

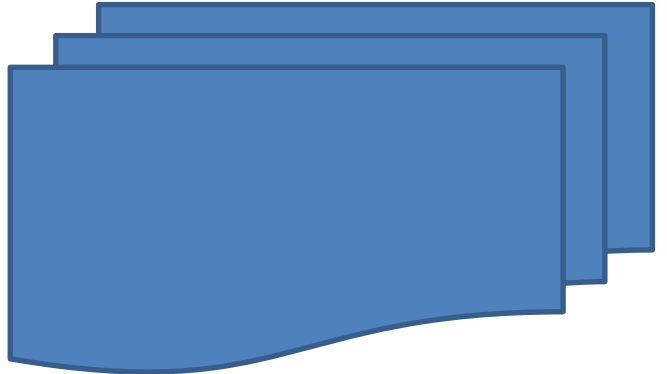


دراسة الرضا الوظيفي للموظفين لعام ٢٠٢٥

ادارة التامين الصحي
وزارة الصحة

اعداد

قسم العلاقات العامة وخدمة الجمهور



المقدمة

يمثل هذا العمل جزءا هاما في حياة الفرد والمؤسسة ورضا الفرد عن عمله يعتبر الاساس الاول لتحقيق توافقه النفسي والاجتماعي ويعتبر الرضا الوظيفي احد مكونات السعادة والرضا عن جانب من جوانب الحياة .

يُعدُّ الرِّضا الوظيفي موضوعا إدارياً مهما في المؤسسات وذلك لارتباطه بموضوع الأداء، والإنتاجية، والولاء التنظيمي ورغم وضوح موضوع الرضا الوظيفي ، ان الدراسات تسعى دائما بصورة مستمرة، لاكتشاف متغيرات جديدة تؤثر فيه، وترتبط به ومما لاشك فيه أن تلك المتغيرات ترتبط بطبيعة المؤسسة ونوعية نشاطاتها وأهدافها، وطبيعة العاملين فيها وتركيبية العمل .

يُعد الرضا الوظيفي من العوامل الجوهرية التي تؤثر في الأداء الوظيفي للموظفين، كما أنه مؤشر على صحة بيئة العمل واستقرارها والموظف الراضي يكون أكثر إنتاجية و أقل عرضة للغياب أو الاستقالة او التنقل، وأكثر ولاءً للمؤسسة.

الهدف من الدراسة

تهدف هذه الدراسة الى قياس درجة رضا الموظفين العاملين في ادارة التأمين الصحي وعددهم (١٦٦) لعام ٢٠٢٥ وفق الاحصائية الموجودة في شؤون الموظفين في ادارة التأمين الصحي ، و تحدد أبرز العوامل المؤثرة في هذا الرضا، بغرض تحسين بيئة العمل ورفع الكفاءة التنظيمية وذلك لاتخاذ الاجراءات المناسبة التي تنعكس ايجابا على الاداء الوظيفي للموظفين .

اهمية الدراسة

تعتبر هذه الدراسة من الدراسات المهمة وتتمثل اهميتها في اهمية موضوعها الذي يكاد يكون اهتمام المؤسسات وتنبع اهمية دراسة رضا الموظفين من خلال امكانية الاستفادة منها في وضع رسم الخطط والسياسات التي تساعد في تعزيز ولاء وانتماء الموظفين اتجاه الادارة بما يحقق الاهداف التالية :

- تقديم الموظفين افضل ما لديهم من اجل تحقيق اهداف الادارة
- تمكين الادارة من المحافظة على الخبرات والكفاءات البشرية الموجودة لديها
- وقوف الموظفين بجانب الادارة في اوقات الازمات دون النظر الى المقابل المادي
- تعزيز وتطوير الخدمات المقدمة من قبل الادارة لمتلقي الخدمة والشركاء

منهجية الدراسة

تم اعداد الاستبانة على نظام جوجل فورم وهي اداة تتيح انشاء استطلاعات ، راي، اختبارات ، واستبيانات لجمع البيانات وتحليلها تلقائيا ويمكن تصميمه ومشاركته عبر رابط وتلقي الردود في الوقت الفعلي .



مجتمع الدراسة

تكون مجتمع الدراسة من كافة موظفي ادارة التأمين الصحي من مختلف المديریات في الفترة
مايبن ٢٠٢٥/١/١ حتى تاريخ ٢٠٢٥/١٢/٣١

عينة الدراسة

تم اعتماد اسلوب المسح الشامل على جميع موظفي ادارة التأمين الصحي وتم توزيع الاستبانه
على الموظفين في المديریات على عينة قوامها (١٦٦) وتبين وجود (٥٦) استبانه لم يتم تعبئتها
من قبل الموظفين فقد بلغ عينة الدراسة (١١٠) من موظفي اداة التأمين الصحي .



