

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(مدير مديرية البحث والتطوير التربوي)

د.نجوى الدقوس(باحث تربوي)

ياسر العتوم (باحث تربوي)

وليد الشلحة (رئيس قسم خدمة الجمهور)

ربي النابلسي(مبرمج قسم خدمة الجمهور)

2023/2022

مقدمة

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

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

إن تقديم الخدمة لمتلقي الخدمة لا يعني بأي حال من الأحوال التوقف عند تقديمها وحسب، بل إن معايير الجودة في الإدارة الحديثة تقتضي أن تقوم المؤسسة بالتقييم الدوري والمستمر لأدائها، والتأكد من سوية الخدمات المُقدَّمة، ومن ثمَّ تحقيق درجة عالية من رضا متلقي الخدمة. وقد جاءت هذه الدراسة ساعيةً لقياس درجة رضا متلقي الخدمة عن الخدمات التي تقدمها وزارة التربية والتعليم في المركز ومديريات التربية والتعليم كافة للعام 2023/2022.

أهمية الدراسة

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

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

مشكلة الدراسة وأسئلتها

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

الأسئلة الآتية:

1. ما درجة رضا متلقي الخدمة عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية والتعليم؟.
2. ما درجة رضا متلقي الخدمة عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية والتعليم حسب الإدارات والمديريات؟
3. هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية في درجة رضا متلقي الخدمة عن الخدمات المقدمة لهم في وزارة التربية والتعليم تُعزى للجنس؟
4. هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية في درجة رضا متلقي الخدمة عن الخدمات المقدمة لهم في وزارة التربية والتعليم تُعزى لمستوى التعليم؟
5. هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية في درجة رضا متلقي الخدمة عن الخدمات المقدمة لهم في وزارة التربية والتعليم تُعزى لصفة متلقي الخدمة؟
6. 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 2023/11/23 ولغاية مساء 2023/12/23، من العام الدراسي الحالي 2023/2022م.

الطريقة والإجراءات

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

منهج الدراسة

اعتمدت الدراسة على استخدام المنهج الوصفي التحليلي.

مجتمع الدراسة

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

عينة الدراسة

تكوّنت عينة الدراسة من (4396) مراجعاً ومراجعة، ممن هم تلقوا الخدمة والذين ابدوا تعاونهم بوصفهم مستجيبين على الاستبانة التي قدمت لهم خلال المدة الزمنية المذكورة؛ موزعين على إدارتين وقسم خدمة الجمهور في مركز الوزارة، و(42) مديرية تربية وتعليم
يمثل الجدول (2) التالي توزيع عينة الدراسة حسب صفة متلقي الخدمة والتي تصنف إلى طالب، ولي أمر، معلم، موظف، مستثمر، غير ذلك.

جدول(2)
وصف عينة الدراسة حسب الصفة

الرقم	متلقي الخدمة	التكرار	النسبة المئوية
1	طالب	758	17%
2	ولي أمر	885	20%
3	معلم	1554	35%
4	موظف	824	19%
5	مستثمر	133	3%
6	غير ذلك	103	2%

96%	4396	المجموع الكلي
-----	------	---------------

قيم مفقودة بقيمة 139

ويمثل الجدول (3) التالي توزيع عينة الدراسة حسب جنس متلقي الخدمة والذي يصنف إلى ذكور

وإناث.

جدول(3)
وصف عينة الدراسة حسب الجنس

النسبة المئوية	التكرار	الجنس
55%	2434	الذكور
42%	1827	الاناث
97%	4396	المجموع الكلي

قيم مفقودة بقيمة 135

ويمثل الجدول (4) التالي توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي لمتلقي الخدمة والذي يصنف

إلى ثانوية عامة فأدنى، دبلوم وبكالوريوس، ودراسات عليا.

جدول(4)
وصف عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي

النسبة المئوية	التكرار	المستوى التعليمي	الرقم
29.03%	1276	ثانوية عامة فأدنى	1
11.03%	485	دبلوم وبكالوريوس	2
56.80%	2497	دراسات عليا	3
96.86%	4396	الكلي	

قيم مفقودة بقيمة 138

ويمثل الجدول (5) التالي توزيع عينة الدراسة حسب جنسية متلقي الخدمة والتي تصنف إلى أردنية

وغير أردنية.

