



المعهد العربي للتخطيط بالكويت
Arab Planning Institute - Kuwait

منظمة عربية مستقلة

مؤشرات النظم التعليمية

سلسلة دورية تعنى بقضايا التنمية في الدول العربية
العدد السادس والتسعون - أكتوبر/ تشرين أول 2010 - السنة التاسعة

أهداف «جسر التنمية»

إن إتاحة أكبر قدر من المعلومات والمعارف لأوسع شريحة من أفراد المجتمع، يعتبر شرطاً أساسياً لجعل التنمية قضية وطنية يشارك فيها كافة أفراد وشرائح المجتمع وليس الدولة أو النخبة فقط. كذلك لجعلها نشاطاً قائماً على المشاركة والشفافية وخاضعاً للتقييم والمساءلة.

وتأتي سلسلة «جسر التنمية» في سياق حرص المعهد العربي للتخطيط بالكويت على توفير مادة مبسطة قدر المستطاع للقضايا المتعلقة بسياسات التنمية ونظرياتها وأدوات تحليلها بما يساعد على توسيع دائرة المشاركين في الحوار الواجب إثارته حول تلك القضايا حيث يرى المعهد أن المشاركة في وضع خطط التنمية وتنفيذها وتقييمها من قبل القطاع الخاص وهيئات المجتمع المدني المختلفة، تلعب دوراً مهماً في بلورة نموذج ومنهج عربي للتنمية يستند إلى خصوصية الأوضاع الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والمؤسسية العربية، مع الاستفادة دائماً من التوجهات الدولية وتجارب الآخرين.

والله الموفق لما فيه التقدّم والازدهار لأمّتنا العربية،،،

د. عيسى محمد الغزالي
مدير عام المعهد العربي للتخطيط بالكويت

المحتويات

2 أولاً: مقدمة
2 ثانياً: مفهوم المؤشرات، والغرض من استخدامها والخصائص المرجوة
3 ثالثاً: تعريف المؤشرات التعليمية
6 رابعاً: تصنيف المؤشرات التعليمية
7 خامساً: الإطار العام لتطوير مؤشرات المنظومة التعليمية
13 سادساً: الخلاصة
14 المراجع

مؤشرات النظم التعليمية

إعداد: د. رياض بن جليلي

أولاً: مقدمة

الكمية والكيفية التي تصف الوضع أو الظاهرة المراد فحصها للوصول لحكم معين وفقاً لمعايير متفق عليها. يركز المؤشر على جوانب معينة من مسألة ما، ويختصر بشكل مكثف خلفية معقدة ويحولها إلى صورة أكثر وضوحاً. ويجعل هذا التبسيط من المؤشرات أداة حيوية الأهمية لرصد المعلومات ونشرها. تستخدم المؤشرات لغرضين أساسيين:

- الأول: تحديد حجم المشكلة وقياسها قياساً دقيقاً للوقوف على الوضع الراهن لها.
- الثاني: استخدام المؤشر من قبل المخطط في متابعة الخطة الموضوعية وتقييم الأداء أولاً بأول، والوقوف على التقدم نحو تحقيق الأهداف سواء كانت قصيرة أو طويلة أو متوسط المدى.

وبذلك يعد التمييز بين مفهومي كل من المؤشرات والإحصاءات أمراً بالغ الأهمية لدى المخطط، حيث يعبر المؤشر عن مقياس كمي أو نوعي يستخدم لقياس ظاهرة معينة أو أداء محدد خلال فترة زمنية معينة. أما الإحصاءات، فهي عرض لواقع ظاهرة معينة في وقت محدد وبشكل رقمي. وعلى هذا يختلف المؤشر عن الإحصاءات في أن الأول لا يكتفي بعرض الواقع فقط بل يمتد لتفسيره وتحليله، في حين أن الثاني يعرض الواقع فقط.

تعتبر المؤشرات التعليمية من أهم الوسائل العلمية المستخدمة في مجال تخطيط التعليم، وذلك من أجل تقدير الاحتياجات التعليمية وتحديد الأهداف ورسم السياسات واتخاذ الإجراءات المتعلقة بها. حيث تحتل المؤشرات المتعلقة بالمنظومة التعليمية مكانة مهمة في توفير قاعدة متكاملة وواسعة من المعلومات، تمكن من تقديم تقارير موضوعية واضحة للمنظومة التعليمية، ومن القيام بمقارنات محلية وإقليمية ودولية للحياة المدرسية والتعليمية، ومن توضيح موقف القبول والمساواة في مراحل التعليم المختلفة، ومن تقديم الأسباب المعقولة للشروط والتغيرات السائدة في النظام التعليمي، ومن التنبؤ بالاحتياجات المستقبلية للمدارس والموارد البشرية والمعدات في مختلف المناطق، ومن تطوير تصور لجوانب القوة والضعف في النظام التعليمي، ومن تحديد متطلبات زيادة المواءمة بين نواتج النظام التعليمي واحتياجات التنمية الاجتماعية والاقتصادية، ومن التنبؤ بالقيود مستقبلاً ومختلف متطلبات النظام التعليمي ومن اقتراح استراتيجيات لصانعي القرار وواضعي الخطط والبرامج التعليمية.

ثانياً: مفهوم المؤشرات، والغرض

من استخدامها والخصائص المرجوة

يمكن تعريف المؤشرات على أنها مجموعة الدلائل والتعليقات والملاحظات

ولكي تكون المؤشرات الكمية فعالة، فإنه لا بد من توفر الخصائص التالية :

- أن توفر المؤشرات مقاييس مباشرة لا لبس فيها للتقدم المحرز.
- أن يكون الإطار الزمني للتغير الذي يقيسه المؤشر قابلاً للرصد.
- اختيار المؤشرات على المستوى المناسب من التقسيم.
- أن يكون للمؤشرات صلة مباشرة بالتدخلات.
- أن تكون المؤشرات ذات صلة بعملية وضع السياسة العامة و/أو الدعوة.
- أن تكون المؤشرات موثوقاً بها.
- أن تتضمن التعاريف ومصادر البيانات وأساليب الحساب.
- أن تكون المؤشرات المختارة والمستخدمه متسقة مع البيانات المتاحة ومع القدرة على جمع البيانات.

ثالثاً: تعريف المؤشرات التعليمية

تهدف المؤشرات التعليمية إلى وضع صورة كلية للنظام التعليمي، من خلال الوصف الصادق لهذا النظام ومختلف عناصره. وبالتالي فهي تعمل على توفير البيئة المناسبة والإطار الموضوعي لاتخاذ القرار السليم من خلال إبراز جوانب القوة وأوجه الضعف بالنظام التعليمي، بما ييسر وضع الحلول المناسبة لمعالجة نواحي الخلل والقصور.

