

بسم الله الرحمن الرحيم

وزارة التربية والتعليم  
إدارة التخطيط والبحث التربوي  
قسم البحث التربوي



دراسة بعنوان:

درجة رضا المراجعين لوزارة التربية والتعليم و مديرياتها عن الخدمات المقدمة لهم

إعداد :

د. ياسر العمري

رئيس قسم البحث التربوي

إشراف ومتابعة

معن المومني

مدير البحث والتطوير التربوي

إشراف عام

د. صالح الخلايلة

مدير إدارة التخطيط والبحث التربوي

٢٠١٦

## مقدمة :

تُعتبر وزارة التربية والتعليم من أكثر المؤسسات الحكومية ارتباطاً بالمواطنين (المراجعين)، من خلال الخدمات التربوية والتعليمية التي تقدم مباشرة إلى ثلث سكان الوطن تقريباً، وهم مجموع الطلبة (دون مرحلة التعليم العالي) وإذا ما أُضيف إلى هذه الفئة من المواطنين والهيئات التعليمية المستفيدون من خدمات الوزارة من غير المرتبطين بها ارتباطاً عضوياً مباشراً يتضح حجم القطاع الكبير من المراجعين لمديريات التربية والتعليم في الوزارة سواء للتقدم بطلبات خطية (استدعاءات) أو طلبات شفوية للحصول على خدمات معينة تتعلق تقريباً بمعظم الوحدات الإدارية والفنية في المديريات.

ومن منطلق الحرص على تقديم خدمات تتميز بالكفاءة والجودة تعتمد على مبدأ تبسيط الإجراءات في مركز الوزارة، وبهدف تخفيف العبء الإداري وتيسير إنجاز المعاملات للمراجعين، فقد حرصت وزارة التربية والتعليم على تطوير خدمة الجمهور وتنظيمه لتقوم على تقديم الخدمات من خلال إرشادهم في إنجاز المعاملات في أسرع وقت ممكن. فخدمة المراجع لأي مؤسسة واجب وأمانة، ومعيار الجودة في العمل يعني تحمل المسؤوليات وتنفيذ المهام من قبل الموظف (مقدم الخدمة) بأسلوب متميز وحضاري.

إن تقديم الخدمة للمراجع 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 المقدمة وبالتالي تحقيق درجة عالية من رضا متلقي الخدمة. ومن هنا جاءت هذه الدراسة التي سعت لقياس درجة رضا متلقي الخدمة من المراجعين عن الخدمات التي تقدمها لهم وزارة التربية والتعليم في مركز الوزارة ومديريات التربية والتعليم لعام ٢٠١٦.

## أهمية الدراسة

تكمن أهمية الدراسة كونها تسعى لقياس درجة رضا المراجعين لوزارة التربية والتعليم في مركز الوزارة ومديريات التربية والتعليم عن الخدمات المقدمة لهم، وبالتالي تعزيز نقاط القوة ومتابعة فرص التحسين في الخدمات المقدمة لهم ، بحيث يستفيد منها أصحاب القرار في إجراءات من شأنها الإسهام في زيادة رضا هؤلاء المراجعين؛ وتحسين مستوى الخدمات المقدمة لهم.

### مشكلة الدراسة وأسئلتها:

تتمثل مشكلة الدراسة في التعرف على درجة رضا المراجعين عن الخدمات التي تقدمها لهم وزارة التربية والتعليم في مركز الوزارة ومديريات التربية والتعليم وذلك من خلال الإجابة عن الأسئلة الآتية:

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

**السؤال الثاني:** ما درجة رضا المراجعين عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية والتعليم حسب إدارات ومديريات مركز الوزارة؟

**السؤال الثالث:** هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية في درجة رضا المراجعين عن الخدمات المقدمة لهم في وزارة التربية والتعليم تعزى للجنس؟

**السؤال الرابع:** هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية في درجة رضا المراجعين عن الخدمات المقدمة لهم في وزارة التربية والتعليم تعزى لمستوى التعليم؟

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

**السؤال السادس:** هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية في درجة رضا المراجعين عن الخدمات المقدمة لهم في وزارة التربية والتعليم تعزى للجنسية؟

## متغيرات الدراسة:

المتغير التابع: درجة رضا المراجعين لمركز وزارة التربية والتعليم والمديريات التابعة لها عن الخدمات المقدمة لهم.

