Journal of Educational and Psychological Sciences
Volume (6), Issue (18): 30 Apr 2022
P: 143 - 156
ISSN: 2522-3399
مجلة العلوم التربوية والنفسية
المجلد (6)، العدد (18): 30 إبريل 2022 م
ص: 143 - 156

The Level of satisfaction of school principals to the educational supervisors services In public schools in Aqaba-Jordan

Elham Naif Abu Hamde
Ministry of Education || Jordan

Abstract: The present study aimed at identifying the level of satisfaction of school principals to the educational supervisors services in public schools in the city of Aqaba, Jordan. The sample population consisted of the schools principals (60) individuals, divided into (14) males and (56) females. To achieve the objectives of the study, the researcher developed a questionnaire consisting of (35) items. The results of study indicated that the level of satisfaction of school principals the educational supervisors services was moderate, and the results indicated that there were no statistically significant differences between the averages in the sample's views due to gender

Keywords: degree of satisfaction. schools principals. educational supervisors, Aqaba, Jordan.

مستوى رضا مديري المدارس نحو الخدمات المقدمة من قبل المشرفين التربويين في المدارس الحكومية في مدينة العقبة بالأردن

إلهام نايف أبو حمدي
وزارة التربية والتعليم || الأردن

المستخلص: هدفت الدراسة الحالية للتعرف إلى مستوى رضا مديري المدارس نحو الخدمات المقدمة من قبل المشرفين التربويين في المدارس الحكومية في مدينة العقبة بالأردن، تكون مجتمع (عينة الدراسة) من مديري المدارس الحكومية في مدينة العقبة بالأردن، والبالغ عددهم (60) مديرًا ومديرة، موزعة بين (14) مديرًا و(56) مديرة. ولتحقيق أهداف الدراسة، أعدت الباحثة استبانة مكونة من (35) عبارة. أظهرت النتائج أن مستوى رضا مديري المدارس نحو الخدمات المقدمة من المشرفين التربويين جاء بدرجة متوسطة، كما أشارت النتائج إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات في وجهات نظر عينة الدراسة تعزى للنوع الاجتماعي.

الكلمات المفتاحية: مستوى رضا، مديري المدارس، المشرفين التربويين، العقبة، الأردن.

المقدمة.

يعد الإشراف التربوي محورًا مهمًا في تحقيق أهداف التربية، فهو معني بكافة عناصرها ليوجهها للأفضل، وهو أحد العناصر الهامة في منظومة التربية والتعليم، فتنفيذ السياسة التعليمية يحتاج إلى إشراف تربوي فعّال يعمل على تحسينها، وتوجيه الإمكانيات البشرية والمادية فيها، وحُسن استخدامها، والإسهام في حل المشكلات وحلها بالصورة المرجوة، كما أن الإشراف التربوي معني بمؤشرات جودة العملية التعليمية لرفع مستواها وتحسين مخرجاتها، ولا بد من التركيز على متلقي الخدمة، مما يدعو المشرفين التربويين لتبني أساليب واضحة لتلبية حاجات متلقي الخدمة.

ويعد الإشراف التربوي عملية فنية شورية قيادية إنسانية شاملة غايتها تقويم وتطوير محاور العملية التعليمية التعلمية والتربوية، فهو عملية تكاملية، يتفاعل فيها جميع العناصر من مشرف تربوي، ومدير مدرسة، ومعلم، وطالب، ومنهج، وغيره، في سبيل الوصول إلى تحقيق اهدافه المرسومة، وأبرزها تحسين عملية التعليم والتعلم، مما لا شك فيه بأن الإشراف التربوي هو العمود الفقري – أن جاز التعبير- للعملية التعليمية التعلمية التربوية، والوسيط الأهم للارتقاء بمخرجات التعليم للوصول للمستوى المأمول والطموحات والآمال المنشودة؛ وذلك عبر مجالاته المختلفة من اتجاهات وقيم تربوية، ومعلم وطالب ومنهج وطرق تدريس ونشاط مدرسي ووسائل وكتاب مدرسي وتقويم وتخطيط للتدريس ومكتبات مدرسية الدجاني (2013).

وقياس مدى مستوى رضا متلقي الخدمة من أهم آليات التقييم والمتابعة، والتي تعد خطوة أساسية لاكتشاف نقاط القوة والضعف لدى قسم الإشراف التربوي، بالإضافة أنه يساعدها في وضع استراتيجيات تطويريه لتحسين أدائه، ولرفع مستوى الخدمة المقدمة.

إن مستوى الخدمات التي يقدمه المشرفون التربويون؛ قد لا يتناسب مع وجهة نظر متلقي الخدمة نحو تلك الخدمات المقدمة لهم، وبالتالي تنخفض درجة رضاهم عن تلك الخدمات المقدمة، الأمر الذي قد يحول دون تحقيق الخدمات التعليمية المقدمة لأهدافها.

وفي ضوء ما تقدم جاءت هذه الدراسة للتعرف على مستوى رضا مديري المدارس الحكومية نحو الخدمات المقدمة من المشرفين التربويين في المدارس الحكومية في مدينة العقبة بالأردن.

مشكلة الدراسة:

يؤدي الاشراف التربوي دورًا هامًا ومؤثرًا في العملية التعلمية، ويعد عاملاً مهمًا في سير العمل المدرسي بطريقة فعّالة، ومن أهم العوامل التي تساعد على نجاح العملية التربوية وتعمل على تحقيق أهدافها؛ وذلك لأن الإشراف التربوي يتعامل مباشرة مع عناصر العملية التعلمية: مدير المدرسة والمعلم والطالب، ويتابع العملية التربوية في ميدانها، ويرى مقوماتها، ويعيش مشكلاتها، وتحسس مطالبها، وهو حلقة الوصل بين الميدان والأجهزة المسؤولة عنه.

