

البحث الرابع :

درجة رضا متلقي الخدمة (معلم، مدير المدرسة) عن الخدمات التي يقدمها المشرف التربوي في مديرية التربية والتعليم لواء الأغوار الشمالية

إعداد :

د / صياح إبراهيم الشمالي
كلية العلوم التربوية جامعة جدارا بالأردن

” درجة رضا متلقي الخدمة (معلم، مدير المدرسة) عن الخدمات التي يقدمها المشرف التربوي في مديرية التربية والتعليم للواء الأغوار الشمالية ”

د / صياح إبراهيم الشمالي

• ملخص الدراسة :

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن درجة رضا متلقي الخدمة (معلم، مدير المدرسة) عن الخدمات التي يقدمها المشرف التربوي في الميدان، تكونت عينة الدراسة من (٦) مدارس ثانوية وأساسية للذكور (٦ مديرين، ٦٠ معلم) و (٦) مدارس ثانوية وأساسية للإناث (٦ مديرات، ٦٠ معلمة)، ولتحقيق هدف الدراسة قام الباحث بتطوير أدوات الدراسة التي تم استخدامها من قبل فريق وزارة التربية والتعليم لعام ٢٠٠٨ بما يتلاءم مع بيئة التطبيق الجديدة حيث تم التأكد من ثبات أداة الدراسة (استبانة المعلمين) عن طريق استخراج معامل كرونباخ ألفا وبلغ للأداة ككل (٠.٩٣)، كما تم التأكد من ثبات أداة الدراسة (استبانة المديرين) عن طريق استخراج معامل كرونباخ ألفا للأداة ككل (٠.٩٤). وبعد توزيع الاستبانات وجمع البيانات أظهرت النتائج وجود درجة رضا متوسطة لكل من المعلمين والمديرين عن الخدمات الإشرافية في مديرية تربية لواء الأغوار الشمالية، كما أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة معلمي المدارس عن الخدمات التي يقدمها المشرفون التربويون تعزى إلى متغيرات (جنس المدرسة، مستوى المرحلة الدراسية، مجالات المباحث التي يدرسها، سنوات الخبرة في التعليم، المؤهل العلمي للمعلم)، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة رضا مديري المدارس عن الخدمات التي يقدمها المشرفون التربويون تعزى إلى متغيرات جنس المدرسة، مستوى المرحلة الدراسية، عدد المعلمين في المدرسة، عدد الطلاب في المدرسة، سنوات الخبرة كمدير مدرسة، المؤهل العلمي لمدير المدرسة.

الكلمات المفتاحية: الإشراف التربوي ، وزارة التربية والتعليم ، لواء الأغوار الشمالية.

The Satisfaction of Recipients of Sevice (Principals & Trachers) about Services Provided by the Educatuional Supervisor

Dr. sayah Ibrahim Alhamaly

Abstract:

This study aims at showing the satisfaction of recipients of sevice (principals & trachers) about services provided by the educatuional supervisor. The samle of the study consisted of six secondary and basic male schools principals and sixty female teachers. To achieve the purpose of the study, the researcher developed tow instruments which were used by the Ministry of Education team during the school year of 2008 which suits with the new environment implementation. The vaidity and reliability of the instrument the questionnaire wrer achieved using Kronbach alpha (0.93) and (1.94) consecutively. The results of the study show a moderate degree of satisfaction concerning educational supervision services made available at Noth Ghor Directorate of Education also results show no statistically significant differences about the teachers' satisfaction regarding supervision errvices attributed to the variables of the school sex, stage, subject, experiences and academic degree of the reacher. There are also no

statistically significant differences about the school principals satisfaction as regards educational supervision services ascribed to the sex of the school educational stage, number of teachers, number of students, principal's experience and academic degree.

Key Words: *educational supervision, Ministry of Education, North Ghor Subgovernorate.*

• المقدمة :

بعد أن خطا النظام التربوي في الأردن خطواته المشهودة نحو الإصلاح والتطوير، بتنفيذه أكبر المشاريع التربوية على الصعيد الإقليمي والقائم على تطوير التعليم نحو اقتصاد معرفة (ERFKE) منذ عام ٢٠٠٣، ونحن نشهد اهتماما ملحوظا في تقييم النظام التربوي بعناصره كافة (المدخلات، العمليات، المخرجات)، ذلك بوضع معايير تقيس أداءه باتجاه تحقيق نتاجاته التربوية والعمل على تحسينها.

يحتاج العاملون في كل مجال من مجالات الحياة إلى من يرشدهم ويوجههم ويشرف عليهم حتى تتطور أعمالهم من حسن إلى أحسن وحتى يرتفع مستوى الخدمة التي يؤدونها وحتى يتزايد انتاجهم وتعلو قيمته والمعلم الذي نعده لمهنة التدريس يحتاج كغيره من الناس من يوجهه ويرشده ويشرف عليه حتى يتقن أساليب التفاعل مع الطلبة ويزداد خبرة بمهنة التدريس وحتى يستطيع أن يحقق الأهداف التي تعمل المدارس على بلوغها لتكوين شخصية الأبناء وإعدادهم للحياة في مجتمع مليء بالتقدم العلمي والتحديات حتى إذا خرجوا إليها كانوا مسلحين بخبرات ومن هنا يحتاج إلى التوجيه والإرشاد والمساعدة التي يقدمها المشرف بالتعاون مع مدير المدرسة ومن هنا يحتل الإشراف التربوي مكانة عالية في العملية التربوية لأنه القناة التي ينفذ من خلالها واقع التربية والتعليم ولذا كان أهم حلقة في سلسلة تنظيم التعليم فهو الذي يضع الخطط والسياسية التعليمية موضع التنفيذ وفي يده مفتاح نجاحها كما أنه يعمل على توفير المناخ المناسب لجميع محاور العملية التعليمية لتحقيق الأهداف والغايات المرجوة ومن هنا برزت مكانة الإشراف في الهيكل التنظيمي على أنه إدارة التطوير للبيئة التعليمية.

ونظرا لأهمية الإشراف التربوي بصفته عملية من عمليات ذلك النظام تركز عليه الكثير من العمليات مثل التدريب، والامتحانات، وبناء المنهاج وغيرها، بالإضافة إلى أنه الجهة القادرة على إحداث تغيير في ما يتعلق بالأدوار المستقبلية للعاملين في المدرسة باعتبارها وحدة أساسية للتطوير، جاءت هذه الدراسة لقياس درجة رضا متلقي الخدمة الإشرافية من معلمي ومديري المدارس الحكومية في الأغوار الشمالية عن الخدمة التي يقدمها المشرف التربوي سواء كانت فنية أو إدارية، وبالتالي رفع مستوى أداء المشرف التربوي، بما يمكنه

من دعم المعلم ومدير المدرسة للمساهمة في تحسين تحصيل الطلبة وتحسين تعلمهم.

• تعريف الإشراف التربوي:

تختلف تعريفات الباحثين والتربويين للإشراف التربوي كثيراً لكنها تدور حول تعريفه بأنه مجموعة الخدمات والعمليات التي تقدم بقصد مساعدة المعلمين على النمو المهني مما يساعده في بلوغ أهداف التعليم.

ويلاحظ إن هذا التعريف ينطبق على الإشراف بمفهومه الحديث وليس على كثير من الممارسات التي يقوم بها " المشرفون " باسم الإشراف. فالإشراف بمفهومه الحديث يرمي إلى تنمية المعلم وتفجير طاقاته وتطوير قدراته متوصلاً بذلك إلى تحسين تعلم الطلاب. أما مفهوم الإشراف القديم (وكثير من ممارسات المشرفين الآن) فهي تجعل تقييم المعلم هدفاً نهائياً في حد ذاته.

ويعرف الإشراف التربوي على أنه: عملية فنية شورية قيادية إنسانية شاملة غايتها تقويم وتطوير العملية التعليمية والتربوية بكافة محاورها.

كما يعرف بأنه: عملية شورية تقوم على احترام رأي كل من المعلمين والطلاب وغيرهم من المتأثرين بعمل الإشراف والمؤثرين فيه، وتسعى هذه العملية إلى تهيئة فرص متكاملة لنمو كل فئة من هذه الفئات وتشجيعها على الابتكار والإبداع.

وهو عملية قيادية تتمثل في المقدرة على التأثير في المعلمين والطلاب وغيرهم ممن لهم علاقة بالعملية التعليمية وتنسيق جهودهم من أجل تحسين تلك العملية وتحقيق أهدافها.

ويعرف بأنه: عملية إنسانية تهدف قبل كل شيء إلى الاعتراف بقيمة الفرد بصفته إنساناً لكي يتمكن المشرف من بناء صرح الثقة المتبادلة بينه وبين المعلم ولتتمكن من معرفة الطاقات الموجودة لدى كل فرد يتعامل معه في ضوء ذلك.

