مفهوم الخدمة يدعم تعليم التصميم من منظور فلسفة التربية المثالية

Service Concept support Design Education in view of Pedagogy vision

أ.د / محمد عزّت سعد محمود

استاذ متفرغ بقسم التصميم الصناعي كلية الفنون التطبيقية – جامعة حلوان

Prof. Dr. Mohamed Ezzat Saad Mahmoud

Full-time Professor, Department of Industrial Design, Faculty of Applied Arts, Helwan University

أ.د / نرمين كامل محمد الجداوي

استاذ بقسم التصميم الصناعي كلية الفنون التطبيقية – جامعة حلوان

Prof. Dr. Narmin Kamel Mohamed El-Gedawy

Professor, Department of Industrial Design, Faculty of Applied Arts, Helwan University

nermen_elgadawy@hotmail.com

الباحثة.سارة سعيد عبدالعليم عمر

مصمم حر- ماجستير في الفنون التطبيقية – قسم التصميم الصناعي- جامعة حلوان

Researcher.Sara Saeed Abdel-Aleem Omar

Freelance Designer - Master of Applied Arts - Industrial Design Department - Helwan University

sara.saed.omar@gmail.com

ملخص البحث

انتشار موجة التعليم الاليكترونى e-learning بشتى انواعه، والتى اصبحت موضة العصر بدون وعى كاف لما يمكن ان يجره هذا النوع من التعليم من فقد وتشويه لفلسفة التعليم.

لابد من وضع التعليم فى مكانه الصحيح من المجتمع، وهل هو نوع من الاستثمار الاقتصادى لصاحب المصلحة (الدولة)؟ أي هل هدف التعليم في المقام الاول إعداد القوى العاملة المطلوبة المناسبة التي تلبي احتاجات الدولة الحالية والمستقبلية؟ أم هل التعليم هو إعداد الإنسان القيمى والسلوكى ليكون مواطنا صالحا قبل ان يكون مجرد ترس فى آلة التقدم التكنولوجى الرقمى؟ يهدف البحث لتدعيم خبرة المعلم أكثر ماهو منه لبناء وتدعيم خبرة المتعلم، ومن هنا فان رؤيتنا لتلك الاشكالية ما بين أن التعليم وظيفته إعداد الإنسان قيميا وسلوكيا، أو أنه استثمار اقتصادي في الانسان أشبه بقولبته لاحتياجات السوق، ولذا توجهنا في هذا البحث إلى جعل التعليم خدمة Service فى المقام الاول تقدم للمتعلم لبناء خبرته وتدعيم ملكاته التى وهبه الله اياها ليكون مواطنا صالحا يكون قادرا على فهم دوره فى الحياة وادارة تلك الملكات لصالح نفسه ومجتمعه.

Abstract

The spread of the wave of e-learning of all kinds, which has become the fashion of the times, without sufficient awareness of the loss and distortion of the philosophy of education that this type of education can cause.

Education must be placed in its rightful place in society. Is it a type of economic investment for the stakeholder (the state)? That is, is the goal of education primarily to prepare the appropriate required workforce that meets the country's current and future needs?

Or is education preparing a person morally and behaviorally to be a good citizen before he is merely a cog in the machine of digital technological progress?

The research aims to strengthen the teacher's experience more than it does to build and support the learner's experience. Hence, our view of this problem is between education whose function is to prepare the human being morally and ethically, or that it is an economic investment in the human being similar to molding him to the needs of the market. Therefore, in this research, we headed towards making education a service. In the first place, it is presented to the learner to build his experience and strengthen his talents that God has given him to be a good citizen who is able to understand his role in life and manage those talents for the benefit of himself and his society.

Keywords

Pedagogy،Design.Education ،Service.Design

الظاهرة موضوع البحث

انتشار موجة التعليم الاليكترونى e-learning بشتى انواعه، والتى اصبحت موضة العصر بدون وعى كاف لما يمكن ان يجره هذا النوع من التعليم من فقد وتشويه لفلسفة التعليم.

