



كَلِيَّةُ الدَّرَاسَاتِ العُلْيَا

برنامج الإرشاد النفسي والتربوي

الخدمات الإرشادية المقدمة لطلبة السنة الأولى في الجامعات الفلسطينية

**Guidance Services Provided to first-year Students in
Palestinian Universities**

إعداد

سهير محمد شحاته يوسف

إشراف

الدكتور: كامل حسن كتلو

قُدِّمَتْ هَذِهِ الرِّسَالَةُ اسْتِكْمَالًا لِمَتَطَلِّبَاتِ الحِصُولِ عَلَى دَرَجَةِ المَاجِسْتِيرِ فِي الإِرْشَادِ

النَّفْسِيِّ وَالتَّرْبَوِيِّ مِنْ كَلِيَّةِ الدَّرَاسَاتِ العُلْيَا فِي جَامِعَةِ الخَلِيلِ

1445 هـ - 2024م

إجازة الرسالة

الخدمات الإرشادية المقدمة لطلبة السنة الأولى في الجامعات الفلسطينية

إعداد

سهير محمد شحاته يوسف

إشراف

الدكتور كامل حسن كتلو

نُوقِشت هذه الرسالة وأُجيزت يوم: بتاريخ: 2024 / 6 / 25م

التوقيع

أسماء أعضاء لجنة المناقشة

.....
.....
.....

د. كامل حسن كتلو
د. إبراهيم المصري
د. سلام الخطيب

مُشرفاً رئيسياً
ممتحناً داخلياً
ممتحناً خارجياً

الخليل_فلسطين

1445هـ_2024م

الإهداء

إلى أبي الحبيب، الذي رحل عن عالمنا، لكنّ روحه تظلّ حاضرةً وملهمّةً في كلّ لحظة من

حياتي. أتمنّى أن أكون قد جعلتك فخورةً بي، كما كنت دائماً فخورةً بك.

إلى أمي الغالية، الركن الدافئ والقلب الحاني، لك كلّ الشكر على الحبّ اللامتناهي والدعم

الذي لا ينضب... لقد كنت مصدر إلهامي وقوتي في أصعب الأوقات.

إلى زوجي الحبيب شريك حياتي ورفيق دربي الداعم الأول والصديق المخلص، أهديك هذا

الإنجاز بكلّ حبّ وامتنان لكلّ كلمة تشجيع وكلّ لحظة صبر، فقد كنت السند والإلهام في هذه

الرحلة الطويلة، شكراً لك على كلّ لحظة تفهم ومساندة. في كلّ خطوة من رحلتي، وجدت فيك

الملجأ والقوة. لولا حبك وتشجيعك، لما كان لهذا الإنجاز قيمةً.

إلى طفلي الأول، نور حياتي وأجمل هدية من السماء، أنت الدافع وراء كلّ ما أقوم به فكلُّ

ضحكةٍ منك تمحو تعب العالم، وكلّ لحظة بجانبك تُذكّرني بأنّ كلّ التضحيات تستحقّ

الشكر والتقدير

الشكر أولاً وأخيراً لله سبحانه وتعالى الذي امدني بالصبر والعافية لإنجاز هذا المشروع في صورته المرجوة ، ثم نتقدم بأسمى آيات الشكر والتقدير

ويسرني أن أتقدم بخالص الشكر والاحترام إلى الدكتور الفاضل :

د. كامل حسن كتلو

وأعضاء لجنة المناقشة على تفضلهم بقبول هذه الرسالة الدكتور إبراهيم المصري، والدكتورة سلام الخطيب.

