

وزارة التربية والتعليم	إجراء جودة
رقم الوثيقة: QP-153 إصدار ١/٢	موافقة معالي الوزير: اعتماد رئيس وحدة الرقابة الداخلية:
التاريخ: ٢٠١٦/٧/٢١	اعتماد مدير إدارة التخطيط والبحث التربوي:
صفحة ٣ / ١	اعتماد مدير إدارة الموارد البشرية:
	اعتماد مدير إدارة مركز الملكة رانيا العبدالله لتكنولوجيا التعليم والمعلومات:
العنوان: قياس رضا العاملين	اعتماد ممثل الجودة:

- ١- الهدف
- ١/١ يهدف هذا الإجراء إلى وصف الآلية المتبعة لقياس رضا العاملين من قبل وزارة التربية والتعليم لاتخاذ الإجراءات التصحيحية و/أو الوقائية اللازمة .
- ٢- نطاق العمل
- ١/٢ يطبق هذا الإجراء على كافة العاملين في وزارة التربية والتعليم.
- ٣- تعريفات
- ١/٣ ممثل الجودة في مركز الوزارة : رئيس قسم المعايير والجودة .
- ٢/٣ ممثل الجودة في مديريات التربية والتعليم : رئيس قسم الرقابة الداخلية .
- ٣/٣ العاملون في وزارة التربية والتعليم ( المعلمين والإداريين من الفئات الثلاث).
- ٤- المسؤوليات
- ١/٤ تتولى إدارة التخطيط والبحث التربوي وإدارة الموارد البشرية بالتنسيق مع وحدة الرقابة الداخلية /قسم الأداء المؤسسي مسؤولية تصميم وتطوير استبانات لقياس رضا العاملين كل سنتان.
- ٢/٤ تتولى إدارة التخطيط والبحث التربوي مسؤولية اختيار عينة الدراسة وتحديد حجمها .
- ٣/٤ يتولى قسم البوابات والحكومة الإلكترونية / إدارة مركز الملكة رانيا العبدالله لتكنولوجيا التعليم والمعلومات في مركز الوزارة وقسم صيانة الحاسوب والشبكات في مديريات التربية والتعليم مسؤولية متابعة توزيع وتعبئة استبانات العاملين من الفئات الثلاث .
- ٤/٤ تتولى إدارة مركز الملكة رانيا العبدالله لتكنولوجيا التعليم والمعلومات مسؤولية حوسبة الاستبانات وتعميمها إلكترونياً وتجميع البيانات وتسليمها حسب الأصول.
- ٥/٤ تتولى إدارة التخطيط والبحث التربوي مسؤولية تحليل البيانات واستخراج النتائج والتوصيات .

وزارة التربية والتعليم	إجراء جودة
رقم الوثيقة: QP-153	موافقة معالي الوزير: اعتماد رئيس وحدة الرقابة الداخلية
إصدار ١/٢	اعتماد مدير إدارة التخطيط والبحث التربوي:
التاريخ: ٢٠١٦/٧/٢١	اعتماد مدير إدارة الموارد البشرية:
صفحة ٣ / ٢	اعتماد مدير إدارة مركز الملكة رانيا العبدالله لتكنولوجيا التعليم والمعلومات:
العنوان: قياس رضا العاملين	اعتماد ممثل الجودة:

٦/٤ يتولى قسم الأداء المؤسسي بالتنسيق مع إدارة التخطيط والبحث التربوي مسؤولية عرض النتائج في اجتماع لجنة التخطيط الموسعة .

٧/٤ يتولى قسم الأداء المؤسسي/ وحدة الرقابة الداخلية مسؤولية متابعة تفعيل الإجراء حسب ما سيرد في بند العملية.

٨/٤ تتولى إدارة الموارد البشرية مسؤولية متابعة التوصيات والإجراءات التصحيحية والوقائية اللازمة .  
- العملية

#### ١/٥ استبانة رضا العاملين (QF153-1)

١/١/٥ تقوم إدارة التخطيط والبحث التربوي / قسم البحث التربوي وإدارة الموارد البشرية وبالتنسيق مع وحدة الرقابة الداخلية / قسم الأداء المؤسسي ببناء وتطوير استبانات رضا العاملين كل سنتان .

٢/١/٥ تقوم إدارة التخطيط والبحث التربوي بتحديد حجم عينة الدراسة (حسب المنهجية العلمية) .

٣/١/٥ يقوم قسم الأداء المؤسسي/ وحدة الرقابة الداخلية بإصدار كتاب رسمي لتحديد فتره تعبئة الاستبانات في مركز الوزارة ومديريات التربية والتعليم بالتنسيق مع إدارة التخطيط والبحث التربوي وإدارة مركز الملكة رانيا العبدالله لتكنولوجيا التعليم والمعلومات / قسم البوابات والحكومة الالكترونية .

