

The impact of the reluctance of supervisors to participate in the Ministry of Education Award for excellence in the quality of institutional performance

Sharaea Ali Al-Shamrani

Directorate of Education Bisha || Ministry of Education || KSA

Abstract: The study aimed to identify the impact of the supervisors' reluctance to participate in the Education Excellence Award and also to identify the reasons that led the supervisors to refrain from participating in the Education Excellence Award, in addition to discovering ways to motivate supervisors to participate in the Education Excellence Award, The study used the descriptive survey methodology, The research sample consisted of (17) supervisors from the Tbbala Education Office of the Bisha Education Department, The study concluded:

- 1- There is a significant impact of the reluctance of supervisors to participate in the award of the Ministry of Education for excellence on the quality of institutional performance with a support rate of 79.06%.
- 2- The reasons for the supervisors' reluctance to participate in the education award for excellence were largely with 70.59% support.
- 3- Ways to motivate the supervisors to participate in the education award for excellence was highly and with the support of 82.35%.

In light of the results, the study recommended that the supervisors should be motivated to participate actively in the Excellence Award with a committee evaluating the work and providing feedback.

key words: Effect, Reluctance, Supervisors, Award, Ministry of Education, Excellence, Quality, Institutional performance.

أثر عزوف المشرفات عن المشاركة في جائزة وزارة التعليم للتميز على جودة الأداء المؤسسي

شرعاء علي الشمراني

إدارة تعليم بيشة || وزارة التعليم || المملكة العربية السعودية

الملخص: هدف هذا البحث إلى التعرف على أثر عزوف المشرفات عن المشاركة في جائزة التعليم للتميز كما هدفت إلى التعرف على الأسباب التي أدت إلى عزوف المشرفات عن المشاركة في جائزة التعليم للتميز. إضافة إلى اكتشاف السبل التي تؤدي إلى تحفيز المشرفات على المشاركة في جائزة التعليم للتميز. واستخدم البحث المنهج الوصفي المسحي، وتكون مجتمع وعينة من مشرفات مكتب تعليم تبالة التابع لإدارة تعليم بيشة وعددهن (17) مشرفة من مختلف التخصصات. وتوصل البحث إلى مجموعة من النتائج كان أهمها:

- 1- وجود أثر كبير لعزوف المشرفات عن المشاركة في جائزة وزارة التعليم للتميز على جودة الأداء المؤسسي بنسبة تأييد 79.06%.
 - 2- أسباب عزوف المشرفات عن المشاركة في جائزة التعليم للتميز كانت بدرجة كبيرة وبنسبة تأييد 70.59%.
 - 3- سبل تحفيز المشرفات على المشاركة في جائزة التعليم للتميز كانت بدرجة كبيرة وبنسبة تأييد 82.35%.
- وفي ضوء النتائج أوصى البحث بضرورة تحفيز المشرفات للعمل على المشاركة الفاعلة في جائزة التميز مع وجود لجنة تقييم العمل وتقديم التغذية الراجعة.

الكلمات المفتاحية: أثر، عزوف، المشرفات، جائزة، وزارة التعليم، التميز، جودة، الأداء المؤسسي.

المقدمة:

إن جودة الأداء في بيئة العمل أو مكان العمل (Workplace)، من الجوانب والمقومات المهمة لنجاح مؤسسات ومنشآت العمل الحديثة، التي تحظى حالياً باهتمام عالمي متزايد، على اعتبار أن رضا العاملين في المؤسسة عن بيئة العمل، ينعكس على كفاءتهم وأدائهم، وبالتالي نجاح المؤسسة.

ولأهمية جودة العمل في رفع مؤشرات الأداء المؤسسي جاء إعلان وزارة التربية والتعليم في المملكة العربية السعودية عن تأسيس جائزة سنوية للتميز التربوي عام 2009م داعماً لأفضل الممارسات والمبادرات التعليمية الخلاقة داخل المؤسسات التربوية ومحفزاً للميدان التربوي ومشجعاً للمبدعين والتميزين في الأداء التربوي والتعليمي والإداري، والذي كان نتاج التوسع عاماً بعد عام ليشمل كافة عناصر المنظومة التعليمية ومنهم المشرف التربوي.

ولذا تأتي العلاقة المترابطة بين العمل الإشرافي وجودة الأداء في مقدمة الدراسات حيث يلعب المشرف التربوي دوراً هاماً في ظل متطلبات الرؤية 2030 فهو المسؤول عن تقويم عمليتي التعليم والتعلم، ولكي يتمكن من القيام بأدواره المختلفة بفاعلية وكفاءة وحرفية عالية كان لابد أن تتوفر فيه العديد من الكفايات التي يمكن اكتسابها بطرق مختلفة أبرزها الدراسة العلمية، والتنمية المهنية، والتدريب المستمر، والخبرة المتنامية في العمل التربوي بالإضافة إلى اتصافه بالعديد من الخصال والتي منها التعاون الإيجابي والتفكير الجماعي، والبعد عن الأنانية وحب الذات، والمرونة والتكيف مع الظروف المتغيرة، والسعي نحو التجديد في الوسائل الإشرافية، وحب البحث والابتكار، والإبداع في العمل، والاهتمام بنقل الخبرات بين المعلمين، ورصد واقع التخصص في الميدان التعليمي وتحليله من أجل استثمار الإمكانيات والخبرات في تعزيز التميز والاستخدام الأفضل والأمثل لها (الباتل، 2016).

وفي ضوء ما تم التطرق إليه يأتي هذا البحث لمعرفة أثر عزوف المشرفات عن المشاركة في جائزة التعليم للتميز على جودة الأداء المؤسسي.

مشكلة البحث:

يتبين مما سبق دور جائزة وزارة التعليم للتميز في التأثير على جودة الأداء المؤسسي من خلال تطبيق المشرف التربوي لممارسات ممنهجة ومعايير أداء عالمية، فضلاً عن توجه الوزارة لتحفيز الميدان التربوي، والإشادة بالتميزين، ولما لذلك التحفيز من مردود معنوي يؤدي إلى زيادة التحصيل الدراسي التي تسعى الوزارة جاهدة لتحقيق ذلك؛ فقد لاحظت الباحثة عزوف المشرفات عن المشاركة في جائزة التعليم للتميز، وبالتالي فإن هذه المشكلة تواجه مكتب التعليم بتبالة في كل عام منذ تأسيسه فتطلب الأمر إلى إجراء هذا البحث للوقوف على معوقات هذا العزوف وأثره على جودة الأداء المؤسسي والوصول إلى عدد من التوصيات والمقترحات التي قد تسهم في الحد من هذه المشكلة، ولذا تتحدد مشكلة هذه البحث في السؤال الرئيس:

ما أثر عزوف المشرفات عن المشاركة في جائزة التعليم للتميز على جودة الأداء المؤسسي في مكتب تعليم

تبالة؟

ويتفرع من هذا التساؤل الرئيسي التساؤلات الفرعية التالية:

- 1- ما أسباب عزوف المشرفات عن المشاركة في جائزة التعليم للتميز؟
- 2- ما سبل تحفيز المشرفات على المشاركة في جائزة التعليم للتميز؟

أهداف البحث:

1. التعرف على أثر عزوف المشرفات عن المشاركة في جائزة التعليم للتميز.

