

جامعة محمد بوضياف - المسيلة

كلية العلوم الانسانية والاجتماعية

قسم علم النفس

الرقم التسلسلي: ...../ 2019.

# جودة الخدمات الإرشادية من وجهة نظر تلاميذ السنة الثالثة ثانوي.

- دراسة ميدانية بمدينة بوسعادة -

مذكرة مكملة لنيل شهادة ليسانس في شعبة: علوم التربية تخصص: إرشاد وتوجيه

إشراف الدكتور:

بوترعة ابراهيم

إعداد الطالبات:

- قديفة صورية

- العقون فتيحة

- شريط صباح



# جودة الخدمات الإرشادية من وجهة نظر تلاميذ السنة الثالثة ثانوي.

- دراسة ميدانية بمدينة بوسعادة -

مذكرة مكملة لنيل شهادة ليسانس في شعبة: علوم التربية تخصص: إرشاد وتوجيه

إشراف الدكتور:

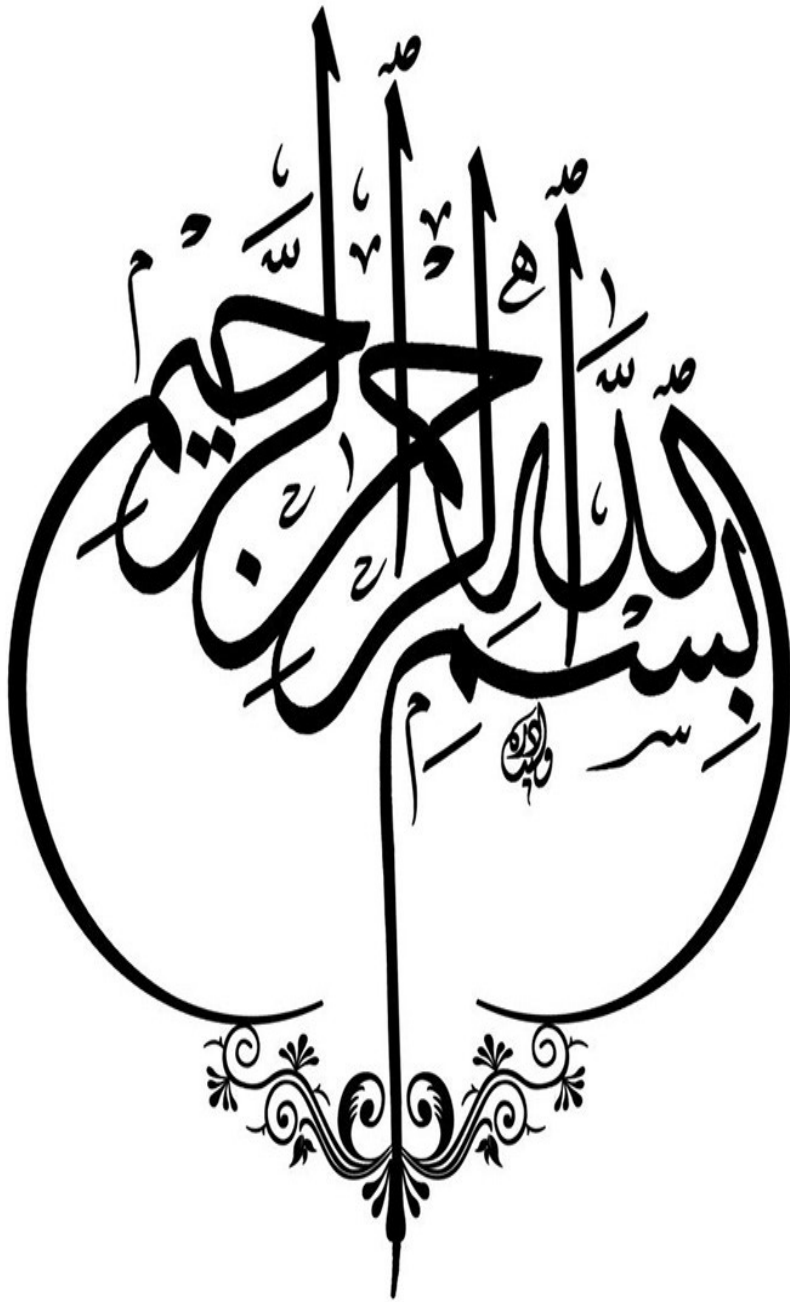
بوترعة ابراهيم

إعداد الطالبات:

- قديفة صورية

- العقون فتيحة

- شريط صباح





# الفهرس



## فهرس المحتويات

رقم الصفحة	الموضوع
	- الشكر
	-الإهداء
	-قائمة الجداول
	-قائمة الأشكال
	-ملخص الدراسة باللغة العربية
	-ملخص الدراسة باللغة الفرنسية
أ-ب	-مقدمة .....
	<b>الفصل الأول : الإطار العام للدراسة</b>
5-6	1- إشكالية الدّراسة .....
7	2- فرضيات الدّراسة .....
7	3- أهمية الدّراسة .....
8	4- أهداف الدّراسة .....
9-8	5- حدود الدراسة.....
11-9	5- تحديد مفاهيم ومصطلحات الدّراسة.....
14-11	6- الدراسات السابقة .....
15	7-التعقيب على الدراسات السابقة .....
	<b>الفصل الثاني : الجودة</b>
16	-تمهيد .....
17	1-تعريف الجودة .....
18	2- مفهوم الجودة في التعليم .....
19-18	3-أهداف الجودة في التعليم.....
19	4-أهمية الجودة في التعليم.....
20	- الخلاصة .....

	<b>الفصل الثالث: الخدمات الإرشادية</b>
21	- تمهيد.....
22	1-تعريف الإرشاد.....
22	2-تعريف الإرشاد التربوي.....
23-22	3-تعريف الخدمات الإرشادية .....
23	4-مراحل العملية الإرشادية .....
27-24	5-أهمية العملية الإرشادية.....
27	6-أهداف العملية الإرشادية .....
29-28	7-مجالات الخدمات الإرشادية .....
31-29	8-طرائق الإرشاد وأنواعه .....
33-31	9-تنظيم سير الخدمات التوجيهية والإرشادية .....
34-33	10-وضع الخدمات الإرشادية في الوطن العربي.....
35	- الخلاصة .....
	<b>الفصل الرابع : التعليم الثانوي</b>
35	-تمهيد.....
36	1-مفهوم التعليم الثانوي.....
38-36	2-مراحل التعليم الثانوي في الجزائر.....
40-39	3-المناهج الدراسية في التعليم الثانوي.....
41-40	4-أهداف التعليم الثانوي.....
43-42	5-وظائف التعليم الثانوي .....
43	6-أهمية الخدمات الإرشادية في المرحلة الثانوية .....
44-43	7-الخدمات الإرشادية في المرحلة الثانوية.....
47	-الخلاصة .....
	<b>الفصل الخامس: الإجراءات الميدانية</b>

46	- تمهيد .....
47	1- الدراسة الإستطلاعية.....
49-47	1-1- عينة الدراسة الإستطلاعية .....
52-50	1-2- الخصائص السيكومترية لأدوات القياس في الدراسة الحلية.....
	2- الدراسة الأساسية.....
52	1-2- منهج الدراسة .....
53	2-2- حدود الدراسة.....
53	2-3- مجتمع الدراسة.....
55	2-4- عينة الدراسة.....
58	2-5- تقنيات وأساليب المعالجة الإحصائية.....
59	- الخلاصة.....
	<b>الفصل السادس: عرض وتفسير نتائج الدراسة ومناقشتها</b>
60	- تمهيد .....
62-61	1- عرض وتفسير نتائج الفرضية العامة ومناقشتها.....
64-62	2- عرض وتفسير نتائج الفرضية الجزئية الأولى ومناقشتها.....
65-64	3- عرض وتفسير نتائج الفرضية الجزئية الثانية ومناقشتها.....
66	-الخاتمة .....
66	-إقتراحات الدراسة.....
	- قائمة المراجع .....
	- قائمة الملاحق .....

فهرس الجداول:

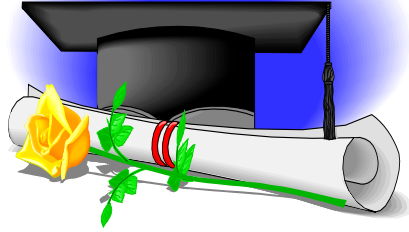
الصفحة	عنوان الجدول	رقم
48	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الجنس	01
49	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الشعبة	02
51	معاملات الإرتباط بين كل عبارة والدرجة الكلية للمقياس	03
52	معامل ألفا- كرونباخ للمقياس	04
53	يوضح توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب متغيري الجنس	05
54	يوضح توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب متغير الشعبة	06
56	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس	07
57	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الشعبة	08
61	الفرق بين المتوسط الحسابي لأفراد العينة والمتوسط الفرضي في جودة الخدمات	09
63	يوضح الفرق في آراء كل الذكور و الإناث في مستوى جودة الخدمات	10
64	يوضح الفروق بين متوسطات المجموعات على مقياس جودة الخدمات الإرشادية	11

فهرس الأشكال:

الصفحة	عنوان الإشكال	رقم
48	يوضح توزيع نسب أفراد عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الجنس	01
49	يوضح توزيع نسب أفراد عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الشعبة	02
54	التمثيل النسبي لأفراد مجتمع الدراسة حسب متغير الجنس	03
55	يوضح توزيع نسب أفراد مجتمع الدراسة حسب متغير الشعبة	04
56	توزيع نسب أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس	05
57	يوضح توزيع نسب أفراد عينة الدراسة حسب متغير الشعبة	06
61	الفرق بين المتوسط الحسابي لأفراد العينة والمتوسط الفرضي في جودة الخدمات الإرشادية	07
63	يوضح الفرق في آراء كل الذكور و الإناث في مستوى جودة الخدمات	08
65	يوضح الفروق بين متوسطات المجموعات على مقياس جودة الخدمات الإرشادية	09

# إهداء

إلى من يخجل العطاء من عطائها ، ويعجز الشاء عن ثنائها ، ويذهب العناء بلقائها ، أعظم لحن في الوجود  
التي سهرت من أجل راحتي وإسعادي وغمرتني بعطفها وحنانها: أمي الغالية  
إلى الذي أعطى دون أن يأخذ ، إلى من عمل دون أن يتعب ، إلى من علمني أن المشاكل يوما ستذهب ،  
إلى الذي أحاطني بمعاني الأبوة وصورها لي كأس من ذهب إلى أبيض القلب : أبي الفاضل  
إلى كل من جمعنا معهم سقف واحد منذ نعومة أظافرنا وكانوا لنا نعم السند والرفيق إخوتنا وأخواتنا  
إلى من يجمع بين سعادتنا وحزننا إلى من لم نعرفهم ولن يعرفونا إلى من تذوقنا معهم أجمل اللحظات إلى  
من سنفتقدهم وأن يفتقدونا صديقاتنا حفظهم الله  
إلى كل شهيد ، أسير ، جريح ، ناضل من أجل تحرير وطنه ...  
إلى كل من ساهم معنا وقدم لنا عوناً بجهدده وعلمه ونصحته من أساتذة وزملاء  
إليهم جميعاً نهدي هذا الجهد المتواضع .



## الشكر و التقدير

الحمد لله رب العالمين وصلى اللهم على خير البشر والمبعوث رحمة للعالمين سيدنا ونبينا محمد عليه  
أفضل الصلاة وأتم التسليم أما بعد :

فأننا نشكر الله القدير أولاً وأخيراً على توفيقه لنا بإتمام هذا العمل المتواضع ، فهو عز وجل أحق بالشكر  
والثناء و أولى بهما ، من ثم نتوجه بوافر من الشكر والتقدير للأستاذ الفاضل الدكتور إبراهيم بوترة الذي  
كان عوناً وسنداً لنا ، حيث بفضل الله تعالى ثم بفضل جهده المتواصل وتوجيهاته السديدة لنا ، أتممنا  
هذا العمل المتواضع ، و نسأل الله أن يجازيه خير جزاء .

كما نتقدم بفائق الاحترام والتقدير إلى كل أساتذة قسم علم النفس وعلوم التربية ورؤساء الأقسام الذين لم  
يخلوا علينا بأي معلومة فلهم كل شكر والإحترام .

كما يطيب لنا أن نشكر جميع زملائنا ممن ساهموا بكلمة أو رأي ساعدنا في هذا العمل وفي النهاية  
يسرنا أن نشكر كل من قدم لنا يد العون من بعيد أو من قريب لإنجاز هذا العمل المتواضع .





# الملخص



## المخلص

### الملخص بالعربية:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على جودة الخدمات الإرشادية من وجهة نظر تلاميذ السنة الثالثة ثانوي بمدينة بوسعادة ، من خلال معرفة مدى تحقيق هذه الجودة ، ولتحقيق أهداف الدراسة تم وضع التساؤلات التالية :

- ما مدى جودة الخدمات الإرشادية المقدمة من طرق مستشار التوجيه لتلاميذ السنة الثالثة ثانوي؟

- هل توجد فروق في مستوى جودة الخدمات الإرشادية تعزى لمتغير الجنس ؟

- هل وتوجد فروق في مستوى جودة الخدمة تعزى لمتغير الشعب ؟

-و إستخدمنا المنهج الوصفي التحليلي مناسبة هذا المنهج لمثل هذا النوع من الدراسات التربوية ، وبلغت عينة الدراسة 150 تلميذ وتلميذة من المؤسسات التربوية في المرحلة الثانوية بلدية بوسعادة ، وأعدنا إستبانة مكونة من 32 فقرة موزعة على ثلاثة محاور: الإعلام ، والتوجيه ، والتقييم ، والإرشاد النفسي وتم التحقق من صدق الإستبانة باستخدام صدق الاتساق الداخلي ، وتم التأكد من ثباتها عن طريق معامل ألفا كرو نباخ حيث بلغ 0.681 وتم معالجة البيانات باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية (spss) وبرنامج الإكسل (Excel) في تحليل البيانات وقد تم التوصل إلى النتائج التالية :

-هناك تجانس ذات دلالة إحصائية بين التلاميذ من وجهة نظرهم يعزى لمتغير الجنس

-لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين التلاميذ من وجهة نظرهم تعزى لمتغير التخصص

- مقياس جودة الخدمات الإرشادية والذي بلغ 43.70 أنه أدنى من المتوسط الفرضي والمقدر بـ 64 بناء عليه فإن مستوى جودة الخدمات الإرشادية من وجهة نظر تلاميذ السنة الثالثة ثانوي.

## Résumé en français:

L'objectif de cette étude était d'identifier la qualité des services de vulgarisation du point de vue des étudiants de troisième année du secondaire de la ville de Busaada, en connaissant l'ampleur de cette qualité. Pour atteindre les objectifs de l'étude, les questions suivantes ont été posées:

Quelle est la qualité des services de vulgarisation fournis par le conseiller d'orientation pour les étudiants de troisième année du secondaire?

-Existe-t-il des différences dans le niveau de qualité des services de vulgarisation en raison de la variable de genre?

-Existe-t-il des différences dans le niveau de qualité de service en raison du changement de personnel?

Nous avons utilisé une méthodologie analytique descriptive à l'occasion de ce programme pour ce type d'études pédagogiques, composé de 150 étudiants et d'étudiants des établissements d'enseignement de niveau secondaire de la municipalité de Busaada, et avons élaboré un questionnaire composé de 32 paragraphes divisés en trois: médias, orientation, La vérification de la validité du questionnaire en utilisant la validité de la cohérence interne et a été confirmée par la persistance du coefficient de Alpha Krobach de 0,681. Les données ont été traitées à l'aide du logiciel statistique des sciences sociales (SPSS) et le programme Excel d'analyse des données a été atteint. mécanisme:

-Il y a une homogénéité de la signification statistique parmi les étudiants de leur point de vue en raison de la variable de genre

-Il n'y a pas de différence de signification statistique entre les étudiants de leur point de vue en raison de la spécialisation variable

-La qualité des services de vulgarisation, qui est de 43,70, est inférieure à la moyenne satisfaisante estimée à 64. En conséquence, la qualité des services de vulgarisation du point de vue des étudiants de troisième année du secondaire.



## مقدمة



### المقدمة :

تتولى التربية الحديثة كل الإهتمام بالمتعلم حيث لم يبقى التركيز منصبا على تنمية الجوانب المعرفية فقط، إنما أصبح الإهتمام والرعاية يشملان الجوانب النفسية والوجدانية والإجتماعية من أجل صناعة أجيال تتمتع بالصحة النفسية من ناحية والكفاءة العلمية والمهارة المهنية من ناحية أخرى، ولتحقيق ذلك تطورت خدمات التوجيه والإرشادية حيث أصبح الإرشاد يهدف إلى مساعدة الفرد على فهم نفسه وقدراته وإمكانياته من خلال علاقة واعية ومخططة للوصول بها إلى السعادة وتجاوز المشكلات يعاني منها وذلك من خلال دراسته لشخصيته ككل جسميا وعقليا وإجتماعيا وإنفعاليا حتى يستطيع التوافق والتكيف مع نفسه ومجتمعه.

وتزيد الحاجة إلى هذه الخدمات في المرحلة الثانوية التي تعتبر مرحلة حرجة يمر بها التلميذ نظرا للتغيرات الكثيرة التي تعرفها المراهقة، من جميع النواحي: العقلية والنفسية والدراسية مما يستدعي تكفل ورعاية كبيرين بداية بالمرافقة على المستوى الدراسي، وصولا إلى المرافقة النفسية والإجتماعية هذا ما تسعى إليه العملية الإرشادية من خلال تفعيل دور كل الخدمات.

وقد أدركت الجزائر أهمية التوجيه والإرشاد في المنظومة التربوية ويظهر ذلك من خلال إدماج منصب مستشار التوجيه والإرشاد في المنظومة التربوية ويظهر ذلك من خلال إدماج منصب مستشار التوجيه في الثانويات من أجل التكفل بالتلاميذ بواسطة طرق ملائمة لحاجاته، ومتفقة مع البرنامج الكلي للخدمات الإرشادية، من أجل التكفل التام به ن كما يظهر من خلال الإصلاحات التربوية المتتالية التي تهمل هذا الجانب والعمل بكل الطرق والوسائل من أجل سد الثغرات التي تعرفها الممارسة الإرشادية في الميدان و هذا جاءت الدراسة : جودة الخدمات الإرشادية من وجهة نظر تلاميذ السنة الثالثة ثانوي للكشف عن واقع الممارسة الإرشادية في المرحلة الثانوية ولإنجاز هذه الدراسة تناولنا جانبين جانب نظري و جانب ميداني نبدأ بالجانب النظري :

الفصل الأول : بعنوان الإطار العام للدراسة يشمل : إشكالية الدراسة، فرضيات الدراسة، أهمية الدراسة، أهداف الدراسة، حدود الدراسة، مفاهيم ومصطلحات الدراسة، الدراسات السابقة، والتعقيب عنها.

الفصل الثاني : بعنوان الجودة ويشمل : تمهيد، تعريف الجودة، مفهوم الجودة في التعليم، أهداف الجودة في التعليم، أهمية الجودة في التعليم، والخلاصة .

## مقدمة

الفصل الثالث: بعنوان الخدمات الإرشادية ويشمل: تمهيد، تعريف الإرشاد، تعريف الإرشاد التربوي، تعريف الخدمات الإرشادية، مراحل العملية الإرشادية، أهمية العملية الإرشادية، أهداف العملية الإرشادية، مجالات الخدمات الإرشادية، طرائق الإرشاد وأنواعه، وضع سير الخدمات التوجيهية و الإرشادية، وضع الخدمات الإرشادية في الوطن العربي، والخلاصة.

الفصل الرابع: بعنوان التعليم الثانوي ويشمل: تمهيد، مفهوم التعليم الثانوي، مراحل التعليم الثانوي في الجزائر، المناهج الدراسية في التعليم الثانوي، أهداف التعليم الثانوي، وظائف التعليم الثانوي، أهمية الخدمات الإرشادية في المرحلة الثانوية، الخدمات الإرشادية في المرحلة الثانوية، والخلاصة.

الفصل الخامس: بعنوان الإجراءات الميدانية يشمل: تمهيد، الدراسة الإستطلاعية، عينة الدراسة الإستطلاعية، الخصائص السيكومترية لأدوات القياس في الدراسة الحالية، الدراسة الأساسية (منهج، حدود، مجتمع الدراسة، عينة الدراسة، تقنيات وأساليب المعالجة الإحصائية المستخدمة في الدراسة)، والخلاصة.

