

واقع أداء مركز التدريب وخدمة المجتمع بجامعة الدمام في ضوء معايير الجودة الشاملة

إعداد

أ. علي بن عبد الله العيد

الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة واقع أداء مركز التدريب وخدمة المجتمع بجامعة الدمام في ضوء معايير الجودة الشاملة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والمتدربين. ولتحقيق هذا الغرض قام الباحث بإعداد استبانته، وقام بتطبيقها على عينة الدراسة والتي بلغت (٤٤) عضواً من أعضاء هيئة التدريس بجامعة الدمام و(٢١٢) متدرباً من المتدربين الملتحقين بالبرامج التدريبية بمركز التدريب بكلية التربية جامعة الدمام. وقد كشفت النتائج عن ممارسة جميع مؤشرات الأداء في الجودة بمركز التدريب وخدمة المجتمع بجامعة الدمام بدرجة مرتفعة وذلك من جهتي نظر أعضاء التدريس والمتدربين في ضوء معايير الجودة التالية: (معيار إنجاز المتدربين، معيار فعالية التعليم والتدريب، معيار تلبية البرامج التدريبية لاحتياجات المتدربين وسوق العمل، معيار فعالية الإدارة في رفع مستوى الإنجاز للمتدربين، معيار دعم المتدربين وإرشادهم، معيار قدرة المؤسسة على تحسين جودة التعليم، معيار فعالية أداء مركز التدريب في تقديم الخدمات لأفراد المجتمع المحلي وتأهيلهم، معيار فعالية أداء مركز التدريب في تقديم الاستشارات لخدمة المجتمع).

الكلمات المفتاحية: خدمة المجتمع، التدريب، جامعة الدمام، الجودة الشاملة.

مقدمة:

تولي المملكة العربية السعودية اهتماماً خاصاً بالتدريب، وتتفق عليه موازنات طائلة إيماناً منها بالدور العظيم الذي يقوم به في سبيل التنمية الشاملة، ومساعدة الأفراد في الارتقاء بمستوى مهاراتهم وكفائتهم فضلاً عن مساعدتهم على الوفاء بالأهداف المهنية الوظيفية، والأهداف الأخرى المتعلقة بمساعدة الأفراد على اكتساب فهم أعمق للعالم من حولهم والتغيرات التي تدور فيه، وتكوين الوعي الاجتماعي والشعور بالمسئولية من أجل الوصول إلى أهداف المؤسسة التي ينتمي إليها الأفراد، (نصار و الرويشد، ٢٠٠٠م).

ولكي يحقق التعليم والتدريب أهدافه بصورة أفضل، ويحدث نتائج أكبر، برز لدينا مطلب الجودة في التعليم والتدريب.

سعت المنظمات حديثاً إلى الاهتمام بالجودة لما تحققه لها من إشباع لرغبات العملاء الداخليين والخارجيين، وتقليل التكاليف وزيادة الإنتاجية، وقد ظهر الاهتمام بالجودة أولاً في حقل الإدارة الصناعية، سعياً منها إلى ضبط مخرجات الإنتاج، وتقليل الهدر، وزيادة الإرباح، ثم توسع الاهتمام بها بعد النجاح الذي حققته في ميدان الصناعة، إلى ميادين أخرى كالصحة، والبنوك، والتعليم بشقيه العالي والعام، (السحيم، ٢٠٠٣م، ٣).

ومع تعدد المؤسسات في تقديم الخدمات التدريبية في مختلف الدول المتقدمة والنامية على السواء، اقتضت الضرورة أن تطرح مسألة الجودة في تلك المؤسسات انطلاقاً من الإحساس بالمسئولية، اتجاه تحقيق المقاييس المعيارية الوطنية أو العالمية في مدخلات ومخرجات وعمليات التدريب، وصولاً إلى مستوى الجودة المطلوبة في المعرفة، أو الخدمة الإنتاجية، وتمهيداً للتوجه نحو الأداء العالمي في معاهد التدريب في ظل نظام العولمة، (أزوي، ٢٠٠٥م، ٢٣).

وقد اهتمت المملكة العربية السعودية بتطبيق إدارة الجودة ومقاييسها في الأداء التربوي والتعليمي، وذلك مع الانتشار الكمي لبرامج التدريب، وبروز الحاجة لمخرجات

تتناسب مع الواقع الفعلي في المجتمع، حيث تضمنت خطة الوزارة العشرية، في المملكة العربية السعودية (١٤٢٥هـ - ١٤٣٠هـ) هدفاً استراتيجياً، نحو الأخذ بنظم الجودة في التعليم، من أجل التحول من نمط الإدارة التعليمية التقليدية، إلى النمط المبني على مفاهيم الجودة الشاملة، (وزارة الاقتصاد والتخطيط، ٢٠٠٥م - ٢٠٠٩م، ١٧٥).

ولقد حظي تحسين أداء المنظمات أو المؤسسات الحديثة، بما فيها الجامعات والمدارس باهتمام عالمي في جميع دول العالم، فقدره أي مجتمع على إدارة مؤسساته وبرامجه الحيوية، ليس فقط بفاعلية وكفاءة، وإنما بعدالة وابتكار، تعتبر من أهم الخصائص التي تميز أي مجتمع من غيره من المجتمعات.

مشكلة الدراسة وأسئلتها:

لقد أشارت العديد من الدراسات، كدراسة الجريس (٢٠٠٩م) ودراسة الزهراني (٢٠٠٨م) ودراسة الزهراني (٢٠٠٧م)، ودراسة الجبلي (٢٠٠٥م) إلى ضرورة الاهتمام بتطبيق الجودة الشاملة في مؤسسات القطاع العام بالمملكة العربية السعودية، وعلى رأسها المؤسسات التعليمية والتدريبية.

ومن بين المؤسسات التعليمية في المملكة العربية السعودية التي اهتمت بالتدريب وخدمة المجتمع كانت الجامعات والكليات، وقد برز اهتمام الجامعات والكليات بالتدريب وخدمة المجتمع في الوقت الراهن بشكل كبير من خلال إقامة مراكز التدريب وخدمة المجتمع والتعليم المستمر، المتمثلة في مجموعة من النشاطات التي يقدمها المركز وترمي في النهاية إلى تنمية المجتمع وثقافته.

ولكي تقوم الجامعات والكليات بدور فعال في مجال التدريب والتعليم المستمر، فإن مراكزها وبرامجها ومحتوياتها يجب أن تصمم في ضوء معايير الجودة لتحقيق حاجات المجتمع والدارسين وإلا يفقد التعليم الجامعي ميزته (عزب، ٢٠٠٨م، ١٧).

ومن بين الجامعات والكليات التي اهتمت بالتدريب وخدمة المجتمع، جامعة الدمام ممثلة بمركز التدريب وخدمة المجتمع بكلية التربية بالدمام، فهو مركز يقدم برامج تدريبية تساعد في تنمية الموارد البشرية، وبالتالي يدفع بعجلة التنمية للأمام.

ويقدم المركز مجموعة من الدبلومات الأكاديمية والدورات التدريبية، فقد بلغ عدد المستفيدين من برامجه للعام الدراسي (١٤٢٩-١٤٣٠هـ)، أكثر من (٦٨٤) متدرب. ونظراً لما يقدمه المركز من جهد لرفع مستوى كفاءات أفراد المجتمع عملياً وعلمياً، ودعم جهود التنمية في تدريب وتأهيل الموارد البشرية في المملكة العربية السعودية، ولكي يحقق التدريب هدفه ومبتغاه، تولد لدى الباحث الإحساس بمشكلة الدراسة الحالية، لدراسة واقع أداء مركز التدريب وخدمة المجتمع بجامعة الدمام في ضوء معايير الجودة الشاملة، لأجل الوقوف على جوانب القوة، وبيان نقاط الضعف فيه، وذلك لتحسينه وتطويره ليحقق في النهاية أهداف التنمية المنشودة، وبالتالي يعود أثره على المجتمع كافة. ومن ثم تتمثل مشكلة الدراسة بالاجابة عن التساؤل الرئيس التالي: **ماواقع أداء مركز التدريب وخدمة المجتمع بجامعة الدمام في ضوء معايير الجودة الشاملة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والمتدربين؟**

أهداف الدراسة:

تعرف واقع أداء مركز التدريب وخدمة المجتمع بجامعة الدمام في ضوء معايير الجودة الشاملة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والمتدربين.

أهمية الدراسة:

تبرز أهمية الدراسة من الناحيتين النظرية والتطبيقية كما يلي:-

أ- الأهمية النظرية:

تُعد هذه الدراسة إضافةً للادب التربوي فيما يتعلق بواقع أداء مركز التدريب وخدمة المجتمع بجامعة الدمام في ضوء معايير الجودة الشاملة، وكذلك مناقشة بعض المفاهيم حول التدريب وخدمة المجتمع والجودة الشاملة.

