هيئة الشارقة للتعليم الخاص
SHARJAH PRIVATE EDUCATION AUTHORITY

معـــــاً
نحو التّميّز

ثقة المجتمع التعليمي ورضاهم
تجاه هيئة الشارقة للتعليم الخاص

www.spea.shj.ae

2025

فهرس المحتويات

المقدمة 04
المشهد التعليمي في الشارقة 06
الرابط الذي يجمعنا – الثقة في البيئات التعليمية 10
أهمية الثقة 14
وجهات نظر عالمية حول قياس الثقة 18
مؤشر إيدلمان للثقة 19
الأدوات والتقنيات لقياس الثقة في السياقات التعليمية 20
المنهجية 22
الاستبانات 24
النتائج 28
ثقة المعلمين ورضاهم عن هيئة الشارقة للتعليم الخاص 30
ثقة أولياء الأمور ورضاهم عن هيئة الشارقة للتعليم الخاص 38
الخلاصات، الدلالات، والتوصيات 46
ما هي الخطوة التالية؟ 50
المراجع 52
المؤلفون 55

المقدمة:

أصبح تعزيز الثقة في الأنظمة التعليمية هدفًا رئيسًا للهيئات التعليمية حول العالم. ويستكشف هذا التقرير قياس الثقة في قطاع التعليم الخاص بإمارة الشارقة، بقيادة هيئة الشارقة للتعليم الخاص (SPEA) ودعمٍ من أكاديمية الشارقة للتعليم (SEA). ويتوافق هذا المشروع مع استراتيجية هيئة الشارقة للتعليم الخاص **2022-2024**، فيدعم الأولويات المتعلقة بتعليم قائم على الثقة، وتعزيز التنافسية، ورفاه المجتمع التعليمي.

ومن خلال الاستفادة من أطر منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OECD) ومؤشر إيدلمان للثقة، يُغيّر هذا المشروع التركيز من قياس الرضا إلى قياس الثقة، الأمر الذي يعكس التزام الشارقة ببناء علاقات مستدامة داخل منظومتها التعليمية. ويعكس هذا الإطار آراء المعلمين والطلبة وأولياء الأمور، ويُركِّز على تعزيز قيمٍ نبيلة مثل: التعاون، والنزاهة، والابتكار، والإيجابية، والمساءلة، والشفافية.

وكشفت دراسة استقصائية شملت **129** مدرسة وأكثر من **120** حضانة، وما يزيد على **12,000** معلم عن مستويات عالية من الثقة: إذ أبدى **93.5%** من أولياء الأمور و**96.8%** من المعلمين ثقة قوية في الخدمات التعليمية، في حين أعرب **91.8%** من المعلمين و**78.2%** من أولياء الأمور عن رضاهم عن خدمات هيئة الشارقة للتعليم الخاص. وتُظهر هذه النتائج بوضوح مدى فعالية الجهود الرامية إلى تعزيز الثقة في إمارة الشارقة، وتؤكِّدُ التزام الإمارة بتحقيق التميز في المجال التعليمي من خلال المواءمة الاستراتيجية والتفاعل البنّاء مع أصحاب المصلحة كافَّة.

المشهد التعليمي في الشارقة

المشهد التعليمي في الشارقة

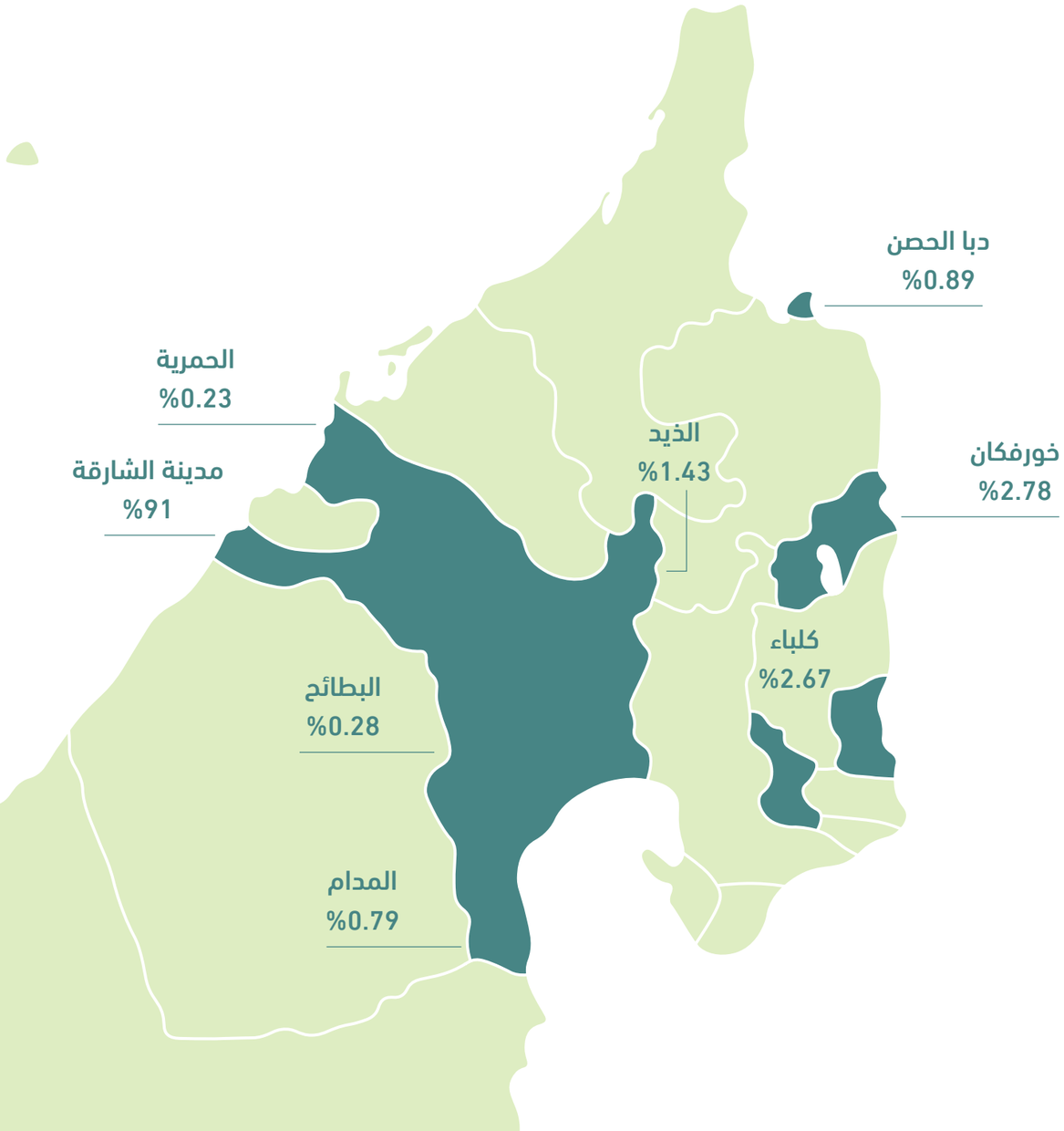
تُعَدُّ الشارقة ثالث أكبر إمارة في دولة الإمارات العربية المتحدة من حيث المساحة؛ إذ يشكل سكانها **22.4%** من إجمالي سكان الدولة. ويتألف السكان من نسبة تُقدر بـ **88%** من الوافدين، تُشكل الغالبية العظمى منهم أفراداً من دول جنوب آسيا والدول العربية. وقد نجحت الشارقة في جذب فئة كبيرة من ذوي الكفاءات بفضل القيادة الحكومية التي تركز على التعليم من خلال السياسات والتنظيمات المختلفة المصممة لجذب ذوي الكفاءات والاحتفاظ بهم في الإمارة. وأسهمت كُلَفُ المعيشة المنخفضة نسبيًا مقارنة بالإمارات المجاورة بدورٍ محوري في استقطاب شريحة متنوعة من ذوي الكفاءات المَهَرَة، الذين يُدركون القيمة الاقتصادية المترتبة على الانتقال والاستقرار في إمارة الشارقة.

يظهر الشكل 1 توزيع سكان الشارقة عبر البلديات الرئيسية.

وعلى مدى العقد الماضي، حققت إمارة الشارقة نمواً ملحوظاً في عدد المدارس الخاصة؛ إذ ارتفع عددها من **94** مدرسة خلال العام الدراسي **2014/2013** إلى **129** مدرسة في العام الدراسي **2024/2023**. ويُقدَّر عدد الطلبة المسجلين في هذه المدارس حالياً بحوالي **185,000** طالب وطالبة.

شهد عدد المدارس الخاصة في دولة الإمارات العربية المتحدة زيادة ملحوظة بمعدل أعلى مقارنة بالمدارس الحكومية. فقد تراجعت نسبة المدارس الحكومية في إمارة الشارقة من **92%** في العام الدراسي **2010/2009** إلى **49%** في العام الدراسي **2019/2018**. وتتبع المدارس الخاصة في الشارقة عشرة مناهج دراسية متنوعة، فتصدَّرت المدارس التي تعتمد المناهج البريطانية/البكالوريا الدولية، والأمريكية، والهندية، بالإضافة إلى منهج وزارة التربية والتعليم الإماراتي. وفي الفترة بين عامي **2017** و**2022**، شهد عدد المدارس التي تتبع المناهج الأمريكية والبريطانية/البكالوريا الدولية نمواً ملحوظاً بمعدل نمو سنوي مركب بلغ **4.5%**.

الشكل 1: توزيع السكان في إمارة الشارقة عبر البلديات الرئيسية



الرابط الذي يجمعنا
الثقة في البيئات التعليمية

هيئة الشارقة للتعليم الخاص
SHARJAH PRIVATE EDUCATION AUTHORITY

تؤدّي هيئة الشارقة للتعليم الخاص (SPEA) دورًا حيويًا في تشكيل المشهد التعليمي في الشارقة، من خلال الإشراف على المدارس الخاصة. ويتضمن هذا وضع المعايير التعليمية مع احترام استقلالية هذه المؤسسات. وقد أجرت الهيئة مؤخرًا دراسة استقصائية لتقييم الثقة التي يضعها موظفو المدارس وأصحاب المصلحة في الهيئة (SPEA 2024). إن فهم هذه الثقة أمر بالغ الأهمية، فتسعى الهيئة إلى تحسين جودة التعليم.

الرابط الذي يجمعنا
الثقة في البيئات التعليمية

تُعدّ الثقة في الهيئات التنظيمية مثل هيئة الشارقة للتعليم الخاص أمرًا أساسيًا لتنفيذ السياسات والمعايير بفعالية. فعندما تؤمن المجتمعات التعليمية بعدالة وكفاءة وشفافية الهيئات الحاكمة، فإنها تكون أكثر استعدادًا لِتَبنّي التغيير وتنفيذه (بريك وشنيدر **2002**). وقد وجد تشانين-موران **2009** ارتباطًا إيجابيًا بين مستويات الثقة في الأنظمة التعليمية ومستويات تحصيل الطلبة، وهو ما يسلط الضوء على دور الثقة في خلق بيئات تعليمية محفزة.

في مجال التعليم، تعزز الثقة العلاقات الإيجابية بين أصحاب المصلحة، وهو ما يحسن بيئة التعلم. ويجب على أصحاب المصلحة الحفاظ على الشفافية لتكون الإجراءات واضحة لجميع الأطراف (تشوي، جانغ وكيم **2023**). إن بناء الثقة يسهم في تعزيز مشاركة الطلبة ويُعزز العلاقات الفعّالة مع المعلمين، الأمر الذي يُحفز على تبني عملية تعلم تعاونية (باركر، هارتويل، إيغان، لوك **2023**). وكذلك يعزز التواصل، فيتيح للمعلمين والطلبة تبادل الآراء في تجارب التعلُّم.

عالميًا، يظل مبدأ الثقة في الحوكمة التعليمية ثابتًا. ففي المملكة المتحدة، يتشابه دور هيئة الشارقة للتعليم الخاص مع دور السلطات التعليمية المحلية، أمّا في أستراليا وكندا، فتؤدّي إدارات التعليم الحكومية ومجالس المدارس أدوارًا محورية (جودارد، تشانن-مورانة وهوي **2001**). وتركز هذه الهيئات على بناء ثقة المجتمع من خلال المشاركة والشفافية والمساءلة.

تُقدِّم نتائج دراسة الهيئة مقياسًا بالغ الأهمية لمستويات الثقة الحالية والمجالات التي تحتاج إلى تحسين. فالثقة في الإطار التنظيمي في الشارقة تعزز أداء المدارس وتساهم في تحقيق الإنجازات الأكاديمية. وتدعم الأبحاث العلاقة الوثيقة بين الثقة والأداء الأكاديمي العالي، بالإضافة إلى خلق جو تعاوني. وتركز المدارس التي تتمتع بمستويات عالية من الثقة على أساليب التدريس المبتكرة، وهو ما يسهم في تعزيز رأس المال البشري بشكل عام (جودارد وآخرون، **2001**). ومع سعي الشارقة المستمر لتعزيز رأس مالها البشري، يُعدُّ تعزيز الثقة في الإطار التعليمي أمرًا استراتيجيًا.

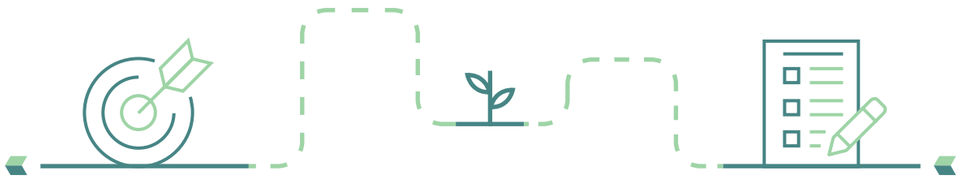
يؤكد هذا التقرير على دور هيئة الشارقة للتعليم الخاص في تشكيل قطاع التعليم في الشارقة، والحفاظ على الكفاءات التعليمية، وبناء ثقة أصحاب المصلحة. ويناقش كذلك مكونات الثقة في التعليم، وسبل تطوير التعاون والمشاركة بين أصحاب المصلحة، ويقارن مؤشرات الثقة بين الدول، ويستعرض المنهجيات المستخدمة لقياس الثقة في مدارس الشارقة.

الغرض والأهداف

تم تنفيذ استبيانات لقياس ثقة أولياء الأمور والمعلمين في شهري نوفمبر وديسمبر **2023**. وجرى تصميم مشروع البحث حول الثقة في هيئة التعليم الخاصة (**SPEA**) لتحقيق الأهداف الاستراتيجية التالية:

- تثقيف القارئ بأفضل الممارسات المبنية على البحث، والقضايا ذات الصلة التي قد تؤثر في جودة البحث ودقّته.
- جمع وتقديم تقارير شاملة حول بنود الاستبانة المتعلقة بالثقة وأبعادها، بالإضافة إلى قياس رضا أولياء الأمور والمعلمين عن الخدمة، وتضمين تعليقاتهم المكتوبة.
- تحديد ما إذا كانت المبادرات، والاتصالات، والتفاعلات، والدعم قد أثرت على نحوٍ إيجابي في مستوى ثقة أولياء الأمور والمعلمين في هيئة التعليم الخاص.
- وضع مقاييس كمية أساسية لأبعاد الثقة، ومؤشر الثقة، ومؤشر رضا الخدمة لأولياء الأمور والمعلمين والمجموعات الفرعية، وذلك لتحديد النتائج، والقوة، والضعف، بالإضافة إلى التغيرات والتقدم المتحقق.
- تحديد المجالات التي قد تستدعي التعديل، من أجل تعزيز تنفيذ الاستراتيجيات والعمليات التي تهدف إلى تحسين الثقة والرضا بين الأطراف المعنية.
- تقديم نتائج موثوقة ودقيقة تساهم في تعزيز التخطيط الفعّال (إرلاندسون وآخرون، **1996**)، وإجراء تحليل لإمكانات التغيير، واستكشاف المبادرات والاستراتيجيات المبتكرة لبناء وصون أعلى مستويات الثقة في هيئة التعليم الخاصة.

