

## مؤشرات الجودة وتوظيفها في تنظيم التعليم والتعلم

د. سهيل دياب \*

### مقدمة:

من بين المفاهيم الأكثر انتشاراً الآن لتطوير أساليب العمل في مختلف مجالاته مفهوم الجودة الشاملة، حيث يشير هذا المفهوم بشكل مجمل إلى مجموعة من المعايير والمؤشرات التي يهدف تبنيها إلى تحقيق أقصى درجة من الأهداف المنشودة للمؤسسة، وتطوير أدائها وخدماتها وفقاً للأغراض المطلوبة ووفقاً للمواصفات وبأفضل الطرق وبأقل جهد وكلفة ممكنين.

ولقد ظهر مفهوم الجودة أول ما ظهر في إطار الصناعة والاقتصاد، وكان من الطبيعي أن تنتسب هذه المفاهيم والأفكار من قطاعي الصناعة والاقتصاد إلى قطاع التعليم، حيث أصبح تطبيق الجودة الشاملة في التعليم مطلباً ملحاً لأجل التفاعل مع متغيرات عصر يتسم بالتسارع المعرفي والتكنولوجي، وتتزايد فيه المنافسة والصراع بين الأفراد والجماعات والمؤسسات. وما من شك أن الأخذ بالجودة الشاملة في التعليم ضرورة ملحة تمكننا من تحقيق جودة التعليم الذي يُعد أداة التنمية والتقدم، ومن ثم الوفاء باحتياجات المجتمع من الكوادر والقوى البشرية المختصة.

وتحقيق الجودة ليست مسؤولية فردية تلقى على عاتق فرد واحد أو على كاهل شخص معين، بل هي مسألة جماعية تفرض على كل فرد مسؤولية تحسين أدائه ورفع مستواه إلى أقصى درجة يستطيع، وصدق رب العزة إذ قال: "اتقوا الله ما استطعتم"، كما وجهنا رسولنا الكريم محمد صلى الله عليه وسلم بقوله: "إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه". فالجودة وسيلة لا غاية، إذ تتحدد في ضوئها مدى قدرة المؤسسة على تحويل أهدافها المنشودة إلى نتائج وكذلك تحويل طموحاتها إلى واقع ملموس.

تتناول هذه المقالة موضوعاً مهماً وواسعاً نال اهتمام التربويين، ولا يزال موضع بحث ودراسة ألا وهو موضوع (مؤشرات الجودة وتوظيفها في التعليم والتعلم) حيث سنعرض لمعنى مؤشرات الجودة وأهميتها وتوظيفها في عملية التعليم والتعلم.

\* أستاذ مشارك، كلية التربية، قسم المناهج وطرق التدريس، جامعة القدس المفتوحة، غزة

**أولاً - معنى مؤشر الجودة:**

إن كلمة (مؤشر) في اللغة تعني: الدليل أو الأمانة، ومؤشر الشيء يعني: الدليل أو البينة على وجوده، وفي مجال التربية تستعمل كلمة (مؤشر) لتعني ذلك السلوك أو الحال أو البينة التي تدلنا أو نستدل منها على توافر وضع معين أو تحقق هدف محدد، فنستدل على بلوغ هدف تعليمي معين بالسلوك الذي يمارسه المتعلم، ويرتبط بذلك الهدف بصورة مباشرة، فسلوك التلاميذ على النحو المحدد في أهداف المعلم لدروسه هو المؤشر الحقيقي إلى تحقيق هذه الأهداف التعليمية، وعليه فإن الأهداف التعليمية المنشودة عندما يبلغها المتعلمون الذين أعدت لهم؛ يكون السلوك الناتج عن تعلمها والتدريب عليها بمثابة مؤشرات يستدل بها على تحقيقها، ولهذا حرص التربويون وعلماء النفس وما زالوا على صوغ الأهداف التعليمية في صورة نتائج تعليمية متوقعة ومنظرة من المتعلمين، بحيث تتضمن مؤشرات تشير إلى تحقيقها وكذلك مستوى الأداء كمعيار لقبولها.

**ثانياً - أهمية مؤشرات الجودة في التربية والتعليم.**

إن مؤشرات الجودة إذا ما أحسن فهمها وتوظيفها تلعب دوراً مهماً في تطوير التعليم وتحسين مخرجاته، وقد كان لا يزال - تبني مؤشرات الجودة أساساً للتوجيه والتقويم - ثورة حقيقية في مجالات التربية، ولا تنحصر أهميتها على مستوى معين أو شخص معين، بل تمتد لتشمل المربين والموجهين والمعلمين والطلبة أنفسهم.