ب- الأهمية التطبيقية:

١. التوصل إلى توصيات ومقترحات قد تساعد المسؤولين بالجامعة في تحقيق معايير الجودة الشاملة في أداء مراكز التدريب وخدمة المجتمع في المملكة العربية السعودية.
٢. قد تفيد هذه الدراسة القيادات العليا وصانعي القرارات في الوزارات والتي تمتلك مؤسسات تدريبية، لأجل تبني معايير للجودة الشاملة في مؤسساتها، والحرص الدائم على التحسين المستمر لمؤسساتهم.

حدود الدراسة:

- ١- **الحدود الموضوعية:** بحث واقع أداء مركز التدريب وخدمة المجتمع بجامعة الدمام في ضوء معايير الجودة الشاملة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والمتدربين، في ضوء معايير الجودة.
- ٢- **الحد المكاني:** أقتصرت الحد المكاني للدراسة على مركز التدريب وخدمة المجتمع في كلية التربية بجامعة الدمام في مدينة الدمام.
- ٣- **الحد الزمني:** تم تطبيق هذه الدراسة لمدة فصل دراسي واحد، وهو نهاية الفصل الدراسي الأول في عام (١٤٣١-١٤٣٢هـ).

مصطلحات الدراسة:

١- أداء: (الأداء) هو: التأدية و التلاوة، (مجمع اللغة العربية ، ٢٠٠٢م، ٢٤).
والتعريف الإجرائي:- وهو الأهداف والسلوكيات المحددة والأنشطة التي يسعى مركز التدريب وخدمة المجتمع بجامعة الدمام إلى تحقيقها عن طريق العاملين فيها، وتكون قابلة للملاحظة والقياس، وعلى مستوى عالٍ من الدقة والوضوح وتهدف لإرضاء العميل والمجتمع، وتؤدي لتأدية العمل بنجاح .

٢-التدريب: هو عملية ذات هدف تسعى لتطوير العنصر البشري بتزويده بالمعارف والمعلومات اللازمة، وتنمية قدراته ومهاراته، وتعديل اتجاهاته وقناعاته وذلك من أجل رفع مستوى كفاءته، وتحسين أدائه، وزيادة إنتاجيته، وتحقيق أهدافه الخاصة والوظيفية بأقصى قدر ممكن، من الجودة، والسرعة، والاقتصاد، (الحمادي ١٩٩٩ ، ١٣).

٣- خدمة المجتمع: هي جميع البرامج، والنشاطات، والخدمات، التي تقدمها الجامعات، إلى المجتمع الخارجي، بكافة أفرادها، ومستوياته، بما في ذلك الدورات التدريبية، والبرامج الدراسية، التي تقدم تحت مظلة مراكز خدمة المجتمع والتعليم المستمر بوصفها الجهة المسؤولة عن القيام بهذه المهمة، (السالم ، ١٩٩٨م، ٣٠).

٤- مركز التدريب وخدمة المجتمع: هو جهاز يربط الجامعة بقطاعات المجتمع، ومؤسساته، من خلال تقديم برامج ودورات تعليمية، وتدريبية مختلفة، وأنشطة جامعية متطورة، تحقق الأهداف العامة للجامعة، من جهة كما تحقق الأهداف الخاصة بالمراكز من جهة أخرى، (السباعي ، ١٩٩٠م ، ١٠).

٥- معايير الجودة الشاملة في التعليم: هي تلك المواصفات والشروط التي ينبغي توافرها في نظام التعليم، والتي تتمثل في جودة الإدارة، وسياسة القبول، والبرامج التعليمية من حيث (أهدافها، وطرق التدريس المتبعة، والتقييم والامتحانات)، وجودة المعلمين، والأبنية

والتجهيزات المادية، بحيث تؤدي لمخرجات تتصف بالجودة وتعمل على تلبية احتياجات المستفيدين (السيد، ٢٠٠٢م، ٢١٠).

والتعريف الإجرائي: يعني تعرف واقع أداء مركز التدريب وخدمة المجتمع، في جامعة الدمام في ضوء معايير الجودة الشاملة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والمتدربين، في ضوء معايير الجودة التالية: معيار إنجاز المتدربين، معيار فعالية التعليم والتدريب، معيار تلبية البرامج التدريبية لاحتياجات المتدربين وسوق العمل، معيار فعالية الإدارة في رفع مستوى الإنجاز للمتدربين، معيار دعم المتدربين وإرشادهم، معيار قدرة المؤسسة على تحسين جودة التعليم، معيار فعالية أداء مركز التدريب في تقديم الخدمات لأفراد المجتمع المحلي وتأهيلهم، معيار فعالية أداء مركز التدريب في تقديم الاستشارات لخدمة المجتمع، (هيئة ضمان الجودة في التعليم والتدريب، ٢٠٠٩م)

الإطار النظري والدراسات السابقة

أ- الإطار النظري

- أولاً: الجامعة ودورها في التدريب وخدمة المجتمع.

أصول الجامعة الحديثة ودورها في المجتمعات المتقدمة "نظرة تاريخية":

هناك اتفاق ضمني - وإن لم يكن رسمياً - بأن الجامعات تمتلك أشكالاً متميزة نسبياً من الاستقلالية التعاونية، طالما توفر العاملين المؤهلين، وأشكالاً من قواعد المعرفة الجديدة التي يسهل تطبيقها وتسهم في النجاح الاقتصادي والعسكري للدولة، ومع ذلك يختلف مدى هذه الاستقلالية بين الدول، فهي ملحوظة في المملكة المتحدة، بينما في القارة الأوروبية لم تكن كذلك حيث ارتبطت أفكار الخدمة العامة في الدول القومية بالجامعات، ونظرت إلى أعضاء هيئة التدريس على أنهم موظفون عاملون بالدولة ومع ذلك ظهرت في أغلب الأحيان انتقادات الأكاديميين والطلاب للترتيبات الاجتماعية والسياسية التي يمكن استغلالها من قبل القادة طالما أن الجامعات لا تدعم نفسها ذاتياً، وتعتمد على الإنفاق الحكومي عموماً، ورغم أن مستويات هذا الاعتماد قد تنوعت في

البلدان المختلفة، فإن مثل هذه الميول نحو التغيير الجذري يمكن أن تعد سهلة الإدارة من قبل الدولة، (كنج، ٢٠٠٨، ٣٨).

وبالطبع فإن الاستقلال المؤسسي والحرية الأكاديمية ليسا متشابهين بالضرورة وقد شهد العقد الأخير من القرن العشرين إصلاحات في الأنظمة الجامعية في العديد من البلدان لدعم الاستقلالية التعاونية للجامعة، ولكنها زادت من تنوع الرقابة الإدارية وأشكال الرقابة الخارجية الأخرى على الممارسات العلمية للأكاديميين، وبغض النظر عما إذا كانت الأنظمة مركزية (مع أشكال أقوى من محاسبة الدولة، وتقويمها للتغلب على القوى المحلية للأساتذة والمواد الدراسية والزملاء)، أو غير مركزية (مع الوظائف والمسؤوليات المفوضة من الحكومة لتحفيز التنافس المؤسسي) إلا أن المصطلحات التنفيذية أصبحت أكثر تسلطاً، (شاتوك ، ٢٠٠٨، ٢١). ومن داخل أروقة الجامعات ظهر مفهوم خدمة المجتمع، وذلك ليكون حلقة الوصل بين الجامعة والمجتمع.

مفهوم خدمة المجتمع :

لقد ورد هذا المفهوم في كثير من الأدبيات، فمن وظائف الجامعة خدمة المجتمع ويتأتى ذلك من خلال الدورات التدريبية، والاستشارات الفنية للمجتمع المحيط بها، إلا أن التدريب والبحث العلمي هما في الواقع إعداد للكوادر البشرية في التخصصات المختلفة، وذلك لتلبية حاجات المجتمع .

ومن هذا المنطلق نقول : إن كل ما تعمله الأقسام الأكاديمية يقع تحت مظلة خدمة المجتمع المباشرة وغير المباشرة، فجهود الأقسام الأكاديمية وعملها يؤثر مباشرة على المجتمع الذي تنتمي إليه، كما أن البحوث في حقيقة الأمر تعمل لمواجهة متطلبات التنمية الاجتماعية والاقتصادية، ومعالجة قضاياها، (حرب ١٩٨٨، ١٦).

ويعرف "هاربر دافيدسون" الخدمة العامة بأنها "هي تطبيق للمعرفة يقوم به بعض أعضاء هيئة التدريس لحل مشكلة ما، أو لمواجهة حاجة من الحاجات الاجتماعية، إضافة إلى أنشطتهم في التدريس والبحث العلمي، (Long, 1977, 75).

وفي ضوء ما يطرح من تعاريف عن خدمة الجامعة للمجتمع يمكننا القول: إنها مجموعة من الأنشطة تقدمها الجامعة للمجتمع في صورة برامج ودورات تكسب أفرادها إما شهادة علمية أو وثيقة أو مهارة علمية تضاف إلى مهاراته السابقة ويمكن من خلالها حل بعض المشكلات التي تواجهه.

