**قياس جودة الارشاد من وجهة نظر طلبة الجامعة**

**م.د . ذكريات كاظم دعدوش**

**جامعة البصرة / كلية التربية للعلوم الانسانية**

**قسم الارشاد النفسي والتوجيه التربوي**

ا**لمستخلص**

استهدف البحث الحالي قياس جودة الارشاد من وجهة نظر طلبة الجامعة تحدد البحث الحالي بعينة من طلبة الجامعة للعام الدراسي 2020-2021 وشملت عينة البحث (200) طالب وطالبة من طلبة الجامعة حيث اظهرت النتائج توجد فروق دالة احصائيا في مستوى جودة الارشاد اذ بلغ الوسط الحسابي (57,51) والانحراف المعياري(12,36) والقيمة التائية المحسوبة(5,129 ) وهي اكبر من القيمة التائية الجدولية البالغة (1,96) بدرجة حرية (199) عند مستوى دلالة (0.05) وبمقارنة الوسط الحسابي بالوسط الفرضي البالغ (62) للمقياس تبين أن الوسط الحسابي اقل من الوسط الفرضي للمقياس وهذا يدل على انه يوجد مستوى متدني من جودة ارشاد لدى طلبة الجامعة وللتعرف على دلالة الفروق في مستوى جودة الارشاد حسب الجنس (ذكور –اناث) قامت الباحثة بأستخراج الاختبار التائي لعينتين مستقلتين (الذكور- الاناث) الوسط الحسابي للذكور (56,08) والانحراف المعياري (11,05) وان الوسط الحسابي للاناث (57,51) وبانحراف معياري (12,36) وعند استخراج القيمة التائية المحسوبة لعينتين مستقلتين (1,45) وهي اقل من القيمة الجدولية اي لايوجد فروق بين الذكور والاناث في جودة الارشاد من وجهة نظرهم وللتعرف على دلالة الفروق في مستوى جودة الارشاد حسب التخصص(علمي-انساني) قامت الباحثة بأستخراج الوسط الحسابي للتخصص الانساني (57,62) وانحراف معياري (11,65) وبلغ الوسط الحسابي للتخصص العلمي (58,50) وبانحراف معياري(11,92) وعند اختبار دلالة الفرق بين المتوسطين بلغت القيمة التائية (0,528) هي اقل من القيمة الجدولية وهذا يدل على ان التخصص العلمي والانساني كلاهما يعانون من انخفاض جودة الارشاد في الكليات العلمية والانسانية واهم التوصيات عقد دورات ارشادية للتدريسين العاملين في وحدات الارشاد التربوي في الجامعة، لتنمية مهاراتهم الارشادية والسلوكية من اجل رفع مستوى جودة عملهم الارشادي بما ينسجم وحاجات الطالب النفسية والتربوية وابرز المقترحات القيام بدراسة تقييم المرشدين التربويين العاملين في المدارس التابعة لوزارة التربية

**Abstract**

Measuring the quality of counseling to reveal the level of counseling quality from the point of view of a sample of university students. The current research is determined by a sample of university students for the academic year 2020-2021. The research sample included (200) university students. The results of the research appeared. There is no statistically significant difference in the level of counseling quality among students. The university as the arithmetic mean (57,51), standard deviation (12.36), and the calculated t-value amounted to (5.129), which is less than the tabular t-value of (1.96) with a degree of freedom (199) at the significance level (0.05) and by comparing the arithmetic mean with the mean The hypothesis of (62) for the scale shows that the arithmetic mean is less than the hypothetical mean of the scale, and this indicates that there is no quality guidance for university students .

In order to identify the significance of the differences in the level of counseling quality by gender (males - females), the researcher extracted the t-test for two independent samples (males - females), the arithmetic mean for males (56,08) and the standard deviation (11,05), and the arithmetic mean for females (57,51). and with a standard deviation (12,36) and when extracting the calculated T-value for two independent samples (1,45), which is less than the tabular value, that is, there are no differences between males and females in the quality of counseling from their point of view and to identify the significance of differences in the level of counseling quality by specialization (scientific - The researcher extracted the arithmetic mean for the human specialization (57,62) and a standard deviation (11,65), and the arithmetic mean for the scientific specialization reached (58,50) and with a standard deviation of (11.92). It is less than the tabular value, and this indicates that the scientific and humanitarian specialization both suffer from a low quality of counseling in scientific and humanities faculties. And the student’s psychological and educational needs and the most prominent proposals are to conduct an evaluation study for educational counselors working in schools affiliated with the Ministry of Education .

**مشكلة البحث**

لم یعد دور المدرسة كما كان في الماضي قاصراعلى تلقین المعلومات واكتساب المعارف حسب بل أن هناك أدوار تؤدیها المدرسة في الجوانب الجسمیة والعقلیة والانفعالیة والاجتماعیة والمهنیة وذلك بسبب التقدم المذهل في تكنولوجیا المعلومات والتطورات الحدیثة في كافة مناحي الحیاة **( ا**لبريدني, 2006 ,ص78 )

ان وحدات التوجيه والإرشاد تعاني من قصور واضح في جودة الإرشاد بمدارس التعليم العام وهذا يظهر ملحوظاً في الميدان التعليم بحيث أن أغلب مرشدي الطلاب لايزالون يمارسون الإرشاد التقليدي القديم ومتابعتهم للمشكلات المحصورة داخل أروقة المدارس بجهل منهم بالتطورات الحديثة والمتوالية في شتى المجالات لا سيما الإرشاد والذي يعتبر صلب العملية التعليمية (ابوحلاوة ,2010 , ص66 )

ترى الباحثة أن المشكلة تعود إلى بعض الصعوبات التي تواجه التوجيه والإرشاد أحدها يتعلق بالصعوبات التي تواجه العملية الإرشادية ، والآخر الصعوبات التي تواجه الرضا الوظيفي للعاملين بالإرشاد ، والثالث مايتعلق بالصعوبات الفنية وذلك من أجل تحديد ماقد يواجه الجودة في الخدمات الإرشادية من عقبات ومن هنا تبرز مشكلة البحث الحالي في التساؤل التالي :

ما مستوى جودة الارشاد لدى المرشدين التربويين من وجهة نظر طلبة الجامعة ؟

**اهمية البحث**

تكمن الأهمية من الدراسة الحالية أن الباحثة ستضيف إطارًاً نظرياً جديداًودراسات سابقة جديدة في مجال الدراسة الحالية ، و إلقاء الضوء على مفهوم جودة الارشاد وهو من المواضيع الهامة فى حياة الفرد ، كما أنه يسعى لأن يستفيد من نتائج البحث القائمون على وحدات التوجيه والإرشاد سواء بالميدان التعليمي العام و إدارات التربية والتعليم والوزارة كذلك ، كما سيساهم هذا البحث في توفير معلومات نادرة في أدبيات علم النفس باللغة العربية وجعلها متاحة لمرشدي الطلاب ويمثل المستوي الإبداعي ما يتمتع به من قدرات واستعدادات ودافعية للتعلم والنمو والانجاز (الزعبي, 2007 ,ص54)

