

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

وزارة التربية والتعليم  
إدارة التخطيط والبحث التربوي  
قسم البحث التربوي



دراسة بعنوان:

درجة رضا متلقي الخدمة لوزارة التربية والتعليم عن الخدمات المقدمة لهم

إعداد :

د.ياسر العمري(مدير مديرية البحث والتطوير التربوي)

د.نجوى الدقـس(باحث تربوي)

ياسر العتوم (باحث تربوي)

وليد الشلـة (رئيس قسم خدمة الجمهور)

٢٠٢٢

## مقدمة

تعدُّ وزارة التربية والتعليم من أكثر المؤسسات الحكومية ارتباطاً بالمواطنين (متلقي الخدمة)، من خلال الخدمات التربوية والتعليمية التي تُقدَّم مباشرة إلى ثلث سكان الوطن تقريباً، وهم مجموع الطلبة (دون مرحلة التعليم العالي). ويستفيد هذا العدد الكبير من متلقي الخدمة في مديريات التربية والتعليم من خلال التقدُّم بطلبات خطية (استدعاءات) أو طلبات شفوية للحصول على خدمات معينة تتعلق بمعظم الوحدات الإدارية والفنية في المديريات، ويُضاف إلى متلقي الخدمة هؤلاء المواطنون والهيئات التعليمية، والمستفيدون من خدمات الوزارة من غير المرتبطين بها ارتباطاً عضوياً مباشراً.

وحرصاً من الوزارة على تقديم خدمات تتميز بالكفاءة والجودة، وتعتمد على مبدأ تبسيط الإجراءات في مركز الوزارة، وبهدف تخفيف العبء الإداري وتيسير إنجاز المعاملات للمراجعين، فقد عملت الوزارة على تطوير قسم خدمة الجمهور وتنظيمه؛ ليقدم خدماته لمتلقي الخدمة من خلال تسهيل معاملاته، وإرشادهم في إنجازها في أسرع وقت ممكن؛ لأنَّ خدمة متلقي الخدمة في أيِّ مؤسسة واجبٌ وأمانة، ومعياريٌّ للجودة في العمل، ويعكس حرص الموظف الجادِّ على الوفاء بمسؤولياته، وتنفيذ المهام الموكولة إليه بأسلوب حضاري مميّز.

إن تقديم الخدمة لمتلقي الخدمة لا يعني بأي حال من الأحوال التوقف عند تقديمها وحسب، بل إن معايير الجودة في الإدارة الحديثة تقتضي أن تقوم المؤسسة بالتقييم الدوري والمستمر لأدائها، والتأكد من سوية الخدمات المُقدَّمة، ومن ثمَّ تحقيق درجة عالية من رضا متلقي الخدمة. وقد جاءت هذه الدراسة ساعيةً لقياس درجة رضا متلقي الخدمة عن الخدمات التي تقدمها وزارة التربية والتعليم في المركز ومديريات التربية والتعليم كافة للعام ٢٠٢١/٢٠٢٢.

## أهمية الدراسة

تكمن أهمية الدراسة في كونها تسعى إلى قياس درجة رضا متلقي الخدمة عن الخدمات المقدمة لهم في وزارة التربية والتعليم، ومن ثمَّ الكشف عن مواطن الضعف في الخدمات المقدمة لهم، ونقاط القوة، بحيث

يستفيد منها أصحاب القرار في إجراءات تسهّم في زيادة انتماء متلقي الخدمة وولائهم للوزارة؛ وتبسيط الإجراءات، وتحسين مستوى الخدمات المقدمة لهم انسجامًا مع رؤية الوزارة؛ لكسب ثقتهم، ونيل رضاهم.

### مشكلة الدراسة وأسئلتها

تتمثل مشكلة الدراسة في التعرف إلى درجة رضا متلقي الخدمة عن الخدمات التي تقدمها لهم وزارة التربية والتعليم في مركز الوزارة ومديريات التربية والتعليم التابعة لها، ويتمثل ذلك من خلال الإجابة عن

### الأسئلة الآتية:

١. ما درجة رضا متلقي الخدمة عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية والتعليم؟.
٢. ما درجة رضا متلقي الخدمة عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية والتعليم حسب الإدارات والمديريات؟
٣. هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية في درجة رضا متلقي الخدمة عن الخدمات المقدمة لهم في وزارة التربية والتعليم تُعزى للجنس؟
٤. هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية في درجة رضا متلقي الخدمة عن الخدمات المقدمة لهم في وزارة التربية والتعليم تُعزى لمستوى التعليم؟
٥. هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية في درجة رضا متلقي الخدمة عن الخدمات المقدمة لهم في وزارة التربية والتعليم تُعزى لصفة متلقي الخدمة؟
٦. هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية في درجة رضا متلقي الخدمة عن الخدمات المقدمة لهم في وزارة التربية والتعليم تُعزى للجنسية؟

## متغيرات الدراسة:

- ✓ المتغير المستقل: الإدارة أو المديرية، الجنس، المستوى التعليمي، صفة متلقي الخدمة، الجنسية.
- ✓ المتغير التابع: الدرجة الكلية لرضا متلقي الخدمة في مركز وزارة التربية والتعليم، والمديريات التابعة لها عن الخدمات المقدمة لهم، والتي تتمثل في الاستجابة على الاستبانة المقدمة له.