يُبرز هذا التقرير دور هيئة التعليم الخاصة (**SPEA**) في تشكيل قطاع التعليم في الشارقة، والحفاظ على الكوادر التعليمية، وتعزيز ثقة الأطراف المعنية. ويناقش التقرير كذلك مكونات الثقة في التعليم، وسبل تنميتها لتعزيز التعاون والمشاركة بين الأطراف المعنية. ويقارن التقرير بالإضافة إلى ذلك، مقاييس الثقة بين الدول، ويستعرض المنهجيات المتبعة لقياس الثقة في مدارس الشارقة.



أهمية الثقة

- وجهات نظر عالمية حول قياس الثقة
- مؤشر إيدلمان للثقة وأبعاده في التعليم
- الأدوات والتقنيات لقياس الثقة في السياقات التعليمية

عندما تتركز السلطة في يد جهة معينة وتتمكن من اتخاذ قرارات تؤثر في حياة الناس، تصبح الثقة بين الأطراف المعنية عاملًا حاسمًا في تعزيز التوافق وتقليل المقاومة الفعّالة. ففي العصر البرونزي، أظهرت ثقافات مثل الثقافة اليونانية والصينية والهندية والمصرية، وغيرها من الثقافات، أمثلة مبكرة على أهمية الثقة في السلطات والأنظمة. فعلى سبيل المثال، تم بناء سور الصين العظيم لحمايتهم من الغزاة، ولتنظيم التجارة، وللحفاظ على السيطرة على بعض الجماعات. وقد وَثِقَ الناس في السور والنظام الذي يقف وراءه من أجل ضمان أمنهم واستقرارهم (روجاس، **2010**؛ والدورن، **1988**؛ ياماشيتا وآخرون، **2007**).

عند دراسة النصوص الكلاسيكية المترجمة من اليونانية القديمة، يبرز بوضوح الدور الهام الذي نهضت به الطقوس والمهرجانات والممارسات الاجتماعية - في منطقة البحر الأبيض المتوسط في العام **535** ق.م- في تكريس نمط حياة قائم على الأساطير. بالإضافة إلى ذلك، كانت المسرحيات الكوميدية والتراجيدية تُعَدُّ وسيلة أساسية للترفيه وتخفيف الضغوط النفسية، فضلاً عن كونها أداة تعليمية تروِّج للأفكار السياسية وتعزز روح المواطنة والمشاركة المجتمعية. ومع ذلك، يصعب تعميم هذه الأمثلة على كافة مناطق البحر الأبيض المتوسط، نظراً للتنوع الثقافي الكبير، واختلاف الممارسات والاستراتيجيات عبر العصور.

في بلاد ما بين النهرين، أصدر الحاكم أور-نمّو (**2047-2030** ق.م) وعدد من الحكام الأوائل مجموعة من القوانين لتنظيم شؤون الحياة الاقتصادية والاجتماعية. وقد تم تقديم هذه القوانين على أنها ذات أصول إلهية، وتميزت بالمنطقية والوضوح؛ إذ حددت التوقعات والعقوبات المفروضة على المخالفات على نحوٍ دقيق، فأسهم هذا في تعزيز الاستقرار والتنمية (كريواتشيك **2012**). أما قوانين حمورابي (**1792-1750** ق.م)، فقد اتسمت بصرامة أكبر، وهدفت إلى إزالة أي غموض يتعلّق بالقوانين السارية في ظل التنوع السكاني (بريتشارد، **2010**). وسعى حمورابي إلى كسب ثقة الشعب وموافقتهم، وأدرك أن هذه الثقة هي مفتاح لتحقيق المزيد من الفتوحات وضمان الاستقرار (دورانت، **1997**).

وقد تم دمج مفاهيم الثقة والاعتماد على السلطة والقوانين، والأفكار المتعلقة بالسعادة والعيش حياة مثالية، في الفكر والمعتقدات السياسية على مدار آلاف السنين؛ إذ نشأت من فلسفات سقراط وأفلاطون وأرسطو وأبو نصر محمد الفارابي. ومع ذلك، فإن التاريخ مليء بالأمثلة على انعدام الثقة في السلطة المركزية والمؤسسات. فقد أُرجع سقوط الإمبراطورية الرومانية الغربية في عام **476** ميلادي إلى العديد من العوامل مثل الانحدار الاقتصادي، والفساد، وعدم الاستقرار السياسي، والطقوس الوثنية، والأمراض، والخسائر العسكرية، والتغيرات المناخية، بالإضافة إلى انعدام الثقة وقلة الكفاءة بين القادة العسكريين والمدنيين (هاربر، **2017**؛ هيثر، **2006**؛ وكوليكوسكي، **2019**).

لتحقيق فهم أفضل للعالم والقضايا والتحديات المتنافسة التي أثرت في حياة الناس، قدم المفكرون الإسلاميون العقلانيون وجهات نظر وإنارات هامة قبل مئات السنين من عصر التنوير في الغرب. فعلى سبيل المثال، قدم الفيلسوف الإسلامي ابن رشد، منذ **850** عامًا، فلسفة في وقت التحديات أظهرت التوافق بين العلم والدين والإيمان والعقل (أحمد وباسنوا، **2021**).

منذ **650** عامًا، شدد الفيلسوف الإسلامي ابن خلدون على أهمية التفكير التجريبي، واستخدام الحقائق في اتخاذ القرارات من أجل التغيير (فخري، **1970** و**1985**؛ لكساوي، **1996**؛ روزنثال، **1956**).

بعد ثلاثة قرون، بدأ عصر التنوير في الغرب بشكل رئيس نتيجة لانعدام الثقة في السلطة المركزية، بسبب إساءة استخدام السلطة. وقد روّجت هذه الحركة للعقلانية والعدالة، وتوازن القوى، وحقوق الأفراد، وحرية الدين (كونراد، **2012**؛ زافيروسكي، **2010**). فلم تكن فلسفة التنوير منتجًا خاصًا بأوروبا فقط، بل نشأت في ثقافات وأماكن وأوقات متنوعة مع مجموعة فريدة من المكونات. (وفيما يتعلق بتنوير أوروبا، فقد تم نقده باعتباره ليس إيجابيًا بالكامل بل كنوع من الإمبريالية الثقافية التي يزعم البعض أنها أدت إلى الإكراه، واختلافات في القوة، وعدم العدالة، والحروب (كونراد، **2012**).

استمر النقاش في العصر الحديث في أفضل طريقة لتوجيه الدولة وإدارتها بحكمة وبأكثر الطرق فعالية، من خلال السياسات والقرارات، وتخصيص الموارد والقيم، استجابةً للأولويات والتحديات والمتطلبات المستقبلية التي من المحتمل أن تؤثر في نوعية الحياة. بالإضافة إلى الصفات والكاريزما وخصائص القائد (التي يمكن أن يكون لها تأثير قوي)، فإن اللوائح والقرارات التي تم سنّها، تؤثر جميعها في تصورات الثقة بين الجمهور وتقييماته. واستمر الجدل على مدى عقود عديدة في مقدار التنظيم والسيطرة المناسبين في الدولة الحديثة، مع الاستمرار في تعزيز النمو والحفاظ على السلامة والأمن، ومدى مشاركة الحكومة على نحو كبير، الأمر الذي يحدّ من حرية تقرير المصير.

نفترض أنه على مدار الخمسة عشر عامًا الماضية، وجود ارتباط واضح بين تراجع الثقة العامة في الغرب تجاه المؤسسات الحكومية من جهة، وزيادة العولمة، والتقدم التكنولوجي، والنمو الهائل في استخدام وسائل التواصل الاجتماعي (مع تفاوت في الجودة والدقة)، وتزايد الخطاب المتطرف بين السياسيين، وارتفاع توقعات الجمهور، بالإضافة إلى مؤشرات على تراجع عام في التفكير الأخلاقي، وفي وسائل التواصل والسلوكات.

نعتقد أن الحل الأمثل لمواجهة الآثار السلبية للإنترنت ووسائل التواصل الاجتماعي (التي أصبحت أكثر تطورًا بفضل الذكاء الاصطناعي) يكمن في وجود مجتمع متعلم وجيل جديد يتمتع بمهارات التفكير النقدي، قادر على وضع المعلومات في سياقاتها الصحيحة، بالاعتماد على المعرفة الراسخة والقيم الأخلاقية.

ومع ذلك، من المهم توخي الحذر عند تعميم الأمثلة من وسائل الإعلام لتشمل المجتمع بكافة فئاته؛ إذ قد يكون الحُكْم غير دقيق. فوفقًا لما ذكره لويس (**2007**) وآخرون، يمكن أن توجد مفارقات وتناقضات جوهرية في الظواهر الاجتماعية كما يتجلى في التصورات والتقييمات. فعلى سبيل المثال، في الغرب، قد يكون لدى الآباء تقييمات سلبية للغاية لجودة التعليم على المستوى الوطني، ولكن لديهم تقييمات إيجابية للغاية حيال المدارس المحلية التي يرتادها أطفالهم. ومن أشكال التفكير غير المنطقي أو الانحياز التي يجب الحذر منها عند التعرف على ظاهرة جديدة، اعتقاد المرء أنها قد تحدث بشكل متكرر في العالم، بينما هي في الواقع قد لا تكون كذلك. فغالبًا ما تكون أشكال المخاطر المختلفة متفاوتة مع احتمالات منخفضة لحدوثها، وكونها تحدث فقط في ظروف معينة.

ويعتمد مستوى الثقة العامة على السياق، ولا يمكن تعميم القضايا المتعلقة بالثقة على جميع الأماكن. فمن المهم بشكل خاص تعزيز المعرفة بالعوامل والعمليات الرئيسية التي تساعد على تطوير الثقة وتحسينها: (**1**) لفهم أفضل للممارسات والاستراتيجيات التي يمكن أن تزيد بشكل إيجابي من الثقة والموافقة لدى موظفي الوكالات ومتطلباتهم؛ و(**2**) لتعزيز الابتكار والتنمية والجودة والفعالية بين المؤسسات والأطراف المعنية.

تشير نتائج أبحاث الثقة، في الواقع، إلى أنه إذا وُجِدت مستويات عالية من الثقة بين الجهة المنظمة والمُنظَم أو الأطراف المعنية، فإنه من المرجح أن يُوجَد امتثال أكبر للمتطلبات والمعايير، وهو ما يجعل من الممكن تحقيق تحسينات كبيرة في التنمية والجودة والنتائج (برايثويت وماكاي، **1994**؛ جونينغهام وسينكلير، **2009**؛ وسيكس، **2013**).

وجهات نظر عالمية حول قياس الثقة

تُمثّل الثقة مفهومًا مركبًا يؤثر بعمق في العلاقات الإنسانية وفعالية التعلم في المؤسسات التعليمية. فقد أظهرت دراسة أجراها كارلسون، ديميكي، مارتنسون، وتسيمّا (**2024**) في إثيوبيا أن قياس الثقة بين إدارات المناطق والسلطات والمعلمين والطلبة يتم من خلال «لعبة الثقة»، واستبانات موجهة لتقييم السلوكيات وأساليب التدريس. وقد تناولت هذه الاستبانات أثر أساليب التدريس في التجارب التعليمية للطلبة وتقدمهم الأكاديمي، بالإضافة إلى التطور المهني للمعلمين.

ويرى الباحثون أن الثقة ترتبط ارتباطًا وثيقًا بالثقة بالنفس، الأمر الذي يثير تساؤلات عمّا إذا كانت الثقة تُعزز الثقة بالنفس أم العكس. ووفقًا لإرشادات منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OECD)، تُعد الثقة بين الأفراد (الثقة في الأشخاص) والثقة المؤسسية (الثقة في المؤسسات) عنصرين جوهريين في تحقيق جودة حياة المجتمع وإدارته بشكل جيد. فالثقة بين الأفراد تُعد مؤشرًا إيجابيًا على جودة الحياة، في حين تُعتبر الثقة المؤسسية ضرورية لنجاح السياسات الحكومية وتحقيق تأثير اقتصادي ملموس (شعبان، **2020**).

في المملكة المتحدة، تجري السلطات التعليمية عمليات تفتيش دورية لتقييم القيادة وجودة التدريس وإجراءات السلامة، وهو ما يعكس مستوى الثقة بين الأطراف المعنية. وتقوم المدارس بإعداد جداول دورية وأدوات قياس الأداء لتقييم الأداء وتأثيره على المجتمع (مظفريانبور، ماراندي، تاجيك وإيزانلو، **2023**). وفي إيران، يُستخدم استبيان لقياس ثقة الطلبة في معلمي اللغة الإنجليزية باستخدام مقياس ليكرت من خمس نقاط؛ إذ تُبنى الثقة على صفات مثل المهنية، والكفاءة، والمصداقية (مظفريانبور، ماراندي، تاجيك وإيزانلو، **2023**).

وفي فنلندا، تؤثر الثقة بشكل كبير في صنع السياسات التعليمية. ويعتمد النظام الفنلندي، الذي يتجنب عمليات التفتيش المدرسي، على ثقافة قوية من الثقة والأخلاقيات المهنية كمبادئ إرشادية (سيرنا، **2014**).

مؤشر إيدلمان للثقة وأبعاده في التعليم

يوفر مقياس الثقة من إيدلمان رؤى حول العوامل التي تساهم في تعزيز الفهم والثقة. ويظهر المقياس أن الثقة العالية تؤدي إلى زيادة المشاركة ودعم السياسات، وهذا ما يبرز أهمية الثقة في سير عمل المنظمات. وفي مجال التعليم، يُعد بناء الثقة بين الطلبة والسلطات المدرسية أمرًا بالغ الأهمية (فابر-واينر وجيجاج، **2024**). ويجب على المدارس ضمان بيئة آمنة لكسب ثقة الآباء، وتوفير تجارب تعلم مخصصة لبناء ثقة الطلبة وطمأنينتهم. وكذلك فإنّ التركيز على تطوير المعلمين والطلبة يساعد السلطات المدرسية في الحصول على دعم الأطراف المعنية.

ويحدد مقياس الثقة أيضًا العوامل التي تساهم في تآكل الثقة؛ إذ يجب على القادة التربويين في الشارقة العمل على تحسين جودة التعليم وشفافيته. وتسلط نتائج استبيان هيئة الشارقة للتعليم الضوء على مستويات الثقة الحالية والمجالات التي تحتاج إلى تحسين، وهو أمر بالغ الأهمية لتحقيق التوازن بين معايير التعليم واستقلالية المدارس الخاصة (جولدواسر، **2023**).

ويصنّف إطار الكفاءة مقابل الأخلاقيات في مقياس إيدلمان أربعة مؤسسات مجتمعية (الحكومة، والأعمال، والمنظمات غير الحكومية، ووسائل الإعلام) وفقًا لمحورين: الكفاءة («مؤسستك جيدة فيما تفعله») والأخلاقيات، التي تُقاس من خلال النزاهة («مؤسستك صادقة»)، والاعتمادية («مؤسستك تفي بوعودها»)، والهدف («مؤسستك تسعى لتحقيق تأثير إيجابي على المجتمع»). وخلصت الدراسة إلى أنه لا توجد مؤسسة تُعتبر كفؤة وأخلاقية في الوقت ذاته. وتُعتبر الأعمال التجارية كفؤة بفضل قدرتها على توليد القيمة، ودفع الابتكار، وتعزيز الازدهار الاقتصادي، في حين تُعتبر الحكومات أقل كفاءة وأقل أخلاقية.

