



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 ( )

درجة الرضا عن الخدمة					الرقم	الفقرة
منخفضة جداً	منخفضة	متوسطة	عالية	عالية جداً		
					١	يُسَهَّل 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

الرقم	الفقرة	درجة الرضا عن الخدمة				
		عالية جداً	عالية	متوسطة	منخفضة	منخفضة 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	درجة الرضا عن الخدمة				
		عالية جداً	عالية	متوسطة	منخفضة	منخفضة جداً
١	يتسبب موقع الوزارة/ المديرية/ المدرسة بإثارة الضوضاء					
٢	يتسبب موقع الوزارة/ المديرية/ المدرسة بإزدحامات 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 بآرائي واقتراحي حول رؤيتها وسياسات الوزارة / المديرية / المدرسة وأهدافها					

الرقم	الفقرة	عالية جداً	عالية	متوسطة	منخفضة	منخفضة جداً
١٣	تستجيب الوزارة / المديرية / المدرسة للأنماط 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					

لا

نعم

أشعر بالرضا العام عن الخدمات التي تقدمها الوزارة / المديرية

إذا كانت الإجابة (لا) فنرجو توضيح الأسباب :

١. ....
٢. ....
٣. ....

أي ملاحظات / اقتراحات ترغب في ذكرها

.....

.....

.....

.....