

شراكات
مستدامة
لصحة أفضل



وزارة الصحة
المملكة الأردنية الهاشمية
Ministry of Health

دراسة رضا الموردين لعام 2025

وزارة الصحة



مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة
2025



صحة الإنسان
أساس التنمية

الفهرس

1	الفهرس
2	مقدمة
2	أهداف الدراسة
3	أهمية الدراسة
3	منهجية الدراسة وآلية القياس
4	قيمة الأساس والمستهدف
4	مجتمع الدراسة وعينتها
5	المنهجية المتبعة في التحليل
7	الفصل الثاني: التحليل وعرض النتائج
10	المحور الأول: الرضا عن قنوات الاتصال والتواصل
11	التحليل الكيفي - المحور الأول: الرضا عن قنوات الاتصال والتواصل
12	المحور الثاني: الرضا عن كفاءة المعاملات والإجراءات والشفافية
13	التحليل الكيفي - المحور الثاني: الرضا عن كفاءة المعاملات والإجراءات والشفافية
14	المحور الثالث: الرضا عن موظفي الوزارة
15	التحليل الكيفي للمحور الثالث
16	المحور الرابع: الرضا عن الجودة والالتزام
16	التحليل الكيفي - المحور الرابع: الرضا عن الجودة والالتزام
18	الاستنتاج
18	نسبة الرضا العام للموردين عن عام 2025
18	التحليل الكمي لنتائج نسب الرضا عن المحاور
19	الفصل الرابع: التوصيات
21	المراجع:

مقدمة

في إطار سعي وزارة الصحة المستمر إلى تطوير أدائها المؤسسي والارتقاء بكفاءة الخدمات الصحية والإدارية، تواصل الوزارة جهودها لتعزيز علاقاتها مع الموردين، باعتبارهم أحد الأطراف المعنية الرئيسة التي تسهم في دعم منظومة العمل الصحي، وضمان استمرارية توفير الاحتياجات من المواد والمستلزمات والتجهيزات اللازمة لتقديم الخدمات الصحية وفق معايير الجودة والكفاءة.

وانطلاقاً من أهمية تبني نهج مؤسسي قائم على المشاركة والتقييم والتحسين المستمر، تعمل الوزارة على قياس مستوى رضا الموردين عن مختلف جوانب التعامل معها، بما يشمل وضوح الإجراءات وسهولة تطبيقها، وفاعلية الاتصال والتواصل، والشفافية في التعامل، ومستوى الالتزام بالمتطلبات التعاقدية، بما يعزز كفاءة العمليات المشتركة ويسهم في بناء علاقات مهنية قائمة على الثقة والتعاون المتبادل.

وتأتي دراسة قياس رضا الموردين لعام 2025 استكمالاً لجهود الوزارة في متابعة مستوى رضا الأطراف المعنية، ورصد تطور مؤشرات الأداء ذات العلاقة، والتعرف على احتياجات الموردين وتوقعاتهم، وتحديد فرص التطوير والتحسين في الإجراءات والممارسات المعتمدة، بما يدعم اتخاذ القرارات المبنية على النتائج، ويعزز مبادئ الحوكمة والشفافية، ويسهم في تحقيق التميز المؤسسي واستدامة جودة الخدمات الصحية المقدمة.

أهداف الدراسة

تهدف دراسة قياس رضا الموردين لعام 2025 إلى التعرف على مستوى رضا الموردين عن طبيعة تعاملهم مع وزارة الصحة، وتقييم مدى كفاءة الإجراءات والممارسات المؤسسية المرتبطة بعمليات التوريد والتعاقد، من خلال رصد آرائهم وتوقعاتهم وتحديد جوانب القوة وفرص التحسين، بما يسهم في تطوير آليات العمل، ورفع كفاءة العمليات المشتركة، وتعزيز مستوى الاستجابة لاحتياجات الموردين وفقاً لمبادئ العدالة والشفافية.

أهمية الدراسة

تتبع أهمية الدراسة من حرص وزارة الصحة على تعزيز نهج التقييم والتحسين المستمر في إدارة علاقاتها مع الموردين والاستفادة من نتائج قياس الرضا في دعم اتخاذ القرارات التطويرية، وتبسيط الإجراءات وتحسين فاعلية الاتصال والتنسيق، بما يساهم في رفع كفاءة عمليات التوريد والتعاقد وضمان استمراريتهما.

كما تشكل الدراسة أداة داعمة لتعزيز الحوكمة المؤسسية وترسيخ مبادئ الشفافية وتكافؤ الفرص، وتطوير علاقات مهنية مستدامة مع الموردين قائمة على الثقة والتعاون المتبادل، بما ينعكس إيجاباً على كفاءة الأداء المؤسسي واستدامة تقديم الخدمات الصحية وجودتها.

منهجية الدراسة وآلية القياس

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لقياس مستوى رضا الموردين عن تعاملهم مع الوزارة، حيث تم إعداد استبانة إلكترونية بالاستناد إلى أدوات القياس المعتمدة في الدراسات السابقة مع مراعاة طبيعة عمليات التوريد والتعاقد والإجراءات المرتبطة بها وقد جرى توزيع الاستبانة على الموردين من خلال المديريات والوحدات التنظيمية المعنية في مركز الوزارة بهدف جمع آرائهم وتقييم مستوى رضاهم عن مختلف جوانب التعامل.

وتضمنت الاستبانة مجموعة من البيانات العامة التي تتيح التعرف على خصائص الموردين وطبيعة تعاملهم مع الوزارة، وشملت ما يلي:

1. اسم المورد (اختياري).
 2. طبيعة ونوع التوريد.
 3. الجهة التي يتم التعامل معها في مركز الوزارة.
 4. دورية التعامل مع الوزارة (أسبوعي، شهري، نصف سنوي، سنوي أو على فترات متباعدة).
- كما اشتملت الاستبانة على أربعة محاور رئيسية تغطي الجوانب الأساسية للعلاقة المؤسسية مع الموردين وتمثل مجالات القياس المعتمدة في الدراسة وهي:
1. **الاتصال والتواصل:** قياس مستوى رضا الموردين عن فاعلية قنوات الاتصال وسهولة التواصل وتبادل المعلومات.