الفصل السادس: بعنوان عرض النتائج الدراسة و تفسيره و شمل عرض النتائج و تفسيرها على ضوء الفرضيات و الدراسات السابقة، هذا بالإضافة إلى المقدمة و الخاتمة و ملخص الدراسة، وأخير الملاحق.



# الفصل الأول



## الفصل الأول : الإطار العام للدراسة

- 1 إشكالية الدراسة
- 2 فرضيات الدراسة
- 3 أهمية الدراسة
- 4 أهداف الدراسة
- 5 حدود الدراسة
- 6 المفاهيم الإجرائية لمصطلحات الدراسة
- 7 الدراسات السابقة
- 8 التعقيب على الدراسات السابقة

1- إشكالية الدراسة :

يعتبر الإنسان قيمة في حد ذاته قيمة فهو أثمن ثروة يمتلكها المجتمع ، و لكل فرد دوره في الحياة يستطيع أن يؤديه بكفاية إذا ما نمت جوانب شخصيته بشكل متوازن و متكامل و هذا ما تهدف إليه التربية الحديثة ، حيث أن التغيرات التي طرأت على حياة الإنسان في هذا العصر أدت إلى تغيرات كبيرة في دور المدرسة ، فلم يعد دورها يقتصر على نقل المعلومات و المعارف للطلاب إنما امتد إلى العمل على إعداد الإنسان المتوازن الذي يتمتع بقدر كاف من الصحة النفسية و الاتزان الانفعالي و النمو المتكامل مما يتطلب توفير خدمات الإرشاد الضرورية و اللازمة لتلبية متطلبات كل مرحلة من مراحل نمو المتعلم و الاهتمام بدراسة المشكلات في أول ظهورها و التركيز على معرفة أسباب تلك المشكلات ، لذلك فوجود مستشار التوجيه و الإرشاد المدرسي بالثانوية ضرورة إقتضتها سياسة التوسع في التعليم ، و النظر إلى المدرسة كمؤسسة تربية إلى جانب و وظيفتها التعليمية و يوجه مستشار التوجه بصفة خاصة للتلاميذ الذين حالتهم تحتاج إلى وقت أطول و مجهود أكثر في الإتصال بالتلميذ و أساتذته و أفراد أسرته و الإستعانة بالمصادر الخارجية لمساعدته على التقدم في الدراسية والتغلب على ما يعترضه من صعوبات ، و هذا ما يعبر عنه بقيام المستشار بدور إيجابي ، أن يتخذ من الوسائل ما يراه كفيلا بحماية التلميذ ووقايته من الإنحراف ، حتى لا تظهر المشاكل و تبرز أثارها السيئة بمستقبله.

و عملية التوجيه و الإرشاد عملية إنسانية تهتم بأعلى ما يملكه المجتمع ، و هم الأفراد الذين يمثلون آمال و مستقبل الأمة من خلال تقديم خدمات تربية ، نفسية ، إجتماعية ، فتبصرهم بمختلف مكونات بيئتهم و نشاطاتهم الحياتية السائدة و طبيعة كل نشاط و متطلباته من الكفاءات المتعلقة بأبعاد الشخصية النفسية و العقلية ، مما يحقق للواحد منهم الإختيار الأمثل لما يحس به في نفسه و يستطيع إنجازه فعلا وكذا المستوى الأفضل من التوافق و الصحة النفسية (ملحم ، 2007، ص77).

و هذا العمل يتم من قبل شخص متخصص قادر على تحمل العبء و المسؤولية الإرشادية ليقوم بالعمل على تنمية شخصية التلميذ ، حسب قدراته و إمكانياته ليتمكن من مساعدة نفسه بنفسه و مواجهة الصعوبات التي تعترض حياته الدراسية . (غباري ، 2006، ص301)

و هنا تكمن العملية الإرشادية بحيث يرى المالكي بأنها ممارسة مهنية متخصصة تتضمن تطبيق مبادئ ونظريات علم النفس بتعديل السلوك المسترشدين بهدف مساعدتهم بتحقيق أقصى إشباع ممكن لحاجاتهم،

لذلك فإن عملية التوجيه و الإرشاد عملية بناءة تهدف إلى مساعدة التلاميذ و الطلاب على فهم أنفسهم فهما صحيحا، بحيث تمكنهم من رسم الخطط المستقبلية المدرسية منها و المهنية لذلك فإن بلادنا كغيرها من البلدان أدركت أهمية العملية الإرشادية و خدماته و جودتها في تحسين العملية التربوية وإختيار ما يناسب من فروع دراسية متوفرة ، و تقييم المردود الدراسي للتلاميذ و القيام بأبحاث و دراسات بما تقتضيه الحاجيات التربوية ، بحيث وجدت الدراسات أن معظم تلاميذ المرحلة النهائية من التعليم الثانوي يواجهون العديد من المشكلات التي تعيق الأداء الأكاديمي المطلوب بحيث تبرز في شكاوي الكثير منهم حول ما ينتابهم أيام الإمتحانات من ضعف الأداء الأكاديمي و ضعف ذواتهم ، إذا كانت نتائجهم الدراسية لا تعبر عن مستواهم الحقيقي، و في هذه الحالة تظهر الحاجة إلى التوجيه و الإرشاد و فعاليتها في تحديد هذه المشكلات و التعامل مع مثل هذه المواقف الصعبة ، لذلك فهناك حاجة ماسة لإعادة النظر في مجال الخدمات الإرشادية من دراسات تقليدية ، يجب أن تشملها عمليات تطوير و تطبيق العلوم و الإتجاهات الحديثة التي تطبقها الأنظمة المختلفة ، للإرتقاء بالجودة في الخدمات بصفة عامة و تجويد العمل الإرشادي بصفة خاصة و تحقيق أكبر منفعة للمستهدفين ، و بإعتبار أن التلاميذ في الطور الثانوي مازالوا قاصرين على تحقيق أهدافهم بأنفسهم فلا شك أنهم يحتاجون إلى تحقيق حاجاتهم النفسية و الإجتماعية و التربوية إلى مساعدتهم في ذلك سواء كانوا من الذكور أو الإناث أو من التخصصات العلمية أو الأدبية.

وإنطلاق من ملاحظة مسؤوليات مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي ووظائفه ، والخدمات الإرشادية التي يقدمها للتلاميذ السنة الثالثة ثانوي التي تساعدهم على مواجهة المواقف الصعبة ، جاءت هذه الدراسة للكشف عن مستوى جودة الخدمات الإرشادية المقدمة من قبل مستشار التوجيه والإرشاد في الثانوية ، وعليه نسعى للإجابة على التساؤلات التالية:

### التساؤل العام :

- ما مدى جودة الخدمات الإرشادية المقدمة من طرف مستشار التوجيه لتلاميذ السنة  
ثالثة ثانوي ؟

التساؤلات الفرعية :

- هل توجد فروق في مستوى جودة الخدمات الإرشادية تعزى لمتغير الجنس ؟
- هل وتوجد فروق في مستوى جودة الخدمة تعزى لمتغير الشعب ؟

## 2-فرضيات الدراسة :

انطلاقا من ما طرحته الدراسة حول الجودة و الخدمات الإرشادية يمكن صياغة الفرضيات التالية :

- مستوى جودة الخدمات الإرشادية من وجهة نظر تلاميذ سنة ثالثة ثانوي مرتفع .
- توجد فروق في مستوى جودة الخدمات الإرشادية تعزى لمتغير الجنس .
- توجد فروق في مستوى جودة الخدمة تعزى لمتغير الشعبة .

## 3- أهمية الدراسة :

تنبع أهمية الدراسة من الموضوع التي تناوله ، فموضوع جودة الخدمات الإرشادية هو مفتاح النجاح الذي أوصل العديد من البلدان التقرب من الدول المتقدمة ، فالجودة تعني التميز والتطور وتتطلب عمل وجهد شاقين وإرادة لا تعرف اليأس ،وتنبع جودة الخدمات الإرشادية أيضا من حاجتنا الماسة إلى إثبات كفاءتنا وإستعدادنا للتطوير الشامل في هذه الخدمات و الذي لن يكون إلا من خلال تجويد الخدمات الإرشادية ،وفي نفس الوقت تسلط الدراسة الضوء على الدور الحيوي الذي يلعبه المستشار التربوي في تحقيق التكيف والتأقلم مع البيئة المدرسية لطلبة البكالوريا و ذلك من خلال توجيههم وإرشادهم سلوكيا ،وإنفعاليا ،وإجتماعيا ، فالجودة تحاول توفير جو من التفاهم و التعاون و العلاقات الإنسانية السليمة بين جميع العاملين ، كما إننا إذا إستخدمنا الجودة في الجانب المدرسي الإداري فتقوم بضبط النظام الإداري في المدرسة نتيجة وضوح الأدوار وتحديد المسؤوليات أن الفائدة المرجوة من القيام بهذه الدراسة تتمثل في إعطاء تصور كامل عن مدى حاجة التعليم لجودة في الخدمات الإرشادية والتي من خلالها تتحقق أهداف المنظومة التربوية ككل ، البعيدة منها والقريبة العامة منها والخاصة .

#### 4- أهداف الدراسة :

- لكل بحث أو دراسة هدف أو أهداف يحاول الباحث الوصول إليها ،وأهداف دراستنا تتلخص في النقاط التالية :
- التعرف على جودة الخدمات الإرشادية المقدمة من قبل مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي لتحفيز تلاميذ السنة الثالثة ثانوي .
  - التعرف على مفهوم الجودة وبيان أهميتها وأهداف تطبيقها في ميدان التربية والتعليم .
  - الكشف عن وجهة نظر تلاميذ التعليم الثانوي في تحديد مدى مستوى الخدمات الإرشادية .
  - عرض مفصل عن الخدمات الإرشادية والقائمين عليها .
  - التعرف على واقع جودة الخدمات الإرشادية عند تلاميذ مرحلة السنة الثالثة ثانوي .
  - التعرف على مستوى الفروق لدى تلاميذ السنة ثلاثة ثانوي في جودة الخدمات الإرشادية المقدمة تعزى لمتغير الجنس.
  - تسلط الضوء على تلاميذ السنة الثالثة ثانوي .
  - الإجابة عن التساؤلات المطروحة في الدراسة .
  - التعرف على فروق في مستوى جودة الخدمات الإرشادية تعزى لمتغير الشعب .
  - تتمكن إدارة المدرسة من تحليل المشكلات بالطرق العلمية الصحيحة والتعامل معها من خلال الإجراءات التصحيحية والوقائية لمنع حدوثها مستقبلا .

#### 5- حدود الدراسة :

تمثلت الدراسة الحالية في الحدود البشرية والمكانية والزمانية التالية :

**الحدود البشرية :** تم إجراء الدراسة على عينة من تلاميذ السنة الثالثة ثانوي في بعض من ثانويات مدينة بوسعادة .

**الحدود المكانية :** تم إجراء الدراسة في ثانويتين الأولى من دائرة جبل أمساعد والثانية من دائرة امجدل وهما: ثانوية أول نوفمبر ، ثانوية العقيد محمد شعباني .

**الحدود الزمانية :** تم إجراء الدراسة في الفترة الزمانية الممتدة أسبوعين خلال شهر أفريل.

## 6- مفاهيم ومصطلحات الدراسة:

### 6-1- مفهوم الجودة :

**لغة:** أجمعت الجوامع اللغوية على الجودة ضد الرداءة وهي المرادفة لمعاني الإتقان والإحسان وذكر في لسان العرب أن الأصل لكلمة الجودة يرجع إلى الفعل الثلاثي الماضي المجرد " جاد " بمعنى أحسن وجاء بالشيء أي أتقنه وأحسنه وجاد صار جيدا وجاد وجوده بمعنى واحد وبهذا المعنى فإن الجودة ترتبط بإتقان العمل وإجادته وأنها تطلق على من أجاد في عمله فأحسنه فهي تعني الإتقان .

وجاد الشيء جوده أي صار جسدا وأجاد : أتى بالجيد من القول والفعل ويقال أجاد فلان في عمله وأجود جاد عمله .(إبن منظور،1983،ص82)

**-التعريف الإصطلاحي للجودة :** تعددت تعريفات الجودة لتعدد إستخدامها في عدة منظمات ومؤسسات ولكنها من المفاهيم الأكثر إنتشار الآن لتطوير أساليب العمل في مختلف المجالات و يرتكز مفهوم الجودة على فلسفة إجرائية مآدها أن الجودة هي العملية تحسن تتصف بالإستمرار في مراحل العمل و كافة وعلى نحو متواصل كما تعني في مستوياتها العليا التفوق و الإبداع و الابتكار .وتعتبر الجودة فلسفة إدارية مبنية على أساس رضا المستفيد لذلك كان المستخدم هو مصطلح الجودة.(خليل أحمد الغانمي،2003،ص15)

**-التعريف الإجرائي للجودة :** تتمثل الجودة في النوعية التربوية ،أي جودة الخدمات التربوية أو غيرها من الخدمات ،بحيث تكون الجودة مقيدة بجملة من المعايير أو بخصائص محددة .

## 6-2- مفهوم جودة الخدمة :

عرفت جودة الخدمة على أنها تلك الجودة التي تشمل على البعد الإجرائي والبعد الشخصي كأبعاد مهمة في تقديم الخدمة ذات الجودة العالية ، أن جودة الخدمة هي محصلة التفاعل بين البعد الإجرائي والبعد الشخصي ، مما يستوجب ضرورة الإهتمام بهذين الجانبين في تقديم الخدمة . (مأمون سليمان ، الدراكة ، 2006، ص16)

-ويشير هذا التعريف إلى مدى ملائمة الخدمة المقدمة توقعات المستفيد منها .

## 6-3- تعريف الجودة في التربية والتعليم:

إختلفت الأدبيات في تعريف جودة التعليم لتعدد المفاهيم و الفلسفات بين الدول ، ولكن المتعارف عليه أن المسؤول عن العملية التعليمية مؤسسة تنطبق عليها معايير جودة المؤسسة غير تعليمية ، لكن بعد ترجمتها لتناسب مجال التعليم .

الجودة كمصطلح معياري : جملة المعايير و الخصائص التي ينبغي أن تتوفر في جميع عناصر العملية التعليمية سواء منها ما يتعلق بالمدخلات أو العمليات أو المخرجات و التي تلبي احتياجات المجتمع و متطلبات ورغبات المتعلمين و حاجاتهم و تحقق المعايير من خلال الإستخدام الفعال لجميع العناصر المادية و البشرية . (خليل أحمد الغاتمي ، 2013 ، ص15)

-أي مجمل السمات و الخصائص التي تتعلق بالخدمة التعليمية و التي تستطيع أن تعني بإحتياجات الطلاب أو هي الجهود المبذولة من طرف العاملين في مجال التعليم لرفع و تحسين وحدة المنتج التعليمي، و بما يتناسب مع رغبات المستفيدين ومع القدرات وسمات وخصائص وحدة المنتج التعليمي.

## 6-4- تعريف الخدمات الإرشادية :

عرفتها الفرخ و تيم بأنها تكمن الأفراد من التخطيط لمستقبلهم وفقا لإمكانياتهم و قدراتهم العقلية و الجسمية وميولهم بأساليب تحقق حاجتهم ، وقد تكون في المدرسة و الأسرة و المهنية وتقديم المعلومات والخدمات وإجراء الإختيارات وقد يكون إرشادا تربويا أو مهنيا أو إرشاد لحل المشكلات النفسية ، وأهم خدمة للإرشاد هي

العمل على إسعاد الفرد ومكان تقديم الخدمات الإرشادية: غرفة الإرشاد بالمدرسة ، العيادات النفسية ، مركز الإرشاد . (الفرخ وتيم، 1999،ص13 )

-الخدمات الإرشادية : هي المهام التي يقوم لها مستشار التوجيه المدرسي المرتبطة بثلاثة مجالات و هي الخدمات التعليمية و التربوية تقديم إرشادات وإقتراحات لتحسين مردودهم ،و الخدمات النفسية و مساعدة التلاميذ على حل مشاكلهم و توجيههم إلى حل أزماتهم النفسية و ضبط إنفعالاتهم ، و الخدمات الاجتماعية :تقديم إرشادات و توجيهات التلاميذ بغية تحقيق تكيفهم الإجتماعي . (حامد عبد السلام ، 2003،ص 176)

التعريف الإجرائي : هي الخدمات التربوية التعليمية و التوجيهات النفسية و الأخلاقية ، الإجتماعية ،كما حدده في النصوص القانونية و التنظيمية وفقا للقانون التوجيهي للتربية الوطنية .

#### 6-5-تعريف التعليم الثانوي:

-من الناحية الإصطلاحية: حسب تعريف عبد الرحمن بن سالم أن التعليم الثانوي هو مرحلة يستقبل فيها التلاميذ بعد نهاية التعليم الأساسي ،و عادة ما يسمى بالتعليم ما بعد الأساسي ،و ينتقل التلاميذ إلى مرحلة التعليم الثانوي حسب الشروط محددة .(عبد الرحمان بن سالم ،2000،ص54)

-التعريف الإجرائي : يعتبر مرحلة من التعليم ،التي تعقب مرحلة التعليم المتوسط ويتوج في نهايتها بإمتحان شهادة البكالوريا مما يسمح للتلاميذ بالإلتحاق بمؤسسات التعليم العالي.

#### 7- الدراسات السابقة :

تناول موضوع جودة الخدمات الإرشادية دراسات كثيرة عربية وأجنبية ، و إستندنا في بحثنا هذا ببعض الدراسات القريبة من مجال دراستنا ، و سنتعرف على العديد من هذه الدراسات ، المحلية و العربية و الأجنبية بادئين ب :

• الدراسات المحلية :

1- دراسة فنطازي كريمة ( 2011 ) بعنوان العينة الإرشادية في المرحلة الثانوية ودورها في معالجة مشكلات المراهقين المتمدرس بالجزائر ( قسنطينة ) :

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن واقع العملية الإرشادية في المنظومة التربوية الجزائرية التربوية و بالأخص في مرحلة الثانوية، و ذلك من خلال معرفة آراء أهم طرفين فيها ألا وهما التلاميذ و مستشار التوجيه و الإرشاد ، استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي ، و استخدمت الباحثة فيه إستبيان موجهها للتلاميذ ، و إستبيان موجهها للمستشارين ، و قد توصلت الدراسة إلى أن أغلب أفراد العينة من التلاميذ على اختلاف جنسهم و مستوياته الدراسية إتفقوا على أن العملية الإرشادية لم تعالج مشكلاتهم العلائقية و النفسية و الأسرية ، و أن مستشاري التوجيه على اختلاف تخصصاتهم الجامعية و على اختلاف سنوات خبرتهم أكدوا أن العملية الإرشادية تعرف معوقات تتعلق بالمستشار في حد ذاته، و ذلك سواء بالنسبة لبعض سمات الشخصية أو الجانب المهني و التكويني لديها و معوقات تتعلق بالتلاميذ و الأولياء و الفريق التربوي .

2-دراسة دلال بكري (2015) بعنوان دور مستشار التوجيه المدرسي في تحفيز تلاميذ البكالوريا (الجزائر) :

إستخدمت الباحثة المنهج الوصفي كما استخدمت عينة الدراسة المكونة من 100 تلميذ تم إختيارهم من الأقسام الأدبية والعلمية وكان مجتمع البحث ثانوية " بعجي دراج " إستعملت الباحثة الإستبيان والمقابلة والملاحظة . كما توصلت الباحثة إلى النتائج التالية :

لمستشار التوجيه دور هام من خلال الحصص الإعلامية و التوجيهية و الإرشادية لفائدة التلاميذ مرحلة الثالثة ثانوي في التحفيز والإقبال على الدراسة ، كما أن لمستشار التوجيه دور في مساعدة التلاميذ على اختيار التخصصات التي تناسبهم حسب رغباتهم و قدراتهم و ميولاتهم ، كما توصلت إلى وجود تكامل بين الطاقم الإداري و التربوي من أجل بناء مشاريع المؤسسات التربوية من بينها التحفيز .