لما قام به من جهد وتوجيهات وإرشادات طيلة مدة إنجاز هذا العمل

كما أتقدم بالشكر إلى جميع أفراد العائلة

والأصدقاء ولكل من علمني حرف في هذه الدنيا الفانية

فهرس المحتويات

رقم الصفحة	الموضوع
أ	إجازة الرسالة
ج	الإهداء
د	الشكر والتقدير
هـ	فهرس المحتويات
ز	فهرس الجداول
ط	فهرس الملاحق
ي	الملخص باللغة العربية
ك	الملخص باللغة الانجليزية
	الفصل الأول (الاطار العام)
2	المقدمة
5	مشكلة الدراسة
6	أسئلة الدراسة
6	فرضيات الدراسة
7	أهداف الدراسة
8	أهمية الدراسة
9	حدود الدراسة
10	مصطلحات الدراسة
	الفصل الثاني الإطار النظري والدراسات السابقة
12	تمهيد
12	أولاً: الإطار النظري
22	ثانياً: الدراسات السابقة
30	ثالثاً: التعليق على الدراسات السابقة

	الفصل الثالث
	الطريقة والإجراءات
33	المقدمة
33	منهج الدراسة
33	مجتمع الدراسة
34	عينة الدراسة
36	أدوات الدراسة
36	صدق أداة الدراسة
42	إجراءات الدراسة
43	متغيرات الدراسة
	الفصل الرابع
	نتائج تحليل بيانات الدراسة
46	المقدمة
46	أولاً: النتائج المتعلقة بأسئلة الدراسة
52	ثالثاً: فحص فرضيات الدراسة واختبارها
	الفصل الخامس
	مناقشة نتائج الدراسة
68	المقدمة
68	أولاً: مناقشة نتائج أسئلة الدراسة
77	ثالثاً: توصيات الدراسة
	المصادر والمراجع
87	ثانياً: المراجع العربية
81	ثالثاً: المراجع بالإنجليزية

فهرس الجداول

رقم الصفحة	العنوان
33	الجدول (1) توزيع أعداد الطلبة حسب الجامعة.
34	جدول (2): الأعداد والنسب المئوية لخصائص العينة الديموغرافية.
38	جدول (3): نتائج التحليل العاملي (factor Analysis) لفقرات مقياس الخدمات الإرشادية المقدمة لطلبة السنة الأولى للعينة الأصلية.
40	جدول (4): نتائج معامل الثبات (Cronbach Alpha) لأداة الدراسة.
51	جدول (5): مفتاح تصحيح مقياس الخدمات الإرشادية المقدمة المستعمل في الدراسة.
46	جدول (6): الأعداد والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والوزن النسبي لاستجابات طلبة الجامعات الفلسطينية على مقياس الخدمات الإرشادية المقدمة لطلبة السنة الأولى المستخدم في الدراسة.
47	جدول (7): الأعداد والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والوزن النسبي لاستجابات طلبة الجامعات الفلسطينية على بعد الخدمات الأكاديمية التي تقدم للطلبة المستخدم في الدراسة، وترتيبها حسب الأهمية.
49	جدول (8): الأعداد والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والوزن النسبي لاستجابات طلبة الجامعات الفلسطينية على بعد الخدمات النفسية التي تقدم للطلبة المستخدم في الدراسة، وترتيبها حسب الأهمية.
51	جدول (9): الأعداد والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والوزن النسبي لاستجابات طلبة الجامعات الفلسطينية على بعد الخدمات الاجتماعية التي تقدم للطلبة المستخدم في الدراسة، وترتيبها حسب الأهمية.
53	جدول (10): نتائج اختبار ت (t-test) للفروق في متوسطات درجات الخدمات الإرشادية المقدمة لطلبة السنة الأولى في الجامعات الفلسطينية تُعزى إلى مُتغير الجنس.
54	جدول (11): يبين الأعداد والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية درجات الخدمات الإرشادية المقدمة لطلبة السنة الأولى في الجامعات الفلسطينية تُعزى إلى مُتغير مكان السكن.
54	جدول (12) نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way Anova) للتعرف على الفروق في درجات الخدمات الإرشادية المقدمة لطلبة السنة الأولى في الجامعات الفلسطينية تُعزى لمتغير مكان السكن (ن=565)
56	جدول (13): يبين الأعداد والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية درجات الخدمات الإرشادية المقدمة لطلبة السنة الأولى في الجامعات الفلسطينية تُعزى لمتغير مستوى الدخل الشهري.
56	جدول (14) نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way Anova) للتعرف على الفروق في درجات الخدمات الإرشادية المقدمة لطلبة السنة الأولى في الجامعات الفلسطينية تُعزى إلى مُتغير مستوى الدخل الشهري