2. **المعاملات والإجراءات والشفافية:** تقييم مستوى الرضا عن وضوح الإجراءات وكفاءة إنجاز المعاملات وشفافية التعامل.
 3. **موظفو الوزارة:** قياس مستوى الرضا عن كفاءة الموظفين ومهنتهم وحسن التعامل والاستجابة لاحتياجات الموردين.
 4. **الجودة والالتزام:** تقييم مستوى الرضا عن جودة التعامل ومدى الالتزام بالتعهدات والمتطلبات المرتبطة بعمليات التوريد والتعاقد.
- ولتحليل نتائج الدراسة، تم اعتماد مقياس ليكرت الخماسي لقياس اتجاهات المستجيبين، واستخدام الأساليب الإحصائية الوصفية المتمثلة في التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية ونسب الرضا لكل محور، وصولاً إلى احتساب نسبة الرضا العام، بما يوفر مؤشرات تدعم تقييم الأداء المؤسسي وتحديد أولويات التحسين وتطوير آليات التعامل مع الموردين.

قيمة الأساس والمستهدف

اعتمدت الوزارة نتائج دراسات رضا الموردين السابقة بوصفها مرجعية لقياس مستوى التقدم في مؤشرات الرضا ومتابعة فاعلية الإجراءات التحسينية والتطويرية. وقد تم تحديد القيمة المستهدفة لعام 2025 بزيادة سنوية مقدارها (5%) عن قيمة الأساس المعتمدة، في إطار التوجه نحو تحقيق تحسن تدريجي ومستدام في مستوى رضا الموردين، وتعزيز كفاءة الإجراءات وجودة التعامل، بما يدعم التحسين المستمر للأداء المؤسسي.

مجتمع الدراسة وعينتها

استناداً إلى سياسة إدارة المسوحات والدراسات التنظيمية المعتمدة لدى الوزارة، تم تحديد مجتمع الدراسة بالموردين الذين تتعامل معهم المديريات والوحدات التنظيمية المعنية في مركز الوزارة، والبالغ عددهم التقديري نحو (3500) مورد سنوياً.

وبالرجوع إلى معايير تحديد حجم العينة الواردة في السياسة، والمستندة إلى معايير مجلس اعتماد المؤسسات الصحية، فقد تم اعتماد الحد الأدنى لحجم العينة بواقع (70) استجابة للفئات التي يزيد حجم مجتمعها على (500) حالة.

وفي إطار تطبيق المنهجية المعتمدة، تم إعداد الاستبانة وتوزيعها إلكترونياً من خلال المديريات المعنية بالتعامل مع الموردين، فيما بلغ حجم مجموعة البيانات المستخدمة في التحليل (75)

استجابة، بما يتجاوز الحد الأدنى المحدد في السياسة، ويتيح قياس مؤشرات الرضا وتحديد جوانب القوة وفرص التحسين.

المنهجية المتبعة في التحليل

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لمعالجة البيانات وقياس مستوى رضا الموردين عن مختلف جوانب التعامل مع الوزارة، باستخدام برنامج (Microsoft Excel)، وفق الإجراءات والأساليب الإحصائية الآتية:

1. تحليل البيانات والاستجابات

تم تحليل بيانات الاستبانة واحتساب التكرارات والنسب المئوية لكل من خصائص العينة وبنود القياس، بهدف التعرف على توزيع الاستجابات وتحديد اتجاهات رضا الموردين عن المحاور المعتمدة.

2. اعتماد مقياس القياس

تم استخدام مقياس ليكرت (Likert) الخماسي لقياس مستوى الرضا، من خلال إعطاء أوزان رقمية للاستجابات وفق الجدول الآتي:

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

3. احتساب معدلات الرضا

تم استخدام برنامج (Microsoft Excel) لاحتساب المتوسطات الحسابية ونسب الرضا لكل بند من بنود الاستبانة، وصولاً إلى تحديد مستوى الرضا عن كل محور ونسبة الرضا العام، وفق المعادلات الآتية:

- المتوسط الحسابي للبند = مجموع (تكرار الاستجابة × وزنها) ÷ مجموع الاستجابات الصالحة للبند.
- نسبة الرضا للبند = (المتوسط الحسابي للبند ÷ 5) × 100.
- نسبة الرضا للمحور = مجموع نسب الرضا لبنود المحور ÷ عدد البنود.

- نسبة الرضا العام = مجموع نسب الرضا للمحاور الأربعة ÷ عدد المحاور.

4. تحديد اتجاهات الاستجابات وترتيب النتائج

تم تصنيف مستويات الرضا وفق المتوسطات الحسابية لمقياس ليكرت الخماسي، وذلك من خلال احتساب طول الفئة وفق المعادلة الآتية:

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

$$= (5 - 1) \div 5 = 0.80$$

وبناءً عليه، تم اعتماد التصنيف التالي:

المتوسط الحسابي	مستوى الرضا
4.21 – 5.00	مرتفع جدًا
3.41 – 4.20	مرتفع
2.61 – 3.40	متوسط
1.81 – 2.60	منخفض
1.00 – 1.80	منخفض جدًا

كما تم ترتيب بنود الاستبانة ومحاورها تنازليًا وفق المتوسطات الحسابية ونسب الرضا، بحيث تعكس المراتب الأعلى الجوانب الأكثر رضا لدى الموردين، فيما تشير المراتب الأدنى إلى المجالات التي تستدعي مزيدًا من المتابعة والتحسين.

5. العرض البياني للنتائج

تم توظيف الرسوم البيانية بالأعمدة (Column Charts) لعرض نتائج المحاور الرئيسية ونسبة الرضا العام، بما يساهم في توضيح مستويات الرضا وإبراز الفروقات بين المحاور، وتسهيل قراءة النتائج والاستفادة منها في إعداد التوصيات والإجراءات التحسينية.

الفصل الثاني: التحليل وعرض النتائج

تم إعداد الجداول التالية بالاستناد إلى ورقة خصائص العينة في ملف تحليل رضا الموردين لعام 2025، وبحجم بيانات تحليلي يبلغ (75) استجابة مع تحديث الأعداد والنسب والتفسير بما يتوافق مع النتائج الواردة في الملف.

