



دراسة رضا الموظفين (2022)

إعداد مديرية التطوير
المؤسسي وضبط الجودة



المقدمة

تهتم وزارة الصحة برضا الموظفين وتولي أهمية بالغة لضمان استفادتها القصوى من تقارير الرضا. فهما يعتبران أدوات قيمة تساعد الوزارة على تقييم أداءها كمنظمة، وتحديد نقاط القوة والضعف في بيئة العمل. كما يمكن لهذه التقارير أن تشير إلى الاحتياجات الخاصة بالموظفين وتوجيه الجهود لتحسين الأداء العام وتعزيز رضاهم.

تعتبر وزارة الصحة الرضا المهني للموظفين من أولوياتها القصوى، وتكون مستعدة للعمل على تحقيق ذلك من خلال تبني سياسات وإجراءات تعزز الرضا وتعزز بيئة العمل الإيجابية. تهدف الوزارة إلى توفير بيئة عمل تشجع على الابتكار والتطور المهني، وتوفير الدعم اللازم للموظفين لتحقيق طموحاتهم المهنية.

يعتبر الاستفادة الوزارة من تقارير الرضا أمراً حيوياً لتحسين أداءها. فهي تستخدم هذه التقارير لتحليل ردود فعل الموظفين واستيعاب توجهاتهم واحتياجاتهم الفردية والجماعية. ثم تقوم الوزارة باتخاذ الإجراءات والتدابير اللازمة لتلبية هذه الاحتياجات وتعزيز رضا الموظفين.

الهدف من الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى قياس درجة رضا الموظفين العاملين في وزارة الصحة وذلك لإتخاذ الإجراءات المناسبة التي تنعكس إيجاباً على الأداء الوظيفي للموظفين.

أهمية الدراسة

تُعد هذه الدراسة من الدراسات الهامة، وتكمن أهميتها في موضوعها الذي يعد محط اهتمام المؤسسات الحكومية. وتتجلى أهمية دراسة رضا الموظفين من خلال

إمكانية الاستفادة منها في رسم الخطط والسياسات التي تساعد في تعزيز ولاء وإنتماء الموظفين اتجاه الإدارة بما يحقق الأهداف التالية:

- تقديم الموظفين أفضل ما لديهم من أجل تحقيق أهداف الوزارة.
- تمكين الوزارة من المحافظة على الخبرات والكفاءات البشرية الموجودة لديها.
- دعم الموظفين للإدارة في أوقات الأزمات دون النظر إلى المقابل المادي.
- تعزيز وتطوير الخدمات المقدمة من قبل الوزارة لمتلقي الخدمة والشركاء.

المنهجية وآلية القياس

تم تجهيز الأداة المناسبة لهذه الدراسة (الاستبانة) ومن ثم عرضها على محكم من ذو الخبرة للتحقق من صدق الأداة المستخدمة ودقتها ثم تم تعميم هذه الاستبانة على موظفي وزارة الصحة جميعهم على الموقع الإلكتروني لوزارة الصحة، وتم مخاطبة المديرية بضرورة تعبئة الاستبيان من الموظفين حيث بلغ عدد الموظفين الذين قاموا بتعبئة الاستبيان (378).

تم اعتماد نتيجة الرضا لعام 2021 قيمة الأساس حيث بلغت هذه القيمة 55% وتم احتساب المستهدف لعام 2022 بزيادة سنوية مقدارها 5%.

كيفية حساب حجم العينة:

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

في هذه الدراسة نعرف مجتمع الدراسة بأنه جميع الموظفين العاملين داخل مبنى وزارة الصحة. هنالك سياسة معتمدة لدى الوزارة يتم الرجوع إليها لحساب حجم العينة المناسبة وتتضمن استخدام مقياس مورغان العالمي واستخدام الموقع الإلكتروني:

www.calculator.net/sample-size-calculator.html

مجتمع الدراسة : عدد موظفي وزارة الصحة = 860 موظف وموظفة
وعند حساب حجم العينة تبين أن (378) هو عدد مناسب ويمثل مجتمع الدراسة.

فرضية الدراسة

اعتمدت الدراسة الأسلوب العلمي المدروس والأسس العلمية المتبعة للوصول إلى الهدف وهو الإرتقاء إلى أعلى درجات الجودة، وهذه الدراسة تحاول الإجابة على هذه التساؤلات:

1. ما مدى رضا الموظفين عن سياسة الوزارة؟
2. ما مدى رضا الموظفين عن القيادة والمسؤول المباشر؟
3. ما مدى رضا الموظفين عن بيئة العمل؟
4. ما مدى رضا الموظفين عن التمكين وإشراك الموظفين؟
5. ما مدى رضا الموظفين عن المكافآت والحوافز؟
6. ما مدى رضا الموظفين عن التدريب؟
7. ما مدى رضا الموظفين عن الاتصال والتواصل؟

تعريف رضا الموظفين

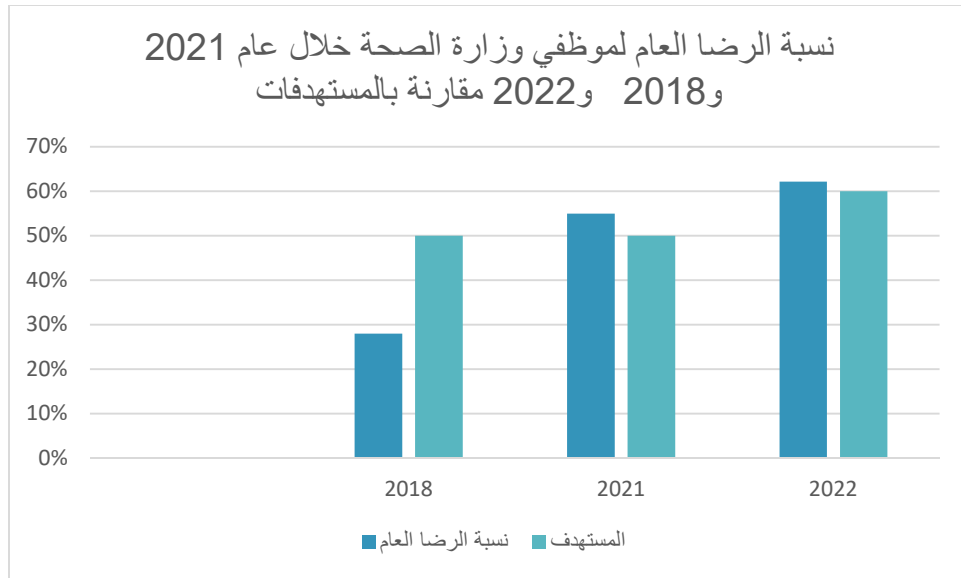
يُعرف الرضا الوظيفي بأنه المشاعر الجيدة التي تنشأ بداخل الموظف اتجاه عمله ووظيفته التي يشغلها. فيشعر بالإرتياح والسعادة والسرور أثناء أداء عمله، وينعكس ذلك على أدائه في العمل بشكل خاص وأيضاً ينعكس على حياته كلها بشكل عام. ويحدث ذلك عندما يشعر الموظف أن الوظيفة تلبي احتياجاته وتوقعاته.

تعتبر قياسات الرضا أداة قيمة لقياس الأداء وتحديد نقاط القوة والضعف في بيئة العمل. وتقوم باتخاذ الإجراءات والتدابير اللازمة لتلبية احتياجات الموظفين وتعزيز رضاهم والعمل على تحسين الأداء العام. كما تسعى لتعزيز التواصل والتفاعل المستمر مع الموظفين وتنفيذ استبيانات منتظمة لقياس مستوى الرضا وتحقيق الأهداف الاستراتيجية

نسبة الرضا العام

بالنظر إلى تقرير الدراسة وبعد استخراج نتائج محاور الاستبيان و استخراج نتيجة الرضا العام تبين أن نسبة الرضا العام لموظفي وزارة الصحة خلال عام 2022 هي (62.16%). وبذلك تكون الوزارة حققت المستهدف (60%) بزيادة بنسبة (2.16%). كذلك يبين الجدول أدناه نسبة الرضا العام للموظفين خلال الثلاث سنوات الأخيرة. عند مقارنة النتائج تبين ان الوزارة استطاعت رفع نسبة رضا الموظفين في العام 2022 عن العام السابق بنسبة (7.16%).

