



وزارة الصحة

دراسة رضا متلقي الخدمة عن عام

(2023)

إعداد

وزارة الصحة

مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة

## الفصل الأول

### المقدمة:

دراسة رضا متلقي الخدمة تعدُّ أحد أبرز الوسائل المستخدمة في تقييم ومراقبة الأداء، وهو خطوة حاسمة في تحليل نقاط القوة والضعف في أي منظمة أو وزارة، ويمثل الأساس في وضع الرؤى والإقتراحات التي تهدف إلى تحسين وتطوير الخدمات، بحيث تتسم بالكفاءة والجودة الشاملة.

وجاءت هذه الدراسة ساعيةً لقياس درجة رضا متلقي الخدمة عن الخدمات التي تقدمها وزارة الصحة لعام (2023)، ليتم 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 ثمَّ 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. الرضا عن إجراءات الخدمات
2. الرضا عن وقت تقديم الخدمة
3. الرضا عن مقدمي الخدمات
4. الرضا عن القادة
5. الرضا عن رسوم تقديم الخدمة
6. الرضا عن الشكاوى والإقتراحات وحق الحصول على المعلومة
7. الرضا عن بيئة تقديم الخدمة
8. الرضا عن الموقع الإلكتروني للوزارة
9. الرضا عن السمعة
10. الإشراف والتواصل
11. الإنطباع العام عن الوزارة

## 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.

## منهجية الدراسة:

اعتمدت الدراسة على استخدام المنهج الوصفي التحليلي الكيفي.

تم اعتماد نتيجة الرضا لعام 2021 قيمة الأساس حيث بلغت هذه القيمة 70% وتم احتساب المستهدف لعام 2023 بزيادة سنوية مقدارها 5%.

## مجتمع الدراسة والعينة:

يتكون مجتمع الدراسة من جميع مراجعي مركز وزارة الصحة ويساوي ما يقارب (120.000) ألف مراجع سنويًا، وتم احتساب العينة المماثلة لمجتمع الدراسة من خلال برنامج (G-Power) كالاتي: دراسة العينة عند مستوى ثقة: (95%)، ونسبة الخطأ المسموح به: (5%)، وأخذ (50%) من مجتمع الدراسة وهذا يعني أن العينة المماثلة لمجتمع الدراسة تساوي (380) إستبانة.

## أداة الدراسة:

لقياس رضا متلقي الخدمة وتحقيق هدف الدراسة وجمع البيانات المطلوبة فقد تم بناء الاستبانة على نماذج جوجل، واعتمد بنائها على الدراسات السابقة لوزارة الصحة. وتكونت الإستبانة من احدى عشرة محور.

## الأساليب الإحصائية:

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

## التوزيع الديموغرافي للعينة:

تبيين الجداول (1)، (2)، (3)، (4)، (5) و (6) 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 للعيينة

#### توزيع العينة حسب المديرية المقدمة للخدمة ونسبة الرضا

##### جدول (1)

نسبة الرضا %	نسبة المشاركين	اسم المديرية
5.405%	6.842%	ادارة المشاريع والتخطيط والتعاون الدولي
3.118%	3.947%	مديرية الديوان العام/اللجان الطبية
17.671%	22.368%	مديرية الموارد البشرية
1.871%	2.368%	إدارة الرعاية الصحية الأولية
10.603%	13.421%	التحول الإلكتروني وتكنولوجيا المعلومات
3.534%	4.474%	الإعلام والعلاقات العامة وخدمة الجمهور
0.208%	0.263%	مديرية الخدمات الفندقية
1.039%	1.316%	الصيدلة والصيدلة السريرية
1.039%	1.316%	وحدة العطاءات الخاصة
4.989%	6.316%	التعليم والتدريب الطبي
14.761%	6.579%	الرقابة والتدقيق الداخلي
5.197%	18.684%	تراخيص المهن والمؤسسات الصحية
2.495%	3.158%	مديرية الشؤون القانونية
0.832%	1.053%	طب الاسنان
1.039%	1.316%	مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة
5.197%	6.629%	مديريات أخرى
79%	100%	المجموع

بالنظر إلى الجدول رقم (1) يوضح نسبة المشاركين لنسبة رضاهم وتبين أن نسبة الرضا لمتلقي الخدمة من الخدمات المقدمة حسب المديرية كانت أعلى نسبة في مديرية الموارد البشرية بنسبة (17.6%).

توزيع العينة حسب نوع الخدمة المقدمة  
جدول (2)

نوع الخدمة	نسبة المشاركين	%نسبة الرضا
معاملة روتينية/استدعاء	23.7	18.711%
تقديم الشكاوى والتظلمات واللجان	22.1	17.463%
إستلام قرار اللجنة الطبية	2.6	2.079%
رخصة مزاوله المهنة الموظفين	6.6	5.197%
اصدار كتاب المجلس الطبي بسنوات الإقامة وكتاب لمن يهيمه الأمر	11.1	8.732%
تقديم لعطاء	2.6	2.079%
رخصة مؤسسة صحية	3.7	2.911%
معاملة روتينية /طلب نقل	2.6	2.079%
مندوب مبيعات	2.4	1.871%
خدمة الحصول على موافقة لجنة أخلاقيات البحث العلمي للأبحاث والدراسات	3.2	2.495%
مراجعة بخصوص تدريب سنة الإمتياز في مستشفى أو مركز وزارة الصحة	0.5	0.416%
خدمة تثبيت شهادات المطاعيم إلكترونياً خارج الأردن	0.5	0.416%
مراجعة بخصوص تدريب طلاب الجامعات والخريجين	0.5	0.416%
خدمات أخرى	17.9	14.137%
المجموع	100%	79 %

بالنظر إلى الجدول رقم (2) يوضح نسبة المشاركين لنسبة رضاهم حسب نوع الخدمة وتبين أن أعلى نسبة الرضا لمتلقي الخدمة من الخدمات المقدمة هي لخدمة معاملة روتينية استدعاء بنسبة (18.7%).

توزيع العينة حسب النوع الاجتماعي من ذكر وانثى

جدول (3)

النسبة المئوية	نسبة الرضا %	الجنس
45.3	35.758%	ذكر
54.7	43.242%	أنثى
100.0	79.0%	المجموع

بالنظر إلى الجدول رقم (3) يوضح أن نسبة المشاركين في الدراسة من الإناث (54.7%) أعلى من نسبة مشاركة الذكور والتي تعادل (45.3%) وبالمقارنة فإن نسبة الرضا لدى الإناث من متلقي الخدمة (43.24%) أعلى من نسبة رضا الذكور (35.75%).

توزيع العينة حسب النوع الاجتماعي من الأشخاص ذوي الإعاقة

جدول (4)

نسبة الرضا	نسبة المشاركين من ذوي الإعاقة	الجنس		ذوي الإعاقة
3.95%	5.0%	12	ذكور	ذوي الإعاقة
		7	إناث	
75.0%	95.0%			ليس من ذوي الإعاقة
79%	100%			المجموع

بالنظر إلى الجدول رقم (4) يوضح نسبة المشاركين من ذوي الإعاقة (5.0%) بحيث كانت نسبة رضاهم (3.95%).

