



وزارة التربية والتعليم

إدارة التخطيط والبحث التربوي

قسم البحث التربوي

دراسة بعنوان:

"درجة رضا متلقي الخدمة (الطلبة) عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة

التربية والتعليم ٢٠١٣ - ٢٠١٤"

إعداد

أ. مصطفى ياسين

د. نانسي الرواشدة

إشراف

د. محمد أبو غزلة

د. نائل حجازين

تشرين الأول، ٢٠١٥

مقدمة:

يُعدُّ الطالب المحور الأهم في عملية التعليم والتعلّم، وهو المركز الرئيس الذي تسلط عليه الأضواء، فمن أجله توضع البرامج والمشاريع التطويرية، ويتم التخطيط لها لضمان تطويرها وتحسينها باستمرار، ومن أجله تبنى المدارس والجامعات، ويعين فيها مئات الألوف من المدرسين والمدرسات، والموظفين والموظفات، ومن أجله تعقد الندوات والمؤتمرات، ويتم ذلك كله ليصبح في المستقبل لبنة خيرة من لبنات المجتمع، وعنصراً فعالاً نشطاً، قادراً على تحمّل المسؤوليات والأعباء التي ستلقى على كاهله، متفاعلاً مع الأحداث التي تمر به، مالكاً للمهارات الأساسية التي تساعد في حل المشكلات، مستعداً للتكيف مع الظروف التي يعيشها، متيقظاً للمتغيرات السياسية والاجتماعية والاقتصادية والعلمية، ومستجيباً لما تتطلبه تلك المتغيرات، وحتى يتم ذلك ونصل إلى ما نريد لا بد أن يكون له الدور الفاعل في العملية التعليمية التعلمية من خلال مساهمته ومشاركته في التخطيط للأنشطة المنهجية واللامنهجية، وإعطائه الحرية الكاملة في التعبير عن رأيه في القضايا والخدمات التربوية التي يحتاجها من أجل القيام بدوره على أتم وجه.

وانسجاماً مع فلسفة وزارة التربية والتعليم وسياستها التربوية التي تقوم على الالتزام بأداء رسالتها، والقيام بوظائفها، وتحقيق أهدافها بأمانة وصدق ومسؤولية وبأعلى مستوى من التميز والتفوق، فقد ارتأت وحدة الرقابة الداخلية بالتعاون مع إدارة التخطيط والبحث التربوي إجراء دراسات دورية حول درجة رضا متلقي الخدمة (الجمهور والعاملين والطلبة)، شأنها في ذلك شأن الوزارات الأخرى التي تهتم برضا العاملين والمتعاملين معها، وذلك لأنهم الأساس في التغيير والإصلاح، والمسؤولون عن تنفيذ السياسات والبرامج التطويرية في الوزارة. ومن هذا المنطلق جاءت هذه الدراسة للتعرف إلى درجة رضا متلقي الخدمة (الطلبة) عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية والتعليم، من أجل تحسينها والوصول إلى حالة من الرضا لدى الطلبة عن نظامهم التربوي.

مشكلة الدراسة وأسئلتها

تتمثل مشكلة الدراسة في التعرف إلى درجة رضا الطلبة في الصفوف من (٤ - ١٢)

بوصفهم متلقي خدمة من وزارة التربية والتعليم، وذلك من خلال الإجابة عن الأسئلة الآتية:

١- ما درجة رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية والتعليم؟

٢- هل توجد فروق في درجة رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية والتعليم تعزى

للمديرية؟

٣- هل توجد فروق في درجة رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية والتعليم تعزى

للجنس؟

٤- هل توجد فروق في درجة رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية والتعليم تعزى

للصف؟

٥- هل توجد فروق في درجة رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية والتعليم تعزى

لجنس المدرسة؟

٦- هل توجد فروق في درجة رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية والتعليم تعزى

لجنسية الطالب؟

أهمية الدراسة

تتبع أهمية الدراسة من كونها تحدد درجة رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية

والتعليم، إضافة إلى أنها قد تكشف عن مواطن الضعف والقوة في مستوى الخدمات المقدمة لهم في

