



وزارة التربية والتعليم

إدارة التخطيط والبحث التربوي

قسم البحث التربوي

درجة رضا الشركاء لوزارة التربية والتعليم للعام ٢٠١٥

إعداد قسم البحث التربوي

د. نايل حجازين/ ر.ق البحث التربوي

د. محمد زيتون

د. ياسر العمري

إشراف:

د. محمد أبو غزلة / مدير إدارة التخطيط والبحث التربوي

د. عويد رتعان / مدير البحث والتطوير التربوي

تشرين اول، ٢٠١٥

## أهمية الدراسة

تكمن أهمية الدراسة لقياس درجة رضا الشركاء لوزارة التربية والتعليم في تنفيذ مشاريعها، وبالتالي الكشف عن مواطن الضعف في الخدمات المقدمة لهم ونقاط القوة، بحيث يستفيد منها أصحاب القرار في إجراءات من شأنها الإسهام في زيادة رضا هؤلاء الشركاء.

## مشكلة الدراسة وأسئلتها:

تتمثل مشكلة الدراسة في التعرف على درجة رضا الشركاء عن مدى التعاون والخدمات التي تقدمها لهم وزارة التربية والتعليم.

## مجتمع الدراسة وعينتها

تكون مجتمع الدراسة من جميع شركاء وزارة التربية والتعليم في المملكة الأردنية الهاشمية، أما عينة الدراسة فقد شملت استطلاع آراء ٤٣ من العاملين في المؤسسات التي تقيم معها وزارة التربية والتعليم شراكات على كافة المستويات.

## أداة الدراسة:

لقياس درجة رضا شركاء وزارة التربية والتعليم تم بناء استبانة، حيث تكونت من جزئين الجزء الاول تكون من ١٣ فقرة اعتمدت الاجابة عليها تدريجيا خماسيا، اما الجزء الثاني تكون من ثلاث اسئلة مفتوحة، كما في ملحق رقم (١). حيث بلغ معامل ثبات أداة الدراسة باستخدام معادلة كرونباخ (الفأ) (٠,٩٧) وهي مؤشر جيد لفقرات الاستبانة.

وقد تم تقسيم درجة الرضا بالاعتماد على المتوسطات الحسابية إلى ثلاث المستويات التالية:

١. (١-٣,٢) وتمثل درجة رضا متدنية.

٢. (٤,٢-٣,٧) وتمثل درجة رضا متوسطة.

٣. (٨,٣-٥) وتمثل درجة رضا عالية.

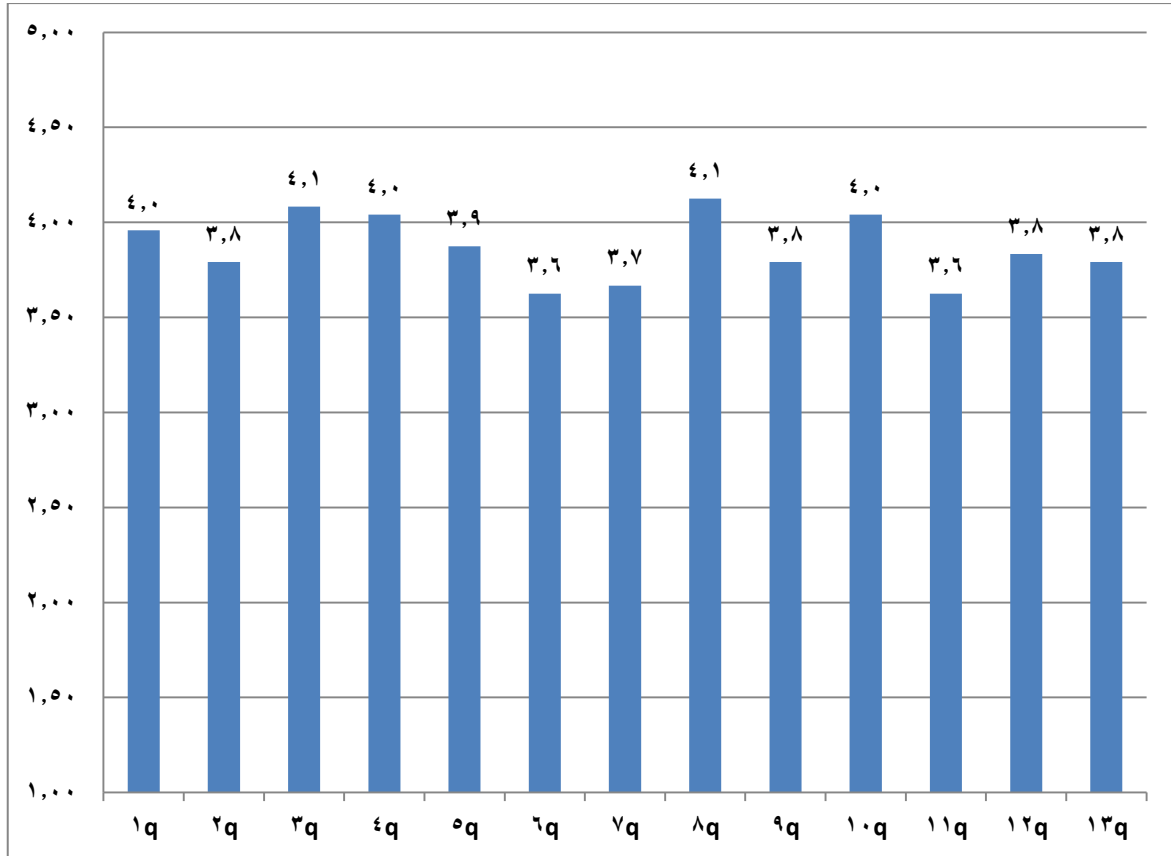
## المعالجة الإحصائية :