	(ن = 565)
57	جدول (15): نتائج اختبار توكي (Tukey Test) للمقارنات الثنائية البعدية للفروق في متوسطات الخدمات الإرشادية المقدمة لطلبة السنة الأولى في الجامعات الفلسطينية تُعزى لمتغير مستوى الدخل الشهري.
59	جدول (16): نتائج اختبار ت (t-test) للفروق في متوسطات درجات الخدمات الإرشادية المقدمة لطلبة السنة الأولى في الجامعات الفلسطينية تُعزى إلى متغير الكلية.
60	جدول (17): يبين الأعداد والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية درجات الخدمات الإرشادية المقدمة لطلبة السنة الأولى في الجامعات الفلسطينية تُعزى لمتغير المعدل.
61	جدول (18) نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way Anova) للتعرف على الفروق في درجات الخدمات الإرشادية المقدمة لطلبة السنة الأولى في الجامعات الفلسطينية تُعزى إلى متغير المعدل (ن = 565)
62	جدول (19): يبين الأعداد والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية درجات الخدمات الإرشادية المقدمة لطلبة السنة الأولى في الجامعات الفلسطينية تُعزى إلى متغير الخدمات الإرشادية.
62	جدول (20) نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way Anova) للتعرف على الفروق في درجات الخدمات الإرشادية المقدمة لطلبة السنة الأولى في الجامعات الفلسطينية تُعزى إلى متغير الخدمات الإرشادية (ن = 565)
64	جدول (21) يبين الأعداد والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية درجات الخدمات الإرشادية المقدمة لطلبة السنة الأولى في الجامعات الفلسطينية تُعزى إلى متغير الجامعة.
64	جدول (22) نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way Anova) للتعرف على الفروق في درجات الخدمات الإرشادية المقدمة لطلبة السنة الأولى في الجامعات الفلسطينية تُعزى إلى متغير الجامعة.
65	جدول (23) نتائج اختبار توكي (Tukey Test) للمقارنات الثنائية البعدية للفروق في متوسطات الخدمات الإرشادية المقدمة لطلبة السنة الأولى في الجامعات الفلسطينية تُعزى إلى متغير الجامعة

فهرس الملاحق

رقم الصفحة	اسم الملحق	الرقم
83	الاستبانة بصورتها النهائية	1
89	قائمة بأسماء المحكمين	2
90	تسهيل مهمة	3
116	التدقيق الإملائي	4

الملخص بالعربية

الخدمات الإرشادية المقدمة لطلبة السنة الأولى في الجامعات الفلسطينية

إعداد: سهير محمد شحاته يوسف

إشراف: الدكتور كامل حسن كتلو

هدفت هذه الدراسة التعرف إلى الخدمات الإرشادية المقدمة لطلبة السنة الأولى في الجامعات الفلسطينية، تم استخدام المنهج الوصفي المسحي، وتكون مجتمع الدراسة من جميع طلبة السنة الأولى في الجامعات الفلسطينية البالغ عددهم (17850) طالباً وطالبة، وتم اختيار العينة بالطريقة المتاحة، وبلغ عدد أفراد العينة (565) طالباً وطالبة، أي بنسبة (3.2%) من طلبة الجامعات الفلسطينية.

وقد توصلت النتائج إلى أن مستوى الخدمات الإرشادية بكافة أنواعها المقدمة لطلبة السنة الأولى في الجامعات الفلسطينية كانت متوسطة، بمتوسط حسابي (3.16) وانحراف معياري (0.76)، كما أظهرت النتائج أن الخدمات الأكاديمية التي تُقدّم للطلبة كانت متوسطة، بمتوسط حسابي (3.30) وانحراف معياري (0.72)، كما تبين أن الخدمات النفسية التي تُقدّم للطلبة كانت متوسطة، بمتوسط حسابي (2.95) وانحراف معياري (1.01)، وبينت النتائج أن الخدمات الاجتماعية التي تُقدّم للطلبة كانت متوسطة، بمتوسط حسابي (3.21) وانحراف معياري (0.77).