ويهدف الإشراف التربوي إلى خدمة جميع العاملين في مجال التربية والتعليم لتنمية قدراتهم، ورفع مستواهم المهني والعلمي؛ بما يحقق رفع مستوى العملية التربوية وتحقيق أهدافها، والنمو بعمليتي التعلم والتعليم، إلاّ أن كثير من الدراسات السابقة في مجال الإشراف التربوي؛ قد أكدت أن الإشراف التربوي ما زال قاصرًا في تحقيق أهدافه، وتقديم خدماته بالشكل المأمول منه، سواء من وجهة نظر مديري المدارس أم من وجهة نظر المعلمين. وفي ضوء اطلاع الباحثة على العديد من الدراسات التي تناولت مجتمعات عربية وأجنبية، مثل دراسة كوبر وجرهام (Cooper & Garham. 2001) ودراسة أجراها سترونغ (Strong.2003) التي اظهرت نتائجها أهمية العملية الإشرافية التربوية من ناحية، وأنه يجب أن يكون أداء المشرفين التربويين للمهمات بدرجة افضل مما عليه الآن.. مما سوّغ لها القيام بهذه الدراسة.

أسئلة الدراسة:

بناء على ما سبق؛ تتحدد مشكلة الدراسة في السؤال الرئيس الآتي:

1- ما مستوى رضا مديري المدارس نحو الخدمات المقدمة من المشرفين التربويين في المدارس الحكومية في مدنية العقبة بالأردن؟

هدف الدراسة.

تهدف الدراسة الحالية إلى تحقيق الهدف الآتي:

1- التعرف على مستوى رضا مديري المدارس نحو الخدمات المقدمة من المشرفين التربويين في المدارس الحكومية في مدينة العقبة بالأردن.

أهمية الدراسة

تبرز أهمية الدراسة من الآتي:

- قد يفيد التعرف على مستوى رضا مديري المدارس نحو الخدمات المقدمة من المشرفين التربويين في المدارس الحكومية في مدينة العقبة بالأردن، الجهات المسؤولة في الوزارة لمعالجة جوانب القصور في الخدمات التي يقدمونها والمتطلبات الرئيسة لنجاح وسير العملية التعليمية وفق الأهداف التربوية المخططة.
- كما قد تفيد في حشد الجهود لمعالجة جوانب القصور في تنفيذ مهام الإشراف التربوي وتجاوز أي مشكلة تعيق مسيرة التعليم في المدارس الحكومية في مدينة العقبة، وبذلك تتحدد اهمية هذه الدراسة بما يأتي:
- ستقدم رؤية واضحة للمسؤولين للاستفادة منها في ميدان الإشراف التربوي.
- قد تفيد المشرفين التربويين في مديرية التربية بالعقبة من التغذية الراجعة حول الخدمات المقدمة من قبلهم.

حدود الدراسة

اقتصرت الدراسة على الحدود الآتية:

- الحدود البشرية: مديري ومديرات المدارس الحكومية.
- الحدود المكانية: مدينة العقبة بالأردن.
- الحدود الزمانية: خلال الفصل الأول من العام الدراسي 2021/2020.

مصطلحات الدراسة

تشتمل الدراسة على عدد من المصطلحات التي تم تعريفها على النحو الآتي:

- **الخدمة:** " نشاط أو منفعة يمكن أن يقدمها طرف ما إلى طرف آخر، وتكون في الأساس غير ملموسة، ولا يترتب عليها أية ملكية" (Kotler & Armstrong, 2014).
  - وتعرفها الباحثة بأنها الفعاليات والأنشطة التي يقوم بها المشرف التربوية اتجاه متلقي الخدمة.
- **الرضا:** "هو حالة أو شعور من السعادة والبهجة عندما يقارن الفرد (المستفيد) بين ما كان يتوقع الوصول إليه، وما حصل عليه فعلاً" (الحوري، 2008).
  - وتعرفه الباحثة إجرائيا بأنه مدى تلبية الاعمال التي يقوم بها المشرف التربوي لحاجات مديري المدارس.
- **المشرف التربوي**: هو مشرف جامعي ترتكز مهمته على قاعدة أساسية هي الاختصاص الأكاديمي في المناهج والتدريس، وهو المرجع النظري الأكاديمي الذي يستند إليه طالب دبلوم التأهيل التربوي في حقل تخصصه، ويحفزه على تقييم أدائه في ضوء اكتشاف العلاقة بين النظرية والتطبيق (الدسوقي، 2009).
  - وتعرفه الباحثة إجرائيًا: هو قائد تربوي يعين من قبل وزارة التربية والتعليم يتولى مجموعة من المهام الفنية والإدارية لتحسين عمليتي: التعلم والتعليم.
- **مدير المدرسة**: يعرّف بأنه " قائد تربوي يتصف بخصائص ومهارات تتطلبها منه طبيعة الأدوار التي يتوقع منه ممارستها في إدارته للمدرسة، لبلوغ أهدافها المنشودة في أجواء من الأمن والارتياح (عبدو، 2000).

- وتعرفه الباحثة إجرائيًا: هو الشخص الذي يعين من قبل مديرية التربية والتعليم، وهو المسؤول عن إدارة المدرسة وتوجيه العاملين فيها، وتنسيق أنشطتها، وتوفير البيئة التعليمية المناسبة فيها، من أجل تحقيق رؤية ورسالة المدرسة.

- **مدينة العقبة:** مدينة تقع في أقصى جنوب المملكة الأردنية الهاشمية على ساحل البحر الأحمر، وهي مركز محافظة العقبة، تبعد (330) كيلو مترا جنوب العاصمة عمان، ومساحتها (375) كيلو مترا مربعا، وسكانها نحو (188) ألف نسمة، وتعتبر خامس أكبر مدينة في المملكة، ومناخ العقبة صحراوي؛ لا يوجد هطول فعلي للأمطار على مدار العام.

2- الإطار النظري والدراسات السابقة.

