

بسم الله الرحمن الرحيم

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 (رئيس قسم البحث التربوي)

ياسر العتوم (باحث تربوي)

خضر الشختوري (رئيس قسم خدمة الجمهور) شعبان رسلان (مبرمج/ قسم خدمة الجمهور)

التحرير اللغوي: ياسر ذيب أبو شعيرة

رئيس قسم الترجمة والمطبوعات

إشراف ومتابعة

د. يوسف أبو الشعر

مدير البحث والتطوير التربوي بالوكالة

إشراف عام

د. صالح الخلايلة

مدير إدارة التخطيط والبحث التربوي

٢٠١٧

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 المديریات، 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 معاملته، 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 ٢٠١٧.

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 تسهُّم في زيادة انتماء متلقي الخدمة وولائهم للوزارة؛ وتبسيط الإجراءات، وتحسين مستوى الخدمات المقدمة لهم انسجاماً 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، وذلك من خلال الإجابة عن الأسئلة الآتية :

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

السؤال الثاني: ما درجة رضا متلقي الخدمة عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية والتعليم حسب الإدارات والمديريات؟

السؤال الثالث: هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية في درجة رضا متلقي الخدمة عن الخدمات المقدمة لهم في وزارة التربية والتعليم تُعزى للجنس ؟

السؤال الرابع: هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية في درجة رضا متلقي الخدمة عن الخدمات المقدمة لهم في وزارة التربية والتعليم تُعزى لمستوى التعليم؟

السؤال الخامس: هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية في درجة رضا متلقي الخدمة عن الخدمات المقدمة لهم في وزارة التربية والتعليم تُعزى لصفة متلقي الخدمة؟

السؤال السادس: هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية في درجة رضا متلقي الخدمة عن الخدمات المقدمة لهم في وزارة التربية والتعليم تُعزى للجنسية؟

متغيرات الدراسة:

المتغير التابع: درجة رضا متلقي الخدمة في مركز وزارة التربية والتعليم، والمديريات التابعة لها عن الخدمات المقدمة لهم.

المتغير المستقل: الإدارة، المديرية، الجنس، المستوى التعليمي، العمر، الجنسية.

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 ٢٠١٧/٩/٢٠ ولغاية يوم ٢٠١٧/١٠/١٩ من العام الدراسي الحالي ٢٠١٧/٢٠١٨.

الطريقة والإجراءات

مجتمع الدراسة وعينتها

تكوّن مجتمع الدراسة من متلقي الخدمة الذين راجعوا مركز وزارة التربية والتعليم والمديريات التابعة لها

في المملكة الأردنية الهاشمية خلال المدة الزمنية الواقعة ما بين ٢٠١٧/٩/٢٠ ولغاية يوم ٢٠١٧/١٠/١٩.

أما عينة الدراسة، فقد شملت متلقي الخدمة الذين ابدوا تعاونهم بوصفهم مجيبين على الاستبانة خلال المدة

الزمنية المذكورة؛ إذ بلغ عدد أفراد عينة الدراسة في هذه المدة (٤٢٧٤) مراجعاً ومراجعة، موزعين على

ثلاث إدارات في مركز الوزارة، و(٤٢) مديرية تربية وتعليم كما في الجدول (١).

جدول(١): عدد المستجيبين حسب الإدارة والمديرية

الإدارة أو المديرية	عدد المستجيبين	نسبة المستجيبين من العدد الكلي للمستجيبين
١ المفرق	99	2.3
٢ الأغوار الجنوبية	112	2.6
٣ الأغوار الشمالية	102	2.4
٤ الامتحانات	84	2.0
٥ البادية الجنوبية	32	.7
٦ البادية الشمالية الغربية	100	2.3
٧ البتراء	100	2.3
٨ التعليم الخاص	117	2.7
٩ الحيزة	100	2.3
١٠ الرمثا	80	1.9
١١ الزرقاء الأولى	72	1.7
١٢ السلط	90	2.1
١٣ الشوبك	100	2.3
١٤ الشونة الجنوبية	72	1.7
١٥ الطفيلة	109	2.6
١٦ الطيبة والوسطية	101	2.4