أن خدمات الإرشاد تعتبر جزءاً من حركة اجتماعيةعالمية تسعى الى التاكيد على جودة الحياة التي يحياها الانسان ، والتأكيد على قيمته وكرامته ،وضرورة أن يحيا حياة هادئة تتسم بالسعادة جودة الإرشاد هي جودة الخدمات المقدمة سواء كانت متوقعة أومدركة وهي المحدد الرئيسي لرضى الطالب أو عدم رضاه ، فبعض المنظمات تجعلها من أولوياتها لتعزيز جودة الإرشاد إلى أن الجودة أسلوب متكامل يطبق في جميع مكونات المنظومة التعليمية ومستوياتها ليوفر للأفراد وفرق العمل الفرصة لإرضاء الطلاب والمستفيدين من التعلم ، وهي تحقق أفضل خدمات تعليمية بحثية بأكفأ الأساليب ثبت نجاحها لتخطيط الأنشطةالتعليمية وإدارتهم (رفاعي ,2011 ,ص121 )

أن الفرد والجماعة بحاجة إلى التوجيه والإرشاد في مراحل نموهم المختلفة بسبب الثغرات الأسرية ،والاجتماعية ،والتقدم العلمي والتكنولوجي،وحدوث تطور في التعليم ومناهجه ،وزيادة أعداد الطلاب في المدراس والجامعات (العزة , 2006 ,ص77 )

**اهداف البحث**

يهدف البحث الحالي

1- قياس جودة الارشاد من وجهة نظر طلبة الجامعة

2- التعرف على دلالة الفروق في جودة الارشاد من وجهة نظر طلبة الجامعة حسب الجنس (ذكور – أناث)

3-التعرف على دلالة الفروق في جودة الارشاد من وجهة نظر طلبة الجامعة حسب التخصص (العلمي- الانساني )

**حدود البحث**

يتحدد البحث الحالي بعينة من طلبةجامعة البصرة للعام الدراسي ( 2020 -2021

**تحديد المصطلحات**

**الجودة**

عرفها كل من :

1985 الجودة هي جودة جميع الاشياء الموجودة في المؤسسة سواء كانت اشياء Ishikawa أيشكاوا

.(Ishikawa1985 p22 مادية اوبشرية.(،

1993 الجودة هي ليست مجموعة من الكلمات بل الجودة ما نفعله، وان العنصر Crump كرومب

الاساس الذي تركز عليه الجودة هو خدمة العملاء والتركيز على سد حاجاتهم ومتطلباتهم سواء

.(p22،1993،Crump ) كانوا داخل تلك المؤسسة او خارجها

Deming ) . إحتياجات وتوقعات المستفيد حاضراً ومستقبلاً : Deming ديمنيج 2000

(p140،2000

**جودة الإرشاد**

**عرفها الغامدي**

هي عبارة عن تقدیم خدمة للطالب في الجوانب التربویة والأخلاقیة والعلمیة وتعدیل السلوك السلبي (الغامدي,12010’ص33)

**Kirton, عرفها كريتون**

على أنه "الطريقة التي يفضل بها الأفراداستخدام ما لديهم من قدرات إبداعية ، ويكون التركيز على الوسيلة أو الميل او الطريقة أوالشكل الذي يفضله الشخص عندما يكون بصدد حل مشكلة او اتخاذ قرار ، ( رفاعي ,2011 ,ص121)

**التعريف النظري**: لم تجد الباحثة حسب علمها تعريف لمصطلح جودة الارشاد ، لذلك استمدت التعريف النظري من التعاريف السابقة و الاطار النظري.

جودةالارشاد: هي عبارة عن تقدیم خدمة للطالب في الجوانب التربویة والأخلاقیة والعلمیة وتعدیل السلوك السلبي

التعريف الاجرائي: الدرجة الكلية التي يحصل عليها الطالب من خلال أستجابتهِ على مقياس جودة الارشاد

الذي أعدتهُ الباحثة لأغراض البحث الحالي.

**طلبة الجامعة**

هم الطلبة الذين اكملوا الدراسة الاعدادية واتحقو بالجامعة ويعدون طليعة شباب المجتمع ونخبته وصفوته وعماد نهضته وهم يؤهلون لشغل مواقع قيادية في قطاعات المجتمع المختلفة وميادين العمل المتنوعة بغية قيامهم بتحقيق مهمات تطوير المجتمع وديمومة حركته الى الامام ( عيدروس,2007,ص54)

**الاطار النظري والدراسات السابقة**

**\*مفهوم الجودة لغة:**

أجمعت المجامع اللغویة على أن الجودة ضد الرداءة وهي ماردفة لمعاني الإتقان والإحسان وذكر في لسان العرب أن الأصل لكلمة الجودة یرجع إلى الفعل الثلاثي الماضي المجرد " جاد " بمعني أحسن وجاء بالشيءأي أتقنه وأحسنه وجاد جودة أي صار جیداً وجاد وجودة بمعني واحد وبهذا المعني فإن الجودة ترتبط بإتقان العمل وإجادته وأنها تطلق على من أجاد في عمله فأحسنه فهي تعني الإتقان وجاد الشيء جوده أي صار جیدا وأجاد: أتي بالجید من القول والفعل ویقال أجاد فلان في عمله وأجود وجادعمله (فواز,2008,ص72 )

**التعریف الاصطلاحي للجودة**

تعددت تعریفات الجودة لتعدد استخدامها في عدة منظمات ومؤسسات ولكنها من المفاهیم الأكثر انتشارا الآن لتطویر أسالیب العمل في مختلف المجالات ویرتكز مفهوم الجودة على فلسفة مؤداها أن الجودة: هي

عملیة تحسین تتصف بالاستمرارية في مراحل العمل كافة وعلى نحو متواصل كما تعني في مستویاتها العلیا التفوق والإبداع والابتكار.وتعتبر الجودة فلسفة إداریة مبنیة على أساس رضا المستفید

وكما عرفها خفاجي( ١٩٩٥ م) بأنها: " نظام متكامل موجه نحو تحقیق احتیاجات المستهلكین وإعطاء

صلاحیات أكبر للعاملین تساعدهم على اتخاذ القرارات المناسبة والتأكید على التحسن المستمر لعملیات

الإنتاج والذي یؤدي إلى تحقیق ولاء العمیل في الحاضر والمستقبل

**مفهوم الجودة في القران الكريم**

إن مفهوم الجودة حاضر في كل تعالیم الإسلام بكل مضامینه وهو یمثل قیمة إسلامیة وقد حث القرآن الكریم على الجودة الشاملة في كل الأعمال التي یفترض أن یقوم بها الإنسان ذكرت الجودة في القرآن مفهوماً ومعني وإن كان لم یرد نص لفظي بها في القرآن الكریم فقد وردت الجودة بمعني الإتقان قال تعالي { صُنْع اللَّهِ الَّذِي أَتْقَنَ كُلَّ شَيْءٍ إِنَّه خَبِیرٌ بِمَا تَفْعَلُونَ }النمل(88 )كما وردت الجودة بمعني الإحسان في عدة مواضع كما قال الله تعالي { وَأَحْسِنُوَاْ إِنَّ اللّه یُحِبُّ الْمُحْسِنِینَ

البقرة(195)

وقد عرف معهد الإدارة اللجنة الدائمة للجودة ، ١٩٩٩ م الجودة على أنها : التميز في تقديم الخدمات المطلوبة منه بفعالية بحيث تكون خالية من الأخطاء والعيوب والشوائب وبأقل التكلفة وترقى لمستوى توقعات ورغبات المستفيدين وتحقق رضاهم التام حاضرًاً ومستقبلا ،وذلك من خلال التحسن والتطوير المستمر والالتزام بمتطلبات ومعايير الأداء واداء العمل الصحيح بشكل سليم أنها مجموع خصائص ومميزات المنتج التعليمي على تلبية متطلبات الطالب ، وسوق العمل والمجتمع وكافة الجهات الداخلية والخارجية المنتفعة ، إننا نعرف جيداً أن تحقيق الجودة يتطلب توجيه كل الطاقات البشرية والسياسات والنظم والمناهج والعمليات والبنية التحتية من أجل خلق ظروف مواتية للابتكار والابداع في ضمان تلبية المنتج التعليمي للمتطلبات التي تهيء الطالب لبلوغ المستوى الذي نسعى جميعاً لبلوغه (الخفاجي ,1995,ص55)

