

شراكات فاعلة
لصحة أفضل
لمجتمع أكثر ازدهاراً



وزارة الصحة
المملكة الأردنية الهاشمية
Ministry of Health

دراسة رضا الشركاء لعام 2025

وزارة الصحة



تكامـل
تعاون
أثر أكبر



الفهرس

3	أهداف الدراسة.....
3	أهمية الدراسة.....
3	منهجية الدراسة وآلية القياس.....
5	القيمة الأساس والمستهدف.....
5	مجتمع الدراسة.....
5	نسبة الرضا العام.....
7	الفصل الثاني.....
7	المنهجية المتبعة في التحليل.....
8	التحليل وعرض النتائج.....
11	المحور الأول: الانطباع العام.....
13	المحور الثاني: الاتصال والتواصل.....
15	المحور الثالث: محور الإشراك - لعام 2025.....
17	المحور الرابع: التعاون في توفير وتبادل المعلومات - لعام 2025.....
19	المحور الخامس: الشفافية والمرونة - لعام 2025.....
21	المحور السادس: الخدمات الإلكترونية - لعام 2025.....
23	المحور السابع: محور موظفي الوزارة - لعام 2025.....
27	المحور التاسع: محور إدارة التغيير - لعام 2025.....
29	المحور العاشر: محور إدارة المخاطر واستمرارية الأعمال - لعام 2025.....
31	المحور الحادي عشر: محور الاستدامة والتطوير المستمر - لعام 2025.....

33	المحور الثاني عشر: محور مدى الاستفادة من الشراكة – لعام 2025
35	الاستنتاج
38	الفصل الثالث
38	التوصيات العامة المبنية على نتائج المحاور
40	المراجع:

أهداف الدراسة

تهدف دراسة رضا الشركاء إلى قياس مستوى رضا شركاء وزارة الصحة عن طبيعة العلاقة والشراكة مع الوزارة، والتعرف على مدى تلبية احتياجاتهم وتوقعاتهم وفاعلية التعاون والتنسيق القائم معهم، بما يساهم في تعزيز علاقات الشراكة وتطويرها. كما تهدف الدراسة إلى تحديد جوانب القوة وفرص التحسين والتعرف على التحديات التي قد تؤثر في فاعلية الشراكة، والاستفادة من النتائج في تطوير آليات العمل المشترك وتحسين مستوى الخدمات وتعزيز التكامل مع الشركاء بما يدعم تحقيق أهداف الوزارة وتوجهاتها الاستراتيجية.

أهمية الدراسة

تنبع أهمية الدراسة من أهمية الدور الذي تؤديه الشراكات في دعم الوزارة لتحقيق أهدافها، حيث يساهم قياس رضا الشركاء في التعرف على احتياجاتهم وتوقعاتهم وتقييم مستوى فاعلية العلاقة معهم، وتعزيز الاتصال والتواصل والإشراك وتبادل المعلومات والتنسيق في العمليات المشتركة. كما تساهم نتائج الدراسة في تحديد فرص التحسين والتطوير ودعم اتخاذ القرارات المتعلقة بإدارة الشراكات، بما يعزز استدامة العلاقات المؤسسية ويحقق المنفعة المتبادلة ويرفع مستوى جودة الخدمات والأداء المؤسسي.

منهجية الدراسة وآلية القياس

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لقياس مستوى رضا شركاء وزارة الصحة، من خلال استبانة أُعدت لهذا الغرض وتم تعميمها على شركاء الوزارة ودعوتهم إلى المشاركة في تعبئتها.

وقد بلغ عدد الشركاء الذين استجابوا للاستبانة (40) شريكًا ، وتم تحليل الاستجابات بهدف قياس مستوى الرضا العام والتعرف على مستويات الرضا عن المحاور الرئيسة للدراسة.

وتضمنت الاستبانة مجموعة من البيانات العامة المتعلقة بالشريك وطبيعة العلاقة والشراكة مع الوزارة، شملت:

- ✓ اسم الشريك (اختياري).
 - ✓ المستوى الإداري للمسؤول عن تعبئة الاستبانة (اختياري).
 - ✓ رقم الهاتف (اختياري).
 - ✓ البريد الإلكتروني (اختياري).
 - ✓ فئة الشريك.
 - ✓ طبيعة ونوع علاقة الشراكة الحالية مع وزارة الصحة.
 - ✓ وجود مذكرة تفاهم أو اتفاقية مبرمة مع الوزارة.
 - ✓ عدد سنوات التعامل مع الوزارة.
- واستنادًا إلى منهجية قياس رضا الشركاء، تضمنت الاستبانة (12) محورًا رئيسيًا لقياس مستوى الرضا، وهي:

- ✓ الانطباع العام.
- ✓ الاستفادة من الشراكة مع الوزارة.
- ✓ الاتصال والتواصل مع الوزارة.
- ✓ الإشراف مع الوزارة.
- ✓ التعاون في توفير وتبادل المعلومات.
- ✓ الشفافية والمرونة.
- ✓ الخدمات الإلكترونية.
- ✓ موظفو الوزارة.
- ✓ الابتكار.
- ✓ إدارة التغيير.
- ✓ إدارة المخاطر واستمرارية الأعمال.

✓ الاستدامة والتطوير المستمر.

القيمة الأساس والمستهدف

تم اعتماد نتيجة رضا الشركاء لعام 2021 والبالغة (69.8%) بوصفها قيمة الأساس، وتحديد المستهدفات اللاحقة وفق منهجية التحسين التدريجي وبزيادة سنوية مقدارها (2%) عن القيمة المستهدفة للعام السابق.

وبناءً على ذلك، بلغت المستهدفات (71.8%) لعام 2022، و(73.8%) لعام 2023، و(75.8%) لعام 2024، و(77.8%) لعام 2025. وفي المقابل، بلغت النتائج الفعلية (72.30%)، و(74.13%)، و(79.88%)، (81.24%) للأعوام 2025-2022 على التوالي، مما يبين تحقيق المستهدفات وتجاوزها في جميع سنوات القياس.

مجتمع الدراسة

استناداً إلى السياسة المعتمدة لدى وزارة الصحة في تحديد مجتمع الدراسة، فقد بلغ عدد شركاء الوزارة لعام 2025 (171) شريكاً، وتمت مخاطبتهم للمشاركة في استبانة قياس رضا الشركاء، حيث بلغ عدد المشاركين الذين استجابوا للاستبانة (40) شريكاً.

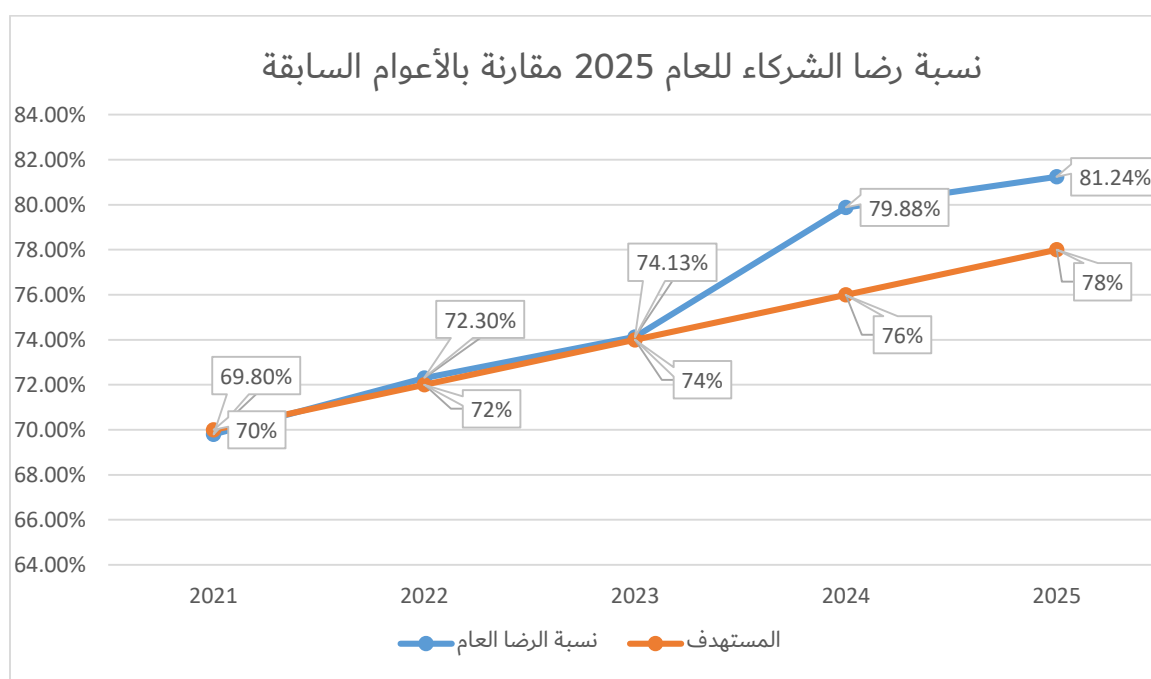
وقد تم اعتماد الاستجابات المستلمة في تحليل نتائج الدراسة وقياس مستوى رضا الشركاء عن علاقتهم وتعاملهم مع الوزارة، مع الأخذ بعين الاعتبار حجم الاستجابة عند تفسير النتائج وتعميمها على مجتمع الدراسة.

نسبة الرضا العام

أظهرت نتائج تحليل استبانة رضا الشركاء لعام 2025 أن نسبة الرضا العام بلغت (81.24%) بما يعكس مستوى مرتفعاً من الرضا عن العلاقة والتعامل مع وزارة الصحة، ويوفر مؤشراً عاماً يمكن الاستناد إليه في تحديد مجالات القوة وفرص التحسين في محاور الشراكة.

جدول (1) نسبة الرضا العام والمستهدف

السنة	نسبة الرضا العام	المستهدف
2021	% 69.80	%70
2022	% 72.30	% 72
2023	%74.13	%74
2024	%79.88	%76
2025	%81.24	%78



الفصل الثاني

المنهجية المتبعة في التحليل

تم تحليل بيانات استبانة رضا الشركاء وفق منهجية كمية تهدف إلى قياس مستوى الرضا وتحديد اتجاهات استجابات أفراد العينة، وذلك من خلال الخطوات الآتية:

1- تحليل الاستجابات:

تم تحليل نتائج الاستبانة واحتساب التكرارات والنسب المئوية لاستجابات المشاركين على بنود الاستبانة.

2- مقياس القياس:

تم استخدام مقياس ليكرت (Likert) الخماسي، وتوزيع الأوزان على الاستجابات على النحو الآتي:

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

3- احتساب مستويات الرضا:

تم استخدام برنامج Excel لتحليل البيانات واحتساب المتوسطات ونسب الرضا لكل بند ومحور، وصولاً إلى نسبة الرضا العام للشركاء، وفق المعادلات الآتية:

معدل رضا المحور = مجموع معدلات الرضا لبنود المحور ÷ عدد بنود المحور.

معدل الرضا العام = مجموع معدلات رضا المحاور ÷ عدد محاور الاستبانة.

4- تحديد اتجاه الاستجابات:

تم الاعتماد على المتوسط الحسابي لترتيب بنود الاستبانة وتحديد البنود الأعلى والأقل تقييماً. ولتحديد اتجاه الاستجابة، تم احتساب طول الفئة وفق المعادلة الآتية:

$$\text{طول الفئة} = (\text{أعلى درجة} - \text{أدنى درجة}) \div \text{عدد الفئات}$$

$$= (5 - 1) \div 5 = 0.8$$

وبناءً عليه، تم تصنيف المتوسطات الحسابية على النحو الآتي:

المتوسط الحسابي	اتجاه الاستجابة
4.2 – 5	موافق بشدة
3.4 – 4.2	موافق
2.6 – 3.4	محايد
1.8 – 2.6	غير موافق
1.0 – 1.8	غير موافق بشدة

5- العرض البياني:

تم استخدام الرسوم البيانية بالأعمدة (Bar Charts) لعرض النتائج وتوضيح مستويات الرضا والمقارنات بين المحاور والنتائج العامة بصورة مبسطة وواضحة.