البيئة المدرسية، بحيث يستفيد منها أصحاب القرار في إجراءات من شأنها الإسهام في زيادة رضاهم

أولاً، أو تحسين وتطوير العمل التربوي ثانياً، مما يترتب عليه تحسين مستوى تحصيلهم. وبناءً عليه فإنه واستناداً لمتطلبات نظام إدارة الجودة الآيزو ٩٠٠١ إصدار ٢٠٠٠ رقم (QP-09)، وتفعيلاً لإجراء رضا متلقي الخدمة رقم (1 - QF٠٩)، جاءت هذه الدراسة التي تهدف إلى التعرف إلى درجة رضا الطلبة بوصفهم متلقي خدمة من وزارة التربية والتعليم عن الخدمات المقدمة لهم.

متغيرات الدراسة:

(أ) المتغيرات المستقلة: تكونت استبانة الدراسة من خمسة متغيرات مستقلة وهي:

- المديرية: وهي مديريات التربية والتعليم في الميدان وعددها (٤٢) مديرية.
- الجنس: ويشمل مستويين هما (ذكر وأنثى).
- الصف: ويمثل الصفوف من الرابع لغاية السنة الثانية من المرحلة الثانوية.
- جنس المدرسة: تشمل ثلاث مستويات (مذكرة ومؤنثة ومختلطة)
- جنسية الطالب: تشمل اردني وغير ذلك.

(ب) المتغير التابع: ويمثل العلامة الكلية التي حصل عليها الطالب بعد إجابته على فقرات الاستبانة

وهي تمثل المجالات التالية:

١. التدريس.
٢. الإدارة المدرسية.
٣. البيئة المدرسة.
٤. تكنولوجيا التعليم.

التعريفات الإجرائية:

رضا متلقي الخدمة (من الطلبة): يعبر عن درجة رضا الطلبة بوصفهم متلقي خدمة من وزارة التربية والتعليم عن الخدمات المقدمة لهم، من خلال الاستبانة التي تحتوي على ٣١ فقرة، وتشمل البيئة التعليمية التي تقدم خدمات بشكل أو بآخر للطلبة.

- الطلبة: الطلبة في المدارس الحكومية التابعة لوزارة التربية والتعليم في الصفوف من (٤ - ١٢).

حدود الدراسة:

اقتصرت الدراسة على طلبة المدارس الحكومية في وزارة التربية والتعليم في الصفوف من (٤ - ١٢)، خلال العام الدراسي ٢٠١٤/٢٠١٥.

مجتمع الدراسة وعينتها

تكون مجتمع الدراسة من جميع طلبة الصفوف من (٤ - ١٢) في مدارس وزارة التربية والتعليم في المملكة الأردنية الهاشمية، والبالغ عددهم (٨٩٨٠٠٦) طالباً وطالبة موزعين على (٤٢) مديرية تربية وتعليم خلال العام الدراسي ٢٠١٤/ ٢٠١٥.

أما عينة الدراسة فقد تم اختيارها بالطريقة العشوائية الطبقية من المديريات المذكورة بنسبة (٤%) من حجم مجتمع الدراسة بواقع (٣٥٩٢٠) طالباً، علماً بأن الدراسة نفذت على (١٩٨١٨) طالباً بسبب عدم استجابة من بعض المديريات كما هو مطلوب مما أدى إلى تقليص حجم العينة.

أداة الدراسة:

للتعرف على هدف الدراسة الرئيس المتمثل في التعرف إلى درجة رضا طلبة الصفوف من (٤ - ١٢) في المدارس الحكومية عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية والتعليم، فقد قام قسم البحث

التربوي ببناء استبانة اشتملت على (٣١) فقرة كما في مرفق (١)، بحيث تكون الإجابة عليها وفق مقياس ليكرت الخماسي الأبعاد (موافق بدرجة كبيرة جدا، كبيرة، متوسطة، متدنية، متدنية جدا)، وتم تصميم شاشة إدخال للاستبانة على صفحة الويب وقام الطلاب بادخال البيانات على الموقع الرسمي مباشرة ومن ثم قام الفريق بسحب البيانات على برمجية اكسل وتم تحويلها فيما بعد الى برمجية .SPSS

