



وزارة التربية والتعليم

إدارة التخطيط والبحث التربوي

قسم البحث التربوي

دراسة بعنوان:

"درجة رضا متلقي الخدمة (الطلبة) عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة
التربية والتعليم ٢٠١٧ - ٢٠١٨"

إعداد قسم البحث التربوي

د. ياسر العمري ياسر العنوم نجاح ابو عجمية

بالتعاون مع

وحدة الرقابة الداخلية / قسم المعايير والجودة

إشراف

د. نجوى القبيلات / مدير إدارة التخطيط والبحث التربوي

د. يوسف أبو الشعر / مدير البحث والتطوير التربوي

آب، ٢٠١٨

مقدمة:

يُعدُّ الطالب المحور الأهم في عملية التعلم والتعليم، وهو المركز الرئيس الذي تسلط عليه الأضواء، فمن أجله توضع البرامج والمشاريع التطويرية، ويتم التخطيط لها لضمان تطويرها وتحسينها باستمرار، ومن أجله تبنى المدارس والجامعات، ويعين فيها مئات الألوف من المدرسين والمدرسات، والموظفين والموظفات، ومن أجله تعقد الندوات والمؤتمرات، ويتم ذلك كله ليصبح في المستقبل لبنة خيرة من لبنات المجتمع، وعنصراً فعالاً نشطاً، قادراً على تحمّل المسؤوليات والأعباء التي ستلقى على كاهله، متفاعلاً مع الأحداث التي تمر به، مالكاً للمهارات الأساسية التي تساعد في حل المشكلات، مستعداً للتكيف مع الظروف التي يعيشها، متيقظاً للمتغيرات السياسية والاجتماعية والاقتصادية والعلمية، ومستجيباً لما تتطلبه تلك المتغيرات، وحتى يتم ذلك ونصل إلى ما نريد لا بد أن يكون له الدور الفاعل في العملية التعليمية التعلمية من خلال مساهمته ومشاركته في التخطيط للأنشطة المنهجية واللامنهجية، وإعطائه الحرية الكاملة في التعبير عن رأيه في القضايا والخدمات التربوية التي يحتاجها من أجل القيام بدوره على أتم وجه.

وانسجماً مع فلسفة وزارة التربية والتعليم وسياستها التربوية التي تقوم على الالتزام بأداء رسالتها، والقيام بوظائفها، وتحقيق أهدافها بأمانة وصدق ومسؤولية وبأعلى مستوى من التميز والتفوق، فقد ارتأت وزارة التربية والتعليم متمثلةً بوحدة الرقابة الداخلية والمعنيين بمعايير جائزة الملك عبد الله الثاني لتمييز الأداء الحكومي والشفافية وبالتعاون مع إدارة التخطيط والبحث التربوي إجراء دراسات دورية حول درجة رضا متلقي الخدمة (الطلبة، والمراجعين، والعاملين)، شأنها في ذلك شأن الوزارات الأخرى التي تهتم برضا العاملين والمتعاملين معها، وذلك لأنهم الأساس في التغيير والإصلاح، والمسؤولون عن تنفيذ السياسات والبرامج التطويرية في الوزارة. ومن هذا المنطلق جاءت هذه الدراسة للتعرف إلى درجة رضا متلقي الخدمة (الطلبة) عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية والتعليم، من أجل تحسينها والوصول إلى حالة من الرضا لدى الطلبة عن نظامهم التربوي.

مشكلة الدراسة وأسئلتها

تتمثل مشكلة الدراسة في التعرف إلى درجة رضا الطلبة في الصفوف من (٤- ١٢) بوصفهم

متلقي خدمة من وزارة التربية والتعليم وذلك من خلال الإجابة عن الأسئلة الآتية:

- ١- ما درجة رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية والتعليم؟
- ٢- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية والتعليم تعزى للمديرية؟
- ٣- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية والتعليم تعزى للجنس؟
- ٤- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية والتعليم تعزى للصف؟
- ٥- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية والتعليم تعزى لجنس المدرسة؟
- ٦- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية والتعليم تعزى للمرحلة الدراسية؟

أهمية الدراسة

تأتي أهمية الدراسة من كونها تحدد درجة رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية والتعليم، إضافة إلى أنها قد تكشف عن مواطن القوة وفرص التحسين في مستوى الخدمات المقدمة لهم في البيئة المدرسية، بحيث يستفيد منها أصحاب القرار في إجراءات من شأنها الإسهام في زيادة رضاهم

