

الملاحق

الملحق (١)

بسم الله الرحمن الرحيم

أختي المبحوثة.....أخي المبحوث

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر جودة خدمة المراجعين التي تقدمها وزارة التربية والتعليم في سلطنة عمان على رضا المراجعين، وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الدكتوراه بجامعة العلوم الإسلامية الماليزية، ونظرًا لكونكم عينة هذه الدراسة، لذا أرجو الإجابة على أسئلة هذه الاستبانة بكل موضوعية ودقة تامة، مؤكدًا بأن هذه المعلومات ستعامل بسرية تامة ولأغراض البحث العلمي فقط، حيث إن تعاونكم معنا يعد دعمًا للبحث العلمي والتنمية والطور في وزارة التربية والتعليم بشكل خاص والقطاع الحكومي في سلطنة عمان بشكل عام.

شاكراً لكم حسن تعاونكم، ،

الباحث: أحمد بن حمود بن إبراهيم السرخي

الجزء الأول: البيانات الشخصية

يرجى وضع إشارة (X) أمام رمز الإجابة التي تناسبك

- ١- الجنس ( ) ذكر ( ) أنثى
- ٢- العمر ( ) ٢٥ سنة فما دون ( ) من ٢٦ - ٣٥ ( ) ٣٦ - ٤٧ سنة ( ) ٤٧ سنة فأكثر
- ٣- المؤهل العلمي ( ) الثانوية العامة فما دون ( ) دبلوم متوسط ( ) بكالوريوس ( ) دراسات عليا
- ٤- عدد المراجعات السنوية للوزارة ( ) مرة واحدة ( ) ٢ - ٣ مرات ( ) ٤ مرات فأكثر
- ٥- نوع المراجع ( ) داخلي (موظف بوزارة التربية والتعليم) ( ) خارجي (غير موظف بوزارة التربية والتعليم)
- ٦- نوع المراجعة ( ) تغيير المسمى الوظيفي ( ) شكوى ( ) تظلم ( ) نقل ( ) انتداب ( ) توظيف ( ) غير ذلك (حدد).....
- ٧- الدائرة التي تقوم بمراجعتها ( ) الشؤون الإدارية ( ) الشؤون المالية ( ) التخطيط التربوي ( ) تنمية الموارد البشرية ( ) التقويم التربوي ( ) المدارس الخاصة ( ) مركز التوجيه المهني ( ) غير ذلك (حدد)....

الجزء الثاني

أبعاد جودة الخدمة	الرقم	الفقرات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
العناصر الملموسة	١	توافر أجهزة تقنية حديثة ومتطورة تخدم المراجعين					
	٢	تمتاز صالة خدمة المراجعين بالنظافة وحسن المظهر					
	٣	تميز موظفي خدمة المراجعين بالنظافة وحسن المظهر					
	٤	ملاءمة المظهر العام للوزارة لطبيعة الخدمة المقدمة بخدمه المراجعين					
	٥	توجد مواقف كافية وملائمة لسيارات المراجعين					
	٦	تتوفر لدى الوزارة لوحات إرشادية ومكتب استعلامات لتسهيل وصول المراجع للجهة المطلوبة					
الاعتمادية	١	تلتزم خدمة المراجعين بالوزارة بتنفيذ الردود في الأوقات المحددة					
	٢	تتم خدمة المراجعين بالوزارة بمشاكل المراجعين والرد على استفساراتهم					
	٣	الحرص على تقديم الخدمة بالشكل الصحيح والمطلوب					
	٤	تقديم الخدمة في المواعيد التي تم تحديدها مسبقاً للمراجع					
	٥	تتوفر أنظمة التوثيق والسجلات بشكل دقيق					
سرعة الاستجابة	١	يتم إعلام المراجعين بدقة عن موعد تقديم الخدمة					
	٢	تقديم الخدمة للمراجعين بشكل فوري					
	٣	هناك استعداد دائم لمساعدة المراجعين بخدمه المراجعين					
	٤	توجد لوحات إلكترونية تساعد على سرعة الاستجابة لطلبات المراجعين					
	٥	وجود خط ساخن مباشر للتواصل مع المراجعين					

