



# تحليل بيانات سعادة المتعاملين 2018

---

## استبانة سعادة المتعاملين مع وزارة التربية والتعليم 2018 عدد المشاركين في الدراسة 1593 مفردة

المؤشرات العامة للدراسة:

الجدول رقم (1-أ)

متوسط الرضا المعايير لمحاور الدراسة

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



م	المحاور	الكل
	المتوسط العام	78.03

المتوسط الحسابي المعايير للعبارة ضمن محاور الدراسة حسب المتوسط العام:

الجدول رقم (1-ب)

المتوسط الحسابي المعايير لرضا المتعاملين

على عبارات المحاور حسب المتوسط العام

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



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



المحاور	العبارات	المتوسط العام
1- الرضا العام عن جودة الخدمة	2. تقدم الوزارة معلومات واضحة حول الخدمات	79%
	3. تعمل الوزارة على التعريف بالمتغيرات التي تطرأ على خدماتها	80%
	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	78%
	6. تلبي الخدمات المقدمة الاحتياجات الفنية احتياجاتك	77%
	7. يتوفر طريقة لمتابعة المعاملة في كل مرحلة من مراحل تقديم الخدمة	83%
	8. توجد آلية لتقييم مدى السعادة عن الخدمة بعد استلام المعاملة	81%
المحور الحادي عشر: الابداع	1- خدمات الوزارة تمتاز بالابداع	78%
	2- يتاح للمتعاملين فرصة للتقديم بأفكار إبداعية	77%
الرضا العام عن الخدمات الإلكترونية والتطبيقات الذكية	1- ما مدى رضاك عن الخدمات الإلكترونية المستخدمة من قبلك ذات العلاقة بالخدمات	80%
أولاً: التوعية العامة عن الخدمات الإلكترونية	1. تتوفر المعلومات اللازمة عن الخدمة من خلال الموقع الإلكتروني	83%
	2. يتم ابلاغ المتعامل بكلمات توجيه للحصول على الخدمة الإلكترونية	80%
	3. توفر الوزارة تعليمات وإرشادات واضحة (كتيبات، نشرات، لوحات الكترونية...).	80%
	4. يتم ابلاغ المتعامل بالتعديلات التي تتم على الخدمات المقدمة	78%
1- الرضا العام عن الموقع الإلكتروني	1- ما مدى رضاك عن الموقع الإلكتروني	82%
2- محددات الرضا عن الموقع الإلكتروني:	1- سرعة الوصول للخدمة الإلكترونية من خلال العديد من محركات البحث	82%
	2- سهولة الخطوات الواجبة تنفيذها للحصول على الخدمة .	82%
	3- حداثة معلومات الخدمة	80%
	4- جاذبية تصميم الموقع	79%
	5- تقسيم الخدمات بصورة منطقية حسب الفئات الرئيسة والأقسام الفرعية وفق احتياجات المتعاملين	78%
	6- سهولة إجراءات تسجيل واشتراك المتعاملين في الخدمة	77%
	7- سرعة انتهاء موظفي الوزارة من إنجاز الطلبات المقدمة عبر الخدمات الإلكترونية	77%
	8- سهولة التعامل مع مخرجات الخدمة سواء بالنسخ أو الطباعة أو إعادة إرسالها عبر البريد	78%
	9- الموقع الإلكتروني يخلو من الأخطاء ويمكن الوصول اليه بدن مشاكل تقنية	77%
	10- خصوصية معلومات الشخصية محمية بشكل كامل	80%
1- الرضا العام عن التطبيقات الذكية	1- ما مدى رضاك عن التطبيقات الذكية	79%



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



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

أولاً: البيانات الشخصية

-1 الجنس:

الجدول رقم (2-أ)

التوزيع التكراري النسبي للمتعاملين حسب الجنس

النسبة	التكرار	الجنس
60.08	957	ذكر
39.92	636	أنثى
100.00	1593	المجموع

الجدول رقم (2-ب)

متوسط الرضا المعايير لمحاور الدراسة حسب الجنس

م	المحاور	ذكر	أنثى
1	المحور الأول: السعادة العامة عن وزارة التربية والتعليم .	%80	%78
2	المحور الثاني: الرضا العام عن سهولة الوصول لخدمات وزارة التربية والتعليم	%77	%74
3	المحور الثالث: الرضا عن مراكز سعادة المتعاملين	%79	%78
4	المحور الرابع: الموظفون	%79	%78
5	المحور الخامس: المعلومات	%78	%77
6	المحور السادس: سهولة الحصول على الخدمة	%79	%77
7	المحور السابع: زمن تقديم الخدمة	%79	%77
8	المحور الثامن: الرضا العام عن عملية الدفع للخدمة التي حصلت عليها	%82	%79
9	المحور التاسع: النزاهة والشفافية والعدالة	%81	%78



م	المحاور	ذكر	أنثى
10	المحور العاشر: جودة الخدمة	%80	%78
11	المحور الحادي عشر: الابداع	%78	%76
12	المحور الثاني عشر: ما مدى رضاك عن الخدمات الالكترونية	%78	%81
13	المحور الثاني عشر: أولاً: التوعية العامة عن الخدمات الإلكترونية	%81	%78
14	المحور الثاني عشر: الرضا العام عن الموقع الالكتروني	%82	%82
15	المحور الثاني عشر: 2- محددات الرضا عن الموقع الالكتروني:	%80	%77
16	المحور الثاني عشر: الرضا العام عن التطبيقات الذكية	%79	%78
17	المحور الثاني عشر: 2- معطيات الرضا عن التطبيقات الذكية لوزارة التربية والتعليم	%81	%77
18	المحور الثاني عشر: الرضا العام عن وسائل التواصل الاجتماعي	%75	%74
19	المحور الثاني عشر: معطيات الرضا عن وسائل التواصل الاجتماعي:	%80	%77
20	المحور الثاني عشر: خامساً: محور ثقة في التعامل مع الخدمات الالكترونية و التطبيقات الذكية	%79	%78
21	المحور الثاني عشر	%79	%78
22	المحور الثالث عشر: معالجة الملاحظات والمقترحات حدد درجة موافقتك حول معطيات التعامل مع الملاحظات والمقترحات	%73	%70
	المتوسط العام	%79	%77

المتوسط الحسابي للمعايير للعبارات ضمن محاور الدراسة حسب الجنس:

الجدول رقم (2-ج)

المتوسط الحسابي للمعايير لرضا المتعاملين على عبارات المحاور حسب الجنس

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





الجنس		العبارات	المحاور
أنثى	ذكر		
77%	79%	2. ملائمة الموقع لطبيعة الخدمة	المحور الثالث: الرضا عن مراكز سعادة المتعاملين ( في حالة تلقي الخدمة عن طريق مركز سعادة المتعاملين)
81%	81%	3. الجو العام لمراكز سعادة المتعاملين ( البيئة – النظافة – التهوية – 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 المتعاملين.	المحور الرابع: الموظفون(في حالة الخدمة عن طريق مركز السعادة)
80%	80%	2. يبادر الموظفون في عرض الخدمات وتقديمها	
81%	81%	3. تلقت 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 المتعامل على احتياجاته	
75%	79%	7. أشعر بالرضا عن الموظفين الذين قاموا بتقديم الخدمة	
82%	83%	1. سهولة الحصول على المعلومات	المحور الخامس:المعلومات
80%	80%	2. تمتاز المعلومات المقدمة بالدقة	
80%	80%	3. يتم تعريف المتعامل بكافة متطلبات الحصول على الخدمة	
78%	79%	4. تتوفر المعلومات اللازمة عن الخدمة من خلال الموقع الإلكتروني	
77%	77%	5. تمتاز المعلومات بالحدثة	
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	المحور السادس:سهولة الحصول على الخدمة
80%	80%	2- تقدم الوزارة الخدمات بأساليب متطورة	
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. ساعات عمل مراكز سعادة المتعاملين ملائمة	المحور السابع: زمن تقديم الخدمة(في حالة الخدمة عن طريق مركز السعادة)
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		المحاور	العبارات
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 الى 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%	المحور التاسع: النزاهة والشفافية والعدالة	1. توجد قنوات اتصال جيدة وواضحة لنشر أخبار وفعاليات الوزارة والمعلومات الهامة
81%	82%		2. يتم شرح القوانين واللوائح والإرشادات للمتعاملين
79%	81%		3. تطبق الوزارة نظاماً فعالاً للتظلم
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 لانجاز الخدمات
76%	80%		7. تتطابق المعلومات المقدمة عن الخدمات عبر جميع القنوات المختلفة (الموقع الإلكتروني، الهاتف- قنوات التواصل الاجتماعي)
81%	82%	1- الرضا العام عن جودة الخدمة	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
76%	77%		6. تلي الخدمات المقدمة الاحتياجات الفنية احتياجاتك
81%	83%		7. يتوفر 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%	المحور الحادي عشر: الابداع	1- خدمات الوزارة تمتاز بالابداع
75%	78%		2- يتاح للمتعاملين فرصة للتقديم بأفكار إبداعية
81%	79%	الرضا العام عن الخدمات الالكترونية والتطبيقات الذكية	1- ما مدى رضاك عن الخدمات الالكترونية المستخدمة من قبلك ذات العلاقة بالخدمات
81%	84%		1. تتوفر المعلومات اللازمة عن الخدمة من خلال الموقع الإلكتروني



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



الجنس		العبارات	المحاور
أنثى	ذكر		
73%	73%	2. تويتر	الرضا العام عن وسائل التواصل الاجتماعي
75%	74%	3. انستغرام	
73%	75%	4. تلغرام	
73%	76%	5. سناب شات	
77%	78%	6. SMS	
81%	83%	1- يتم التنبيه والاشعار بموعد الاستلام بمراحل المعاملة 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 وفعالية.	خامساً: محور ثقة في التعامل مع الخدمات الالكترونية و التطبيقات الذكية
79%	79%	2. يمكن التعامل بثقة مع الخدمات الإلكترونية والتطبيقات الذكية ووسائل التواصل الاجتماعي	
78%	80%	3. توجد آلية واضحة ومعلنة لاستقبال ملاحظات واقتراحات المتعاملين عبر الخدمات الإلكترونية والتطبيقات الذكية	
77%	79%	4. تتوفر آلية للحفاظ على سرية وأمن معلومات المتعاملين	
77%	79%	5. تنجز الطلبات المقدمة عبر الخدمات الالكترونية بكفاءة	
78%	79%	1. يسهل تقديم الملاحظة	4- حدد درجة موافقتك حول معطيات التعامل مع الملاحظات والمقترحات فيما يلي:
75%	77%	2. توجد آلية واضحة ومعلنة لاستقبال شكاوى واقتراحات المتعاملين	
72%	74%	3. يتم التفاعل والتعامل مع الشكاوي المقدمة بشكل فعال	
70%	71%	4. تم التعامل مع ملاحظتي بشكل مرضٍ	
68%	69%	5. تم حل ملاحظتي في 5 ايام عمل	
65%	71%	6. يتم اشراكي في تقديم الخدمات وتطويرها	

