



وزارة التربية والتعليم
إدارة التخطيط والبحث التربوي
قسم البحث التربوي

دراسة بعنوان:

درجة رضا المراجعين (الجمهور) لوزارة التربية والتعليم في مديرياتها عن الخدمات المقدمة لهم
للعام ٢٠١٤

إعداد

مصطفى ياسين

د. محمد القبيلات

إشراف

د. نايل حجازين

مدير البحث والتطوير بالوكالة

د. محمد أبو غزلة

مدير إدارة التخطيط والبحث التربوي

آذار ٢٠١٥

مقدمة :

تعد وزارة التربية والتعليم من أكثر المؤسسات الحكومية إرتباطاً بالمواطنين (الجمهور)، من خلال الخدمات التربوية والتعليمية التي تقدم مباشرة إلى ثلث سكان الوطن تقريباً، وهم مجموع الطلبة (دون مرحلة التعليم العالي) وإذا ما أضيف إلى هذه الفئة من المواطنين والهيئات التعليمية المستفيدون من خدمات الوزارة من غير المرتبطين بها إرتباطاً عضوياً مباشراً يتضح حجم القطاع الكبير من المراجعين لمديريات التربية والتعليم في الوزارة سواء للتقدم بطلبات خطية (استدعاءات) أو طلبات شفوية للحصول على خدمات معينة تتعلق تقريباً بمعظم الوحدات الإدارية والفنية في المديريات.

ومن منطلق الحرص على تقديم خدمات تتميز بالكفاءة والجودة تعتمد على مبدأ تبسيط الإجراءات في مديريات الوزارة، وبهدف تخفيف العبء الإداري وتيسير إنجاز المعاملات للمراجعين، فقد حرصت وزارة التربية والتعليم على تطوير خدمة الجمهور وتنظيمها لتقوم على تقديم الخدمات والإرشادات في إنجاز المعاملات في أسرع وقت ممكن. فخدمة المراجع لأي مؤسسة واجب وأمانة، ومعيار الجودة في العمل يعني تحمل المسؤوليات وتنفيذ المهام من قبل الموظف (مقدم الخدمة) بأسلوب متميز وحضاري .

إن تقديم الخدمة للمراجع 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 المقدمة وبالتالي تحقيق درجة عالية من رضا متلقي الخدمة. ومن هنا جاءت هذه الدراسة التي سعت لقياس درجة رضا متلقي الخدمة من المراجعين (الجمهور) عن الخدمات التي تقدمها لهم وزارة التربية والتعليم في مديريات التربية والتعليم للعام الدراسي 2014 / 2015.

و بهدف التطوير والتحسين تم تشكيل لجنة لمراجعة الإجراء القياسي الخاص برضا متلقي الخدمة وبموجبه تم تعديل وإضافة فقرات جديدة في كافة مجالات استبانات قياس رضا متلقي الخدمة.

أهمية الدراسة

تكمن أهمية الدراسة من كونها تسعى لقياس درجة رضا المراجعين (الجمهور) عن الخدمات التي تقدمها لهم وزارة التربية والتعليم في المديریات عن الخدمات المقدمة لهم، وبالتالي الكشف عن مواطن الضعف في الخدمات المقدمة لهم ونقاط القوة، بحيث يستفيد منها أصحاب القرار في إجراءات من شأنها الإسهام في زيادة رضا هؤلاء المراجعين؛ وتحسين مستوى الخدمات المقدمة لهم .

مشكلة الدراسة وأسئلتها:

تتمثل مشكلة الدراسة في التعرف إلى درجة رضا المراجعين (الجمهور) عن الخدمات التي تقدمها لهم وزارة التربية والتعليم في مديريات الوزارة وذلك من خلال الإجابة عن الأسئلة الآتية :

السؤال الأول: ما درجة رضا المراجعين (الجمهور) عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية والتعليم المتمثلة بجميع مديرياتها؟

السؤال الثاني: هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية في درجة رضا المراجعين (الجمهور) عن الخدمات المقدمة لهم في وزارة التربية والتعليم تعزى للمديرية؟

السؤال الثالث: هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية في درجة رضا المراجعين (الجمهور) عن الخدمات المقدمة لهم في وزارة التربية والتعليم في المديريات تعزى للجنس؟

السؤال الرابع: هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية في درجة رضا المراجعين (الجمهور) عن الخدمات المقدمة لهم في وزارة التربية والتعليم تعزى لمستوى التعليم؟

السؤال الخامس: هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية في درجة رضا المراجعين (الجمهور) عن الخدمات المقدمة لهم في وزارة التربية والتعليم تعزى للجنسية؟

متغيرات الدراسة:

المتغير التابع: درجة رضا المراجعين لمديريات وزارة التربية والتعليم عن الخدمات المقدمة لهم.