## التعريفات الإجرائية

- ✓ **الخدمة:** المنفعة التي يحصل عليها متلقو الخدمة (المراجعون) من وزارة التربية والتعليم ومديريات التربية والتعليم بأساليب واضحة ومبسطة، تؤدي إلى إنجاز نوعي وسريع لمعاملاتهم واحتياجاتهم.
- ✓ **متلقو الخدمة:** المراجعون الذين يراجعون مركز الوزارة ومديريات التربية والتعليم للحصول على خدمات معينة مباشرة أو غير مباشرة .

## حدود الدراسة

- اقتصرت الدراسة على متلقي الخدمة لمركز وزارة التربية والتعليم والمديريات التابعة لها في الفترة الزمنية الواقعة بين ٢٠٢٢/١٢/١ ولغاية مساء ٢٠٢٢/١٢/٢٧، من العام الدراسي ٢٠٢١/٢٠٢٢ م.

## الطريقة والإجراءات

يتناول هذا الجزء الطريقة والإجراءات التي اتبعت في إنجاز هذه الدراسة، حيث يقدم وصفاً لمنهج الدراسة ومجتمعها، وكيفية اختيار العينة، والأدوات المستخدمة فيها، والإجراءات التي تم اتباعها للتأكد من صدق وثبات أدوات الدراسة، وإجراءات التطبيق وجمع البيانات، كما يتضمن وصفاً للمعالجات الإحصائية التي تم استخدامها.

### منهج الدراسة

اعتمدت الدراسة على استخدام المنهج الوصفي التحليلي.

### مجتمع الدراسة

تكوّن مجتمع الدراسة من جميع الأفراد متلقي الخدمة والذين قاموا بمراجعة مركز وزارة التربية والتعليم في العاصمة والمديريات التابعة لها في جميع محافظات المملكة الأردنية الهاشمية .

### عينة الدراسة

تكوّنت عينة الدراسة من (٤٥٠٩) مراجعاً ومراجعة، ممن هم تلقوا الخدمة والذين ابدوا تعاونهم بوصفهم مستجيبين على الاستبانة التي قدمت لهم خلال المدة الزمنية المذكورة؛ موزعين على إدارتين وقسم خدمة الجمهور في مركز الوزارة، و(٤٢) مديرية تربية وتعليم، والجداول (١ - ٥) توضح توزيع عينة الدراسة حسب متغيرات الدراسة المختلفة.

جدول (١) وصف عينة الدراسة حسب الإدارة والمديرية							
النسبة المئوية	التكرار	الإدارة / المديرية	الرقم	النسبة المئوية	التكرار	الإدارة / المديرية	الرقم
2.2	100	مديرية تربية المزار الشمالي	24	2.2	100	ادارة الامتحانات والاختبارات	1
2.2	101	مديرية تربية المفرق	25	2.6	117	ادارة التعليم الخاص	2
2.2	100	مديرية تربية بصيرا	26	2.2	101	مديرية تربية الشونة الجنوبية	3
2.2	100	مديرية تربية بني عبيد	27	2.2	100	مديرية تربية لواء الجامعة	4
2.3	105	مديرية تربية بني كنانة	28	2.2	100	قسم خدمة الجمهور	5
2.3	102	مديرية تربية جرش	29	1.1	50	مديرية تربية البادية الجنوبية	6

2.2	100	مديرية تربية دير علا	30	2.2	101	مديرية تربية الكورة	7
2.2	100	مديرية تربية ذيبان	31	2.2	100	مديرية تربية الاغوار الجنوبية	8
2.2	101	مديرية تربية قصبه اربد	32	2.2	100	مديرية تربية الاغوار الشمالية	9
2.2	100	مديرية تربية قصبه عمان	33	2.2	100	مديرية تربية البادية الشمالية الشرقية	10
2.2	100	مديرية تربية لواء الجيزة	34	2.2	100	مديرية تربية البادية الشمالية الغربية	11
2.3	103	مديرية تربية لواء السلط	35	2.2	100	مديرية تربية البتراء	12
2.0	92	مديرية تربية القويسمة	36	2.2	100	مديرية تربية الرصيفة	13
2.2	101	مديرية تربية لواء الموقر	37	2.2	100	مديرية تربية الرمثا	14
2.2	100	مديرية تربية لواء سحب	38	2.2	100	مديرية تربية الزرقاء الأولى	15
2.2	100	مديرية تربية مادبا	39	2.2	100	مديرية تربية الزرقاء الثانية	16
1.6	70	مديرية تربية ماركا	40	2.2	100	مديرية تربية الشوبك	17
2.2	100	مديرية تربية ناعور	41	2.2	100	مديرية تربية الطفيلة	18
2.2	100	مديرية تربية معان	42	2.2	100	مديرية تربية الطيبة والوسطية	19
2.2	100	مديرية تربية عجلون	43	2.2	100	مديرية تربية العقبة	20
2.2	100	مديرية تربية عين الباشا	44	2.2	100	مديرية تربية القصر	21
2.4	106	مديرية تربية وادي السير	45	3.5	159	مديرية تربية الكرك	22
100 %	4509	الكلية		2.2	100	مديرية تربية المزار الجنوبي	23

ويمثل الجدول (٢) التالي توزيع عينة الدراسة حسب صفة متلقي الخدمة والتي تصنف إلى طالب،

ولي أمر، معلم، موظف، مستثمر، غير ذلك.