تم إدخال البيانات والتعامل معها ضمن برمجية SPSS حيث تم استخدام الإحصاء الوصفي المتمثل بالمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية.

## نتائج الدراسة

### اولا: نتائج الجزء الاول

في ضوء متغيرات الدراسة فقد تم الإجابة على الجزء الأول الذي يتضمن (١٣) فقرة ومعالجتها كيميا، ومن ثم معالجة البيانات في الجزء الثاني نوعيا. فقد بلغ المتوسط العام لتقديرات الشركاء عن الشراكة مع وزارة التربية الاستبانة (٣,٨٧) بنسبة رضا (٤,٧٧%). والجداول رقم (٣,٢,١) والشكل (١) توضح المتوسطات الحسابية للاستجابات على فقرات الاستبانة.



شكل رقم (١) متوسط الإجابات على الفقرات.

ويتضح من الشكل (١) ان اعلى درجة رضا كانت لـ "مستوى أداء اللجان المكلفة بالتعاون المشترك معكم"، و"المستوى العام لأداء الوزارة خلال السنوات الثلاث الماضية مقارنة مع الفترة

السابقة وأثرها على التعاون المشترك"، اما ادنى درجة رضا كانت " مستوى تطوير الوزارة للخدمات المؤثرة على خدماتكم المقدمة للجمهور" و "سياسة الوزارة في استقطاب أفضل الخبرات والكفاءات للنهوض بأعمالها".

وبلغ المتوسط العام لفقرات المجال الأول من الاستبانة ( ٤,٠٠ ) بنسبة رضا ٨٠% وهي نسبة عالية، في حين بلغ المتوسط العام لفقرات المجال الثاني من الاستبانة ( ٣,٨٠ ) بنسبة رضا ٧٦% وهي نسبة عالية، وفي المجال الثالث بلغ المتوسط العام للفقرات ( ٣,٨٢ ) بنسبة رضا ٧٦,٤% وهي ايضا نسبة عالية.

جدول رقم(١):المتوسطات الحسائية لاستجابات الشركاء لوزارة التربية والتعليم للمجال الاول

مستوى تعاون وتجاوب الوزارة تجاه المعاملات المشتركة		المجال الأول
التوسط	العناصر المستهدفة بالتقييم	
3.96	مستوى سرعة الرد على المعاملات والكتب الصادرة من قبلكم لوزارة التربية	١
3.79	مستوى تزويد الوزارة بالمعلومات لكم بشكل دوري	٢
4.08	مستوى أداء اللجان المكلفة بالتعاون المشترك معكم	٣
4.04	مستوى فعالية قنوات الاتصال المباشرة بين الوزارة ووجهتكم	٤
3.88	مستوى معالجة الإشكالات العالقة بين وزارة التربية والتعليم ووجهتكم	٥

كما بلغ المتوسط العام لمجال " مستوى تعاون وتجاوب الوزارة تجاه المعاملات المشتركة" ٣,٩٥ بنسبة

رضا بلغت ٨٠% وهي نسبة رضا عالية، وكانت أعلى فقرة في المجال من حيث متوسط الرضا "

مستوى أداء اللجان المكلفة بالتعاون المشترك معكم" حيث بلغ متوسط الرضا عن هذه الفقرة ٤,٠٨،  
 بنسبة رضا ٨١,٦% وكانت اقل فقرة من حيث درجة الرضا " مستوى تزويد الوزارة بالمعلومات لكم  
 بشكل دوري" حيث بلغ متوسط الرضا عن هذه الفقرة ٣,٧٩ بنسبة رضا ٧٥,٨% ومع ذلك فهي  
 نسبة متوسطة.