2. التعرف على الأسباب التي أدت إلى عزوف المشرفات عن المشاركة في جائزة التعليم للتميز.
3. اكتشاف السبل التي تؤدي إلى تحفيز المشرفات على المشاركة في جائزة التعليم للتميز.

أهمية البحث:

أولاً: الأهمية النظرية:

تأتي أهميته من أهمية جائزة التعليم للتميز والتي تعد أكبر جائزة تعليمية تربوية في المملكة ومواكبة لرؤية السعودية 2030 في التعليم، كما أنها أبرز وأنجح الجوائز المحلية على المستوى الإقليمي، حيث تشكل الجائزة حافزاً على العطاء والإبداع والتجديد والبحث عن كل ما هو جديد ومفيد للعملية التعليمية، كما تعتبر دافعاً قوياً لتطوير الذات.

ثانياً: الأهمية التطبيقية:

تأمل الباحثة أن يكون هذا البحث نواة لتحفيز المشاركة من قبل المشرفات في جائزة التميز، وأن تقدم حلولاً واقعية في الميدان التربوي.

حدود البحث

- الحدود الموضوعية: اقتصر البحث موضوعياً على أثر عزوف المشرفات عن المشاركة في جائزة التعليم للتميز.
- الحدود البشرية والمكانية: اقتصر البحث مكانياً على مشرفات إدارة تعليم بيشة.
- الحدود الزمنية: الفصل الدراسي الأول من العام 1439/1440هـ.

مصطلحات البحث:

عزوف:

عرفه الزهلي وآخرون (2018: 33) بأنه "عدم ممارسة النشاط بالشكل الحقيقي، أو كما ينبغي أن يكون".

المشرف التربوي: عرفه طرخان (1993: 68) بأنه: "هو الفرد الذي له القدرة على أحداث تغييرات في العملية التعليمية في المدرسة عن طريق ممارسته للسلطة المخولة له".

ممارسة:

لغة: مارس الأمر/ عالجه وزاوله وعاناه (مارس العمل أو المهنة)، ممارسة/ اكتساب المهارة بالاحتكاك والتدريب (القاموس المحيط، 1995).

وإجرائياً: هي طريقة للعمل أو طريقة يجب أن يتم بها العمل والممارسات يمكن أن تشمل الوظائف، الإرشادات، الأنشطة، المواصفات القياسية.

جائزة التعليم للتميز:

هي منحة تقديرية سنوية تمنحها وزارة التعليم بالمملكة العربية السعودية تستهدف التكريم اللائق لكل من المعلم المتميز، الطالب المتميز، الخدمات التعليمية المتميزة، التميز المدرسي، الموظف الإداري المتميز، المشرف التربوي المتميز، التجارب والمبادرات المتميز، العمل التطوعي المتميز، التميز المؤسسي، رائد التعليم المتميز وكذلك المنتج

الإعلامي المتميز ذلك تمييزاً لجهودهم وتقديراً لأدائهم الإبداعي، ولدفعهم نحو التميز الدائم ليصبحوا نماذج مجتمعية سعودية يحتذى بها في عصر التميز ومجتمع المعرفة (دليل جائزة التعليم للتميز، 1439: 3).
جودة: مجموعة المواصفات المثلى التي ينبغي أن تكون عليها المؤسسات التعليمية العالي في جميع مكوناتها (الديني، 2010-2011: 10).

وتعرف الجودة بأنها: "المطابقة لمتطلبات أو مواصفات معينة، بينما يعرفها المعهد الأمريكي للمعايير Institute Standards National American بأنها جملة من السمات والخصائص للمنتج، أو الخدمة التي تجعله قاد باحتياجات معينة. (البيلاوي، 2006: 21).

الأداء المؤسسي:

يعرف الأداء المؤسسي بأنه المنظومة المتكاملة لنتائج أعمال المنظمة في ضوء تفاعلها مع عناصر بيئتها الداخلية والخارجية. (الدوري، 2007: 67)
المنظومة المتكاملة لنتائج أعمال المنظمة في ضوء تفاعلها مع عناصر بيئتها الداخلية والخارجية وهو يشمل على ثلاثة أبعاد:

- أداء الأفراد في إطار وحداتهم التنظيمية المتخصصة.
 - أداء الوحدات التنظيمية في إطار السياسات العامة للمؤسسة.
 - أداء المؤسسة في إطار البيئة الاقتصادية والاجتماعية والثقافية. (مخيمر وآخرون، 2000: 9)
- وتعرفه الباحثة إجرائياً بأنه: قدرة المؤسسة التعليمية وكفاءتها في تنفيذ أهدافها الاستراتيجية وفقاً لمعايير الجودة الشاملة وفي ضوء رؤية المملكة العربية السعودية 2030 في التعليم.

2- الإطار النظري والدراسات السابقة

جائزة التعليم للتميز

مفهوم التميز:

نشأ مفهوم التميز للتعبير عن الحاجة إلى منهج شامل يجمع عناصر ومقومات بناء المؤسسات على أسس متفوقة تحقق لها قدرات عالية في مواجهة المتغيرات، والأوضاع الخارجية المحيطة، كما تكفل لها تحقيق الترابط والتناسق الكامل بين عناصرها، ومكوناتها الذاتية، واستثمار قدراتها المحورية، وتحقيق الفوائد والمنافع لأصحاب المصلحة من مالكي المؤسسة، والعاملين والمتعاملين معها والمجتمع بأسره. (الحية، 2015م: 4).

يعرف التميز بأنه "المهارة في إدارة المنظمة وتحقيق النتائج بناء على مجموعة من الممارسات الأساسية التي تشتمل على: التركيز على النتائج، والاهتمام بالعمال والقيادة وثبات الهدف، وإدارة العمليات، وإشراك الأفراد، والتحسين المستمر والإبداع، والمنفعة المتبادلة بين الشركاء، والمسؤولية الاجتماعية المشتركة، وتحقيق المنافع أصحاب المصلحة بشكل متوازن للأفراد والمجتمع بأسره" (aldallal, 2005, p27).

