معايير الجودة الشاملة في التعليم

totalquality standards in education

سعيد بن فرحات* BENFARHAT Said
جامعة محمد بوضياف المسيلة ، sbrowad60@gmail.com

تاريخ الاستلام: 2019/11/16 تاريخ القبول: 2020/05./22 تاريخ النشر: 2020/06/28

الملخص:

تهدف هذه الدراسة الى التعرف على موضوع معايير الجودة الشاملة في التعليم بعرض الجوانب النظرية المرتبطة بمعايير الجودة فيالتعليم ونظرا لما تعانيه معظم مؤسساتنا من سوء ادارة الموارد وضعف المخرجات التعليمية مع صعوبة اصدار الاحكام التقويمية لعدم وجود معايير ومؤشرات واضحة المعالم تحدد لنا جودة التعليم. سلطنا الضوء في هدا المقالعلى هذا المفهوم.

وخلصت الدراسة الي اقتناع كامل بان جودة التعليم تكون في وجود معايير محددة ودقيقة تصل في طموحها ودقتها الي درجة توضيح ما يجب تعلمه واكتسابه والمستوى المطلوب للوصول اليه في كل مجال من المجالات المرتبطة بالعملية التعليمية لتحسين النظام التعليمي بمختلف مكوناته البشرية والمادية والارتقاء بمستوى أدائه.

فماهي المعايير العالمية للجودة الشاملة في التعليم؟ وكيف ومتي نشأتوماهياغراضها وخصائصها؟وماهي أنواعالمعايير الموجهةللمؤسسات والبرامج التربوية؟ وماهي الجودة الشاملة؟ ماهي المستويات المعيارية ومؤشرات الأداء؟ وكيف يمكن الوصول الى الغايات من خلال تطبيق المعايير العالمية لجودة التعليم؟؟

الكلمات المفتاحية: الجودة -جودة التعليم. الجودة الشاملة - المعايير-المنهاج -الكتاب المدرسي-التقويم

Abstract :

This studyaddresses and aims to identify the subject of total quality standards in education by presenting the theoretical aspects whichrelated to quality standards in education and because of the weakness of educationaloutputs ,wehighlighted In this article international standards Where the overallquality in the field of educationrefers to a set of standards and procedureswhichaims to continuousimprovement .The studyconcludedwith full conviction that the quality of education lies in the existence of specific and precise standards whichaims to

*المؤلف المراسل: سعيد بن فرحات sbrowad60@gmail.com

clarifywhatshouldbelearned and acquired and the levelrequired to bereached in each of the areas related to the educational process to improve the educational system withitsvarioushuman and material components and improveitsperformance .

So What are the global standards of total quality in education ? How and whenoriginated standards and what are itsbenefits, purposes and characteristics ?

And whatis the overallquality ?What are the types of standards that are used to guide and follow up educational institutions and programs ? What are the standard levels and performance indicators ?How to achieve the goals through the adoption of international standards for the quality of education ?

Is it possible to employ total quality standards in oureducational institutions with all theirsystems ?

Keywords: Quality - Quality of Education - Total Quality - Standards - Curriculum - Textbook - Evaluation.

مقدمة:

يشهد العالم المعاصر اهتماما متزايدا بمعايير الجودة في العمل ،وبخاصة في ميادين التربية والتعليم . ويأتي ذلك من اقتناع كامل بان جودة التعليم تكون في وجود معايير محددة ودقيقة تصل في طموحها ودقتها الي درجة توضيح ما يجب تعلمه ،واكتسابه والمستوى المطلوب الوصول اليه في كل مجال من المجالات المرتبطة بالعملية التعليمية بعد ان أضحت الجودة والنوعية معيارا أساسيا في اصدار الاحكام التقويمية يرقى علي الكم ولغة الحساب.

لقد أصبحت المعايير مفهوما متداولاً في الحياة العملية ليست فقط ميادين التجارة والصناعة والمؤسسات بل ميادين التربية والتعليم من أجل الحكم على الجودة في شتى الميادين. حتى أصبحت هناك معايير عالمية للإنتاج ومعايير عالمية للمنهاج.

وترجع أهمية المعايير إلى أنها توفر توحيدا واتساقا في الأحكام على مدى الجودة أو الأداء وتحقق مبدأ التميز ومبدأ المساواة، فالمعيار يمثل تحديا للمتعلمين يجعلهم يتنافسون من أجل تحقيق التميز، وكون المعايير لكل المتعلمين بغض النظر عن خلفياتهم وخصائصهم فإن هذا يحقق المساواة وتكافؤ الفرص.

ذلك ان معايير الجودة الشاملة من المفاهيم الجديدة التي حظيت باهتمام العالم بأسره، حيث لاقت دراسة الجودة والسعي لتحقيقها اهتماماً كبيراً ليس لدى رجال الأعمال والصناعات فحسب، بل من قبل واضعي سياسات التعليم وأصبح مفهوم الجودة مفهوماً من مفاهيم التعليم، والهدف هو الحصول على مخرج ذي كفاءة عالية فدعم واهتمام الإدارة العليا بتطوير العنصر البشري يؤدي الى النجاح التام في تطبيق مشروع إدارة الجودة الشاملة والعكس صحيح

لقد أصبح تطبيق معايير الجودة الشاملة في التعليم عامة مطلبا ملحا من أجل التفاعل مع كافة متغيرات العصر المتسارعة، وتحقيق التنمية الشاملة المستدامة للمجتمع. ويتناول هذا المقال عرضاً مفصلا لهذا المفهوم.

المحور الأولمدخل: الجودة والجودة الشاملة

أولا: مفهوم الجودة

01-لغة:

الجودة في أصلها اللغوي مأخوذة كما جاء في معجم لسان العرب لابن منظورمن "جود" و "الجيد" نقيض "الرديء" و "جاد" الشيء جوده أي صار جيدا و "أجاد" أي أتى بالجيد من القول أو الفعل ويقال "أجاد" فلان في عمله وأجود وجاد عمله يجود جودة. (احمد اوزي، 2005، ص:32)

وهناك من يوحد بين مفهوم الجودة ومفهوم الاحسان والإتقان، ومنهم من يرى خلاف ذلك، حيث يرى أن الفرق بين الجودة والاتفاق تتمثل في أن الجودة تشمل جميع جوانب المؤسسة ولابد من توافر معايير ومؤشرات للحكم فيها على الجودة، بينما الإتقان جزء من الجودة أشمل وأعم.

والإتقان مصدر مشتق من الفعل الرباعي المهموز (أتقن) بمعنى أحكم الأمر إحكاماً جيداً ومصطلح الإتقان في القرآن الكريم جاء متمثلا بالفعل الماضي المطلق غير المقيد بزمن ((وَتَرَى الْجِبَالَ تَحْسَبُهَا جَامِدَةً وَهِيَ تَمُرُّ مَرَّ السَّحَابِ صُنْعَ اللَّهِ الَّذِي أَتْقَنَ كُلَّ شَيْءٍ إِنَّهُ خَبِيرٌ بِمَا تَفْعَلُونَ))، (النمل: 88)والإسلام صنف مراتب العباد اعتمادا على جودة عبادتهم من حيث عدة مفاهيم مثل الإسلام والإيمان والإحسان كما وضح ذلك النبي الصادق الأمين صلى الله عليه وسلم.في الحديث الشريف قوله "إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملا أن يتقنه" رواه الطبراني .

وبالتالي فإن مصطلح الإتقان أكثر فصاحة وبلاغة ودلالة من الجودة و نحن نرى أن الإتقان جزء من الجودة والجودة أشمل وأعم.

02-اصطلاحا: الجودة:

ويدل معناها على انتاج الشيء على أفضل وجه او أداء عمل معين بصورة متقنة الجودة كنوع من الكمال والثبات حينا، أو هي مطابقة للمواصفات حينا آخر، وقد اعتبرت ملائمة الغرض والذي يمكن أن يعني إما تلبية شروط، أو مواصفات الزبون أو أهداف ومهام العمل أو الوظيفة.

(احمد اوزي، 2005، ص:32)

كما عرفت الجمعية الأمريكية الجودة بانها: الخصائص او الهيئة الكلية للخدمة او المنتج الذي تظهر قدرته في اشباع حاجات صريحة وأخرى ضمنية.(مجلة مخبر نظم الجودة في مؤسسات التعليم العالي والثانوي، 2011، ص:26)

كما تم تعريفها اصطلاحا بأنها: "تكامل الملامح والخصائص لمنتج أو خدمة ما بصورة تمكن من تلبية احتياجات ومتطلبات محددة أو معروفة ضمنا، أو هي مجموعة من الخصائص والمميزات لكيان ما تعبر عن قدرتها على تحقيق المتطلبات المحددة أو المتوقعة من قبل المستفيد".

(الإدارة العامة للتربية والتعليم، 2005) كما جاء في دراسة(العرجة،2009، ص:11-31)

ويتعدى مفهوم الجودة في رأي وليامو هريت(William&Harriet, 1983)"جودة المنتج نفسه ليشمل جودة الخدمات وجودة الاتصال وجودة المعلومات وجودة الأفراد وجودة الإجراءات وجودة الإشراف وجودة المنظمة ككل".(العرجة،2009، ص:11-31)

أما المنظمة الدولية للتقييس (ايزو) فتعرف الجودة بانها: عرض موجز لمجموعة من المتطلبات التي ينبغي ان تتحقق في منتج او عملية ما فيما إذا كان أسلوب تحقيق الإيفاء بهذه المتطلبات ويجعل هذه العملية ممكنة (امحمد عواد وسوسن شاكر، 2008، ص:114)

ومن خلال استعراض التعريفات السابقة يرى الباحث أن الجودة عملية تسعى لوضع معايير عالمية غاية في الدقة والإتقان لكل مجال من المجالات، ويتم الاستناد إليها في الحكم على جودة المحتوى.

