

## التقييم الاجتماعي والبيئي للخدمات المرتبطة بالتعليم والصحة دراسة مقارنة في محافظتي البحيرة وكفر الشيخ

ناصر عبد المولى عبد الحميد<sup>(١)</sup> - سهير عادل العطار<sup>(٢)</sup> - أحمد حسين عبد الرزاق<sup>(٣)</sup>  
(١) طالب دراسات عليا بمعهد الدراسات والبحوث البيئية، جامعة عين شمس (٢) كلية البنات،  
جامعة عين شمس (٣) المعهد العالى للخدمة الاجتماعية بدمهور

### المستخلص

هدفت هذه البحتلتقييم الوضع الاجتماعي والبيئي للخدمات المرتبطة بالتعليم والصحة بمحافظتي البحيرة وكفر الشيخ، حيث تُعاني المحافظتين من مشكلة عدم المساواة في تقديم خدمات الرعاية التعليمية والصحية بسبب الكثير من المشكلات التي تُحد من كفاءة وجودة تلك الخدمات وتوفرها للمواطنين، فضلا عن التعرف على أوجه القصور والضعف في تلك الخدمات للوصول إلى آلية لتقديم الخدمة بجودة وكفاءة عالية. وتم إجراء البحتلى النحو التالي: عدد (١٠) مدارس حكومية، عدد (٢) جامعة حكومية، عدد (٤) مستشفيات ومراكز صحية حكومية بالمحافظتين عينة البحث . كما اعتمدت البحتلى منهج المسح الاجتماعي بوصفه أحد الأساليب المستخدمة في الدراسات الوصفية وذلك لوصف العلاقة بين عملية التقييم الاجتماعي والبيئي، والخدمات المرتبطة بالتعليم والصحة. وقد بُني هذا المنهج على الجمع بين البحتالنظرية والبحتالميدانية. واستخدم الباحثون استبانة اشتملت فقراتها على (٨٠) فقرة مقسمة إلى أربع أقسام، ثم استخدام الاختبارات الإحصائية للإجابة على تساؤلات وفروض البحث .

وكان من أهم النتائج التي توصلت إليها البحث : أن محافظة البحيرة هي أكثر المناطق قصوراً وتضرراً ومعاناة في الحصول على الخدمات المرتبطة بالتعليم والصحة مقارنةً بمحافظة كفر الشيخ؛ بسبب قلة الإمكانيات والموارد، فضلا عن الكثافة العددية للطلاب بالمحافظتين، والنقص الحاد في الأطباء والأجهزة والمعدات، وقلة عدد المستشفيات والمراكز الطبية الحكومية بالمحافظتين. وجود علاقة دالة إحصائياً بين التقييم البيئي والخدمات المرتبطة بالتعليم في محافظتي البحيرة وكفر الشيخ كذلك وجود علاقة دالة إحصائياً بين التقييم البيئي والخدمات المرتبطة بالصحة في محافظتي البحيرة وكفر الشيخ.

كما خلصت البحتلبعض التوصيات أهمها: ضرورة البدء في تنفيذ المنظومة الشاملة للتأمين الصحي بمشاركة منظمات المجتمع المدني لسد العجز في كفاءة الخدمات الصحية المقدمة. استخدام النماذج العالمية في تطوير الخدمات التعليمية وفقاً للمعايير والمقاييس المناسبة لذلك.

## المقدمة

تُعد الخدمات المجتمعية من الخدمات المهمة، وذلك لأنها تقدم الخدمات المتنوعة التي يحتاجها السكان، وتعتبر الخدمات التعليمية والصحية من أهم هذه الخدمات، وذلك لأنها تقوم بخلق جيل واع مثقف من الأبناء من جهة، وتقوم بتأمين صحة الإنسان والحفاظ على سلامته من الأمراض من جهة أخرى (على، إيمان، ٢٠١٢: ص٣١٦).

إن الخدمات المرتبطة بالتعليم والصحة أحد الأسس التي تقوم عليها عملية التنمية الاجتماعية والبيئية والاقتصادية في أي مجتمع، لذلك يمكن القول بأن قياس التقدم الاجتماعي والاقتصادي واستقرار المجتمع يعتمد اعتماداً أساسياً على مدى توفير تلك الخدمات وتطويرها وتحسين أدائها بشكل مستمر لجميع فئات المواطنين للنهوض بالمجتمع وتحسين أوضاعه المعيشية، بل إن ذلك يمثل أحد الأهداف الأساسية للمساواة والعدالة الاجتماعية بين المواطنين في الحصول على هذه الخدمات على مستوى كافة المناطق الجغرافية، فالخدمات المقدمة يجب أن تكون متاحة لكل مواطن في كافة الأماكن المختلفة وفقاً لحاجاتهم ورغباتهم أينما يتواجدون؛ حيث أن تحسن مستوى جودة الخدمات المرتبطة بالتعليم والصحة من أهم المدخلات التي تعكس ارتفاع مؤشرات التنمية الاجتماعية والتنمية البشرية لأفراد المجتمع، وتؤثر إيجابياً في الاستقرار السياسي وتدعم الاقتصاد الوطني وتجعله أكثر تقدماً.

وعلى الصعيد المصري نصت المادة رقم (١٨) من الدستور المصري المعدل لعام ٢٠١٤، أن لكل مواطن الحق في الصحة وفي الرعاية الصحية المتكاملة، وتكفل الدولة الحفاظ على مرافق الخدمات الصحية العامة التي تقدم خدماتها للشعب ودعمها والعمل على

رفع كفاءتها وانتشارها الجغرافي، كما نصت المادة رقم (١٩) بأن التعليم حق لكل مواطن هدفه بناء الشخصية المصرية، والحفاظ على الهوية الوطنية، وفقاً لمعايير الجودة العالمية. إن الأخذ بسياسة التقييم الاجتماعي والبيئي للخدمات المرتبطة بالتعليم والصحة سوف يؤدي في النهاية لتدعيم واقعي للعدالة الاجتماعية، وتحقيق المنفعة الاجتماعية العامة لجميع المواطنين داخل المجتمع، مما يساهم في تقديم وتوزيع الخدمات والتي تُعد من أهم الحقوق الإنسانية بالعدل بين المواطنين فضلاً عن تحقيق التنمية المستدامة.

وترجع أهمية التقييم لكونه العملية التي تهتم بتقييم الأثر الاجتماعي، والذي من المحتمل أن يتبع تنفيذ الأهداف والوصول إليها، والتأكد أيضاً من أن إنجازات المشروع قد أفادت بالفعل متلقي الخدمات أو المستفيد منها. (ناجي وآخرون، ٢٠٠٨:ص٣٢)

كما يُعرف التقييم الاجتماعي والبيئي على أنه عبارة عن " أداة إجرائية يعتمد اتساعها وعمقها ونوع تحليلها على طبيعة ونطاق المشروع المقترح والتأثيرات البيئية والاجتماعية المحتملة له، وتهدف هذه العملية إلى تقييم المردود البيئي والاجتماعي وتحديد المخاطر البيئية والاجتماعية المحتملة للمشروع على منطقة تأثيره ويحدد طرق تحسين اختيار المشروع وموقعه وإعداده وتخطيطه وتصميمه وتنفيذه وذلك من خلال تجنب أو تقليل أو تخفيف أو تعويض التأثيرات البيئية والاجتماعية السلبية وتدعيم التأثيرات الإيجابية، كما يشمل عملية تخفيف أو إدارة الآثار البيئية والاجتماعية السلبية طوال مدة تنفيذ المشروع". (الهيئة العامة للبيئة بالكويت، ٢٠١٦:ص١٣)

وتحاول البعثات الحالية التعرف على كفاءة وجودة الخدمات التي تقدمها المؤسسات المعنية بالتعليم والصحة داخل محافظتي البحيرة وكفر الشيخ من خلال التقييم الاجتماعي والبيئي لتلك الخدمات ومدى توفيرها بكفاءة وجودة، وتحقيق رضا المواطنين المستفيدين منها.

## مشكلة البحث

تُعاني مصر من نقص حاد وسوء جودة الخدمات المرتبطة بالتعليم والصحة على مستوى محافظات الجمهورية كافةً بسبب عدة عوامل منها الزيادة السكانية، والأزمات الاقتصادية، ونقص البنية التحتية، وسوء إدارة الموارد؛ حيث أشار تقرير ( بنك الاستثمار القومي، ٢٠١٨: ص ٥ ) ، إلى نتائج تقرير التنافسية العالمي الصادر عن منتدى الاقتصاد العالمي والخاص بمؤشرات التنافسية، والتي من ضمنها مؤشر الصحة والتعليم، أن هناك تراجع في متطلبات الصحة والتعليم منذ عام ٢٠١١ حتى عام ٢٠١٨؛ حيث تراجعت فيه مصر للمركز ٨٩ عالمياً في قياس مستوى الخدمات المرتبطة بالتعليم والصحة.

أما على مستوى المحافظات الإقليمية؛ فتعاني غالبية المحافظات من سوء الخدمات المرتبطة بالتعليم والصحة، ولمعرفة الأوضاع التعليمية والصحية داخل محافظات الوجه البحري، قام "الباحثون" بإجراء دراسة استطلاعية، على محافظتي البحيرة، وكفر الشيخ، حيث أنهما يمثلان المحافظات الأكثر تضرراً من سوء الخدمات التعليمية والصحية، وقد توصل الباحثون إلى عدة نتائج منها ما يلي:

١- يبلغ عدد سكان محافظة البحيرة في مطلع عام ٢٠١٨، بلغ (٦,٢٧٧) مليون نسمة، كما تبلغ مساحتها (٩,١١٩,١٧) كم مربع، وتضم عدد (١٦) مدينة، وعدد (١٥) مركز وعدد (٨٤) وحدة محلية قروية، بينما بلغ عدد سكان محافظة كفر الشيخ في مطلع العام نفسه ٢٠١٨، (٥,٦٠٧) مليون نسمة، وتبلغ مساحتها (٣,٧٤٨) كم مربع، وتضم عدد (١٣) مدينة وعدد (١٠) مراكز وعدد (٤٤) وحدة محلية قروية. (الجهاز المركزي للتعبئة والإحصاء، ٢٠١٧: ص ٤٥)

٢- تبين أن محافظتي البحيرة وكفر الشيخ من المحافظات التي تعاني من النقص الحاد في خدمات التعليم والصحة، ويرجع ذلك لعدة أسباب أهمها الزيادة السكانية التي تشهدها المحافظتين، فضلاً عن نقص الخدمات داخل المؤسسات التعليمية والصحية.