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

## التعريفات الإجرائية :

• الخدمة: المتطلبات التي يحتاجها المراجع من المديريات بأساليب واضحة ومبسطة، تؤدي إلى إنجاز نوعي وسريع لمعاملاتهم واحتياجاتهم.

• المراجعون: الأفراد الذين يراجعون مركز الوزارة ومديريات التربية والتعليم للحصول على خدمة معينة، مباشرة أو غير مباشرة من وزارة التربية والتعليم.

## حدود الدراسة :

اقتصرت الدراسة على المراجعين لمركز وزارة التربية والتعليم والمديريات التابعة لها في الفترة الزمنية

الواقعة بين ٢٠١٦/١٢/١ ولغاية يوم ٢٠١٦/١٢/٣١ من العام الدراسي الحالي ٢٠١٦/٢٠١٧.

## الطريقة والإجراءات

## مجتمع الدراسة وعينتها

تكون مجتمع الدراسة من متلقي الخدمة الذين راجعوا مركز الوزارة ومديريات التربية والتعليم في

المملكة الأردنية الهاشمية، خلال الفترة الزمنية الواقعة ما بين ٢٠١٦/١٢/١ ولغاية يوم ٢٠١٦/١٢/٣١.

أما عينة الدراسة فقد شملت المراجعين للمديريات الذين أبدوا تعاونهم كمستجيبين على الاستبانة خلال

الفترة الزمنية المذكورة، حيث بلغ عدد أفراد عينة الدراسة في هذه الفترة (١٦٧٧) مراجع ومراجعة موزعين

على ثلاث إدارات و ٣٩ مديرية تربية وتعليم من أصل ٤٢ مديرية تربية وتعليم كما في الجدول (١).

جدول (1): عدد المستجيبين حسب الإدارة والمديرية

نسبة المستجيبين من العدد الكلي للمستجيبين	عدد المستجيبين	الإدارة أو المديرية
5.8	98	إدارة الامتحانات والاختبارات
3.2	53	إدارة التعليم الخاص
8.5	142	مديرية الشؤون الإدارية- قسم خدمة الجمهور
1.2	20	البادية الجنوبية
1.3	21	الأغوار الشمالية
.8	13	وادي السير
1.8	30	الجيزة
1.5	25	الرصيفة
.8	14	الرمثا
2.6	44	الزرقاء الأولى
2.1	35	السلط
1.4	23	الشونة الجنوبية
.5	9	الطفيلة
3.5	59	الطيبة والوسطية
2.5	42	القصر
6.0	100	القويسمة
2.4	40	الكرك
6.0	100	الكورة
3.7	62	المزار الجنوبي
3.2	54	المزار الشمالي
.8	13	الموقر
1.1	18	البادية الشمالية الشرقية
2.1	35	البادية الشمالية الغربية
2.1	35	بصيرا
2.1	36	بني كنانة
6.0	100	الزرقاء الثانية
1.3	21	جرش
.6	10	ديرعلا
2.4	40	ذيبان
2.7	46	عجلون
1.6	26	عين الباشا
1.8	30	إربد
1.0	17	المفرق
3.5	59	قصبه عمان
1.2	20	البتراء
1.7	29	الجامعة
1.7	29	بني عبيد
.6	10	سحاب
1.7	28	ماركا
2.4	40	مادبا
1.8	31	معان
1.2	20	ناعور
100.0	1677	المجموع

## أداة الدراسة:

لقياس درجة رضا متلقي الخدمة (المراجعين) في مديريات التربية والتعليم ومركز الوزارة تم بناء استبانة، اعتمد في بنائها على الأطر النظرية والدراسات السابقة ذات العلاقة المباشرة بموضوع الدراسة (ذبيان، ١٩٩٨؛ فارس، ١٩٩٨؛ الدباس، ١٩٩٩؛ مارديني؛ ١٩٩٧). تكونت الاستبانة من (٢٦) فقرة (أنظر الملاحق).