المتغير المستقل: المديرية، الجنس، المستوى التعليمي، الجنسية.

التعريفات الإجرائية :

الخدمة: المتطلبات التي يحتاجها المراجع من المديريات بأساليب واضحة ومبسطة، تؤدي إلى إنجاز نوعي وسريع لمعاملاته واحتياجاته.

الجمهور: المراجعون الذين يراجعون مديريات الوزارة لتقديم طلبات خطية أو شفوية تستوجب خدمة معينة، مباشرة أو غير مباشرة من المديرية نفسها.

حدود الدراسة :

اقتصرت الدراسة على المراجعين لمديريات وزارة التربية والتعليم في الفترة الزمنية الواقعة بين 12 /14 / 2014 ولغاية يوم 29 /12 /2014.

الطريقة والإجراءات

مجتمع الدراسة وعينتها

تكون مجتمع الدراسة من متلقي الخدمة الذين راجعوا مديريات وزارة التربية والتعليم في المملكة الأردنية الهاشمية، خلال الفترة الزمنية الواقعة بين 12/14 /2014 ولغاية يوم 29 /12 /2014. وقد شملت عينة الدراسة المراجعين للمديريات الذين أبدوا تعاونهم كمستجيبين على الاستبانة خلال الفترة الزمنية المذكورة، حيث بلغ عدد أفراد عينة الدراسة في هذه الفترة (852) مراجعاً ومراجعة.

أداة الدراسة :

تم بناء استبانة لقياس درجة رضا متلقي الخدمة في مديريات وزارة التربية والتعليم، واعتمد في بنائها على الأطر النظرية والدراسات السابقة ذات العلاقة المباشرة بموضوع الدراسة، وتكونت الاستبانة من (49) فقرة مقسمة على خمس مجالات وهي كمايلي:

| الرقم | المجال | عدد الفقرات |
|-------|---|-------------|
| 1 | الخدمة المقدمة والإجراءات اللازمة للحصول عليها | 11 |
| 2 | مقدم الخدمة وأسلوب التعامل مع متلقي الخدمة | 11 |
| 3 | موقع تقديم الخدمة والمرافق والتسهيلات المتوافرة | 7 |
| 4 | الخدمات الإلكترونية | 4 |
| 5 | المشاركة في التخطيط والسياسات التربوية ورأي المجتمع | 16 |

الصدق والثبات:

للتحقق من صدق الاستبانة تم عرضها على عدد من المحكمين المختصين والمعنيين حيث بينوا ان الفقرات تنتمي للمجال الذي تنتمي اليه محققة بهذا صدقاً ظاهرياً. أما بالنسبة للثبات فقد تم استخدام معادلة كرونباخ الفا وبلغت (97.6%).

تم تقسيم درجة الرضا بناء على رأي المحكمين بالاعتماد على المتوسطات الحسابية إلى المستويات التالية :

| الرقم | متوسط الدرجة العامة | الحكم |
|-------|---------------------|-----------------|
| 1 | 2.3 - 1 | درجة رضا متدنية |
| 2 | 3.7 - 2.4 | درجة رضا متوسطة |
| 3 | 5 - 3.8 | درجة رضا عالية |

المعالجة الإحصائية :

تم إدخال البيانات ضمن برمجية إكسل من قبل موظفي قسم الاعلام في مديريات التربية والتعليم، وتم تسليمها الى قسم البحث في الوزارة، حيث قام باحثون في قسم البحث بدمج البيانات بملف واحد، وتم العمل على معالجته واستخراج النتائج منه باستخدام برمجية SPSS حيث تم استخدام الإحصاء الوصفي المتمثل بالمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية، اختبار (t) للعينتين المستقلتين للتعرف إلى الفروق بين مستويات المتغيرات المستقلة وتحليل التباين الاحادي.