التحليل وعرض النتائج

جدول (2): توزيع العينة حسب فئة الشريك

النسبة	التكرار	فئة الشريك
87.50%	35	مؤسسات حكومية
7.50%	3	مؤسسات عسكرية
2.50%	1	الجهات المانحة والمنظمات الدولية
2.50%	1	النقابات
100%	40	المجموع

يوضح جدول (2) توزيع عينة الدراسة حسب فئة الشريك، حيث شكّلت المؤسسات الحكومية النسبة الأكبر بواقع (35) شريكًا ونسبة (87.50%) من إجمالي العينة، تلتها المؤسسات العسكرية

بواقع (3) شركاء وبنسبة (7.50%) في حين شارك ممثل واحد عن الجهات المانحة والمنظمات الدولية وممثل واحد عن النقابات، بنسبة (2.50%) لكل منهما.

ويعكس هذا التوزيع تنوع فئات الشركاء المشاركين في الدراسة، مع تركيز واضح للمشاركة في المؤسسات الحكومية، بما يتناسب مع طبيعة الشراكات المؤسسية لوزارة الصحة، في حين يتيح تمثيل الفئات الأخرى تضمين وجهات نظر شركاء من قطاعات مختلفة عند تحليل نتائج الرضا.

جدول (3): عدد سنوات التعامل مع الوزارة

عدد سنوات التعامل	التكرار	النسبة
أقل من سنة	3	7.50%
1-3 سنوات	2	5.00%
4-6 سنوات	5	12.50%
7-10 سنوات	5	12.50%
11 سنة فأكثر	25	62.50%
المجموع	40	100.00%

يوضح الجدول (3) توزيع عينة الدراسة حسب عدد سنوات التعامل مع وزارة الصحة، حيث تُظهر النتائج أن النسبة الأكبر من الشركاء المشاركين في الدراسة ترتبط بعلاقات تعامل طويلة الأمد مع الوزارة، إذ جاءت فئة 11 سنة فأكثر في المرتبة الأولى بواقع (25) شريكاً، وبنسبة بلغت (62.50%) من إجمالي العينة.

وجاءت فئتا 4-6 سنوات و 7-10 سنوات بنسبة متساوية بلغت (12.50%) لكل منهما، وبواقع (5) شركاء لكل فئة، في حين بلغت نسبة الشركاء الذين تقل مدة تعاملهم مع الوزارة عن سنة

واحدة (7.50%) وبواقع (3) شركاء أما فئة 1-3 سنوات فقد سجلت النسبة الأقل، حيث بلغت (5.00%) وبواقع شريكين اثنين.

وتشير النتائج إلى أن (75.00%) من أفراد العينة لديهم خبرة في التعامل مع الوزارة تمتد لأربع سنوات فأكثر، منهم (62.50%) يمتد تعاملهم إلى إحدى عشرة سنة فأكثر، الأمر الذي يعكس حضورًا واضحًا للشراكات الممتدة وطويلة الأمد ضمن عينة الدراسة. كما يوفر تنوع مدد التعامل بين الشركاء المشاركين فرصة لرصد آراء شركاء ذوي مستويات متفاوتة من الخبرة في التعامل مع الوزارة، والاستفادة منها في تحديد فرص تطوير وتعزيز علاقات الشراكة.

ويُعد ارتفاع نسبة الشركاء ذوي العلاقة الممتدة مع الوزارة مؤشرًا داعمًا لاستمرارية العلاقات المؤسسية، مع أهمية مواصلة تطوير آليات استقطاب وإشراك الشركاء الجدد وتعزيز تجربتهم منذ المراحل الأولى للعلاقة، بما يدعم بناء شراكات مستدامة وفاعلة.

المحور الأول: الانطباع العام

النسبة %	التكرار	بشكل عام أنا راض عن تعاملي مع الوزارة
0%	0	غير موافق بشدة
0%	0	غير موافق
15.0%	6	محايد
52.5%	21	موافق
32.5%	13	موافق بشدة
100.00%	40	حجم العينة الكلي
	4.18	المتوسط
	85.00%	نسبة الرضا عن المحور ككل

التحليل الكيفي - المحور الأول: الانطباع العام

يُظهر تحليل نتائج محور الانطباع العام أن مستوى رضا الشركاء عن تعاملهم مع وزارة الصحة لعام 2025 جاء مرتفعًا، حيث بلغت نسبة الرضا عن المحور ككل (85.00%) ، وبمتوسط حسابي بلغ 4.18 من 5، ما يعكس انطباعًا إيجابيًا عامًا لدى الشركاء المشاركين في الدراسة تجاه تعاملهم مع الوزارة.

وتشير توزيعات الاستجابات إلى أن الغالبية العظمى من المستجيبين أعربوا عن رضاهم عن تعاملهم مع الوزارة، حيث بلغت نسبة الموافقين والموافقين بشدة مجتمعين (85.00%) ؛ بواقع (52.50%) موافق و (32.50%) موافق بشدة**. في المقابل، لم تُسجل أي استجابة ضمن فئتي غير موافق أو غير موافق بشدة، في حين بلغت نسبة الاستجابات المحايدة (15.00%) من إجمالي العينة.

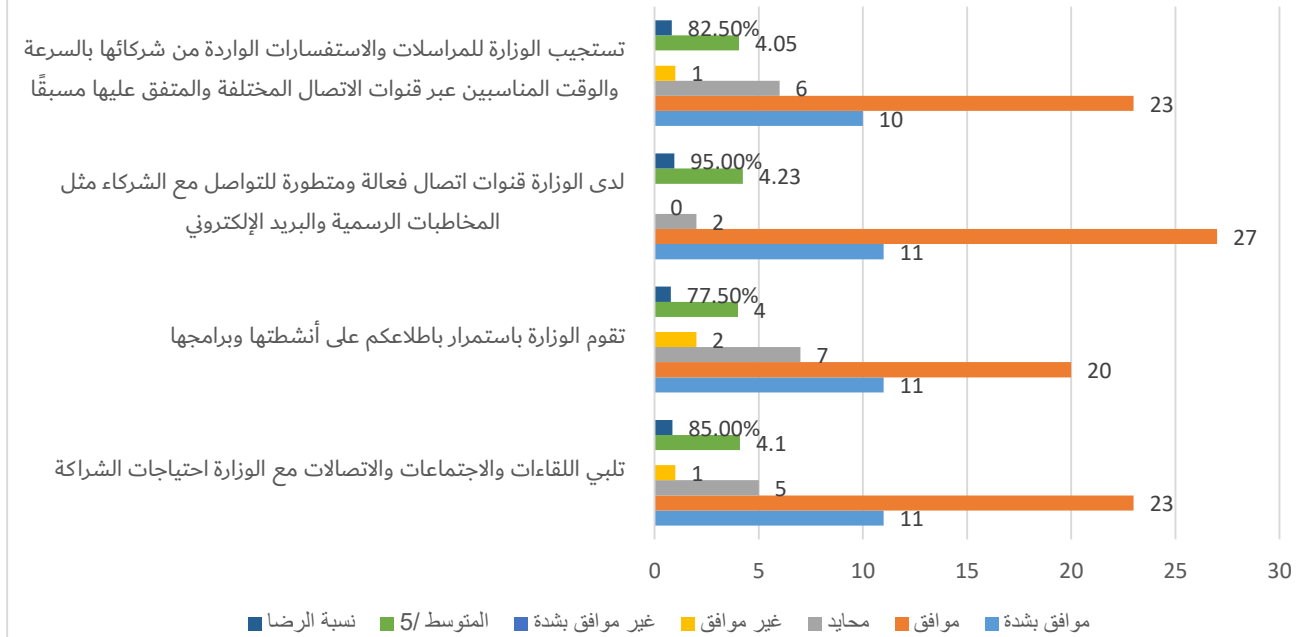
وتعكس هذه النتائج مستوى إيجابيًا في الانطباع العام لدى الشركاء، لا سيما في ظل عدم تسجيل أي استجابات سلبية على هذا البند. كما تشير نسبة الاستجابات المحايدة إلى وجود فرصة لتعزيز تجربة هذه الفئة وتحويل اتجاهاتها نحو مستويات أعلى من الرضا، من خلال الاستمرار في تطوير جودة التواصل والتفاعل المؤسسي والاستجابة لاحتياجات وتوقعات الشركاء.

وبالمقارنة مع نتيجة المحور لعام 2024 والبالغة (82.05%)، ارتفعت نسبة الرضا عن الانطباع العام في عام 2025 إلى (85.00%)، أي بزيادة مقدارها (2.95) نقطة مئوية، بما يشير إلى تحسن الانطباع العام للشركاء عن تعاملهم مع الوزارة خلال عام 2025.

المحور الثاني: الاتصال والتواصل

البند	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط 5/	نسبة الرضا
تلبية اللقاءات والاجتماعات والاتصالات مع الوزارة احتياجات الشراكة	11	23	5	1	0	4.10	85.00%
تقوم الوزارة باستمرار باطلاعكم على أنشطتها وبرامجها	11	20	7	2	0	4.00	77.50%
لدى الوزارة قنوات اتصال فعالة ومتطورة للتواصل مع الشركاء مثل المخاطبات الرسمية والبريد الإلكتروني	11	27	2	0	0	4.23	95.00%
تستجيب الوزارة للمراسلات والاستفسارات الواردة من شركائها بالسرعة والوقت المناسبين عبر قنوات الاتصال المختلفة والمتفق عليها مسبقاً	10	23	6	1	0	4.05	82.50%
نسبة الرضا عن المحور ككل						85.00%	

المحور الثاني: الاتصال والتواصل



التحليل الكيفي – المحور الثاني: الاتصال والتواصل

تُظهر نتائج محور الاتصال والتواصل مستوى مرتفعًا من رضا الشركاء لعام 2025، حيث بلغت نسبة الرضا عن المحور ككل (85.00%)، بما يعكس فاعلية آليات التواصل والتفاعل المعتمدة في الوزارة ودورها في دعم علاقات الشراكة.

وعلى مستوى الفقرات، حققت فقرة «لدى الوزارة قنوات اتصال فعالة ومتطورة للتواصل مع الشركاء مثل المخاطبات الرسمية والبريد الإلكتروني» أعلى نسبة رضا بلغت (95.00%) وبمتوسط حسابي (4.23)، تلتها فقرة «تلبية اللقاءات والاجتماعات والاتصالات مع الوزارة احتياجات الشراكة» بنسبة (85.00%) ومتوسط (4.10). كما بلغت نسبة الرضا عن سرعة وملاءمة استجابة الوزارة للمراسلات والاستفسارات (82.50%) وبمتوسط (4.05).

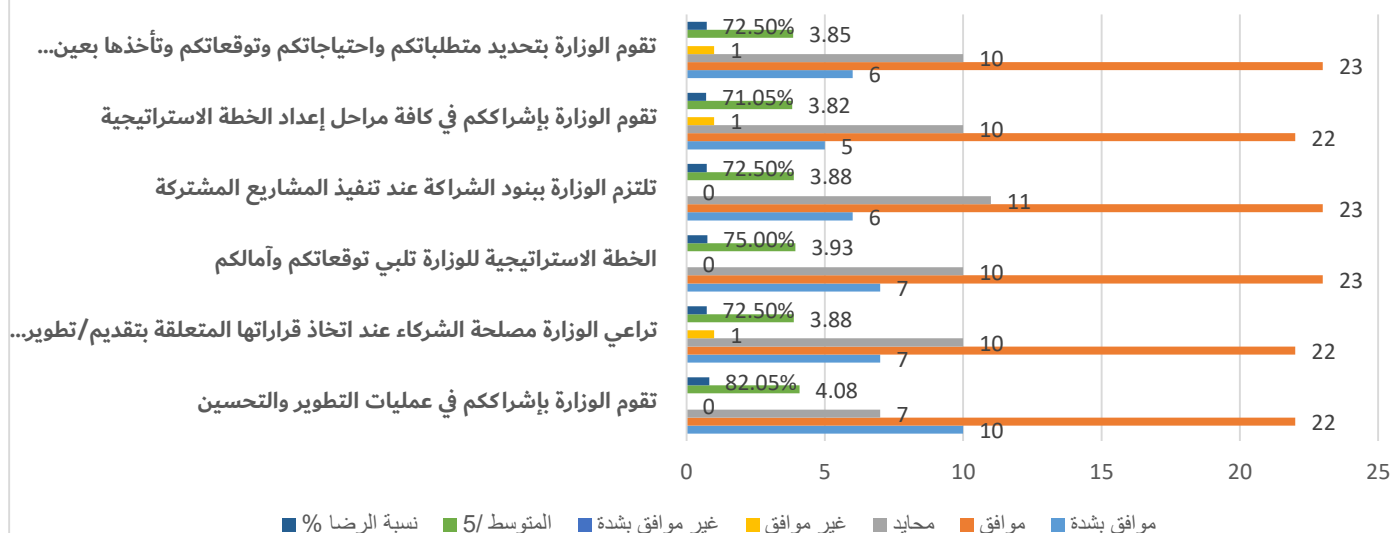
في المقابل، سجلت فقرة «تقوم الوزارة باستمرار باطلاعكم على أنشطتها وبرامجها» أدنى نتيجة ضمن المحور بنسبة (77.50%) ومتوسط (4.00)، ما يشير إلى أهمية تعزيز انتظام مشاركة المعلومات والتحديثات المتعلقة بأنشطة الوزارة وبرامجها مع الشركاء.