وتشير النتائج إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في جميع مجالات الخدمات الإرشادية المقدمة، تُعزى إلى مُتغير الجنس، ومتغير مستوى الدخل الشهري، وأشارت النتائج أيضاً إلى عدم وجود فروق في مجالات الخدمات الإرشادية المقدمة لطلبة السنة الأولى في الجامعات الفلسطينية تُعزى إلى مُتغير مكان السكن، ومتغير الكلية، ومتغير المعدل.

وتوصى الباحثة بتحديث البرامج الإرشادية الموجهة لطلبة السنة الأولى في الجامعات الفلسطينية بمجالاتها الثلاثة: (أكاديمية، نفسية، اجتماعية)، وأن تعمل شؤون الطلبة على تقديم خدمات إرشادية توعوية بمشاركة العائلات والطلبة الذين لديهم مشكلات في الجامعة.

الكلمات المفتاحية: الخدمات الإرشادية، طلبة السنة الأولى، الجامعات الفلسطينية.

Guidance services provided to first-year students in Palestinian universities

Prepared by: Suhair Muhammad Shehata Youssef

Supervision: Dr. Kamel Katlo

Abstract

The aim of the study was to identify the counselling services offered to first-year students at Palestinian universities. To achieve the goal, the researcher used the Cross-sectional study. The target population consisted of all first-year students at the Palestinian universities (17,850). The questionnaire was distributed electronically and the sample was selected randomly, and the sample was 565 students (3.2%) of Palestinian university students.

The results found that the level of the academic guiding counseling services of all kinds provided to first-year students at Palestinian universities was medium with mean of (3.16) and standard deviation (0.76), as the results showed that academic services provided to students were with average level (mean= 3.30, standard deviation 0.72), psychological services provided to students with medium level. The results showed that the social services provided to students were medium (mean=3.21, SD= 0.77).

The results indicate that there are statistically significant differences in all areas of the provided guidance services, with the gender variable and the monthly income level variable. The results also indicate that there are no differences in the areas of the guidance services provided to first-year students at Palestinian universities due to the place of residence, the faculty and the academic average.

The researcher recommends updating the counseling programs directed at first-year students in Palestinian universities in their three fields (academic, psychological, and social), and that Student Affairs provide counseling and awareness services with the participation of families and students who have problems at the university.

Keywords: Guidance Services, First year students, Palestinian universities.

الفصل الأول

المقدمة

مشكلة الدراسة

أسئلة الدراسة

فرضيات الدراسة

أهداف الدراسة

أهمية الدراسة

حدود الدراسة

مصطلحات الدراسة

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

مقدمة:

تسعى الجامعة إلى توفير بيئة تعليمية مناسبة للطلبة، من أجل تحقيق أهدافهم الأكاديمية، ولذلك تعمل الجامعة على تقديم خدمات متنوعة للطلبة، منها الخدمات الأكاديمية والنفسية والاجتماعية، ويتم تقديم تلك الخدمات من خلال العديد من الدوائر في الجامعة، منها ما تكون على شكل مرشدين أكاديميين في الكليات حسب التخصصات المختلفة، ومنها ما يكون من خلال دائرة شؤون الطلبة، ومنها ما يكون من خلال مراكز للخدمات النفسية.

وتُعدّ السنة الأولى في الجامعة من أهم المراحل؛ لأنها تمثل بداية رحلتهم في بيئة تعليمية جديدة تحمل تحديات وفرصًا كبيرة. يأتي دور الخدمات الإرشادية في هذا الإطار باعتبارها عنصرًا حيويًا لدعم الطالب وتوجيهه خلال هذه المرحلة، والمرحلة الجامعية تُعتبر مرحلة تشكيل شخصيته، وتسهم الجامعة بشكلٍ فعّالٍ في تطوير شخصية الطالب، بما تقدم من معارفٍ علميةٍ وخدماتٍ إرشاديةٍ (Kwok et al., 2019).

