



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 2015 - 2016"

إعداد

د. ياسر العمري

إشراف

د. نايل حجازين

تشرين الأول، 2016

يُعدُّ الطالب المحور الأهم في عملية التعليم والتعلم، 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 تساعده 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.

وانسجاماً 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 وحدة الرقابة الداخلية بالتعاون مع إدارة التخطيط والبحث التربوي إجراء دراسات دورية حول درجة رضا متلقي الخدمة (الجمهور والعاملين والطلبة)، شأنها في ذلك شأن الوزارات الأخرى التي تهتم برضا العاملين والمتعاملين معها، وذلك لأنهم الأساس في التغيير والإصلاح، والمسئولون 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 في درجة رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية والتعليم تعزى

للمديرية؟

٣- هل توجد فروق في درجة رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية والتعليم تعزى

للجنس؟

٤- هل توجد فروق في درجة رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية والتعليم تعزى

للصف؟

٥- هل توجد فروق في درجة رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية والتعليم تعزى

لجنس المدرسة؟

٦- هل توجد فروق في درجة رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية والتعليم تعزى

لجنسية الطالب؟

### أهمية الدراسة

تتبع أهمية الدراسة من كونها تحدد درجة رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية

والتعليم، إضافة إلى أنها قد تكشف عن مواطن الضعف والقوة في مستوى الخدمات المقدمة لهم في

البيئة المدرسية، بحيث يستفيد منها أصحاب القرار في إجراءات من شأنها الإسهام في زيادة رضاهم

أولاً، أو تحسين 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)، جاءت هذه الدراسة التي تهدف 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: وهي مديريات التربية والتعليم في الميدان وعددها (٤٢) مديرية.
- الجنس: ويشمل مستويين هما (ذكر وأنثى).
- الصف: ويمثل الصفوف من الرابع لغاية السنة الثانية من المرحلة الثانوية.
- جنس المدرسة: تشمل ثلاث مستويات (مذكرة ومؤنثة ومختلطة)
- جنسية الطالب: تشمل أردني وغير ذلك.

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

وهي تمثل المجالات التالية:

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

التعريفات الإجرائية:

رضا متلقي الخدمة (من الطلبة): يعبر عن درجة رضا الطلبة بوصفهم متلقي خدمة من وزارة التربية والتعليم عن الخدمات المقدمة لهم، من خلال الاستبانة التي تحتوي على 48 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 2016/2015.

#### مجتمع الدراسة وعينتها

تكون مجتمع الدراسة من جميع طلبة الصفوف من (٤ - ١٢) في مدارس وزارة التربية والتعليم في المملكة الأردنية الهاشمية، والبالغ عددهم (٨٩٨٠٠٦) طالباً وطالبة موزعين على (42) مديرية تربية وتعليم خلال العام الدراسي 2016/ 2015.

أما عينة الدراسة فقد تم اختيارها بالطريقة العشوائية الطبقية من المديريات المذكورة بنسبة (٤%) من حجم مجتمع الدراسة بواقع (32971) طالباً، من (٣٧) مديرية.

## أداة الدراسة:

للتعرف على هدف الدراسة الرئيس المتمثل في التعرف إلى درجة رضا طلبة الصفوف من (٤-١٢) في المدارس الحكومية عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية والتعليم، فقد قام قسم المعايير والجودة بالتنسيق مع قسم البحث التربوي، ولجنة مراجعة الاستبانات بتطوير استبانة اشتملت على (48) فقرة كما في مرفق (١)، بحيث تكون الإجابة عليها وفق مقياس ليكرت الخماسي الأبعاد (موافق بدرجة عالية جداً، عالية، محايد، منخفضة، منخفضة جداً)، وتم تصميم شاشة إدخال للاستبانة على صفحة الويب وقام الطلاب بادخال البيانات على الموقع الرسمي مباشرة ومن ثم قام الفريق بسحب البيانات على برمجية اكسل وتم 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 ان الوسط الحسابي الكلي والانحراف المعياري لتقديرات الطلبة في فقرات الاستبانة جميعها كانا (٣,٦ ، ٠,٣٤) على التوالي محققة بذلك درجة رضا مقداره (٧٢%)، وكانت تقديرات الطلبة على الفقرات، كما يظهرها جدول رقم (١)، واقعة بين (٢,٨٥ ، ٤,٢).