2. الفئة العمرية:

الجدول رقم (3-أ)

التوزيع التكراري النسبي للمتعاملين حسب الفئة العمرية

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



النسبة	التكرار	الفئة العمرية
25.99	414	40 – 31
10.67	170	50 – 41
3.64	58	60 – 51
0.31	5	61 فأكثر
100.00	1593	المجموع

الجدول رقم (3-ب)

متوسط الرضا المعايير لمحاور الدراسة حسب الفئة العمرية

م	المحاور	لم يحدد	أقل من 20 سنة	30 – 20	40 – 31	50 – 41	60 – 51	61 فأكثر
1	المحور الأول: السعادة العامة عن وزارة التربية والتعليم .	%68	%89	%75	%75	%77	%80	%71
2	المحور الثاني: الرضا العام عن سهولة الوصول لخدمات وزارة التربية والتعليم	%62	%86	%73	%71	%73	%73	%57
3	المحور الثالث: الرضا عن مراكز سعادة المتعاملين	%73	%86	%75	%76	%80	%81	%78
4	المحور الرابع: الموظفون	%77	%85	%77	%76	%76	%80	%73
5	المحور الخامس: المعلومات	%78	%86	%75	%74	%77	%79	%64
6	المحور السادس: سهولة الحصول على الخدمة	%63	%86	%76	%74	%78	%78	%66
7	المحور السابع: زمن تقديم الخدمة	%79	%87	%75	%74	%77	%77	%72
8	المحور الثامن: الرضا العام عن عملية الدفع للخدمة التي حصلت عليها	%76	%95	%75	%74	%79	%85	%77
9	المحور التاسع: النزاهة والشفافية والعدالة	%69	%91	%77	%75	%77	%78	%66
10	المحور العاشر: جودة الخدمة	%59	%89	%76	%74	%77	%82	%61
11	المحور الحادي عشر: الابداع	%58	%91	%75	%71	%71	%76	%64
12	المحور الثاني عشر: ما مدى رضاك عن الخدمات الالكترونية	%55	%91	%76	%71	%76	%83	%61
13	المحور الثاني عشر: أولاً: التوعية العامة عن الخدمات الإلكترونية	%63	%89	%77	%76	%78	%76	%56
14	المحور الثاني عشر: الرضا العام عن الموقع الالكتروني	%74	%90	%79	%79	%81	%82	%57
15	المحور الثاني عشر: 2- محددات الرضا عن الموقع الالكتروني:	%67	%87	%76	%75	%76	%75	%59



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

المتوسط الحسابي للمعايير للعبارة ضمن محاور الدراسة حسب الجنس:

الجدول رقم (3-ج)

المتوسط الحسابي للمعايير لرضا المتعاملين على عبارات المحاور حسب الفئة العمرية

المحاور	العبارات	الفئة العمرية					
		اقل من 20 سنة	30 – 20	40 – 31	50 – 41	60 – 51	61 فأكثر
المحور الأول: السعادة العامة عن وزارة التربية والتعليم .	1. ما مدى سعادتك عن أداء وزارة التربية والتعليم	92%	79%	77%	80%	83%	71%
	2. التعامل مع الوزارة يبعث لدي احساس بالسعادة	89%	76%	75%	77%	82%	71%
	3. تجربتي مع الوزارة تجربة متميزة وسعيدة	89%	77%	75%	76%	79%	71%
	4. اشعر بالثقة عند التعامل مع الوزارة	88%	74%	72%	77%	78%	71%
المحور الثاني: الرضا العام عن سهولة الوصول	1. ما مدى رضاك عن سهولة الوصول الى الخدمة	87%	75%	70%	74%	73%	57%
	2. مناسبة ساعات العمل وكفايتها	87%	74%	71%	75%	74%	57%



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	المحور الثالث: الرضا عن مراكز سعادة المتعاملين ( في حالة تلقي الخدمة عن طريق مركز سعادة المتعاملين)
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.	المحور الرابع: الموظفون (في حالة الخدمة عن طريق مركز السعادة)
71%	84%	79%	77%	78%	86%	2. يبادر الموظفون في عرض الخدمات وتقديمها	
81%	84%	79%	77%	80%	87%	3. تلقت معاملة عادلة من الموظفين	
77%	81%	73%	76%	77%	85%	4. يتمتع الموظفون بالكفاءة في الأداء .	
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	المحور الخامس: 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	
77%	78%	77%	75%	77%	85%	4. تتوفر المعلومات اللازمة عن الخدمة من خلال الموقع الإلكتروني	
67%	74%	76%	72%	76%	86%	5. تمتاز المعلومات بالحدثة	
61%	75%	76%	72%	75%	84%	6. يتم تقديم استشارات ومعلومات دقيقة	



الفئة العمرية						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)
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 متطورة
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 الالكتروني- 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
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





الفئة العمرية						العبارات	المحاور
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	والشفافية والعدالة
77%	77%	76%	74%	78%	91%	3. تطبق الوزارة نظاماً فعالاً 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 لانجاز 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. ما 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 واحتياجات المتعاملين	
57%	78%	72%	72%	77%	89%	5. تعتبر مخرجات الخدمات المقدمة من الوزارة (شهادات، معلومات، وثائق... إلخ) ذات قيمة اعتمادية يمكن استخدامها لدى الجهات الأخرى في المعاملات ذات العلاقة	
57%	77%	75%	69%	75%	88%	6. تليي 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 لتقييم مدى السعادة عن الخدمة بعد استلام المعاملة	
59%	77%	69%	71%	77%	92%	1- خدمات الوزارة تمتاز بالابداع	المحور الحادي عشر: الابداع
70%	76%	72%	71%	75%	89%	2- يتاح للمتعاملين فرصة للتقديم بأفكار إبداعية	



الفئة العمرية						المحاور	العبارات
61 فأكثر	60 – 51	50 – 41	40 – 31	30 – 20	أقل من 20 سنة		
61%	83%	76%	71%	77%	91%	الرضا العام عن الخدمات الإلكترونية والتطبيقات الذكية	1- ما مدى رضاك عن الخدمات الإلكترونية المستخدمة من قبلك ذات العلاقة بالخدمات
64%	84%	80%	79%	80%	91%	أولاً: التوعية العامة عن الخدمات الإلكترونية	1. تتوفر المعلومات اللازمة عن الخدمة من خلال الموقع الإلكتروني
54%	79%	79%	75%	77%	89%		2. يتم ابلاغ المتعامل بكما يتوجب للحصول على الخدمة الإلكترونية
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 المتعامل بالتعديلات التي تتم على الخدمات المقدمة
57%	82%	81%	79%	80%	90%	الرضا العام عن الموقع الإلكتروني	1- ما مدى رضاك عن الموقع الإلكتروني
57%	80%	83%	79%	80%	88%	2- محددات الرضا عن الموقع الإلكتروني:	1- سرعة الوصول للخدمة الإلكترونية من خلال العديد من محركات البحث
59%	79%	82%	79%	80%	89%		2- سهولة الخطوات الواجبة تنفيذها للحصول على الخدمة .
57%	79%	81%	78%	77%	88%		3- حداثة 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 الرئيسة والأقسام الفرعية وفق احتياجات المتعاملين
57%	77%	71%	73%	75%	87%		6- سهولة إجراءات تسجيل واشتراك المتعاملين في الخدمة
67%	74%	69%	72%	76%	86%		7- سرعة انتهاء موظفي الوزارة من إنجاز الطلبات المقدمة عبر الخدمات الإلكترونية
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 الإلكتروني يخلو من الأخطاء ويمكن الوصول اليه بدن مشاكل تقنية



الفئة العمرية						المحاور
61 فأكثر	60 – 51	50 – 41	40 – 31	30 – 20	أقل من 20 سنة	
60%	75%	78%	74%	79%	88%	10- خصوصية معلومات الشخصية محمية بشكل كامل
70%	77%	78%	71%	77%	90%	1-الرضا العام عن التطبيقات الذكية
80%	81%	77%	76%	80%	90%	1- تتوفر كافة الخدمات على تطبيق الهواتف المتحركة
70%	76%	74%	76%	80%	90%	2- يلبى مضمون التطبيق كافة الاحتياجات
70%	77%	73%	74%	80%	88%	3- تمتاز التطبيقات بألية لحفظ المعلومات الشخصية
70%	71%	70%	75%	80%	88%	4- يمكن الثقة بالتعامل من خلال التطبيق
70%	71%	75%	74%	80%	86%	2- معطيات الرضا عن التطبيقات الذكية لوزارة التربية والتعليم
70%	67%	76%	73%	79%	87%	5- يسهل تنزيل التطبيق والتسجيل كمستخدم
70%	70%	77%	73%	77%	85%	6- حداثة المعلومات المنشورة على التطبيق
70%	85%	78%	78%	83%	87%	7- جاذبية تصميم التطبيق
70%	82%	75%	75%	79%	87%	8- تتميز الخدمات المتوفرة في التطبيق بالفعالية والكفاءة
55%	77%	76%	74%	77%	85%	9- تتجاوب الوزارة بسرعة وفعالية مع المراسلات والاستفسارات الواردة من خلال التطبيق
80%	69%	72%	65%	73%	88%	10- تعد التطبيقات الذكية بديل عملي عن المعاملات التقليدية
80%	66%	68%	63%	70%	87%	1- فيس بوك
80%	64%	62%	65%	75%	86%	2- تويتر
80%	63%	58%	67%	73%	86%	3- انستغرام
	64%	60%	67%	75%	85%	4- تلغرام
52%	72%	76%	74%	76%	85%	5- سناب شات
						6- SMS
70%	87%	83%	79%	81%	86%	1- معطيات الرضا عن وسائل التواصل الاجتماعي
52%	83%	79%	76%	79%	85%	2- يتم ابلاغ المتعامل عن الخدمات المستجدة من قبل الوزارة



