



وزارة الصحة
المملكة الأردنية الهاشمية
Ministry of Health

دراسة رضا متلقي الخدمة

لعام

2025

وزارة الصحة

نستمع لآرائكم ..
لنقدم خدمات صحية أفضل



معاً
لصحة أفضل



مستفيد
في صميم
أعمالنا



خدمات
أمنة وجودة
عالية



تجربة
أفضل



تحسين
مستمر



الفهرس

3	الفصل الأول.....
3	المقدمة
3	الهدف من الدراسة.....
5	مجتمع الدراسة والعينة.....
6	الأساليب الإحصائية.....
7	أهمية الدراسة.....
7	متغيرات الدراسة.....
8	مجتمع الدراسة والعينة.....
8	أداة الدراسة.....
8	الأساليب الإحصائية.....
9	التوزيع الديموغرافي للعينة.....
10	الفصل الثاني.....
10	التحليل وعرض النتائج عن التوزيع الديموغرافي للعينة.....
11	توزيع العينة حسب صفة متلقي الخدمة.....
14	الفصل الثالث.....
14	التحليل وعرض النتائج للمحاور الرئيسية في الاستبيان.....
15	المحور 1: قياس درجة الرضا عن تقديم الخدمات.....
16	المحور 2: قياس درجة الرضا عن مقدمي الخدمات.....
17	المحور 3: قياس درجة الرضا عن القادة.....
18	المحور 4: قياس درجة الرضا عن الشكاوى والاقتراحات وحق الحصول على المعلومة-

19.....	المحور 5: قياس درجة الرضا عن بيئة تقديم الخدمة -
20.....	المحور 6: قياس درجة الرضا عن الموقع الإلكتروني ومواقع التواصل الاجتماعي -
21.....	المحور 7: قياس درجة الرضا عن السمعة والصورة الذهنية -
22.....	المحور 8: قياس درجة الرضا عن الإشراك والتواصل -
23.....	المحور 9: قياس درجة الرضا عن التطوير المستمر.....
24.....	المحور العاشر: قياس الانطباع العام عن وزارة الصحة
25.....	نسبة الرضا العام لمتلقي الخدمة لعام 2025 -
25.....	نسبة الرضا العام.....
26.....	توصيات دراسة رضا متلقي الخدمة لعام 2025.....
28.....	قائمة المصادر والمراجع.....
28.....	أولاً: المراجع العربية.....
28.....	ثانيًا: المراجع الأجنبية.....

الفصل الأول

المقدمة

يُعدّ قياس رضا متلقي الخدمة أحد المرتكزات الأساسية في تقييم جودة الخدمات وفاعلية الأداء المؤسسي، وأداةً مهمة لاستطلاع آراء المستفيدين والتعرّف إلى مستوى تجربتهم ومدى استجابة الخدمات المقدمة لاحتياجاتهم وتوقعاتهم. كما تسهم نتائج قياس الرضا في تحديد جوانب القوة وفرص التحسين، والكشف عن الفجوات المرتبطة بتقديم الخدمة، بما يوفر مدخلات موضوعية تدعم اتخاذ القرارات المبنية على البيانات وتوجيه جهود التطوير والتحسين المستمر.

وانطلاقاً من حرص الوزارة على الارتقاء بجودة خدماتها وتعزيز نهج التمركز حول المستفيد، جاءت **دراسة رضا متلقي الخدمة لعام (2025)** لقياس مستوى رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة، وتحليل آرائهم واتجاهاتهم تجاه مختلف جوانب تجربة الحصول على الخدمة، وصولاً إلى نتائج ومؤشرات تسهم في تحديد الأولويات ومجالات التحسين.

وتشكل مخرجات الدراسة مدخلاً أساسياً لتطوير الخدمات وتحسين آليات وإجراءات تقديمها، وتعزيز جودة تجربة متلقي الخدمة، من خلال ترجمة نتائج القياس إلى توصيات وفرص تحسين قابلة للتنفيذ، بما يسهم في رفع كفاءة الأداء المؤسسي وتعزيز قدرة الوزارة على الاستجابة لاحتياجات المستفيدين وتوقعاتهم.

الهدف من الدراسة

تهدف الدراسة إلى قياس وتحليل مستوى رضا متلقي الخدمة عن الخدمات التي تقدمها وزارة الصحة لعام (2025)، والتعرّف إلى آرائهم واتجاهاتهم تجاه مختلف عناصر تجربة الحصول على الخدمة، بما يسهم في تحديد جوانب القوة وفرص التحسين، ودعم جهود الوزارة في تطوير خدماتها والارتقاء بجودتها.



ويشمل القياس مجموعة من المحاور التي تغطي تجربة متلقي الخدمة بصورة متكاملة، وهي :
الخدمات المقدمة، مقدمو الخدمة، القيادة، الشكاوى والاقتراحات وحق الحصول على
المعلومة، بيئة تقديم الخدمة، القنوات الإلكترونية ومواقع التواصل الاجتماعي، السمعة
والصورة الذهنية، الإشراك والتواصل، التطوير المستمر، والانطباع العام.
وتُستخدم نتائج هذه المحاور في تكوين صورة شاملة عن مستوى رضا متلقي الخدمة، وتحديد
المجالات ذات الأولوية للتحسين، ودعم اتخاذ القرارات والإجراءات التطويرية التي من شأنها تعزيز
تجربة المستفيد، وتحسين جودة الخدمات، ورفع مستوى الأداء المؤسسي.

منهجية الدراسة

اعتمدت الدراسة **المنهج الوصفي التحليلي الكمي** لملاءمته لطبيعة الدراسة وأهدافها، من خلال جمع البيانات المتعلقة بآراء متلقي الخدمة واتجاهاتهم وتحليلها إحصائيًا، بهدف قياس مستوى رضاهم عن الخدمات المقدمة عبر محاور الدراسة المختلفة، والتعرف إلى جوانب القوة وفرص التحسين.

كما تم الاستناد إلى نتائج قياس رضا متلقي الخدمة للأعوام السابقة في متابعة تطور مستوى الرضا ورصد اتجاهات التغير في النتائج، ومقارنتها بالمستهدفات المعتمدة، بما يدعم تقييم مستوى التقدم وتوجيه جهود التحسين والتطوير المستمر.

مجتمع الدراسة والعينة

يتكون مجتمع الدراسة من متلقي الخدمة المراجعين لمركز وزارة الصحة، والبالغ عددهم التقديري نحو **(120,000) مراجع سنويًا**.