٣- هناك نقص عددي في المؤسسات التعليمية والصحية داخل المحافظتين عينة البحث مقارنة بأعداد السكان داخل كل محافظة على حدة، وهو الأمر الذي يؤدي بالطبع إلى وجود قصور في تقديم تلك الخدمات وعدم توافرها بشكل يتيح للمواطنين الحصول عليها في أي وقت وبالكفاءة والجودة العالية المرجوة.

٤- هناك نقص عددي في الموارد البشرية والمادية:

- الموارد البشرية: تتمثل في نقص أعضاء هيئة التدريس، الإداريين، الأطباء الصيادلة، هيئة التمريض، والفنيين.
- النقص الكمي في الموارد المادية: يتمثل في الأجهزة والمواد التعليمية والطبية الحديثة، سيارات الإسعاف، نقص الأدوية، قلة الأسرة، قلة حجرات العمليات ووحدات الرعاية المركزة.
- النقص العددي في البنية التحتية: يتمثل في قلة عدد المؤسسات التعليمية والصحية مقارنة بنسب السكان داخل المحافظتين.
- سوء البيئة الداخلية للمستشفيات والمدارس، وعدم الاهتمام بالحد من التلوث البيئي داخل المحافظتين عينة البحث.

وفى ضوء ما سبق استشعر الباحثون بخطورة المشكلة التي تتمثل في النقص الحاد في الخدمات المرتبطة بالتعليم والصحة داخل المحافظتين عينة البحث؛ حيث تكمن مشكلة البحث في عدم الاهتمام باستخدام الأساليب العلمية لإجراء التقييم الاجتماعي والبيئي للخدمات المرتبطة بالتعليم والصحة داخل المحافظتين لمعرفة مدى كفاءة وجودة الخدمات التعليمية والصحية المقدمة للمواطنين، الأمر الذي أدى لسوء جودة تلك الخدمات، وسوء مستويات التنمية التعليمية وتردى الحالة الصحية للمواطنين، مما أثر بالسلب على المستوى الاجتماعي والبيئي والاقتصادي والتعليمي والصحي للمواطنين، مما يستلزم اتخاذ الإجراءات التصحيحية

للتقييم الاجتماعي والبيئي لتلك الخدمات للوصول إلى الأسباب التي أدت لذلك، والبحث عن حلول فورية لتلك المشكلة.

### أسئلة البحث

- ١- ما أهمية التقييم الاجتماعي والبيئي للخدمات المرتبطة بالتعليم والصحة؟
- ٢- ما طبيعة جودة الخدمات المرتبطة بالتعليم والصحة في محافظتي البحيرة وكفر الشيخ؟
- ٣- ما أوجه المقارنة والاختلاف بين المحافظتين في الخدمات المرتبطة بالتعليم والصحة؟

### أهداف البحث

- تهدف هذه البحث إلى ما يلي:
- ١- التعرف على أهمية تطبيق التقييم الاجتماعي والبيئي للخدمات المرتبطة بالتعليم والصحة.
  - ٢- التعرف على طبيعة وجودة الخدمات التعليمية المقدمة داخل محافظتي البحيرة وكفر الشيخ.
  - ٣- دراسة أوجه المقارنة في الخدمات المرتبطة بالتعليم والصحة داخل المحافظتين.

### فروض البحث

- في ضوء مشكلة وأهداف البحث يمكن صياغة فروض البحث على النحو التالي:
- ١- لا توجد علاقة جوهرية بين التقييم الاجتماعي والخدمات المرتبطة بالتعليم.
  - ٢- لا توجد علاقة جوهرية بين التقييم البيئي والخدمات المرتبطة بالتعليم.
  - ٣- لا توجد علاقة جوهرية بين التقييم الاجتماعي والخدمات المرتبطة بالصحة.

## حدود البحث

**الحدود المكانية:** تتحدد الحدود المكانية للدراسة الحالية في محافظتي البحيرة ومحافظة كفر الشيخ داخل مصر.

**الحدود الزمنية:** أجريت البحتالحالية خلال الفترة من ٢٠١٨/١/١ حتى ٢٠١٩/١٢/٣١.  
**الحدود البشرية:** أجريت البحتعلى عينة قوامها (١٠٠) مفردة من مقدمي الخدمات التعليمية (مديري الإدارات، المعلمين، الإداريين، وعدد (١٠٠) مفردة من المستفيدين من الخدمات المرتبطة بالتعليم (الطلبة)، وعدد (١٠٠) مفردة من مقدمي الخدمات الصحية (مديري المستشفيات، الأطباء، أطقم التمريض، الإداريين)، وعدد (١٠٠) مفردة من المستفيدين من الخدمات المرتبطة بالصحة داخل محافظتي البحيرة وكفر الشيخ (المرضى المترددين على المستشفيات).

## أهمية البحث

**الأهمية العلمية:** تكمنُ الأهمية العلمية للدراسة في أنها تتعرض لمشكلة من أهم المشكلات الخدمية والاجتماعية التي تواجه المجتمع المصري، ألا وهي تقييم الاجتماعي والبيئي للخدمات المرتبطة بالتعليم والصحة التي تقدم للمواطنين من خلال المنظور الاجتماعي والبيئي.  
**الأهمية التطبيقية:** توضيح مدى حاجة المراكز البحثية لنتائج هذه البحت والتي من شأنها الاهتمام بالتقييم الاجتماعي والبيئي للخدمات المرتبطة بالتعليم والصحة، وكيفية مواجهة تأثيرها الاجتماعي، والبيئي، والاقتصادي، على المجتمع والتي تكونت منها أبعاد البحت الميدانية.

## مصطلحات البحث

**مفهوم التقييم الاجتماعي:** هو العملية التي تقيس عبرها المنظمة أدائها الاجتماعي المتعلق بمهمتها وأهدافها الاجتماعية، ويمكن أن يكون تقييم الأداء الاجتماعي عملية داخلية أو خارجية. (الهيئة العامة للتخطيط العمراني، ٢٠١٤: ص ١٣).

**مفهوم التقييم البيئي:** هو تقييم البرامج والسياسات والإجراءات الإدارية للحد من أي أثر سلبي على البيئة. ولا يقتصر التقييم البيئي على الآثار السلبية بل يتعدى ذلك إلى إبراز الآثار الإيجابية للمشروع أو النشاط كما يحدد سبل تعزيزه وتطويره. (هيئة المنطقة الاقتصادية، ٢٠١٧: ص ١١)

**مفهوم الخدمات المرتبطة بالتعليم:** هي عبارة عن الاحتياجات الأساسية للنظام التعليمي، والذي يتكون من جميع أركان العملية التعليمية، والمتمثلة في كفاءة الأستاذ، وأساليب وتقنيات التدريس، والمكتبات، وخدمات الطالب، والبيئة، وذلك بهدف استعادة الطلبة منها. (مدثر، أيمن: ٢٠١٦: ص ١١٩٩)

**مفهوم الخدمات المرتبطة بالصحة:** هي عبارة عن نشاط مركب من ثلاثة متغيرات هي: خدمات الفندقية والإطعام (الإيواء، الصيانة، النظافة، الإطعام، الاستقبال، أماكن الانتظار)، وخدمات الإدارة والتسيير (إدارة المخزون، الصيدلة، التجهيزات، الموارد البشرية، الملفات الطبية)، الخدمات الطبية وشبه الطبية (الخدمات العلاجية، التحاليل، الأشعة). (منظمة الصحة العالمية، ٢٠١٤: ص ٢٤)

## الدراسات السابقة

### الدراسات المرتبطة بجودة الخدمات التعليم:

دراسة شيرين حامد (٢٠٠٧): تناول البحث نموذج مقترح لقياس جودة الخدمات التعليمية بالتطبيق على مؤسسات التعليم العالي في مصر. وهدف إلى اختبار جودة وكفاءة صلاحية

مقياس المعدل لقياس جودة الخدمة التعليمية بالتعليم العالي، وقدرته التنبؤية بجودة الخدمة التعليمية في مؤسسات التعليم العالي بمصر. وأثبتت نتائج البحث أن المقياس المستخدم للقياس على درجة عالية من الصلاحية والجودة والكفاءة، والتنبؤ بجودة الخدمة التعليمية المقدمة.

دراسة منذر، ماهر (٢٠١٧): تناول البحث تقييم كفاءة الخدمات التعليمية في مدينة بلدروز. وهدف البحث إلى التعرف على واقع التوزيع المكاني لهذه الخدمة وأثره في كفاءتها، كذلك قياس كفاءة هذه الخدمة وفقاً لمعايير التخطيطية المعدة من قبل وزارة التخطيط، وأثبتت نتائج البحث أن هناك قصور واضح في عدد مدارس رياض الأطفال في المدينة حيث تقتصر على روضة واحدة في حي واحد وحرمت الأحياء الأخرى من هذه الخدمة في المدينة، فضلاً عن أن نمط توزيع المدارس الابتدائية والثانوية غير منتظم إذ تتوافر الخدمات في حي وتقل أو تنعدم في حي آخر، وهذا يعني سوء تخطيط الخدمات أو عدم إعداد خطط مستقبلية في توزيع المدارس عند إنشاء الأحياء السكنية.