السنة	نسبة الرضا العام	المستهدف
2018	%28	%50
2021	% 55	%50
2022	%62.16	%60



الفصل الأول

التوزيع الديموغرافي للعينة

تبين الجداول (1)، (2)، (3)، (4) المعلومات الديموغرافية التالية عن العينة:

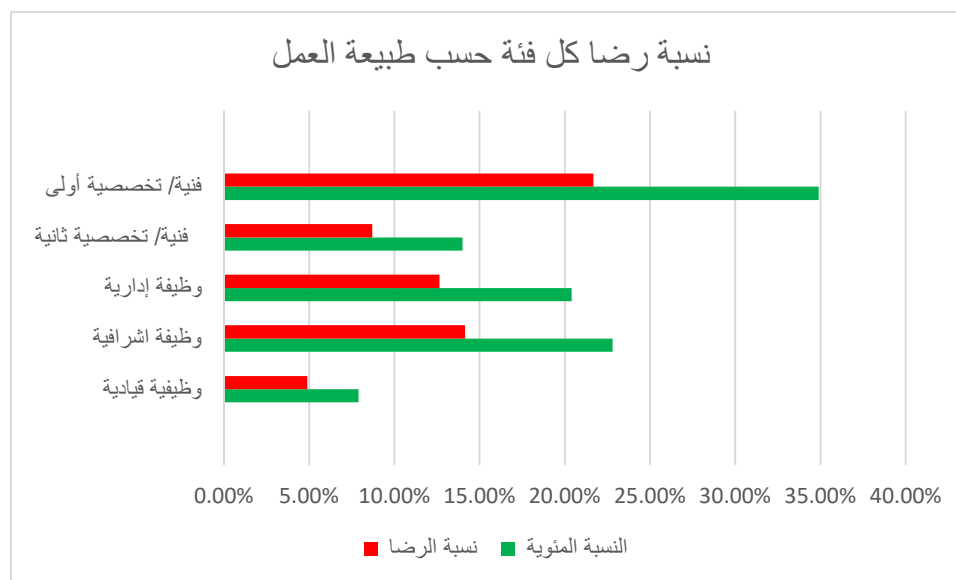
1. طبيعة العمل
2. الفئة الوظيفية
3. الجنس
4. سنوات الخدمة في وزارة الصحة.

جدول (1)

توزيع العينة حسب طبيعة العمل

طبيعة العمل	العدد	النسبة المئوية	نسبة الرضا
وظيفية قيادية	30	7.9%	4.9%
وظيفة اشرافية	86	22.8%	14.15%
وظيفة إدارية	77	20.4%	12.64 %
فنية/ تخصصية ثانية	53	14%	8.70%

21.68%	34.9%	132	فنية/ تخصصية أولى
--------	-------	-----	-------------------

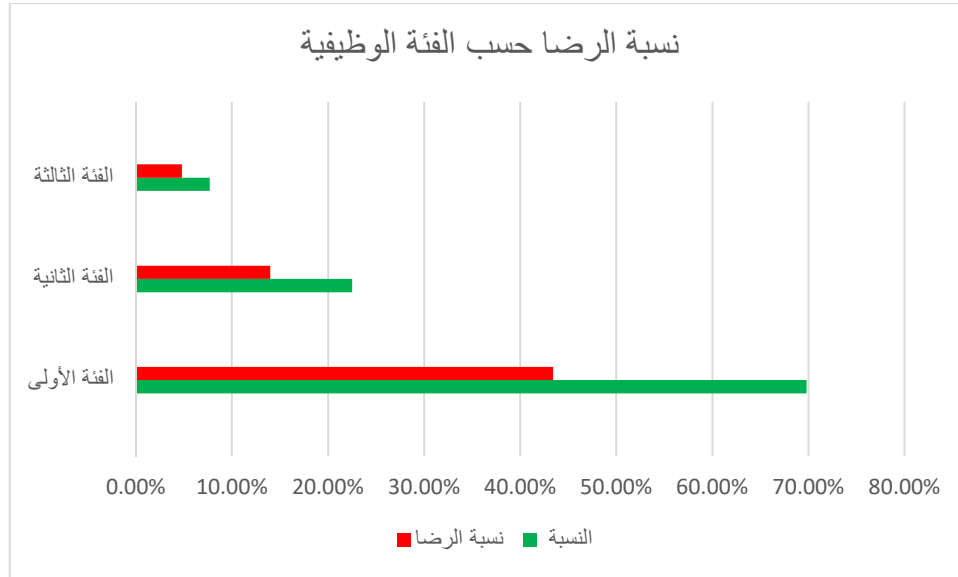


بالنظر إلى الجدول والرسم البياني أعلاه يتبين أن نسبة رضا شاغري الوظائف الفنية / التخصصية الاولى يمثلون أعلى نسبة (34.9%) من الرضا العام مقارنة بباقي الوظائف في وزارة الصحة حيث كانت نسبة رضا هذه الفئة (21.68 %). في حين كانت أقل نسبة رضا لشاغري الوظائف القيادية حيث بلغت نسبة الرضا (4.9%) من حجم العينة.

جدول (2)

توزيع العينة حسب الفئة الوظيفية

الفئة الوظيفية	العدد	النسبة	نسبة الرضا
الفئة الأولى	264	69.8 %	43.43 %
الفئة الثانية	85	22.5 %	13.99 %
الفئة الثالثة	29	7.7 %	4.79 %



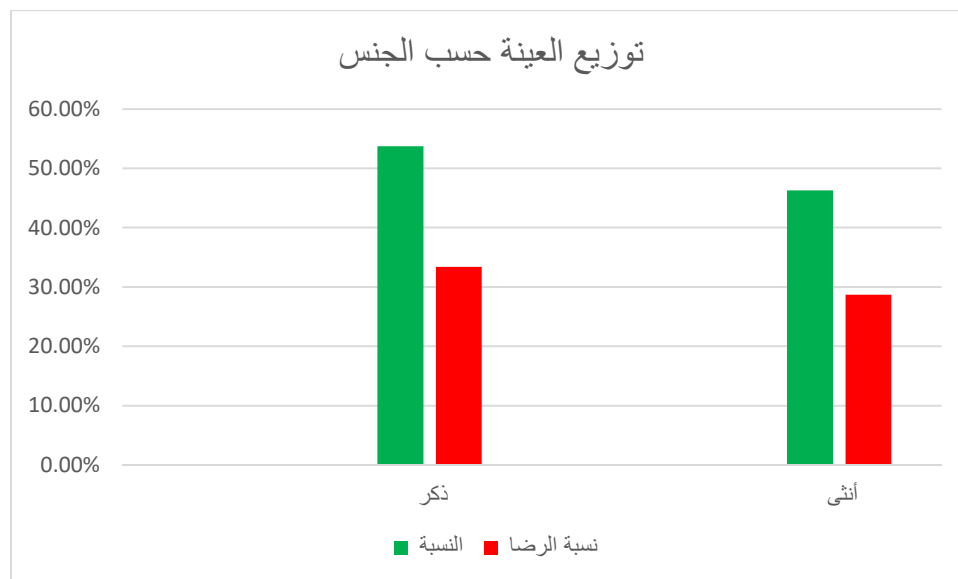
بالنظر إلى الجدول والرسم البياني أعلاه يتبين أن نسبة الموظفين من الفئة الأولى يمثلون أعلى نسبة رضا مقارنة بباقي الفئات الوظيفية في وزارة الصحة حيث شكل موظفي الفئة الأولى 69.8 % من حجم العينة وبلغت نسبة رضاهم (43.43%). في حين شكل الموظفين من الفئة الثالثة أقل نسبة رضا حيث بلغت 4.79 % من حجم العينة.

