

# רב-שיח על סקרי ההוראה בהשתתפות בעלי עניין (Stakeholders):

## הצגת תמיכה, דילמות והתנגדויות

היום של מערכת ההשכלה הגבוהה, במיוחד באוניברסיטאות המחקר. פרופ' טרכטנברג אמר שרגילים להתייחס להוראה כאחות החורגת של המחקר. אני חושב שסקר ההוראה הוא אחד הכלים להפוך את האחות החורגת הזאת לאחות חוקית. מחקרים הראו שבמוסדות רבים של החינוך הגבוה מורים רוצים להיות טובים יותר, רוצים לצאת מהאולם כשמבטי ההערצה של הסטודנטים מופנים אליהם. אך מכיוון שבארגון שהם שייכים אליו ההוראה הטובה לא נחשבת, הם שומרים בקרבם את כל הלבטים שיש להם בנושא ההוראה. וראו זה פלא, ברגע שהארגון מתחיל להתייחס לנושא ההוראה, מורים רבים "יוצאים מהארון" ומתעניינים איך אפשר לשפר ואיך אפשר להשתפר. הם רוצים לקבל דירוגים טובים יותר בסקרי ההוראה. כלומר עצם קיום הסקרים גורם למרצים לרצות לנסות להיות טובים יותר. לכן החשיבות של הסקר, בעיני, היא יצירת אקלים תרבותי ושינוי תרבותי, כחלק ממערך שלם של קידום ההוראה.

3. הבעיה המרכזית שיש לנו היא אחוז המשתתפים הנמוך בסקר המקוון. הסטודנטים הם ספקניים מאוד בנוגע ליישום הסקר - לגבי מה אנחנו עושים עם תוצאות הסקרים. אם יש מרצה שלא מוצא חן בעיני הסטודנט - שלא הבין טוב את הסבריו או שלא הצליח אצלו במבחן, הסטודנט רוצה לראות אותו מפוטר בשנה הבאה. אם המרצה לא מפוטר, אז "תלכו עם כל הסקרים שלכם וכל הסיפורים שלכם, לא מעניין אותנו...". ולכן השיטה שהנהגנו בבר אילן בשנתיים האחרונות היא שבמקום ללכת על "סור מרע" החלטנו ללכת על "עשו טוב", ובשפה של חנוכה - קצת אור מגרש הרבה מהחושך. וכך במקום לפטר את האנשים, אנו משבחים את המרצים המצטיינים בצורה משמעותית מאוד. הקמנו מערך של מרצה מצטיין: ערכנו עבורם טקס יוקרתי ומפואר ביותר, חילקנו להם ספרים בנושא טיפים להוראה טובה באוניברסיטה וגם תלושי קנייה לאקדמון. אך בעיקר עשו את העבודה הפוסטרים של המרצים המצטיינים שהצבנו בכל פינה בקמפוס. כל המרצים



**פרופ' חיים טייטלבוים,**  
רקטור אוניברסיטת בר אילן

אתייחס בדבכי לחמש נקודות:

1. פרופ' טרכטנברג אמר שקשה להעריך הוראה בדיוק כמו שקשה להעריך יופי, ואז נזכרתי שיש ניסיון להגדיר יופי בהתאם לחתך הזהב שהוא האידיאל. כלומר ניתן להגדיר באמצעותו יופי ולהעריך יופי, וכנראה שגם ניתן להעריך הוראה.

2. סקר הוראה: דובר היום על שיטות שונות וטכניקות שונות לעריכת סקרי ההוראה, אבל בעיני זה לא העיקר. בעיני, סקר הוראה הינו כלי שתפקידו לשים את נושא ההוראה על סדר

\* הדברים מוצגים בעיקר בשפה ובנוסח שבהם הם נאמרו ולא עברו עריכת לשון קפדנית.

פורום חוקרים אשר מארגנים כנסים משל עצמם, ובהם הם מספרים זה לזה על המחקרים שלהם. הם ארגנו גם סדנה לניהול קבוצות מחקר, ובשבוע הבא יוצאים כל הבוגרים של הסדנאות הראשונות לסיור בחפירות ארכיאולוגיות שארגן ארכיאולוג בוגר אחת הסדנאות. ההיכרות הזאת היא ערך מוסף בלתי רגיל לסדנאות.

5. פרסום תוצאות הסקר. כדי שתהיה שקיפות מלאה, אנחנו מפרסמים את כל התוצאות בכפוף למה שאני קורא "אחוז החסימה", שהוא אחוזי המענה של הסטודנטים, וגם בהתחשבות ב"סף הבושה", שהוא הערכה נמוכה שמרצה קיבל על הוראתו בקורס. אני יודע שלגבי הפרסום יש דעות חלוקות, כמו למשל בנוגע להשוואה בין קורסים גדולים וקטנים.

אנו מטפלים בקצוות - בערך 20 מרצים בכל קצה, מבין כ-1,500 מרצים. כאמור, אנו משבחים את המרצים המצטיינים ביותר מצד אחד, ושולחים מכתבי בקשה להסבר לאלו שמקבלים תוצאות דירוג נמוכות מהצד האחר. בכמה מקרים היו שיפורים בעקבות מכתבים אלו, ובמקרים אחדים זיהינו בעיות אובייקטיביות שלא היו קשורות כלל למרצה. כך מצאנו שהטיפול בקצוות הוא יעיל ביותר.