ثانيا: مفهوم جودة التعليم

كان من الطبيعي ان تتسرب مفاهيم الجودة من قطاعي الصناعة والاقتصاد الى قطاع التعليم، شان الكثير من المفاهيم والأفكار التربوية التي تعود في أصولها الى ميادين أخرى، حيث أصبحت اليوم الجودة في التعليم مطلبا ملحا.

تعرف الجودة في المجال التعليمي بانها " فلسفة شاملة للحياة"

يعرفها البوهي على أنها: "مجموعة من الخصائص أو السمات التي تعبر عن وضعية المدخلات، والعمليات، والمخرجات المدرسية، ومدى إسهام جميع العاملين فيها لإنجاز الأهداف بأفضل ما يمكن" كما ورد في دراسة (العرجة،2009)، وهذا ما تمثله المنظومة التعليمية وعناصرها ومدى تكامل صفاتها من أجل تحقيق الأهداف. ويوضح التعريف كفاءة الإدارة التعليمية من خلال تكامل صفاتها من أجل تحقيق الأهداف ومن خلال تحكمها بمدخلات التعليم للحصول على مخرجات جيدة.

وأعتبرها عشيبة أنها: "جملة من المعايير والخصائص التي ينبغي أن تتوافر في جميع عناصر العملية التعليمية، سواء منها ما يتعلق بالمدخلات أم العمليات أم المخرجات، التي تلبي احتياجات المجتمع ومتطلباته، ورغبات المتعلمين وحاجاتهم وتتحقق من خلال الاستخدام الفعال لجميع العناصر البشرية والمادية ".(عشيبة، 2000: 583)كما ورد في دراسة (العرجة،2009).

ويرى الشافعي وآخرون (الشافعي وزملاؤه 2003: 79)أنها: "قدرة الإدارات التعليمية في مستوياتها ومواقعها المختلفة على الأداء بالدرجة التي تمكنها من تخريج خريجين يمتلكون من المواصفات ما يمكنهم من تلبية احتياجات التنمية في مجتمعهم طبقا لما تم تحديده من أهداف ومواصفات لهؤلاء الخريجين". (العرجة،2009)

كما جاء في تقرير برنامج الأمم المتحدة الإنمائي 2002 تحت عنوان "جودة التعليم" إن الاهتمام بتجويد التعليم يعكس مدى تقدم أي دولة وتكون تلك الأهمية في أساليب تطبيق الجودة الشاملة في قطاع التعليم وتعتبر إدارة الجودة الشاملة طريق للإدارة تهدف إلى رفع الفاعلية والمرونة والقدرة التنافسية للمؤسسة وتشمل تنظيمها بكاملها كل قسم وكل نشاط وكل فرد في جميع المستويات الإدارية والأكاديمية.(المشهراوي، 2003، ص:146)كما ورد في دراسة (العرجة،2009، ص:11-31).

وقد أورد السايح أن مفهوم الجودة وفقا لما تم الاتفاق عليه في مؤتمر اليونسكو للتعليم والذي أقيم في باريس في أكتوبر (1998) ينص على أن الجودة في التعليم مفهوم متعدد الأبعاد ينبغي أن يشمل جميع وظائف التعليم وأنشطته مثل:

1-المناهج الدراسية بما فيها الكتاب المدرسي. 2-البرامج التعليمية. 3-الطلاب وهيئة التدريس.

4-المباني والمرافق والأدوات. 5-توفير الخدمات للمجتمع المحلي. 6-التعليم الذاتي الداخلي.

7-تحديد معايير مقارنة للجودة معترف بها دولي

ويجدر الإشارة هنا ان الجودة في التربية والتكوين تعني الجودة الشاملة التي تنطبق على البرامج والمناهج بكل مكوناته ومنها: الكتاب المدرسي وعملية التدريس والتحصيل والإدارة التربوية والتجهيزات الأساسية والبيداغوجية والفضاءات التعليمية وغيرها. (مجلة عالم المعرفة مجلة محكمة المغرب، ج1العدد 22-23، ص:181)

وبناءً على ما سبق من البحوث العلمية والدراسات السابقة نرى أن جودة التعليم تعني:

مدى تطابق المخرجات مع المواصفات التي وضعت من اجلها المدخلات التي تلبي حاجات الطلبة وحاجات المجتمع،فهي تلك الجهود المبذولة لرفع وتحسين جودة المنتج التعليمي بما يتناسب مع خصائص الطلبة.

ثالثا :مفهوم الجودة الشاملة:

وقبل التفصيل في الموضوع يجدر بنا ان نلقي نظرة تاريخية مختصرة عن نشأة وتطور الجودة الشاملة.

تعدالجودة الشاملة (total Quality) من المفاهيم الإدارية الحديثة والتي ظهرت نتيجة للمنافسة العالمية الشديدة بين مؤسسات الإنتاج اليابانية والامريكية والأوروبية.

ففي بداية الخمسينات من القرن الماضي ابرز المفكر" فيجن باوم" مفهوم الرقابة الشاملة على الجودة (total Quality control)، حيث عرف مفهوم الرقابة الشاملة على الجودة بانها عبارة عن نظام فعال يؤدي الى انتاج السلع او الخدمات بطريقة اقتصادية مطابقة لحاجات و رغبات المستهلك و يتضمن تطوير و صيانة الجودة ، و قد أشار' فيجن باوم' بان الجودة مسؤولية جميع الافراد العاملين بالمؤسسة سواء كانوا يقومون بأعمال إدارية او فنية ، كما اكد' باوم'يجب على كل فرد في المؤسسة التأكد دائما بان مخرجات عمله سليمة وصحيحة من المرة الأولى..

وبعد نهاية الحرب العالمية الثانية وضع ""ادوارد ديمنج"" مجموعة من الأفكار تدور حول فكرة التكامل في المؤسسة كلها،وذلك من اجل التوصل الى منتج جديد وكان الأساس لهذه الأفكار ان المؤسسة تعمل من اجل إيجاد كفاءة في ملمحها النهائي.

وقد حملت مبادئ ديمنج وأفكاره الملامح الرئيسية لما يطلق عليه إدارة الجودة الشاملة والتي يرجع أساسها الى اعتماد منظومة عمل متكاملة يتم رفع كفاءتها بحيث يصبح المنتج او الخدمة امرا طبيعيا ناتجا عن جودة الأساليب المستخدمة في العمل ونظمه الحاكمة.(الترتوري وجويحان،2006،ص:43-44).

وحسب (المدهون والطلاع، 2006) تعتبر اليابان الدولة الأولى التي طبقت نظريات ومبادئ ديمنج واتجاهاته الجديدة واستفادت منها، ثم ساعدها فيما بعد في ذلك أحد عمالقة الجودة ومنظريها وهو جوران، وفي نهاية خمسينات القرن العشرين اتاحت اليابان لهما تطبيق النظريات التي يناديان بها، حتى ظهر العملاق الياباني في السبعينات من القرن نفسه مطبقا أحدث نظريات واتجاهات الجودة الشاملة وفرق العمل.

و في بداية السبعينات من القرن الماضي قام "فيليب كروسبي"" بتطوير مفاهيم إدارة الجودة الشاملة في الولايات المتحدة الامريكية ، و اعتبر ان المنافسة مع اليابان تستدعي تظافر كافة المجهودات لخلق و تطوير منظومات الإدارة المتكاملة في المؤسسات المختلفة ، و رغم التشابه الكبير في الأسس و المبادئ العامة التي تجمع بين "ديمنج و جوران و كروسبي" باعتبارهم قمم هذا المجال ، فان كلا منهم قد تميز بطريقة و رؤية خاصة تجعله متفردا في بعض الجوانب و النواحي المختلفة ، كما ظهر في اليابان أساتذة كبار في هذا المجال عاصروا ديمنج او عملوا بعده مثل ""ايشيكاوا و تاجوشي ""و غيرهم الذين عملوا لتطوير النظريات و الأسس التي تعتمد عليها إدارة الجودة الشاملة و جعلها أداة للتطوير المستمر .

فالجودة فكرة موجودة منذ الاف السنين ولكنها كمهنة وعمل إدارة لم تنشا الا حديثا وأصبحت من المفاهيم المعاصرة ويؤكد (فؤاد العاجز وجميل نشوان) على ان فلسفة الجودة تعود الى العالم الأمريكي ""ادوارد ديمنج"" والذي يسمى بابي الجودة.

هذا وفي أواخر الثمانينات وبداية التسعينات من القرن الماضي حدثت تطورات كبيرة في مفهوم الجودة وادارتها على سبيل المثال نظام حلقات الجودة (Quality circles) وفريق الجودة (Quality team) كما برز مفهوم الجودة كوظيفة أساسية للإدارة.

