



بسم الله الرحمن الرحيم  
المملكة العربية السعودية  
وزارة التعليم  
إدارة التعليم بمحافظة بيشة  
الجودة الشاملة



## وحدة رضا المستفيد

# خطة وحدة قياس رضا المستفيد

## إعداد فريق العمل

فيصل محمد آل فيصل

سيف محمد الشهراني

عبدالله ظافر القرني

اعتماد رئيس القسم

عبدالله عبدالرحمن العمري

رؤيتنا : تحقيق الإبداع والتميز في ممارسات الجودة بالإدارة التعليمية والميدان التربوي..

T\_QUALITY@HOTMAIL.COM

\*\*\*

[TQM@BISHAEDU.GOV.SA](mailto:TQM@BISHAEDU.GOV.SA)



بسم الله الرحمن الرحيم  
المملكة العربية السعودية  
وزارة التعليم  
إدارة التعليم بمحافظة بيشة  
الجودة الشاملة



## وحدة رضا المستفيد

### مقدمة :

إن إشباع رغبات المستفيدين يعتبر السبب والمبرر من وجود المنظمات والتي تسعى بدورها إلى إرضاء عملائها عن مستوى جودة الخدمة التي تنتجها، ويشغل مفهوم رضا المستفيد مكانا محوريا في الفكر التسويقي الحديث لأي منتج. وقد تلقى المستفيد اهتمام كبير عبر مختلف فلسفات الفكر الإداري الحديث، حيث أصبح رضا المستفيد يرتبط ارتباط وثيقا بدرجة إدراكه أو تصوره للجودة التي يتصف بها المنتج. في ظل هذا الفكر اهتمت المنظمات بإدارة الجودة الشاملة، حيث يعد هذا المفهوم فلسفة إدارية قائمة على أساس النجاح المحقق يتطلب التحسين من جودة المنتج بصفة مستمرة طبقا للمستوى الذي يحدده المستفيد.

إن أهم عنصر في هذه الفلسفة يتمثل في أن معنى الجودة مرتبط تماماً بتعريف المستفيد، ولذلك ينبغي على المنظمات القيام بدراسة درجة إدراك المستفيد للجودة بصفة دائمة والوصول بخدماها إلى هذا الإدراك . ومن هذا المعتقد صدر قرار سعادة مدير إدارة التربية والتعليم بمحافظة بيشة الأستاذ/ سعد بن سالم آل سالم . باستحداث وحدة إدارية بالإدارة التعليمية تحت مسمى " وحدة قياس وتحقيق رضا المستفيد" وتتبع الوحدة تنظيمياً قسم الجودة الشاملة، ويتم ترشيح أعضائها من داخل قسم الجودة الشاملة ومن مختلف الأقسام ذات العلاقة . ويتولى قسم الجودة الشاملة تأسيس الوحدة وتحديد ما يتعلق بها من مهام وأدوات وتشكيلات لفرق العمل اللازمة والانتهاء منها قبل نهاية شهر محرم 1435هـ.

وهذه الوحدة تعمل على تنسيق الجهود المبذولة في الإدارة التعليمية والخاصة بقياس رضا المستفيد من خلال عمل نظام مؤسسي متكامل يطبق فيه مقدمي الخدمات التعليمية والإدارية والتربوية قياس رضا المستفيد الداخلي والخارجي ليعود لمقدمي الخدمة بمقترحات وآليات عمل تطويرية، ولأهمية رضا المستفيد وأهمية قياسه لدورة الفاعل في تقييم الخدمات بشكل موضوعي مما ينعكس على أداء الأقسام التعليمية والإدارية لتعمل باستمرار لتحقيق نسبة متزايدة من رضا المستفيد الداخلي والخارجي .

رؤيتنا : تحقيق الإبداع والتميز في ممارسات الجودة بالإدارة التعليمية والميدان التربوي..

T\_QUALITY@HOTMAIL.COM

\*\*\*

TQM@BISHAEDU.GOV.SA



بسم الله الرحمن الرحيم  
المملكة العربية السعودية  
وزارة التعليم  
إدارة التعليم بمحافظة بيشة  
الجودة الشاملة



وحدة رضا المستفيد

قرار التأسيس :

قرار إداري من سعادة مدير التربية والتعليم بمحافظة بيشة بتأسيس الوحدة



بسم الله الرحمن الرحيم  
المملكة العربية السعودية  
وزارة التربية والتعليم  
إدارة التربية والتعليم بمحافظة بيشة  
الجودة الشاملة



بيشة ( بنين )  
الاتصالات الإدارية ببيشة  
الرقم : ٣٤١٩٩٥٦٧١  
بتاريخ : ١٤٣٤/١٢/٠١  
المرفقات

وحدة قياس وتحقيق رضا المستفيد  
بإدارة التربية والتعليم بمحافظة بيشة

\*\*\*



( قرار إداري )

- إن مدير التربية والتعليم بمحافظة بيشة  
وبناء على الصلاحيات الممنوحة له نظاماً  
وبناء على توصيات فريق التقييم الذاتي بإدارة التربية والتعليم بمحافظة بيشة للعام ١٤٣٣  
١٤٣٤م بضرورة استحداث وحدة لقياس وتحقيق رضا المستفيد بالإدارة التعليمية تتولى بناء  
وصياغة وتحديد أدوات جمع المعلومات والبيانات من مختلف المستفيدين من الخدمات  
التربوية والتعليمية والإدارية وأتمته الأدوات وصولاً لتحقيق نسب أعلى من رضا المستفيدين.  
وبناء على المصلحة التعليمية ، فقد تقرر ما يلي :
- ١- استحداث وحدة إدارية بالإدارة التعليمية تحت مسمى " وحدة قياس وتحقيق رضا  
المستفيد " تتولى تقديم المهام الواردة أعلاه .
  - ٢- تتبع الوحدة تنظيمياً قسم الجودة الشاملة ، ويتم ترشيح أعضائها من داخل قسم  
الجودة ومن مختلف الأقسام ذات العلاقة .
  - ٣- يتولى قسم الجودة الشاملة تأسيس الوحدة وتحديد ما يتعلق بها من مهام وأدوات  
وتشكيلات لفرق العمل اللازمة والانتهاج منها قبل نهاية شهر محرم ١٤٣٥هـ .
  - ٤- يبلغ قرارنا هذا لمن يلزم بتنفيذه .