ويعرف أيضاً بأنه: عملية شاملة تعنى بجميع العوامل المؤثرة في تحسين العملية التعليمية وتطويرها ضمن الإطار العام لأهداف التربية والتعليم.

• مشكلة الدراسة :

تتلخص مشكلة الدراسة في وجود تحديات تواجه عملية الإشراف التربوي، مما أدى إلى تدني أداء المشرف التربوي، ومن هنا جاءت هذه الدراسة، لتطوير العمل الإشرافي بحيث يصبح داعماً للمعلم ومدير المدرسة، ولتحسين تعلم الطلبة.

• **هدف الدراسة وأسئلتها :**

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن درجة رضا متلق الخدمة (المعلم / مدير المدرسة) عن الخدمات التي يقدمها المشرف التربوي في الميدان وبالتالي الإجابة عن الأسئلة الفرعية التالية:

- ◀ ما درجة رضا معلمي المدارس الحكومية في مديرية تربية الأغوار الشمالية عن الخدمات التي يقدمها المشرفون التربويون؟
- ◀ هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة رضا معلمي المدارس الحكومية في مديرية تربية الأغوار الشمالية عن الخدمات التي يقدمها المشرفون التربويون تعزى لمتغيرات (جنس المدرسة، المرحلة الدراسية، المجالات أو المباحث الدراسية، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة كمعلم؟
- ◀ ما درجة رضا مديري المدارس الحكومية في مديرية تربية الأغوار الشمالية عن الخدمات التي يقدمها المشرفون التربويون؟
- ◀ هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة رضا مديري المدارس الحكومية في مديرية تربية الأغوار الشمالية عن الخدمات التي يقدمها المشرفون تعزى لمتغيرات (جنس المدرسة، مستوى المدرسة (أساسي / ثانوي)، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة كمدير، عدد الطلبة في المدرسة)؟.

• **أهمية الدراسة :**

وتعد هذه الدراسة من أهم الأدوات التي يمكن أن يعول على نتائجها للتحقق من محتوى ذلك التشخيص بإيجابياته وتحدياته، والوقوف تماما على الواقع الفعلي للإشراف التربوي من خلال تحليل الخدمات التي يقدمها المشرف التربوي لكل من المعلم ومدير المدرسة واعتبارها مصدرا من مصادر تقييم العمل الإشرافي الذاتي لوضع الخطط و البرامج القادرة على تحسين تعلم الطلبة وتجويد مخرجات التعليم.

وتأتي أهمية هذه الدراسة كونها تبحث بموضوع الرضا عن الخدمات الإشرافية التي تقدم للمعلمين والمديرين في المدارس، إذ يحتل موضوع الرضا مكانة بارزة بين الدراسات، حيث يتم من خلاله التعرف على شعور العاملين، وبالتالي تستطيع المؤسسات أن تخطط وتطور من سياستها في العمل التربوي.

ويؤمل أن تضيد الدراسة كلا من:

- ◀ المشرف التربوي في الكشف عن الحاجات المهنية للمعلمين ومديري المدارس.
- ◀ رئيس قسم التدريب والتأهيل والإشراف التربوي في الكشف عن الحاجات المهنية للمشرف التربوي، وتطوير برامج تنمية مهنية لتلبية تلك الحاجات.
- ◀ مديرية الإشراف التربوي / وزارة التربية والتعليم – في عملية المتابعة والتخطيط للتطوير.
- ◀ المهتمين والباحثين في إجراء الدراسات اللاحقة ذات الصلة.

• **مصطلحات الدراسة :**

فيما يأتي تعريف لمصطلحات الدراسة الرئيسية:

• **المشرف التربوي:**

هو الشخص الذي تعينه وزارة التربية والتعليم للإشراف على المعلمين والمعلمات في مجال تخصصه وتقديم الدعم الفني للمدرسة من أجل تحسين العملية التعليمية التعليمية.

• **متلق الخدمة:**

هو المستفيد من الخدمات الإشرافية التي يقدمها المشرف التربوي ولأغراض هذه الدراسة فهو (المعلم، ومدير المدرسة).

• **الخدمة الإشرافية:**

النشاطات والفعاليات التي ينفذها المشرف التربوي في دعم المعلم ومدير المدرسة لتحسين عملية تعلم الطلبة.

• **درجة الرضا:**

تعبير متلق الخدمة عن مشاعره تجاه الخدمات الإشرافية التي يقدمها المشرف التربوي عند استجابته لفقرات أدوات هذه الدراسة.

• **الدراسات ذات الصلة :**

حظي الإشراف التربوي في العقدين الأخيرين باهتمام الباحثين في إجراء العديد من الدراسات، وجزء من هذه الدراسات ناقش آراء المعلمين ومديري المدارس واتجاهاتهم نحو الخدمات الإشرافية التي تقدم لهم ومقدار رضاهم عن هذه الخدمات ومن هذه الدراسات:

« أجرى الهزايمة في (١٩٩٠) دراسة بعنوان (رضا المعلمين عن الممارسات الإشرافية في مديرية التربية والتعليم لمحافظة إربد)، هدفت معرفة رضا المعلمين عن الممارسات الإشرافية في مديرية التربية والتعليم لمحافظة إربد، وأظهرت نتائج الدراسة أن المعلمين الذين يدرسون في مرحلة التعليم الأساسي أكثر رضا عن الممارسات الإشرافية من المعلمين الذين يدرسون في مرحلة التعليم الثانوي.

« أجرى ديراني (١٩٩٦)، دراسة بعنوان " واقع الممارسات الإشرافية في الأردن كما يتصورها المشرفون والمعلمون"، وهدفت الدراسة إلى التعرف على الممارسات الفعلية للمشرفين التربويين في الأردن من وجهة نظر المعلمين والمشرفين، ومعرفة متغيرات الجنس والتخصص والمؤهل العلمي والخبرة على وجهات النظر هذه.

وبينت النتائج أن هناك فروقاً واضحة بين اعتقادات المعلمين والمشرفين حول درجة تطبيق المشرفين لمهامهم الإشرافية، فأكثر من ثلث المعلمين يرون أن المشرفين لا يؤدون أدوارهم الإشرافية المطلوبة منهم والتي تتمثل في مجالات:

(التخطيط، المنهاج، والنمو المهني، وبناء العلاقات مع الزملاء و المجتمع)، بينما يرى المشرفون أن تطبيقهم لمهامهم الإشرافية وأداء لواجباتهم بدرجة عالية، كما أظهرت النتائج وجود أثر لبعض متغيرات الدراسة فهناك فروق تعزى لمتغير الجنس في مجال التقويم لصالح ذوي الخبرة أقل من خمس سنوات، هذا بالنسبة لتصورات المعلمين، أما تصورات المشرفين فقد تأثرت بمتغير الجنس ولصالح الإناث في مجالي التخطيط و المنهاج.

◀ وقام النجادات (١٩٩٨) بدراسة بعنوان (دور المشرف التربوي في تحسين الفعاليات الإشرافية، كما يراها المعلمون في محافظة معان)، حاولت الدراسة الإجابة عن دور المشرف التربوي في تحسين الفعاليات الإشرافية، وعن أثر الجنس و الخبرة و المؤهل العلمي و الموقع على ذلك، وأظهرت نتيجة الدراسة أن دور المشرف التربوي متوسط في تحسين فعاليات التدريس و أن درجة رضا المعلمين عن فعاليات الإشراف ليس بمستوى المطلوب و أن هناك فروقا في الإجابات تعزى إلى متغير الجنس و الخبرة.

◀ أجرى ريزو (RIZZO, 2004) دراسة هدفت إلى معرفة وجهات النظر كل من المعلمين و المشرفين التربويين حول الممارسات الإشرافية المفضلة لديهم في ولاية ماتسونش الأمريكية وقد طور الباحث استبانة وقد تكونت من ٤٣ فقرة مغلقة و ٣ أسئلة مفتوحة، وزعت إلى ٣٤٥ معلما و ٥٨ مشرفا في الولاية وأشارت النتائج على:

- ✓ وجود اختلاف في وجهات نظر المعلمين و المشرفين حول الإشراف العيادي.
- ✓ تتصف علاقة المشرفين و المعلمين بالثقة و التعاون.
- ✓ كانت متوسطات رضا المعلمين عن الممارسات الإشرافية أقل منها للمشرفين.
- ✓ أفضل الممارسات الفعالة ارتبطت لمنحنى التعاون و الثقة و العلاقة المفتوحة بين المشرف و المعلم.
- ✓ توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول تصوراتهم لمعايير الأداء المطلوبة و أنماط الإشراف التربوي، و دور المعلمين في عملية الإشراف التربوي نفسها.

