



وزارة الصحة

دراسة رضا الموظفين عن عام

(2023)

إعداد

وزارة الصحة

مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة

الفصل الأول

المقدمة

بالنظر إلى الأهمية الكبيرة التي تحملها رضا الموظفين، فإن فهمه وتحليله يمثل تحديًا استراتيجيًا لأي منظمة، بما في ذلك وزارة الصحة. فرضا الموظفين ليس مجرد مقياس لرضاهم الشخصي، بل يعكس أيضًا فعالية إدارة المؤسسة وكفاءة بيئة العمل بشكل عام. يُعتبر رضا الموظفين عنصرًا حيويًا في تحفيزهم وتشجيعهم على الإبداع والابتكار، كما أنه يساهم في خلق جو داعم وملهم لتحقيق الأهداف المؤسسية.

من هنا، تسعى وزارة الصحة بجدية لتحقيق مستويات عالية من رضا الموظفين من خلال دراسة تحليلية لتفاعلاتهم واستجاباتهم لبيئة العمل. فهم مدى رضاهم واحتياجاتهم ومطالبهم يمكن أن يساهم في توجيه الجهود والموارد نحو المجالات التي تحتاج إلى تحسين، وفي تنمية سياسات وبرامج تعزز الرضا وتعزز الأداء العام للوزارة.

من خلال مراعاة رضا الموظفين وتلبية احتياجاتهم، تعكس الوزارة التزامها ببناء بيئة عمل إيجابية ومحفزة، تساهم في تعزيز التفاعل والتعاون بين أفراد الفريق وتحقيق أهدافها الاستراتيجية بكفاءة ونجاح.

الهدف من الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى قياس درجة رضا الموظفين العاملين في وزارة الصحة وذلك لتحسين الأداء المؤسسي وتعزيز الانتماء للمؤسسة، وتحسين بيئة العمل لزيادة الإنتاجية وتعزيز التفاعل الإيجابي بين أفراد الفريق.

أهمية الدراسة

من خلال نتائج دراسات رضا الموظفين وتحقيقاً لاستراتيجية الوزارة، تقف الوزارة إلى توفير بيئة عمل تشجع على الابتكار والتطوير المهني، وذلك من خلال:

1. تحسين الأداء المؤسسي: من خلال فهم مستوى رضا الموظفين، يمكن للوزارة تحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين وتطوير لتعزيز الأداء العام وتحقيق أهدافها بفعالية.
2. تعزيز الولاء والانتماء: يمكن لدراسة رضا الموظفين أن تعزز الولاء والانتماء للوزارة، حيث يشعر الموظفون بأهمية وجودهم وتقدير جهودهم، مما يزيد من ارتباطهم بالوزارة ويزيد من إيجابية تفاعلهم مع الأهداف والقيم الخاصة بها.
3. تحسين بيئة العمل: من خلال تحليل ملاحظات الموظفين حول بيئة العمل، يمكن للوزارة تحديد العوامل التي تؤثر سلباً على رضاهم واتخاذ التدابير اللازمة لتحسينها، مما يؤدي إلى تحسين جودة الحياة العملية وزيادة الرضا والسعادة في العمل.
4. تعزيز الابتكار والإبداع: عن طريق إشراك الموظفين وتحفيزهم وتوفير بيئة عمل ملائمة، يمكن للوزارة أن تعزز الابتكار والإبداع، حيث يشعر الموظفون بالحرية في التعبير عن أفكارهم واقتراحاتهم والمساهمة في تحسين العمليات وتطوير الخدمات.

منهجية الدراسة:

اعتمدت الدراسة على استخدام المنهج الوصفي التحليلي الكيفي.

مجتمع الدراسة والعينة:

يتكون مجتمع الدراسة من موظفي مركز وزارة الصحة ويساوي (860) موظف، وتم احتساب العينة المماثلة من خلال برنامج (G-Power) كالأتي: دراسة العينة عند مستوى ثقة: (95%)، نسبة الخطأ المسموح بها: (5%)، واخذ (9%) من نسبة مجتمع الدراسة وهذا يعني أن العينة المماثلة لمجتمع الدراسة هي: (110) استبانة.

أداة الدراسة:

لقياس رضا الموظفين وتحقيق هدف الدراسة وجمع البيانات المطلوبة فقد تم بناء الاستبانة نماذج جوجل، واعتمد بنائها على الدراسات السابقة لوزارة الصحة. وتكونت الإستبانة من سبعة محاور.

الأساليب الإحصائية:

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

التوزيع الديموغرافي للعينة:

تبين الجداول (1)، (2)، (3)، (4) و (5) و (6) في الصفحات اللاحقة المعلومات الديموغرافية عن العينة:

1. المستوى الإداري
2. المستوى التعليمي
3. الفئة العمرية
4. الجنس
5. سنوات الخدمة
6. الفئة الوظيفية

الفصل الثاني

التحليل وعرض النتائج عن التوزيع الديموغرافي للعينة

توزيع العينة حسب المستوى الإداري
جدول (1)

نسبة الرضا	نسبة المشاركين	المستوى الإداري
18.505%	25.455%	إدارية
17.845%	24.545%	تخصصية أولى
12.557%	17.273%	إشرافية
17.184%	23.636%	تخصصية ثانية
6.609%	9.091%	قيادية
72.700%	100.000%	المجموع

بالنظر إلى الجدول رقم (1) يتبين أن أعلى نسبة رضا ومشاركين للدراسة كانت من شاغري الوظائف الإدارية بنسبة (18.50%).

توزيع العينة حسب المستوى التعليمي

جدول (2)

نسبة الرضا	نسبة المشاركين	المستوى التعليمي
35.689%	49.091%	بكالوريوس
13.218%	18.182%	ماجستير
1.322%	1.818%	دكتوراه
15.862%	21.818%	دبلوم كلية مجتمع
3.305%	4.545%	دبلوم عالي
3.305%	4.545%	ثانوية عامة
72.7%	100%	المجموع

بالنظر إلى الجدول رقم (2) يتبين أن أعلى نسبة رضا من الموظفين لمشاركين للدراسة من الحاملين لدرجة البكالوريوس بنسبة (35.6%).