أولاً وتحسين وتطوير العمل التربوي ثانياً، مما يترتب عليه تحسين مستوى تحصيلهم. وبناءً عليه فإنه واستناداً لمتطلبات نظام الجودة وتفعيلاً لإجراء قياس رضا متلقي الخدمة رقم (QP-09)، هدفت هذه الدراسة إلى التعرف إلى درجة رضا الطلبة بوصفهم متلقي خدمة من وزارة التربية والتعليم عن الخدمات المقدمة لهم.

متغيرات الدراسة:

(أ) المتغيرات المستقلة: تكونت استبانة الدراسة من خمسة متغيرات مستقلة وهي:

- المديرية: مديريات التربية والتعليم في الميدان وعددها (٤٢) مديريةية.
- الجنس: يشمل نوعين هما (ذكر وأنثى).
- الصف: يمثل الصفوف من الرابع لغاية الثاني الثانوي.
- جنس المدرسة: تشمل ثلاث أنواع (ذكور، إناث، مختلطة).
- المرحلة الدراسية: تشمل (أساسي، ثانوي).

(ب) المتغير التابع: ويمثل العلامة الكلية التي حصل عليها الطالب بعد إجابته على فقرات الاستبانة

وهي تضم المجالات التالية:

١. التدريس
٢. الإدارة المدرسية
٣. البيئة المدرسية
٤. تكنولوجيا التعليم

التعريفات الإجرائية:

رضا متلقي الخدمة (الطلبة): يعبر عن درجة رضا الطلبة بوصفهم متلقي خدمة من وزارة التربية والتعليم عن الخدمات المقدمة لهم، من خلال الاستبانة التي تحتوي على ٤٧ فقرة، وتشمل البيئة التعليمية التي تقدم خدمات بشكل أو بآخر للطلبة.

- الطلبة: الطلبة في المدارس الحكومية التابعة لوزارة التربية والتعليم في الصفوف من (٤ - ١٢).

حدود الدراسة:

اقتصرت الدراسة على طلبة المدارس الحكومية في وزارة التربية والتعليم في الصفوف من (٤ - ١٢)، خلال العام الدراسي ٢٠١٧/٢٠١٨.

مجتمع الدراسة وعينتها

تكون مجتمع الدراسة من جميع طلبة الصفوف من (٤ - ١٢) في مدارس وزارة التربية والتعليم في المملكة الأردنية الهاشمية، موزعين على (٤٢) مديرية تربية وتعليم خلال العام الدراسي ٢٠١٧/ ٢٠١٨.

أما عينة الدراسة فقد تم اختيارها بالطريقة العشوائية الطبقية من المديريات المذكورة بنسبة (٤%) من حجم مجتمع الدراسة بواقع (٣٩٥٩٠) طالباً، من (٤٢) مديرية.

أداة الدراسة:

تهدف الدراسة التعرف على درجة رضا طلبة الصفوف من (٤-١٢) 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 (٤٧) فقرة كما في مرفق (١)، بحيث تكون الإجابة عليها وفق مقياس ليكرت الخماسي الأبعاد (موافق بدرجة عالية جدا، عالية، محايد، منخفضة ، منخفضة جدا)، وتم تصميم شاشة إدخال للاستبانة على صفحة الويب وقام الطلاب بإدخال البيانات على الموقع الرسمي مباشرة ومن ثم قام الفريق بسحب البيانات على برمجية إكسل تم تحويلها فيما بعد الى برمجية SPSS.

نتائج الدراسة والتوصيات

فيما يأتي عرض لنتائج الدراسة من خلال الإجابة على أسئلتها:

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

يبين الجدول أدناه أن الوسط الحسابي الكلي والانحراف المعياري لتقديرات الطلبة في فقرات الاستبانة جميعها كان (٣,٨٤) محققة بذلك درجة رضا مقدارها (٧٧%)، وكانت تقديرات الطلبة على الفقرات، كما يظهرها جدول رقم (١) بين (٣,٣٧ و ٤,٢٣) وكان معامل الثبات يساوي (٩٧%).

