

مدى تطبيق معايير الجودة فى برامج تدريب المرشدين الطلابيين
فى مراكز التدريب التربوي بمدينة الرياض

إعداد

سليمان بن محمد بن صالح اللحيدان
ماجستير - كلية العلوم الاجتماعية- قسم علم النفس
جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية

ملخص الدراسة:

هدفت الدراسة تعرف مدى تطبيق معايير الجودة في برامج تدريب المرشدين الطلابيين في مراكز التدريب التربوي بمدينة الرياض، و استخدم الباحث المنهج الوصفي المسحي، كما اعتمد الباحث على أسلوب المسح الشامل وذلك لصغر حجم العينة من المدربين الذين بلغ عددهم ٢٥ مدرباً حيث قام الباحث بتوزيع ٢٤ استبانة تم استرداد ٢٣ استبانة، وتوصلت الدراسة إلى أنه يتفق كل من عينة الدراسة من المدربين والمتدربين على فاعلية تطبيق معايير الجودة في برامج تدريب المرشدين الطلابيين في مراكز التدريب التربوي بمدينة الرياض، جميع عينة الدراسة من المدربين يوافقون على وعي قيادات التدريب التربوي بأهمية تطبيق معايير الجودة ببرامج تدريب المرشدين الطلابيين بدرجة متوسطة، جميع عينة الدراسة من المدربين يوافقون بدرجة متوسطة على أن هناك معوقات تقلل من جودة تدريب المرشدين الطلابيين بمراكز التدريب بمدينة الرياض، جميع عينة الدراسة من المتدربين يوافقون على وجود معوقات تقلل من جودة تدريب المرشدين الطلابيين بمراكز التدريب بمدينة الرياض، عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين كل من المدربين والمتدربين نحو مدى فاعلية تطبيق معايير الجودة في برامج تدريب المرشدين الطلابيين، عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين كل من المدربين والمتدربين نحو أهم معوقات تطبيق معايير الجودة في برامج تدريب المرشدين الطلابيين.

مقدمة الدراسة:

إن الناظر إلى واقع الحال في مدارسنا يجد نسبة كبيرة من المرشدين الطلابيين خاصة الجدد منهم غير ملمين إماماً تاماً بمهام الإرشاد الطلابي، نتيجة لضعف تأهيلهم وتدريبهم، ولذلك كان لابد من الاهتمام بإعداد المرشدين الطلابيين الإعداد الجيد لما له من نتائج إيجابية على أدائهم، وهذا ما أكدته نتائج أغلب الدراسات التي أجريت على المجتمع السعودي، حيث توصلت دراسة المشيخ (٢٠٠٤) إلى أن للدورات التدريبية التي يلتحق بها المرشدون الطلابيون في مجال المهنة أثراً إيجابياً في تعزيز الجانب المهاري لديهم، وأظهرت نتائج دراسة الشهري (١٩٩٩) أن لنوعية الإعداد والتدريب المهني الذي يتلقاه المرشد الطلابي أثراً واضحاً في مستوى فاعليته، كما أوصت دراسة الصيحي (١٩٩٩) بضرورة الاهتمام بالإعداد العلمي والمهني للمرشد الطلابي.

وقد حرصت حكومة المملكة العربية السعودية على إدراج التدريب ضمن خططها التنموية، حيث جاء في الخطة العشرية لوزارة التربية والتعليم (٢٠٠٤) في المادة (٣/٦): "أن الهدف الاستراتيجي الثالث هو: تدريب العاملين في قطاع التعليم تربوياً وإدارياً" (ص٢٧). ولكن هذا التدريب إن كان بدون تقويم جاد ومدروس فسيؤثر ذلك بشكل واضح على نتائجه، ويكون هدراً للوقت والجهد والمال، دون أي حصيلة ترجى. وطالب الشقاوي (١٩٨٥) بضرورة التمييز بين وجود برامج تدريبية وبين فاعليتها في إنجاح أهداف التنمية، وتنصف البرامج التدريبية في كثير من البلدان بكثافة الجوانب النظرية وقلة القيمة العملية، فبعضها يبقي على الوضع القائم، والبعض الآخر مقتبس من الدول المتقدمة دون تكييف للأوضاع المحلية، وبذلك تصبح هذه البرامج غير ملائمة لأغراض التنمية الوطنية.

ومن الأساليب الحديثة لتقويم البرامج التدريبية إنشاء إدارة الجودة التي أثبتت فاعليتها في التأثير على العملية التربوية ومنها الإرشادية واعتبر معمار (٢٠٠٩) أن إدارة الجودة من الأساليب التي دخلت حديثاً إلى مجال التربية والتعليم بعد أن أثبتت نجاحها في مجالات أخرى. حيث تسعى تلك الإدارة إلى إعداد العامل في المجال التربوي، بمواصفات معينة تتوافق مع مجاله، وتواكب التغيير والتقدم التكنولوجي الهائل.

وعلى ضوء ما تقدم، ومن خلال خبرة الباحث في مجال الإرشاد الطلابي فمن المتوقع أن تنهض جودة برامج إعداد وتدريب المرشدين الطلابيين بالعملية الإرشادية في مدارسنا لتحقيق

أهدافها بأفضل وأيسر الطرق الممكنة. ومن ثم يستطيع المرشد الطلابي مساعدة الطالب على العيش في بيئة تربوية سليمة، مما ينتج عنه تحقيق أهداف العملية التربوية التعليمية بطريقة أكثر فاعلية.

مشكلة الدراسة:

يؤكد الواقع الحالي للتدريب وجود خلل في تحقيق البرامج التدريبية لأهدافها، حيث أثبتت دراسة عيوني (٢٠٠٧) أن أثر التدريب على المتدربين كان بمجمله منخفض جداً، كما أظهرت دراسة الهاجري (٢٠٠٤) أن الدورات التي تقدمها مراكز التدريب التربوي تعاني من مشكلات وصعاب حدثت من فاعليتها وقللت من قدرتها على تحقيق أهدافها المنشودة. وقد اتفقت توصيات كثير من الدراسات المماثلة في هذا المجال على أهمية العمل على رفع مستوى كفاءة البرامج التدريبية لتحقيق أهدافها المرجوة مثل: (القحطاني ٢٠٠٨، لجر ٢٠٠٩، الزهراني ٢٠١٠).

ولذلك هنالك سعي حثيث إلى تحسين وإصلاح التدريب التربوي، وذلك بتطبيق معايير الجودة لما لتلك المعايير من دور بارز في تحسين وتطوير الأداء التدريبي، وقد أشار لذلك كنعان (٢٠٠٥) حيث بين أن الجودة في المجال التدريبي توفر أدوات وأساليب متكاملة تساعد المؤسسات التعليمية على تحقيق نتائج مرضية. كما أكدت دراسة معمار (٢٠٠٩) على أن تطبيق مبادئ الجودة في التدريب التربوي يحسن بيئة التدريب، ويساعد على تحقيق أهدافه في تطوير قدرات المتدربين. ومن خلال خبرة الباحث في مجال الإرشاد الطلابي، وبعد إطلاع على لائحة البرامج التدريبية في مراكز التدريب التربوي فقد لاحظ قلة البرامج التي تساعد المرشد الطلابي على تطوير ذاته والرقى بمستوى الخدمات التي يقدمها داخل المدرسة. كما لاحظ أيضاً أن تلك البرامج التدريبية لا تتواءم مع تطورات العمل الإرشادي المعاصر، حيث أن المرشد الطلابي في بعض المدارس مازال يعتمد في أداء عمله على الأساليب التقليدية الروتينية وغير العلمية، كالاتتماد على السجلات الورقية.

إلا أن تدريب المرشدين الطلابيين أثناء الخدمة يُعد الرافد الأساس في تطوير قدراتهم وتنمية مهاراتهم اللازمة لتحقيق الهدف من عملهم، وقد أكد على ذلك القريوتي (١٩٨٥) مبيناً أنه على الرغم من محاولات المؤسسات اختيار الأشخاص المناسبين لشغل الوظائف المختلفة، إلا أن ذلك لا يغني عن ضرورة تزويدهم بالمهارات والكفاءات اللازمة لمواجهة المستجدات على الساحة العلمية والعملية. لذا فمن الأهمية الحرص والتأكيد على التدريب على رأس العمل، فبدونه تتقدم معلومات المرشد الطلابي وتقل مهاراته مما يؤثر سلباً على أدائه.

تأسيساً على ما تقدم لا بد من الاهتمام بتطبيق معايير الجودة في برامج تدريب المرشدين الطلابيين وتطويرها، بحيث تكون على قدر متميز من الفعالية حتى تؤدي الدور المرجو منها بكفاءة عالية، وهذا ما تسعى هذه الدراسة إلى مناقشته، وعليه يمكن بلورة مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيس التالي: ما مدى تطبيق معايير الجودة في برامج تدريب المرشدين الطلابيين في مراكز التدريب التربوي بمدينة الرياض؟

تساؤلات الدراسة: تجيب هذه الدراسة على التساؤلات التالية:

١. ما مدى فاعلية تطبيق معايير الجودة في برامج تدريب المرشدين الطلابيين في مراكز التدريب التربوي بمدينة الرياض من وجهة نظر كل من المدربين والمتدربين؟
٢. ما مدى وعي قيادات مراكز التدريب التربوي بمدينة الرياض بأهمية تطبيق معايير الجودة في برامج تدريب المرشدين الطلابيين من وجهة نظر المدربين؟
٣. ما أهم معوقات تطبيق معايير الجودة في برامج تدريب المرشدين الطلابيين في مراكز التدريب التربوي بمدينة الرياض من وجهة نظر كل من المدربين والمتدربين؟
٤. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين كل من المدربين والمتدربين في فاعلية تطبيق معايير الجودة في برامج تدريب المرشدين الطلابيين في مراكز التدريب التربوي بمدينة الرياض؟

٥. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين كل من المدربين والمتدربين في معوقات تطبيق معايير الجودة في برامج تدريب المرشدين الطلابيين في مراكز التدريب التربوي بمدينة الرياض؟

أهداف الدراسة:

يتمثل الهدف الرئيس لهذه الدراسة في التعرف على: "مدى تطبيق معايير الجودة في برامج تدريب المرشدين الطلابيين في مراكز التدريب التربوي بمدينة الرياض"، ويتفرع عنه الأهداف التالية:

١. التعرف على مدى فاعلية تطبيق معايير الجودة في برامج تدريب المرشدين الطلابيين في مراكز التدريب التربوي بمدينة الرياض من وجهة نظر المدربين والمتدربين.
٢. تحديد مدى وعي قيادات مراكز التدريب التربوي بمدينة الرياض بأهمية تطبيق معايير الجودة في برامج تدريب المرشدين الطلابيين من وجهة نظر المدربين.
٣. إبراز أهم معوقات تطبيق معايير الجودة في برامج تدريب المرشدين الطلابيين في مراكز التدريب التربوي بمدينة الرياض من وجهة نظر المدربين والمتدربين.
٤. التوصل للحلول المقترحة للتغلب على معوقات تطبيق معايير الجودة في برامج تدريب المرشدين الطلابيين في مراكز التدريب التربوي بمدينة الرياض من وجهة نظر المدربين والمتدربين.

أهمية الدراسة: تتمثل أهمية هذه الدراسة في جانبين نظري وتطبيقي على النحو التالي:

الأهمية النظرية:

- تستمد هذه الدراسة أهميتها من أهمية موضوعها ألا وهو: مدى تطبيق معايير الجودة في برامج تدريب المرشدين الطلابيين في مراكز التدريب التربوي بمدينة الرياض، وذلك لما يمثله هذا الموضوع من أهمية شغلت الرأي العام المعاصر في المملكة العربية السعودية حيث يسعى المتخصصون الأكاديميون إلى إيجاد أنسب الوسائل لرفع كفاءة المؤسسات التربوية ومسايرتها للعصر الحديث، وقد لا يتسنى ذلك إلا من خلال تطبيق معايير الجودة في تلك المؤسسات.
- تتجلى أهمية هذه الدراسة في اهتمامها بمعرفة مدى تطبيق معايير الجودة في برامج تدريب المرشدين الطلابيين، ومما يؤدي إلى تفادي استنزاف الجهود والأموال والطاقات.
- كما تتجلى أهمية هذه الدراسة في كونها إضافة علمية جديدة في مجال التدريب التربوي بصفة عامة، وتدريب المرشدين الطلابيين بصفة خاصة، حيث أن مجال الجودة في التدريب، علمٌ مازالت المكتبة العربية في حاجة إلى العديد من الدراسات في مجاله.
- والأمل في هذه الدراسة أن تكون مساهمة فعالة فيما ستقدمه من معطيات علمية وعملية من شأنها تصحيح الكثير من التصورات النظرية التي تساعد في التغلب على المعوقات التي تحول دون تطبيق معايير الجودة في مجال التوجيه والإرشاد الطلابي.

الأهمية التطبيقية:

- تستمد الدراسة أهميتها في كونها تنقضى معايير الجودة المطبقة بالفعل في مراكز التدريب التربوي بمدينة الرياض، وذلك بهدف الوقوف على مستوى ممارستها، وتحديد معايير الجودة التي يجب تطبيقها في البرامج التي تقدمها تلك المراكز.
- قد تساهم هذه الدراسة فيما أسفرت عنه من نتائج تكشف عن واقع تطبيق معايير الجودة في برامج تدريب المرشدين الطلابيين في مراكز التدريب التربوي بمدينة الرياض.
- تتضح أهمية الدراسة في كشفها لأهم معوقات تطبيق معايير الجودة في برامج تدريب المرشدين الطلابيين في مراكز التدريب التربوي بمدينة الرياض، مما يمكن القيادات التدريسية

من وضع السبل المناسبة للحد من معوقات تطبيق معايير الجودة في برامج تدريب المرشدين الطلابيين.

حدود الدراسة:

١. الحدود الموضوعية: اقتصر موضوع هذه الدراسة على بحث مدى تطبيق معايير الجودة في برامج تدريب المرشدين الطلابيين المقدمة في مراكز التدريب التربوي بمدينة الرياض.
٢. الحدود البشرية: طبقت هذه الدراسة على عينة من المرشدين الطلابيين في جميع مراحل التعليم العام الملتحقين ببرامج التدريب في مجال الإرشاد الطلابي، ومدربي هذه البرامج.
٣. الحدود المكانية: اقتصرت هذه الدراسة على مراكز التدريب التربوي التابعة لإدارة التدريب التربوي (بنين) بمدينة الرياض.
٤. الحدود الزمانية: طبقت هذه الدراسة في الفصل الدراسي الثاني للعام الجامعي ٢٠١٠/٢٠١١.

مصطلحات الدراسة:

مدى: المدى في اللغة هو: "المَسَافَةُ وَالغَايَةُ" (مجمع اللغة العربية، ٢٠٠٤، ص ٨٥٩). ويقصد الباحث بالمدى في هذه الدراسة: الدرجة التي يتم بها تطبيق معايير الجودة في برامج تدريب المرشدين الطلابيين في مراكز التدريب التربوي بمدينة الرياض.

تطبيق: التطبيق في اللغة هو: "إخضاع المسائل والقضايا لقاعدة علمية أو قانونية أو نحوها" (مجمع اللغة العربية، ٢٠٠٤، ص ٥٥٠). ويقصد الباحث بالتطبيق في هذه الدراسة: تنفيذ وممارسة معايير الجودة في برامج تدريب المرشدين الطلابيين في مراكز التدريب التربوي بمدينة الرياض.

معايير: المعيار في اللغة هو: "العيار، وفي الفلسفة: نموذج متحقق أو متصور لما ينبغي أن يكون عليه الشيء، والجمع معايير" (مجمع اللغة العربية، ٢٠٠٤، ص ٦٣٩). ويُعرفها معمار (٢٠٠٩) اصطلاحاً بأنها: "الحالة المثالية للأداء المتوقع، والتي صممت لمساعدة المؤسسات التعليمية لتكوين منظور متكامل لإدارة أدائها التنظيمي لتحقيق الفاعلية والكفاءة دائمة التحسن، بما يتوافق وتطلعات المستفيدين من خدماته" (ص ١٩). ويقصد الباحث بالمعايير في هذه الدراسة: مقاييس ومواصفات تصف الإجراءات التي ينبغي أن تكون عليها برامج تدريب المرشدين الطلابيين حتى تصبح مطابقة للجودة.

الجودة: الجودة في اللغة: "أصلها جَوْدٌ، والجَيْدُ نقيضُ الرديءِ، وجَادَ الشيءُ جَوْدَهُ، وجَوْدَهُ أي صار جَيِّدًا. ويقال: هذا الشيءُ جَيِّدٌ بَيْنَ الجَوْدَةِ" (ابن منظور، ١٩٨١، ص ٧٢٠). ويرى معمار (٢٠٠٩) أن الجودة هي: "أسلوب عمل أساسي يسهم في تقديم خدمات لجميع التربويين بشكل مرضي يرفع من مستوى الأداء اعتماداً على متطلبات واحتياجات العميل" (ص ٢٠). ويقصد الباحث بالجودة في هذه الدراسة: مجموعة من المواصفات والخصائص والمقاييس المطلوب توافرها في برامج تدريب المرشدين الطلابيين أثناء الخدمة للراقي بمستوى أدائهم.

التدريب: التدريب في اللغة هو: "دَرَبٌ: الدَرَبُ، والمُدَرَّبُ: المُجَرَّبُ، والتَّدرِيبُ: أصله من الدُرْبَةِ: التَّجْرِيبَةُ" (ابن منظور، ١٩٨١، ص ١٣٥٠). ويعرفه فليه والزكي (٢٠٠٤) بأنه: "عملية منظمة مستمرة محورها الفرد تهدف إلى إحداث تغييرات محددة سلوكية وفنية وذهنية لتلبية احتياجات محددة حالياً أو مستقبلاً يتطلبها الفرد والعمل الذي يؤديه المؤسسة التي يعمل لها والمجتمع الذي ينتمي إليه" (ص ٨٤). ويقصد الباحث بالتدريب في هذه الدراسة: عملية منظمة مستمرة تقوم بها إدارة التدريب التربوي بمدينة الرياض، وتهدف إلى إكساب المرشدين الطلابيين المعارف والمهارات اللازمة لرفع كفايتهم المهنية وتحسين مستوى أدائهم.