والتميز "قدرة الفرد أو الجماعة أو المنظمة على أداء الأعمال المطلوبة منهم بإتقان وجودة" (أبو النصر، 2010: 67)، فهو كما يرى الرشيد (2009: 114) "نمط فكري وفلسفة إدارية تعتمد على الأطراف كافة، سواء من أصحاب المصلحة أو المجتمع ككل، في إطار ثقافة من التعلم والابداع والتطوير المستمر" وهو مفهوم شامل ومتكامل يعتمد على الكلية والشمول ولا يقبل التجزئة حتى يكون ذا فعالية أكثر، كما أن الإدارة الحديثة والمعاصرة تشتمل

على غايتين مهمتين هما: أن غاية الإدارة الحقيقية هي السعي للوصول للتميز وتحقيقه، والأخرى: أن كل ما يصدر عنها من قرارات وخطط وأنشطة ونظم وفعاليات يُفترض أن يتسم بالتميز وهاتين الغايتين متكاملتين، ويُعتبران وجهين لعملة واحدة ولا تتحقق إحداهما دون الأخرى بل إن كل غاية منهما تؤدي للأخرى. (العنزي، 2017)

والتميز المؤسسي هو: "حالة من الإبداع الإداري والتفوق التنظيمي تحقق مستويات عالية غير عادية من الأداء والتنفيذ للعمليات الإنتاجية والتسويقية والمالية وغيرها في المنظمة، بما ينتج عنه نتائج وإنجازات تتفوق على ما يحققه المنافسون، ويرضى عنها العملاء، وأصحاب المصلحة كافة في المنظمة". (السلمي، 2001: 34)

خصائص التميز ومداخله:

يعتبر المشرف التربوي من العناصر الفاعلة في العملية التعليمية، حيث يتولى موقع مهم للغاية وأساسي في العملية التعليمية والتربوية ويتحقق من خلال عمله العديد من التطلعات والأهداف كان لا بد أن يتصف بالعديد من الخصائص التي تساعده على تشخيص الواقع والوقوف على مواطن القوة في البيئة التربوية لتعزيزها وضمان استمرارها وعلاج حالات الضعف وتدارك سلبياتها، فالتعليم يسعى كما هو معلوم إلى بناء اتجاهات سليمة في عقول النشء ورعايتها وتنميتها، وهذا يتطلب بذل الجهد ومضاعفة العمل والالتزام بالمسؤوليات وإزالة الحواجز والعقبات لتحقيق مخرجات تسهم في بناء الوطن وتحقيق أهداف الأمة وتحقيق التميز في المنافسات الدولية. (الباتل، 2016).

لتميز هو التفرد عن الأقران سواء في تقديم خدمة أو إنتاج منتج يعني ببساطة شديدة التميز هو الخطوة الزيادة التي حضرتك هتاخذها في اتجاه المتعاملين والمستفيدين او الميل الإضافي extra mile كما يطلق عليه.

تتمتع المنظمات التي تحقق تميزاً، بمجموعة من الخصائص المهمة، وهي (Grote,2002, p55)

1. قبول الأعمال الصعبة، إذ إن قبول الأعمال الصعبة يعد من أهم مصادر التميز المؤسسي، حيث فرص النمو والتعلم السريع للمنظمات، وتحسين العمليات وبدء العمل من الصفر.
2. توفر القيادة الكفؤة، إذ إن القيادة تعمل كقدوة، ولها دور بارز في تحفيز التميز والتشجيع عليه
3. تحمل المصاعب، فالمصاعب توضح مستويات قدرة المنظمات إذ إن ارتكاب الأخطاء، وتحمل المنظمة للأزمات ومواجهتها، يسهم في صقل قدرات المنظمة وتميزها.
4. الخبرات البعيدة عن العمل، إن المنظمات المتميزة تتوفر لديها الخبرات خارج نطاق العمل، وبالتحديد خدمة المجتمع التي تقدم العديد من الفرص، لاكتساب التميز في الأداء.
5. برامج التدريب، إن النظام المعياري السائد في المنظمات لأنشطة التميز في الأداء تكون أهميته أقل بالنسبة لما يتم تعلمه مباشرة من الفرص التدريبية التي تعزز من تميز المنظمات.
6. الدقة، ويقصد بها تعزيز دقة نظام التنبؤ الخاص بها، من خلال اختيار أفضل الأساليب لتأدية المهمات، وبناء مناخ داخلي يؤكد على أهمية دقة التنبؤ في التأثير على تميز المنظمة.

ويرى (إبراهيم، 2001: 43) أن المفهوم الإيجابي الواسع للتميز ينبغي أن يقوم على مدخلين أساسيين هما:

1. مدخل تعددي للقيم وهذا يسعى إلى طلب أنواع عديدة من التميز والتي بمقدور الأفراد إدراكها
2. مدخل فلسفة الإنجاز الذاتي للمنظمة ليكون موضع التقدير العام، وهذا يستمد من القيم التي تؤمن بها المنظمات

مفهوم جائزة وزارة التعليم للتميز:

برزت فكرة جوائز وميداليات الجودة بوصفها أداة لتعزيز الوعي بالجودة دولياً ومحلياً، وغدت فيما بعد تقيماً لجهود إدارة المؤسسة في إدارة أنشطة الجودة فيها، لذا انتشر التقليد الوطني لجوائز الجودة في عدد من الدول، لكن المؤشرات التاريخية تؤكد تصدر اليابان من خلال جائزة Deming التي تم تأسيسها تكريماً لجهود الرجل في توعية اليابانيين حول أنشطة الجودة، وخصوصاً دور الأساليب الإحصائية في الوصول إلى معايير مستهدفة للكلفة والجودة والإنتاجية التي تكون وفق مؤشرات الممارسات الجيدة القادرة على تحقيق التميز واستدامته، ومنذ خمسينيات القرن الماضي أدركت العديد من الشركات أنه لا يكفي تقديم الجودة للزبون، بل يتوجب أن يستشعر الزبون بتلك الجودة، ويعترف بها من جهة من خلال اندفاعه نحو تكرار الشراء، وتعترف بها منظمات محايدة تختص بالجودة من جهة أخرى سواء المحلية منها أو الإقليمية والدولية ليجري التعبير عن ذلك الاعتراف من خلال شهادة تقديرية، أو ميدالية أو نموذج تعبيري، وتعد المؤسسة اليابانية أول المستجيبين لمثل هذه الأفكار من خلال تأسيس جائزة حملت اسم عراب الجودة اليابانية ديمنج والجائزة تعد من أقدم جوائز الجودة الوطنية. (باشيوه، 2015: 243)

يشهد العصر الحالي تطوراً واسعاً في كافة المجالات، ولكي تستطيع المملكة العربية السعودية مواكبة ما وصلت إليه الدول المتقدمة من نهضة ورفق في المجال التربوي، فقد سعت وزارة التعليم فيما إلى دعم وتحسين وتطوير الأداء المهني لمنسوبيها مستخدمة في ذلك أسلوب التحفيز بنوعيه المادي والمعنوي، ومن هنا جاءت فكرة الجائزة بعد التوصية التي اتخذها قادة العمل التربوي في لقاءهم الذي عقد بمكة المكرمة 1430 هـ، ثم تحولت هذه التوصية إلى قرار، بإعلان الأمير فيصل بن عبدالله وزير التعليم آنذاك عن إطلاق جائزة وزارة التعليم للتميز 2009م، لتنتقل الجائزة من فلسفة أساسية قائمة على التحفيز، حيث تعد الحوافز مثيرات تدفع الفرد للعمل والجودة والتطوير والتحسين بغية الحصول عليها، وهي الطريقة التي تعبر من خلالها المؤسسة لمنسوبيها عن مدى تقديرها لهم ولأدائهم المتميز الذي يقومون به. وهي منحة تقديرية سنوية تكرم الوزارة من خلالها منسوبيها المتميزين، تثمينا لجهودهم وتقديراً لأدائهم الإبداعي ولدفعهم نحو التميز الدائم إضافة إلى تشجيعها الممارسات التربوية المتميزة في كافة مؤسسات وزارة التعليم على مستوى الميدان وإبرازها (مجلة المعرفة، 2013).