توزيع العينة حسب الفئة العمرية

جدول (3)

نسبة الرضا	نسبة المشاركين	الفئة العمرية
2.644%	3.636%	سنة 21-30
31.063%	42.727%	سنة 31-40
32.385%	44.545%	سنة 41-50
6.609%	9.091%	فأكثر 51
72.700%	100.000%	المجموع

بالنظر إلى الجدول رقم (3) يبين أن أعلى نسبة رضا ومشاركين للدراسة من الفئة العمرية (41-50 سنة) بنسبة (23.3%).

توزيع العينة حسب الجنس

جدول (4)

الجنس	نسبة المشاركين	نسبة الرضا
ذكر	30.909%	22.471%
أنثى	69.091%	50.229%
المجموع	100%	72.7%

بالنظر إلى الجدول رقم (4) يبين أن أعلى نسبة رضا من المشاركين الموزعين حسب الجنس فكانت من الموظفات الإناث بنسبة (50.22%) حيث شكلن أيضاً أعلى نسبة مشاركة في الدراسة عن الذكور.

توزيع العينة حسب سنوات الخدمة في وزارة الصحة

جدول (5)

سنوات الخدمة في وزارة الصحة	نسبة المشاركين	نسبة الرضا
(1-5) سنوات	20.909%	15.201%
(6-10) سنوات	23.636%	17.184%
(11-15) سنة	25.455%	18.505%
16 سنة فأكثر	30.000%	21.810%
المجموع	100%	72.7%

بالنظر إلى الجدول رقم (5) يبين أن أعلى نسبة رضا من المشاركين حسب عدد سنوات الخبرة من (16) سنة خبرة فأكثر.

توزيع العينة حسب الفئة الوظيفية

جدول (6)

نسبة الرضا	نسبة المشاركين	الفئة الوظيفية
52.873%	72.727%	الفئة الأولى
17.184%	23.636%	الفئة الثانية
2.644%	3.636%	الفئة الثالثة
72.7%	100%	المجموع

الفصل الثالث

التحليل وعرض النتائج

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

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

جدول (7)

الإجابة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
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

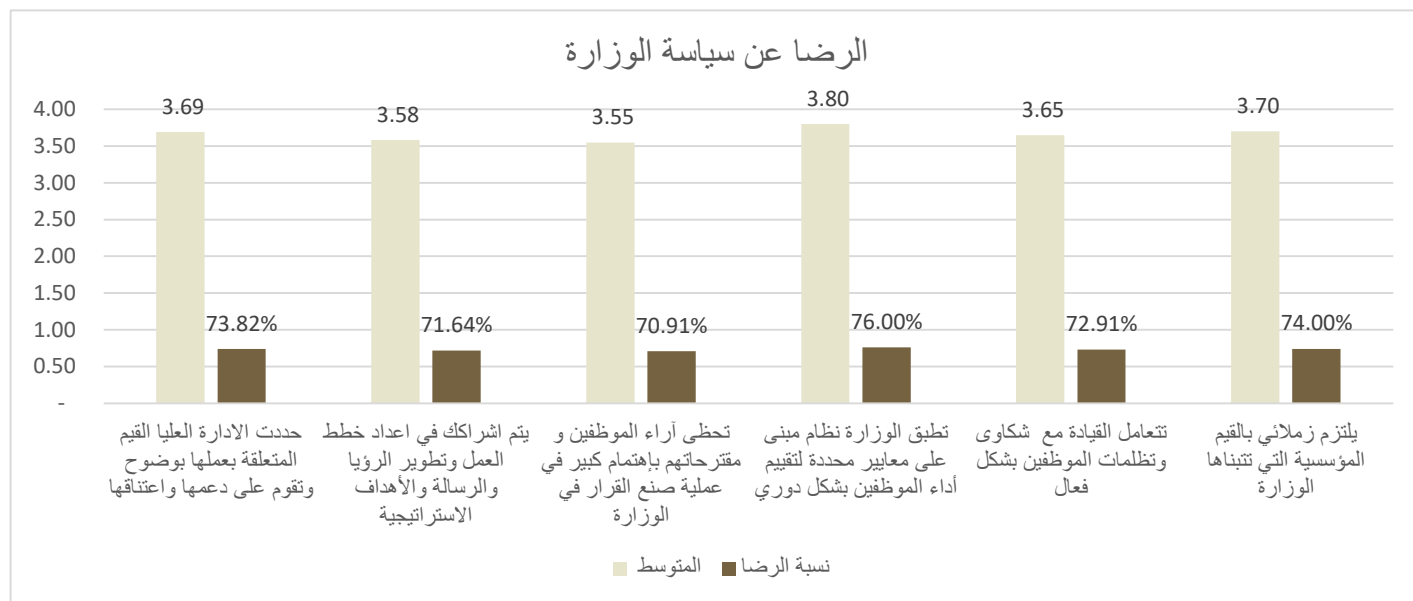
أهمية الدراسة.

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

المحور الأول: الرضا عن سياسة الوزارة

جدول (8)

المحور الأول: الرضا عن سياسة الوزارة		حددت الإدارة العليا القيم المتعلقة بعملها بوضوح وتقوم على دعمها واعتناقها		يتم إشراك في إعداد خطط العمل وتطوير الرؤيا والرسالة والأهداف الاستراتيجية		تحظى آراء الموظفين و مقترحاتهم باهتمام كبير في عملية صنع القرار في الوزارة		تطبق الوزارة نظام مبني على معايير محددة لتقييم أداء الموظفين بشكل دوري		تتعامل القيادة مع شكاوى وتظلمات الموظفين بشكل فعال		يلتزم زملائي بالقيم المؤسسية التي تتبناها الوزارة	
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار
30.000%	33	31.818%	35	32.727%	36	25.455%	28	25.455%	28	30.91%	34	موافق بشدة	
31.818%	35	29.091%	32	34.545%	38	33.636%	37	37.273%	41	34.55%	38	موافق	
19.091%	21	20.000%	22	18.182%	20	18.182%	20	16.364%	18	15.45%	17	محايد	
16.364%	18	10.000%	11	9.091%	10	15.455%	17	11.818%	13	10.91%	12	غير موافق	
2.727%	3	9.091%	10	5.455%	6	7.273%	8	9.091%	10	8.18%	9	غير موافق بشدة	
100.00%	110	100.00%	110	100.00%	110	100.00%	110	100.00%	110	100.00%	110	حجم العينة الكلي	
	3.70		3.65		3.80		3.55		3.58		3.69	المتوسط	
	74.00%		72.91%		76.00%		70.91%		71.64%		73.82%	نسبة الرضا	
73.21%												نسبة الرضا عن المحور ككل	



