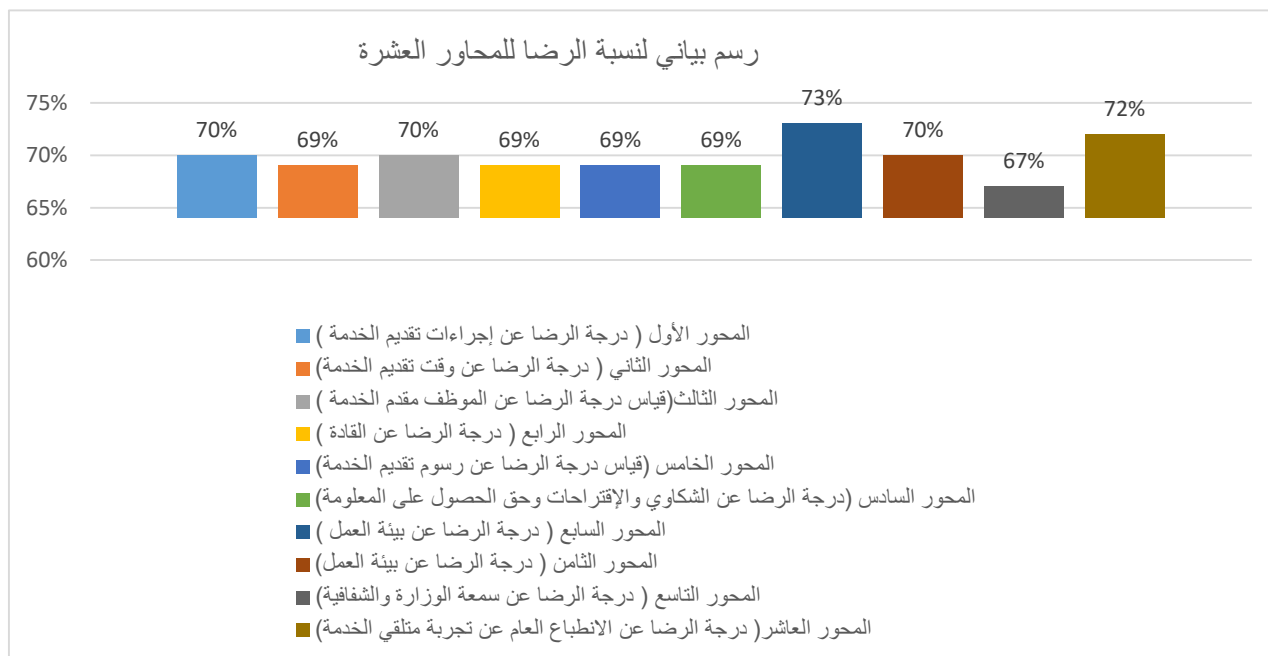


يتبين من الجدول رقم (17) والرسم البياني أعلاه أن نسبة الرضا عن تقييم تجربة متلقي الخدمة من خمسة نجوم (72%).

## النتائج

جدول (18)

| المحور                                                                    | نسبة الرضا/محور % |
|---------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| المحور الأول ( درجة الرضا عن إجراءات تقديم الخدمة )                       | 70%               |
| المحور الثاني ( درجة الرضا عن وقت تقديم الخدمة )                          | 69%               |
| المحور الثالث (قياس درجة الرضا عن الموظف مقدم الخدمة )                    | 70%               |
| المحور الرابع ( درجة الرضا عن القادة )                                    | 69%               |
| المحور الخامس (قياس درجة الرضا عن رسوم تقديم الخدمة)                      | 69%               |
| المحور السادس (درجة الرضا عن الشكاوي والاقتراحات وحق الحصول على المعلومة) | 69%               |
| المحور السابع ( درجة الرضا عن بيئة العمل )                                | 73%               |
| المحور الثامن ( درجة الرضا عن الموقع الالكتروني)                          | 70%               |
| المحور التاسع ( درجة الرضا عن سمعة الوزارة والشفافية)                     | 67%               |
| المحور العاشر ( درجة الرضا عن الانطباع العام عن تجربة متلقي الخدمة)       | 72%               |
| نسبة الرضا للمحاور لعام 2021                                              | 70%               |



يبين الجدول رقم (3) والرسم البياني أعلاه أن المحور السابع الذي يمثل (الرضا عن بيئة العمل) حقق أعلى نسبة رضا بنسبة (73%) بينما أقل نسبة رضا كانت من المحور التاسع الذي مثل (درجة الرضا عن سمعة الوزارة والشفافية) وذلك بنسبة (67%).