أظهرت دراسة ريدنر وآخرين (Ridner et al., 2016) ودراسة أورباخ وآخرين (Auerbach et al., 2016) أنّ طلبة المرحلة الجامعية الأولى يعانون من قلة النوم أو الأرق الذي يرتبط بالتوتر، كما أنّ هناك بعض الطلبة يعانون من تدني احترام الذات، وقلق الاختبار، والتوتر، والتي ارتبطت بالاضطرابات العقلية، وتُعدّ الأعراض النفسية الجسدية، مثل (الصداع وآلام المعدة وغيرها) شكاوى متكررة قد تؤثر سلبًا على الأداء الأكاديمي وتُنبئ باحتمالية أكبر للتسرب من الكلية، وأوصت دراسة

أبو معال (2018) ضرورة تقديم الخدمات الإرشادية الجامعية لمساعدة الطلبة على تطوير قدراتهم لتكوين علاقات إيجابية على المستوى الاجتماعي في البيئة الجامعية.

لذلك فإن استكشاف وتحليل الخدمات الإرشادية التي تُقدم لطلبة السنة الأولى في الجامعات، وتسعى إلى توجيههم ودعمهم لتحقيق أهدافهم الأكاديمية والمهنية، تُعدّ هذه الخدمات عاملاً أساسياً في توجيه الطلاب نحو اتخاذ القرارات الصحيحة بشأن تخصصاتهم الأكاديمية وتطوير مهاراتهم اللازمة للنجاح في مسار دراستهم الجامعية (ابن سعيد، 2021).

من المهم أن نتفحص تأثير هذه الخدمات على تجربة الطلبة، ونتعرف على التحديات التي يمكن أن يواجهوها خلال هذه المرحلة، وبدون خدمات إرشادية، كما أن للجامعات - وتحديدًا دائرة الإرشاد الطلابي- دورًا في تطوير هذه الخدمات وتحسينها وتوفير الدعم الكافي للطلبة في أثناء رحلتهم الجامعية (الحميدي، 2013).

والخدمات الإرشادية تساعد الطلبة على التوافق النفسي والتوافق الاجتماعي والتوافق الأكاديمي، وتشمل هذه الخدمات تقديم المشورة الأكاديمية لاختيار التخصص المناسب، وتوجيه الطلبة في تطوير مهارات الدراسة والبحث، وتقديم الدعم النفسي والاجتماعي للتعامل مع ضغوط الحياة الجامعية (Johnson, 2021). إضافةً إلى ذلك، تؤدي الخدمات الإرشادية دورًا مهمًا في تعزيز التواصل بين الطلبة والجامعة، وتعزيز مشاركتهم في الأنشطة الجامعية والمجتمعية، وخاصة طلبة السنة الأولى من الجامعة (Anderson, 2017).

تتفرغ الخدمات الإرشادية إلى خدمات أكاديمية وأخرى نفسية، وتُعدّ الخدمات الأكاديمية جوهر العملية الإرشادية بالجامعة؛ لما لها من دورٍ مُميزٍ في توجيه الطالب من خلالها أن يسلك طريقه بالاتجاه الصحيح نحو الدراسة الجامعية، لذلك فقد خصّصت الجامعات مرشدًا أكاديميًا لكل مجموعة من

الطلبة؛ لمساعدتهم للوصول إلى أفضل تكيفٍ ممكنٍ في الوسط الجامعيّ، ومن أجل الأهداف الأكاديميّة، ويتمّ هذا من خلال تخصيص ساعاتٍ محددة، يكونُ فيها المرشد الأكاديمي موجودًا بمكتبه، وهذا النوع من الإرشاد يمكن أن يتمّ بشكلٍ فرديّ أو جماعي حسب القضايا الشخصيّة الأكاديميّة للطلبة (جعني، 2018).

أما خدمات الإرشاد النفسيّ، فقد تمثلت في الترحيب بالطلاب الذين لديهم مشكلات نفسيّة خلال فترة دراستهم في الجامعات، ويتمّ تقديم الدعم من الناحية النفسيّة من أجل التخلّص من بعض المشكلات التي يمكن أن تلازمهم في أثناء فترة الدراسة كالتخلّص من قلق الامتحان على سبيل المثال وبناء العلاقات الاجتماعيّة السليمة خلال الدراسة الجامعة، ودعم شخصية الطلبة الذين يعانون من اضطرابات في الشخصية (Cerolini et al., 2023).