توزيع العينة حسب صفة متلقي الخدمة

جدول (5)

نسبة الرضا %	نسبة المشاركين	الجنس
17.255%	21.842%	مؤسسة حكومية
28.066%	35.526%	موظفين وزارة الصحة من خارج مبنى الوزارة
20.374%	25.789%	مؤسسة خاصة
9.771%	12.368%	أفراد
1.039%	1.316%	أخرى أذكرها
79%	100%	المجموع

بالنظر إلى الجدول رقم (5) يوضح نسبة المشاركين لنسبة رضاهم وتبين أن نسبة الرضا لمتلقي الخدمة من الخدمات المقدمة حسب صفة متلقي الخدمة والتي كانت الأعلى نسبة لدى فئة موظفين وزارة الصحة من خارج مبنى الوزارة بنسبة (35.5%).

توزيع العينة حسب الفئة العمرية

جدول (6)

نسبة الرضا %	نسبة المشاركين	الفئات العمرية
1.663%	2.1	أقل من 20 سنة
28.066%	35.5	من 21- 30 سنة
37.629%	47.6	من 31-40 سنة
7.068%	8.9	من 41-50 سنة
4.574%	5.8	من 51 سنة فأكثر
79.000%	100.0	المجموع

بالنظر إلى الجدول رقم (6) يوضح نسبة المشاركين لنسبة رضاهم وتبين أن أعلى نسبة رضا لمتلقي الخدمة من الخدمات المقدمة حسب الفئة العمرية من (31-40) سنه وهي (37.6%).

## الفصل الثالث

### التحليل وعرض النتائج للمحاور الرئيسية في الاستبيان

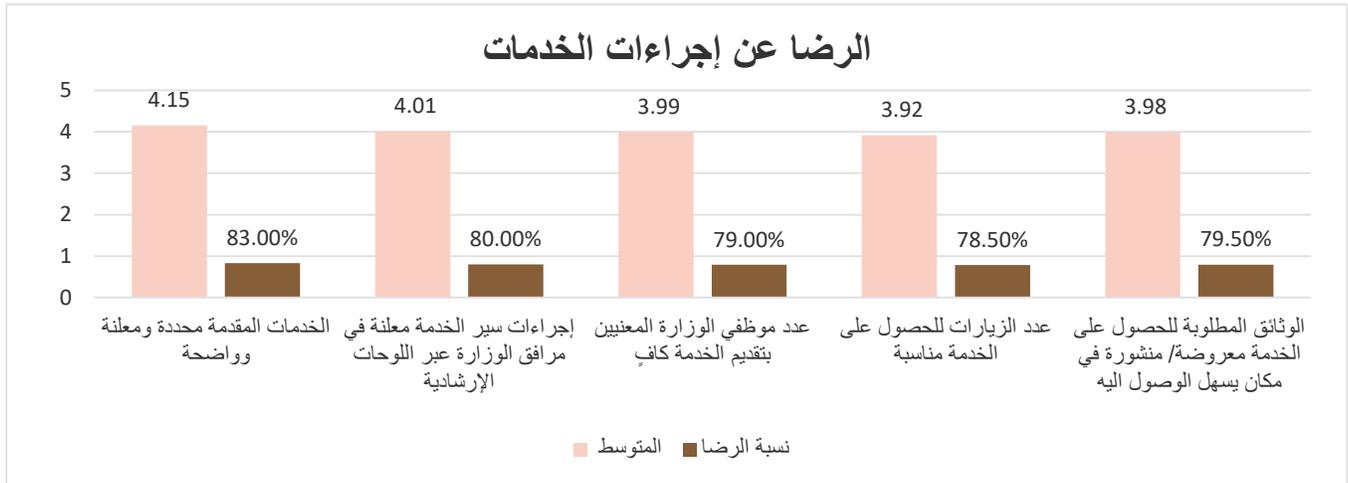
1. تم تحليل نتائج الاستبيان واحتساب التكرارات والنسب المئوية للأسئلة المطروحة.
2. تم استخدام مقياس (Likert Scale) الخماسي للأوزان حسب الجدول الآتي:

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 (7)**

الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة معروضة/ منشورة في مكان يسهل الوصول اليه		عدد الزيارات للحصول على الخدمة مناسبة		عدد موظفي الوزارة المعنيين بتقديم الخدمة كاف		إجراءات سير الخدمة معلنة في مرافق الوزارة عبر اللوحات الإرشادية		الخدمات المقدمة محددة ومعلنة وواضحة		المحور الأول: الرضا عن إجراءات الخدمات
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
35.526%	135	35.000%	133	37.63%	143	39.474%	150	44.21%	168	موافق بشدة
36.579%	139	37.632%	143	34.47%	131	31.579%	120	33.16%	126	موافق
21.842%	83	17.895%	68	20.79%	79	22.105%	84	18.16%	69	محايد
2.632%	10	3.158%	12	3.42%	13	3.947%	15	2.37%	9	غير موافق
3.421%	13	6.316%	24	3.68%	14	2.895%	11	2.11%	8	غير موافق بشدة
100.00%	380	100.00%	380	100.00%	380	100.00%	380	100.00%	380	حجم العينة الكلي
	3.98		3.92		3.99		4.01		4.15	المتوسط
	79.50%		78.50%		79.00%		80.00%		83.00%	نسبة الرضا
80.00%										نسبة الرضا عن المحور ككل