مدير إدارة التربية والتعليم بمحافظة بيشة

سعد بن سالم بن مشعل آل سالم

- ص / للمساعد للشؤون التعليمية ( بنين ) .  
ص / للمساعد للشؤون المدرسية .  
ص / للمساعد للشؤون التعليمية ( بنات ) .  
ص / مديري الإدارات ورؤساء الأقسام ( بنين / بنات ) .  
ص / لمكتب التربية والتعليم ( بنين / بنات ) .  
ص / للجودة الشاملة .  
ص / للمصادر العام .

رؤيتنا : تحقيق الإبداع والتميز في ممارسات الجودة بالإدارة التعليمية والميدان التربوي..

T QUALITY@HOTMAIL.COM \*\*\* IOM@BISHAEDU.GOV.SA



بسم الله الرحمن الرحيم  
المملكة العربية السعودية  
وزارة التعليم  
إدارة التعليم بمحافظة بيشة  
الجودة الشاملة



## وحدة رضا المستفيد

### الرؤية :

أن تكون الوحدة : أداة فاعلة وهامة لتحسين الخدمات المقدمة للمستفيدين

### الرسالة :

تقديم مؤشرات نوعية وكمية تساعد مديري الإدارات ورؤساء الأقسام بالإدارة التعليمية ومكاتب التربية والتعليم والمدارس التابعة (بنين/ بنات) على تحديد نقاط القوة وفرص التحسين في الأداء والمنجزات والخدمات المقدمة للجهات ذات العلاقة .

### القيم :

- الموثوقية
- العلمية
- التعاون والعمل الجماعي
- التشاركية
- التحسين المستمر
- الدعم والمساندة

رؤيتنا : تحقيق الإبداع والتميز في ممارسات الجودة بالإدارة التعليمية والميدان التربوي..

T\_QUALITY@HOTMAIL.COM

\*\*\*

[TQM@BISHAEDU.GOV.SA](mailto:TQM@BISHAEDU.GOV.SA)



بسم الله الرحمن الرحيم  
المملكة العربية السعودية  
وزارة التعليم  
إدارة التعليم بمحافظة بيشة  
الجودة الشاملة



## وحدة رضا المستفيد

### الهدف العام للوحدة :

تنظيم وتنسيق الجهود المبذولة في الإدارة التعليمية والخاصة بقياس رضا المستفيد من خلال عمل نظام مؤسسي متكامل يطبق فيه مقدمي الخدمات التعليمية والإدارية والتربوية قياس رضا المستفيد الداخلي والخارجي ليعود لمقدمي الخدمة بمقترحات وآليات عمل تطويرية .

### الاهداف التفصيلية للوحدة :

- مشاركة المستفيدين في تطوير أداء الخدمات المقدمة لهم .
- تطوير مستوى الخدمات المقدمة من الجهات المختلفة بالاعتماد على أداة علمية .
- قياس علمي لمستوى الخدمات المقدمة .
- التحسين المستمر في تقديم وتنفيذ مختلف الأعمال والخدمات
- تحديد فرص التحسين للعمل على تطويرها
- دعم نقاط القوة والتميز للاستمرار في تقديم الخدمات كما يرغب

### جدول مقارنة الأهداف بالنتائج الفعلية :

ملاحظات	النتائج		الأهداف	م
	تم	لم يتم		
			مشاركة المستفيدين في تطوير أداء الخدمات المقدمة لهم .	1
			تطوير مستوى الخدمات المقدمة من الجهات المختلفة بالاعتماد على أداة علمية.	2
			قياس علمي لمستوى الخدمات المقدمة.	3
			التحسين المستمر في تقديم وتنفيذ مختلف الأعمال والخدمات.	4
			تحديد فرص التحسين للعمل على تطويرها.	5
			دعم نقاط القوة والتميز للاستمرار في تقديم الخدمات كما يرغب	6

رؤيتنا : تحقيق الإبداع والتميز في ممارسات الجودة بالإدارة التعليمية والميدان التربوي..

T\_QUALITY@HOTMAIL.COM

\*\*\*

TQM@BISHAEDU.GOV.SA

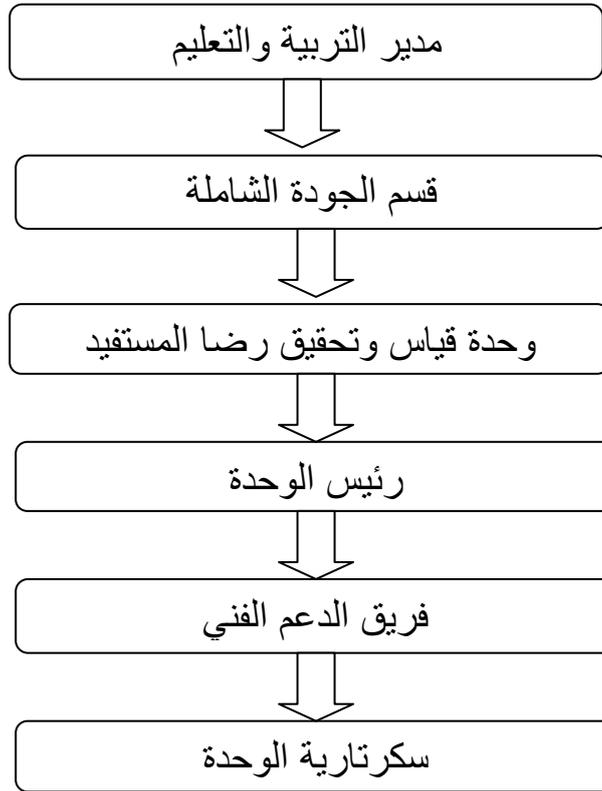


بسم الله الرحمن الرحيم  
المملكة العربية السعودية  
وزارة التعليم  
إدارة التعليم بمحافظة بيشة  
الجودة الشاملة



## وحدة رضا المستفيد

### الهيكل التنظيمي



رؤيتنا : تحقيق الإبداع والتميز في ممارسات الجودة بالإدارة التعليمية والميدان التربوي..

