



دراسة بعنوان:

درجة رضا متلقي الخدمة (الطلبة) عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية والتعليم

٢٠١٨ - ٢٠١٩

إعداد قسم البحث التربوي

د. ياسر العمري / رئيس قسم البحث التربوي

د. أفنان المومني

د. غادة العكول

بالتعاون مع

وحدة الرقابة الداخلية

إشراف

د. نجوى القبيلات / مدير إدارة التخطيط والبحث التربوي

د. يوسف أبو الشعر / مدير البحث والتطوير التربوي

أيلول، ٢٠١٩

## مقدمة

يُعدُّ الطالب المحور الأهم في عملية التعلم والتعليم، وهو المحور 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، وعنصرًا فعالًا نشطًا، قادرًا على تحمّل المسؤوليات والأعباء التي ستلقى على كاهله، متفاعلًا مع الأحداث التي تمر به، مالكًا للمهارات الأساسية التي تساعد في حل المشكلات، مستعدًا للتكيف مع الظروف التي يعيشها، متيقظًا للمتغيرات السياسية والاجتماعية والاقتصادية والعلمية، ومستجيبًا لما تتطلب تلك المتغيرات، ولتحقيق ذلك لا بُدَّ أن يكون له الدور الفاعل في العملية التعليمية التعلّمية 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.

وانسجاماً مع فلسفة وزارة التربية والتعليم وسياستها التربوية التي تقوم على الالتزام بأداء رسالتها، والقيام بوظائفها، وتحقيق أهدافها بأمانة وصدق ومسؤولية وبأعلى مستوى من التّميز والثّقوق، 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 الخدمة 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- ما درجة رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية والتعليم تُعزى للمديرية؟
  - ٣- ما درجة رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية والتعليم تُعزى للصف المدرسي؟
  - ٤- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية والتعليم تُعزى لجنس الطالب؟
  - ٥- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية والتعليم تُعزى لجنس المدرسة؟
  - ٦- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية والتعليم تُعزى للمرحلة الدراسية؟
  - ٧- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية والتعليم تُعزى لجنسية الطالب؟

## أهمية الدراسة

تأتي أهمية الدراسة من كونها تحدد درجة رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية والتعليم، إضافة إلى الكشف عن مواطن القوة وفرص التحسين في مستوى الخدمات المقدمة لهم في البيئة المدرسية، بحيث يستفيد منها أصحاب القرار في اتخاذ إجراءات من شأنها الإسهام في زيادة رضا الطلبة وتحسين وتطوير العمل التربوي، مما يترتب عليه تحسين مستواهم التحصيلي. وبناءً عليه فإنه واستناداً لمتطلبات نظام الجودة وتفعيلاً لإجراء قياس رضا متلقي الخدمة (الطلبة) رقم (QP-09)، هدفت هذه الدراسة إلى التعرف عن 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 الدراسي: يمثل الصفوف من الرابع- الثاني الثانوي.
- جنس المدرسة: تشمل ثلاث أنواع ( ذكور، إناث، مختلطة).
- المرحلة الدراسية: تشمل (الأساسية، الثانوية).
- جنسية الطالب (أردني، غير أردني)

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

وهي تضم المجالات الآتية:

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

### التعريفات الإجرائية للدراسة:

- رضا متلقي الخدمة ( الطلبة): يُعبر 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 ( الرابع الأساسي- الثاني الثانوي).

### حدود الدراسة:

اقتصرت حدود الدراسة على طلبة المدارس الحكومية في وزارة التربية والتعليم في الصفوف من ( الرابع الأساسي- الثاني الثانوي) خلال العام الدراسي ٢٠١٨/٢٠١٩.

### مجتمع الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من جميع طلبة الصفوف من ( الرابع الأساسي - الثاني الثانوي) في مدارس وزارة التربية والتعليم في المملكة الأردنية الهاشمية، موزعين على (٤٢) مديرية تربية وتعليم خلال العام الدراسي ٢٠١٨/٢٠١٩.

