



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 ٢٠١٦ - ٢٠١٧"

إعداد قسم البحث التربوي

ياسر العتوم

د. ياسر العمري

إشراف

د. صالح الخلايلة / مدير إدارة التخطيط والبحث التربوي

معن المومني / مدير البحث والتطوير التربوي

آب، ٢٠١٧

يُعدُّ الطالب المحور الأهم في عملية التعليم والتعلّم، 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 وزارة التربية والتعليم متمثلةً بوحدة الرقابة الداخلية والمعنيين بمعايير جائزة الملك عبد الله الثاني لتمييز الاداء الحكومي والشفافية وبالتعاون مع إدارة التخطيط والبحث التربوي إجراء دراسات دورية حول درجة رضا متلقي الخدمة (الطلبة، والمراجعين، والعاملين)، شأنها في ذلك شأن الوزارات الأخرى التي تهتم برضا العاملين والمتعاملين معها، وذلك لأنهم الأساس في التغيير والإصلاح، والمسؤولون 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

لجنس الطالب؟

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 و 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: مديريات التربية والتعليم في الميدان وعددها (٤٢) مديريةية.
- الجنس: يشمل ذكر وأنثى.
- الصف: يمثل الصفوف من الرابع لغاية الثاني عشر.
- جنس المدرسة: تشمل ذكور، اناث ، مختلطة.
- جنسية الطالب: تشمل أردني وغير أردني.

(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 المدرسية.
٤. تكنولوجيا التعليم.

التعريفات الإجرائية:

رضا متلقي الخدمة (الطلبة): يعبر عن درجة رضا الطلبة بوصفهم متلقي خدمة من وزارة التربية والتعليم عن الخدمات المقدمة لهم، من خلال الاستبانة التي تحتوي على ٤٧ 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 ٢٠١٦/٢٠١٧.

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 (٤٢) مديرية تربية وتعليم خلال العام الدراسي ٢٠١٦/ ٢٠١٧.

أما عينة الدراسة فقد تم اختيارها بالطريقة العشوائية الطبقية من المديريات المذكورة بنسبة (٤%) من حجم مجتمع الدراسة بواقع (٢٩٩١٣) طالباً، من (٤٢) مديرية.

أداة الدراسة:

تهدف الدراسة الى التعرف على درجة رضا طلبة الصفوف من (٤-١٢) في المدارس الحكومية عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية والتعليم، لذا قام قسم المعايير والجودة بالتنسيق مع قسم البحث التربوي ولجنة مراجعة الاستبانة بتطوير استبانة اشتملت على (٤٧) 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 بإدخال 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 (٣,٦٦ ، ٠,٩١) على التوالي محققة بذلك درجة رضا مقداره (٧٣,٢%)، وكانت تقديرات الطلبة على الفقرات، كما يظهرها جدول رقم (١)، واقعة بين (٤,١٤،٣,٠٢) وكان معامل الثبات يساوي (٩٧%).

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

الرقم	الفقرة	المتوسط	الانحراف المعياري
1	يستخدم المعلم وسائل تعليمية متنوعة (الحاسوب، السبورة، اللوحات ...).	3.99	1.020
2	ينوع المعلم في أساليب عرض المادة التعليمية (المجموعات، الحوار والمناقشة...).	3.85	1.047
3	يستخدم المعلم أساليب تقويم متنوعة (امتحانات، واجبات، تقارير وأبحاث، قوائم الشطب ، سلاالم التقدير...).	4.06	.981
4	يشجعي المعلم على المشاركة والمناقشة أثناء الحصة.	3.92	1.070
5	تتوزع الأسئلة على المادة الدراسية المقررة للامتحان بشكل عادل ومناسب.	3.87	1.087
6	استفيد من كتابي المدرسي معلومات تفيدني في حياتي اليومية.	3.78	1.134
7	يعطي المعلم أهمية مناسبة للنشاط الرياضي.	3.35	1.339
8	يعطي المعلم أهمية مناسبة للنشاط الفني .	3.20	1.358
9	أعاني من ثقل وزن الحقيبة المدرسية.	3.95	1.186
10	يراعي المعلم هواياتي الشخصية.	3.38	1.275
11	تتيح لي مدرستي استخدام أجهزة الحاسوب في إعداد التقارير المدرسية.	3.42	1.341
12	يستجيب المعلم لاستفساراتي وأسئلتني.	3.98	1.027
13	يتعامل المعلم معي بعدالة.	3.80	1.140
14	يراعي المعلم الفروقات الفردية بين الطلبة.	3.68	1.118
15	يتعامل المعلمون مع ذوي الاحتياجات الخاصة الذين يعانون من ضعف السمع أو البصر بشكل مناسب	3.87	1.129
16	يساعدني المدير في حل المشكلات التي تواجهني.	3.63	1.283