T\_QUALITY@HOTMAIL.COM

\*\*\*

[TQM@BISHAEDU.GOV.SA](mailto:TQM@BISHAEDU.GOV.SA)



بسم الله الرحمن الرحيم  
المملكة العربية السعودية  
وزارة التعليم  
إدارة التعليم بمحافظة بيشة  
الجودة الشاملة



## وحدة رضا المستفيد

### لجنة وحدة رضا المستفيد

المهمة	العضو
رئيس	مدير التربية والتعليم
نائب رئيس	مدير الجودة الشاملة
أمين	رئيس شعبة الجودة الالكترونية
عضو	مشرف الجودة الشاملة
عضو	مشرف الدعم الفني
عضو	مشرف الأمن والسلامة
عضو	مشرف الأمانة
مقرر	مدير الإعلام التربوي

### مهام اللجنة :

- اعتماد معايير وحدة قياس رضا المستفيد
- اعتماد اللائحة التنظيمية لوحدة رضا المستفيد
- اعتماد الهيكل التنظيمي لوحدة رضا المستفيد
- اعتماد الميزانية لوحدة رضا المستفيد
- اعتماد الخطة التنفيذية لوحدة رضا المستفيد
- ترشيح أعضاء لوحدة رضا المستفيد
- إعداد النماذج التي تحدد سير العمل
- استقبال التقارير وإعداد التقرير السنوي عن سير لوحدة رضا المستفيد

رؤيتنا : تحقيق الإبداع والتميز في ممارسات الجودة بالإدارة التعليمية والميدان التربوي..

T\_QUALITY@HOTMAIL.COM

\*\*\*

[TQM@BISHAEDU.GOV.SA](mailto:TQM@BISHAEDU.GOV.SA)



بسم الله الرحمن الرحيم  
المملكة العربية السعودية  
وزارة التعليم  
إدارة التعليم بمحافظة بيشة  
الجودة الشاملة



## وحدة رضا المستفيد

### خطوات تنفيذ المشروع :

- تحديد المستفيدين ( الداخلي، الخارجي )
- تحديد طرق التواصل والاتصال معهم
- تحديد الخدمات المتعلقة بكل فئة من فئات المستفيدين
- صياغة وإعداد المسودة الأولية من العناصر المطلوب تقييمها من قبل المستفيدين
- تحديد متطلباتهم وتوقعاتهم تجاه نوعية وكمية وطريقة تقديم الخدمة
- وضع خطة إجرائية لتحقيق متطلباته وتجاوز توقعاتهم
- تحكيم أدوات جمع البيانات والمعلومات
- أتمتة أدوات جمع البيانات والمعلومات
- تحديد زمن طرح النماذج ( الالكترونية، الورقية )
- تنفيذ عملية " قياس رضا المستفيدين "
- تحليل نتائج العملية
- تقديم التقارير الخاصة بكل خدمة لمتخذ القرار
- مناقشة النتائج في مجلس الجودة الشاملة
- إدراج التوصيات الخاصة بتحسين وتطوير الخدمات في الخطة التشغيلية للإدارة التعليمية من خلال خطط الأقسام المعنية
- نشر ثقافة " خدمة المستفيد " بمختلف الطرق والوسائل
- إدراج محور "خدمة المستفيد" كمحور رئيس في جائزة إدارة التربية والتعليم للجودة والتميز، ليمنح من خلاله جائزة لأفضل مقدم خدمة بإدارات وأقسام الإدارة التعليمية .

رؤيتنا : تحقيق الإبداع والتميز في ممارسات الجودة بالإدارة التعليمية والميدان التربوي..

T\_QUALITY@HOTMAIL.COM

\*\*\*

TQM@BISHAEDU.GOV.SA



بسم الله الرحمن الرحيم  
المملكة العربية السعودية  
وزارة التعليم  
إدارة التعليم بمحافظة بيشة  
الجودة الشاملة



## وحدة رضا المستفيد

### أدوات قياس رضا المستفيد :

- الاستبيانات ( ورقية ، الكترونية )
- المقابلات
- الملاحظات
- الاجتماعات
- التقارير
- المواقع الالكترونية والمنتديات
- صفحات التواصل الاجتماعي .
- الشكاوي والمقترحات.

### فريق العمل :

المهمة	العضو
منسق الفريق	١ - فيصل محمد آل فيصل
عضو	٢ - سيف محمد الشهري
عضو	٣ - عبدالله ظافر القرني

رؤيتنا : تحقيق الإبداع والتميز في ممارسات الجودة بالإدارة التعليمية والميدان التربوي..

T\_QUALITY@HOTMAIL.COM

\*\*\*

[TQM@BISHAEDU.GOV.SA](mailto:TQM@BISHAEDU.GOV.SA)



بسم الله الرحمن الرحيم  
المملكة العربية السعودية  
وزارة التعليم  
إدارة التعليم بمحافظة بيشة  
الجودة الشاملة



## وحدة رضا المستفيد

مهام أعضاء فريق العمل بوحدة قياس رضا المستفيد :

المهام الموكلة إليه	عضو الفريق	
تحليل البيانات وإعداد التقرير والمشاركة في إعداد الخطة	فيصل محمد آل فيصل	1
توزيع وجمع الاستبيان الورقي والمشاركة في إعداد الخطة	سيف محمد الشهراني	2
توزيع وجمع الاستبيان الورقي والمشاركة في إعداد الخطة	عبدالله ظافر القرني	3
اعتماد رئيس القسم : عبدالله العمري - التوقيع :		

## مراحل تنفيذ الاستبيان :

- تحديد الفئات الداخلة في الاستبيان
- جمع عناصر الاستبيان الخاص بكل فئة
- تحكيم الاستبيانات ومراجعتها ( المستفيدين، الخبراء )
- إقرارها من صاحب الصلاحية
- وضع خطة زمنية دورية لطرح الاستبيانات، وتحليلها، وإرسالها للجهات ذات العلاقة
- طرح الاستبيانات ( ورقيا، والكترونيا )
- تحليل الاستبيانات
- مراسلة الجهات ذات العلاقة بنتائج الاستبيانات

رؤيتنا : تحقيق الإبداع والتميز في ممارسات الجودة بالإدارة التعليمية والميدان التربوي..

