

قياس جودة بيئات التعلم في مدارس منطقة المدينة المنورة

إعداد

أ.صالح بن عبدالرحمن الصاعدي

ملخص البحث

تشكل جاهزية المباني وتجهيزاتها جانباً مهماً للرفع من مستوى جودة بيئات التعلم و تسهم في رفع مستويات التحصيل العلمي وتمت زيارة مدارس منطقة المدينة المنورة وكان الهدف الرئيس للزيارات الميدانية للمدارس، التحقق من مستوى جودة بيئات التعلم وبناءً على ذلك صُممت بطاقة إلكترونية لقياس جودة بيئات التعلم وطُبقت الاستبانة على مدارس منطقة المدينة المنورة تلى ذلك تحليل البيانات باستخدام المنهج الوصفي بمجاليه الكمي والنوعي وتم معالجة البيانات وتحليلها وتم حصر الملاحظات الموجبة والسالبة وبناءً عليه تم وضع توصيات للتحسين والتطوير .

1. المقدمة

بدأت الإدارة العامة للتعليم بمنطقة المدينة المنورة جهودها منذ وقت مبكر لاستكمال تجهيز كافة المدارس وذلك حرصاً منها على تهيئة بيئات تعلم ذات جودة عالية ومثالية وفاعلة، ومن تلك الجهود بدء مرحلة صيانة المدارس الحكومية للعام الدراسي 1439-1440 هـ قبل بداية العام، واستمرت مدة اسبوعين نظراً لأهمية الصيانة في المدارس، حيث تشكل جاهزية المباني وتجهيزاتها جانباً مهماً للرفع من مستوى جودة بيئات التعلم فيها. وتم التحقق من جاهزية المباني من حيث الصيانة، والنظافة العامة، ووسائل الأمن والسلامة والكهرباء، وقياس الرضا المستفيد الداخلي والمستفيد الخارجي من قبل إدارة التعليم ومن قبل إدارة المدرسة، الذي يعد وسيلة قوية لتحسين الخدمات وتوافر بيئة تعليمية جاذبة تسهم في رفع مستويات التحصيل العلمي، وقد تزامن مع بداية العام إعداد وتوزيع بطاقات قياس الرضا الإلكترونية من قبل إدارة التعليم على المستفيد الداخلي والخارجي. كما تم تحفيز المدارس على تنفيذ قياس رضا المستفيد الداخلي والمستفيد الخارجي من قبل لجنة التميز والجودة أيضاً.

أهمية البحث :

تشكل جاهزية المباني وتجهيزاتها جانباً مهماً للرفع من مستوى جودة بيئات التعلم و تسهم في رفع مستويات التحصيل العلمي

حدود البحث : مدارس منطقة المدينة المنورة

عليه بدأت الزيارات الميدانية للمدارس من قبل مشرفي ومشرفات إدارة الجودة وقياس الأداء من يوم الأحد الموافق 22 / 12 / 1439 هـ، حتى يوم الخميس الموافق 9 / 2 / 1440 هـ، وكان الهدف الرئيس للزيارات الميدانية للمدارس، **التحقق من مستوى جودة بيئات التعلم، من حيث:**

- 1- جاهزية المباني المدرسية وتجهيزاتها من حيث: الصيانة، النظافة العامة، وسائل السلامة والكهرباء، مطابقة المقصف المدرسي للاشتراطات الصحية.
- 2- تفعيل روابط قياس رضا المستفيد الداخلي والخارجي التي تم إعدادها من قبل إدارة التعليم.
- 3- قياس رضا المستفيد الداخلي والخارجي من قبل لجنة التميز والجودة في المدارس.
- 4- توطين نماذج تطبيقات الجودة في المدارس، وشرح آلية تنفيذ مهامها للجنة.

وبناءً على ذلك صُممت بطاقة إلكترونية لقياس جودة بيئات التعلم من حيث مستوى الصيانة، والنظافة، وجودة الخدمات المقدمة للمستفيد الخارجي والداخلي. بدايةً تكونت البطاقة من (5) عبارات، تم تطبيقها على المدارس، على مدى الثلاث أسابيع الأولى، بلغ عددها (77) مدرسة، منها (44) مدرسة للبنين و (33) مدرسة للبنات، ولتطوير البطاقة أضيفت (5) عبارات أخرى، فأصبح مجموع العبارات (10)، منها (5) عبارات تقيس مستوى الصيانة والنظافة العامة وتوافر وسائل الأمن والسلامة، و(5) الأخرى تقيس جودة الخدمات من وجهة نظر المستفيد الداخلي والخارجي. وقد تم

بناء البطاقة وفق مقياس لكيرت الثلاثي (كبير-متوسط-منخفض) وأعطيت قيمة محددة لكل درجة من درجات المقياس كما يلي: كبيرة (3)، متوسط (2)، منخفض (1) كما في الجدول التالي:

جدول رقم (1) : توزيع الفئات الثلاث وفق التدرج المستخدم في البطاقة	
المتوسط الحسابي	درجة التحقق
2.34 - 3.00	كبيرة
1.67 – 2.33	متوسط
1 - 1.66	منخفض

وطُبقت الاستبانة على مدارس منطقة المدينة المنورة، حيث بلغ إجمالي مدارس البنين (311 مدرسة) وإجمالي مدارس البنات (319 مدرسة).