الفئة العمرية						المحاور
61 فأكثر	60 – 51	50 – 41	40 – 31	30 – 20	أقل من 20 سنة	
52%	76%	76%	74%	78%	87%	3- يتم إرسال التعليمات والقوانين المستجدة من قبل الوزارة
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 الإلكترونية والتطبيقات الذكية بسرعة وفعالية.
78%	75%	77%	75%	77%	88%	2. يمكن التعامل بثقة مع الخدمات الإلكترونية والتطبيقات الذكية ووسائل التواصل الاجتماعي
71%	75%	73%	73%	79%	89%	3. توجد آلية واضحة ومعلنة لاستقبال ملاحظات واقتراحات المتعاملين عبر الخدمات الإلكترونية والتطبيقات الذكية
87%	75%	70%	73%	77%	87%	4. تتوفر آلية للحفاظ على سرية و أمن معلومات المتعاملين
67%	77%	71%	74%	77%	86%	5. تنجز الطلبات المقدمة عبر الخدمات الإلكترونية 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 المتعاملين
70%	75%	75%	70%	74%	82%	3. يتم التفاعل والتعامل مع الشكاوي المقدمة بشكل فعال
93%	74%	67%	68%	72%	81%	4. تم التعامل مع ملاحظتي بشكل مرضٍ
93%	71%	68%	65%	71%	75%	5. تم حل ملاحظتي في 5 ايام عمل
65%	68%	61%	65%	72%	65%	6. يتم اشراكي في تقديم الخدمات وتطويرها

3. قنوات تقديم الخدمة

الجدول رقم (4-أ)

التوزيع التكراري النسبي للمتعاملين حسب قنوات تقديم الخدمة

النسبة	التكرار	قنوات تقديم الخدمة
0.25	4	لم يحدد



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

الجدول رقم (4-ب)

متوسط الرضا المعايير لمحاو الدراسة حسب قنوات تقديم الخدمة

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



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

المتوسط الحسابي للمعايير للعبارة ضمن محاور الدراسة حسب قنوات تقديم الخدمة:

الجدول رقم (4-ج)

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



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



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





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



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



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



المحاور	العبارات	قنوات تقديم الخدمة				
		شخصيا	تطبيقات الهاتف	البريد الإلكتروني	موقع الإنترنت	مركز الاتصال
	4- يتم التسويق للخدمات المقدمة للجمهور قبل الوزارة	76%	89%	78%	87%	72%
خامساً: محور ثقة في التعامل مع الخدمات الالكترونية و التطبيقات الذكية	1. تتجاوب الوزارة مع المراسلات والاستفسارات الواردة عبر الخدمات الالكترونية والتطبيقات الذكية بسرعة وفعالية.	81%	87%	83%	84%	73%
	2. يمكن التعامل بثقة مع الخدمات الإلكترونية والتطبيقات الذكية ووسائل التواصل الاجتماعي	79%	82%	80%	84%	73%
	3. توجد آلية واضحة ومعلنة لاستقبال ملاحظات واقتراحات المتعاملين عبر الخدمات الإلكترونية والتطبيقات الذكية	79%	79%	78%	88%	73%
	4. تتوفر آلية للحفاظ على سرية و أمن معلومات المتعاملين	77%	78%	81%	86%	72%
	5. تنجز الطلبات المقدمة عبر الخدمات الالكترونية بكفاءة	77%	85%	81%	84%	73%
	1. يسهل تقديم الملاحظة	78%	77%	84%	86%	70%
4- حدد درجة موافقتك حول معطيات التعامل مع الملاحظات والمقترحات فيما يلي:	2. توجد آلية واضحة ومعلنة لاستقبال شكاوى واقتراحات المتعاملين	76%	78%	80%	80%	68%
	3. يتم التفاعل والتعامل مع الشكاوي المقدمة بشكل فعال	73%	74%	76%	76%	66%
	4. تم التعامل مع ملاحظتي بشكل مرضٍ	70%	59%	74%	74%	68%
	5. تم حل ملاحظتي في 5 ايام عمل	69%	56%	78%	65%	69%
	6. يتم اشرافي في تقديم الخدمات وتطويرها	68%	61%	75%	74%	68%

4.الجنسية:

الجدول رقم (5-أ)

التوزيع التكراري النسبي للمتعاملين حسب الجنسية

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

النسبة	التكرار	الجنسية
100.00	1593	المجموع

الجدول رقم (5-ب)

متوسط الرضا المعايير لمحاو الدراسة حسب الجنسية

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



م	المحاور	مواطن إماراتي	خليجي	وافد عربي	أخرى
	المتوسط العام	80%	78%	72%	79%

المتوسط الحسابي المعايير للعبارات ضمن محاور الدراسة حسب الجنسية:

الجدول رقم (5-ج)

المتوسط الحسابي المعايير لرضا المتعاملين على عبارات المحاور حسب الجنسية

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



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 المتعامل بكافة متطلبات الحصول على الخدمة	
75%	73%	79%	81%	4. تتوفر المعلومات اللازمة عن الخدمة من خلال الموقع الإلكتروني	
73%	69%	79%	81%	5. تمتاز المعلومات بالحدثة	
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 متطورة	
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 المتعاملين ملائمة	المحور السابع: زمت تقديم الخدمة (في حالة الخدمة عن طريق مركز السعادة)
83%	73%	74%	81%	2. فترة الانتظار ملائمة في 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	3- الرضا العام عن عملية الدفع للخدمة التي حصلت عليها
78%	78%	86%	85%	1. توجد قنوات اتصال جيدة وواضحة لنشر أخبار وفعاليات 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. تطبيق الوزارة نظاماً فعالاً للتظلم	
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 لانجاز 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	1- الرضا العام عن جودة الخدمة
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... إلخ) ذات قيمة اعتمادية يمكن استخدامها لدى الجهات الأخرى في المعاملات ذات العلاقة	
76%	70%	78%	79%	6. تلبي الخدمات المقدمة الاحتياجات الفنية احتياجاتك	
77%	78%	83%	85%	7. يتوفر 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 تمتاز بالابداع	المحور الحادي عشر: الابداع
78%	67%	82%	80%	2- يتاح للمتعاملين فرصة لتقديم أفكار 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. تتوفر المعلومات اللازمة عن الخدمة من خلال الموقع الإلكتروني	أولاً: التوعية العامة عن الخدمات الإلكترونية
78%	71%	84%	82%	2. يتم ابلاغ المتعامل بكلماتي وجبل للحصول على 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	
82%	78%	84%	84%	1- ما مدى رضاك عن الموقع الالكتروني	1- الرضا العام 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 الالكتروني:
81%	77%	83%	84%	2- سهولة الخطوات الواجبة تنفيذها للحصول على الخدمة .	
85%	74%	79%	83%	3- حداثة 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 الالكترونية	
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 الالكتروني يخلو من الأخطاء ويمكن الوصول اليه بدن 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 الهواتف المتحركة	2- معطيات الرضا عن التطبيقات الذكية لوزارة التربية والتعليم
80%	74%	84%	82%	2- يلي مضمون التطبيق كافة الاحتياجات	
81%	73%	82%	81%	3- تمتاز التطبيقات بألية لحفظ المعلومات الشخصية	
78%	73%	83%	82%	4- يمكن الثقة بالتعامل من خلال التطبيق	
81%	71%	80%	81%	5- يسهل تنزيل التطبيق والتسجيل كمستخدم	
79%	71%	82%	81%	6- حداثة المعلومات المنشورة على التطبيق	
80%	70%	80%	80%	7- جاذبية تصميم التطبيق	
78%	77%	82%	84%	8- تتميز الخدمات المتوفرة في التطبيق بالفعالية والكفاءة	
79%	72%	82%	82%	9- تتجاوب 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. انستغرام	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 بموعد الاستلام بمراحل المعاملة 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.	خامساً: محور ثقة في التعامل مع الخدمات الالكترونية و التطبيقات الذكية
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 للحفاظ على سرية و أمن معلومات المتعاملين	
79%	71%	80%	80%	5. تنجز الطلبات المقدمة عبر الخدمات الالكترونية بكفاءة	
87%	77%	69%	79%	1. يسهل تقديم الملاحظة	4- حدد درجة موافقتك حول معطيات التعامل مع الملاحظات والمقترحات فيما يلي:
86%	74%	67%	78%	2. توجد آلية واضحة ومعلنة لاستقبال شكاوى واقتراحات المتعاملين	
83%	69%	62%	75%	3. يتم التفاعل والتعامل مع الشكاوي 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 اشراكي 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 المعايير لمحاو الدراسة حسب مركز الحصول على الخدمة

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

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

المتوسط الحسابي المعايير للعبارة ضمن محاور الدراسة حسب مركز الحصول على الخدمة:

الجدول رقم (6-ج)

