الفصل السادس

دور المكتبات فى تفعيل

الجودة فى مدارس التعليم العام

لم يعد التعليم قضية خدمات بل قضية أمن قومى ، واستثمار فى البشر ترتبط به تنمية قدرات الشعب الإنتاجية والاقتصادية والعسكرية ، وأصبحت القضية هى إعداد وتأهيل شباب قادر مسلح بالعلم والمعرفة والتكنولوجيا ٠ [٣٢] وان أهمية التعليم مسألة لم تعد اليوم محل جدل فى اى منطقة من العالم فالتجارب الدولية المعاصرة أثبتت بما لا يدع مجالا للشك أن بداية التقدم الحقيقية بل والوحيدة هى التعليم٠ وأن جوهر الصراع العالمى هو سباق فى تطوير وتحسين جودة التعليم ٠

والمسؤولية تحتم علينا ان نعترف بأن مناهج التعليم فى الوطن العربى لاتزال في حاجة الى قدر كبير من التطوير والتحديث والمشكلة ليست في نقص المدارس فحسب، بل في نوعية التعليم الذي تنسب له كل الأزمات التي نراها أمامنا من فقر وبطالة وتطرف وتخلف٠ [٣٣]

---

[١] – وزارة التربية والتعليم : دور التكنولوجيا فى مشروع مبارك القومى كتطوير التعليم فى مصر ، مطابع روز اليوسف الجديده ، مصر ، ١٩٩٤م ، ص ١٣ ٠

[٢] – عبد الرحمن الراشد: جودة التعليم الجامعى ، جريدة الشرق الأوسط ، العدد٩٤١٠ ، سبتمبر ٢٠٠٤م ٠

ومن هنا فإنه لابد من إصلاح التعليم ووضعه على رأس الأولويات فالتلميذ هو عماد المستقبل وقلب الأمة وروح حضارتها وهو المحور الأول من كل عمليات التربية والتعليم . [٣٤]

وبالتالفإن عصر ما بعد الحداثة التي نعيشها الآن يتسم بالعديد من الخصائص ، منها ثورة المعلومات ، والانفجار المعرفي والأيقاع السريع ، والتحول من الاستثمار المادي إلى الاستثمار الفكري وغيرها من التحولات . كل ذلك صاحبة تغيرات هائلة ومتواصلة في مطالب
المجتمعات ، حيث أصبحت طرق التعليم التقليدية في حاجة إلى مراجعة بما يتناسب مع متطلبات
الحداثة ، ومن هنا تأتى أهمية تطوير وتحسين المدرسة وزيادة فعاليتها بصفة عامة ، وتحقيق جودة العملية التعليمية بها بصفة خاصة ، حتى يكون لدينا جيلاً قادر على المنافسة الشرسة ، وتحقيق طموحات هذا المجتمع . [٣٥]

وتعدالجودة الشاملة Total Qualityمن المفاهيم الحديثة التي ظهرت نتيجة للمنافسة العالمية الشديدة بين المؤسسات الإنتاجية اليابانية من

---

[٣] – أبو السعود إبراهيم : التعليم والمعلوماتية ، دور الإنترنت في إعداد الخريجين وتدريس اللغات مع تقديم رؤية استراتيجية للتعليم في الأقطار العربية ، www.ituarabic.org/E-Education/Doc13-AlAhram.doc

[٤] – رضا حجازي : ورقة عمل التعليم النشط مدخل لجودة العملية التعليمية
http://www.ecwronline.org/arabic/rep/2005/13.htm

obeikandl.com

جهة والأمريكية والأوروبية من جهة أخرى ، وذلك علي يد العالم ديمنج (Edward Deming) والذي لقب بأبي الجودة الشاملة ، ونظرا للنجاح الذي حققه هذا المفهوم في التنظيمات الاقتصادية الصناعية والتجارية والتكنولوجية في الدول المتقدمة ، ظهر اهتمام المؤسسات التربوية في تطبيق منهج الجودة الشاملة في مجال التعليم العام للحصول علي نوعية أفضل من التعلم ويخرج طلبة قادرين علي ممارسة دورهم بصورة أفضل في خدمة المجتمع ، وأصبح عدد المؤسسات التي تتبع نظام الجودة الشاملة في تزايد مستمر سواء في أمريكا والدول الأوروبية واليابان والعديد من الدول النامية وبعض الدول العربية مثل السعودية والكويت ومصر والتي بدأت بممارسة هذا النهج في بعض مؤسساتها التعليمية. [٣٦]

مشكلة البحث:-

لم يزل التعليم في الدول العربية يعاني من غلبة الكم علي الكيف ومن عجز فادح عن مواجهة متطلبات عصر جديد- أخص خصائصه ثورة المعلومات التي غيرت أساليب الإنتاج وأنماطه [٣٧]، ونظرا لأن عالمنا المعاصر يموج بألوان وأنواع عديدة ومعقدة من التحديات لتحسين نوعية التعليم ، لذالك كان لزاما علينا وضع فلسفة جديدة لتطوير التعليم تهدف إلي

---

[١]- جميل نشوان : " تطوير كفايات المشرفين الاكاديميين في التعليم الجامعي في ضوء مفهوم إدارة الجودة الشاملة في فلسطين " ورقة علمية اعدت لمؤتمر النوعية في التعليم الجامعي الفلسطيني الذي عقده برنامج التربية ودائرة ضبط النوعية في جامعة القدس المفتوحة في مدينة رام الله في الفترة الواقعة ٣-٢٠٠٤/٧/٥ .
http://www.qou.edu/homePage/arabic/qulityDepartment/qulityConfernce/pepars/session4/jamel.htm

[٢]- وزارة التربية والتعليم : سباق مع الزمن ، مركز التطوير التكنولوجى ، القاهرة ، روز اليوسف الجديدة ، ١٩٩٦ م .

