

مشكلة تقييم الأداء

فى كل بلاد العالم ، توجد مقاييس لتقييم الأداء . وهى إما بالدرجات (ممتاز - جيد - مقبول - ضعيف ...) أو بالأرقام والنسب المئوية أو العشرية. وهناك أشخاص محايدون ، أو الأصل فيهم أن يكونوا كذلك ، يمرون على الهيئات والمصالح الحكومية والشركات لكى يتابعوا أداءها ، ويسجلوا كفاءتها فى العمل ، كما يرصدوا أيضاً مدى التهاون أو الإهمال أو التسبب الموجود بها . ثم يرفعوا هذه التقارير إلى جهات عليا ، يكون من حقها مساءلة هذه الجهات ، وأحياناً ما يتم نشر نتائج هذا التقييم فى مجالات متخصصة أو حتى فى جرائد يومية أو أسبوعية لكى يقف المواطن العادى على سرعة وكفاءة دولاب العمل فى بلاده .

أما نحن فى مصر ، فما زال هذا التقييم غائباً أو للإبصار شبه غائب. والمشكلة الرئيسية التى تعترض وجوده ترجع فى المقام الأول إلى عامل نفسى . تصور !! يقوم على أساس أن الإنسان المصرى تربي على أن يغضب أو يستنكف من أن يقيمه شخص آخر . فهو يعمل فى تخصصه ، الذى يأخذه عادة عمن قبله ، ولما يسأل نفسه أبداً إذا كان أسلوب هذا العمل صحيحاً أم معيباً ، وإذا كان صحيحاً فهل هو منتج أم لا ؟ وإذا كان منتجاً فهل يوجد منهج آخر يجعله أكثر إنتاجاً ؟ وهكذا تمضى الأعمال وهى كما هى على حالها منذ عشرات بل مئات السنين .

ومما يذكر فى هذا الصدد أن محمد على باشا عندما أرسل بعثات من المصريين ليتعلموا فى أوروبا ، قابل أحدهم ، وكان ممن درس الزراعة . وقد غضب جداً وقال له : كيف يا أستاذ تذهب إلى الغرب لتتعلم مهنة يجيدها آباؤك وأجدادك منذ آلاف السنين . وخرج الشاب محبطاً ، وظلت الزراعة على حالها بالشادوف والمحراث والبقرة التى تجرها حتى سنوات قليلة جداً . ولم تحدث الاستفادة الهائلة فى مجال الزراعة إلا عندما فتح المصريون عيونهم على أساليبها الحديثة فى الخارج ، ونقلوها إلى بلادنا .

وفى المدارس ، ما زال (المفتش) ، وقد أصبحنا نطلق عليه (الموجه) حتى لا نجرح أيضاً إحساس المدرس ، يقوم بهذا الدور . أى ملاحظة مستوى أداء المدرسين ، ومدى إنتاجيتهم فى الفصول . لكننا نعلم جميعاً مدى كراهة المدرسين للمفتش أو الموجه ،

وتحملهم

زيارته تحت ضغط نفسى هائل. وفى رأى أن بعض المفتشين يتجاوز حدود مهمته فيقوم بالتدخل فى الحصبة ويحرج المدرس أمام تلاميذه، مع أن المفروض أن يجلس فقط ويستمع ويشاهد، ويسجل ملاحظاته بينه وبين نفسه، ثم يعطى نسخة منها للمدرس، فى حين يحتفظ بنسخة أخرى للإدارة. □

وهذا يقودنا إلى وظائف لجان المتابعة، التى كان من الممكن أن تقوم بمسئولية لجان تقييم الأداء، لولا أنها لا تسجل إلا العيوب فقط، ولما تهتم أبداً بالجوانب الصحيحة أو الجيدة فى الجهة التى تزورها. وهكذا أصبح الحال يشبه العسكرى الذى نخوف به الأولاد، بدلاً من أن نعودهم على اللجوء إليه عند الأزمات.