نتائج الدراسة

تم عرض نتائج الدراسة وفق ترتيب أسئلتها على النحو الآتي :

السؤال الأول: ما درجة رضا المراجعين (الجمهور) عن الخدمات المقدمة لهم في مديريات وزارة التربية والتعليم؟

تم تحليل استجابات المراجعين وإيجاد المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للفقرات وكانت على الترتيب (3.6)، (0.20). وقد بلغت نسبة درجة رضا المراجعين عن الخدمات المقدمة لهم من قبل المديريات حوالي (72%). والجدول رقم (1) يبين المتوسطات الحسابية لاستجابات المراجعين.

جدول رقم (1)

المتوسطات الحسابية لاستجابات المراجعين في المديريات على فقرات الاستبانة

| الرقم | الفقرة | المتوسط |
|-------|--|---------|
| 1 | يُسَهِّلُ قسم خدمة الجمهور/ قسم الإعلام التربوي والاتصال المجتمعي الحصول على الخدمة. | 3.89 |
| 2 | الخدمات المقدمة من قبل الوزارة محددة ومعلنة. | 3.74 |
| 3 | النماذج والوثائق المطلوبة لإنجاز المعاملة في قسم خدمة الجمهور/ قسم الإعلام التربوي والاتصال المجتمعي متوافرة. | 3.70 |
| 4 | اللوحات الإرشادية كافية وشاملة ومحدثة. | 3.71 |
| 5 | تتوافر اللوحات الإرشادية والنشرات التعريفية بالخدمة وطرق الحصول عليها (إلكترونياً أو ورقياً) . | 3.66 |
| 6 | تتعدد الوسائل المستخدمة بالتعريف بالخدمة وطرق الحصول عليها (الهاتف ، الموقع الإلكتروني ، رسائل نصية قصيرة) . | 3.67 |
| 7 | تتوافق المعلومات بين التعليمات والإرشادات مع ما يتم اتباعه من إجراءات وخطوات عند تقديم الخدمة. | 3.64 |
| 8 | خريطة سير عملية تقديم الخدمة موجودة وواضحة، وسهلة الفهم. | 3.62 |
| 9 | تحدد الوزارة الجهات الخارجية (الشركاء) التي تساهم في تقديم الخدمة . | 3.55 |
| 10 | تحدد الوزارة الجهات الداخلية (من داخل الوزارة) التي يتم التعاون معها لتقديم الخدمة . | 3.58 |

| | | |
|----------------|--|--------------|
| 3.66 | تم تبسيط إجراءات الحصول على الخدمة وتسهيلها مقارنة بالمرات السابقة. | 11 |
| 3.84 | يستجيب الموظفون لاستفساراتك وأسئلتك بسرعة وفعالية. | 12 |
| المتوسط | الفقرة | الرقم |
| 3.85 | يتعامل الموظف مع متلقي الخدمة بلباقة واحترام ودون تمييز. | 13 |
| 3.70 | يمكن الوصول إلى المسؤول بسهولة. | 14 |
| 3.56 | الزمن اللازم لإنجاز المعاملات معلن. | 15 |
| 3.78 | إمام الموظفين بعملهم وفهمهم متطلبات تقديم الخدمة. | 16 |
| 3.83 | يمتاز الموظفون بحسن المظهر والهدام والنظافة. | 17 |
| 3.80 | يتم التعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة والذين يعانون من ضعف في البصر أو السمع أو النطق بشكل مناسب وفعال. | 18 |
| 3.73 | حصلت على خدمة خالية من الأخطاء. | 19 |
| 3.66 | يوجد المسؤول في موقعه كلما دعت الحاجة لذلك. | 20 |
| 3.54 | يتم إشراك متلقي الخدمة في تطوير الخدمات المقدمة لهم. | 21 |
| 3.59 | تعزز الوزارة الجهود المبذولة لتجذير الإبداع. | 22 |
| 3.64 | توجد الوزارة في مكان يسهل الوصول إليه. | 23 |
| 3.50 | يتوافر أماكن انتظار ذات سعة مناسبة ومقاعد مريحة. | 24 |
| 3.68 | توجد لوحات تعريفية بالمسمى الوظيفي وأرقام مكاتب مثبتة على أبواب مكاتب الموظفين. | 25 |
| 3.59 | يتم تنظيم الدور والالتزام به أثناء الانتظار للحصول على الخدمة. | 26 |
| 3.55 | التهوية مناسبة ويتم الالتزام بمنع التدخين في الأماكن العامة . | 27 |
| 3.62 | يتم مراعاة متطلبات كبار السن وذوي الاحتياجات الخاصة في تصميم المبنى وموقع تقديم الخدمة . | 28 |
| 3.49 | تعمل الوزارة على الوصول بخدماتها إلى الفئات البعيدة والأقل حظاً . | 29 |
| 3.74 | تتوافر الخدمات الإلكترونية عن طريق موقع الوزارة الإلكتروني . | 30 |
| 3.70 | يشتمل موقع الوزارة الإلكتروني على الإرشادات والمعلومات لإنجاز الخدمة | 31 |
| 3.73 | توفر الخدمات الإلكترونية الوقت والجهد. | 32 |
| 3.69 | سهولة تصفح موقع الوزارة والحصول على المعلومة . | 33 |
| 2.87 | يتسبب موقع الوزارة/ المديرية/ المدرسة بإثارة الضوضاء. | 34 |
| 2.81 | يتسبب موقع الوزارة/ المديرية/ المدرسة بازدحامات مرورية. | 35 |
| 3.49 | إجراءات الوزارة في إعادة هيكلتها صحيحة. | 36 |
| 3.64 | إجراءات الوزارة فيما يتعلق بالتأنيوية العامة سليمة. | 37 |
| 3.57 | تفتح المدرسة أبوابها لخدمة المجتمع المحلي. | 38 |
| 3.56 | تسهم المدرسة في تنمية المجتمع المحلي. | 39 |