إدخال مفهوم الجودة الشاملة وإعادة النظر في النظام التعليمي برمته وتكييفه ليتوافق مع عصر المعلومات وذلك لعدة أسباب لعل من أهمها (التحديات العلمية والتكنولوجية والإقتصادية والطلب الإجتماعي المتزايد علي التعليم ، والحاجة إلي توظيف الموارد المتاحة وتحقيق التنمية المستدامة والتغير في نمط الحياة) ومن هنا بات الهدف الأكبر للنظم التعليمية ليس تقديم تعليم لكل مواطن بل التأكد علي أن التعليم يجب أن يقدم بجودة عالية ٠ [٣٨]

لذلك جاء هذا البحث ليجيب علي الأسئلة التالية : -

١- ما الاتجاهات الحديثة فى إدار الجودة الشاملة فى مجال التعليم ؟

٢- ما متطلبات تطبيق الجودة الشاملة في النظام التعليمي ؟

٣- ما معايير الجودة في مدارس التعليم العام ؟

٤-ماالتصور المقترح لتطوير وتحسين النظام التعليمي في ضوء إدارة الجودة الشاملة وثورة المعلومات والتكنولوجيا ؟

أهداف البحث:-

يسعى البحث لتحقيق الأهداف التالية :-

١- تعّرف الاتجاهات الحديثة فى إدار الجودة الشاملة فى مجال التعليم

٢- تعّرف متطلبات تطبيق الجودة الشاملة في النظام التعليمي

٣- تعّرف معايير الجودة في مدارس التعليم العام

---

[٣] - ابراهيم محمد ابراهيم: ورقة عمل جودة التعليم فى مواجهة التسرب والامية http://www.ecwronline.org/arabic/rep/2005/12.htm

opeikanal.com

٤- وضع تصور مقترح لتطوير وتحسين جميع مكونات العملية التعليمية في ضوء إدارة الجودة الشاملة وثورة المعلومات والتكنولوجيا

أهمية البحث :-

١- اقتراح تصورلتحسين النظام التعليمي ليتلاءم مع مفهوم إدرة الجودة الشاملةوذلك في ظل الثورة المعلوماتية والتكنولوجية ٠

٢- إفادة صانعي القرارات علي كيفية تحسين العملية التعليمية وتطبيق إدارة الجودة الشاملة ٠

٣- إتساع قاعدة المستفيدين من البحث ٠(الطلاب- المعلمين – مطورى المناهج – المخططون لتطوير التعليم – صانعى القرارات ٠٠٠٠٠)

منهجية البحث :-

إعتمدت الباحثة المنهج الوصفي الذي يعتمد علي تحليل مفهوم الجودة الشاملة ومتطلبات ومعايير إستخدامه في التعليم العام ووضع تصور مقترح لتحسين وتطوير مدخلات النظام التعليمي وذلك من أجل الحصول علي أهم مخرج للنظام التعليمي وهم الطلاب ٠

١- دراسة ابراهيم محمد ابراهيم :- [٣٩]

ورقة عمل بعنوان " جودة التعليم فى مواجهة التسرب والأمية"

[١] - ابراهيم محمد ابراهيم : مرجع سابق ٠

obeikandl.com

حاولت الورقة التركيز على اثنين من إشكاليات الفاقد فى التعليم وهما التسرب والأمية ، والعلاقة الجدلية بينهما ، حيث أن تسرب التلاميذ من التعليم الإبتدائى يؤدى فى النهاية إلى عدم التمكن من القرائية، ومن ثم يتحولون إلى شريحة الأمية فى المجتمع ٠

وكان التساؤل الرئيسى للورقة هو هل طرح مفهوم جودة التعليم يمكن أن يساهم فى مواجهة مشكلة التسرب والأمية ؟

٢- دراسة رضا حجازى :- [٤٠]

ورقة عمل بعنوان " التعليم النشط مدخل لجودة العملية التعليمية"

تحاول الورقة التعرف على ماذا يقصد بالتعليم النشط ؟

٣- دراسة جميل نشوان :- [٤١]

ورقة عمل بعنوان " تطوير كفايات للمشرفين الاكاديميين في التعليم الجامعي في ضوء

مفهوم إدارة الجودة الشاملة في فلسطين " ، وحاولت الدراسة الإجابة على التساؤل

الرئيسى التالى : _ كيف يمكن تطوير كفايات المشرفين الأكاديميين في جامعة القدس

المفتوحة في ضوء مفهوم إدارة الجودة الشاملة في فلسطين ؟

---

[٢] – رضا حجازى : مرجع سابق ٠

[٣] – جميل نشوان : مرجع سابق ٠

opelkanal.com

وقد وضعت الورقة تصور مقترح لتطوير كفايات المشرفين الاكاديميين في جامعة القدس المفتوحة فى ضوء إدارة الجودة الشاملة ٠

أولاً : الاتجاهات الحديثة فى إدار الجودة الشاملة فى مجال التعليم :-

يُعد مفهوم الجودة الشاملة فلسفة تعتمد علي مفهوم النظم والتي تنظر إلي المؤسسة بشكل شامل لإحداث تغييرات إيجابية مرغوبة فيها وذلك بتناول كل جزء داخل المؤسسة وتطويره للوصول إلي جودة افضل ، ومصطلح الجودة هو بالأساس مصطلح اقتصادي ظهر بناء علي التنافس الصناعي والتكنولوجي بين الدول الصناعية المتقدمة بهدف مراقبة جودة الإنتاج وكسب ثقة السوق والمشتري ، وبالتالي تتركز الجودة علي التفوق والامتياز لنوعية المنتج في أي مجال٠[٤٢]

