



دراسة بعنوان

درجة رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية والتعليم للعام

2023/2022 في الأردن

**Student's Satisfaction Degree about the Services Introduced by the Ministry
of Education for the Year 2022/2023 in Jordan**

وحدة الرقابة الداخلية بالتعاون مع مديرية البحث والتطوير التربوي

إشراف رئيس وحدة الرقابة الداخلية

محمد المناصير

إعداد

د. ردينة الهروط

د. أفنان مومني

نور العمرو

د. خالد النعيمات

د. أحمد الكساسبة

دعاء أبو سعدة

فداء المجالي

سحر سليمان

د. علي الشويات

ساجدة الشلبي

ريم القضاة

عمان، 2023

الرضا بمفهومه العام يعود إلى قبول الإنسان لأوضاعه كما هي، وقيامه باستغلال كل السبل المتاحة له من خلالها، ويرتبط الرضا بمفهومه العام بأكثر من مصدر، فالإنسان قد يشعر بالارتياح نتيجة لارتفاع أدائه في واجباته، أو جودتها، أو تعلم مهارات جديدة، أو العمل كجزء من فريق العمل، كذلك مساعدة الزملاء أو زيادة قدراته الشخصية، وحتى عندما يتلقى الثناء.

مفهوم الرضا أوضحه هوم (Hom, 2002) بأنه الحالة التي يشعر بها الفرد عن النتائج التي استجابت لتوقعاته، وأن الرضا أو عدم الرضا لا يعكس تقديم الخدمة فقط، إنما يتأثر بتوقعات الفرد المسبقة عن نوعيتها أو جودتها، كما أن الرضا قد يكون بشكل إجمالي عن الخدمات التي تقدمها وزارة التربية والتعليم.

ويمكن قياس الرضا عن الخدمات التعليمية المقدمة للطالب من وزارة التربية والتعليم كما تشير التوجيهي (2008) من خلال قياس درجة الاختلاف أو ما يسميه البعض بالفجوة بين فهم المستفيدين من الخدمة وتوقعاتهم لها، أو من خلال تقييم العنصر الذي يمثل جودتها، ويعتبر الأول من أكثر النماذج استخدامًا في المؤسسات التعليمية، وهو يقوم على تحديد إدراك جودة الخدمة من خلال قياس الفرق بين تقديرات المستفيدين المتوقعة من جودة الخدمة ونوعية الخدمة، فإن كانت تقديرات الجودة أقل من التوقعات في نوعية الخدمة تبين أن هناك تدنيًا في الخدمة المقدمة.

وانسجامًا مع فلسفة وزارة التربية والتعليم وسياستها التربوية التي تقوم على الالتزام بأداء رسالتها، والقيام بوظائفها، وتحقيق أهدافها بأمانة وصدق ومسؤولية، وعلى مستوى من التميز والتفوق، وحسب منهجيات عمل معتمدة تقوم بإعدادها وحدة الرقابة الداخلية بالتعاون مع الإدارات المعنية؛ جاءت هذه

الدراسة لتقصي درجة رضا طلبة المدارس الحكومية في الصفوف من (4-12) بوصفهم متلقي الخدمة من وزارة التربية والتعليم من أجل تحسينها.

مشكلة الدراسة وأسئلتها:

تعد المدرسة اللبنة الأساسية في قطاع التعليم، وهي عبارة عن نظام يقوم على عمليات متشابكة، والطالب هو المدخل والمخرج الرئيس. ويتوقع المجتمع وأولياء الأمور أن يتشكل بما يجعل منه مواطناً يسهم في جوانب الحياة المختلفة بطريقة بناءة. وأشار الداود (2008) أن على المؤسسة التعليمية بكافة مستوياتها خدمة الطالب، على الرغم مما تعانيه من ازدياد أعداد الطلبة بما يفوق طاقتها الاستيعابية.

وقد تمثلت مشكلة الدراسة في تقصي درجة رضا طلبة المدارس الحكومية في الصفوف من (4 - 12) بوصفهم متلقي خدمة من وزارة التربية والتعليم، وتحديدًا فإن الدراسة تسعى للإجابة عن السؤالين الآتيين:

1. ما درجة رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية والتعليم؟
2. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) في درجة رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية والتعليم تبعًا لمتغيرات الدراسة المستقلة (جنس الطالب، جنس المدرسة، المرحلة الدراسية، عدد الطلبة في الصف، جنسية الطالب، فترة الدوام المدرسي)؟

1- متغيرات الدراسة

(1) المتغيرات المستقلة: تكونت استبانة الدراسة من خمسة متغيرات مستقلة، هي:

- جنس الطالب: وهما، (ذكر-أنثى).
- الصف الدراسي: يمثل الصفوف من الرابع لغاية الصف الثاني الثانوي.

- جنس المدرسة: تشمل ثلاثة أنواع (ذكور، إناث، مختلطة).
- المرحلة الدراسية: تشمل (الأساسية، الثانوية).
- فترة الدوام المدرسي (صباحي، مسائي)
- الجنسية: (أردني، غير أردني).

(2) المتغير التابع: ويمثل درجة رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية والتعليم، والتمثل في هذه الدراسة بدرجة رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية والتعليم من خلال إجابته عن فقرات الأداة التي تضم المجالات الآتية:

1. التدريس
2. الإدارة المدرسية
3. البيئة المدرسية
4. تكنولوجيا التعليم
5. الفاقد التعليمي

أهداف الدراسة

هدفت الدراسة إلى تعرف درجة رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية والتعليم من خلال الإجابة عن أسئلة الدراسة، والتعرف إلى الفروق في درجة رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية والتعليم تبعاً لمتغيرات الدراسة المستقلة (جنس الطالب، جنس المدرسة، المرحلة الدراسية، عدد الطلبة في الصف، فترة الدوام المدرسي، جنسية الطالب).

أهمية الدراسة

تكمن أهمية الدراسة الحالية بما يأتي:

- محاولتها تقصي درجة رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية والتعليم.
- مساعدة القيادات التربوية في استخدام نتائج الدراسة، بما يحقق درجة عالية من الرضا لدى الطلبة.

التعريفات الإجرائية للدراسة

- الرضا: حسب كوتلر (Kotler, 2001) هو دالة على الأداء المدرك والمتوقع من قبل الطالب، ففي حالة عجز الأداء عن المتوقع فإن الطالب يكون في حالة عدم السرور أو الاستياء، وفي حالة تطابق الأداء مع المتوقع فإن الطالب سيشعر بالسعادة والرضا، أما في الحالة التي يتجاوز فيها الأداء ما هو متوقع من قبل الطالب، فإنه يتحول من الرضا إلى الولاء للمؤسسة، وسيرتبط ارتباطاً وثيقاً بها.
- رضا الطلبة: هي الحالة التي يشعر بها الطالب تجاه الخدمة التي تقدمها وزارة التربية والتعليم، ولغرض البحث هي الدرجة الكلية التي تقيسها فقرات الاستبانة المعدة لهذا الغرض، والتي تحتوي على (41) فقرة، موزعة على خمسة مجالات.
- الطلبة: الطلبة في المدارس الحكومية التابعة لوزارة التربية والتعليم في الصفوف من (4 - 12).