وبالمقارنة مع عام 2024، ارتفعت نسبة الرضا عن المحور من (79.53%) إلى (85.00%) عام 2025، بزيادة بلغت (5.47) نقاط مئوية، بما يعكس تحسّنًا في تقييم الشركاء لفاعلية الاتصال والتواصل، مع أهمية البناء على هذا التحسن من خلال استدامة قنوات التواصل وتعزيز مشاركة المعلومات مع الشركاء.

المحور الثالث: محور الإشراف - لعام 2025

البند	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط /5	نسبة الرضا %
تقوم الوزارة بإشراككم في عمليات التطوير والتحسين	10	22	7	0	0	4.08	82.05%
تراعي الوزارة مصلحة الشركاء عند اتخاذ قراراتها المتعلقة بتقديم/تطوير الخدمات	7	22	10	1	0	3.88	72.50%
الخطة الاستراتيجية للوزارة تلبي توقعاتكم وآمالكم	7	23	10	0	0	3.93	75.00%
تلتزم الوزارة ببند الشراكة عند تنفيذ المشاريع المشتركة	6	23	11	0	0	3.88	72.50%
تقوم الوزارة بإشراككم في كافة مراحل إعداد الخطة الاستراتيجية	5	22	10	1	0	3.82	71.05%
تقوم الوزارة بتحديد متطلباتكم واحتياجاتكم وتوقعاتكم وتأخذها بعين الاعتبار عند إعداد الخطة الاستراتيجية	6	23	10	1	0	3.85	72.50%
نسبة الرضا عن المحور ككل							74.27%

المحور الثالث: محور الإشراف



التحليل الكيفي – المحور الثالث: محور الإشراف

تُشير نتائج محور الإشراف لعام 2025 إلى أن مستوى رضا الشركاء عن ممارسات الوزارة في هذا المجال جاء جيدًا، حيث بلغت نسبة الرضا عن المحور ككل (74.27%)، وتراوحت نسب الرضا عن فقراته بين (71.05%) و(82.05%)، بما يعكس وجود ممارسات إيجابية لإشراف الشركاء في عمليات التخطيط والتطوير، مع فرص لتعزيز مشاركتهم بصورة أكثر شمولية وانتظامًا.

وقد حققت فقرة «تقوم الوزارة بإشراككم في عمليات التطوير والتحسين» أعلى نسبة رضا بلغت (82.05%) وبمتوسط حسابي (4.08)، مقارنة بنسبة (77.80%) عام 2024، ما يشير إلى تحسن مستوى رضا الشركاء عن مشاركتهم في جهود التطوير والتحسين. كما سجلت فقرة «الخطة الاستراتيجية للوزارة تلبي توقعاتكم وآمالكم» نسبة رضا بلغت (75.00%) وبمتوسط (3.93)، مقابل (77.80%) في العام السابق.

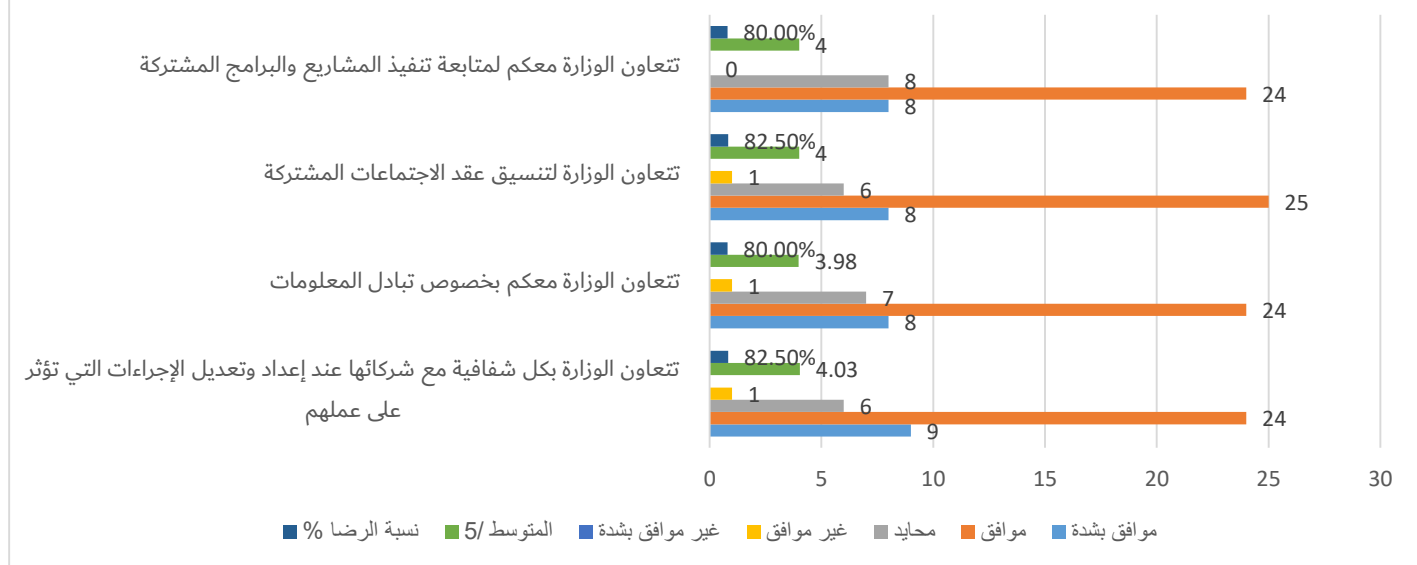
في المقابل، جاءت فقرة «تقوم الوزارة بإشراككم في كافة مراحل إعداد الخطة الاستراتيجية» بأدنى نسبة رضا بلغت (71.05%) وبمتوسط (3.82)، تلتها الفقرات المتعلقة بمراعاة مصالح الشركاء عند اتخاذ القرارات، والالتزام بنود الشراكة عند تنفيذ المشاريع المشتركة، وتحديد احتياجات الشركاء وتوقعاتهم عند إعداد الخطة الاستراتيجية، بنسب رضا متساوية بلغت (72.50%). وتشير هذه النتائج إلى أهمية تعزيز مشاركة الشركاء في مراحل التخطيط واتخاذ القرار، وتطوير آليات التنسيق والمتابعة بما يضمن مراعاة احتياجاتهم وتوقعاتهم.

وبالمقارنة مع عام 2024، الذي تراوحت فيه نسب الرضا بين (77.80%) و(80.98%)، تُظهر نتائج عام 2025 تفاوتًا أكبر بين فقرات المحور، مع تحسن ملحوظ في الإشراف بعمليات التطوير والتحسين، مقابل انخفاض نسبي في بعض جوانب التخطيط الاستراتيجي. وبوجه عام، تبرز أهمية البناء على الممارسات الإيجابية وتعزيز النهج التشاركي في إعداد وتنفيذ الخطط والمشاريع المشتركة، بما يساهم في رفع مستوى رضا الشركاء وترسيخ شراكات مؤسسية فاعلة ومستدامة.

المحور الرابع: التعاون في توفير وتبادل المعلومات – لعام 2025

البند	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط /5	نسبة الرضا %
تتعاون الوزارة بكل شفافية مع شركائها عند إعداد وتعديل الإجراءات التي تؤثر على عملهم	9	24	6	1	0	4.03	82.50%
تتعاون الوزارة معكم بخصوص تبادل المعلومات	8	24	7	1	0	3.98	80.00%
تتعاون الوزارة لتنسيق عقد الاجتماعات المشتركة	8	25	6	1	0	4.00	82.50%
تتعاون الوزارة معكم لمتابعة تنفيذ المشاريع والبرامج المشتركة	8	24	8	0	0	4.00	80.00%
نسبة الرضا عن المحور ككل							81.25%

المحور الرابع: التعاون في توفير وتبادل المعلومات



التحليل الكيفي - المحور الرابع: التعاون في توفير وتبادل المعلومات

تُبين نتائج محور التعاون في توفير وتبادل المعلومات لعام 2025 أن مستوى رضا الشركاء عن هذا المحور جاء مرتفعًا، حيث بلغت نسبة الرضا عن المحور ككل (81.25%)، وتراوحت نسب الرضا عن فقراته بين (80.00%) و(82.50%)، بما يعكس مستوى إيجابيًا من التعاون والتنسيق وتبادل المعلومات بين الوزارة وشركائها.

وعلى مستوى الفقرات، حققت فقرتا «تتعاون الوزارة بكل شفافية مع شركائها عند إعداد وتعديل الإجراءات التي تؤثر على عملهم» و«تتعاون الوزارة لتنسيق عقد الاجتماعات المشتركة» أعلى نسب رضا متساوية بلغت (82.50%)، وبمتوسطين حسابيين (4.03) و(4.00) على التوالي، ما يشير إلى رضا الشركاء عن مستوى الشفافية والتنسيق في إدارة الأعمال المشتركة. كما سجلت فقرة «تتعاون الوزارة معكم لمتابعة تنفيذ المشاريع والبرامج المشتركة» نسبة رضا بلغت (80.00%) وبمتوسط (4.00)، بما يعكس مستوى جيدًا من التعاون في متابعة تنفيذ الأنشطة والمشاريع المشتركة.

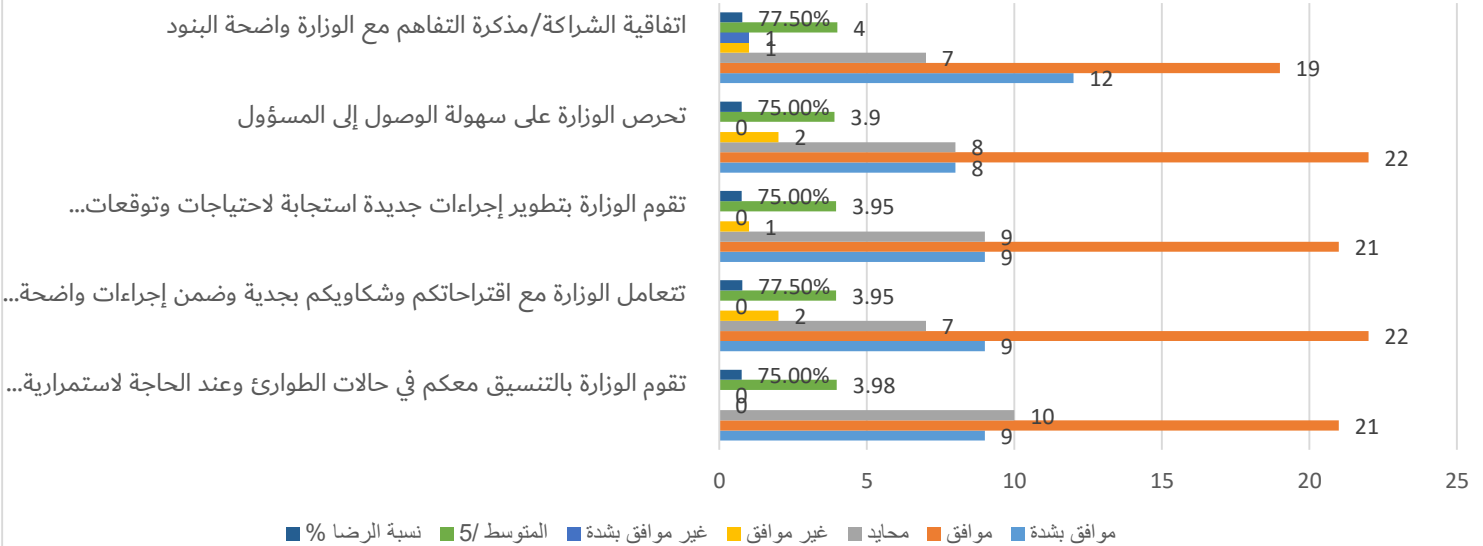
في المقابل، سجلت فقرة «تتعاون الوزارة معكم بخصوص تبادل المعلومات» نسبة رضا بلغت (80.00%) وبمتوسط حسابي (3.98)، وهي الأدنى من حيث المتوسط الحسابي ضمن المحور، ما يشير إلى وجود فرصة لتعزيز انتظام تبادل المعلومات وتيسير وصولها إلى الشركاء في الوقت المناسب.