جدول (3)

توزيع العينة حسب الجنس

الجنس	العدد	النسبة	نسبة الرضا
ذكر	203	53.7 %	33.38 %

28.7 %	% 46.3	175	أنثى
--------	--------	-----	------



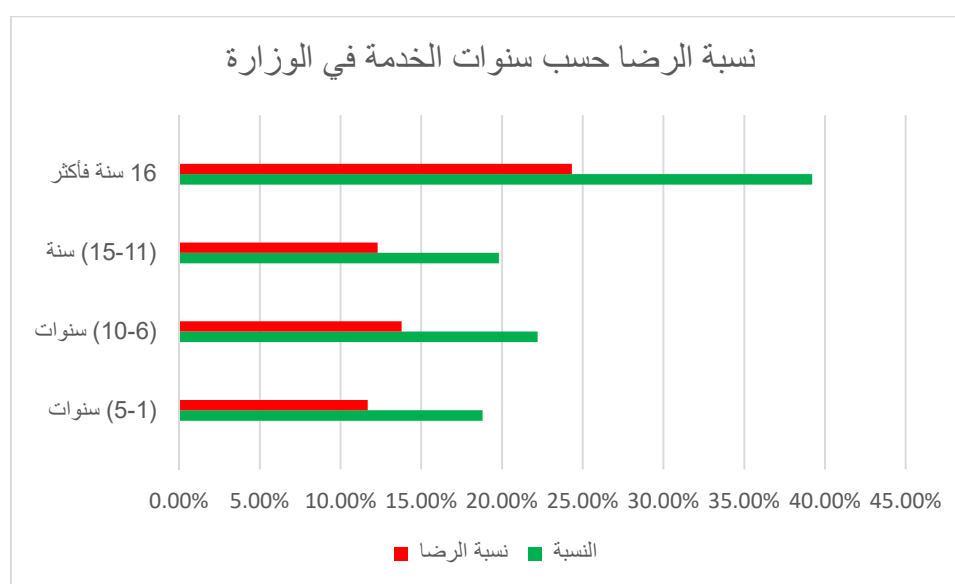
تحرص الوزارة على ضمان التنوع والمساواة بين الجنسين وقياس رضاهم وحاجاتهم ، و بالنظر إلى الجدول والرسم البياني أعلاه يتبين أن نسبة رضا الذكور الذين شاركوا في تعبئة الاستبيان في وزارة الصحة (33.4%) أعلى من نسبة الإناث في حين بلغت نسبة رضا الموظفين الإناث الذين شاركوا في الدراسة (28.7%) من حجم العينة.

جدول (4)

توزيع العينة حسب سنوات الخدمة في وزارة الصحة

سنوات الخدمة في وزارة الصحة	العدد	النسبة	نسبة الرضا
-----------------------------	-------	--------	------------

11.69 %	18.8 %	71	(5-1) سنوات
13.79 %	22.2%	84	(10-6) سنوات
12.30 %	19.8%	75	(15-11) سنة
24.33 %	39.2%	148	16 سنة فأكثر



بالنظر إلى الجدول والرسم البياني أعلاه يتبين أن الوزارة حرصت على أن تقيس رضا الموظفين من كافة الفئات الوظيفية فكانت عينة الدراسة لجميع الفئات الوظيفية في وزارة الصحة وكانت النتيجة ان الموظفين الذين تتراوح خدمتهم من 16 سنة فأكثر يشكلون أعلى نسبة رضا ، حيث شكلوا (24.33 %) من حجم العينة. في حين شكل الموظفون الذين تتراوح خدمتهم بين سنة إلى خمس سنوات أقل نسبة رضا (11.69 %) حيث شكلوا 18.8 % من حجم العينة.

الفصل الثاني

التحليل وعرض النتائج

1- تم استخدام برنامج (MOH Survey) في تحليل نتائج الإستبيان 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 برنامج الاكسل لاحتساب معدل الرضا عن كل محور من محاور الإستبيان 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 = معدل الرضا عن كل محور / عدد محاور الإستبيان

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

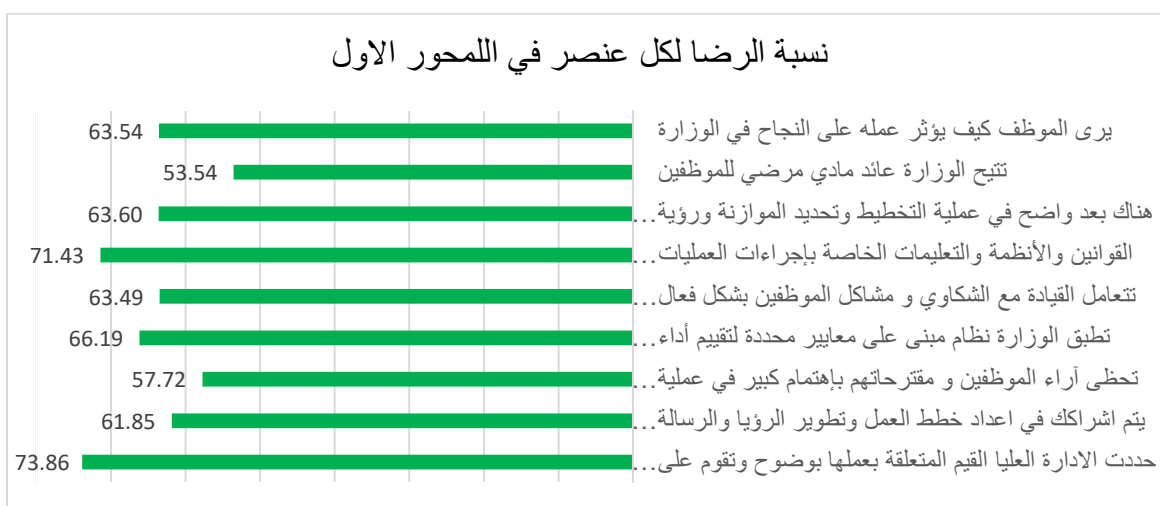
المحور الأول: الرضا عن سياسة الوزارة

جدول (5)

السؤال	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة الرضا %
حددت الادارة العليا القيم المتعلقة بعملها بوضوح وتقوم على دعمها	العدد	28	164	120	66	0	66.82	68.15
	النسبة	7.	45.8	29.4	17.	0		
يتم اشراكك في اعداد خطط العمل وتطوير الرؤيا والرسالة والأهداف الاستراتيجية	العدد	44	100	81	153	0	57.73	61.85
	النسبة	11.6	26.5	21.4	40.5	0		
تحظى آراء الموظفين و مقترحاتهم بإهتمام كبير في عملية صنع القرار في الوزارة	العدد	20	86	103	169	0	67.80	57.72
	النسبة	5.3	22.8	27.2	44.7	0		
تطبق الوزارة نظام مبنى على	العدد	35	139	112	92	0	56.96	66.19

			0	24.3	29.6	36.8	9.3	النسبة	معايير محددة لتقييم أداء الموظفين بشكل دوري
63.49	54.37	3.17	0	124	101	116	37	العدد	تتعامل القيادة مع الشكاوي و مشاكل الموظفين بشكل فعال والاقتراحات، استبيانات رضى الموظفين
			0	32.8	26.7	30.7	9.8	النسبة	
71.43	69.87	3.57	0	62	83	188	45	العدد	القوانين والأنظمة والتعليمات الخاصة بإجراءات العمليات وتقديم الخدمة واضحة.
			0	16.4	22.0	49.7	11.9	النسبة	
63.60	58.99	3.18	0	100	137	114	27	العدد	هناك بعد واضح في عملية التخطيط وتحديد الموازنة ورؤية واضحة لتطوير الخدمة.
			0	26.5	36.2	30.2	7.1	النسبة	
53.54	85.49	2.68	0	216	84	62	16	العدد	تتتيح الوزارة عائد مادي مرضي للموظفين
			0	57.1	22.2	16.4	4.2	النسبة	
63.54	54.55	3.18	0	122	103	117	36	العدد	يرى الموظف كيف يؤثر عمله على النجاح في الوزارة
			0	32.3	27.2	31.0	9.5	النسبة	

3.20	المتوسط الحسابي للمحور
6.23	الانحراف المعياري للمحور
63.28	نسبة الرضا للمحور



التحليل الكيفي:

السؤال رقم (1) الذي يتمثل في (حددت الادارة العليا القيم المتعلقة بعملها بوضوح وتقوم على دعمها) نرى أن أفراد عينة الدراسة قد أجابوا بأنهم موافقين بنسبة (73.86%) بأن الادارة العليا حددت بوضوح القيم المتعلقة بعملها وتقوم على دعمها وذلك بمتوسط حسابي يساوي (3.69) وانحراف معياري قدره (74.2).