حدود الدراسة

- اقتصرت الدراسة على طلبة المدارس الحكومية في وزارة التربية والتعليم في الصفوف من (الرابع الأساسي-الثاني الثانوي) خلال العام الدراسي 2023/2022، وتتحدد نتائج الدراسة باستجابات عينة الدراسة على أدواتها.

الطريقة والإجراءات

يتناول هذا الجزء الطريقة والإجراءات التي اتبعت في إنجاز هذه الدراسة، حيث يقدم وصفًا لمنهج الدراسة ومجتمعها، وكيفية اختيار العينة، والأداة المستخدمة فيها، والإجراءات التي تم اتباعها للتأكد من الخصائص السيكومترية (الصدق والثبات) لأداة الدراسة، كما يتضمن وصفًا للمعالجات الإحصائية التي تم استخدامها.

منهج الدراسة

اعتمدت هذه الدراسة المنهج الصفي التحليلي، وهو المناسب لهذه الدراسة التي تبحث في قياس رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية والتعليم، حيث يصف الظاهرة المدروسة وصفًا كميًا (Quantitative) من أجل تفسيرها تفسيرًا كافيًا.

مجتمع الدراسة

تكون مجتمع الدراسة من جميع طلبة المدارس في الصفوف من (الرابع الأساسي-الثاني الثانوي) في مدارس وزارة التربية والتعليم في المملكة الأردنية الهاشمية، والموزعين على (42) مديرية تربية وتعليم خلال العام الدراسي 2023/2022.

عينة الدراسة

تكونت عينة الدراسة من (43690) طالبًا وطالبة، تم اختيارها بالطريقة العشوائية التطبيقية من مديريات التربية والتعليم البالغ عددها (42) مديرية تربية وتعليم، والجدول (1) توضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير المديرية.

جدول (1)

وصف عينة الدراسة حسب المديرية

م	المديرية	التكرار	النسبة المئوية	م	النسبة المئوية	المديرية	التكرار	النسبة المئوية
1	الاعوار الجنوبية	572	1.31%	22	0.65%	بصيرا	282	
2	الاعوار الشمالية	525	1.20%	23	1.72%	بني عبيد	751	
3	البادية الجنوبية	383	0.88%	24	1.53%	بني كنانة	670	
4	البادية الشمالية الشرقية	800	1.83%	25	4.98%	جرش	2174	
5	البادية الشمالية الغربية	1869	4.28%	26	1.32%	دير علا	576	
6	البتراء	320	0.73%	27	0.38%	ذيبان	168	
7	الجيزة	30	0.07%	28	2.18%	عجلون	952	
8	الرصيفة	480	1.10%	29	2.86%	عين الباشا	1250	
9	الرمثا	1159	2.65%	30	8.20%	قصبه اربد	3582	
10	الزرقاء الاولى	1999	4.58%	31	5.21%	قصبه الكرك	2276	
11	الزرقاء الثانية	976	2.23%	32	3.91%	قصبه المفرق	1709	
12	السلط	2287	5.23%	33	8.65%	قصبه عمان	3779	
13	الشوبك	152	0.35%	34	1.35%	قصبه معان	589	
14	الشونة الجنوبية	43	0.10%	35	1.60%	الجامعة	697	
15	الطفيلة	20	0.05%	36	5.82%	القويسمة	2543	
16	العقبة	301	0.69%	37	1.98%	سحاب	865	
17	القصر	35	0.08%	38	4.41%	ماركا	1926	
18	الكورة	1239	2.84%	39	1.01%	وادي السير	440	
19	المزار الجنوبي	969	2.22%	40	1.63%	الطيبة والوسطية	712	
20	المزار الشمالي	1181	2.70%	41	3.12%	مأدبا	1365	
21	الموقر	674	1.54%	42	0.85%	ناعور	370	
		الكلية		100.0%		43690		

يمثل الجدول (2) توزيع عينة الدراسة حسب الصف الدراسي

جدول (2)			
وصف عينة الدراسة حسب الصف			
م	الصف الدراسي	التكرار	النسبة المئوية
1	الرابع	5183	11.86%
2	الخامس	4384	10.03%
3	السابع	4654	10.65%
4	السادس	5217	11.94%
5	الثامن	4834	11.06%
6	التاسع	5209	11.92%
7	العاشر	5429	12.43%
8	الأول الثانوي	4950	11.33%
9	الثاني الثانوي	3521	8.06%

أداة الدراسة

تهدف الدراسة التعرف على درجة رضا طلبة الصفوف من (4-12) في المدارس الحكومية عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية والتعليم، لذا قام قسم المعايير والجودة بالتنسيق مع قسم البحث التربوي ولجنة مراجعة الاستبانة بتطوير استبانة اشتملت على (41) فقرة تمثل رضا الطلبة، كما في مرفق (1)، بحيث تكون الإجابة عليها وفق مقياس ليكرت الخماسي الأبعاد (أوافق بدرجة عالية جدًا، أوافق بدرجة عالية، أوافق بدرجة متوسطة، أوافق بدرجة منخفضة، أوافق بدرجة منخفضة جدًا)، وتم تصميم شاشة إدخال للاستبانة على صفحة الويب وقام الطلبة بإدخال البيانات على الموقع الرسمي مباشرة، ومن ثم قام الفريق بسحب البيانات على برمجية إكسل تم تحويلها فيما بعد إلى برنامج (SPSS).

صدق الأداة وثباتها

إن عملية التحقق من الخصائص السيكومترية لأدوات القياس من الإجراءات المنهجية الأكثر أهمية في البحوث والدراسات، ووفقاً لسانتوس ودي كاسيا ناكانو (Santos & De Cássia Nakano, 2021) فقد برزت الحاجة إلى التحقق من صحة أدوات القياس ودقتها، حيث يمكن تقييم دقة هذه الأدوات بناءً على عدة معايير، منها الصدق والثبات، كما أن أدوات القياس لا تختلف باختلاف منهج البحث سواء الكمي أو النوعي، وإنما يكمن الاختلاف في المحتوى.

إن صدق الأداة يتمثل في عرض فقراتها على مجموعة من الخبراء والمتخصصين للحكم على مدى صلاحيتها في قياس ما وضعت من أجله (Gregory, 2004) وللتحقق من صدق الأداة المستخدمة في هذه الدراسة، فقد عُرضت على مجموعة من متخصصين في هذا المجال ممن يمتلكون قدرًا من الكفاءة والخبرة العلمية في هذا الموضوع، حيث طُلب منهم إبداء آرائهم في مدى ملاءمة الفقرات وانسجامها ووضوحها من حيث دقة صياغتها اللغوية، ودقة قياسها لما وضعت من أجله، وأجروا بعض التعديلات على فقرات الأداة، وقد صححت هذه التعديلات، ويعد هذا الإجراء مؤشرًا دالاً على صدق الأدوات.