كما توفر المؤشرات التعليمية المجال لعقد مقارنة للأوضاع التعليمية بالمناطق المختلفة في الدولة، ومن ثم بذل مزيد من الجهد لرفع مستوى جودة العملية التعليمية في المناطق ذات الخدمات التعليمية الضعيفة. وبالمثل، فإن المؤشرات التعليمية تتيح الفرصة لمقارنة الأوضاع التعليمية في الدولة بغيرها من الدول، خاصة المتقدمة منها،

للمؤشرات أهمية محورية في تحقيق متابعة وتقييم وتقويم الأداء للخطط التعليمية المرسومة.

من هذا المنطلق، فإنه يمكننا القول بأن الإحصاء يعد الأساس الذي يقوم عليه إعداد المؤشر، فالإحصاء يؤدي إلى قياس دقيق وواقعي لحجم المشكلة من خلال المؤشرات، حتى يمكن الوقوف على أبعادها وتحديد أسبابها بما يمكن من وضع الخطط وتحديد السياسات والآليات اللازمة نحو حلها. وبناءً على ما سبق، يمكن توضيح أهم الفروق بين المؤشر والإحصاء في ما يلي:

- يعد المؤشر أغنى في المضمون وأقوى في الدلالة من الإحصاء، فهو يعبر عن ظواهر أعم وأشمل مرتبطة بموضوع ذلك المؤشر.
- ارتباط المؤشر بهدف يسعى نحو تحقيقه، بينما لا ترتبط الإحصاءات بهدف إلا من خلال دمجها بمؤشر.
- يفترض أن المؤشرات جزء من كيان أكبر لإطار متكامل من المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات، أما الإحصاءات فليس من الضروري إتمامها لكيان أكبر.

ومما لا شك فيه أن هناك العديد من التحديات الواجب مواجهتها عند تحديد المؤشرات، لعل من أهمها وجود قاعدة بيانات شاملة ودقيقة يتم تحديثها باستمرار وانتظام. كما يظهر لنا تحدٍ آخر وهو التحدي الخاص بقياس الاتجاهات عبر فترات زمنية سابقة وذلك بهدف استخدامها في التنبؤ والتخطيط للمستقبل، ويحتاج هذا الأمر إلى أن تتضمن قواعد البيانات كافة البيانات الخاصة بسنوات ماضية (سلاسل زمنية) حتى يتسنى عقد المقارنات وتحديد الاتجاهات بصورة دقيقة.

بما يوضح مدى التطور والتحسين القائم وكذلك المرغوب تحقيقه.

ويجب ملاحظة أنه ليست كل الإحصائيات مؤشرات. وللتزويد بمعلومات حول صحة النظام التعليمي، فإنه يجب أن يكون لدى أي إحصاء نقطة مرجعية يمكن الحكم عليه من خلالها. وعادة ما تكون النقطة المرجعية متفقاً عليها اجتماعياً كمعيار وقراءة ماضية أو مقارنة عبر المدارس، أو المناطق، أو الدول. وقد تتغير النقطة المرجعية معتمدة على من يستخدمها ومتى.

بالإضافة إلى النقاط المرجعية، فإن المؤشرات تفترض فهماً مشتركاً إلى حد ما لفاهيم، مثل مفهوم معرفة القراءة والكتابة، أو نسبة التسرب، وما إذا كانت هذه الفرضيات مبررة. مثل هذه المفاهيم يجب أن يتم تحديدها بشكل واضح. على سبيل المثال، تستخدم إحدى الدراسات مستويات القراءة الموجودة في أكثر الصحف اليومية لتحديد معنى معرفة القراءة والكتابة. و تستخدم دراسة أخرى مستوى قراءة من الصف العاشر كجزء من التعريف لمعرفة القراءة والكتابة. وتولد الدراسات نتائج مختلفة جداً، وبالتالي فإن المقارنات بين النتائج في هاتين الحالتين ستكون باطلة.

المؤشر التعليمي هو دلالة كمية تصف بعض ملامح النظام التعليمي في ضوء معايير معينة محلية أو دولية. ومن الواضح أن المؤشرات التعليمية لا تخبرنا بكل شيء عن النظام التعليمي. فهي تعطي لقطة عن الظروف الراهنة.

طبقاً لـ (جونسون، 1987)، يجب أن يكون المؤشر شيئاً يعطي إشارة واسعة للوضع الحالي الذي يتم فحصه. كما أن المؤشر ليس

مادة أولية من المعلومات لكنها معلومات معالجة. وتقارن المؤشرات في أغلب الأحيان إلى "معياري" أو "مقياس" (مثل معدل طالب/ معلم) أو إلى نتيجة سابقة. وتعكس المؤشرات الطريق الذي يمكن إنجاز الهدف من خلاله، بالإضافة إلى الدرجة التقريبية التي تم بها إنجاز الهدف في أي مرحلة. وطبقاً لـ (شيرنس، 1991) فإن المؤشرات هي تلك الإحصائيات التي تسمح بالحكم القيمي حول السمات الرئيسية لعمل النظم التعليمية. وهناك من يرى أن المؤشر التعليمي بأنه عبارة عن مقياس لحالة (أو التغيير في) النظام التعليمي بالنسبة إلى أهدافه المرجوة.

وتعتبر المؤشرات قيماً محايدة حتى يتم ترجمتها في ضوء سياقها. فعلى سبيل المثال، «درجة حرارة الجو» مؤشر نستخدمه كل يوم، لكنه فقط رقم ما لم نضعه في سياقه. فمثلاً، درجة حرارة 20 درجة مئوية ستعتبر معتدلة جداً في يوم من أيام شهر يناير في الكويت، بينما تعتبر نفس الدرجة في نفس البلد في يونيو باردة بشكل كبير في هذا التوقيت. إن الأحكام القيميّة حول المؤشرات (مثل ما إذا كان الجو عند هذه الدرجة يعتبر دافئاً أم بارداً) ترجع إلى مقاييس المؤشر، وبصفة عامة يتم ذلك أثناء التفسير وليس أثناء جمع البيانات.

ويجب أن يقوم نظام المؤشرات بوظيفة ضابطة، وذلك من حيث تسهيل تحديد المشكلات وقياس مدى حجمها. حيث أن التشخيص المفصل والبحث عن حلول يمكن عملهما من خلال تحليل تكميّلي، ويمكن وصف عمل المؤشر كالضوء الذي يصدر من آلة ينذر بأن حرارتها قد ارتفعت، فإذا ما استمر هذا الضوء، فإن على المختص إيجاد السبب لذلك ثم عليه إيجاد حل للمشكلة.

