



د اداری اصلاحاتو او ملکي خدمتونو خپلواک کمیسیون  
کمیسیون مستقل اصلاحات اداری و خدمات ملکي  
Independent Administrative Reform and Civil Service Commission

## مرکز تحقیق و تدوین محتوای امتحانات

# گزارش نظرسنجی پیرامون امتحانات الکترونیکی

## مقدمه

الکترونیک ساختن امتحانات نوشتاری استخدام ادارات خدمات ملکی از لحاظ هدف پالیسی دو بخش دارد؛ نخست: فسادزدایی و غیرسیاسی ساختن روند استخدام در اداره خدمات ملکی؛ دوم: موثریت پروسه استخدام برای جذب نیروی بشری شایسته به اداره خدمات ملکی؛ تا از یک سو خدمات ادارات عامه بهبود یابد و از جانب دیگر اعتماد شهروندان بر ادارات خدمات ملکی اعاده شود. این رابطه متقابل بستر توسعه شهروند محور را تشکیل می دهد و اداره خدمات ملکی را به ستون ثبات سیاسی تبدیل می کند.

مرکز تحقیق و تدوین محتوای امتحانات با همین چشم انداز، ماموریت تحقیق و تدوین محتوای امتحانات و صیانت از حریم آن را از بدو تأسیس انجام می دهد. انجام مسئولانه و حرفوی این ماموریت ایجاب می کند تا مرکز به انتقادات، نظریات، پیشنهادات و پرسش های مرتبط به محتوا و میکانیزم امتحانات نوشتاری-الکترونیک پاسخگو باشد. با در نظر داشت همین اصل، مرکز تحقیق و تدوین محتوای امتحانات نظرسنجی ای را پیرامون دریافت پاسخ به سوال کلی ذیل راه اندازی کرده است:

### محتوا و پروسه امتحانات الکترونیکی از دید امتحان دهنده گان چگونه است؟

در این تحقیق، از تعداد ۱۰۰۰ تن متقاضی بستهاهای خدمات ملکی که امتحان الکترونیکی را سپری کرده اند، از طریق توزیع پرسش نامه، نظرخواهی شده است. این اشتراک کننده گان شامل ۸۷۸ مرد و ۱۲۲ زن بوده اند. داده ها با استفاده از این پرسش نامه در جریان نیمه دوم سال ۱۳۹۹ از داوطلبان بستهاهای ردیف (ب، ج و د مسلکی) خدمات ملکی در مراکز امتحان الکترونیک در ولایات کابل، بامیان، بلخ، قندهار، ننگرهار و هرات جمع آوری شده و مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته است. برعلاوه با استفاده از این پرسش نامه، نظریات و پیشنهادات اشتراک کنندگان پیرامون امتحانات الکترونیکی نیز جمع آوری گردیده که در پایان به صورت فشرده آورده شده است.

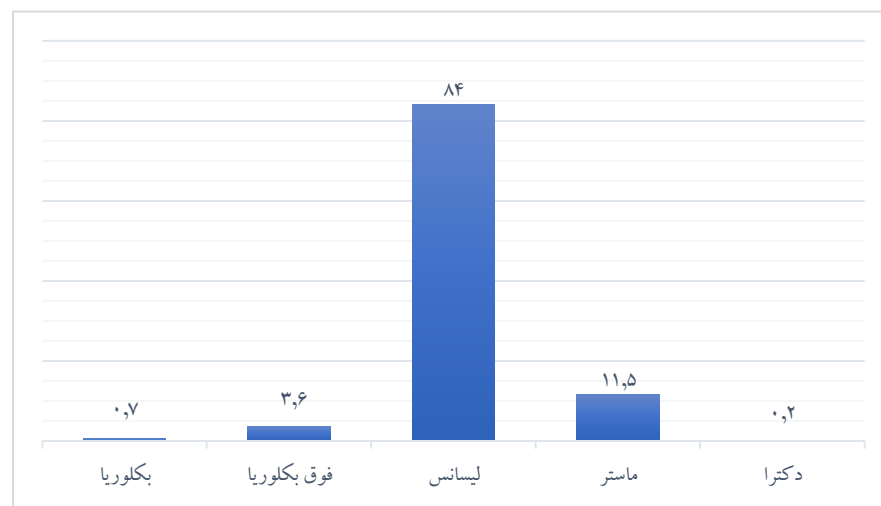
## ۱. تحلیل جمعیت شناختی پاسخ‌دهندگان

مجموعاً به تعداد ۱۰۰۰ پرسش‌نامه در مراکز امتحان الکترونیکی کشور؛ ۵۰۰ پرسش‌نامه در کابل و ۵۰۰ پرسش‌نامه دیگر در مراکز امتحانات الکترونیکی ولایات بلخ، کندهار، هرات، بامیان و ننگرهار توزیع و جمع‌آوری گردیده که آمار جمعیت‌شناختی آن شامل متغیرهای جنس، سطح تحصیل، رتبه بست و نمره کسب‌شده داوطلبان بست‌های خدمات ملکی در نمودارهای زیر نشان داده شده‌است:



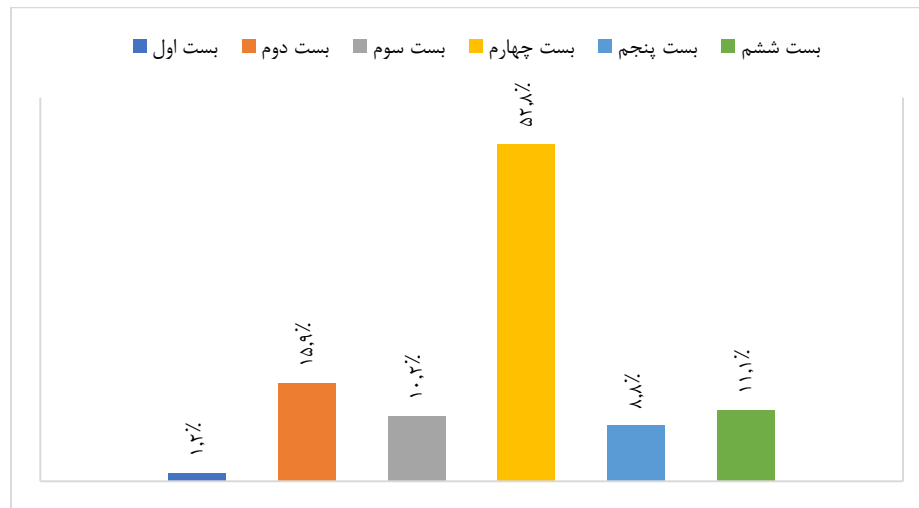
نمودار ۱: متغیر جنسیت پاسخ‌دهندگان

بیشترین آمار اشتراک‌کنندگان این نظرسنجی، دارای سطح تحصیلی لیسانس می‌باشند که ۸۴ درصد پاسخ‌دهندگان را تشکیل می‌دهند و کمترین رقم آن، به سطح تحصیلی دکترا با درصدی ۰.۲، اختصاص دارد. جزئیات بیشتر در نمودار شماره (۲) آمده‌است:



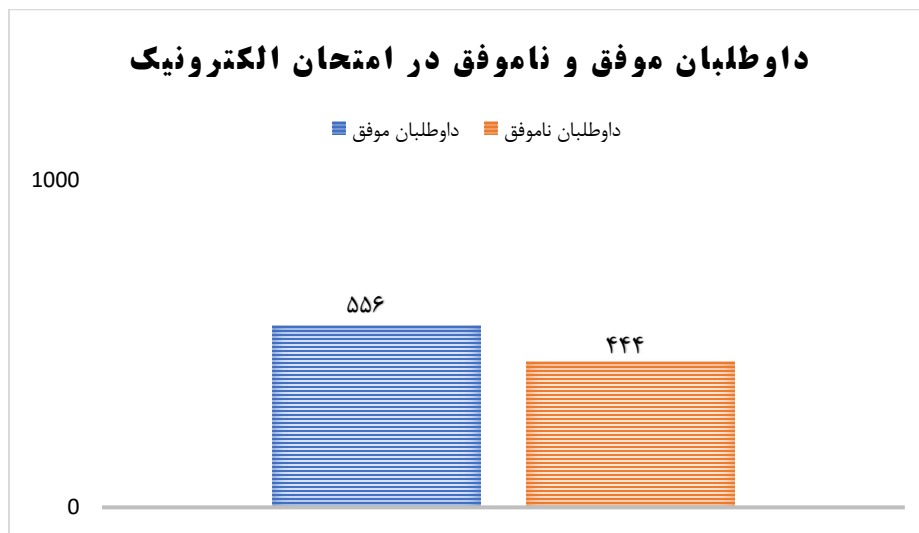
نمودار ۲: متغیر سطح تحصیل پاسخ‌دهندگان

از مجموع اشتراک کنندگان این نظرسنجی، ۱۶۵ تن امتحان بست‌های عالی‌رتبه، ۶۳۶ تن امتحان بست‌های سوم و چهارم و ۱۹۹ تن آزمون بست‌های پنجم و ششم مسلکی را سپری نموده‌اند. جزئیات بیشتر آن در نمودار شماره (۳) آمده است:



نمودار ۳: تعداد اشتراک کنندگان به تفکیک بست

از مجموع ۱۰۰۰ اشتراک کننده در این نظرسنجی، ۵۵,۶ درصد آن‌ها نمرات معیاری را کسب نموده و ۴۴,۳ درصد آن‌ها نمرات پائین‌تر از معیار را اخذ نموده‌اند. جزئیات بیشتر آن در نمودار شماره (۴) آمده است:



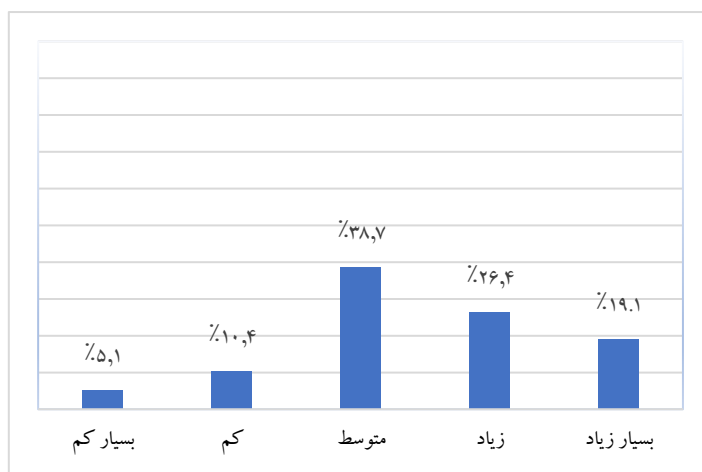
نمودار ۴: تعداد اشتراک کنندگان با تفکیک نتایج امتحان الکترونیک

