

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 :

ياسر العتوم (باحث تربوي) د. خالد النعيمات (باحث تربوي)

د. نجوى الدقس (باحث تربوي)

خضر الشختوري (رئيس قسم خدمة الجمهور) وليد الشلة (عضو قسم خدمة الجمهور)

إشراف ومتابعة

د. ياسر العمري

مدير البحث والتطوير التربوي

إشراف

د. نجوى القبيلات

الأمين العام للشؤون الإدارية والمالية

٢٠٢٠

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 معاملاتهم، وإرشادهم في إنجازها في أسرع وقت ممكن؛ لأنَّ تقديم الخدمة للمراجعين في أيِّ مؤسسة واجبٌ وأمانة، ومعياريٌّ للجودة في العمل، ويعكس حرص الموظف الجادِّ على الوفاء بمسؤولياته، وتنفيذ المهام الموكلة 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 ٢٠٢٠.

أهمية الدراسة

تكمن أهمية الدراسة في كونها تسعى إلى قياس درجة رضا متلقي الخدمة عن الخدمات المقدمة لهم في وزارة التربية والتعليم، ومن ثمّ 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 ٢٠٢٠/١٢/١٣ ولغاية مساء ٢٠٢٠/١٢/٣١، من العام الدراسي الحالي ٢٠٢٠/٢٠٢١م.

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 والمدريات التابعة لها في جميع محافظات المملكة الأردنية الهاشمية خلال المدة الزمنية الواقعة ما بين ٢٠٢٠/١٢/١٣م ولغاية مساء ٢٠٢٠/١٢/٣١م.

عينة الدراسة

تكوّنت عينة الدراسة من (٤٤١١) مراجعاً ومراجعة، ممن هم تلقوا الخدمة والذين أبدوا تعاونهم بوصفهم مستجيبين على الاستبانة التي قدمت لهم خلال المدة الزمنية المذكورة؛ موزعين على ثلاث إدارات في مركز الوزارة، و(٤٢) مديرية تربية وتعليم، والجداول (١ - ٥) توضيحاً لتوزيع عينة الدراسة حسب متغيرات الدراسة المختلفة.

جدول (١)
وصف عينة الدراسة حسب الإدارة والمديرية

الرقم	الإدارة / المديرية	التكرار	النسبة المئوية	الرقم	الإدارة / المديرية	التكرار	النسبة المئوية
1	ادارة التعليم الخاص	100	2.3%	24	القويسمة	100	2.3%
2	ادارة الامتحانات	100	2.3%	25	المزار الجنوبي	90	2.0%
3	خدمة الجمهور	101	2.3%	26	المزار الشمالي	91	2.1%
4	البتراء	100	2.3%	27	المفرق	100	2.3%
5	الجيزة	100	2.3%	28	الموقر	108	2.4%
6	السلط	102	2.3%	29	بصيرا	100	2.3%
7	الكرك	110	2.5%	30	بني عبيد	100	2.3%
8	سحاب	100	2.3%	31	بني كنانه	105	2.4%
9	مادبا	100	2.3%	32	جرش	100	2.3%
10	البادية الشمالية الغربية	100	2.3%	33	دير علا	100	2.3%
11	الأغوار الجنوبية	100	2.3%	34	ذيبان	100	2.3%
12	الأغوار الشمالية	100	2.3%	35	عجلون	100	2.3%
13	البادية الجنوبية	50	1.1%	36	عين الباشا	100	2.3%
14	البادية الشمالية الشرقية	100	2.3%	37	قصبه اربد	97	2.2%
15	الرصيفة	100	2.3%	38	قصبه عمان	100	2.3%
16	الرمثا	100	2.3%	39	لواء الكورة	101	2.3%
17	الزرقاء الاولى	100	2.3%	40	لواءي الطيبة والوسطية	100	2.3%
18	الزرقاء الثانية	100	2.3%	41	ماركا	100	2.3%
19	الشوبك	53	1.2%	42	ناعور	100	2.3%
20	الثونة الجنوبية	100	2.3%	43	وادي السير	100	2.3%
21	الطفيلة	100	2.3%	44	لواء الجامعة	100	2.3%
22	العقبة	105	2.4%	45	معان	98	2.2%
23	القصر	100	2.3%		الكلية	4411	100%

ويمثل الجدول (٢) الآتي توزيع عينة الدراسة حسب صفة متلقي الخدمة والتي تصنف إلى طالب، ولي أمر، معلم، موظف، مستثمر، وغير ذلك.