T\_QUALITY@HOTMAIL.COM

\*\*\*

TQM@BISHAEDU.GOV.SA



بسم الله الرحمن الرحيم  
المملكة العربية السعودية  
وزارة التعليم  
إدارة التعليم بمحافظة بيشة  
الجودة الشاملة



## وحدة رضا المستفيد

### الجدول الزمني لتنفيذ المراحل :

م	المرحلة	زمن التنفيذ
1	تحديد الفئات الداخلة في الاستبيان	الفصل الدراسي الأول من كل عام دراسي
2	جمع عناصر الاستبيان الخاص بكل فئة	الفصل الدراسي الأول من كل عام دراسي
3	تحكيم الاستبيانات ومراجعتها (المستفيدين، الخبراء)	الفصل الدراسي الأول من كل عام دراسي
4	إقرارها من صاحب الصلاحية	الفصل الدراسي الأول من كل عام دراسي
5	وضع خطة زمنية دورية لطرح الاستطلاعات، وتحليلها، وإرسالها للجهات ذات العلاقة	الفصل الدراسي الأول من كل عام دراسي
6	طرح الاستبيانات ( ورقيا، والكترونيا )	الفصل الدراسي الثاني من كل عام دراسي
7	تحليل الاستبيانات	الفصل الدراسي الثاني من كل عام دراسي
8	مراسلة الجهات ذات العلاقة بنتائج الاستبيانات	الفصل الدراسي الثاني من كل عام دراسي

### متابعة وتقييم تنفيذ مراحل تنفيذ المشروع :

رقم المرحلة	زمن التنفيذ	التنفيذ		تاريخ التنفيذ	سبب عدم التنفيذ
		تم	لم يتم		
1	الفصل الدراسي الأول من كل عام دراسي			1437/ / هـ	
2	الفصل الدراسي الأول من كل عام دراسي			1437/ / هـ	
3	الفصل الدراسي الأول من كل عام دراسي			1437/ / هـ	
4	الفصل الدراسي الأول من كل عام دراسي			1437/ / هـ	
5	الفصل الدراسي الأول من كل عام دراسي			1437/ / هـ	
6	الفصل الدراسي الثاني من كل عام دراسي			1437/ / هـ	
7	الفصل الدراسي الثاني من كل عام دراسي			1437/ / هـ	
8	الفصل الدراسي الثاني من كل عام دراسي			1437/ / هـ	

رؤيتنا : تحقيق الإبداع والتميز في ممارسات الجودة بالإدارة التعليمية والميدان التربوي..

T\_QUALITY@HOTMAIL.COM

\*\*\*

TQM@BISHAEDU.GOV.SA



بسم الله الرحمن الرحيم  
المملكة العربية السعودية  
وزارة التعليم  
إدارة التعليم بمحافظة بيشة  
الجودة الشاملة



## وحدة رضا المستفيد

الفئات المستهدفة :

ب - المستفيد الخارجي	أ - المستفيد الداخلي	
	الإدارة التعليمية	المدرسة
• ولي الأمر	• المشرف	• الطالب
• القطاعات الحكومية	• الموظف الإداري	• المعلم
• أفراد المجتمع	• القيادات ( المدير ، الرئيس )	• الإداري
• المنظمات المجتمعية ( الجمعيات ، اللجان )	• المستخدم	• المدير
• الجامعات	• العامل	• المستخدم
• وزارة التربية والتعليم		• العامل
• بيوت الخبرة		

الحد الأدنى لعدد الاستبانات اللازم لإجراء عملية التحليل :

العدد الفعلي	العدد	المجتمع الخارجي	النسبة الفعلية	نسبة الحد الأدنى	الإدارة التعليمية	النسبة الفعلية	نسبة الحد الأدنى	المدرسة
	200	ولي الأمر		%50	المشرف		%5	الطالب
	30	القطاعات الحكومية		%50	الموظف الإداري		%10	المعلم
	200	أفراد المجتمع		%80	القيادات ( المدير ، الرئيس )		%50	الإداري
	20	المنظمات المجتمعية ( الجمعيات ، اللجان )		%50	المستخدم		%50	المدير

رؤيتنا : تحقيق الإبداع والتميز في ممارسات الجودة بالإدارة التعليمية والميدان التربوي..

T\_QUALITY@HOTMAIL.COM

\*\*\*

[TQM@BISHAEDU.GOV.SA](mailto:TQM@BISHAEDU.GOV.SA)



بسم الله الرحمن الرحيم  
المملكة العربية السعودية  
وزارة التعليم  
إدارة التعليم بمحافظة بيشة  
الجودة الشاملة



## وحدة رضا المستفيد

### جدول مقارنة مدخلات المشروع بالمخرجات :

مخرجات المشروع	مدخلات مشروع قياس رضا المستفيد
<ul style="list-style-type: none"><li>- تحديد احتياجات الفئة المستفيدة .</li><li>- تحديد العقوبات التي تعيق عمل الفئة المستفيدة.</li><li>- الاطلاع على آراء ومقترحات الفئة المستفيدة في مجال العمل .</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- استبيان (ورقي + إلكتروني )</li></ul>
<p>من الجدول السابق يتضح أن العوائد من مشروع قياس رضا المستفيد تفوق بكثير المدخلات ، وهذا دليل على كفاءة ونجاح هذا المشروع في تحقيق الأهداف المحددة له.</p>	

رؤيتنا : تحقيق الإبداع والتميز في ممارسات الجودة بالإدارة التعليمية والميدان التربوي..

T\_QUALITY@HOTMAIL.COM

\*\*\*

[TQM@BISHAEDU.GOV.SA](mailto:TQM@BISHAEDU.GOV.SA)



بسم الله الرحمن الرحيم  
المملكة العربية السعودية  
وزارة التعليم  
إدارة التعليم بمحافظة بيشة  
الجودة الشاملة



## وحدة رضا المستفيد

النماذج

رؤيتنا : تحقيق الإبداع والتميز في ممارسات الجودة بالإدارة التعليمية والميدان التربوي..