## الدراسات العربية :

## 1-دراسة مريم الشرقاوي (2002) إدارة المدارس بالجودة الشاملة :

هدفت هذه الدراسة التعرف على واقع إدارة الجودة الشاملة في المدارس الثانوية في مصر و تقديم تصور مقترح لتحسين إدارة الجودة الشاملة و إتمدت الدراسة على منهج النظم الذي يعتمد على الجانب الوصفي التحليلي و التنبئي ، و إتمدت الدراسة على الحسابات الإلكترونية البحثية لجمع المعلومات عن إدارة الجودة الشاملة وقوانين وزارة التربية والتعليم بالمدارس الثانوية ، وكانت أداة الدراسة عبارة عن إستبيان تم تطبيقه على عينة من مدراء ووكلاء ومدرسي المدارس الثانوية في كل من محافظتي القاهرة و بني سويف ، قامت الدراسة بإستخدام المقاييس الإحصائية مثل حساب النسب المئوية في المعالجة الإحصائية وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية :عدم الإهتمام بتدريب الإدارة على المداخل الإدارية الحديثة كمدخل إدارة الجودة الشاملة و يحتاج مدير المدرسة إلى إنتهاج مدخل إدارة الجودة الشاملة ، وهناك صعوبات تمنع بناء روح الفريق والمزاملة .

وقامت الباحثة بتقديم 14 توصية منها :

الإقتداء بالبرنامج التدريبي لفريق الإدارة المدرسية على إدارة الجودة الشاملة وتعاون رجال الدين في إرساء مهارات الجودة الشاملة ، وحث طلاب الدراسات العليا بالجامعات على تناول دراسة الجودة .

## 2- دراسة الشعلان (2007) بعنوان مدى توفر مبادئ إدارة الجودة الشاملة في إدارة المدارس

## الثانوية للبنات بالمملكة العربية السعودية :

هدفت الدراسة إلى معرفة مدى توفر مبادئ الجودة الشاملة في إدارة مدارس التعليم الثانوي للبنات بالمملكة العربية السعودية (المنطقة الشرقية ) ورصد أهم معوقات تطبيق نظام الجودة الشاملة في المدارس الثانوية للبنات بالمنطقة (الشرقية) من المملكة العربية السعودية ، ومعرفة الفروق ذات الدلالة الإحصائية وفقا لمتغير الوظيفة ، وتكونت عينة الدراسة من 148 معلمة ، ولتحقيق أهداف الدراسة تم الإعتماد على المنهج الوصفي التحليلي ، حيث توصلت نتائج الدراسة إلى تدني مستوى تطبيق إدارة الجودة الشاملة ، لوجود قصور في تبني ودعم الإدارة العليا لتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة من حيث وضع السياسات والهياكل التنظيمية ، وكذلك وجود ضعف

في التدريب والتعليم المستمر على آليات إدارة الجودة الشاملة بالنسبة لجميع مستويات المدرسة ، وقصور في أنشطة التحسين والتطوير المستمر في المناهج الدراسية ، كما تبين أن هناك فروقا ذات دلالة إحصائية في إستجابات عينة الدراسة تبعا لمتغير المسمى الوظيفي ، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إستجابات عينة الدراسة تبعا لمتغير عدد الدورات التدريبية حول مدى توفر مبادئ إدارة الجودة الشاملة وتقدير معوقاتها .

## الدراسات الأجنبية :

### 1-دراسة لويس سميث 1997 Lenis smih بعنوان " تطبيق الجودة الشاملة في التعليم الجامعي

#### الأمريكي :

هدفت إلى توضيح أهمية تطبيق الجودة الشاملة في التعليم الجامعي الأمريكي ، وتكونت عينة الدراسة من طلبة الجامعات ، و لتحقيق أغراض الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي ، ومن خلال التحليل النظري للعديد من الدراسات التي تناولت الموضوع إدارة الجودة الشاملة في الولايات المتحدة الأمريكية وتوصلت أبرز النتائج إلى توفر مبادئ الجودة الشاملة لدى التعليم الجامعي بدرجة عالية ، حيث الإلتزام بالتحسين المستمر ، والإلتزام بإرضاء المسفيد (الطالب ، وولي الأمر ، والمجتمع ) والتحدث بالحقائق .

### 2-دراسة ريجولد ( 2003 ) Regauld بعنوان " إرتكاز عمليات التحسين على تقنيات أسلوب إدارة

#### الجودة الشاملة :

هدفت إلى تحديد كيفية إرتكاز عمليات التحسين على تقنيات أسلوب إدارة الجودة الشاملة ، وقد طبقت هذه الدراسة على مجموعة من المدارس التقنية في ولاية بنسلفانيا الأمريكية ، حيث إستخدم الباحث طريقة البحث الوصفي ، والمسحي ، وتحليل المحتوى ، والمقابلات مع مدير تلك المدارس ، وتألقت عينة الدراسة من "24" مدرسة ، وقام الباحث ببناء أداة قياس لتحقيق أهداف الدراسة .

وقد أظهرت نتائج الدراسة أن مجموعة من المدارس تستخدم عدة تقنيات من أجل التحسين والتطوير ، منها أسلوب إدارة الجودة الشاملة ، كما أشارت النتائج إلى أن المدارس التي تطبق إدارة الجودة الشاملة في التحسين والتطوير قد حققت مستوى عاليا في العلاقات القائمة بين العاملين فيها كما أظهرت أيضا أن أسلوب

إدارة الجودة الشاملة كان أفضل من غيره من الأساليب الإدارية المستخدمة في التطوير والتغيير من أجل التحسين المستمر .

### 8-التعقيب على الدراسات السابقة :

من خلال العرض السابق لبعض الدراسات التي توفرت للبحث يمكن تحديد مجموعة من الإستنتاجات

الآتية :إتفقت معظم الدراسات الأجنبية و العربية في الهدف وهو واقع إدراج الجودة في المدارس الثانوية ،ومعرفة الهياكل التنظيمية والتعليمية وآليات إدراج الجودة والتحسين والتطوير المستمر في المناهج الدراسية ونجد ذلك في دراسة لويس سميث (1997) ودراسة يجيولد (2003) والدراسات العربية للشعيلان (2007) .

أما التغير الثاني و المتمثل في الخدمات الإرشادية فكان الهدف منها معرفة مستوى خدمات التوجيه و الإرشاد في المؤسسات التربوية، والواقع الفعلي لتطبيق وممارسة برامج التوجيه والإرشاد وما ينبغي أن تكون عليه هذه الممارسة، وكذا واقع العملية الإرشادية ومجالاتها في تحقيق أهداف المنظومة التربوية بالأخص في المرحلة الثانوية وتقييم مدى جودة الخدمات الإرشادية ومدى تحقيق الإرشاد في المدارس الثانوية لإحتياجات التلاميذ التعليمية والإجتماعية والشخصية ،ورأي التلاميذ حول جودة هذه الخدمات المقدمة لهم وطبيعة نظرهم لها ونجد دراسة فنطازي ( 2011 )،دلال بكري ( 2015 ) كما إتفقت معظم الدراسات على إستخدام أداة الإستبيان لقياس مدى تحقيق الجودة في الخدمات الإرشادية في الثانويات، وقد توصلت معظم هذه الدراسات أن هناك ضعف في الجودة وبالأخص في جودة الخدمات الإرشادية كدراسة فنطازي كريمة ،كما توصلت بعض الدراسات أن معايير الجودة غير مطبقة ومتوفرة في أغلب المدارس ،وفي الأخير وبعد هذا الطرح للدراسات السابقة فقد إستفدنا منها في عدة محاور سواء في الجانب المنهجي أم الكم المعلوماتي وهذا ما يتعلق بالجانب النظري أما الجانب الميداني فتم الإستفادة منها في التطلع على كيفية بناء الإستمارة وطريقة التفريغ والتحليل للوصول إلى أفضل النتائج المتوقعة .



## الفصل الثاني



### الفصل الثاني: الجودة

#### تمهيد

- 1- تعريف الجودة
- 2- تعريف الجودة في التعليم
- 3- أهداف الجودة في التعليم
- 4- أهمية الجودة

#### الخلاصة

### تمهيد :

إن المنظمات اليوم سواء منها المحلية أو العالمية تواجه العديد من التحديات أهمها زيادة حدة المنافسة وما يصاحبها من تغيير في سلوك المستهلك الذي أصبح أكثر وعياً وذا قدرة على إنتقاء المنتج أو الخدمة الأفضل بعد إعتقاد الجودة كمعيار وهذا ما يتطلب على المنظمات أن تكون الجودة هي الأساس في سلعها وخدماتها.

## 1- تعريف الجودة:

لقد تباينت الإجهادات في تعريف الجودة على الرغم من قناعة الجميع بأهميتها ودورها الفعال في تحقيق موقف تنافسي للمنتج (سلعة أو خدمة) في السوق إعتبار أنها مفهوم عالمي ذو دلالات مختلفة وفقا لإختلاف وجهات نظر الباحثين والمفكرين في هذا الموضوع.

-الجودة لغة: الجودة في اللغة يردها المعجم الوسيط إلى فعلها الثلاثي "جاد" ومصدرها جودة بمعنى صار جيدا، ويقال جاد العمل فهو جيد وجاد الرجل أتى بالجيد من قول أو عمل، ( فوزاز التميمي، 2008، ص13)

-الجودة إصطلاحا: من الكلمة اليونانية Oualitas التي تعني طبيعة الشخص أو طبيعة الشيء ودرجة صلابته وكانت تعني قديما الدقة والإتقان . ( مأمون الدرادكة، 2006، ص 15 )  
ويستخدم مصطلح الجودة للدلالة على أن المنتج جيد أو الخدمة جيدة ومن هنا يمكننا إبراز أهم التعاريف التي أعطيت لمفهوم الجودة :

1 \_ عرف معهد الجودة الفيدرالي الأمريكي الجودة بأنها " أداء العمل الصحيح وبشكل صحيح من المرة الأولى مع الاعتماد على تقييم المستفيد في معرفة مدى تحسين الأداء.

2- تعرفها المنظمة العالمية على أنها " مجموعة من الصفات والخصائص التي تتمتع بها سلعة أو خدمة ما تؤدي إلى إمكانية تحقيق رغبات معلنه أو مفترضة ضمينا. (مهدي السامرائي، 2007، ص28)

- تعريف ديمينج Deming للجودة : عرف ديمينج الجودة على أنها الجودة والمستهلك ، بمعنى الحصول على جودة عالية من تحقيق رغبات المستهلك ، ووضع ديمينج بعض النقاط للنقاش حول تعريف الجودة منها : الجودة يجب أن تعرف في حدود متطلبات الزبون، وكذلك كون الجودة لها عدة أبعاد ، ومن غير الممكن تعريف الجودة بمعنى المنتجات والخدمات في حدود خاصية واحدة وأن درجة الجودة ليست متساوية في كل الأحوال نظرا لإعتماد على متطلبات المستهلك .

- تعريف جوران juran للجودة :عرف جوران الجودة على أن لها عدة معاني الجودة تحتوي على جميع مظاهر المنتج الذي يحقق إحتياجات وتطلعات المستهلك من المنتج .الجودة تعرف على أنها عدم وجود الخلل في المنتج الملائمة في الاستخدام. (رغد عبد الله الطائي، 2008، ص29-28)

## 2- مفهوم الجودة في التعليم :

إن لمفهوم الجودة في التعليم معنيان أحدهما واقعي والآخر حسي ، فالواقعي هو إلتزام المؤسسة التعليمية بإنجاز مؤشرات ومعايير حقيقية متعارف عليها، مثل معدلات الترفيع ومعدلات الكفاءة الداخلية والكمية ومعدلات تكلفة التعليم ، أما الحسي فإنه يركز على مشاعر وأحاسيس ملتقى الخدمة التعليمية كالطلاب وأولياء أمورهم ، أي مدى إقتناع ورضا المستفيدين من التعليم بمستوى وكفاءة وفعالية الخدمة التعليمية، كما أن الجودة في التعليم تعتبر التعرف على مظاهر الضعف بعد إستكمال العملية التعليمية عن طريق الإختيارات الخارجية والداخلية وكتابة التقارير وإعداد الدراسات من خلال ملاحظة الأخطاء التي قد تحدث في العملية التعليمية. (مهدي السامرائي، 2007، ص54 )

يرى البعض بأنها مايجعل التعليم متعة وبهجة حيث أن المدرسة التي يقيم تعليما يتسم بالجودة هي المدرسة التي يجعل طلابها متشوقين لعملية التعليم والتعلم ومشاركين فيه بشكل إيجابي نشط محققين من خلاله إكتشافاتهم وإبداعاتهم النابعة من إستعداداتهم وقدراتهم الملبيه لحاجاتهم ومطالب نموهم. وتعرف أيضا أن الجودة في التعليم هي مجمل السمات والخصائص التي تتعلق بالخدمة التعليمية وهي التي تعنى بإحتياجات الطلاب.

ويرى آخرون أن مفهوم الجودة في مجال التربوي تعني ترجمة إحتياجات وتوقعات الطلاب إلى خصائص محددة تكون أساسا لتعميم الخدمة التربوية وتقديمها للطلاب بما يوافق تطلعاتهم .

## 3- أهداف الجودة في التعليم :

تمثل الأهداف التي تسعى إليها جودة التعليم مايلي :

- تحسين الأداء المدرسي وظهور بأعلى مستوى.
- العمل على تطوير أساليب التعليم.
- الحرص على بناء العلاقات الإنسانية والعمل على تعزيزها.
- القيام بإتباع أسلوب التحفيز في التمييز والإبداع.
- الإرتقاء بمستوى العاملين.
- تحسين بيئة العمل بشكل يتناسب مع التقدم العلمي الموجود في الوقت الحالي.

- العمل على زيادة روح الولاء في العمل داخل المدرسة.
- التشجيع على القيام والمشاركة في الأنشطة والفعاليات التي تقام في المدرسة .
- تهيئة المناخ للعمل والثقافة التنظيمية والتعليمية في المدرسة .
- التعليم والتدريب المستمر لكل الافراد داخل المؤسسات التعليمية.(السامرائي،مرجع نفسه،ص55 )

#### 4- أهمية الجودة في التعليم :

- ❖ ضبط وتطوير النظام الاداري في المدرسة نتيجة وضوح الأدوار وتحديد المسؤوليات .
- ❖ الإرتقاء بمستوى الطلاب في جميع الجوانب الجسمية والعقلية، الإجتماعية، النفسية والروحية .
- ❖ ضبط شكاوي ومشكلات الطلاب وأولياء أمورهم والإقلال منها ووضع الحلول المناسبة لها.
- ❖ زيادة الكفاءة التعليمية ورفع مستوى الأداء لجميع الإداريين والمعلمين والعاملين في المدرسة.
- ❖ الوفاء بمتطلبات الطلاب وأولياء أمورهم والمجتمع.
- ❖ توفير جو من التفاهم والتعاون والعلاقات الإنسانية السليمة بين جميع العاملين في المدرسة .
- ❖ -تمكين إدارة المدرسة من تحليل المشكلات بالطرق العلمية الصحيحة والتعامل معها من خلال الإجراءات الصحيحة والوقائية لمنع حدوثها مستقبلا.
- ❖ رفع مستوى الوعي لدى طلاب وأولياء أمورهم إتجاه المدرسة من خلال إبراز الإلتزام بنظام الجودة
- ❖ الترابط والتكامل بين جميع الإداريين والمعلمين في المدرسة والعمل عن طريق الفريق وبروح الفريق.
- ❖ تطبيق نظام الجودة بمنح المدرسة الإحترام والتقدير المحلي والإعتراف العالمي. (خليل أحمد،2013 ص18)

## الخلاصة :

نلخص تعريفنا للجودة بأنها تحقيق متطلبات المستهلك أو أنها الملائمة في الإستخدام ، ولتحقيق متطلبات المستهلك في الجودة وأبعادها ، يتوجب تطبيق مفهوم الجودة على موظفي الشركات أو الجامعات أو المنظمة ويتم ذلك من خلال الإلتزام الشديد بالمعايير التي يتم قياسها وإعتمادها بحيث تكون قابلة للإنجاز والتحقيق وهذا كله يقاس على أساس إرضائها للزبائن والمستخدمين، ومن هنا تكمن الجودة في التعليم من خلال الإدارة الجيدة ومراقبة العاملين والجهة القائمة على العملية التعليمية للتأكد من الجودة في كل مرحلة من مراحل العملية التعليمية، وضمن الحصول على مخرجات ترضي العملاء .



## الفصل الثالث



### الفصل الثالث: الخدمات الإرشادية

#### تمهيد

- 1- تعريف الإرشاد
- 2- تعريف الإرشاد التربوي
- 3- تعريف الخدمات الإرشادية
- 4- مراحل العملية الإرشادية
- 5- أهمية العملية الإرشادية
- 6- أهداف العملية الإرشادية
- 7- مجالات العملية الإرشادية
- 8- طرائق الإرشاد و أنواعه
- 9- تنظيم سير الخدمات التوجيهية و الإرشادية

#### الخلاصة

### تمهيد :

إن العملية الإرشادية عملية متدرجة ومنظمة وفق خطوات ومراحل الإرشاد التي يقوم بها المرشد ، وهذا الفصل سنتطرق إلى تعريف الإرشاد وتعريف العملية الإرشادية مراحلها وأهميتها وأهدافها ومجالاته وخصائص الإرشاد وطرائقه .

### 1- تعريف الإرشاد :

هو إرشاد الطلاب وله هدف ذات علاقة وجها لوجه بين قرارات المرشد ، التي تشارك في حل المشكلة من خلال فهم المرشد للمشكلة بعناية فائقة ومساعدته بصورة ماهرة ، وهو علاقة طوعية بين شخصين ، أحدهما أصابه قلق من مشكلة وتتعلق بمصير توازنه والآخر هو شخص الذي يفترض به لتقديم المساعدة و يجب أن تكون العلاقة بصورة مباشرة وجها لوجه والطريقة المتبعة في هذا المجال هو أسلوب الكلام .(صباحي عبد الطيف المعروف، 2005، ص 11 )

### 2- تعريف الإرشاد التربوي :

يمكن تعريف الإرشاد التربوي على أنه المساعدة المقدمة لطلبة المدارس بهدف التوجه المناسب و إتخاذ القرار الصائب من أجل تحقيق الأهداف التعليمية التي يطمحون للوصول إليها.ويرى ويليام سون (williamson) ( بأن الإرشاد يتم في المواقف التربوية لدى المؤسسات التي تسعى لتنمية شخصية الفرد وتوفير فرص التعلم له بمعنى أن الإرشاد التربوي يقوم بمعرفة مصادر القوة و شخصية الفرد له بمعنى الإرشاد و يعمل على تنميتها من أجل بناء المواطن الصالح خدمة له و لمجتمعه بينما أشار إليه كل من "برنارد وفولمر 1969 على أنه يشمل جميع الخدمات التي تقدم للتلاميذ ضمن برنامج متكامل يمثل جميع النشاطات التي تساعد التلميذ على تحقيق ذاته وتحديث هويته 19 hoyt فريق العمل الإرشادي الذي يقوم بكافة الخدمات الإرشادية المتمثل في كل من المرشد النفسي و الأخصائي النفسي والأخصائي الإجتماعي والمرشد الصحي ، والمرشد الإداري في المدرسة. (طه حسين، 2003، ص117)

### 3- تعريف الخدمات الإرشادية :

تلك الخدمات التي من شأنها توفير الجو الأفضل و المناخ الملائم لجعل التلميذ يفهم نفسه بنفسه و لمساعدته على حل مشكلاته و إشباع حاجاته حتى يتمكن من التكيف مع مجتمعه وبيئته وباعتبار أن نمو الفرد لا يقاس بمدى خلوه من مشاكل بقدر ما يقاس بمدى قدرته على التكيف. ( غماري و الطائي، 2008 ،ص3)، وهي الخدمات الإرشادية :

**3-1- الخدمات الإرشادية النفسية :** تساعد التلميذ على التخلص من التوتر و الضيق و الإضطراب النفسي وتساهم في إشباع أو التخفيف على الأقل من حدته من كل ما يشعر به من عواطف وإنفعالات تحتاج إلى إشباع كالحاجة إلى الأمن والحاجة للحب ، الحاجة إلى الانتماء .

**3-2- الخدمات الإرشادية و الإجتماعية :** تهتم بمعالجة المشكلات المتعلقة بالجانب الإجتماعي ، كالعلاقة مع الأسرة ، الأصدقاء ، الأساتذة ، والزملاء في الثانوية.