الخدمة:

تسعى المؤسسات التربوية بشكل عام وقسم الإشراف التربوي بشكل خاص إلى إثبات وجودهم من خلال تقديم أفضل ما يستطيعوا من خدمات، بحيث تفوق هذه الخدمات توقعات متلقي الخدمة، وتلبي احتياجاتهم، وتحقيق الرضا لهم. فتقديم الأفضل من النشاطات والفعاليات والبرامج هو المفتاح الأساس الذي يدخل من خلاله قسم الإشراف التربوي إلى تحقيق التقدم. وتلبية حاجة متلقي الخدمة من مدراء مدارس ومعلمين وطلبة وأولياء امور ومجتمع محلي.

خصائص الخدمة:

لقد اتفق الباحثون في مجال الخدمات، أن الخدمات تتصف بعدد من الخصائص، من أهمها:

1- عدم الملموسية.
2- عدم انتقال الملكية.
3- التلازمية في تقديم الخدمة.
4- عدم تماثل الخدمات (التباين).
5- عدم إمكانية خزن الخدمة (الهلاك والتلاشي).

أنواع الخدمة:

ترتبط عملية تقديم الخدمة بمن يقدم الخدمة، وبما أن مقدم الخدمة هو شخص، فإن تكوينه الشخصي أو حالته النفسية تتحكم في الخدمة المقدمة. قسّم رمضان وابو السبح (2013) الخدمة إلى الأنواع الاتية:

1- الخدمة الباردة: وتتميز هذه الخدمة بانها: بطيئة، غير مريحة، غير منظمة، غير شفافة، غير مرغوبة من طرف متلقي الخدمة.
2- طريقة جودة خدمة متلقي الخدمة: تتميز هذه الطريق بأنها: تقدم الخدمة بالوقت المناسب، وتكون الخدمة منتظمة ومتناسقة، تكون موحدة للجميع، طريقة تقديمها جذابة وملفتة للنظر، ومرغوبة من قبل متلقين الخدمة.

رضا متلقي الخدمة

إنّ دراسة رضا متلقي الخدمة هام جدًا بعد الحصول على الخدمة؛ وذلك للتعرف إلى العوامل المهمة لتحسين الخدمة، ولتلبية حاجات متلقي الخدمة وتحقيق رضاهم.

مستويات الرضا:

إنّ متلقي الخدمة هو الهدف النهائي لأية مؤسسة، لأنهم مفتاح نجاح المؤسسة او فشلها سواء أكانت مؤسسة ربحية أو غير ربحية، حيث تسعى دائمًا المؤسسات إلى الارتقاء بمستوى خدماتها المقدمة، ومحاولة التنبؤ بحاجات المستفيدين ورغباتهم والعمل على تلبيتها وإشباعها بهدف الحصول على رضاهم، والاحتفاظ بهم، والاستمرار تعاملهم مع المؤسسة.

حدد كوتلر (Kotler, 2014)ثلاثة مستويات من الرضا:

- **المستوى الأول**: يكون ما حصل عليه من منافع يفوق ما كان يتوقع الحصول عليه، فالمستفيد سوف يشعر بالبهجة والسرور في نفسه.
- **المستوى الثاني**: عندما يحصل المستفيد على ما كان يتوقع الحصول عليه فإنه يكون راضيًا.
- **المستوى الثالث**: عندما لا يحصل المستفيد عما كان يتوقع الحصول عليه، يكون غير راض.

قياس مستوى رضا متلقي الخدمة:

إنّ قياس مستوى رضا متلقين الخدمة يعد مهمًا لأي مؤسسة، لأنه يعبر عن مدى نجاح إدارتها في التعامل مع عملائها وفي تسويق خدماتها، لذلك فهي تعمل على تقديم خدمات ذات جودة عالية من خلال توفير الموارد المادية والبشرية اللازمة لذلك، بالإضافة إلى محاولة تحديد حاجات مثل الخدمة من وجهة نظره هو، وهذا يتطلب من المؤسسات ومن قسم الاشراف التربوي بشكل خاص أن يقوموا بدراسات لجمع المعلومات وتحليلها وتفسيرها، لمعرفة درجة رضا متلقي الخدمة نحو الخدمات المقدمة.

ويشير بو عنان (2007) إلى مجموعة من الطرق لجمع المعلومات:

1- معرفة عدد المستفيدين الجدد.
2- معرفة عدد الشكاوى.
3- معرفة رضا المستفيدين من خلال المتابعة المستمرة.
4- معرفة المستفيدين المفقودين.

أهداف الإشراف التربوي:

بالاطلاع على أدبيات الإشراف التربوي يلاحظ اختلاف وجهات النظر بين المعنيين حول تحديد أهداف الإشراف التربوي، ولكن الجميع يتفقون على أن الهدف الأساسي هو تحسين العملية التعليمية بكل محاورها.

يهدف الإشراف التربوي بصورة عامة إلى تحسين عمليتي التعليم والتعلم، وتحسين بيئتهما من خلال الارتقاء بجميع العوامل المؤشرة فيهم، ومعالجة الصعوبات التي تواجهها، وتطوير العملية التعليمية في ضوء الأهداف، ومن أبرز أهداف قسم الإشراف التربوي:

1- مساعدة المعلمين على النمو المهني.
2- إحداث التغيير والتطوير التربوي.
3- تحسين الظروف المدرسية.

4- توضيح أهداف التربية.
5- الربط بين المواد الدراسية.
6- بناء قاعدة أخلاقية بين المدرسين.
7- تقويم نتائج التدريس (حسين وعوض الله،2006)

وظائف المشرف التربوي ومهامه.

تتلخص وظائف ومهام المشرف التربوي في عدة جوانب من أهمها:

1- المساعدة في وضع البرامج وأساليب النشاط التربوي الذي يلبي حاجات وميول المتعلمين.
2- المساعدة على فهم وسائل التعليم، وطرقه، وأدواته، وتوفيرها لتكون في خدمة المتعلمين.
3- المعاونة في متابعة ما يجد من أمور التعليم، واقتباس المناسب من كل جديد.
4- المعاونة في متابعة الخطط الموضوعة، والعمل على تحسين الظروف المؤثرة في التعليم، وتقويم العملية التعليمية كلها تقويمًا سليمًا، على أسس سليمة.
5- المساعدة على أن ينمو المعلمون في مهنتهم نموًا ذاتيًا، وتوجيه هذه النمو فرديًا كان أم جماعيًا إلى السمو بمهنة التدريس، والارتفاع بمستوى الأداء فيها.
6- العمل على تنسيق جهود المعلمين، وجمع شملهم حول مبادئ خلقية ومهنية، يلتزمون بها، فالإشراف التربوي خدمة فنية يقوم بأدائها فنيون متخصصون (السبيل، 2013).