					التعامل مع مقدمي الخدمة يشعر المراجع بالثقة والأمان	١	الأمان
					يتوفر لدى الوزارة بخدمة المراجعين أجهزة رقابة وحماية كافية تشعر المراجع بالأمان	٢	
					يتم التعامل مع بيانات ومعلومات المراجعين بسرية تامة بخدمة المراجعين	٣	
					يوجد لدى مقدمي الخدمة بخدمة المراجعين المعرفة الكافية للإجابة على أسئلة واستفسارات المراجعين	٤	
					يوجد إجراءات حماية كافية للبيانات الإلكترونية	٥	

					ملاءمة ساعات العمل لجميع المراجعين	١	التعاطف
					يملك الموظفون بخدمة المراجعين القدرة على منح الاهتمام الشخصي للمراجعين	٢	
					وضع المطلحة العليا للمراجعين نصب العين	٣	
					يقدر مقدمو الخدمة بخدمة المراجعين ظروف المراجعين	٤	
					يتعامل مقدمو الخدمة بخدمة المراجعين بإنسانية ولباقة مع المراجعين	٥	
					يساعد مقدمو الخدمة بخدمة المراجعين في تعبئة البيانات المطلوبة للمراجعين عند الحاجة	٦	دعم الإدارة العليا
					تهتم القيادة العليا بتحقيق جودة الخدمة	١	
					تقدم القيادة العليا كافة التسهيلات ومتطلبات العمل اللازمة لتحسين الجودة	٢	
					تهتم القيادة العليا بمصالح المراجعين وتجعلها من أولوياتها	٣	
					تسهم القيادة العليا في إيجاد الحلول للمشكلات التي تواجه المراجعين	٤	
					تعمل القيادة العليا على تحسين إجراءات العمل للتسهيل على المراجعين	٥	الثقافة التنظيمية
					يلتزم مقدمو الخدمة بخدمة المراجعين بالوزارة بالقوانين والأنظمة في تقديمهم الخدمة للمراجعين	١	
					يحترم مقدمو الخدمة بخدمة المراجعين وقت المراجعين في تسليمهم الخدمة	٢	

					يتابع مقدمو الخدمة بخدمة المراجعين مستجدات العمل دائما	٣	
					يحرص مقدمو الخدمة بخدمة المراجعين على معرفة طرق التعامل مع المراجعين	٤	
					يحرص مقدمو الخدمة بخدمة المراجعين على التعرف على احتياجات المراجعين وتوجهاتهم	٥	

					أنا راض عن الخدمات المقدمة بخدمة المراجعين	١	رضا المراجع
					أنا راض عن دقة التنفيذ في تقديم الخدمات بخدمة المراجعين	٢	
					أنا راض عن كفاءة مقدمي الخدمة بخدمة المراجعين	٣	
					يمكنني بسهولة الوصول إلى مسؤولي الإدارة العليا بخدمة المراجعين	٤	
					أنا راض عن تنظيم تقديم الخدمات المقدمة للمراجعين بخدمة المراجعين	٥	
					أنا راض عن الوقت المستغرق لأداء الخدمة من قبل مقدمي الخدمة بخدمة المراجعين	٦	
					أنا راض عن التصميم الداخلي لمكاتب مقدمي الخدمة بخدمة المراجعين بحيث تسهل انسيابية المراجعة	٧	
					أنا راض عن اللوحات الإرشادية وعن خدمة الاستعلامات	٨	
					سهولة الاتصال عبر الهاتف بخدمة المراجعين ومتابعة المراجعة	٩	
					أنا راض عن أسلوب ولباقة مقدمي الخدمة بخدمة المراجعين	١٠	
					توجد علاقة جيدة بين المراجعين ومقدمي الخدمة بخدمة المراجعين	١١	
					أنا راض عن مهنية وموضوعية مقدمي الخدمة بخدمة المراجعين في التعامل مع المشاكل التي قد تواجهني كمراجع	١٢	
					زيارة واحدة تكفي لحل أي مشكلة تواجه المراجع بخدمة المراجعين	١٣	

الملحق (٢)