לסיכומו של דבר, סקר ההוראה, בכל דרך שייעשה, הוא כלי לשים את איכות ההוראה על סדר היום באוניברסיטה - להיות אחות חוקית של המחקר ולא אחות חורגת.

באו בטענות "למה אני לא?... וכשרצינו לרתום את אגודת הסטודנטים לקדם את ההשתתפות בסקר, אמרנו להם: מה שאנחנו עושים עם הסקר זה לעודד את המרצים הטובים להיות טובים יותר, וזה עשה רושם על אגודת הסטודנטים שראו שמהו נעשה עם תוצאות הסקר.

4. הפעילות בנושא הסקרים בשנתיים האחרונות הביאה לנו הרבה אור והרבה ערכים נוספים. פורום הרקטורים של האוניברסיטאות בדנמרק קיבל החלטה לפני כמה שנים שכל אדם שמתקבל כאיש סגל באוניברסיטה בדנמרק חייב לעבור סדנה של 250 שעות (!) של הכשרה להוראה, שמקנה לו רישיון להוראה. אנחנו ישראלים - אז לקחנו את 250 השעות האלה והחלטנו שאנחנו עושים מהן שמונה שעות... בעזרת הצוות של המרכז לקידום ההוראה באחת האוניברסיטאות האחרות העברנו סדנאות של ארבע שעות תיאוריה וארבע שעות של micro-teaching. חייבנו את הדור הצעיר של המרצים (אצלנו מתקבלים כ-15 חברי סגל חדשים מדי שנה) להשתתף בסדנה. החלטנו שלא לחייב בשלב ראשון את הוותיקים, אלא להתחיל בשינוי התדמית מלמטה, כלומר מרצים חדשים שמגיעים לאוניברסיטה משתתפים בסדנה. בנוסף לכך, פתחנו את הסדנאות כרשות גם לרבים אחרים, והם באו. הסדנאות האלה זכו להצלחה בלתי רגילה. אבל היה להן גם ערך מוסף ענקי, והוא שנוצרה דינמיקה של מרצים מדיסיפלינות שונות - מרצה לצרפתית עם מרצה למדעי החיים ומרצה לארכיאולוגיה שהכירו זה את זה בסדנה. באופן מפתיע נוצרו שיתופי פעולה בלתי רגילים. נוצר



בית ספר לחקר ולפיתוח תכניות בהכשרת עובדי חינוך והוראה בסכילות

פורטל תוכן בהוראה והכשרת מורים  
מס"ע  
מופ"ת סובב עולם



## פורטל מס"ע (מופ"ת סובב עולם): מאגר המידע החינוכי האיכותי ביותר בישראל לשירותכם! <http://portal.macam.ac.il>

מכון מופ"ת הקים פורטל תוכן חינוכי המתמחה בתחומי הוראה, פדגוגיה, שיטות הוראה והכשרת מורים בישראל. בפורטל אלפי מקורות מידע איכותיים בחינוך.

### מדוע כדאי לגלוש בפורטל מס"ע?

פורטל מס"ע הוא מאגר המידע החינוכי המקיף ביותר בישראל. מאגר זה מבוסס על איסוף, על סינון ועל עיבוד והפצה מתואמים של מקורות מידע חינוכיים ל"אגן ניקוז אחד" אינטגרטיבי.

תוכני הפורטל כוללים חדשות ועדכונים בכל הנוגע לנושאי חינוך והכשרת מורים בארץ ובעולם; מאמרים בנושאי חינוך מתקדמים כגון רפורמות בחינוך, שיטות הערכה בחינוך, תפיסות פדגוגיות בחינוך, פיתוח תכניות למידה מקוונות ומתקשבות ועוד.

בפורטל מס"ע מידע רב ערך וחיוני עבור קהילת אנשי החינוך, למורים, לעוסקים בתחום הכשרת המורים, למרצים באקדמיה, לסטודנטים ועוד.

לעדכון חודשי, ללא תשלום, הקלידו כתובת דוא"ל באתר פורטל מס"ע באינטרנט:

<http://portal.macam.ac.il>

המנוי לפורטל מס"ע - חינם!!