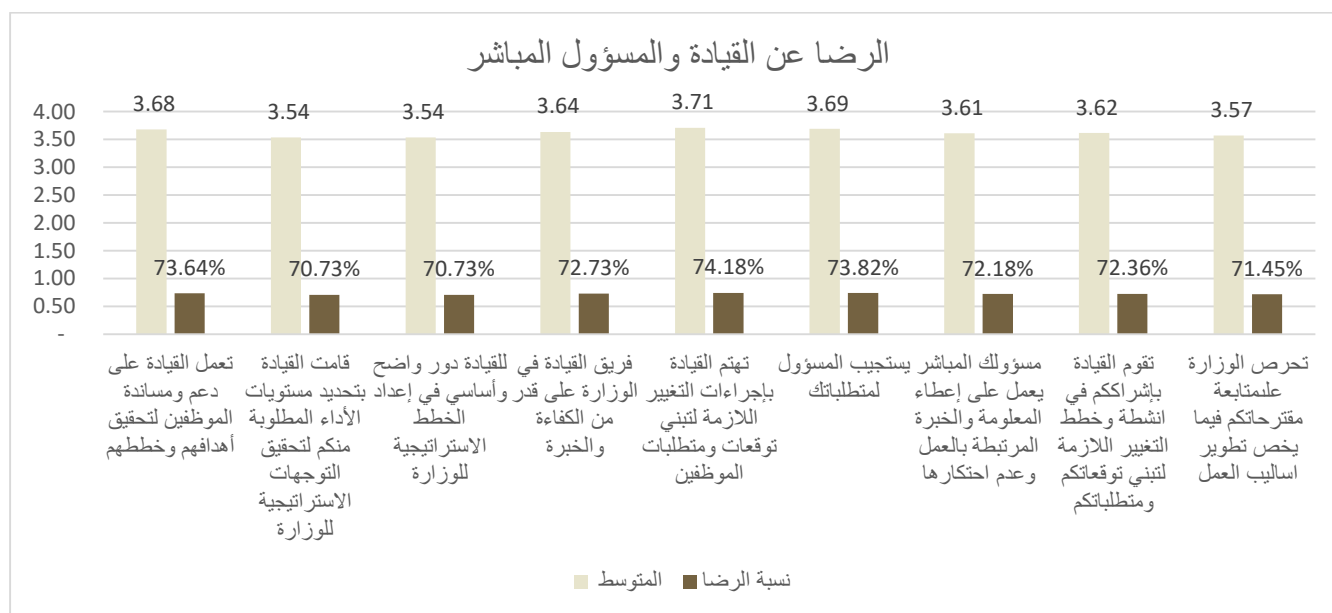
يتبين من الجدول رقم (8) والرسم البياني أعلاه أن مستوى الرضا مرتفعاً عن تطبيق الوزارة نظام مبنى على معايير محددة لتقييم أداء الموظفين بشكل دوري بنسبة (76%)، بينما كان أقل نسبة رضا عن الإهتمام بآراء الموظفين و مقترحاتهم عملية صنع القرار بنسبة (70.9%).

وعليه فإن نسبة الرضا العام لمحور الرضا عن سياسة الوزارة بنسبة (73.21%).

المحور الثاني: الرضا عن القيادة والمسؤول المباشر

جدول (9)

المحور الثاني: الرضا عن القيادة والمسؤول المباشر	تعمل القيادة على دعم ومساندة الموظفين لتحقيق أهدافهم وخططهم		قامت القيادة بتحديد مستويات الأداء المطلوبة منكم لتحقيق التوجهات الاستراتيجية للوزارة		للقيادة دور واضح وأساسي في إعداد الخطط الاستراتيجية للوزارة		فريق القيادة في الوزارة على قدر من الكفاءة والخبرة		تهتم القيادة بإجراءات التغيير اللازمة لتبني توقعات ومتطلبات الموظفين		يستجيب المسؤول لمتطلباتك		مسؤولك المباشر يعمل على إعطاء المعلومة والخبرة المرتبطة بالعمل وعدم احتكارها		تقوم القيادة بإشراككم في أنشطة وخطط التغيير اللازمة لتبني توقعاتكم ومتطلباتكم		تحرص الوزارة علمتابة مقترحاتكم فيما يخص تطوير اساليب العمل	
	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار
موافق بشدة	33.64%	37	27.273%	30	25.455%	28	30.909%	34	30.000%	33	32.727%	36	26.364%	29	28.182%	31	26.364%	29
موافق	28.18%	31	32.727%	36	30.909%	34	28.182%	31	31.818%	35	25.455%	28	37.273%	41	29.091%	32	30.000%	33
محايد	19.09%	21	18.182%	20	21.818%	24	21.818%	24	20.909%	23	22.727%	25	16.364%	18	24.545%	27	23.636%	26
غير موافق	10.91%	12	10.000%	11	15.455%	17	11.818%	13	13.636%	15	16.364%	18	10.909%	12	12.727%	14	16.364%	18
غير موافق بشدة	8.18%	9	11.818%	13	6.364%	7	7.273%	8	3.636%	4	2.727%	3	9.091%	10	5.455%	6	1.818%	2
حجم العينة الكلي	100.00%	110	100.00%	110	100.00%	110	100.00%	110	100.00%	110	100.00%	110	100.00%	110	100.00%	110	98.18%	108
المتوسط	3.68		3.54		3.54		3.64		3.71		3.69		3.61		3.62		3.57	
نسبة الرضا	73.64%		70.73%		70.73%		72.73%		74.18%		73.82%		72.18%		72.36%		71.45%	
نسبة الرضا عن المحور ككل	72.42%																	