**جودة الارشاد**

ظهرت الحاجات المختلفة إلى الخدمات النفسیة بصورة واضحة نتیجة للتطور الذي تناول المجتمع

فأدى إلى اختلاف الظروف التي یعیش فیها الفرد وتعقد النظم الاجتماعیة التي یخضع لها وكذلك

عملیة التنشئة الاجتماعیة والتقدم التكنولوجي المذهل والتطو ا رت الحدیثة في كافة مناحي الحیاة (الشافعي,2012,ص53)

أن خدمات الإرشاد تعتبر جزءاً من حركة اجتماعيةعالمية تسعى الى التاكيد على جودة الحياة التي يحياها الانسان ، والتأكيد على قيمته وكرامته وضرورة أن يحيا حياة هادئة تتسم بالسعادة والبعد عن مصادر الشقاء والاضطراب(0عبد المعطي2005 ،ص12 )

أن الجودة أسلوب متكامل يطبق في جميع مكونات المنظومة التعليمية ومستوياتها ليوفر للأفراد وفرق العمل الفرصة لإرضاء الطلاب والمستفيدين من التعلم ، وهي تحقق أفضل خدمات تعليمية بحثية بأكفأ الأساليب ثبت نجاحها لتخطيط الأنشطة التعليمية وإدارتها أن الفرد والجماعة بحاجة إلى التوجيه والإرشاد في مراحل نموهم المختلفة بسبب الثغرات الأسرية ،والاجتماعية ،والتقدم العلمي والتكنولوجي،وحدوث تطور في التعليم ومناهجه ،وزيادة أعداد الطلاب في المدراس والجامعات ، ونتيجةالتعقيدات التي طرأت على العمل والمهن ، وعلاوة على ذلك القلق الذي نعيشه في العصر الحالي(مأمون,2002,ص122)

**علاقة الجودة بالارشاد**

أن الجودة في أمس الحاجة إلى الارشاد . لماذا ؟ لأن من اهم المبادئ لتي يسعى إليها الارشاد هو إحداث تغيير إيجابي في السلوك ، وذلك من خلال تراث وأدبيات علمية ممثلة بالنظريات والأساليب القابلة للتطبيق والقياس ، وهو ما يميزه عن النصح والوعظ وهو أن يبدأ الفرد بتغيير نفسه ولعل المقولة المشهورة تستطيع ان تأتي بالحصان إلى الماء ولكن لا تستطيع أن تجبره يشرب وهو ما فعله أصحاب القرارات وبالتالي يمكننا القول بأن الارشاد والجودة وجهان لعملة واحدة لأن الارشاد آلية التوجيه التي بهانستطيع توجيه الناس إلى التمييز والجودة بالعمل تتحقق من جودة الخدمات الإرشادية (كنعان ,2009 ص44)

ان، المرشدين ومن خلال المقابلات الميدانية يشعرون بالخواء الوظيفي ، وأنه شخص ليس له مكان في المنظومة التعليمية داخل المدرسة حيث نجد المرشد يتحول إلى دور المراقب الاداري مثل حصر للغياب وحمل العصا ، حيث يجد التعزيز من قبل المدير والوكيل فتذوب الهوية الإرشادية داخل المدرسة ،وهذا لا يعني أن المرشد المدرسي يتعمد هذا السلوك ، بل المشكلة تكمن في أدوات القياس حيث أن استمارة الأداء لا تحتوي على مقاييس جودة الخدمات الارشادية(نيس ,2011,ص76)

على من ترتكز الجودة في الإرشاد ؟

يشير الباحثون إلى أنه يجب توزيع المهام على عدد من الأفراد لأن جودة الارشاد لا تقف على المرشد فقط ، هذه المهام هي مهام المرشد مثل إعداد الخطة العامة السنوية واعتمادها من المدير، تبصير المجتمع المدرسي بأهداف التوجيه والارشاد وخططه وبرامجه ، وتشكيل لجان التوجيه والارشاد، وتنفيذ برامج التوجيه والإرشاد ، وبناء علاقات مهنية مثمرة مع المدرسين والطلاب واولياء الأمور ،وإجراء البحوث والدراسات التربوية والنفسية (الزعبي ,2005,ص44 )

مهام المدير وتتمثل في : الاطلاع على خطة التوجيه والارشاد ، وإعطاء الصلاحيات المناسبةللتوجيه والإرشاد ، وتخصيص ميزانية محددة للتوجيه والإرشاد، وإعطاء المكافآة والحوافزحسب ما هو مخول له - مهام المعلم ورائد الصف وتتمثل في : تيسير وتشجيع عملية الارشاد بالمدرسة ، وتهيئة المناخ النفسي والصحي بالمدرسة ، وتقديم المقترحات التطويرية لبرامج الارشاد ، ودعم وتوثيق العلاقة بين البيت والمدرسة ، ومساعدة المرشد لاكتشاف الحالات الخاصة ، ومساعدةاستخدام الطلاب لمذكرة الواجبات وتوعيتهم بأهميتها ، وتعزيز الجانب السلوكي الإيجابي لدى الطلاب ، والتعاون مع المرشد في تنفيذ بعض البرامج العلاجية (شعبان ,1999,ص323)

ومعالجة المواقف اليومية الطارئة داخل الفصل ، وتزويد المرشد بالملاحظات السلوكية ومساعدته في تصنيف الطلاب ، والتعاون مع المرشد في استقبال أولياء الأمور وإطلاعهم على مستويات أبنائهم، واستثمار حصص النشاط أو الريادة في تقديم بعض الخدمات الارشادية ، والمساهمة فيتوفير المعلومات اللازمة للسجل الشامل مهام رائد النشاط وتتمثل في : التعاون مع المرشد في تقديم خدمات إرشادية للطلاب عن طريق إشراكهم في جماعات النشاط ، ورعاية الطلاب الموهوبين ، والتنسيق مع المرشد فيإيجاد جماعات علاجية(الصافي,2007, ص324).