وتبقى المشكلة الرئيسية فى أن العالم كله أصبح يتطلب شهادة تقييم الأداء، وشهادة جودة. وهذا يعنى أننا ينبغى أن نسرع بتوفيرهما فى كل ما نقوم به. وأحب أن أطمئن الكثيرين إلى أن الأداء عندنا ليس سيئاً فى كل المجالات، بل إننى متفائل من أنه سوف يبيض وجوهنا فى العديد من الأنشطة التى يمارسها أبناء مصر المخلصون. □

مشكلة تقييم الأداء

فى كل بلاد العالم ، توجد مقاييس لتقييم الأداء . وهى إما بالدرجات (ممتاز - جيد - مقبول - ضعيف ...) أو بالأرقام والنسب المئوية أو العشرية. [وهناك أشخاص محايدون ، أو الأصل فيهم أن يكونوا كذلك ، يمرون على الهيئات والمصالح الحكومية والشركات لكى يتابعوا أداءها ، ويسجلوا كفاءتها فى العمل ، كما يرصدوا أيضاً مدى التهاون أو الإهمال أو التسبب الموجود بها . ثم يرفعوا هذه التقارير إلى جهات عليا ، يكون من حقها مساءلة هذه الجهات ، وأحياناً ما يتم نشر نتائج هذا التقييم فى مجالات متخصصة أو حتى فى جرائد يومية أو أسبوعية لكى يقف المواطن العادى على سرعة وكفاءة دولاب العمل فى بلاده .]

أما نحن فى مصر ، فما زال هذا التقييم غائباً أو للإبصار شبه غائب. والمشكلة الرئيسية التى تعترض وجوده ترجع فى المقام الأول إلى عامل نفسى . تصور !! يقوم على أساس أن الإنسان المصرى تربي على أن يغضب أو يستنكف من أن يقيمه شخص آخر . فهو يعمل فى تخصصه ، الذى يأخذه عادة عمن قبله ، ولما يسأل نفسه أبداً إذا كان أسلوب هذا العمل صحيحاً أم معيباً ، وإذا كان صحيحاً فهل هو منتج أم لا ؟ وإذا كان منتجاً فهل يوجد منهج آخر يجعله أكثر إنتاجاً ؟ وهكذا تمضى الأعمال وهى كما هى على حالها منذ عشرات بل مئات السنين .]

ومما يذكر في هذا الصدد أن محمد على باشا عندما أرسل بعثات من المصريين ليتعلموا في أوروبا ، قابل أحدهم ، وكان ممن درس الزراعة . وقد غضب جداً وقال له : كيف يا أستاذ تذهب إلى الغرب لتتعلم مهنة يجيدها أبائك وأجدادك منذ آلاف السنين . وخرج الشاب محبطاً ، وظلت الزراعة على حالها بالمشادوف والمحراث والبقرة التي تجرها حتى سنوات قليلة جداً . ولم تحدث الاستفادة الهائلة في مجال الزراعة إلا عندما فتح المصريون عيونهم على أساليبها الحديثة في الخارج ، ونقلوها إلى بلادنا .

وفى المدارس ، ما زال (المفتش) ، وقد أصبحنا نطلق عليه (الموجه) حتى لا نجرح أيضاً إحساس المدرس ، يقوم بهذا الدور . أى ملاحظة مستوى أداء المدرسين ، ومدى إنتاجيتهم فى الفصول . لكننا نعلم جميعاً مدى كراهة المدرسين للمفتش أو الموجه ، وتحملهم

زيارته تحت ضغط نفسى هائل . وفى رأى أن بعض المفتشين يتجاوز حدود مهمته فيقوم بالتدخل فى المحصة ويحرج المدرس أمام تلاميذه ، مع أن المفروض أن يجلس فقط ويستمع ويشاهد ، ويسجل ملاحظاته بينه وبين نفسه ، ثم يعطى نسخة منها للمدرس ، فى حين يحتفظ بنسخة أخرى للإدارة .

وهذا يقودنا إلى وظائف لجان المتابعة ، التى كان من الممكن أن تقوم بمسئولية لجان تقييم الأداء ، لولا أنها لا تسجل إلا العيوب فقط ، ولما تهتم أيداً بالجوانب الصحيحة أو الجيدة فى الجهة التى تزورها . وهكذا أصبح الحال يشبه العسكرى الذى نخوف به الأولاد ، بدلاً من أن نعودهم على اللجوء إليه عند الأزمات.

وتبقى المشكلة الرئيسية فى أن العالم كله أصبح يتطلب شهادة تقييم الأداء ، وشهادة جودة . وهذا يعنى أننا ينبغى أن نسرع بتوفيرهما فى كل ما نقوم به . وأحب أن أطمئن الكثيرين إلى أن الأداء عندنا ليس سيئاً فى كل المجالات ، بل إننى متفائل من أنه سوف يبيض وجوهنا فى العديد من الأنشطة التى يمارسها أبناء مصر المخلصون .