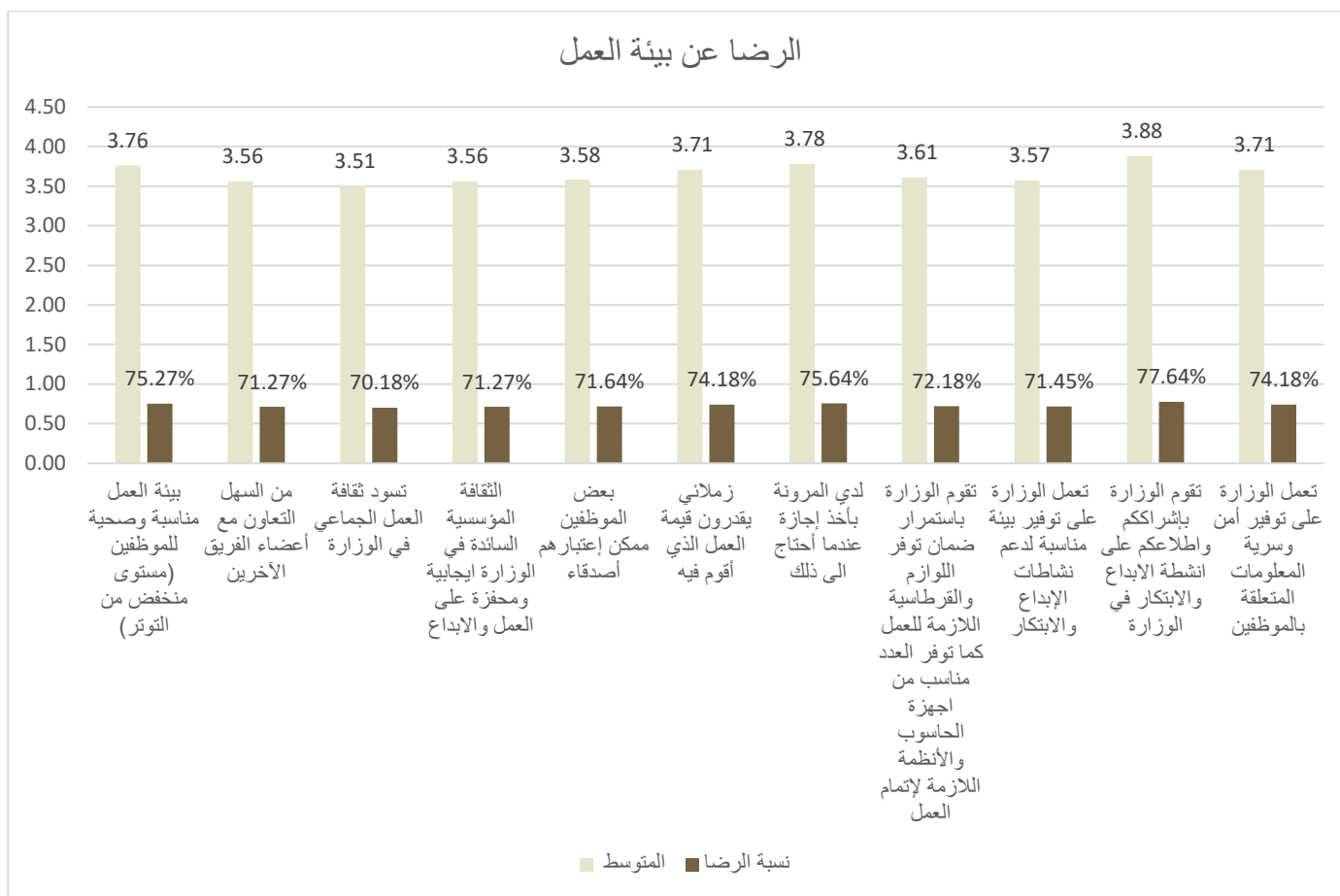
يتبين من الجدول رقم (9) والرسم البياني أعلاه أن مستوى الرضا مرتفعاً عن إهتمام القيادة بإجراءات التغيير اللازمة لتبني توقعات ومتطلبات الموظفين بنسبة (74.18%)، بينما أقل نسبة رضا عن وضوح الدور القيادي في إعداد الخطط الإستراتيجية وعن قيام القيادة بتحديد مستويات الأداء المطلوبة من الموظفين لتحقيق التوجهات الإستراتيجية للوزارة بنسبة (70.73%).

وعليه فإن نسبة الرضا العام لمحور الرضا عن القيادة والمسؤول المباشر بنسبة (72.21%).

المحور الثالث: الرضا عن بيئة العمل

جدول (10)

المحور الثالث: الرضا عن بيئة العمل	بيئة العمل مناسبة وصحية للموظفين (مستوى منخفض من التوتر)		من السهل التعاون مع أعضاء الفريق الآخرين		تسود ثقافة العمل الجماعي في الوزارة		الثقافة المؤسسية السائدة في الوزارة ايجابية ومحفزة على العمل والابداع		بعض الموظفين ممكن اعتبارهم اصدقاء		زملائي يقدرون قيمة العمل الذي أقوم فيه		لدي المرونة بأخذ إجازة عندما أحتاج الى ذلك		تقوم الوزارة باستمرار ضمن توفر اللوازم والقرطاسية اللازمة للعمل كما توفر العدد مناسب من اجهزة الحاسوب والأنظمة		تعمل الوزارة على توفير بيئة مناسبة لدعم نشاطات الإبداع والابتكار		تقوم الوزارة بإشراككم وإطلاعكم على أنشطة الإبداع والابتكار في الوزارة		تعمل الوزارة على توفير أمن وسرية المعلومات المتعلقة بالموظفين	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
موافق بشدة	32	29.09%	37	33.63%	29	26.36%	30	27.27%	35	31.81%	36	32.72%	39	35.45%	20	18.18%	14	12.72%	18	16.36%	10	9.09%
موافق	46	41.82%	37	33.63%	35	31.81%	36	32.72%	31	28.18%	31	28.18%	39	35.45%	20	18.18%	27	24.54%	26	23.63%	20	18.18%
محايد	14	12.73%	19	17.27%	22	20.00%	25	22.72%	24	21.81%	23	20.90%	20	18.18%	20	18.18%	14	12.72%	18	16.36%	10	9.09%
غير موافق	10	9.09%	13	11.81%	15	13.63%	11	10.00%	16	14.54%	15	13.63%	9	8.18%	9	8.18%	14	12.72%	18	16.36%	10	9.09%
غير موافق بشدة	8	7.27%	11	10.00%	10	9.09%	10	9.09%	6	5.45%	5	4.54%	7	6.36%	6	5.45%	2	1.81%	6	5.45%	4	3.63%
حجم العينة الكلي	110	100.00%	110	100.00%	110	100.00%	110	100.00%	110	100.00%	110	100.00%	110	100.00%	110	100.00%	110	100.00%	112	101.82%	110	100.00%
المتوسط	3.76		3.56		3.51		3.56		3.58		3.71		3.78		3.61		3.57		3.88		3.71	
نسبة الرضا	75.27%		71.27%		70.18%		71.27%		71.64%		74.18%		75.64%		72.18%		71.45%		77.64%		74.18%	
نسبة الرضا عن المحور ككل	73.17%																					