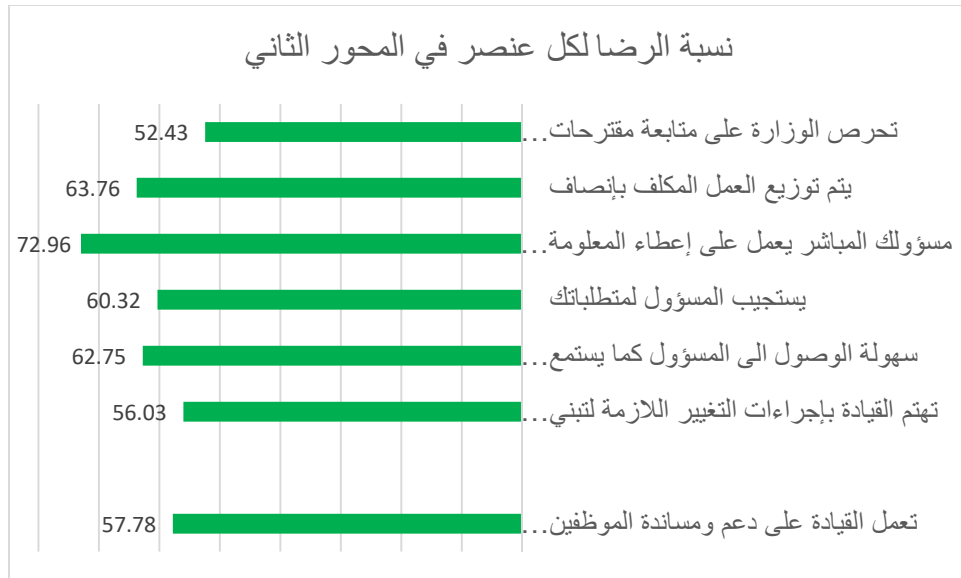
السؤال رقم (6) الذي يتمثل في (القوانين والأنظمة والتعليمات الخاصة بإجراءات العمليات وتقديم الخدمة واضحة). نرى أن أفراد عينة الدراسة قد أجابوا بأنهم موافقين بنسبة (71.43%) بأن القوانين والأنظمة والتعليمات الخاصة بإجراءات العمليات وتقديم الخدمة واضحة وذلك بمتوسط حسابي يساوي (3.57) وانحراف معياري قدره (69.87). وعليه فإن نسبة الرضا العام لمحور الرضا عن سياسة الوزارة تساوي 63.28%.

المحور الثاني: الرضا عن القيادة والمسؤول المباشر

جدول (6)

السؤال		موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	نسبة الرضا
تعمل القيادة على دعم ومساندة الموظفين لتحقيق أهدافهم وخططهم	العدد	33	106	91	82	66	2.89	27.88	57.78
	النسبة	8.7	28.0	24.1	21.7	17.5			
تهتم القيادة بإجراءات التغيير اللازمة لتبني توقعات ومتطلبات الموظفين	العدد	28	98	91	93	68	2.80	28.56	56.03
	النسبة	7.4	25.9	24.1	24.6	18.0			
سهولة الوصول الى المسؤول كما يستمع المسؤول لك	العدد	62	130	59	52	75	3.14	29.26	62.75
	النسبة	16.4	34.4	15.6	13.8	19.8			

60.32	42.02	3.02	69	58	90	120	41	العدد	يستجيب المسؤول لمتطلباتك
			18.3	15.3	23.8	31.7	10.8	النسبة	
72.96	41.83	3.65	34	36	51	165	92	العدد	مسؤولك المباشر يعمل على إعطاء المعلومة والخبرة المرتبطة بالعمل وعدم احتكارها
			9.0	9.5	13.5	43.7	24.3	النسبة	
63.76	29.35	3.19	56	60	77	127	58	العدد	يتم توزيع العمل المكلف بإنصاف
			14.8	15.9	20.4	33.6	15.3	النسبة	
52.43	32.30	2.62	103	70	94	89	22	العدد	تحرص الوزارة على متابعة مقترحات الموظفين في ما يخص تطوير العمال.
			27.2	18.5	24.9	23.5	5.8	النسبة	
3.04			المتوسط الحسابي للمحور						
63.62			الانحراف المعياري للمحور						
60.86			نسبة الرضا العام للمحور						



السؤال رقم (5) الذي يتمثل في (مسؤولك المباشر يعمل على إعطاء المعلومة والخبرة المرتبطة بالعمل وعدم احتكارها) نرى أن أفراد عينة الدراسة قد أجابوا بأنهم موافقين بنسبة (72.69%) بأن المسؤول المباشر يعمل على إعطاء المعلومة والخبرة المرتبطة بالعمل وعدم احتكارها وذلك بمتوسط حسابي يساوي (3.65) وانحراف معياري قدره (41.83). وعليه فإن نسبة الرضا العام لمحور الرضا عن القيادة والمسؤول المباشر تمثل (60.86 %).

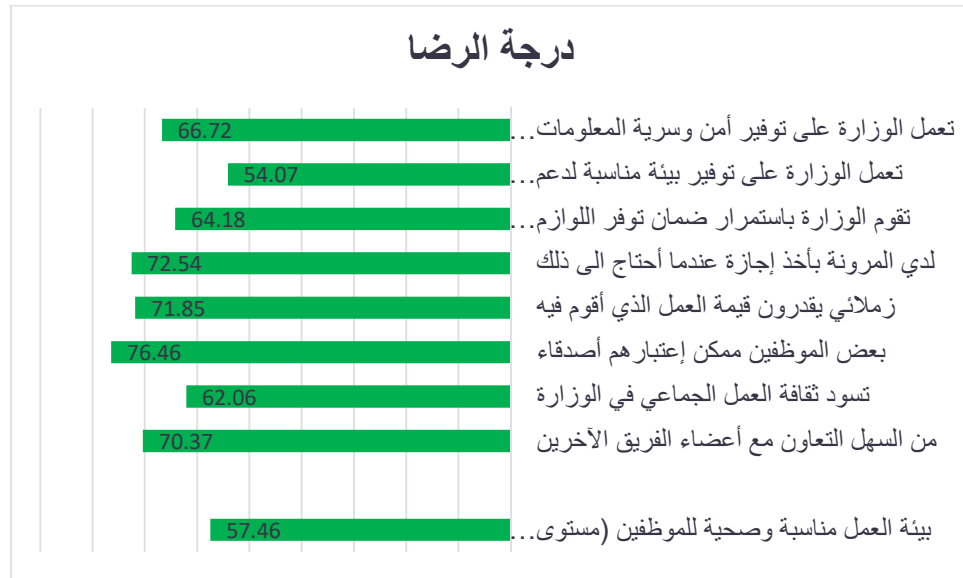
المحور الثالث: الرضا عن بيئة العمل

جدول (7)

السؤال	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة الرضا
بيئة العمل مناسبة وصحية للموظفين (مستوى منخفض من التوتر)	25	118	86	82	67	2.87	33.84	57.46
	النسبة	6.6	31.2	22.8	21.7	17.7		

70.37	54.49	3.52	19	45	81	187	46	العدد	من السهل التعاون مع أعضاء الفريق الآخرين
			5.0	11.9	21.4	49.5	12.2	النسبة	
62.06	60.41	3.10	35	67	125	126	25	العدد	تسود ثقافة العمل الجماعي في الوزارة
			9.3	17.7	33.1	33.3	6.6	النسبة	
76.46	65.11	3.82	19	22	49	205	83	العدد	بعض الموظفين ممكن إعتبارهم أصدقاء
			5.0	5.8	13.0	54.2	22.0	النسبة	
71.85	56.15	3.59	27	39	64	179	69	العدد	زملائي يقدرون قيمة العمل الذي أقوم فيه
			7.1	10.3	16.9	47.4	18.3	النسبة	
72.54	48.73	3.63	31	31	64	174	78	العدد	لدي المرونة بأخذ إجازة عندما أحتاج الى ذلك
			8.2	8.2	16.9	46.0	20.6	النسبة	
64.18	37.33	3.21	54	57	69	152	46	العدد	تقوم الوزارة باستمرار ضمان توفر اللوازم والقرطاسية اللازمة للمعلم كما توفر العدد مناسب من اجهزة الحاسوب والأنظمة اللازمة لإتمام العمل.
			14.3	15.1	18.3	40.2	12.2	النسبة	
54.07	43.70	2.70	73	87	117	81	20	العدد	تعمل الوزارة على توفير بيئة مناسبة لدعم نشاطات الإبداع والابتكار
			19.3	23.0	31.0	21.4	5.3	النسبة	
66.72	55.27	3.34	33	44	102	161	38	العدد	تعمل الوزارة على توفير أمن وسرية المعلومات المتعلقة بالموظفين
			8.7	11.6	27.0	42.6	10.1	النسبة	
		3.31	المتوسط الحسابي للمحور						

50.56	الانحراف المعياري للمحور
% 66.19	نسبة الرضا العام للمحور



السؤال رقم (4) الذي يتمثل في (أن بعض الموظفين ممكن إعتبارهم أصدقاء) نرى أن أفراد عينة الدراسة قد أجابوا بأنهم موافقين بنسبة (76.46%) بأنه ممكن إعتبار بعض الموظفين أصدقاء وذلك بمتوسط حسابي يساوي (3.82) وانحراف معياري قدره (65.11).