وتأتي الجائزة كأفضل الجوائز على المستوى المحلي وأبرز البرامج التحفيزية التي أطلقتها وزارة التعليم بالشراكة مع الجمعية السعودية للعلوم التربوية والنفسية (جستن) ولها رسالتها التي تسعى لتحقيقها في الميدان التربوي وهي تحفيز الميدان التعليمي والإداري نحو الأداء المتميز، وتشجيع الممارسات المتميزة والتفوق العلمي وتكريم المبدعين والمتميزين علمياً وتربوياً وإدارياً تعد من أبرز الجوائز المحلية لأنها تعد حافزاً على الإبداع والعطاء والتجديد والبحث عن كل ما هو جديد ومفيد للعملية التعليمية، ودافعاً قوياً لتطوير الذات.

لذا سيقترن البحث الحالي على جائزة التميز لفئة التميز المؤسسي لمكاتب التعليم والتي من أهدافها تحقيق متطلبات استدامة التميز لدى الفئات المستهدفة بالجائزة ما يعني الاستمرارية في تحقيق هذه المتطلبات في ظل الظروف المحلية والإقليمية والعالمية وبما يضمن لهذه الفئات الصمود في ميادين المنافسة والتغيرات العالمية المتطورة والتحويلات الهائلة اقتصادياً واجتماعياً وبيئياً، ما يستدعي بذل مزيد من الجهود والمثابرة لتحقيق الاستدامة (دليل معايير التميز المؤسسي، 1440).

جائزة وزارة التعليم للتميز في ضوء رؤية السعودية 2030 في التعليم:

يشير موقع وزارة التعليم الإلكتروني (1438هـ) إلى أهداف التعليم في ضوء رؤية السعودية 2030، ومن خلال النظر في رؤية المملكة 2030 ومن خلال قراءة تربية لها نجد أنها تنظر إلى العنصر البشري على أنه أهم ثروة يملكها

الوطن كما ركزت على ضرورة تطوير المنظومة التعليمية والتربوية بجميع مكوناتها، بما يحقق تطلعات الرؤية الطموحة لإخراج جيل يتمتع بالشخصية المستقلة، ويمتلك المعارف والمهارات والسلوكيات الحميدة متصفاً بروح المبادرة والمثابرة والقيادة وذلك عبر برامج تسهم في تمكين تلك المنظومة لتحقيق ذلك (العريفي، والشهري، 2016) ويشير ذلك إلى أن رؤية المملكة 2030 جاءت داعمة لرسالة التعليم ومسيرتها، لبناء جيل متعلم قادر على تحمل المسؤولية واتخاذ القرارات مستقبلاً، وانطلاقاً هذه من الرسالة جاءت الرؤية « لتوفير فرص التعليم للجميع في بيئة تعليمية مناسبة في ضوء السياسة التعليمية للمملكة، ورفع جودة مخرجاته، وزيادة فاعلية البحث العلمي، وتشجيع الإبداع والابتكار، وتنمية الشراكة المجتمعية، والارتقاء بمهارات وقدرات منسوبي التعليم. (وثيقة رؤية 2030: ص40-41)

جودة الأداء المؤسسي

مفهوم الجودة:

الجودة هي نظام إداري يركز على مجموعة من القيم ويعتمد على توظيف البيانات والمعلومات الخاصة بالعاملين قصد استثمار مؤهلاتهم وقدراتهم الفكرية في مختلف مستويات التنظيم على نحو إبداعي قصد تحقيق التحسن المستمر للمؤسسة. وتشير الجودة في المجال التربوي إلى مجموعة من المعايير والإجراءات يهدف تنفيذها إلى التحسين المستمر في المنتج التعليمي، وتشير كذلك إلى المواصفات والخصائص المتوقعة في هذا المنتج وفي العمليات والأنشطة التي تتحقق من خلالها تلك المواصفات مع توفر أدوات وأساليب متكاملة تساعد المؤسسات التعليمية على تحقيق نتائج مرضية (قاسم، 2012)

الجودة تعني إنتاج المؤسسة لسلعة أو تقديم خدمة بمستوى عالي من الجودة المتميزة. يكون قادراً من خلالها على الوفاء باحتياجات ورغبات زبائنها، بالشكل الذي يتفق مع توقعاتهم، وتحقيق الرضا والسعادة لديهم ويتم ذلك من خلال مقاييس موضوعة سلفاً لإنتاج السلعة أو تقديم الخدمة وإيجاد صفة التميز فيها (عقيلي، 2001: 17).

معايير الأداء المؤسسي:

هناك معايير ومؤشرات أساسية ينبغي توافرها في المؤسسات للحكم عليها على أنها حققت الجودة في مستوى

الأداء الكلي لعناصرها من هذه المعايير:

1. الفلسفة والرسالة والغايات والأهداف.
2. الحكم والإدارة.
3. النطاق المؤسسي.
4. الموارد المؤسسية والخدمات. (الدجني، 2011: 293)

شكل (1) الفئات المشاركة في إدارة الأداء

التغذية الراجعة	الإدارة العليا بالمؤسسة	إدارة الأداء
	<ul style="list-style-type: none"> ● تحديد الأهداف الاستراتيجية ● وضع نموذج إرادة الأداء 	
	إدارة الموارد البشرية	
	<ul style="list-style-type: none"> ● صياغة السياسات والعمليات والنظم ● تقديم التدريب والدعم ● متابعة تحقيق العدالة التنظيمية ● التأكيد على جودة وصلابة العمليات 	
	المشرفون	
	<ul style="list-style-type: none"> ● ترجمة الأهداف التنظيمية إلى أهداف فردية ● تقديم التدريب والتغذية المرتدة ● مراجعة وتطوير الأداء ● توثيق وصياغة خطوات العمليات 	
	العاملون	
	<ul style="list-style-type: none"> ● المشاركة في وضع الأهداف الفرعية ● تلقي التدريب والتغذية المكتسبة ● متابعة وتطوير وتحسين الأداء الفردي ● مساعدة المشرف 	

معايير التميز المؤسسي:

ويشير دليل جائزة التعليم للتميز فئة التميز المؤسسي (1440هـ) أن معايير التميز المؤسسي تركز في ثلاثة

محاور رئيسة:

1. قيادة وتخطيط وتطوير الأداء.
2. إدارة الأداء.
3. النتائج.

ويبين الشكل (2) المجالات التي على المرشح استيفاءها.