2.3	100	العقبة	١٧
2.4	102	القصر	١٨
2.3	100	القويسمة	١٩
2.3	100	الكورة	٢٠
2.3	100	المزار الشمالي	٢١
2.3	100	المزار ج	٢٢
2.3	100	البادية الشمالية الشرقية	٢٣
2.3	100	بصيرا	٢٤
2.4	104	بني كنانة	٢٥
2.7	115	تربية الزرقاء الثانية	٢٦
2.4	104	جرش	٢٧
2.7	116	خدمة الجمهور	٢٨
1.3	54	ديرعلا	٢٩
2.3	100	ذيبان	٣٠
2.3	100	عجلون	٣١
2.3	100	عين الباشا	٣٢
2.3	100	قصبه اريد	٣٣
2.4	101	قصبه الكرك	٣٤
2.4	104	قصبه عمان	٣٥
2.3	99	لواء الجامعة	٣٦
2.3	100	لواء الرصيفة	٣٧
1.2	50	لواء الموقر	٣٨
2.4	102	لواء بني عبيد	٣٩
2.4	101	لواء سحاب	٤٠
1.1	46	لواء ماركا	٤١
2.3	100	لواء ناعور	٤٢
2.3	100	مأدبا	٤٣
2.5	106	معان	٤٤
2.3	100	وادي السير	٤٥

أداة الدراسة:

لقياس درجة رضا متلقي الخدمة في وزارة التربية والتعليم، تم 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 (٢٦) فقرة (انظر الملاحق).

وللتحقق من صدق محتوى الاستبانة تم عرضها على عدد من المحكمين المتخصصين والمعنيين. وقد بلغ معامل ثبات أداة الدراسة باستخدام معادلة كرونباخ (الفأ) (٠,٩٧٥) وهذا مؤشر جيد للاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة. وقد تم تقسيم درجة الرضا بناء على رأي المحكمين، واعتمادا على المتوسطات الحسابية إلى المستويات الآتية:

١. (١-٢,٣) وتمثل درجة رضا متدنية.

٢. (٢,٤-٣,٧) وتمثل درجة رضا متوسطة.

٣. (٣,٨-٥) وتمثل درجة رضا عالية.

المعالجة الإحصائية:

تم إدخال البيانات والتعامل معها ضمن برمجية SPSS؛ إذ تم استخدام الإحصاء الوصفي المتمثل بالمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية، إضافة لاستخدام اختبار (ت) للعينتين المستقلتين للتعرف إلى الفروق بين مستويي متغير الدراسة المستقلة.

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؟

للإجابة عن هذا السؤال، تم إيجاد المتوسط الحسابي للفقرات وكانت 3.878 وقد بلغت نسبة درجة رضا متلقي

الخدمة عن الخدمات المقدمة لهم في وزارة التربية والتعليم حوالي 78%

أما استجابات متلقي الخدمة على فقرات الاستبانة، فالجدول رقم (٢) يوضح المتوسطات الحسابية لاستجابات

متلقي الخدمة على فقرات الاستبانة.

جدول رقم (٢): المتوسطات الحسابية لاستجابات متلقي الخدمة في المديرية على فقرات الاستبانة