دراسة ( Mehran, et al : 2018 ): تناول البحث تقييم فجوة جودة الخدمة التعليمية من وجهة نظر الطلاب. وهدف البحث إلى التعرف على مدى الاهتمام بتقييم جودة الخدمات التعليمية المقدمة للطلاب. كذلك التعرف على حجم الفجوة بين جودة التعليم والخدمة التعليمية المقدمة للطلاب. وأثبتت نتائج البحث أن هناك ثغرات في جودة الخدمة التعليمية المقدمة تؤدي لحدوث بعض الفجوات بين جودة التعليم والخدمة المقدمة، فضلاً عن عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الطلاب وتوقعاتهم في مستوى جودة الخدمة التعليمية المقدمة.

دراسة ( Surajit, 2018 ): تناول البحث أثر تقييم أعضاء هيئة التدريس على جودة التعليم دراسة على المؤسسات التعليمية العليا في بنجلاديش. وهدف البحث إلى التعرف على مدى الاهتمام بتقييم أعضاء هيئة التدريس، كذلك التعرف على العوامل المؤثرة في تقييم أعضاء هيئة التدريس. وأثبتت نتائج البحث أن هناك علاقة وثيقة بين أعضاء هيئة التدريس والطلاب

تؤدي إلى انتظام الطلاب في الحضور في الفصل الدراسي، فضلاً عن قيام أعضاء هيئة التدريس بتطبيق المقرر الدراسي عملياً بشكل كامل.

### الدراسات المرتبطة بجودة الخدمات الصحية:

دراسة **طلال بن عايد (٢٠٠٩)**: تناول البحث تقييم كفاءة أداء الخدمات الصحية في المملكة العربية السعودية. وهدف البحث إلى التعرف على تقييم أداء الخدمات الصحية في المملكة العربية السعودية، وكذلك على مدى فاعلية استخدام الأساليب الكمية في تقويم الكفاءة الإنتاجية لمراكز الرعاية الصحية الأولية والمستشفيات. وأثبتت نتائج البحث أن متوسط الكفاءة النسبية لمراكز الرعاية الصحية بلغ ٨٣,٥%، مما يعني أن مراكز الرعاية الطبية يجب أن تكون قادرة على تقديم نفس المستوى من الخدمة بكفاءة تامة، كما بلغ عدد المناطق ذات الكفاءة العامة النسبية لخدمات الصحة من حيث كفاءة المستشفيات فيها نسبة ٥٠%.

دراسة **صباح خرخاش (٢٠١٥)**: تناول البحث تقييم كفاءة أداء مؤسسات الخدمات الصحية. وهدف البحث إلى دراسة الوضعية الحالية للمؤسسة الصحية في الجزائر والوقوف على أهم معوقاتها قدر الإمكان من تبني أفضل الحلول التي تؤدي إلى تحسين أدائه. وأثبتت نتائج البحث أن المستشفى تقوم بتوفير الجو الملائم وتوفير الأدوية لتحقيق رضا المريض، فضلاً عن وجود حالة من الرضا يشعر بها المرضى من الخدمات المقدمة من المستشفى.

دراسة **(Mohammed El Hady: 2016)**: تناول البحث تقييم سلامة المرضى في مستشفيات جامعة الأزهر. وهدف إلى التعرف على سبل مستويات الخدمة المقدمة للمرضى. التعرف على المعايير الخاصة المستخدمة لسلامة المرضى، بالإضافة إلى تقييم سلامة المرضى داخل المستشفيات، وأثبتت نتائج البحث أن هناك انخفاض في نسبة المعايير الأساسية لسلامة المرضى داخل بعض المستشفيات بسبب كثرة المرضى مما يهدد سلامتهم.

دراسة **(David & Others : 2016)**: تناول البحث تقييم تجريبي للتأمين الصحي في المناطق الريفية في كمبوديا. وهدف إلى التعرف على الآثار السلبية للتأمين الصحي على

الاستخدام الاقتصادي والرعاية الصحية، بالإضافة إلى التعرف على آثار الاستفادة من التأمين الصحي. وأثبتت نتائج البحث أن هناك انخفاض في النتائج الاقتصادية والصحية الناتجة من خدمات التأمين الصحي، فضلا عن أن هناك نقص في الرعاية الصحية الخاصة للأمراض الرئيسية.

### الإطار النظري

**ماهية الخدمات التعليمية:** هي توفير الاحتياجات الأساسية للنظام التعليمي، والذي يشمل جميع أركان العملية التعليمية من معلم، وطالب، وإدارة، وبنية أساسية... الخ، وذلك بالنظر إلى المؤسسة نظرة كلية شاملة، وتحديد جوانب القوة ومواطن الضعف، إضافة إلى قياس فاعليتها وجودتها، تمهيدا لتحسين مخرجاتها، عن طريق توفير المتطلبات التي يستلزمها النظام، أي تقديم وتوفير الخدمات التعليمية الأساسية التي تؤدي إلى رفع كفاءة الطلاب، ورضا جميع المستفيدين. (قاسم المحيلاوي، ٢٠٠٦: ص ٥٥)

**جودة الخدمات التعليمية:** تُعرف جودة الخدمات التعليمية بأنها " المعايير والخصائص التي ينبغي أن تتوفر في جميع عناصر العملية التعليمية، سواء منها ما يتعلق بالمدخلات أو العمليات أو المخرجات، والتي تلبى احتياجات المجتمع ومتطلباته ورغبات المتعلمين وحاجاتهم وتحقيق تلك المعايير من خلال الاستخدام الفعال لجميع العناصر المادية والبشرية ". ( سلامة الخميسي، ٢٠٠٧: ص ١٨)

**خصائص جودة الخدمات التعليمية:** تُشير الجودة في مجال الخدمات التعليمية إلى المجموعة الخصائص كما يلي:

- أنها معيار للتمييز يجب تحقيقه وقياسه تسعى من خلاله المؤسسة التربوية لتقديم أفضل ما لديها لعملائها من أجل إرضائهم وكسب ثقتهم. كما أنها تسعى لإدخال السعادة إلى نفوسهم. حيث تعتمد على التميز والتفوق، فلا مجال للمصادفة أو التخمين.

- تتسم بتقديم السلعة أو الخدمة بتكلفة مناسبة.
  - أنها مؤشر لمعرفة مدى يتحقق الهدف. (عمار، غربي، ٢٠١٠: ص ٢)
- فوائد جودة الخدمات التعليمية: تحقق جودة الخدمات التعليمية فوائد كثيرة ومتعددة تظهر نتائجها مثل:

- تحسين وتطوير التعليم والعملية التربوية برمتها. كما تركز على تطوير وتنمية معارف العاملين أكثر من تحديد المسؤولية، ونشر أخلاقيات التقييم الذاتي والشفافية.
  - التحقق من انسجام أهداف البرامج التدريسية، مع مهارات الطلبة المكتسبة.
  - تطبيق واستخدام المعايير وعدم ترك شيء للأحكام الشخصية.
  - دفع الأفراد في المؤسسة التعليمية إلى تحمل المسؤولية، وزيادة الإخلاص في العمل.
- (Thomas, 2009:p.34)

التقييم الاجتماعي للخدمات التعليمية: تُعد عملية التقييم عملية ضرورية بوصفها جزءاً لا يتجزأ من عملية تطوير الخدمات التعليمية، إذ يمكن عن طريقها على مدى تحقيقها لأهدافها في رفع المستوى العلمي وتحقيق الرصانة العلمية ومعرفة مدى تحويل الخطط النظرية إلى واقع ملموس، ومدى نجاح أو إخفاق تلك الخطط لوضع المعالجات لها على أساس علمي.

- أنواع التقييم الاجتماعي للخدمات التعليمية: هناك نوعين أساسيين من التقييم يجب القيام بهما، حيث يتمثل النوع الأول في:
  - التقييم الذاتي أو الداخلي: ويمثل الخطوة الأولى في ضمان الجودة حيث تستطيع المؤسسة من خلاله تحديد موقفها وواقعه ويتم تحليل مؤشرات هذا الواقع ما يساهم في وضع إستراتيجية للتطوير والتحسين المستمر على أساس قياس معدل الأداء والإنجاز ويتطلب التقييم الذاتي مشاركة جميع الأفراد.