والفلسفة المثالية هي أول تيار فكري قدم من خلال أعمال أفلاطون أول فلسفة تربوية مكتوبة، والمثالية تعني المذهب الذي يقول إن الأشياء الواقعية ليست شيئاً آخر غير أفكارنا نحن، وأنه ليس هنالك حقيقة إلا ذواتنا المفكرة، وقد اتفقت المدارس المثالية فيما بينها على أن الإنسان كائن روحي يمارس حرية الإرادة ومسؤول عن تصرفاته.

إشكالية البحث

التعليم الاليكترونى e-learning انتشر بشتى انواعه، وهذا النوع من التعليم تسبب في فقد وتشويه لفلسفة التعليم.

هدف البحث

يهدف البحث لتدعيم خبرة المعلم أكثر ماهو منه لبناء وتدعيم خبرة المتعلم، لتكون ردا من جهه، على التعليم الاليكترونى e-learning الذي انتشر بشتى انواعه، وكذلك لتكون ردا على الانتقادات التي وجهت إلى فلسفة التربية المثالية، حيث أن فلسفة التعليم تقوم على التربية قبل التعليم، فمصطلح Education يعنى فى مضمونه التربية، ويعتبر التعليم جزء من اهدافها وليس جلها.

مقدمة

هناك نوعان أساسيان من فلسفة التربية، الفلسفة المثالية للتربية وايضا الفلسفة المادية؛ وسوف نتناول هنا بشيء من التفصيل جوانب الفلسفة المثالية للتربية، وما وجه اليها من انتقادات من وجهة نظر الفلسفة المادية للتربية.

أولا: فلسفة التربية المثالية

1- تعريف فلسفة التربية المثالية:

يرى أصحاب هذا الرأي أن الغاية من التربية هي الكمال الروحي وسمو الأخلاق. فالتربية المثالية تهدف إلى تنمية السمو الروحي أولاً، ويكون ذلك على هدي من التوجيه وتوفير المعلومات الصالحة المنظمة، فهي تقدم التربية المعنوية الروحية على التربية العقلية. ولهذا تهتم بالآداب والقيم والروحيات التي تتمثل في العلوم الإنسانية أكثر من اهتمامها بالعلوم التجريبية العملية.

2- المبادئ الرئيسية لفلسفة التربية المثالية

- الإعلاء من شأن الروح، وعدت العقل مظهراً من مظاهر الروح وهو مصدر الإرادة والتفكير
- الإيمان باجتماعية الإنسان، وتوزيع الإنسان بين الخير والشر.
- تأثر الإنسان بكل من الوراثة والبيئة في المعرفة والسلوك.
- الحد من حرية الإنسان أما لأنه محكوم بالجسد الذي يقوده للشر وإما لأنه محكوم بسلطة.
- أن القيم العليا لها حق السيادة ، لأنها ثابتة أزلية وخالدة ولا يمكن الوصول إليها إلا عن طريق العقل .
- التربية في المثالية هي عملية تدريب أخلاقي لإقامة تربية تنتمي إلى الاستعدادات الطبيعية في الإنسان ..، ولتحقيق الهدف العام لا بد أن يركز المنهج المثالي على الفلسفة والمنطق والرياضيات والدين.
- المنهج يشتمل كل خبرة الجنس البشري التي تساعد الفرد على النمو العقلي والخلقي.
- تؤكد المثالية طريقة الاستنباط وطريقة الحفظ والتكرار وطريقة التمثيل.

3- أهداف التربية المثالية

- الوصول إلى إدراك الحقيقة المطلقة عن طريق شحذ العقل.
- إعداد المواطن إعداداً سليماً يكفل أن يتحلى بفضيلة الاعتدال والشجاعة.
- إنها تهدف إلى إحاطة الدارس بالمثل العليا الصالحة، وغرس فكرة الخير والشر في ذهنه، حتى يشب على ما يجب أن يحب، وكراهية ما يجب أن يكره.
- الاعتماد على التربية العقلية لكي تصل إلى فهم الحقيقة المطلقة ... وليس في شكل نماذج تجريبية، وتبعاً لذلك لا يكون التعليم تحديداً أو ابتكاراً.
- تهدف إلى التربية الفردية والجماعية، فالحياة الخلقية لا تتعارض فيها مصلحة الفرد ومصلحة الجماعة .