نتائج الدراسة والتوصيات

فيما يأتي عرض لنتائج الدراسة من خلال الإجابة على أسئلتها:

السؤال الأول: ما درجة رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية والتعليم ؟

يبين الجدول أدناه ان الوسط الحسابي الكلي والانحراف المعياري لتقديرات الطلبة في فقرات الاستبانة جميعها كانا (٣,٢٧ ، ٠,٢٦) على التوالي محققة بذلك درجة رضا مقداره (٦٥,٥%)، وكانت تقديرات الطلبة على الفقرات، كما يظهرها جدول رقم (١)، واقعة بين (٢,٨٢ ، ٣,٧٢).

جدول (١): الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الاستبانة حسب الفقرة

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	رقم الفقرة	
1.15	3.02	١	يستخدم المعلم وسائل تعليمية متنوعة (الحاسوب، السبورة، اللوحات...).
1.10	3.14	٢	ينوع المعلم في أساليب عرض المادة التعليمية (المجموعات، الحوار والمناقشة...).
1.15	2.97	٣	يستخدم المعلم أساليب تقويم متنوعة (امتحانات، واجبات، تقارير وأبحاث، قوائم الشطب ، سلام التقدير...).
1.15	3.04	٤	يشجعي المعلم على المشاركة والمناقشة أثناء الحصة.
1.14	3.04	٥	تنوزع الأسئلة على المادة الدراسية المقررة لامتحان بشكل عادل ومناسب.
1.16	3.11	٦	أتعلم من كتابي المدرسي معلومات تفيدني في حياتي اليومية.
1.12	3.53	٧	يعطي المعلم أهمية مناسبة للنشاط الرياضي
1.10	3.67	٨	يعطي المعلم أهمية مناسبة للنشاط الفني .
1.27	2.97	٩	أعاني من ثقل وزن الحقيبة المدرسية.
1.09	3.50	١٠	يراعي المعلم هواياتي الشخصية.

1.15	3.52	تتيح لي مدرستي استخدام أجهزة الحاسوب في إعداد التقارير المدرسية.	.١١
1.17	3.20	يساعدني (المدير، المعلم، المرشد التربوي) في حل المشكلات التي تواجهني.	.١٢
1.11	3.50	يحضر (المدير، المشرف التربوي) الحصص الصفية بشكل دوري.	.١٣
1.17	3.04	يعاملني معلمي باحترام وتقدير.	.١٤
1.18	2.98	تلتزم مدرستي بتنفيذ البرنامج المدرسي الأسبوعي بشكل كامل.	.١٥
1.18	2.94	يلتزم المعلمون في المدرسة بمواعيد الامتحانات الشهرية واليومية.	.١٦
1.17	2.96	يحرص المعلمون على حضور الحصص الصفية في مواعيدها.	.١٧
1.23	2.82	تهتم الهيئة الإدارية والتدريسية بحضور الطابور الصباحي.	.١٨
1.14	3.14	أحصل على الإرشادات اللازمة عند إجراء المعاملات المدرسية (قبول، نقل...).	.١٩
1.14	3.37	البيئة الصفية نظيفة وآمنة.	.٢٠
1.13	3.60	البيئة الصفية مناسبة (الإضاءة، التدفئة، التبريد...).	.٢١
1.11	3.37	أشعر بالراحة في الحيز المكاني الذي أشغله.	.٢٢
1.13	3.47	يتوافر في المقصف المدرسي كل ما أحتاجه.	.٢٣
1.13	3.39	تتوافر في مدرستي المرافق الضرورية (الساحات والملاعب، حديقة...).	.٢٤
1.16	3.23	يتوافر في مدرستي أدوات السلامة العامة (صندوق إسعافات، طفاية حريق...).	.٢٥
1.13	3.69	تتميز مرافق مدرستي (دورات المياه) بالنظافة والأمان.	.٢٦
1.11	3.35	تتميز ممرات مدرستي بالنظافة والأمان.	.٢٧
1.14	3.71	يتاح لي استخدام الشبكة الإلكترونية (الإنترنت والانترنت) في مدرستي.	.٢٨
1.14	3.39	يتوافر في المدرسة عدد كاف من أجهزة الحاسوب.	.٢٩
1.14	3.36	يتم تفعيل مختبرات الحاسوب في تطبيق الحصص الصفية.	.٣٠
1.11	3.46	يتم التواصل مع مستجدات الأمور والأحداث المتعلقة بالوزارة إلكترونياً.	.٣١
0.26	3.27	المجموع الكلي	