T\_QUALITY@HOTMAIL.COM

\*\*\*

[TQM@BISHAEDU.GOV.SA](mailto:TQM@BISHAEDU.GOV.SA)



بسم الله الرحمن الرحيم  
المملكة العربية السعودية  
وزارة التعليم  
إدارة التعليم بمحافظة بيشة  
الجودة الشاملة



## وحدة رضا المستفيد

استبانة تقييم رضا المستفيدين عن القيادات التربوية في إدارة التربية و التعليم

( تعباً الاستبانة من قبل (١٠) موظفين / موظفات من مستويات مختلفة لكل مسؤول من المهمات أذناه )  
مدير التربية و التعليم : ( ) المساعد للشؤون التعليمية ( بنين / بنات ) : ( ) المساعد للشؤون المدرسية : ( ) المساعد للخدمات مساندة ( )  
سعيًا من الوزارة و إدارة التربية و التعليم لتقديم أفضل الخدمات التعليمية لك، فقد صممت هذه الاستبانة لقياس مدى رضاك عن خدماتها .  
نأمل التقاضل عزيزنا الموظف/ الموظفة بجزء من وقتك الثمين لتعبئة هذه الاستبانة شاكرين و مقدرين تعاونك الذي سيؤدي بإذن الله إلى تطوير الخدمات المقدمة لك ، و تفضل بقبول خالص التحية و فائق الاحترام  
البيانات الشخصية :

اسم( اختياري ) :	الموئل العلمي :	العمل :	سنوات الخدمة:
------------------	-----------------	---------	---------------

م	العبارة	مستوى الموافقة			
		أوافق بدرجة كبيرة جدا	أوافق بدرجة كبيرة	أوافق بدرجة متوسطة	غير متأكد لا أوافق
١	يمتاز بالشفافية و الوضوح				
٢	حسن التعامل مع الآخرين				
٣	يقدر الظروف الإنسانية				
٤	يتقبل النقد الهادف				
٥	يحترم الوقت				
٦	يتواصل مع الآخرين في المناسبات العامة				
٧	حاضر في المناسبات الوطنية و الاجتماعية				
٨	متعاون مع القطاعات الأخرى في المجتمع				
٩	لديه اسهامات في البرامج المجتمعية				
١٠	يعتمد التسلسل الإداري في الاتصال				
١١	يتابع الأعمال بصفة شخصية				
١٢	يملك رؤية لإدارته				
١٣	يعتمد على التخطيط المبرمج				
١٤	يقوم بجولات تفقدية للعاملين				
١٥	يقوم بزيارات ميدانية للمدارس طوال العام				
١٦	يتفاعل مع القضايا التربوية				
١٧	يحفز العاملين لمزيد من الانتاج				
١٨	يقدر الإبداع				
١٩	يفوض الصلاحيات				
٢٠	يتخذ القرارات بناء على نتائج و توصيات				
٢١	يحث على المشاركة في اتخاذ القرارات				
٢٢	تنسم قراراته بالتناسق و الانسجام				
٢٣	يطلع على التقارير بشكل دوري				
٢٤	يوظف نتائج التقييم في تطوير الأداء				
٢٥	لديه آليات واضحة للتقييم				
٢٦	يحترم الراي و الراي الأخر				
٢٧	يعقد اجتماعاته وفق خطة زمنية				
٢٨	غالبا ما تخرج اجتماعاته بتوصيات عملية				
٢٩	يطلع المجتمعين بجدول و أوراق العمل قبل الاجتماع				
٣٠	غالبا يشارك في الاجتماع الأعضاء المعنيين				
٣١	يسعى لتوفير احتياجات الإدارة				
٣٢	يسعى لتوفير احتياجات المدارس				
٣٣	يهتم بتوفير التقنية				

رؤيتنا : تحقيق الإبداع و التميز في ممارسات الجودة بالإدارة التعليمية و الميدان التربوي..

T\_QUALITY@HOTMAIL.COM

\*\*\*

TQM@BISHAEDU.GOV.SA



بسم الله الرحمن الرحيم  
المملكة العربية السعودية  
وزارة التعليم  
إدارة التعليم بمحافظة بيشة  
الجودة الشاملة



## وحدة رضا المستفيد

استبانة تقييم رضا المستفيدين (مدير / مديرة مدرسة)

إدارة التربية والتعليم في منطقة / محافظة :  
اسم المدرسة :  
سعيًا من الوزارة وإدارة التربية والتعليم لتقديم أفضل الخدمات التعليمية لك، فقد صممت هذه الاستبانة لقياس مدى رضاك عن خدماتها .  
نأمل التفضل عزيزنا المدير / المديرة بجزء من وقتك الثمين لتعبئة هذه الاستبانة شاكرين ومقدرين تعاونك الذي سيؤدي بإذن الله إلى تطوير الخدمات المقدمة لك ،  
و تفضل بقبول خالص التحية و فائق الاحترام  
البيانات الشخصية :

الاسم ( اختياري ) : التخصص : سنوات الخدمة :

