



وزارة التربية والتعليم

دراسة بعنوان

درجة رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية والتعليم
للعام 2024/2023 في الأردن

**Student's Satisfaction Degree about the Services Introduced by
The Ministry of Education for the Year 2023/2024 in Jordan**

وحدة الرقابة الداخلية بالتعاون مع مديرية البحث والتطوير التربوي

إشراف رئيس وحدة الرقابة الداخلية

عصام رضوان الكساسبة

إعداد

د. علي الشويبات

د. غادة العكول

سحر سليمان

خالد الزعبي

محمد الرحيل

خالد عواد

أسامة الخن

ديانا أبو العوف

عمان، 2024

ملخص

هدفت دراسة "درجة رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية والتعليم للعام 2024/2023 في الأردن" إلى التعرف على درجة رضا طلبة الصفوف (4-12) في المدارس الحكومية عن الخدمات المقدمة من وزارة التربية والتعليم. حيث تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي من خلال عينة بلغت (49090) طالبًا وطالبة.

أظهرت نتائج المجالات الخمسة للاستبانة (التدريس، الإدارة المدرسية، البيئة المدرسية، تكنولوجيا التعليم، الفاقد التعليمي) أن متوسط درجة رضا الطلبة بلغ (77.33%)، وكانت أعلى درجة رضا في مجال الإدارة المدرسية (81.95%) وأدنى درجة رضا في مجال تكنولوجيا التعليم (70.35%). كما و أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية حسب المتغيرات المستقلة، حيث كان رضا الذكور أعلى من الإناث، والرضا في المرحلة الأساسية أعلى منه في المرحلة الثانوية، كذلك كان رضا الطلبة في فترة الدوام المدرسي الصباحي أعلى منه في فترة الدوام المسائي.

وفي ضوء ما توصلت له الدراسة من نتائج فإنها توصي بتحسين البنية التحتية التكنولوجية في المدارس، وتعزيز استخدام تكنولوجيا التعليم، بالإضافة إلى أهمية توفير بيئة مدرسية ملائمة تشمل ذوي الإعاقة. كما تشير التوصيات إلى ضرورة معالجة الأسباب التي تؤدي إلى تدني رضا الطلبة في المرحلة الثانوية، والتركيز على تحقيق رضا عالٍ بين جميع الطلبة لتحسين جودة الخدمات التعليمية المقدمة.

مقدمة:

يرتبط الرضا بمفهومه العام بقبول الإنسان لأوضاعه كما هي، واستغلاله كل السبل المتاحة له من خلالها. يتأثر الرضا بعدة مصادر، فقد يشعر الإنسان بالارتياح نتيجة لارتفاع أدائه في واجباته أو جودتها، أو تعلم مهارات جديدة، أو العمل كجزء من فريق. كما يمكن أن ينشأ الرضا أيضًا من مساعدة الزملاء أو زيادة القدرات الشخصية، وحتى عندما يتلقى الثناء.

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

يمكن قياس الرضا عن الخدمات التعليمية المقدمة للطالب من وزارة التربية والتعليم، كما يُشير الرشدي (2014)، من خلال قياس درجة الاختلاف أو ما يسميه البعض بالفجوة بين فهم المستفيدين من الخدمة وتوقعاتهم لها، أو من خلال تقييم العناصر التي تمثل جودة الخدمة. يُعتبر النموذج الأول من أكثر النماذج استخدامًا في المؤسسات التعليمية، حيث يقوم على تحديد إدراك جودة الخدمة من خلال قياس الفرق بين تقديرات المستفيدين المتوقعة من جودة الخدمة ونوعية الخدمة. إذا كانت تقديرات الجودة أقل من التوقعات، فهذا يدل على تدني الخدمة المقدمة.

وانسجامًا مع فلسفة وزارة التربية والتعليم وسياستها التربوية التي تركز على الالتزام بأداء رسالتها، والقيام بوظائفها، وتحقيق أهدافها بأمانة وصدق ومسؤولية، وعلى مستوى من التميّز والتفوق، وحسب منهجيات عمل معتمدة من 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، بهدف تحسين جودة هذه الخدمات.

مشكلة الدراسة وأسئلتها:

تُعد المدرسة اللبنة الأساسية في قطاع التعليم، وهي نظام يقوم على عمليات متشابكة، حيث يُعتبر الطالب المدخل والمخرج الرئيس. ويتوقع المجتمع وأولياء الأمور أن تسهم المدرسة في تشكيل الطالب ليصبح مواطنًا فعالاً في جوانب الحياة المختلفة بطريقة بناءة. أشار الداود (2008) إلى أن على المؤسسة التعليمية بجميع مستوياتها أن تخدم الطالب، على الرغم من التحديات الناتجة عن ازدياد أعداد الطلبة بما يفوق طاقتها الاستيعابية.

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

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

السؤال الثاني: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) 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، جنسية الطالب، فترة الدوام المدرسي)؟

متغيرات الدراسة:

أولاً: المتغيرات المستقلة:

تكونت استبانة الدراسة من خمسة متغيرات مستقلة، هي:

- جنس الطالب: (ذكر-أنثى).

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

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

ثانيًا: المتغير التابع:

يمثل درجة رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية والتعليم، والتي تتمثل في هذه الدراسة في درجة رضا الطلبة عن الخدمات من خلال إجاباتهم على 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 التعرف على درجة رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية والتعليم من خلال الإجابة عن أسئلة الدراسة، وكذلك التعرف على الفروق في درجة رضا الطلبة تبعًا لمتغيرات الدراسة المستقلة (جنس الطالب، جنس المدرسة، المرحلة الدراسية، عدد الطلبة في الصف، فترة الدوام المدرسي، جنسية الطالب).