جدول (١): الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الاستبانة حسب الفقرة

الرقم	الفقرة	المتوسط	الانحراف المعياري
1	يستخدم المعلم وسائل تعليمية متنوعة (الحاسوب، السبورة، اللوحات...).	4.149	0.9532
2	ينوع المعلم في أساليب عرض المادة التعليمية (المجموعات، الحوار والمناقشة...).	4.029	0.9455
3	يستخدم المعلم أساليب تقويم متنوعة (امتحانات، واجبات، تقارير وأبحاث، قوائم الشطب ، سلالمة التقدير...).	4.139	0.9308
4	يشجعي المعلم على المشاركة والمناقشة أثناء الحصة.	4.054	0.9781
5	تنوزع الأسئلة على المادة الدراسية المقررة لامتحان بشكل عادل ومناسب.	4.024	1.0024
6	استفيد من كتابي المدرسي معلومات تفيدني في حياتي اليومية.	3.928	1.0375
7	يعطي المعلم أهمية مناسبة للنشاط الرياضي.	3.623	1.2232
8	يعطي المعلم أهمية مناسبة للنشاط الفني .	3.489	1.2355
9	أعاني من ثقل وزن الحقيبة المدرسية.	3.928	1.1385
10	يراعي المعلم هواياتي الشخصية.	3.653	1.1642
11	تتيح لي مدرستي استخدام أجهزة الحاسوب في إعداد التقارير المدرسية.	3.639	1.2315

الانحراف المعياري	المتوسط	الفقرة	الرقم
0.9614	4.040	يستجيب المعلم لاستفساراتي وأسئلتني.	12
1.0451	3.964	يتعامل المعلم معي بعدالة.	13
1.0226	3.870	يراعي المعلم الفروقات الفردية بين الطلبة.	14
1.0532	3.971	يتعامل المعلمون مع ذوي الاحتياجات الخاصة الذين يعانون من ضعف السمع أو البصر بشكل مناسب	15
1.1747	3.827	يساعدني المدير في حل المشكلات التي تواجهني.	16
1.0455	3.966	يساعدني المعلم في حل المشكلات التي تواجهني.	17
1.1466	3.863	يساعدني المرشد التربوي في حل المشكلات التي تواجهني.	18
1.2270	3.666	يحضر المدير الحصص الصفية .	19
1.2112	3.516	يحضر المشرف التربوي الحصص الصفية.	20
1.0092	4.061	يعاملني معلمي باحترام .	21
0.9652	4.123	تلتزم مدرستي بتنفيذ البرنامج المدرسي الأسبوعي بشكل كامل.	22
0.9587	4.148	يلتزم المعلمون في المدرسة بمواعيد الامتحانات الشهرية واليومية.	23
0.9526	4.117	يحرص المعلمون على حضور الحصص الصفية في مواعيدها.	24
0.9357	4.235	تهتم الهيئة الإدارية والتدريسية بحضور الطابور الصباحي.	25
1.0068	3.971	أحصل على الإرشادات اللازمة عند إجراء المعاملات المدرسية (قبول ، نقل...).	26
0.9987	4.109	تعزز الإدارة المدرسية الطلبة المتميزين.	27
1.1443	3.768	اتواصل مع الإدارة المدرسية بشكل مباشر .	28
1.1812	3.792	بيئة صفي نظيفة وآمنة.	29
1.2397	3.621	بيئة صفي مناسبة (الإضاءة ، التدفئة ، التبريد...).	30
1.1759	3.747	أشعر بالراحة في الحيز المكاني الذي أشغله.	31
1.2117	3.691	يتوافر في المقصف المدرسي كل ما أحتاجه.	32
1.1927	3.714	تتوافر في مدرستي المرافق الضرورية (الساحات والملاعب، حديقة...).	33
1.0823	3.889	يتوافر في مدرستي أدوات السلامة العامة (صندوق إسعافات ، طفاية حريق...).	34
1.3551	3.370	تتميز مرافق مدرستي (دورات المياه) بالنظافة والأمان.	35
1.0965	3.802	ممرات مدرستي نظيفة وآمنة.	36
1.2300	3.594	يتوفر لدى الطلبة مقاعد مريحة.	37
1.1067	3.792	توفر المدرسة الوسائل التعليمية والتوضيحية المناسبة للمناهج (خرائط، مجسمات، بطاقات، لوحات).	38
1.1072	3.815	موقع المدرسة بعيد عن أية مخاطر بيئية .	39
1.0540	3.936	تمديدات الكهرباء آمنة ولا تشكل خطراً على الطلبة والعاملين.	40
0.9981	4.139	يوجد شبك حماية لجميع الشبابيك.	41