4- التطبيقات التربوية للفلسفة المثالية

- المثالية والمنهاج : تتبع هذه المدرسة الفلسفية منهاج ثابت غير قابل للتطور.
- المثالية وطرق التدريس : تقوم على أساس تدريب الملكات العقلية وترويضها مع المراعاة لمدرسة الملكات النفسية.
- المثالية ونوعية المدرس : يجب أن يكون المدرس قادرا على ملئ العقول، وليس أن يكون ضليعا في موضوع الدرس.

- المثالية والتغيير: لا تؤمن بالتغير سواء كان على صعيد المجتمع أم على صعيد الحقائق المكتشفة.
- المثالية والمشاركة الجماعية: لا تؤمن بالمشاركة الجماعية في رسم المشاكل التربوية وحلها

5- الانتقادات التي وجهت إلى فلسفة التربية المثالية

وجه معتنقى الفلسفة المادية العديد من الأنتقادات من أهمها:

- إهمال الجوانب المهارية والأنشطة الإنسانية
- جامدة وثابتة وغير مرنة
- عدم مراعاة الفروق الفردية
- التناقض بين الفكر والتطبيق
- المبالغة في مدح التراث ووصفه بالثابت والالزامى ، والتركيز على الجانب المعرفي.
- أعلت من شأن الروح، وأهملت أمر الجسد
- أن هذا المنهج مصمم من أجل صقل العقل ، وصفاء الروح ، ونقل التراث الثقافي.وتقدم المواد الدراسية بصورة منطقية مرتبة لكنها لا تدرس على أساس من الفهم.

ومن الجدير بالذكر هنا ان فلسفة التربية المثالية تنظر الى المعلم على انه مصدر المعرفة الاول والاخير وهو المحور الذي تتوقف عليه العملية التربوية اما الطالب فهو مجرد متلقي يحفظ ويستمع ثم يسمع ماحفظه وتكون مثالية هذا الطالب صمته وأدب، بمعنى أن الطالب هو الجانب السلبي الذي يتلقى دون مناقشة أو نقد.

ومما سبق نستنتج أن هناك العديد من المزايا وكذلك السلبيات في التربية المثالية، ففلسفة التربية المثالية في مجملها تهتم بالجوانب الروحية للإنسان وكذلك القيم، قيمة البحث عن الحث وقيم الخير والأدب والجمال، وأن هذه القيم هي سبيل التعيلم الأوحد.

ثانيا: تعليم التصميم:

لكي يتضح دور التربية كفلسفة فى تعليم احد المجالات الاكثر ارتباطا بالممارسة العملية وهو مجال التصميم بشكل عام، فسوف نتناول الاجابة على التساؤل الفلسفى لماهية تعليم التصميم او بشكل آخر ماذا يعنى تعليم التصميم What Design Means:

تعليم التصميم لماذا؟ Why Design Education

ماذا يؤدي التصميم للأفراد والمجتمع، لماذا ندرس التصميم، كيف يساهم التصميم في التعليم علي جميع مستوياته؟ توجد اجابات كثيرة جيده علي تلك الأسئله، ولكن هناك ثلاث اجابات حاسمة في المناخ الاجتماعي والاقتصادي في ايامنا هذه. نعتقد ان التصميم يعني ثلاث أشياء يحتاجها ويرغب فيها كل فرد:

1- التصميم يعني العمل: Design Means Work

بصرف النظر عن الكفاءات الابتكاريه ، والتعبير الشخصي والاتصال، فأن التصميم هو نوع من العمل. وتلك الحكمه من وجود التصميم، ويشير ذلك الي ان التصميم موجود منذ طفوله الانسان إلي شيخوخته من خلال التصميم يتعلم الطلاب

معني متعه العمل- فالعمل يؤدي لصالح قدرة الانسان ومن أجله، من اجل الرضا عن العمل التي تم ادائه بشكل جيد، وهناك احتياج للتضامن في مجتمعنا لاحياء فكره العمل.