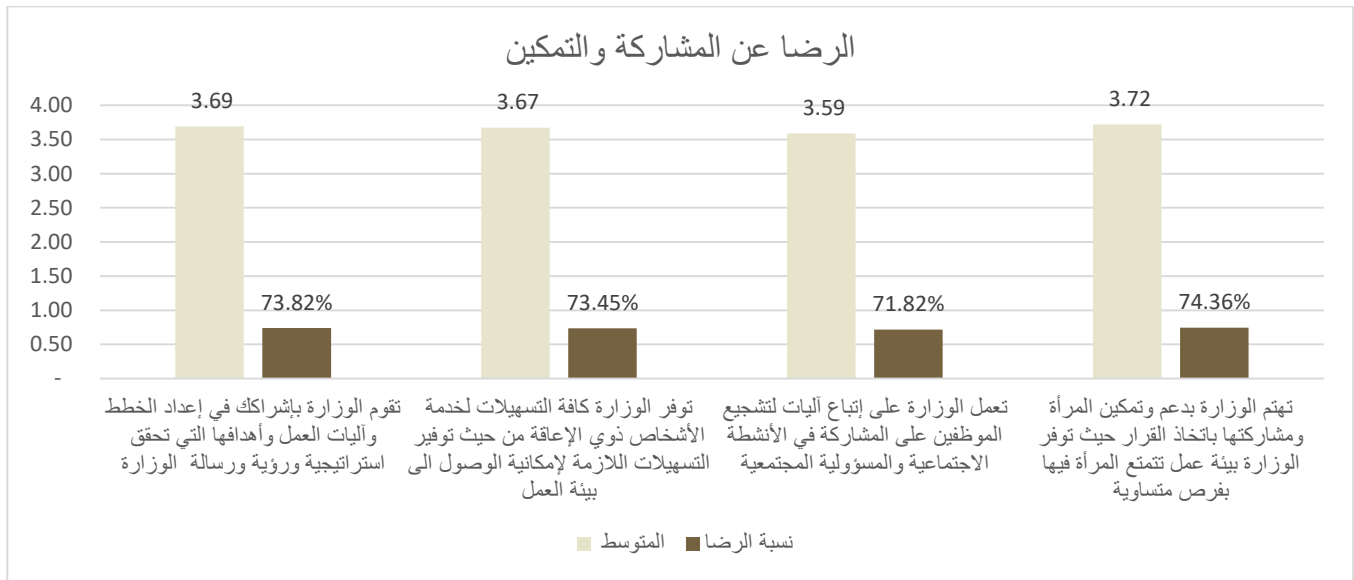
يتبين من الجدول رقم (10) والرسم البياني أعلاه أن مستوى الرضا مرتفعاً عن قيام الوزارة بإشراك وإطلاع الموظفين على أنشطة الإبداع والإبتكار في الوزارة بنسبة (77.64%)، بينما أقل نسبة رضا عن تسيد ثقافة العمل الجماعي بنسبة (70.18%).

وعليه فإن نسبة الرضا العام لمحور الرضا عن بيئة العمل بنسبة (73.17%).

المحور الرابع: الرضا عن المشاركة والتمكين

جدول (11)

المحور الرابع: الرضا عن المشاركة والتمكين		تقوم الوزارة بإشراك في إعداد الخطط وآليات العمل وأهدافها التي تحقق استراتيجية ورؤية ورسالة الوزارة		توفر الوزارة كافة التسهيلات لخدمة الأشخاص ذوي الإعاقة من حيث توفير التسهيلات اللازمة لإمكانية الوصول الى بيئة العمل		تعمل الوزارة على إتباع آليات لتشجيع الموظفين على المشاركة في الأنشطة الاجتماعية والمسؤولية المجتمعية		تهتم الوزارة بدعم وتمكين المرأة ومشاركتها باتخاذ القرار حيث توفر الوزارة بيئة عمل تتمتع المرأة فيها بفرص متساوية	
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار
28.182%	31	27.273%	30	29.091%	32	32.73%	36	موافق بشدة	
35.455%	39	31.818%	35	33.636%	37	33.64%	37	موافق	
20.909%	23	20.000%	22	20.000%	22	14.55%	16	محايد	
10.909%	12	14.545%	16	10.000%	11	8.18%	9	غير موافق	
4.545%	5	6.364%	7	7.273%	8	10.91%	12	غير موافق بشدة	
100.00%	110	100.00%	110	100.00%	110	100.00%	110	حجم العينة الكلي	
	3.72		3.59		3.67		3.69	المتوسط	
	74.36%		71.82%		73.45%		73.82%	نسبة الرضا	
73.36%								نسبة الرضا عن المحور ككل	