قائمة المحكمين

مكان العمل	التخصص	الاسم	م
جامعة ظفار	المحاسبة والتمويل	أ.د. إبراهيم فتوح	١
جامعة ظفار	المحاسبة والتمويل	د.فارس ناصيف	٢
جامعة ظفار	إدارة أعمال	د.عمر محمد	٣
جامعة ظفار	إدارة أعمال	د.معاذ غريب	٤
جامعة ظفار	الإدارة والتسويق	د.كمال الليل	٥
جامعة ظفار	التسويق	د.حسان حسن	٦
جامعة ظفار	إدارة الأعمال	د. طارق عطية	٧
جامعة ظفار	مناهج وطرق التدريس	د.صبيحي أحمد	٨
وزارة التربية والتعليم	دائرة الموارد البشرية	د.محمد الغفيلي	٩
الجامعة العربية المفتوحة	إدارة الجودة	د.مهنا الكندي	١٠
جامعة الشرقية	المالية والاقتصاد	د.عبد الغني الشعبي	١١

الملحق (٣)

توزيع الهيئة التدريسية والإدارية للتعليم الأساسي بالحلقة الأولى (١-٤)

النسبة	العدد	الجنس
%٠	٠	ذكور
%١٠٠	١٥٣٣٤	إناث
%١٠٠	١٥٣٣٤	المجموع

المصدر: دائرة الإحصاء والمؤشرات، ٢٠١٧

الملحق (٤)

توزيع الموظفين بالوزارة حسب الجنس والنسبة لعام ٢٠١٧م

النسبة المئوية	الإجمالي العام	المسمى الوظيفي
		الجنس
%٤١,٥	٣٤١٩٥	ذكور
%٥٨,٥	٤٨١٨٠	إناث
%١٠٠	٨٢٣٧٥	المجموع

المصدر: دائرة الإحصاء والمؤشرات، ٢٠١٧، وزراء التربية والتعليم

الملحق (٥): توزيع فئة غير ذلك لنوع المراجعة

التكرار	نوع المراجعة ( غير ذلك ) حدد...
٣٤	طلب مقابلة معالي الوزير والوكلاء
٩	استفسارات عن مواضيع مختلفة
٤٣	طلب تراخيص من المدارس الخاصة
٨٦	المجموع الكلي

المصدر: دائرة خدمة المراجعين، ٢٠١٨، وزارة التربية والتعليم

UNIVERSITI SAINS ISLAM MALAYSIA  
جامعة العلوم الإسلامية  
ISLAMIC SCIENCE UNIVERSITY OF MALAYSIA

الملحق (٦)

المراجعون الذين تقدموا بطلبات مقابلة معالي الوزيرة ووكلاء الوزارة لعام ٢٠١٧ م

العدد	المسمى الوظيفي
٤٩	معالي الوزيرة
١٩	وكيل الوزارة للتخطيط وتنمية الموارد البشرية
٥٤	وكيل الوزارة للشؤون الإدارية والمالية
٠	وكيل الوزارة للتعليم والمناهج
١٢٢	المجموع الكلي للمقابلات

المصدر: دائرة خدمة المراجعين، ٢٠١٨ م، وزارة التربية والتعليم

UNIVERSITI SAINS ISLAM MALAYSIA  
جامعة العلوم الإسلامية  
ISLAMIC SCIENCE UNIVERSITY OF MALAYSIA

ملحق رقم (٧) الدوائر التي تتبع مكتب وزير التربية والتعليم

اسم الدائرة	الرقم
دائرة خدمة المراجعين	١
دائرة العلاقات العامة	٢
دائرة الإعلام التربوي	٣
دائرة التنسيق والمتابعة	٤
دائرة المجالس واللجان	٥
مكتب مسابقة المحافظة على النظافة والصحة في البيئة	٦
مكتب المندوب الدائم لدى اليونسكو	٧

المصدر: دائرة خدمة المراجعين، ٢٠١٨، وزارة التربية والتعليم

UNIVERSITI SAINS ISLAM MALAYSIA  
 جامعة العلوم الإسلامية العالمية  
 ISLAMIC SCIENCE UNIVERSITY OF MALAYSIA