ويرى البعض أن الجودة الشاملةأسلوب جديد للتفكير والنظر إلي المؤسسة وكيفية التعامل والعمل داخلها للوصول إلي جودة المنتج ٠ [٤٣]

---

[١] – جميل نشوان : مرجع سابق

[٢] – وارين شميث وجيروم فانجا ، مدير الجودة الشاملة ، ترجمة محمود عبد الحميد مرسي ، دار آفاق للإبداع العالمية للنشر والإعلام ، الرياض ، ١٩٩٧م ، ص ٤٠ .

obeikandl.com

بينما يرى البعض أن الجودة الشاملة هى مدخل استراتيجي لانتاج أفضل منتج أو خدمة من خلال الانتاج المبدع ٠ [٤٤]

ولقد عرفها المعهد الوطنى الامريكى للمقاييس والجمعية الامريكية لمراقبة الجودة بأنها:"مجموعة من السمات والخصائص للسلع والخدمات القادرة على تلبية احتياجات محددة" ٠

بينما عرفها معهد الجودة الفيدرالى الأمريكى أنها: "أداء العمل الصحيح بشكل صحيح من المرة الاولى مع الاعتماد على تقييم المستفيد فى معرفة مدى تحسن الأداء" ٠

والجودة (طبقا لتعريف منظمة الايزو العالمية) تعني "الوفاء بجميع المتطلبات المتفق عليها بحيث تنال رضاء العميل،ويكون المنتج ذو جودة عالية وتكلفة اقتصادية معتدلة".

ومن منظور العملية التعليمية فالجودة تعني: الوصول الى مستوى الأداء الجيد. وهى تمثل عبارات سلوكية تصف أداء المتعلم عقب مروره بخبرات منهج معين،ويتوقع أن يستوف مستوي تمكن محدد مسبقاً ٠[٤٥]

---

[٣] – فيليب انكستون ، التغيير الثقافي في الأساس الصحيح لإدارة الجودة الشاملة ، ترجمة عبد الفتاح السيد النعمان ، ١٩٩٥م ، ص٣٨ .

[١] – أماني محمد ، محسن فراج : جودة منهج أم منهج من أجل الجودة
http://scienceeducator.jeeran.com/nafeza/archive/2006/9/99862.html

obeikandl.com

ويعرف مفهوم الجودة الشاملة بأنه " أسلوب متكامل يطبق في جميع فروع ومستويات المنطقة التعليمية ليوفر للعاملين وفرق العمل الفرصة لاشباع حاجات الطلاب والمستفيدين من عملية التعلم ، أو هي فعالية تحقيق أفضل خدمات تعليمية بحثية واستشارية بأكفأ أساليب وأقل تكاليف وأعلي جودة ممكنة . [٤٦]

كما يمكن تعريف مفهوم الجودة فى التعليم على أنه مجموعة من الشروط والمواصفات التى يجب أن تتوافر فى العملية التعليمية لتلبية حاجات المستفيدين منها وإعداد مخرجات تتصف بالكفاءة لتلبية متطلبات المجتمع .

وانطلاقا من هذه التعريفات فإن الجودة الشاملة في إطار المؤسسة التعليمية تضم مجموعة من المضامين أهمها :- [٤٧]

١- اعتماد أسلوب العمل الجماعي التعاوني ، ومقدار ما يمتلكه العنصر البشري في المؤسسة من قدرات ومواهب وخبرات .
٢- الحرص علي استمرار التحسين والتطوير لتحسين الجودة .

---

[٢] - النجار فريد راغب : إدارة الجامعات بالجودة الشاملة ، أميرال للنشر والتوزيع ، القاهرة، ١٩٩٩م ، ص٧٣ .

[٣]- الدراكة مأمون وطارق الشبلي : الجودة في المنظمات الحديثة ، عملن ، دار صفاء للنشر والتوزيع ، ٢٠٠٢ .

obeikandl.com

٣- تقليل الأخطاء من منطلق أداء العمل الصحيح من أول مرة ، الأمر الذي يؤدي إلي تقليل التكلفة في الحد الأدنى مع الحصول علي رضي المستفيدين من العملية التعليمية .

٤- الحرص علي حساب تكلفة الجودة داخل المؤسسة لتشمل كافة الأعمال المتعلقة بالخدمة المقدمة .

٥- النهج الشمولي لكافة المجالات في النظام التعليمي كالأهداف والهيكل التنظيمي وأساليب العمل والدافعية والتحفيز والإجراءات .

ومهما كانت التعريفات التي تعرضت إلي مفهوم الجودة الشاملة إلا أنها تشترك في العديد من المسلمات أهمها :

١- أن التركيز علي تحسين المنتج هو المخرج النهائي لأي نظام .

٢- أن الجودة الشاملة تعد فلسفة واستراتيجية طويلة الأمد تحتاج إلي مجهود كبير ومدة للحكم علي مدي نجاحها في تحقيق الأهداف .

٣- تحتاج الجودة الشاملة إلي توفر قيادات فعالية قادرة علي الابتكار والتطبيق الفعال بثقة ودون تردد

٤- تحتاج إلي استخدام أساليب ابتكارية وتوليد أفكار والتخطيط المثل للوصول للحل الامثل .

obeikandl.com

٥- تحتاج إلي تدريب مستمر لحل المشكلات بأساوب علمي

٦- تحتاج إلي المزيد من الجهد والمنافسة الشديدة بين المنظمات للوصول إلي أفضل منتج بأقل التكاليف للحصول علي رضي المستهلك .

٧- تحتاج إلي توفر هيكلية ومناهج ملائمة لعملية التطبيق والتنفيذ .