جدول(5)
وصف عينة الدراسة حسب الجنسية

النسبة المئوية	التكرار	الجنسية
91.49%	4022	أردني
5.30%	233	غير أردني
96.79%	4396	المجموع الكلي

قيم مفقودة بقيمة 141

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، 1998؛ فارس، 1998؛ الدباس، 1999؛ مارديني ؛ 1997). وتكونت الاستبانة من (27) فقرة_ انظر الملحق_.

صدق الأداة

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

ثبات الاداة

للتحقق من ثبات الأداة في الدراسة الحالية فقد تم استخدام ثبات الاتساق الداخلي، والمتمثل بطريقة كرونباخ إلفا (Cronbach's Alpha)، حيث تم استخراج هذا المعامل لجميع فقرات هذه الاستبانة والبالغ عددها (27) فقرة، وكانت قيمة معامل الثبات (0.975)، وهي قيمة عالية وجيدة مما يشير إلى أن هذه الأداة تتمتع بدرجة عالية من الثبات والموثوقية.

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

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

درجة الرضا	المتوسط الحسابي
منخفضة	من 1.00 – أقل من 2.33
متوسطة	من 2.34 – اقل من 3.66
مرتفعة	من 3.67 – 5.00

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

المعالجة الإحصائية:

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

نتائج الدراسة

تم عرض نتائج الدراسة وفق ترتيب أسئلتها على النحو الآتي :

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

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

العينة والبالغ عددهم (4509) على كل مجال من مجالات الدراسة، والجدول (6) التالي يوضح هذه القيم.

جدول (6)
المتوسطات الحسابية لاستجابات متلقي الخدمة على مجالات الاستبانة

الرقم	المجال	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	درجة الرضا
1	متطلبات الخدمة	4.27	85%	مرتفعة
2	مقدم الخدمة	4.27	85%	مرتفعة
3	موقع تقديم الخدمة	4.14	83%	مرتفعة
4	أساليب الاتصال	4.22	84%	مرتفعة
5	السمعة والانطباع	4.21	84%	مرتفعة
	الكلية	4.21	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، حيث بلغت نسبة الرضا عنه ما يقارب (85%)، وهي درجة رضا مرتفعة بشكل عام، وفي المرتبة الثانية كان مجال أساليب الاتصال والسمعة والانطباع، فقد بلغت نسبة الرضا عنهما (84%)، وهي درجة رضا مرتفعة أيضاً.

كما تم إيجاد المتوسط الحسابي لجميع فقرات الاستبانة والبالغ عددها (27) فقرة وكان المتوسط الحسابي لها (4.21)، وقد بلغت نسبة درجة رضا متلقي الخدمة عن الخدمات المقدمة لهم في وزارة التربية والتعليم ما يقارب (84%).

أما استجابات متلقي الخدمة على فقرات الاستبانة، فالجدول (7) يوضح المتوسطات الحسابية ونسبة

الرضا لاستجابات متلقي الخدمة على فقرات الاستبانة.

جدول (7)
المتوسطات الحسابية لاستجابات متلقي الخدمة في المديرية على فقرات الاستبانة