يُبرز مقياس الثقة من إيدلمان أن الثقة تُبنى من خلال أفعال متسقة تُظهر الكفاءة والسلوك الأخلاقي. وفي سياق الحوكمة، ترتبط الثقة ارتباطًا وثيقًا بالتصورات المتعلقة بالشفافية، والمساءلة، والفعالية في تلبية احتياجات المجتمع. ويكشف المقياس أن الحكومات غالبًا ما تواجه تحديات في الحفاظ على مستويات عالية من الثقة، فيُنظر إليها في كثير من الأحيان على أنها تقصر في كل من الكفاءة والأخلاقيات. ولمعالجة ذلك، يجب على الحكومات أن تُعطي الأولوية للتواصل الواضح، وضمان تقديم الخدمات بشكل عادل، وإشراك المجتمعات في عمليات اتخاذ القرار. أما ما يخصّ حوكمة التعليم في الشارقة، فهذا يعني الاستفادة من هذه الرؤى بالتركيز على استراتيجيات تعزز الشفافية في السياسات، وتشجع على المشاركة الشاملة من جميع الأطراف المعنية، وتحافظ على التزام راسخ بتقديم تعليم عالي الجودة. وهذا النهج لا يتوافق فقط مع المعايير العالمية للثقة، بل يعزز أيضًا شرعية أنظمة التعليم في المنطقة، وفعاليتها.

الأدوات والتقنيات لقياس الثقة في السياقات التعليمية

حدّد تشانين-موران وهوي (**1998**) الثقة بكونها عنصراً أساسياً لفعالية المدارس، وهو ما يمكّن أصحاب المصلحة—مثل الطلبة والمعلمين وأولياء الأمور والإداريين—من العمل معًا على نحوٍ متماسك والتعلم بفعالية. وتُعدُّ الثقة بمكانة الغراء الاجتماعي الذي يعزز بيئة يشعر فيها الأفراد بالأمان والدعم والتحفيز للمشاركة في العمليات التعليمية.

ويمكن فهم الثقة وقياسها من خلال ثلاثة مستويات:

المستوى الجزئي (Micro-level)

يركز على سلوكيات الأفراد ومواقفهم.

المستوى الوسطي (Meso-level)

يفحص ديناميكيات الشبكات الاجتماعية داخل المجتمع التعليمي.

المستوى الكلي (Macro-level)

ينظر في الفروقات في متوسط مستويات الثقة من خلال الأداء السياسي والاقتصادي الأوسع نطاقًا (العراسي، ليانغ وبركيمشر، **2012**).

ويقدّم كل من هذه المستويات منظورًا لفهم تفاصيل الثقة داخل البيئات التعليمية، وتحليلها.

والاستبانات ذات قيمة كبيرة؛ إذ تساعد هذه الأساليب في كشف التصورات والتجارب والمواقف التي تشكل ديناميكيات الثقة. فعلى سبيل المثال، يمكن لمديري المدارس استخدام المقابلات مع المعلمين للحصول على رؤى حول وجهات نظرهم بشأن أداء الطلبة وأساليب التدريس. ويمكن أن تكشف هذه المقابلات عن معتقدات المعلمين حول قدراتهم، وآرائهم بشأن دعم الإدارة، وتصوّراتهم حول مشاركة الطلبة، وهي جميعها مكونات أساسية للثقة و.تعد المناقشات الجماعية، التي تضم مديري المدارس وأولياء الأمور والمعلمين، أداة نوعية أخرى يمكن استخدامها لتقييم فعالية التعلم في الفصل الدراسي. وتوفر هذه المناقشات منصة لمشاركة التجارب، وطرح المخاوف، والبحث المشترك عن حلول، وهو ما يعزز الثقة من خلال التواصل المفتوح (العراسي، ليانغ وبركيمشر، **2012**).

وبعيدًا عن الأساليب النوعية، توفر الاستبانات المنهجية والأساليب الإحصائية مثل تحليل العوامل بعدًا كميًا لقياس الثقة. ويمكن للاستبانات جمع البيانات بشكل منهجي حول مختلف جوانب الثقة، بما في ذلك الموثوقية المدركة، والصدق، والانفتاح داخل مجتمع المدرسة. ومن خلال استخدام تحليل العوامل، يمكن للباحثين تحديد الأنماط والعوامل الأساسية التي تسهم في بناء الثقة، وهو ما يسمح بفهم أكثر شمولًا لكيفية عمل الثقة داخل البيئة التعليمية.

ويقدم هذا المزيج من الأساليب النوعية والكمية إطارًا قويًا لفحص الثقة في المدارس، الأمر الذي يمكّن من استكشاف دقيق لكيفية بناء الثقة، والحفاظ عليها، وأحيانًا زوالها.

في المشهد التعليمي الحديث، تؤدّي التكنولوجيا دورًا متزايد الأهمية في بناء الثقة والحفاظ عليها. وتتبنى المؤسسات التعليمية أنظمة الدردشة الافتراضية وروبوتات الدردشة المدعومة بالذكاء الاصطناعي للتعامل مع استفسارات الطلبة، وهو ما يوفر دعمًا فوريًا وموثوقًا. ولا تعمل هذه التقنيات على تسهيل التواصل فحسب، بل تجمع أيضًا تعليقات قيّمة حول استراتيجيات التدريس ورضا الطلبة بشكل عام (كِلِنْش، بولاتجان، سافاش وإير، **2024**).

من خلال استخدام هذه الأدوات، يمكن للمدارس معالجة القضايا بشكل استباقي، وإظهار الاستجابة، ومن ثَمَّ بناء الثقة مع الطلبة وأولياء الأمور. ويعد الاستخدام الاستراتيجي لهذه التقنيات ذا صلة خاصة في الإطار التعليمي في الشارقة، حيث يُعد التفوق على المعايير الأكاديمية أولوية. من خلال تعزيز الثقة، ويمكن للمدارس خلق بيئة داعمة وجذابة تعزز مستويات أعلى من الإنجاز.

ويؤدّي أصحاب المصلحة الرئيسيون في العملية التعليمية (الطلبة والمعلمون وأولياء الأمور والحكومة) دورًا حيويًا في تطوير الثقة داخل المدارس، والحفاظ عليها. إن فهم القضايا والتوقعات الخاصة بهذه المجموعات أمر بالغ الأهمية؛ إذ يساعد قياس الثقة في بيئة المدرسة على تحديد نقاط القوة والضعف، وهو ما يوجه الجهود لتعزيز الثقة وتعميقها. فعندما تكون الثقة عالية، فإنها تشجع على التعاون، وتحسن المعنويات، وتعزز الفعالية العامة للعملية التعليمية (وولشليغر، وآخرون، **2023**).

وعلاوة على ذلك، تُعدّ ثقة الحكومة في المؤسسات التعليمية أمرًا حيويًا؛ إذ تؤدي هذه الثقة غالبًا إلى زيادة التمويل والموارد. فالحكومات التي تثق في مؤسساتها التعليمية تكون أكثر ميلًا للاستثمار فيها، ودعم المبادرات التي تحسن جودة التعليم، والبنية التحتية، والنتائج التعليمية. وتعزز هذه الثقة أيضًا القيم التعليمية داخل المجتمع، فتبرز أهمية التعليم وتعزز دوره بوصفه ركيزة لتطور المجتمع. ومن ثَمَّ، فإن تعزيز الثقة ليس مفيدًا فقط للمدارس الفردية، بل هو أيضًا أولوية استراتيجية للأنظمة التعليمية التي تسعى لتعزيز تأثيرها ونجاحها العام.

منهجية البحث

لتحليل الاتجاهات العامة المتعلقة بالثقة والرضا عن هيئة الشارقة للتعليم الخاص (SPEA) بين المعلمين وأولياء الأمور، اعتمدنا نهجًا كميًا مستندًا إلى المبادئ العلمية والأساليب المنهجية الموثوقة (وياثينغتون، كانينغهام، وبيتنجير، **2010**). وقد اشتمل هذا البحث على عينة كبيرة من المشاركين تضمنت **24,615** ولي أمر و**6,248** معلمًا من **124** مدرسة خاصة تقدم التعليم من مرحلة ما قبل الروضة حتى الصف الثاني عشر في الشارقة. وقد أتاح هذا الحجم الكبير من العينة تمثيلاً واسعًا، فمكّننا من استيعاب طيف متنوع من التصورات حول تأثير الهيئة في المجتمع التعليمي.

تم تصميم الدراسة بأسلوب مقطعي، يركز على استقصاء التصورات في لحظة زمنية واحدة. وقد تم اختيار هذا التصميم لما يتمتع به من فاعلية في معالجة الأسئلة الوصفية والمعيارية، كما أشار إليه كل من بابي (**2013**) وكريسويل (**2014**). ومن خلال تحليل الثقة والرضا، هدفت الدراسة إلى تحديد كيفية تباين هذه التصورات بين المجموعات الفرعية المختلفة ضمن المجتمع التعليمي، بما في ذلك الفئات الديموغرافية وأنواع المدارس المختلفة. ومع فعالية هذا الأسلوب في تحديد الاتجاهات العامة، إلا أنه يعاني من بعض القيود المتعلقة بقدرتها على التحكم في المتغيرات المربكة وإقامة العلاقات السببية. (إيزاك وميشيل،**1997**). لذلك، تُعدُّ نتائج هذا النوع من الدراسات مؤشرات للتصورات الحالية أكثر من كونها استنتاجات حاسمة.

تم جمع البيانات إلكترونيًا باستخدام أسلوب أخذ العينات الشامل، مع تحليلها كعينة احتمالية تتيح تعميم النتائج على شريحة أوسع من أولياء الأمور والمعلمين. وتم استخدام أساليب إحصائية ملائمة لضمان تلبية التحليل للمتطلبات والافتراضات اللازمة لضمان الموثوقية والصلاحية (بيلي **2002**، رافيد **2000**). كما تم إجراء تحليل الموثوقية وتحليل المكونات الرئيسية مع التدوير الفاريمكسي (Varimax Rotation) للتحقق من اتساق أبعاد الاستبيان وتحديد العوامل الرئيسية المؤثرة في الثقة والرضا (كرونباخ **1951**، سبيرمان **1904**).

بالإضافة إلى البيانات الكمية، تم جمع رؤى نوعية من خلال التعليقات المفتوحة المقدمة من **5,792** ولي أمر، فتم تحليل هذه التعليقات تحليلاً موضوعيًا لتكملة النتائج الكمية، وتوفير فهم أعمق للعوامل المؤثرة في الثقة بهيئة الشارقة للتعليم الخاص (كوهين، مانيو، وموريسون **2017**). وقد قدمت هذه التعليقات رؤى دقيقة حول المجالات التي تمت الإشادة بأداء الهيئة فيها، وتلك التي أثيرت بشأنها المخاوف، وهو ما أتاح رؤية شاملة حول ثقة أصحاب المصلحة.

ساهم الدمج بين البيانات الكمية والنوعية في تقييم الأثر المُدرك للهيئة على المجتمع التعليمي في الشارقة. ومن خلال التركيز على مستويات الثقة والرضا، أظهرت الدراسة نقاط القوة في أنظمة الهيئة الحالية، وحددت المجالات التي يمكن تحسينها. وتعد هذه النتائج ذات قيمة في توجيه الاستراتيجيات المستقبلية الهادفة إلى تعزيز الثقة وتحسين تقديم الخدمات، بما يضمن استمرار الهيئة في تلبية احتياجات أولياء الأمور والمعلمين، وتوقعاتهم. ويُعدُّ هذا التقييم الشامل أساسًا للتحسين المستمر، بما يعزز بيئة تعليمية إيجابية وفعالة في الشارقة.

الاستبانات

يتطلب فهم الثقة داخل المؤسسات التعليمية نهجًا متعدد الأبعاد، كما أكده مكإيفلي وتورتوريلو (**2011**). حيث أشارا إلى أن قياس الثقة يمكن ألّا يكون دقيقًا باستخدام بنود عامة منفردة. وللتعامل مع هذا التعقيد، تم تصميم استبيانات الثقة الصادرة عن هيئة الشارقة للتعليم الخاص (SPEA) للوالدين والمعلمين بعناية لتشمل أبعادًا متعددة للثقة، استنادًا إلى الأدبيات الأكاديمية ذات الصلة. وتضمنت كل استبانة **30** بندًا، منها **25** بندًا لقياس مختلف جوانب الثقة، و**5** بنود لقياس رضا المشاركين عن الخدمات المقدمة.

تم استلهام تصميم استبانات الثقة بين أولياء الأمور والمعلمين التي أعدتها هيئة الشارقة للتعليم الخاص من نموذجين بارزين للثقة: نموذج «القدرة، والنوايا الحسنة، والنزاهة» (ABI) لمير وآخرين (**1995**)، ونموذج «الثقة المتكاملة» لتشانيان-موران وهوي (**1998**)، الذي يأخذ بالحسبان النوايا الحسنة، والموثوقية، والكفاءة، والصدق، والانفتاح. وقد قدمت هذه الأبعاد الخمسة إطارًا منظمًا لصياغة بنود الاستبانة، وهذا ما ضمن توافق الأسئلة مع أهم العوامل المؤثرة في بناء الثقة داخل بيئات التعليم. ومن خلال التركيز على هذه الأبعاد، كانت الاستبانات تهدف إلى التقاط الطرق الدقيقة التي يتم من خلالها بناء الثقة والحفاظ عليها في سياق المؤسسات التعليمية في الشارقة.

ولضمان شمولية تصميم الاستبانات، قمنا بمراجعة مجموعة متنوعة من استبانات الثقة العالمية. وعادة ما جمعت هذه الاستبانات آراء أصحاب المصلحة المتنوعين، بما في ذلك تقييمات الجمهور للوكالات الحكومية، وتقييمات المعلمين لقيادة المدارس، وآراء أولياء الأمور حول المدارس. ومع ذلك، كانت الأدوات الموجودة التي تم تصميمها خصيصًا لتقييم تصورات أولياء الأمور والمعلمين حول إدارة التعليم الحكومية قليلة. وأثناء تصميم استبانات هيئة الشارقة للتعليم الخاص، تجنبنا الأسئلة العامة والمجردة التي لا يمكنها قياس الجوانب متعددة الأبعاد للثقة على مستوى الهيئة بشكل فعال، كما ناقشه فيشر وفان هيردي وتاكر **2010**.

استخدمت استبانات الثقة في هيئة الشارقة للتعليم الخاص عناصر متعددة لقياس كل بُعد من أبعاد الثقة، وهو ما قلل من الأخطاء العشوائية، وعزز من استقرار وموثوقية النتائج، وفقًا لما أشار إليه سبكتور (**1992**). وقد انعكس هذا النهج في قياس الطبيعة المعقدة للثقة؛ إذ تم تجميع العناصر بشكل منطقي لقياس كل بُعد. فعلى سبيل المثال، شمل بُعد التعاون بنودًا تقيس مدى أخذ هيئة الشارقة للتعليم الخاص لآراء الوالدين وملاحظاتهم بالحسبان، وهذا ما يعكس الانفتاح والنية الطيبة معًا.