اداة الدراسة

اعتمدت الدراسة على اداة الاستبانة بهدف جمع البيانات المتعلقة بموضوع الدراسة حيث تم توزيع (١٦٦) استبانة على افراد عينة الدراسة من موظفي ادارة التأمين الصحي من قبل قسم العلاقات العامة وخدمة الجمهور بشكل مباشر عبر نموذج جوجل فورم .
اعتمدت الدراسة في الجزء الاول على خيار متعدد اما الجزء الثاني فقد تم اعتماد مقياس ليكرت الخماسي وتم ترميز اجابات عينة الدراسة بما يتفق مع ذلك المقياس وعلى النحو التالي موافق بشدة / موافق / محايد / غير موافق / غير موافق بشدة .

صدق ادارة الدراسة

تم عرض اداة الدراسة بعد اعداد صورتها النهائية على (٢) محكمين من ذوي الاختصاص والخبرة بهدف التأكد من مدى صدق الاداة وصحة العبارات ومدى فعاليتها في قياس ماوضعت لاجله ودرجة الوضوح وسلامة الفقرات .



المعالجة الاحصائية

يقوم النظام بجمع الردود تلقائيا وتوفير بيانات سهل القراءة بالاضافة الى تصديرها الى (google sheet) .

التساؤلات

- اعتمدت الدراسة الاسلوب العلمي المدروس والاسس العلمية المتبعه للوصول الى الهدف وهو الارتقاء الى اعلى درجات الجودة وهذه الدراسة تحاول الاجابة على هذه التساؤلات :
1. ما مستوى الرضا الوظيفي العام لدى الموظفين عن بيئة العمل ؟
 2. ما مستوى الرضا الوظيفي العام لدى الموظفين عن الادارة ؟
 3. ما مستوى الرضا الوظيفي العام لدى الموظفين عن التطوير المهني ؟
 4. ما مستوى الرضا الوظيفي العام لدى الموظفين عن الرضا العام عن الادارة ؟

تعريف رضا الموظفين

يعرف الرضا الوظيفي بأنه المشاعر الجيدة التي تنشأ بداخل الموظف اتجاه عمله ووظيفته التي يشغلها فيشعر بالارتياح والسعادة والسرور اثناء اداء عمله وينعكس ذلك على ادائه في العمل بشكل خاص وايضا ينعكس على حياته كلها بشكل عام ويحدث ذلك عندما يشعر الموظف ان الوظيفة تلبي احتياجاته وتوقعاته .

نسبة الرضا العام

بالنظر الى تقرير الدراسة وبعد استخراج نتائج محاور الاستبيان واستخراج نتيجة الرضا العام تبين ان نسبة الرضا العام لموظفي ادارة التأمين الصحي خلال عام ٢٠٢٥ هي (٨٠,٥)% كذلك يبين الجدول والرسم البياني ادناه نسبة الرضا العام للموظفين خلال الثلاث سنوات الاخيرة .

السنة	نسبة الرضا العام
٢٠٢٣	٧٩,١%
٢٠٢٤	٧٩,١%
٢٠٢٥	٨٠,٥%

الفصل الاول

التوزيع الديمغرافي للعيينة حسب المعلومات الديمغرافية التالية عن العينة:-

البيانات العامة

- ١- الجنس
- ٢- الفئة العمريه
- ٣- سنوات الخدمة
- ٤- اسم المديرية المقدمه

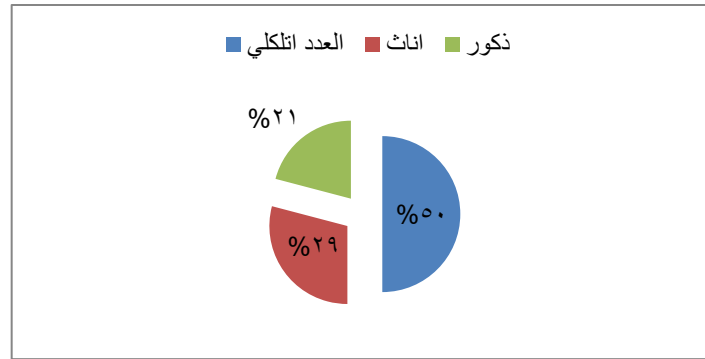
حيث تبيننت نتائج الدراسة مايلي:

جدول (١)

توزيع العينة حسب الجنس

الجنس	العدد	النسبة المئوية
ذكر	٤٦	٤١,١%
أنثى	٦٤	٥٨,١%
المجموع	١١٠	١٠٠%

يتبين من الجدول رقم (١) ان فئة الأناث جاءت اعلى نسبة بلغت (٥٨,١%) من مجموع أفراد عينة الدراسة بينما جاءت فئة الذكور أقل نسبة حيث بلغت (٤١,١%) من مجموع أفراد عينة الدراسة.