1.156	3.78	يساعدني المعلم في حل المشكلات التي تواجهني.	17
1.245	3.72	يساعدني المرشد التربوي في حل المشكلات التي تواجهني.	18
1.325	3.41	يحضر المدير الحصص الصفية .	19
1.301	3.28	يحضر المشرف التربوي الحصص الصفية.	20
1.106	3.94	يعاملني معلمي باحترام .	21
1.097	4.00	تلتزم مدرستي بتنفيذ البرنامج المدرسي الأسبوعي بشكل كامل.	22
1.052	4.05	يلتزم المعلمون في المدرسة بمواعيد الامتحانات الشهرية واليومية.	23
1.039	4.01	يحرص المعلمون على حضور الحصص الصفية في مواعيدها.	24
1.023	4.14	تهتم الهيئة الإدارية والتدريسية بحضور الطابور الصباحي.	25
1.123	3.78	أحصل على الإرشادات اللازمة عند إجراء المعاملات المدرسية(قبول ، نقل...).	26
1.102	3.97	تعزز الإدارة المدرسية في مدرستي الطلبة المتميزين.	27
1.250	3.56	اتواصل مع الإدارة المدرسية بشكل مباشر.	28
1.306	3.52	بيئة صفي نظيفة وآمنة.	29
1.383	3.22	بيئة صفي مناسبة (الإضاءة ، التدفئة ، التبريد...).	30
1.290	3.46	أشعر بالراحة في الحيز المكاني الذي أشغله.	31
1.337	3.40	يتوافر في المقصف المدرسي كل ما أحتاجه.	32
1.318	3.48	تتوافر في مدرستي المرافق الضرورية (الساحات والملاعب، حديقة...).	33
1.228	3.72	يتوافر في مدرستي أدوات السلامة العامة (صندوق إسعافات ، طفاية حريق...).	34
1.469	3.02	مرافق مدرستي (دورات المياه) نظيفة وآمنة.	35
1.213	3.56	ممرات مدرستي نظيفة وآمنة.	36
1.344	3.30	يتوفر لدى الطلبة مقاعد مريحة.	37
1.226	3.63	توفر المدرسة الوسائل التعليمية والتوضيحية المناسبة للمناهج (خرائط، مجسمات، بطاقات، لوحات).	38
1.198	3.67	موقع المدرسة بعيد عن أية مخاطر بيئية .	39
1.170	3.78	تمديدات الكهرباء آمنة ولا تشكل خطراً على الطلبة والعاملين.	40
1.073	4.11	يوجد شبك حماية لجميع الشبابتك.	41
1.222	3.62	يخلو بناء المدرسة من أية تصدعات.	42
1.413	3.24	يوجد مداخل خاصة (رمبات) لنوي الاحتياجات الخاصة.	43
1.432	3.21	يتاح لي استخدام الشبكة الإلكترونية (الإنترنت والانترنت) في مدرستي.	44
1.325	3.49	يتوافر في المدرسة عدد كاف من أجهزة الحاسوب.	45
1.244	3.67	يتم تفعيل مختبرات الحاسوب في تطبيق الحصص الصفية.	46
1.020	3.99	يتم التواصل مع مستجدات الأمور والأحداث المتعلقة بالوزارة إلكترونياً.	47