جدول (2): توزيع العينة حسب فئة المورد

فئة المورد	التكرار	النسبة %
قطاع خاص	73	97.33%
أفراد	2	2.67%
جهات حكومية	0	0.00%
المجموع	75	100%

يوضح جدول (2) توزيع العينة حسب فئة المورد، حيث أظهرت النتائج أن الموردين من القطاع الخاص شكلوا النسبة الأكبر بواقع (73) موردًا، ونسبة بلغت (97.33%)، في حين بلغ عدد الموردين من فئة الأفراد (2) ونسبة (2.67%)، دون تسجيل استجابات ضمن فئة الجهات الحكومية.

ويشير هذا التوزيع إلى تركيز التعاملات ضمن العينة في القطاع الخاص، بما يعكس أهمية دوره في تلبية احتياجات الوزارة من المواد والمستلزمات والخدمات، ويؤكد أهمية تطوير إجراءات التوريد وتعزيز كفاءة العلاقة المؤسسية مع هذه الفئة.

جدول (3): توزيع العينة حسب المديرية المتعامل معها

المديرية التي تم التعامل معها	التكرار	النسبة %
مديرية المشتريات والتزويد	13	21.31%
وحدة العطاءات الخاصة	14	22.95%
مديرية الهندسة الطبية	31	50.82%
مديرية صحة ذوي الإعاقة والصحة النفسية	2	3.28%
مديرية طب الأسنان	1	1.64%
مجموع الاستجابات الصالحة	61	100%

ملاحظة: بلغ عدد الاستجابات الصالحة لهذا السؤال (61) من أصل (75)، ولذلك احتُسبت النسب على أساس 61 استجابة.

يوضح جدول (3) توزيع العينة حسب المديرية التي تم التعامل معها في مركز الوزارة، حيث سجلت مديرية الهندسة الطبية النسبة الأعلى بواقع (31) استجابة وبنسبة (50.82%)، تلتها وحدة العطاءات الخاصة بعدد (14) استجابة وبنسبة (22.95%)، ثم مديرية المشتريات والتزويد بواقع (13) استجابة وبنسبة (21.31%).

في المقابل، بلغت نسبة التعامل مع مديرية صحة ذوي الإعاقة والصحة النفسية (3.28%)، ومديرية طب الأسنان (1.64%) ويعكس هذا التوزيع تركيز الاستجابات في المديريات المرتبطة بالتوريد والتجهيزات الطبية والعطاءات، بما يبرز أهمية كفاءة الإجراءات والتنسيق المستمر مع الموردين في هذه المجالات.

جدول (4): توزيع العينة حسب تكرار التعامل مع الوزارة

تكرار التعامل	التكرار	النسبة %
أسبوعي	35	46.67%
شهري	10	13.33%
نصف سنوي	0	0.00%
سنوي	20	26.67%
فترات متباعدة	2	2.67%
أكثر من دورية تعامل	8	10.67%
المجموع	75	100%

ملاحظة: جُمعت الاستجابات التي تضمنت أكثر من دورية تعامل في فئة مستقلة، حفاظًا على عدد المشاركين وعدم احتساب الاستجابة الواحدة أكثر من مرة.

يوضح جدول (4) توزيع العينة حسب تكرار التعامل مع الوزارة، حيث أظهرت النتائج أن التعامل الأسبوعي جاء في المرتبة الأولى بواقع (35) استجابة وبنسبة (46.67%)، تلاه التعامل السنوي بعدد (20) استجابة وبنسبة (26.67%)، ثم التعامل الشهري بواقع (10) استجابات وبنسبة (13.33%).

كما بلغت نسبة الموردين الذين حددوا أكثر من دورية للتعامل (10.67%)، في حين شكل التعامل على فترات متباعدة ما نسبته (2.67%)، دون تسجيل استجابات اقتصر على التعامل نصف السنوي.

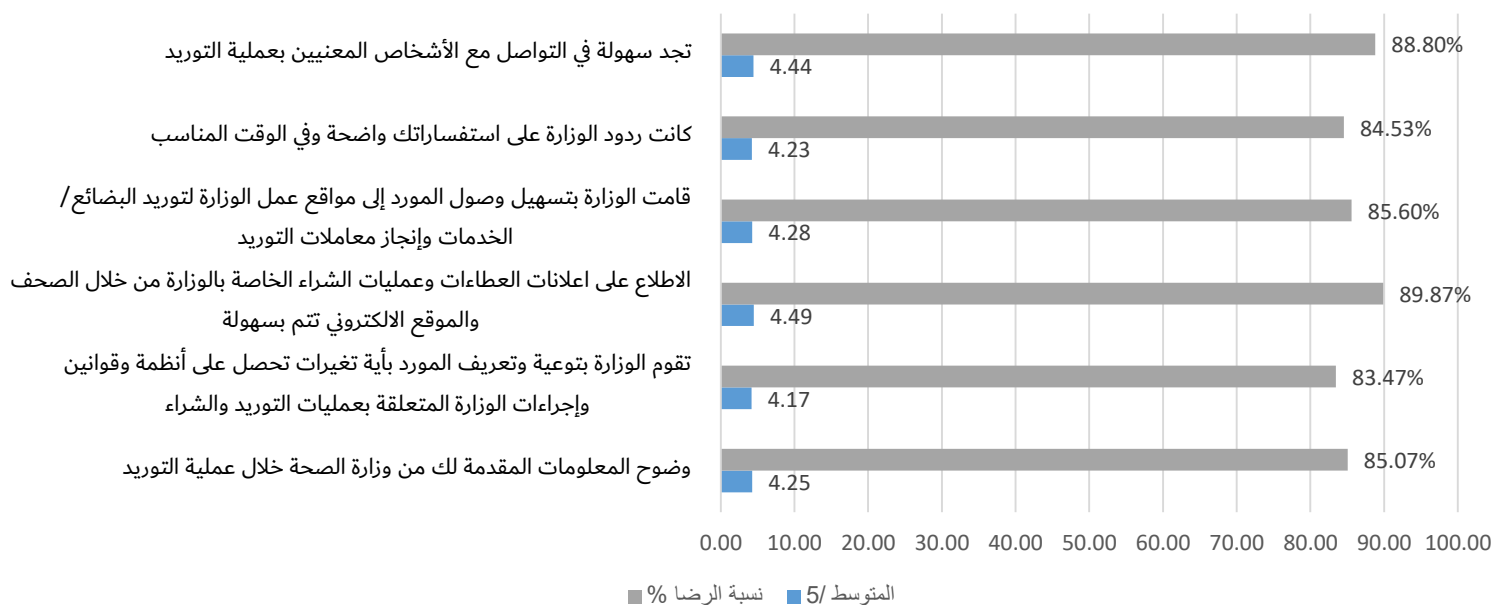
وتشير هذه النتائج إلى تنوع وتيرة التعامل مع الموردين، مع ارتفاع نسبة التعامل الأسبوعي، الأمر الذي يعزز أهمية استمرارية التواصل وكفاءة إنجاز المعاملات وسرعة الاستجابة، بما يسهم في تحسين تجربة الموردين ودعم استدامة العلاقة المؤسسية معهم.