## ۲. تحلیل پرسش‌های نظرسنجی

در این نظرسنجی، پرسش‌نامه‌ای حاوی ۷ سوال بسته، بر اساس طیف لیکرت دارای گزینه‌های خیلی زیاد، زیاد، متوسط، کم، و خیلی کم، به ۱۰۰۰ اشتراک کننده آزمون الکترونیک توزیع گردید. با تجزیه و تحلیل پاسخ‌های هر پرسش نتایج آتی به دست آمد که شرح آن در ادامه آمده است.

## ۱.۲ محتوای امتحان الکترونیک، تا چه اندازه برای شما قابل فهم بود؟

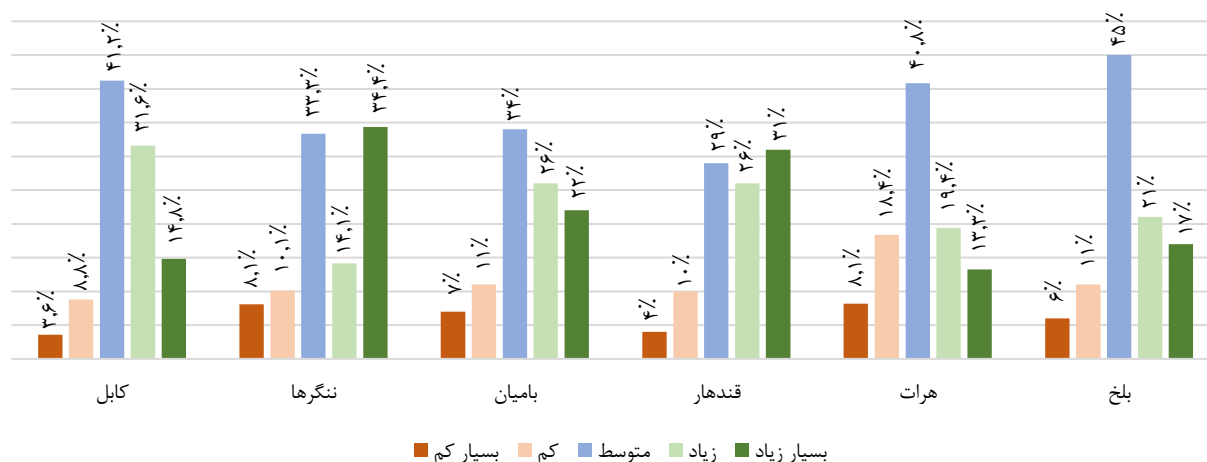
از مجموع ۱۰۰۰ پاسخ‌دهنده ۹۹۷ تن به این پرسش پاسخ داده‌اند. چنانچه در نمودار زیر نشان داده شده‌است، ۸۴٫۴ درصد پاسخ‌دهندگان گزینه‌های بسیار زیاد، زیاد، و متوسط را برگزیده‌اند. و ۱۵٫۶ درصد آن‌ها گزینه‌های کم و بسیار کم را انتخاب کرده‌اند. این آمار نشان می‌دهد که رضایت پاسخ‌دهندگان از قابل فهم بودن محتوای امتحان الکترونیک در سطح مطلوب است. جزئیات آن در نمودار شماره (۵) ارائه گردیده‌است.



نمودار ۵: قابل فهم بودن سوالات از دید پاسخ‌دهندگان

با توجه به تنوع زبانی امتحان دهندگان، پرسشی برای مرکز تحقیق و تدوین محتوای امتحانات مطرح بود که سوال‌های حمایتی و تخصصی برای اشتراک کنندگان ولایات مختلف قابل فهم و درک است یا خیر؟ برای یافتن این پاسخ، پرسش نخست، بر اساس مراکز امتحان نیز تحلیل شد. یافته‌های تحلیل این پرسش نشان می‌دهد که اکثریت پاسخ‌دهندگان در همه مراکز امتحان الکترونیک پرسش‌های امتحان را قابل فهم ارزیابی کرده‌اند، به این شرح که در بلخ ۸۳٪، هرات ۷۳٫۵٪، قندهار ۸۶٪، بامیان ۸۲٪، ننگرهار ۸۱٫۷٪، و کابل ۸۷٫۶٪ قابل فهم بودن پرسش‌ها را متوسط، زیاد و بسیار زیاد ارزیابی کرده‌اند. جزئیات آن در نمودار شماره (۶) نشان داده شده‌است.