الملحق (٨): مصفوفة الارتباط

سرعة الاستجابة	سرعة الاستجا	سرعة الاستجا	سرعة الاستجا	الأما	الأما	الأما	الأما	العاصر	العاصر	العاصر	العاصر	الاع	الاع	الاع	الاع	الاع	التعاط	التعاط	التعاط	التعاط	التعاط	التعاط		
٥	٤	٣	٢	٥ ن	٤ ن	٣ ن	٢ ن	٤ للموسة	٣ للموسة	٢ للموسة	١ للموسة	٥ تمادية	٤ تمادية	٣ تمادية	٢ تمادية	١ تمادية	٦ ف	٥ ف	٤ ف	٣ ف	٢ ف	١ ف		
																						١	التعاطف ١	
																						١	٠.٧٤	التعاطف ٢
																						٣	٠.٧٨	التعاطف ٣
																						١	٠.٦٥	التعاطف ٤
																						٠	٠.٧٧	التعاطف ٥
																						١	٠.٦٧	التعاطف ٦
																						٧	٠.٥٢	التعاطف ٧
																						١	٠.٧٧	التعاطف ٨
																						٢	٠.٧٧	التعاطف ٩
																						٢	٠.٤٥	التعاطف ١٠
																						٣	٠.٤٤	التعاطف ١١
																						٣	٠.٥٦	التعاطف ١٢
																						٣	٠.٤٤	التعاطف ١٣
																						٣	٠.٤٤	التعاطف ١٤
																						٣	٠.٤٤	التعاطف ١٥
																						٣	٠.٤٤	التعاطف ١٦
																						٣	٠.٤٤	التعاطف ١٧
																						٣	٠.٤٤	التعاطف ١٨
																						٣	٠.٤٤	التعاطف ١٩
																						٣	٠.٤٤	التعاطف ٢٠
																						٣	٠.٤٤	التعاطف ٢١
																						٣	٠.٤٤	التعاطف ٢٢
																						٣	٠.٤٤	التعاطف ٢٣
																						٣	٠.٤٤	التعاطف ٢٤
																						٣	٠.٤٤	التعاطف ٢٥
																						٣	٠.٤٤	التعاطف ٢٦
																						٣	٠.٤٤	التعاطف ٢٧
																						٣	٠.٤٤	التعاطف ٢٨
																						٣	٠.٤٤	التعاطف ٢٩
																						٣	٠.٤٤	التعاطف ٣٠
																						٣	٠.٤٤	التعاطف ٣١
																						٣	٠.٤٤	التعاطف ٣٢
																						٣	٠.٤٤	التعاطف ٣٣
																						٣	٠.٤٤	التعاطف ٣٤
																						٣	٠.٤٤	التعاطف ٣٥
																						٣	٠.٤٤	التعاطف ٣٦
																						٣	٠.٤٤	التعاطف ٣٧
																						٣	٠.٤٤	التعاطف ٣٨
																						٣	٠.٤٤	التعاطف ٣٩
																						٣	٠.٤٤	التعاطف ٤٠
																						٣	٠.٤٤	التعاطف ٤١
																						٣	٠.٤٤	التعاطف ٤٢
																						٣	٠.٤٤	التعاطف ٤٣
																						٣	٠.٤٤	التعاطف ٤٤
																						٣	٠.٤٤	التعاطف ٤٥
																						٣	٠.٤٤	التعاطف ٤٦
																						٣	٠.٤٤	التعاطف ٤٧
																						٣	٠.٤٤	التعاطف ٤٨
																						٣	٠.٤٤	التعاطف ٤٩
																						٣	٠.٤٤	التعاطف ٥٠