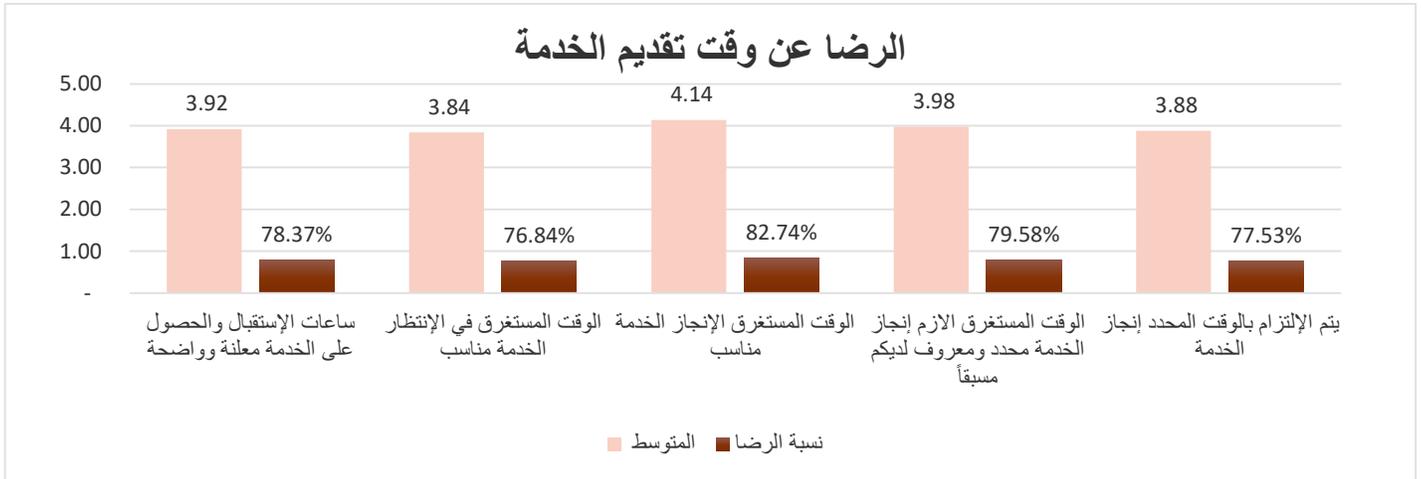


يتبين من الجدول رقم (7) والرسم البياني أعلاه أن أعلى نسبة رضا كان عن الخدمات المقدمة محدد ومعلنة وواضحة بنسبة رضا (83%) بينما كانت أقل نسبة رضا عدد الزيارات للحصول على الخدمة المناسبة بنسبة (78.50%).

وعليه فإن نسبة الرضا العام لمحور الرضا عن إجراءات تقديم الخدمة (80.00%).

**المحور الثاني: قياس درجة الرضا عن وقت تقديم الخدمة**  
**جدول (8)**

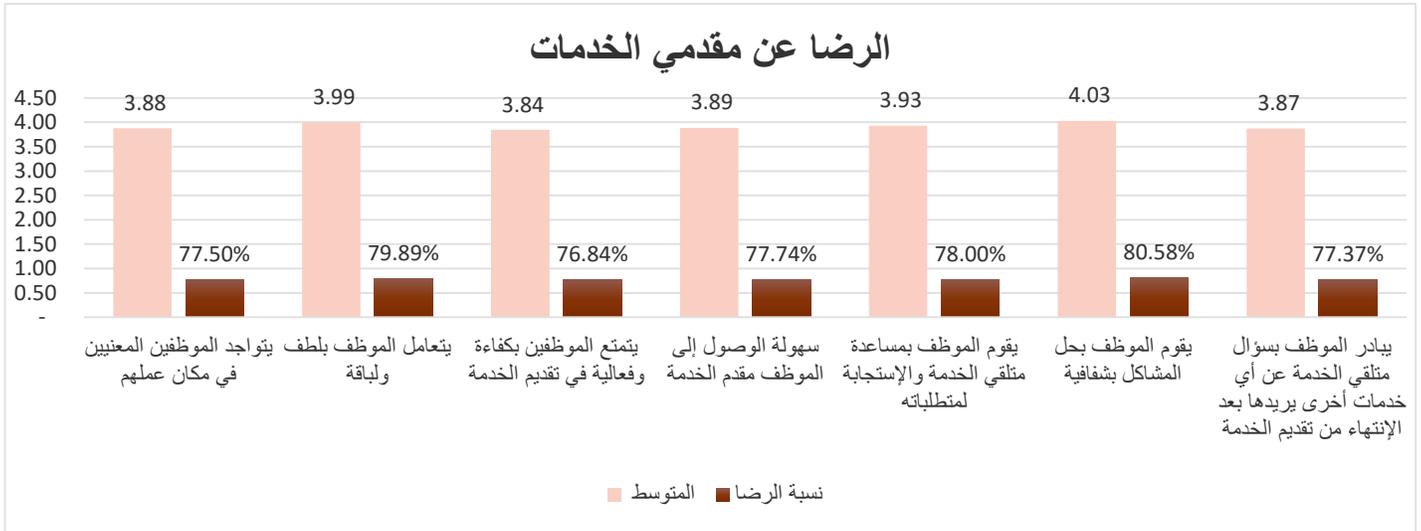
يتم الإلتزام بالوقت المحدد إنجاز الخدمة		الوقت المستغرق الإزم إنجاز الخدمة محدد ومعروف لديكم مسبقاً		الوقت المستغرق الإنجاز الخدمة مناسب		الوقت المستغرق في الإنتظار الخدمة مناسب		ساعات الإستقبال والحصول على الخدمة معلنة وواضحة		المحور الثاني: الرضا عن وقت تقديم الخدمة
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
36.316%	138	37.368%	142	41.842%	159	36.842%	140	38.421%	146	موافق بشدة
31.579%	120	36.579%	139	38.684%	147	32.895%	125	32.895%	125	موافق
19.737%	75	17.105%	65	13.421%	51	15.000%	57	15.789%	60	محايد
8.158%	31	4.474%	17	3.421%	13	8.158%	31	7.895%	30	غير موافق
4.211%	16	4.474%	17	2.632%	10	7.105%	27	5.000%	19	غير موافق بشدة
100.000%	380	100.000%	380	100.000%	380	100.000%	380	100.000%	380	حجم العينة الكلي
	3.88		3.98		4.14		3.84		3.92	المتوسط
	77.53%		79.58%		82.74%		76.84%		78.37%	نسبة الرضا
79.01%										نسبة الرضا عن المحور ككل



يتبين من الجدول رقم (8) والرسم البياني أعلاه ان مستوى الرضا مرتفعاً عن الوقت المستغرق لإنجاز المهمة بنسبة (82%) بينما كان أقل نسبة رضا عن الوقت المستغرق في إنتظار الخدمة مناسب بنسبة (76.8%). وعليه فإن نسبة الرضا العام لمحور الرضا عن وقت تقديم الخدمة (79.01%).

**المحور الثالث: قياس درجة الرضا عن مقدمي الخدمات**  
**جدول (9)**

المحور الثالث: الرضا عن مقدمي الخدمات	يتواجد الموظفون المعنيين في مكان عملهم		يتعامل الموظف بلطف ولباقة		يتمتع الموظفون بكفاءة وفعالية في تقديم الخدمة		سهولة الوصول إلى الموظف مقدم الخدمة		يقوم الموظف بمساعدة متلقي الخدمة والإستجابة لمتطلباته		يقوم الموظف بحل المشاكل بشفافية		يبادر الموظف بسؤال متلقي الخدمة عن أي خدمات أخرى يريدها بعد الإنتهاء من تقديم الخدمة	
	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار
موافق بشدة	36.579%	139	38.947%	148	31.579%	120	35.26%	134	38.16%	145	40.26%	153	33.68%	128
موافق	31.579%	120	37.105%	141	36.316%	138	38.68%	147	36.32%	138	38.16%	145	37.11%	141
محايد	19.474%	74	13.947%	53	21.842%	83	11.32%	43	11.84%	45	10.26%	39	16.32%	62
غير موافق	7.632%	29	4.474%	17	5.263%	20	8.95%	34	7.89%	30	6.84%	26	7.63%	29
غير موافق بشدة	4.737%	18	5.526%	21	5.000%	19	5.79%	22	5.79%	22	4.47%	17	5.79%	22
حجم العينة الكلي	100.000%	380	100.000%	380	100.000%	380	100.000%	380	100.000%	380	100.000%	380	100.53%	382
المتوسط	3.88		3.99		3.84		3.89		3.93		4.03		3.87	
نسبة الرضا	77.50%		79.89%		76.84%		77.74%		78.00%		80.58%		77.37%	
نسبة الرضا عن المحور ككل	78.30%													