وللتحقق من ثبات الأداة، فقد استُخرج معامل الثبات للأداة بشكل كلي ولكل مجال من مجالاتها

بطريقة كرونباخ الفا، ويوضح الجدول (3) الآتي معاملات الثبات.

جدول (3) معاملات الثبات		
الأداة ومجالاتها	عدد الفقرات	قيمة معامل الثبات
التدريس	13	0.832
الإدارة المدرسية	9	0.924
البيئة المدرسية	8	0.865
تكنولوجيا التعليم	4	0.824
الفاقد التعليمي	7	0.953
الكلي	41	0.899

وتشير معاملات الثبات إلى أن الأداة ومجالاتها تتمتع بمقدار جيد من الثبات والموثوقية والاتساق الداخلي، فقد كان مدى معاملات الثبات يتراوح ضمن (0.824-0.953)، وهذا يُعد مؤشراً على ثبات الأداة.

بعد التأكد من خصائص الأداة السيكومترية (الصدق، والثبات)، والتحقق من صلاحيتها للقيام بعملية جمع البيانات بصورة تحقق أهداف الدراسة الحالية، فقد تم التطبيق على عينة الدراسة التي وقع الاختيار عليها من أقاليم المملكة الثلاث في الوقت المحدد.

المعالجة الإحصائية

للإجابة عن أسئلة الدراسة الحالية فقد تم القيام بما يلي:

- حساب معامل الثبات بطريقة الاتساق الداخلي كرونباخ ألفا.
- حساب المتوسطات الحسابية (Means) والانحرافات المعيارية (Standard Deviations) والنسب المئوية (Percentages).
- استخدام اختبار (ت) للعينات المستقلة (Independent Sample T-Test) واختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لفحص دلالة الفروق تبعاً للمتغيرات المستقلة.
- القيام بإجراء المقارنات البعدية (Post Hoc) من خلال اختبار شافيه (Scheffe Test).

عرض النتائج ومناقشتها

يتناول هذا الجزء عرضاً للنتائج المتعلقة بالإجابة عن أسئلة الدراسة وفقاً لتسلسلها، حيث تم تحليل بيانات عينة الدراسة، وتم التوصل إلى النتائج الآتية:

النتائج المتعلقة بالسؤال الأول: ما درجة رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية والتعليم؟

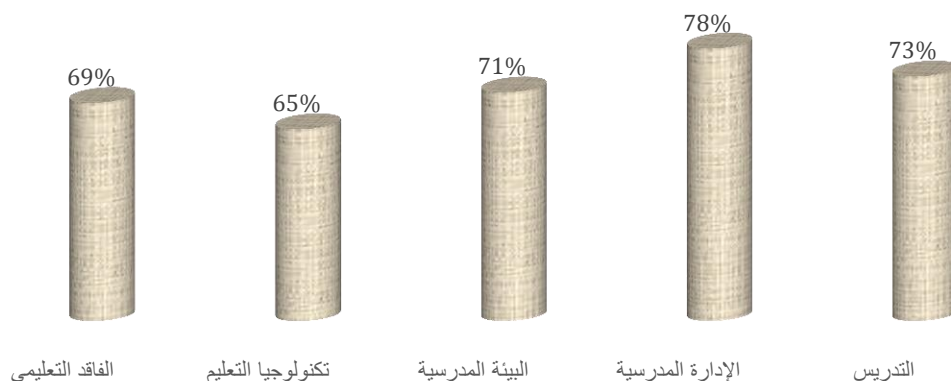
للإجابة عن هذا السؤال، فقد تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الأداة حسب الفقرة، ويبين الجدول (4) أدناه أن المتوسط الحسابي الكلي والانحراف المعياري لتقديرات الطلبة في فقرات الأداة جميعها كان (3.61) محققة بذلك نسبة رضا مقدارها (72.2%)، وكانت تقديرات الطلبة على مجالات الأداة كما يظهرها جدول (4).

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للأداء الكلي ولمجالات الأداة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	نسبة الرضا	المجال
	3.66	0.82	73.3%	التدريس
	3.88	0.82	77.6%	الإدارة المدرسية
	3.54	0.93	70.8%	البيئة المدرسية
	3.25	1.12	65.0%	تكنولوجيا التعليم
	3.46	1.04	69.1%	الفاقد التعليمي
	3.61	0.80	72.2%	الكلي

ومن خلال الجدول (4) نلاحظ بأن المجال الثاني الإدارة المدرسية حقق أعلى نسبة رضا بلغت ما يقارب (78%)، وجاء المجال الثالث البيئة المدرسية بالمرتبة الثانية بنسبة رضا قاربت (71%)، في حين جاء المجال الأول التدريس في المرتبة الثالثة عن درجة رضا الطلبة بنسبة قاربت (78%)، وجاء المجال الخامس الفاقد التعليمي بالمرتبة الرابعة بنسبة رضا قاربت (69%)، بينما جاء في الترتيب الأخير

المجال الرابع تكنولوجيا التعليم بأدنى نسبة رضا والتي بلغت (65%). والرسم البياني التالي يلخص هذه المجالات،

درجة رضا الطلبة وفقاً لمجالات الأداة



أما على المستوى التفصيلي لكل فقرة من فقرات هذه الأداة، فإن الجدول (5) التالي يعرض المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات الأداة، وهي كالتالي:

جدول (5)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الأداة

الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	نسبة الرضا
يستخدم المعلم الوسائل التعليمية والتوضيحية المناسبة (الحاسوب، الخرائط، المجسمات).	3.62	1.14	72.4%
ينوع المعلم في عرض المادة التعليمية (المجموعات، الحوار والمناقشة...).	3.76	1.02	75.2%
يستخدم المعلم أساليب تقويم متنوعة (امتحانات، واجبات، تقارير وأبحاث...).	3.98	0.96	79.7%
يشجعني المعلم على المشاركة والمناقشة في أثناء الحصة.	3.86	1.05	77.1%
أستفيد من كتابي المدرسي معلومات تساعدني في حياتي اليومية.	3.69	1.10	73.9%
يعطي المعلم أهمية مناسبة للنشاط الرياضي.	3.40	1.25	67.9%
يعطي المعلم أهمية مناسبة للنشاط الفني.	3.27	1.28	65.3%
أعاني من ثقل وزن الحقيبة المدرسية.	3.92	1.10	78.4%
يراعي المعلم هواياتي الشخصية.	3.42	1.20	68.5%
تتيح لي مدرستي استخدام أجهزة الحاسوب في إعداد الواجبات والأنشطة.	3.16	1.36	63.2%

