

الخدمات التعليمية

اعداد

ا. د. اسراء هيثم احمد

الخدمات التعليمية

تعد من أهم الخدمات الموجهة للسكان بالدرجة الأولى، لأنها تمكن الأفراد من تأدية أدوارهم الاجتماعية في الحياة بكفاءة. فالتعليم هو الركيزة الأساسية لتقدم وتطور المجتمعات وهو أساس التنمية فالعلاقة بينهما تبادلية، فالتنمية تحتاج لقوى عاملة مدربة ومؤهلة وتحتاج كذلك لكفاءات علمية من مختلف التخصصات لدفع عجلتها، كذلك فإن التنمية دور كبير في التأثير على التعليم ونوعيته ومستوياته، وبالتالي فإذا كان التعليم مهم بالنسبة لعملية التنمية الاقتصادية والاجتماعية الشاملة، فإن هذه التنمية هامة أيضا بالنسبة للتعليم من حيث تطويره وتوجيهه في مسارات تخدم التنمية وتخدم أيضا أهداف المجتمع ككل، والعلاقة بين التعليم والتنمية هي علاقة متوازنة أيضا بمعنى أن أي خلل في مخرجات التعليم أو في العمليات التعليمية قد يؤثر سلبا على عملية التنمية ويخلق لها الكثير من المعوقات.

ولتحقيق تعليم متطور ويلبي طموحات الدولة يجب توفير

الكوادر والإطارات العلمية والمتخصصة في كل مجالات الحياة المختلفة يفضل إجراء دراسات مسحية لكل مستويات التعليم لغرض التعرف على إعداد الطلبة في كل مرحلة وكل تخصص، وتحديد التخصصات التي يوجد نقص فيها والتخصصات التي يوجد فائض فيها، فيتم العمل على تقليص القبول في مجال الفائض وزيادته في مجال النقص، ويجب البحث عن الأسباب الكامنة وراء هذا التوجه الذي يتركز في تخصصات معينة دون غيرها، والتي غالبيتها تخصصات غير تطبيقية، ويمكن وضع الحلول الجذرية لتلك المشكلة وتكون منذ المراحل الأولى من الدراسة، إذ يتم توجيه الطلاب نحو التخصصات التطبيقية والعملية، كما تعمل الدولة على إجراء تعاون وعلاقات لغرض الاستفادة من خبراتها في مجال التعليم لرفع مستوى المتعلمين فيها.

تطور الخدمات التعليمية

تشكل دراسة التطور التاريخي للخدمات التعليمية إحدى أهم الجوانب التي توضح بداية نشأة تلك الخدمات وما شهدته من تطورات خلال فترة زمنية معينة، وطبيعة هذا التطور ومدى انسجامه مع متطلبات الحياة خلال تلك الفترة والمعوقات التي واجهته. لذا حظيت باهتمام الجغرافيين والمخططين وكل واحد من زاوية ذات علاقة بعمله.

وقد تضمنت الدراسات المتعلقة بالتطور التاريخي للخدمات التعليمية جانبين هامين، هما:

1 - التطور الكمي لمؤسسات الخدمات التعليمية:

كلما زاد عدد السكان يرافقه زيادة في عدد مؤسسات الخدمات التعليمية لتلبية حاجة الأعداد المتزايدة بمرور الزمن، فإذا ما حدث تراجع في تلك المؤسسات فسيكون لذلك آثار سلبية على كفاءة وكفاية تلك المؤسسات، وعدم مواكبتها لعملية النمو العمراني والسكاني.

2 - التطور النوعي لمؤسسات الخدمات التعليمية:

. يعد التطور النوعي للخدمات التعليمية من الجوانب المهمة في معرفة مستوى القدرات العلمية التي توفرها هذه المؤسسات الخدمية من خلال توفير المناهج والتقنيات والأجهزة والآلات المختلفة التي تحقق الغرض المطلوب.

تصنيف الخدمات التعليمية

تتعدد التصنيفات وفقا للأسس تستخدم في عمليات التصنيف والتقسيم، ويمكن توضيحها على النحو التالي

أولاً-الخدمات التعليمية وفقا للسلم التعليمي (مراحل

التعليم): تنقسم الخدمات التعليمية في العالم وفقا لمراحل

تسلسلها الزمني إلى تعليم ابتدائي والإعدادي (المتوسط)، والتعليم الثانوي، ويأتي التعليم الجامعي تتويجا للخدمات التعليمية المتاحة في أي مجتمع.