◀ أجرى بوشامة ٢٠٠٥، دراسة حول أنماط الإشراف التي يفضلها المعلمون في سبع مناطق تعليمية كبرى في كندا. حيث تم توزيع استبانة على ٣٨٢ معلما و كانت أهم النتائج:

- ✓ يفضل المعلمون طرقا مختلفة في التطوير و التقييم المهني.
- ✓ يفضل المعلمون أن يتم تقويمهم من المشرفين المحليين في نفس المدرسة، أو مديري المدارس أو باستخدام التقويم الذاتي لعملهم.

ويلاحظ (أن معظم الدراسات السابقة ركزت على رضا المعلمين عن الممارسات الإشرافية، ولم تتعرض إلى رضا مديري المدارس عن هذه الممارسات، ولم يتوفر للباحثين دراسات تناقش ذلك الجانب).

وجاءت هذه الدراسة لاستقصاء رضا المعلمي ومديري المدارس الحكومية في الأغوار الشمالية عن خدمات الإشراف التربوي التي تقدم لهم ومقارنتها بالدراسات السابقة في هذا المجال.

• الطريقة والإجراءات :

• مجتمع الدراسة وعينتها :

يتألف مجتمع الدراسة من جميع مديري ومعلمي المدارس الأساسية والثانوية والمختلطة و الشاملة التابعة لمديرية التربية والتعليم للواء الأغوار الشمالية، أما عينة الدراسة فقد تكونت من (٦) مدارس ثانوية وأساسية للذكور و (٦) مدارس ثانوية وأساسية للإناث، والجدول (١) يبين توزيع أفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغير الجنس والمرحلة.

جدول رقم (١) توزيع أفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغير الجنس والمرحلة

المرحلة	ذكور		إناث	
	مدارس	معلمين	مديرين	معلمين
الثانوية	٣	٣٠	٣	٣٠
الأساسية	٣	٣٠	٣	٣٠
المجموع	٦	٦٠	٦	٦٠

• تطوير أدوات الدراسة :

قام الباحث بتطوير أداة قياس (استبانة) خاصة بالمعلم والتي استخدمها فريق وزارة التربية والتعليم لعام ٢٠٠٨، وتتناول سبعة مجالات هي: (التخطيط، المناهج، الإدارة الصفية، التعليم، التقويم، النمو المهني، وأخلاقيات مهنة التعليم)، واستبانة خاصة بمدير المدرسة تتناول سبعة مجالات هي (التخطيط، المناهج، الإدارة الصفية، التعليم، التقويم، النمو المهني، وأخلاقيات مهنة التعليم).

• صدق أدوات الدراسة :

بعد اعتماد أدوات الدراسة لكل من المعلم والمدير تم عرضها على بعض مشرفي المباحث الإنسانية والعلمية والمديرين في مديرية تربية الأغوار الشمالية، وطلب منهم إبداء ملاحظاتهم حول الاستبانتين ومدى ملائمة كل فقرة للمجال الذي تنتمي إليه، وتم تعديل بعض فقرات أداتي الدراسة بالاعتماد على ملاحظاتهم (ملحق رقم (١،٢) يوضحان الاستبانة بصورتها النهائية).

• ثبات أدوات الدراسة :

للتأكد من ثبات أدوات الدراسة تم استخراج معامل كرونباخ ألفا لكل مجال من المجالات وللأداة ككل لكل من استبانة المعلمين واستبانة المديرين، الجدولان (٢ - ٣) يوضحان ذلك.

يظهر من جدول (٢) أن معامل كرونباخ ألفا لأداة قياس درجة رضا المعلمين عن الخدمات الإشرافية بلغ (٠.٩٣). وتراوحت القيم بين (٠.٨٨ - ٠.٩٤) وكانت

أعلاها لمجال أخلاقيات مهنة التعليم"، وبلغ أدنى معامل ثبات لمجال "الإدارة الصفية".

جدول رقم (٢) معامل كرونباخ ألفا لكل مجال من المجالات الأداة ولأداة ككل للمعلمين

الرقم	المجال	معامل كرونباخ الفا
١	التخطيط	٠.٩٠
٢	المناهج	٠.٨٩
٣	الإدارة الصفية	٠.٨٨
٤	التعليم	٠.٩٣
٥	التقويم	٠.٩٠
٦	النمو المهني	٠.٨٦
٧	أخلاقيات مهنة التعليم	٠.٩٤
	الأداة ككل	٠.٩٣

جدول رقم (٣) معامل كرونباخ ألفا لكل مجال من المجالات الأداة ولأداة ككل للمديرين

الرقم	المجال	معامل كرونباخ الفا
١	التخطيط	٠.٨٤
٢	المناهج	٠.٨٢
٣	الإدارة المدرسية	٠.٩١
٤	التعليم	٠.٨٩
٥	التقويم	٠.٩١
٦	النمو المهني	٠.٨٨
٧	أخلاقيات مهنة التعليم	٠.٩٠
	الأداة ككل	٠.٩٤

• تعديل المقياس:

تم اعتماد سلم ليكرت للتدرج الخماسي لقياس مدى متلقي الخدمة عن الخدمات التي يقدمها المشرف التربوي في الميدان (المعلم، مدير المدرسة)، حيث تم إعطاء الإجابة راض تماماً (٥ درجات)، والإجابة راض (٤ درجات)، والإجابة راض نوعاً ما (٣ درجات)، والإجابة غير راض (٢ باحثان)، والإجابة لم تقدم الخدمة (درجة واحدة) كما تم اعتماد المقياس التالي للحكم على المتوسطات الحسابية:

◀ من ٠.١ - ٢.٣٣: بدرجة ضعيفة.

◀ من ٢.٣٤ - ٣.٦٦: بدرجة متوسطة.

◀ من ٣.٦٧ - ٥.٠٠: بدرجة عالية.

• إجراءات تطبيق الدراسة :

لقد اتبع الباحث الخطوات التالية لتطبيق الدراسة:

◀ قام الباحث بتحديد مجتمع وعينة الدراسة والمتمثل في (٦) مدارس ثانوية وأساسية للذكور و (٦) مدارس ثانوية وأساسية للإناث.

◀ قام الباحث بتطوير أدوات الدراسة التي تم استخدامها من قبل وزارة التربية والتعليم لعام ٢٠٠٨ بما يتلاءم مع بيئة التطبيق الجديدة حيث يتم التأكد من ثبات أداة الدراسة (استبانة المعلمين) عن طريق استخراج معامل

كرونباخ ألفا وبلغ للأداة ككل (٠.٩٣) واستبانة المديرين عن طريق استخراج معامل كرونباخ ألفا وبلغ للأداة ككل (٠.٩٤).
 تم الاتفاق على التعريف الإجرائي لمتلقي الخدمة، والتأكيد على أهمية دور مدير المدرسة كمشرف مقيم، وكذلك دور المعلم الكبير ومنظم لعملية التعلم والتعليم في الغرفة الصفية، مع التركيز على الالتزام بالمعايير الوطنية لتنمية المعلمين مهنيًا، ومشروع التطوير التربوي المبني على اقتصاد المعرفة.

قام الباحث بالرجوع إلى الأدب التربوي السابق والدراسات التربوية ذات العلاقة للاستفادة منها في وضع إطار عام للدراسة.

قام الباحث بتوزيع استبانتي مدير المدرسة والمعلم على عينة الدراسة موضحين لهم كيفية التعامل مع تلك الاستبانات وفق الإرشادات الواردة فيها، وذلك في شهر تشرين ثاني من العام الدراسي ٢٠١٥/٢٠١٦.

• المعالجة الإحصائية :

تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمجالات الرئيسية لكل الاستبانتين، كما تم تطبيق اختبار (T) وتحليل التباين الأحادي.

• عرض النتائج :

يتضمن هذا الفصل عرض نتائج الدراسة التي تهدف إلى الكشف عن درجة رضا متلقي الخدمة (معلم، مدير المدرسة) عن الخدمات التي يقدمها المشرف التربوي في الميدان، وفيما يلي عرض النتائج حسب أسئلة الدراسة:

السؤال الأول: ما درجة رضا معلمي المدارس الحكومية في مديرية تربية الأغوار الشمالية عن الخدمات التي يقدمها المشرفون التربويون؟ للإجابة عن السؤال الأول تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمجالات الرئيسية لإجابات المعلمين، جدول (٤) يوضح ذلك.

