الجودة الشاملة والإصلاح التربوي*

تقديم

إن مصطلح الجودة هو بالأساس مصطلح اقتصادي فرضته ظروف التقدم الصناعي والثورة التكنولوجية في العصر الحديث، فقد اهتمت الدول الصناعية بمراقبة جودة الإنتاج من أجل كسب السوق وثقة المشتري، وقد أدى هذا إلى ظهور طرق جديدة لإدارة العمل، فلم تعد الإدارة مجرد عملية من أعلى إلى أسفل تتمثل في إصدار الأوامر للموظفين فقط، بل هي مشاركة العاملين بفاعلية في عملية الإدارة وتنظيم العمل ودرجة الإتقان، أي إنجاز العمل بدرجة عالية.

المقصود بعملية الجودة:

لقد تعددت تعريفات مفهوم الجودة في التعليم، فيرى البعض بأنها ما يجعل التعليم متعة وبهجة، حيث أن المدرسة التي تقدم تعليماً يتسم بالجودة هي المدرسة التي تجعل طلابها متشوقين لعملية التعليم والتعلم، مشاركين فيه بشكل إيجابي نشط، محققين من خلاله اكتشافاتهم وإبداعاتهم النابعة من استعداداتهم وقدراتهم الملبية لحاجاتهم ومطالب نموهم. وبمعنى آخر أن الجودة في التعليم هي مجمل السمات والخصائص التي تتعلق بالخدمة التعليمية، وهي التي تفي باحتياجات الطلاب. ويرى آخرون أن مفهوم الجودة في المجال التربوي يعني ترجمة احتياجات وتوقعات الطلاب إلى خصائص محددة تكون أساساً لتعميم الخدمة التربوية وتقديمها للطلاب بما يوافق تطلعاتهم.

إن التحسين المستمر هو أحد أسس إدارة الجودة الشاملة ويتمثل في جهود لا تتوقف لتحسين الأداء، جهود تهدف إلى تحسين المدخلات والعمليات المؤدية لتحويل المدخلات إلى مخرجات، أي أنه يشمل أداء العاملين والمباني والتجهيزات والأساليب، وتمارس جهود التحسين المستمر من خلال فرق العمل. فالمستفيد (الطالب) يتلقى مخرجات العملية، وحتى تصله مخرجات جيدة لابد أن يكون ما سبقها متصفا بالجودة.

فوائد الجودة في التعليم، يمكن تلخيصها فيما يلي:

1- ضبط وتطوير النظام الإداري في المدرسة نتيجة وضوح الأدوار وتحديد المسئوليات.
2- الارتقاء بمستوى الطلاب في جميع الجوانب الجسمية والعقلية، والاجتماعية، والنفسية، والروحية.
3- ضبط شكاوي ومشكلات الطلاب وأولياء أمورهم والإقلال منها ووضع الحلول المناسبة لها.
4- زيادة الكفاءة التعليمية ورفع مستوى الأداء لجميع الإداريين والمعلمين العاملين في المدرسة.
5- الوفاء بمتطلبات الطلاب وأولياء أمورهم والمجتمع.
6- توفير جو من التفاهم والتعاون والعلاقات الإنسانية السليمة بين جميع العاملين في المدرسة.
7- تمكين إدارة المدرسة من تحليل المشكلات بالطرق العلمية الصحيحة والتعامل معها من خلال الإجراءات التصحيحية والوقائية لمنع حدوثها مستقبلاً.
8- رفع مستوى الوعي لدى الطلاب وأولياء أمورهم تجاه المدرسة من خلال إبراز الالتزام بنظام الجودة.

9- الترابط والتكامل بين جميع الإداريين والمعلمين في المدرسة والعمل عن طريق الفريق وبروح الفريق.

10- تطبيق نظام الجودة بمنح المدرسة الاحترام والتقدير المحلي والاعتراف العالمي.

متطلبات إدارة الجودة في التربية والتعليم:

1- رسم سياسة الجودة وتشمل تغطية النقاط التالية:

- من هو المسؤول عن إقامة الجودة وإدارتها.
- كيف تتم مراقبة ومراجعة النظام من جانب الإدارة.
- المهام التي يجب أن تتم الإجراءات المحددة لها.
- كيفية مراقبة تلك الإجراءات.
- كيفية تصحيح الإخفاق في الالتزام بالإجراءات.