جدول رقم (٢): مستوى التطوير على خدمات الوزارة التي تؤثر على تميز خدمات الشركاء  
 للمجال الثاني

مستوى التطوير على خدمات الوزارة التي تؤثر على تميز خدمات الشركاء		المجال الثاني
المتوسط	العناصر المستهدفة بالتقييم	
3.63	مستوى تطوير الوزارة للخدمات المؤثرة على خدماتكم المقدمة للجمهور	١
3.67	مستوى مساندة الوزارة في عمليات استصدار وتطوير التشريعات المطلوبة والمؤثرة على خدماتكم المقدمة للجمهور	٢
4.13	المستوى العام لأداء الوزارة خلال السنوات الثلاث الماضية مقارنة مع الفترة السابقة وأثرها على التعاون المشترك	٣
3.79	مستوى مقارنة أداء الوزارة تجاهكم مقارنة مع شركائكم الآخرين من قطاع الحكومة	٤

بلغ المتوسط العام لمجال " مستوى التطوير على خدمات الوزارة التي تؤثر على تميز خدمات الشركاء " ٣,٨ بنسبة رضا بلغت ٧٦% وهي نسبة رضا عالية، وكانت أعلى فقرة في المجال من حيث متوسط الرضا " المستوى العام لأداء الوزارة خلال السنوات الثلاث الماضية مقارنة مع الفترة السابقة وأثرها على التعاون المشترك " حيث بلغ متوسط الرضا عن هذه الفقرة ٤,١٣ بنسبة رضا ٨٢,٦% وكانت أقل فقرة من حيث درجة الرضا " مستوى تطوير الوزارة للخدمات المؤثرة على خدماتكم المقدمة للجمهور " حيث بلغ متوسط الرضا عن هذه الفقرة ٣,٦٣ بنسبة رضا ٧٢,٦% وهي بذلك نسبة متوسطة.

جدول رقم (٣): مستوى التطوير على خدمات الوزارة التي تؤثر على تميز خدمات الشركاء

للمجال الثالث

المجال الثالث		مستوى كفاءة أداء موظفي الوزارة تجاه تحمل مسؤولياتهم والتعامل مع الشركاء
المتوسط	العناصر المستهدفة بالتقييم	
4.04	١	مستوى الكفاءة والمهارات المتوفرة لدى موظفي الوزارة من خلال تعاملكم معهم
3.63	٢	سياسة الوزارة في استقطاب أفضل الخبرات والكفاءات للنهوض بأعمالها
3.83	٣	مستوى التعاون الداخلي بين إدارات الوزارة الداخلية تبعاً للمعاملة والخدمة
3.79	٤	مسموعاتكم عن أداء موظفي الوزارة من قبل العاملين لديكم