وللتحقق من صدق محتوى الاستبانة تم عرضها على عدد من المحكمين المختصين والمعنيين. هذا وقد بلغ معامل ثبات أداة الدراسة باستخدام معادلة كرونباخ (الف) (٠,٩٧٥) وهي مؤشر جيد للاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة.

وقد تم تقسيم درجة الرضا بناء على رأي المحكمين بالاعتماد على المتوسطات الحسابية إلى المستويات التالية:

١. (١-٣,٢) وتمثل درجة رضا متدنية.

٢. (٣١-٢,٧) وتمثل درجة رضا متوسطة.

٣. (٧١-٣,٥) وتمثل درجة رضا عالية.

## المعالجة الإحصائية:

تم إدخال البيانات والتعامل معها ضمن برمجية SPSS حيث تم استخدام الإحصاء الوصفي المتمثل بالمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية، بالإضافة لاستخدام اختبارات للعينتين المستقلتين للتعرف على الفروق بين مستويي متغير الدراسة المستقلة.

## نتائج الدراسة

تم عرض نتائج الدراسة وفق ترتيب أسئلتها على النحو الآتي:

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

للإجابة عن هذا السؤال، تم إيجاد المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للفقرات وكانت على الترتيب ٣,٧٢ ، ٢٤,٨ وقد بلغت نسبة درجة رضا المراجعين عن الخدمات المقدمة لهم من قبل وزارة

التربية والتعليم حوالي ٧٤,٥%. أما استجابات المراجعين على فقرات الاستبانة، فالجدول رقم (٢)

يوضح المتوسطات الحسابية لاستجابات المراجعين على فقرات الاستبانة.

جدول رقم (٢): المتوسطات الحسابية لاستجابات المراجعين في وزارة التربية والتعليم على فقرات الاستبانة