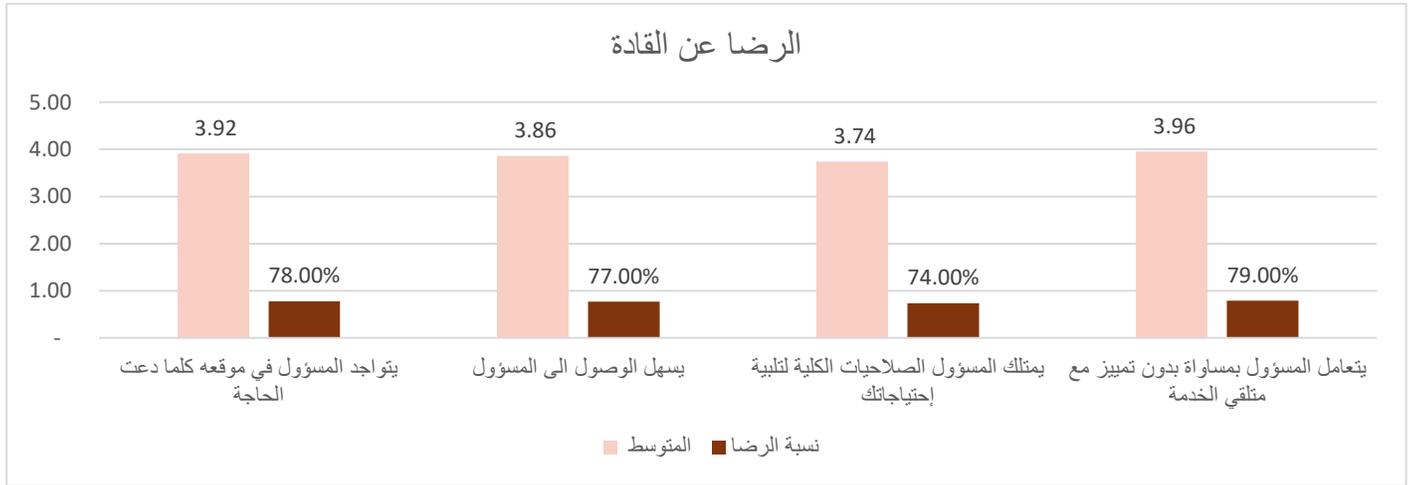


يتبين من الجدول رقم (9) والرسم البياني أعلاه أن أعلى نسبة رضا كانت عن قيام الموظفين بحل المشاكل بشفافية بنسبة (80.5%) بينما كان أقل نسبة رضا عن يتمتع الموظفين بكفاءة وفعالية في تقديم الخدمة بنسبة (76.89%). وعليه فإن نسبة الرضا العام لمحور الرضا عن مقدمي الخدمات (78.30%).

## المحور الرابع: قياس درجة الرضا عن القادة

جدول (10)

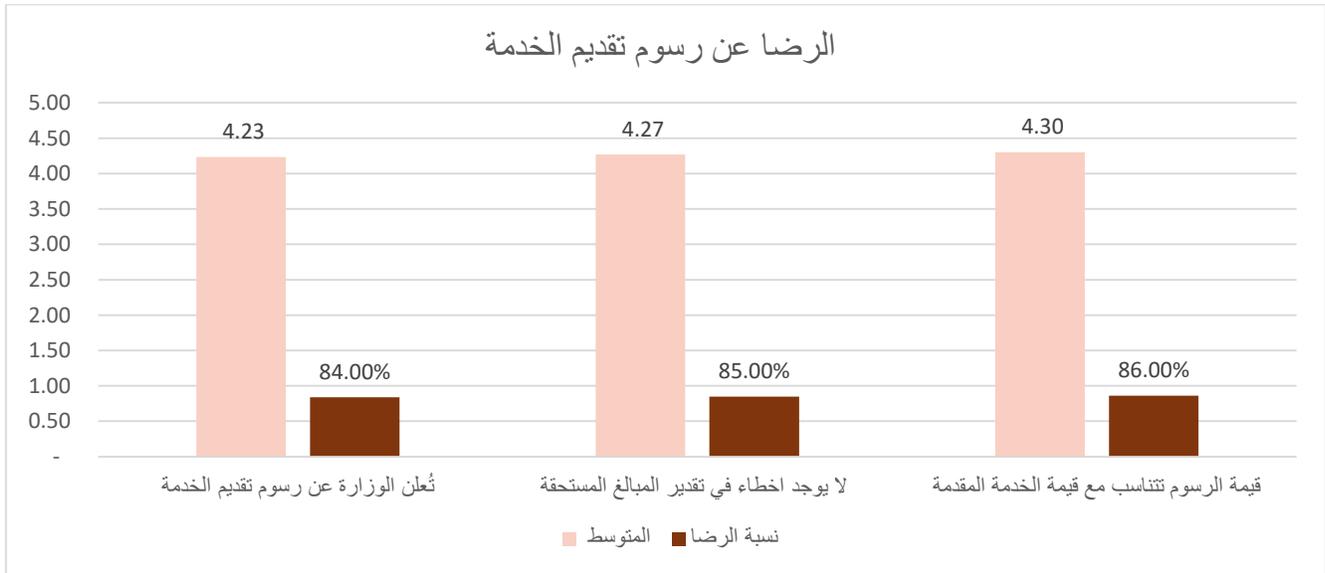
يتعامل المسؤول بمساواة بدون تمييز مع متلقي الخدمة		يملك المسؤول الصلاحيات الكلية لتلبية إحتياجاتك		يسهل الوصول الى المسؤول		يتواجد المسؤول في موقعه كلما دعت الحاجة		المحور الرابع: الرضا عن القادة
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
37.89%	144	30.00%	114	34.74%	132	35.53%	135	موافق بشدة
35.53%	135	34.47%	131	34.21%	130	36.32%	138	موافق
16.05%	61	22.63%	86	19.21%	73	17.11%	65	محايد
5.26%	20	5.26%	20	6.05%	23	6.32%	24	غير موافق
5.26%	20	7.63%	29	5.79%	22	4.74%	18	غير موافق بشدة
100.00%	380	100.00%	380	100.00%	380	100.00%	380	حجم العينة الكلي
	3.96		3.74		3.86		3.92	المتوسط
	79.00%		74.00%		77.00%		78.00%	نسبة الرضا
77.00%								نسبة الرضا عن المحور ككل



يتبين من الجدول رقم (10) والرسم البياني أعلاه أن أعلى نسبة رضا عن تقديم الخدمة بمساواة وبدون تحيز مع متلقي الخدمة بنسبة (79%) بينما كان أقل نسبة رضا عن محدودية صلاحيات المسؤولين عن بعض الخدمات بنسبة (74%). وعليه فإن نسبة الرضا العام لمحور الرضا عن القادة (77.00%).