أن مهنة الإرشاد تعتبر إحدى المهن المساعدة إذ لا يخلو أي تعريف لمصطلح الإرشاد من مفهوم المساعدة بشكل ضمني أن عملية الإرشاد تقدم للأفراد الأسوياء ، إذيساعدون علي مواجهة مشكلاتهم والتغلب عليها ، وصولا إلي تحقيق الصحة النفسية والتوافق السليم كي تنمو شخصياتهم نموا سليما ومتوازنا إلى أن الإرشاد التربوي يهتم بمشكلات الطلبة الأسوياء الذين يطلبون المساعدة ، أو يكونون في حاجةإليها لمعالجة تلك المشكلات ، وحلها قبل أن تتفاقم وتتحول تدريجيا إلي مشكلات أكثر تعقيداوقد تؤثر علي جوانب مختلفة من شخصياتهم وعلي صحتهم النفسية (شعبان,1999,ص241)

يعتبر الإرشاد عملية تساعد الفرد علي أن يعرف نفسه وبيئته ويتعلم أساليب لمعالجةالعلاقة بين الذات والبيئة ومن هنا تبرز الحاجة إلي أفراد مؤهلين في مهنة الإرشاد التربوي ليكونواأقدر علي مساعدة مسترشديهم ، والعملية الإرشادية عملية فنية لها أصولها وقواعدها وأدواتهاوأساليبها ، وهي بالتالي لا يمكن إسنادها إلا لمن تلقي تدريبا علميا وعمليا بحيث يتقن أصول هذهالمهنة ، ويتمكن من أداء عمله بشكل مناسب وإيجابي، ويوجه الأفراد علي أسس علميةوموضوعية بعيدة عن الانطباعات الشخصية أو الذاتية, ابو عبادة,2000 ص65)

والإرشاد ذو الجودة العالية يتمثل في تقديم المساعدة التي لا تتوقف عن مساعدة المسترشد فيحل مشكلته فحسب ، بل تتعدي ذلك ليتعلم كيف يتغلب علي ما قد يواجهه من مشكلاتمستقلا بذاته مستقبلا ، فالإرشاد موقف تعليمي يستطيع الفرد من خلال أن يصبح أكثر قدرةعلي معالجة مشكلاته بنفسه. ويمثل المرشد أهمية أساسية في مكونات الخدمة الإرشادية كافة حيث تحدد مهاراته وإمكاناته وخبراته ما يمكن أن تسفر عنه هذه الخدمة من نتائج وآثار ، ليكونالإرشاد مساعدا للفرد أو معرقلا لنموه بحسب أداء المرشد(ابو عبادة ,2000,ص55)

إن الإرشاد التربوي يعد أحد الجوانب المهمة في العملية التربوية ، لأنه يدخل في كل مفرداتها . ومن أجل أن يكون دوره أكثر فاعلية لابد أن يتدخل حتى في شخصية المعلم الذييقدم المادة العلمية، وفي طريقة التعامل التي تسود المؤسسة التعليمية، والتدخل في تحديد الاختيارالدراسي للطالب ، وفي تحقيق التوافق الأكاديمي والنفسي. لذلك فإن المرشد التربوي يجب أنيكون متواجدا طوال اليوم الدراسي ، وأحيانا قبله وبعده، كما يجب أن يكون عونا للطالب ،أن يعمل معه في تشخيص المشكلات وعلاجها ، وتغيير أنماط السلوك وتعديلها . كل ذلك يتطلب من المرشد أن يكون ملما بالأساليب والمهارات التي تمكنه من تأدية عمله علي أفضل لوجه (سليم,2009,ص111)

**النظريات التي فسرت الجودة**

**ادوارد ديمنج**

ولد ديمنج في الولايات المتحدة الامريكية عام ( 1900 ) وحصل على درجة الدكتوراه في

الرياضيات والفيزياء من جامعة (بيل) وعمل استاذاً في جامعة نيويورك في مجال الضبط الاحصائي

( (القيسي، 2011 ، ص 60

وتعد المبادئ التي نادى بها من اكثر مبادئ الجودة الشاملة تطبيقاً في المؤسسات الانتاجية والخدمية ، لا بل تم تطبيقها في المؤسسات التربوية، اذ انها عبارة عن اساليب تسمح للافراد ان يعملوا من خلالها بشكل جماعي، وتتضمن مبادئ ديمنج امور اً ينبغي اتباعها(عليمات ,2004,ص22)وقد ركز ديمنج في فلسفته على الامور الآتية

. جودة الاداء مسؤولية الادارة وبشكل دائم .

تعليم وتدريب الافراد على كيفية التحسين الدائم والعمل الجماعي .

. ضرورة توفير الدوافع الداخلية للعاملين لتحسين الجودة وتدريبهم على استخدام الاساليب

الاحصائية للرقابة على الجودة .

ان افكار ديمنج وفلسفته تعمل على تحسين الجودة في المؤسسة التعليمية عن طريق

توفير قيادات تربوية واعية .

الاهتمام بالتدريب المستمر للعاملين لتحقيق التحسين المستمر

. التركيز على الانجازات وجودة الاداء .

القدرة على اتخاذ القرارات في تغير ثقافة المؤسسة التربوية

ان العمل الارشادي ينسجم ويتلائم مع افكار (ديمنج) لذلك اعتمدت الباحثة على وجهة نظره في مقياس جودة العمل الارشادي.

(Kaoru Ishikawa) **كورو ايشكاوا**

ولد ايشكاوا في اليابان عام ( 1915 ) وتوفي عام 1989 ، ويعد ايشيكاوا الاب الحقيقي

لحلقات الجودة، اذ يرى فيها الاسلوب الاهم لنشر مفهوم الجودة بين العاملين، تأثر ايشكاوا بما

طرحه ديمنج وجوران من افكار ونظريات في اليابان بعد الحرب العالمية الثانية حتى تلاقت بعض

افكاره مع افكارهما، ومن ابرز اسهامات ايشكاوا في مجال الجودة ما يأتي :

التي طبقت على مجال واسع في المصانع اليابانية ( Quality Circles ) حلقات الجودة التي تعد احد اسرار نجاح الصناعات اليابانية ، وحلقة الجودة هي ( مجموعة صغيرة من الموظفين المتطوعين ، يجتمعون بشكل مستمر لمناقشة الامور المتعلقة ببيئة العمل بهدف حل المشكلات وتحسين طرائق العمل بما يكفل ضمان الجودة

) Continuous Training ) التدريب المستمر

ويعرف ايضاً بأسم مخطط ايشكاوا، وهي ( Fishbone Diagram ) -مخطط عظم السمكة

اداة تساعد على حل مشكلات الجودة بطريقة منطقية من خلال الربط بين نتيجة ما وعدد من

الاسباب المحتملة في حدوثها .

وهنا يقصد ايشكاوا ان الجودة لاتقتصر على تحقيق ( Quality Chain ) سلسلة الجودة

رضا العميل الخارجي فحسب بل لابد من اعطاء الاهتمام للعميل الداخلي (العاملين في

(- الادارات) .( الجضعي، 2005 ، ص 82

**الدراسات السابقة**

**(المشهداني ، ٢٠٠٩ )**

**تقييم جودة الخدمات الارشادية المقدمة في مركز الارشاد الطلابي بجامعة السلطان قابوس**

درا سة حول تقییم جودة الخدمات الإرشادیة المقدمة في مركز الإرشادالطلابي بجامعة السلطان قابوس

سلطنة عمان كما يراها الطلبة المتوقع تخرجهم، وتكونت عینة الدراسة ( ٢٥٤ ) طالبا وطالبة من المجتمع الأصلي ، وتم بناء أداء الدرا سة استبانه جودة الخدمات الإرشادیة، وقدتوصلت الدراسة أن الخدمات الإرشادیة المقدمة داخل المركز نالت المرتبة الأولى، وعدم وجود فروق بین الطلبة في جودة الخدمات الإرشادیة تعزى للجنس ومتغیر التخصص الأكادیمي (المشهداني ,2009,ص111)

**Nughraha 2003دراسة نغراها**

( **الجودة الشاملة في عملية التعليم والتعلم بمؤسسات التعليم العالي** )