والمشرف التربوي يقوم بأدوار كبيرة ومهمة في العملية التعليمية، حيث أشار الكثير من المهتمين في مجال الإشراف التربوي إلى أن من مهام وأدوار المشرف التربوي، عقد جلسات العمل التربوي مع المعلمين والإداريين في المدرسة، وزيارة المعلمين الصفية، ومساعدة المعلمين في وضع الخطط الدراسية، وتنفيذها للمواد الدراسية، وتشجيع الابتكار والتجريب، والاهتمام بتدريب المعلمين وتحسين الممارسات الصفية لديهم، وتقيم التوجيهات إلى المديرين في كيفية الإدارة التربوية وأساليبها (Harris,2003).

ثانياً- الدراسات السابقة:

تستعرض الباحثة دراسات سابقة (بالعربية وبالأجنبية) التي اطلعت عليها، مرتبة من الأقدم للأحدث:

- **قام بهرام (Bahram,2000)** بدراسة هدفت إلى التعرف على دور المشرف التربوي كما يراها العاملون التربويون في افغانستان، وتكونت عينة الدراسة من (153) موظفًا، و(14) مديرًا، و (53) مشرفًا تربويًا، و(30) متخصصًا، و(56) فردًا، وتوصلت الدراسة إلى أن أهم أدوار المشرف التربوي هي: التنظيم، والإدارة، والتخطيط، والتنسيق، كما أشارت الدراسة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة لدور المشرف التربوي في كل عبارة من عبارات الأداة.
- **وأجرى فهر (Feher, 2001)** دراسة هدفت إلى تحليل دور المشرفين التربويين في المدارس العامة في الولايات المتحدة من (1970-2000)، وكذلك شملت نماذج الإشراف التربوي المتاحة للمشرفين التربويين خلال هذه الفترة، وطبقت الدراسة على نماذج عامة من المدارس، إلى أنه حدث تغيرًا أساسيًا في تفكير الإشراف التربوي عندما نظر المشرفون التربويون للإشراف التربوي بمفهوم اشمل وبطريقة اقل إجرائية، ثمّ عمل المشرفون التربويون على قضاء معظم الوقت كمقيمين للمعلمين في الفصول، وتوصلت الدراسة أيضًا إلى أنه لم يتغير دور المشرفين التربويين خلال الفترة الماضية، واصبحوا متخصصين في المنهاج المدرسي.

- **وهدفت دراسة اوفاندو وهوك ولويس (Ovando & Huck & Luisa, 2003)** إلى بيان تصورات مشرفي المكتب المركزي بخصوص الممارسات الإشرافية الملحة داخل البيئة اللامركزية، وأدائهم لدورهم في المدارس النموذجية في المقاطعات، بالإضافة إلى المساهمات التي يقدمونها لتحسين تقدم الطالب اكاديميًا، واستخدم الباحثان المنهج الوصفي المسحي في دراستهما، كما استخدما طريقة تحليل المضمون. وتكونت عينة الدراسة من (59) مشرفًا ومشرفة، في المدارس النموذجية لمقاطعات تكساس منهم (36) ذكرًا، و(23) أنثى، وقد اعدّ الباحثان استبانة لتحقيق غرض الدراسة، تضمنت (12) بعدًا للممارسات الإشرافية بالإضافة إلى سؤال مفتوح. ومن أهم النتائج الي توصل إليها الباحثان: أهمية قيام المشرف التربوي بأربع مهام رئيسة، وهي: النهوض بالهيئة التدريسية، وتخطيط المناهج، ودورة تزويد المصادر التعليمية المختلفة وكونه عاملًا مهمًا في تحسين أداء الطلبة عن طريق مساعدة المدرسة ومعلميها، وأظهر المستجيبون اربعة أدوار للمشرف وهي: المسهل، ومطوّر العاملين، ومخطط المنهج، ومزود بالمصادر.
- **وفي دراسة أجراها سترونغ (Strong, 2003)**هدفت لتحديد المهمات الإشرافية التي يمارسها المشرف التربوي بولاية أوهايو، كما يراها المشرفون التربويون والمديرون في الوضع الحالي والوضع المثالي، وتكونت عينة الدراسة من (135) مديرًا، و(135) مشرفًا تربويًا، اختيروا بالطريقة العشوائية، وتوصلت النتائج إلى أن المشرف يجب أن يقوم في المستقبل بممارسة مهماته الإشرافية بدرجة أعلى وأفضل مما هو عليه الآن، واتفق المشرفون التربويون والمديرون على أن من أهم المهام الإشرافية هي: ورش العمل، والمؤتمرات، وعقد لقاءات مهنية للمعلمين، وبناء جسور الثقة ما بين المشرف والمعلم، والاستماع إلى مشكلات المعلمين والعمل على حلها.
- **قام الحلاق (2008)** بدراسة هدفت التعرف على واقع الإشراف التربوي في المرحلة الثانوية بمحافظات غزة في ضوء الاتجاهات المعاصرة، وذلك من وجهة نظر المشرفين التربويين ومديري المدارس الثانوية، والتعرف على متطلبات تطوير الإشراف التربوي في المرحلة الثانوية، واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، وطورت استبانة تم تطبيقها على عينة الدراسة، تكونت عينة الدراسة من (78) مشرفًا ومشرفة، و(112) مديرًا ومديرة. وتوصلت نتائج الدراسة إلى ما يأتي: وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط تقديرات المشرفين التربويين ومديري المدارس الثانوية لواقع الإشراف التربوي في المرحلة الثانوية بمحافظات غزة تعزى لمتغير الجنس، وذلك في مجال اختيار وتعيين المشرف التربوي، لصالح الإناث. ولا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط تقديرات المشرفين التربويين ومديري المدارس الثانوية لواقع الإشراف التربوي في المرحلة الثانوية بمحافظات غزة تعزى لمتغيرات المؤهل العلمي، الوظيفة الحالية وسنوات الخبرة.
- **وقام فرج (2011)** بدراسة هدفت إلى التعرف على درجة موافقة المشرف التربوي بليبيا، على المجالات الإشرافية العشرة الواردة في هذه الدراسة، وهي: مجال الشؤون الإدارية، والمنهاج وطرائق التعليم، ومجال النمو المهني للمعلمين، ومجال أسس الاتصالات مع المعلمين، ومجال العلاقة الإيجابية داخل المدرسة، ومجال البيئة المدرسية، ومجال علاقة المدرسة بالبيئة المحلية، ومجال شؤون الطلبة ونشاطاتهم، ومجال التقويم، وقد اشتمل كل مجال من هذه المجالات على عدد من أنماط السلوك الإشرافي التي يفترض في المشرف أن يمارسها، واستخدم الباحث المنهج الوصفي المسحي، وتألفت عينة الدراسة من (48) فردًا. توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية: تنفيذ الزيارة الصفية متوسطة الأهمية والتطبيق، وتقويم الزيارة الصفية عالي الأهمية ومتوسط التطبيق، وأنّ أعلى المجالات التي يرى المعلمون ممارساتهم التعليمية خلال الزيارات الإشرافية الصفية هي مجال الدافعية، ومجال تخطيط الدروس، وأدناها مجال النمو الأكاديمي، كما أظهرت النتائج أيضًا عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجنس، وعدد الزيارات الإشرافية.