بناءً على ما تقدم، فإن المؤشرات تلعب دوراً هاماً في مراقبة وتقويم أداء النظام التعليمي، وذلك من خلال توظيفها في المجالات

التالية: تقديم تقارير موضوعية موضحة للمدخلات التعليمية؛ عمل مقارنات محلية وإقليمية ودولية للحياة المدرسية والتعليمية؛ توضيح موقف القبول والمساواة في مراحل التعليم المختلفة؛ تقديم الأسباب المعقولة للشروط والتغيرات السائدة في النظام التعليمي؛ التنبؤ بالاحتياجات المستقبلية للمدارس في مختلف المناطق؛ تقديم تصور لجوانب القوة والضعف في النظام التعليمي؛ التنبؤ بالقيود مستقبلاً ومختلف متطلبات النظام التعليمي؛ اقتراح استراتيجيات لصانعي القرار ومخططي البرامج.

ومن المفيد الإشارة في هذا الصدد إلى أن للمؤشرات التعليمية عدة ملامح، نذكر من بينها ما يلي:

- المؤشر لا يعطي بالضرورة تعليقاً أو ملاحظة دقيقة عن الوضع أو طبيعة المنظومة التعليمية الجاري فحصها، ولكنه ينقل إحساساً عاماً بدرجة معينة من الدقة.
- المؤشرات تختلف عن المتغيرات، فبعض التقارير الإحصائية تخلط بين كلمتي "مؤشر" و"متغير" فمثلاً نسبة القوة العاملة التي لها عمل ثان، أو عدد المسنين الذين يتقاضون معاشاً، أو إجمالي دخل الأسرة حسب حجمها، كلها متغيرات مخصصة، أما المؤشر الفعلي، فهو على العكس من ذلك، يدمج أحد المتغيرات بمتغيرات أخرى ذات ارتباط معين لتكوين رؤية عامة للنظام.
- تدل قيمة المؤشر على كمية، فهو ليس بياناً لوصف حالة النظام، بل يجب أن يكون رقماً حقيقياً يمكن تفسيره.
- قيم المؤشر زمنية، فقيمة المؤشر تنطبق

على نقطة واحدة أو فترة زمنية واحدة، وقد تكون لبعض المؤشرات سلسلة من القيم محسوبة لتغطية عشر سنوات أو أكثر، حتى تسمح بمراقبة تطور المنظومة التعليمية.

حدّدت (أوكس، 1986) العناصر الرئيسية لمؤشر تعليمي مثالي. حيث ترى أن المؤشرات يجب أن تزودنا على الأقل بأحد الأنواع التالية من المعلومات:

- معلومات تصف أداء النظام التعليمي في الوصول إلى الشروط والنتائج المطلوبة. وتتضمن الأمثلة على هذه النسب تخفيض نسب التسرب، واتجاهات أكثر إيجابية نحو المدرسة.
- معلومات حول ملامح النظام التعليمي تكون مرتبطة بالشروط والنتائج المطلوبة. وتتضمن الأمثلة المصادر مثل زمن التعلم المرتبط بإنجاز الطالب.
- معلومات تصف الملامح الأساسية للنظام التعليمي. وتتضمن الأمثلة المصادر المالية المتاحة، ونصاب المعلمين، وعروض المنهج.
- معلومات مرتبطة بالسياسة التربوية. وتتضمن الأمثلة السياسات مثل متطلبات تأهيل المعلم.
- بالإضافة إلى هذه المعايير، طبقاً لأوكس، فإنه يجب أن يكون لدى المؤشرات خصائص تقنية معينة:
- يجب أن تقيس هذه المؤشرات مجالات التمدرس الموجودة عبر أنواع مدارس ومناطق متنوعة.
- يجب أن تكون هذه المؤشرات قادرة على قياس الملامح الدائمة للنظام التعليمي، حتى يمكن بناء اتجاهات عبر الزمن. يجب أن تكون إحصائيات المؤشر صحيحة وموثوقاً بها، وهكذا

تكوين المؤشر، وتصنف إلى ثلاثة أنواع، هي:

1. المؤشرات الممثلة: وهي أكثر الأنواع انتشاراً واستخداماً لأغراض البحث والإدارة والتخطيط، ويتضمن اختيار متغير واحد لتصوير بعض سمات النظام التعليمي، ومن أكثر المتغيرات المختارة نسبة التسجيل في المستوى الأول، (أو الأول والثاني مندمجين)، والنسبة المئوية من إجمالي الدخل القومي المنفقة على التعليم. ويعاب على هذا النوع أن النظام التعليمي كيان فريد في تعقيده ويُمثل على عدة أوجه. على أية حال، هو لا يعطي أي تبرير لاختيار متغير واحد بدلاً من الآخر. لذا، فإن اختيار متغير واحد لكي يعمل كمؤشر للنظام التعليمي يعتبر مهمة مستحيلة، والأكثر من ذلك أنها مهمة غير مرضية بالنسبة للمخططين والإداريين وصانعي السياسة والباحثين.
2. المؤشرات المجزأة: فبدلاً من استخدام متغير واحد لتمثيل فكرة معينة، يتطلب هذا النوع تحديد المتغيرات لكل عنصر أو مكون من مكونات النظام التعليمي، وفي الحالة المثلى يجب أن يكون كل متغير مستقلاً عن باقي المتغيرات الأخرى، بحيث لا تتكرر المعلومات من خلال مجموعة المؤشرات. وينتج عن استكمال هذا العمل قائمة طويلة جداً ومعقدة ومحيرة من المتغيرات، من المستحيل استخدامها بكفاءة وفاعلية.
3. المؤشرات المركبة: وهي التي تجمع

فإنها يجب أن تقيس ما وضعت من أجل قياسه، مع ضرورة عمل ذلك باتساق عبر الزمن.

- أخيراً، يجب أن تقابل هذه المؤشرات معايير عملية. حيث يجب أن تكون عملية من ناحية الوقت والكلفة والخبرة المطلوبة لجمع البيانات، ويجب أن تكون مفهومة بسهولة من قبل جمهور واسع من المربين، وصناع السياسة، والجمهور. وسواء أكانت المؤشرات إحصاءات

سواء أكانت المؤشرات إحصاءات مفردة، أو بسيطة نسبياً، أو أكثر تعقيداً، فإنه نادراً ما يقدم مؤشر منفرداً معلومات كافية حول الظواهر المعقدة مثل التعليم.

مفردة، أو بسيطة نسبياً، أو أكثر تعقيداً، فإنه نادراً ما يقدم مؤشر منفرداً معلومات كافية حول الظواهر المعقدة مثل التعليم. أي أنه يجب محاولة بناء نظام للمؤشرات لتوليد معلومات شاملة وأكثر اكتمالاً.