تم تنظيم العناصر الـ **25** المتعلقة بالثقة في الاستبانة وفقًا للقيم الستة لهيئة الشارقة للتعليم الخاص، وهي: الشفافية، والتعاون، والإيجابية، والنزاهة، والمساءلة، والابتكار. وتعد هذه القيم جوهر القطاع التعليمي الخاص في الشارقة، وقد تم اختيارها بعناية لتعكس السياق التعليمي المحلي. كما تم ربط كل بند من بنود الاستبانة بأحد أبعاد الثقة الخمسة لنموذج تشانيان - موران وهوي، وهو ما يبرز دور هذه الأبعاد في تشكيل الأحكام المتعلقة بالثقة. فعلى سبيل المثال، تضمنت قيمة التعاون بنودًا مثل مدى استماع هيئة الشارقة للتعليم الخاص لمخاوف أولياء الأمور وأخذها بالحسبان عند اتخاذ القرارات، الأمر الذي يعكس كلًا من الانفتاح والنوايا الطيبة.

بالإضافة إلى قياس الثقة، قامت الاستبانات بقياس مستوى الرضا عن خدمات هيئة الشارقة للتعليم الخاص، باستخدام خمسة بنود مأخوذة من استبانات تُستخدم لمراقبة الخدمات العامة في حكومة الشارقة. وقد قاست هذه البنود مستويات الرضا عن مختلف جوانب تقديم الخدمات، بما في ذلك توفر المعلومات، وسهولة العملية، وجودة التواصل، والوقت اللازم لإكمال الخدمة، والرضا العام. وكانت هذه المكونات أساسية لإنشاء مؤشر رضا يساعد في قياس الرضا العام عن خدمات هيئة الشارقة للتعليم الخاص.

تم التحقق من موثوقية أبعاد الاستبانة باستخدام معامل ألفا كرونباخ، وهو مقياس إحصائي لتقييم الاتساق الداخلي لعناصر الاستبانة. وقد أظهرت النتائج موثوقية جيدة إلى ممتازة عبر جميع أبعاد الثقة، وكذلك لمؤشر الثقة العام. وتشير هذه المستويات العالية من الموثوقية إلى أن عناصر الاستبانة تقيس الأبعاد المستهدفة بثبات. وعلاوة على ذلك، تم استخدام تحليل المكونات الرئيسية (PCA) لضمان انسجام أبعاد الاستبانة. وقد ساعد هذا التحليل في تأكيد تجميع العناصر في مكونات منطقية تفسر نسبة كبيرة من التباين في الاستجابات، وهو ما يدعم صلاحية تصميم الاستبانة وقدرتها على قياس الثقة بفعالية.

اتبعنا عند تصميم استبانات الثقة لهيئة الشارقة للتعليم الخاص، أفضل الممارسات لتقليل أخطاء القياس، وضمان أن النتائج كانت صالحة وموثوقة. واستخدمنا لغة واضحة ومباشرة تجنبنا التحيز، مع التأكد من أن العملية كانت شفافة وأخلاقية وتحترم المشاركين. ومن الجدير بالذكر أننا لم نجعل أي بند من بنود الاستبانة إلزاميًا، التزامًا بالمعايير الأخلاقية واحترامًا لاستقلالية المشاركين. ومن خلال استخدام صيغة إلكترونية، كانت الاستبانات سهلة الإكمال ومتاحة، الأمر الذي قلل من احتمالية إرهاق المشاركين وظاهرة «الإشباع السريع»؛ إذ قد يختار المستجيبون إجابات دون تفكير دقيق.

واستخدمنا أسلوب أخذ عينات التعداد لجمع البيانات؛ فدعونا جميع الأسر البالغ عددها **190,000** أسرة وجميع المعلمين البالغ عددهم **12,446** معلمًا في الشارقة للمشاركة. وكان الهدف من هذا النهج الشامل هو استيعاب مجموعة واسعة من الآراء من المجتمع التعليمي. ومع استلام **24,615** استبيانًا صحيحًا من أولياء الأمور و**6,248** استبيانًا صحيحًا من المعلمين، سمحت معدلات الاستجابة المرتفعة بتحليل إحصائي شامل. وقد كان خطأ العينة منخفضًا للغاية، بهامش **+/1%-** لاستبيان أولياء الأمور و**+/1.2%-** لاستبيان المعلمين، وكلاهما عند مستوى ثقة **99%**. وتشير هذه الهوامش المنخفضة للخطأ إلى أن نتائج الاستبانة تمثل بدقة السكان الأوسع، وهو ما يسمح باستنتاجات قوية.

كان ضمان تمثيل نتائج الاستبانة للسكان المتنوعين في الشارقة أولوية. مع وجود أكثر من مائة لغة منطوقة وعشرة مناهج مدرسية مختلفة، كان من الضروري مقارنة خصائص المشاركين في الاستبيان مع الإحصاءات المعروفة للسكان الإجماليين. وقد ساعدت هذه المقارنة في التحقق من أن نتائج الاستبانة يمكن تعميمها على جميع أولياء الأمور والمعلمين في الشارقة. في حين تطابق إحصائيات العينة للديموغرافيات مثل الجنس والعمر وعدد الأطفال في المدرسة بشكل وثيق مع معايير السكان، لاحظنا تمثيلاً زائدًا لأولياء الأمور الذين لديهم أطفال في المدارس الهندية، وتمثيلاً ناقصًا للمناهج الأخرى. ولمعالجة هذه الفروق، تم تطبيق إجراء وزن رايكينج لتعديل نتائج الاستبانة، لتتناسب بشكل أفضل مع خصائص السكان المعروفة، وهو ما يضمن دقة النتائج وصحتها.

ختامًا، كان التصميم الشامل لاستبانات الثقة لهيئة الشارقة للتعليم الخاص، المستند إلى نماذج الثقة الراسخة والقيم المحلية، فعالًا في استيعاب تصورات الثقة والرضا بين أولياء الأمور والمعلمين في الشارقة. فمن خلال التركيز على أبعاد رئيسية مثل النزاهة والموثوقية والانفتاح، ومواءمة المعايير الدولية مع التوقعات المحلية، توفر هذه الاستبانات رؤى قيمة عن مصداقية المؤسسات التعليمية في الشارقة. وتعد هذه الرؤى بالغة الأهمية في توجيه قرارات السياسات وتعزيز العلاقة بين هيئة الشارقة للتعليم الخاص وأطرافها المعنية، وهو ما يسهم في تعزيز بيئة تعليمية أكثر ثقة وفعالية.

النتـــائج

نقدم فيما يلي نتائج استبانات المعلمين وأولياء الأمور في جدول عرضي. ويعقبه تحليل مفصل لأبعاد الثقة والرضا.

تبدأ نتائج الاستبانة بنظرة عامة على النتائج الرئيسية المستخلصة من استبانات المعلمين وأولياء الأمور في شكل جدول. ثم ننتقل إلى تحليل أبعاد الثقة والرضا، مع التركيز على العلاقة بين مستويات الثقة ودرجات الرضا عبر كلا المجموعتين. وتُظهر النتائج مستويات ثقة عالية بشكل عام، وهو ما يدل على وجود ثقة قوية في الهيئات التنظيمية والحكومة. وهذا يشير إلى أن المعلمين وأولياء الأمور يؤمنون بكفاءة الهيئات الحاكمة المشرفة على قطاع التعليم في الشارقة، ونزاهتها. ومع ذلك، وعلى الرغم من المؤشرات الإيجابية للثقة، توجد مجالات بحاجة إلى تحسين في تقديم الخدمات وتجربة العملاء.

وتُظهر البيانات أنه مع قوة الثقة في الإطار التنظيمي، إلا أن هذه الثقة لا تترجَم بشكل ثابت إلى مستوى عالٍ من الرضا عن الخدمات المقدمة. وتشير هذه الفجوة إلى أنه مع احترام المجتمع وثقته في الهيئات التنظيمية، فإن توقعاتهم لا تتم تلبيتها بالكامل. وهذه الفجوة تبرز الحاجة إلى تحسينات موجهة في جودة الخدمات وكفاءتها لتتوافق بشكل أفضل مع توقعات مجتمع التعليم في الشارقة.

ويُظهر فحص قياسات الثقة جنبًا إلى جنب مع درجات الرضا أن تعزيز تجربة العملاء وتقديم الخدمات بشكل أفضل أمر بالغ الأهمية. فمعالجة هذه المجالات قد يعزز من الرضا العام، وهو ما يساعد الحكومة على الحفاظ على الثقة القائمة وتعزيزها، ومن ثَمَّ إنشاء بيئة تعليمية أكثر دعمًا وفعالية. وتؤكد نتائجنا على أهمية التحسين المستمر والاستجابة للتعليقات في الحفاظ على الثقة وبنائها داخل المجتمع.

ثقة المعلمين ورضاهم عن هيئة الشارقة للتعليم الخاص

أظهرت نتائج استبانة الثقة (**الجدول 1 والأشكال 2-8**) الذي تم توزيعه على المعلمين في المدارس الخاصة بالشارقة، وجود كبيرٍ بين المعلمين فيما يتعلق بكيفية تصرف هيئة الشارقة للتعليم الخاص وفقًا لمبادئ التعاون، والشفافية، والإيجابية، والنزاهة، والمساءلة، والابتكار. وكذلك يبدو أن المعلمين راضون بشكل كبير (**91.8%**) عن الخدمات التي تقدّمها الهيئة.

الجدول 1: ثقة المعلمين ورضاهم عن هيئة الشارقة للتعليم الخاص

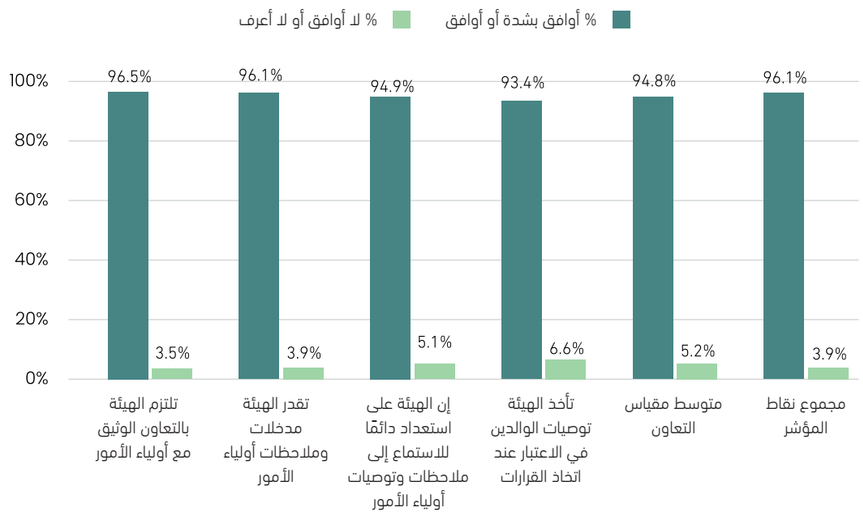
ثقة المعلمين في هيئة الشارقة للتعليم الخاص

الأبعاد	عدد البنود	متوسط عدد المشاركين	% الذين يوافقون بشدة + موافقون
التعاون	4	5778	95.2
الشفافية	4	5795	95.8
الإيجابية	4	5795	97.5
النزاهة	5	5788	97.8
المساءلة	4	5795	98
الابتكار	4	5790	98.3
الإجمالي			96.8

رضا المعلمين عن خدمات هيئة الشارقة للتعليم الخاص

عدد البنود	عدد المشاركين	% الذين يشعرون بالرضى بنسبة معتدلة + بنسبة عالية
المعلومات حول الخدمات	879	91.6%
تقديم الطلبات للخدمات	855	91.7%
التواصل بشأن حالة الخدمة	872	90.5%
إتمام الخدمات	875	90.7%
الرضا العام عن الخدمات	870	91.8%

الشكل 2: التعاون بين هيئة الشارقة للتعليم الخاص والمشاركين من وجهة نظر المعلمين



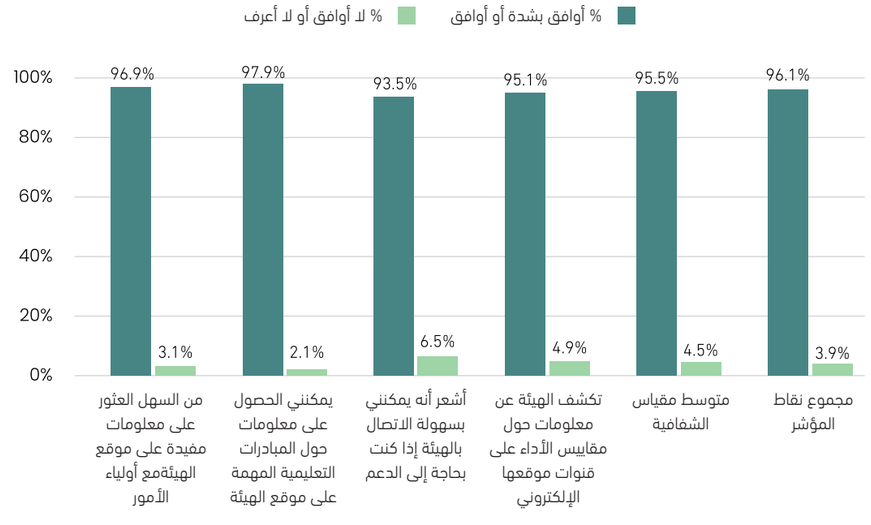
يعرض الرسم البياني (**الشكل 2**) بيانات مفيدة عن ثقة المعلمين في هيئة الشارقة للتعليم الخاص، ومدى وعيهم بسياسات الهيئة واهتمامها بمشاركتهم. فقد أظهر أكثر من **90%** من المشاركين توافقاً قوياً أو توافقاً مع التزام الهيئة بالتعاون مع المعلمين وتقدير مدخلاتهم وملاحظاتهم. وهذا يشير إلى مستوى عالٍ من الثقة بين الهيئة والمعلمين، وهو أمر حاسم ومؤشر على حوكمة تعليمية فعالة.

وتشير التحليلات إلى أن **94.9%** من المعلمين يشعرون أن الهيئة تتسم بالانفتاح على اهتماماتهم وتوصياتهم، وهو ما يبرز اقتراب الهيئة منهم. ومع ذلك، يظهر انخفاض طفيف في الرضا فيما يتعلق بعمليات اتخاذ القرار؛ إذ وافق **93.4%** من المشاركين على أن الهيئة تأخذ بالحسبان احتياجات وتفضيلات المعلمين في قراراتها. على الرغم من أن هذا هو أدنى تصنيف بين القيم التي تم مسحها بشأن الهيئة، إلا أنه ما يزال يشير إلى مستوى عالٍ من الثقة وإمكانية التحسين.

وتظهر المتوسطات على مقياس التعاون والمجموع الكلي أكثر من **94%**، وهو ما يعكس تجارب إيجابية للمعلمين تتعلق بجهود الهيئة التعاونية. وهذه الدرجات العالية تعكس نظرة إيجابية نحو استراتيجيات الهيئة في التعاون وطلب التغذية الراجعة لتحقيق الأهداف المشتركة.

وأحد المجالات التي يمكن تحسينها هو عملية اتخاذ القرار؛ إذ يمكن أن يسهم تعزيز الشفافية حول كيفية تأثير ملاحظات المعلمين في اتخاذ القرارات في زيادة الثقة والرضا. وباختصار، تشير البيانات إلى أن الهيئة تحظى بمستوى عالٍ من الثقة والتعاون مع المعلمين. وبالنظر إلى أن المعلمين هم أصحاب مصلحة أساسيون في التعليم، فإن ملاحظاتهم ضرورية لتعزيز الحوكمة التعليمية الأكثر استجابة وفعالية. وتعكس التصورات والتجارب الإيجابية للمعلمين، كما هو موضح في هذه الدراسة، أن الهيئة تعزز قدرتها على تحسين المدارس باستمرار. ويعد هذا التقدم أمرًا أساسيًا للحفاظ على بيئة تعليمية صحية وزيادة تقدم الممارسات التعليمية.