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الرضا	مستوى الرضا
1	تقدم الوزارة خدمات محددة ومعلنة.	4.32	0.91	86%	مرتفعة
2	تتوافر النشرات التعريفية بالخدمات ومتطلبات الحصول عليها.	4.23	0.93	85%	مرتفعة
3	تتوافر النماذج المطلوبة للحصول على الخدمة في أماكن تقديمها.	4.29	0.97	86%	مرتفعة
4	يتم تقديم الخدمة خلال وقت محدد ومعلن.	4.25	0.92	85%	مرتفعة
5	تعتبر رسوم الخدمة (إن وجدت) مناسبة.	4.22	1.21	84%	مرتفعة
6	يستجيب الموظف للاستفسارات بسرعة.	4.26	0.92	85%	مرتفعة
7	يتعامل الموظف مع متلقي الخدمة بلباقة واحترام.	4.29	0.91	86%	مرتفعة
8	يملك الموظف المهارات الفنية اللازمة لتقديم الخدمة.	4.27	1.10	85%	مرتفعة
9	يتعامل الموظف بمساواة ودون تمييز مع متلقي الخدمة	4.25	0.94	85%	مرتفعة
10	توجد الوزارة في موقع مناسب يسهل الوصول إليه.	4.14	1.06	83%	مرتفعة
11	تتوافر مواقف سيارات لمتلقي الخدمة (بأجر أو بدون أجر).	3.92	1.27	78%	مرتفعة
12	تتوافر لوحات ارشادية دالة على أماكن تقديم الخدمة.	4.19	0.96	84%	مرتفعة
13	توفر الوزارة أماكن انتظار مناسبة .	4.13	1.03	83%	مرتفعة
14	يتم تنظيم الدور والالتزام به أثناء الانتظار للحصول على الخدمة.	4.19	0.95	84%	مرتفعة
15	تمتاز مباني الوزارة ومرافقها بالنظافة.	4.22	0.94	84%	مرتفعة
16	تلتزم الوزارة بمنع التدخين في أماكن تقديم الخدمة.	4.15	1.00	83%	مرتفعة
17	تراعي الوزارة احتياجات ذوي الاحتياجات الخاصة وكبار السن في أماكن تقديم الخدمة	4.14	1.02	83%	مرتفعة
18	يسهل قسم خدمة الجمهور الحصول على الخدمة	4.22	0.94	84%	مرتفعة
19	توفر الوزارة قنوات اتصال مناسبة مثل: (موقع إلكتروني/ صندوق اقتراحات/ صندوق شكاوى/ خط اتصال ساخن....الخ).	4.21	0.93	84%	مرتفعة
20	يوفر موقع الوزارة الإلكتروني (الخدمات، والإرشادات، والمعلومات، والنماذج اللازمة).	4.22	0.92	84%	مرتفعة
21	تغطي الوزارة نشاطاتها وفعاليتها واخبارها اعلامياً.	4.23	0.91	85%	مرتفعة
22	تتبع وزارة التربية والتعليم سياسة الباب المفتوح مع متلقي الخدمة	4.18	1.01	84%	مرتفعة
23	تحرص الوزارة على تلبية احتياجاتي ومتطلباتي	4.21	1.00	84%	مرتفعة
24	تحرص الوزارة على تطوير خدماتها باستمرار	4.25	1.23	85%	مرتفعة
25	تتسم اجراءات الحصول على الخدمة في وزارة التربية والتعليم بالوضوح	4.18	1.01	84%	مرتفعة
26	تتعامل الوزارة مع الشكاوى والاقتراحات بجدية	4.18	1.02	84%	مرتفعة
27	تلتزم الوزارة بضمان حق الحصول على المعلومات	4.17	1.01	83%	مرتفعة

يتضح من الجدول السابق أن المتوسطات الحسابية لفقرات الاستبانة تقع ضمن المدى (3.92-4.32)، إذ إن هذه المتوسطات الحسابية تقع ضمن مستويات الرضا المرتفعة، وهذا يبين أن درجة رضا متلقي الخدمة عن الخدمات المقدمة لهم كانت بدرجة (84%) وهي مرتفعة بشكل عام.

وبالاعتماد على المتوسطات الحسابية، يتبين أن أعلى فقرة نالت أعلى درجات الرضا، هي " تُقدم الوزارة خدمات محددة ومعلنة" بمتوسط حسابي بلغ (4.32) وبنسبة رضا بلغت (87%).

ونالت الفقرة "تتوافر مواقف سيارات لمتلقي الخدمة (بأجر أو بدون أجر)" أدنى درجات الرضا بمتوسط حسابي بلغ (3.92) وبنسبة رضا بلغت (78%).

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

حسب الإدارات والمديريات؟

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

جدول (8)

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

الرقم	الإدارة/القسم	المتوسط الحسابي	درجة الرضا	مستوى الرضا
1	إدارة الامتحانات	4.612	92%	مرتفعة
2	إدارة التعليم الخاص	4.443	89%	مرتفعة
3	قسم خدمة الجمهور	4.474	89%	مرتفعة

يلاحظ من الجدول (8) أن مستوى الرضا مرتفع بشكل عام في إدارات مركز الوزارة وتراوح ما

بين 89% و 92%.