الرقم	الفقرة	المتوسط	الانحراف المعياري	نسبة الرضا	مستوى الرضا
1	تقدم الوزارة/ المديرية خدمات محددة ومعلنة.	3.89	1.13	78%	مرتفع
2	تتوافر النشرات التعريفية بالخدمات ومتطلبات الحصول عليها.	3.69	1.14	74%	متوسط
3	تتوافر النماذج المطلوبة للحصول على الخدمة في أماكن تقديمها.	3.88	1.14	78%	مرتفع
4	تمتاز إجراءات تقديم الخدمة بالسهولة.	3.86	1.16	77%	مرتفع
5	يتم انجاز/ تقديم الخدمة خلال وقت محدد ومعلن.	3.85	1.17	77%	مرتفع
6	تعتبر رسوم الخدمة (إن وجدت) مناسبة.	3.77	1.16	75%	مرتفع
7	يستجيب الموظف للاستفسارات بسرعة.	3.92	1.20	78%	مرتفع
8	يتعامل الموظف مع متلقي الخدمة بلباقة واحترام.	3.98	1.17	80%	مرتفع
9	يمتلك الموظف المهارات الفنية اللازمة لتقديم الخدمة.	3.90	1.17	78%	مرتفع
10	يتعامل الموظف مع متلقي الخدمة بمساواة و دون تمييز.	3.83	1.22	77%	مرتفع
11	توجد الوزارة / المديرية في موقع مناسب يسهل الوصول إليه.	3.72	1.28	74%	مرتفع
12	تتوافر مواقف سيارات لمتلقي الخدمة (بأجر أو بدون أجر).	3.26	1.41	65%	متوسط
13	تتوافر لوحات إرشادية دالة على أماكن تقديم الخدمة.	3.70	1.26	74%	مرتفع
14	توفر الوزارة/ المديرية أماكن انتظار مناسبة .	3.52	1.32	70%	متوسط
15	يتم تنظيم الدور والالتزام به أثناء الانتظار للحصول على الخدمة.	3.73	1.23	75%	مرتفع
16	تمتاز مباني الوزارة/ المديرية ومرافقها بالنظافة.	3.78	1.20	76%	مرتفع
17	يتم مراعاة احتياجات ذوى الاحتياجات الخاصة وكبار السن في مواقع تقديم الخدمة.	3.60	1.28	72%	متوسط
18	تلتزم الوزارة/ المديرية بمنع التدخين في أماكن تقديم الخدمة.	3.49	1.36	70%	متوسط
19	يمتاز الموقع الإلكتروني للوزارة بسهولة تصفح محتوياته.	3.62	1.23	72%	متوسط
20	يوفر موقع الوزارة الإلكتروني الإرشادات والمعلومات والنماذج اللازمة للحصول على الخدمة.	3.68	1.19	74%	متوسط
21	تتوافر خدمات الكترونية على موقع الوزارة الإلكتروني يسهل التعامل معها.	3.67	1.19	73%	متوسط
22	يتم تحديث المعلومات على الموقع الإلكتروني للوزارة/ للمديرية بشكل مستمر.	3.67	1.19	73%	متوسط
23	يُسهل قسم خدمة الجمهور/ قسم الإعلام التربوي والاتصال المجتمعي الحصول على الخدمة.	3.84	1.20	77%	مرتفع
24	تغطي الوزارة / المديرية نشاطاتها وفعاليتها وإخبارها إعلامياً.	3.79	1.21	76%	مرتفع
25	توفر الوزارة/ المديرية قنوات اتصال مناسبة (موقع إلكتروني/صندوق اقتراحات/صندوق شكاوى/خط اتصال ساخن... الخ).	3.75	1.21	75%	مرتفع
26	تأخذ الوزارة/ المديرية بآراء واقتراحات الجمهور حول سياساتها وإجراءاتها.	3.53	1.27	71%	متوسط

يتضح من الجدول السابق أن المتوسطات الحسابية لفقرات الاستبانة تقع ضمن (٣,٢٦ - ٣,٩٨) حيث

أن هذه المتوسطات الحسابية تقع ضمن مستوى الرضا المتوسط و المرتفع وهذا يبين أن درجة رضا

المراجعين عن الخدمات المقدمة لهم كانت مرتفعة بشكل عام.

وبالاعتماد على الأوساط الحسابية يتبين أن الفقرات التالية نالت أعلى درجات الرضا وهذه الفقرات هي على

النحو الآتي:

- يتعامل الموظف مع متلقي الخدمة بلباقة واحترام.
  - يستجيب الموظف للاستفسارات بسرعة.
  - يمتلك الموظف المهارات الفنية اللازمة لتقديم الخدمة.
- ونالت الفقرات التالية أدنى درجات الرضا وهذه الفقرات هي على النحو الآتي:

- تتوافر مواقف سيارات لمتلقي الخدمة ( بأجر أو بدون أجر ).
- تلتزم المديرية بمنع التدخين في أماكن تقديم الخدمة.
- توفر المديرية أماكن انتظار مناسبة.

**السؤال الثاني : ما درجة رضا المراجعين عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية والتعليم حسب إدارات**

**ومديريات مركز الوزارة؟**

للإجابة عن هذا السؤال سيتم مقارنة مديريات التربية والتعليم من حيث المتوسطات وترتيبها تنازلياً

وفقاً لذلك، كما سيتم نفس الترتيب لإدارات مركز الوزارة المشاركة وبشكل منفصل عن مديريات

التربية والتعليم.