والخدمات الإرشادية النفسيّة تهدف إلى مساعدة الطالب على الاتزان النفسيّ، إذ إنّ إشباعها أمر ضروريّ لعملية التكيف، ولتحقيق ذلك لا بدّ أن تكون بيئة الطالب التي يعيش فيها تساعد على الإتيان النفسيّ، وإذا لم يتمكن من ذلك، فيتعرض للإحباط، ويختلّ توازنه واستقراره النفسيّ (البركات والحكماني، 2014).

والخدمات الإرشادية الاجتماعيّة تنشأ نتيجةً لعدم التوافق مع بيئته الاجتماعيّة، ويمكن مساعدته عن طريق الأنشطة الإرشادية عند تطوير القدرة على تكوين علاقاتٍ إيجابيةٍ مع الزملاء، وفهم القوانين التي تحكم سلوك الطلبة، وتزويده بمعلوماتٍ عن كيفية اختيار أسلوب الحياة الاجتماعيّة الأفضل، والتعرف بأسلوب تفهّم المشاكل الأسرية ومعالجتها (جعني، 2018).

مشكلة الدراسة

تقدم العديد من الجامعات الخدمات الإرشادية للطلبة بصورة عامة ولطلبة السنة الأولى بصورة خاصة، ونجد أن طلبة السنة الأولى هم أكثر الطلبة حاجةً إلى هذه الخدمات، بسبب انتقال الطلبة من مرحلة الثانوية إلى مرحلة الجامعة ذات الحياة الخاصة.

ومن خلال تجربة الباحثة في دراستها في جامعة الخليل في فترة البكالوريوس، وجدت أن عملية الخدمات الإرشادية المقدمة من قبل الجامعة كانت محدودة، وخاصةً أن جامعة الخليل لا يتوفر فيها مركز لتقديم الخدمات الإرشادية على المستوى النفسي والاجتماعي والأكاديمي، فالخدمات الإرشادية تكون على مستوى أكاديمي فقط، لذا بحثت الدراسة في واقع الخدمات الإرشادية المقدمة لطلبة السنة الأولى في الجامعات الفلسطينية.

وتشير الدراسة أيضًا إلى أن الصعوبات التي يواجهها طلبة السنة الأولى هي صعوبة في دراسة التخصص الذي تم اختياره قبل دخول الجامعة، فالطلبة بحاجة إلى من يساعدهم من أجل إرشادهم للوصول إلى التخصص الذي يتلاءم مع قدراتهم ورغباتهم، بحيث يُعتبر هذا القرار مهمًا وقد يؤثر على مستقبلهم المهني. يحتاج الطلاب إلى توجيه ومشورة لفهم ما إذا كانوا قد اختاروا التخصص الصحيح، وكيف يمكنهم تحقيق أهدافهم من خلال عادات الدراسة الجيدة وإدارة الوقت.

ومن خلال ما سبق تسعى هذه الدراسة إلى الإجابة عن السؤال الآتي: ما واقع الخدمات الطلابية في مجالاتها (الأكاديمية، الاجتماعية، النفسية) لدى طلبة السنة الأولى في الجامعات الفلسطينية؟

أسئلة الدراسة:

1. ما مستوى الخدمات الإرشادية المقدمة لطلبة السنة الأولى في الجامعات الفلسطينية؟
2. هل هناك فروق في متوسطات درجات الخدمات الإرشادية المقدمة لطلبة السنة الأولى في الجامعات الفلسطينية، وفقاً لمتغيرات الدراسة (الجنس، مكان السكن، مستوى الدخل الشهري، الكلية، المعدل، الخدمات الإرشادية؟)
3. هل هناك فروق بين الجامعات الفلسطينية (جامعة الخليل، جامعة بوليتكنك فلسطين، جامعة القدس، جامعة بيرزيت، جامعة النجاح الوطنية، الجامعة العربية الأمريكية) في تقديم الخدمات الإرشادية لدى طلبة السنة الأولى؟