البرامج التدريبية: عرفتها الشريف (٢٠٠٤) بأنها: "مجموعة عناصر مخططة ومتكاملة ومتفاعلة مع بعضها موجهة لعدد من المتدربين لتحقيق أهداف معينة خلال فترة زمنية محددة" (ص ٨). ويقصد الباحث بالبرامج التدريبية في هذه الدراسة: الدورات التأهيلية القصيرة التي تتراوح مدتها بين يومين إلى أربعة أيام، والتي تعقد في مراكز التدريب التربوي بمدينة الرياض، وتقدم للمرشدين

الطلابيين بهدف تزويدهم بما يحتاجونه من معلومات ومهارات تزيد من أدائهم لمهامهم المناطة بهم بكفاءة عالية.

المرشد الطلابي: المرشد فى اللغة: "المُوجِّه، أو الواعِظ" (مجمع اللغة العربية، ٢٠٠٤، ص٣٤٦). وعرفه أبو عباة ونيازي (٢٠٠١) اصطلاحاً بأنه: "الشخص المؤهل علمياً لتقديم المساعدة المتخصصة للأفراد والجماعات الذين يواجهون بعض الصعوبات والمشكلات النفسية والاجتماعية" (ص٥٥). ويتبنى الباحث التعريف السابق ليكون تعريفاً إجرائياً للمرشد الطلابي فى هذه الدراسة.

مراكز التدريب التربوي: عرف موسى (١٩٩٧) مراكز التدريب التربوي بأنها: "مراكز أعدت للمعلمين بهدف تطويرهم مهنيًا، وهى أحد البدائل المطروحة لتدريب كافة العاملين فى المجال التربوي، وتقوم بتخطيط وتنفيذ البرامج التدريبية الخاصة بهم" (ص١٣٦). ويقصد الباحث بمراكز التدريب التربوي فى هذه الدراسة: الجهات التنفيذية التى تقوم على تنفيذ الخطة التدريبية لإدارة التدريب التربوي والابتعاث التابع للإدارة العامة للتربية والتعليم بمنطقة الرياض (بنين)، والمتمثلة فى: المركز الرئيس، ومركز الغرب، ومركز الشمال.

الدراسات السابقة والتعليق عليها:

١. دراسة السحيم (٢٠٠٤) التى تعرفت على واقع تطبيق إدارة الجودة أيزو ٩٠٠٠ من وجهة نظر المديرين والمعلمين فى مدارس التعليم العام المطبقة لها فى المملكة العربية السعودية، من خلال التعرف على فوائد وعوائق وسبل تحقيق النجاح فى تطبيقها. وقد طبق الباحث الدراسة على جميع مجتمع الدراسة البالغ ١٥٨٨ مديراً ومعلمًا فى ٤٠ مدرسة منها ٧ حكومية و٣٣ مدرسة أهلية. وذلك باستخدام الاستبانة. ومن أهم نتائج الدراسة: إسهام إدارة الجودة بدرجة عالية فى: تطوير العمل المدرسي، وجذب الطلاب إلى المدارس، وزيادة رضا الطلاب وأولياء أمورهم، وتحسين دافعية المعلمين للعمل، وتفعيل دور المعلم فى النهوض بالطلاب، وتطوير العمل التربوي فى المدرسة، ومن أبرز المعوقات التى تحول دون تطبيق إدارة الجودة فى مدارس التعليم: عدم الاقتناع بالنظام وجدواه، ومقاومة العاملين للتغيير، ونقص إلمام العاملين بالنظام. وتتفق هذه الدراسة مع الدراسة الحالية فى أن هدفهما التعرف على واقع تطبيق الجودة، ولكنهما تختلفان فى مكان تطبيق الجودة، فهذه الدراسة طبقت على المدارس الأخذة بنظام الجودة بينما الدراسة الحالية تطبق على مراكز التدريب التربوي بمدينة الرياض.

٢. دراسة الرويشد (٢٠٠٦) التى اهتمت بإمكانية تطبيق الجامعات السعودية لإدارة الجودة الشاملة وفق معايير جائزة الملك عبد العزيز للجودة. واستخدم الباحث الاستبانة كأداة لجمع البيانات، تكونت من ٨ محاور فى ٧٤ عبارة، وتم التأكد من صدق وثبات الاستبانة، وكانت عينة الدراسة ٦٣٣ موظفاً فى جامعتي الملك سعود والإمام محمد بن سعود الإسلامية، من أعضاء هيئة التدريس والإداريين. ومن أهم نتائج هذه الدراسة: أن تقديرات أعضاء هيئة التدريس والإداريين فى جامعة الملك سعود لإمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة فى الجامعات الحكومية السعودية وفق معايير جائزة الملك عبد العزيز للجودة، جاءت بدرجة بين متدنية ومتوسطة، بينما جاءت تقديرات أعضاء هيئة التدريس والإداريين فى جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية بدرجة متوسطة. وتتفق دراسة الرويشد مع الدراسة الحالية فى كونهما تتناولان موضوع الجودة، ولكن تختلف هذه الدراسة عن الدراسة الحالية فى أنها اهتمت بإمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة فى الجامعات الحكومية السعودية وفق معايير جائزة الملك عبد العزيز للجودة، فى حين تهتم الدراسة الحالية بمدى تطبيق معايير الجودة فى برامج تدريب المرشدين الطلابيين.

٣. دراسة القحطاني (٢٠٠٨) التى اهتمت بالوقوف على واقع الدورات التدريبية التى يحصل عليها معلمو تعليم الكبار فى المملكة العربية السعودية، وذلك فى ضوء احتياجاتهم التدريبية من

وجهة نظر هؤلاء المعلمين المتدربين الملتحقين بتلك الدورات في إدارة التدريب التربوي بمدينة الرياض، واستخدم الباحث استبانة ذات ٤ محاور في ٤٩ عبارة وكانت على درجة عالية من الصدق والثبات، وطبقت على ١٣٢ متدرباً من معلمي تعليم الكبار الملتحقين بدورات تدريبية في مجال تعليم الكبار وطرائق تدريس وتحفيز الكبار في مراكز التدريب التربوي بمدينة الرياض، وقد توصلت الدراسة لنتائج عدة منها: أن غالبية عينة الدراسة يوافقون بدرجة كبيرة على أن الدورات التدريبية تحسن أداء المتدربين وقدراتهم، واتضح أن عينة الدراسة يوافقون بدرجة متوسطة على: توافر الخدمات المساندة وقاعات التدريب، وأساليب التدريب المستخدمة في الدورة التدريبية، والتقييم المتبعة في الدورة التدريبية. وتتفق هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في اهتمامها بواقع التدريب في مراكز التدريب التربوي بمدينة الرياض، لكنهما تختلفان في اهتمام هذه الدراسة بمعلمي تعليم الكبار، بينما تهتم الدراسة الحالية بالمرشدين الطلابيين وجودة برامج تدريبهم.

٤. دراسة الغامدي (٢٠٠٨) التي تعرفت على مدى جودة العملية التدريبية المقدمة بمراكز التدريب التربوي في الدمام، والتعرف على مدى إسهام البرامج التدريبية المقدمة بمراكز التدريب التربوي في التنمية المهنية من وجهة نظر معلمي المرحلة الثانوية في الدمام، كما هدفت الدراسة إلى التوصل لبعض المقترحات التي يمكن أن تسهم في التنمية المهنية للمعلمين من خلال برامج التدريب. واعتمد الباحث على استبانة تكونت من ٣ محاور احتوت على ٤٢ عبارة، وكانت عالية الصدق والثبات، وتم التطبيق على عينة من معلمي المرحلة الثانوية بلغت ٢١٠ معلماً، ومن أهم نتائج الدراسة: اتضح أهمية جودة العملية التدريبية المقدمة بمراكز التدريب التربوي في الدمام بنسبة موافقة عالية في مساعدة المدرب للمتعلم على تحقيق النمو المهني الفعال، وأن البرامج التدريبية تُبنى وفقاً للاحتياجات الفعلية للمتدربين وهي هادفة ومفيدة، وتستخدم فيها الوسائل التدريبية المتطورة. وتتفق هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في اهتمامها بجودة البرامج التدريبية، ولكنهما تختلفان في أن هذه الدراسة تهتم بتدريب معلمي المرحلة الثانوية في الدمام، بينما الدراسة الحالية تهتم بتدريب المرشدين الطلابيين بمدينة الرياض.

٥. دراسة معمار (٢٠٠٩) التي درست مدى تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في التدريب التربوي من وجهة نظر مشرفي التدريب والمشرفين المتعاونين بالمدينة المنورة، حيث تكونت عينة الدراسة من ٦٠ فرداً موزعين كالتالي: (١ مدير إدارة التدريب، ١ مدير مركز التدريب، ١٨ مشرف تدريب، ٤٠ مشرف متعاون مع مركز التدريب التربوي)، واستخدم الباحث استبانة مكونة من ٦ محاور احتوت على ١٠٠ عبارة، كانت عالية الصدق والثبات، وبينت الدراسة: أن مبادئ الجودة الشاملة في التدريب التربوي تطبق وتمارس بدرجة ضعيفة في التدريب التربوي، ويمكن أن تطبق بدرجة عالية في التدريب التربوي. وتتفق هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في كونها تهتم بالتعرف على مدى تطبيق معايير الجودة في التدريب التربوي، وتختلف في اهتمامها بجميع البرامج التدريبية المقدمة في مراكز التدريب التربوي بمنطقة المدينة المنورة، بينما تهتم الدراسة الحالية فقط ببرامج تدريب المرشدين الطلابيين في مدينة الرياض.

٦. دراسة الزهراني (٢٠٠٩) التي درست مدى توفر معايير جودة أدوات قياس تحصيل الطلاب وفق معايير الجودة الشاملة، والمواصفات التي يمكن اعتمادها لتطوير أدوات قياس تحصيل الطلاب وفق معايير الجودة الشاملة، ووضع تصور مقترح لتطوير أدوات قياس تحصيل الطلاب وفق معايير الجودة الشاملة بوزارة التربية والتعليم، وقد استخدم الباحث استبانة لجمع البيانات، تكونت من ٣ محاور في ١٠٠ عبارة، وتميزت بصدق وثبات عاليين جداً. وتكونت عينة الدراسة من جميع أفراد مجتمع الدراسة وهو ٣٨ مشرفاً للقياس والتقويم بالوزارة وإدارات التربية والتعليم بالمملكة، و٤٨ معلماً للقياس والتقويم من إدارة التربية والتعليم

بمحافظة القنفذة. وأظهرت الدراسة عدداً من النتائج أهمها: أن جودة معايير أدوات قياس تحصيل الطلاب وفق معايير الجودة الشاملة عالية جداً في معظم تلك المعايير، وأظهرت الدراسة أيضاً الحاجة للتدريب المستمر لمعلمي ومشرفي القياس والتقويم. وتتفق هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في أنهما تهتمان بمعايير الجودة، وتختلفان في هدفهما فهذه الدراسة تهدف للتعرف على مدى توفر معايير الجودة في أدوات قياس تحصيل الطلاب، بينما تهدف الدراسة الحالية إلى التعرف عليها في برامج تدريب المرشدين الطلابيين.

٧. دراسة لجهري (٢٠٠٩) واهتمت بتحديد الاحتياجات التدريبية المعرفية والمهارية، ونوعية الاتجاهات لتطوير الأداء الإداري والفني لمديرات مدارس البنات المتوسطة والثانوية الأهلية بمدينة الرياض، وختمت الباحثة الدراسة بإعداد برنامج تدريبي مقترح بناء على نتائج الدراسة، وتكونت عينة الدراسة من ١١٨ مديرة من مديرات مدارس البنات المتوسطة والثانوية الأهلية بمدينة الرياض. واستخدمت الباحثة استبانة ذات ٣ محاور من ٧٤ عبارة، وذات صدق وثبات مرتفعين، وكان من أهم النتائج وجود احتياجات تدريبية بدرجة متوسطة في جوانب كثيرة منها: معرفة الأساليب الحديثة لتطوير المناهج الدراسية، والإلمام بتكنولوجيا التعليم، ومعرفة الاتجاهات الحديثة في التقويم التربوي، واكتساب مهارة إدارة الوقت أثناء العمل اليومي، وعلاج جوانب الضعف في المقررات الدراسية، والحرص على وضع خطط تطويرية للعمل المدرسي. وتتفق هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في اهتمامهما بالتدريب التربوي، وتختلفان في كون هذه الدراسة تهتم بتحديد الاحتياجات التدريبية لمديرات المدارس المتوسطة والثانوية الأهلية، بينما تهتم الدراسة الحالية بجودة برامج تدريب المرشدين الطلابيين.

٨. دراسة الزهراني (٢٠١٠) التي اهتمت بدور الدورات التدريبية في تطوير المهارات التدريسية لمعلمي التربية الفنية، وتحديد مدى استفادتهم منها، والكشف عن أبرز المعوقات التي تحد من استفادة معلمي التربية الفنية من الدورات التدريبية. واستخدم الباحث استبانة مكونة من ٧٢ عبارة موزعة على ٣ محاور، وتم التأكد من صدقها وثباتها، وطبقت على عينة من ١٥٠ معلماً للتربية الفنية، منهم ١٠٠ معلماً للتربية الفنية من مدينة مكة المكرمة و ٥٠ معلماً للتربية الفنية من محافظة الليث. ومن أهم نتائج هذه الدراسة: ثبات أهمية الدورات التدريبية لمعلمي التربية الفنية بدرجة كبيرة، واستفادة معلمي التربية الفنية من هذه الدورات التدريبية بدرجة كبيرة أيضاً في أغلب المهارات التدريسية، وأن هناك معوقات تحد من الاستفادة من الدورات التدريبية بدرجة كبيرة أبرزها: غياب الحوافز المادية والمعنوية، وقصر المدة الزمنية لهذه الدورات، والاعتماد على أسلوب الإلقاء في معظم تلك الدورات، وغلبة الجانب النظري على الجانب العملي. وتتفق هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في اهتمامهما ببرامج تدريب منسوبي التربية والتعليم، ولكنهما تختلفان في كون هذه الدراسة اهتمت بتدريب معلمي التربية الفنية، بينما تهتم الدراسة الحالية بالمرشدين الطلابيين.

الإطار النظري: الجودة في البرامج التدريبية

أولاً: مفهوم الجودة (Quality)

يُعد مفهوم الجودة من أكثر المفاهيم الفكرية الرائدة التي استحوذت على الاهتمام الواسع من قبل الاختصاصيين والباحثين والإداريين والأكاديميين الذين يعنون بشكل خاص في تطوير وتحسين الأداء الإنتاجي والخدمي في مختلف المنظمات الإنسانية. وللجودة عدة معاني منها:

أ. أن يكون المنتج محتوياً على جميع المظاهر التي تحقق احتياجات وتطلعات المستهلك من هذا المنتج.

ب. عدم وجود الخلل في المنتج.

ج. الملائمة في الاستخدام (الجسعي، ٢٠٠٤).

- وقد عدت العمرىطى (٢٠١٠) بعض الملاحظات على تعريفات الجودة منها:
١. الجودة مفهوم يهتم بالتميز فى أداء العمل ومقاربة حد الكمال مما يؤدى إلى أفضل منتج ممكن.
 ٢. أن الجودة تركز على إشباع حاجات المستفيدين.
 ٣. تؤكد الجودة على أهمية أن يتم أداء العمل فى ضوء مجموعة من الصفات المرغوب توافرها فى المنتج.
 ٤. تستند الجودة إلى معايير وأسس يُعتمد عليها أثناء العمل.
 ٥. تهتم الجودة بالكيف والكم، وإن كان اهتمامها بالكيف أكثر.
 ٦. ترتبط الجودة بمدى تحقيق الأهداف.

نشأة الجودة ومراحل تطورها:

كانت بداية الجودة قبل خمسة آلاف سنة عندما أعلن الملك البابلي (حمورابي) بأن الشخص الذي يبني بيتاً يسقط ويقتل ساكنيه سوف يُعدم، ثم جاء التشريع الإسلامى ونهى عن الغش وأمر بإتقان العمل، والإتقان هنا بمعنى الجودة، وكانت مراقبة المواصفات والمقاييس من أهم أعمال رجال الحسبة فى عصور الإسلام الأولى (الخصير، ١٩٩٩). كما أن عمل الإمام البخارى ومسلم والأئمة الستة وغيرهم من علماء الحديث والمصطلح فى تصنيف الأحاديث الشريفة إلى الصحيح والحسن والضعيف والموضوع وغيرها من التصنيفات، وتحديدهم معايير واضحة لكل تصنيف يعتبر من الأعمال الإسلامية النموذجية فى مجال الجودة.

ويعتبر عقد التسعينات فى العصر الحديث هو عقد الجودة، بينما كانت السبعينيات والثمانينيات من القرن العشرين هما عقدا الكفاية والفعالية، ويشير مفهوم الجودة إلى ثقافة جديدة فى التعامل مع المؤسسات الإنتاجية لتطبيق معايير مستمرة ليس فقط لضمان المنتج، بل أيضاً - وهذا هو الأهم - جودة العملية التى يتم من خلالها المنتج، وهذا المفهوم ورد أساساً إلى مجال التعليم من الصناعة (البيلاوى، ١٩٩٦).