### 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 (2021) هي (70%).

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

| نسبة الرضا % | السنة |
|--------------|-------|
| 70%          | 2021  |



## الفصل الاخير

### التوصيات

بناءً على نسبة الرضا العام التي بلغت (70%)، فيما يلي التوصيات التي يمكن اتخاذها لتحسين رضا متلقي الخدمة في وزارة الصحة:

1. يجب توفير التدريب المستمر للموظفين لزيادة مهاراتهم وقدراتهم في مجال تقديم الخدمات الصحية بطريقة فعالة واحترافية .
2. تعزيز آليات التواصل والمشاركة ووضع آليات فعالة لجمع ملاحظات المراجعين والمشاركة في صنع القرار، واعتماد نظام اعتراضات وشكاوى فعال لتحسين تجربة الخدمة.
3. تحسين البنية التحتية داخل الوزارة .
4. مراجعة المعلومات المتوفرة على موقع الوزارة وتحديثها بشكل دوري .

## 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 والعمرى، 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. 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. معجم المصطلحات الإحصائية، المعهد العربي للتدريب والبحوث الإحصائية 2005.
6. 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](#)]

## الملحقات/ نموذج استبانة رضا متلقي الخدمة



### وزارة الصحة قياس احتياجات ورضا متلقي الخدمة (2021)

أخي المواطن/أختي المواطنة

تحية طيبة وبعد،،،

تقوم وزارة الصحة بإجراء دراسة للوقوف على احتياجات متلقي الخدمة وذلك بهدف تطوير وتحسين الأداء لتقديم أفضل الخدمات لكم وان نجعل تجربتكم مميزة و مريحة. من أجل ذلك نرجو منكم التكرم بمنحنا بضع دقائق لتعبئة الاستبانة حول أهمية وجودة الخدمات التي تلقيتها في وزارة الصحة وتتضمن (42) سؤال. نرحب بتعليقاتكم و استفساراتكم وسوف تعامل المعلومات بسرية تامة ولن تستخدم الا لأغراض البحث وتحسين الخدمات التي تقدمها الوزارة

الرجاء وضع إشارة ( ) إزاء العبارة الصحيحة فيما يأتي:

| أولاً: معلومات عامة : |                                                                                |                                                     |                                       |
|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|---------------------------------------|
| الاسم (اختياري):      |                                                                                | رقم الهاتف (اختياري):<br>البريد الإلكتروني(اختياري) |                                       |
| الجنس:                | <input type="checkbox"/> ذكر.                                                  | <input type="checkbox"/> أنثى.                      |                                       |
| وقت تعبئة الاستبيان:  |                                                                                |                                                     |                                       |
| العمر:                | <input type="checkbox"/> أقل من 20 سنة.                                        | <input type="checkbox"/> 21 – 30 سنة.               | <input type="checkbox"/> 31 - 40 سنة. |
|                       | <input type="checkbox"/> 41 - 50 سنة.                                          | <input type="checkbox"/> 51 سنة فأكثر.              |                                       |
| المستوى التعليمي:     | <input type="checkbox"/> دكتوراه                                               | <input type="checkbox"/> ماجستير                    | <input type="checkbox"/> بكالوريوس    |
|                       | <input type="checkbox"/> دبلوم عالي<br><input type="checkbox"/> أخرى (أذكرها): | <input type="checkbox"/> دبلوم كليات مجتمع          | <input type="checkbox"/> ثانوية عامة  |
| الجنسية:              | <input type="checkbox"/> أردني                                                 | <input type="checkbox"/> عربي.                      | <input type="checkbox"/> أجنبي.       |
| صفة متلقي الخدمة:     | <input type="checkbox"/> مؤسسة حكومية                                          | <input type="checkbox"/> مؤسسة خاصة                 |                                       |

