



تحليل بيانات سعادة المتعاملين

2018



استبيان سعادة المتعاملين مع وزارة التربية والتعليم 2018

عدد المشاركين في الدراسة 1593 مفردة

المؤشرات العامة للدراسة:

الجدول رقم (1-أ)

متوسط الرضا المعاير لمحاور الدراسة

الكل	المحاور	م
79.12	المحور الأول: السعادة العامة عن وزارة التربية والتعليم .	1
75.69	المحور الثاني: الرضا العام عن سهولة الوصول لخدمات وزارة التربية والتعليم	2
78.68	المحور الثالث: الرضا عن مراكز سعادة المتعاملين	3
78.73	المحور الرابع: الموظفون	4
78.02	المحور الخامس: المعلومات	5
78.33	المحور السادس: سهولة الحصول على الخدمة	6
77.95	المحور السابع: زمن تقديم الخدمة	7
80.56	المحور الثامن: الرضا العام عن عملية الدفع للخدمة التي حصلت عليها	8
79.91	المحور التاسع: الزاهة والشفافية والعدالة	9
79.15	المحور العاشر: جودة الخدمة	10
77.39	المحور الحادي عشر: الإبداع	11
79.11	المحور الثاني عشر: ما مدى رضالك عن الخدمات الإلكترونية	12
79.83	المحور الثاني عشر: أولاً: التوعية العامة عن الخدمات الإلكترونية	13
81.96	المحور الثاني عشر: الرضا العام عن الموقع الإلكتروني	14
78.62	المحور الثاني عشر: 2- محددات الرضا عن الموقع الإلكتروني:	15
78.38	المحور الثاني عشر: الرضا العام عن التطبيقات الذكية	16
79.32	المحور الثاني عشر: 2- معطيات الرضا عن التطبيقات الذكية لوزارة التربية والتعليم	17
74.34	المحور الثاني عشر: الرضا العام عن وسائل التواصل الاجتماعي	18
79.00	المحور الثاني عشر: معطيات الرضا عن وسائل التواصل الاجتماعي:	19
78.72	المحور الثاني عشر: خامساً: محور ثقة في التعامل مع الخدمات الإلكترونية و التطبيقات الذكية	20
78.81	المحور الثاني عشر	21
71.97	المحور الثالث عشر: معالجة الملاحظات والمقترحات حدد درجة موافقتك حول معطيات التعامل مع الملاحظات والمقترحات	22



الكل	المحاور	م
78.03	المتوسط العام	

المتوسط الحسابي للمعاير للعبارات ضمن محاور الدراسة حسب المتوسط العام:

الجدول رقم (1-ب)
المتوسط الحسابي للمعاير لرضا المتعاملين
على عبارات المحاور حسب المتوسط العام

المتوسط العام	العبارات	المحاور
82%	ما مدى سعادتك عن أداء وزارة التربية والتعليم	المحور الأول: السعادة العامة عن وزارة التربية والتعليم .
79%	التعامل مع الوزارة يبعث لدى احساس بالسعادة	
79%	تجربتي مع الوزارة تجربة متميزة وسعيدة	
78%	أشعر بالثقة عند التعامل مع الوزارة	
76%	ما مدى رضاك عن سهولة الوصول إلى الخدمة	المحور الثاني: الرضا العام عن سهولة الوصول لخدمات وزارة التربية والتعليم (في حالة الخدمة عن طريق مركز السعادة)
76%	مناسبة ساعات العمل وكفايتها	
77%	توفر كافة الخدمات في مراكز تقديم الخدمة	
76%	شفافية متطلبات الحصول على الخدمة	
80%	ما مدى رضاك عن خدمة الاستقبال	المحور الثالث: الرضا عن مراكز سعادة المتعاملين (في حالة تلقي الخدمة عن طريق مركز سعادة المتعاملين)
78%	ملائمة الموقع لطبيعة الخدمة	
81%	الجو العام لمراكز سعادة المتعاملين (البيئة - النظافة - التهوية - الانارة)	
79%	توفير المرافق الصحية ونظافتها	
78%	التناسق بين مظهر المركز والهوية المؤسسية للوزارة	
83%	يعامل الموظفون باحترام مع المتعاملين.	المحور الرابع: الموظفون (في حالة الخدمة عن طريق مركز السعادة)
80%	يبادر الموظفون في عرض الخدمات وتقديمها	
81%	تلقيت معاملة عادلة من الموظفين	
78%	يتمتع الموظفون بالكفاءة في الأداء .	
78%	يلم الموظفون بكل المعلومات الخاصة بالخدمة	
77%	يبذل الموظفون جهوداً إضافية لضمان حصول المتعامل على احتياجاته	
77%	أشعر بالرضا عن الموظفين الذين قاموا بتقديم الخدمة	
82%	سهولة الحصول على المعلومات	المحور الخامس: المعلومات
80%	تمتاز المعلومات المقدمة بالدقة	



المتوسط العام	العبارات	المحاور
80%	3. يتم تعريف المتعامل بكافة متطلبات الحصول على الخدمة	
79%	4. تتوفر المعلومات الازمة عن الخدمة من خلال الموقع الإلكتروني	
77%	5. تمتاز المعلومات بالحداثة	
77%	6. يتم تقديم استشارات ومعلومات دقيقة	
76%	7. تتطابق المعلومات المقدمة عن الخدمات عبر جميع القنوات المختلفة (الموقع الإلكتروني، الهاتف- قنوات التواصل الاجتماعي)	
76%	8. معلومات الخدمة المقدمة واضحة وشاملة	
81%	1- الإجراءات المتعلقة بالخدمة ملائمة وسهلة	
80%	2- تقدم الوزارة خدمات بأساليب متطرفة	
79%	3- تعتبر النماذج المستخدمة للحصول على الخدمة مناسبة	المحور السادس: سهولة الحصول على الخدمة
78%	4- تعتبر الوثائق المطلوبة من الوزارة ضرورية للحصول على الخدمة	
77%	5- تعدد قنوات تقديم الخدمة (الموقع الإلكتروني- مراكز الخدمة- الهاتف- التطبيقات الذكية	
76%	6- توافر الخدمات كافة في مراكز تقديم الخدمة	
80%	1. ساعات عمل مراكز سعادة المتعاملين ملائمة	
79%	2. فترة الانتظار ملائمة في مركز السعادة	
79%	3. فترة الحصول على الخدمة (مدة الانجاز) ملائمة	المحور السابع: زمانتقديمه الخدمة (في حالة الخدمة عن طريق مركز السعادة)
78%	4. الوصول الى احد موظفي الخدمة يتم دون عناء	
77%	5. يتم اشعارك بإنجاز الخدمة	
77%	6. ما مدى رضاك عن الوقت اللازم للحصول على الخدمة	
78%	7. ما مدى رضاك عن الزمن المستغرق من لحظة تقديم الطلب الى استلام الخدمة	
81%	3- الرضا العام عن عملية الدفع للخدمة التي حصلت عليها	-3 الرضا العام عن عملية الدفع للخدمة التي حصلت عليها
83%	1. توجد قنوات اتصال جيدة وواضحة لنشر أخبار وفعاليات الوزارة والمعلومات الهامة	
82%	2. يتم شرح القوانيں واللوائح والإرشادات للمتعاملين	
80%	3. تطبق الوزارة نظاما فعالا للتظلم	
81%	4. يتم التعامل مع المتعاملين بطريقة عادلة ومتكافئة	المحور التاسع: النزاهة والشفافية والعدالة
79%	5. يتم التعريف بالإجراءات المتعلقة بالخدمة بشفافية ووضوح	
79%	6. توجد آلية ومعايير واضحة لإنجاز الخدمات	
78%	7. تتطابق المعلومات المقدمة عن الخدمات عبر جميع القنوات المختلفة (الموقع الإلكتروني، الهاتف- قنوات التواصل الاجتماعي)	
81%	1. ما مدى سعادتك بالتجربة الكاملة للخدمة	



المتوسط العام	العبارات	المحاور
79%	2. تقدم الوزارة معلومات واضحة حول الخدمات	- الرضا العام عن جودة الخدمة
80%	3. تعمل الوزارة على التعريف بالمتغيرات التي تطرأ على خدماتها	
78%	4. تتوافق الخدمات المقدمة مع متطلبات واحتياجات المتعاملين	
78%	5. تعتبر مخرجات الخدمات المقدمة من الوزارة (شهادات، معلومات، وثائق.. إلخ) ذات قيمة اعتمادية يمكن استخدامها لدى الجهات الأخرى في المعاملات ذات العلاقة	
77%	6. تلبي الخدمات المقدمة الاحتياجات الفنية احتياجاتها	
83%	7. يتوفّر طريقة لمتابعة المعاملة في كل مرحلة من مراحل تقديم الخدمة	
81%	8. توجد آلية لتقدير مدى السعادة عن الخدمة بعد استلام المعاملة	
78%	-1 خدمات الوزارة تمتاز بالابداع	
77%	-2 يتاح للمتعاملين فرصة للتقديم بافكار إبداعية	
80%	-1 ما مدى رضاك عن الخدمات الالكترونية المستخدمة من قبلك ذات العلاقة بالخدمات	الرضا العام عن الخدمات الالكترونية والتطبيقات الذكية
83%	1. توفر المعلومات اللازمة عن الخدمة من خلال الموقع الالكتروني	
80%	2. يتم ابلاغ المتعامل بكلمات توجيه للحصول على الخدمة الالكترونية	
80%	3. توفر الوزارة تعليمات وارشادات واضحة (كتيبات، نشرات، لوحات الكترونية.....).	
78%	4. يتم ابلاغ المتعامل بالتعديلات التي تتم على الخدمات المقدمة	
82%	-1 ما مدى رضاك عن الموقع الالكتروني	
82%	-1 سرعة الوصول للخدمة الالكترونية من خلال العديد من محركات البحث	
82%	-2 سهولة الخطوات الواجبة تنفيذها للحصول على الخدمة .	
80%	-3 حداةة معلومات الخدمة	
79%	-4 جاذبية تصميم الموقع	
78%	-5 تقسيم الخدمات بصورة منطقية حسب الفئات الرئيسية والأقسام الفرعية وفق احتياجات المتعاملين	- محددات الرضا عن الموقع الالكتروني:
77%	-6 سهولة إجراءات تسجيل واشتراك المتعاملين في الخدمة	
77%	-7 سرعة انتهاء موظفي الوزارة من إنجاز الطلبات المقدمة عبر الخدمات الالكترونية	
78%	-8 سهولة التعامل مع مخرجات الخدمة سواء بالنسخ أو الطباعة أو إعادة إرسالها عبر البريد	
77%	-9 الموقع الالكتروني يخلو من الأخطاء ويمكن الوصول اليه بدون مشاكل تقنية	
80%	-10 خصوصية معلومات الشخصية محمية بشكل كامل	
79%	-1 ما مدى رضاك عن التطبيقات الذكية	



المتوسط العام	العبارات	المحاور
81%	-1 توفر كافة الخدمات على تطبيق الهاتف المتركة	2- معطيات الرضا عن التطبيقات الذكية لوزارة التربية والتعليم
81%	-2 يلي مضمون التطبيق كافة الاحتياجات	
80%	-3 تميّز التطبيقات بآلية لحفظ المعلومات الشخصية	
80%	-4 يمكن الثقة بالتعامل من خلال التطبيق	
79%	-5 يسهل تنزيل التطبيق والتسجيل كمستخدم	
79%	-6 حداثة المعلومات المنشورة على التطبيق	
78%	-7 جاذبية تصميم التطبيق	
82%	-8 تميّز الخدمات المتوفرة في التطبيق بالفعالية والكفاءة	
80%	-9 تجاوب الوزارة بسرعة وفعالية مع المراسلات والاستفسارات الواردة من خلال التطبيق	
78%	-10 تعد التطبيقات الذكية بديل عملي عن المعاملات التقليدية	
75%	.1 فيس بوك	الرضا العام عن وسائل التواصل الاجتماعي
73%	.2 تويتر	
74%	.3 انستغرام	
74%	.4 تلغرام	
74%	.5 سناب شات	
78%	.6 SMS	
82%	-1 يتم التنبيه والاشعار بموعد الاستلام بمراحل المعامله لدى الجهة التي تعاملت معها قبل الوزارة	-1 معطيات الرضا عن وسائل التواصل الاجتماعي:
80%	-2 يتم ابلاغ المعامل عن الخدمات المستجدة من قبل الوزارة	
79%	-3 يتم ارسال التعليمات والقوانين المستجدة من قبل الوزارة	
77%	-4 يتم التسويق للخدمات المقدمة للجمهور قبل الوزارة	
81%	1. تجاوب الوزارة مع المراسلات والاستفسارات الواردة عبر الخدمات الالكترونية والتطبيقات الذكية بسرعة وفاعلية.	خامساً: محور ثقة في التعامل مع الخدمات الالكترونية و التطبيقات الذكية
79%	2. يمكن التعامل بثقة مع الخدمات الإلكترونية والتطبيقات الذكية ووسائل التواصل الاجتماعي	
79%	3. توجد آلية واضحة ومعلنة لاستقبال ملاحظات واقتراحات المتعاملين عبر الخدمات الإلكترونية والتطبيقات الذكية	
78%	4. تتوفر آلية لحفظ على سرية وآمن معلومات المتعاملين	
78%	5. تنجذب الطلبات المقدمة عبر الخدمات الالكترونية بكفاءة	
79%	1. يسهل تقديم الملاحظة	-4 حدد درجة موافقتك حول معطيات
76%	2. توجد آلية واضحة ومعلنة لاستقبال شكاوى واقتراحات المتعاملين	
73%	3. يتم التفاعل والتعامل مع الشكاوى المقدمة بشكل فعال	



المتوسط العام	العبارات	المحاور
70%	4. تم التعامل مع ملاحظتي بشكل مرضٌ	التعامل مع الملاحظات
69%	5. تم حل ملاحظتي في 5 أيام عمل	والمقترحات فيما يلي:
68%	6. يتم اشرافي في تقديم الخدمات وتطويرها	

أولاً: البيانات الشخصية

-1 الجنس:

الجدول رقم (2-أ)

التوزيع التكراري النسبي للمتعاملين حسب الجنس

الجنس	النوع	النسبة
ذكر	ذكور	60.08
أنثى	إناث	39.92
المجموع		100.00

الجدول رقم (2-ب)

متوسط الرضا المعايير لمحاور الدراسة حسب الجنس

المحاور	م
المحور الأول: السعادة العامة عن وزارة التربية والتعليم .	1
المحور الثاني: الرضا العام عن سهولة الوصول لخدمات وزارة التربية والتعليم	2
المحور الثالث: الرضا عن مراكز سعادة المتعاملين	3
المحور الرابع: الموظفون	4
المحور الخامس: المعلومات	5
المحور السادس: سهولة الحصول على الخدمة	6
المحور السابع: زمن تقديم الخدمة	7
المحور الثامن: الرضا العام عن عملية الدفع للخدمة التي حصلت عليها	8
المحور التاسع: الزاهية والشفافية والعدالة	9



المحاور	الماء	%
المحور العاشر: جودة الخدمة	%78	80%
المحور الحادي عشر: الإبداع	%76	78%
المحور الثاني عشر: ما مدى رضاك عن الخدمات الإلكترونية	%81	78%
المحور الثاني عشر: أولاً: التوعية العامة عن الخدمات الإلكترونية	%78	81%
المحور الثاني عشر: الرضا العام عن الموقع الإلكتروني	%82	82%
المحور الثاني عشر: 2- محددات الرضا عن الموقع الإلكتروني:	%77	80%
المحور الثاني عشر: الرضا العام عن التطبيقات الذكية	%78	79%
المحور الثاني عشر: 2- معطيات الرضا عن التطبيقات الذكية لوزارة التربية والتعليم	%77	81%
المحور الثاني عشر: الرضا العام عن وسائل التواصل الاجتماعي	%74	75%
المحور الثاني عشر: معطيات الرضا عن وسائل التواصل الاجتماعي:	%77	80%
المحور الثاني عشر: خامساً: محور ثقة في التعامل مع الخدمات الإلكترونية و التطبيقات الذكية	%78	79%
المحور الثاني عشر	%78	79%
المحور الثالث عشر: معالجة الملاحظات والمقترنات حدد درجة موافقتك حول معطيات التعامل مع الملاحظات والمقترنات	%70	73%
المتوسط العام	%77	79%

المتوسط الحسابي للمعاير للعبارات ضمن محاور الدراسة حسب الجنس:

(ج) رقم (2-ج)

المتوسط الحسابي للمعاير لرضا المتعاملين على عبارات المحاور حسب الجنس

المحاور	العبارات	الجنس
		أنثى ذكر
المحور الأول: السعادة العامة عن وزارة التربية والتعليم .	1. ما مدى سعادتك عن أداء وزارة التربية والتعليم	81% 83%
	2. التعامل مع الوزارة يبعث لدى احساس بالسعادة	78% 80%
	3. تجريقي مع الوزارة تجربة متميزة وسعيدة	78% 80%
	4. اشعر بالثقة عند التعامل مع الوزارة	76% 79%
المحور الثاني: الرضا العام عن سهولة الوصول إلى الخدمة وزارة التربية والتعليم (في حالة الخدمة عن طريق مركز السعادة)	1. ما مدى رضاك عن سهولة الوصول إلى الخدمة	74% 78%
	2. مناسبة ساعات العمل وكفايتها	74% 78%
	3. توفر كافية الخدمات في مراكز تقديم الخدمة	75% 78%
	4. شفافية متطلبات الحصول على الخدمة	74% 77%
	1. ما مدى رضاك عن خدمة الاستقبال	78% 81%



الجنس		العبارات	المحاور
أنثى	ذكر		
77%	79%	2. ملائمة الموقع لطبيعة الخدمة	المحور الثالث: الرضا عن مراكز سعادة المعاملين (في حالة تلقى الخدمة عن طريق مركز سعادة المعاملين)
81%	81%	3. الجو العام لمراكز سعادة المعاملين (البيئة - النظافة - الهوية - الانارة)	
78%	79%	4. توافر المرافق الصحية ونظافتها	
78%	78%	5. التناسق بين مظهر المركز والهوية المؤسسية للوزارة	
82%	83%	1. يتعامل الموظفون باحترام مع المعاملين.	
80%	80%	2. يبادر الموظفون في عرض الخدمات وتقديمها	
81%	81%	3. تقييت معاملة عادلة من الموظفين	
78%	79%	4. يتمتع الموظفون بالكفاءة في الأداء .	
78%	78%	5. يلم الموظفون بكافة المعلومات الخاصة بالخدمة	
75%	77%	6. يبذل الموظفون جهوداً إضافية لضمان حصول المعامل على احتياجاته	
75%	79%	7. أشعر بالرضا عن الموظفين الذين قاموا بتقديم الخدمة	
82%	83%	1. سهولة الحصول على المعلومات	
80%	80%	2. تميز المعلومات المقدمة بالدقة	
80%	80%	3. يتم تعريف المعامل بكافة متطلبات الحصول على الخدمة	
78%	79%	4. تتوفر المعلومات الالزمة عن الخدمة من خلال الموقع الإلكتروني	
77%	77%	5. تميز المعلومات بالحداثة	
76%	78%	6. يتم تقديم استشارات ومعلومات دقيقة	
74%	77%	7. تتطابق المعلومات المقدمة عن الخدمات عبر جميع القنوات المختلفة (الموقع الإلكتروني، الهاتف- قنوات التواصل الاجتماعي)	
75%	77%	8. معلومات الخدمة المقدمة واضحة وشاملة	
80%	81%	1- الإجراءات المتعلقة بالخدمة ملائمة وسهلة	
80%	80%	2- تقدم الوزارة الخدمات بأساليب متطرورة	
78%	80%	3- تعتبر النماذج المستخدمة للحصول على الخدمة مناسبة	
77%	79%	4- تعتبر الوثائق المطلوبة من الوزارة ضرورية للحصول على الخدمة	
76%	78%	5- تعدد قنوات تقديم الخدمة (الموقع الإلكتروني- مراكز الخدمة- الهاتف- التطبيقات الذكية)	
75%	77%	6- توافر الخدمات كافة في مراكز تقديم الخدمة	
79%	80%	1. ساعتم العمل مراكز سعادة المعاملين ملائمة	
78%	79%	2. فترة الانتظار ملائمة في مركز السعادة	
78%	80%	3. فترة الحصول على الخدمة (مدة الانجاز) ملائمة	
77%	79%	4. الوصول الى احد موظفي الخدمة يتم دون عناء	



الجنس		العبارات	المحاور
أنثى	ذكر		
76%	78%	5. يتم اشعارك بإنجاز الخدمة	
75%	79%	6. ما مدى رضاك عن الوقت اللازم للحصول على الخدمة	
76%	79%	7. ما مدى رضاك عن الزمن المستغرق من لحظة تقديم الطلب إلى استلام الخدمة	
79%	82%	-3 الرضا العام عن عملية الدفع للخدمة التي حصلت عليها	3- الرضا العام عن عملية الدفع للخدمة التي حصلت عليها
83%	84%	1. توجد قنوات اتصال جيدة وواضحة لنشر أخبار وفعاليات الوزارة والمعلومات الهامة	
81%	82%	2. يتم شرح القوانيين واللوائح والإرشادات للمتعاملين	
79%	81%	3. تطبق الوزارة نظاماً فعالاً للتظلم	المحور التاسع: التزاهة والشفافية والعدالة
79%	82%	4. يتم التعامل مع المتعاملين بطريقة عادلة ومتكافئة	
77%	81%	5. يتم التعريف بالإجراءات المتعلقة بالخدمة بشفافية ووضوح	
77%	80%	6. توجد آلية ومعايير واضحة لإنجاز الخدمات	
76%	80%	7. تتطابق المعلومات المقدمة عن الخدمات عبر جميع القنوات المختلفة (الموقع الإلكتروني، الهاتف- قنوات التواصل الاجتماعي)	
81%	82%	1. ما مدى سعادتك بالتجربة الكاملة للخدمة	
78%	80%	2. تقدم الوزارة معلومات واضحة حول الخدمات	
79%	81%	3. تعمل الوزارة على التعريف بالمتغيرات التي تطرأ على خدماتها	
76%	78%	4. تتوافق الخدمات المقدمة مع متطلبات واحتياجات المتعاملين	
77%	79%	5. تعتبر مخرجات الخدمات المقدمة من الوزارة (شهادات، معلومات، وثائق.. إلخ) ذات قيمة اعتمادية يمكن استخدامها لدى الجهات الأخرى في المعاملات ذات العلاقة	1- الرضا العام عن جودة الخدمة
76%	77%	6. تلبي الخدمات المقدمة الاحتياجات الفنية احتياجاتك	
81%	83%	7. يتوفّر طريقة لمتابعة المعاملة في كل مرحلة من مراحل تقديم الخدمة	
78%	82%	8. توجد آلية لتقييم مدى السعادة عن الخدمة بعد استلام المعاملة	
77%	79%	1- خدمات الوزارة تمتاز بالإبداع	المحور الحادي عشر: الإبداع
75%	78%	2- يتاح للمتعاملين فرصة للتقديم بأفكار إبداعية	
81%	79%	1- ما مدى رضاك عن الخدمات الإلكترونية المستخدمة من قبلك ذات العلاقة بالخدمات	الرضا العام عن الخدمات الإلكترونية والتطبيقات الذكية
81%	84%	1. تتوفر المعلومات الالزامية عن الخدمة من خلال الموقع الإلكتروني	



الجنس		العبارات	المحاور
أنثى	ذكر		
79%	80%	2. يتم ابلاغ المعامل بكاميات توجب للحصول على الخدمة الالكترونية	أولاً: التوعية العامة عن الخدمات الالكترونية
78%	81%	3. توفر الوزارة تعليمات وإرشادات واضحة (كتيبات، نشرات، لوحات الكترونية.....).	
76%	80%	4. يتم ابلاغ المعامل بالتعديلات التي تتم على الخدمات المقدمة	
82%	82%	-1 ما مدى رضاك عن الموقع الالكتروني	-1 الرضا العام عن الموقع الالكتروني
81%	83%	-1 سرعة الوصول للخدمة الالكترونية من خلال العديد من محركات البحث	
81%	83%	-2 سهولة الخطوات الواجبة تنفيذها للحصول على الخدمة .	
79%	81%	-3 حداةة معلومات الخدمة	
78%	80%	-4 جاذبية تصميم الموقع	
76%	79%	-5 تقسيم الخدمات بصورة منطقية حسب الفئات الرئيسية والأقسام الفرعية وفق احتياجات المعاملين	
75%	78%	-6 سهولة إجراءات تسجيل واشتراك المعاملين في الخدمة	2- محددات الرضا عن الموقع الالكتروني:
75%	78%	-7 سرعة انتهاء موظفي الوزارة من إنجاز الطلبات المقدمة عبر الخدمات الالكترونية	
76%	79%	-8 سهولة التعامل مع مخرجات الخدمة سواء بالنسخ أو الطباعة أو إعادة إرسالها عبر البريد	
76%	78%	-9 الموقع الالكتروني يخلو من الأخطاء ويمكن الوصول اليه بدن مشاكل تقنية	
78%	81%	-10 خصوصية معلومات الشخصية محمية بشكل كامل	
79%	79%	-1 ما مدى رضاك عن التطبيقات الذكية	1-الرضا العام عن التطبيقات الذكية
81%	82%	-1 تتوفر كافة الخدمات على تطبيق الهاتف المتحركة	
80%	81%	-2 يلي مصممون التطبيق كافة الاحتياجات	
79%	80%	-3 تمتاز التطبيقات بأدية لحفظ المعلومات الشخصية	
78%	81%	-4 يمكن الثقة بالتعامل من خلال التطبيق	
77%	80%	-5 يسهل تنزيل التطبيق والتسجيل كمستخدم	2- معطيات الرضا عن التطبيقات الذكية لوزارة التربية والتعليم
76%	81%	-6 حداةة المعلومات المنشورة على التطبيق	
75%	80%	-7 جاذبية تصميم التطبيق	
80%	84%	-8 تتميز الخدمات المتوفرة في التطبيق بالفعالية والكافأة	
77%	81%	-9 تتراوip الوزارة بسرعة وفعالية مع المراسلات والاستفسارات الواردة من خلال التطبيق	
76%	79%	-10 تعد التطبيقات الذكية بدبل عمل عن المعاملات التقليدية	
77%	74%	.1 فيس بوك	



الجنس		العبارات	المحاور
أنثى	ذكر		
73%	73%	تويتر .2	
75%	74%	انستغرام .3	الرضا العام عن وسائل التواصل الاجتماعي
73%	75%	تلغرام .4	
73%	76%	سناب شات .5	
77%	78%	SMS .6	
81%	83%	-1 يتم التنبيه والاشعار بموعد الاستلام بمراحل المعامله لدى الجهة التي تعاملت معها قبل الوزارة	-1 معطيات الرضا عن وسائل التواصل الاجتماعي:
78%	80%	-2 يتم ابلاغ المتعامل عن الخدمات المستجدة من قبل الوزارة	
78%	80%	-3 يتم ارسال التعليمات والقوانين المستجدة من قبل الوزارة	
75%	78%	-4 يتم التسويق للخدمات المقدمة للجمهور قبل الوزارة	
81%	81%	1. تتجاوب الوزارة مع المراسلات والاستفسارات الواردة عبر الخدمات الالكترونية والتطبيقات الذكية بسرعة وفاعلية.	
79%	79%	2. يمكن التعامل بثقة مع الخدمات الإلكترونية والتطبيقات الذكية ووسائل التواصل الاجتماعي	خامساً: محور ثقة في التعامل مع الخدمات الالكترونية و التطبيقات الذكية
78%	80%	3. توجد آلية واضحة ومعلنة لاستقبال ملاحظات واقتراحات المتعاملين عبر الخدمات الإلكترونية والتطبيقات الذكية	
77%	79%	4. تتوفّر آلية للاحفاظ على سرية وآمن معلومات المتعاملين	
77%	79%	5. تنجذب الطلبات المقدمة عبر الخدمات الالكترونية بكفاءة	
78%	79%	1. يسهل تقديم الملاحظة	
75%	77%	2. توجد آلية واضحة ومعلنة لاستقبال شكاوى واقتراحات المتعاملين	4- حدد درجة موافقتك حول معطيات التعامل مع الملاحظات والمقترنات فيما يلي:
72%	74%	3. يتم التفاعل والتعامل مع الشكاوى المقدمة بشكل فعال	
70%	71%	4. تم التعامل مع ملاحظتي بشكل مرضٌ	
68%	69%	5. تم حل ملاحظتي في 5 ايام عمل	
65%	71%	6. يتم اشرافي في تقديم الخدمات وتطويرها	

2. الفئة العمرية:

الجدول رقم (3-أ)

التوزيع التكراري النسي للتعاملين حسب الفئة العمرية

الفئة العمرية	النكرار	النسبة
لم يحدد	8	0.50
اقل من 20 سنة	382	23.98
30 – 20	556	34.90



الفئة العمرية	النوع	النسبة
40 – 31	414	25.99
50 – 41	170	10.67
60 – 51	58	3.64
فأكثر	5	0.31
المجموع	1593	100.00

الجدول رقم (3-ب)

متوسط الرضا المعايير لمحاور الدراسة حسب الفئة العمرية

المحاور	لم يحدد	أقل من 20 سنة	30 – 20	40 – 31	50 – 41	60 – 51	%
المحور الأول: السعادة العامة عن وزارة التربية والتعليم .	%68	%89	%75	%75	%77	%80	1
المحور الثاني: الرضا العام عن سهولة الوصول لخدمات وزارة التربية والتعليم	%62	%86	%73	%71	%73	%73	2
المحور الثالث: الرضا عن مراكز سعادة المتعاملين	%73	%86	%75	%76	%80	%81	3
المحور الرابع: الموظفون	%77	%85	%77	%76	%76	%80	4
المحور الخامس: المعلومات	%78	%86	%75	%76	%77	%79	5
المحور السادس: سهولة الحصول على الخدمة	%63	%86	%75	%74	%77	%78	6
المحور السابع: زمن تقديم الخدمة	%79	%87	%75	%74	%77	%77	7
المحور الثامن: الرضا العام عن عملية الدفع للخدمة التي حصلت عليها	%76	%95	%75	%74	%79	%85	8
المحور التاسع: التزاهة والشفافية والعدالة	%69	%91	%77	%75	%75	%78	9
المحور العاشر: جودة الخدمة	%59	%89	%76	%74	%77	%78	10
المحور الحادي عشر: الإبداع	%58	%91	%75	%71	%71	%76	11
المحور الثاني عشر: ما مدى رضاك عن الخدمات الإلكترونية	%55	%91	%76	%71	%76	%83	12
المحور الثاني عشر: أولاً: التوعية العامة عن الخدمات الإلكترونية	%63	%89	%77	%76	%78	%76	13
المحور الثاني عشر: الرضا العام عن الموقع الإلكتروني	%74	%90	%79	%79	%81	%82	14
المحور الثاني عشر: 2- محدّدات الرضا عن الموقع الإلكتروني:	%67	%87	%76	%75	%76	%75	15



المحاور	الماء	لم يحدد	اقل من 20 سنة	30 – 20	40 – 31	50 – 41	60 – 51	فأكثـر 61
المحور الثاني عشر: الرضا العام عن التطبيقات الذكية	16	%52	%90	%76	%71	%78	%77	%70
المحور الثاني عشر: 2- معطيات الرضا عن التطبيقات الذكية لوزارة التربية والتعليم	17	%66	%87	%78	%75	%75	%76	%70
المحور الثاني عشر: الرضا العام عن وسائل التواصل الاجتماعي	18	%47	%86	%73	%67	%66	%66	%0
المحور الثاني عشر: معطيات الرضا عن وسائل التواصل الاجتماعي:	19	%57	%86	%77	%75	%78	%80	%60
المحور الثاني عشر: خامساً محور ثقة في التعامل مع الخدمات الالكترونية والتطبيقات الذكية	20	%59	%88	%77	%74	%74	%77	%74
المحور الثاني عشر	21	%60	%88	%77	%73	%76	%77	%63
المحور الثالث عشر: معالجة الملاحظات والمقترنات حدد درجة موافقتك حول معطيات التعامل مع الملاحظات والمقترنات	22	%65	%79	%72	%70	%72	%75	%78
المتوسط العام		%68	%88	%75	%74	%76	%79	%69

المتوسط الحسابي للمعاير للعبارات ضمن محاور الدراسة حسب الجنس:

الجدول رقم (3-ج)

المتوسط الحسابي للمعاير لرضا المتعاملين على عبارات المحاور حسب الفئة العمرية

الفئة العمرية						العبارات	المحاور
المحور	العبارة	السؤال	البيان	البيان	البيان	البيان	البيان
المحور الأول: السعادة العامة عن وزارة التربية والتعليم .	1. ما مدى سعادتك عن أداء وزارة التربية والتعليم	71%	83%	80%	77%	79%	92%
	2. التعامل مع الوزارة يبعث لدى احساس بالسعادة	71%	82%	77%	75%	76%	89%
	3. تجربتي مع الوزارة تجربة متميزة وسعيدة	71%	79%	76%	75%	77%	89%
	4. اشعر بالثقة عند التعامل مع الوزارة	71%	78%	77%	72%	74%	88%
المحور الثاني: الرضا العام عن سهولة الوصول	1. ما مدى رضاك عن سهولة الوصول إلى الخدمة	57%	73%	74%	70%	75%	87%
	2. مناسبة ساعات العمل وكفايتها	57%	74%	75%	71%	74%	87%



الفئة العمرية						العبارات	المحاور
61 فأكثر	60 – 51	50 – 41	40 – 31	30 – 20	أقل من 20 سنة		
53%	73%	73%	72%	75%	87%	3. توفر كافة الخدمات في مراكز تقديم الخدمة	لخدمات وزارة التربية والتعليم (في حالة الخدمة عن طريق مركز السعادة)
61%	72%	71%	72%	74%	85%	4. شفافية متطلبات الحصول على الخدمة	
72%	86%	80%	77%	76%	87%	1. ما مدى رضاك عن خدمة الاستقبال	
67%	82%	77%	73%	76%	86%	2. ملائمة الموقع لطبيعة الخدمة	
86%	81%	83%	79%	79%	85%	3. الجو العام لمراكز سعادة المتعاملين (البيئة - النظافة - التهوية - الانارة)	
83%	79%	80%	76%	76%	85%	4. توافر المرافق الصحية ونظافتها	
81%	79%	79%	74%	76%	85%	5. التناسق بين مظهر المركز والهوية المؤسسية للوزارة	
81%	86%	83%	81%	81%	87%	1. يتعامل الموظفون باحترام مع المتعاملين.	
71%	84%	79%	77%	78%	86%	2. يبادر الموظفون في عرض الخدمات وتقديمها	
81%	84%	79%	77%	80%	87%	3. تلقيت معاملة عادلة من الموظفين	
77%	81%	73%	76%	77%	85%	4. يتمتع الموظفون بالكافأة في الأداء .	المحور الرابع: الموظفون (في حالة الخدمة عن طريق مركز السعادة)
53%	78%	72%	74%	78%	85%	5. يلم الموظفون بكافة المعلومات الخاصة بالخدمة	
67%	73%	71%	72%	76%	84%	6. يبذل الموظفون جهوداً إضافية لضمان حصول المتعامل على احتياجاته	
81%	78%	72%	74%	76%	84%	7. أشعر بالرضا عن الموظفين الذين قاموا بتقديم الخدمة	
67%	90%	79%	79%	80%	89%	1. سهولة الحصول على المعلومات	
67%	86%	81%	77%	78%	87%	2. تمتاز المعلومات المقدمة بالدقة	
61%	79%	76%	76%	78%	87%	3. يتم تعريف المتعامل بكافة متطلبات الحصول على الخدمة	المحور الخامس: المعلومات
77%	78%	77%	75%	77%	85%	4. تتتوفر المعلومات الازمة عن الخدمة من خلال الموقع الإلكتروني	
67%	74%	76%	72%	76%	86%	5. تمتاز المعلومات بالحداثة	
61%	75%	76%	72%	75%	84%	6. يتم تقديم استشارات ومعلومات دقيقة	