**3-3- الخدمات الإرشادية التربوية:** تساهم في إشباع الجانب التربوي والدراسي ، كخدمات الإرشاد الديني ، التربية الجنسية الصحيحة ، خدمات تنظيم الوقت وطرق المذاكرة الجيدة ، وإختيار التخصص الصحيح و معلومات عن التخصصات الدراسية. (بن دعيمة ، 2007)

#### 4-مراحل العملية الإرشادية :

##### 4-1-مرحلة الإستكشاف الأولى :

تعد هذه المرحلة تعارف وتكوين الألفة وبناء علاقة إرشادية ، التي تعتمد على تقبل المسترشد و إحترامه ، مما يساعد في بناء علاقة إرشادية ، أن يكون المرشد مألوفاً لدى المسترشد أصلاً وأن يكون قد شكل إتجاهات إيجابية نحو الإرشاد والمرشد وأن يعرف المرشد المسترشد . وطبيعة عمله ، والهدف من عملية الإرشاد

##### 4-2-مرحلة التشخيص :

في هذه المرحلة يتم التعرف إلى العوامل المرتبطة بالمشكلة و مساعدة المسترشد لكي يصبح واعياً بها يصبح أكثر وعياً بالذات نحو نفسه ونحو الآخرين ومعلومات عن الأهداف الشخصية التي يسعى المرشد لتحقيقها .

##### 4-3-مرحلة إتخاذ الإجراءات اللازمة :

وهذه المرحلة الثالثة من مراحل عملية الإرشاد حيث يوجد هناك أطراف كثيرة في إجراء تغيير على سلوك (السويسي أسماء ، 2014 ، ص 11)

المسترشد إما عن طريق المدرسة السلوكية أو المعرفية ، ولكن في بعض الأحيان تكون أسباب المشكلة تقع خارج قدرة المرشد كالظروف الإقتصادية أو الإجتماعية الصعبة أو الشجار بين الأبوين وفي حالات كهذه يعمل المرشد على تدريب المسترشد على التكيف مع المشكلة والتعامل معها ضمن الإمكانيات المتاحة. (السويسى أسماء ، 2014 ، ص 11)

### 5-أهمية العملية الإرشادية:

يصنف العصر الذي نعيش فيه بأنه عصر القلق فإنسان هذا العصر قد إتسعت حاجاته وازدادت أعباؤه الحياتية فهو بحاجة للتعليم والعلاج والزواج والعمل والإستقرار والإطمئنان على حياته ومستقبله و الإنسان في كافة مراحل حياته ونموه سواء كان طفلا أو مراهقا أو مرشد أو شيخا أو رجلا أو امرأة بحاجة لمن يقدم له الإرشاد والدعم والدفئ والحنان والمعاملة الجيدة ، إن إنتشار الحروب والمجاعات و التمييز الطبقي والعنفي والديني وعدم تساوي الفرص أمام الجميع وعدم المساواة أمام القانون وخروج المرأة للعمل ، و هجرة رب الأسرة وطنه بحثا عن العمل و إنتشار أسلحة الدمار الشامل ، والتغير الإجتماعي السريع و المتواصل و التفجر السكاني والتغيرات الأساسية و إنتشار الأيتام وعمالة الأطفال وإنتشار الأمراض والإعاقة والتمييز بين الناس على أساس اللون والطبقة والعرق وإنتشار التلوث البيئي والفقر ، وسوء التغذية وتعرض الإنسان للفشل والمصاعب والضيق والصحة السيئة ، وإنتشار الجريمة والإضطهاد وحرمان الفرد المادي والمعنوي والترمل والطلاق والتشرد وعدم وجود مؤسسات تعتنى بالفرد وإنتشار الخدمات الأجنبية وغيرها من عوامل ، تجعل الإنسان بحاجة إلى الإرشاد النفسي .

و يهدف الإرشاد المدرسة إلى تحقيق ما يلي:

- الإهتمام بتنمية جوانب النمو المختلفة لدى الطالب .
- مساعدة الطالب على التكيف مع نفسه و بيئته المحيطة به .
- مساعدة الطالب على إتخاذ القرار المهني السليم الذي يتناسب مع قدراته وميوله وإستعدادته .
- مساعدة الطالب على تكوين إتجاهات إيجابية و المهن وعالم العمل. (سعيد حسني العزة ،2006، ص37)
- مساعدة الطالب على إختيار التخصص الدراسي الملائم .

- تزويد الطالب بالمعلومات المتجددة عن المؤسسات الرسمية والخاصة التي من الممكن أن يلتحق بها بعد المرحلة الثانوية .
- مساعدة الطالب على تحسين مستواه الأكاديمي والدراسي .
- توفير جو نفسي صحي يحقق الأمن والإحترام و الإرتياح للطلبة .
- تخليص الطالب من مخاوف الإمتحان.
- تحسين علاقة الطالب مع أسرته .
- وقاية الطالب من الوقوع في المشكلات المختلفة .
- مساعدة الطالب على تحقيق ذاته و الوصول إلى أهدافه .
- مساعدته الطالب على أن ينمو عقليا ونفسيا وإجتماعيا وعاطفيا ومهنيا .
- العمل على تحقيق التكامل في جوانب الشخصية النفسي
- تبصيره بقدراته وإمكاناته وإبداعاته وإستثمارها من خلال النشاطات المدرسية .
- مساعدة الطلبة على إشباع حاجاتهم النفسية والإجتماعية.
- تعديل سلوكيات الطلبة غير المتكيفة .
- تنمية الحس الأخلاقي والجمالي والديني والوطني لدى الطلبة .
- مساعدة الطالب على فهم نفسه وتقبلها والثقة بها .
- مساعدة الطالب على معرفة ظروف حياته الحاضرة و المستقبلية .
- إثارة دافعية الطالب على معرفة ظروف حياته الحاضرة و المستقبلية . (سعيد حسني العزة ، 2006 ، ص38)
- إثارة دافعية الطالب للدراسة و تنظيم أوقاته لذلك الغرض .
- مساعدة الطالب المحتاج ماديا وذلك من موارد المدرسة .
- تعليم الطالب روح المبادرة والعمل بروح الفريق .
- تعليم الطالب إحترام الآخرين والسلوك الإجتماعي.
- تعليم الطالب إحترام القوانين والأنظمة المعمول بها في بلده ومجتمعه ومدرسته .
- تعليم الطالب المهارات الإجتماعية .

- تعليم الطالب أسلوب حل المشكلات وضبط الذات ومهارات الإتصال.
- مساعدة الطالب أسلوب حل المشكلات وضبط الذات ومهارات الإتصال .
- مساعدة الطالب على إتخاذ قرارات تتعلق بمستقبله الزوجي (النفسي)
- مساعدة الطالب على أن يكون فردا منتميا لأسرته ومجتمعه ووطنه.
- وتعليمه كيف يختار أصدقائه .
- تعليمه تحمل المسؤولية الشخصية .
- تعليمه المحافظة على صحته الجسمية والنفسية وتجنب المرض.
- تعليمه طرق المحافظة على سلامته العامة .
- تعليمه العادات السليمة في مجال النظافة والتغذية والنوم .
- تعليمه الإبتعاد عن السلوكات غير الناضجة وغير الإجتماعية .
- معالجة سلوكات الطلبة غير الإجتماعية عن طريق لعب الدور أو النمذجة أو السيكو دراما.
- إشاعة جو من الألفة بين الطلبة مع بعضهم البعض ومع معلمهم ،(سعيد حسني العزة،2006، ص39).
- مساعدة الإدارة المدرسية .
- التدريس على ضبط سلوكات الطلبة غير الإجتماعية .
- مساعدة الإدارة المدرسية وهيئة التدريس على ضبط سلوكات الطلبة غير الإجتماعية.
- إحالة الطلبة الذين هم بحاجة إلى إحالة للمختص كالطبيب.(العزة ، 2006 ، ص39 )

#### 6- أهداف العملية الإرشادية:

يعمل المرشد في المقابلة الأولى على تكوين الألفة مع المسترشد والتعرف على المشكلة التي جاء من أجلها ، كما يقوم كل من الرشد والمسترشد بتحديد أهداف عملية الإرشاد وذلك وفقا كالاتي :

#### 6-1-الأهداف العامة تدريجيا :

قد يذكر المسترشد هدفا معينا في البداية على أنه الهدف الأكثر أهمية الذي أدى إلى المحييء إلى الإرشاد النفسي ، ومثال ذلك أن يذكر أن مشكلته الدراسية هي التي جاء من أجلها ، ولكن يتضح أثناء عملية الإرشاد أن مشكلته الدراسية ليست إلا تخفيفا من مشاعر الإحباط التي يواجهها فيما يتعلق

بمشكلته مع والديه . ولهذا تصبح مشكلة المسترشد مع والديه هي الهدف الأهم ، في حين تكون مشكلته الدراسية هدفا ثانويا.

**6-2- تحديد الأهداف من العام إلى الخاص :** على المرشد النفسي أن يعمل مع المرشد على تحديد الأهداف التي جاء من أجلها المسترشد بشكل يمكن ملاحظته ، إذ أن المسترشد لا يستطيع وحده في البداية تحديد أهداف محددة ، وإنما يعبر عن هذه الأهداف بعبارات عامة مثل : " أرجو مساعدتي في التخلص من العزلة التي أعاني منها ... " .

### 6-3- تحديد الأهداف البناءة :

وهي الأهداف التي يسعى إليها كل من المرشد والمسترشد (إزالة مشاعر القلق من الإمتحان ) و يكون ذلك في التخلص من المشكلة من خلال علاقة إرشادية ناجحة. (أحمد محمد الزغيبي، 2005، ص 131-132)

### 7- مجالات الخدمات الإرشادية :

#### 7-1- الخدمات النفسية :

تتضمن إجراء الفحوص ودراسة الشخصية وظيفيا ودينامكيا للتعرف على الإستعدادات والقدرات والميول والإهتمامات ونواحي القوة والضعف وتعريف الفرد بنفسه والتشخيص وتحديد المشكلات الخاصة والعامة ويتوجب الإهتمام الشديد بتأهيل المرشد و تدريبه إذ أن بعض الوسائل أو الطرق التي يتبعها مهنيًا وتستدعي إستخدام الإختيارات والمقاييس النفسية للتشخيص وبالتالي مساعدة الطلاب على الإستبصار بأسباب المشكلة التي يواجهونها وإيجاد الحل لها .

### 7-1- الخدمات التربوية :

تشمل معلومات وخبرات حول التربية المهنية والتربية الأسرية والتعريف بالإمكانيات التربوية المختلفة والخدمات المتعلقة بالإستشارات التربوية ، وحل المشكلات المرتبطة بالتأخر الدراسي والتفوق، والمشكلات النمائية ومشكلات سوء التوافق التربوي ، وتهتم الخدمات التربوية بتوجيه لطلبة الجدد و الخرجين و الإسهام في تطوير المناهج وطرق التدريس وتحسين العملية التربوية ككل .

### 7-2- الخدمات الإجتماعية :

تشمل على إجراء البحوث الإجتماعية ، والتعرف بالبيئة وتنظيم والعلاقة والاتصال والتواصل بين المدرسة وأسر الطلبة والإتصال بالمؤسسات الإجتماعية في البيئة المحلية والإستفادة منها، وإستخدام مصادر المجتمع على أحسن درجة ممكنة .

### 7-3- الخدمات الصحية :

تشمل هذه الخدمات على إعداد وتنفيذ برامج التربية الصحية في المؤسسات التعليمية و التي تركز على أهمية التربية الصحية بمفهومها النمائي والوقائي والعلاجي . ( الحريري ،الإمامي ،2011،ص147)

- خدمات البحث العلمي : تضمن خدمات البحث العلمي، إجراء الدراسات المسحية للقدرات و الحاجات و الإتجاهات والميول والمشكلات، وتهتم هذه الخدمات بإعداد وسائل الإرشاد كالإستفتاءات و الإختبارات على أنواعها وتخصيص بعض الإمتحانات وتقنينها على البيئة المحلية ودراسة أفضل للإرشاد وفقا للظروف التي يقدم فيها البرنامج والإمكانيات المتاحة ، والإطلاع على المستجدات في مجال الإرشاد

### 7-4- خدمات الإحالة :

خدمات الإحالة تعني تحويل الطالب ( المسترشد ) إلى جهة معينة مساندة ، وتتضمن خدمات الإحالة تحديد جهات الإحالة التي يمكن معرفتها وتسهيل عملية الإحالة إليها والتعاون معها والمتابعة المستمرة.

### 7-5- خدمات المتابعة :

تعد مسألة المتابعة في غاية الأهمية ، وذلك للتعرف على كيفية سير العمل في المسار الصحيح ، لذلك تحرص هذه الجهة على إجراء المتابعة المنظمة للأفراد الذين مازالوا يتلقون خدمات البرنامج ، و الذين تلقوهم وحسبت مشكلاتهم.

-خدمات البيئة الخارجية : لانهصر الخدمات الإرشادية داخل المؤسسات التعليمية والتربوية فحسب ، و إنما تمتد إلى البيئة الخارجية مثل دور التنشئة الإجتماعية ذات العلاقة بالمدرسة والأهل، ومراكز الخدمات الإجتماعية ،والجمعيات . ( الحريري ،الإمامي ،2011،ص149،148)

### 8-طرائق الإرشاد وأنواعه :

توجد طرائق مختلفة ومتعددة للإرشاد تعتمد على أسس نظرية ولا يمكن القول أن هناك طريقة أفضل من الأخرى ولهذا إعتمدنا من خلال دراستنا الإستطلاعية على إستخدام طرق محددة والتي تتمثل في ما يلي:

#### 8-1-طريقة الإرشاد المتمركزة حول الشخص :

تعزى هذه الطريقة لكارل روجز carlrogers (1902-1988) الذي يرى أن طريقتة تعتبر طريقة (شيماء خميسات ،نرجس النحوي ،2013،ص16 )

مستقلة وليست مستمدة من نظريات أو طرائق أخرى أو معدلة عنها أو رد فعل لها ، بل إن الأثر الرئيسي نمو هذه الطريقة هي خبرات روجز الشخصية كعلاج ، فإن هذه الطريقة تؤكد على الأفراد يملكون القدرة على فهم المواقف المسببة لعدم سعادتهم وشقائهم وأن بإستطاعتهم إدراك حياتهم وأن المرشد يستطيع أن يعزز من هذه القدرات إذا إستطاع أن يكون علاقة سلمية مع المسترشد وتهدف هذه الطريقة إلى الوصول بالمسترشد إلى درجة عالية من الإعتماد على النفس والتحمل والمسؤولية وتعتبر إسهامات جيدا و إيجابيا في مجال الإرشاد النفسي ومن أبرز إسهاماتها تأكيدها على تعلم المسترشد المسؤولية إحداث التغيير .

#### 8-2- طريقة الإرشاد العقلي :

تنسب هذه الطريقة إلى آرون بك Aaron beck المولود عام 1921 حصل على الدرجة الجامعية في الطب ، وأغلب أعماله في مجال علاج الإكتئاب وتنظر النظرية العقلية لأفكار الشخص كسلوك ومن هنا فإنها تقترح التالي : " كل ما يفكر به الفرد وخاصة ما يقوله الفرد لنفسه ويؤثر على سلوكه " ونستطيع القول بأن مجال تركيزه هذه النظرية هو إعادة بناء كيفية تفكير المسترشد بشأن وجوانب متعددة في حياته ، وتحسين طبيعة حديثة لنفسه .

ويؤكد (Ellis 1977) على أن الأساليب الأساسية التي تعتمد عليها المرشد العقلي يقتضي إعادة البناء العقلي للمسترشد خاصة اللامنطقية . وتتلخص أهداف الإرشاد العقلي في تعديل أنماط السلوك غير التكيفية وتعلم سلوكيات وظيفية وعملية جديدة .

### 8-3- طريقة السمات و العوامل :

ترجع أصول السمات والعوامل إلى علم النفس الفارقي ودارسة وقياس الفروق الفردية ، ومن أهم سمات النظرية وعوامل تركيزها على العوامل المحددة التي تفسر السلوك البشري التي يمكن من تحديد سمات الشخصية ، من أبرز من أسهموا في نظرية السمات والعوامل ( هاتر إيز ينك ) ، وتهتم النظرية بالتشخيص النفسي وإستخدام طرق الإرشاد التي تناسب إختلاف الشخصية من فرد إلى آخر ، وتهتم كذلك بتحليل العوامل وتطبيق الإختيارات والمقاييس النفسية التي تعطي تقديرات كمية لسمات العوامل تفيد علميا في إختياره التربوي والمهني . (شيماء خميسات ، نرجس النحوي ، 2013، ص 17 )

### 8-4- النظرية السلوكية :

يطلق على النظرية السلوكية إسم نظرية (المثير والاستجابة ) وتعرف كذلك بإسم ( نظرية التعلم ) و الإهتمام الرئيسي للنظرية السلوكية هو السلوك : كيف يتعلم وكيف يتغير وكيف يقاس، ولذلك فإنها تعتبر نظرية تجريبية والموضوعية وظيفته في تفسير السلوك ، ويتلخص الإتجاه السلوكي للتعلم فيما يلي :

-التعلم بالمحاولة والخطأ .

-الإشراط الكلاسيكي .

-الإشراف الإجرائي .

ومنه يفيد الإشراف الإجرائي خاصة في حل المشكلات التربوية. ((شيماء خميسات ،نرجس النحوي ،2013،ص18 )

### 9-تنظيم سير الخدمات التوجيهية و الإرشادية :

ينظم مستشار التوجيه وأنشطة وخدمات الإرشاد والتوجيه التي يقدمها ضمن برنامج سنوي يقوم بإنجازه في بداية الدخول المدرسي بالإعتماد على البرنامج السنوي يكون بدوره مستقى من برنامج وزاري تقديري لأنشطة التوجيه ، وتبرز مهام مستشار التوجيه والإرشاد من خلال أنشطة متكاملة و مترابطة مع بعضها البعض يقدمها ضمن أربعة محاور كبرى وهي :

**9-1-الإعلام :** يعتبر الإعلام محورا هاما في العملية التوجيه المدرسي والمهني حيث يهدف إلى تزويد التلميذ (خاصة تلميذ الجذوع المشتركة ) بمختلف المعلومات حتى يتمكن من إختيار مناسب مبني على معطيات صحيحة،يستعمل مستشار التوجيه في تقديمه للإعلام المطويات ، المناشير الوزارية ،الملصقات التي ينجزها،الدلائل الإعلامية المتوفرة لديه

**9-2-التوجيه :** إستكمالا لمعرفة التلميذ من جميع النواحي يعمل مستشار التوجيه على الكشف عن ميولات ورغبات وإهتمامات هذا الأخير وذلك من خلال الأنشطة التالية : .(فنتازي كريمة،2011،ص168)

-تطبيق بطاقة الرغبات سواء بالنسبة لتلاميذ التاسعة أساسي /الرابعة متوسط أو تلاميذ الأولى ثانوي.

-تطبيق إستبيان الميول والإهتمامات الخاصة بتلاميذ الجذوع المشتركة والذي تم تنصيبه 1992 بموجب المنشور الوزاري 92-510 المؤرخ في 1992/2/4 والذي يهدف إلى معرفة وحصر رغبات وإهتمامات التلاميذ وتصحيح مستواهم الإعلامي خاصة حول متطلبات الدراسة والمهن .

يستغل مستشار التوجيه النتائج التي توصل إليها من خلال تطبيقه لبطاقة الرغبات وإستبيان الإهتمامات لإعداد حوصلة تكشف ميول ورغبات التلاميذ وتبليغهم بها وذلك حتى يتمكنوا من إستكمال معرفتهم لذاتهم

بإكتشافهم لميولهم وإهتماماتهم الحقيقة هذا من ناحية ودعوتهم لمقارنة موضوعية بين نتائجهم الدراسية ورغباتهم في التوجيه من ناحية أخرى.