تنمية وخدمة المجتمع :

تعتبر تنمية وخدمة المجتمع من مهام المؤسسات الرئيسية التي توليها اهتماماً كبيراً. ولا شك أن من صميم خدمة المجتمع تخريج الأجيال المتعاقبة من الشباب المؤهلين الذين يقومون بدورهم في الخدمة سواء في المؤسسات العامة أو الخاصة كمواطنين مخلصين لوطنهم، شاعرين بمسئوليتهم الاجتماعية، قادرين على العمل الجماعي مؤثرين للمصلحة العامة ومقدرين قيمة العمل ويعتبر عضو الهيئة التدريسية قدوة للطالب ومثالاً يحتذى به في هذا المجال، بالإضافة إلى ذلك فإن هناك أدوار أخرى لعضو الهيئة التدريسية في تنمية المجتمع كالمشاركة في الندوات والمحاضرات العامة التي تدعو إليها المؤسسات الخاصة والعامة، وتقديم الاستشارات الفنية للهيئات الرسمية، وغير الرسمية، والقيام بالأبحاث التطبيقية التي تعالج قضايا المجتمع ومشاكله، وإيضاً المشاركة في إنشاء وإدارة النوادي الثقافية والاجتماعية والرياضية والفنية، بالإضافة إلى الخدمات المباشرة للمواطنين حسب تخصص عضو هيئة التدريس كالعامل بالرعاية الصحية، ومعالجة المرضى سواء في مستشفيات الجامعة أو المستشفيات الحكومية والخاصة، (حرب، ١٩٨٨، ٢٢).

الأدوار التي يقوم بها عضو الهيئة التعليمية بمؤسسات خدمة المجتمع:

أهتم المختصون بهذا الجانب كثيراً في العديد من كتب التدريب، وقد كان من أبرز ما حدد للقاءم بالتدريب (المدرّب) من خصائص تحت عنوان مقومات المدرّب الناجح كأهم المحاور الرئيسية لنجاح عملية التدريب، والتي يستوجب عدة شروط وصفات يتعين توافرها مثل:

١. الرغبة في العمل .

٢. المعرفة بفنون التدريب.
٣. القدرة على تحمل المسؤولية.
٤. القدرة على الاتصال.
٥. المرونة (توفيق، ١٩٩٣، ٥) .

التدريب في المؤسسات الجامعية:

١- مفهوم التدريب :

يمكن النظر إلى مفهوم التدريب على أنه: نشاط منظم يهدف إلى تنمية المتدربين فيما يتعلق بالجوانب المعرفية والمهارية والاتجاهات مما يزيد من كفاءتهم وتحسين أدائهم، ويتم ذلك في إطار جماعي منظم وفق فلسفة محددة وأهداف واضحة (شينان، ١٩٩٨، ١٠).

ومن تعريفات التدريب أيضا : أنه مجال النشاط الذي يركز على تحديد وتأكيد الكفاءات الرئيسية التي تمكن الأفراد من أداء وظائفهم الحالية أو المستقبلية ومساعدتهم على إكسابها وذلك من خلال التعليم المخطط، (روثويل، ١٩٩٧، ٦٦).

ولعل الجملة الأخيرة من هذا التعريف تؤكد على أهمية التخطيط في عملية التدريب ويرى الباحث أن التدريب هو عملية مستمرة محورها الفرد وموجهة للجماعة ذات أهداف محددة لتحسين وتطوير المعارف والمهارات والسلوكيات .

التدريب التربوي أثناء الخدمة :

ويعد التدريب أثناء الخدمة من العناصر الأساسية لتأهيل المعلم ويعتبر الحلقة الثالثة في مراحل إعداد المعلم بعد حسن الاختيار للالتحاق المهني الفعلي وبرامج الإعداد في كليات التربية وغيرها، (سليمان، ٢٠٠٢، ١٧٥).

ويعرف على أنه: نشاط هادف ومخطط تبلورت أهدافه بصورة دقيقة وواضحة من حاجات المتدربين الفعلية الواقعية، والتي تحددت في ضوء متطلبات الأداء الفعال لأعمالهم إمكاناتهم الفعلية في الواقع الممارس، ويسعى هذا النشاط إلى تنمية المتدربين معرفياً ومهارياً ووجدانياً في جو تسوده روح التعاون والمساعدة والثقة بالذات وبالآخرين،

ويساعد على النمو المهني والذاتي باستخدام أساليب التعليم الجماعي والفردى لإشباع الحاجات التدريبية المشتركة والفردية للمتدربين بشكل آخر (موسى ، ١٩٩٧ ، ٨).

من خلال ما سبق من تعريفات يرى الباحث أن التدريب التربوي أثناء الخدمة هو: البرامج التدريبية المخطط لها وفق احتياج علمي مدروس هدفها رفع أداء المعلم وتحسين كفاءته .

ثانياً: الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية .

إن الجودة في التدريب هي ما يعبر عنه المتدرب بمقياس الرضا، وتحسين جودة التدريب تعتمد على الواقع الفعلي، ولا بد من البحث عن قياس لتحديد رضي المتدربين عن البرنامج التي قدمت لهم، وهنا لا بد من وضع مؤشرات لقياس رضا المتدرب عن وقت البرنامج وكمية المعلومات والمنهج التدريبي المستخدم والخدمات المساعدة ومستوى الجودة، ويمكن الحصول على تغذية مرتدة من المتدربين عن طريق مجموعات النقاش المركزة وجلسات العصف الذهني والمعايشة الحقيقية الطويلة مع المتدربين (هلال ، ١٩٩٦ ، ٥٣).

(أ) مفهوم الجودة الشاملة Total Quality:

إن الموقع الاستراتيجي المتقدم الذي وصلت إليه الجودة Quality في منظمات الأعمال المعاصرة، وما رافقها من مفاهيم وفلسفات حديثة لم يكن ابتكاراً من ابتكارات العصر الحالي، بل أن له جذوره الموعلة في القدم، إلى أن أصبحت الجودة في جميع أنواع الإدارات سواءً كانت إدارة تجارية اقتصادية، أو إدارة تعليمية حتى أن الجودة أصبحت مطلب في كل عمل تعليمي، وعلى جميع المستويات التعليمية حتى التعليم الإلكتروني، والتعليم عن بعد، حيث أصبحت فيه الجودة بكل معاييرها ومتطلباتها معيار لنجاح واعتماد هذا النوع من التعلم (الجويبر ٢٠٠٦، ٤١).

• تعريف الجودة:

الجودة في اللغة: جاء في المعجم الوسيط أن الجودة تعني كون الشيء جيداً، وفعلها الثلاثي جاد، (أنيس، ١٩٧٣، ١٤٥)، وأشار ابن منظور في لسان العرب أن الجيد نقيض الرديء، وجاد الشيء جودة، وجودة: أي صار جيداً، وقد جاد جوده وأجاد أي أتى بالجيد من القول والفعل، (١٩٨٤، ٧٢).

والجودة اصطلاحاً: تعددت وتباينت مفاهيم الجودة وفقاً لمجالاتها ونظرة المهتمين بها عالمياً وإقليمياً، فهناك من ينظر إليها على أساس التصميم أو المنتج وإرضاء العملاء، ويرى إدوارد ديمينج وهو من أهم رواد إدارة الجودة الشاملة بأنها: ترجمة الاحتياجات المستقبلية للعملاء إلى خصائص قابلة للقياس، حيث يتم تصميم المنتج وتقديمه لكسب رضا العميل، (الحربي، ٢٠٠٣)

أما تعريفها في مجال التربية والتعليم: فيرى (الزواوي، ٢٠٠٣، ٣٤) بأنها: معايير عالمية للقياس والاعتراف، والانتقال من ثقافة الحد الأدنى إلى ثقافة الإتقان والتميز واعتبار المستقبل هدفاً نسعى إليه، والانتقال من تكريس الماضي إلى المستقبل الذي تعيش فيه الأجيال التي نتعلم الآن.

ويجدر الإشارة إلى أن البعض يخلط بين الجودة الشاملة وإدارة الجودة الشاملة.

فالجودة: تشير إلى المواصفات والخصائص المتوقعة في المنتج وفي العمليات والأنشطة التي من خلالها تتحقق تلك المواصفات، وتساهم في إشباع رغبات المستفيدين، وتتضمن السعر والأمان، والتوفر والموثوقية، والاعتمادية وقابلية الاستعمال، (عليمات، ٢٠٠٤، ١٦).

أما إدارة الجودة: فهي المنهج التطبيقي، والأنشطة التي يبذلها مجموعة من الأفراد المسؤولين عن تسيير شؤون المؤسسة بغرض التغلب على ما فيها من مشكلات والمساهمة بشكل كبير في تحقيق النتائج المرجوة وتحقيق حاجات وتوقعات العميل وبالتالي هي عملية مستمرة لتحسين الجودة والمحافظة عليها. (عليمات، ٢٠٠٤، ١٦-١٧).