شكل (2) محاور ومجالات فئة التميز المؤسسي لمكاتب التعليم

المحور	رقم المجال	المجال	عدد المعايير	درجة المجال
المحور الأول : قيادة وتخطيط وتطوير الأداء	1	القيادة	2	6
	2	التخطيط والتطوير المستمر	2	6
	3	التنظيم الإداري	2	6
	4	الإبداع والابتكار	2	4
المحور الثاني: إدارة الأداء	5	الموارد	3	7,5
	6	المستفيدين	2	5

المحور	رقم المجال	المجال	عدد المعايير	درجة المجال
	7	الشراكة المجتمعية	2	4
	8	عمليات التعليم والتعلم	3	8
	9	تقنية المعلومات وإدارة المعرفة	3	3,5
المحور الثالث: النتائج	10	نتائج الأداء	9	50
	المجموع		30	100

ثانياً- الدراسات السابقة:

أولاً: الدراسات السابقة المتعلقة بجائزة التعليم للتميز:

1. دراسة (الزائدي، 2014) وهدفت إلى التعرف على مدى إسهام جائزة وزارة التربية والتعليم للتميز في تحسين الأداء الإداري لمديري المدارس في محافظة الطائف، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي معتمداً على الاستبانة أداة البحث وتم تطبيقها على جميع مديري المدارس في محافظة الطائف وعددهم (368) مديراً لمدارس حكومية وأهلية، وكانت من ضمن نتائج هذا البحث أن مؤشرات تحقق معيار التميز القيادي التي ظهرت بنسبة كبيرة كانت تشجيع المعلمين في المدرسة وتفويض بعض الصلاحيات للعاملين كما حققت الثقافة المؤسسية في الجائزة درجة معيار كبيرة وأبرز المؤشرات تدل على تحقيق معيار الجودة في الجائزة بدرجة كبيرة وكذلك التنمية الذاتية، بينما جاءت توصيات البحث بضرورة تدريب المديرين والمديرات على إعداد الخطة التشغيلية المنبثقة من الخطط الاستراتيجية للمدارس وضرورة العمل على تطوير الآليات الحالية لجمع المعلومات وتحليلها لتقويم الأداء المؤسسي بالإضافة إلى ضرورة تشجيع العاملين على التطوير المهني.
2. دراسة (العنزي، 1437-1438) استخدمت فيها المنهج الوصفي المسحي معتمدة على الاستبانة أداة البحث وتم تطبيقها على (98) قائدة مدرسية فائزة بجائزة وزارة التعليم للتميز على مستوى المملكة العربية السعودية، وتوصلت الدراسة إلى نتائج عدة منها: أن التقويم الذاتي للأداء جاء في الترتيب الأول من أساليب التطوير المهني الذاتي التي تستخدمها القائدات كحافز للحصول على جائزة وزارة التعليم للتميز وبدرجة استجابة (كبيرة جداً) وجاء في مجمل التوصيات أهمية إنشاء منصة إلكترونية من قبل أمانة جائزة وزارة التعليم للتميز تسهل على القائدات المشاركات تطبيق سياسات التطوير المهني الذاتي كاستشارة الخبراء وتبادل الخبرات والاطلاع على البحوث والتواصل مع أهل الاختصاص.

ثانياً: الدراسات السابقة المتعلقة بجودة الأداء المؤسسي:

1. دراسة (القرزلان، 1433-1434) وقد هدفت الدراسة إلى معرفة مدى تحقيق معلمي العلوم لجودة الأداء في ثلاثة من مجالات جائزة التربية والتعليم للتميز، واستخدم الباحث المنهج الوصفي المسحي والتحليلي معتمداً على بطاقتي المقابلة والملاحظة أداة البحث وتم تطبيقها على جميع معلمي العلوم الطبيعية في جميع المدارس الثانوية وعددهم (43) معلماً. وتوصلت الدراسة إلى نتائج عدة منها: جاءت النتائج المتعلقة بالسؤال الأول/ما مدى تطبيق معلمي العلوم لمعايير التمكن العلمي في جائزة التربية والتعليم للتميز؟ استجاب أفراد العينة بمستوى (جيد جداً) في جميع المعايير. بينما كان تطبيق معلمي العلوم لمعايير تخطيط وتصميم مواقف التدريس في جائزة التربية

والتعليم للتميز بمستوى(جيد) في المعيار الأول و(جيد جدا) في بقية المعايير. أما معايير مجال استراتيجيات التدريس في جائزة التربية والتعليم للتميز؟ استجاب افراد العينة بمستوى(جيد جدا) في جميع المعايير.

التعليق على الدراسات السابقة: بعد عرض هذه الدراسات من وجهة نظر الباحثة تبين أن هناك تشابهاً بين الدراسة الحالية وبعض الدراسات السابقة، من حيث تناولها تأثير جائزة وزارة التعليم للتميز على جودة الأداء، كدراسة إياد الدجني (2010-2011م)، ودراسة علي الفزلان (1433-1434هـ)، أمّا من حيث المنهج المستخدم في الدراسة فقد تشابهت الدراسة في توظيف المنهج الوصفي المسحي، وهو ما سارت عليه جميع الدراسات السابقة، واتفقت الدراسة الحالية مع بعض الدراسات السابقة في استخدام الاستبيان أداة للدراسة.

واختلفت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة من حيث تناولها دور الجائزة في جودة الأداء المؤسسي، وفي حدّ علم الباحثة لا يوجد دراسة مشابهة لدراستها في هذا المجال، خاصة وأن الباحثة ربطت دراستها بمتغير رؤية المملكة العربية السعودية 2030.

3- منهجية وإجراءات البحث

أولاً: منهج البحث

استخدمت الباحثة المنهج الوصفي وذلك لملاءمته لهدف البحث، والذي يعرفه (الوادي والزعبي، 2011: 174) بأنه منهج يقوم على وصف ظاهرة من الظواهر للوصول إلى أسباب هذه الظاهرة والعوامل التي تتحكم فيها، واستخلاص النتائج لتعميمها.

وقد تم توزيع الاستمارات على المشرفات اللاتي شملهن البحث حيث تحتوي على أسئلة مقننة ومن خلال تحليلها وتفسيرها يمكن الوصول إلى معرفة أسباب عزوف المشرفات عن جائزة التعليم للتميز ومن ثم إيجاد الحلول للحد من هذه المشكلة.

ثانياً: مجتمع وعينة البحث:

تكون مجتمع البحث من مشرفات إدارة تعليم بيشة وقد تم اختيار العينة بطريقة عمدية (قصديه) وهي مشرفات مكتب تعليم تبالة وعددهن (17) مشرفة من مختلف التخصصات.

أدوات البحث

استخدمت الباحثة الاستبانة كأداة للبحث، وتعرف (النوايسة، 2015: 79) الاستبانة بأنها: "مجموعة من الأسئلة المتنوعة والتي ترتبط ببعضها البعض بشكل يحقق الهدف الذي يسعى الباحث من خلال المشكلة التي يطرحها بحثه، ويكون عدد الأسئلة التي يحتوي عليها الاستبيان كافية ووافية لتحقيق هدف البحث بصرف النظر عن عددها".