ثانيا :_ متطلبات تطبيق الجودة الشاملة في التعليم العام :

إن تطبيق الجودة الشاملة بحاجة إلي إحداث متطلبات أساسية لدي المؤسسات التعليمية حتى تستطيع تقبل مفاهيم الجودة الشاملة بصورة سليمة قابلة للتطبيق العملي وليس مجرد مفاهيم نظرية بعيدة عن الواقع ، ولكي تترجم مفاهيم الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية للوصول إلي رضا المستفيد الداخلي والخارجي للمؤسسة التعليمية ، ومن هذه المتطلبات :- [٤٨]

١- دعم وتأييد الإدارة العليا لنظام الجودة الشاملة لتحقيق الأهداف المرجوة .

٢- تنمية الموارد البشرية : كالمعلمين وتطوير وتحديث المناهج وإستخدام طرق تدريس حديثة تتلاءم مع متغيرات العصر الحديث وتبني أساليب التقويم

---

[١]- جميل نشوان : مرجع سابق .

obeikandi.com

المتطورة وتحديث الهياكل التنظيمية لإحداث التجديد التربوي المطلوب .

٣- مشاركة العاملين :التأكيد على المشاركة الفعالة لجميع العاملين الشاركين بالتعليم من القاعدة إلى القمة بدون تفرقة كل حسب موقعه وبنفس الأهمية لتحسين مستوي الأداء .

٤- التعليم والتدريب المستمر لكافة الأفراد .

٥- التعرف علي احتياجات المستفيدين الداخليين وهم الطلاب والعاملين والخارجيين هم عناصر المجتمع المحلي ، وإخضاع هذه الاحتياجات لمعايير لقياس الأداء والجودة . ٤٩

٦- تعويد المؤسسة التربوية بصورة فاعلة علي ممارسة التقويم الذاتي للأداء .

٧- تطوير نظام للمعلومات لجمع الحقائق من أجل اتخاذ قرارات سليمة بشأن أي مشكلة ما .

٨- تفويض الصلاحيات يعد من الجوانب المهمة في إدارة الجودة الشاملة وهو من مضامين العمل الجماعي والتعاوني بعيدا عن المركزية في اتخاذ القرارات .

٩- استخدام أساليب كمية في اتخاذ القرارات وذلك لزيادة الموضوعية وبعيدا عن الذاتية .

---

٢ – العقيلي عمر وصفي : المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة ، عمان ، دار وائل ، ٢٠٠١ م .

obeikandl.com

١٠- ترسيخ ثقافة الجودة الشاملة بين جميع الأفراد كأحد الخطوات الرئيسة لتبني إدارة الجودة الشاملة ، حيث أن تغيير المبادئ والقيم والمعتقدات التنظيمية السائدة بين أفراد المؤسسة الواحدة يجعلهم ينتمون إلي ثقافة تنظيمية جديدة يلعب دورا بارزا في خدمة التوجيهات الجديدة في التطوير والتجويد لدي المؤسسات التربوية ٥٠

- المعوقات العامة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة : [٥١]

١. عدم التزام الإدارة العليا.
٢. التركيز على أساليب معينة في إدارة الجودة الشاملة وليس على النظام ككل.
٣. عدم حصول مشاركة جميع العاملين في تطبيق إدارة الجودة الشاملة.
٤. عدم انتقال التدريب إلى مرحلة التطبيق.
٥. تبني طرق وأساليب لإدارة الجودة الشاملة لا تتوافق مع خصوصية المؤسسة.
٦. توقع نتائج فورية وليست على المدى البعيد.

---

[١] – مصطفي أحمد ، محمد الأنصاري : برنامج إدارة الجودة الشاملة وتطبيقاتها في المجال التربوي ، قطر ، المركز العربي للتدريب التربوي لدول الخليج ، ٢٠٠٢م.

[٢] – نشرة حول تطبيق الجودة الشاملة فى التعليم العالى
http://www.higheredu.gov.ly/quality_control/quality_control_3.htm

obeikandl.com

٧. مقاومة التغيير سواء من العاملين أو من الإدارات وخاصة الاتجاهات عند الإدارات الوسطى.

- الفوائد المرجوة من تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في التعليم العام: [١]

١- رؤية ورسالة وأهداف عامة للمؤسسة التعليمية واضحة ومحددة.

٢- رسالة وأهداف جميع الوحدات بالمؤسسة واضحة ومحددة.

٣- خطة إستراتيجية للمؤسسات التعليمية وخطط سنوية للوحدات متوفرة ومبينة على أسس علمية.

٤- هيكلة واضحة ومحددة وشاملة ومتكاملة وعلمية ومستقرة للمؤسسة التعليمية.

٥- وصف وظيفي لكل دائرة ولكل موظف متوفرة ومحددة.

٦- معايير جودة محددة لجميع مجالات العمل في الجامعات (خدمية، إنتاجية، أكاديمية، إدارية، مالية....إلخ)

٧- إجراءات عملية واضحة ومحددة من أجل تحقيق معايير الجودة.

---

١ - نشرة حول تطبيق الجودة الشاملة فى التعليم العالى : مرجع سابق

obeikandi.com

٨- توفر نوعية وتدريب شامل وملائم لتطبيق إدارة الجودة في المؤسسات التعليمية.

٩- أدوار واضحة ومحددة في النظام الإداري للمؤسسات التعليمية.

١٠- ارتفاع ملحوظ لدافعية وانتماء والتزام ومشاركة العاملين.

١١ - مستوى أداء مرتفع لجميع الإداريين والمشرفين والعاملين في المؤسسات التعليمية.

١٢- توفر جو من التفاهم والتعاون والعلاقات الإنسانية السليمة بين جميع العاملين في المؤسسات التعليمية.

١٣- ترابط وتكامل عال بين الإداريين والمشرفين والعاملين في الجامعات والعمل بروح الفريق.

١٤- احترام وتقدير مرض للجامعات محلياً وعالمياً.

١٥- جميع العاملين يمتلكون المعارف والمهارات اللازمة لتطبيق TQM.