| | | |
|----------------|---|--------------|
| 3.55 | تسهم جائزة الملكة رانيا، في تحسين نوعية التعليم. | 40 |
| 3.64 | تسهم جائزة الملك عبد الله الثاني للياقة البدنية في تكوين ثقافة صحية وغذائية جيدة. | 41 |
| 3.67 | تسهم جائزة الملك عبد الله الثاني للياقة البدنية في رفع مستوى اللياقة البدنية والصحية لدى الطالب. | 42 |
| المتوسط | الفقرة | الرقم |
| 3.57 | التغطية الإعلامية للنشاطات التي تقوم بها الوزارة/ المديرية/ المدرسة كافية. | 43 |
| 3.29 | تشركني الوزارة / المديرية / المدرسة في عمليات التخطيط والتطوير . | 44 |
| 3.28 | تأخذ الوزارة / المديرية / المدرسة بأرائي واقتراحي حول رؤيتها وسياسات الوزارة / المديرية / المدرسة وأهدافها. | 45 |
| 3.55 | تستجيب الوزارة / المديرية / المدرسة للأنماط الاجتماعية والاقتصادية التي تؤثر في خططها. | 46 |
| 3.66 | تقوم الوزارة / المديرية / المدرسة بنشر رؤية الوزارة ورسالتها. | 47 |
| 3.59 | تقوم الوزارة بإعلان سياساتها وخططها الإستراتيجية. | 48 |
| 3.51 | يوجد قنوات اتصال كافية ومتنوعة لإيصال الإسهامات والاقتراحات من السياسات وأهداف الوزارة. | 49 |

يلاحظ من الجدول السابق أن المتوسطات الحسابية لفقرات الاستبانة تقع ضمن (3.89 - 2.81) وهي تقع ضمن مستوى الرضا المتوسط والمرتفع.

وعند ترتيب الفقرات حسب متوسطاتها من حيث أعلى المتوسطات يوضح الجدول رقم (2) أعلى استجابات الرضا.

جدول رقم (2)

المتوسطات الحسابية لاستجابات المراجعين في المديرية على فقرات الاستبانة حسب أعلى استجابات الرضا

| المتوسط | الفقرة |
|---------|---|
| 3.89 | يُسَهِّل قسم خدمة الجمهور/ قسم الإعلام التربوي والاتصال المجتمعي الحصول على الخدمة. |
| 3.85 | يتعامل الموظف مع متلقي الخدمة بلباقة واحترام ودون تمييز. |
| 3.84 | يستجيب الموظفون لاستفساراتك وأسئلتك بسرعة وفعالية. |
| 3.83 | يمتاز الموظفون بحسن المظهر والهدام والنظافة. |

وأما الجدول رقم (3) فيوضح ادنى استجابات الرضا وهي على النحو الآتي:

جدول رقم (3)

المتوسطات الحسابية لاستجابات المراجعين في المديريات على فقرات الاستبانة حسب أدنى استجابات الرضا

| المتوسط | الفقرة |
|---------|---|
| 2.87 | يتسبب موقع الوزارة/ المديرية/ المدرسة بإثارة الضوضاء. |
| 2.81 | يتسبب موقع الوزارة/ المديرية/ المدرسة بازدحامات مرورية. |

السؤال الثاني : ما درجة رضا المراجعين (الجمهور) عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية والتعليم

حسب المديرية؟

للإجابة عن هذا السؤال تم المقارنة بين المديريات من حيث المتوسطات كما هو وارد في جدول (4).

