

وزارة التربية والتعليم	إجراء جودة
رقم الوثيقة: QP- 09	إصدار : ١/١٠
التاريخ : ٢٠١٧/٤/١٠	صفحة ١ / ٦
العنوان: قياس رضا متلقي الخدمة (الطلبة والمراجعون)	موافقة معالي الوزير:
	اعتماد رئيس وحدة الرقابة الداخلية :
	اعتماد مدير إدارة التخطيط والبحث التربوي :
	اعتماد مدير إدارة مركز الملكة رانيا العبدالله لتكنولوجيا التعليم والمعلومات :
	اعتماد مدير إدارة التعليم:
	اعتماد مدير مديرية الشؤون الإدارية:
	اعتماد ممثل الجودة :

١- الهدف

١/١ يهدف هذا الإجراء إلى وصف الآلية المتبعة لقياس رضا متلقي الخدمة من قبل وزارة التربية والتعليم لاتخاذ الإجراءات التصحيحية و/ أو الوقائية اللازمة.

٢- نطاق العمل

١-٢ يطبق هذا الإجراء على كافة متلقي الخدمة من وزارة التربية والتعليم.

٣- تعريفات

١/٣ ممثل الجودة: رئيس قسم المعايير والجودة في مركز الوزارة.

٢/٣ متلقو الخدمة من وزارة التربية والتعليم هم:

١- الطلبة

٢- المراجعون: طالب، ولي أمر، معلم، موظف، مستثمر،.....

٤- المسؤوليات

١/٤ تتولى وحدة الرقابة الداخلية- قسم المعايير والجودة مسؤولية تشكيل لجنة لمراجعة وتطوير استبانات قياس رضا متلقي الخدمة كلما اقتضت الحاجة.

٢/٤ تتولى إدارة التخطيط والبحث التربوي بالتنسيق مع قسم المعايير والجودة مسؤولية تصميم استبانات قياس رضا متلقي الخدمة وإعدادها بالشكل النهائي.

٣/٤ تتولى إدارة التخطيط والبحث التربوي مسؤولية تحديد مجتمع الدراسة واختيار عينة الدراسة وتحديد حجمها.

وزارة التربية والتعليم	إجراء جودة
رقم الوثيقة: QP- 09	إصدار : ١/١٠
التاريخ : ٢٠١٧/٤/١٠	صفحة ٢ / ٦
العنوان: قياس رضا متلقي الخدمة (الطلبة والمراجعون)	موافقة معالي الوزير: اعتماد رئيس وحدة الرقابة الداخلية : اعتماد مدير إدارة التخطيط والبحث التربوي : اعتماد مدير إدارة مركز الملكة رانيا العبدالله لتكنولوجيا التعليم والمعلومات : اعتماد مدير إدارة التعليم: اعتماد مدير مديرية الشؤون الإدارية: اعتماد ممثل الجودة :

٤/٤ يتولى قسم خدمة الجمهور في مركز الوزارة وقسم الإعلام التربوي والاتصال المجتمعي في مديريات التربية والتعليم مسؤولية متابعة توزيع استبانات متلقي الخدمة (المراجعين) ومتابعة تعبئتها وفق عينة الدراسة.

٥/٤ يتولى قسم صيانة الحاسوب والشبكات في مديريات التربية والتعليم مسؤولية شرح آلية تعبئة استبانات رضا متلقي الخدمة (الطلبة) ومتابعة تعبئتها إلكترونياً.

٦/٤ تتولى إدارة مركز الملكة رانيا العبد الله لتكنولوجيا التعليم والمعلومات مسؤولية حوسبة الاستبانات (الطلبة) وتجميع استجابات الطلبة على الاستبانات وإرسالها إلكترونياً إلى إدارة التخطيط والبحث التربوي حسب الأصول.

٧/٤ تتولى إدارة التخطيط والبحث التربوي مسؤولية تحليل البيانات واستخراج النتائج والتوصيات وتزويد ممثل الجودة بالدراسة.

٨/٤ تتولى إدارة التخطيط والبحث التربوي مسؤولية عرض النتائج على لجنة التخطيط لاعتماد التوصيات وإقرار الإجراءات التصحيحية و/ أو الوقائية بالتنسيق مع قسم المعايير والجودة.