الفئة العمرية						العبارات	المحاور
61 فأكثر	60 – 51	50 – 41	40 – 31	30 – 20	أقل من 20 سنة		
57%	72%	75%	70%	75%	84%	7. تتطابق المعلومات المقدمة عن الخدمات عبر جميع القنوات المختلفة (الموقع الإلكتروني، الهاتف- قنوات التواصل الاجتماعي)	المحور السادس: سهولة الحصول على الخدمة
57%	77%	75%	71%	74%	85%	8. معلومات الخدمة المقدمة واضحة وشاملة	
67%	86%	81%	76%	78%	89%	1- الإجراءات المتعلقة بالخدمة ملائمة وسهلة	
71%	82%	80%	76%	77%	87%	2- تقدم الوزارة الخدمات بأساليب متطرفة	
57%	79%	79%	75%	78%	87%	3- تعتبر النماذج المستخدمة للحصول على الخدمة مناسبة	
64%	76%	76%	74%	77%	86%	4- تعتبر الوثائق المطلوبة من الوزارة ضرورية للحصول على الخدمة	
65%	67%	77%	72%	76%	86%	5- تعدد قنوات تقديم الخدمة (الموقع الإلكتروني- مراكز الخدمة- الهاتف- التطبيقات الذكية)	
70%	76%	76%	69%	76%	84%	6- توافر الخدمات كافة في مراكز تقديم الخدمة	
71%	80%	79%	76%	77%	87%	1. ساعات عمل مراكز سعادة المتعاملين ملائمة	
76%	79%	79%	75%	76%	86%	2. فترة الانتظار ملائمة في مركز السعادة	
71%	78%	77%	74%	78%	87%	3. فترة الحصول على الخدمة (مدة الانجاز) ملائمة	المحور السابع: زمانتكم بالخدمة (في حالة الخدمة عن طريق مركز السعادة)
71%	76%	78%	73%	76%	86%	4. الوصول الى احد موظفي الخدمة يتم دون عناء	
78%	75%	76%	71%	76%	87%	5. يتم اشعارك بإنجاز الخدمة	
67%	73%	77%	72%	75%	86%	6. ما مدى رضاك عن الوقت اللازم للحصول على الخدمة	
67%	75%	76%	73%	77%	86%	7. ما مدى رضاك عن الزمن المستغرق من لحظة تقديم الطلب الى استلام الخدمة	
77%	85%	79%	74%	76%	95%	3- الرضا العام عن عملية الدفع للخدمة التي حصلت عليها	
61%	84%	80%	78%	80%	94%	1. توجد قنوات اتصال جيدة وواضحة لنشر أخبار وفعاليات الوزارة والمعلومات الهامة	المحور التاسع: الزاهة



الفئة العمرية						العبارات	المحاور والشفافية والعدالة
61 فأكثر	60 – 51	50 – 41	40 – 31	30 – 20	أقل من 20 سنة		
61%	87%	79%	78%	78%	92%	2. يتم شرح القوانين واللوائح والإرشادات للمتعاملين	
77%	77%	76%	74%	78%	91%	3. تطبق الوزارة نظاما فعالا للتظلم	
70%	78%	76%	75%	78%	91%	4. يتم التعامل مع المتعاملين بطريقة عادلة ومتكافئة	
67%	76%	74%	73%	77%	90%	5. يتم التعريف بالإجراءات المتعلقة بالخدمة بشفافية ووضوح	
72%	71%	77%	72%	77%	91%	6. توجد آلية ومعايير واضحة لإنجاز الخدمات	
57%	75%	75%	72%	75%	91%	7. تتطابق المعلومات المقدمة عن الخدمات عبر جميع القنوات المختلفة (الموقع الإلكتروني، الهاتف-قنوات التواصل الاجتماعي)	
61%	86%	79%	76%	78%	92%	1. مدى سعادتك بالتجربة الكاملة للخدمة	1- الرضا العام عن جودة الخدمة
61%	83%	79%	74%	76%	90%	2. تقدم الوزارة معلومات واضحة حول الخدمات	
70%	83%	75%	75%	78%	89%	3. تعمل الوزارة على التعريف بالمتغيرات التي تطرأ على خدماتها	
61%	83%	73%	71%	75%	89%	4. تتوافق الخدمات المقدمة مع متطلبات احتياجات المتعاملين	
57%	78%	72%	72%	77%	89%	5. تعتبر مخرجات الخدمات المقدمة من الوزارة (شهادات، معلومات، وثائق..الخ) ذات قيمة اعتمادية يمكن استخدامها لدى الجهات الأخرى في المعاملات ذات العلاقة	
57%	77%	75%	69%	75%	88%	6. تلبي الخدمات المقدمة الاحتياجات الفنية احتياجاتك	
57%	84%	81%	78%	81%	90%	7. يتوفر طريقة لمتابعة المعاملة في كل مرحلة من مراحل تقديم الخدمة	
67%	82%	82%	77%	78%	89%	8. توجد آلية لتقدير مدى السعادة عن الخدمة بعد استلام المعاملة	المحور الحادي عشر: الإبداع
59%	77%	69%	71%	77%	92%	1- خدمات الوزارة تميز بالإبداع	
70%	76%	72%	71%	75%	89%	2- يتاح للمتعاملين فرصه للتقديم بفكار إبداعية	



الفئة العمرية						العبارات	المحاور
61 فأكثر	60 – 51	50 – 41	40 – 31	30 – 20	أقل من 20 سنة		
61%	83%	76%	71%	77%	91%	1- ما مدى رضاك عن الخدمات الالكترونية المستخدمة من قبلك ذات العلاقة بالخدمات	الرضا العام عن الخدمات الالكترونية والتطبيقات الذكية
64%	84%	80%	79%	80%	91%	1. تتوفر المعلومات الازمة عن الخدمة من خلال الموقع الالكتروني	أولاً: النوعية العامة عن الخدمات الالكترونية
54%	79%	79%	75%	77%	89%	2. يتم ابلاغ المعامل بكلمات توجيهية ل الحصول على الخدمة الالكترونية	
54%	70%	76%	76%	79%	89%	3. توفر الوزارة تعليمات وإرشادات واضحة (كتيبات، نشرات، لوحات الكترونية.....).	
54%	69%	76%	74%	76%	88%	4. يتم ابلاغ المعامل بالتعديلات التي تتم على الخدمات المقدمة	
57%	82%	81%	79%	80%	90%	1- ما مدى رضاك عن الموقع الالكتروني	1- الرضا العام عن الموقع الالكتروني
57%	80%	83%	79%	80%	88%	1- سرعة الوصول للخدمة الالكترونية من خلال العديد من محركات البحث	2- محددات الرضا عن الموقع الالكتروني:
59%	79%	82%	79%	80%	89%	2- سهولة الخطوات الواجبة تنفيذها للحصول على الخدمة.	
57%	79%	81%	78%	77%	88%	3- حداة معلومات الخدمة	
57%	75%	78%	75%	77%	88%	4- جاذبية تصميم الموقع	
53%	73%	73%	74%	76%	87%	5- تقسيم الخدمات بصورة منطقية حسب الفئات الرئيسية والأقسام الفرعية وفق احتياجات المعاملين	
57%	77%	71%	73%	75%	87%	6- سهولة إجراءات تسجيل واشتراك المعاملين في الخدمة	
67%	74%	69%	72%	76%	86%	7- سرعة انتهاء موظفي الوزارة من إنجاز الطلبات المقدمة عبر الخدمات الالكترونية	
57%	72%	73%	72%	77%	87%	8- سهولة التعامل مع مخرجات الخدمة سواء بالنسخ أو الطباعة أو إعادة إرسالها عبر البريد	
62%	69%	73%	70%	77%	86%	9- الموقع الالكتروني يخلو من الأخطاء ويمكن الوصول اليه بدون مشاكل تقنية	



الفئة العمرية						العبارات	المحاور
61 فأكثر	60 – 51	50 – 41	40 – 31	30 – 20	أقل من 20 سنة		
60%	75%	78%	74%	79%	88%	- خصوصية معلومات الشخصية محمية بشكل كامل	
70%	77%	78%	71%	77%	90%	- ما مدى رضاك عن التطبيقات الذكية	1- الرضا العام عن التطبيقات الذكية
80%	81%	77%	76%	80%	90%	- تتوفر كافة الخدمات على تطبيق المهواتف المترفة	2- معطيات الرضا عن التطبيقات الذكية لوزارة التربية والتعليم
70%	76%	74%	76%	80%	90%	- يلبي مضمون التطبيق كافة الاحتياجات	
70%	77%	73%	74%	80%	88%	- تميّز التطبيقات بآلية لحفظ المعلومات الشخصية	
70%	71%	70%	75%	80%	88%	- يمكن الثقة بالتعامل من خلال التطبيق	
70%	71%	75%	74%	80%	86%	- يسهل تنزيل التطبيق والتسجيل كمستخدم	
70%	67%	76%	73%	79%	87%	- حداة المعلومات المنشورة على التطبيق	
70%	70%	77%	73%	77%	85%	- جاذبية تصميم التطبيق	
70%	85%	78%	78%	83%	87%	- تميّز الخدمات المتوفرة في التطبيق بالفعالية والكفاءة	
70%	82%	75%	75%	79%	87%	- تجاوب الوزارة بسرعة وفعالية مع المراسلات والاستفسارات الواردة من خلال التطبيق	
55%	77%	76%	74%	77%	85%	- تعد التطبيقات الذكية بديل عملي عن المعاملات التقليدية	
80%	69%	72%	65%	73%	88%	.1 فيس بوك	الرضا العام عن وسائل التواصل الاجتماعي
80%	66%	68%	63%	70%	87%	.2 تويتر	
80%	64%	62%	65%	75%	86%	.3 انستغرام	
80%	63%	58%	67%	73%	86%	.4 تلغرام	
	64%	60%	67%	75%	85%	.5 سناب شات	
52%	72%	76%	74%	76%	85%	.6 SMS	
70%	87%	83%	79%	81%	86%	- يتم التنبيه والاشعار بموعد الاستلام بمراحل المعاملة لدى الجهة التي تعاملت معها قبل الوزارة	1- معطيات الرضا عن وسائل التواصل الاجتماعي:
52%	83%	79%	76%	79%	85%	- يتم ابلاغ المتعامل عن الخدمات المستجدة من قبل الوزارة	



الفئة العمرية						العبارات	المحاور
61 فأكثر	60 – 51	50 – 41	40 – 31	30 – 20	أقل من 20 سنة		
52%	76%	76%	74%	78%	87%	-3 يتم ارسال التعليمات والقوانين المستجدة من قبل الوزارة	خامساً: محور ثقة في التعامل مع الخدمات الالكترونية و التطبيقات الذكية
65%	72%	76%	71%	76%	84%	-4 يتم التسويق للخدمات المقدمة للجمهور قبل الوزارة	
67%	82%	78%	76%	79%	91%	1. تتجاوب الوزارة مع المراسلات والاستفسارات الواردة عبر الخدمات الالكترونية والتطبيقات الذكية بسرعة وفعالية.	
78%	75%	77%	75%	77%	88%	2. يمكن التعامل بثقة مع الخدمات الالكترونية والتطبيقات الذكية ووسائل التواصل الاجتماعي	
71%	75%	73%	73%	79%	89%	3. توجد آلية واضحة ومعلنة لاستقبال ملاحظات واقتراحات المعاملين عبر الخدمات الالكترونية والتطبيقات الذكية	
87%	75%	70%	73%	77%	87%	4. تتوفر آلية للحفاظ على سرية وآمنة معلومات المعاملين	-4 حدد درجة موافقتك حول معطيات التعامل مع الملاحظات والمقترحات فيما يلي:
67%	77%	71%	74%	77%	86%	5. تنجز الطلبات المقدمة عبر الخدمات الالكترونية بكفاءة	
78%	82%	84%	79%	76%	88%	1. يسهل تقديم الملاحظة	
71%	79%	78%	76%	75%	80%	2. توجد آلية واضحة ومعلنة لاستقبال شكاوى واقتراحات المعاملين	
70%	75%	75%	70%	74%	82%	3. يتم التفاعل والتعامل مع الشكاوى المقدمة بشكل فعال	
93%	74%	67%	68%	72%	81%	4. تم التعامل مع ملاحظتي بشكل مرضٌ	
93%	71%	68%	65%	71%	75%	5. تم حل ملاحظتي في 5 أيام عمل	
65%	68%	61%	65%	72%	65%	6. يتم اشراكي في تقديم الخدمات وتطويرها	

3. قنوات تقديم الخدمة

الجدول رقم (4)

التوزيع التكراري النسبي للمعاملين حسب قنوات تقديم الخدمة

النسبة	التكرار	قنوات تقديم الخدمة
0.25	4	لم يحدد



النسبة	النكرار	قنوات تقديم الخدمة
73.45	1170	شخصيا
1.82	29	تطبيقات الهاتف
4.08	65	البريد الإلكتروني
9.60	153	موقع الانترنت
4.52	72	مركز الاتصال
6.28	100	منصة الخدمة
100.00	1593	المجموع

الجدول رقم (4-ب)
متوسط الرضا المعاير لمحاور الدراسة حسب قنوات تقديم الخدمة

المحاور	لم يحدد	شخصيا	تطبيقات الهاتف	البريد الإلكتروني	موقع الانترنت	مركز الاتصال	منصة الخدمة	م
المحور الأول: السعادة العامة عن وزارة التربية والتعليم .	%58	%79	%80	%79	%86	%74	%75	1
المحور الثاني: الرضا العام عن سهولة الوصول لخدمات وزارة التربية والتعليم	%88	%75	%78	%79	%83	%70	%71	2
المحور الثالث: الرضا عن مراكز سعادة المتعاملين	%87	%78	%79	%85	%84	%84	%78	3
المحور الرابع: الموظفون	%58	%78	%79	%84	%86	%73	%77	4
المحور الخامس: المعلومات	%98	%78	%80	%79	%87	%71	%73	5
المحور السادس: سهولة الحصول على الخدمة	%96	%78	%78	%80	%86	%72	%74	6
المحور السابع: زمن تقديم الخدمة	%100	%78	%79	%79	%84	%73	%72	7
المحور الثامن: الرضا العام عن عملية الدفع للخدمة التي حصلت عليها	%58	%82	%76	%83	%85	%67	%71	8
المحور التاسع: النزاهة والشفافية والعدالة	%100	%80	%81	%79	%88	%72	%74	9
المحور العاشر: جودة الخدمة	%100	%79	%83	%79	%86	%72	%74	10
المحور الحادي عشر: الابداع	%100	%77	%79	%77	%85	%71	%71	11



منصة الخدمة	مركز الاتصال	موقع الإنترن特	البريد الإلكتروني	تطبيقات الهاتف	شخصيا	لم يحدد	المحاور	م
%75	%71	%86	%78	%77	%79	%58	المحور الثاني عشر: ما مدى رضاك عن الخدمات الإلكترونية	12
%75	%71	%88	%80	%82	%80	%65	المحور الثاني عشر: أولاً النوعية العامة عن الخدمات الإلكترونية	13
%75	%73	%91	%85	%86	%81	%100	المحور الثاني عشر: الرضا العام عن الموقع الإلكتروني	14
%74	%73	%87	%81	%81	%78	%59	المحور الثاني عشر: 2- محددات الرضا عن الموقع الإلكتروني:	15
%73	%72	%88	%79	%84	%78	%89	المحور الثاني عشر: الرضا العام عن التطبيقات الذكية	16
%75	%74	%88	%81	%81	%79	%67	المحور الثاني عشر: 2- معطيات الرضا عن التطبيقات الذكية لوزارة التربية والتعليم	17
%67	%68	%79	%74	%77	%75	%44	المحور الثاني عشر: الرضا العام عن وسائل التواصل الاجتماعي	18
%75	%72	%88	%79	%87	%78	%63	المحور الثاني عشر: معطيات الرضا عن وسائل التواصل الاجتماعي:	19
%76	%73	%85	%80	%82	%78	%97	المحور الثاني عشر: خامساً محور ثقة في التعامل مع الخدمات الإلكترونية والتطبيقات الذكية	20
%74	%72	%87	%80	%82	%79	%71	المحور الثاني عشر	21
%74	%68	%76	%78	%68	%71	%0	المحور الثالث عشر: معالجة الملاحظات والمقترنات حدد درجة موافقتك حول معطيات التعامل مع الملاحظات والمقترنات	22
%74	%72	%85	%80	%78	%78	%85	المتوسط العام	

المتوسط الحسابي للمعاير للعبارات ضمن محاور الدراسة حسب قنوات تقديم الخدمة:

الجدول رقم (4-ج)

المتوسط الحسابي للمعاير لرضا المتعاملين على عبارات المحاور حسب قنوات تقديم الخدمة



قنوات تقديم الخدمة						العبارات	المحاور
منصة الخدمة	مركز الاتصال	موقع الانترنت	البريد الإلكتروني	تطبيقات الهاتف	شخصياً		
80%	72%	87%	82%	75%	82%	1. ما مدى سعادتك عن أداء وزارة التربية والتعليم	المحور الأول: السعادة العامة عن وزارة التربية والتعليم .
75%	73%	87%	78%	82%	79%	2. التعامل مع الوزارة يبعث لدى احساس بالسعادة	
74%	76%	87%	78%	81%	79%	3. تجربتي مع الوزارة تجربة متميزة وسعيدة	
72%	75%	85%	79%	79%	77%	4. اشعر بالثقة عند التعامل مع الوزارة	
70%	66%	84%	79%	76%	77%	1. ما مدى رضاك عن سهولة الوصول الى الخدمة	المحور الثاني: الرضا العام عن سهولة الوصول لخدمات وزارة التربية والتعليم (في حالة الخدمة عن طريق مركز السعادة)
70%	71%	85%	83%	80%	76%	2. مناسبة ساعات العمل وكفايتها	
71%	72%	84%	80%	77%	76%	3. توفر كافية الخدمات في مراكز تقديم الخدمة	
74%	71%	81%	76%	78%	75%	4. شفافية متطلبات الحصول على الخدمة	
78%	73%	85%	84%	79%	80%	1. ما مدى رضاك عن خدمة الاستقبال	المحور الثالث: الرضا عن مراكز سعادة المعاملين (في حالة الخدمة عن طريق مركز سعادة المعاملين)
76%	75%	84%	79%	79%	78%	2. ملائمة الموقع لطبيعة الخدمة	
83%	91%	84%	88%	82%	79%	3. الجو العام لمراكز سعادة المعاملين (البيئة - النظافة - التهوية - الانارة)	
78%	90%	83%	89%	78%	77%	4. توافر المرافق الصحية ونظافتها	
76%	91%	85%	88%	75%	76%	5. التناسق بين مظهر المركز والهوية المؤسسية للوزارة	
83%	74%	90%	87%	84%	82%	1. يتعامل الموظفون باحترام مع المعاملين.	المحور الرابع: الموظفون (في حالة الخدمة عن طريق مركز السعادة)
81%	72%	86%	86%	80%	79%	2. يبادر الموظفون في عرض الخدمات وتقديمها	
79%	73%	89%	85%	76%	81%	3. تلقيت معاملة عادلة من الموظفين	
78%	73%	83%	87%	83%	78%	4. يتمتع الموظفون بالكفاءة في الأداء .	
76%	72%	86%	84%	74%	77%	5. يلم الموظفون بكافة المعلومات الخاصة بالخدمة	
73%	73%	82%	82%	74%	76%	6. يبذل الموظفون جهوداً إضافية لضمان حصول المعامل على احتياجاته	
71%	75%	85%	83%	80%	77%	7. أشعر بالرضا عن الموظفين الذين قاموا بتقديم الخدمة	المحور الخامس: المعلومات
80%	71%	91%	84%	81%	82%	1. سهولة الحصول على المعلومات	
79%	70%	88%	82%	81%	80%	2. تمتاز المعلومات المقدمة بالدقة	
73%	69%	88%	78%	84%	80%	3. يتم تعريف المعامل بكافة متطلبات الحصول على الخدمة	



قنوات تقديم الخدمة							العبارات	المحاور
منصة الخدمة	مركز الاتصال	موقع الانترنت	البريد الإلكتروني	تطبيقات الهاتف	شخصياً			
74%	72%	86%	81%	85%	78%	4. تتوفر المعلومات الازمة عن الخدمة من خلال الموقع الإلكتروني		
68%	72%	87%	77%	74%	77%	5. تمتاز المعلومات بالحداثة		
71%	74%	85%	75%	81%	76%	6. يتم تقديم استشارات ومعلومات دقيقة		
69%	72%	85%	80%	74%	75%	7. تتطابق المعلومات المقدمة عن الخدمات عبر جميع القنوات المختلفة (الموقع الإلكتروني، الهاتف- قنوات التواصل الاجتماعي)		
70%	72%	86%	77%	80%	75%	8. معلومات الخدمة المقدمة واضحة وشاملة		
77%	71%	85%	81%	81%	81%	1- الإجراءات المتعلقة بالخدمة ملائمة وسهلة	المحور السادس: سهولة الحصول على الخدمة	
77%	76%	86%	84%	78%	80%	2- تقدم الوزارة خدمات بأساليب متطرورة		
75%	71%	87%	79%	74%	79%	3- تعتبر النماذج المستخدمة للحصول على الخدمة مناسبة		
74%	70%	88%	79%	83%	78%	4- تعتبر الوثائق المطلوبة من الوزارة ضرورية للحصول على الخدمة		
69%	72%	85%	80%	81%	77%	5- تعدد قنوات تقديم الخدمة (الموقع الإلكتروني- مراكز الخدمة- الهاتف- التطبيقات الذكية)		
71%	72%	86%	79%	72%	76%	6- توافر الخدمات كافة في مراكز تقديم الخدمة		
77%	73%	83%	80%	78%	80%	1. ساعات عمل مراكز سعادة المتعاملين ملائمة		
76%	73%	83%	80%	86%	79%	2. فترة الانتظار ملائمة في مركز السعادة	المحور السابع: زمانتقديمالخدمة(في حالة الخدمة عن طريق مركز السعادة)	
73%	72%	82%	77%	84%	79%	3. فترة الحصول على الخدمة (مدة الانجاز) ملائمة		
73%	73%	85%	82%	75%	78%	4. الوصول الى احد موظفي الخدمة يتم دون عناء		
68%	72%	84%	79%	73%	78%	5. يتم اشعارك بإنجاز الخدمة		
67%	75%	86%	80%	84%	77%	6. ما مدى رضاك عن الوقت اللازم للحصول على الخدمة		
69%	74%	86%	78%	75%	78%	7. ما مدى رضاك عن الزمن المستغرق من لحظة تقديم الطلب الى استلام الخدمة		
71%	67%	85%	83%	76%	82%	3- الرضا العام عن عملية الدفع للخدمة التي حصلت عليها		



قنوات تقديم الخدمة						العبارات	المحاور
منصة الخدمة	مركز الاتصال	موقع الانترنت	البريد الإلكتروني	تطبيقات الهاتف	شخصياً		
76%	71%	89%	86%	79%	84%	1. توجد قنوات اتصال جيدة وواضحة لنشر أخبار وفعاليات الوزارة والمعلومات الهامة	المحور التاسع: النزاهة والشفافية والعدالة
77%	71%	90%	83%	89%	82%	2. يتم شرح القوانين واللوائح والإرشادات للمتعاملين	
76%	71%	85%	77%	79%	80%	3. تطبق الوزارة نظاما فعالا للتظلم	
75%	73%	86%	78%	80%	81%	4. يتم التعامل مع المتعاملين بطريقة عادلة ومتكافئة	
73%	73%	88%	77%	84%	79%	5. يتم التعريف بالإجراءات المتعلقة بالخدمة بشفافية ووضوح	
72%	72%	89%	78%	78%	78%	6. توجد آلية ومعايير واضحة لإنجاز الخدمات	
70%	71%	88%	79%	76%	78%	7. تتطابق المعلومات المقدمة عن الخدمات عبر جميع القنوات المختلفة (الموقع الإلكتروني، الهاتف- قنوات التواصل الاجتماعي)	
76%	69%	88%	81%	87%	81%	1. ما مدى سعادتك بالتجربة الكاملة للخدمة	
75%	71%	87%	80%	77%	79%	2. تقدم الوزارة معلومات واضحة حول الخدمات	
74%	70%	84%	81%	85%	80%	3. تعمل الوزارة على التعريف بالمتغيرات التي تطرأ على خدماتها	
73%	73%	84%	79%	75%	77%	4. تتوافق الخدمات المقدمة مع متطلبات واحتياجات المتعاملين	-1 الرضا العام عن جودة الخدمة
72%	72%	84%	78%	87%	78%	5. تعتبر مخرجات الخدمات المقدمة من الوزارة (شهادات، معلومات، وثائق.. إلخ) ذات قيمة اعتمادية يمكن استخدامها لدى الجهات الأخرى في المعاملات ذات العلاقة	
72%	72%	84%	80%	74%	76%	6. تلبي الخدمات المقدمة الاحتياجات الفنية احتياجاتك	
78%	73%	87%	79%	86%	83%	7. يتتوفر طريقة متابعة المعاملة في كل مرحلة من مراحل تقديم الخدمة	
75%	73%	88%	80%	90%	80%	8. توجد آلية لتقدير مدى السعادة عن الخدمة بعد استلام المعاملة	
69%	71%	84%	79%	82%	78%	-1 خدمات الوزارة تمتاز بالإبداع	المحور الحادي عشر: الإبداع
73%	71%	86%	77%	76%	77%	-2 يتيح للمتعاملين فرصة للتقديم بافكار إبداعية	



منصة الخدمة	مركز الاتصال	قنوات تقديم الخدمة					العبارات	المحاور
		موقع الانترنت	البريد الإلكتروني	تطبيقات الهاتف	شخصياً			
75%	71%	86%	78%	77%	80%	1- ما مدى رضاك عن الخدمات الالكترونية المستخدمة من قبلك ذات العلاقة بالخدمات	الرضا العام عن الخدمات الالكترونية والتطبيقات الذكية	
77%	71%	90%	85%	83%	83%	1. تتوفر المعلومات الازمة عن الخدمة من خلال الموقع الالكتروني		
76%	70%	87%	78%	83%	80%	2. يتم ابلاغ المتعامل بكل ما يوجبه الحصول على الخدمة الالكترونية		
73%	73%	87%	78%	78%	80%	3. توفر الوزارة تعليمات وإرشادات واضحة (كتيبات، نشرات، لوحات الكترونية.....).		
73%	70%	88%	79%	82%	78%	4. يتم ابلاغ المتعامل بالتعديلات التي تتم على الخدمات المقدمة		
75%	73%	91%	85%	86%	82%	1- ما مدى رضاك عن الموقع الالكتروني		
79%	73%	88%	85%	89%	82%	1- سرعة الوصول للخدمة الالكترونية من خلال العديد من محركات البحث		
78%	73%	87%	84%	84%	82%	2- سهولة الخطوات الواجبة تنفيذها للحصول على الخدمة .		
78%	74%	85%	84%	86%	80%	3- حداةة معلومات الخدمة		
77%	75%	87%	79%	80%	79%	4- جاذبية تصميم الموقع		
73%	73%	85%	80%	81%	77%	5- تقسيم الخدمات بصورة منطقية حسب الفئات الرئيسية والأقسام الفرعية وفق احتياجات المتعاملين	2- محددات الرضا عن الموقع الالكتروني:	
71%	72%	88%	78%	77%	77%	6- سهولة إجراءات تسجيل واشتراك المتعاملين في الخدمة		
69%	74%	85%	81%	71%	76%	7- سرعة انتهاء موظفي الوزارة من إنجاز الطلبات المقدمة عبر الخدمات الالكترونية		
72%	72%	88%	79%	83%	77%	8- سهولة التعامل مع مخرجات الخدمة سواء بالنسخ أو الطباعة أو إعادة إرسالها عبر البريد		
69%	74%	85%	78%	74%	77%	9- الموقع الالكتروني يخلو من الأخطاء ويمكن الوصول اليه بدون مشاكل تقنية		
75%	73%	88%	85%	83%	79%	10- خصوصية معلومات الشخصية محمية بشكل كامل		



قنوات تقديم الخدمة						العبارات	المحاور
منصة الخدمة	مركز الاتصال	موقع الانترنت	البريد الإلكتروني	تطبيقات الهاتف	شخصياً		
73%	72%	88%	80%	84%	78%	-1 ما مدى رضاك عن التطبيقات الذكية	1- الرضا العام عن التطبيقات الذكية 2- معطيات الرضا عن التطبيقات الذكية وزارة التربية والتعليم
80%	74%	89%	78%	77%	81%	-1 تتوفر كافة الخدمات على تطبيق الهاتف المتحرك	
79%	73%	86%	76%	75%	81%	-2 يلي مضمون التطبيق كافة الاحتياجات	
76%	74%	87%	78%	82%	79%	-3 تمتاز التطبيقات بآلية لحفظ المعلومات الشخصية	
77%	72%	89%	79%	78%	79%	-4 يمكن الثقة بالتعامل من خلال التطبيق	
73%	73%	88%	83%	83%	78%	-5 يسهل تنزيل التطبيق والتسجيل كمستخدم	
72%	74%	89%	81%	83%	78%	-6 حداثة المعلومات المنشورة على التطبيق	
71%	76%	87%	83%	80%	77%	-7 جاذبية تصميم التطبيق	
78%	75%	88%	83%	86%	82%	-8 تتميز الخدمات المتوفرة في التطبيق بالفعالية والكفاءة	
74%	74%	87%	85%	82%	79%	-9 تتجاوب الوزارة بسرعة وفعالية مع المراسلات والاستفسارات الواردة من خلال التطبيق	
72%	72%	87%	84%	79%	77%	-10 تعد التطبيقات الذكية بديل عملي عن المعاملات التقليدية	الرضا العام عن وسائل التواصل الاجتماعي
65%	65%	80%	70%	80%	76%	.1 فيس بوك	
66%	66%	75%	72%	73%	74%	.2 تويتر	
65%	68%	77%	75%	78%	75%	.3 انستغرام	
63%	65%	78%	76%	75%	74%	.4 تلغرام	
70%	70%	79%	73%	73%	75%	.5 سناب شات	
73%	76%	87%	78%	81%	77%	.6 SMS	-1 معطيات الرضا عن وسائل التواصل الاجتماعي: -2 قبل الوزارة يتم التنبية والاشعار بموعيد الاستلام بمراحل المعامله لدى الجهة التي تعاملت معها -3 قبل الوزارة يتم ابلاغ المعامل عن الخدمات المستجدة من قبل الوزارة -4 قبل الوزارة يتم ارسال التعليمات والقوانين المستجدة من قبل الوزارة



قنوات تقديم الخدمة						العبارات	المحاور
منصة الخدمة	مركز الاتصال	موقع الانترنت	البريد الإلكتروني	تطبيقات الهاتف	شخصياً		
71%	72%	87%	78%	89%	76%	-4 يتم التسويق للخدمات المقدمة للجمهور قبل الوزارة	خامساً: محور ثقة في التعامل مع الخدمات الإلكترونية والتطبيقات الذكية
78%	73%	84%	83%	87%	81%	1. تتجاوب الوزارة مع المراسلات والاستفسارات الواردة عبر الخدمات الإلكترونية والتطبيقات الذكية بسرعة وفاعلية.	
76%	73%	84%	80%	82%	79%	2. يمكن التعامل بثقة مع الخدمات الإلكترونية والتطبيقات الذكية ووسائل التواصل الاجتماعي	
76%	73%	88%	78%	79%	79%	3. توجد آلية واضحة ومعلنة لاستقبال ملاحظات واقتراحات المعاملين عبر الخدمات الإلكترونية والتطبيقات الذكية	
76%	72%	86%	81%	78%	77%	4. تتتوفر آلية لحفظ على سرية وآمن معلومات المعاملين	
75%	73%	84%	81%	85%	77%	5. تنجذب الطلبات المقدمة عبر الخدمات الإلكترونية بكفاءة	4- حدد درجة موافقتك حول معطيات التعامل مع الملاحظات والمقترنات فيما يلي:
82%	70%	86%	84%	77%	78%	1. يسهل تقديم الملاحظة	
78%	68%	80%	80%	78%	76%	2. توجد آلية واضحة ومعلنة لاستقبال شكاوى واقتراحات المعاملين	
72%	66%	76%	76%	74%	73%	3. يتم التفاعل والتعامل مع الشكاوى المقدمة بشكل فعال	
73%	68%	74%	74%	59%	70%	4. تم التعامل مع ملاحظتي بشكل مرضٌ	
71%	69%	65%	78%	56%	69%	5. تم حل ملاحظتي في 5 أيام عمل	
66%	68%	74%	75%	61%	68%	6. يتم اشراكي في تقديم الخدمات وتطويرها	

الجنسية: 4

الجدول رقم (5-أ)
التوزيع التكراري النسبي للمعاملين حسب الجنسية

الجنسية	النكرار	النسبة
مواطن إماراتي	950	59.64
مواطن من دول مجلس التعاون الخليجي	185	11.61
وافد عربي	350	21.97
أخرى	108	6.78



الجنسية	المجموع	النكرار	النسبة
	1593	100.00	

الجدول رقم (5-ب)

متوسط الرضا المعاير لمحاور الدراسة حسب الجنسية

المحاور	النحو	مواطن إماراتي	خليجي	وافد عربي	آخر	م
المحور الأول: السعادة العامة عن وزارة التربية والتعليم .		%81	%80	%73	%80	1
المحور الثاني: الرضا العام عن سهولة الوصول لخدمات وزارة التربية والتعليم		%77	%74	%70	%82	2
المحور الثالث: الرضا عن مراكز سعادة المتعاملين		%80	%75	%75	%83	3
المحور الرابع: الموظفون		%80	%77	%74	%83	4
المحور الخامس: المعلومات		%80	%79	%71	%76	5
المحور السادس: سهولة الحصول على الخدمة		%80	%81	%72	%79	6
المحور السابع: زمن تقديم الخدمة		%80	%77	%72	%81	7
المحور الثامن: الرضا العام عن عملية الدفع للخدمة التي حصلت عليها		%84	%84	%72	%75	8
المحور التاسع: الزاهة والشفافية والعدالة		%82	%83	%73	%79	9
المحور العاشر: جودة الخدمة		%81	%81	%73	%77	10
المحور الحادي عشر: الإبداع		%80	%83	%68	%77	11
المحور الثاني عشر: ما مدى رضاك عن الخدمات الإلكترونية		%82	%83	%68	%81	12
المحور الثاني عشر: أولاً: التوعية العامة عن الخدمات الإلكترونية		%82	%84	%73	%80	13
المحور الثاني عشر: الرضا العام عن الموقع الإلكتروني		%83	%84	%78	%82	14
المحور الثاني عشر: 2- محددات الرضا عن الموقع الإلكتروني:		%81	%81	%71	%80	15
المحور الثاني عشر: الرضا العام عن التطبيقات الذكية		%81	%80	%71	%79	16
المحور الثاني عشر: 2- معطيات الرضا عن التطبيقات الذكية لوزارة التربية والتعليم		%81	%82	%73	%80	17
المحور الثاني عشر: الرضا العام عن وسائل التواصل الاجتماعي		%78	%79	%63	%68	18
المحور الثاني عشر: معطيات الرضا عن وسائل التواصل الاجتماعي:		%80	%82	%73	%82	19
المحور الثاني عشر: خامساً: محور ثقة في التعامل مع الخدمات الإلكترونية والتطبيقات الذكية		%80	%81	%72	%82	20
المحور الثاني عشر		%81	%82	%71	%79	21
المحور الثالث عشر: معالجة الملاحظات والمقترنات حدد درجة موافقتك حول معطيات التعامل مع الملاحظات والمقترنات		%73	%64	%69	%80	22



آخرى	وافد عربي	خليجى	مواطن إماراتي	المحاور	م
%79	%72	%78	%80	المتوسط العام	

المتوسط الحسابي المعاير للعبارات ضمن محاور الدراسة حسب الجنسية:

الجدول رقم (5-ج)