### عينة الدراسة

تكوّنت عينة الدراسة من (٥٨٩٧٠) طالبًا وطالبة، تم اختيارها بالطريقة العشوائية الطبقية من المديريات المذكورة بنسبة (٤%) من حجم مجتمع الدراسة؛ موزعين على (٤٢) مديرية تربية وتعليم. والجدول التالي من (١-٥) توضح توزيع عينة الدراسة حسب متغيرات الدراسة المختلفة: الجدول (١) يُبين توزيع عينة الدراسة حسب متغير المديرية.

#### جدول (١)

#### وصف عينة الدراسة حسب المديرية

الرقم	الإدارة / المديرية	التكرار	النسبة المئوية	الرقم	الإدارة / المديرية	التكرار	النسبة المئوية
1	منطقة الزرقاء ١	7940	13.46%	22	قصبه مأدبا	834	1.41%
2	لواء ماركا	6742	11.43%	23	لواء بني عبيد	776	1.32%
3	قصبه اربد	6001	10.18%	24	لواء الأغوار/الجنوبية	758	1.29%
4	قصبه عمان	2812	4.77%	25	بادية ش	747	1.27%
5	لواء القويسمة	2803	4.75%	26	منطقة الكرك	725	1.23%
6	بني كنانه	1985	3.37%	27	لواء ناعور	674	1.14%
7	الباديه الجنوبية	1776	3.01%	28	لواء الموقر	619	1.05%
8	لواء الرصيفة	1752	2.97%	29	لواء سحاب	613	1.04%
9	قصبه المفرق	1724	2.92%	30	لواء الشونة/الجنوبية	504	0.85%
10	لواء المزار/الجنوبي	1640	2.78%	31	منطقة القصر	481	0.82%
11	لواء الرمثا	1587	2.69%	32	منطقة معان	458	0.78%
12	لواء وادي السير	1566	2.66%	33	لواء الشوبك	414	0.70%
13	بادية ش غ	1557	2.64%	34	الطيبة والوسطية	409	0.69%
14	لواء الجامعة	1341	2.27%	35	لواء نيبان	393	0.67%
15	لواء عين الباشا	1294	2.19%	36	لواء البتراء	338	0.57%
16	منطقة السلط	1287	2.18%	37	لواء بصيرا	274	0.46%

0.34%	201	لواء المزار/الشمالي	38	2.01%	1188	لواء الكورة	17
0.34%	198	لواء الجيزة	39	1.97%	1160	منطقة الزرقاء الثانية	18
0.26%	156	لواء الأغوار/الشمالية	40	1.92%	1131	لواء دير علا	19
0.14%	84	منطقة الطفيلة	41	1.78%	1050	محافظة جرش	20
0.05%	29	محافظة العقبة	42	1.61%	949	محافظة عجلون	21
<b>100.0%</b>	<b>58970</b>	<b>الكلية</b>					

يمثل الجدول (٢) توزيع عينة الدراسة حسب الصف الدراسي

جدول (٢)

وصف عينة الدراسة حسب الصف

النسبة المئوية	التكرار	الصف الدراسي	الرقم
13.68%	8069	الرابع	١
11.34%	6687	الخامس	٢
11.17%	6585	السادس	٣
13.27%	7828	السابع	٤
12.73%	7507	الثامن	٥
10.16%	5991	التاسع	٦
10.53%	6209	العاشر	٧
11.37%	6702	الحادي عشر	٨
5.75%	3392	الثاني عشر	٩
100.00%	58970	المجموع الكلي	

ويمثل الجدول (٣) توزيع عينة الدراسة حسب جنس الطالب والذي يصنف إلى ذكور وإناث.

جدول (٣)

وصف عينة الدراسة حسب جنس الطالب

النسبة المئوية	التكرار	الجنس
34.88%	20570	الذكور
65.12%	38400	الإناث
100.00%	58970	المجموع الكلي

ويمثل الجدول (٤) توزيع عينة الدراسة حسب المرحلة الدراسية للطلبة والتي تصنف إلى مستويين وهما

الأساسية والثانوية.

جدول (٤)

وصف عينة الدراسة حسب المرحلة الدراسية

النسبة المئوية	التكرار	المرحلة الدراسية	الرقم
63.22%	37278	الأساسية	1
36.78%	21692	الثانوية	2
100.00%	58970	المجموع الكلي	

ويمثل الجدول (٥) توزيع عينة الدراسة حسب جنسية الطالب والتي تصنف إلى الأردنية أو غير

الأردنية.