(ب) نماذج الجودة:

تعد نماذج الجودة الأشهر والأكثر رواجاً على مدار التاريخ في العالم اليوم ويمثل كل نموذج تحولاً رئيسياً في المنهج الإداري، وقد ذكرت أربعة نماذج من نماذج الجودة، وهي نموذج جوران و نموذج ديمينج و نموذج إيشيكاوا و نموذج كروسبي. وباستقراء النماذج الأربعة تمكن الباحث من التوصل إلى النقاط التالية:-

١. أن الوصول إلى مستوى الجودة يتم بأساليب علمية ويستغرق وقتاً طويلاً.
٢. أن الجودة الشاملة مهمة جميع العاملين في كافة المستويات التنظيمية والفنية والإدارية.
٣. أن تحقيق مستوى الجودة يتطلب من الإدارة العليا التركيز على مستوى الأداء من خلال المتابعة والتقييم وإجراء التصحيحات الملائمة.
٤. أن العملاء يعدون ركيزة أساسية في عمليات الجودة.

ثالثاً: مركز التدريب وخدمة المجتمع :

يعد مركز التدريب وخدمة المجتمع من الفئات التربوية المهمة التي أقرها مجلس الكليات الثالث عشر برئاسة سعادة معالي وزير التربية والتعليم في ١٩/٩ / ١٤١٧هـ لتفعيل دور الكليات في تخطيط وتنفيذ برامج مختلفة - تربوية-تعليمية- ثقافية - تتناسب مع حاجات أفرادها، منذ إنشاء المركز وحتى الآن مر بمراحل تطوير تناوب على رئاسته عدد من أعضاء هيئة التدريس بالكلية.

*** أهداف المركز :** يهدف مركز التدريب وخدمة المجتمع بجامعة الدمام إلى:

- ١/ بناء العلاقة المتبادلة بين مركز التدريب وخدمة المجتمع والمراكز التدريبية الأخرى بالمنطقة الشرقية بقطاعاتها المختلفة الحكومية والأهلية.
- ٢/ الارتقاء بمجالات التعليم والتدريب والتأهيل لخدمة برامج التنمية الوطنية.

- ٣/ بناء وتطوير الدورات والدبلومات والبرامج التدريبية المتخصصة التي تساهم في تأهيل الكفاءات والكوادر البشرية للعمل في مختلف المجالات.
- ٤/ تقديم برامج تدريبية مبنية على الأبحاث والدراسات للمؤسسات والشركات بقطاعاتها الحكومية والأهلية لتطوير أدائها وتحسين مخرجاتها.
- ٥/ تقديم الاستشارات التربوية للعاملين في المجال التربوي.
- ٦/ إجراء الدراسات العلمية المتخصصة لحل المشكلات التربوية.
- ٧/ نقل الخبرات التربوية المحلية والعالمية في مجال التدريب والخدمات والاستشارات التربوية، من خلال تنفيذ البرامج المشتركة، والمشاركة في الفعاليات المحلية والعالمية.
- ٨/ نشر ثقافة التدريب والتأهيل والتعليم المستمر للكوادر العاملة في المؤسسات التعليمية التربوية وغيرها.
- ٩/ توثيق الروابط بين مجتمع الكلية والمجتمع الخارجي من خلال طرح برامج ودورات تساهم في رفع كفاءة أفراد المجتمع وتطوير مهاراتهم.
- ١٠/ استقطاب الكفاءات التدريبية المتميزة لتنفيذ اللقاءات التربوية والعلمية والثقافية وتقديم البرامج التدريبية والخدمية لفئات المجتمع المختلفة.

* البرامج التي يقدمها المركز:

- أ) برامج الدبلومات (كدبلوم في التربية).
- ب) الدورات التدريبية:
١. دبلوم الحاسب التطبيقي. ٢. استخدام الحاسب الآلي في الأعمال المكتبية.
 ٣. الرخصة الدولية لقيادة الحاسب ICDL.
 ٤. شبكات حاسب (نظام سيسكو CCNA).
- ج) الدورات القصيرة:
١. دورات في الحاسب.

٢. دورات في تطوير الذات ولمهارات الدراسية لطلاب الجامعة.
٣. دورات تأهيل المعلمين الجدد. ٤. دورات تنمية قدرات أعضاء هيئة التدريس.
- (د) دورات اللغة الإنجليزية:
١. برنامج اللغة الإنجليزية المبتدئة. ٢. برنامج اللغة الإنجليزية المتوسطة.
٣. برنامج اللغة الإنجليزية المتقدمة،

(<http://www.ud.edu.sa/web/college/50/2182>)

ب- الدراسات السابقة:

- المحور الأول: أحدث الدراسات العربية والأجنبية التي قامت بدراسة الجودة في مؤسسات التعليم العام بمجال التعليم والتدريب، وهي :

هدفت دراسة الجريس (٢٠٠٩) إلى الكشف عن مستوى ضبط الجودة النوعية في برامج التدريب الإعدادية في معهد الإدارة العامة بمدينة الرياض من منظور المتدربات. وتوصلت الباحثة إلى الإجراءات التحسينية الواجب اتخاذها لتحسين الجودة النوعية في برامج التدريب الإعدادية بمعهد الإدارة العامة ومنها معالجة القصور في أجهزة الحاسب الآلي وإيجاد قنوات اتصال فعال بين المدربات والمتدربات.

وأجرى الزهراني (٢٠٠٨) دراسة هدفت إلى تعرف مدى إمكانية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في أندية الحاسب الآلي التابعة لإدارات التربية والتعليم بمنطقة مكة المكرمة. وأسفرت الدراسة عن أن مستوى اتجاهات العاملين حول إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة كان بدرجة كبيرة، وأن مستوى الصعوبات التي تعيق إمكانية تطبيقها كان بدرجة متوسطة.

وقام أخضر (٢٠٠٧) بدراسة هدفت إلى التوصل إلى رؤية مستقبلية في توظيف الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية، عن طريق نظرة شاملة تحليلية للوضع القائم للجودة في الميدان التربوي، وتعرف أهم التحديات التي تواجه النظام التعليمي سواء كانت متعلقة بالإدارة أو بالطلبة، أو بضمان تحسين الجودة.

وهدفت دراسة **Macbeath and mortimore** ماكبث و مورتيمور (٢٠٠١) إلى الوصول إلى طريقة صحيحة للحكم على أداء المدارس، من خلال قياس فعالية المدارس بناء على تقييم الطلاب مع الأخذ في الاعتبار تأثير العوامل الأخرى وتأثيرها على فئات الطلاب المختلفة ومن أبرز نتائجها أن الفروق بين المدارس في التحصيل والتقدم في المهارات الأساسية أكثر وضوحاً في المرحلة الابتدائية من المرحلة الثانوية مما يشير إلى أهمية هذه المرحلة في تحديد أداء الطلاب مستقبلاً.

- **المحور الثاني: أحدث الدراسات العربية والأجنبية التي قامت بدراسة الجودة أو التطوير المهني في مؤسسات التعليم العالي والجامعات بمجال التعليم والتدريب وخدمة المجتمع :**

هدفت دراسة **زفروق (٢٠٠٨)** إلى تعرف درجة استخدام مبادئ إدارة الجودة الشاملة لـ (Deming) في البرامج والدورات التي تقدمها كلية خدمة المجتمع والتعليم المستمر بجامعة أم القرى، وتوصلت الدراسة إلى أن درجة استخدام مبادئ إدارة الجودة الشاملة لـ (Deming) كانت (متوسطة).

وقام **الزهراني (٢٠٠٧)** بدراسة هدفت إلى معرفة واقع الدراسات العليا في الجامعات السعودية وتعرف أهم المشكلات التي تواجهها، وتوصلت الدراسة إلى أن طلبة الدراسات العليا في الجامعات الدراسية يمضون وقتاً طويلاً في الدراسة إذا ما تم مقارنته بالجامعات العالمية، ولكن هؤلاء الطلبة أصبحوا أساتذة متميزين بعد تخرجهم قادرين على المساهمة العلمية وإنتاج المعرفة.

وأجرى **الجلبي (٢٠٠٥)** دراسة هدفت إلى عرض مفهوم الجودة وإدارة الجودة الشاملة وتطبيقاتها في النظام التعليمي الجامعي، وبيان أهم متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في النظام الجامعي، وبيان المعايير والمؤشرات التي ينبغي توافرها في الجامعات العربية في ضوء تجارب الدول المتقدمة في هذا المجال بما يمكنها من تحقيق الجودة الشاملة.