جدول (٢)  
وصف عينة الدراسة حسب الإدارة والمديرية

الرقم	متلقي الخدمة	التكرار	النسبة المئوية
١	طالب	677	15.0
٢	ولي أمر	975	21.6
٣	معلم	1694	37.6
٤	موظف	955	21.2
٥	مستثمر	103	2.3
٦	غير ذلك	98	2.2
	المجموع الكلي	*4502	99.8

قيم مفقودة بمقدار ٧ قيم\*

ويمثل الجدول (٣) التالي توزيع عينة الدراسة حسب جنس متلقي الخدمة والذي يصنف إلى ذكور

وإناث.

جدول (٣)  
وصف عينة الدراسة حسب الجنس

النسبة المئوية	التكرار	الجنس
%57	2568	الذكور
%42.9	1934	الإناث
%99.8	*4502	المجموع الكلي

قيم مفقودة بمقدار ٧ قيم\*

ويمثل الجدول (٤) التالي توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي لمتلقي الخدمة والذي يصنف

إلى ثانوية عامة فأدنى، دبلوم وبكالوريوس، ودراسات عليا.

جدول (٤)  
وصف عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي

الرقم	المستوى التعليمي	التكرار	النسبة المئوية
1	ثانوية عامة فأدنى	1301	%28.9
2	دبلوم وبكالوريوس	2710	%60.1
3	دراسات عليا	484	%10.7
	الكلي	*4495	%99.7

قيم مفقودة بمقدار ١٤ قيم\*

ويمثل الجدول (٥) التالي توزيع عينة الدراسة حسب جنسية متلقي الخدمة والتي تصنف إلى أردنية

وغير أردنية.

جدول (٥)  
وصف عينة الدراسة حسب الجنسية

الجنسية	التكرار	النسبة المئوية
أردني	4299	%95.3
غير أردني	200	%4.4
المجموع الكلي	*4499	%99.8

قيم مفقودة بمقدار ١٠ قيم\*

## أداة الدراسة

لقياس درجة رضا متلقي الخدمة في وزارة التربية والتعليم، تمّ بناء استبانة للدراسة، واعتمد في بنائها على الأطر النظرية والدراسات السابقة ذات العلاقة المباشرة في موضوع الدراسة (ذبيان، ١٩٩٨؛ فارس، ١٩٩٨؛ الدباس، ١٩٩٩؛ مارديني؛ ١٩٩٧). وتكونت الاستبانة من (٢٧) فقرة\_ انظر الملحق\_.

## صدق الأداة

تم في هذه الدراسة التأكد من صدق الأداة، وذلك من خلال عرض فقراتها على عدد من المحكمين والمعنيين، ممن يمتلكون قدرًا عالٍ من الكفاءة والخبرة العلمية، حيث تم الطّلب منهم أبداء رأيهم في مدى ملائمة الفقرات وانسجامها، ومدى وضوحها، ودقة قياسها لما وضعت لأجله، وقد تم أخذ برأيهم بعين الاعتبار، ويعد هذا الإجراء مؤشراً دالاً على صدق الأداة.

## ثبات الاداة

للتحقق من ثبات الأداة في الدراسة الحالية فقد تم استخدام ثبات الاتساق الداخلي، والمتمثل بطريقة كرونباخ إلفا (Cronbach's Alpha)، حيث تم استخراج هذا المعامل لجميع فقرات هذه الاستبانة والبالغ عددها (٢٧) فقرة، وكانت قيمة معامل الثبات (0.975)، وهي قيمة عالية وجيدة مما يشير إلى أن هذه الأداة تتمتع بدرجة عالية من الثبات والموثوقية.

كما وتم اعتماد المعيار الإحصائي التالي لتفسير المتوسطات الحسابية لرضا أفراد عينة الدراسة على

كل فقرة من فقرات الاداة وكذلك على كل مجال من مجالاتها.

درجة الرضا	المتوسط الحسابي
منخفضة	من ١.٠٠ - أقل من ٢.٣٣
متوسطة	من ٢.٣٤ - أقل من ٣.٦٦
مرتفعة	من ٣.٦٧ - ٥.٠٠

وقد تم حساب طول الفئة من خلال  $1.33 = \frac{1-5}{3} = \frac{\text{أكبر قيمة} - \text{أصغر قيمة}}{\text{عدد الفئات}}$



## المعالجة الإحصائية:

تم إدخال البيانات والتعامل معها ضمن برمجية (SPSS)؛ وللإجابة عن أسئلة الدراسة فقد تم استخدام الإحصاء الوصفي المتمثل بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسبة المئوية ودرجة الرضا، كما تم القيام باستخدام اختبار(ت) للعينات المستقلة (Independent Samples T-Test)، واختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA)، لفحص الفروق الإحصائية.