العمل لاشباع الذات،العمل للتميز الاجتماعي، العمل للنمو الاقتصادي، فالعمل واحد من أنبل أشكال التعبير عن روح الانسان، والتصميم هو الدليل المرئي علي العمل الذي يؤدي علي أعلي مستوي ممكن ونسمع اليوم الكثير عن الكفاءة الانتاجية والاداء الانساني. والفكرتان المثاليتان يتم تقويتهما بغمس أنفسنا فى السعى الى التصميم، ونحن نشير هنا إلي فكره ان التصميم هو أفضل طريقة لاي شاب ليتعلم قيمة العمل.

2- التصميم يعني اللغة: Design Means Language

التصميم هو لغة الصورة المرئية التي يجب ان يتعلمها كل فرد ليقرأ. في فصول تدريس التصميم نضع صوراً مرئية، وندرس الصور، ومره بعد مره تؤثر تلك الصور في احتياجاتنا، وسلوكنا اليومي، وآمالنا ومثلنا العليا. حتي ان الفرد الذي لايستطيع فهم او قراءة الصور يعتبر تعليمه ناقصا. وكتابات منشورة كاملة تتضمن القدرة علي فهم والاستجابة نحو، والحديث عن الصور المرئية.وذلك حتى يمكن ان تحمل رسالتها كامله. فالتصميم يستثير اللغة الشفاهية او المكتوبه عن الصور المرئية. ونحن كمعلمين للتصميم نعمل بدأب علي تطوير المهارات الحسية لدي الطلاب وتلك هي وسيلتنا لتشجيع المهارات اللغوية، فتعليم الطلاب وصف وتحليل وتفسير الصور المرئية يحسن ويهذب من قدراتهم علي التعبير اللغوي ولذلك فلا رفاهية في التعليم وهو ليس بزينه.

3- التصميم يعني القيم: Design Means Values

فلا يمكنك ان تلمس قيم التصميم : قيم عن البيت والعائلة والعمل واللعب والفرد والمجتمع، والطبيعة والبيئة والحرب والسلام والجمال والقبح والكراهية والحب، التصميم العظيم في الماضي والحاضر يدين لتلك الاهتمامات الانسانيه، ونحن كمعلمين للتصميم لا نلقن مذهبا معينا لطلابنا، ولكننا عندما ندرس إتجاهات تصميم العديد من البلاد والناس، فنحن نعطي الفرصة لطلابنا للتعبير عن مدى واسع من القيم والاهتمامات الإنسانية. نعودهم على حقيقة أن القيم هي التي تشكل مجهودات الانسان، وان تلك الصور المرئية يمكن ان تؤثر في اختياراتهم لقيمهم الشخصية. والكل يجب ان يأخذ فرصته في تعلم كيف يمكن للتصميم ان يعبر عن أعلي إلهام للروح الانسانية وعلي ذلك الاساس نعتقد انهم سوف يكونون في وضع أحسن يمكنهم من اختيار ما هو صواب وخير لهم.

ولتفسير تلك الأشكاليات:

نرى انه علينا فى البداية أن نضع التعليم فى مكانه الصحيح من المجتمع، وهل هو نوع من الاستثمار الاقتصادى لصاحب المصلحة (الدولة)؟ أي هل هدف التعليم في المقام الاول إعداد القوى العاملة المطلوبة المناسبة التي تلبي احتاجات الدولة الحالية والمستقبلية؟

أم هل التعليم هو إعداد الإنسان القيمى والسلوكى ليكون مواطنا صالحا قبل ان يكون مجرد ترس فى آلة التقدم التكنولوجى الرقمى؟

ومن هنا فان رؤيتنا لتلك الاشكالية ما بين أن التعليم وظيفته إعداد الإنسان قيميا وسلوكيا، أو أنه استثمار اقتصادي في الانسان أشبه بقولبته لاحتياجات السوق، توجهنا الى جعل التعليم خدمة Service فى المقام الاول تقدم للمتعلم لبناء خبرته

وتدعيم ملكاته التى وهبه الله اياها ليكون مواطنا صالحا يكون قادرا على فهم دوره فى الحياة وادارة تلك الملكات لصالح نفسه ومجتمعه.

