

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(مدير مديرية البحث والتطوير التربوي)
ياسر العتوم (باحث تربوي)
وليد الشالفة (رئيس قسم خدمة الجمهور)
زياد العرندي(عضو قسم خدمة الجمهور)
شيرين الدويك(عضو قسم خدمة الجمهور)

2021

مقدمة

تعدّ وزارة التربية والتعليم من أكثر المؤسسات الحكومية ارتباطا بالمواطنين (متلقي الخدمة)، من خلال الخدمات التربوية والتعليمية التي تُقدّم مباشرة إلى ثلث سكان الوطن تقريبا، وهم مجموع الطلبة (دون مرحلة التعليم العالي). ويستفيد هذا العدد الكبير من متلقي الخدمة في مديريات التربية والتعليم من خلال التقدّم 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 ارتباطا عضويا مباشرا.

وحرصًا 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؛ لأنّ خدمة متلقي الخدمة في أيّ مؤسسة واجبّ وأمانة، ومعياريّ 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 المُقدّمة، 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 2022/2021.

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 2021/12/1 ولغاية مساء 2022/12/27، من العام الدراسي الحالي 2022/2021م.

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

منهج الدراسة

اعتمدت الدراسة على استخدام المنهج الوصفي التحليلي.

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 .

عينة الدراسة

تكوّنت عينة الدراسة من (4285) مراجعاً ومراجعة، ممن هم تلقوا الخدمة والذين ابدوا تعاونهم بوصفهم مستجيبين على الاستبانة التي قدمت لهم خلال المدة الزمنية المذكورة؛ موزعين على إدارتين وقسم خدمة الجمهور في مركز الوزارة، و(42) مديرية تربية وتعليم، والجداول (1 - 5) توضح توزيع 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 الامتحانات والاختبارات	100	2.3%	24	ماركا	113	2.6%
2	ادارة التعليم الخاص	52	1.2%	25	مديرية البادية الشمالية الغربية	100	2.3%
3	الاغوار الجنوبية	100	2.3%	26	مديرية التربية والتعليم للواء الكورة	87	2%
4	البادية الجنوبية	50	1.2%	27	مديرية تربية الجيزة	100	2.3%
5	البتراء	92	2.1%	28	مديرية تربية الرمثا	100	2.3%
6	الزرقاء الاولى	100	2.3%	29	مديرية تربية الزرقاء الثانية	100	2.3%
7	الشوبك	53	1.2%	30	مديرية تربية السلط	140	3.3%
8	الشونة الجنوبية	100	2.3%	31	مديرية تربية الطفيلة	100	2.3%
9	العقبة	100	2.3%	32	مديرية تربية الكرك	117	2.7%
10	تربية البادية الشمالية الشرقية	99	2.3%	33	مديرية تربية المزار الجنوبي	100	2.3%
11	تربية القصر	100	2.3%	34	مديرية تربية بصيرا	100	2.3%
12	تربية المزار الشمالي	90	2.1%	35	مديرية تربية بني عبید	75	1.8%
13	تربية لواء الرصيفة	100	2.3%	36	مديرية تربية دير علا	103	2.4%
14	تربية لواء ناعور	100	2.3%	37	مديرية تربية سحاب	104	2.4%
15	جرش	100	2.3%	38	مديرية تربية عجلون	100	2.3%
16	ذيبان	100	2.3%	39	مديرية تربية عين الباشا	51	1.2%
17	قسم خدمة الجمهور	100	2.3%	40	مديرية تربية لواء القويسمة	100	2.3%
18	قصبه اربد	139	3.2%	41	مديرية تربية لواء بني كنانه	100	2.3%
19	لواء الجامعة	100	2.3%	42	مديرية تربية لواء قصبه المفرق	100	2.3%
20	لواء الموقر	60	1.4%	43	مديرية تربية مادبا	103	2.4%
21	لواء قصبه عمان	101	2.4%	44	مديرية تربية معان	64	1.5%