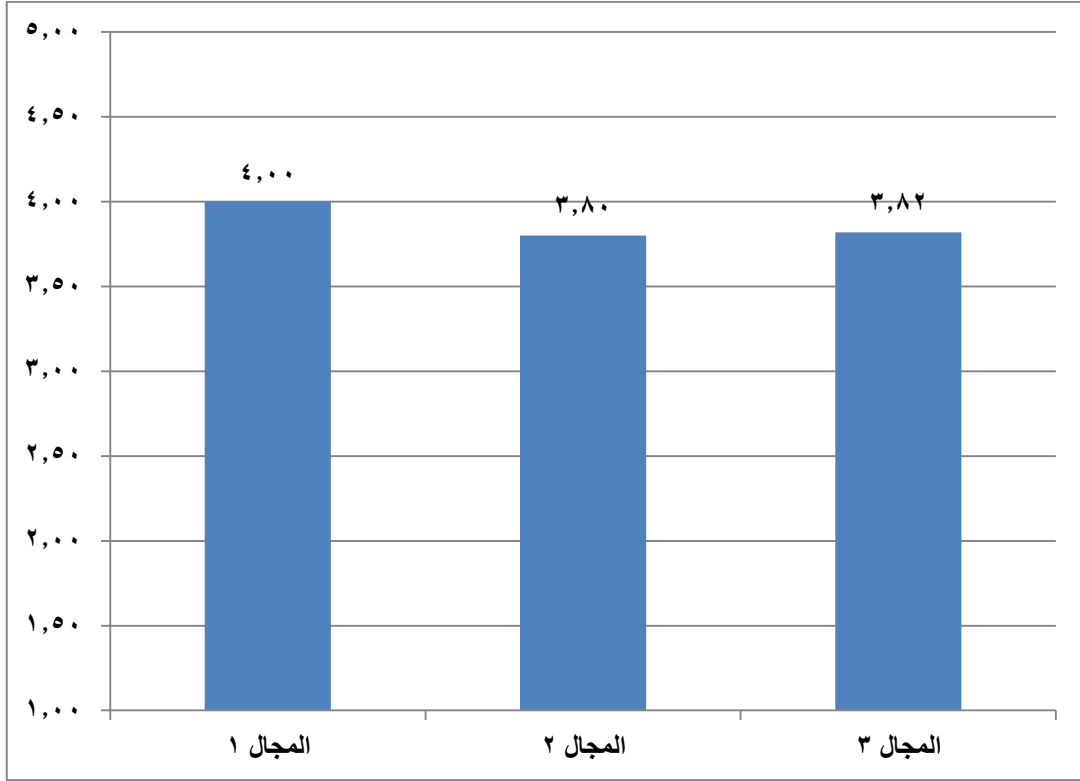
بلغ المتوسط العام لمجال " مستوى كفاءة أداء موظفي الوزارة تجاه تحمل مسؤولياتهم والتعامل مع الشركاء " ٣,٨٢ بنسبة رضا بلغت ٧٦,٤% وهي نسبة رضا عالية، وكانت أعلى فقرة في المجال من حيث متوسط الرضا " مستوى الكفاءة والمهارات المتوفرة لدى موظفي الوزارة من خلال تعاملكم معهم

" حيث بلغ متوسط الرضا عن هذه الفقرة ٤,٠٤ بنسبة رضا ٨٠,٨% وكانت اقل فقرة من حيث درجة الرضا " سياسة الوزارة في استقطاب أفضل الخبرات والكفاءات للنهوض بأعمالها " حيث بلغ متوسط الرضا عن هذه الفقرة ٣,٦٣ بنسبة رضا ٧٢,٦% ومع ذلك فهي نسبة متوسطة. اما عند اجراء المقارنة بين المجالات الثلاث وبحسب الجدول رقم (٤)، يتضح ان المجال الاول هو الاعلى بدرجة الرضا والمجال الثاني هو الادنى.

#### جدول رقم (٤) متوسط الرضا حسب المجال

متوسط الرضا حسب المجال	
متوسط الرضا	المجالات
٤,٠٠	المجال ١
٣,٨	المجال ٢
٣,٨٣	المجال ٣

الشكل رقم (٢) يبين المتوسط الحسابي لكل مجال من مجالات الاستبانة.



شكل رقم (٢) المتوسط الحسابي للمجالات

ويتضح من الشكل أن متوسط الرضا من الشركاء الخارجيين لوزارة التربية والتعليم عالية في كافة المجالات ويشير ذلك إلى أن وزارة التربية والتعليم متمثلة بإدارتها وكوادرها استطاعت بناء شراكات فاعلة ومميزة مع القطاعات والمؤسسات المحلية والعالمية. ويؤشر أيضا إلى أن الوزارة استطاعت بناء قاعدة من الشراكات الناجحة من وجهة نظر الشركاء أنفسهم يمكن الانطلاق منها نحو آفاق جديدة لتطوير العمل التربوي بشكل عام على المدى القريب والبعيد.



## ثانيا: نتائج الجزء الثاني

المعوقات التي تواجهكم في تفاعلكم الرسمي مع الوحدات التنظيمية التي تتعاملون معها والتابعة لوزارة التربية والتعليم، والمقترحات المستجيبين لتطوير العلاقة الرسمية معهم.