الانحراف المعياري	المتوسط	الفقرة	الرقم
1.1313	3.760	يخلو بناء المدرسية من أية تصدعات.	42
1.3055	3.515	يوجد مداخل خاصة (رمبات) لذوي الاحتياجات الخاصة.	43
1.3497	3.410	يتاح لي استخدام الشبكة الإلكترونية (الإنترنت والانترنت) في مدرستي.	44
1.2514	3.628	يتوافر في المدرسة عدد كاف من أجهزة الحاسوب.	45
1.1606	3.800	يتم تفعيل مختبرات الحاسوب في تطبيق الحصص الصفية.	46
1.1961	3.654	يتم التواصل مع مستجدات الأمور والأحداث المتعلقة بالوزارة إلكترونياً.	47

جدول (٢): الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الاستبانة حسب المجال

المجال	المتوسط الحسابي	نسبة الرضا
المجال الأول: التدريس	3.900	78%
المجال الثاني: الإدارة المدرسية	3.951	79%
المجال الثالث: البيئة المدرسية	3.745	75%
المجال الرابع: تكنولوجيا التعليم	3.623	72%

حقق المجال الثاني (الإدارة المدرسية) أعلى نسبة رضا بلغت (٧٩%)، وأعلى فقرة حققت الرضا " تهتم الهيئة الإدارية والتدريسية بحضور الطابور الصباحي"، وأقل رضا على فقرة " يحضر المشرف التربوي الحصص الصفية ".

وجاء المجال الأول (التدريس) بالدرجة الثانية بنسبة رضا (٧٨%)، وحققت فقرة " يستخدم المعلم وسائل تعليمية متنوعة (الحاسوب، السبورة، اللوحات ...)." كأعلى فقرة رضا، وفترة " يعطي المعلم أهمية مناسبة للنشاط الفني " كأقل درجة رضا.

وجاء المجال الثالث (البيئة المدرسية) في المرتبة الثالثة عن درجة رضا الطلبة بنسبة (٧٥%) حيث أعرب الطلبة في هذا المجال عن رضاهم حول فقرة " يتوافر في مدرستي أدوات السلامة العامة (صندوق إسعافات ، طفاية حريق...)" وأقل رضا حول فقرة " تتميز مرافق مدرستي (دورات المياه) بالنظافة والأمان".

ويظهر الجدول (٢) أن درجة رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية والتعليم كانت الأقل في المجال الرابع (تكنولوجيا التعليم) وبنسبة رضا (٧٢%)، وبالأخص فقرة "يتاح لي استخدام الشبكة الإلكترونية (الإنترنت والانترنت) في مدرستي" كأدنى درجة رضا لدى الطلبة، بينما جاءت أعلى درجة رضا للطلبة على الخدمات المقدمة لهم في هذا المجال (تكنولوجيا التعليم) فقرة " يتم تفعيل مختبرات الحاسوب في تطبيق الحصص الصفية".

السؤال الثاني: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة

لهم من وزارة التربية والتعليم تعزى للمديرية ؟

للإجابة على هذا السؤال فقد تم إيجاد الوسط الحسابي للمديريات في تقديراتهم على الاستبانة حسب

الجدول رقم (٣) .

جدول (٣): درجة رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية والتعليم حسب المديرية

المديرية	المتوسط الحسابي	نسبة الرضا
الاعوار الجنوبية	3.58	%72
البادية الجنوبية	3.76	%75
الطبية و الوسطية	4.10	%82
البادية الشمالية الغربية	4.03	%81
البتراء	3.89	%78
الرصيفة	3.83	%77
الرمثا	3.72	%74
الزرقاء الاولى	3.67	%73
الزرقاء الثانية	3.87	%77