78.0%	1.02	3.90	يستحيب المعلم لاستفساراتي وأسئلتني.
75.0%	1.12	3.75	يتعامل المعلم معي بعدالة.
77.8%	1.06	3.89	يتعامل المعلم مع ذوي الاحتياجات الخاصة بشكل مناسب.
75.6%	1.14	3.78	يساعدني المدير أو المعلمون في حل المشكلات التي تواجهني.
75.2%	1.16	3.76	يساعدني المرشد التربوي في حل المشكلات التي تواجهني.
70.2%	1.24	3.51	يحضر المدير الحصص الصفية.
68.3%	1.19	3.42	يحضر المشرف التربوي الحصص الصفية.
80.5%	1.02	4.02	تلتزم مدرستي بتنفيذ البرنامج المدرسي الأسبوعي بشكل كامل.
82.8%	0.96	4.14	يلتزم المعلمون في المدرسة بمواعيد الامتحانات الشهرية واليومية.
81.5%	0.98	4.07	يحرص المعلمون على حضور الحصص الصفية في مواعيدها.
84.5%	0.94	4.23	تهتم الهيئة الإدارية والتدريسية بحضور الطابور الصباحي.
80.0%	1.04	4.00	تعزز الإدارة المدرسية في مدرستي الطلبة المتميزين.
72.1%	1.19	3.61	تتوافر في مدرستي المرافق الضرورية (ساحات، ملاعب، حديقة...).
73.1%	1.15	3.66	بيئة مدرستي نظيفة (الصف، الساحات، الحديقة)
66.0%	1.32	3.30	المرافق الصحية في مدرستي نظيفة.
74.5%	1.10	3.73	بيئة مدرستي آمنة ومناسبة.
70.7%	1.20	3.53	يتوافر في المقصف المدرسي ما أحجته.
74.8%	1.08	3.74	موقع المدرسة بعيد عن أية مخاطر بيئية.
71.7%	1.14	3.58	يخلو بناء المدرسة من أية تصدعات.
63.2%	1.38	3.16	يوجد مداخل خاصة (رمبات) لذوي الإعاقة.
67.5%	1.28	3.38	يتوافر في المدرسة عدد كاف من أجهزة الحاسوب.
58.1%	1.43	2.90	يتاح لي استخدام شبكة الإنترنت في مدرستي.
67.9%	1.31	3.40	يتم تفعيل مختبرات الحاسوب في تطبيق الحصص الصفية.
66.0%	1.28	3.30	استخدم المنصات التعليمية في متابعة دروسي.
70.6%	1.21	3.53	خصص المعلم جزءاً من الحصة لشرح مادة الفاقد التعليمي
72.1%	1.19	3.61	التزمت بحضور دروس الفاقد التعليمي
69.3%	1.22	3.46	راجعت مادة الفاقد التعليمي الدروس التي فانتني.
69.5%	1.17	3.47	تناسبت مادة الفاقد التعليمي مع محتوى الكتاب المدرسي
71.7%	1.17	3.59	تفاعلت مع المعلم في حصص الفاقد التعليمي
63.0%	1.31	3.15	استخدم المعلم التكنولوجيا في شرح مادة الفاقد التعليمي
67.7%	1.27	3.38	استقدت من مادة الفاقد التعليمي.

أما درجة رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية والتعليم وفق الصف المدرسي،

فقد تم رصدها من خلال استجابة الطلبة على الأداة المقدمة لهم، وكانت على النحو التالي:

جدول (6)

الصف	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	نسبة الرضا
الرابع	3.74	0.73	74.9%
الخامس	3.79	0.69	75.8%
السادس	3.77	0.75	75.4%
السابع	3.69	0.77	73.8%
الثامن	3.62	0.81	72.4%
التاسع	3.54	0.80	70.7%
العاشر	3.44	0.82	68.8%
الأول ثانوي	3.43	0.86	68.5%
الثاني ثانوي	3.48	0.87	69.6%

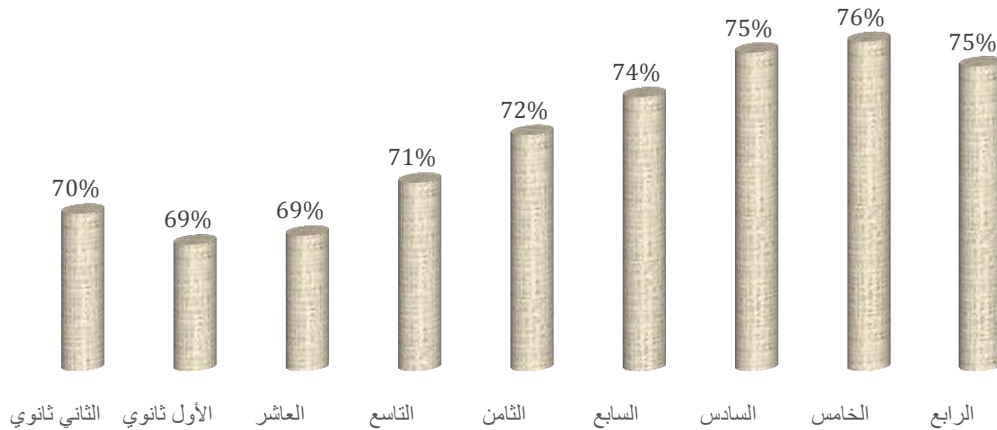
تشير النتائج إلى وجود اختلاف ظاهري في درجة رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة لهم من

وزارة التربية والتعليم وفقاً للصف الدراسي، حيث بلغت أعلاها للصف الخامس الأساسي بنسبة قاربت

(76%) بينما بلغت أقل نسبة رضا لطلبة الصف الأول ثانوي (68.5%)، والرسم البياني التالي يلخص

هذه النسب،

نسب رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة لهم وفقاً للصف الدراسي



أما درجة رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية والتعليم وفق لمديرية التربية

والتعليم، فقد تم رصدها من خلال استجابة الطلبة على الأداة المقدمة لهم، وكانت على النحو التالي:

جدول (7)
درجة رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية والتعليم حسب المديرية مرتبة تنازلياً