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

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



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



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



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



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





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



المحاور	العبارات	مركز الحصول على الخدمة						
		أبوظبي	دبي	الشارقة	المنطقة الشرقية	عجمان	أم القيوين	راس الخيمة
	6- حادثة المعلومات المنشورة على التطبيق	81%	79%	78%	90%	83%	69%	75%
	7- جاذبية تصميم التطبيق	80%	78%	77%	77%	81%	69%	76%
	8- تتميز الخدمات المتوفرة في التطبيق بالفعالية والكفاءة	82%	83%	84%	82%	87%	81%	73%
	9- تتجاوب الوزارة بسرعة وفعالية مع المراسلات والاستفسارات الواردة من خلال التطبيق	80%	80%	80%	77%	85%	75%	75%
	10- تعد التطبيقات الذكية بديل عملي عن المعاملات التقليدية	79%	78%	78%	82%	83%	69%	73%
	1. فيس بوك	73%	78%	79%	82%	76%	69%	66%
الرضا العام عن وسائل التواصل الاجتماعي	2. تويتر	71%	75%	77%	82%	75%	74%	61%
	3. انستغرام	71%	78%	77%	82%	77%	71%	64%
	4. تلغرام	73%	75%	78%	90%	78%	71%	65%
	5. سناب شات	73%	77%	77%	82%	80%	69%	66%
	6. SMS	83%	76%	73%	77%	81%	75%	66%
	1- معطيات الرضا عن وسائل التواصل الاجتماعي:	82%	81%	86%	77%	86%	86%	74%
1- معطيات الرضا عن وسائل التواصل الاجتماعي:	2- يتم ابلأ المتعامل عن الخدمات المستجدة من قبل الوزارة	80%	79%	82%	77%	82%	79%	75%
	3- يتم ارسال التعليمات والقوانين المستجدة من قبل الوزارة	80%	79%	81%	87%	82%	76%	70%
	4- يتم التسويق للخدمات المقدمة للجمهور قبل الوزارة	79%	76%	76%	77%	82%	75%	69%
	1. تتجاوب الوزارة مع المراسلات والاستفسارات الواردة عبر الخدمات الالكترونية والتطبيقات الذكية بسرعة وفعالية.	80%	82%	86%	87%	84%	77%	74%
خامساً: محور ثقة في التعامل مع الخدمات الالكترونية و التطبيقات الذكية	2. يمكن التعامل بثقة مع الخدمات الإلكترونية والتطبيقات الذكية ووسائل التواصل الاجتماعي	79%	79%	83%	87%	84%	74%	74%



مركز الحصول على الخدمة								العبارات	المحاور
أبوظبي	دبي	الشارقة	المنطقة الشرقية	عجمان	أم القيوين	راس الخيمة	الفجيرة		
79%	79%	84%	82%	83%	70%	74%	74%	3. توجد آلية واضحة ومعلنة لاستقبال ملاحظات واقتراحات المتعاملين عبر الخدمات الإلكترونية والتطبيقات الذكية	
77%	79%	78%	82%	83%	73%	76%	73%	4. تتوفر آلية للحفاظ على سرية و أمن معلومات المتعاملين	
77%	79%	81%	82%	81%	73%	74%	71%	5. تنجز الطلبات المقدمة عبر الخدمات الإلكترونية بكفاءة	
80%	76%	80%	82%	85%	76%	76%	88%	1. يسهل تقديم الملاحظة	4- حدد درجة موافقتك حول معطيات التعامل مع الملاحظات والمقترحات فيما يلي:
77%	74%	78%	82%	82%	80%	71%	80%	2. توجد آلية واضحة ومعلنة لاستقبال شكاوى واقتراحات المتعاملين	
74%	71%	74%	89%	78%	73%	71%	75%	3. يتم التفاعل والتعامل مع الشكاوي المقدمة بشكل فعال	
71%	70%	67%	82%	78%	72%	68%	66%	4. تم التعامل مع ملاحظتي بشكل مرضٍ	
68%	69%	63%	89%	73%	72%	66%	70%	5. تم حل ملاحظتي في 5 ايام عمل	
72%	67%	65%	69%	71%	65%	69%	55%	6. يتم اشراكي في تقديم الخدمات وتطويرها	

6. نوعية الخدمة:

الجدول رقم (7-أ)

التوزيع التكراري النسبي للمتعاملين حسب نوعية الخدمة

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



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



م	الخدمات	التكرار	النسبة	متوسط الرضا المعايير
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 لمن يهمة الأمر	46	2.89	72%
37	طلب اعتماد البرامج الأكاديمية	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 أكاديمية لجهة عمل الطالب	3	0.19	70%
47	طلب تمويل البحوث العلمية لطلبة الابتعاث			
48	طلب رسالة لمن يهمة 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 المعايير لمحاو الدراسة حسب نوعية الخدمة



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

الخدمات						المحاور
طلب تعديل أو إضافة على مبنى 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 مبنى 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	
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: الابداع
67%	50%		83%	58%	74%	المحور الثاني عشر: ما مدى رضاك عن الخدمات الالكترونية
63%	46%		63%	63%	78%	المحور الثاني عشر: أولاً: التوعية العامة عن الخدمات الإلكترونية
72%	83%		72%	65%	85%	المحور الثاني عشر: الرضا العام عن الموقع الالكتروني
71%	77%		70%	65%	79%	المحور الثاني عشر: 2- محدّدات الرضا عن الموقع الالكتروني:
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 الالكترونية و التطبيقات الذكية
72%	71%		73%	64%	78%	المحور الثاني عشر
75%	54%		63%	60%	74%	المحور الثالث عشر: معالجة الملاحظات والمقترحات حدد درجة موافقتك حول معطيات التعامل مع الملاحظات والمقترحات
77%	64%		78%	65%	78%	المتوسط العام



تابع الجدول رقم (7-ب)  
متوسط الرضا المعايير لمحاو الدراسة حسب نوعية الخدمة

الخدمات						المحاو
طلب التحويل من بلد الدراسة إلى بلد آخر لطلبة الابتعاث	تقديم منح لتمويل البحوث العلمية على أساس تنافسي	تقديم جائزة المبتكرين الإماراتيين الشباب على درجة بكالوريوس	تقديم المنح البحثية لدعم تمويل طلبات تسجيل براءات الإختراع	تقديم استشارات حول البحث العلمي	طلب تسجيل طلبة الطلبة 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: الابداع
96%	77%	90%	90%	85%	63%	المحور الثاني عشر: ما مدى رضاك عن الخدمات الالكترونية
87%	83%	73%	83%	91%	65%	المحور الثاني عشر: أولاً: التوعية العامة عن الخدمات الإلكترونية
94%	83%	93%	69%	94%	91%	المحور الثاني عشر: الرضا العام عن الموقع الالكتروني
91%	79%	82%	89%	86%	67%	المحور الثاني عشر: 2- محددات الرضا عن الموقع الالكتروني:
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 البحوث العلمية على أساس تنافسي	تقديم جائزة المبتكرين الإماراتيين الشباب على درجة بكالوريوس	تقديم المنح البحثية لدعم تمويل طلبات تسجيل براءات الاختراع	تقديم استشارات حول البحث العلمي	طلب تسجيل طلبة الطلبة في 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 و التطبيقات الذكية
91%	75%	83%	83%	87%	70%	المحور الثاني عشر
90%	58%	76%		79%	56%	المحور الثالث عشر: معالجة الملاحظات والمقترحات حدد درجة موافقتك حول معطيات التعامل مع الملاحظات والمقترحات
92%	77%	83%	85%	90%	77%	المتوسط العام

تابع الجدول رقم (7-ب)

متوسط الرضا المعايير لمحاور الدراسة حسب نوعية الخدمة

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

تابع الجدول رقم (7-ب)

متوسط الرضا المعايير لمحاور الدراسة حسب نوعية الخدمة

الخدمات						المحاور
طلب تسجيل قيد وقبول الطلبة في نظام معلومات الطلبة	تصديق الشهادات الدراسية - تعليم عام	طلب معادلة المؤهلات الجامعية - تعليم عالي	تنفيذ ورش عمل توعوية للمرشدين	تنفيذ زيارات الإرشاد الأكاديمي للطلبة	طلب الموافقة على تمديد البعثة	
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: الأبداع



الخدمات						المحاور
طلب تسجيل قيد وقبول الطلبة في نظام معلومات الطلبة	تصديق الشهادات الدراسية - تعليم عام	طلب معادلة المؤهلات الجامعية - 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 الإلكترونية
83%	81%	74%	82%	76%	77%	المحور الثاني عشر: أولاً: التوعية العامة عن الخدمات الإلكترونية
78%	87%	79%	82%	83%	85%	المحور الثاني عشر: الرضا العام عن الموقع الإلكتروني
87%	79%	74%	73%	71%	76%	المحور الثاني عشر: 2- محدّدات الرضا عن الموقع الإلكتروني:
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 الإلكترونية و التطبيقات الذكية
74%	80%	71%	77%	75%	74%	المحور الثاني عشر
79%	83%	71%	71%	72%	60%	المحور الثالث عشر: معالجة الملاحظات والمقترحات حدد درجة موافقتك حول معطيات التعامل مع الملاحظات والمقترحات
75%	80%	72%	77%	74%	69%	المتوسط العام

تابع الجدول رقم (7-ب)  
متوسط الرضا المعايير 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%	لمحور 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: النزاهة والشفافية والعدالة
67%	86%	82%	84%	81%	80%	المحور العاشر: جودة الخدمة
67%	81%	83%	73%	81%	83%	المحور الحادي عشر: الابداع
67%	83%	85%	73%	82%	73%	لمحور الثاني عشر: ما مدى رضاك عن الخدمات الالكترونية
83%	75%	83%	74%	80%	84%	المحور الثاني عشر: أولاً: التوعية العامة عن الخدمات الإلكترونية
88%	80%	82%	75%	92%	95%	المحور الثاني عشر: الرضا العام عن الموقع الالكتروني
87%	81%	82%	83%	81%	79%	لمحور الثاني عشر: 2- محددات الرضا عن الموقع الالكتروني:
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%	لمحور الثاني عشر: خامساً: محور ثقة في التعامل مع الخدمات الالكترونية و التطبيقات الذكية
79%	80%	82%	80%	81%	85%	المحور الثاني عشر
75%	88%	71%	71%	67%	77%	لمحور الثالث عشر: معالجة الملاحظات والمقترحات حدد درجة موافقتك حول معطيات التعامل مع الملاحظات والمقترحات
76%	86%	81%	81%	77%	80%	المتوسط العام

تابع الجدول رقم (7-ب)

متوسط الرضا المعايير لمحاور الدراسة حسب نوعية الخدمة

الخدمات						المحاور
تقديم منح تمويل الطلبات 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 الأكاديمية	طلب شهادة لمن يهمة الأمر	
		92%	73%	73%	69%	المحور الأول: السعادة العامة عن وزارة التربية والتعليم .



