

بسم الله الرحمن الرحيم

وزارة التربية والتعليم
إدارة التخطيط والبحث التربوي
قسم البحث التربوي



دراسة بعنوان:

جاهزية التحول الرقمي في وزارة التربية والتعليم
(البنية التحتية والخدمات الرقمية)

2022

إعداد :

الدكتور ياسر العمري

السيد محمد الشولي

الدكتور ياسر العتوم

م. حنين المجالي

فهرس المحتويات

3	مقدمة	.1
3	أهمية الدراسة	.2
4	مشكلة الدراسة وأسئلتها	.3
4	متغيرات الدراسة:	.4
5	1.4 حدود الدراسة	
5	2.4 الطريقة والإجراءات	
5	3.4 منهج الدراسة	
5	4.4 مجتمع الدراسة	
5	5.4 عينة الدراسة	
6	6.4 أداة الدراسة	
6	7.4 صدق الأداة	
6	8.4 ثبات الأداة	
7	9.4 المعالجة الإحصائية:	
8	نتائج استبانة المدير والمعلم	.5
16	نتائج استبانة ولي امر وطالب	.6
24	نتائج استبانة إدارات الوزارة	.7
30	نتائج المقابلات مع شركاء الوزارة :	.8
33	التوصيات:	.9
35	الملاحق (نماذج الإستبانات)	.10
35	1.10 الطالب وولي الأمر	
37	2.10 المعلم ومدير المدرسة	
39	3.10 أثر استخدام الخدمات الرقمية	

1. مقدمة

تعدّ وزارة التربية والتعليم من أكثر المؤسسات الحكومية ارتباطًا بالمواطنين والمعنيين بالعملية التعليمية من طلبة و أولياء أمور و معلمين و مدراء مدارس بالإضافة إلى مجموعة من الشركاء من شركات و هيئات تعليمية خاصة، حيث ترتبط الوزارة بهذه الفئات ارتباطًا وثيقًا و ذلك من خلال الخدمات التربوية والتعليمية و التي من أهمها مجموعة من الخدمات الرقمية و البنية التحتية الرقمية تقدمها وزارة التربية و التعليم مباشرة لهذه الفئات.

إن تقديم الخدمة الرقمية والبنية التحتية الرقمية لمتلقي الخدمة لا يعني بأي حال من الأحوال التوقف عند تقديمها وحسب، بل إن معايير الجودة في الإدارة الحديثة تقتضي أن تقوم المؤسسة بالتقييم الدوري والمستمر لأدائها، والتأكد من سوية الخدمات المُقدّمة، ومن ثمّ السعي لتحقيق درجة عالية من رضا متلقي الخدمة. وقد جاءت هذه الدراسة ساعيةً لقياس درجة رضا متلقي الخدمة عن الخدمات الرقمية والبنية التحتية الرقمية التي قدمتها وزارة التربية والتعليم .

2. أهمية الدراسة

تكمن أهمية الدراسة في كونها تسعى إلى قياس درجة رضا متلقي الخدمة الرقمية والبنية التحتية الرقمية في وزارة التربية والتعليم، ومن ثمّ الكشف عن مواطن الضعف ونقاط القوة في الخدمات الرقمية المقدمة لهم، بحيث يستفيد منها أصحاب القرار في إجراءات تسهم في زيادة انتماء متلقي الخدمة الرقمية والبنية التحتية الرقمية ولولاها للوزارة؛ وتبسيط الإجراءات، وتحسين مستوى الخدمات المقدمة لهم انسجامًا مع رؤية الوزارة؛ لكسب ثقتهم، ونيل رضاهم.

3. مشكلة الدراسة وأسئلتها

تتمثل مشكلة الدراسة في التعرف إلى درجة رضا متلقي الخدمة عن الخدمات التي تقدمها لهم وزارة

التربية والتعليم في مركز الوزارة ومديريات التربية والتعليم التابعة لها، ويتمثل ذلك من خلال الإجابة عن

الأسئلة الآتية:

✓ السؤال الأول: ما درجة رضا عناصر العملية التعليمية عن الخدمات الرقمية والبنية

التحتية (التجهيزات الالكترونية) في وزارة التربية والتعليم؟

✓ السؤال الثاني: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في درجة رضا

عناصر العملية التعليمية عن الخدمات الرقمية المقدمة لهم في وزارة التربية والتعليم تُعزى لمتغيرات

الدراسة حسب الاستبانات؟

4. متغيرات الدراسة:

- استبانة المدير والمعلم

✓ المتغير المستقل: النوع الاجتماعي، مكان الإقامة، الإقليم، المسمى الوظيفي.

✓ المتغير التابع: الدرجة الكلية لرضا المعلم والمدير عن الخدمات الرقمية والبنية التحتية الرقمية المقدمة لهم، والتي

تتمثل في الاستجابة على الاستبانة المقدمة له.

- استبانة ولي الأمر والطالب

✓ المتغير المستقل: النوع الاجتماعي، مكان الإقامة، الإقليم، المسمى الوظيفي.

✓ المتغير التابع: الدرجة الكلية لرضا ولي الأمر والطالب عن الخدمات الرقمية والبنية التحتية الرقمية المقدمة لهم،

والتي تتمثل في الاستجابة على الاستبانة المقدمة له.

- استبانة إدارات الوزارة

✓ المتغير المستقل: النوع الاجتماعي، الفئة، سنوات الخدمة، المؤهل العلمي.

✓ المتغير التابع: الدرجة الكلية لرضا إدارات الوزارة عن الخدمات الرقمية والبنية التحتية الرقمية المقدمة لهم، والتي

تتمثل في الاستجابة على الاستبانة المقدمة له.

4.1 حدود الدراسة

اقتصرت الدراسة على متلقي الخدمات الرقمية والبنية التحتية الرقمية (موظفي ادارات الوزارة/ معلم / مدير مدرسة/ طالب /ولي أمر /شركاء الوزارة) في الفترة الزمنية الواقعة بين 2021/9/1 ولغاية مساء 2022/5/4، من العام الدراسي 2021/2022.

4.2 الطريقة والإجراءات

يتناول هذا الجزء الطريقة والإجراءات التي اتبعت في إنجاز هذه الدراسة، حيث يقدم وصفاً لمنهج الدراسة ومجتمعها، وكيفية اختيار العينة، والأدوات المستخدمة فيها، والإجراءات التي تم اتباعها للتأكد من صدق وثبات أدوات الدراسة، وإجراءات التطبيق وجمع البيانات، كما يتضمن وصفاً للمعالجات الإحصائية التي تم استخدامها.

4.3 منهج الدراسة

اعتمدت الدراسة على استخدام المنهج الوصفي التحليلي.

4.4 مجتمع الدراسة

تكوّن مجتمع الدراسة من جميع الأفراد متلقي الخدمات الرقمية والبنية التحتية والذين يستفيدون من هذه الخدمات في وزارة التربية والتعليم والمديريات التابعة لها في جميع محافظات المملكة الأردنية الهاشمية .

4.5 عينة الدراسة

تكوّنت عينة الدراسة من (6650) مراجعاً ومراجعة، ممن هم تلقوا هذه الخدمات والذين أبدوا تعاونهم بوصفهم مستجيبين على الاستبانة التي قدمت لهم خلال المدة الزمنية المذكورة وقد تم توزيع مجموعة من الاستبانات على: المعلمين ومدراء المدارس بمقدار (1534) استبانة وعلى الطلاب وأولياء أمورهم

بمقدار (5038) استبانة وعلى إدارات الوزارة بمقدار (68) استبانة، وتم إجراء مقابلات مع (10) مستجيبين من شركاء الوزارة فيما يتعلق بالبنية التحتية والخدمات الرقمية.

4.6 أداة الدراسة

لقياس درجة رضا متلقي الخدمة عن البنية التحتية والخدمات الرقمية في وزارة التربية والتعليم، تمّ بناء ثلاثة استبانات للدراسة، واعتمد في بنائها على الأطر النظرية والدراسات السابقة ذات العلاقة المباشرة في موضوع الدراسة (ذبيان، 1998؛ فارس، 1998؛ الدباس، 1999؛ مارديني، 1997). وتكونت الاستبانة من

- استبانة للطالب وولي الامر وتكونت من (24) فقرة
- استبانة للمعلم والمدير وتكونت من (25) فقرة
- استبانة لإدارات الوزارة وتكونت من (29) فقرة
- كما تم إجراء (10) مقابلات مع شركاء الوزارة

4.7 صدق الأداة

تم في هذه الدراسة التأكد من صدق الأدوات، وذلك من خلال عرض فقراتها على عدد من المحكمين والمعنيين، ممن يمتلكون قدرًا عاليًا من الكفاءة والخبرة العلمية، حيث طلب منهم إبداء رأيهم في مدى ملاءمة الفقرات وانسجامها، ومدى وضوحها، ودقة قياسها لما وضعت لأجله، وقد تم أخذ رأيهم بعين الاعتبار، ويعد هذا الإجراء مؤشرًا دالًا على صدق الأداة.