جدول (٥)

وصف عينة الدراسة حسب الجنسية

النسبة المئوية	التكرار	الجنسية
95.54%	56341	الأردنية
4.46%	2629	غير الأردنية
100%	58970	المجموع الكلي

## أداة الدراسة:

تهدف الدراسة التعرف على درجة رضا طلبة الصفوف من ( الرابع الأساسي - الثاني الثانوي) 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 خماسي الأبعاد (موافق بدرجة عالية جدًا، عالية، محايد، منخفضة، منخفضة جدًا)، وتم تصميم شاشة إدخال للاستبانة على صفحة الويب وقام الطلاب بإدخال البيانات على الموقع الرسمي مباشرة ومن ثم قام الفريق بسحب البيانات على برمجية اكسل تم تحويلها فيما بعد الى برمجية SPSS.

المعيار الإحصائي المستخدم:

المعيار الإحصائي لتفسير المتوسطات الحسابية لتقديرات أفراد عينة الدراسة على كل فقرة من فقرات الاداة وكذلك على كل مجال من مجالاتها

درجة الموافقة	المتوسط الحسابي
منخفضة	من ١.٠٠ - أقل من ٢.٣٣
متوسطة	من ٢.٣٤ - أقل من ٣.٦٦
مرتفعة	من ٣.٦٧ - ٥.٠٠

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



## نتائج الدراسة

فيما يلي عرض لنتائج الدراسة من خلال الإجابة على أسئلتها:

**السؤال 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 الاستبانة حسب الفقرة، ويبين الجدول (٦) أدناه أن الوسط الحسابي الكلي والانحراف المعياري لتقديرات الطلبة في فقرات الاستبانة جميعها كان ( ٣.٨٤ ) محققة بذلك نسبة رضا مقدارها (٧٧%)، وكانت تقديرات الطلبة على الفقرات، كما يُبينها جدول رقم (٦) ، علماً أن معامل الثبات الكلي للفقرات بلغ (٠,٩٧١).

### جدول (٦)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الاستبانة حسب الفقرة

الرقم	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	نسبة الرضا
1	يستخدم المعلم وسائل تعليمية متنوعة (الحاسوب، السيورة، اللوحات ...).	4.09	0.969	82%
2	ينوع المعلم في أساليب عرض المادة التعليمية (المجموعات، الحوار والمناقشة...).	3.98	0.966	80%
3	يستخدم المعلم أساليب تقويم متنوعة (امتحانات، واجبات، تقارير وأبحاث، قوائم الشطب، سلالم التقدير...).	4.11	0.944	82%
4	يشجعني المعلم على المشاركة والمناقشة أثناء الحصة.	4.01	1.007	80%
5	تتوزع الأسئلة على المادة الدراسية المقررة للامتحان بشكل عادل ومناسب.	3.97	1.036	79%
6	استفيد من كتابي المدرسي معلومات تفيدني في حياتي اليومية.	3.88	1.086	78%
7	يعطي المعلم أهمية مناسبة للنشاط الرياضي.	3.54	1.262	71%
8	يعطي المعلم أهمية مناسبة للنشاط الفني .	3.45	1.289	69%
9	أعاني من ثقل وزن الحقيبة المدرسية.	3.91	1.17	78%
10	يراعي المعلم هواياتي الشخصية.	3.58	1.22	72%
11	تتيح لي مدرستي استخدام أجهزة الحاسوب في إعداد التقارير المدرسية.	3.57	1.287	71%
12	يستجيب المعلم لاستفساراتي وأسئلتني.	3.99	1.042	80%
13	يتعامل المعلم معي بعدالة.	3.89	1.097	78%
14	يراعي المعلم الفروقات الفردية بين الطلبة.	3.81	1.065	76%
15	يتعامل المعلمون مع ذوي الاحتياجات الخاصة الذين يعانون من ضعف السمع أو البصر بشكل مناسب	3.95	1.081	79%
16	يساعدني المدير في حل المشكلات التي تواجهني.	3.78	1.197	76%
17	يساعدني المعلم في حل المشكلات التي تواجهني.	3.91	1.064	78%