٤/١/٥ يقوم رئيس قسم صيانة الحاسوب والشبكات في مديريات التربية والتعليم بشرح آلية تعبئة استبانات العاملين ومتابعة تعبئتها خلال الفترة الزمنية المحددة.

٥/١/٥ يقوم رئيس قسم البوابات والحكومة الإلكترونية / إدارة مركز الملكة رانيا العبدالله لتكنولوجيا التعليم والمعلومات في مركز الوزارة بمتابعة تعبئة الاستبانات خلال الفترة الزمنية المحددة.

٦/١/٥ يقوم قسم البوابات والحكومة الإلكترونية / إدارة مركز الملكة رانيا العبدالله لتكنولوجيا التعليم والمعلومات بتزويد بيانات الاستبانات إلى إدارة التخطيط والبحث التربوي.

٧/١/٥ تقوم إدارة التخطيط والبحث التربوي / قسم البحث التربوي بتحليل البيانات واستخراج النتائج والتوصيات والدراسات البحثية وتزويد قسم الأداء المؤسسي/ وحدة الرقابة الداخلية بها.

٨/١/٥ يقوم قسم الأداء المؤسسي / وحدة الرقابة الداخلية وبالتنسيق مع إدارة التخطيط والبحث التربوي بعرض النتائج والتوصيات في اجتماع لجنة التخطيط الموسعة وتعميمها.

وزارة التربية والتعليم	إجراء جودة
رقم الوثيقة: QP-153 إصدار ١/٢	موافقة معالي الوزير: اعتماد رئيس وحدة الرقابة الداخلية:
التاريخ: ٢٠١٦/٧/٢١	اعتماد مدير إدارة التخطيط والبحث التربوي: اعتماد مدير إدارة الموارد البشرية:
صفحة ٣ / ٣	اعتماد مدير إدارة مركز الملكة رانيا العبدالله لتكنولوجيا التعليم والمعلومات: اعتماد ممثل الجودة:
العنوان: قياس رضا العاملين	

٩/١/٥ تتولى إدارة الموارد البشرية / مديرية مراجعة الأداء مسؤولية متابعة تنفيذ التوصيات والاجراءات التصحيحية و/أو الوقائية.

١٠/١/٥ يقوم قسم الأداء المؤسسي/ وحدة الرقابة الداخلية بتشكيل لجنة لمراجعة الإجراء القياسي ( قياس رضا العاملين ) واستبانة رضا العاملين ؛ بهدف تطويره والتحديث عليه وفق نتائج قياس رضا العاملين.

١١/١/٥ يحتفظ قسم البحث التربوي/ إدارة التخطيط والبحث التربوي بنسخة من النتائج والتوصيات والدراسات البحثية لمدة خمسة أعوام.

#### ٢/٥ المقارنات المعيارية

١/٢/٥ تقوم إدارة الموارد البشرية بعقد مقارنات لنتائج قياس رضا العاملين على مدى ثلاث سنوات وفق منهجية المقارنات المعيارية QP-100.

#### ٣/٥ مؤشرات القياس

١/٣/٥ نسبة رضا العاملين

#### ٦- الوثائق المتعلقة

١/٦ إجراء مراجعة الإدارة لنظام الجودة	QP-01
٢/٦ الإجراءات التصحيحية والوقائية	QP-03
٣/٦ منهجية المقارنات المعيارية	QP-100
٤/٦ جدول أخذ العينات بالاعتماد على التوزيع الطبيعي حسب مواصفة MIL-STD-105E	MIL-STD-105E
٥/٦ رصد احتياجات متلقي الخدمة	QP-87

#	اسم السجل	رقم السجل	مكان الحفظ	مدة الحفظ
٦/٦	استبانة رضا العاملين في وزارة التربية والتعليم	QF153-1	قسم البوابات والحكومة الإلكترونية /إدارة مركز الملكة رانيا العبدالله لتكنولوجيا التعليم والمعلومات	خمس سنوات



الفاضل/ الفاضلة.....