**9-3-التقويم:** في إطار الكشف عن قدرات التلاميذ العقلية وإستعدادته وإمكانياته يعمل مستشار التوجيه على متابعة مساره الدراسي خلال الطور الاكمامي /المتوسط و المرحلة الثانوية مستغلا في ذلك ملفات التلاميذ وبطاقات المتابعة والتوجيه وسجلات النتائج عبر مختلف مستويات تدرسههم وتتمثل أنشطة التقويم أساسا فيما يلي:

- المشاركة في تطبيق إختبارات التقويم التشخيصي لمعرفة المكتسبات القبلية للتلاميذ والعمل على كشف نقاط الضعف .
- المشاركة الفعالة في مجالس الأقسام ومناقشتهم التغيرات الطارئة على نتائج التلاميذ والبحث عن الأسباب (رفقة الفريق التربوي ) والعمل على علاج ذلك .
- تبليغ التلاميذ بحوصلة تقويم حول نتائجهم و توعيتهم حتى يتمكنوا من معرفة ذاتهم و إكتشاف قدراتهم الحقيقية .
- تبليغ وتحسس أولياء التلاميذ بمستوى أبنائهم وحثهم على توفير ظروف جيدة لتدرسههم . ( فنطازي كريمة، 2011، ص148).

**المساعدة النفسية:** إن الرؤية الجديدة للتوجيه تسعى إلى مساعدة التلاميذ على بناء مشروعهم المستقبلي من خلال إختيار مناسب لنوع الدراسة الملائمة لهم بناء على معطيات صحيحة يجمعها التلميذ من خلال معرفتهم بذواتهم ومعرفتهم لمتطلبات محيطهم الخارجي، من هذا المنطلق تشمل المساعدة النفسية التي يقدمها مستشار التوجيه النقاط التالية :

- مساعدة التلميذ على معرفة ذاته وإكتشاف قدراته، ميولاته ، إهتماماته. ( فنطازي كريمة، 2011، ص169)،

## 10-وضع الخدمات الإرشادية في الوطن العربي :

لا يستطيع أحد أن يزعم أن الخدمات الإرشادية منتشرة في الوطن العربي ، فالدول العربية التي تقدم الخدمات الإرشادية المهنية لا يكاد يتجاوز عددها أصابع اليد الواحدة فقد كشفت إحدى الدراسات التي أجريت في هذا المجال أن الدول العربية فيها نوع من الخدمات الإرشادية حيث إشمطت الدراسية على عشر دول في الشرق الأوسط منها تسع دول عربية هي : الأردن والجزائر والعراق والكويت ولبنان وقطر والسودان والسعودية وجمهورية مصر العربية في حين

كانت الدولة العاشرة إيران وقد تبين من نتائج هذه الدراسة أن الأردن البلد الوحيد الذي يدرس فيها الإرشاد على مستوى الماجستير في الجامعة الأردنية لغاية عام 1999 وقد أوصت الدراسية بضرورة تقديم خدمات إرشادية عن طريق المرشدين الذين أعدوا علميا ومهنيا لهذا الهدف.

و الأسلوب الصحيح لإعداد المرشدين هو أن يتم هذا الإعداد من خلال برنامج يقدم في الجامعة بطريقة علمية وقد وجد أيضا أن هناك بعض العوامل التي تحول دون نمو الخدمات الإرشادية في الدول العربية بشكل خاص دول البلدان النامية بشكل عام ومن هذه الدول والعوامل :

- ✓ الإعتقاد بإمكانية الأسرة وإرشاد الشباب .
- ✓ وجود عوامل تتحكم في الإختيار لا ترتبط بالمهارة والكفاءة .
- ✓ الإتجاه التسلطي الذي يرجع الولاء على الكفاءة .
- ✓ إحجام القادة المهنيين عن تدريب أخصائيين جدد كي لا يسلبوه من سلطته وقوته .
- ✓ كذلك ثقافة البلاد النامية لا تجعل دور المرشد كمسير للتغير الإجتماعي يسير بسهولة ومن ثم فإن العوامل تفوق دور المرشد المدرسي في البلاد العربية يجب أن تدرس كما يجب أن توضع الخطط لمواجهتها بحيث يتيسر تقديم الخدمات الإرشادية التي تعمل على تنمية الإنسان العربي. (زغمار سناء، 2011، ص

### الخلاصة :

ومن السياق نجد أن خدمات الإرشاد التربوي تهدف إلى مساعدته المتعلم على بناء شخصيته و إمتلاكه إياها وتوظيفها وتطويرها مدركا كيفية الحصول عليها ، ولأبي المواقف تصلح الأمر الذي لن يأتي له بأحسن من أن يمارس بالفعل .



## الفصل الرابع



### الفصل الرابع: التعليم الثانوي

#### تمهيد

- 1- مفهوم التعليم الثانوي
- 2- مراحل التعليم الثانوي
- 3- أهداف التعليم الثانوي
- 4- مناهج التعليم الثانوي
- 5- وظائف التعليم الثانوي
- 6- أهمية الخدمات الإرشادية في المرحلة الثانوية

#### الخلاصة

تمهيد:

يتبوأ التعليم الثانوي موقع القلب من الجسد في بنية النظام التعليمي إذ يتم تنشئة الشباب وإعدادهم للحياة والعمل المنتج إلى جانب إعدادهم للدراسة، ولهذا لم يكن التعليم الثانوي نظاما مكثفيا بذاته وإنما نظام يتكامل ويتبادل التأثير والتأثر مع الأنظمة مجتمعه تعلقه.

## 1- التعليم الثانوي :

**1-1- مفهوم التعليم الثانوي:** التعليم الثانوي معد لإستقبال التلاميذ بعد نهاية التعليم الأساسي وعادة ما يسمى التعليم ما بعد المتوسط ينتقل التلاميذ إلى التعليم الثانوي حسب شروط محددة، ويشمل التعليم الثانوي العام والمتخصص والتقني، وهناك مفاهيم إعتمدتها الجزائر للتمييز بين أنواع التعليم منذ الاستقلال، فتشير إلى أن التعليم معد لإستقبال التلاميذ بعد نهاية التعليم الأساسي، ويلقن في مؤسسات تدعى المدارس الثانوية والمتاقن ويشمل على:

**1-2- المتعلم الثانوي العام:** وهدفه إعداد التلاميذ للإلتحاق بمؤسسات التعليم العام.

**1-3- تعليم الثانوي المتخصص:** وهدفه إعداد الشبان للعمل في قطاعات الإنتاج وتكوين تقنيين وعمال مؤهلين، وهي أهم أيضا للإلتحاق بمؤسسات التكوين العالي، كما أنه ينظم بالإتصال الوثيق مع المؤسسات العمومية ومنظمات العمال، ومدة التعليم الثانوي العام والمتخصص ثلاث سنوات أما التعليم الثانوي التقني، فيمكن أن تختلف مدته من سنة إلى 4 سنوات وذلك تبعا للمقتضيات التربوية.

كما حددته منظمة اليونسكو: بأنه المقصود بالتعليم الثانوي هو المرحلة الوسطى من سلم التعليم العام، بحيث يسبقه التعليم العالي وذلك في معظم البلدان المتقدمة والنامية على حد السواء. (لو غيث، 1995، ص35)

## 2- مراحل التعليم الثانوي في الجزائر :

- مر التعليم الثانوي بالجزائر على عدة مراحل تميزت بتباين والإختلاف فيها وهي كالآتي :

**2-1- المرحلة الأولى:** لقد عرفت مرحلة التعليم الثانوي في الجزائر تطورا متذبذبا ما بين 1962 والدخول المدرسي 1993/1994 الذي تمت فيه آخر التعديلات حيث أنه بعد الإستقلال بقي التعليم الثانوي يعمل حسب المخطط المورث وذلك حسب طورين هما :

- الطور الأول الثانويات إلى جانب تعليم تكميلي مستقل تحول إلى التعليم العام فيما بعد وهذان المسلكان يوافقان التعليم المتوسط الحالي .
- الطور الثاني الثانويات الذي يوافق التعليم الثانوي الحالي .
- و إنطلاق من 1968 عرف التعليم الثانوي سلسلة من التحولات التي تطورت تدريجيا كما يلي: ( فنطازي كريمة، 2011، ص142 )

- إحداث بكالوريا تقني لتتوج المسار المهني وذلك سنة 1968.
  - الزوال التدريجي للطور الأول من التعليم الثانوي وإقامة تعليم متوسط مستقل سنة 1971.
  - إنشاء متقن ذو مستويين لغرض مهني الأول في مرحلة المتوسط والثاني في مرحلة الثانوي وذلك سنة 1974 .
  - التحلي عن صيغة متقن ذو مستويين لصالح متقن ذو مستوى واحد لغرض مهني مدة الدراسة 5 سنوات في التعليم الثانوي وذلك سنة 1975 .
  - التحلي عن صيغة متقن ذو مستوى واحد وجعل المؤسسات تتبع التنظيم التربوي الإداري الثانوي التقنية وذلك سنة 1976 .
  - صدور أمرية في 16 أبريل 1976 المتضمنة تنظيم التعليم والتكوين في الجزائر السماح لحاملي شهادة البكالوريا التقني بالدخول إلى الجامعة وذلك في 1982 إعادة الهيكلة شاملة للتعليم الثانوي العام والتقني مع مضاعفة الشعب مرتين ليصبح عددها 28شعبة وإدراج تعليم إختياري وإجباري وذلك سنة 1984.
  - تعميم اللغة العربية كاللغة تعليم لكل المواد ابتداء من الدخول المدرسي 1986/1985 إعادة الهيكلة الثانية للتعليم الثانوي العام والتقني وذلك 1991 وتنصب ما يلي:
    - ثلاثة جذوع مشتركة في السنة الأولى ثانوي .
    - تعليم تكنولوجي بدلا من الشعبة تقني رياضي.
    - مسلك ذو مجال ما قبل الجامعة يضم شعب التعليم العام وشعب التعليم التكنولوجي.
    - مسلك مهني (تأهيلي ) إلغاء المسلك التأهيل وإحداث جذوع مشتركة في السنة الأولى ثانوي .
- \* إن المتمعن في التعديلات المتتالية الحاصلة خلال هذه المرحلة من تطور التعليم الثانوي يلاحظ إنعدام التخطيط المحكم في ظل غياب مشروع واضح لتغير هذه المرحلة من التعليم أن كما ازدواجية الغايات المنوطة بالتعليم الثانوي التي تتمثل في التحضير لعالم الشغل من ناحية والتحضير للتعليم العالي من ناحية أخرى ضمن شعب أو مسارات غير مميزة لهذا الطور،خاصة بعد إلغاء المسارات المهنية . ( فنطازي كريمة ،2011،ص142،143)
- 2-2- المرحلة الثانية من 1992-2005 :**

- خلال هذه المرحلة تمت إعادة هيكلة التعليم الثانوي حيث شملت إعادة ما يلي :
- تعليم ثانوي عام وتكنولوجي موجه أساسا لمتابعة الدراسات والتكوين العالي .
  - تعليم ثانوي تقني وضع للتحضير لسوق العمل إنطلاقا من نمط تنويع لكنه يوجه أكثر للتعليم التكنولوجي.
- فقد تمثلت الخصائص الأساسية لإعادة الهيكلة في النقاط التالية :
- إحداث ثلاث جذوع مشتركة في السنة الأولى ثانوي هي جذع مشترك آداب ،جذع مشترك علوم ،جذع مشترك تكنولوجيا.
  - تنظيم السنة الأولى من التعليم الثانوي في شكل ثلاثة جذوع مشتركة هي :
    - جذع مشترك آداب :يرتكز على اللغات والمواد الإجتماعية.
    - جذع مشترك علوم :يرتكز على العلوم الطبيعية والعلوم الفيزيائية والرياضيات .
    - جذع مشترك تكنولوجيا :يرتكز على الرياضيات والعلوم الفيزيائية والرسم الصناعي والتكنولوجيا
  - ينبثق عن الجذوع المشتركة 15 شعبة تعليمية تتميز كل شعبة بمواد أساسية تعطي للشعبة طابعها التخصصي من حيث حجمها الساعي حسب معالمها .
  - ويتفرع عن التعليم الثانوي إبتداء من السنة الثانية ثانوي مايلي:
    - تعليما ثانويا عام يضم خمسة شعب.
    - تعليم ثانوي تقني يضم ستة شعب.
    - الإبقاء على بكالوريا التعليم الثانوي لتنويع دراسات الشعب العامة والتكنولوجية.
    - وضع آلية توجيه بين الجذوع المشتركة والشعب المتفرعة عنها حيث يتم توجيه المقبولين للتعليم الثانوي على مرحلتين :التوجيه الأولى إبتداء من السنة التاسعة أساسي إلى الجذوع المشتركة للسنة الأولى ثانوي.
    - التوجيه النهائي من الجذوع المشتركة إلى شعب السنة الثانية ثانوي .
- 2-3- المرحلة الثالثة:** إن النقائص التي عرفها التعليم الثانوي خلال السنوات الفارطة من جهة ( فنطازي كريمة، 2011، ص144، 145).

وتأثير التوجهات العالمية الحديثة للتربية والإقتصاد من جهة أخرى إستلزمت إحداث إصلاحات في هذا الطور الحساس إنطلاقا من الغايات والأهداف وصولا إلى تنظيم الجدوع والشعب. (فنتازي، 2011، 146)

### 3- المناهج الدراسية في التعليم الثانوي :

تعتبر المناهج الدراسية ركنا أساسيا في أي نظام تربوي لأنها تشمل جميع الأهداف والمضامين والأساليب التي ينطوي عليها أي تعليم ، بل هي لب وجودة التعليم لكونها تعكس أغراض التربية الرئيسية وترسم المسارات في النظام التعليمي ، وهذا بغض النظر عن مستواها الذي يبقى مرهونا بعوامل: كيف تصاغ المناهج ؟ ومن يشترك في صياغتها أو تعديلها ؟ وكيف يتم تنفيذها وتقييمها ومتابعتها ؟

و عليه فإن صياغة المناهج تتطلب جهدا كبيرا ومستمرًا يشارك فيه كافة المعنيين بالتعليم إبتداء من صياغة الأهداف العامة والخاصة ، والنتائج المحققة.

إن صياغة المناهج وتطويرها وتقييمها تشترك فيها كل من الأسرة التربوية والمؤسسات الإجتماعية والإقتصادية ومن المبادئ التي تستند عليها المناهج الدراسية في التعليم ما يلي:

-مبدأ الشمول : ويشمل الجوانب الثقافية والعلمية ، ولا يقتصر مضامينه على تعدد الدراسات وتنوعها فحسب بل تتضمن ميادين المعرفة الرئيسية.

-مبدأ التكامل : وهذا يقتضي الكشف عن التداخل ما بين ميادين المعرفة وإلتحام المعرفة بالعمل ، والإرتباط الوثيق بين الفكر والإدارة ، وأيضا أن بناء المحتويات يكون بإسناد بعضها البعض.

-مبدأ التفاعل مع المجتمع :بحيث يقتضي مراعاة خصائصه وحاجياته وتطلعاته في وضع المناهج وبالتالي تكيف الناشئين للإندماج فيه والمساهمة في تطوره وتقدمه.

● ويمكن التمييز هنا بين مستويين رئيسين في عملية صياغة المناهج وهي :

-المستوى الأول :ويشمل المستوى الإيدولوجي الذي يشمل مواد تعليمية لها علاقة بالمعتقدات والقيم السائدة مثل مواد اللغة والدين والتاريخ والجغرافيا والتربية الإسلامية ،أو تعكس سياسة الدولة بشكل مباشر مثل التعليم المختلط أو التعليم الإلزامي. (صياد نعيمة ، 2009، ص35 )

-المستوى الثاني : هو المستوى الفني المتعلق بتحديد المضمون والمواد الدراسية والإمتحانات.

إن الوثائق التي تشمل المناهج تتضمن في أغلبيتها الخطة الدراسية التي تحتوي على مواد الدراسية، والساعات المخصصة لها عناوين المواضيع الرئيسية والمواضيع الفرعية، أما الجانب العلمي والذي غالبا يشغل حيزا كبير في المناهج الخاصة بالتعليم التقني فهو غير واضح المعالم ، كونه تدريب ومهارات ولا يوجد فيها ما يدل أو يحدد التلميذ من معارف ومهارات ولا يوجد فيها ما يدل أو يحدد مستوى العمق في المادة الدراسية وبالتالي فهو ترك الباب مفتوحا للإجتهد. إذ فالتعلم الثانوي يعتبر نقطة تحول حاسمة تحكم على مستقبل التلميذ بالنجاح أو الفشل والجزائر على غرار باقي الدول إهتمت بالتعليم الثانوي وأعطته أهمية بالغة ، ويتجلى ذلك من خلال المراحل والهيكل التي مر بها منذ الإستقلال إلى يومنا هذا. (صياد نعيمة ، 2009،ص35 )

#### 4- أهداف التعليم الثانوي :

إن الأهداف بمثابة دليل يحدد وجهة العملية التربوية والسياسية التربوية بصفة عامة كما أنه دليل في ظلاله أساليب التربية بصفة العمل التربوي ، بصفة عملا علميا وتطبيقاته ومن أهم الأهداف نذكر:

- أهداف تتعلق بإحتياجات الفرد ومتطلباته وتشمل هذه الأهداف مساعدة الفرد إكتشاف ميوله وقابليته وتنمية مواهبه ،وصقل شخصيته وإثراء مدركاته بشكل متكامل ومتوازن من النواحي الثقافية،العلمية، الروحية، الجسديةوالنفسية وغيرها من النواحي.

-أهداف تتعلق بإحتياجات المجتمع ومتطلباته وبوصفه مجتمعا إسلاميا عربيا ديمقراطيا ، تتمثل في إعداد المواطن الصالح الذي يساهم إيجابيا في بناء مجتمعه وتطويره كما تشمل إحتياجات المجتمع من القوى العاملة المدربة والمؤهلة لمختلف مجالات العمل ومستوياته وذلك لضمان توافر العنصر البشري الملائم لخطط التنمية الإقتصادية والإجتماعية .

-وأهداف تتعلق بإحتياجات التربية المعاصرة ، بما يسود فيها من فكر تربوي ، وبما تتميز به من تقدم علمي وتقني ومعرفي ،وتغيير متتابع وإتصال سريع ،وبما يتسم به هذا العصر من التخصص العلمي والإبتكار والتعليم الجيد والثقافة المنتشرة وما تنشره وسائل الإعلام المختلفة .

وعليه فإن هذه الأهداف المسطرة للمرحلة الثانوية في معظم المنظومات التربوية ينظر إليها على أنها مرحلة متميزة بإعتبارها ( صياد نعيمة، 2009،ص33 )

تضم الشباب في طور من أطوار النمو الحرجة إلا وهي مرحلة المراهقة التي تتسم بتحويلات كبرى تتمثل في تغيرات فيزيولوجية جسمية، وعقلية وإنفعالية تجعل الشباب في حالة صعبة تستدعي أن تقدم له يد المساعدة والتفاهم والنصح من أجل إحداث التكيف مع نفسه ومع الآخرين ولهذا فإنه يتطلب الإستجابة لنمو التلاميذ وحاجاتهم المتنوعة بما يكفل لهم النمو السوي المتكامل والمتزن في جميع جوانب الشخصية وأهم هذه الجوانب :

أ-النمو الجسمي :

-إكتشاف الإستعدادات والقدرات الجسمية لدى التلاميذ والعمل على تنميتها .

-تنمية المهارات المناسبة لمختلف المهن والعمل على إتقانها .

-ترشيح العادات الصحية السليمة لدى الطلاب والعناية بتقبل التغيرات الجسمية والجنسية لمرحلة المراهقة و ذلك بما ينسجم مع مبادئ الدين الإسلامي وتقاليد المجتمع .

-العناية والإستمرار في بناء الإتجاهات الصحية والإيجابية لدى الطلاب وتنمية التوافق الحسي والحركي لديهم عن طريق التدريب الرياضي والتربية الفنية وأوجه الأنشطة المدرسية الأخرى .

ب-النمو العقلي :

-الإستمرار في تزويد تلميذ الثانوي بالمعلومات والمعارف المختلفة،وبما ينمي قدراته على التخيل المبدع وإدراك العلاقات، والتجريد والتعميم وإستخدام المفاهيم والمصطلحات والتفكير الموضوعي والمنطقي وحل المشكلات .

-تعويد التلاميذ على الدقة والملاحظة والتحليل.

-الممارسة العقلية، لإرساء قواعد التفكير العلمي في الدراسة.

ج-النمو النفسي :

-الإستمرار في تزويد التلاميذ بالمعلومات التي تحفظ لهم صحتهم النفسية ونضجهم الإنفعالي .