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة بما يأتي:

- التعرف على 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: وفقاً لكوتلر (Kotler, 2001) ، هو دالة على الأداء المدرك والمتوقع من قبل الطالب. ففي حالة عجز الأداء عن التوقعات، يشعر الطالب بعدم السرور أو الاستياء. أما إذا تطابق الأداء مع المتوقع، فإن الطالب يشعر بالسعادة والرضا. وإذا تجاوز الأداء ما هو متوقع، يتحول الرضا إلى ولاء للمؤسسة، مما يؤدي إلى ارتباط وثيق بها.
- رضا الطلبة: هي الحالة التي يشعر بها الطالب تجاه الخدمة التي تقدمها وزارة التربية والتعليم.
- الطلبة: هم الطلبة في المدارس الحكومية التابعة لوزارة التربية والتعليم في الصفوف من (4-12).

حدود الدراسة:

اقتصرت الدراسة على طلبة المدارس الحكومية التابعة لوزارة التربية والتعليم في الصفوف من (4-12) خلال العام الدراسي 2024/2023، وتتحدد نتائج الدراسة باستجابات عينة الدراسة للأداة المستخدمة.

الطريقة والإجراءات

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

منهج الدراسة:

اعتمدت هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وهو الأنسب لدراسة 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 (4-12) في مدارس وزارة التربية والتعليم في المملكة الأردنية الهاشمية، والموزعين على (42) مديرية تربية وتعليم خلال العام الدراسي 2024/2023.

عينة الدراسة:

تكونت عينة الدراسة من (49090) طالبًا وطالبة، تم اختيارها بطريقة عشوائية طبقية من مديريات التربية والتعليم البالغ عددها (42) مديرية. يوضح الجدول (1) توزيع عينة الدراسة حسب متغير المديرية.

جدول (1) وصف عينة الدراسة حسب المديرية			
م	المديرية	التكرار	النسبة المئوية
1	الاعوار الجنوبية	1016	2.1%
2	الاعوار الشمالية	518	1.1%
3	البادية الجنوبية	566	1.2%
4	البادية الشمالية الشرقية	1031	2.1%

%3.5	1733	البادية الشمالية الغربية	5
%0.5	226	البتراء	6
%1.4	708	الجيزة	7
%1.7	837	الرصيفة	8
%4.2	2051	الرمثا	9
%1.6	766	الزرقاء الاولى	10
%1.1	536	الزرقاء الثانية	11
%2.3	1144	السلط	12
%0.2	108	الشوبك	13
%2.4	1159	الشونة الجنوبية	14
%0.1	46	الطفيلة	15
%1.7	831	العقبة	16
%2.0	988	القصر	17
%2.9	1433	الكورة	18
%2.0	969	المزار الجنوبي	19
%1.2	584	المزار الشمالي	20
%1.1	533	الموقر	21
%0.4	201	بصيرا	22
%1.6	797	بني عبيد	23
%1.7	814	بني كنانة	24
%10.1	4958	جرش	25
%2.8	1390	دير علا	26
%0.1	57	ذيبان	27
%3.8	1869	عجلون	28
%2.2	1091	عين الباشا	29
%9.6	4712	قصبه اربد	30
%1.8	869	قصبه الكرك	31
%3.6	1767	قصبه المفرق	32
%2.7	1314	قصبه عمان	33
%0.8	374	قصبه معان	34
%1.5	748	الجامعة	35
%2.1	1048	القويسمة	36
%3.2	1574	سحاب	37
%7.1	3491	ماركا	38

39	وادي السير	869	%1.8
40	الطبية والوسطية	660	%1.3
41	مأدبا	2483	%5.1
42	ناعور	221	%0.5
	الكلية	49090	100.0%

يمثل الجدول (2) توزيع عينة الدراسة حسب الصف الدراسي

جدول (2)			
وصف عينة الدراسة حسب الصف الدراسي			
م	الصف الدراسي	التكرار	النسبة المئوية
1	الرابع	5767	%11.7
2	الخامس	4963	%10.1
3	السابع	4867	%9.9
4	السادس	5590	%11.4
5	الثامن	5737	%11.7
6	التاسع	6541	%13.3
7	العاشر	6061	%12.3
8	الحادي عشر	5753	%11.7
9	الثاني عشر	3811	%7.8
	المجموع	49090	% 100

أداة الدراسة:

هدفت الدراسة إلى 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 باعتماد استبانة اشتملت على (41) فقرة تمثل رضا الطلبة، كما هو موضح في المرفق (1).

كانت الإجابة على فقرات الاستبانة وفق مقياس ليكرت الخماسي الأبعاد، والذي يتضمن الخيارات التالية: (أوافق بدرجة عالية جدًا، أوافق بدرجة عالية، أوافق بدرجة متوسطة، أوافق بدرجة منخفضة، أوافق بدرجة منخفضة جدًا).

تم تصميم شاشة إدخال للاستبانة على صفحة الويب، حيث قام الطلبة بإدخال البيانات مباشرة على الموقع الرسمي. بعد ذلك، قام الفريق بسحب البيانات باستخدام برنامج Excel، وتم تحويلها لاحقًا إلى برنامج (SPSS) للتحليل.

صدق الأداة وثباتها:

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

يتمثل صدق الأداة في عرض فقراتها على مجموعة من الخبراء والمتخصصين للحكم على مدى صلاحيتها في قياس ما وُضعت من أجله. (Gregory, 2004) للتحقق من صدق الأداة المستخدمة في هذه الدراسة، عُرضت على مجموعة من المتخصصين في هذا المجال ممن يمتلكون قدرًا من الكفاءة والخبرة العلمية. طُلب منهم إبداء آرائهم في مدى ملاءمة الفقرات، وانسجامها، ووضوحها من حيث دقة صياغتها اللغوية، ودقة قياسها لما وُضعت من أجله. أُجروا بعض التعديلات على فقرات الأداة، وقد تم تصحيح هذه التعديلات، مما يعد مؤشرًا دالًا على صدق الأدوات.