- التقييم الخارجي: ويتم من خلال مقيمين خارجيين من أهل الخبرة أشخاصا كانوا أو مؤسسات يقومون بزيارة المؤسسة التعليمية لتقييم برامجها، وترتكز عملية التقييم على محتوى البرامج

التعليمية وتقدم مستوى الطلاب وأداء خريجي البرامج ومؤهلات الهيئة التدريسية كما تتضمن مقارنة برامج المؤسسة بالبرامج المشابهة في المؤسسات العالمية. ( مهدي، عبد الجاسم، ٢٠١٦: ص ٤٣)

**التقييم البيئي للخدمات التعليمية:** يتمثل التقييم البيئي للخدمات التعليمية في التعرف على مكونات البيئة الداخلية وهي:

- المكون البشري: ويشمل كل الأشخاص المشاركين في العملية التعليمية.
- المكون المادي: ويشمل كل الأشياء المحسوسة في المدرسة. (عبد السلام، ١٩٩٩: ص ٥٠)

**ماهية الخدمات الصحية:** تعتبر الخدمات الصحية أحد أنواع الخدمات وأحد منتجات الطاقم الطبي، وعرفت منظمة الصحة العالمية (OMS) بأنها "ذلك الجزء المتكامل من التنظيم الاجتماعي والصحي الذي يعمل على توفير الرعاية الصحية الكاملة بشقيها العلاجي والوقائي للمواطنين، ويصل بخدماته الصحية الخارجية إلى الأسرة في بيئتها المنزلية، وهي أيضاً مركز لتدريب العاملين في الخدمة الصحية". (سليم بطرس، ٢٠٠٧: ص ٢٧)

**أنواع الخدمات الصحية:** تصنف الخدمات الصحية كالآتي:

- الفرع الأول: التصنيف على أساس طبيعة الخدمات الصحية، وتصنف إلى:
- الفحوصات والاستشارات التي تمثل واجهة المؤسسة الصحية.
  - الخدمات السريرية: تؤمن الإقامة للمرضى، مكان عمل الأشخاص المعنيين بالرعاية الطبية (التشخيصات الطبية، الرعاية التمريضية) وكذلك الأشخاص غير المعنيين بالرعاية الطبية (عمال الصيانة، النظافة)، وفي مكان التفاعل مع العائلات.
  - التقنية الأرضية: تضم الوسائل التكنولوجية التي تخص التشخيص والعلاج.
  - خدمات الإمداد: تتكون من جميع الخدمات المدعمة للأنشطة مثل الترميم، الصيانة والنقل.
- (نادية خريف، ٢٠٠٧: ٢٢)

- الفرع الثاني: التصنيف على أساس التوجه للصحة الشخصية أو العامة، وتنقسم إلى:
- الخدمات الصحية الشخصية: ويقصد بها الخدمات الوقائية العلاجية أو التأهيلية.
  - خدمات الرعاية الخارجية: وهي الخدمات الصحية التي لا تشمل على رعاية إيوائية للمستفيدين ويقدم هذا النوع من الخدمات عادة في العيادات الخارجية للمستشفى.
  - خدمات الرعاية الداخلية في المستشفيات: ويقصد بها خدمات الرعاية الصحية الإيوائية أو الاستشفائية التي تقدم للمرضى الذين تقتضي حالتهم الصحية الإقامة في المستشفيات.
  - خدمات الرعاية طويلة الأجل: وهي خدمات صحية تجمع بين نمطي الرعاية السالفة الذكر، وتتجاوز مدة الإيواء في الغالب الثلاثين يوماً.
  - خدمات الصحة العامة: وهي الخدمات الصحية التي تستهدف حماية صحة المواطنين والارتقاء بها. (طلال الأحمدى، ٢٠٠٤: ص ٦٢)

**تقييم الأداء في المؤسسات الصحية:** يُعرف مفهوم تقييم الأداء بأنه "عملية إدارية تتم لغرض القياس للتأكد من أن الأداء الفعلي للعمل يوافق معايير الأداء المحدد"، فعملية تقييم الأداء تسعى إلى تحقيق الأفضل وبمعايير موضوعية مسبقة، وفق آليات معيارية مرتكزة على استخدام الاتجاهات العلمية، ونظراً لخصوصية المؤسسات الصحية وأهميتها فأن الجانب الأهم الذي ممكن من خلاله تقييم وتقويم أداء المؤسسة الصحية (المستشفى). (طارق كاظم وآخرون، ٢٠١٤: ص ١٢٥)

**التقييم البيئي لخدمات الصحة:** هي كافة التأثيرات السلبية للخدمات الصحية نتيجة التعامل مع العقاقير الطبية والمواد الكيماوية، بالإضافة إلى المخلفات الصلبة المتولدة بأنواعها المختلفة وطرق تداولها وإدارتها والتخلص الآمن منها، وكذلك المخلفات السائلة، و مياه الصرف الصحي وطرق التخلص منها ، والتأثيرات الناتجة عن التداول والتخزين غير الآمن للمواد، والعمليات غير الآمنة للتخلص من النفايات، ، أو إمكانية وصول هذه المواد للطعام أو مياه الشرب. (وزارة الصحة اليمنية، ٢٠١٠: ص ٣).

## الإجراءات المنهجية للدراسة

**منهج البحث:** استخدم الباحثون منهج المسح الاجتماعي والمنهج المقارن الذي تم استخدامه في بناء مقارنة بين المحافظتين عينة البحث للتعرف على الخدمات المرتبطة بالتعليم والصحة، وقد بُني هذا المنهج على الجمع بين البحث النظري والبحث الميداني، للوصول إلى النتائج المتعلقة بتساؤلات وأهداف البحث .

**التوجه الفكري للدراسة:** لكل باحث مدخل أو توجه فكري يعتمد عليه في مسار بحثه لتفسير نتائجه وتحليل معطياته، وبما أن موضوع البحث الحالية هو "التقييم الاجتماعي والبيئي للخدمات المرتبطة بالتعليم والصحة"، فإن النظرية التي يمكن أن تتناسب مع هذه البحث هي نظرية البناء الاجتماعي.

حيث تُبنى هذه النظرية على أساس أن المؤسسات الاجتماعية عبارة عن جماعة من الناس يبنون العمل المنظم لأجل هدف خاص، وأن الاحتياج إلى المؤسسات يزداد كلما توسع المجتمع أو تقدم مما يزيد من العلاقات الاجتماعية، كما تناقش النظرية العلاقة بين المؤسسات والأفراد وارتباطها بالأفراد كارتباط الحياة، وكلما كانت المؤسسات أنفع للمجتمع كلما كان هناك زيادة في الإنتاج. (الشيرازي، ١٩٩٢: ص ٢٢)

### مصادر البيانات:

**المصادر الثانوية:** حيث اتجه الباحثون في معالجة الإطار النظري للدراسة إلى مصادر البيانات الثانوية والتي تتمثل في الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة، والدوريات والمقالات والتقارير، والأبحاث والدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة.

**المصادر الأولية:** وتتمثل في جمع البيانات الأولية ميدانياً، وذلك من خلال المقابلات الشخصية، واستمارة الاستبيان والتي تم تصميمها خصيصاً لهذا الغرض.

**أدوات البحث:** اعتمد الباحثون على الاستبيان كأهم أداة من أدوات القياس وجمع البيانات حول البحث، لذا يُعرف الاستبيان على أنه " مجموعة من الأسئلة المرتبة حول موضوع معين، يتم وضعها في استمارة ترسل إلى الأشخاص المعنيين، أو يجري تسليمها باليد للحصول على أجوبة الأسئلة الواردة فيها، وبواسطتها يمكن التوصل إلى حقائق جديدة عن الموضوع أو التأكد من معلومات متعارف عليها" (زيان، ١٩٨٣، ص ٥٦)

ومن أهم ما تتميز به الاستبانة هو توفير الكثير من الوقت والجهد على الباحث، وعلى هذا الأساس تم تصميم استبيان خاص بموضوع البحث مصمم من قبل "الباحث" وذلك من أجل جمع البيانات والمعلومات الخاصة بموضوع البحث .

وقد قام " الباحثون" بتقسيم استمارة الاستبيان إلى أربعة محاور تم تقسيمها كالتالي:

- المحور الأول: يشتمل على مجموعة الأسئلة الخاصة بتقييم جودة الخدمات المرتبطة بالتعليم وعددها (٢٥) سؤالاً.
  - المحور الثاني: يشتمل على مجموعة الأسئلة الخاصة بالتقييم البيئي لجودة الخدمات المرتبطة بالتعليم وعددها (٢٥) سؤالاً.
  - المحور الثالث: يشتمل على مجموعة الأسئلة الخاصة بتقييم جودة الخدمات المرتبطة بالصحة وعددها (٢٥) سؤالاً.
  - المحور الرابع: يشتمل على مجموعة الأسئلة الخاصة بالتقييم البيئي لجودة الخدمات المرتبطة بالصحة وعددها (٢٥) سؤالاً.
- مرحلة التأكد من صدق الاستمارة وثباتها:**

- الصدق: validity: قام الباحثون بإجراء الصدق على استمارة الاستبيان بإجراء الصدق الظاهري على الاستمارة وذلك من خلال عرضها على عدد من المحكمين من أساتذة علم الاجتماع للتعرف على مدى صلاحية الاستمارة في جمع البيانات والمعلومات الخاصة

بالبحث وقد تم التعديل بعض العبارات وإعادة صياغة وحذف وإضافة البعض الآخر في ضوء ملاحظات السادة المحكمين.

- الثبات: Reliability: تحقق الباحثون من ثبات استبيان البحث خلال طريقتين وهما طريقة التجزئة النصفية ومعامل ألفا كرونباخ.

جدول (1): يوضح صدق الاتساق الداخلي مقياس التقييم الاجتماعي والبيئي للخدمات المرتبطة بالتعليم والصحة

معامل الارتباط المصحح	معامل الصدق	معامل الارتباط	العوامل
٠,٨٠	(**) ٠,٦٦٨	معامل ارتباط بيرسون	بُعد تقييم جودة الخدمات التعليمية
	٠,٠٠١	الدلالة المعنوية	
٠,٨٥	(**) ٠,٧٣٥	معامل ارتباط بيرسون	بُعد التقييم البيئي للخدمات التعليمية
	٠,٠٠١	الدلالة المعنوية	
٠,٨٩	(**) ٠,٨٠٩	معامل ارتباط بيرسون	بُعد رضا المستفيدين من الخدمات التعليمية
	٠,٠٠١	الدلالة المعنوية	
٠,٧٦	(**) ٠,٦١٦	معامل ارتباط بيرسون	بُعد تقييم الخدمات الصحية - المسؤولين / الأطباء
	٠,٠٠١	الدلالة المعنوية	
٠,٨٣	(**) ٠,٧١١	معامل ارتباط بيرسون	بُعد التقييم البيئي للخدمات الصحية - المسؤولين / الأطباء
	٠,٠٠١	الدلالة المعنوية	
٠,٧٩	(**) ٠,٦٥١	معامل ارتباط بيرسون	بُعد التقييم الاجتماعي للخدمات الصحية - جمهور المستفيدين من الخدمة
	٠,٠٠١	الدلالة المعنوية	
٠,٨٦	(**) ٠,٧٥٦	معامل ارتباط بيرسون	بُعد التقييم البيئي للخدمات الصحية - جمهور المستفيدين من الخدمة
	٠,٠٠١	الدلالة المعنوية	