|                                                                                                                                      |                                                                                               |                                |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
| <input type="checkbox"/> موظفين وزارة<br><input type="checkbox"/> أخرى (أذكرها):                                                     |                                                                                               | <input type="checkbox"/> أفراد |
| هل انت من ذوي الإعاقة ؟<br><input type="checkbox"/> لا - انا لست من ذوي الإعاقة<br><input type="checkbox"/> نعم - انا من ذوي الإعاقة |                                                                                               |                                |
| <b>ثانياً: ماهي المديرية التي قمت بزيارتها</b>                                                                                       |                                                                                               |                                |
| <input type="checkbox"/> مديرية التحول الالكتروني و تكنولوجيا المعلومات.                                                             | <input type="checkbox"/> مديرية الاعلام و العلاقات العامة و خدمة الجمهور                      |                                |
| <input type="checkbox"/> مديرية ادارة المشاريع والتخطيط و التعاون الدولي                                                             | <input type="checkbox"/> مديرية تراخيص المهن و المؤسسات الصحية                                |                                |
| <input type="checkbox"/> مديرية الصيدلة و الصيدلة السريرية                                                                           | <input type="checkbox"/> مديرية الموارد البشرية                                               |                                |
| <input type="checkbox"/> مديرية التعليم والتدريب الطبي                                                                               | <input type="checkbox"/> مديرية طب الاسنان                                                    |                                |
| <input type="checkbox"/> مديرية الرقابة والتدقيق الداخلي                                                                             | <input type="checkbox"/> مديرية الشؤون القانونية                                              |                                |
| <b>ثالثاً: نوع الخدمة التي قدمت لك</b>                                                                                               |                                                                                               |                                |
| <input type="checkbox"/> معاملة روتينية ( استدعاء )                                                                                  | <input type="checkbox"/> معاملة روتينية ( طلب نقل )                                           |                                |
| <input type="checkbox"/> مندوب مبيعات                                                                                                | <input type="checkbox"/> تقديم لعطاء                                                          |                                |
| <input type="checkbox"/> رخصة مزاولة المهنة للموظفين                                                                                 | <input type="checkbox"/> رخصة مؤسسة صحية                                                      |                                |
| <input type="checkbox"/> خدمة تثبيت شهادات المطاعيم الكترونيا خارج الأردن                                                            | <input type="checkbox"/> اصدار شهادة عدم ممانعة لأطباء الاختصاص خارج الاردن                   |                                |
| <input type="checkbox"/> مراجعة بخصوص تدريب سنة الامتياز في مستشفى او مركز وزارة الصحة                                               | <input type="checkbox"/> مراجعة بخصوص انتهاء التدريب و اصدار وثيقة شهادة الامتياز             |                                |
| <input type="checkbox"/> اصدار كتاب المجلس الطبي بسنوات الإقامة و كتاب لمن يههم الأمر                                                | <input type="checkbox"/> مراجعة بخصوص تدريب طلاب الجامعات و الخريجين                          |                                |
| <input type="checkbox"/> نتائج فحص مزاولة المهنة لفنيي الاسنان ومرشدي الصحة السنية                                                   | <input type="checkbox"/> خدمة الحصول على موافقة لجنة اخلاقيات البحث العلمي للابحاث و الدراسات |                                |
| <input type="checkbox"/> تنسيبات الدورات واللجان                                                                                     | <input type="checkbox"/> استفسار بخصوص مواعيد الامتحان لطب الاسنان                            |                                |

|                                                    |                                                          |
|----------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> استلام قرار اللجنة الطبية | <input type="checkbox"/> تقديم الشكاوي والتظلمات واللجان |
| <input type="checkbox"/> أخذ استشارة قانونية       | <input type="checkbox"/> أخرى (أذكرها):                  |

| إجراءات تقديم الخدمات |                                                                            |            |       |       |           |                |
|-----------------------|----------------------------------------------------------------------------|------------|-------|-------|-----------|----------------|
| البند                 | الوصف                                                                      | موافق بشدة | موافق | محايد | غير موافق | غير موافق بشدة |
| 1                     | الخدمات المقدمة محددة ومعلنة وواضحة                                        |            |       |       |           |                |
| 2                     | إجراءات سير الخدمة معلنة في مرافق الوزارة عبر اللوحات الإرشادية.           |            |       |       |           |                |
| 3                     | عدد موظفي الوزارة المعنيين بتقديم الخدمة كافٍ.                             |            |       |       |           |                |
| 4                     | عدد الزيارات للحصول على الخدمة مناسبة                                      |            |       |       |           |                |
| 5                     | الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة معروضة/ منشورة في مكان يسهل الوصول اليه |            |       |       |           |                |
| وقت تقديم الخدمة      |                                                                            |            |       |       |           |                |
| البند                 | الوصف                                                                      | موافق بشدة | موافق | محايد | غير موافق | غير موافق بشدة |
| 6                     | ساعات الاستقبال والحصول على الخدمة معلنة وواضحة                            |            |       |       |           |                |
| 7                     | الوقت المستغرق في الأنتظار الخدمة مناسب                                    |            |       |       |           |                |
| 8                     | الوقت المستغرق لإنجاز الخدمة مناسب.                                        |            |       |       |           |                |
| 9                     | الوقت المستغرق اللازم لإنجاز الخدمة محدد ومعروف لديكم مسبقاً               |            |       |       |           |                |
| 10                    | يتم الالتزام بالوقت المحدد لانجاز الخدمة                                   |            |       |       |           |                |