١٦- حل المشاكل متواصل ومستمر والعاملون يمتلكون المهارات اللازمة لحل المشاكل بطريقة علمية سليمة.

١٧- رسالة المؤسسة التعليمية وأهدافها العامة تتحقق بشكل جيد.

١٨- نوعية جودة عالية للخدمة والمنتجات بنفقات أقل.

obeikandl.com

١٩- الاستخدام الأمثل للاتصال والتواصل.

ثالثا :- معايير الجودة الشاملة فى النظام التعليمى :-

من المؤكد أن نجاح أى نظام تعليمى وتدريبى يعتمد بشكل كبير على التزامه بمعايير جودة متفق عليها عالميا ولقد وضع " ديمنج " برنامجا لتحسين وتطبيق الجودة الشاملة يمكن أن يصلح لجميع المنظمات الإدارية بما فيها النظام التعليمى ، ويتكون هذا البرنامج من (١٤) معيار للجودة الشاملة على النحو التالى :- [٥٣]

١- تحديد الأهداف من أجل تحسين الانتاج وتطويره.

٢-تبنى فلسفة للجودة الشاملة،ومنهج للقيادة للقدرة على التغيير للافضل.

٣-تحسين الأداء والجودة هى المحرك الاساسى.

٤-التأكيد على جودة الكيف.

٥-تحسين وتعديل الانتاج ونظام الخدمة مع العمل على نقص التكلفة.

٦-تدريب الافراد على وظائف الجودة الشاملة.

٧-تدريب القيادات ومساعدة الافراد على تطوير الاداء.

٨-ازالة الخوف وتدعيم الثقة لكى يعمل الافراد بشكل فعال داخل المؤسسة.

١- أماني محمد ، محسن فراج : مرجع سابق ٠

obeikandi.com

٩-التعرف على معوقات العمل وازالتها بين الاقسام داخل المؤسسة .

١٠-الحد من استخدام الشعارات والنقد المستمر دون هدف لان ذلك يخلق جو من العداءات بين الافراد.

١١-وضع معايير لاعتماد الادارة على الاهداف واعداد قادة تتواجد باستمرار.

١٢-مسئولية المشرفين يجب ان تهتم بالجودة.

١٣-وضع برامج تربوية تنشيطية من اجل التحسن الذاتى ورفع المستوى.

١٤-وضع كل فرد فى المؤسسة فى المكان المناسب وتمويل الافراد بين الاقسام المختلفة لتحسين العمل.

والملاحظ علي المعايير التي أوردها ديمنج أنها جميعها قابلة للتحقيق والتطبيق في العملية التعليمية

ويتطلب مفهوم جودة التعليم وجود معايير ترتبط بعناصر العملية التعليمية نذكر منها :-

١- معايير الجودة المرتبطة بالأهداف
٢- معايير الجودة الخاصة بالمناهج الدراسية
٣- معايير الجودة الخاصة بالمعلمين
٤- معايير الجودة الخاصة بالتلاميذ
٥- معايير الجودة الخاصة بالوسائط التعليمية

obeikandl.com

٦- معايير الجودة الخاصة بالتمارين والتدريبات

٧- معايير الجودة الخاصة بالاختبارات والامتحانات

ولما كان الهدف النهائي من العملية التعليمية إعداد متعلم يستطيع أن يتعلم في المستقبل ، نتناول فيما يلي بعض معايير جودة التعليم الخاصة بالتلاميذ :-

١- هل يجد التلاميذ دعم فردي أثناء التعلم

٢- هل يتم تشجيع التلاميذ على التعلم الذاتي

٣- هل الحوارات تتفق ومراحل نمو التلاميذ؟

٤- هل يتم متابعة التلاميذ من خلال المعلمين وتقديم النصح والإرشاد لحل مشاكلهم الشخصية والتعليمية

٥- هل يتم توفير تغذية مرتدة للتلاميذ عن تقدمهم الدراسي .

٦- هل يتم تزويد الدارسين بالثقافات الحديثة للتعلم لمتابعة تحصيلهم الدراسي.

٧- هل يتم تشجيع العمل الجماعي ، وروح الفريق بين التلاميذ داخل المدرسة؟

٨- هل تهتم الاختبارات بالمستويات المتابينة للتلاميذ

٩- إن تطبيق معايير الجودة في التعلم وتأهيل وتدريب المعلمين على تطبيقها أثناء العملية التعليمية يمكن أن يساهم في مواجهة المشكلات السابق طرحها.

رابعا :- تصور مقترح لتطوير وتحسين النظام التعليمي في ضوء إدارة الجودة الشاملة وثورة المعلومات والتكنولوجيا :-

obeikandi.com

من اجل تحسين جودة التعليم ومخرجاته التعليمية وتخريج طلبة متعلمين يتمتعون بمواصفات الجودة الشاملة فى التعليم العام ، وفي ضوء التحليل النظري لهذا البحث ، فإن الباحثة حاولت وضع تصور مقترح لتطوير وتحسين النظام التعليمي في ضوء إدارة الجودة الشاملة وثورة المعلومات والتكنولوجيا وللنهوض بالمستوى التعليمى فى كافة مكوناته ولمواكبة التطور العلمى الحديث وذلك من خلال الأخذ بحزمة من الإستراتيجيات ٠

وتتمثل هذه الإستراتيجيات فيما يلى :-

١- تطبيق أهداف الجودة الشاملة في المجال التعليمي ومنها :-

١-ضبط وتطوير النظام الإداري نتيجة لتوصيف الأدوار والمسئوليات المحددة لكل فرد في النظام التعليمى وحسب قدراته ومستواه .

٢-الارتقاء بمستوي الطلاب الأكاديمي والانفعالي والاجتماعي والنفسي والتربوي باعتبارهم أهم مخرجات النظام التعليمى .