الاتجاهات المفسرة لمفهوم الجودة:

هناك العديد من الذين ساهموا فى وضع الركائز الأساسية لمبادئ الجودة التى تقوم على فلسفة إرضاء العميل كهدف أولى للمؤسسات فى أواخر القرن العشرين، وتتمثل نظريات هؤلاء فى الآتى:

إدوارد ديمينج (Edwards Deming) أدرك ديمينج (1986) Deming أن الموظفين هم الذين يتحكمون فى عملية الإنتاج، وقد ابتكر ما يعرف بدائرة (ديمنج): (خطط، نفذ، افحص، تصرف)، وأفكاره لم تلاقي قبولا فى بداية الأمر فى الولايات المتحدة الأمريكية فهاجر إلى اليابان، وطور أفكاره ووضع عدة مبادئ تقوم على وضع الجودة فى إطار إنسانى، والفكرة الأساسية التى تقوم عليها نظرية (ديمنج) هي أنه: عندما تصبح القوى العاملة فى المؤسسة ملتزمة بكامل إرادتها فى إتقان عملها على أحسن وجه، ويكون لديها عملية إدارية سليمة يتم من خلالها العمل، فإن الجودة ستكون نتيجة طبيعية (Deming, 1986). وهذه العملية الإدارية لكى تصل إلى الجودة المطلوبة داخل أى مؤسسة لابد أن تعتمد على عشرة عوامل أساسية أوردتها (ديمنج) وطبقت فى اليابان عام ١٩٥١م، وبحلول عام ١٩٨٩م طبقت هذه العوامل فى معظم مؤسسات دول العالم المتقدم، وتتمثل هذه العوامل فى الآتى:

١. السياسة: ضرورة وجود سياسة تحدد الأهداف، والإجراءات للمؤسسة.
٢. التنظيم: ضرورة وجود تنظيم واضح يحدد المسئوليات، وينظم العمل، ويستخدم المدربين الجيدين.
٣. التدريب: ضرورة وجود التدريب الجيد من خلال وضع الخطط التى تستجيب لاحتياجات الأفراد.
٤. المعلومات: ضرورة وجود قاعدة للبيانات والمعلومات داخل المؤسسة.

٥. التحليل: ضرورة وجود التحليل الجيد للمشكلات التي تواجه المؤسسة وسبل التطوير.
 ٦. المعايير: ضرورة وجود معايير للعمل تعمل في ضوءها المؤسسة.
 ٧. الضبط: ضرورة وجود نظام للضبط داخل المؤسسة يعتمد على التغذية الراجعة ودوائر الجودة.
 ٨. توكيد الجودة: ضرورة وجود نظام لتوكيد الجودة داخل المؤسسة يعتمد على المراجعة الداخلية للجودة، وتقويم المنتج.
 ٩. الفعالية: ضرورة وجود التأثير للمؤسسة حيث يكون لها تأثيرها الواضح بين المؤسسات الأخرى عن طريق جودة خدماتها وتكلفتها.
 ١٠. التخطيط المستقبلي: ضرورة وجود التخطيط المستقبلي للمؤسسة، بحيث تكون هناك علاقة بين متطلبات الجودة والخطط على المدى القريب والبعيد (Deming, 1986). واكتشف فيما بعد أن أفكار (ديمنج) في الجودة لا يقتصر تطبيقها على مجال الصناعة فحسب بل يمكن توظيفها في كل مجالات الحياة، ومنها بلا شك مجال التربية والتعليم. ومن هنا يتضح أن أفكار (ديمنج) تعمل على تحسين جودة التدريب عن طريق:
 - الاهتمام بالتدريب المستمر في جميع الوظائف ومنها الإرشاد الطلابي.
 - توفر قيادات تدريبية واعية وديمقراطية.
 - القضاء على الخوف لدى قيادات المؤسسات التدريبية عند اتخاذ القرارات.
 - منع الشعارات والتركيز على الإنجازات والحقائق.
- فيليب كروسبي (Philip Crosby) قدم كروسبي (٢٠٠٦) فلسفته لإدارة الجودة من خلال أربعة معايير تتمثل في:

١. التكيف لمتطلبات الجودة.
 ٢. نظام الجودة في الوقاية من الأخطاء.
 ٣. تحقيق مستويات الجودة في ضمان منع الأخطاء.
 ٤. قياس الجودة عن طريق التكلفة (كروسبي، ٢٠٠٦).
- وعليه فالجودة هي المطابقة للمتطلبات والاحتياجات، بدون أخطاء وبأقل تكلفة ممكنة، ولا بد أن تكون في تطور مستمر.
- جوزيف جوران: (Joseph Juran) يعتقد (جوران) أن الجودة تتحقق عندما يكون العمال قادرين على إنتاج المنتجات والخدمات التي تتلائم مع توقعات المستقبل (جوران؛ في البيلاوي وطعيمه، ٢٠٠٥).

وتتضمن فلسفة (جوران) في إدارة الجودة الأبعاد التالية:

١. تخطيط الجودة: بوضع خطة إستراتيجية سنوية للجودة تقوم على الأهداف والأولويات وتقييم النتائج.
٢. الرقابة على الجودة: باستعمال طرق إحصائية في عملية الرقابة وتحديد الأداء الفعلي للجودة ومقارنة الأداء، وتصحيح الأخطاء والانحرافات.
٣. تحسين الجودة: بتحسين وتطوير الهيكل التنظيمي للمؤسسة لتحسين الإنتاجية وإجراء الإصلاحات، والتدريب المستمر وتشخيص مشاكل ضعف الجودة ومحاولة معالجتها (جوران؛ في ويليامز، ٢٠٠٣).

ثانياً: مفهوم جودة التدريب (Quality Of Training)

إن الحصول على إنتاجية أعلى وإرضاء أكثر للمتدربين، يأتي كنتيجة حتمية لجودة التدريب، ولذلك فإن توفير التدريب المتطور للعاملين سيؤدي إلى رفع القدرة الإنتاجية لهؤلاء المتدربين. والسعي إلى تحسين جودة التدريب ونواتجه في ضوء احتياجات المتدرب يؤدي إلى

التفاعل المتبادل بين المدرب والمتدرب، حيث يتعلم المتدربون من المدربين كيفية أداءهم لعملهم بطريقة أكثر فاعلية.

وقد حدد شرقاوي وعبد العظيم (٢٠١٠) مفهوم جودة التدريب بأنه: "تصميم برامج تدريبية تحقق المنتجات التدريبية، وتتطلب تطبيقات جميع نظم الجودة الكثير من برامج التدريب؛ لكي تصبح عملية واقعية ومستمرة، حيث يمكن تحسين الأداء والإنتاجية وجود موارد بشرية مدربة وذات مهارة ولديها التزام كامل ورغبة في جعل المؤسسة في وضع أفضل، والتعامل مع العملاء وإرضائهم وتلبية رغباتهم من المهارات التي يجب أن يتعلمها جميع العاملين بالمؤسسة" (ص ٤٥٤).

ويرى الباحث أن جودة تدريب المرشدين الطلابيين يمكن تعريفها بأنها: "ترجمة احتياجات المستفيدين بشكل مباشر وغير مباشر (المرشدين الطلابيين والطلاب) من العملية التدريبية إلى مجموعة من المواصفات المحددة، التي تكون أساساً في تصميم البرامج التدريبية وطريقة تنفيذها وتقويمها، بما يلبي احتياجات هؤلاء المستفيدين. ومن ثم يحقق رضاهم عن العملية التدريبية وينتج عنه النهوض بالعملية الإرشادية". فالهدف الأساس من برامج تدريب المرشدين الطلابيين خدمة العملية الإرشادية والنهوض بمستوى المرشد الطلابي ليستطيع تقديم الخدمات الإرشادية على أكمل وجه ممكن.

إن تقديم خدمة تدريبية ذات جودة عالية من خلال الاهتمام بجودة أداء كافة عناصر نظام الخدمة التدريبية من بداية خدماتها مروراً بجميع عملياتها حتى مخرجاتها النهائية، التي تساهم بشكل فعال في كفاءة الأداء وتحقيق رضا المستفيدين وتحقيق رغباتهم. وتهدف جودة التدريب إلى إحداث نقلة تطويرية في مجال التدريب الموجه للعاملين، وذلك من خلال إعادة بناء البرامج التدريبية لتتحول من برامج تدريبية مركبة إلى برامج القدرة الواحدة والتركيز على تطوير مستوى المتدربين ورفع كفاءتهم في دورات قصيرة تحتوي على عدد من المهارات والقدرات اللازمة والفعالية للوظيفة الواحدة (الحمودي، ٢٠٠٤).

عناصر جودة التدريب:

يعتمد نظام الجودة في التدريب على أربعة عناصر هي:

١. المدخلات: حيث يتم تحديد الاحتياجات التدريبية للمتدربين بكفاءة، بطريقة تلبى حاجة المتدرب الحقيقية.
٢. العمليات: حيث يتم استخدام المدخلات في التعامل مع عناصر عملية التدريب والتي تشمل العاملين في التدريب، ومحتوى البرنامج التدريبي، وأساليب وطرق التدريب، وتكنولوجيا التدريب، والبيئة المادية والمعنوية للتدريب.
٣. المخرجات: وهي المنتجات التدريبية أو الخدمات التي تقدم للمتدرب وتحقق توقعاته ومتطلباته.
٤. التغذية الراجعة: ويتم بواسطتها تحديد مستوى المنتجات التدريبية ومدى تحقيقها للأهداف التدريبية الموضوعية بما يحقق رضا المتدرب وينعكس على أدائه، ويتم تعديل المواد التدريبية بناءً على نتائج التغذية الراجعة (شرقاوي وعبد العظيم، ٢٠١٠).

مبادئ جودة التدريب:

هناك العديد من المبادئ التي تركز عليها جودة التدريب لعل من أبرزها ما ذكره الدهاس

(٢٠١٠):

١. مبدأ التركيز على المستفيدين: تعتمد الجودة على فلسفة أن المستفيد من الخدمات المقدمة هو المراقب الأول للجودة، فلذلك تهتم بالمستفيد وبعياناته، فمن متطلبات الجودة التحقق من مدى رضا المستفيد عن الخدمات وإشباعها لاحتياجاته ورغباته.

٢. مبدأ التحسين المستمر: عملية التحسين والتطوير فى العملية التدريبية فى ظل الجودة يجب ألا تنتهى أبداً، لأنها يجب أن تواكب احتياجات ورغبات المستفيدين التى تتغير مع الزمن، والمقصود بالمستفيدين من جودة التدريب نوعان هما: المستفيدين بشكل مباشر وهم المتدربون، والمستفيدون بشكل غير مباشر وهم المستفيدون النهائيون من رفع مستوى أداء المتدربين، أى المسترشدين الذين ستقدم لهم خدمات التوجيه والإرشاد الطلابي.
٣. مبدأ التركيز على العمليات: وذلك بالاهتمام بأساليب العمل وكيفية الأداء واستمرار تطوير هذا الأداء من أجل تقديم خدمات ذات جودة عالية تحقق رغبات واحتياجات المستفيدين من العملية التدريبية، ومن فوائد التركيز على العمليات التخلص من الأعمال الروتينية التى لا فائدة منها، وتأدية العمل بطريقة صحيحة من أول مرة وزيادة العائد من التدريب وتقليل الهدر، والدقة فى تحديد نقاط الخلل والتقصير.
٤. مبدأ الوقاية بدلاً من التقطيش (النظام الوقائي): والمقصود استخدام أساليب وقائية تمنع وقوع الأخطاء والمشكلات قبل وقوعها، وتبرز أهمية النظام الوقائي فى توفيره الوقت والجهد وزيادة مستوى الإنتاجية، وذلك يكون من خلال عدة أمور أهمها التخطيط الجيد والمرن.
٥. مبدأ الإدارة بالحقائق: حيث يتم اتخاذ القرارات بناءً على الحقائق والبيانات الفعلية وليس على التخمين أو التصورات الفردية، ويتطلب تطبيق هذا المبدأ توفر المعلومات والبيانات المحدثة بشكل مستمر، بحيث تساهم هذه المعلومات والبيانات فى اتخاذ القرارات بأسلوب علمي وإيجاد الحلول المناسبة للمشكلات، وأداء المهام بشكل جيد.
٦. مبدأ المشاركة الكاملة للأفراد: وذلك بإتاحة الفرصة للجميع للتعبير عن آرائهم فيما يتعلق باتخاذ القرارات وحل المشكلات وتحسين جودة الخدمات المستمر، وتجميع البيانات وتحليلها. وفي حل المشكلات وتشخيصها، وفي تقديم المقترحات وتقييم الخدمات المقدمة، والعمل بهذا المبدأ يوفر جواً من الثقة والدعم للجميع ويزيد من الالتزام بالأهداف المحددة لأنهم شاركوا فى وضعها.

متطلبات الجودة فى التدريب:

- لعل أبرز هذه المتطلبات ما ذكره شرقاوي وعبد العظيم (٢٠١٠) والتي تتلخص فيما يلي:
١. التحليل الجيد للاحتياجات التدريبية والتركيز عليها فى المقام الأول عند تصميم البرامج التدريبية.
 ٢. التركيز على الحالات والمواضيع المتعلقة بواقع عمل المتدربين، حتى يسهل الربط بين المعارف والخبرات المكتسبة وبين الأداء الوظيفي.
 ٣. أهمية متابعة نتائج التدريب والتعرف على مدى مساهمته فى تطوير الأداء الفعلي وعدم الاقتصار على تقييم رد فعل المتدربين فقط.
 ٤. اختيار المدربين الذين يجمعون بين المعرفة الأكاديمية والخبرة العملية والقدرة على إدارة عمليات الاتصال مع المتدربين.
 ٥. التنوع فى موضوعات البرامج التدريبية بحيث تغطي مختلف الاحتياجات وتساعد بالتالى فى تنمية كافة القدرات اللازمة لضمان الأداء الجيد للوظيفة.
 ٦. التحديث والتطوير فى البرامج التدريبية حتى تتوافق مع مستجدات بيئة العمل، وتدعم جهود المؤسسة فى الحفاظ على مستويات الأداء المتميزة.
 ٧. حداثة وملئمة أساليب التدريب، وواقعية المادة التدريبية، والثقة فى المؤسسة التدريبية، وملئمة أوقات تقديم البرنامج التدريبي.

معايير الجودة فى التدريب:

- حدد العلمي (٢٠٠٦) معايير الجودة فى التدريب وقسمها إلى ثلاثة أنواع ويندرج تحت كل نوع مجموعة من المعايير نعرضها هنا باختصار:

أ. معايير الجودة المتوقعة من المدرب

المدرب هو الحلقة الأهم في العملية التدريبية ونجاحه وتميزه يغطي على فشل الجوانب الأخرى بنسبة كبيرة ولعل أهم المعايير المتوقعة من المدرب:

١. أن يكون مؤهلاً من الناحية العلمية، ولا تقل درجته العلمية عن درجة البكالوريوس.
٢. أن يكون خبيراً في المجال الذي يدرّب فيه، فمن يدرّب في الإرشاد الطلابي لابد أن يكون قد مارس العمل الإرشادي في المدارس لفترة من الزمن.
٣. أن يكون مُدرّباً معتمداً من إحدى الجهات التي تعتمد المدرّبين كإدارة التدريب التربوي، أو جهة أخرى لها مصداقيتها.
٤. أن تكون شخصيته شخصية مدرب ومن ذلك: أن يكون قادراً على توصيل المعلومة وتبسيطها، وأن يكون صوته واضحاً ولغته مفهومة، وأن يكون حسن المظهر، وقادراً على التشويق والتحفيز، مرحاً مبتسماً قادراً على استخدام لغة الجسد بطريقة جيدة.
٥. أن تكون ثقافته واسعة، ومعلوماته العامة عريضة وأن يثبت ذلك من خلال امتحان تضعه جهة اعتماد تدريبي معروفة.
٦. أن يكون قادراً على إعداد وتأليف المواد والأدلة التدريبية مع الالتزام بالأمانة الفكرية والعلمية.
٧. أن يكون ملماً بدرجة جيدة بأحدث وآخر ما توصلت إليه تكنولوجيا المعلومات.
٨. أن يكون عضواً في جمعية مهنية مختصة بالتدريب.
٩. أن يتمتع بقدرة فائقة على إدارة القاعة والوقت.
١٠. أن يكون قد شارك كمتدرب في دورات: تدريب المدرّبين ومهارات الاتصال وغيرها؛ وكمدرب ثانوي مع أحد المدرّبين المتمرسين لمرة واحدة على الأقل.

ب. معايير الجودة المتوقعة من المادة التدريبية

وهي مرتكز العملية التدريبية ومحتواها ومعايير الجودة فيها كثيرة نوجز أهمها هنا:

١. أن تكون المراجع التي تم الرجوع إليها عند إعداد المادة التدريبية مراجع حديثة لم يمض على تأليفها أكثر من ٥ سنوات.
٢. أن تكون معتمدة من لجنة خبراء في المجال الذي سوف تقدم فيه.
٣. أن يكون إعدادها قد تم وفقاً لأساليب وطرق البحث العلمي.
٤. أن تكون مُعزّزة بأمر داعمة وأمثلة توضيحية كالتمارين، والأمثلة الواقعية.
٥. أن تكون مكتوبة بلغة سليمة سهلة خالية من الأخطاء أو التعقيد.
٦. أن تكون مطبوعة على الحاسوب ومشتق منها عرض تقديمي.
٧. أن يتم تحديثها باستمرار وفقاً لما يستجد من أساليب تدريبية حديثة.
٨. أن يُشار في عنوانها وفي صفحة غلافها على أنها مادة تدريبية.
٩. أن توزع على المتدربين قبل افتتاح الدورة التدريبية.
١٠. أن يتم حث المتدرب على أن يصطحب المادة التدريبية معه عند حضوره لكافة محاضرات الدورة التدريبية.

ج. معايير الجودة المتوقعة من المركز التدريبي

المركز التدريبي هو الجهة المنفذة للبرنامج التدريبي ويمكن إيجاز معايير الجودة المتوقعة منه فيما يلي:

١. أن توجد في المركز التدريبي قاعة مكتبة مُزوّدة بالكتب والمراجع الحديثة.