78%	1.143	3.89	يساعدني المرشد التربوي في حل المشكلات التي تواجهني.	18
72%	1.265	3.6	يحضر المدير الحصص الصفية .	19
70%	1.236	3.5	يحضر المشرف التربوي الحصص الصفية.	20
80%	1.036	4	يعاملني معلمي باحترام .	21
82%	1.017	4.08	تلتزم مدرستي بتنفيذ البرنامج المدرسي الأسبوعي بشكل كامل.	22
83%	0.978	4.16	يلتزم المعلمون في المدرسة بمواعيد الامتحانات الشهرية واليومية.	23
82%	0.979	4.09	يحرص المعلمون على حضور الحصص الصفية في مواعيدها.	24
85%	0.965	4.24	تهتم الهيئة الإدارية والتدريسية بحضور الطابور الصباحي.	25
79%	1.036	3.94	أحصل على الإرشادات اللازمة عند إجراء المعاملات المدرسية ( قبول ، نقل...).	26
81%	1.025	4.07	تعزز الإدارة المدرسية الطلبة المتميزين.	27
74%	1.179	3.7	اتواصل مع الإدارة المدرسية بشكل مباشر.	28
75%	1.224	3.73	بيئة صفي نظيفة وآمنة.	29
70%	1.325	3.49	بيئة صفي مناسبة ( الإضاءة ، التدفئة ، التبريد...).	30
73%	1.208	3.67	أشعر بالراحة في الحيز المكاني الذي أشغله.	31
70%	1.276	3.52	يتوافر في المقصف المدرسي كل ما أحتاجه.	32
73%	1.232	3.66	تتوافر في مدرستي المرافق الضرورية (الساحات والملاعب، حديقة...).	33
78%	1.113	3.9	يتوافر في مدرستي أدوات السلامة العامة ( صندوق إسعافات ، طفاية حريق...).	34
66%	1.402	3.28	تتميز مرافق مدرستي ( دورات المياه ) بالنظافة والأمان.	35
75%	1.149	3.76	ممرات مدرستي نظيفة وآمنة.	36
71%	1.288	3.53	يتوفر لدى الطلبة مقاعد مريحة.	37
76%	1.135	3.8	توفر المدرسة الوسائل التعليمية والتوضيحية المناسبة للمناهج (خرائط، مجسمات، بطاقات، لوحات).	38
76%	1.152	3.79	موقع المدرسة بعيد عن أية مخاطر بيئية .	39
79%	1.09	3.94	تمديدات الكهرباء آمنة ولا تشكل خطراً على الطلبة والعاملين.	40
83%	1.009	4.17	يوجد شبك حماية لجميع الشبابيك.	41
74%	1.189	3.68	يخلو بناء المدرسية من أية تصدعات.	42
68%	1.344	3.41	يوجد مداخل خاصة ( رمبات) لذوي الاحتياجات الخاصة.	43
67%	1.406	3.33	يتاح لي استخدام الشبكة الإلكترونية ( الإنترنت والانترنت ) في مدرستي.	44
71%	1.296	3.57	يتوافر في المدرسة عدد كاف من أجهزة الحاسوب.	45
75%	1.231	3.74	يتم تفعيل مختبرات الحاسوب في تطبيق الحصص الصفية.	46
72%	1.233	3.62	يتم التواصل مع مستجدات الأمور والأحداث المتعلقة بالوزارة إلكترونياً.	47

يبين الجدول (٧) المتوسط الحسابي الكلي ونسبة الرضا لتقديرات الطلبة في كل مجال من المجالات المكونة للاستبانة، وهي كالآتي:

جدول (٧)

المتوسطات الحسابية ودرجات الرضا لمجالات أداة الدراسة

الرقم	المجال	المتوسط الحسابي	نسبة الرضا
1	التدريس	3.79	76%
2	الإدارة المدرسية	3.85	77%
3	البيئة المدرسية	3.92	78%
4	تكنولوجيا التعليم	3.69	74%
	الكلي	3.89	77%

