

تقييم جودة الخدمات التعليمية بمدينة الفيوم

اعداد

رشا محمد على

مدرس مساعد، قسم الجغرافيا، كلية الآداب، جامعة الفيوم

تقييم جودة الخدمات التعليمية بمدينة الفيوم

اعداد

رشا محمد على* مدرس مساعد، قسم الجغرافيا، كلية الآداب، جامعة الفيوم

ملخص البحث

تعد الخدمات العامة إحدى الأنشطة الاجتماعية، التي تلعب دوراً هاماً في التركيب الداخلي للمدينة وكذلك علاقتها الإقليمية، وتسعى الدول المتقدمة إلى متابعة مستوي تلك الخدمات والتحقق من كفايتها، لكونها تمثل أحد ركائز التنمية والتخطيط، ودورها في تعزيز مستويات جودة الحياة، وقد شهدت مدينة الفيوم نمواً سكانياً وعمرانياً متسارعاً، مما تسبب في زيادة الضغط على الخدمات العامة وخاصة في قطاع التعليم، مما شكل عائقاً أمام عمليات التنمية والاستدامة في حماية البيئة والموارد، ودورها في توفير الاحتياجات المعيشية المناسبة، ويأتي البحث في محاولة لتحديد مستويات جودة الخدمات التعليمية بمدينة الفيوم، والكشف عن مستوي جودة الخدمة بها، ومدى تحقيقها لمبدأ الكفاية والكفاءة، والتحقق من مستويات رضا الأفراد عن الخدمة المقدمة، وقد اعتمد البحث على استخدام عدة مناهج كالمنهج التحليل المكاني والمنهج التطبيقي النفعي، واستخدام الدراسة الميدانية كأحد الأدوات الرئيسية في جمع البيانات، واستخدام عدداً من البرامج (Arc gis, spss) في إنشاء قاعدة بيانات لمنطقة الدراسة وتحليلها، وقد انتهت الدراسة بإيضاح لأهم التحديات التي تتعرض لها الخدمات التعليمية بالمدينة، وتصنيف المدينة إلى مستويات طبقاً لمستوي جودة الخدمة بها.

الكلمات الدالة: الخدمات التعليمية - التنمية المستدامة - جودة الحياة .

* - مدرس مساعد، قسم الجغرافيا، كلية الآداب، جامعة الفيوم. Rma.0@fayoum.edu.eg

١ - عمر محمد الحسيني، غادة فاروق حسن، تأثير اللامركزية للإدارة الحضرية ولدعم اتخاذ القرار في ترسيخ أركان التنمية الحضرية المستدامة للمناطق المستهدفة، بحث مقدم في المؤتمر العربي الإقليمي "تحسين الظروف المعيشية من خلال التنمية الحضرية المستدامة، القاهرة في الفترة ١٥-١٨ ديسمبر ٢٠٠٣.

مقدمة

يرتبط التعليم بصلة أساسية بمفهوم ومضمون جودة الحياة، وبدرجة التحسن والرقى في مجمل الأوضاع المادية وغير المادية، التي تعمل على إشباع الحاجات الأساسية^٢، والوصول إلى مستوى أفضل للأفراد اجتماعياً واقتصادياً؛ حيث يسهم التعليم في تعزيز فرص العمل، والارتقاء بمستوى تفكير الأفراد وتحسين مستوى تعاملاتهم داخل المجتمع^٣.

ويعتمد تقييم مستويات جودة الخدمات التعليمية، على قياس مدى تمتع الخدمات التعليمية بمعايير الكفاية والكفاءة بالنظام التعليمي، وخاصة فيما يتعلق بمدخلات النظام التعليمي، وقدرة النظام على الاحتفاظ بالتلاميذ خلال مراحل التعلم، وتقليل فرص التسرب من التعليم، ليتمتد ليشمل مدى رضا الأفراد عن كفاءة الخدمة، بهدف الكشف عن مواطن القصور في الخدمة، وبناءً عليه وضع خطط محددة لمواجهة تلك التحديات، وقد دعت بعض السياسات إلى اتباع سياسة التعليم من أجل التنمية المستدامة، بهدف تحسين جودة الحياة للأفراد، من خلال خفض معدلات الفقر وزيادة الدخل وتحسين المستوى الصحي للأفراد، والذي يقتضى تحديث طرق ووسائل التعليم^٤، وقد شغلت مساحة (٤٣.٩٥ اfdان)°، لتمثل نحو (٦.٤%) من إجمالي حجم الاستخدامات، وتوضح الخريطة رقم (١) توزيع الخدمات التعليمية والثقافية بمدينة الفيوم، ومن الملاحظ ارتفاع حجم الاستخدام التعليمي بشيخة قسم ثان، حيث تستأثر بنحو (٦٩.٢%) من جملة مساحة الاستخدامات التعليمية بالمدينة، وتبلغ أعداد المدارس الابتدائية بمدينة الفيوم نحو (٥٦ مدرسة)، ويقدر إجمالي أعداد الطلاب بالمرحلة على مستوي مدينة الفيوم نحو (٤٧٧ ٣٢ طالب)^٥.

٢ - وضيئة محمد أبو سعدة، اخرون، دور التعليم في تحقيق جودة الحياة بالمجتمع المصري دراسة تحليلية، ورقة بحثية منشورة بمجلة المعرفة التربوية، جامعة بنها، العدد (١) يناير ٢٠١٣، ص ٨٥.

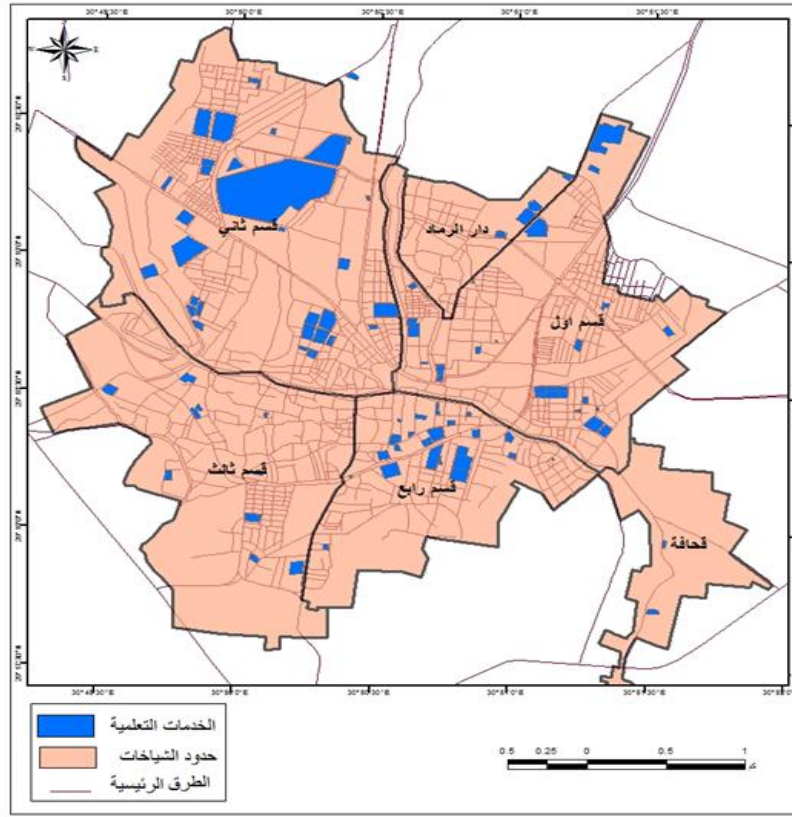
٣ - Rezvani, M. R., Mansourian, H & Sattari, M. H. (٢٠١٣). Evaluating quality of life in urban areas (case study: Noorabad City, Iran). Social indicators research, (١) ١١٢, ٢٢٠-٢٠٣.

٤ - وضيئة محمد أبو سعدة، اخرون، المرجع السابق، ص ١٠٧.

٥ - الهيئة العامة للتخطيط العمراني، المخطط الاستراتيجي التفصيلي لمدينة الفيوم ٢٠١٥.

٦ - الجهاز المركزي للتعبئة العامة والاحصاء، تعداد السكان طبقاً للحالة التعليمية، على مستوي مدينة الفيوم ٢٠١٧.

خريطة (١) توزيع الخدمات التعليمية على مستوى مدينة الفيوم



المصدر/ من عمل الطالبة اعتمادا على بيانات هيئة التخطيط العمراني لاقليم شمال الصعيد، مدينة الفيوم، ٢٠١٨.

وترتفع نسبتهم داخل شياخة قسم ثالث بنحو (٣٢%) من إجمالي حجم الطلاب بالمرحلة، إلا أن الشياخة تضم نحو (١٤%) فقد من إجمالي المدارس الابتدائية على مستوى المدينة، في حين جاءت شياخة قسم أول لتضم نحو (١٣%) من إجمالي الطلاب، وتوزع بها نحو (٢٥%) من إجمالي أعداد المدارس بالمدينة، ويوضح الجدول التالي توزيع الطلاب والمدارس بالمرحلة الابتدائية على مستوى شياخات مدينة الفيوم، ويتضح تباين في توزيع المدارس إلى نسب الطلاب بالمرحلة على مستوى الشياخات.