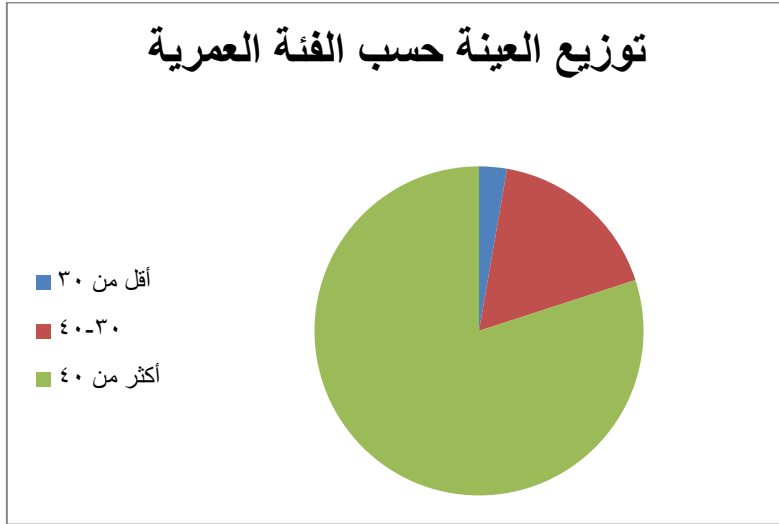


جدول رقم (٢)

توزيع حسب الفئة العمرية

الفئات العمرية	العدد	النسبة المئوية
أقل من ٣٠	٣	٢,٧%
من ٣٠-٤٠	١٩	١٧,٢%
أكثر ٤٠	٨٨	٨٠%
المجموع	١١٠	١٠٠%

تبين من الجدول رقم (٢) أن فئة أكثر من ٤٠ من مجموع أفراد عينة الدراسة جاءت بأعلى نسبة بلغت (٨٠%) وتليها فئة من ٣٠-٤٠ عام بلغت (١٧,٢%) وجاءت فئة أقل من ٣٠ عاما أقل نسبة بلغت (٢,٧%) من مجموع أفراد عينة الدراسة.



جدول (٣)

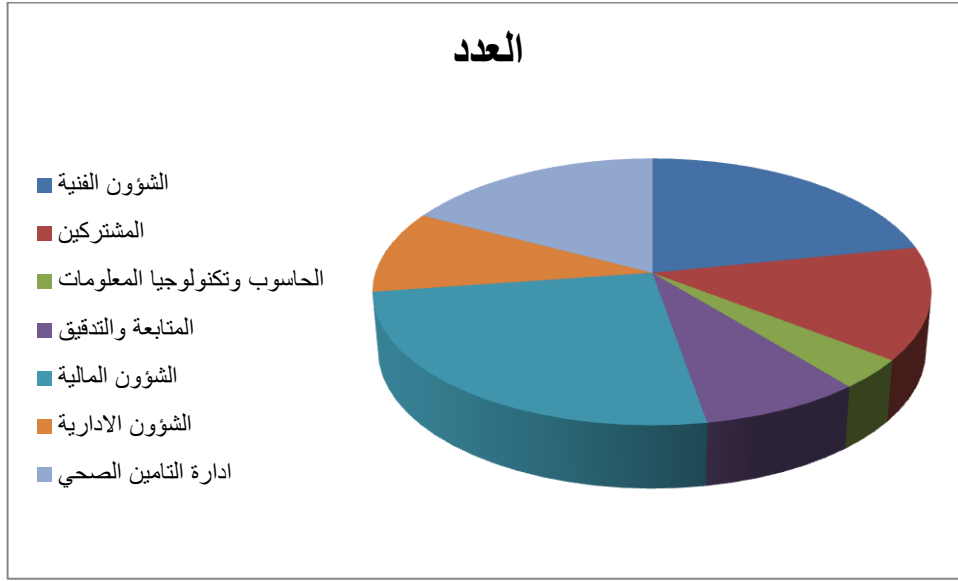
توزيع العينة حسب المديرية

النسبة	العدد	اسم المديرية
٢١,٨%	٢٤	الشؤون الفنية
١٣,٦%	١٥	المشاركين
٣,٦%	٤	الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات
٨,١%	٩	المتابعة والتدقيق
٢٥,٤%	٢٨	الشؤون الماليه
١٠%	١١	الشؤون الإدارية
١٧,٢%	١٩	ادارة التأمين الصحي
١٠٠%	١١٠	المجموع