المحور الأول: الرضا عن قنوات الاتصال والتواصل

جدول (5): توزيع استجابات الموردين حول محور الرضا عن قنوات الاتصال والتواصل

البند	سهولة التواصل مع المعنيين		وضوح الردود وتوقيتها		تسهيل الوصول لمواقع العمل		الاطلاع على إعلانات العطاءات		التوعية بالتغيرات التنظيمية		وضوح معلومات التوريد	
	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار
غير موافق بشدة	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0
غير موافق	2.67%	2	5.33%	4	0.00%	0	2.67%	2	5.33%	4	2.67%	2
محايد	2.67%	2	6.67%	5	6.67%	5	2.67%	2	17.33%	13	14.67%	11
موافق	42.67%	32	48.00%	36	50.67%	38	45.33%	34	32.00%	24	37.33%	28
موافق بشدة	52.00%	39	40.00%	30	40.00%	30	52.00%	39	45.33%	34	45.33%	34
حجم العينة الكلي	100%	75	100%	75	100%	75	100%	75	100%	75	100%	75
المتوسط الحسابي	4.44		4.23		4.28		4.49		4.17		4.25	
نسبة الرضا	88.80%		84.53%		85.60%		89.87%		83.47%		85.07%	
نسبة الرضا عن المحور ككل	86.22%											

الرضا عن التواصل والاتصال



التحليل الكيفي - المحور الأول: الرضا عن قنوات الاتصال والتواصل

أظهرت نتائج الدراسة أن نسبة الرضا عن محور قنوات الاتصال والتواصل بلغت (86.22%)، مما يعكس مستوى رضا مرتفعاً جداً عن فاعلية قنوات التواصل ووضوح المعلومات والإجراءات المرتبطة بعمليات التوريد، ويشير إلى تقييم إيجابي من الموردين لمستوى التعامل والتنسيق مع الجهات المعنية في الوزارة.

وقد سجل بند سهولة الاطلاع على إعلانات العطاءات وعمليات الشراء من خلال الصحف والموقع الإلكتروني أعلى نسبة رضا بلغت (89.87%)، تلاه بند سهولة التواصل مع الأشخاص المعنيين بعملية التوريد بنسبة (88.80%) وتعكس هذه النتائج مستوى إيجابياً من إتاحة المعلومات وسهولة الوصول إلى الجهات المختصة، بما يدعم وضوح إجراءات التوريد وتعزيز التواصل مع الموردين.

كما أظهرت النتائج مستوى رضا مرتفعاً عن تسهيل وصول الموردين إلى مواقع عمل الوزارة لتوريد البضائع والخدمات وإنجاز المعاملات، بنسبة بلغت (85.60%)، إلى جانب وضوح المعلومات المقدمة خلال عملية التوريد بنسبة (85.07%)، الأمر الذي يشير إلى فاعلية الإجراءات المتبعة في تيسير المعاملات وتوفير المعلومات اللازمة لإنجازها.

وفيما يتعلق باستجابة الوزارة لاستفسارات الموردين، بلغت نسبة الرضا عن وضوح الردود وتقديمها في الوقت المناسب (84.53%)، مما يعكس مستوى إيجابياً من الاستجابة والتواصل، مع وجود مجال لتعزيز سرعة الردود وتوحيد المعلومات المقدمة عبر مختلف قنوات الاتصال.

في المقابل، سجل بند توعية الموردين بالتغييرات التي تطرأ على الأنظمة والقوانين والإجراءات المتعلقة بالتوريد والشراء أدنى نسبة رضا ضمن المحور، بواقع (83.47%) ورغم ارتفاع مستوى الرضا عن هذا البند، فإنه يمثل فرصة للتحسين من خلال تعزيز آليات التواصل الاستباقي، وضمان إطلاع الموردين بصورة منتظمة على المستجدات التنظيمية والإجرائية ذات العلاقة.