وللتحقق من ثبات الأداة، استُخرج معامل الثبات للأداة بشكل كلي ولكل مجال من مجالاتها بطريقة كرونباخ ألفا. يوضح الجدول (3) معاملات الثبات.

جدول (3) معاملات الثبات

الأداة ومجالاتها	عدد الفقرات	قيمة معامل الثبات
الأداة		
التدريس	13	0.930
الإدارة المدرسية	9	0.916
البيئة المدرسية	8	0.908
تكنولوجيا التعليم	4	0.880
الفاقد التعليمي	7	0.946
الكلي	41	0.973

و تشير معاملات الثبات إلى أن الأداة ومجالاتها تتمتع بمقدار جيد من الثبات والموثوقية والاتساق الداخلي، حيث تراوحت معاملات الثبات بين (0.880-0.946)، مما يُعد مؤشراً قوياً على ثبات الأداة.

بعد التأكد من خصائص الأداة السيكمترية (الصدق والثبات) والتحقق من صلاحيتها لجمع البيانات بشكل يحقق أهداف الدراسة الحالية، تم التطبيق على عينة الدراسة المختارة من أقاليم المملكة الثلاث في الوقت المحدد.

المعالجة الإحصائية:

للإجابة عن أسئلة الدراسة الحالية، تم القيام بما يلي:

- حساب معامل الثبات بطريقة الاتساق الداخلي باستخدام 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.
- إجراء المقارنات البعدية (Post Hoc) من خلال اختبار شافيه (Scheffé Test).

عرض النتائج ومناقشتها

- يتناول هذا الجزء عرض النتائج المتعلقة بالإجابة عن أسئلة الدراسة وفقاً لتسلسلها، حيث تم تحليل بيانات عينة الدراسة، والتوصل إلى النتائج الآتية:

النتائج المتعلقة بالسؤال الأول:

ما درجة رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية والتعليم؟

للإجابة عن هذا السؤال، تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الأداة. يبين الجدول (4) أدناه أن المتوسط الحسابي الكلي والانحراف المعياري لتقديرات الطلبة في فقرات الأداة جميعها كان (3.866)، مما حقق نسبة رضا مقدارها (77.33%). كما تظهر تقديرات الطلبة على مجالات الأداة في الجدول (4).

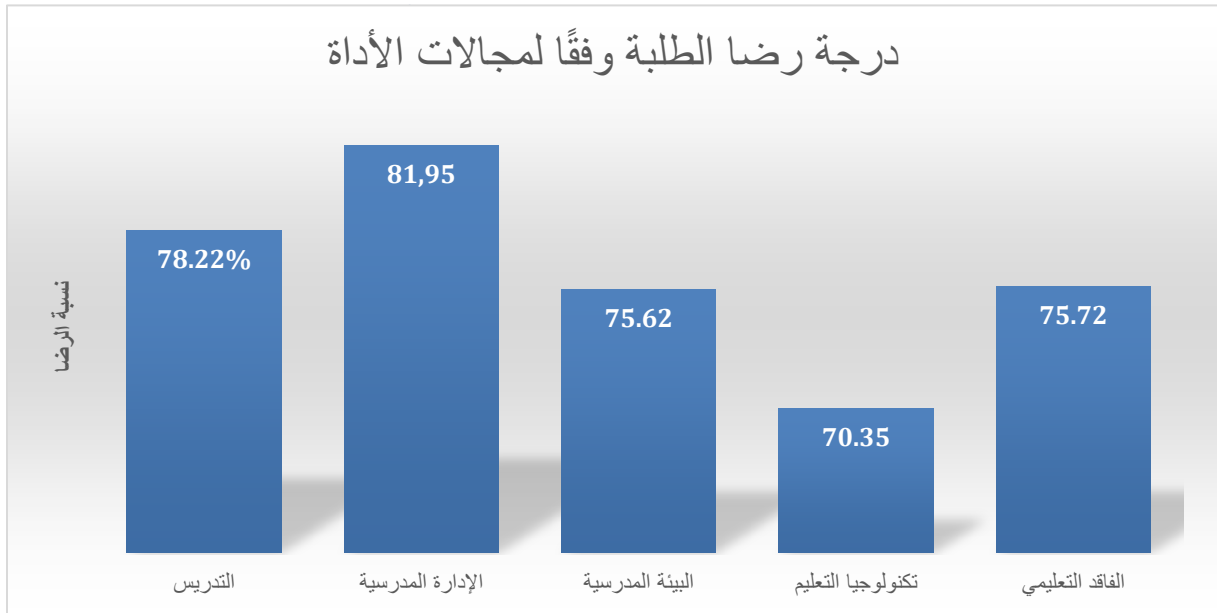
جدول (4)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للأداء الكلي ولمجالات الأداة

المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	نسبة الرضا
التدريس	3.911	0.830	78.22%
الإدارة المدرسية	4.098	0.809	81.95%
البيئة المدرسية	3.781	0.944	75.62%
تكنولوجيا التعليم	3.518	1.161	70.35%
الفاقد التعليمي	3.786	1.060	75.72%
الكلي	3.866	0.807	77.33%

ومن خلال الجدول (4)، نلاحظ أن مجال الإدارة المدرسية جاء في المرتبة الأولى وحقق أعلى نسبة رضا بلغت (81.95%). وجاء مجال التدريس في المرتبة الثانية بنسبة رضا (78.22%). بينما حصل مجال الفاقد التعليمي على المرتبة الثالثة بنسبة رضا (75.72%)، وجاء مجال البيئة المدرسية في المرتبة الرابعة بنسبة رضا (75.62%). أما في الترتيب الأخير، فقد حصل مجال تكنولوجيا التعليم على أدنى نسبة رضا بلغت (70.35%).