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

الانحراف المعياري	المتوسط	الفقرة	الرقم
1.084	3.89	يستخدم المعلم وسائل تعليمية متنوعة (الحاسوب، السبورة، اللوحات ...).	1
1.095	3.79	ينوع المعلم في أساليب عرض المادة التعليمية (المجموعات، الحوار والمناقشة...).	2
1.003	4.07	يستخدم المعلم أساليب تقويم متنوعة (امتحانات، واجبات، تقارير وأبحاث، قوائم الشطب ، سلالم التقدير ...).	3
1.083	3.94	يشجعني المعلم على المشاركة والمناقشة أثناء الحصة.	4
1.087	3.88	تتوزع الأسئلة على المادة الدراسية المقررة للامتحان بشكل عادل ومناسب.	5
1.170	3.85	أتعلم من كتابي المدرسي معلومات تفيدني في حياتي اليومية.	6
1.373	3.20	يعطي المعلم أهمية مناسبة للنشاط الرياضي.	7
1.385	3.03	يعطي المعلم أهمية مناسبة للنشاط الفني .	8
1.282	3.84	أعاني من ثقل وزن الحقيبة المدرسية.	9
1.299	3.26	يراعي المعلم هواياتي الشخصية.	10
1.380	3.28	تتيح لي مدرستي استخدام أجهزة الحاسوب في إعداد التقارير المدرسية.	11
1.085	3.93	يستجيب المعلم لاستفساراتي وأسئلتني بوضوح.	12
1.168	3.77	يتعامل المعلم معي بعدالة.	13
1.170	3.62	يراعي المعلم الفروقات الفردية بين الطلبة.	14
1.184	3.83	يتعامل المعلمون مع ذوي الاحتياجات الخاصة الذين يعانون من ضعف السمع أو البصر بشكل مناسب	15
1.351	3.57	يساعدني المدير في حل المشكلات التي تواجهني.	16
1.137	3.75	يساعدني المعلم في حل المشكلات التي تواجهني.	17
1.279	3.69	يساعدني المرشد التربوي في حل المشكلات التي تواجهني.	18