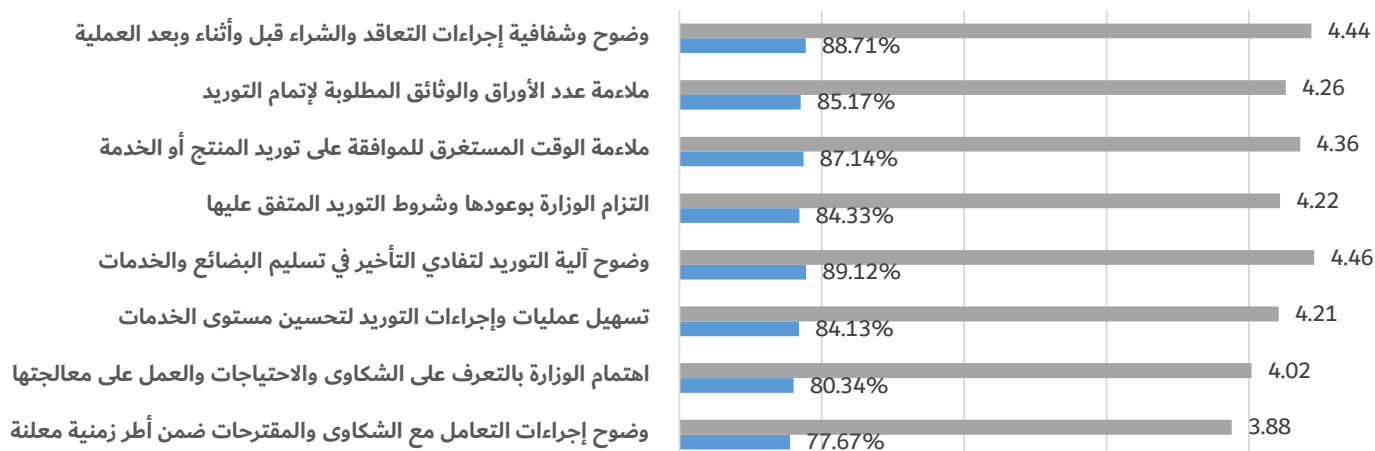
وبوجه عام، تعكس نتائج المحور مستوى متقدماً من رضا الموردين عن قنوات الاتصال والتواصل، مع أهمية المحافظة على الممارسات الإيجابية المرتبطة بإتاحة المعلومات وسهولة التواصل، ومواصلة تطوير آليات الاستجابة والتوعية بالتحديثات التنظيمية، بما يسهم في تعزيز كفاءة العمليات المشتركة واستدامة العلاقة المؤسسية مع الموردين.

المحور الثاني: الرضا عن كفاءة المعاملات والإجراءات والشفافية

جدول (6): توزيع استجابات الموردين حول محور الرضا عن كفاءة المعاملات والإجراءات والشفافية

البند	موافق بشدة		موافق		محايد		غير موافق		غير موافق بشدة		المتوسط /5	نسبة الرضا %	
	%	تكرار	%	تكرار	%	تكرار	%	تكرار	%	تكرار			
وضوح إجراءات التعامل مع الشكاوى والمقترحات ضمن أطر زمنية معلنة	36.67	22	28.33	17	21.67	13	13.33	8	0.00	0	3.88	%77.67	
اهتمام الوزارة بالتعرف على الشكاوى والاحتياجات والعمل على معالجتها	44.07	26	30.51	18	11.86	7	10.17	6	3.39	2	4.02	%80.34	
تسهيل عمليات وإجراءات التوريد لتحسين مستوى الخدمات	50.79	32	22.22	14	23.81	15	3.17	2	0.00	0	4.21	%84.13	
وضوح آلية التوريد لتفادي التأخير في تسليم البضائع والخدمات	56.14	32	36.84	21	3.51	2	3.51	2	0.00	0	4.46	%89.12	
التزام الوزارة بوعودها وشروط التوريد المتفق عليها	50.00	30	28.33	17	15.00	9	6.67	4	0.00	0	4.22	%84.33	
ملاءمة الوقت المستغرق للموافقة على توريد المنتج أو الخدمة	50.00	28	39.29	22	7.14	4	3.57	2	0.00	0	4.36	%87.14	
ملاءمة عدد الأوراق والوثائق المطلوبة لإتمام التوريد	48.28	28	32.76	19	15.52	9	3.45	2	0.00	0	4.26	%85.17	
وضوح وشفافية إجراءات التعاقد والشراء قبل وأثناء وبعد العملية	61.29	38	24.19	15	11.29	7	3.23	2	0.00	0	4.44	%88.71	
نسبة الرضا عن المحور ككل												4.23	%84.58

المحور الثاني: الرضا عن كفاءة المعاملات والإجراءات والشفافية



■ المتوسط /5 ■ نسبة الرضا %

التحليل الكيفي - المحور الثاني: الرضا عن كفاءة المعاملات والإجراءات والشفافية

أظهرت نتائج الدراسة أن نسبة الرضا عن محور كفاءة المعاملات والإجراءات والشفافية بلغت (84.58%)، مما يعكس مستوى رضا مرتفعاً عن وضوح الإجراءات وكفاءة المعاملات المرتبطة بعمليات التوريد والتعاقد، ويشير إلى تقييم إيجابي من الموردين للممارسات المتبعة في تنظيم الإجراءات وتيسير إنجاز المعاملات وتعزيز الشفافية في التعامل.

وقد سجل بند وضوح آلية التوريد لتفادي التأخير في تسليم البضائع والخدمات أعلى نسبة رضا بلغت (89.12%)، تلاه بند وضوح وشفافية إجراءات التعاقد والشراء قبل العملية وأثناءها وبعدها بنسبة (88.71%) وتعكس هذه النتائج مستوى إيجابياً من وضوح الإجراءات وتنظيم العمليات التعاقدية، بما يساهم في تسهيل تنفيذ التزامات الموردين وتعزيز الثقة في آليات التعامل المعتمدة. كما أظهرت النتائج مستوى رضا مرتفعاً عن ملاءمة الوقت المستغرق للموافقة على توريد المنتجات والخدمات بنسبة (87.14%)، وملاءمة عدد الأوراق والوثائق المطلوبة لإتمام إجراءات التوريد بنسبة (85.17%)، الأمر الذي يشير إلى كفاءة الإجراءات المتبعة، مع أهمية مواصلة تبسيط المتطلبات وتحسين سرعة إنجاز المعاملات.

وفيما يتعلق بالتزام الوزارة بوعودها وشروط التوريد المتفق عليها، بلغت نسبة الرضا (84.33%)، في حين سجل بند تسهيل عمليات وإجراءات التوريد لتحسين مستوى الخدمات نسبة رضا بلغت (84.13%)، مما يعكس مستوى إيجابياً من الالتزام والتيسير، مع وجود مجال لتعزيز مرونة الإجراءات ورفع كفاءة العمليات المشتركة مع الموردين.