- חלק מהסטודנטים שלנו מבוגרים ולא יודעים איך לעבוד עם הסקר הממוחשב.
  - בסקר סוף השנה הסטודנט מתבקש למלא משובים על קורסים רבים (כל הקורסים השנתיים ואלו של סמסטר ב'), ולסטודנט אין כוח לענות על הכול בגלל "עייפות החומר" בסוף שנה.
  - כדי להגדיל את אחוז המשיבים בקורסים של מרצים שעמדו לפני קביעות, העברנו את תלמידי הקורס לחדר כיתה עם מחשבים, כדי שהסטודנטים ימלאו שם את המשוב, אולם המרצים התנגדו לזה.
  - יש לנו עומס ארגוני בהעברת המשוב. הקמנו מנהלת לעניין הזה, והעומס נופל על יחידת המחקר שלנו והמזכירות. איננו מקבלים על כך שום תקצוב ואנו צריכים לחפש לכך משאבים.
  - לאנשי הסגל הקבוע לא תמיד יש מוטיבציה להתמודד עם המשוב.
  - יש כעסים מצד חברי סגל המלמדים בקבוצות קטנות. הם מתלוננים שהשאלונים אינם מותאמים מספיק לסוג ההוראה הזו וגם שאין מספיק משובים להערכתם.
3. דילמות ושאלות וחלק מהפתרונות
- האם הסקר הינו רק כלי ניהולי? אם כן, מי מקבל את הנתונים? אילו נתונים? מה לעשות איתם?
  - איך לעודד את הסטודנטים למלא את המשוב המקוון? אפשר לתת תמריצים, אבל מצאנו שהגורם שהכי משפיע על הסטודנט למלא את המשוב הוא פנייה אישית של המרצה אליהם.
  - איך להפעיל את המנגנון הזה בצורה יעילה מבחינה ארגונית ללא התחשבות בנושא התקציבי והמנהלתי?
  - מה לעשות עם מרצים שיש להם קביעות או דרגות קידום ואין להם הערכות טובות? אין לנו אפשרות להפעיל סנקציות, אך יש לנו אפשרות למנוע קידום בדרגות, בעיקר לדרגת פרופסור, גם אם הם החוקרים הטובים ביותר.
  - כיצד להשתמש בתוצאות הסקר כרכיב אחד בלבד מתהליכי שיפור ההוראה?
- בין הפתרונות:
- העלינו את כל הסילבוסים לאתר הכללי.
  - אנו סורקים את כל המבחנים ומעלים לאתר ושולחים הודעה לסטודנטים.
  - הגברנו את הנגישות הטכנולוגית של הסטודנטים למילוי שאלוני הסקר.
  - אנו נותנים פרסים למרצים המצטיינים. השנה אנחנו מעניקים פרס למרצה שמשתמש בסביבה מתוקשבת.
  - אנו מפעילים השנה רכז סגל חדש אשר מלווה את אנשי הסגל החדשים.
  - כדי להפיק לקחים, אנו בודקים את עצמנו כל הזמן על ידי הערכה מעצבת ומנהלים פעמיים בשנה דיונים בהנהלת המוסד.
- לסיכום, צריך לתת תמיכה מלאה לתהליך מלמעלה, מההנהלה. צריך שנושא ההוראה יהיה חלק ממדיניות כוללת ושיטתית של המוסד. זה תלוי בחשיבות שהסגל נותן לכך וברצינות של הסטודנטים.



### פרופ' תמר אריאב,

### נשיאת המכללה האקדמית בית ברל

אציג את דברי מזווית ראייה של ראש מכללה שמכהנת בתפקיד רק שנתיים. הנושא קרוב מאוד לליבי ברמה המקצועית. משנת 1983 התקיים במכללה שלנו משוב ידני. בשלב מסוים עברנו למשוב מקוון, אך הניסיון היה בלתי מוצלח, ובמשך שנתיים כלל לא התבצע משוב. עם כניסתי לתפקיד התחלנו לטפל בנושא. כל ההחלטות שקיבלנו לא היו מבוססות על מחקרים, אלא התבססו על חשיבה משותפת. אני אדבר על מקורות התמיכה, על ההתנגדות ועל הדילמות שעולות.

1. מקורות התמיכה. הדבר המוביל היה אקלים ארגוני ולו שלושה רכיבים. הרכיב הראשון הוא ראיית הסטודנט כלקוח. אנו שמים את הסטודנט במרכז. אנחנו רוצים שהוא יהיה שבע רצון ושתהיה לו חווית למידה. הרכיב השני הוא המרכזיות של איכות ההוראה. מאז שהמל"ג הכניס את תהליכי הערכת האיכות, האוניברסיטאות התחילו להעריך את ההוראה אחרי הרבה שנים שבהן ההוראה לא הייתה בעיניהן פקטור בעל חשיבות גדולה. אצלנו במכללה, נושא איכות ההוראה הוא מרכזי. הרכיב השלישי הוא השימוש בשיקולי איכות ההוראה במתן קביעות וקידום לסגל.

בנוסף לאקלים ארגוני קיים גם המרכיב של מדיניות המל"ג של שקיפות ואחריותיות (accountability). יש חופש אקדמי ויש אוטונומיה, אך יש גם שיקולים של אחריותיות. כלומר ההוראה חייבת להיות איכותית, והסטודנטים אמורים לקבל הוראה ברמה טובה.

מכיוון שהסקרים היוו בעינינו נושא ערכי, היינו צריכים לאסוף את השברים והחלטנו לקיים סקר הוראה מקוון. החלטנו שלא משנה מה יהיה אחוז המשיבים, אנו לא חוזרים לסקר ידני.

2. מקורות ההתנגדות. יש כמה בעיות וסיבות להתנגדות לסקרים:

- מצד הסטודנטים יש ספקות בקשר למה עושים עם המרצה שלא קיבל הערכה גבוהה.