جدول (4)

متوسطات رضا المراجعين ونسبها في مديريات التربية والتعليم عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية

والتعليم حسب المديرية.

| الرقم | المديرية | المتوسط | نسبة الرضا |
|-------|------------------|---------|------------|
| 1 | ب ش ش | 3.36 | 67% |
| 2 | اربد القصبه | 3.83 | 76% |
| 3 | الاغوار الشمالية | 4.27 | 85% |
| 4 | البادية الجنوبية | 3.67 | 73% |
| 5 | البتراء | 3.61 | 72% |
| 6 | الرصيفة | 3.94 | 79% |
| 7 | الرمثا | 3.80 | 76% |
| 8 | الزرقاء الثانية | 3.56 | 71% |
| 9 | السلط | 3.33 | 67% |
| 10 | الطيبة والوسطية | 1.87 | 37% |
| 11 | القصر | 2.11 | 42% |
| 12 | الكرك | 3.41 | 68% |
| 13 | الكورة | 3.46 | 69% |
| 14 | المزار الجنوبي | 3.91 | 78% |

| | | | |
|------------|---------|----------------|-------|
| 81% | 4.06 | المزار الشمالي | 15 |
| 77% | 3.86 | المفرق | 16 |
| نسبة الرضا | المتوسط | المديرية | الرقم |
| 72% | 3.60 | ب.ش.غ | 17 |
| 73% | 3.66 | بصيرا | 18 |
| 76% | 3.79 | بني عبيد | 19 |
| 80% | 4.01 | بني كنانة | 20 |
| 85% | 4.24 | بني كنانة | 21 |
| 77% | 3.83 | تربية القويسمة | 22 |
| 79% | 3.97 | جرش | 23 |
| 77% | 3.86 | ديرعلا | 24 |
| 72% | 3.61 | ذيبان | 25 |
| 69% | 3.47 | عين الباشا | 26 |
| 57% | 2.85 | قصة عمان | 27 |
| 65% | 3.27 | لواء الجيزة | 28 |
| 51% | 2.54 | لواء سحاب | 29 |
| 81% | 4.07 | مادبا | 30 |
| 69% | 3.44 | معان | 31 |
| 82% | 4.12 | وادي السير | 32 |

يلاحظ من الجدول (4) أن المديريات التي حققت أعلى درجة رضا هي الأغوار الشمالية وبني كنانة وبلغت نسبة الرضا لكل منهما 85%، والمديريات التي كانت أقل رضا هي مديرية القصر وبلغت 42% في حين كانت في مديرية الطيبة والوسطية 37% فقط.

السؤال الثالث: هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية في درجة رضا المراجعين (الجمهور) عن الخدمات المقدمة لهم في وزارة التربية والتعليم في المديريات تعزى للجنس؟

للإجابة عن هذا السؤال استخدم اختبار (t) للعينتين المستقلتين للتعرف إلى الفروق الإحصائية في درجة رضا المراجعين في مديريات الوزارة عن الخدمات المقدمة لهم باختلاف الجنس كما هو مبين في الجدول

جدول (5)

المتوسطات الحسابية لاستجابات المراجعين على فقرات الاستبانة حسب الجنس

| P-Value | درجة الرضا | المتوسط | الجنس |
|---------|------------|---------|-------|
| 0.27 | 72% | 3.62 | ذكور |
| | 70% | 3.48 | اناث |

يلاحظ من الجدول أعلاه عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة رضا المراجعين تعود للجنس

كون أن قيمة **P-Value** أكبر بكثير من قيمة $\alpha = (0.05)$.