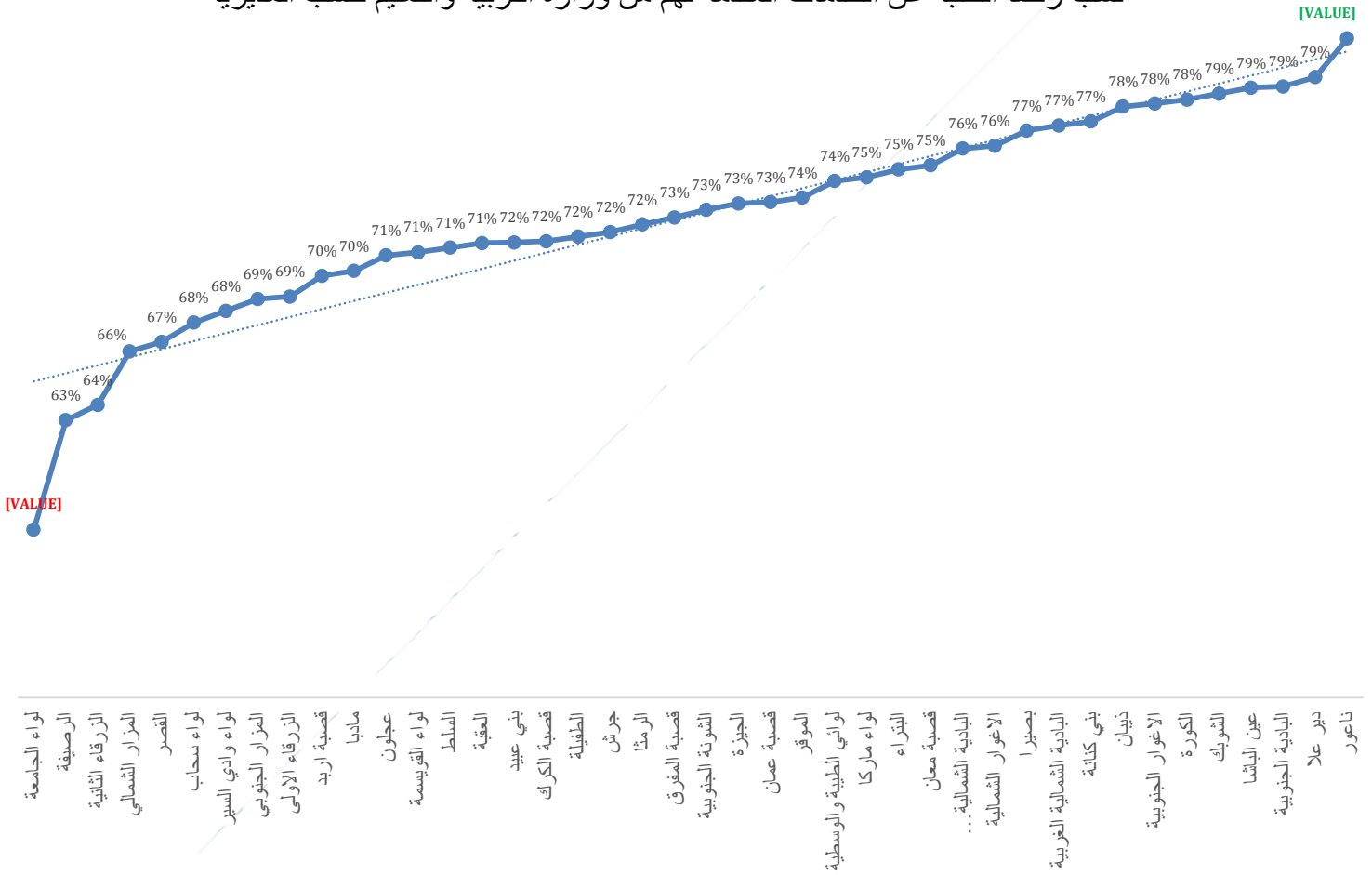
النسبة المئوية	الانحراف المعياري	المتاوسط الحسابي	العدد	المديرية	النسبة المئوية	الانحراف المعياري	المتاوسط الحسابي	العدد	المديرية
72.7%	0.90	3.63	1709	قصة المفرق	81.2%	0.67	4.06	370	ناعور
72.4%	0.82	3.62	1159	الرمثا	79.3%	0.63	3.97	576	دير علا
72.0%	0.80	3.60	2174	جرش	78.9%	0.64	3.94	383	البادية الجنوبية
71.8%	0.66	3.59	20	الطفيلة	78.8%	0.72	3.94	1250	عين الباشا
71.6%	0.81	3.58	2276	قصة الكرك	78.5%	0.81	3.93	152	الشوبك
71.5%	0.78	3.58	751	بني عبيد	78.3%	0.66	3.91	1239	الكورة
71.5%	0.95	3.57	301	العقبة	78.1%	0.80	3.90	572	الاغوار الجنوبية
71.3%	0.74	3.56	2287	السلط	77.9%	0.94	3.90	168	ذيبان
71.0%	0.78	3.55	2543	لواء القويسمة	77.2%	0.75	3.86	670	بني كنانة
70.9%	0.75	3.54	952	عجلون	77.0%	0.69	3.85	1869	البادية الشمالية الغربية
70.2%	0.79	3.51	1365	مادبا	76.8%	0.67	3.84	282	بصيرا
69.9%	0.77	3.50	3582	قصة اربد	76.1%	0.69	3.80	525	الاغوار الشمالية
68.9%	0.71	3.45	1999	الزرقاء الاولى	75.9%	0.62	3.80	800	البادية الشمالية الشرقية
68.8%	0.81	3.44	969	المزار الجنوبي	75.2%	0.81	3.76	589	قصة معان
68.3%	0.75	3.41	440	لواء وادي السير	75.0%	0.73	3.75	320	البتراء
67.7%	0.87	3.39	865	لواء سحاب	74.6%	0.75	3.73	1926	لواء ماركا
66.8%	0.75	3.34	35	القصر	74.4%	0.79	3.72	712	لوائي الطيبة والوسطية
66.4%	0.80	3.32	1181	المزار الشمالي	73.6%	0.81	3.68	674	الموقر
63.8%	0.92	3.19	976	الزرقاء الثانية	73.4%	0.78	3.67	3779	قصة عمان
63.1%	0.86	3.16	480	الرصيفة	73.3%	0.83	3.67	30	الجيزة
57.9%	0.87	2.90	697	لواء الجامعة	73.1%	0.70	3.65	43	الشونة الجنوبية

تشير النتائج إلى وجود اختلاف ظاهري في درجة رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة

التربية والتعليم وفقاً للمديرية، حيث بلغت أعلاها من حيث درجة الرضا مديرية التربية والتعليم للواء ناعور

بنسبة قاربت (81.2%)، يليها في المرتبة الثانية مديرية التربية والتعليم للواء دير علا بنسبة بلغت (79.3%)، يليها في المرتبة الثالثة مديرية التربية والتعليم لمنطقة البادية الجنوبية بنسبة قاربت (78.9%)، بينما بلغت اقل نسبة رضا لطلبة وفقاً للمديرية لدى مديرية لواء الجامعة بنسبة بلغت (57.9%)، ويمكن عزو انخفاض نسبة الرضا لديهم إلى ارتفاع عدد الطلبة في الصف الواحد مقارنة مع المديرية ذات النسب الأعلى.

نسب رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية والتعليم حسب المديرية



النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) في درجة رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية والتعليم تبعًا لمتغيرات الدراسة المستقلة (الجنس، جنس المدرسة، المرحلة الدراسية، عدد الطلبة في الصف، جنسية الطالب، فترة الدوام المدرسي).