أجريت هذه الدراسة في الولايات المتحدة الأمريكية، وهدفت إلى تحديد مؤشرات الجودة الشاملة في عملية التعليم والتعلم بمؤسسات التعليم العالي، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحث بإجراء أربع مقابلات مع عينةالدراسة بالإضافة إلى قيامه ببناء أداة الدراسة (الاستبانة) بهدف تحديد مؤشرات الجودة في التعليم العالي الأمريكي، وقد تكونت عينة الدراسة من ( 120 ) طالباً وطالبة، لمعرفة آرائهم في مؤشرات الجودة الشاملة في التعليم العالي وقد توصلت الدراسة إلى أن انه لكي يرتفع مستوى مؤش رات الجودة في التعليم الجامعي الأمريكي ينبغي أن يكون الطالب مركز التفاعل الصفي، وعلى الجامعة أو الكلية التي تطبق الجودة أن تبحث عن تحسين نوعية ما يستخدمه وما يتوصل إليه الطالب، وان عضو هيأة التدريس في الجامعة هو المسئول عن تطوير التعليم لدى الطلبة، وهو المسؤول عن البحث عن أساليب لتحسين نوعية عملية التعليم والتعلم، كما توصلت الدراسة إلى أن أساليب تقويم الطلبة غير مناسبةوينبغي البحث عن أساليب مناسبة وجديدة، وكذلك أظهرت نتائج الدراسة أن الطلبة يفضلون العمل في فرق الجودة وذلك لإقرار مهارات صنع القرار الجماعي، وان أدارة الجودة الشاملة في

التعليم الجامعي تتطلب دعم الجانب العملي على حساب الجانب النظري، وان القيادة الجامعية.( الفاعلة هي التي تعمل وتنجز أكثر مما تنظر (المصري، 2007 ص56)

**(2010) Chao دراسة**

هدفت الدراسة إلى التعرف على الكفاءة المهنیة لدى المرشد وفقا للعمر والجنس تكونت عینة الدراسة من ( ٣٣٨ ) مرشدا استخدم الباحث الاستبانة لجمع المعلومات أظهرت نتائج الدراسة أن هنالك فروق ذات دلالة إحصائیة لا للكفاءة المهنیة لدى المرشد كانت لصالح سنوات الخبرة كماأظهرت نتائج الد ا رسة أن هنالك فروق ذات دلالة لا للكفاءة المهنیة لدى المرشد كانت لصالح الإناث وأظهرت نتائج الدراسة أن هنالك حاجة لبرامج تدریبیة لتطویر الكفایات المهنیة لدى المرشدون الاجتماعیین

**Population of research مجتمع البحث**

**N**المجتمع ويعني به "جميع المفردات الظاهرة التي يقوم بدراستها الباحث" وقد يختار الباحث عينة ممثلة لمجتمع البحث الأصلي, وذلك لعدم استطاعة الباحث من دراسة افراد المجتمع جميعهم وعدم امتلاكه للوقت الكافي (ملحم,2010 ,ص269) تكون مجتمع البحث من عينة من طلبة الجامعة للعام الدراسي 2020-

2021

**عينة البحث research Sample Of**

يستخدم الباحث العينة لأن في بعض الحالات من الصعب دراسة المجتمع ككل, و من الأفضل دراسة كل العناصر المكونة للمجتمع من الناحية النظرية, إلا أنه قد يصعب ذلك من الناحية العملية, خاصة بالنسبة إلى المجتمعات الكبيرة, لذا لابد من أخذ عينة ممثلة للمجتمع الأصلي وتعميم نتائج هذه العينة على مجتمع البحث. على أنها: "مجموعة من المستجيبين (الناس) يتم اختيارهم من مجتمع أكبر (مجيد ,2014,ص217

تم اختيار عينة للبحث ممثلة لخصائص المجتمع الأصلي وقد بلغت (200)طالبة وطالبة , و تم اختيار العينة بطريقة عشوائية وفق النظام الالكتروني وقد اختارت الباحثة اربع كليات هم كلية التربية للعلوم الانسانية وكلية الطب وكلية العلوم وكلية التربية للعلوم الصرفة والجدول (1) يوضح ذلك .

**جدول (1)**

**توزيع افراد العينة حسب الكليات**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **اسم الكلية** | **اناث** | ذكور | **المجموع** |
| **كلية التربية للعلوم الانسانية** | **25** | **25** | **50** |
| **كلية التربية للعلوم الصرفة** | **25** | **25** | **50** |
| **كلية العلوم** | **25** | **25** | **50** |
| **كلية الطب** | **25** | **25** | **50** |

**The Sample Of Reliability عينة الثبات**

طبقت الباحثة المقياس على عينة تكونت من (15) طالبة وطالبة تم اختيارهم بطريقة عشوائية وفق النظام الالكتروني

**اداة القياس**

تبنت الباحثة مقياس جودة الخدمات الارشادية لصباح واخرون(2019) ويهدف هذا المقياس الى التعرف على جودة الارشاد من وجهة نظر الطلبة وقد تكون المقياس من 32 فقرة موزعة على اربعة محاور وهي (الاعلام –التوجيه –التقوبم –الارشاد النفسي ) وثلاثة بدائل وهي (تنطبق تماما -تنطبق أحياناً-لا تنطبق ابداً) تحمل الأوزان (1-2-3 ) كون جميع فقرات المقياس ايجابية وكانت اعلى فقرة في المقياس هي (93)وهي تمثل امتلاك العينة لجودة الارشاد, واقل درجة في المقياس هي (31)وهي تمثل افتقارالعينة لجودة الارشاد بوسط فرضي (62)

قامت الباحثة بإجراء الخطوات التالية للتحقق من صدق و ثبات الأداة وهي كالاتي

**صدق المحكمين trustees validity**

اي معرفة صدق المضمون او المحتوى عن طريق المحكمين content validity arbitration حيث يقوم الباحث اعداد او بناءالصورة المبدئية للاختبار بعرضه على عدد من ذوي الاختصاص والخبراء وذوي والخبرة في مجال مايقيسه الاختبار ثم يقوم الباحث بحذف بعض المفردات او العبارات او تعديلها واعادة صياغتها واضافة ماتطوع به المحكمين من مرئيات ومقترحات(عباس,2009, 144ص))

وقد تحقق الصدق الظاهري لمقياس جودة الخدمات الارشادية عن طريق عرض الاداة بصورتها الأولية والبالغة عدد فقراتها 32فقرة على مجموعة من المحكمين والمختصين في الإرشاد النفسي والتوجيه التربوي والعلوم التربوية والنفسية لأبداء ملاحظاتهم وآرائهم بخصوص هذه الأداة ومدى صلاحية الفقرات لتحقيق هدف البحث لتعديل أو اضافة أي فقرة يرونها مناسبة ومدى ملائمة التعليمات والبدائل. و استناداً إلى ملاحظات السادة المختصين و المحكمين الموافقين والمعترضين على فقرات المقياس, وتم اعتماد نسبة (80%) فأكثر عن كل فقرة تعد صالحة ويتم الابقاء عليها في المقياس (علام ,2000 ,ص95 ).وقد تم دمج الفقرة الاولى والتاسعة للتشابه في المعنى اصبح المقياس 31 فقرة

**صدق الاتساق الداخلي**:

استخراج صدق الاتساق الداخلي لقياس الاتساق الداخلي للمقياس ككل من خلال استخراج 1-**علاقة الفقرة بالدرجة الكلية للمقياس 2-علاقة الفقره بالمجال الذي تنتمي اليه 3-علاقة المجال بالدرجة الكلية للمقياس**

توفر هذه الطريقة معياراً محكياً يمكن الاعتماد عليه في إيجاد العلاقة بين درجات الأفراد لكل فقرة والدرجات الكلية للمقياس ، ومعامل الارتباط هذا يشير إلى مستوى قياس الفقرة للمفهوم الذي تقيسه الدرجة الكلية والمقياس الذي تنتخب فقراته على وفق هذا المؤشر يمتلك صدقاً بنائياً . **صدق البناء Construct Validity** (فرج ، 1980 : 312) ، تم استخراج معامل ارتباط بيرسون بين درجات أفراد العينة على كل فقرة من المقياس وبين درجاتهم الكلية على المقياس لـ (200) استمارة وقد كانت معاملات الارتباط جميعها دالة إحصائياً لدى مقارنتها بالقيمة التائية[[1]](#footnote-1)\* عند مستوى دلالة (0.05) وبدرجة حرية (198) والجدول الاتي يوضح ذلك .