الخدمات						المحاور
تقديم منح تمويل الطلبات 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 الأكاديمية	طلب شهادة لمن يهمة 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: الابداع
		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						المحاور
تقديم منح تمويل الطلبات 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 الأكاديمية	طلب شهادة لمن يهمة الأمر	
		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 والمقترحات حدد درجة موافقتك حول معطيات التعامل مع الملاحظات والمقترحات
		75%	82%	71%	72%	المتوسط العام

تابع الجدول رقم (7-ب)

متوسط الرضا المعايير لمحاور الدراسة حسب نوعية الخدمة

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



الخدمات						المحاور
طلب تمويل البحوث العلمية لطلبة الابتعاث	طلب توفير تقارير أكاديمية لجهة عمل الطالب	طلب انسحاب من مادة أو فصل دراسي لطلبة الابتعاث	طلب مؤاممة مصادر التعلم المنهجية والإثرائية	طلب التحويل من جامعة لجامعة لطل بة الابتعاث	تقديم منح لتمويل الزيارات البحثية العلمية للمواطنين	
	70%			65%		المتوسط العام

تابع الجدول رقم (7-ب)

متوسط الرضا المعايير 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 لمن يهيم الأمر لطلبة 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 المتعاملين
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: الابداع
79%	70%	93%	77%	100%	المحور الثاني عشر: ما مدى رضاك عن الخدمات الالكترونية
75%	79%	92%	74%	86%	المحور الثاني عشر: أولاً: التوعية العامة عن الخدمات الإلكترونية
81%	77%	93%	82%	83%	المحور الثاني عشر: الرضا العام عن الموقع الإلكتروني



الخدمات					المحاور
أخرى	تنفيذ ورش عمل توعوية لأولياء الأمور	طلب توفير استقبال لطلبة الابتعاث	صرف رواتب طلبة الابتعاث	طلب رسالة لمن يهمه الأمر لطلبة الابتعاث	
77%	76%	84%	79%	88%	المحور الثاني عشر: 2- محددات الرضا عن الموقع الإلكتروني:
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 الإلكترونية و التطبيقات الذكية
77%	73%	83%	76%	85%	المحور الثاني عشر
73%	59%	72%	92%	67%	المحور الثالث عشر: معالجة الملاحظات والمقترحات حدد 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 المعايير ونسبة المجيبين

نسبة المجيبين	مؤشر الرضا المعايير	درجات الرضا					ن الدرجة	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 لدي 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 المعايير ونسبة المجيبين

نسبة المجيبين	مؤشر الرضا المعايير	درجات الرضا					ن الدرجة	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 المعايير ونسبة المجيبين

نسبة المجيبين	مؤشر الرضا المعايير	درجات الرضا					النسبة المئوية	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 لمراكز سعادة المتعاملين (البيئة - النظافة - التهوية - الانارة)
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 المعايير ونسبة المجيبين

نسبة المجيبين	مؤشر الرضا المعايير	درجات الرضا					النسبة المئوية	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. تلقت 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 المعايير ونسبة المجيبين

نسبة المجيبين	مؤشر الرضا المعايير	درجات الرضا					تكرار	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 المتعامل بكافة متطلبات الحصول على الخدمة
99.81	%78	639	707	180	60	4	3	4. تتوفر المعلومات اللازمة عن الخدمة من خلال الموقع الإلكتروني
99.75	%77	639	678	201	67	4	4	5. تمتاز المعلومات بالحدثة
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 المعايير ونسبة المجيبين

نسبة المجيبين	مؤشر الرضا المعايير	درجات الرضا					تكرار	العبارات
		راض جداً	راض	محايد	غير راض	غير راض بشدة		
99.87	%80	718	661	134	72	6	2	1. سهولة المتعلقة بالخدمة ملائمة وسهلة
99.94	%79	641	727	159	62	3	1	2. الوزارة الخدمات بأساليب متطورة
99.94	%79	644	731	149	63	5	1	3. النماذج المستخدمة للحصول على الخدمة مناسبة
99.94	%78	654	697	173	62	6	1	4. الوثائق المطلوبة من الوزارة ضرورية للحصول على
99.87	%77	657	664	188	80	2	2	5. قنوات تقديم الخدمة ( الموقع الإلكتروني- مراكز الهاتف- التطبيقات الذكية
99.81	%76	598	692	194	91	15	3	6. الخدمات كافة في مراكز تقديم الخدمة



العبارات	عدد الردود	درجات الرضا					مؤشر الرضا المعايير	نسبة المجيبين
		غير راض بشدة	غير راض	محايد	راض	راض جداً		
المتوسط العام للمحور	2	6	72	166	695	652	%78	99.90

المحور السابع: زمن تقديم الخدمة

الجدول رقم (14)

التوزيع التكراري لدرجات رضا المتعاملين مع وزارة التربية  
حولاً لمعلومات مرفق بمؤشر الرضا المعايير ونسبة المجيبين

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

المحور الثامن: الرسوم

1- ما هي طريقة الدفع التي استخدمتها؟

الجدول رقم (15-أ)

التوزيع التكراري النسبي للمتعاملين

حسب طريقة الدفع التي استخدمتها

النسبة	التكرار	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 المعايير لمحاو الدراسة حسب طريقة الدفع التي استخدمتها

م	المحاو	درهم الكثروني	بطاقة ائتمان	أخرى
1	المحور الأول: السعادة العامة عن وزارة التربية والتعليم .	%82	%75	%69
2	المحور الثاني: الرضا العام عن سهولة الوصول لخدمات وزارة التربية والتعليم	%77	%74	%72
3	المحور الثالث: الرضا عن مراكز سعادة المتعاملين	%79	%78	%76
4	المحور الرابع: الموظفون	%80	%76	%74
5	المحور الخامس: المعلومات	%79	%76	%71
6	المحور السادس: سهولة الحصول على الخدمة	%79	%77	%68
7	المحور السابع: زمن تقديم الخدمة	%79	%76	%67
8	المحور الثامن: الرضا العام عن عملية الدفع للخدمة التي حصلت عليها	%84	%77	%77
9	المحور التاسع: النزاهة والشفافية والعدالة	%83	%76	%69
10	المحور العاشر: جودة الخدمة	%82	%75	%69
11	المحور الحادي عشر: الابداع	%80	%73	%71
12	المحور الثاني عشر: ما مدى رضاك عن الخدمات الالكترونية	%85	%74	%61
13	المحور الثاني عشر: أولاً: التوعية العامة عن الخدمات الإلكترونية	%83	%76	%71
14	المحور الثاني عشر: الرضا العام عن الموقع الالكتروني	%86	%77	%75
15	المحور الثاني عشر: 2- محدّدات الرضا عن الموقع الالكتروني:	%80	%77	%70
16	المحور الثاني عشر: الرضا العام عن التطبيقات الذكية	%80	%77	%72
17	المحور الثاني عشر: 2- معطيات الرضا عن التطبيقات الذكية لوزارة التربية والتعليم	%81	%76	%74
18	المحور الثاني عشر: الرضا العام عن وسائل التواصل الاجتماعي	%75	%73	%81
19	المحور الثاني عشر: معطيات الرضا عن وسائل التواصل الاجتماعي:	%82	%75	%81
20	المحور الثاني عشر: خامساً: محور ثقة في التعامل مع الخدمات الالكترونية و التطبيقات الذكية	%82	%74	%76
21	المحور الثاني عشر	%81	%75	%73
22	المحور الثالث عشر: معالجة الملاحظات والمقترحات حدد درجة موافقتك حول معطيات التعامل مع الملاحظات والمقترحات	%74	%69	%66
	المتوسط العام	%80	%75	%71

المتوسط الحسابي المعايير للعبارة ضمن محاور الدراسة حسب طريقة الدفع التي استخدمتها:

الجدول رقم (15-ج)

المتوسط الحسابي المعايير لرضا المتعاملين على عبارات

المحاور حسب طريقة الدفع التي استخدمتها

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



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



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



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



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

1- ما هي طريقة الدفع التي تفضل استخدامها؟

الجدول رقم (16-أ)

التوزيع التكراري النسبي للمتعاملين

حسب طريقة الدفع التي تفضل استخدامها

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

الجدول رقم (16-ب)

متوسط الرضا المعايير لمحاور الدراسة حسب طريقة الدفع التي تفضل استخدامها

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



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

المتوسط الحسابي للمعايير للعبارة ضمن محاور الدراسة حسب طريقة الدفع التي تفضل استخدامها:

الجدول رقم (16-ج)

المتوسط الحسابي للمعايير 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 إلكتروني		
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 لدي إحساس بالسعادة	
65%	77%	81%	3. تجربتي مع الوزارة تجربة متميزة 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 المتعاملين ( في حالة تلقي الخدمة عن طريق مركز سعادة المتعاملين)
74%	75%	80%	2. ملائمة الموقع لطبيعة الخدمة	
83%	81%	81%	3. الجو العام لمراكز سعادة المتعاملين ( 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 المتعاملين.	المحور الرابع: الموظفون (في حالة الخدمة عن طريق مركز السعادة)
76%	75%	83%	2. يبادر الموظفون في عرض الخدمات وتقديمها	
80%	79%	83%	3. تلقت 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 إضافية لضمان حصول المتعامل 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 المتعامل بكافة متطلبات الحصول على الخدمة	
66%	76%	81%	4. تتوفر المعلومات اللازمة عن الخدمة من خلال الموقع الإلكتروني	
63%	77%	78%	5. تمتاز المعلومات بالحدثة	
62%	76%	78%	6. يتم تقديم استشارات ومعلومات دقيقة	





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



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



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

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

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 المعايير ونسبة المجيبين

نسبة المجيبين	مؤشر الرضا المعايير	درجات الرضا					العبارة
		راض بشدة	راض	محايد	غير راض	غير راض بشدة	
99.75	%81	821	597	132	25	14	1. الرضا العام عن عملية الدفع للخدمة التي حصلت عليها
99.75	%81	821	597	132	25	14	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 المعايير ونسبة المجيبين



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

المحور العاشر: جودة الخدمة

الجدول رقم (19)

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

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



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

المحور الحادي عشر: الابداع

الجدول رقم (20)

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

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

المحور الثاني عشر: الخدمات الالكترونية والتطبيقات الذكية

الجدول رقم (21)

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

نسبة المجيبين	مؤشر الرضا المعايير	درجات الرضا					العبارة
		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 النسبي لأهم المشكلات التي تواجهك عند استخدام الخدمات الالكترونية

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



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

- ما هي مقترحاتك لتطوير الخدمات الالكترونية؟

الجدول رقم (23)