ثالثا: التعليم وتصميم الخدمة:

نستعير هنا جوانب تصميم الخدمة Service Design كنموذج تصورى استعارى Conceptual Metaphor لبناء خبرة المتعلم كمستفيد نهائى Stakeholder من خدمة التعليم.

1- تعريف تصميم الخدمة:

- تصميم الخدمة هو تصميم تجريبي يصل للناس من خلال عدة نقاط مشتركة، وهذا يحدث مع مرور الوقت.
- هي مواصفات وبناءات للروابط المجتمعية، والتي توفر قدرات عمل ذات قيمة للعميل. أي أنه نشاط يقترح أنماط سلوكية أو تخطيط لتداخل المشاركين في الخدمة، تاركا مساحة كبيرة من الحرية لسلوك المستخدم.
- تصميم الخدمة يركز على التجارب والتفاعلات بدلا من المنتجات ويسعى لتحقيق التوازن بين النواحي الإنسانية مع القدرات التنظيمية.

2- خصائص تصميم الخدمة:

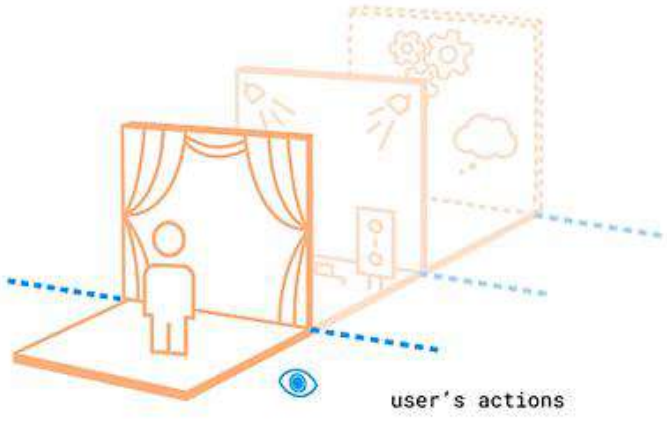
وبناءا على ذلك تصميم الخدمة هو نشاط يقترح أنماط سلوكية، أو تخطيط لتداخل المشاركين في الخدمة تاركا مساحة كبيرة من الحرية لسلوك المستفيد.

رابعا: مفهوم الخدمة يدعم تعليم التصميم من منظور فلسفة التربية المثالية

في فلسفة التربية المثالية يكون الهدف بناء إنسان قيميا وسلوكيا، وتصميم الخدمة يشمل الجوانب المادية والجوانب غير الملموسة على حد سواء. ويكون الهدف منه تقديم خدمة للمسفيد.

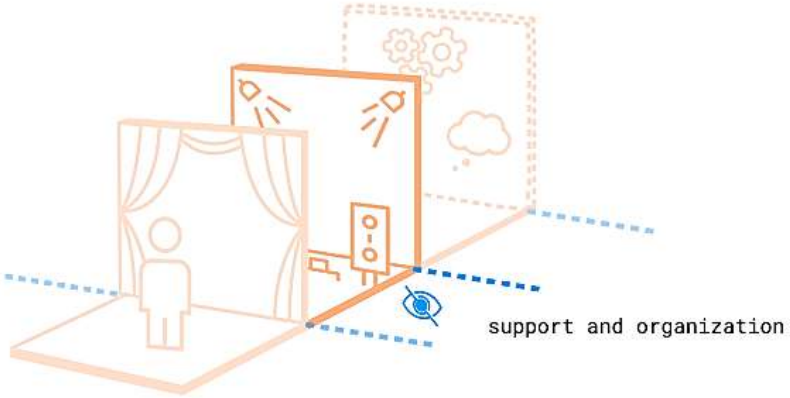
وله ابعاد ملموسة وغير ملموسة، فالأبعاد الغير مرئية في الخدمة فيها بناء القيم والمعاني والتي تكون خلف المرئي أو خلف النقاط التي يلتقي فيها المستفيد من الخدمة مع الخدمة نفسها.

كما يوضح الشكل (١،٢،٣) ، حيث يظهر في المستوى الأول البعد الظاهر والمتفاعل مع المستفيد من الخدمة.