وبرزت أهمية تطبيقه في مجالات عديدة من مثل الخدمات الصحية، الرقابة البيئية، وتوليد الطاقة النووية وغيرها، كذلك برزت تعريفات مستحدثة في جودة الحياة (Quality of life) وجودة بيئة العمل (Quality of work)

كما ظهرت معايير دولية للجودة وضعتها المؤسسات الدولية للتقييس والمطابقة في خمس مجموعات من المعايير وهي (ISO 9000-9004) كل هذه المفاهيم بالإضافة الى نظريات الرواد الثلاثة للجودة كانت الأساس لما يعرف في العالم ككل بمفهوم إدارة الجودة الشاملة.

وكانت الأصوات المنادية بالجودة التعليمية وفعاليتها على غرار القطاعات الاقتصادية فكانت نقطة تحول هامة على طريق الإصلاحات التعليمية المرتكزة في أساسها على المبادئ الصحيحة لإدارة الجودة الشاملة.

و قد تعرض الرواد الثلاثة لإدارة الجودة الشاملة بشروحات وافية لآليات تحسين جودة التعليم ، حيث دعا ديمنج الى تطبيق برنامج (14) مبدا على التعليم ، اما ""جوران ""فقد دعا الى استحداث مجلس اعلى للجودة الجامعية ، و دعا كروسبي الى تطبيق مبادئ الجودة المقترنة به على الجامعات ، و بذلك حظيت عمليات اصلاح التعليم باهتمام كبير في معظم دول العالم و حظيت إدارة الجودة الشاملة بجانب كبير من هذا الاهتمام الى الحد الذي جعل المفكرين يطلقون على هذا العصر عصر الجودة باعتبارها احدى الركائز الأساسية لنموذج الإدارة الجديدة .

رابعا - مفهوم الجودة الشاملة في التعليم

لقد أصبح مفهوم إدارة الجودة الشاملة يحمل معاني كثيرة بالنسبة للباحثين، ويمكن تعريف إدارة الجودة الشاملة للدكتور (خفاجي 1995) هي: " نظام متكامل موجه نحو تحقيق احتياجات المستهلكين وإعطاء صلاحيات أكبر للموظفين تساعدهم في اتخاذ القرار والتأكيد على التحسين المستمر لعملية انتاج السلع والخدمات". (الترتوري وجويحان، 2006، ص:29)

والجودة الشاملة (total Quality) يقصد بها في التربية والتعليم مجموعة من الخصائص والسمات، التي تعبر بدقة وشمولية عن جوهر التربية، وحالتها بما في ذلك كل ابعادها، مدخلات وعمليات ومخرجات وتغذية راجعة، وكذلك التفاعلات المتواصلة التي تؤدي الى تحقيق الأهداف المنشودة والمناسبة للجميع.

لقد تعددت مفاهيم الجودة الشاملة التي وضعها الباحثون، وذلك على اعتبار أن كلاً منهم نظر إلى الموضوع من زاوية مختلفة، فمثلاً تعرف الجودة الشاملة: "بأنها إنتاج أفضل منتج أوخدمة من خلال التجديد والتحسين المستمر".(العرجة،2009، ص:16)

ويشار إلى أنها العملية التي تهتم بالمستفيدين، ومقابلة حاجاتهم من خلال العمل على التحسين المستمر. ويؤكد آخرون على أن الجودة المقبولة هي رضا المستفيدين عن الخدمة المقدمة لهم من قبل المؤسسة التعليمية، وعرفها آخر بأنها: "أسلوب تعاوني لأداء الأعمال يعتمد على القدرات المشتركة لكل من الإدارة والعاملين، بهدف تحسين الجودة وزيادة الإنتاجية بصفة مستمرة من خلال فرق العمل". (السلوم2005)كما ورد في دراسة (العرجا،2009-ص16)

من هنا نقول أن أهمية الجودة في التعليم هيمراجعة المنتج التعليمي واكتشاف نقاط الضعف في حلقات التعليم والعمل على تطوير التعليم من خلال تقويم النظام التعليمي خاصة في المناهج المدرسية وكل عناصرها القائمة والعمل على تحسينها من ناحية إدارية وفنية أو تخطيطية أو تنفيذية أو تقويمية وتشخيص القصور في المدخلات والعمليات والمخرجات من خلال وضع معايير الجودة الشاملة وتنفيذها .

المحور الثاني: المعايير والمؤشرات

المعايير العالمية Standard:

لقد أصبحت المعايير مفهوما متداولاً في الحياة العملية ليست فقط ميادين التجارة والصناعة والمؤسسات بل ميادين التربية والتعليم من أجل الحكم على الجودة في شتى الميادين. حتى أصبحت هناك معايير عالمية للإنتاج ومعايير عالمية للمنهاج.

1- مفهوم المعايير:

-ماهية المعايير Standard:

المعيار أو العيار –لغة- يعني معايرة شيء أو كيان مادي بتقدير منضبط، لا يختلف رأي الناس فيه، ويكون هذا التقدير بالوزن (الكيلو جرام وجزئياته ومضاعفاته)، وبتحديد المساحة المكانية بالمتر ومضاعفاته، وتعيين المسافة الزمنية بالثانية، والدقيقة، والساعة، ونحو ذلك، وهذا يعني ان المعيار لغويا هو ما اتخذ أساسا للمقارنة والتقديراي ان المعايير كلمة جمع مفردها معيار وهو "ما يقاس به غيره، وهو النموذج المحقق لما ينبغي أن يكون عليه الشيء (ابن منظور، 2003: 255)

والمعيار في الفلسفة : نموذج متحقق أو متصور لما ينبغي أن يكون عليه الشيء، ومنه العلوم المعيارية، وهي المنطق والأخلاق والجمال وجمعها معايير. وعرف في مجموعة من القواميس التربوية بانه: القاعدة أو المبدأ أو الانموذج الذي يعتمد عليه كأساس للحكم أو المقارنة. أوانه يعتبر صفة تتخذ الوزن أو القياس او تحديد القيمة كأساس للمقارنة والحكم.

وفي اللغة الإنجليزية يعرفه قاموس وبستر 1999، بأنه مقياس ثابت للمدى أو الكمية أو النوع أو الحجم، كما أنه يعني نوع أو نموذج أو مثال للمقارنة أو محك التميز.

وبالتالي يمكن تعريف المعايير التربوية إجرائيا على النحو التالي:

" المعايير التربوية عبارة عن موجهات أو خطوط مرشدة Guidelines متفق عليها من قبل خبراء التربية والمنظمات القومية، تعبر عن المستوى النوعي الذي يجب عليه جميع مكونات العملية التعليمية من طلاب ومعلمين وإدارة ومناهج ومصادر تعليم وتعلم وأساليب تقويم، ومباني وتجهيزات،.....الخ وقد انتقل مصطلح المعيار إلى مجالات العلوم النفسية والاقتصادية والاجتماعية؛ حيث يستعمل المصطلح بصورة مجازية، وليست حقيقية، في اختبارات الذكاء والتحصيل، واختبارات التشخيص، واختبارات الاستعداد والاتجاهات والميول، كما يستخدم المعيار في تقدير متوسط الداخل، وفي نسبة النماء الاقتصادي .

والمعيار يمثل المستوى المقبول للأداء أو ناتج التعلم.وعرفه(رشيد، 1985: 80)بأنه مستوى الأداء المقبول أو مستوى الجودة. والمعايير عرفها اللقاني والجمل أنها: "آراء محصلة لكثير من الأبعاد السيكولوجية والاجتماعية والعملية والتربوية، يمكن من خلال تطبيقها.

والمعايير تلك الابعاد او المقاييس التي تحدد مستوى النوعية او تعبر عنها. الجودة والاعتماد في التعليم الجامعي .(محمد عطوة مجاهد ومتولي إسماعيل بدير 2006:137)

اذن المعايير: هي عبارة تصنف ما يجب أن يصل إليه المتعلم من معارف ومهارات وقيم نتيجة لدراسته محتوى كل مجال فهي تعد محكا ومقياسا للحكم على مدى جودة المنهاج وإعادة تقييمه.

وعليه يعرف الباحث المعاييرعلى أنها مجموعة البنود أو الشروط أو المواصفات التي تم تحديدها عالميا، والواجب معرفتها والقدرة على أدائها، وتظهر على شكل قائمة، يتم في ضوئها اصدار الاحكام التقويمية للمخرج التعليمي او خدمة ما .

2-نشأة المعايير ونظرة تاريخية لنشأة المعايير:

أضحى إصلاح نظام التعليم موضوعا تكاثرت فيه المعارف، ومجالا للدراسة والبحوث العلمية، في الدول المتقدمة والنامية سواء، واتخذ هذا الإصلاح في الولايات المتحدة الأمريكية شكل "الموجات" التي تتزامن وتتلاطم في بحر لجي واسع، دون أن تقضي الموجات اللاحقة على ما سبقها من موجات.

والثابت أن إصلاح نظام التعليم في أمريكا كان موضوع عناية السياسيين والاقتصاديين والفلاسفة والتربويين منذ ثلاثينات القرن العشرين.