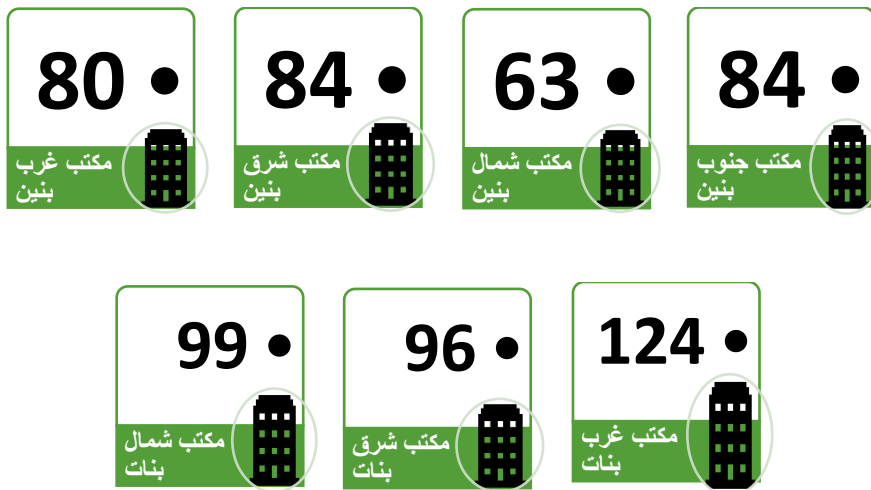
تلى ذلك تحليل البيانات باستخدام المنهج الوصفي بمجاليه الكمي والنوعي؛ نظراً لطبيعته الاستكشافية، حيث يدرس الواقع ويهتم بوصفه وصفاً دقيقاً، من خلال استبانة إلكترونية؛ لجمع المعلومات اللازمة، وتحليلها بواسطة البرنامج الإحصائي (SPSS) وبرنامج الجداول البيانية مايكروسوفت اكسل Microsoft Excel.

وتم وضع سؤال مفتوح لجمع الملحوظات على جودة بيانات التعلم، من وجهة نظر مشرفي ومشرفات إدارة الجودة وقياس الأداء.

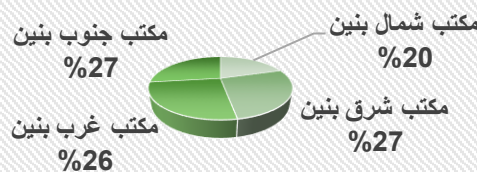
2. عدد المدارس التي طبقت عليها بطاقة قياس جودة بيئات التعلم في مدارس تعليم المدينة المنورة

بلغ إجمالي عدد المدارس التي طبقت عليها البطاقة 630 مدرسة يأتي توزيعها على مكاتب التعليم بنين وبنات كما في الأشكال (1، 2، 3).

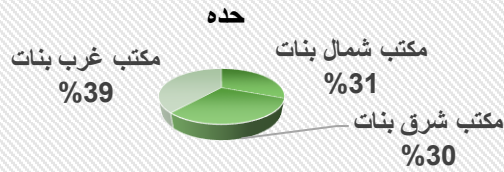
شكل (1) : توزيع أعداد مدارس البنين والبنات المستهدفة لكل مكتب تعليم على حده



شكل (2) : توزيع النسب المئوية لمدارس البنين المستهدفة لكل مكتب تعليم على حده



شكل (3) : توزيع النسب المئوية لمدارس البنات المستهدفة لكل مكتب تعليم على



3. نتائج المعالجة للبيانات الكمية لبطاقة قياس جودة بيئات التعلم في مدارس تعليم المدينة المنورة.

مستوى الأداء	درجة التحقق					العبارات		م
	ترتيب العبارة	المتوسط/ النسبة	لا	إلى حد ما	نعم			
كبير	1	2.95	0	14	253	تكرار	إضاءة المبنى جيدة	1
		% 85.9*	0	4.5	81.4	%		
كبير	2	2.86	5	28	234	تكرار	النظافة العامة للمدرسة جيدة	2
		% 85.8*	1.6	9.0	75.2	%		
كبير	3	2.79	8	39	220	تكرار	الصيانة دورية للمبنى المدرسي	3
		% 85.8*	2.6	12.5	70.7	%		
كبير	4	2.77	5	52	210	تكرار	المكيفات تعمل بحالة جيدة	4
		% 85.8*	1.6	16.7	67.5	%		
كبير	5	2.74	6	57	204	تكرار	توافر معايير ومواصفات الأمن	
		% 85.8*	1.9	18.3	65.6	%		

							5	والسلامة في البيئة المدرسة
كبير	6	2.72	5	77	229	تكرار	6	المقصف المدرسي مطابق للاشتراطات الصحية
		% 100	1.6	24.8	73.6	%		
كبير	7	2.64	33	47	231	تكرار	7	تشكيل لجنة التميز والجودة في المدرسة حسب الدليل التنظيمي
		% 100	10.6	15.1	74.3	%		
كبير	8	2.44	38	98	175	تكرار	8	التخطيط لتفعيل لجنة التميز والجودة (إجتماعات ، ورش ، لقاءات)
		% 100	12.2	31.5	56.3	%		
متوسط	9	2.19	73	106	132	تكرار	9	قياس رضا الطلاب وأولياء الأمر والمعلمين عن بدء العام الدراسي من قبل اللجنة
		% 100	23.5	34.1	42.4	%		
متوسط	10	2.11	98	81	132	تكرار	10	تفعيل روابط قياس رضا المعلمين ، الطلاب ، أولياء الأمر (الروابط موجودة على بوابة إدارة الجودة)
		% 100	31.5	26.0	42.4	%		

جدول رقم (2) : نتائج قياس جودة بيئات التعلم في مدارس البنين (الإجمالي 311)