والرسم البياني التالي يلخص هذه المجالات:



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

جدول (5)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الأداة

الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	نسبة الرضا
يستخدم المعلم الوسائل التعليمية والتوضيحية المناسبة (الحاسوب، الخرائط، المجسمات).	3.93	1.112	%78.56
ينوع المعلم في عرض المادة التعليمية (المجموعات، الحوار والمناقشة...).	4.00	0.998	%79.94
يستخدم المعلم أساليب تقويم متنوعة (امتحانات، واجبات، تقارير وأبحاث...).	4.14	0.946	%82.81
يشجعني المعلم على المشاركة والمناقشة في أثناء الحصة.	4.07	1.027	%81.37
أستفيد من كتابي المدرسي معلومات تساعدني في حياتي اليومية.	3.93	1.101	%78.56
يعطي المعلم أهمية مناسبة للنشاط الرياضي.	3.67	1.252	%73.33
يعطي المعلم أهمية مناسبة للنشاط الفني.	3.57	1.303	%71.41
أعاني من ثقل وزن الحقيبة المدرسية.	3.97	1.142	%79.41
يراعي المعلم هواياتي الشخصية.	3.74	1.192	%74.83
تتيح لي مدرستي استخدام أجهزة الحاسوب في إعداد الواجبات والأنشطة.	3.55	1.357	%71.00
يستجيب المعلم لاستفساراتي وأسئلتني.	4.14	0.992	%82.76
يتعامل المعلم معي بعدالة.	4.01	1.094	%80.18
يتعامل المعلم مع ذوي الاحتياجات الخاصة بشكل مناسب.	4.13	1.033	%82.67
يساعدني المدير أو المعلمون في حل المشكلات التي تواجهني.	4.06	1.094	%81.22
يساعدني المرشد التربوي في حل المشكلات التي تواجهني.	3.98	1.118	%79.59
يحضر المدير الحصص الصفية.	3.80	1.206	%76.08
يحضر المشرف التربوي الحصص الصفية.	3.74	1.174	%74.84
تلتزم مدرستي بتنفيذ البرنامج المدرسي الأسبوعي بشكل كامل.	4.20	0.997	%84.01
يلتزم المعلمون في المدرسة بمواعيد الامتحانات الشهرية واليومية.	4.28	0.927	%85.56
يحرص المعلمون على حضور الحصص الصفية في مواعيدها.	4.25	0.943	%85.08
تهتم الهيئة الإدارية والتدريسية بحضور الطابور الصباحي.	4.35	0.902	%87.00

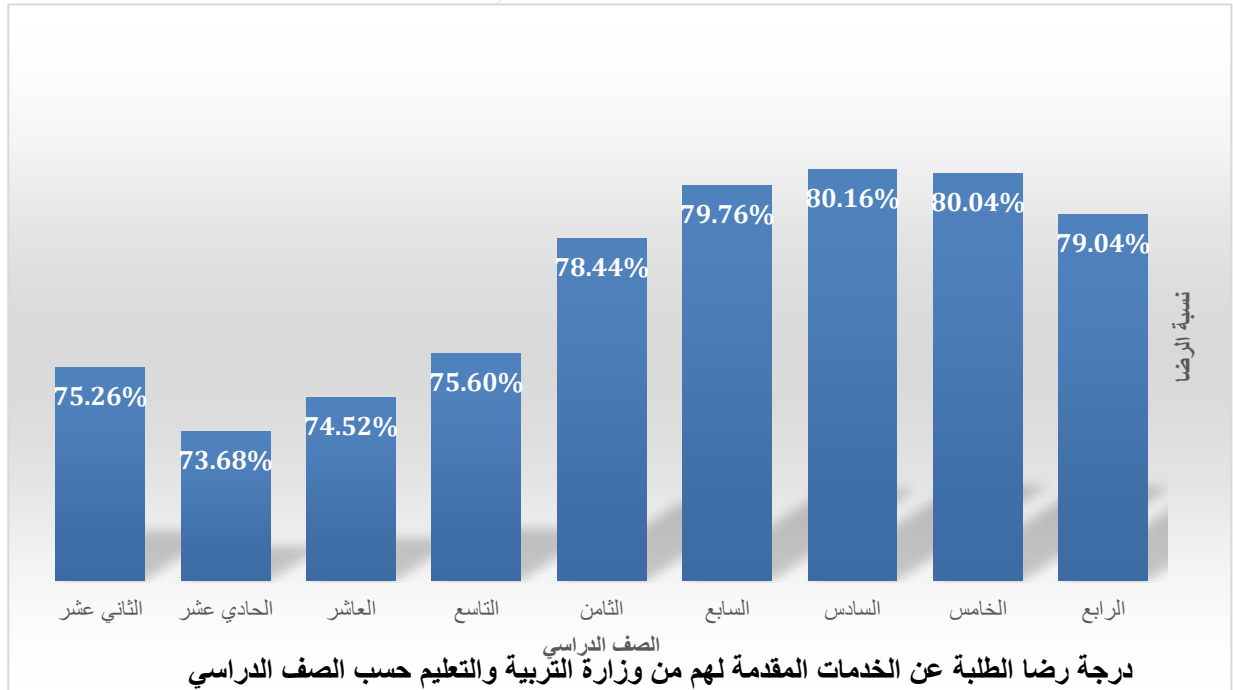
%84.11	1.019	4.21	تعزز الإدارة المدرسية في مدرستي الطلبة المتميزين.
%76.85	1.200	3.84	تتوافر في مدرستي المرافق الضرورية (ساحات، ملاعب، حديقة...).
%77.29	1.127	3.86	بيئة مدرستي نظيفة (الصف، الساحات، الحديقة)
%71.81	1.323	3.59	المرافق الصحية في مدرستي نظيفة.
%78.50	1.097	3.92	بيئة مدرستي آمنة ومناسبة.
%76.06	1.203	3.80	يتوافر في المقصف المدرسي ما أحتمه.
%78.91	1.087	3.95	موقع المدرسة بعيد عن أية مخاطر بيئية.
%75.80	1.192	3.79	يخلو بناء المدرسة من أية تصدعات.
%69.41	1.417	3.47	يوجد مداخل خاصة (رمبات) لذوي الإعاقة.
%72.15	1.322	3.61	يتوافر في المدرسة عدد كاف من أجهزة الحاسوب.
%65.31	1.440	3.27	يتاح لي استخدام شبكة الإنترنت في مدرستي.
%73.00	1.318	3.65	يتم تفعيل مختبرات الحاسوب في تطبيق الحصص الصفية.
%70.94	1.332	3.55	استخدم المنصات التعليمية في متابعة دروسي.
%78.53	1.192	3.93	خصص المعلم جزءاً من الحصة لشرح مادة الفاقد التعليمي
%77.67	1.162	3.88	التزمت بحضور دروس الفاقد التعليمي
%75.57	1.211	3.78	راجعت مادة الفاقد التعليمي الدروس التي فاتتني.
%75.03	1.195	3.75	تناسبت مادة الفاقد التعليمي مع محتوى الكتاب المدرسي
%77.95	1.176	3.90	تفاعلت مع المعلم في حصص الفاقد التعليمي
%70.46	1.331	3.52	استخدم المعلم التكنولوجيا في شرح مادة الفاقد التعليمي
%74.81	1.273	3.74	استفدت من مادة الفاقد التعليمي.