**جدول(2)**

جدول( )معاملات ارتباط درجة كل فقرة من فقرات مقياس الخدمات الارشادية بالدرجة الكلية للمقياس

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **رقم الفقرة** | **معامل الارتباط** | **رقم الفقرة** | **معامل الارتباط** |
| 1 | 0.211 | 17 | 0.412 |
| 2 | 0.421 | 18 | 0.436 |
| 3 | 0.289 | 19 | 0.327 |
| 4 | 0.343 | 20 | 0.467 |
| 5 | 0.311 | 21 | 0.256 |
| 6 | 0.476 | 22 | 0.346 |
| 7 | 0.318 | 23 | 0.456 |
| 8 | 0.255 | 24 | 0.389 |
| 9 | 0.412 | 25 | 0.542 |
| 10 | 0.404 | 26 | 0.448 |
| 11 | 0.341 | 27 | 0.210 |
| 12 | 0.410 | 28 | 0.234 |
| 13 | 0.251 | 29 | 0.237 |
| 14 | 0.462 | 30 | 0.418 |
| 15 | 0.320 | 31 | 0.563 |
| 16 | 0.431 |  |  |

جدول(3 )علاقة درجة الفقرة بالمجال الذي تنتمي إليه لمقياس جودة الخدمات الارشادية

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **رقم الفقرة** | **الاعلام** | **رقم الفقرة** | **التوجيه** | **رقم الفقرة** | **التقويم** | **رقم الفقرة** | **الارشاد النفسي** |
| **معامل الارتباط** | **معامل الارتباط** | **معامل الارتباط** | **معامل الارتباط** |
| 1 | 0.231 | 9 | 0.406 | 17 | 0.620 | 25 | 0.577 |
| 2 | 0.410 | 10 | 0.564 | 18 | 0.296 | 26 | 0.482 |
| 3 | 0.435 | 11 | 0.438 | 19 | 0.472 | 27 | 0.418 |
| 4 | 0.389 | 12 | 0.595 | 20 | 0.617 | 28 | 0.478 |
| 5 | 0.464 | 13 | 0.401 | 21 | 0.545 | 29 | 0.314 |
| 6 | 0.544 | 14 | 0.453 | 22 | 0.418 | 30 | 0.455 |
| 7 | 0.411 | 15 | 0.418 | 23 | 0.418 | 31 | 0.474 |
| 8 | 0.351 | 16 | 0.418 | 24 | 0.418 |  |  |

جدول (4 )

معامل الارتباط بين درجة مجالات جودة الخدمات الارشادية والدرجة الكلية

|  |  |
| --- | --- |
| **الأبعاد** | **معامل الارتباط** |
| الاعلام | 0,73(\*\*) |
| التوجيه | 0,66(\*\*) |
| التقويم | 0,72(\*\*) |
| الارشاد النفسي | 0,67(\*\*) |
| الدرجة الكلية للمقياس | 0,74(\*\*) |

\*\*= دلالة عند مستوى(0،01)، \*= دلالة عند 0،05

ويتضح من الجدول أعلاه أن جميع المجالات دالة إحصائيا ً عند مستوى دلالة (0,01)و(0،05)) وهذا يؤكد أن المقياس يتمتع بدرجة جيدة من الاتساق الداخلي.حيث ان القيمة الحرجة لمعامل الارتباط بدرجة حرية(198)عند مستوى\*(0.05)=(0.138) ،\*\*(0.01)=(0.181)

-**ثبات المقياس: Scale Reliability**

يقصد بالثبات ان تكون أدوات القياس على درجة عالية من الدقة والإتقان والاتساق فيما تزودنا من البيانات عن السلوك المفحوص, ويرى علام ان متى ما كانت أداة القياس خالية من الأخطاء والعشوائية كانت قادرة على قياس المقدار الحقيقي للسمة او الخاصية المراد قياسها قياساً متسقاً وفي ظروف مختلفة ومتباينة كان القياس عندئذ قياساً ثابتاً (مجيد ,2014 ,ص124 )

أ**-طريقة الاختبار واعادة الاختبار (Test-Retest** )

يتم وفق هذه الطريقة اجراء اختبار على عينة ممثلة للمجتمع ومن ثم إعادة الاختبار ثانيةً على العينة نفسها وفي ظروف مماثلة ويشترط مرور وقت مناسب لا هو بالقصير فيؤثر على إداء الأفراد ولا هو بالطويل فيتأثر في المرة الثانية بالألفة والتمرين والنضج, ثم استخدام معامل الارتباط بين نتائج التطبيقين ويسمى هذا بمعامل الاستقرار, و يعد هذا النوع من ابسط الطرق المتبعة لتعيين معامل الثبات (ماهر .2004.ص33)

وقد طبقت الباحثة مقياس جودة الارشاد على عينة من الطلبة بطريقة الكترونية فمكونة من (15طالب وطالبة وتم اعادة تطبيق المقياس (21 ) يوماً من اجراء الاختبار الأول, وقد تم حساب معامل ارتباط بيرسون بين التطبيقين وقد بلغ (0,82 ) وهو معامل يمكن الاعتماد عليه كمؤشر لثبات المقياس, إذ يعد معامل الثبات إذا ما تجاوز( 0,75) ثباتاً عالياً ( إبراهيم , 1993, ص120).

الوسائل الاحصائية

اعتمدت الباحثة على الحقيبة الاحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)(Statistical Package for Social Sciences) لتحليل بيانات النتائج للمقياس, و البرنامج الإرشادي و قد استعملت الوسائل الاحصائية الآتية :

النسبة المئوية لاستخراج نسبة اتفاق المحكمين حول فقرات المقياس,

. الوسط الحسابي لاستخراج الاوساط الحسابية

الانحراف المعياري

الاختبار التائي t-testلعينة واحدة.

معامل ارتباط بيرسون لإيجاد ثبات المقياس

**الفصل الرابع**

**عرض النتائج وتفسيرها :**

في هذا الفصل سيتم عرض النتائج وتفسيرها التي تم التوصل إليها في البحث الحالي

**الهدف الاول : قياس جودة الارشاد لدى من طلبة الجامعة**

* للتحقق من هذا الهدف قامت الباحثة بتطبيق المقياس على عينة بلغت (200) طالب وطالبة من طلبة الجامعة ظهرت نتائج البحث توجد فروق دالة أحصائيا في مستوى جودة الارشاد لدى طلبة الجامعة إذ بلغ الوسط الحسابي (57,51) والانحراف المعياري(12,36) والقيمة التائية المحسوبة (5.12) وهي اكبرمن القيمة التائية الجدولية البالغة (1,96) بدرجة حرية (199) عند مستوى دلالة (0.05) وبمقارنة الوسط الحسابي بالوسط الفرضي البالغ (62) للمقياس تبين أن الوسط الحسابي اقل من الوسط الفرضي للمقياس وهذا يدل على انه ليوجد مستوى متدني من جودة الارشاد لدى طلبة الجامعة والجدول الاتي يوضح ذلك