التوزيع التكراري النسبي لمقترحات المتعاملين لتطوير الخدمات الالكترونية

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





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 مسائيته	20
1.49	1	انجاز المعاملة ميا	21
1.49	1	تسهيل عمليه الدخول والخطوات	22
1.49	1	توفير المعلومات الكافية عن كل الخدمات المتاحة	23
1.49	1	توفير معلومات كافيه 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 الأمن والسلامة	28
1.49	1	ضرورة مراقبة ومتابعة شكاوي الميدان حول تطوير أنظمة الوزارة الخاصة باحتياجات الميدان	29
1.49	1	في حال ارسال رسالة للعميل والغاء الطلب الرجاء ارسالها باللغة العربية والبلغ الانجليزية بالالخص 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 ماهي الوثائق المطلوبة ليتم توفيرها بدل من الاتصال ومعرفة ماهي 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 المعايير ونسبة المجيبين

نسبة المجيبين	مؤشر الرضا المعايير	درجات الرضا					العبارة
		موافق بشدة	أوافق	محايد	لا اوافق	لا أوافق على الاطلاق	
99.31	%82	744	649	118	60	11	1. تتوفر المعلومات اللازمة عن الخدمة من خلال الموقع الإلكتروني
99.56	%79	654	691	160	68	13	2. يتم ابلاغ المتعامل بكلمات وجبل للحصول على الخدمة الإلكترونية
99.44	%80	686	672	159	54	13	3. توفر الوزارة تعليمات وإرشادات واضحة (كتيبات، نشرات، لوحات الكترونية.....).
99.44	%78	659	665	176	65	19	4. يتم ابلاغ المتعامل بالتعديلات التي تتم على الخدمات المقدمة
99.44	%80	686	669	153	62	14	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  
الموقع الإلكتروني مرفق بمؤشر الرضا المعايير ونسبة المجيبين

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

2- محددات الرضا عن الموقع الإلكتروني:

الجدول رقم (26)

التوزيع التكراري لدرجات رضا المتعاملين مع وزارة التربية حول

محددات الرضا عن الموقع الإلكتروني مرفق بمؤشر الرضا المعايير ونسبة المجيبين

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

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 المعايير ونسبة المجيبين

نسبة المجيبين	مؤشر الرضا المعايير	درجات الرضا					ن الرد	العبارات
		راض جداً	راض	محايد	غير راض	غير راض بشدة		
99.12	%78	702	615	161	75	19	14	1. 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 المعايير ونسبة المجيبين

نسبة المجيبين	مؤشر الرضا المعايير	درجات الرضا					ن الرد	العبارات
		موافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق على الاطلاق		
98.68	%81	698	655	138	64	17	21	2. تتوفر كافة الخدمات على تطبيق الهواتف المتحركة
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 والكفاءة
98.81	%79	649	674	171	65	15	19	10. تتجاوب الوزارة بسرعة وفعالية مع المراسلات والاستفسارات الواردة من خلال التطبيق
98.87	%78	643	626	210	68	28	18	11. تعد التطبيقات الذكية بديل عملي 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 المعايير ونسبة المجيبين

نسبة المجيبين	مؤشر الرضا المعايير	درجات الرضا					ن الردود	العبارات
		موافق بشدة	أوافق	محايد	لا اوافق	لا أوافق على الاطلاق		
97.80	%75	507	578	341	97	34	35	1. فيس بوك
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	6. SMS
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 المعايير ونسبة المجيبين

نسبة المجيبين	مؤشر الرضا المعايير	درجات الرضا					ن الردود	العبارات
		موافق بشدة	أوافق	محايد	لا اوافق	لا أوافق على الاطلاق		
98.18	%82	720	615	171	53	4	29	1. يتم التنبيه والاشعار بموعد الاستلام بمراحل المعاملة 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 و التطبيقات الذكية

الجدول رقم (31)

التوزيع التكراري لدرجات رضا المتعاملين مع وزارة التربية حول

معطيات الرضا عن وسائل التواصل الاجتماعي مرفق بمؤشر الرضا المعايير ونسبة المجيبين

نسبة المجيبين	مؤشر الرضا المعايير	درجات الرضا					عدد الاجابات	العبارات
		موافق بشدة	أوافق	محايد	لا اوافق	لا أوافق على الاطلاق		
98.93	%81	726	613	169	60	8	17	1. تتجاوب 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. تتوفر آلية للحفاظ على سرية وأمن معلومات المتعاملين
99.43	%78	514	590	190	76	14	8	5. تنجز الطلبات المقدمة عبر الخدمات الالكترونية بكفاءة
99.03	%79	626	654	192	60	6	15	المتوسط العام للمحور

المحور الثالث عشر: معالجة الملاحظات والمقترحات

1- هل كان لديك أي ملاحظة بشأن هذه الخدمة؟

الجدول رقم (32-أ)

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 المعايير لمحاور الدراسة حسب

هل كان لديك أي ملاحظة بشأن هذه الخدمة

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

المتوسط الحسابي للمعايير للعبارات ضمن محاور الدراسة حسب هل كان لديك أي ملاحظة:

الجدول رقم (32-ج)

المتوسط الحسابي للمعايير لتقييم المتعاملين على عبارات المحاور حسب هل كان لديك أي ملاحظة

هل كان لديك أي ملاحظة بشأن هذه الخدمة	العبارات		المحاور
	لا	نعم	
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 لدي 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 الى 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. يبذل الموظفون في عرض الخدمات وتقديمها	
80%	81%	3. تلقت 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 اضافية 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. تتوفر المعلومات اللازمة عن الخدمة من خلال الموقع الإلكتروني	
66%	78%	5. تمتاز المعلومات بالجداعة	
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	المحور السادس: سهولة الحصول على الخدمة
76%	80%	2- تقدم الوزارة الخدمات بأساليب متطورة	
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. ساعات عمل مراكز سعادة المتعاملين ملائمة	المحور السابع: زمن تقديم الخدمة (في حالة الخدمة عن طريق مركز السعادة)
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 الهامة	المحور التاسع: النزاهة والشفافية والعدالة
73%	82%	2. يتم شرح القوانين واللوائح والإرشادات للمتعاملين	
71%	80%	3. تطبق الوزارة نظاما فعالا 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 لانجاز 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... إلخ) ذات قيمة اعتمادية يمكن استخدامها لدى الجهات الأخرى في المعاملات ذات العلاقة	
69%	77%	6. تلبي الخدمات المقدمة الاحتياجات الفنية احتياجاتك	
70%	83%	7. تتوفر طريقة متابعة المعاملة في كل مرحلة من مراحل تقديم الخدمة	
70%	81%	8. توجد آلية لتقييم مدى السعادة عن الخدمة بعد استلام المعاملة	
66%	79%	1- خدمات الوزارة تمتاز بالابداع	
65%	78%	2- يتاح للمتعاملين فرصة لتقديم أفكار إبداعية	
65%	80%	1- ما مدى رضاك عن الخدمات الالكترونية المستخدمة من قبلك ذات العلاقة بالخدمات	المحور الحادي عشر: الابداع
74%	83%	1. تتوفر المعلومات اللازمة عن الخدمة من خلال الموقع الإلكتروني	الرضا العام عن الخدمات الالكترونية والتطبيقات الذكية
75%	80%	2. يتم ابلاغ المتعامل بكلمات توجيه للحصول على الخدمة الالكترونية	
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 الالكتروني	1- الرضا العام عن الموقع الالكتروني
79%	82%	1- سرعة الوصول للخدمة الإلكترونية من خلال العديد من محركات البحث	2- محددات الرضا عن الموقع الالكتروني:
78%	82%	2- سهولة الخطوات الواجبة تنفيذها للحصول على الخدمة .	
77%	81%	3- حداثة معلومات الخدمة	
74%	80%	4- جاذبية تصميم الموقع	
71%	78%	5- تقسيم الخدمات بصورة منطقية حسب الفئات الرئيسة والأقسام الفرعية وفق احتياجات المتعاملين	
73%	77%	6- سهولة إجراءات تسجيل واشتراك المتعاملين في الخدمة	
74%	77%	7- سرعة انتهاء موظفي الوزارة من إنجاز الطلبات المقدمة عبر الخدمات الالكترونية	
70%	78%	8- سهولة التعامل مع مخرجات الخدمة سواء بالنسخ أو الطباعة أو إعادة إرسالها عبر البريد	
75%	77%	9- الموقع الالكتروني يخلو من الأخطاء ويمكن الوصول اليه بدن مشاكل تقنية	
79%	80%	10- خصوصية معلومات الشخصية محمية بشكل كامل	



هل كان لديك أي ملاحظة بشأن هذه الخدمة	العبارات		المحاور
	لا	نعم	
72%	79%	1- ما مدى رضاك عن التطبيقات الذكية	1- الرضا العام عن التطبيقات الذكية
74%	82%	1- تتوفر كافة الخدمات على تطبيق الهواتف المتحركة	2- معطيات الرضا عن التطبيقات الذكية لوزارة التربية والتعليم
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- حداثة المعلومات المنشورة على التطبيق	
73%	78%	7- جاذبية تصميم التطبيق	
73%	83%	8- تتميز الخدمات المتوفرة في التطبيق بالفعالية والكفاءة	
73%	80%	9- تتجاوب 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 بموعد الاستلام بمراحل المعاملة لدى الجهة التي تعاملت معها قبل الوزارة	1- معطيات الرضا عن وسائل التواصل الاجتماعي:
72%	80%	2- يتم ابلاغ المتعامل 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. تتجاوب الوزارة مع المراسلات والاستفسارات الواردة عبر الخدمات الالكترونية والتطبيقات الذكية بسرعة وفاعلية.	خامساً: محور ثقة في التعامل مع الخدمات الالكترونية و التطبيقات الذكية
71%	79%	2. يمكن التعامل بثقة مع الخدمات الإلكترونية والتطبيقات الذكية ووسائل التواصل الاجتماعي	
72%	79%	3. توجد آلية واضحة ومعلنة لاستقبال ملاحظات واقتراحات المتعاملين عبر الخدمات الإلكترونية والتطبيقات الذكية	
74%	78%	4. تتوفر آلية للحفاظ على سرية و أمن معلومات المتعاملين	