4.8 ثبات الأداة

للتحقق من ثبات الأدوات في الدراسة الحالية فقد تم استخدام ثبات الاتساق الداخلي، والمتمثل بطريقة كرونباخ إلفا (Cronbach's Alpha)، حيث تم استخراج هذا المعامل لجميع فقرات هذه الأدوات، وكانت قيمة معامل الثبات كمايلي "

- استبانة للطالب وولي الامر (0.90)

- استبانة للمعلم والمدير (0.92)

- استبانة لإدارات الوزارة (0.924)

كما تم إجراء (10) مقابلات مع شركاء الوزارة

وهي قيم عالية وجيدة مما يشير إلى أن هذه الأدوات تتمتع بدرجة عالية من الثبات والموثوقية.

كما وتم اعتماد المعيار الإحصائي التالي لتفسير المتوسطات الحسابية لرضا أفراد عينة الدراسة على

كل فقرة من فقرات الأداة وكذلك على كل مجال من مجالاتها.

درجة الرضا	المتوسط الحسابي
منخفضة	من 1.00 - أقل من 2.33
متوسطة	من 2.34 - أقل من 3.66
مرتفعة	من 3.67 - 5.00

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

4.9 المعالجة الإحصائية:

تم إدخال البيانات والتعامل معها ضمن برمجية (SPSS)؛ وللإجابة عن أسئلة الدراسة فقد تم استخدام

الإحصاء الوصفي المتمثل بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسبة المئوية ودرجة

الرضا، كما تم القيام باستخدام اختبار (ت) للعينات المستقلة (Independent Samples T-Test)،

واختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA)، لفحص الفروق الإحصائية.

5. نتائج استبانة المدير والمعلم

ويمثل الجدول (1) التالي توزيع عينة المعلم والمدير حسب النوع الاجتماعي والذي يصنف إلى

ذكور وإناث.

جدول (1)
وصف العينة حسب النوع الاجتماعي

النسبة المئوية	التكرار	الجنس
32.1%	492	الذكور
67.9%	1042	الإناث
100%	1534	المجموع الكلي

ويمثل الجدول (2) التالي توزيع عينة المعلم والمدير حسب مكان الإقامة يصنف إلى مدينة، وقرية

جدول (2)
وصف العينة حسب مكان الإقامة

الرقم	مكان الإقامة	التكرار	النسبة المئوية
1	مدينة	738	48.1%
2	قرية	796	51.9%
	الكلي	1534	100%

ويمثل الجدول (3) التالي توزيع عينة المعلم والمدير حسب الأقليم والذي يصنف إلى شمال، وسط

وجنوب.

جدول (3)
وصف العينة حسب الأقليم

الأقليم	التكرار	النسبة المئوية
شمال	594	38.7%
وسط	586	38.2%
جنوب	354	23.1%
المجموع الكلي	1534	100%

ويمثل الجدول (4) التالي توزيع عينة المعلم والمدير حسب المسمى الوظيفي والذي يصنف إلى

مدير ومعلم.

جدول (4)
وصف العينة حسب المسمى الوظيفي

الرقم	المسمى الوظيفي	التكرار	النسبة المئوية
1	مدير	312	20.3
2	معلم	1222	79.7
	الكلية	1534	%100

تم عرض نتائج استبانة المعلم والمدير وفق ترتيب أسئلتها على النحو الآتي :

السؤال الأول: ما درجة رضا مدراء المدارس والمعلمين عن الخدمات الرقمية والبنية التحتية(التجهيزات

الالكترونية في وزارة التربية والتعليم؟

في البداية وللإجابة عن هذا السؤال، فقد تم استخراج المتوسطات الحسابية ودرجة الرضا لكافة أفراد

العينة والبالغ عددهم (4509) على كل مجال من مجالات الاداة، والجدول (5) التالي يوضح هذه القيم.

جدول (5)
المتوسطات الحسابية لاستجابات المدير والمعلم على مجالات الاستبانة

الرقم	المجال	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	درجة الرضا
1	المعرفة	4.0	%80	مرتفعة
2	التفاعل	4.4	%89	مرتفعة
3	الفائدة	4.1	%82	مرتفعة
4	التحديات	2.2	44%	منخفضة
5	البنية التحتية	4.06	%81	مرتفعة

ويلاحظ من الجدول أن متوسط الرضا عن الخدمات الرقمية لكل من مجال المعرفة ومجال التفاعل بلغ نسبة الرضا عنه ما يقارب (89%) وجاء في المرتبة الأولى، وهي درجة رضا مرتفعة بشكل عام، وفي المرتبة الثانية كان مجال الفائدة، فقد بلغت نسبة الرضا عنه (82%)، وهي درجة رضا مرتفعة ايضاً، كما جاء في المرتبة الأخيرة مجال التحديات بنسبة رضا بلغت (44%) وهي درجة منخفضة.

كما تم إيجاد المتوسط الحسابي لجميع فقرات الاستبانة والبالغ عددها (25) فقرة وكان المتوسط الحسابي لها (3.9)، وقد بلغت نسبة درجة الرضا عن الخدمات الرقمية المقدمة لهم في وزارة التربية والتعليم ما يقارب (79%).

اما استجابات المدير والمعلم على فقرات الاستبانة، فالجدول (6) يوضح المتوسطات الحسابية ونسبة الرضا عن الخدمات الرقمية والبنية التحتية للاستجابات على فقرات الاستبانة.

جدول (6)
المتوسطات الحسابية لاستجابات المدير والمعلم على فقرات الاستبانة

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	درجة الرضا	مستوى الرضا
المعرفة				
1	لدي معرفة كافية بالخدمات الرقمية المقدمة من وزارة التربية والتعليم	4.4	88%	مرتفعة
2	يتم توضيح طريقة استخدام المنصات و الخدمات الرقمية بشكل كافي من قبل الوزارة	4.0	80%	مرتفعة
3	ما تقدمه المنصات و الخدمات الرقمية متقارب مع توقعاتي	3.7	73%	مرتفعة
التفاعل				
4	لم أواجه مشاكل كثيرة أثناء استخدام المنصات و الخدمات الرقمية	4.4	88%	مرتفعة
5	الدعم الفني للمنصات و الخدمات الرقمية كاف	3.7	73%	مرتفعة
6	يمكن الوصول إلى الموقع الإلكتروني لوزارة التربية و التعليم بسهولة	4.7	93%	مرتفعة
7	يتم الحصول على المعلومة من الموقع الإلكتروني للوزارة بسهولة وسلاسة لأن التنظيم الكلي للمعلومات جيد و واضح	4.7	93%	مرتفعة
8	بيانات التواصل على الموقع الإلكتروني فعالة	4.6	92%	مرتفعة
9	يوفر الموقع الإلكتروني للوزارة الوقت والجهد للوصول إلى المنصات و الخدمات الإلكترونية	4.7	94%	مرتفعة
10	استخدام نظام اوبن ايميس و التعامل معه سهل و واضح	4.4	87%	مرتفعة
الفائدة				
11	ساعد وجود المنصات و الخدمات الرقمية على خلق بيئة تعليمية مواكبة لمتطلبات العصر التقنية	3.7	73%	مرتفعة

12	سهلت منصة تسجيل الصف الأول عملية تسجيل الطالب و اختيار المدرسة الأقرب	4.4	88%	مرتفعة
13	وفرت منصة تسجيل الصف الأول وسيلة معرفة جديدة للاطلاع على المدارس و مواقعها	4.4	88%	مرتفعة
14	هناك حاجة إلى تطوير المنصات و الخدمات الإلكترونية في الوزارة و تحسين أدائها	1.9	38%	منخفضة
15	يعتبر الموقع الإلكتروني للوزارة مرجع معتمد لمعرفة الأنظمة و القوانين و التعليمات في وزارة التربية و التعليم	4.7	93%	مرتفعة
16	يمكنك الموقع الإلكتروني للوزارة من الاطلاع على الفعاليات و الأنشطة و المبادرات التي تتم في وزارة التربية و التعليم	4.5	90%	مرتفعة
17	يتم تحديث المعلومات في الموقع الإلكتروني للوزارة بشكل دوري ومنتظم	4.8	95%	متوسطة
18	يوفر نظام اوين ايميس وسيلة مهمة وضرورية لإدارة العملية التعليمية	4.4	88%	مرتفعة
19	توفر المنصات و الخدمات الرقمية وسائل تواصل جديدة مع وزارة التربية و التعليم	4.4	87%	مرتفعة
التحديات				
20	هناك صعوبات مادية تمنع من استخدام المنصات و الخدمات الرقمية كما يجب	2.3	46%	منخفضة
21	أواجه صعوبات في استخدام المنصات و الخدمات الرقمية	2.6	51%	متوسطة
22	ضعف البنية التحتية له النصيب الأكبر في التأثير على جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة	1.8	35%	منخفضة
البنية التحتية				
23	عدد أجهزة الحاسوب التي يتم تزويد المدارس بها متناسب مع عدد المختبرات و عدد الطلاب	3.8	75%	مرتفعة
24	أجهزة الحاسوب في المدرسة تعمل بكفاءة و تلبي احتياجات المادة التعليمية	3.8	75%	مرتفعة
25	يتم حل المشكلات التقنية فيما يخص الشبكة و الأجهزة في حال الإبلاغ عنها ضمن وقت مقبول	4.6	92%	مرتفعة

يبين الجدول أن درجة الرضا عن الخدمات الرقمية والبنية التحتية كانت بدرجة (79%) وهي مرتفعة

بشكل عام.