السؤال الرابع: هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية في درجة رضا المراجعين (الجمهور) عن الخدمات

المقدمة لهم في مديريات وزارة التربية والتعليم تعزى لمستوى التعليم؟

للإجابة عن هذا السؤال استخدم اختبار تحليل التباين الأحادي للتعرف إلى الفروق الإحصائية في درجة

رضا المراجعين في مديريات الوزارة عن الخدمات المقدمة لهم باختلاف المستوى التعليمي كما هو مبين

في الجدول رقم (6).

جدول (6)

المتوسطات الحسابية لاستجابات المراجعين على فقرات الاستبانة حسب المستوى التعليمي

| P-Value | درجة الرضا | المتوسط | المستوى التعليمي |
|---------|------------|---------|------------------|
| 0.20 | 73% | 3.66 | ثانوية عامة فأقل |
| | 72% | 3.60 | دبلوم وبكالوريوس |
| | 72% | 3.60 | دراسات عليا |

يلاحظ من الجدول أعلاه عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة رضا المراجعين تعود للمستوى

التعليمي كون أن قيمة **P-Value** أكبر بكثير من قيمة $\alpha = (0.05)$.

السؤال الخامس : هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية في درجة رضا المراجعين (الجمهور) عن الخدمات المقدمة لهم في مديريات وزارة التربية والتعليم تعزى للجنسية؟

للإجابة عن هذا السؤال استخدم اختبار (t) للعينتين المستقلتين للتعرف إلى الفروق الإحصائية في درجة رضا المراجعين في مديريات الوزارة عن الخدمات المقدمة لهم باختلاف الجنسية كما هو مبين في الجدول رقم (7).

جدول (7)

المتوسطات الحسابية لاستجابات المراجعين على فقرات الاستبانة حسب الجنسية

| الجنس | المتوسط | درجة الرضا | P-Value |
|-----------|---------|------------|---------|
| أردني | 3.62 | 72% | 0.13 |
| غير اردني | 3.41 | 68% | |

يلاحظ من الجدول أعلاه عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة رضا المراجعين تعود للجنسية

كون أن قيمة **P-Value** أكبر بكثير من قيمة $\alpha = (0.05)$.

التوصيات

١. مخاطبة الوزارة لمديرتي الاغوار الشمالية وبنى كنانة لحصر وتحديد اسباب ارتفاع درجة رضا المراجعين لديهما لتعميمها على المديريات الاخرى والاستفادة من تجربتهما.
٢. مخاطبة مديرتي القصر و(الطبية والوسطية) لعمل دراسة لتقصي اسباب انخفاض رضا المراجعين لديهما .
٣. التنسيق مع الادارات المعنية في مؤسسات الدولة المختلفة للعمل على تخفيف الازدحامات المرورية حول المديريات التي تعاني من اكتظاظ السير وتخفيف الضوضاء حول المدارس التابعة لها.

المراجع

١. الدباس، جلال عبد الحميد (1999). مدى رضا المسافرين عبر مطار عمان المدني عن أداء موظفي الجمارك. بحث مقدم كمتطلب لمعهد الإدارة العامة ، الأردن، عمان .
٢. 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 10/10-9/12/1998م الأردن ،عمان .
٣. 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 17/7/1999-20/10/1999م، الاردن ، عمان .
٤. 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 1/11-20/12/1997م . الأردن،عمان .



أخي المراجع / أختي المراجعة

يقوم فريق من إدارة التخطيط والبحث التربوي/ قسم البحث التربوي في وزارة التربية والتعليم بإجراء دراسة عنوانها "درجة رضا متلقي الخدمة (مراجعو مركز الوزارة /مديريات التربية والتعليم) عن الخدمات التي تقدمها لهم وزارة التربية والتعليم في مركز الوزارة ومديريات التربية والتعليم"؛ استناداً لمتطلبات نظام إدارة الجودة الأيزو (٩٠٠١ إصدار ٢٠٠٨). وتفعيلاً لإجراء قياس رضا متلقي الخدمة رقم (QP-09)، ولأغراض هذه الدراسة ؛ تم بناء هذه الاستبانة ؛ لذا نرجو وضع إشارة (X) في المربع الذي ينطبق عليك من حيث درجة الرضا، علماً بأن هذه الاستبانة أعدت خصيصاً لهذه الدراسة، ولأغراض البحث العلمي فقط .