جدول رقم (٤) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمجالات الرئيسية لإجابات المعلمين من مستوى رضاهم عن الخدمات الإشرافية في مدينة لواء الأغوار الشمالية

رقم المجال	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب حسب الأهمية	درجة الرضا
١	التخطيط	٢.٧٢	١.٢	٦	متوسطة
٢	المناهج	٢.٨٦	١.١	٣	متوسطة
٣	الإدارة الصفية	٢.٨٦	١.١٣	٢	متوسطة
٤	التعليم	٢.٨٨	١.١٩	١	متوسطة
٥	التقويم	٢.٧٤	١.١١	٥	متوسطة
٦	النمو المهني	٢.٦٩	١.١٨	٧	متوسطة
٧	أخلاقيات مهنة التعليم	٢.٧٦	١.٣١	٤	متوسطة
	الكلية	٢.٧٨	١.١٧		

يظهر من الجدول (٤) أن المتوسط الحسابي الكلي لدرجة رضا المعلمين عن الخدمات الإشرافية في مديرية تربية لواء الأغوار الشمالية بلغ (٢.٧٨)،

وبانحراف معياري (١.١٧)، وهذا يشير إلى درجة رضا متوسطة، في حين أن أعلى متوسط حسابي كان لمجال التعليم وبلغ (٢.٨٨)، وانحراف معياري (١.١٩)، بينما أدنى متوسط حسابي كان لمجال النمو المهني وبلغ (٢.٦٩)، وانحراف معياري (١.١٨).

السؤال الثاني: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة رضا معلمي المدارس الحكومية عن الخدمات التي يقدمها المشرفون التربويين تعزى إلى متغيرات (جنس المدرسة، مستوى المرحلة الدراسية، مجالات المباحث التي يدرسها، سنوات الخبرة في التعليم، المؤهل العلمي للمعلم)؟

◀ جنس المدرسة: للإجابة عن هذا السؤال تم تطبيق اختبار (T) لقياس الفروق بين مستويات متغير جنس المدرسة في درجة رضا المعلمين عن الخدمات التي يقدمها المشرفون التربويين، جدول (٥) يوضح ذلك.

جدول (٥) نتائج تطبيق اختبار (T) لقياس الفروق بين مستويات متغير جنس المدرسة في درجة رضا المعلمين عن الخدمات التي يقدمها المشرفون التربويين

الرقم	المجال	جنس المدرسة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجات الحرية	قيمة ت	دلالة ت
١	التخطيط	ذكور	٢.٧٦	١.١٦	١١٨	٠.٣٣	٠.٧٣
		إناث	٢.٦٨٧	١.٢٦			
٢	المناهج	ذكور	٢.٩	١.١٥	١١٨	١.٢	٠.٢١
		إناث	٢.٧	١.٠٥			
٣	إدارة صفية	ذكور	٢.٩٦	١.١٨	١١٨	٠.٩٦	٠.٣٣
		إناث	٢.٧٦	١.١٠			
٤	التعليم	ذكور	٢.٩٥	١.٢٠	١١٨	٠.٥٥	٠.٥٨
		إناث	٢.٨٢	١.٢٠			
٥	التقويم	ذكور	٢.٨٧	١.١٣	١١٨	١.٣١	٠.١٩
		إناث	٢.٦٠	١.٠٨			
٦	النمو المهني	ذكور	٢.٨٧	١.١٣	١١٨	٠.٢١	٠.٨٢
		إناث	٢.٦٠	١.٠٨			
٧	أخلاقيات مهنة التعليم	ذكور	٢.٧٩	١.١٦	١١٨	٠.٣٣	٠.٨١
		إناث	٢.٧٣	١.٢٥			

يشير الجدول (٥) إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة رضا المعلمين عن الخدمات التي يقدمها المشرفون في جميع المجالات الرئيسية لاستبانة الدراسة تبعا لمتغير الجنس.

◀ مستوى المرحلة الدراسية: تم تطبيق اختبار (T) لقياس الفروق بين مستويات متغير مستوى المرحلة الدراسية في درجة رضا المعلمين عن الخدمات التي يقدمها المشرفون التربويين، جدول (٦) يوضح ذلك.

يشير الجدول (٦) إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين معلمي المرحلة الأساسية ومعلمي المرحلة الثانوية في درجة رضاهم عن الخدمات التي يقدمها المشرفون التربويون سواء على الاستبانة ككل أو على المجالات الرئيسية للاستبانة.

جدول (٦) نتائج اختبار "ت" لقياس الفروق بين مستويات متغير المرحلة الدراسية للمعلم في درجة رضاه عن الخدمات التي يقدمها المشرفون التربويون

الرقم	المجال	المرحلة الدراسية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجات الحرية	قيمة ت	دلالة ت
١	التخطيط	أساسي	٢.٧٠	١.١٥	١١٨	-٠.١٨	٠.٨٤
		ثانوي	٢.٧٤	١.٢٧			
٢	المناهج	أساسي	٢.٨١	١.٠٨	١١٨	-٠.٤٨	٠.٦٣
		ثانوي	٢.٩٠	٠.١٣			
٣	إدارة صفية	أساسي	٢.٨٨	١.١٣	١١٨	٠.١٩٤	٠.٨٤
		ثانوي	٢.٨٤	١.١٦			
٤	التعليم	أساسي	٢.٨٦	١.٢١	١١٨	-٠.٢٢	٠.٨٢
		ثانوي	٢.٩١	١.١٩			
٥	التقويم	أساسي	٢.٦٨	١.١١	١١٨	-٠.٥٦	٠.٥٧
		ثانوي	٢.٧٩	١.١١			
٦	النمو المهني	أساسي	٢.٦٣	١.١٥	١١٨	-٠.٤٨	٠.٦٢
		ثانوي	٢.٧٤	١.٢٢			
٧	أخلاقيات مهنة التعليم	أساسي	٢.٧٤	١.١٦	١١٨	-٠.١٧	٠.٨٦
		ثانوي	٢.٧٨	١.٤٦			

الفروق على مجال المباحث التي يدرسها، تم تطبيق تحليل التباين الأحادي لقياس الفروق بين مستويات متغير مجال المباحث التي يدرسها في درجة رضا المعلمين عن الخدمات التي يقدمها المشرفون التربويون، جدول (٧) يوضح ذلك.

جدول (٧) نتائج تحليل التباين الأحادي لقياس الفروق بين مستويات متغير مجال المباحث التي يدرسها في درجة رضا المعلمين عن الخدمات التي يقدمها المشرفون التربويون

الرقم	المجال	مصدر التباين	مجموع مربع انحرافات	درجات الحرية	متوسط مربع انحرافات	قيم ف	دلالة ف
١	التخطيط	بين المجموعات	١٥.٥	١٣	١.١٩	٠.٧٩	٠.٦٦
		داخل المجموعات الكلي	١٥٩.٦	١١٩	١.٥٠		
٢	المناهج	بن المجموعات	١٠.٥٧	١٣	٠.٨١	٠.٦٣	٠.٨١
		داخل المجموعات الكلي	١٣٥.٦	١١٩	١.٢٨		
٣	إدارة صفية الكلب	بين المجموعات	١٢.٢	١٣	٠.٩٣	٠.٦٩	٠.٧٦
		داخل المجموعات الكلي	١٤٣.٣	١١٩	١.٣٥		
٤	التعليم	بين لمجموعات	١٤.٦٨	٣	١.١٣	٠.٧٦	٠.٦٩
		داخل المجموعات الكلي	١٥٦.٤١	١١٩	١.٤٧		
٥	التقويم	بين المجموعات	١٥.٦٨	٣	١.٠١	٠.٧٩	٠.٦٦
		داخل المجموعات الكلي	١٥٨.٤١	١١٩	١.٢٦		
٦	النمو المهني	بين المجموعات	١١.٠٢	٣	١.٤٤	١.٠٢	٠.٤٣
		داخل المجموعات الكلي	١٥٦.٤١	١١٩	١.٤١		
٧	أخلاقيات مهنة التعليم	بين المجموعات	٩.٠٢	٣	٢.١٣	١.٢٥	٠.٢٥
		داخل المجموعات الكلي	١٥٠.٤١	١١٩	١.٦٩		

يشير الجدول (٧) إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مستويات متغير مجال المباحث التي يدرسها في درجة رضا المعلمين عن الخدمات التي يقدمها المشرفون التربويون سواء على الاستبانة أو على المجالات الرئيسية للاستبانة.

◀ سنوات الخبرة كمعلم: تم تطبيق تحليل التباين الأحادي لقياس الفروق بين مستويات متغير سنوات الخبرة كمعلم في درجة رضا المعلمين عن الخدمات التي يقدمها المشرفون التربويون، جدول (٨) يوضح ذلك.

جدول (٨) نتائج تحليل التباين الأحادي لقياس الفروق بين مستويات متغير سنوات الخبرة كمعلم في درجة رضا المعلمين عن الخدمات التي يقدمها المشرفون التربويون.