بينت نتائج الجدول رقم (4) أن العبارات التي تشير إلى مستوى الصيانة والنظافة والبيئة الآمنة متحققة بنسبة كبيرة في مدارس البنين، فنجد أن العبارة "إضاءة المبنى جيدة" احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 2.95، حيث بلغت نسبة المدارس التي وصل فيها مستوى الإضاءة الجيدة إلى درجة كبيرة 81.1 %، أما نسبة المدارس التي كان مستوى الإضاءة متوسطة بلغت 4.5 %، وجاءت العبارة "النظافة العامة للمدرسة جيدة" في المرتبة الثانية بنسبة تحقق كبيرة بلغ متوسطها الحسابي 2.86، حيث كانت نسبة المدارس التي تشير إلى مستوى أداء كبير في النظافة 75.2 %، و نسبة المدارس التي كان فيها مستوى النظافة متوسط 9.0 %، أما نسبة المدارس التي وصل مستوى النظافة العامة فيها إلى مستوى منخفض كانت 1.6 %، أما العبارة "الصيانة الدورية للمبنى المدرسي" قد احتلت المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي 2.79، حيث بلغت نسبة المدارس التي كانت فيها نسبة الصيانة الدورية كبيرة 80.7 %، بينما 5.8 % من المدارس جاء فيها مستوى تحقق الصيانة الدورية متوسط، و لوحظ المستوى المنخفض في الصيانة لـ 2.6 % من المدارس.

وجاءت العبارة "المكيفات تعمل بحالة جيدة" في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي 2.77، شملت المستويات الثلاث في درجات التحقق، فنجد أن نسبة المدارس التي تعمل فيها المكيفات بشكل جيد 67.5 %، بينما المدارس التي تعمل فيها المكيفات على سبيل عدم وصول النسبة إلى 100 % هو وجود بيانات مفقودة لـ 44 مدرسة، حيث أضيفت هذه العبارة إلى البطاقة بعد مرور أسبوعين على
بمستوى متوسط بلغت نسبتها 16.7 %، وجاءت نسبة المدارس التي انخفض مستوى عمل المكيفات 1.6 %، وحقت العبارة "توافر معايير ومواصفات الأمن والسلامة في

البيئة المدرسية المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي 2.74، حيث حققت 65.6 % من المدارس مستوى أداء كبير في وجود البيئة الآمنة، بينما 18.3 % من المدارس كان فيها مستوى البيئة الآمنة متوسط، و انخفض المستوى في 1.9 % من المدارس، والعبارة التي تقيس **"مطابقة المقاصف للإشتراطات الصحية"** في المدارس حققت المرتبة السادسة بمتوسط حسابي 2.72، مرتبة وفق المستويات التالية: تحقق الاشتراطات الصحية بدرجة كبيرة في 73.6 % من المدارس، و 24.8 % من المدارس حققت المستوى المتوسط، بينما كانت درجة الاشتراطات الصحية في المقاصف منخفضة في 1.6 % من المدارس.

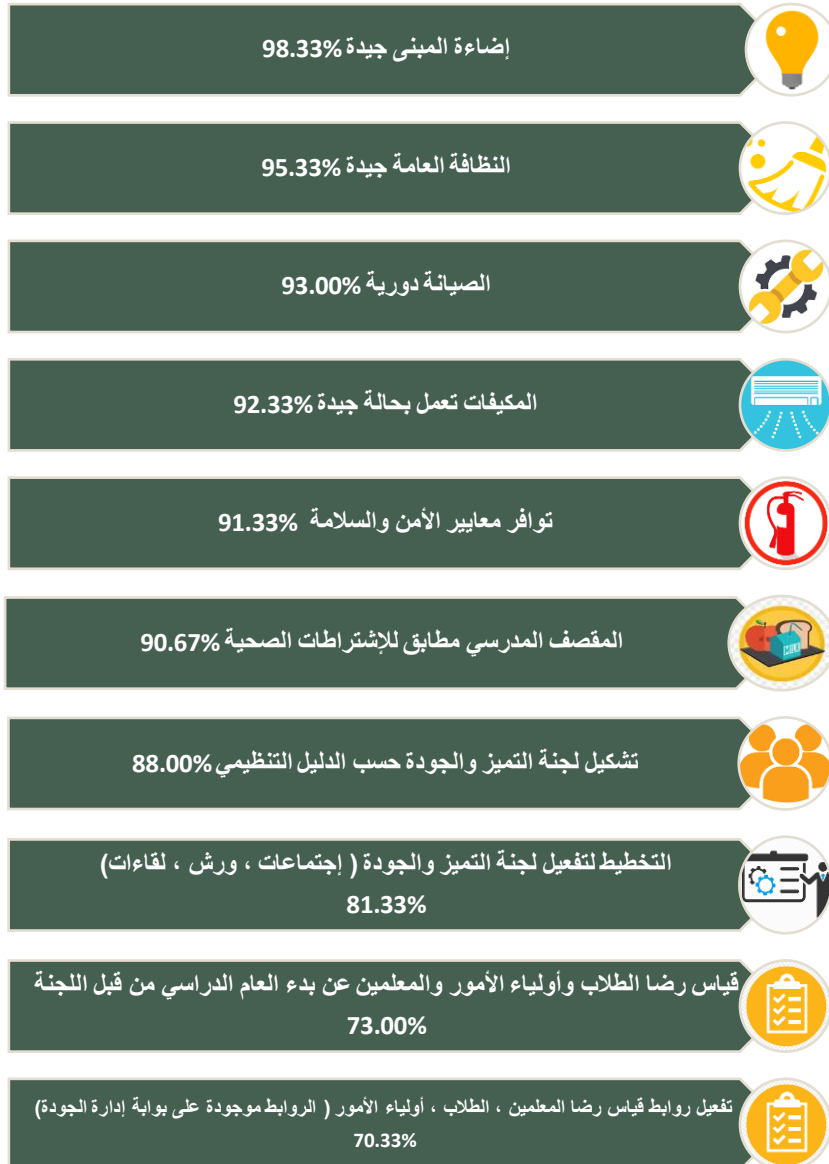
كما أظهرت نتائج المعالجة الاحصائية للعبارتين التي تقيس تشكيل لجنة التميز والجودة في المدارس ووضع خطة لتفعيلها في مدارس البنين تحققها بدرجة كبيرة، حيث بلغ المتوسط الحسابي للعبارة **"تشكيل لجنة التميز والجودة في المدرسة حسب الدليل التنظيمي"** 2.64 محققة المرتبة السابعة، وبلغ المتوسط الحسابي للعبارة **"التخطيط لتفعيل لجنة التميز والجودة (اجتماعات، ورش، لقاءات)"** 2.44 محققة المرتبة الثامنة حسب التفاصيل التالية: 74.3 % من مدارس البنين شكلت اللجنة فيها بنسبة 100 %، وجاء تشكيل اللجنة بدرجة متوسطة في 15.1 % من المدارس، و 10.6 % من المدارس لم تصدر قرار تشكيل اللجنة بعد إلى تاريخ زيارتها، وجاء في تفاصيل العبارة التي تشير إلى وضع خطة لتفعيل اللجنة التالي: 56.3 % من المدارس وضعت الخطة بشكل كامل، بينما 31.2 % من المدارس لم تضع خطة كاملة لتفعيل اللجنة، و 2.12 % من المدارس لم تضع أي خطة لتفعيل اللجنة.