وتم تحديد العينة المستهدفة بالاستناد إلى الأسس الإحصائية الملائمة لطبيعة وحجم مجتمع الدراسة، وبمستوى ثقة **(95%)** وهامش خطأ **(5%)** وقد بلغ عدد الاستبانات **المستكملة والصالحة للتحليل الإحصائي (300) استبانة**، والتي مثلت العينة الفعلية للدراسة لعام **2025**. واعتمدت الاستجابات المستكملة في تحليل خصائص أفراد العينة وقياس مستويات رضا متلقي الخدمة عن مختلف محاور الدراسة، وصولاً إلى تحديد مستوى الرضا الكلي واستخلاص النتائج وفرص التحسين.

أداة الدراسة

اعتمدت الدراسة **الاستبانة** أداةً رئيسية لجمع البيانات وقياس مستوى رضا متلقي الخدمة، وتم إعدادها إلكترونياً من خلال نظام **MOH Survey**، بالاستناد إلى أدوات ودراسات قياس رضا متلقي الخدمة المعتمدة سابقاً في وزارة الصحة، وبما يدعم استمرارية القياس وإمكانية مقارنة النتائج وتتبع التغير في مستويات الرضا.

وتضمنت الاستبانة البيانات الديموغرافية المتعلقة بأفراد العينة، إلى جانب **عشرة محاور رئيسية** تغطي مختلف جوانب تجربة متلقي الخدمة، وهي: **تقديم الخدمة؛ مقدمو الخدمة؛ القيادة؛ الشكاوى والاقتراحات وحقوق الحصول على المعلومة؛ بيئة تقديم الخدمة؛ الموقع الإلكتروني**

ومواقع التواصل الاجتماعي؛ السمعة والصورة الذهنية؛ الإشراف والتواصل؛ التطوير المستمر؛ والانطباع العام.

الأساليب الإحصائية

تمت معالجة البيانات وتحليلها باستخدام برنامجي **SPSS** و **Microsoft Excel**، وتطبيق مجموعة من أساليب الإحصاء الوصفي الملائمة لطبيعة البيانات وأهداف الدراسة، والتي شملت التكرارات، والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، بهدف تحليل خصائص أفراد العينة وقياس مستويات الرضا على مستوى عبارات الاستبانة ومحاورها والنتيجة الكلية للدراسة.



أهمية الدراسة

تتبع أهمية دراسة رضا متلقي الخدمة من دورها في توفير مؤشرات كمية تعكس مستوى رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة، وتدعم جهود الوزارة في تقييم تجربة متلقي الخدمة وتطويرها بصورة مستمرة. كما تمثل نتائج الدراسة مدخلًا مهمًا لتحديد جوانب القوة وفرص التحسين، ورصد المجالات التي تتطلب مزيدًا من التطوير، بما يساهم في توجيه القرارات والإجراءات التحسينية وفق نتائج القياس.

وتتمثل أهمية الدراسة في توفير مؤشرات كمية حول مستويات رضا متلقي الخدمة؛ وتحديد جوانب القوة وفرص التحسين في الخدمات المقدمة؛ ودعم متخذي القرار في تحديد الأولويات وتوجيه خطط وإجراءات التحسين؛ ومتابعة التغير في مستويات الرضا ومقارنتها بالنتائج السابقة والمستهدفات المعتمدة؛ والإسهام في تحسين تجربة متلقي الخدمة وتعزيز السمعة والصورة الذهنية والانطباع العام عن الوزارة.

متغيرات الدراسة

اعتمدت الدراسة مجموعة من المتغيرات التي تتيح تحليل مستوى رضا متلقي الخدمة والتعرف إلى خصائص أفراد العينة واتجاهاتهم، وتمثلت فيما يلي:

المتغيرات المستقلة: الجنس، الفئة العمرية، المؤهل العلمي، صفة متلقي الخدمة، الجنسية، ونوع الخدمة المقدمة.

المتغير التابع: مستوى رضا متلقي الخدمة عن الخدمات التي تقدمها وزارة الصحة، والذي يتم قياسه من خلال الدرجة الكلية لأداة الدراسة ونتائج المحاور التي تتضمنها.

مجتمع الدراسة والعينة:

يتكون مجتمع الدراسة من جميع مراجعي مركز وزارة الصحة، والبالغ عددهم ما يقارب (120,000) مراجع سنويًا.

تم تحديد حجم العينة المستهدف بالاستناد إلى المعايير الإحصائية المعتمدة، عند مستوى ثقة (95%) وهامش خطأ مسموح به (5%)، وبافتراض نسبة تباين قدرها (50%)، بما يضمن تمثيل مجتمع الدراسة بصورة مناسبة.

وقد بلغ عدد الاستبانات المستكملة والمعتمدة للتحليل الإحصائي خلال عام 2025 (360) استبانة مكتملة، جرى تحليل بياناتها لاستخلاص مؤشرات رضا متلقي الخدمة عن الخدمات المقدمة، وتحديد جوانب القوة وفرص التحسين والتطوير، بما يساهم في دعم اتخاذ القرارات المبنية على البيانات وتعزيز جودة الخدمات المقدمة.

أداة الدراسة:

لقياس مستوى رضا متلقي الخدمة وتحقيق أهداف الدراسة وجمع البيانات المطلوبة، تم اعتماد استبانة إلكترونية من خلال نظام MOH Survey، استنادًا إلى أداة القياس المستخدمة في الدراسات السابقة لوزارة الصحة، بما يضمن استمرارية القياس وإمكانية مقارنة النتائج ورصد التغيرات في مستويات الرضا عبر السنوات.

وتكونت الاستبانة من عشرة محاور رئيسية تغطي مختلف الجوانب المرتبطة بتجربة متلقي الخدمة، بهدف قياس مستوى الرضا عن الخدمات المقدمة، وتحديد جوانب القوة وفرص التحسين، وتوفير بيانات كمية تدعم اتخاذ القرارات التطويرية وتعزيز جودة الخدمات المقدمة.

الأساليب الإحصائية:

تم استخدام برنامج Microsoft Excel وبرنامج SPSS لتحليل البيانات المستخلصة من الاستبانات المكتملة والبالغ عددها (360) استبانة، وذلك من خلال تطبيق الأساليب الإحصائية الوصفية، بما يشمل حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والتكرارات والنسب

المثوية، بهدف قياس مستويات رضا متلقي الخدمة وتحليل النتائج على مستوى محاور الدراسة والرضا العام.

كما تم استخدام مقياس التقييم الخماسي (5 نجوم) لقياس الانطباع العام عن وزارة الصحة، من خلال احتساب المتوسط الحسابي للتقييمات وتحويله إلى نسبة مئوية، بما يتيح قياس الانطباع الكلي والصورة الذهنية لدى متلقي الخدمة، ودعم المقارنة مع نتائج الدراسات السابقة ورصد فرص التحسين والتطوير.