الشكل 3: شفافية هيئة الشارقة للتعليم الخاص مع المشاركين من وجهة نظر المعلمين



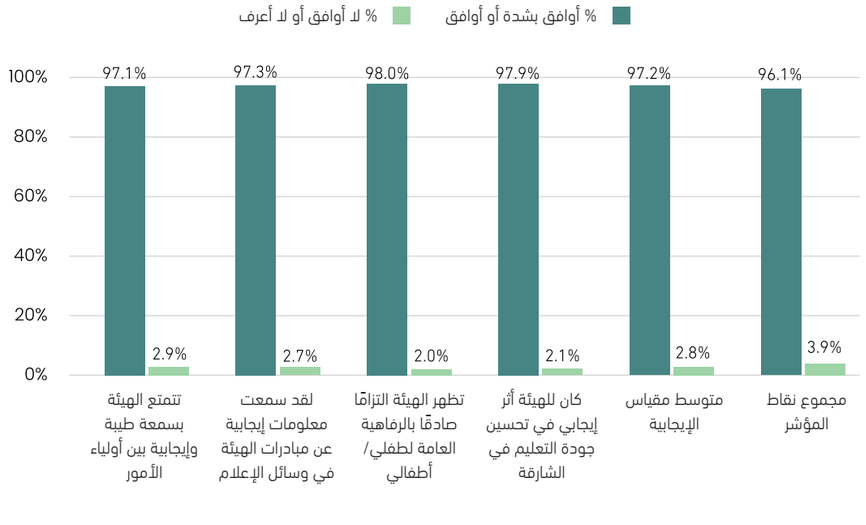
يعرض الرسم البياني (**الشكل 3**) بيانات قيّمة عن آراء المعلمين بشأن شفافية هيئة الشارقة للتعليم الخاص. فأظهر حوالي **97%** من المشاركين توافقًا قويًا أو توافقًا مع جهود الهيئة لتوفير معلومات واضحة ومتاحة على موقعها الإلكتروني. وهذا يشير إلى مستوى عالٍ من الثقة بين الهيئة والمعلمين، وهو أمر أساسي لحوكمة تعليمية فعالة.

وتظهر التحليلات أن **93.5%** من المعلمين يشعرون أنهم يستطيعون الاتصال بالهيئة بسهولة إذا احتاجوا إلى الدعم، وهو ما يعكس انفتاح الهيئة. بالإضافة إلى ذلك، وافق **95.1%** من المعلمين على أن الهيئة تكشف عن معلومات حول معايير الأداء على موقعها الإلكتروني وقنوات التواصل الاجتماعي الخاصة بها. على الرغم من وجود انخفاض طفيف في الرضا بشأن سهولة الاتصال؛ إذ وافق **93.5%**، إلا أن ذلك ما يزال يعكس مستوى عالياً من الثقة مع وجود بعض المساحة للتحسين.

وتظهر المتوسطات على مقياس الشفافية والمجموع الكلي أكثر من **95%**، وهو ما يعكس تجارب إيجابية للمعلمين بشأن جهود الهيئة في الشفافية. وتعكس هذه الدرجات العالية نظرة إيجابية نحو استراتيجيات الهيئة في الشفافية والتواصل المفتوح.

وأحد المجالات التي يمكن تحسينها هو تسهيل عملية الاتصال بالهيئة؛ إذ يمكن أن يسهم تعزيز الجهود لتسهيل التواصل مع الهيئة في زيادة الثقة والرضا. باختصار، تشير البيانات إلى أن الهيئة تحظى بمستوى عالٍ من الثقة والتعاون مع المعلمين. وبالنظر إلى أن المعلمين هم أصحاب مصلحة أساسيون في التعليم، فإن ملاحظاتهم ضرورية لتعزيز الحوكمة التعليمية الأكثر استجابة وفعالية. وتعكس التصورات والتجارب الإيجابية للمعلّمين، كما هو موضح في هذه الدراسة، أن الهيئة تعزّز قدرتها على تحسين المدارس باستمرار.

الشكل 4: إيجابية هيئة الشارقة للتعليم الخاص من وجهة نظر المعلّمين



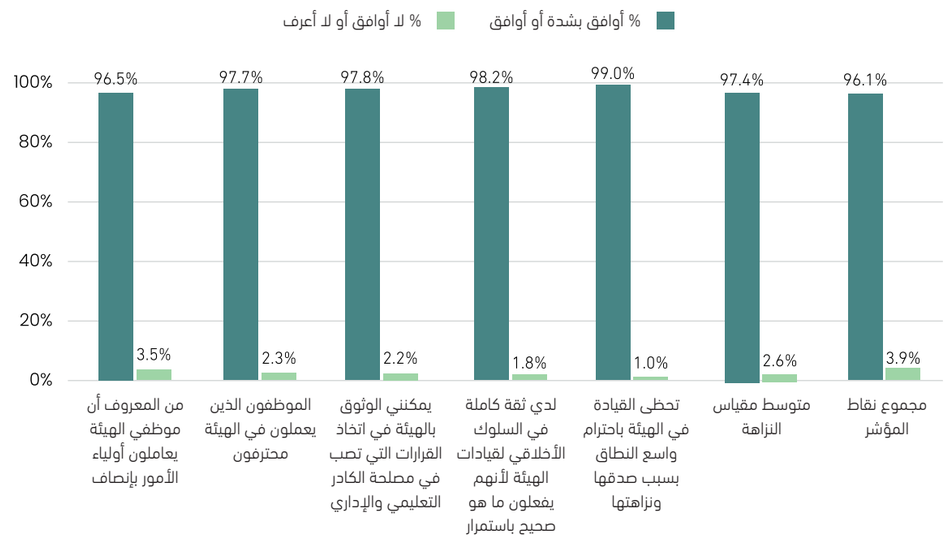
يعرض الرسم البياني (**الشكل 4**) بيانات قيمة عن آراء المعلمين بشأن التأثير الإيجابي لهيئة الشارقة للتعليم الخاص. وأظهر حوالي **97%** من المشاركين توافقًا قويًا أو توافقًا مع البيان الذي يفيد بأن الهيئة تتمتع بسمعة إيجابية راسخة بين أولياء الأمور. وهذا يشير إلى مستوى عالٍ من الثقة والرضا بين الهيئة والمعلمين، وهو أمر أساسي لحوكمة تعليمية فعالة.

تشير التحليلات إلى أن **98.0%** من المعلمين يشعرون أن الهيئة تُظهر التزامًا صادقًا بجودة حياة أطفالهم، وهو ما يعكس اهتمام الهيئة بجودة حياة الطلبة. بالإضافة إلى ذلك، وافق **97.9%** من المعلمين على أن الهيئة لها تأثير إيجابي في تحسين جودة التعليم في الشارقة. وتعكس هذه الدرجات العالية نظرة إيجابية نحو استراتيجيات الهيئة وجهودها لتحسين البيئة التعليمية، وتعزيز المعايير التعليمية.

وتظهر المتوسطات على مقياس الإيجابية والمجموع الكلي أكثر من **97%**، وهو ما يعكس تجارب إيجابية للمعلمين تتعلق بجهود الهيئة. وتعكس هذه الدرجات العالية نظرة إيجابية نحو استراتيجيات الهيئة في خلق بيئة تعليمية إيجابية.

وأحد المجالات التي يمكن تحسينها هو في التواصل بشأن المبادرات الإيجابية في وسائل الإعلام؛ إذ يمكن أن يسهم تعزيز الجهود لنشر الأنشطة الإيجابية للهيئة في زيادة الثقة والرضا. باختصار، تشير البيانات إلى أن الهيئة تحظى بمستوى عالٍ من الثقة والإيجابية من المعلمين. وبالنظر إلى أن المعلمين هم أصحاب مصلحة أساسيون في التعليم، فإن ملاحظاتهم ضرورية لتعزيز الحوكمة التعليمية الأكثر دعمًا وفعالية. وتشير التصورات والتجارب الإيجابية للمعلمين، كما هو موضح في هذه الدراسة، إلى أن الهيئة تعزز قدرتها على التحسين المستمر للمدارس.

الشكل 5: نزاهة هيئة الشارقة للتعليم الخاص من وجهة نظر المعلّمين



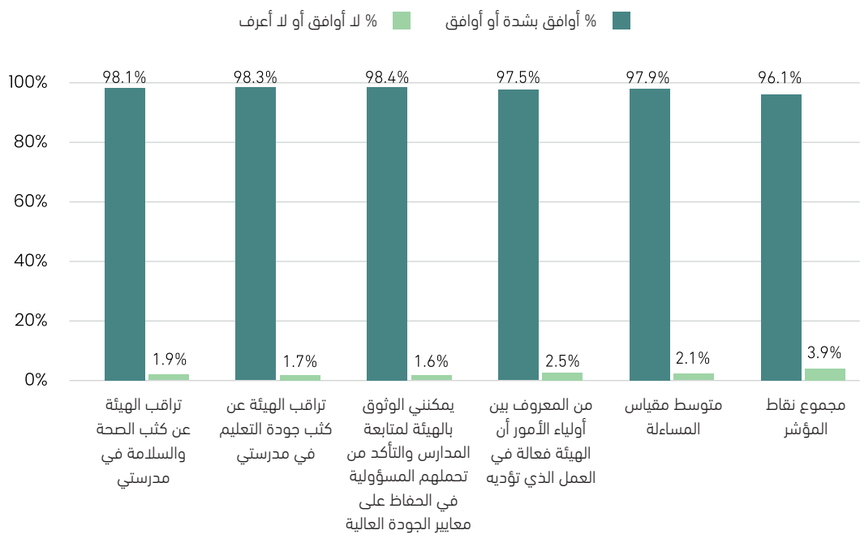
يعرض الرسم البياني (**الشكل 5**) بيانات قيمة عن آراء المعلمين بشأن نزاهة هيئة الشارقة للتعليم الخاص. وأظهر حوالي **97%** من المشاركين توافقًا قويًا أو توافقًا مع البيان الذي يفيد بأن موظفي الهيئة معروفون بمعاملتهم العادلة للأهالي. وهذا يشير إلى مستوى عالٍ من الثقة والاحترام بين الهيئة والمعلمين، وهو أمر أساسي لحوكمة تعليمية فعالة.

وتظهر التحليلات أن **98.2%** من المعلمين لديهم ثقة تامة في السلوك الأخلاقي لقيادة الهيئة، وهو ما يعكس التزام الهيئة بفعل الصواب. بالإضافة إلى ذلك، وافق **99.0%** من المعلمين على أن القيادة في الهيئة تحظى بسمعة واسعة للنزاهة والصدق. وتعكس هذه الدرجات العالية نظرة إيجابية نحو استراتيجيات الهيئة في الحفاظ على النزاهة داخل المنظمة.

وتظهر المتوسطات على مقياس النزاهة والمجموع الكلي أكثر من **97%**، وهو ما يعكس تجارب إيجابية للمعلمين تتعلق بنزاهة الهيئة. وتعكس هذه الدرجات العالية نظرة إيجابية نحو استراتيجيات الهيئة في تعزيز الثقة والمصداقية.

وأحد المجالات التي يمكن تحسينها هو الاعتراف بالمهنيين العاملين في الهيئة، لأنه يمكن أن يسهم في تعزيز الجهود للاعتراف بكفاءتهم في زيادة الثقة والرضا. باختصار، تشير البيانات إلى أن الهيئة تحظى بمستوى عالٍ من الثقة والنزاهة من المعلمين. وبالنظر إلى أن المعلمين هم أصحاب مصلحة أساسيون في التعليم، فإن ملاحظاتهم ضرورية لتعزيز حوكمة تعليمية موثوقة وفعالة. وتشير التصورات والتجارب الإيجابية للمعلمين، كما هو موضح في هذه الدراسة، إلى أن الهيئة تعزز قدرتها على التحسين المستمر للمدارس.

الشكل 6: المساءلة في هيئة الشارقة للتعليم الخاص من وجهة نظر المعلّمين



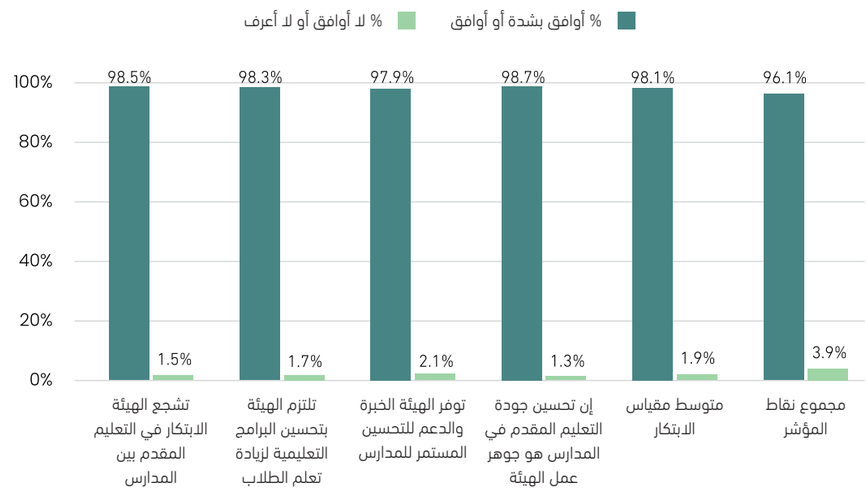
يعرض الرسم البياني (**الشكل 6**) بيانات قيّمة عن آراء المعلمين بشأن المساءلة في هيئة الشارقة للتعليم الخاص. وأظهر حوالي **98%** من المشاركين توافقًا قويًا أو توافقًا مع البيان الذي يفيد بأن الهيئة تراقب عن كثب إجراءات الصحة والسلامة في المدارس. وهذا يشير إلى مستوى عالٍ من الثقة والرضا بين الهيئة والمعلمين، وهو أمر أساسي لحوكمة تعليمية فعالة.

وتظهر التحليلات أن **98.4%** من المعلمين يشعرون أن الهيئة يمكن الاعتماد عليها في تحميل المدارس المسؤولية عن الحفاظ على معايير عالية الجودة، وهو ما يبرز التزام الهيئة بالتميز. بالإضافة إلى ذلك، وافق **97.9%** من المعلمين على أن الهيئة فعّالة في الأعمال التي تقوم بها. وتعكس هذه الدرجات العالية نظرة إيجابية نحو استراتيجيات الهيئة وجهودها للحفاظ على المساءلة داخل المنظمة.

وتظهر المتوسطات على مقياس المساءلة والمجموع الكلي أكثر من **97%**، الأمر الذي يعكس تجارب إيجابية للمعلمين تتعلق بمسؤولية الهيئة. وتعكس هذه الدرجات العالية نظرة إيجابية نحو استراتيجيات الهيئة لضمان المعايير العالية والمساءلة.

وأحد المجالات التي يمكن تحسينها هو في التواصل بشأن إجراءات المساءلة، فيمكن أن يسهم تعزيز الجهود لنشر هذه الإجراءات في زيادة الثقة والرضا. باختصار، تشير البيانات إلى أن الهيئة تحظى بمستوى عالٍ من الثقة والمسؤولية من المعلمين. وبالنظر إلى أن المعلمين هم أصحاب مصلحة أساسيون في التعليم، فإن ملاحظاتهم ضرورية لتعزيز حوكمة تعليمية فعّالة وموثوقة. وتشير التصورات والتجارب الإيجابية للمعلمين، كما هو موضح في هذه الدراسة، إلى أن الهيئة تعزز قدرتها على التحسين المستمر للمدارس.