2.3%	100	مديرية تربية الاغوار الشمالية	45	2.4%	101	لواء وادي السير	22
100%	4285	الكلية		2.1%	90	لواء عي الطبية والوسطية	23

ويمثل 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 الإدارة والمديرية

النسبة المئوية	التكرار	متلقي الخدمة	الرقم
17.3%	743	طالب	1
20.1%	862	ولي أمر	2
38.8%	1662	معلم	3
17.3%	742	موظف	4
2.9%	125	مستثمر	5
3.3%	142	غير ذلك	6
99.8%	4276	المجموع الكلية	

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
57.1%	2448	الذكور
42.6%	1826	الإناث
99.7%	4274	المجموع الكلية

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

إلى ثانوية عامة فأدنى، دبلوم وبكالوريوس، ودراسات عليا.

جدول(4)

وصف عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي

النسبة المئوية	التكرار	المستوى التعليمي	الرقم
29.7%	1272	ثانوية عامة فأدنى	1
59.0%	2528	دبلوم وبكالوريوس	2
10.8%	463	دراسات عليا	3
99.5%	4263	الكلية	

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

وغير أردنية.

جدول (5)
وصف عينة الدراسة حسب الجنسية

الجنسية	التكرار	النسبة المئوية
أردني	4091	95.5%
غير أردني	181	4.2%
المجموع الكلي	4272	99.7%

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 تمّ الطلب 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 والبالغ

عدها (27) فقرة، وكانت قيمة معامل الثبات (0.977)، وهي قيمة عالية وجيدة مما يشير إلى أن هذه الأداة تمتع بدرجة عالية من الثبات والموثوقية.

كما وتم اعتماد المعيار الإحصائي التالي لتفسير المتوسطات الحسابية لرضا أفراد عينة الدراسة على كل فقرة من فقرات الاداة وكذلك على كل مجال من مجالاتها.

المتوسط الحسابي	درجة الرضا
من 1.00 - أقل من 2.33	منخفضة
من 2.34 - أقل من 3.66	متوسطة
من 3.67 - 5.00	مرتفعة

وقد تم حساب طول الفئة من خلال $1.33 = \frac{1-5}{3} = \frac{\text{أكبر قيمة} - \text{أصغر قيمة}}{\text{عدد الفئات}}$

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 (4285) على كل مجال من مجالات الدراسة، والجدول (6) التالي يوضح هذه القيم.

جدول (6)
المتوسطات الحسابية لاستجابات متلقي الخدمة على مجالات الاستبانة

الرقم	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	درجة الرضا
1	متطلبات الخدمة	4.205	0.9794	84%	مرتفعة
2	مقدم الخدمة	4.167	0.9955	83%	مرتفعة
3	موقع تقديم الخدمة	4.199	0.9953	84%	مرتفعة
4	أساليب الاتصال	4.153	1.0351	83%	مرتفعة
5	السمعة والانطباع	4.192	1.0153	84%	مرتفعة

ويلاحظ من الجدول أن الفارق بين متوسطات مجالات الدراسة متقاربة جداً، فكان أعلى متوسط في

الرضا عن تلقي الخدمة لكل من مجال متطلبات الخدمة، مجال موقع تقديم الخدمة، مجال السمعة

والانطباع، حيث بلغت نسبة الرضا عنه ما يقارب (84%)، وهي درجة رضا مرتفعة بشكل عام، وفي

المرتبة الثانية كان مجال مقدم الخدمة، ومجال أساليب الاتصال فقد بلغت نسبة الرضا عنه (83%)، وهي

درجة رضا مرتفعة ايضاً.

كما تم إيجاد المتوسط الحسابي لجميع فقرات الاستبانة والبالغ عددها (27) فقرة وكان المتوسط الحسابي

لها (4.186)، وقد بلغت نسبة درجة رضا متلقي الخدمة عن الخدمات المقدمة لهم في وزارة التربية والتعليم

ما يقارب (84%).