1.392	3.24	يحضر المدير الحصص الصفية بشكل دوري.	19
1.360	3.04	يحضر المشرف التربوي الحصص الصفية بشكل دوري.	20
1.126	3.91	يعاملني معلمي باحترام وتقدير.	21
1.122	3.97	تلتزم مدرستي بتنفيذ البرنامج المدرسي الأسبوعي بشكل كامل.	22
1.078	4.03	يلتزم المعلمون في المدرسة بمواعيد الامتحانات الشهرية واليومية.	23
1.065	4.03	يحرص المعلمون على حضور الحصص الصفية في مواعيدها.	24
1.034	4.20	تهتم الهيئة الإدارية والتدريسية بحضور الطابور الصباحي.	25
1.148	3.75	أحصل على الإرشادات اللازمة عند إجراء المعاملات المدرسية (قبول ، نقل...).	26
1.187	3.92	تعزز الإدارة المدرسية الطلبة المتميزين.	27
1.260	3.53	يتواصل الطالب مع الإدارة المدرسية بشكل مباشر.	28
1.333	3.52	بيئة صفية نظيفة وآمنة.	29
1.426	3.16	بيئة صفية مناسبة ( الإضاءة ، التدفئة ، التبريد...).	30
1.288	3.48	أشعر بالراحة في الحيز المكاني الذي أشغله.	31
1.375	3.35	يتوافر في المقصف المدرسي كل ما أحتاجه.	32
1.333	3.45	تتوافر في مدرستي المرافق الضرورية (الساحات والملاعب، حديقة...).	33
1.260	3.68	يتوافر في مدرستي أدوات السلامة العامة ( صندوق إسعافات ، طفاية حريق...).	34
1.463	2.99	تتميز مرافق مدرستي ( دورات المياه ) بالنظافة والأمان.	35
1.242	3.58	تتميز ممرات مدرستي بالنظافة والأمان.	36
1.352	3.30	يتوفر لدى الطلبة مقاعد مريحة.	37
1.273	3.53	توفر المدرسة الوسائل التعليمية والتوضيحية المناسبة للمناهج (خرائط، مجسمات، بطاقات، لوحات).	38
1.228	3.62	موقع المدرسة بعيد بشكل كاف عن أية مخاطر بيئية .	39
1.210	3.75	تمديدات اباريز الكهرباء آمنة ولا تشكل خطراً على الطلبة والعاملين.	40
1.084	4.16	يوجد شبك حماية لجميع الشبابيك.	41
1.261	3.58	تخلو الساحة المدرسية من أية تصدعات.	42
1.478	2.85	يوجد مداخل خاصة ( رمبات) لذوي الاحتياجات الخاصة.	43
1.466	3.02	يتاح لي استخدام الشبكة الإلكترونية ( الإنترنت والانترنت ) في مدرستي.	44
1.338	3.43	يتوافر في المدرسة عدد كاف من أجهزة الحاسوب.	45
1.269	3.55	يتم تفعيل مختبرات الحاسوب في تطبيق الحصص الصفية.	46
1.383	3.39	يمكنني الحصول على علاماتي بسهولة عن طريق منظومة التعلم الإلكتروني (Eduwave).	47
1.324	3.22	يتم التواصل مع مستجدات الأمور والأحداث المتعلقة بالوزارة إلكترونياً.	48



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

المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	نسبة الرضا
المجال الأول: التدريس	٣,٧١	٠,٢٧	٧٤,٢%
المجال الثاني: الإدارة المدرسية	٣,٦٨	٠,٢١	٧٣,٥%
المجال الثالث: البيئة المدرسية	٣,٤٣	٠,١٥	٦٨,٥%
المجال الرابع: تكنولوجيا التعليم	٣,٢٥	٠,١٦	٦٥,٠%

حقق المجال الأول (التدريس) أعلى نسبة رضا وهي (٧٤,٢%)، وأعلى فقرة حققت الرضا " يستخدم المعلم أساليب تقويم متنوعة (امتحانات، واجبات، تقارير وأبحاث، قوائم الشطب ، سلاالم التقدير ...)"، وأقل رضا على فقرة " يعطي المعلم أهمية مناسبة للنشاط الفني ".

وجاء المجال الثاني (الإدارة المدرسية) بالدرجة الثانية بنسبة رضا (٧٣,٥%)، وحققت فقرة " تهتم الهيئة الإدارية والتدريسية بحضور الطابور الصباحي" كأعلى فقرة رضا، وفقرة " يحضر المشرف التربوي الحصص الصفية بشكل دوري" بأقل درجة رضا.

وجاء المجال الثالث (البيئة المدرسية) في المرتبة الثالثة عن درجة رضا الطلبة بنسبة (٦٨,٥%) حيث أعرب الطلبة في هذا المجال عن رضاهم حول فقرة " يوجد شبك حماية لجميع الشبابيك" 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 (٦٥,٠%)، 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) " يتم تفعيل مختبرات الحاسوب في تطبيق الحصص الصفية".

السؤال الثاني: هل توجد فروق في درجة رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية

والتعليم تعزى للمديرية ؟

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

على الاستبانة حسب الجدول رقم (٣) وتم ترتيبهم تنازلياً حسب درجات رضاهم عن الخدمات المقدمة.