جدول (6)

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

الصف	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	نسبة الرضا
الرابع	3.952	0.706	79.04%
الخامس	4.002	0.693	80.04%
السادس	4.008	0.701	80.16%
السابع	3.988	0.746	79.76%
الثامن	3.922	0.770	78.44%
التاسع	3.780	0.832	75.6%
العاشر	3.726	0.883	74.52%
الحادي عشر	3.684	0.905	73.68%
الثاني عشر	3.763	0.899	75.26%

تشير النتائج إلى وجود اختلاف ملحوظ في درجة رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية والتعليم وفقاً للصف الدراسي. حيث بلغت أعلى نسبة رضا لطلبة الصف السادس الأساسي (80.16%) بينما كانت أقل نسبة رضا لطلبة الصف الحادي عشر (73.68%). يلخص الرسم البياني التالي هذه النسب.



أما درجة رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية والتعليم وفقاً لمديرية التربية والتعليم، فقد تم رصدها من خلال استجابة الطلبة على الأداة المقدمة لهم، كما هو موضح في الجدول (7) :

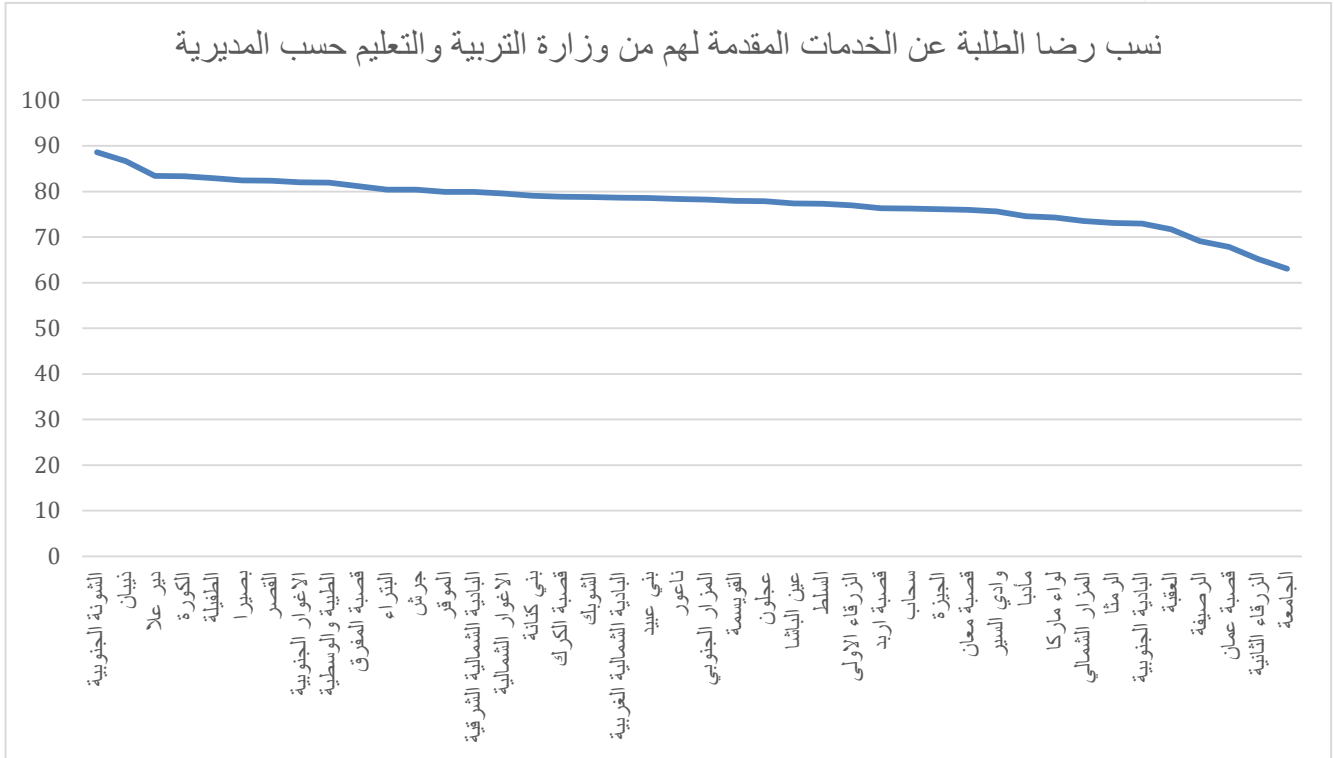
جدول (7)