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	تقدم الوزارة خدمات محددة ومعلنة.	4.345	0.923	87%	مرتفعة
2	تتوافر النشرات التعريفية بالخدمات ومتطلبات الحصول عليها.	4.226	0.9628	85%	مرتفعة
3	تتوافر النماذج المطلوبة للحصول على الخدمة في أماكن تقديمها.	4.264	0.9572	85%	مرتفعة
4	يتم تقديم الخدمة خلال وقت محدد ومعلن.	4.24	0.9566	85%	مرتفعة
5	تعتبر رسوم الخدمة (إن وجدت) مناسبة.	4.191	0.987	84%	مرتفعة
6	يستجيب الموظف للاستفسارات بسرعة.	4.25	0.9474	85%	مرتفعة
7	يتعامل الموظف مع متلقي الخدمة بلباقة واحترام.	4.274	0.9334	85%	مرتفعة
8	يملك الموظف المهارات الفنية اللازمة لتقديم الخدمة.	4.237	0.943	85%	مرتفعة
9	يتعامل الموظف بمساواة ودون تمييز مع متلقي الخدمة	4.205	0.9853	84%	مرتفعة
10	توجد الوزارة في موقع مناسب يسهل الوصول إليه.	4.063	1.0696	81%	مرتفعة
11	تتوافر مواقف سيارات لمتلقي الخدمة (بأجر أو بدون أجر).	3.877	1.3244	78%	مرتفعة
12	تتوافر لوحات ارشادية دالة على أماكن تقديم الخدمة.	4.121	1.0145	82%	مرتفعة
13	توفر الوزارة أماكن انتظار مناسبة .	4.078	1.0579	82%	مرتفعة
14	يتم تنظيم الدور والالتزام به أثناء الانتظار للحصول على الخدمة.	4.149	0.9969	83%	مرتفعة
15	تمتاز مباني الوزارة ومرافقها بالنظافة.	4.17	0.9814	83%	مرتفعة
16	تلتزم الوزارة بمنع التدخين في أماكن تقديم الخدمة.	4.105	1.0481	82%	مرتفعة
17	تراعي الوزارة احتياجات ذوي الاحتياجات الخاصة وكبار السن في أماكن تقديم الخدمة	4.138	1.0151	83%	مرتفعة
18	يُسهل قسم خدمة الجمهور الحصول على الخدمة	4.202	0.9613	84%	مرتفعة
19	توفر الوزارة قنوات اتصال مناسبة مثل: (موقع إلكتروني/ صندوق اقتراحات/ صندوق شكاوى/ خط اتصال ساخن....الخ).	4.209	0.9538	84%	مرتفعة
20	يوفر موقع الوزارة الإلكتروني (الخدمات، والإرشادات، والمعلومات، والنماذج اللازمة).	4.189	0.9652	84%	مرتفعة
21	تغطي الوزارة نشاطاتها وفعاليتها واخبارها اعلامياً.	4.251	0.9288	85%	مرتفعة
22	تتبع وزارة التربية والتعليم سياسة الباب المفتوح مع متلقي الخدمة	4.215	0.9596	84%	مرتفعة
23	تحرص الوزارة على تلبية احتياجاتي ومتطلباتي	4.226	0.9595	85%	مرتفعة
24	تحرص الوزارة على تطوير خدماتها باستمرار	4.189	0.9729	84%	مرتفعة
25	تتسم اجراءات الحصول على الخدمة في وزارة التربية والتعليم بالوضوح	4.219	0.9793	84%	مرتفعة
26	تتعامل الوزارة مع الشكاوى والاقتراحات بجدية	4.174	1.0136	83%	مرتفعة
27	تلتزم الوزارة بضمان حق الحصول على المعلومات	4.209	1.0007	84%	مرتفعة