التوزيع الديموغرافي للعينة:

توضح الجداول (1)، (2)، (3)، (4) و(5) في الصفحات اللاحقة الخصائص الديموغرافية للمشاركين في الدراسة والبالغ عددهم (360) مستجيبًا بهدف التعرف على خصائص العينة وتحليل مدى تنوعها بما يساهم في تفسير نتائج الرضا وفق المتغيرات الديموغرافية المختلفة.

وتشمل الخصائص الديموغرافية ما يلي:

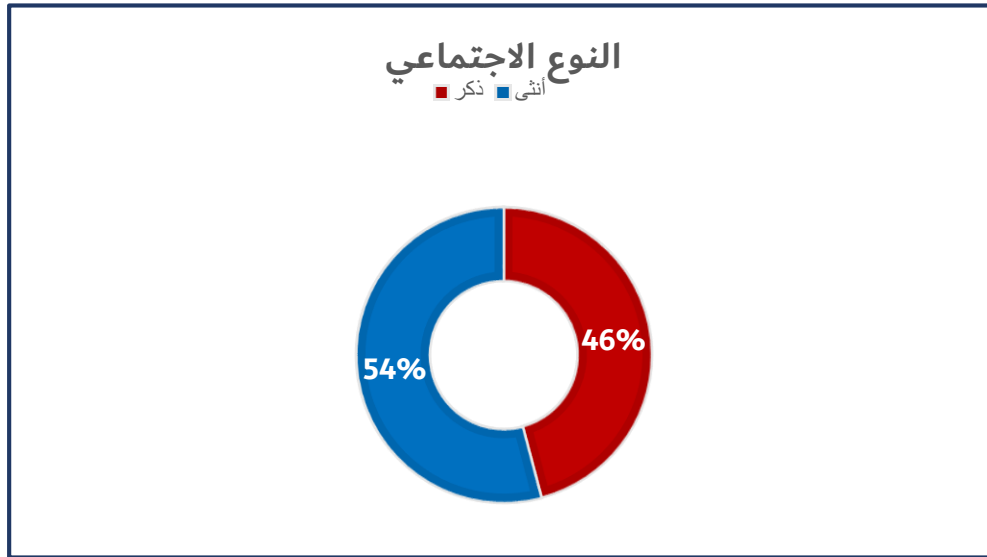
1. النوع الاجتماعي (ذكر، أنثى).
2. الفئة العمرية.
3. المؤهل العلمي.
4. صفة متلقي الخدمة.
5. توزيع متلقي الخدمة من الأشخاص ذوي الإعاقة حسب النوع الاجتماعي.

الفصل الثاني

التحليل وعرض النتائج عن التوزيع الديموغرافي للعينة

توزيع العينة حسب النوع الاجتماعي - جدول (1)

النسبة المئوية	عدد المشاركين	النوع الاجتماعي
45.9%	165	ذكر
54.1%	195	أنثى
100%	360	المجموع



بالنظر إلى الجدول (1) يُظهر الجدول أن نسبة المشاركات في الدراسة من الإناث بلغت (54.1%) بواقع (195) مشاركة وهي أعلى من نسبة مشاركة الذكور التي بلغت (45.9%) بواقع (165) مشاركًا من إجمالي عينة الدراسة البالغة (360) مستجيبيًا.

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

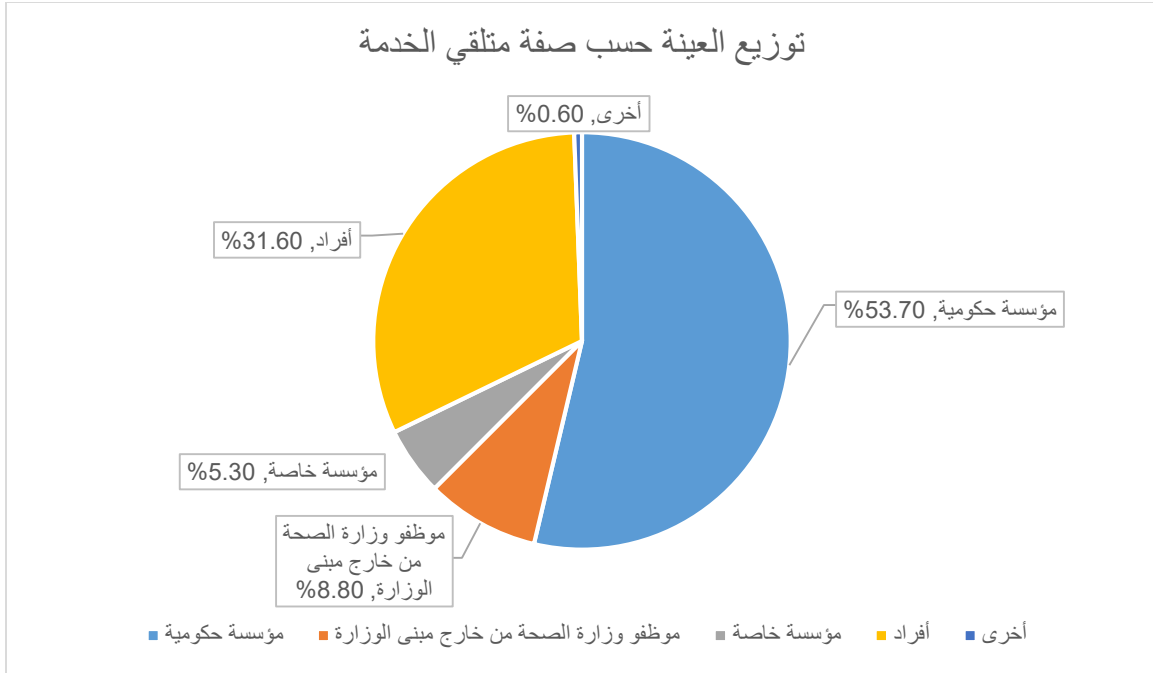
بالنظر إلى الجدول (2) يُظهر الجدول أن نسبة المشاركين من الأشخاص ذوي الإعاقة بلغت (2.2%) من إجمالي عينة الدراسة بواقع (8) مشاركين منهم (75%) ذكور و(25%) إناث في حين بلغت نسبة المشاركين من غير ذوي الإعاقة (97.8%).