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

المديرية	المتوسط الحسابي	نسبة الرضا
١. الاغوار الجنوبية	3.749	0.75
٢. الاغوار الشمالية	3.856	0.77
٣. البادية الجنوبية	3.449	0.69
٤. البادية الشمالية الشرقية	3.914	0.78
٥. البادية الشمالية الغربية	3.668	0.73
٦. البتراء	3.366	0.67
٧. الرصيفة	3.507	0.70
٨. الرمثا	3.615	0.72
٩. الزرقاء ١	3.280	0.66
١٠. الزرقاء ٢	3.812	0.76
١١. الشوبك	4.001	0.80
١٢. الشونة الجنوبية	3.943	0.79
١٣. العقبة	4.848	0.97
١٤. القصر	3.886	0.78
١٥. الكورة	4.015	0.80
١٦. بني كنانة	3.510	0.70
١٧. جرش	3.704	0.74
١٨. ديرعلا	4.422	0.88
١٩. عين الباشا	3.625	0.72
٢٠. قصبة السلط	3.388	0.68
٢١. قصبة الكرك	2.888	0.58

0.76	3.802	٢٢. قصبة المفرق
0.70	3.507	٢٣. لواء الجامعة
0.91	4.531	٢٤. لواء الجيزه
0.71	3.535	٢٥. لواء القويسمة
0.68	3.401	٢٦. لواء الموقر
0.75	3.754	٢٧. لواء بصيرا
0.68	3.421	٢٨. لواء بني عبيد
0.68	3.376	٢٩. لواء سحاب
0.71	3.540	٣٠. لواء قصبة اربد
0.72	3.611	٣١. لواء قصبة عمان
0.68	3.394	٣٢. لواء ماركا
0.64	3.205	٣٣. لواء ناعور
0.70	3.479	٣٤. لواء وادي السير
0.78	3.924	٣٥. لواء الطيبة والوسطية
0.72	3.584	٣٦. مادبا
0.76	3.780	٣٧. معان

تشير النتائج إلى وجود اختلاف في درجة رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية والتعليم سببها اختلاف المديرية، حيث جاء الرضا بأقل معدل لمديرية تربية الكرك بنسبة 58% وحققت مديرية العقبة أعلى نسبة رضا 97% .

**السؤال الثالث: هل توجد فروق في درجة رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية**

**والتعليم تعزى للجنس؟**

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 الجنس**

الجنس	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الرضا
ذكور	3.53	0.34	70.6%
إناث	3.66	0.36	73.3%

أظهرت النتائج كما هو مبين في الجدول (٤) وجود فروق بسيطة في درجة رضا الطلبة بين الذكور والإناث ولكنها ذات دلالة إحصائية لصالح الإناث كما في مرفق (٢)، حيث بلغت درجة رضا الطلبة الذكور عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية والتعليم (٧٠,٦%) مقابل (٧٣,٣%) للإناث.

**السؤال الرابع: هل توجد فروق 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 (٥).

**جدول رقم (٥): درجة رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية والتعليم حسب الصف**

الصف	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الرضا
الرابع الأساسي	3.97	0.27	79.4%
الخامس الأساسي	3.98	0.27	79.6%
السادس الأساسي	3.77	0.33	75.5%

73.6%	0.36	3.68	السابع الأساسي
71.5%	0.36	3.57	الثامن الأساسي
70.2%	0.37	3.51	التاسع الأساسي
66.2%	0.41	3.31	العاشر الأساسي
66.1%	0.46	3.31	الأول الثانوي
67.2%	0.36	3.36	الثاني الثانوي

تشير النتائج إلى وجود اختلاف في درجة رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية والتعليم سببه المرحلة الصفية، حيث بلغت أعلاها للصف الخامس الأساسي ٧٩,٦% بينما بلغت لطلاب الصف الأول الثانوي ٦٦,١% وهي اقل نسبة رضا، ويشير الجدول (٥) الى ان الرضا مرتفع في الصفوف الاساسية الدنيا مثل الرابع والخامس ويستمر في الانخفاض وصولا الى الصفوف الثانوية، كما ان هذه الفروق بين مستويات الرضا تبعا للصف ذات دلالة احصائية كما في مرفق (٣).