٢. أن لا يقل عدد قاعات التدريب الموجودة في المركز عن قاعتين إضافة إلى قاعة التدريب الحاسوبي.
٣. أن يكون موقع المركز منطقة هادئة بعيدة عن الضوضاء.
٤. أن يتضمن المركز التدريبي مساحة كافية لاستراحة الشاي والقهوة وتناول الطعام والشراب.
٥. أن تتضمن قاعات المركز التدريبي كل أجهزة الأوديو والفيديو والعرض ووسائل التوضيح اللازمة لمراكز التدريب.
٦. التزام المركز بالمحافظة على الأوقات المُعلن عنها بالنسبة للدورات التدريبية.
٧. أن يكون للمركز خطة تدريبية سنوية معلنه.
٨. التزام المركز بعدم منح شهادة مشاركة في دورة تدريبية لمن يتغيب أو يتأخر عن حضور أكثر من ٢٠% من وقت الدورة التدريبية.
٩. الحد الأدنى لعدد المتدربين في كل دورة يجب أن لا يقل عن ٥ متدربين.
١٠. أن لا تزيد القدرة الاستيعابية للقاعة التدريبية الواحدة في المركز عن ٢٠ متدرباً.
١١. أن يخضع المركز لمعايير جمعية أو مركز دولي للتدريب متخصص في هذا المجال.

أهمية تطبيق معايير الجودة في التدريب التربوي:

- وفقاً لما أورده العمرطي (٢٠١٠) يمكن إيجاز أهمية تطبيق معايير الجودة في التدريب التربوي فيما يلي:
١. تطبيق مبادئ الجودة في التدريب التربوي يُمكن من تحقيق جودة التعليم الذي هو أداة التنمية والتقدم. ثم الوفاء باحتياجات المجتمع من الكوادر الجيدة حسب حاجة سوق العمل.
 ٢. الجودة في التدريب التربوي تؤدي إلى الإلتقان والتطوير والتحديث في المجال التربوي، لأنها تكشف عن مواطن الضعف في النظام التعليمي.
 ٣. ظهور الحاجة في المجتمع التربوي إلى التكامل والانسجام بين مستوياته المختلفة.
 ٤. تؤدي إلى أداء الأعمال التربوية والتعليمية بشكل صحيح وفي أقل وقت، وبأقل جهد وأقل تكلفة.
 ٥. إشباع حاجات المتدربين وزيادة الإحساس بالرضا لدى جميع منسوبي المؤسسات التربوية.
 ٦. تطبيق معايير الجودة في مجال التدريب يؤدي إلى زيادة إنتاجية المتدربين.

إجراءات الدراسة:

منهج الدراسة: استخدم الباحث المنهج الوصفي المسحي، حيث تم جمع البيانات والمعلومات المتعلقة بالدراسة في جانبها النظري من المراجع المتخصصة والدراسات السابقة ذات العلاقة والدوريات العلمية، ثم دراسة الظاهرة ميدانياً من خلال جمع البيانات المتعلقة بها من مجتمع الدراسة عن طريق الاستبانة، ومن ثم التوصل إلى معلومات إحصائية تعطى أرقاماً توضح مقدار هذه الظاهرة.

مجتمع الدراسة: يتكون مجتمع الدراسة من فئتين على النحو التالي:

الفئة الأولى: المدرسين، هم المدرسين القائمين بتقديم البرامج التدريبية للمرشدين الطلابيين، وعددهم ٢٥ مدرساً لهذا العام الدراسي ٢٠١٠/٢٠١١. وجميعهم سعوديين ولا يقل مستواهم العلمي عن درجة البكالوريوس.

الفئة الثانية: المرشدين الطلابيين (المتدربين) وهم جميع المرشدين الطلابيين في المدارس الحكومية المفرغين للعمل في الإرشاد الطلابي في مدارس التربية والتعليم بمدينة الرياض للعام الدراسي ٢٠١٠/٢٠١١. والبالغ عددهم ٩٤٥ مرشداً جميعهم سعوديون، وموزعين على مراحل التعليم حيث يوجد منهم: ٤٦٣ مرشداً في المرحلة الابتدائية، و ٢٦٨ مرشداً في المرحلة المتوسطة، و ٢٠٣ مرشداً في المرحلة الثانوية، و ١١ مرشداً في معاهد النور والأمل والمعاهد الفكرية وصفوف التربية

الخاصة الملحقة ببعض المدارس. وتتنوع تخصصات هؤلاء المرشدين بحسب (إدارة شؤون المعلمين بتعليم الرياض، ٢٠١١) وفقاً للجدول (١):
الجدول (١) توزيع المرشدين في المدارس الحكومية في الرياض وفق التخصص العلمي

النسبة	العدد	التخصص العلمي
١٤,٢	١٣٤	علم النفس
١٠,٠	٩٤	الخدمة الاجتماعية
١١,٠	١٠٤	علم الاجتماع
٣٧,٠	٣٥٠	التربية الإسلامية
١٣,٥	١٢٨	اللغة العربية
٦,٥	٦١	الاجتماعيات
٤,٢	٤٠	العلوم
٣,٦	٣٤	تخصصات أخرى متفرقة
١٠٠,٠	٩٤٥	المجموع

عينة الدراسة: اعتمد الباحث على أسلوبين من أساليب جمع البيانات وهم كالتالي:
١. أسلوب المسح الشامل وذلك لصغر حجم العينة من المدربين الذين بلغ عددهم ٢٥ مدرباً حيث قام الباحث بتوزيع ٢٤ استبانة تم استرداد ٢٣ استبانة، وكانت خصائصهم كالتالي:
جدول (٢) توزيع عينة الدراسة (المدربين) وفق متغير العمر

النسبة	التكرار	العمر
٨,٧	٢	٣١ إلى ٣٥ سنة
٢٦,١	٦	٣٦ إلى ٤٠ سنة
٦٥,٢	١٥	٤١ سنة فأكثر
١٠٠,٠	٢٣	المجموع

يتضح من الجدول أعلاه أن ١٥ من عينة الدراسة يمثلون ما نسبته ٦٥,٢% من إجمالي عينة الدراسة من المدربين أعمارهم ٤١ سنة فأكثر، يليهم ٢٦,١% تتراوح أعمارهم ما بين ٣٦ إلى ٤٠ سنة، بينما لم تتجاوز نسبة عينة الدراسة من المدربين الذين تتراوح أعمارهم من ٣١ إلى ٣٥ سنة ٨,٧%.

جدول (٣) توزيع عينة الدراسة (المدربين) وفق متغير المؤهل العلمي

النسبة	التكرار	المؤهل العلمي
٣٩,١	٩	بكالوريوس تربوي
٤٣,٥	١٠	ماجستير
١٧,٤	٤	دكتوراه
١٠٠,٠	٢٣	المجموع

يتضح من نتائج الجدول أعلاه أن أغلب المدربين من عينة الدراسة حاصلين على الماجستير وبلغت نسبتهم ٤٣,٥%، يليهم ٣٩,١% حاصلين على بكالوريوس تربوي، وبلغت نسبة عينة الدراسة من المدربين الحاصلين على الدكتوراه ١٧,٤%.

جدول (٤) توزيع عينة الدراسة (المدربين) وفق متغير سنوات الخبرة

النسبة	التكرار	سنوات الخبرة
١٣,٠	٣	٥ سنوات فأقل
٨,٧	٢	من ٦ إلى ١٠ سنوات
١٣,٠	٣	من ١١ إلى ١٥ سنة
٦٥,٢	١٥	من ١٦ سنة فأكثر
١٠٠,٠	٢٣	المجموع

يوضح الجدول أعلاه أن هناك ١٥ من عينة الدراسة من المدربين سنوات خبرتهم في مجال الإرشاد ١٦ سنة فأكثر وبلغت نسبتهم ٦٥,٢% وهم النسبة الأعلى، وهناك ١٣,٠% سنوات خبرتهم ٥ سنوات فأقل، ونفس النسبة لمن تتراوح سنوات خبرتهم من ١١ إلى ١٥ سنة، في حين بلغت نسبة عينة الدراسة من المدربين الذين تتراوح سنوات خبرتهم من ٦ إلى ١٠ سنوات ٨,٧%.

جدول (٥) توزيع عينة الدراسة (المدربين) وفق متغير الدورات التدريبية المقدمة

النسبة	التكرار	الدورات التدريبية
٨,٧	٢	دورة واحدة
٨,٧	٢	دورتان
٨,٧	٢	ثلاث دورات
٧٣,٩	١٧	أربع دورات فأكثر
١٠٠,٠	٢٣	المجموع

يوضح الجدول أعلاه توزيع عينة الدراسة من المدربين وفق الدورات التدريبية التي قاموا بتقديمها حيث إن أغلب المدربين قدموا أربع دورات فأكثر وبلغت نسبتهم ٧٣,٩%، بينما تساوت نسبة كل من المدربين الذين قدموا دورة واحدة، والمدربين الذين قدموا دورتان، والمدربين الذين قدموا ثلاث دورات حيث بلغت نسبتهم ٨,٧%.

٢. أسلوب العينة العشوائية المنتظمة وذلك لصعوبة استخدام المسح الشامل للمتدربين حيث قام الباحث بتوزيع ٩٤٥ متدرباً، تم أخذ عينة عشوائية منتظمة مكونة من ١١٠ متدرباً، حيث قام الباحث بتوزيع ١٣٥ استبانة، استرد منها ١١٥ استبانة، تم استبعاد ٥ استبانة لعدم صلاحيتها للتطبيق، وكانت خصائصهم كالتالي:

جدول (٦) توزيع عينة الدراسة (المتدربين) وفق متغير العمر

النسبة	التكرار	العمر
٣,٦	٤	٢٥ سنة فأقل
١١,٨	١٣	٢٦ إلى ٣٠ سنة

٢٨,٢	٣١	٣١ إلى ٣٥ سنة
٢٠,٩	٢٣	٣٦ إلى ٤٠ سنة
٣٥,٥	٣٩	٤١ سنة فأكثر
١٠٠,٠	١١٠	المجموع

يوضح الجدول (٦) توزيع عينة الدراسة المتدربين حسب العمر حيث أن أغلب المتدربين أعمارهم ٤١ سنة فأكثر بنسبة ٣٥,٥%، يليهم ٢٨,٢% من المتدربين تتراوح أعمارهم ما بين ٣١ إلى ٣٥ سنة، وهناك ٢٠,٩% من المتدربين عينة الدراسة تتراوح أعمارهم من ٣٦ إلى ٤٠ سنة، بينما بلغت نسبة عينة الدراسة الذين تتراوح أعمارهم من ٢٥ إلى ٣٠ سنة ١١,٨%، في المقابل بلغت نسبة عينة الدراسة من المتدربين الذين تمثل أعمارهم ٢٥ سنة ٣,٦%.

جدول (٧) توزيع عينة الدراسة (المتدربين) وفق متغير المؤهل العلمي

النسبة	التكرار	المؤهل العلمي
١,٨	٢	دبلوم تربوي
٨١,٨	٩٠	بكالوريوس تربوي
١٠,٩	١٢	بكالوريوس غير تربوي
٤,٥	٥	ماجستير
٠,٩	١	دكتوراه
١٠٠,٠	١١٠	المجموع

يوضح الجدول أعلاه توزيع عينة الدراسة المتدربين وفق المؤهل العلمي حيث أن النسبة الأعلى من عينة الدراسة حاصلين على بكالوريوس تربوي وبلغت نسبتهم ٨١,٨%، يليهم ١٠,٩% حاصلين على بكالوريوس غير تربوي، بينما بلغت نسبة المتدربين حاصلين على الماجستير ٤,٥%، والحاصلين على دبلوم تربوي ١,٨%، في حين إن هناك متدرب واحد فقط من عينة الدراسة حاصل على درجة الدكتوراه.

جدول (٨) توزيع عينة الدراسة (المتدربين) وفق متغير المرحلة الدراسية

النسبة	التكرار	المرحلة الدراسية
٦٠,٩	٦٧	الابتدائية
٢٧,٣	٣٠	المتوسطة
١٠,٩	١٢	الثانوية
٠,٩	١	لم يحدد
١٠٠,٠	١١٠	المجموع

يوضح الجدول أعلاه توزيع عينة الدراسة من المتدربين وفق المرحلة الدراسية حيث أن النسبة الأكبر منهم يعملون في المرحلة الابتدائية وبلغت نسبتهم ٦٠,٩%، في حين أن هناك ٢٧,٣% في المرحلة المتوسطة، يليهم ١٠,٩% يعملون في المرحلة الثانوية.

جدول (٩) توزيع عينة الدراسة (المتدربين) وفق متغير سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	التكرار	النسبة
٥ سنوات فأقل	٥١	٤٦,٤
من ٦ إلى ١٠ سنوات	١٤	١٢,٧
من ١١ إلى ١٥ سنة	١٨	١٦,٤
من ١٦ سنة فأكثر	٢٦	٢٣,٦
لم يحدد	١	٠,٩
المجموع	١١٠	١٠٠,٠

يتبين من نتائج الجدول أعلاه أن النسبة الأعلى من عينة الدراسة من المتدربين تقل سنوات خبرتهم في مجال الإرشاد الطلابي عن ٥ سنوات حيث بلغت نسبتهم ٤٦,٤%، يليهم ٢٣,٦% من المتدربين سنوات خبرتهم من ١٦ سنة فأكثر، وبلغت نسبة عينة الدراسة من المتدربين الذين تتراوح سنوات خبرتهم من ١١ إلى ١٥ سنة ١٦,٤%، في حين كانت النسبة الأقل لعينة الدراسة الذين تتراوح سنوات خبرتهم من ٦ إلى ١٠ سنوات ويمثلون ١٢,٧%.

جدول (١٠) توزيع عينة الدراسة (المتدربين) وفق متغير الدورات التدريبية

الدورات التدريبية	التكرار	النسبة
دورة واحدة	٢٣	٢٠,٩
دورتان	١٥	١٣,٦
ثلاث دورات	١٢	١٠,٩
أربع دورات فأكثر	٥٩	٥٣,٦
لم يحدد	١	٠,٩
المجموع	١١٠	١٠٠,٠

يوضح الجدول أعلاه توزيع عينة الدراسة من المتدربين وفق الحصول على الدورات التدريبية حيث إن ٥٣,٦% من عينة الدراسة حاصلين على أربع دورات فأكثر، وهم النسبة الأعلى، يليهم ٢٠,٩% حاصلين على دورة واحدة، بينما بلغت نسبة المتدربين الحاصلين على دورتان في مجال الإرشاد الطلابي ١٣,٦%، في حين أن هناك ١٠,٩% حاصلين على ثلاث دورات.

أداتا الدراسة:

١. استبانة المدربين: وقد تكونت هذه الاستبانة من جزئيين:

الجزء الأول يتعلق بالمتغيرات الديموغرافية المتعلقة بالخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة.

أما الجزء الثاني من الاستبانة فيتكون من ثلاث محاور:

أ- مدى فاعلية تطبيق معايير الجودة في برامج تدريب المرشدين الطلابيين في مراكز التدريب التربوي بمدينة الرياض.

ب- مدى وعي قيادات مراكز التدريب التربوي بمدينة الرياض بأهمية تطبيق معايير الجودة في برامج تدريب المرشدين الطلابيين.

ج- أهم معوقات تطبيق معايير الجودة في برامج تدريب المرشدين الطلابيين في مراكز التدريب التربوي بمدينة الرياض.

٢. استبانة المتدربين: وقد تكونت هذه الاستبانة أيضاً من جزئيين: الجزء الأول يتعلق بالمتغيرات الديموغرافية المتعلقة بالخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة.

أما الجزء الثاني من الاستبانة فيتكون من محورين:

أ- مدى فاعلية تطبيق معايير الجودة في برامج تدريب المرشدين الطلابيين في مراكز التدريب التربوي بمدينة الرياض.

ب- أهم معوقات تطبيق معايير الجودة في برامج تدريب المرشدين الطلابيين في مراكز التدريب التربوي بمدينة الرياض.

صدق الأدوات: قام الباحث بالتأكد من صدق أدوات الدراسة من خلال:

١. الصدق المحكمين Validity ويعني التأكد من أن الاستبانتين سوف تقيسان ما أعدتا من أجل قياسه. وللتحقق من ذلك تم عرضهما على مجموعة من المتخصصين والمهتمين بموضوع الدراسة من الأساتذة الجامعيين، وبعض الخبراء في مجال التدريب، وقد أبدوا ملاحظاتهم حول تعديل بعض العبارات سواء من حيث إضافة عبارات، أو حذف أخرى. وقد تم الأخذ بالملاحظات التي كان هناك اتفاق كبير عليها. (أنظر الملحق رقم ١)

٢. ثبات أداة الدراسة reliability أي استمرار ثبات وحدة القياس، ومدى إمكانية الاعتماد عليها للحصول على بيانات تمثل الواقع تمثيلاً مناسباً. ولذلك فصفة الثبات شرط ضروري لا بد من توفره لتصبح وحدة القياس صالحة. فبذلك يمكن التوصل إلى النتائج نفسها -إذا لم تتغير حقيقة الصفة المراد معرفتها- كلما أعيدت عملية القياس وكلما تعدد الأفراد الذين يستعملون وحدة القياس. وهناك أنواع متعددة من اختبارات قياس ثبات الاستبانة وللتأكد من اتساقها، وفي هذه الدراسة تم التحقق من ثبات الاستبانة عن طريق استخراج معامل ألفا كرونباخ باستخدام برنامج الحزم الإحصائية الخاص بالعلوم الاجتماعية SPSS. ويوضح الجدول رقم (١١) معاملات ثبات أداة الدراسة.

جدول (١١) معاملات ثبات ألفا كرونباخ لمحاور الدراسة (العينة الاستطلاعية: ن=٢٠)

المحور	عدد البنود	معامل ثبات ألفا كرونباخ
مدى فاعلية تطبيق معايير الجودة في برامج تدريب المرشدين الطلابيين في مراكز التدريب التربوي بمدينة الرياض	١٠	٠,٩٢٢
أهم معوقات تطبيق معايير الجودة في برامج تدريب المرشدين الطلابيين في مراكز التدريب التربوي بمدينة الرياض	١٠	٠,٨٧٠

يتضح من الجدول أعلاه أن معامل الثبات لمحاور الدراسة عال حيث يتراوح بين ٠,٨٧٠-

٠,٩٢٢ وهذا يدل على أن الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من الثبات يمكن الاعتماد عليها.