													١	٠.٧	٠.٦	٠.٦	٠.٣٢	٠.٢٩	٠.٤٠	٠.٤٣	٠.٣٩	٠.٣٥	الاعتمادية
														٣٨	٢٦	٤٩	٣	٢	٣	٨	٨	٣	٤
													١	٠.٦	٠.٦	٠.٤	٠.٣٤	٠.٣٧	٠.٣٥	٠.٤٠	٠.٣٩	٠.٣٢	الاعتمادية
													٩٠	١٢	٤٦	٥٦	٧	٧	٣	٠	٦	٨	٥
												١	٠.٣	٠.٣	٠.٢	٠.٢	٠.٢٥	٠.٢٨	٠.٢٠	٠.٢٩	٠.٣٥	٠.٤٠	العاصر
													٨٥	٢٩	٥٢	٤١	٨٢	٢	٠	٠	٢	١	٥
												١	٠.٣	٠.٣	٠.٣	٠.٣	٠.٣٧	٠.٣٥	٠.٣١	٠.٣٤	٠.٤٢	٠.٣٧	العاصر
													٦٤	٥١	٤٦	٦٥	٨	٦	٨	٣	٥	٢	للموسم ٢
												١	٠.٣	٠.٣	٠.٢	٠.٣	٠.٣٧	٠.٣٢	٠.٣١	٠.٣٣	٠.٤١	٠.٣٧	العاصر
													٥	٢٣	٢٤	٥	٣	٥	٤	٠	٢	٨	للموسم ٣

																							العاصر
																							للموسم ٤
																							الأمان ٢
																							الأمان ٣
																							الأمان ٤
																							الأمان ٥

			١	٠.٤	٠.٤	٠.٤	٠.٤	٠.٣٠٦	٠.٣٠٧	٠.٢٩٩	٠.٢٢٩	٠.٥	٠.٤	٠.٤	٠.٤	٠.٤	٠.٤٦	٠.٤٤	٠.٤٨	٠.٤٦	٠.٣٧	٠.٣٠	سرعة الاستجابة ٢
				١٢	٦٦	٠٣	٢٠					٢١	٩٦	٣٨	٤٣	٦٦	٢	٢	٣	٩	٦	١	

UNIVERSITI SAINS ISLAM MALAYSIA  
 جامعة العلوم الإسلامية الماليزية  
 ISLAMIC SCIENCE UNIVERSITY OF MALAYSIA

		١	٠.٧٠	٠.٤	٠.٥	٠.٤	٠.٤	٠.٢٧٢	٠.٣٨١	٠.٣٥٥	٠.٢٠٣	٠.٣	٠.٤	٠.٤	٠.٤	٠.٤٦	٠.٤٦	٠.٤٧	٠.٤٥	٠.٤٤	٠.٣٣	سرعة الاستجابة ٣
	١	٠.٥٩	٠.٥٧	٠.٤	٠.٤	٠.٤	٠.٤	٠.٣٥٧	٠.٣١٠	٠.٣٦٠	٠.٢٦٨	٠.٣	٠.٤	٠.٣	٠.٣	٠.٣٩	٠.٣٩	٠.٤٦	٠.٤٤	٠.٣٩	٠.٣٢	سرعة الاستجابة ٤
١	٠.٥٧	٠.٤١	٠.٥٢	٠.٢	٠.٣	٠.٢	٠.٣	٠.٢٢٣	٠.٢٥٩	٠.٢٤٠	٠.١٣١	٠.٢	٠.٣	٠.٢	٠.٣	٠.٣٣	٠.٢٧	٠.٣٩	٠.٣٤	٠.٢٧	٠.٢١	سرعة الاستجابة ٥

٠٠٠١

UNIVERSITI SAINS ISLAM MALAYSIA  
 جامعة العلوم الإسلامية الماليزية  
 ISLAMIC SCIENCE UNIVERSITY OF MALAYSIA

الملحق (٩): مصفوفة الارتباط لأبعاد خصائص المنظمة

الثقافة التنظيمية ٥	الثقافة التنظيمية ٤	الثقافة التنظيمية ٣	الثقافة التنظيمية ٢	الثقافة التنظيمية ١	دعم الإدارة العليا ٥	دعم الإدارة العليا ٤	دعم الإدارة العليا ٣	دعم الإدارة العليا ٢	دعم الإدارة العليا ١	
									١	دعم الإدارة العليا ١
								١	٠.٧٦٣	دعم الإدارة العليا ٢
							١	٠.٧٨٣	٠.٦١٧	دعم الإدارة العليا ٣
							٠.٨٢٨	٠.٧٢٥	٠.٥٩٦	دعم الإدارة العليا ٤
					٠.٨١٩	٠.٧٥١	٠.٦٦٢	٠.٦٠٧		دعم الإدارة العليا ٥

