"تساؤلات وتأملات حول " الجودة الشاملة في التعليم المعرفي "

أ.د/ مصطفي بهجت عبد المتعال

تمهيد :

إن التعليم - وما يصاحبه ويلازمه أو يتبعه من تدريب - هو أهم وسائل التنمية البشرية والتي تعتبر العمود الفقري وأهم ركائز التنمية الشاملة للمجتمع بأفراده وفي مجمله . وأعني بالتنمية الشاملة ، التنمية الاقتصادية والاجتماعية والبيئية والبشرية والانسانية والثقافية والسياسية ... الخ

واذا سلمنا بهذا يكون التعليم * هو بلا منازع أساس بناء حاضر أي أمة ، وأهم وسائل تأمين مستقبلها . ولذا يحق القول : أن صلح التعليم (والتدريب) صلح المجتمع في حاضره وأمن مستقبله . والعكس صحيح " **

---

* ونعني في هذه الورقة " بالتعليم " ما يصاحبه ويتبعه من تدريب .

** هذه (مقولة) أو رأي سبق لي الافصاح عنه في مناسبة مماثلة عند تعرضي لبعض قضايا التعليم .

Scanned with MOBILE SCANNER

ولهذا لعلنا نتساءل ونتأمل سويا كيف يصلح التعليم (والتدريب) ليتبوأ هذه المكانة العظيمة ؟ وما هو نوع ، وما هي سمات التعليم الذي يتحمل هذه المسئولية الخطيرة عن حاضر ومستقبل الأمة والمجتمع بكفاءة واقتدار ؟ وكيف تتحقق تلك السمات المطلوبة ؟ وهل يتم ذلك بتحقيق " الجودة الشاملة " في التعليم نصيب الهدف ونحقق المراد ؟ أم هناك متطلبات أخري لابد منها لكي يصلح التعليم ويتبوأ مكانته ؟

ومن قبيل التمهيد لهذه الندوة الموقرة ، يجدر بنا أن نتساءل كذلك ونتأمل في معني ومضمون " الجودة الشاملة " بعامة ، وفي التعليم بخاصة ؟ وكذا عن أهميتها ، ومن هو المسئول عن تحقيقها ، وكيف نتحقق منها ؟ وهل هي سمة مطلقة ، وتتمتع بالثبات والدوام ؟ أم أنها مكتسبة ، ولها متطلبات ، وتتطور دوما وتحتاج الي ادارة ومتابعة مستمرة ؟

هذه بعض التساؤلات الهامة ، التي رأيت - بقدراتي المتواضعة - أن أطرحها علي حضراتكم ، اقتناعا مني أنها تستحق التأمل والوقوف أمامها عند تدارس موضوع هذا الملتقي العلمي رفيع المستوي . وأعتقد أنه يوجد غيرها كثير من التساؤلات الهامة التي قد تنبثق عن محاور الندوة المختلفة وموضوعها والتي تعكس أهميتها . ولعلنا ندركها ونراعيها أثناء تحاورنا .

ولنبدأ الآن في تأملاتنا حول " الجودة الشاملة بعامة وفي التعليم المصري بخاصة " وبإيجاز غير مخل يفسح المجال للمناقشة والحوار ومشاركة الحضور الكريم .

Scanned with MOBILE SCANNER

مفهوم " الجودة الشاملة " Total Quality (T.Q.)

جدير بالذكر أن مصطلح " الجودة الشاملة " أو مصطلح " ادارة الجودة الشاملة T.Q.M. Total Quality Management - مستعار من مجالات الانشطة الاقتصادية الانتاجية ، أو الصناعية ، لمختلف السلع المعمرة والاستهلاكية. ولا بأس ولا غرابة من استخدامه ، أو التوسع في استخدامه ، في مجالات الانشطة الخدمية بعامة ، وفي التعليم بخاصة . فهذا تأكيد لما لهذا المصطلح من أهمية في جميع المجالات ، ولما لها من ترابط وثيق وهام جدا في التوجه نحو " التحديث " الذي ننشده ، والتنمية الشاملة التي نحرص عليها .

وجدير بالذكر كذلك ، أن أهم ركائز ومعاول التنمية الشاملة هو العامل والعنصر البشري كفاعل ومستفيد . ولهذا قد يكون التعليم أولي الانشطة بمراعاة متطلبات الجودة الشاملة والعناية بها .