يقوم فريق في قسم البحث التربوي / إدارة التخطيط والبحث التربوي في وزارة التربية والتعليم بإجراء دراسة عنوانها " درجة رضا العاملين في وزارة التربية والتعليم عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية والتعليم " وذلك استناداً لمتطلبات نظام الجودة وتفعيلاً لإجراء قياس رضا العاملين (QP-153). ولأغراض هذه الدراسة تم بناء استبانة (QF153-1)؛ بهدف تعرّف درجة رضا العاملين في وزارة التربية والتعليم عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية والتعليم؛ وعليه نرجو وضع إشارة (X) في المربع الذي يطابق درجة الرضا، علماً بأن 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:

- |                |                          |                   |                          |                         |                          |       |                          |      |                          |
|----------------|--------------------------|-------------------|--------------------------|-------------------------|--------------------------|-------|--------------------------|------|--------------------------|
| مركز العمل :   | <input type="checkbox"/> | مركز الوزارة      | <input type="checkbox"/> | مديرية التربية والتعليم | <input type="checkbox"/> | مدارس | <input type="checkbox"/> | أخرى | <input type="checkbox"/> |
| الجنس :        | <input type="checkbox"/> | ذكر               | <input type="checkbox"/> | أنثى                    | <input type="checkbox"/> |       |                          |      |                          |
| الفئة :        | <input type="checkbox"/> | أولى              | <input type="checkbox"/> | ثانية                   | <input type="checkbox"/> | ثالثة | <input type="checkbox"/> |      |                          |
| طبيعة العمل* : | <input type="checkbox"/> | وظيفة قيادية      | <input type="checkbox"/> | وظيفة إشرافية           | <input type="checkbox"/> | معلم  | <input type="checkbox"/> |      |                          |
|                | <input type="checkbox"/> | وظيفة فنية/إدارية | <input type="checkbox"/> | خدمات مساندة            | <input type="checkbox"/> |       |                          |      |                          |
| سنوات الخدمة : | <input type="checkbox"/> | ٥-١               | <input type="checkbox"/> | ١٠-٦                    | <input type="checkbox"/> | ١٥-١١ | <input type="checkbox"/> |      |                          |
|                | <input type="checkbox"/> | ١٦ سنة فأكثر      |                          |                         |                          |       |                          |      |                          |

\*وظيفة قيادية : المديرين والمديرين المختصين ومديرو المدارس  
وظيفة إشرافية : رؤساء الأقسام والمشرفون التربويين  
وظيفة فنية/إدارية : عضو قسم، محاسب، مبرمج، قيم مختبر، .....  
الخدمات المساندة : وظائف الفئة الثالثة ( مراسل ، طابع ، مأمور مقسم ، سائق...)

Form #QF 153-1 rev. b

الرقم	الفقرة	درجة الموافقة				
		عالية جداً	عالية	محايد	منخفضة	منخفضة جداً
<b>المشاركة في التخطيط والعمل الجماعي</b>						
١.	تشركني (إدارتي/ مديرتي/مدرستي) في إعداد الرؤية والرسالة ومراجعتها.					
٢.	تشركني الوزارة في إعداد الخطط الإستراتيجية.					
٣.	يشركني رئيسي المباشر بإعداد خطط العمل السنوية في الوحدة التنظيمية التي أعمل فيها (قسم، مديرية، إدارة، وحدة، مدرسة)					
٤.	تشركني (إدارتي/ مديرتي/ مدرستي) في لجان وفرق العمل.					
٥.	تشركني (إدارتي/ مديرتي/ مدرستي) في عمليات تطوير الإجراءات الخاصة بالعمل وتبسيطها.					
<b>تقييم الأداء والمساءلة والشفافية</b>						
٦.	يوجد وصف لوظيفتي يتضمن المسؤوليات والمهام والمؤهلات والمهارات المطلوبة.					
٧.	يناقشني رئيسي المباشر في نتائج عملية الأداء بشفافية.					
٨.	يستخدم رئيسي المباشر أسساً ومعايير عادلة لتقييم أداء العاملين.					
٩.	لدى الوزارة معايير وأسس واضحة للمساءلة.					
١٠.	تسهم إجراءات المساءلة في تحسين نوعية التعليم.					
١١.	تعمل الوزارة على وضع الشخص المناسب في المكان المناسب.					
١٢.	تطبق الوزارة آليات للاحتفاظ بالموظفين.					
١٣.	تحقق الوزارة/ المديرية مبدأ تكافؤ الفرص في تعبئة الشواغر المختلفة.					
١٤.	يوجد لدى الوزارة منهجية وآلية معتمدة ومطبقة يتم بها ترشيح العاملين لجائزة الموظف المثالي في الخدمة المدنية.					
١٥.	يوجد لدى الوزارة منهجية وآلية معتمدة ومطبقة يتم بها ترشيح العاملين لجائزة الموظف الحكومي المتميز.					
١٦.	يتعامل مديري باحترام وعدالة وشفافية مع العاملين كافة.					
١٧.	تطبق الوزارة إستراتيجية أمن المعلومات وسريتها.					
١٨.	تعمل (إدارتي/ مديرتي/ مدرستي) على الحد من هدر الموارد وترشيد الإنفاق.					
<b>الانتماء الوظيفي</b>						
١٩.	لا أترك عملي في الوزارة حتى لو حصلت على فرصة عمل أخرى مشابهة خارج الوزارة.					