جدول (٢): الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الاستبانة حسب المجال

المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	نسبة الرضا
المجال الأول: التدريس	٣,٢٣	٠,٢٧	٦٤,٥%
المجال الثاني: الإدارة المدرسية	٣,٠٧	٠,٢١	٦١,٥%
المجال الثالث: البيئة المدرسية	٣,٤٣	٠,١٥	٦٨,٧%
المجال الرابع: تكنولوجيا التعليم	٣,٤٨	٠,١٦	٦٩,٦%

حقق المجال الرابع (تكنولوجيا التعليم) أعلى نسبة رضا وهي (٦٩,٦%)، وأعلى فقرة حققت الرضا "يتاح لي استخدام الشبكة الالكترونية (الانترنت والانترنت) في مدرستي"، وأقل رضا على فقرة "يتم تفعيل مختبرات الحاسوب في تطبيق الحصص الصفية".

وجاء المجال الثالث (البيئة المدرسية) بالدرجة الثانية بنسبة رضا (٦٨,٧%)، وحققت فقرة "تتميز مرافق مدرستي (دورات المياه) بالنظافة والأمان" كأعلى فقرة رضا، وفقرة "يتوافر في مدرستي أدوات السلامة العامة (صندوق إسعافات، طفاية حريق...)" بأقل درجة رضا.

وجاء المجال الأول (التدريس) في المرتبة الثالثة عن درجة رضا الطلبة بنسبة (٦٤,٥%) حيث أعرب الطلبة في هذا المجال عن رضاهم حول فقرة "يعطي المعلم أهمية مناسبة للنشاط الفني" وأقل رضا حول فقرة "أعاني من ثقل وزن الحقيبة المدرسية".

ويظهر الجدول (٢) أن درجة رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية والتعليم متدنية في المجال الثاني (الإدارة المدرسية) وبنسبة رضا (٦١,٥%)، وبالأخص اهتمام الهيئة الإدارية والتدريسية بحضور الطابور الصباحي كأدنى درجة رضا لدى الطلبة، بينما جاءت أعلى درجة رضا للطلبة على

الخدمات المقدمة لهم في هذا المجال (الإدارة المدرسية) "يحضر (مدير المدرسة، المشرف التربوي) الحصص الصفية بشكل دوري".

السؤال الثاني: هل توجد فروق في درجة رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية

والتعليم تعزى للمديرية ؟

للإجابة على هذا السؤال فقد تم إيجاد الوسط الحسابي والانحراف المعياري للمديريات في تقديراتهم

على الاستبانة حسب الجدول رقم (٣) وتم ترتيبهم تنازلياً حسب درجات رضاهم عن الخدمات المقدمة.

جدول (٣): درجة رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية والتعليم حسب المديرية

المديرية	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	عدد الافراد المستجيبة	نسبة الرضا
لواء الجامعة	3.85	0.43	23	77.1%
المزار الشمالي	3.77	0.56	3	75.4%
المزار الجنوبي	3.73	0.77	6	74.6%
الزرقاء الأولى	3.70	0.46	20	74.0%
معان	3.68	0.38	2	73.5%
البادية الشمالية الشرقية	3.48	0.45	3	69.7%
العقبة	3.41	0.35	355	68.3%
عين الباشا	3.39	0.28	475	67.8%
ذيبان	3.38	0.25	84	67.6%
الطفيلة	3.38	0.53	9	67.6%
الموقر	3.37	0.29	248	67.4%
مأدبا	3.37	0.29	1217	67.3%