يتضح من الجدول السابق أن المتوسطات الحسابية لفقرات الاستبانة تقع ضمن المدى (3.877-4.345)، إذ إن هذه المتوسطات الحسابية تقع ضمن مستويات الرضا المرتفعة، وهذا يبين أن درجة رضا متلقي الخدمة عن الخدمات المقدمة لهم كانت بدرجة (84%) وهي مرتفعة بشكل عام. وبالاعتماد على المتوسطات الحسابية، يتبين أن الفقرات الآتية نالت أعلى درجات الرضا، وهذه الفقرات هي على النحو الآتي:

• تقدم الوزارة خدمات محددة ومعلنة بمتوسط حسابي بلغ (4.345) وبنسبة رضا بلغت (87%).

- تتوافر النشرات التعريفية بالخدمات ومتطلبات الحصول عليها
- تتوافر النماذج المطلوبة للحصول على الخدمة في أماكن تقديمها.
- يتم تقديم الخدمة خلال وقت محدد ومعلن.
- يستجيب الموظف للاستفسارات بسرعة.
- يتعامل الموظف مع متلقي الخدمة بلباقة واحترام.
- يمتلك الموظف المهارات الفنية اللازمة لتقديم الخدمة.
- تغطي الوزارة نشاطاتها وفعاليتها واخبارها اعلامياً.
- تحرص الوزارة على تلبية احتياجاتي ومتطلباتي

وجميعها بمتوسط حسابي بلغ حوالي (4.23) وبنسبة رضا بلغت (85%).

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

- تتوافر مواقف سيارات لمتلقي الخدمة (بأجر أو بدون أجر) بمتوسط حسابي بلغ (3.877) وبنسبة رضا بلغت (78%).

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 عمل مقارنة المديريات من حيث المتوسطات ودرجة الرضا،

وسيعتمدُ الترتيب نفسه لإدارات مركز الوزارة وقسم خدمة الجمهور 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	إدارة الامتحانات	4.61	92%	مرتفعة
2	إدارة التعليم الخاص	4.05	81%	مرتفعة
3	قسم خدمة الجمهور	4.43	89%	مرتفعة

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

جدول (9)

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

الرقم	المديرية	المتوسط	درجة الرضا	مستوى الرضا
1	الأغوار الجنوبية	3.83	77%	مرتفعة
2	البادية الجنوبية	3.98	80%	مرتفعة
3	البتراء	4.01	80%	مرتفعة
4	الزرقاء الأولى	3.94	79%	مرتفعة
5	الشوبك	4.05	81%	مرتفعة
6	الشونة الجنوبية	4.30	86%	مرتفعة
7	العقبة	4.75	95%	مرتفعة
8	تربية البادية الشمالية الشرقية	3.87	77%	مرتفعة
9	تربية القصر	4.32	86%	مرتفعة
10	تربية المزار الشمالي	4.05	81%	مرتفعة
11	تربية لواء الرصيفة	4.36	87%	مرتفعة
12	تربية لواء ناعور	4.34	87%	مرتفعة
13	جرش	3.97	79%	مرتفعة
14	ذيبان	4.19	84%	مرتفعة
15	قصبه اربد	4.29	86%	مرتفعة
16	لواء الجامعة	3.68	74%	مرتفعة
17	لواء الموقر	1.68	34%	منخفضة
18	لواء قصبه عمان	4.55	91%	مرتفعة
19	لواء وادي السير	4.42	88%	مرتفعة
20	لواء الطيبة والوسطية	4.74	95%	مرتفعة