جدول (9)

متوسطات رضا متلقي الخدمة في مديريات وزارة التربية والتعليم عن الخدمات المقدمة لهم

الرقم	المديرية	المتوسط	درجة الرضا	مستوى الرضا
1	مديرية التربية والتعليم للواء الشونة الجنوبية	4.475	89%	مرتفعة
2	مديرية التربية والتعليم للواء الجامعة	4.051	81%	مرتفعة
3	مديرية التربية والتعليم لمنطقة البادية الجنوبية	3.971	79%	مرتفعة
4	مديرية التربية والتعليم للواء الكورة	4.667	93%	مرتفعة
5	مديرية التربية والتعليم للواء الاغوار الجنوبية	3.973	79%	مرتفعة
6	مديرية التربية والتعليم للواء الاغوار الشمالية	4.177	84%	مرتفعة
7	مديرية التربية والتعليم لمنطقة البادية الشمالية الشرقية	4.255	85%	مرتفعة
8	مديرية التربية والتعليم للواء البادية الشمالية الغربية	3.895	78%	مرتفعة
9	مديرية التربية والتعليم للواء البتراء	4.729	95%	مرتفعة
10	مديرية التربية والتعليم للواء الرصيفة	4.058	81%	مرتفعة
11	مديرية التربية والتعليم للواء الرمثا	3.813	76%	مرتفعة
12	مديرية التربية والتعليم لمنطقة الزرقاء الاولى	4.5144	90%	مرتفعة
13	مديرية التربية والتعليم لمنطقة الزرقاء الثانية	4.795	96%	مرتفعة
14	مديرية التربية والتعليم للواء الشوبك	2.776	56%	متوسطة
15	مديرية التربية والتعليم لمنطقة الطفيلة	3.588	72%	متوسطة
16	مديرية التربية والتعليم للواء الطيبة والوسطية	4.152	83%	مرتفعة
17	مديرية التربية والتعليم لمنطقة العقبة	3.608	72%	متوسطة
18	مديرية التربية والتعليم لمنطقة القصر	4.411	88%	مرتفعة
19	مديرية التربية والتعليم لمنطقة الكرك	2.905	58%	متوسطة
20	مديرية التربية والتعليم للواء المزار الجنوبي	3.792	76%	مرتفعة
21	مديرية التربية والتعليم للواء المزار الشمالي	4.476	90%	مرتفعة
22	مديرية التربية والتعليم للواء قصبه المفرق	3.973	79%	مرتفعة
23	مديرية التربية والتعليم للواء بصيرا	4.877	98%	مرتفعة
24	مديرية التربية والتعليم للواء بني عبيد	4.949	99%	مرتفعة
25	مديرية التربية والتعليم للواء بني كنانة	4.297	86%	مرتفعة
26	مديرية التربية والتعليم للواء جرش	4.990	100%	مرتفعة
27	مديرية التربية والتعليم للواء دير علا	4.578	92%	مرتفعة
28	مديرية التربية والتعليم للواء ذيبان	3.890	78%	مرتفعة
29	مديرية التربية والتعليم للواء قصبه اربد	4.263	85%	مرتفعة
30	مديرية التربية والتعليم للواء قصبه عمان	4.329	87%	مرتفعة
31	مديرية التربية والتعليم للواء الجيزة	4.355	87%	مرتفعة

مرتفعة	77%	3.849	مديرية التربية والتعليم لمنطقة السلط	32
مرتفعة	99%	4.940	مديرية التربية والتعليم للواء القويسمة	33
مرتفعة	77%	3.833	مديرية التربية والتعليم للواء الموقر	34
مرتفعة	83%	4.162	مديرية التربية والتعليم للواء سحاب	35
مرتفعة	82%	4.120	مديرية التربية والتعليم للواء قسبة مادبا	36
مرتفعة	82%	4.103	مديرية التربية والتعليم للواء ماركا	37
مرتفعة	75%	3.726	مديرية التربية والتعليم للواء ناعور	38
مرتفعة	74%	3.713	مديرية التربية والتعليم لمنطقة معان	39
مرتفعة	88%	4.424	مديرية التربية والتعليم لمحافظة عجلون	40
مرتفعة	91%	4.542	مديرية التربية والتعليم للواء عين الباشا	41
مرتفعة	88%	4.411	مديرية التربية والتعليم للواء وادي السير	42

نلاحظ من الجدول (9) أن المديريات التي حققت رضا أفضل من غيرها هي: مديرية جرش بنسبة مئوية (100%) أما المديرية التي كانت أقل من حيث متوسط الرضا فهي مديرية تربية الشوبك وبنسبة رضا بلغت (56%) ؛ إذ كانت درجة الرضا في هذه المديرية 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 بتحري 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 تم الاعتماد على نتائج اختبار (ت) للعينات المستقلة (Independent Samples T-Test) والتي يوضحها الجدول (10) التالي:

جدول (10)

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

الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (F) المحسوبة	درجات الحرية	مستوى الدلالة
الذكور	2434	4.22644	0.733833	0.002	4259	0.002
الإناث	1827	4.19048	0.740003		3915.492	

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

ويلاحظ من الجدول (10) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، في درجة الرضا عن الخدمات المقدمة باختلاف الجنس، حيث كان مستوى الدلالة (0.002) وهي أقل من مستوى الدلالة المحدد بـ (0.05)، وبالتالي تبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجنس لصالح الذكور.