**جدول (٣): متوسطات رضا المراجعين في إدارات مركز وزارة التربية والتعليم عن الخدمات المقدمة لهم**

مستوى الرضا	نسبة الرضا	المتوسط	الإدارة
مرتفع	90%	4.50	الامتحانات والاختبارات
مرتفع	87%	4.37	مديرية الشؤون الإدارية- خدمة الجمهور
متوسط	73%	3.67	التعليم الخاص

يلاحظ من الجدول (٣) يلاحظ أن مستوى الرضا مرتفع بشكل عام في إدارات مركز الوزارة خصوصاً في

إدارتي الامتحانات والاختبارات ومديرية الشؤون الإدارية- وخدمة الجمهور.

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



المديرية	المتوسط	نسبة الرضا	مستوى الرضا
مادبا	4.66	93%	مرتفع
الجيزة	4.37	87%	مرتفع
القصر	4.35	87%	مرتفع
الأغوار الشمالية	4.32	86%	مرتفع
الطبية والوسطية	4.24	85%	مرتفع
السلط	4.19	84%	مرتفع
اربد	4.12	82%	مرتفع
بصيرا	4.08	82%	مرتفع
معان	4.01	80%	مرتفع
ناعور	4.01	80%	مرتفع
بني عبید	3.96	79%	مرتفع
البادية الشمالية الغربية	3.95	79%	مرتفع
بني كنانة	3.94	79%	مرتفع
الفويسمة	3.89	78%	مرتفع
البتراء	3.85	77%	مرتفع
وادي السير	3.84	77%	مرتفع
قصبه عمان	3.83	77%	مرتفع
الموقر	3.83	77%	مرتفع
المزار الجنوبي	3.79	76%	مرتفع
الزرقاء الأولى	3.78	76%	مرتفع
عجلون	3.76	75%	مرتفع
الجامعة	3.72	74%	مرتفع
جرش	3.72	74%	مرتفع
المزار الشمالي	3.69	74%	متوسط
عين الباشا	3.68	74%	متوسط
الزرقاء الثانية	3.67	73%	متوسط
ديرعلا	3.66	73%	متوسط
البادية الجنوبية	3.55	71%	متوسط
الرمثا	3.52	70%	متوسط
الكرک	3.52	70%	متوسط
البادية الشمالية الشرقية	3.44	69%	متوسط
ماركا	3.37	67%	متوسط
المفرق	3.14	63%	متوسط
سحاب	2.62	52%	متوسط
الطفيلة	2.62	52%	متوسط
ذبيان	2.49	50%	متوسط
الكورة	2.03	41%	متدني
الشونة الجنوبية	1.62	32%	متدني
الرصيفة	1.61	32%	متدني

يلاحظ من الجدول رقم (٤) أن مديريات التربية والتعليم التي حققت رضا أفضل من غيرها هي مادبا، الجيزة، القصر، الأغوار الشمالية، أما مديريات التربية والتعليم التي كانت أقل من حيث متوسط الرضا هي الكورة، الشونة، الرصيفة، حيث كانت درجة الرضا في هذه المديريات منخفضة وبشكل كبير.

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

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

الجنس	المتوسط	درجة الرضا
ذكور	٣,٧٧	%٧٥,٤
إناث	٣,٦٩	%٧٣,٨

وللتعرف على الفروق الإحصائية في درجة رضا المراجعين في مركز الوزارة عن الخدمات المقدمة لهم باختلاف الجنس، تم الاعتماد على نتائج اختبارات للعينات المستقلة و التي بينت عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة رضا المراجعين تعود للجنس كما هو مبين في الجدول (٦).