تعد الولايات المتحدة الأمريكية من أهم الدول التي اولت اهتماما واضحا بحركة المعايير في التعليم واتخاذها كأساس لأصلاح النظام التعليمي الامريكي .*- المرجع :الجودة في المؤسسات والبرامج الجامعية د سوسن شاكر حسونة 2014 ص 162-)

اذ ان فكرة المعايير وتحديد مستويات اداء مقبولة ومقررات اكاديمية لكل الطلاب ليست فكرة جديدة على التعليم الامريكي، فهي لها جذور قديمة ترجع إلى نشر التقرير الذي اعدته احدى اللجان الامريكية الهامة وتسمى (لجنة العشرة The Committee of ten) وذلك في عام 1892 م والتي دعت إلى تأسيس مناهج أكاديمية جديدة مناسبة لكل الطلاب .

وفي عام 1918 تم تشكيل الجمعية القومية للتربية The National Education Association وقاد العمل فيها مجموعة من المربين التقديميين الذين انكروا عمل لجنة العشرة واصدروا تقريرهم عن المبادئ الأساسية The catdinal Principles والذي طالب بضرورة تنظيم التعليم الثانوي من أجل تعليم أفضل في القرن العشرين، وكذلك اعتماد الموضوعات الجديدة على الاهتمامات الحياتية الحاضرة للطلاب .

إلا أن هناك كثير من الباحثين في المجال التربوي يرون أن بداية حركة المعايير الحديثة ترجع إلى نشر التقرير الامريكي الشهير (امة في خطر A Nation At Risk). الذي نشر عام 1983 وسبب تغييرا كبيرا في خطابات الاصلاح التعليمي ، وكذلك القلق الشديد للمجتمع الأمريكي على مستقبل ونوعية التعليم السائد.

وقدم تقرير أمه خطر مجموعة من التوصيات الهامة لإصلاح نظام التعليم الأمريكي ومنها:

- ضرورة تبني المدارس والكليات والجامعات لمعايير عالية المستوى، وأكثر قابلية للقياس .
- وأن ترفع الكليات والجامعات من متطلبات الالتحاق بها .
- وضرورة تطوير إعداد المعلم ، وجعل التدريس مهنة أكثر احتراما ، من خلال إعداد معلمين في ضوء المعايير التربوية السائدة لكي يتمكنوا من التدريس بكفاءة .

- ويجب تقويم الكليات والجامعات التي تقدم برامج الاعداد المعلم من خلال مقابلة خريجيها لتلك المعايير.
- ورفع مستوى الكتب المدرسية وغيرها من ادوات التعلم والتعليم وتحديثها لضمان محتوى اكثر صرامة

وهكذا فإن الشعور بالحاجة إلى تعليم فعال على تحسين حياة الأمريكيين، أدى إلى ضرورة تقويم شامل لأهداف وسياسات نظم التعليم وليس في أداء هذه النظم فحسب، ومن ثم العمل علىإنشاء معايير تربوية، يتم بموجبها تقويم وتطوير النظام التعليمي.

وقد أدت المخاوف المتزايدة حول الإعداد التربوي لشباب الامة الأمريكية، بعد نشر تقرير أمة في خطر، أدت إلى أن يصدر وزير التربية والتعليم الأمريكي، وليام بينيتWilliam Bennet عام 1988 تعليماته إلى جهات الاعتماد الامريكية بأن لا تقوم بمنح الاعتماد الاكاديمي لاية مؤسسة تعليمية وقد استجاب لتلك النداءات عدد قليل من مؤسسات التعليم العالي الامريكية .

وفي عام 1989 عقد الرئيس يوش الأب قمة تربوية ، شارك فيها رؤساء وحكام الولايات ، وتم فيها الدعوة إلى إعداد أهداف تربوية من شأنها أن تحقق لأمريكا موقع الصدارة في التنافس الدولي .

وبعد عام ونصف من عقد القمة التربوية للرئيس بوش الأب، صدر بيان رسمي نشره قبل انتهاء فترة ولايته، وذكرت في هذا البيان الأهداف التي يجب أن يحققها نظام التعليم في أمريكا ، وبعض المبادئ التي يجب أن توجه قافلة التعليم في الولايات المتحدة، وكان أبرزها ما يلي :

- ان جميع الأطفال في الولايات المتحدة سيبدؤون التعليم وهم مستعدون له .
- لا تقل نسبة المتخرجين في المدارس الثانوية عن 90% من أعداد الطلاب الذين أكملوا المرحلة الابتدائية .
- وجوب إجراء تقويم مطرد ومنتظم لأداءات الطلاب في صفوف الرابع والثامن والثاني عشر ، ويلزم التأكد من كفاءتهم في العلوم الأساسية: اللغة الإنجليزية والرياضيات والعلوم والجغرافيا والتاريخ، بالإضافة إلى نضجهم الاجتماعي كمواطنين في مجتمع منتج .
- يتعين أن يكون الطلاب الأمريكيين أوائل الطلاب على المستوى العالمي في تحصيل العلوم والرياضيات.
- أن يتحرر جميع الأمريكيين من الأمية، وأن يتسلحوا بالمعارف والمهارات اللازمة للتنافس في سياق النظام الاقتصادي العالمي، وأن تزداد كفاءتهم في ممارسة حقوق المواطنة وواجباتها.
- أن تهيئ جميع المدارس في أمريكا بيئة منضبطة تؤدي إلى التعلم الحقيقي وتحرر أمريكا من المخدرات والعنف

وبعد صدور هذا البيان تم إنشاء لجان مسؤولة عن تنفيذ وتطبيق الأهداف الجديدة، ومنها لجنة الأهداف القومية للتعليم the National Education Goals panel(NZGP) ، والمجلس القومي للمعايير التربوية والاختبارات The National Council on Education Standards and Testing (NCEST) ، وبدات هذه اللجان تعمل من خلال طرح مجموعة من الأسئلة مثل : ما المواد التعليمية المناسبة؟ ما أنواع وسائل وأدوات التقويم المستخدمة ؟ ما معايير الأداء التي ستوضع لهذه المواد والأدوات المختارة ؟؟

ومنذ عام 1992 بدأ المجلس القومي للمعايير التربوية والاختبارات مهام عمله، رافعا وثيقة المعايير القومية للتعليم الأمريكي إلى الكونجرس ، ومقترحا إنشاء مجلس المعايير القومية والتقييم The National Education Standaeds and Assessment Council (NESAC) .

ونتيجة لذلك بدأت العديد من المنظمات والهيئات التربوية في إقامة مشروعات لبناء معايير خاصة بالمواد الدراسية المختلفة منذ عام 1992 ومنها:

المجلس القومي الأمريكي للدراسات الاجتماعية، ومشروع المعايير القومية للتاريخ، ومشروع المعايير القومية للجغرافيا ، والجمعية الوطنية لتعليم الفنون، والاتحاد الوطني لتعليم الفنون، مركز التربية الوطنية، واللجنة القومية للتربية الصحية ، وكذلك مشروعات معايير اللغات الأجنبية .

وفي عام 1999' صدرت في عهد الرئيس كلينتون وثيقة بعنوان: أهداف عام 2000 قانون تعليم أمريكا "، ونص في ذلك القانون على الأهداف القومية للتعليم، وعلى ضرورة وضع معايير في مستويات عليا لجميع الطلاب، وعلى ضرورة أن تتغير مناهج التعليم وأنظمة التقويم في الولايات ، وأن تتوحد في مضامينها وأدواتها مع المعايير القومية لتجسم جميعها خطا فكريا وعلميا متسقا , واستجابت معظم الهيئات والمنظمات التربوية لدعوة الرئيس كلينتون ،بالانتهاء من صياغة المعايير التربوية اللازمة لذلك ، مما دعا الرئيس أن يقرر في عام 1997 في خطاب حالة الاتحاد، دعوة كل الولايات أن تتكيف مع المعايير القومية ، وأنه بحلول عام 1999، يجب على كل ولاية أن تقيم طلاب الصف الرابع في القراءة، وطلاب الصف الثامن في الرياضيات ، لكي تتأكد من مقابلة الأداء مع هذه المعايير.

وتوالت بعد ذلك الجهود والمناقشات التي تعمل على تنقيح وتطوير المعايير القومية، وضمنت هذه الجهود كل من الحكام والمربين ورجال الأعمال، وذلك من أجل تهيئة البيئة المناسبة لتطبيق هذه المعايير.