מקבל רק את הציון הסופי. כלומר אני, שלימדתי קורסים גדולים מאוד, או קורסים שהם במיוחד לא אהובים, צריך לשלם את המחיר על כך. [שאלה מהקהל - תן דוגמה לקורס כזה? תשובה - שיטות מחקר כמותיות בבית הספר לעבודה סוציאלית. צחוק של הסכמה מהקהל...].

נקודה רביעית. ההוראה מיועדת לא רק להקנות לתלמידים מיומנות, לא רק להעביר להם ידע, אלא גם להוות תהליך של חינוך במובן הרחב יותר של המושג, של הקניית ראיית עולם, דרכי חשיבה ואולי גם ערכים. חלק מהתיאוריות בפסיכולוגיה של למידה והוראה טוענות שלמידה כזאת תלויה במידה מסוימת בהנעת התלמיד לרצות להידמות למורה - למודל. אבל כאן נוצר פרדוקס: בעוד שהוראה יעילה אמורה להציג את המורה כעולה על התלמיד בתחום הנלמד, הרי שסקרי ההוראה גורמים לכך שהמורים יהיו תלויים במידה מסוימת בתלמידיהם. יוצא מכך שכל שאנו מקנים יותר כוח לתלמידים (ביחס למורים), אנחנו מקטינים את יכולת המורה להקנות ראיית עולם, דרכי חשיבה וערכים, והלמידה יעילה פחות. יש לנו כאן התנגשות בין שני עקרונות, או יעדים: דמוקרטיה ושוויון זכויות מצד אחד, והוראה יעילה מהצד האחר.

נקודה חמישית - אני רואה בעיה מהותית, בעיה אתית, בפרסום שמות המרצים עם ציוניהם, בזמן שאסור לפרסם את שמות הסטודנטים עם הציונים שלהם. באנלוגיה לאבסורד של מתן ציון למרצים על ידי הסטודנטים, תארו לכם מה היה קורה אם הסטודנטים היו מקבלים ציון על סמך דיון בין מרצים ולא על סמך בחינה, שהמרצים ידונו ביניהם - מה צריך להיות הציון של כל סטודנט. אני חושב שבאופן כללי היו מגיעים בדיון שכזה לתמונה של הסכמה כללית בין המרצים מי הם הסטודנטים הטובים ומי הם הסטודנטים שאינם טובים. להערכתי זה היה עומד היטב בקריטריונים של תוקף ומהימנות שהוצגו לנו, אבל האם זה נראה לכם אתי? לדעתי לא.

נקודה שישית. לדעתי, עצם ההתמקדות בתלמיד כצרכן מדגישה את ההיבט של ההשכלה כמוצר וכשירות על חשבון הצגת ההשכלה כערך. ההתמקדות בשיח שלקוח מתחומי הכלכלה והניהול בא לטעמי על חשבון סוגי שיח חלופיים - למידה כצורך מתפיסת עולם, מפילוסופיה ומאתיקה. כאשר אנחנו מדברים רק על הסטודנט כצרכן, אנחנו מורידים את הדברים האלה. במקום להתמקד במטרות הלמידה ובלמידה עצמה אנחנו עוסקים לא במטרות ולא בלמידה אלא בהוראה, שהיא רק חלק מהתהליך שמוביל ללמידה. אם אאמץ לרגע טרמינולוגיה של עולם הניהול והכלכלה, הרי שבמקום לעסוק במוצר, אנו עוסקים באריזה ובהתנהגות של המוכרים. אלו הם ללא ספק דברים חשובים, אבל הם לא חשובים לתוכן המוצר.

נקודה שביעית. נירה אמרה בפירוש שאלו הם סקרי שביעות הרצון מההוראה, אבל הם נקראים בכנס הזה סקרי הוראה. בשלט כאן כתוב סקרי הוראה, ועוסקים בהם מרכזים לקידום ההוראה ולא מרכזים לשיווק האוניברסיטה. ומי שמקבל אותם כקריטריון להערכת המרצה, הם גופים שלא עוסקים בשיקול "האם מה שהמרצה נותן אלו כלים שלטווה ארוך ישרתו את הסטודנט", אלא מנגנוני ניהול שעוסקים בשאלה "האם לטווח הקצר כדאי להם לקדם את המרצה הזה או לא".

ולבסוף אני חושב שיש פרדוקס מותנה בכך שמתכוונים למדוד את התוצאות לטווח ארוך על סמך תשובות של טווח קצר. אלו הם דברים בלתי-אפשריים.



### פרופ' גיורא רהב, סוציולוגיה ועבודה סוציאלית, אוניברסיטת תל אביב<sup>1</sup>

אני מרגיש שאני קצת חריג בנוף של מוחאי הכפיים לסקרים. לי יש בעיקר טרוניות וטענות לסקרים האלה. אני חושב שהם לוקים בכמה בעיות רציניות, ואני לא אעסוק כאן בבעיות הטכניות של תוקף ומהימנות, אלא בבעיות שנראות לי מהותיות יותר.