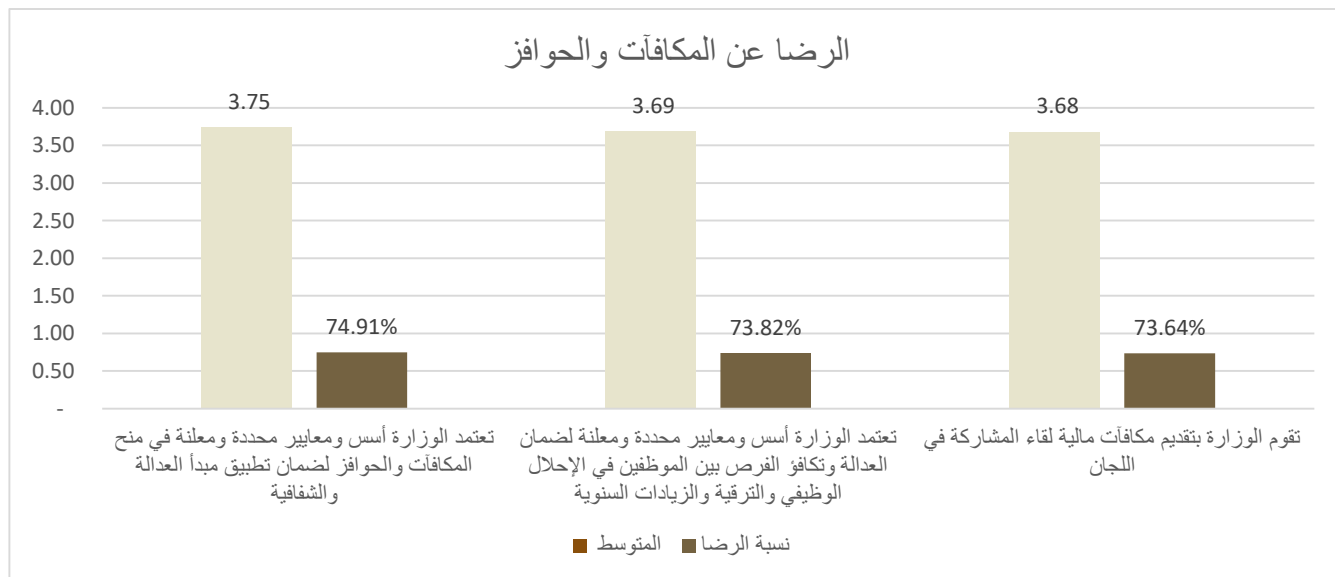
يتبين من الجدول رقم (11) والرسم البياني أعلاه أن مستوى الرضا مرتفعاً عن إهتمام الوزارة بدعم وتمكين المرأة ومشاركتها باتخاذ القرار مع توفير الوزارة بيئة عمل تتمتع المرأة فيها بفرص متساوية بنسبة (74.36%)، بينما أقل

نسبة رضا عن قيام الوزارة بإشراكك وإطلاع الموظفين في إعداد الخطط وآليات العمل وأهدافها التي تساهم في تحقيق استراتيجية ورؤية ورسالة الوزارة بنسبة (73.82%).
وعليه فإن نسبة الرضا العام لمحور الرضا عن المشاركة والتمكين بنسبة (73.36%).

المحور الخامس: الرضا عن المكافآت والحوافز

جدول (12)

المحور الخامس: الرضا عن المكافآت والحوافز		تعتمد الوزارة أسس ومعايير محددة ومعلنة في منح المكافآت والحوافز لضمان تطبيق مبدأ العدالة والشفافية		تعتمد الوزارة أسس ومعايير محددة ومعلنة لضمان العدالة وتكافؤ الفرص بين الموظفين في الإحلال الوظيفي والترقية والزيادات السنوية		تقوم الوزارة بتقديم مكافآت مالية لقاء المشاركة في اللجان	
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار
29.091%	32	28.182%	31	32.73%	36	29.091%	32
32.727%	36	34.545%	38	34.55%	38	32.727%	36
19.091%	21	20.909%	23	15.45%	17	19.091%	21
15.455%	17	10.909%	12	9.09%	10	15.455%	17
3.636%	4	5.455%	6	8.18%	9	3.636%	4
100.00%	110	100.00%	110	100.00%	110	100.00%	110
	3.68		3.69		3.75		3.68
	73.64%		73.82%		74.91%		73.64%
74.12%						نسبة الرضا عن المحور ككل	

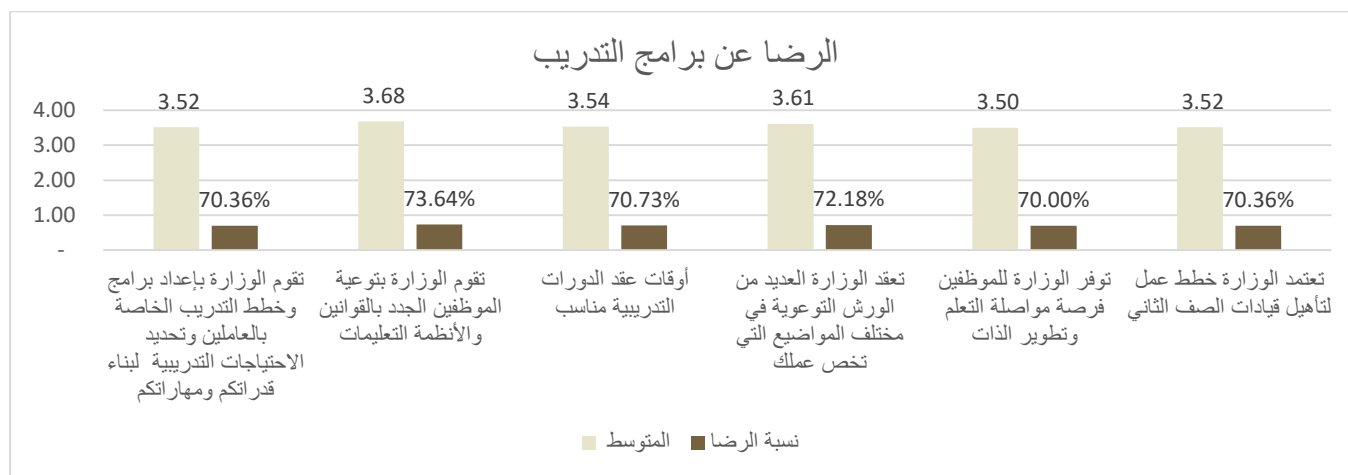


يتبين من الجدول رقم (12) والرسم البياني أعلاه أن مستوى الرضا مرتفعاً عن اعتماد الوزارة على أسس ومعايير محددة ومعلنة في منح المكافآت والحوافز لضمان تطبيق مبدأ العدالة والشفافية بنسبة (74.91%)، بينما أقل نسبة رضا عن قيام الوزارة بتقديم مكافآت مالية لقاء المشاركة في اللجان بنسبة (73.64%). وعليه فإن نسبة الرضا العام لمحور الرضا عن المكافآت والحوافز بنسبة (74.12%).