المديرية	المتوسط الحسابي	نسبة الرضا
الشوبك	3.96	%79
الشونة الجنوبية	3.84	%77
ديرعلا	3.99	%80
القصر	4.00	%80
الكورة	3.90	%78
المزار الجنوبي	4.24	%85
الاغوار الشمالية	3.71	%74
بني كنانة	3.84	%77
جرش	3.96	%79
ذيبان	3.75	%75
عجلون	3.93	%79
عين الباشا	3.81	%76
السلط	3.68	%74
الكرك	3.56	%71
المفرق	3.99	%80
الجامعة	3.94	%79
الجزيرة	2.86	%57
القويسمة	3.71	%74
بصيرا	4.10	%82
بني عبيد	3.88	%78
سحاب	3.91	%78
قصبه اربد	3.90	%78
قصبه عمان	4.10	%82
ناعور	3.92	%78
وادي السير	3.75	%75
مادبا	3.88	%78
معان	3.89	%78

المديريات التي تم استثناءها بسبب قلة عدد الاستبانات (أقل من ١٠) هي (ماركا، الموقر، البادية

الشمالية الشرقية، المزار الشمالي، الطفيلة، العقبة) وعددها ٦ مديريات.

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

والتعليم تعزى إلى المديرية، حيث جاء الرضا بأقل معدل لمديرية تربية وتعليم الجزيرة بنسبة ٥٧% وحققت

مديرية المزار الجنوبي أعلى نسبة رضا 85%.

السؤال الثالث: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة لهم من

وزارة التربية والتعليم تعزى لجنس الطلبة؟

للإجابة على هذا السؤال فقد تم إيجاد الوسط الحسابي والانحراف المعياري للذكور والإناث في

تقديراتهم على الاستبانة حسب جدول رقم (٤).

جدول (٤): درجة رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية والتعليم حسب جنس الطلبة

الجنس	المتوسط الحسابي	درجة الرضا
ذكور	3.843	%77
إناث	3.840	%77

الجدول (٥) اختبارات لمتغير الجنس

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
sum	Equal variances assumed	118.277	.000	.461	39588	.645	.16473	.35762	-.53621-	.86566
	Equal variances not assumed			.451	29910.193	.652	.16473	.36527	-.55123-	.88068

أظهرت النتائج كما هو مبين في الجدول (٥) إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة

رضا الطلبة بين الذكور والإناث حيث بلغت درجة رضا الإناث والذكور عن الخدمات المقدمة لهم من

وزارة التربية والتعليم (٧٧%).

السؤال الرابع: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة

لهم من وزارة التربية والتعليم تعزى للصف؟

للإجابة على هذا السؤال فقد تم إيجاد الوسط الحسابي والانحراف المعياري للصفوف في تقديراتهم

على الاستبانة حسب الجدول رقم (٦).

جدول رقم (٦): درجة رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية والتعليم حسب الصف

الصف	المتوسط الحسابي	درجة الرضا
الرابع الأساسي	3.972	79%
الخامس الأساسي	3.956	79%
السادس الأساسي	3.954	79%
السابع الأساسي	3.966	79%
الثامن الأساسي	3.805	76%
التاسع الأساسي	3.768	75%
العاشر الأساسي	3.701	74%
الأول الثانوي	3.652	73%
الثاني الثانوي	3.691	74%

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

والتعليم تعزى إلى المرحلة الصفية، حيث بلغت أعلاها للصفوف (الرابع و الخامس والسادس والسابع

الأساسي) ٧٩ % بينما بلغت لطلاب الصف الأول الثانوي ٧٣ % وهي أقل نسبة رضا، ويشير

الجدول (٦) إلى أن الرضا مرتفع في الصفوف الأساسية الدنيا مثل الرابع والخامس والسادس والسابع

ويستمر في الانخفاض وصولاً إلى الصف الأول الثانوي والثاني الثانوي.

السؤال الخامس: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة

لهم من وزارة التربية والتعليم تعزى لجنس المدرسة؟

للإجابة على هذا السؤال فقد تم إيجاد الوسط الحسابي لجنس المدرسة في تقديراتهم على الاستبانة

حسب الجدول رقم (٧).

جدول رقم (٧) درجة رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية والتعليم حسب جنس المدرسة

جنس المدرسة	المتوسط الحسابي	درجة الرضا
ذكور	3.840	77%
إناث	3.798	76%
مختلطة	3.899	78%

تشير النتائج في الجدول (٧) إلى وجود اختلاف في درجة رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية والتعليم يعزى الى اختلاف جنس المدرسة، حيث بلغت أعلاها في المدارس المختلطة بنسبة ٧٨% بينما بلغت أدناها في مدارس الإناث بنسبة ٧٦% وهي أقل نسبة رضا، كما ويشير الجدول (٨) إلى أن هذه الفروق ذات دلالة إحصائية.