شاكرين تعاونكم

الخدمة أو المعاملة المطلوب إنجازها :

قبل الإجابة عن فقرات الاستبانة نرجو تعبئة المعلومات الآتية بوضع إشارة (√) في المربع المناسب :

الجنس : ذكر أنثى

مكان طلب الخدمة : المدرسة المديرية الوزارة

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

صفة المراجع : طالب ولي أمر معلم موظف غير ذلك

الجنسية : أردني غير أردني / حدد ()

المجال الأول : الخدمة المقدمة والإجراءات اللازمة للحصول عليها

| درجة الرضا عن الخدمة | | | | | الرقم | الفقرة |
|----------------------|--------|--------|-------|------------|-------|--|
| منخفضة جداً | منخفضة | متوسطة | عالية | عالية جداً | | |
| | | | | | ١ | يسهل قسم خدمة الجمهور/ قسم الإعلام التربوي والاتصال المجتمعي الحصول على الخدمة |
| | | | | | ٢ | الخدمات المقدمة من قبل الوزارة محددة ومعلنة |
| | | | | | ٣ | النماذج والوثائق المطلوبة لإنجاز المعاملة في قسم خدمة الجمهور/ قسم الإعلام التربوي والاتصال المجتمعي متوافرة |
| | | | | | ٤ | اللوحات الإرشادية كافية وشاملة ومحدثة |
| | | | | | ٥ | تتوافر اللوحات الإرشادية والنشرات التعريفية بالخدمة وطرق الحصول عليها (إلكترونياً أو ورقياً) |
| | | | | | ٦ | تتعدد الوسائل المستخدمة بالتعريف بالخدمة وطرق الحصول عليها (الهاتف ، الموقع الإلكتروني ، رسائل نصية قصيرة) |
| | | | | | ٧ | تتوافق المعلومات بين التعليمات والإرشادات مع ما يتم اتباعه من إجراءات وخطوات عند تقديم الخدمة |
| | | | | | ٨ | خريطة سير عملية تقديم الخدمة موجودة وواضحة، وسهلة الفهم |
| | | | | | ٩ | تحدد الوزارة الجهات الخارجية (الشركاء) التي تساهم في تقديم الخدمة |
| | | | | | ١٠ | تحدد الوزارة الجهات الداخلية (من داخل الوزارة) التي يتم التعاون معها لتقديم الخدمة |
| | | | | | ١١ | تم تبسيط إجراءات الحصول على الخدمة وتسهيلها مقارنة بالمرات السابقة |

المجال الثاني: مقدم الخدمة وأسلوب التعامل مع متلقي الخدمة

| درجة الرضا عن الخدمة | | | | | الرقم | الفقرة |
|----------------------|--------|--------|-------|------------|-------|---|
| منخفضة جداً | منخفضة | متوسطة | عالية | عالية جداً | | |
| | | | | | ١ | يستجيب الموظفون لاستفساراتك وأسئلتك بسرعة وفعالية |
| | | | | | ٢ | يتعامل الموظف مع متلقي الخدمة بلباقة واحترام ودون تمييز |
| | | | | | ٣ | يمكن الوصول إلى المسؤول بسهولة |
| | | | | | ٤ | الزمن اللازم لإنجاز المعاملات معن |
| | | | | | ٥ | إمام الموظفين بعملهم وفهمهم متطلبات تقديم الخدمة |
| | | | | | ٦ | يمتاز الموظفون بحسن المظهر والهدام والنظافة |
| | | | | | ٧ | يتم التعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة والذين يعانون من ضعف في البصر أو السمع أو النطق بشكل مناسب وفعال |
| | | | | | ٨ | حصلت على خدمة خالية من الأخطاء |
| | | | | | ٩ | يوجد المسؤول في موقعه كلما دعت الحاجة لذلك |
| | | | | | ١٠ | يتم إشراك متلقي الخدمة في تطوير الخدمات المقدمة لهم |
| | | | | | ١١ | تعزز الوزارة الجهود المبذولة لتجذير الإبداع |