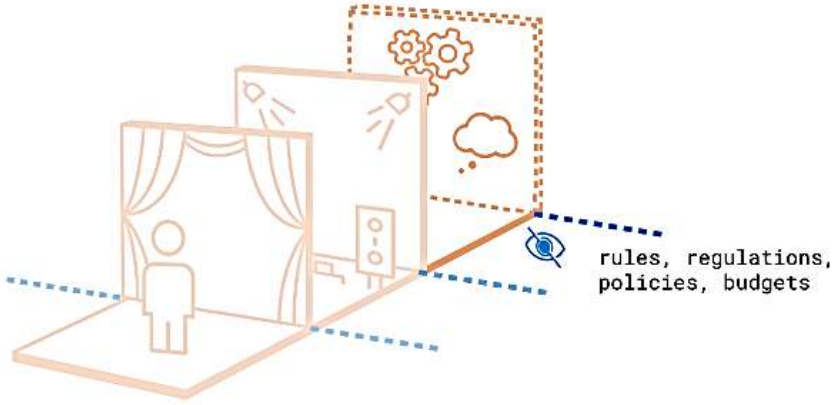


شكل (١): واجهة التفاعل بين المستخدم والنظام في تصميم الخدمة

ويظهر في الشكل(٢،٣)، الأبعاد الأخرى والتي تكون غير مرئية ولها تأثير معني مباشر في عملية الاستفادة من الخدمة.



شكل (٢): أحد الأبعاد الغير مرئية للمستفيد من الخدمة والتي تدعم تصميم الخدمة



شكل (٣): البعد المعنوى والمرتبط بالقيم المعنوية والذي يعد أساس في تصميم الخدمة وغير ظاهر للمستفيد منها

خبرة المتعلم Learner Experience

في تصميم الخدمة التعليمية لابد بداية من تصميم الرحلة التي سيخوضها المتعلم. وهناك نقاط لابد أن تكون واضحة أو يجب توضيحها Make it Clear عن ساحة المعركة الرئيسية لرحلة التعليم، وهي خبرة المتعلم Learner .Experience حيث هي العامل الضرورى وهي الهدف من تصميم الخدمة.

وضوح الهدف يساعد على تحسين تلك التفاعلات بين الطالب والخدمة، وتصميم الظروف الملائمة لبناء خبرة كبيرة من خلال رحلة المتعلم learner journey التى تحدد علاقة المتعلم بالمقرر الدراسى. من بناء المنهج الدراسي إلى دعم المفاهيم الختلفة للمحتوى الدراسى وحتى التفاصيل الدقيقة.

رحلة المتعلم هي مجموع كامل التجارب التي يمر بها المتعلمون عند التفاعل مع الرحلة التعليمية. وهذه الرحلة ينبغي أن توفر وتوثق جوانب الخبرة الكاملة للملتحق بالبرنامج ليكون فى النهاية متعلمًا حقيقيا .

النتائج

1- انتشار التعليم الاليكترونى e-learning بشتى انواعه تسبب في فقد وتشويه لفلسفة التعليم التي تقوم على التربية بالاساس.
2- التعليم في الأونة الأخيرة أصبح استثمار اقتصادي، فأصبح التعامل مع الطالب أشبه بالتعامل مع منتج مقولب دوره تلبية حاجات السوق، أيا كان نوع السوق.
3- التعليم في أساسه هو التربيه، ومنوط به تربية إنسان صالح للحياة والتعامل مع المجتمع، لا انسان يلبي احتياج السوق.
4- الأصل في تصميم الخدمة تلبية خدمة للمستفيد وجعله يخوض رحلة تغير من سلوكه وتنمي القيم لديه.
5- تعليم التصميم أحد المجالات الهامة التي تقوم على بناء وتنمية خبرات الإنسان وملكاته، وتعنى بالقيم بشكل خاص وضروري.