م	العبارة	مستوى الموافقة			
		أوافق بدرجة كبيرة جدا	أوافق بدرجة كبيرة	أوافق بدرجة متوسطة	لا أوافق غير متأكد
1	لدي اطلاع على رؤية إدارة التربية والتعليم و خططها				
2	أشارك في وضع الخطط و البرامج على مستوى مكتب التربية والتعليم				
3	نضع خططنا التفصيلية في المدرسة بناء على خطة إدارة التربية والتعليم				
4	يتم تقييم الخطط سنويا و الاستفادة من تحليل نتائجها في رفع مستوى الأداء				
5	تم تسديد الاحتياج من المعلمين قبل بدء العام الدراسي				
6	تم تسديد احتياج المدرسة من الأثاث و التجهيزات المدرسية قبل بداية العام				
7	تزود إدارة التربية والتعليم المدارس بأدلة عمل إجرائية				
8	يوجد تنسيق في أفضل مستوياته بين إدارات المدارس و مكاتب التربية والتعليم				
9	يوجد تفويض جيد لمدير المدرسة لإنهاء الأعمال و الإجراءات الخاصة بالمدرسة				
10	هناك وضوح في إجراءات الأعمال المطلوبة من مدير المدرسة				
11	يقوم مكتب التربية والتعليم بالرد على المكاتبات اليومية بسرعة				
12	تتوفر قواعد بيانات لدى المدرسة لكل أعمالها و منسوبيها				
13	تشجع إدارة التربية والتعليم تفعيل المدرسة للتقنية في الاتصال و الإدارة				
14	بيئة العمل في المدرسة جاذبة				
15	تهتم إدارة التربية والتعليم في توفير البيئة المناسبة في المدرسة لتعلم ذوي الاحتياجات الخاصة				
16	يتم تقييم أداء العاملين في المدرسة بشفاافية بشكل سنوي				
17	تستفيد إدارة التربية والتعليم من تقييم الأداء الوظيفي للمعلم على الوجه الأمثل				
18	تنتهج إدارة التربية والتعليم سياسة تشجيع الكفاءات المتميزة				
19	يوجد برنامج في إدارات التربية والتعليم لرفع كفاءة القيادات التربوية				
20	يوجد آلية واضحة لترشيح القيادات في الميدان التربوي				
21	يوجد نظام تكريم و تحفيز على مستوى إدارة التربية والتعليم معن و يعمل به				
22	تحت إدارة التربية والتعليم على النمو المهني للعاملين في الإدارة المدرسية				
23	تحظى ملاحظات و آراء الميدان التربوي بعناية و اهتمام الجهات المختصة في إدارة التربية والتعليم				
24	تحت إدارة التربية والتعليم على توظيف نتائج الطلاب التحصيلية في تحسين العملية التعليمية				
25	يمكن الاتصال بسهولة بمدير التربية والتعليم و مساعديه				
26	تقوم إدارة التربية والتعليم ببناء جسور تعاون مع أفراد المجتمع و مؤسساته				

آراء و مقترحات ترى إضافتها :

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

رؤيتنا : تحقيق الإبداع والتميز في ممارسات الجودة بالإدارة التعليمية والميدان التربوي..

T\_QUALITY@HOTMAIL.COM

\*\*\*

TQM@BISHAEDU.GOV.SA



بسم الله الرحمن الرحيم  
المملكة العربية السعودية  
وزارة التعليم  
إدارة التعليم بمحافظة بيشة  
الجودة الشاملة



## وحدة رضا المستفيد

استبانة تقييم رضا المستفيدين (مشرف / مشرفة تربوية )

( يعبا الاستبانة أربعة مشرفين / مشرفات من تخصصات مختلفة )

إدارة التربية والتعليم في منطقة / محافظة :

سعيًا من الوزارة وإدارة التربية والتعليم لتقديم أفضل الخدمات التعليمية لك، فقد صممت هذه الاستبانة لقياس مدى رضاك عن خدماتها .  
نأمل التفضل عزيزنا المشرف / المشرفة بجزء من وقتك الثمين لتعبئة هذه الاستبانة شاكرين و مقدرين تعاونك الذي سيؤدي بإذن الله إلى تطوير الخدمات المقدمة لك ، وتفضل بقبول خالص التحية و فائق الاحترام  
البيانات الشخصية :

الاسم ( اختياري ) :		التخصص :	سنوات الخدمة :			
م	العبارة	أوافق بدرجة كبيرة جدا	أوافق بدرجة كبيرة	أوافق بدرجة متوسطة	غير متأكد	لا أوافق
١	لدي اطلاع على رؤية إدارة التربية والتعليم و خططها					
٢	أشارك في وضع الخطط و البرامج على مستوى إدارة التربية والتعليم					
٣	نضع خططنا التفصيلية لمكتب التربية والتعليم بناء على خطة الإدارة					
٤	يتم تقييم الخطط سنويا و الاستفادة من تحليل نتائجها في رفع مستوى الأداء					
٥	تم تسديد الاحتياج من المشرفين قبل بدء العام الدراسي					
٦	تم تسديد احتياج مكاتب التربية والتعليم من الأثاث و التجهيزات قبل بداية العام					
٧	الهيكل التنظيمي لإدارة التربية والتعليم و مكاتبها واضح بالنسبة لي					
٨	الوصيف الوظيفي لجميع المهام على مستوى مكتب التربية والتعليم معمول به					
٩	يوجد أدلة إجرائية للعمل في مكتب التربية والتعليم					
١٠	يوجد تنسيق في أفضل مستوياته بين جميع أطراف إدارة التربية والتعليم					
١١	يوجد تفويض مناسب في مكتب التربية والتعليم لإنهاء الأعمال و الإجراءات الخاصة بي					
١٢	هناك وضوح في إجراءات الأعمال المطلوبة من المشرف					
١٣	تقوم إدارة التربية والتعليم بالرد على المكاتبات اليومية بسرعة					
١٤	تتوفر قواعد بيانات لدى إدارة التربية والتعليم لكل أعمالها و منسوبيها					
١٥	هناك تفعيل جيد للتقنية في إدارة التربية والتعليم في الاتصال و الإدارة					
١٦	يتم إبراز نشاطات الميدان التربوي و فعالياته إعلاميا					
١٧	بيئة العمل في مكتب التربية والتعليم جاذبة					
١٨	بيئة مكتب التربية والتعليم تراعي ظروف ذوي الاحتياجات الخاصة من العاملين والمرجعين					
١٩	يتم تقييم أداء العاملين بشفافية بشكل سنوي					
٢٠	تتم الاستفادة من تقييم الأداء الوظيفي للمشرف على الوجه الأمثل					
٢١	يتم استثمار الموارد البشرية في مكتب التربية والتعليم على الوجه الأمثل					
٢٢	تنتهج إدارة التربية والتعليم سياسة تشجيع الكفاءات المتميزة					
٢٣	يوجد برنامج لرفع كفاءة القيادات التربوية في إدارة التربية والتعليم					
٢٤	يوجد آلية واضحة لترشيح القيادات في الميدان التربوي					
٢٥	أشارك في اختيار القيادات التربوية في إدارة التربية والتعليم					
٢٦	يوجد نظام تكريم و تحفيز على مستوى إدارة التربية والتعليم يعلن و يعمل به					
٢٧	تحت إدارة التربية والتعليم على النمو المهني للعاملين في الإدارة التعليمية					
٢٨	تحظى ملاحظات و آراء الميدان التربوي بعناية و اهتمام الجهات المختصة في إدارة التربية والتعليم					
٢٩	توظف إدارة التربية والتعليم نتائج الطلاب التحصيلية في تحسين العملية التعليمية					
٣٠	يمكن الاتصال بسهولة بمدير التربية والتعليم و مساعديه					
٣١	تقوم إدارة التربية والتعليم ببناء جسور تعاون مع أفراد المجتمع و مؤسساته					

آراء و مقترحات ترى إضافتها :

رؤيتنا : تحقيق الإبداع والتميز في ممارسات الجودة بالإدارة التعليمية والميدان التربوي..