وتختلف تسميات مراحل التعليم من دولة لأخرى مع تشابه
المضمون، وعلى العموم تكون كما يلي:

١- التعليم الابتدائي: يشمل الدراسة من الصف الأول الابتدائي
إلى السادس الابتدائي، حيث يلتحق بها الأطفال من عمر 06 سنوات.

٢- التعليم المتوسط (الإعدادي): ويضم سنوات الدراسة من الأول
متوسط إلى الرابع متوسط (في بعض الدول ثالث متوسط)،

٣- التعليم الثانوي: يسمى في بعض الدول بالتعليم الإعدادي كما هو في
العراق، ويضم التعليم الثانوي مرحلة التعليم من الرابع إلى السادس ثانوي أي
مدته 03 سنوات،

٤- التعليم بالمعاهد العلمية: يضم معاهد في تخصصات مختلفة مهنية وتكنولوجية وتقنية، والتي توفر الكوادر الوسطية في كل المجالات والتخصصات .

٥- التعليم الجامعي: يمثل المرحلة الأخيرة في الهرم التعليمي، حيث تم إعداد الطالب بشكل كامل ليصبح قادرا على خدمة المجتمع في المجال الذي يختص فيه حسب قدراته ورغباته،

ثانيا - تصنيف الخدمات التعليمية وفقا لنوع التعليم:

تصنف الخدمات التعليمية وفقا لنوع التعليم المقدم والذي **ينقسم بين نوعين:**
أولهما تعليم أساسي مرحلي متدرج ليؤهل للتعليم الجامعي، أما **النوع الثاني** من التعليم يتمثل في التعليم الفني الذي يسمح بإعداد كوادر فنية بسيطة تخدم عمليات التنمية مثل التعليم التجاري والزراعي والصناعي والفندقي وغيره

ثالثا - تصنيف الخدمات التعليمية وفقا للقائمين على الملكية

والإدارة:

رغم أهمية التعليم كخدمة أساسية مما جعل الحكومات تقوم بإدارة تنميتها، ولكن ظهرت نسبة متزايدة من خدمات التعليم الخاصة يقوم على حيازتها وإدارتها القطاع الخاص من الأفراد والمؤسسات، وقد توسع هذا القطاع تحت ما يسمى بمدارس اللغات واستقطب نسبة كبيرة من الطلب على التعليم ذات المواصفات الخاصة. ويمكن تصنيف الخدمات التعليمية إلى صنفين عام وخاص.

رابعاً - تصنيف الخدمات التعليمية وفقاً لحجم المنشأة:

يعبر عن الحجم بأشكال مختلفة، مثل حجم الطلاب ومساحة المنشأة وعدد الفصول والمدرسين والتجهيزات، وبالتالي يمكن أن تنقسم منشآت الخدمات التعليمية إلى منشآت كبيرة الحجم وأخرى صغيرة أو قزمية.

خامساً- تصنيف الخدمات التعليمية وفقاً لمنطقة خدمتها:

توجد تصنيفات تقوم على المعايير الجغرافية مثل المنطقة التي تخدمها المدرسة (التقسيم الجغرافي) أو طول الرحلة إليها، وهذا النوع من التصنيفات له أهميته في التخطيط للمجال المكاني للخدمة .

توطن الخدمات التعليمية

عوامل توطن الخدمات التعليمية

- ١- مساحة المناطق السكنية.
- ٢- شكل المنطقة السكنية.
- ٣- الحجم السكاني.
- ٤- خطة شبكة الشوارع.
- ٥ نمط توزيع الخدمات الأخرى.
- ٦ التطور التاريخي للمنطقة.
- ٧- علاقة الجوار بين المناطق الأخرى.

انماط التوطن

تتوطن الخدمات التعليمية في المناطق الحضرية في عدة انماط فرعية وهي

١ - **التجمع في محاور مركزية:** وذلك بالانتشار في محور مركزي أو عدة محاور تستوعب كل الخدمات التعليمية المختلفة الخدمات الأخرى، ولا يستثني منها سوى رياض الأطفال التي ظهرت في المناطق الفرعية المحلية.

٢ - **التجمع في موقع مركزي:** حيث تتجمع المدارس الابتدائية والإعدادية والفنية في موقع مركزي، ولكن تتخلل رياض الأطفال المناطق السكنية من ناحية، بينما تميل المدارس الثانوية إلى التوطن في مواقع للطرق الدائرية التي تحيط وتحدد المناطق السكنية.