אתחיל בכך שהסקרים בודקים את חווית הצרכן ולא את התוצאות. מי שמע שמעריכים מכוניות על סמך חווית הצרכן בחדר המכירות? מי מוכן להעריך את הדירה שהוא עומד לגור בה על סמך החוויה שלו במשרד של הקבלן? נראה בלתי סביר, אבל זה בדיוק מה שאנחנו עושים כאשר אנחנו רוצים לומר משהו על איכות הלמידה מתוך הסקרים.

שנית, הסקרים נערכים באמצע תהליך הלמידה ולא בסופו. הלימודים באוניברסיטה נמשכים שלוש-ארבע שנים. לעתים קרובות קורס אחד מהווה תשתית לקורסים אחרים, אבל אנחנו מודדים כל אחד מהקורסים האלה כאילו הוא עומד בפני עצמו. אנחנו לא מודדים את המערכת, אלא את האלמנטים שמרכיבים אותה, ואנחנו מודדים את זה בהסתמכות על מישהו שטרם השתמש בחומר שהוא למד. הוא עוד לא יודע מה הוא יצטרך, אבל הוא נותן כבר את ההערכה לדברים - עד כמה הם טובים, עד כמה הוא קלט, והוא נותן הערכה למרצה שלימד אותו על סמך העברת החומר הזה.

נקודה שלישית. באופן כללי, אנחנו נוטים להתעלם בסקרים האלה מכך שיש קורסים ונושאים שהם פופולריים וכאלה שהם לא פופולריים, קורסים קשים לעומת קורסים קלים, קורסים מהנים לעומת קורסים שהסטודנטים יוצאים מהם בהרגשת רווחה על כך שסיימו ללמוד אותם סוף סוף. כל הדברים האלה משפיעים ללא ספק על הציון, אבל המרצה שמוערך אחר כך

<sup>1</sup> הערת מארגנת הכינוס: לפני כשנה התנהלה תכתובת ערה על סקר ההוראה ברשת תקשורת פנימית של המרצים באוניברסיטת תל אביב, ורבים כתבו דעות שליליות על הסקר. כדי להביא לפני המשתתפים בכינוס גם את הדעות של מרצים המתנגדים לסקר, שלחתי אימייל ברשת התקשורת וביקשתי מתנדב להופיע בכינוס הזה ולהשמיע את קול המרצים המתנגדים. בחרתי באקראי מבין כמה מתנדבים את פרופ' רהב.

רק התאמה לדרישות של הסילבוסים? הסקרים האלה יכולים להיות משוב מצוין בתנאי שהתוצאות ניתנות לצרכן הרלוונטי. המשוב למוסד - רק להנהלת המוסד, המשוב לפקולטה - רק להנהלת הפקולטה. המשוב למרצה צריך להינתן רק למרצה ולא לעשרות האנשים שעוסקים באדמיניסטרציה שממונה עליו. המשוב שייך לקידום של המרצה, אבל רק בחלק קטן.

המסקנה שלי היא לא שצריך לבטל את הסקרים, אלא שצריך לראות אותם רק כמרכיב קטן בתהליך ההוראה. אסור לראות אותם כמודדים את ההוראה, אלא רק חלק ממנה. ובמדדי ההוראה - איפה הכניסו שאלות כגון גודל הכיתות? האם פקולטה שהכיתות שלה צפופות יותר מקבלת פחות קידומים מפקולטה שהכיתות שלה מרווחות יותר? האם פקולטה שרוכשת יותר ספרים לספרייה מקודמת יותר מפקולטה שאצלה הספרייה היא

אני מציעה לפתור את הבעיה על ידי מתן קוד לסטודנט שהוא יזין בטופס המקוון בשביל למלא את המשוב. רק מי שנכח בשיעורים יקבל את הקוד לסקר מאת המרצה, וכך סטודנטים שלא נכחו בשיעורים בקורס מסוים, לא יוכלו למלא את שאלון הסקר לאותו קורס.

2. אי-שיתוף סטודנטים בבניית הסקר - אגודת הסטודנטים באוניברסיטה העברית לא שותפה בעיצוב הסקר.

3. למיטב זיכרוני, לפחות בשנה האחרונה אין הבדל בשאלונים בין שיעורי מבוא, תרגיל, שפה וכדומה.

4. היכולת להגיב מילולית במסגרת הסקר באוניברסיטה העברית היא מוגבלת יחסית.

אחד מהכלים שמצאתי כיעילים למטרת קבלת משוב מהסטודנטים הלומדים בחוג על הקורסים וההוראה ועל תכנית הלימודים ועל השירותים השונים שהחוג מספק, הוא ועדת מרצים-תלמידים. זהו מפגש שנערך מדי פעם בין חברי סגל וראש החוג ובין נציגי סטודנטים הלומדים בחוג. במסגרת הוועדה שבה השתתפתי העבירו נציגי הסטודנטים ביקורת על מערכי שיעור - לא רק על "מה לא בסדר", אלא גם איך אנו חושבים שקורס צריך להיות בנוי. בעקבות הפגישה קיבלו הסטודנטים מענה חיובי מצד החוג. ניתן להשתמש בכלי זה לגיבוש שאלות הערכת הוראה ולשלב אותן בסקרים, וניתן לקבל משוב נוסף על ההוראה בקורסים השונים.