٣. ثبات الاتساق الداخلي وللتحقق من ذلك تم تطبيق الاستبانة على ٢٠ متدرّباً كعينة استطلاعية تم حساب معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه وتم

استخدام معامل الارتباط بيرسون (pearson) وتبين أن محاور الدراسة دالة إحصائياً عند ٠,٠١. كما هو مبين بالجدول رقم (٣-١٢) مما يؤكد تمتع المحاور بارتفاع الاتساق الداخلي للاستبانة وصدقها في قياس ما تم وضعها من أجله. جدول (١٢) معاملات ارتباط البنود بالدرجة الكلية للمحور المنتمية إليه (العينة الاستطلاعية: ن=٢٠)

معامل الارتباط	م	معامل الارتباط	م	معامل الارتباط	م	المحور
**٠,٧٧٣	٩	**٠,٧٣٩	٥	**٠,٧٧٨	١	مدى فاعلية تطبيق معايير الجودة في برامج تدريب المرشدين الطلابيين في مراكز التدريب التربوي بمدينة الرياض
**٠,٦٦٠	١٠	**٠,٨٥٥	٦	**٠,٧٢٢	٢	
		**٠,٧٥٨	٧	**٠,٧٩٢	٣	
		**٠,٨٤٤	٨	**٠,٧٦٥	٤	
**٠,٧٤٠	٩	**٠,٧١٦	٥	**٠,٥٩٧	١	أهم معوقات تطبيق معايير الجودة في برامج تدريب المرشدين الطلابيين في مراكز التدريب التربوي بمدينة الرياض
**٠,٦٩٧	١٠	**٠,٦٣٠	٦	**٠,٥٧٨	٢	
		**٠,٧٦٢	٧	**٠,٦٦٧	٣	
		**٠,٦٥٢	٨	**٠,٧٥٨	٤	

** دالة عند مستوى ٠,٠١

إجراءات التطبيق:

بعد التأكد من صدق وثبات أدوات الدراسة (الاستبانتين) قام الباحث بتوزيع ٢٤ استبانة على المدربين، وتوزيع ١٣٥ على المتدربين بمراكز التدريب التربوي بمنطقة الرياض من المرشدين الطلابيين الذين تم اختيارهم عشوائياً، وذلك بشكل شخصي وبالاستعانة ببعض الزملاء وعن طريق البريد الإلكتروني. وقد استغرق توزيع الاستبانات ومن ثم جمعها حوالي ٢٠ يوماً، وقد حصل الباحث على ٢٣ استبانة من استبانات المدربين جميعها استبانة صالحة للتحليل، و ١١٥ استبانة للمتدربين منها ١١٠ استبانة صالحة للتحليل، وتم ذلك خلال الفصل الدراسي الثاني من العام ٢٠١٠/٢٠١١، وبعد ذلك تم إدخال البيانات، ومعالجتها إحصائياً بالحاسب الآلي عن طريق برنامج SPSS ومن ثم قام الباحث بتحليل البيانات واستخراج النتائج.

الأساليب الإحصائية:

تم استخدام برنامج الحزم الإحصائية الخاص بالعلوم الاجتماعية SPSS في تحليلي البيانات الكمية الخاصة بالاستبانة التي تم تطبيقها على عينة الدراسة، حيث تم الاعتماد على الإحصاءات الوصفية والتحليلية وذلك بالاستناد على الأدوات الإحصائية المناسبة لطبيعة ونوع البيانات المتاحة، فتم الاعتماد على النسب المئوية والجداول التكرارية البسيطة، للتعرف على البيانات الديموغرافية الخاصة بأفراد عينة الدراسة، كما تم استخدام بعض الاختبارات الإحصائية لاختبار العلاقة بين المتغيرات، وتنوعت تلك الاختبارات نظراً لاختلاف طبيعة المتغيرات ومستويات قياسها، حيث تم استخدام:

١. معامل ألفا كرونباخ (Alpha Cronbach) للتحقق من ثبات الاستبانة.
٢. معامل ارتباط بيرسون (Person) للتأكد من اتساق بنود الاستبانة الداخلي.

٣. مقياس ليكرت (Likert) الخماسي لتحديد (الحدود الدنيا والعليا) لطول الخلايا المستخدم في محاور الدراسة، فتم حساب المدى (١-٥=٤)، وتم تقسيمه على عدد من خلايا المقياس للحصول على طول الخلية الصحيح أي (٥/٤=٠,٨٠) بعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس (أو بداية المقياس وهو الواحد الصحيح) وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية، وهكذا أصبح طول الخلايا كما يأتي:

جدول (١٣) توزيع الفئات وفق التدرج المستخدم في أداة الدراسة

الوصف	مدى المتوسطات
أوافق تماماً	٤,٢١ – ٥,٠٠
أوافق	٣,٤١ – ٤,٢٠
محايد	٢,٦١ – ٣,٤٠
غير موافق	١,٨١ – ٢,٦٠
غير موافق إطلاقاً	١,٠٠ – ١,٨٠

٤. المتوسط الحسابي الموزون (المرجح) (weighted mean) وذلك لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض استجابات أفراد عينة الدراسة على كل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة الأساسية، مع العلم بأنه يفيد في ترتيب العبارات حسب أعلى متوسط حسابي موزون.

٥. تم استخدام الانحراف المعياري (standard deviation) للتعرف على مدى انحراف استجابات أفراد عينة الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة، ولكل محور من المحاور الرئيسية عن متوسطها الحسابي، ويلاحظ أن الانحراف المعياري يوضح التشتت في استجابات أفراد عينة الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة، إلى جانب المحاور الرئيسية، فكلما اقتربت قيمته من الصفر تركزت الاستجابات وانخفض تشتتها بين المقياس.

٦. استخدام اختبار (T) لإيجاد الفروق بين كل من المدرسين والمتدربين حول مدى فاعلية تطبيق معايير الجودة في برامج تدريب المرشدين الطلابيين.

نتائج الدراسة ومناقشتها:

التساؤل الأول: ما مدى فاعلية تطبيق معايير الجودة في برامج تدريب المرشدين الطلابيين في مراكز التدريب التربوي بمدينة الرياض من وجهة نظر كل من المدرسين والمتدربين؟

للإجابة عن هذا التساؤل لابد من الإجابة على التساؤلين التاليين:

١. ما مدى فاعلية تطبيق معايير الجودة في برامج تدريب المرشدين الطلابيين في مراكز التدريب التربوي بمدينة الرياض من وجهة المدرسين؟

للتعرف على مدى فاعلية تطبيق برامج تدريب المرشدين الطلابيين في مراكز التدريب التربوي بمدينة الرياض من وجهة نظر المدرسين، تم حساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات عينة الدراسة على عبارات قياس مدى فاعلية تطبيق معايير الجودة في برامج التدريب التربوي في مراكز التدريب التربوي وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول (١٤):

جدول (١٤) استجابات عينة الدراسة (المدرسين) على عبارات محور مدى فاعلية تطبيق معايير الجودة في برامج تدريب المرشدين الطلابيين

م	العبارة	درجة الموافقة					أوافق تماماً	ت	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب
		أوافق	محايد	غير موافق	غير موافق إطلاقاً	موافق تماماً					
١	تحسين العملية الإرشادية في المدارس	١٦	٧	٠	٠	٠	٦٩,٦	٤٧,٠	٠,٤٧	١	
٢	أداء العمل الجماعي بروح الفريق الواحد	١٠	٩	٤	٠	٠	٤٣,٥	٢٦,٤	٠,٧٥	٩	
٣	توجيه المدرسين للارتقاء بالعمل	١٤	٨	١	٠	٠	٦٠,٩	٥٧,٤	٠,٥٩	٤	
٤	تحسين بيئة التدريب	١٢	٩	١	٠	١	٥٢,٢	٣٥,٤	٠,٩٤	٧	
٥	توظيف التفكير العلمي في حل المشكلات	١٣	٩	٠	٠	٠	٥٩,١	٥٩,٤	٠,٥٠	٣	
٦	تحقيق احتياجات المرشدين في الميدان التربوي	٨	١١	٣	٠	٠	٣٤,٨	١٣,٤	٠,٨٦	١٠	
٧	ربط الأنشطة التدريسية بأهداف الدورة التدريسية	١٠	١٢	١	٠	٠	٤٣,٥	٣٩,٤	٠,٥٨	٦	
٨	تحقيق أفضل مستويات تواصل للمرشدين مع الطلاب	٩	١١	٢	٠	٠	٤٠,٩	٣٢,٤	٠,٦٥	٨	
٩	إكساب المرشدين مهارات عملية	١٤	٩	٠	٠	٠	٦٠,٩	٦١,٤	٠,٥٠	٢	
١٠	إثراء الخبرات الشخصية للمرشدين	١٢	١٠	١	٠	٠	٥٢,٢	٤٨,٤	٠,٥٩	٥	
		المتوسط* العام للمحور					٤,٤٤				

* المتوسط من ٥ درجات

من خلال النتائج فى الجدول (١٤) يتضح أن عينة الدراسة (المدرسين) موافقون تماماً على فاعلية تطبيق معايير الجودة فى برامج تدريب المرشدين الطلابيين فى مراكز التدريب بمدينة الرياض حيث بلغ متوسط موافقتهم ٤,٤٤ من ٥ وهو متوسط يقع فى الفئة الأولى من فئات المقياس الخماسي وهى الفئة التى تشير إلى خيار موافق تماماً.

واتضح من نتائج الدراسة أنه يوجد تقارب فى درجة الموافقة لعينة الدراسة (المدرسين) على فاعلية تطبيق معايير الجودة فى برامج التدريب.

ومن أبرز ملامح موافقة عينة الدراسة (المدرسين) على فاعلية تطبيق معايير الجودة فى برامج تدريب المرشدين الطلابيين فى موافقتهم على البنود رقم (١، ٩، ٥، ٣، ١٠، ٧، ٤، ٨، ٢، ٦) مرتبة تنازلياً حسب درجة الموافقة كالتالى:

١. احتلت العبارة رقم (١) وهى (تحسين العملية الإرشادية فى المدارس) المرتبة الأولى بين العبارات التى تقيس مدى فاعلية تطبيق معايير الجودة فى برامج تدريب المرشدين الطلابيين بمتوسط حسابي ٤,٧٠، وهذا يدل على أن هناك موافقة شديدة بين عينة الدراسة (المدرسين) على أن تطبيق معايير الجودة فى برامج تدريب المرشدين الطلابيين يؤدي إلى تحسين العملية الإرشادية فى المدارس.

٢. احتلت العبارة رقم (٩) وهى (إكساب المرشدين مهارات عملية) المرتبة الثانية بين العبارات التى تقيس مدى فاعلية تطبيق معايير الجودة فى برامج تدريب المرشدين الطلابيين بمتوسط حسابي ٤,٦١، وهذا يدل على أن هناك موافقة شديدة بين عينة الدراسة (المدرسين) على أن تطبيق معايير الجودة فى التدريب يعمل على إكساب المرشدين مهارات عملية.

٣. احتلت العبارة رقم (٥) وهى (توظيف التفكير العلمى فى حل المشكلات) المرتبة الثالثة بين العبارات التى تقيس مدى فاعلية تطبيق معايير الجودة فى برامج تدريب المرشدين الطلابيين بمتوسط حسابي ٤,٥٩، وهذا يدل على أن هناك موافقة شديدة بين عينة الدراسة (المدرسين) على أن تطبيق معايير الجودة فى التدريب يساعد على توظيف التفكير العلمى فى حل المشكلات.

٤. احتلت العبارة رقم (٣) وهى (توجيه المدرسين للارتقاء بالعمل) المرتبة الرابعة بين العبارات التى تقيس مدى فاعلية تطبيق معايير الجودة فى برامج تدريب المرشدين الطلابيين بمتوسط حسابي ٤,٥٧، وهذا يدل على أن هناك موافقة شديدة بين عينة الدراسة (المدرسين) على أن تطبيق معايير الجودة فى التدريب يوجه المدرسين للارتقاء بالعمل.

٥. احتلت العبارة رقم (١٠) وهى (إثراء الخبرات الشخصية للمرشدين) المرتبة الخامسة بين العبارات التى تقيس مدى فاعلية تطبيق معايير الجودة فى برامج تدريب المرشدين الطلابيين بمتوسط حسابي ٤,٤٨، وهذا يدل على أن هناك موافقة شديدة بين عينة الدراسة (المدرسين) على أن تطبيق معايير الجودة يعمل على إثراء الخبرات الشخصية للمرشدين الطلابيين.

٦. احتلت العبارة رقم (٧) وهى (ربط الأنشطة التدريبية بأهداف الدورة التدريبية) المرتبة السادسة بين العبارات التى تقيس مدى فاعلية تطبيق معايير الجودة فى برامج تدريب المرشدين الطلابيين بمتوسط حسابي ٤,٣٩، وهذا يدل على أن هناك موافقة شديدة بين عينة الدراسة (المدرسين) على أن تطبيق معايير الجودة فى تدريب المرشدين الطلابيين يؤدي إلى ربط الأنشطة التدريبية بأهداف الدورة التدريبية.

٧. احتلت العبارة رقم (٤) وهى (تحسين بيئة التدريب) المرتبة السابعة بين العبارات التى تقيس مدى فاعلية تطبيق معايير الجودة فى برامج تدريب المرشدين الطلابيين بمتوسط حسابي ٤,٣٥، وهذا يدل على أن هناك موافقة شديدة بين عينة الدراسة (المدرسين) على أن تطبيق معايير الجودة فى التدريب يؤدي إلى تحسين بيئة التدريب.

٨. احتلت العبارة رقم (٨) وهي (تحقيق أفضل مستويات تواصل للمرشدين مع الطلاب) المرتبة الثامنة بين العبارات التي تقيس مدى فاعلية تطبيق معايير الجودة في برامج تدريب المرشدين الطلابيين بمتوسط حسابي ٤,٣٢، وهذا يدل على أن هناك موافقة شديدة بين عينة الدراسة (المدرسين) على أن تطبيق معايير الجودة في برامج التدريب تؤدي إلى تحقيق أفضل مستويات تواصل للمرشدين مع الطلاب.

٩. احتلت العبارة رقم (٢) وهي (أداء العمل الجماعي بروح الفريق الواحد) المرتبة التاسعة بين العبارات التي تقيس مدى فاعلية تطبيق معايير الجودة في برامج تدريب المرشدين الطلابيين بمتوسط حسابي ٤,٢٦، وهذا يدل على أن هناك موافقة شديدة بين عينة الدراسة (المدرسين) على أن تطبيق معايير الجودة في التدريب يؤدي إلى تعزيز أداء العمل الجماعي بروح الفريق الواحد.

١٠. احتلت العبارة رقم (٦) وهي (تحقيق احتياجات المرشدين في الميدان التربوي) المرتبة العاشرة بين العبارات التي تقيس مدى فاعلية تطبيق معايير الجودة في برامج تدريب المرشدين الطلابيين بمتوسط حسابي ٤,١٣، وهذا يدل على أن هناك موافقة بين عينة الدراسة (المدرسين) على أن تطبيق معايير الجودة في التدريب يساعد على تحقيق احتياجات المرشدين الطلابيين في الميدان التربوي.

وخلصت الإجابة على التساؤل المطروح حول فاعلية تطبيق معايير الجودة في برامج تدريب المرشدين الطلابيين في مراكز التدريب التربوي بمدينة الرياض من وجهة نظر المدرسين، يتبين لنا أن نتائج التحليل جاءت إيجابية جداً، حيث إن جميع عينة الدراسة من المدرسين يوافقون تماماً على فاعلية تطبيق معايير الجودة في برامج تدريب المرشدين الطلابيين في مراكز التدريب التربوي بمدينة الرياض.

٢. ما مدى فاعلية تطبيق معايير الجودة في برامج تدريب المرشدين الطلابيين في مراكز التدريب التربوي بمدينة الرياض من وجهة نظر المتدربين؟

للتعرف على مدى فاعلية تطبيق برامج تدريب المرشدين الطلابيين في مراكز التدريب التربوي بمدينة الرياض من وجهة نظر المتدربين، تم حساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات عينة الدراسة على عبارات قياس مدى فاعلية تطبيق معايير الجودة في برامج التدريب التربوي في مراكز التدريب التربوي وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول (١٥):

جدول (١٥) استجابات عينة الدراسة (المتدربين) على عبارات محور مدى فاعلية تطبيق معايير الجودة في برامج تدريب المرشدين الطلابيين

م	العبارة	درجة الموافقة					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ت.م
		أوا فق تماماً	أوا فق	محا يد	غير موا فق	غير موافق إطلاقاً			
١	تحسين العملية الإرشادية في المدارس	٦٣	٤٣	٢	١	١	٤,٥	٠,٦٨	ت
		٥٧%	٣٩%	١,٨	٠,٩	٠,٩	١		
٢	أداء العمل الجماعي بروح الفريق الواحد	٤٢	٥١	١٠	٥	١	٤,١	٠,٨٥	ت
		٣٨%	٤٦%	٩,٢	٤,٦	٩	٧	٥	
٣	مساعدة المتدربين على	٥٨	٤٥	٤	٢	١	٤,٤	٠,٧	ت

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الموافقة					العبرة	م
			غير موافق إطلاقاً	غير موافق	محايد	أوافق	أوافق تماماً		
	٤	٣	٠,٩	١,٨	٣,٦	٤٠,٠	٥٢,٠	%	الارتقاء بالعمل
٥	٠,٨ ٤	٤,٢ ٥	٠ ٠,٠	٥ ٤,٥	١٣ ١١,	٤١ ٣٧,	٥١ ٤٦,	ت %	تحسين بيئة التدريب
٦	٠,٧ ٩	٤,٢ ٠	٠ ٠,٠	٥ ٤,٦	١٠ ٩,٢	٥٢ ٤٧,	٤٢ ٣٨,	ت %	توظيف التفكير العلمي في حل المشكلات
١٠	١,١ ٢	٤,٠ ٦	٦ ٥,٥	٥ ٤,٦	١٤ ١٢,	٣٦ ٣٣,	٤٨ ٤٤,	ت %	تحقيق احتياجات المرشدين في الميدان التربوي
٩	٠,٨ ٦	٤,١ ٤	١ ٠,٩	٤ ٣,٧	١٥ ١٣,	٤٧ ٤٣,	٤١ ٣٨,	ت %	ربط الأنشطة التدريبية بأهداف الدورة التدريبية
٨	٠,٨ ٩	٤,١ ٧	٠ ٠,٠	٧ ٦,٤	١٤ ١٢,	٤١ ٣٧,	٤٧ ٤٣,	ت %	تحقيق أفضل مستويات تواصل للمرشدين مع الطلاب
٤	٠,٧ ٧	٤,٣ ٥	٠ ٠,٠	٤ ٣,٦	٨ ٧,٣	٤٣ ٣٩,	٥٥ ٥٠,	ت %	إكساب المرشدين مهارات عملية
٣	٠,٧ ٣	٤,٣ ٩	٠ ٠,٠	٣ ٢,٧	٧ ٦,٤	٤٤ ٤٠,	٥٦ ٥٠,	ت %	إثراء الخبرات الشخصية للمرشدين
٤,٢٧			المتوسط* العام للمحور						

* المتوسط من ٥ درجات

من خلال النتائج في الجدول (١٥) يتضح أن عينة الدراسة (المتدربين) موافقون تماماً على فاعلية تطبيق معايير الجودة في برامج تدريب المرشدين الطلابيين في مراكز التدريب بمدينة الرياض حيث بلغ متوسط موافقتهم ٤,٢٧ من ٥ وهو متوسط يقع في الفئة الأولى من فئات المقياس الخماسي وهي الفئة التي تشير إلى خيار موافق تماماً.