السؤال رقم (6) الذي يتمثل في (لدي المرونة بأخذ إجازة عندما أحتاج الى ذلك). نرى أن أفراد عينة الدراسة قد أجابوا بأنهم موافقين بنسبة (72.4%) بأن المرونة بأخذ الاجازات عند الحاجة عالية وذلك بمتوسط حسابي يساوي (3.63) وانحراف معياري قدره (48.73).

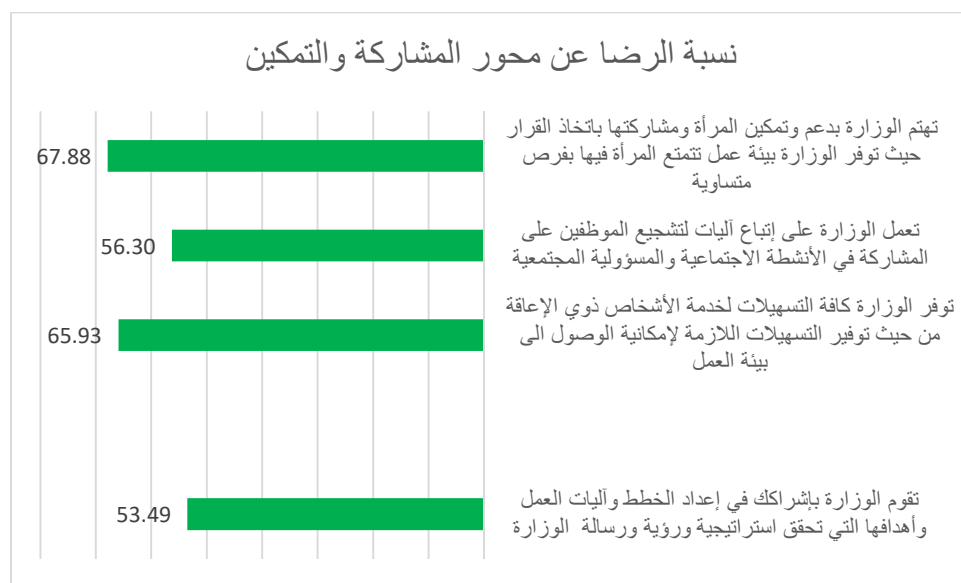
وعليه فإن نسبة الرضا العام لمحور الرضا عن بيئة العمل تساوي 66.19 %

المحور الرابع المشاركة والتمكين

جدول (8)

السؤال	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة الرضا %
تقوم الوزارة بإشراكك في إعداد الخطط وآليات العمل وأهدافها التي تحقق استراتيجيتها ورؤية ورسالة الوزارة	العدد	18	76	113	107	64	38.20	53.49
	النسبة	4.8	20.1	29.9	28.3	16.9		
توفر الوزارة كافة التسهيلات لخدمة الأشخاص ذوي الإعاقة من حيث توفير التسهيلات اللازمة لإمكانية الوصول الى بيئة العمل	العدد	32	151	123	41	31	45.96	65.93
	النسبة	8.5	39.9	32.5	10.8	8.2		
تعمل الوزارة على إتباع آليات لتشجيع الموظفين على المشاركة في الأنشطة الاجتماعية والمسؤولية المجتمعية	العدد	17	107	98	101	55	46.36	56.30
	النسبة	4.5	28.3	25.9	26.7	14.6		
تهتم الوزارة بدعم وتمكين المرأة ومشاركتها باتخاذ القرار حيث توفر الوزارة بيئة عمل تتمتع المرأة فيها بفرص متساوية	العدد	41	168	96	45	28	57.78	67.88
	النسبة	10.8	44.4	25.4	11.9	7.4		

المتوسط الحسابي للمحور	3.04
الانحراف المعياري للمحور	47.7
نسبة الرضا العام للمحور	% 60.90

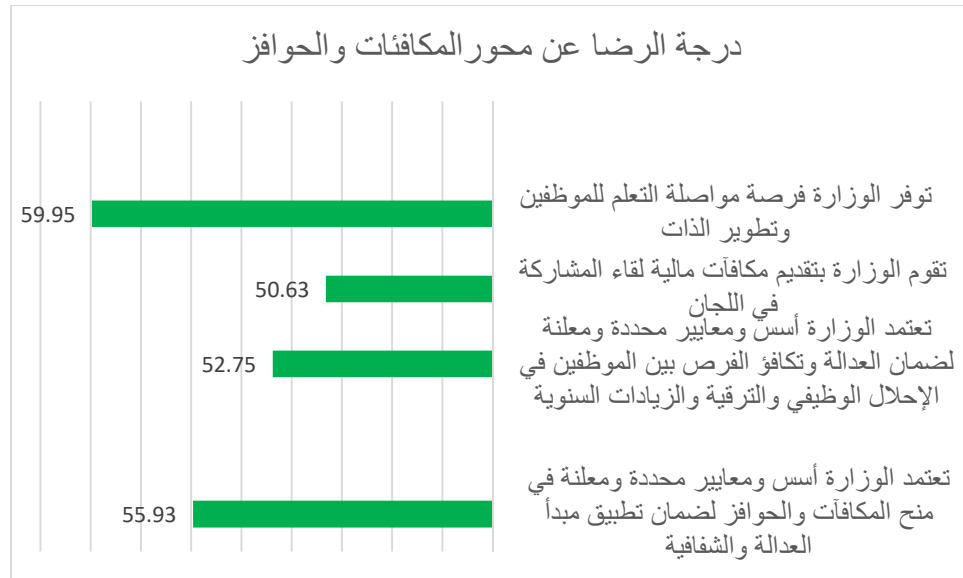


السؤال رقم (4) الذي يتمثل في (تهتم الوزارة بدعم وتمكين المرأة ومشاركتها باتخاذ القرار حيث توفر الوزارة بيئة عمل تتمتع المرأة فيها بفرص متساوية) نرى أن أفراد عينة الدراسة قد أجابوا بأنهم موافقين بنسبة (67.88%) بأن الوزارة تهتم بدعم وتمكين المرأة ومشاركتها باتخاذ القرار حيث توفر بيئة عمل تتمتع المرأة فيها بفرص متساوية وذلك بمتوسط حسابي يساوي (3.4) وانحراف معياري قدره (57.78).
وعليه فإن نسبة الرضا العام لمحور الرضا عن المشاركة والتمكين تعادل (60.90%).