## نتائج الدراسة

تم عرض نتائج الدراسة وفق ترتيب أسئلتها على النحو الآتي :

**السؤال الأول:** ما درجة رضا متلقي الخدمة عن الخدمات المقدمة لهم في وزارة التربية والتعليم؟

في البداية وللإجابة عن هذا السؤال، فقد تم استخراج المتوسطات الحسابية ودرجة الرضا لكافة أفراد

العينة والبالغ عددهم (٤٥٠٩) على كل مجال من مجالات الدراسة، والجدول (٦) التالي يوضح هذه القيم.

جدول (٦)  
المتوسطات الحسابية لاستجابات متلقي الخدمة على مجالات الاستبانة

الرقم	المجال	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	درجة الرضا
1	متطلبات الخدمة	4.275	86%	مرتفعة
2	مقدم الخدمة	4.349	87%	مرتفعة
3	موقع تقديم الخدمة	4.342	87%	مرتفعة
4	أساليب الاتصال	4.186	84%	مرتفعة
5	السمعة والانطباع	4.294	86%	مرتفعة

ويلاحظ من الجدول أن الفارق بين متوسطات مجالات الدراسة متقاربة جداً، فكان أعلى متوسط في

الرضا عن تلقي الخدمة لكل من مجال مقدم الخدمة ومجال موقع تقديم الخدمة، حيث بلغت نسبة الرضا

عنه ما يقارب (٨٧%)، وهي درجة رضا مرتفعة بشكل عام، وفي المرتبة الثانية كان مجالي متطلبات

الخدمة والسمعة والانطباع، فقد بلغت نسبة الرضا عنهما (٨٦%)، وهي درجة رضا مرتفعة أيضاً.

كما تم إيجاد المتوسط الحسابي لجميع فقرات الاستبانة والبالغ عددها (٢٧) فقرة وكان المتوسط الحسابي

لها (4.275)، وقد بلغت نسبة درجة رضا متلقي الخدمة عن الخدمات المقدمة لهم في وزارة التربية والتعليم

ما يقارب (86%).

أما استجابات متلقي الخدمة على فقرات الاستبانة، فالجدول (٧) يوضح المتوسطات الحسابية ونسبة

الرضا لاستجابات متلقي الخدمة على فقرات الاستبانة.

جدول (٧)  
المتوسطات الحسابية لاستجابات متلقي الخدمة في المديرية على فقرات الاستبانة

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الرضا	مستوى الرضا
1	تقدم الوزارة خدمات محددة ومعلنة.	4.345	0.923	87%	مرتفعة
2	تتوافر النشرات التعريفية بالخدمات ومتطلبات الحصول عليها.	4.335	0.896	87%	مرتفعة
3	تتوافر النماذج المطلوبة للحصول على الخدمة في أماكن تقديمها.	4.356	0.8849	87%	مرتفعة
4	يتم تقديم الخدمة خلال وقت محدد ومعلن.	4.332	0.895	87%	مرتفعة
5	تعتبر رسوم الخدمة (إن وجدت) مناسبة.	4.282	0.9182	86%	مرتفعة
6	يستجيب الموظف للاستفسارات بسرعة.	4.341	0.9092	87%	مرتفعة
7	يتعامل الموظف مع متلقي الخدمة بلباقة واحترام.	4.358	0.9039	87%	مرتفعة
8	يملك الموظف المهارات الفنية اللازمة لتقديم الخدمة.	4.348	0.9025	87%	مرتفعة
9	يتعامل الموظف بمساواة وبدون تمييز مع متلقي الخدمة	4.325	0.9326	87%	مرتفعة
10	توجد الوزارة في موقع مناسب يسهل الوصول إليه.	4.222	1.0233	84%	مرتفعة
11	تتوافر مواقف سيارات لمتلقي الخدمة ( بأجر أو بدون أجر ).	4.05	1.1651	81%	مرتفعة
12	تتوافر لوحات ارشادية دالة على أماكن تقديم الخدمة.	4.227	0.9758	85%	مرتفعة
13	توفر الوزارة أماكن انتظار مناسبة .	4.163	1.0329	83%	مرتفعة
14	يتم تنظيم الدور والالتزام به أثناء الانتظار للحصول على الخدمة.	4.231	0.986	85%	مرتفعة
15	تمتاز مباني الوزارة ومرافقها بالنظافة.	4.176	1.058	84%	مرتفعة
16	تلتزم الوزارة بمنع التدخين في أماكن تقديم الخدمة.	4.181	1.0407	84%	مرتفعة
17	تراعي الوزارة احتياجات ذوي الاحتياجات الخاصة وكبار السن في أماكن تقديم الخدمة	4.285	0.9418	86%	مرتفعة
18	يُسهل قسم خدمة الجمهور الحصول على الخدمة	4.281	0.9362	86%	مرتفعة
19	توفر الوزارة قنوات اتصال مناسبة مثل: (موقع إلكتروني/ صندوق اقتراحات/ صندوق شكاوى/ خط اتصال ساخن....الخ).	4.285	0.9389	86%	مرتفعة
20	يوفر موقع الوزارة الإلكتروني (الخدمات، والإرشادات، والمعلومات، والنماذج اللازمة).	4.315	0.9139	86%	مرتفعة
21	تغطي الوزارة نشاطاتها وفعاليتها واخبارها اعلامياً.	4.3	0.9301	86%	مرتفعة
22	تتبع وزارة التربية والتعليم سياسة الباب المفتوح مع متلقي الخدمة	4.279	0.9486	86%	مرتفعة
23	تحرص الوزارة على تلبية احتياجاتي ومتطلباتي	4.31	0.9326	86%	مرتفعة
24	تحرص الوزارة على تطوير خدماتها باستمرار	4.294	0.9466	86%	مرتفعة
25	تتسم اجراءات الحصول على الخدمة في وزارة التربية والتعليم بالوضوح	4.317	0.9524	86%	مرتفعة
26	تتعامل الوزارة مع الشكاوى والاقتراحات بجدية	4.335	0.896	87%	مرتفعة
٢٧	تلتزم الوزارة بضمان حق الحصول على المعلومات	4.356	0.8849	87%	مرتفعة