وبحلول عام 2000 ظهر شعار ثم قانون" يجب ألا يترك أي طفل بدون تعليم "أ,No Child Left Behind ، والذي وقعه الرئيس جورج دبليو بوش، وتضمن دعوة إلى التعليم المتميز للجميع، والتطبيق الشامل للمعايير التربوية -(سوسن شاكر حسونة 2014 ص 183-)

ولعل من أهم الأسباب ظهور حركة المعايير في الولايات المتحدة الأمريكية نشر تقرير أمة في خطر a nation at risk عام 1983 كما أسلفناذكره وساعد في دعم حركة المعايير في الولايات المتحدة الأمريكية عدة أمور من أهمها: تبني مؤتمر الرابطة القومية للحكام National Governors Association

الذي انعقد عام (1991) بحضور الرئيس بوش الأب – أهدافا قومية للتعليم (0-6) أهداف الصفوف k-12 وإنشاء المجلس القومي لمعايير التعليم واختبارات التقويم عام (National council on 1991)) (education standards &testing وموافقة الكونجرس على أهداف تعليم 2000 (goals 2000) وكان من نتيجة هذا ظهور عدة وثائق للمستويات المعيارية للمواد الدراسية المختلفة على المستوى القومي من k-) (12، والتي من بينها ما يأتي:

1-معايير منهج وتقويم الرياضيات المدرسية عام (1989م) 2-المعايير القومية لتعليم العلوم عام (1996م)

3-المعايير القومية لتعليم علم النفس للمدرسة الثانوية عام (1999م)-
4-المعايير القومية لتعليم التكنولوجيا عام (1997م)
وغير ذلك من المواد الدراسية مثل اللغة الانجليزية والعلوم الاجتماعية وعلوم الحاسب الخ... وفي ضوء ما سبق فإن حركة المعايير أصبحت راسخة ومدعمة من مؤسسات التعليم وأولي الأمور والمهتمين بالأمر في الولايات المتحدة الأمريكية ويتضح هذا من خلال:

* تطبيق جميع الولايات المتحدة ما عدا ولاية (ايوا) لمعايير المحتوى للمواد الدراسية المختلفة تأكيد دعم والتزام غالبية الولايات 38 ولاية لحركة المعايير خلال مؤتمر التعليم الذي عقد في أكتوبر 1999م.
* قيام الولايات المختلفة بتبني معايير لمحتوى المواد الدراسية بما يناسبها ويقابل احتياجاتها مما سبق يظهر أن وضع مستويات معيارية في مجال التربية بخلاف مجالات أخرى مثل الصناعة وغيرها – موضوع جديد نسبيا، ويتضح أن أعداد مستويات معيارية قومية لمنظومة التعليم أصبح منطلقا لإصلاح التعليم وتحقيق الجودة الشاملة له.

وقد انتشرت حديثا الدعوة إلى تطوير مناهج العلوم بكافة المراحل التعليمية في ضوء المستويات والمعايير العالمية التي تبنتها الهيئات والمنظمات العالمية لتعليم العلوم. وكان طبيعيا في ظل هذه المرونة أن تستجيب التربية لفكرة المعايير Standards التي أخذت بها المجالات الحياتية الأخرى، وثبت فعاليتها في تطوير نواتجها: مما أدى إلى ظهور حركة المعايير التربوية Education Standards – Based ، رغبة في تحسين المنتج التربوي والتعليمي سواء أكان : متعلما أو معلما أو كتابا أو نشاطا أو تدريسا أو تقويما وبدأ الاهتمام ينصب على تطوير المنهاج التعليمية ، وبرامج إعداد المعلمين، وأدوات التقويم .

3-أهمية المعايير العالمية:

يبين محمود أهمية المعايير العالمية فيما يلي:

ا-المعايير مدخل للحكم على مستوى الجودة في مجال دراسي معين من خلال:

- جودة ما يعرفه المتعلمون وما يستطيعون أداؤه.- جودة البرامج المتقدمة للتعليم في مجال دراسي معين.
- جودة تدريس مجال معين.-جودة النظام الداعم للمتعلم والمنهج.-جودة برامج وممارسات وسياسات التقويم.

ب-توفر المعايير محكات للحكم على مدى التقدم نحو تحقيق الأهداف،

ج-توفر المعايير آفاق للتعاون وللتعاضد والتناسق من أجل تحسين عملية التعلم والتعليم

د-تسهم المعايير التربوية في تطوير المقررات الدراسية من خلال تبني سياسات متميزة .

هـ-توفر المعايير بيئة فاعلة للتعلم والتقدم والتميز من خلال:

- تمييز المعلمين للأنشطة التعليمية التي تمكن المتعلمين من تحقيق المعايير.
- معرفة المتعلم لواجباته وتمكنه من استخدام معايير محددة لتحقيق المعايير والمستويات المطلوبة.

- تحرك مسئولي الإدارة التربوية والمدرسة في ضوء محكات معيارية محددة يعملون من خلالها على تحقيق المتطلبات للانجاز والتميز.

و- تعد المعايير التربوية بمثابة مقياس لتقويم أبعاد التعليم والتعلم من خلال توظيف ما يجب أن يكون عليه كل منهما من خلال:

- الكتاب المدرسي في ضوء المعايير.-
- جودة المصادر التعليمية التعلمية.-توفر المعايير التربوية توحيدا واتساقا في الأحكام.

ي- تحقق المعايير التربوية مبدأ التميز ومبدأ المساواة، فالمعيار وتكافؤ الفرص.

ل- توفر المعايير مواقف تربوية تتضمن استمرارية الخبرة من مستوى تعليمي إلى مستوى آخر ومن مدرسة لمدرسة أخرى.

ك- تقدم المعايير التربوية فرصا لدعم قدرة المعلمين على مساعدة المتعلمين على الربط بين ما تعلموه من خبرات سابقة والتعلم الجديد المطلوب تعلمه مما ييسر انتقال اثر التعلم لمواقف جديدة.

ويري الباحث وترجع أهمية المعايير ترجعإلى أنها توفر توحيدا واتساقا في الأحكام على مدى الجودة أو الأداء وتحقق مبدأ التميز ومبدأ المساواة، فالمعيار يمثل تحديا للمتعلمين يجعلهم يتناقشون من أجل تحقيق التميز، وكون المعايير لكل المتعلمين بغض النظر عن خلفياتهم وخصائصهم فإن هذا يحقق المساواة وتكافؤ الفرص.

4- أغراض المعايير:

ا- انها توفر مرجعية يمكن بموجبها تقييم اداء المؤسسات التعليمية والبرامج والتخطيط لتطويرها .

ب-انها تحدد الاداء المستهدف بلوغه خلال التدريب لضمان الجودة والاتساق.

ج- لمعرفة تميز أداء المؤسسات والبرامج العلمية مقارنة مع المؤسسات وبرامج اخر مشابهة .

د- لتشجيع المعنيين على الالتزام بالنماذج السليمة وافضل الممارسات .

هـ- لضمان شعور المستفيدين بالرضا عن الخدمات التي تقدمها المؤسسات والبرامج التعليمية لهم.

ك-لتزويدنا بالمبادئ التوجيهية للأداء الأفضل .

ل- لتوفر لنا الأساس في تقييم جودة المؤسسات والبرامج التعليمية .

م- لتساعدنا على تحسين نوعية الاداء وزيادة فاعليته وتحسين كفاءته .

ن -تساعدنا على تحسين معايير وثائق المؤسسة التعليمية وبرامجها .

س- لتوفر لنا الدرجة التي يمكن بلوغها واتخاذ الاجراءات التصحيحية في الوقت المناسب .

ص- تساعد المشرفين والمسؤولين عن البرامج في توجيه الكوادر على تحسين الأداء .

5-خصائص المعايير :

- ان تكون المعايير شاملة بما يكفي لتطبيقها على مجالات واسعة من الجوانب التعليمية .
- ان تكون المعايير واقعية ومقبولة وقابلة للتحقيق .- ان تكون موضوعة من قبل المختصين وبالتشاور مع الخبراء في هذا المجال .- ان تصاغ العبارات بطريقة ايجابية وتشير إلى الأداء الجيد المقبول والمتميز.
- ان تكتب المعايير بطريقة مفهومة لالبساو وغموض فيها .- ان تستند المعايير على المعارف والعلوم الحديثة والممارسات العلمية .- ان تراجع المعايير المكتوبة بشكل دوري .- ان تكون المعايير نموذجية وعلمية وتمثل الحد الأعلى من الأداء .- إن تكون المعايير موشوعية وصادقة ومقبولة وقابلة للتحقيق.

6-المصادر التي يمكن الاعتماد عليها في كتابه المعايير:

يمكن بناء أو تصميم المعايير من خلال الاعتماد على المصادر التالية:

- الأهداف التربوية للمؤسسات والبرامج التعليمية. - المنظمات والوكالات والهيئات الدولية المتخصصة.
- هيئات الترخيص والاعتماد الحكومية وغير الحكومية. - المؤسسات التربوية والتعليمية مثل الجامعات ومراكز البحوث وغيرها - الأقسام العلمية المتخصصة. - الوحدات الحكومية المعنية في التخصص على مستوى الدولة.- الخبراء والاستشاريين في هذا المجال.

7-تصنيف المعايير:

هناك أنواع كثيرة من المعايير تستخدم لتوجيه ومتابعة المؤسسات والبرامج التربويةومنها :

ا- المعايير الاكاديمية :Academic Standards

معايير مخرجات محددة تقررها المؤسسة التعليمية وتكون مستمدة من مراجع خارجية قومية أو عالمية ، ولا تقل عن الحد الأدنى للمعايير ا الاكاديمية القياسية والتي تستوفي رسالة المؤسسة المعلنة.

ب - المعايير الاكاديمية القياسية :National Academic Reference Standards

وهي معايير يتم وضعها من قبل لجان متخصصة بالإشتراك مع المستفيدين من الخدمة التعليمية ، وكل اصحاب المصلحة استرشاد بالمعايير العلمية وبالمحافظة على الهوية القومية . وهذه المعايير تمثل الحد الادنى.

ج- المعايير المرجعية Benchmarks

عبارة عن حدود مرجعية تستخدم لتقارن بها معايير وجودة الاداء ومن ثم فهي بمثابة توقعات عامة حول مستويات الانجاز والخصائص العامة المتوقع ان يتصف بها الخريج في تخصص معين عند الافضل في الخارج بما يضمن تحسينات مستمرة لضمان مسايرة التقدم التقني .