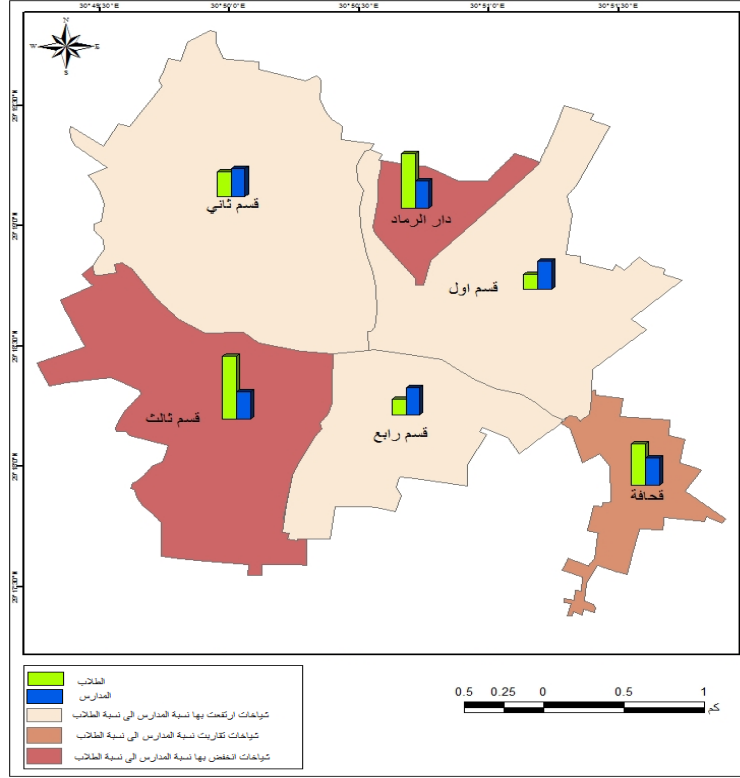
جدول (١) نسب الطلاب بالمرحلة الابتدائية إلى نسبة المدارس بمدينة الفيوم

النسبة للمدينة %	أعداد المدارس	النسبة للمدينة %	أعداد الطلاب	الشيخة
27	15	24	7,933	قسم ثانى
4	2	8	2,564	دار الرماد
4	2	6	2,062	قحافة
25	14	13	4,298	قسم اول
27	15	16	5,207	قسم رابع
14	8	32	10,413	قسم ثالث
100	56	100	32,477	اجمالي

المصدر/ من عمل الطالبة اعتمادا على بيانات هيئة الابنية التعليمية بمدينة الفيوم، ٢٠١٩، الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء، تعداد السكان طبقاً للحالة التعليمية، على مستوى مدينة الفيوم ٢٠١٧.

وقد انخفضت نسبة المدارس إلى الطلاب بشيخة قسم ثالث، حيث ارتفعت أعداد التلاميذ إلى نحو (١٠.٤١٣ تلميذ)، ويعزو ذلك إلى ارتفاع الحجم السكاني والكثافة بتلك الشيخة، الأمر الذي أثر على ارتفاع متوسط أعداد التلاميذ بالنسبة للمدارس (١٣٠٢ تلميذ/ المدرسة)، وارتفاع نصيب المعلم من التلاميذ إلى أقصى حد له (٣٤ طالب/ معلم)، مما قد يؤثر على مستوى جودة الخدمة المقدمة؛ وقد تخطى بذلك المعايير التخطيطية (٢٥ طالب/ معلم)، مما يعكس انخفاض مستوى تمثيل الخدمة بالشيخة، كما جاءت شياختى دار الرماد وقحافة بمستويات مرتفعة من نصيب التلاميذ من المدرسة، والتي بلغت أكثر من (١٠٣١ تلميذ/ المدرسة).

خريطة (٢) توزيع نسب التلاميذ بالمرحلة الابتدائية إلى نسبة المدارس



المصدر/ من عمل الطالبة اعتمادا على بيانات الجدول السابق.

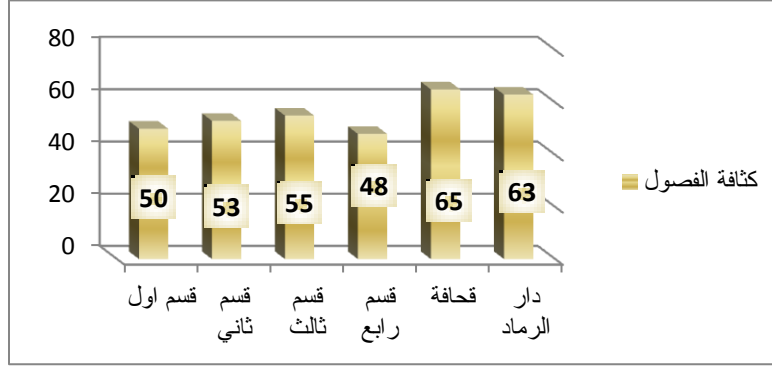
أ- مؤشر كثافة الفصول بمدارس التعليم الأساسي بمدينة الفيوم

يعد مؤشر كثافة الفصول أحد المؤشرات المستخدمة لتقييم مستوى جودة الخدمات التعليمية، وقد بلغ متوسط كثافة الفصل بالمرحلة الابتدائية إلى نحو (٥٧ طالب/فصل)^٧، وهو ما يتعارض مع المعايير التخطيطية لمدارس التعليم الأساسي (الحد الأقصى ٤٠ طالب/ فصل)^٨، وجدير بالذكر أن نحو أربعة مدارس تعمل بنظام الفترتين لسد العجز في المدارس ولتقليل الكثافة بالفصول، ويوضح الشكل التالي ارتفاع متوسط كثافة الفصول بالمرحلة الابتدائية على مستوى شياخات المدينة، وقد بلغت كثافة الفصول بشياختي دار الرماد وقحافة إلي أكثر من (٦٣ طالب/ فصل).

٧ - مديرية التربية والتعليم بمدينة الفيوم، بيان بمتوسط كثافة الفصول على مستوى شياخات مدينة الفيوم ٢٠١٨.

٨ - الهيئة العامة للتخطيط العمراني، دليل المعدلات والمعايير التخطيطية للخدمات التعليمية، المجلد الأول، ٢٠١٤، ص ٣٢.

شكل (٣) متوسط كثافة الفصول بالمرحلة الابتدائية على مستوى مدينة الفيوم



المصدر/ مديرية التربية والتعليم بمدينة الفيوم، ادارة التعليم الابتدائي، كثافة الفصول بمدينة الفيوم ٢٠١٨.

وقد بلغت الكثافة بقسم ثالث نحو (٥٥ طالب/فصل)، في حين بلغت بكل من قسم أول وقسم رابع (٥٠ طالب/ فصل) وقسم ثاني نحو (٥٣ طالب/ فصل)، علي الرغم من أن شياختى قسم ثاني وقسم رابع يتركز بهما نحو (٥٣%) من إجمالي المدارس الابتدائية بالمدينة، مما يؤكد ارتفاع حجم الضغط على الخدمة، وخاصة مع انخفاضها بالسياحات المجاورة، وعدم كفاية الخدمة لمتطلبات المرحلة الابتدائية. تبلغ أعداد المدارس الإعدادية بالمدينة نحو (٣٨) مدرسة، وتصل متوسط كثافة الفصول بالمرحلة الإعدادية نحو (٤٧ طالب/ فصل)^٩، وقد تباينت كثافة الفصول بالمرحلة على مستوى السياحات، وقد يعزو ارتفاع الكثافة إلى انخفاض توزيع مدارس المرحلة الإعدادية في بعض السياحات، مما شكل ضغطا على الخدمات بالسياحات المجاورة، ويتوقع أن تزيد تلك الكثافات في ظل الزيادة السكانية، وثبات حجم الخدمات التعليمية المقدمة؛ وقد يترجم التركيب العمري بزيادة فئة صغار السن، بأنهم عبء على الموارد، وزيادة ضغط على مصفوفة التعليم الإلزامي، وخاصة مع تلك الخصائص، بينما وصلت أعداد المدارس الثانوية نحو (٢٨ مدرسة)^{١٠}، وقد بلغ متوسط كثافة الفصول بها نحو (٤٥ طالب/ فصل)، وارتفعت الكثافة

٩ - مديرية التربية والتعليم بمدينة الفيوم، بيان بمتوسط كثافة الفصول بالمرحلة الإعدادية على مستوى سياحات مدينة الفيوم ٢٠١٨.

١٠ - مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار، إدارة الإحصاء، الدليل الإحصائي السنوي، الجزء الثاني، ٢٠١٦.

ببعض المدارس عن هذا المتوسط، فعلى سبيل المثال بلغت بمدرسة عين شمس بنات إلى نحو (٥٥ طالب/ الفصل)^{١١}، مما يعكس انخفاض مستوي كفاية الخدمة بتلك المرحلة، ويؤثر سلباً على كفاءة الخدمة.

ب- مؤشر التسرب من التعليم على مستوى شياخات مدينة الفيوم

تؤثر الخصائص الاجتماعية والاقتصادية لأفراد المجتمع، ومستوي جودة الخدمات التعليمية، على مدى توفر بيئة صحية مناسبة للتعليم، وتبلغ إجمالي حالات التسرب من التعليم على مستوي المدينة نحو (٣٤٨٢ حالة)^{١٢}، وقد بلغت بالمرحلة الابتدائية نحو (١٤٣٢ حالة) أي نحو (٤%) من إجمالي اعداد الطلاب بالمرحلة، وتمثل نحو (٤١%) من إجمالي حالات التسرب بمراحل التعليم، وتكمن المشكلة أن مرد تلك النسب إلى الأمية إذا ما تم معالجة القصور، ويوضح بيانات الجدول التالي التوزيع العددي والنسبي للتسرب من التعليم طبقاً للمرحلة التعليمية.

وقد ارتفعت نسبة التسرب من التعليم بالمرحلة الإعدادية لتسجل نحو (٥٢٧ حالة)، وقد يعزو ذلك لاتجاه تلك الفئة للعمل وسد احتياجات الأسرة الاقتصادية، بينما جاءت نسبة التسرب من التعليم بالمرحلة الثانوية لتسجل نحو (٥٢٣ حالة) على مستوي شياخات مدينة الفيوم.

وقد تباينت تلك النسب على مستوي شياخات مدينة الفيوم، وشهدت شياخة قسم ثالث ارتفاع في نسبة التسرب من التعليم بجميع المراحل التعليمية، حيث بلغت نسبة التسرب بها نحو (٥٠%) من إجمالي حالات التسرب بالمدينة، ووصلت نسبة التسرب بالمرحلة الابتدائية نحو (٥٣%) من إجمالي حجم التسرب بالمرحلة، وبالمرحلة الإعدادية نحو (٤٩%)، مما يؤكد وجود مشكلة حقيقية تواجه قطاع الخدمات التعليمية بالشياخة، وعدم مقدرتها على الاحتفاظ بالطالب.