### הדס קושלביץ, סטודנטית לתואר שני במדעי המדינה ולימודי מזרח אסיה, האוניברסיטה העברית בירושלים

אני רואה כמה חסרונות לסקרים:

1. יש סטודנטים שלא נכנסים לשיעורים ומשיבים לסקר המקוון על פי הלך רוח מסוים ולא על פי התנסות אישית. מכיוון שהסטודנטים מקבלים תמריצים לענות על הסקר, הם עונים על השאלון גם אם הם לא נכחו בשיעור, ולכן הם ממלאים אותו בצורה אקראית.

### ניר פרידמן, סטודנט למדעי ההתנהגות בצירוף חטיבה למשאבי אנוש, המכללה האקדמית תל אביב-יפו

למשובי ההוראה מספר יתרונות, ובהם: פריקת מתחים של הסטודנטים, מדד לתחושת הסטודנטים וכלי אפשרי להפקת לקחים עבור המרצים ומוסד הלימודים. עם זאת, התלות במשובים כאלמנט יחיד לביצוע הערכה של המרצה עלולה להיות שגויה; המשובים מהווים לעתים כלי לנקמות אישית עבור סטודנטים והזדמנות להשיב באופן אנונימי על אופן העברת השיעור. יש סטודנטים שישמחו להזדמנות להשפיע על קידומו של מרצה שסירב לענות לשאלה, שנכנס זועם ולא חייך, או שהעביר שיעור באופן לא מסודר.

כדי לייעל את השימוש בכלי עלינו להבין שהזמנים השתנו; בעבר המודל לחיקוי היה יהורם גאון וקזבלן; היום המודל הוא ג'אסטין ביבר. כפי ששיטת ההוראה שהייתה נהוגה בעבר, כגון הלקאה בסרגל, אינה נהוגה היום, כך הרצאה פרונטאלית ללא מצגת הממקדת ומרכזת את השיעור, היא לא רלוונטית עבור הסטודנט. המרצה מתחרה כיום על תשומת ליבו של



## כדי לייעל את השימוש בכלי עלינו להבין שהזמנים השתנו; בעבר המודל לחיקוי היה 'הורם גאון וקזבלן'; היום המודל הוא ג'אסטין ביבר... המרצה מתחרה כיום על תשומת ליבו של הסטודנט עם מחשב נייד, פלאפון, אינטרנט, פייסבוק ודרכים אינטראקטיביות אחרות. אם השיעור לא יהיה מעניין ורלוונטי עבור הסטודנט, המרצה עלול להפסיד בנוק אאוט למחשב הנייד

את הוראתו. כדי לקדם את איכות ההוראה יש להשתמש בגורמי הדרכה מקצועיים: חניכה, הקניית כלים להעברת שיעורים ופיקוח מקצועי על החומר המועבר. רבותי, אם אנו מעוניינים להמשיך ולקיים את מוסד ההוראה ולא לעבור ללמידה מקוונת, על ההנהלה "לרדת לשטח" ולראות מה מתבצע בשיעור. אין תחליף לצפייה וחניכה בשטח.

### תגובות הקהל (כולן התייחסו לדברי פרופ' גיורא רהב)

**פרופ' גדי רבינוביץ**, אוניברסיטת בן גוריון  
מרבית הנקודות שגיורא העלה מטרידות את מרבית הנוכחים בכנס ואת העוסקים בסקרי הוראה. יש נקודה אחת שאני רואה אחרת: גיורא טען שהסקר מודד את האריזה של ההוראה. נכון שהסקר לא מודד את טיב התוצר הסופי, אבל לדעתי גם לא את האריזה. להבנתי הוא מודד את התהליך. מכיוון שהתהליך (הוראה ולמידה) משותף למרצה ולסטודנט, חשוב לשני הצדדים שהוא יימדד, כדי ששניהם יוכלו לשפרו.

ייתכן שיש מקום למשוב מצד המרצה שיופיע בדוחות הסקר כתגובה למשוב הסטודנטים, כך שגם הסטודנטים יוכלו לראות. זה ימחיש לסטודנטים שהמרצה מתייחס למשוב שלהם, יחייב את המרצה לחשיבה ולתגובה שקולה ויסייע לכל המעורבים לשפר את התהליך.

ככלל, על הסקר לתמוך במערכת יחסים מקצועית תקינה בין סטודנטים למרצים כבסיס לשיפור התהליך המשותף להם, ולא להחריף את מערכת היחסים שממילא יש בה מתח מובנה. בנוסף לכך, חשוב שדוחות הסקר העומדים לרשות המרצה יאפשרו לו לבחון את המתאמים בין המאפיינים והפריטים של הסקר השונים בקורס או בקורסים שלו, ולא להסתפק בכך שמציגים למרצה מחקרים רחבים על הקשרים הללו. לשם כך הכנסנו בדוחות הסקר של אוניברסיטת בן גוריון כלים בסיסיים של סטטיסטיקה תיאורית לשימוש המרצה.