وبالاعتماد على المتوسطات الحسابية، يتبين أن أعلى فقرة نالت أعلى درجات الرضا، هي "يمكن الوصول إلى الموقع الإلكتروني لوزارة التربية و التعليم بسهولة" بمتوسط حسابي بلغ (4.7) وبنسبة رضا بلغت (93%).

ونالت الفقرة "ضعف البنية التحتية له النصيب الأكبر في التأثير على جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة" أدنى درجات الرضا بمتوسط حسابي بلغ (1.8) وبنسبة رضا بلغت (35%).

السؤال الثاني: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في درجة رضا

المعلم والمدير عن الخدمات الرقمية المقدمة لهم في وزارة التربية والتعليم تُعزى للنوع الاجتماعي؟

للإجابة عن هذا السؤال فقد تم القيام بتحري مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند

مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في درجة رضا المعلم والمدير عن الخدمات الرقمية والبنية التحتية

المقدمة لهم باختلاف النوع الاجتماعي ، و قد تمّ الاعتماد على نتائج اختبار (ت) للعينات المستقلة (Independent Samples T-Test) والتي يوضحها الجدول (7) التالي:

جدول (7)

نتائج اختبار (ت) للعينات المستقلة لفحص الفروق تبعا لمتغير النوع الاجتماعي

الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (F) المحسوبة	درجات الحرية	مستوى الدلالة
الذكور	492	4.2346	0.7534	44.715	1532	0.084
الإناث	1042	4.2972	0.61403		809.722	

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

ويلاحظ من الجدول (7) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، في درجة الرضا عن الخدمات الرقمية المقدمة باختلاف النوع الاجتماعي، حيث كان مستوى الدلالة (0.084) وهي أعلى من مستوى الدلالة المحدد بـ(0.05)، وبالتالي تبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير النوع الاجتماعي.

السؤال الثالث: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في درجة رضا المعلم والمدير عن الخدمات الرقمية والبنية التحتية المقدمة لهم في وزارة التربية والتعليم تبعا مكان الإقامة؟

للإجابة عن هذا السؤال فقد تم القيام بتحري مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في درجة رضا المعلم والمدير عن الخدمات الرقمية والبنية التحتية المقدمة لهم باختلاف مكان الإقامة، و قد تمّ الاعتماد على نتائج اختبار (ت) للعينات المستقلة (Independent Samples T-Test) والتي يوضحها الجدول (8) التالي:

جدول (8)

نتائج اختبار (ت) للعينات المستقلة لفحص الفروق تبعا لمتغير مكان الإقامة

الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (F) المحسوبة	درجات الحرية	مستوى الدلالة
مدينة	738	4.2805	0.65222	0.853	1532	0.846
قرية	796	4.274	0.67196		1528.779	

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

ويلاحظ من الجدول (8) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، في درجة الرضا عن الخدمات الرقمية والبنية التحتية المقدمة باختلاف مكان الإقامة، حيث كان مستوى الدلالة (0.846) وهي أعلى من مستوى الدلالة المحدد بـ (0.05)، وبالتالي تبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير النوع الاجتماعي.

السؤال الرابع: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في درجة رضا المعلم والمدير عن الخدمات الرقمية والبنية التحتية المقدمة لهم في وزارة التربية والتعليم تبعا للأقليم؟

جدول (9)

المتوسطات الحسابية لاستجابات المعلم والمدير على فقرات الاستبانة حسب الاقليم

الرقم	الأقليم	المتوسط الحسابي	درجة الرضا
1	شمال	4.0	80%
2	وسط	4.1	81%
3	جنوب	4.0	79%

ويُلاحظ من الجدول أن الفارق بين متوسطات درجة الرضا متقاربة جداً، فكان أعلى متوسط في الرضا عن الخدمات الرقمية لدى اقليمي الوسط، حيث بلغت درجة الرضا لديهم (81%)، وهي درجة رضا مرتفعة كما كان أدنى مستوى للرضا في اقليم الجنوب حيث بلغ (79%) وهي مرتفعة أيضاً.

ولتحري مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في درجة رضا متلقي الخدمة في مركز الوزارة عن الخدمات المقدمة لهم باختلاف المستوى التعليمي، فقد تم استخدام تحليل التباين الأحادي (ANOVA) والجدول (10) يبين نتائج هذا التحليل.

جدول (10)

نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لفحص الفروق تبعاً للأقليم

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	ف	مستوى الدلالة
بين المجموعات	2.200	2	1.100	2.513	.081
داخل المجموعات	670.296	1531	.438		
المجموع	672.496	1533			

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

ويلاحظ من الجدول (10) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، في درجة الرضا عن الخدمات الرقمية المقدمة باختلاف الأقليم، حيث كان مستوى الدلالة (0.081) وهي أعلى من مستوى الدلالة المحدد بـ (0.05)، وبالتالي تبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية.

السؤال الخامس: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في درجة رضا المعلم والمدير عن الخدمات الرقمية والبنية التحتية المقدمة لهم في وزارة التربية والتعليم تُعزى للمسمى الوظيفي؟

للإجابة عن هذا السؤال فقد تم القيام بتحري مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في درجة رضا المعلم والمدير عن الخدمات الرقمية المقدمة لهم باختلاف المسمى الوظيفي، وقد تمّ الاعتماد على نتائج اختبار (ت) للعينات المستقلة (Independent Samples T-Test) والتي يوضحها الجدول (11) التالي:

جدول (11)

نتائج اختبار (ت) للعينات المستقلة لفحص الفروق تبعا لمتغير المسمى الوظيفي

المسمى الوظيفي	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (F) المحسوبة	درجات الحرية	مستوى الدلالة
مدير	312	4.033	0.61111	6.449	1532	0.112
معلم	1222	4.024	0.67435		521.592	

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

ويلاحظ من الجدول (11) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، في درجة الرضا عن الخدمات الرقمية والبنية التحتية المقدمة باختلاف المسمى الوظيفي، حيث كان مستوى الدلالة (0.112) وهي أعلى من مستوى الدلالة المحدد بـ (0.05)، وبالتالي تبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير المسمى الوظيفي.

6. نتائج استبانة ولي امر وطالب

ويمثل الجدول (12) التالي توزيع عينة ولي الأمر والطالب حسب النوع الاجتماعي والذي يصنف

إلى ذكور وإناث.

جدول (12)
وصف العينة حسب النوع الاجتماعي

النسبة المئوية	التكرار	الجنس
36.4%	1832	الذكور
63.6%	3206	الإناث
36.4%	5038	المجموع الكلي

ويمثل الجدول (13) التالي توزيع عينة ولي الأمر والطالب حسب مكان الإقامة يصنف إلى مدينة،

وقرية

جدول (13)
وصف العينة حسب مكان الإقامة

الرقم	مكان الإقامة	التكرار	النسبة المئوية
1	مدينة	2498	49.6%
2	قرية	2540	50.4%
	الكلي	5038	100%

ويمثل الجدول (14) التالي توزيع عينة ولي الأمر والطالب حسب الأقليم والذي يصنف إلى شمال،

وسط وجنوب.

جدول (14)
وصف العينة حسب الأقليم

الأقليم	التكرار	النسبة المئوية
شمال	2178	43.2%
وسط	1834	36.4%
جنوب	1026	20.4%
المجموع الكلي	5038	100%

ويمثل الجدول (15) التالي توزيع عينة ولي الأمر والطالب حسب الصفة والذي يصنف إلى ولي

أمر وطالب.

جدول (15)
وصف العينة حسب الصفة

الرقم	الصفة	التكرار	النسبة المئوية
1	ولي امر	646	12.8
2	طالب	4392	87.2
	الكلية	5038	%100

تم عرض نتائج الاستبانة وفق ترتيب أسئلتها على النحو الآتي :

السؤال الأول: ما درجة رضا ولي الأمر والطالب عن الخدمات الرقمية والبنية التحتية (التجهيزات الالكترونية

في وزارة التربية والتعليم؟

في البداية وللإجابة عن هذا السؤال، فقد تم استخراج المتوسطات الحسابية ودرجة الرضا لكافة أفراد

الاستبانة والبالغ عددهم (5038) على كل مجال من مجالات الاستبانة، والجدول (16) التالي يوضح هذه

القيم.