- **كما قام العبد الكريم بدراسة (Alabdulkareem ,2014)** هدفت إلى تقييم تجربة الإشراف المتنوع المطبقة في بعض مدارس المملكة العربية السعودية، كوسيلة لتحسين القيادة المدرسية، واعتمدت الدراسة على التحليل النوعي، لتحديد نقاط القوة والضعف والمعوقات، وذلك من خلال تحليل أربعة تقارير معدة من قبل الإداريات المطبقة للنموذج، وشملت أيضًا خمسة تقارير أعدها المشرفون التربويون، وتشمل التقارير على استبانات لبعض المعلمين ومدراء المدارس المشاركين في التطبيق. وقد توصلت الدراسة إلى أن هذا النموذج فعّال، ويساعد على تحسين التعليم والبيئة المدرسية، من خلال تعزيز الحوارات المهنية داخل المدرسة، وأنه يعزز من دور المشرف التربوي في الجانب التعليمي من الحياة اليومية في المدارس، ويستطيع المشرف من خلال ذلك التركيز على عدد معين من المدارس، كما يعزز القيادة التربوية المحفزة، كما يساعد على تحقيق خصائص المدرسة الناجحة: مثل العمل التعاوني، والزمالة، والتطوير المهني، داخل المدرسة. وأظهرت الدراسة وجود بعض نقاط الضعف التي يمكن تعديلها من خلال التدريب والتعاون مع غيرهم من المتخصصين، ومن خلال التخطيط الدقيق والتوجيه المناسب.

تعليق على الدراسات السابقة:

- من خلال استعراض الدراسات السابقة العربية والأجنبية، يلاحظ أنه لم يرد مفهوم الرضا على الخدمات، انما وردت بمفهوم مهام وممارسات إشرافية، واختلفت هذه الدراسة عن الدراسات السابقة، لكونها بحثت في جانب الرضا عن الخدمات المقدمة من المشرفين التربويين.
- ويلاحظ أن الدراسات السابقة استهدفت الإشراف التربوي في بيئات متعددة عربية وأجنبية، واجريت باختلاف عدد من المتغيرات (الجنس، المؤهل، الخبرة..) واستخدم معظم الباحثون المنهج الوصفي المسحي، والبحث التاريخي كدراسة (Feher,2001)، وأشارت بعض الدراسات إلى انخفاض مستوى الممارسات وبحاجة إلى مزيد من التدريب مع متخصصين مثل دراسة العبد الكريم (Alabdulkareem ,2014) ولعل هذه النتائج تظهر الحاجة إلى إجراء دراسات في هذا المجال لقياس درجة رضا متلقي الخدمة عن أداء المشرفين التربويين.
- وقد استفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة في: بناء الإطار النظري للدراسة، وبناء استبانة الدراسة وتطويرها، وتحديد أفراد العينة، وتحديد الإجراءات المناسبة للدراسة، واختيار الطرق والأساليب الإحصائية المناسبة للدراسة.
- وما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة بانها تناولت بالعرض والتحليل المحاولات السابقة في ميادين البحث المتعلقة بممارسات المشرفين، وتاتي هذه الدراسة لتساهم في إثراء الجانب العملي من حيث تناولها موضوع مهم، وهو قياس مستوى رضا مديري المدارس نحو الخدمات المقدمة من المشرفين التربويين

3- منهجية الدراسة وإجراءاتها.

منهجية الدراسة

استخدمت الباحثة المنهج الوصفي المسحي؛ وذلك لملاءمته لطبيعة الدراسة.

مجتمع الدراسة وعينتها:

تكونت عينة الدراسة من جميع مديري المدارس الحكومية في مدينة العقبة؛ إذ بلغ عددهم (60) مديرًا ومديرة، موزعين على (14) مديرًا و(56) مديرة. والجدول (1) يوضح ذلك

جدول (1) توزع أفراد عينة الدراسة بحسب متغير النوع الاجتماعي

المتغير	مستويات المتغير	العدد	المجموع
النوع الاجتماعي	ذكر	14	60
	أنثى	56	

أداة الدراسة:

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي المسحي؛ وذلك من خلال إعداد استبانة بوصفها أداة رئيسة لجمع المعلومات للتعرف إلى مستوى رضا مديري المدارس نحو الخدمات المقدمة من المشرفين التربويين في المدارس الحكومية في مدينة العقبة بالأردن.