الرقم	الفقرة	المتوسط	الانحراف المعياري	نسبة الرضا	مستوى الرضا
1	تقدم المديرية خدمات محددة ومعلنة.	4.085	.9659	82%	مرتفع
2	تتوافر النشرات التعريفية بالخدمات ومتطلبات الحصول عليها.	3.893	1.0168	78%	مرتفع
3	تتوافر النماذج المطلوبة للحصول على الخدمة في أماكن تقديمها.	4.007	.9882	80%	مرتفع
4	تمتاز إجراءات تقديم الخدمة بالسهولة.	3.983	1.0048	80%	مرتفع
5	يتم إنجاز الخدمة خلال وقت محدد ومعلن.	3.966	.9993	79%	مرتفع
6	تعدّ رسوم الخدمة (إن وجدت) مناسبة.	3.889	.9983	78%	مرتفع
7	يستجيب الموظف للاستفسارات بسرعة.	4.024	.9706	80%	مرتفع
8	يتعامل الموظف مع متلقي الخدمة بلباقة واحترام.	4.057	.9513	81%	مرتفع
9	يمتلك الموظف المهارات الفنية اللازمة لتقديم الخدمة.	4.027	.9631	81%	مرتفع
10	يتعامل الموظف مع متلقي الخدمة بمساواة و دون تمييز .	3.973	1.0139	79%	مرتفع
11	توجد المديرية في موقع مناسب يسهل الوصول إليه.	3.881	1.1248	78%	مرتفع
12	تتوافر مواقف سيارات لمتلقي الخدمة (بأجر أو دون أجر).	3.513	1.2879	70%	متوسط
13	تتوافر لوحات إرشادية دالة على أماكن تقديم الخدمة.	3.789	1.1066	76%	مرتفع
14	توفر المديرية أماكن انتظار مناسبة .	3.672	1.1862	73%	متوسط
15	يتم تنظيم الدور والالتزام به أثناء الانتظار للحصول على الخدمة.	3.820	1.0907	76%	مرتفع
16	تمتاز مباني المديرية ومرافقها بالنظافة.	3.890	1.0878	78%	مرتفع
17	يتم مراعاة احتياجات ذوي الاحتياجات الخاصة وكبار السن في مواقع تقديم الخدمة.	3.779	1.1465	76%	متوسط
18	تلتزم المديرية بمنع التدخين في أماكن تقديم الخدمة.	3.631	1.2145	73%	متوسط
19	يمتاز الموقع الإلكتروني للمديرية بسهولة تصفح محتوياته.	3.814	1.0561	76%	مرتفع
20	يوفر موقع المديرية الإلكتروني الإرشادات والمعلومات والنماذج اللازمة للحصول على الخدمة.	3.824	1.0465	76%	مرتفع
21	تتوافر خدمات إلكترونية على موقع المديرية الإلكتروني يسهل التعامل معها.	3.835	1.0465	77%	مرتفع
22	يتم تحديث المعلومات على الموقع الإلكتروني للمديرية بشكل مستمر .	3.835	1.0405	77%	مرتفع
23	يُسهل قسم الإعلام التربوي والاتصال المجتمعي الحصول على الخدمة.	3.982	.9985	80%	مرتفع
24	تغطي المديرية نشاطاتها وفعاليتها وإخبارها إعلامياً.	3.999	.9918	80%	مرتفع
25	توفر المديرية قنوات اتصال مناسبة (موقع إلكتروني/صندوق اقتراحات/صندوق شكاوى/خط اتصال ساخن....الخ).	3.911	1.0288	78%	مرتفع
26	تأخذ المديرية بآراء الجمهور واقتراحاتهم حول سياساتها وإجراءاتها.	3.740	1.1446	75%	مرتفع

يتضح من الجدول السابق أن المتوسطات الحسابية لفقرات الاستبانة تقع ضمن (٣,٥-٤,٠٥) إذ إن هذه المتوسطات الحسابية تقع ضمن مستوى الرضا المتوسط والمرتفع، وهذا يبين أن درجة رضا متلقي الخدمة عن الخدمات المقدمة لهم كانت مرتفعة بشكل عام.

وبالاعتماد على المتوسطات الحسابية، يتبين أن الفقرات الآتية نالت أعلى درجات الرضا، وهذه

الفقرات هي على النحو الآتي:

- تقدم المديرية خدمات محددة ومعلنة.
 - يتعامل الموظف مع متلقي الخدمة بلباقة واحترام.
 - يمتلك الموظف المهارات الفنية اللازمة لتقديم الخدمة.
- ونالت الفقرات الآتية أدنى درجات الرضا، وهذه الفقرات هي على النحو الآتي:
- تتوافر مواقف سيارات لمتلقي الخدمة (بأجر أو دون أجر).
 - تلتزم المديرية بمنع التدخين في أماكن تقديم الخدمة.
 - توفر المديرية أماكن انتظار مناسبة.

السؤال الثاني : ما درجة رضا متلقي الخدمة عن الخدمات المقدمة لهم من مركز وزارة التربية والتعليم حسب الإدارات والمديريات؟

للإجابة عن هذا السؤال، سيتم مقارنة المديرية من حيث المتوسطات وترتيبها تنازلياً وفقاً لذلك، وسيعتمد الترتيب نفسه لإدارات مركز الوزارة المشاركة وبشكل منفصل عن مديريات التربية.

جدول (٣): متوسطات رضا متلقي الخدمة في إدارات وزارة التربية والتعليم (المركز) عن الخدمات المقدمة لهم

الإدارة/القسم	المتوسط	نسبة الرضا	مستوى الرضا
قسم خدمة الجمهور	4.368	87%	مرتفع
إدارة الامتحانات	4.196	84%	مرتفع
إدارة التعليم الخاص	3.523	70%	متوسط

يلاحظ من الجدول (٣) أن مستوى الرضا مرتفع بشكل عام في إدارات مركز الوزارة خصوصاً في إدارة الامتحانات وقسم خدمة الجمهور.