جدول (16)
المتوسطات الحسابية لاستجابات أولياء الأمور و الطلبة على مجالات الاستبانة

الرقم	المجال	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	درجة الرضا
1	المعرفة	4.1	%83	مرتفعة
2	التفاعل	4.4	%89	مرتفعة
3	الفائدة	4.2	%84	مرتفعة
4	التحديات	2.5	%50	متوسطة
5	البنية التحتية	3,75	%75	مرتفعة

ويلاحظ من الجدول أن متوسط الرضا عن الخدمات الرقمية والبنية التحتية في مجال التفاعل بلغ نسبة الرضا عنه ما يقارب (89%) وجاء في المرتبة الأولى، وهي درجة رضا مرتفعة بشكل عام، وفي المرتبة الثانية كان مجال الفائدة ، فقد بلغت نسبة الرضا عنه (84%)، وهي درجة رضا مرتفعة ايضاً، كما جاء في المرتبة الأخيرة مجال التحديات بنسبة رضا بلغت (50%) وهي درجة متوسطة.

كما تم إيجاد المتوسط الحسابي لجميع فقرات الاستبانة والبالغ عددها (24) فقرة وكان المتوسط الحسابي لها (4.0)، وقد بلغت نسبة درجة الرضا عن الخدمات الرقمية والبنية التحتية المقدمة لهم في وزارة التربية والتعليم ما يقارب (80%).

اما استجابات أولياء الأمور والطلاب على فقرات الاستبانة، فالجدول (17) يوضح المتوسطات الحسابية ونسبة الرضا عن الخدمات الرقمية والبنية التحتية للاستجابات على فقرات الاستبانة.

جدول (17)
المتوسطات الحسابية لاستجابات متلقي الخدمة في المديرية على فقرات الاستبانة

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	درجة الرضا	مستوى الرضا
المعرفة				
1	لدي معرفة كافية بالخدمات الرقمية المقدمة من وزارة التربية والتعليم	4.4	88%	مرتفعة
2	ما تقدمه المنصات و الخدمات الرقمية متقارب مع توقعاتي	3.65	73%	مرتفعة
3	يتم توضيح طريقة استخدام المنصات و الخدمات الرقمية بشكل كافي من قبل الوزارة	4.45	89%	مرتفعة
التفاعل				
4	لم أواجه مشاكل كثيرة أثناء استخدام المنصات و الخدمات الرقمية	4.5	90%	مرتفعة
5	الدعم الفني للمنصات و الخدمات الرقمية كاف	3.75	75%	مرتفعة
6	يمكن الوصول إلى الموقع الإلكتروني لوزارة التربية والتعليم بسهولة	4.7	94%	مرتفعة
7	يتم الحصول على المعلومة من الموقع الإلكتروني للوزارة بسهولة وسلاسة لأن التنظيم الكلي للمعلومات جيد و واضح	4.6	92%	مرتفعة
8	بيانات التواصل على الموقع الإلكتروني فعالة	4.65	93%	مرتفعة
9	يوفر الموقع الإلكتروني للوزارة الوقت والجهد للوصول إلى المنصات و الخدمات الإلكترونية	4.6	92%	مرتفعة
الفائدة				
10	توفر المنصات و الخدمات الرقمية وسائل تواصل جديدة مع وزارة التربية و التعليم	3.75	75%	مرتفعة

11	ساعد وجود المنصات و الخدمات الرقمية على خلق بيئة تعليمية مواكبة لمتطلبات العصر التقنية	3.7	74%	مرتفعة
12	بالنسبة للطالب، تساعد المنصات التعليمية الطلبة على الاستقلالية في عملية التعلم	4.4	88%	مرتفعة
13	تمنح المنصات التعليمية حرية أكبر في التعلم و اكتساب المعرفة في أي وقت	3.65	73%	مرتفعة
14	سهلت منصة تسجيل الصف الأول عملية تسجيل الطالب و اختيار المدرسة الأقرب	4.25	85%	مرتفعة
15	وفرت منصة تسجيل الصف الأول وسيلة معرفة جديدة للاطلاع على المدارس و مواقعها	4.25	85%	مرتفعة
16	يعتبر الموقع الإلكتروني للوزارة مرجع معتمد لمعرفة الأنظمة و القوانين و التعليمات في وزارة التربية والتعليم	4.65	93%	مرتفعة
17	يمكنك الموقع الإلكتروني للوزارة من الاطلاع على الفعاليات و الأنشطة و المبادرات التي تتم في وزارة التربية و التعليم	4.7	94%	مرتفعة
18	يتم تحديث المعلومات في الموقع الإلكتروني للوزارة بشكل دوري ومنتظم	4.75	95%	مرتفعة
التحديات				
19	هناك صعوبات مادية تمنع من استخدام المنصات و الخدمات الرقمية كما يجب	2.25	45%	منخفضة
20	أواجه صعوبات في استخدام المنصات و الخدمات الرقمية	2.4	48%	متوسطة
21	هناك حاجة إلى تطوير المنصات و الخدمات الإلكترونية في الوزارة وتحسين أدائها	1.9	38%	منخفضة
22	ضعف البنية التحتية له النصيب الأكبر في التأثير على جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة	3.4	68%	متوسطة
البنية التحتية				
23	عدد أجهزة الحاسوب التي يتم تزويد المدارس بها متناسب مع عدد المختبرات و عدد الطلاب	3.75	75%	مرتفعة
24	أجهزة الحاسوب في المدرسة تعمل بكفاءة وتلبي احتياجات المادة التعليمية	3.75	75%	مرتفعة

يبين الجدول أن درجة الرضا عن الخدمات الرقمية والبنية التحتية عند ولي الامر والطالب كانت بدرجة (80%) وهي مرتفعة بشكل عام.

وبالاعتماد على المتوسطات الحسابية، يتبين أن أعلى فقرة نالت أعلى درجات الرضا، هي "يتم تحديث المعلومات في الموقع الإلكتروني للوزارة بشكل دوري ومنتظم" بمتوسط حسابي بلغ (4.75) وبنسبة رضا بلغت (95%).

ونالت الفقرة " هناك حاجة إلى تطوير المنصات و الخدمات الإلكترونية في الوزارة وتحسين أدائها" أدنى درجات الرضا بمتوسط حسابي بلغ (1.9) وبنسبة رضا بلغت (38%).

السؤال الثاني: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في درجة رضا ولي

الأمر والطالب عن الخدمات الرقمية والبنية التحتية المقدمة لهم في وزارة التربية والتعليم تُعزى للنوع

الاجتماعي؟

للإجابة عن هذا السؤال فقد تم القيام بتحري مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في درجة رضا ولي الامر والطالب عن الخدمات الرقمية والبنية التحتية المقدمة لهم باختلاف النوع الاجتماعي ، و قد تمّ الاعتماد على نتائج اختبار (ت) للعينات المستقلة (Independent Samples T-Test) والتي يوضحها الجدول (18) التالي:

جدول (18)

نتائج اختبار (ت) للعينات المستقلة لفحص الفروق تبعا لمتغير النوع الاجتماعي

الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (F) المحسوبة	درجات الحرية	مستوى الدلالة
الذكور	1832	3.9823	.66076	17.885	5036	.702
الإناث	3206	3.8753	.60646		3548.360	

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

ويلاحظ من الجدول (18) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، في درجة الرضا عند ولي الامر والطالب عن الخدمات الرقمية المقدمة باختلاف النوع الاجتماعي، حيث كان مستوى الدلالة (0.702) وهي أعلى من مستوى الدلالة المحدد بـ(0.05)، وبالتالي تبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير النوع الاجتماعي.

السؤال الثالث: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في درجة رضا ولي الامر والطالب عن الخدمات الرقمية المقدمة لهم في وزارة التربية والتعليم تبعا مكان الإقامة؟

للإجابة عن هذا السؤال فقد تم القيام بتحري مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في درجة رضا ولي الامر والطالب عن الخدمات الرقمية والبنية التحتية المقدمة لهم باختلاف مكان الإقامة ، و قد تمّ الاعتماد على نتائج اختبار (ت) للعينات المستقلة (Independent Samples T-Test) والتي يوضحها الجدول (19) التالي:

جدول (19)

نتائج اختبار (ت) للعينات المستقلة لفحص الفروق تبعا لمتغير مكان الإقامة

الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (F) المحسوبة	درجات الحرية	مستوى الدلالة
مدينة	2498	3.9824	.60162	16.477	5036	.612
قرية	2540	3.821	.65050		5017.124	

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

ويلاحظ من الجدول (19) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، في درجة الرضا عن الخدمات الرقمية والبنية التحتية المقدمة باختلاف النوع مكان الإقامة، حيث كان مستوى الدلالة (0.612) وهي أعلى من مستوى الدلالة المحدد بـ (0.05)، وبالتالي تبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير مكان الإقامة.

السؤال الرابع: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في درجة رضا ولي الامر والطالب عن الخدمات الرقمية والبنية التحتية المقدمة لهم في وزارة التربية والتعليم تبعا للأقليم؟

جدول (19)

المتوسطات الحسابية لاستجابات ولي الامر والطالب على فقرات الاستبانة حسب الاقليم

الرقم	الأقليم	المتوسط الحسابي	درجة الرضا
1	شمال	4	80%
2	وسط	3.95	79%
3	جنوب	3.9	78%

ويُلاحظ من الجدول أن الفارق بين متوسطات درجة الرضا متقاربة جداً، فكان أعلى متوسط في الرضا عن الخدمات الرقمية لدى إقليم الشمال ، حيث بلغت درجة الرضا لديهم (80%)، وهي درجة رضا متوسطة كما كان أدنى مستوى للرضا في اقليمي الوسط والجنوب حيث بلغ (78%) وهي متوسطة أيضاً.