٩ /٤ تتولى إدارة التعليم مسؤولية متابعة نتائج دراسة رضا متلقي الخدمة (الطلبة) والتوصيات الصادرة عنها، بالتنسيق مع الإدارات المعنية.

١٠ /٤ تتولى مديرية الشؤون الإدارية / قسم خدمة الجمهور مسؤولية متابعة نتائج دراسة رضا متلقي الخدمة (المراجعين) والتوصيات الصادرة عنها.

١١/ ٤ يتولى قسم المعايير والجودة / وحدة الرقابة الداخلية مسؤولية متابعة تفعيل الإجراء حسب ما سيرد في بند العملية.

١٢/ ٤ تتولى لجنة المقارنات المعيارية/ معيار العمليات والخدمات/ جائزة الملك عبدالله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية مسؤولية عقد المقارنات المعيارية.

وزارة التربية والتعليم	إجراء جودة
رقم الوثيقة: QP- 09	إصدار : ١/١٠
التاريخ : ٢٠١٧/٤/١٠	صفحة ٦ / ٣
العنوان: قياس رضا متلقي الخدمة (الطلبة والمراجعون)	موافقة معالي الوزير: اعتماد رئيس وحدة الرقابة الداخلية : اعتماد مدير إدارة التخطيط والبحث التربوي : اعتماد مدير إدارة مركز الملكة رانيا العبدالله لتكنولوجيا التعليم والمعلومات : اعتماد مدير إدارة التعليم: اعتماد مدير مديرية الشؤون الإدارية: اعتماد ممثل الجودة :

٥- العملية:

١/٥ استبانة رضا متلقي الخدمة (الطلبة) الإلكترونية (QF 09-1)

١/١/٥ تقوم إدارة التخطيط والبحث التربوي وبالتنسيق مع وحدة الرقابة الداخلية/ قسم المعايير والجودة بمراجعة استبانة رضا متلقي الخدمة (الطلبة) وإدخال التعديلات التي تم إقرارها من قبل لجنة مراجعة الاستبانات كلما اقتضت الحاجة.

٢/١/٥ تقوم إدارة التخطيط والبحث التربوي بتحديد مجتمع الدراسة واختيار عينة الدراسة وتحديد حجمها.

٣/١/٥ يقوم قسم المعايير والجودة بإصدار كتاب رسمي لتحديد فتره تعبئة الاستبانات إلكترونياً في مديريات التربية والتعليم بالتنسيق مع إدارة التخطيط والبحث التربوي وإدارة مركز الملكة رانيا العبد الله لتكنولوجيا التعليم والمعلومات/ قسم البوابات والحكومة الإلكترونية.

٤/١/٥ يقوم قسم صيانة الحاسوب والشبكات في مديريات التربية والتعليم بشرح آلية تعبئة استبانات رضا متلقي الخدمة (الطلبة) ومتابعة تعبئتها إلكترونياً مرة واحدة في بداية شهر نيسان من العام الدراسي.

٥/١/٥ يقوم قسم البوابات والحكومة الإلكترونية/ مركز الملكة رانيا العبد الله لتكنولوجيا التعليم والمعلومات بحوسبة الإستمابانات (الطلبة) وتجميع استجابات الطلبة على الإستمابانات وإرسالها إلكترونياً إلى إدارة التخطيط والبحث التربوي حسب الأصول.

٦/١/٥ تقوم إدارة التخطيط والبحث التربوي بتحليل البيانات واستخراج النتائج والتوصيات وتزويد ممثل الجودة وإدارة التعليم بنسخة من الدراسة.

٧/١/٥ تقوم إدارة التخطيط والبحث التربوي بعرض النتائج على لجنة التخطيط لاعتماد التوصيات وإقرار الإجراءات التصحيحية و/ أو الوقائية بالتنسيق مع قسم المعايير والجودة.

٨/١/٥ يقوم قسم المعايير والجودة/ وحدة الرقابة الداخلية بتعميم نتائج دراسة رضا متلقي الخدمة (الطلبة) على مديريات التربية والتعليم ومتابعة الإجراءات المتخذة لتنفيذ توصيات الدراسة بالتنسيق مع إدارة التعليم.