وفي هذا الصدد تلعب المؤشرات أهمية خاصة تتحدد فيما يلي:

1. وضع مستويات معيارية متوقعة ومرغوب فيها ومتفق عليها للأداء التربوي في كل مجالاته.
2. تقديم لغة مشتركة وأهداف متفق عليها لمتابعة تحصيل الطلبة.
3. إظهار قدرة المعلمين على تحقيق العديد من النواتج المحددة مسبقاً.
4. تمكين هيئة التدريس من تحديد المستويات الحالية لتحصيل طلابهم والتخطيط للتعليم المستقبلي لهم.
5. استخدام هيئة التدريس للنتائج المحددة كدليل لكيفية ونوعية المنهاج ووسائطه المستخدمة في تطبيقه وتنفيذه.
6. تدعيم إيجابية المعلمين نحو أساليب التعليم المطورة.
7. إكساب المعلمين معرفة وفكراً متجدداً عن كيفية تفكير وتعلم طلابهم.

8. حصول الطلبة والمعلمين على تغذية راجعة، وفرص للتخطيط والاعتراف بذلك كمؤشرات لتقدمهم بما يساعد الطلبة على النمو المتكامل وكذلك المعلمين على نموهم المهني المستمر.

وعليه، فالمعلم الذي يفشل في أن يكون منظماً لتعليم طلابه يُخفق في الدرجة الأولى؛ لأنه لم يرَ، وإذا رأى فإنه لا يدرك لما رأى معنى، ولا يعرف تفسيراً لكثير من أنماط سلوك طلابه، فيحسب انشغال الطالب عن الدرس إهمالاً، ويفسر عدم إنجازه النشاط المنزلي كسلاً، وعدم الإجابة عن الأسئلة عجزاً، وعليه، فإن منطق الجودة يفرض وجود معايير لمدخلات النظام التربوي ومخرجاته، فالمعايير والمؤشرات تهدف إلى تحقيق الجودة الشاملة في التعليم وتساعد على إدارتها، فلا جودة بدون معايير ومؤشرات، والبحث في الجودة يعني البحث عن المعايير في الوقت نفسه.

### ثالثاً - أبعاد مؤشرات الجودة وتوظيفها.

تتناول مؤشرات الجودة جوانب مختلفة من الموقف التعليمي التعلّمي وهي: أفراد التعلم، الاعتبارات العلائقية بين الأفراد، الإبداع، والنشاط الجمعي والرمزي، كما يمكن أن تتناول هذه المؤشرات جوانب أخرى من العملية التربوية، ولكي نصل إلى فهم مشترك لأبعاد هذه المؤشرات؛ لا بد من إتباع الخطوات التالية:

1. تحديد الجانب المرغوب أو الخاصة الجيدة التي نود البحث عنها أو نحدد لها مؤشرات أو أمارات على وجودها في الموقف التعليمي. وهذا ما يُعرف بإفراد التعلّم، حيث إنه خاصة أو سمة جيدة ومرغوب توافرها في الموقف التعليمي.
2. تحديد المعايير والمؤشرات المتعلقة بتلك الخاصة أو السمة من خلال تحديد أبعاد وأطر للخاصة يتم من خلالها البحث في نطاقها عن مؤشرات الجودة.
3. البحث في الموقف التعليمي عن مؤشرات الجودة التي تدل على تحقيق المعيار وتؤكد وجوده أو عدم وجوده.

وفي ضوء ما سبق فإن تقويم التعلم يجب ألا يركز على أساس تحصيل الحقائق والمفاهيم والاتجاهات فحسب، بل على أساس السلوك الفعلي الحقيقي الذي ينسجم مع المبادئ والمفاهيم والاتجاهات التي تحققت، فنقويم المتعلم ينبغي أن يستند إلى ما حققه المتعلم نفسه من: معارف ومهارات وقيم واتجاهات وتوافرت في سلوكه مؤشرات حقيقية تدل على تحققها، ولا تقتصر على مؤشرات لفظية أو كلامية، فالتركيز الحقيقي إذن لا بد أن يكون على النتائج الأدائي أي

على المؤشر إلى تحقيق الهدف، وإذا لم يكن المعلم قادراً على ملاحظة ذلك وتتبعه في سلوك طلابه، أي ما لم تصبح مؤشرات الجودة للسلوك معالم تثير الطريق له، فإن عمل المعلم سوف يظل ناقصاً، وتقويمه لعمل وتحصيل طلابه شكلياً وغير صادق.