ولتحري مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في درجة رضا ولي الامر والطالب عن الخدمات الرقمية والبنية التحتية المقدمة لهم باختلاف الاقليم، فقد تم استخدام تحليل التباين الأحادي (ANOVA) والجدول (20) يبين نتائج هذا التحليل.

جدول (20)

نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لفحص الفروق تبعا للأقليم

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	ف	مستوى الدلالة
بين المجموعات	11.883	2	5.941	15.213	.000
داخل المجموعات	1966.378	5035	.391		
المجموع	1978.261	5037			

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

ويلاحظ من الجدول (20) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، في درجة الرضا عن الخدمات الرقمية المقدمة باختلاف الأقليم، حيث كان مستوى الدلالة (0.00) وهي اقل من مستوى الدلالة المحدد ب(0.05)، وبالتالي تبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية.

والجدول (21) التالي يوضح المقارنات البعدية (Post Hoc)، من خلال اختبار توكي (Tukey HSD) التي تم اجرائها لمعرفة لمن تعود هذه الفروق التي ظهرت وفق متغير التخصص.

جدول (21)

المقارنات البعدية (Post Hoc) بين مستويات متغير الاقليم من خلال اختبار توكي (Tukey HSD)

الدلالة الاحصائية	الخطأ المعياري	متوسط الفروق	المتغير ومستوياته	
.000	.01981	.10659*	الوسط	شمال
.006	.02366	.07516*	الجنوب	
.000	.01981	-.10659*	شمال	وسط
.435	.02436	-.03142	جنوب	

.006	.02366	-.07516*	شمال	جنوب
.435	.02436	.03142	وسط	

ومن خلال الجدول (21) السابق الذي يحوي المقارنات بين مستويات الفئة المستهدفة (شمال، وسط، جنوب) تبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات رضا ولي الامر والطالب بشكل عام تُعزى لمتغير الاقليم (شمال، وسط، جنوب) في درجة الرضا وفي المجال الآتي:

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمتغير الاقليم في مستوى أقليم الشمال على باقي الأقاليم.

السؤال الخامس: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في درجة رضا ولي الامر والطالب عن الخدمات الرقمية المقدمة والبنية التحتية المقدمة لهم في وزارة التربية والتعليم تُعزى للصفة ؟

للإجابة عن هذا السؤال فقد تم القيام بتحري مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في درجة رضا ولي الامر والطالب عن الخدمات الرقمية والبنية التحتية المقدمة لهم باختلاف الصفة، وقد تمّ الاعتماد على نتائج اختبار (ت) للعينات المستقلة (Independent Samples T-Test) والتي يوضحها الجدول (22) التالي:

جدول (22)

نتائج اختبار (ت) للعينات المستقلة لفحص الفروق تبعاً لمتغير المسمى الوظيفي

المسمى الوظيفي	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (F) المحسوبة	درجات الحرية	مستوى الدلالة
ولي أمر	646	3.4946	.59781	9.976	5036	.02634
طالب	4392	3.3607	.62907		868.828	

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

ويلاحظ من الجدول (22) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ ، في درجة الرضا عن الخدمات الرقمية المقدمة باختلاف الصفة، حيث كان مستوى الدلالة (0.02) وهي أقل من مستوى الدلالة المحدد بـ(0.05)، وبالتالي تبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغيرالصفة ولصالح ولي الأمر حيث ان متوسطه الحسابي بلغ(3.49).

7. نتائج استبانة إدارات الوزارة

ويمثل الجدول (23) التالي توزيع عينة ادارات الوزارة حسب النوع الاجتماعي والذي يصنف إلى

ذكور وإناث.

جدول(23)
وصف العينة حسب النوع الاجتماعي

النسبة المئوية	التكرار	الجنس
52.9	36	الذكور
47.1	32	الاناث
%100	68	المجموع الكلي

ويمثل الجدول (24) التالي توزيع عينة ادارات الوزارة حسب الفئة يصنف إلى أولى، ثانية، ثالثة

جدول(24)
وصف العينة حسب الفئة

النسبة المئوية	التكرار	الفئة
91.2	62	اولى
5.9	4	ثانية
2.9	2	ثالثة
%100	68	المجموع الكلي

ويمثل الجدول (25) التالي توزيع عينة ادارات الوزارة حسب سنوات الخدمة والذي يصنف إلى من 5

الى اقل من 10 وأكثر من 10.

جدول (25)
وصف العينة حسب سنوات الخدمة

النسبة المئوية	التكرار	عدد سنوات الخدمة
88.2	60	من 5 الى اقل من 10
11.8	8	أكثر من 10
%100	68	المجموع الكلي

يمثل الجدول (26) التالي توزيع عينة ادارات الوزارة حسب المؤهل العلمي والذي يصنف إلى

دراسات عليا، بكالوريوس، ثانوية وإناث.

جدول (26)
وصف العينة حسب المؤهل العلمي

النسبة المئوية	التكرار	المؤهل العلمي
50	34	دراسات عليا
44.1	30	بكالوريوس
5.9	4	ثانوية
%100	68	المجموع الكلي

تم عرض نتائج الدراسة وفق ترتيب أسئلتها على النحو الآتي :

السؤال الأول: ما درجة رضا ادارات الوزارة عن الخدمات الرقمية والبنية التحتية(التجهيزات الالكترونية في

وزارة التربية والتعليم؟

في البداية وللإجابة عن هذا السؤال، فقد تم استخراج المتوسطات الحسابية ودرجة الرضا لكافة أفراد

العينة والبالغ عددهم (68) على كل مجال من مجالات الاستبانة ، والجدول (27) التالي يوضح هذه القيم.

جدول (6)
المتوسطات الحسابية لاستجابات الادارات الوزارة على مجالات الاستبانة

الرقم	المجال	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	درجة الرضا
1	المعرفة	3.99	%80	مرتفعة
2	المساهمة في تطوير العمل الاداري	3.94	%79	مرتفعة

مرتفعة	81%	4.03	المساهمة تطوير في الاداء المؤسسي	3
منخفضة	40%	2.0	التحديات التي تواجهه المؤسسة في تطبيق الخدمات الرقمية	4

ويلاحظ من الجدول أن نسبة الرضا عن الخدمات الرقمية والبنية التحتية في مجال المساهمة في تطوير العمل الاداري فقد بلغت ما يقارب (81%) وجاء في المرتبة الأولى، وهي درجة رضا مرتفعة بشكل عام، وفي المرتبة الثانية كان مجال المعرفة، فقد بلغت نسبة الرضا عنه (80%)، وهي درجة رضا مرتفعة أيضا، كما جاء في المرتبة الأخيرة مجال التحديات بنسبة رضا بلغت (40%) وهي درجة منخفضة.

كما تم إيجاد المتوسط الحسابي لجميع فقرات الاستبانة والبالغ عددها (29) فقرة وكان المتوسط الحسابي لها (3.5)، وقد بلغت نسبة درجة الرضا عن الخدمات الرقمية المقدمة لهم في وزارة التربية والتعليم ما يقارب (70%).

اما استجابات إدارات الوزارة على فقرات الاستبانة، فالجدول (28) يوضح المتوسطات الحسابية ونسبة الرضا عن الخدمات الرقمية والبنية التحتية للاستجابات على فقرات الاستبانة.

جدول (28)

المتوسطات الحسابية لاستجابات متلقي الخدمة في المديرية على فقرات الاستبانة

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الرضا	مستوى الرضا
المعرفة					
1	لدي معرفة عن الخدمات الرقمية التي تقدمها وزارة التربية والتعليم	4.06	0.731	81%	مرتفعة
2	لدي معرفة بألية الحصول على الخدمات الرقمية	3.85	0.778	77%	مرتفعة
3	لدي خلفية معرفية عن إيجابيات الخدمات الرقمية	4.06	0.844	81%	مرتفعة
المساهمة في تطوير العمل الاداري					
4	تبسيط الإجراءات الإدارية	4	1.065	80%	مرتفعة
5	تخفيض عدد المعاملات الورقية	4.06	1.145	81%	مرتفعة
6	توفير الوقت والجهد	4.12	1.058	82%	مرتفعة
7	تسهيل عملية الاتصال بين الإدارات والجهات المعنية	4	1.172	80%	مرتفعة
8	زيادة كفاءة وفعالية العمل الإداري	3.97	1.022	79%	مرتفعة