**المحور الخامس: قياس درجة الرضا عن رسوم تقديم الخدمة**  
**جدول (11)**

قيمة الرسوم تتناسب مع قيمة الخدمة المقدمة		لا يوجد اخطاء في تقدير المبالغ المستحقة		تُعلن الوزارة عن رسوم تقديم الخدمة		المحور الخامس: الرضا عن رسوم تقديم الخدمة
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
48.68%	185	48.42%	184	46.58%	177	موافق بشدة
40.00%	152	39.21%	149	39.21%	149	موافق
5.79%	22	5.53%	21	7.37%	28	محايد
3.95%	15	4.74%	18	4.47%	17	غير موافق
1.58%	6	2.11%	8	2.37%	9	غير موافق بشدة
100.00%	380	100.00%	380	100.00%	380	حجم العينة الكلي
	4.30		4.27		4.23	المتوسط
	86.00%		85.00%		84.00%	نسبة الرضا
85.00%						نسبة الرضا عن المحور ككل

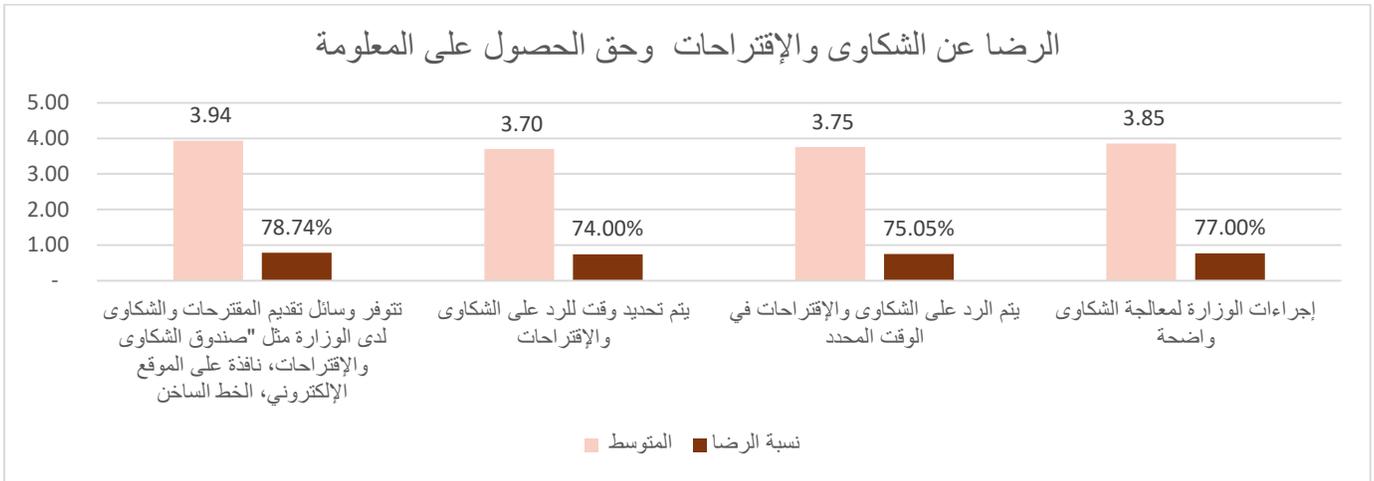


يتبين من الجدول رقم (11) والرسم البياني أعلاه أن أعلى نسبة رضا عن مناسبة قيمة الرسوم مقابل طبيعة الخدمة المقدمة (86%) بينما كان أقل نسبة رضا عن إعلان الوزارة عن رسوم تقديم الخدمة (84%).  
وعليه فإن نسبة الرضا العام لمحور الرضا عن رسوم تقديم الخدمة (85.00%).

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

### جدول (12)

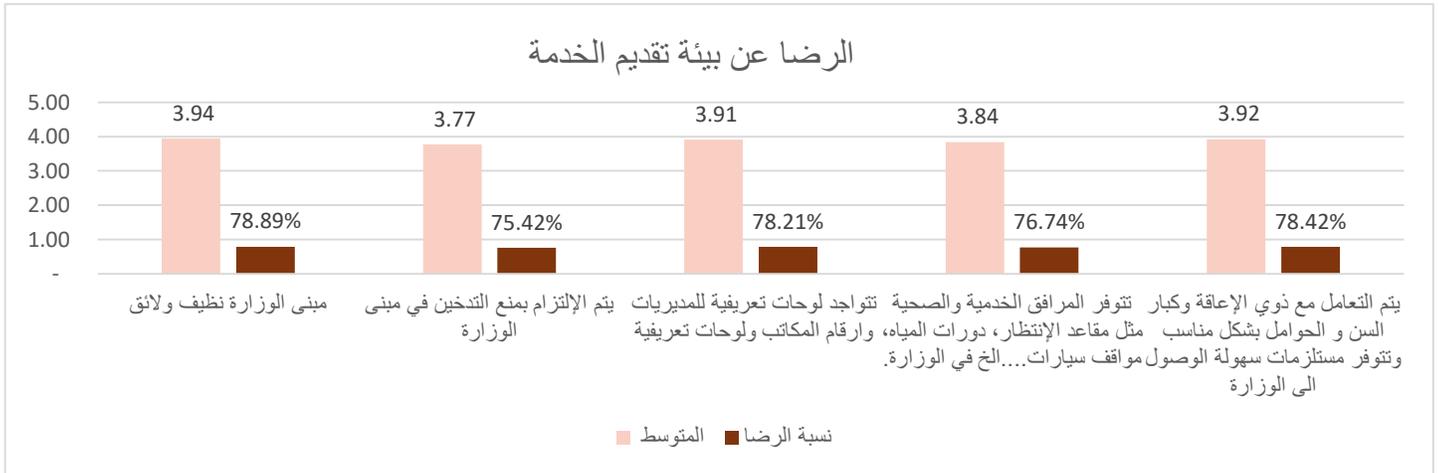
إجراءات الوزارة لمعالجة الشكاوى واضحة		يتم الرد على الشكاوى والاقتراحات في الوقت المحدد		يتم تحديد وقت للرد على الشكاوى والاقتراحات		تتوفر وسائل تقديم المقترحات والشكاوى لدى الوزارة مثل "صندوق الشكاوى والاقتراحات، نافذة على الموقع الإلكتروني، الخط الساخن		المحور السادس: الرضا عن الشكاوى والاقتراحات وحق الحصول على المعلومة
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
33.95%	129	34.21%	130	34.21%	130	38.16%	145	موافق بشدة
35.26%	134	27.37%	104	25.53%	97	36.32%	138	موافق
17.89%	68	23.68%	90	22.89%	87	12.11%	46	محايد
7.63%	29	8.95%	34	10.79%	41	7.89%	30	غير موافق
5.26%	20	5.79%	22	6.58%	25	5.53%	21	غير موافق بشدة
100.00%	380	100.00%	380	100.00%	380	100.00%	380	حجم العينة الكلي
	3.85		3.75		3.70		3.94	المتوسط
	77.00%		75.05%		74.00%		78.74%	نسبة الرضا
76.20%								نسبة الرضا عن المحور ككل



يتبين من الجدول رقم (12) والرسم البياني أعلاه أن أعلى نسبة رضا عن توفر وسائل تقديم المقترحات والشكاوى لدى الوزارة مثل "صندوق الشكاوى والاقتراحات، نافذة على الموقع الإلكتروني، الخط الساخن بنسبة (78.7%) بينما كان أقل نسبة رضا عن يتم تحديد وقت للرد على الشكاوى والاقتراحات بنسبة (74%).  
وعليه فإن نسبة الرضا العام لمحور الرضا عن الشكاوى والاقتراحات وحق الحصول على المعلومة (76.20%).