وزارة التربية والتعليم	إجراء جودة
رقم الوثيقة: QP- 09	إصدار : ١/١٠
التاريخ : ٢٠١٧/٤/١٠	صفحة ٤ / ٦
العنوان: قياس رضا متلقي الخدمة (الطلبة والمراجعون)	موافقة معالي الوزير: اعتماد رئيس وحدة الرقابة الداخلية : اعتماد مدير إدارة التخطيط والبحث التربوي : اعتماد مدير إدارة مركز الملكة رانيا العبدالله لتكنولوجيا التعليم والمعلومات : اعتماد مدير إدارة التعليم: اعتماد مدير مديرية الشؤون الإدارية: اعتماد ممثل الجودة :

٩/١/٥ يقوم قسم المعايير والجودة بتشكيل لجنة لمراجعة الإجراء القياسي (قياس رضا متلقي الخدمة /الطلبة) و سجلاته؛ بهدف تطويره وتحديثه وفق نتائج قياس رضا متلقي الخدمة/ الطلبة كلما اقتضت الحاجة.

١٠/١/٥ يحتفظ قسم البحث التربوي/ إدارة التخطيط والبحث التربوي بنسخة من الدراسات البحثية لمدة ثلاثة أعوام.

٢/٥ استبانة رضا متلقي الخدمة (المراجعون) مركز الوزارة، مديريات التربية والتعليم (QF 09-2)

١/٢/٥ تقوم إدارة التخطيط والبحث التربوي وبالتنسيق مع وحدة الرقابة الداخلية/ قسم المعايير والجودة ومديرية الشؤون الإدارية/ قسم خدمة الجمهور بمراجعة استبانة رضا متلقي الخدمة (المراجعين) وإدخال التعديلات التي تم إقرارها من قبل لجنة مراجعة الاستبانات كلما اقتضت الحاجة.

٢/٢/٥ يقوم قسم المعايير والجودة بإصدار كتاب رسمي لتحديد فتره تعبئة الاستبانات في مديريات التربية والتعليم بالتنسيق مع إدارة التخطيط والبحث التربوي وإدارة مركز الملكة رانيا العبد الله لتكنولوجيا التعليم والمعلومات / قسم البوابات والحكومة الإلكترونية.

٣/٢/٥ يقوم قسم خدمة الجمهور في مركز الوزارة و قسم الإعلام التربوي والاتصال المجتمعي في مديريات التربية والتعليم بتوزيع الاستبانات على عينة من متلقي الخدمة (المراجعين) واستلامها بعد الانتهاء من تقديم الخدمة خلال الفترة الزمنية المحددة.

٤/٢/٥ يقوم قسم خدمة الجمهور في مركز الوزارة و قسم الإعلام التربوي والاتصال المجتمعي في مديريات التربية والتعليم بتفريغ الاستبانات إلكترونياً بالتنسيق مع إدارة التخطيط والبحث التربوي.

٥/٢/٥ يقوم قسم خدمة الجمهور في مركز الوزارة و قسم الإعلام التربوي والاتصال المجتمعي في مديريات التربية والتعليم بتجميع استجابات المراجعين على الإستبانات وإرسالها إلكترونياً إلى إدارة التخطيط والبحث التربوي حسب الأصول.

٦/٢/٥ تقوم إدارة التخطيط والبحث التربوي بتحليل البيانات واستخراج النتائج والتوصيات وتزويد قسم المعايير والجودة بالدراسة.

وزارة التربية والتعليم	إجراء جودة
رقم الوثيقة: QP- 09	إصدار : ١/١٠
التاريخ : ٢٠١٧/٤/١٠	صفحة ٥ / ٦
العنوان: قياس رضا متلقي الخدمة (الطلبة والمراجعون)	اعتماد مدير إدارة التعليم: اعتماد مدير إدارة الشؤون الإدارية: اعتماد ممثل الجودة :
	موافقة معالي الوزير: اعتماد رئيس وحدة الرقابة الداخلية : اعتماد مدير إدارة التخطيط والبحث التربوي : اعتماد مدير إدارة مركز الملكة رانيا العبدالله لتكنولوجيا التعليم والمعلومات : اعتماد مدير إدارة التعليم:

٧/٢/٥ تقوم إدارة التخطيط والبحث التربوي بعرض النتائج على لجنة التخطيط لاعتماد التوصيات وإقرار الإجراءات التصحيحية و/ أو الوقائية بالتنسيق مع قسم المعايير والجودة.