جدول (٢)
وصف عينة الدراسة حسب الإدارة والمديرية

الرقم	متلقي الخدمة	التكرار	النسبة المئوية
١	الطالب	826	18.7%
٢	ولي أمر	753	17.1%
٣	المعلم	1703	38.6%
٤	الموظف	878	19.9%
٥	المستثمر	92	2.1%
٦	غير ذلك	159	3.6%
	المجموع الكلي	4411	100%

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

جدول (٣)
وصف عينة الدراسة حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
الذكور	2520	57.1%
الإناث	1891	42.9%
المجموع الكلي	4411	100%

ويمثل الجدول (٤) الآتي 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	الثانوية عامة فأدنى	1364	30.9%
2	الدبلوم والبكالوريوس	2609	59.1%
3	الدراسات العليا	438	9.9%
	الكلي	4411	100%

ويمثل الجدول (٥) الآتي 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	4261	%96.6
غير أردني	150	%3.4
المجموع الكلي	4411	100%

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 الطلب منهم إبداء رأيهم في مدى ملائمة الفقرات وانسجامها، ومدى وضوحها، ودقة قياسها لما وضعت لأجله، وقد تم الأخذ برأيهم بعين الاعتبار، ويعد هذا الإجراء مؤشرًا دالًا على صدق الأداة.

ثبات الأداة

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 لفقرات هذه الاستبانة جميعها والبالغ عددها (٢٧) فقرة، وكانت قيمة معامل الثبات (٠,٩٦٧)، وهي قيمة عالية وجيدة مما يشير إلى أن هذه الأداة تتمتع بدرجة عالية من الثبات والموثوقية.

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

كل فقرة من فقرات الأداة وكذلك وعلى كل مجال من مجالاتها.

المتوسط الحسابي	درجة الرضا
من ١,٠٠ - أقل من ٢,٣٣	منخفضة
من ٢,٣٤ - أقل من ٣,٦٦	متوسطة
من ٣,٦٧ - ٥,٠٠	مرتفعة

$$1.33 = \frac{1-5}{3} = \frac{\text{أكبر قيمة} - \text{أصغر قيمة}}{\text{عدد الفئات}}$$

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،

والقيام 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؟

وللإجابة عن هذا السؤال، فقد تم استخراج المتوسطات الحسابية ودرجة الرضا لأفراد العينة كافة

والبالغ عددهم (٤٤١١) في كل مجال من مجالات الدراسة، والجدول (٦) الآتي يوضح هذه القيم.

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

الرقم	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	درجة الرضا
1	متطلبات الخدمة	4.27	0.73	85%	مرتفعة
2	مقدم الخدمة	4.28	0.75	86%	مرتفعة
3	موقع تقديم الخدمة	4.10	0.80	82%	مرتفعة
4	أساليب الاتصال	4.20	0.78	84%	مرتفعة
5	السمعة والانطباع	4.20	0.79	84%	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 متطلبات الخدمة، _على التوالي_، حيث بلغت نسبة

الرضا عنه ما يقارب (٨٦%)، وهي درجة رضا مرتفعة بشكل عام، وفي المرتبة الثانية كان مجال متطلبات

الخدمة، فقد بلغت نسبة الرضا عنه ما يقارب (٨٥%)، وهي درجة رضا مرتفعة أيضاً، يليهم في نسبة الرضا

بالتساوي مجال أساليب الاتصال والسمعة والانطباع بنسبة رضا (٨٤%) وهي متقاربة مع ما سبق، وجاء في

المرتبة الدنيا من حيث النسبة مجال موقع تقديم الخدمة حيث بلغت نسبة الرضا عنه ما يقارب (٨٢%).

كما تم إيجاد المتوسط الحسابي لفقرات الاستبانة جميعها والبالغ عددها (٢٧) فقرة وكان المتوسط الحسابي

لها (٤,٢٠)، وقد بلغت نسبة درجة رضا متلقي الخدمة عن الخدمات المقدمة لهم في وزارة التربية والتعليم ما

يقارب (٨٤%).

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

الرضا لاستجابات متلقي الخدمة.