المحور الخامس: المكافآت والحوافز

جدول (9)

السؤال		موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة الرضا %
تعتمد الوزارة أسس ومعايير محددة ومعلنة في منح المكافآت والحوافز لضمان تطبيق مبدأ العدالة والشفافية	العدد	19	117	82	88	72	2.80	35.80	55.93
	النسبة	5.0	31.0	21.7	23.3	19.0			
تعتمد الوزارة أسس ومعايير محددة ومعلنة لضمان العدالة وتكافؤ الفرص بين الموظفين في الإحلال الوظيفي والترقية والزيادات السنوية	العدد	15	93	89	102	79	2.64	36.35	52.75
	النسبة	4.0	24.6	23.5	27.0	20.9			
تقوم الوزارة بتقديم مكافآت مالية لقاء المشاركة في اللجان	العدد	13	64	127	81	93	2.53	41.26	50.63
	النسبة	3.4	16.9	33.6	21.4	24.6			
توفر الوزارة فرصة مواصلة التعلم للموظفين وتطوير الذات	العدد	19	141	95	66	57	3.00	45.54	59.95
	النسبة	5.0	37.3	25.1	17.5	15.1			
المتوسط الحسابي للمحور							2.74		
الإتحراف المعياري للمحور								4.58	
نسبة الرضا العام للمحور								54.81 %	



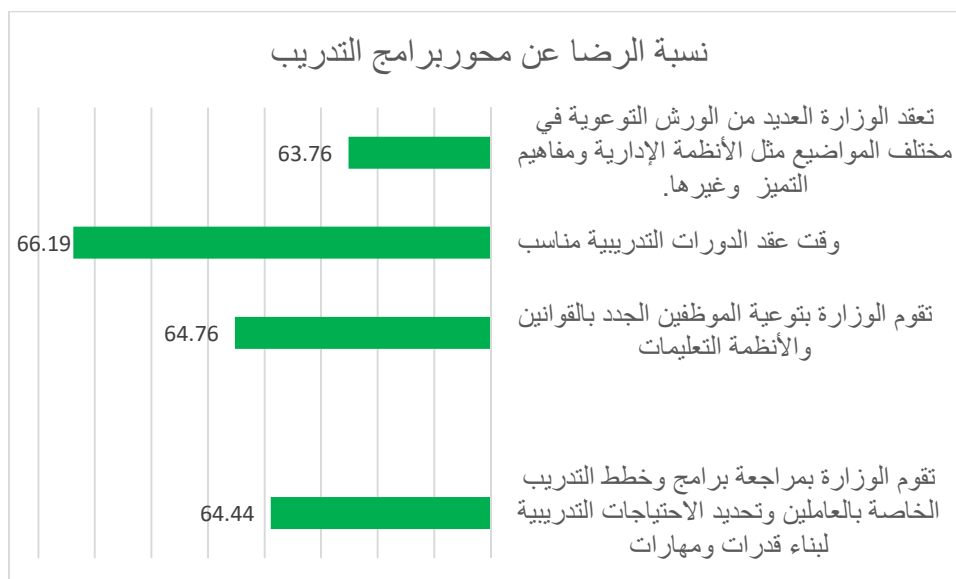
السؤال رقم (4) الذي يتمثل في (توفر الوزارة فرصة مواصلة التعلم للموظفين وتطوير الذات) نرى أن أفراد عينة الدراسة قد أجابوا بأنهم راضين بنسبة (59.95%) بأن الوزارة توفر فرصة مواصلة التعلم للموظفين وتطوير الذات وذلك بمتوسط حسابي يساوي (3) وانحراف معياري قدره (45.54). وعليه فإن نسبة الرضا العام لمحور الرضا عن المكافآت والحوافز تساوي 54.81%.

المحور السادس: برامج التدريب

جدول (10)

السؤال		موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة الرضا %
تقوم الوزارة بمراجعة برامج وخطط التدريب الخاصة بالعاملين وتحديد الاحتياجات التدريبية لبناء قدرات ومهارات	العدد	87	63	110	83	35	3.22	28.17	64.44
	النسبة	23.0	16.7	29.1	22.0	9.3			
تقوم الوزارة بتوعية الموظفين الجدد بالقوانين والأنظمة التعليمات	العدد	80	93	86	75	44	3.24	22.83	64.76
	النسبة	21.2	24.6	22.8	19.8	11.6			
وقت عقد الدورات التدريبية مناسب	العدد	77	95	106	68	32	3.31	27.92	66.19
	النسبة	20.4	25.1	28.0	18.0	8.5			
تعقد الوزارة العديد من الورش التوعوية في مختلف المواضيع مثل الأنظمة الإدارية ومفاهيم التميز وغيرها.	العدد	65	85	120	72	36	3.19	30.63	63.76
	النسبة	17.2	22.5	31.7	19.0	9.5			
المتوسط الحسابي للمحور							3.24		
الانحراف المعياري للمحور								27.39	

	نسبة الرضا العام للمحور
% 64.79	



السؤال رقم (3) الذي يتمثل في (وقت عقد الدورات التدريبية مناسب) نرى أن أفراد عينة الدراسة قد أجابوا بأنهم راضين بنسبة (66.19%) بأن الوزارة تعقد الدورات التدريبية بوقت مناسب للموظفين وذلك بمتوسط حسابي يساوي (3.31) وانحراف معياري قدره (27.92). وعليه فإن نسبة الرضا العام لمحور الرضا عن برامج التدريب التي تنفذها الوزارة تساوي 64.79 %

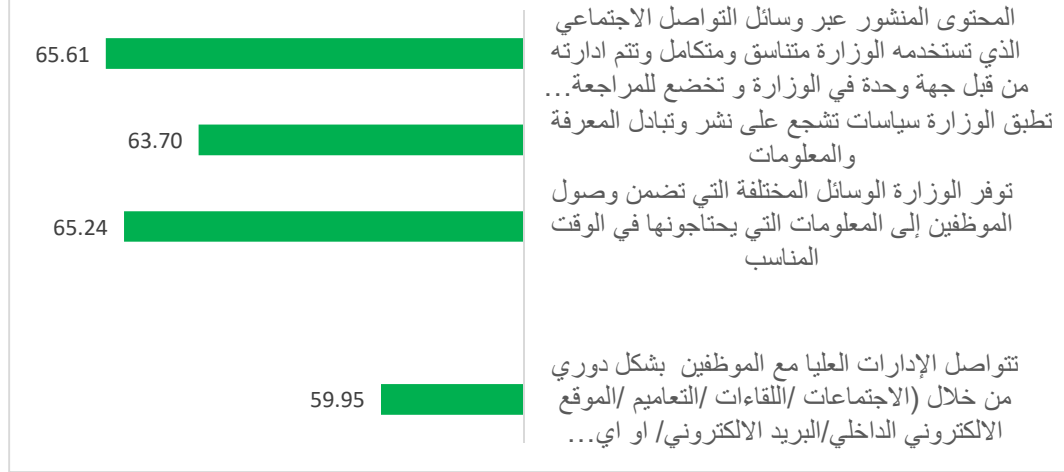
المحور السابع: الرضا عن الاتصال والتواصل

جدول (11)

السؤال	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة الرضا %
تتواصل الإدارات العليا مع الموظفين بشكل دوري من خلال (الاجتماعات /اللقاءات /التعاميم /الموقع الالكتروني الداخلي/البريد الالكتروني/ او اي وسائل اتصال اخرى...)	العدد	83	44	104	83	64	22.63	59.95
	النسبة	22.0	11.6	27.5	22.0	16.9		
توفر الوزارة الوسائل المختلفة التي تضمن وصول الموظفين إلى المعلومات التي يحتاجونها في الوقت المناسب	العدد	87	74	106	73	38	26.31	65.24
	النسبة	23.0	19.6	28.0	19.3	10.1		
تطبق الوزارة سياسات تشجع على	العدد	79	64	115	88	32	33.52	63.70

			8.5	23.3	30.4	16.9	20.9	النسبة	نشر وتبادل المعرفة والمعلومات
65.61	39.87	3.28	31	57	139	77	74	العدد	المحتوى المنشور عبر وسائل التواصل الاجتماعي الذي تستخدمه الوزارة متناسق ومتكامل وتتم ادارته من قبل جهة وحدة في الوزارة و تخضع للمراجعة المستمرة
			8.2	15.1	36.8	20.4	19.6	النسبة	
3.18			المتوسط الحسابي للمحور						
7.67		الانحراف المعياري للمحور							
% 63.62		نسبة الرضا العام عن المحور							

نسبة الرضا عن الاتصال والتواصل



التحليل الكيفي

السؤال رقم (4) (الذي يتمثل في (المحتوى المنشور عبر وسائل التواصل الاجتماعي الذي تستخدمه الوزارة متناسق ومتكامل وتتم ادارته من قبل جهة وحدة في الوزارة و تخضع للمراجعة المستمرة) نرى أن أفراد عينة الدراسة قد أجابوا بأنهم راضين بنسبة (65.61%) بأن الوزارة تستخدم محتوى متناسق ومتكامل للمنشور عبر وسائل التواصل الاجتماعي وتتم ادارته من قبل جهة وحدة في الوزارة و تخضع للمراجعة المستمرة وذلك بمتوسط حسابي يساوي (3.28) وانحراف معياري قدره (39.87). وعليه فإن نسبة الرضا العام لمحور الرضا عن الاتصال والتواصل تساوي 63.62%.