66.9%	655	0.29	3.35	الرمثا
66.8%	70	0.21	3.34	الشوبك
66.4%	4047	0.28	3.32	قصبه اريد
66.3%	225	0.21	3.32	ناعور
66.3%	25	0.24	3.31	بصيرا
66.1%	689	0.33	3.31	وادي السير
66.0%	1633	0.28	3.30	الرصيفة
65.9%	629	0.33	3.29	السلط
65.9%	190	0.25	3.29	الكورة
65.7%	1040	0.30	3.28	القويسمة
65.6%	116	0.34	3.28	ماركا
65.6%	625	0.19	3.28	بني كنانة
65.4%	321	0.27	3.27	الكرک
65.3%	216	0.36	3.27	البتراء
65.1%	130	0.35	3.25	الجيزة
64.7%	293	0.16	3.24	جرش
64.6%	1338	0.19	3.23	قصبه عمان
64.5%	659	0.30	3.22	الزرقاء الثانية
64.5%	1014	0.17	3.22	البادية الشمالية الغربية
64.3%	709	0.23	3.22	سحاب
63.5%	175	0.28	3.17	البادية الجنوبية
63.3%	327	0.29	3.17	بني عبيد
62.8%	1370	0.27	3.14	قصبه المفرق
62.7%	239	0.35	3.13	الاغوار الجنوبية
61.6%	310	0.32	3.08	الطبية والوسطية
60.6%	221	0.31	3.03	الاغوار الشمالية
60.1%	5	0.64	3.01	عجلون

القصر	2.90	0.16	101	58.0%
دير علا	-	-	1	-
الشونة الجنوبية	-	-	-	-

تشير النتائج إلى وجود اختلاف في درجة رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية والتعليم سببها اختلاف المديرية، حيث جاء الرضا بأقل معدل لمديرية تربية القصر بنسبة 58% وحقت مديرية لواء الجامعة أعلى نسبة رضا 77.1% .

السؤال الثالث: هل توجد فروق في درجة رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية

والتعليم تعزى للجنس؟

للإجابة على هذا السؤال فقد تم إيجاد الوسط الحسابي والانحراف المعياري للذكور والإناث في

تقديراتهم على الاستبانة حسب جدول رقم (٤).

جدول (٤): درجة رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية والتعليم حسب المديرية

الجنس	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الرضا
ذكور	3.29	0.21	65.9%
إناث	3.26	0.30	65.2%

أظهرت النتائج كما هو مبين في الجدول (٤) وجود فروق بسيطة في درجة رضا الطلبة بين الذكور والإناث حيث بلغت درجة رضا الطلبة الذكور عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية والتعليم (٦٥,٩%) مقابل (٦٥,٢%) للإناث.

السؤال الرابع: هل توجد فروق في درجة رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية

والتعليم تعزى للصف؟

للإجابة على هذا السؤال فقد تم إيجاد الوسط الحسابي والانحراف المعياري للصفوف في تقديراتهم

على الاستبانة حسب الجدول رقم (٥).

جدول رقم (٥): درجة رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية والتعليم حسب الصف

الصف	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الرضا
الرابع الأساسي	3.13	0.23	62.7%
الخامس الأساسي	3.16	0.22	63.2%
السادس الأساسي	3.22	0.26	64.4%
السابع الأساسي	3.21	0.26	64.2%
الثامن الأساسي	3.29	0.26	65.7%
التاسع الأساسي	3.35	0.29	67.0%
العاشر الأساسي	3.38	0.29	67.6%
السنة الأولى من المرحلة الثانوية	3.37	0.30	67.4%
السنة الثانية من المرحلة الثانوية	3.27	0.23	65.4%

تشير النتائج إلى وجود اختلاف في درجة رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية والتعليم سببه المرحلة الصفية، حيث بلغت أعلاها للصف العاشر الأساسي ٦٧,٦% بينما بلغت لطلاب الصف الرابع الأساسي ٦٢,٧% وهي اقل نسبة رضا.