**المحور السابع: قياس درجة الرضا عن بيئة تقديم الخدمة**  
**جدول (13)**

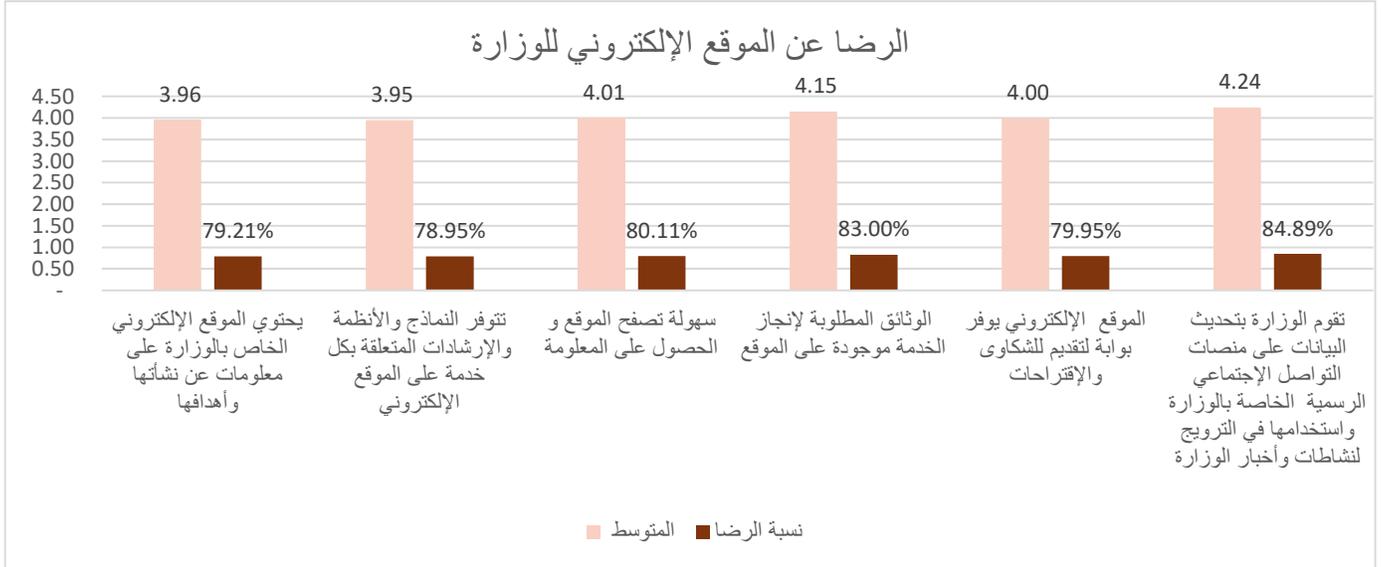
يتم التعامل مع ذوي الإعاقة وكبار السن و الحوامل بشكل مناسب وتتوفر مستلزمات سهولة الوصول الى الوزارة		تتوفر المرافق الخدمية والصحية مثل مقاعد الإنتظار، دورات المياه، مواقف سيارات...الخ في الوزارة.		تتواجد لوحات تعريفية للمدريبات وارقام المكاتب ولوحات تعريفية		يتم الإلتزام بمنع التدخين في مبنى الوزارة		مبنى الوزارة نظيف ولائق		المحور السابع: الرضا عن بيئة تقديم الخدمة
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
37.89%	144	35.53%	135	37.11%	141	34.21%	130	35.79%	136	موافق بشدة
34.74%	132	32.63%	124	35.53%	135	30.00%	114	36.58%	139	موافق
13.95%	53	17.37%	66	14.47%	55	21.58%	82	18.42%	70	محايد
8.42%	32	8.95%	34	7.11%	27	7.11%	27	4.74%	18	غير موافق
5.00%	19	5.53%	21	5.79%	22	7.11%	27	4.47%	17	غير موافق بشدة
100.00%	380	100.00%	380	100.00%	380	100.00%	380	100.00%	380	حجم العينة الكلي
	3.92		3.84		3.91		3.77		3.94	المتوسط
	78.42%		76.74%		78.21%		75.42%		78.89%	نسبة الرضا
77.54%										نسبة الرضا عن المحور ككل



يتبين من الجدول رقم (13) والرسم البياني أعلاه أن أعلى نسبة رضا عن مبنى الوزارة نظيف ولائق بنسبة كونها بيئة خالية من التدخين (78.89%) بينما كان أقل نسبة رضا عن الإلتزام بكنع التدخين داخل مبنى الوزارة بنسبة (75.4%). وعليه فإن نسبة الرضا العام لمحور الرضا عن بيئة تقديم الخدمة (77.54%).

## المحور الثامن: قياس درجة الرضا عن الموقع الإلكتروني ومواقع التواصل الاجتماعي جدول (14)

تقوم الوزارة بتحديث البيانات على منصات التواصل الاجتماعي الرسمية الخاصة بالوزارة واستخدامها في الترويج لنشاطات وأخبار الوزارة		الموقع الإلكتروني يوفر بوابة لتقديم للشكاوى والإقتراحات		الوثائق المطلوبة لإنجاز الخدمة موجودة على الموقع		سهولة تصفح الموقع و الحصول على المعلومة		تتوفر النماذج والأنظمة والإرشادات المتعلقة بكل خدمة على الموقع الإلكتروني		يحتوي الموقع الإلكتروني الخاص بالوزارة على معلومات عن نشأتها وأهدافها		المحور الثامن: الرضا عن الموقع الإلكتروني للوزارة
47.89%	182	36.32%	138	48.42%	184	40.26%	153	35.26%	134	38.42%	146	موافق بشدة
37.89%	144	36.05%	137	31.58%	120	38.16%	145	36.05%	137	35.26%	134	موافق
7.89%	30	20.79%	79	10.53%	40	9.47%	36	20.26%	77	15.79%	60	محايد
3.42%	13	4.74%	18	5.53%	21	6.05%	23	5.00%	19	5.00%	19	غير موافق
2.89%	11	2.11%	8	3.95%	15	6.05%	23	3.42%	13	5.53%	21	غير موافق بشدة
100.00%	380	100.00%	380	100.00%	380	100.00%	380	100.00%	380	100.00%	380	حجم العينة الكلي
	4.24		4.00		4.15		4.01		3.95		3.96	المتوسط
	84.89%		79.95%		83.00%		80.11%		78.95%		79.21%	نسبة الرضا
81.02%												نسبة الرضا عن المحور ككل