الشكل 7: ابتكار هيئة الشارقة للتعليم الخاص من وجهة نظر المعلّمين



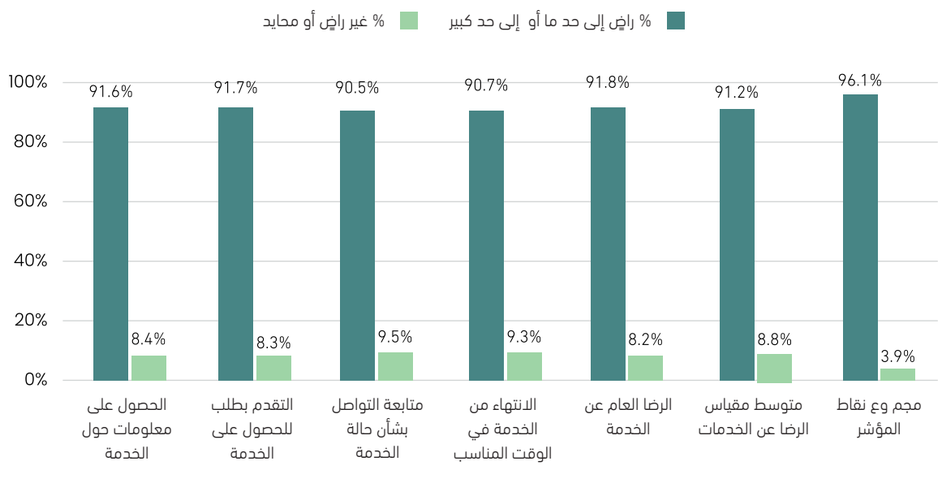
يعرض الرسم البياني (**الشكل 7**) بيانات قيّمة عن آراء المعلمين بشأن جهود هيئة الشارقة للتعليم الخاص في مجال الابتكار. فأظهر حوالي **98.5%** من المشاركين توافقًا قويًا أو توافقًا مع البيان الذي يفيد بأن الهيئة تروج بنشاط للابتكار في التعليم المقدم في المدارس. وهذا يشير إلى مستوى عالٍ من الثقة والرضا بين الهيئة والمعلمين، وهو أمر أساسي لحوكمة تعليمية فعّالة.

وتظهر التحليلات أن **98.3%** من المعلمين يشعرون أن الهيئة ملتزمة بتحسين البرامج التعليمية لزيادة تعلم الطلاب، وهو ما يعكس تفاني الهيئة في الابتكار. بالإضافة إلى ذلك، وافق **98.7%** من المعلمين على أن تحسين جودة التعليم المقدم في المدارس هو جوهر مهمة الهيئة. وتعكس هذه الدرجات العالية نظرة إيجابية نحو استراتيجيات الهيئة وجهودها لتعزيز الابتكار داخل المنظمة.

وتظهر المتوسطات على مقياس الابتكار والمجموع الكلي أكثر من **98%**، وهو ما يعكس تجارب إيجابية للمعلمين بشأن جهود الهيئة في الابتكار. وتعكس هذه الدرجات العالية نظرة إيجابية نحو استراتيجيات الهيئة لتعزيز الابتكار والتحسين المستمر.

وأحد المجالات التي يمكن تحسينها هو توفير الخبرة والدعم المستمر لتحسين المدارس، ويمكن أن يسهم تعزيز الجهود لمشاركة أفضل الممارسات والحلول المبتكرة في زيادة الثقة والرضا. باختصار، تشير البيانات إلى أن الهيئة تحظى بمستوى عالٍ من الثقة والتقدير لجهودها في الابتكار من المعلمين. وبالنظر إلى أن المعلمين هم أصحاب مصلحة أساسيون في التعليم، فإن ملاحظاتهم ضرورية لتعزيز ثقافة الابتكار وحوكمة تعليمية فعّالة. وتشير التصورات والتجارب الإيجابية للمعلمين، كما هو موضح في هذه الدراسة، إلى أن الهيئة تعزز قدرتها على التحسين المستمر للمدارس.

الشكل 8: رضا المعلّمين عن خدمات وإجراءات هيئة الشارقة للتعليم الخاص



يعرض الرسم البياني (**الشكل 8**) بيانات قيّمة عن رضا المعلمين بشأن خدمات الهيئة. وأظهر حوالي **91.6%** من المشاركين رضا من متوسط إلى عالٍ فيما يتعلق بالحصول على معلومات عن الخدمات. وهذا يشير إلى مستوى عالٍ من الرضا بين الهيئة والمعلمين، وهو أمر أساسي لحوكمة تعليمية فعالة.

وتشير التحليلات إلى أن **90.7%** من المعلمين راضون عن إتمام الخدمات في الوقت المحدد من الهيئة، وهو ما يعكس التزام الهيئة بالكفاءة. بالإضافة إلى ذلك، وافق **91.8%** من المعلمين على أن رضاهم العام عن الخدمة مرتفع. وتعكس هذه الدرجات العالية نظرة إيجابية نحو استراتيجيات الهيئة وجهودها لتوفير خدمات فعّالة وفي الوقت المناسب.

وتظهر المتوسطات على مقياس رضا الخدمة والمجموع الكلي أكثر من **91%**، وهو ما يعكس تجارب إيجابية للمعلمين بشأن رضاهم عن الخدمات. وتعكس هذه الدرجات العالية نظرة إيجابية نحو استراتيجيات الهيئة لضمان تقديم خدمة عالية الجودة.

وأحد المجالات التي يمكن تحسينها هو في التواصل المتعلق بمتابعة حالة الخدمة، فيمكن أن يسهم تعزيز الجهود لإبقاء المشاركين على اطلاع في زيادة الثقة والرضا. باختصار، تشير البيانات إلى أن الهيئة تحظى بمستوى عالٍ من الرضا من المعلمين بشأن تقديم خدماتها. وبالنظر إلى أن المعلمين هم أصحاب مصلحة أساسيون في التعليم، فإن ملاحظاتهم ضرورية لتعزيز حوكمة تعليمية فعّالة ومستجيبة. وتشير التصورات والتجارب الإيجابية للمعلمين، كما هو موضح في هذه الدراسة، إلى أن الهيئة تعزز قدرتها على التحسين المستمر للمدارس.

ثقة أولياء الأمور ورضاهم عن هيئة الشارقة للتعليم الخاص

أظهرت نتائج استبانة الثقة التي أُجريت مع أولياء الأمور في المدارس الخاصة في الشارقة (**الجدول 2 والأشكال 9-15**) وجود توافق كبير (**93.5%**) بين أولياء الأمور بشأن كيفية تصرف هيئة الشارقة للتعليم الخاص وفقًا لمبادئ التعاون والشفافية والإيجابية والنزاهة والمساءلة والابتكار. كما بدا أن أولياء الأمور راضون بشكل معتدل (**78.2%**) عن الخدمات التي تقدمها الهيئة، وهو ما يبرز وجود مجال للتحسين.

الجدول 2: ثقة أولياء الأمور ورضاهم عن هيئة الشارقة للتعليم الخاص

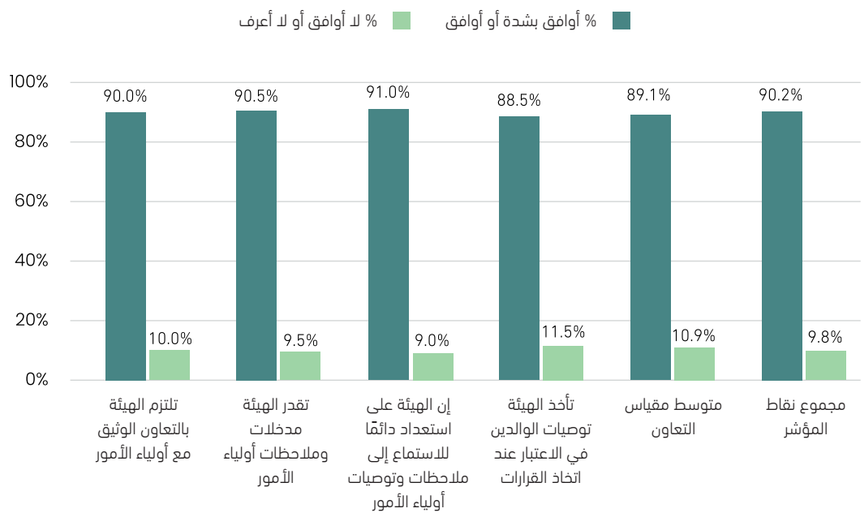
ثقة أولياء الأمور في هيئة الشارقة للتعليم الخاص

الأبعاد	عدد البنود	متوسط عدد المشاركين	% الذين يوافقون بشدة + موافقون
التعاون	4	23083	92.7
الشفافية	4	22752	92.9
الإيجابية	4	23463	91.7
النزاهة	5	23001	95.1
المساءلة	4	23263	93.7
الابتكار	4	23263	95.0
المجموع			93.5

رضا أولياء الأمور عن خدمات هيئة الشارقة للتعليم الخاص

عدد البنود	عدد المشاركين	% الذين يشعرون بالرضى بنسبة معتدلة + بنسبة عالية
الحصول على معلومات عن الخدمات	2928	78.0
التقديم للحصول على الخدمات	2859	77.7
المتابعة بشأن حالة الخدمة	2921	77.2
إتمام الخدمات في الوقت المناسب	2908	77.1
الرضا العام عن الخدمات	2903	78.2

الشكل 9: تعاون هيئة الشارقة للتعليم الخاص مع أصحاب المصلحة من منظور أولياء الأمور



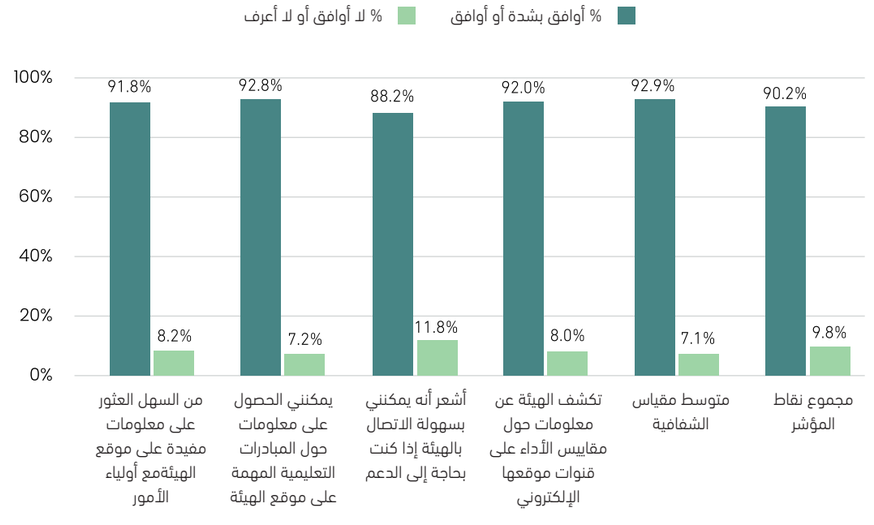
يُظهر الرسم البياني (**الشكل 9**) حول ثقة أصحاب المصلحة في هيئة الشارقة للتعليم الخاص بيانات مفيدة عن مدى وعي أولياء الأمور بسياسات الهيئة ومدى تفاعلهم معها. فأظهر نحو **90%** من المستجيبين اتفاقهم القوي أو المعتدل مع التزام الهيئة بالتعاون، ومنح قيمة كبيرة لمساهمات أولياء الأمور وتعليقاتهم. ويعكس هذا مستوى عالياً من الثقة بين الهيئة وأولياء الأمور، وهو أمر بالغ الأهمية ويعكس الحوكمة التعليمية الفعالة.

وتشير تحليلاتنا إلى أن **91.0%** من أولياء الأمور يشعرون بأن الهيئة تستمع لمخاوفهم وتوصياتهم، وهو ما يركز على مدى انفتاح الهيئة. ومع ذلك، لوحظ انخفاض طفيف في الرضا بشأن عمليات اتخاذ القرارات؛ إذ أيد **88.5%** من المستجيبين أن الهيئة تأخذ بالحسبان رغبات أولياء الأمور في قراراتها. ومع أن هذا هو أدنى درجة بين القيم المدروسة للهيئة، إلا أن النسبة الكبيرة ما زالت تشير إلى مستوى عالٍ من الثقة مع وجود مجال للتحسين.

وتُظهر مؤشرات التعاون ومتوسط المؤشر العام، التي تجاوزت **89%**، تجارب أولياء الأمور الإيجابية بشأن جهود الهيئة التعاونية. وتعكس هذه الدرجات العالية مخرجات إيجابية تجاه استراتيجيات الهيئة للتعاون وطلب التغذية الراجعة لتحقيق الأهداف المشتركة.

وتم تحديد مجال للتحسين في عملية اتخاذ القرارات، وهو زيادة الشفافية حول كيفية تأثير ملاحظات أولياء الأمور في اتخاذ القرارات وتعزيز الثقة والرضا. وباختصار، تشير البيانات إلى أن الهيئة تتمتع بمستوى عالٍ من الثقة والتعاون مع أولياء الأمور. وبالنظر إلى أن أولياء الأمور هم أصحاب مصلحة أساسيون في التعليم، فإن ملاحظاتهم أمر بالغ الأهمية لتعزيز الحوكمة التعليمية الأكثر استجابة وفاعلية. وتشير التصورات والتجارب الإيجابية لأولياء الأمور كما هو موضح في هذه الدراسة إلى أن الهيئة تعزز قدرتها على تحسين المدارس باستمرار. وهذا التقدم أمر بالغ الأهمية للحفاظ على بيئة تعليمية صحية وتنميتها وللتقدم المستمر في الممارسات التعليمية.

الشكل 10: شفافية هيئة الشارقة للتعليم الخاص مع أصحاب المصلحة من منظور أولياء الأمور

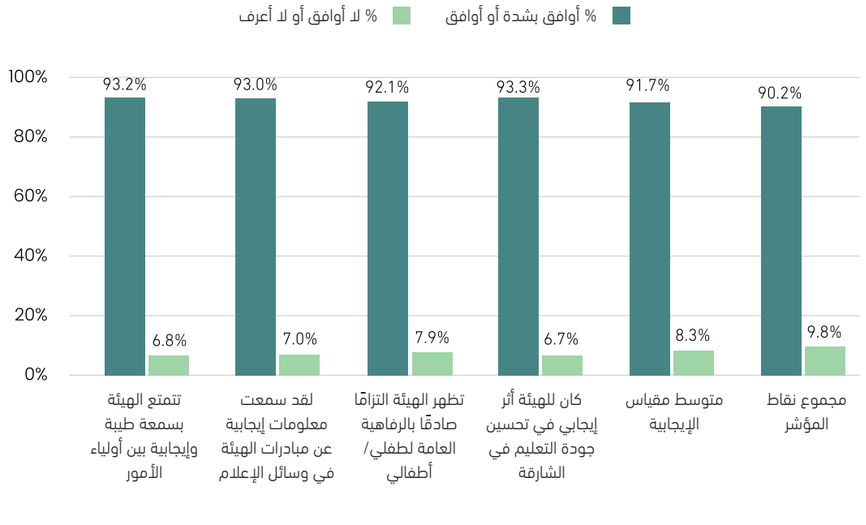


يوضح الرسم البياني (**الشكل 10**) أن أولياء الأمور يتمتعون بمستوى عالٍ من الثقة، خاصة عندما يتعلق الأمر بتوافر المعلومات والانفتاح. وتشير البيانات إلى أن **91.8%** من المستجيبين يتفقون في أن العثور على معلومات قيمة على موقع الهيئة أمر بسيط، وهو ما يدل على نجاح الهيئة في تقديم موارد إلكترونية سهلة الوصول وفعالة. وعلاوة على ذلك، يعتقد **92.8%** من أولياء الأمور أن موقع الهيئة يوفر لهم معلومات كافية بشأن الأنشطة التعليمية، الأمر الذي يظهر فعالية استراتيجيات الاتصال للهيئة.