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

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الرضا	مستوى الرضا
1	تُقدم الوزارة خدمات محددة ومعلنة.	4.38	0.83	87.5%	مرتفعة
2	تتوافر النشرات التعريفية بالخدمات ومتطلبات الحصول عليها.	4.22	0.90	84.4%	مرتفعة
3	تتوافر النماذج المطلوبة للحصول على الخدمة في أماكن تقديمها.	4.30	0.84	86.0%	مرتفعة
4	يتم تقديم الخدمة خلال وقت محدد ومعلن.	4.24	0.86	84.8%	مرتفعة
5	تُعتبر رسوم الخدمة (إن وجدت) مناسبة.	4.22	0.90	84.4%	مرتفعة
6	يستجيب الموظف للاستفسارات بسرعة.	4.29	0.85	85.8%	مرتفعة
7	يتعامل الموظف مع متلقي الخدمة بلباقة واحترام.	4.32	0.82	86.4%	مرتفعة
8	يمتلك الموظف المهارات الفنية اللازمة لتقديم الخدمة.	4.28	0.86	85.5%	مرتفعة
9	يتعامل الموظف بمساواة ودون تمييز مع متلقي الخدمة.	4.23	0.90	84.6%	مرتفعة
10	توجد الوزارة في موقع مناسب يسهل الوصول إليه.	4.16	0.99	83.2%	مرتفعة
11	تتوافر مواقف سيارات لمتلقي الخدمة (بأجر أو بدون أجر).	3.94	1.18	78.7%	متوسطة
12	تتوافر لوحات ارشادية دالة على أماكن تقديم الخدمة.	4.14	0.98	82.7%	مرتفعة
13	توفر الوزارة أماكن انتظار مناسبة.	4.08	1.01	81.7%	مرتفعة
14	يتم تنظيم الدور والالتزام به أثناء الانتظار للحصول على الخدمة.	4.16	0.94	83.2%	مرتفعة
15	تمتاز مباني الوزارة ومرافقها بالنظافة.	4.18	0.93	83.5%	مرتفعة
16	تلتزم الوزارة بمنع التدخين في أماكن تقديم الخدمة.	4.06	1.04	81.2%	مرتفعة
17	تراعي الوزارة احتياجات ذوي الاحتياجات الخاصة وكبار السن في أماكن تقديم الخدمة.	4.08	1.01	81.6%	مرتفعة
18	يُسهل قسم خدمة الجمهور الحصول على الخدمة.	4.18	0.93	83.6%	مرتفعة
19	توفر الوزارة قنوات اتصال مناسبة مثل: (موقع إلكتروني/ صندوق اقتراحات/ صندوق شكاوى/ خط اتصال ساخن... الخ).	4.18	0.90	83.7%	مرتفعة
20	يوفر موقع الوزارة الإلكتروني (الخدمات، والإرشادات، والمعلومات، والنماذج اللازمة).	4.19	0.91	83.7%	مرتفعة
21	تغطي الوزارة نشاطاتها وفعاليتها واخبارها اعلامياً.	4.23	0.89	84.6%	مرتفعة
22	تتبع وزارة التربية والتعليم سياسة الباب المفتوح مع متلقي الخدمة.	4.22	0.88	84.4%	مرتفعة
23	تحرص الوزارة على تلبية احتياجاتي ومتطلباتي	4.22	0.89	84.4%	مرتفعة
24	تحرص الوزارة على تطوير خدماتها باستمرار	4.20	0.89	84.0%	مرتفعة
25	تتسم اجراءات الحصول على الخدمة في وزارة التربية والتعليم بالوضوح	4.22	0.89	84.4%	مرتفعة
26	تتعامل الوزارة مع الشكاوى والاقتراحات بجدية	4.18	0.92	83.5%	مرتفعة
٢٧	تلتزم الوزارة بضمان حق الحصول على المعلومات	4.20	0.92	84.0%	مرتفعة

يتضح من الجدول السابق أن المتوسطات الحسابية لفقرات الاستبانة تقع ضمن المدى (٣,٩٤-٤,٣٨)، إذ إن

هذه المتوسطات الحسابية تقع ضمن مستويات الرضا المتوسطة والمرتفعة، وهذا يبين أن درجة رضا متلقي

الخدمة عن الخدمات المقدمة لهم كانت بمتوسط حسابي (٨٦%) وهي مرتفعة بشكل عام.

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

الفقرات هي على النحو الآتي:

• تقدم الوزارة خدمات محددة ومعلنة بمتوسط حسابي بلغ (٤,٣٨) وبنسبة رضا بلغت (٨٧,٥%).

• تتوافر النماذج المطلوبة للحصول على الخدمة في أماكن تقديمها. (٤,٣٠) وبنسبة رضا بلغت (٨٦%).