السؤال الخامس: هل توجد فروق في درجة رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة

التربية والتعليم تعزى لجنس المدرسة؟

للإجابة على هذا السؤال فقد تم إيجاد الوسط الحسابي والانحراف المعياري لجنس المدرسة في تقديراتهم على الاستبانة حسب الجدول رقم (٦).

جدول رقم (٦) درجة رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية والتعليم حسب جنس المدرسة

جنس المدرسة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الرضا
مذكرة	3.30	0.21	66.0%
مؤنثة	3.28	0.31	65.7%
مختلطة	3.23	0.28	64.5%

تشير النتائج إلى وجود اختلاف في درجة رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية والتعليم سببه اختلاف جنس المدرسة، حيث بلغت أعلاها في مدارس الذكور بنسبة ٦٦% بينما بلغت أدناها في المدارس المختلطة بنسبة ٦٤,٥% وهي اقل نسبة رضا.

السؤال السادس: هل توجد فروق في درجة رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة

التربية والتعليم تعزى لجنسية الطالب؟

للإجابة على هذا السؤال فقد تم إيجاد الوسط الحسابي والانحراف المعياري لجنسية الطالب في

تقديراتهم على الاستبانة حسب الجدول رقم (٧).

جدول رقم (٧) درجة رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية والتعليم حسب الجنسية

الجنسية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الرضا
اردني	3.27	0.26	65.5%
غير ذلك	3.29	0.26	65.8%

تشير النتائج إلى وجود اختلاف بسيط في درجة رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة

التربية والتعليم سببه اختلاف الجنسية، حيث بلغت للطلبة غير الاردنيين ٦٥,٨% بينما بلغت للطلاب

الاردنيين ٦٥,٥%.

التوصيات

بناء على النتائج السابقة توصي الدراسة بما يأتي:

١. تحفيز الإدارة المدرسية الاهتمام بحضور الطابور الصباحي لما له من أهمية في تنظيم الطلبة من بداية يومهم الدراسي.
٢. إيجاد حلول لتقل وزن الحقيبة المدرسية.
٣. الاهتمام بتوفير أدوات السلامة العامة في المدارس الحكومية.
٤. تفعيل مختبرات الحاسوب ليسهل تطبيق الحصص الصفية فيها.
٥. الاهتمام بواقع وظروف الطلبة التربوية في المناطق التي تتدنى فيها نسبة الرضا (القصر، عجلون، الأغوار الشمالية) وإجراء دراسات وزيارات للوقوف بشكل جليّ على الواقع التربوي فيها.
٦. زيادة الاهتمام بالخدمات المقدمة للطلبة في الصفوف الأولى ومراعاة احتياجاتهم.

مرفق (١)



أخي الطالب / أختي الطالبة

يقوم فريق في قسم البحث التربوي/إدارة التخطيط والبحث التربوي في وزارة التربية والتعليم بإجراء دراسة بعنوان "درجة رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية والتعليم" وذلك استناداً لمتطلبات نظام الجودة ، وتفعيلاً لإجراء قياس رضا متلقي الخدمة رقم (QP-09) ، ولأغراض هذه الدراسة تم بناء استبانة تهدف التعرف إلى درجة رضا متلقي الخدمة (الطلبة) عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية والتعليم رقم QF 09-1 ، وعليه نرجو وضع إشارة (X) في المربع الذي يناسبك من حيث درجة الرضا، علماً بأن هذه الاستبانة أعدت خصيصاً لهذه الدراسة، ولأغراض البحث العلمي فقط.