Independent Samples Test (٦) الجدول										
		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	.559	.455	1.773	1661	.076	2.19042	1.23571	-.23329-	4.61413
	Equal variances not assumed			1.768	1454.948	.077	2.19042	1.23865	-.23931-	4.62015

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

في وزارة التربية والتعليم تعزى لمستوى التعليم؟

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

المستوى التعليمي	المتوسط	درجة الرضا
ثانوية عامة فأقل	٣.٨٢	%٧٦.٤
دبلوم وبكالوريوس	٣.٧١	%٧٤.٢
دراسات عليا	٣.٦٥	%٧٣.٠

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

جدول (٨): ANOVA التباين الأحادي					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	2511.012	2	1255.506	2.044	.130
Within Groups	1017389.687	1656	614.366		
Total	1019900.699	1658			

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

جدول(٩): المتوسطات الحسابية لاستجابات المراجعين على فقرات الاستبانة حسب متلقي الخدمة

متلقي الخدمة	المتوسط	درجة الرضا
طالب	3.84	76.9%
ولي أمر	3.57	71.4%
معلم	3.84	76.8%
موظف	3.64	72.8%
مستثمر	3.89	77.9%
غير ذلك	3.92	78.5%

وللتعرف على الفروق الإحصائية في درجة رضا المراجعين في مركز الوزارة عن الخدمات المقدمة لهم باختلاف متلقي الخدمة، تم الاعتماد على نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي، و بينت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة رضا المراجعين تعود لمتلقي الخدمة كما في الجدول (١٠).

جدول(١٠): ANOVA التباين الأحادي					
sum					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	18740.501	5	3748.100	6.202	.000
Within Groups	986825.608	1633	604.302		
Total	1005566.109	1638			

وعند تنفيذ اختبار شافيه للمقارنات البعدية كما في الجدول (١١) تبين أن هنالك فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات الرضا تبعا لمتلقي الخدمة بين الطالب وولي الأمر لصالح الطالب، وبين المعلم وولي الأمر لصالح المعلم.

### المقارنات البعدية Multiple Comparisons جدول (١١)

Dependent Variable: sum  
Scheffe

(I) متلقي الخدمة	(J) متلقي الخدمة	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound
1	2	6.63284	1.83238	.023	.5285	12.7371
	3	-.77471-	1.79722	.999	-6.7619-	5.2125
	4	4.31991	1.96090	.434	-2.2125-	10.8523
	5	-2.83012-	4.17892	.994	-16.7515-	11.0913
	6	-3.77479-	3.54545	.951	-15.5859-	8.0363
2	1	-6.63284-	1.83238	.023	-12.7371-	-5.285-
	3	-7.40755-	1.62813	.001	-12.8314-	-1.9837-
	4	-2.31293-	1.80718	.897	-8.3333-	3.7074
	5	-9.46295-	4.10903	.380	-23.1516-	4.2257
	6	-10.40762-	3.46280	.108	-21.9434-	1.1282
3	1	.77471	1.79722	.999	-5.2125-	6.7619
	2	7.40755	1.62813	.001	1.9837	12.8314
	4	5.09462	1.77153	.143	-.8070-	10.9962
	5	-2.05540-	4.09347	.998	-15.6922-	11.5814
	6	-3.00007-	3.44433	.980	-14.4743-	8.4742
4	1	-4.31991-	1.96090	.434	-10.8523-	2.2125
	2	2.31293	1.80718	.897	-3.7074-	8.3333
	3	-5.09462-	1.77153	.143	-10.9962-	.8070
	5	-7.15002-	4.16793	.709	-21.0349-	6.7348
	6	-8.09469-	3.53249	.386	-19.8627-	3.6733
5	1	2.83012	4.17892	.994	-11.0913-	16.7515
	2	9.46295	4.10903	.380	-4.2257-	23.1516
	3	2.05540	4.09347	.998	-11.5814-	15.6922
	4	7.15002	4.16793	.709	-6.7348-	21.0349
	6	-.94467-	5.10850	1.000	-17.9629-	16.0735
6	1	3.77479	3.54545	.951	-8.0363-	15.5859
	2	10.40762	3.46280	.108	-1.1282-	21.9434
	3	3.00007	3.44433	.980	-8.4742-	14.4743
	4	8.09469	3.53249	.386	-3.6733-	19.8627
	5	.94467	5.10850	1.000	-16.0735-	17.9629