المتوسط الحسابي المعاير لرضا المتعاملين على عبارات المحاور حسب الجنسية

الجنسية				العبارات	المحاور
آخرى	وافد عربي	مواطن من دول مجلس التعاون الخليجي	مواطن إماراتي		
83%	77%	82%	84%	1. ما مدى سعادتك عن أداء وزارة التربية والتعليم	المحور الأول: السعادة العامة عن وزارة التربية والتعليم .
79%	73%	79%	81%	2. التعامل مع الوزارة يبعث لدى احساس بالسعادة	
80%	72%	79%	82%	3. تجربتي مع الوزارة تجربة متميزة وسعيدة	
77%	70%	79%	80%	4. اشعر بالثقة عند التعامل مع الوزارة	
82%	70%	76%	78%	1. ما مدى رضاك عن سهولة الوصول الى الخدمة	المحور الثاني: الرضا العام عن سهولة الوصول لخدمات وزارة التربية والتعليم (في حالة الخدمة عن طريق مركز السعادة)
80%	71%	75%	78%	2. مناسبة ساعات العمل وكفايتها	
84%	69%	76%	78%	3. توفر كافة الخدمات في مراكز تقديم الخدمة	
80%	69%	72%	78%	4. شفافية متطلبات الحصول على الخدمة	
87%	76%	77%	81%	1. ما مدى رضاك عن خدمة الاستقبال	المحور الثالث: الرضا عن مراكز سعادة
82%	74%	73%	80%	2. ملائمة الموقع لطبيعة الخدمة	
85%	78%	78%	82%	3. الجو العام لمراكز سعادة المتعاملين (البيئة - النظافة - التهوية - الانارة)	
83%	75%	74%	80%	4. توافر المرافق الصحية ونظافتها	
77%	73%	75%	81%	5. التناسق بين مظهر المركز والهوية المؤسسية للوزارة (المتعاملين)	
89%	80%	79%	84%	1. يتعامل الموظفون باحترام مع المتعاملين.	
85%	77%	76%	81%	2. يبادر الموظفون في عرض الخدمات وتقديمها	
86%	77%	79%	82%	3. تلقيت معاملة عادلة من الموظفين	المحور الرابع: الموظفون (في حالة الخدمة عن طريق مركز السعادة)
83%	73%	77%	80%	4. يتمتع الموظفون بالكفاءة في الأداء .	
80%	72%	77%	80%	5. يلم الموظفون بكافة المعلومات الخاصة بالخدمة	
79%	71%	76%	78%	6. يبذل الموظفون جهوداً اضافية لضمان حصول المتعامل على احتياجاته	
82%	72%	77%	79%	7. أشعر بالرضا عن الموظفين الذين قاموا بتقديم الخدمة	



الجنسية				العبارات	المحاور
أخرى	وافد عربي	مواطن من دول مجلس التعاون الخليجي	مواطن إماراتي		
78%	79%	84%	84%	1. سهولة الحصول على المعلومات	المحور الخامس: المعلومات
79%	75%	79%	83%	2. تمتاز المعلومات المقدمة بالدقة	
74%	73%	81%	82%	3. يتم تعريف المعامل بكافة متطلبات الحصول على الخدمة	
75%	73%	79%	81%	4. تتوفّر المعلومات الازمة عن الخدمة من خلال الموقع الإلكتروني	
73%	69%	79%	81%	5. تمتاز المعلومات بالحداثة	
76%	68%	76%	80%	6. يتم تقديم استشارات ومعلومات دقيقة	
73%	67%	78%	79%	7. تتطابق المعلومات المقدمة عن الخدمات عبر جميع القنوات المختلفة (الموقع الإلكتروني، الهاتف- قنوات التواصل الاجتماعي)	
78%	69%	74%	79%	8. معلومات الخدمة المقدمة واضحة وشاملة	
81%	74%	81%	83%	1- الإجراءات المتعلقة بالخدمة ملائمة وسهلة	المحور السادس: سهولة الحصول على الخدمة
81%	75%	80%	82%	2- تقدم الوزارة الخدمات بأساليب متطرفة	
79%	74%	82%	81%	3- تعتبر النماذج المستخدمة للحصول على الخدمة مناسبة	
76%	72%	81%	80%	4- تعتبر الوثائق المطلوبة من الوزارة ضرورية للحصول على الخدمة	
78%	68%	82%	80%	5- تعدد قنوات تقديم الخدمة (الموقع الإلكتروني- مراكز الخدمة- الهاتف- التطبيقات الذكية)	
79%	68%	79%	78%	6- توافر الخدمات كافة في مراكز تقديم الخدمة	
81%	75%	79%	82%	1. ساعات عمل مراكز سعادة المعاملين ملائمة	
83%	73%	74%	81%	2. فترة الانتظار ملائمة في مركز السعادة	المحور السابع: زمتن تقديم الخدمة (في حالة الخدمة عن طريق مركز السعادة)
82%	72%	78%	81%	3. فترة الحصول على الخدمة (مدة الانجاز) ملائمة	
80%	73%	76%	80%	4. الوصول الى احد موظفي الخدمة يتم دون عناء	
79%	71%	78%	80%	5. يتم اشعارك بإنجاز الخدمة	
80%	70%	76%	80%	6. ما مدى رضاك عن الوقت اللازم للحصول على الخدمة	
80%	71%	77%	81%	7. ما مدى رضاك عن الزمن المستغرق من لحظة تقديم الطلب الى استلام الخدمة	
75%	72%	84%	84%	3- الرضا العام عن عملية الدفع للخدمة التي حصلت عليها	
78%	78%	86%	85%	1. توجد قنوات اتصال جيدة وواضحة لنشر أخبار وفعالييات الوزارة والمعلومات الهامة	



الجنسية				العبارات	المحاور
أخرى	وافد عربي	مواطن من دول مجلس التعاون الخليجي	مواطن إماراتي		
79%	77%	83%	84%	2. يتم شرح القوانين واللوائح والإرشادات للمتعاملين	المحور التاسع: النزاهة والشفافية والعدالة
78%	73%	83%	82%	3. تطبق الوزارة نظاما فعالا للتحفظ	
83%	73%	84%	82%	4. يتم التعامل مع المتعاملين بطريقة عادلة ومتكافئة	
77%	71%	82%	81%	5. يتم التعريف بالإجراءات المتعلقة بالخدمة بشفافية ووضوح	
79%	70%	80%	82%	6. توجد آلية ومعايير واضحة لإنجاز الخدمات	
76%	68%	82%	81%	7. تتطابق المعلومات المقدمة عن الخدمات عبر جميع القنوات المختلفة (الموقع الإلكتروني، الهاتف، قنوات التواصل الاجتماعي)	
79%	74%	83%	84%	1. ما مدى سعادتك بالتجربة الكاملة للخدمة	
75%	73%	81%	82%	2. تقدم الوزارة معلومات واضحة حول الخدمات	
81%	72%	81%	82%	3. تعمل الوزارة على التعريف بالمتغيرات التي تطرأ على خدماتها	
75%	71%	78%	80%	4. تتوافق الخدمات المقدمة مع متطلبات واحتياجات المتعاملين	
76%	71%	81%	81%	5. تعتبر مخرجات الخدمات المقدمة من الوزارة (شهادات، معلومات، وثائق..الخ) ذات قيمة اعتمادية يمكن استخدامها لدى الجهات الأخرى في المعاملات ذات العلاقة	1- الرضا العام عن جودة الخدمة
76%	70%	78%	79%	6. تلبي الخدمات المقدمة الاحتياجات الفنية احتياجاتك	
77%	78%	83%	85%	7. يتتوفر طريقة لمتابعة المعاملة في كل مرحلة من مراحل تقديم الخدمة	
78%	74%	82%	83%	8. توجد آلية لتقييم مدى السعادة عن الخدمة بعد استلام المعاملة	
77%	68%	84%	81%	1- خدمات الوزارة تميزت بالابداع	المحور الحادي عشر: الابداع
78%	67%	82%	80%	2- يتاح للمتعاملين فرصة للتقديم بأفكار إبداعية	
81%	68%	83%	82%	-1 ما مدى رضاك عن الخدمات الالكترونية المستخدمة من قبلك ذات العلاقة بالخدمات	الرضا العام عن الخدمات الالكترونية والتطبيقات الذكية
84%	77%	85%	84%	1. تتتوفر المعلومات الازمة عن الخدمة من خلال الموقع الالكتروني	
78%	71%	84%	82%	2. يتم ابلاغ المتعامل بكلمات توجيهية لحل الخدمة الالكترونية	
78%	73%	83%	82%	3. توفر الوزارة تعليمات وإرشادات واضحة (كتيبات، نشرات، لوحات الكترونية....).	
77%	70%	82%	81%	4. يتم ابلاغ المتعامل بالتعديلات التي تتم على الخدمات المقدمة	أولاً: التوعية العامة عن الخدمات الالكترونية
82%	78%	84%	84%	-1 ما مدى رضاك عن الموقع الالكتروني	



الجنسية				العبارات	المحاور
أخرى	وافد عربي	مواطن من دول مجلس التعاون الخليجي	مواطن إماراتي		
88%	76%	82%	83%	1- سرعة الوصول للخدمة الإلكترونية من خلال العديد من محركات البحث	2- محددات الرضا عن الموقع الإلكتروني: - سهولة الخطوات الواجبة تنفيذها للحصول على الخدمة . - حداة معلومات الخدمة - جاذبية تصميم الموقع - تقسيم الخدمات بصورة منطقية حسب الفئات الرئيسة والأقسام الفرعية وفق احتياجات المتعاملين - سهولة إجراءات تسجيل واشتراك المتعاملين في الخدمة - سرعة انتهاء موظفي الوزارة من إنجاز الطلبات المقدمة عبر الخدمات الإلكترونية - سهولة التعامل مع مخرجات الخدمة سواء بالنسخ أو الطباعة أو إعادة إرسالها عبر البريد - الموقع الإلكتروني يخلو من الأخطاء ويمكن الوصول اليه بدون مشاكل تقنية - خصوصية معلومات الشخصية محمية بشكل كامل
81%	77%	83%	84%	2- سهولة الخطوات الواجبة تنفيذها للحصول على الخدمة .	
85%	74%	79%	83%	3- حداة معلومات الخدمة	
81%	71%	80%	82%	4- جاذبية تصميم الموقع	
77%	70%	82%	80%	5- تقسيم الخدمات بصورة منطقية حسب الفئات الرئيسة والأقسام الفرعية وفق احتياجات المتعاملين	
78%	69%	79%	80%	6- سهولة إجراءات تسجيل واشتراك المتعاملين في الخدمة	
76%	67%	81%	79%	7- سرعة انتهاء موظفي الوزارة من إنجاز الطلبات المقدمة عبر الخدمات الإلكترونية	
75%	69%	80%	81%	8- سهولة التعامل مع مخرجات الخدمة سواء بالنسخ أو الطباعة أو إعادة إرسالها عبر البريد	
74%	68%	81%	80%	9- الموقع الإلكتروني يخلو من الأخطاء ويمكن الوصول اليه بدون مشاكل تقنية	
82%	73%	81%	82%	10- خصوصية معلومات الشخصية محمية بشكل كامل	
79%	71%	80%	81%	1- ما مدى رضاك عن التطبيقات الذكية	1- الرضا العام عن التطبيقات الذكية
85%	75%	83%	83%	1- تتوفر كافة الخدمات على تطبيق الهاتف المتحركة	2- معطيات الرضا عن التطبيقات الذكية لوزارة التربية والتعليم - يلي مضمون التطبيق كافة الاحتياجات - تميز التطبيقات بأالية لحفظ المعلومات الشخصية - يمكن الثقة بالتعامل من خلال التطبيق - يسهل تزيل التطبيق والتسجيل كمستخدم - حداة المعلومات المنشورة على التطبيق - جاذبية تصميم التطبيق - تميز الخدمات المتوفرة في التطبيق بالفعالية والكفاءة - تجاوب الوزارة بسرعة وفعالية مع المراسلات والاستفسارات الواردة من خلال التطبيق - تعد التطبيقات الذكية بديل عملي عن المعاملات التقليدية
80%	74%	84%	82%	2- يلي مضمون التطبيق كافة الاحتياجات	
81%	73%	82%	81%	3- تميز التطبيقات بأالية لحفظ المعلومات الشخصية	
78%	73%	83%	82%	4- يمكن الثقة بالتعامل من خلال التطبيق	
81%	71%	80%	81%	5- يسهل تزيل التطبيق والتسجيل كمستخدم	
79%	71%	82%	81%	6- حداة المعلومات المنشورة على التطبيق	
80%	70%	80%	80%	7- جاذبية تصميم التطبيق	
78%	77%	82%	84%	8- تميز الخدمات المتوفرة في التطبيق بالفعالية والكفاءة	
79%	72%	82%	82%	9- تجاوب الوزارة بسرعة وفعالية مع المراسلات والاستفسارات الواردة من خلال التطبيق	
79%	70%	80%	80%	10- تعد التطبيقات الذكية بديل عملي عن المعاملات التقليدية	
65%	63%	79%	79%	1. فيس بوك	
67%	61%	75%	77%	2. تويتر	



الجنسية				العبارات	المحاور
أخرى	وافد عربي	مواطن من دول مجلس التعاون الخليجي	مواطن إماراتي		
67%	63%	80%	78%	.3 استغرا	الرضا العام عن وسائل التواصل الاجتماعي
69%	61%	79%	77%	.4 تلغرام	
69%	63%	81%	77%	.5 سناب شات	
73%	69%	82%	81%	.6 SMS	
85%	78%	84%	83%	-1 يتم التنبيه والاشعار بموعيد الاستلام بمراحل المعامله لدى الجهة التي تعاملت معها قبل الوزارة	-1 معطيات الرضا عن وسائل التواصل الاجتماعي:
81%	73%	82%	81%	-2 يتم ابلاغ المتعامل عن الخدمات المستجدة من قبل الوزارة	
83%	73%	83%	80%	-3 يتم ارسال التعليمات والقوانين المستجدة من قبل الوزارة	
78%	69%	79%	79%	-4 يتم التسويق للخدمات المقدمة للجمهور قبل الوزارة	
84%	74%	86%	83%	1. تتجاوب الوزارة مع المراسلات والاستفسارات الواردة عبر الخدمات الالكترونية والتطبيقات الذكية بسرعة وفاعلية.	
84%	72%	80%	81%	2. يمكن التعامل بثقة مع الخدمات الإلكترونية والتطبيقات الذكية ووسائل التواصل الاجتماعي	
82%	72%	81%	81%	3. توجد آلية واضحة ومعلنة لاستقبال ملاحظات واقتراحات المتعاملين عبر الخدمات الإلكترونية والتطبيقات الذكية	
79%	72%	80%	79%	4. تتوفر آلية لحفظ على سرية وآمن معلومات المتعاملين	
79%	71%	80%	80%	5. تنجذب الطلبات المقدمة عبر الخدمات الإلكترونية بكفاءة	
87%	77%	69%	79%	1. يسهل تقديم الملاحظة	
86%	74%	67%	78%	2. توجد آلية واضحة ومعلنة لاستقبال شكوى واقتراحات المتعاملين	
83%	69%	62%	75%	3. يتم التفاعل والتعامل مع الشكاوى المقدمة بشكل فعال	
75%	68%	64%	72%	4. تم التعامل مع ملاحظتي بشكل مرضٍ	
76%	65%	62%	71%	5. تم حل ملاحظتي في 5 ايام عمل	
73%	63%	62%	72%	6. يتم اشراكى في تقديم الخدمات وتطويرها	

5. مركز الحصول على الخدمة:

الجدول رقم (6-أ)

التوزيع التكراري النسبي للمتعاملين حسب مركز الحصول على الخدمة

النسبة	التكرار	مركز الحصول على الخدمة
24.33	594	أبوظبي
21.86	565	دبي
16.54	164	الشارقة



النسبة	التكرار	مركز الحصول على الخدمة
5.32	4	مكتب الشرقية
11.22	92	عجمان
5.51	47	أم القيوين
7.03	90	راس الخيمة
8.17	37	الفجيرة
100.00	1593	المجموع

الجدول رقم (6-ب)

متوسط الرضا المعاير لمحاور الدراسة حسب مركز الحصول على الخدمة

المحاور	أبوظبي	دبي	الشارقة	المنطقة الشرقية	عجمان	أم القيوين	راس الخيمة	الفجيرة	المحاور
المحور الأول: السعادة العامة عن وزارة التربية والتعليم .	%79	%80	%82	%72	%80	%74	%73	%75	المحور الأول: السعادة العامة عن وزارة التربية والتعليم .
المحور الثاني: الرضا العام عن سهولة الوصول لخدمات وزارة التربية والتعليم	%78	%74	%77	%68	%79	%71	%70	%64	المحور الثاني: الرضا العام عن سهولة الوصول لخدمات وزارة التربية والتعليم
المحور الثالث: الرضا عن مراكز سعادة المتعاملين	%80	%78	%80	%66	%82	%73	%74	%71	المحور الثالث: الرضا عن مراكز سعادة المتعاملين
المحور الرابع: الموظفون	%80	%78	%79	%67	%81	%74	%75	%71	المحور الرابع: الموظفون
المحور الخامس: المعلومات	%79	%78	%79	%72	%79	%79	%74	%69	المحور الخامس: المعلومات
المحور السادس: سهولة الحصول على الخدمة	%80	%79	%79	%71	%79	%73	%71	%69	المحور السادس: سهولة الحصول على الخدمة
المحور السابع: زمن تقديم الخدمة	%80	%77	%78	%72	%81	%73	%74	%69	المحور السابع: زمن تقديم الخدمة
المحور الثامن: الرضا العام عن عملية الدفع للخدمة التي حصلت عليها	%82	%81	%86	%67	%80	%69	%74	%74	المحور الثامن: الرضا العام عن عملية الدفع للخدمة التي حصلت عليها
المحور التاسع: النزاهة والشفافية والعدالة	%80	%81	%83	%75	%81	%75	%74	%72	المحور التاسع: النزاهة والشفافية والعدالة
المحور العاشر: جودة الخدمة	%79	%80	%82	%73	%81	%75	%74	%72	المحور العاشر: جودة الخدمة
المحور الحادي عشر: الإبداع	%77	%79	%81	%80	%81	%72	%71	%66	المحور الحادي عشر: الإبداع
المحور الثاني عشر: ما مدى رضاك عن الخدمات الالكترونية	%76	%82	%90	%67	%78	%78	%75	%68	المحور الثاني عشر: ما مدى رضاك عن الخدمات الالكترونية
المحور الثاني عشر: أولًا: التوعية العامة عن الخدمات الإلكترونية	%79	%81	%83	%79	%81	%74	%74	%75	المحور الثاني عشر: أولًا: التوعية العامة عن الخدمات الإلكترونية
المحور الثاني عشر: الرضا العام عن الموقع الالكتروني	%83	%81	%84	%82	%84	%80	%77	%78	المحور الثاني عشر: الرضا العام عن الموقع الالكتروني
المحور الثاني عشر: 2- محددات الرضا عن الموقع الالكتروني:	%80	%79	%81	%78	%80	%73	%72	%69	المحور الثاني عشر: 2- محددات الرضا عن الموقع الالكتروني:



الفجيرة	راس الخيمة	أم القيوين	عجمان	المنطقة الشرقية	الشارقة	دبي	أبوظبي	المحاور
%71	%70	%61	%79	%82	%83	%79	%79	المحور الثاني عشر: الرضا العام عن التطبيقات الذكية
%73	%73	%74	%83	%78	%81	%80	%80	المحور الثاني عشر: 2- معطيات الرضا عن التطبيقات الذكية لوزارة التربية والتعليم
%61	%64	%70	%77	%77	%77	%76	%74	المحور الثاني عشر: الرضا العام عن وسائل التواصل الاجتماعي
%80	%71	%77	%83	%69	%81	%79	%80	المحور الثاني عشر: معطيات الرضا عن وسائل التواصل الاجتماعي:
%75	%74	%71	%82	%79	%82	%79	%78	المحور الثاني عشر: خامساً: محور ثقة في التعامل مع الخدمات الالكترونية و التطبيقات الذكية
%72	%72	%72	%81	%77	%82	%80	%79	المحور الثاني عشر
%73	%69	%72	%78	%75	%71	%71	%73	المحور الثالث عشر: معالجة الملاحظات والمقترنات حدد درجة موافقتك حول معطيات التعامل مع الملاحظات والمقترنات
%70	%73	%73	%80	%72	%80	%78	%79	المتوسط العام
%75	%73	%74	%80	%72	%82	%80	%79	المحور الأول: السعادة العامة عن وزارة التربية والتعليم .
%64	%70	%71	%79	%68	%77	%74	%78	المحور الثاني: الرضا العام عن سهولة الوصول لخدمات وزارة التربية والتعليم

المتوسط الحسابي المعاير للعبارات ضمن محاور الدراسة حسب مركز الحصول على الخدمة:

الجدول رقم (6-ج)

المتوسط الحسابي المعاير لرضا المتعاملين على عبارات المحاور حسب مركز الحصول على الخدمة

مركز الحصول على الخدمة								العبارات	المحاور
الفجيرة	راس الخيمة	أم القيوين	عجمان	المنطقة الشرقية	الشارقة	دبي	أبوظبي		
85%	76%	82%	86%	87%	85%	83%	80%	1. ما مدى سعادتك عن أداء وزارة التربية والتعليم	لـ المحور الأول: السعادة العامة عن وزارة التربية والتعليم .
76%	73%	77%	80%	87%	83%	80%	79%	2. التعامل مع الوزارة يبعث لدى احساس بالسعادة	
76%	73%	72%	81%	72%	82%	80%	79%	3. تجربتي مع الوزارة تجربة متميزة وسعيدة	



مركز الحصول على الخدمة									العبارات	المحاور
الفجيرة	راس الخيمة	أم القيوين	عجمان	المنطقة الشرقية	الشارقة	دبي	أبوظبي			
63%	72%	72%	79%	72%	78%	79%	79%	4. اشعر بالثقة عند التعامل مع الوزارة		
62%	70%	73%	81%	87%	78%	76%	78%	1. ما مدى رضاك عن سهولة الوصول إلى الخدمة	المحور الثاني: الرضا العام عن سهولة الوصول لخدمات وزارة التربية والتعليم في حالة الخدمة عن طريق مركز السعادة	
62%	73%	73%	82%	77%	77%	73%	80%	2. مناسبة ساعات العمل وكفايتها		
65%	70%	73%	79%	77%	78%	76%	78%	3. توفر كافة الخدمات في مراكز تقديم الخدمة		
65%	70%	71%	78%	77%	77%	74%	78%	4. شفافية متطلبات الحصول على الخدمة		
74%	74%	74%	85%	68%	84%	77%	82%	1. ما مدى رضاك عن خدمة الاستقبال	المحور الثالث: الرضا عن مراكز سعادة المتعاملين (في حالة تلقي الخدمة عن طريق مركز سعادة المتعاملين)	
70%	71%	77%	83%	82%	80%	76%	80%	2. ملائمة الموقع لطبيعة الخدمة		
77%	78%	77%	84%	77%	81%	80%	82%	3. الجو العام لمراكز سعادة المتعاملين (البيئة - النظافة - التهوية - الانارة)		
65%	76%	74%	85%	77%	78%	78%	80%	4. توافر المرافق الصحية ونظافتها		
69%	75%	72%	79%	67%	76%	79%	79%	5. التناسق بين مظهر المركز والهوية المؤسسية للوزارة	المحور الرابع: الموظفون (في حالة الخدمة عن طريق مركز السعادة)	
81%	78%	81%	85%	77%	85%	82%	84%	1. يتعامل الموظفون باحترام مع المتعاملين		
80%	75%	78%	83%	77%	82%	80%	80%	2. يبادر الموظفون في عرض الخدمات وتقديمها		
79%	77%	81%	82%	77%	82%	80%	83%	3. تلقى موظفون عاملة عادلة من الموظفين		
71%	73%	73%	80%	72%	78%	78%	81%	4. يتمتع الموظفون بالكفاءة في الأداء	المحور الرابع: الموظفون (في حالة الخدمة عن طريق مركز السعادة)	
63%	76%	74%	81%	82%	78%	77%	80%	5. يعلم الموظفون بكافة المعلومات الخاصة بالخدمة		
64%	73%	72%	81%	67%	74%	77%	78%	6. يبذل الموظفون جهوداً إضافية لضمان حصول المتعامل على احتياجاته		
60%	76%	69%	79%	82%	77%	76%	80%	7. أشعر بالرضا عن الموظفين الذين قاموا بتقديم الخدمة		
81%	78%	82%	86%	68%	85%	83%	82%	1. سهولة الحصول على المعلومات		



مركز الحصول على الخدمة									المحاور
الفجيرة	راس الخيمة	أم القيوين	عجمان	المنطقة الشرقية	الشارقة	دبي	أبوظبي	العبارات	
80%	76%	79%	85%	82%	84%	80%	80%	2. تمتاز المعلومات المقدمة بالدقة	المحور الخامس: المعلومات
74%	78%	74%	80%	77%	82%	80%	79%	3. يتم تعريف المعامل بكافة متطلبات الحصول على الخدمة	
73%	76%	81%	79%	77%	79%	78%	80%	4. تتوفر المعلومات الازمة عن الخدمة من خلال الموقع الإلكتروني	
62%	75%	73%	76%	82%	77%	78%	79%	5. تمتاز المعلومات بالحداثة	
62%	73%	74%	79%	77%	77%	76%	79%	6. يتم تقديم استشارات ومعلومات دقيقة	
62%	73%	69%	74%	87%	75%	77%	77%	7. تتطابق المعلومات المقدمة عن الخدمات عبر جميع القنوات المختلفة (الموقع الإلكتروني، الهاتف-قنوات التواصل الاجتماعي)	
57%	73%	71%	80%	92%	76%	75%	78%	8. معلومات الخدمة المقدمة واضحة وشاملة	
78%	73%	77%	80%	77%	85%	81%	81%	1- الإجراءات المتعلقة بالخدمة ملائمة وسهلة	
77%	74%	77%	81%	82%	82%	80%	81%	2- تقدم الوزارة الخدمات بأساليب متطورة	
73%	73%	76%	78%	72%	82%	80%	80%	3- تعتبر النماذج المستخدمة للحصول على الخدمة مناسبة	
66%	72%	73%	79%	82%	78%	78%	81%	4- تعتبر الوثائق المطلوبة من الوزارة ضرورية للحصول على الخدمة	المحور السادس: سهولة الحصول على الخدمة
61%	71%	71%	81%	82%	77%	78%	79%	5- تعدد قنوات تقديم الخدمة (الموقع الإلكتروني- مراكز الخدمة- الهاتف- التطبيقات الذكية)	
59%	68%	71%	81%	87%	73%	78%	78%	6- توافر الخدمات كافة في مراكز تقديم الخدمة	
78%	73%	71%	84%	82%	82%	80%	80%	1. ساعات عمل مراكز سعادة المعاملين ملائمة	المحور السابع: زمتن تقديم الخدمة (في حالة الخدمة عن طريق مركز السعادة)
75%	74%	81%	80%	77%	79%	78%	80%	2. فترة الانتظار ملائمة في مركز السعادة	
73%	73%	77%	79%	82%	80%	79%	80%	3. فترة الحصول على الخدمة (مدة الانجاز) ملائمة	



مركز الحصول على الخدمة									المحاور
الفجيرة	راس الخيمة	أم القيوين	عجمان	المنطقة الشرقية	الشارقة	دبي	أبوظبي	العبارات	
67%	76%	74%	83%	77%	77%	77%	80%	4. الوصول الى احد موظفي الخدمة يتم دون عناء	-3 الرضا العام عن عملية الدفع للخدمة التي حصلت عليها
64%	75%	74%	81%	82%	77%	77%	79%	5. يتم اشعارك بإنجاز الخدمة	
60%	76%	73%	82%	82%	76%	75%	80%	6. ما مدى رضاك عن الوقت اللازم للحصول على الخدمة	
64%	76%	72%	80%	82%	78%	78%	80%	7. ما مدى رضاك عن الزمن المستغرق من لحظة تقديم الطلب الى استلام الخدمة	
66%	73%	70%	81%	82%	86%	81%	82%	-3 الرضا العام عن عملية الدفع للخدمة التي حصلت عليها	
82%	76%	83%	85%	82%	90%	84%	82%	1. توجد قنوات اتصال جيدة وواضحة لنشر اخبار وفعاليات الوزارة والمعلومات الهامة	
79%	78%	77%	83%	72%	86%	81%	82%	2. يتم شرح القوانين واللوائح والإرشادات للمتعاملين	
78%	76%	78%	81%	77%	84%	80%	79%	3. تطبق الوزارة نظاما فعالا للتظلم	
75%	74%	71%	82%	95%	84%	82%	80%	4. يتم التعامل مع المتعاملين بطريقة عادلة ومتكافئة	
73%	75%	75%	80%	82%	80%	80%	78%	5. يتم التعريف بالإجراءات المتعلقة بالخدمة بشفافية ووضوح	
71%	74%	72%	80%	87%	78%	80%	79%	6. توجد آلية ومعايير واضحة لإنجاز الخدمات	المحور التاسع: النزاهة والشفافية والعدالة
62%	74%	77%	78%	77%	79%	80%	79%	7. تتطابق المعلومات المقدمة عن الخدمات عبر جميع القنوات المختلفة (الموقع الإلكتروني، الهاتف- قنوات التواصل الاجتماعي)	
83%	74%	77%	82%	82%	86%	82%	80%	1. ما مدى سعادتك بالتجربة الكاملة للخدمة	
75%	73%	74%	81%	77%	83%	81%	79%	2. تقدم الوزارة معلومات واضحة حول الخدمات	-1 الرضا العام عن جودة الخدمة
73%	71%	76%	81%	82%	86%	81%	79%	3. تعمل الوزارة على التعريف بالمتغيرات التي تطرأ على خدماتها	



مركز الحصول على الخدمة									العبارات	المحاور
الفجيرة	راس الخيمة	أم القيوين	عجمان	المنطقة الشرقية	الشارقة	دبي	أبوظبي			
69%	74%	72%	80%	77%	81%	79%	76%	4. تتوافق الخدمات المقدمة مع متطلبات واحتياجات المتعاملين	المحاور الابداع المحور الحادي عشر: الابداع	
65%	75%	73%	82%	77%	81%	80%	77%	5. تعتبر مخرجات الخدمات المقدمة من الوزارة (شهادات، معلومات، وثائق.. الخ) ذات قيمة اعتمادية يمكن استخدامها لدى الجهات الأخرى في المعاملات ذات العلاقة		
65%	74%	71%	80%	77%	77%	78%	77%	6. تلي الخدمات المقدمة الاحتياجات الفنية احتياجاتها		
78%	79%	81%	87%	77%	83%	83%	83%	7. يتوفر طريقة لمتابعة المعاملة في كل مرحلة من مراحل تقديم الخدمة		
69%	77%	79%	82%	77%	79%	81%	82%	8. توجد آلية لتقدير مدى السعادة عن الخدمة بعد استلام المعاملة		
67%	71%	73%	81%	87%	82%	80%	77%	-1 خدمات الوزارة تميز بالابداع		
66%	72%	74%	79%	82%	80%	79%	77%	-2 يتاح للمتعاملين فرصة للتقديم بافكار إبداعية		
68%	75%	71%	79%	82%	90%	83%	76%	-1 ما مدى رضاك عن الخدمات الالكترونية المستخدمة من قبلك ذات العلاقة بالخدمات	الرضا العام عن الخدمات الالكترونية والتطبيقات الذكية	
80%	80%	80%	84%	82%	86%	84%	81%	1. تتوفر المعلومات اللازمة عن الخدمة من خلال الموقع الإلكتروني		
75%	74%	73%	79%	95%	83%	81%	78%	2. يتم ابلاغ المتعامل بكلماتيوجبلل الحصول على الخدمة الالكترونية		
75%	72%	74%	84%	82%	84%	82%	79%	3. تتوفر الوزارة تعليمات وإرشادات واضحة (كتيبات، نشرات، لوحات الكترونية.....).		
69%	72%	71%	81%	82%	79%	79%	79%	4. يتم ابلاغ المتعامل بالتعديلات التي تتم على الخدمات المقدمة	الرضا العام عن الموقع الالكتروني -1 الرضا العام عن الموقع الالكتروني	
78%	79%	82%	85%	77%	84%	81%	83%	-1 ما مدى رضاك عن الموقع الالكتروني		
80%	76%	76%	84%	82%	85%	82%	82%	-1 سرعة الوصول للخدمة الإلكترونية من خلال العديد من محركات البحث		
								-2 محددات الرضا عن الموقع الالكتروني:		



مركز الحصول على الخدمة									العبارات	المحاور
الفجيرة	راس الخيمة	أم القيوين	عجمان	المنطقة الشرقية	الشارقة	دبي	أبوظبي			
81%	78%	79%	82%	87%	85%	82%	82%	-2 سهولة الخطوات الواجبة تنفيذها للحصول على الخدمة .		
77%	74%	75%	82%	77%	87%	80%	81%	-3 حداة معلومات الخدمة		
73%	73%	74%	83%	87%	82%	79%	80%	-4 جاذبية تصميم الموقع		
67%	72%	76%	78%	82%	81%	78%	78%	-5 تقسيم الخدمات بصورة منطقية حسب الفئات الرئيسة والأقسام الفرعية وفق احتياجات المتعاملين		
62%	73%	73%	79%	68%	79%	78%	78%	-6 سهولة إجراءات تسجيل واشتراك المتعاملين في الخدمة		
60%	72%	75%	78%	73%	77%	77%	78%	-7 سرعة انتهاء موظفي الوزارة من إنجاز الطلبات المقدمة عبر الخدمات الالكترونية		
65%	74%	71%	78%	78%	77%	78%	80%	-8 سهولة التعامل مع مخرجات الخدمة سواء بالنسخ أو الطباعة أو إعادة إرسالها عبر البريد		
60%	70%	68%	77%	95%	76%	79%	79%	-9 الموقع الالكتروني يخلو من الأخطاء ويمكن الوصول اليه بدن مشاكل تقنية		
68%	75%	71%	85%	82%	79%	81%	81%	-10 خصوصية معلومات الشخصية محمية بشكل كامل		
71%	72%	63%	80%	82%	83%	80%	79%	-1 ما مدى رضاك عن التطبيقات الذكية	1-الرضا العام عن التطبيقات الذكية	
84%	78%	79%	85%	82%	86%	82%	80%	-1 تتوفر كافة الخدمات على تطبيق الهاتف المتحرك	2- معطيات الرضا عن التطبيقات الذكية لوزارة التربية والتعليم	
83%	75%	73%	82%	87%	86%	82%	79%	-2 يلي مضمون التطبيق كافة الاحتياجات		
73%	74%	80%	83%	90%	82%	80%	79%	-3 تمتاز التطبيقات بآلية لحفظ المعلومات الشخصية		
73%	70%	79%	86%	93%	81%	80%	80%	-4 يمكن الثقة بالتعامل من خلال التطبيق		
71%	73%	77%	83%	82%	80%	79%	79%	-5 يسهل تزيل التطبيق والتسجيل كمسخدم		



مركز الحصول على الخدمة									العبارات	المحاور
الفجيرة	راس الخيمة	أم القيوين	عجمان	المنطقة الشرقية	الشارقة	دبي	أبوظبي			
64%	75%	69%	83%	90%	78%	79%	81%	-6 حداثة المعلومات المنشورة على التطبيق	الرضا العام عن وسائل التواصل الاجتماعي	
65%	76%	69%	81%	77%	77%	78%	80%	-7 جاذبية تصميم التطبيق		
78%	73%	81%	87%	82%	84%	83%	82%	-8 تميز الخدمات المتوفرة في التطبيق بالفعالية والكفاءة		
71%	75%	75%	85%	77%	80%	80%	80%	-9 تجاوب الوزارة بسرعة وفعالية مع المراسلات والاستفسارات الواردة من خلال التطبيق		
66%	73%	69%	83%	82%	78%	78%	79%	-10 تعد التطبيقات الذكية بديل عملي عن المعاملات التقليدية		
65%	66%	69%	76%	82%	79%	78%	73%	.1 فيس بوك		
61%	61%	74%	75%	82%	77%	75%	71%	.2 توينتر		
60%	64%	71%	77%	82%	77%	78%	71%	.3 انستغرام		
63%	65%	71%	78%	90%	78%	75%	73%	.4 تلغرام		
57%	66%	69%	80%	82%	77%	77%	73%	.5 سناب شات		
60%	66%	75%	81%	77%	73%	76%	83%	SMS .6		
88%	74%	86%	86%	77%	86%	81%	82%	-1 يتم التنبيه والاعشار بموعيد الاستلام بمراحل المعامله لدى الجهة التي تعاملت معها قبل الوزارة	-1 معلومات الرضا عن وسائل التواصل الاجتماعي:	
80%	75%	79%	82%	77%	82%	79%	80%	-2 يتم ابلاغ المتعامل عن الخدمات المستجدة من قبل الوزارة		
79%	70%	76%	82%	87%	81%	79%	80%	-3 يتم ارسال التعليمات والقوانين المستجدة من قبل الوزارة		
70%	69%	75%	82%	77%	76%	76%	79%	-4 يتم التسويق للخدمات المقدمة للجمهور قبل الوزارة		
82%	74%	77%	84%	87%	86%	82%	80%	1. تجاوب الوزارة مع المراسلات والاستفسارات الواردة عبر الخدمات الالكترونية والتطبيقات الذكية بسرعة وفعالية.	خامساً: محور ثقة في التعامل مع الخدمات الالكترونية و التطبيقات الذكية	
79%	74%	74%	84%	87%	83%	79%	79%	2. يمكن التعامل بثقة مع الخدمات الالكترونية والتطبيقات الذكية ووسائل التواصل الاجتماعي		