لتقديم هذه الصورة الكلية، فإنه يتطلب كون المؤشرات المختارة منطقية أو مرتبطة بشكل عملي. حيث يجب أن يمضي الترابط من الشكل أو الإطار الذي يصف كم يعمل نظام التعليم إلى إطار يسمح بتقييم ارتباط المؤشر، ويزودنا بأساس يمكن أن يترجم المؤشر على أساسه.

رابعاً: تصنيف المؤشرات التعليمية

عادة ما تصنف المؤشرات التعليمية تبعاً لعدة مقاييس وهي:
(أ) مدى مساهمة المتغيرات المكونة لها في

مئوية ومعدلات النمو.

(د) قياس الأرصدة والتدفقات: التمييز الرابع بين أنواع المؤشرات هو ما بين مؤشرات الأرصدة التعليمية ومؤشرات التدفقات التعليمية. يشير الأول إلى عدد أو مقدار أو كمية معينة في زمن معين، ويشير الأخير إلى المعدل الذي تتغير به هذه الكمية مع الزمن.

(هـ) قياس المستوى الإجمالي والتوزيع: إن غالبية الأدلة لا تقيس إلا المستوى الإجمالي، وغالباً ما يمثل هذا نوعاً من المستوى المتوسط. وتسمى هذه المؤشرات هنا بالمؤشرات "غير التوزيعية". وبما أن القيم المتوسطة لا تعكس هذا التباين، فثمة حاجة للاحتكام إلى المؤشرات التوزيعية. إنها تقيس خاصية خلال النظام بأكمله.

خامساً: الإطار العام لتطوير مؤشرات المنظومة التعليمية

إذا تم النظر إلى التعليم كنظام، فإنه يلاحظ أن لديه مدخلات على شكل ملتحقين جدد، ويقوم بتحويل هذه المدخلات من خلال بعض العمليات الداخلية، لكي ينتج بعض النواتج التي هي مخرجات النظام التعليمي على شكل خريجين. إن المخرجات من دورة التعليم تعرف على أنها أولئك الطلاب الذين يكملون الدورة بنجاح، وتقاس المدخلات المستهلكة في عمليات التعليم بدلالة سنوات الطالب. ويمكن تصنيف المؤشرات التربوية إلى مؤشرات الحجم أو الكمية، ومؤشرات العدالة أو المساواة، ومؤشرات الفاعلية والجودة.

تحتوي "مدخلات التعليم" إما على

عددًا من المتغيرات. إن المؤشر المركب النهائي يترجم كمعدل لكل المتغيرات الداخلة في التجميع. ويعتبر تحديد واختيار المؤشر المركب لتمثيل نواحي النظم التعليمية بمثابة إقرار بتعقيد مثل هذه النظم.
(ب) الأسس المستخدمة لتفسير القيمة

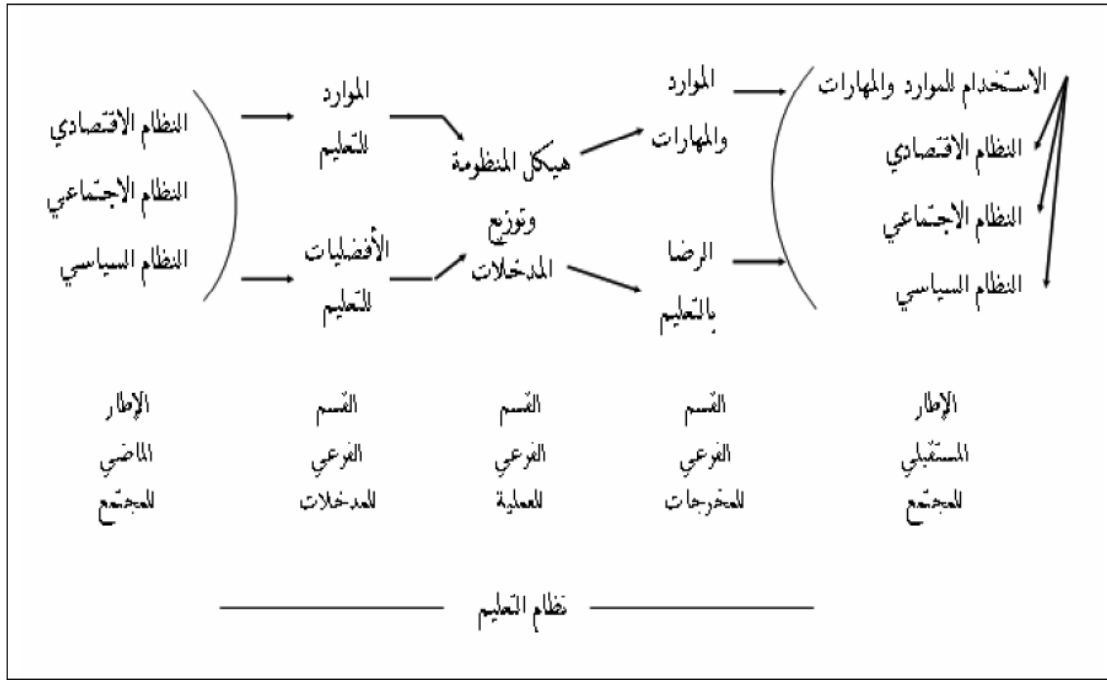
المؤشرات الممثلة هي أكثر الأنواع انتشاراً واستخداماً لأغراض البحث والإدارة والتخطيط، ويتضمن اختيار متغير واحد لتصوير بعض سمات النظام التعليمي.

المقدرة لمؤشر نظام تعليمي معين، وتوجد في هذا الشأن ثلاث قواعد هي:

1. نظم تعليمية معينة أخرى في نفس الفترة الزمنية (مقارنة مستندة على معيار زمني، ويطلق عليها إسناد معياري).
2. نفس النظام ولكن في فترات زمنية مختلفة (مقارنة مستندة إلى الذات، ويطلق عليها إسناد ذاتي).
3. نظام مثالي أو نظام مخطط مستهدف (مقارنة مستندة إلى قاعدة).

(ج) طبيعة القياس، هل هو قياس مطلق أم نسبي: التمييز الثالث المفيد لتحديد أنواع مؤشرات النظام التعليمي يظهر تباين المؤشرات التي تقيس الحجم المطلق عن المؤشرات التي تقيس الحجم النسبي. من أمثلة المتغيرات من النوع الأول إجمالي التسجيل، وعدد مباني المدارس، والتدفقات النقدية... الخ. وأمثلة المتغيرات من النوع الأخير نسبة التسجيل والمتغيرات المبنية على نسب

الإطار العام للمنظومة التعليمية



التعليمية للمدخلات خارجية، وكذلك شأن مؤشرات العملية وتلك المرتبطة بالهيكل. ويحدد كل من هذين المؤشرين بقرارات تتخذ خارج الإطار. ويختلف هذا الإدراك تماماً عن ذلك الذي تعطيه مؤشرات المخرجات، التي تعتبر بطبيعتها صادرة كلية من الداخل. فلا يمكن أن تؤثر فيها السياسة مباشرة إلا بدرجة ضئيلة جداً، وحتى ذلك لا يتحقق إلا في الظروف الغير عادية. فالقيم التي تؤخذ بواسطة مؤشرات المخرجات تحدد إذا بقيت مؤشرات المدخلات ومؤشرات العملية.