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

للإجابة عن هذا السؤال فقد تمَّ في البداية حساب المتوسطات الحسابية والنسبة المئوية لكل مستوى تعليمي، ويوضح الجدول (11) المتوسطات الحسابية لاستجابات متلقي الخدمة على فقرات الاستبانة لكل مستوى تعليمي.

جدول (11)

المتوسطات الحسابية لاستجابات متلقي الخدمة على فقرات الاستبانة حسب المستوى التعليمي

الرقم	المستوى التعليمي	المتوسط الحسابي	درجة الرضا
1	ثانوية عامة فأدنى	4.165	83%
2	دبلوم وبكالوريوس	4.231	85%
3	دراسات عليا	4.226	85%

ويُلاحظ من الجدول أن الفارق بين متوسطات درجة الرضا متقاربة جداً، فكان أعلى متوسط في الرضا عن تلقي الخدمة لدى حملة شهادة دراسات عليا ودبلوم وبكالوريوس، حيث بلغت درجة الرضا لديهم (85%)، وهي درجة رضا مرتفعة، بينما بلغت درجة الرضا للثانوية عامة (83%) وهي مرتفعة أيضاً.

ولتحري مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في درجة رضا متلقي الخدمة في مركز الوزارة عن الخدمات المقدمة لهم باختلاف المستوى التعليمي، فقد تم استخدام تحليل التباين الأحادي (ANOVA) والجدول (12) يبين نتائج هذا التحليل.

جدول (12)

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

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	ف	مستوى الدلالة
بين المجموعات	3.863	2	1.932	3.563	0.028
داخل المجموعات	2306.687	4255	0.542		
المجموع	2310.550	4257	1.932		

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

ويلاحظ من الجدول (12) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، في درجة

الرضا عن الخدمات المقدمة باختلاف المستوى التعليمي، حيث كان مستوى الدلالة (0.028) 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 (13) التالي.

جدول رقم (13) المقارنات البعدية (Post Hoc)

الدلالة	الخطأ المعياري	متوسط الفروق	الفئة المستهدفة	
0.032	0.025337	-0.066503*	بكالوريوس إديوم	ثانوية عامة فما دون
0.296	0.039276	-0.061309	دراسات عليا	
0.032	0.025337	0.066503*	ثانوية عامة فما دون	بكالوريوس/ديوم
0.990	0.036536	0.005194	دراسات عليا	
0.296	0.039276	0.061309	ثانوية عامة فما دون	دراسات عليا
0.990	0.036536	-0.005194	بكالوريوس إديوم	

ويلاحظ من الجدول (13) وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين كل من حملة الثانوية العامة وبين

حملة البكالوريوس/ ديوم ولصالح بكالوريوس/ ديوم بمتوسط حسابي (4.231).

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 في البداية حساب المتوسطات الحسابية والنسبة المئوية لكل صفة من

صفات متلقي الخدمة، ويوضح الجدول (14) يبين الإحصائيات الوصفية لصفات متلقي الخدمة في مختلف

مديريات التربية والتعليم الواقعة ضمن العينة.

جدول (14)
المتوسطات الحسابية لاستجابات متلقي الخدمة على فقرات الاستبانة حسب صفة متلقي الخدمة

الرقم	صفة متلقي الخدمة	المتوسط الحسابي	درجة الرضا
1	طالب	4.253	85%
2	ولي أمر	4.173	83%
3	معلم	4.184	84%
4	موظف	4.245	85%
5	مستثمر	4.379	88%
6	غير ذلك	4.170	83%

ويلاحظ من الجدول (14) أن الفارق أيضا بين متوسطات درجة الرضا متقاربة جداً، فكان اعلى متوسطات في الرضا عن تلقي الخدمة لدى مستثمر بنسبة بلغت (88%) ، وكان أدنى متوسط في الرضا عن تلقي الخدمة لدى ولي وغير ذلك الأمر بنسبة بلغت (83%).