**السؤال الخامس: هل توجد فروق في درجة رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة**

**التربية والتعليم تعزى لجنس المدرسة؟**

للإجابة على هذا السؤال فقد تم إيجاد الوسط الحسابي والانحراف المعياري لجنس المدرسة في

تقديراتهم على الاستبانة حسب الجدول رقم (٦).

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

جنس المدرسة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الرضا
ذكور	3.51	0.34	70.3%
اناث	3.66	0.36	73.1%
مختلطة	3.69	0.35	73.8%

تشير النتائج في الجدول (٦) إلى وجود اختلاف في درجة رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية والتعليم بسببه اختلاف جنس المدرسة، حيث بلغت أعلاها في المدارس المختلطة بنسبة ٧٣,٨% بينما بلغت أدناها في مدارس الذكور بنسبة ٧٠,٣% وهي اقل نسبة رضا، كما أن هذه الفروق ذات دلالة إحصائية بين جميع المستويات كما في مرفق (٤).

**السؤال السادس: هل توجد فروق في درجة رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة**

**التربية والتعليم تعزى لجنسية الطالب؟**

للإجابة على هذا السؤال فقد تم إيجاد الوسط الحسابي والانحراف المعياري لجنسية الطالب في

تقديراتهم على الاستبانة حسب الجدول رقم (٧).

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

الجنسية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الرضا
أردني	3.60	0.34	72.0%
غير ذلك	3.66	0.37	73.2%

تشير النتائج في جدول (٧) إلى وجود اختلاف بسيط في درجة رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية والتعليم يعزى لاختلاف جنسية الطالب ولكن هذا الاختلاف ذات دلالة إحصائية لصالح غير الأردنيين كما في مرفق (٥)، حيث بلغت للطلبة غير الأردنيين ٧٣,٢% بينما بلغت للطلاب الأردنيين ٧٢,٠%.

## التوصيات

بناء على النتائج السابقة توصي الدراسة بما يأتي:

١. تهيئة البنية التحتية للمدارس لتلائم ذوي الاحتياجات الخاصة من الطلبة.
٢. زيادة الاهتمام في نظافة مرافق المدرسة خصوصاً دورات المياه والاهتمام في توفير شروط الاستخدام الآمن لهذه المرافق.
٣. الاهتمام بالنشاط الفني والرياضي للطلبة.
٤. تفعيل مختبرات الحاسوب ليسهل تطبيق الحصص الصفية فيها وتهيئتها لاستخدامات الطلبة الأكاديمية.
٥. تفعيل دور الإشراف التربوي وزيادة حضور الحصص من قبل المشرفين التربويين
٦. الاهتمام بواقع وظروف الطلبة التربوية في المناطق التي تتدنى فيها نسبة الرضا (الزرقاء الاولى، قسبة الكرك، البتراء، لواء ناعور) وإجراء دراسات وزيارات للوقوف بشكل جلي على الواقع التربوي فيها.
٧. زيادة الاهتمام بالخدمات المقدمة للطلبة في الصفوف في المرحلة الثانوية ومراعاة احتياجاتهم.
٨. زيادة الاهتمام في واقع مدارس الذكور بشكل عام.



## مرفق (١)



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 تقويم متنوعة (امتحانات، واجبات، تقارير وأبحاث، قوائم الشطب ، سلالم التقدير ...).					
٤	يشجعي المعلم على المشاركة والمناقشة أثناء الحصة.					
٥	تتوزع الأسئلة على المادة الدراسية المقررة لامتحان بشكل عادل ومناسب.					
٦	أتعلم من كتابي المدرسي معلومات تفيدني 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 بوضوح.					
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 جداً	عالية	محايد	منخفضة	منخفضة 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 بشكل دوري.					
٢٠	يحضر المشرف التربوي الحصص الصفية بشكل دوري.					
٢١	يعاملني معلمي باحترام وتقدير.					
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 الطلبة المتميزين.					
٢٨	يتواصل الطالب مع الإدارة المدرسية بشكل مباشر.					