يتضح من الجدول السابق أن المتوسطات الحسابية لفقرات الاستبانة تقع ضمن المدى (٤.٠٥-٤.٣٥٦)، إذ إن هذه المتوسطات الحسابية تقع ضمن مستويات الرضا المرتفعة، وهذا يبين أن درجة رضا متلقي الخدمة عن الخدمات المقدمة لهم كانت بدرجة (٨٦%) وهي مرتفعة بشكل عام.

وبالاعتماد على المتوسطات الحسابية، يتبين أن أعلى فقرة نالت أعلى درجات الرضا، هي "تلتزم الوزارة بضمان حق الحصول على المعلومات" بمتوسط حسابي بلغ (٤.٤٥٦) وبنسبة رضا بلغت (٨٧%). ونالت الفقرة "تتوافر مواقف سيارات لمتلقي الخدمة ( بأجر أو بدون أجر )" أدنى درجات الرضا بمتوسط حسابي بلغ (٤.٠٥) وبنسبة رضا بلغت (٨١%).

**السؤال الثاني : ما درجة رضا متلقي الخدمة عن الخدمات المقدمة لهم من مركز وزارة التربية والتعليم**

#### حسب الإدارات والمديريات؟

للإجابة عن هذا السؤال، فقد تم عمل مقارنة المديريات من حيث المتوسطات ودرجة الرضا، وسيُعتمدُ الترتيب نفسه لإدارات مركز الوزارة وقسم خدمة الجمهور وبشكل منفصل عن مديريات التربية.

#### جدول (٨)

متوسطات رضا متلقي الخدمة في إدارات وزارة التربية والتعليم (المركز) عن الخدمات المقدمة لهم

الرقم	الإدارة/القسم	المتوسط الحسابي	درجة الرضا	مستوى الرضا
1	إدارة الامتحانات	4.61	92%	مرتفعة
2	إدارة التعليم الخاص	4.32	86%	مرتفعة
3	قسم خدمة الجمهور	4.44	89%	مرتفعة

يلاحظ من الجدول (٨) أن مستوى الرضا مرتفع بشكل عام في إدارات مركز الوزارة .

جدول (٩)  
متوسطات رضا متلقي الخدمة في مديريات وزارة التربية والتعليم عن الخدمات المقدمة لهم

الرقم	المديرية	المتوسط	درجة الرضا	مستوى الرضا
1	مديرية تربية الشونة الجنوبية	4.1	82%	مرتفعة
2	مديرية تربية لواء الجامعة	4.45	89%	مرتفعة
3	مديرية تربية البادية الجنوبية	3.83	77%	مرتفعة
4	مديرية التربية والتعليم للواء الكورة	4.45	89%	مرتفعة
5	مديرية تربية الاغوار الجنوبية	3.64	73%	متوسطة
6	مديرية تربية الاغوار الشمالية	4.18	84%	مرتفعة
7	مديرية تربية البادية الشمالية الشرقية	3.7	74%	متوسطة
8	مديرية تربية البادية الشمالية الغربية	3.61	72%	متوسطة
9	مديرية تربية البتراء	4.82	96%	مرتفعة
10	مديرية تربية الرصيفة	4.4	88%	مرتفعة
11	مديرية تربية الرمثا	3.82	76%	مرتفعة
12	مديرية تربية الزرقاء الاولى	4.23	85%	مرتفعة
13	مديرية تربية الزرقاء الثانية	4.79	96%	مرتفعة
14	مديرية تربية الشوبك	4.23	85%	مرتفعة
15	مديرية تربية الطفيلة	3.18	64%	متوسطة
16	مديرية تربية الطيبة والوسطية	4.96	99%	مرتفعة
17	مديرية تربية العقبة	4.8	96%	مرتفعة
18	مديرية تربية القصر	4.35	87%	مرتفعة
19	مديرية تربية الكرك	4.64	93%	مرتفعة
20	مديرية تربية المزار الجنوبي	3.62	72%	متوسطة
21	مديرية تربية المزار الشمالي	3.36	67%	متوسطة
22	مديرية تربية المفرق	3.1	62%	متوسطة
23	مديرية تربية بصيرا	4.76	95%	مرتفعة
24	مديرية تربية بني عبيد	4.95	99%	مرتفعة
25	مديرية تربية بني كنانة	4.31	86%	مرتفعة
26	مديرية تربية جرش	4.8	96%	مرتفعة
27	مديرية تربية دير علا	4.81	96%	مرتفعة
28	مديرية تربية ذيبان	4.71	94%	مرتفعة
29	مديرية تربية قصبه اربد	4.41	88%	مرتفعة
30	مديرية تربية قصبه عمان	4.42	88%	مرتفعة
31	مديرية تربية لواء الجيزة	4.45	89%	مرتفعة
32	مديرية تربية لواء السلط	3.92	78%	مرتفعة
33	مديرية تربية لواء القويسمة	4.37	87%	مرتفعة
34	مديرية تربية لواء الموقر	3.84	77%	مرتفعة
35	مديرية تربية لواء سحاب	4.94	99%	مرتفعة
36	مديرية تربية لواء مادبا	4.12	82%	مرتفعة
37	مديرية تربية لواء ماركا	4.21	84%	مرتفعة
38	مديرية تربية لواء ناعور	4.44	89%	مرتفعة