٨/٢/٥ يقوم قسم المعايير والجودة/ وحدة الرقابة الداخلية بتعميم نتائج دراسة رضا متلقي الخدمة (المراجعين) في مركز الوزارة ومديريات التربية والتعليم ومتابعة الإجراءات المتخذة لتنفيذ توصيات الدراسة بالتنسيق مع قسم خدمة الجمهور/ مديرية الشؤون الإدارية.

٩/٢/٥ يقوم قسم المعايير والجودة بتشكيل لجنة لمراجعة الإجراء القياسي (قياس رضا متلقي الخدمة / المراجعين) وسجلاته؛ بهدف تطويره وتحديثه وفق نتائج قياس رضا متلقي الخدمة/المراجعين كلما اقتضت الحاجة.

١١/٢/٥ يحتفظ قسم البحث التربوي/ إدارة التخطيط والبحث التربوي بنسخة من الدراسات البحثية لمدة ثلاثة أعوام.

٣/٥ المقارنات المعيارية

تقوم لجنة المقارنات المعيارية / معيار العمليات والخدمات / جائزة الملك عبدالله الثاني لتمييز الأداء الحكومي والشفافية ب :

١/٣/٥ عقد مقارنات لنتائج قياس رضا متلقي الخدمة (الطلبة على مدى ثلاث سنوات، وفق منهجية المقارنات المعيارية (QP-100) .

٤/٥ مؤشرات قياس المنهجية

- نسبة رضا متلقي الخدمة (الطلبة)
- نسبة رضا متلقي الخدمة (المراجعون)/ مركز الوزارة ومديريات التربية والتعليم

وزارة التربية والتعليم	إجراء جودة
رقم الوثيقة: QP-09	إصدار : ١/١٠
التاريخ : ٢٠١٧/٤/١٠	صفحة ٦ / ٦
العنوان: قياس رضا متلقي الخدمة (الطلبة والمراجعون)	موافقة معالي الوزير: اعتماد رئيس وحدة الرقابة الداخلية : اعتماد مدير إدارة التخطيط والبحث التربوي : اعتماد مدير إدارة مركز الملكة رانيا العبدالله لتكنولوجيا التعليم والمعلومات : اعتماد مدير إدارة التعليم: اعتماد مدير مديرية الشؤون الإدارية: اعتماد ممثل الجودة :

٦- الوثائق المتعلقة

١/٦	الإجراء التصحيحي و/أو الوقائي	QP-03
٢/٦	منهجية المقارنات المعيارية	QP-100
٣/٦	جدول أخذ العينات بالاعتماد على التوزيع الطبيعي حسب مواصفة	MIL-STD-105E
٤/٦	رصد احتياجات متلقي الخدمة	QP-87

#	اسم السجل	رقم السجل	مكان الحفظ	مدة الحفظ
٥/٦	استبانة رضا متلقي الخدمة (الطلبة) الإلكترونية	QF 09-1	قسم البوابات والحكومة الإلكترونية / إدارة مركز الملكة رانيا العبدالله لتكنولوجيا التعليم والمعلومات	ثلاث سنوات
٦/٦	استبانة رضا متلقي الخدمة (المراجعون) مركز الوزارة، مديريات التربية والتعليم	QF 09-2	قسم البوابات والحكومة الإلكترونية / إدارة مركز الملكة رانيا العبدالله لتكنولوجيا التعليم والمعلومات	ثلاث سنوات



أخي الطالب / أختي الطالبة

يقوم فريق من 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 (QP-09) ، ولأغراض هذه الدراسة تم بناء استبانة بهدف التعرف على درجة رضا متلقي الخدمة (الطلبة) عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية والتعليم (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 :

☐ ذكور ☐ إناث ☐ مختلطة

المرحلة :

☐ أساسية ☐ ثانوية

الجنسية :