مرتفعة	76%	1.132	3.82	وفرت في الموارد المالية وتقليل التكاليف	9
مرتفعة	77%	1.069	3.85	وفرت المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات في الوقت المناسب	10
مرتفعة	74%	1.052	3.71	خفض معدلات النزاع والصراع داخل العمل	11
مرتفعة	81%	1.063	4.06	تحسين الخدمات المقدمة من قبل الوزارة	12
مرتفعة	79%	1.118	3.94	زيادة المرونة في التعامل مع أي تغيير يطرأ	13
مرتفعة	78%	1.103	3.91	تحسين بيئة العمل في الوزارة	14
المساهمة تطوير في الاداء المؤسسي					
مرتفعة	82%	1.018	4.09	سرعة انجاز العمل الإداري	15
مرتفعة	79%	1.051	3.97	انخفاض نسبة الأخطاء في العمل	16
مرتفعة	79%	1.051	3.97	زيادة الإنتاجية	17
مرتفعة	81%	1.063	4.06	تحقيق الشفافية وإتاحة المعلومات	18
مرتفعة	82%	1.075	4.09	تسهيل عملية الرقابة والمتابعة	19
مرتفعة	84%	1.021	4.18	توفر خاصية الأمان والخصوصية لمستخدميها	20
مرتفعة	79%	1.196	3.94	تحفز روح الابداع والتطوير الذاتي بين العاملين في الوزارة	21
مرتفعة	80%	1.037	4	زيادة معرفة العاملين بمهام العمل	22
التحديات التي تواجه المؤسسة في تطبيق الخدمات الرقمية					
منخفضة	49%	0.954	2.47	صعوبات في التعامل مع الحاسب الآلي أثناء تطبيق الخدمات الرقمية	23
منخفضة	43%	0.885	2.15	مقاومة التغيير والرفض من قبل بعض العاملين للخدمات الرقمية	24
منخفضة	39%	0.622	1.97	تقادم التقنيات المستخدمة من أجهزة وبرامج وشبكات وغيرها	25
منخفضة	42%	0.748	2.09	صعوبة مواكبة التقنيات والمستجدات الحديثة	26
منخفضة	33%	0.728	1.65	تحتاج الخدمات الرقمية الى تطوير البنية التحتية للوزارة	27
منخفضة	38%	0.802	1.88	ان التطوير المستمر للخدمات الرقمية تحتاج الى تكاليف مادية عالية	28
منخفضة	36%	0.724	1.79	ان التطوير المستمر للخدمات الرقمية تحتاج الى موارد بشرية متخصصة	29

يبين الجدول أن درجة الرضا عن الخدمات الرقمية والبنية التحتية في ادارات الوزارة كانت بدرجة (70%) وهي مرتفعة بشكل عام.

وبالاعتماد على المتوسطات الحسابية، يتبين أن أعلى فقرة نالت أعلى درجات الرضا، هي "سرعة انجاز العمل الإداري" بمتوسط حسابي بلغ (4.09) وبنسبة رضا بلغت (82%).

ونالت الفقرة " لا تحتاج الخدمات الرقمية الى تطوير البنية التحتية للوزارة" أدنى درجات الرضا بمتوسط حسابي بلغ (1.65) وبنسبة رضا بلغت (33%).

السؤال الثاني: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في درجة رضا

ادارات الوزارة عن الخدمات الرقمية والبنية التحتية المقدمة لهم في وزارة التربية والتعليم تُعزى للنوع

الاجتماعي؟

للإجابة عن هذا السؤال فقد تم القيام بتحري مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في درجة رضا ادارات الوزارة عن الخدمات الرقمية والبنية التحتية المقدمة لهم باختلاف النوع الاجتماعي ، وقد تمّ الاعتماد على نتائج اختبار (ت) للعينات المستقلة (Independent Samples T-Test) والتي يوضحها الجدول (29) التالي:

جدول (29)

نتائج اختبار (ت) للعينات المستقلة لفحص الفروق تبعا لمتغير النوع الاجتماعي

الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (F) المحسوبة	درجات الحرية	مستوى الدلالة
الذكور	36	3.5077	.74559	5.570	66	.994
الإناث	32	3.5065	.40945		55.558	

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

ويلاحظ من الجدول (29) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، في درجة الرضا عند ادارات الوزارة عن الخدمات الرقمية والبنية التحتية المقدمة باختلاف النوع الاجتماعي، حيث كان مستوى الدلالة (0.994) وهي أعلى من مستوى الدلالة المحدد بـ (0.05)، وبالتالي تبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير النوع الاجتماعي.

السؤال الثالث: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في درجة رضا

ادارات الوزارة عن الخدمات الرقمية والبنية التحتية المقدمة لهم في وزارة التربية والتعليم تبعا للفئة؟

للإجابة عن هذا السؤال فقد تم تحري مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في درجة رضا ادارات الوزارة عن الخدمات الرقمية والبنية التحتية المقدمة لهم باختلاف الفئة ، فقد تم استخدام تحليل التباين الأحادي (ANOVA) والجدول (30) يبين نتائج هذا التحليل.

جدول (30)

نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لفحص الفروق تبعا للفئة

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	ف	مستوى الدلالة
بين المجموعات	1.982	2	.991	2.842	.066
داخل المجموعات	22.672	65	.349		
المجموع	24.654	67			

ويلاحظ من الجدول (30) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، في درجة الرضا عن الخدمات الرقمية المقدمة باختلاف الفئة، حيث كان مستوى الدلالة (0.066) وهي أعلى من مستوى الدلالة المحدد بـ(0.05)، وبالتالي تبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية.

السؤال الرابع: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في درجة رضا الطالب ادارات الوزارة عن الخدمات الرقمية والبنية التحتية المقدمة لهم في وزارة التربية والتعليم تبعاً لسنوات الخبرة؟

للإجابة عن هذا السؤال فقد تم تحري مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في درجة رضا ادارات الوزارة عن الخدمات الرقمية المقدمة لهم باختلاف سنوات الخبرة، و قد تم الاعتماد على نتائج اختبار (ت) للعينات المستقلة (Independent Samples T-Test) والتي يوضحها الجدول (31) التالي:

جدول (31)

نتائج اختبار (ت) للعينات المستقلة لفحص الفروق تبعاً لمتغير سنوات الخبرة

الخبرة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (F) المحسوبة	درجات الحرية	مستوى الدلالة
من خمس- أقل من 10	60	3.4931	.61325	.107	66	.606
أكثر من 10	8	3.6121	.58133		9.207	

ويلاحظ من الجدول (31) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، في درجة الرضا عن الخدمات الرقمية والبنية التحتية المقدمة باختلاف سنوات الخبرة، حيث كان مستوى الدلالة (0.606) وهي أعلى من مستوى الدلالة المحدد بـ(0.05)، وبالتالي تبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

السؤال الرابع: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في درجة رضا ادارات الوزارة عن الخدمات الرقمية والبنية التحتية المقدمة لهم في وزارة التربية والتعليم تبعاً للمؤهل العلمي؟

ولتحري مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في درجة رضا ادارات الوزارة عن الخدمات الرقمية والبنية التحتية المقدمة لهم باختلاف المؤهل العلمي، فقد تم استخدام تحليل التباين الأحادي (ANOVA) والجدول (32) يبين نتائج هذا التحليل.

جدول (32)

نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لفحص الفروق تبعا للمؤهل العلمي

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	ف	مستوى الدلالة
بين المجموعات	2.246	3	.749	2.139	.104
داخل المجموعات	22.408	64	.350		
المجموع	24.654	67			

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

ويلاحظ من الجدول (32) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، في درجة الرضا عن الخدمات الرقمية والبنية التحتية المقدمة باختلاف المؤهل العلمي، حيث كان مستوى الدلالة (0.104) وهي أعلى من مستوى الدلالة المحدد بـ(0.05)، وبالتالي تبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية.

8. نتائج المقابلات مع شركاء الوزارة :

تم تحليل المقابلات التي تمت مع شركاء الوزارة في مختلف المشاريع وهم شركة (BlueRay for Web) Solutions ، شركة الحلول الأنوية للخدمات الاستشارية المعلوماتية، القوات المسلحة الاردنية،Gce، شركة Nexr ، شركة المصنوفة لتكنولوجيا الاعمال، شركة كلاسيرا لتقنيات التعليم / الاردن، المتحدون لتقنيات التعليم | UniCyber ، درسل (Darsel)، (integrated) و جميعهم شركاء للوزارة في عدة مشاريع تتعلق بالخدمات الرقمية والبنية التحتية الرقمية، وكانت إجاباتهم على أسئلة المقابلات كما يلي:

ما هو انطباعكم العام عن مستوى الشراكة مع الوزارة؟

بسؤال شركاء الوزارة عن انطباعهم عن الشراكة مع وزارة التربية والتعليم أفاد جميع الشركاء عن انطباعاتهم عن الشراكة بأنها شراكة ناجحة وذات مستوى عال من التنظيم والريادة وأنها شراكة بحس وطني عالي واهتمام وحرص بالغ على إنجاز المشاريع وتوسعها لتحقيق الأهداف العامة التي تتفق مع رؤيا جلالة الملك عبدالله الثاني والذي يؤمن أن التعليم في الأردن قادر أن يكون في المرتبة الأولى وعلى مستوى دولي وأثنى الشركاء على التعاون والتفاني في العمل من قبل فرق العمل في الوزارة .