T\_QUALITY@HOTMAIL.COM

\*\*\*

TQM@BISHAEDU.GOV.SA



بسم الله الرحمن الرحيم  
المملكة العربية السعودية  
وزارة التعليم  
إدارة التعليم بمحافظة بيشة  
الجودة الشاملة



## وحدة رضا المستفيد

استبيان تقييم رضا المستفيدين ( طالب / طالبة )  
( عبا الاستبيان من قبل (10) طلاب / طالبات )  
اسم المدرسة :

ادارة التربية و التعليم في منطقة / محافظة :  
سعيًا من الوزارة و إدارة التربية و التعليم لتقديم أفضل الخدمات التعليمية لك، فقد صممت هذه الاستبانة لقياس مدى رضاك عن خدماتها .  
نأمل التفضل عزيزنا الطالب / الطالبة بجزء من وقتك الثمين لتعبئة هذه الاستبانة شاكرين و مقدرين تعاونك الذي سيؤدي بإذن الله إلى تطوير الخدمات التعليمية المقدمة لك ،  
و تفضل بقبول خالص التحية و فائق الاحترام.  
البيانات الشخصية :

الاسم ( اختياري ) :		العمر :	المرحلة :			
م	العبارة	مستوى الموافقة				
		أوافق بدرجة كبيرة جدا	أوافق بدرجة كبيرة	أوافق بدرجة متوسطة	غير متأكد	لا أوافق
1	الكتب الدراسية موجودة من أول يوم في الدراسة					
2	يوجد مقاعد دراسية كافية من بداية العام					
3	المعلمون مكتملون من بداية العام الدراسي					
4	تتوفر الوسائل في المختبرات و المعامل بدرجة كافية					
5	يوجد في مركز مصادر التعلم مواد علمية و ثقافية و ترفيهية مفيدة					
6	تتوفر وسائل نقل مناسبة لنقل الطلاب للمدرسة					
7	تتوفر الصيانة الفورية لمرافق المدرسة من بداية العام الدراسي					
8	مستوى مرافق النشاط في المدرسة مناسب					
9	بيئة المدرسة آمنة تتوفر فيها أدوات السلامة					
9	بيئة المدرسة مناسبة لذوي الاحتياجات الخاصة					
11	المدرسة و مرافقها نظيفة					
12	تفهم إدارة المدرسة مشكلات الطلاب					
13	تتواصل إدارة المدرسة مع أولياء الأمور					
14	معظم معلمي المدرسة من ذوي الكفاءة العلمية المتميزة					
15	يستخدم المعلمون في المدرسة الوسائل التعليمية بشكل مفيد					
16	برنامج الإرشاد الطلابي في المدرسة فاعل و مفيد					
17	يوجد اهتمام من قبل إدارة المدرسة بالمقصف المدرسي					
18	بيئة المدرسة جاذبة من وجهة نظري					
19	بيئة المدرسة توفر العلاقات الطيبة بين الطلاب					
20	تبدي إدارة المدرسة تعاون مع الطلاب					
21	تتوفر مجالات النشاط بأنواعها في المدرسة					
22	يوجد إشراف جيد على الطلاب في برامج النشاط					
23	تقدم إدارة التربية و التعليم حوافر مادية و معنوية للطلاب المشاركين في النشاطات غير الصفية					
24	يشارك الطلاب في مجالس المدرسة و اتخاذ قراراتها					
25	يشارك الطلاب في مجالس الإدارة التعليمية و اتخاذ قراراتها فيما يخص الطالب					
26	يمارس الطلاب بعض الأدوار القيادية في المدرسة					
27	ترعى المدرسة الموهبة و الإبداع					
28	نوعية التعليم المقدم للطلاب ممتازة					
29	تحبب إدارة المدرسة الطالب لاختبارات القدرات و اختبارات التحصيل					

رؤيتنا : تحقيق الإبداع والتميز في ممارسات الجودة بالإدارة التعليمية والميدان التربوي..

T\_QUALITY@HOTMAIL.COM

\*\*\*

TQM@BISHAEDU.GOV.SA



بسم الله الرحمن الرحيم  
المملكة العربية السعودية  
وزارة التعليم  
إدارة التعليم بمحافظة بيشة  
الجودة الشاملة



## وحدة رضا المستفيد

استبيان تقييم رضا المستفيدين ( معلم / معلمة )  
( تعبأ الاستبانة من قبل عشرة معلمين / معلمات )  
اسم المدرسة :

إدارة التربية والتعليم في منطقة / محافظة :

سعيًا من الوزارة وإدارة التربية والتعليم لتقديم أفضل الخدمات التعليمية لك، فقد صممت هذه الاستبانة لقياس مدى رضاك عن خدماتها .  
نأمل التفضل عزيزنا المعلم / المعلمة بجزء من وقتك الثمين لتعبئة هذه الاستبانة شاكرين و مقدرين تعاونك الذي سيؤدي بإذن الله إلى تطوير الخدمات المقدمة لك ، و  
تفضل بقبول خالص التحية و فائق الاحترام  
البيانات الشخصية :

المرحلة :	سنوات الخدمة :	التخصص :	الاسم ( اختياري ) :
-----------	----------------	----------	---------------------