				١	٠.٥٢٧	٠.٤٧٠	٠.٤٣٩	٠.٤٤٣	٠.٥٠٤	الثقافة التنظيمية ١
			١	٠.٧٢٥	٠.٤٤٣	٠.٣٧٩	٠.٣١٤	٠.٣٣٥	٠.٤١٩	الثقافة التنظيمية ٢
		١	٠.٧٦٦	٠.٦١٤	٠.٤٢٧	٠.٣٨٨	٠.٣٤٤	٠.٣٦٠	٠.٤٣٨	الثقافة التنظيمية ٣
	١	٠.٧٤٣	٠.٦٤٠	٠.٥٨١	٠.٤٤٠	٠.٤٠٩	٠.٣٣١	٠.٣٩١	٠.٤٢٩	الثقافة التنظيمية ٤
١	٠.٧٥٤	٠.٦٣٥	٠.٦٠٠	٠.٥٤١	٠.٤٥٣	٠.٣٤٣	٠.٣٨٨	٠.٣٩٥	٠.٤٣١	الثقافة التنظيمية ٥

٠٠٠,١

الملحق (١٠): مصفوفة الارتباط لعوامل رضا المراجعين

رضا	رضا	رضا	رضا	رضا	رضا	رضا	رضا	رضا	رضا	رضا	رضا	رضا	
المراجع ١٣	المراجع ١٢	المراجع ١١	المراجع ١٠	المراجع ٩	المراجع ٨	المراجع ٧	المراجع ٦	المراجع ٥	المراجع ٤	المراجع ٣	المراجع ٢	المراجع ١	
												١,٠٠٠	رضا المراجع ١
											١,٠٠٠	٠.٨٩٦	رضا المراجع ٢
										١,٠٠٠	٠.٨٦٦	٠.٨١٤	رضا المراجع ٣
									١,٠٠٠	٠.٦٢٦	٠.٥٩١	٠.٥١٠	رضا المراجع ٤
								١,٠٠٠	٠.٧٩٤	٠.٦٢٨	٠.٥٩٥	٠.٥٤٩	رضا المراجع ٥
							١,٠٠٠	٠.٦٤٨	٠.٦١٣	٠.٦٢١	٠.٥٦١	٠.٥٢٧	رضا المراجع ٦
						١,٠٠٠	٠.٦٣٣	٠.٤٤٦	٠.٤٠١	٠.٤٦٥	٠.٤١١	٠.٣٩٦	رضا المراجع ٧
					١,٠٠٠	٠.٧٦٤	٠.٥٧٥	٠.٥٣٥	٠.٤٤٦	٠.٤٣٠	٠.٤١٤	٠.٤٠٤	رضا المراجع ٨
				١,٠٠٠	٠.٥٧٢	٠.٤٦٧	٠.٤٨٥	٠.٥٦٤	٠.٥٣١	٠.٤٠٩	٠.٤٢١	٠.٣٧٦	رضا المراجع ٩
			١,٠٠٠	٠.٥٣٨	٠.٦٠٠	٠.٥٩٧	٠.٥٧٩	٠.٥٦٤	٠.٤٨٧	٠.٦٠٠	٠.٥٧٠	٠.٥٧١	رضا المراجع ١٠
		١,٠٠٠	٠.٧٦٥	٠.٥٤٥	٠.٥٢٨	٠.٥٢٨	٠.٥١٦	٠.٤٥٠	٠.٤٢٩	٠.٥٦٣	٠.٥٤٨	٠.٥٥٣	رضا المراجع ١١
	١,٠٠٠	٠.٧٨٨	٠.٧١٤	٠.٤٩٦	٠.٤٥٩	٠.٤٦٤	٠.٥٢٣	٠.٤٦٦	٠.٤٢٨	٠.٥٧٥	٠.٥٥١	٠.٥٦٩	رضا المراجع ١٢
١,٠٠٠	٠.٦٩٨	٠.٦٠٠	٠.٥٣٦	٠.٤٦١	٠.٤٠٦	٠.٣٦٦	٠.٤٥٧	٠.٤٠٠	٠.٣٩٥	٠.٥١٠	٠.٥٣٤	٠.٤٨٥	رضا المراجع ١٣

قيمة المحدد = ٠.٠٥ - ١,٣٦E