ومن خلال الجدول رقم (٧) نلاحظ بأن المجال الثالث ( البيئة المدرسية) حقق أعلى نسبة رضا بلغت (٧٨%)، وجاء المجال الثاني ( الإدارة المدرسية ) بالمرتبة الثانية بنسبة رضا (٧٧%)، وجاء المجال الأول ( التدريس ) في المرتبة الثالثة عن درجة رضا الطلبة بنسبة (٧٦%)، بينما جاء في الترتيب الأخير المجال الرابع ( تكنولوجيا التعليم ) بأدنى نسبة رضا والتي بلغت (٧٤%). ويمكن أن نَعزو هذه النتيجة إلى أن البيئة المدرسية بيئة صافية آمنة وملائمة من حيث ( الحيز المكاني والمقاعد الدراسية، والإضاءة والتدفئة والتبريد)، وتتوفر فيها المرافق العامة المناسبة، وأن الطلبة بحاجة أكبر إلى تفعيل الحصص المحوسبة وإتاحة الفرصة لهم باستخدام الشبكة الإلكترونية ( الإنترنت ) المتوفرة في مدرسته.

**السؤال الثاني :** ما درجة رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة لهم في وزارة التربية والتعليم حسب المديرية؟ للإجابة عن هذا السؤال، فقد تم استخراج المتوسطات الحسابية وترتيبها تنازلياً حسب تقديراتهم على الاستبانة كما في الجدول (٨) .

جدول (٨)

متوسطات درجة الرضا الطلبة حسب مديريات وزارة التربية والتعليم عن الخدمات المقدمة لهم

الرقم	المديرية	المتوسط	درجة الرضا	مستوى الرضا
1	لواء سحاب	4.32	86%	مرتفعة
2	لواء بصيرا	4.28	86%	مرتفعة
3	لواء وادي السير	4.24	85%	مرتفعة
4	لواء المزار/ج	4.19	84%	مرتفعة

مرتفعة	83%	4.13	منطقة معان	5
مرتفعة	82%	4.08	منطقة الزرقاء ٢	6
مرتفعة	81%	4.05	لواء الكورة	7
مرتفعة	81%	4.03	منطقة القصر	8
مرتفعة	80%	3.99	قصبه المفرق	9
مرتفعة	79%	3.95	بادية ش غ	10
مرتفعة	79%	3.93	الباديه الجنوبية	11
مرتفعة	79%	3.93	منطقة الطفيلة	12
مرتفعة	78%	3.92	لواء ذيبان	13
مرتفعة	78%	3.90	لواء الشوبك	14
مرتفعة	78%	3.89	محافظة العقبة	15
مرتفعة	78%	3.88	لواء ناعور	16
مرتفعة	77%	3.86	لواء عين الباشا	17
مرتفعة	77%	3.86	منطقة السلط	18
مرتفعة	77%	3.86	بادية ش ش	19
مرتفعة	77%	3.84	لواء الرمثا	20
مرتفعة	76%	3.82	الطبية والوسطية	21
مرتفعة	76%	3.80	لواء بني عبيد	22
مرتفعة	76%	3.80	محافظة جرش	23
مرتفعة	76%	3.80	منطقة الزرقاء ١	24
مرتفعة	76%	3.79	لواء البتراء	25
مرتفعة	76%	3.78	لواء المزار/ش	26
مرتفعة	76%	3.78	لواء الشونة/ج	27
مرتفعة	75%	3.76	منطقة الكرك	28
مرتفعة	75%	3.74	لواء ماركا	29
مرتفعة	75%	3.74	قصبه اربد	30
مرتفعة	75%	3.74	لواء الأغوار/ج	31
مرتفعة	75%	3.74	لواء الجيزة	32
مرتفعة	73%	3.67	لواء القويسمة	33
متوسطة	73%	3.65	لواء الجامعة	34
متوسطة	72%	3.60	بني كنانه	35
متوسطة	72%	3.60	لواء الأغوار/ش	36

متوسطة	72%	3.58	قصة عمان	37
متوسطة	71%	3.55	لواء دير علا	38
متوسطة	70%	3.52	قصة ما دبا	39
متوسطة	70%	3.50	لواء الرصيفة	40
متوسطة	70%	3.48	محافظة عجلون	41
متوسطة	62%	3.11	لواء الموقر	42

تُشير النتائج إلى وجود اختلاف في درجة رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية والتعليم تُعزى إلى المديرية، حيث بلغت نسبة الرضا بأقل نسبة لمديرية الموقر بنسبة ٦٢%، وحققت مديرتي سحاب وبصيرا على أعلى نسبة رضا للطلبة حيث بلغت ٨٦%.