وعليه، فإن أصدق وسيلة لذلك هي الملاحظة، ملاحظة ذلك في سلوك المرء في المواقف المختلفة التي مر بها، ولكن ما الذي نلاحظه؟ وما المؤشرات التي نبحث عنها لنستدل بها على أثر التعليم والتعلم؟ وكيف توظف هذه المؤشرات في تنظيم التعليم والتعلم؟ للإجابة عن هذه التساؤلات نقول: إن ما نلاحظه أو نبحث عنه هو المؤشرات التي يستدل منها عن وجود الصفة أو القدرة أو المهارة المراد تحقيقها، فنحكم على تعليم المعلم وتعلم طلابه عن طريق ما يصدر عن كل منهما من سلوك في مواقف معينة، فالمؤشرات لا بد أن تسبق في وجودها الفعلي الحكم على أداء المعلم والمتعلم، فهي منطلقات لتوجيه المعلمين والمتعلمين لمساعدتهم على النمو والتقدم نحو تحقيق الأهداف المنشودة.

وعملية تنظيم التعليم والتعلم تتحقق من خلال سلسلة من الإجراءات المتتابعة في سياق معين منطلقة من تحديد دقيق وواضح للأهداف التعليمية إلى تخطيط للخبرات وأوجه النشاط التي تيسر بلوغها في نطاق المناخ التعليمي الصفي الذي توفره عمليات التفاعل بين المعلم والمتعلم حيث يؤدي كل منهما دوره ضمن تصور واضح لتلك الأدوار في إطار الموقف المخطط، مصاحبة في ذلك عملية تقويم شامل ومستمر يقوم بها المعلم ليتأكد من حدوث التعلم ومن جدوى الطرائق والأدوات والوسائل وفعاليتها في تنظيم التعليم والتعلم.

وختاماً يمكن القول: إن الاتجاه إلى تقويم التعليم والتعلم على أساس مؤشرات الجودة يستند إلى القول: بأن الهدف - الذي يخطط له المعلم أو النتائج التعلمية المنتظر من الطلبة بلوغه، وأن النشاطات المخططة التي ترتبط بهذا الهدف ويعتقد المعلم بأنها تساعده في تحقيقه - ليست سوى فرضيات عمل تنتظر الدليل على صحتها وفعاليتها، ولا يكون الدليل إلا بتوفر مؤشر واضح يدل على وجوده، وهذا الدليل ليس سوى السلوك المستهدف مُجسداً في المتعلم نفسه، فالمعلم يضع الهدف ويصمم النشاطات ويفترض أن القيام بهذه النشاطات سوف يؤدي إلى سلوك معين أو يحدث تغييراً ملحوظاً في سلوك المتعلم، وهو لا يستطيع أن يتأكد من تحقق الهدف إلا عند حدوث ذلك التغيير المنتظر، وعليه إذن؛ يجمع الأدلة التي تشير إلى حدوثه وإنجازه.

وعليه توصي هذه المقالة إلى ضرورة السعي وراء تحقيق الجودة في التعليم مع وضع مؤشرات لها يمكن استخدامها في الحكم على مستوى الجودة في العملية التربوية؛ لأجل

تحسينها وتطويرها، كما تقترح إجراء مزيد من الدراسات والأبحاث التي تتعلق بجودة التعليم وتطويره.

### المراجع:

#### أولاً- المراجع العربية:

1. درباس، أحمد سعيد (1994) "إدارة الجودة الكلية - مفهوماً وتطبيقاتها التربوية وإمكانية الاستفادة منها في القطاع التعليمي" رسالة الخليج، مكتب التربية العربي لدول الخليج، العدد 50، الكويت.
2. زين الدين، فريد عبد الفتاح (1998) "حلقات الجودة - المفهوم والتطبيقات" الزقازيق: ظافر للطباعة.
3. عشيبة، فتحي درويش (1999) "الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها في التعليم" دراسة تحليلية في المؤتمر السابع لكلية التربية، جامعة حلوان.
4. الكندي، جاسم (2001) "إعداد المعلم والجودة المنشودة" المؤتمر الثلاثون جودة التعليم، خيار المستقبل، الكويت.
5. المركز العربي للبحوث التربوية لدول الخليج (2001) "نظام إدارة الجودة وإمكانية تطبيقه في مجال العمل التربوي" مكتب التربية العربي لدول الخليج، الكويت.

#### ثانياً- المراجع الأجنبية:

1. Albert Edm. (1990) "Educational quality indicators" Annotated Bibliography, 2nd edition, Canada.
2. James, A. (1996) "Quality in Education - An implementation" St-Lucie Press, Florida.