وبالمقارنة مع عام 2024، الذي بلغت فيه نسبة الرضا عن المحور (80.73%)، ارتفعت النسبة إلى (81.25%) عام 2025، بزيادة مقدارها (0.52) نقطة مئوية، بما يعكس استقرارًا نسبيًا في مستوى رضا الشركاء مع تحسن طفيف في ممارسات التعاون وتبادل المعلومات. وبوجه عام، تؤكد النتائج أهمية المحافظة على مستوى التنسيق والشفافية المتحقق، والاستمرار في تطوير آليات تبادل المعلومات ومتابعة المشاريع المشتركة، بما يساهم في تعزيز فاعلية التعاون واستدامة الشراكات المؤسسية.

المحور الخامس: الشفافية والمرونة – لعام 2025

البند	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط /5	نسبة الرضا %
تقوم الوزارة بالتنسيق معكم في حالات الطوارئ وعند الحاجة لاستمرارية الأعمال وضمان تقديم الحد الأدنى من الخدمات والعمليات	9	21	10	0	0	3.98	75.00%
تتعامل الوزارة مع اقتراحاتكم وشكاويكم بجدية وضمن إجراءات واضحة ومحددة بزمان	9	22	7	2	0	3.95	77.50%
تقوم الوزارة بتطوير إجراءات جديدة استجابة لاحتياجات وتوقعات واقتراحات الشركاء	9	21	9	1	0	3.95	75.00%
تحرص الوزارة على سهولة الوصول إلى المسؤول	8	22	8	2	0	3.90	75.00%
اتفاقية الشراكة/مذكرة التفاهم مع الوزارة واضحة البنود	12	19	7	1	1	4.00	77.50%
نسبة الرضا عن المحور ككل							76.00%

المحور الخامس: الشفافية والمرونة



التحليل الكيفي – المحور الخامس: الشفافية والمرونة

تُظهر نتائج محور الشفافية والمرونة لعام 2025 أن مستوى رضا الشركاء عن هذا المحور جاء جيدًا، حيث بلغت نسبة الرضا عن المحور ككل (76.00%)، وتراوحت نسب الرضا عن فقراته بين (75.00%) و(77.50%)، بما يعكس وجود ممارسات إيجابية تتعلق بالوضوح والاستجابة والمرونة المؤسسية، مع فرص لتعزيز بعض الجوانب بما يلبي احتياجات الشركاء وتوقعاتهم.

وعلى مستوى الفقرات، حققت فقرتنا «اتفاقية الشراكة/مذكرة التفاهم مع الوزارة واضحة البنود» و«تتعامل الوزارة مع اقتراحاتكم وشكاويكم بجدية وضمن إجراءات واضحة ومحددة بزمان» أعلى نسب رضا متساوية بلغت (77.50%)، وبمتوسطين حسابيين (4.00) و(3.95) على التوالي، ما يعكس تقييمًا إيجابيًا لوضوح الأطر الناظمة للشراكة وآليات التعامل مع المقترحات والشكاوى.

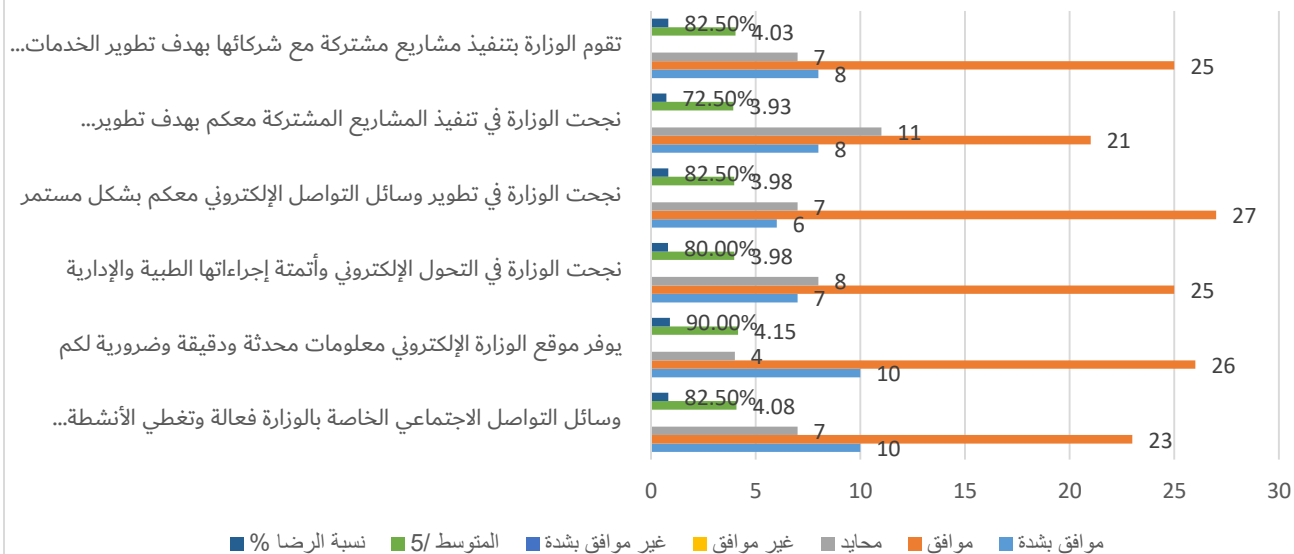
في المقابل، سجلت الفقرات المتعلقة بالتنسيق في حالات الطوارئ واستمرارية الأعمال، وتطوير الإجراءات استجابة لاحتياجات الشركاء، وسهولة الوصول إلى المسؤول نسب رضا متساوية بلغت (75.00%)، وبمتوسطات حسابية تراوحت بين (3.90) و(3.98). وتشير هذه النتائج إلى أهمية مواصلة تطوير آليات التنسيق والاستجابة، وتيسير التواصل مع المسؤولين المعنيين، وتعزيز مرونة الإجراءات بما يتوافق مع طبيعة الشراكات ومتطلباتها.

وبالمقارنة مع عام 2024، الذي بلغت فيه نسبة الرضا عن المحور (79.49%)، انخفضت النسبة إلى (76.00%) عام 2025، بفارق بلغ (3.49) نقاط مئوية، ما يشير إلى وجود فرص للتحسين في بعض ممارسات الشفافية والمرونة. وبوجه عام، تبرز أهمية البناء على الجوانب الإيجابية وتعزيز وضوح الإجراءات وسرعة الاستجابة لملاحظات الشركاء واحتياجاتهم، بما يساهم في رفع مستوى الرضا وترسيخ علاقات شراكة قائمة على الثقة والتعاون والاستدامة.

المحور السادس: الخدمات الإلكترونية – لعام 2025

البند	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط /5	نسبة الرضا %
وسائل التواصل الاجتماعي الخاصة بالوزارة فعالة وتغطي الأنشطة المتنوعة للوزارة	10	23	7	0	0	4.08	82.50%
يوفر موقع الوزارة الإلكتروني معلومات محدثة ودقيقة وضرورية لكم	10	26	4	0	0	4.15	90.00%
نجحت الوزارة في التحول الإلكتروني وأتمتة إجراءاتها الطبية والإدارية	7	25	8	0	0	3.98	80.00%
نجحت الوزارة في تطوير وسائل التواصل الإلكتروني معكم بشكل مستمر	6	27	7	0	0	3.98	82.50%
نجحت الوزارة في تنفيذ المشاريع المشتركة معكم بهدف تطوير الخدمات الإلكترونية	8	21	11	0	0	3.93	72.50%
تقوم الوزارة بتنفيذ مشاريع مشتركة مع شركائها بهدف تطوير الخدمات الإلكترونية	8	25	7	0	0	4.03	82.50%
نسبة الرضا عن المحور ككل							81.67%

المحور السادس: الخدمات الإلكترونية



التحليل الكيفي – المحور السادس: الخدمات الإلكترونية

تُبيّن نتائج محور الخدمات الإلكترونية لعام 2025 أن مستوى رضا الشركاء عن هذا المحور جاء مرتفعًا، حيث بلغت نسبة الرضا عن المحور ككل (81.67%)، وتراوحت نسب الرضا عن فقراته بين (72.50%) و(90.00%)، بما يعكس مستوى إيجابيًا في جهود الوزارة لتطوير الخدمات الإلكترونية وتعزيز قنوات التواصل الرقمي مع الشركاء، مع وجود فرص لتحسين بعض الجوانب المرتبطة بالمشاريع الرقمية المشتركة.

وعلى مستوى الفقرات، حققت فقرة «يوفر موقع الوزارة الإلكتروني معلومات محدثة ودقيقة وضرورية لكم» أعلى نسبة رضا بلغت (90.00%) وبمتوسط حسابي (4.15)، ما يشير إلى تقييم إيجابي لجودة المعلومات المتاحة عبر الموقع الإلكتروني ومدى تلبيتها لاحتياجات الشركاء. كما سجلت الفقرات المتعلقة بفاعلية وسائل التواصل الاجتماعي، والتطوير المستمر لوسائل التواصل الإلكتروني، وتنفيذ مشاريع مشتركة بهدف تطوير الخدمات الإلكترونية نسب رضا متساوية بلغت (82.50%)، وبمتوسطات حسابية تراوحت بين (3.98) و(4.08)، بما يعكس مستوى جيدًا من الرضا عن قنوات التواصل الرقمي والتعاون في تطوير الخدمات.

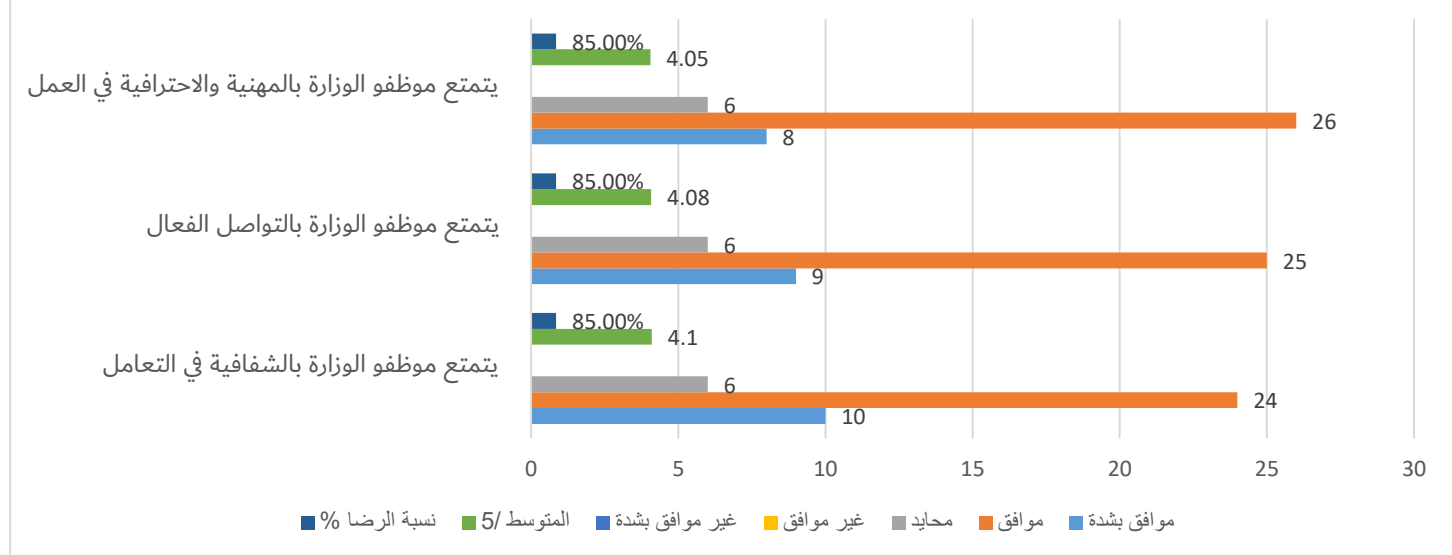
في المقابل، جاءت فقرة «نجحت الوزارة في تنفيذ المشاريع المشتركة معكم بهدف تطوير الخدمات الإلكترونية» بأدنى نسبة رضا بلغت (72.50%) وبمتوسط حسابي (3.93)، تلتها فقرة «نجحت الوزارة في التحول الإلكتروني وأتمت إجراءاتها الطبية والإدارية» بنسبة رضا بلغت (80.00%) وبمتوسط (3.98). وتشير هذه النتائج إلى أهمية تعزيز متابعة تنفيذ المشاريع الرقمية المشتركة وتطوير مستوى التكامل بين الخدمات والإجراءات الإلكترونية، بما يساهم في تحسين تجربة الشركاء ورفع كفاءة الخدمات المقدمة.