**السؤال الثالث: ما درجة رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية والتعليم تعزى لمتغير الصف الدراسي؟**

للإجابة على هذا السؤال فقد تم إيجاد المتوسط الحسابي ودرجة الرضا لدى الطلبة عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية والتعليم حسب الصف الدراسي لهم حسب الجدول (٩).

**جدول (٩)**

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

الصف	المتوسط الحسابي	درجة الرضا
الرابع	3.95	79%
الخامس	3.95	79%
السادس	3.93	79%
السابع	3.88	78%
الثامن	3.84	77%
التاسع	3.65	73%
العاشر	3.58	72%
الاول الثانوي	3.52	70%
الثاني الثانوي	3.71	74%

تُشير النتائج إلى وجود اختلاف في درجة رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية والتعليم تُعزى إلى الصف الدراسي، حيث بلغت أعلاها للصفوف ( الرابع و الخامس والسادس الأساسي) بنسبة ٧٩ % بينما بلغت لطلاب الصف الأول الثانوي ٧٠ % وهي أقل نسبة رضا، ويبين الجدول (٩) بأن درجة رضا الطلبة تتخفض كلما ارتفع مستوى الصف الدراسي.

**السؤال الرابع:** هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية والتعليم تُعزى لجنس الطالب؟

للإجابة عن هذا السؤال فقد تمّ في البداية حساب المتوسطات الحسابية ونسبة الرضا حسب الجنس، كما يوضحها الجدول (١٠).

جدول (١٠)  
المتوسطات الحسابية لاستجابات الطلبة على فقرات الاستبانة حسب جنس الطالب

الجنس	المتوسط الحسابي	درجة الرضا
الذكور	3.84	77%
الإناث	3.77	75%

ويلاحظ من الجدول بأن المتوسط الحسابي لدرجة الرضا لدى الذكور ظاهرياً أعلى منه عند الإناث.

ولتحديد مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) في درجة رضا متلقي الخدمة (الطلبة) في مركز الوزارة عن الخدمات المقدمة لهم باختلاف الجنس، فقد تمّ الاعتماد على نتائج اختبار (ت) للعينات المستقلة (Independent Samples T-Test) والتي يوضحها الجدول (١١) الآتي:

جدول (١١)  
نتائج اختبار (ت) للعينات المستقلة لفحص الفروق تبعاً لمتغير الجنس

الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (F) المحسوبة	درجات الحرية	مستوى الدلالة
الذكور	20564	3.84	.767	75.457	58953	.000*
الإناث	38391	3.77	.749			

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

ويلاحظ من الجدول (١١) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ )، في درجة الرضا عن الخدمات المقدمة باختلاف الجنس، حيث كان مستوى الدلالة (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة المحدد بـ (0.05)، حيث تُشير النتائج إلى وجود فروق دالة إحصائية لصالح الذكور على الإناث حيث بلغ المتوسط الحسابي للذكور (٣.٨٤)، بينما بلغ المتوسط الحسابي للإناث (٣.٧٧) كما هو مبين في الجدول (١١).

السؤال الخامس : هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) في درجة رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة لهم في وزارة التربية والتعليم تُعزى لمتغير جنس المدرسة (ذكور، إناث، مختلطة)؟

وللإجابة عن هذا السؤال فقد تمَّ في البداية حساب المتوسطات الحسابية والنسبة المئوية وفق جنس المدرسة، ويوضح الجدول (١٢) المتوسطات الحسابية لاستجابات الطلبة على فقرات الاستبانة.

جدول (١٢)  
المتوسطات الحسابية لاستجابات الطلبة على فقرات الاستبانة حسب جنس المدرسة

الرقم	جنس المدرسة	المتوسط الحسابي	درجة الرضا
1	الذكور	3.84	77%
2	الإناث	3.68	74%
3	المختلطة	3.89	78%

ويلاحظ من الجدول أن الفروق بين متوسطات درجة الرضا متقاربة، فكان أعلى متوسط في الرضا عن الخدمات المقدمة لدى المدارس المختلطة، حيث بلغت درجة الرضا لديهم ٧٨%.