مرتفعة	73%	3.65	ماركا	21
مرتفعة	76%	3.82	مديرية البادية الشمالية الغربية	22
مرتفعة	87%	4.36	مديرية التربية والتعليم للواء الكورة	23
مرتفعة	89%	4.46	مديرية تربية الجيزة	24
مرتفعة	76%	3.82	مديرية تربية الرمثا	25
مرتفعة	86%	4.28	مديرية تربية الزرقاء الثانية	26
مرتفعة	83%	4.15	مديرية تربية السلط	27
مرتفعة	71%	3.57	مديرية تربية الطفيلة	28
مرتفعة	94%	4.68	مديرية تربية الكرك	29
مرتفعة	81%	4.06	مديرية تربية المزار الجنوبي	30
مرتفعة	95%	4.76	مديرية تربية بصيرا	31
مرتفعة	89%	4.44	مديرية تربية بني عبيد	32
مرتفعة	91%	4.56	مديرية تربية دير علا	33
مرتفعة	77%	3.83	مديرية تربية سحاب	34
مرتفعة	83%	4.17	مديرية تربية عجلون	35
مرتفعة	90%	4.49	مديرية تربية عين الباشا	36
مرتفعة	81%	4.05	مديرية تربية لواء القويسمة	37
مرتفعة	87%	4.35	مديرية تربية لواء بني كنانة	38
مرتفعة	81%	4.03	مديرية تربية لواء قصبه المفرق	39
مرتفعة	84%	4.21	مديرية تربية مادبا	40
منخفضة	50%	2.49	مديرية تربية معان	41
مرتفعة	100%	5.00	مديرية تربية الاغوار الشمالية	42

نلاحظ من الجدول (9) أن المديريات التي حققت رضا أفضل من غيرها هي: مديرية تربية الأغوار

الشمالية، لواء الطيبة والوسطية ومديرية تربية بصيرا (100%، 95%، 95%، 95%) - على التوالي، أما

المديرية التي كانت أقل من حيث متوسط الرضا فهي مديرية تربية لواء الموقر وتربية معان، وبنسبة رضا

بلغت (34%، 50%) على التوالي؛ إذ كانت درجة الرضا في هذه المديرية منخفضة.

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 تم القيام 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 تمّ 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	2448	4.1725	.82310	1.781	4272	.182
الإناث	1826	4.1437	.78650		4022.605	

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

ويلاحظ من الجدول (11) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، في درجة الرضا عن الخدمات المقدمة باختلاف الجنس، حيث كان مستوى الدلالة (.182) وهي أعلى من مستوى الدلالة المحدد بـ (0.05)، وبالتالي تبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجنس.

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 للمستوى التعليمي؟

للإجابة عن هذا السؤال فقد تمّ في البداية 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	4.1514	83%
2	دبلوم وبكالوريوس	4.1644	83%
3	دراسات عليا	4.1961	84%

ويلاحظ من الجدول أن الفارق بين متوسطات درجة الرضا متقاربة جداً، فكان أعلى متوسط في الرضا عن تلقي الخدمة لدى حملة شهادة دراسات عليا، حيث بلغت درجة الرضا لديهم (84%)، وهي درجة رضا

مرتفعة بشكل عام، يليه في درجة الرضا ثانوية عامة فأدنى وبكالوريوس حيث بلغت درجة الرضا لديهم ما يقارب (83%).

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 تبعاً للمستوى التعليمي

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	ف	مستوى الدلالة
بين المجموعات	.817	2	.409	.626	.535
داخل المجموعات	2780.601	4260	.653		
المجموع	2781.418	4262			

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

ويلاحظ من الجدول (13) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، في درجة الرضا عن الخدمات المقدمة باختلاف المستوى التعليمي، حيث كان مستوى الدلالة (.535) وهي أعلى من مستوى الدلالة المحدد بـ (.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 تمَّ في البداية حساب المتوسطات الحسابية والنسبة المئوية لكل صفة من صفات متلقي الخدمة، ويوضح الجدول (14) يبين 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	4.20	84%
2	ولي أمر	4.1365	83%

3	معلم	4.1909	84%
4	موظف	4.1422	83%
5	مستثمر	4.3543	87%
6	غير ذلك	3.8292	77%

ويلاحظ من الجدول أن الفارق ايضا بين متوسطات درجة الرضا متقاربة جداً، فكان اعلى متوسطات في الرضا عن تلقي الخدمة لدى مستثمر بنسبة بلغت (87%) ، وجاء في المرتبة الأخيرة فئة غير ذلك بنسبة بلغت (77%).