وبالمقارنة مع عام 2024، الذي بلغت فيه نسبة الرضا عن المحور (78.84%)، ارتفعت النسبة إلى (81.67%) عام 2025، بزيادة مقدارها (2.83) نقطة مئوية، ما يشير إلى تحسن مستوى رضا الشركاء عن الخدمات الإلكترونية. وبوجه عام، تؤكد النتائج أهمية الاستمرار في تطوير المحتوى الرقمي وقنوات التواصل الإلكتروني، وتعزيز فاعلية المشاريع المشتركة والتحول الرقمي، بما يدعم جودة الخدمات واستدامة الشراكات المؤسسية.

المحور السابع: محور موظفي الوزارة - لعام 2025

البند	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط /5	نسبة الرضا %
يتمتع موظفو الوزارة بالشفافية في التعامل	10	24	6	0	0	4.10	85.00%
يتمتع موظفو الوزارة بالتواصل الفعال	9	25	6	0	0	4.08	85.00%
يتمتع موظفو الوزارة بالمهنية والاحترافية في العمل	8	26	6	0	0	4.05	85.00%
نسبة الرضا عن المحور ككل							85.00%

المحور السابع: محور موظفي الوزارة



التحليل الكيفي – المحور السابع: محور موظفي الوزارة

تُظهر نتائج محور موظفي الوزارة لعام 2025 أن مستوى رضا الشركاء عن أداء الموظفين جاء مرتفعًا، حيث بلغت نسبة الرضا عن المحور ككل (85.00%)، بما يعكس صورة إيجابية عن كفاءة الموظفين وسلوكهم المهني وفاعلية تعاملهم مع الشركاء.

وعلى مستوى الفقرات، حققت الفقرات الثلاث نسب رضا متساوية بلغت (85.00%)، حيث سجلت فقرة «يتمتع موظفو الوزارة بالشفافية في التعامل» أعلى متوسط حسابي بلغ (4.10)، تلتها فقرة «يتمتع موظفو الوزارة بالتواصل الفعال» بمتوسط (4.08)، ثم فقرة «يتمتع موظفو الوزارة بالمهنية والاحترافية في العمل» بمتوسط (4.05)، ما يعكس تقاربًا في تقييم الشركاء لمستوى الشفافية والتواصل والمهنية لدى موظفي الوزارة.

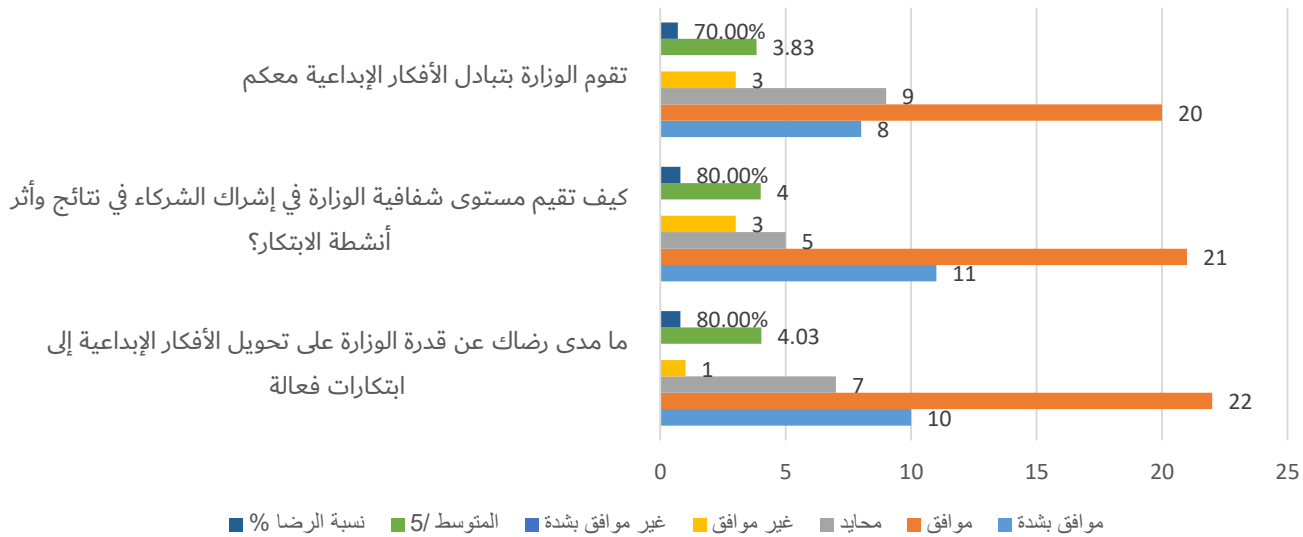
كما تُشير توزيعات الاستجابات إلى أن (85.00%) من الشركاء أعربوا عن رضاهم عن كل فقرة من فقرات المحور، مقابل (15.00%) من الاستجابات المحايدة، دون تسجيل أي استجابة ضمن فئتي غير راض أو غير راض بشدة، الأمر الذي يعزز المؤشرات الإيجابية المتعلقة بجودة التعامل المهني مع الشركاء.

وبالمقارنة مع عام 2024، الذي بلغت فيه نسبة الرضا عن المحور (81.55%)، ارتفعت النسبة إلى (85.00%) عام 2025، بزيادة مقدارها (3.45) نقاط مئوية، بما يشير إلى تحسن مستوى رضا الشركاء عن أداء موظفي الوزارة. وبوجه عام، تؤكد النتائج أهمية المحافظة على الممارسات الإيجابية وتعزيزها من خلال التطوير المستمر للمهارات المهنية والتواصلية، وترسيخ قيم الشفافية والاحترافية والعمل بروح الفريق، بما يساهم في استدامة جودة التعامل وتعزيز ثقة الشركاء بالوزارة.

المحور الثامن : محور الابتكار – لعام 2025

البند	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط /5	نسبة الرضا %
ما مدى رضاك عن قدرة الوزارة على تحويل الأفكار الإبداعية إلى ابتكارات فعالة	10	22	7	1	0	4.03	80.00%
كيف تقيم مستوى شفافية الوزارة في إشراك الشركاء في نتائج وأثر أنشطة الابتكار؟	11	21	5	3	0	4.00	80.00%
تقوم الوزارة بتبادل الأفكار الإبداعية معكم	8	20	9	3	0	3.83	70.00%
إلى أي مدى تساهم الأنشطة الابتكارية المنفذة في تعزيز شراكتك مع الوزارة؟	8	24	8	0	0	4.00	80.00%
نسبة الرضا عن المحور ككل							77.50%

المحور الثامن: محور الابتكار



التحليل الكيفي – المحور الثامن: محور الابتكار

تُظهر نتائج محور الابتكار لعام 2025 أن مستوى رضا الشركاء عن هذا المحور جاء جيدًا، حيث بلغت نسبة الرضا عن المحور ككل (77.50%)، وتراوحت نسب الرضا عن فقراته بين (70.00%) و(80.00%)، بما يعكس وجود ممارسات إيجابية في مجال الابتكار، مع فرص لتعزيز مشاركة الشركاء وتوسيع أثر المبادرات الابتكارية ضمن الشراكة المؤسسية.

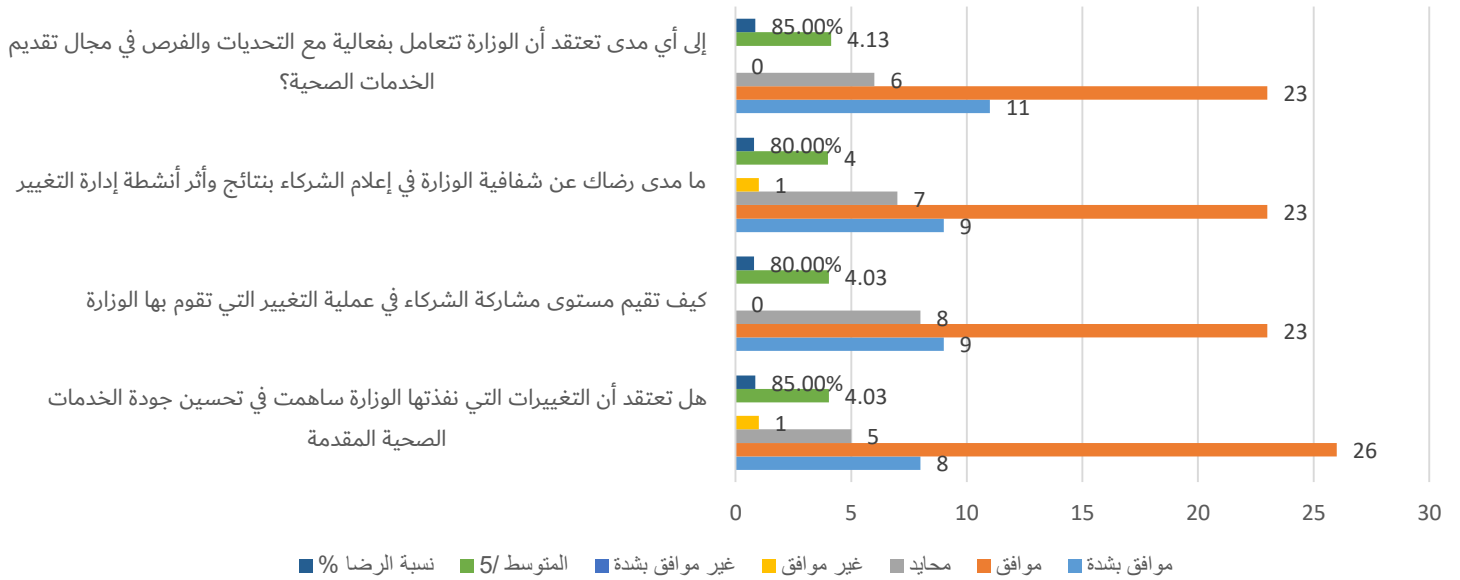
وعلى مستوى الفقرات، حققت ثلاث فقرات نسب رضا متساوية بلغت (80.00%)، حيث سجلت فقرة «ما مدى رضاك عن قدرة الوزارة على تحويل الأفكار الإبداعية إلى ابتكارات فعالة» أعلى متوسط حسابي بلغ (4.03)، تلتها فقرتا «كيف تقيم مستوى شفافية الوزارة في إشراك الشركاء في نتائج وأثر أنشطة الابتكار؟» و«إلى أي مدى تساهم الأنشطة الابتكارية المنفذة في تعزيز شراكتك مع الوزارة؟» بمتوسط حسابي (4.00) لكل منهما، ما يشير إلى تقييم إيجابي لقدرة الوزارة على توظيف الأفكار الإبداعية وتعزيز الشفافية وإسهام الأنشطة الابتكارية في دعم الشراكات.