جدول (٨) اختبار التباين الأحادي لمتغير جنس المدرسة

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
sum					
Between Groups	138767.686	3	46255.895	38.785	.000
Within Groups	4721167.635	39586	1192.623		
Total	47349935.321	39589			

ويشير الجدول رقم (٩) إلى أن الفروق كانت ذات دلالة احصائية بين مدارس الإناث و مدارس

الذكور لصالح مدارس الذكور، وبين المدارس المختلطة و مدارس الذكور لصالح المدارس المختلطة،

وبين المدارس المختلطة ومدارس الإناث لصالح المدارس المختلطة.

جدول رقم (٩) اختبار تشافى لمتغير جنس المدرسة

Multiple Comparisons

Dependent Variable: sum

Scheffe

(I) Sgender	(J) Sgender	Mean Difference (I- J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound
1.0	.0	1.88546	15.44689	1.000	-41.2979-	45.0688
	2.0	1.99923*	.40858	.000	.8570	3.1415
	3.0	-2.74515-*	.43619	.000	-3.9646-	-1.5257-
2.0	.0	-.11378-	15.44700	1.000	-43.2975-	43.0699
	1.0	-1.99923-*	.40858	.000	-3.1415-	-.8570-
	3.0	-4.74438-*	.43997	.000	-5.9744-	-3.5144-
3.0	.0	4.63061	15.44775	.993	-38.5552-	47.8164
	1.0	2.74515*	.43619	.000	1.5257	3.9646
	2.0	4.74438*	.43997	.000	3.5144	5.9744

السؤال السادس: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة

لهم من وزارة التربية والتعليم تعزى للمرحلة الدراسية (أساسية وثانوية)؟

للإجابة على هذا السؤال فقد تم إيجاد الوسط الحسابي للمراحل الدراسية للطلبة في تقديراتهم على

الاستبانة حسب الجدول رقم (١٠).

جدول رقم (١٠) درجة رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية والتعليم حسب المرحلة

المرحلة	المتوسط الحسابي	درجة الرضا
أساسية	3.913	%78
ثانوية	3.686	%74

تشير النتائج في جدول (١٠) إلى وجود اختلاف في درجة رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة لهم

من وزارة التربية والتعليم يعزى للمرحلة الدراسية ولكن هذا الاختلاف ذو دلالة إحصائية كما يظهر في

جدول (١١) لصالح المرحلة الأساسية حيث بلغت للمرحلة الأساسية ٧٨% بينما بلغت للمرحلة الثانوية

٧٤%.

جدول (١١) اختبارات لمتغير جنسية الطالب

	Levene's Test for Equality of Variances	t-test for Equality of Means								
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
sum	Equal variances assumed	50.563	.000	28.861	39588	.000	10.67971	.37004	9.95441	11.40500
	Equal variances not assumed			28.462	23508.444	.000	10.67971	.37523	9.94423	11.41518

التوصيات

بناء على النتائج السابقة توصي الدراسة بما يأتي:

١. زيادة الاهتمام بنظافة مرافق المدرسة خصوصا دورات المياه والاهتمام بتوفير شروط الاستخدام الآمن لهذه المرافق.
٢. زيادة الاهتمام بتكثيف الزيارات الصفية من قبل المشرفين.
٣. الاهتمام بالنشاط الفني والرياضي للطلبة.
٤. تفعيل مختبرات الحاسوب ليسهل تطبيق الحصص الصفية فيها وتهيئتها لاستخدامات الطلبة الأكاديمية.
٥. الاهتمام بواقع وظروف الطلبة التربوية في المناطق التي تتدنى فيها نسبة الرضا (لواء الجيزة و قسبة الكرك) وإجراء دراسات ميدانية للوقوف بشكل جليّ على الواقع التربوي فيها.
٦. زيادة الاهتمام بالخدمات المقدمة للطلبة في الصفوف الأساسية العليا ومراعاة احتياجاتهم.
٧. الاهتمام بزيادة وعي المديرات بضرورة تعبئة الاستبانة وأخذها على محمل الجد.