في حدود القسم الفرعي للمدخلات، يوجد اعتباران منفصلان لتحديد واختيار المؤشر. أحدهما يرتبط بالموارد بينما يرتبط الآخر بالأفضليات:

• الموارد للتعليم: المقصود هنا هو نسبة

مؤشرات كمية متصلة بالموارد والمهارات المتوفرة لدى المنظومة التعليمية، وإما على مؤشرات لوصف آمال يتوقعها المجتمع من النظم التعليمية.

- مؤشرات "العملية" التعليمية، هي إما مؤشرات تصف هيكل النظام الذي يتعامل مع المدخلات التي ستتحول إلى مخرجات، وإما مؤشرات تصف توزيع المدخلات في النظام التعليمي.
- مؤشرات "المخرجات" في التعليم، هي إما المؤشرات التي تربط مقداراً من كمية معينة تترك النظام التعليمي مع مقدار خاصة مماثلة متاح خروجها، وإما المؤشرات التي تصف إدراك المجتمع لنتائج عمل المنظومة التعليمية.

في هذا الإطار المحدد، تعتبر المؤشرات

الموارد المادية الهامة، مثل القوة العاملة والتمويل المخصص لإمداد النظام التعليمي في الدولة. والأمثلة النموذجية للمتغيرات هنا تشمل التسجيل في مراحل التعليم المختلفة، والنسبة المئوية من إجمالي الميزانية القومية المخصصة للتعليم.

• الأفضليات للتعليم: تعكس المؤشرات المصنفة هنا تعكس استعداد المجتمع لتخصيص موارد للتعليم، وكذلك إدراك المجتمع لإمداد نظام تعليمي، والآمال المبنية على ذلك. ويكشف مثل هذا النوع من المؤشرات مدى تفضيل التعليم على بعض الخدمات مثل الصحة والتأمين والدفاع.

يعبر القطاع السياسي والقطاع الخاص عن الأفضليات للتعليم بصفة أساسية. فهما يمثلان على التوالي الذين يوفرون التعليم والمستفيدين منه بصورة مباشرة. وعلى وجه العموم، هناك اتفاق وثيق بين الأفضليات التي يعبر عنها كل من المجموعتين، رغم أن هذا لا يعني التطابق دائماً. ففي أغلب الدول الديمقراطية يتم تكوين الأفضليات التي يعبر عنها القطاعان بطريقة مستقلة نسبياً.

في ما يخص القسم الفرعي للعملية، فإن المؤشرات تكشف عن توزيع الكميات خلال نظام تعليمي معين كما تكشف عن هيكل النظام. وتمثل الأسهم ذات الاتجاه الواحد والداخلية إلى مربع "العملية" من اليسار لليمين في الرسم التخطيطي الاحتياجي الذي تتأثر به مؤشرات العملية، ولكنها لا تستطيع التأثير المباشر في قيم مؤشرات المدخلات. يوجد اعتباران متميزان داخل القسم الفرعي للمخرجات:

• أولهما هو الموارد والمهارات المكتسبة

من النظام التعليمي. تحدد المؤشرات المرتبطة بالكمية ومستوى المهارات المنتجة بواسطة نظام تعليمي. فهي تصف مثلاً الأعداد النسبية للدارسين الذين تخرجوا من مستوى معين، أو مستوى المعرفة لدى الطلبة بالنسبة لموضوعات معينة.

• أما النوع الثاني من المخرجات فتحدها المؤشرات المرتبطة بمستوى الرضا بالنسبة للنظام التعليمي. فمن جهة تكشف هذه المؤشرات عن فاعلية النظام في السماح للأفراد بتنمية مهاراتهم وإمكانيتهم. ومن جهة أخرى تكشف درجة الرضا لدى بعض المجموعات، مثل أصحاب الأعمال، بما اكتسبه الطلبة من مهارات عند تركهم النظام التعليمي في نقط مختلفة منه.

النظام التعليمي والتطابق الاجتماعي هو آخر مكون موصوف في الرسم التخطيطي يقيس التطابق بين مخرجات الموارد والمهارات من النظام التعليمي واحتياجات المجتمع الذي تتدفق فيه المخرجات. ويمكن من خلال هذه القياسات رصد تأثيرات النظام التعليمي على المجتمع و تقدير كفاءته الخارجية.

مثال عن المؤشرات الكمية والنوعية للعملية التعليمية

القسم الفرعي	مؤشر كمي	مؤشر نوعي
المدخلات	الإلتحاق على التعليم الابتدائي	ملاءمة المناهج
المخرجات	عدد المعلمين في المدارس الابتدائية	نوعية جو التدريس في غرف الدراسة
النتيجة	معدلات الإلتحاق والانقطاع عن الدراسة	الارتياح إلى طرق التدريس
الأثر	مستوى الإلمام بالقراءة والكتابة	التغيير في تصور التمكين وحالة الفقر

سادساً: مؤشرات المنظومة التعليمية الأكثر استخداماً

مؤشرات مدخلات المنظومة التعليمية

تسلسل	اسم المؤشر	المتغيرات المستخدمة في الحساب
1	مشاركة الموارد البشرية في توفير التعليم	نسب التسجيل المضبوطة للمستويات الأولى والثاني وتسجيل طلبة المستوى الثالث لكل 10000 نسمة وعدد المدرسين لكل 10000 نسمة.
2	تأكيد التطوير بتغيير مشاركة الموارد البشرية	متغيرات تقيس معدل التغيير في كل من المتغيرات المعنية لمدخلات المؤشر 1.
3	مؤشر المشاركة المالية	إجمالي المقدار المنصرف على التعليم كنسبة من إجمالي الناتج القومي وإجمالي الإنفاق العام على التعليم كنسبة من إجمالي الإنفاق الحكومي.
4	مؤشر التوسع المالي	متغيرات تقيس معدل التغيير في المتغيرين المذكورين كمدخلات للمؤشر 3.
5	المساواة في الإلتحاق	النسبة المئوية للتسجيلات بخاصية معينة في المجموعات المعنية والنسبة المئوية لإجمالي السكان في مثل هذه المجموعات.
6	المساواة في الإلتحاق بتعليم البنات	مثل المؤشر السابق (5) والخاصية محددة لإجمالي تسجيل البنات في كل منطقة.
7	تغيير أدنى تحصيل تعليمي	نسبة إجمالي السكان في السن النظري المناظر للمرحلة 4 من المستوى الأول المسجلة في المرحلة 4 أو أعلى منها (لمدة سنتين).
8	التغيير في أقصى تحصيل تعليمي في المستوى الثاني	نسبة إجمالي السكان في السن النظري المناظر لآخر مرحلة في المستوى الثاني والمسجلين في هذه المرحلة أو أعلى منها (لمدة سنتين).