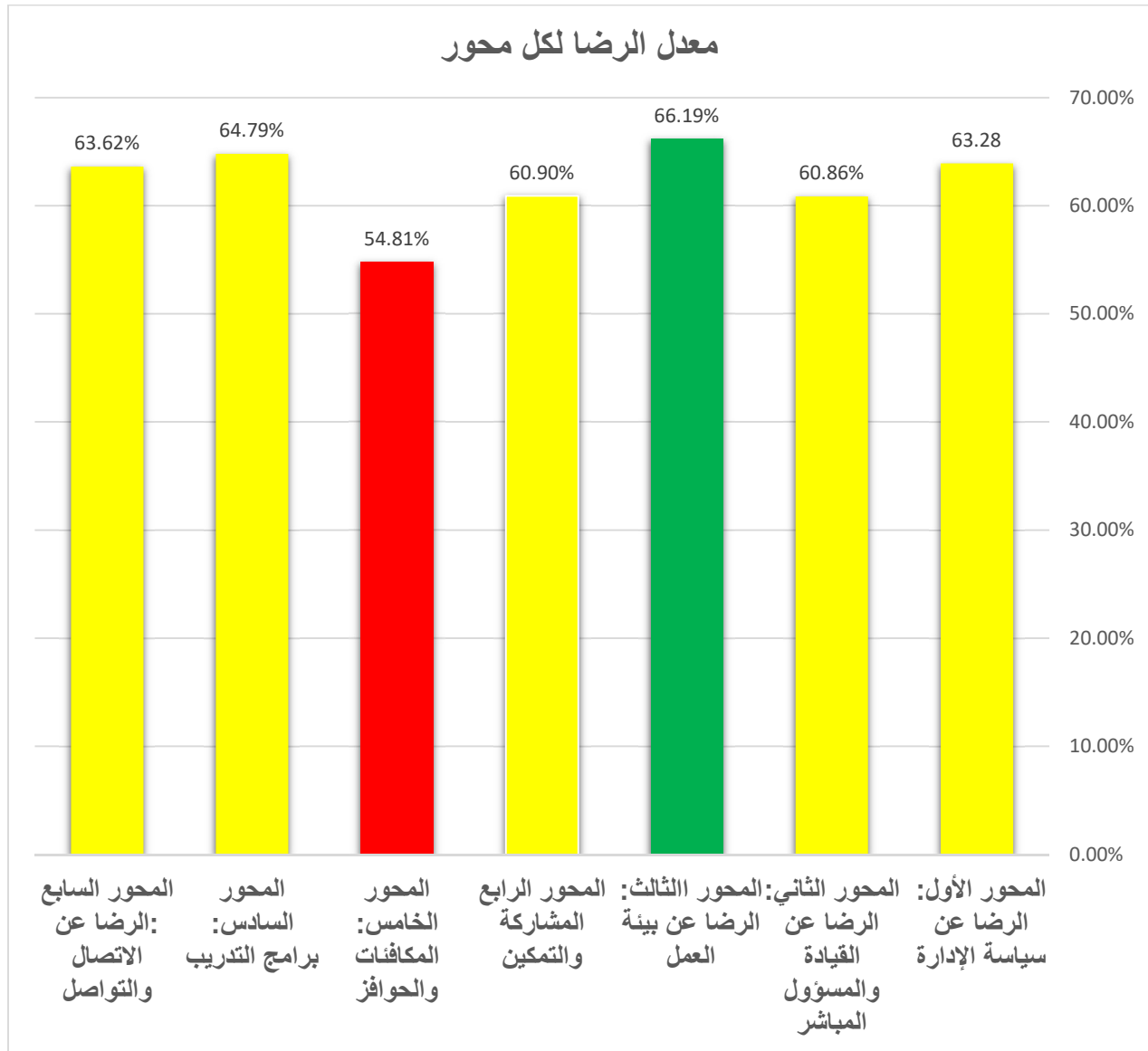
النتائج:

نسبة الرضا العام للموظفين

جدول (12)

المحور	نسبة الرضا لكل محور %
المحور الأول: الرضا عن سياسة الوزارة	63.28%
المحور الثاني: الرضا عن القيادة والمسؤول المباشر	60.86%
المحور الثالث: الرضا عن بيئة العمل	66.19%
المحور الرابع: المشاركة والتمكين	60.90%
المحور الخامس: المكافآت والحوافز	54.81%
المحور السادس: برامج التدريب	64.79%

63.62%	المحور السابع: الرضا عن الاتصال والتواصل
62. 6%	نسبة الرضا العام عن جميع المحاور



يبين الجدول و الرسم البياني أعلاه ان المحور رقم (3) (الذي يتمثل في (الرضا عن بيئة الوزارة) حقق أعلى نسبة رضا وهي (66.19 %) ويليه محور رقم (6) الذي يتمثل في (برامج التدريب) بنسبة (64.79 %) مقارنة بمحور رقم (5) الذي يتمثل في المكافآت والحوافز حيث حقق أقل نسبة رضا (54.81%).

الفصل الاخير

التوصيات

1. توفير قنوات لتقديم الإقتراحات وتعزيز ثقافة الإبداع والابتكار .
2. العمل على تعزيز رفاه الموظفين.
3. تعزيز عمل لجان المسؤولية المجتمعية وإطلاق المبادرات المجتمعية.
4. تهيئة المبنى للموظفين من ذوي الاعاقة وتسهيل وصولهم لاماكن عملهم.
5. بناء قدرات الموظفين ورفع مستوى وعيهم لمفاهيم التميز والابتكار المؤسسي.
6. تنفيذ برامج التطوير المهني المستمر وضمان تكافؤ الفرص بين الجنسين .
7. تنفيذ برامج بناء القدرات القيادية وتأهيل الصف الثاني.
8. تسهيل طرق وأدوات الاتصال والتواصل بين الموظفين والمرؤوسين و فرق العمل.

المراجع:

1. المراجع العربية:
 - 1.1 سياسة التعامل مع الموردين المعتمدة في وزارة الصحة 2017/1/22.
 - 1.2 سياسة التعامل مع الشركاء المعتمدة في وزارة الصحة رمز MOH/POL/IDQCD/GL/12.
 - 1.3 سياسة التحقق من صحة البيانات المعتمدة في وزارة الصحة رمز MOH/QI/GL/02.

- 1.4 معايير اعتماد المستشفيات من مجلس اعتماد المؤسسات الصحية الطبعة الرابعة 2020.
- 1.5 معايير اعتماد مراكز الرعاية الصحية الأولية من مجلس اعتماد المؤسسات الصحية الطبعة الرابعة 2022
2. المراجع الإنجليزية:
- 2.1 Bukhari, S.A.R. & Mohammad Ali Jinnah University. (February 2021).
Sample Size Determination Using Krejcie and Morgan Table.
DOI:10.13140/RG.2.2.11445.19687.
- 2.2 Sample size calculator by creative research
<https://www.surveysystem.com/sscalc.htm>
- 2.3 Plichta, S. B., & Kelvin, E. A. (2013). Munro's statistical methods for
health care research (6th ed).
- 2.4 Polit, D. F., & Beck, C. T. (2016). Essential of Nursing Research Appraising
Evidence for Nursing Practice (7th ed.).

الملحقات:



وزارة الصحة قياس احتياجات ورضا الموظفين (2022)

عزيزي الموظف/ الموظفة،

تحية طيبة وبعد،

نرجو التكرم بتعبئة الإستبانة المرفقة بكل موضوعية وشفافية، علماً بأن المعلومات والإجابات المقدمة ستعامل بسرية تامة وذلك لغايات البحث والتقييم وتحسين الأداء ومعالجة نقاط الضعف والارتقاء بالموارد البشرية في الوزارة والذي سينعكس إيجاباً على تحقيق الأهداف المنشودة بإذن الله، تتكون هذه الاستبانة من (41) سؤال و تستغرق مدة الإجابة عنها ما يقارب (15) دقيقة، للتكرم بالمحافظة على الموضوعية والشفافية في تعبئة الإجابات.