| مقدمي الخدمات                                                                                                                      |                                                                                         |            |       |       |           |                |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|------------|-------|-------|-----------|----------------|
| البند                                                                                                                              | الوصف                                                                                   | موافق بشدة | موافق | محايد | غير موافق | غير موافق بشدة |
| 11                                                                                                                                 | يتواجد الموظفون المعنيين في مكان عملهم                                                  |            |       |       |           |                |
| 12                                                                                                                                 | يتعامل الموظف بلطف ولباقة                                                               |            |       |       |           |                |
| 13                                                                                                                                 | يتمتع الموظفون بكفاءة وفعالية في تقديم الخدمة                                           |            |       |       |           |                |
| 14                                                                                                                                 | سهولة الوصول إلى الموظف مقدم الخدمة                                                     |            |       |       |           |                |
| 15                                                                                                                                 | يقوم الموظف بمساعدة متلقي الخدمة والاستجابة لمتطلباته                                   |            |       |       |           |                |
| 16                                                                                                                                 | يقوم الموظف بحل المشاكل بشفافية                                                         |            |       |       |           |                |
| 17                                                                                                                                 | يبادر الموظف بسؤال متلقي الخدمة عن أي خدمات أخرى يريدونها بعد الانتهاء من تقديم الخدمة. |            |       |       |           |                |
| القادة                                                                                                                             |                                                                                         |            |       |       |           |                |
| هل احتجت ان تراجع أي مسؤول على معلمتك ؟ إذا كانت الإجابة بنعم نرجو الاجابة على الأسئلة وإذا كانت الإجابة بلا فلا تجيب هذه الأسئلة: |                                                                                         |            |       |       |           |                |
| البند                                                                                                                              | الوصف                                                                                   | موافق بشدة | موافق | محايد | غير موافق | غير موافق بشدة |
| 18                                                                                                                                 | يتواجد المسؤول في موقعه كلما دعت الحاجة                                                 |            |       |       |           |                |
| 19                                                                                                                                 | يسهل الوصول الى المسؤول                                                                 |            |       |       |           |                |
| 20                                                                                                                                 | يمتلك المسؤول الصلاحيات الكلية لتلبية إحتياجاتك                                         |            |       |       |           |                |
| 21                                                                                                                                 | يتعامل المسؤول بمساواة بدون تمييز مع متلقي الخدمة                                       |            |       |       |           |                |
| رسوم تقديم الخدمة                                                                                                                  |                                                                                         |            |       |       |           |                |
| البند                                                                                                                              | الوصف                                                                                   | موافق بشدة | موافق | محايد | غير موافق | غير موافق بشدة |
| 22                                                                                                                                 | تُعلن الوزارة عن رسوم تقديم الخدمة                                                      |            |       |       |           |                |
| 23                                                                                                                                 | لا يوجد اخطاء في تقدير المبالغ المستحقة                                                 |            |       |       |           |                |