-الإستمرار في تهيئة المناخ الملائم لإستكمال النضج النفسي والوصول إلى الإستقرار الإنفعالي والتعبير عنه تعبير مهنديا .

-تنمية الحس الجمالي من حب التغيير والحق من خلال التربية الأدبية والفنية .

-دعم قدرات التعبير والتبليغ .

د-النمو الإجتماعي : ( صياد نعيمة، 2009،ص34 )

- تنمية القيم الروحية والأخلاقية المستمدة من الدين الإسلامي.
- تدعيم إيمان التلاميذ بوطنهم وعروبتهم .
- تعميق معرفة التلاميذ وفهمهم للنظم الاجتماعية والإقتصادية والمساهمة في تطوير المجتمع.
- الإستمرار في إكتساب التلاميذ للمعارف المتعلقة ببنية مجتمعهم ووظائفه ومؤسساته ، وفهم مكانه وعلاقة المجتمع بغيره من المجتمعات بغيره من المجتمعات. ( صبياد نعيمة، 2009، ص33 )

### 5- وظائف التعليم الثانوي :

لقد شهد التعليم الثانوي تطور هائل منذ القرن العشرين وأجمع معظم المربين آنذاك إن التعليم الثانوي بصفة عامة يعتبر إستكمالاً للتعليم الإبتدائي ومعنى ذلك أنه لا يختلف عن التعليم الإبتدائي في جوهره وإنما تتم وظائفه مكسباً إياه عمقا وإتساعا. لذلك تظهر وظيفة التعليم الثانوي تظهر في مايلي:

**5-1- معرفة البيئة الطبيعية:** التلميذ في هذه المرحلة يزداد إدراكه وخبرته لبيئته الطبيعية فيعمق في دراسة عواملها كي يصبح قادرا على إخضاعها لمشيبته ، وتذليلها لحاجته عليه التدريب على التفكير العلمي لإستقصاء الحقائق والقيام بالتجارب العلمية في المخابر الدراسية.

**5-2- معرفة البيئة الاجتماعية:** يتعلم من إدراك البيئة الاجتماعية طبيعية كل فرد في المجتمع وعلاقة كل منها بالآخر وواجب كل منها نحو الآخر.

**5-3- الإطلاع على تراث الآباء والأجداد:** الإطلاع على الثروة العلمية والدينية والفنية للآباء والأجداد فغنى تلميذ المدرسة الثانوية يعتبر أقدر عليه من الطفل من المدرسة الابتدائية وذلك من خلال الإتصال بمصادر المعرفة في الكتب والمجلات والدوريات والجرائد والمكتبات وغيرها .

**5-4- دعم المعارف المكتسبة:** وذلك من خلال التخصيص التدريجي في مختلف الميادين وفقا لمؤهلات التلميذ وحاجيات المجتمع . ( تركي ، 1982، ص65)

5-5-يساعد التلميذ على الانخراط في الحياة العلمية

5-6-مواصلة الدراسة من أجل التكوين العالي: بمعنى إعداد التلميذ للإلتحاق بمؤسسات التعليم العالي. (تركبي ، 1982،ص65)

6-أهمية الخدمات الإرشادية في المرحلة الثانوية :

إن التغيرات الجسمية والفيزيولوجية وما يصاحبها من نمو في الجانب الاجتماعي يفرض نوعا متميزا من السلوك ويتعرض التلميذ إلى العديد من المشاكل،وتكمن أهمية خدمات الإرشاد في هذه المرحلة أساسا في ما يلي:  
-تعرض التلاميذ في هذه المرحلة (مرحلة المراهقة) إلى كثيرا من المشاكل العاطفية والجنسية والاجتماعية .

-عملية التفرد من الناحية العقلية والجسدية تظهر في هذه المرحلة وهذا التفرد يحتاج إلى رعاية خاصة وإهتمام كبير

-تطور المجتمعات الإنسانية وتعقد الحياة ومتطلبات فرض وضعها جديدا ومهام جديدة يجب أن يقوم بها الطالب المراهق مما أوجد الكثير من التوترات أدت به إلى عدم القدرة على التكيف النفسي والاجتماعي السليم .

-تطور التعليم أدى إلى ظهور العديد من التخصصات تمثلت في المدارس الصناعية والزراعية ، التجارية ومعاهد الفنون الجميلة والمراكز العسكرية ... مما جعل الطالب في هذه المرحلة يقف حائرا أمام إختيار نوع الدراسة أو التخصص الذي يلائم قدراته وإستعداداته وميوله.(ربيع، 2003،ص158)

7-الخدمات الإرشادية في المرحلة الثانوية :

- تعد العلاقة الإرشادية بين الطالب و المرشد صلب عملية الإرشاد،وتعتبر هذه العلاقة في المراحل الدراسية جميعا لاسيما في المرحلة الثانوية ، علاقة شخصية وإجتماعية ومهنية من خلال هذه العلاقة يتعلم الطالب في المرحلة الثانوية مهارات جديدة لتحسين طريقة وأسلوب تغيير السلوك ، كما أنهم يمرون بمرحلة الإستقلال عن العائلة كما أنهم قد يمرون بمشكلات أخلاقية ،إنفعالية ،أسرية ،دراسية ومهنية مما يجعلهم بحاجة إلى من يرشدهم ،ويوجد بين طلاب المرحلة الثانوية المتفوقين والمتأخرين دراسيا، كذلك طلاب ذوي الإحتياجات الخاصة ، فالجميع بحاجة إلى الخدمات الإرشادية وهي كالآتي : .(الحريري والأمامي ،2011،ص177 )

- الإرشاد العلاجي وعلاج المشكلات الشخصية والإنفعالية المتعلقة بمرحلة الشباب.
- الإرشاد التربوي لحسن إختيار أقسام التخصص في المدرسة ، والتخصص في التعليم الجامعي فيما بعد.
- الإرشاد المهني، في الإختيار والإعداد والتدريب .
- الإهتمام بخدمات البحوث العلمية كجزء مهم من البرنامج الدراسي.
- تقديم الخدمات الإرشادية للطلاب الذين على وشك التخرج والتوجه إلى الجامعة .
- تقديم الخدمات الإنمائية التي تشمل على الهوية والإختيار، ومساعدة الطلبة على تقدير الخصائص الشخصية كالميول والهوايات والإتجاهات والقدرات .(الحريري والأمامي ،2011، ص177 )

## الخلاصة :

وفي ختام الفصل وبناء على ما تم تقديمه نجد أن الإهتمام بالتعليم الثانوي يتزايد يوما بعد يوم وذلك من خلال إصلاح هياكله وتطوير وظائفه وإبراز الأهمية منه ، والعمل من أجل تجويد خدماته وأساليبه وإهتمام المختصين في الإرشاد والتوجيه بالمرحلة الثانوية ولأنها تعتبر مرحلة حساسة ، ويكون ذلك بالإعتماد على كل عناصر العملية الإرشادية في هذه المرحلة نظرا لما تمثله هذه المرحلة من أهمية في حياة التلاميذ ، والتي تتعلق ببداية التفكير في طموحاتهم وخصائصهم الشخصية من خلال ما يقدمه المرشد المدرسي من خدمات لصالح التلميذ لمساعدته على بناء مشروعه المدرسي والمهني .



## الفصل الخامس



### الفصل الخامس : الإجراءات الميدانية

#### تمهيد

- 1- الدراسة الإستطلاعية
- 2- عينة الدراسة الإستطلاعية
- 3- الخصائص السيكومترية لأدوات القياس في الدراسة الحالية
- 4- الدراسة الأساسية

#### الخلاصة

## تمهيد :

يشكل هذا الفصل مدخلا منهجيا للدراسة، حيث تم التطرق فيه إلى الإجراءات المنهجية المستخدمة ابتداء من الدراسة الإستطلاعية للتعرف على المجال المكاني للتطبيق، إلى منهج البحث العلمي المستخدم، وأدوات جمع البيانات، والأساليب الإحصائية المتبعة، هذا لأنها كلها إجراءات تساعد على الوصول إلى نتائج ذات قيمة علمية وهذا ما حاولنا مراعاته وإتباعه، في هذا الفصل .

## 1- الدراسة الإستطلاعية :

«تهدف الدراسة الإستطلاعية في أي بحث علمي إلى إستطلاع الظروف المحيطة بالظاهرة التي يرغب الباحث في دراستها، والتعرف على أهم الفروض التي يمكن وضعها وإخضاعها للبحث العلمي، وكذا التأكد من الخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة» (مروان عبد المجيد إبراهيم، 2000، ص38).

في ضوء المفاهيم الإجرائية للدراسة إنصبت الجهود في الدراسة الإستطلاعية في إختبار صلاحية أدوات الدراسة من حيث الصدق والثبات ، فقد تم الإعتماد على مقياس جودة الخدمات الإرشادية ، ولقد كان الهدف من الدراسة الإستطلاعية ما يلي :

✚ إختيار عينة الدراسة الإستطلاعية .

✚ التعرف على ميدان الدراسة .

✚ التحقق من صلاحية أدوات الدراسة.

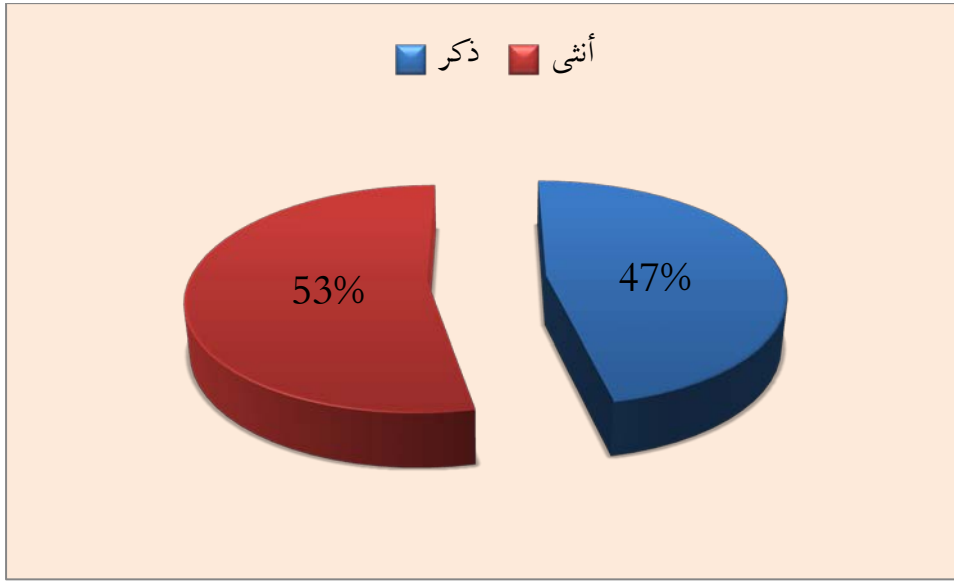
✚ تقدير الزمن الذي يستغرقه تطبيق كل مقياس .

## 1-1- عينة الدراسة الإستطلاعية :

تكونت عينة الدراسة الإستطلاعية من 30 تلميذ وتلميذة من تلاميذ السنة الثالثة ثانوي ، تم إختيارهم بطريقة عشوائية نظرا لعدم إشتراط خصائص معينة في العينة والجداول التالية توضح توزيع أفراد عينة الدراسة الإستطلاعية حسب متغير الجنس والشعبة :

الجدول رقم (1) : يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة الإستطلاعية حسب متغير الجنس

النسبة المئوية	التكرارات	الجنس
%46.66	14	ذكر
%53.33	16	أنثى
%100	30	الإجمالي

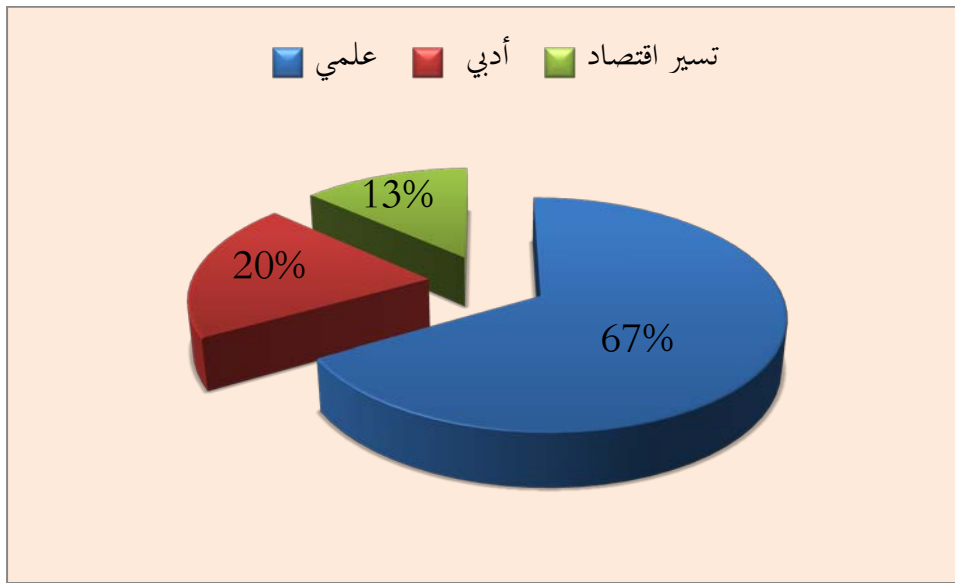


الشكل رقم (1) : يوضح توزيع نسب أفراد عينة الدراسة الإستطلاعية حسب متغير الجنس

- من خلال الجدول رقم (1) والشكل رقم (1) أعلاه وبالنظر إلى تكرارات أفراد عينة الدراسة الإستطلاعية والبالغ حجمهم إجمالاً 30 فرد، نلاحظ أن عدد الذكور قدر بـ 14 ذكر بنسبة %46.66، في حين نلاحظ أن عدد الإناث قدر بـ 16 بنسبة قدرت بـ % 53.33 .

الجدول رقم (2) : يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة الإستطلاعية حسب متغير الشعبة

النسبة المئوية	التكرارات	الشعبة
66.66%	20	علمي
20%	6	أدبي
13.33%	4	تسيير اقتصاد
100%	30	الإجمالي



الشكل رقم (2) : يوضح توزيع نسب أفراد عينة الدراسة الإستطلاعية حسب متغير الشعبة

- من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات أفراد عينة الدراسة الإستطلاعية والبالغ حجمهم إجمالاً 30 فرد، نلاحظ أن عدد التلاميذ العلميين قدر بـ 20 فرد بنسبة 66.66% وهم الأعلى نسبة، في حين نلاحظ أن عدد التلاميذ الأدبيين قدر بـ 06 أفراد بنسبة 20% ، وأخيراً عدد تلاميذ شعبة التسيير والاقتصاد والمقدر عددهم بـ 04 أفراد فقط بنسبة 13.33%.

## 1-2- الخصاص السيكومترية لأدوات القياس في الدراسة الحالية:

إنّ نتائج قيمة أي بحث تتوقف على مدى سلامة المقاييس المستعملة ولا يتم ذلك إلا من خلال

التحقق من صدقها وثباتها.

## 1-2-1- مقياس جودة الخدمات الإرشادية :

أ-الصدق:

\* صدق الاتساق الداخلي:

يعد الصدق من الخصائص الأساسية للإختبارات والمقاييس التّفسية، لأنه يشير إلى الإهتمام بما يقيسه ذلك المقياس ومدى كفايته في تحقيق ذلك، وقد جرى التّحقق من صدق المقياس في الدّراسة الحالية عن طريق حساب الإتساق الداخلي للبنود، والذي يعتمد على حساب معامل الإرتباط "بيرسون" بين البنود والدّرجة الكلية للمقياس، وقد توصلت الباحثة أمال البوش، والتي كانت المذكورة تحت عنوان "تقييم مهام مستشار التوجيه والارشاد من وجهة نظر تلاميذ التعليم الثانوي".

وقد توصلت إلى النتائج المبينة في الجدول التالي:

الجدول رقم (3): معاملات الارتباط بين كل عبارة والدرجة الكلية للمقياس

الارتباط	العبارة	الارتباط	العبارة	الارتباط	العبارة
**0.61	23	**0.50	12	*0.30	01
**0.57	24	*0.31	13	**0.52	02
*0.34	25	**0.58	14	**0.60	03
**0.59	26	**0.64	15	**0.56	04
*0.35	27	**0.78	16	**0.73	05
**0.65	28	**0.53	17	**0.51	06
**0.59	29	**0.58	18	**0.61	07
**0.53	30	*0.34	19	**0.45	08
**0.54	31	**0.61	20	*0.30	09
**0.46	32	*0.29	21	**0.56	10
//	//	**0.44	22	**0.70	11

\*\* دال عند ( $\alpha = 0.01$ )، \* دال عند ( $\alpha = 0.05$ )

- يتضح من الجدول رقم (...): أن جميع معاملات ارتباط الفقرات بالدرجة الكلية للمقياس دالة إحصائية

عند مستوى دلالة ( $\alpha = 0.01$ ) و ( $\alpha = 0.05$ )، ما يعتبر مؤشراً على صدق الإتساق الداخلي

للمقياس.

ب- الثبات :

تم حساب ثبات المقياس في الدراسة الحالية من خلال حساب معامل ألفا كرونباخ للتناسق الداخلي

والجدول التالي يوضح ذلك :

## جدول رقم (4): معامل ألفا- كرونباخ للمقياس

عدد العبارات	ألفا كرونباخ
32	0.681

- يتضح من الجدول رقم (4) أعلاه أن قيمة معامل الثبات ألفا كرونباخ بلغت 0.681، وهذه القيمة مرتفعة مما يدل على أن المقياس يتمتع بالثبات، ويمكن استخدامه مع العينة النهائية للدراسة الحالية .

## 2- الدراسة الأساسية :

## 2-1- منهج الدراسة:

يرجع تعدد مناهج البحث وإختلافها إلى طبيعة المواضيع والمشكلات المدروسة وبما أن موضوع بحثنا هو " جودة الخدمات الإرشادية من وجهة نظر تلاميذ سنة ثالثة ثانوي " فإن المنهج الذي يتم إعماده هو المنهج الوصفي التحليلي "، ويعرف المنهج على أنه الطريق أو المسلك المؤدي إلى الكشف عن الحقيقة في العلوم بواسطة مجموعة من القواعد العامة ، التي تهيمن على تسيير العقل وتحدد عملياته حتى يصل إلى نتيجة معلومة. (بدوي عبد الرحمان، 1977، ص05).

## 2-2- حدود الدراسة :

2-2-1- الحدود الزمانية: لقد استمرت فترة ملء المقياسين حوالي أسبوعين خلال شهر أفريل، بعدها جاءت مرحلة التفريغ وتحليل المعطيات الميدانية وإستخلاص النتائج نهائيا.

**2-2-2- الحدود المكانية:** تم إجراء الدراسة الميدانية بثانوية أول نوفمبر بدائرة جبل أمساعد وثانوية دائرة اجمدل ، حيث قمنا بتوزيع 150 مقياس على تلاميذ السنة الثالثة ثانوي، وقد إستجاب كل أفراد عينة الدراسة لمقياس الدراسة.

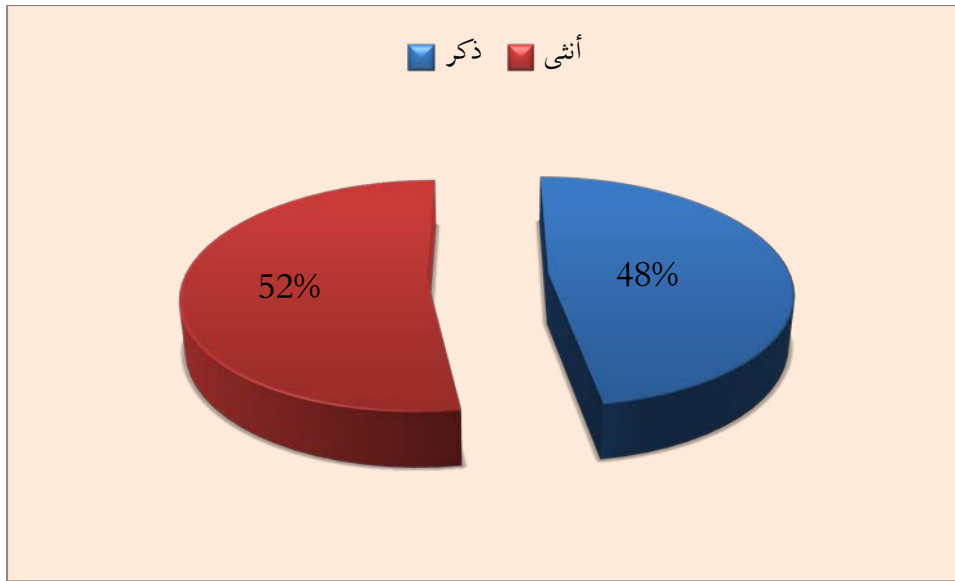
**2-2-3- الحدود البشرية:** تم إختيار عينة قدرها 150 تلميذ وتلميذة بكل من ثانوية أول نوفمبر بدائرة جبل أمساعد وثانوية دائرة اجمدل .