صدق الأداة:

قامت الباحثة بعرض أداة الاستبانة بصورتها الأولية والتي تحتوي على 20 فقرة، على مجموعة من الخبراء والمختصين، من أجل الكشف عن مدى صدق فقرات الأداة وملاءمتها لقياس ما وضعت، حيث تم الأخذ بملاحظاتهم وآرائهم في إعداد الاستبانة في صورتها النهائية، وتقدير الوزن النسبي لمحاوّر الاستبانة، وقد تم اعتماد الفقرات التي

حصلت على نسبة اتفاق (85%) من المحكمين، وحذف الفقرات التي لم تحصل على هذه النسبة من الاتفاق، وتم اعتماد الاستبيان بصورته النهائية والمكون من 15 فقرة.

صدق الاتساق الداخلي:

تم التحقق من صدق الاتساق الداخلي للاستبانة من خلال حساب معامل الارتباط بيرسون بين درجة كل فقرة ومجموع درجات المحور الذي تنتمي إليه.

جدول رقم (1) معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور الأول والدرجة الكلية لهذا المحور المحور الأول: أثر عزوف المشرفات عن المشاركة في جائزة وزارة التعليم للتميز على جودة الأداء المؤسسي.

م	الفقرة	معامل الارتباط بيرسون	القيمة الاحتمالية Sig
1	هل تتوفر لديك مقومات التخطيط الاستراتيجي؟	0.82	0.00
2	هل لديك رؤية واضحة عن أهداف المنظمة؟	0.89	0.00
3	هل لديك إسهامات في تحقيق مؤشرات قياس أداء المنظمة؟	0.84	0.00
4	هل تمارسين دور الإدارة المتواصل في تحقيق رضا المستفيد الداخلي والخارجي من الخدمة وتجاوز توقعاته والارتقاء بجودة الخدمات المقدمة؟	0.80	0.00
5	هل تمتلكين مهارة اتخاذ الإجراءات الوقائية والتصحيحية والتحفيزية في أوقاتها المناسبة؟	0.73	0.00

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$

من الملاحظ في الجدول السابق معاملات الارتباط بين فقرات المحور الأول والدرجة الكلية لفقرات المحور دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) لجميع فقرات المحور، وهذا يدل على أن فقرات هذا المحور صادقة لما وضعت لقياسه.

جدول رقم (2) معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور الأول والدرجة الكلية لهذا المحور المحور الثاني: أسباب عزوف المشرفات عن المشاركة في جائزة التعليم للتميز

م	الفقرة	معامل الارتباط بيرسون	القيمة الاحتمالية Sig
1	هل لديك الإلمام الكافي بماهية جائزة التعليم للتميز؟	0.73	0.00
2	هل تقف المهام والأعمال المسندة عائقاً أمام مشاركتك في الجائزة؟	0.69	0.00
3	هل توفر الدورات التدريبية المعلومات والمهارات الكافية للمشاركة في الجائزة؟	0.73	0.00
4	هل لديك تصور كافي عن آلية عمل وإجراءات الجائزة؟	0.80	0.00
5	هل ترين أن هناك غموض في معايير جائزة التعليم للتميز؟	0.70	0.00

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$

من الملاحظ في الجدول السابق معاملات الارتباط بين فقرات المحور الثاني والدرجة الكلية لفقرات المحور دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) لجميع فقرات المحور، وهذا يدل على أن فقرات هذا المحور صادقة لما وضعت لقياسه.

جدول رقم (3) معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور الأول والدرجة الكلية لهذا المحور المحور الثالث: سبل تحفيز المشرفات على المشاركة في جائزة التعليم للتميز.

م	الفقرة	معامل الارتباط بيرسون	القيمة الاحتمالية Sig
1	هل ترين وجود علاوة مالية للفائزات بجائزة التعليم للتميز؟	0.68	0.00
2	هل يقدر الرئيس المباشر جهودك ويشيد بإنجازاتك؟	0.65	0.00
3	هل تشاركون في عملية التخطيط بالمنظمة؟	0.69	0.00
4	هل تمنحك المنظمة فرص التطوير الذاتي؟	0.74	0.00
5	هل تحصلين على التغذية الراجعة من المنظمة على نحو منتظم؟	0.69	0.00

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$

من الملاحظ في الجدول السابق معاملات الارتباط بين فقرات المحور الثالث والدرجة الكلية لفقرات المحور دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) لجميع فقرات المحور، وهذا يدل على أن فقرات هذا المحور صادقة لما وضعت لقياسه.

ثبات الأداة

قام الباحث باستخدام طريقة معامل "ألفا كرونباخ" (Cronbach's Alpha) لجميع محاور الاستبانة

جدول رقم (4) معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات محاور الاستبانة

م	المحور	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
1	المحور الأول: أثر عزوف المشرفات عن المشاركة في جائزة وزارة التعليم للتميز على جودة الأداء المؤسسي	5	0.87
2	المحور الثاني: أسباب عزوف المشرفات عن المشاركة في جائزة التعليم للتميز	5	0.70
3	المحور الثالث: سبل تحفيز المشرفات على المشاركة في جائزة التعليم للتميز	5	0.65

من الملاحظ من خلال الجدول السابق أن معامل ألفا كرونباخ لجميع محاور الاستبانة يزيد عن 0.65 وهذا يدل على ثبات لجميع المحاور وكذلك الاستبانة بشكل عام.

الأسلوب الإحصائي

تم عرض جميع إجابات أسئلة الاستبيان الذي تم توزيعه على مشرفات المكتب في جدول اعتمدت على مقياس ليكرت (Likert) خماسي التدرج (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة) حيث كان عدد

أفراد العينة (17) مشرفة، وتم تحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية الوصفية من خلال التكرارات والمتوسط الحسابي والنسب المئوية.

جدول رقم (5) المحك المعتمد في البحث

درجة التوافر	الوزن النسبي المقابل له	طول الخلية
قليلة جداً	20% - 36%	1 - 1.8
قليلة	أكثر من 36% - 52%	1.8 - 2.6
متوسطة	أكثر من 52% - 68%	2.6 - 3.4
كبيرة	أكثر من 68% - 84%	3.4 - 4.2
كبيرة جداً	أكثر من 84% - 100%	4.2 - 5

4- تحليل النتائج وتفسيرها:

أ- الإجابة على السؤال الأول: ما أثر عزوف المشرفات عن المشاركة في جائزة وزارة التعليم للتميز على جودة الأداء المؤسسي؟

جدول رقم (6): المتوسط الحسابي والمتوسط النسبي والقيمة الاحتمالية Sig لجميع فقرات المحور الأول
أثر عزوف المشرفات عن المشاركة في جائزة وزارة التعليم للتميز على جودة الأداء المؤسسي وقيمة جميع الفقرات معا (N=17)

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	المتوسط النسبي	الانحراف المعياري	القيمة الاحتمالية	الترتيب
5	هل تمتلكين مهارة اتخاذ الإجراءات الوقائية والتصحیحية والتحفيزية في أوقاتها المناسبة؟	4.41	88.24%	0.71	0.00	1
2	هل لديك رؤية واضحة عن أهداف المنظمة؟	4.06	81.18%	0.83	0.00	2
4	هل تمارسين دور الإدارة المتواصل في تحقيق رضا المستفيد الداخلي والخارجي من الخدمة وتجاوز توقعاته والارتقاء بجودة الخدمات المقدمة؟	3.88	77.65%	0.86	0.00	3
1	هل تتوفر لديك مقومات التخطيط الاستراتيجي؟	3.76	75.29%	0.66	0.00	4
3	هل لديك إسهامات في تحقيق مؤشرات قياس أداء المنظمة؟	3.65	72.94%	1.00	0.02	5
	الدرجة الكلية للمحور الأول	3.95	79.06%	0.67	0.00	

يتضح من الجدول السابق أن المحور الأول دال إحصائياً حسب المحك المعتمد في البحث، وهذا يعني أن عينة الدراسة ترى وجود أثر كبير لعزوف المشرفات عن المشاركة في جائزة وزارة التعليم للتميز على جودة الأداء المؤسسي بنسبة تأييد 79.06%.