وبسؤال الشركاء عن أهم ما يميز شراكتهم مع وزارة التربية و التعليم؟

أفاد شركاء الوزارة أن التنسيق والتعاون المستمر بمنتهى المهنية مع كوادر الوزارة في المركز والمديريات والمدارس سعياً للوصول الى الغاية التعليمية ورفع كفاءة الطلاب، وأن الوزارة تقدم دعماً لوجستياً وتقنياً قيماً يساعدهم على تنفيذ برامجهم بفعالية كما أن الوزارة تتمتع بثقة الجمهور وتحظى بسمعة طيبة في مجال التعليم، مما يجعل الشراكة معها فرصة قيمة لبناء علاقات مستدامة.

كما أشار جميع الشركاء إلى أن الوصول إلى البيانات والإحصائيات التعليمية التي تقدمها الوزارة فرصة لفهم أفضل الاحتياجات للطلاب وتحسين برامجهم وخدماتهم بناءً على البيانات الدقيقة التي تقدمها الوزارة. وخص الشركاء بالذكر شركائهم في مركز الملكة رانيا لتكنولوجيا التعليم والمعلومات، وإدارة المركز ومديرية تكنولوجيا التعليم وقسمي المبادرات والمشاريع الالكترونية والتعلم الالكتروني.

وبسؤال الشركاء عن أهم ما يعيق شراكتهم مع وزارة التربية و التعليم

أفاد جميع المشاركين بأنه لا توجد معوقات تذكر الا أن بعضهم أفاد بعدم توفر التمويل الملائم للمبادرة رغم إثبات نجاحها وأثرها الإيجابي (حسب دراسة بحثية) ورغم كلفتها المنخفضة نسبياً، حيث ان ذلك منع توسع المبادرة لتشمل عدد أكبر من الصفوف والمباحث، واضطرارهم للاعتماد على مصادر تمويل خارجية غير مستدامة ولا يمكن الاعتماد عليها على المدى الطويل، وخشي بعض المشاركين من استمرارية المشاريع بعد الانتهاء منها

وبسؤال الشركاء عن وجهة نظرهم بأفضل الطرق للتحسين والتي يقترحونها لتعزيز شراكتهم مع وزارة التربية و التعليم

أفاد المشاركون بأن يكونوا على اطلاع على الخدمات التي من الممكن أن يقدموها لوزارة التربية والتعليم والخاصة بجميع محاور العملية التعليمية وشدد البعض على ضرورة وجود خطط واضحة للعمل مع الوزارة حتى يكون العمل مؤطر بخطة واضحة ليتم إنجازه بالوقت المطلوب بأقل تكلفة ممكنة، وأفاد البعض بضرورة عمل اجتماعات دورية مع وزارة التربية والتعليم في الأقسام المختصة لعرض ما تم إنجازه من المشاريع وفق الخطط الموضوعة **وشدد البعض على ضرورة استحداث نظام مجالس عمل وزارية مشتركة** بين الوزارات التي قد تتقاطع مهامها لتضم فريق من كل وزارة بحيث تنظر في المواضيع والمبادرات المشتركة بين أكثر من وزارة او اختصاص بحيث يكون نظام العمل تنسيقي ويسهل ويسرع تطبيق أية مشاريع أو مبادرات نوعية في الوزارة وحتى تكون هناك مأسسة لهذه الشراكات مع وزارة التربية والتعليم.

9. التوصيات:

فبناءً على النتائج والاتجاهات الخاصة حسب مجالات الدراسات، تم تلخيص أهم التوصيات التي يجب على الوزارة الأخذ بها بعين الاعتبار ووضعها ضمن أولويات إستراتيجية التحول الرقمي وخططها التنفيذية، حيث تم رصد أهم هذه التوصيات حسب مايلي:

1. تطوير وإدارة البنية التحتية الموجودة حالياً بحيث تتناسب مع التوسع في التّعلم الرقمي، من خلال

استكمال ربط جميع المدارس بشبكة الانترنت وربط الصفوف في المدارس بالشبكة وتوفير Wifi في المدارس.

2. تزويد الموظفين بالتدريب والأدوات اللازمة للتحول الرقمي والخدمات الرقمية.

3. التوسع في عملية تبسيط الإجراءات وأتمة الخدمات لرفع درجة رضا متلقي الخدمات ولتحقيق

التكامل والربط مع الوزارات والدوائر الرسمية تنفيذاً لمشروع الحكومة الالكترونية.

4. تطوير موقع الوزارة الالكتروني بحسب المعايير المعتمدة ليكون موقع سهل ويلبي احتياجات الزوار.

5. وضع خطط توعية بالخدمات الرقمية المقدمة لزيادة الاقبال عليها ولتشجيع المستفيدين من

استخدامها.

6. وضع خارطة طريق لتنفيذ سياسة الأمن السيبراني لضمان أمن وخصوصية مستخدمي الخدمات

الرقمية.

7. التوسع في عقد شراكات مع القطاع الخاص واستقطاب المبادرات وخاصة المتعلقة بمنصات التّعليم

الرقمي واستخدام التكنولوجيا الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي في التّعليم لإتاحة المزيد من الفرص

الريادية ولتقديم خدمات تعليم إلكتروني بأقل التكاليف لتخفيف العبء المادي على أولياء الأمور

والطلبة.

8. توفير التمويل اللازم لدعم المبادرات وخاصة ذات الأثر الايجابي لضمان توسع المبادرة واستدامتها وعدم توقفها.

9. وضع خطة تحول رقمي لإمتحان الثانوية العامة بحيث تتوافق مع متطلبات العصر الحديث لما لها من الأثر الايجابي في توفير الوقت والجهد.

10. إجراء دراسات أوسع لقياس درجات الرضا عن الخدمات الرقمية والبنية التحتية المقدمة من وزارة التربية والتعليم تشمل جميع عناصر العملية التعليمية.

11. إجراء هذه الدراسات بشكل دوري لقياس الرضا عن الخدمات الرقمية والبنية التحتية المقدمة من وزارة التربية والتعليم لإجراء مقارنات سنوية و معرفة المستجدات و التّحديات لاتخاذ إجراءات عملية تعزز نقاط القوة و تساهم في معالجة نقاط الضعف.

12. إجراء دراسات تقييمية شاملة للمبادرات المقدمة من الشركاء والتأكد من نجاح هذه المبادرات ليصار إلى إمكانية تعميمها.

10. الملاحق (نماذج الإمتحانات)

10.1 الطالب وولي الأمر

الفاضل / الفاضلة

يقوم فريق البحث بإجراء دراسة عنوانها تقييم الخدمات الرقمية و البنية التحتية (التجهيزات الإلكترونية) في وزارة التربية و التعليم؛ نرجو منكم الإجابة عن هذه الفقرات بكل صدق ودقة وموضوعية، علماً بأن الإمتحانة أعدت خصيصاً لهذه الدراسة، ولأغراض البحث العلمي فقط.

واقبلوا الاحترام،،،

الجزء الأول: معلومات أولية

النوع الاجتماعي : ذكر انثى

مكان الإقامة: مدينة قرية

الاقليم: الشمال الجنوب الوسط

المسمى الوظيفي: ولي أمر طالب

الجانب	السؤال	الرقم	موافق بشدة	موافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
المعرفة	لدي معرفة كافية بالخدمات الرقمية المقدمة من وزارة التربية والتعليم	1					
	ما تقدمه المنصات والخدمات الرقمية متقارب مع توقعاتي	2					
	يتم توضيح طريقة استخدام المنصات والخدمات الرقمية بشكل كافي من قبل الوزارة	3					
التفاعل	لم أواجه مشاكل كثيرة أثناء استخدام المنصات والخدمات الرقمية	4					
	الدعم الفني للمنصات والخدمات الرقمية كاف	5					
	يمكن الوصول إلى الموقع الإلكتروني لوزارة التربية والتعليم بسهولة	6					
	يتم الحصول على المعلومة من الموقع الإلكتروني للوزارة بسهولة وسلاسة لأن التنظيم الكلي للمعلومات جيد وواضح	7					