د- المعايير التجريبية والنموذجية:

وهذه المعايير تصف الممارسات التي تعد جيدة أو نموذجية من قبل مجموعات موثوقة فيها (كالهيئات ، والوكالات المتخصصة ،... وغيرها).

ذ - معايير المحتوى :ContentStasdards

وهذه المعايير تصف المعارف والمهارات التي يجب على الطلاب الوصول إليها وغالبا ما تسمى (ما يجب ان يعرفه الطلاب) ويكونون قادرين على القيام بها .

ر- معايير الأداء Performance Standards

وتعرف بأنها المحكات التي تضعها التخصصات العلمية أو الانسانية لمخرجاتها المتوقعة فيما اذا تم تحقيق تلك المخرجات. ولهذا فان معايير الاداء ترتبط بالأهداف والمخرجات التعليمية التي يتم تقويمها فهي تمثل مستويات الاداء التي ترغب الجهة التي تقوم بعملية التقويم في ان يتمكن الطلبة من تحقيقها .ويكونالمخرج قد تحقق إذا حصل طلاب الصف على درجات أعلى من 80% أو 85%

ز- المعايير العلمية :Operating Standards:وتعني التوقعات المحددة والتوجهات للمدارس واللجان والاسر لكيفية استخدام افضل الظروف التعليمية لتلبية احتياجات الطلاب وتحقيق الاهداف التربوية . وهناك أنواع اخري من المعايير المستخدمة والتي تتناسب مع الاهداف العامة للمؤسسات التعليمية وبرامجها . - المرجع :الجودة في المؤسسات والبرامج الجامعية (سوسن شاكر حسونة 2014 ص 162-)

8-المستويات المعيارية:

ا -مفهوم المستويات المعيارية:يعرف بوبهامويسلدي وآخرون المستويات المعيارية كما أوردها (محمود، 280:2005)وهو أقل المهارات الواجب توافرها لدى الفرد لكي يؤدي وظيفته في المجتمع بما يقوم على تحسين الوضع الحالي. (1994)(Yessef ket al)

وما أضاف محمود أن جريب مارك وسندي جريب يعرفا المستويات المعيارية: على أنها: ما ينبغي أن يعرفه جميع الطلاب ويكونوا قادرين على أدائه وعمله.

ب -أنواع المستويات المعيارية:تتعدد أنواع المستويات المعيارية فمنها:

-معايير المحتوى (content Standards): وتعني وصف المعومات والمهارات التي ينبغي أن يعرفها الطلاب ويستطيعوا القيام بها.(محمود، 456: 2006).

-. معايير الأداء (Performance Standards): وهي مستويات معيارية تصف أداء المتعلم لما تعلمه من خلال المستويات المعيارية للمحتوى.

-معايير فرص التعليم:وهذه المستويات المعيارية تساعد في إتاحة فرص متساوية في التعليم، وتصف إلى أي مدى تتوافر البرامج والمصادر بالمدارس والمؤسسات التعليمية من أجل تحقيق معايير المحتوى والأداء. (وعبد الجواد، 262: 2005)

ج-خصائص المستويات المعيارية:لابد من أن تتصف المستويات المعيارية بعدة خصائص كي تقوم بأدوارها المنوطة بها، وهذه الخصائص كما يذكرها (شحاتة، 2005: 61):

- الدقة والوضوح والقابلية للتطبيق.-الجماعية في التخطيط والتنفيذ والمتابعة.-الارتباط بثقافة المجتمع.

-التغذية الراجعة المستمرة.-التميز لجميع الطلبة وليس النخبة. ويضيف محمود (2006) الخصائص التالية:

-الشمول لجوانب العلمية التعليمية المختلفة.-الصياغة البسيطة التي تمكن من استغلالها بسهولة.

-الموضوعية من حيث النظر للأمور التي تخدم الأهداف العامة.

-الأخلاقية من حيث إسناد المعايير إلى القيم الأخلاقية وبما يخدم القوانين والأعراف السائدة في المجتمع.

-المجتمعية من خلال انعكاس تقدم المجتمع وحل مشكلاته من خلال المعايير.

-الاستمرارية والتطور.-الوطنية والقومية بما يحقق أهداف الوطن وحل مشكلاته وقضاياه.

9- مؤشرات جودة الاداء :(سوسن شاكر مجيد 2014 ص 162-)

مؤشرات الأداء Perfomance Indicatorsهي مجموعة من المقاييس النوعية والكمية تستخدم لتتبع اداء المؤسسة بمرور الوقت للاستدلال على مدى تلبيته لمستويات الأداء المتفق عليها وهي تعتبر نقاط الفحص التي تراقب التقدم نحو تحقيق معايير الاعتماد .اما المعيار Standard فهو ما اتخذ اساسا للمقارنة والتقدير ويقصد في مجال التعليم العالي هو (المواصفات اللازمة للتعليم الجامعي لجيد الذي يمكن قبوله وهو الضمان لجودته، وزيادة فعاليته، وقدرته على المنافسة في الساحة التربوية العالمية).

-المحور الثالث :المعايير العالمية للجودة الشاملة في التعليم :

يشهد العالم المعاصر اهتماما متزايدا بمعايير الجودة في العمل ،وبخاصة في ميادين التربية والتعليم .ويأتي ذلك من اقتناع كامل بان جودة التعليم تكون في وجود معايير محددة ودقيقة تصل في طموحها ودقتها الي درجة توضيح ما يجب تعلمه ،واكتسابه والمستوى المطلوب الوصول اليه في كل مجال من المجالات المرتبطة بالعلمية التعليمية بعد ان أضحت الجودة والنوعية معيارا أساسيا في اصدار الاحكام التقويمية يرقى علي الكم ولغة الحساب (مكتب التربية لدول الخليج 9:2003)

وحيث تشير الجودة الشاملة في المجال التربوي الي مجموعة من المعايير والإجراءات يهدف تنفيذها الي التحسين المستمر فمن المعايير والإجراءات يهدف تنفيذها الي التحسين المستمر في المنتج التعليمي ، وتشير أي المواصفات والخصائص المتوقعة في الخدمة التعليميةوان وضع معايير قياس متفق عليها تتماشي مع المعايير لمنتج التعليم لهو امر هام وجاد وحيوي وعلينا عند مقياس وصياغة المعايير ان نضع في اعتبارنا المدخلات والوسائل والمخرجات لمنتج العملية التعليمية.فالعالم العربي يعاني من ازمة كبيرة خطيرة في التعليم ، فما زالت الإصلاحات التعليمية تطبق دون وجود معايير واضحة و نظرة شاملة للتطوير، ويغلب الجانب نظري علي المقررات والمناهج ، إضافة الي قصور النظام التعليمي عن الاهتمام بالطالب من حيث ميوله ومواهبه وقدارته ، وعدم فاعلية تقويم الطلبة لكونها تقليديةالامر الذي دفع بالكثير من مؤسسات التعليمية البدء بالاهتمام بمعايير الجودة في التربية و التعليم من حيث تعريفها و تطوير برامجها وتعزيزها

ووضع معايير لها ، فالجودة مفهوم متعدد لأبعاد يشمل جميع المهام والأنشطة بدءا من البرامج التعليمية والتربوية وصولا الي البحوث والدراسات والتحصيل العلمي والتوظيف والتعيين والطلبة والمباني والأجهزة والمعـدات والخدمـات وغيـرها.

ومن هنا أضحى إصلاح نظام التعليم موضوعا تكاثرت فيه المعارف، ومجالا للدراسة والبحوث العلمية، في الدول المتقدمة والنامية سواء، واتخذ هذا الإصلاح في الولايات المتحدة الأمريكية شكل "الموجات" التي تتزامن وتتلاطم في بحر لجي واسع، دون أن تقضي الموجات اللاحقة على ما سبقها من موجات، والثابت أن إصلاح نظام التعليم في أمريكا كان موضوع عناية السياسيين والاقتصاديين والفلاسفة والتربويين منذ ثلاثينات القرن العشرين. (العرجة،2009، ص:26)وتعد الولايات المتحدة الأمريكية من أهم الدول التي اولت اهتماما واضحا بحركة المعايير في التعليم واتخاذها كأساس لإصلاح النظام التعليمي الأمريكي. (سوسن شاكر،2014، ص:162)

في عام 1987 وضعت معايير عالمية لأداء نظم الجودة أطلق عليها – ISO9000 – ويمثل هذا الرمز الحروف الاولى من International Standard of Organization اي المنظمة الدولية لتوحيد القياس، ولم يقتصر تطبيقها على المنتجات الصناعية فحسب، وإنما امتد ليشمل الخدمات التعليمية وأصبح الالتزام بهذه المعايير اساسا للتنافس. (رافده الحريري، 2011، ص:375)

وهناك محاولات عديدة لوضع معايير للجودة الشاملة في التعليم لبعض رواد الجودة منها:

1-معايير كروزبي :

حدد فليب كروزبي (1998:1 ,)احد مستشاري الجودة على المستوى العالمي أربعة معايير لضمان الجودة الشاملة للتعليم تم تأسيسه اوفق المبادئ إدارة الجودة الشاملة هي :

ا_ وصف متطلبات الجودة من خلال وضع تعريف محدد وواضح ومن سقل لجودة

ب-وصف نظام تحقيق الجودة على انه الوقاية من الأخطاء بمنع حدوثها من خلال وضع معايير للأداء الجيد.