وهدفت دراسة **لان دافيس lan davies (1999)** إلى تعرف جودة برامج تدريب المعلمين الأولية، والتي تم التوصل فيها إلى أن المعلمين الذين حصلوا على قدر ضئيل من التدريب، أو الذين لم يتدربوا على الإطلاق، يدورون عادة في نطاق محدود من النشاطات المدرسية، ويعتمدون بشكل مكثف على قشور المناهج الدراسية

بينما هدفت دراسة **جان فريد وآخرين Jann E (1997) and freed and Others** إلى تحديد مجموعة من الاعتبارات التي تسهم في تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في التعليم الجامعي بالشكل المطلوب. وتوصلت الدراسة إلى المبادئ التالية: تحديد النتائج التي نريد الوصول إليها بدقة، والارتباط القوي بين الأنظمة الصغيرة داخل المؤسسة، ومراعاة متطلبات الأفراد ومتطلبات النظام، وبناء القرارات على الواقع الفعلي، والتفاوض والمشاركة في صنع القرار، والتعاون.

أما دراسة **رالف لويس ودوجلاس سميث، Lewis, Ralph G, (1997) and Douglas Smith** هدفت إلى توضيح أهمية تطبيق الجودة الشاملة في التعليم العالي، وقد توصلت الدراسة إلى أن تطبيق الجودة يسمح للجامعة بالارتباط بالمجتمع بصورة أفضل، ويساعدها في التغلب على مشكلات الانعزال والتفرق بين أقسامها وكلياتها، ويعالج كثيراً من جوانب القصور في إعداد الطلاب.

• **المحور الثالث : الدراسات العربية التي قامت بدراسة التطوير المهني في مؤسسات التعليم العام بمجال التعليم والتدريب:**

هدفت دراسة **شعبان وباطرفي (2009)** إلى تعرف واقع التدريب الهندسي والأفاق الممكنة لتحسين جودة هذا التدريب في ظل المتغيرات والتطورات الحالية في مجال التدريب والتطوير المهني والهندسي. وخلص الباحثان إلى أن التدريب الهندسي والتأهيل المهني، حاجة مهنية ملحة ووطنية أيضاً، في سبيل رفع مستوى مهنة الهندسة، وتأهيل المهندسين القادرين على مواكبة التطورات العالمية المتسارعة، والتحديات الكثيرة في الحقل الهندسية كافة، مما من شأنه زيادة الفرص التنافسية لاقتصاد المملكة.

وأجرى العواد (٢٠٠٤) دراسة هدفت إلى الوصول إلى رؤية مستقبلية، لتطوير التعليم العام في المملكة العربية السعودية من خلال تحليل مؤشرات التطور المرتقب في مستقبل التعليم العام ومن ثم اقتراح الاستراتيجيات والسياسات المستقبلية الرامية إلى مواجهة التحديات والقضايا التي تواجه قطاع التعليم العام بالمملكة. وقد استعرضت الباحثة أهم التحديات الخارجية التي تواجه المجتمع السعودي وتؤثر في التعليم العام من سياسية واقتصادية واجتماعية وثقافية، وعلمية، وتقنية.

وهدف دراسة الفايدي، (٢٠٠٢) إلى تعرف أهم المشكلات التي تواجهه، ومدى مواكبة البرامج التدريبية المنفذة للاتجاهات والأساليب التدريبية الحديثة، وأظهرت نتائج الدراسة أن واقع نظام تدريب مديري المدارس المتوسطة والثانوية يعاني من مشكلات إدارية وفنية في جوانب كثيرة.

التعقيب على الدراسات السابقة :

تشير خلاصة نتائج الدراسات السابقة إلى ضرورة بحث الجودة في الجامعات وفي بيان أهمية تطبيق الجامعات لمعايير الجودة في برامجها ومؤسساتها وكوادرها، أو التطوير المهني في الجامعات ومؤسسات التعليم العالي في التعليم والتدريب، كما أن معظم الدراسات اتفقت على أهمية التطوير المستمر في برامج المؤسسات التعليمية، وأهمية الوقوف على المشكلات التي تعيقه. وقد أتفقت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في هدفها وهو قياس مدى تحقق الجودة في المؤسسة التعليمية وأيضاً في بيان أهمية تحسين الجودة في مؤسسات التدريب.

منهجية الدراسة وإجراءاتها

أولاً: منهج الدراسة:

اعتمدت الدراسة الحالية على المنهج الوصفي في دراسة واقع أداء مركز التدريب وخدمة المجتمع بجامعة الدمام بالمملكة العربية السعودية في ضوء معايير الجودة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والمتدربين.

ثانياً: مجتمع الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من أعضاء هيئة التدريس والمتدربين الملحقين ببرامج الدبلومات الدراسية الأكاديمية؛ والتي مدة دراستها عام دراسي كامل بعد البكالوريوس، وكذلك الملحقين بالبرامج التدريبية ذات الفترة الزمنية الممتدة من شهرين فأكثر؛ وذلك للوقوف على واقع أداء مركز التدريب وخدمة المجتمع بجامعة الدمام بالمملكة العربية السعودية في ضوء معايير الجودة.

ثالثاً: عينة الدراسة:

بلغت عينة الدراسة ممن قاموا بتطبيق الاستبانة عدد (٤٤) من أعضاء هيئة التدريس بجامعة الدمام؛ الذين يقومون بالتدريس في برامج الدبلومات بمركز التدريب وخدمة المجتمع، كما بلغت عينة المتدربين ببرامج الدبلومات وبرامج الدورات التدريبية التي مدتها التدريبية شهرين فأكثر (٢١٢) متدرجاً.

رابعاً: الأساليب الإحصائية:

استخدام الباحث العديد من الأساليب الإحصائية كالتكرارات والنسبة المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الارتباط لبيرسون لقياس صدق الاتساق الداخلي للاستبانة، وأيضاً معامل ألفا كرونباخ لحساب ثبات الاستبانة.

خامساً: أداة الدراسة:

تطلب انجاز اهداف الدراسة الحالية إعداد أداة الدراسة وهي، استبانة لقياس واقع أداء مركز التدريب وخدمة المجتمع بجامعة الدمام في ضوء معايير الجودة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والمتدربين. وقد قام الباحث بإعداد الاستبانة التي حُدد المحور الرئيسي لها في (٨) معايير أساسية، تضمنت (٤٥) عبارة وذلك في شكلها النهائي.

واستخدم الباحث طريقة القياس المتدرج، لقياس الموافقة على درجة الممارسة لمؤشر الأداء، لتكون على النحو التالي: موافق جداً (٥)، موافق (٤)، غير متأكد (٣)، غير موافق (٢)، غير موافق إطلاقاً (١). ومن ثم يكون مدى الاستجابة على الفئات على النحو التالي:

$$\text{المدى} = (\text{أكبر قيمة} - \text{أقل قيمة}) / (\text{العدد} - ١) = ٥ / (١ - ٥) = ٠.٨$$

- مدى الفئة "غير موافق مطلقاً" = ١ : إلى أقل من ١.٨
- مدى الفئة "غير موافق" = ١.٨ : إلى أقل من ٢.٦
- مدى الفئة "غير متأكد" = ٢.٦ : إلى أقل من ٣.٤
- مدى الفئة "موافق" = ٣.٤ : إلى أقل من ٤.٢
- مدى الفئة "موافق جداً" = ٤.٢ : إلى أقل من ٥.٠ .

هـ- صدق الاستبانة وثباتها:

للتحقق من الصدق الظاهري الاستبانة، قام الباحث بعرضها علي مجموعة من المحكمين وهم أساتذة من كلية التربية بجامعة الملك سعود، ومن كلية التربية بجامعة الدمام.

كما قام الباحث بالتحقق من صدق المحتوى للاستبانة بحساب معاملات الارتباط بين درجات عباراتها وبين الدرجة الكلية للمحور الذي تتدرج تحته العبارة، وكانت قيم معاملات الارتباط جميعها دالة عند مستوي (٠.٠١).

وفيما يتعلق بثبات الاستبانة: تم حساب ثبات محور الاستبانة بحساب معامل ثبات ألفا وبلغت قيمة معامل الثبات للمحور: (٠.٩٦١)، وتدل قيمة معامل الثبات للمحور على أن الاستبانة موضع الدراسة تتصف بدرجة عالية من الثبات، وتصلح للاستخدام لغرض الدراسة الحالية، وبذلك تصبح الاستبانة في وضعها النهائي.

سادساً: عرض نتائج الدراسة ومناقشتها:

كشفت نتائج الدراسة المتعلقة بالإجابة عن سؤال الدراسة الخاص بواقع أداء مركز التدريب وخدمة المجتمع بجامعة الدمام في ضوء معايير الجودة الشاملة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والمتدربين، عن ممارسة جميع مؤشرات الأداء في مركز التدريب وخدمة المجتمع بجامعة الدمام بدرجة مرتفعة، وذلك في ضوء المعايير التالية:

(١) فيما يتعلق بمعيار ١: مدى إنجاز المتدربين، أشارت النتائج إلى ما يلي:

* ممارسة معيار الجودة في مدى إنجاز المتدربين؛ فعلياً في مركز التدريب وخدمة المجتمع بجامعة الدمام، وذلك من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، حيث بلغت قيم المتوسطات الحسابية لمؤشرات الأداء على جميع عبارات هذا المعيار (٤.٠٠ : ٣.٤٥)، وهذه القيم جميعاً تقع في مدى الاستجابة موافق، وجاءت هذه النتيجة متفقة مع وجهة نظر المتدربين حيث بلغت قيم المتوسطات الحسابية لمؤشرات الأداء على جميع عبارات هذا المعيار (٤.٢٠ : ٣.٥١)، وهذه القيم جميعاً تقع في مدى الاستجابة موافق، وقد اتفقت هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة البلاع (٢٠٠٧م)، حيث أكدت على أهمية مؤشرات توفير بيئة تعليمية محفزة لعملية التعلم والتعليم، و تجويد العمل الإداري، وتحسين دافعية العمل.