الرقم	المجال	مصدر التباين	مجموع مربع الانحرافات	درجات الحرية	متوسط مربع انحرافات	قيم ف	دلالة ف
١	التخطيط	بين المجموعات	٢٠٧٠	١٣	٠.٩٠٢	٠.٦٠	٠.٦١
		داخل المجموعات	١٧٢.٤٦	١٠٦	١.٤٨		
		الكلية	١٧٥.١	١١٩			
٢	المناهج	بين المجموعات	١.٤٥	١٣	٠.٤٨	٠.٣٨	٠.٧٦
		داخل المجموعات	١٤٤.٧	١٠٦	١.٢٤		
		الكلية	١٤٦.٢	١١٩			
٣	إدارة صفية	بين المجموعات	٧.٥	١٣	٢.٥٣	١.٩	٠.١٢
		داخل المجموعات	١٤٧.٩	١٠٦	١.٢٧		
		الكلية	١٥٥.٢	١١٩			
٤	التعليم	بين المجموعات	٢.١٥	٣	٠.٧١	٠.٤٩	٠.٦٨
		داخل المجموعات	١٦٨.٩	١٠٦	١.٤٥		
		الكلية	١٧١.٠٩	١١٩			
٥	التقويم	بين المجموعات	٣.٠٣	٣	١.٠١	٠.٨١	٠.٤٩
		داخل المجموعات	١٤٤.٦	١٠٦	١.٢٤		
		الكلية	١٤٧.٦	١١٩			
٦	النمو المهني	بين المجموعات	٤.٣٦	٣	١.٤٥	١.٠٣	٠.٣٨
		داخل المجموعات	١٤٦.٠١	١٠٦	١.٤١		
		الكلية	١٦٨.٣٨	١١٩			
٧	أخلاقيات مهنة التعليم	بين المجموعات	٥.٩	١٣	١.٩٨	١.١٤	٠.٣٣
		داخل المجموعات	٢٠١.٢	١٠٦	١.٧٣		
		الكلية	٢٠٧.٢٣	١١٩			

يشير الجدول (٨) إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مجموعات المعلمين ذوي سنوات الخبرة المختلفة في رضاهم عن الخدمات التي يقدمها المشرفون التربويون سواء على الاستبانة أو على المجالات الرئيسية للاستبانة.

◀ المؤهل العلمي للمعلم: تم تطبيق تحليل التباين الأحادي لقياس الفروق بين مستويات متغير المؤهل العلمي للمعلم في درجة رضا المعلمين عن الخدمات التي يقدمها المشرفون التربويون، جدول (٩) يوضح ذلك.

يبين الجدول (٩) إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مجموعات المعلمين ذوي المؤهلات العلمية المختلفة في درجة رضاهم عن الخدمات

التي يقدمها المشرفون التربويون سواء على الاستبانة أو على المجالات الرئيسية للاستبانة.

جدول (٩) نتائج تحليل التباين الأحادي لقياس الفروق بين مستويات متغير المؤهل العلمي للمعلم في درجة رضا المعلمين عن الخدمات التي يقدمها المشرفون التربويون

الرقم	المجال	مصدر التباين	مجموع مربع الانحرافات	درجات الحرية	متوسط مربع انحرافات	قيم ف	دلالة ف
١	التخطيط	بين المجموعات	٠.٤٨	٤	٠.١٦	٠.١٠	٠.٩٥
		داخل المجموعات	١٧٤.٦	١٠٦	١.٥		
		الكلية	١٧٥.١	١١٩			
٢	المناهج	بين المجموعات	١.٠٢	٤	٠.٣٤	٠.٢٧	٠.٨٤
		داخل المجموعات	١٤٥.١٧	١٠٦	١.٢		
		الكلية	١٤٦.٢	١١٩			
٣	إدارة صفية	بين المجموعات	١.٩١	٤	٠.٦٣	٠.٤٨	٠.٦٩
		داخل المجموعات	١٥٣.٦	١٠٦	١.٣		
		الكلية	١٥٥.٥	١١٩			
٤	التعليم	بين المجموعات	٢.٥٣	٤	٠.٨٤	٠.٥٨	٠.٦٢
		داخل المجموعات	١٦٨.٥	١٠٦	١.٤٥		
		الكلية	١٧١.٠٩	١١٩			
٥	التقويم	بين المجموعات	١.٥٠	٤	٠.٥٠	٠.٣٩	٠.٧٥
		داخل المجموعات	١٤٦.١	١٠٦	١.٢٦		
		الكلية	١٤٧.٦	١١٩			
٦	النمو المهني	بين المجموعات	٣.٦٤	٤	١.٢١	٠.٨٥	٠.٤٦
		داخل المجموعات	١٦٤.٧	١٠٦	١.٤٢		
		الكلية	١٦٨.٣	١١٩			
٧	أخلاقيات مهنة التعليم	بين المجموعات	١.٨٢	٤	٠.٦٠	٠.٣٤	٠.٧٩
		داخل المجموعات	٢٠٥.٤	١٠٦	١.٧٧		
		الكلية	٢٠٧.٢	١١٩			

السؤال الثالث: ما درجة رضا مديري المدارس الحكومية في مديرية تربية الأغوار الشمالية عن الخدمات التي يقدمها المشرفون التربويون؟ للإجابة عن السؤال الثالث تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمجالات الرئيسية لاستبانة المديرين، جدول (١٠) يوضح ذلك.

جدول (١٠) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمجالات الرئيسية لإجابات المديرين على مستوى رضاهم عن الخدمات الإشرافية

رقم المجال	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب حسب الأهمية	درجة الرضا
١	التخطيط	٢.٥٠	٠.٧٩	١	متوسطة
٢	المناهج	٢.٦٣	٠.٦٣	٥	متوسطة
٣	الإدارة المدرسية	٢.٧٥	٠.٧٢	٣	متوسطة
٤	التعليم	٢.٨٥	٠.٦٥	٦	متوسطة
٥	التقويم	٢.٨٨	٠.٧٦	٢	متوسطة
٦	النمو المهني	٢.٨٦	٠.٧٠	٤	متوسطة
٧	أخلاقيات مهنة التعليم	٢.٩٥	٠.٦٥	٧	متوسطة
	الكلية	٢.٧٧	٠.٧٠		متوسطة

يظهر من الجدول (١٠) أن المتوسط الحسابي الكلي لدرجة رضا المديرين عن الخدمات الإشرافية في مديرية تربية لواء الأغوار الشمالية بلغ (٢.٧٧)، وانحراف معياري (٠.٧٠)، وهذا يشير إلى درجة الرضا متوسطة، في حين أن أعلى متوسط حسابي كان لمجال أخلاقيات مهنة التعليم وبلغ (٢.٩٥) وانحراف معياري (٠.٦٥)، بينما أدنى متوسط حسابي كان لمجال التخطيط وبلغ (٢.٥٠) وانحراف معياري (٠.٧٩).

السؤال الرابع: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة رضا مديري المدارس الحكومية عن الخدمات التي يقدمها المشرفون التربويون تعزى إلى متغيرات (جنس المدرسة، مستوى المرحلة الدراسية، عدد المعلمين في المدرسة، عدد الطلاب في المدرسة، سنوات الخبرة كمدير مدرسة، المؤهل العلمي لمدير المدرسة؟).

◀ جنس المدرسة: للإجابة عن هذا السؤال تم تطبيق اختبار "ت" لقياس الفروق بين مستويات متغير جنس المدرسة في درجة رضا المديرين عن الخدمات التي يقدمها المشرفون التربويون، جدول (١١) يوضح ذلك.

جدول (١١) نتائج اختبار "ت" لقياس الفروق بين مستويات متغير المرحلة الدراسية للمعلم في درجة رضاه عن الخدمات التي يقدمها المشرفون التربويون

الرقم	المجال	جنس المدرسة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجات الحرية	قيمة ت	دلالة ت
١	التخطيط	ذكور	٢.٧٥	١.٠٩	١٠	٠.٨٤	٠.٤٢
		إناث	٢.٨٠	٠.٢٩			
٢	المناهج	ذكور	٢.٧١	٠.٦٨	١٠	١.٢٤	٠.٢٤
		إناث	٢.٨٦	٠.٥٥			
٣	إدارة صفية	ذكور	٢.٧٦	٠.٩١	١٠	٠.٤٠	٠.٨١٩
		إناث	٢.٧٨	٠.٣٥			
٤	التعليم	ذكور	٢.٧٦	٠.٨٥	١٠	٠.١٤	٠.٨٩
		إناث	٢.٧٨	٠.٤٥			
٥	التقويم	ذكور	٢.٧٨	٠.٨٣	١٠	٠.٣٢	٠.٨٨
		إناث	٢.٧٦	٠.٦٢			
٦	النمو المهني	ذكور	٢.٨٣	٠.٧٣	١٠	١.٧٨	٠.١٠
		إناث	٢.٦٥	٠.٥٤			
٧	أخلاقيات مهنة التعليم	ذكور	٢.٧٦٥	٠.٧٧	١٠	٠.٤٨	٠.٨٤
		إناث	٢.٧٨٤	٠.٥٧			

يبين الجدول (١١) إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مديري مدارس الذكور والإناث في درجة رضاهم عن الخدمات التي يقدمها المشرفون في جميع المجالات الرئيسية للإشراف التربوي.