واتضح من نتائج الدراسة أنه يوجد تقارب في درجة الموافقة لعينة الدراسة (المتدربين) على فاعلية تطبيق معايير الجودة في برامج التدريب.

ومن أبرز ملامح موافقة عينة الدراسة (المتدربين) على فاعلية تطبيق معايير الجودة في برامج تدريب المرشدين الطلابيين في موافقتهم على البنود رقم (١، ٣، ١٠، ٩، ٤، ٥، ٢، ٨، ٧، ٦) مرتبة تنازلياً حسب درجة الموافقة كالتالي:

١. احتلت العبرة رقم (١) وهي (تحسين العملية الإرشادية في المدارس) المرتبة الأولى بين العبارات التي تقيس مدى فاعلية تطبيق معايير الجودة في برامج تدريب المرشدين الطلابيين

- بمتوسط حسابي ٤,٥١، وهذا يدل على أن هناك موافقة شديدة بين عينة الدراسة (المتدربين) على أن تطبيق معايير الجودة في التدريب يعمل على تحسين العملية الإرشادية في المدارس.
٢. احتلت العبارة رقم (٣) وهي (مساعدة المتدربين على الارتقاء بالعمل) المرتبة الثانية بين العبارات التي تقيس مدى فاعلية تطبيق معايير الجودة في برامج تدريب المرشدين الطلابيين بمتوسط حسابي ٤,٤٣، وهذا يدل على أن هناك موافقة شديدة بين عينة الدراسة (المتدربين) على أن تطبيق معايير الجودة في التدريب يساعد المتدربين على الارتقاء بالعمل.
٣. احتلت العبارة رقم (١٠) وهي (إثراء الخبرات الشخصية للمرشدين) المرتبة الثالثة بين العبارات التي تقيس مدى فاعلية تطبيق معايير الجودة في برامج تدريب المرشدين الطلابيين بمتوسط حسابي ٤,٣٩، وهذا يدل على أن هناك موافقة شديدة بين عينة الدراسة (المتدربين) على أن تطبيق معايير الجودة في التدريب يثري الخبرات الشخصية للمرشدين الطلابيين.
٤. احتلت العبارة رقم (٩) وهي (إكساب المرشدين مهارات عملية) المرتبة الرابعة بين العبارات التي تقيس مدى فاعلية تطبيق معايير الجودة في برامج تدريب المرشدين الطلابيين بمتوسط حسابي ٤,٣٥، وهذا يدل على أن هناك موافقة شديدة بين عينة الدراسة (المتدربين) على أن تطبيق معايير الجودة في التدريب يكسب المرشدين مهارات عملية.
٥. احتلت العبارة رقم (٤) وهي (تحسين بيئة التدريب) المرتبة الخامسة بين العبارات التي تقيس مدى فاعلية تطبيق معايير الجودة في برامج تدريب المرشدين الطلابيين بمتوسط حسابي ٤,٢٥، وهذا يدل على أن هناك موافقة شديدة بين عينة الدراسة (المتدربين) على أن تطبيق معايير الجودة في التدريب يحسن من بيئة التدريب.
٦. احتلت العبارة رقم (٥) وهي (توظيف التفكير العلمي في حل المشكلات) المرتبة السادسة بين العبارات التي تقيس مدى فاعلية تطبيق معايير الجودة في برامج تدريب المرشدين الطلابيين بمتوسط حسابي ٤,٢٠، وهذا يدل على أن هناك موافقة بين عينة الدراسة (المتدربين) على أن تطبيق معايير الجودة في التدريب يساعد على توظيف التفكير العلمي في حل المشكلات.
٧. احتلت العبارة رقم (٢) وهي (أداء العمل الجماعي بروح الفريق الواحد) المرتبة السابعة بين العبارات التي تقيس مدى فاعلية تطبيق معايير الجودة في برامج تدريب المرشدين الطلابيين بمتوسط حسابي ٤,١٧، وهذا يدل على أن هناك موافقة بين عينة الدراسة (المتدربين) على أن تطبيق معايير الجودة في التدريب يؤدي إلى تسييد روح الفريق والعمل الجماعي.
٨. احتلت العبارة رقم (٨) وهي (تحقيق أفضل مستويات تواصل للمرشدين مع الطلاب) المرتبة الثامنة بين العبارات التي تقيس مدى فاعلية تطبيق معايير الجودة في برامج تدريب المرشدين الطلابيين بمتوسط حسابي ٤,١٧، وهذا يدل على أن هناك موافقة بين عينة الدراسة (المتدربين) على أن تطبيق معايير الجودة يحقق أفضل مستويات تواصل للمرشدين مع الطلاب.
٩. احتلت العبارة رقم (٧) وهي (ربط الأنشطة التدريبية بأهداف الدورة التدريبية) المرتبة التاسعة بين العبارات التي تقيس مدى فاعلية تطبيق معايير الجودة في برامج تدريب المرشدين الطلابيين بمتوسط حسابي ٤,١٤، وهذا يدل على أن هناك موافقة بين عينة الدراسة (المتدربين) على أن تطبيق معايير الجودة في التدريب يساهم في ربط الأنشطة التدريبية بأهداف الدورة التدريبية.
١٠. احتلت العبارة رقم (٦) وهي (تحقيق احتياجات المرشدين في الميدان التربوي) المرتبة العاشرة بين العبارات التي تقيس مدى فاعلية تطبيق معايير الجودة في برامج تدريب المرشدين الطلابيين بمتوسط حسابي ٤,٠٦، وهذا يدل على أن هناك موافقة بين عينة الدراسة (المتدربين) على أن تطبيق معايير الجودة في التدريب يؤدي إلى تحقيق احتياجات المرشدين الطلابيين في الميدان التربوي.

وخلصه الإجابة على التساؤل المطروح حول فاعلية تطبيق معايير الجودة في برامج تدريب المرشدين الطلابيين في مراكز التدريب التربوي بمدينة الرياض من وجهة نظر المتدربين، يتبين لنا أن نتائج التحليل جاءت إيجابية جداً، حيث إن جميع عينة الدراسة من المتدربين يوافقون بدرجة عالية على العبارات التي تم عرضها في المحور السابق، وبذلك يتفق كل من عينة الدراسة من المدربين والمتدربين على فاعلية تطبيق معايير الجودة في برامج تدريب المرشدين الطلابيين في مراكز التدريب التربوي بمدينة الرياض.

التساؤل الثاني: ما مدى وعي قيادات مراكز التدريب التربوي بمدينة الرياض بأهمية تطبيق معايير الجودة في برامج تدريب المرشدين الطلابيين من وجهة نظر المدربين؟

للتعرف على مدى وعي قيادات مراكز التدريب التربوي بمدينة الرياض بأهمية تطبيق معايير الجودة في برامج تدريب المرشدين الطلابيين من وجهة نظر المدربين، تم حساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات عينة الدراسة (المدربين) على عبارات مدى وعي قيادات مراكز التدريب التربوي بمدينة الرياض بأهمية تطبيق معايير الجودة في برامج تدريب المرشدين الطلابيين وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول (١٦):

جدول (١٦) استجابات عينة الدراسة (المدربين) على عبارات محور مدى وعي قيادات مراكز التدريب التربوي بمدينة الرياض بأهمية تطبيق معايير الجودة في برامج تدريب المرشدين الطلابيين

م	العبرة	درجة الموافقة					الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	رقم الترتيب
		أوافق تماماً	أوافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماماً			
١	التطوير المستمر لبرامج تدريب المرشدين الطلابيين	٧	٨	١	٦	١	٣,٦١	٣	
		٣٠,٤	٣٤,٨	٤,٣	٢٦,١	٤,٣	%		
٢	الدعم المستمر لمدربي المرشدين الطلابيين	٦	٧	٣	٧	٠	٣,٥٢	٤	
		٢٦,٤	٣٠,٧	١٣,٣	٣٠,٧	٠,٠	%		
٣	الاهتمام برفع كفاءة مدربي المرشدين الطلابيين	٧	٥	٣	٨	٠	٣,٤٨	٦	
		٣٠,٤	٢١,٥	١٣,٣	٣٤,٨	٠,٠	%		
٤	التخطيط لعمليات الجودة في برامج تدريب المرشدين	٤	١٠	٢	٦	١	٣,٤٣	٨	
		١٧,٤	٤٣,١٠	٨,٧	٢٦,٦	٤,٣	%		
٥	تهيئة مناخ تنظيمي للمدربين لتشجيع روح الإبداع	٥	٩	٢	٦	١	٣,٤٨	٧	
		٢١,٥	٣٩,٩	٨,٧	٢٦,٦	٤,٣	%		
٦	تعزيز قدرات المدربين على العمل الجماعي	١	١١	٦	٥	٠	٣,٣٥	٩	
		٤,٣	٤٧,١١	٢٦,٦	٢١,٥	٠,٠	%		

م	العبارة	درجة الموافقة					الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	
		أوافق تماماً	أوافق	محايد	غير موافق	غير موافق			
٧	تحفيز المدربين ورفع روحهم المعنوية	٥	٥	٦	٧	٠	٣,٣٥	١,١٥	
		٢١,٠	٢١,٠	٢٦,٠	٣٠,٠	٠,٠			
٨	تفعيل دور التقنية في برامج تدريب المرشدين الطلابيين	٧	١٠	٢	٤	٠	٣,٨٧	١,٠٦	
		٣٠,٠	٤٣,٠	٨,٧	١٧,٠	٠,٠			
٩	سرعة الاستجابة للشكاوى والمقترحات	٤	٧	٩	٣	٠	٣,٥٢	٠,٩٥	
		١٧,٠	٣٠,٠	٣٩,٠	١٣,٠	٠,٠			
١٠	حث المدربين على تحقيق أهداف برامج التدريب	٥	١١	٣	٤	٠	٣,٧٤	١,٠١	
		٢١,٠	٤٧,٠	١٣,٠	١٧,٠	٠,٠			
المتوسط* العام للمحور							٣,٥٤		

* المتوسط من ٥ درجات

من خلال النتائج في الجدول (١٦) يتضح أن عينة الدراسة (المدربين) موافقون على وعي قيادات مراكز التدريب بأهمية تطبيق معايير الجودة في برامج تدريب المرشدين الطلابيين في مراكز التدريب بمدينة الرياض حيث بلغ متوسط موافقتهم ٣,٥٤ من ٥ وهو متوسط يقع في الفئة الثانية من فئات المقياس الخماسي وهي الفئة التي تشير إلى خيار أوافق.

واتضح من نتائج الدراسة أنه يوجد تقارب في درجة الموافقة لعينة الدراسة (المدربين) على مدى وعي القيادات بأهمية تطبيق معايير الجودة في برامج التدريب.

ومن أبرز ملامح موافقة عينة الدراسة (المدربين) على وعي القيادات بأهمية تطبيق معايير الجودة في برامج تدريب المرشدين في موافقتهم على البنود رقم (٨، ١٠، ١، ٢، ٩، ٣، ٥، ٤، ٦، ٧) مرتبة تنازلياً حسب درجة الموافقة كالتالي:

١. احتلت العبارة رقم (٨) وهي (تفعيل دور التقنية في برامج تدريب المرشدين الطلابيين) المرتبة الأولى بين العبارات التي تقيس مدى وعي القيادات بمراكز التدريب التربوي بمدينة الرياض بأهمية تطبيق معايير الجودة في برامج تدريب المرشدين الطلابيين بمتوسط حسابي ٣,٨٧، وهذا يدل على أن هناك موافقة بين عينة الدراسة (المدربين) على أن القيادات تعمل على تفعيل دور التقنية في برامج تدريب المرشدين الطلابيين.

٢. احتلت العبارة رقم (١٠) وهي (حث المدربين على تحقيق أهداف برامج التدريب) المرتبة الثانية بين العبارات التي تقيس مدى وعي القيادات بمراكز التدريب التربوي بمدينة الرياض بأهمية تطبيق معايير الجودة في برامج تدريب المرشدين الطلابيين بمتوسط حسابي ٣,٧٤، وهذا يدل على أن هناك موافقة بين عينة الدراسة (المدربين) على أن القيادات بمراكز التدريب تعمل على حث المدربين على تحقيق أهداف برامج التدريب.

٣. احتلت العبارة رقم (١) وهي (التطوير المستمر لبرامج تدريب المرشدين الطلابيين) المرتبة الثالثة بين العبارات التي تقيس مدى وعي القيادات بمراكز التدريب التربوي بمدينة الرياض بأهمية تطبيق معايير الجودة في برامج تدريب المرشدين الطلابيين بمتوسط حسابي ٣,٦١،

- وهذا يدل على أن هناك موافقة بين عينة الدراسة (المدرسين) على أن القيادات تعمل على تطوير برامج تدريب المرشدين باستمرار.
٤. احتلت العبارة رقم (٢) وهي (الدعم المستمر لمدربي المرشدين الطلابيين) المرتبة الرابعة بين العبارات التي تقيس مدى وعي القيادات بمراكز التدريب التربوي بمدينة الرياض بأهمية تطبيق معايير الجودة في برامج تدريب المرشدين الطلابيين بمتوسط حسابي ٣,٥٢، وهذا يدل على أن هناك موافقة بين عينة الدراسة (المدرسين) على أن القيادات تدعم المدرسين بشكل مستمر.
٥. احتلت العبارة رقم (٩) وهي (سرعة الاستجابة للشكاوى والمقترحات) المرتبة الخامسة بين العبارات التي تقيس مدى وعي القيادات بمراكز التدريب التربوي بمدينة الرياض بأهمية تطبيق معايير الجودة في برامج تدريب المرشدين الطلابيين بمتوسط حسابي ٣,٥٢، وهذا يدل على أن هناك موافقة بين عينة الدراسة (المدرسين) على أن هناك سرعة في الاستجابة للشكاوي والمقترحات من قبل القيادات.
٦. احتلت العبارة رقم (٣) وهي (الاهتمام برفع كفاءة مدربي المرشدين الطلابيين) المرتبة السادسة بين العبارات التي تقيس مدى وعي القيادات بمراكز التدريب التربوي بمدينة الرياض بأهمية تطبيق معايير الجودة في برامج تدريب المرشدين الطلابيين بمتوسط حسابي ٣,٤٨، وهذا يدل على أن هناك موافقة بين عينة الدراسة (المدرسين) على الاهتمام برفع كفاءة مدرسين المرشدين الطلابيين من قبل القيادات.
٧. احتلت العبارة رقم (٥) وهي (تهيئة مناخ تنظيمي للمدرسين لتشجيع روح الإبداع) المرتبة السابعة بين العبارات التي تقيس مدى وعي القيادات بمراكز التدريب التربوي بمدينة الرياض بأهمية تطبيق معايير الجودة في برامج تدريب المرشدين الطلابيين بمتوسط حسابي ٣,٤٨، وهذا يدل على أن هناك موافقة بين عينة الدراسة (المدرسين) على أن القيادات تهئى المناخ التنظيمي المناسب للمدرسين لتشجيع روح الإبداع لديهم.
٨. احتلت العبارة رقم (٤) وهي (التخطيط لعمليات الجودة في برامج تدريب المرشدين) المرتبة الثامنة بين العبارات التي تقيس مدى وعي القيادات بمراكز التدريب التربوي بمدينة الرياض بأهمية تطبيق معايير الجودة في برامج تدريب المرشدين الطلابيين بمتوسط حسابي ٣,٤٣، وهذا يدل على أن هناك موافقة بين عينة الدراسة (المدرسين) على قيام القيادات بالتخطيط لعمليات الجودة في برامج تدريب المرشدين الطلابيين.
٩. احتلت العبارة رقم (٦) وهي (تعزيز قدرات المدرسين على العمل الجماعي) المرتبة التاسعة بين العبارات التي تقيس مدى وعي القيادات بمراكز التدريب التربوي بمدينة الرياض بأهمية تطبيق معايير الجودة في برامج تدريب المرشدين الطلابيين بمتوسط حسابي ٣,٣٥، وهذا يدل على أن عينة الدراسة (المدرسين) محايدون تجاه قيام القيادات بتعزيز قدرات المدرسين على العمل الجماعي.
١٠. احتلت العبارة رقم (٧) وهي (تحفيز المدرسين ورفع روحهم المعنوية) المرتبة العاشرة بين العبارات التي تقيس مدى وعي القيادات بمراكز التدريب التربوي بمدينة الرياض بأهمية تطبيق معايير الجودة في برامج تدريب المرشدين الطلابيين بمتوسط حسابي ٣,٣٥، وهذا يدل على أن عينة الدراسة (المدرسين) محايدون نحو قيام القيادات بتحفيز المدرسين ورفع روحهم المعنوية.