ويشير الجدول رقم (3) إلى أن العبارتين التي تقيسان رضا المستفيد الخارجي والداخلي حققتا المرتبة التاسعة والعاشرة على التوالي بدرجة متوسطة، وهي:

- احتلت العبارة " قياس رضا الطلاب وأولياء الأمور والمعلمين عن بدء العام الدراسي من قبل اللجنة" المرتبة التاسعة بمتوسط حسابي متوسط 2.19، حيث 42.4 % من المدارس قاست الرضا بشكل كامل شمل كل الفئات، بينما في 34.1 % من المدارس كان القياس فيها بشكل جزئي، 23.5 من المدارس لم يتم فيها قياس الرضا للمستفيد الداخلي والخارجي.
- حققت العبارة " تفعيل روابط قياس رضا المعلمين، الطلاب، أولياء الأمور (الروابط موجودة على بوابة إدارة الجودة)" المرتبة العاشرة بمتوسط حسابي 2.11، حيث أن 42.4 % من المدارس فعلت الروابط المذكورة بدرجة كبيرة، و 26 % من المدارس فعلت الروابط بدرجة متوسطة، وانعدم تفعيل هذه الروابط في 31.5 من المدارس.

يبين الشكل رقم (4)، ملخص نتائج قياس جودة بيئات التعلم لدى مدارس البنين.

شكل رقم (4) ترتيب عبارات بطاقة قياس جودة بيئات التعلم لمدارس البنين من الأعلى



جدول رقم (3) : نتائج قياس جودة بيئات التعلم في مدارس البنات (الاجمالي 319)

م	العبارات	درجة التحقق				مستوى الأداء
		نعم	إلى حد ما	لا	المتوسط	ترتيب العبارة
1	المقصف المدرسي مطابق للاشتراطات الصحية	تكرار	26	0	2.92	1
		%	91.8	8.2	100 %	
2	إضاءة المبنى جيدة	تكرار	262	21	2.91	2
		%	82.1	6.6	89.6* %	
3	النظافة العامة للمدرسة جيدة	تكرار	253	33	2.88	3
		%	79.3	10.3	89.6* %	

كبير	4	2.84	3	41	242	تكرار	توفر معايير ومواصفات الأمن والسلامة في البيئة المدرسة	4
		% 89.7*	.9	12.9	75.9	%		
كبير	5	2.83	18	17	284	تكرار	تشكيل لجنة التميز والجودة في المدرسة حسب الدليل التنظيمي	5
		% 100	5.6	5.3	89.0	%		
كبير	6	2.76	14	42	230	تكرار	الصيانة دورية للمبنى المدرسي	6
		% 89.7*	4.4	13.2	72.1	%		
كبير	7	2.68	13	65	208	تكرار	المكيفات تعمل بحالة جيدة	7
		% 89.7*	4.1	20.4	65.2	%		
كبير	8	2.52	62	29	228	تكرار	التخطيط لتفعيل لجنة التميز والجودة (إجتماعات ، ورش ، لقاءات)	8
		% 100	19.4	9.1	71.5	%		
متوسط	9	2.24	89	64	166	تكرار	تفعيل روابط قياس رضا المعلمين، الطلاب، أولياء الأمور (الروابط موجودة على بوابة إدارة الجودة)	9
		% 100	27.9	20.1	52.0	%		
متوسط	10	2.17	105	55	159	تكرار	قياس رضا الطلاب وأولياء الأمور والمعلمين عن بدء العام الدراسي من قبل اللجنة	10
		% 100	32.9	17.2	49.8	%		

*سبب عدم وصول النسبة إلى 100 % هو وجود بيانات مفقودة - 33 لمدرسة، حيث أضيفت هذه العبارات إلى البطاقة بعد مرور اسبوعين على بداية