جدول (٤): متوسطات رضا متلقي الخدمة في مديريات التربية والتعليم عن الخدمات المقدمة لهم.

الرقم	المديرية	المتوسط	نسبة الرضا	مستوى الرضا
1	مأدبا	٤,٥١٠	%٩٠,٢	مرتفع
2	لواء ماركا	٤,٣٩٢	%٨٧,٨	مرتفع
3	معان	٤,٢٦١	%٨٥,٢	مرتفع
4	لواء بني عبيد	٤,٠٠٨	%٨٠,٢	مرتفع
٥	لواء ناعور	٣,٩١٢	%٧٨,٢	مرتفع
٦	وادي السير	٣,٨١٩	%٧٦,٤	مرتفع
٧	لواء سحاب	٣,٦١١	%٧٢,٢	مرتفع
٨	الأغوار الشمالية	٤,٤٩١	%٩٠,٠	مرتفع
٩	الشوبك	٤,٤٧٠	%٨٩,٠	مرتفع
١٠	الطيبة والوسطية	٤,٣٣٤	%٨٧,٠	مرتفع
١١	الأغوار الجنوبية	٤,٣٠٧	%٨٦,٠	مرتفع
١٢	قصبه اريد	٤,٣٢٣	%٨٦,٠	مرتفع
١٣	ذيبان	٤,٢٣٣	%٨٥,٠	مرتفع
١٤	القصر	٤,٢٠٦	%٨٤,٠	مرتفع
١٥	قصبه عمان	٤,١٤٧	%٨٣,٠	مرتفع
١٦	لواء الجامعة	٤,١١٨	%٨٣,٠	مرتفع
١٧	الكورة	٤,٠٨٩	%٨٢,٠	مرتفع
١٨	المزار ج	٤,٠٩٢	%٨٢,٠	مرتفع
١٩	بني كنانة	٤,٠٩٧	%٨٢,٠	مرتفع
٢٠	الرمثا	٤,٠٧٤	%٨١,٠	مرتفع
٢١	المفرق	٣,٩٧٦	%٨٠,٠	مرتفع
٢٢	ديرعلا	٤,٠٢٤	%٨٠,٠	مرتفع
٢٣	الحيزة	٣,٨٨٢	%٧٨,٠	مرتفع
٢٤	جرش	٣,٨٨٥	%٧٨,٠	مرتفع
٢٥	السلط	٣,٨٠٧	%٧٦,٠	مرتفع
٢٦	البادية الشمالية الغربية	٣,٧٣٢	%٧٥,٠	مرتفع
٢٧	العقبة	٣,٧٢٩	%٧٥,٠	مرتفع
٢٨	بصيرا	٣,٦٨٢	%٧٤,٠	متوسط
٢٩	تربية الزرقاء الثانية	٣,٧١٦	%٧٤,٠	مرتفع
٣٠	عين الباشا	٣,٦٤٦	%٧٣,٠	متوسط
٣١	لواء الموقر	٣,٦٦٧	%٧٣,٠	متوسط
٣٢	البادية الجنوبية	٣,٥٩٢	%٧٢,٠	متوسط

مرتفع	٧٢,٠%	٣,٦٠٢	الزرقاء الأولى	٣٣
متوسط	٧١,٠%	٣,٥٦٢	الشونة الجنوبية	٣٤
متوسط	٧١,٠%	٣,٥٣٨	البادية الشمالية الشرقية	٣٥
متوسط	٧٠,٠%	٣,٥١٠	البتراء	٣٦
متوسط	٧٠,٠%	٣,٤٩٥	القويسمة	٣٧
متوسط	٦٧,٠%	٣,٣٦٩	عجلون	٣٨
متوسط	٦٧,٠%	٣,٣٦٦	لواء الرصيفة	٣٩
متوسط	٦٥,٠%	٣,٢٦٥	قصبه الكرك	٤٠
متوسط	٦٤,٠%	٣,١٧٨	الطفيلة	٤١
متوسط	٥٣,٠%	٢,٦٢٥	المزار الشمالي	٤٢

يلاحظ من الجدول رقم (٤) أن الإدارات/ المديريات/ الأقسام التي حققت رضا أفضل من غيرها هي مديرية مادبا، ومديرية الشوبك، وقسم خدمة الجمهور، ومديرية الطيبة والوسطية، أما المديريات التي كانت أقل من حيث متوسط الرضا فهي المزار الشمالي، وقصبه الكرك، والرصيفة؛ إذ كانت درجة الرضا في هذه المديريات منخفضة وبشكل كبير.