(٢) فيما يتعلق بمعيار ٢: مدى فعالية التعليم والتدريب، أشارت النتائج إلى ما يلي:

* ممارسة معيار الجودة في مدى فاعلية التعليم والتدريب، فعلياً في مركز التدريب وخدمة المجتمع بجامعة الدمام، وذلك من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، حيث بلغت قيم المتوسطات الحسابية لمؤشرات الأداء على جميع عبارات هذا المعيار (٤.١٦ : ٣.٧٠)، وهذه القيم جميعاً تقع في مدى الاستجابة موافق، وجاءت هذه النتيجة متفقة مع وجهة نظر المتدربين حيث بلغت قيم المتوسطات الحسابية لمؤشرات الأداء على جميع عبارات هذا المعيار (٤.٠١ : ٣.٥٣)، وهذه القيم جميعاً تقع في مدى الاستجابة موافق،

وقد اتفقت هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة العصيمي (٢٠٠٧م)، حيث أكدت على أهمية مؤشرات المشاركة والتخطيط الاستراتيجي والتركيز على العملاء الداخليين والخارجيين، والتحسين المستمر للأداء والخدمات المقدمة، وتوفير التدريب المناسب لهم.

٣) فيما يتعلق بمعيار ٣: مدى تلبية البرامج التدريبية لاحتياجات المتدربين وسوق العمل، أشارت النتائج إلى ما يلي:

* ممارسة معيار الجودة في مدى تلبية البرامج التدريبية لاحتياجات المتدربين وسوق العمل، فعلياً في مركز التدريب وخدمة المجتمع بجامعة الدمام، وذلك من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، حيث بلغت قيم المتوسطات الحسابية لمؤشرات الأداء على جميع عبارات هذا المعيار (٤.٠٢ : ٣.٣٦)، وهذه القيم جميعاً تقع في مدى الاستجابة موافق، وجاءت هذه النتيجة متفقة مع وجهة نظر المتدربين حيث بلغت قيم المتوسطات الحسابية لمؤشرات الأداء على جميع عبارات هذا المعيار (٣.٨٨ : ٣.٥٢)، وهذه القيم جميعاً تقع في مدى الاستجابة موافق، وقد اتفقت هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة العنزي (٢٠٠٤م)، حيث أكدت على أهمية مؤشرات مستوى الفعالية التنظيمية للبرامج التدريبية وأنها ذات فائدة للمتدربين وتلبي احتياجاتهم التدريبية وتساهم في تلبية احتياجات الفرد والمجتمع وكشفت أيضاً أن من أهم أسباب التحاق الشباب بالبرامج التدريبية هو البحث عن وظيفة وبلية الرغبة في التعليم المستمر وإكمال الدراسة حيث يتجهون للالتحاق بأحد البرامج التدريبية لاكتساب الخبرة والمهارة اللازمة لتحقيق أهدافهم من أهمها الحصول على فرصة عمل مناسب .

٤) فيما يتعلق بمعيار ٤: مدى فعالية الإدارة في رفع مستوى الإنجاز للمتدربين، أشارت النتائج إلى ما يلي:

* ممارسة معيار الجودة في مدى فعالية الإدارة في رفع مستوى الإنجاز للمتدربين، فعلياً في مركز التدريب وخدمة المجتمع بجامعة الدمام، وذلك من وجهة نظر أعضاء

هيئة التدريس، حيث بلغت قيم المتوسطات الحسابية لمؤشرات الأداء على جميع عبارات هذا المعيار (٤.١١ : ٣.٤٥)، وهذه القيم جميعاً تقع في مدى الاستجابة موافق، وجاءت هذه النتيجة متفقة مع وجهة نظر المتدربين حيث بلغت قيم المتوسطات الحسابية لمؤشرات الأداء على جميع عبارات هذا المعيار (٣.٧٦ : ٣.٤٠)، وهذه القيم جميعاً تقع في مدى الاستجابة موافق، وقد اتفقت هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة كورنسكي (٢٠٠٠م)، حيث أكدت على أهمية مؤشرات تحسين العمليات والنظم، والعمل الجماعي، وعمل الفرق الفاعلة، والإدارة من خلال الحقائق والبيانات المتكاملة والشاملة، وفاعلية التعلم القائم على التعاون في قاعات الدراسة بالكليات، وتلبية احتياجات الطلاب في قاعات الدراسة.

٥) فيما يتعلق بمعيار ٥: مدى دعم المتدربين وإرشادهم، أشارت النتائج إلى ما يلي:

* يمارس معيار جودة مدى دعم المتدربين وإرشادهم، فعلياً في مركز التدريب وخدمة المجتمع بجامعة الدمام، وذلك من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس حيث بلغت قيم المتوسطات الحسابية لمؤشرات الأداء على جميع عبارات هذا المعيار (٤.١٨ : ٣.٨٦)، وهذه القيم جميعاً تقع في مدى الاستجابة موافق، وجاءت هذه النتيجة متفقة مع وجهة نظر المتدربين حيث بلغت قيم المتوسطات الحسابية لمؤشرات الأداء على جميع عبارات هذا المعيار (٤.٠٠ : ٣.٦٨)، وهذه القيم جميعاً تقع في مدى الاستجابة موافق، وقد اتفقت هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة كوتس (١٩٩٧م)، حيث أكدت على أهمية مؤشرات النظر إلى الطالب على أنه عميل له حاجاته ومتطلباته التي يجب مراعاتها، وتدريب العاملين وتأهيلهم والتأكيد على التحسين المستمر من خلال التقويم والتغذية الراجعة .

٦) فيما يتعلق بمعيار ٦: مدى قدرة المؤسسة على تحسين جودة التعليم، أشارت النتائج إلى ما يلي:

* يمارس معيار الجودة في مدى قدرة المؤسسة على تحسين جودة التعليم، فعلياً في مركز التدريب وخدمة المجتمع بجامعة الدمام، وذلك من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، حيث بلغت قيم المتوسطات الحسابية لمؤشرات الأداء على جميع عبارات هذا المعيار (٤.١١ : ٣.٧٥)، وهذه القيم جميعاً تقع في مدى الاستجابة موافق، وجاءت هذه النتيجة متفقة مع وجهة نظر المتدربين حيث بلغت قيم المتوسطات الحسابية لمؤشرات الأداء على جميع عبارات هذا المعيار (٣.٧٩ : ٣.٥٠)، وهذه القيم جميعاً تقع في مدى الاستجابة موافق، وقد اتفقت هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة الموسوي (٢٠٠٣م)، حيث أكدت على أهمية مؤشرات توفير مجالاً رحباً لصانعي القرار كي يكرسوا جهودهم لتحسين ممارسات أعضاء هيئة التدريس في مجال التدريس والتقويم، وتهيئة المناخ الأكاديمي المناسب لعمل الأستاذ الجامعي، والبيئة التعليمية والمواتية لتطلعات الطالب وطموحاته .

٧) فيما يتعلق بمعيار ٧: مدى فعالية أداء مركز التدريب في تقديم الخدمات لأفراد المجتمع المحلي وتأهيلهم، أشارت النتائج إلى ما يلي:

* أن أعلى العبارات ممارسة في معيار الجودة في مدى فاعلية أداء مركز التدريب في تقديم خدمات لأفراد المجتمع المحلي وتأهيلهم من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والمتدربين، كانت العبارات التالية: (يعقد المركز دورات تدريبية في مجال التهيئة الوظيفية لأفراد المجتمع المحلي، يعمل المركز على توفير فرص التأهيل التربوي لمعلمي ومعلمات القطاعين العام والخاص)، حيث بلغت قيم المتوسطات لمؤشرات الأداء على هذه العبارات من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس (٣.٨، ٣.٨) على الترتيب، وبلغت قيم المتوسطات لمؤشرات الأداء من وجهة نظر المتدربين (٣.٧٦، ٣.٦٨) على الترتيب، وهذه القيم جميعاً تقع في مدى الاستجابة موافق، وقد اتفقت هذه النتيجة مع ما توصلت

إليه دراسة كورنسكي (٢٠٠٠م)، حيث أكدت على أهمية مؤشرات تحسين العمليات والنظم للعملاء والموردون، الداخلون والخارجون، والإباء والطلبة وأعضاء هيئة التدريس وأصحاب العمل والمجتمع، والإدارة من خلال الحقائق والبيانات المتكاملة والشاملة وتلبية احتياجات الطلاب في قاعات الدراسة.