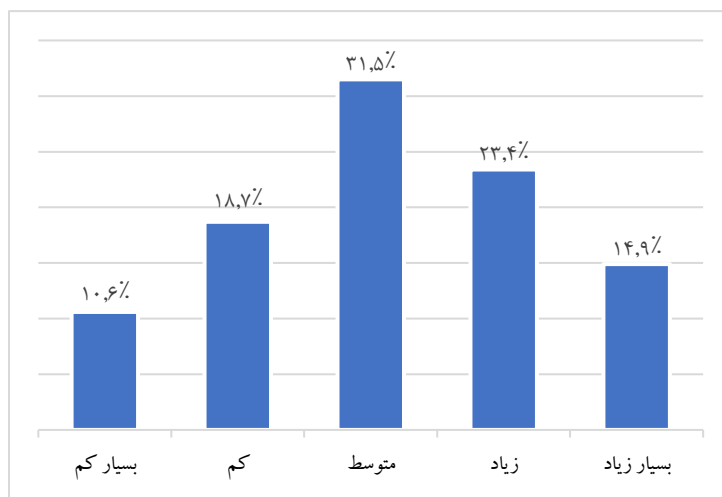
## محتوای امتحان الکترونیک تا چه اندازه برای شما قابل فهم بود؟



نمودار ۶: قابل فهم بودن سوالات امتحان الکترونیک برای متقاضیان با تفکیک ولایات

## ۲.۲ سوال های تخصصی امتحان الکترونیکی با بست مربوطه تا چه اندازه مرتبط بود؟

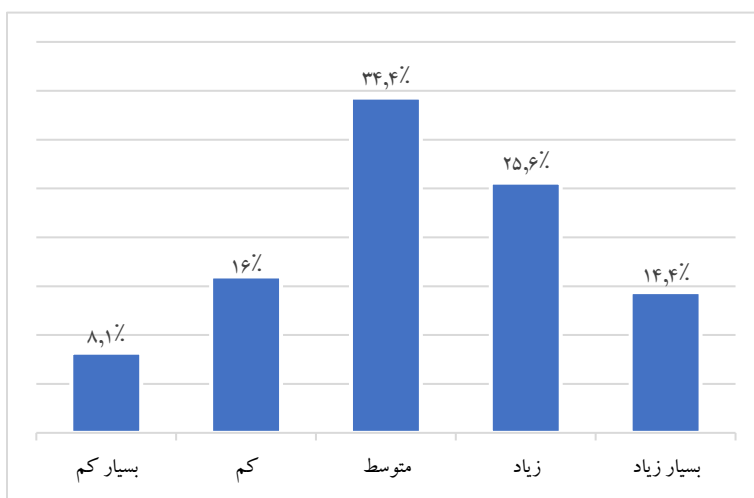
از مجموع ۱۰۰۰ پاسخ دهنده، ۹۹۱ تن به این پرسش پاسخ ارائه نموده اند. چنانچه در نمودار زیر مشاهده می شود؛ ۶۹۸ تن گزینه های متوسط، زیاد، بسیار زیاد را در رابطه به مرتبط بودن سوال های تخصصی امتحان الکترونیکی برگزیده اند. این دسته از پاسخ دهندگان ۷۰,۴ درصد را تشکیل می دهند. از نظر اکثریت پاسخ دهندگان، این بُعد امتحان الکترونیک نیز مطلوب ارزیابی شده است. جزئیات آن در نمودار شماره (۷) ارائه شده است:



نمودار ۷: مرتبط بودن سوالات تخصصی امتحان الکترونیک با بست مربوطه

## ۳.۲ سوال های مدیریتی امتحان الکترونیک با بست های مربوطه تا چه اندازه مرتبط بود؟

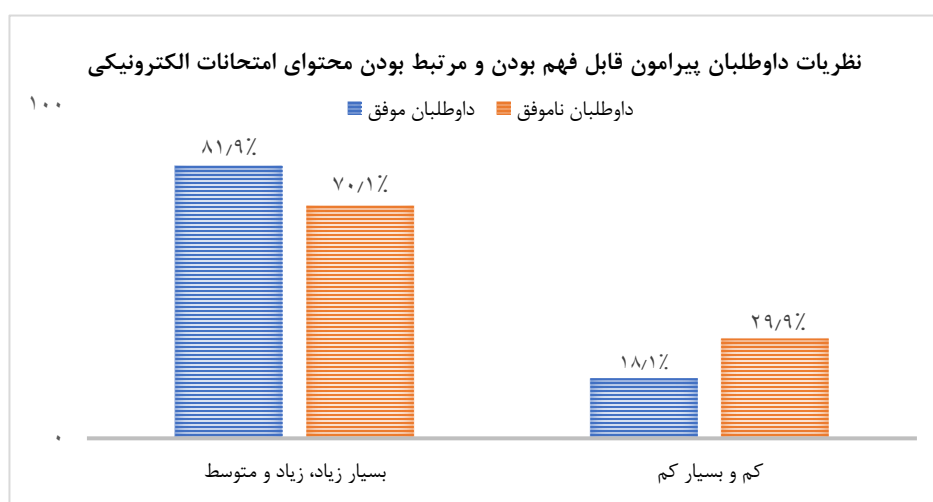
از مجموع ۱۰۰۰ اشتراک کننده ۹۸۵ تن به این پرسش پاسخ ارائه نموده اند که ۷۵,۴ درصد پاسخ دهندگان مرتبط بودن سوال های مدیریتی امتحان الکترونیکی را متوسط، زیاد، و بسیار زیاد ارزیابی نموده اند و ۲۵,۶ درصد آن ها گزینه های کم و بسیار کم را انتخاب کرده اند. این آمار حاکی از آن است که اکثریت پاسخ دهندگان، محتوای مدیریتی را با بست های مربوطه، مرتبط می دانند. جزئیات آن در نمودار (۸) ارائه گردیده است:



نمودار ۸: مرتبط بودن سوالات مدیریتی امتحان الکترونیک با بست های مربوطه

با توجه به تحلیل توصیفی آمار سه پرسش فوق، این نتیجه بدست می‌آید که محتوای امتحان الکترونیک از دید اکثریت پاسخ‌دهندگان در تمامی مراکز امتحانات قابل فهم می‌باشد. از جهت دیگر اکثریت پاسخ‌دهندگان محتوای امتحان الکترونیک را مرتبط به بست مربوطه می‌دانند؛ نتایج نظرسنجی بیانگر این است که محتوای حمایتی و تخصصی به ترتیب با درصدی‌های ۷۰,۴ و ۷۴,۵ با بست مربوطه مرتبط می‌باشد.