|                                                                                                                                          |                                                                                                                             |            |       |       |           |                |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-------|-------|-----------|----------------|
| 24                                                                                                                                       | قيمة الرسوم تتناسب مع قيمة الخدمة المقدمة                                                                                   |            |       |       |           |                |
| الشكاوى والإقتراحات وحق الحصول على المعلومة                                                                                              |                                                                                                                             |            |       |       |           |                |
| البند                                                                                                                                    | الوصف                                                                                                                       | موافق بشدة | موافق | محايد | غير موافق | غير موافق بشدة |
| 25                                                                                                                                       | تتوفر وسائل تقديم المقترحات والشكاوى لدى الوزارة مثل "صندوق الشكاوى والإقتراحات، نافذة على الموقع الإلكتروني، الخط الساخن". |            |       |       |           |                |
| 26                                                                                                                                       | يتم تحديد وقت للرد على الشكاوى والإقتراحات.                                                                                 |            |       |       |           |                |
| 27                                                                                                                                       | يتم الرد على الشكاوى أو الإقتراحات في الوقت المحدد.                                                                         |            |       |       |           |                |
| 28                                                                                                                                       | إجراءات الوزارة لمعالجة الشكاوى واضحة.                                                                                      |            |       |       |           |                |
| بيئة تقديم الخدمة                                                                                                                        |                                                                                                                             |            |       |       |           |                |
| البند                                                                                                                                    | الوصف                                                                                                                       | موافق بشدة | موافق | محايد | غير موافق | غير موافق بشدة |
| 29                                                                                                                                       | مبنى الوزارة نظيف ولائق.                                                                                                    |            |       |       |           |                |
| 30                                                                                                                                       | يتم الالتزام بمنع التدخين في مبنى الوزارة                                                                                   |            |       |       |           |                |
| 31                                                                                                                                       | تتواجد لوحات تعريفية للمدرييات وارقام المكاتب ولوحات تعريفية .                                                              |            |       |       |           |                |
| 32                                                                                                                                       | تتوفر المرافق الحدمية والصحية مثل مقاعد الانتظار، دورات المياه، مواقف سيارات...الخ في الوزارة.                              |            |       |       |           |                |
| 33                                                                                                                                       | يتم التعامل مع ذوي الاعاقة وكبار السن و الحوامل بشكل مناسب وتتوفر مستلزمات سهولة الوصول الى الوزارة                         |            |       |       |           |                |
| الموقع الإلكتروني ومواقع التواصل الاجتماعي                                                                                               |                                                                                                                             |            |       |       |           |                |
| هل سبق وأن استخدمت الموقع الإلكتروني للوزارة. إذا كانت الإجابة بنعم نرجو الاجابة على الأسئلة وإذا كانت الاجابة بلا فلا تجيب هذه الأسئلة: |                                                                                                                             |            |       |       |           |                |
| البند                                                                                                                                    | الوصف                                                                                                                       | موافق بشدة | موافق | محايد | غير موافق | غير موافق بشدة |
| 34                                                                                                                                       | يحتوي الموقع الإلكتروني الخاص بالوزارة على معلومات عن نشأتها وأهدافها                                                       |            |       |       |           |                |
| 35                                                                                                                                       | تتوفر النماذج والأنظمة والإرشادات المتعلقة بكل خدمة على الموقع الإلكتروني                                                   |            |       |       |           |                |
| 36                                                                                                                                       | سهولة تصفح الموقع و الحصول على المعلومة                                                                                     |            |       |       |           |                |
| 37                                                                                                                                       | الوثائق المطلوبة لإنجاز الخدمة موجودة على الموقع                                                                            |            |       |       |           |                |
| 38                                                                                                                                       | الموقع الإلكتروني يوفر بوابة لتقديم للشكاوى والإقتراحات                                                                     |            |       |       |           |                |
| 39                                                                                                                                       | تقوم الوزارة بتحديث البيانات على منصات التواصل                                                                              |            |       |       |           |                |

|  |  |  |  |  |                                                                                |
|--|--|--|--|--|--------------------------------------------------------------------------------|
|  |  |  |  |  | الإجتماعي الرسمية الخاصة بالوزارة واستخدامها في الترويج لنشاطات وأخبار الوزارة |
|--|--|--|--|--|--------------------------------------------------------------------------------|

| السمعة           |                                                                                                              |            |       |       |                |
|------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-------|-------|----------------|
| البند            | الوصف                                                                                                        | موافق بشدة | موافق | محايد | غير موافق بشدة |
| 40               | التعريف بالخدمات التي تقدمها الوزارة من خلال بناء شبكة إعلامية متكاملة مع مختلف وسائل الاعلام والتواصل معها. |            |       |       |                |
| 41               | تلتزم الوزارة بمبادئ الشفافية والعدالة في تقديم الخدمات                                                      |            |       |       |                |
| الإشراك والتواصل |                                                                                                              |            |       |       |                |
|                  | تقوم الوزارة بإشراككم في تطوير وتصميم الخدمات                                                                |            |       |       |                |
|                  | تقوم الوزارة بإشراككم وإطلاعكم 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                             |            |       |       |                |
| الانطباع العام   |                                                                                                              |            |       |       |                |
| البند            | الوصف                                                                                                        | موافق بشدة | موافق | محايد | غير موافق بشدة |
| 42               | كيف تقيم تجربتك في داخل الوزارة من خمس نجوم                                                                  | 5          | 4     | 3     | 2              |

لملاحظاتكم و إقتراحاتكم :