جاءت في المرتبة الأولى الفقرة رقم (5) والتي تنص على: " هل تمتلكين مهارة اتخاذ الإجراءات الوقائية والتصحيحية والتحفيزية في أوقاتها المناسبة"، بمتوسط حسابي 4.41، وبنسبة تأييد 88.24% بدرجة كبيرة جداً. جاءت في المرتبة الأخيرة الفقرة رقم (3) والتي تنص على: " هل لديك إسهامات في تحقيق مؤشرات قياس أداء المنظمة"، بمتوسط حسابي 3.65، وبنسبة تأييد 72.94% بدرجة كبيرة.

ب- الإجابة على السؤال الثاني: ما أسباب عزوف المشرفات عن المشاركة في جائزة وزارة التعليم للتميز؟ جدول رقم (7): المتوسط الحسابي والمتوسط النسبي والقيمة الاحتمالية Sig لجميع فقرات المحور الثاني (أسباب عزوف المشرفات عن المشاركة في جائزة التعليم للتميز) وقيمة جميع الفقرات معا (N=17)

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	المتوسط النسبي	الانحراف المعياري	القيمة الاحتمالية	الترتيب
2	هل تقف المهام والأعمال المسندة عائقاً أمام مشاركتك في الجائزة؟	4.18	83.53%	0.88	0.00	1
1	هل لديك الإلمام الكافي بماهية جائزة التعليم للتميز؟	3.71	74.12%	1.05	0.00	2
3	هل توفر الدورات التدريبية المعلومات والمهارات الكافية للمشاركة في الجائزة؟	3.35	67.06%	1.00	0.02	3
4	هل لديك تصور كافي عن آلية عمل وإجراءات الجائزة؟	3.29	65.88%	1.05	0.00	4
5	هل ترين أن هناك غموض في معايير جائزة التعليم للتميز؟	3.12	62.35%	1.05	0.00	5
	الدرجة الكلية للمحور الثاني	3.53	70.59%	0.55	0.00	

يتضح من الجدول السابق أن المحور الثاني دال إحصائياً حسب المحك المعتمد في البحث، وهذا يعني أن عينة الدراسة ترى بأن أسباب عزوف المشرفات عن المشاركة في جائزة التعليم للتميز كانت بدرجة كبيرة وبنسبة تأييد 70.59%.

جاءت في المرتبة الأولى الفقرة رقم (2) والتي تنص على: " هل تقف المهام والأعمال المسندة عائقاً أمام مشاركتك في الجائزة"، بمتوسط حسابي 4.18، وبنسبة تأييد 83.53% بدرجة كبيرة. جاءت في المرتبة الأخيرة الفقرة رقم (5) والتي تنص على: " هل ترين أن هناك غموض في معايير جائزة التعليم للتميز"، بمتوسط حسابي 3.12، وبنسبة تأييد 62.35% بدرجة متوسطة.

ت- الإجابة على السؤال الثالث: ما سبل تحفيز المشرفات على المشاركة في جائزة وزارة التعليم للتميز؟
جدول رقم (8): المتوسط الحسابي والمتوسط النسبي والقيمة الاحتمالية Sig لجميع فقرات المحور الثالث (سبل تحفيز المشرفات على المشاركة في جائزة التعليم للتميز) وقيمة جميع الفقرات معا (N=17)

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	المتوسط النسبي	الانحراف المعياري	القيمة الاحتمالية	الترتيب
2	هل يقدر الرئيس المباشر جهودك ويشيد بإنجازاتك؟	4.76	95.29%	0.44	0.00	1
4	هل تمنحك المنظمة فرص التطوير الذاتي؟	4.24	84.71%	0.66	0.00	2
5	هل تحصلين على التغذية الراجعة من المنظمة على نحو منتظم؟	4.12	82.35%	0.49	0.00	3
1	هل ترين وجود علاوة مالية للفائزات بجائزة التعليم للتميز؟	3.88	77.65%	1.11	0.00	4
3	هل تشاركين في عملية التخطيط بالمنظمة؟	3.59	71.76%	0.94	0.02	5
	الدرجة الكلية للمحور الثالث	4.12	82.35%	0.25	0.00	

يتضح من الجدول السابق أن المحور الثالث دال إحصائياً حسب المحك المعتمد في البحث، وهذا يعني أن عينة الدراسة ترى بأن سبل تحفيز المشرفات على المشاركة في جائزة التعليم للتميز كانت بدرجة كبيرة وبنسبة تأييد 82.35%.

جاءت في المرتبة الأولى الفقرة رقم (2) والتي تنص على: " هل يقدر الرئيس المباشر جهودك ويشيد بإنجازاتك"، بمتوسط حسابي 4.76، وبنسبة تأييد 95.29% بدرجة كبيرة جداً.
جاءت في المرتبة الأخيرة الفقرة رقم (3) والتي تنص على: " هل تشاركين في عملية التخطيط بالمنظمة"، بمتوسط حسابي 3.59، وبنسبة تأييد 71.76% بدرجة كبيرة.

ملخص النتائج التي توصل إليها البحث:

1. أظهر البحث وجود أثر كبير لعزوف المشرفات عن المشاركة في جائزة وزارة التعليم للتميز على جودة الأداء المؤسسي بنسبة تأييد 79.06%.
2. أظهر البحث أن أكبر أثر لعزوف المشرفات عن المشاركة في جائزة وزارة التعليم للتميز كانت على مهارة اتخاذ الإجراءات الوقائية والتصحيحية والتحفيزية في أوقاتها المناسبة، وبنسبة تأييد 88.24% بدرجة كبيرة جداً.
3. بين البحث أن أسباب عزوف المشرفات عن المشاركة في جائزة التعليم للتميز كانت بدرجة كبيرة وبنسبة تأييد 70.59%.
4. أوضح البحث أن أكبر الأسباب لعزوف المشرفات عن المشاركة في جائزة التعليم للتميز يعود للمهام والأعمال المسندة للمشرف، وبنسبة تأييد 83.53% بدرجة كبيرة.
5. أظهر البحث أن سبل تحفيز المشرفات على المشاركة في جائزة التعليم للتميز كانت بدرجة كبيرة وبنسبة تأييد 82.35%.