التوصيات

1- الاستفادة من التربية المثالية في عملية تعليم التصميم، خصوصا وأن تعليم التصميم من المجالات التي تقوم على بناء وتنمية خبرات الإنسان وملكاته، وتعنى بالقيم بشكل خاص وضروري.
2- وضع التعليم فى مكانه الصحيح من المجتمع.
3- عدم الانجرار وراء جعل التعليم عملية استثمارية الأصل فيها مصلحة السوق لا مصلحة الإنسان، لأن مآلات هذا كارثية على المدى القريب والبعيد.
4- عدم قولبة التعليم لأن هذا يجعل الطلاب بهم جمود وعدم مرونه في التعامل مع تغيرات الحياة.
5- الاستفادة من مفهوم الخدمة في تصميم رحلة التعليم، باستعارة جوانب تصميم الخدم، كنموذج تصورى استعارى لبناء خبرة المتعلم كمستفيد نهائى من خدمة التعليم.
6- جعل التعليم خدمة Service تقدم للمتعلم لبناء خبرته وتدعيم ملكاته التى وهبه الله اياها ليكون مواطنا صالحا يكون قادرا على فهم دوره فى الحياة وادارة تلك الملكات لصالح نفسه ومجتمعه.

المراجع والمصادر الأسترشادية

أولاً المراجع العربية

١	الياس أنطوان الياس، القاموس العصري، المطبعة العصرية، ط١، ج.ع.م، ١٩٥٦. Elyass Antoun Elyass , el qamous el aasri ,el matbaa el asryaa ,Ta 1 , Gem.aeen.meem,1965
٢	عزّت سعد، أستاذ التصميم الصناعي بجامعة حلوان، Human Attitude and Mental Processes مَلَكَات الأنسان والعمليات العقلية، جامعة حلوان٢٠١٥ Ezzat Saad , Ostaz el tasmem el senaay be gameet helwan ,Human Attitude and Mental Processes,malekat el ensan w el amlyat el aklya, gameet helwan 2015
٣	عزّت سعد، أستاذ التصميم الصناعي بجامعة حلوان،خواطر في الفن والتصميم حول آيات من القرآن الكريم،٢٠٠٢ Ezzat Saad , Ostaz el tasmem el senaay be gameet helwan , khawater fe el fan w el tasmem hawl aayat mn el quran el kareem 2002

٤	عزّت سعد، أستاذ التصميم الصناعي بجامعة حلوان، النظرية الفلسفية للمعرفة Epistemology ،كلية الفنون التطبيقية، جامعة حلوان٢٠١٣ Ezzat Saad , Ostaz el tasmem el senaay be gameet helwan ,el nazarya el falasfia lel maarefa Epistemology,kolyet el fenon el tatbeaya gameet helwan 2013
٥	عزت سعد، أستاذ التصميم الصناعي بجامعة حلوان، برنامج تدريس منهجية التصميم الصناعي في مصر،مارس، ١٩٧٩م Ezzat Saad , Ostaz el tasmem el senaay be gameet helwan ,barnmg tadres manhagyt el tasmem el senaay,mares ,1979
	وليد محسن عطا، المساهمة في بناء نظرية موحدة للتصميم في ضوء مفهوم تطوير الخدمة الجديدة، رسالة دكتوراه، تخصص التصميم الصناعة، كلية الفنون التطبيقية، جامعة حلوان ٢٠١٢ Waleed Mohsen Atta , el mosahma fe benaa nazarya mohada lel tasmem fe doa mafhom tatweer el khedama el gadeda, resala doctora,takhasos el tasmem el senaay , kolayet el fonon el tatbeaaya , gameet helwan 2012

ثانيا: المراجع الاجنبية

١	Department of Business Studies, Halmstad University, Halmstad, Sweden, and Gustav H€agg, Hans Landstr€om and Diamanto Politis Sten K. Johnson Centre for Entrepreneurship, Lund University, Lund, Sweden,2020
٢	**Pamela. What is scenography. London: Routledge , (2009)**

[i] Wikipedia "service design"-"characteristics of service design"

[i] وليد محسن عطا، المساهمة في بناء نظرية موحدة للتصميم في ضوء مفهوم تطوير الخدمة الجديدة، رسالة دكتوراه، تخصص التصميم الصناعة، ملية الفنون التطبيقية، جامعة حلوان ٢٠١٢

[i] نفس المرجع السابق

[i]