הסטודנט עם מחשב נייד, פלאפון, אינטרנט, פייסבוק ודרכים אינטראקטיביות אחרות. אם השיעור לא יהיה מעניין ורלוונטי עבור הסטודנט, המרצה עלול להפסיד בנוק אאוט למחשב הנייד. המשמעות היא שסטודנטים יצביעו ברגליים, וכך גם יפחת ערכם של מוסדות הלימוד המובנים.

מהם הפתרונות? יש שתי אפשרויות: להאשים את הסטודנט בזלזול בחומר ובמרצה או לאמן את המרצים להתגבר על מכשול זה בעזרת כלים פרקטיים ליעילות העברת המסרים, וכך לגרום להעלאת שביעות הרצון מן השיעור, מן המוסד ומערך הלימודים, שלשמהם באנו למוסד.

כחלק מהתפישה המשתנה, יש סטודנטים הרואים את עצמם כיום כלקוחות המשלמים כסף עבור השכלה ומצפים לתמורה בהתאם. לכן חשוב להיות קשוב לסטודנט וליצור תיאום ציפיות בחוזה ההדדי - מה המוסד ייתן ומה על הסטודנט לתת. הסטודנטים מצפים שהמשוב ישמש בסיס להקניית כלים פרקטיים למרצים ולקידום הוראתם. בעזרת קורסים בהדרכה, סדנאות וחניכה אישית למרצה ניתן לשפר את תיאום הציפיות ואת אופן העברת השיעור ללא קשר לתכנים המקצועיים. כסטודנטים, אנו מצפים מהמרצה להיות בקי בחומר, ענייני ומעניין, אך אם הוא לא ידע איך להעביר את החומר, כל הידע המקצועי לא יועיל והסטודנטים יצביעו ברגליים.

בנוסף לכך, הסטודנטים צריכים לדעת למה הם ממלאים את שאלוני המשוב. הסטודנט צריך להרגיש מעורב ושלמשוב אכן יש משמעות, שמישהו באמת מקשיב. בעת ההנחיה הניתנת לסטודנטים לגבי מילוי שאלוני המשוב יש להדגיש את חשיבות המשובים ואת רצון המוסד להשתפר. כך אפשר לרתום את הסטודנט למחויבות להצלחה שלו, של המרצה ושל המוסד.

לסיכום, אין עוררין על חשיבות המשוב, הן למוסד והן לסטודנט, אך המשוב אינו מזהה באופן מדויק את יכולות ההוראה של המרצה, ולמעשה הסטודנט הוא חסר בסיס מקצועי להערכה. הסטודנט גם אינו יודע לתת למרצה כלים פרקטיים כיצד לשפר

## פרופ' ציפי ליבמן, מכללת סמינר הקיבוצים

נכון שהאווירה הצרכנית חדרה וחלחלה לאווירה האקדמית, והשפה האקדמית באמת השתנתה. אבל במקרה הזה, אי-אפשר להתחמק מהעובדה שהצרכן, הוא הלומד, נמצא במוסד הלימודים שלוש שנים או אפילו ארבע שנים. אז בעידן כל כך דמוקרטי - האם לא ממש מתבקש לשאול את דעתו על מה שקורה לו? על מה שהוא חווה בתהליך הלמידה הארוך כל כך? זה ממש לא דומה לאותו קונה שנמצא חצי שעה באיזה סלון וקונה מכונת. וגם אם נתייחס לקניית מכונת, הרבה חברות מסודרות יטלפנו אליך אחרי כן לשאול אותך איך הייתה חווית הקנייה: האם טיפלו בך יפה, האם דיברו אתך יפה. לפי הממצאים של כהנמן וטברסקי, שלא לחינם קיבלו פרס נובל, צריך להתייחס גם להיבטים הפסיכולוגיים של איך התרחשה האינטראקציה כשאתה קונה משהו, אפילו בתהליך קצר-מועד, מה עוד שכשאתה עוסק בקורס שלם שלגביו זה הכי לגיטימי לשאול את הסטודנטים לשיעור רצונם על מה שקרה להם בכיתה, בתהליך הלמידה. אני מדגישה - אתה שואל אותם על שביעות רצונם. אתה לא שואל אותם אם בעקבות ההוראה הם יהיו רופאים טובים או עורכי דין טובים או מורים טובים; אתה שואל אותם מהי דעתם על חווית הלמידה בכיתה.

## ד"ר ניצה דוידוביץ, המרכז האוניברסיטאי אריאל

האם הערכת ההוראה על ידי הסקר צריכה להיות שונה מהערכת המחקר? העולם האקדמי הוא עולם שנמצא כל הזמן בשיפוט, בהערכה ובביקורת. חברי סגל שולחים מאמרים ל-review, מקבלים את "חוקי המשחק", מתקנים, לא מתווכחים. כך צריך לדעת, לקבל גם את הערכותיהם של הסטודנטים בסקרי שביעות הרצון. לנסות ללמוד מה ניתן לשפר, לקדם ואיך לעשות טוב יותר.