^{١١} - هيئة الأبنية التعليمية مدينة الفيوم، بيان باعداد المدارس وكثافة الفصول بالمرحلة الثانوية على مستوي مدينة الفيوم ٢٠١٩.

^{١٢} - الجهاز المركزي للتعبئة العامة والاحصاء، النتائج النهائية للتعداد العام للسكان، توزيع المتسربين من التعليم طبقاً للمرحلة التعليمية، ٢٠١٧.

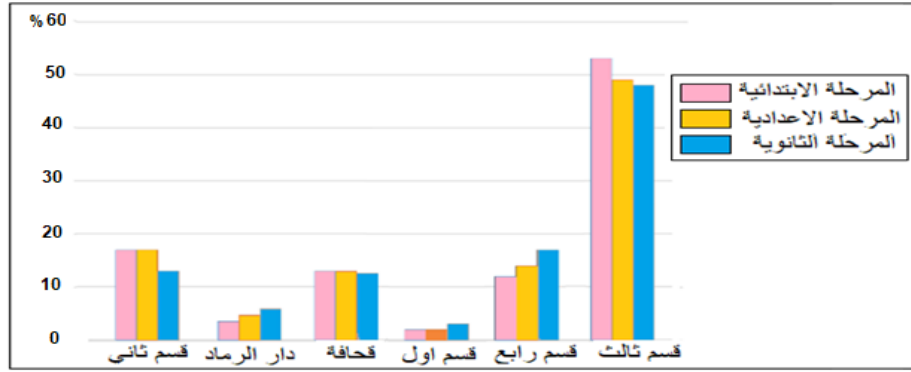
جدول (٢) التوزيع العددي والنسبي للتسرب من التعليم على مستوى مدينة الفيوم

الترتيب	%	اجمالي المراحل التعليمية	%	المرحلة الثانوية	%	المرحلة الإعدادية	%	المرحلة الابتدائية	الشيخة
4	16	569	13	68	17	254	17	247	قسم ثاني
2	4	154	6	31	5	72	4	51	دار الرماد
3	13	451	13	66	13	206	13	179	قحافة
1	2	84	3	16	2	38	2	30	قسم اول
3	13	469	17	91	14	210	12	168	قسم رابع
5	50	1755	48	251	49	747	53	757	قسم ثالث
-	100	3482	100	523	100	1,527	100	1,432	جملة

المصدر/ الجهاز المركزي للتعبئة العامة والاحصاء، النتائج النهائية للتعداد العام للسكان ٢٠١٧، والنسب من حساب الطالبة.

وجدير بالذكر أن تأثير المناطق العشوائية بالشيخة كبير في زيادة نسب التسرب، وقد بلغت نسبة من تسربوا من التعليم بسبب تأثير الظروف المادية وحاجة الآباء لعمل الأبناء لنحو (٨٦٣ حالة) على مستوى المدينة، وقد ضمت شيخة قسم ثالث وحدها نحو (٤٦٣ حالة)، ويستلزم الأمر ضرورة وضع حلول سريعة للتصدي لتلك الظاهرة بالشيخة^{١٣}، كأحد الأهداف الرئيسية من أجل الارتقاء بمستويات جودة الحياة^{١٤}.

شكل (٤) التوزيع النسبي للتسرب من التعليم طبقاً للمرحلة التعليمية بمدينة الفيوم



المصدر/ من عمل الطالبة اعتماداً على بيانات الجدول السابق.

^{١٣} - الجهاز المركزي للتعبئة العامة والاحصاء، النتائج النهائية للتعداد العام للسكان، توزيع المتسربين من التعليم طبقاً للمرحلة التعليمية وسبب التسرب ٢٠١٧.

^{١٤} - وضيفة محمد أبو سعدة، اخرون، دور التعليم في تحقيق جودة الحياة بالمجتمع المصري دراسة تحليلية، بحث منشور بمجلة المعرفة التربوية، جامعة بنها، العدد (١) يناير ٢٠١٣، ص ٩٥.

ج- مؤشر مسافة الوصول للخدمات التعليمية بشياخات مدينة الفيوم

يعد مؤشر سهولة الوصول أحد المؤشرات الهامة لقياس مدي كفاءة التوزيع للخدمات، ويعتمد على العلاقة بين المسافة والزمن المستغرق للوصول للخدمة، حيث تشير قرب المسافة إلى قصر الزمن المستغرق، وزيادة فرص الراحة والرضا عن توافر الخدمة، وتوزيعها بالقدر الذي يكفل عدالة التوزيع، وترتفع قيمة قرب مسافة الوصول إلى الخدمات التعليمية في مرحلة التعليم الأساسي، بدرجة أكبر من مراحل التعليم الأخرى (الثانوي، الجامعي)، وذلك لارتباطها بالفئة العمرية للطالب وقدرته على تحمل المسافات الطويلة، وقد تضمنت اشتراطات توزيع الخدمات التعليمية الأخذ في الاعتبار عدم وجود عوائق تمنع الوصول الآمن، مثل خطوط السكك الحديدية وطرق المواصلات السريعة، والكثافة المرورية العالية وخطوط الكهرباء ذات الضغوط المختلفة، ومع ذلك فقد نجد قصور في توزيع تلك الخدمات ويشوبها بعض المخالفات، فقد أدى تداخل استعمالات الأرض بالمدينة الي تواجد بعض المدارس بالقرب من استخدامات تمثل مشكلة بيئية ومصادر للتلوث^{١٥}.

صورة (١) (٢) قرب مصادر التلوث من المدارس*

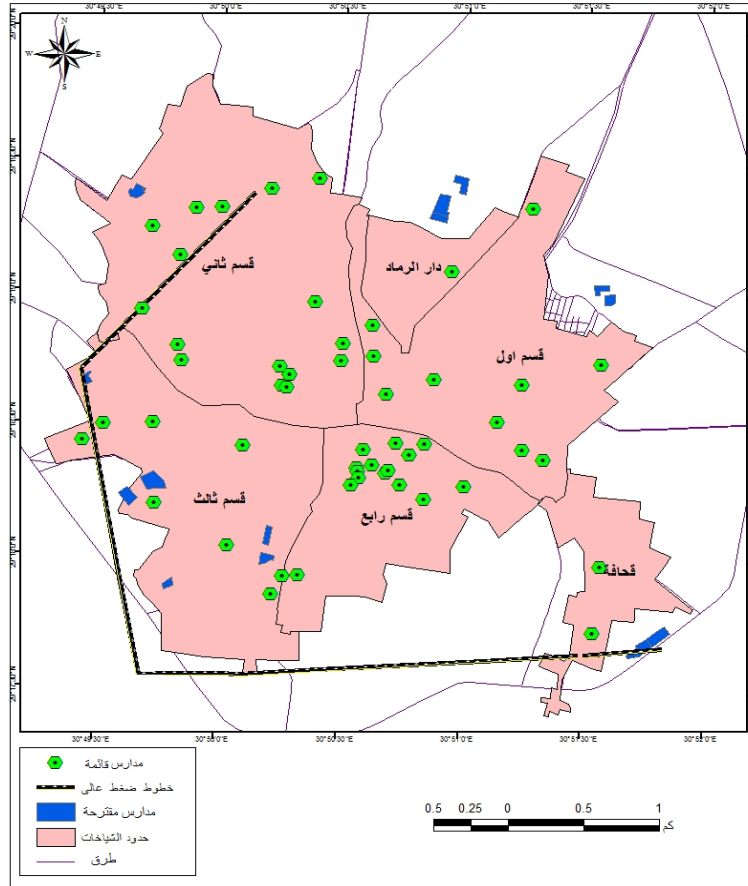
المصدر/ الدراسة الميدانية بمنطقة الصيفية بقسم ثاني، ومنطقة شارع المدارس امتداد شارع الفوال^{١٦}

^{١٥} - Abu el Ela Hany, S(٢٠١٢). Basic educational schools locations analysis in Fayoum City: using GIS .Geopolitics, History, and International Relations, (٢)٤، ٢٧٠-٢٨٨، p٨٧.

• - أحد المدارس بمنطقة الصيفية بقسم ثالث بمدينة الفيوم، خلال الدراسة الميدانية ٢٠١٨.
١٦ - تم التقاط الصورة (١) من منطقة الصيفية امام مدرسة العلياء.

وجدير بالذكر أهمية التحقق من مدى مناسبة تلك المواقع لخصائص الخدمة، وبعدها عن مصادر التلوث والاضطراب؛ حيث توزعت عددا من مدارس التعليم الأساسي، داخل حرم نطاق خطوط الضغط العالي بالمدينة، الأمر الذي يشكل أحد الأخطار التي قد تؤثر بشكل سلبي ومباشر على صحة الطلاب، وقد يشير ذلك إلى عفوية توزيع الخدمات التعليمية على مستوى المدينة، وعدم اتباع أسس ومعايير تخطيطية محددة في التوزيع، وتظهر الخريطة التالية عدداً من المدارس تقع داخل نطاق خط الضغط العالي بقسم ثاني وشياخة قحافة.