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

النسبة المئوية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	المديرية
%81.98	0.65700	4.0990	1016	الاعوار الجنوبية
%79.57	0.58656	3.9783	518	الاعوار الشمالية
%72.95	0.74029	3.6473	566	البادية الجنوبية
%79.91	0.58788	3.9953	1031	البادية الشمالية الشرقية
%78.62	0.78734	3.9311	1733	البادية الشمالية الغربية
%80.41	0.54920	4.0206	226	البتراء
%76.09	0.83462	3.8046	708	الجيزة
%69.09	1.00536	3.4543	837	الرصيفة
%73.11	0.77549	3.6557	2051	الرمثا
%76.92	0.70064	3.8461	766	الزرقاء الاولى
%65.18	0.90573	3.2588	536	الزرقاء الثانية
%77.27	0.73391	3.8636	1144	السلط
%78.79	0.71694	3.9396	108	الشوبك
%88.63	0.55154	4.4316	1159	الشونة الجنوبية
%82.91	0.98089	4.1454	46	الطفيلة
%71.69	0.88761	3.5847	831	العقبة
%82.35	0.66779	4.1174	988	القصر
%83.32	0.58059	4.1661	1433	الكورة
%78.22	0.93621	3.9110	969	المزار الجنوبي
%73.52	0.79079	3.6760	584	المزار الشمالي
%79.92	0.68097	3.9961	533	الموقر
%82.45	0.63049	4.1227	201	بصيرا
%78.57	0.64388	3.9287	797	بني عبيد
%79.07	0.80048	3.9537	814	بني كنانة

%80.39	0.76894	4.0196	4958	جرش
%83.38	0.79011	4.1690	1390	دير علا
%86.63	0.61398	4.3316	57	ذيبان
%77.89	0.78649	3.8945	1869	عجلون
%77.40	0.82744	3.8698	1091	عين الباشا
%76.34	0.80633	3.8171	4712	قصبه اربد
%78.88	0.65149	3.9439	869	قصبه الكرك
%81.13	0.72713	4.0566	1767	قصبه المفرق
%67.82	0.88169	3.3912	1314	قصبه عمان
%75.97	0.67805	3.7986	374	قصبه معان
%63.07	0.87105	3.1533	748	الجامعة
%77.91	0.74274	3.8957	1048	القويسمة
%76.25	0.76665	3.8124	1574	سحاب
%74.31	0.82554	3.7153	3491	ماركا
%75.62	0.88456	3.7808	869	وادي السير
%81.94	0.69904	4.0972	660	الطيبة والوسطية
%74.60	0.86261	3.7298	2483	مأدبا
%78.38	0.65323	3.9189	221	ناعور

تشير النتائج إلى وجود اختلاف ملحوظ في درجة رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية والتعليم وفقاً للمديرية. حيث بلغت أعلى نسبة رضا لمديرية التربية والتعليم للواء الشونة الجنوبية (88.63%)، تليها في المرتبة الثانية مديرية التربية والتعليم للواء ذيبان بنسبة (86.63%)، ثم تأتي في المرتبة الثالثة مديرية التربية والتعليم لمنطقة دير علا بنسبة (83.38%)



بينما بلغت أقل نسبة رضا للطلبة وفقاً للمديرية لدى مديرية لواء الجامعة، حيث كانت (63.07%). ويمكن عزو انخفاض هذه النسبة إلى نقص في مختبرات الحاسوب وتفعيل دور الطلبة فيها، بالإضافة إلى غياب المساحة والبيئة الآمنة لممارسة الأنشطة المتنوعة وورش العمل. هذه العوامل تؤدي إلى الحد من إبداع الطلبة وتفاعلهم مع التعلم الإلكتروني والتكنولوجي.

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 (جنس الطالب، 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، سيتم تحليل بيانات كل متغير من المتغيرات المستقلة منفردًا، بشكل متسلسل، كما يلي:

- 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، تم استخدام اختبار (ت) للعينات المستقلة (Independent Samples T-Test) لفحص دلالة الفروق في درجة رضا الطلبة وفقًا لمتغير الجنس (ذكر، أنثى). وقد تم التوصل إلى النتائج 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 (T) المحسوبة	درجات الحرية	مستوى الدلالة
الجنس	الذكور	4.017	0.804	31.751	49087	*0.00
	الإناث	3.779	0.795			

* دال احصائيًا 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 وفقاً 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)، مما يشير إلى وجود فروق لصالح الذكور، حيث كان 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، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات الطلبة على فقرات الأداة حسب فئات متغير جنس المدرسة (ذكور، إناث، مختلطة). وكانت النتائج كما هو موضح 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 ($\alpha \leq 0.05$) تبعاً لمتغير جنس المدرسة (ذكور، إناث، مختلطة) في درجة رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية والتعليم، تم استخدام تحليل التباين الأحادي (ANOVA). ويبين الجدول (10) 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	1080.59	2	540.296	859.730	0.00*
داخل المجموعات	30595.42	48684	0.628		
المجموع	31676.01	48686			