					8	بيانات التواصل على الموقع الإلكتروني فعالة	
					9	يوفر الموقع الإلكتروني للوزارة الوقت والجهد للوصول إلى المنصات و الخدمات الإلكترونية	
					10	توفر المنصات و الخدمات الرقمية وسائل تواصل جديدة مع وزارة التربية و التعليم	الفائدة
					11	ساعد وجود المنصات و الخدمات الرقمية على خلق بيئة تعليمية مواكبة لمتطلبات العصر التقنية	
					12	بالنسبة للطالب، تساعد المنصات التعليمية الطلبة على الاستقلالية في عملية التعلم	
					13	تمنح المنصات التعليمية حرية أكبر في التعلم و اكتساب المعرفة في أي وقت	
					14	سهلت منصة تسجيل الصف الأول عملية تسجيل الطالب و اختيار المدرسة الأقرب	
					15	وفرت منصة تسجيل الصف الأول وسيلة معرفة جديدة للاطلاع على المدارس و مواقعها	
					16	يعتبر الموقع الإلكتروني للوزارة مرجع معتمد لمعرفة الأنظمة و القوانين و التعليمات في وزارة التربية والتعليم	
					17	يمكنك الموقع الإلكتروني للوزارة من الاطلاع على الفعاليات و الأنشطة و المبادرات التي تتم في وزارة التربية و التعليم	
					18	يتم تحديث المعلومات في الموقع الإلكتروني للوزارة بشكل دوري ومنتظم	
					19	هناك صعوبات مادية تمنع من استخدام المنصات و الخدمات الرقمية كما يجب	
					20	أواجه صعوبات في استخدام المنصات و الخدمات الرقمية	
					21	هناك حاجة إلى تطوير المنصات و الخدمات الإلكترونية في الوزارة وتحسين أدائها	
					22	ضعف البنية التحتية له النصيب الأكبر في التأثير على جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة	
					23	عدد أجهزة الحاسوب التي يتم تزويد المدارس بها متناسب مع عدد المختبرات و عدد الطلاب	البنية التحتية
					24	أجهزة الحاسوب في المدرسة تعمل بكفاءة وتلبي احتياجات المادة التعليمية	

10.2 المعلم ومدير المدرسة

11. الفاضل / الفاضلة

12. يقوم فريق البحث بإجراء دراسة عنوانها **تقييم الخدمات الرقمية و البنية التحتية (التجهيزات الإلكترونية) في**

وزارة التربية و التعليم؛ نرجو منكم الإجابة عن هذه الفقرات بكل صدق ودقة وموضوعية، علماً بأن الاستبانة

أعدت خصيصاً لهذه الدراسة، ولأغراض البحث العلمي فقط.

13. وافقبوا الاحترام،،،

14. الجزء الأول: معلومات أولية

15. النوع الاجتماعي : ذكر انثى

16. مكان الإقامة: مدينة قرية

17. الأقليم: الشمال الجنوب الوسط

18. المسمى الوظيفي: مدير مدرسة معلم

المجال	السؤال	الرقم	موافق بشدة	موافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
المعرفة	لدي معرفة كافية بالخدمات الرقمية المقدمة من وزارة التربية و التعليم	1					
	يتم توضيح طريقة استخدام المنصات و الخدمات الرقمية بشكل كافي من قبل الوزارة	2					
	ما تقدمه المنصات و الخدمات الرقمية متقارب مع توقعاتي	3					
التفاعل	لم أواجه مشاكل كثيرة أثناء استخدام المنصات و الخدمات الرقمية	4					
	الدعم الفني للمنصات و الخدمات الرقمية كاف	5					
	يمكن الوصول إلى الموقع الإلكتروني لوزارة التربية و التعليم بسهولة	6					
	يتم الحصول على المعلومة من الموقع الإلكتروني للوزارة بسهولة وسلاسة لأن التنظيم الكلي للمعلومات جيد و واضح	7					
	بيانات التواصل على الموقع الإلكتروني فعالة	8					

					9	يوفر الموقع الإلكتروني للوزارة الوقت والجهد للوصول إلى المنصات و الخدمات الإلكترونية	
					10	استخدام نظام اوبن ايميس و التعامل معه سهل و واضح	
					11	ساعد وجود المنصات و الخدمات الرقمية على خلق بيئة تعليمية مواكبة لمتطلبات العصر التقنية	
					12	سهلت منصة تسجيل الصف الأول عملية تسجيل الطالب و اختيار المدرسة الأقرب	
					13	وفرت منصة تسجيل الصف الأول وسيلة معرفة جديدة للاطلاع على المدارس و مواقعها	
					14	هناك حاجة إلى تطوير المنصات و الخدمات الإلكترونية في الوزارة و تحسين أدائها	
					15	يعتبر الموقع الإلكتروني للوزارة مرجع معتمد لمعرفة الأنظمة و القوانين و التعليمات في وزارة التربية و التعليم	
					16	يمكنك الموقع الإلكتروني للوزارة من الاطلاع على الفعاليات و الأنشطة و المبادرات التي تتم في وزارة التربية و التعليم	
					17	يتم تحديث المعلومات في الموقع الإلكتروني للوزارة بشكل دوري ومنتظم	
					18	يوفر نظام اوبن ايميس وسيلة مهمة وضرورية لإدارة العملية التعليمية	
					19	توفر المنصات و الخدمات الرقمية وسائل تواصل جديدة مع وزارة التربية و التعليم	الفائدة
					20	هناك صعوبات مادية تمنع من استخدام المنصات و الخدمات الرقمية كما يجب	التحديات
					21	أواجه صعوبات في استخدام المنصات و الخدمات الرقمية	
					22	ضعف البنية التحتية له النصيب الأكبر في التأثير على جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة	

						عدد أجهزة الحاسوب التي يتم تزويد المدارس بها متناسب مع عدد المختبرات وعدد الطلاب	البنية التحتية
					23	أجهزة الحاسوب في المدرسة تعمل بكفاءة وتلبي احتياجات المادة التعليمية	
					24	يتم حل المشكلات التقنية فيما يخص الشبكة و الأجهزة في حال الإبلاغ عنها ضمن وقت مقبول	
					25		

10.3 أثر استخدام الخدمات الرقمية

الفاضل/ الفاضلة.....

يقوم فريق في قسم البحث التربوي / إدارة التخطيط والبحث التربوي في وزارة التربية والتعليم بإجراء دراسة عنونها " أثر الخدمات الرقمية في تحسين الأداء المؤسسي في وزارة التربية والتعليم من وجهة نظر " ؛ وعليه نرجو وضع إشارة (X) في المربع الذي يطابق درجة الرضا، علماً بأن الاستبانة أُعدت 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:

الإدارة: إدارة التعليم
إدارة التعليم الخاص
إدارة العلاقات الثقافية والعامة والإعلام التربوي
إدارة مركز الملكة رانيا العبدالله لتكنولوجيا التعليم والمعلومات
إدارة الموارد البشرية
إدارة التخطيط والبحث التربوي

الجنس ذكر أنثى

الفئة أولى ثانية ثالثة

سنوات الخدمة: من 5 إلى أقل من 10 سنوات
أكثر من عشر سنوات

المؤهل العلمي: ثانوي
بكالوريوس
دراسات عليا

الخدمة الرقمية: Edixel
Openemis
الخريطة المدرسية
وحدات موارد التعلم
الدعم الفني
كشف الراتب
منصة المبادرات
أخرى

اذكر اسم الخدمة:

المجال	الفقرة	الرقم	موافق بشدة	موافق	محايد	لا أوافق بشدة	لا أوافق
المعرفة بالخدمات الرقمية	لدي معرفة عن الخدمات الرقمية التي تقدمها وزارة التربية والتعليم	1					
	لدي معرفة بألية الحصول على الخدمات الرقمية	2					
	لدي خلفية معرفية عن إيجابيات الخدمات الرقمية	3					
مدى مساهمة الخدمات الرقمية في تطوير العمل الإداري	تبسيط الإجراءات الإدارية	4					
	تخفيض عدد المعاملات الورقية	5					
	توفير الوقت والجهد	6					
	تسهيل عملية الاتصال بين الإدارات والجهات المعنية	7					
	زيادة كفاءة وفعالية العمل الإداري	8					
	وفرت في الموارد المالية وتقليل التكاليف	9					
	وفرت المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات في الوقت المناسب	10					
	خفض معدلات النزاع والصراع داخل العمل	11					
	تحسين الخدمات المقدمة من قبل الوزارة	12					
	زيادة المرونة في التعامل مع أي تغيير يطرأ	13					
تحسين بيئة العمل في الوزارة	14						
مدى مساهمة الخدمات الرقمية في تحسين	سرعة انجاز العمل الإداري	15					
	انخفاض نسبة الأخطاء في العمل	16					
	زيادة الإنتاجية	17					
	تحقيق الشفافية وإتاحة المعلومات	18					
	تسهيل عملية الرقابة والمتابعة	19					
	توفر خاصية الأمان والخصوصية لمستخدميها	20					

					21	تحفز روح الابداع والتطوير الذاتي بين العاملين في الوزارة	الأداء المؤسسي
					22	زيادة معرفة العاملين بمهام العمل	
					23	صعوبات في التعامل مع الحاسب الآلي أثناء تطبيق الخدمات الرقمية	التحديات التي تواجه المؤسسة في تطبيق الخدمات الرقمية
					24	مقاومة التغيير والرفض من قبل بعض العاملين للخدمات الرقمية	
					25	تقادم التقنيات المستخدمة من أجهزة وبرامج وشبكات وغيرها	
					26	صعوبة مواكبة التقنيات والمستجدات الحديثة	
					27	تحتاج الخدمات الرقمية الى تطوير البنية التحتية للوزارة	
					28	ان التطوير المستمر للخدمات الرقمية تحتاج الى تكاليف مادية عالية	
					29	ان التطوير المستمر للخدمات الرقمية تحتاج الى موارد بشرية متخصصة	

نهاية التقرير