تبين من الجدول رقم (٣) أن مديرية الشؤون الماليه بلغت (٢٨) من مجموع افراد عينة الدراسة وجاءت بأعلى نسبة وبلغت (٢٥,٤%) وتليها مديرية الشؤون الفنية حيث بلغت (٢٤) من مجموعة افراد عينة الدراسة وجاءت بنسبة (٢١,٨%) وتليها مديرية المشاركين بلغت (١٥) من مجموع افراد العينة وجاءت بنسبة (١٣,٦%) وتليها مديرية الشؤون الادارية بلغت (١١) من مجموع افراد العينة الدراسة بنسبة (١٠%) وتليها مديرية المتابعة والتدقيق وبلغت (٩) من مجموع افراد العينة الدراسة وبنسبة (٨,١%)

وتليها مديرية الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات بأقل عدد (٤) من مجموع افراد عينة الدراسة بنسبة (٣,٦%)

وتم اضافة حقل باجابات من الموظفين بأسم ادارة التأمين الصحي بعدد (١٩) من افراد عينة الدراسة وبنسبة (١٧,٢%).

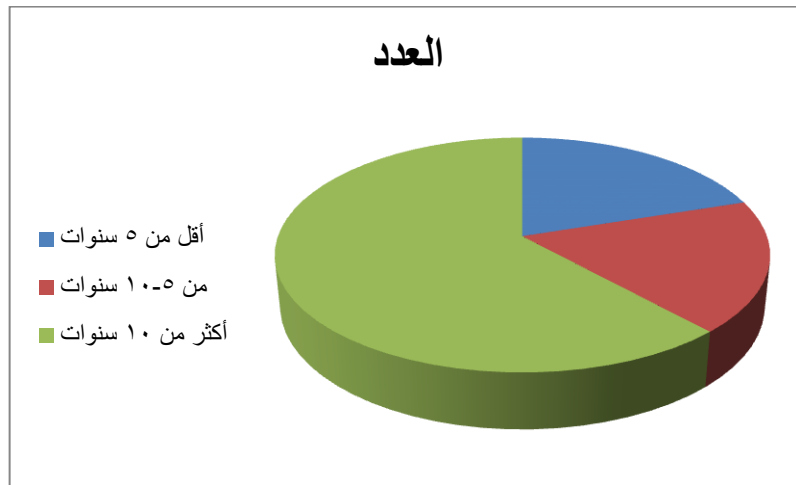


جدول رقم (٣)

توزيع حسب سنوات الخدمة

النسبة المئوية	العدد	سنوات الخدمة
22%	22	أقل من ٥ سنوات
20%	20	من ٥-١٠ سنوات
68%	68	أكثر من ١٠ سنوات
100%	110	المجموع

يتبين من الجدول رقم (٣) ان فئة سنوات الخدمة أكثر من ١٠ سنوات جاءت أعلى نسبة بلغت (68%) من مجموع أفراد عينة الدراسة وتليها فئة أقل من ٥ سنوات حيث بلغت 22% وجاءت فئة من ٥-١٠ سنوات أقل نسبة حيث بلغت 20%.



الفصل الثاني

التحليل وعرض النتائج

قياس درجة الرضا

السؤال الخامس:- بيئة العمل

جدول رقم (٤)

الرقم	نص الفقرة	نسبة الرضا
١	بيئة عمل مريحة وامنه	٧٩,٠%
٢	اشعر بعدالة في توزيع المهام	٧٠,٩%
٣	امتلك الادوات والموارد التي احتاجها	٧٥,٤%
٤	علاقتي بزملائي جيدة	٩٥,٤%
٥	مديري يدعمني ويستمع الي	٨٦,٠%
٦	يتم التعامل معي باحترام	٩٠,٠%
٧	تشجع الادارة على التطوير والابتكار	٧٧,٢%
٨	تتوفر فرص التدريب والتطوير	٧٢,٧%
٩	اشعر بالتقدير لجهودتي	٧٧,٢%
١٠	اشعر بالرضا عن عملي بشكل عام	٨٥%
١١	انصح الاخرين بالعمل في هذه الادارة	٧٧,٢%
	المجموع	٨٠,٥%