(المصدر: من نتائج التحليل الإحصائي)

يتضح من الجدول السابق لصدق الاتساق الداخلي ما يلي: أن للتقييم الاجتماعي والبيئي للخدمات المرتبطة بالتعليم والصحة نجد أن قيم معامل الارتباط دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (٠,٠٥)، مما يؤكد على صدق الاتساق الداخلي لأبعاد المقياس وبلغت قيم معامل

الإرتباط بيرسون (٠,٦٦٨، ٠,٧٣٥، ٠,٨٠٩، ٠,٦١٦، ٠,٧١١، ٠,٦٥١، ٠,٧٥٦) لكل من (بُعد تقييم جودة الخدمات التعليمية - بُعد التقييم البيئي للخدمات التعليمية - بُعد رضا المستفيدين من الخدمات التعليمية - بُعد تقييم الخدمات الصحية - المسئولين / الأطباء - بُعد التقييم البيئي للخدمات الصحية - المسئولين / الأطباء - بُعد التقييم الاجتماعي للخدمات الصحية - جمهور المستفيدين من الخدمة - بُعد التقييم البيئي للخدمات الصحية - جمهور المستفيدين من الخدمة) على التوالي، وللمزيد من التحليل قام الباحث بحساب معامل الارتباط المصحح بجانب حساب معامل الارتباط كما هو مبين بالجدول أعلاه، ووجد أن معامل الارتباط المصحح (٠,٨٠، ٠,٨٥، ٠,٨٩، ٠,٧٦، ٠,٨٣، ٠,٧٩، ٠,٨٦) وهي قيم تؤكد على صدق العوامل.

ثبات أدوات البحث: للتحقق من ثبات أدوات البحث استخدم الباحث معادلة ألفا كرونباخ (Alpha Cronbach)، ويوضح الجدول التالي معاملات الثبات الناتجة باستخدام هذه المعادلة.

جدول (٢): يوضح ثبات العبارات للتقييم الاجتماعي والبيئي للخدمات المرتبطة بالتعليم والصحة

العوامل	عدد العبارات	معامل ثبات ألفا
بُعد تقييم جودة الخدمات التعليمية	٢٥	٠,٧٤٠
بُعد التقييم البيئي للخدمات التعليمية	٢٠	٠,٧٩٢
بُعد رضا المستفيدين من الخدمات التعليمية	٤٥	٠,٦٩٧
بُعد تقييم الخدمات الصحية - المسؤولين / الأطباء	٢٥	٠,٨٨٣
بُعد التقييم البيئي للخدمات الصحية - المسؤولين / الأطباء	٢٠	٠,٨١٩
بُعد التقييم الاجتماعي للخدمات الصحية-جمهور المستفيدين من الخدمة	٢٥	٠,٦١٠
بُعد التقييم البيئي للخدمات الصحية - جمهور المستفيدين من الخدمة	٢٠	٠,٦٥٤
إجمالي المقياس	١٨٠	٠,٧٢٠

(المصدر: من نتائج التحليل الإحصائي)

يتضح من الجدول السابق أن: قيم معاملات الثبات ألفا لعبارات أثر شبكة المعلومات الدولية على منظومة القيم في المجتمع المصري جميعها قيم مقبولة حيث بلغت قيم معامل الثبات (٠,٧٤٠، ٠,٧٩٢، ٠,٦٩٧، ٠,٨٨٣، ٠,٨١٩، ٠,٦١٠، ٠,٦٥٤) لكل من (بُعد تقييم جودة الخدمات التعليمية - بُعد التقييم البيئي للخدمات التعليمية - بُعد رضا المستفيدين من الخدمات التعليمية - بُعد تقييم الخدمات الصحية - المسؤولين / الأطباء - بُعد التقييم البيئي للخدمات الصحية - المسؤولين / الأطباء - بُعد التقييم الاجتماعي للخدمات الصحية - جمهور المستفيدين من الخدمة - بُعد التقييم البيئي للخدمات الصحية - جمهور المستفيدين من الخدمة) على التوالي، وكانت قيمة ألفا لإجمالي المقياس (٠,٧٢٠)، وتشير هذه القيم من معاملات الثبات إلى صلاحية عبارات المقياس للتطبيق وإمكانية الاعتماد على نتائجه والوثوق به لكونها أكبر من (٠,٥).

جدول (٣): يوضح التقييم الاجتماعي للخدمات المرتبطة بالتعليم والصحة

محافظة كفر الشيخ		محافظة البحيرة	
% المتوسط المرجح	% المتوسط	% المتوسط المرجح	% المتوسط
٥٨ %	٢,٩	٥٨	٢,٩٠
٥٦ %	٢,٨	٥٣	٢,٦٣
٥١ %	٢,٦	٥٤	٢,٦٨
٥٦ %	٢,٨	٥٦	٢,٨٠
٥٠ %	٢,٥	٤٩	٢,٤٦
٥٣ %	٢,٧	٤٩	٢,٤٣
٦٠ %	٣,٠	٦٢	٣,١٠
٥٢ %	٢,٦	١١	٢,٨٣
٥٧ %	٢,٨	٤٧	٢,٣٦
٥٠ %	٢,٥	٤٢	٢,٠٨
٥٧ %	٢,٨	٥٢	٢,٥٨
٥٨ %	٢,٩	٥٤	٢,٦٨
٤٥ %	٢,٣	٥١	٢,٥٤
٦٩ %	٣,٤	٧٨	٣,٨٩
٤٨ %	٢,٤	٥٠	٢,٥٠
٤٦ %	٢,٣	٤٤	٢,١٨
٥٠ %	٢,٥	٣٨	١,٩١
٤٦ %	٢,٣	٤٩	٢,٤٤
٥٦ %	٢,٨	٤٣	٢,١٣
٥٤ %	٢,٧	٥٥	٢,٧٣
٥٨ %	٢,٩	٥٠	٢,٤٩
٥٦ %	٢,٨	٥٦	٢,٨١
٥٥ %	٢,٧	٤٥	٢,٢٣
٥٥ %	٢,٧	٤٣	٢,١٤
٧٣ %	٣,٧	٨٠	٣,٩٩

(المصدر: من نتائج التحليل الإحصائي)

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

- **تقييم جودة الخدمات التعليمية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بمحافظة كفر الشيخ:** جاء في الترتيب الأول عبارة ( توجد معوقات إدارية تتسبب في تدنى مستوى جودة الخدمة التعليمية المقدمة) بوزن نسبي (٨٠%). تليها ( تعاني المدرسة / الجامعة من زيادة في حجم الطلاب) بوزن نسبي (٧٨%). تليها ( تستعين المدرسة/ الجامعة بمحاضرين من الخارج لتغطية النقص العددي في المدرسين) بوزن نسبي (٦٢%). تليها (تقوم المدرسة / الجامعة بتقييم أداء أعضاء هيئة التدريس أولاً بأول) بوزن نسبي (٥٨%). تليها ( يتوافر لدى أعضاء هيئة التدريس المهارات العلمية والصفات التي تمكنهم من الابتكار والتطوير) بوزن نسبي (٥٧%). تليها ( تعمل إدارة المدرسة / الجامعة على الوصول لأعلى مؤشر لجودة الخدمات التعليمية المقدمة، يتوافر لدى المدرسة/ الجامعة الموارد البشرية الإدارية الكافية لتقديم الخدمات للدارسين) بوزن نسبي (٥٦%). تليها يخضع أعضاء هيئة التدريس للتدريب المستمر لرفع مستواهم ومهاراتهم التعليمية) بوزن نسبي (٥٥%). تليها لدى المدرسة / الجامعة خطة إستراتيجية لتحسين العملية التعليمية، وتستخدم المدرسة / الجامعة معايير لقياس وتقييم جودة الخدمة التعليمية المقدمة للدارسين) بوزن نسبي (٥٤).. تليها ( تعمل المدرسة / الجامعة على تحديث المواد الدراسية وتطويرها في ضوء المستجدات العلمية واحتياجات سوق العمل) بوزن نسبي (٥١%). تليها ( تحرص المدرسة/ الجامعة على تكريم المتفوقين سنوياً لتحفيز كافة الطلاب على التفوق، وتملك المدرسة/ الجامعة المستلزمات المادية ( المقاعد- الأدوات التجهيزية- الإضاءة-الفصول - القاعات ) الكافية لضمان جودة الخدمة التعليمية المقدمة للدارسين) بوزن نسبي (٥٠%). تليها ( تملك المدرسة/ الجامعة مكتبة علمية حديثة. حصلت المدرسة / الجامعة على شهادة الجودة في الخدمات المقدمة)، ويتناسب أعداد أعضاء هيئة التدريس مع أعداد الدارسين والمناهج الدراسية المقررة) بوزن نسبي (٤٩%).