ج-منع حدوث الأخطاء من خلال ضمان الأداء الصحيح من المرة الأولى.

د-تقويم الجودة من خلال قياس دقيق بناء على المعايير الموضوعية والكيفية والكمية.

2-معاييربالدرج :

طور مال كوم بالدرج نظام الضبط الجودة في التعليم ,وتم إقراره كمعيار قوي معتر فهل ضبط الجودة والتميز في الأداء بالمؤسسات التعليمية بالتعليم العام , وذلك حتى تتمكن المدارس من مواجهة المنافسة القاسية في ضوء الموارد المحدودة للنظام التعليمي ومطالب المستفيدين منه . وقد حدد بالدرج لضبط جودة التعليم (11) قيمة أساسية توفر اطار أمتكاملا للتطوير التعليمي وتتضمن (28) معيارا ثانوي الجودة التعليم وتندم جفي (7) مجموعاتهي :

ا_ القيادة :وتمثل الإدارة العليا ونظام القيادة والتنظيم , ومسؤولية المجتمع والمواطنة

ب_المعلومات والتحليل وتشمل :إدارة المعلومات والبيانات والمقارنة بينالمعلومات , وتحليل واستخدام مستويات التحصيل المدرسي

ج-التخطيط الاجرائي والتخطيط الاستراتيجي وتشمل :التطوير الاستراتيجي , وتنفيذ الاستراتيجيات .

د_ إدارة وتطوير القوى البشرية وتشمل :تقويم وتخطيط القوى العاملة , ونظام تشغيل الهيئة التدريسية , ونظام تطوير الهيئة التدريسية , والرضا المهني للهيئة التدريسية .

هـ-الإدارة التربوية وتشمل :تصميم النظام التربوي , والخدمات التعليمية , ودعمها , وتوصيلها , وتصميم البحوث التربوية , وتطوير إدارة تسجيل والتحاق الطلبة , والنظر الى الإدارة التربوية كعمل اقتصادي .

و_رضا المدارس ونتائج الطلبة وتشمل :نتائج الطلبة , والمناخ المدرسي والنتائج , والأبحاث في مجال أداءالمدارس , والنظر إلى أداء المدارس كعمل اقتصادي

ي_رضا الطلبة وممولي النظام التربويوت شمل :حاجات الطلبة الحالية والمستقبلية , والعلاقة بين مم ولي النظام التعليمي والإدارة التربوية , ورضاء الطلبة وممولي النظام التعليمي الحالي والموقع , ومقارنتهم عباقي المدارس أو النظم التربوية الأخرى . ,

3-معاييربراونورايز :

وكذلك من بين هده الجهود ما قام بهبرا ونورايز في كتابهما " معايير لتقويم جودة التعليم " حيث قام ابوضع معايير للمعلم والطالب والمادة التعليمية ومعايير للمهارات والخصائص المهنية والشخصية التي ينبغي ان يتسم بها العامل ونفي مجال العملية التعليمية مثل : التدريس ا لفريقي , الزميل المتعاون جدا , الإشراف على زملاء جدد , تقدير أعمال هيئة التدريس الداعمة ... الخ .

وقام (الأحمد 2003 : 175) بوضع مجموعة من هذه المعايير التي يتم استخدامها في مجال الجودة في التعليم , ومنها :

_ **معايير مرتبطة بالطالب** :من حيث الانتقاء , ونسبة عدد الطلاب الى المعلمين ومتوسط تكلفة الطالب والخدمات التي تقدم له ودافعية الطلاب واستعدادهم للتعليم .

_ **معايير مرتبطة بالمعلمين** :من حيث حجم الهيئة التدريسية وكفايتهم المهنية ومدى مساهمة المعلم ينفي خدمة المجتمع واحترام المعليمن لطلابهم .

_ **معايير مرتبطة بالمناهج الدراسية** :من حيث أصالة المناهج وجودة مستواها ومحتواها والطريقة والأسلوب ومدى ارتباطها بالواقع .

_ **معايير مرتبطة بالإدارة التعليمية** :من حيث التزام القيادات بالجودة والعلاقات الإنسانية الجيدة واختيار الإداريين وتدريبهم

_ **معايير مرتبطة بالإدارة التعليمية** :من حيث التزام القيادات التعليمية بالجودة وتفويض السلطات واللامركزية .

_ **معايير مرتبطة بالإمكانات المادية** :ومنها المهنن بالمدرسي وقدرته على تحقيق الأهداف ومدى استفادة الطلاب من المكتبة والأجهزة والأدوات وحجم الاعتماد لمالية .

_ **معايير مرتبطة بالعلاقة بين المدرسة والمجتمع:**من حيث مدى وفاء المدرسة باحتياجات المجتمع المحيط والمشاركة في حل مشكلاته .

وتمثل معايير الايزو مجموعة من المبادئ التي إذا ما توفرت فإنها تضمن تحقيق الجودة الشاملة داخل المؤسسات التعليمية. وتشير الأدبيات إلى ان هناك اثني عشر معيارا من معايير الايزو 9000 لها صلة قوية في مجال المؤسسات التعليمية والتربوية وهي:

-المسؤوليات الإدارية، اي مسؤولية الاجازة في قيادة نظام الجودة.

-نظام الجودة: يقصد به جودة الخطة التي تضعها المؤسسة التعليمية لتوفير الخدمات المتميزة.

-مراجعة العقود: المقصود بهذا المعيار وجود عقد بين الطالب والمؤسسة التعليمية بالالتزام الاخلاقي او التعهد بتوفير المتطلبات.

-مراقبة التصميمات أي تصميمات المنتجات الخدمية التي تقدمها المؤسسة التعليمية إلى المنتفعين.

-ضبط المشتريات: الحصول على سلع أو خدمات من مورد خارجي واتصاف المشتريات بالجودة.

-المنتجات الموجهة للمستفيد: مدى ملائمة المنتج مه متطلبات العميل.

-ضبط ومراقبة العمليات التعليمية التي تمثل جميع الأنشطة التي تحول المدخلات إلى مخرجات.

-ضبط المنتجات غير المطابقة للمواصفات: إذا كان الطالب هو المنتج فان الطالب الراسب هو المنتج غير المطابق للمواصفات، أما إذا لم يكن المنتج المقصود هو الطالب، فان المنتجات غير المطابقة قد تكون في قدم طرق التدريس او المقصود معايير التقويم او قدم الكتب التدريسية والمواد المساندة.

-الاجراءات الوقائية والتصحيحية: ان الجودة الشاملة لا تكتفي بتصحيح العيوب، وانما تبحث عن الأسباب الجذرية لحدوث الخلل وذلك لإزالته.

-ضبط سجلات الجودة: ويقصد بها جميع المعلومات التي تحتفظ بها لمعرفة أن النظام يسير حسب الخطة الموضوعة والاجراءات المحددة.

-مراقبة الجودة الداخلية: المتابعة المستمرة والتأكد من اتخاذ الاجراءات المحددة في انجاز الأعمال.

-تدريب وادارة العاملين: توفير التدريب المناسب للعاملين وتوضيح مهامهم وفق متطلبات الجودة الشاملة.

ويعود تطبيق هذه المعايير على المنظمات والمؤسسات بالكثير من النفع مثل: توفير إطار يمكن من خلاله تحديد الحد الأدنى من الأداء المقبول لضمان الموقف التنافسي للمؤسسات، واكتساب ثقة ورضا العملاء، واختزال التكاليف وتحسين الانتاجية في سوق عالمية متغيرة من خلال الاستثمار الصحيح للموارد ووقت الاعضاء العاملين بالمؤسسة التعليمية، وتطوير نظام فعال للتقويم الذاتي وضمان الجودة الداخلية. (رافده الحريري، 2011، ص: 376)

ولو تفحصنا المعايير المؤسسة المشتركة والمعتمدة لديالمؤسسات والوكالات والمنظمات الارشادية لضمان الجودة والاعتماد، نجد ان المعايير تنصب على المجالات التالية:

1- معايير الرؤية والرسالة والاهداف للمؤسسة .2- معايير الادارة والحاكمية والتخطيط .

3- معايير انتقاء الطلاب وخدماتهم .4- معايير البرامج الدراسية والمقررات والمناهج .

5- معايير الموظفين الإداريين والاكاديمين بما فيهم أعضاء هيئة التدريس .6- معايير اساليب التعليم والتعلم

7- معايير الموارد التعليمية والمكتبية ومصادر المعلومات .8- معايير المصادر المالية والمادية .9- معايير ادارة ضمان الجودة .10- معايير البحث العلمي .11- معايير خدمة المجتمع 12- معايير النزاهة والمسألة والاخلاق الجامعية .

و على مستوى المعايير البرامجبة حيث ترتكز معظم المنظمات والوكالات المتخصصة بالدرجة الأولى على معايير المخرجات التعليمية المستهدفة (نواتج التعلم) (Intended Learning Outcomes (ILOs التي تسعى المؤسسة إلى اكسابها للطلاب عند اكمالهم للبرنامج الاكاديمي وهي:

1 – معايير مخرجات التعلم والتي تشمل المعرفة، والمهارات العلمية، والمهارات الاجتماعية والقيم والاتجاهات والمهنية ومهارة حل المشكلات ، ومهارة التنمية والتعلم مدى الحياة.