**جدول (5)**

قيمة الوسط الحسابي والانحراف المعياري والقيمة التائية

لدرجات طلبة الجامعة على مقياس جودة الارشاد

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| العدد | الوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الوسط الفرضي | القيمة التائية | | مستوى الدلالة (0,05) |
| المحسوبة | الجدولية |
| 200 | 57,51 | 12,36 | 62 | 5,129 | 1,96 | دال احصائيا |

والتفسير هذه النتيجة التي خلصنا إليها ما يمكن قوله وبخصوص تطور هذه الخدمات وتجويدها أنه لم تمنح الإهتمام الكافي بينما نجد دول تسعى جاهدا بكل حزم في التركيز عليها ،وفعاليتها في التعليم وبالتالي مساعدة الطلبة على تحقيق اهدافهم بكفاءة عالية واهم الاسباب في انخفاض جودة الارشاد هي الافتقار الى الجانب الاعلامي فيما يخص مهام المرشد التربوي انشغال المرشد التربوي بالمهام الادارية عدم تفرغ المرشد التربوي وبشكل كامل لممارسة مهنة الارشاد وهذا ينسجم مع دراسة

2003 Nughraha

التي تؤكد على اهمية اعادة النظر في عملية تاهيل المرشد خلال اعداد برامج ومناهج ارشادية تركز على الجانب العملي، من اجل اعداد المخرجات بمستوى جودة عالي يخدم متطلبات سوق العمل، هذا يدفعنا الى ان ندعوا الى اعادة النظر بمناهج اقسام الارشاد النفسي والتوجيه التربوي ، من اجل اعداد مرشدين تربويين يتمتيزون بمستوى عال من الجودة في العمل الارشادي

واظهرت النتائج ايضا ان المرشدين التربوين يميلون الى مستوى منخفض في جودة عملهم

الارشادي، وذلك قد يرجع الى ضعف في الاعداد والتاهيل والى قلة او انعدام الممارسات

التطويرية اثناء خدمتهم والتي تصقل خبراتهم ومهاراتهم وبالتالي تجعلهم اكثر جودة في اداء عملهم

الارشادي،

**الهدف الثاني : التعرف على دلالة الفروق في مستوى جودة الارشاد لدى عينة من طلبة الجامعة حسب الجنس (ذكور –اناث)**

للتحقق من هذاالهدف قامت الباحثة بأستخراج الاختبار التائي لعينتين مستقلتين (الذكور- الاناث) وكما موضح بالجدول رقم (3) يتضح من الجدول ان الوسط الحسابي للذكور (56,08) والانحراف المعياري (11,05) وان الوسط الحسابي للاناث (57,51) وبانحراف معياري (12,36) وعند استخراج القيمة التائية المحسوبة لعينتين مستقلتين (1,45) وهي اقل من القيمة الجدولية اي لايوجد فروق بين الذكور والاناث في جودة الارشاد من وجهة نظرهم والجدول الاتي يوضح ذلك

**جدول (6)**

قيمة الوسط الحسابي والانحراف المعياري والقيمة التائية

لدرجات طلبة الجامعة على مقياس جودة الارشاد (ذكور-اناث)

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| الجنس | العدد | الوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الوسط الفرضي | القيمة التائية | | مستوى الدلالة (0,05) |
| المحسوبة | الجدولية |
| الذكور | 100 | **56,08** | **11,05** | 62 | 1.45 | 1,96 | غير دال احصائيا |
| الاناث | 100 | 57,51 | 12,36 | 62 | 1,45 | 1,96 | غير دال أحصائيا |

تفسير سبب عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الذّكور والإناث فيما يخص جودة الارشاد التشابه بين العينتين حيث انهم في نفس الجامعة ويتعرضون لنّفس الخدمات الإرشادية كما أن الطلبة يتعرضون إلى مؤثرات ثقافية متقاربة ومتشابهة وهذا ينسجم مع دراسة المشهداني (2009) والتي توصلت أن الخدمات الإرشادیة المقدمة داخل المركز نالت المرتبة الأولى، وعدم وجود فروق بین الطلبة في جودة الخدمات الإرشادیة تعزى للجنس والتخصص

**الهدف الثالث : التعرف على دلالة الفروق في مستوى جودة الارشاد لدى عينة من طلبة الجامعة حسب التخصص(علمي-انساني)**

للتحقق من هذاالهدف قامت الباحثة بأستخراج الوسط الحسابي للتخصص الانساني (57,62) وانحراف معياري (11,65) وبلغ الوسط الحسابي للتخصص العلمي (58,50) وبانحراف معياري(11,92) وعند اختبار دلالة الفرق بين المتوسطين بلغت القيمة التائية (0,528) هي اقل من القيمة الجدولية وهذا يدل على ان التخصص العلمي والانساني كلاهما يعانون من انخفاض جودة الارشاد في الكليات العلمية والانسانية والجدول الاتي يوضح ذلك :

**جدول(7)**

قيمة الوسط الحسابي والانحراف المعياري والقيمة التائية

درجات طلبة الجامعة على مقياس جودة الارشاد (علمي-انساني)

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| التخصص | العدد | الوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الوسط الفرضي | القيمة التائية | | مستوى الدلالة (0,05) |
| المحسوبة | الجدولية |
| انساني | 100 | 57,62 | **11,65** | 62 | 0,528 | 1,96 | غير دال احصائيا |
| علمي | 100 | 58,50 | 11,92 | 62 | 0,528 | 1,96 | غير دال احصائيا |

ولتفسير هذه النتيجة حيث ان طلبة الجامعة على الرغم من انهم ينتمون الى كليات مختلفة الاانهم يتلقون نفس النشاطات والخدمات الارشادية وهذا ينسجم مع دراسة المشهداني (2009) والتي توصلت أن الخدمات الإرشادیة المقدمة داخل المركز نالت المرتبة الأولى، وعدم وجود فروق بین الطلبة في جودة الخدمات الإرشادیة تعزى للجنس والتخصص

ا**لتوصيات**

1- عقد دورات ارشادية للتدريسين العاملين في وحدات الارشاد التربوي في الجامعة، لتنمية

مهاراتهم الارشادية والسلوكية من اجل رفع مستوى جودة عملهم الارشادي بما ينسجم وحاجات الطالب النفسية والتربوية

2- اعادة النظر في المناهج الدراسية لإقسام الارشاد النفسي والتوجيه التربوي، والتأكيد على

المحاضرات العملية التطبيقية للطلبة ولكافة المراحل الدراسية وتفعيلها بالشكل الصحيح، لما

لها من دور في صقل خبرة الطلبة وتأهيلهم للعمل الارشادي الناجح بعد التخرج

**المقترحات**

1- القيام بدراسة تقييم المرشدين التربويين العاملين في المدارس التابعة لوزارة التربية

2-القيام ببناء برامج ارشادية لتنمية المهارات الارشادية للعاملين في المدارس مما يزيد من جودة عملهم الارشادي

**المصادر**

**ا**لقران الكريم

الزعبي, احمد( 2005 ):**التوجيه والإرشاد النفسي**،ط 2،دا ر النشر للطباع ة و التوزي ع دمشق

،سوريا

إبراهیم, احمد ( ٢٠٠٧ )، **تطبیق الجودة والاعتماد في المدارس**،عمان دار الفكر

البردیني، أحمد، ( ٢٠٠٦ ). **واقع الإرشاد التربوي في المدارس الحكومیة ومدارس وكالة الغوث الدولیة**