مركز الحصول على الخدمة									المحاور
الفجيرة	راس الخيمة	أم القيوين	عجمان	المنطقة الشرقية	الشارقة	دبي	أبوظبي	العبارات	
74%	74%	70%	83%	82%	84%	79%	79%	3. توجد آلية واضحة ومعلنة لاستقبال ملاحظات واقتراحات المتعاملين عبر الخدمات الإلكترونية والتطبيقات الذكية	
73%	76%	73%	83%	82%	78%	79%	77%	4. تتوفر آلية لحفظ على سرية وآمن معلومات المتعاملين	
71%	74%	73%	81%	82%	81%	79%	77%	5. تنجذب طلبات المقدمة عبر الخدمات الإلكترونية بكفاءة	
88%	76%	76%	85%	82%	80%	76%	80%	1. يسهل تقديم الملاحظة	
80%	71%	80%	82%	82%	78%	74%	77%	2. توجد آلية واضحة ومعلنة لاستقبال شكاوى واقتراحات المتعاملين	
75%	71%	73%	78%	89%	74%	71%	74%	3. يتم التفاعل والتعامل مع الشكاوى المقدمة بشكل فعال	
66%	68%	72%	78%	82%	67%	70%	71%	4. تم التعامل مع ملاحظي بشكل مرضٌ	
70%	66%	72%	73%	89%	63%	69%	68%	5. تم حل ملاحظي في 5 أيام عمل	
55%	69%	65%	71%	69%	65%	67%	72%	6. يتم اشراكه في تقديم الخدمات وتطويرها	

-4 حدد درجة موافقتك حول معطيات التعامل مع الملاحظات والمقترنات فيما يلي:

6. نوعية الخدمة:

الجدول رقم (1-7)
التوزيع التكراري النسبي للمتعاملين حسب نوعية الخدمة

متوسط الرضا المعاير	النسبة	التكرار	الخدمات	م
99%	0.19	3	لم يحدد	0



م	الخدمات	النسبة	التكرار	متوسط الرضا المعاير
1	طلب معادلة شهادة دراسية تعليم عام	9.73	155	74%
2	تصديق المؤهلات الجامعية - تعليم عالي	5.90	94	71%
3	طلب التسجيل بمؤسسات التعليم العالي للطلبة خريجي الثانوية العامة من سنوات سابقة	0.82	13	77%
4	طلب تسجيل الطلبة أصحاب الهمم	0.63	10	81%
5	طلب ترخيص مؤسسة التعليم العام	0.56	9	75%
6	معالجة استفسارات وملحوظات	3.70	59	78%
7	تقديم الاقتراحات	1.69	27	65%
8	طلب ترخيص مؤسسات التعليم العالي	0.38	6	76%
9	طلب ترخيص مؤسسات التعليم العالي			
10	إدارة برامج المنح والجوائز البحثية للجامعات والمؤسسات	0.13	2	68%
11	طلب تعديل أو إضافة على مبني مؤسسات التعليم العالي	0.25	4	76%
12	طلب تسجيل طلبة الطلبة في التعليم المستمر مسار المنازل	0.82	13	75%
13	تقديم استشارات حول البحث العلمي	0.38	6	88%
14	تقديم المنح البحثية لدعم تمويل طلبات تسجيل براءات الاختراع	0.38	6	86%
15	تقديم جائزة المبتكرين الإماراتيين الشباب على درجة بكالوريوس	0.19	3	83%
16	تقديم منح لتمويل البحوث العلمية على أساس تنافسي	0.31	5	76%
17	طلب التحويل من بلد الدراسة إلى بلد آخر لطلبة الابتعاث	0.50	8	91%
18	طلب الترخيص المعتمد للكادر التعليمي	0.38	6	72%
19	طلب تغيير تخصص طلبة الابتعاث	1.69	27	91%
20	طلب إحصائيات وبيانات حول البعثات وطلبة الابتعاث			
21	طلب تعويض طلبة الابتعاث	0.50	8	94%
22	طلب صرف بدلات الابتعاث	0.63	10	82%
23	طلب توفير إحصائيات عن طلبة الابتعاث لجهات بغرض التوظيف			
24	طلب الموافقة على تمديد البعثة	0.25	4	72%
25	تنفيذ زيارات الإرشاد الأكاديمي للطلبة	1.88	30	73%
26	تنفيذ ورش عمل توعوية للمرشدين	0.50	8	76%
27	طلب معادلة المؤهلات الجامعية - تعليم عالي	6.78	108	72%



م	الخدمات	النكرار	النسبة	متوسط الرضا المعاير
28	تصديق الشهادات الدراسية - تعليم عام	46	2.89	80%
29	طلب تسجيل قيد وقبول الطلبة في نظام معلومات الطلبة	17	1.07	76%
30	طلب التسجيل بمؤسسات التعليم العالي الحكومية	12	0.75	81%
31	تجديد ترخيص مؤسسات التعليم العام	11	0.69	77%
32	توفير الرعاية النفسية والاجتماعية	16	1.00	82%
33	طلب البعثات الدراسية	680	42.69	82%
34	طلب إصدار ضمان مالي لطلبة الابتعاث	9	0.56	85%
35	طلب زيادة الرسوم المدرسية	10	0.63	76%
36	طلب شهادة من همة الأمر	46	2.89	72%
37	طلب اعتماد البرامج الأكademie	39	2.45	71%
38	طلب شهادة المواد التي درسها الطالب	13	0.82	80%
39	طلب تغيير مناهج للمدارس الخاصة	4	0.25	70%
40	تقديم جائزة الباحثين الإماراتيين الشباب على درجة الماجستير والدكتوراه			
41	تقديم منح تمويل الطلبات الفردية للمبتكرين والمبدعين			
42	تقديم منح لتمويل الزيارات البحثية العلمية للمواطنين			
43	طلب التحويل من جامعة لجامعة لطلبة الابتعاث	2	0.13	62%
44	طلب موائمة مصادر التعلم المنهجية والإثرائية			
45	طلب انسحاب من مادة أو فصل دراسي لطلبة الابتعاث			
46	طلب توفير تقارير أكademie لجهة عمل الطالب	3	0.19	70%
47	طلب تمويل البحوث العلمية لطلبة الابتعاث			
48	طلب رسالة من همة الأمر لطلبة الابتعاث	7	0.44	85%
49	صرف رواتب طلبة الابتعاث	9	0.56	76%
50	طلب توفير استقبال لطلبة الابتعاث	6	0.38	84%
51	تنفيذ ورش عمل توعوية لأولياء الأمور	11	0.69	72%
52	أخرى	28	1.76	76%
	المجموع	1593	100.00	78%

الجدول رقم (7-ب)

متوسط الرضا المعاير لمحاور الدراسة حسب نوعية الخدمة



الخدمات						المحاور
طلب ترخيص مؤسسة التعليم العام	طلب تسجيل الطلبة أصحاب الهمم	طلب التسجيل بمؤسسات التعليم العالي للطلبة خريجي الثانوية العامة من سنوات سابقة	تصديق المؤهلات الجامعية - تعليم عالي	طلب معادلة شهادة دراسية تعليم عام	لم يحدد	
82%	88%	77%	74%	76%	100%	المحور الأول: السعادة العامة عن وزارة التربية والتعليم .
78%	70%	82%	67%	71%	100%	المحور الثاني: الرضا العام عن سهولة الوصول لخدمات وزارة التربية والتعليم
75%	83%	77%	73%	76%	100%	المحور الثالث: الرضا عن مراكز سعادة المتعاملين
81%	87%	86%	74%	75%	100%	المحور الرابع: الموظفون
75%	90%	74%	70%	72%	94%	المحور الخامس: المعلومات
82%	80%	67%	71%	73%	100%	المحور السادس: سهولة الحصول على الخدمة
85%	79%	82%	73%	74%	100%	المحور السابع: زمن تقديم الخدمة
81%	91%	83%	71%	70%	100%	المحور الثامن: الرضا العام عن عملية الدفع للخدمة التي حصلت عليها
69%	86%	71%	71%	76%	100%	المحور التاسع: التزاهة والشفافية والعدالة
77%	85%	72%	72%	76%	100%	المحور العاشر: جودة الخدمة
65%	77%	80%	65%	72%	100%	المحور الحادي عشر: الابداع
61%	79%	78%	65%	73%	50%	المحور الثاني عشر: ما مدى رضاك عن الخدمات الالكترونية
71%	64%	73%	74%	77%	100%	المحور الثاني عشر: أولاً: النوعية العامة عن الخدمات الإلكترونية
66%	62%	82%	78%	84%	100%	المحور الثاني عشر: الرضا العام عن الموقع الالكتروني
72%	78%	77%	69%	73%	100%	المحور الثاني عشر: 2- محددات الرضا عن الموقع الالكتروني:
58%	81%	80%	66%	72%	100%	المحور الثاني عشر: الرضا العام عن التطبيقات الذكية
74%	76%	82%	72%	75%	100%	المحور الثاني عشر: 2- معطيات الرضا عن التطبيقات الذكية لوزارة التربية والتعليم
78%	77%	72%	59%	61%	100%	المحور الثاني عشر: الرضا العام عن وسائل التواصل الاجتماعي



الخدمات						المحاور
طلب ترخيص مؤسسة التعليم العام	طلب تسجيل الطلبة أصحاب الهمم	طلب التسجيل بمؤسسات التعليم العالي للطلبة خريجي الثانوية العامة من سنوات سابقة	تصديق المؤهلات - الجامعية - تعليم عالي	طلب معادلة شهادة دراسية تعليم عام	لم يحدد	
71%	89%	79%	75%	76%	0%	المحور الثاني عشر: معطيات الرضا عن وسائل التواصل الاجتماعي:
70%	84%	76%	72%	75%	0%	المحور الثاني عشر: خامساً: محور ثقة في التعامل مع الخدمات الالكترونية و التطبيقات الذكية
69%	77%	78%	70%	74%	93%	المحور الثاني عشر
66%	69%	73%	70%	74%	100%	المحور الثالث عشر: معالجة الملاحظات والمقترحات حدد درجة موافقتك حول معطيات التعامل مع الملاحظات والمقترحات
76%	82%	77%	71%	74%	99%	المتوسط العام

تابع الجدول رقم (7-ب)
متوسط الرضا المعاير لمحاور الدراسة حسب نوعية الخدمة

الخدمات						المحاور
طلب تعديل أو إضافة على مبني مؤسسات التعليم العالي	إدارة برامج المنح والجوائز البحثية للجامعات والمؤسسات	طلب ترخيص مؤسسات التعليم العالي	طلب ترخيص مؤسسات التعليم العالي	تقديم الاقتراحات	معالجة استفسارات وملاحظات	
73%	83%		76%	65%	80%	المحور الأول: السعادة العامة عن وزارة التربية والتعليم .
74%	42%		78%	64%	75%	المحور الثاني: الرضا العام عن سهولة الوصول لخدمات وزارة التربية والتعليم
83%	75%		90%	82%	85%	المحور الثالث: الرضا عن مراكز سعادة المتعاملين
66%	49%		83%	66%	80%	المحور الرابع: الموظفون
88%	71%		83%	62%	82%	المحور الخامس: المعلومات
77%	64%		77%	63%	76%	المحور السادس: سهولة الحصول على الخدمة
94%	79%		80%	63%	78%	المحور السابع: زمن تقديم الخدمة



الخدمات							المحاور	
طلب تعديل أو إضافة على مبني مؤسسات التعليم العالي	ادارة برامج المنح والجوائز البحثية للجامعات والمؤسسات	طلب ترخيص مؤسسات التعليم العالي	طلب ترخيص مؤسسات التعليم العالي	تقديم الاقتراحات	معالجة استفسارات وملحوظات			
74%	42%		92%	64%	76%	المحور الثامن: الرضا العام عن عملية الدفع للخدمة التي حصلت عليها		
76%	63%		85%	64%	78%	المحور التاسع: النزاهة والشفافية والعدالة		
84%	83%		74%	65%	77%	المحور العاشر: جودة الخدمة		
68%	58%		63%	62%	74%	المحور الحادي عشر: الإبداع		
67%	50%		83%	58%	74%	المحور الثاني عشر: ما مدى رضاك عن الخدمات الإلكترونية		
63%	46%		63%	63%	78%	المحور الثاني عشر: أولاً: النوعية العامة عن الخدمات الإلكترونية		
72%	83%		72%	65%	85%	المحور الثاني عشر: الرضا العام عن الموقع الإلكتروني		
71%	77%		70%	65%	79%	المحور الثاني عشر: 2- محددات الرضا عن الموقع الإلكتروني:		
76%	100%		67%	65%	74%	المحور الثاني عشر: الرضا العام عن التطبيقات الذكية		
71%	59%		70%	69%	80%	المحور الثاني عشر: 2- معطيات الرضا عن التطبيقات الذكية لوزارة التربية والتعليم		
56%	64%		70%	62%	76%	المحور الثاني عشر: الرضا العام عن وسائل التواصل الاجتماعي		
89%	81%		88%	67%	80%	المحور الثاني عشر: معطيات الرضا عن وسائل التواصل الاجتماعي:		
80%	77%		74%	64%	81%	المحور الثاني عشر: خامساً: محور ثقة في التعامل مع الخدمات الإلكترونية والتطبيقات الذكية		
72%	71%		73%	64%	78%	المحور الثاني عشر		
75%	54%		63%	60%	74%	المحور الثالث عشر: معالجة الملاحظات والمقترنات		
77%	64%		78%	65%	78%	حدد درجة موافقتك حول معطيات التعامل مع الملاحظات والمقترنات		
المتوسط العام								



تابع الجدول رقم (7-ب)

متوسط الرضا المعايير لمحاور الدراسة حسب نوعية الخدمة

الخدمات							المحاور
طلب التحويل من بلد الدراسة إلى بلد آخر لطلبة الابتعاث	تقديم منح لتمويل البحث العلمية على أساس تنافسي	تقديم جائزة للمبتكرين الإماراتيين الشباب على درجة بكالوريوس	تقديم المنح البحثية لدعم تمويل طلبات تسجيل براءات الإختراع	تقديم استشارات حول البحث العلمي	طلب تسجيل طلبة في التعليم المستمر مسار المنازل		
89%	87%	88%	72%	90%	71%	المحور الأول: السعادة العامة عن وزارة التربية والتعليم .	
92%	73%	91%	77%	97%	89%	المحور الثاني: الرضا العام عن سهولة الوصول لخدمات وزارة التربية والتعليم	
87%	74%	90%	83%	93%	86%	المحور الثالث: الرضا عن مراكز سعادة المتعاملين	
97%	71%	86%	100%	92%	75%	المحور الرابع: الموظفون	
93%	89%	82%	89%	90%	90%	المحور الخامس: المعلومات	
93%	63%	81%	98%	90%	76%	المحور السادس: سهولة الحصول على الخدمة	
94%	83%	87%	86%	89%	85%	المحور السابع: زمن تقديم الخدمة	
88%	93%	70%	86%	87%	68%	المحور الثامن: الرضا العام عن عملية الدفع للخدمة التي حصلت عليها	
95%	78%	77%	78%	87%	86%	المحور التاسع: النزاهة والشفافية والعدالة	
94%	82%	88%	90%	94%	81%	المحور العاشر: جودة الخدمة	
94%	70%	75%	81%	88%	74%	المحور الحادي عشر: الإبداع	
96%	77%	90%	90%	85%	63%	المحور الثاني عشر: ما مدى رضاك عن الخدمات الإلكترونية	
87%	83%	73%	83%	91%	65%	المحور الثاني عشر: أولاً: النوعية العامة عن الخدمات الإلكترونية	
94%	83%	93%	69%	94%	91%	المحور الثاني عشر: الرضا العام عن الموقع الإلكتروني	
91%	79%	82%	89%	86%	67%	المحور الثاني عشر: -2- محددات الرضا عن الموقع الإلكتروني:	
97%	63%	73%	92%	88%	78%	المحور الثاني عشر: الرضا العام عن التطبيقات الذكية	
87%	73%	85%	88%	87%	69%	المحور الثاني عشر: -2- معطيات الرضا عن التطبيقات الذكية لوزارة التربية والتعليم	



الخدمات						المحاور
طلب التحويل من بلد الدراسة إلى بلد آخر لطلبة الابتعاث	تقديم منح لتمويل البحث العلمية على أساس تنافسي	تقديم جائزة للمبتكرين الإماراتيين الشباب على درجة بكالوريوس	تقديم المنح البحثية لدعم تمويل طلبات تسجيل براءات الإختراع	تقديم استشارات حول البحث العلمي	طلب تسجيل طلبة التعليم المستمر مسار المنازل	
79%	68%	75%	73%	79%	57%	المحور الثاني عشر: الرضا العام عن وسائل التواصل الاجتماعي
94%	80%	90%	86%	95%	68%	المحور الثاني عشر: معطيات الرضا عن وسائل التواصل الاجتماعي
91%	69%	88%	79%	78%	76%	المحور الثاني عشر: خامساً محور ثقة في التعامل مع الخدمات الالكترونية والتطبيقات الذكية
91%	75%	83%	83%	87%	70%	المحور الثاني عشر
90%	58%	76%		79%	56%	المحور الثالث عشر: معالجة الملاحظات والمقترنات
92%	77%	83%	85%	90%	77%	حدد درجة موافقتك حول معطيات التعامل مع الملاحظات والمقترنات
المتوسط العام						

تابع الجدول رقم (7-ب)
متوسط الرضا المعاير لمحاور الدراسة حسب نوعية الخدمة

الخدمات						المحاور
طلب توفير إحصائيات عن طلبة الابتعاث لجهات بغرض التوظيف	طلب صرف بدلات الإبتعاث	طلب تعويض طلبة الإبتعاث	طلب إحصائيات وبيانات حولبعثات وطلبة الابتعاث	طلب تغيير تخصص طلبة الإبتعاث	طلب الترخيص المعتمد للكادر التعليمي	
	72%	98%		93%	96%	المحور الأول: السعادة العامة عن وزارة التربية والتعليم .
	83%	99%		88%	67%	المحور الثاني: الرضا العام عن سهولة الوصول لخدمات وزارة التربية والتعليم
	91%	94%		84%	89%	المحور الثالث: الرضا عن مراكز سعادة المتعاملين



الخدمات						المحاور
طلب توفير إحصائيات عن طلبة الابتعاث لجهات بغرض التوظيف	طلب صرف بدلات الإبتعاث	طلب تعويض طلبة الإبتعاث	طلب إحصائيات وبيانات حول البعثات وطلبة الابتعاث	طلب تغيير تخصص طلبة الابتعاث	طلب الترخيص المعتمد للكادر التعليمي	
	82%	98%		91%	72%	المحور الرابع: الموظفون
	81%	92%		90%	85%	المحور الخامس: المعلومات
	85%	99%		91%	82%	المحور السادس: سهولة الحصول على الخدمة
	77%	93%		88%	56%	المحور السابع: زمن تقديم الخدمة
	91%	97%		97%	100%	المحور الثامن: الرضا العام عن عملية الدفع للخدمة التي حصلت عليها
	84%	96%		93%	88%	المحور التاسع: النزاهة والشفافية والعدالة
	82%	91%		92%	63%	المحور العاشر: جودة الخدمة
	83%	94%		93%	56%	المحور الحادي عشر: الابداع
	82%	96%		96%	72%	المحور الثاني عشر: ما مدى رضاك عن الخدمات الالكترونية
	83%	91%		93%	85%	المحور الثاني عشر: أولاً: التوعية العامة عن الخدمات الإلكترونية
	98%	100%		95%	92%	المحور الثاني عشر: الرضا العام عن الموقع الالكتروني
	79%	91%		91%	74%	المحور الثاني عشر: 2- محددات الرضا عن الموقع الالكتروني:
	81%	87%		97%	100%	المحور الثاني عشر: الرضا العام عن التطبيقات الذكية
	87%	94%		91%	59%	المحور الثاني عشر: 2- معطيات الرضا عن التطبيقات الذكية لوزارة التربية والتعليم
	74%	95%		91%	56%	المحور الثاني عشر: الرضا العام عن وسائل التواصل الاجتماعي
	86%	99%		89%	81%	المحور الثاني عشر: معطيات الرضا عن وسائل التواصل الاجتماعي:
	78%	98%		91%	61%	المحور الثاني عشر: خامساً: محور ثقة في التعامل مع الخدمات الالكترونية و التطبيقات الذكية
	83%	95%		93%	76%	المحور الثاني عشر



الخدمات						
طلب توفير إحصائيات عن طلبة الابتعاث لجهات بغرض التوظيف	طلب صرف بدلات الإبتعاث	طلب تعويض طلبة الإبتعاث	طلب إحصائيات وبيانات حول البعثات وطلبة الابتعاث	طلب تغيير تخصص طلبة الابتعاث	طلب الترخيص المعتمد للكادر التعليمي	المحاور
	81%	88%		90%	50%	المحور الثالث عشر: معالجة الملاحظات المقترنات حدد درجة موافقتك حول معطيات التعامل مع الملاحظات المقترنات
	83%	95%		91%	75%	المتوسط العام

تابع الجدول رقم (7-ب)

متوسط الرضا المعاير لمحاور الدراسة حسب نوعية الخدمة

الخدمات						
طلب تسجيل قيد وقبول الطلبة في نظام معلومات الطلبة	تصديق الشهادات - التعليم عام	طلب معادلة المؤهلات - تعليم عالي	تنفيذ ورش عمل توعوية للمرشدين	تنفيذ زيارات الإرشاد الأكاديمي للطلبة	طلب الموافقة على تمديد البعثة	المحاور
68%	81%	75%	83%	76%	74%	المحور الأول: السعادة العامة عن وزارة التربية والتعليم.
72%	75%	69%	76%	63%	57%	المحور الثاني: الرضا العام عن سهولة الوصول لخدمات وزارة التربية والتعليم
79%	80%	74%	83%	70%	74%	المحور الثالث: الرضا عن مراكز سعادة المتعاملين
81%	83%	77%	69%	74%	75%	المحور الرابع: الموظفون
75%	82%	71%	73%	68%	88%	المحور الخامس: المعلومات
79%	77%	71%	84%	74%	78%	المحور السادس: سهولة الحصول على الخدمة
71%	80%	73%	66%	72%	81%	المحور السابع: زمن تقديم الخدمة
70%	79%	73%	93%	88%	65%	المحور الثامن: الرضا العام عن عملية الدفع للخدمة التي حصلت عليها
76%	79%	73%	85%	75%	60%	المحور التاسع: النزاهة والشفافية والعدالة
78%	80%	74%	71%	76%	69%	المحور العاشر: جودة الخدمة
71%	74%	68%	66%	72%	39%	المحور الحادي عشر: الابداع



الخدمات						المحاور
طلب تسجيل قيد وقبول الطلبة في نظام معلومات الطلبة	تصديق الشهادات - الدراسية - تعليم عام	طلب معادلة المؤهلات - الجامعة - تعليم عالي	تنفيذ ورش عمل توعوية للمرشدين	تنفيذ زيارات الإرشاد الأكاديمي للطلبة	طلب الموافقة على تمديد البعثة	
68%	79%	63%	68%	78%	78%	المحور الثاني عشر: ما مدى رضاك عن الخدمات الالكترونية
83%	81%	74%	82%	76%	77%	المحور الثاني عشر: أولاً: النوعية العامة عن الخدمات الإلكترونية
78%	87%	79%	82%	83%	85%	المحور الثاني عشر: الرضا العام عن الموقع الالكتروني
87%	79%	74%	73%	71%	76%	المحور الثاني عشر: 2- محددات الرضا عن الموقع الالكتروني:
68%	77%	65%	88%	80%	92%	المحور الثاني عشر: الرضا العام عن التطبيقات الذكية
73%	80%	74%	74%	75%	83%	المحور الثاني عشر: 2- معطيات الرضا عن التطبيقات الذكية لوزارة التربية والتعليم
71%	73%	60%	76%	59%	55%	المحور الثاني عشر: الرضا العام عن وسائل التواصل الاجتماعي
63%	84%	75%	82%	79%	55%	المحور الثاني عشر: معطيات الرضا عن وسائل التواصل الاجتماعي:
74%	83%	73%	72%	72%	62%	المحور الثاني عشر: خامساً: محور ثقة في التعامل مع الخدمات الالكترونية والتطبيقات الذكية
74%	80%	71%	77%	75%	74%	المحور الثاني عشر
79%	83%	71%	71%	72%	60%	المحور الثالث عشر: معالجة الملاحظات والمقترنات حدد درجة موافقتك حول معطيات التعامل مع الملاحظات والمقترنات
75%	80%	72%	77%	74%	69%	المتوسط العام

تابع الجدول رقم (7-ب)

متوسط الرضا المعاير لمحاور الدراسة حسب نوعية الخدمة



الخدمات						المحاور
طلب زيادة الرسوم المدرسية	طلب إصدار ضمان مالي لطلبة الابتعاث	طلب البعثات الدراسية	توفير الرعاية النفسية والاجتماعية	تجديد ترخيص مؤسسات التعليم العام	طلب التسجيل بمؤسسات التعليم العالي الحكومية	
78%	88%	82%	84%	75%	85%	المحور الأول: السعادة العامة عن وزارة التربية والتعليم.
75%	85%	79%	78%	77%	71%	المحور الثاني: الرضا العام عن سهولة الوصول لخدمات وزارة التربية والتعليم
88%	84%	79%	84%	77%	75%	المحور الثالث: الرضا عن مراكز سعادة المتعاملين
82%	92%	80%	80%	75%	78%	المحور الرابع: الموظفون
77%	84%	81%	82%	69%	85%	المحور الخامس: المعلومات
76%	89%	81%	85%	81%	80%	المحور السادس: سهولة الحصول على الخدمة
67%	84%	81%	90%	76%	78%	المحور السابع: زمن تقديم الخدمة
90%	88%	86%	80%	89%	89%	المحور الثامن: الرضا العام عن عملية الدفع للخدمة التي حصلت عليها
73%	84%	84%	82%	77%	76%	المحور التاسع: الزاهدة والشفافية والعدالة
67%	86%	82%	84%	81%	80%	المحور العاشر: جودة الخدمة
67%	81%	83%	73%	81%	83%	المحور الحادي عشر: الإبداع
67%	83%	85%	73%	82%	73%	المحور الثاني عشر: ما مدى رضاك عن الخدمات الإلكترونية
83%	75%	83%	74%	80%	84%	المحور الثاني عشر: أولًا: التوعية العامة عن الخدمات الإلكترونية
88%	80%	82%	75%	92%	95%	المحور الثاني عشر: الرضا العام عن الموقع الإلكتروني
87%	81%	82%	83%	81%	79%	المحور الثاني عشر: 2- محددات الرضا عن الموقع الإلكتروني:
86%	74%	83%	77%	88%	91%	المحور الثاني عشر: الرضا العام عن التطبيقات الذكية
77%	85%	83%	81%	83%	80%	المحور الثاني عشر: 2- معطيات الرضا عن التطبيقات الذكية لوزارة التربية والتعليم
67%	74%	81%	94%	65%	92%	المحور الثاني عشر: الرضا العام عن وسائل التواصل الاجتماعي



الخدمات						المحاور
طلب زيادة الرسوم المدرسية	طلب إصدار ضمان مالي لطلبة الابتعاث	طلب البعثات الدراسية	توفير الرعاية النفسية والاجتماعية	تجديد ترخيص مؤسسات التعليم العام	طلب التسجيل بمؤسسات التعليم العالي الحكومية	
78%	82%	81%	84%	86%	88%	المحور الثاني عشر: معطيات الرضا عن وسائل التواصل الاجتماعي:
76%	82%	82%	80%	73%	86%	لحوز الثاني عشر: خامساً محور ثقة في التعامل مع الخدمات الالكترونية والتطبيقات الذكية
79%	80%	82%	80%	81%	85%	المحور الثاني عشر
75%	88%	71%	71%	67%	77%	لحوز الثالث عشر: معالجة الملاحظات والمقترنات حدد درجة موافقتك حول معطيات التعامل مع الملاحظات والمقترنات
76%	86%	81%	81%	77%	80%	المتوسط العام

تابع الجدول رقم (7-ب)
متوسط الرضا المعاير لمحاور الدراسة حسب نوعية الخدمة

الخدمات						المحاور
تقديم منح تمويل الطلبات الفردية للمبتكرات والمبدعات	تقديم جائزة الباحثين الإماراتيين للشباب على درجة الماجستير والدكتوراه	طلب تغيير منهاج المدارس الخاصة	طلب شهادة المواد التي درسها الطالب	طلب اعتماد البرامج الأكاديمية	طلب شهادة لمن يهمه الأمر	
		92%	73%	73%	69%	المحور الأول: السعادة العامة عن وزارة التربية والتعليم .



الخدمات						المحاور
تقديم منح تمويل طلبات الفردية للمبتكرين والمبدعين	تقديم جائزة الباحثين الإماراتيين الشباب على درجة الماجستير والدكتوراه	طلب تغيير مناهج للمدارس الخاصة	طلب شهادة المواد التي درسها الطالب	طلب اعتماد البرامج الأكademie	طلب شهادة لمن يهمه الأمر	
		66%	85%	66%	75%	المحور الثاني: الرضا العام عن سهولة الوصول لخدمات وزارة التربية والتعليم
		74%	77%	74%	81%	المحور الثالث: الرضا عن مراكز سعادة المتعاملين
		89%	78%	74%	74%	المحور الرابع: الموظفون
		59%	79%	69%	73%	المحور الخامس: المعلومات
		96%	88%	71%	76%	المحور السادس: سهولة الحصول على الخدمة
		61%	82%	69%	72%	المحور السابع: زمن تقديم الخدمة
		72%	68%	74%	70%	المحور الثامن: الرضا العام عن عملية الدفع للخدمة التي حصلت عليها
		100%	87%	70%	73%	المحور التاسع: النزاهة والشفافية والعدالة
		56%	84%	77%	74%	المحور العاشر: جودة الخدمة
		78%	83%	67%	69%	المحور الحادي عشر: الإبداع
		58%	76%	76%	75%	المحور الثاني عشر: ما مدى رضاك عن الخدمات الالكترونية
		66%	80%	78%	73%	المحور الثاني عشر: أولاً: التوعية العامة عن الخدمات الإلكترونية
		61%	86%	80%	75%	المحور الثاني عشر: الرضا العام عن الموقع الالكتروني
		73%	82%	69%	73%	المحور الثاني عشر: -2- محددات الرضا عن الموقع الالكتروني:
		50%	82%	74%	73%	المحور الثاني عشر: الرضا العام عن التطبيقات الذكية
		57%	80%	74%	73%	المحور الثاني عشر: -2- معطيات الرضا عن التطبيقات الذكية لوزارة التربية والتعليم
		47%	63%	62%	69%	المحور الثاني عشر: الرضا العام عن وسائل التواصل الاجتماعي



الخدمات						
تقديم منح تمويل الطلبات الفردية للمبتكرين والمبتدعين	تقديم جائزة الباحثين الإماراتيين الشباب على درجة الماجستير والدكتوراه	طلب تغيير مناهج للمدارس الخاصة	طلب شهادة المواد التي درسها الطالب	طلب اعتماد البرامج الأكاديمية	طلب شهادة لمهمة الأمر	المحاور
		65%	76%	74%	72%	المحور الثاني عشر: معطيات الرضا عن وسائل التواصل الاجتماعي:
		64%	74%	69%	72%	المحور الثاني عشر: خامساً: محور ثقة في التعامل مع الخدمات الالكترونية والتطبيقات الذكية
		60%	78%	73%	73%	المحور الثاني عشر
			100%	70%	59%	المحور الثالث عشر: معالجة الملاحظات والمقترنات حدد درجة موافقتك حول معطيات التعامل مع الملاحظات والمقترنات
		75%	82%	71%	72%	المتوسط العام

تابع الجدول رقم (7-ب)

متوسط الرضا المعاير لمحاور الدراسة حسب نوعية الخدمة

الخدمات						
طلب تمويل البحوث العلمية لطلبة الابتعاث	طلب توفير تقارير أكademية لجهة عمل الطالب	طلب انسحاب من مادة أو فصل دراسي لطلبة الابتعاث	طلب موائمة مصادر التعلم المنهجية والإثرائية	طلب التحويل من جامعة لجامعة لطلبة الابتعاث	تقديم منح تمويل الزيارات البحثية العلمية للمواطنين	المحاور
	72%			75%		المحور الأول: السعادة العامة عن وزارة التربية والتعليم .
	50%			69%		المحور الثاني: الرضا العام عن سهولة الوصول لخدمات وزارة التربية والتعليم
	55%			70%		المحور الثالث: الرضا عن مراكز سعادة المتعاملين
	63%			75%		المحور الرابع: الموظفون
	54%			56%		المحور الخامس: المعلومات
	88%			79%		المحور السادس: سهولة الحصول على الخدمة



الخدمات						
المحاور	تقديم من تمويل الزيارات البحثية العلمية للمواطنين	طلب التحويل من جامعة لجامعة لطلبة الابتعاث	طلب موائمة مصادر التعلم المنهجية والإثرائية	طلب انسحاب من مادة أو فصل دراسي لطلبة الابتعاث	طلب توفير تقارير أكاديمية لجهة عمل الطالب	طلب تمويل البحث العلمية لطلبة الابتعاث
المحور السابع: زمن تقديم الخدمة		50%			63%	طلب تمويل البحث العلمية لطلبة الابتعاث
المحور الثامن: الرضا العام عن عملية الدفع للخدمة التي حصلت عليها		50%			92%	أكاديمية لجهة عمل الطالب
المحور التاسع: النزاهة والشفافية والعدالة		75%			74%	بيانات طلبة الابتعاث
المحور العاشر: جودة الخدمة		50%			72%	بيانات طلبة الابتعاث
المحور الحادي عشر: الإبداع		75%			75%	بيانات طلبة الابتعاث
المحور الثاني عشر: ما مدى رضاك عن الخدمات الإلكترونية		50%			50%	بيانات طلبة الابتعاث
المحور الثاني عشر: أولئك التوعية العامة عن الخدمات الإلكترونية		50%			84%	بيانات طلبة الابتعاث
المحور الثاني عشر: الرضا العام عن الموقع الإلكتروني		50%			100%	بيانات طلبة الابتعاث
المحور الثاني عشر: 2- محددات الرضا عن الموقع الإلكتروني:		63%			80%	بيانات طلبة الابتعاث
المحور الثاني عشر: الرضا العام عن التطبيقات الذكية		75%			88%	بيانات طلبة الابتعاث
المحور الثاني عشر: 2- معطيات الرضا عن التطبيقات الذكية لوزارة التربية والتعليم		50%			80%	بيانات طلبة الابتعاث
المحور الثاني عشر: الرضا العام عن وسائل التواصل الاجتماعي		100%			56%	بيانات طلبة الابتعاث
المحور الثاني عشر: معطيات الرضا عن وسائل التواصل الاجتماعي:		50%			75%	بيانات طلبة الابتعاث
المحور الثاني عشر: خامسًاً محور ثقة في التعامل مع الخدمات الإلكترونية والتطبيقات الذكية		50%			60%	بيانات طلبة الابتعاث
المحور الثاني عشر		60%			75%	بيانات طلبة الابتعاث
المحور الثالث عشر: معالجة الملاحظات والمقترحات					79%	بيانات طلبة الابتعاث
حدد درجة موافقتك حول معطيات التعامل مع الملاحظات والمقترحات						بيانات طلبة الابتعاث



الخدمات						المحاور
طلب تمويل البحث العلمية لطلبة الابتعاث	طلب توفير تقارير أكademie لجهة عمل الطالب	طلب انسحاب من مادة أو فصل دراسي لطلبة الابتعاث	طلب موائمة مصادر التعلم المنهجية والإثرائية	طلب التحويل من جامعة لجامعة لطلبة الابتعاث	تقديم من تمويل الزيارات البحثية العلمية للمواطنين	
70%				65%		المتوسط العام

تابع الجدول رقم (7-ب)