م	العبارة	مستوى الموافقة			
		أوافق بدرجة كبيرة	أوافق بدرجة كبيرة	أوافق بدرجة متوسطة	غير متأكد
1	حقوقى و واجباتى في المدرسة أعرفها بوضوح				
2	لدى إلمام بإجراءات المعاملات المتعلقة بعملى				
3	آلية الاتصال بالمشرف التربوي مناسبة				
4	آلية الاتصال بمكتب إدارة التربية والتعليم مناسبة				
5	أستفيد من توجيهات المشرف التربوي في رفع أدائى				
6	تتوفر في المدرسة مصادر علمية معينة للمعلم على أداء مهمته				
7	تتوفر في المدرسة وسائل تعليمية معينة للمعلم في العملية التعليمية				
8	تتوفر في المدرسة وسائل تعليمية تناسب ذوي الاحتياجات الخاصة				
9	بيئة المدرسة معينة للمعلم لأداء رسالته				
10	العلاقة مع إدارة المدرسة جيدة				
11	تراعى إدارة المدرسة الظروف الأسرية و الاجتماعية للمعلم				
12	تشجع إدارة المدرسة استخدام التقنية في التعليم				
13	توفر إدارة التربية والتعليم التدريب الجيد للمعلم				
14	تقوم إدارة التربية والتعليم بإشراك المعلم في الفعاليات التربوية التي تسهم في تحسين أدائه				
15	تشجع إدارة التربية والتعليم تبادل الخبرة فيما بين المعلمين				
16	تنفذ إدارة التربية والتعليم دروسا تطبيقية مفيدة				
17	تقدم إدارة التربية والتعليم برامج توعوية لتجويد التعليم				
18	يحظى تميز المعلم بالعبارة و التقدير من إدارة التربية والتعليم				

رؤيتنا : تحقيق الإبداع والتميز في ممارسات الجودة بالإدارة التعليمية والميدان التربوي..

T\_QUALITY@HOTMAIL.COM

\*\*\*

TQM@BISHAEDU.GOV.SA



بسم الله الرحمن الرحيم  
المملكة العربية السعودية  
وزارة التعليم  
إدارة التعليم بمحافظة بيشة  
الجودة الشاملة



## وحدة رضا المستفيد

استبيان قياس رضا (مشرف / مشرفة تربوية )  
( يعبا الاستبيان من أربعة مشرفين / مشرفات من تخصصات مختلفة )

ادارة التربية و التعليم في منطقة / محافظة :  
سعيًا من الوزارة و إدارة التربية و التعليم لتقديم أفضل الخدمات التعليمية لك، فقد صممت هذه الاستبانة لقياس مدى رضاك عن خدماتها .  
نأمل التفضل عزيزنا المشرف / المشرفة بجزء من وقتك الثمين لتعبئة هذه الاستبانة شاكرين و مقدرين تعاونك الذي سيؤدي بإذن الله إلى تطوير الخدمات المقدمة لك ،  
و تفضل بقبول خالص التحية و فائق الاحترام  
البيانات الشخصية :

اسم ( اختياري ) :		التخصص :		سنوات الخدمة :	
العبارة		مستوى الموافقة			
م	أوافق بدرجة كبيرة جدا	أوافق بدرجة كبيرة	أوافق بدرجة متوسطة	غير متأكد	لا أوافق
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					
26					
27					
28					
29					
30					
31					

رؤيتنا : تحقيق الإبداع والتميز في ممارسات الجودة بالإدارة التعليمية والميدان التربوي..

T\_QUALITY@HOTMAIL.COM

\*\*\*

TQM@BISHAEDU.GOV.SA



بسم الله الرحمن الرحيم  
المملكة العربية السعودية  
وزارة التعليم  
إدارة التعليم بمحافظة بيشة  
الجودة الشاملة



## وحدة رضا المستفيد

استبيان قياس رضا (مراجع/ة)  
يعبأ استبيان من قبل (5) مراجعين

إدارة التعليم في محافظة :

سعيا من الوزارة وإدارة التربية والتعليم لتقديم أفضل الخدمات التعليمية لك، فقد صممت هذه الاستبانة لقياس مدى رضاك عن خدماتها .  
نأمل التفضل عزيزنا المراجع / المراجعة بجزء من وقتك الثمين لتعبئة هذه الاستبانة شاكرين و مقدرين تعاونك الذي سيؤدي بإذن الله إلى تطوير الخدمات المقدمة لك . و  
تفضل بقبول خالص التحية و فائق الاحترام  
البيانات الشخصية :

الاسم ( اختياري ):	الجنسية :	المستوى التعليمي :	الغرض من المراجعة :
--------------------	-----------	--------------------	---------------------

م	العبارة	مستوى الموافقة			
		أوافق بدرجة كبيرة جدا	أوافق بدرجة كبيرة	أوافق بدرجة متوسطة	غير متأكد
1	رسالة إدارة التربية والتعليم ورؤيتها واضحة و معلنة				
2	وضوح الأوراق المطلوبة لإنجاز المعاملات في إدارة التربية والتعليم				
3	وضوح الإجراءات المتبعة لإنهاء المعاملات				
4	الموظفون يؤدون أعمالهم في إدارة التربية والتعليم بشكل جيد				
5	مرافق الإدارة منظمة				
6	تتوفر صالة انتظار مهيأة للمراجعين				
7	يمكن الوصول بسهولة إلى المكاتب المقصودة لإنجاز المعاملات				
8	يمكن التواصل والمتابعة مع إدارة التربية والتعليم لإنجاز المعاملات عن طريق الإنترنت				
9	تتوفر في إدارة التربية والتعليم الاستعلام والرد الآلي لمتابعة سير المعاملات				
10	يتواجد الموظفون في مكاتبهم وقت الدوام				
11	يحظى المراجع بالعناية والاهتمام من الموظفين في إدارة التربية والتعليم				
12	تتقبل إدارة التربية والتعليم المقترحات والنقد الهادف من المراجعين				
13	مقابلة المسؤولين في إدارة التربية والتعليم سهلة و ميسرة				
14	يشارك ولي الأمر في صناعة بعض القرارات والخطط التربوية				
15	يوجد تعاون بين إدارة التربية والتعليم وأولياء الأمور				
16	تتقبل إدارة التربية والتعليم مبادرات أولياء الأمور في تطوير البيئة التعليمية و تحسين أداؤها				

آراء و مقترحات ترى إضافتها :

رؤيتنا : تحقيق الإبداع والتميز في ممارسات الجودة بالإدارة التعليمية والميدان التربوي..

T\_QUALITY@HOTMAIL.COM

\*\*\*

TQM@BISHAEDU.GOV.SA