☐ أردني ☐ غير أردني

المجال الأول : التدريس

الرقم	الفقرة	درجة الرضا عن الخدمة				
		عالية جداً	عالية	محايد	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 تقويم متنوعة (امتحانات، واجبات، تقارير وأبحاث، قوائم الشطب ، سلاسل التقدير ...).					
٤.	يشجعني المعلم على المشاركة والمناقشة أثناء الحصة.					
٥.	تتوزع الأسئلة على المادة الدراسية المقررة لامتحان بشكل عادل ومناسب.					
٦.	أستفيد من كتابي المدرسي معلومات تساعدني 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.					
١٢.	يستجيب المعلم لاستفساراتي وأسئلتني.					
١٣.	يتعامل المعلم معي بعدالة.					
١٤.	يراعي المعلم الفروقات الفردية بين الطلبة.					
١٥.	يتعامل المعلمون مع ذوي الاحتياجات الخاصة الذين يعانون من ضعف السمع أو البصر بشكل مناسب.					

المجال الثاني : الإدارة المدرسية

الرقم	الفقرة	درجة الرضا عن الخدمة				
		عالية جداً	عالية	محايد	منخفضة	منخفضة جداً
١٦.	يساعدني المدير في حل المشكلات التي تواجهني.					
١٧.	يساعدني المعلم في حل المشكلات التي تواجهني.					
١٨.	يساعدني المرشد التربوي في حل المشكلات التي تواجهني.					
١٩.	يحضر المدير الحصص الصفية.					
٢٠.	يحضر المشرف التربوي الحصص الصفية.					
٢١.	يعاملني معلمي باحترام.					

٢٢.	تلتزم مدرستي بتنفيذ البرنامج المدرسي الأسبوعي بشكل كامل.				
٢٣.	يلتزم المعلمون في المدرسة بمواعيد الامتحانات الشهرية واليومية.				
٢٤.	يحرص المعلمون على حضور الحصص الصفية في مواعيدها.				
٢٥.	تهتم الهيئة الإدارية والتدريسية بحضور الطابور الصباحي.				
٢٦.	أحصل على الإرشادات اللازمة عند إجراء المعاملات المدرسية (قبول ، نقل...).				
٢٧.	تعزز الإدارة المدرسية في مدرستي الطلبة المتميزين.				
٢٨.	أتواصل مع الإدارة المدرسية بشكل مباشر.				

المجال الثالث : البيئة المدرسية

الرقم	الفقرة	درجة الرضا عن الخدمة				
		منخفضة جداً	منخفضة	محايد	عالية	عالية جداً
٢٩.	بيئة صفي نظيفة وآمنة.					
٣٠.	بيئة صفي مناسبة (الإضاءة ، التهوية ، التبريد ...).					
٣١.	أشعر بالراحة في الحيز المكاني الذي أشغله.					
٣٢.	يتوافر في المقصف المدرسي كل ما أحتاجه.					
٣٣.	تتوافر في مدرستي المرافق الضرورية (الساحات والملاعب، حديقة...).					
٣٤.	تتوافر في مدرستي أدوات السلامة العامة (صندوق إسعافات ، طفاية حريق...).					
٣٥.	مرافق مدرستي (دورات المياه) نظيفة و آمنة.					
٣٦.	ممرات مدرستي نظيفة و آمنة.					
٣٧.	يتوفر لدى الطلبة مقاعد مريحة.					
٣٨.	توفر المدرسة الوسائل التعليمية والتوضيحية المناسبة للمناهج (خرائط، مجسمات، بطاقات، لوحات).					
٣٩.	موقع المدرسة بعيد عن أية مخاطر بيئية .					
٤٠.	تتمديدات الكهرباء آمنة ولا تشكل خطراً على الطلبة والعاملين.					
٤١.	يوجد شبك حماية لجميع الشبابيك.					
٤٢.	يخلو بناء المدرسة من أية تصدعات.					
٤٣.	يوجد مداخل خاصة (رمبات) لذوي الاحتياجات الخاصة.					

المجال الرابع : تكنولوجيا التعليم

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

٤٨. أشعر بالرضا العام عن مدرستي ☐ نعم ☐ لا

إذا كانت الإجابة لا ، ما هي الأسباب ؟

.....

.....