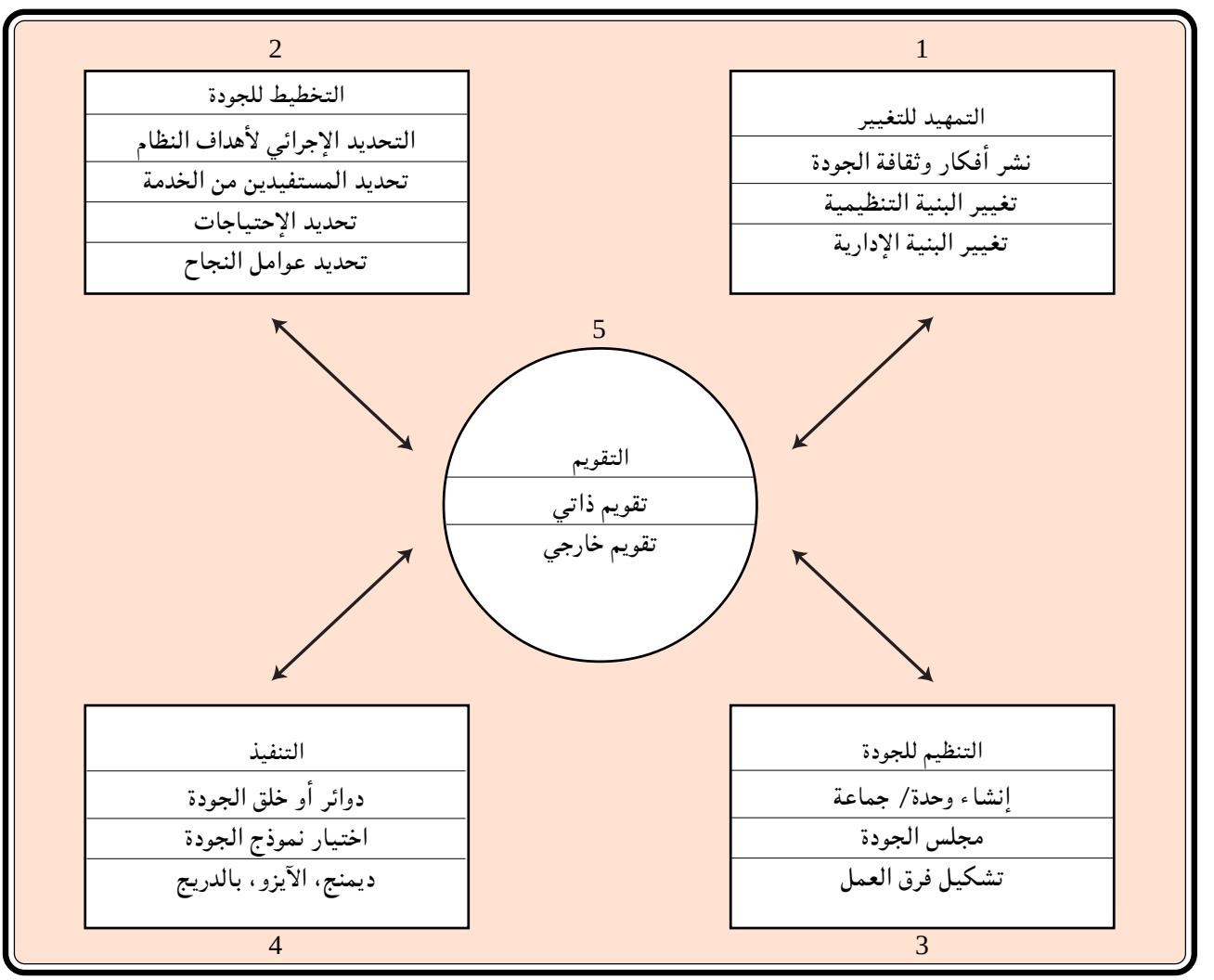
2- الإجراءات: وتشمل المهام التالية: التسجيل، وتقديم المشورة، وتخطيط المنهج، والتقويم، ومواد التعليم، واختيار وتعيين العاملين، وتطوير العاملين.

3- تعليمات العمل: يجب أن تكون تعليمات العمل واضحة ومفهومة وقابلة للتطبيق.

4- المراجعة: هي الوسيلة التي يمكن للمؤسسة أن تتأكد بها من تنفيذ الإجراءات.

5- الإجراء التصحيحي: هو تصحيح ما تم إغفاله أو ما تم عمله بطريقة غير صحيحة.