بمحافظات غزة". رسالة ماجستیر غیر منشورة، الجامعة الإسلامیة، غزة

أبو حلاوة ،محمد السعيد ( ٢٠١٠) **جودة الحياة المفهوم الأبعاد** . كليةالتربية بدمنهور، جامعة الإسكندرية ،

جامعة كفر الشيخ

أبو عباة, صالح ; نيازي ,عبد المجيد.(2000).**الإرشاد النفسي والاجتماعي** .المملكة العربية السعودية: مكتبة العبيكات الرياض

بيروت، سلطنة عمان، مسقطرفاعي، عقیل محمود( ٢٠١١ ). **معایر الجودة والاعتماد بالمدارس** ،القاهرة السحاب للنشر والتوزیع. السميح،

الجضعي ، خالد بن عزيز( 2005 )، **أدارة الجودة الشاملة " تطبيقات تربوية**". ط 1، دار الأصحاب للنشر والطباعة ، الرياض، المملكة العربية السعودية

خفاجي ، عباس ( ١٩٩٥ م**) الجودة الشاملة** ، عمان ، دار وائل

رفاعي، عقیل محمود( ٢٠١١ ). **معایر الجودة والاعتماد بالمدارس** ،القاهرة السحاب للنشر والتوزیع

الزعبي, احمد( 2005 ):**التوجيه والإرشاد النفسي**،ط 2،دا ر النشر للطباع ة و التوزي ع دمشق

،سوريا

سليم، حسن مختار حسين، ( 2009 )، **ادارة الجودة الشاملة** في التعليم الجامعي، مكتبة الغامدي

شعبان و كاملة وتيم عبد الجبار ( 1999 **) مبادئ التوجيه و الارشاد النفسي** ،دار الصفاء ،

عمان

الشافعي، صادق عبيس( 2012 )، **تطوير برنامج إعداد مدرسي التاريخ في كليات التربية في**

الجامعات العراقية في ضوء معايير الجودة الشاملة،اطروحة دكتوراه غير منشورة/ كلية التربية

جامعة بغداد

صباح شريط, 2019 **جودة الخدمات الارشادية من وجهة نظر تلاميذ الثالثة ثانوي** دراسة ميدانية

صالح بن علي( ٢٠١٠ ). **ضمان جودة خدمات الإرشاد في مؤسسات التعلیم العالي**، ملخصات

محاضرات الإرشاد الأكادیمي ومعاییر ضمان الجودة والاعتماد، كلیة التربیة جامعة جازان

عبد المحسن بن محمد، ( 2010 )، مهام المرشد الطلابي بين الاهمية والممارسة مجلة جامعة ام القرى للعلوم التربوية والاجتماعية والانسانية، السعودية

عليمات، صالح ناصر ( 2004 )، **إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية والتطبيقية**

ومقترحات التطوير، ط 1، دار الشروق للنشر والتوزيع ،عمان، الأردن

عباس ، محمد خليل وآخرون ( 2009 ) **مدخل إلى مناهج البحث في التربية وعلم النفس**

، ط 2، دار المسيرة للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن

عبد اللطيف دبور،عبد الحكيم الصافي ( 2007 ) :**الإرشاد المدرسي بين النظرية والتطبيق** ،ط 1،دار

الفكر ناشرون وموزعون،عمان ، الأردن .

عيدروس، عزيزة عبد الرحمن ( 2007 )، **التعليم العالي والمستويات المعيارية في ظل**

**التحولات الاقتصادية المعاصرة** واقتصاد المعرفة – دراسة تحليلية ،المجلة التربوية ،

المجلد 22 ،العدد ( 85 )، جامعة الكويت

العزة، سعید حسني ( ٢٠٠٦ ). **دلیل المرشد التربوي في المدرسة**،عمان ، دار الثقافة للنشر والتوزیع

فرج ، صفوت ، 1980 : **القياس النفسي** ، ط 1 ، دار الفكر العربي

فواز التميمي( 2008 ) :إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات التأهيل للإيزو ،ط 1،عالم الكتب الحديث

للنشر والتوزيع ،عمان .

القيسي، هناء محمود( 2011 )، **فلسفة أدارة الجودة في التربية والتعليم العالي** "الأساليب والممارسات"، ط 1، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان ، الأردن

كنعان ، احمد علي ( 2009 ) **تقييم برامج تربية المعلمين ومخرجاتها وفق معايير**

الجودة من وجهة نظر طلبة السنة الرابعة في قسم معلم الصف وأعضاء الهيئة

، (4- التعليمية ، مجلة جامعة دمشق للعلوم التربوية ، المجلد 25 ، العدد ( 3

سوريا

المشهداني، منال ( ٢٠٠٩ ).**تقییم جودة الخدمات الإرشادیة المقدمة في مركز الإرشادال**طلابي بجامعة السلطان قابوس (سلطنة عمان) كما يراهاا الطلبة المتوقع تخرجهم، مجلة كلیة التربیة،

مجيد, سوسن شاكر(2014 ). **أسس بناء الاختبارات والمقاييس النفسية والتربوية**, ط3 ,المملكة الأردنية الهاشمية: مركز ديبونو لتعليم الفكير 13.

ملحم،سامي محمود(2002): **القياس والتقويم في التربية وعلم النفس**، الطبعة الاولى، دار المسيرة، عمان الاردن.

محمد عبد الكريم محسن، ( 2009 )، **تقويم المناهج التربوية في كليات التربية** - جامعة الانبار من

وجهة نظر التدريسيين والطلبة ، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية للعلوم الإنسانية، جامعة الانبار.

مأمون الدرادكة وطارق سلبي ( 2002 ) :**الجود ة في المنظمات الحديث** ة ،ط 1،دار الصفاء للنشروالتوزيع ،عمان .

. مجيد، سوسن شاكر والزيادات، محمد عواد ( 2007 )، **أدارة الجودة الشاملة**

**تطبيقات في الصناعة والتعليم**" ، ط 1، دار صفاء للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن. ماهر، احمد، 2004 ادارة الموارد البشرية.

. المصري، مروان وليد سليمان ( 2007 )، **تطوير الأداء الإداري لرؤساء الأقسا**م

الأكاديمية بالجامعات الفلسطينية في ضوء مبادئ إدارة الجودة الشاملة ، رسالة

ماجستير غير منشورة ، كلية التربية ، الجامعة الإسلامية في غزة ، فلسطين

- نيس, حكيمة .(2011). **الحاجات الإرشادية وعلاقتها بالتوافق النفسي والرضا عن الدراسة لدى تلاميذ الأولى ثانوي**. رسالة ماجيستير غير منشورة. قسم علم النفس.كلية العلوم الاجتماعية. جامعة الجزائر

**المصادر الأجنبية**

Crump، w.donald ،(1993), About those quality control programs

planning for higher education, vol22،no،1.

Deming،W ،(2000), Out of the Crisis ،3rd ed، London: Massachusetts

Ishikaw،k(1985) ,what is total quality Control? The Japanese why ،

Chao Ruth Chu lien (2010) Counselor's multicultural competencies: from gender

and ethnicity perspectives Journal of Counselor Education& Supervision,

40, 4: 252-262.

el for Multicultural

Kristin Vespia, M. Mary Fitzpatrick, E.; KantamneniFouad, Nadya A.; & Lung

Neeta; Chen, Yung(2010)Multicultural Career Counseling: A National

Survey of Competencies and Practices National Career Development

Association.

1. [↑](#footnote-ref-1)