ز

٣ - **التجمع المركزي مع انتشار رياض الأطفال:** يعتبر هذا النمط الانتشاري مركزي معدل إذ تتجمع المدارس المختلفة في موقع مركزي ولا يخرج عنه سوى رياض الأطفال.

٤ - **نمط التماثل في الترتيب الهرمي لكلا من الخدمات التعليمية وشبكة الشوارع:** إذ يرتبط نمط انتشار الخدمات التعليمية بمراتبها المختلفة بمراتب الشوارع، إذ ترتبط رياض الأطفال بالطرق المحلية التي تتخلل المجاورات السكنية، بينما ترتبط المدارس الابتدائية بالشوارع الرئيسية.. الخ

٥ - **الطابع المحلي لرياض الأطفال والموقع الهامشي للمدارس الثانوية:** إذ تنتشر الخدمات التعليمية في نسق توزيعي أهم معالمه انتشار رياض الأطفال بين المجاورات -السكنية، بينما ترتبط المدارس الثانوية والإعدادية بالطرق الشريانية.

اسباب تركز الخدمات التعليمية

(١)الانتفاع بالوفورات الناجمة عن تجمع الخدمات المكملة لبعضها في الموقع الواحد وذلك لتقليل من تكلفات الانشاء والتشغيل.

(٢)تخفيض تكلفة انتقال الطلاب في رحلاتهم المدرسية إلى الموقع المتوسط بالنسبة للمناطق السكنية بضمان رحلات متكافئة من المناطق الفرعية المختلفة.

(٣)أهمية العمل في بيئة موحدة ومناسبة للوظيفة التعليمية.

أثر الخريطة السكانية في توزيع الخدمات التعليمية:

ويتضح هذا الأثر من خلال النقاط التالية:

- (1) نظرا لانخفاض كثافة السكان في حي " الأعمال المركزي بشكل مطرد لسيادة عمليات التفريغ السكاني بالنزوح إلى هوامش المدينة، بسبب تقلص الاستخدام السكني وسيادة الأنشطة التجارية من ناحية ودخول الأسر القديمة مرحلة الشيخوخة ونزوح الأبناء بعد انفصالهم عن أسرهم من ناحية ثانية، وارتفاع نسبة المباني المطلوب إزالتها أو تنكيسها أو تلك التي هجرها سكانها خوفا من تدميرها من ناحية ثالثة.
- (٢) ترتفع نسبة المدارس في التعليم الإلزامي ورياض الأطفال في الأحياء الهامشية التي تغلب عليها الأسر الجديدة النازحة من مركز المدينة أو من المناطق الريفية المحيطة، وبالتالي يختل المكون العام لتركيب شبكة الخدمات التعليمية بها .

المعايير العامة لتخطيط الخدمات التعليمية.

(١) المعايير المسافية.

تعد المسافة بين مسكن الطالب والمدرسة من المعايير المهمة في تقديم وتقييم الخدمات التعليمية، حيث تم وضع مسافات محددة لكل مرحلة من مراحل الدراسة تتناسب مع عمر الطالب وقدرته على قطع تلك المسافة. **وهي كما يلي**

■ **بالنسبة للمدرسة الابتدائية** لا بد أن تكون المسافة الفاصلة بين مسكن الطالب والمدرسة أقل من 1000م، وتحدد في الغالب بين 500 إلى 700م، حيث يكون الطالب في مرحلة الابتدائية بعمر ما بين 6 إلى 12 سنة، وتكون قدرته على قطع المسافات الطويلة في السنوات الأولى من الدراسة وخاصة دون العاشرة ضعيفة.