ولتحديد مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) في درجة رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة لهم باختلاف الصف، فقد تم استخدام تحليل التباين الأحادي (ANOVA) والجدول (١٣) يبين نتائج هذا التحليل.

جدول (١٣)

نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لفحص الفروق تبعا لجنس المدرسة

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	ف	مستوى الدلالة
بين المجموعات	460.553	2	230.276	408.238	.000*
داخل المجموعات	33253.305	58952	.564		
المجموع	33713.858	58954			

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

ويلاحظ من الجدول (١٣) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ )، في درجة رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة باختلاف جنس المدرسة، حيث كان مستوى الدلالة (.000) وهي أقل من مستوى الدلالة المحدد بـ (0.05)، وبالتالي تبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية. ولمعرفة الفروق تعود لصالح أي فئة فقد تم القيام بإجراء المقارنات البعدية (Post Hoc)، من خلال اختبار شافيه (Scheffe)، ويوضح الجدول (١٤) نتائج هذه المقارنات.

جدول (14)

المقارنات البعدية (Post Hoc) من خلال اختبار شافيه (Scheffe)

جنس المدرسة	متوسط الفروق	انحراف الخطأ	الدلالة
الذكور	الإناث	.15464°	.000
	المختلطة	-.05017°	.000
الإناث	الذكور	-.15464°	.000
	المختلطة	-.20481°	.000
المختلطة	الذكور	.05017°	.000
	الإناث	.20481°	.000

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

من خلال الجدول (١٤) 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 كَوْن المتوسط الحسابي لهم أعلى كما هو وارد في الجدول (١٤).
- ✓ بين مدارس الذكور والمدارس المختلطة لصالح المدارس المختلطة كَوْن المتوسط الحسابي لهم أعلى كما هو وارد في الجدول (١٤).
- ✓ بين مدارس الإناث والمدارس المختلطة لصالح المدارس المختلطة كَوْن المتوسط الحسابي لهم أعلى كما هو وارد في الجدول (١٤).

**السؤال السادس:** هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية والتعليم تعزى للمرحلة الدراسية ( الأساسية والثانوية )؟  
وللإجابة على هذا السؤال فقد تم إيجاد الوسط الحسابي للمراحل الدراسية للطلبة في تقديراتهم على الاستبانة حسب الجدول رقم (١٥).

جدول (١٥)

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

المرحلة	المتوسط الحسابي	درجة الرضا
الأساسية	3.87	77%
الثانوية	3.66	73%

ويلاحظ من الجدول أن المتوسط الحسابي لدرجة الرضا لدى المرحلة الأساسية أعلى منه عند المرحلة الثانوية.

ولتحديد مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$  في درجة رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة لهم باختلاف المرحلة الدراسية، فقد تمّ الاعتماد على نتائج اختبار (ت) للعينات المستقلة (Independent Samples T-Test) والتي يوضحها الجدول (١٦) التالي:

جدول (١٦)

نتائج اختبار (ت) للعينات المستقلة لفحص الفروق تبعا لمتغير المرحلة الدراسية

المرحلة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (F) المحسوبة	درجات الحرية	مستوى الدلالة
الأساسية	37263	3.87	.724	254.535	58953	.000*

			.79١	3.66	21692	الثانوية
--	--	--	------	------	-------	----------

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

ويلاحظ من الجدول (١٦) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ )، في درجة رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة باختلاف المرحلة الدراسية، حيث كان مستوى الدلالة (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة المحدد بـ (0.05)، وبالتالي تبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية ولصالح المرحلة الأساسية حيث كان المتوسط الحسابي لهم أعلى من المتوسط الحسابي للمرحلة الثانوية كما هو مبين في الجدول (١٦).

**السؤال السابع:** هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية والتعليم تعزى لجنسية الطالب/ة (الأردنية، غير الأردنية)؟  
للإجابة على هذا السؤال فقد تم إيجاد الوسط الحسابي حسب متغير الجنسية للطلبة في تقديراتهم على الاستبانة حسب الجدول رقم (١٧).

جدول (١٧)

درجة رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية والتعليم حسب متغير جنسية الطالب

جنسية الطالب	المتوسط الحسابي	درجة الرضا
الأردنية	3.80	76%
غير الأردنية	3.69	74%

ويلاحظ من الجدول أن المتوسط الحسابي لدرجة الرضا لدى الطلبة ذوي الجنسية الأردنية أعلى منه عند الطلبة ذوي الجنسيات الأخرى.