مؤشرات عمليات المنظومة التعليمية

المتغيرات المستخدمة في الحساب	اسم المؤشر	تسلسل
نسبة التسجيلات دون المدرسية إلى المستوى الأول. نسبة التسجيلات في التعليم الخاص إلى المستوى الأول. نسبة التسجيلات في المستوى الثاني إلى المستوى الأول. نسبة التسجيلات في المستوى الثالث إلى المستوى الثاني. (كل نسبة مفصلة إلى ذكور وإناث).	التوفير النسبي لأماكن الطلبة في المستويات المتتالية	1
نسبة أعداد الفصول قبل المدرسية إلى المستوى الأول. نسبة أعداد الفصول في التعليم الخاص إلى المستوى الأول. نسبة أعداد الفصول في المستوى الثاني إلى المستوى الأول. نسبة أعداد الفصول في المستوى الثالث إلى المستوى الثاني.	التوفير النسبي للفصول في المستويات المتتالية	2
نفس المتغيرات كالمستخدمة أعلاه عدا أن المدارس تستخدم بدلاً من عدد الفصول.	التوفير النسبي للمدارس في المستويات المتتالية	3
معدلات التغيير لجميع المتغيرات المذكورة للمؤشرات من 1 إلى 3.	تأكيد التطوير على التوسع الكمي للطلبة (4) للفصول (5) وللمدارس (6)	6/4
النسب المئوية للمسجلات الإناث في المستويات الأولى والثاني والثالث، والنسب المئوية لقوة هيئة التدريس من الإناث في المستويات الأولى والثاني والثالث.	مشاركة الإناث في توفير التعليم	7
النسب المئوية لطلبة المستوى الثاني المسجلين في التعليم العام ودورات تدريب المدرسين.	توجيه دراسات المستوى الثاني	8
النسب المئوية لطلبة المستوى الثالث للمسجلين في مجالات معينة.	توجيه دراسات المستوى الثالث	9
معدلات النقل والإعادة لجميع مراحل المستوى الأول و/أو المستوى الثاني.	عدد سنوات التعليم المتوقع أن يتلقاها متقدم	10
معدلات النقل والإعادة لجميع مراحل المستوى الأول و/أو المستوى الثاني.	عدد مراحل التعليم المتوقع أن يتمها متقدم	11
النسبة المئوية للمدرسين في جميع فئات التأهيل.	توفير المدرسين المؤهلين	12

تسلسل	اسم المؤشر	المتغيرات المستخدمة في الحساب
13	توزيع المدرسين المؤهلين	النسبة المئوية للمدرسين المؤهلين في كل منطقة من الدولة، وكذلك النسب المئوية لإجمالي قوة هيئة التدريس في كل منطقة.
14	التباين في الانسياب التعليمي للذكور والإناث	معدلات النقل والإعادة لكل مرحلة للذكور والإناث منفصلين.
15	التباين في الانسياب التعليمي الإقليمي	1. معدلات النقل والإعادة لكل مرحلة في كل إقليم (منطقة). 2. التسجيلات في أول وآخر مرحلة، وإجمالي التسجيلات للمستوى موضع التحليل.
16	دليل المفاضلة الهيكلية	مجموعة مختلفة من خصائص المؤسسات.
17	الاعتماد على مصدر اعتماد مالي وحيد	النسبة المئوية لكل المصروفات على النظام المقدمة بواسطة الحكومة لدولة وبواسطة حكومات الولاية أو المحافظة.
18	مؤشر تكلفة التعليم	تكاليف الوحدة للمستويات الأولى والثاني والثالث عبر فترة زمنية معينة والتسجيلات في كل مستوى في سنة أساس.

مؤشرات مخرجات المنظومة التعليمية

يمكن تطوير المؤشرات في ثلاثة مجالات:

- مستويات الإنجاز التي حققها الموجودون في النظام أو التاركون له.
- معدلات خروج الأفراد من النظام خلال الانقطاع أو التخرج.
- رضا المجتمع عن نظام التعليم.

تسلسل	اسم المؤشر	المتغيرات المستخدمة في الحساب
1	مستوى الإنجاز	النقاط المحرزة في أي من البنود الفردية أو على الاختبارات الفرعية.
2	معامل الناتج النظري	عدد خريجي المستوى الثالث الحاصلين على أنواع من الدرجات. أو عدد المتخرجين من المستوى الثاني ويتمون أنواعا مختلفة من التعليم.
3	تخصص الخريجين	أعداد المتخرجين من المستوى الثالث في مجالات دراسات معينة.
4	نسبة المتقدمين الذين يتخرجون في النهاية	معدلات النقل والإعادة والتخرج لجميع المراحل في المستوى الأول و/أو المستوى الثاني.
5	الرضا عن أداء النظم التعليمية	التقديرات على مقياس ترتيبي لبيان الرضى أو الاستجابات على مقياس إعتباري لسمات محددة ومشاكل الخ.. بالنسبة للنظام التعليمي.

مؤشرات المنظومة التعليمية والتطابق الاجتماعي

تسلسل	اسم المؤشر	المتغيرات المستخدمة في الحساب
1	الموقف التعليمي للعاطلين	النسبة المئوية لمعدلات البطالة لمجموعات مختارة من التحصيل التعليمي والنسبة المئوية لمجموعة السن من 15 - 64 سنة في كل من هذه المجموع.
2	توفير وسائل الإعلام	المعدلات لكل 1000 نسمة لتوفير الراديو والتلفزيون والجراند اليومية وجراند غير يومية.
3	معدلات العائد للمستوى التعليمي الأول	تقديرات شاملة للكلفة والعوائد الخاصة والاجتماعية المتوقعة.
4	معدلات العائد للمستوى التعليمي الثاني	تقديرات شاملة للكلفة والعوائد الخاصة والاجتماعية المتوقعة.
5	معدلات العائد للمستوى التعليمي الثالث	تقديرات شاملة للكلفة والعوائد الخاصة والاجتماعية المتوقعة.