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

المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	نسبة الرضا
المجال الأول: التدريس	3.74	0.28	74.8%
المجال الثاني: الإدارة المدرسية	3.79	0.27	75.8%
المجال الثالث: البيئة المدرسية	3.52	0.27	70.4%
المجال الرابع: تكنولوجيا التعليم	3.46	0.18	69.2%

حقق المجال الثاني (الإدارة المدرسية) أعلى نسبة رضا وهي (٧٥,٨%)، وأعلى فقرة حققت الرضا "

تهتم الهيئة الإدارية والتدريسية بحضور الطابور الصباحي"، وأقل رضا على فقرة " يحضر المدير الحصص الصفية ".

وجاء المجال الأول (التدريس) بالدرجة الثانية بنسبة رضا (٧٤,٨%)، وحققت فقرة " يستخدم المعلم

أساليب تقييم متنوعة (امتحانات، واجبات، تقارير وأبحاث، قوائم الشطب ، سلام التقدير ...). كأعلى فقرة رضا، وفقرة " يعطي المعلم أهمية مناسبة للنشاط الفني " كأقل درجة رضا.

وجاء المجال الثالث (البيئة المدرسية) في المرتبة الثالثة عن درجة رضا الطلبة بنسبة (٧٠,٤%)

حيث أعرب الطلبة في هذا المجال عن رضاهم حول فقرة " يوجد شبك حماية لجميع الشبابيك" وأقل رضا حول فقرة " مرافق مدرستي (دورات المياه) نظيفة وآمنة".

ويظهر الجدول (٢) أن درجة رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية والتعليم كانت

الأقل في المجال الرابع (تكنولوجيا التعليم) وبنسبة رضا (٦٩,٢%)، 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
الاعوار الجنوبية	3.75	75.0%
البادية الجنوبية	3.33	66.7%
البادية الشمالية الشرقية	4.16	83.2%
البادية الشمالية الغربية	3.64	72.8%
البتراء	3.70	74.1%
الرصيفة	3.62	72.5%
الرمثا	3.66	73.2%
الزرقاء الأولى	3.31	66.2%
الزرقاء الثانية	3.68	73.6%
الشوبك	3.72	74.5%
الشونة الجنوبية	3.98	79.6%
الطفيلة	3.81	76.1%
العقبة	3.93	78.6%
القصر	3.68	73.7%
الكورة	3.61	72.2%
المزار الجنوبي	3.60	72.0%
المزار الشمالي	3.14	62.7%
بني كنانة	3.69	73.7%
جرش	2.98	59.6%
ذيبان	3.46	69.3%
عجلون	3.65	73.0%
عين الباشا	3.61	72.1%
السلط	3.29	65.8%
الكرك	3.64	72.7%
المفرق	3.75	74.9%
لواء الجامعة	3.53	70.6%
لواء الجيزه	2.82	56.4%
لواء القويسمة	3.57	71.3%
لواء الموقر	3.39	67.8%
لواء بصيرا	3.58	71.5%
لواء بني عبيد	3.88	77.5%
لواء سحاب	3.71	74.3%

76.1%	3.80	لواء قصبة اربد
77.2%	3.86	لواء قصبة عمان
71.6%	3.58	لواء ماركا
70.6%	3.53	لواء ناعور
68.4%	3.42	لواء وادي السير
69.9%	3.49	مادبا
74.6%	3.73	معان

تشير النتائج إلى وجود اختلاف في درجة رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية والتعليم

تعزى الى اختلاف المديرية، حيث جاء الرضا بأقل معدل لمديرية تربية الجيزة بنسبة ٥٦,٤% وحققت

مديرية البادية الشمالية الشرقية أعلى نسبة رضا ٨٣,٢%.