المحور السادس: الرضا عن برامج التدريب

جدول (13)

تتبع الوزارة خطط عمل لتأهيل قيادات الصف الثاني		توفر الوزارة للموظفين فرصة مواصلة التعلم وتطوير الذات		تتبع الوزارة العديد من الورش التوعوية في مختلف المواضيع التي تخص عملك		أوقات عقد الدورات التدريبية مناسبة		تقوم الوزارة بتوعية الموظفين الجدد بالقوانين والأنظمة التعليمية		تقوم الوزارة بإعداد برامج وخطط التدريب الخاصة بالعاملين وتحديد الاحتياجات التدريبية لبناء قدراتكم ومهاراتكم		المحور السادس: الرضا عن برامج التدريب
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
24.545%	27	22.727%	25	26.364%	29	25.455%	28	30.909%	34	27.27%	30	موافق بشدة
30.909%	34	35.455%	39	32.727%	36	31.818%	35	34.545%	38	30.91%	34	موافق
24.545%	27	20.000%	22	20.000%	22	20.909%	23	14.545%	16	18.18%	20	محايد
11.818%	13	12.727%	14	17.273%	19	14.545%	16	11.818%	13	13.64%	15	غير موافق
8.182%	9	9.091%	10	3.636%	4	7.273%	8	8.182%	9	10.00%	11	غير موافق بشدة
100.00%	110	100.00%	110	100.00%	110	100.00%	110	100.00%	110	100.00%	110	حجم العينة الكلي
	3.52		3.50		3.61		3.54		3.68		3.52	المتوسط
	70.36%		70.00%		72.18%		70.73%		73.64%		70.36%	نسبة الرضا
71.21%												نسبة الرضا عن المحور ككل



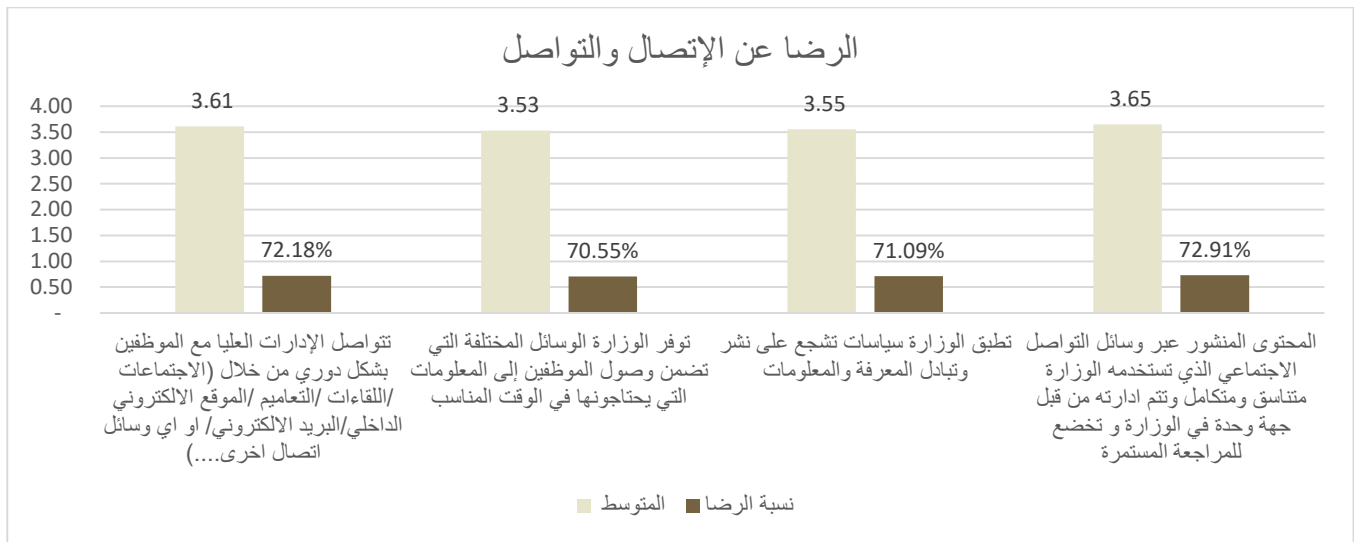
يتبين من الجدول رقم (13) والرسم البياني أعلاه أن مستوى الرضا مرتفعاً عن قيام الوزارة بتوعية الموظفين الجدد بالقوانين والأنظمة التعليمية بنسبة (73.36%)، بينما أقل نسبة رضا عن توفير الوزارة للموظفين فرصة مواصلة التعلم وتطوير الذات بنسبة (70.36%).

وعليه فإن نسبة الرضا العام لمحور الرضا عن برامج التدريب نسبة (71.21%).