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

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

لمعرفة طبيعة الفروق، يجب إجراء مقارنات بعدية (Post Hoc Comparisons) باستخدام اختبار شافيه (Scheffé Test)، الذي يُعتبر من الطرق الأكثر مرونة في إجراء هذه المقارنات. تتميز هذه الطريقة بقوتها الإحصائية، كما أنها أكثر تحفظًا من غيرها. يمكن استخدامها لإجراء مقارنات زوجية أو ثنائية (Pairwise Comparisons) أو مقارنات مجمعة (Compound Comparisons)، وتُستخدم أيضًا في حالة العينات المتساوية وغير المتساوية. لذا، تم اعتماد اختبار شافيه لإجراء المقارنات البعدية بين فئات جنس المدرسة (ذكور، إناث، مختلطة). ويعرض الجدول (11) نتائج اختبار شافيه البعدي لفئات جنس المدرسة.

جدول (11) المقارنات البعدية (Post Hoc) من خلال اختبار شافيه (Scheffe)				
الدلالة	انحراف الخطأ	متوسط الفروق	جنس المدرسة	
0.000*	0.00849	0.34506°	الإناث	الذكور
0.000*	0.00905	0.10824°	المختلطة	
0.000*	0.00901	-0.23683°	المختلطة	الإناث

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

من خلال الجدول (11) السابق، الذي يحتوي على المقارنات البعدية بين فئات جنس المدرسة، 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، حيث كان المتوسط الحسابي لهم أعلى كما هو وارد في الجدول (9).
- بين مدارس الذكور والمدارس المختلطة: لصالح مدارس الذكور، حيث كان المتوسط الحسابي لهم أعلى كما هو وارد في الجدول (9).
- بين مدارس الإناث والمدارس المختلطة: لصالح المدارس المختلطة، حيث كان المتوسط الحسابي لهم أعلى كما هو وارد في الجدول (9).

يمكن تفسير سبب ارتفاع نسبة رضا الطلبة الذكور مقارنة بالإناث عن درجة رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة بالأسباب التالية:

- 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 بينهم وبين معلمهم وإدارتهم المدرسية، فسيكونون أكثر رضا 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 للتعليم والتطور.

- المرحلة الدراسية (أساسية، ثانوية)

للإجابة عن هذا المتغير ولتحري مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) تبعًا لمتغير المرحلة الدراسية (الأساسية، الثانوية) في درجة رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية والتعليم، تم استخدام اختبار (ت) للعينات المستقلة (Independent Samples T-Test) لفحص دلالة الفروق في درجة رضا الطلبة. وتم التوصل إلى النتائج 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 (T) المحسوبة	درجات الحرية	مستوى الدلالة
المرحلة الدراسية	الأساسية	3.948	0.756	25.93	39083	.000*
	الثانوية	3.758	0.858			

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

يُلاحظ 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 (0.000)، وهو أقل من (0.05)، ولصالح المرحلة الدراسية الأساسية، حيث كان المتوسط الحسابي لهم أعلى من المتوسط الحسابي للثانوية، 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، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات الطلبة على فقرات الأداة حسب مستويات متغير عدد الطلبة في الصف (أقل من 20، 20 - 40، أكثر من 40 طالب). وكانت النتائج كما هو موضح في الجدول (13) التالي:

جدول (13)

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

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الصف
0.749	3.979	أقل من (20)
0.801	3.870	(20 - 40)
0.874	3.695	أكثر من (40)

ولتحري مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) تبعًا 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، تم استخدام تحليل التباين الأحادي (ANOVA). والجدول (14) يبين نتائج هذا التحليل.

جدول (14)

نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لفحص الفروق تبعًا لمتغير عدد الطلبة في الصف

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	ف	مستوى الدلالة
بين المجموعات	312.642	2	156.321	242.989	.000*
داخل المجموعات	31143.399	48410	0.643		
المجموع	31456.041	48412			

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

يلاحظ من الجدول (14) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) 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)، وهو أقل من مستوى الدلالة المحدد بـ (0.05). وبالتالي، تبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير عدد الطلبة في الصف.

لمعرفة الفروق بين هذه المستويات، تم إجراء مقارنات بعدية (Post Hoc Comparisons) باستخدام اختبار شافيه (Scheffé Test) بين مستويات متغير عدد الطلبة في الصف (أقل من 20، 20 - 40، أكثر من 40 طالب). والجدول (15) يعرض نتائج اختبار شافيه البعدي لفئات عدد الطلبة في الصف.

جدول (15)				
المقارنات البعدية (Post Hoc) من خلال اختبار شافيه (Scheffe) بين فئات عدد الطلبة في الصف				
الدلالة	انحراف الخطأ	متوسط الفروق	عدد الطلبة	
0.000*	0.00944	.10953*	20 - 40	أقل من 20
0.000*	0.01291	.28418*	أكثر من 40	أقل من 20
0.000*	0.01082	.17465*	أكثر من 40	20 - 40

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

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

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

- بين مستوى عدد الطلبة أقل من 20 طالباً ومستوى عدد الطلبة من 20 إلى 40 طالباً، لصالح عدد الطلبة أقل من 20 طالباً، حيث كان المتوسط الحسابي لهم أعلى كما هو وارد في الجدول (13).
- بين مستوى عدد الطلبة أقل من 20 طالباً ومستوى عدد الطلبة أكثر من 40 طالباً، لصالح عدد الطلبة أقل من 20 طالباً، حيث كان المتوسط الحسابي لهم أعلى أيضاً.