- تقييم جودة الخدمات التعليمية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بمحافظة كفر الشيخ: جاء في الترتيب الأول عبارة ( توجد معوقات إدارية تتسبب في تدنى مستوى جودة الخدمة التعليمية المقدمة) بوزن نسبي (٧٣%) . تليها (تعانى المدرسة / الجامعة من زيادة في حجم الطلاب) بوزن نسبي (٦٩%) . تليها (تستعين المدرسة/ الجامعة بمحاضرين من الخارج لتغطية النقص العددي في المدرسين) بوزن نسبي (٦٠%) . تليها (تقوم المدرسة / الجامعة بتقييم أداء أعضاء هيئة التدريس أولاً بأول، ولدى المدرسة / الجامعة خطة إستراتيجية لتحسين العملية التعليمية، و تحرص المدرسة/ الجامعة على تكريم المتفوقين سنويا لتحفيز كافة الطلاب على التفوق) بوزن نسبي (٥٨%) . تليها ( يستخدم أعضاء هيئة التدريس طرق وأساليب تدريسية حديثة ووسائل مساعدة في تبسيط المعلومات وتوصيلها إلى الدارسين، وهناك برامج تدريبية بصفة دورية لأعضاء هيئة التدريس لرفع مستواهم العلمي والمهني) بوزن نسبي (٥٧%) . تليها تستخدم إدارة المدرسة / الجامعة معايير علمية حديثة لقياس وتقييم مستوى أعضاء هيئة التدريس لتقييمهم بصفة مستمرة بهدف التحسين المستمر، وتعمل إدارة المدرسة / الجامعة على الوصول لأعلى مؤشر لجودة الخدمات التعليمية المقدمة، والإمكانيات المادية للمدرسة / الجامعة ملائمة للقيام بالمهام الإدارية والتعليمية " مكاتب الإداريين - مكاتب أعضاء هيئة التدريس - المعدات الإدارية "، ويتوافر لدى المدرسة/ الجامعة الموارد البشرية الإدارية الكافية لتقديم الخدمات للدارسين) بوزن نسبي (٥٦%) . تليها ( تمتلك المدرسة / الجامعة شبكة نظم معلومات داخلية تسهل من الإجراءات الإدارية، وهناك تواصل بين المدرسة / الجامعة وأولياء الأمور للمشاركة الايجابية لتقديم مقترحات رفع مستوى الأداء التعليمي من خلال الندوات) بوزن نسبي (٥٥%) . تليها ( يخضع أعضاء هيئة التدريس للتدريب المستمر لرفع مستواهم ومهاراتهم التعليمية) بوزن نسبي (٥٤%) . تليها ( يتناسب أعداد أعضاء هيئة التدريس مع أعداد الدارسين والمناهج الدراسية المقررة ) بوزن نسبي (٥٣%) . تليها ( يتوافر لدى

أعضاء هيئة التدريس المهارات العلمية والصفات التي تمكنهم من الابتكار والتطوير) بوزن نسبي (٥٢%) . تليها ( تستخدم المدرسة / الجامعة معايير لقياس وتقييم جودة الخدمة التعليمية المقدمة للدارسين) بوزن نسبي (٥١%).

جدول (٤): يوضح التقييم البيئي للخدمات المرتبطة بالتعليم والصحة

محافظة كفر الشيخ		محافظة البحيرة	
% المتوسط المرجح	% المتوسط	% المتوسط المرجح	% المتوسط
٤٧%	٢,٣	٤٣	٢,١٤
٤٩%	٢,٥	٤٠	٢
٤٦%	٢,٣	٣٨	١,٨٨
٢,٥%	٣٤,٧	٣٥	١,٧٦
٤٩%	٢,٤	٤٥	٢,٢٤
٥٨%	٢,٩	٤٤	٢,٢١
٥٢%	٢,٦	٣٩	١,٩٥
٥٦%	٢,٨	٤١	٢,٠٦
٥٧%	٢,٩	٤٥	٢,٢٦
٤٧%	٢,٣	٤١	٢,٠٥
٥٧%	٢,٩	٥٤	٢,٦٨
٢,٨%	٢,١	٥١	٢,٥٦
٥٥%	٢,٧	٥٥	٢,٧٦
٤٦%	٢,٣	٤٠	١,٩٨
٥٢%	٢,٦	٤٦	٢,٣
٤٧%	٢,٣	٤٣	٢,١٤
٤٩%	٢,٥	٤٠	٢
٤٦%	٢,٣	٣٨	١,٨٨
٢,٥%	٣٤,٧	٣٥	١,٧٦
٤٩%	٢,٤	٤٥	٢,٢٤
٥٨%	٢,٩	٤٤	٢,٢١
٥٢%	٢,٦	٣٩	١,٩٥
٥٦%	٢,٨	٤١	٢,٠٦
٥٧%	٢,٩	٤٥	٢,٢٦
٤٧%	٢,٣	٤١	٢,٠٥

(المصدر: من نتائج التحليل الإحصائي)

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

- التقييم البيئي للخدمات التعليمية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بمحافظة كفر الشيخ: جاء في الترتيب الأول عبارة ( تواجه المدرسة / الجامعة معوقات بيئية تتسبب في تدنى مستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة) بوزن نسبي (٧٠%). تليها ( يليها مياه الشرب نظيفة وخالية من التلوث) بوزن نسبي (٥٥%). تليها ( يليها دورات المياه نظيفة وخالية من التلوث. بوزن نسبي (٥٤%). تليها ( تهتم المدرسة / الجامعة بمشاركة الطلاب في عملية التشجير وزراعة الأماكن الخضراء) بوزن نسبي (٥٣%). تليها ( توجد داخل المدرسة / الجامعة كافيتريات آمنة من التلوث) بوزن نسبي (٥٢%). تليها ( تتناسب صنابير مياه الشرب مع أعداد المقريدين المترددين عليها) بوزن نسبي (٥١%). تليها ( تهتم المدرسة / الجامعة بمشاركة الطلاب في نظافة المكان أسبوعياً) بوزن نسبي (٤٩%). تليها ( توجد لدى المدرسة / الجامعة خطة للطوارئ تستخدم عند اللزوم لضمان الحفاظ على بيئة المتواجدين والمكان) بوزن نسبي (٤٦%). تليها ( البيئة الداخلية للمدرسة/ الجامعة تتمتع بالنظافة والهدوء وتساعد على زيادة جودة العملية التعليمية، ويوجد داخل المدرسة / الجامعة وسائل وأماكن للقمامة والمخلفات آمنة) بوزن نسبي (٤٥%). تليها ( البيئة المحيطة بالمدرسة / الجامعة مناسبة لجودة عملية التعليم ولا يوجد بها أي نوع من أنواع التلوث، وتهتم المدرسة / الجامعة بتطبيق الأنشطة البيئية ومشاركة الدارسين فيها للحفاظ على البيئة العامة) بوزن نسبي (٤٤%). تليها ( تتوافر لدى المدرسة / الجامعة بيئة تكنولوجية " مكتبة رقمية- موقع الكتروني- قاعات للحاسب الآلي - شاشات للعرض"، وتوفر المعلومات للدارسين) بوزن نسبي (٤٣%). تليها ( توجد داخل المدرسة / الجامعة وحدة صحية للحفاظ على سلامة وصحة الدارسين تتناسب دورات المياه العامة مع أعداد المقريدين المترددين عليها) بوزن نسبي (٤١%). تليها ( تتوافر داخل الفصول/ القاعات الدراسية وسائل للتهوية مناسبة جداً، وتحرص إدارة المدرسة على

رش المدرسة بالمبيدات دوريا لمقاومة الحشرات والآفات) بوزن نسبي (٤٠%). تليها ( يتوافر داخل المدرسة / الجامعة مساحات خضراء تسمح بزيادة الأوكسجين، ويتضمن الهيكل التنظيمي للمدرسة / الجامعة قسم للسلامة والصحة المهنية) بوزن نسبي (٣٨%). تليها (أخيرا يتضمن الهيكل التنظيمي للمدرسة / الجامعة إدارة بيئية متخصصة في الحفاظ على البيئة الداخلية من التلوث) بوزن نسبي (٣٥%). تليها (يتضح من الجدول السابق للتقييم البيئي للخدمات التعليمية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في محافظة كفر الشيخ جاء في الترتيب الأول تواجه المدرسة / الجامعة معوقات بيئية تتسبب في تدنى مستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة) بوزن نسبي (٧٠%). تليها ( البيئة المحيطة بالمدرسة / الجامعة مناسبة لجودة عملية التعليم ولا يوجد بها أي نوع من أنواع التلوث) بوزن نسبي (٥٨%).

• التقييم البيئي للخدمات التعليمية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بمحافظة كفر الشيخ: جاء في الترتيب الأول عبارة (يوجد داخل المدرسة / الجامعة وسائل وأماكن للقمامة والمخلفات آمنة دورات المياه نظيفة وخالية من التلوث، وتهتم المدرسة / الجامعة بتطبيق الأنشطة البيئية ومشاركة الدارسين فيها للحفاظ على البيئة العامة، وتهتم المدرسة/ الجامعة بمشاركة الطلاب في عملية التشجير وزراعة الأماكن الخضراء) بوزن نسبي (٥٧%). تليها (توجد داخل المدرسة / الجامعة وحدة صحية للحفاظ على سلامة وصحة الدارسين، وتتناسب صنابير مياه الشرب مع أعداد المقفدين المترددين عليها) بوزن نسبي (٥٦%). تليها ( مياه الشرب نظيفة وخالية من التلوث) بوزن نسبي (٥٥%). تليها (يتوافر داخل المدرسة / الجامعة مساحات خضراء تسمح بزيادة الأوكسجين، وتوجد لدى المدرسة / الجامعة خطة للطوارئ تستخدم عند اللزوم لضمان الحفاظ على بيئة المتواجدين والمكان، وتوجد داخل المدرسة / الجامعة كافيتريات آمنة من التلوث) بوزن نسبي. (٥٢%). تليها ( يتضمن الهيكل التنظيمي للمدرسة / الجامعة إدارة بيئية متخصصة في

الحفاظ على البيئة الداخلية من التلوث) بوزن نسبي (٥١%). تليها ( تتوافر داخل الفصول/ القاعات الدراسية وسائل للتهوية مناسبة جدا. البيئة الداخلية للمدرسة/ الجامعة تتمتع بالنظافة والهدوء وتساعد على زيادة جودة العملية التعليمية، وتهتم المدرسة/الجامعة بمشاركة الطلاب في نظافة المكان أسبوعيا) بوزن نسبي (٤٩%). تليها ( تتوافر لدى المدرسة / الجامعة بيئة تكنولوجية " مكتبة رقمية- موقع الكتروني- قاعات للحاسب الآلي - شاشات للعرض:، وتوفر المعلومات للدارسين. تتناسب دورات المياه العامة مع أعداد المقريدين المترددين عليها) بوزن نسبي (٤٧%). وأخيرا ( يتضمن الهيكل التنظيمي للمدرسة / الجامعة إدارة بيئية متخصصة في الحفاظ على البيئة الداخلية من التلوث.. تحرص إدارة المدرسة على رش المدرسة بالمبيدات دوريا لمقاومة الحشرات والآفات) بوزن نسبي (٤٦%).