خريطة (٥) الخدمات التعليمية القائمة والمقترحة وتوزيع خط الضغط العالي

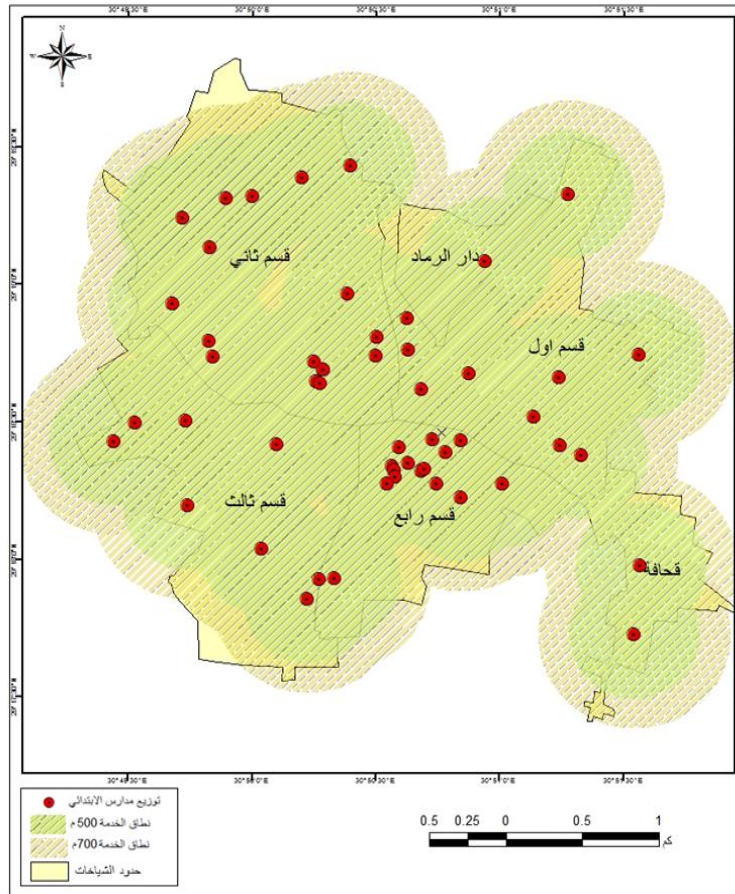


المصدر/ من عمل الطالبة اعتمادا على بيانات المخطط التفصيلي لمدينة الفيوم، وبيانات هيئة الابنية التعليمية بمدينة الفيوم ٢٠١٨.

١- مؤشر مسافة الوصول إلى المدارس الابتدائية بشياخات مدينة الفيوم

حددت المسافات التخطيطية لمسافة الوصول لمدارس المرحلة الابتدائية بالأمتار (٧٠٠م)^{١٧}، وتوضح الخريطة التالية توزيع المدارس الابتدائية على مستوى مدينة الفيوم، والتي أظهرت تركيز توزيع المدارس بشياختي قسم رابع وثاني، ويزداد التوزيع كثافة بالقرب من مركز المدينة، ويتباين التوزيع في شياخات المدينة، وينخفض تمثيلها بأطراف المدينة حيث مناطق التوسعات .

خريطة (٦) نطاق تأثير الخدمات التعليمية على مستوى مدينة الفيوم



المصدر/ من عمل الطالبة اعتمادا على بيانات هيئة الابنية التعليمية بادرة الفيوم، مدينة الفيوم ٢٠١٨*.

وتشير بيانات الجدول التالي إلى مستوى التقييم للتوزيع النسبي للأسر^{١٨}، حسب مؤشر سهولة الوصول للخدمات التعليمية؛ وقد انخفضت نسبة الأسر الذين يقطعون مسافة أقل من (٥٠٠م) إلى نحو (٢٧%) من

^{١٧} - وزارة الإسكان والمرافق والمجمعات العمرانية، الهيئة العامة للتخطيط العمراني، دليل المعدلات والمعايير التخطيطية للخدمات التعليمية، المجلد الأول، ٢٠١٤، ص٢٩.

* - استعانة الطالبة للرفع ميداني لبعض المدارس بشياختي قسم رابع وقسم ثاني خلال الدراسة الميدانية ٢٠١٨.

إجمالي حجم العينة، في المقابل وصلت نسبة الذين يقطعون مسافة (٥٠٠-١كم) نحو (٤٦%)، وقد بلغت نسبة الذين يقطعون مسافة أكثر من ١كم نحو (٢٦%)، وقد اعتمد العديد من الافراد على إرسال أبنائهم خارج حدود المدينة، لعدم ثقتهم في جودة الخدمة داخل المدينة، وقد أشارت تلك الفئة إلي ارتفاع زمن المستغرق للوصول للخدمة إلى أكثر من (٣٠ دقيقة)، ويدعم ذلك مفهوم عدم عدالة التوزيع لتلك الخدمات على مستوي المدينة، إضافة إلى أنه يتنافى مع أسس التخطيط لإقامة مدراس التعليم الأساسي.

جدول (٣) التوزيع النسبي للأسر حسب مسافة الوصول لمدراس المرحلة الابتدائية

الشياخة	اقل من 500 م		1000-500 م		اكثر من 1000 م		رتب جودة مسافة الوصول
	العدد	%	العدد	%	العدد	%	
قسم ثاني	67	31.6	98	46	47	22	209
دارالرماد	19	28.4	20	29.9	28	42	187
قحافة	4	7.3	24	44	27	49	158
قسم اول	43	34	67	54	15	12	222
قسم رابع	39	27	70	48	38	26	201
قسم ثالث	62	24	121	47	73	29	196
مجموع	234	27	400	46	228	26	200.7

المصدر/ الجدول من عمل الطالبة اعتمادا عن نتائج الدراسة الميدانية^{١٩} ٢٠١٨.

وقد جاءت شياخة قسم أول بالمستوي الأول بمجموع تراكمي للنسب بلغ نحو (٢٢٢ درجة)، حيث بلغت نسبة الذين يقطعون مسافة أقل من (٥٠٠م) نحو (٣٤%)، ونسبة الذين يقطعون مسافة من (٥٠٠-١كم) نحو (٥٤%)، بينما وصلت نسبة الذين يقطعون مسافة أكثر من ١كم نحو (١٢%) من إجمالي حجم العينة بالشياخة.

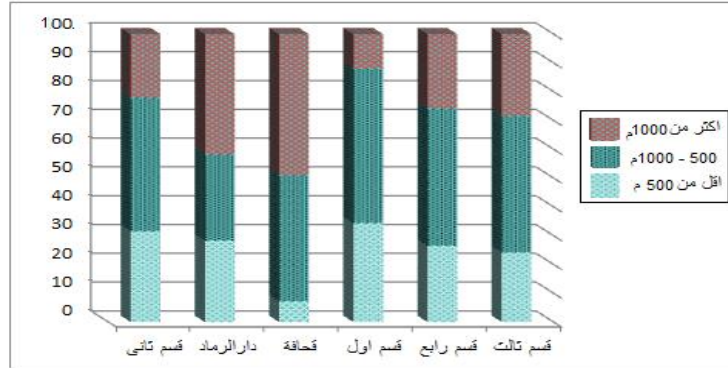
وقد جاءت شياخة قسم ثاني بمجموع تراكمي للنسب بلغ نحو (٢٠٩ درجة)؛ حيث ارتفعت بها نسبة الذين يقطعون مسافة من (٥٠٠-١كم) بنحو (٤٦%)؛ وعلى الرغم من تركيز نحو (٢٧%) من إجمالي المدارس بالمدينة، إلا أن سوء توزيع الخدمة أثر على مبدأ سهولة الوصول إليها، وجدير بالذكر أن شارع المدارس

^{١٨} - شملت استمارات الاستبيان حوالي (٨٦٢) فرد، وزعت على احياء مدينة الفيوم طبقا للوزن النسبي لسكان كل شياخة، وقد تمت الدراسة الميدانية خلال الفترة (نوفمبر ٢٠١٧: مارس ٢٠١٨) .

^{١٩} - إجمالي حجم العينة (٨٦٢) فرد، وزعت عينة الدراسة على احياء مدينة الفيوم، وقد تمت الدراسة الميدانية خلال الفترة (نوفمبر ٢٠١٧: مارس ٢٠١٨) .

بمنطقة الفوال يستأثر بأربع مدارس للمرحلة الابتدائية، مما يعكس قصور عمليات التخطيط والتوزيع للخدمات التعليمية، وحرمان بعض المناطق بالشيخة من توفر الخدمة، إضافة إلى ارتفاع حركة المرور وازدحام الطرق المؤدية لتلك الخدمات، وقد جاءت شياختي قسم رابع وقسم ثالث بالمستوي التالي بمجموع تراكمي للنسب بلغ نحو (٢٠١، ١٩٦ درجة) على الترتيب، حيث بلغت نسبة الذين يقطعون مسافة من (٥٠٠م-١كم) نحو (٤٨%، ٤٧%)، في حين جاءت شياختي قحافة ودرا الرماد بالمستوى الأخير؛ حيث ارتفعت بهما نسبة الأفراد الذين يقطعون مسافة أكثر من ١ كم لنحو (٤٢%، ٤٩%) على الترتيب، ويعزو ذلك لعدم توفر الخدمة بالشياختين.

شكل (٧) التوزيع النسبي للأسر حسب مسافة الوصول للمدارس الابتدائية



المصدر/ من عمل الطالبة اعتمادا عن بيانات الجدول السابق.

■ تقييم مستوى الرضا عن مسافة الوصول للمدارس الابتدائية

وتوضح بيانات الجدول التالي مدى تباين مستويات الرضا عن مسافة الوصول للخدمة على مستوى أحياء مدينة الفيوم، حيث بلغت نسبة من أبدوا رضاهم بشكل جيد حوالي (١٥%) من إجمالي حجم العينة، وبلغت نسبة الرضا بشكل متوسط عن الخدمة نحو (٣٣%) على مستوى الشياخة، في حين ارتفعت نسبة من أبدوا عدم رضاهم عن المسافة التي يقطعونها للوصول للخدمة حوالي (٥٢%) من إجمالي حجم العينة، مما يشير لوجود مشكلة حقيقية في توزيع الخدمات التعليمية على مستوى المدينة، وقد احتلت شياخة قسم أول المستوي الأول في نسبة الرضا عند مستوي جيد بنحو (٧٢%)، عند مستوي الرضا الجيد والمتوسط، تليها شياخة قسم ثاني بمجموع تراكمي للنسب بلغ نحو (١٨١ درجة) حيث وصلت بها نسبة الرضا عن

مسافة الوصول للمدارس لنحو (٥٦%) عند مستوي الرضا الجيد والمتوسط، وقد يعزو ذلك إلي توفر عدداً من المدارس، فضلاً عن تأثير توفر وسائل النقل والمواصلات بشكل جيد على مستوي الشياختين، مما ساهم في ارتفاع مستوي الرضا عن مسافة الوصول للخدمة.