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	منخفضة جداً
متطلبات الخدمة	١	تقدم الوزارة 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 تقديم الخدمة خلال وقت محدد ومعلن.					
	٦	تعتبر رسوم الخدمة (إن وجدت) مناسبة.					
	٧	يستجيب الموظف للاستفسارات بسرعة.					
مقدم الخدمة	٨	يتعامل الموظف مع متلقي الخدمة بلباقة واحترام.					
	٩	يملك الموظف المهارات الفنية اللازمة لتقديم الخدمة.					
	١٠	يتعامل الموظف مع متلقي الخدمة بمساواة ودون تمييز.					
	١١	توجد الوزارة في موقع مناسب يسهل الوصول إليه.					
موقع تقديم الخدمة	١٢	تتوافر مواقف سيارات لمتلقي الخدمة (بأجر أو بدون أجر).					
	١٣	تتوافر لوحات إرشادية دالة على أماكن تقديم الخدمة.					
	١٤	توفر الوزارة أماكن انتظار مناسبة.					
	١٥	يتم تنظيم الدور والالتزام به أثناء الانتظار للحصول على الخدمة.					
	١٦	تمتاز مباني الوزارة ومرافقها بالنظافة.					
	١٧	يتم مراعاة احتياجات ذوي الاحتياجات الخاصة وكبار السن في مواقع تقديم الخدمة.					
	١٨	تلتزم الوزارة بمنع التدخين في أماكن تقديم الخدمة.					
	١٩	يتمتاز الموقع الإلكتروني للوزارة بسهولة تصفح محتوياته.					
الموقع الإلكتروني	٢٠	يوفر موقع الوزارة الإلكتروني الإرشادات والمعلومات والنماذج اللازمة للحصول على الخدمة.					
	٢١	تتوافر خدمات الكترونية على موقع الوزارة الإلكتروني يسهل التعامل معها.					
	٢٢	يتم تحديث المعلومات على الموقع الإلكتروني للوزارة بشكل مستمر.					
	٢٣	يسهل قسم خدمة الجمهور الحصول على الخدمة.					
أساليب الاتصال	٢٤	تغطي الوزارة نشاطاتها وفعاليتها وإخبارها إعلامياً.					
	٢٥	توفر الوزارة قنوات اتصال مناسبة مثل: (موقع إلكتروني/ صندوق اقتراحات/ صندوق شكاوى/ خط اتصال ساخن....الخ).					
	٢٦	تأخذ الوزارة بآراء واقتراحات الجمهور حول سياساتها وإجراءاتها.					

ملاحظات / اقتراحات ترغب في ذكرها:



أخي متلقي الخدمة / أختي متلقيّة الخدمة

يقوم فريق من وزارة التربية والتعليم بإجراء دراسة عنونها " درجة رضا متلقي الخدمة (المراجعين / 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



أخي الطالب / أختي الطالبة

يقوم فريق من 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 (QP-09) ، ولأغراض هذه الدراسة تم بناء استبانة بهدف التعرف على درجة رضا متلقي الخدمة (الطلبة) عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية والتعليم (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 :

☐ ذكور ☐ إناث ☐ مختلطة

المرحلة :

☐ أساسية ☐ ثانوية

الجنسية :

☐ أردني ☐ غير أردني

المجال الأول : التدريس

الرقم	الفقرة	درجة الرضا عن الخدمة			
		عالية جداً	عالية	محايد	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 ، سلالمة التقدير ...).				
٤.	يشجعني المعلم على المشاركة والمناقشة أثناء الحصة.				
٥.	تتوزع الأسئلة على المادة الدراسية المقررة للامتحان بشكل عادل ومناسب.				
٦.	أستفيد من كتابي المدرسي معلومات تساعدني 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.				
١٢.	يستجيب المعلم لاستفساراتي وأسئلتي.				
١٣.	يتعامل المعلم معي بعدالة.				
١٤.	يراعي المعلم الفروقات الفردية بين الطلبة.				
١٥.	يتعامل المعلمون مع ذوي الاحتياجات الخاصة الذين يعانون من ضعف السمع أو البصر بشكل مناسب.				