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

والتعليم تعزى لجنس الطالب؟

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 المديرية

الجنس	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الرضا
ذكور	3.67	0.24	73.4%
إناث	3.65	0.32	73.0%

أظهرت النتائج كما هو مبين في الجدول (٤) وجود فروق بسيطة في درجة رضا الطلبة بين

الذكور والإناث ولكنها ذات دلالة إحصائية لصالح الذكور كما هو في الجدول (٥) حيث بلغت درجة رضا

الإناث عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية والتعليم (٧٣,٠%) مقابل (٧٣,٤%) للذكور.

الجدول (٥) اختبار ت لمتغير الجنس

	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means							
	F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference		
								Lower	Upper	
sum	41.217	.000	2.323	26888	.020	1.06910	.46018	.16713	1.97107	
			2.286	20793.267	.022	1.06910	.46768	.15240	1.98579	

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 (٦).

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

الصف	المتوسط الحسابي	درجة الرضا
الرابع الأساسي	3.89	78%
الخامس الأساسي	3.88	78%
السادس الأساسي	3.76	75%
السابع الأساسي	3.77	75%
الثامن الأساسي	3.63	73%
التاسع الأساسي	3.47	69%
العاشر الأساسي	3.45	69%
الحادي عشر	3.48	70%
الثاني عشر	3.68	74%

تشير النتائج إلى وجود اختلاف في درجة رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية والتعليم تعزى الى المرحلة الصفية، حيث بلغت أعلاها للصفين الرابع و الخامس الأساسي ٧٨ % بينما بلغت لطلاب التاسع والعاشر ٦٩ % وهي اقل نسبة رضا، ويشير الجدول (٦) الى ان الرضا مرتفع في الصفوف الاساسية الدنيا مثل الرابع والخامس ويستمر في الانخفاض وصولا الى الصف التاسع ثم يعود بالارتفاع في المرحلة الثانوية وكما يظهر الجدول (٧) ان هذه الفروق بين مستويات الرضا تبعا للصف ذات دلالة احصائية.

جدول (٧) اختبار التباين الاحادي لمتغير مستوى الصف

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	1641830.263	8	205228.783	159.449	.000
Within Groups	34628391.893	26904	1287.109		
Total	36270222.156	26912			

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 (٨).

جدول رقم (٨) درجة رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية والتعليم حسب جنس المدرسة

درجة الرضا	المتوسط الحسابي	جنس المدرسة
73.1%	3.65	ذكور
71.5%	3.57	اناث
75.3%	3.76	مختلطة

تشير النتائج في الجدول (٨) إلى وجود اختلاف في درجة رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية والتعليم يعزى الى اختلاف جنس المدرسة، حيث بلغت أعلاها في المدارس المختلطة بنسبة ٧٥,٣% بينما بلغت أدناها في مدارس الاناث بنسبة ٧١,٥% وهي اقل نسبة رضا، كما ويشير الجدول (٩) إلى أن هذه الفروق ذات دلالة إحصائية بين جميع المستويات.

جدول (٩) اختبار التباين الاحاد لمتغير جنس المدرسة

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	334195.758	2	167097.879	125.100	.000
Within Groups	35912104.123	26886	1335.718		
Total	36246299.881	26888			

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 (١٠).

جدول رقم (١٠) درجة رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية والتعليم حسب الجنسية

الجنسية	المتوسط الحسابي	درجة الرضا
أردني	3.75	74.9%
غير اردني	3.51	70.3%

تشير النتائج في جدول (١٠) إلى وجود اختلاف في درجة رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة لهم

من وزارة التربية والتعليم يعزى لجنسية الطالب ولكن هذا الاختلاف ذات دلالة إحصائية جدول (١١)

لصالح الأردنيين حيث بلغت للطلبة الأردنيين ٧٤,٩% بينما بلغت للطلاب غير الأردنيين ٧٠,٣%.