أخي الطالب / أختي الطالبة

يقوم فريق من قسم البحث التربوي/إدارة التخطيط والبحث التربوي في وزارة التربية والتعليم بإجراء دراسة بعنوان "درجة رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية والتعليم" وذلك استناداً لمتطلبات نظام الجودة ، وتفعيلاً لإجراء قياس رضا متلقي الخدمة (QP-09) ، ولأغراض هذه الدراسة تم بناء استبانة بهدف التعرف على درجة رضا متلقي الخدمة (الطلبة) عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية والتعليم (QF 09-1) ، وعليه نرجو وضع إشارة (X) في المربع الذي يناسبك من حيث درجة الرضا، علماً بأن هذه الاستبانة أعدت خصيصاً لهذه الدراسة، ولأغراض البحث العلمي فقط.

واقبلوا الاحترام

فريق البحث

قبل الإجابة عن فقرات الاستبانة نرجو تعبئة المعلومات الآتية بوضع إشارة (x) في المربع المناسب:

اسم المديرية :

الرقم الوطني للمدرسة :

الصف :

جنس الطالب :

ذكر أنثى

جنس المدرسة :

ذكور إناث مختلطة

المرحلة :

أساسية ثانوية

الجنسية :

أردني غير أردني

المجال الأول : التدريس

الرقم	الفقرة	درجة الرضا عن الخدمة				
		عالية جداً	عالية	محايد	منخفضة	منخفضة جداً
١.	يستخدم المعلم وسائل تعليمية متنوعة (الحاسوب، السبورة، اللوحات ...).					
٢.	ينوع المعلم في أساليب عرض المادة التعليمية (المجموعات، الحوار والمناقشة...).					
٣.	يستخدم المعلم أساليب تقييم متنوعة (امتحانات، واجبات، تقارير وأبحاث، قوائم الشطب ، سلالم التقدير ...).					
٤.	يشجعني المعلم على المشاركة والمناقشة أثناء الحصة.					
٥.	تتوزع الأسئلة على المادة الدراسية المقررة للامتحان بشكل عادل ومناسب.					
٦.	أستفيد من كتابي المدرسي معلومات تساعدني في حياتي اليومية.					
٧.	يعطي المعلم أهمية مناسبة للنشاط الرياضي.					
٨.	يعطي المعلم أهمية مناسبة للنشاط الفني .					
٩.	أعاني من ثقل وزن الحقيبة المدرسية.					
١٠.	يراعي المعلم هواياتي الشخصية.					
١١.	تتيح لي مدرستي استخدام أجهزة الحاسوب في إعداد التقارير المدرسية.					
١٢.	يستجيب المعلم لاستفساراتي وأسئلتني.					
١٣.	يتعامل المعلم معي بعدالة.					
١٤.	يراعي المعلم الفروقات الفردية بين الطلبة.					
١٥.	يتعامل المعلمون مع ذوي الاحتياجات الخاصة الذين يعانون من ضعف السمع أو البصر بشكل مناسب.					

المجال الثاني : الإدارة المدرسية

درجة الرضا عن الخدمة					الرقم	الفقرة
منخفضة جداً	منخفضة	محايد	عالية	عالية جداً		
					١٦.	يساعدني المدير في حل المشكلات التي تواجهني.
					١٧.	يساعدني المعلم في حل المشكلات التي تواجهني.
					١٨.	يساعدني المرشد التربوي في حل المشكلات التي تواجهني.
					١٩.	يحضر المدير الحصص الصفية.
					٢٠.	يحضر المشرف التربوي الحصص الصفية.
					٢١.	يعاملني معلمي باحترام.
					٢٢.	تلتزم مدرستي بتنفيذ البرنامج المدرسي الأسبوعي بشكل كامل.
					٢٣.	يلتزم المعلمون في المدرسة بمواعيد الامتحانات الشهرية واليومية.
					٢٤.	يحرص المعلمون على حضور الحصص الصفية في مواعيدها.
					٢٥.	تهتم الهيئة الإدارية والتدريسية بحضور الطابور الصباحي.
					٢٦.	أحصل على الإرشادات اللازمة عند إجراء المعاملات المدرسية (قبول ، نقل...).
					٢٧.	تعزز الإدارة المدرسية في مدرستي الطلبة المتميزين.
					٢٨.	أتواصل مع الإدارة المدرسية بشكل مباشر.

المجال الثالث : البيئة المدرسية

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

المجال الرابع : تكنولوجيا التعليم

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