◀ مستوى المرحلة الدراسية: تم تطبيق اختبار "ت" لقياس الفروق بين مستويات متغير مستوى المرحلة الدراسية في درجة رضا المديرين عن الخدمات التي يقدمها المشرفون التربويون، جدول (١٢) يوضح ذلك.

جدول (١٢) نتائج اختبار "ت" لقياس الفروق بين مستويات متغير المرحلة الدراسية للمدير في درجة رضاه عن الخدمات التي يقدمها المشرفون التربويون

الرقم	المجال	المرحلة الدراسية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجات الحرية	قيمة ت	دلالة ت
١	التخطيط	أساسي	٢.٨٧	٠.٦١	١٠	١.١-	٠.٢٩
		ثانوي	٢.٦٧	٠.٨٢			
٢	المناهج	أساسي	٢.٩٧	٠.٤٧	١٠	١.٩-	٠.٠٧٣
		ثانوي	٢.٤٠	٠.٧٧			
٣	إدارة صفية	أساسي	٢.٧٩	٠.٧٤	١٠	٠.٧-	٠.٨٧
		ثانوي	٢.٧٤	٠.٧٢			
٤	التعليم	أساسي	٢.٨٩	٠.٦٨	١٠	٠.٧١	٠.٤٩
		ثانوي	٢.٧١	٠.٦٥			
٥	التقويم	أساسي	٢.٨٣٠	٠.٧٤	١٠	٠.١٧	٠.٦٤
		ثانوي	٢.٧٣٦	٠.٨٥			
٦	النمو المهني	أساسي	٢.٨٣	٠.٧٨	١٠	٠.٤٦	٠.٤٨
		ثانوي	٢.٧٣	٠.٦٨			
٧	أخلاقيات مهنة التعليم	أساسي	٢.٨٤	٠.٨٢	١٠	٠.٦٥	٠.٥٣٤
		ثانوي	٢.٧٢	٠.٤٣			

يشير الجدول (١٢) إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مديري المرحلة الأساسية ومديري المرحلة الثانوية في درجة رضاهم عن الخدمات التي يقدمها المشرفون التربويون على المجالات الرئيسية للاستبانة.

◀ سنوات الخبرة كمدير: تم تطبيق تحليل التباين الأحادي لقياس الفروق بين مستويات متغير سنوات الخبرة كمدير في درجة رضا المديرين عن الخدمات التي يقدمها المشرفون التربويون، جدول (١٣) يوضح ذلك.

جدول (١٣) نتائج تحليل التباين الأحادي لقياس الفروق بين مستويات متغير سنوات الخبرة كمدير التي يعمل بها المدير في درجة رضاه عن الخدمات التي يقدمها المشرفون التربويون

الرقم	المجال	مصدر التباين	مجموع مربعات الانحرافات	درجات الحرية	متوسط مربع انحرافات	قيم ف	دلالة ف
١	التخطيط	بين المجموعات	٥.٧	٢	٢.٨٤ ٠.٧٥	٠.٠٣	٠.٩٦
		داخل المجموعات الكلي	٦.٨	٩			
		الكلي	٦.٨	١١			
٢	المناهج	بين المجموعات	٨.٥	٢	٤.٢٨ ٠.٤٨	٠.٠٨	٠.٩١
		داخل المجموعات الكلي	٤.٣	٩			
		الكلي	٤.٤	١١			
٣	إدارة صفية	بين المجموعات	١.٢٤	٢	٦.١٩ ٠.٦٣	٠.٠١	٠.٩٩
		داخل المجموعات الكلي	٥.٧	٩			
		الكلي	٥.٧	١١			
٤	التعليم	بين المجموعات	٠.٢٣	٢	٠.١١ ٠.٥٠	٠.٢٣	٠.٧٩
		داخل المجموعات الكلي	٤.٥	٩			
		الكلي	٤.٧	١١			
٥	التقويم	بين المجموعات	٠.٢٧	٢	٠.١٣ ٠.٦٨	٠.٢٠	٠.٨٢
		داخل المجموعات الكلي	٦.١٦	٩			
		الكلي	٦.٣٤	١١			
٦	النمو المهني	بين المجموعات	٠.١٣	٢	٦.٦ ٠.٥٩	٠.١	٠.٨٩
		داخل المجموعات الكلي	٥.٣٧	٩			
		الكلي	٥.٥	١١			
٧	أخلاقيات مهنة التعليم	بين المجموعات	٠.٢١	٢	٠.١٠ ٠.٥٠	٠.٢١	٠.٨١
		داخل المجموعات الكلي	٤.٥٧	٩			
		الكلي	٤.٥٧	١١			

يشير الجدول (١٣) إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مجموعات المديرين ذوي سنوات الخبرة المختلفة في رضاهم عن الخدمات التي يقدمها المشرفون التربويون على المجالات الرئيسية للاستبانة.

◀ المؤهل العلمي للمدير: تم تطبيق تحليل التباين الأحادي لقياس الفروق بين مستويات متغير المؤهل العلمي للمدير في درجة رضا المديرين عن الخدمات التي يقدمها المشرفون التربويون، جدول (١٤) يوضح ذلك.

جدول (١٤) نتائج تحليل التباين الأحادي لقياس الفروق بين مستويات متغير المؤهل العلمي للمدير في درجة رضاه عن الخدمات التي يقدمها المشرفون التربويون

الرقم	المجال	مصدر التباين	مجموع مربع الانحرافات	درجات الحرية	متوسط مربع انحرافات	قيم ف	دلالة ف
١	التخطيط	بين المجموعات داخل المجموعات الكلي	١.١٥	٣	٠.٣٨	٠.٥٣	٠.٦٧
			٥.٧	٨	٠.٧١		
			٦.٨٨	١١			
٢	المناهج	بين المجموعات داخل المجموعات الكلي	٠.١٤	٣	٤.٩	٠.٠٩	٠.٩٦
			٤.٢	٨	٠.٥٣		
			٤.٤	١١			
٣	إدارة صفية	بين المجموعات داخل المجموعات الكلي	٠.٢٤	٣	٨.٢	١.١٢	٠.٩٤
			٥.٤٧	٨	٠.٦٨		
			٥.٧٢	١١			
٤	التعليم	بين المجموعات داخل المجموعات الكلي	٠.١٧	٣	٥.٧	٠.١٠	٠.٩٥
			٤.٥٦	٨	٠.٥٧		
			٤.٧٤	١١			
٥	التقويم	بين المجموعات داخل المجموعات الكلي	٠.٤٣٣	٣	٠.١٤	٠.١٩	٠.٨٩
			٦.٠٠	٨	٠.٧٥		
			٦.٤٣	١١			
٦	النمو المهني	بين المجموعات داخل المجموعات الكلي	٠.٢٤	٣	٨.٢	٠.١٢	٠.٩٤
			٥.٢٦	٨	٦.٥		
			٥.٥٠	١١			
٧	أخلاقيات مهنة التعليم	بين المجموعات داخل المجموعات الكلي	٥.٢٧	٣	١.٧٥	٠.٠٣	٠.٩٩
			٤.٧٤	٨	٠.٥٩		
			٤.٧٨	١١			

يشير الجدول (١٤) إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مجموعات المديرين ذوي المؤهلات العلمية المختلفة في درجة رضاهم عن الخدمات التي يقدمها المشرفون التربويون على المجالات الرئيسية للاستبانة.

◀ عدد المعلمين في المدرسة: تم تطبيق تحليل التباين الأحادي لقياس الفروق بين مستويات متغير عدد المعلمين في المدرسة في درجة رضا المديرين عن الخدمات التي يقدمها المشرفون التربويون، جدول (١٥) يوضح ذلك.

يشير الجدول (١٥) إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مديري المدارس ذات الأعداد المختلفة من المعلمين في درجة رضاهم عن الخدمات التي يقدمها المشرفون.