٣-تحسين كفايات المشرفين الأكاديميين ورفع مستوي الأداء لجميع الإداريين من خلال التدريب المستمر .

٤-توفير جو من التفاهم والتعاون والعلاقات الإنسانية بين جميع العاملين في النظام التعليمى.

٥-تطوير الهيكلية الإدارية للنظام بطريقة تسهل عملية التعلم بعيدا عن البيروقراطية وتسمح بالمشاركة في اتخاذ القرارات التعليمية .

obeikandi.com

٦-رفع مستوي الوعي لدي الطلاب اتجاه عملية التعليم وأهدافه مع توفير فرص ملائمة للتعلم الذاتي بصورة أكثر فاعلية .

٧- النظرة الشمولية لعملية التعليم من كافة جوانبها والابتعاد عن التجزئة بين عناصر التعليم االعام مع الأخذ بعين الاعتبار عمليات التدريب المستمر لكافة المعنيين والمشاركين من أجل التطوير والتحسين للوصول إلي مخرجات تعليمية ملائمة ذات صبغة تنافسية .

٨- زيادة الاحترام والتقدير المحلي والاعتراف العلمي بالمؤسسات التعليمية لما تقدمه من خدمة مختلفة للطلاب والمجتمع من خلال المساهمة في تنمية المجتمع المحلي .

٢-تطوير دور الطالب في عمليات التعليم والتعلم وتحسين مشاركته في الحياة المدرسية:-

فالطالب هو المستفيد الأول والفاعل الرئيس من كل أنشطة التعليم، واكسابه مهارات التعلم الذاتي والبحث والحصول على المعرفة من منابعها المتعددة والتعامل معها واستخدامها، بما يوفر له القدرة على التعامل والتكيف الايجابي والفعال مع بيئته ومجتمعه، وتمكينه من فهم الحضارات والحوار الهادف البناء مع الآخر آفراداًوجماعات. [٥٤]

وبالتالي تسعي الجودة الشاملة إلي إعداد الطلاب بسمات معينة تجعلهم قادرين علي معايشة غزارة المعلومات وعمليات التغيير المستمرة والتقدم التكنولوجي الهائل بحيث لا ينحصر دورهم فقط في نقل للمعرفة والإصغاء ولكن في عملية التعامل مع هذه المعلومات والاستفاة منها

١- أميمة الخميسى : محددات خطة وزارة التربية والتعليم وإستراتيجياتها العامة
http://www.suhuf.net.sa/2003jaz/nov/5/dt1.htm

ابالقدر الكاف لخدمة عملية التعلم ، لذلك فإن هذه المرحلة تتطلب " إنسانا بمواصفات معينة لاستيعاب كل ما هو جديد ومتسارع والتعامل معها بفعالية ".[٥٥]

٣- بناء مناهج جديدة متطورة في جوانبها المعرفية والتقنية :-

بحيث تكون المناهج متكاملة مع الوسائط الفعالة متعددة الفاعلية، ويتم استبدال نظام الكتاب المدرسي القائم الى مزيج من الاساليب التي تجمع بين الكتاب والبرمجيات الدراسية والتلفاز التربوي واستخدام الشبكة العنكبوتية بما يحقق ويدعم الاحساس بأهمية العلم والتكنولوجيا وضرورة امتلاك مقومات ومهارات التعامل معهما، واستخدام المبتكرات والاجهزة العلمية والتكنولوجية مثل أجهزة الحاسوب وأدوات التحليل الرمزية.

وتتمثل جودة المناهج المدرسية في الاهتمام بمحتوياتها ووضوح غايتها وإمكانية تحقيقها وواقعيتها في تلبية رغبات المستفيدين (الطلاب، أولياء الأمور، المجتمع) ، وهو مايشير الي أهمية وجود تخطيط متقن يستند لمعايير الجودة ويستتبع ذلك تنفيذ التخطيط بشكل دقيق في ظل متابعة دائمة ومستمرة ونؤكد في هذا السياق ضرورة تجنب العشوائية والبعد عن القرارات الفردية، فجودة المنهج في هذا الإطار تعنى" تعلماً من اجل التمكن". ولتحقيق ذلك التمكن ينبغي مراعاة:-

- انطلاق المنهج من فلسفة المجتمع ومحقق لأهدافه.

٢- جميل نشوان : مرجع سابق

obeikandi.com

- ضمان التجريب الميدانى للمنهج قبل الشروع في تعميمه.
- تمكين المعلمين من خلال تدريب للمعلمين على المناهج المطورة.
- وجوب الاعتماد علي أدوات تقويم موضوعية لقياس مستوى التمكن.

ومعنى ذلك ان الجودة فى المناهج تعنى "التعلم للتميز".وذلك لان مفتاح الابداع هو التميز وهذا ما نريد تحقيقه فى عصر العولمة والتكنولوجيا.

* دواعي تطبيق معايير الجودة في المنهج المدرسي:-

١- التطور التكنولوجى وظهور مجتمع المعرفة وانتاج وصناعة المعرفة.

٢ - مراعاة(احتياجات سوق العمل) التى تتطور فيها المهارة بسرعة كبيرة والتى تحتاج لمهارات

معينة تتحقق بتطوير المناهج الدراسية من خلال تبنيها لمعايير الجودة.

٣- العولمة وظهور مواصفات الاعتماد الاكاديمى التى يجب ان يصل اليها المتعلم وذلك لمواصلة

التعليم فى اى مكان فى العالم.

٤- الاحتكاك الثقافى بين مختلف الدول الذى نتج عن العولمة.

٥- التطور المستمر فى علم النفس والصحة النفسية الذى يدفع الى التغيير الدائم المستمر فى مناهج التعليم.