ولتحديد مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) في درجة رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة لهم باختلاف جنسية الطالب، فقد تمّ الاعتماد على نتائج اختبار (ت) للعينات المستقلة (Independent Samples T-Test) والتي يوضحها الجدول (١٨) التالي:

جدول (١٨)

نتائج اختبار (ت) للعينات المستقلة لفحص الفروق تبعاً لمتغير جنسية الطالب

جنسية الطالب	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (F) المحسوبة	درجات الحرية	مستوى الدلالة
الأردنية	56326	3.79	٠.755	.000	58953	.....*
غير الأردنية	2629	3.68	٠.767			

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

ويلاحظ من الجدول (١٨) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ )، في درجة رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة باختلاف جنسية الطالب، حيث كان مستوى الدلالة (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة المحدد بـ (0.05)، وبالتالي تبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية ولصالح الطلبة ذوي الجنسية الأردنية حيث كان المتوسط الحسابي لهم أعلى كما هو مبين في الجدول (١٨). ويمكن أن يُعزى ذلك إلى عدم التكافؤ في حجم العينة والفارق الكبير تبعاً للمستويين (الأردنية، غير الأردنية).

## توصيات الدراسة:

بناء على النتائج السابقة توصي الدراسة بما يأتي:

١. زيادة الاهتمام بالخدمات المقدمة للطلبة في الصفوف المرحلة الثانوية ومراعاة احتياجاتهم.
٢. زيادة الاهتمام بنظافة مرافق المدرسة خصوصاً دورات المياه والاهتمام بتوفير شروط الاستخدام الآمن لهذه المرافق.
٣. زيادة الاهتمام بتكثيف الزيارات الصفية من قبل المشرفين.
٤. الاهتمام بالنشاط الفني والرياضي للطلبة.
٥. تفعيل مختبرات الحاسوب ليسهل تطبيق الحصص الصفية فيها وتهيئتها لاستخدامات الطلبة الأكاديمية.
٦. الاهتمام بواقع وظروف الطلبة التربوية في المناطق التي كانت فيها نسبة الرضا متوسطة ( لواء الموقر، محافظة عجلون، لواء الرصيفة، قصبة مادبا، لواء دير علا، قصبة عمان، لواء الأغوار الشمالية، بني كنانة، ولواء الجامعة ) وإجراء دراسات ميدانية للوقوف بشكل جلي على الواقع التربوي فيها.
٧. الاهتمام بزيادة وعي المديریات بضرورة تعبئة الاستبانة وأخذها على محمل الجد.
٨. زيادة الاهتمام بتفعيل حصص الأنشطة.



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 الطلبة (QP-09) ، ولأغراض هذه الدراسة تم بناء استبانة بهدف التعرف على درجة رضا متلقي الخدمة (الطلبة) عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية والتعليم (-09 QF 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 :

الأساسية  الثانوية

الجنسية :

الأردنية  غير الأردنية

المجال الأول : التدريس

درجة الرضا عن الخدمة					الرقم	الفقرة
منخفضة جدًا	منخفضة	محايد	عالية	عالية جدًا		
					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 ، سلاّم التقدير...).
					٤.	يشجعي 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

الرقم	الفقرة	درجة الرضا عن الخدمة			
		عالية جدًا	عالية	محايد	منخفضة جدًا
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

الرقم	الفقرة	درجة الرضا عن الخدمة			
		عالية جداً	عالية	محايد	منخفضة جداً
٢٩.	بيئة صفّي نظيفة وآمنة.				
٣٠.	بيئة صفّي مناسبة ( الإضاءة ، التدفئة ، التبريد ...).				
٣١.	أشعر بالراحة في الحيز المكاني الذي أشغله.				
٣٢.	يتوافر في المقصف المدرسي كل ما أحْتاجه.				
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 الشبّابيك.				
٤٢.	يخلو بناء المدرسة من أية تصدعات.				
٤٣.	يوجد مداخل خاصة ( رمبات ) لذوي الاحتياجات الخاصة.				



المجال الرابع : تكنولوجيا التعليم

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