### نتائج اختبارات صحة الفروض

جدول (٥): يوضح العلاقة الارتباطية بين التقييم الاجتماعي والخدمات المرتبطة بالتعليم في محافظتي البحيرة وكفر الشيخ

كفر الشيخ		البحيرة		التقييم الاجتماعي
مستوى الدلالة	قيمة معامل الارتباط	مستوى الدلالة	قيمة معامل الارتباط	
٠,٠١	٠,٩٩٦	٠,٠١	٠,٩٨٣	

(المصدر: من نتائج التحليل الإحصائي)

**نتيجة اختبار الفرض الأول:** تشير بيانات الجدول السابق إلى وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين التقييم الاجتماعي والخدمات المرتبطة بالتعليم في محافظتي البحيرة وكفر الشيخ عند مستوى دلالة ٠,٠١. حيث كان معامل الارتباط ( ٠,٩٨٣ ) للبحيرة و( ٠,٩٩٦ ) لكفر الشيخ .

**جدول (٦):** يوضح العلاقة الارتباطية بين التقييم البيئي والخدمات المرتبطة بالتعليم في محافظتي البحيرة وكفر الشيخ

كفر الشيخ		البحيرة		التقييم البيئي
مستوى الدلالة	قيمة معامل الارتباط	مستوى الدلالة	قيمة معامل الارتباط	
٠,٠١	٠,٩٩٨	٠,٠١	٠,٩٨٧	

(المصدر: من نتائج التحليل الإحصائي)

**نتيجة اختبار الفرض الثاني:** تشير بيانات الجدول السابق إلى وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين التقييم البيئي والخدمات المرتبطة بالتعليم في محافظتي البحيرة وكفر الشيخ عند مستوى دلالة ٠,٠١. حيث كان معامل الارتباط (٠,٩٨٧) للبحيرة و(٠,٩٩٨) لكفر الشيخ.

**جدول (٧):** يوضح العلاقة الارتباطية بين التقييم الاجتماعي والخدمات المرتبطة بالصحة بمحافظة البحيرة وكفر الشيخ

كفر الشيخ		البحيرة		التقييم الاجتماعي
مستوى الدلالة	قيمة معامل الارتباط	مستوى الدلالة	قيمة معامل الارتباط	
٠,٠١	٠,٩٨٩	٠,٠١	٠,٩٦٧	

(المصدر: من نتائج التحليل الإحصائي)

**نتيجة اختبار الفرض الثالث:** تشير بيانات الجدول السابق إلى وجود علاقة دالة إحصائياً بين التقييم الاجتماعي والخدمات المرتبطة بالصحة في محافظتي البحيرة وكفر الشيخ عند مستوى دلالة ٠,٠١. حيث كان معامل الارتباط (٠,٩٦٧) للبحيرة و(٠,٩٨٩) لكفر الشيخ.

**جدول (٨):** يوضح العلاقة الارتباطية بين التقييم البيئي والخدمات المرتبطة بالصحة في محافظتي البحيرة وكفر الشيخ

كفر الشيخ		البحيرة		التقييم البيئي
مستوى الدلالة	قيمة معامل الارتباط	مستوى الدلالة	قيمة معامل الارتباط	
٠,٠١	٠,٩٧٧	٠,٠١	٠,٩٧١	

(المصدر: من نتائج التحليل الإحصائي)

**نتيجة اختبار الفرض الرابع:** تشير بيانات الجدول السابق إلى وجود علاقة دالة إحصائياً بين التقييم البيئي والخدمات المرتبطة بالصحة في محافظتي البحيرة وكفر الشيخ عند مستوى دلالة ٠,٠١. حيث كان معامل الارتباط ( ٠,٩٧١ ) للبحيرة و( ٠,٩٧٧ ) لكفر الشيخ.

### نتائج البحث

توصل البحث إلى عدة نتائج منها الآتي:

بالنسبة للتقييم الاجتماعي والبيئي للخدمات التعليمية داخل المحافظتين عينة البحث:

- ١- تبين أن عدد الفصول والقاعات داخل المدارس والجامعات بمحافظة البحيرة لا تكفي لعدد الدارسين المستفيدين من الخدمة، وذلك في المحافظتين عينة الدراسة.
- ٢- تبين أن عدد كثافة الدارسين داخل المحافظتين عينة البحث يزيد عن العدد المسموح به مما يعوق من جودة العملية التعليمية.
- ٣- هناك نقص عددي في عدد مقدمي الخدمة التعليمية داخل المدارس بالمحافظتين عينة البحث ، الأمر الذي يؤدي إلى عدم تدريس المنهج كاملاً داخل المدارس.
- ٤- تعاني المدارس داخل المحافظتين عينة البحث من النقص العددي في الموظفين الإداريين مما يؤدي لتعطيل

٥- توجد معوقات إدارية تتسبب في تدنى مستوى جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين من الخدمات التعليمية.

٦- يشعر الدارسين بحالة من الاستياء النسبي بسبب البيئة الملوثة للمدارس والجامعات داخل المحافظتين عينة البحث .

**بالنسبة للتقييم الاجتماعي والبيئي للخدمات الصحية داخل المحافظتين عينة البحث:**

١- هناك عجز في الأطباء وهيئة التمريض المتخصصين داخل المستشفيات بالمحافظتين عينة البحث.

٢- هناك نقص في غرف العناية المركزة داخل المحافظتين عينة البحث .

٣- تحتاج المستشفيات داخل المحافظتين عينة البحث لتحديث وتطوير الأجهزة والمعدات والمستلزمات الطبية المستخدمة.

٤- يوجد بالمستشفيات داخل المحافظتين عينة البحث وحدات خاصة للتخلص من النفايات الطبية بشكل آمن أولاً بأول.

### **نتائج فروض الدراسة:**

- اتضح ثبوت صحة الفرض الأول القائل "هناك وجود علاقة دالة إحصائياً بين التقييم البيئي والخدمات المرتبطة بالتعليم في محافظتي البحيرة وكفر الشيخ عند مستوى دلالة ٠,٠١ . حيث كان معامل الارتباط ( ٠,٩٨٧ ) للبحيرة و( ٠,٩٩٨ ) لكفر الشيخ".

- اتضح ثبوت صحة الفرض الثاني القائل "هناك وجود علاقة دالة إحصائياً بين التقييم الاجتماعي والخدمات المرتبطة بالصحة في محافظتي البحيرة وكفر الشيخ عند مستوى دلالة ٠,٠١ . حيث كان معامل الارتباط ( ٠,٩٦٧ ) للبحيرة و( ٠,٩٨٩ ) لكفر الشيخ.

- اتضح ثبوت الفرض الثالث القائل "هناك وجود علاقة دالة إحصائياً بين التقييم البيئي والخدمات المرتبطة بالصحة في محافظتي البحيرة وكفر الشيخ عند مستوى دلالة ٠,٠١ . حيث كان معامل الارتباط ( ٠,٩٧١ ) للبحيرة و( ٠,٩٧٧ ) لكفر الشيخ.

## تفسير النتائج ومناقشتها

اتفقت نتائج البحث مع ما انتهت إليه بعض الدراسات المرتبطة من حيث الأهمية والأهداف:  
■ بالنسبة لمتغير التقييم الاجتماعي والبيئي للخدمات المرتبطة بالتعليم:  
اتفق البحث الحالي مع دراسة (شيرين حامد: ٢٠٠٧)، والتي هدفت إلى اختبار جودة وكفاءة صلاحية مقياس المعدل لقياس جودة الخدمة التعليمية بالتعليم العالي، وقدرته التنبؤية بجودة الخدمة التعليمية في مؤسسات التعليم العالي بمصر، وهو ما سعت إليه البحث الحالي في تقييم جودة الخدمات التعليمية، كما اتفق البحث مع دراسة (منذر، ماهر: ٢٠١٧)، والتي هدفت إلى تقييم وقياس كفاءة الخدمات التعليمية، وهو ما اهتم به البحث الحالي في معرفة مدة جودة الخدمات التعليمية المقدمة للمستفيدين منها، كما اتفق البحث الحالي مع دراسة (Mehran, et al :2018)

والتي هدفت إلى تقييم فجوة جودة الخدمة التعليمية من وجهة نظر الطلاب، وهو ما ركز عليه البحث الحالي من تقييم شامل للخدمات التعليمية من وجهة نظر مقدمي الخدمة والمستفيدين منها أيضاً، كما اتفق البحث الحالي أيضاً مع دراسة (Surajit: 2018)، والتي هدفت إلى معرفة أثر تقييم أعضاء هيئة التدريس على جودة التعليم، وهو يتفق مع البحث الحالي في تقييم أعضاء هيئة التدريس لمعرفة مدى اهتمامهم بتطوير جودة الخدمات التعليمية، فضلاً عن المشكلات التي يعانون منها وتقف حائلاً نحو جودة وتطوير الخدمات التعليمية المقدمة.