وقد طورت الأداة وفقًا للخطوات الآتية:

أ- شملت الخطوة تحديد عبارات الأداة، وذلك في ضوء مراجعة الباحثة للدراسات والأدبيات ذات العلاقة بموضوع الدراسة، وتكونت عبارات الاستبانة من (35) عبارة.

ب- صدق الأداة:

قامت الباحثة بالتأكد من صدق المحتوى لأداة القياس (الاستبانة) والمستخدمة في هذه الدراسة بتوزيعها على (7) من المشرفين التربويين للتأكد من تغطيتها جوانب الموضوع الأساسية ووضوحها، وسلامة صياغتها ومحتوياتها، وعدّلت بناء على ملاحظاتهم في حذف بعض العبارات، وتعديل أخرى، وإضافة عبارات جديدة وإعادة صياغة بعض العبارات، لتصبح أكثر وضوحًا وفهمًا لعينة الدراسة.

ج- ثبات الأداة:

للتحقق من ثبات الاستبانة تم استخدام طريقتين: الأولى باستخدام معادلة كرونباخ ألفا (Alpha Cronbach) للاتساق الداخلي لعبارات أداة الدراسة حيث بلغت القيمة (0.85)، كما تم التأكد من ثبات الأداة بطريقة إعادة الاختبار (test- retest) وذلك باستخدام معامل الارتباط (بيرسون) بين التطبيقين، إذ وزعت الاستبانة على عينة استطلاعية مكونة من (10) أفراد من خارج مجتمع الدراسة، وبفارق عشرة أيام بين التطبيقين، واستخرج معامل الثبات الكلي لأداة الدراسة حيث بلغ (0.79) وهذه القيمة مقبولة لأغراض الدراسة.

د- تصحيح أداة الدراسة:

تم الطلب من أفراد عينة الدراسة وضع اشارة (√) في المكان المناسب وفقًا لسلم ليكرت الخماسي، وسيكون تصحيح العبارات وفقا لهذا المقياس إذ تكون أوزان البدائل كما يأتي: موافق بدرجة كبيرة جدًا (5) درجات، وموافق بدرجة كبيرة (4) درجات، وموافق بدرجة متوسطة (3) درجات، وموافق بدرجة قليلة (درجتان)، وموافق بدرجة قليلة جدًا (درجة واحدة).

ولأغراض تحليل البيانات استخدمت الباحثة المتوسطات الحسابية من (1- 2.33) درجة رضا ضعيفة، والمتوسطات الحسابية من (2.34- 3.67) درجة رضا متوسطة، والمتوسطات الحسابية من (3.68- 5) درجة رضا مرتفعة.

متغيرات الدراسة

1- المتغير المستقل والوسيط: النوع الاجتماعي (ذكر، أنثى)

2- المتغير التابع: مستوى رضا مديري المدارس نحو الخدمات المقدمة من المشرفين التربويين في المدارس الحكومية في مدينة العقبة بالأردن

إجراءات الدارسة

1- اعداد أداة الدراسة، وعرضها على المحكمين، والتأكد من صدقها وثباتها ومناسبتها لتحقيق أغراض الدراسة.
2- أخذ موافقة مديرية التربية والتعليم على تطبيق الدراسة.
3- تعميم الدراسة على أفراد العينة.
4- استخراج النتائج وتفسيرها ووضع التوصيات.

4- نتائج الدراسة ومناقشتها.

- **النتائج المتعلقة بالسؤال الأول:** " ما مستوى رضا مديري المدارس نحو الخدمات المقدمة من المشرفين التربويين في المدارس الحكومية في مدينة العقبة بالأردن؟

وللإجابة عن هذه السؤال، تم حساب المتوسطات الحسابية، والأهمية النسبية لمستوى رضا مديري المدارس نحو الخدمات المقدمة من المشرفين التربويين في المدارس الحكومية في مدينة العقبة بالأردن، والجدول (2) يوضح ذلك.

جدول (2) المتوسطات الحسابية والأهمية النسبية مستوى رضا مديري المدارس نحو الخدمات المقدمة من المشرفين التربويين في المدارس الحكومية في مدينة العقبة مرتبة تنازليًا تبعًا للمتوسطات

م	العبارة	المتوسط الحسابي	الأهمية النسبية	الرتبة	الدرجة
26	يوثق المشرف الفعاليات الإشرافية التي يتم تنفيذها في سجل المدرسة.	4.5	%90	1	مرتفعة
31	يقوم المشرف بالزيارات الإدارية للمدرسة.	3.8	%76	2	مرتفعة
30	يقوم المشرف بالزيارات الإشرافية للمدرسة.	3.7	%74	3	مرتفعة
3	يعمل المشرف على تيسير اجتماعات مجلس التطوير التربوي.	3.6	%72	4	متوسطة
17	يتعاون المشرف مع مدير المدرسة بتوفير بيئة صحية آمنة محفزة للتعليم.	3.6	%72	4	متوسطة
14	ينقل المشرف الخبرات الجدية والمفيدة لمدير المدرسة ويناقشه بها.	3,5	%70	5	متوسطة
21	يتابع المشرف استعداد المدرسة وجاهزيتها للبدء بالعام الدراسي الجديد	3,5	%70	5	متوسطة
2	يتابع المشرف تفعيل الخطة التطويرية والإجرائية للمدرسة.	3.4	%68	6	متوسطة
7	يحصر المشرف احتياجات المعلمين	3.4	%68	6	متوسطة
27	يقيم المشرف أداء المعلمين باستمرار	3.4	%68	6	متوسطة
11	ينفذ المشرف مبادرات وتجديدات تربوية في المدرسة.	3.3	%66	7	متوسطة
13	يتعاون المشرف في حل المشكلات الفنية والإدارية في المدرسة.	3.3	%66	7	متوسطة
23	يطور المشرف معلمي مبحثه مهنيًا	3.3	%66	7	متوسطة
28	يقيم المشرف مستوى تحصيل الطلبة باستمرار.	3.3	%66	7	متوسطة
29	يقيم المشرف الاختبارات المدرسية.	3.3	%66	7	متوسطة
1	يشارك المشرف في إعداد الخطة التطويرية.	3.2	%64	8	متوسطة
4	يتابع المشرف توصيات اجتماعات مجلس التطوير التربوي.	3.2	%64	8	متوسطة
5	يحصر المشرف احتياجات المدرسة	3.2	%64	8	متوسطة
6	يحصر المشرف احتياجات مدير المدرسة.	3.2	%64	8	متوسطة