المجال الثالث: موقع تقديم الخدمة والمرافق والتسهيلات المتوافرة

| درجة الرضا عن الخدمة | | | | | الرقم | الفقرة |
|----------------------|--------|--------|-------|------------|-------|--|
| منخفضة جداً | منخفضة | متوسطة | عالية | عالية جداً | | |
| | | | | | ١ | توجد الوزارة في مكان يسهل الوصول إليه |
| | | | | | ٢ | يتوافر أماكن انتظار ذات سعة مناسبة ومقاعد مريحة |
| | | | | | ٣ | توجد لوحات تعريفية بالمسمى الوظيفي وأرقام مكاتب مثبتة على أبواب مكاتب الموظفين |
| | | | | | ٤ | يتم تنظيم الدور والالتزام به أثناء الانتظار للحصول على الخدمة |
| | | | | | ٥ | التهوية مناسبة ويتم الالتزام بمنع التدخين في الأماكن العامة |
| | | | | | ٦ | يتم مراعاة متطلبات كبار السن وذوي الاحتياجات الخاصة في تصميم المبنى وموقع تقديم الخدمة |
| | | | | | ٧ | تعمل الوزارة على الوصول بخدماتها إلى الفئات البعيدة والأقل حظاً |

المجال الرابع: الخدمات الإلكترونية

| درجة الرضا عن الخدمة | | | | | الرقم | الفقرة |
|----------------------|--------|--------|-------|------------|-------|--|
| منخفضة جداً | منخفضة | متوسطة | عالية | عالية جداً | | |
| | | | | | ١ | تتوافر الخدمات الإلكترونية عن طريق موقع الوزارة الإلكتروني |
| | | | | | ٢ | يشتمل موقع الوزارة الإلكتروني على الإرشادات والمعلومات لإنجاز الخدمة |
| | | | | | ٣ | توفر الخدمات الإلكترونية الوقت والجهد |
| | | | | | ٤ | سهولة تصفح موقع الوزارة والحصول على المعلومة |

المجال الخامس: المشاركة في التخطيط والسياسات التربوية ورأي المجتمع

| الرقم | الفقرة | عالية جداً | عالية | متوسطة | منخفضة | منخفضة جداً |
|-------|--|------------|-------|--------|--------|-------------|
| ١ | يتسبب موقع الوزارة / المديرية / المدرسة بإثارة الضوضاء | | | | | |
| ٢ | يتسبب موقع الوزارة / المديرية / المدرسة بازدحامات مرورية | | | | | |
| ٣ | إجراءات الوزارة في إعادة هيكلتها صحيحة | | | | | |
| ٤ | إجراءات الوزارة فيما يتعلق بالثانوية العامة سليمة | | | | | |
| ٥ | تفتح المدرسة أبوابها لخدمة المجتمع المحلي | | | | | |
| ٦ | تسهم المدرسة في تنمية المجتمع المحلي | | | | | |
| ٧ | تسهم جائزة الملكة رانيا، في تحسين نوعية التعليم | | | | | |
| ٨ | تسهم جائزة الملك عبد الله الثاني للياقة البدنية في تكوين ثقافة صحية وغذائية جيدة | | | | | |
| ٩ | تسهم جائزة الملك عبد الله الثاني للياقة البدنية في رفع مستوى اللياقة البدنية والصحية لدى الطالب | | | | | |
| ١٠ | التغطية الإعلامية للنشاطات التي تقوم بها الوزارة / المديرية / المدرسة كافية | | | | | |
| ١١ | تشركني الوزارة / المديرية / المدرسة في عمليات التخطيط والتطوير | | | | | |
| ١٢ | تأخذ الوزارة / المديرية / المدرسة بآرائنا واقتراحاتنا حول رؤيتها وسياسات الوزارة / المديرية / المدرسة وأهدافها | | | | | |

| الرقم | الفقرة | عالية جداً | عالية | متوسطة | منخفضة | منخفضة جداً |
|-------|--|------------|-------|--------|--------|-------------|
| ١٣ | تستجيب الوزارة / المديرية / المدرسة لأنماط الاجتماعية والاقتصادية التي تؤثر في خططها | | | | | |
| ١٤ | تقوم الوزارة / المديرية / المدرسة بنشر رؤية الوزارة ورسالتها | | | | | |
| ١٥ | تقوم الوزارة بإعلان سياساتها وخططها الإستراتيجية | | | | | |
| ١٦ | يوجد قنوات اتصال كافية ومتنوعة لإيصال الإسهامات والاقتراحات من السياسات وأهداف الوزارة | | | | | |

أشعر بالرضا العام عن الخدمات التي تقدمها الوزارة / المديرية نعم لا

إذا كانت الإجابة (لا) فمرجو توضيح الأسباب :

١.
٢.
٣.

أي ملاحظات / اقتراحات ترغب في ذكرها

.....

.....

.....

.....