أظهرت نتائج الجدول رقم (3) أن العبارة التي تشير إلى مستوى "مطابقة المقصف المدرسي للاشتراطات الصحية" متحققة بنسبة كبيرة جداً في مدارس البنات، حيث حلت في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 2.92، وفق المستويات التالية : تحقق الاشتراطات الصحية بدرجة كبيرة في 91.8 % من المدارس، و 8.2 % من المدارس حققت المستوى المتوسط، تلتها العبارة "إضاءة المبنى جيدة" في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي 92.1 ، حيث بلغت نسبة المدارس التي وصل فيها مستوى الإضاءة الجيدة إلى درجة كبيرة 82.1 %، أما نسبة المدارس التي لوحظ فيها مستوى الإضاءة متوسط كانت 6.6 %، و انخفض مستوى الإضاءة الى مستوى ضعيف في 0.9 % من المدارس، وحلت العبارة "النظافة العامة للمدرسة جيدة" في المرتبة الثالثة بنسبة تحقق كبيرة بلغ متوسطها الحسابي 2.88، حيث كانت نسبة المدارس التي تشير إلى المستوى الكبير في النظافة 79.3 %، و نسبة المدارس التي كان فيها مستوى النظافة متوسط 10.3 %، وحققت العبارة "توافر معايير ومواصفات الأمن والسلامة في البيئة المدرسة" المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي 2.84، حيث حققت 75.9 % من المدارس مستوى اداء كبير في وجود البيئة الآمنة، بينما 12.9 % من المدارس كان فيها مستوى البيئة الآمنة متوسط، و انخفض المستوى في 0.9 % من المدارس.

كما بلغ المتوسط الحسابي للعبارة "تشكيل لجنة التميز والجودة في المدرسة حسب الدليل التنظيمي" 2.64، محققة المرتبة الخامسة، وفق التفاصيل التالية : 89 % من مدارس البنين شكلت اللجنة فيها بنسبة 100 %، وجاء تشكيل اللجنة بدرجة متوسطة في 5.3 % من المدارس، و 5.6 % المدارس لم تصدر قرار تشكيل اللجنة بعد إلى تاريخ زيارة المدارس، أما العبارة "الصيانة الدورية للمبنى المدرسي" قد احتلت المرتبة السادسة بمتوسط حسابي 2.76، حيث بلغت نسبة المدارس التي جاءت فيها نسبة الصيانة الدورية كبيرة 72.1 %، بينما 13.2 % من المدارس كان فيها مستوى تحقق

الصيانة الدورية متوسط، و لوحظ المستوى المنخفض في الصيانة لـ 4.4 % من المدارس. وجاءت العبارة "المكيفات تعمل بحالة جيدة" في المرتبة السابعة بمتوسط حسابي 2.68، شملت المستويات الثلاث في درجات التحقق، فنجد أن نسبة المدارس التي تعمل فيها المكيفات بشكل جيد 65.2 %، بينما المدارس التي تعمل فيها المكيفات بمستوى متوسط بلغت نسبتها 20.4 %، وجاءت نسبة المدارس التي انخفض مستوى عمل المكيفات 4.1 %.

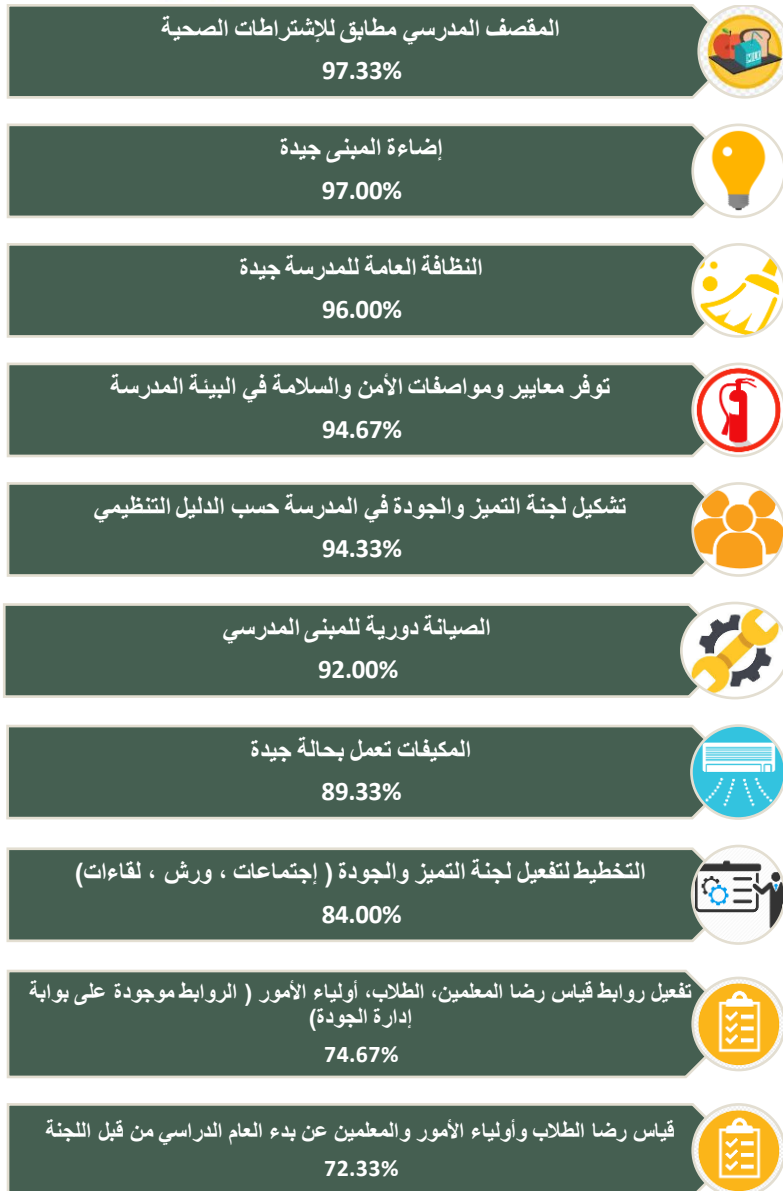
كما أشارت نتائج المعالجة الإحصائية للعبارة " التخطيط لتفعيل لجنة التميز والجودة (اجتماعات، ورش، لقاءات)" تحقيقها للمرتبة الثامنة بمتوسط حسابي 2.52، وهي درجة تحقق كبيرة، وجاء في تفاصيل العبارة التي تشير إلى وضع خطة لتفعيل اللجنة التالي: 71.5 % من المدارس وضعت الخطة بشكل كامل، بينما 9.1 % من المدارس لم تضع خطة كاملة لتفعيل اللجنة، و 19.4 % من المدارس لم تضع أي خطة لتفعيل اللجنة.