الفقره	غير موافق	غير موافق بشده	موافق	موافق بشده	محايد
١ بيئة عمل مريحة وامنه	٤	٧	٦٦	٢١	١٢
٢ اشعر بعدالة في توزيع المهام	٩	٧	٥٩	١٩	١٦
٣ امتلك الادوات والموارد التي احتاجها	١٦	٨	٦٨	١٥	٠٢
٤ علاقتي بزملائي جيدة	١	٠	٥١	٥٤	٤
٥ مديري يدعمني ويستمع الي	٤	٣	٤٠	٤٦	١٦
٦ يتم التعامل معي باحترام	١	٠	٦٦	٣٣	١٠



وزارة الصحة
السلطة الإدارية الوطنية

٤	٣٥	٥٠	٩	١٢	تشجع الإدارة على التطوير والابتكار	٧
١٠	٦	٧٤	٩	١١	تتوفر فرص للتدريب والتطوير	٨
١٢	١٦	٦٩	٦	٧	اشعر بالتقدير لجهودي	٩
١٢	٣٤	٥٤	٥	٥	اشعر بالرضا عن عملي بشكل عام	١٠
٣	٢٦	٥٩	٩	١٣	انصح الآخرين بالعمل في هذه الإدارة	١١

الفصل الثالث

التوصيات

- ١- ان تعتمد الادارة على اسس ومعايير معلنة لضمان الشفافية وتكافؤ الفرص بين الموظفين عند تطبيق اجراءات وسياسات الموارد البشرية مثل التدريب الاحلال الوظيفي الترقية المكافآت وغيرها
- ٢- اشراك الموظفين في اعداد خطط العمل واليات العمل والاهداف الاستراتيجية
- ٣- الحرص على اشراك الموظفين عند مراجعة وتطوير السياسات والاجراءات داخل الادارة
- ٤- الحرص على ابقاء الموظفين على اطلاع دائم بالمستجدات التي تحدث في الادارة
- ٥- تعزيز ثقافة التميز والعمل على تشجيع الموظفين على المشاركة في عمليات التطوير والتحفيز
- ٦- دعم نشاطات الابداع والابتكار للموظفين من خلال توفير البيئة المناسبة
- ٧- الاستمرافي تطبيق البرامج الخاصة برفاه الموظفين مث النشاطات الاجتماعية والثقافية
- ٨- توفير بيئة عمل مريحة وامنه للحفاظ على مستوى اداء جيد
- ٩- توفير التحفيز اللازم للموظفين من خلال نظام المكافآت



استبانة الرضا الوظيفي

عزيزي/عزيزتي الموظف/ة،

تهدف هذه الاستبانة إلى التعرف على مستوى الرضا الوظيفي في بيئة عملكم. نرجو تعبئتها بكل صدق وموضوعية، علمًا بأن المعلومات ستُعامل بسرية تامة.

البيانات العامة

- الجنس: ذكر أنثى

- العمر: أقل من 30 30-40 أكثر من 40

- سنوات الخدمة: أقل من 5 سنوات 5-10 أكثر من 10

- المديرية _

أولاً: بيئة العمل

ارجو وضع علامة (✓) أمام الإجابة المناسبة لكل عبارة حسب رأيك:

| العبارة | موافق بشدة | موافق | محايد | غير موافق | غير موافق بشدة |

|| بيئة العمل مريحة وأمنة | | | | | |

| أمتلك الأدوات والموارد التي أحتاجها | | | | | |

| علاقتي بزملائي جيدة | | | | | |

| أشعر بالعدالة في توزيع المهام | | | | | |



ثانيا : الإدارة

العبرة | موافق بشدة | موافق | محايد | غير موافق | غير موافق بشدة |
- | مديري يدمني ويستمع لي | | | | | |
| يتم التعامل معي باحترام | | | | | |
| تُشجع الإدارة على التطوير والابتكار | | | | | |

ثالثا: التطوير المهني

العبرة | موافق بشدة | موافق | محايد | غير موافق | غير موافق بشدة |
| تتوفر فرص للتدريب والتطوير | | | | | |
| أشعر بالتقدير لجهودي | | | | | |

رابعا: الرضا العام

العبرة | موافق بشدة | موافق | محايد | غير موافق | غير موافق بشدة |
| أشعر بالرضا عن عملي بشكل عام | | | | | |
| أنصح الآخرين بالعمل في هذا الإدارة | | | | | |

خامسا: نرجو ذكر الاسباب في حال عدم الرضا

.....
.....

شكرا لكم لحسن تعاونكم

قسم العلاقات العامة وخدمة الجمهور