للإجابة على هذا السؤال ولتحري مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في درجة رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية والتعليم تبعًا لمتغيرات الدراسة المستقلة (جنس الطالب، جنس المدرسة، المرحلة الدراسية، عدد الطلبة في الصف، فترة الدوام المدرسي، جنسية الطالب)، سيتم تحليل بيانات كل متغير من المتغيرات المستقلة منفردًا، بشكل متسلسل، وكما هو آتٍ:

- جنس الطالب (ذكور، إناث)

للإجابة عن هذا المتغير ولتحري مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) تبعًا لمتغير الجنس (ذكر، أنثى) في درجة رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية والتعليم، فقد تم القيام باستخدام اختبار (ت) للعينات المستقلة (Independent Samples T-Test) لفحص دلالة الفروق في درجة رضا الطلبة تبعًا لمتغير الجنس (ذكر، أنثى)، وتم التوصل للنتائج المبينة في الجدول (8).

جدول (8)							
نتائج اختبار (ت) للعينات المستقلة لفحص دلالة الفروق في درجة رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية والتعليم تبعًا لمتغير الجنس							
المتغير المستقل ومستوياته	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (F) المحسوبة	درجات الحرية	مستوى الدلالة	
الذكور	15401	3.727	.826	27.881	43666	.000*	الجنس
الإناث	28267	3.546	.779				

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

ويلاحظ من الجدول (8) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، في أداء عينة الدراسة من الطلبة تبعًا لمتغير الجنس (ذكر، أنثى) في درجة رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية والتعليم، فقد كان مستوى الدلالة (0.000) وهو أقل من (0.05)، ولصالح الذكور كون المتوسط الحسابي لهم أعلى من المتوسط الحسابي للإناث كما هو مبين في الجدول أعلاه.

- جنس المدرسة (ذكور، إناث، مختلطة)

في البداية وقبل الشروع في الإجابة عن هذا المتغير فقد تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية استجابات الطلبة على فقرات الأداة حسب فئات متغير جنس المدرسة (ذكور، إناث، مختلطة)، كانت كما في الجدول (9) التالي:

جدول (9)		
درجة رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية والتعليم حسب جنس المدرسة		
الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الصف
0.82	3.74	ذكور
0.78	3.48	إناث
0.77	3.63	مختلط

ولتحري مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) تبعًا لمتغير جنس المدرسة (ذكور، إناث، مختلطة) في درجة رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية والتعليم، فقد تم استخدام تحليل التباين الأحادي (ANOVA) والجدول (10) يبين نتائج هذا التحليل.

جدول (10)					
نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لفحص الفروق تبعًا لجنس المدرسة					
مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	ف	مستوى الدلالة
بين المجموعات	530.147	2	265.073	420.544	.000*
داخل المجموعات	27523.782	43667	.630		
المجموع	28053.929	43669			

* دال احصائيًا عند مستوى دلالة $(\alpha \geq 0.05)$

يلاحظ من الجدول (10) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\leq 0.05\alpha)$ ، في درجة رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة باختلاف جنس المدرسة (ذكور، إناث، مختلطة)، حيث كان مستوى الدلالة (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة المحدد بـ (0.05)، وبالتالي تبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية.

لمعرفة الفروق لمن تعود لا بد من عمل مقارنات بعدية (Post Hoc Comparisons) بطريقة اختبار شافيه (Scheffe' Test) الذي يعد من الطرق الأكثر مرونة في إجراء المقارنات البعدية، حيث تتصف هذه الطريقة بالقوة الإحصائية، كما أنها أكثر تحفظًا من غيرها، كما يمكن استخدامها لإجراء مقارنات زوجية أو ثنائية (Pairwise Comparisons)، وإجراء مقارنات مجمعة Compound Comparisons)، إضافة إلى ذلك تستخدم هذه الطريقة في حالة العينات المتساوية والعينات غير المتساوية، لذا فقد تم اعتماد اختبار شافيه في إجراء المقارنات البعدية بين فئات جنس المدرسة (ذكور، إناث، مختلطة)، والجدول (11) بعرض نتائج اختبار شافيه البعدي لفئات جنس المدرسة (ذكور، إناث، مختلطة).

جدول (11)				
المقارنات البعدية (Post Hoc) من خلال اختبار شافيه (Scheffe)				
الدلالة	انحراف الخطأ	متوسط الفروق	جنس المدرسة	
0.000*	.009104	.26211011*	الإناث	الذكور
0.000*	.009520	.10673815*	المختلطة	
0.000*	.009104	-.26211011*	الذكور	الإناث
0.000*	.009361	-.15537195*	المختلطة	
0.000*	.009520	-.10673815*	الذكور	المختلطة
0.000*	.009361	.15537195*	الإناث	

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

من خلال الجدول (11) السابق الذي يحتوي على المقارنات البعدية بين فئات جنس المدرسة، حيث تبين أن الفروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، وكانت بين جميع الفئات على النحو الآتي:

- بين مدارس الذكور ومدارس الإناث لصالح مدارس الذكور كون المتوسط الحسابي لهم أعلى كما هو وارد في الجدول (9).
- بين مدارس الذكور والمدارس المختلطة لصالح المدارس الذكور كون المتوسط الحسابي لهم أعلى كما هو وارد في الجدول (9).
- بين مدارس الإناث والمدارس المختلطة لصالح المدارس المختلطة كون المتوسط الحسابي لهم أعلى كما هو وارد في الجدول (9).

يمكن تفسير سبب ارتفاع نسبة رضا الطلبة الذكور بالنسبة للإناث عن درجة رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة بالأسباب التالية:

- وجود بيئة تعليمية مناسبة: حيث يشعرون بالأمان والراحة والانتماء.

- جودة التعليم: عندما يحظى الطلبة بتعليم جيد ومميز، يشعرون بالرضا تجاه المدرسة، حيث يكونون قادرين على تحقيق نتائج جيدة في دراستهم ومواكبة المتطلبات الأكاديمية.
- الاهتمام بمتطلبات الطلبة: يشعر الطلبة بالرضا والثقة عندما تكون المدرسة تهتم بمتطلباتهم وتقدم لهم الدعم والتشجيع اللازم، سواء في مجال الرياضة أو المهارات الفنية أو الخبرات العملية.
- العلاقات الاجتماعية الجيدة: عندما يشعر الطلبة بتواجدهم في مجتمع تعليمي يحترمهم ويقدرهم ويساعدهم على بناء العلاقات الاجتماعية الجيدة بين بعضهم بعضاً أو حتى بينهم وبين معلمهم وإدارتهم المدرسية، فسيكونون راضين عن المدرسة.
- المرافق والموارد المتاحة: المدارس التي توفر مرافق وموارد جيدة، مثل المكتبة والمختبرات والتجهيزات الرياضية، تساهم في زيادة رضا الطلبة، حيث يحصلون على فرص متنوعة للتعلم والتطور.

فإذا توفرت هذه الجوانب، فإن الطلبة سيشعرون بالتحفيز والرغبة في الحضور إلى المدرسة.