متوسط الرضا المعاير لمحاور الدراسة حسب نوعية الخدمة

الخدمات						المحاور
أخرى	تنفيذ ورش عمل توعوية لأولياء الأمور	طلب توفير استقبال طلبة الابتعاث	صرف رواتب طلبة الابتعاث	طلب رسالة لم يهمه الأمر طلبة الابتعاث	طلب رسالة لم يهمه الأمر طلبة الابتعاث	
73%	73%	83%	72%	82%		المحور الأول: السعادة العامة عن وزارة التربية والتعليم .
72%	68%	84%	82%	83%		المحور الثاني: الرضا العام عن سهولة الوصول لخدمات وزارة التربية والتعليم
79%	78%	75%	73%	91%		المحور الثالث: الرضا عن مراكز سعادة المعاملين
78%	71%	79%	72%	79%		المحور الرابع: الموظفون
76%	76%	93%	74%	87%		المحور الخامس: المعلومات
75%	80%	81%	70%	90%		المحور السادس: سهولة الحصول على الخدمة
76%	69%	92%	81%	93%		المحور السابع: زمن تقديم الخدمة
79%	70%	94%	75%	79%		المحور الثامن: الرضا العام عن عملية الدفع للخدمة التي حصلت عليها
76%	73%	88%	75%	91%		المحور التاسع: النزاهة والشفافية والعدالة
75%	71%	92%	64%	81%		المحور العاشر: جودة الخدمة
77%	72%	92%	65%	93%		المحور الحادي عشر: الإبداع
79%	70%	93%	77%	100%		المحور الثاني عشر: ما مدى رضالك عن الخدمات الإلكترونية
75%	79%	92%	74%	86%		المحور الثاني عشر: أولًا: التوعية العامة عن الخدمات الإلكترونية
81%	77%	93%	82%	83%		المحور الثاني عشر: الرضا العام عن الموقع الإلكتروني



أخرى	الخدمات					المحاور
	تنفيذ ورش عمل توعوية لأولياء الأمور	طلب توفير استقبال طلبة الابتعاث	صرف رواتب طلبة الابتعاث	طلب رسالة من يهمه الأمر لطلبة الابتعاث		
77%	76%	84%	79%	88%	المحور الثاني عشر: 2- محددات الرضا عن الموقع الالكتروني:	
79%	75%	72%	81%	83%	المحور الثاني عشر: الرضا العام عن التطبيقات الذكية	
76%	70%	83%	72%	89%	المحور الثاني عشر: 2- معطيات الرضا عن التطبيقات الذكية لوزارة التربية والتعليم	
66%	69%	69%	73%	72%	المحور الثاني عشر: الرضا العام عن وسائل التواصل الاجتماعي	
79%	76%	79%	68%	76%	المحور الثاني عشر: معطيات الرضا عن وسائل التواصل الاجتماعي:	
80%	63%	83%	78%	89%	المحور الثاني عشر: خامساً: محور ثقة في التعامل مع الخدمات الالكترونية والتطبيقات الذكية	
77%	73%	83%	76%	85%	المحور الثاني عشر	
73%	59%	72%	92%	67%	درجة موافقتك حول معطيات التعامل مع الملاحظات والمقترحات	
76%	72%	85%	75%	85%	المتوسط العام	



ثانياً: مجاور الاستبانة

المحور الأول: السعادة العامة عن وزارة التربية والتعليم

الجدول رقم (8)

التوزيع التكراري لدرجات رضا المتعاملين مع وزارة التربية حول
الرضا العام مرفق بمؤشر الرضا المعاير ونسبة المجيبين

نسبة المجيبين	مؤشر الرضا المعاير	درجات الرضا					%	العبارات
		راض بشدة	راض	محايد	غير راض	غير راض بشدة		
99.75	%82	737	688	119	34	11	4	1. ما مدى سعادتك عن أداء وزارة التربية والتعليم
99.87	%79	641	757	150	33	9	2	2. التعامل مع الوزارة يبعث لدى احساس بالسعادة
99.87	%79	658	737	154	33	9	2	3. تجربتي مع الوزارة تجربة متميزة وسعيدة
99.94	%77	616	767	179	19	11	1	4. اشعر بالثقة عند التعامل مع الوزارة
99.86	%79	663	737	151	30	10	2	المتوسط

المحور الأول: السعادة العامة عن وزارة التربية والتعليم

الجدول رقم (9)

التوزيع التكراري لدرجات رضا المتعاملين مع وزارة التربية حول
الرضا العام عن سهولة الوصول لخدمات الوزارة بمؤشر الرضا المعاير ونسبة المجيبين

نسبة المجيبين	مؤشر الرضا المعاير	درجات الرضا					%	العبارات
		راض بشدة	راض	محايد	غير راض	غير راض بشدة		
97.24	%76	590	710	158	81	10	44	1. ما مدى رضاك عن سهولة الوصول الى الخدمة
97.30	%76	584	722	168	68	8	43	2. مناسبة ساعات العمل وكفايتها
97.24	%76	602	707	157	78	5	44	3. توفر كافة الخدمات في مراكز تقديم الخدمة
97.36	%75	551	727	190	70	13	42	4. شفافية متطلبات الحصول على الخدمة
97.28	%76	582	717	168	74	9	43	المتوسط

المحور الثالث: الرضا عن مراكز سعادة المتعاملين



الجدول رقم (10)

التوزيع التكراري لدرجات رضا المتعاملين مع وزارة التربية حول
الرضا العام عن خدمة الاستقبال بمؤشر الرضا المعاير ونسبة المجيبين

نسبة المجيبين	مؤشر الرضا المعاير	درجات الرضا					%	العبارات
		راض بشدة	راض	محايد	غير راض	غير راض بشدة		
96.99	%80	665	693	144	37	6	48	1. ما مدى رضاك عن خدمة الاستقبال
96.92	%77	626	705	164	39	10	49	2. ملائمة الموقع لطبيعة الخدمة
96.99	%81	744	617	147	32	5	48	3. الجو العام لمرافق سعادة المتعاملين (البيئة - النظافة - التهوية - الاتارة)
96.86	%78	656	664	197	23	3	50	4. توافر المرافق الصحية ونظافتها
96.99	%78	662	629	193	47	14	48	5. التناسق بين مظهر المركز والهوية المؤسسية للوزارة
96.95	%79	671	662	169	36	8	49	المتوسط

المحور الرابع: الموظفون

الجدول رقم (11)

التوزيع التكراري لدرجات رضا المتعاملين مع وزارة التربية حول
مدى السعادة في التعامل بمؤشر الرضا المعاير ونسبة المجيبين

نسبة المجيبين	مؤشر الرضا المعاير	درجات الرضا					%	العبارات
		راض بشدة	راض	محايد	غير راض	غير راض بشدة		
96.99	%82	734	686	110	13	2	48	1. يتعامل الموظفون باحترام مع المتعاملين.
96.99	%79	630	741	148	23	3	48	2. يبادر الموظفون في عرض الخدمات وتقديمها
96.99	%81	684	724	109	25	3	48	3. تلقيت معاملة عادلة من الموظفين
97.05	%78	595	752	157	34	8	47	4. يتمتع الموظفون بالكفاءة في الأداء .
96.99	%77	588	723	180	44	10	48	5. يلم الموظفون بكافة المعلومات الخاصة بالخدمة
97.05	%76	570	692	224	54	6	47	6. يبذل الموظفون جهوداً إضافية لضمان حصول المتعامل على احتياجاته
97.05	%77	587	709	175	53	22	47	7. أشعر بالرضا عن الموظفين الذين قاموا بتقديم الخدمة
97.01	%79	627	718	158	35	8	48	المتوسط

المحور الخامس: المعلومات



1- الرضا العام عن جودة الخدمة

الجدول رقم (12)

التوزيع التكراري لدرجات رضا المتعاملين مع وزارة التربية حول الرضا العام
عن جودة الخدمة بمؤشر الرضا المعاير ونسبة المجيبين

نسبة المجيبين	مؤشر الرضا المعاير	درجات الرضا					% نسبه	العبارات
		راض بشدة	راض	محايد	غير راض	غير راض بشدة		
99.94	%82	752	649	116	68	7	1	1. سهولة الحصول على المعلومات
99.94	%80	664	692	163	68	5	1	2. تمتاز المعلومات المقدمة بالدقة
99.94	%79	687	695	143	61	6	1	3. يتم تعريف المعامل بكافة متطلبات الحصول على الخدمة
99.81	%78	639	707	180	60	4	3	4. توفر المعلومات اللازمة عن الخدمة من خلال الموقع الإلكتروني
99.75	%77	639	678	201	67	4	4	5. تمتاز المعلومات بالحداثة
99.87	%76	631	658	222	74	6	2	6. يتم تقديم استشارات ومعلومات دقيقة
99.81	%76	620	655	211	96	8	3	7. تتطابق المعلومات المقدمة عن الخدمات عبر جميع القنوات المختلفة (الموقع الإلكتروني، الهاتف-قنوات التواصل الاجتماعي)
99.94	%76	629	639	212	93	19	1	8. معلومات الخدمة المقدمة واضحة وشاملة
99.87	%78	658	672	181	73	7	2	المتوسط

المحور السادس: سهولة الحصول على الخدمة

الجدول رقم (13)

التوزيع التكراري لدرجات رضا المتعاملين مع وزارة التربية حول الرضا العام
عن محددات جودة الخدمة بمؤشر الرضا المعاير ونسبة المجيبين

نسبة المجيبين	مؤشر الرضا المعاير	درجات الرضا					% نسبه	العبارات
		راض جداً	راض	محايد	غير راض	غير راض بشدة		
99.87	%80	718	661	134	72	6	2	اءات المتعلقة بالخدمة ملائمة وسهلة
99.94	%79	641	727	159	62	3	1	الوزارة الخدمات بأساليب متطورة
99.94	%79	644	731	149	63	5	1	النماذج المستخدمة للحصول على الخدمة مناسبة
99.94	%78	654	697	173	62	6	1	الوثائق المطلوبة من الوزارة ضرورية للحصول على
99.87	%77	657	664	188	80	2	2	قنوات تقديم الخدمة (الموقع الإلكتروني- مراكز الهاتف- التطبيقات الذكية
99.81	%76	598	692	194	91	15	3	الخدمات كافة في مراكز تقديم الخدمة



نسبة المحبين	مؤشر الرضا المعاير	درجات الرضا					%	العبارات
		راض جداً	راض	محايد	غير راض بشدة			
99.90	%78	652	695	166	72	6	2	المتوسط العام للمحور

المحور السادس: زمن تقديم الخدمة

الجدول رقم (14)

التوزيع التكراري لدرجات رضا المتعاملين مع وزارة التربية
حول معلومات مرفق مؤشر الرضا المعاير ونسبة المحبين

نسبة المحبين	مؤشر الرضا المعاير	درجات الرضا					%	العبارات
		راض جداً	راض	محايد	غير راض بشدة			
96.86	%79	647	745	117	26	8	50	الإجراءات المتعلقة بالخدمة ملائمة وسهلة
97.18	%78	618	734	158	29	9	45	تقديم الوزارة الخدمات بأساليب منظورة
97.05	%79	636	728	132	39	11	47	تعتبر النماذج المستخدمة للحصول على الخدمة مناسبة
97.11	%78	592	746	179	25	5	46	تعتبر الوثائق المطلوبة من الوزارة ضرورية للحصول على الخدمة
97.11	%77	595	747	160	40	5	46	تعدد قنوات تقديم الخدمة (الموقع الإلكتروني - مراكز الخدمة - الهاتف - التطبيقات الذكية)
97.05	%77	618	689	177	51	11	47	توافر الخدمات كافة في مراكز تقديم الخدمة
97.18	%78	585	707	167	52	37	45	الإجراءات المتعلقة بالخدمة ملائمة وسهلة
97.08	%78	613	728	156	37	12	47	المتوسط العام للمحور

المحور الثامن: الرسوم

-1 ما هي طريقة الدفع التي استخدمتها؟

الجدول رقم (15-أ)

التوزيع التكراري النسبي للمتعاملين
حسب طريقة الدفع التي استخدمتها

النسبة	النكرار	طريقة الدفع
48.78	777	درهم الكتروني
50.16	799	بطاقة ائتمان
1.07	17	أخرى
100.00	1593	المجموع

الجدول رقم (15-ب)



متوسط الرضا المعاير لجاور الدراسة حسب طريقة الدفع التي استخدمتها

المحاور	م		
آخرى	بطاقة ائتمان	درهم الكترونى	%
المحور الأول: السعادة العامة عن وزارة التربية والتعليم .	1	%69	%75
المحور الثاني: الرضا العام عن سهولة الوصول لخدمات وزارة التربية والتعليم	2	%72	%74
المحور الثالث: الرضا عن مراكز سعادة المتعاملين	3	%76	%78
المحور الرابع: الموظفون	4	%74	%76
المحور الخامس: المعلومات	5	%71	%76
المحور السادس: سهولة الحصول على الخدمة	6	%68	%77
المحور السابع: زمن تقديم الخدمة	7	%67	%76
المحور الثامن: الرضا العام عن عملية الدفع للخدمة التي حصلت عليها	8	%77	%77
المحور التاسع: النزاهة والشفافية والعدالة	9	%69	%76
المحور العاشر: جودة الخدمة	10	%69	%75
المحور الحادى عشر: الابداع	11	%71	%73
المحور الثاني عشر: ما مدى رضاك عن الخدمات الالكترونية	12	%61	%74
المحور الثاني عشر: أولأً: النوعية العامة عن الخدمات الالكترونية	13	%71	%76
المحور الثاني عشر: الرضا العام عن الموقع الالكتروني	14	%75	%77
المحور الثاني عشر: 2- محددات الرضا عن الموقع الالكتروني:	15	%70	%77
المحور الثاني عشر: الرضا العام عن التطبيقات الذكية	16	%72	%77
المحور الثاني عشر: 2- معطيات الرضا عن التطبيقات الذكية لوزارة التربية والتعليم	17	%74	%76
المحور الثاني عشر: الرضا العام عن وسائل التواصل الاجتماعى	18	%81	%73
المحور الثاني عشر: معطيات الرضا عن وسائل التواصل الاجتماعى:	19	%81	%75
المحور الثاني عشر: خامساً: محور ثقة في التعامل مع الخدمات الالكترونية و التطبيقات الذكية	20	%76	%74
المحور الثاني عشر	21	%73	%75
المحور الثالث عشر: معالجة الملاحظات والمقترحات حدد درجة موافقتك حول معطيات التعامل مع الملاحظات والمقترحات	22	%66	%69
المتوسط العام		%71	%75



المتوسط الحسابي للمعاير للعبارات ضمن محاور الدراسة حسب طريقة الدفع التي استخدمتها:

الجدول رقم (15-ج)

المتوسط الحسابي للمعاير لرضا المتعاملين على عبارات
المحاور حسب طريقة الدفع التي استخدمتها

طريقة الدفع التي استخدمتها			العبارات	المحاور
اخرى	بطاقة ائتمان	درهم الكتروني		
69%	74%	88%	1. ما مدى سعادتك عن أداء وزارة التربية والتعليم	المحور الأول: السعادة العامة عن وزارة التربية والتعليم .
69%	74%	83%	2. التعامل مع الوزارة يبعث لدى احساس بالسعادة	
69%	77%	81%	3. تجربتي مع الوزارة تجربة مميزة وسعيدة	
69%	76%	79%	4. اشعر بالثقة عند التعامل مع الوزارة	
69%	73%	79%	1. ما مدى رضاك عن سهولة الوصول الى الخدمة	المحور الثاني: الرضا العام عن سهولة الوصول لخدمات وزارة التربية والتعليم (في حالة الخدمة عن طريق مركز السعادة)
73%	74%	78%	2. مناسبة ساعات العمل وكفايتها	
74%	75%	77%	3. توفر كافة الخدمات في مراكز تقديم الخدمة	
74%	74%	76%	4. شفافية متطلبات الحصول على الخدمة	
75%	77%	82%	1. ما مدى رضاك عن خدمة الاستقبال	المحور الثالث: الرضا عن مراكز سعادة المتعاملين (في حالة تلقي الخدمة عن طريق مركز سعادة المتعاملين)
69%	75%	80%	2. ملائمة الموقع لطبيعة الخدمة	
77%	81%	81%	3. الجو العام لمراكز سعادة المتعاملين (البيئة - النظافة - التهوية - الانارة)	
82%	78%	79%	4. توافر المرافق الصحية ونظافتها	
76%	78%	78%	5. التناسق بين مظهر المركز والهوية المؤسسية للوزارة	المحور الرابع: الموظفون(في حالة الخدمة عن طريق مركز السعادة)
75%	78%	87%	1. يتعامل الموظفون باحترام مع المتعاملين.	
73%	75%	83%	2. يبادر الموظفون في عرض الخدمات وتقديمها	
77%	79%	83%	3. تلقيت معاملة عادلة من الموظفين	
73%	76%	80%	4. يتمتع الموظفون بالكفاءة في الأداء .	المحور الخامس: المعلومات
70%	77%	78%	5. يلم الموظفون بكافة المعلومات الخاصة بالخدمة	
75%	75%	77%	6. يبذل الموظفون جهوداً اضافية لضمان حصول المتعامل على احتياجاته	
77%	75%	78%	7. أشعر بالرضا عن الموظفين الذين قاموا بتقديم الخدمة	
72%	77%	87%	1. سهولة الحصول على المعلومات	
72%	75%	84%	2. تمتاز المعلومات المقدمة بالدقة	
72%	77%	81%	3. يتم تعريف المتعامل بكافة متطلبات الحصول على الخدمة	



طريقة الدفع التي استخدمتها			العبارات	المحاور
آخر	بطاقة ائتمان	درهم الكتروني		
73%	76%	80%	.4. توفر المعلومات الازمة عن الخدمة من خلال الموقع الإلكتروني	
68%	76%	78%	.5. تمتاز المعلومات بالحداثة	
68%	76%	77%	.6. يتم تقديم استشارات ومعلومات دقيقة	
72%	76%	75%	.7. تتطابق المعلومات المقدمة عن الخدمات عبر جميع القنوات المختلفة (الموقع الإلكتروني، الهاتف- قنوات التواصل الاجتماعي)	
71%	75%	76%	.8. معلومات الخدمة المقدمة واضحة وشاملة	
69%	76%	84%	1- الإجراءات المتعلقة بالخدمة ملائمة وسهلة	المحور السادس: سهولة الحصول على الخدمة
70%	77%	83%	2- تقدم الوزارة الخدمات بأساليب متطرفة	
69%	78%	81%	3- تعتبر النماذج المستخدمة للحصول على الخدمة مناسبة	
60%	78%	79%	4- تعتبر الوثائق المطلوبة من الوزارة ضرورية للحصول على الخدمة	
72%	77%	77%	5- تعدد قنوات تقديم الخدمة (الموقع الإلكتروني - مراكز الخدمة - الهاتف - التطبيقات الذكية)	
68%	76%	76%	6- توافر الخدمات كافة في مراكز تقديم الخدمة	
67%	76%	83%	1. ساعات عمل مراكز سعادة المتعاملين ملائمة	المحور السابع: زمانتقديمالخدمة(في حالة الخدمة عن طريق مركز السعادة)
72%	76%	81%	2. فترة الانتظار ملائمة في مركز السعادة	
64%	77%	80%	3. فترة الحصول على الخدمة (مدة الانجاز) ملائمة	
71%	76%	79%	4. الوصول الى احد موظفي الخدمة يتم دون عناء	
66%	76%	78%	5. يتم اشعارك بإنجاز الخدمة	
66%	76%	78%	6. ما مدى رضاك عن الوقت اللازم للحصول على الخدمة	
66%	76%	79%	7. ما مدى رضاك عن الزمن المستغرق من لحظة تقديم الطلب الى استلام الخدمة	
77%	77%	84%	3- الرضا العام عن عملية الدفع للخدمة التي حصلت عليها	المحور التاسع: الرضا العام عن عملية الدفع للخدمة التي حصلت عليها
73%	75%	90%	1. توجد قنوات اتصال جيدة وواضحة لنشر أخبار وفعالييات الوزارة والمعلومات الهامة	
68%	75%	87%	2. يتم شرح القوانين واللوائح والإرشادات للمتعاملين	
67%	75%	83%	3. تطبق الوزارة نظاما فعالا للتظلم	
69%	77%	83%	4. يتم التعامل مع المتعاملين بطريقة عادلة ومتكافئة	
67%	76%	81%	5. يتم التعريف بالإجراءات المتعلقة بالخدمة بشفافية ووضوح	
68%	77%	80%	6. توجد آلية ومعايير واضحة لإنجاز الخدمات	

طريقة الدفع التي استخدمتها			العبارات	المحاور
اخرى	بطاقة ائتمان	درهم الكتروني		
73%	76%	80%	7. تتطابق المعلومات المقدمة عن الخدمات عبر جميع القنوات المختلفة (الموقع الإلكتروني، الهاتف- قنوات التواصل الاجتماعي)	
70%	76%	86%	1. ما مدى سعادتك بالتجربة الكاملة للخدمة	
72%	75%	82%	2. تقدم الوزارة معلومات واضحة حول الخدمات	
73%	76%	82%	3. تعمل الوزارة على التعريف بالمتغيرات التي تطرأ على خدماتها	
67%	74%	80%	4. تتوافق الخدمات المقدمة مع متطلبات واحتياجات المتعاملين	
69%	76%	80%	5. تعتبر مخرجات الخدمات المقدمة من الوزارة (شهادات، معلومات، وثائق... الخ) ذات قيمة اعتمادية يمكن استخدامها لدى الجهات الأخرى في المعاملات ذات العلاقة	-1 الرضا العام عن جودة الخدمة
67%	72%	80%	6. تلبي الخدمات المقدمة الاحتياجات الفنية احتياجاتك	
66%	76%	87%	7. يتوفّر طريقة لمتابعة المعاملة في كل مرحلة من مراحل تقديم الخدمة	
71%	76%	84%	8. توجد آلية لتقدير مدى السعادة عن الخدمة بعد استلام المعاملة	
69%	74%	81%	-1 خدمات الوزارة تمتاز بالابداع	المحور الحادي عشر: الابداع
72%	73%	80%	-2 يتاح للمتعاملين فرصة للتقديم بافكار إبداعية	
61%	74%	85%	-1 ما مدى رضاك عن الخدمات الإلكترونية المستخدمة من قبلك ذات العلاقة بالخدمات	الرضا العام عن الخدمات الإلكترونية والتطبيقات الذكية
69%	76%	88%	1. توفر المعلومات الازمة عن الخدمة من خلال الموقع الإلكتروني	
72%	75%	83%	2. يتم إبلاغ المتعامل بكلمات توجيهية ل الحصول على الخدمة الإلكترونية	أولاً: التوعية العامة عن الخدمات الإلكترونية
70%	77%	82%	3. توفر الوزارة تعليمات وإرشادات واضحة (كتيبات، نشرات، لوحات الكترونية.....).	الإلكترونية
70%	76%	80%	4. يتم إبلاغ المتعامل بالتعديلات التي تتم على الخدمات المقدمة	
75%	77%	86%	-1 ما مدى رضاك عن الموقع الإلكتروني	-1 الرضا العام عن الموقع الإلكتروني
71%	78%	85%	-1 سرعة الوصول للخدمة الإلكترونية من خلال العديد من محركات البحث	
69%	78%	85%	-2 سهولة الخطوات الواجبة تنفيذها للحصول على الخدمة .	
69%	77%	83%	-3 حداةة معلومات الخدمة	2- محددات الرضا عن الموقع الإلكتروني:
71%	77%	81%	-4 جاذبية تصميم الموقع	
71%	76%	79%	-5 تقسيم الخدمات بصورة منطقية حسب الفئات الرئيسية والأقسام الفرعية وفق احتياجات المتعاملين	
69%	75%	78%	-6 سهولة إجراءات تسجيل واشتراك المتعاملين في الخدمة	



طريقة الدفع التي استخدمتها			العبارات	المحاور
آخر	بطاقة ائتمان	درهم الكتروني		
68%	76%	76%	-7 سرعة انتهاء موظفي الوزارة من إنجاز الطلبات المقدمة عبر الخدمات الالكترونية	-الرضا العام عن التطبيقات الذكية
71%	77%	78%	-8 سهولة التعامل مع مخرجات الخدمة سواء بالنسخ أو الطباعة أو إعادة إرسالها عبر البريد	
69%	77%	77%	-9 الموقع الالكتروني يخلو من الأخطاء ويمكن الوصول اليه بدن مشاكل تقنية	
74%	76%	82%	-10 خصوصية معلومات الشخصية محمية بشكل كامل	
72%	77%	80%	-1 ما مدى رضاك عن التطبيقات الذكية	-معطيات الرضا عن التطبيقات الذكية لوزارة التربية والتعليم
75%	75%	86%	-1 تتوفر كافة الخدمات على تطبيق الهاتف المتحرك	
72%	77%	83%	-2 يلي مضمون التطبيق كافة الاحتياجات	
74%	76%	82%	-3 تمتاز التطبيقات بآلية لحفظ المعلومات الشخصية	
74%	79%	80%	-4 يمكن الثقة بالتعامل من خلال التطبيق	
77%	76%	80%	-5 يسهل تنزيل التطبيق والتسجيل كمستخدم	
73%	77%	80%	-6 حداة المعلومات المنشورة على التطبيق	
75%	75%	79%	-7 جاذبية تصميم التطبيق	
72%	77%	85%	-8 تتميز الخدمات المتوفرة في التطبيق بالفعالية والكفاءة	
77%	76%	81%	-9 تجاوب الوزارة بسرعة وفعالية مع المراسلات والاستفسارات الواردة من خلال التطبيق	
74%	76%	78%	-10 تعد التطبيقات الذكية بديل عملي عن المعاملات التقليدية	
81%	71%	78%	.1 فيس بوك	الرضا العام عن وسائل التواصل الاجتماعي
85%	69%	75%	.2 تويتر	
77%	73%	75%	.3 انستغرام	
80%	71%	75%	.4 تلغرام	
77%	73%	75%	.5 سناب شات	
83%	80%	76%	.6 SMS	
81%	76%	86%	-1 يتم التنبيه والاشعار بموعد الاستلام بمراحل المعامله لدى الجهة التي تعاملت معها قبل الوزارة	-معطيات الرضا عن وسائل التواصل الاجتماعي:
81%	76%	82%	-2 يتم ابلاغ المعامل عن الخدمات المستجدة من قبل الوزارة	
79%	75%	82%	-3 يتم ارسال التعليمات والقوانين المستجدة من قبل الوزارة	
84%	74%	79%	-4 يتم التسويق للخدمات المقدمة للجمهور قبل الوزارة	



طريقة الدفع التي استخدمتها			العبارات	المحاور
آخرى	بطاقة ائتمان	درهم الكترونى		
77%	75%	86%	1. تتجاوب الوزارة مع المراسلات والاستفسارات الواردة عبر الخدمات الإلكترونية والتطبيقات الذكية بسرعة وفاعلية.	خامساً: محور ثقة في التعامل مع الخدمات الإلكترونية و التطبيقات الذكية
82%	74%	83%	2. يمكن التعامل بثقة مع الخدمات الإلكترونية والتطبيقات الذكية ووسائل التواصل الاجتماعي	
72%	76%	81%	3. توجد آلية واضحة ومعلنة لاستقبال ملاحظات واقتراحات المتعاملين عبر الخدمات الإلكترونية والتطبيقات الذكية	
76%	74%	81%	4. توفر آلية لحفظ على سرية وآمن معلومات المتعاملين	
74%	74%	80%	5. تنجذب الطلبات المقدمة عبر الخدمات الإلكترونية بكفاءة	
76%	68%	87%	1. يسهل تقديم الملاحظة	
59%	71%	81%	2. توجد آلية واضحة ومعلنة لاستقبال شكاوى واقتراحات المتعاملين	- 4 حدد درجة موافقتك حول معطيات التعامل مع الملاحظات والمقترنات فيما يلي:
68%	68%	76%	3. يتم التعامل والتعامل مع الشكاوى المقدمة بشكل فعال	
59%	69%	71%	4. تم التعامل مع ملاحظتي بشكل مرضٍ	
72%	68%	68%	5. تم حل ملاحظتي في 5 أيام عمل	
64%	68%	67%	6. يتم اشراكي في تقديم الخدمات وتطويرها	

- 1 ما هي طريقة الدفع التي تفضل استخدامها؟

الجدول رقم (16-أ)

التوزيع التكراري النسبي للمتعاملين

حسب طريقة الدفع التي تفضل استخدامها

النسبة	التكرار	طريقة الدفع
46.33	738	درهم الكترونى
51.22	816	بطاقة ائتمان
2.45	39	آخرى
100.00	1593	المجموع

الجدول رقم (16-ب)

متوسط الرضا المعاير لمحاور الدراسة حسب طريقة الدفع التي تفضل استخدامها

آخرى	بطاقة ائتمان	درهم الكترونى	المحاور	م
%67	%76	%82	المحور الأول: السعادة العامة عن وزارة التربية والتعليم .	1



آخر	بطاقة ائتمان	درهم الكتروني	المحاور	م
%74	%74	%77	المحور الثاني: الرضا العام عن سهولة الوصول لخدمات وزارة التربية والتعليم	2
%80	%78	%79	المحور الثالث: الرضا عن مراكز سعادة المتعاملين	3
%80	%77	%80	المحور الرابع: الموظفون	4
%67	%76	%79	المحور الخامس: المعلومات	5
%73	%77	%80	المحور السادس: سهولة الحصول على الخدمة	6
%70	%75	%80	المحور السابع: زمن تقديم الخدمة	7
%77	%76	%84	المحور الثامن: الرضا العام عن عملية الدفع للخدمة التي حصلت عليها	8
%71	%76	%83	المحور التاسع: النزاهة والشفافية والعدالة	9
%68	%75	%82	المحور العاشر: جودة الخدمة	10
%69	%74	%81	المحور الحادي عشر: الابداع	11
%57	%74	%85	المحور الثاني عشر: ما مدى رضاك عن الخدمات الالكترونية	12
%72	%76	%83	المحور الثاني عشر: أولاً: التوعية العامة عن الخدمات الإلكترونية	13
%80	%77	%86	المحور الثاني عشر: الرضا العام عن الموقع الالكتروني	14
%78	%77	%80	المحور الثاني عشر: -2- محددات الرضا عن الموقع الالكتروني:	15
%78	%77	%80	المحور الثاني عشر: الرضا العام عن التطبيقات الذكية	16
%78	%76	%81	المحور الثاني عشر: -2- معطيات الرضا عن التطبيقات الذكية لوزارة التربية والتعليم	17
%72	%72	%75	المحور الثاني عشر: الرضا العام عن وسائل التواصل الاجتماعي	18
%76	%75	%82	المحور الثاني عشر: معطيات الرضا عن وسائل التواصل الاجتماعي:	19
%73	%74	%82	المحور الثاني عشر: خامساً: محور ثقة في التعامل مع الخدمات الالكترونية والتطبيقات الذكية	20
%74	%75	%81	المحور الثاني عشر	21
%66	%69	%74	المحور الثالث عشر: معالجة الملاحظات والمقترحات حدد درجة موافقتك حول معطيات التعامل مع الملاحظات والمقترحات	22
%72	%75	%80	المتوسط العام	

المتوسط الحسابي المعايير للعبارات ضمن محاور الدراسة حسب طريقة الدفع التي تفضل استخدامها:

الجدول رقم (16-ج)

المتوسط الحسابي المعايير لرضا المتعاملين على عبارات



المحاور حسب طريقة الدفع التي تفضل استخدامها

ما هي طريقة الدفع التي تفضل استخدامها ؟ اختر واحدة فقط			العبارات	المحاور
أخرى	بطاقة ائتمان	درهم الكتروني		
66%	75%	88%	1. ما مدى سعادتك عن أداء وزارة التربية والتعليم	المحور الأول: السعادة العامة عن وزارة التربية والتعليم .
68%	75%	83%	2. التعامل مع الوزارة يبعث لدى احساس بالسعادة	
65%	77%	81%	3. تجربتي مع الوزارة تجربة مميزة وسعيدة	
68%	76%	79%	4. اشعر بالثقة عند التعامل مع الوزارة	
68%	73%	79%	1. ما مدى رضاك عن سهولة الوصول الى الخدمة	المحور الثاني: الرضا العام عن سهولة الوصول لخدمات وزارة التربية والتعليم في حالة الخدمة عن طريق مركز السعادة
74%	74%	78%	2. مناسبة ساعات العمل وكفايتها	
76%	75%	77%	3. توفر كافة الخدمات في مراكز تقديم الخدمة	
78%	74%	76%	4. شفافية متطلبات الحصول على الخدمة	
82%	77%	82%	1. ما مدى رضاك عن خدمة الاستقبال	المحور الثالث: الرضا عن مراكز سعادة المعاملين (في حالة تلقي الخدمة عن طريق مركز سعادة المعاملين)
74%	75%	80%	2. ملائمة الموقع لطبيعة الخدمة	
83%	81%	81%	3. الجو العام لمراكز سعادة المعاملين (البيئة - النظافة - التهوية - الانارة)	
82%	78%	79%	4. توافر المرافق الصحية ونظافتها	
79%	79%	77%	5. التناسق بين مظهر المركز والهوية المؤسسية للوزارة	
79%	78%	87%	1. يتعامل الموظفون باحترام مع المعاملين.	المحور الرابع: الموظفون(في حالة الخدمة عن طريق مركز السعادة)
76%	75%	83%	2. يبادر الموظفون في عرض الخدمات وتقديمها	
80%	79%	83%	3. تلقيت معاملة عادلة من الموظفين	
77%	76%	80%	4. يتمتع الموظفون بالكفاءة في الأداء .	
77%	78%	77%	5. يلم الموظفون بكافة المعلومات الخاصة بالخدمة	
82%	75%	77%	6. يبذل الموظفون جهوداً اضافية لضمان حصول المعامل على احتياجاته	
88%	76%	77%	7. أشعر بالرضا عن الموظفين الذين قاموا بتقديم الخدمة	
72%	77%	87%	1. سهولة الحصول على المعلومات	المحور الخامس: المعلومات
72%	76%	84%	2. تمتاز المعلومات المقدمة بالدقة	
65%	77%	82%	3. يتم تعريف المعامل بكافة متطلبات الحصول على الخدمة	
66%	76%	81%	4. تتوفر المعلومات الازمة عن الخدمة من خلال الموقع الإلكتروني	
63%	77%	78%	5. تمتاز المعلومات بالحداثة	
62%	76%	78%	6. يتم تقديم استشارات ومعلومات دقيقة	



ما هي طريقة الدفع التي تفضل استخدامها ؟ اختر واحدة فقط			العبارات	المحاور
أخرى	بطاقة ائتمان	درهم الكتروني		
66%	76%	75%	7. تتطابق المعلومات المقدمة عن الخدمات عبر جميع القنوات المختلفة (الموقع الإلكتروني، الهاتف- قنوات التواصل الاجتماعي)	
70%	75%	76%	8. معلومات الخدمة المقدمة واضحة وشاملة	
76%	76%	85%	1- الإجراءات المتعلقة بالخدمة ملائمة وسهلة	المحور ال السادس: سهولة الحصول على الخدمة
77%	77%	82%	2- تقدم الوزارة الخدمات بأساليب متطورة	
72%	77%	81%	3- تعتبر النماذج المستخدمة للحصول على الخدمة مناسبة	
71%	77%	79%	4- تعتبر الوثائق المطلوبة من الوزارة ضرورية للحصول على الخدمة	
70%	77%	77%	5- تعدد قنوات تقديم الخدمة (الموقع الإلكتروني - مراكز الخدمة - الهاتف - التطبيقات الذكية)	
72%	76%	76%	6- توافر الخدمات كافة في مراكز تقديم الخدمة	
69%	75%	84%	1. ساعات عمل مراكز سعادة المتعاملين ملائمة	المحور السابع: زمن تقديم الخدمة (في حالة الخدمة عن طريق مركز السعادة)
68%	75%	82%	2. فترة الانتظار ملائمة في مركز السعادة	
72%	76%	81%	3. فترة الحصول على الخدمة (مدة الانجاز) ملائمة	
71%	76%	80%	4. الوصول الى احد موظفي الخدمة يتم دون عناء	
68%	76%	79%	5. يتم اشعارك بإنجاز الخدمة	
66%	75%	79%	6. ما مدى رضاك عن الوقت اللازم للحصول على الخدمة	
75%	75%	79%	7. ما مدى رضاك عن الزمن المستغرق من لحظة تقديم الطلب الى استلام الخدمة	-3 الرضا العام عن عملية الدفع للخدمة التي حصلت عليها
77%	76%	85%	-3 الرضا العام عن عملية الدفع للخدمة التي حصلت عليها	
68%	76%	90%	1. توجد قنوات اتصال جيدة وواضحة لنشر أخبار وفعاليات الوزارة والمعلومات الهامة	المحور التاسع: النزاهة والشفافية والعدالة
68%	76%	87%	2. يتم شرح القوانين واللوائح والإرشادات للمتعاملين	
66%	75%	84%	3. تطبق الوزارة نظاما فعالا للتظلم	
76%	77%	83%	4. يتم التعامل مع المتعاملين بطريقة عادلة ومتكافئة	
73%	75%	82%	5. يتم التعريف بالإجراءات المتعلقة بالخدمة بشفافية ووضوح	
75%	77%	80%	6. توجد آلية ومعايير واضحة لإنجاز الخدمات	
72%	76%	80%	7. تتطابق المعلومات المقدمة عن الخدمات عبر جميع القنوات المختلفة (الموقع الإلكتروني، الهاتف- قنوات التواصل الاجتماعي)	