جدول (٤) تقييم مستوي الرضا عن مسافة الوصول للمدارس الإبتدائية بمدينة الفيوم

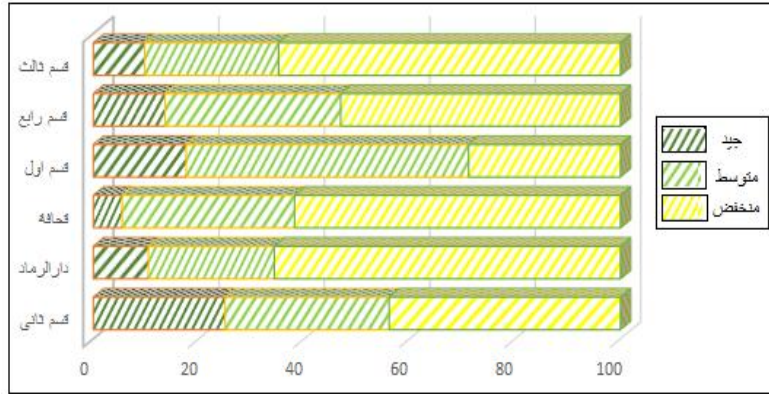
الشيخة	جيد		متوسط		منخفض		المجموع التراكمي للنسب وفقاً لأوزانها	رئب مستويات الرضا عن مسافة الوصول
	العدد	%	العدد	%	العدد	%		
قسم ثاني	53	25.0	66	31	93	44	181	2
دارالرماد	7	10.4	16	23.9	44	66	145	4
قحافة	3	5.5	18	33	34	62	144	5
قسم اول	22	18	67	54	36	29	189	1
قسم رابع	20	14	49	33	78	53	161	3
قسم ثالث	25	10	65	25	166	65	145	4
مجموع	130	15	281	33	451	52	162.8	

المصدر/ من أعداد الطالبة بناء على بيانات الدراسة الميدانية ٢٠١٨.

وقد جاءت شياخة قسم رابع في المستوي التالي بمجموع تراكمي (١٦١ درجة)، حيث أبدى نحو (٤٧%) من إجمالي حجم العينة رضاهم عند المستوي الجيد والمتوسط، في حين ارتفعت نسبة عدم الرضا لنحو (٥٣%) من إجمالي حجم العينة بالشيخة، وكانت أحد الأسباب الرئيسة المؤثرة في هذا التقييم، أن تركز الخدمات التعليمية بالقرب من مركز المدينة، قد أثر على شدة الازدحام والضغط على شبكات الطرق والمواصلات الأمر الذي أدى لزيادة زمن الرحلة، مما يزيد من المجهود البدني والذهني للطالب.

بينما احتلت شياخة (قسم ثالث، دار الرماد، قحافة) المستوى الأخير من التقييم، حيث بلغ المجموع التراكمي للنسب وفقاً لأوزانها حوالي (٤٥ درجة) بشياختي قسم ثالث ودار الرماد، ونحو (٤٤ درجة) بشياخة قحافة، وقد ارتفعت نسب عدم الرضا إلى نحو (٦٠%) من إجمالي حجم العينة بتلك الشياخات، وقد يعزو ذلك إلى انخفاض تمثيل الخدمات التعليمية، مما تسبب في زيادة زمن الرحلة للمدرسة، وجدير بالذكر أن عامل مسافة الوصول أحد الاسباب الرئيسية المؤثرة على ارتفاع معدلات التسرب من التعليم بتلك الشياخات.

شكل (٨) تقييم مستوى الرضا عن مسافة الوصول لمدارس المرحلة الابتدائية



المصدر/ من أعداد الطالبة اعتمادا على بيانات الجدول السابق.

٢- مؤشر مسافة الوصول للمدارس الإعدادية بشياخات مدينة الفيوم

يبلغ إجمالي عدد المدارس الإعدادية على مستوى المدينة نحو (٣٨ مدرسة) يلتحق بها نحو (٣٦٥ ٢٦ طالب)، وقد كشفت بيانات الدراسة الميدانية أن نحو (٤٢%) من إجمالي حجم العينة تقطع مسافة من (٥٠٠م-١كم) للوصول إلى أقرب مدرسة ونحو (٣٧%) تقطع مسافة أقل من (٥٠٠م)، بينما نحو (٢١%) من إجمالي حجم العينة يقطعون مسافة أكثر من (١كم)، ويشير ذلك إلى توفر الخدمة، إلا أن هناك تفاوت في مستوى الخدمة، وارتفاع كثافة الفصول بالمرحلة ببعض الشياخات، قد دفع الأفراد إلى اختيار مناطق تبعد عن محل إقامتهم، للبحث عن مستوى الجودة في التعليم والخدمة المقدمة، وقد تصدرت شياخة قسم أول المجموع التراكمي للنسب بنحو (٢٤١ درجة)؛ حيث ارتفعت نسب الأسر الذين يقطعون مسافة أقل من (٥٠٠م) نحو (٤٩%)، في حين وصلت نسبة الذين يقطعون مسافة (٥٠٠م-١كم) إلى نحو (٤٣%) ولأكثر من (١كم) إلى نحو (٨%)، وتليها شياخة قسم رابع بمجموع تراكمي للنسب بلغ نحو (٢٣١ درجة).

٢٠ - الجهاز المركزي للتعبئة العامة والاحصاء، مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار، الدليل الإحصائي السنوي عام ٢٠١٦، الجزء الأول، اصدار مايو ٢٠١٧.

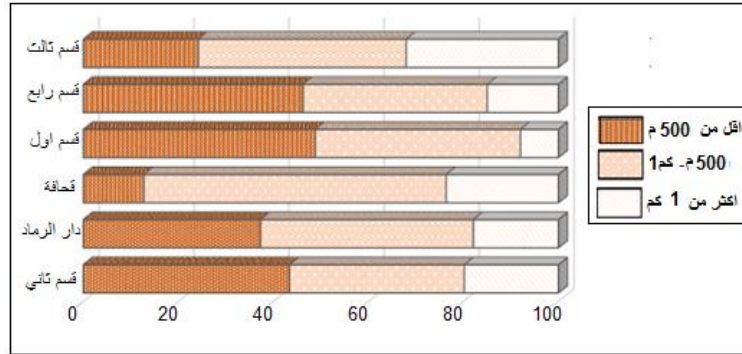
جدول (٥) التوزيع النسبي للاسر حسب مسافة الوصول للمدارس الاعدادية

رتب جودة مسافة الوصول	المجموع التراكبي للنسب	اكثر من 1 كم		١-٥٥٥ كم		اقل من ٥٥٥ م		الشيخة
		%	العدد	%	العدد	%	العدد	
3	224	20	42	37	78	43.4	92	قسم ثاني
4	219	18	12	44.8	30	37.3	25	دار الرماد
6	189	24	13	64	35	12.7	7	قحافة
1	241	8	10	43	54	49	61	قسم اول
2	231	15	22	39	57	46	68	قسم رابع
5	192	32	82	44	112	24	62	قسم ثالث
	215.5	21	181	42	366	37	315	مجموع

المصدر/ من عمل الطالبة بناءا عن بيانات الدراسة الميدانية ٢٠١٨.

وقد جاءت شيخة قسم ثان ودار الرماد في المستوي الثاني، من مسافة الوصول للمدارس الاعدادية بمجموع تراكمي للنسب (٢٢٤ درجة)، حيث ارتفعت نسبة الأسر التي تقطع مسافة أقل من ٥٠٠ م لنحو (٤٣%، ٣٧%) على الترتيب، وتقدر نسبة الأسر الذين يقطعون مسافة من (٥٠٠-١ كم) لنحو (٣٧%)، (٤٥%) على الترتيب، وتشير تلك النسب إلى أن مؤشر مسافة الوصول للخدمة بتلك الشياخات جاء عند المستوي المتوسط.

شكل (٩) التوزيع النسبي للاسر حسب مسافة الوصول للمدارس الاعدادية بمدينة الفيوم



المصدر/ من عمل الطالبة بناءا على بيانات الجدول السابق.

وجاءت شياختي قسم ثالث، قحافة بالمستوي الأخير، حيث جاءت نسبة الذين يقطعون من (٥٠٠-١ كم) نحو (٤٤%، ٦٤%) على الترتيب، ونحو (٣٢%، ٢٤%) يقطعون مسافة أكثر من ١ كم، وتعتمد شياخة قحافة بصفة أساسية على المدارس الاعدادية بشياخة قسم أول وقسم رابع في سد العجز من الخدمة، مما يشكل ضغطاً على الخدمة بتلك الشياخات.

■ تقييم مستوى الرضا عن مسافة الوصول للمدارس الإعدادية

من المهم استعراض مستويات الرضا عن المسافة المقطوعة إلى المدارس الإعدادية، للتحقق من مدى كفاية هذه الخدمة وكفاءتها على مستوى المدينة، والكشف عن مواطن الضعف، وتشير بيانات الجدول التالي إلى ارتفاع مستوى الرضا المتوسط عن المسافة المقطوعة على مستوى المدينة بحوالي (٣٨%) من إجمالي حجم العينة بالشيخة، إضافة إلى وصول مستوى الرضا عند المستوى الجيد نحو (٣٢%) من إجمالي حجم العينة، في المقابل بلغت نسبة غير الراضين بنحو (٣٠%).