نسبة المشاركين من ذوي الإعاقة	الجنس		ذوي الإعاقة
	ذكور	إناث	
%2.2	%75	%25	
%97.8			ليس من ذوي الإعاقة
%100			المجموع

بالنظر إلى الجدول (2) يُظهر الجدول أن نسبة المشاركين من الأشخاص ذوي الإعاقة بلغت (2.2%) من إجمالي عينة الدراسة بواقع (8) مشاركين منهم (75%) ذكور و(25%) إناث في حين بلغت نسبة المشاركين من غير ذوي الإعاقة (97.8%).

توزيع العينة حسب صفة متلقي الخدمة - جدول (3)

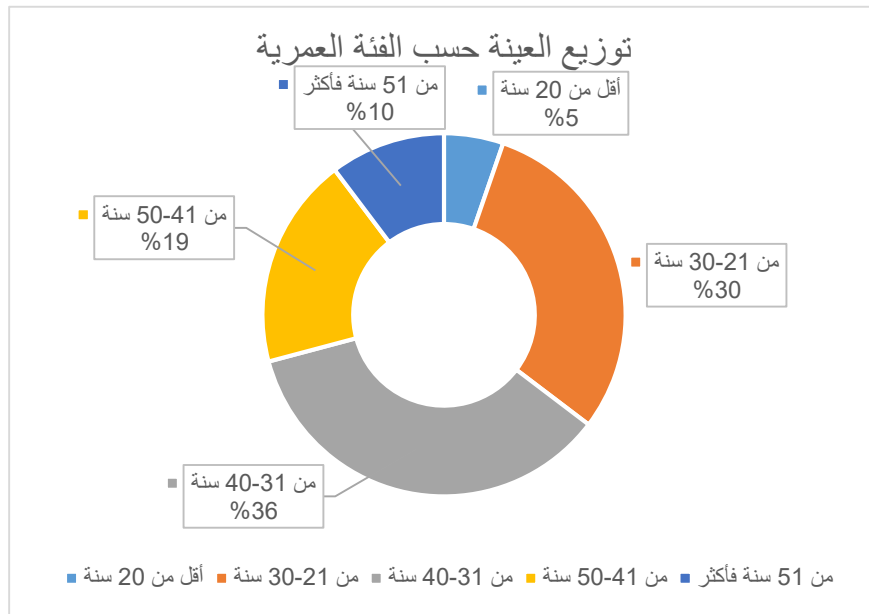
نسبة المئوية	عدد المشاركين	صفة متلقي الخدمة
%53.7	193	مؤسسة حكومية
%8.8	32	موظفو وزارة الصحة من خارج مبنى الوزارة
%5.3	19	مؤسسة خاصة
%31.6	114	أفراد
%0.6	2	أخرى
%100	360	المجموع



بالنظر إلى الجدول (3) يُظهر الجدول أن أعلى نسبة مشاركة كانت من فئة المؤسسات الحكومية بنسبة (53.7%) تلتها فئة الأفراد بنسبة (31.6%) ثم موظفو وزارة الصحة من خارج مبنى الوزارة بنسبة (8.8%) والمؤسسات الخاصة بنسبة (5.3%) في حين بلغت نسبة المشاركين من الفئات الأخرى (0.6%)

توزيع العينة حسب الفئة العمرية - جدول (4)

الفئات العمرية	عدد المشاركين	النسبة المئوية
أقل من 20 سنة	19	5.3%
من 21-30 سنة	108	30.1%
من 31-40 سنة	127	35.6%
من 41-50 سنة	68	18.9%
من 51 سنة فأكثر	38	10.3%
المجموع	360	100%



بالنظر إلى الجدول (4) في الصفحة السابقة يُظهر الجدول أن أعلى نسبة مشاركة كانت من الفئة العمرية (40-31) سنة بنسبة (35.4%) تلتها الفئة العمرية (30-21) سنة بنسبة (30.1%) ثم الفئة العمرية (50-41) سنة بنسبة (18.9%) والفئة العمرية (51 سنة فأكثر) بنسبة (10.3%) في حين سجلت الفئة العمرية (أقل من 20 سنة) أدنى نسبة مشاركة بلغت (5.3%)

الفصل الثالث

التحليل وعرض النتائج للمحاور الرئيسية في الاستبيان

تم تحليل نتائج استبانة قياس احتياجات ورضا متلقي الخدمة لعام 2025 والبالغ عددها (360) استبانة مكتملة باستخدام الأساليب الإحصائية الوصفية بهدف قياس مستوى الرضا عن الخدمات المقدمة وتحليل النتائج على مستوى الأسئلة والمحاور الرئيسية وتحديد جوانب القوة وفرص التحسين وفق المنهجية الآتية:

1. تحليل البيانات: تم احتساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات المشاركين بهدف وصف النتائج وتحليل مستويات الرضا عن الخدمات المقدمة.

2. مقياس التقييم: تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي (Likert Scale) لقياس درجة موافقة المشاركين على عبارات الاستبانة وفق الأوزان المبينة في الجدول الآتي:

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

3. احتساب معدلات الرضا: تم استخدام المتوسطات الحسابية المرجحة لاحتساب نسبة الرضا عن كل سؤال ومحور من محاور الاستبانة ومعدل الرضا العام وفق المعادلات الآتية:

- معدل الرضا عن السؤال = (المتوسط الحسابي لاستجابات السؤال ÷ 5) × 100.
- معدل الرضا عن المحور = مجموع معدلات الرضا عن أسئلة المحور ÷ عدد الأسئلة المحتسبة في المحور.
- معدل الرضا العام = مجموع معدلات الرضا عن المحاور الرئيسية ÷ عدد المحاور المحتسبة في الاستبانة.

4. ترتيب النتائج: تم ترتيب الأسئلة والمحاور تنازليًا وفق المتوسطات الحسابية ونسب الرضا حيث يشير المتوسط الحسابي الأعلى إلى ارتفاع مستوى رضا المشاركين عن الجانب الذي يقيسه السؤال أو المحور بما يساهم في تحديد جوانب القوة وفرص التحسين.

5. العرض البياني: تم استخدام الرسوم البيانية بالأعمدة (Column Charts) لعرض معدلات الرضا عن المحاور الرئيسية ومعدل الرضا العام بصورة تسهل قراءة النتائج والمقارنة بينها وتدعم استخلاص المؤشرات والتوصيات التطويرية.