### المجال الثالث : البيئة المدرسية

الرقم	الفقرة	درجة الرضا عن الخدمة				
		عالية جداً	عالية	محايد	منخفضة	منخفضة جداً
٢٩	بيئة صفية نظيفة وآمنة.					
٣٠	بيئة صفية مناسبة ( الإضاءة ، التدفئة ، التبريد...).					
٣١	أشعر بالراحة في الحيز المكاني الذي أشغله.					
٣٢	يتوافر في المقصف المدرسي كل ما أحتهاجه.					
٣٣	تتوافر في مدرستي المرافق الضرورية (الساحات والملاعب، حديقة...).					
٣٤	يتوافر في مدرستي أدوات السلامة العامة ( صندوق إسعافات ، طفاية حريق...).					
٣٥	تتميز مرافق مدرستي ( دورات المياه ) بالنظافة والأمان.					
٣٦	تتميز ممرات مدرستي بالنظافة والأمان.					

٣٧.	يتوفر لدى الطلبة مقاعد مريحة.				
٣٨.	توفر المدرسة الوسائل التعليمية والتوضيحية المناسبة للمناهج (خرائط، مجسمات، بطاقات، لوحات).				
٣٩.	موقع المدرسة بعيد بشكل كاف عن أية مخاطر بيئية .				
٤٠.	تمديدات اباريز الكهرباء آمنة ولا تشكل خطراً على الطلبة والعاملين.				
٤١.	يوجد شبك حماية لجميع الشبابيك.				
٤٢.	تخلو الساحة المدرسية من أية تصدعات.				
٤٣.	يوجد مداخل خاصة ( رمبات) لذوي الاحتياجات الخاصة.				

### المجال الرابع : تكنولوجيا التعليم

الرقم	الفقرة	درجة الرضا عن الخدمة				
		عالية جداً	عالية	محايد	منخفضة	منخفضة 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.	يمكنني الحصول على علاماتي بسهولة عن طريق منظومة التعلم الإلكتروني (Eduwave).					
٤٨.	يتم التواصل مع مستجدات الأمور والأحداث المتعلقة بالوزارة إلكترونياً.					

٤٩. أشعر بالرضا العام عن مدرستي  نعم  لا

إذا كانت الإجابة لا ، ما هي الأسباب ؟

.....

.....

مرفق (٢) اختبار ت لمتغير الجنس

t-test for Equality of Means							Levene's Test for Equality of Variances		
95% Confidence Interval of the Difference		Std. Error Difference	Mean Difference	Sig. (2-tailed)	df	t	Sig.	F	
Upper	Lower								
-2.92386	-4.66816	.44497	-3.79601	.000	32852	-8.531	.000	138.090	Equal variances assumed
-2.91096	-4.68107	.45155	-3.79601	.000	27551.744	-8.407			Equal variances not assumed

مرفق (٣) اختبار التباين الاحاد لمتغير مستوى الصف

Sig.	F	Mean Square	df	Sum of Squares	
0.000	374.560	542196.619	8	4337572.948	Between Groups
		1447.555	32846	47546406.882	Within Groups
			32854	51883979.831	Total

مرفق (٤) اختبار التباين الاحادي لمتغير جنس المدرسة

Sig.	F	Mean Square	df	Sum of Squares	
.000	81.133	127508.538	2	255017.076	Between Groups
		1571.594	32851	51628422.091	Within Groups
			32853	51883439.168	Total

مرفق (٥) اختبارات لمتغير جنسية الطالب

t-test for Equality of Means							Levene's Test for Equality of Variances		
95% Confidence Interval of the Difference		Std. Error Difference	Mean Difference	Sig. (2-tailed)	df	t	Sig.	F	
Upper	Lower								
5.05933	.95012	1.04825	3.00473	.004	32850	2.866	.767	.088	Equal variances assumed
5.04110	.96835	1.03822	3.00473	.004	1656.138	2.894			Equal variances not assumed