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 (15) يبين نتائج هذا التحليل.

جدول (15)
نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لفحص الفروق تبعا لصفة متلقي الخدمة

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	ف	مستوى الدلالة
بين المجموعات	8.591	5	1.718	3.178	0.007
داخل المجموعات	2298.158	4251	0.541		
المجموع	2306.749	4256	1.718		

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

ويلاحظ من الجدول (15) 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 (0.007) وهي أقل من مستوى الدلالة المحدد بـ (0.05)، وبالتالي تبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية.

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 (16) يبين نتائج هذا التحليل.

الخطأ المعياري	متوسط الفروق	الفئة المستهدفة	الدلالة	الخطأ المعياري	متوسط الفروق	الفئة المستهدفة
0.201012	-0.04125	0.438439	0.036*	0.079883	ولي امر	طالب
0.176773	-0.0401	0.493307	0.032*	0.068338	معلم	
0.130874	-0.11549	0.99998	0.030*	0.007694	موظف	
0.103798	-0.3564	0.647965	0.060	-0.1263	مستثمر	
0.339893	-0.17417	0.949402	0.077	0.082864	غير ذلك	
0.041245	-0.20101	0.438439	0.036*	-0.07988	طالب	ولي امر
0.091528	-0.11462	0.999635	0.031*	-0.01154	معلم	
0.046297	-0.19068	0.533304	0.036*	-0.07219	موظف	
0.021437	-0.4338	0.105699	0.068	-0.20618	مستثمر	
0.257794	-0.25183	1	0.077	0.002981	غير ذلك	
0.040096	-0.17677	0.493307	0.033*	-0.06834	طالب	معلم
0.114617	-0.09153	0.999635	0.031*	0.011545	ولي امر	
0.044831	-0.16612	0.598894	0.032*	-0.06064	موظف	
0.026488	-0.41576	0.127052	0.066	-0.19464	مستثمر	
0.263555	-0.2345	0.999986	0.075	0.014525	غير ذلك	
0.115486	-0.13087	0.99998	0.037*	-0.00769	طالب	
0.190676	-0.0463	0.533304	0.036*	0.072189	ولي امر	موظف
0.16612	-0.04483	0.598894	0.032*	0.060644	معلم	
0.094725	-0.36271	0.578141	0.069	-0.13399	مستثمر	
0.330965	-0.18062	0.965946	0.077	0.07517	غير ذلك	
0.356397	-0.1038	0.647965	0.069	0.1263	طالب	
0.433803	-0.02144	0.105699	0.068	0.206183	ولي امر	مستثمر
0.415764	-0.02649	0.127052	0.066	0.194638	معلم	
0.362712	-0.09472	0.578141	0.069	0.133994	موظف	
0.530415	-0.11209	0.454032	0.097	0.209163	غير ذلك	
0.174165	-0.33989	0.949402	0.077	-0.08286	طالب	
0.251833	-0.25779	1	0.077	-0.00298	ولي امر	غير ذلك
0.234504	-0.26356	0.999986	0.075	-0.01453	معلم	

0.180625	-0.33096	0.965946	0.077	-0.07517	موظف
0.112088	-0.53042	0.454032	0.097	-0.20916	مستثمر

ويظهر من الجدول وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين كل من ..

1. طالب وولي أمر ومعلم وموظف ولصالح الطالب بمتوسط حسابي (4.253)
2. ولي أمر ومعلم ولصالح المعلم (4.184) وولي أمر وموظف لصالح الموظف (4.245).
3. معلم وموظف ولصالح الموظف (4.245)

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

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

للإجابة عن هذا ولتحري مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في

درجة رضا متلقي الخدمة في مركز الوزارة عن الخدمات المقدمة لهم باختلاف جنسية متلقي الخدمة، فقد تم

القيام باستخدام اختبار (ت) للعينات المستقلة (Independent Samples T-Test) لفحص دلالة

الفروق، والجدول (17) التالي يوضح النتائج التي تم التوصل إليها.

جدول (17)

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

الجنسية	العدد	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	(F قيمة) المحسوبة	درجات الحرية	مستوى الدلالة
أردني	4022	4.20837	0.734802	0.831	4253	0.831
غير أردني	233	4.25695	0.772455		256.920	

ويلاحظ من الجدول (17) 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 (0.831) وهو أعلى

من (0.05).