مرتفعة	81%	4.04	مديرية تربية معان	39
مرتفعة	90%	4.49	مديرية تربية منطقة عجلون	40
مرتفعة	82%	4.09	مديرية لواء عين الباشا	41
مرتفعة	89%	4.44	مديرية تربية لواء وادي السير	42

نلاحظ من الجدول (٩) أن المديريات التي حققت رضا أفضل من غيرها هي: مديرية تربية سحاب ، لواء الطيبة والوسطية بنسبة مئوية (٩٩%) أما المديرية التي كانت أقل من حيث متوسط الرضا فهي مديرية تربية المفرق وبنسبة رضا بلغت (٦٢%) ؛ إذ كانت درجة الرضا في هذه المديرية منخفضة.

السؤال الثالث: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) في درجة رضا

متلقي الخدمة عن الخدمات المقدمة لهم في وزارة التربية والتعليم تُعزى للجنس؟

للإجابة عن هذا السؤال فقد تم القيام ولتحري مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) في درجة رضا متلقي الخدمة في مركز الوزارة عن الخدمات المقدمة لهم باختلاف الجنس، فقد تمّ الاعتماد على نتائج اختبار (ت) للعينات المستقلة (Independent Samples T-Test) والتي يوضحها الجدول (١٠) التالي:

جدول (١٠)

نتائج اختبار (ت) للعينات المستقلة لفحص الفروق تبعا لمتغير الجنس

الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (F) المحسوبة	درجات الحرية	مستوى الدلالة
الذكور	2568	4.2911	.75074	.596	4500	.440
الإناث	1934	4.2634	.76472		4122.133	

\* دال احصائياً عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ )

ويلاحظ من الجدول (١٠) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ )، في درجة الرضا عن الخدمات المقدمة باختلاف الجنس، حيث كان مستوى الدلالة (٠.٤٤٠) وهي أعلى من مستوى الدلالة المحدد بـ (٠.٠٥)، وبالتالي تبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجنس.

**السؤال الرابع:** هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) في درجة رضا متلقي الخدمة عن الخدمات المقدمة لهم في وزارة التربية والتعليم تُعزى للمستوى التعليمي؟

للإجابة عن هذا السؤال فقد تمَّ في البداية حساب المتوسطات الحسابية والنسبة المئوية لكل مستوى تعليمي، ويوضح الجدول (١١) المتوسطات الحسابية لاستجابات متلقي الخدمة على فقرات الاستبانة لكل مستوى تعليمي.

**جدول (١١)**  
المتوسطات الحسابية لاستجابات متلقي الخدمة على فقرات الاستبانة حسب المستوى التعليمي

الرقم	المستوى التعليمي	المتوسط الحسابي	درجة الرضا
1	ثانوية عامة فأدنى	4.2637	85%
2	دبلوم وبكالوريوس	4.2835	86%
3	دراسات عليا	4.2858	86%

ويُلاحظ من الجدول أن الفارق بين متوسطات درجة الرضا متقاربة جداً، فكان أعلى متوسط في الرضا عن تلقي الخدمة لدى حملة شهادة دراسات عليا ودبلوم وبكالوريوس، حيث بلغت درجة الرضا لديهم (٨٦%)، وهي درجة رضا مرتفعة كما كان أدنى مستوى للرضا لثانوية عامة فأدنى حيث بلغ مستوى الرضا لديهم (٨٥%) وهي مرتفعة أيضاً.

ولتحري مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) في درجة رضا متلقي الخدمة في مركز الوزارة عن الخدمات المقدمة لهم باختلاف المستوى التعليمي، فقد تم استخدام تحليل التباين الأحادي (ANOVA) والجدول (١٢) يبين نتائج هذا التحليل.

جدول (١٢)  
نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لفحص الفروق تبعاً للمستوى التعليمي

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	ف	مستوى الدلالة
بين المجموعات	.442	2	.221	.385	.680
داخل المجموعات	2575.275	4492	.573		
المجموع	2575.716	4494			

\* دال احصائياً عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$

ويلاحظ من الجدول (١٢) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$ ، في درجة الرضا عن الخدمات المقدمة باختلاف المستوى التعليمي، حيث كان مستوى الدلالة (0.680) وهي أعلى من مستوى الدلالة المحدد بـ (0.05)، وبالتالي تبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية.