جدول (١٥) نتائج تحليل التباين الأحادي لقياس الفروق في درجة رضاه عن الخدمات التي يقدمها المشرفون التربويون تبعاً لمتغير عدد المعلمين في المدرسة

الرقم	المجال	مصدر التباين	مجموع مربع الانحرافات	درجات الحرية	متوسط مربع انحرافات	قيم ف	دلالة ف
١	التخطيط	بين المجموعات	٠.٤٨	٢	٠.٢٤	٠.٣٤	٠.٧٠
		داخل المجموعات	٠.٦٣	٩	١.٧١		
		الكلية	٠.٦٨	١١			
٢	المناهج	بين المجموعات	٠.٦٣	٢	٠.٣١	٠.٧٥	٠.٤٩
		داخل المجموعات	٣.٨	٩	٠.٤٢		
		الكلية	٤.٤	١١			
٣	إدارة صفية	بين المجموعات	٠.١٢	٢	٠.٠٦	٠.٠٩	٠.٩٠
		داخل المجموعات	٥.٦	٩	٠.٦٢		
		الكلية	٥.٧	١١			
٤	التعليم	بين المجموعات	٠.١٢	٢	٠.٠٦	٠.١١	٠.٨٩
		داخل المجموعات	٤.٦	٩	٠.٥١		
		الكلية	٤.٧	١١			
٥	التقويم	بين المجموعات	١.١	٢	٠.٥٦	٠.٩٦	٠.٤١
		داخل المجموعات	٥.٣	٩	٠.٥٨		
		الكلية	٦.٤	١١			
٦	النمو المهني	بين المجموعات	٠.٢١	٢	٠.١	٠.١٨	٠.٨٢
		داخل المجموعات	٥.٢٩	٩	٠.٥٨		
		الكلية	٥.٥٠	١١			
٧	أخلاقيات مهنة التعليم	بين المجموعات	٠.٣٨	٢	٠.١٩	٠.٠٣	٠.٨٦
		داخل المجموعات	٤.٧٥	٩	٠.٥٢		
		الكلية	٧.٧٨	١١			

◀ عدد الطلاب في المدرسة: تم تطبيق تحليل التباين الأحادي لقياس الفروق بين مستويات متغير عدد الطلاب في المدرسة في درجة رضا المديرين عن الخدمات التي يقدمها المشرفون التربويون، جدول (١٦) يوضح ذلك.

يشير الجدول (١٦) إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مديري المدارس في درجة رضاهم عن الخدمات التي يقدمها المشرفون التربويون تبعاً لعدد الطلاب في المدرسة.

• مناقشة النتائج :

يتناول هذا الفصل مناقشة النتائج التي توصلت إليها الدراسة وتفسيرها. فقد هدفت الدراسة إلى التعرف على درجة رضا كل من المعلمين والمديرين في المدارس الحكومية عن الخدمات التي يقدمها المشرفون التربويون، وأثر عدد من المتغيرات المتعلقة بالمعلمين والمديرين والمدارس على ذلك.

النتائج المتعلقة بالسؤال الأول والذي ينص على: ما درجة رضا معلمي المدارس الحكومية في الأغوار الشمالية عن الخدمات التي يقدمها المشرفون التربويون؟ أشارت النتائج إلى أن استجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات الاستبانة الخاصة لهم وقع ضمن الدرجة المتوسطة، فقد بلغ المتوسط الحسابي لاستجاباتهم ككل (٢.٧٨) درجة وبتباين معياري (١.١٧) درجة، فكان

من أعلاها درجة الرضا عن (التعليم) فقد كان المتوسط الحسابي مقداره (٢.٨٨) درجة وانحراف معياري مقداره (١.١٩) درجة يليها (الإدارة الصفية، المناهج) بمتوسط حسابي مقداره (٢.٨٦) درجة وبانحراف معياري مقداره (١.١٨) درجة.

جدول (١٦) نتائج تحليل التباين الأحادي لقياس الفروق بين مديري المدارس في درجة رضاهم عن الخدمات التي يقدمها المشرفون التربويون تبعاً لعدد الطلاب في المدرسة

الرقم	المجال	مصدر التباين	مجموع مربع الانحرافات	درجات الحرية	متوسط مربع انحرافات	قيم ف	دلالة ف
١	التخطيط	بين المجموعات	١.٥٢	٢	٠.٧٦	١.٢	٠.٣٢
		داخل المجموعات	٥.٣٥	٩	٠.٥٩		
		الكلي	٦.٨٨	١١			
٢	المناهج	بين المجموعات	٠.٨٣٢	٢	٠.٤١	١.٠٤	٠.٣٩
		داخل المجموعات	٣.٦٠	٩	٠.٤٠		
		الكلي	٤.٤	١١			
٣	إدارة صفية	بين المجموعات	١.٣٨	٢	٠.٦٩	١.٤٣	٠.٢٨
		داخل المجموعات	٤.٣٤	٩	٠.٤٩		
		الكلي	٥.٧٢	١١			
٤	التعليم	بين المجموعات	١.٣٨	٢	٠.٦٩	١.٨٥	٠.٢١
		داخل المجموعات	٣.٣٥	٩	٠.٣٧		
		الكلي	٤.٧٤	١١			
٥	التقويم	بين المجموعات	١.٧٩	٢	٠.٨٩	١.٧٤	٠.٢٢
		داخل المجموعات	٤.٦	٩	٠.٥١		
		الكلي	٦.٤	١١			
٦	النمو المهني	بين المجموعات	١.٣	٢	٠.٦٨	١.٤٨	٠.٢٧
		داخل المجموعات	٤.١	٩	٠.٤٦		
		الكلي	٥.٥	١١			
٧	أخلاقيات مهنة التعليم	بين المجموعات	١.٣	٢	٠.٦٩	١.٨٤	٠.٢١
		داخل المجموعات	٣.٣	٩	٠.٣٧		
		الكلي	٤.٧	١١			

النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني والذي ينص على: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة رضا معلمي المدارس الحكومية عن الخدمات التي يقدمها المشرفون التربويون تعزى إلى متغيرات (جنس المدرسة، مستوى المرحلة المدرسية، مجالات المباحث التي يدرسها، سنوات الخبرة في التعليم، المؤهل العلمي للمعلم)؟ أشارت النتائج الدراسة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة رضا المعلمين عن الخدمات الإشرافية التي يقدمها المشرفون التربويون تعزى إلى متغير جنس المدرسة في جميع المجالات الرئيسية لاستبانة الدراسة. ولا تتفق هذه النتيجة مع دراسة النجادات (١٩٩٨) التي أشارت إلى وجود فروق في درجة رضا المعلمين عن فعاليات الإشراف تعزى إلى متغير الجنس.

وقد تعزى هذه النتيجة إلى تشابه الخدمات الإشرافية وتوزيعها على المدارس وفقاً لحاجتها الفنية والإدارية وأن تلك الخدمات كان لها تأثير نفسه.

كما بينت الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين معلمي المرحلة الأساسية ومعلمي المرحلة الثانوية في درجة رضاهم عن الخدمات التي يقدمها المشرفون التربويون سواء على الاستبانة ككل أو على المجالات الرئيسية للاستبانة.

عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين معلمي المختلفة في درجة رضاهم عن الخدمات التي يقدمها المشرفون التربويون سواء على الاستبانة أو على مجالات الرئيسية للاستبانة، ولا تتفق هذه الدراسة مع دراسة الهزيمة (١٩٩٠) التي أشارت إلى أن المعلمين الذين يدرسون في المرحلة الأساسية أكثر رضا من المعلمين الذين يدرسون في مرحلة التعليم الثانوي، ولعل ذلك يعود إلى أن الخدمات الإشرافية التي يقدمها المشرفون التربويون تقدم إلى مدارس جميعها بنفس الدرجة بغض النظر عن مستوى المدرسة و المراحل الدراسية فيها؛ وأن تلك الخدمات تقدم بصورة منظمة وفق منهج علمي يعتمد أساسا الاحتياجات الفنية للمعلمين في مستويات دراسية مختلفة، وتتلامع مع ظروف المدارس من حيث بيئتها و الإمكانيات المادية ومصادر التعلم المتوافرة فيها.

وأشارت الدراسة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين معلمي المختلفة في درجة رضاهم عن الخدمات التي يقدمها المشرفون التربويون سواء على الاستبانة أو على المجالات الرئيسية للاستبانة.

وقد يعود هذا التشابه في الخدمات الإشرافية التي يستفيد منها المعلمون على اختلاف تخصصاتهم من حيث الأساليب الإشرافية التي تتلاءم مع الموقف و الهدف المنشود ومعالجة المشكلات للمعلمين و تلبية حاجاتهم إلى وجود دليل الإشراف التربوي الذي يتعامل معه جميع المشرفين التربويين بغض النظر عن تخصصاتهم.