أ. أهم المعوقات التي تواجه الشركاء الخارجيين في تعاملهم الرسمي مع الوحدات التنظيمية التابعة لوزارة التربية والتعليم تمثلت بالآتي:

**انجاز المعاملات:** الوقت الطويل في انجاز المعاملات وبطء الإجراءات الداخلية وتأخر المراسلات، وتأخر إجراءات تسليم واستلام الكتب الرسمية.

● **معايير الجودة:** عدم توفر معايير تربوية لجودة المدارس في النظام التعليمي الأردني.

● **دقة المعلومات:** عدم دقة المعلومات التي يتم تزويد الشركاء الخارجيين بها مع وجود نقص في

المعلومات المطلوبة في بعض الأحيان.

● **القرارات:** لا يوجد تنسيق بين دوائر وإدارات الوزارة، مع نقص المعلومات الفنية والتقنية لدى

بعض الأشخاص العاملين في التكنولوجيا، ضعف لجان دراسة العطاءات وخاصة / تكنولوجيا المعلومات،

والمزاجية في اتخاذ القرارات، وتأخر توقيع الاتفاقيات بشكل نهائي، كما لا يوجد تجانس عند الإجابة

على نفس السؤال ( نفس السؤال بعدة إجابات)، إضافة إلى القرارات التي تعمم بشكل مفاجئ على

المدارس في فترات قصيرة.

● **المشاريع:** اشتراك أكثر من جهة في تنفيذ المشاريع، عدم استكمال متابعة المشاريع واستدامتها في

نهاية فترة المنحة، وانتقال الموظفين العاملين في المشروع من مكان إلى آخر.

● **الصيانة:** في حال حدوث الأعطال في المدارس بعد انتهاء الدوام الرسمي وفي العطل الرسمية يوجد

صعوبة في وصول فرق الصيانة إلى المدارس لعدم التمكن من التواصل مع الشخص المناسب من قبل

الوزارة (سواء حارس مدرسة، معلم المختبر، المدير، الشخص المتابع من الوزارة)، مما يؤدي إلى تعطيل الخدمة وعدم قدرة فرق الصيانة.

● عدم جاهزية اغلب المدارس لتنفيذ البرنامج بالشكل المطلوب مثل (قلة مصادر التعلم/ كثرة أعداد الطلبة في الصفوف/ قلة الوسائل التعليمية)، وعدم تعاون بعض مدراء المدارس والمعلمين المتعاونين مع برنامج التدريب الميداني .

● قلة التنسيق بين المديریات والمدارس وقلة المتابعة، إضافة إلى الضوابط الصارمة التي تعيق أسس العمل مع المدارس وعدم الاستجابة وعدم السماح لدخول الجهات الخاصة والتي تعمل على تطوير المدارس.

ب. تمثلت مقترحات المستجيبين لتطوير العلاقة الرسمية مع الوحدات التنظيمية التي يتعاملون معها والتابعة لوزارة التربية والتعليم بالآتي

اقترح الشركاء عدد من الاقتراحات على وزارة التربية والتعليم تمثل أهمها على النحو الآتي:

● وضع إستراتيجية وطنية لإعداد وتدريب وتأهيل المعلمين قبل الخدمة وخلالها، وتطوير برنامج معلم الصف على مستوى البكالوريوس في كلية العلوم التربوية حتى يلي طموحات الوزارة التطويرية، وتطوير برامج دبلوم تأهيل المعلمين في كلية العلوم التربوية حتى تلبى الحاجات التطويرية للوزارة، إضافة إلى تبادل الخبرات العملية وخاصة المتعلقة بالطرق والأساليب التعليمية، وبناء شراكات إضافية لدعم تدريب المعلمين في مجالات القيادة، مهارات القرن ٢١؛ إدارة الصف، والمواطنة العالمية، إيجاد سبل للتعاون من خلال طرح برامج من أهمها إعداد المعلمين أثناء فترة البكالوريوس للطلبة الذين يرغبون التوجه نحو (رسالة التعليم) مهنة التعليم.