جدول (١١) اختبارات لمتغير جنسية الطالب

	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
	F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
								Lower	Upper
sum	3.944	.047	5.116	26878	.000	6.45286	1.26140	3.98045	8.92526
			5.110	933.620	.000	6.45286	1.26285	3.97450	8.93122

التوصيات

بناء على النتائج السابقة توصي الدراسة بما يأتي:

١. تهيئة البنية التحتية للمدارس لتلائم ذوي الاحتياجات الخاصة من الطلبة.
٢. زيادة الاهتمام بنظافة مرافق المدرسة خصوصاً دورات المياه والاهتمام بتوفير 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. الاهتمام بواقع وظروف الطلبة التربوية في المناطق التي تتدنى فيها نسبة الرضا (الجيزة، جرش ، والمزار الشمالي) وإجراء دراسات ميدانية للوقوف بشكل جليّ على الواقع التربوي فيها.
٦. زيادة الاهتمام بالخدمات المقدمة للطلبة في الصفوف الأساسية العليا ومراعاة احتياجاتهم.



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

درجة الرضا عن الخدمة					الرقم	الفقرة
منخفضة جداً	منخفضة	محايد	عالية	عالية 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.	يشجعني المعلم على المشاركة والمناقشة أثناء الحصة.
					٥.	تتوزع الأسئلة على المادة الدراسية المقررة للامتحان بشكل عادل ومناسب.
					٦.	أستفيد من كتابي المدرسي معلومات تساعدني 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.
					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

درجة الرضا عن الخدمة					الرقم	الفقرة
منخفضة جداً	منخفضة	محايد	عالية	عالية 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.
					٢٠.	يحضر المشرف التربوي الحصص الصفية.

					يعاملني معلمي باحترام.	٢١.
					تلتزم مدرستي بتنفيذ البرنامج المدرسي الأسبوعي بشكل كامل.	٢٢.
					يلتزم المعلمون في المدرسة بمواعيد الامتحانات الشهرية واليومية.	٢٣.
					يحرص المعلمون على حضور الحصص الصفية في مواعيدها.	٢٤.
					تهتم الهيئة الإدارية والتدريسية بحضور الطابور الصباحي.	٢٥.
					أحصل على الإرشادات اللازمة عند إجراء المعاملات المدرسية (قبول ، نقل...).	٢٦.
					تعزز الإدارة المدرسية في مدرستي الطلبة المتميزين.	٢٧.
					أتواصل مع الإدارة المدرسية بشكل مباشر .	٢٨.

المجال الثالث : البيئة المدرسية

درجة الرضا عن الخدمة					الرقم	الفقرة	
منخفضة جداً	منخفضة	محايد	عالية	عالية جداً			
						بيئة صفية نظيفة وآمنة.	٢٩.
						بيئة صفية مناسبة (الإضاءة ، التدفئة ، التبريد...).	٣٠.
						أشعر بالراحة في الحيز المكاني الذي أشغله.	٣١.
						يتوافر في المقصف المدرسي كل ما أحتاجه.	٣٢.
						تتوافر في مدرستي المرافق الضرورية (الساحات والملاعب، حديقة...).	٣٣.
						تتوافر في مدرستي أدوات السلامة العامة (صندوق إسعافات ، طفاية حريق...).	٣٤.
						مرافق مدرستي (دورات المياه) نظيفة و آمنة.	٣٥.
						ممرات مدرستي نظيفة و آمنة.	٣٦.
						يتوفر لدى الطلبة مقاعد مريحة.	٣٧.
						توفر المدرسة الوسائل التعليمية والتوضيحية المناسبة للمناهج (خرائط، مجسمات، بطاقات، لوحات).	٣٨.
						موقع المدرسة بعيد عن أية مخاطر بيئية .	٣٩.
						تمديدات الكهرباء آمنة ولا تشكل خطراً على الطلبة والعاملين.	٤٠.
						يوجد شبك حماية لجميع الشبابيك.	٤١.
						يخلو بناء المدرسة من أية تصدعات.	٤٢.
						يوجد مداخل خاصة (رمبات) لذوي الاحتياجات الخاصة.	٤٣.

المجال الرابع : تكنولوجيا التعليم

درجة الرضا عن الخدمة					الرقم	الفقرة
منخفضة جداً	منخفضة	محايد	عالية	عالية 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	يتم التواصل مع مستجدات الأمور والأحداث المتعلقة بالوزارة إلكترونياً.