واقبلوا الاحترام

فريق البحث

قبل الإجابة عن فقرات الاستبانة نرجو تعبئة المعلومات الآتية بوضع إشارة (x) في المربع المناسب:

اسم المديرية :

الرقم الوطني للمدرسة :

الصف :

جنس الطالب :

ذكر أنثى

جنس المدرسة :

إناث ذكور مختلطة

المرحلة :

أساسية ثانوية

الجنسية :

أردني غير أردني

المجال الأول : التدريس

الرقم	الفقرة	درجة الرضا عن الخدمة				
		عالية جداً	عالية	متوسطة	منخفضة	منخفضة جداً
١.	يستخدم المعلم وسائل تعليمية متنوعة (الحاسوب، السبورة، اللوحات...).					
٢.	ينوع المعلم في أساليب عرض المادة التعليمية(المجموعات، الحوار والمناقشة...).					
٣.	يستخدم المعلم أساليب تقييم متنوعة (امتحانات، واجبات، تقارير وأبحاث، قوائم الشطب ، سلام التقدير...).					
٤.	يشجعني المعلم على المشاركة والمناقشة أثناء الحصة.					
٥.	تتوزع الأسئلة على المادة الدراسية المقررة للامتحان بشكل عادل ومناسب.					
٦.	أتعلم من كتابي المدرسي معلومات تفيدني في حياتي اليومية.					
٧.	يعطي المعلم أهمية مناسبة للنشاط الرياضي					
٨.	يعطي المعلم أهمية مناسبة للنشاط الفني .					
٩.	أعاني من ثقل وزن الحقيبة المدرسية.					
١٠.	يراعي المعلم هواياتي الشخصية.					
١١.	تتيح لي مدرستي استخدام أجهزة الحاسوب في إعداد التقارير المدرسية.					

المجال الثاني : الإدارة المدرسية

الرقم	الفقرة	درجة الرضا عن الخدمة				
		عالية جداً	عالية	متوسطة	منخفضة	منخفضة جداً
١٢.	يساعدني (المدير، المعلم، المرشد التربوي) في حل المشكلات التي تواجهني.					
١٣.	يحضر (المدير ، المشرف التربوي) الحصص الصفية بشكل دوري.					
١٤.	يعاملني معلمي باحترام وتقدير.					
١٥.	تلتزم مدرستي بتنفيذ البرنامج المدرسي الأسبوعي بشكل كامل.					
١٦.	يلتزم المعلمون في المدرسة بمواعيد الامتحانات الشهرية واليومية.					
١٧.	يحرص المعلمون على حضور الحصص الصفية في مواعيدها.					

					١٨ . تهتم الهيئة الإدارية والتدريسية بحضور الطابور الصباحي.
					١٩ . أحصل على الإرشادات اللازمة عند إجراء المعاملات المدرسية (قبول ، نقل...)

المجال الثالث : البيئة المدرسية

الرقم	الفقرة	درجة الرضا عن الخدمة				
		عالية جداً	عالية	متوسطة	منخفضة	منخفضة جداً
٢٠ .	البيئة الصفية نظيفة وآمنة.					
٢١ .	البيئة الصفية مناسبة (الإضاءة ، التدفئة ، التبريد...).					
٢٢ .	أشعر بالراحة في الحيز المكاني الذي أشغله.					
٢٣ .	يتوافر في المقصف المدرسي كل ما أحتمه.					
٢٤ .	تتوافر في مدرستي المرافق الضرورية(الساحات والملاعب، حديقة...).					
٢٥ .	يتوافر في مدرستي أدوات السلامة العامة (صندوق إسعافات ، طفاية حريق...)					
٢٦ .	تتميز مرافق مدرستي (دورات المياه) بالنظافة والأمان.					
٢٧ .	تتميز مرمرات مدرستي بالنظافة والأمان.					

المجال الرابع : تكنولوجيا التعليم

الرقم	الفقرة	درجة الرضا عن الخدمة				
		عالية جداً	عالية	متوسطة	منخفضة	منخفضة جداً
٢٨ .	يتاح لي استخدام الشبكة الإلكترونية (الإنترنت والانترنت) في مدرستي.					
٢٩ .	يتوافر في المدرسة عدد كاف من أجهزة الحاسوب.					
٣٠ .	يتم تفعيل مختبرات الحاسوب في تطبيق الحصص الصفية.					
٣١ .	يتم التواصل مع مستجدات الأمور والأحداث المتعلقة بالوزارة إلكترونياً.					

٣٢ . أشعر بالرضا العام عن مدرستي نعم لا إذا كانت الإجابة لا ، ما هي الأسباب :