في المقابل، سجل بند وضوح إجراءات التعامل مع الشكاوى والمقترحات ضمن أطر زمنية معلنة أدنى نسبة رضا ضمن المحور، بواقع (77.67%)، تلاه بند اهتمام الوزارة بالتعرف على شكاوى الموردين واحتياجاتهم والعمل على معالجتها بنسبة (80.34%) ورغم وقوعهما ضمن مستوى الرضا المرتفع، فإنهما يمثلان فرصتين للتحسين من خلال تعزيز وضوح آليات استقبال الشكاوى والمقترحات، وتحديد الأطر الزمنية لمعالجتها، وتطوير آليات المتابعة والتغذية الراجعة للموردين.

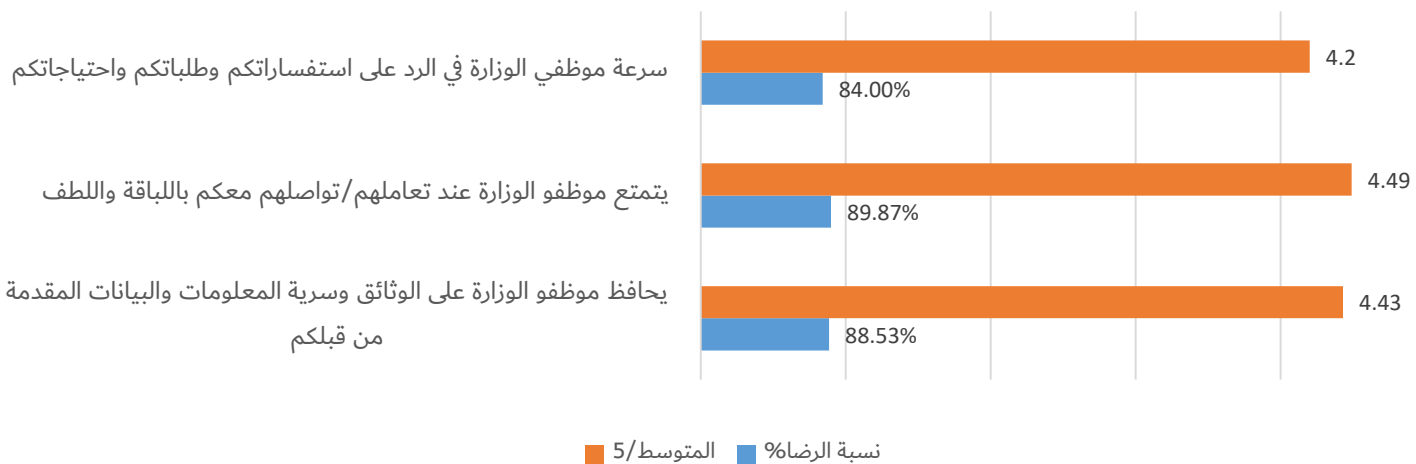
وبوجه عام، تعكس نتائج المحور مستوى إيجابياً من رضا الموردين عن كفاءة المعاملات والإجراءات والشفافية، مع أهمية المحافظة على الممارسات المرتبطة بوضوح إجراءات التوريد والتعاقد، ومواصلة تطوير آليات إدارة الشكاوى والمقترحات وتبسيط المتطلبات الإجرائية، بما يساهم في رفع كفاءة الأداء المؤسسي وتعزيز الشفافية واستدامة العلاقة مع الموردين.

المحور الثالث: الرضا عن موظفي الوزارة

جدول (7): توزيع استجابات الموردين حول محور الرضا عن موظفي الوزارة

البند	موافق بشدة		موافق		محايد		غير موافق		غير موافق بشدة		المتوسط /5	نسبة الرضا %
	تكرار	%	تكرار	%	تكرار	%	تكرار	%	تكرار	%		
يحافظ موظفو الوزارة على الوثائق وسرية المعلومات والبيانات المقدمة من قبلكم	43	57.33	21	28.00	11	14.67	0	0.00	0	0.00	4.43	88.53%
يتمتع موظفو الوزارة عند تعاملهم/تواصلهم معكم باللباقة واللفظ	43	57.33	26	34.67	6	8.00	0	0.00	0	0.00	4.49	89.87%
سرعة موظفي الوزارة في الرد على استفساراتكم وطلباتكم واحتياجاتكم	30	40.00	34	45.33	7	9.33	4	5.33	0	0.00	4.20	84.00%
نتيجة المحور ككل												87.47%
												4.37

المحور الثالث: الرضا عن موظفي الوزارة



التحليل الكيفي للمحور الثالث

أظهرت النتائج أن نسبة الرضا عن محور موظفي الوزارة بلغت (87.47%)، مما يعكس مستوى رضا مرتفعًا جدًا عن تعامل الموظفين مع الموردين، لا سيما فيما يتعلق باللباقة والمهنية والمحافظة على سرية المعلومات والوثائق.

وقد سجل بند تمتع موظفي الوزارة باللباقة واللفظ عند التعامل والتواصل مع الموردين أعلى نسبة رضا بلغت (89.87%)، وبنسبة موافقة إيجابية بلغت (92.00%)، مما يعكس تقييمًا إيجابيًا للسلوك المهني للموظفين وجودة التعامل مع الموردين.

وجاء بند المحافظة على الوثائق وسرية المعلومات والبيانات في المرتبة الثانية بنسبة رضا بلغت (88.53%)، وبنسبة موافقة إيجابية بلغت (85.33%)، مما يشير إلى مستوى إيجابي من الثقة في ممارسات الموظفين المتعلقة بالتعامل مع المعلومات والوثائق.

في المقابل، سجل بند سرعة الرد على استفسارات الموردين وطلباتهم واحتياجاتهم أدنى نسبة رضا ضمن المحور، بواقع (84.00%)، مع نسبة موافقة إيجابية بلغت (85.33%)، الأمر الذي يشير إلى أهمية مواصلة تحسين سرعة الاستجابة وتعزيز التنسيق والمتابعة بين الجهات المعنية.