وخلاصة الإجابة على التساؤل المطروح حول مدى وعي القيادات بمراكز التدريب التربوي بمدينة الرياض بأهمية تطبيق معايير الجودة في برامج تدريب المرشدين الطلابيين من وجهة نظر المدرسين، يتبين لنا أن نتائج التحليل جاءت إيجابية بدرجة متوسطة، حيث إن جميع عينة الدراسة

من المدربين يوافقون على واعي قيادات التدريب التربوي بأهمية تطبيق معايير الجودة ببرامج تدريب المرشدين الطلابيين بدرجة متوسطة.

التساؤل الثالث: ما أهم معوقات تطبيق معايير الجودة في برامج تدريب المرشدين الطلابيين بمدينة الرياض من وجهة نظر كل من المدربين والمتدربين؟

للإجابة عن هذا التساؤل لابد من الإجابة على التساؤلين التاليين:

١. ما أهم معوقات تطبيق معايير الجودة في برامج تدريب المرشدين الطلابيين بمراكز التدريب بمدينة الرياض من وجهة نظر المدربين؟

للتعرف على أهم معوقات تطبيق معايير الجودة في برامج تدريب المرشدين الطلابيين من وجهة نظر المدربين في مراكز التدريب التربوي بمدينة الرياض، تم حساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات عينة الدراسة على عبارات أهم معوقات تطبيق معايير الجودة وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول (١٧):

جدول (١٧) استجابات عينة الدراسة (المدربين) على عبارات محور أهم معوقات تطبيق معايير الجودة في برامج تدريب المرشدين الطلابيين

م	العبرة	درجة الموافقة					الانحد	المتوسط	م
		أوافق تماماً	أوافق	محايد	غير موافق	غير موافق إطلاقاً			
١	عدم ملائمة وقت البرنامج لأهداف التدريب	٢	١٢	٣	٤	٢	٣,٣	٧	
		٨,٧	٥٢,	١٣,	١٧,	٨,٧	٥	٥٢	
٢	قلة البرامج التدريبية المتخصصة في الإرشاد الطلابي	٥	٥	٥	٧	٠	٣,٣	٦	
		٢٢,	٢٢,	٢٢,	٣١,	٠,٠	٦	٧٧	
٣	عدم ملائمة قاعة تدريب المرشدين لمعايير الجودة	١	٧	٦	٩	٠	٣,٠	٩	
		٤,٣	٣٠,	٢٦,	٣٩,	٠,٠	٠	٥٣	
٤	ضعف استخدام التقنية في برامج تدريب المرشدين	١	٩	٢	١١	٠	٣,٠	١٠	
		٤,٣	٣٩,	٨,٧	٤٧,	٠,٠	٠	٤٤	
٥	عدم ربط برامج تدريب المرشدين بمبادئ الجودة	٤	١٣	٤	٢	٠	٣,٨	٢	
		١٧,	٥٦,	١٧,	٨,٧	٠,٠	٣	٣٤	
٦	تكرار المواضيع في برامج تدريب المرشدين	٤	٧	٤	٨	٠	٣,٣	٨	
		١٧,	٣٠,	١٧,	٣٤,	٠,٠	٠	٤٦	
٧	ضعف وسائل الاتصال بين المدربين وقيادات التدريب	٤	١٠	١	٨	٠	٣,٤	٥	
		١٧,	٤٣,	٤,٣	٣٤,	٠,٠	٣	٦١	

م	العبارة	درجة الموافقة					المتوسط	الانحدار المعياري	المتوسط الحسابي	الرتبة
		أوافق تماماً	أوافق	محايد	غير موافق	غير موافق إطلاقاً				
٨	ضعف نظم تحفيز المدربين	١٠	٨	١	٤	٠	٤٣,٠	١,١٠٧	٤,٠٤	١
		%	٣٤,٠	٤,٣	١٧,٠	٠,٠				
٩	غياب التخطيط الاستراتيجي لبرامج تدريب المرشدين	٤	١٣	٣	٣	٠	١٧,٠	٠,٩٠٢	٣,٧٨	٣
		%	٥٦,٠	١٣,٠	١٣,٠	١٣,٠	٠,٠			
١٠	قلة الموارد المالية المتاحة	٥	٧	٨	٢	١	٢١,٠	١,٠٨٠	٣,٥٧	٤
		%	٣٠,٠	٣٤,٠	٨,٧	٤,٣				
		المتوسط* العام للمحور					٣,٤٦			

* المتوسط من ٥ درجات

من خلال النتائج في الجدول (١٧) يتضح أن عينة الدراسة (المدربين) موافقون ومتفقون حول المعوقات التي تواجه تطبيق معايير الجودة في برامج تدريب المرشدين الطلابيين بمراكز التدريب بمدينة الرياض حيث بلغ متوسط موافقتهم ٣,٤٦ من ٥ وهو متوسط يقع في الفئة الثانية من فئات المقياس الخماسي وهي الفئة التي تشير إلى خيار أوافق. واتضح من نتائج الدراسة أنه يوجد تقارب في درجة الموافقة لعينة الدراسة المدربين على أهم المعوقات التي تواجه تطبيق معايير الجودة في برامج تدريب المرشدين الطلابيين.

ومن أبرز ملامح موافقة عينة الدراسة (المدربين) على أهم معوقات تطبيق معايير الجودة في برامج تدريب المرشدين الطلابيين في موافقتهم على البنود رقم (٨, ٥, ٩, ١٠, ٧, ٢, ١, ٤, ٣, ٦) مرتبة تنازلياً حسب درجة الموافقة كالتالي:

١. احتلت العبارة رقم (٨) وهي (ضعف نظم تحفيز المدربين) المرتبة الأولى بين العبارات التي تقيس أهم المعوقات في تطبيق معايير الجودة في برامج تدريب المرشدين الطلابيين بمراكز التدريب بمدينة الرياض بمتوسط حسابي ٤,٠٤، وهذا يدل على أن هناك موافقة بين عينة الدراسة (المدربين) على أن من أكثر المعوقات التي تواجه تطبيق معايير الجودة في التدريب هو ضعف نظم تحفيز المدربين.

٢. احتلت العبارة رقم (٥) وهي (عدم ربط برامج تدريب المرشدين بمبادئ الجودة) المرتبة الثانية بين العبارات التي تقيس أهم المعوقات في تطبيق معايير الجودة في برامج تدريب المرشدين الطلابيين بمراكز التدريب بمدينة الرياض بمتوسط حسابي ٣,٨٣، وهذا يدل على أن هناك موافقة بين عينة الدراسة (المدربين) على أن عدم ربط برامج تدريب المرشدين بمبادئ الجودة من معوقات تطبيق معايير الجودة في التدريب.

٣. احتلت العبارة رقم (٩) وهي (غياب التخطيط الاستراتيجي لبرامج تدريب المرشدين) المرتبة الثالثة بين العبارات التي تقيس أهم المعوقات في تطبيق معايير الجودة في برامج تدريب المرشدين الطلابيين بمراكز التدريب بمدينة الرياض بمتوسط حسابي ٣,٧٨، وهذا يدل على

- أن هناك موافقة بين عينة الدراسة (المدرسين) على أن غياب التخطيط الاستراتيجي لبرامج تدريب المرشدين الطلابيين يلعب دور مهماً في إعاقة تطبيق معايير الجودة في تلك البرامج.
٤. احتلت العبارة رقم (١٠) وهي (قلة الموارد المالية المتاحة) المرتبة الرابعة بين العبارات التي تقيس أهم المعوقات في تطبيق معايير الجودة في برامج تدريب المرشدين الطلابيين بمراكز التدريب بمدينة الرياض بمتوسط حسابي ٣,٥٧، وهذا يدل على أن هناك موافقة بين عينة الدراسة (المدرسين) على أن قلة الموارد المتاحة يعيق تطبيق معايير الجودة في التدريب.
٥. احتلت العبارة رقم (٧) وهي (ضعف وسائل الاتصال بين المدرسين وقيادات التدريب) المرتبة الخامسة بين العبارات التي تقيس أهم المعوقات في تطبيق معايير الجودة في برامج تدريب المرشدين الطلابيين بمراكز التدريب بمدينة الرياض بمتوسط حسابي ٣,٤٣، وهذا يدل على أن هناك موافقة بين عينة الدراسة (المدرسين) على أن ضعف وسائل الاتصال بين المدرسين وقيادات التدريب من أسباب إعاقة تطبيق معايير الجودة في برامج تدريب المرشدين الطلابيين.
٦. احتلت العبارة رقم (٢) وهي (قلة البرامج التدريبية المتخصصة في الإرشاد الطلابي) المرتبة السادسة بين العبارات التي تقيس أهم المعوقات في تطبيق معايير الجودة في برامج تدريب المرشدين الطلابيين بمراكز التدريب بمدينة الرياض بمتوسط حسابي ٣,٣٦، وهذا يدل على أن عينة الدراسة (المدرسين) محايدون تجاه أن قلة البرامج التدريبية المتخصصة في الإرشاد الطلابي تضعف من تطبيق معايير الجودة في التدريب.
٧. احتلت العبارة رقم (١) وهي (عدم ملائمة وقت البرنامج لأهداف التدريب) المرتبة السابعة بين العبارات التي تقيس أهم المعوقات في تطبيق معايير الجودة في برامج تدريب المرشدين الطلابيين بمراكز التدريب بمدينة الرياض بمتوسط حسابي ٣,٣٥، وهذا يدل على أن عينة الدراسة (المدرسين) محايدون نحو أن عدم ملائمة وقت البرنامج لأهداف التدريب يقلل من جودة التدريب.
٨. احتلت العبارة رقم (٦) وهي (تكرار المواضيع في برامج تدريب المرشدين) المرتبة الثامنة بين العبارات التي تقيس أهم المعوقات في تطبيق معايير الجودة في برامج تدريب المرشدين الطلابيين بمراكز التدريب بمدينة الرياض بمتوسط حسابي ٣,٣٠، وهذا يدل على أن عينة الدراسة (المدرسين) محايدون تجاه دور تكرار المواضيع في برامج تدريب المرشدين في إضعاف جودة برامج التدريب.
٩. احتلت العبارة رقم (٣) وهي (عدم ملائمة قاعة تدريب المرشدين لمعايير الجودة) المرتبة التاسعة بين العبارات التي تقيس أهم المعوقات في تطبيق معايير الجودة في برامج تدريب المرشدين الطلابيين بمراكز التدريب بمدينة الرياض بمتوسط حسابي ٣,٠٠، وهذا يدل على أن عينة الدراسة (المدرسين) محايدون نحو أن ملائمة قاعات التدريب تزيد من جودة التدريب.
١٠. احتلت العبارة رقم (٤) وهي (ضعف استخدام التقنية في برامج تدريب المرشدين) المرتبة العاشرة بين العبارات التي تقيس أهم المعوقات في تطبيق معايير الجودة في برامج تدريب المرشدين الطلابيين بمراكز التدريب بمدينة الرياض بمتوسط حسابي ٣,٠٠، وهذا يدل على أن (المدرسين) محايدون على أن هناك علاقة طردية بين استخدام التقنية وجودة التدريب.
- وختاماً الإجابة على التساؤل المطروح حول المعوقات التي تقلل من جودة تدريب المرشدين الطلابيين بمراكز التدريب بمدينة الرياض من وجهة نظر المدرسين، يتبين لنا أن نتائج

التحليل جاءت إيجابية، حيث إن جميع عينة الدراسة من المدربين يوافقون بدرجة متوسطة على أن هناك معوقات تقلل من جودة تدريب المرشدين الطلابيين بمراكز التدريب بمدينة الرياض.

٢. ما أهم معوقات تطبيق معايير الجودة في برامج تدريب المرشدين الطلابيين بمراكز التدريب بمدينة الرياض من وجهة نظر المتدربين؟

للتعرف على أهم معوقات تطبيق معايير الجودة في برامج تدريب المرشدين الطلابيين من وجهة نظر المتدربين في مراكز التدريب التربوي بمدينة الرياض، تم حساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات عينة الدراسة على عبارات أهم المعوقات تطبيق معايير الجودة وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول (١٨):

جدول (١٨) استجابات عينة الدراسة (المتدربين) على عبارات محور أهم معوقات تطبيق معايير الجودة في برامج تدريب المرشدين الطلابيين

م	العبارات	درجة الموافقة					المتوسط الحسابي الموزن	الانحراف المعياري	رتبة
		أوافق تماماً	أوافق	محايد	غير موافق	غير موافق إطلاقاً			
١	عدم ملائمة وقت البرنامج لأهداف التدريب	١٤	٢٦	٢٨	٣٦	٦	٣,٠٥	١,١٤	٩
		١٢,٠%	٢٣,٠%	٢٥,٠%	٣٢,٠%	٥,٠%			
٢	قلة البرامج التدريبية المتخصصة في الإرشاد الطلابي	٣٤	٤٩	١١	١٥	١	٣,٩١	١,٠٢	٢
		٣٠,٠%	٤٤,٠%	١٠,٠%	١٣,٠%	٩,٠%			
٣	عدم ملائمة قاعة تدريب المرشدين لمعايير الجودة	١٥	٢٨	٢٧	٣٣	٧	٣,١٠	١,١٦	٨
		١٣,٠%	٢٥,٠%	٢٤,٠%	٣٠,٠%	٦,٤%			
٤	ضعف استخدام التقنية في برامج تدريب المرشدين	١٥	٣٦	١٩	٣٥	٥	٣,١٩	١,١٦	٧
		١٣,٠%	٣٢,٠%	١٧,٠%	٣١,٠%	٤,٥%			
٥	عدم ربط برامج تدريب المرشدين بمبادئ الجودة	١٦	٤٥	٢٩	١٦	٤	٣,٤٨	١,٠٣	٤
		١٤,٠%	٤٠,٠%	٢٦,٠%	١٤,٠%	٣,٦%			
٦	تكرار المواضيع في برامج تدريب المرشدين	٢٧	٤٠	٢٢	١٨	٢	٣,٦٦	١,٠٨	٣
		٢٤,٠%	٣٦,٠%	٢٠,٠%	١٦,٠%	١,٨%			
٧	ضعف وسائل الاتصال بين المدربين والمتدربين	٢٤	٣٥	١٨	٣٠	٣	٣,٤٣	١,١٨	٥
		٢١,٠%	٣١,٠%	١٦,٠%	٢٧,٠%	٢,٧%			
٨	ضعف نظم تحفيز المتدربين	٤٢	٣٥	٢٠	١١	٢	٣,٩٥	١,٠٦	١
		٣٨,٠%	٣١,٠%	١٨,٠%	١٠,٠%	١,٨%			

م	العبارة	درجة الموافقة					المتوسط * العام للمحور
		أوافق تماماً	أوافق	محايد	غير موافق	غير موافق إطلاقاً	
٩	عدم إمام مدربي المرشدين الطلابيين بمعايير الجودة	٢٤	٢٧	٣٢	٢٣	٣	٣,٤
		٢٢, %	٢٤, %	٢٩, %	٢١, %	٢,٨, %	١,١
١٠	ضعف قدرة المدربين على الحوار مع المتدربين	٩	٢٢	٣٠	٣٦	١٣	٢,٨
		٨,٢, %	٢٠, %	٢٧, %	٣٢, %	١١,٨, %	١,١
		المتوسط * العام للمحور					٣,٤٠

* المتوسط من ٥ درجات

من خلال النتائج في الجدول (١٨) يتضح أن عينة الدراسة (المتدربين) محايدون حول المعوقات التي تواجه تطبيق معايير الجودة في برامج تدريب المرشدين الطلابيين بمراكز التدريب بمدينة الرياض حيث بلغ متوسط موافقتهم ٣,٤٠ من ٥ وهو متوسط يقع في الفئة الثانية من فئات المقياس الخماسي وهي الفئة التي تشير إلى خيار محايد.

واتضح من نتائج الدراسة أنه يوجد تقارب في درجة الموافقة لعينة الدراسة المتدربين على أهم المعوقات التي تواجه تطبيق معايير الجودة في برامج تدريب المرشدين الطلابيين.

ومن أبرز ملامح موافقة مجتمع الدراسة (المتدربين) على أهم المعوقات في تطبيق معايير الجودة ببرامج تدريب المرشدين الطلابيين في موافقتهم على البنود رقم (٨، ٥، ٩، ١٠، ٧، ٢، ١، ٣، ٤) مرتبة تنازلياً حسب درجة الموافقة كالتالي:

١. احتلت العبارة رقم (٨) وهي (ضعف نظم تحفيز المتدربين) المرتبة الأولى بين العبارات التي تقيس أهم المعوقات في تطبيق معايير الجودة في برامج تدريب المرشدين الطلابيين بمراكز التدريب بمدينة الرياض بمتوسط حسابي ٣,٩٥، وهذا يدل على أن هناك موافقة بين عينة الدراسة (المتدربين) على أن من أكثر المعوقات التي تواجه تطبيق معايير الجودة في التدريب هو ضعف نظم تحفيز المتدربين.

٢. احتلت العبارة رقم (٢) وهي (قلة البرامج التدريبية المتخصصة في الإرشاد الطلابي) المرتبة الثانية بين العبارات التي تقيس أهم المعوقات في تطبيق معايير الجودة في برامج تدريب المرشدين الطلابيين بمراكز التدريب بمدينة الرياض بمتوسط حسابي ٣,٩١، وهذا يدل على أن هناك موافقة بين عينة الدراسة (المتدربين) على أن من معوقات جودة تدريب المرشدين الطلابيين نقص البرامج التدريبية المتخصصة في الإرشاد الطلابي.

٣. احتلت العبارة رقم (٦) وهي (تكرار المواضيع في برامج تدريب المرشدين) المرتبة الثالثة بين العبارات التي تقيس أهم المعوقات في تطبيق معايير الجودة في برامج تدريب المرشدين الطلابيين بمراكز التدريب بمدينة الرياض بمتوسط حسابي ٣,٦٦، وهذا يدل على أن هناك موافقة بين عينة الدراسة (المتدربين) على أن تكرار المواضيع في برامج تدريب المرشدين يضعف من جودتها.