المجال الثاني : الإدارة المدرسية

الرقم	الفقرة	درجة الرضا عن الخدمة			
		عالية جداً	عالية	محايد	منخفضة جداً
١٦.	يساعدني المدير في حل المشكلات التي تواجهني.				
١٧.	يساعدني المعلم في حل المشكلات التي تواجهني.				
١٨.	يساعدني المرشد التربوي في حل المشكلات التي تواجهني.				
١٩.	يحضر المدير الحصص الصفية.				
٢٠.	يحضر المشرف التربوي الحصص الصفية.				
٢١.	يعاملني معلمي باحترام.				

٢٢.	تلتزم مدرستي بتنفيذ البرنامج المدرسي الأسبوعي بشكل كامل.				
٢٣.	يلتزم المعلمون في المدرسة بمواعيد الامتحانات الشهرية واليومية.				
٢٤.	يحرص المعلمون على حضور الحصص الصفية في مواعيدها.				
٢٥.	تهتم الهيئة الإدارية والتدريسية بحضور الطابور الصباحي.				
٢٦.	أحصل على الإرشادات اللازمة عند إجراء المعاملات المدرسية (قبول ، نقل...).				
٢٧.	تعزز الإدارة المدرسية في مدرستي الطلبة المتميزين.				
٢٨.	أتواصل مع الإدارة المدرسية بشكل مباشر.				

المجال الثالث : البيئة المدرسية

الرقم	الفقرة	درجة الرضا عن الخدمة			
		منخفضة جداً	منخفضة	محايد	عالية جداً
٢٩.	بيئة صفي نظيفة وآمنة.				
٣٠.	بيئة صفي مناسبة (الإضاءة ، التدفئة ، التبريد ...).				
٣١.	أشعر بالراحة في الحيز المكاني الذي أشغله.				
٣٢.	يتوافر في المقصف المدرسي كل ما أحتاجه.				
٣٣.	تتوافر في مدرستي المرافق الضرورية (الساحات والملاعب، حديقة...).				
٣٤.	تتوافر في مدرستي أدوات السلامة العامة (صندوق إسعافات ، طفاية حريق...).				
٣٥.	مرافق مدرستي (دورات المياه) نظيفة وآمنة.				
٣٦.	ممرات مدرستي نظيفة وآمنة.				
٣٧.	يتوافر لدى الطلبة مقاعد مريحة.				
٣٨.	توفر المدرسة الوسائل التعليمية والتوضيحية المناسبة للمناهج (خرائط، مجسمات، بطاقات، لوحات).				
٣٩.	موقع المدرسة بعيد عن أية مخاطر بيئية .				
٤٠.	تמידات الكهرباء آمنة ولا تشكل خطراً على الطلبة والعاملين.				
٤١.	يوجد شبك حماية لجميع الشبابيك.				
٤٢.	يخلو بناء المدرسة من أية تصدعات.				
٤٣.	يوجد مداخل خاصة (رمبات) لذوي الاحتياجات الخاصة.				

المجال الرابع : تكنولوجيا التعليم

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

٤٨. أشعر بالرضا العام عن مدرستي ☐ نعم ☐ لا

إذا كانت الإجابة لا ، ما هي الأسباب ؟

.....

.....

المجال	الرقم	الفقرة	درجة الرضا				
			عالية جداً	عالية	محايد	منخفضة	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 إنجاز الخدمة خلال وقت محدد ومعلن.					
	٦	تعتبر رسوم الخدمة (إن وجدت) مناسبة.					
مقدم الخدمة	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 ودون 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.					
	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.					
الموقع الإلكتروني	١٩	يمتاز الموقع الإلكتروني للمديرية بسهولة تصفح محتوياته.					
	٢٠	يوفر موقع المديرية الإلكتروني الإرشادات والمعلومات والنماذج اللازمة للحصول على الخدمة.					
	٢١	تتوافر خدمات الكترونية على موقع المديرية الإلكتروني يسهل التعامل معها.					
	٢٢	يتم تحديث المعلومات على الموقع الإلكتروني للمديرية بشكل مستمر.					
أساليب الاتصال	٢٣	يسهل قسم الاعلام التربوي والاتصال المجتمعي الحصول على الخدمة.					
	٢٤	تغطي المديرية نشاطاتها وفعاليتها واخبارها 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 ذكرها: