

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



وزارة التربية والتعليم

إدارة التخطيط والبحث التربوي

قسم البحث التربوي

دراسة بعنوان

درجة رضا متلقي الخدمة لوزارة التربية والتعليم عن الخدمات المقدمة لهم

إعداد :

د. ياسر العمري (رئيس قسم البحث التربوي) د. خالد النعيمات (باحث تربوي)

ياسر العتوم (باحث تربوي) خضر الشختوري (رئيس قسم خدمة الجمهور)

موسى برغش (عضو قسم خدمة الجمهور)

إشراف

د. نجوى القبيلات

مديرة إدارة التخطيط والبحث التربوي

د. يوسف أبو الشعر

مدير البحث والتطوير التربوي

2019

مقدمة

تعدُّ وزارة التربية والتعليم من أكثر المؤسسات الحكومية ارتباطاً بالمواطنين (متلقي الخدمة)، من خلال الخدمات التربوية والتعليمية التي تُقدَّم مباشرة إلى ثلث سكان الوطن تقريباً، وهم مجموع الطلبة (دون مرحلة التعليم العالي). ويستفيد هذا العدد الكبير من متلقي الخدمة في مديريات التربية والتعليم من خلال التقدُّم بطلبات خطية (استدعاءات) أو طلبات شفوية للحصول على خدمات معينة تتعلق بمعظم الوحدات الإدارية والفنية في المديريات، ويُضاف إلى متلقي الخدمة هؤلاء المواطنون والهيئات التعليمية، والمستفيدون من خدمات الوزارة من غير المرتبطين بها ارتباطاً عضوياً مباشراً.

وحرصاً من الوزارة على تقديم خدمات تتميز بالكفاءة والجودة، وتعتمد على مبدأ تبسيط الإجراءات في مركز الوزارة، وبهدف تخفيف العبء الإداري وتيسير إنجاز المعاملات للمراجعين، فقد عملت الوزارة على تطوير قسم خدمة الجمهور وتنظيمه؛ ليقدم خدماته لمتلقي الخدمة من خلال تسهيل معاملاته، وإرشادهم في إنجازها في أسرع وقت ممكن؛ لأنَّ خدمة متلقي الخدمة في أيِّ مؤسسة واجبٌ وأمانة، ومعيّارٌ للجودة في العمل، ويعكس حرص الموظف الجادّ على الوفاء بمسؤولياته، وتنفيذ المهام الموكولة إليه بأسلوب حضاري مميّز.

إن تقديم الخدمة 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 المُقدَّمة، ومن ثمّ تحقيق درجة عالية من رضا متلقي الخدمة. وقد جاءت هذه الدراسة ساعيةً لقياس درجة رضا متلقي الخدمة عن الخدمات التي تقدمها وزارة التربية والتعليم في المركز ومديريات التربية والتعليم كافة للعام 2018.

أهمية الدراسة

تكمن أهمية الدراسة في كونها تسعى إلى قياس درجة رضا متلقي الخدمة عن الخدمات المقدمة لهم في وزارة التربية والتعليم، ومن ثمّ الكشف عن مواطن الضعف في الخدمات المقدمة لهم، ونقاط القوة، بحيث

يستفيد منها أصحاب القرار في إجراءات تسهّم في زيادة انتماء متلقي الخدمة وولائهم للوزارة؛ وتبسيط الإجراءات، وتحسين مستوى الخدمات المقدمة لهم انسجامًا مع رؤية الوزارة؛ لكسب ثقتهم، ونيل رضاهم.

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:

1. ما درجة رضا متلقي الخدمة عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية والتعليم؟.
2. ما درجة رضا متلقي الخدمة عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية والتعليم حسب الإدارات والمديريات؟
3. هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية في درجة رضا متلقي الخدمة عن الخدمات المقدمة لهم في وزارة التربية والتعليم تُعزى للجنس؟
4. هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية في درجة رضا متلقي الخدمة عن الخدمات المقدمة لهم في وزارة التربية والتعليم تُعزى لمستوى التعليم؟
5. هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية في درجة رضا متلقي الخدمة عن الخدمات المقدمة لهم في وزارة التربية والتعليم تُعزى لصفة متلقي الخدمة؟
6. هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية في درجة رضا متلقي الخدمة عن الخدمات المقدمة لهم في وزارة التربية والتعليم تُعزى للجنسية؟

متغيرات الدراسة

- ✓ المتغير المستقل: الإدارة أو المديرية، الجنس، المستوى التعليمي، صفة متلقي الخدمة، الجنسية.
- ✓ المتغير التابع: الدرجة الكلية لرضا متلقي الخدمة في مركز وزارة التربية والتعليم، والمديريات التابعة لها عن الخدمات المقدمة لهم، والتي تتمثل في الاستجابة على الاستبانة المقدمة له.

التعريفات الإجرائية

✓ **الخدمة:** المنفعة التي يحصل عليها متلقو الخدمة (المراجعون) من وزارة التربية والتعليم ومديريات التربية والتعليم بأساليب واضحة ومبسطة، تؤدي إلى إنجاز نوعي وسريع لمعاملاتهم واحتياجاتهم.

✓ **متلقو الخدمة:** المراجعون الذين يراجعون مركز الوزارة ومديريات التربية والتعليم للحصول على خدمات معينة مباشرة أو غير مباشرة .

حدود الدراسة

اقتصرت الدراسة على متلقي الخدمة لمركز وزارة التربية والتعليم والمديريات التابعة لها في الفترة الزمنية الواقعة بين 2018/12/13 ولغاية مساء 2018/12/31، من العام الدراسي الحالي 2018/2019م.

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 صدق وثبات أدوات الدراسة، وإجراءات التطبيق وجمع البيانات، كما يتضمن وصفاً للمعالجات الإحصائية التي تم استخدامها.

منهج الدراسة

اعتمدت الدراسة على استخدام المنهج الوصفي.

مجتمع الدراسة

تكوّن مجتمع الدراسة من جميع الافراد متلقي الخدمة والذين قاموا بمراجعة مركز وزارة التربية والتعليم في العاصمة والمديريات التابعة لها في جميع محافظات المملكة الأردنية الهاشمية خلال المدة الزمنية الواقعة ما بين 2018/12/13م ولغاية مساء 2018/12/31م.

عينة الدراسة

تكوّنت عينة الدراسة من (4243) مراجعاً ومراجعة، ممن تلقوا الخدمة والذين ابدوا تعاونهم بوصفهم مستجيبين على الاستبانة التي قدمت لهم خلال المدة الزمنية المذكورة؛ موزعين على ثلاث إدارات في مركز الوزارة، و(42) مديرية تربية وتعليم، والجداول (1 - 5) توضحاً لتوزيع عينة الدراسة حسب متغيرات الدراسة المختلفة.

جدول(1)
وصف عينة الدراسة حسب الإدارة والمديرية

الرقم	الإدارة / المديرية	التكرار	النسبة المئوية	الرقم	الإدارة / المديرية	التكرار	النسبة المئوية
1	ادارة التعليم الخاص	100	2%	23	المزار الجنوبي	110	3%
2	ادارة الامتحانات	81	2%	24	المفرق	100	2%
3	الاغوار الجنوبية	100	2%	25	الموقر	50	1%
4	الاغوار الشمالية	100	2%	26	بصيرا	100	2%
5	البادية الجنوبية	50	1%	27	بني عبيد	100	2%
6	البادية الشمالية الشرقية	100	2%	28	بني كنانه	100	2%
7	البادية الشمالية الغربية	100	2%	29	تربية السلط	119	3%
8	البتراء	100	2%	30	تربية المزار الشمالي	102	2%
9	الجامعة	100	2%	31	تربية ذيبان	100	2%
10	الجيزة	100	2%	32	خدمة الجمهور	109	3%
11	الرمثا	105	2%	33	دير علا	100	2%
12	الزرقاء الاولى	100	2%	34	سحاب	100	2%
13	الزرقاء الثانية	111	3%	35	عجلون	100	2%
14	الشوبك	53	1%	36	عين الباشا	100	2%
15	الشونة الجنوبية	65	2%	37	قصبه اربد	100	2%
16	الطفيلة	103	2%	38	قصبه عمان	105	2%
17	الطيبة والوسطية	100	2%	39	لواء الرصيفة	100	2%
18	العقبة	100	2%	40	مادبا	100	2%
19	القصر	100	2%	41	ماركا	100	2%
20	القويسمة	79	2%	42	معان	100	2%
21	الكرك	101	2%	43	ناعور	100	2%
22	الكورة	100	2%	44	وادي السير	100	2%
		الكل				4243	100%

والملاحظ أن أعلى نسبة تمثيل في عينة الدراسة لم تتجاوز (3%) من حجم العينة، والتي تعود لكل من مديرية الزرقاء الثانية والمزار الجنوبي، بينما كانت اقل نسبة تمثيل تعود لكل من مديرية الشوبك

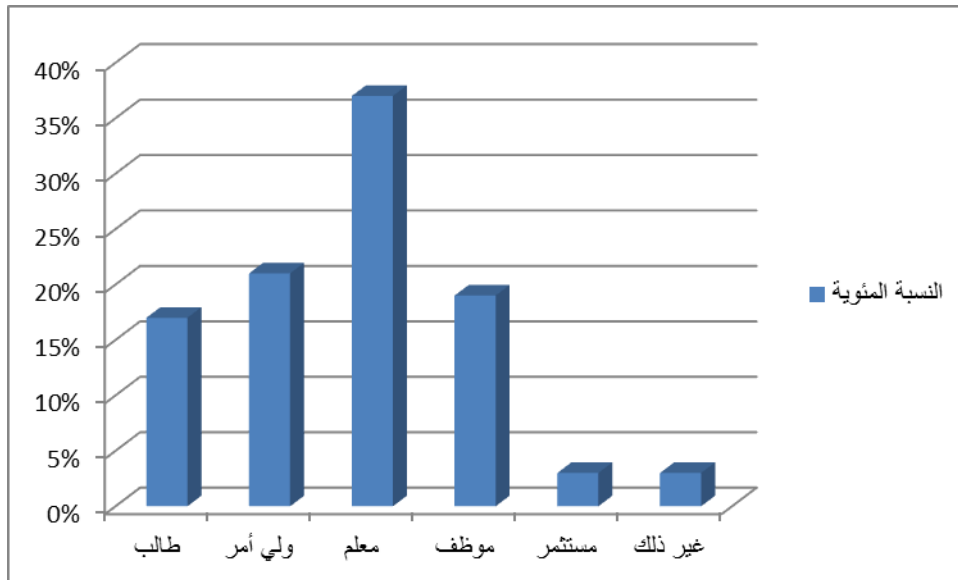
والبادية الجنوبية والموقر، والذي يمكن أن يعزى لحجم المديرية، بينما تساوت بقية المديريات من حيث النسبة.

يمثل الجدول (2) التالي توزيع عينة الدراسة حسب صفة متلقي الخدمة والتي تصنف إلى طالب، ولي أمر، معلم، موظف، مستثمر، غير ذلك.

جدول (2)
وصف عينة الدراسة حسب صفة متلقي الخدمة

الرقم	متلقي الخدمة	التكرار	النسبة المئوية
1	طالب	713	17%
2	ولي أمر	883	21%
3	معلم	1587	37%
4	موظف	801	19%
5	مستثمر	122	3%
6	غير ذلك	137	3%
	المجموع الكلي	4243	100%

والشكل البياني التالي يلخص عينة الدراسة حسب الإدارة والمديرية والواردة في الجدول السابق.

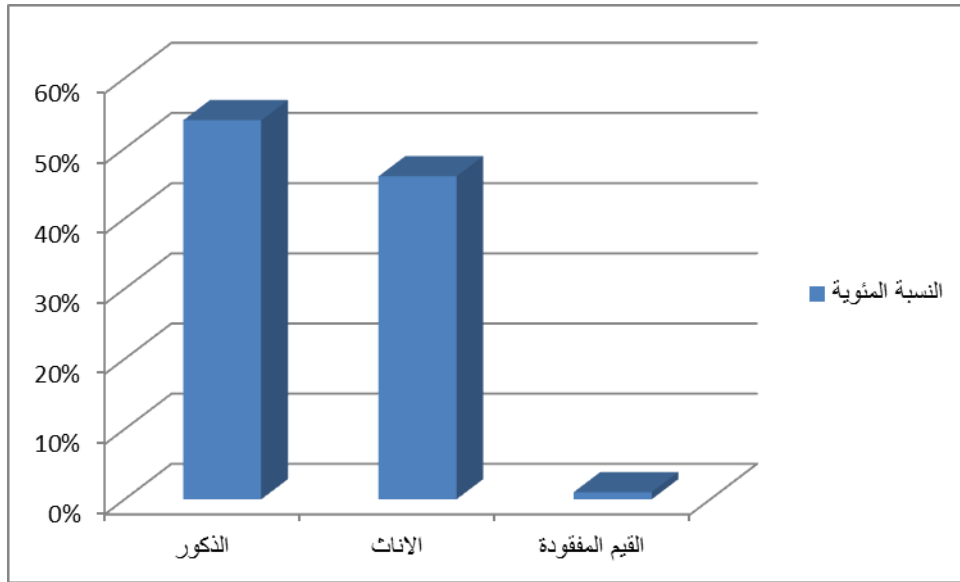


ويمثل الجدول (3) التالي توزيع عينة الدراسة حسب جنس متلقي الخدمة والذي يصنف إلى ذكور وإناث.

جدول (3)
وصف عينة الدراسة حسب الجنس

النسبة المئوية	التكرار	الجنس
54%	2271	الذكور
46%	1943	الإناث
99%	4214	الكلي
1%	29	القيم المفقودة
100%	4243	المجموع الكلي

والشكل البياني التالي يلخص عينة الدراسة حسب الجنس والواردة في الجدول السابق.



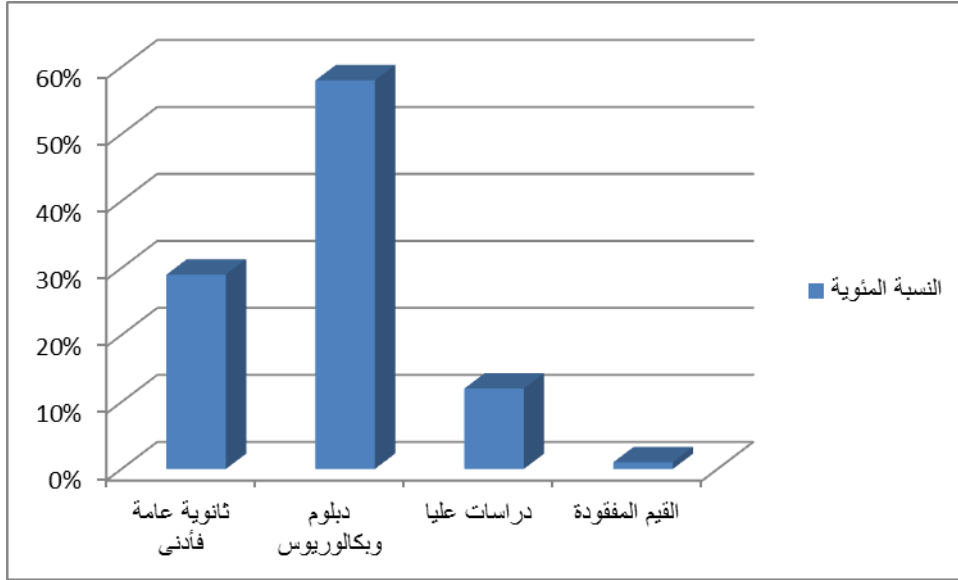
ويمثل الجدول (4) التالي توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي لمتلقي الخدمة والذي يصنف

إلى عدة مستويات وهي: ثانوية عامة فأدنى، دبلوم وبكالوريوس، ودراسات عليا.

جدول (4)
وصف عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي

الرقم	المستوى التعليمي	التكرار	النسبة المئوية
1	ثانوية عامة فأدنى	1240	29%
2	دبلوم وبكالوريوس	2456	58%
3	دراسات عليا	500	12%
	الكلي	4196	99%
	القيم المفقودة	47	1%
	المجموع الكلي	4243	100%

والشكل البياني التالي يلخص عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي والواردة في الجدول السابق.



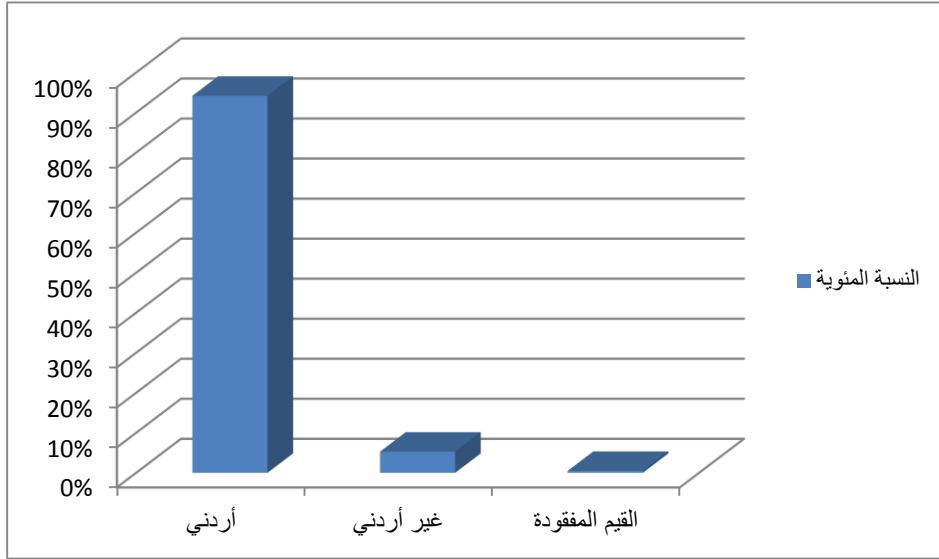
ويمثل الجدول (5) التالي توزيع عينة الدراسة حسب جنسية متلقي الخدمة والتي تصنف إلى ثانوية

عامة فادنى، دبلوم وبكالوريوس، ودراسات عليا.

جدول (5)
وصف عينة الدراسة حسب الجنسية

الجنسية	التكرار	النسبة المئوية
أردني	3996	94.2%
غير أردني	226	5.3%
الكلي	4222	99.5%
القيم المفقودة	21	0.5%
المجموع الكلي	4243	100%

والشكل البياني التالي يلخص عينة الدراسة حسب الجنسية والواردة في الجدول السابق.



أداة الدراسة

لقياس درجة رضا متلقي الخدمة في وزارة التربية والتعليم، تمّ بناء استبانة 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 (27) فقرة _انظر الملحق_.

صدق الأداة

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

ثبات الاداة

للتحقق من ثبات الأداة في الدراسة الحالية فقد تم استخدام ثبات الاتساق الداخلي، والمتمثل بطريقة كرونباخ إلفا (Cronbach's Alpha)، حيث تم استخراج هذا المعامل لجميع فقرات هذه الاستبانة، وكانت قيمة معامل الثبات (0.963)، وهي قيمة عالية وجيدة مما يشير إلى أن هذه الأداة تتمتع بدرجة عالية من الثبات والموثوقية.

كما وتم اعتماد المعيار الإحصائي التالي 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 1.00 - أقل من 2.33
متوسطة	من 2.34 - أقل من 3.66
مرتفعة	من 3.67 - 5.00

$$1.33 = \frac{1-5}{3} = \frac{\text{أكبر قيمة} - \text{أصغر قيمة}}{\text{عدد الفئات}}$$

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 الاحصائية.

نتائج الدراسة

تم عرض نتائج الدراسة وفق ترتيب أسئلتها على النحو الآتي :

السؤال الأول: ما درجة رضا متلقي الخدمة عن الخدمات المقدمة لهم في وزارة التربية والتعليم؟

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

العينة والبالغ عددهم (4343) على كل مجال من مجالات الدراسة، والجدول (6) التالي يوضح هذه القيم.

جدول (6)

المتوسطات الحسابية لاستجابات متلقي الخدمة على مجالات الاستبانة

الرقم	المجال	الوسط الحسابي	درجة الرضا
1	متطلبات الخدمة	4.030	81%
2	مقدم الخدمة	4.086	82%
3	موقع تقديم الخدمة	3.782	76%
4	أساليب الاتصال	4.050	81%
5	السمعة والانطباع	4.003	80%

ويلاحظ من الجدول أن الفارق بين متوسطات مجالات الدراسة متقاربة جداً، فكان أعلى متوسط في الرضا عن تلقي الخدمة لكل من مجال مقدم الخدمة، ومجال أساليب الاتصال، ومجال متطلبات الخدمة، على التوالي، حيث بلغت نسبة الرضا عن مجال مقدم الخدمة ما يقارب (82%)، وهي درجة رضا مرتفعة بشكل عام، يليه في نسبة الرضا مجال أساليب الاتصال بنسبة رضا (81%) وهي متقاربة مع ما سبق، بينما مجال السمعة والانطباع كانت نسبة رضا عنه (80%)، وجاء في المرتبة الدنيا من حيث نسبة مجال موقع تقديم الخدمة حيث بلغت نسبة الرضا عنه ما يقارب (76%).

كما تم إيجاد المتوسط الحسابي لجميع فقرات الاستبانة والبالغ عددها (27) فقرة وكان المتوسط الحسابي لها (3.96)، وقد بلغت نسبة درجة رضا متلقي الخدمة عن الخدمات المقدمة لهم في وزارة التربية والتعليم ما يقارب (79%).

أما استجابات متلقي الخدمة على فقرات الاستبانة، فالجدول (7) يوضح المتوسطات الحسابية ونسبة الرضا لاستجابات متلقي الخدمة على فقرات الاستبانة.

جدول (7)
المتوسطات الحسابية لاستجابات متلقي الخدمة في المديرية على فقرات الاستبانة

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الرضا	مستوى الرضا
1	تُقدم الوزارة خدمات محددة ومعلنة.	4.15	0.911	83%	مرتفعة
2	تتوافر النشرات التعريفية بالخدمات ومتطلبات الحصول عليها.	3.96	1.000	79%	مرتفعة
3	تتوافر النماذج المطلوبة للحصول على الخدمة في أماكن تقديمها.	4.06	0.941	81%	مرتفعة
4	يتم تقديم الخدمة خلال وقت محدد ومعلن.	4.02	0.957	80%	مرتفعة
5	تُعتبر رسوم الخدمة (إن وجدت) مناسبة.	3.96	0.986	79%	مرتفعة
6	يستجيب الموظف للاستفسارات بسرعة.	4.06	0.974	81%	مرتفعة
7	يتعامل الموظف مع متلقي الخدمة بلباقة واحترام.	4.15	0.919	83%	مرتفعة
8	يملك الموظف المهارات الفنية اللازمة لتقديم الخدمة.	4.08	0.939	82%	مرتفعة
9	يتعامل الموظف بمساواة ودون تمييز مع متلقي الخدمة.	4.05	0.981	81%	مرتفعة
10	توجد الوزارة في موقع مناسب يسهل الوصول إليه.	3.86	1.140	77%	مرتفعة
11	تتوافر مواقف سيارات لمتلقي الخدمة (بأجر أو بدون أجر).	3.50	1.309	70%	متوسطة
12	تتوافر لوحات إرشادية دالة على أماكن تقديم الخدمة.	3.88	1.042	78%	مرتفعة
13	توفر الوزارة أماكن انتظار مناسبة.	3.79	1.092	76%	مرتفعة
14	يتم تنظيم الدور والالتزام به أثناء الانتظار للحصول على الخدمة.	3.86	1.053	77%	مرتفعة
15	تمتاز مباني الوزارة ومرافقها بالنظافة.	3.91	1.039	78%	مرتفعة
16	تلتزم الوزارة بمنع التدخين في أماكن تقديم الخدمة.	3.66	1.251	73%	متوسطة
17	تراعى الوزارة احتياجات ذوي الاحتياجات الخاصة وكبار السن في أماكن تقديم الخدمة	3.78	1.155	76%	مرتفعة

18	يُسهل قسم خدمة الجمهور الحصول على الخدمة	4.04	1.012	81%	مرتفعة
19	توفر الوزارة قنوات اتصال مناسبة مثل: (موقع إلكتروني/ صندوق اقتراحات/ صندوق شكاوى/ خط اتصال ساخن... الخ).	4.05	0.980	81%	مرتفعة
20	يوفر موقع الوزارة الإلكتروني (الخدمات، والإرشادات، والمعلومات، والنماذج اللازمة).	4.01	1.006	80%	مرتفعة
21	تغطي الوزارة نشاطاتها وفعاليتها واخبارها اعلامياً.	4.10	0.948	82%	مرتفعة
22	تتبع وزارة التربية والتعليم سياسة الباب المفتوح مع متلقي الخدمة	4.05	0.962	81%	مرتفعة
23	تحرص الوزارة على تلبية احتياجاتي ومتطلباتي	4.05	0.957	81%	مرتفعة
24	تحرص الوزارة على تطوير خدماتها باستمرار	3.99	0.976	80%	مرتفعة
25	تتسم اجراءات الحصول على الخدمة في وزارة التربية والتعليم بالوضوح	4.02	0.978	80%	مرتفعة
26	تتعامل الوزارة مع الشكاوى والاقتراحات بجدية	3.95	1.027	79%	مرتفعة
27	تلتزم الوزارة بضمان حق الحصول على المعلومات	4.00	1.007	80%	مرتفعة

يتضح من الجدول السابق أن المتوسطات الحسابية لفقرات الاستبانة تقع ضمن المدى (3.50 -

4.15)، إذ إن هذه المتوسطات الحسابية تقع ضمن مستويات الرضا المتوسطة والمرتفعة، وهذا يبين أن درجة رضا متلقي الخدمة عن الخدمات المقدمة لهم كانت مرتفعة على المستوى العام.

وبالاعتماد على المتوسطات الحسابية، يتبين أن الفقرات الآتية نالت أعلى درجات الرضا، وهذه

الفقرات هي على النحو الآتي:

- تقدم المديرية خدمات محددة ومعلنة.
- يتعامل الموظف مع متلقي الخدمة بلباقة واحترام.
- تغطي الوزارة نشاطاتها وفعاليتها واخبارها اعلامياً.

ونالت الفقرات الآتية أدنى درجات الرضا، وهذه الفقرات هي على النحو الآتي:

- تتوافر مواقف سيارات لمتلقي الخدمة (بأجر أو بدون أجر).
- تلتزم الوزارة بمنع التدخين في أماكن تقديم الخدمة.
- تراعي الوزارة احتياجات ذوي الاحتياجات الخاصة وكبار السن في أماكن تقديم الخدمة.

السؤال الثاني : ما درجة رضا متلقي الخدمة عن الخدمات المقدمة لهم من مركز وزارة التربية والتعليم

حسب الإدارات والمديريات؟

للإجابة عن هذا السؤال، فقد تم مقارنة المديريات من حيث المتوسطات وترتيبها تنازلياً وفقاً لذلك،

وسيعتمد الترتيب نفسه لإدارات مركز الوزارة المشاركة وبشكل منفصل عن مديريات التربية.

جدول (8)

متوسطات رضا متلقي الخدمة في إدارات وزارة التربية والتعليم (المركز) عن الخدمات المقدمة لهم

الرقم	الإدارة/القسم	المتوسط الحسابي	درجة الرضا	مستوى الرضا
1	قسم خدمة الجمهور	4.41	88%	مرتفعة
2	إدارة التعليم الخاص	3.89	78%	مرتفعة
3	إدارة الامتحانات	3.30	66%	متوسطة

يلاحظ من الجدول (8) أن مستوى الرضا مرتفع بشكل عام في إدارات مركز الوزارة خصوصاً في

قسم خدمة الجمهور، ويليه في إدارة التعليم الخاص.

جدول (9)

متوسطات رضا متلقي الخدمة في مديريات وزارة التربية والتعليم عن الخدمات المقدمة لهم

الرقم	المديرية	المتوسط	درجة الرضا	مستوى الرضا
1	بني عبيد	4.62	92%	مرتفعة
2	الأغوار الجنوبية	4.52	90%	مرتفعة
3	الشوبك	4.46	89%	مرتفعة
4	مادبا	4.44	89%	مرتفعة
5	الموقر	4.43	89%	مرتفعة
6	الجيزة	4.33	87%	مرتفعة
7	القصر	4.32	86%	مرتفعة
8	الرمثا	4.25	85%	مرتفعة
9	الزرقاء الأولى	4.24	85%	مرتفعة
10	الأغوار الشمالية	4.21	84%	مرتفعة
11	المزار الشمالي	4.20	84%	مرتفعة
12	معان	4.19	84%	مرتفعة
13	قصبه اربد	4.16	83%	مرتفعة
14	الجامعة	4.10	82%	مرتفعة
15	الطبية والوسطية	4.09	82%	مرتفعة
16	عين الباشا	4.04	81%	مرتفعة
17	المفرق	4.03	81%	مرتفعة
18	الزرقاء الثانية	4.03	81%	مرتفعة
19	دير علا	4.01	80%	مرتفعة
20	البتراء	3.99	80%	مرتفعة
21	المزار الجنوبي	3.98	80%	مرتفعة

مرتفعة	79%	3.95	عجلون	22
مرتفعة	79%	3.93	العقبة	23
مرتفعة	79%	3.93	قصبية عمان	24
مرتفعة	78%	3.92	لواء الرصيفة	25
مرتفعة	78%	3.89	وادي السير	26
مرتفعة	78%	3.88	السلط	27
مرتفعة	77%	3.86	البادية الجنوبية	28
مرتفعة	76%	3.79	البادية الشمالية الشرقية	29
مرتفعة	76%	3.78	سحاب	30
مرتفعة	75%	3.75	الكورة	31
مرتفعة	74%	3.69	القويسمة	32
مرتفعة	73%	3.67	بني كنانه	33
متوسطة	73%	3.65	بصيرا	34
متوسطة	73%	3.65	الطفيلة	35
متوسطة	73%	3.65	الشونة الجنوبية	36
متوسطة	71%	3.54	الكرك	37
متوسطة	71%	3.54	ناعور	38
متوسطة	70%	3.48	البادية الشمالية الغربية	39
متوسطة	68%	3.38	ذيبان	40
متوسطة	66%	3.30	ماركا	41

يلاحظ من الجدول (9) أن المديرية التي حققت رضا أفضل من غيرها هي مديرية بني عبيد، ومديرية الاغوار الجنوبية، ومديرية الشوبك، ومديرية مادبا بالإضافة الى مديرية الموقر _على التوالي_، أما المديرية التي كانت أقل من حيث متوسط الرضا فهي كلا من مديرتي ماركا وذيبيان؛ إذ كانت درجة الرضا في هذه المديرية منخفضة مقارنة بالمديريات الأخرى.

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

متلقي الخدمة عن الخدمات المقدمة لهم في وزارة التربية والتعليم تُعزى للجنس؟

للإجابة عن هذا السؤال فقد تمّ في البداية حساب المتوسطات الحسابية ونسبة الرضا

حسب الجنس، كما يوضحها الجدول (10).

جدول (10)
المتوسطات الحسابية لاستجابات متلقي الخدمة على فقرات الاستبانة
حسب الجنس

الجنس	المتوسط الحسابي	درجة الرضا
الذكور	3.99	80%
الإناث	3.92	78%

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

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 الجنس، فقد تم 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 الجنس

الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (F) المحسوبة	درجات الحرية	مستوى الدلالة
الذكور	2271	3.99	0.745	.678	4212	.003*
الإناث	1943	3.92	0.714			

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

ويلاحظ من الجدول (11) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، في درجة الرضا ن الخدمات المقدمة باختلاف الجنس، حيث كان مستوى الدلالة (.003) وهي أقل من مستوى الدلالة المحدد بـ (.05)، وبالتالي تبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية ولصالح الذكور حيث كان متوسطهم الحسابي أعلى كما هو مبين في الجدول (6).

السؤال الرابع: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في درجة رضا متلقي الخدمة عن الخدمات المقدمة لهم في وزارة التربية والتعليم تُعزى لمستوى التعليم؟

للإجابة عن هذا السؤال فقد تمّ في البداية ايضاً حساب المتوسطات الحسابية والنسبة المئوية لكل مستوى تعليمي، ويوضح الجدول (12) المتوسطات الحسابية لاستجابات متلقي الخدمة على فقرات الاستبانة لكل مستوى تعليمي.

جدول (12)
المتوسطات الحسابية لاستجابات متلقي الخدمة على فقرات الاستبانة
حسب المستوى التعليمي

الرقم	المستوى التعليمي	المتوسط الحسابي	درجة الرضا
1	ثانوية عامة فأدنى	3.981	80%
2	دبلوم وبكالوريوس	3.961	79%
3	دراسات عليا	3.932	79%

ويلاحظ من الجدول أن الفارق بين متوسطات درجة الرضا متقاربة جداً، فكان أعلى متوسط في الرضا عن تلقي الخدمة كان لدى حملة الثانوية العامة فما دون، حيث بلغت درجة الرضا لديهم ما يقارب (80%)، وهي درجة رضا مرتفعة بشكل عام، يليه في درجة الرضا حملة شهادة الدبلوم والبكالوريوس، حيث بلغت درجة الرضا لديهم ما يقارب (79%)، وجاء في المستوى الأخير من حيث درجة الرضا اصحاب المستوى التعليمي الأعلى وهم حملة الدراسات العليا بفارق بسيط جداً في المتوسط الحسابي.

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 (13) يبين نتائج هذا التحليل.

جدول (13)
نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لفحص الفروق تبعا للمستوى التعليمي

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	ف	مستوى الدلالة
بين المجموعات	689.654	2	344.827	.880	.415
داخل المجموعات	1643931.344	4193	392.066		
المجموع	1644620.998	4195			

ويلاحظ من الجدول (13) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، في درجة الرضا ن الخدمات المقدمة باختلاف المستوى التعليمي، حيث كان مستوى الدلالة (0.415). وهي أكبر 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 متلقي الخدمة عن الخدمات المقدمة لهم في وزارة التربية والتعليم تُعزى لصفة متلقي الخدمة؟

للإجابة عن هذا السؤال فقد تمّ في البداية أيضا حساب المتوسطات الحسابية والنسبة المئوية لكل صفة من صفات متلقي الخدمة، ويوضح الجدول (14) الإحصائيات الوصفية لصفات متلقي الخدمة في مختلف مديريات التربية والتعليم الواقعة ضمن العينة.

جدول (14)

المتوسطات الحسابية لاستجابات متلقي الخدمة على فقرات الاستبانة حسب متلقي الخدمة

الرقم	صفة متلقي الخدمة	المتوسط الحسابي	درجة الرضا
1	طالب	4.05	81%
2	ولي أمر	3.95	79%
3	معلم	3.97	79%
4	موظف	3.92	78%
5	مستثمر	3.91	78%
6	غير ذلك	3.83	77%

ويلاحظ من الجدول أن الفارق أيضا بين متوسطات درجة الرضا متقاربة إلى حدّ ما، فكان اعلى متوسطات في الرضا عن تلقي الخدمة لدى الطالب ومن ثم المعلم، ومن ولي الامر يليه الموظف، ومن ثم المستثمر، وكان اقلها فئات اخرى تحت عبارة غير ذلك، وبفوارق ضئيلة جدا تكاد لا تذكر ظاهرياً، وفي العموم فهي درجات رضا مرتفعة.

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 صفة متلقي الخدمة، فقد تم استخدام تحليل التباين الأحادي (ANOVA) والجدول (15) يبين نتائج هذا التحليل.

جدول (15)

نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لفحص الفروق تبعاً لصفة متلقي الخدمة

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	ف	مستوى الدلالة
بين المجموعات	7040.503	5	1408.101	3.621	.003
داخل المجموعات	1647480.477	4237	388.832		
المجموع	1654520.981	4242			

ويلاحظ من الجدول (15) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، في درجة الرضا ن الخدمات المقدمة باختلاف صفة متلقي الخدمة، حيث كان مستوى الدلالة (0.003) 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 (16) نتائج هذه المقارنات.

جدول (16)

المقارنات البعدية (Post Hoc) بين فئات متغير متلقي الخدمة

مستوى الدلالة	الخطأ المعياري	متوسط الفروق	الفئة العمرية	
0.186	0.99282	2.72075	ولي أمر	طالب
0.253	0.88902	2.28296	معلم	
0.038*	1.01527	3.49042*	موظف	
0.603	1.93197	3.68455	مستثمر	
0.068	1.83944	5.89132	غير ذلك	
0.186	0.99282	-2.72075-	طالب	معلم
0.998	0.82787	-.43779-	ولي أمر	
0.986	0.96218	0.76967	موظف	
0.998	1.9046	0.9638	مستثمر	
0.69	1.81067	3.17057	غير ذلك	
0.253	0.88902	-2.28296-	طالب	ولي أمر
0.998	0.82787	0.43779	معلم	

0.85	0.85466	1.20746	موظف	
0.989	1.85261	1.40158	مستثمر	
0.518	1.7559	3.60836	غير ذلك	
0.038*	1.01527	-3.49042-*	طالب	موظف
0.986	0.96218	-.76967-	معلم	
0.85	0.85466	-1.20746-	ولي أمر	
1	1.9164	0.19412	مستثمر	
0.885	1.82308	2.40089	غير ذلك	
0.603	1.93197	-3.68455-	طالب	مستثمر
0.998	1.9046	-.96380-	معلم	
0.989	1.85261	-1.40158-	ولي أمر	
1	1.9164	-.19412-	موظف	
0.976	2.45466	2.20677	غير ذلك	
0.068	1.83944	-5.89132-	طالب	غير ذلك
0.69	1.81067	-3.17057-	معلم	
0.518	1.7559	-3.60836-	ولي أمر	
0.885	1.82308	-2.40089-	مستثمر	
0.976	2.45466	-2.20677-	موظف	

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

من خلال الجدول (16) السابق الذي يحتوي على المقارنات البعدية بين فئات متلقي الخدمة، حيث تبين أن الفروق ذات الدلالة الاحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، كانت بين الطالب والموظف، فقد كان مستوى الدلالة الإحصائية (0.038)، وهو اقل من ($\alpha \leq 0.05$)، كما هو موضح في الجدول (16)، ولصالح الطالب، كَوّن المتوسط الحسابي له (4.05) وهو أعلى من متوسط الموظف كما في الجدول (12)، ويُمكن أن تعزى ذلك إلى أن الخدمات التي تقدم للطالب محددة وواضحة الاجراءات، كما أن معظم الخدمات التي يحتاجها الطالب تقدم له من خلال المديرية التي يتبع لها، في حين أن الخدمات التي تقدم للموظف تتم من خلال مركز الوزارة.

السؤال السادس: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في درجة رضا متلقي الخدمة عن الخدمات المقدمة لهم في وزارة التربية والتعليم تُعزى للجنسية؟

للإجابة عن هذا السؤال فقد تمّ في البداية ايضاً حساب المتوسطات الحسابية والنسبة المئوية لكل صفة من صفات متلقي الخدمة، ويوضح الجدول (17) الإحصائيات الوصفية لصفات متلقي الخدمة في مختلف مديريات التربية والتعليم الواقعة ضمن العينة.

جدول (17)
المتوسطات الحسابية لاستجابات متلقي الخدمة على فقرات الاستبانة
حسب الجنسية

الرقم	الجنسية	المتوسط الحسابي	درجة الرضا
1	أردني	3.97	79%
2	غير أردني	3.85	77%

ويلاحظ من الجدول أن متوسط درجة الرضا لدى متلقي الخدمة الأردني والبالغ (3.97) أعلى من متوسط درجة الرضا عن تلقي الخدمة لدى غيره من الجنسيات المختلفة والتي بلغت (3.85). 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 جنسية متلقي الخدمة، فقد تم القيام باستخدام اختبار (ت) للعينات المستقلة (Independent Samples T-Test) لفحص دلالة الفروق، والجدول (17) التالي يوضح النتائج التي تم التوصل إليها.

جدول (17)
نتائج اختبار (ت) للعينات المستقلة لفحص دلالة الفروق في درجة الرضا تبعاً للجنسية

الجنسية	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (F) المحسوبة	درجات الحرية	مستوى الدلالة
أردني	3996	3.988	0.7287	3.316	4220	.020*
غير أردني	226	3.845	0.788			

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

ويلاحظ من الجدول (17) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، في مستوى الرضا يُعزى لمتغير الجنسية لدى عينة الدراسة، حيث كان مستوى الدلالة (0.002) وهو أقل من (0.05)، لصالح الجنسية الأردنية كون المتوسط الحسابي لها (3.97) وهو أعلى من المتوسط الحسابي

للجنسية غير الأردنية الذي بلغ (3.85)، ويمكن أن يُعزى ذلك إلى أن الفرق الواضح في عدد المستجيبين من الجنسية الأردنية مقارنة بغير الأردنية.

التوصيات

في ضوء النتائج التي تم التوصل إليها، يمكن استخلاص أهم التوصيات على النحو الآتي :

- تعميم تجربة مركز الوزارة والمديريات المميزة على المديريات العاملة في الميدان ولا سيما التي كان متوسط الرضا لمراجعيها منخفضًا.
- توفير مواقف للسيارات في مركز الوزارة والمديريات التابعة لها.
- توفير أماكن مخصصة للتدخين ومنعه في أماكن تلقي الخدمة.
- توفير أماكن مناسبة لانتظار متلقي الخدمة.
- مراعاة جودة البيانات من حيث عدد المستجيبين من كل مديرية، ووكل فئة، ودقة ادخال البيانات.
- دراسة واقع الخدمات المقدمة لمتلقي الخدمة في المديريات التي ظهر فيها (رضا منخفض) ولا سيما مديريات المزار الشمالي، وقصبة الكرك، والرصيفة.
- التوسع في تقديم مزيد من الخدمات إلكترونياً دون الحاجة لزيارة مركز الوزارة من قبل متلقي الخدمة وذلك للحدّ من مشكلة عدم توافر مواقف للسيارات.