م	العبارة	المتوسط الحسابي	الأهمية النسبية	الرتبة	الدرجة
9	يلبي المشرف حاجات مدير المدرسة.	3.2	%64	8	متوسطة
18	يحرص المشرف على توفير ما تحتاجه المدرسة من مصادر التعلم.	3.1	%62	9	متوسطة
33	يشجع المشرف على تفعيل مجلس أولياء الأمور.	3.1	%62	9	متوسطة
10	يلبي المشرف حاجات المعلمين.	3	%60	10	متوسطة
16	ينمي المشرف روح المبأداة والابداع في تطوير الأداء لدى مدير المدرسة	3	%60	10	متوسطة
20	يتابع المشرف الفعاليات والأنشطة في المدرسة.	3	%60	10	متوسطة
24	ينقل المشرف الخبرات بين معلمي مبحثه.	3	%60	10	متوسطة
8	يلبي المشرف حاجات المدرسة.	2.9	%58	11	متوسطة
34	يحضر المشرف اجتماعات مجلس أولياء الأمور.	2.9	%58	11	متوسطة
35	يتعاون المشرف مع أولياء الأمور لحل المشكلات التي تعيق العمل في المدرسة.	2.9	%58	11	متوسطة
12	يعقد المشرف مجتمعات تعلم مع المعلمين.	2.8	%56	12	متوسطة
22	يشارك المشرف في تحليل بيانات تقييم الطلبة.	2.8	%56	12	متوسطة
19	يشارك المشرف المدير في وضع الخطط العلاجية لمشكلات الطلبة التحصيلية	2.7	%54	13	متوسطة
32	يعمل المشرف على توثيق الصلة بين المدرسة والمجتمع المحلي.	2.7	%54	13	متوسطة
25	ينفذ المشرف الدروس التطبيقية في المدرسة.	2.6	%52	14	متوسطة
15	يساعد المشرف في بناء خطة النمو المهني لمدير المدرسة.	1.7	%34	15	ضعيفة
	المتوسط الكلي	3.2	%64		متوسطة

يتضح من نتائج الجدول (2) أن مستوى رضا مديري المدارس نحو الخدمات المقدمة من المشرفين التربويين لجميع العبارات جاءت بدرجة متوسطة؛ إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.2) وبأهمية نسبية (64%)؛ إذ تراوحت المتوسطات الحسابية بين (4.5- 3.5)، باستثناء العبارات (26، 31، 30)، جاءت بدرجة مرتفعة، والعبارة (15) جاءت بدرجة ضعيفة.

ويتبن من الجدول (2) أن أعلى العبارات هي:

العبارة (26) والتي تنص " يوثق المشرف الفعاليات الإشرافية التي يتم تنفيذها في سجل المدرسة" جاءت بمتوسط حسابي (4.5) وبأهمية نسبية (90%) وبدرجة مرتفعة.

وتعزو الباحثة ذلك أن المشرفين التربويين لديهم الحرص الكبير في اثبات الممارسات والأنشطة التربوية وبالتالي تؤكد على أهمية الأداء وفاعليته، وسيوفر هذا التوثيق الأدلة لممارسات المشرفين في الميدان.

وجاء في الرتبة الثانية العبارة (31) والتي تنص " يقوم المشرف بالزيارات الإدارية للمدرسة" بمتوسط (3.8) وبأهمية نسبية (76%) وبدرجة مرتفعة.

وتعزو الباحثة هذه النتيجة إلى أن المشرف يكلف بمهام ادارية من قبل مدير التربية والمدير المختص ورئيس قسم الاشراف كمتابعة جاهزية المدارس وصيانتها وحل المشكلات فيها، مما يؤثر على الدور الفني للمشرف الذي يركز على حضور الحصص الصفية والتدريب والمشاركة الفاعلة في تنقيذ الاختبارات التحصيلية.

وجاء في الرتبة الثالثة العبارة (30) والتي تنص " يقوم المشرف بالزيارات الإشرافية للمدرسة." وبمتوسط حسابي (3.7) وبأهمية نسبية (74%) وبدرجة مرتفعة.

وتعزو الباحثة هذه النتيجة إلى أن المهمة الرئيسة للمشرف التربوي تقوم على زيارة المدارس لتحسين عملية التعلم والتعليم، وتقديم الخبرة الفنية المتخصصة للمعلمين والعاملين فيها، والعمل على تهيئة الامكانات والظروف المناسبة للتدريس الجيد الذي يؤدي الى نمو الطلبة فكرياً وعلمياً واجتماعياً.

وجاء في الرتبة الأخيرة العبارة (15) والتي تنص " يساعد المشرف في بناء خطة النمو المهني لمدير المدرسة" بمتوسط حسابي (1.7) وبأهمية نسبية (34%) وبدرجة ضعيفة.

وتعزو الباحثة ذلك أن زيارة المشرف للمدرسة مبني على الحاجة، وربما مدراء المدارس لم يعدو خطط للنمو المهني، أو انهم اعدوها ولم يطلبوا تعاون المشرف التربوي لإعدادها.