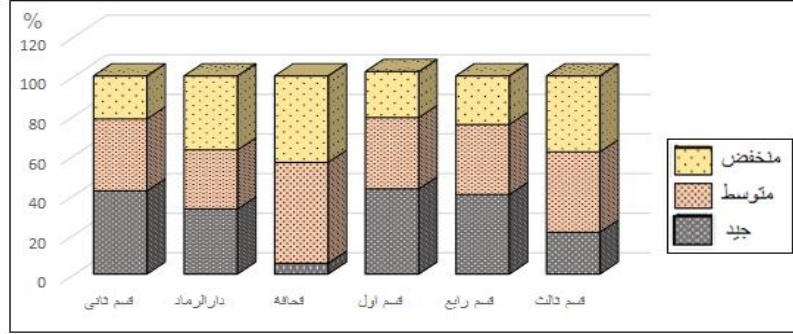
وقد تصدرت شيخة قسم الأول مستوى تقييم الرضا عن المسافة المقطوعة بمجموع تراكمي للنسب بلغ (٢٢٤ درجة)، حيث ارتفعت به نسبة الرضا عن المسافة المقطوعة بحوالي (٤٣%)، وبمستوى متوسط (٣٦%)، وقد أثر توفر الخدمة التعليمية بشيخة قسم ثاني على ارتفاع نسبة الرضا عن مسافة الوصول للخدمة بنسبة (٤٢%) من إجمالي حجم العينة بالشيخة، وقد جاءت نسبة الرضا المتوسط بحوالي (٣٦%).

جدول (٦) تقييم مستويات الرضا عن المسافة المقطوعة للمدارس الإعدادية

رتب مستويات الرضا	المجموع التراكمي للنسب	منخفض		متوسط		جيد		الشيخة
		%	العدد	%	العدد	%	العدد	
2	220	22	46	36	77	42.0	89	قسم ثاني
4	196	37	25	29.9	20	32.8	22	دارالرماد
6	162	44	24	51	28	5.5	3	قحافة
1	224	23	29	36	45	43	51	قسم اول
3	216	24	36	35	52	40	59	قسم رابع
5	183	38	98	41	104	21	54	قسم ثالث
	202.3	30	258	38	326	32	278	مجموع

المصدر/ من عمل الطالبة بناء على نتائج الدراسة الميدانية ٢٠١٨.

شكل (١٠) تقييم مستويات الرضا عن المسافة المقطوعة للمدارس الاعدادية



المصدر/ من عمل الطالبة بناء على الدراسة الميدانية ٢٠١٨.

وقد جاءت شياختي قسم ثالث وقحافة بالمستوي الأخير من التقييم، بمجموع تراكمي للنسب (١٨٣، ١٦٢ درجة)، فقد بلغ مستوي الرضا المتوسط بنحو (٤١%، ٥١%) على الترتيب، في حين بلغت نسبة غير الراضين بنحو (٣٨%، ٣٧%) من إجمالي حجم العينة بتلك الشياخات، وقد يعزو ذلك لانخفاض الخدمة بشياخة قسم ثالث، وارتفاع الكثافة بالفصول، مما أدى الي إرسال الأفراد أبنائهم إلى مدارس بمناطق أبعد لتلقى الخدمة، بينما ينخفض التقييم في شياخة قحافة لعدم توفر مدارس بالمرحلة الإعدادية بالشياخة.

٣- مؤشر مسافة الوصول لمدارس المرحلة الثانوية بشياخات مدينة الفيوم

ترتفع مسافة الوصول لمدارس المرحلة الثانوية عن مراحل التعليم الأساسي، لارتباطها بالفئة العمرية، ويوضح الجدول رقم (٧) مستوي التقييم حسب مؤشر سهولة الوصول للمدارس الثانوية، وقد وصلت نسبة الذين يقطعون مسافة (١-٢كم) نحو (٤٣%)^{٢١}، في حين جاءت نسبة الذين يقطعون مسافة أكثر من ٢كم (٣٣%)، وعلى مستوي الشياخات فقد جاءت شياخة قسم أول المستوي الأول بمجموع تراكمي للنسب بلغ نحو (٢٣٤درجة)؛ وقد بلغت نسبة الذين يقطعون مسافة أقل من (١كم) نحو (٣١%)، ونسبة الذين يقطعون مسافة من (١كم - ٢كم) نحو (٥٠%)، وقد جاءت شياخة قسم ثاني بنفس المستوي بمجموع تراكمي للنسب بلغ نحو (٢١١درجة) حيث ارتفع بها نسبة الذين يقطعون مسافة من (١-٢كم) بنحو (٤٦%)، في حين بلغت نسبة المسافة الأقل من ١كم (٣٢.٥%)، وتشير تلك النسب للتوزيع الجيد للمدارس الثانوية بكتلتا الشياختين.

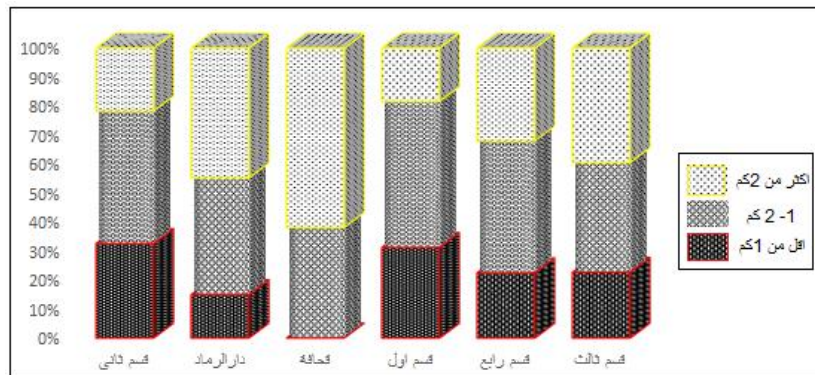
^{٢١} - إجمالي حجم العينة (٨٦٢) فرد، وزعت عينة الدراسة على احياء مدينة الفيوم، التفاصيل (في مقدمة الرسالة)، وقد تمت الدراسة الميدانية خلال الفترة (نوفمبر ٢٠١٧: مارس ٢٠١٨).

جدول (٧) التوزيع النسبي للأسر حسب مسافة الوصول للمدارس الثانوية

الشيخة	اقل من 1 كم		1-2 كم		كأثر من 2 كم		المجموع التركيبي	رتب جودة مسافة الوصول
	العدد	%	العدد	%	العدد	%		
قسم ثاني	69	32.5	97	46	46	22	211	2
دارالرماد	10	14.9	27	40.3	30	45	170	5
قحافة	0	0.0	21	38	34	62	138	6
قسم اول	39	31	63	50	23	18	213	1
قسم رابع	33	22	67	46	47	32	190	3
قسم ثالث	58	23	97	38	101	39	183	4
مجموع	209	24	372	43	281	33	191.6	

المصدر/ الجدول من عمل الطالبة اعتمادا عن نتائج الدراسة الميدانية ٢٠١٨.

شكل (١١) التوزيع النسبي للأسر حسب مسافة الوصول للمدارس الثانوية



المصدر/ من عمل الطالبة معتمد على بيانات الجدول السابق

وقد انخفض مستوى التقييم على مستوى كل من شيخة دار الرماد وقحافة، لعدم توفر الخدمة بتلك الشياخات، وقد ارتفعت نسبة الأفراد الذين يقطعون مسافة أكثر من ٢ كم لنحو (٤٥%، ٦٢%) على الترتيب، في حين بلغت نسبة المسافة (١-٢ كم) إلى نحو (٤٠%، ٣٨%) على الترتيب.

■ تقييم مستوى الرضا عن مسافة الوصول للمدارس المرحلة الثانوية

تشير بيانات الجدول رقم (٨) عن مستوى الرضا عن مسافة الوصول للمدارس الثانوية، وقد تفاوتت مستويات الرضا على مستوى أحياء مدينة الفيوم، حيث بلغت نسبة من أبدوا رضاهم بشكل جيد حوالي (١٨%) من إجمالي حجم العينة، وقد بلغت نسبة الرضا بشكل متوسط عن الخدمة نحو (٣٦%) على مستوى الشياخة، في حين وصلت نسبة من أبدوا عدم رضاهم عن المسافة الوصول للخدمة حوالي (٤٥%) من إجمالي حجم العينة، وقد تصدرت شيخة قسم ثاني المستوى الأول بمجموع تراكمي للنسب

(٩٣ درجة)، حيث بلغت نسبة الرضا عند المستوى المتوسط (٤٢%) عند مستوى الرضا المتوسط، بينما بلغ غير الراضين نحو (٣٣%)، وقد جاءت شياخة قسم أول بنفس المرتبة بمجموع تراكمي للنسب بلغ نحو (٩٠ درجة)، حيث ارتفع بها نسبة الرضا عن مسافة الوصول للمدرسة بنحو (٢٣%) والرضا المتوسط نحو (٤٤%) في حين بلغت نسبة غير الراضين عن المسافة للمدارس نحو (٣٣%)، وقد جاءت النسب متوافقة إلى حد كبير مع مستوى التقييم للمسافة المقطوعة، بما يشير إلى توفر تلك الخدمة وتوزيعها بشكل مناسب للأفراد قد اثر على مستوى رضا الافراد.

جدول (٨) تقييم مستوى الرضا عن مسافة الوصول للمدارس الثانوية بمدينة الفيوم

الشاخة	جيد		متوسط		منخفض		المجموع التراكمي للنسب	رتب جودة الرضا عن مسافة الوصول
	العدد	%	العدد	%	العدد	%		
قسم ثاني	55	25.9	88	42	69	33	193	1
دارالرماد	5	7.5	21	31.3	41	61	146	5
قحافة	0	0.0	15	27	40	73	127	6
قسم اول	29	23	55	44	41	33	190	2
قسم رابع	27	18	51	35	69	47	171	3
قسم ثالث	43	17	83	32	130	51	166	4
مجموع	159	18	313	36	390	45	173.2	

المصدر/ من أعداد الطلبة بناء على بيانات الدراسة الميدانية ٢٠١٨.