المراجع

- الدباس، جلال عبد الحميد . (1999) .مدى رضا المسافرين عبر مطار عمان المدني عن أداء موظفي الجمارك . بحث مقدم كمتطلب لمعهد الإدارة العامة ، الأردن، عمان .
- ذبيان، تيسير حسن . (1998) . ما مدى رضا الجمهور عن الخدمات التي يقدمها مكتب خدمة الجمهور في وزارة التربية والتعليم . بحث مقدم كمتطلب لبرنامج دورة الإدارة العليا المنعقدة في معهد الإدارة العامة في الفترة من 10/10-1998/12/9م الأردن ، عمان .
- فارس، رجائي.(1999) . الخدمات الطبية المقدمة في مستشفى النديم الحكومي مأدبا ورضا المواطنين عن هذه الخدمات . بحث مقدم كمتطلب لبرنامج الإدارة العليا لوزارة الصحة المنعقد من 1999/7/17 - 1999/10/20م .الأردن ، عمان .
- مارديني، سمير فؤاد . (1997) . مدى الرضا عن الخدمات المقدمة من المركز الثقافي الملكي .بحث مقدم كمتطلب لبرنامج الإدارة العليا المنعقد في معهد الإدارة العامة في الفترة ما بين 11/1-1997/12/20م . الأردن، عمان .

ملحق (1) استبانة متلقي الخدمة



أخي متلقي الخدمة / أختي متلقية الخدمة

يقوم فريق من وزارة التربية والتعليم بإجراء دراسة بعنوان "درجة رضا متلقي الخدمة (المراجعين/ مركز الوزارة) عن الخدمات التي تقدمها لهم وزارة التربية والتعليم في مركز الوزارة؛ استناداً لمتطلبات نظام الجودة، وتفعيلاً لإجراء قياس رضا متلقي الخدمة (QP-09)، لذا نرجو وضع إشارة (X) في المربع الذي ينطبق عليك من حيث درجة الرضا، علماً بأن هذه الاستبانة أعدت لأغراض البحث العلمي فقط.

شاكرين تعاونكم

الخدمة أو المعاملة المطلوب إنجازها :

مكان طلب الخدمة:

قسم خدمة الجمهور إدارة الامتحانات والاختبارات ادارة التعليم الخاص أخرى حدد ()

صفة متلقي الخدمة: طالب ولي أمر معلم موظف مستثمر غير ذلك

الجنس: ذكر أنثى

الجنسية: أردني غير أردني حدد ()

المستوى التعليمي: ثانوية عامة أو أدنى دبلوم / بكالوريوس ماجستير / دكتوراه

المجال	الرقم	الفقرة	درجة الرضا				
			عالية جداً	عالية	محايد	منخفضة	منخفضة جداً
متطلبات الخدمة	1	تُقدم الوزارة خدمات محددة ومعلنة.					
	2	تتوافر النشرات التعريفية بالخدمات ومتطلبات الحصول عليها.					
	3	تتوافر النماذج المطلوبة للحصول على الخدمة في أماكن تقديمها.					
	4	يتم تقديم الخدمة خلال وقت محدد ومعلن.					
	5	تُعتبر رسوم الخدمة (إن وجدت) مناسبة.					
مقدم الخدمة	6	يستجيب الموظف للاستفسارات بسرعة.					
	7	يتعامل الموظف مع متلقي الخدمة بلباقة واحترام.					
	8	يمتلك الموظف المهارات الفنية اللازمة لتقديم الخدمة.					
	9	يتعامل الموظف بمساواة ودون تمييز مع متلقي الخدمة					
موقع تقديم الخدمة	10	توجد الوزارة في موقع مناسب يسهل الوصول إليه.					
	11	تتوافر مواقف سيارات لمتلقي الخدمة (بأجر أو بدون أجر).					
	12	تتوافر لوحات إرشادية دالة على أماكن تقديم الخدمة.					
	13	توفر الوزارة أماكن انتظار مناسبة .					
	14	يتم تنظيم الدور والالتزام به أثناء الانتظار للحصول على الخدمة.					
	15	تمتاز مباني الوزارة ومرافقها بالنظافة.					
	16	تلتزم الوزارة بمنع التدخين في أماكن تقديم الخدمة.					
	17	تراعي الوزارة احتياجات ذوي الاحتياجات الخاصة وكبار السن في أماكن تقديم الخدمة					
اساليب الاتصال	18	يُسهل قسم خدمة الجمهور الحصول على الخدمة					
	19	توفر الوزارة قنوات اتصال مناسبة مثل: (موقع إلكتروني/ صندوق اقتراحات/ صندوق شكاوى/ خط اتصال ساخن....الخ).					
	20	يوفر موقع الوزارة الإلكتروني (الخدمات، والإرشادات، والمعلومات، والنماذج اللازمة).					
	21	تغطي الوزارة نشاطاتها وفعاليتها وأخبارها اعلامياً.					
	22	تتبع وزارة التربية والتعليم سياسة الباب المفتوح مع متلقي الخدمة					
السمعة والانطباع	23	تحرص الوزارة على تلبية احتياجاتي ومتطلباتي					
	24	تحرص الوزارة على تطوير خدماتها باستمرار					
	25	تتسم اجراءات الحصول على الخدمة في وزارة التربية والتعليم بالوضوح					
	26	تتعامل الوزارة مع الشكاوى والاقتراحات بجدية					
	27	تلتزم الوزارة بضمان حق الحصول على المعلومات					

ملاحظات /اقتراحات ترغب في ذكرها:.....
.....
.....