والتوجه نحو ، والحرص علي " الجودة الشاملة " بهذا الصدد ، يعني في الحقيقة عدم الاكتفاء بتوفير مواصفات جودة المنتج ، سلعة أو خدمة أي ما يسمي بـ " Qulity Control " للمنتج . انما يعني ويقتضي ضرورة توفير مقومات أخري تشمل كافة ظروف ومراحل تصنيعه وإعداده كمنتج لضمان كفاءته وعائده عند استخدامه عاجلا وآجلا . وهذا هو المقصود " بالشمولية " في الجودة . وذلك لما لكافة تلك الظروف في

../٣

Scanned with MOBILE SCANNER

مختلف مراحل التصميم والتصنيع ثم الاستخدام والانتفاع به من ترابط وثيق . هذا فضلا عن انعكاس كل ذلك علي حسن وكفاءة استخدام مواردنا الاقتصادية بعامة (بما فيها من موارد بشرية) ، بما يعظم من عوائدها ، علما بانها موارد ثمينة وذات ندرة ، وذلك من أجل رخاء ورفاهية الانسان والمجتمع بأسره .

فأي نشاط منتج لسلعة أو خدمة يعني في الحقيقة تعبئة واستخدام موارد المجتمع ووقته وطاقاته وتسخيرها أو استنزافها جميعها . ولما لهذه الموارد من ندرة وقيمة يحق للمجتمع ضمان حسن وأفضل استخدام لها وبالجودة الشاملة ، لضمان تعظيم العائد منها ، وعدم التفريط فيها أو إهدارها . وبالتالي تأكيد نفع ورخاء ونماء ورفاهية المجتمع بأسره . وهذا يعكس أهمية " الجودة الشاملة " من الناحية الاجتماعية فضلا عن أهميتها الاقتصادية .

وبسبب هذه " الشمولية " متعددة الجوانب ، أصبحت سمة الجودة الشاملة في أي نشاط منتج لسلعة أو خدمة سمة ذات ديناميكية (علي عكس السمة الاستاتيكية) أي أنها سمة ليست وقتية أو عرضية . انما هي سمة أو خاصية غير ثابتة وتحتاج لتحقيقها وللتحقق منها ، جهدا مستمرا ومتواصلا . ولهذا ارتبط مصطلح " ادارة الجودة الشاملة " بمصطلح " الجودة الشاملة " .

وهذا يعني الحاجة الي ادارة ترعي وتكفل توفر ظروف تحقيق سمة الجودة الشاملة في أي نشاط لسلعة أو خدمة ، أي الي ادارة متخصصة لهذا الغرض .T.Q.M . والادارة التي أعنيها هنا بمفهوم الـ Management وليس بمفهوم الشئون الادارية أو الـ Administration . أي ادارة تعي تماما وتقدر أهمية مفهوم ومضمون ومتطلبات " الجودة الشاملة "

Scanned with MOBILE SCANNER

وتتابع وتطور كافة الوسائل والظروف التي تحققها وتعظم من ايجابياتها وتحد من سلبياتها ، وتتحقق كذلك من وجودها وكفاء تها واستمراريتها .

واذ اكتفي بهذا القدر للتنويه عن الجودة الشاملة بعامة ، انتقل الآن للحديث عن " التعليم والجودة الشاملة " بخاصة .

التعليم والجودة الشاملة :

استأذن في أن ادعوكم لكي نغوص سويا في أعماق العملية والانشطة التعليمية ، في سياق مفهوم " الجودة الشاملة " . ولا أظنني في حاجة الي تأكيد أن التعلم والتعليم حق كما هو واجب علي كل انسان . ولابد هنا أن نعني التعليم الجيد وليس أي تعليم . وسأحاول بإيجاز تشجيعكم علي التأمل معي في أهم ظروف وأحوال ومكونات العملية التعليمية في مصر ، وذلك بفكر حر وبرؤية غير متخصص ، وان بدت غير تقليدية لحضراتكم كمتخصصين ، ألتمس المعذرة والمشاركة في التأمل .

وقبل أن نغوص ، قد يكون من المناسب أن نحلق سويا بالتأمل في آفاق وأهم ملامح هذا العصر ، التي تنعكس بالضرورة علي الانشطة التعليمية وفعاليتها ومجالات تحديثها وتجويدها . واذكر تحديدا ، وليس علي سبيل الحصر ، ما يلي .

ابدأ بالعولمة الجارفة ، التي اسقطت حواجزا لزمان والمكان بإيجابياتها وسلبياتها ، وتداعياتها ، وآثارها ، ومدي تطابقها أو تعارضها مع خصوصياتنا ، وهويتنا ، وتقاليدنا ، وعقائدنا ، ومنظومة قيمنا واخلاقياتنا ، مع سابق حضاراتنا وواقع حاضرنا .

٥ /..