2- معايير البرامج الدراسية والخطط والمساقات الدراسية .3- معايير اعضاء هيئة التدريس .

4- معايير الاهداف التعليمية-5-- معايير اساليب التعليم والتعلم .

6- معايير الموارد التعليمية والمكتبية ومصادر المعلومات .7- معايير المصادر المالية والدادية .

8- معايير ادارة ضمان الجودة والتحسين المستمر .9- معايير التدريب والتطوير .

10- المعارف والمفاهيم وهي المعلومات الاساسية التي يجب ان يكسبها الخريج عند البرنامج الدراسي .

11- المهارات الذهنية : ما تم اكتيابه وفهمه من المعلومات والمفاهيم النظرية السابقة مثل مهارة التحليل والتركيب والاستنتاج والابتكار وتحديد المشكلات وايجاد الحلول .

12- المهارات العلمية (المهنية) القدرة على توظيف المهارات الدهنية السابقة في تطبيقات مهنية مثل اعداد وتصميم الخرائط ، قياس الذكاء .

13- المهارات العامة: المهارات المختلفة التي يمكن الاستفادة منها في مجالات علمية مختلفة وهي غير مختصة بمادة الدراسة أو التخصص، مثل مهارات الحاسب الالي والتعلم الذاتي ومهارات الاتصال ومهارات العمل في فريق ومهارة الادارة .

ومن خلال ما تم عرضه يمكن نتوصل إلى ان المعايير واشتقاقها امرا مناط بالمتخصصين وبالوكالات والمنظمات المختصة وبما يتوافق مع فلسفة الدولة واهداف وزارة التعليم وجامعاتها واقسامها المتخصصة .

وبعد عرض هذه المعايير المختلفة للجودة الشاملة في التعليم يمكن لنا تلخيصها في المجالين المجال الإداري وفي المجال التعليمي فيما يلي :

-**معايير مرتبطة بالطلبة** :ومنها نسبة عدد الطلاب الى المعلمين ،ومتوسطة نكلفة الفرد ،والخدمات المقدمة

-**معايير مرتبطة بالمعلمين** :مثل مدى مساهمتهم في خدمة المجتمع ،وثقافتهم المهنية والعلمية والنفسية ومدى احاطتهم بالعلوم الإنسانية والاجتماعية للتعامل مع الظاهرة الإنسانية وحسن الاتصال واحترامهم لطلابهم ومدى اكتسابهم مهارات التدريس الفعال من والعرض والالقاء وفهم الأنماط وغير ذلك...-

-**معايير مرتبطة بالمناهج الدراسية** : مثل جودة الكتاب المدرسي .جودة المنهج ومستواه ومحتواه، ومدى ارتباطه بقيم وتوجهات المجتمع وبالأهداف والغايات المسطرة وطريقته واسلوبه بالواقع.

-**معايير مرتبطة بالإدارة المدرسية** :مثل التزام القيادات بالجودة ، والعلاقات الإنسانية والاتصال وروح فريق العمل ،واختيار الإداريين وتدريبهم وتأهيلهم للوظيفة.

--**معايير مرتبطة بالإدارة التعليمية**: مثل : تفويض السلطات ،وحسن اختيار الافراد للمنتصب والمهام المناسبة لهم وللمهمة وحسب مواصفات الوظيفة واعتماد المعايير العلمية والموضوعية في التعيين والعمل عامة

--**معايير مرابطة بالاماكانيات المادية** :مثل : قدرة المبنى على تحقيق الاهداف والملاءمة للنشاط، ومدى استفادة الطلاب والتلاميذ من المرافق العلمية والتربوية والترفيهية مثل المكتبة والملعب والورشات والأجهزة والأدوات والتقنيات. –

-**معايير مرتبطة بالعلاقة بين المدرسة والمجتمع** مثل: مد المدرسة باحتياجات المجتمع والبيئة المحيطة بها والمشاركة في حل مشكلاته، والتفاعل بين المدرسة ، بمواردها البشرية والفكرية والمادية وبين المجتمع وبقطاعاته الإنتاجية والخدمية .

الخاتمة

أضحى إصلاح نظام التعليم موضوعا تكاثرت فيه المعارف، ومجالا للدراسة والبحوث العلمية، في الدول المتقدمة والنامية سواء، ولقد قامت الدول بإعداد معايير الاعتماد الأكاديمي لمؤسسات التعليم . وفي سبيل ذلك اكدت علي تصميم نظام ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي، واتخذ هذا الإصلاح في جل دول العالم المتقدم التي اولت اهتماما واضحا بحركة المعايير في التعليم واتخاذها كأساس لإصلاح نظام التعليم.ان تقدم المجتمعات وتخلفها مرتبط بنظامها التعليمي ارتباطا وثيقا حيث أصبح السباق اليوم بين الأمم هو سباق معرفي علمي بالدرجة الأولى والاستثمار في العنصر البشري من خلال البر امج والمناهج المعدة له وفق معايير الجودة العالمية ، وقد أصبح تطبيق معايير الجودة الشاملة في التعليم و في كل عناصر العملية التعليمية خاصة مطلبا ملحا من اجل التفاعل مع كافة متغيرات العصر. فنظام الجودة الشاملة قادر على تحويل المؤسسة من النمط الإداري التقليدي المألوف الذي يركز على العمل الفرديوالنشاط المناسباتي والجمود الى النمط الاداري الذي يعتمد على العمل المؤسسي المحكوم بمعايير ومؤشرات الجودة الشاملة من خلال فريق العمل المدرب والمؤهل الذي يركز على أساليب عمل جديدة وابتكارية من اجل

إرضاء المستفيدين.إن اعتماد أي مؤسسة، أو برنامج تعليمي، يعطي تأكيداً عاماً بأن هذه المعايير قد تحققت فيه، كمايبعث الثقة لدى الطلبة، وأصحاب العمل وأولياء الأمور وأفراد المجتمع بأن ماتعلمه الطلبة ومايُجرى من أبحاث وما يقدم من خدمات، كل ذلك كان على درجة مناسبة، ويساير في جودته الممارسات العالمية الجيدة، وفي الأخير نخلص الى التأكيد على ضرورة الالتفات الى اعتماد معايير الجودة الشاملة بمؤسساتنا التعليمية والجامعية كأسلوب عمل حديث واعتباره من اهم الوسائل والأساليب الفعالةلتحسين بنية النظام التربويوالتعليمي بمختلف مكوناته البشرية والمادية والارتقاء بمستوى أدائه لدعم التحسين المستمر للجودة .والمشاركة في تطوير التعليم وضبط جودته.

قائمة المراجع والهوامش

أولا: الكتب

* القرآن الكريم.

* الأحاديث النبوية الشريفة.

1. ابن منظور، محمد(2003): لسان العرب، ج2، التحدي للطباعة والنشر والتوزيع، مصر.
2. احمد اوزي (2005):جودة التربية وتربية الجودة، ط1، مطبعة النجاح الجديدة، الدار البيضاء.
3. توفيق أحد مرعي، محمد محمود الحيلة (2014): المناهج التربوية الحديثة، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان –الاردن.
4. رافده الحريري (2011):الجودة الشاملة في المناهج وطرق التدريس، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان-

1- رشدي احمد طعيمة وآخرون (2008): الجودة الشاملة في التعليم، ط2، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان-الاردن.

2- سهيلة محسن كاظم الفتلاوي(2006): المنهاج التعليمي والتدريس الفاعل، ط1، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان.

3- سوسن شاكر مجيد(2014):الجودة في المؤسسات والبرامج الجامعية، دار صفاءللنشر والتوزيع، عمان-الاردن.

4- سوسن شاكر مجيد، محمد عواد الزيادات (2015):ادارة الجودة الشاملة (تطبيقات في الصناعة والتعليم)، ط2، دار صفاء للنشر والتوزيع،عمان.

9. سوسن شاكر مجيد، محمد عواد الزيادات(2008): الجودة في التعليم دراسات تطبيقية، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان-الاردن..

10.عبد الرحمان توفيق (2011): الجودة الشاملة، مركز الخبرات المهنية للإدارة "بميك"،جمهورية مصر

11.فيصل بن جاسم بن محمد الاحمد آل ثاني (2008): ادارة الجود الشاملة، ط1، دار المعرفة للطباعة والنشر والتوزيع، بيروت-لبنان.

12.محمد عبد الوهاب العزاوي(2005): ادارة الجودة الشاملة، ط1، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان-الأردن

13.محمد عطوة مجاهد ومتولي إسماعيل بدير(2006) ,الجودة والاعتماد في التعليم الجامعي مع التطبيق على كليات التربة. المكتبة المصرية للنشر والتوزيع. مصر.

14-محمد عوض الترتوري، اغادير عرفات جويحان(2006): ادارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي ومراكز المعلومات، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان-الاردن..

ثانيا: المجلات والمؤتمرات

15-مجلة عالم التربية، الجودة في التربية والتكوين2013، ج1، مطبعة النجاح الجديدة، الدار البيضاء-المغرب.

16-كتاب مخبر تطوير نظام الجودة في مؤسسات التعليم العالي والثانوي(2011): إصدارات المخبر،الكتاب السنوي الاول، مقالات في الجودة التعليمية، بحث في المفاهيم والمعايير والتجاربجامعة الحاج الاخضر-باتنة.