ونالت الفقرات الآتية أدنى درجات الرضا، وهذه الفقرات هي على النحو الآتي:

• تتوافر مواقف سيارات لمتلقي الخدمة (بأجر أو بدون أجر) بمتوسط حسابي بلغ (٣,٩٤) وبنسبة رضا بلغت (٧٨,٧%).

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 مقارنة المديريات من حيث المتوسطات وترتيبها تنازلياً وفقاً لذلك،

وسيُعمدُ الترتيب نفسه لإدارات مركز الوزارة المشاركة 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	الإنحراف المعياري	درجة الرضا	مستوى الرضا
1	إدارة الامتحانات	4.61	0.51	92.3%	مرتفعة
2	إدارة التعليم الخاص	4.11	0.58	82.1%	مرتفعة
3	قسم خدمة الجمهور	4.44	0.51	88.8%	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	الاحراف المعياري	درجة الرضا	مستوى الرضا
1	سحاب	5.00	0.00	100.0%	مرتفعة
2	الاغوار الشمالية	5.00	0.00	100.0%	مرتفعة
3	قصبه عمان	4.70	0.42	94.0%	مرتفعة
4	الكرك	4.67	0.31	93.4%	مرتفعة
5	بصيرا	4.63	0.30	92.5%	مرتفعة
6	ذيبان	4.60	0.48	92.0%	مرتفعة
7	البتراء	4.49	0.46	89.8%	مرتفعة
8	لواء الكورة	4.43	0.62	88.6%	مرتفعة
9	الجيزة	4.41	0.20	88.3%	مرتفعة
10	الرمثا	4.36	0.48	87.3%	مرتفعة
11	ناعور	4.35	0.33	87.0%	مرتفعة
12	قصبه اربد	4.33	0.62	86.5%	مرتفعة
13	القصر	4.32	0.27	86.5%	مرتفعة
14	بني كنانه	4.32	0.50	86.4%	مرتفعة
15	معان	4.29	0.46	85.8%	مرتفعة
16	الزرقاء الأولى	4.28	0.43	85.5%	مرتفعة
17	الرصيفة	4.27	0.74	85.5%	مرتفعة
18	بني عبيد	4.25	0.50	85.1%	مرتفعة
19	الزرقاء الثانية	4.23	0.58	84.6%	مرتفعة
20	الموقر	4.21	0.75	84.1%	مرتفعة
21	البادية الشمالية الشرقية	4.19	0.53	83.8%	مرتفعة
22	دير علا	4.18	0.69	83.6%	مرتفعة
23	العقبة	4.16	0.48	83.1%	مرتفعة
24	المفرق	4.14	0.53	82.9%	مرتفعة
25	عين الباشا	4.09	0.06	81.7%	مرتفعة
26	الشوبك	4.08	0.17	81.5%	مرتفعة
27	مادبا	4.05	0.60	81.0%	مرتفعة
28	لواءي الطيبة والوسطية	4.03	0.12	80.7%	مرتفعة
29	السلط	4.00	0.60	80.1%	مرتفعة
30	وادي السير	4.00	0.04	79.9%	مرتفعة
31	الاغوار الجنوبية	3.99	0.54	79.8%	مرتفعة
32	الثونة الجنوبية	3.98	0.88	79.7%	مرتفعة
33	جرش	3.94	0.78	78.9%	مرتفعة
34	القويسمة	3.87	0.87	77.4%	مرتفعة
35	البادية الشمالية الغربية	3.85	1.08	76.9%	مرتفعة
36	المزار الجنوبي	3.82	0.54	76.4%	مرتفعة
37	عجلون	3.76	0.52	75.2%	مرتفعة
38	البادية الجنوبية	3.74	1.03	74.8%	مرتفعة
39	الطفيلة	3.73	0.70	74.6%	مرتفعة
40	لواء الجامعة	3.73	0.91	74.5%	مرتفعة
41	المزار الشمالي	3.45	1.01	68.9%	متوسطة
42	ماركا	3.29	0.88	65.8%	متوسطة

يلاحظ من الجدول (٩) أن بعض المديریات التي حققت رضا أفضل من غيرها هي سحاب، مديرية الأغوار الشمالية، قصبه عمان، الكرك، بصيرا، وبنسبة ١٠٠%، ١٠٠%، ٩٤%، ٩٣,٤%، ٩٢,٥%، -على التوالي، أما المديریات التي كانت أقل من حيث متوسط الرضا فهي كلٌّ من مديرتي المزار الشمالي، ماركا، وبنسبة رضا بلغت ٦٨,٩%، ٦٥,٨% على التوالي؛ إذ كانت درجة الرضا في هذه المديریات متوسطة.