وقد جاءت شياخة (دار الرماد، قحافة) بالمستوى الأخير من التقييم؛ حيث بلغ المجموع التراكمي للنسب وفقا لأوزانها حوالي (١٤٦، ٢٧ درجة) على الترتيب، وقد ارتفعت نسب غير الراضين بتلك الشياخات عن (٦١%، ٧٣%) من إجمالي حجم العينة، وانخفاض مستوى الرضا إلى (٥%) بدار الرماد، ويعزو ذلك لارتفاع مسافة الوصول للخدمة، فضلاً عن عدم توفر وسائل مواصلات بالمناطق الهامشية من الشياخة، مما أدى إلى زيادة زمن الرحلة اليومية للمدرسة.

ج- تقييم مستوى رضا الأفراد عن جودة الخدمات التعليمية بمدينة الفيوم

يواجه الارتقاء بمنظومة التعليم مجموعة من تحديات متمثلة في زيادة الطلب على الخدمات التعليمية، كنتيجة طبيعية للزيادة السكانية، وارتفاع نسبة الوعي الاجتماعي بأهمية التعليم، وذلك في ظل انخفاض كفاءة العملية التعليمية، كنتيجة طبيعية لارتفاع حجم المشكلات المؤثرة على جودة العملية التعليمية، وهو ما أثر على مستوى رضا الأفراد عن الخدمات المقدمة، وقد تضمن التقييم الذاتي عن

مستوي جودة الخدمة التعليمية قياس مدى رضا الافراد عن مستوى الخدمة التي يتلقاها في ظل الأوضاع الحالية، وبالنظر إلى بيانات الجدول رقم (٩) يُلاحظ ارتفاع نسبة غير الراضين عن الخدمة، لتصل نسبتهم (٦٧%) من إجمالي عينة الدراسة، وانخفضت نسبة الرضا بمستوي جيد لنحو (٥%) ونسبة الرضا بمستوي متوسط نحو (٢٨%)، وهو مؤشر قوي على انخفاض مستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة بالمدينة، وعدم شعور الأفراد بتلبية تطلعاتهم، إضافة إلى تأكيدهم أن العملية التعليمية يشوبها العديد من الخلل، مما دفع (١٥%) من إجمالي حجم العينة لإرسال أبنائهم لمدارس خارج المدينة (دمو) لتلافي تلك المشكلات، ويعكس ذلك فقدان المدينة للقواعد المتبعة في توطين الخدمة، وقد تصدرت شياخة قسم أول المرتبة الاولى في مستوى الرضا الذاتي، بمجموع تراكمي للنسب بلغ نحو (١٥٢ درجة)، حيث سجلت نسبة الرضا (١٠%) من إجمالي حجم العينة بالشياخة، وحوالي (٣١%) عند المستوى المتوسط، بينما وصلت نسبة غير الراضين عن مستوى الخدمات التعليمية بالشياخة نحو (٥٨%)، تليها شياخة قسم رابع في مستوى التقييم الذاتي، حيث وصلت نسبة غير الراضين عن مستوى جودة الخدمات التعليمية نحو (٦٥%) من إجمالي حجم العينة بالشياخة، ويعزو ذلك لارتفاع كثافة الفصول بالمدارس، وارتفاع نصيب المدرس من التلاميذ، مما أثر علي انخفاض مستوى الخدمة التعليمية المقدمة، وضعف الصيانة الدورية للمبنى والتجهيزات المدرسية.

وقد جاءت شياخة قسم ثان في المستوى الثاني من التقييم الذاتي، حيث بلغ المجموع التراكمي للنسب نحو (٤٠ درجة)، وقد بلغت نسبة غير الراضين عن مستوى الخدمة التعليمية بنحو (٦٥%) من إجمالي حجم العينة بالشياخة، ويعكس ذلك انخفاض مستوى كفاءة الخدمات التعليمية، على الرغم من ارتفاع نسبة المدراس الحكومية والخاصة بالشياخة، مقارنة بباقي الشياخات، إلا أنها تعاني من ارتفاع الكثافة، وحاجة عدد من المدارس بها الي التطوير، أثر بشكل كبير على مستوى رضا الأفراد عن مستوى الخدمة.

جدول (٩) تقييم مستوي الرضا عن جودة الخدمات التعليمية بمدينة الفيوم

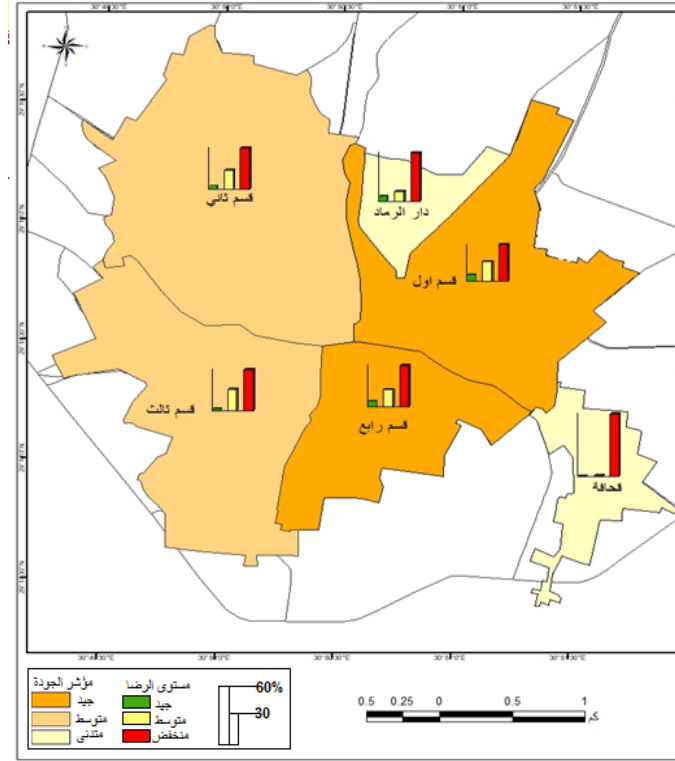
رتب جودة الرضا عن الخدمات التعليمية	المجموع التراكمي للنسب	منخفض		متوسط		جيد		الشيخة
		%	عدد	%	عدد	%	عدد	
3	140	65	138	30	64	4.7	10	قسم ثاني
5	131	76	51	16	11	7.5	5	دارالرماد
6	102	98	54	1.8	1	0	0	قحافة
1	152	58	73	31	39	10	13	قسم اول
2	144	64.6	95	27	40	8	12	قسم رابع
4	139	63.7	163	33.6	86	2.7	7	قسم ثالث
	138.9	67	574	28	241	5	47	مجموع

المصدر/ من عمل الطالبة اعتمادا على بيانات الدراسة الميدانية لشيخات مدينة الفيوم ٢٠١٨.

وقد جاءت شيخة قسم ثالث بمجموع تراكمي للنسب بلغ (١٣٩ درجة) وارتفعت بها نسبة غير الراضين عن كفاءة الخدمة بنحو (٦٤%)، وجاءت نسبة مستوي الرضا المتوسط بنحو (٣٤%)، بينما وصلت نسبة الرضا الجيد (٣%)، وجدير بالذكر التأكيد على تأثير المناطق العشوائية في مستوي التقييم، حيث يعد انخفاض تمثيل الخدمات التعليمية بها، وظهور العديد من المشكلات المرتبطة بالتعليم^{٢٢}، بينما جاءت شيخة دار الرماد وقحافة في المستوي الأخير من التقييم، حيث سجل المجموع التراكمي للنسب بنحو (١٣١، ١٠٢ درجة)، وارتفعت بهما نسبة عدم الرضا عن مستوي جودة الخدمات التعليمية بنسبة (٧٦%، ٩٨%) من إجمالي حجم العينة بتلك الشياخات.

^{٢٢} - مجلس الوزراء، مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار، تقييم سياسة مجانية التعليم قبل الجامعي وأثرها على جودة مخرجات العملية التعليمية، ٢٠١٤، ص ٤٢.

خريطة (١٢) تقييم مستوي الرضا عن جودة الخدمات التعليمية بمدينة الفيوم



المصدر/ من عمل الطالبة اعتمادا على بيانات الدراسة الميدانية ٢٠١٨.

وهو ما يؤكد عجز المنظومة التعليمية عن تقديم خدماتها وتهميش الخدمات التعليمية بتلك الشياخات، وأن الكثير من المدارس والفصول التعليمية في مراحل التعليم المختلفة بالمدينة، غير قادرة على استيعاب أعداد المقيدون بهذه المراحل سنوياً، وخاصة مع عدم وجود خطط مستقبلية لزيادة أعداد المدارس، الأمر الذي دفع عدد من المدارس بالمدينة للاتجاه نحو نظام الفترتين لتقليل الكثافات المرتفعة، وقد أثر ذلك سلباً على أداء الخدمة التعليمية، ولقد عقدت منظمة الأمم المتحدة للطفولة، مؤتمراً تحت عنوان "فقر الأطفال متعدد الأبعاد في المناطق العشوائية غير الآمنة والمناطق العشوائية غير المخططة في مصر^{٢٣}، ولقد ظهرت هذه المشكلة جلياً في عزبة مأمون والساوي، ومنطقة الصيفية بقسم ثالث وشياخة قحافة، الأمر الذي أثر على انخفاض الخصائص الاجتماعية بها، وانخفاض مستوي التقييم بتلك المناطق.

٢٣ - منظمة الأمم المتحدة للطفولة، يونيسيف مصر، صندوق تطوير المناطق العشوائية، فقر الأطفال متعدد الأبعاد في المناطق العشوائية غير الآمنة والمناطق العشوائية غير المخططة في مصر، أكتوبر ٢٠١٣، ص ٧٤.
 • - الدراسة الميدانية لمنطقة قحافة فبراير ٢٠١٨.

د- التقييم النهائي لمستويات جودة الحياة التعليمية بشياخات مدينة الفيوم

وقد اعتمد التقييم على قياس المؤشرات الموضوعية التي تم تناولها من مؤشر التسرب من التعليم، ومؤشر مسافة الوصول للمدارس بمراحل التعليم المختلفة، والاعتماد عليها في تقييم مستوى كفاية الخدمة على مستوى الشياخات، فضلا عن تقييم مستويات الرضا عن المؤشرات الموضوعية، في محاولة لرصد مستوى جودة الخدمة على مستوى المدينة.