ومن النتائج الجديرة بالاهتمام أيضًا أن **88.2%** من أولياء الأمور متأكدون من أنهم يمكنهم التواصل مع الهيئة للحصول على المساعدة عند الحاجة. وهذا يظهر مستوى عالياً من الثقة، مع أنه أدنى قليلًا من بعض الفئات الأخرى، وهو ما يشير إلى أن أولياء الأمور يشعرون بتشجيع الهيئة لهم. وكذلك يُعتبر مستوى الشفافية المتعلق بمقاييس الأداء أمرًا ذا تقدير عالٍ؛ إذ قال **92%** من أولياء الأمور إن الهيئة تكشف عن المعلومات عبر موقعها الإلكتروني وحساباتها على وسائل التواصل الاجتماعي. فمن الضروري الحفاظ على الشفافية من أجل دعم المساءلة والثقة.

ومع أن مؤشر ثقة عام بلغ **90.2%**، فإن متوسط درجة الشفافية بلغ **92.9%**، الأمر الذي يوضح الثقة القوية التي بنَتها الهيئة وأصحاب المصلحة من خلال الاتصال الفعال والانفتاح. ومع أن البيانات تشير إلى أن مستويات الثقة مرتفعة، إلا أنه قد يوجد مجال للتحسين في بعض المجالات مثل كيفية تسهيل الاتصال المباشر مع الهيئة. ويمكن تحقيق ذلك من خلال تحسين قنوات خدمة العملاء أو تقديم خطوط اتصال أكثر مباشرة.

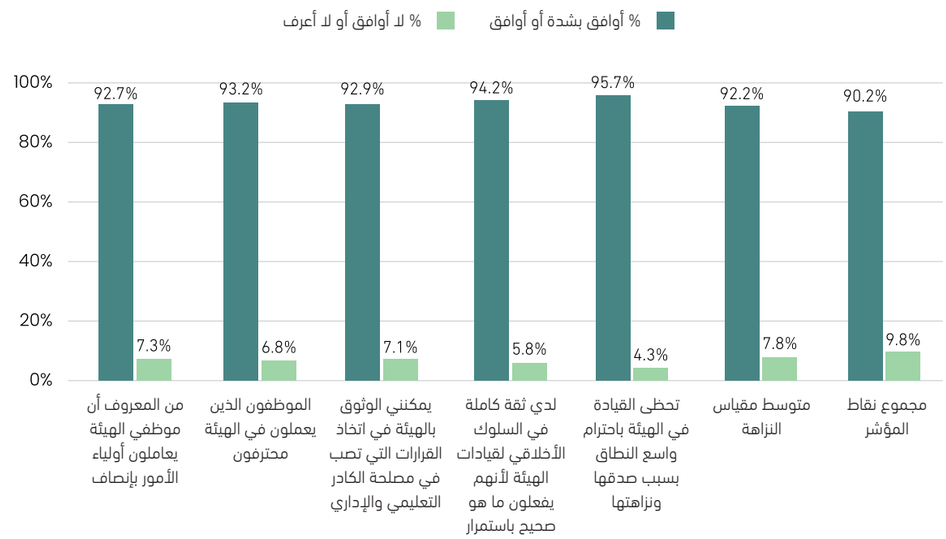
الشكل 11: إيجابية هيئة الشارقة للتعليم الخاص من منظور أولياء الأمور



تُظهر البيانات أن ردود فعل أولياء الأمور على المؤشرات المختلفة كانت بشكل عام إيجابية. كمثال على الوضع الجيد للهيئة في المجتمع، يتفق **93.2%** من أولياء الأمور على أن الهيئة تتمتع بسمعة قوية وإيجابية. وبناءً على ردود **93.2%** من المستجيبين، قدمت وسائل الإعلام تقارير إيجابية عن إجراءات الهيئة، وهو ما يدل على نجاح الهيئة في حملات علاقاتها العامة والتواصل. بالإضافة إلى ذلك، يشير الرسم البياني إلى أن **92.1%** من أولياء الأمور يعتقدون أن الهيئة تُظهر التزامًا حقيقيًا بجودة حياة أطفالهم، الأمر الذي يبرز مستوى الثقة الذي يضعه أولياء الأمور في التزام الهيئة بجودة حياة الطلبة. وعلاوة على ذلك، يعتقد **93.3%** من أولياء الأمور أن الهيئة قد حسّنت معايير التعليم في الشارقة، وهو ما يظهر دعمًا عاليًا لأهداف الهيئة التعليمية وسياساتها.

ومتوسط درجة الإيجابية بلغ **91.7%**، وهو قريب جدًا من المؤشر العام البالغ **90.2%**. فيرى أولياء الأمور الهيئة على نحو إيجابي جدًا، كما يتضح من الدرجة العالية من الاتفاق عبر عدة جوانب إيجابية. وهذا يشير إلى أن الهيئة تلبي أو تتجاوز توقعات أصحاب المصلحة في العديد من المجالات الحيوية. وهذه النتائج ذات أهمية استراتيجية كبيرة للهيئة في تخطيطها المستقبلي للإصلاحات من أجل الحفاظ على هذه السمعة الإيجابية، وتعزيزها بين أصحاب المصلحة.

الشكل 12: نزاهة الهيئة من منظور أولياء الأمور

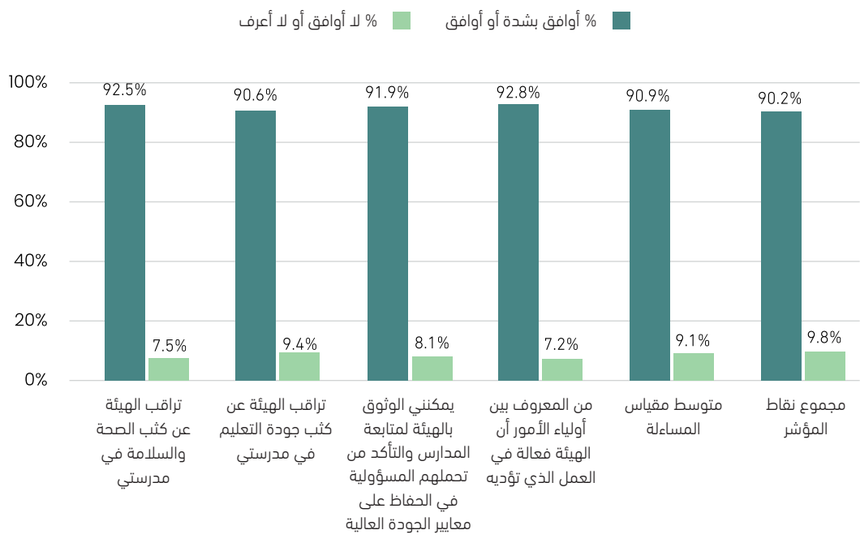


يُظهر الرسم البياني (**الشكل 12**) آراء أولياء الأمور الممتازة في الهيئة، وهو ما يعكس إيمانهم الكبير وثقتهم في المنظمة. ووفقًا للبحث، يعتقد **92.7%** من المشاركين أن موظفي الهيئة يُقدّرون معاملتهم العادلة لأولياء الأمور واتباعهم أسلوبًا مهذبًا وعادلًا في التعامل مع الآخرين. وفي إطار الالتزام بالمعايير المهنية، يعتقد **93.2%** من أولياء الأمور أن الهيئة تضم متخصصين ذوي كفاءة عالية، الأمر الذي يبرز التزام الهيئة بتوظيف الكوادر المؤهلة، والاحتفاظ بها.

بالإضافة إلى ذلك، يُظهر الرسم البياني مستويات عالية بشكل ملحوظ من الثقة أيضًا في قرارات هيئة الشارقة للتعليم الخاص؛ إذ يعتقد **92.9%** من أولياء الأمور أن الهيئة تعمل بما يتوافق مع مصلحة الطلبة. ويعتمد الحفاظ على ثقة الأطراف المعنية وتعزيز الأهداف التعليمية للهيئة على هذه الثقة. وعلاوة على ذلك، فإن **94.2%** من أولياء الأمور يثقون تمامًا في قيادة الهيئة للعمل بأخلاقيات عالية، الأمر الذي يشير إلى أساليب قيادة فعّالة تلبي توقعات الأطراف المعنية.

وتلقى قيادة الهيئة تقديرًا خاصًا من **95.7%** من المشاركين الذين أكدوا أن القيادة معروفة بنزاهتها وأمانتها. إن هذا التقدير القوي لنزاهة القيادة أمر بالغ الأهمية في تحديد رؤية المؤسسة بشكل عام. ومن اللافت للنظر أن إجمالي مؤشر النزاهة بلغ **90.2%**، في حين بلغ متوسط مقياس النزاهة العام **92.2%**. وهذه الأرقام تؤكد أن الهيئة تُعتبر من أصحاب المصلحة منظمة تتمتع بمستوى عالٍ من القيم الأخلاقية التي تحافظ على مبادئ العدالة والأمانة، وهو ما يعزز الثقة والمصداقية.

الشكل 13: مساءلة الهيئة من منظور أولياء الأمور



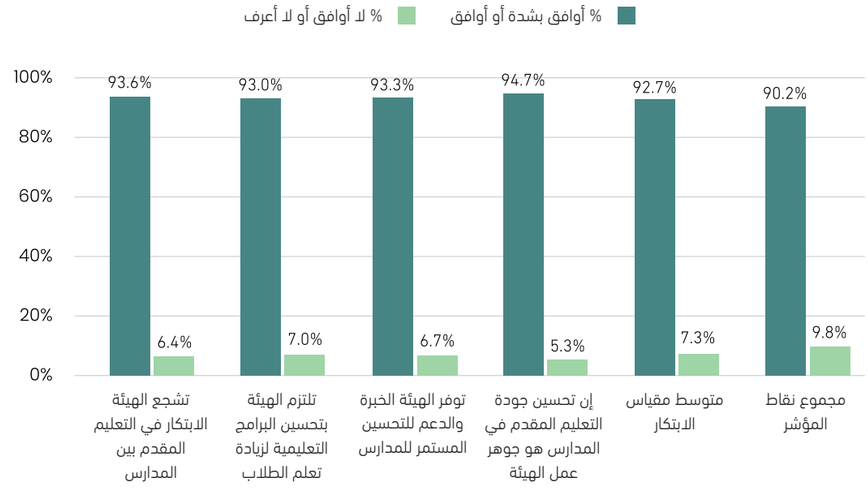
تشير تصورات أولياء الأمور إلى مستويات عالية من الثقة والرضا تجاه حوكمة الهيئة ورقابتها. ومن اللافت للنظر أن **92.5%** من المشاركين يتفقون على أن الهيئة تراقب عن كثب بروتوكولات الصحة والسلامة في مدرسة أبنائهم، وهو أمر بالغ الأهمية لضمان بيئة تعليمية آمنة، خاصة في ظل التحديات الصحية الحالية.

إن النظر عن كثب إلى الرسم البياني يظهر أن **90.6%** من أولياء الأمور يعتقدون أن الهيئة تقوم بعمل جيد في مراقبة المعايير التعليمية في مدرسة أبنائهم. وهذا يشير إلى أن الهيئة تحافظ بنجاح على المعايير التعليمية وتراقب جودة التعليم بشكل نشط، وهو عنصر أساسي في مساءلتها.

ويوجد أيضًا تأكيد كبير على الاعتماد على الهيئة للحفاظ على المعايير العالية؛ إذ يعتقد **91.9%** من أولياء الأمور أنهم واثقون في قدرة الهيئة على محاسبة المؤسسات على الالتزام بهذه المعايير. ويعتمد رضا أولياء الأمور عن النظام التعليمي على إيمانهم بدور الهيئة في تنظيم هذا النظام.

بالإضافة إلى ذلك، يعتقد **92.8%** من أولياء الأمور أن الهيئة معروفة بفعاليتها في أداء أعمالها، وهو ما يعزز سمعة الهيئة في الكفاءة والفعالية في مسؤولياتها التشغيلية. وبلغ متوسط مقياس المساءلة العام **90.9%**، وهو قريب من إجمالي مؤشر الهيئة البالغ **90.2%**، ويؤكد أن أولياء الأمور يرون الهيئة مؤسسة عالية المساءلة وموثوقة في إدارة وتعزيز جودة التعليم في الشارقة. وتُظهر هذه النتائج تأييدًا قويًا لإجراءات مساءلة الهيئة، وهوما يشير إلى أن أعمالها وسياساتها تتوافق مع توقعات أصحاب المصلحة، وتساهم بشكل كبير في مصداقيتها وثقتها داخل المجتمع.

الشكل 14: الابتكار في الهيئة من منظور أولياء الأمور



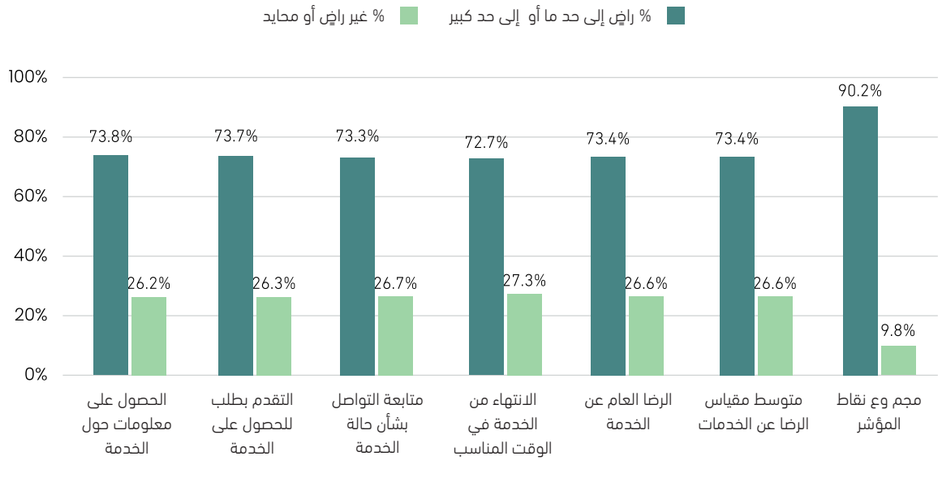
يقدم الرسم البياني (**الشكل 14**) نظرة شاملة عن تصورات أصحاب المصلحة بشأن جهود الهيئة في مجال الابتكار، ويُظهر تقييمات قوية عبر عدة جوانب. ووفقًا للبيانات، يوافق **93.6%** من أولياء الأمور على أن الهيئة تروّج بنشاط للابتكار في التعليم الذي تقدمه المدارس، وهو ما يشير إلى مبادرة قوية في دمج الممارسات التعليمية الحديثة والتقنيات في المناهج الدراسية.

وعلاوة على ذلك، يعتقد **93%** من المشاركين أن الهيئة ملتزمة بتحسين البرامج التعليمية لزيادة تحصيل الطلبة، وهو ما يبرز تفاني الهيئة في تعزيز النتائج التعليمية من خلال استراتيجيات مبتكرة. إن الهيئة تقدم دعمًا كبيرًا للمدارس؛ إذ يعترف **93.3%** من أولياء الأمور بأن الهيئة تقدم خبرات قيمة وبرامج تحسين مستمر، وهي أمور حاسمة للحفاظ على المعايير التعليمية العالية والتكيف مع احتياجات التعلم المتطورة.

بالإضافة إلى ذلك، يُدرك **94.7%** من أولياء الأمور أن تحسين جودة التعليم في المدارس هو جزء أساسي من رسالة هيئة الشارقة للتعليم الخاص. وهذا يبرز التركيز الاستراتيجي للهيئة على تعزيز المعايير التعليمية ورفعها من خلال استخدام أساليب مبتكرة.