### 2-3- مجتمع الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من جميع تلاميذ السنة الثالثة ثانوي بكل من ثانوية دائرة اجمدل ودائرة جبل أمساعد والبالغ عددهم إجمالاً 301 فرد، والجداول التالية توضح توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب متغير الجنس والشعبة:

الجدول رقم(5) : يوضح توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب متغيري الجنس

النسبة المئوية	التكرارات	الجنس
47.50%	143	ذكر
52.49%	158	أنثى
100%	301	الإجمالي

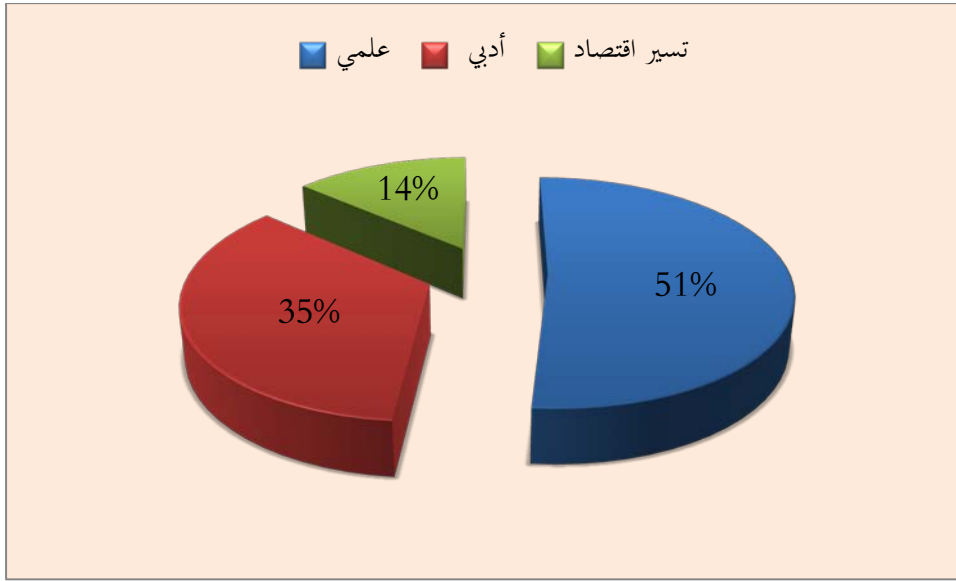


شكل رقم (3) : التمثيل النسبي لأفراد مجتمع الدراسة حسب متغير الجنس

- من خلال الجدول رقم (5) والشكل رقم (3) أعلاه وبالنظر إلى تكرارات أفراد مجتمع الدراسة والبالغ حجمهم إجمالاً 301 فرد، نلاحظ أن عدد الذكور قدر بـ 143 ذكر أي بنسبة 47.50%، في حين نلاحظ أن عدد الإناث قدر بـ 158 بنسبة قدرت بـ 52.49%.

الجدول رقم (6) : يوضح توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب متغير الشعبة

النسبة المئوية	التكرارات	الشعبة
51.49%	155	علمي
34.88%	105	أدبي
13.62%	41	تسيير اقتصاد
100%	301	الإجمالي



الشكل رقم (4): يوضح توزيع نسب أفراد مجتمع الدراسة حسب متغير الشعبة

- من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات أفراد مجتمع الدراسة والبالغ حجمهم إجمالاً 301 فرد، نلاحظ أن عدد التلاميذ العلميين قدر بـ 155 فرد بنسبة 51.49 % وهم الأعلى نسبة، في حين نلاحظ أن عدد التلاميذ الأدبيين قدر بـ 105 فرد بنسبة 34.88 %، وأخيراً عدد تلاميذ شعبة التسيير والإقتصاد والمقدر عددهم بـ 41 فرد فقط بنسبة 13.62%.

#### 4-2- عينة الدراسة:

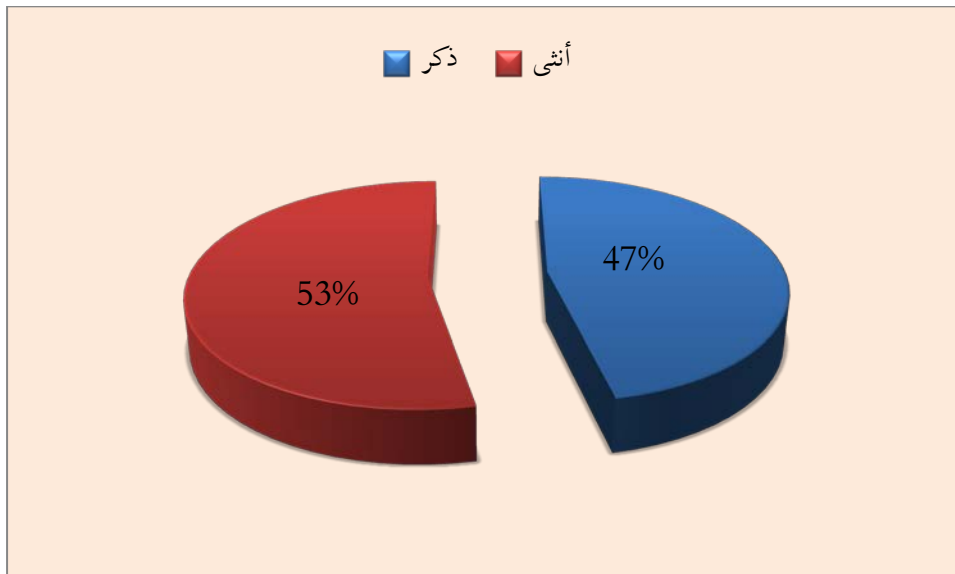
تلعب العينة دوراً كبيراً في نجاح ودقة البحث الإمبريقي، وتعرف على أنها النموذج الذي يجري معظم العمل عليه، وهي في العلوم الإنسانية والاجتماعية معبر عنها بالإنسان، الذي يعتبر الوحيد ضمن المجموعة التي يبني الباحث عمله عليها، والمأخوذة من المجتمع الأصلي شريطة تمثيله أحسن تمثيل. (لخضر عزوز، 2004، ص26)

## 2-4-1- نوع العينة وطريقة إختيارها:

تم الإعتماد على العينة العشوائية لأنها تتيح الفرصة المتكافئة لكل تلميذ لإختياره ضمن عينة الدراسة الحالية، وقد إتبعنا أسلوب المعاينة البسيطة حيث تم أخذ 150 فرد من حجم المجتمع الأصلي عن طريق القرعة والجداول التالية توضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس والشعبة :

الجدول رقم (7) : يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس

النسبة المئوية	التكرارات	الجنس
46.66%	70	ذكر
53.33%	80	أنثى
100%	150	الإجمالي

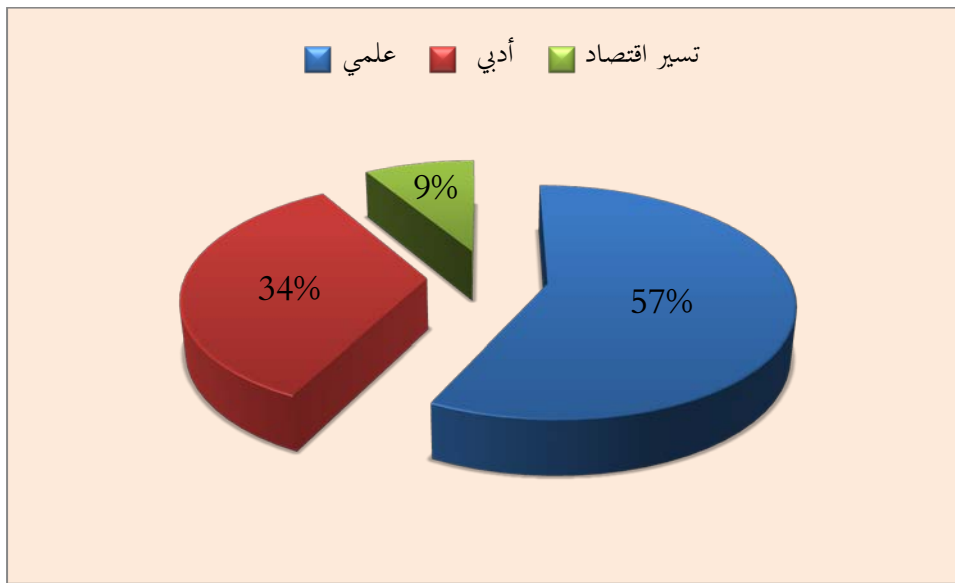


شكل رقم (5) : توزيع نسب أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس

- من خلال الجدول رقم (7) والشكل رقم (5) أعلاه وبالنظر إلى تكرارات أفراد مجتمع الدراسة والبالغ حجمهم إجمالاً 150 فرد، نلاحظ أن عدد الذكور قدر بـ 70 فرد أي بنسبة 46.66%، في حين نلاحظ أن عدد الإناث قدر بـ 80 فرد بنسبة قدرت بـ 53.33% .

الجدول رقم (8): يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الشعبة

النسبة المئوية	التكرارات	الشعبة
57.33%	86	علمي
34%	51	أدبي
8.66%	13	تسيير اقتصاد
100%	150	الإجمالي



الشكل رقم (6): يوضح توزيع نسب أفراد عينة الدراسة حسب متغير الشعبة

- من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات أفراد عينة الدراسة الإستطلاعية والبالغ حجمهم إجمالاً 150 فرد، نلاحظ أن عدد التلاميذ العلميين قدر بـ 86 فرد بنسبة 57.33% وهم الأعلى نسبة، في حين نلاحظ أن عدد التلاميذ الأدبيين قدر بـ 51 فرد بنسبة 34% ، وأخيراً عدد تلاميذ شعبة التسيير والاقتصاد والمقدر عددهم بـ 13 فرد فقط بنسبة 8.66%.

## 5-2 تقنيات وأساليب المعالجة الإحصائية:

تم إستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية (Statistical Package for Social Sciences-SPSS)، وبرنامج الإكسيل (Excel) في تحليل البيانات التي تم جمعها في هذه الدراسة، وقد تم إستخدام الأساليب المناسبة في التحليل والتي تعتمد أساسا على نوع البيانات المراد تحليلها وعلى أهداف وفرضيات الدراسة، وقد تم إستخدام عدة أساليب إحصائية من أجل توظيف البيانات التي جمعت لتحقيق أغراض الدراسة، وفيما يلي الأساليب التي تم استخدامها كما يلي:

- ❖ التكرارات والنسب المئوية والتمثيلات البيانية وقد تم إستخدامها في وصف عينة الدراسة الإستطلاعية وعينة الدراسة الأساسية.
- ❖ معامل الارتباط بيرسون.
- ❖ معامل ألفا كرونباخ.
- ❖ المتوسط الحسابي.
- ❖ الإنحراف المعياري.
- ❖ إختبار الدلالة الإحصائية (Ttest) للعينة الواحدة.

## الخلاصة :

لا يمكن لنتائج أي بحث أن تستقيم ما لم يكن هناك تكامل وتناغم بين جميع أجزائه، وعليه جاء هذا الفصل والذي تناولنا فيه وبالضبط منهجية البحث، والإجراءات الميدانية، بداية من الدراسة الإستطلاعية وإجراءاتها مروراً بالتأكيد على صدق أداة الدراسة ، وذلك لكي تصبح أداة علمية يمكن الوثوق مما ستجمعه من معلومات، ثم تحديد المنهج المتبع ونوع الدراسة، هذا وعرفنا عينة الدراسة من خلال مخططات توضيحية للعينة المختارة دون أن نغفل عن إجراءات التطبيق الميداني، وأخيراً الأدوات الإحصائية التي تتناسب مع هذه الدراسة، وهذا لكي نترجم النتائج الرقمية إلى دلالات لفظية ذات معنى.



## الفصل السادس



الفصل السادس: عرض وتفسير نتائج الدراسة ومناقشتها

تمهيد

- 1- عرض وتفسير نتائج الفرضية العامة ومناقشتها
- 2- عرض وتفسير نتائج الفرضية الجزئية الأولى ومناقشتها
- 3- عرض وتفسير نتائج الفرضية الجزئية الثانية ومناقشتها

الإستنتاج العام

**تمهيد:**

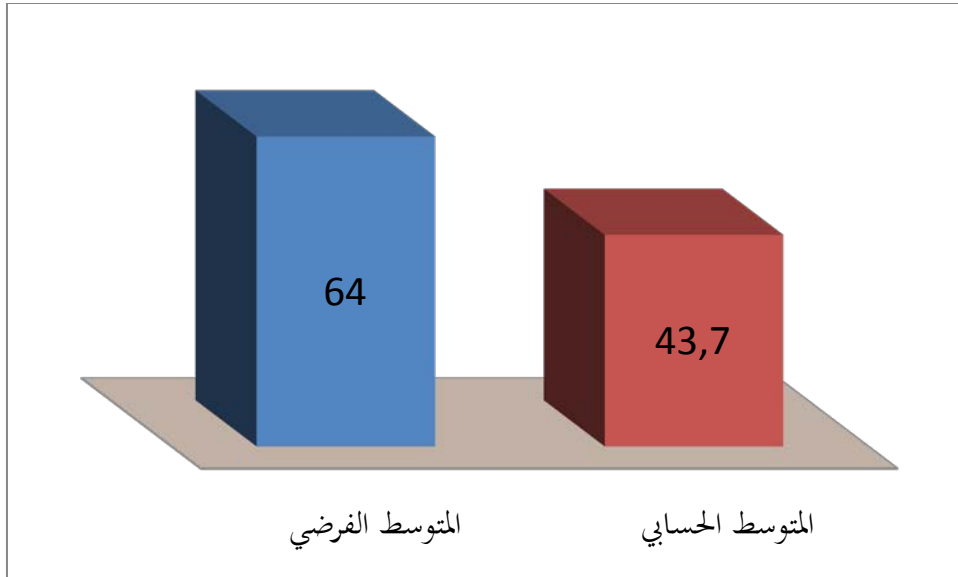
إنطلاقاً من النتائج التي توصلت إليها الدراسة الحالية، وبناءً على الإطار النظري الذي قدمته الدراسة، وعلى ضوء ما كشفتته الدراسات السابقة ومقارنتها بنتائج الدراسة الحالية، سنحاول في هذا الفصل أن نفسر نتائج الدراسة من خلال تتبع كل فرض على حدا حسب الترتيب المنهجي لفروض الدراسة، ثم ننتهي بتقديم إستنتاج عام للنتائج وفي الأخير إقتراحات الدراسة.

## 1- عرض وتفسير نتائج الفرضية العامة ومناقشتها:

نصت الفرضية الجزئية العامة لهذه الدراسة على: " مستوى جودة الخدمات الإرشادية من وجهة نظر تلاميذ السنة الثالثة ثانوي مرتفع "، وبعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى النتيجة التالية:

الجدول رقم (09) : الفرق بين المتوسط الحسابي لأفراد العينة والمتوسط الفرضي في جودة الخدمات

المتوسط الفرضي 64				الفرق بين متوسط الأفراد والمتوسط الفرضي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي للأفراد	حجم العينة	الدرجة الكلية
القرار	مستوى الدلالة	درجة الحرية	t					
دال عند 0.01	0.00	149	-26.97	-20.29	9.21	43.70	150	جودة الخدمات



الشكل رقم (7): الفرق بين المتوسط الحسابي لأفراد العينة والمتوسط الفرضي في جودة الخدمات الإرشادية

- من خلال النتائج المبينة بالجدول رقم (09) والشكل رقم (7) أعلاه نلاحظ وبناء على المتوسط الحسابي لأفراد عينة الدراسة على مقياس جودة الخدمات الإرشادية والذي بلغ 43.70 أنه أدنى من

المتوسط الفرضي والمقدر بـ 64 بناء عليه فإن مستوى جودة الخدمات الإرشادية من وجهة نظر تلاميذ السنة الثالثة ثانوي منخفض ، وهذا ما أكدته قيمة "ت" بالنسبة للعينة الواحدة التي بلغت قيمتها -26.97 وهي قيمة سالبة "أي أن الفروق لصالح المتوسط الفرضي" ودالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ( $\alpha=0.01$ )، ومنه تم رفض الفرضية العامة القائلة " مستوى جودة الخدمات الإرشادية من وجهة نظر تلاميذ السنة الثالثة ثانوي مرتفع "، ونسبة التأكد من هذه النتيجة هي 95% مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 5%.

يمكن أن يعزى تدني مستوى جودة الخدمات الإرشادية من وجهة نظر التلاميذ إلى الأسباب التالية :

- ضيق وقت مستشار التوجيه لكثرة المهام الإدارية الملقاة على عاتقه.
- عدم توفر الوقت لإجراء حصص توجيه أو إرشاد جماعي للتلاميذ .
- عدم دراية التلاميذ لأهمية الحاجة لخدمات مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي.
- ضعف تكوين مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي.

تتفق نتيجة الدراسة الحالية مع دراسة فنطازي كريمة ( 2011 ) بعنوان العينة الإرشادية في المرحلة الثانوية ودورها في معالجة مشكلات المراهقين المتمدرس بالجزائر ( قسنطينة ) ، والتي توصلت فيها إلى أن العملية الإرشادية لم تعالج مشكلاتهم العلائقية والنفسية والأسرية وأن مستشاري التوجيه على اختلاف تخصصاتهم الجامعية وعلى اختلاف سنوات خبرتهم أكدوا أن العملية الإرشادية تعرف معوقات تتعلق بالمستشار في حد ذاته، وذلك سواء بالنسبة لبعض سمات الشخصية أو الجانب المهني والتكويني لديها ومعوقات تتعلق بالتلاميذ والأولياء و الفريق التربوي .

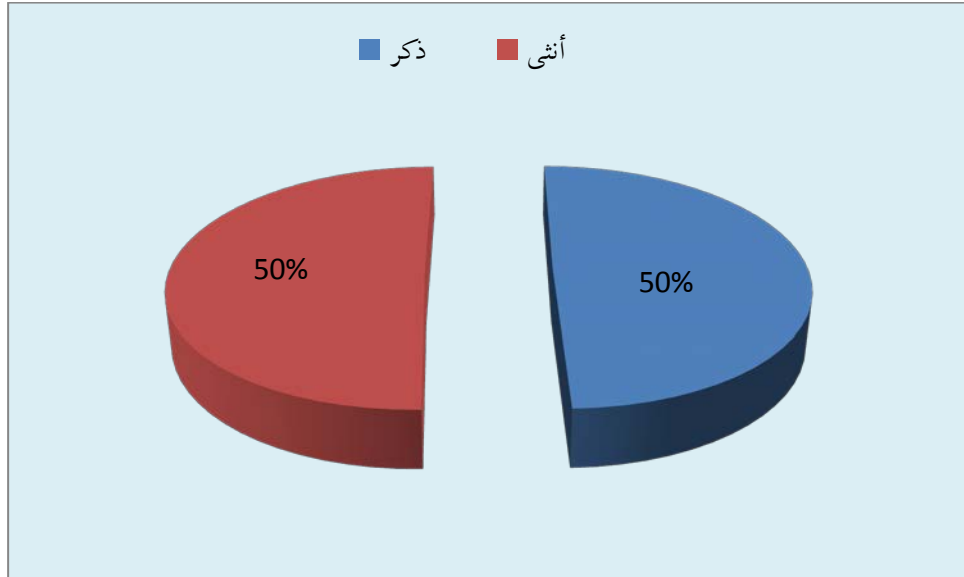
#### ● عرض وتفسير نتائج الفرضية الجزئية الأولى ومناقشتها:

نصت الفرضية الأولى لهذه الدراسة على: " توجد فروق في مستوى جودة الخدمات الإرشادية من وجهة نظر تلاميذ السنة الثالثة ثانوي تعزى لمتغير الجنس "، وبعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى النتيجة التالية:

الجدول رقم (10): يوضح الفرق في آراء كل الذكور و الإناث في مستوى جودة

الخدمات

القرار	مستوى الدلالة	قيمة (T)	درجة الحرية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	حجم العينة	مستوى الدلالة	إختبار ليفين للكشف عن التجانس (F)	المجموعة	درجات الأفراد
غير دالة عند 0.05	0.62	-0.48	148	8.91	43.31	70	0.45	0.57	ذكر	جودة الخدمات
				9.51	44.05	80			أنثى	



الشكل رقم (08): يوضح الفرق في آراء كل الذكور و الإناث في مستوى جودة

الخدمات

- من خلال الجدول أعلاه رقم (10) وبالنظر إلى إختبار التجانس ليفين (ف) والذي بلغ (0.57) وهي قيمة غير دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة ( $\alpha=0.05$ ) ومنه نستنتج أن هناك تجانس بين المجموعتين مما إستدعى تطبيق اختبار ( $T_{test}$ ) لعينتين مستقلتين متجانستين.