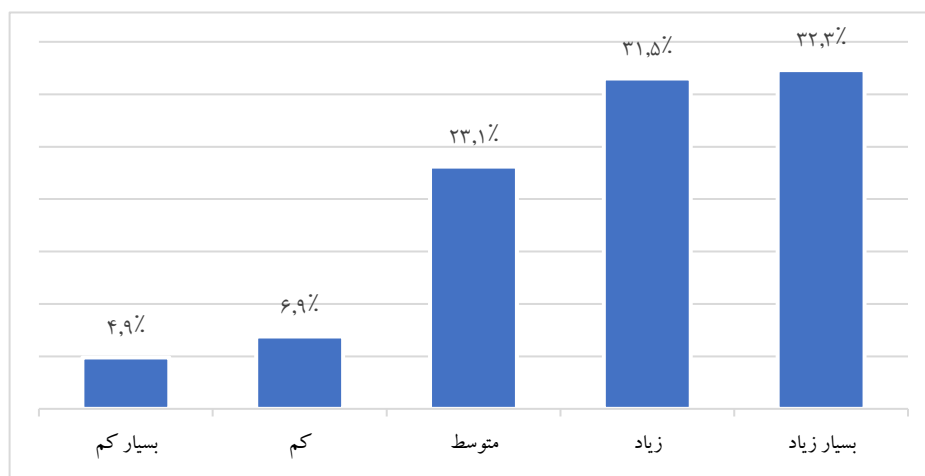
هم‌چنان آمار نظرسنجی بر مبنای متغیر نتایج داوطلبان موفق (اشخاص که توانستند به مرحله بعدی راه‌یابند) و داوطلبان ناموفق (اشخاص که نتوانستند به مرحله بعدی راه‌یابند) نیز مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته است. نتایج بدست آمده حاکی از آن است که **۸۱,۹ درصد از داوطلبان موفق و ۷۰,۱ درصد از داوطلبان ناموفق** محتوای امتحان الکترونیک را قابل فهم و از لحاظ مدیریتی و تخصصی مرتبط به بست مربوطه می‌دانند. بر این اساس داوطلبان صرف‌نظر از نتیجه امتحان الکترونیکی، از محتوای امتحان رضایت دارند. جزئیات آن در نمودار (۹) ارائه گردیده است:



نمودار ۹: قابل فهم بودن محتوای تخصصی و مدیریتی امتحانات الکترونیک

## ۲. ۴ به‌طور کلی تا چه اندازه از امتحانات الکترونیک رضایت دارید؟

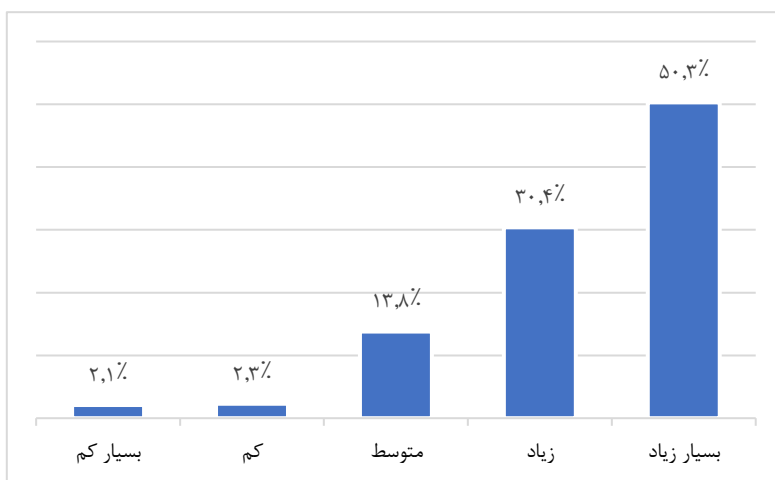
از مجموع ۱۰۰۰ اشتراک‌کننده ۹۸۷ تن به این پرسش پاسخ ارائه نموده‌اند. اکثریت پاسخ‌دهندگان که ۸۸,۰۴ درصد را تشکیل می‌دهند از امتحان الکترونیک راضی هستند. جزئیات آن در نمودار (۱۰) ارائه گردیده است:



نمودار ۱۰: میزان رضایت داوطلبان از امتحانات الکترونیک

## ۵.۲ از دید شما، امتحان الکترونیک تا چه اندازه شفاف است؟

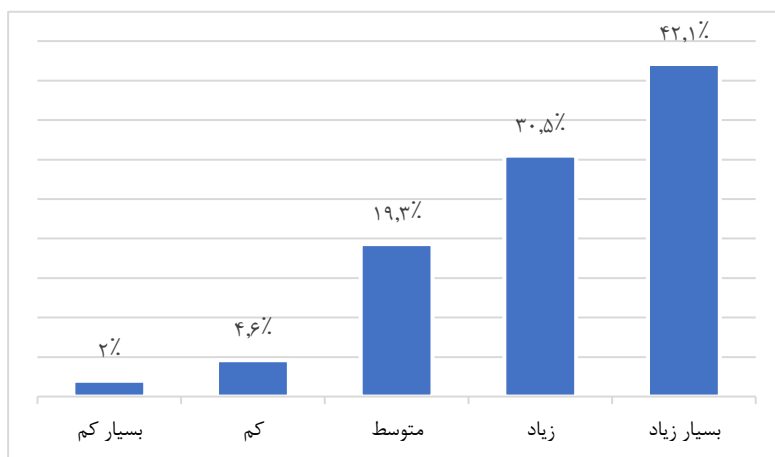
از مجموع ۱۰۰۰ اشتراک کننده ۹۸۹ تن به این پرسش پاسخ ارائه نموده اند. اکثریت پاسخ دهندگان که ۹۵,۵ درصد را تشکیل می دهند؛ امتحان الکترونیک را شفاف ارزیابی کرده اند. جزئیات آن در نمودار (۱۱) ارائه گردیده است:



نمودار ۱۱: میزان شفافیت در امتحانات الکترونیک از دید اشتراک کنندگان

## ۶.۲ به طور کلی، میزان اعتماد شما به امتحان الکترونیک به چه اندازه است؟

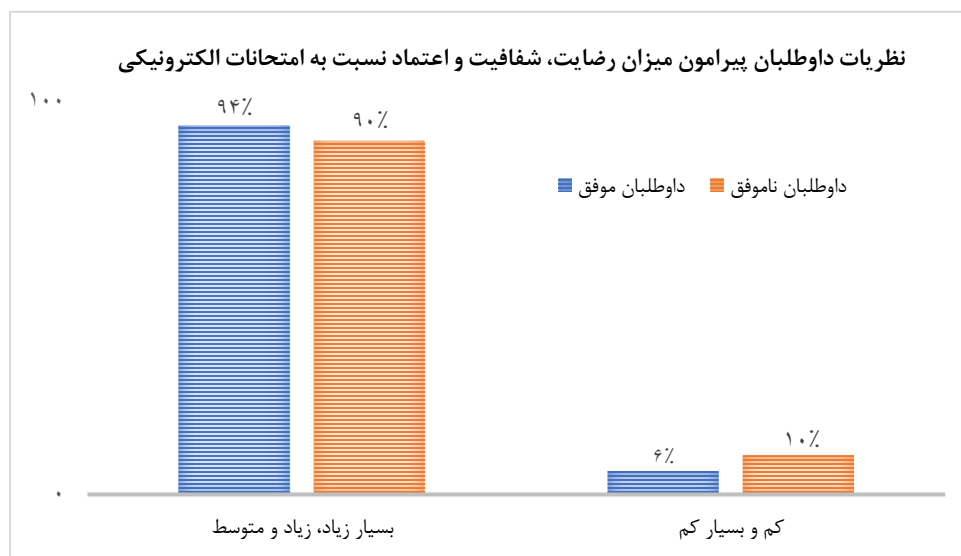
از مجموع ۱۰۰۰ اشتراک کننده ۹۸۵ تن به این پرسش، پاسخ ارائه نموده اند که ۷۲,۶ درصد پاسخ دهندگان گزینه های بسیار زیاد و زیاد، ۱۹,۳ درصد نیز گزینه متوسط را انتخاب نموده اند. در مجموع میزان اعتماد پاسخ دهندگان به امتحان الکترونیک ۹۳,۲۹ درصد می باشد. جزئیات آن در نمودار (۱۲) ارائه گردیده است:



نمودار ۱۲: میزان اعتماد اشتراک کنندگان

همچنان آمار نظرسنجی بر مبنای متغیر نتایج داوطلبان موفق در امتحان الکترونیک (اشخاصی که توانستند نمره معیاری را کسب نمایند) و داوطلبان ناموفق در امتحان الکترونیک (اشخاصی که نتوانستند نمره معیاری را کسب نمایند) نیز مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته است. نتایج بدست آمده حاکی از آن است که ۹۴ درصد از داوطلبان موفق و ۹۰ درصد از داوطلبان ناموفق از امتحان الکترونیکی رضایت داشته و آن را شفاف و قابل اعتماد می دانند. که جزئیات آن در نمودار (۱۳) ارائه گردیده است:

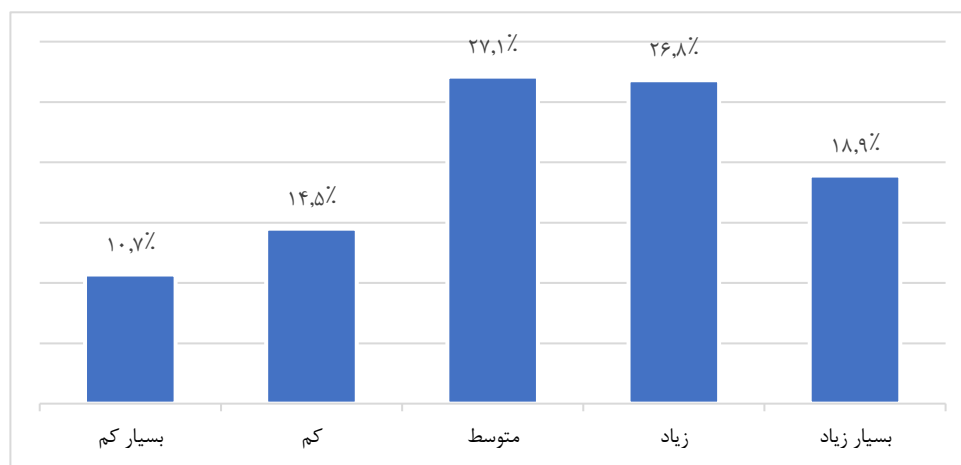




نمودار ۱۳: میزان رضایت، شفافیت و اعتماد اشتراک کنندگان نسبت به پروسه امتحان الکترونیک

## ۷.۲ منابع معلوماتی معرفی شده از طریق سایت کمیسیون برای آمادگی شما به امتحان الکترونیک، تا چه اندازه موثر بوده‌اند؟

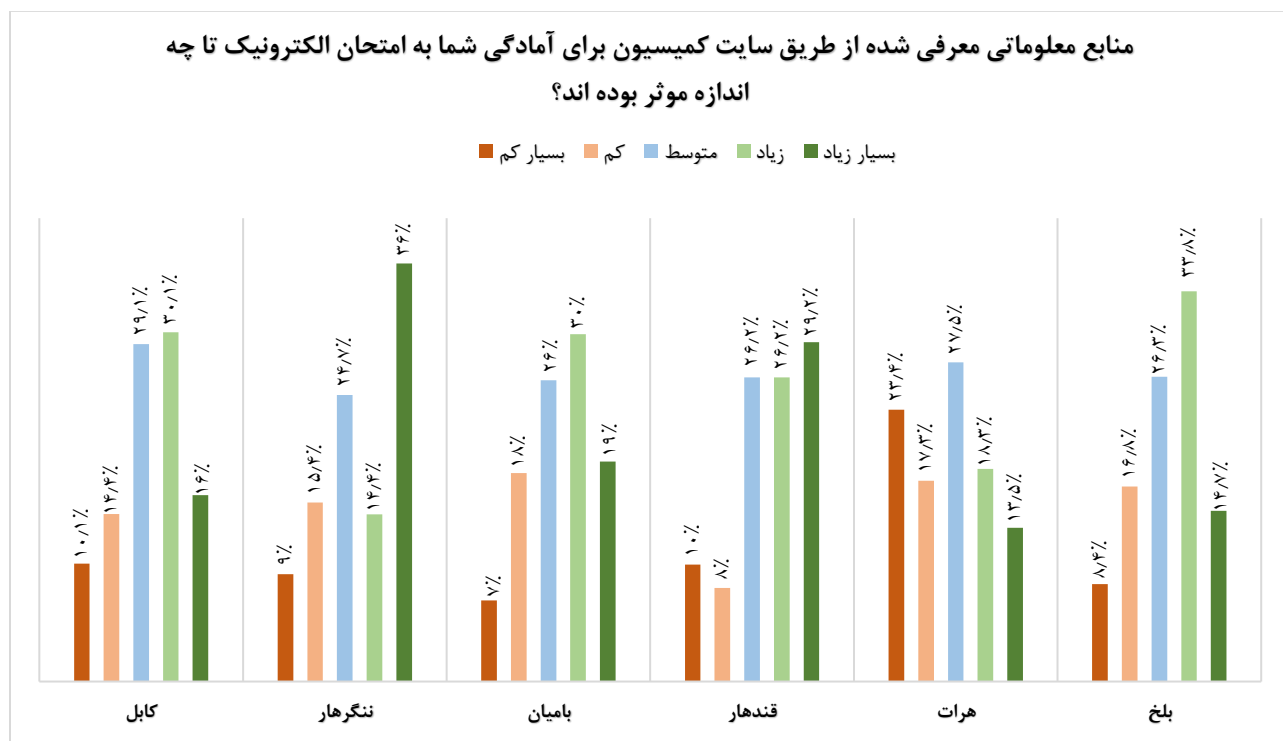
از مجموع ۱۰۰۰ اشتراک کننده ۹۸۰ تن به این پرسش پاسخ ارائه نموده اند. از نظر ۴۶,۷ درصد پاسخ دهندگان موثریت منابع معرفی شده بسیار زیاد و زیاد بوده است. ۲۷,۶ درصد آن را متوسط ارزیابی کرده‌اند و از دیدگاه ۲۵,۷ درصد نیز موثریت منابع معرفی شده بسیار کم و کم بوده است. در مجموع ۷۴,۳ درصد پاسخ دهندگان منابع معرفی شده را موثر دانسته‌اند. جزئیات آن در نمودار (۱۴) ارائه گردیده است:



نمودار ۱۴: میزان موثریت منابع معرفی شده برای آمادگی امتحان الکترونیک

همچنین، این پرسش با تفکیک مراکز امتحان الکترونیک نیز به تحلیل گرفته شد. اهمیت این موضوع با در نظر داشت تنوع زبانی امتحان دهندگان برجسته می گردد. مرکز تحقیق و تدوین محتوای امتحانات با رعایت سایر معیارها در تدوین محتوا، موثریت منابع معرفی شده را در اخذ آمادگی داوطلبان به هر دو زبان رسمی نیز در نظر دارد. آمار به دست آمده در این نظرسنجی، بیان گر آن است که از دیدگاه اکثریت پاسخ دهندگان از همه‌ای مراکز امتحانات الکترونیک، منابع معرفی شده مفید و کمک کننده بوده است.