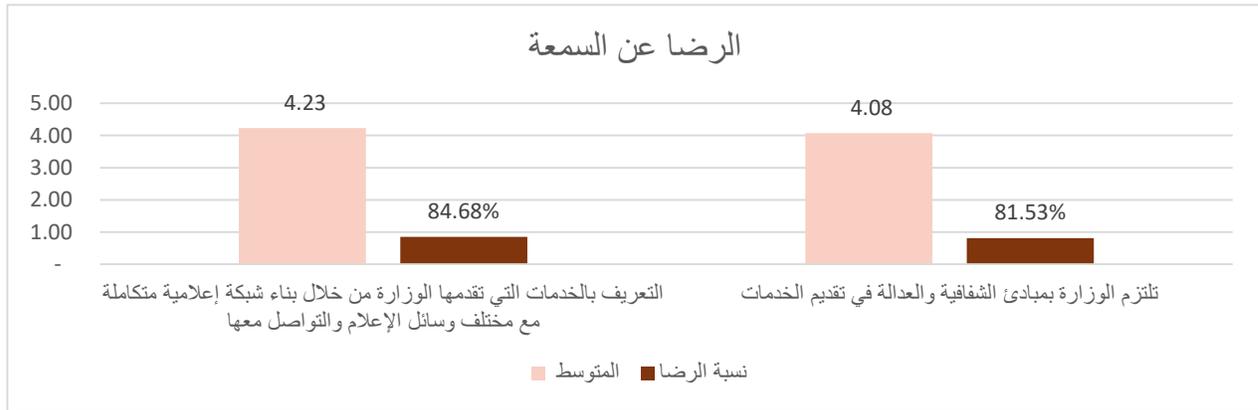


يتبين من الجدول رقم (14) والرسم البياني أعلاه أن أعلى نسبة رضا تقوم الوزارة بتحديث البيانات على منصات التواصل الاجتماعي الرسمية الخاصة بالوزارة واستخدامها في الترويج لنشاطات وأخبار الوزارة عن الوزارة بنسبة (84.89%) بينما كان أقل نسبة رضا عن نسبة توفر النماذج والأنظمة والإرشادات المتعلقة بكل خدمة على الموقع الإلكتروني (78.95%).

وعليه فإن نسبة الرضا العام لمحور الرضا عن الموقع الإلكتروني ومواقع التواصل الاجتماعي (81.02%).

**المحور التاسع: قياس درجة الرضا عن سمعة الوزارة والشفافية**  
**جدول (15)**

تلتزم الوزارة بمبادئ الشفافية والعدالة في تقديم الخدمات		التعريف بالخدمات التي تقدمها الوزارة من خلال بناء شبكة إعلامية متكاملة مع مختلف وسائل الإعلام والتواصل معها		المحور التاسع: السمعة
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
41.84%	159	47.37%	180	موافق بشدة
38.42%	146	36.84%	140	موافق
9.74%	37	10.26%	39	محايد
5.53%	21	2.89%	11	غير موافق
4.47%	17	2.63%	10	غير موافق بشدة
100.00%	380	100.00%	380	حجم العينة الكلي
	4.08		4.23	المتوسط
	81.53%		84.68%	نسبة الرضا
83.11%				نسبة الرضا عن المحور ككل

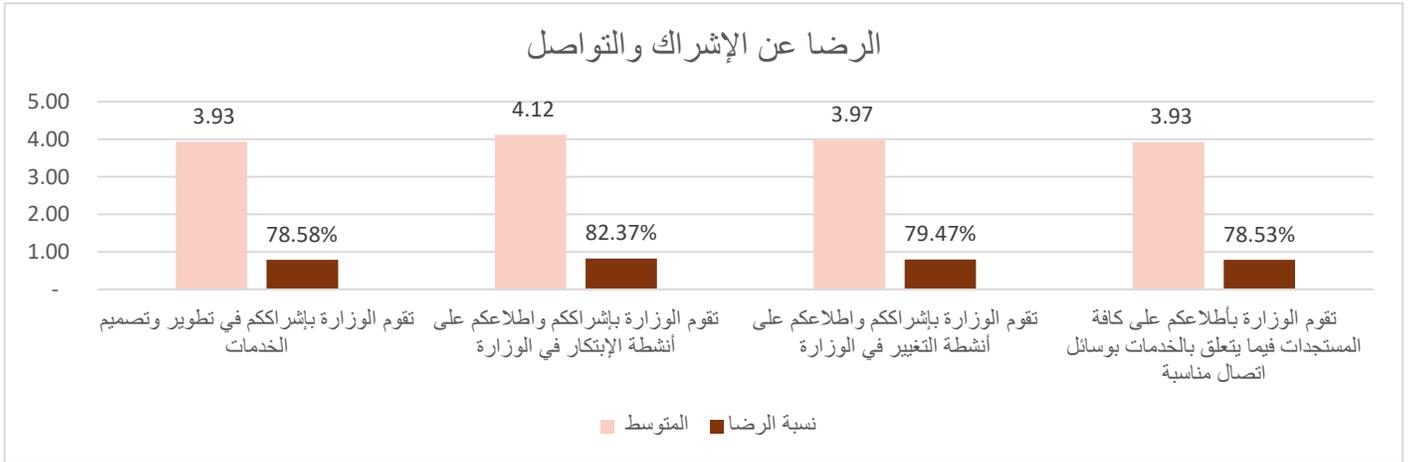


يتبين من الجدول رقم (14) والرسم البياني أعلاه أن أعلى نسبة رضا التعريف بالخدمات التي تقدمها الوزارة من خلال بناء شبكة إعلامية متكاملة مع مختلف وسائل الإعلام والتواصل معها بنسبة (84.68%) بينما كان الرضا عن إلتزام الوزارة بمبادئ الشفافية والعدالة في تقديم الخدمات (81.5%).  
وعليه فإن نسبة الرضا العام لمحور الرضا عن سمعة الوزارة والشفافية (83.11%).