* أن أقل العبارات ممارسة في معيار الجودة في مدى فاعلية أداء مركز التدريب في تقديم خدمات لأفراد المجتمع المحلي وتأهيلهم من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والمتدربين، كانت العبارات التالية: (يعقد المركز دورات تدريبية لأولياء الأمور في المجتمع المحلي تتعلق بتربية الأبناء والعناية بهم، يعمل المركز على طرح برامج تعليمية وتدريبية في مجال محو الأمية)، حيث بلغت قيم المتوسطات لمؤشرات الأداء على هذه العبارات من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس (٢.٨٦، ٢.٩٣) على الترتيب، وبلغت قيم المتوسطات لمؤشرات الأداء من وجهة نظر المتدربين (٣.٢٥، ٣.٢٩) على الترتيب، وهذه القيم جميعاً تقع في مدى الاستجابة غير متأكد.

٨) فيما يتعلق بمعيار ٨: مدى فاعلية أداء مركز التدريب في تقديم الاستشارات لخدمة المجتمع، أشارت النتائج إلى ما يلي:

* أن أعلى العبارات ممارسة في معيار الجودة في مدى فاعلية أداء مركز التدريب في تقديم خدمات لأفراد المجتمع المحلي وتأهيلهم من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والمتدربين، كانت العبارات التالية: (العمل على تفعيل قنوات الاتصال بين الجامعة ومؤسسات المجتمع المحلي مثل وسائل الإعلام، الاتصال المستمر بين المركز والمجتمع المحلي لبحث ما يستجد من تطورات في مجالات الحياة المختلفة يعمل المركز على تفعيل دور مركز الاستشارات في الجامعة لخدمة أبناء المجتمع المحلي)، حيث بلغت قيم المتوسطات لمؤشرات الأداء على هذه العبارات من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس (من ٣.٤٥ : ٣.٤٨) على الترتيب، وهذه القيم جميعاً تقع في مدى الاستجابة موافق، وقد اتفقت هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة حسن (٢٠٠٧م)، حيث أكدت

على أهمية مؤشرات أن الجامعة لها سمات تميزها عن غيرها بكونها منظمة متعددة الأهداف والتدريس والبحث العلمي وخدمة المجتمع، وأن قضية العلاقة بين الجامعة والمجتمع أصبحت قضية عالمية تجد الاهتمام من الدول المتقدمة والنامية على حد سواء، وإنما تتجلى وظيفتها الأساسية في توثيق صلتها بالمجتمع وهي الوظيفة الأولى، وتوثيق العلاقة بين الجامعة والمجتمع مطلب أساسي للتنمية، وأن الجامعة لها قدرة على التعامل مع العلم والتنمية فهي محركاً فعالاً للتكنولوجيا، فلم يعد هناك مجالاً لانعزالها عن التقدم العلمي والتكنولوجي.

* في حين كانت أقل العبارات ممارسة في معيار الجودة في مدى فاعلية أداء مركز التدريب في تقديم خدمات لأفراد المجتمع المحلي وتأهيلهم من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والمتدربين، كانت العبارات التالية: (العمل على توجيه الشباب للتخطيط السليم لاستثمار أوقات فراغهم، توفير الخدمات الاستشارية للأسر التي تعاني من مشكلات تربوية وإرشادية) حيث تراوحت قيم المتوسطات لمؤشرات الأداء على هذه العبارات من وجهة نظرهم (٣.٠٥ : ٣.٢٩)، وهذه القيم جميعاً تقع في مدى الاستجابة غير متأكد.

ويلاحظ أن قيم المتوسطات العامة للاستجابة على مؤشرات الأداء تقع جميعاً في مدى الاستجابة موافق، وتدل على أن ممارسة معايير الجودة في أداء مركز التدريب مرتفعة، وربما يرجع ذلك إلى التفسيرات التالية:

١. كون المدرسين ينتمون إلى طبقة متميزة في المجتمع العربي السعودي، حيث يحملون درجات علمية عالية وعلى مستوى عال من الخبرة، والمعرفة العلمية، فالغالبية العظمى من هؤلاء المتدربين حاصلين على مؤهل البكالوريوس، ويعمل الغالبية منهم بالمؤسسات التعليمية كمدرسين.
٢. كما قد يعود السبب في ذلك أيضاً، إلى كون أعضاء هيئة التدريس بمركز التدريب وخدمة المجتمع بجامعة الدمام ينتمون إلى مؤسسة عريقة في المجتمع السعودي، وهي جامعة الدمام التي يتبع إليها مركز التدريب وخدمة المجتمع.

٣. أيضاً، حرص مجلس إدارة مركز التدريب على تقديم برامج ذات مواصفات وجودة عالية تعود بالفائدة على خدمة أبناء مجتمع جامعة الدمام بالمنطقة الشرقية دون النظر على تحقيق أهداف مالية أو ربحية.

سابعاً: توصيات الدراسة:

في ضوء نتائج الدراسة فإن الباحث يوصي بمجموعة من التوصيات والخطوات الإجرائية التنفيذية لزيادة جودة الأداء بمركز التدريب وخدمة المجتمع، منها:

أولاً: مجموعة التوصيات المتعلقة بتحسين جودة الأداء بمركز التدريب وخدمة المجتمع بكلية التربية جامعة الدمام :

- ١- المراجعة الدائمة لأهداف البرامج التدريبية والتقييم المستمر لمدى تحقق هذه الأهداف بالشكل المطلوب، وإجراء التعديلات والتغيرات اللازمة لمواكبة التطور في التعليم والتدريب المتزامن مع متطلبات واحتياجات المجتمع.
- ٢- تحديث البرامج التدريبية بما تتواءم مع متطلبات العصر، واستقطاب المؤهلين في علم تكنولوجيا التعليم والمعلومات لطرح كل ما هو جديد بشكل يزيد من فعالية البرامج التدريبية.
- ٣- أهمية الاطلاع على آراء أعضاء هيئة التدريس في الكلية عند التخطيط للبرامج التدريبية ووضع أهداف البرامج التدريبية، والاستفادة من خبراتهم في ذلك المجال ومشاركتهم في التخطيط لكي يضمن مركز التدريب بقاءه واستمراره في العمل في المستقبل بكل كفاءة وفعالية.
- ٤- أهمية التفاعل مع المتدربين الملحقين بالبرامج التدريبية والاستماع إلى آرائهم ومقترحاتهم وبحث المشكلات التي يواجهونها أثناء التدريب ومحاولة حلها من خلال إدارة خاصة.

٥- أهمية التعاون المستمر بين الكلية وباقي كليات ومراكز خدمة المجتمع والتعليم المستمر بذات الجامعة، والاستفادة من خبرات تلك المراكز والهيئات بما يعود بالفائدة على مركز التدريب وخدمة المجتمع بكلية التربية.

ثانياً: مجموعة التوصيات المتعلقة بتفعيل دور جامعة الدمام في مجال خدمة المجتمع- ممثلة في مركز التدريب وخدمة المجتمع بكلية التربية بالدمام:

- ١- تقديم الأسس العلمية للتصدي للمشكلات التي تواجه المجتمع.
- ٢- إجراء البحوث العلمية لصالح المنظمات والهيئات الحكومية.
- ٣- تقديم الخدمات التدريبية للعاملين بالمؤسسات التعليمية المختلفة.
- ٤- تقديم برامج لتلبية متطلبات أفراد المجتمع على اختلاف مستوياتهم.
- ٥- قيام مركز خدمة المجتمع بكلية التربية بالدمام ببعض الدورات التدريبية لتدريب أفراد المجتمع على بعض الحرف والصناعات.