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 تبعا لصفة متلقي الخدمة

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	ف	مستوى الدلالة
بين المجموعات	22.645	5	4.529	6.986	0.000*
داخل المجموعات	2768.254	4270	.648		
المجموع	2790.899	4275			

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

ويلاحظ من الجدول (15) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، في درجة الرضا عن الخدمات المقدمة باختلاف صفة متلقي الخدمة، حيث كان مستوى الدلالة (0.00) وهي أقل من مستوى الدلالة المحدد بـ (0.05)، وبالتالي تبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية.

ولمعرفة لصالح من تعود الفروق فقد تم القيام بإجراء المقارنات البعدية (Post Hoc)، من خلال

اختبار توكي (Tukey HSD)، والتي يوضحها الجدول (16) التالي:

جدول رقم (16) المقارنات البعدية (Post Hoc)

الدلالة	الخطأ المعياري	متوسط الفروق	الفئة المستهدفة	
.982	.04031	.03426	ولي امر	طالب
.997	.03553	-.02017	معلم	
.993	.04179	.02856	موظف	
.351	.07784	-.18359	مستثمر	
.001	.07374	.34156*	غير ذلك	
.982	.04031	-.03426	طالب	ولي امر
.762	.03380	-.05443	معلم	
1.000	.04032	-.00570	موظف	
.157	.07706	-.21785	مستثمر	
.003	.07292	.30730*	غير ذلك	
.997	.03553	.02017	طالب	معلم
.762	.03380	.05443	ولي امر	
.866	.03555	.04873	موظف	
.442	.07468	-.16342	مستثمر	
.000	.07040	.36173*	غير ذلك	
.993	.04179	-.02856	طالب	موظف
1.000	.04032	.00570	ولي امر	
.866	.03555	-.04873	معلم	
.191	.07785	-.21215	مستثمر	
.003	.07375	.31300*	غير ذلك	
.351	.07784	.18359	طالب	مستثمر
.157	.07706	.21785	ولي امر	
.442	.07468	.16342	معلم	
.191	.07785	.21215	موظف	
.000	.09875	.52515*	غير ذلك	
.001	.07374	-.34156*	طالب	غير ذلك
.003	.07292	-.30730*	ولي امر	
.000	.07040	-.36173*	معلم	
.003	.07375	-.31300*	موظف	
.000	.09875	-.52515*	مستثمر	

ومن خلال الجدول السابق رقم (16) الذي يحتوي المقارنات بين مستويات الفئة المستهدفة تبين أن

الفروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، تعود الى مما يلي :

- بين غير ذلك وجميع المستجيبين لصالح جميع المستجيبين.

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 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	F قيمة (المحسوبة)	درجات الحرية	مستوى الدلالة
أردني	4091	4.1587	.81282	3.729	4270	.702
غير أردني	181	4.1822	.69156		202.642	

ويلاحظ من الجدول (17) عدم 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 (0.236) وهو أعلى

من (0.05).

التوصيات

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

- مواصلة المحافظة على المستوى المتميز من الخدمات كافة التي تقدمها غالبية الإدارات والمديريات التابعة لوزارة التربية والتعليم.
- تعميم تجربة المديريات المتميزة على المديريات العاملة في الميدان.
- دراسة واقع الخدمات المقدمة لمتلقي الخدمة في المديريات التي ظهر فيها (رضا منخفض).
- 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 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	يملك 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.				
اساليب الاتصال	17	تراعي الوزارة احتياجات ذوي الاحتياجات الخاصة وكبار السن في أماكن تقديم الخدمة				
	18	يسهل 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.				
السمعة والانطباع	22	تتبع وزارة التربية والتعليم سياسة الباب المفتوح مع متلقي الخدمة				
	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:.....
.....
.....