אנו משקיעים מחשבה רבה על הדרכים להערכת ההוראה באופן ההוגן ביותר, האתי ביותר. האם לא ראוי שנתייחס בכבוד לסטודנטים בקורס שהעריכו מרצה על ההוראה שלו שהם היו חלק בלתי נפרד ממנה במשך כארבעה חודשים?

## ד"ר מדי וליצקר-פולק, אורנים - מכללת אקדמית לחינוך

אני מסכימה עם דברי קודמי על כך שהסקר משמש להערכת התהליך לאורך שנים, דבר המוסיף למהימנות המשוב המתקבל מהסקר (הן לאורך והן לרוחב קורסים שונים הנלמדים באותה שנה).

בנוסף לסקר על איכות ההוראה של כל קורס, אנחנו עורכים גם הערכה מעצבת של תכניות שונות ושל תהליכים ושירותי מנהלה. אנו עורכים גם סקר בוגרים, המדווחים בדיעבד על איכות ההכשרה ועל היעילות של קורסים שהם למדו אצלנו (קורסים משמעותיים שתרמו להם וכדומה). לשם הערכה מעצבת לקידום ההוראה חייבים לדעתי להעריך כל קורס בנפרד.

בתהליך קבלת ההחלטות שלנו, איננו מתייחסים לסקר ההוראה ככלי בלעדי, אלא משתמשים בכלים נוספים. למשל, בהליכי קבלת קביעות או קידום, המרצה מגיש מסמך הערכה עצמית על ההתפתחות המקצועית שלו ותרומתו למכללה, ובנוסף לכך שני ממונים צופים בשיעוריו (בנפרד) ומגישים חוות דעת. בתהליכי קידום המרצה מגיש פורטפוליו שכולל בחלקו מרכיבי הוראה.

## פרופ' נירה חטיבה, אוניברסיטת תל אביב

אני מודה מאוד לגיורא שבאומץ לב נכנס לגוב האריות כדי לומר את דברו לפני אנשים שרובם בעד הסקר. אני שמחה מאוד ששמעתם קול אותנטי של דעות של מרצים, שמציג את הלהט והאמונה שבהם אנשי סגל טוענים את הטענות האלה. כמו שאלישע באב"ד אמר, אנשי הסגל הם בעד הסקר, אבל יש כמה דברים בסקר שמפריעים להם. אז מאוד חשוב לשמוע את קול המרצים ולזכור שגם הם בני אדם... ולכן אני מתנגדת כל כך, חיים (טייטלבוים), לפרסום פומבי של תוצאות הסקר כפי שאתם עושים. לגבי פרסום הנתונים, אוניברסיטת תל אביב נוהגת בדיוק כפי שגיורא הציג שראוי שיהיה. אז יש כמה טענות של מרצים נגד הסקר שנובעות פשוט מחוסר ידיעה של מה שקורה. מסקנה אחת היא שצריך ליידע את המרצים על הממצאים של תקפות ומהימנות של תוצאות הסקרים ועל הדרך שבה הממונים עליהם משתמשים בתוצאות הסקר ומי מקבל מידע ואיזה מידע. לגבי עוד כמה נקודות שגיורא העלה:

נכון שיש קורסים שהם פחות פופולריים וקשים יותר מאחרים, אבל (אם כי צריך להשקיע מאמצים יתרים בכך) גם אותם אפשר ללמד היטב, כך שהסטודנטים יבינו ויהיו מרוצים, ויש לא מעט דוגמאות כאלו. למשל, באוניברסיטת תל אביב יש מרצה שנבחרה כמצטיינת רקטור בהוראה על סמך הוראתה בקורסים של שיטות מחקר לתלמידי בית הספר לחינוך...

לגבי גודל הקורס, מספר התלמידים הרשומים בקורס כלול בדיווח תוצאות הסקר אצלנו לגבי כל קורס, ביחד עם מספר המשיבים ואחוז המשיבים לשאלון. מתחשבים בקורסים גדולים כשמסתכלים בדוחות של מרצים שמדורגים נמוך יחסית.

לסיכום, על סמך כל ההרצאות שניתנו היום, אתם רואים שלא פשוט לדעת לפרש את התוצאות של הסקרים. למשל, אם מרצה מדורג נמוך פעם אחת או פעמיים ואפילו שלוש, זה עדיין לא אומר שהוא מרצה גרוע. זה גם לא אומר שהוא לא התאמץ ולא השקיע בהוראה בקורסים האלה. יש סיבות רבות לדירוג נמוך בקורס מסוים ולא כולן קשורות באופן בלעדי במרצה. צריך להסתכל במה שקורה לו בקורסים האחרים, לקרוא את הערות הסטודנטים ולזהות את הבעיות, ואולי להסיק שאפשר לשפר את מה שהוא עושה וללמוד איך לעשות זאת. יש המון סכנות בעניין שימוש בציון יחיד למרצה, כי יש לפרשנות הסקר היבטים רבים וצריך מאוד להיזהר בכבודם של המרצים. במילים אחרות, דרושה זהירות רבה ומומחיות בהסקת מסקנות מתוצאות הסקרים ויש להקנות את הידע הדרוש לעושי ההחלטות.