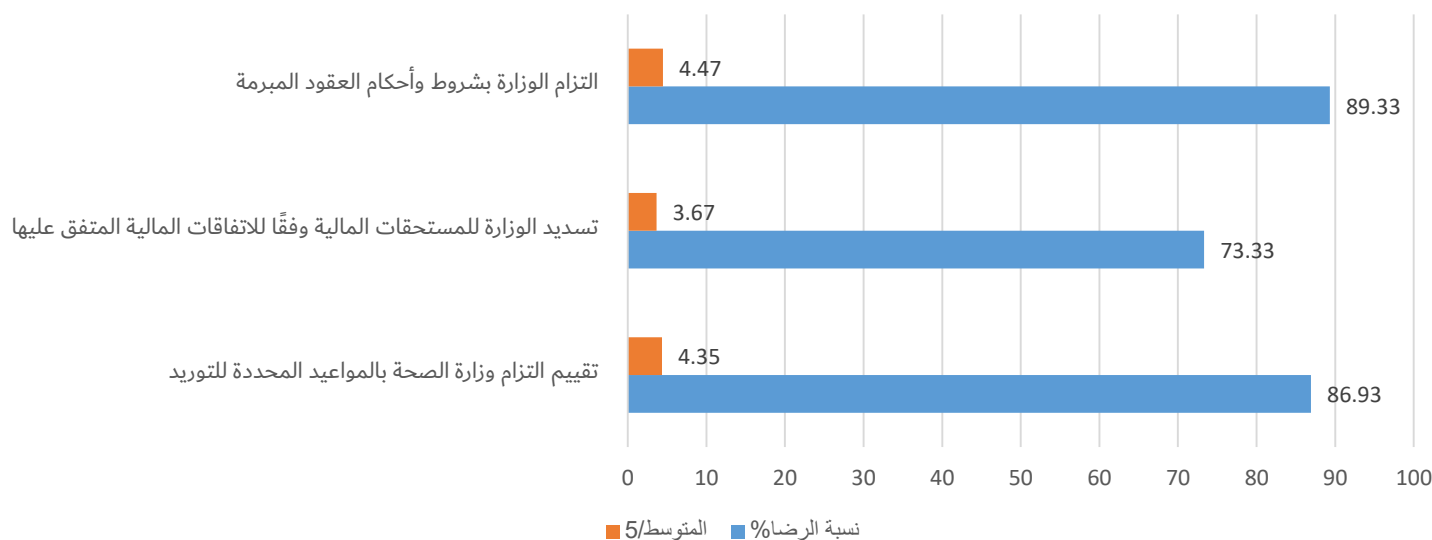
وبوجه عام، تعكس نتائج المحور مستوى إيجابيًا من رضا الموردين عن أداء موظفي الوزارة، مع أهمية المحافظة على الممارسات المهنية وتعزيز سرعة الاستجابة، بما يدعم قيم الثقافة المؤسسية ويرتقي بجودة التعامل مع الموردين.

المحور الرابع: الرضا عن الجودة والالتزام

جدول (7): توزيع استجابات الموردين حول محور الرضا عن الجودة والالتزام

البند	راض بشدة		راض		محايد		راض		راض بشدة		نسبة الرضا %	
	تكرار	%	تكرار	%	تكرار	%	تكرار	%	تكرار	%		
تقييم التزام وزارة الصحة بالمواعيد المحددة للتوريد	30	40.00	43	57.33	0	0.00	2	2.67	0	0.00	4.35	86.93
تسديد الوزارة للمستحقات المالية وفقًا للاتفاقات المالية المتفق عليها	26	34.67	19	25.33	11	14.67	17	22.67	2	2.67	3.67	73.33
التزام الوزارة بشروط وأحكام العقود المبرمة	39	52.00	32	42.67	4	5.33	0	0.00	0	0.00	4.47	89.33
نسبة الرضا عن المحور ككل											4.16	83.20

المحور الرابع: الرضا عن الجودة والالتزام



التحليل الكيفي - المحور الرابع: الرضا عن الجودة والالتزام

أظهرت نتائج الدراسة أن نسبة الرضا عن محور الجودة والالتزام بلغت (83.20%)، مما يعكس مستوى رضا مرتفعًا عن مدى التزام الوزارة بمتطلبات التوريد وشروط التعاقد والمواعيد المحددة، ويشير إلى تقييم إيجابي من الموردين للممارسات المتبعة في إدارة الالتزامات التعاقدية والمالية.

وقد سجل بند التزام الوزارة بشروط وأحكام العقود المبرمة أعلى نسبة رضا بلغت (89.33%)، ونسبة استجابات إيجابية بلغت (94.67%)، مما يعكس مستوى مرتفعاً من رضا الموردين عن الالتزام بالشروط التعاقدية، ويسهم في تعزيز الثقة والمصداقية واستدامة العلاقات مع الموردين.

كما أظهرت النتائج مستوى رضا مرتفعاً عن التزام الوزارة بالمواعيد المحددة للتوريد بنسبة بلغت (86.93%)، ونسبة استجابات إيجابية بلغت (97.33%)، الأمر الذي يشير إلى تقييم إيجابي لمستوى تنظيم عمليات التوريد والالتزام بالجدول الزمني المحددة، بما يدعم استمرارية العمليات وكفاءة التنسيق مع الموردين.

في المقابل، سجل بند تسديد المستحقات المالية وفقاً للاتفاقات المالية المتفق عليها أدنى نسبة رضا ضمن المحور، بواقع (73.33%)، حيث بلغت نسبة الاستجابات الإيجابية (60.00%)، مقابل (25.34%) للاستجابات السلبية. وتشير هذه النتائج إلى وجود فرصة للتحسين في الإجراءات المرتبطة بصرف المستحقات المالية، من خلال تعزيز التنسيق بين الجهات المعنية، وتوضيح مراحل المعاملات المالية ومدد إنجازها، وتطوير آليات متابعة المستحقات وإبلاغ الموردين بمستجداتها.

وبوجه عام، تعكس نتائج المحور مستوى إيجابياً من رضا الموردين عن الجودة والالتزام، لا سيما فيما يتعلق بالوفاء بشروط العقود والمواعيد المحددة للتوريد، مع أهمية إيلاء إجراءات تسديد المستحقات المالية أولوية في خطط التحسين، بما يساهم في رفع كفاءة الإجراءات وتعزيز الشفافية والمصداقية والمحافظة على علاقات مؤسسية مستدامة مع الموردين.