في المقابل، جاءت فقرة «تقوم الوزارة بتبادل الأفكار الإبداعية معكم» بأدنى نسبة رضا بلغت (70.00%) وبمتوسط حسابي (3.83)، ما يشير إلى أهمية تطوير آليات تبادل الأفكار والمقترحات الابتكارية مع الشركاء، وتوسيع فرص مشاركتهم في طرح المبادرات وتطوير الحلول المشتركة. وبالمقارنة مع عام 2024، الذي بلغت فيه نسبة الرضا عن المحور (77.32%)، ارتفعت النسبة إلى (77.50%) عام 2025، بزيادة طفيفة مقدارها (0.18) نقطة مئوية، بما يعكس استقرارًا نسبيًا في مستوى رضا الشركاء عن ممارسات الابتكار. وبوجه عام، تؤكد النتائج أهمية البناء على الجوانب الإيجابية وتعزيز تبادل الأفكار الإبداعية وتحويلها إلى مبادرات وتطبيقات عملية ذات أثر ملموس، مع تطوير آليات قياس نتائج الابتكار وإشراك الشركاء فيها، بما يساهم في رفع مستوى الرضا وتعظيم القيمة المضافة للشراكات المؤسسية.

المحور التاسع: محور إدارة التغيير – لعام 2025

البند	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط /5	نسبة الرضا %
هل تعتقد أن التغييرات التي نفذتها الوزارة ساهمت في تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة	8	26	5	1	0	4.03	85.00%
كيف تقيم مستوى مشاركة الشركاء في عملية التغيير التي تقوم بها الوزارة	9	23	8	0	0	4.03	80.00%
ما مدى رضاك عن شفافية الوزارة في إعلام الشركاء بنتائج وأثر أنشطة إدارة التغيير	9	23	7	1	0	4.00	80.00%
إلى أي مدى تعتقد أن الوزارة تتعامل بفعالية مع التحديات والفرص في مجال تقديم الخدمات الصحية؟	11	23	6	0	0	4.13	85.00%
نسبة الرضا عن المحور ككل							82.50%

المحور التاسع: محور إدارة التغيير



التحليل الكيفي – المحور التاسع: إدارة التغيير

تُظهر نتائج محور إدارة التغيير لعام 2025 أن مستوى رضا الشركاء عن هذا المحور جاء مرتفعًا، حيث بلغت نسبة الرضا عن المحور ككل (82.50%)، وتراوحت نسب الرضا عن فقراته بين (80.00%) و(85.00%)، بما يعكس تقييماً إيجابياً لممارسات الوزارة في إدارة التغيير والتعامل مع التحديات والفرص المرتبطة بتطوير الخدمات الصحية.

وعلى مستوى الفقرات، حققت فقرتنا «إلى أي مدى تعتقد أن الوزارة تتعامل بفعالية مع التحديات والفرص في مجال تقديم الخدمات الصحية؟» و«هل تعتقد أن التغييرات التي نفذتها الوزارة ساهمت في تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة» أعلى نسب رضا متساوية بلغت (85.00%)، وبمتوسطين حسابيين (4.13) و(4.03) على التوالي، ما يشير إلى رضا الشركاء عن قدرة الوزارة على التعامل مع المتغيرات وتوظيف جهود التغيير في تحسين جودة الخدمات الصحية.

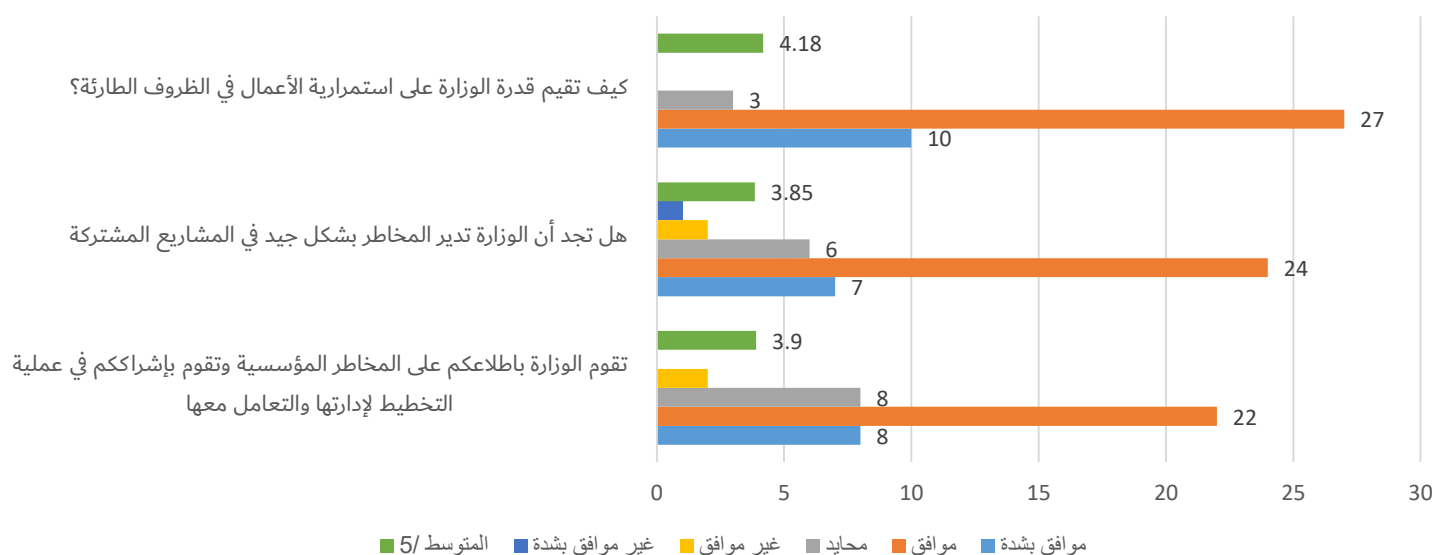
في المقابل، سجلت فقرتنا «كيف تقيم مستوى مشاركة الشركاء في عملية التغيير التي تقوم بها الوزارة» و«ما مدى رضاك عن شفافية الوزارة في إعلام الشركاء بنتائج وأثر أنشطة إدارة التغيير» نسب رضا متساوية بلغت (80.00%)، وبمتوسطين حسابيين (4.03) و(4.00) على التوالي، ما يعكس مستوى جيداً من الإشراك والشفافية، مع وجود فرصة لتعزيز مشاركة الشركاء في مراحل التغيير المختلفة وتطوير آليات إطلاعهم على نتائج المبادرات وأثرها.

وبالمقارنة مع عام 2024، الذي بلغت فيه نسبة الرضا عن المحور (79.94%)، ارتفعت النسبة إلى (82.50%) عام 2025، بزيادة مقدارها (2.56) نقطة مئوية، بما يشير إلى تحسن مستوى رضا الشركاء عن ممارسات إدارة التغيير. وبوجه عام، تؤكد النتائج أهمية الاستمرار في تطوير النهج التشاركي في إدارة التغيير، وتعزيز التواصل بشأن نتائجه وأثره على الخدمات الصحية، بما يسهم في رفع مستوى الرضا وترسيخ الثقة واستدامة الشراكات المؤسسية.

المحور العاشر: محور إدارة المخاطر واستمرارية الأعمال – لعام 2025

البند	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط /5	نسبة الرضا %
تقوم الوزارة باطلاعكم على المخاطر المؤسسية وتقوم بإشراككم في عملية التخطيط لإدارتها والتعامل معها	8	22	8	2	0	3.90	75.00%
هل تجد أن الوزارة تدير المخاطر بشكل جيد في المشاريع المشتركة	7	24	6	2	1	3.85	77.50%
كيف تقيم قدرة الوزارة على استمرارية الأعمال في الظروف الطارئة؟	10	27	3	0	0	4.18	92.50%
نسبة الرضا عن المحور ككل							81.67%

المحور العاشر: محور إدارة المخاطر واستمرارية الأعمال



التحليل الكيفي – المحور العاشر: إدارة المخاطر واستمرارية الأعمال

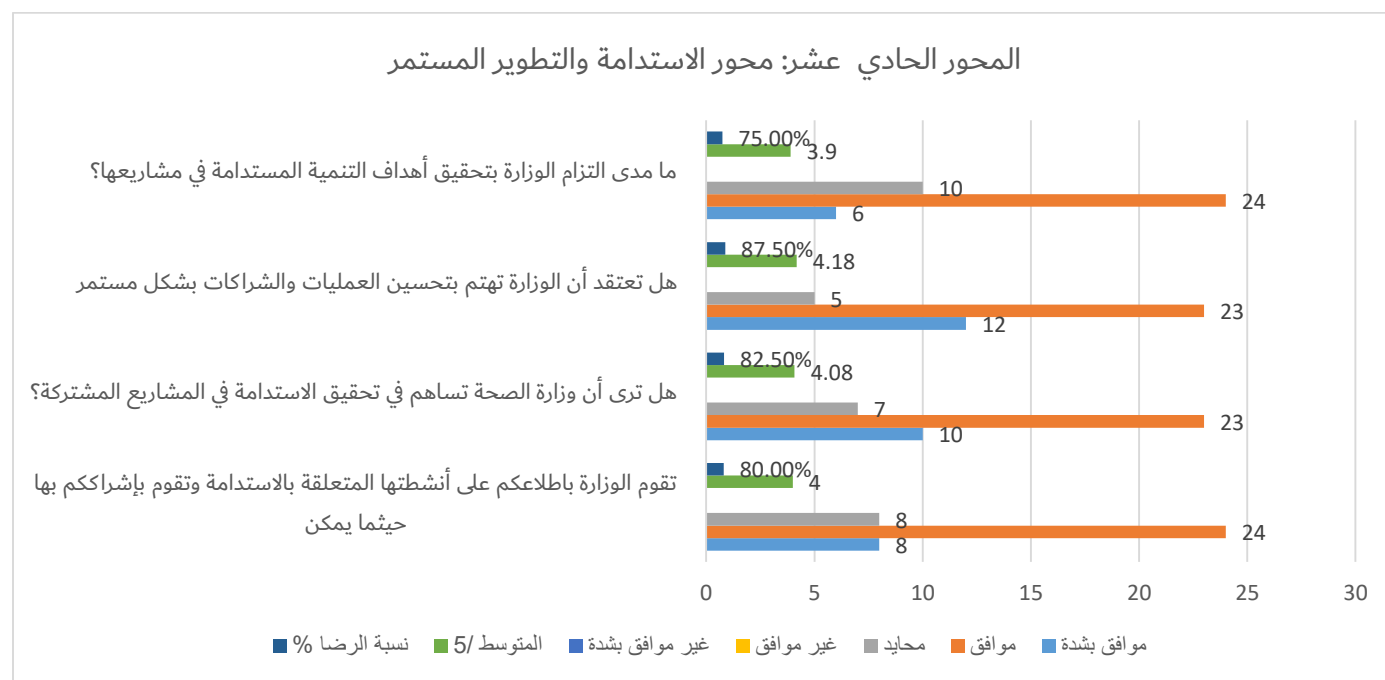
تُظهر نتائج محور إدارة المخاطر واستمرارية الأعمال لعام 2025 أن مستوى رضا الشركاء عن هذا المحور جاء مرتفعًا، حيث بلغت نسبة الرضا عن المحور ككل (81.67%)، وتراوحت نسب الرضا عن فقراته بين (75.00%) و(92.50%)، بما يعكس تقييمًا إيجابيًا لممارسات الوزارة في إدارة المخاطر وضمان استمرارية الأعمال، مع وجود فرص لتعزيز مشاركة الشركاء في التخطيط والتعامل مع المخاطر المؤسسية.