■ بالنسبة لمتغير التقييم الاجتماعي والبيئي للخدمات المرتبطة بالصحة:

اتفق البحث الحالي مع دراسة (طلال بن عايد: ٢٠٠٩)، والذي هدف إلى تقييم كفاءة أداء الخدمات الصحية، وهو ما ركز عليه البحث الحالي في التعرف على واقع الخدمات الصحية المقدمة للمستفيدين منها، كما اتفق البحث الحالي مع دراسة (صباح خرخاش: ٢٠١٥)، والتي هدفت إلى تقييم كفاءة أداء مؤسسات الخدمات الصحية، وهو من الأهداف

الرئيسة التي قامت من أجله البحث الحالية، كما انتقلت البحث الحالية مع دراسة: Mohammed: (2016)، والتي هدفت إلى تقييم سلامة المرضى، وسبل الخدمات المقدمة لهم، وهو ما من أهم الأهداف التي بُني عليها البحث الحالية، وكذلك اتفق البحث الحالي مع دراسة David & Others : 2016) ، والتي هدفت إلى تقييم تجريبي للتأمين الصحي في المناطق الريفية، وهو ما حدده البحث الحالي من حيث الحدود المكانية.

• أوجه الاختلاف والتميز للدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

- اختلف البحث الحالي مع الدراسات السابقة من حيث التطبيق العملي حيث اهتمت البحث الحالي باستخدام منهج المسح الاجتماعي الذي يدرس ويحلل الحالة بشكل أدق وأعمق لأنه يعتمد على المقابلة والملاحظة الشخصية التي تعطي نتائج مؤكدة.
- تميز البحث الحالي عن الدراسات السابقة بأنها قامت بإجراء التقييم الاجتماعي والبيئي معاً على للخدمات المرتبطة بالتعليم والصحة، وهما يمثلان أهم أبعاد التنمية داخل أي دولة، حيث لم تهتم أي دراسة من قبل بتقييم تلك الخدمات المرتبطة بالتعليم والصحة معاً حسب علم الباحثون.
- تميز البحث الحالي بأنها قامت بتقييم جودة الخدمات المرتبطة بالتعليم والصحة من وجهة نظر كافة الأطراف (مقدمي الخدمة - المستفيدين منها - المجتمع المحيط بها).
- ركز البحث الحالي على إجراء البحث الميداني على بعض المجتمعات الإقليمية، حيث من المعروف أن المجتمعات الإقليمية ( الريفية) تعاني من نقص الخدمات والاهتمام، وهو ما ميّز هذا البحث عن الدراسات السابقة من حيث مجتمع وعينة البحث.

## توصيات البحث

يوصى الباحثون بما يلي:

- ضرورة متابعة التزام المستشفيات بتقديم الخدمة بجودة عالية وتحسين الخدمات الصحية تناسب رضا المواطن.
- استخدام النماذج العالمية في تطوير الخدمات المرتبطة بالتعليم والصحة وفقاً للمعايير المناسبة لذلك.
- استخدام المقاييس العالمية في عملية تقييم الخدمات المرتبطة بالتعليم والصحة.

## البحوث والدراسات المقترحة:

- من خلال النتائج التي توصلت إليها البحتة الحالية يقترح الباحثون مستقبلاً إجراء مزيد من الدراسات والبحوث في هذا المجال:
- الأثر الاجتماعي والبيئي لجودة الخدمات التعليمية.
  - تقييم الأثار الاجتماعية لخدمات الصحة على الأسر الأكثر احتياجاً.
  - دور منظمات المجتمع المدني في المساهمة في الرعاية الصحية .

## المراجع

الهيئة العامة للتخطيط العمراني: الخدمات التعليمية - دليل المعدلات والمعايير التخطيطية للخدمات بجمهورية مصر العربية. المجلد الأول، وزارة الإسكان والمرافق والمجمعات العمرانية، مصر، ٢٠١٤.

الهيئة العامة للبيئة بالكويت: الدليل الإرشادي لتقييم الأثر البيئي. دائرة الشؤون البيئية، الكويت، ٢٠١٦.

سلامة الخميصي: معايير جودة المدرسة الفعالة في ضوء منحنى النظم: رؤية منهجية، الجمعية السعودية للعلوم التربوية والنفسية، اللقاء السنوي الرابع عشر " الجودة في التعليم العام، القصيم، المملكة العربية السعودية، ٢٠٠٧.

344 المجلد التاسع والأربعون، العدد التاسع، الجزء السابع، سبتمبر ٢٠٢٠

سليم بطرس جلدة: إدارة المستشفيات والمراكز الصحية، دار الشروق للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الأردن، ٢٠٠٧.

شيرين حامد محمد: نموذج مقترح لقياس جودة الخدمات التعليمية بالتطبيق على مؤسسات التعليم العالي في مصر. المجلة المصرية للدراسات التجارية، كلية التجارة - جامعة المنصورة، المجلد الحادي والثلاثون، العدد (١)، ٢٠٠٧. ص ٧٠

صباح خرخاش: تقييم كفاءة أداء مؤسسات الخدمات الصحية في الجزائر دراسة ميدانية في المؤسسة الاستشفائية - سلمان عميرات بالمسيلة، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة محمد بوضياف - المسيلة، الجزائر، ٢٠١٥.

طارق كاظم النصار، عبد الكريم كاظم: تقييم الأداء كمدخل لتحسين تقويم الأداء للإدارات التنفيذية، المؤتمر العلمي الثالث، ديوان الرقابة المالية الاتحادي، العراق، ٢٠١٤.

طلال بن عايد الأحمدى: إدارة الرعاية الصحية، معهد الإدارة العامة، الرياض، المملكة العربية السعودية، ٢٠٠٤.

عبد السلام أبو قحف: البيئة الخارجية للمؤسسة، المكتب العربي الحديث، ١٩٩٩.

عمار رواب، غربي صباح: جودة الخدمات التعليمية، بحث مقدم الى قسم التربية البدنية، قسم علم الاجتماع جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، ٢٠٠٥.

قاسم المحيلاوي: إدارة الجودة في الخدمات مفاهيم عمليات - تطبيقات، ط (١)، دار الشروق للنشر والتوزيع، ٢٠٠٨.

مدثر حسن عز الدين، أيمن مصطفى العرموطي: درجة رضا الطلبة نحو الخدمات التعليمية، دراسة حالة على جامعة أبو ظبي - فرع العين، دراسات، العلوم التربوية، المجلد (٤١)، العدد (٣)، ٢٠١٦، ص ٣.

محمد الحسيني الشيرازي: فقه الاجتماع، دار العلوم، بيروت، لبنان، ١٩٩٢، ص ٢٢.

مهدي عطية الجبور، عبد الجاسم عباس على: تقييم جودة برامج التعليم العالي كإطار لنجاح عملية التعليم (من وجهة نظر الطلبة)، مجلة القادسية للعلوم الإدارية المجلد (١٨) العدد (١)، جامعة بابل، كلية الإدارة والاقتصاد، العراق، ٢٠١٦، ص ٤٢

منظمة الصحة العالمية: إطار الخدمات الصحية المتكاملة التي تركز على الناس. تقرير الأمانة العامة، جمعية الصحة العالمية التاسعة والستون، ابريل، ٢٠١٦.

نادية خريف: تأثير إدارة التغيير على جودة الخدمات بالمؤسسة الصحية - دراسة حالة مستشفى بشير بن ناصر بسكرة، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، ٢٠٠٧.

هيئة المنطقة الاقتصادية الخاصة: الدليل الإرشادي لتقييم الأثر البيئي. دائرة الشؤون البيئية بالدقم، سلطنة عمان، ٢٠١٧.

وزارة الصحة اليمنية: دراسة تقييم الأثر البيئي والاجتماعي لمشروع الصحة والسكان بالجمهورية اليمنية، الملخص التنفيذي للجمهورية اليمنية، ٢٠١٠.

David Walden, TQM : 4 révolutions du management, Dunod, paris, 1997.

Mohammed El Hady Imam: Assesment Of patient sofety at Al azhar Universtey Hospitals. Al azhar Journal ,Vol (45) Issue 3, 2016.

Tomasevesk, Katarina: The state of the right to education worldwide: free, global report Copenhagen, August, 2006.

**SOCIAL AND ENVIRONMENTAL ASSESSMENT OF  
EDUCATION AND HEALTH-RELATED SERVICES  
A COMPARATIVE STUDY IN THE GOVERNORATES  
OF BEHEIRA AND KAFR EL-SHEIKH**

**Nasser A. Abdel Hamid<sup>(1)</sup>; Suheir A. Al-Attar<sup>(2)</sup>  
and Ahmed H. Abdel Razek<sup>(3)</sup>**

1) Post graduate student at Institute of Environmental Studies and Research, Ain Shams University 2) Faculty of Women, Ain Shams University 3) The High Institute for Social Service, Damanhur

**ABSTRACT**

This study aimed to make a comparison of the social and environmental assessment of services related to education and health in the governorates of Beheira and Kafr El Sheikh, where regional communities within the Egyptian country suffer from inequalities in the distribution of educational and health care services and infrastructure due to many obstacles that limit the efficiency and quality of these services and their provision and access For all citizens as well as to know the importance of applying the social and environmental assessment of services related to education and health to eliminate deficiencies and weaknesses in educational and health services provided to citizens to reach a mechanism to provide The service was of high quality and high efficiency, and the study was conducted on (10) public schools and (1) public university and (4) government hospitals and health centers in the two governorates The study sample, namely the lake and Kafr El Sheikh, and the study relied on the inductive and deductive approach and descriptive analytical approach to reach its

specific goals, This curriculum was based on the combination of theoretical study and field study, and the theoretical framework was formed by compiling the scientific material related to the subject under study, as well as using statistical tests to answer the questions and hypotheses of the study.

The results of the study indicated that the Behira Governorate Rh is the most affected and palaces and the suffering of access to education and health-related services compared to Kafr El-Sheikh governorate, due to the lack of resources and resources. In addition to the numerical density of students in the two governorates, the acute shortage of doctors, devices and equipment, and the small number of hospitals and government medical centers in the two governorates.