وبلغ متوسط مقياس الابتكار العام **92.7%**، وهو قريب من إجمالي مؤشر الهيئة البالغ **90.2%**. وتؤكد هذه الأرقام معًا أن جهود الهيئة في تعزيز الابتكار تحظى بتقدير واسع من مجتمع أولياء الأمور، الأمر الذي يعزز ثقتهم في قدرة الهيئة على إدارة التقدم وتحقيقه في جودة التعليم في الشارقة.

الشكل 15: رضا أولياء الأمور عن خدمات وإجراءات الهيئة



يعرض الرسم البياني (**الشكل 15**) مستوى رضا أصحاب المصلحة عن خدمات الهيئة، ويظهر ارتفاعًا كبيرًا في ثقة أولياء الأمور وأصحاب المصلحة الآخرين في الخدمات المقدمة. ووفقًا للرسم البياني، فإن معظم المشاركين إما راضون بشكل معتدل أو كامل عن عوامل الخدمة المختلفة، وهو ما يدل على أن أداء الهيئة يفي بتوقعات أصحاب المصلحة العالية.

على وجه الخصوص، يشعر **73.8%** من المشاركين بالرضا عن المعلومات التي تلقوها حول الخدمة، الأمر الذي يشير إلى أن الهيئة توفر معلومات واضحة وسهلة الوصول والفهم لأولياء الأمور وأصحاب المصلحة. وفي السياق نفسه، أعرب **73.7%** من أولياء الأمور عن رضاهم عن عملية التقديم، وهذا يدل على أن الإجراءات سلسة وسهلة الاستخدام. وكذلك سجلت وظيفة التواصل والمتابعة بشأن حالة الخدمة - التي تعد أمرًا بالغ الأهمية للحفاظ على الشفافية والثقة - درجة عالية أيضًا (**73.3%**). وهذا يوضح التزام الهيئة بضمان إطلاع الأطراف المعنية ومشاركتها في جميع التفاعلات المتعلقة بالخدمة. بالإضافة إلى ذلك، أعرب **72.7%** من المشاركين عن رضاهم عن إنجاز الخدمات في الوقت المناسب، وهو مؤشر بالغ الأهمية على الكفاءة، وهو ما يشير إلى أن هيئة الشارقة للتعليم الخاص تدير الخدمات وتنفذها بفعالية.

إن نسبة الأشخاص الذين يشعرون بالرضا عن الخدمة بشكل عام تبلغ **73.4%**، وهي قريبة جدًا من مكونات الخدمة المحددة. كذلك بلغ متوسط درجة الرضا عن الخدمة **90.2%**، وهو ما يشير إلى أن إدارة الهيئة لخدماتها عامةً تحظى بقبول جيد. ونسبة عدم الرضا أو الحياد صغيرة جدًا؛ إذ لا تتجاوز **10%** عبر جميع الفئات، وهذا يدل على مقدار الثقة الذي يضعه أصحاب المصلحة في الهيئة بشكل عام بفضل هذا المستوى العالي من الرضا. وتشير هذه الأرقام مجتمعة إلى أن الهيئة تحقق مستوى عالياً من رضا أصحاب المصلحة، وهو أمر بالغ الأهمية للحفاظ على سمعة طيبة مع المجتمع الذي تخدمه.

الخلاصات
الدلالات
والتوصيات

الخلاصات، الدلالات، والتوصيات

تشير نتائج هذه الدراسة إلى أهمية إدراك كل من هيئة الشارقة للتعليم الخاص وأكاديمية الشارقة للتعليم أن الثقة التي يتمتع بها المعلمون وأولياء الأمور تجاه مؤسساتهم التعليمية تعد أمرًا بالغ الأهمية لفعالية المدرسة. وترتبط هذه الثقة بالبيئة المدرسية، والتزام المعلمين، والقيم الأكاديمية. وتسهم مستويات الثقة العالية في تعزيز التنظيم الذاتي، والتعاون، والشفافية، والمساءلة، والامتثال داخل المؤسسات التعليمية. فالمؤسسات التي تثق ثقة عالية في هيئة الشارقة للتعليم الخاص تكون أكثر استعدادًا لدعم المبادرات وتنفيذها، والتوجيهات، والأنظمة الجديدة، كما أنها أكثر انفتاحًا على التعبير عن المخاوف، مع إدراكها أن هذه المخاوف ستُعالج بعدل وشفافية.

وتتطلب الثقة اهتمامًا ورعاية مستمرة للحفاظ عليها قوية. فيمكنها أن تنهار بسهولة ويصعب إعادة بنائها. لذلك، يجب على المؤسسات أن تبني على الثقة الموجودة لتعزيز الفرص التعاونية وتقوية ثقافة الثقة.

وتضع الدراسة أساسًا للتحقيقات المستقبلية حول ثقافة الثقة داخل المؤسسات الفردية، وبين المؤسسات الخاصة، وفي هيئة الشارقة للتعليم الخاص. إن توسيع نطاق البحث ليشمل مجالات إضافية يعد أمرًا حيويًا للحفاظ على الثقة على مستوى النظام. وتشير النتائج، التي تظهر مستوى عالياً من الثقة في هيئة الشارقة للتعليم الخاص، ولكن مع مستوى رضا متوسط، إلى العديد من النتائج المترتبة:

القضايا الهيكلية

يثق الناس في نوايا الحكومة، ولكن قد يشعرون أن خدماتها يمكن أن تُقدّم بشكل أكثر كفاءة، ربما بسبب الإجراءات المعقدة أو التحديات في إدارة الموارد بفعالية

فجوات المساءلة

توجد ثقة في هدف الحكومة، ولكن مع وجود شعور أنه يمكنها فعل المزيد لتلبية احتياجات الناس أو معالجة مخاوفهم بشكل أسرع

التأثير الثقافي

قد تأتي الثقة في الحكومة من تقاليد طويلة الأمد أو القيم المجتمعية، حتى لو لم تكن جودة الخدمات تلبي التوقعات بالكامل.

قلة البدائل

يثق الناس في الحكومة لأنها المزود الرئيسي للخدمات، حتى وإن كان هناك مجال لتحسين كيفية تقديم هذه الخدمات.

الانطباع مقابل الواقع

قد تكون الثقة أحياناً قائمة على سمعة الحكومة أو مكانتها التاريخية بدلاً من كيفية أدائها في الوقت الحالي.

إن معالجة هذه القضايا يتطلب تحسين جودة الخدمة مع الحفاظ على مستويات الثقة العالية. ويتضمن ذلك الإصلاحات لتعزيز المساءلة، تبسيط العمليات، زيادة الشفافية، وتمكين المجتمعات المدرسية المحلية من التعبير عن مخاوفها والمشاركة في عمليات اتخاذ القرار.

ما هي الخطوة التالية؟

يستعرض هذا التقرير العلاقة بين الثقة والرضا في هيئة الشارقة للتعليم الخاص ومدارسها. ويُظهر تحليلنا أن الرضا عنصر مهم، لكن الثقة تُعد المحرك الرئيسي للرضا، وهو ما يبرز الحاجة إلى بناء الثقة جنبًا إلى جنب مع تعزيز الرضا بين أولياء الأمور والمعلمين؛ إذ إن الثقة لا تُحسن الرضا فحسب، بل تخلق أيضًا بيئة تعليمية أكثر تعاونًا ودعمًا.

فرصة التحسين 1:

تعزيز الثقة بين الآباء الإماراتيين:

- أظهرت نتائجنا وجود فارق في مستويات الثقة تجاه الهيئة بين الآباء الإماراتيين والآباء الوافدين. وهذا الفارق يشير إلى الحاجة إلى مبادرات موجهة لرفع مستويات الثقة لدى الآباء الإماراتيين لتتساوى مع تلك الخاصة بمجموعات الآباء الأخرى.
- لمعالجة ذلك، يجب على الهيئة تعزيز التواصل والتعاون مع الآباء الإماراتيين. وتشمل التحسينات توفير وصول أفضل إلى المعلومات عبر موقع الهيئة، والتواصل المباشر عبر الرسائل النصية القصيرة، وتوفير فرص للتعليق. وكذلك يمكن أن يساعد تشكيل لجنة داخلية من القيادات الإماراتية في تخصيص الاستراتيجيات لتلبية توقعات الأسر الإماراتية واحتياجاتها وتعزيز الثقة.

فرصة التحسين 2:

معالجة فجوات الرضا بين الآباء والمعلمين:

- يوجد فرق ملحوظ في مستوى الرضا عن خدمات الهيئة بين الآباء والمعلمين. في حين أفاد **93%** من المعلمين بأنهم راضون عن دعم الهيئة وخدماتها، ولم يشعر سوى **73.4%** من الآباء بدرجة الرضا نفسها. ويكون الرضا أعلى بين الآباء الأصغر سناً، أولئك الذين لديهم أطفال في مدارس وزارة التربية والتعليم والمدارس التي تعتمد المنهج الهندي، في حين يكون أقل بين الآباء الإماراتيين وأولياء الأمور الذين لديهم أطفال في مدارس المنهج الأمريكي أو المناهج الأخرى.
- لتحسين الرضا، يجب على الهيئة التركيز على فهم احتياجات أصحاب المصلحة بشكل أفضل وتعزيز خدمة العملاء. ويشمل ذلك استخدام التكنولوجيا لتبسيط التواصل والتعليقات، وضمان أن يتم التعامل مع التفاعلات من قبل مهنيين مهرة قادرين على تمثيل الهيئة على نحوٍ فعال. وكذلك ستساعد المبادرات القائمة على تحسين الموقع الالكتروني الخاص بالهيئة، وتوفير خيارات الاتصال المباشر، وضمان المتابعة في الوقت المناسب على سد فجوة الرضا هذه.

فرصة التحسين 3:

مراقبة وضمان الجودة في المدارس:

- ترتبط الثقة في الهيئة أيضًا بتصورات الآباء عن مدى قدرتها على مراقبة وتحسين جودة المدارس. وأعرب بعض الآباء عن قلقهم بشأن صحة ونظافة وأمان بيئات المدارس، وهو ما يشير إلى الحاجة إلى فحوصات دورية وشاملة. ومن خلال معالجة هذه المخاوف من خلال الزيارات والفحوصات المنتظمة، يمكن تحسين مستويات الثقة؛ إذ سيشعر الآباء بثقة أكبر في أن بيئات تعلم أطفالهم آمنة ومُعتنى بها بشكل جيد.
- **بناء الثقة والرضا معًا:** لتعزيز الثقة والرضا معًا، يجب على الهيئة التركيز على التواصل الشفاف، والمشاركة المستمرة، والاستجابة للتعليقات. وسيتطلب ذلك جهداً متواصلاً للحفاظ على معايير عالية في التعليم والإدارة، وهو ما يضمن أن يشعر الآباء والمعلمون بأنهم مسموعون ومحترمون ومقدرون.

تدعم أكاديمية الشارقة للتعليم (SEA) هذه الجهود وستواصل تقديم الخبرات البحثية لمساعدة الهيئة على تطوير وتنفيذ استراتيجيات فعّالة لبناء الثقة. وسيوفر البحث المستقبلي، بما في ذلك دراسات الحالة والمقابلات، رؤى أعمق حول كيفية تحسين الثقة والرضا في قطاع التعليم الخاص في الشارقة.

وفي الختام، من خلال إعطاء الأولوية للثقة والرضا معًا، يمكن للهيئة خلق بيئة تعليمية أكثر إيجابية وفعالية. وستكون الشراكة مع أكاديمية الشارقة للتعليم أمرًا حاسمًا لتحقيق هذه الأهداف، وضمان أن تلبي هيئة الشارقة للتعليم الخاص توقعات جميع أصحاب المصلحة وتتفوق عليها.

المراجع

- Ahmed, B., & Pasnau, R. (2021). Ibn Rushd (Averroes), The Stanford Encyclopedia of Philosophy (Fall Edition), Edward N. Zalta (ed.). Retrieved from https://plato.stanford.edu/archives/fall2021/entries/ibn-rushd/
- Babbie, E. (2013). The practice of social research (13th ed.). Wadsworth, Cengage Learning.
- Barker, R., Hartwell, G., Egan, M., & Lock, K. (2023). The importance of school culture in supporting student mental health in secondary schools. Insights from a qualitative study. British Educational Research Journal, 49(3), 499521-.
- Braithwaite, J., & Makkai, T. (1994). Trust and compliance. Policing and Society, 4, 1–12.
- Bryk, A. S., & Schneider, B. (2002). Trust in schools: A core resource for improvement. Russell Sage Foundation.
- Cerna, L. (2014). Trust: What it is and Why it Matters for Governance and Education. OECD Education Working Papers, No. 108, OECD Publishing. https://doi.org/10.17875/jxswcg0t6wl-en
- Choi, S., Jang, Y., & Kim, H. (2023). Influence of pedagogical beliefs and perceived trust on teachers' acceptance of educational artificial intelligence tools. International Journal of Human–Computer Interaction, 39(4), 910922-.
- Cronbach, L. J. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests. Psychometrika, 16(3), 297–334.
- Durant, W. (1997). Our Oriental Heritage. Simon & Schuster.
- Fakhry, M. (1970 & 1985). A history of Islamic Philosophy. Columbia University Press.
- Fisher, J., Van Heerde, J., & Tucker, A. (2010). Does one trust judgement fit all? Linking theory and empirics. The British Journal of Politics and International Relations, 12(2), 161188-.
- Goddard, R., Tschannen-Moran, M., & Hoy, W. (2001). A multi-level examination of the distribution and effects of teacher trust in students and parents in urban elementary schools. Elementary School Journal, 101(1), 3–17.
- Goldwasser, L. (2023). Can Policies Drive Public Trust? A Case Study on Artificial Intelligence Policies and Public Trust in AI [Doctoral dissertation, Georgetown University]. ProQuest Dissertations Publishing.

- Gunningham, N., & Sinclair, D. (2009). Regulation and the role of trust: Reflections from the mining industry. Journal of Law and Society, 36(2), 167–194.
- Harper, K. (2017). The fate of Rome: Climate, disease, and the end of an empire. Princeton University Press.
- Heather, P. (2006). The fall of the Roman Empire: A new history. Pan Books.
- Kriwaczek, P. (2012). Babylon: Mesopotamia and the Birth of Civilization. St. Martin›s Griffin.
- Kulikowski, M. (2019). The Tragedy of Empire: From Constantine to the Destruction of Roman Italy. Harvard University Press.
- Louis, K. S. (2007). Trust and improvement in schools. Journal of Educational Change, 8, 124-.
- Rojas, C. (2010). The Great Wall: A cultural history. Harvard University Press.
- Six, F. (2013). Trust in regulatory relations: How new insights from trust research improve regulation theory. Public Management Review, 15(2), 163185-.
- Tschannen-Moran, M. (2009). Fostering teacher professionalism in schools: The role of leadership orientation and trust. Educational Administration Quarterly, 45(2), 217247-.
- Tschannen-Moran, M., & Hoy, W. K. (1998). A conceptual and empirical analysis of trust in schools. Journal of Educational Administration, 36(4), 334352-.
- Waldron, A. (1988). The Great Wall Myth: Its Origins and Role in Modern China. The Yale Journal of Criticism, 2(1), 67–104.
- Yamashita, M., & Lindesay, W. (2007). The Great Wall – From Beginning to End. Sterling.

تم اعداد التقرير بالتعاون مع أكاديمية الشارقة للتعليم.

أكاديمية الشارقة للتعليم
SHARJAH EDUCATION ACADEMY

هيئة الشارقة للتعليم الخاص
SHARJAH PRIVATE EDUCATION AUTHORITY

رؤيتنـــــا: تعليـــم متميـز

shjspea