كما أشارت نتائج الدراسة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مجموعات المعلمين ذوي سنوات الخبرة المختلفة في رضاهم عن الخدمات التي يقدمها المشرفون التربويون سواء على الاستبانة أو على المجالات الرئيسية للاستبانة.

وأشارت الدراسة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مجموعات المعلمين ذوي المؤهلات العلمية المختلفة في درجة رضاهم عن الخدمات التي يقدمها المشرفون التربويون سواء على الاستبانة أو على المجالات الرئيسية للاستبانة.

وقد تبين هذه النتيجة أن الخدمات الإشرافية ومدى أثرها في تلبية حاجات المعلمين تبدو متماثلة بغض النظر عن المؤهل العلمي للمعلم، وقد يعود ذلك إلى أن جميع المعلمين مكلفين بنفس المهام بغض النظر عن المؤهل العلمي.

النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث والذي ينص على: ما درجة رضا مديري المدارس الحكومية في مديرية تربية الأغوار الشمالية عن الخدمات التي يقدمها المشرفون التربويون؟ أشارت النتائج إلى أن الاستجابات أفرد عينة الدراسة على فقرات الاستبانة الخاصة لهم وقع ضمن الدرجة المتوسطة، فقد بلغ المتوسط الحسابي لاستجاباتهم ككل (٢.٧٧) درجة وبانحراف معياري (٠.٧٠) درجة، فكان من أعلاها درجة الرضا عن (أخلاقيات مهنة التعليم) فقد كان متوسط الحسابي مقداره (٢.٩٥) درجة وبانحراف معياري مقداره (٠.٦٥) درجة يليها (التقويم) بمتوسط حسابي مقداره (٢.٨٨) درجة وبانحراف معياري مقداري (٠.٧٩) درجة.

النتائج المتعلقة بالسؤال الرابع والذي ينص على: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة رضا مديري المدارس الحكومية عن الخدمات التي يقدمها المشرفون التربويون تعزى إلى متغيرات (جنس المدرسة، مستوى المرحلة الدراسية، سنوات الخبرة في التعليم، المؤهل العلمي للمعلم، عدد المعلمين في المدرسة، عدد الطلبة في المدرسة)؟ أشارت الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مديري مدارس الذكور والإناث و المختلطة في رجة رضاهم عن الخدمات التي يقدمها المشرفون على مجال التقويم، ومن إجراء اختبار توكي تبين أن هذه الفروق بين المدارس الذكور والإناث.

كما أشارت الدراسة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مديري المرحلة الأساسية ومديري المرحلة الثانوية في درجة رضاهم عن الخدمات التي يقدمها المشرفون التربويون سواء على الاستبانة ككل أو على المجالات الرئيسية للاستبانة، وقد يعود ذلك إلى أن المشرفين التربويين يقدمون خدماتهم الفنية والإدارية بغض النظر عن مستوى المدرسة، كما أن الأساليب والاستراتيجيات لا تقصر على مستوى معين من المدارس، إذ أن المستجدات التربوية في الوزارة تهتم بالمستويات الدراسية كافة كما يظهر جليا في مشروع التطوير التربوي نحو اقتصاد المعرفة.

وأشارت الدراسة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مجموعات المديرين ذوي سنوات الخبرة المختلفة في رضاهم عن الخدمات التي يقدمها المشرفون التربويون سواء على الاستبانة أو على المجالات الرئيسية للاستبانة، وقد يعود ذلك إلى تطوير برامج وزارة التربية والتعليم ومشاريعها تجدها، الأمر الذي يطور مهام مدير المدرسة ومسؤولياته وفقا لذلك مما يجعله بحاجة إلى خدمات تربوية متجددة باستمرار ولا تتوقف عند سنوات الخبرة معينة. وبالنسبة لمتغير المؤهل العلمي فقد أشارت الدراسة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مجموعات المديرين ذوي المؤهلات العلمية المختلفة في درجة رضاهم عن الخدمات التي يقدمها المشرفون التربويون سواء على الاستبانة أو على المجالات الرئيسية للاستبانة.

وكشفت الدراسة عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مديري المدارس ذات الأعداد المختلفة من المعلمين في درجة رضاهم عن الخدمات التي يقدمها المشرفون في مجال التقويم، وقد يعود ذلك إلى كثر عدد المعلمين والإداريين وتنوع خبراتهم وتعدد مسؤولياتهم في المدارس الكبيرة، وأخيراً أظهرت الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مديري المدارس ذات الأعداد المختلفة من الطلبة في درجة رضاهم عن الخدمات التي يقدمها المشرفون التربويون، ويعود ذلك إلى الخدمات التي يقدمها الإشراف التربوي لمدير المدرسة تتعلق بمهامه ومسئوليته بغض النظر عن عدد الطلبة في المدرسة.

• التوصيات:

في ضوء النتائج التي تم التوصل إليها في هذه الدراسة يمكن وضع التوصيات التالية:

- ◀ إعادة النظر في كافة إجراءات وخطوات العملية الإشرافية للمعلمين، من حيث التخطيط، المناهج، الإدارة المدرسية، النمو المهني، والتقويم.
- ◀ إعداد برنامج تقويمي لجميع مراحل العملية الإشرافية للوقوف على جوانب عدم الرضا للمعلمين والمديرين عن الخدمات الإشرافية المقدمة للمعلمين.
- ◀ إجراء مقابلات ميدانية عن الخدمات الإشرافية المقدمة للمعلمين، وذلك للتعرف على جوانب الضعف التي تواجه عملية الإشراف.
- ◀ إعادة النظر في أسس اختيار المشرفين التربويين، وأساليب تنمية مهاراتهم الإشرافية.

• المراجع :

- الحربي، فهد، (٢٠٠٦). معوقات الإشراف التربوي كما يراها المشرفون التربويون ومديرو المدارس المتوسطة والثانوية في منطقة الرس التعليمية في المملكة العربية السعودية، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان.
- حياصات، أحمد، القسوس. ابتسام. (١٩٩٨). تجربة الإشراف التربوي في وزارة التربية والتعليم، مقدمة إلى ندوة الإدارة والإشراف التربوي في إقليم الجنوب، جامعة مؤتة.
- الرشيد، خالد. (٢٠٠٠). تقييم أساليب الإشراف التربوي المستخدمة من وجهة نظر معلمي ومعلمات المدارس لواء البادية الشمالية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة آل البيت، الأردن.
- رفيفيت، أحمد. (١٩٩٩). مدى ممارسة أنماط الإشراف التربوي الفعال كما يتصورها المعلمون في المدارس العمانية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك/ اربد، الأردن.
- السعود، أمين. (٢٠٠٣). درجة ممارسة المشرفين التربويين لأساليب الإشراف التربوي من وجهة نظر المشرفين والمديرين والمعلمين في المدارس الحكومية في محافظة مادبا، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الفاشر، الخرطوم، جمهورية السودان.
- الشيخ، عمر. (٢٠٠١). دراسة تقويمية لبرنامج الإشراف التربوي التكاملي، المركز الوطني لتنمية القوى البشرية، الأردن، عمان.

- الطعجان، خلف (٢٠٠٠). درجة ممارسة المشرفين التربويين لمبادئ الإشراف التربوي من وجهة نظر المعلمين و المعلمات في مدارس البادية الشمالية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، اربد، الأردن.
- العمري، جمال. (٢٠٠١). مستويات رضا المعلمين عن أساليب الإشراف التربوي الممارسة من قبل المشرفين التربويين في اربد. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، اربد، الأردن.
- هتريه، عيد. (١٩٩٩). معوقات الإشراف التربوي في المرحلة الأساسية الدنيا كما يراها مشرفو و معلمو المرحلة الأساسية الدنيا، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.
- وزارة التربية والتعليم. (١٩٩٦). تفعيل دور المشرف التربوي. ورقة مقدمة إلى لجنة التخطيط التربوي، مديرية الإشراف التربوي، عمان.
- وزارة التربية والتعليم. (٢٠٠٢). دليل الإشراف التربوي، الأردن ، عمان.
- وزارة التربية والتعليم، (١٩٩٩). المنحنى التكاملي للإشراف التربوي و الإدارة المدرسية، ورقة مقدمة إلى لجنة التخطيط التربوي في وزارة التربية والتعليم، مديرية الإشراف التربوي.
- BOU chamma, (2005) Evaluation teaching personnel, which model up supervision do Canadian teachers prefer. Journal of personnel Evaluation, in Education, 18 (4) 289-308.
- Rizzo, J.F. (2004) Teachers and supervisors of current and ideal supervision and valuation practices University of Massachusetts Amherst. DAL- A65 (01), AAT 3118327.