السؤال الثالث: هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية في درجة رضا متلقي الخدمة عن الخدمات المقدمة لهم

في وزارة التربية والتعليم تُعزى للجنس ؟

جدول (٥): المتوسطات الحسابية لاستجابات متلقي الخدمة على فقرات الاستبانة حسب الجنس

الجنس	المتوسط	درجة الرضا
ذكور	3.872	77%
إناث	3.857	77%

وللتعرف إلى الفروق الإحصائية في درجة رضا متلقي الخدمة في مركز الوزارة عن الخدمات المقدمة لهم باختلاف الجنس، فقد تمّ الاعتماد على نتائج اختبار (ت) للعينات المستقلة والتي بينت عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة رضا متلقي الخدمة، تعود للجنس كما هو مبين في الجدول (٦).

الجدول (٦) Independent Samples Test

Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
							Lower	Upper

sum	Equal variances assumed	.890	.345	1.30 2	4145	.193	.80257	.61642	-.40594-	2.01109
	Equal variances not assumed			1.30 9	3620.74 6	.191	.80257	.61311	-.39950-	2.00464

السؤال الرابع: هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية في درجة رضا متلقي الخدمة عن الخدمات المقدمة لهم

في وزارة التربية والتعليم تُعزى لمستوى التعليم؟

جدول (٧): المتوسطات الحسابية لاستجابات متلقي الخدمة على فقرات الاستبانة حسب المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	المتوسط	درجة الرضا
ثانوية عامة فأقل	3.907	78%
دبلوم وبكالوريوس	3.840	77%
دراسات عليا	3.750	75%

وللتعرف إلى الفروق الإحصائية في درجة رضا متلقي الخدمة في مركز الوزارة عن الخدمات المقدمة لهم باختلاف المستوى التعليمي، تم الاعتماد على نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي، وبينت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة رضا متلقي الخدمة، تعود للمستوى التعليمي كما في الجدول (٨).

جدول (٨): ANOVA التباين الأحادي					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	8348.085	2	4174.042	11.071	.000
Within Groups	1555944.21 2	4127	377.016		
Total	1564292.29 6	4129			

وعند إجراء اختبار (شافيه) للمقارنات البعدية كما في الجدول (٩) تبين أن هذه الفروق كانت بين المستوى الأول (ثانوية عامة أو أدنى) والمستوى الثاني (دبلوم/بكالوريوس) لصالح الأول، وبين المستوى الأول مع الثالث (ماجستير/دكتوراه) لصالح الأول.

جدول رقم (٩)

Scheffe

(I) المستوى التعليمي	(J) المستوى التعليمي	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval
					Lower Bound
1.0	2.0	2.08335*	.63174	.004	.5365
	3.0	4.83175*	1.15836	.000	1.9954
2.0	1.0	-2.08335*	.63174	.004	-3.6302-
	3.0	2.74840	1.14668	.057	-.0594-
3.0	1.0	-4.83175*	1.15836	.000	-7.6681-
	2.0	-2.74840-	1.14668	.057	-5.5562-

السؤال الخامس : هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية في درجة رضا متلقي الخدمة عن الخدمات المقدمة لهم في وزارة التربية والتعليم تُعزى لصفة متلقي الخدمة؟

جدول (١٠): المتوسطات الحسابية لاستجابات متلقي الخدمة على فقرات الاستبانة حسب متلقي الخدمة

متلقي الخدمة	المتوسط	درجة الرضا
طالب	3.917	78%
ولي أمر	3.799	76%
معلم	3.913	78%
موظف	3.769	75%
مستثمر	3.901	78%
غير ذلك	3.776	76%

وللتعرف إلى الفروق الإحصائية في درجة رضا متلقي الخدمة في مركز الوزارة عن الخدمات المقدمة لهم باختلاف متلقي الخدمة، تم الاعتماد على نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي، وبينت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة رضا متلقي الخدمة، تعود لمتلقي الخدمة كما في الجدول (١١).