وعلى مستوى الفقرات، حققت فقرة «كيف تقيم قدرة الوزارة على استمرارية الأعمال في الظروف الطارئة؟» أعلى نسبة رضا بلغت (92.50%) وبمتوسط حسابي (4.18)، ما يعكس ثقة الشركاء بقدرة الوزارة على التعامل مع الظروف الطارئة والمحافظة على استمرارية تقديم الخدمات. كما سجلت فقرة «هل تجد أن الوزارة تدير المخاطر بشكل جيد في المشاريع المشتركة» نسبة رضا بلغت (77.50%) وبمتوسط (3.85)، بما يشير إلى مستوى جيد من الرضا عن إدارة المخاطر المرتبطة بالمشاريع المشتركة، مع إمكانية تطوير آليات التنسيق والمتابعة في هذا المجال. في المقابل، جاءت فقرة «تقوم الوزارة باطلاعكم على المخاطر المؤسسية وتقوم بإشراككم في عملية التخطيط لإدارتها والتعامل معها» بأدنى نسبة رضا بلغت (75.00%) وبمتوسط حسابي (3.90)، ما يشير إلى أهمية تعزيز التواصل مع الشركاء بشأن المخاطر ذات العلاقة بمجالات التعاون المشترك، وتوسيع مشاركتهم في إعداد خطط التعامل معها وفق طبيعة الشراكات القائمة.

وبالمقارنة مع عام 2024، الذي بلغت فيه نسبة الرضا عن المحور (79.67%)، ارتفعت النسبة إلى (81.67%) عام 2025، بزيادة مقدارها (2.00) نقطة مئوية، بما يشير إلى تحسن مستوى رضا الشركاء عن ممارسات إدارة المخاطر واستمرارية الأعمال. وبوجه عام، تؤكد النتائج أهمية المحافظة على الجوانب الإيجابية المتعلقة باستمرارية الأعمال، وتعزيز منهجيات إدارة المخاطر المشتركة والتنسيق المبكر مع الشركاء، بما يساهم في رفع مستوى الرضا وترسيخ شراكات مؤسسية أكثر جاهزية واستدامة.

المحور الحادي عشر: محور الاستدامة والتطوير المستمر - لعام 2025

البند	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط /5	نسبة الرضا %
تقوم الوزارة باطلاعكم على أنشطتها المتعلقة بالاستدامة وتقوم بإشراككم بها حيثما يمكن	8	24	8	0	0	4.00	80.00%
هل ترى أن وزارة الصحة تساهم في تحقيق الاستدامة في المشاريع المشتركة؟	10	23	7	0	0	4.08	82.50%
هل تعتقد أن الوزارة تهتم بتحسين العمليات والشراكات بشكل مستمر	12	23	5	0	0	4.18	87.50%
ما مدى التزام الوزارة بتحقيق أهداف التنمية المستدامة في مشاريعها؟	6	24	10	0	0	3.90	75.00%
نسبة الرضا عن المحور ككل							81.25%



التحليل الكيفي – المحور الحادي عشر: الاستدامة والتطوير المستمر

تُظهر نتائج محور الاستدامة والتطوير المستمر لعام 2025 أن مستوى رضا الشركاء عن هذا المحور جاء مرتفعًا، حيث بلغت نسبة الرضا عن المحور ككل (81.25%)، وتراوحت نسب الرضا عن فقراته بين (75.00%) و(87.50%)، بما يعكس توجهًا إيجابيًا نحو تطوير العمليات وتعزيز استدامة المشاريع والشراكات المؤسسية.

وعلى مستوى الفقرات، حققت فقرة «هل تعتقد أن الوزارة تهتم بتحسين العمليات والشراكات بشكل مستمر» أعلى نسبة رضا بلغت (87.50%) وبمتوسط حسابي (4.18)، ما يشير إلى تقدير الشركاء لجهود الوزارة في التحسين والتطوير المستمر. كما سجلت فقرة «هل ترى أن وزارة الصحة تساهم في تحقيق الاستدامة في المشاريع المشتركة؟» نسبة رضا بلغت (82.50%) وبمتوسط (4.08)، تلتها فقرة «تقوم الوزارة باطلاعكم على أنشطتها المتعلقة بالاستدامة وتقوم بإشراككم بها حيثما يمكن» بنسبة (80.00%) ومتوسط (4.00)، بما يعكس مستوى جيدًا من الرضا عن استدامة المشاريع والتواصل بشأن الأنشطة المرتبطة بها.

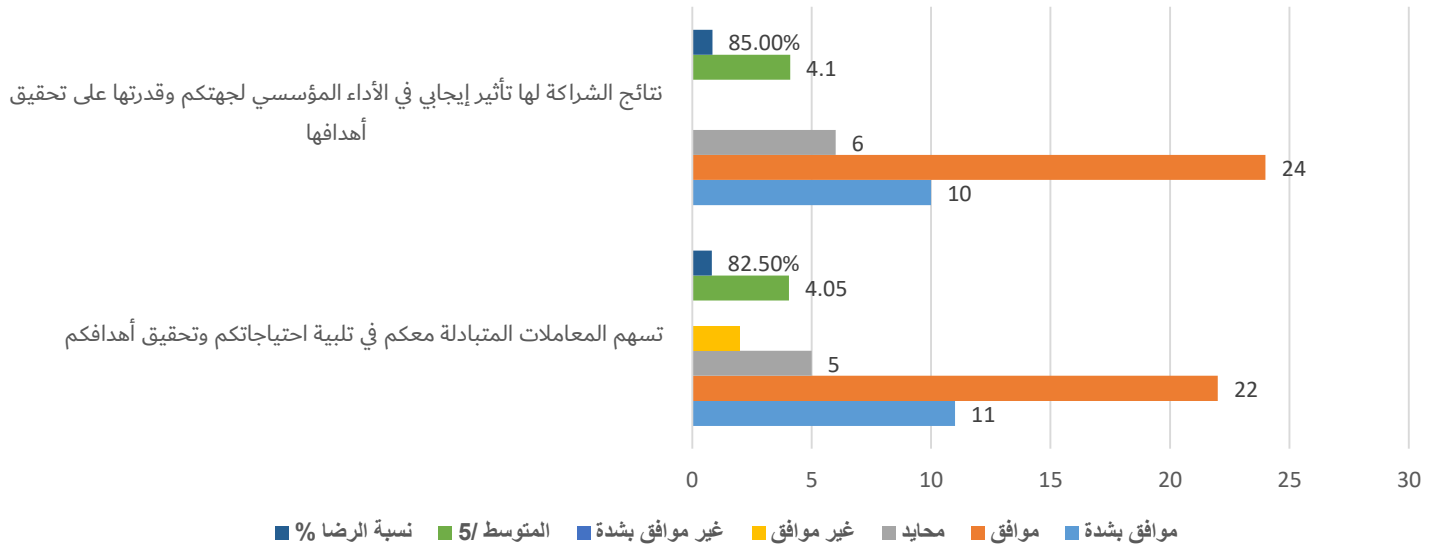
في المقابل، جاءت فقرة «ما مدى التزام الوزارة بتحقيق أهداف التنمية المستدامة في مشاريعها؟» بأدنى نسبة رضا بلغت (75.00%) وبمتوسط حسابي (3.90)، ما يشير إلى أهمية تعزيز وضوح ارتباط المشاريع المشتركة بأهداف التنمية المستدامة، وتطوير آليات إطلاع الشركاء على المبادرات والنتائج ذات العلاقة.

وبالمقارنة مع عام 2024، الذي بلغت فيه نسبة الرضا عن المحور (80.37%)، ارتفعت النسبة إلى (81.25%) عام 2025، بزيادة مقدارها (0.88) نقطة مئوية، بما يعكس استقرارًا نسبيًا في مستوى رضا الشركاء مع تحسن طفيف في ممارسات الاستدامة والتطوير المستمر. وبوجه عام، تؤكد النتائج أهمية مواصلة جهود التحسين المؤسسي، وتعزيز مشاركة الشركاء في المبادرات المرتبطة بالاستدامة، وتوضيح أثرها على المشاريع والخدمات المشتركة، بما يساهم في رفع مستوى الرضا وترسيخ شراكات مؤسسية فاعلة ومستدامة.

المحور الثاني عشر: محور مدى الاستفادة من الشراكة – لعام 2025

البند	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط /5	نسبة الرضا %
تسهم المعاملات المتبادلة معكم في تلبية احتياجاتكم وتحقيق أهدافكم	11	22	5	2	0	4.05	82.50%
نتائج الشراكة لها تأثير إيجابي في الأداء المؤسسي لجهتكم وقدرتها على تحقيق أهدافها	10	24	6	0	0	4.10	85.00%
نسبة الرضا عن المحور ككل							83.75%

المحور الثاني عشر: محور مدى الإستفادة من الشراكة



التحليل الكيفي – المحور الثاني عشر: مدى الاستفادة من الشراكة

تُظهر نتائج محور مدى الاستفادة من الشراكة لعام 2025 أن مستوى رضا الشركاء عن هذا المحور جاء مرتفعًا، حيث بلغت نسبة الرضا عن المحور ككل (83.75%)، وتراوحت نسب الرضا عن فقراته بين (82.50%) و(85.00%)، بما يعكس تقييمًا إيجابيًا لمستوى الاستفادة المتحققة من الشراكات القائمة مع وزارة الصحة، ومدى إسهامها في تلبية احتياجات الشركاء ودعم تحقيق أهدافهم المؤسسية.

وعلى مستوى الفقرات، حققت فقرة «نتائج الشراكة لها تأثير إيجابي في الأداء المؤسسي لجهتكم وقدرتها على تحقيق أهدافها» أعلى نسبة رضا بلغت (85.00%) وبمتوسط حسابي (4.10)، ما يشير إلى إدراك الشركاء للأثر الإيجابي للشراكة مع الوزارة في دعم أدائهم المؤسسي وتعزيز قدرتهم على تحقيق أهدافهم. كما سجلت فقرة «تسهم المعاملات المتبادلة معكم في تلبية احتياجاتكم وتحقيق أهدافكم» نسبة رضا بلغت (82.50%) وبمتوسط حسابي (4.05)، بما يعكس مستوى جيدًا من الرضا عن فاعلية التعاملات المشتركة ومدى استجابتها لاحتياجات الشركاء وتوقعاتهم.

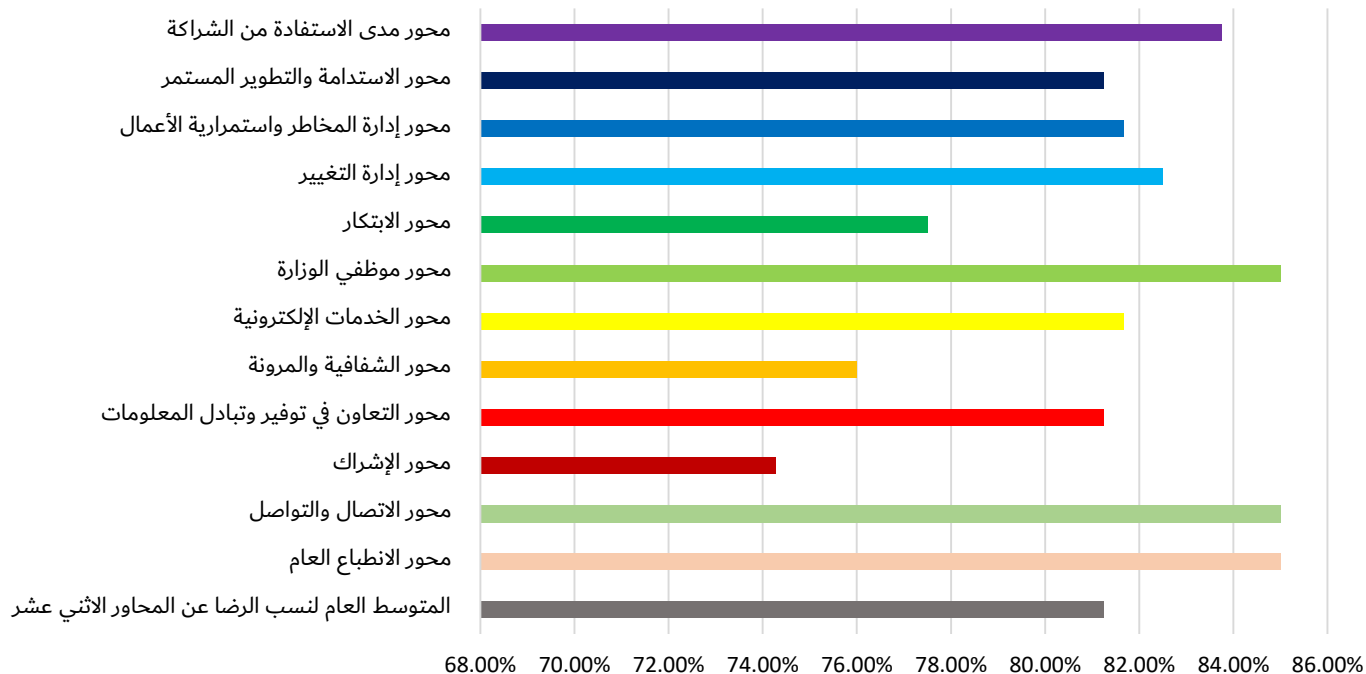
وفي المقابل، وعلى الرغم من ارتفاع مستوى الرضا عن الفقرتين، فإن حصول الفقرة المتعلقة بتلبية الاحتياجات وتحقيق الأهداف على النسبة الأقل نسبيًا يشير إلى وجود فرصة لتعزيز التنسيق مع الشركاء، وتطوير آليات تحديد احتياجاتهم ومتابعة تلبيتها، بما يساهم في زيادة الاستفادة المتبادلة من مجالات التعاون المشترك.