٤. احتلت العبارة رقم (٥) وهي (عدم ربط برامج تدريب المرشدين بمبادئ الجودة) المرتبة الرابعة بين العبارات التي تقيس أهم المعوقات في تطبيق معايير الجودة في برامج تدريب المرشدين الطلابيين بمراكز التدريب بمدينة الرياض بمتوسط حسابي ٤٨,٣، وهذا يدل أن هناك موافقة بين عينة الدراسة (المتدربين) على أن عدم ربط برامج تدريب المرشدين الطلابيين بمبادئ الجودة يعيق عملية تطبيق معايير الجودة في التدريب.
٥. احتلت العبارة رقم (٧) وهي (ضعف وسائل الاتصال بين المدربين والمتدربين) المرتبة الخامسة بين العبارات التي تقيس أهم المعوقات في تطبيق معايير الجودة في برامج تدريب المرشدين الطلابيين بمراكز التدريب بمدينة الرياض بمتوسط حسابي ٤٣,٣، وهذا يدل على موافقة عينة الدراسة (المتدربين) على أن ضعف وسائل الاتصال بين المدربين والمتدربين من معوقات تطبيق معايير الجودة في التدريب.
٦. احتلت العبارة رقم (٩) وهي (عدم إلمام مدربي المرشدين الطلابيين بمعايير الجودة) المرتبة السادسة بين العبارات التي تقيس أهم المعوقات في تطبيق معايير الجودة في برامج تدريب المرشدين الطلابيين بمراكز التدريب بمدينة الرياض بمتوسط حسابي ٤٢,٣، وهذا يدل على أن هناك موافقة بين عينة الدراسة (المتدربين) على أن عدم إلمام المدربين بمعايير الجودة يعيق تطبيق هذه المعايير.
٧. احتلت العبارة رقم (٤) وهي (ضعف استخدام التقنية في برامج تدريب المرشدين) المرتبة السابعة بين العبارات التي تقيس أهم المعوقات في تطبيق معايير الجودة في برامج تدريب المرشدين الطلابيين بمراكز التدريب بمدينة الرياض بمتوسط حسابي ١٩,٣، وهذا يدل على أن عينة الدراسة (المتدربين) محايدون تجاه ضعف استخدام التقنية في برامج تدريب المرشدين الطلابيين وتأثير ذلك على جودة التدريب.
٨. احتلت العبارة رقم (٣) وهي (عدم ملائمة قاعة تدريب المرشدين لمعايير الجودة) المرتبة الثامنة بين العبارات التي تقيس أهم المعوقات في تطبيق معايير الجودة في برامج تدريب المرشدين الطلابيين بمراكز التدريب بمدينة الرياض بمتوسط حسابي ١٠,٣، وهذا يدل على أن عينة الدراسة (المتدربين) محايدون تجاه عدم ملائمة قاعة التدريب في برامج تدريب المرشدين الطلابيين وأن ذلك يقلل من جودة التدريب.
٩. احتلت العبارة رقم (١) وهي (عدم ملائمة وقت البرنامج لأهداف التدريب) المرتبة التاسعة بين العبارات التي تقيس أهم المعوقات في تطبيق معايير الجودة في برامج تدريب المرشدين الطلابيين بمراكز التدريب بمدينة الرياض بمتوسط حسابي ٥,٣، وهذا يدل على أن عينة الدراسة (المتدربين) محايدون تجاه أن عدم ملائمة وقت البرامج يعيق تحقيق جودة برامج تدريب المرشدين الطلابيين.
١٠. احتلت العبارة رقم (١٠) وهي (ضعف قدرة المدربين على الحوار مع المتدربين) المرتبة العاشرة بين العبارات التي تقيس أهم المعوقات في تطبيق معايير الجودة في برامج تدريب المرشدين الطلابيين بمراكز التدريب بمدينة الرياض بمتوسط حسابي ٨٠,٢، وهذا يدل على أن عينة الدراسة (المتدربين) محايدون تجاه ضعف قدرة المدربين على الحوار مع المتدربين.
- وختاماً الإجابة على التساؤل المطروح حول المعوقات التي تقلل من جودة تدريب المرشدين الطلابيين بمراكز التدريب بمدينة الرياض من وجهة نظر المتدربين، يتبين لنا أن نتائج التحليل جاءت إيجابية، حيث إن جميع عينة الدراسة من المتدربين يوافقون على وجود معوقات تقلل من جودة تدريب المرشدين الطلابيين بمراكز التدريب بمدينة الرياض.

التساؤل الرابع: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين كل من المدربين والمتدربين نحو مدى فاعلية تطبيق معايير الجودة في برامج تدريب المرشدين الطلابيين في مراكز التدريب التربوي بمدينة الرياض؟

للتعرف على ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات عينة الدراسة من المدربين والمتدربين نحو مدى فاعلية تطبيق معايير الجودة في برامج تدريب المرشدين الطلابيين في مراكز التدريب التربوي بمدينة الرياض، استخدم الباحث اختبار (T) لتوضيح دلالة الفروق بين إجابات عينة الدراسة وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

جدول (١٩) نتائج اختبار تحليل (T) للفروق في إجابات الدراسة المدربين والمتدربين نحو مدى فاعلية تطبيق معايير الجودة في برامج تدريب المرشدين الطلابيين

المحور	الفئة	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة ت	مستوى الدلالة	الدلالة
مدى فاعلية تطبيق معايير الجودة في برامج تدريب المرشدين	المدربين	٢٣	٤,٤٤	٠,٤٠	١,٣٥٤	٠,٠٦٨	غير دالة
	المتدربين	١١٠	٤,٢٧	٠,٦٤			

ويوضح الجدول أعلاه عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين كل من المدربين والمتدربين نحو مدى فاعلية تطبيق معايير الجودة في برامج تدريب المرشدين الطلابيين عند مستوى دلالة ٠,٠٥، حيث بلغ متوسط موافقة المدربين على المعوقات ٤,٤٤، وهو أعلى من متوسط موافقة المتدربين حيث بلغ ٤,٢٧، ويعزو الباحث ذلك إلى خبرة المدربين في مجال الإرشاد الطلابي.

التساؤل الخامس: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين كل من المدربين والمتدربين نحو أهم معوقات تطبيق معايير الجودة في برامج تدريب المرشدين الطلابيين في مراكز التدريب التربوي بمدينة الرياض؟

للتعرف على ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات عينة الدراسة من المدربين والمتدربين نحو أهم معوقات تطبيق معايير الجودة في برامج تدريب المرشدين الطلابيين في مراكز التدريب التربوي بمدينة الرياض، استخدم الباحث اختبار (T) لتوضيح دلالة الفروق بين إجابات عينة الدراسة وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

جدول (٢٠) نتائج اختبار تحليل اختبار (T) للفروق في إجابات عينة الدراسة المدربين والمتدربين نحو أهم معوقات تطبيق معايير الجودة في برامج تدريب المرشدين الطلابيين

المحور	الفئة	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة ت	مستوى الدلالة	الدلالة
أهم معوقات تطبيق معايير الجودة في برامج تدريب المرشدين	المدربين	٢٣	٣,٤٦	٠,٦٢	٠,٣٠٤	٠,٢٣٤	غير دالة
	المتدربين	١١٠	٣,٤٠	٠,٧٢			

ويوضح الجدول أعلاه عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين كل من المدربين والمتدربين نحو أهم معوقات تطبيق معايير الجودة في برامج تدريب المرشدين الطلابيين عند مستوى دلالة ٠,٠٥، حيث بلغ متوسط موافقة المدربين على المعوقات ٣,٤٦، وهو أعلى من متوسط موافقة المتدربين حيث بلغ ٣,٤٠، ويعزو الباحث ذلك إلى خبرة المدربين في مجال الإرشاد الطلابي.

توصيات الدراسة: بناء على نتائج الدراسة تم التوصل إلى التوصيات التالية:

- الاهتمام بتحسين مستوى تطبيق معايير الجودة في برامج تدريب المرشدين الطلابيين حيث تبين أنها تطبق بدرجة متوسطة، لما لذلك من نتائج إيجابية ومنها تحقيق جودة العملية الإرشادية.
 - عقد دورات تدريبية تزود المدربين باحتياجاتهم من المهارات والمعارف، إضافة إلى تنظيم التعاون فيما بينهم سعياً للتكامل في مجال العمل وعقد اللقاءات وورش العمل مع القيادات التدريبية من أجل تبادل الخبرات اللازمة.
 - أن يشترك في تقديم البرنامج التدريبي الواحد أكثر من مدرب.
 - إيجاد مشرف متخصص في التوجيه والإرشاد الطلابي في إدارة التدريب التربوي.
 - العمل على وضع معايير محددة لجودة التدريب التربوي وتقييمها المستمر.
 - تقنين جودة العملية الإرشادية ووضع معايير محددة لها.
 - الانتقال من الحقائق التدريبية العامة إلى حقائق تدريبية تهتم بمهارات محددة يفترض بالمرشد الطلابي أن يتقنها.
 - للرفع من مستوى الجودة في برامج تدريب المرشدين الطلابيين لابد من حصر هذه البرامج على المرشدين الطلابيين فقط ولا يكون التسجيل فيها مفتوحاً للجميع.
 - عقد دورات تدريبية خاصة للمرشدين الطلابيين غير المتخصصين.
 - المتابعة المستمرة لمستوى أداء المرشد الطلابي بعد مشاركته في برنامج تدريبي للتأكد من تحسن مستوى أدائه.
 - العمل على ألا يزيد عدد المتدربين في البرنامج الواحد عن ١٥ متدرباً، حتى يمكن تحقيق الاستفادة القصوى من البرنامج.
 - تطوير الحقائق التدريبية الحالية والعمل على إيجاد حقائق أخرى مواكبة لاحتياجات المرشدين الطلابيين الحديثة ومطابقة لمعايير الجودة.
 - العمل الجاد من قيادات التدريب التربوي على تلافى معوقات جودة التدريب خصوصاً في برامج تدريب المرشدين الطلابيين.
 - إيجاد منظومة واضحة ومحددة لتحفيز كل من المدربين والمتدربين مادياً ومعنوياً.
- #### الدراسات المقترحة: يقترح الباحث القيام بالدراسات التالية:
- تحديد معايير جودة التدريب التربوي.
 - دراسة معايير الجودة الممكن تطبيقها في العملية الإرشادية.
 - إجراء دراسات مشابهة في برامج تدريبية أخرى غير برامج الإرشاد الطلابي.
 - إجراء دراسات مشابهة في المناطق التعليمية الأخرى.

مراجع الدراسة

١. ابن منظور، محمد بن مكرم (١٩٨١). لسان العرب. القاهرة: دار المعارف.
٢. أبو عباة، صالح عبد الله ونيازي، عبد المجيد طاش (٢٠٠١). الإرشاد النفسي والاجتماعي. الرياض: مكتبة العبيكان.
٣. البيلاوي، حسن حسين (١٩٩٦). إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي في مصر: ورقة عمل مقدمة لمؤتمر التعليم العالي في مصر وتحديات القرن الحادي والعشرين. في الفترة ٢١-٢٢ مايو. جامعة المنوفية، المنوفية. مصر.
٤. البيلاوي، حسن حسين وطعيمه، رشدي أحمد (٢٠٠٥). الجودة الشاملة في التعليم بين مؤشرات التميز ومعايير الاعتماد. عمان: دار الميسرة.
٥. الجضعي، خالد سعد (٢٠٠٤). نظرية ديمنج في إدارة الجودة الشاملة وتطبيقاتها التربوية. رسالة دكتوراه غير منشورة. كلية التربية. جامعة الملك سعود، الرياض.
٦. الحمودي، سلوى (٢٠٠٤). جودة التدريب في معهد الإدارة العامة: ورقة عمل مقدمة لمؤتمر الوطني الأول للجودة: السعي نحو الإتقان والتميز. في الفترة ١٦-١٨ مايو. الرياض.
٧. الخضير، إبراهيم علي (١٩٩٩). الجودة ومواصفة أيزو ٩٠٠٠. المجلة العربية. (٢٣). ص ص ٨ - ٢٠.
٨. الدهاس، جابر عيسى (٢٠١٠). تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مراكز التدريب التربوي في مدينة الرياض ومحافظه الخرج. رسالة ماجستير غير منشورة. كلية العلوم الاجتماعية. جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، الرياض.
٩. الرويشد، فيصل مد الله (٢٠٠٦). إمكانية تطبيق الجامعات السعودية لإدارة الجودة الشاملة وفق معايير جائزة الملك عبد العزيز للجودة. رسالة دكتوراه غير منشورة. كلية التربية. جامعة اليرموك، إربد. الأردن.
١٠. الزهراني، بندر سعيد (٢٠١٠). دور الدورات التدريبية في تطوير المهارات التدريسية لمعلمي التربية الفنية. رسالة ماجستير غير منشورة. كلية التربية. جامعة أم القرى، مكة المكرمة.
١١. الزهراني، محمد راشد (٢٠٠٩). تصور مقترح لتطوير أدوات قياس تحصيل الطلاب وفق معايير الجودة الشاملة بوزارة التربية والتعليم. رسالة دكتوراه غير منشورة. كلية التربية. جامعة أم القرى، مكة المكرمة.
١٢. السحيم، خالد سعيد (٢٠٠٤). واقع تطبيق إدارة الجودة أيزو ٩٠٠٠ في مدارس التعليم العام في المملكة العربية السعودية. رسالة دكتوراه غير منشورة. كلية التربية. جامعة الملك سعود، الرياض.
١٣. شرقاوي، عبد الوهاب علي وعبد العظيم، سلامة حسين (٢٠١٠). إستراتيجية التدريب الفعال. القاهرة: جمعية إدارة الأعمال العربية.
١٤. الشريف، وضحاء سعد (٢٠٠٤). الاحتياجات التدريبية لمشرفات الصفوف المبكرة في منطقة الرياض. رسالة ماجستير غير منشورة. كلية التربية. جامعة الملك سعود، الرياض.
١٥. الشهري، عبد الله علي (١٩٩٩). مستوى الرضا عن العمل الإرشادي لدى مرشدي المرحلة الابتدائية المتخصصين وغير المتخصصين بمدينة مكة المكرمة. رسالة ماجستير غير منشورة. كلية التربية. جامعة أم القرى، مكة المكرمة.
١٦. الصبيحي، عبد الرحمن عبد الله (١٩٩٩). اتجاهات المرشدين الطلابيين نحو مهنة الإرشاد النفسي في ضوء المتغيرات الديموجرافية والبيئية المدرسية. رسالة ماجستير غير منشورة. كلية التربية. جامعة الملك سعود، الرياض.
١٧. العلمي، مهدي فكري (٢٠٠٦). معايير الجودة المتوقعة من المدرب والمادة التدريبية والمركز التدريبي: ورقة عمل مقدمة للمؤتمر العربي الأول للتدريب وتنمية الموارد البشرية: رؤية مستقبلية. في الفترة من ٢٧-٢٩ يونيو. عمان. الأردن.
١٨. العمريطي، إيمان إبراهيم (٢٠١٠). جودة التعليم من منظور التربية الإسلامية. رسالة دكتوراه غير منشورة. كلية التربية. جامعة أم القرى، مكة المكرمة.

١٩. عيوني، أحمد عمر (٢٠٠٧). مائة برامج مركز التدريب التربوي بالعاصمة المقدسة لمتطلبات العمل الميداني للمعلمين. رسالة ماجستير غير منشورة. كلية التربية. جامعة أم القرى، مكة المكرمة.
٢٠. فليح، فاروق عبده والزكي، أحمد عبد الفتاح (٢٠٠٤). معجم مصطلحات التربية لفظاً واصطلاحاً. الإسكندرية: دار الوفاء لندنيا الطباعة والنشر.
٢١. القحطاني، عبد الله حسين (٢٠٠٨). واقع الدورات التدريبية لمعلمي تعليم الكبار في ضوء احتياجاتهم من وجهة نظر المتدربين. رسالة ماجستير غير منشورة. كلية التربية. جامعة الملك سعود، الرياض.
٢٢. القريوتي، محمد قاسم (١٩٨٥). الإدارة المعاصرة بين النظرية والتطبيق. عمان: دار البشير.
٢٣. كنعان، أحمد علي (٢٠٠٥). الاعتماد الأكاديمي لمؤسسات التعليم العالي في الجمهورية العربية السورية بين الواقع والمأمول: ورقة عمل مقدمة للمؤتمر التربوي الخامس بعنوان جودة التعليم الجامعي. في الفترة ١١-١٣ أبريل. جامعة البحرين، البحرين.
٢٤. لجهر، أريج علي (٢٠٠٩). الاحتياجات التدريبية لتطوير الأداء الإداري والفني لمديرات المدارس المتوسطة والثانوية الأهلية بمدينة الرياض. رسالة ماجستير غير منشورة. كلية التربية. جامعة الملك سعود، الرياض.
٢٥. مجمع اللغة العربية (٢٠٠٤). المعجم الوسيط. ط٤. القاهرة: مكتبة الشروق الدولية.
٢٦. المشيقح، مازن محمد (٢٠٠٤). دراسة تقييمية للمقارنة بين أداء المرشدين الطلابيين المختصين وغير المختصين مدينة الرياض نموذجاً. رسالة ماجستير غير منشورة. كلية العلوم الاجتماعية. جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، الرياض.
٢٧. معمار، صلاح صالح (٢٠٠٩). مدى تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في التدريب التربوي. رسالة دكتوراه غير منشورة. كلية إدارة الأعمال. جامعة كولمبوس، بنما. الولايات المتحدة الأمريكية.
٢٨. موسى، عبد الحكيم موسى (١٩٩٧). التدريب أثناء الخدمة. مكة المكرمة: مكتبة أم القرى.
٢٩. الهاجري، فيصل ناصر (٢٠٠٤). المشكلات التي تواجه المعلمين الملتحقين ببرامج التدريب أثناء الخدمة بمركز التدريب التربوي بالدمام. رسالة ماجستير غير منشورة. كلية التربية. جامعة الملك سعود، الرياض.
٣٠. وزارة التربية والتعليم (٢٠٠٤). الخطة العشرية لوزارة التربية والتعليم. مجلة التوثيق التربوي. (٤٨). ص ٢٧.

31. Deming W. Edwards (1986). Out Of The Crisis. Cambridge: Massachusetts Institute Of Technology, Center For Advanced Engineering Study.