- المرحلة الدراسية (أساسية، ثانوية)

للإجابة عن هذا المتغير ولتحري مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ تبعاً لمتغير المرحلة الدراسية (أساسية، ثانوية) في درجة رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية والتعليم، فقد تم القيام باستخدام اختبار (ت) للعينات المستقلة (Independent Samples T-Test) لفحص دلالة الفروق في درجة رضا الطلبة تبعاً لمتغير المرحلة الدراسية (أساسية، ثانوية)، وتم التوصل للنتائج المبينة في الجدول (12).

جدول (12)

نتائج اختبار (ت) للعينات المستقلة لفحص دلالة الفروق في درجة رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية والتعليم تبعًا لمتغير المرحلة الدراسية

المتغير المستقل ومستوياته	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (F) المحسوبة	درجات الحرية	مستوى الدلالة
أساسية	25277	3.69	.772	113.844	43624	.000*
ثانوية	18349	3.50	.830			

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

ويلاحظ من الجدول (12) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، في أداء عينة الدراسة من الطلبة تبعًا لمتغير المرحلة الدراسية (أساسية، ثانوية) في درجة رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية والتعليم، فقد كان مستوى الدلالة (.000) وهو أقل من (.05)، ولصالح المرحلة الدراسية الأساسية كون المتوسط الحسابي لهم أعلى من المتوسط الحسابي للإناث كما هو مبين في الجدول أعلاه.

- عدد الطلبة في الصف (أقل من (20)، (20 - 40)، أكثر من (40) طالب)

في البداية وقبل الشروع في الإجابة عن هذا المتغير فقد تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية استجابات الطلبة على فقرات الأداة حسب مستويات متغير عدد الطلبة في الصف (أقل من (20)، (20 - 40)، أكثر من (40) طالب)، كانت كما في الجدول (13) التالي:

جدول (13)

درجة رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية والتعليم حسب عدد الطلبة في الصف

الصف	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
أقل من (20)	3.76	0.77
(20 - 40)	3.60	0.79
أكثر من (40)	3.49	0.85

ولتحري مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) تبعاً لمتغير عدد الطلبة في الصف (أقل من (20)، (20 - 40)، أكثر من (40) طالب) في درجة رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية والتعليم، فقد تم استخدام تحليل التباين الأحادي (ANOVA) والجدول (14) يبين نتائج هذا التحليل.

جدول (14)					
نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لفحص الفروق تبعاً لمتغير عدد الطلبة في الصف					
مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	ف	مستوى الدلالة
بين المجموعات	246.226	2	123.113	193.314	.000*
داخل المجموعات	27685.366	43472	.637		
المجموع	27931.592	43474			

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

يلاحظ من الجدول (14) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\leq 0.05\alpha$)، في درجة رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة باختلاف عدد الطلبة في الصف (أقل من (20)، (20 - 40)، أكثر من (40) طالب)، حيث كان مستوى الدلالة (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة المحدد بـ (0.05)، وبالتالي تبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير عدد الطلبة في الصف.

لمعرفة الفروق لمن تعود لا بد من عمل مقارنات بعدية (Post Hoc Comparisons) بطريقة اختبار شافيه (Scheffe' Test) بين مستويات متغير عدد الطلبة في الصف (أقل من (20)، (20 - 40)، أكثر من (40) طالب)، والجدول (15) بعرض نتائج اختبار شافيه البعدي لفئات عدد الطلبة في الصف (أقل من (20)، (20 - 40)، أكثر من (40) طالب).

جدول (15)				
المقارنات البعدية (Post Hoc) من خلال اختبار شافيه (Scheffe) بين فئات عدد الطلبة في الصف				
عدد الطلبة	متوسط الفروق	انحراف الخطأ	الدلالة	
20 - 40	.157368297485978°	.010507695565255	0.000*	أقل من 20
أكثر من 40	.265161993139508°	.013763966388342	0.000*	
أقل من 20	-.157368297485978°	.010507695565255	0.000*	20 - 40
أكثر من 40	.107793695653529°	.011023502264776	0.000*	
أقل من 20	-.265161993139507°	.013763966388342	0.000*	أكثر من 40
20 - 40	-.107793695653529°	.011023502264776	0.000*	

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

من خلال الجدول (15) السابق الذي يحتوي على المقارنات البعدية بين مستويات عدد الطلبة في الصف، حيث تبين أن الفروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، وكانت بين جميع مستويات عدد الطلبة في الصف على النحو الآتي:

- بين مستوى عدد الطلبة أقل من (20) طالب ومستوى عدد الطلبة من (20 - 40) طالب لصالح عدد الطلبة أقل من (20) طالب كون المتوسط الحسابي لهم أعلى كما هو وارد في الجدول (13).

- بين مستوى عدد الطلبة أقل من (20) طالب ومستوى عدد الطلبة أكثر من (40) طالب لصالح عدد الطلبة أقل من (20) طالب كون المتوسط الحسابي لهم أعلى كما هو وارد في الجدول (13).

- بين مستوى عدد الطلبة من (20 - 40) طالب ومستوى عدد الطلبة أكثر من (40) طالب لصالح من (20 - 40) طالب كون المتوسط الحسابي لهم أعلى كما هو وارد في الجدول (13).

وهناك العديد من الأسباب التي تجعل الطلاب يشعرون بالرضا عندما يكون عدد هم في الغرفة الصفية قليلاً، ومن هذه الأسباب:

- تفاعل أكثر مع المعلم: عندما يكون هناك عدد قليل من الطلاب في الصف، يتمكن المعلم من مراعاة احتياجاتهم وتوجيههم بصورة أفضل.

- فرصة للتركيز والتفاعل: عندما يكون هناك عدد قليل من الطلاب في الصف، يتاح للطلاب فرصة أكبر للمشاركة في الدروس وطرح الأسئلة والمناقشات بشكل أكثر تفاعلاً.

- محيط أكثر هدوءاً وترتيباً: عدد قليل من الطلاب يعني وجود مساحة أكبر في الصف مما يسهل عملية الاستيعاب والتركيز والتعلم.

- فترة الدوام المدرسي (صباحي، مسائي)

للإجابة عن هذا المتغير ولتحري مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ تبعاً لمتغير فترة الدوام المدرسي (صباحي، مسائي) في درجة رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية والتعليم، فقد تم القيام باستخدام اختبار (ت) للعينات المستقلة (Independent Samples T-Test) لفحص دلالة الفروق في درجة رضا الطلبة تبعاً لمتغير فترة الدوام المدرسي (صباحي، مسائي)، وتم التوصل للنتائج المبينة في الجدول (16).