## المحور العاشر: قياس درجة الرضا عن الإشراف والتواصل

### جدول (16)

تقوم الوزارة بإشراككم في تطوير وتصميم الخدمات		تقوم الوزارة بإشراككم واطلاعكم على أنشطة التغيير في الوزارة		تقوم الوزارة بإشراككم واطلاعكم على أنشطة الابتكار في الوزارة		تقوم الوزارة بإشراككم واطلاعكم على أنشطة التغيير في الوزارة		المحور العاشر: الإشراف والتواصل
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
37.11%	141	36.32%	138	41.84%	159	36.32%	138	موافق بشدة
35.53%	135	35.53%	135	38.68%	147	35.00%	133	موافق
15.00%	57	20.00%	76	12.89%	49	18.68%	71	محايد
7.63%	29	5.53%	21	2.63%	10	5.26%	20	غير موافق
4.74%	18	2.63%	10	3.95%	15	4.74%	18	غير موافق بشدة
100.00%	380	100.00%	380	100.00%	380	100.00%	380	حجم العينة الكلي
	3.93		3.97		4.12		3.93	المتوسط
	78.53%		79.47%		82.37%		78.58%	نسبة الرضا
79.74%								نسبة الرضا عن المحور ككل



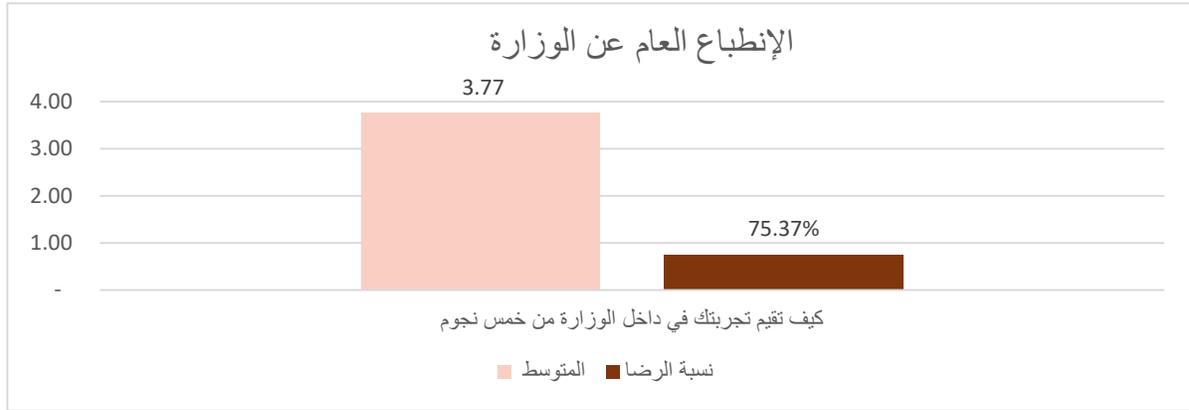
يتبين من الجدول رقم (16) والرسم البياني أعلاه أن أعلى نسبة رضا عن قيام الوزارة بإشراك واطلاع متلقي الخدمة أنشطة الابتكار بنسبة (82.3%) ويليه مباشرة قيام الوزارة بإشراك واطلاع متلقي الخدمة على أنشطة التغيير في الوزارة بنسبة (79.4%) بينما أقل نسبة رضا لهذا المحور كان عن قيام الوزارة بإشراك وإطلاع متلقي الخدمة عن الخدمات فيما يتعلق بوسائل إتصال مناسبة بنسبة (78.53%).

وعليه فإن نسبة الرضا العام لمحور الرضا عن الانطباع العام عن تجربة متلقي الخدمة (79.74%).

## المحور الحادي عشر درجة الرضا عن الإنطباع العام

### جدول (17)

كيف تقيم تجربتك في داخل الوزارة من خمس نجوم		المحور الحادي عشر: الإنطباع العام عن الوزارة
النسبة	التكرار	
31.58%	120	موافق بشدة
35.26%	134	موافق
17.89%	68	محايد
8.95%	34	غير موافق
6.32%	24	غير موافق بشدة
100.00%	380	حجم العينة الكلي
3.77		المتوسط
75.37%		نسبة الرضا
75.40%		نسبة الرضا عن المحور ككل

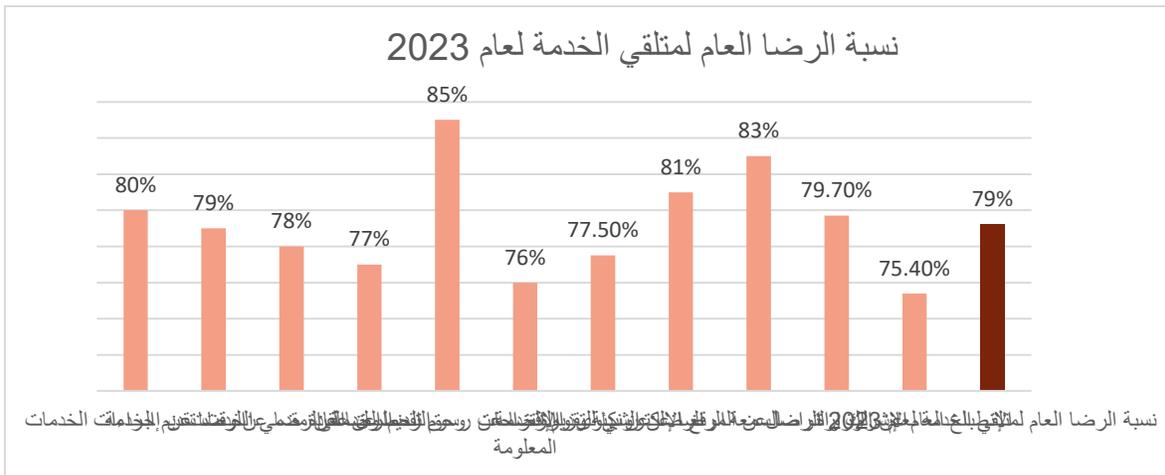


يتبين من الجدول رقم (17) والرسم البياني أعلاه أن نسبة الرضا عن الإنطباع العام بنسبة (75.37%).

## نسبة الرضا العام لمتلقي الخدمة لعام 2023

### جدول (18)

المحور	نسبة الرضا عن كل محور %
الرضا عن إجراءات الخدمات	80%
الرضا عن وقت تقديم الخدمة	79%
الرضا عن مقدمي الخدمات	78%
الرضا عن القادة	77%
الرضا عن رسوم تقديم الخدمة	85%
الرضا عن الشكاوى والإقتراحات وحق الحصول على المعلومة	76%
الرضا عن بيئة تقديم الخدمة	77.50%
الرضا عن الموقع الإلكتروني للوزارة	81%
السمعة	83%
الإشراك والتواصل	79.70%
الإنطباع العام عن الوزارة	75.40%
<b>نسبة الرضا العام لمتلقي الخدمة لعام 2023</b>	<b>79%</b>



## 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 (2023) هي (79%).

### جدول (19)

المستهدف	نسبة الرضا العام	السنة
80%	79%	2023

## الفصل الاخير

### التوصيات

بناءً على نسبة الرضا العام التي بلغت (79%)، فيما يلي التوصيات التي يمكن اتخاذها لتحسين رضا متلقي الخدمة في وزارة الصحة:

1. تحديث اللوحات الإرشادية والتعريفية المتوفرة داخل مبنى الوزارة.
2. زيادة عدد مواقف السيارات الخاصة بالمراجعين.
3. تحسين البنية التحتية لمبنى الوزارة.
4. مراجعة وتحديث الموقع الإلكتروني.
5. توفر كراسي للمراجعين في المديرية التي يتوفر فيها متلقي خدمة.
6. تدريب العاملين على مهارات الاتصال والتواصل وخدمة الجمهور.

## 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، 104-69.
3. صالحة عويضة عطا والعمري، 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. 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](#)]