الاستنتاج

نسبة الرضا العام للموردين عن عام 2025

المحور	نسبة الرضا %
الأول: الرضا عن التواصل والاتصال	86.22%
الثاني: الرضا عن كفاءة المعاملات والإجراءات والشفافية	84.58%
الثالث: الرضا عن موظفي الوزارة	87.47%
الرابع: الرضا عن الجودة والالتزام	83.20%
المجموع العام لنسبة الرضا	85.37%

التحليل الكمي لنتائج نسب الرضا عن المحاور

أظهرت نتائج التحليل أن نسبة الرضا العام للموردين بلغت **(85.37%)**، مما يعكس مستوى رضا مرتفعًا جدًا عن تعامل الوزارة مع الموردين، وارتفاعًا مقارنة بعام 2024 الذي بلغت فيه نسبة الرضا العام **(80.30%)**.

وقد جاء محور الرضا عن موظفي الوزارة في المرتبة الأولى بنسبة **(87.47%)**، تلاه محور الرضا عن التواصل والاتصال بنسبة **(86.22%)**، ثم محور كفاءة المعاملات والإجراءات والشفافية بنسبة **(84.58%)**، في حين سجل محور الجودة والالتزام أدنى نسبة رضا بلغت **(83.20%)**.

وتشير هذه النتائج إلى أهمية المحافظة على مستويات الرضا المتحققة، ومواصلة تطوير الإجراءات المرتبطة بتسديد المستحقات المالية وإدارة الشكاوى وسرعة الاستجابة لاحتياجات الموردين، بما يساهم في تعزيز كفاءة الأداء المؤسسي واستدامة العلاقات مع الموردين.

الفصل الرابع: التوصيات

في ضوء نتائج دراسة رضا الموردين لعام 2025، والتي أظهرت نسبة رضا عام بلغت (85.37%)، وما أظهرته نتائج المحاور الرئيسية من فرص للتحسين والتطوير، توصي الوزارة باتخاذ الإجراءات التالية:

1. تطوير آلية لمتابعة المستحقات المالية للموردين بالتنسيق مع الجهات المعنية، تتضمن حصر المعاملات قيد الإنجاز، وتحديد أسباب التأخير ومعالجتها، بما يضمن تسهيل إجراءات الصرف وفق التشريعات والتعليمات المالية النافذة.
2. إنشاء سجل إلكتروني موحد لشكاوى الموردين ومقترحاتهم يتضمن تصنيفها وتحديد الجهات المسؤولة عن معالجتها، ووضع مدد زمنية للاستجابة، وتوثيق الإجراءات المتخذة حتى إغلاقها.
3. مراجعة وتبسيط إجراءات الشراء والتوريد من خلال حصر المتطلبات والوثائق اللازمة، وتحديد الإجراءات القابلة للتطوير، بما يساهم في تقليل الوقت والجهد اللازمين لإنجاز المعاملات.
4. إعداد دليل إجرائي خاص بموردي الوزارة يوضح مراحل الشراء والتعاقد والتوريد، والمتطلبات والوثائق اللازمة، وآليات تقديم الطلبات والاستفسارات، والعمل على نشره عبر الموقع الإلكتروني للوزارة.
5. تسمية ضباط ارتباط للموردين في الوحدات التنظيمية المعنية لتنسيق التواصل ومتابعة الطلبات والاستفسارات مع الجهات المختصة، وضمان سرعة الاستجابة لها وفق مدد زمنية محددة.
6. تعزيز إتاحة المعلومات المتعلقة بالعطاءات والمشتريات من خلال تحديث الإعلانات والتعليمات والتعديلات الإجرائية ونشرها بصورة دورية عبر القنوات الرسمية المعتمدة، بما يضمن وضوح المعلومات وسهولة الوصول إليها.
7. تطوير النموذج الموحد لتقييم أداء الموردين من خلال تحديد مؤشرات قابلة للقياس تشمل جودة المواد والخدمات والالتزام بالمواعيد والشروط التعاقدية، والاستفادة من نتائج التقييم في تحسين كفاءة عمليات التوريد.
8. تنظيم لقاءات دورية مع الموردين لمناقشة التحديات والاحتياجات المرتبطة بعمليات الشراء والتوريد، وحصر المقترحات التطويرية وتحويلها إلى إجراءات تحسينية قابلة للتنفيذ والمتابعة.

9. إعداد كشوف متابعة دورية لتنفيذ العقود وعمليات التوريد تتضمن رصد مستوى الالتزام بالمواعيد والشروط المتفق عليها، وتحديد الملاحظات والإجراءات التصحيحية اللازمة بالتنسيق مع الجهات المعنية.
10. تطوير وتحديث ميثاق الموردين بما يوضح الحقوق والواجبات المتبادلة، ويرسخ مبادئ النزاهة والشفافية والعدالة وتكافؤ الفرص، والعمل على اعتماده ونشره عبر الموقع الإلكتروني للوزارة ومتابعة الالتزام بأحكامه.

المراجع:

1. وزارة الصحة الأردنية. **سياسة إدارة المسوحات والدراسات التنظيمية في الوزارة، الطبعة الثانية**. وثيقة داخلية.
2. المملكة الأردنية الهاشمية. (2022). **نظام المشتريات الحكومية رقم (8) لسنة 2022 وتعديلاته**. دائرة المشتريات الحكومية.
3. دائرة المشتريات الحكومية. (2022). **تعليمات تنظيم إجراءات المشتريات الحكومية لسنة 2022**. المملكة الأردنية الهاشمية.
4. منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية. (2015). (OECD). **توصية مجلس المنظمة بشأن المشتريات العامة** (Recommendation of the Council on Public Procurement). OECD/LEGAL/0411.
5. المنظمة الدولية للتقييس — **ISO 10004:2018**. (2018). **إدارة الجوالمنظمة الـ دة: رضا المتعاملين، إرشادات الرصد والقياس**.
6. دولية للتقييس — **ISO 20400:2017**. (2017). **المشتريات المستدامة: إرشادات**.