ويشير الجدول التالي الى تقييم مستوى مؤشرات جودة الخدمة من منظور موضوعي، وقد تصدرت شياخة قسم أول مستوى التقييم، وارتفعت بها مستويات رتب مسافة الوصول بالمراحل التعليمية، بينما جاءت شياختي قسم ثاني وقسم رابع بالمستوي الثاني من التقييم، وقد تباينت خلالها رتب تلك المؤشرات، وقد يعكس ذلك تحسن مستويات المؤشرات الموضوعية والذاتية مقارنة بباقي شياخات المدينة.

جدول (١٠) تقييم مستوى مؤشرات جودة الخدمات التعليمية من منظور موضوعي بشياخات مدينة الفيوم

الشياخة	رتب التسرب من التعليم	رتب مسافة الوصول للمدارس الابتدائية	رتب مسافة الوصول للمدارس الاعدادية	رتب مسافة الوصول للمدارس الثانوية	مجموع الرتب المتوسط	رتب جودة الخدمات التعليمية من منظور موضوعي
قسم ثاني	4	2	3	2	11	2
دارالمداد	2	5	4	5	16	3
قحافة	3	6	6	6	21	4
قسم اول	1	1	1	1	4	1
قسم رابع	3	3	2	3	11	2
قسم ثالث	5	4	5	4	18	4

المصدر/ من عمل الطالبة جدول تجميعي للجدول الدراسة الميدانية.

في حين تراجع رتب المؤشرات بكل من قحافة بالمستوي الثالث، وجاءت شياختي قسم ثالث وقحافة بالمستوي الاخير من التقييم، مما يشير الي تدني مستوى الخدمات التعليمية، مما اثر على تدني مستوى الخصائص التعليمية بتلك الشياخات.

وكشفت بيانات الجدول رقم (١١) عن مستويات الرضا عن جودة الخدمات التعليمية، وقد تصدرت شياختي قسم أول مستوى التقييم الذاتي؛ حيث ارتفع بها مستوى الرضا عن مسافة الوصول للخدمات التعليمية.

جدول (١١) تقييم مستوى الرضا عن جودة الخدمات التعليمية بمدينة الفيوم

الشيخة	الرضا عن مسافة الوصول للمدارس الابتدائية	الرضا عن الوصول للمدارس الاعدادية	رتب الرضا عن المسافة للمدارس الثانوية	رتب الرضا عن جودة الخدمات التعليمية	مجموع الرتب	المتوسط	رتب جودة الخدمات التعليمية من منظور ذاتي
قسم ثانى	2	2	1	3	8	2	2
دارالرماد	4	4	5	5	18	4.5	5
قحافة	5	6	6	6	23	5.8	6
قسم اول	1	1	2	1	5	1	1
قسم رابع	3	3	3	2	11	2.8	3
قسم ثالث	4	5	4	4	17	4	4

المصدر/ من عمل الطالبة جدول تجميعي للجدول الدراسة الميدانية.

في حين تراجع مستوى التقييم الذاتي إلى أدنى مستوى له في شياخة قحافة وشياخة دار الرماد؛ حيث تراجع مستوى الرضا عن مسافة الوصول ومستوى جودة الخدمة التعليمية بهما، وقد أثرت المشكلات التي تواجه الخدمات التعليمية على مستوى التقييم الذاتي، وخاصة انخفاض توزيعها ببعض الشياخات، وارتفاع كثافة الفصول، وارتفاع نسب التسرب بين الطلاب بالمراحل التعليمية المختلفة، مما يشير إلى ضعف اليات التخطيط والإدارة لقطاع التعليم، وقد جاءت بيانات التقييم الذاتي متوافقة مع التقييم الموضوعي لمؤشرات جودة الخدمات التعليمية، بالقدر الذي يشير إلى تأثير مستوى توفر الخدمة على مستويات الرضا للأفراد، وأصبح تطوير الخدمات التعليمية بأكملها من الأمور الملحة بالمدينة، وإرساء مبادئ الكفاية والكفاءة في الخدمات المقدمة على مستوى شياخات المدينة^{٢٤}.

الخاتمة

- تباين التوزيع للخدمات التعليمية على مستوى الشياخات، حيث تركزت بشكل أقرب إلى التداخل والعشوائية، الأمر الذي يعكس انتقال التوزيع إلى المعايير التخطيطية، وتدنى مستوى التمثيل فى العديد من المناطق بالمدينة، وخاصة بشياختي قحافة وقسم ثالث، مما اثر بشكل سلبي على مستوى كفاءة وجودة الخدمة بالمدينة وانخفاض مؤشرات جودة الخدمة التعليمية، مما اثر على انخفاض مستوى الرضا بالشياخة

^{٢٤} - احمد محمد سيد، هالة فوزي محمد، تحقيق الجودة بمؤسسات التعليم ما قبل الجامعي بمصر، مجلة كلية التربية بالقازيق، العدد (٦٧) إبريل ٢٠١٠، ص ٢٦٥.

- تصدرت شياخة قسم أول مستوي التقييم، وارتفعت بها مستويات رتب مسافة الوصول بالمراحل التعليمية، بينما جاءت شياختى قسم ثاني وقسم رابع بالمستوي الثاني من التقييم، وقد يعكس ذلك تحسن مستويات المؤشرات الموضوعية والذاتية مقارنة بباقي شياخات المدينة.
- أثر توزيع المناطق العشوائية داخل شياختى قحافة وقسم ثالث سلباً فى مستوي التقييم، بانخفاض تمثيل الخدمات التعليمية بها، وظهور العديد من المشكلات المرتبطة بالتعليم، من ارتفاع الكثافة بالفصول، وارتفاع مسافة الوصول للخدمة ببعض المناطق، وقد يكون احد الاسباب الرئيسية وراء ارتفاع نسب التسرب من التعليم بالمدينة، وانخفاض مستوي جودة الخدمات التعليمية بتلك الشياخات.

▪ التوصيات

- ضرورة إعادة توجيه جهود التنمية والتخطيط للخدمات التعليمية على مستوي المدينة، لسد العجز من تلك الخدمات كأولوية للتخطيط، والارتقاء بمستويات جودة الخدمة.
- إيجاد بدائل داخل بعض الشياخات من إمكانية التوسع الأفقى بالمدرسة مع الالتزام بالمساحات الفراغية للمبني، كمدرسة جمال عبد الناصر الابتدائية، مدرسة الصيفية، مدينة فارس، والحواتم، والاستعانة بالمناطق غير المستغلة داخل المدينة لزيادة الخدمة.
- إعادة النظر في التوزيع الجغرافي لمواقع الخدمات التعليمية المقترحة بالمخطط التفصيلي لمدينة الفيوم، والتحقق من الضوابط التخطيطية للتوزيع، وابتعادها عن نطاق تأثير خطوط الضغط العالي، ومناطق مصادر التلوث .
- توجيه خطط التنمية للخدمات التعليمية من قبل وزارة التربية والتعليم باتجاه مدينة دمو ومدينة الفيوم الجديدة، لسد العجز من الخدمات التعليمية على مستوي المدينة، حيث ساعد عنصر المسافة وانخفاض سعر الأراضي بها، علي زيادة أعداد المدارس الخاصة واللغات كمركز لجذب الخدمات.

المصادر والمراجع

- الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء، تعداد السكان طبقاً للحالة التعليمية، على مستوى مدينة الفيوم ٢٠١٧.
- الهيئة العامة للأبنية التعليمية، مدينة الفيوم، وبيان بمتوسط كثافة الفصول على مستوى مدينة الفيوم ٢٠١٨ وبيان بأعداد المدارس على مستوى مدينة الفيوم ٢٠١٩.
- منظمة الأمم المتحدة للطفولة، يونيسيف مصر، صندوق تطوير المناطق العشوائية، فقر الأطفال متعدد الأبعاد في المناطق العشوائية غير الآمنة والمناطق العشوائية غير المخططة في مصر، أكتوبر ٢٠١٣.
- مجلس الوزراء، مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار، تقييم سياسة مجانية التعليم قبل الجامعي وأثرها على جودة مخرجات العملية التعليمية، ٢٠١٤.
- وزارة الاسكان والمرافق والتنمية العمرانية: الهيئة العامة للتخطيط العمراني، المخطط الاستراتيجي العام لمدينة الفيوم، محافظة الفيوم، مشروع أعداد المخطط التفصيلي لمدينة الفيوم، اكتوبر ٢٠١٥.
- أحمد محمد سيد، هالة فوزي محمد، تحقيق الجودة بمؤسسات التعليم ما قبل الجامعي بمصر، دراسات تربوية ونفسية، مجلة كلية التربية، جامعة الزقازيق، العدد (٦٧) ابريل ٢٠١٠.
- عمر محمد الحسيني، غادة فاروق حسن، تأثير اللامركزية للإدارة الحضرية ولدعم اتخاذ القرار في ترسيخ أركان التنمية الحضرية المستدامة للمناطق المستهدفة، بحث مقدم في المؤتمر العربي الإقليمي "تحسين الظروف المعيشية من خلال التنمية الحضرية المستدامة، القاهرة في الفترة ١٥-١٨ ديسمبر ٢٠٠٣.
- فتحي ابراهيم احمد، أثر الخدمة التعليمية على النمو العمراني-دراسة تطبيقية على قرية مصرية، المجلة الجغرافية، العدد الخامس والاربعون، ٢٠٠٥.
- Abu el Ela Hany, S(٢٠١٢). Basic educational schools locations analysis in Fayoum City: using GIS .Geopolitics, History, and International Relations-٢٨٨، ٢٧٠، ٤(٢).

- Rezvani, M. R., Mansourian, H & ،.Sattari, M. H. (٢٠١٣). Evaluating quality of life in urban areas (case study: Noorabad City, Iran) .Social indicators research , (١)١١٢, ٢٠٣-٢٢٠.