جدول (16)

نتائج اختبار (ت) للعينات المستقلة لفحص دلالة الفروق في درجة رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية والتعليم تبعاً لمتغير فترة الدوام المدرسي

المتغير المستقل ومستوياته	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (F) المحسوبة	درجات الحرية	مستوى الدلالة
صباحي	40846	3.62	.802	.081	43650	.000*
فترة الدوام المدرسي مسائي	2806	3.52	.782			

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

ويلاحظ من الجدول (16) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ ، في

أداء عينة الدراسة من الطلبة تبعاً لمتغير فترة الدوام المدرسي (صباحي، مسائي) في درجة رضا الطلبة

عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية والتعليم، فقد كان مستوى الدلالة (0.000) وهو أقل من (0.05)، ولصالح الطلة ذوي فترة الدوام المدرسي الصباحي كون المتوسط الحسابي لهم أعلى من المتوسط الحسابي للطلبة ذوي فترة الدوام المدرسي المسائي كما هو مبين في الجدول أعلاه.

- جنسية الطالب (أردني، غير أردني)

للإجابة عن هذا المتغير ولتحري مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ تبعًا لمتغير جنسية الطالب (أردني، غير أردني) في درجة رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية والتعليم، فقد تم القيام باستخدام اختبار (ت) للعينات المستقلة (Independent Samples T-Test) لفحص دلالة الفروق في درجة رضا الطلبة تبعًا لمتغير جنسية الطالب (أردني، غير أردني)، وتم التوصل للنتائج المبينة في الجدول (17).

جدول (17)						
نتائج اختبار (ت) للعينات المستقلة لفحص دلالة الفروق في درجة رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية والتعليم تبعًا لمتغير جنسية الطالب						
المتغير المستقل ومستوياته	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (F) المحسوبة	درجات الحرية	مستوى الدلالة
أردني	41694	3.61	.802	2.891	43688	.000*
غير أردني	1996	3.52	.773			

* دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$

ويلاحظ من الجدول (17) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ ، في أداء عينة الدراسة من الطلبة تبعًا لمتغير جنسية الطالب (أردني، غير أردني) في درجة رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية والتعليم، فقد كان مستوى الدلالة (0.000) وهو أقل من (0.05)، ولصالح الطلة ذوي الجنسية الأردنية كون المتوسط الحسابي لهم أعلى من المتوسط الحسابي للطلبة ذوي الجنسية غير الأردنية كما هو مبين في الجدول أعلاه.

ملخص النتائج:

1. حققت درجة رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية والتعليم أعلى نسبة رضا بلغت ما يقارب (78%) في مجال الإدارة المدرسية، بينما جاء مجال تكنولوجيا التعليم بأدنى نسبة رضا والتي بلغت (65%).
2. بلغت درجة رضا الطلبة وفق الصف المدرسي أعلاها للصف الخامس الأساسي بنسبة قاربت (76%)، بينما بلغت أقل نسبة رضا لطلبة الصف الأول ثانوي (68.5%).
3. بلغت درجة رضا الطلبة وفقاً لمديرية التربية والتعليم أعلاها لمديرية التربية والتعليم للواء ناعور بنسبة (81.2%)، بينما بلغت أقل نسبة رضا لمديرية التربية والتعليم للواء الجامعة بنسبة (57.9%).
4. ظهر فرق في درجة رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية والتعليم تبعاً لمتغير الجنس ولصالح الذكور كون المتوسط الحسابي لهم أعلى من المتوسط الحسابي للإناث.
5. ظهر فرق في درجة رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية والتعليم تبعاً لمتغير جنس المدرسة (ذكور، إناث، مختلطة)، وكان الفرق بين مدارس الإناث والمدارس المختلطة لصالح المدارس المختلطة.
6. ظهر فرق في درجة رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية والتعليم تبعاً لمتغير المرحلة الدراسية (أساسية، ثانوية) لصالح المرحلة الدراسية الأساسية.
7. ظهر فرق في درجة رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية والتعليم تبعاً لمتغير عدد الطلبة في الصف، وكان الفرق لصالح أقل من (20) مقارنة بأكثر من ذلك.

8. ظهر فرق في درجة رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية والتعليم تبعًا لمتغير فترة

الدوام (صباحي، مسائي) ولصالح الطلبة ذوي فترة الدوام الصباحي.

9. ظهر فرق في درجة رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية والتعليم تبعًا لمتغير

جنسية الطالب (أردني، غير أردني) ولصالح الطلبة ذوي الجنسية الأردنية.

التوصيات:

- تطوير البنية التحتية للتكنولوجيا لتواكب المستجدات لتمكين الطلبة من متابعة كافة الواجبات والأنشطة الخاصة بهم.
- متابعة تنفيذ مادة الفاقد التعليمي.
- تعزيز متابعة المشرف التربوي ومدير المدرسة لمدى استخدام المعلم لتكنولوجيا التعليم في الحصص الصفية.
- المحافظة على بيئة آمنة في المرافق الصحية من حيث (النظافة والصيانة وغيرها ..).
- تهيئة البنية التحتية في المدرسة بما يتلاءم مع الطلبة من ذوي الإعاقة .
- الوقوف على اسباب تدني رضا الطلبة في المرحلة الثانوية مقارنة بالمرحلة الأساسية، وتوجيه المعنيين لمعالجتها.
- تخفيض عدد المدارس ذات الفترتين.
- تحسين البيئة المدرسية لطلبة الفترة المسائية من خلال تكثيف الأنشطة الرياضية والفنية التي تراعي هوايات الطلبة، وتنفيذ برامج مثل التغذية المدرسية وغيرها.
- تقديم الدعم النفسي والاجتماعي للطلبة وخاصة غير الأردنيين، واجراء تقييم دوري بهدف تحسين الخدمات المقدمة لهم.

References

المصادر والمراجع

- الداود، إبراهيم داود. (2008). "الإدارة الجامعية في الجامعات السعودية وتحديات التطوير: دراسة تحليلية تقييمية. الندوة الدولية حول التعليم العالي في العالم الإسلامي: التحديات والآفاق، كوالالمبور-ماليزيا، 2008، 24-25 مارس.
- التويجري، هيلة منديل. (2008). إدارة الجودة الشاملة في التعليم، تطور المفهوم من جودة العمليات إلى صورة الخدمة، الندوة الدولية حول التعليم العالي في العالم الإسلامي: التحديات والآفاق، كوالا بلور-ماليزيا، 2008، 24-25 مارس.
- Gregory, R.. (2004). **Psychological testing: History, principles, and applications.** Allyn & Bacon.
- Santos, L., & de Cássia Nakano, T. (2021). Avaliação do Otimismo: Revisão dos Instrumentos Disponíveis no Brasil. *Revista de Psicologia da IMED*, 13(1), 230-245.
- Kotler, P. (2001). *Marketing Management: Analysis Planning, Implement and Control*, India, Prntice Hall, Inc.
- Hom, Willard C. (2000). Applying Customer satisfaction Theory to Community College planning of Counseling services, **The iJournal**,, n2. <http://www.ijournal.us/issue-02-willardhom-ol.htm>,