المحور 1 : قياس درجة الرضا عن تقديم الخدمات – جدول (5)

الإجابة	الوقت المستغرق في انتظار وانجاز الخدمة مناسب		الوقت المستغرق اللازم لإنجاز الخدمة محدد ومعروف لديكم مسبقاً ويتم الالتزام به		ساعات الاستقبال وأوقات الحصول على الخدمة محددة ومعلنة ومناسبة.		إجراءات وصول على الخدمة منطقية ومناسبة وغير معقدة		الخدمات المساندة (كالطباعة والتصوير والهاتف) مناسبة		مكتب خدمة الجمهور يقوم بإرشاد المراجعين		عدد الزيارات للحصول على الخدمة مناسبة		إجراءات سير الخدمة والوثائق المطلوبة للحصول عليها معروضة / منشورة في مكان يسهل الوصول اليه		الخدمات المقدمة محددة ومعلنة وواضحة بطريقة ملائمة	
	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%
غير موافق بشدة	11	3.1%	14	4.0%	8	2.3%	8	2.3%	11	3.1%	7	2.0%	8	2.3%	8	2.3%	5	1.4%
غير موافق	24	6.8%	20	5.7%	10	2.8%	19	5.4%	21	6.0%	16	4.5%	14	4.0%	9	2.6%	9	2.6%
محايد	39	11.1%	27	7.7%	32	9.1%	35	9.9%	43	12.2%	29	8.2%	51	14.5%	35	9.9%	22	6.2%
موافق	122	34.7%	136	38.6%	140	39.8%	124	35.2%	123	34.9%	132	37.5%	124	35.2%	139	39.5%	146	41.5%
موافق بشدة	156	44.3%	155	44.0%	162	46.0%	166	47.2%	154	43.8%	168	47.7%	155	44.0%	161	45.7%	170	48.3%
المجموع	352	100%	352	100%	352	100%	352	100%	352	100%	352	100%	352	100%	352	100%	352	100%
المتوسط الحسابي	4.10	4.13	4.24	4.20	4.10	4.24	4.20	4.10	4.24	4.15	4.24	4.15	4.24	4.24	4.33	4.24	4.33	4.24
نسبة الرضا	82.05%	82.61%	84.89%	83.92%	82.05%	84.89%	84.89%	82.05%	84.89%	82.95%	84.77%	86.53%	82.05%	84.77%	82.95%	84.77%	86.53%	82.05%
معدل رضا المحور	83.85%																	

التحليل: بلغ معدل الرضا عن محور تقديم الخدمات (83.85%) ، وسجلت عبارة « الخدمات المقدمة محددة ومعلنة وواضحة بطريقة ملائمة » أعلى نسبة رضا (86.53%) ، في حين سجلت عبارة « الوقت المستغرق في انتظار وانجاز الخدمة مناسب » أدنى نسبة رضا (82.05%) .

المحور 2: قياس درجة الرضا عن مقدمي الخدمات - جدول(6)

الإجابة		لدى الموظفين صلاحيات تفويضهم باتخاذ القرار المناسب لتقديم الخدمة بسرعة وبدون تعقيد		يتم التعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة بشكل مناسب لاحتياجاتهم		يتعامل الموظفون بمساواة وبدون تمييز مع متلقي الخدمة		سهولة الوصول إلى الموظف مقدم الخدمة		يتمتع الموظفون بكفاءة وفعالية في تقديم الخدمة		يتعامل الموظف بلطف ولباقة		يتواجد الموظفون المعنيين في مكان عملهم	
التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%
10	2.8%	4	1.1%	7	2.0%	7	2.0%	7	2.0%	7	2.0%	5	1.4%	7	2.0%
19	5.4%	1	0.3%	14	4.0%	16	4.5%	7	2.0%	13	3.7%	16	4.5%	16	4.5%
44	12.5%	42	11.9%	38	10.8%	30	8.5%	28	8.0%	38	10.8%	20	5.7%	20	5.7%
124	35.2%	146	41.5%	139	39.5%	125	35.5%	146	41.5%	119	33.8%	118	33.5%	118	33.5%
155	44.0%	159	45.2%	154	43.8%	174	49.4%	164	46.6%	177	50.3%	191	54.3%	191	54.3%
352	100%	352	100%	352	100%	352	100%	352	100%	352	100%	352	100%	352	100%
4.12		4.29		4.19		4.26		4.29		4.28		4.34			
82.44%		85.85%		83.81%		85.17%		85.74%		85.57%		86.70%			
معدل رضا المحور														85.04%	

التحليل: بلغ معدل الرضا عن محور مقدمي الخدمات (85.04%) ، وسجلت عبارة « يتواجد الموظفون المعنيين في مكان عملهم » أعلى نسبة رضا (86.70%)، في حين سجلت عبارة « لدى الموظفين صلاحيات تفويضهم باتخاذ القرار المناسب لتقديم الخدمة بسرعة وبدون تعقيد » أدنى نسبة رضا (82.44%) .

المحور 3: قياس درجة الرضا عن القادة - جدول (7)

سهولة الوصول للمسؤول كلما دعت الحاجة		يملك المسؤول الصلاحيات الكافية لاتخاذ القرارات المناسبة لتلبية احتياجاتك		يتعامل المسؤول بمساواة بدون تمييز مع متلقي الخدمة		الإجابة
النسبة%	التكرار	النسبة%	التكرار	النسبة%	التكرار	
1.4%	5	2.0%	7	1.4%	5	غير موافق بشدة
9.7%	34	4.5%	16	7.1%	25	غير موافق
9.7%	34	12.2%	43	13.6%	48	محايد
28.4%	100	38.9%	137	36.1%	127	موافق
50.9%	179	42.3%	149	41.8%	147	موافق بشدة
100%	352	100%	352	100%	352	المجموع
4.18		4.15		4.10		المتوسط الحسابي
83.52%		83.01%		81.93%		نسبة الرضا
82.82%						معدل رضا المحور

التحليل: بلغ معدل الرضا عن محور القادة (82.82%) ، وسجلت عبارة (سهولة الوصول للمسؤول كلما دعت الحاجة) أعلى نسبة رضا (83.52%) ، في حين سجلت عبارة (يتعامل المسؤول بمساواة بدون تمييز مع متلقي الخدمة) أدنى نسبة رضا (81.93%) .