ما هي طريقة الدفع التي تفضل استخدامها ؟ اختر واحدة فقط			العبارات	المحاور
أخرى	بطاقة ائتمان	درهم الكتروني		
67%	76%	86%	1. ما مدى سعادتك بالتجربة الكاملة للخدمة	-1 الرضا العام عن جودة الخدمة
71%	75%	83%	2. تقدم الوزارة معلومات واضحة حول الخدمات	
66%	76%	83%	3. تعمل الوزارة على التعريف بالمتغيرات التي تطرأ على خدماتها	
66%	74%	80%	4. تتوافق الخدمات المقدمة مع متطلبات واحتياجات المتعاملين	
73%	75%	80%	5. تعتبر مخرجات الخدمات المقدمة من الوزارة (شهادات، معلومات، وثائق.. إلخ) ذات قيمة اعتمادية يمكن استخدامها لدى الجهات الأخرى في المعاملات ذات العلاقة	
67%	72%	80%	6. تلي الخدمات المقدمة الاحتياجات الفنية احتياجاته	
67%	77%	87%	7. يتتوفر طريقة لمتابعة المعاملة في كل مرحلة من مراحل تقديم الخدمة	
70%	76%	84%	8. توجد آلية لتقييم مدى السعادة عن الخدمة بعد استلام المعاملة	
67%	74%	82%	-1 خدمات الوزارة تمتاز بالابداع	المحور الحادي عشر: الابداع
70%	73%	81%	-2 يتاح للمتعاملين فرصة للتقديم بافكار إبداعية	
57%	74%	86%	-1 ما مدى رضاك عن الخدمات الالكترونية المستخدمة من قبلك ذات العلاقة بالخدمات	الرضا العام عن الخدمات الالكترونية والتطبيقات الذكية
68%	75%	89%	1. تتتوفر المعلومات اللازمة عن الخدمة من خلال الموقع الإلكتروني	
69%	75%	84%	2. يتم ابلاغ المتعامل بكلمات توجيه للاحتفاظ بالخدمة الالكترونية	
74%	77%	82%	3. توفر الوزارة تعليمات وإرشادات واضحة (كتيبات، نشرات، لوحات الكترونية.....).	
78%	76%	79%	4. يتم ابلاغ المتعامل بالتعديلات التي تتم على الخدمات المقدمة	
80%	77%	86%	-1 ما مدى رضاك عن الموقع الالكتروني	-1 الرضا العام عن الموقع الالكتروني
75%	78%	86%	-1 سرعة الوصول للخدمة الإلكترونية من خلال العديد من محركات البحث	
75%	79%	85%	-2 سهولة الخطوات الواجبة تنفيذها للحصول على الخدمة .	
75%	77%	83%	-3 حداثة معلومات الخدمة	
81%	77%	81%	-4 جاذبية تصميم الموقع	
80%	75%	79%	-5 تقسيم الخدمات بصورة منطقية حسب الفئات الرئيسية والأقسام الفرعية وفق احتياجات المتعاملين	
79%	75%	78%	-6 سهولة إجراءات تسجيل واشتراك المتعاملين في الخدمة	



ما هي طريقة الدفع التي تفضل استخدامها ؟ اختر واحدة فقط			العبارات	المحاور
أخرى	بطاقة ائتمان	درهم الكتروني		
79%	76%	76%	-7 سرعة انتهاء موظفي الوزارة من إنجاز الطلبات المقدمة عبر الخدمات الالكترونية	
81%	76%	78%	-8 سهولة التعامل مع مخرجات الخدمة سواء بالنسخ أو الطباعة أو إعادة إرسالها عبر البريد	
80%	77%	77%	-9 الموقع الالكتروني يخلو من الأخطاء ويمكن الوصول اليه بدن مشاكل تقنية	
78%	77%	82%	-10 خصوصية معلومات الشخصية محمية بشكل كامل	
78%	77%	81%	-1 ما مدى رضالك عن التطبيقات الذكية	1-الرضا العام عن التطبيقات الذكية
74%	75%	87%	-1 توفر كافة الخدمات على تطبيق الهواتف المتحركة	
71%	77%	84%	-2 يلبي مضمون التطبيق كافة الاحتياجات	
73%	76%	82%	-3 تمتاز التطبيقات بآلية لحفظ المعلومات الشخصية	
82%	78%	80%	-4 يمكن الثقة بالتعامل من خلال التطبيق	2- معطيات الرضا عن التطبيقات الذكية لوزارة التربية والتعليم
85%	76%	80%	-5 يسهل تنزيل التطبيق والتسجيل كمستخدم	
85%	76%	80%	-6 حداثة المعلومات المنشورة على التطبيق	
82%	74%	80%	-7 جاذبية تصميم التطبيق	
77%	77%	85%	-8 تتميز الخدمات المتوفرة في التطبيق بالفعالية والكافأة	
77%	76%	82%	-9 تجاوب الوزارة بسرعة وفعالية مع المراسلات والاستفسارات الواردة من خلال التطبيق	
78%	76%	78%	-10 تعد التطبيقات الذكية بدائل عملية عن المعاملات التقليدية	
63%	71%	79%	.1 فيس بوك	
60%	69%	75%	.2 تويتر	
68%	73%	75%	.3 انستغرام	الرضا العام عن وسائل التواصل الاجتماعي
76%	71%	75%	.4 تلغرام	
74%	72%	76%	.5 سناب شات	
88%	80%	75%	.6 SMS	
68%	77%	87%	-1 يتم التنبية والاشعار بموعد الاستلام بمراحل المعامله لدى الجهة التي تعاملت معها قبل الوزارة	1- معطيات الرضا عن وسائل التواصل الاجتماعي:
78%	75%	83%	-2 يتم ابلاغ المعامل عن الخدمات المستجدة من قبل الوزارة	
82%	75%	82%	-3 يتم ارسال التعليمات والقوانين المستجدة من قبل الوزارة	
76%	74%	79%	-4 يتم التسويق للخدمات المقدمة للجمهور قبل الوزارة	



ما هي طريقة الدفع التي تفضل استخدامها ؟ اختر واحدة فقط			العبارات	المحاور
أخرى	بطاقة ائتمان	درهم الكتروني		
71%	75%	86%	1. تتجاوب الوزارة مع المراسلات والاستفسارات الواردة عبر الخدمات الالكترونية والتطبيقات الذكية بسرعة وفاعلية.	خامساً: محور ثقة في التعامل مع الخدمات الالكترونية و التطبيقات الذكية
70%	74%	83%	2. يمكن التعامل بثقة مع الخدمات الإلكترونية والتطبيقات الذكية ووسائل التواصل الاجتماعي	
72%	75%	82%	3. توجد آلية واضحة ومعلنة لاستقبال ملاحظات واقتراحات المتعاملين عبر الخدمات الإلكترونية والتطبيقات الذكية	
74%	74%	81%	4. توفر آلية لحفظ سرية وآمن معلومات المتعاملين	
76%	75%	80%	5. تنجز الطلبات المقدمة عبر الخدمات الإلكترونية بكفاءة	
72%	68%	88%	1. يسهل تقديم الملاحظة	
64%	70%	82%	2. توجد آلية واضحة ومعلنة لاستقبال شكاوى واقتراحات المتعاملين	- 4 حدد درجة موافقتك حول معطيات التعامل مع الملاحظات والمقترنات فيما يلي:
69%	69%	76%	3. يتم التفاعل والتعامل مع الشكاوى المقدمة بشكل فعال	
59%	70%	71%	4. تم التعامل مع ملاحظتي بشكل مرضٌ	
64%	68%	68%	5. تم حل ملاحظتي في 5 أيام عمل	
66%	67%	68%	6. يتم اشراكي في تقديم الخدمات وتطويرها	

-1 الرضا العام عن عملية الدفع للخدمة التي حصلت عليها

الجدول رقم (17)

التوزيع التكراري لدرجات رضا المتعاملين مع وزارة التربية حول سهولة
الحصول على الخدمة مرفق بمؤشر الرضا المعاير ونسبة المجيبين

نسبة المجيبين	مؤشر الرضا المعاير	درجات الرضا	نسبة النحو						العبارات
			راض بشدة	راض	محايد	غير راض	غير راض بشكل بشكل مشدّد	%	
99.75	%81	821	597	132	25	14	4	1	1. الرضا العام عن عملية الدفع للخدمة التي حصلت عليها
99.75	%81	821	597	132	25	14	4		المتوسط العام للمحور

المحور التاسع: النزاهة والشفافية والعدالة

الجدول رقم (18)

التوزيع التكراري لدرجات رضا المتعاملين مع وزارة التربية حول سهولة
الحصول على الخدمة مرفق بمؤشر الرضا المعاير ونسبة المجيبين



نسبة المجبين	مؤشر الرضا المعاير	درجات الرضا						%	العبارات
		راض بشدة	راض	محايد	غير راض	غير راض بشدة			
99.25	%83	830	571	119	55	6	12	1.	توجد قنوات اتصال جيدة وواضحة لنشر أخبار وفعاليات الوزارة والمعلومات الهامة
99.37	%81	770	592	150	69	2	10	2.	يتم شرح القوانيين واللوائح والإرشادات للمتعاملين
99.37	%80	698	671	160	47	7	10	3.	تطبق الوزارة نظاما فعالا للتظلم
99.37	%80	732	655	147	45	4	10	4.	يتم التعامل مع المتعاملين بطريقة عادلة ومتكافئة
99.43	%79	700	649	171	56	7	9	5.	يتم التعريف بالإجراءات المتعلقة بالخدمة بشفافية ووضوح
99.44	%78	716	624	174	66	4	9	6.	توجد آلية ومعايير واضحة لإنجاز الخدمات
99.56	%78	687	622	188	74	15	7	7.	تتطابق المعلومات المقدمة عن الخدمات عبر جميع القنوات المختلفة (الموقع الإلكتروني، الهاتف- قنوات التواصل الاجتماعي)
99.40	%80	733	626	158	59	6	10		المتوسط العام للمحور

المحور العاشر: جودة الخدمة

الجدول رقم (19)

التوزيع التكراري لدرجات رضا المتعاملين مع وزارة التربية حول
الموظفون مرفق بمؤشر الرضا المعاير ونسبة المجبين

نسبة المجبين	مؤشر الرضا المعاير	درجات الرضا						%	العبارات
		موافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق على الإطلاق			
99.69	%81	773	608	122	76	9	5	1.	ما مدى سعادتك بالتجربة الكاملة للخدمة
99.69	%79	670	698	141	72	6	5	2.	تقديم الوزارة معلومات واضحة حول الخدمات
99.44	%80	711	636	162	73	2	9	3.	تعمل الوزارة على التعريف بالمتغيرات التي تطرأ على خدماتها
99.62	%77	621	722	180	59	5	6	4.	تواافق الخدمات المقدمة مع متطلبات واحتياجات المتعاملين



نسبة المجبين	مؤشر الرضا المعاير	درجات الرضا					%	العبارات
		موافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا على الإطلاق		
99.62	%78	673	703	145	63	3	6	5. تعتبر مخرجات الخدمات المقدمة من الوزارة (شهادات، معلومات، وثائق.. الخ) ذات قيمة اعتمادية يمكن استخدامها لدى الجهات الأخرى في المعاملات ذات العلاقة
99.56	%76	614	693	188	81	10	7	6. تلبى الخدمات المقدمة الاحتياجات الفنية احتياجاتها
99.69	%82	769	595	165	50	9	5	7. يتوفر طريقة متابعة المعاملة في كل مرحلة من مراحل تقديم الخدمة
99.56	%80	707	641	184	40	14	7	8. توجد آلية لتقدير مدى السعادة عن الخدمة بعد استلام المعاملة
99.61	%79	692	662	161	64	7	6	المتوسط العام للمحور

المحور الحادي عشر: الابداع

الجدول رقم (20)

التوزيع التكراري لدرجات رضا المتعاملين مع وزارة التربية حول رضا العام عن الموظفين الذين قاموا بتقديم الخدمة مرفق بمؤشر الرضا المعاير ونسبة المجبين

نسبة المجبين	مؤشر الرضا المعاير	درجات الرضا					%	العبارات
		راض جداً	راض	محايد	غير راض	غير راض بشدة		
99.69	%78	701	648	202	31	6	5	1- خدمات الوزارة تمتاز بالابداع
99.44	%77	640	653	239	39	13	9	2- يتاح للمتعاملين فرصة للتقديم بأفكار إبداعية
99.56	%77	671	651	221	35	10	7	المتوسط العام للمحور

المحور الثاني عشر: الخدمات الالكترونية والتطبيقات الذكية

الجدول رقم (21)

التوزيع التكراري لدرجات رضا المتعاملين مع وزارة التربية حول رضا العام عن الخدمات الالكترونية والتطبيقات الذكية مرفق بمؤشر الرضا المعاير ونسبة المجبين

نسبة المجبين	مؤشر الرضا المعاير	درجات الرضا					%	العبارات
		راض جداً	راض	محايد	غير راض	غير راض بشدة		



99.73	%79	654	651	103	70	7	4	-1 ما مدى رضاك عن الخدمات الالكترونية المستخدمة من قبلك ذات العلاقة بالخدمات
99.73	%79	654	651	103	70	7	4	المتوسط العام للمحور

- ما أهم المشكلات التي تواجهك عند استخدام الخدمات الالكترونية؟

الجدول رقم (22)

التوزيع التكراري النسيي لأهم المشكلات التي تواجهك عند استخدام الخدمات الالكترونية

النسبة	التكرار	المشكلات	م
28.99	20	لا يوجد مشاكل	1
7.25	5	معلومات غير دقيقة وغير متوفرة	2
4.35	3	اجراءات أكثر ووقت أكثر	3
4.35	3	خلل في النظام	4
4.35	3	عدم وجود حلول للمشكلات	5
4.35	3	على الخدمات الالكترونية	6
4.35	3	معلومات ناقصة وليس لها حل بالنظام	7
2.90	2	time management,	8
2.90	2	عدم توافق الـnt	9
2.90	2	عدم توضيح المعلومات	10
2.90	2	عدم وجود تفاصيل واضحة من كل خدمة	11
1.45	1	Lack of clarity in information	12
1.45	1	Less updates	13
1.45	1	SERVER IS DOWN SOMETIME	14
1.45	1	There was delay with empost mismatching	15
1.45	1	They often don't work and are confusing to navigate	16
1.45	1	uploading document did not work	17
1.45	1	الانتظار خصوصا لمعادلة الشهادة	18
1.45	1	الأعطال الفنية	19
1.45	1	التأخير بالرد على الإيميلات المرسلة + عدم الرد على الشكاوى الصادرة عن طريق الاتصال	20
1.45	1	التواصل	21
1.45	1	الخدمات الالكترونية غير فعالة بالرغم من اهميتها	22
1.45	1	الموقع عليه ضغط مستمر	23
1.45	1	النظام لا يعمل	24



النسبة	التكرار	المشكلات	م
1.45	1	تكرار بعض معلومات النماذج لطلب معادلة الشهادات	25
1.45	1	صعوبة الوصول للتقديم في الوظائف	26
1.45	1	عدم القدرة على مواكبة تطور الخدمات الإلكترونية	27
1.45	1	غير مفعلاً ، بها أخطاء وتأخير في إصلاح الأنظمة والرد على العميل	28
1.45	1	وجود الانترنت	29
1.45	1	وجود خلل في بعض	30
1.45	1	وجود الانترنت	31
1.45	1	لا يوجد معلومات كافية عن الوثائق المطلوبة	32
100.00	69		

- ما هي مقترحاتك لتطوير الخدمات الالكترونية؟ -

الجدول رقم (23)

التوزيع التكراري النسبي لمقترحات المتعاملين لتطوير الخدمات الالكترونية

النسبة	التكرار	المقترحات	م
13.43	9	لا يوجد	1
7.46	5	توفير كافة الخدمات عبر الموقع	2
7.46	5	لacke أرامكس في داعي لوجود شركة ارامكس فهي تضيع الوقت والمال	3
7.46	5	نرعيid العودة لأيام زمان ف4 يكفي للحصول على المعاملة	4
4.48	3	استلام مباشر من المركز نفسه	5
4.48	3	الحصول على الشهادات كلها من مركز المتعاملين نفسه	6
4.48	3	الغاء نظام شركة أرامكس لتعطيل الوقت	7
4.48	3	توفير حلول ذكية	8
4.48	3	توفير المعلومات	9
2.99	2	الحصول على الخدمة من المركز نفسه لا عن طريق وسيط مثل ارامكس	10
2.99	2	تطوير النظام الخاص بالوزارة	11
2.99	2	زيادة في كفاءة البرنامج	12
1.49	1	BETTER SERVICE PROVIDER FOR ALL APPLICATIONS USE	13



1.49	1	Frequent updates on status	14
1.49	1	If we get the provision to pay online and print the staff approval documents, it will be helpful	15
1.49	1	Please provide clear information	16
1.49	1	Satisfied	17
1.49	1	Speed	18
1.49	1	التعاون	19
1.49	1	العمل فترة مسائية	20
1.49	1	انجاز المعاملة مبا	21
1.49	1	تسهيل عملية الدخول والخطوات	22
1.49	1	توفير المعلومات الكافية عن كل الخدمات المتاحة	23
1.49	1	توفير معلومات كافية لدى الموظف المسؤول	24
1.49	1	زيادة سرعة الانترنت	25
1.49	1	زيادة عدد ساعات العمل الخاص بقسم الدعم الفني ... حيث يتم إرسال العمل على حل المشكلة بعد إرسالها بما يزيد عن ثلاثة أسابيع أو أكثر تقريباً	26
1.49	1	شمول جميع الخدمات الالكترونية	27
1.49	1	صيانة الأنظمة وإيجاد البديل للعميل لحين إصلاح الأعطال، إرجاع خدمة الصيانة الذاتية للمدارس أو تقديم مبلغ مالي في حال عدم القدرة على تلبية احتياجات المدارس للصيانة بالأخص الأمان والسلامة	28
1.49	1	ضرورة مراقبة ومتابعة شكاوى الميدان حول تطوير أنظمة الوزارة الخاصة باحتياجات الميدان	29
1.49	1	في حال إرسال رسالة للعميل والغاء الطلب الرجاء إرسالها باللغة العربية واللغ الانجليزية بالخصوص في طلبات معادلة الشهادات لانه توجد مدارس غير عربية فهو في حوجه لمعرفة الرسائل التي ترسل للاستفسار عن حالة طلباتهم	30
1.49	1	مرونة أكثر في طرق الدفع	31
1.49	1	وجود انترنت مجاني	32
1.49	1	وجود موظف للتواصل عبر المواقع الالكترونية	33



1.49	1	يجب اظهار مزيد من المعلومات التي تتعلق بالمتطلبات أو في حالة وجود نقص بالوثائق يرجى 1 ما هي الوثائق المطلوبة ليتم توفيرها بدل من الاتصال ومعرفة ما هي الوثائق المطلوبة!!	34
100.00	67	المجموع	

أولاً: التوعية العامة عن الخدمات الإلكترونية

الجدول رقم (24)

التوزيع التكراري لدرجات رضا المتعاملين مع وزارة التربية حول
الموظفون مرفق بمؤشر الرضا المعاير ونسبة المجيبين

نسبة المجيبين	مؤشر الرضا المعاير	درجات الرضا						%	العبارات
		موافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا على الإطلاق			
99.31	%82	744	649	118	60	11	11	1.	توفر المعلومات الازمة عن الخدمة من خلال الموقع الإلكتروني
99.56	%79	654	691	160	68	13	7	2.	يتم ابلاغ المتعامل بكلمات توجيهية متعلقة بالخدمة الالكترونية
99.44	%80	686	672	159	54	13	9	3.	توفر الوزارة تعليمات وإرشادات واضحة (كتيبات، نشرات، لوحات الكترونية.....).
99.44	%78	659	665	176	65	19	9	4.	يتم ابلاغ المتعامل بالتعديلات التي تتم على الخدمات المقدمة
99.44	%80	686	669	153	62	14	9		المتوسط العام للمحور

ثانياً: الموقع الإلكتروني

1- الرضا العام عن الموقع الإلكتروني

الجدول رقم (25)

التوزيع التكراري لدرجات رضا المتعاملين مع وزارة التربية حول الرضا العام عن
الرضا العام عن الموقع الإلكتروني مرفق بمؤشر الرضا المعاير ونسبة المجيبين

نسبة المجيبين	مؤشر الرضا المعاير	درجات الرضا						%	العبارات
		راض جداً	راض	محايد	غير راض	غير راض بشدة			
99.12	%82	758	632	122	56	10	14	-1	ما مدى رضالك عن الموقع الإلكتروني
99.12	%82	758	632	122	56	10	14		المتوسط العام للمحور



2- محددات الرضا عن الموقع الالكتروني:

الجدول رقم (26)

التوزيع التكراري لدرجات رضا المتعاملين مع وزارة التربية حول

محددات الرضا عن الموقع الالكتروني مرافق بمؤشر الرضا المعاير ونسبة المجيبين

نسبة المجيبين	مؤشر الرضا المعاير	درجات الرضا						نسبة المئوية (%)	العبارات
		موافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا على الإطلاق			
98.93	%82	737	632	123	67	17	17	1.	سرعة الوصول للخدمة الإلكترونية من خلال العديد من محركات البحث
99.06	%82	721	654	127	57	19	15	2.	سهولة الخطوات الواجبة تنفيذها للحصول على الخدمة .
99.06	%80	697	651	143	70	17	15	3.	حداثة معلومات الخدمة
99.00	%79	659	661	177	64	16	16	4.	جاذبية تصميم الموقع
99.00	%77	617	701	172	71	16	16	5.	تقسيم الخدمات بصورة منطقية حسب الفئات الرئيسة والأقسام الفرعية وفق احتياجات المتعاملين
99.00	%77	606	706	178	73	14	16	6.	سهولة إجراءات تسجيل واشتراك المتعاملين في الخدمة
98.93	%76	605	690	185	80	16	17	7.	سرعة انهاء موظفي الوزارة من إنجاز الطلبات المقدمة عبر الخدمات الإلكترونية
98.93	%78	670	620	186	77	23	17	8.	سهولة التعامل مع مخرجات الخدمة سواء بالنسخ أو الطباعة أو إعادة إرسالها عبر البريد
98.93	%77	646	642	173	92	23	17	9.	الموقع الإلكتروني يخلو من الأخطاء ويمكن الوصول إليه بدون مشاكل تقنية
98.74	%79	665	656	150	59	43	20	10.	خصوصية معلومات الشخصية محمية بشكل كامل
98.96	%79	662	661	161	71	20	17		المتوسط العام للمحور



ثالثاً: التطبيقات الذكية

1- الرضا العام عن التطبيقات الذكية

الجدول رقم (27)

التوزيع التكراري لدرجات رضا المتعاملين مع وزارة التربية حول الرضا العام عن الرضا العام عن التطبيقات الذكية مرفق بمؤشر الرضا المعاير ونسبة المجيبين

نسبة المجيبين	مؤشر الرضا المعاير	درجات الرضا						%	العبارات
		راض جداً	راض	محايد	غير راض	غير راض بشدة			
99.12	%78	702	615	161	75	19	14	ما مدى رضاك عن التطبيقات الذكية	
99.12	%78	702	615	161	75	19	14	المتوسط العام للمحور	

2- معطيات الرضا عن التطبيقات الذكية لوزارة التربية والتعليم

الجدول رقم (28)

التوزيع التكراري لدرجات رضا المتعاملين مع وزارة التربية حول معطيات الرضا عن التطبيقات الذكية لوزارة التربية والتعليم مرفق بمؤشر الرضا المعاير ونسبة المجيبين

نسبة المجيبين	مؤشر الرضا المعاير	درجات الرضا						%	العبارات
		موافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق على الاطلاق			
98.68	%81	698	655	138	64	17	21	2.	توفر كافة الخدمات على تطبيق الهاتف المترنحة
98.81	%80	686	658	148	63	16	19	3.	يلبي مضمون التطبيق كافة الاحتياجات
98.81	%79	632	719	139	67	17	19	4.	تمتاز التطبيقات بآلية لحفظ المعلومات الشخصية
98.74	%79	687	648	163	59	15	20	5.	يمكن الثقة بالتعامل من خلال التطبيق
98.74	%79	642	687	169	62	13	20	6.	يسهل تنزيل التطبيق والتسجيل كمستخدم
98.74	%79	654	656	191	58	14	20	7.	حداثة المعلومات المنشورة على التطبيق
98.87	%77	621	665	198	73	18	18	8.	جاذبية تصميم التطبيق
98.62	%82	720	610	166	59	16	22	9.	تتميز الخدمات المتوفرة في التطبيق بالفعالية والكافحة
98.81	%79	649	674	171	65	15	19	10.	تجاوب الوزارة بسرعة وفعالية مع المراسلات والاستفسارات الواردة من خلال التطبيق
98.87	%78	643	626	210	68	28	18	11.	تعد التطبيقات الذكية بدائل عملية عن المعاملات التقليدية
98.77	%79	663	660	169	64	17	20		المتوسط العام للمحور



رابعاً: وسائل التواصل الاجتماعي

الجدول رقم (29)

التوزيع التكراري لدرجات رضا المتعاملين مع وزارة التربية حول
وسائل التواصل الاجتماعي مرفق بمؤشر الرضا المعاير ونسبة المجبين

نسبة المجبين	مؤشر الرضا المعاير	درجات الرضا					%	العبارات
		موافق بشدة	أوافق	محايد	لا اوافق	لا أوافق على الاطلاق		
97.80	%75	507	578	341	97	34	35	1. فيسبوك
97.80	%72	452	601	399	94	11	35	2. تويتر
97.93	%74	497	569	374	101	18	33	3. انستغرام
97.80	%73	486	511	461	83	16	35	4. تلغرام
97.61	%74	487	553	410	89	15	38	5. سناب شات
98.81	%77	674	584	245	55	15	19	SMS .6
97.96	%74	517	566	372	87	18	33	المتوسط العام للمحور

-1- معطيات الرضا عن وسائل التواصل الاجتماعي:

الجدول رقم (30)

التوزيع التكراري لدرجات رضا المتعاملين مع وزارة التربية حول
معطيات الرضا عن وسائل التواصل الاجتماعي مرفق بمؤشر الرضا المعاير ونسبة المجبين

نسبة المجبين	مؤشر الرضا المعاير	درجات الرضا					%	العبارات
		موافق بشدة	أوافق	محايد	لا اافق	لا أوافق على الاطلاق		
98.18	%82	720	615	171	53	4	29	1. يتم التنبيه والاشعار بموعيد الاستلام بمراحل المعامله لدى الجهة التي تعاملت معها قبل الوزارة
98.68	%79	629	698	178	50	17	21	2. يتم ابلاغ المتعامل عن الخدمات المستجدة من قبل الوزارة
98.68	%79	648	668	189	49	18	21	3. يتم ارسال التعليمات والقوانين المستجدة من قبل الوزارة
98.56	%76	593	664	240	53	20	23	4. يتم التسويق للخدمات المقدمة للجمهور قبل الوزارة
98.52	%79	648	661	195	51	15	24	المتوسط العام للمحور



خامساً: محور ثقة في التعامل مع الخدمات الالكترونية والتطبيقات الذكية

الجدول رقم (31)

التوزيع التكراري لدرجات رضا المتعاملين مع وزارة التربية حول
معطيات الرضا عن وسائل التواصل الاجتماعي مرفق بمؤشر الرضا المعاير ونسبة المحبين

نسبة المحبين	مؤشر الرضا المعاير	درجات الرضا					%	العبارات
		موافق بشدة	أوافق	محايد	لا اوافق	لا أوفق على الاطلاق		
98.93	%81	726	613	169	60	8	17	1. تجاوب الوزارة مع المراسلات والاستفسارات الواردة عبر الخدمات الالكترونية والتطبيقات الذكية بسرعة وفاعلية.
98.87	%79	625	693	197	57	3	18	2. يمكن التعامل بثقة مع الخدمات الإلكترونية والتطبيقات الذكية ووسائل التواصل الاجتماعي
99.00	%79	654	677	186	57	3	16	3. توجد آلية واضحة ومعلنة لاستقبال ملاحظات واقتراحات المتعاملين عبر الخدمات الإلكترونية والتطبيقات الذكية
98.93	%78	610	696	218	49	3	17	4. توفر آلية لحفظ سرية وآمنة معلومات المتعاملين
99.43	%78	514	590	190	76	14	8	5. تنجذب الطلبات المقدمة عبر الخدمات الإلكترونية بكفاءة
99.03	%79	626	654	192	60	6	15	المتوسط العام للمحور

المحور الثالث عشر: معالجة الملاحظات والمقررات

1- هل كان لديك أي ملاحظة بشأن هذه الخدمة؟

الجدول رقم (32)

التوزيع التكراري النسبي للمتعاملين حسب ما إذا كان لديك ملاحظة

النسبة	التكرار	هل كان لديك أي ملاحظة
0.63	10	لم يحدد
93.60	1491	لا
5.78	92	نعم
100.00	1593	المجموع



الجدول رقم (32-ب)

متوسط الرضا المعاير لمحاور الدراسة حسب

هل كان لديك أي ملاحظة بشأن هذه الخدمة

نعم	لا	لم يحدد	المحاور	م
%74	%80	%77	المحور الأول: السعادة العامة عن وزارة التربية والتعليم .	1
%74	%76	%70	المحور الثاني: الرضا العام عن سهولة الوصول لخدمات وزارة التربية والتعليم	2
%81	%79	%78	المحور الثالث: الرضا عن مراكز سعادة المتعاملين	3
%78	%79	%82	المحور الرابع: الموظفون	4
%74	%79	%63	المحور الخامس: المعلومات	5
%73	%79	%71	المحور السادس: سهولة الحصول على الخدمة	6
%76	%79	%69	المحور السابع: زمن تقديم الخدمة	7
%79	%81	%80	المحور الثامن: الرضا العام عن عملية الدفع للخدمة التي حصلت عليها	8
%76	%81	%65	المحور التاسع: الزاهية والشفافية والعدالة	9
%74	%80	%62	المحور العاشر: جودة الخدمة	10
%68	%78	%70	المحور الحادي عشر: الإبداع	11
%68	%81	%63	المحور الثاني عشر: ما مدى رضاك عن الخدمات الإلكترونية	12
%77	%80	%85	المحور الثاني عشر: أولاً، التوعية العامة عن الخدمات الإلكترونية	13
%83	%82	%77	المحور الثاني عشر: الرضا العام عن الموقع الإلكتروني	14
%78	%79	%73	المحور الثاني عشر: 2- محددات الرضا عن الموقع الإلكتروني:	15
%78	%79	%61	المحور الثاني عشر: الرضا العام عن التطبيقات الذكية	16
%76	%80	%70	المحور الثاني عشر: 2- معطيات الرضا عن التطبيقات الذكية لوزارة التربية والتعليم	17
%68	%75	%72	المحور الثاني عشر: الرضا العام عن وسائل التواصل الاجتماعي	18
%79	%80	%70	المحور الثاني عشر: معطيات الرضا عن وسائل التواصل الاجتماعي:	19
%76	%79	%64	المحور الثاني عشر: خامساً: محور ثقة في التعامل مع الخدمات الإلكترونية و التطبيقات الذكية	20
%76	%80	%70	المحور الثاني عشر	21
%67	%73	%57	المحور الثالث عشر: معالجة الملاحظات والمقترحات حدد درجة موافقتك حول معطيات التعامل مع الملاحظات والمقترحات	22
%75	%79	%70	المتوسط العام	



المتوسط الحسابي للمعاير للعبارات ضمن محاور الدراسة حسب هل كان لديك أي ملاحظة:
الجدول رقم (32-ج)

المتوسط الحسابي للمعاير لتقدير المتعاملين على عبارات المحاور حسب هل كان لديك أي ملاحظة

هل كان لديك أي ملاحظة بشأن هذه الخدمة		العبارات	المحاور
نعم	لا		
72%	83%	1. ما مدى سعادتك عن أداء وزارة التربية والتعليم	المحور الأول: السعادة العامة عن وزارة التربية والتعليم.
71%	80%	2. التعامل مع الوزارة يبعث لدى احساس بالسعادة	
70%	80%	3. تجربتي مع الوزارة تجربة متميزة وسعيدة	
75%	78%	4. اشعر بالثقة عند التعامل مع الوزارة	
69%	77%	1. ما مدى رضاك عن سهولة الوصول إلى الخدمة	المحور الثاني: الرضا العام عن سهولة الوصول لخدمات وزارة التربية والتعليم (في حالة الخدمة عن طريق مركز السعادة)
75%	76%	2. مناسبة ساعات العمل وكفايتها	
71%	77%	3. توفر كافة الخدمات في مراكز تقديم الخدمة	
72%	76%	4. شفافية متطلبات الحصول على الخدمة	
81%	80%	1. ما مدى رضاك عن خدمة الاستقبال	المحور الثالث: الرضا عن مراكز سعادة المتعاملين (في حالة تلقي الخدمة عن طريق مركز سعادة المتعاملين)
80%	78%	2. ملائمة الموقع لطبيعة الخدمة	
82%	81%	3. الجو العام لمراكز سعادة المتعاملين (البيئة - النظافة - التهوية - الانارة)	
81%	78%	4. توافر المرافق الصحية ونظافتها	
76%	78%	5. التناسق بين مظهر المركز والهوية المؤسسية للوزارة	
81%	83%	1. يتعامل الموظفون باحترام مع المتعاملين.	المحور الرابع: الموظفون (في حالة الخدمة عن طريق مركز السعادة)
77%	80%	2. يبادر الموظفون في عرض الخدمات وتقديمها	
80%	81%	3. تلقيت معاملة عادلة من الموظفين	
80%	78%	4. يتمتع الموظفون بالكفاءة في الأداء .	
79%	78%	5. يلم الموظفون بكافة المعلومات الخاصة بالخدمة	
77%	77%	6. يبذل الموظفون جهوداً إضافية لضمان حصول المتعامل على احتياجاته	
77%	77%	7. أشعر بالرضا عن الموظفين الذين قاموا بتقديم الخدمة	
75%	83%	1. سهولة الحصول على المعلومات	المحور الخامس: المعلومات
71%	81%	2. تمتاز المعلومات المقدمة بالدقة	
68%	80%	3. يتم تعريف المتعامل بكافة متطلبات الحصول على الخدمة	
71%	79%	4. تتوفّر المعلومات الازمة عن الخدمة من خلال الموقع الإلكتروني	
66%	78%	5. تمتاز المعلومات بالحداثة	
70%	77%	6. يتم تقديم استشارات ومعلومات دقيقة	



هل كان لديك أي ملاحظة بشأن هذه الخدمة		العبارات	المحاور
نعم	لا		
68%	76%	7. تتطابق المعلومات المقدمة عن الخدمات عبر جميع القنوات المختلفة (الموقع الإلكتروني، الهاتف- قنوات التواصل الاجتماعي)	
72%	76%	8. معلومات الخدمة المقدمة واضحة وشاملة	
73%	81%	1- الإجراءات المتعلقة بالخدمة ملائمة وسهلة	
76%	80%	2- تقدم الوزارة الخدمات بأساليب متطرفة	
69%	80%	3- تعتبر النماذج المستخدمة للحصول على الخدمة مناسبة	
71%	79%	4- تعتبر الوثائق المطلوبة من الوزارة ضرورية للحصول على الخدمة	
68%	78%	5- تعدد قنوات تقديم الخدمة (الموقع الإلكتروني- مراكز الخدمة- الهاتف- التطبيقات الذكية)	
69%	77%	6- توافر الخدمات كافة في مراكز تقديم الخدمة	
78%	80%	1. ساعاً ت عمل مراكز سعادة المتعاملين ملائمة	
78%	79%	2. فترة الانتظار ملائمة في مركز السعادة	
76%	79%	3. فترة الحصول على الخدمة (مدة الانجاز) ملائمة	
77%	78%	4. الوصول الى احد موظفي الخدمة يتم دون عناء	
74%	78%	5. يتم اشعارك بإنجاز الخدمة	
76%	77%	6. ما مدى رضاك عن الوقت اللازم للحصول على الخدمة	
74%	78%	7. ما مدى رضاك عن الزمن المستغرق من لحظة تقديم الطلب الى استلام الخدمة	
83%	81%	3- الرضا العام عن عملية الدفع للخدمة التي حصلت عليها	-3 الرضا العام عن عملية الدفع للخدمة التي حصلت عليها
76%	84%	1. توجد قنوات اتصال جيدة وواضحة لنشر أخبار وفعاليات الوزارة والمعلومات العامة	
73%	82%	2. يتم شرح القوانين واللوائح والإرشادات للمتعاملين	
71%	80%	3. تطبق الوزارة نظاماً فعالاً للتظلم	
73%	81%	4. يتم التعامل مع المتعاملين بطريقة عادلة ومتكافئة	
71%	79%	5. يتم التعريف بالإجراءات المتعلقة بالخدمة بشفافية ووضوح	
68%	79%	6. توجد آلية ومعايير واضحة لإنجاز الخدمات	
71%	79%	7. تتطابق المعلومات المقدمة عن الخدمات عبر جميع القنوات المختلفة (الموقع الإلكتروني، الهاتف- قنوات التواصل الاجتماعي)	
65%	82%	1. ما مدى سعادتك بالتجربة الكاملة للخدمة	-1 الرضا العام عن جودة الخدمة
66%	80%	2. تقدم الوزارة معلومات واضحة حول الخدمات	