أولاً: معلومات عامة:	
الاسم (اختياري):	رقم الهاتف (اختياري):
البريد الإلكتروني (اختياري)	
الجنس:	☐ ذكر. ☐ أنثى.
العمر:	☐ أقل من 20 سنة. ☐ 21 – 30 سنة. ☐ 31 - 40 سنة. ☐ 41 - 50 سنة. ☐ 51 سنة فأكثر.
المستوى التعليمي:	☐ دكتوراه ☐ ماجستير ☐ بكالوريوس ☐ دبلوم عالي ☐ دبلوم كليات مجتمع ☐ ثانوية
ثانياً: ماهي المديرية التي تعمل بها:	
☐ إدارة الأوبئة	☐ إدارة الرعاية الصحية
☐ إدارة الشؤون الإدارية	☐ وحدة العطاءات الخاصة
☐ إدارة الشؤون الفنية للمستشفيات	☐ إدارة الخدمات
☐ إدارة الشؤون المالية	☐ مديرية الأزمات
☐ مديرية الاعلام و العلاقات العامة و خدمة الجمهور	☐ مديرية التحول الالكتروني و تكنولوجيا المعلومات

☐ مديرية تراخيص المهن و المؤسسات الصحية	☐ مديرية ادارة المشاريع و التخطيط و التعاون الدولي
☐ مديرية الموارد البشرية	☐ مديرية طب الاسنان
☐ مديرية الرقابة و التدقيق الداخلي	☐ مديرية الشؤون القانونية
☐ مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة	☐ مديرية الشؤون الإدارية و المالية
☐ مديرية الأبنية و الصيانة	☐ مديرية تنمية القوى البشرية
☐ مديرية الخدمات الفندقية	☐ مديرية الهندسة الطبية
☐ مديرية المهن الطبية المساندة	☐ مديرية الموازنة و اللامركزية
☐ مديرية التدقيق و المتابعة المالية	☐ مديرية الصحة المدرسية
☐ مديرية الأمراض السارية	☐ مديرية الأمراض غير السارية
☐ مديرية صحة المرأة والطفل	☐ مديرية الصحة المدرسية
☐ مديرية النقل	☐ مديرية التمريض
☐ مديرية السياحة العلاجية	☐ أخرى (أذكرها):

■ الفئة الوظيفية

الفئة الأولى	الفئة الثانية	الفئة الثالثة
--------------	---------------	---------------

■ المستوى الإداري

قيادية	الإشرافية	تخصصية أولى	تخصصية ثانية	إدارية
--------	-----------	-------------	--------------	--------

■ عدد سنوات الخدمة

5-1 سنوات	6-10 سنوات	11-15 سنة	16 سنة فأكثر
-----------	------------	-----------	--------------

العلامة أعلاها (5) و أنها (1)		5	4	3	2	1
الرقم	المحور الأول: الرضا عن سياسة الوزارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	حددت الادارة العليا القيم المتعلقة بعملها بوضوح وتقوم على دعمها.					

2	يتم اشراكك في اعداد خطط العمل وتطوير الرؤيا والرسالة والأهداف الاستراتيجية					
3	تحظى آراء الموظفين و مقترحاتهم باهتمام كبير في عملية صنع القرار في الوزارة					
4	تطبق الوزارة نظام مبني على معايير محددة لتقييم أداء الموظفين بشكل دوري					
5	تتعامل القيادة مع الشكاوي و مشاكل الموظفين بشكل فعال					
6	القوانين والأنظمة والتعليمات الخاصة بإجراءات العمليات وتقديم الخدمة واضحة.					
7	هناك بعد واضح في عملية التخطيط وتحديد الموازنة ورؤية واضحة لتطوير الخدمة.					
8	تتيح الوزارة عائد مادي مرضي للموظفين					
9	يرى الموظف كيف يؤثر عمله على النجاح في الوزارة					
الرقم	المحور الثاني: الرضا عن القيادة والمسؤول المباشر	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
10	تعمل القيادة على دعم ومساندة الموظفين لتحقيق أهدافهم وخططهم					
11	تهتم القيادة بإجراءات التغيير اللازمة لتبني توقعات ومتطلبات الموظفين					
12	سهولة الوصول الى المسؤول كما يستمع المسؤول لك					
13	يستجيب المسؤول لمتطلباتك					
14	مسؤولك المباشر يعمل على إعطاء المعلومة والخبرة المرتبطة بالعمل وعدم احتكارها					
15	يتم توزيع العمل المكلف بإنصاف					
16	تحرص الوزارة على متابعة مقترحات الموظفين فيما يخص تطوير العمال					
الرقم	المحور الثالث: الرضا عن بيئة العمل	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
17	بيئة العمل مناسبة وصحية للموظفين (مستوى منخفض من التوتر)					
18	من السهل التعاون مع أعضاء الفريق الآخرين					
19	تسود ثقافة العمل الجماعي في الوزارة					
20	بعض الموظفين ممكن إعتبارهم أصدقاء					
21	زملاني يقدرون قيمة العمل الذي أقوم فيه					
22	لدي المرونة بأخذ إجازة عندما أحتاج الى ذلك					
23	تقوم الوزارة باستمرار ضمان توفر اللوازم والقرطاسية اللازمة للعمل كما توفر العدد مناسب من اجهزة الحاسوب والأنظمة اللازمة لإتمام العمل					
24	تعمل الوزارة على توفير بيئة مناسبة لدعم نشاطات الإبداع والابتكار					
25	تعمل الوزارة على توفير أمن وسرية المعلومات المتعلقة بالموظفين					

الرقم	المحور الرابع: المشاركة والتمكين	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
26	تقوم الوزارة بإشراكك في إعداد الخطط وآليات العمل وأهدافها التي تحقق استراتيجية ورؤية ورسالة الوزارة					
27	توفر الوزارة كافة التسهيلات لخدمة الأشخاص ذوي الإعاقة من حيث توفير التسهيلات اللازمة لإمكانية الوصول الى بيئة العمل					
28	تعمل الوزارة على إتباع آليات لتشجيع الموظفين على المشاركة في الأنشطة الاجتماعية والمسؤولية المجتمعية					
29	تهتم الوزارة بدعم وتمكين المرأة ومشاركتها باتخاذ القرار حيث توفر الوزارة بيئة عمل تتمتع المرأة فيها بفرص متساوية					

الرقم	المحور الخامس : المكافآت والحوافز	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
30	تعتمد الوزارة أسس ومعايير محددة ومعلنة في منح المكافآت والحوافز لضمان تطبيق مبدأ العدالة والشفافية					
31	تعتمد الوزارة أسس ومعايير محددة ومعلنة لضمان العدالة وتكافؤ الفرص بين الموظفين في الإحلال الوظيفي والترقية والزيادات السنوية					
32	تقوم الوزارة بتقديم مكافآت مالية لقاء المشاركة في اللجان					
33	توفر الوزارة فرصة مواصلة التعلم للموظفين وتطوير الذات					
الرقم	المحور السادس : برامج التدريب	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
34	تقوم الوزارة بمراجعة برامج وخطط التدريب الخاصة بالعاملين وتحديد الاحتياجات التدريبية لبناء قدرات ومهارات					
35	تقوم الوزارة بتوعية الموظفين الجدد بالقوانين والأنظمة التعليمية					
36	وقت عقد الدورات التدريبية مناسب					
37	تعقد الوزارة العديد من الورش التوعوية في مختلف المواضيع مثل الأنظمة الإدارية ومفاهيم التميز وغيرها.					
الرقم	المحور السابع الرضا عن الإتصال والتواصل	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
38	تتواصل الإدارات العليا مع الموظفين بشكل دوري من خلال (الاجتماعات /اللقاءات /التعاميم /الموقع الالكتروني الداخلي/البريد الالكتروني/ او اي وسائل اتصال اخرى....)					
39	توفر الوزارة الوسائل المختلفة التي تضمن وصول الموظفين إلى المعلومات التي يحتاجونها في الوقت المناسب					
40	تطبق الوزارة سياسات تشجع على نشر وتبادل المعرفة والمعلومات					

					41 المحتوى المنشور عبر وسائل التواصل الاجتماعي الذي تستخدمه الوزارة متناسق ومتكامل وتنتم ادارته من قبل جهة وحدة في الوزارة و تخضع للمراجعة المستمرة.
--	--	--	--	--	--

هل لديك اقتراحات او أفكار للتحسين يمكننا العمل عليها؟ الرجاء كتابته