جدول (١٠): ANOVA التباين الأحادي					
sum					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.

Between Groups	11334.213	5	2266.843	6.033	.000
Within Groups	1553980.78	4136	375.721		
Total	1565314.99	4141			

وعند تنفيذ اختبار (شافيه) للمقارنات البعدية كما في الجدول (١٢) تبين أن الفروق كانت بين الطالب وولي الأمر لصالح الطالب، وبين المعلم وولي الأمر لصالح المعلم.

المقارنات البعدية Multiple Comparisons جدول (١٢)

Dependent Variable: sum

Scheffe

متلقي الخدمة (I)	متلقي الخدمة (J)	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound
1	2.0	2.93459*	.77566	.014	.3525	5.5167
	3.0	.40060	.84217	.999	-2.4029-	3.2041
	4.0	4.12729*	1.02491	.006	.7155	7.5391
	5.0	1.42972	1.91850	.990	-4.9567-	7.8161
	6.0	4.60928	1.63505	.159	-.8336-	10.0521
2	1.0	-2.93459*	.77566	.014	-5.5167-	-.3525-
	3.0	-2.53399-	.91847	.179	-5.5915-	.5235
	4.0	1.19270	1.08847	.945	-2.4307-	4.8161
	5.0	-1.50487-	1.95320	.988	-8.0068-	4.9970
	6.0	1.67469	1.67563	.963	-3.9032-	7.2526
3	1.0	-.40060-	.84217	.999	-3.2041-	2.4029
	2.0	2.53399	.91847	.179	-.5235-	5.5915
	4.0	3.72669	1.13683	.057	-.0577-	7.5110
	5.0	1.02913	1.98055	.998	-5.5638-	7.6221
	6.0	4.20868	1.70744	.299	-1.4751-	9.8925
4	1.0	-4.12729*	1.02491	.006	-7.5391-	-.7155-
	2.0	-1.19270-	1.08847	.945	-4.8161-	2.4307
	3.0	-3.72669-	1.13683	.057	-7.5110-	.0577

	5.0	-2.69757-	2.06489	.888	-9.5713-	4.1762
	6.0	.48199	1.80459	1.000	-5.5252-	6.4892
5	1.0	-1.42972-	1.91850	.990	-7.8161-	4.9567
	2.0	1.50487	1.95320	.988	-4.9970-	8.0068
	3.0	-1.02913-	1.98055	.998	-7.6221-	5.5638
	4.0	2.69757	2.06489	.888	-4.1762-	9.5713
	6.0	3.17955	2.42626	.887	-4.8971-	11.2562
6	1.0	-4.60928-	1.63505	.159	-10.0521-	.8336
	2.0	-1.67469-	1.67563	.963	-7.2526-	3.9032
	3.0	-4.20868-	1.70744	.299	-9.8925-	1.4751
	4.0	-.48199-	1.80459	1.000	-6.4892-	5.5252
	5.0	-3.17955-	2.42626	.887	-11.2562-	4.8971

*. The mean difference is significant at the 0.05 level.

السؤال السادس : هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية في درجة رضا متلقي الخدمة عن الخدمات المقدمة

لهم في وزارة التربية والتعليم تُعزى للجنسية؟

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

الجنسية	المتوسط	درجة الرضا
أردني	3.864	77%
غير أردني	3.859	77%

وللتعرف إلى الفروق الإحصائية في درجة رضا متلقي الخدمة في مركز الوزارة عن الخدمات المقدمة لهم

باختلاف الجنسية، تم الاعتماد على نتائج اختبار (ت) للعينات المستقلة، والتي بينت عدم وجود فروق ذات

دلالة إحصائية في درجة رضا متلقي الخدمة، تعود للجنسية كما هو مبين في الجدول (١٤).

الجدول (١٣) : Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
sum	Equal variances assumed	.000	.990	.397	4153	.691	.59225	1.49053	-2.32999-	3.51449
	Equal variances not assumed			.383	191.923	.702	.59225	1.54562	-2.45633-	3.64083

أما بالنسبة لفقرات الاستبانة، فكانت مقسمة حسب المجال كما في الجدول رقم (١٥)

الرقم	المجال	الوسط الحسابي	درجة الرضا
1	متطلبات الخدمة	3.974	79%
2	مقدم الخدمة	4.023	80%
3	موقع تقديم الخدمة	3.745	75%
4	الموقع الإلكتروني	3.824	76%
5	أساليب الاتصال	3.901	78%

وقد حقق مجال مقدم الخدمة أعلى نسبة رضا بلغت (٨٠,٤%) في حين كانت أدنى درجة رضا في مجال موقع

تقديم الخدمة؛ إذ بلغ (٧٤,٩%).