وبوجه عام، تؤكد نتائج المحور أن الشراكات المؤسسية مع وزارة الصحة تحقق مستوى إيجابيًا من المنفعة المتبادلة، مع أهمية الاستمرار في تطوير آليات التعاون والتنسيق، وقياس أثر الشراكات على تحقيق الأهداف المشتركة، بما يعزز فاعليتها واستدامتها ويساهم في رفع مستوى رضا الشركاء.

نسبة الرضا العامة عن المحاور الاثني عشر

المحور	اسم المحور	نسبة الرضا %
الأول	محور الانطباع العام	85.00%
الثاني	محور الاتصال والتواصل	85.00%
الثالث	محور الإشراف	74.27%
الرابع	محور التعاون في توفير وتبادل المعلومات	81.25%
الخامس	محور الشفافية والمرونة	76.00%
السادس	محور الخدمات الإلكترونية	81.67%
السابع	محور موظفي الوزارة	85.00%
الثامن	محور الابتكار	77.50%
التاسع	محور إدارة التغيير	82.50%
العاشر	محور إدارة المخاطر واستمرارية الأعمال	81.67%
الحادي عشر	محور الاستدامة والتطوير المستمر	81.25%
الثاني عشر	محور مدى الاستفادة من الشراكة	83.75%
	المتوسط العام لنسب الرضا عن المحاور الاثني عشر	81.24%

نسبة الرضا العامة عن المحاور الاثني عشر



التحليل الكمي لنتائج نسب الرضا عن المحاور

يُظهر التحليل الكمي لنتائج دراسة رضا شركاء وزارة الصحة لعام 2025 أن المتوسط العام لنسب الرضا عن المحاور الاثني عشر بلغ (81.24%)، وهو ما يشير إلى مستوى رضا كلي مرتفع نسبيًا لدى الشركاء عن أداء الوزارة في مختلف مجالات التعاون والشراكة المؤسسية.

ومن حيث المدى (Range)، تراوحت نسب الرضا بين (74.27%) كحد أدنى في محور الإشراف و(85.00%) كحد أعلى في محاور الانطباع العام والاتصال والتواصل وموظفي الوزارة، أي بفارق مقداره (10.73) نقاط مئوية، ما يشير إلى وجود تفاوت نسبي بين المحاور، مع تركيز النتائج الأعلى في مجالات التواصل والتعامل المؤسسي.

كما يُلاحظ أن:

- عدد المحاور التي تجاوزت نسبة الرضا فيها (80%) بلغ (9) محاور، وهي الانطباع العام، والاتصال والتواصل، والتعاون في توفير وتبادل المعلومات، والخدمات الإلكترونية، وموظفي الوزارة، وإدارة التغيير، وإدارة المخاطر واستمرارية الأعمال، والاستدامة والتطوير المستمر، ومدى الاستفادة من الشراكة.

- عدد المحاور التي تراوحت نسب الرضا فيها بين (75%) وأقل من (80%) بلغ محورين، هما الشفافية والمرونة بنسبة (76.00%)، والابتكار بنسبة (77.50%).

- في حين سجل محور الإشراف وحده نسبة رضا أقل من (75%)، حيث بلغت (74.27%)، ما يشير إلى أهمية تعزيز مشاركة الشركاء في إعداد الخطط الاستراتيجية واتخاذ القرارات وتنفيذ المشاريع المشتركة.

ومن حيث الاتساق الكمي، فإن تجاوز تسعة محاور مستوى رضا (80%) يعكس اتجاهًا إيجابيًا عامًا في تقييم الشركاء، مع وجود تفاوت نسبي بين المحاور يستدعي توجيه جهود التحسين نحو المجالات الأقل رضا، بما يساهم في تحقيق مستويات أكثر توازنًا في الأداء المؤسسي.

وبناءً عليه، يمكن الاستنتاج كميًا أن:

- الأداء العام للوزارة يقع ضمن المستوى الجيد المرتفع، حيث بلغ متوسط نسب الرضا عن المحاور الاثني عشر (81.24%).

- تركزت مستويات الرضا الأعلى في محاور الانطباع العام والاتصال والتواصل وموظفي الوزارة، إلى جانب ارتفاع مستوى الرضا عن مدى الاستفادة من الشراكة.
- تتطلب محاور الإشراف والشفافية والمرونة والابتكار جهود تحسين مركزة تستهدف تعزيز مشاركة الشركاء وتطوير آليات التعاون والتواصل والاستجابة لاحتياجاتهم وتوقعاتهم.
- توفر نتائج القياس أساساً رقمياً واضحاً لتحديد أولويات التحسين ومتابعة تطور مستويات الرضا، بما يساهم في تعزيز فاعلية الشراكات المؤسسية واستدامتها وتحقيق مستويات أعلى من التميز المؤسسي.

التوصيات العامة المبنية على نتائج المحاور

في ضوء نتائج قياس رضا شركاء وزارة الصحة لعام 2025، والتي أظهرت مستوى رضا عام بلغ (81.24%) وفق المتوسط الحسابي لنسب المحاور الاثني عشر، وما أظهرته النتائج من جوانب قوة وفرص للتحسين، وانسجامًا مع توجهات الوزارة في التطوير المؤسسي والحوكمة والتميز والتحول الرقمي، توصي الوزارة بما يلي:

1. **الاستمرار في تعزيز الصورة الإيجابية للوزارة لدى الشركاء**، من خلال المحافظة على المهنية والوضوح في التعامل، وتطوير دليل للقيم المؤسسية يعزز التمركز حول المستفيد والحوكمة والتميز والشراكة والاستدامة.
2. **تطوير منظومة الاتصال والتواصل المؤسسي**، من خلال تعزيز قنوات التواصل الداخلي والخارجي، وتحديث المعلومات والوثائق المنشورة على الموقع الإلكتروني، وإطلاع الشركاء بصورة دورية على البرامج والمبادرات ذات العلاقة.
3. **تعزيز إشراك الشركاء في التخطيط وتطوير الخدمات**، من خلال توسيع مشاركتهم في تحديد الاحتياجات وإعداد الخطط الاستراتيجية وتقييم المشاريع المشتركة، مع إعطاء هذا المحور أولوية في التحسين نظرًا لتسجيله أدنى نسبة رضا بلغت (74.27%).
4. **تعزيز التعاون وتبادل المعلومات مع الشركاء**، من خلال تطوير آليات التنسيق والاجتماعات المشتركة، وتسهيل تبادل المعلومات، ومتابعة تنفيذ المشاريع والاتفاقيات بما يدعم تكامل العمليات المشتركة.
5. **ترسيخ ممارسات الحوكمة والشفافية والمرونة المؤسسية**، من خلال تطوير الإجراءات المنظمةة للشركات، وتعزيز وضوح الاتفاقيات وآليات التعامل مع الملاحظات والمقترحات، وإعداد خطط تحسين تعزز الامتثال لمعايير النزاهة والحوكمة.
6. **الاستمرار في تطوير الخدمات الإلكترونية والتحول الرقمي**، من خلال أتمتة الإجراءات، وتحديث المحتوى الإلكتروني، وتقييم الخدمات المقدمة لقطاع الأعمال (G2B) ، وتحديد فرص تبسيط الإجراءات وتحسين تجربة الشركاء.

7. **تعزيز المهنية والسلوك الوظيفي الإيجابي لدى موظفي الوزارة**، من خلال تنفيذ برامج تدريبية وتوعوية بمدونة السلوك الوظيفي وأخلاقيات الوظيفة العامة والمدونة الخاصة بوزارة الصحة، وربطها بالقيم والثقافة المؤسسية.
8. **تعزيز الابتكار المؤسسي بمشاركة الشركاء**، من خلال تطوير آليات استقبال وتقييم الأفكار الإبداعية وتحويلها إلى مبادرات قابلة للتطبيق والقياس، بما يساهم في تحسين مستوى الرضا عن محور الابتكار الذي بلغ (77.50%).
9. **تطوير ممارسات إدارة التغيير**، من خلال إعداد وتحديث دليل الثقافة المؤسسية، وتعزيز مشاركة الشركاء في المبادرات التطويرية، وإطلاعهم على نتائج التغيير وأثره في تحسين الخدمات الصحية.
10. **تعزيز إدارة المخاطر واستمرارية الأعمال**، من خلال تطوير مصفوفات تقييم المخاطر المؤسسية ومخاطر الفساد، وتعزيز التخطيط والتنسيق المشترك مع الجهات المعنية والشركاء، بما يدعم الجاهزية المؤسسية.
11. **ترسيخ مفاهيم الاستدامة والتطوير المستمر**، من خلال دمج مبادئ الاستدامة في المشاريع المشتركة، وتوسيع مشاركة الشركاء في المبادرات ذات الأثر المستدام، وتطوير آليات متابعة نتائجها.
12. **تعظيم الاستفادة المتبادلة من الشراكات المؤسسية**، من خلال تطوير آليات قياس أثر الشراكات، ومتابعة تنفيذ الاتفاقيات، وتحديد احتياجات الشركاء وتوقعاتهم، بما يعزز تحقيق الأهداف المشتركة.
13. **تعزيز توظيف نتائج قياس رضا الشركاء في التحسين المؤسسي**، من خلال إعداد خطط تحسين مرتبطة بمؤشرات الأداء، وتحديد المسؤوليات والأطر الزمنية، ومتابعة تنفيذ الإجراءات وقياس أثرها بصورة دورية.
14. **تعزيز نشر وتبني القيم والثقافة المؤسسية**، من خلال تطوير الأدلة والمواثيق المؤسسية المتعلقة بالقيادة والابتكار والشراكة وتقديم الخدمات، وتنفيذ برامج توعوية تساهم في ترسيخها ضمن الممارسات اليومية.
- وبوجه عام، تؤكد نتائج الدراسة أهمية المحافظة على جوانب القوة، وتوجيه جهود التحسين نحو المحاور الأقل رضا، ولا سيما الإشراك والشفافية والمرونة والابتكار، وترجمة التوصيات إلى مبادرات وإجراءات قابلة للتنفيذ والمتابعة، بما يساهم في رفع مستوى رضا الشركاء وتعزيز فاعلية الشراكات واستدامتها.

أولاً: المراجع المؤسسية والوطنية

1. وزارة الصحة الأردنية. (2025). **استبانة قياس رضا شركاء وزارة الصحة لعام 2025**. مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة، وثيقة داخلية غير منشورة.
2. وزارة الصحة الأردنية. (2024). **دراسة قياس رضا شركاء وزارة الصحة لعام 2024**. مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة، وثيقة داخلية غير منشورة.
3. الحكومة الأردنية. (2022). **خارطة طريق تحديث القطاع العام للأعوام (2022-2033)**. المملكة الأردنية الهاشمية.

ثانياً: المواصفات والمراجع الدولية

5. **ISO**. (2018). International Organization for Standardization (ISO). **10004:2018 – Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for monitoring and measuring**. Geneva: ISO.
6. World Health Organization (WHO). (2020). **Quality health services: A planning guide**. Geneva: World Health Organization.
7. **ISO**. (2018). International Organization for Standardization (ISO). **31000:2018 – Risk management — Guidelines**. Geneva: ISO.
8. **ISO**. (2019). International Organization for Standardization (ISO). **56002:2019 – Innovation management — Innovation management system — Guidance**. Geneva: ISO.