هل كان لديك أي ملاحظة بشأن هذه الخدمة		العبارات	المحاور
نعم	لا		
67%	80%	3. تعمل الوزارة على التعريف بالمتغيرات التي تطرأ على خدماتها	
65%	78%	4. تتوافق الخدمات المقدمة مع متطلبات واحتياجات المتعاملين	
67%	79%	5. تعتبر مخرجات الخدمات المقدمة من الوزارة (شهادات، معلومات، وثائق..الخ) ذات قيمة اعتمادية يمكن استخدامها لدى الجهات الأخرى في المعاملات ذات العلاقة	
69%	77%	6. تلي الخدمات المقدمة الاحتياجات الفنية احتياجاتك	
70%	83%	7. يتتوفر طريقة لمتابعة المعاملة في كل مرحلة من مراحل تقديم الخدمة	
70%	81%	8. توجد آلية لتقدير مدى السعادة عن الخدمة بعد استلام المعاملة	
66%	79%	-1 خدمات الوزارة تميّز بالإبداع	المحور الحادي عشر: الابداع
65%	78%	-2 يتاح للمتعاملين فرصة للتقديم بفكار إبداعية	
65%	80%	-1 ما مدى رضاك عن الخدمات الإلكترونية المستخدمة من قبلك ذات العلاقة بالخدمات	الرضا العام عن الخدمات الإلكترونية والتطبيقات الذكية
74%	83%	1. تتوفّر المعلومات الازمة عن الخدمة من خلال الموقع الإلكتروني	
75%	80%	2. يتم ابلاغ المتعامل بكل ما يتوجه للحصول على الخدمة الإلكترونية	أولاً: التوعية العامة عن الخدمات الإلكترونية
75%	80%	3. توفر الوزارة تعليمات وإرشادات واضحة (كتيبات، نشرات، لوحات الكترونية.....).	
72%	79%	4. يتم ابلاغ المتعامل بالتعديلات التي تتم على الخدمات المقدمة	
80%	82%	-1 ما مدى رضاك عن الموقع الإلكتروني	-1 الرضا العام عن الموقع الإلكتروني
79%	82%	-1 سرعة الوصول للخدمة الإلكترونية من خلال العديد من محركات البحث	
78%	82%	-2 سهولة الخطوات الواجبة تنفيذها للحصول على الخدمة .	
77%	81%	-3 حداةة معلومات الخدمة	
74%	80%	-4 جاذبية تصميم الموقع	
71%	78%	-5 تقسيم الخدمات بصورة منطقية حسب الفئات الرئيسية والأقسام الفرعية وفق احتياجات المتعاملين	2- محددات الرضا عن الموقع الإلكتروني:
73%	77%	-6 سهولة إجراءات تسجيل واشتراك المتعاملين في الخدمة	
74%	77%	-7 سرعة انتهاء موظفي الوزارة من إنجاز الطلبات المقدمة عبر الخدمات الإلكترونية	
70%	78%	-8 سهولة التعامل مع مخرجات الخدمة سواء بالنسخ أو الطباعة أو إعادة إرسالها عبر البريد	
75%	77%	-9 الموقع الإلكتروني يخلو من الأخطاء ويمكن الوصول اليه بدون مشاكل تقنية	
79%	80%	-10 خصوصية معلومات الشخصية محمية بشكل كامل	



هل كان لديك أي ملاحظة بشأن هذه الخدمة		العبارات	المحاور
نعم	لا		
72%	79%	-1 ما مدى رضاك عن التطبيقات الذكية	1- الرضا العام عن التطبيقات الذكية 2- معطيات الرضا عن التطبيقات الذكية لوزارة التربية والتعليم
74%	82%	-1 تتوفر كافة الخدمات على تطبيق الهاتف المحمولة	
74%	81%	-2 يلي مضمون التطبيق كافة الاحتياجات	
72%	80%	-3 تمتاز التطبيقات بآلية لحفظ المعلومات الشخصية	
77%	80%	-4 يمكن الثقة بالتعامل من خلال التطبيق	
78%	79%	-5 يسهل تنزيل التطبيق والتسجيل كمستخدم	
74%	79%	-6 حداة المعلومات المنشورة على التطبيق	
73%	78%	-7 جاذبية تصميم التطبيق	
73%	83%	-8 تتميز الخدمات المتوفرة في التطبيق بالفعالية والفاءة	
73%	80%	-9 تجاوب الوزارة بسرعة وفعالية مع المراسلات والاستفسارات الواردة من خلال التطبيق	
74%	78%	-10 تعد التطبيقات الذكية بديل عملي عن المعاملات التقليدية	
64%	76%	.1 فيس بوك	الرضا العام عن وسائل التواصل الاجتماعي
65%	73%	.2 تويتر	
64%	75%	.3 انستغرام	
69%	74%	.4 تلغرام	
65%	75%	.5 سناب شات	
79%	78%	.6 SMS	
79%	82%	-1 يتم التنبيه والاشعار بموعيد الاستلام بمراحل المعامله لدى الجهة التي تعاملت معها قبل الوزارة	-1- معطيات الرضا عن وسائل التواصل الاجتماعي:
72%	80%	-2 يتم ابلاغ المعامل عن الخدمات المستجدة من قبل الوزارة	
73%	79%	-3 يتم ارسال التعليمات والقوانين المستجدة من قبل الوزارة	
72%	77%	-4 يتم التسويق للخدمات المقدمة للجمهور قبل الوزارة	
74%	82%	1. تجاوب الوزارة مع المراسلات والاستفسارات الواردة عبر الخدمات الالكترونية والتطبيقات الذكية بسرعة وفاعلية.	خامساً: محور ثقة في التعامل مع الخدمات الالكترونية والتطبيقات الذكية
71%	79%	2. يمكن التعامل بثقة مع الخدمات الالكترونية والتطبيقات الذكية ووسائل التواصل الاجتماعي	
72%	79%	3. توجد آلية واضحة ومعلنة لاستقبال ملاحظات واقتراحات المعاملين عبر الخدمات الالكترونية والتطبيقات الذكية	
74%	78%	4. تتوفر آلية لاحفاظ على سرية وآمن معلومات المعاملين	



هل كان لديك أي ملاحظة بشأن هذه الخدمة		العبارات	المحاور
نعم	لا		
73%	78%	5. تنجز الطلبات المقدمة عبر الخدمات الالكترونية بكفاءة	
71%	79%	1. يسهل تقديم الملاحظة	
68%	77%	2. توجد آلية واضحة ومعلنة لاستقبال شكاوى واقتراحات المتعاملين	
61%	74%	3. يتم التفاعل والتعامل مع الشكاوى المقدمة بشكل فعال	
63%	71%	4. تم التعامل مع ملاحظتي بشكل مرضٍ	
56%	70%	5. تم حل ملاحظتي في 5 أيام عمل	
56%	69%	6. يتم اشراكي في تقديم الخدمات وتطويرها	

-1 ما هي القناة التي قدمت ملاحظتك من خلالها؟

الجدول رقم (33-أ)

التوزيع التكراري النسبي للمتعاملين حسب قنوات تقديم
الخدمة التي قدمت ملاحظتك من خلالها

النسبة	النكرار	قناة تقديم
75.89	1209	لم يحدد
2.20	35	الموقع الإلكتروني
17.07	272	مركز السعادة - شخصياً
3.33	53	الفرع الرئيسي للجهة
0.56	9	الهاتف
0.63	10	وسائل التواصل الاجتماعي
0.13	2	مركز السعادة - صندوق الاقتراحات / الملاحظات
0.13	2	منصة الخدمة
0.06	1	أخرى
100.00	1593	المجموع

الجدول رقم (33-ب)

متوسط الرضا المعاير لمحاور الدراسة حسب قنوات تقديم
الخدمة التي قدمت ملاحظتك من خلالها



منصة الخدمة	مركز الخدمة - صندوق الاقتراحات / الملاحظات	وسائل التواصل الاجتماعي	الهاتف	الفرع الرئيسي للجهة	مركز الخدمة - شخصياً	الموقع الإلكتروني	لم يحدد	المحاور
%88	%50	%71	%73	%78	%76	%75	%81	المحور الأول: السعادة العامة عن وزارة التربية والتعليم .
%88	%38	%79	%77	%82	%65	%73	%78	المحور الثاني: الرضا العام عن سهولة الوصول لخدمات وزارة التربية والتعليم
%95	%95	%93	%81	%85	%72	%83	%80	المحور الثالث: الرضا عن مراكز سعادة المتعاملين
%96	%57	%84	%72	%81	%75	%81	%80	المحور الرابع: الموظفون
%86	%63	%72	%72	%79	%73	%70	%80	المحور الخامس: المعلومات
%85	%60	%68	%74	%80	%72	%73	%80	المحور السادس: سهولة الحصول على الخدمة
%79	%96	%64	%64	%81	%73	%78	%80	المحور السابع: زمن تقديم الخدمة
%63	%88	%78	%83	%72	%74	%77	%83	المحور الثامن: الرضا العام عن عملية الدفع للخدمة التي حصلت عليها
%82	%63	%70	%71	%82	%75	%73	%82	المحور التاسع: الزاهدة والشفافية والعدالة
%86	%58	%72	%69	%78	%75	%73	%81	المحور العاشر: جودة الخدمة
%81	%0	%67	%65	%79	%68	%70	%80	المحور الحادي عشر: الإبداع
%0	%63	%46	%68	%91	%64	%66	%82	المحور الثاني عشر: ما مدى رضاك عن الخدمات الإلكترونية
%88	%75	%73	%75	%79	%78	%76	%81	المحور الثاني عشر: أولاً: التوعية العامة عن الخدمات الإلكترونية
%38	%63	%85	%86	%85	%82	%77	%82	المحور الثاني عشر: الرضا العام عن الموقع الإلكتروني
%95	%63	%75	%72	%77	%74	%78	%80	المحور الثاني عشر: 2- محددات الرضا عن الموقع الإلكتروني:
%75	%50	%75	%72	%78	%70	%69	%81	المحور الثاني عشر: الرضا العام عن التطبيقات الذكية
%85	%0	%72	%69	%80	%77	%76	%81	المحور الثاني عشر: 2- معطيات الرضا عن التطبيقات الذكية لوزارة التربية والتعليم
%96	%54	%73	%58	%64	%64	%73	%78	المحور الثاني عشر: الرضا العام عن وسائل التواصل الاجتماعي
%78	%75	%80	%67	%86	%77	%73	%80	المحور الثاني عشر: معطيات الرضا عن وسائل التواصل الاجتماعي:



منصة الخدمة	مركز الخدمة - صندوق الاقتراحات / الملاحظات	وسائل التواصل الاجتماعي	الهاتف	الفرع الرئيسي للجهة	مركز الخدمة - شخصياً	الموقع الإلكتروني	لم يحدد	المحاور
%90	%90	%67	%69	%84	%75	%73	%80	لحوز الثاني عشر: خامساً محور ثقة في التعامل مع الخدمات الإلكترونية والتطبيقات الذكية
%80	%66	%71	%71	%80	%73	%73	%81	المحور الثاني عشر
	%83	%64	%63	%85	%73	%74	%72	لحوز الثالث عشر: معالجة الملاحظات والمقترحات
%84	%68	%73	%72	%80	%73	%75	%80	حدد درجة موافقتك حول معطيات التعامل مع الملاحظات والمقترحات
								المتوسط العام

المتوسط الحسابي للمعاير للعبارات ضمن محاور الدراسة حسب قناة تقديم الخدمة التي قدمت ملاحظتك من خلالها:

الجدول رقم (33-ج)

المتوسط الحسابي للمعاير لتقييم المتعاملين على عبارات المحاور

حسب قناة تقديم الخدمة التي قدمت ملاحظتك من خلالها

ما هي قناة تقديم الخدمة التي قدمت ملاحظتك من خلالها							العبارات	المحاور
منصة الخدمة	مركز السعادة - صندوق الاقتراحات / الملاحظات	وسائل التواصل الاجتماعي	الهاتف	الفرع الرئيسي للجهة	مركز السعادة - شخصياً	الموقع الإلكتروني		
100%	50%	72%	69%	87%	83%	76%	1. ما مدى سعادتك عن أداء وزارة التربية والتعليم	المحور الأول: السعادة العامة عن وزارة التربية والتعليم .
100%	50%	69%	75%	76%	77%	74%	2. التعامل مع الوزارة يبعث لدى احساس بالسعادة	
75%	50%	72%	75%	80%	70%	71%	3. تجربتي مع الوزارة تجربة متميزة وسعيدة	
75%	50%	72%	71%	71%	71%	80%	4. اشعر بالثقة عند التعامل مع الوزارة	
100%	38%	68%	73%	84%	66%	72%	1. ما مدى رضاك عن سهولة الوصول الى الخدمة	المحور الثاني: الرضا العام عن سهولة الوصول لخدمات وزارة التربية والتعليم (في حالة الخدمة عن طريق مركز السعادة)
75%	38%	88%	79%	80%	66%	75%	2. مناسبة ساعات العمل وكفايتها	
88%	38%	78%	81%	85%	63%	73%	3. توفر كافة الخدمات في مراكز تقديم الخدمة	
88%	38%	82%	75%	81%	65%	71%	4. شفافية متطلبات الحصول على الخدمة	



منصة الخدمة	ما هي قناة تقديم الخدمة التي قدمت ملاحظتك من خلالها							المحاور
	مركز السعادة - صندوق الاقتراحات / الملاحظات	وسائل التواصل الاجتماعي	الهاتف	الفرع الرئيسي للجهة	مركز السعادة - شخصياً	الموقع الإلكتروني	العبارات	
88%	100%	89%	73%	94%	75%	80%	1. ما مدى رضاك عن خدمة الاستقبال	المحور الثالث: الرضا عن مراكز سعادة المعاملين (في حالة تلقي الخدمة عن طريق مركز سعادة المعاملين)
88%	88%	89%	78%	86%	73%	79%	2. ملائمة الموقع لطبيعة الخدمة	
100%	100%	98%	86%	88%	73%	86%	3. الجو العام لمراكز سعادة المعاملين (البيئة - النظافة - التهوية - الانارة)	
100%	100%	94%	88%	80%	71%	88%	4. توافر المرافق الصحية ونظافتها	
100%	88%	97%	83%	76%	70%	82%	5. التناسق بين مظهر المركز والهوية المؤسسية للوزارة	
100%	63%	80%	73%	91%	84%	83%	1. يتعامل الموظفون باحترام مع المعاملين.	المحور الرابع: الموظفون (في حالة الخدمة عن طريق مركز السعادة)
100%	50%	85%	62%	84%	79%	82%	2. يبادر الموظفون في عرض الخدمات وتقديمها	
88%	50%	83%	71%	85%	77%	81%	3. تلقى موظفون عاملة عادلة من الموظفين	
100%	100%	77%	78%	78%	73%	83%	4. يتمتع الموظفون بالكافأة في الأداء .	
100%	50%	75%	78%	77%	70%	79%	5. يعلم الموظفون بكافة المعلومات الخاصة بالخدمة	
88%	38%	97%	70%	75%	68%	79%	6. يبذل الموظفون جهوداً إضافية لضمان حصول المعامل على احتياجاته	المحور الخامس: المعلومات
100%	50%	89%	71%	78%	70%	81%	7. أشعر بالرضا عن الموظفين الذين قاموا بتقديم الخدمة	
100%	88%	81%	68%	79%	85%	72%	1. سهولة الحصول على المعلومات	
100%	75%	85%	63%	86%	81%	73%	2. تمتاز المعلومات المقدمة بالدقة	
88%	50%	75%	69%	81%	73%	67%	3. يتم تعريف المعامل بكافة متطلبات الحصول على الخدمة	



منصة الخدمة	ما هي قناة تقديم الخدمة التي قدمت ملاحظتك من خلالها							المحاور
	مركز السعادة - صندوق الاقتراحات /الملاحظات	وسائل التواصل الاجتماعي	الهاتف	الفرع الرئيسي للجهة	مركز السعادة - شخصياً	الموقع الإلكتروني	العبارات	
88%	88%	71%	77%	81%	73%	71%	4. تتتوفر المعلومات الازمة عن الخدمة من خلال الموقع الإلكتروني	المحور السادس: سهولة الحصول على الخدمة
88%	50%	61%	74%	75%	67%	68%	5. تمتاز المعلومات بالحداثة	
75%	50%	63%	77%	79%	68%	71%	6. يتم تقديم استشارات ومعلومات دقيقة	
75%	50%	70%	74%	72%	66%	69%	7. تتطابق المعلومات المقدمة عن الخدمات عبر جميع القنوات المختلفة (الموقع الإلكتروني، الهاتف-قنوات التواصل الاجتماعي)	
75%	50%	70%	73%	78%	69%	68%	8. معلومات الخدمة المقدمة واضحة وشاملة	
100%	100%	69%	74%	87%	80%	67%	1- الإجراءات المتعلقة بالخدمة ملائمة وسهلة	
88%	100%	80%	79%	85%	77%	74%	2- تقدم الوزارة الخدمات بأساليب متطرفة	
75%	38%	67%	72%	84%	73%	71%	3- تعتبر النماذج المستخدمة للحصول على الخدمة مناسبة	
100%	50%	74%	73%	78%	71%	76%	4- تعتبر الوثائق المطلوبة من الوزارة ضرورية للحصول على الخدمة	
75%	38%	61%	69%	75%	65%	75%	5- تعدد قنوات تقديم الخدمة (الموقع الإلكتروني- مراكز الخدمة- الهاتف- التطبيقات الذكية	
75%	38%	60%	75%	73%	67%	77%	6- توافر الخدمات كافة في مراكز تقديم الخدمة	
63%	88%	79%	74%	81%	79%	78%	1. ساعات عمل مراكز سعادة المتعاملين ملائمة	المحور السابع: زمانت تقديم الخدمة (في حالة الخدمة عن طريق مركز السعادة)
75%	100%	63%	73%	84%	75%	76%	2. فترة الانتظار ملائمة في مركز السعادة	
88%	100%	71%	59%	85%	73%	78%	3. فترة الحصول على الخدمة (مدة الانجاز) ملائمة	



منصة الخدمة	ما هي قناة تقديم الخدمة التي قدمت ملاحظتك من خلالها							المحاور
	مركز السعادة - صندوق الاقتراحات /الملاحظات	وسائل التواصل الاجتماعي	الهاتف	الفرع الرئيسي للجهة	مركز السعادة - شخصياً	الموقع الإلكتروني	العبارات	
75%	88%	67%	58%	82%	72%	82%	4. الوصول الى احد موظفي الخدمة يتم دون عناء	
88%	100%	53%	61%	77%	70%	74%	5. يتم اشعارك بإنجاز الخدمة	
75%	100%	48%	63%	78%	70%	80%	6. ما مدى رضاك عن الوقت اللازم للحصول على الخدمة	
88%	100%	63%	59%	79%	73%	79%	7. ما مدى رضاك عن الزمن المستغرق من لحظة تقديم الطلب الى استلام الخدمة	
63%	88%	78%	83%	72%	74%	77%	-3. الرضا العام عن عملية الدفع للخدمة التي حصلت عليها	-3. الرضا العام عن عملية الدفع للخدمة التي حصلت عليها
88%	38%	70%	79%	88%	86%	72%	1. توجد قنوات اتصال جيدة وواضحة لنشر اخبار وفعاليات الوزارة والمعلومات الهمامة	
88%	38%	73%	77%	79%	82%	76%	2. يتم شرح القوانين واللوائح والإرشادات للمتعاملين	المحور التاسع: النزاهة والشفافية والعدالة
75%	50%	63%	63%	81%	76%	73%	3. تطبق الوزارة نظاما فعالاً للتظلم	
75%	50%	70%	77%	86%	73%	74%	4. يتم التعامل مع المتعاملين بطريقة عادلة ومتكافئة	
75%	100%	73%	71%	80%	71%	72%	5. يتم التعريف بالخدمة بشفافية ووضوح المتعلقة بالخدمة	
75%	100%	70%	57%	83%	66%	73%	6. توجد آلية ومعايير واضحة لإنجاز الخدمات	
100%	63%	67%	73%	78%	68%	71%	7. تتطابق المعلومات المقدمة عن الخدمات عبر جميع القنوات المختلفة (الموقع الإلكتروني، الهاتف- قنوات التواصل الاجتماعي)	
100%	50%	60%	64%	86%	77%	71%	1. ما مدى سعادتك بالتجربة الكاملة للخدمة	-1. الرضا العام عن جودة الخدمة



منصة الخدمة	ما هي قناة تقديم الخدمة التي قدمت ملاحظتك من خلالها							المحاور
	مركز السعادة - صندوق الاقتراحات / الملاحظات	وسائل التواصل الاجتماعي	الهاتف	الفرع الرئيسي للجهة	مركز السعادة - شخصياً	الموقع الإلكتروني	العبارات	
75%	50%	78%	69%	80%	74%	68%	2. تقدم الوزارة معلومات واضحة حول الخدمات	
88%	50%	64%	71%	86%	73%	72%	3. تعمل الوزارة على التعريف بالمتغيرات التي تطرأ على خدماتها	
75%	38%	63%	72%	75%	71%	73%	4. تتوافق الخدمات المقدمة مع متطلبات واحتياجات المتعاملين	
88%	63%	89%	76%	79%	69%	71%	5. تعتبر مخرجات الخدمات المقدمة من الوزارة (شهادات، معلومات، وثائق... إلخ) ذات قيمة اعتمادية يمكن استخدامها لدى الجهات الأخرى في المعاملات ذات العلاقة	
88%	63%	68%	76%	75%	71%	76%	6. تلي الخدمات المقدمة الاحتياجات الفنية احتياجاتك	
88%	50%	73%	64%	72%	86%	77%	7. يتوفّر طريقة لمتابعة المعاملة في كل مرحلة من مراحل تقديم الخدمة	
88%	100%	79%	56%	74%	82%	77%	8. توجد آلية لتقدير مدى السعادة عن الخدمة بعد استلام المعاملة	
75%		65%	64%	78%	67%	70%	-1 خدمات الوزارة تمتاز بالإبداع	المحور الحادي عشر: الإبداع
88%		68%	65%	81%	68%	70%	-2 يتاح للمتعاملين فرصة للتقديم بفكار إبداعية	
	63%	46%	68%	91%	64%	66%	-1 ما مدى رضاك عن الخدمات الإلكترونية المستخدمة من قبلك ذات العلاقة بالخدمات	الرضا العام عن الخدمات الإلكترونية والتطبيقات الذكية
75%	75%	64%	75%	88%	85%	75%	1. تتوفّر المعلومات الازمة عن الخدمة من خلال الموقع الإلكتروني	
75%	75%	73%	79%	75%	81%	75%	2. يتم إبلاغ المتعامل بكل ما يتوجبه للحصول على الخدمة الإلكترونية	أولاً: التوعية العامة عن الخدمات الإلكترونية



منصة الخدمة	ما هي قناة تقديم الخدمة التي قدمت ملاحظتك من خلالها							المحاور
	مركز السعادة - صندوق الاقتراحات / الملاحظات	وسائل التواصل الاجتماعي	الهاتف	الفرع الرئيسي للجهة	مركز السعادة - شخصياً	الموقع الإلكتروني	العبارات	
100%	75%	76%	78%	78%	76%	77%	3. توفر الوزارة تعليمات وإرشادات واضحة (كتيبات، نشرات، لوحات الكترونية.....).	
100%		77%	67%	74%	70%	79%	4. يتم ابلاغ المتعامل بالتعديلات التي تتم على الخدمات المقدمة	
38%	63%	85%	86%	85%	82%	77%	1- ما مدى رضاك عن الموقع الإلكتروني	1- الرضا العام عن الموقع الإلكتروني
75%	63%	75%	74%	89%	81%	82%	1- سرعة الوصول للخدمة الإلكترونية من خلال العديد من محركات البحث	
100%	63%	65%	63%	85%	81%	79%	2- سهولة الخطوات الواجبة تنفيذها للحصول على الخدمة .	
100%	50%	69%	75%	86%	76%	82%	3- حداة معلومات الخدمة	
100%	63%	76%	75%	81%	73%	78%	4- جاذبية تصميم الموقع	
88%	63%	76%	73%	75%	70%	76%	5- تقسيم الخدمات بصورة منطقية حسب الفئات الرئيسية والأقسام الفرعية وفق احتياجات المتعاملين	2- محددات الرضا عن الموقع الإلكتروني:
88%	63%	80%	69%	74%	70%	77%	6- سهولة إجراءات تسجيل واشتراع المتعاملين في الخدمة	
100%	100%	76%	60%	71%	67%	79%	7- سرعة انتهاء موظفي الوزارة من إنجاز الطلبات المقدمة عبر الخدمات الإلكترونية	
100%	50%	75%	73%	68%	72%	76%	8- سهولة التعامل مع مخرجات الخدمة سواء بالنسخ أو الطباعة أو إعادة إرسالها عبر البريد	
100%	50%	75%	71%	66%	71%	74%	9- الموقع الإلكتروني يخلو من الأخطاء ويمكن الوصول اليه بدن مشاكل تقنية	



منصة الخدمة	ما هي قناة تقديم الخدمة التي قدمت ملاحظتك من خلالها							المحاور
	مركز السعادة - صندوق الاقتراحات / الملاحظات	وسائل التواصل الاجتماعي	الهاتف	الفرع الرئيسي للجهة	مركز السعادة - شخصياً	الموقع الإلكتروني	العبارات	
100%	63%	77%	85%	73%	79%	80%	- خصوصية معلومات الشخصية محمية بشكل كامل	
75%	50%	75%	72%	78%	70%	69%	- ما مدى رضاك عن التطبيقات الذكية	1- الرضا العام عن التطبيقات الذكية
63%	75%	71%	68%	92%	81%	73%	- توفير كافة الخدمات على تطبيق الهاتف المترافق	
63%	75%	67%	70%	83%	77%	74%	- يلي مضمون التطبيق كافة الاحتياجات	
100%	50%	71%	70%	84%	76%	73%	- تميز التطبيقات بآلية لحفظ المعلومات الشخصية	
100%	50%	67%	73%	79%	73%	74%	- يمكن الثقة بالتعامل من خلال التطبيق	
100%	75%	83%	72%	83%	74%	76%	- يسهل تنزيل التطبيق والتسجيل كمستخدم	2- معطيات الرضا عن التطبيقات الذكية لوزارة التربية والتعليم
75%	50%	75%	67%	78%	73%	78%	- حداة المعلومات المنشورة على التطبيق	
88%	75%	77%	67%	78%	74%	77%	- جاذبية تصميم التطبيق	
88%	75%	70%	65%	74%	88%	74%	- تميز الخدمات المتوفرة في التطبيق بالفعالية والكافأة	
88%		67%	69%	73%	78%	81%	- تجاوب الوزارة بسرعة وفعالية مع المراسلات والاستفسارات الواردة من خلال التطبيق	
88%	75%	71%	72%	72%	73%	75%	- تعد التطبيقات الذكية بديل عملي عن المعاملات التقليدية	
100%	50%	67%	61%	62%	68%	69%	.1. فيس بوك	
100%	50%	72%	69%	66%	62%	72%	.2. تويتر	
100%	50%	71%	47%	64%	63%	75%	.3. انستغرام	الرضا العام عن وسائل التواصل الاجتماعي
100%	50%	77%	57%	64%	62%	71%	.4. تلغرام	
100%	50%	68%	44%	65%	63%	72%	.5. سناب شات	
75%	75%	81%	68%	63%	67%	78%	.6. SMS	



منصة الخدمة	ما هي قناة تقديم الخدمة التي قدمت ملاحظتك من خلالها							المحاور
	مركز السعادة - صندوق الاقتراحات / الملاحظات	وسائل التواصل الاجتماعي	الهاتف	الفرع الرئيسي للجهة	مركز السعادة - شخصياً	الموقع الإلكتروني	العبارات	
63%		65%	65%	96%	86%	77%	-1 يتم التنبيه والاشعار بموعد الاستلام بمراحل المعامله لدى الجهة التي تعاملت معها قبل الوزارة	-1 معلومات الرضا عن وسائل التواصل الاجتماعي:
88%		81%	62%	86%	78%	72%	-2 يتم ابلاغ المتعامل عن الخدمات المستجدة من قبل الوزارة	
75%		90%	77%	88%	73%	72%	-3 يتم ارسال التعليمات والقوانين المستجدة من قبل الوزارة	
88%	75%	83%	66%	75%	71%	72%	-4 يتم التسويق للخدمات المقدمة للجمهور قبل الوزارة	
100%	100%	64%	65%	89%	80%	74%	1. تجاوب الوزارة مع المراسلات والاستفسارات الواردة عبر الخدمات الالكترونية والتطبيقات الذكية بسرعة وفاعلية.	خامساً: محور ثقة في التعامل مع الخدمات الالكترونية والتطبيقات الذكية
100%	88%	60%	70%	91%	76%	71%	2. يمكن التعامل بثقة مع الخدمات الالكترونية والتطبيقات الذكية ووسائل التواصل الاجتماعي	
75%	100%	71%	69%	84%	72%	71%	3. توجد آلية واضحة ومعلنة لاستقبال ملاحظات واقتراحات المتعاملين عبر الخدمات الالكترونية والتطبيقات الذكية	
88%	88%	69%	73%	78%	73%	72%	4. تتوفر آلية للحفاظ على سرية وآمن معلومات المتعاملين	
88%	75%	69%	68%	77%	72%	75%	5. تنجذب الطلبات المقدمة عبر الخدمات الالكترونية بكفاءة	
75%	100%	73%	74%	91%	87%	78%	1. يسهل تقديم الملاحظة	-4 حدد درجة موافقتك حول معلومات التعامل مع الملاحظات والمقترحات فيما يلي:
88%	100%	67%	74%	89%	80%	82%	2. توجد آلية واضحة ومعلنة لاستقبال شكاوى واقتراحات المتعاملين	
88%	50%	61%	60%	87%	73%	72%	3. يتم التفاعل والتعامل مع الشكاوى المقدمة بشكل فعال	



منصة الخدمة	ما هي قناة تقديم الخدمة التي قدمت ملاحظتك من خلالها							المحاور
	مركز السعادة - صندوق الاقتراحات / الملاحظات	وسائل التواصل الاجتماعي	الهاتف	الفرع الرئيسي للجهة	مركز السعادة - شخصياً	الموقع الإلكتروني	العبارات	
88%	100%	51%	67%	72%	70%	74%	4. تم التعامل مع ملاحظتي بشكل مرضٌ	
88%	100%	48%	57%	71%	66%	71%	5. تم حل ملاحظتي في 5 أيام عمل	
	50%	84%	48%	100%	64%	68%	6. يتم اشرافي في تقديم الخدمات وتطويرها	

-1 ما مدى سرعة التواصل معك بعد تقديم الملاحظة لأول مرة؟

الجدول رقم (34-أ)

التوزيع التكراري النسبي للمتعاملين حسب

سرعة التواصل بعد أستلام الملاحظة

النسبة	النوع	سرعة التواصل معك بعد أستلام الملاحظة
76.65	1221	لم يحدد
13.62	217	في نفس اليوم
3.52	56	بعد يوم الى ثلاثة أيام
1.13	18	بعد أسبوع واحد
0.31	5	بعد أكثر من شهر
0.88	14	في اليوم التالي
1.26	20	بعد 3 إلى 5 أيام
1.07	17	بعد أسبوع إلى 4 أسابيع
1.57	25	لم يكن هناك تواصل
100.00	1593	المجموع

الجدول رقم (34-ب)

متوسط الرضا المعاير لمحاور الدراسة حسب سرعة التواصل بعد أستلام الملاحظة



لم يكن هناك تواصل	بعد أكثر من شهر	بعد أسبوع 4 إلى أسابيع	بعد أسبوع واحد	بعد 3 إلى 5 أيام	بعد يوم إلى ثلاثة أيام	في نفس اليوم	لم يحدد	المحاور
%72	%67	%79	%84	%77	%76	%78	%80	المحور الأول: السعادة العامة عن وزارة التربية والتعليم .
%64	%73	%86	%83	%78	%73	%70	%78	المحور الثاني: الرضا العام عن سهولة الوصول لخدمات وزارة التربية والتعليم
%73	%80	%88	%84	%85	%76	%75	%80	المحور الثالث: الرضا عن مراكز سعادة المتعاملين
%81	%76	%88	%81	%77	%78	%77	%80	المحور الرابع: الموظفون
%66	%58	%89	%81	%80	%77	%75	%80	المحور الخامس: المعلومات
%64	%64	%94	%87	%84	%77	%75	%80	المحور السادس: سهولة الحصول على الخدمة
%73	%76	%90	%96	%78	%78	%75	%79	المحور السابع: زمن تقديم الخدمة
%76	%85	%95	%78	%81	%80	%73	%82	المحور الثامن: الرضا العام عن عملية الدفع للخدمة التي حصلت عليها
%68	%56	%92	%82	%82	%79	%77	%81	المحور التاسع: التزاهة والشفافية والعدالة
%67	%52	%90	%80	%80	%78	%77	%81	المحور العاشر: جودة الخدمة
%54	%62	%80	%78	%74	%76	%73	%79	المحور الحادي عشر: الابداع
%63	%48	%97	%73	%78	%81	%74	%81	المحور الثاني عشر: ما مدى رضاك عن الخدمات الالكترونية
%80	%66	%85	%84	%83	%80	%79	%81	المحور الثاني عشر: أولاً: التوعية العامة عن الخدمات الإلكترونية
%79	%76	%83	%75	%87	%85	%83	%82	المحور الثاني عشر: الرضا العام عن الموقع الالكتروني
%76	%72	%82	%82	%83	%75	%75	%80	المحور الثاني عشر: 2- محددات الرضا عن الموقع الالكتروني:
%67	%69	%97	%82	%80	%75	%72	%80	المحور الثاني عشر: الرضا العام عن التطبيقات الذكية
%75	%69	%89	%83	%78	%79	%77	%80	المحور الثاني عشر: 2- معطيات الرضا عن التطبيقات الذكية لوزارة التربية والتعليم
%60	%64	%75	%99	%78	%69	%68	%77	المحور الثاني عشر: الرضا العام عن وسائل التواصل الاجتماعي
%65	%73	%85	%86	%74	%81	%80	%80	المحور الثاني عشر: معطيات الرضا عن وسائل التواصل الاجتماعي:



لم يكن هناك تواصل	بعد أكثر من شهر	بعد أسبوع 4 إلى أسابيع	بعد أسبوع واحد	بعد 3 إلى 5 أيام	بعد يوم إلى ثلاثة أيام	في نفس اليوم	لم يحدد	المحاور
%69	%63	%90	%81	%83	%81	%78	%80	المحور الثاني عشر: محور ثقة في التعامل مع الخدمات الالكترونية و التطبيقات الذكية
%70	%67	%87	%83	%80	%78	%76	%80	المحور الثاني عشر
%58	%53	%74	%80	%76	%79	%77	%71	المحور الثالث عشر: معالجة الملاحظات والمقترنات حدد درجة موافقتك حول معطيات التعامل مع الملاحظات والمقترنات
%68	%67	%87	%83	%79	%77	%75	%79	المتوسط العام

المتوسط الحسابي للمعاير للعبارات ضمن محاور الدراسة حسب سرعة التواصل بعد استلام الملاحظة:

الجدول رقم (34-ج)

المتوسط الحسابي للمعاير لتقييم المتعاملين على عبارات المحاور حسب سرعة التواصل بعد استلام الملاحظة

مدى سرعة التواصل معك بعد استلام الملاحظة لأول مرة									المحاور	العبارات
لم يكن هناك تواصل	بعد أكثر من شهر	بعد أسبوع 4 إلى أسابيع	بعد أسبوع واحد	بعد 3 إلى 5 أيام	بعد يوم إلى ثلاثة أيام	في اليوم التالي	في نفس اليوم			
73%	76%	65%	80%	86%	73%	84%	85%	1. ما مدى سعادتك عن أداء وزارة التربية والتعليم	المحور الأول: السعادة العامة عن وزارة التربية والتعليم .	المحور الثاني: الرضا العام عن سهولة الوصول لخدمات وزارة التربية والتعليم (في حالة الخدمة عن طريق مركز السعادة)
77%	71%	65%	80%	82%	76%	76%	79%	2. التعامل مع الوزارة يبعث لدى احساس بالسعادة		
74%	69%	59%	80%	82%	77%	73%	76%	3. تجربتي مع الوزارة تجربة متميزة وسعيدة		
74%	75%	79%	77%	86%	82%	72%	72%	4. اشعر بالثقة عند التعامل مع الوزارة		
64%	61%	70%	74%	90%	73%	74%	72%	1. ما مدى رضاك عن سهولة الوصول الى الخدمة	المحور الثاني: الرضا العام عن سهولة الوصول لخدمات وزارة التربية والتعليم (في حالة الخدمة عن طريق مركز السعادة)	المحور الثاني: الرضا العام عن سهولة الوصول لخدمات وزارة التربية والتعليم (في حالة الخدمة عن طريق مركز السعادة)
73%	70%	80%	81%	82%	78%	74%	70%	2. مناسبة ساعات العمل وكفايتها		
70%	64%	69%	94%	82%	82%	71%	69%	3. توفر كافة الخدمات في مراكز تقديم الخدمة		
72%	62%	72%	94%	78%	81%	73%	69%	4. شفافية متطلبات الحصول على الخدمة		
80%	78%	84%	92%	78%	86%	80%	77%	1. ما مدى رضاك عن خدمة الاستقبال		



مدى سرعة التواصل معك بعد استلام الملاحظة لأول مرة								العيارات	المحاور
لم يكن هناك تواصل	بعد أكثر من شهر	بعد أسبوع 4 إلى أسبوعين	بعد أسبوع واحد	بعد 3 أيام إلى 5 أيام	بعد يوم إلى ثلاثة أيام	في اليوم التالي	في نفس اليوم		
87%	75%	77%	90%	78%	83%	76%	76%	.2. ملائمة الموقع لطبيعة الخدمة	المحور الثالث: الرضا عن مراكز سعادة المتعاملين (في حالة تلقي الخدمة عن طريق مركز سعادة المتعاملين)
84%	73%	85%	89%	86%	88%	77%	78%	.3. الجو العام لمراكز سعادة المتعاملين (البيئة - النظافة - التهوية - الانارة)	
90%	72%	80%	87%	90%	90%	76%	74%	.4. توافر المرافق الصحية ونظافتها	
84%	68%	77%	82%	86%	81%	73%	72%	.5. التناسق بين مظهر المركز والهوية المؤسسية للوزارة	
75%	88%	79%	88%	66%	80%	88%	84%	.1. يتعامل الموظفون باحترام مع المتعاملين.	
72%	79%	72%	88%	77%	81%	79%	82%	.2. يبادر الموظفون في عرض الخدمات وتقديمها	
76%	84%	76%	88%	79%	75%	79%	80%	.3. تلقى موظفون عاملة عادلة من الموظفين	
70%	80%	75%	88%	88%	78%	77%	77%	.4. يتمتع الموظفون بالكفاءة في الأداء .	
64%	85%	77%	86%	88%	73%	74%	73%	.5. يلم الموظفون بكلفة المعلومات الخاصة بالخدمة	
79%	73%	75%	88%	83%	74%	73%	72%	.6. يبذل الموظفون جهوداً إضافية لضمان حصول المتعامل على احتياجاته	
82%	80%	75%	86%	88%	77%	75%	71%	.7. أشعر بالرضا عن الموظفين الذين قاموا بتقديم الخدمة	المحور الرابع: الموظفون(في حالة الخدمة عن طريق مركز السعادة)
75%	81%	57%	97%	82%	78%	81%	85%	.1. سهولة الحصول على المعلومات	
73%	70%	54%	97%	78%	80%	82%	83%	.2. تمتاز المعلومات المقدمة بالدقة	
67%	66%	51%	94%	78%	77%	80%	76%	.3. يتم تعريف المتعامل بكلفة متطلبات الحصول على الخدمة	
72%	66%	53%	91%	85%	78%	78%	77%	.4. توفر المعلومات الازمة عن الخدمة من خلال الموقع الإلكتروني	
70%	55%	51%	88%	78%	78%	76%	70%	.5. تمتاز المعلومات بالحدائق	
72%	65%	56%	91%	85%	80%	73%	71%	.6. يتم تقديم استشارات ومعلومات دقيقة	
74%	57%	69%	78%	75%	86%	72%	67%	.7. تتطابق المعلومات المقدمة عن الخدمات عبر جميع القنوات المختلفة (الموقع الإلكتروني، الهاتف- قنوات التواصل الاجتماعي)	المحور الخامس: المعلومات



مدى سرعة التواصل معك بعد استلام الملاحظة لأول مرة									المحاور
لم يكن هناك تواصل	بعد أكثر من شهر	بعد أسبوع 4 إلى أسابيع	بعد أسبوع واحد	بعد 3 أيام إلى 5 أيام	بعد يوم إلى ثلاثة أيام	في اليوم التالي	في نفس اليوم	العبارات	
72%	68%	71%	81%	85%	86%	70%	69%	8. معلومات الخدمة المقدمة واضحة وشاملة	
73%	63%	73%	87%	86%	86%	79%	82%	1- الإجراءات المتعلقة بالخدمة ملائمة وسهلة	المحور السادس: سهولة الحصول على الخدمة
79%	71%	75%	89%	90%	83%	81%	78%	2- تقدم الوزارة الخدمات بأساليب متطرفة	
68%	58%	60%	97%	90%	82%	77%	76%	3- تعتبر النماذج المستخدمة للحصول على الخدمة مناسبة	
74%	65%	64%	97%	85%	83%	75%	73%	4- تعتبر الوثائق المطلوبة من الوزارة ضرورية للحصول على الخدمة	
65%	60%	55%	97%	85%	86%	75%	70%	5- تعدد قنوات تقديم الخدمة (الموقع الالكتروني - مراكز الخدمة - الهاتف - التطبيقات الذكية)	
73%	66%	54%	94%	85%	87%	76%	68%	6- توافر الخدمات كافة في مراكز تقديم الخدمة	المحور السابع: زمانتقديم الخدمة (في حالة الخدمة عن طريق مركز السعادة)
75%	71%	79%	92%	88%	77%	81%	80%	1. ساعاتعمل مراكز سعادة المتعاملين ملائمة	
68%	74%	79%	94%	88%	78%	78%	78%	2. فترة الانتظار ملائمة في مركز السعادة	
71%	73%	75%	92%	100%	76%	79%	76%	3. فترة الحصول على الخدمة (مدة الانجاز) ملائمة	
63%	77%	79%	89%	100%	84%	76%	75%	4. الوصول الى احد موظفي الخدمة يتم دون عناء	
58%	68%	75%	87%	100%	78%	76%	72%	5. يتم اشعارك بإنجاز الخدمة	
58%	75%	75%	89%	100%	80%	75%	72%	6. ما مدى رضاك عن الوقت اللازم للحصول على الخدمة	
65%	74%	73%	87%	100%	74%	79%	73%	7. ما مدى رضاك عن الزمن المستغرق من لحظة تقديم الطلب الى استلام الخدمة	المحور التاسع: الرضا العام عن عملية الدفع للخدمة التي حصلت عليها
85%	76%	85%	95%	78%	81%	80%	73%	3- الرضا العام عن عملية الدفع للخدمة التي حصلت عليها	
80%	74%	57%	86%	82%	86%	88%	86%	1. توجد قنوات اتصال جيدة وواضحة لنشر أخبار وفعاليات الوزارة والمعلومات الهامة	



مدى سرعة التواصل معك بعد استلام الملاحظة لأول مرة									المحاور
لم يكن هناك تواصل	بعد أكثر من شهر	بعد أسبوع 4 إلى أسبوعين	بعد أسبوع واحد	بعد 3 أيام إلى 5 أيام	بعد يوم إلى ثلاثة أيام	في اليوم التالي	في نفس اليوم	العبارات	
76%	73%	50%	92%	82%	78%	79%	84%	2. يتم شرح القوانين واللوائح والإرشادات للمتعاملين	
75%	71%	55%	94%	78%	85%	78%	78%	3. تطبق الوزارة نظاما فعالا للتظلم	
81%	63%	62%	97%	86%	87%	77%	77%	4. يتم التعامل مع المتعاملين بطريقة عادلة ومتكافئة	
79%	68%	54%	88%	82%	78%	77%	75%	5. يتم التعريف بالإجراءات المتعلقة بالخدمة بشفافية ووضوح	
75%	62%	51%	91%	85%	81%	78%	71%	6. توجد آلية ومعايير واضحة لإنجاز الخدمات	
74%	67%	60%	94%	80%	77%	77%	69%	7. تتطابق المعلومات المقدمة عن الخدمات عبر جميع القنوات المختلفة (الموقع الإلكتروني، الهاتف- قنوات التواصل الاجتماعي)	
73%	68%	53%	94%	74%	77%	81%	80%	1. ما مدى سعادتك بالتجربة الكاملة للخدمة	
74%	62%	50%	92%	78%	84%	77%	76%	2. تقدم الوزارة معلومات واضحة حول الخدمات	
72%	63%	50%	100%	90%	79%	79%	75%	3. تعمل الوزارة على التعريف بالمتغيرات التي تطرأ على خدماتها	
71%	55%	51%	97%	90%	82%	74%	73%	4. تتوافق الخدمات المقدمة مع متطلبات واحتياجات المتعاملين	
86%	63%	57%	94%	78%	74%	76%	72%	5. تعتبر مخرجات الخدمات المقدمة من الوزارة (شهادات، معلومات، وثائق.. إلخ) ذات قيمة اعتمادية يمكن استخدامها لدى الجهات الأخرى في المعاملات ذات العلاقة	-1 الرضا العام عن جودة الخدمة
80%	70%	55%	91%	78%	76%	73%	72%	6. تلبى الخدمات المقدمة الاحتياجات الفنية احتياجاتك	
81%	77%	54%	76%	75%	81%	81%	85%	7. يتوفّر طريقة لمتابعة المعاملة في كل مرحلة من مراحل تقديم الخدمة	
77%	77%	46%	78%	74%	82%	81%	81%	8. توجد آلية لتقييم مدى السعادة عن الخدمة بعد استلام المعاملة	
71%	55%	64%	81%	74%	71%	75%	73%	-1 خدمات الوزارة تميّز بالابداع	



مدى سرعة التواصل معك بعد استلام الملاحظة لأول مرة								العبارات	المحاور
لم يكن هناك تواصل	بعد أكثر من شهر	بعد أسبوع 4 إلى أسبوعين	بعد أسبوع واحد	بعد 3 أيام إلى 5 أيام	بعد يوم إلى ثلاثة أيام	في اليوم التالي	في نفس اليوم		
70%	53%	60%	79%	82%	77%	77%	74%	-2. يتاح للمتعاملين فرصة للتقديم بفكار إبداعية	المحور الحادي عشر: الإبداع
67%	63%	48%	97%	73%	78%	81%	74%	-1. ما مدى رضاك عن الخدمات الإلكترونية المستخدمة من قبلك ذات العلاقة بالخدمات	الرضا العام عن الخدمات الإلكترونية والتطبيقات الذكية
70%	84%	51%	94%	82%	80%	86%	87%	1. توفر المعلومات الازمة عن الخدمة من خلال الموقع الإلكتروني	أولاً: النوعية العامة عن الخدمات الإلكترونية
75%	79%	68%	83%	90%	83%	79%	80%	2. يتم إبلاغ المتعامل بكل ما يتوجبه الحصول على الخدمة الإلكترونية	
80%	86%	70%	80%	82%	83%	81%	77%	3. توفر الوزارة تعليمات وإرشادات واضحة (كتيبات، نشرات، لوحات الكترونية.....).	
80%	73%	74%	83%	82%	83%	76%	73%	4. يتم إبلاغ المتعامل بالتعديلات التي تتم على الخدمات المقدمة	
87%	79%	76%	83%	75%	87%	85%	83%	-1. ما مدى رضاك عن الموقع الإلكتروني	-1. الرضا العام عن الموقع الإلكتروني
79%	79%	81%	88%	90%	86%	83%	82%	-1. سرعة الوصول للخدمة الإلكترونية من خلال العديد من محركات البحث	-2. محددات الرضا عن الموقع الإلكتروني:
76%	87%	72%	86%	80%	81%	82%	81%	-2. سهولة الخطوات الواجبة تنفيذها للحصول على الخدمة .	
80%	73%	70%	84%	90%	83%	77%	79%	-3. حداثة معلومات الخدمة	
85%	70%	73%	78%	82%	82%	75%	76%	-4. جاذبية تصميم الموقع	
84%	75%	61%	73%	78%	85%	70%	72%	-5. تقسيم الخدمات بصورة منطقية حسب الفئات الرئيسية والأقسام الفرعية وفق احتياجات المتعاملين	
80%	64%	71%	84%	85%	78%	73%	72%	-6. سهولة إجراءات تسجيل واشتراك المتعاملين في الخدمة	
75%	71%	73%	84%	85%	83%	71%	70%	-7. سرعة إنهاء موظفي الوزارة من إنجاز الطلبات المقدمة عبر الخدمات الإلكترونية	



مدى سرعة التواصل معك بعد استلام الملاحظة لأول مرة									المحاور
لم يكن هناك تواصل	بعد أكثر من شهر	بعد أسبوع 4 إلى أسابيع	بعد أسبوع واحد	بعد 3 أيام إلى 5 أيام	بعد يوم إلى ثلاثة أيام	في اليوم التالي	في نفس اليوم	العبارات	
80%	68%	69%	74%	78%	85%	71%	72%	-8 سهولة التعامل مع مخرجات الخدمة سواء بالنسخ أو الطباعة أو إعادة إرسالها عبر البريد	
80%	89%	69%	84%	74%	81%	74%	69%	-9 الموقع الإلكتروني يخلو من الأخطاء ويمكن الوصول إليه بدون مشاكل تقنية	
81%	88%	80%	84%	82%	86%	76%	77%	-10 خصوصية معلومات الشخصية محمية بشكل كامل	
79%	67%	69%	97%	82%	80%	75%	72%	-1 ما مدى رضاك عن التطبيقات الذكية	1-الرضا العام عن التطبيقات الذكية
74%	66%	75%	85%	90%	76%	87%	83%	-1 توفر كافة الخدمات على تطبيق الهاتف المترkube	
76%	66%	72%	85%	82%	77%	80%	79%	-2 يلبي متطلبات التطبيق كافة الاحتياجات	
73%	70%	72%	85%	82%	79%	82%	78%	-3 تمتاز التطبيقات بآلية لحفظ المعلومات الشخصية	
76%	78%	66%	100%	82%	83%	77%	75%	-4 يمكن الثقة بالتعامل من خلال التطبيق	
79%	86%	70%	92%	86%	83%	82%	75%	-5 يسهل تنزيل التطبيق والتسجيل كمستخدم	2-معطيات الرضا عن التطبيقات الذكية لوزارة التربية والتعليم
77%	77%	68%	89%	82%	76%	78%	74%	-6 حداة المعلومات المنشورة على التطبيق	
80%	76%	65%	92%	86%	70%	77%	74%	-7 جاذبية تصميم التطبيق	
72%	82%	67%	92%	82%	75%	82%	84%	-8 تتميز الخدمات المتوفرة في التطبيق بالفعالية والكافأة	
74%	71%	63%	85%	78%	76%	77%	79%	-9 تجاوب الوزارة بسرعة وفعالية مع المراسلات والاستفسارات الواردة من خلال التطبيق	
71%	77%	68%	85%	82%	85%	71%	74%	-10 تعد التطبيقات الذكية بديل عمل عن المعاملات التقليدية	
64%	64%	65%	74%	100%	67%	73%	70%	1. فيس بوك	
67%	56%	63%	70%	100%	74%	73%	66%	2. تويتر	



مدى سرعة التواصل معك بعد أستلام الملاحظة لأول مرة								المحاور
لم يكن هناك تواصل	بعد أكثر من شهر	بعد أسبوع 4 إلى أسبوعين	بعد أسبوع واحد	بعد 3 أيام إلى 5 أيام	بعد يوم الى ثلاثة أيام	في اليوم التالي	في نفس اليوم	
63%	56%	58%	74%	100%	77%	67%	67%	.3 انستغرام
66%	55%	62%	71%	100%	79%	67%	68%	.4 تلغرام
65%	59%	55%	71%	100%	79%	65%	68%	.5 سناب شات
81%	69%	82%	88%	95%	91%	70%	67%	SMS .6
73%	66%	81%	94%	82%	72%	89%	87%	-1 يتم التنبيه والاشعار بموعد الاستلام بمراحل المعامله لدى الجهة التي تعاملت معها قبل الوزارة
79%	67%	65%	91%	88%	72%	80%	80%	-2 يتم ابلاغ المعامل عن الخدمات المستجدة من قبل الوزارة
82%	60%	74%	80%	88%	70%	81%	78%	-3 يتم ارسال التعليمات والقوانين المستجدة من قبل الوزارة
81%	68%	72%	78%	88%	82%	72%	75%	-4 يتم التسويق للخدمات المقدمة للجمهور قبل الوزارة
71%	69%	69%	80%	74%	80%	85%	83%	1. تجاوب الوزارة مع المراسلات والاستفسارات الواردة عبر الخدمات الالكترونية والتطبيقات الذكية بسرعة وفاعلية.
69%	62%	65%	77%	85%	84%	84%	79%	2. يمكن التعامل بثقة مع الخدمات الالكترونية والتطبيقات الذكية ووسائل التواصل الاجتماعي
73%	67%	60%	97%	78%	85%	78%	77%	3. توجد آلية واضحة ومعلنة لاستقبال ملاحظات واقتراحات المتعاملين عبر الخدمات الالكترونية والتطبيقات الذكية
74%	74%	61%	97%	92%	86%	78%	75%	4. توفر آلية لحفظ على سرية وآمن معلومات المتعاملين
77%	74%	58%	100%	78%	80%	78%	75%	5. تنجذب الطلبات المقدمة عبر الخدمات الالكترونية بكفاءة
67%	60%	60%	74%	90%	81%	88%	88%	1. يسهل تقديم الملاحظة
72%	67%	54%	78%	82%	79%	85%	83%	2. توجد آلية واضحة ومعلنة لاستقبال شكاوى واقتراحات المتعاملين



مدى سرعة التواصل معك بعد استلام الملاحظة لأول مرة								العبارات	المحاور
لم يكن هناك تواصل	بعد أكثر من شهر	بعد أسبوع 4 إلى أسابيع	بعد أسبوع واحد	بعد 3 أيام إلى 5 أيام	بعد يوم الى ثلاثة أيام	في اليوم التالي	في نفس اليوم		
57%	57%	54%	73%	85%	79%	82%	76%	3. يتم التفاعل والتعامل مع الشكاوى المقدمة بشكل فعال	مع الملاحظات والمقترحات فيما يلي:
57%	54%	56%	78%	74%	79%	73%	73%	4. تم التعامل مع ملاحظتي بشكل مرضٌ	
38%	54%	51%	68%	80%	71%	72%	72%	5. تم حل ملاحظتي في 5 أيام عمل	
60%	58%	45%	73%	70%	69%	75%	69%	6. يتم اشراكي في تقديم الخدمات وتطويرها	

-2 حدد درجة موافقتك حول معطيات التعامل مع الملاحظات والمقترحات فيما يلي :

الجدول رقم (35)

التوزيع التكراري لدرجات رضا المتعاملين مع وزارة التربية حول معطيات التعامل مع الملاحظات والمقترحات مرافق بمؤشر الرضا المعاير ونسبة المجبين

نسبة المجبين	مؤشر الرضا المعاير	درجات الرضا						العبارات	المحاور
		أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا على الاطلاق	%		
62.95	%76	219	323	112	36	5	409	1. يسهل تقديم الملاحظة	
63.77	%74	164	391	103	41	5	400	2. توجد آلية واضحة ومعلنة لاستقبال شكاوى واقتراحات المتعاملين	
62.86	%71	132	388	129	41	4	410	3. يتم التفاعل والتعامل مع الشكاوى المقدمة بشكل فعال	
63.29	%68	131	353	159	48	9	406	4. تم التعامل مع ملاحظتي بشكل مرضٌ	
62.81	%66	119	315	185	64	11	411	5. تم حل ملاحظتي في 5 أيام عمل	
60.02	%65	101	310	134	56	22	415	6. يتم اشراكي في تقديم الخدمات وتطويرها	
62.62	%70	144	347	137	48	9	409	المتوسط العام للمحور	

5 - هل واجهت مشكلة أثناء التعامل مع الوزارة ؟

الجدول رقم (36-أ)

التوزيع التكراري النسيبي للمتعاملين حسب مواجهة مشكلة



النسبة	التكرار	هل واجهتك مشكلة
0.63	10	لم يحدد
93.60	1491	لا
5.78	92	نعم
100.00	1593	المجموع

(الجدول رقم 35-ب)

متوسط الرضا المعاير لمحاور الدراسة حسب مواجهة مشكلة أثناء التعامل مع الوزارة

المحاور	م
المحور الأول: السعادة العامة عن وزارة التربية والتعليم .	1
المحور الثاني: الرضا العام عن سهولة الوصول لخدمات وزارة التربية والتعليم	2
المحور الثالث: الرضا عن مراكز سعادة المتعاملين	3
المحور الرابع: الموظفون	4
المحور الخامس: المعلومات	5
المحور السادس: سهولة الحصول على الخدمة	6
المحور السابع: زمن تقديم الخدمة	7
المحور الثامن: الرضا العام عن عملية الدفع للخدمة التي حصلت عليها	8
المحور التاسع: النزاهة والشفافية والعدالة	9
المحور العاشر: جودة الخدمة	10
المحور الحادي عشر: الإبداع	11
المحور الثاني عشر: ما مدى رضاك عن الخدمات الإلكترونية	12
المحور الثاني عشر: أولاً: التوعية العامة عن الخدمات الإلكترونية	13
المحور الثاني عشر: الرضا العام عن الموقع الإلكتروني	14
المحور الثاني عشر: -2- محددات الرضا عن الموقع الإلكتروني:	15
المحور الثاني عشر: الرضا العام عن التطبيقات الذكية	16
المحور الثاني عشر: -2- معطيات الرضا عن التطبيقات الذكية لوزارة التربية والتعليم	17
المحور الثاني عشر: الرضا العام عن وسائل التواصل الاجتماعي	18
المحور الثاني عشر: معطيات الرضا عن وسائل التواصل الاجتماعي:	19
المحور الثاني عشر: خامساً: محور ثقة في التعامل مع الخدمات الإلكترونية و التطبيقات الذكية	20
المحور الثاني عشر	21
المحور الثالث عشر: معالجة الملاحظات والمقترحات حدد درجة موافقتك حول معطيات التعامل مع الملاحظات والمقترحات	22



نعم	لا	لم يحدد	المحاور	M
%75	%79	%70	المتوسط العام	

المتوسط الحسابي للمعاير للعبارات ضمن محاور الدراسة حسب مواجهة مشكلة أثناء التعامل مع الوزارة:

الجدول رقم (36-ج)

المتوسط الحسابي للمعاير لتقدير المتعاملين على عبارات
المحاور حسب مواجهة مشكلة أثناء التعامل مع الوزارة

هل واجهتك مشكلة أثناء التعامل مع الوزارة		العبارات	المحاور
نعم	لا		
75%	83%	1. ما مدى سعادتك عن أداء وزارة التربية والتعليم	المحور الأول: السعادة العامة عن وزارة التربية والتعليم .
73%	80%	2. التعامل مع الوزارة يبعث لدى احساس بالسعادة	
73%	80%	3. تجربتي مع الوزارة تجربة متميزة وسعيدة	
74%	78%	4. اشعر بالثقة عند التعامل مع الوزارة	
72%	77%	1. ما مدى رضاك عن سهولة الوصول إلى الخدمة	المحور الثاني: الرضا العام عن سهولة الوصول لخدمات وزارة التربية والتعليم (في حالة الخدمة عن طريق مركز السعادة)
76%	76%	2. مناسبة ساعات العمل وكفايتها	
75%	77%	3. توفر كافة الخدمات في مراكز تقديم الخدمة	
74%	76%	4. شفافية متطلبات الحصول على الخدمة	
81%	80%	1. ما مدى رضاك عن خدمة الاستقبال	المحور الثالث: الرضا عن مراكز سعادة
80%	78%	2. ملائمة الموقع لطبيعة الخدمة	عن حالة المتعاملين (في حالة تلقي الخدمة عن طريق مركز سعادة المتعاملين)
84%	81%	3. الجو العام لمراكز سعادة المتعاملين (البيئة - النظافة - التهوية - الانارة)	
83%	78%	4. توافر المرافق الصحية ونظافتها	
79%	78%	5. التناسق بين مظهر المركز والهوية المؤسسية للوزارة	
80%	83%	1. يتعامل الموظفون باحترام مع المتعاملين.	المحور الرابع:
78%	80%	2. يبادر الموظفون في عرض الخدمات وتقديمها	الموظفون (في حالة الخدمة عن طريق مركز السعادة)
79%	81%	3. تلقيت معاملة عادلة من الموظفين	
77%	79%	4. يتمتع الموظفون بالكفاءة في الأداء .	
77%	78%	5. يلم الموظفون بكافة المعلومات الخاصة بالخدمة	
77%	77%	6. يبذل الموظفون جهوداً إضافية لضمان حصول المتعامل على احتياجاته	
77%	77%	7. أشعر بالرضا عن الموظفين الذين قاموا بتقديم الخدمة	
80%	83%	1. سهولة الحصول على المعلومات	المحور الخامس: المعلومات
77%	81%	2. تميز المعلومات المقدمة بالدقة	
74%	80%	3. يتم تعريف المتعامل بكافة متطلبات الحصول على الخدمة	



هل واجهتك مشكلة أثناء التعامل مع الوزارة		العبارات	المحاور
نعم	لا		
74%	79%	4. تتوفر المعلومات اللازمة عن الخدمة من خلال الموقع الإلكتروني	
69%	78%	5. تمتاز المعلومات بالجاذبية	
72%	77%	6. يتم تقديم استشارات ومعلومات دقيقة	
71%	76%	7. تتطابق المعلومات المقدمة عن الخدمات عبر جميع القنوات المختلفة (الموقع الإلكتروني، الهاتف، قنوات التواصل الاجتماعي)	
74%	76%	8. معلومات الخدمة المقدمة واضحة و شاملة	
75%	81%	1- الإجراءات المتعلقة بالخدمة ملائمة وسهلة	المحور السادس: سهولة الحصول على الخدمة
78%	80%	2- تقدم الوزارة خدمات بأساليب متطرفة	
72%	80%	3- تعتبر النماذج المستخدمة للحصول على الخدمة مناسبة	
74%	79%	4- تعتبر الوثائق المطلوبة من الوزارة ضرورية للحصول على الخدمة	
71%	78%	5- تعدد قنوات تقديم الخدمة (الموقع الإلكتروني- مراكز الخدمة- الهاتف- التطبيقات الذكية)	
71%	77%	6- توافر الخدمات كافة في مراكز تقديم الخدمة	
78%	80%	1. ساعات عمل مراكز سعادة المتعاملين ملائمة	المحور السابع: زمن تقديم الخدمة (في حالة الخدمة عن طريق مركز السعادة)
76%	79%	2. فترة الانتظار ملائمة في مركز السعادة	
76%	79%	3. فترة الحصول على الخدمة (مدة الانجاز) ملائمة	
77%	78%	4. الوصول الى احد موظفي الخدمة يتم دون عناء	
74%	78%	5. يتم اشعارك بإنجاز الخدمة	
74%	78%	6. ما مدى رضاك عن الوقت اللازم للحصول على الخدمة	
74%	79%	7. ما مدى رضاك عن الزمن المستغرق من لحظة تقديم الطلب الى استلام الخدمة	
79%	81%	3- الرضا العام عن عملية الدفع للخدمة التي حصلت عليها	-3 الرضا العام عن عملية الدفع للخدمة التي حصلت عليها
80%	84%	1. توجد قنوات اتصال جيدة وواضحة لنشر أخبار وفعاليات الوزارة والمعلومات الهامة	المحور التاسع: التزاهة والشفافية والعدالة
78%	82%	2. يتم شرح القوانين واللوائح والإرشادات للمتعاملين	
75%	80%	3. تطبق الوزارة نظاما فعالا للتظلم	
77%	81%	4. يتم التعامل مع المتعاملين بطريقة عادلة ومتكافئة	
75%	79%	5. يتم التعريف بالإجراءات المتعلقة بالخدمة بشفافية ووضوح	
75%	79%	6. توجد آلية ومعايير واضحة لإنجاز الخدمات	
75%	79%	7. تتطابق المعلومات المقدمة عن الخدمات عبر جميع القنوات المختلفة (الموقع الإلكتروني، الهاتف، قنوات التواصل الاجتماعي)	
74%	82%	1. ما مدى سعادتك بالتجربة الكاملة للخدمة	



هل واجهتك مشكلة أثناء التعامل مع الوزارة		العبارات	المحاور
نعم	لا		
73%	80%	2. تقدم الوزارة معلومات واضحة حول الخدمات	- الرضا العام عن جودة الخدمة
75%	80%	3. تعمل الوزارة على التعريف بالمتغيرات التي تطرأ على خدماتها	
72%	78%	4. توافق الخدمات المقدمة مع متطلبات واحتياجات المتعاملين	
74%	79%	5. تعتبر مخرجات الخدمات المقدمة من الوزارة (شهادات، معلومات، وثائق..إلخ) ذات قيمة اعتمادية يمكن استخدامها لدى الجهات الأخرى في المعاملات ذات العلاقة	
73%	77%	6. تلي الخدمات المقدمة الاحتياجات الفنية احتياجاتك	
75%	83%	7. يتوفر طريقة لمتابعة المعاملة في كل مرحلة من مراحل تقديم الخدمة	
74%	81%	8. توجد آلية لتقييم مدى السعادة عن الخدمة بعد استلام المعاملة	
68%	79%	-1 خدمات الوزارة تمتاز بالإبداع	
69%	78%	-2 يتاح للمتعاملين فرصة للتقديم بفكار إبداعية	
68%	81%	-1 ما مدى رضاك عن الخدمات الإلكترونية المستخدمة من قبلك ذات العلاقة بالخدمات	
75%	83%	1. تتوفر المعلومات الازمة عن الخدمة من خلال الموقع الإلكتروني	أولاً: التوعية العامة عن الخدمات الإلكترونية
76%	80%	2. يتم ابلاغ المعامل بكليماً توجّل الحصوّل على الخدمة الإلكترونية	
79%	80%	3. توفر الوزارة تعليمات وإرشادات واضحة (كتيبات، نشرات، لوحات الكترونية.....).	
77%	78%	4. يتم ابلاغ المعامل بالتعديلات التي تتم على الخدمات المقدمة	
83%	82%	-1 ما مدى رضاك عن الموقع الإلكتروني	- الرضا العام عن الموقع الإلكتروني
83%	82%	-1 سرعة الوصول للخدمة الإلكترونية من خلال العديد من محركات البحث	
81%	82%	-2 سهولة الخطوات الواجبة تنفيذها للحصول على الخدمة .	
79%	81%	-3 حداة معلومات الخدمة	
79%	79%	-4 جاذبية تصميم الموقع	
75%	78%	-5 تقسيم الخدمات بصورة منطقية حسب الفئات الرئيسية والأقسام الفرعية وفق احتياجات المتعاملين	
76%	77%	-6 سهولة إجراءات تسجيل واشتراك المتعاملين في الخدمة	
75%	77%	-7 سرعة انتهاء موظفي الوزارة من إنجاز الطلبات المقدمة عبر الخدمات الإلكترونية	
76%	78%	-8 سهولة التعامل مع مخرجات الخدمة سواء بالنسخ أو الطباعة أو إعادة إرسالها عبر البريد	
77%	77%	-9 الموقع الإلكتروني يخلو من الأخطاء ويمكن الوصول اليه بدون مشاكل تقنية	
80%	80%	-10 خصوصية معلومات الشخصية محمية بشكل كامل	



هل واجهتك مشكلة أثناء التعامل مع الوزارة		العبارات	المحاور
نعم	لا		
78%	79%	-1 ما مدى رضاك عن التطبيقات الذكية	1- الرضا العام عن التطبيقات الذكية 2- معطيات الرضا عن التطبيقات الذكية لوزارة التربية والتعليم
77%	82%	-1 تتوفر كافة الخدمات على تطبيق الهواتف المترفة	
76%	81%	-2 يلي مضمون التطبيق كافة الاحتياجات	
76%	80%	-3 تمتاز التطبيقات آلية لحفظ المعلومات الشخصية	
76%	80%	-4 يمكن الثقة بالتعامل من خلال التطبيق	
79%	79%	-5 يسهل تنزيل التطبيق والتسجيل كمستخدم	
74%	79%	-6 حداة المعلومات المنشورة على التطبيق	
76%	78%	-7 جاذبية تصميم التطبيق	
74%	83%	-8 تتميز الخدمات المتوفرة في التطبيق بالفعالية والكفاءة	
75%	80%	-9 تتجاوب الوزارة بسرعة وفعالية مع المراسلات والاستفسارات الواردة من خلال التطبيق	
75%	78%	-10 تعد التطبيقات الذكية بديل عمل عن المعاملات التقليدية	الرضا العام عن وسائل التواصل الاجتماعي
68%	76%	.1 فيس بوك	
66%	73%	.2 توينتر	
67%	75%	.3 انستغرام	
64%	75%	.4 تلغرام	
64%	75%	.5 سناب شات	
79%	78%	.6 SMS	1- معطيات الرضا عن وسائل التواصل الاجتماعي: الاجتماعي:
81%	82%	-1 يتم التنبيه والاشعار بموعيد الاستلام بمراحل المعامله لدى الجهة التي تعاملت معها قبل الوزارة	
79%	80%	-2 يتم ابلاغ المعامل عن الخدمات المستجدة من قبل الوزارة	
78%	79%	-3 يتم ارسال التعليمات والقوانين المستجدة من قبل الوزارة	
77%	77%	-4 يتم التسويق للخدمات المقدمة للجمهور قبل الوزارة	خامساً: محور ثقة في التعامل مع الخدمات الالكترونية والتطبيقات الذكية
76%	82%	1. تتجاوب الوزارة مع المراسلات والاستفسارات الواردة عبر الخدمات الالكترونية والتطبيقات الذكية بسرعة وفاعلية.	
75%	79%	2. يمكن التعامل بثقة مع الخدمات الالكترونية والتطبيقات الذكية ووسائل التواصل الاجتماعي	
75%	80%	3. توجد آلية واضحة ومعلنة لاستقبال ملاحظات واقتراحات المعاملين عبر الخدمات الالكترونية والتطبيقات الذكية	
76%	78%	4. تتتوفر آلية للحفاظ على سرية وآمن معلومات المعاملين	
76%	78%	5. تنجذب الطلبات المقدمة عبر الخدمات الالكترونية بكفاءة	



هل واجهتك مشكلة أثناء التعامل مع الوزارة		العبارات	المحاور
نعم	لا		
75%	79%	1. يسهل تقديم الملاحظة	-4- حدد درجة موافقتك حول معطيات التعامل مع الملاحظات والمقترنات فيما يلي:
73%	77%	2. توجد آلية واضحة ومعلنة لاستقبال شكاوى واقتراحات المتعاملين	
66%	74%	3. يتم التفاعل والتعامل مع الشكاوى المقدمة بشكل فعال	
63%	71%	4. تم التعامل مع ملاحظتي بشكل مرضٌ	
61%	70%	5. تم حل ملاحظتي في 5 أيام عمل	
65%	69%	6. يتم اشراكي في تقديم الخدمات وتطويرها	