- بين مستوى عدد الطلبة من 20 إلى 40 طالبًا ومستوى عدد الطلبة أكثر من 40 طالبًا، لصالح عدد الطلبة من 20 إلى 40 طالبًا، حيث كان المتوسط الحسابي لهم أعلى.

توجد عدة أسباب تجعل الطلاب يشعرون بالرضا عندما يكون عددهم في الغرفة الصفية قليلاً، ومن هذه الأسباب:

- تفاعل أكبر مع المعلم: عندما يكون عدد الطلاب في الصف قليلاً، يمكن للمعلم مراعاة احتياجاتهم وتوجيههم بصورة أفضل.
- فرصة أكبر للتركيز والتفاعل: يتيح العدد القليل من الطلاب فرصة أكبر للمشاركة في الدروس وطرح الأسئلة والمناقشات بشكل أكثر تفاعلاً.
- محيط أكثر هدوءًا وترتيبًا: يؤدي العدد القليل من الطلاب إلى 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 ($\alpha \leq 0.05$) تبعًا لمتغير فترة الدوام المدرسي (صباحي، مسائي) في درجة رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية والتعليم، تم استخدام اختبار (ت) للعينات المستقلة (Independent Samples T-Test) لفحص دلالة الفروق في درجة رضا الطلبة تبعًا لمتغير فترة الدوام المدرسي (صباحي، مسائي). وقد تم التوصل إلى النتائج 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 تبعًا لمتغير فترة الدوام المدرسي

المتغير المستقل ومستوياته	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (T) المحسوبة	درجات الحرية	مستوى الدلالة
فترة الدوام المدرسي	صباحي	4.0171	0.805	31.442	48372	.000*
	مسائي	3.7804	0.794			

* دال احصائيًا 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 الطلبة 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 ($\alpha \leq 0.05$) تبعاً لمتغير جنسية الطالب (أردني، غير أردني) في درجة رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية والتعليم، فقد تم استخدام اختبار (ت) للعينات المستقلة (Independent Samples T-Test) لفحص دلالة الفروق في درجة رضا الطلبة تبعاً لمتغير جنسية الطالب (أردني، غير أردني). وتم التوصل إلى النتائج 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 تبعاً لمتغير جنسية الطالب

المتغير المستقل ومستوياته	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (T) المحسوبة	درجات الحرية	مستوى الدلالة
جنسية الطالب	أردني	3.881	0.806	14.386	49087	*0.000
	غير أردني	3.673	0.787			

* دال احصائياً 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 الطلبة ذوي الجنسية الأردنية، حيث كان 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 (81.95%) في مجال الإدارة المدرسية، بينما جاء مجال تكنولوجيا التعليم بأدنى نسبة رضا، والتي بلغت (70.35%).
2. بلغت درجة رضا الطلبة وفق الصف المدرسي أعلى نسبة للصف السادس الأساسي بنسبة (80.16%)، بينما كانت أقل نسبة لطلبة الصف الحادي عشر (73.68%).
3. وفقاً لمديرية التربية والتعليم، كانت أعلى نسبة رضا لمديرية التربية والتعليم للواء الشونة الجنوبية (88.63%)، بينما كانت أقل نسبة رضا لمديرية التربية والتعليم للواء الجامعة (60.07%).
4. أظهرت النتائج فرقاً في درجة رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة لهم تبعاً لمتغير الجنس، ولصالح الذكور، حيث كان المتوسط الحسابي لهم أعلى من المتوسط الحسابي للإناث.
5. أظهرت النتائج فرقاً في درجة رضا الطلبة تبعاً لمتغير جنس المدرسة (ذكور، إناث، مختلطة)، وكان الفرق لصالح المدارس المختلطة مقارنة بمدارس الإناث.
6. أظهرت النتائج فرقاً في درجة رضا الطلبة تبعاً لمتغير المرحلة الدراسية (أساسية، ثانوية) لصالح المرحلة الدراسية الأساسية.
7. أظهرت النتائج فرقاً في درجة رضا الطلبة تبعاً لمتغير عدد الطلبة في الصف، وكان الفرق لصالح الصفوف التي تضم أقل من (20) طالباً مقارنة بالصفوف الأكبر.
8. أظهرت النتائج فرقاً في درجة رضا الطلبة تبعاً لمتغير فترة الدوام (صباحي، مسائي)، ولصالح الطلبة ذوي فترة الدوام الصباحي.
9. أظهرت النتائج فرقاً في درجة رضا الطلبة تبعاً لمتغير جنسية الطالب (أردني، غير أردني)، ولصالح الطلبة ذوي الجنسية الأردنية.

التوصيات:

- تطوير البنية التحتية للتكنولوجيا لمواكبة المستجدات، مما يتيح للطلبة متابعة كافة الواجبات والأنشطة الخاصة بهم بفاعلية.
- تعزيز دور المعلمين في تفعيل تكنولوجيا التعليم خلال الحصص الصفية.
- المحافظة على بيئة آمنة في المرافق الصحية من حيث النظافة والصيانة وغيرها.
- تهيئة البنية التحتية في المدرسة لتلبية احتياجات الطلبة من ذوي الإعاقة.
- الوقوف على أسباب تدني رضا الطلبة في المرحلة الثانوية مقارنة بالمرحلة الأساسية، وتوجيه المعنيين لمعالجتها.
- تحسين البيئة المدرسية لطلبة الفترة المسائية من خلال تكثيف الأنشطة الرياضية والفنية التي تتناسب مع اهتماماتهم وهواياتهم.

قائمة المصادر والمراجع

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.

- الرشيدى، محمد (2014). أثر استخدام طريقة الإدارة بالأهداف في أداء العاملين. جامعة الشرق الأوسط، رسالة ماجستير غير منشورة.

- 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>,