قائمة المراجع العربية

- ١- ابن منظور، جمال الدين محمد، ١٩٨٤م، لسان العرب، دار صادر للطباعة والنشر، بيروت، لبنان.
- ٢- أخضر، فايزة محمد حسن، ٢٠٠٧م، الوضع القائم للجودة في الميدان التربوي (دراسة وصفية تحليلية)، الجمعية السعودية للعلوم التربوية والنفسية (جستن)، بحث منشورة في مؤتمر الجودة في التعليم العام، المؤتمر السنوي الرابع عشر ٢٩ ربيع الآخر ١٤٢٨هـ، الموافق ١٥-١٦ مايو ٢٠٠٧م.
- ٣- أزوي، أحمد، ٢٠٠٥م، جودة التربية وتربية الجودة، مكتبة الأمير سلمان المركزية، جامعة الملك سعود، الرياض، مطبعة النجاح الجديدة، ط١.
- ٤- أنيس، إبراهيم وآخرون ١٩٧٣، المعجم الوسيط، مجمع اللغة العربية، المكتبة الإسلامية للطباعة والنشر والتوزيع، ج١، اسطنبول، تركيا.
- ٥- الجريس، نورة براك حسن، ٢٠٠٩م، ضبط الجودة النوعية في برامج التدريب الإعدادية في معهد الإدارة العامة بمدينة الرياض من منظور المتدربات، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم التربية، كلية التربية، جامعة الملك سعود، الرياض، المملكة العربية السعودية.
- ٦- الجلبي، سوسن شاكر، ٢٠٠٥م، معايير الجودة الشاملة في الجامعات العربية، ورقة عمل مقدمة في المؤتمر التربوي الخامس بعنوان جودة التعليم الجامعي، كلية التربية جامعة البحرين، المنامة، البحرين.
- ٧- الجويبر، عبد الرحمن إبراهيم، ٢٠٠٦م، إدارة الجودة الشاملة الإتيقان في الفكر الإسلامي المعاصر، مطابع الرشيد، ط٢، المدينة المنورة، المملكة العربية السعودية.
- ٨- الحربي. عبدالرحيم نويجح، ٢٠٠٣م، أساليب التدريب الحديثة لمعلمي الاجتماعية من وجهة نظر مشرفي المواد الاجتماعية ومعلميها، رسالة ماجستير منشورة. كلية التربية، جامعة الملك سعود، الرياض، المملكة العربية السعودية .

- ٩- الحمادي علي، ١٩٩٩م ، ٣٣٣ تقنية للتدريب والإلقاء المؤثر، دار ابن حزم، بيروت، لبنان .
- ١٠- الزهراني، علي، عبدالقادر، عوضه، ٢٠٠٧م، الدراسات العليا بالجامعات السعودية دراسة تحليلية في ضوء متغيرات الجودة والتقنية والتمويل، رسالة دكتوراه منشورة، قسم الإدارة التربوية، كلية التربية، جامعة الملك سعود، الرياض، المملكة العربية السعودية .
- ١١- الزهراني، محمد صالح أحمد، ٢٠٠٨م، تطبيق إدارة الجودة الشاملة بأندية الحاسب الآلي بإدارات التربية والتعليم بمنطقة مكة المكرمة (الإمكانية والمعوقات)، رسالة ماجستير منشورة، قسم الإدارة التربوية والتخطيط، كلية التربية، جامعة أم القرى، مكة المكرمة، المملكة العربية السعودية .
- ١٢- الزواوي، خالد محمد، ٢٠٠٣م، الجودة الشاملة في التعليم وأسواق العمل في الوطن العربي، مجموعة النيل العربية، القاهرة، مصر .
- ١٣- السالم ، سالم محمد، ١٩٩٨م، واقع خدمة المجتمع والتعليم المستمر في جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، جامعة الملك سعود، مكتبة سلمان المركزية، الرياض .
- ١٤- السباعي، هنية محمود، ١٩٩٠م، مراكز خدمة المجتمع والتعليم المستمر في الجامعات السعودية، رسالة ماجستير منشورة، جامعة الملك سعود، الرياض، المملكة العربية السعودية.
- ١٥- السحيم ، خالد سعيد ، ٢٠٠٣م ، "واقع تطبيق إدارة إيزو ٩٠٠٠ في مدارس التعليم العام في المملكة العربية السعودية"وزارة التربية والتعليم، رسالة ماجستير منشورة في مركز البحوث والدراسات، مكتبة الأمير سلمان المركزية، جامعة الملك سعود، الرياض، المملكة العربية السعودية .

- ١٦- السيد ، نادية علي حسن، ٢٠٠٢م، تصور مقترح لنظام التعليم في المملكة العربية السعودية في ضوء معايير الجودة الشاملة، بحث منشور في مجلة مستقبل التربية العربية، ٢٧٤، المركز العربي للتعليم والتنمية، جامعة عين شمس، مصر .
- ١٧- العواد، هيا عبدالعزيز، ٢٠٠٤م، استراتيجيات وأساسيات تطوير التعليم العام في المملكة العربية السعودية، رؤية مستقبلية، رسالة دكتوراه غير منشورة، قسم الإدارة التربوية، كلية التربية، جامعة الملك سعود، الرياض، المملكة العربية السعودية.
- ١٨- الفايدي، تنصيب، عواده، ٢٠٠٢م، الأنماط الإدارية لديرى المدارس وعلاقتها بالنمو المهني للمعلمين دراسة ميدانية للمدارس المتوسطة بالمدينة المنورة، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، الرياض، المملكة العربية السعودية.
- ١٩- توفيق، عبدالرحمن، ١٩٩٣م، موسوعة التدريب والتنمية البشرية، مركز الخبرات المهنية للإدارة، ج ٢، القاهرة، مصر .
- ٢٠- حرب، محمد، ١٩٨٨م، الإدارة الجامعية، دار البازوردي العلمية للنشر والتوزيع عمان، الأردن .
- ٢١- روثيريل، ويليام ، ١٩٩٧م، ما وراء التدريب أحدث استراتيجيات الارتقاء بالأداء البشري، ترجمة علا أحمد، مركز الخبرات المهنية للإدارة (بميك)، القاهرة، مصر .
- ٢٢- زقزوق، خالد، جميل، مصطفى، ٢٠٠٨م، تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة لتحسين أداء كلية خدمة المجتمع والتعليم المستمر بجامعة أم القرى، رسالة ماجستير منشورة، قسم الإدارة التربوية والتخطيط، كلية التربية، جامعة أم القرى، مكة المكرمة، المملكة العربية السعودية.
- ٢٣- سليمان، محمد كمال، ٢٠٠٢م، تصور المعلمين لحاجاتهم في مجال الإعداد في مصر، مؤتمر إعداد المعلمين في البلدان العربية، الهيئة اللبنانية للعلوم التربوية، بيروت لبنان .

- ٢٤- شاتوك، مايكل، ٢٠٠٨م، إدارة الجامعات بنجاح، مكتبة سلمان، جامعة الملك سعود، الرياض، المملكة العربية السعودية.
- ٢٥- شعبان، محمد، وباطرفي، علي، ٢٠٠٩م، واقع وآفاق التدريب والتطوير المهني الهندسي في المملكة العربية السعودية، المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية: نحو أداء متميز في القطاع الحكومي، معهد الإدارة العامة، الرياض ١٣-١٦ ذو القعدة ١٤٣٠هـ الموافق ١٠٤ نوفمبر (٢٠٠٩م)، المملكة العربية السعودية.
- ٢٦- شينان، علي سعود، ١٩٩٨م، مدى الاستفادة من برامج تدريب المعلمين أثناء الخدمة في مجال الوسائل التعليمية، المقدمة من إدارة التعليم بمنطقة الرياض من وجهة نظر المتدربين، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة الملك سعود، الرياض، المملكة العربية السعودية.
- ٢٧- عزب، محسن، عبدالستار، ٢٠٠٨م، "تطوير الإدارة المدرسية في ضوء معايير الجودة الشاملة"، مكتبة الأمير سلمان المركزية، جامعة الملك سعود، الرياض، المملكة العربية السعودية.
- ٢٨- عليمات، صالح ناصر، ٢٠٠٤م. إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية (التطبيق ومقترحات التطوير)، دار الشروق للنشر والتوزيع، ط١، عمان، الأردن
- ٢٩- مجمع اللغة العربية، المعجم الوسيط، ٢٠٠٢م، ج٣، القاهرة، مصر.
- ٣٠- نصار، سامي، والرويشد، فهد، ٢٠٠٠م، اتجاهات جديدة في تعليم الكبار، مكتبة الفلاح، الكويت.
- ٣١- هلال، محمد علي، ١٩٩٦م، مهارات إدارة الجودة الشاملة في التدريب، مركز تطوير الأداء والتنمية، مصر.
- ٣٢- هيئة ضمان الجودة في التعليم والتدريب، ٢٠٠٩م، وحدة مراجعة أداء مؤسسات التدريب المهني، المنامة، البحرين.

قائمة المراجع الانجليزية

- 1- Davies, len,(1999), A Ddefense of Quality : full time initial teacher Training courses, volume 15, Issue 1 spring 1999, pages 20-26, journal of furtherand higher education .
- 2- Deming, W, Quality, productivity, and Competitive Position, Cambridge: Massachusetts Institute of technology,1988.
- 3- Freed, J.E, and Others, " Implementing the quality principles in higher education", Research in Higher Education, Vol. 38, No. 2, 1997
- 4- <http://www.ud.edu.sa/web/college/50/2182>) Day, 8-7-2011- Time, 11 Night.
- 5- Lewis, R.G. and Smith, D. H, " Why quality improvement in higher education", International Journal, Vol. 1,No. 2, January-December 1997.
- 6- Long, D, "The University as Commons, A View From Admini strationin Redefining Services" Research and Teaching Summer P, 15, 1977
- 7- Macbeath,j.and mortimore , p, (2001), improving school effectiveness (ed) maidenhead:oup.