٦ - التطور فى استخدام كافة اساليب تكنولوجيا التعليم.

obeikandi.com

* خصائص جودة المنهج المدرسى :- [٥٦]

١- الشمولية: اى انها تتناول جميع الجوانب المختلفة فى بناء المنهج وتصميمه وتطويره وتنفيذه
وتقويمه.
٢- الموضوعية: وهى لابد ان تتوافر عند الحكم على مدى ما توافر من أهداف.
٣- المرونة: مراعاة كافة المستويات وكافة البيئات.
٤- المجتمعية: اى انها ترتقى مع احتياجات المجتمع وظروفه وقضاياه.
٥- الاستمرارية والتطوير: اى امكانية تطبيقها وتعديلها.
٦- تحقيق مبدأ المشاركة فى التصميم واتخاذ القرارات.

وتجدر الاشارة الي وثيقتين لمعايير مناهج تحقق الجودة لمخرجات المنهج والمدرسة وهما:-

١- وثيقة خاصة بالمنهج : وهى تتضمن مستويات معيارية لكل عنصر من عناصر المنهج.
٢- وثيقة خاصة بالمتعلم ونواتج التعلم: وهى تضم المستويات المعيارية التى تحدد ما يجب ان يتصف
به المتعلم والمهارات التى يجب ان تنمى لديه.

١- أميمة الخميسى : مرجع سابق

obeikandl.com

ويمكن تطبيق الوثيقتين على مناهجنا فى كافة مراحل المعرفة ومدى مراعاتها لمعايير الجودة.

وبناء على ما سبق يجب إعادة النظر فى المناهج التعليمية الحالية وفلسفتها وكميتها ونوعياتها وأساليب تخطيطها وتنفيذها وتقويمها لتحقيق الجودة الشاملة فى المؤسسات التعليمية [٥٧] بحيث تتحول من التركيز على الإجابة عن سؤال ماذا تعلم تلميذ اليوم إلى الإهتمام بكيفية تعلمه وإكسابه إتجاهات التفكير العلمى والإبتكارى لمسايرة تطور الألفية الثالثة ولتحقيق التنمية فى القوى البشرية

٤- تحديث مهام وأدوار المعلم :-

بما يمكنه من استخدام التقنية بشكل متميز وان يكون قادرا على القيام بدور المشرف والموجه للطالب، ومنتجا للمعرفة ومتعلما مدى الحياة، وذلك باعتبار أن المعلم هو المرتكز الجوهري في العملية التعليمية، وعليه فإن عمليات تطويره تمثل المدخل الحقيقي لتطوير التعليم وتحديثه. بحيث يتغير دوره تغيرا جزريا ليقوم بدور الوسيط النشط فى العملية التعليمية لتحقيق مبدأ الجودة الشاملة ، فنحن نريد معلم له خبرات تربوية ثقافية متنوعة ، قادر على مشاركة أبنائه فى إستكمال إستعدادهم للتعامل مع مستقبل مختلف كلية عن حاضر أوماض عايشناه ، كل ذلك يقتضي إعداد

٢- تمام إسماعيل تمام : آفاق جديدة فى تطوير مناهج التعليم – فى ضوء تحديات القرن الحادى والعشرين ، القاهرة ، دار الهدى للنشر والتوزيع ، ٢٠٠٠م ، ص ١٠٥ .

obeikandi.com

معلما مختلفا وغير مسبوق ٠

٥- إدخال وتوظيف تقنية المعلومات في المدرسة :-

إدخال تقنية المعلومات في التعليم أصبح أمراً لابد منه في هذا العصر الذى يشهد ثورة
تقنية هائلة ، وإن أول خطوة في هذا الإتجاه هي تصميم نموذج يحتزي لمدرسة تستخدم تقنية المعلومات بفاعلية في جميع أوجه نشاطاتها ، لأن التقنية ليست مجرد توفير وتشغيل الأجهزة إنما
هي تعني التدريب علي إستخدام هذه التقنية وتوظيفها في العملية التعليمية ٠ [٥٨]

٦- إستخدام الطرق الحديثة في التدريس :-

إن إستخدام الطرق الحديثة في التدريس بناءاً علي أسس مدروسة وأبحاث ثبت صحتها بالتجارب هي تكنولوجياتعليم وهي بمعناها الشامل تضم الطرق والأدوات والموارد والأجهزة والتنظيمات المستخدمة في نظام تعليمي معين بغرض تحقيق أهداف تعليمية محددة تتوافق مع مبدأ الجودة الشاملة ٠ وهي تعني الأخذ بأسلوب الأنظمة ، بمعني إتباع منهج وإسلوب وطريقة في العمل تسير في خطوات منظمة ،وتستخدم كل الإمكانات التي تقدمهاالتكنولوجيا وفق نظريات التعليم والتعلم ٠ [٥٩]

---

[١]- المشروع الوطنى لاستخدام الحاسب الآلى فى التعليم – الحاسب والتعليم فى المملكة العربية السعودية
WWW.moe.gov.Sa /npace

[١] - عبد الله الشهرى : تكنولوجيا التعليم ، منتديات اليسير للمكتبات وتقنية المعلومات ، منتدى تقنية المعلومات ، ١٤٢٧ هـ

obeikandi.com

هنالك ستة أنماط تعليمية أساسية لاستخدام الحاسب في التعليم وهي :- [٦٠]

أولاً : طريقة التعلم الخصوصي الفردي (Tutorial Mode)

ثانياً: طريقة التدريب والممارسة . (Drill& practice Mode

ثالثاً :طريقة المحاكاة . (Simulation Mode)

رابعاً : طريقة الألعاب التعليمية . (Instructional Games Mode)

خامساً :طريقة حل المشكلات (Problem Solving Mode)

سادساً: الطريقة الاستقصائية . (Inquiry Mode)

أولاً : طريقة التعلم الخصوصي الفردي (Tutorial Mode

وتهدف إلى التعلم من خلال برنامج يتم تصميمه مسبقاً على غرار التعليم المبرمج . وفي هذا النوع من الاستخدام يقوم البرنامج بعملية التدريس أي أن البرنامج يدرّس فعلاً فكرة أو موضوعاً ما . والطريقة السائدة في هذا النوع من الاستخدام هي عرض الفكرة وشرحها ، ثم إيراد بعض

---

[٢] – عبد الله بن عبد العزيز الموسى : استخدام الحاسب الآلى فى التعليم ، مكتبة الشقرى ، الرياض ، ١٤٢١ هـ .

obeikandl.com

الأمثلة عليها وفي بعض الأحيان إيراد أمثلة معاكسة، وكذلك بعض الأسئلة والأجوبة.