دیدگاه پاسخ‌دهندگان در رابطه به میزان موثریت منابع معرفی شده با تفکیک ولایات به ترتیب عبارت است از: ۷۴,۳٪ بلخ، ۵۹,۳٪ هرات، ۸۱,۶٪ قندهار، ۷۵٪ بامیان، ۷۵,۱٪ ننگرهار و ۷۵,۲٪ کابل. جزئیات این پرسش در نمودار (۱۵) انعکاس یافته است:



نمودار ۱۵: میزان مؤثریت منابع معرفی شده برای آمادگی به امتحانات الکترونیکی با تفکیک ولایات

### ۳. جمع‌بندی دیدگاه‌ها و پیشنهادات اشتراک کنندگان در نظرسنجی

از مجموع ۱۰۰۰ تن اشتراک کننده، ۲۷۰ تن آن‌ها نظریات و پیشنهادات زیر را پیرامون امتحانات الکترونیکی ارائه نموده‌اند:

۱. میزان سوال‌های تخصصی مرتبط به بست، نسبت به سوال‌های مدیریتی در امتحان الکترونیکی افزایش یابد. زیرا امکان انتخاب فرد مناسب و مسلکی برای بست، توسط محتوای تخصصی، بیشتر فراهم شده می‌تواند.
۲. منابع و مآخذی که برای تدوین سوال‌های امتحان الکترونیکی مورد استفاده قرار می‌گیرند، برای تمامی داوطلبان قابل دسترس بوده و ترجیحاً شامل نصاب تحصیلی کشور باشند. بر علاوه در صورت امکان بهتر است منابع معلوماتی از طریق سایت کمیسیون به شکل pdf، در اختیار داوطلبان امتحان گذاشته شود.
۳. از آنجایی که سیستم امتحان الکترونیکی یک ابتکار در تاریخ استخدام کارکنان خدمات ملکی کشور می‌باشد، نیاز است تا یک بسته راهنمای تصویری از طریق سایت کمیسیون به دسترس داوطلبان گذاشته شود.
۴. به منظور تأمین هر چه بیشتر شفافیت و جلوگیری از مداخلات انسانی در روند گزینش کارکنان در بست‌های خدمات ملکی، برای بست‌هایی که از لحاظ ماهوی امکان‌پذیر باشد، بهتر است امتحانات به صورت یک مرحله‌ای (الکترونیکی) اخذ گردند. هم‌چنان یک میکانیزم منسجم و پاسخگو با استفاده از تکنالوژی معاصر برای مرحله مصاحبه تدوین و اجراء گردد.

۵. تغییر قابل ملاحظه‌ای در راستای تأمین شفافیت، شایسته‌سالاری و اعاده اعتماد شهروندان در روند استخدام رقابتی کارکنان خدمات ملکی، با راه‌اندازی سیستم امتحان الکترونیکی محسوس می‌باشد، بناءً پیشنهاد می‌گردد که در سراسر کشور تداوم و توسعه پیدا نماید.

۶. در تدوین محتوای امتحانات الکترونیکی بیشتر از اصطلاحات بومی و مأنوس استفاده گردد و در صورت نیاز معادل انگلیسی نیز برای اصطلاحات نامأنوس به کار برده شود. بر علاوه بهتر است متن سوال‌ها با استفاده از ادبیات ساده و قابل فهم مطرح گردد.

۷. فاصله زمانی میان اعلان نتایج شارت لست و برگزاری امتحان طولانی بوده بناءً پیشنهاد می‌گردد که در این رابطه توجه جدی صورت گیرد.

#### ۴. جمع‌بندی یافته‌های نظرسنجی

از مجموع ۱۰۰۰ داوطلب بست‌های خدمات ملکی، ۸۹ درصد مرد و ۱۱ درصد زن به پرسشنامه این نظر سنجی پاسخ ارائه نموده‌اند. از جمله پاسخ‌دهندگان در مراکز امتحانات الکترونیکی ۸۴٫۴ درصد آنان محتوای امتحان را قابل فهم و از لحاظ مدیریتی و تخصصی مرتبط به بست مربوطه تلقی نموده‌اند. هم‌چنین ۸۵٫۵ درصد آن‌ها از پرو سه امتحان الکترونیکی رضایت داشته و آن را شفاف و قابل اعتماد می‌دانند.

بر علاوه ۷۴٫۳ درصد پاسخ‌دهندگان در تمامی مراکز امتحانات الکترونیکی منابع معرفی شده از طریق سایت کمیسیون را جهت سپری نمودن آزمون الکترونیکی موثر دانسته‌اند.

قابل ذکر است که اکثریت داوطلبان موفق و ناموفق نظریات مطلوب را در رابطه به سیستم امتحانات الکترونیکی ارائه نموده‌اند؛ آمار فوق بیانگر اعتماد و رضایت کلی شهروندان نسبت به این پروسه می‌باشد.