كما أذكر اننا نعيش عصرا ينادي فيه - دوليا - بالديمقراطية ، وبحقوق الانسان ، وبالحرية السياسية وغيرها من الحريات ومنها الحرية الاكاديمية . عصر أحادي القطبية ، علي عكس ما كان سائدا منذ عهد قريب ، ويتغلب فيه كل قوي علي الضعيف ولا مجال فيه للجهلاء أو الضعفاء .

ونحن الآن نعيش عصر الانترنت وغيرها من الشبكات . كما يعرف بعصر "المعلوماتية" مع التسابق علي توليد وتداول المعلومات وصعوبة الالمام بها وضرورة استخدامها . عصر تفجرت فيه تكنولوجيا (تقنيات) الاتصالات والالكترونيات والبرمجيات ، عصر العلوم الحديثة مثل الهندسة الوراثية ، والاستنساخ ، وعلوم الجينات وأطفال الانابيب وغيرها من العلوم الطبية ، وعلوم الفضاء ، وعلوم المواد المختلفة ، والفيزياء النووية ، وما يغيب عن ادراكي من علوم حديثة فضلا عما سوف يستجد منها .

ومحصلة كل ذلك ، مع الاسف ، أننا أصبحنا نعيش عصراً تسود فيه القيم المادية ، وتتفشي فيه العديد من الامراض الاجتماعية والسلوكيات التي تتعارض مع صحيح عقائدنا وتحتاج الي عناية خاصة في التعليم .

علي أي حال ، علينا الآن أن نهبط الي واقعنا التعليمي ، ونستعرض سويا ، بإيجاز ، أهم ملامحه .

ابدأ بتعددية نظم التعليم . اذ يوجد لدينا انظمة متعددة ، بعضها عام (حكومي مجانا وبمصروفات) وبعضها خاص (استثماري) ، وبعضها أهلي أو خيري ، وبعضها تعاوني ، وبعضها عقائدي ، وبعضها باللغة العربية ، وبعضها بلغات أجنبية ... وبعضها نظامي وبعضها بالانتساب أو المراسلة أو عن بعد .

٦/٠٠

Scanned with MOBILE SCANNER

وينقسم التعليم في مضمونه الي تعليم " معرفي " أو علمي أكاديمي ويعتمد علي الثورة المعلوماتية ، وتعليم تطبيقي أو علمي أو فني ويحتاج الي مختبرات ومعامل وورش ... الخ ويعتمد علي الثورة التكنولوجية .

وبالضرورة تتعدد مراحل التعليم ، من المرحلة الاساسية بمستوياتها المختلفة ، ثم التأهيلية المتوسطة فالعالية (الجامعية وما يعادلها) ، فمرحلة الدراسات العليا التخصصية والمهنية والاكاديمية والبحثية ... الخ ، ثم التعليم المستمر .

وتختلف العملية التعليمية في اسلوبها . فهناك الاسلوب التلقيني ، والاسلوب الذي يعتمد علي الاستيعاب والفهم والتعلم الذاتي ، وعلي إعمال الذهن والتفكير ، ويشجع علي الابداع والابتكار ، والاسلوب التفاعلي ... ولكل مرحلة أو فئة عمرية ما يناسبها من أسلوب .

ولهذه التعددية في النظم التعليمية ، والنوعية ، والمرحلية ، والأسلوب ، ما يجعل لكل منها ظروفه وخصائصه ، وامكاناته ومتطلباته ، وبالتالي يختلف في احتياجاته للتحديث والتطوير والاصلاح ، ولتحقيق الجودة الشاملة ، وفي مدي استجابته لكل ذلك . وهذا يجرد التعميم من جدواه ، ويوجب مراعاة ما يخص كل منها علي حدة .

وجدير بالذكر أنه يوجد العديد من الوسائط التعليمية المتطورة من وسائل الايضاح المختلفة ، والنماذج المجسمة ، الي تكنولوجيا التعليم العصرية والمزودة بالحاسابات الالكترونية والبرمجيات ، والدوائر التليفزيونية ، ثم المكتبات ودور النشر ووسائل الاعلام المرئية والمسموعة والمحمولة والمتنقلة ، بالاضافة الي المختبرات والمعامل

../ ٧

Scanned with CamScanner
MOBILE SCANNER

والورش ، والوسائط الشخصية أي ال Kits . وجميع هذه الوسائط تسهم بقدر كبير ، اذا توفرت ، في فعاليات العملية التعليمية ورفع كفاءتها .