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 (١١) التالي:

جدول (١١)

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

الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الإحراف المعياري	قيمة (F) المحسوبة	درجات الحرية	مستوى الدلالة
الذكور	2520	4.23	0.68	1.146	4409	0.000*
الإناث	1891	4.15	0.67			

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

ويلاحظ من الجدول (١١) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، في درجة الرضا عن الخدمات المقدمة باختلاف الجنس، حيث كان مستوى الدلالة (٠,٠٠٠) وهي أقل من مستوى الدلالة المحدد ب(٠,٠٥)، وبالتالي تبين 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 بدأياً أيضاً حساب المتوسطات الحسابية والنسبة المئوية لكل مستوى

تعليمي، ويوضح الجدول (١٢) المتوسطات الحسابية لاستجابات متلقي الخدمة على فقرات الاستبانة لكل

مستوى تعليمي.

جدول (١٢)

المتوسطات الحسابية لاستجابات متلقي الخدمة على فقرات الاستبانة حسب المستوى التعليمي

الرقم	المستوى التعليمي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الرضا
1	الثانوية عامة فأدنى	4.17	0.71	83.4%
2	الدبلوم والبيكالوريوس	4.22	0.65	84.4%
3	الدراسات العليا	4.10	0.73	82.0%

ويلاحظ من الجدول أن الفارق بين متوسطات درجة الرضا متقاربة جداً، فكان أعلى متوسط في الرضا عن

تلقي الخدمة لدى حملة شهادة الدبلوم والبيكالوريوس، حيث بلغت درجة الرضا لديهم (٨٤,٤%)، وهي درجة

رضا مرتفعة بشكل عام، يليه في درجة الرضا الثانوية العامة فأدنى حيث بلغت درجة الرضا لديهم ما يقارب

(٨٣,٤%)، وجاء في المستوى الأخير من حيث درجة الرضا الدراسات العليا بنسبة بلغت (٨٢%).

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 (١٣) يبين نتائج هذا التحليل.

جدول (١٣)

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

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	ف	مستوى الدلالة
بين المجموعات	6.987	2	3.494	7.622	0.000*
داخل المجموعات	2020.439	4408	.458		
المجموع	2027.426	4410			

ويلاحظ من الجدول (١٣) 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 (٠,٠٠) وهي أقل من مستوى الدلالة المحدد بـ(0.05)، وبالتالي تبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية. ولمعرفة لصالح من تعود الفروق فقد تم القيام بإجراء المقارنات البعدية (Post Hoc)، من خلال اختبار توكي (Tukey HSD)، والتي يوضحها الجدول (١٤) التالي.

جدول رقم (١٤) المقارنات البعدية (Post Hoc)

الدلالة	الخطأ المعياري	متوسط الفروق	الفئة المستهدفة	
0.065	0.02262	-0.05285	دبلوم وبكالوريوس	ثانوية عامة فأدنى
0.154	0.03718	0.07193	دراسات عليا	
0.065	0.02262	0.05285	ثانوية عامة فأدنى	دبلوم وبكالوريوس
0.002	0.03496	.12477435826*	دراسات عليا	
0.154	0.03718	-0.07193	ثانوية عامة فأدنى	دراسات عليا
0.002	0.03496	-.1247743587*	دبلوم وبكالوريوس	

ومن خلال الجدول السابق رقم (١٤) الذي يحتوي المقارنات بين مستويات الفئة المستهدفة تبين أن

الفروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، تعود إلى الآتي:

- الدبلوم والبكالوريوس والدراسات العليا لصالح دبلوم وبكالوريوس حيث بلغ المتوسط الحسابي لدبلوم

وبكالوريوس (٤,٢٢) وهو أعلى من المتوسط الحسابي للدراسات عليا حيث بلغ (٤,١٠).

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 تمّ حساب المتوسطات الحسابية والنسبة المئوية لكل صفة من صفات

متلقي الخدمة، ويوضح الجدول (١٥) الإحصائيات الوصفية لصفات متلقي الخدمة في مختلف مديريات التربية

والتعليم الواقعة ضمن العينة.