المحور 4: قياس درجة الرضا عن الشكاوى والاقتراحات وحق الحصول على المعلومة - جدول (8)

الإجابة	الشفافية والموضوعية في حل المشاكل والشكاوى والتعامل بعدالة مع الجميع.		تتوفر نماذج طلب تقديم الشكاوى والاقتراحات ويسهل الحصول عليها		الآلية المطبقة في الوزارة للتعامل مع الشكاوى والاقتراحات فعالة		قنوات تقديم الشكاوى والاقتراحات وطلبات الحصول على المعلومة وإجراءات التعامل معها واضحة ومعلنة ومتنوعة	
	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار
غير موافق بشدة	2.6%	9	2.8%	10	1.1%	4	1.1%	4
غير موافق	6.8%	24	4.2%	15	6.5%	23	3.1%	11
محايد	14.5%	51	13.0%	46	16.4%	58	15.9%	56
موافق	38.4%	135	34.8%	123	38.8%	137	38.8%	137
موافق بشدة	37.8%	133	45.0%	159	37.1%	131	41.1%	145
المجموع	100%	352	100%	353	100%	353	100%	353
المتوسط الحسابي	4.02		4.15		4.04		4.16	
نسبة الرضا	80.40%		83.00%		80.85%		83.12%	
معدل رضا المحور	81.84%							

التحليل: بلغ معدل الرضا عن محور الشكاوى والاقتراحات وحق الحصول على المعلومة (81.84%) ، وسجلت عبارة (قنوات تقديم الشكاوى والاقتراحات وطلبات الحصول على المعلومة وإجراءات التعامل معها واضحة ومعلنة ومتنوعة) أعلى نسبة رضا (83.12%) ، في حين سجلت عبارة (الشفافية والموضوعية في حل المشاكل والشكاوى والتعامل بعدالة مع الجميع) أدنى نسبة رضا (80.40%) .

المحور 5: قياس درجة الرضا عن بيئة تقديم الخدمة - جدول (9)

الإجابة	يتم مراعاة متطلبات كبار السن وذوي الاحتياجات الخاصة في تصميم المبنى وموقع تقديم الخدمة		تتوفر المرافق الخدمية والصحية مثل مقاعد الانتظار، دورات المياه، مواقف سيارات...الخ في الوزارة.		تتواجد لوحات تعريفية للمديريات وارقام المكاتب ولوحات تعريفية.		يتم الالتزام بمنع التدخين في مبنى الوزارة		مبنى الوزارة نظيف ولائق.	
	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار
غير موافق بشدة	0.9%	3	3.1%	11	0.3%	1	1.7%	6	0.3%	1
غير موافق	5.1%	18	4.0%	14	0.6%	2	1.7%	6	1.7%	6
محايد	11.1%	39	10.5%	37	11.1%	39	8.5%	30	8.0%	28
موافق	35.2%	124	34.9%	123	38.9%	137	35.5%	125	39.8%	140
موافق بشدة	47.7%	168	47.4%	167	49.1%	173	52.6%	185	50.3%	177
المجموع	100%	352	100%	352	100%	352	100%	352	100%	352
المتوسط الحسابي	4.24		4.20		4.36		4.36		4.38	
نسبة الرضا	84.77%		83.92%		87.22%		87.10%		87.61%	
معدل رضا المحور	86.12%									

التحليل: بلغ معدل الرضا عن محور بيئة تقديم الخدمة (86.12%) ، وسجلت عبارة « مبنى الوزارة نظيف ولائق أعلى نسبة رضا (87.61%) ، في حين سجلت عبارة «تتوفر المرافق الخدمية والصحية مثل مقاعد الانتظار، دورات المياه، مواقف سيارات...الخ في الوزارة » أدنى نسبة رضا (83.92%) .

المحور 6: قياس درجة الرضا عن الموقع الإلكتروني ومواقع التواصل الاجتماعي - جدول (10)

الإجابة	تقوم الوزارة بتحديث البيانات على منصات التواصل الاجتماعي الرسمية الخاصة بالوزارة واستخدامها في الترويج لنشاطات وأخبار الوزارة		الوثائق المطلوبة لإنجاز الخدمة موجودة على الموقع		الموقع الإلكتروني يوفر بوابة لتقديم للشكاوى والاقتراحات		سهولة تصفح الموقع والحصول على المعلومة		تتوفر النماذج والأنظمة والإرشادات المتعلقة بكل خدمة على الموقع الإلكتروني	
	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار
غير موافق بشدة	2.3%	8	1.4%	5	1.1%	4	0.9%	3	1.7%	6
غير موافق	5.4%	19	4.3%	15	4.3%	15	4.3%	15	4.3%	15
محايد	17.6%	62	19.3%	68	18.8%	66	15.3%	54	15.1%	53
موافق	33.2%	117	37.5%	132	33.5%	118	40.9%	144	31.8%	112
موافق بشدة	41.5%	146	37.5%	132	42.3%	149	38.6%	136	47.2%	166
المجموع	100%	352	100%	352	100%	352	100%	352	100%	352
المتوسط الحسابي	4.06		4.05		4.12		4.12		4.18	
نسبة الرضا	81.25%		81.08%		82.33%		82.44%		83.69%	
معدل رضا المحور	82.16%									

التحليل: بلغ معدل الرضا عن محور الموقع الإلكتروني ومواقع التواصل الاجتماعي (82.16%) ، وسجلت عبارة «تتوفر النماذج والأنظمة والإرشادات المتعلقة بكل خدمة على الموقع الإلكتروني أعلى نسبة رضا (83.69%) ، في حين سجلت عبارة الوثائق المطلوبة لإنجاز الخدمة موجودة على الموقع أدنى نسبة رضا (81.08%) .

المحور 7: قياس درجة الرضا عن السمعة والصورة الذهنية – جدول(11)

مستوى رضاك العام عن الوزارة		أنا على ثقة بأن الوزارة حريصة على تلبية احتياجاتي		الإجابة
النسبة%	التكرار	النسبة%	التكرار	
3.4%	12	4.0%	14	غير موافق بشدة
5.7%	20	4.5%	16	غير موافق
7.7%	27	10.8%	38	محايد
43.8%	154	37.2%	131	موافق
39.5%	139	43.5%	153	موافق بشدة
100%	352	100%	352	المجموع
4.10		4.12		المتوسط الحسابي
82.05%		82.33%		نسبة الرضا
82.19%				معدل رضا المحور

التحليل: بلغ معدل الرضا عن محور السمعة والصورة الذهنية (82.19%) ، وسجلت عبارة «أنا على ثقة بأن الوزارة حريصة على تلبية احتياجاتي» أعلى نسبة رضا (82.33%) ، في حين سجلت عبارة «مستوى رضاك العام عن الوزارة» أدنى نسبة رضا (82.05%) .