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

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

جدول (١٢): المتوسطات الحسابية لاستجابات المراجعين على فقرات الاستبانة حسب الجنسية

الجنسية	المتوسط	درجة الرضا
أردني	٣.٧٣	٧٤,٦%
غير أردني	٣.٩٩	٧٩,٨%

وللتعرف على الفروق الإحصائية في درجة رضا المراجعين في مركز الوزارة عن الخدمات المقدمة لهم باختلاف الجنسية، تم الاعتماد على نتائج اختبارات العينات المستقلة و التي بينت عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة رضا المراجعين تعود للجنسية كما هو مبين في الجدول (١٣).

### 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	.469	.493	-1.364-	1662	.173	-4.55715-	3.34218	-11.11247-	1.99818
	Equal variances not assumed			-1.311-	59.708	.195	-4.55715-	3.47640	-11.51168-	2.39738

## التوصيات :

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

- مواصلة العمل على المحافظة على المستوى الممتاز من الخدمات كافة التي تقدمها أغلب الإدارات و مديريات التربية والتعليم التابعة لوزارة التربية والتعليم.
- العمل على تعميم تجربة مركز الوزارة ومديريات التربية والتعليم المميزة على مديريات التربية والتعليم التي كان متوسط الرضا لمراجعيها منخفض.
- العمل على توفير مواقف للسيارات في مركز الوزارة ومديريات التربية والتعليم التابعة لها.
- العمل على توفير أماكن مخصصة للتدخين ومنعه في أماكن تلقي الخدمة.
- العمل على توفير أماكن مناسبة لانتظار المراجعين.
- العمل على دراسة واقع الخدمات المقدمة للمراجعين في مديريات التربية والتعليم التي يظهر بها رضا منخفض خاصة مديريات الرصيفة و الشونة الجنوبية و الكورة.
- التوسع في تقديم المزيد من الخدمات إلكترونياً دون الحاجة لزيارة مركز الوزارة من قبل المراجعين وذلك للحد من مشكلة مواقف السيارات.
- التأكيد على أهمية أخذ آراء و اقتراحات الجمهور حول سياسات وزارة التربية والتعليم وإجراءاتها.

## 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 .الاردن ، 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 ( 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



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.				
	٦	تعتبر رسوم الخدمة (إن وجدت) مناسبة.				
مقدم الخدمة	٧	يستجيب الموظف للاستفسارات بسرعة.				
	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.				
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 الإعلام التربوي 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 ذكرها:

.....

.....



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  ادارة 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	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.					
مقدم الخدمة	٧	يستجيب الموظف للاستفسارات بسرعة.					
	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.					
موقع تقديم الخدمة	١١	توجد الوزارة 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 الوزارة أماكن انتظار مناسبة.					
	١٥	يتم تنظيم الدور والالتزام به أثناء الانتظار للحصول على الخدمة.					
	١٦	تمتاز مباني الوزارة ومرافقها بالنظافة.					
الموقع الإلكتروني	١٧	يتم مراعاة احتياجات ذوي الاحتياجات الخاصة وكبار السن في مواقع تقديم الخدمة.					
	١٨	تلتزم الوزارة بمنع التدخين في أماكن تقديم الخدمة.					
	١٩	يمتاز الموقع الإلكتروني للوزارة بسهولة تصفح محتوياته.					
	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.					
أساليب الاتصال	٢٣	يسهل قسم خدمة الجمهور الحصول على الخدمة.					
	٢٤	تغطي الوزارة نشاطاتها وفعاليتها وأخبارها 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: .....