المحور السابع: الرضا عن الاتصال والتواصل

جدول (14)

المحتوى المنشور عبر وسائل التواصل الاجتماعي الذي تستخدمه الوزارة متناسق ومتكامل وتم ادارته من قبل جهة وحدة في الوزارة و تخضع للمراجعة المستمرة		تطبق الوزارة سياسات تشجع على نشر وتبادل المعرفة والمعلومات		توفر الوزارة الوسائل المختلفة التي تضمن وصول الموظفين إلى المعلومات التي يحتاجونها في الوقت المناسب		تتواصل الإدارات العليا مع الموظفين بشكل دوري من خلال (الاجتماعات /اللقاءات /التعاميم /الموقع الالكتروني الداخلي/ البريد الالكتروني/ او اي وسائل اتصال اخرى....)		المحور السابع: الرضا عن الإتصال والتواصل
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
24.545%	27	27.273%	30	24.545%	27	30.91%	34	موافق بشدة
35.455%	39	30.909%	34	31.818%	35	32.73%	36	موافق
25.455%	28	19.091%	21	23.636%	26	13.64%	15	محايد
9.091%	10	15.455%	17	11.818%	13	11.82%	13	غير موافق
5.455%	6	7.273%	8	8.182%	9	10.91%	12	غير موافق بشدة
100.00%	110	100.00%	110	100.00%	110	100.00%	110	حجم العينة الكلي
	3.65		3.55		3.53		3.61	المتوسط
	72.91%		71.09%		70.55%		72.18%	نسبة الرضا
71.68%								نسبة الرضا عن المحور ككل

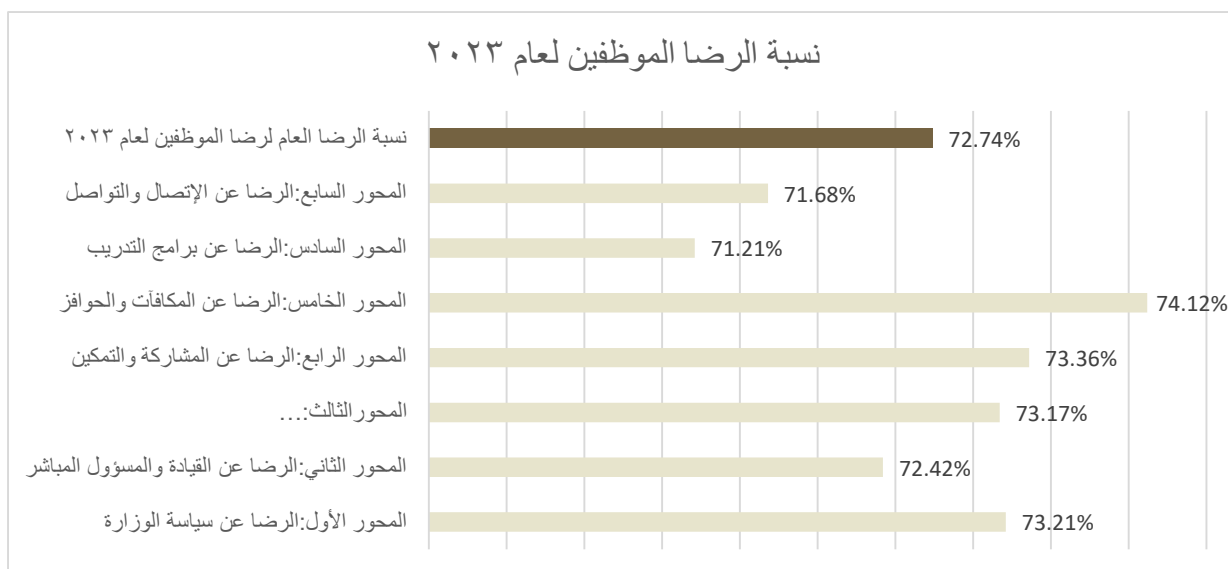


يتبين من الجدول رقم (14) والرسم البياني أعلاه أن مستوى الرضا مرتفعاً عن المحتوى المنشور عبر وسائل التواصل الاجتماعي الذي تستخدمه الوزارة متناسق ومتكامل وتتم ادارته من قبل جهة وحدة في الوزارة و تخضع للمراجعة المستمرة بنسبة (72.91%)، بينما أقل نسبة رضا عن توفير الوزارة الوسائل المختلفة التي تضمن وصول الموظفين إلى المعلومات التي يحتاجونها في الوقت المناسب بنسبة (70.55%). وعليه فإن نسبة الرضا العام لمحور الرضا عن الاتصال والتواصل بنسبة (71.68%).

نسبة الرضا العام للموظفين

جدول (15)

المحور	نسبة الرضا لكل محور %
المحور الأول: الرضا عن سياسة الوزارة	73.21%
المحور الثاني: الرضا عن القيادة والمسؤول المباشر	72.42%
المحور الثالث: الرضا عن بيئة العمل	73.17%
المحور الرابع: الرضا عن المشاركة والتمكين	73.36%
المحور الخامس: الرضا عن المكافآت والحوافز	74.12%
المحور السادس: الرضا عن برامج التدريب	71.21%
المحور السابع: الرضا عن الإتصال والتواصل	71.68%
نسبة الرضا العام للموظفين عن عام 2023	72.74%



يتبين من الجدول رقم (16) والرسم البياني أعلاه أن أعلى مستوى رضا للمحاور عن المحور الخامس والمتضمن الرضا عن المكافآت والحوافز بنسبة (74.12%)، بينما أقل مستوى رضا للمحاور عن المحور السادس والمتضمن الرضا عن برامج التدريب بنسبة (71.21%).

المستهدف	نسبة الرضا العام	رضا الموظفين لعام
%65	%72.74	2023

الفصل الرابع

التوصيات

بناءً على نسبة الرضا العام التي بلغت (72.7%)، فيما يلي التوصيات التي يمكن اتخاذها لتحسين رضا الموظفين العاملين مركز الوزارة:

1. تطوير أسس لمنح المكافآت المالية وتشجيع الإبداع والابتكار والتميز في العمل.
2. تطوير الموظفين في مجالات الابتكار وأدوات وأدوات الذكاء الاصطناعي.
3. تطوير استراتيجية للاتصال والتواصل الداخلي.
4. تعزيز أنشطة المسؤولية المجتمعية.
5. تفعيل نظام الدوام المرن.
6. العمل على زيادة تعزيز برامج التدريب وتطوير الذات للموظفين، وتوفير فرص متنوعة للتعلم وتطوير المهارات، مما يساهم في رفع مستوى الكفاءة وزيادة رضا الموظفين عن بيئة العمل.

المراجع:

1. المراجع العربية:

- 1.1 سياسة التحقق من صحة البيانات المعتمدة في وزارة الصحة رمز MOH/QI/GL/02.
- 1.2 معايير اعتماد المستشفيات من مجلس اعتماد المؤسسات الصحية الطبعة الرابعة 2020.
- 1.3 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.).