جدول (١٥)
المتوسطات الحسابية لاستجابات متلقي الخدمة على فقرات الاستبانة
حسب متلقي الخدمة

الرقم	صفة متلقي الخدمة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الرضا
1	الطالب	4.20	0.69	83.9%
2	ولي الأمر	4.16	0.71	83.1%
3	المعلم	4.25	0.65	85.0%
4	الموظف	4.16	0.66	83.1%
5	مستثمر	4.12	0.73	82.4%
6	غير ذلك	4.05	0.81	81.0%

ويلاحظ من الجدول أن الفارق بين متوسطات درجة الرضا متقاربة جداً، فكان أعلى متوسطات في الرضا عن تلقي الخدمة لدى المعلم ومن ثم فئة الطالب وولي الأمر ، وجاء في المرتبة الأخيرة فئة غير ذلك. 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 (١٦) يبين نتائج هذا التحليل.

جدول (١٦)
نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لفحص الفروق تبعاً لصفة متلقي الخدمة

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	ف	مستوى الدلالة
بين المجموعات	11.684	5	2.337	5.107	0.000*
داخل المجموعات	2015.742	4405	.458		
المجموع	2027.426	4410			

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

ويلاحظ من الجدول (١٥) 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 (٠,٠٠) وهي أقل من مستوى الدلالة المحدد بـ(0.05)، وبالتالي تبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية.

ولمعرفة لصالح من تعود الفروق فقد تم القيام بإجراء المقارنات البعدية (Post Hoc)، من خلال

اختبار توكي (Tukey HSD)، والتي يوضحها الجدول (١٤) التالي:

جدول رقم (١٧) المقارنات البعدية (Post Hoc)

الدلالة	الخطأ المعياري	متوسط الفروق	الفئة المستهدفة
0.925	0.03408380	0.04025667	ولي امر
0.592	0.02868280	-0.05522146	معلم
0.922	0.03279004	0.03911352	موظف
0.953	0.07435016	0.07823038	مستثمر
0.291	0.05858332	0.14546825	غير ذلك
0.925	0.03408380	-0.04025667	طالب
0.065	0.02960424	-0.09547813	معلم
1.000	0.03359903	-0.00114315	موظف
0.998	0.07471046	0.03797371	مستثمر
0.673	0.05903993	0.10521158	غير ذلك
0.592	0.02868280	0.05522146	طالب
0.065	0.02960424	0.09547813	ولي امر
0.047	0.02810502	.09439639210*	موظف
0.639	0.07240615	0.13345184	مستثمر
0.025	0.05609555	.200689901886*	غير ذلك
0.922	0.03279004	-0.03911352	طالب
1.000	0.03359903	0.00114315	ولي امر
0.047	0.02810502	-.09439639210*	معلم
0.998	0.07412918	0.03911686	مستثمر
0.650	0.05830262	0.10635473	غير ذلك
0.953	0.07435016	-0.07823038	طالب
0.998	0.07471046	-0.03797371	ولي امر
0.639	0.07240615	-0.13345184	معلم
0.998	0.07412918	-0.03911686	موظف
0.989	0.08861125	0.06723787	غير ذلك
0.291	0.05858332	-0.14546825	طالب
0.673	0.05903993	-0.10521158	ولي امر
0.025	0.05609555	-.20011901886*	معلم
0.650	0.05830262	-0.10635473	موظف
0.989	0.08861125	-0.06723787	مستثمر

ومن خلال الجدول السابق رقم (١٧) الذي يحتوي المقارنات بين مستويات الفئة المستهدفة تبين أن

الفروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، تعود إلى الآتي :

- بين المعلم والموظف لصالح المعلم حيث بلغ المتوسط الحسابي للمعلم (٤,٢٥) وهو أعلى من

المتوسط الحسابي للموظف حيث بلغ (٤,١٦)

- بين المعلم وغير ذلك لصالح المعلم حيث بلغ المتوسط الحسابي للمعلم (٤,٢٥) وهو أعلى من

المتوسط الحسابي لغير ذلك حيث بلغ (٤,٠٥).

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 السؤال 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 (٢٠) التالي يوضح النتائج التي تم التوصل إليها.

جدول (٢٠)

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

الجنسية	العدد	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	قيمة (F) المحسوبة	درجات الحرية	مستوى الدلالة
أردني	4261	4.20	0.68	1.988	4409	0.236
غير أردني	150	4.13	0.73			

ويلاحظ من الجدول (٢٠) 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 (٠,٢٣٦) وهو أعلى من

(٠,٠٥).

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

متوسط) .؟

- 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 ١/١١/١- 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 إدارة 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 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.				
أساليب 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 وأخبارها 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 إجراءات 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:

.....