المحور 8: قياس درجة الرضا عن الإشراك والتواصل - جدول (12)

الإجابة		تتوفر المعلومات التي تحتاجها عبر موظفي الخط الساخن ووحدة صوت متلقي الخدمة		تعتبر وسائل نشر التوعية والتعريف بخدمات الوزارة و إجراءاتها واضحة		يتم استخدام أدوات متنوعة تلأئم احتياجاتكم وتزودكم بالمعلومات الصحيحة والمطلوبة بالوقت المطلوب مناسب		تقوم الوزارة بإشراككم واطلاعتكم على أنشطة التغيير في الوزارة		تقوم الوزارة بإشراككم واطلاعتكم على أنشطة الابتكار في الوزارة		تقوم الوزارة بإشراككم في تطوير وتصميم الخدمات	
التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %
18	5.1%	6	1.7%	7	2.0%	6	1.7%	8	2.3%	9	2.6%		
30	8.5%	20	5.7%	22	6.2%	28	8.0%	25	7.1%	26	7.4%	31	8.8%
62	17.6%	76	21.6%	84	23.9%	89	25.3%	86	24.4%	80	22.7%	75	21.3%
116	33.0%	128	36.4%	117	33.2%	102	29.0%	108	30.7%	118	33.5%	111	31.5%
126	35.8%	122	34.7%	122	34.7%	127	36.1%	127	36.1%	120	34.1%	126	35.8%
352	100%	352	100%	352	100%	352	100%	352	100%	352	100%	352	100%
المتوسط الحسابي	3.86	3.97	3.92	3.90	3.92	3.90	3.92	3.90	3.92	3.90	3.89		
نسبة الرضا	77.16%	79.32%	78.47%	77.95%	78.47%	78.47%	77.95%	78.47%	77.95%	77.95%	77.84%		
معدل رضا المحور	78.17%												

التحليل: بلغ معدل الرضا عن محور الإشراك والتواصل (78.17%) ، وسجلت عبارة تعتبر وسائل نشر التوعية والتعريف بخدمات الوزارة و إجراءاتها واضحة أعلى نسبة رضا (79.32%) ، في حين سجلت عبارة تتوفر المعلومات التي تحتاجها عبر موظفي الخط الساخن ووحدة صوت متلقي الخدمة أدنى نسبة رضا (77.16%) .

المحور 9: قياس درجة الرضا عن التطوير المستمر – جدول(13)

الإجابة	البنية التحتية وبيئة العمل أصبحت أفضل	أسلوب وطريقة تعامل الموظفين والمسؤولين أصبح أفضل وأكثر مهنية	إجراءات الحصول على الخدمة كانت أفضل مقارنة بالمرات السابقة) مثال عدد الإجراءات أقل أو تم تبسيط وتسهيل الإجراءات وتم تقليل عدد الخطوات		طرق الدفع أصبحت أفضل وأكثر تنوعا ومرونة	
			النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار
غير موافق بشدة	6	1.7%	5	1.4%	16	4.5%
غير موافق	21	6.0%	17	4.8%	28	8.0%
محايد	43	12.2%	55	15.6%	47	13.4%
موافق	133	37.8%	135	38.4%	127	36.1%
موافق بشدة	149	42.3%	140	39.8%	134	38.1%
المجموع	352	100%	352	100%	352	100%
المتوسط الحسابي	4.13	4.10	4.12	3.95		
نسبة الرضا	82.61%	82.05%	82.44%	79.03%		
معدل رضا المحور	81.53%					

التحليل: بلغ معدل الرضا عن محور التطوير المستمر (81.53%) ، وسجلت عبارة البنية التحتية وبيئة العمل أصبحت أفضل أعلى نسبة رضا (82.61%) ، في حين سجلت عبارة طرق الدفع أصبحت أفضل وأكثر تنوعا ومرونة أدنى نسبة رضا (79.03%) .

المحور العاشر: قياس الانطباع العام عن وزارة الصحة - جدول (14)

التقييم	التكرار	النسبة
5 نجوم	168	47.73%
4 نجوم	91	25.85%
3 نجوم	44	12.50%
2 نجوم	28	7.95%
1 نجوم	21	5.97%
المجموع	352	100%

تم قياس الانطباع العام لدى متلقي الخدمة عن وزارة الصحة باستخدام مقياس التقييم الخماسي (5 نجوم)، حيث بلغ المتوسط الحسابي للانطباع العام (4.01) من أصل (5)، وهو ما يعادل نسبة (80.28%) عند تحويله إلى نسبة مئوية. ويعكس هذا المؤشر مستوى إيجابيًا من الانطباع العام لدى متلقي الخدمة عن الوزارة، ويشير إلى أهمية الاستمرار في تعزيز الصورة الذهنية الإيجابية من خلال تحسين تجربة متلقي الخدمة والارتقاء بجودة الخدمات المقدمة وتعزيز فاعلية التواصل المؤسسي والاستجابة لاحتياجاتهم وتوقعاتهم. وتم قياس هذا المحور من خلال سؤال تقييمي واحد يعكس الانطباع الكلي لدى متلقي الخدمة عن وزارة الصحة.

نسبة الرضا العام لمتلقي الخدمة لعام 2025 - جدول (15)

المحور	المتوسط الحسابي	نسبة الرضا عن كل محور %
المحور الاول	4.19	83.85%
المحور الثاني	4.25	85.04%
المحور الثالث	4.14	82.82%
المحور الرابع	4.09	81.84%
المحور الخامس	4.31	86.12%
المحور السادس	4.11	82.16%
المحور السابع	4.11	82.19%
المحور الثامن	3.91	78.17%
المحور التاسع	4.08	81.53%
المعدل العام للمحاور التسعة	4.13	82.64%

نسبة الرضا العام:

بالنظر إلى نتائج الدراسة، وبعد احتساب نسب الرضا عن محاور الاستبانة التسعة واستخراج المعدل العام لها، تبين أن نسبة الرضا العام لمتلقي الخدمة عن الخدمات التي تقدمها وزارة الصحة لعام (2025) بلغت (82.64%) ، مقارنة بنسبة (80.31%) لعام (2024)، وبذلك سجلت نسبة الرضا ارتفاعاً مقداره (2.33) نقطة مئوية.