6- الخطوات الإجرائية لتطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في المجال التربوي والتي يمكن إدراكها من الجدول التالي:



نظام الأيزو **(ISO 9002)** في الميدان التربوي:

إن كلمة أيزو مشتقة من كلمة يونانية تعني التساوي أو التماثل أو التطابق، والأيزو «مصطلح يعني أن هذا المنتج تم اعتماده من قبل الهيئة الدولية للمواصفات القياسية، وهي إحدى المنظمات العالمية التي تهدف إلى وضع أنماط ومقاييس عالمية للعمل على تحسين كفاءة العملية الإنتاجية وتخفيض التكاليف».

ولقد تم تطوير نظام الأيزو 9000 ليتوافق مع الميدان التربوي فظهر ما يسمى 9002، ويتضمن تسعة عشر بنداً تمثل مجموعة متكاملة من المتطلبات الواجب توافرها في نظام الجودة المطبقة في المؤسسات التعليمية للوصول إلى خدمة تعليمية عالية، وبنود نظام الأيزو 9002 هي ما يلي:

1-مسئولية الإدارة العليا.	7- تمييز وتتبع العملية التعليمية للطلاب.	14-التناول والتخزين والحفظ والنقل.
2-نظام الجودة.	8- ضبط ومراقبة العملية التعليمية.	15-ضبط السجلات.
3-مراجعة العقود.	9- التفتيش والاختبار.	16-المراجعة الداخلية للجودة.
4-ضبط الوثائق والبيانات.	10-ضبط وتقويم الطلاب.	17-التدريب.
5-الشراء.	11-حالة التفتيش والاختبار.	18-الخدمة.
6-التحقق من الخدمات أو المعلومات المقدمة للمدرسة من قبل الطالب أو ولي أمره.	12-حالات عدم المطابقة.	19- الأساليب الإحصائية.
	13-الإجراءات التصحيحية والوقائية.	

وفي الجدول التالي بعض المصطلحات من أيزو 9000 وما يعادلها في التعليم والتدريب:

ISO 9000		معادل التعليم/ التدريب
التصميم/ التطوير		تطوير المنهج
		تطوير المقرر
		تصميم مواد التدريس
الإنتاج		تدريب/ تدريس
		إنتاج مواد التعليم
		الإرشاد التعليمي
		التقييم
		تقديم المشورة
التركيب		وضع مقرر تعليمي لتنفيذه في مقر العمل
الخدمة		متابعة المتعلمين بعد إكمال المقرر التعليمي
الفحص النهائي		التقييم/ الامتحان

الإجراءات التي يقوم بها مدير المدرسة عندما يتسلم مدرسة جديدة تطبق نظام الجودة:

1- التعرف على العاملين بالمدرسة.
2- التعرف على إمكانيات ومرافق المدرسة.
3- طرح فكرة تطبيق نظام الجودة وإمكانيات ذلك النظام.
4- اختيار بعض العناصر التي لديها الاستعداد والرغبة في العمل/ تكوين فريق العمل.
5- عمل تقييم أولي للبيئة المدرسية ووضع الملاحظات مع وضع حلول أولية.
6- تدريب العاملين بفريق الجودة.
7- إعداد دليل الجودة وتوزيعه على العاملين.
8- توزيع العاملين على لجان لكتابة الإجراءات الخاصة بالعمل.
9- إعداد الوصف الوظيفي لجميع العاملين.
10- التنسيق مع الإدارة العليا للإطلاع على ما تم تخطيطه وتدقيقه قبل التنفيذ.
11- تجهيز ملفات الجودة.
12- توزيع الإجراءات على العاملين.
13- اختيار فريق المراجعة الداخلية وتدريبهم وتحديد الرئيس.
14- إعداد الخطة السنوية والتفصيلية.
15- الاجتماع الافتتاحي وتوزيع الوثائق المرجعية.
16- إعداد الأسئلة للتدقيق في الإجراءات.
17- تعبئة التقارير للمراجعة الداخلية وعمل الإجراءات التصحيحية.
18- الاجتماع الختامي.
19- رفع التقرير النهائي إلى الإدارة العليا.

تجربة دول الخليج العربي:

انحصرت تجارب الدول الخليجية في تطبيق نظام الجودة في العمل التربوي في:

- المناهج والكتب المدرسية وأداء المعلمين.
- المباني المدرسية.
- العمل الإداري.