■ **أما المدرسة المتوسطة والثانوية** فتتراوح المسافة بين 1000 و1500م، حيث يكون عمر الطالب في تلك المرحلة ما بين 12- 18 سنة، فيكون قادرا على تحمل مسافة أطول مما كانت عليه في المرحلة السابقة، وهذا يتوافق مع عملية توزيع المدارس،

٢) المعايير المساحية :

من المعايير التي يتم اعتمادها في تخطيط الخدمات التعليمية هي نصيب الطالب من مساحة الصف أو قاعة الدراسة، ونصيب الطالب من المساحة المسقفة والمساحة الكلية للمدرسة، وجميعها أخذت تزداد بمرور الزمن انسجاماً مع زيادة التطور العلمي والتكنولوجي، وبشكل يتناسب مع المراحل الدراسية المختلفة، وتتمثل هذه المعايير في

- **نصيب الطالب من مساحة قاعة الدراسة :** يعتمد هذا المعيار على نصيب الطالب من مساحة قاعة الدراسة (القسم)، وقد تم تحديد نصيب الطالب ما بين 2 - 4م.
- **نصيب الطالب من المساحة المبنية:** عرفت حصة الطالب من مساحة المدرسة المبنية تطوراً بمرور الوقت بشكل يتوافق مع التطور التقني الذي يشهده التعليم.
- **نصيب الطالب من المساحة غير المبنية:** يستخدم معيار حصة الطالب من المساحة غير المبنية التي يمارس فيها أنشطة معينة قد ترتبط بالدراسة مثل الفعاليات الرياضية أو التجمع لأغراض تنظيمية، أو التدريب على العمل الزراعي.
- **نصيب الطالب من المساحة الكلية:** يتم حساب حصة الطالب في بعض الأحيان على أساس المساحة مسقفة وغير مسقفة، حيث تتراوح حصة الطالب من المساحة الكلية ما بين 20 و30م".

٣) المعايير الاستيعابية:

يعد معيار الاستيعاب من المعايير المعتمدة في تقييم كفاءة الخدمات التعليمية في أي مكان، حيث استخدم معيار دولي في هذا المجال وهو كل صف يضم 25 طالب فقط وبحد أقصى لا يزيد عن 30 طالب، وهذا لم يكن اعتباطاً بل جاء نتيجة دراسات عدة، والتي تمخض عنها إن هذا العدد مثالي في كل مراحل الدراسة دون الجامعية، فقد يترتب على زيادة عدد الطلاب في الصفوف إرباك لعملية التعليم من عدة جوانب، **لعل أهمها:**

- عدم القدرة على ضبط الطلاب بصورة صحيحة من قبل المعلم، مما يؤدي إلى إضاعة كثير من الوقت في سبيل فرض الهدوء الكامل في الصف.
- لا يمكن للمعلم أو المدرس توزيع الأسئلة على جميع الطلاب في الحصة الواحدة.
- عدم قدرة المعلم أو المدرس متابعة الطلاب الضعفاء في مادته لعدم توفر الوقت الكافي. لذلك، مما يساعد على ارتفاع نسبة الطلاب الضعفاء إلى جانب تراجع اهتمام الطلاب المتميزين.
- عدم إمكانية المختبرات العلمية وأجهزة الحاسوب على استيعاب أعداد كبيرة من الطلاب تفوق المعيار المعتمد، مما يضطر المشرف على تلك المختبرات تقسيمهم إلى مجاميع، فيحتاج ذلك إلى وقت إضافي لغرض تدريب جميع الطلاب.
- يؤدي ارتفاع عدد الطلاب في الفصل الواحد إلى استهلاك أثاث المدرسة في مدة زمنية قصيرة.

٤) المعدلات السكانية للخدمات التعليمية:

إن العلاقة بين عدد السكان والمدارس علاقة طردية، أي كلما ازداد عدد السكان يزداد عدد المدارس، وتكون تلك الزيادة في كل مراحل التعليم، وقد تم اعتماد أعداد معينة من السكان لكل مرحلة دراسية يتم الرجوع إليها عند تخطيط الخدمات... الخ

وهناك بعض الدراسات التخطيطية تشير إلى حاجة السكان للمدارس وتكون كمايلي

- ابتدائية لكل حجم سكاني يتراوح ما بين 2000 - 4000 نسمة.
- متوسطة (إعدادية) لكل تجمع سكاني يتراوح حجمه ما بين 5000 – 15.000 نسمة.
- ثانوية لكل تجمع سكاني يتراوح حجمه ما بين 18.000 - 70.000 نسمة.

٥) معدل التأطير:

تعتمد كثير من الدول على معدل التأطير والذي يعني عدد الطلاب لكل معلم، وهو مؤشر يعكس كفاءة الخدمات التعليمية والتي يكون جدية كلما انخفضت قيمة هذا المعدل، وقد هذا المعدل في الجزائر 25 طالب/ معلم وهو يعتبر جيد بالمعيار الدولي الذي يتراوح بين 25- 30 طالب/ معلم، وفي حالة ارتفاع هذا المعدل يعني وجود ضغط على المعلمين والذي يترتب عليه زيادة عدد الطلبة مقابل كل معلم أو مدرس والذي يؤدي إلى حدوث إرباك في تقديم الخدمات التعليمية.