توصيات دراسة رضا متلقي الخدمة لعام 2025

استنادًا إلى نتائج دراسة رضا متلقي الخدمة لعام 2025، وفي ضوء التوصيات الواردة في دراسة عام 2024 توصي الدراسة بالانتقال من تحديد فرص التحسين إلى مأسسة الإجراءات التطويرية وقياس أثرها على تجربة متلقي الخدمة، مع إعطاء الأولوية للمحاور التي سجلت نسب رضا أقل من المعدل العام، ولا سيما إشراك والتواصل والتطوير المستمر والشكاوى والاقتراحات وحق الحصول على المعلومة، وذلك من خلال ما يلي:

1. تعزيز إشراك متلقي الخدمة في تطوير الخدمات الصحية من خلال إتاحة قنوات منظمة لاستطلاع آرائهم ومقترحاتهم بشأن الخدمات والإجراءات والمبادرات التطويرية وإشراكهم في مراجعتها وتقييم أثر التحسينات المنفذة.
2. تطوير منظومة التواصل المؤسسي مع متلقي الخدمة من خلال تعزيز فاعلية الخط الساخن ووحدة صوت متلقي الخدمة وتوحيد الرسائل التوعوية والإرشادية وتحديث المعلومات المتعلقة بالخدمات بما يضمن وصولها إلى الفئات المستهدفة بوضوح وفي الوقت المناسب.
3. تحسين تجربة متلقي الخدمة عبر رحلته للحصول على الخدمة من خلال مراجعة نقاط الاتصال والإجراءات وأوقات الانتظار وعدد الزيارات والوثائق المطلوبة وتحديد فرص التبسيط وإعادة هندسة الإجراءات بما يحد من التعقيد ويحسن سهولة الوصول إلى الخدمات.
4. رفع كفاءة منظومة الشكاوى والاقتراحات وطلبات الحصول على المعلومة من خلال تطوير آليات الاستقبال والتصنيف والإحالة والمتابعة والاستجابة وتحديد مدد زمنية لمعالجة الشكاوى وقياس رضا متلقي الخدمة عن الحلول المقدمة، والاستفادة من تحليل الشكاوى المتكررة في تحديد أولويات التحسين.
5. تعزيز التحول الرقمي وتكامل قنوات تقديم الخدمة من خلال تحديث المحتوى الإلكتروني والنماذج والإرشادات والوثائق المطلوبة، وتحسين سهولة الوصول إلى المعلومات وتطوير خيارات الدفع الإلكتروني بما يرفع مرونة الحصول على الخدمات ويحد من الحاجة إلى المراجعات المتكررة.
6. المحافظة على جودة بيئة تقديم الخدمة وتطويرها بصورة مستدامة من خلال متابعة جاهزية المرافق الخدمية والصحية واللوحات الإرشادية والنظافة ومتطلبات السلامة وإمكانية الوصول مع مراعاة احتياجات كبار السن والأشخاص ذوي الإعاقة ومختلف فئات متلقي الخدمة.

7. تعزيز قدرات الكوادر العاملة في تقديم الخدمة المباشرة من خلال تنفيذ برامج تدريبية وتوعوية مرتبطة بالثقافة المؤسسية والقيم المعتمدة ومدونة السلوك الوظيفي وأخلاقيات الوظيفة العامة، مع التركيز على مهارات التواصل والإنصات والاستجابة والتعامل بعدالة واحترام مع متلقي الخدمة.

8. ترسيخ مبادئ الحوكمة والنزاهة والشفافية في تقديم الخدمات من خلال تعزيز وضوح الإجراءات والصلاحيات ومتطلبات الحصول على الخدمة وتطبيق معايير المساواة وعدم التمييز، والاستفادة من مخرجات خطط تحسين مؤشر النزاهة الوطني ومصفوفات مخاطر الفساد في تطوير الضوابط والإجراءات ذات العلاقة بتقديم الخدمة.

9. ربط نتائج دراسة رضا متلقي الخدمة بقرارات التحسين المؤسسي من خلال إعداد مصفوفة تنفيذية تتضمن فرص التحسين والإجراءات المقترحة والجهات المسؤولة والمدد الزمنية ومؤشرات قياس الأداء، مع إعطاء الأولوية للمحاور والعبارات الأقل رضا وربطها بخطط العمل ذات العلاقة.

10. تعزيز التكامل والتنسيق بين المديرية والمرافق الصحية المعنية من خلال تحديد المسؤوليات المشتركة لمعالجة فرص التحسين التي تتطلب تدخل أكثر من جهة، وتبادل الممارسات الناجحة وتعميم الحلول القابلة للتطبيق بما يحقق اتساق تجربة متلقي الخدمة.

11. تطوير آليات قياس رضا متلقي الخدمة والتحقق من أثر التحسينات من خلال إجراء القياس بصورة دورية وتحليل النتائج على مستوى المحاور والخدمات والمرافق والفئات المستفيدة ومقارنة النتائج بالسنوات السابقة والمستهدفات المعتمدة بما يدعم اتخاذ قرارات مبنية على البيانات.

12. تعزيز الانطباع العام الإيجابي عن وزارة الصحة من خلال ربط جهود تحسين الصورة الذهنية بالتحسن الفعلي في جودة الخدمات وسهولة الوصول إليها والاستجابة لاحتياجات متلقي الخدمة، وقياس الانطباع العام بصورة مستقلة ومقارنته بنتائج محاور الرضا لتحديد العوامل المؤثرة فيه.

وتؤكد الدراسة أهمية متابعة تنفيذ هذه التوصيات ضمن خطط التحسين المؤسسي لعام 2026 بحيث لا يقتصر قياس النجاح على تنفيذ الإجراءات والأنشطة وإنما يمتد إلى قياس أثرها الفعلي على رضا متلقي الخدمة وجودة تجربتهم واستدامة التحسن في الخدمات المقدمة.

قائمة المصادر والمراجع

أولاً: المراجع العربية

1. ذياب، صلاح محمود. (2012). قياس أبعاد جودة الخدمات الطبية المقدمة في المستشفيات الحكومية الأردنية من منظور المرضى والموظفين. مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، 20 (1).
2. وزارة الصحة الأردنية. (2024). دراسة رضا متلقي الخدمة عن الخدمات التي تقدمها وزارة الصحة لعام 2024. مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة، المملكة الأردنية الهاشمية.
3. وزارة الصحة الأردنية. (2024). السياسة والاستراتيجية الوطنية للجودة وسلامة المرضى في الأردن. المملكة الأردنية الهاشمية.
4. 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.
5. 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.
6. دليل المعاينة الإحصائية، أدلة المنهجية والجودة، دليل رقم (1)، دائرة الإحصاء، أبو ظبي.

ثانياً: 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. (1996). Uses and abuses of coefficient alpha. Psychological Assessment, 8(4), 350–353. <https://doi.org/10.1037/1040-3590.8.4.350>



3. World Health Organization, Organisation for Economic Co-operation and Development, & World Bank. (2018). Delivering quality health services: A global imperative for universal health coverage. World Health Organization.
<https://doi.org/10.1787/9789264300309-en>
4. World Health Organization. (2020). Quality health services: A planning guide. World Health Organization. <https://www.who.int/publications-detail-redirect/9789240011632>