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 . (1999) .مدى رضا المسافرين عبر مطار عمان المدني عن أداء موظفي الجمارك . بحث مقدم كمتطلب لمعهد الإدارة العامة ، الأردن، عمان .
- ذبيان، تيسير حسن . (1998) . 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 10/10-1998/12/9م الأردن ، عمان .
- فارس، رجائي.(1999) . الخدمات الطبية المقدمة في مستشفى النديم الحكومي مأدبا ورضا المواطنين عن هذه الخدمات . بحث مقدم كمتطلب لبرنامج الإدارة العليا لوزارة الصحة المنعقد من 1999/7/17 - 1999/10/20م .الأردن ، عمان .
- مارديني، سمير فؤاد . (1997) . مدى الرضا عن الخدمات المقدمة من المركز الثقافي الملكي .بحث مقدم كمتطلب لبرنامج الإدارة العليا المنعقد في معهد الإدارة العامة في الفترة ما بين 11/1-1997/12/20م . الأردن، عمان .

ملحق (1) استبانة متلقي الخدمة



أخي متلقي الخدمة / أختي متلقية الخدمة

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

شاكرين تعاونكم

الخدمة أو المعاملة المطلوب إنجازها :

مكان طلب الخدمة:

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

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

الجنس: ذكر أنثى

الجنسية: أردني غير أردني حدد ()

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

المجال	الرقم	الفقرة	درجة الرضا			
			عالية جداً	عالية	محايد	منخفضة جداً
متطلبات الخدمة	1	تُقدم الوزارة خدمات محددة ومعلنة.				
	2	تتوافر النشرات التعريفية بالخدمات ومتطلبات الحصول عليها.				
	3	تتوافر النماذج المطلوبة للحصول على الخدمة في أماكن تقديمها.				
	4	يتم تقديم الخدمة خلال وقت محدد ومعلن.				
	5	تُعتبر رسوم الخدمة (إن وجدت) مناسبة.				
مقدم الخدمة	6	يستجيب الموظف للاستفسارات بسرعة.				
	7	يتعامل الموظف مع متلقي الخدمة بلباقة واحترام.				
	8	يملك الموظف المهارات الفنية اللازمة لتقديم الخدمة.				
	9	يتعامل الموظف بمساواة ودون تمييز مع متلقي الخدمة				
موقع تقديم الخدمة	10	توجد الوزارة في موقع مناسب يسهل الوصول إليه.				
	11	تتوافر مواقف سيارات لمتلقي الخدمة (بأجر أو بدون أجر).				
	12	تتوافر لوحات إرشادية دالة على أماكن تقديم الخدمة.				
	13	توفر الوزارة أماكن انتظار مناسبة .				
	14	يتم تنظيم الدور والالتزام به أثناء الانتظار للحصول على الخدمة.				
	15	تمتاز مباني الوزارة ومرافقها بالنظافة.				
	16	تلتزم الوزارة بمنع التدخين في أماكن تقديم الخدمة.				
	17	تراعي الوزارة احتياجات ذوي الاحتياجات الخاصة وكبار السن في أماكن تقديم الخدمة				
إساليب الاتصال	18	يُسهل قسم خدمة الجمهور الحصول على الخدمة				
	19	توفر الوزارة قنوات اتصال مناسبة مثل: (موقع إلكتروني/ صندوق اقتراحات/ صندوق شكاوى/ خط اتصال ساخن....الخ).				
	20	يوفر موقع الوزارة الإلكتروني (الخدمات، والإرشادات، والمعلومات، والنماذج اللازمة).				
	21	تغطي الوزارة نشاطاتها وفعاليتها وأخبارها اعلامياً.				
	22	تتبع وزارة التربية والتعليم سياسة الباب المفتوح مع متلقي الخدمة				
السمعة والانطباع	23	تحرص الوزارة على تلبية احتياجاتي ومتطلباتي				
	24	تحرص الوزارة على تطوير خدماتها باستمرار				
	25	تتسم إجراءات الحصول على الخدمة في وزارة التربية والتعليم بالوضوح				
	26	تتعامل الوزارة مع الشكاوى والاقتراحات بجدية				
	27	تلتزم الوزارة بضمان حق الحصول على المعلومات				

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