سابعاً : خلاصة

تهدف المؤشرات التعليمية إلى وضع صورة كلية للنظام التعليمي، من خلال الوصف الموضوعي لهذا النظام ومختلف عناصره، وبالتالي فهي توفر القاعدة الصلبة لاتخاذ القرار التعليمي السليم، من خلال إبراز جوانب القوة وأوجه الضعف بالمنظومة التعليمية، وبما يتيح وضع الحلول المناسبة لمعالجة نواحي الخلل والقصور. ومن هذا المنطلق، فقد كان لزاماً على المخطط في ضوء الأهداف المحددة الاهتمام بصورة دقيقة بالمؤشرات التي تعكس وضعية المنظومة التعليمية، ليس فقط بهدف تحديد المشكلات والأوضاع الراهنة، ولكن أيضاً للدور الهام لتلك المؤشرات الهام في تحقيق متابعة وتقييم وتقويم أداء الخطط التعليمية المرسومة.

المراجع العربية

- البوهي، فاروق شوقي. (2001). التخطيط التعليمي عملياته، ومدخله، التنمية البشرية وتطوير أداء المعلم، دار قباء - القاهرة.
- جونسون، جيمس. (1987). مؤشرات النظم التعليمية، ترجمة مكتب التربية العربي لدول الخليج.
- صائغ، عبد الرحمن أحمد. (1987). قياس الكلفة التعليمية وتحليلها كتقنية إدارية ومدى الإفادة منها في تحسين الأداء الإداري في المنظمات التعليمية السعودية. دراسات تربوية، مجلة كلية التربية، جامعة الملك سعود، م4، ص1-19.
- صائغ، عبد الرحمن أحمد. (1989). رؤية معاصرة لمفهوم المخرجات التعليمية. مجلة جامعة الملك سعود، م1، العلوم التربوية (1، 2) ص3-21.
- صائغ، عبد الرحمن أحمد. (2006). النموذج العشري لتطوير مؤسسات التعليم العالي في البلدان العربية. مكتب التربية العربي لدول الخليج 24-27 شعبان 1426هـ - بيروت - لبنان.
- صائغ، عبد الرحمن أحمد. (2007). الاعتماد الأكاديمي وضبط الجودة في مؤسسات التعليم العالي في البلدان العربية مع إشارة خاصة للتجربة السعودية. المؤتمر العربي الثاني للجودة والاعتماد الأكاديمي، المنظمة العربية للتنمية الإدارية - شرم الشيخ. مصر: 27-31 مايو 2007م.
- عابدين، محمود عباس. (2001). علم اقتصاديات التعليم الحديث، ط1، الدار المصرية اللبنانية - القاهرة.
- نبيه، محمد صالح. (2002) موسوعة التعليم في عصر العولمة: المستقبلات والتعليم. ط1، دار الكتاب المصري - القاهرة، دار الكتاب اللبناني - بيروت.
- النوري، عبد الغني. (1989). اتجاهات جديدة في اقتصاديات التعليم في البلاد العربية، ط1 (دار الثقافة الدوحة، قطر).

المراجع الانجليزية

- Jaeger, R, (1978), About educational Indicators. In L. S. Shulman (Ed). Review of Research in Education, d, 276-315.
- Oakes, J., (1986), Educational Indicators: A Guide for Policymakers, CPRE Occasional Paper Series, October.
- Rob Vos, (1996), Educational Indicators: What's To Be Measure? Working paper Series I-1, Washington D.C.
- Scheerens, J., (1991), Process Indicators of School Functioning: A Selection Based on the Research Literature on School Effectiveness: Studies in Educational Evaluation, Vol. 17, pp. 371-403.
- Shavelson, R, McDonnell L & JO'akes, (1991), what are educational indicators and indicator system? Practical assessment, Research & Evaluation, sc1).

قائمة إصدارات ((جسر التنمية))

رقم العدد	المؤلف	العنوان
الاول	د. محمد عدنان وديع	مفهوم التنمية
الثاني	د. محمد عدنان وديع	مؤشرات التنمية
الثالث	د. أحمد الكواز	السياسات الصناعية
الرابع	د. علي عبدالقادر علي	الفقر: مؤشرات القياس والسياسات
الخامس	أ. صالح العصفور	الموارد الطبيعية واقتصادات نفاذها
السادس	د. ناجي التوني	استهداف التضخم والسياسة النقدية
السابع	أ. حسن الحاج	طرق المعاينة
الثامن	د. مصطفى بابكر	مؤشرات الأرقام القياسية
التاسع	أ. حسّان خضر	تنمية المشاريع الصغيرة
العاشر	د. أحمد الكواز	جداول المخلات المخرجات
الحادي عشر	د. أحمد الكواز	نظام الحسابات القومية
الثاني عشر	أ. جمال حامد	إدارة المشاريع
الثالث عشر	د. ناجي التوني	الإصلاح الضريبي
الرابع عشر	أ. جمال حامد	أساليب التنبؤ
الخامس عشر	د. رياض دهال	الأدوات المالية
السادس عشر	أ. حسن الحاج	مؤشرات سوق العمل
السابع عشر	د. ناجي التوني	الإصلاح المصرفي
الثامن عشر	أ. حسّان خضر	خصخصة البنى التحتية
التاسع عشر	أ. صالح العصفور	الأرقام القياسية
العشرون	أ. جمال حامد	التحليل الكمي
الواحد والعشرون	أ. صالح العصفور	السياسات الزراعية
الثاني والعشرون	د. علي عبدالقادر علي	اقتصاديات الصحة
الثالث والعشرون	د. بلقاسم العباس	سياسات اسعار الصرف
الرابع والعشرون	د. محمد عدنان وديع	القدرة التنافسية وقياسها
الخامس والعشرون	د. مصطفى بابكر	السياسات البيئية
السادس والعشرون	أ. حسن الحاج	اقتصاديات البيئة
السابع والعشرون	أ. حسّان خضر	تحليل الاسواق المالية
الثامن والعشرون	د. مصطفى بابكر	سياسات التنظيم والمنافسة
التاسع والعشرون	د. ناجي التوني	الازمات المالية
الثلاثون	د. بلقاسم العباس	إدارة الديون الخارجية
الواحد والثلاثون	د. بلقاسم العباس	التصحيح الهيكلي
الثاني والثلاثون	د. أمل البشبيشي	نظم البناء والتشغيل والتحويل B.O.T
الثالث والثلاثون	أ. حسّان خضر	الاستثمار الاجنبي المباشر: تعاريف
الرابع والثلاثون	د. علي عبدالقادر علي	محددات الاستثمار الاجنبي المباشر
الخامس والثلاثون	د. مصطفى بابكر	نمذجة التوازن العام
السادس والثلاثون	د. أحمد الكواز	النظام الجديد للتجارة العالمية
السابع والثلاثون	د. عادل محمد خليل	منظمة التجارة العالمية: إنشائها وآلية عملها
الثامن والثلاثون	د. عادل محمد خليل	منظمة التجارة العالمية: أهم الإتفاقيات
التاسع والثلاثون	د. عادل محمد خليل	منظمة التجارة العالمية: آفاق المستقبل
الأربعون	د. بلقاسم العباس	النمذجة الاقتصادية الكلية
الواحد والإربعون	د. أحمد الكواز	تقييم المشروعات الصناعية
الثاني والإربعون	د. عماد الإمام	مؤسسات والتنمية
الثالث والإربعون	أ. صالح العصفور	التقييم البيئي للمشاريع
الرابع والإربعون	د. ناجي التوني	مؤشرات الجدارة الائتمانية