وبشكل عام وكان مستوى الرضا من قبل مديري المدارس نحو الخدمات المقدمة من المشرفين التربويين بدرجة متوسطة، وتعزو الباحثة هذه النتيجة إلى أن زيارات المشرفين للمدارس مبنية على حاجة المدراء والمعلمين، كما أن جميع المشرفين في مديرية التربية والتعليم في العقبة مختصين ومشرف عام واحد

مناقشة النتائج

أظهرت نتائج الإجابة على السؤال: أن مستوى رضا مديري المدارس نحو الخدمات المقدمة من المشرفين التربويين في المدارس الحكومية في مدينة العقبة بالأردن جاءت بدرجة متوسطة واتفقت مع دراسة سترونغ (Strong, 2003)على المشرفين أن يؤدوا مهماتهم الإشرافية بدرجة أعلى وأفضل مما هو عليه الآن.

واعتمدت معظم الدراسات السابقة على المنهج الوصفي، باستثناء دراسة العبد (2014) اعتمدت على التحليل النوعي، ودراسة الحلاق (2005) الوصفي التحليلي، ودراسة اوفاندو وهوكسين (2003) تحليل المضمون

وتنوعت فئات العينات في الدراسات السابقة، فتمثلت في الموظفين والمدراء والمشرفين كدراسة بهرام (2000)، ومشرفي المكتب المركزي كدراسة افاندوا وهوكسن، والمشرفين كدراسة سترونغ (2003).

تعددت المتغيرات الديموغرافية في الدراسات السابقة وتضمنت متغيرات (الجنس، المؤهل العلمي، الوظيفة الحالية، سنوات الخبرة) كدراسة الحلاق (2008)، و(الجنس، عدد الزيارات الاشرافية) كدراسة فرج (2011).

ملخص القول

بينت نتائج الدراسة أن مستوى رضا مديري المدارس نحو الخدمات المقدمة من المشرفين التربويين في المدارس الحكومية في مدينة العقبة بالأردن جاءت بدرجة متوسطة، كما أظهرت النتائج أنه لا يوجد فروق بين المتوسطات تعزى لمتغير النوع الاجتماعي.

التوصيات والمقترحات.

في ضوء نتائج الدراسة، توصي الباحثة ما يأتي:

1- تفعيل الدور الفني الاداري لدى المشرف التربوي لتلبية حاجة متلقي الخدمة.
2- زيادة مستوى العلاقة التبادلية بين المشرف وأولياء الأمور والمجتمع المحلي.
3- إجراء دراسة لقياس درجة رضا المعلمين نحو الخدمات المقدمة المشرفين التربويين.

قائمة المراجع.

أولاً- المراجع بالعربية:

- بو عنان، نور الدين (2007). **جودة الخدمات وأثرها على رضا العملاء**. وزارة التعليم والبحث العلمي، جامعة بوضياف المسيلة، الجزائر.
- حسين، سلامة وعوض الله، عوض الله (2006). اتجاهات حديثة في الإشراف التربوي. عمان: دار الفكر ناشرون وموزعون.
- الحلاق، دينا يوسف (2008). **متطلبات تطوير الإشراف التربوي في مرحلة الثانوية بمحافظات غزة في ضوء الاتجاهات المعاصرة.** رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الأزهر، غزة، فلسطين.
- الحوري، فالح (2008). **تشخيص واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات الأردنية".** دراسة ميدانية على عينة من المستشفيات، جامعة العلوم التطبيقية الخاصة، كلية الدراسات العليا، الجامعة الأردنية، عمان.
- الدجاني، لينا مصطفى (2013). **درجة ممارسة المشرفين التربويين لسلوك الإشراف التشاركي في محافظة العاصمة عمان وعلاقته بمستوى فعالية المعلمين من وجهة نظرهم**. رسالة ماجستير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، الاردن.
- الدسوقي، إبراهيم هاني (2009). **الاتجاهات الحديثة في التربية الرياضية وأساليب تطويرها**. كلية التربية الرياضية، قنا، مصر.
- رمضان، آلاء؛ وأبو السبح، جهاد (2013). **تقييم مدى رضا الفئة المستفيدة عن الخدمات التي تقدمها جمعية الحق في الحياة لأطفال متلازمة داون في مدينة غزة**. دراسة للدبلوم المهني، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- السبيل، مضاوي (2013). **الابداع في الإدارة المدرسية والإشراف التربوي**. عنيزة: فهرسة مكتبة الملك فهد الوطنية.
- عبدو، عبد القادر (2000). **إدارة المدرسة الابتدائية. القاهرة**: مكتبة النهضة.
- فرج، فتحي عيسى (2011) **تقويم أداء المشرفين التربويين بشعبة الجبل الاخضر في ضوء كفاياتهم المهنية**. رسالة ماجستير، جامعة عمر المختار، ليبيا.

ثانياً- المراجع بالإنجليزية:

- Alabdulkareem, R. (2014). Differentiated Supervision Model: Away of Improving school leadership in Saudi Arabia. US-China Education , 4(3) , 186-192.
- Bahram,G.M.(2000).The Role of the Extension Supervisor's as perceived by Extension Personnel in Afghanistan. (Ph. Dissertation, The University of Wisconsin- Madison).
- Cooper, A & Garham, D (2001). Competencies Needed to be Successful County Agents & County Supervisors. Journal of Extension, 39(1) 1-11.
- Feher, Sadra (2001). The Role of Education Supervisor in United States Public Schools from 1970 to 2000 Reflected in the Supervision Literature. Doctor thesis in Pennsylvania State university. Dissertation abstract.
- Harris, B. (2003). Supervisor's Behaviors in Education New Jersey: Prentic Hall, Inc.

- Ovando, M. N. & Huck. estein, M. Luisa. S. (2003). Perceptions of the role of the Centrale Office Supervisors in Exemplary Texas school districts. Paper presented the American Educational Research Association Annual Confederacy Chicago.
- Philip.T. Koteler And Gray Armstrong, (2014) Is Edition, Prentice Hull, USA.
- Strong, Virsinia, (2003), The Role of the Special Education Supervisor as Perceived by Superintendents and Supervisors: Presently and Ideally. (PH. D. Ohio University). Dissertation Abstracts International, 47 (2), 410- A.