وترى هذه الدول أن تطبيق نظام الجودة في العمل التربوي (بناء على تجربتها) يؤدي إلى:

- تحسين كفاية الإدارة التربوية.
- تطوير المناهج.
- رفع مستوى أداء المعلمين.
- تنمية البيئة الإدارية.
- تحسين مخرجات التعليم.
- إتقان الكفايات المهنية.
- تطوير أساليب القياس والتقويم.
- تحسين استخدام التقنيات التربوية.

صعوبات ومعوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة:-

1- المركزية في اتخاذ القرار التربوي: إن إدارة الجودة الشاملة تتطلب اللامركزية في القرار التربوي.

2- اعتماد نظام المعلومات في المجال التربوي على الأساليب التقليدية.

3- عدم توفر الكوادر المدربة والمؤهلة في مجال إدارة الجودة الشاملة في العمل التربوي.

4- التمويل المالي: يحتاج تطبيق نظام الجودة الشاملة في العمل التربوي إلى ميزانية كافية.

5- الإرث الثقافي والاجتماعي هو ثقل الموروث التربوي التقليدي وعدم تقبل اساليب التطوير والتحسين.

إن تحديث العمل التربوي وتطبيق إدارة الجودة الشاملة يستدعي إعادة النظر في رسالة المؤسسة وأهدافها وغاياتها واستراتيجيات تعاطيها مع العمل التربوي ومعايير وإجراءات التقويم المتبعة فيها والتعرف على حاجات الطلاب، أي ماهية التعليم الذي ترى المدرسة أنه يحقق حاجات الطلاب ويلبي رغباتهم الآنية والمستقبلية. أما فيما يتعلق بالمعلمين والإداريين فلابد من إعادة النظر في كيفية توظيف واستثمار الموارد بكفاءة وفاعلية وإعادة هيكلة التنظيم على نحو يتماشى مع واقع المناهج الدراسية، التي من الضروري مراجعة محتواها ورعايتها بشكل دوري وتعرف مدى توافقها مع متطلبات الحياة العصرية، وتلبية حاجات الطلاب والمجتمع الذي ينتمون إليه ويجب أن ينظر إلى العمل التربوي باعتباره عنصراً من نظام له مدخلاته وعملياته ومخرجاته، أي نتائجه التي تتمثل في إشباع وتلبية احتياجات الطلاب.

وكذلك يجب النهوض بجودة المناهج المدرسية من حيث المحتوى ووضع الأهداف وإمكانية تحقيقها والتأكد من واقعيتها في تلبية رغبات الطلاب وأولياء أمورهم والمجتمع، وكما يجب الاهتمام بتطوير طرق التدريس ووسائل التقويم، مما يؤدي إلى التطوير المتواصل لقدرات ومهارات الطلاب انطلاقاً من مراحل الدراسة الأولى، وتحقيق ذلك يجنب الهدر في الطاقات والموارد، إن إصلاح النظام التعليمي يتطلب إعداد مناهج تربوية مناسبة وتوفير معلمين أكفاء وإدارة تربوية ذكية. فعملية بناء الجودة في المدرسة تستدعي بذل الكثير من الجهد والصبر، لأن عملية البناء لا تتم بين ليلة وضحاها، بل تستغرق وقتاً طويلاً.

* Total Quality & Educational Reform.

بحث وتلخيص

محمد يوسف أبو ملوح

مركز القطان للبحث والتطوير التربوي/ غزة

المصادر

1- مصطفى، أحمد، والأنصاري، محمد (2002) برنامج إدارة الجودة الشاملة وتطبيقاتها في المجال التربوي، المركز العربي للتعليم والتنمية – الدوحة، قطر.

(Online) Available from:
http//: www.gulftraining.org/TQM/Doc/Main%20content.doc
(Accessed 2 September 2002)

2- مدارس الجودة الشاملة، تعليم الإحساء– رسالة مركز الأمير محمد بن فهد بن عبد العزيز للجودة.

(Online) Available from:
http//: www.jeddahedu.gov.sa/AIZOZmain.htm
http//: www.jeddahedu.gov.sa/AIZO2/QTM4.htm
(Accessed 2 September 2002)

3- نظام إدارة الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقه في مجال العمل التربوي في دول الخليج العربي (2001).

(Online) Available from:
http//: www.gulftraining.org/TQM/Doc/Nizam.doc
(Accessed 2 September 2002)