وبينت النتائج في الجدول إلى أن العبارة " تفعيل روابط قياس رضا المعلمين، الطلاب، أولياء الأمور (الروابط موجودة على بوابة إدارة الجودة)" بمتوسط حسابي 2.24، والعبارة " قياس رضا الطلاب وأولياء الأمور والمعلمين عن بدء العام الدراسي من قبل اللجنة " بمتوسط حسابي 2.17 حققا المرتبة التاسعة والعاشرة على التوالي بدرجة متوسطة، حسب التفاصيل التالية:

- فيما يخص العبارة " تفعيل روابط قياس ارضا للمستفيد الداخلي والمستفيد الخارجي نجد أن 52 % من المدارس فعلت الروابط بدرجة كبيرة، و 20.1 % من المدارس فعلت الروابط بدرجة متوسطة، وانعدم تفعيل هذه الروابط في 27.9 من المدارس.

- ويتضح من نتائج المعالجة الإحصائية للعبارة التي تشير إلى قياس رضا المستفيد الداخلي والخارجي من قبل إدارة المدرسة أن 49.8 % المدارس قاست الرضا بشكل كامل شمل كل الفئات، بينما في 17.2 % من المدارس كان القياس فيها بشكل جزئي، 23.9 من المدارس لم يتم فيها قياس الرضا للمستفيد الداخلي والخارجي.

يبين الشكل رقم (5)، ملخص نتائج قياس جودة بيئات التعلم لدى مدارس البنات.
شكل رقم (5) ترتيب عبارات بطاقة قياس جودة بيئات التعلم لمدارس البنات من الأعلى إلى الأقل.



4 . نتائج المعالجة النوعية لملاحظات قياس جودة بيئات التعلم في مدارس تعليم المدينة المنورة، من وجهة نظر مشرفي ومشرفات إدارة الجودة وقياس الأداء، من خلال السؤال المفتوح.

تم حصر الملحوظات حول قياس جودة بيئات التعلم مدارس التعليم العام من وجهة نظر مشرفي ومشرفات إدارة الجودة وقياس الأداء، وترتيبها حسب النسب المئوية، من الأعلى تكراراً إلى الأقل، كما في الجدول رقم (4) للملاحظات الموجبة، وجدول رقم (5) للملاحظات السالبة.

الجدول رقم (4) : الملحوظات الموجبة، لقياس جودة بيئات التعلم في مدارس تعليم المدينة المنورة، من وجهة نظر مشرفي ومشرفات إدارة الجودة وقياس الأداء		
م	العبارات	النسب المئوية
1	وجود مدارس ذات جودة عالية، لحصولها على شهادات الأيزو، إجراء مقارنات مرجعية، إجابة وتمكن الطلبة من اللغة العربية، تحقيق جائزة حصاد، تحقيق المستوى البرونزي للتهيئة للاعتماد المدرسي، حصول بعض الطلبة على تسريع بين المراحل، حصول عدد من المعلمات على استمارة التعلم النشط، حصاد عدد من جوائز التميز، الفوز بمسابقات القرآن الكريم، مشاركة مدرسة في الدراسة المسحية الدولية للمعلمين وقادة المدارس لتطوير سياسة التعليم (تاليس)، الحصول على مراكز جيدة في الأولمبياد، التميز في العمل التطوعي وخدمة المجتمع.	21.78 %
2	اكتمال المرافق في عدد من المدارس من حيث مناسبة مساحة الصفوف، ومناسبة أعداد الطلبة داخل الصف، وتهيئة البيئة المادية الجاذبة، كاحتواء مدرسة على معمل (الحاسبة البيانية)، ووجود قاعات مصادر تعلم متكاملة.	17.82 %
3	كفاية الكادر التعليمي، كحصول معلمة على درع معلمة متميزة في جائزة حصاد	14.85 %
4	الاهتمام بمهام ولجان الجودة والتميز، والسعي لتحقيق معايير استحقاق الجودة.	12.87 %