السؤال الخامس: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$  في درجة رضا متلقي الخدمة عن الخدمات المقدمة لهم في وزارة التربية والتعليم تُعزى لصفة متلقي الخدمة؟

للإجابة عن هذا السؤال فقد تمَّ في البداية حساب المتوسطات الحسابية والنسبة المئوية لكل صفة من صفات متلقي الخدمة، ويوضح الجدول (١٣) يبين الإحصائيات الوصفية لصفات متلقي الخدمة في مختلف مديريات التربية والتعليم الواقعة ضمن العينة.

جدول (١٣)  
المتوسطات الحسابية لاستجابات متلقي الخدمة على فقرات الاستبانة  
حسب متلقي الخدمة

الرقم	صفة متلقي الخدمة	المتوسط الحسابي	درجة الرضا
1	طالب	4.2360	85%
2	ولي أمر	4.2366	85%
3	معلم	4.2626	85%
4	موظف	4.2680	85%
5	مستثمر	4.2891	86%
6	غير ذلك	4.3197	86%



ويلاحظ من الجدول أن الفارق أيضا بين متوسطات درجة الرضا متقاربة جداً، فكان أعلى متوسطات في الرضا عن تلقي الخدمة لدى مستثمر وغير ذلك بنسبة بلغت (٨٦%) ، وجاء باقي الفئات تاليا بنسبة بلغت (٨٥%).

ولتحري مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) في درجة رضا متلقي الخدمة في مركز الوزارة عن الخدمات المقدمة لهم باختلاف صفة متلقي الخدمة، فقد تم استخدام تحليل التباين الأحادي (ANOVA) والجدول (١٤) يبين نتائج هذا التحليل.

جدول (١٤)  
نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لفحص الفروق تبعا لصفة متلقي الخدمة

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	ف	مستوى الدلالة
بين المجموعات	3.462	5	.692	1.211	.301
داخل المجموعات	2571.476	4496	.572		
المجموع	2574.938	4501			

\* دال احصائياً عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ )

ويلاحظ من الجدول (١٤) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ )، في درجة الرضا عن الخدمات المقدمة باختلاف صفة متلقي الخدمة، حيث كان مستوى الدلالة (٠.٣٠١) وهي أعلى من مستوى الدلالة المحدد بـ (٠.٠٥)، وبالتالي تبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية.

السؤال السادس: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) في درجة رضا متلقي الخدمة عن الخدمات المقدمة لهم في وزارة التربية والتعليم تُعزى للجنسية؟

للإجابة عن هذا ولتحري مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) في درجة رضا متلقي الخدمة في مركز الوزارة عن الخدمات المقدمة لهم باختلاف جنسية متلقي الخدمة، فقد تم القيام باستخدام اختبار (ت) للعينات المستقلة (Independent Samples T-Test) لفحص دلالة الفروق، والجدول (١٥) التالي يوضح النتائج التي تم التوصل إليها.

### جدول (١٥)

نتائج اختبار (ت) للعينات المستقلة لفحص دلالة الفروق في درجة الرضا تبعاً للجنسية

الجنسية	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (F) المحسوبة	درجات الحرية	مستوى الدلالة
أردني	4299	4.2819	.75644	.385	2	.680
غير أردني	200	4.2280	.76588		4492	

ويلاحظ من الجدول (١٥) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ )، في مستوى الرضا يُعزى لمتغير الجنسية لدى عينة الدراسة، حيث كان مستوى الدلالة (٠.٦٨٠) وهو أعلى من (٠.٠٠٥).

### التوصيات

في ضوء النتائج التي تم التوصل إليها، يمكن عرض أهم التوصيات على النحو الآتي :

- مواصلة المحافظة على المستوى المتميز من الخدمات كافة التي تقدمها غالبية الإدارات والمديريات التابعة لوزارة التربية والتعليم.
- تعميم تجربة المديريات المتميزة على المديريات العاملة في الميدان.
- دراسة واقع الخدمات المقدمة لمتلقي الخدمة في المديريات التي ظهر فيها (رضا منخفض).
- التوسع في تقديم مزيد من الخدمات إلكترونياً دون الحاجة لزيارة مركز الوزارة من قبل متلقي الخدمة وذلك للحدّ من مشكلة عدم توافر مواقف للسيارات.

## المراجع

الدباس، جلال عبد الحميد . ( ١٩٩٩ ) .مدى رضا المسافرين عبر مطار عمان المدني عن أداء موظفي

الجمارك . بحث مقدم كمتطلب لمعهد الإدارة العامة ، الأردن، عمان .

ذبيان، تيسير حسن . (١٩٩٨) . ما مدى رضا الجمهور عن الخدمات التي يقدمها مكتب خدمة الجمهور

في وزارة التربية والتعليم . بحث مقدم كمتطلب لبرنامج دورة الإدارة العليا المنعقدة في معهد

الإدارة العامة في الفترة من ١٠/١٠-١٢/٩/١٩٩٨م الأردن ، عمان .