الخامس الأربعون
السادس الأربعون
السابع الأربعون
الثامن الأربعون
التاسع الأربعون
الخمسون
الواحد والخمسون
الثاني والخمسون
الثالث والخمسون

الرابع والخمسون

الخامس والخمسون
السادس والخمسون
السابع والخمسون
الثامن والخمسون
التاسع والخمسون
الستون
الواحد والستون
الثاني والستون
الثالث والستون
الرابع والستون
الخامس والستون

السادس والستون
السابع والستون
الثامن والستون
التاسع والستون
السبعون
الواحد والسبعون
الثاني والسبعون
الثالث والسبعون
الرابع والسبعون
الخامس والسبعون
السادس والسبعون

السابع والسبعون
الثامن والسبعون
التاسع والسبعون
الثمانون

الواحد والثمانون
الثاني والثمانون
الثالث والثمانون
الرابع والثمانون
الخامس والثمانون
السادس والثمانون
السابع والثمانون

أ. حسان خضر
أ. جمال حامد
أ. صالح العصفور
أ. حسن الحاج
د. مصطفى بابكر
د. مصطفى بابكر
د. بلقاسم العباس
أ. حسان خضر
أ. صالح العصفور

د. أحمد الكواز

د. أحمد طفلاح
د. علي عبد القادر علي
أ. حسان خضر
د. بلقاسم العباس
د. أحمد الكواز
د. علي عبد القادر علي
د. مصطفى بابكر
د. علي عبد القادر علي
د. حسن الحاج
د. علي عبد القادر علي
د. رياض بن جليلي

د. علي عبد القادر علي
أ. عادل عبدالعظيم
د. عدنان وديع
د. أحمد الكواز
د. علي عبد القادر علي
د. أحمد الكواز
د. رياض بن جليلي
د. أحمد الكواز
أ. ربيع نصر
د. بلقاسم العباس
د. علي عبد القادر علي

د. رياض بن جليلي
د. بلقاسم العباس
د. علي عبد القادر علي
د. إبراهيم أونور

د. أحمد الكواز
د. علي عبد القادر علي
د. رياض بن جليلي
د. وشاح رزاق
د. وليد عبد مولا
د. إبراهيم أونور
د. وليد عبد مولا

الدمج المصري
اتخاذ القرارات
الإرتباط والانحدار البسيط
ادوات المصرف الإسلامي
اليئنة والتجارة والتنافسية
الاساليب الحديثة لتنمية الصادرات
الاقتصاد القياسي
التصنيف التجاري
اساليب التفاوض التجاري الدولي
مصفوفة الحسابات الاجتماعية
وبعض استخداماتها
منظمة التجارة العالمية: من الدوحة

إلى هونج كونج
تحليل الاداء التنموي
اسواق النفط العالمية
تحليل البطالة
المحاسبة القومية الخضراء
مؤشرات قياس المؤسسات
الإنتاجية وقياسها
نوعية المؤسسات والاداء التنموي
عجز الموازنة: المشكلات والحلول
تقييم برامج الإصلاح الاقتصادي
حساب فجوة الاهداف الإنمائية للالفية
مؤشرات قياس عدم العدالة في توزيع الإنفاق
الاستهلاكي

اقتصاديات الاستثمار: النظريات والمحددات
اقتصاديات التعليم
أخفاق الية الاسواق وتدخل الدولة
مؤشرات قياس الفساد الإداري
السياسات التنموية
تمكين المرأة: المؤشرات والأبعاد التنموية
التجارة الخارجية والنمو الاقتصادي
قياس التحوّل الهيكلي
المؤشرات المركبة
التطورات الحديثة في الفكر
الاقتصادي التنموي

برامج الإصلاح المؤسسي
المساعدات الخارجية من أجل التنمية
قياس معدلات العائد على التعليم
خصائص أسواق الاسهم العربية
التجارة الخارجية والتكامل
الاقتصادي الإقليمي
النمو الاقتصادي المحابي للفقراء
سياسات تطوير القدرة التنافسية
عرض العمل والسياسات الاقتصادية
دور القطاع التمويلي في التنمية
تطور اسواق المال والتنمية
بطالة الشباب

الثامن والثمانون	د. بلقاسم العباس	الاستثمارات البينية العربية
التاسع والثمانون	د. إبراهيم أونور	فعالية أسواق الاسهم العربية
التسعون	د. حسين الاسرج	المسئولية الاجتماعية للشركات
الواحد والتسعون	د. وليد عبد موله	البنية الجزئية لاسواق الاوراق المالية
الثاني والتسعون	د. احمد الكواز	مناطق التجارة الحرة
		تنافسية المنشآت الصغيرة والمتوسطة:
الثالث والتسعون	د. رياض بن جليلي	الخصائص والتحديات
الرابع والتسعون	د. إبراهيم اونور	تذبذب اسواق الاوراق المالية
الخامس والتسعون	د. محمد ابو السعود	الامكانيات التكنولوجية والنمو الاقتصادي
السادس والتسعون	د. رياض بن جليلي	مؤشرات النظم التعليمية
		العدد المقبل
السابع والتسعون	د. وليد عبد موله	نماذج الجاذبية لتفسير تدفقات التجارة

للاطلاع على الأعداد السابقة يمكنكم الرجوع إلى العنوان الإلكتروني التالي:

http://www.arab-api.org/develop_1.htm

Arab Planning Institute - Kuwait

P.O.Box : 5834 Safat 13059 State of Kuwait
Tel : (965) 24843130 - 24844061 - 24848754
Fax : 24842935



E-mail : api@api.org.kw
web site : [http //www.arab-api.org](http://www.arab-api.org)

المعهد العربي للتخطيط بالكويت

ص.ب: 5834 الصفاة 13059 - دولة الكويت
هاتف: 24848754 - 24844061 - 24843130 - (965)
فاكس: 24842935