٦) معيار الأمان:

يعد الموقع الأمان من المعايير الهامة التي تؤخذ في الاعتبار عند توزيع الخدمات التعليمية، ومن الشروط التي يجب أن تتوفر في الموقع نذكر ما يلي:

■ تجنب قطع الطالب عند مروره لطريق سريع أو طريق رئيسي .

■ يجب أن تكون المباني المخصصة لتقديم الخدمات التعليمية مصممة بصورة قادرة على مواجهة الكوارث الطبيعية التي تتعرض لها المنطقة بصورة مستمرة.

■ أن تبتعد المدرسة عن محطات تعبئة الوقود أو خزانات الوقود تحسبا لحدوث حريق في مثل تلك المنشآت فتنتقل آثاره إلى المباني المجاورة.

■ ان يبتعد موقع المدرسة عن مصاب جمع النفايات والمستنقعات، والتي بإمكانها لأن تكون مصدرا لبعض الأمراض التي تصيب الأطفال .

■ اختيار المواقع التي يتوفر فيها الهدوء بعيدا عن الضوضاء، أو أي نشاط يعمل على تشويش ذهن الطالب أو يجذب انتباهه خارج الدرس.

٧) معيار مستوى التعليم:

يعتبر معيار مستوى التعليم من المعايير المهمة والجوهرية والتي يجب التأكيد عليها عند تقييم الخدمات التعليمية، والذي من المؤسف تم إهماله في الدراسات المختلفة التي تناولت تلك الخدمات، وعليه لا بد من العمل على:

- إدراج التقنيات الحديثة في مجال التعليم كاستخدام الحاسوب والصور الفضائية.
- توفير المختبرات لإجراء التجارب في مختلف التخصصات التي تحتاج إليها.
- توفير هيئة تدريس بجميع الاختصاصات مؤهلين علميا وتربويا.
- الاهتمام بأعضاء هيئة التدريس وتطوير قدراتهم من خلال الدورات التدريبية المستمرة لاستيعاب ما هو جديد في كل تخصص.
- تحسين المناهج وتعديلها بما يتناسب والتطورات العلمية العالمية.
- وضع سياسة تعليمية واضحة ومرنة، قابلة للتعديل والتحسين تحت أي ظرف.

تقييم كفاءة الخدمات التعليمية

تقوم عملية تقييم الخدمات التعليمية على عدة أسس ومعايير تخطيطية وأخرى جغرافية. **وتتمثل هذه المعايير**

- مدة اعتماد المعايير التخطيطية المذكورة سابقا في عملية توزيع الخدمات التعليمية بشكل متساوي يخدم جميع السكان حسب توزيعهم وكثافتهم.
- تطور الخدمات التعليمية كما ونوعا بما ينسجم والنمو السكاني والتطور العلمي والتكنولوجي، حيث يزداد السكان بشكل مستمر، وهذا يعني التوسع في المؤسسات التعليمية بما يتلاءم والزيادة السكانية.
- تطور المقررات بشكل يتفق مع التطور العلمي الذي يشهده العالم، ويكون هذا التطور في كل مراحل التعليم من الابتدائي إلى الجامعي.
- مدى استخدام التقنيات الحديثة في مجال التعليم من حاسوب وآلات ومعدات ومختبرات والتي تزيد من قدرات الطالب وإمكاناته، ليكون قادرا على تولى المسؤولية في الحياة العملية.

● تحديد المشاكل التي يعاني منها قطاع التعليم بشكل دقيق، والتي تنعكس آثارها سلباً على واقع مخرجات التعليم في المستقبل، وهذا يعني تقييم طبيعة الأبنية المدرسية ومدى ملائمتها لهذه الخدمة.

● مدى توفر الخدمات المختلفة في المدرسة من ماء وكهرباء وحمامات وتدفئة وألعاب وحوانيت، والتي تعد من الجوانب المهمة والضرورية ولا يمكن الاستغناء عنها.

● التعرف على المشاكل التي تواجه الطلاب والتي تتعلق منها بالجوانب التعليمية من مناهج ومدرسين.