ثانياً : طريقة التدريب والممارسة(Drill & Practice Mode)

يهدف هذا النوع من التعليم بمساعدة الحاسب إلى إعطاء فرصة للمتعلمين للتدرب على إتقان مهارات سبق تدريسه. وفي هذا النوع من الاستخدام يقدم الحاسب عدداً من التدريبات أو التمرينات أو المسائل على موضوع معين سبقت دراسته من قبل بطريقة ما.

obeikandl.com

ثالثاً : طريقة المحاكاة ((Mode Simulation

تهدف هذه الطريقة إلى تقديم نماذج تفيد بناء عملية واقعية من خلال محاكاة ذلك النموذج والتدريب على عمليات يصعب القيام بها في مواقف فعلية. فالمحاكاة عملية تمثيل أو إنشاء مجموعة من المواقف تمثيلاً أو تقليداً لأحداث من واقع الحياة حتى يتيسر عرضها والتعمق فيها لاستكشاف أسرارها والتعرف على نتائجها المحتملة عن قرب . وتنشأ الحاجة إلى هذا النوع من البرامج عندما يصعب تجسيد حدث معين في الحقيقة نظراً لتكلفته أو لحاجته إلى إجراء العديد من العمليات المعقدة.

رابعاً : الألعاب التعليمية ((Instructional Games Mode

تعالج هذه البرامج الكثير من المواضيع ولكنها تعتمد في تعليمها على المباريات التخيلية التي تحمل التلاميذ على التنافس لكسب العلامات. وعلى التلاميذ لكي يفوزوا أن يحلوا مسائل رياضية ويحّددوا نقاطاً على شبكة إحداثيات وقراءة التعليمات وتفسيرها وتحليل المسائل المنطقية

خامساً: طريقة حل المشاكل ((Problem solving Mode

هي الحالة أو السؤال الذي يحتاج إلى إجابة ليست معروفة وليست جاهزة بل لابد من المرور بعمليات وخطوات تبدأ بتحديد المشكلة وفحصها وتحليلها ومن ثم الوصول إلى نتائج معينة بناءً على تلك الخطوات.

سادساً: الطريقة الاستقصائية (Inquiry Mode)

obeikandi.com

تهدف الطريقة الاستقصائية إلى تشجيع المتعلمين في مجال النشاطات البحثية التي تستخدم في جمع المعلومات وتطوير القدرات العقلية .

٧- تطوير نظم القبول والتقويم والالتحاق بالمراحل التعليمية، وارتكاز التطوير على قدرات الطالب في التعلم وتحقيق المستويات المعيارية للمراحل والصفوف في مجالات التعليم المحددة.

٨- تفعيل المشاركة بين المنزل والمدرسة في عمليات تعليم وتعلم الطلاب.

٩- تحقيق وتدعيم المشاركة والمسؤولية المجتمعية في تخطيط التعليم وتمويله وإدارته،
ومشاركة فئات المجتمع المؤهلة في وضع السياسات ومتابعة وتقييم مدى تحقق الاهداف.

١٠- اقامة الجسور بين مراحل وحلقات التعليم المختلفة من جانب وبينهما وبين برامج التعليم غير النظامي.

١١- اسهام التعليم بشكل فاعل في عمليات التنمية البشرية وتعميق تفاعله مع متطلبات
التنمية البشرية المستدامة ٠

obeikandl.com

١٢- تحديث وظيفة المدرسة وعملياتها بما يزيد من قدرتها على التفاعل الواعي والنشط

مع متغيرات البيئة القريبة والبعيدة، وبما يوفر للطالب بيئة مدرسية صحية جاذبة وحافزة على التعلم .

ومن كل مما سبق نستطيع أن نعتبر أساليب التدريس من مكونات المنهج الأساسية، ذلك أن الأهداف التعليمية ، والمحتوى الذى يختاره المختصون في المناهج ، لا يمكن تقويمها الا بواسطة المعلم والأساليب التي يتبعها في تدريسه، لذلك يمكن اعتبار التدريس بمثابة همزة الوصل بين التلميذ ومكونات المنهج ٠ والأسلوب بهذا الشكل يتضمن المواقف التعليمية التي تتم داخل الفصل والتي ينظمها المعلم، والطريقة التي يتبعها، بحيث يجعل هذه المواقف فعاله ومثمرة في الوقت نفسه للوصول إلي أقصي جودة للعملية التعليمية ، ومن الأهمية بمكان أن نؤكد علي أن المعلم هو الأساس فليست الطريقة هي الأساس، وإنما هو أسلوب يتبعه المعلم لتوصيل معلوماته وما يصاحبها إلي التلاميذ وبحيث يجعل بيئة التعلم تمتاز بالديناميكية وتتمحور حول الطالب [٦١]

---

١ - غزال اليمن : ما هو دور المعلم فى التعليم الالكترونى ، منتديات بوابة العرب ، منتديات التربية والتعليم واللغات ، منتدى التربية والتعليم ، ١٤٢٧ هـ ٠