وأخيرا وليس آخرا ، يجب أن نشير الي أطراف العملية التعليمية وهي عديدة . ولكل منها دور خاص يؤثر ويتأثر بكفاءة التعليم وفعاليته . وأذكرها تحديدا فيما يلي :

- أولهـــا – الدارس أو المتعلم أو الطالب المتلقي ، يشـاركـه ولي أمـره وأسرته وظروف نشأته .

ثـانيهـا – المعلم المسئول المباشر عن العملية التعليمية وكفاءتها . ومنهجه في اداء هذه المهمة وكيفية اعداده ومعاصرته للمستحدثات واستيعابه لها .

ثـالثها – المدرسة أو المؤسسة التعليمية بكل امكاناتها المادية وتجهيزاتها وحداثتها وادارتها وسياستها

رابعها – المحتوي التعليمي أو المنهج أو المقرر والذي يجب أن يتناسب مع المرحلة وامكانات الدارس ، والمدة المقـررة له ومـتطلبـات العصر . (ولكل منهج متطلباته حسب نوعه) .

خامسـها – سوق العمل واحتياجاته ، والمواصفات والقدرات والمهارات التي يتطلبها السوق من مخرجات التعليم المختلفة حاليا ومستقبلا .

سادسـها – المجتمع والبيئة وما يتوفر بها من مرافق وخدمات ضرورية ومحفزات وتطلعات للتعليم .

٨ / ٠٠

Scanned with MOBILE SCANNER

سـابعهـا - الدولة والممول الذي يوفر الاحتياجات المادية والتمويل اللازم للانشاء والتطوير والتحديث بوعي رشيد وسخاء .

ثـامنهـا - الاطار التشريعي المنظم لجميع الانشطة التعليمية وآليات فعاليته وتطويره وتحديثه .

وأحسب انني لست بحاجة الي مزيد من الايضاح لدور كل من تلك الاطراف وأهميته ومساهمته في كفاءة المنظومة التعليمية وتعظيم عوائدها حاليا ومستقبلا .

كما يوجد متطلبات أخري للعملية التعليمية ، تستحق الذكر .

وأهمها البعد الزمني أي الفترة اللازمة والكافية للتعلم بما يتناسب مع المرحلة ونوعية التعليم وعمر وقدرات الدارس مع التفرغ أو عدم التفرغ للتعلم ، ثم المتطلبات المادية من حيث المكان والوسائط ... الخ . وكذا متطلبات الدارسين ذوي الاحتياجات الخاصة . والمتفوقين ، والمعوقين ، والذكور والاناث ، ... بالاضافة الي متطلبات الاعاشة عند الضرورة ، والرعاية الصحية والاجتماعية والانشطة غير التعليمية ... الخ .

بهذا العرض الموجز لأهم ملامح التعليم ، أحسب انني قد أوضحت أهم الظروف التي تحيط بالعملية التعليمية ، والتي تتحكم في تكلفتها وفعاليتها ، وتؤثر بالضرورة علي درجة جودتها ومدي كفاءتها وفعاليتها . وبالتالي في مردودها العاجل والاجل ... وأزعم أن هذه الملامح والظروف بكافة عناصرها ، هي التي يجب أن تشملها أي جهود تستهدف تحقيق الجودة الشاملة المنشودة .

../٩

Scanned with PDF MOBILE SCANNER

الخاتمة :

لكي لا اطيل أكثر من هذا ، استأذن في التنويه بإيجاز عن أهم معايير الجودة الشاملة ، وخاصة : الشمولية ، والتوازن بين عناصرها ، والتكامل فيما بينها . هذا فضلا عن تحقيق الاهداف المرجوة من التعليم الحالية والمستقبلية ممثلة في مخرجاته ومواصفاتها . وفي التنمية البشرية والتنمية الشاملة .

وأتساءل في الختام عن موقعنا في عالم " المعرفة " ، وعن حقيقة اسهامنا وموقفنا من آفاق العصر ، والتقدم المذهل المتسارع الذي نلحظه في المجتمعات المتقدمة ، وكيف نلحق بهم ونشاركهم وتسابقهم حيث يتسني لنا ، ولو بقدر ما ، بما لدينا من قدرات ومزايا تنافسية ، مهما تواضعت .

ولا سبيل لذلك إلا بتشجيع البحث العلمي والنهوض بالعملية التعليمية ، وتحقيق الجودة الشاملة في التعليم والاستثمار في التنمية العلمية وبناء الانسان ...

والحمد لله الذي هدانا لهذا وما كنا لنهتدي لولا أن هدانا الله .

وعلي الله قصد السبيل ،،،

والسلام عليكم ورحمة الله وبركاته ،،،

٢٠٠٣/٣/١٢

أ . د . مصطفي بهجت عبد المتعال

/١٠/

Scanned with MOBILE SCANNER