6. أوضح البحث أن أكبر سبيل لتحفيز المشرفات على المشاركة في جائزة التعليم للتميز هي الرئيس المباشر لمجهودات وانجازات المشرفات، بنسبة تأييد 95.29% بدرجة كبيرة جداً.

التوصيات:

- بناءً على النتائج السابقة التي توصل إليها البحث يمكن تقديم عدد من التوصيات، وهي كما يلي:
1. ضرورة تحفيز المشرفات للعمل على المشاركة الفاعلة في جائزة التميز لوجود لجنة تقييم العمل وتقديم التغذية الراجعة.
2. إتاحة الفرصة للمشرفات في المشاركة في تحقيق الأهداف الاستراتيجية التي تحقق جودة الأداء المؤسسي.
3. تكثيف الدورات التدريبية لتسهيل حصول المشرفات على المعلومات والمهارات الكافية اللازمة للمشاركة في جائزة وزارة التعليم للتميز.

الدراسات المقترحة:

لما كان ميدان البحث يفتقر للبحوث والدراسات التي تتناول موضوعات مماثلة لموضوع هذا البحث ذات الصلة بموضوعات البحث، وسعيًا إلى إثراء هذا الميدان بالبحوث ذات الصلة، فإن الباحثة تقترح إجراء الدراسات التالية:

1. إجراء المزيد من الدراسات الإجرائية حول جائزة وزارة التعليم للتميز وأثرها على جودة الأداء المؤسسي.
2. إجراء المزيد من الدراسات الإجرائية حول معوقات مشاركة العاملين في جائزة وزارة التعليم للتميز.
3. تطبيق البحث الحالي على فئة أخرى من فئات الجائزة.

قائمة المراجع:

- إبراهيم، يحيى (2001)، إدراك المديرين لمفهوم المسؤولية الاجتماعية، القاهرة، دار التوزيع والنشر الإسلامية، مصر.
- الأملعي، علي (2010). الجودة الشاملة في التعليم العام، ط1، الدار العربية للعلوم، بيروت.
- الباتل، سويد بن محمد. (21 يونيو 2016م العدد 15972)، دور المشرف التربوي في ضوء متطلبات الرؤية 2030، جريدة الجزيرة، مسترجع من: <http://www.al-jazirah.com/2016/20160621/rj6.htm>
- باشيوه، لحسن، عبدالله (2014). أفضل الممارسات والتميز المؤسسي المستدام، مكتبة الوراق، عمان، الأردن.
- البيلاوي، حسن، حسين، وآخرون (2006). الجودة الشاملة في التعليم بين مؤشرات التميز ومعايير الاعتماد الأسس والتطبيقات. الأردن، دار المسيرة للنشر والطباعة.
- الحية، وليد نمر (2015). درجة ممارسة مديري المدارس الثانوية للإدارة الاستراتيجية وعلاقتها بتحقيق التميز الإداري من وجهة نظرهم"، رسالة ماجستير في أصول التربية مقدمة إلى كلية التربية بالجامعة الإسلامية، غزة.
- الدجني، إياد علي. (2011م). دور التخطيط الاستراتيجي في جودة الأداء المؤسسي. رسالة دكتوراه، كلية التربية، جامعة دمشق.
- دروزة، سوزان (2008). العلاقة بين متطلبات إدارة المعرفة وعملياتها وأثرها على تميز الأداء المؤسسي، دراسة تطبيقية في وزارة التربية والتعليم الأردنية، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، الأردن.
- الدوري، زكريا (2005). الإدارة الاستراتيجية مفاهيم وعمليات وحالات دراسية، دار اليازوري المية للنشر، الأردن.

- الذهلي، ربيع بن المرو الريامي، عبد الله بن علي و البحري حارث بن ناصر و الخروصي، حسين بن علي (2018). أسباب عزوف الطلبة بمدرسة وادي بن خروص للتعليم الأساسي عن المشاركة في برامج الإذاعة المدرسية من وجهة نظر الطلبة أنفسهم، بحث منشور، المجلة الدولية التربوية المتخصصة، المجلد (7)، العدد (8)، الأردن.
- الرشيد: الح (2009). التميز في الأداء ماهيته وكيف يمكن تحقيقه في منظمات الأعمال، مجلة آفاق اقتصادية، عدد (116)، مجلد (29)، الإمارات.
- الزائدي، طارق بن عوض. (2014م). مدى إسهام جائزة وزارة التربية والتعليم للتميز في تحسين الأداء الإداري لمديري المدارس في محافظة الطائف. رسالة ماجستير، كلية التربية، جامعة أم القرى بمكة المكرمة.
- السلمي، علي (2001). خواطر في الإدارة المعاصرة، دار غريب للطباعة، القاهرة.
- طرخان، عبد المنعم، أحمد (1993). أثر برنامج الملايين أثناء الخدمة بمدارس وكالة الغوث الدولية على تطوير البنى المفاهيمية والإشرافية لديهم، رسالة ماجستير، الجامعة الأردنية، عمان.
- الطيار، غدير (2017) رؤية المملكة 2030 وجهود التعليم في تطبيقها مسترجع من: <http://www.al-jazirah.com/2017/20170722/rj2.htm>
- عبد العزيز جميل مخيمير وآخرون (2000). قياس الأداء المؤسسي للأجهزة الحكومية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة.
- عمرو وصفي عقيلي (2001). المنهجية الكاملة لإدارة الجودة الشاملة، ط 1 دار وائل للنشر عمان
- العززي، نوف بنت عطا الله. (1437-1438هـ). دور جائزة وزارة التعليم للتميز في تحفيز قائدات المدارس على التطوير المهني الذاتي. رسالة ماجستير، معهد الدراسات العليا التربوية، جامعة الملك عبدالعزيز.
- القزلان، علي بن عبدالرحمن. (1433-1434هـ). مدى تحقيق معلمي العلوم بالمرحلة الثانوية في مدينة الرس لجودة الأداء التدريسي وفقاً لمعايير جائزة التربية والتعليم للتميز. رسالة ماجستير، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة الامام محمد بن سعود الإسلامية.
- المهندس، أمجد قاسم، الجودة الشاملة في التعليم تعريفها وأهميتها ومبادئها وأهدافها، موقع منتدى كلية الحقوق، جامعة المنصورة. 14\07\2012 <http://www.f-law.net/law/threads/62622>
- الموقع الإلكتروني لجائزة وزارة التعليم للتميز <http://egate.tamayaz.org.sa/Default-ar.aspx>
- النوايسة، فاطمة (2015). أساسيات علم النفس، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- الوادي، محمود حسين والزعبي، علي فلاح (2011). أساليب البحث العلمي مدخل منهجي تطبيقي، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- وزارة التعليم، (2016م) التعليم ورؤية المملكة العربية السعودية 2030 مسترجع من: <https://www.moe.gov.sa/ar/Pages/vision2030.aspx>
- Aldallal, Mohamed. (2005). "Performance Evaluation Using Self-Assessment Approach and EFQM Excellence Model": the Case of Abu Dhabi Police College", For Master Degree, United Kingdom: University of Bradford.