- الاجتماعات الدورية بين الوزارة والجامعات الرسمية، وعقد لقاءات متكررة لبحث القضايا التربوية المعاصرة، والاستفادة من خبرات أعضاء هيئة التدريس في الكلية والجامعة، وتفعيل الزيارات التبادلية بين الجانبين لتطوير العمل، وتشكيل لجان عمل مشتركة مع إدارة التدريب لتسهيل العمل.
- إدراج برامج خاصة بتطوير قدرات الطالب العملية في عمر مبكر، وإدخال مجموعة من الورش التدريبية من خلال منهاج كامل يتم الاتفاق عليه مع وزارة التربية والتعليم وتعميمه على المدارس وان يكون إجباري على الإدارات الخاصة لكل مدرسة بعيدا عن المنهج الأكاديمي. وتنفيذ برنامج دروس لتقوية الطلبة وبرنامج علاجي.
- توسيع إطار مشاريع الخدمات الالكترونية، وعمل قاعدة بيانات لكل المدارس، وعمل قائمة لكل المشاريع وتحديثها باستمرار، وإشراك وزارة التربية في بداية دراسة كل مشروع لاختيار موقع المدرسة، ووضع خطط استدامة للمشاريع ومتابعتها وتزويد الشركاء بالنتائج، ونشر البيانات العامة لتستخدم في تطوير خدمات الكترونية وتحقيق الشفافية وتحفيز المشاركة الالكترونية.
- تفويض الصلاحيات في العمل للوحدات التنظيمية، وعمل ورشة عمل بالتعاون مع قسم تطوير الجودة للوصول إلى معايير تربوية تحمل النظرة الإسلامية للمعايير التربوية..
- سرعة الرد على الكتب والمخاطبات الرسمية، والسرعة في اتخاذ القرار.
- تدريب فنيين مختصين لدراسة العطاءات، إعطاء صلاحيات أوسع لمدير اللوازم والعاملين معه لاتخاذ القرار.
- تشكيل لجنة رسمية مشتركة بين وزارة التربية والتعليم ووزارة التعليم العالي لدراسة مخرجات التعليم الثانوي.

● إشراك الهيئات التدريسية للجامعة في الإشراف على المدارس لمتابعة طلبتها ومعرفة نقاط الضعف وتطويرها، وتشكيل لجان مشتركة في كل منطقة مع الجامعة الموجودة في المنطقة لدراسة الوضع التربوي القائم وتطويره.

● التحول للمعاملات الالكترونية، وتطوير تطبيقات على الهاتف الذكي، استخدام شبكات التواصل الاجتماعي للتواصل مع متلقي الخدمات خاصة في كيفية تقديم الخدمات والتشريعات الخاصة بقطاع التعليم، وتسريع خطوط الانترنت في المدارس.

## التوصيات:

في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسي يوصى بما يلي:

- ١- زيادة الاهتمام من وزارة التربية والتعليم باستمرارية تزويد الشركاء بالمعلومات الدقيقة وتوحيد مرجعيتها.
- ٢- المزيد من التطوير على الخدمات التي تقدمها الوزارة والتي تؤثر على الخدمات التي يقدمها الشركاء.
- ٣- الاهتمام باستقطاب وتعيين الخبرات والكفاءات المؤهلة.
- ٤- سرعة الرد على الكتب والمخاطبات الرسمية، والسرعة في اتخاذ القرار.
- ٥- التحول للمعاملات الالكترونية، وتطوير تطبيقات على الهاتف الذكي، استخدام شبكات التواصل الاجتماعي للتواصل مع متلقي الخدمات خاصة في كيفية تقديم الخدمات والتشريعات الخاصة بقطاع التعليم، وتسريع خطوط الانترنت في المدارس.
- ٦- توسيع إطار مشاريع الخدمات الالكترونية، وعمل قاعدة بيانات لكل المدارس، وعمل قائمة لكل المشاريع وتحديثها باستمرار، وإشراك وزارة التربية في بداية دراسة كل مشروع لاختيار موقع المدرسة، ووضع خطط استدامة للمشاريع ومتابعتها وتزويد الشركاء بالنتائج، ونشر البيانات العامة لتستخدم في تطوير خدمات الكترونية وتحقيق الشفافية وتحفيز المشاركة الالكترونية.
- ٧- إشراك الهيئات التدريسية للجامعة في الإشراف على المدارس لمتابعة طلبتها ومعرفة نقاط الضعف وتطويرها، وتشكيل لجان مشتركة في كل منطقة مع الجامعة الموجودة في المنطقة لدراسة الوضع التربوي القائم وتطويره.