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 مركز الوزارة والمديريات المميزة على المديريات العاملة في الميدان ولا سيما التي كان متوسط الرضا لمراجعيها منخفضاً.
- توفير مواقف للسيارات في مركز الوزارة والمديريات التابعة لها.
- توفير أماكن مخصصة للتدخين ومنعه في أماكن تلقي الخدمة.
- توفير أماكن مناسبة لانتظار متلقي الخدمة.
- دراسة واقع الخدمات المقدمة لمتلقي الخدمة في المديريات التي ظهر فيها (رضا منخفض) ولا سيما مديريات المزار الشمالي، وقصبة الكرك، والرصيفة.
- 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 مآدبا 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.



أخي متلقي الخدمة / أختي متلقية الخدمة

يقوم فريق من وزارة التربية والتعليم بإجراء دراسة عنونها " درجة رضا متلقي الخدمة (متلقي الخدمة / مديريات التربية والتعليم) عن الخدمات التي تقدمها لهم مديريات التربية والتعليم؛ 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

اسم المديرية :

الخدمة أو المعاملة المطلوب إنجازها :

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 جداً
متطلبات الخدمة	١	تقدم المديرية خدمات محددة ومعلنة.				
	٢	تتوافر النشرات التعريفية بالخدمات ومتطلبات الحصول عليها.				
	٣	تتوافر النماذج المطلوبة للحصول على الخدمة في أماكن تقديمها.				
	٤	تمتاز إجراءات تقديم الخدمة بالسهولة.				
	٥	يتم انجاز الخدمة خلال وقت محدد ومعلن.				
مقدم الخدمة	٦	تعتبر رسوم الخدمة (إن وجدت) مناسبة.				
	٧	يستجيب الموظف للاستفسارات بسرعة.				
	٨	يتعامل الموظف مع متلقي الخدمة بلباقة واحترام.				
	٩	يمتلك الموظف المهارات الفنية اللازمة لتقديم الخدمة.				
	١٠	يتعامل الموظف مع متلقي الخدمة بمساواة و دون تمييز.				
موقع تقديم الخدمة	١١	توجد المديرية في موقع مناسب يسهل الوصول إليه.				
	١٢	تتوافر مواقف سيارات لمتلقي الخدمة (بأجر أو بدون أجر).				
	١٣	تتوافر لوحات إرشادية دالة على أماكن تقديم الخدمة.				
	١٤	توفر المديرية أماكن انتظار مناسبة .				
	١٥	يتم تنظيم الدور والالتزام به أثناء الانتظار للحصول على الخدمة.				
الموقع الإلكتروني	١٦	تمتاز مباني المديرية ومرافقها بالنظافة.				
	١٧	يتم مراعاة احتياجات ذوي الاحتياجات الخاصة وكبار السن في مواقع تقديم الخدمة.				
	١٨	تلتزم المديرية بمنع التدخين في أماكن تقديم الخدمة.				
	١٩	يمتاز الموقع الإلكتروني للمديرية بسهولة تصفح محتوياته.				
	٢٠	يوفر موقع المديرية الإلكتروني الإرشادات والمعلومات والنماذج اللازمة للحصول على الخدمة.				
أساليب الاتصال	٢١	تتوافر خدمات الكترونية على موقع المديرية الإلكتروني يسهل التعامل معها.				
	٢٢	يتم تحديث المعلومات على الموقع الإلكتروني للمديرية بشكل مستمر.				
	٢٣	يُسهل قسم الإعلام التريوي والاتصال المجتمعي الحصول على الخدمة.				
	٢٤	تغطي المديرية نشاطاتها وفعاليتها وأخبارها إعلامياً.				
	٢٥	توفر المديرية قنوات اتصال مناسبة (موقع إلكتروني/صندوق اقتراحات/صندوق شكاوى/خط اتصال ساخن.... الخ).				
	٢٦	تأخذ المديرية بآراء واقتراحات الجمهور حول سياساتها وإجراءاتها.				

ملاحظات / اقتراحات ترغب في نكرها:

.....

.....

.....