ولتأكد من دلالة الفروق بين المتوسطات تم اللجوء إلى إختبار الفروق (Ttest)، حيث نلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمتها عند درجة الحرية (148) بلغت (-0.48) وهي قيمة سالبة لكنها غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ألفا (0.05) أي أنه ليس هناك فرق دال إحصائياً بين الجنسين في مستوى جودة الخدمات الإرشادية، وبالتالي تم رفض الفرضية الجزئية الأولى القائلة بـ " توجد فروق في مستوى جودة الخدمات الإرشادية من وجهة نظر تلاميذ السنة الثالثة ثانوي تعزى لمتغير الجنس " وقبول الفرضية الصفرية القائلة بـ " لا توجد فروق في مستوى جودة الخدمات الإرشادية من وجهة نظر تلاميذ السنة الثالثة ثانوي تعزى لمتغير الجنس " ، ونسبة التأكيد من هذه النتيجة المتوصل إليها هي 95% مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 5%.

يمكن تفسير سبب عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث فيما يخص جودة الخدمات الإرشادية، في التشابه بين العينتين من حيث أنهم مراهقين وفي نفس السنة الدراسية ونفس المدرسة، كما أنهم يتعرضون لنفس الخدمات الإرشادية كما أن تلاميذ يتعرضون إلى مؤثرات ثقافية وإجتماعية متشابهة ومقاربة إلى حد ما.

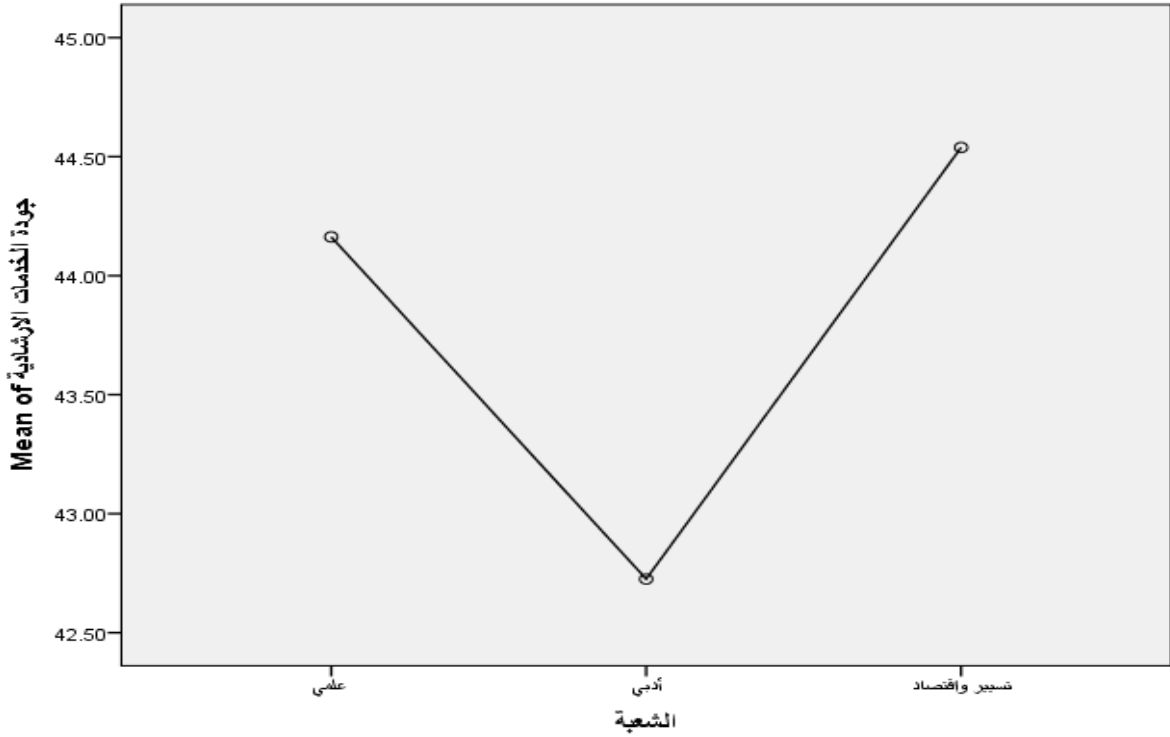
#### - عرض وتفسير نتائج الفرضية الجزئية الثانية ومناقشتها:

نصت الفرضية الثانية لهذه الدراسة على: " توجد فروق في مستوى جودة الخدمات الإرشادية من وجهة نظر تلاميذ السنة الثالثة ثانوي تعزى لمتغير الشعبة"، وبعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى النتيجة التالية:

#### الجدول رقم (11) : يوضح الفروق بين متوسطات المجموعات على مقياس جودة الخدمات

#### الإرشادية

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	F	مستوى الدلالة	القرار
مجاللات الدراسة	بين المجموعات	2	37.992	0.44	0.64	غير دالة عند 0.05
	داخل المجموعات	147	85.531			
	الكلي	149	///			



الشكل رقم (09) : يوضح الفروق بين متوسطات المجموعات على مقياس جودة الخدمات الإرشادية

- من خلال الجدول أعلاه رقم (11) نلاحظ أن قيمة إختبار الفرق (F) "تحليل التباين الأحادي" بلغت (0.44) بالنسبة لمجموعات الدراسة على مقياس جودة الخدمات الإرشادية وهي قيمة غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ألفا ( $\alpha=0,05$ )، وبالتالي تم رفض الفرضية الجزئية الثانية القائلة بـ " توجد فروق في مستوى جودة الخدمات الإرشادية من وجهة نظر تلاميذ السنة الثالثة ثانوي تعزى لمتغير الشعبة " وقبول الفرضية الصفرية القائلة بـ : " لا توجد فروق في مستوى جودة الخدمات الإرشادية من وجهة نظر تلاميذ السنة الثالثة ثانوي تعزى لمتغير الشعبة " ، ونسبة التأكد من هذه النتيجة المتوصل إليها هي 95% مع إحتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 5%.

يمكن تفسير النتيجة السابقة في كون تلاميذ السنة الثالثة ثانوي ورغم إختلاف شعبهم إلى أنهم يتلقون نفس الأنشطة ونفس الأساليب التدريسية، ويعيشون ويشتركون في نفس المرحلة العمرية مما أدى إلى تقارب وجهات نظرهم ، كما أنهم يعانون من نفس المشاكل المدرسية .



الخاتمة



لقد حاولت الدراسة الحالية الكشف عن مدى جودة الخدمات الإرشادية النفسية منها و الإجتماعية و التربوية، المقدمة قبل مستشار لتلاميذ سنة ثلاثة ثانوي .

بحكم تطور الخدمات الإرشادية في معظم دول العالم و من خلال النتائج التي خلصنا إليها ما يمكن قوله بخصوص تطور هذه الخدمات في الجزائر وتجويدها أنه لم تمنح الإهتمام الكافي بينما نجد دول تسعى جاهدا و بكل حزم في التركيز عليها ،وذلك آملا في تكوين أجيال قادرة على رفع التحديات لأنها تعي أن الإرشاد هو المنعرج الحاسم لدى التلاميذ و بالأخص تلاميذ السنة الثالثة ثانوي بحكم أنهم مقبلون على إجتياز إمتحان البكالوريا الذي يعتبر لدى كثير من التلاميذ عقبة يجب تجاوزها ،لهذا الأمر يستدعي إعادة النظر لأهمية الجودة وفعاليتها في التعليم وفي جميع الخدمات الإرشادية وبالتالي مساعدتهم على تحقيق الأهداف بكفاءة عالية تضمن لهم التفوق و النجاح.

### مقترحات الدراسة :

من خلال الدراسة يمكن تحديد بعض الاقتراحات تفتح المجال لدراسات أخرى حول متغير الجودة و الخدمات الإرشادية التي يقدمها مستشار التوجيه لتلاميذ السنة ثلاثة ثانوي :

- يجب الاهتمام بتزويد و تجويد برنامج إرشادي شامل يسهم في إحاطة التلميذ بكل جوانبه الدراسية و الترفيهية و الرياضية .
- ضرورة تجنيد وتأهيل كل الإطارات و الوسائل و الخدمات الموجودة بالوسط المدرسي، من أساتذة و مساعدين ومختلف ووسائل الإعلامية .
- ويجب على مستشار التوجيه بالمؤسسات التعليمية أن يراعي الفروق بين التلاميذ من حيث متغير الجنس ،حين أن الخدمات الإرشادية التي يقدمها يجب أن تراعي خصوصية الجنسين من الإناث والذكور.
- ضرورة تكثيف حصص ومختلف مجالات الخدمات و الإرشاد لتلاميذ المرحلة الثانوية.



## قائمة المصادر والمراجع



## قائمة المصادر والمراجع

### أ- المراجع:

- 1- إبراهيم سين وآخرون ( ب.ت ) : المعجم الوسيط ، الجزء الأول والثاني، ط2 ، مجمع اللغة العربية .
- 2- أحمد محمد الزعبي (2005): التوجيه والإرشاد النفسي، ط2، دار النشر للطباعة و التوزيع دمشق ، سوريا.
- 3- الفرخ شعبان و كاملة و تيم عبد الجبار (1999) مبادئ التوجيه و الارشاد النفسي ، دار الصفاء ، عمان .
- 4- بوثلجة غياث (1991): التربية والتكوين في الجزائر ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر .
- 5- تركي رابع (1991) : أصول التربية والتعليم ، ط2، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر .
- 6- رعد عبد الله الطائي(2005) : إدارة الجودة الشاملة ، دارالبازوري، عمان.
- 7- رافدة الجريري، سمير الأمامي(2011): الإرشاد التربوي والنفسي في المؤسسات التعليمية ، ط1، دار المسير للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن .
- 8- سعيد حسني العزة(2006) : دليل المرشد التربوي في المدرسة ، دار الثقافة للنشر و التوزيع ، عمان.
- 9- صبحي عبد اللطيف المعروف(2005) : نظريات الإرشاد النفسي والتوجيه التربوي.
- 10- عبد الرحمان بن سالم(2002) : المرجع في التشريع المدرسي الجزائري ، ط3، دار الهدى بالجزائر .
- 11- عبد اللطيف دبور، عبد الحكيم الصافي (2007) : الإرشاد المدرسي بين النظرية والتطبيق ، ط1، دار الفكر ناشرون وموزعون، عمان ، الأردن .
- 12- فواز التميمي(2008) : إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات التأهيل للإيزو ، ط1، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع ، عمان .
- 13- مأمون الدرادكة وطارق سلمي (2002) : الجودة في المنظمات الحديثة ، ط1، دار الصفاء للنشر والتوزيع ، عمان .
- 14- مهدي السامرائي(2007) : إدارة الجودة الشاملة في القطاع الخدمي، ط1، دار حرير للنشر والتوزيع ، عمان .
- 15- مروان عبد المجيد ابراهيم (2000): أسس البحث العلمي لأعداد الرسائل الجامعية ، ط1، وؤسسة الوراق للنشر و التوزيع ، عمان ، الاردن

## قائمة المصادر والمراجع

16- ملحم سامي محمد (2007): مبادئ التوجيه و الارشاد النفسي ،دار المسير ،عمان ،

الادن

### ب: المذكرات والرسائل:

- 1- بن دعيمة لبنى(2007) :حاجات التلاميذ في التعليم الثانوي إلى الخدمات الإرشادية في ضوء متغيري الجنس والتخصص الدراسي ،رسالة ماجستير غير منشورة ،جامعة الحاج لخضر ،باتنة .
- 2- خليل أحمد علي الغانمي(2013) :العلاقة بين الكفايات المهنية وجودة الخدمات الإرشادية لدى المرشدين الطلابيين ،رسالة ماجستير ،كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية ،جامعة الملك عبد العزيز .
- 3- زغمار سناء(2011) :الخدمات الإرشادية ودورها في الحد من ظاهرة التسرب المدرسي (مستوى ثلاثة ثانوي) ،مذكرة ماستر ،كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية ،جامعة العربي بن مهدي ،أم البواقي.
- 4- شيماء خميسات ،نرجس النحوي(2013) :مشكلات العملية الإرشادية من وجهة نظر مستشاري التوجيه المدرسي والمهني في المؤسسات التعليمية ،مذكرة ليسانس ،كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية ،جامعة قاصدي مرباح ،ورقلة .
- 5- صياد نعيمة (2009) :واقع المرافقة النفسية والتربوية لمعيدي شهادة البكالوريا ،رسالة ماجستير ،جامعة ناجي مختار ،عنابة .
- 6- غماري صالح والطائي إيمان(2008) :الحاجات الإرشادية لطلبة جامعة عمر المختار في ضوء بعض المتغيرات ،كلية التربية ،جامعة عمر مختار .
- 7- فنطازي كريمة(2011) :الإرشاد بالمرحلة الثانوية في ظل المقاربة بالكفاءات ،مجلة العلوم الإنسانية والإجتماعية،العدد 4، عنابة ،الجزائر .
- 8- فنطازي كريمة (2011):العملية الارشادية في المرحلة الثانوية ودورها في معالجة مشكلات المراهق المتمدرس،رسالة دكتوراء غير منشورة ،قسنطينة جامعة الإخوة منتوري.
- 9- لوغيث أحمد(1995) :التعلم الثانوي في الجزائر و مبررات إصلاحه ، رسالة غير منشورة لنيل شهادة الماجستير،جامعة بوزريعة ،الجزائر



الملاحق



## الملاحق

### الملحق رقم (1): أداة القياس في صورتها النهائية

جامعة محمد بوضياف بالمسيلة

قسم علم النفس

الإستبانة

01. الإستبانة المرفقة عبارة عن أداة لجمع البيانات اللازمة لإجراء دراسة بعنوان "جودة الخدمات الإرشادية من وجهة نظر تلاميذ سنة ثالثة ثانوي" دراسة ميدانية لتلاميذ سنة ثالثة ثانوي وذلك إستكمال الحصول على درجة ليسانس في التوجيه والإرشاد.

02. التعليم: نرجو منك. عزيزي(تي) التلميذ(ة) قراءة عبارات الواردة أدناه بتأني على أن تضع (ي) العلامة (X) في الخانة التي ترى(ين) أنها تعبر بصدق عن جودة الخدمات الإرشادية المقدمة مؤكدين لك أن سوف نتعامل مع الإجابة بسرية تامة ولن يتم إستخدامها إلا لغرض البحث العلمي مع الإشارة أنه لا توجد هناك إجابة صحيحة وأخرى خاطئة.

### الأولية البيانات

إسم الثانوية :

الجنس : ذكر  أنثى

الشعبة : علمي  أدبي  تسيير وإقتصاد

المحور	رقم	العبارة	نعم	أحيانا	لا
الإعلام	1	التي تتفرع عن التخصصات الجامعية عمى التوجيه مستشار أطمعك الجذور المشتركة			
	2	أعلمك بالتخصصات المفتوحة حديثا في التكوين المهني			
	3	أوضح لك فرص العمل المناسبة لكل تخصص			
	4	أعلمك بمتطلبات السوق			
	5	عرفك بشروط الإلتحاق بالمهن			
	6	عرفك بنوع المعارف العلمية التي يوفرها تخصصك الدراسي			
	7	أعلمك بمدة التخصصات الجامعية			
	8	أعلمك بشروط الإلتحاق بالتخصص الذي ترغب فيه			
	9	قدم لك معلومات كافية عن التخصصات والشعب			

## الملاحق

			ساعدك على معرفة ميولك المهنية	10	التوجيه
			ساعدك على التوفيق بين إمكاناتك وطموحاتك	11	
			ساعدك على زيادة دافعيتك نحو الدراسة	12	
			ساعدك على معرفة نوعية الدراسة المناسبة لك	13	
			ساعدك في تحقيق إحتياراتك	14	
			ساعدك على إكتشاف قدراتك وإمكاناتك	15	
			عرفك بالمهنة التي تريد أن تشغلها في المستقبل	16	
			شرح لك مستشار التوجيه عن بطاقة الرغبات	17	
			ساعدك على الحصول على نتائج دراسية أفضل	18	التقويم
			وضح لك طرق النجاح إلى مستوى أعلى	19	
			تابع تطور نتائجك الدراسية	20	
			سألك عن المواد الدراسية التي تجد فيها صعوبة	21	
			قدم لك ملاحظات فيما يخص مستواك في التحصيل	22	
			قام بمناقشة نتائجك مع الأساتذة	23	
			نظم مع الأساتذة حصص الدعم والإستدراك	24	
			شجعك إلى الذهاب إلى المكتبة	25	
			ساعدك عمى تجاوز مشكلاتك الدراسية	26	الإرشاد النفسي
			ساعدك على التكيف مع الوسط الخارجي	27	
			ساعدك على تعزيز ثقتك بنفسك	28	
			أرشدك إلى كيفية التعامل مع الواقع بشكل أفضل	29	
			عرفك على كيفية بناء علاقات إيجابية مع المحيط الخارجي	30	
			أرشدك إلى كيفية إستغلال وقت فراغك	31	
			قدم لك برامج لتنمية المهارات الأساسية	32	

## الملاحق

الملحق رقم (2) :

ملاحق spss

الجنس

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ذكر	70	46.7	46.7	46.7
Valid أنثى	80	53.3	53.3	100.0
Total	150	100.0	100.0	

الشعبية

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
علمي	86	57.3	57.3	57.3
Valid أدبي	51	34.0	34.0	91.3
تسيير واقتصاد	13	8.7	8.7	100.0
Total	150	100.0	100.0	

### One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
جودة الخدمات الإرشادية	150	43.7067	9.21375	.75230

### One-Sample Test

	Test Value = 64					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
جودة الخدمات الإرشادية	-26.975-	149	.000	-20.29333-	-21.7799-	-18.8068-

### Group Statistics

	الجنس	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
جودة الخدمات الإرشادية	ذكر	70	43.3143	8.91269	1.06527
	أنثى	80	44.0500	9.51202	1.06348

## الملاحق

### Independent Samples Test

	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means							
	F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference		
								Lower	Upper	
جودة الخدمات الإرشادية	Equal variances assumed	.571	.451	-.487-	148	.627	-.73571-	1.51183	-3.72328-	2.25185
	Equal variances not assumed			-.489-	147.290	.626	-.73571-	1.50525	-3.71039-	2.23896

### Descriptives

جودة الخدمات الإرشادية

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
علمي	86	44.1628	10.34790	1.11584	41.9442	46.3814	32.00	77.00
أدبي	51	42.7255	6.23884	.87361	40.9708	44.4802	32.00	54.00
تسيير واقتصاد	13	44.5385	11.27398	3.12684	37.7257	51.3513	32.00	77.00
Total	150	43.7067	9.21375	.75230	42.2201	45.1932	32.00	77.00

### Test of Homogeneity of Variances

جودة الخدمات الإرشادية

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
.868	2	147	.422

### ANOVA

جودة الخدمات الإرشادية

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	75.985	2	37.992	.444	.642
Within Groups	12573.109	147	85.531		
Total	12649.093	149			