فارس، رجائي.(١٩٩٩) . الخدمات الطبية المقدمة في مستشفى النديم الحكومي مأدبا ورضا المواطنين

عن هذه الخدمات . بحث مقدم كمتطلب لبرنامج الإدارة العليا لوزارة الصحة المنعقد من

١٧/٧/١٩٩٩ - ٢٠/١٠/١٩٩٩م .الأردن ، عمان .

مارديني، سمير فؤاد . (١٩٩٧) .مدى الرضا عن الخدمات المقدمة من المركز الثقافي الملكي .بحث

مقدم كمتطلب لبرنامج الإدارة العليا المنعقد في معهد الإدارة العامة في الفترة ما بين ١/١١/-

٢٠/١٢/١٩٩٧م . الأردن، عمان .

ملحق (١)  
استبانة متلقي الخدمة



أخي متلقي الخدمة / أختي متلقية الخدمة

يقوم فريق من وزارة التربية والتعليم بإجراء دراسة بعنوان "درجة رضا متلقي الخدمة ( المراجعين/ مركز الوزارة ) عن الخدمات التي تقدمها لهم وزارة التربية والتعليم في مركز الوزارة؛ استناداً لمتطلبات نظام الجودة، وتفعيلاً لإجراء قياس رضا متلقي الخدمة (QP-09)، لذا نرجو وضع إشارة (X) في المربع الذي ينطبق عليك من حيث درجة الرضا، علماً بأن هذه الاستبانة أعدت لأغراض البحث العلمي فقط.

شاكرين تعاونكم

الخدمة أو المعاملة المطلوب إنجازها : .....

مكان طلب الخدمة:

قسم خدمة الجمهور  إدارة الامتحانات والاختبارات  ادارة التعليم الخاص  أخرى حدد ( )

صفة متلقي الخدمة:  طالب  ولي أمر  معلم  موظف  مستثمر  غير ذلك

الجنس:  ذكر  أنثى

الجنسية:  أردني  غير أردني حدد ( )

المستوى التعليمي:  ثانوية عامة أو أدنى  دبلوم / بكالوريوس  ماجستير / دكتوراه

المجال	الرقم	الفقرة	درجة الرضا				
			عالية جداً	عالية	محايد	منخفضة	منخفضة جداً
متطلبات الخدمة	١	تُقدم الوزارة خدمات محددة ومعلنة.					
	٢	تتوافر النشرات التعريفية بالخدمات ومتطلبات الحصول عليها.					
	٣	تتوافر النماذج المطلوبة للحصول على الخدمة في أماكن تقديمها.					
	٤	يتم تقديم الخدمة خلال وقت محدد ومعلن.					
	٥	تُعتبر رسوم الخدمة (إن وجدت) مناسبة.					
مقدم الخدمة	٦	يستجيب الموظف للاستفسارات بسرعة.					
	٧	يتعامل الموظف مع متلقي الخدمة بلباقة واحترام.					
	٨	يملك الموظف المهارات الفنية اللازمة لتقديم الخدمة.					
	٩	يتعامل الموظف بمساواة ودون تمييز مع متلقي الخدمة					
موقع تقديم الخدمة	١٠	توجد الوزارة في موقع مناسب يسهل الوصول إليه.					
	١١	تتوافر مواقف سيارات لمتلقي الخدمة ( بأجر أو بدون أجر ).					
	١٢	تتوافر لوحات إرشادية دالة على أماكن تقديم الخدمة.					
	١٣	توفر الوزارة أماكن انتظار مناسبة .					
	١٤	يتم تنظيم الدور والالتزام به أثناء الانتظار للحصول على الخدمة.					
	١٥	تمتاز مباني الوزارة ومرافقها بالنظافة.					
	١٦	تلتزم الوزارة بمنع التدخين في أماكن تقديم الخدمة.					
	١٧	تراعي الوزارة احتياجات ذوي الاحتياجات الخاصة وكبار السن في أماكن تقديم الخدمة					
اساليب الاتصال	١٨	يسهل قسم خدمة الجمهور الحصول على الخدمة					
	١٩	توفر الوزارة قنوات اتصال مناسبة مثل: (موقع إلكتروني/ صندوق اقتراحات/ صندوق شكاوى/ خط اتصال ساخن....الخ).					
	٢٠	يوفر موقع الوزارة الإلكتروني (الخدمات، والإرشادات، والمعلومات، والنماذج اللازمة).					
	٢١	تغطي الوزارة نشاطاتها وفعاليتها وإخبارها اعلامياً.					
السمعة والانطباع	٢٢	تتبع وزارة التربية والتعليم سياسة الباب المفتوح مع متلقي الخدمة					
	٢٣	تحرص الوزارة على تلبية احتياجاتي ومتطلباتي					
	٢٤	تحرص الوزارة على تطوير خدماتها باستمرار					
	٢٥	تتسم اجراءات الحصول على الخدمة في وزارة التربية والتعليم بالوضوح					
	٢٦	تتعامل الوزارة مع الشكاوى والاقتراحات بجدية					
	٢٧	تلتزم الوزارة بضمان حق الحصول على المعلومات					

ملاحظات /اقتراحات ترغب في ذكرها: .....

.....

.....