10.89 %	قيام عدد من المدارس بجهود ذاتية (لتنظيم مرافق المدرسة – والنظافة – وتعبئة خزان المياه).	5
3.96 %	ارتفاع مستوى التحصيل الدراسي للطلاب، المشاركة في اختبارات بيزا الدولية.	6
3.96 %	تميز الكادر الإداري، في المدرسة.	7
2.97 %	احتواء مدرسة على قاعة تدريب متكاملة لتنمية مهارات الطالبات، ورفع مستوى التنمية المهنية.	8
2.97 %	تطبيق معايير الغذاء الصحي في المدرسة.	9
1.98 %	وجود مركز خدمة مستفيد ومركز خدمة طالب.	10
0.99 %	إعداد الاستبانات الجيدة.	11
0.99 %	توزيع المياه مجاًناً.	12
0.99 %	الاهتمام بالطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة فئة الدمج، وفئة صعوبات تعلم.	13
0.99 %	وجود مشاريع وبرامج تدعم مهارات الطالبات، بناءً على ميولهن.	14
0.99 %	وجود برادات مياه جديدة.	15
0.99 %	وجود ملعب رياضي.	16
الجدول رقم (5) : الملاحظات الإضافية السالبة، حول قياس جودة بيئات التعلم في مدارس تعليم المدينة المنورة، من وجهة نظر مشرفي ومشرفات إدارة الجودة وقياس الأداء.		
النسبة المئوية	العبارات	م
16.91%	الحاجة إلى صيانة التكييف.	1

11.87%	2	الحاجة إلى اكتمال التجهيزات المدرسية من كراسي وطاولات، شاشات عرض، وسبورات ذكية.
10.43%	3	عدم كفاية المرافق، قاعة مصادر تعلم، مصلى، معمل تغذية، ملعب رياضة، مختبر، معمل حاسب.
7.19%	4	الحاجة إلى صيانة دورات المياه.
4.32%	5	نقص الكادر الإداري، المدرب والمؤهل جيدًا.
3.96%	6	زيادة كثافة أعداد الطلبة.
3.96%	7	الحاجة إلى توافر مستخدمات.
3.60%	8	الحاجة إلى صيانة الكهرباء.
2.88%	9	الحاجة إلى توافر حراس للمدارس.
2.52%	10	وجود تكسير وهبوط في الأرضيات.
2.52%	11	الحاجة إلى توافر طفايات الحريق.
2.52%	12	نقص الكادر التعليمي.
1.80%	13	الحاجة إلى توافر برادات مياه مع فلاتر لتنقية المياه.
1.80%	14	تكدر الرجيع التالف، في المستودعات، والممرات، والساحات الخلفية.
1.80%	15	الحاجة لتخصيص وصرف ميزانية نظافة.
1.80%	16	نقص التهوية.
1.80%	17	سوء المقصف في المدرسة، وجوده في الدور الأرضي، صغر مقر المقصف، عامل المقصف لا يملك بطاقة صحية، خطورة شباك المقصف، عدم توافر الأغذية الصحية.
1.80%	18	تكرر انقطاع المياه.
1.44%	19	الحاجة إلى صيانة مخارج الطوارئ.
1.44%	20	زيادة الطالبات غير السعوديات.
1.08%	21	الحاجة إلى توافر الانترنت.
1.08%	22	لا يوجد مكتب خدمة مستفيد.
0.72%	23	المدرسة بحاجة لتغيير الطاولات والكراسي الخشب بنوعية جديدة تناسب الطالبات.
0.72%	24	الحاجة إلى صيانة الدهان.
0.72%	25	الحاجة إلى صيانة معامل الحاسب.

0.72%	عدم توافر مكان للفسحة	26
0.72%	عدم كفاية النقل المدرسي للطالبات.	27
0.72%	وجود الحشرات والقوارض.	28
0.72%	ارتفاع نسبة الغياب لدى الطلاب.	29
0.72%	فتحة الخزان في الساحة الداخلية غير مغطاة بإحكام (غير آمنة).	30
0.36%	ضعف تنفيذ عمليات التقويم الذاتي.	31
0.36%	الحاجة إلى تهيئة دورات مياه لذوي الاحتياجات الخاصة.	32
0.36%	الحاجة إلى التوجيه والإرشاد لسكان الحي.	33
0.36%	ضعف العلاقات الانسانية في المدرسة.	34
0.36%	الحاجة إلى توافر مظلة للطلاب.	35
0.36%	الحاجة لتوافر أمين مصادر.	36
0.36%	الحاجة إلى تهيئة المرافق للتربية الخاصة.	37
0.36%	الحاجة إلى صيانة إنذار الحريق.	38
0.36%	ضرورة تدريب الإداريين على الحاسب الآلي.	39
0.36%	الطريق إلى المدرسة غير آمن.	40
0.36%	عدم الاهتمام بمظهر المدرسة الداخلي والخارجي	41
0.36%	عدم تعاون مالك المبنى مع إدارة المدرسة في الإصلاحات الدورية المطلوبة.	42
0.36%	عدم توافر مستودع داخل المدرسة.	43
0.36%	عدم وجود مكتب لخدمة المستفيد في المدرسة.	44
0.36%	ارتفاع أنصبة الكادر التعليمي.	45

يتضح من الجدولين المرقومين (4 و 5)، أن أبرز الملحوظات الموجبة والسالبة

من وجهة نظر مشرفي ومشرفات إدارة الجودة وقياس الأداء، هي:

الملاحظات الموجبة:

- مدارس مميزة لتحقيق، ما يلي:
 - حصول على شهادات الأيزو،
 - عمل مقارنات مرجعية،

- إجابة وتمكن الطلبة من اللغة العربية،
- تحقيق جائزة حصاد،
- الحصول على المستوى البرونزي للتهيئة للاعتماد المدرسي،
- حصول بعض طالبات الصف الرابع على تسريع بين المراحل الدراسية،
- الحصول على استمارة التعلم النشط،
- حصاد جوائز التميز،
- الفوز بمسابقة القرآن الكريم.
- مشاركة مدرسة في الدراسة المسحية الدولية للمعلمين وقادة المدارس لتطوير سياسة التعليم (تاليس)،
- الحصول على مراكز جيدة في الأولمبياد،
- التميز في العمل التطوعي وخدمة المجتمع.
- اكتمال المرافق في عدد من المدارس من حيث مناسبة مساحة الصفوف، ومناسبة أعداد الطلبة داخل الصف، وتهيئة البيئة المادية الجاذبة، كاحتواء مدرسة على معمل (الحاسبة البيانية)، ووجود قاعات مصادر تعلم متكاملة.
- كفاية الكادر التعليمي، كحصول معلمة على درع معلمة متميزة في جائزة حصاد،
- الاهتمام بمهام ولجان الجودة والتميز، والسعي لتحقيق معايير استحقاق الجودة.
- قيام عدد من المدارس بجهود ذاتية (لتنظيم مرافق المدرسة – والنظافة – وتعبئة خزان المياه).
- ارتفاع مستوى التحصيل الدراسي للطلاب، المشاركة في اختبارات بيزا الدولية.

الملاحظات السالبة:

- الحاجة إلى صيانة التكييف.
- الحاجة إلى اكتمال التجهيزات المدرسية من كراسي وطاولات، شاشات عرض، وسبورات ذكية.
- عدم كفاية المرافق، قاعة مصادر، مصلى، معمل تغذية، ملعب رياضة، مختبر، معمل حاسب.
- الحاجة إلى صيانة دورات المياه.
- نقص الكادر الإداري المؤهل والمدرّب.
- زيادة كثافة أعداد الطلاب في الصفوف الدراسية.
- الحاجة إلى توافر مستخدمات.
- الحاجة إلى صيانة الكهرباء.
- الحاجة إلى توافر حارس للمدرسة.
- وجود تكسير وهبوط في الأرضيات.
- الحاجة إلى توافر طفايات الحريق.

5. التوصيات

التوصيات المبنية على نتائج المعالجة الإحصائية للبيانات:

- أن تقوم إدارة التعليم، بصيانة دورية شهرية لأجهزة التكييف في المدارس، من خلال متابعة المشرفين والمشرفات أثناء الزيارات الميدانية.
- أن تكثف شركات الصيانة والنظافة جهودها، قبل بداية العام، وتزيد عدد فرق العمل حتى لا تتأخر معالجة مشاكل الصيانة.

- توجيه المدارس بأهمية إعداد تقارير قياس رضا المستفيد الداخلي والمستفيد الخارجي، من خلال إعداد دورات تدريبية عن قياس رضا المستفيد، ومتابعة قياس الرضا من قبل مشرفي ومشرفات إدارة الجودة وقياس الأداء.
- أن تقوم مكاتب التعليم بمتابعة المدارس، في تفعيل روابط قياس رضا المستفيد الداخلي والخارجي والمعدة من قبل إدارة تعليم منطقة المدينة المنورة، من خلال الزيارات الميدانية.
- توطين نماذج تطبيقات الجودة في المدارس، من خلال تكثيف الزيارات الميدانية للمدارس لمتابعة تفعيل مهام لجنة التميز والجودة.
- بناءً على الملحوظات الموجبة، لمشرفي ومشرفات إدارة الجودة وقياس الأداء في الميدان التربوي، جاءت التوصيات في هذا الجانب كما يلي:
- أن تعزز إدارة التعليم بمنطقة المدينة المنورة، تنمية المنافسة بين المدارس المتميزة، الحاصلة على الجوائز المحلية والإقليمية والدولية، من خلال التحفيز، والدعم، والمتابعة الاعلامية.
- أن تقدم الإدارة العامة للتعليم الحوافز المادية والمعنوية للقيادات المدرسية المبدعة في المحافظة على جودة البيئة المادية للمدارس.
- أن تسعى الإدارة العامة للتعليم إلى تنمية المنافسة بين الكادر التعليمي، بإجراء المسابقات التحفيزية، والملتقيات، وإقامة المعارض؛ لإبراز الإنجازات المتميزة.
- أن تنظم إدارة التعليم ملتقيات للطلبة والطالبات الحاصلين على مستويات عالية في القدرات والتحصيلي، وجوائز محلية وإقليمية ودولية، لعرض وتبادل الخبرات بينهم،
- وأما التوصيات في جانب الملحوظات السالبة، فجاءت كالتالي:

- أن تسعى إدارة التعليم على تهيئة البيئة المدرسية، وتجهيز بنيتها التحتية، كقاعات مصادر تعلم، مصلى، معمل تغذية، ملعب رياضة، مختبر، معمل حاسب.
- أن تعمل إدارة التعليم على تأهيل الكوادر البشرية الإدارية المتخصصة، من خلال تقديم دورات تدريبية في تقانة المعلومات والاتصالات، وإدارة المكاتب.
- أن تقوم مكاتب التعليم بتهيئة المدارس للقيام بعمليات وإجراءات التقويم الذاتي في المدارس، عن طرق تقديم دورات تدريبية متخصصة في التقويم الذاتي.

المراجع :

1. إدارة العمليات : النظم والأساليب والاتجاهات الحديثة ، مركز البحوث – معهد الإدارة العامة – الرياض – السعودية 2001 .
2. الدرادكة ، مأمون و طارق السبلى ، الجودة فالمنظمات الحديثة ، الأردن . دار صفاء – عمان.
3. الدليل العملي لتطبيق إدارة الجودة الشاملة – شعاع – القاهرة – مصر 1995
1. Feigenbaum, A.V. Total Quality Control- Mc Graw- Hill Int. Ed. 1991 Singapore.
2. Oakland, J.S. Total Quality Management- Heinemann, London 1989