هل كان لديك أي ملاحظة بشأن هذه الخدمة	العبارات		المحاور
	لا	نعم	
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 الشكاوي المقدمة بشكل فعال
63%	71%	4.	تم التعامل مع ملاحظتي بشكل مرضٍ
56%	70%	5.	تم حل ملاحظتي في 5 ايام عمل
56%	69%	6.	يتم اشراكي في تقديم الخدمات وتطويرها
			4- حدد درجة موافقتك حول معطيات التعامل مع الملاحظات والمقترحات فيما يلي:

1- ما هي القناة التي قدمت ملاحظتك من خلالها؟

الجدول رقم (33-أ)

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

النسبة	التكرار	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 المعايير لمحاور الدراسة حسب قناة تقديم الخدمة التي قدمت ملاحظتك من خلالها



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



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

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

الجدول رقم (33-ج)

المتوسط الحسابي المعايير 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 لدي 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	



ما هي قناة تقديم الخدمة التي قدمت ملاحظتك من خلالها							المحاور
منصة الخدمة	مركز السعادة - صندوق الاقتراحات / الملاحظات	وسائل التواصل الاجتماعي	الهاتف	الفرع الرئيسي للجهة	مركز السعادة - شخصياً	الموقع الإلكتروني	
88%	100%	89%	73%	94%	75%	80%	1. ما مدى رضاك عن خدمة الاستقبال
88%	88%	89%	78%	86%	73%	79%	2. ملائمة الموقع لطبيعة الخدمة
100%	100%	98%	86%	88%	73%	86%	3. الجو العام لمراكز سعادة المتعاملين ( 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 المتعاملين.
100%	50%	85%	62%	84%	79%	82%	2. يبادر الموظفون في عرض الخدمات وتقديمها
88%	50%	83%	71%	85%	77%	81%	3. تلقيت معاملة عادلة من الموظفين
100%	100%	77%	78%	78%	73%	83%	4. يتمتع الموظفون بالكفاءة في الأداء .
100%	50%	75%	78%	77%	70%	79%	5. يلم الموظفون بكافة المعلومات الخاصة بالخدمة
88%	38%	97%	70%	75%	68%	79%	6. يبذل الموظفون جهوداً إضافية لضمان حصول المتعامل على احتياجاته
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 المتعامل بكافة متطلبات الحصول على الخدمة



ما هي قناة تقديم الخدمة التي قدمت ملاحظتك من خلالها							المحاور
منصة الخدمة	مركز السعادة - صندوق الاقتراحات / الملاحظات	وسائل التواصل الاجتماعي	الهاتف	الفرع الرئيسي للجهة	مركز السعادة - شخصياً	الموقع الإلكتروني	
88%	88%	71%	77%	81%	73%	71%	4. تتوفر المعلومات اللازمة عن الخدمة من خلال الموقع الإلكتروني
88%	50%	61%	74%	75%	67%	68%	5. تمتاز المعلومات بالجدثة
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 متطورة
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
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

المحور السابع:  
زمن تقديم الخدمة (في حالة الخدمة عن طريق مركز السعادة)





ما هي قناة تقديم الخدمة التي قدمت ملاحظتك من خلالها							المحاور
منصة الخدمة	مركز السعادة - صندوق الاقتراحات / الملاحظات	وسائل التواصل الاجتماعي	الهاتف	الفرع الرئيسي للجهة	مركز السعادة - شخصياً	الموقع الإلكتروني	
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
88%	38%	70%	79%	88%	86%	72%	1. توجد قنوات اتصال جيدة وواضحة لنشر أخبار وفعاليات الوزارة والمعلومات الهامة
88%	38%	73%	77%	79%	82%	76%	2. يتم شرح القوانين واللوائح والإرشادات للمتعاملين
75%	50%	63%	63%	81%	76%	73%	3. تطبيق الوزارة نظاماً 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 بالإجراءات المتعلقة بالخدمة بشفافية ووضوح
75%	100%	70%	57%	83%	66%	73%	6. توجد آلية ومعايير واضحة لانجاز 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- الرضا العام عن جودة الخدمة



ما هي قناة تقديم الخدمة التي قدمت ملاحظتك من خلالها							المحاور
منصة الخدمة	مركز السعادة - صندوق الاقتراحات / الملاحظات	وسائل التواصل الاجتماعي	الهاتف	الفرع الرئيسي للجهة	مركز السعادة - شخصياً	الموقع الإلكتروني	
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. يتوفر طريقة لمتابعة المعاملة في كل مرحلة من مراحل تقديم الخدمة
88%	100%	79%	56%	74%	82%	77%	8. توجد آلية لتقييم مدى السعادة عن الخدمة بعد استلام المعاملة
75%		65%	64%	78%	67%	70%	1- خدمات الوزارة تمتاز بالابداع
88%		68%	65%	81%	68%	70%	2- يتاح للمتعاملين فرصة لتقديم أفكار إبداعية
	63%	46%	68%	91%	64%	66%	1- ما مدى رضاك عن الخدمات الالكترونية المستخدمة من قبلك ذات العلاقة بالخدمات والتطبيقات الذكية
75%	75%	64%	75%	88%	85%	75%	1. تتوفر المعلومات اللازمة عن الخدمة من خلال الموقع الإلكتروني
75%	75%	73%	79%	75%	81%	75%	2. يتم ابلاغ المتعامل بكلمات توجيه للحصول على الخدمة الالكترونية



ما هي قناة تقديم الخدمة التي قدمت ملاحظتك من خلالها							المحاور
منصة الخدمة	مركز السعادة - صندوق الاقتراحات والملاحظات	وسائل التواصل الاجتماعي	الهاتف	الفرع الرئيسي للجهة	مركز السعادة - شخصياً	الموقع الإلكتروني	
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- 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- حداثة 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
88%	63%	80%	69%	74%	70%	77%	6- سهولة إجراءات تسجيل واشتراك 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



ما هي قناة تقديم الخدمة التي قدمت ملاحظتك من خلالها							المحاور
منصة الخدمة	مركز السعادة - صندوق الاقتراحات والملاحظات	وسائل التواصل الاجتماعي	الهاتف	الفرع الرئيسي للجهة	مركز السعادة - شخصياً	الموقع الإلكتروني	
100%	63%	77%	85%	73%	79%	80%	10- خصوصية معلومات الشخصية محمية بشكل كامل
75%	50%	75%	72%	78%	70%	69%	1- الرضا العام عن التطبيقات الذكية
63%	75%	71%	68%	92%	81%	73%	1- تتوفر كافة الخدمات على تطبيق الهواتف المتحركة
63%	75%	67%	70%	83%	77%	74%	2- يلبى مضمون التطبيق كافة الاحتياجات
100%	50%	71%	70%	84%	76%	73%	3- تمتاز التطبيقات بألية لحفظ المعلومات الشخصية
100%	50%	67%	73%	79%	73%	74%	4- يمكن الثقة بالتعامل من خلال التطبيق
100%	75%	83%	72%	83%	74%	76%	5- يسهل تنزيل التطبيق والتسجيل كمستخدم
75%	50%	75%	67%	78%	73%	78%	6- حداثة المعلومات المنشورة على التطبيق
88%	75%	77%	67%	78%	74%	77%	7- جاذبية تصميم التطبيق
88%	75%	70%	65%	74%	88%	74%	8- تتميز الخدمات المتوفرة في التطبيق بالفعالية والكفاءة
88%		67%	69%	73%	78%	81%	9- تتجاوب الوزارة بسرعة وفعالية مع المراسلات والاستفسارات الواردة من خلال التطبيق
88%	75%	71%	72%	72%	73%	75%	10- 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
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



ما هي قناة تقديم الخدمة التي قدمت ملاحظتك من خلالها							المحاور	العبارات
منصة الخدمة	مركز السعادة - صندوق الاقتراحات والملاحظات	وسائل التواصل الاجتماعي	الهاتف	الفرع الرئيسي للجهة	مركز السعادة - شخصياً	الموقع الإلكتروني		
63%		65%	65%	96%	86%	77%	1- معطيات الرضا عن وسائل التواصل الاجتماعي:	1- يتم التنبية والاشعار بموعد الاستلام بمراحل المعاملة لدى الجهة التي تعاملت معها قبل الوزارة
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%	خامساً: محور ثقة في التعامل مع الخدمات الالكترونية و التطبيقات الذكية	1. تتجاوب الوزارة مع المراسلات والاستفسارات الواردة عبر الخدمات الالكترونية والتطبيقات الذكية بسرعة وفاعلية.
100%	88%	60%	70%	91%	76%	71%		2. يمكن التعامل بثقة مع الخدمات الإلكترونية والتطبيقات الذكية ووسائل التواصل الاجتماعي
75%	100%	71%	69%	84%	72%	71%		3. توجد آلية واضحة ومعلنة لاستقبال ملاحظات واقتراحات المتعاملين عبر الخدمات الإلكترونية والتطبيقات الذكية
88%	88%	69%	73%	78%	73%	72%		4. تتوفر آلية للحفاظ على سرية و أمن معلومات المتعاملين
88%	75%	69%	68%	77%	72%	75%		5. تنجز الطلبات المقدمة عبر الخدمات الالكترونية بكفاءة
75%	100%	73%	74%	91%	87%	78%	4- حدد درجة موافقتك حول معطيات التعامل مع الملاحظات والمقترحات فيما يلي:	1. يسهل تقديم الملاحظة
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



ما هي قناة تقديم الخدمة التي قدمت ملاحظتك من خلالها							المحاور
منصة الخدمة	مركز السعادة - صندوق الاقتراحات والملاحظات	وسائل التواصل الاجتماعي	الهاتف	الفرع الرئيسي للجهة	مركز السعادة - شخصياً	الموقع الإلكتروني	
88%	100%	51%	67%	72%	70%	74%	4. تم التعامل مع ملاحظتي بشكل مرضٍ
88%	100%	48%	57%	71%	66%	71%	5. تم حل ملاحظتي في 5 أيام عمل
	50%	84%	48%	100%	64%	68%	6. يتم اشراكي 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	التكرار	سرعة التواصل معك بعد أستلام الملاحظة
76.65	1221	لم يحدد
13.62	217	في نفس اليوم
3.52	56	بعد يوم الى ثلاث 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 المعايير لمحاور الدراسة حسب سرعة التواصل بعد أستلام الملاحظة



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



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

المتوسط الحسابي المعايير للعبارة ضمن محاور الدراسة حسب سرعة التواصل بعد أستلام الملاحظة:

الجدول رقم (34-ج)

المتوسط الحسابي المعايير لتقييم المتعاملين على عبارات المحاور حسب سرعة التواصل بعد أستلام الملاحظة

مدى سرعة التواصل معك بعد أستلام الملاحظة لأول مرة								العبارات	المحاور
لم يكن هناك تواصل	بعد أكثر من شهر	بعد أسبوع إلى 4 أسابيع	بعد أسبوع واحد	بعد 3 إلى 5 أيام	بعد يوم الى ثلاث 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 .
77%	71%	65%	80%	82%	76%	76%	79%	2. التعامل مع الوزارة يبعث لدي 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)
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 أستلام الملاحظة لأول مرة								العبارات	المحاور
لم يكن هناك تواصل	بعد أكثر من شهر	بعد أسبوع إلى 4 أسابيع	بعد أسبوع واحد	بعد 3 إلى 5 أيام	بعد يوم إلى ثلاث 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 وتقديمتها	المحور الرابع: الموظفون (في حالة الخدمة عن طريق مركز السعادة)
76%	84%	76%	88%	79%	75%	79%	80%	3. تلقيت معاملة 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 بكافة 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	
75%	81%	57%	97%	82%	78%	81%	85%	1. سهولة الحصول على المعلومات	المحور الخامس: 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 بكافة متطلبات الحصول على الخدمة	
72%	66%	53%	91%	85%	78%	78%	77%	4. تتوفر المعلومات اللازمة عن الخدمة من خلال الموقع الإلكتروني	
70%	55%	51%	88%	78%	78%	76%	70%	5. تمتاز المعلومات بالحدثة	
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)	



مدى سرعة التواصل معك بعد استلام الملاحظة لأول مرة								المحاور	العبارات
لم يكن هناك تواصل	بعد أكثر من شهر	بعد أسبوع إلى 4 أسابيع	بعد أسبوع واحد	بعد 3 إلى 5 أيام	بعد يوم إلى ثلاث أيام	في اليوم التالي	في نفس اليوم		
72%	68%	71%	81%	85%	86%	70%	69%	المحور السادس: سهولة الحصول على الخدمة	8. معلومات الخدمة المقدمة واضحة وشاملة
73%	63%	73%	87%	86%	86%	79%	82%		1- الإجراءات المتعلقة بالخدمة ملائمة وسهلة
79%	71%	75%	89%	90%	83%	81%	78%		2- تقدم الوزارة الخدمات بأساليب متطورة
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
75%	71%	79%	92%	88%	77%	81%	80%	المحور السابع: زمن تقديم الخدمة (في حالة الخدمة عن طريق مركز السعادة)	1. ساعات عمل 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
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%	المحور التاسع: النزاهة والشفافية والعدالة	1. توجد قنوات اتصال جيدة وواضحة لنشر أخبار وفعاليات الوزارة والمعلومات الهامة



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



مدى سرعة التواصل معك بعد أستلام الملاحظة لأول مرة								المحاور	العبارات
لم يكن هناك تواصل	بعد أكثر من شهر	بعد أسبوع إلى 4 أسابيع	بعد أسبوع واحد	بعد 3 إلى 5 أيام	بعد يوم إلى ثلاث أيام	في اليوم التالي	في نفس اليوم		
70%	53%	60%	79%	82%	77%	77%	74%	المحور الحادي عشر: الابداع	2- يتاح للمتعاملين فرصة للتقديم بافكار إبداعية
67%	63%	48%	97%	73%	78%	81%	74%	الرضا العام عن الخدمات الإلكترونية والتطبيقات الذكية	1- ما مدى رضاك عن الخدمات الإلكترونية المستخدمة من قبلك ذات العلاقة بالخدمات
70%	84%	51%	94%	82%	80%	86%	87%	أولاً: التوعية العامة عن الخدمات الإلكترونية	1. تتوفر المعلومات اللازمة عن الخدمة من خلال الموقع الإلكتروني
75%	79%	68%	83%	90%	83%	79%	80%		2. يتم ابلاغ المتعامل بكما يتوجب للحصول 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 ابلاغ المتعامل بالتعديلات التي تتم على الخدمات المقدمة
87%	79%	76%	83%	75%	87%	85%	83%	1- الرضا العام عن الموقع الإلكتروني	1- ما مدى رضاك عن الموقع الإلكتروني
79%	79%	81%	88%	90%	86%	83%	82%	2- محددات الرضا عن الموقع الإلكتروني:	1- سرعة الوصول للخدمة الإلكترونية من خلال العديد من محركات البحث
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 الرئيسة 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 انتهاء موظفي الوزارة من إنجاز الطلبات المقدمة عبر الخدمات الإلكترونية



مدى سرعة التواصل معك بعد أستلام الملاحظة لأول مرة								المحاور	العبارات
لم يكن هناك تواصل	بعد أكثر من شهر	بعد أسبوع إلى 4 أسابيع	بعد أسبوع واحد	بعد 3 إلى 5 أيام	بعد يوم إلى ثلاث أيام	في اليوم التالي	في نفس اليوم		
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 الالكتروني يخلو من الأخطاء ويمكن الوصول اليه بدن 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-الرضا العام عن التطبيقات الذكية	1- ما مدى رضاك عن التطبيقات الذكية
74%	66%	75%	85%	90%	76%	87%	83%	2- معطيات الرضا عن التطبيقات الذكية لوزارة التربية والتعليم	1- تتوفر كافة الخدمات على تطبيق الهواتف المتحركة
76%	66%	72%	85%	82%	77%	80%	79%		2- يلبي مضمون التطبيق كافة الاحتياجات
73%	70%	72%	85%	82%	79%	82%	78%		3- تمتاز التطبيقات بألية 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
77%	77%	68%	89%	82%	76%	78%	74%		6- حداثة 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 والكفاءة
74%	71%	63%	85%	78%	76%	77%	79%		9- تتجاوب الوزارة بسرعة وفعالية مع المراسلات والاستفسارات الواردة من خلال التطبيق
71%	77%	68%	85%	82%	85%	71%	74%		10- تعد التطبيقات الذكية بديل عملي 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	العبارات
لم يكن هناك تواصل	بعد أكثر من شهر	بعد أسبوع إلى 4 أسابيع	بعد أسبوع واحد	بعد 3 إلى 5 أيام	بعد يوم إلى ثلاث أيام	في اليوم التالي	في نفس اليوم		
63%	56%	58%	74%	100%	77%	67%	67%	الرضا العام عن وسائل التواصل الاجتماعي	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%		6. SMS
73%	66%	81%	94%	82%	72%	89%	87%	1- معطيات الرضا عن وسائل التواصل الاجتماعي:	1- يتم التنبيه والاشعار بموعد الاستلام بمراحل المعاملة لدى الجهة التي تعاملت معها قبل الوزارة
79%	67%	65%	91%	88%	72%	80%	80%		2- يتم ابلاغ المتعامل 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%	خامساً: محور ثقة في التعامل مع الخدمات الالكترونية و التطبيقات الذكية	1. تتجاوب 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 الإلكترونية والتطبيقات الذكية ووسائل التواصل الاجتماعي
73%	67%	60%	97%	78%	85%	78%	77%		3. توجد آلية واضحة ومعلنة لاستقبال ملاحظات واقتراحات المتعاملين عبر الخدمات الإلكترونية والتطبيقات الذكية
74%	74%	61%	97%	92%	86%	78%	75%		4. تتوفر آلية للحفاظ على سرية وآمن معلومات المتعاملين
77%	74%	58%	100%	78%	80%	78%	75%		5. تنجز الطلبات المقدمة عبر الخدمات الالكترونية بكفاءة
67%	60%	60%	74%	90%	81%	88%	88%	4- حدد درجة موافقتك حول معطيات التعامل	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 أستلام الملاحظة لأول مرة								المحاور	العبارات
لم يكن هناك تواصل	بعد أكثر من شهر	بعد أسبوع إلى 4 أسابيع	بعد أسبوع واحد	بعد 3 إلى 5 أيام	بعد يوم إلى ثلاث أيام	في اليوم التالي	في نفس اليوم		
57%	57%	54%	73%	85%	79%	82%	76%	مع الملاحظات والمقترحات فيما يلي:	3. يتم التفاعل والتعامل مع الشكاوي المقدمة بشكل فعال
57%	54%	56%	78%	74%	79%	73%	73%		4. تم التعامل مع ملاحظتي بشكل مرضٍ
38%	54%	51%	68%	80%	71%	72%	72%		5. تم حل ملاحظتي في 5 ايام 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 مرفق بمؤشر الرضا المعايير ونسبة المجيبين

نسبة المجيبين	مؤشر الرضا المعايير	درجات الرضا					الاجمالي	العبارات
		أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق على الإطلاق		
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 و اقتراحات المتعاملين
62.86	%71	132	388	129	41	4	410	3. يتم التفاعل والتعامل مع الشكاوي المقدمة بشكل فعال
63.29	%68	131	353	159	48	9	406	4. تم التعامل مع ملاحظتي بشكل مرضٍ
62.81	%66	119	315	185	64	11	411	5. تم حل ملاحظتي في 5 ايام 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 واجهتك مشكلة أثناء التعامل مع الوزارة ؟

الجدول رقم (36-أ)

التوزيع التكراري النسبي 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 المعايير لمحاور الدراسة حسب مواجهة مشكلة أثناء التعامل مع الوزارة

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





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

المتوسط الحسابي للمعايير للعبارة ضمن محاور الدراسة حسب مواجهة مشكلة أثناء التعامل مع الوزارة:

الجدول رقم (36-ج)

المتوسط الحسابي للمعايير لتقييم المتعاملين على عبارات

المحاور حسب مواجهة مشكلة أثناء التعامل مع الوزارة

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



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



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



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



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 والمقترحات فيما يلي:
73%	77%	2. توجد آلية واضحة ومعلنة لاستقبال شكاوى واقتراحات المتعاملين	
66%	74%	3. يتم التفاعل والتعامل مع الشكاوي المقدمة بشكل فعال	
63%	71%	4. تم التعامل مع ملاحظتي بشكل مرضٍ	
61%	70%	5. تم حل ملاحظتي في 5 ايام عمل	
65%	69%	6. يتم اشراكي في تقديم الخدمات وتطويرها	