					٢٠. أتحدث بإيجابية عن وزارة التربية والتعليم.
					٢١. أثق بالقرارات الصادرة عن وزارة التربية والتعليم.
<b>الاقتراحات والشكاوى</b>					
					٢٢. يوجد لدى (إدارتي/ مديرتي/ مدرستي) آلية واضحة للتعامل مع الشكاوى المقدمة من قبلي.
					٢٣. تستجيب (إدارتي/ مديرتي/ مدرستي) للشكاوى والتظلمات الوظيفية.
					٢٤. يشركني مديري عند اتخاذ القرارات.
					٢٥. تعمل (إدارتي/ مديرتي/ مدرستي) على تشجيعي ومساندتي لتقديم الأفكار الإبداعية
<b>التقدير والحوافز والمكافآت</b>					
					٢٦. تحفزني الوزارة على تنمية ذاتي فنياً وأكاديمياً.
					٢٧. تعتمد الوزارة معايير وأساساً محددة ومعلنة لضمان تطبيق مبدأ العدالة والشفافية في منح المكافآت والحوافز.
					٢٨. تعزز الوزارة نشاطات الابتكار والإبداع لدى العاملين.
					٢٩. تمنح الوزارة فرصاً للعاملين فيها لالتحاق أبناءهم في الجامعات الأردنية .
					٣٠. تحفزني (مديرتي/ مدرستي) على المشاركة في الأنشطة التي تسهم إيجابياً في خدمة المجتمع (الأنشطة المجتمعية).
					٣١. توفر الوزارة الرفاه الاجتماعي للعاملين فيها (صندوق الإسكان، سلف الضمان الاجتماعي، مكافآت نهاية الخدمة، أندية المعلمين...).
<b>التدريب والتمكين</b>					
					٣٢. تقوم (إدارتي/ مديرتي/ مدرستي) بتطبيق آليات لتحديد الاحتياجات التدريبية والتطويرية للموظفين.
					٣٣. تضع الوزارة خططاً تدريبية وتطبقها بناءً على هذه الاحتياجات.
					٣٤. تقوم الوزارة بدعم العاملين وتشجيعهم لتطوير قدراتهم ومهاراتهم بإشراكهم في الدورات التدريبية، وورشات العمل، والندوات...
					٣٥. تعمل الوزارة على تطوير مهارات وقدرات المديرين والقيادات فيها.
					٣٦. تطبق الوزارة الإحلال والتعاقب الوظيفي.
					٣٧. تقوم الوزارة بمراجعة برامج التدريب والتطوير التي يتم وضعها وتطبيقها
<b>بيئة العمل</b>					
					٣٨. توفر (إدارتي/ مديرتي/ مدرستي) لي بيئة عمل آمنة.
					٣٩. توفر (إدارتي/ مديرتي/ مدرستي) لي بيئة صحية للعمل (الإضاءة، التهوية، التبريد...).

					٤٠. أشعر بالراحة في الحيز المكاني الذي أشغله.
					٤١. توفر لي الوزارة الوسائل التكنولوجية الحديثة.
					٤٢. توفر لي الوزارة للوزام كافة (الأثاث، الأجهزة والأدوات ...) اللازمة.
					٤٣. تطبق الوزارة إستراتيجية عامة لإدارة المخاطر.
<b>التواصل</b>					
					٤٤. تتواصل إدارتي مع العاملين بشكل دوري عن طريق أساليب التواصل المختلفة مثل الاجتماعات واللقاءات والبريد الإلكتروني وغيره.
					٤٥. تقوم الوزارة بتطبيق سياسات لتشجيع العاملين على تبادل المعرفة والمعلومات.
					٤٦. تستخدم الوزارة التكنولوجيا والأنظمة التي تضمن وصول العاملين والمعنيين إلى المعلومات الصحيحة وفي الوقت المناسب لإتمام العمل والمهام.
					٤٧. تستخدم (إدارتي/ مديرتي/ مدرستي) أساليب وقنوات محددة للتواصل مع العاملين بشكل دوري لتعرف احتياجاتهم ومتطلباتهم والعمل على تلبيتها.
					٤٨. تقوم الوزارة بإبقاء العاملين على اطلاع دائم بالأمور الإدارية الحاضرة والمستقبلية.
<b>السياسات والتشريعات</b>					
					٤٩. تقوم الوزارة بتعريفي بكل ما هو جديد من القوانين والأنظمة والتشريعات التربوية.
					٥٠. تلتزم الوزارة بتطبيق القوانين والإستراتيجيات الوطنية المتعلقة بالمجتمع مثل: منع التدخين وشؤون المرأة وحقوق الطفل ...
					٥١. تعمل الوزارة على نشر التشريعات إلكترونياً.