مرفق (١)



## إستبيان قياس مستوى رضا الشركاء لوزارة التربية والتعليم

أعزأؤنا الشركاء،،،

تقوم وزارة التربية والتعليم بتوزيع هذا الاستبيان انطلافاً من رغبتها بتحسين مستوى التعاون المشترك مع شركائها، والتعرف على انطباعات ومستوى رضا واقتراحات الشركاء على مستوى الدولة. لذا نرجو من جهتكم الموقرة مساعدتنا في استكمال هذا الاستبيان وذلك من خلال الإجابة على الأسئلة واختيار الجواب الذي يعبر تعبيراً حقيقياً عن الانطباعات والمشاعر التي تكونت لديكم نتيجة لتعاملكم مع وزارة التربية والتعليم .

الشفافية والصراحة في إبداء رأيكم سيمكننا من الارتقاء بمستوى العمل والتعاون بمشيئة الله.

شاكرين لكم تعاونكم وإسهامكم الإيجابي في استكمال هذا الإستبيان

### البيانات الشخصية:

					الجهة (وزارة ، هيئة ، دائرة)
					الاسم
					المسمى الوظيفي
					رقم الهاتف
					البريد الإلكتروني
<input type="checkbox"/> أكثر من ١٠	<input type="checkbox"/> ٧ - ٩	<input type="checkbox"/> ٤ - ٦	<input type="checkbox"/> ١ - ٣	<input type="checkbox"/> أقل من ١	عدد سنوات الخبرة لدى الجهة التي تعمل بها

## الجزء الأول

مستوى تعاون وتجاوب الوزارة تجاه المعاملات المشتركة					المعيار الأول
متميز	جيد	متوسط	ضعيف	معدوم	العناصر المستهدفة بالتقييم
					١ مستوى سرعة الرد على المعاملات والكتب الصادرة من قبلكم لوزارة التربية .
					٢ مستوى تزويد الوزارة بالمعلومات لكم بشكل دوري
					٣ مستوى أداء اللجان المكلفة بالتعاون المشترك معكم
					٤ مستوى فعالية قنوات الاتصال المباشرة بين الوزارة ووجهتكم
					٥ مستوى معالجة الإشكالات العالقة بين وزارة التربية والتعليم ووجهتكم

مستوى التطوير على خدمات الوزارة التي تؤثر على تميز خدمات الشركاء					المعيار الثاني
متميز	جيد	متوسط	ضعيف	معدوم	العناصر المستهدفة بالتقييم
					١ مستوى تطوير الوزارة للخدمات المؤثرة على خدماتكم المقدمة للجمهور
					٢ مستوى مساندة الوزارة في عمليات استصدار وتطوير التشريعات المطلوبة والمؤثرة على خدماتكم المقدمة للجمهور
					٣ المستوى العام لأداء الوزارة خلال السنوات الثلاث الماضية مقارنة مع الفترة السابقة وأثرها على التعاون المشترك
					٤ مستوى مقارنة أداء الوزارة تجاهكم مقارنة مع شركائكم الآخرين من قطاع الحكومة

مستوى كفاءة أداء موظفي الوزارة تجاه تحمل مسؤولياتهم والتعامل مع الشركاء					المعيار الثالث
متميز	جيد	متوسط	ضعيف	معدوم	العناصر المستهدفة بالتقييم
					١ مستوى الكفاءة والمهارات المتوفرة لدى موظفي الوزارة من خلال تعاملكم معهم
					٢ سياسة الوزارة في استقطاب أفضل الخبرات والكفاءات للنهوض بأعمالها
					٣ مستوى التعاون الداخلي بين إدارات الوزارة الداخلية تبعا للمعاملة والخدمة
					٤ مسموعاتكم عن أداء موظفي الوزارة من قبل العاملين لديكم



## الجزء الثاني

أذكر أهم البرامج والمشاريع التي يتم تنفيذها من قبلكم بالتعاون مع وزارة التربية والتعليم	المعيار الرابع
	١
	٢
	٣
	٤
	٥

أذكر أهم المعينات التي تواجهكم في تفاعلهم الرسمي مع الوحدات التنظيمية التي تتعاملون معها والتابعة لوزارة التربية والتعليم .	المعيار الخامس
	١
	٢
	٣
	٤
	٥

<p>ما هي أهم مشاريع التحسين التي تقترحها جهتكم الموقرة لتطوير علاقتكم وتفاعلكم الرسمي مع الوحدات التنظيمية التي تتعاملون معها والتابعة لوزارة التربية والتعليم .</p>	<p>المعيار السادس</p>
	<p>١</p>
	<p>٢</p>
	<p>٣</p>
	<p>٤</p>
	<p>٥</p>