فرضيات الدراسة :

1. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات درجات الخدمات الإرشادية المقدمة لطلبة السنة الأولى في الجامعات الفلسطينية تُعزى إلى مُتغيّر الجنس.
2. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات درجات الخدمات الإرشادية المقدمة لطلبة السنة الأولى في الجامعات الفلسطينية تُعزى إلى مُتغيّر مكان السكن.
3. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات درجات الخدمات الإرشادية المقدمة لطلبة السنة الأولى في الجامعات الفلسطينية تُعزى إلى مُتغيّر مستوى الدخل الشهري.

4. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات درجات الخدمات الإرشادية المقدمة لطلبة السنة الأولى في الجامعات الفلسطينية تُعزى إلى مُتغيّر المعدل.

5. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات درجات الخدمات الإرشادية المقدمة لطلبة السنة الأولى في الجامعات الفلسطينية تُعزى إلى مُتغيّر الخدمات الإرشادية.

6. لا توجد فروق عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الجامعات الفلسطينية (جامعة الخليل، جامعة بوليتكنك فلسطين، جامعة القدس، جامعة بيرزيت، جامعة النجاح الوطنية، الجامعة العربية الأمريكية) في تقديم الخدمات الإرشادية لدى طلبة السنة الأولى.

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى:

1. معرفة مستوى الخدمات الطلابية في مجالاتها (الأكاديمية، الاجتماعية، النفسية) لدى طلبة السنة الأولى في الجامعات الفلسطينية.

2. التعرف على طبيعة الخدمات الإرشادية لدى طلبة السنة الأولى في الجامعات الفلسطينية تبعًا للمتغيرات (الجنس، مكان السكن، مستوى الدخل الشهري، نوع الكلية، المعدل)

3. معرفة فروق بين الجامعات الفلسطينية (جامعة الخليل، جامعة بوليتكنك فلسطين، جامعة القدس، جامعة بيرزيت، جامعة النجاح الوطنية، الجامعة العربية الأمريكية) في تقديم الخدمات الإرشادية لدى طلبة السنة الأولى.

أهمية الدراسة:

تبرز أهمية الدراسة في جانبين، هما:

الأهمية النظرية:

تظهر أهمية هذه من الدراسة باعتباره مرجعاً علمياً يمكن أن يستفيد منه العديد من الباحثين في موضوع الخدمات الإرشادية، كما يمكن أن يسهم قياس مستوى الخدمات الإرشادية للطلبة، في لفت الانتباه إلى أهمية الخدمات الإرشادية التي تقدمها للطلبة وتحديدًا طلبة السنة الأولى، وكذلك إلى لفت الأنظار في المؤسسات الجامعية إلى أهمية وجود مركز إرشاد يُعنى بالحاجات النفسية والاجتماعية والأكاديمية للطلبة، وتوجيه هذه الدراسة أنظار الطلبة بشكل عام وطلبة السنة الأولى بشكل خاص إلى أهمية الإرشاد الجامعي، والتوجه إلى مركز الإرشاد لمساعدتهم على التغلب على المشكلات التي تواجههم لاتخاذ القرارات السليمة خلال الدراسة الجامعية، والاسترشاد بخبرات المتخصصين.

الأهمية التطبيقية

وتكمنُ الأهمية التطبيقية في:

- تركيز الدراسة على الخدمات الإرشادية من قبل الجامعات الفلسطينية باعتبارها عاملاً مساعداً للبرنامج الأكاديمي في الجامعة، لأنّ هناك تكاملاً بين البرنامجين، ولا ينجح أيّ منهما إلا بنجاح الآخر، ووضع الخطط الإرشادية بناءً على نتائج الدراسة الحالية من أجل توفير أفضل مستوى من الخدمات الإرشادية للطلبة.

- توفير الخدمات الإرشادية للطلبة يعملُ على تحقيق التوجّه الأكاديمي المناسب، وتوفّر لهم المساعدة في تطوير المهارات العملية والمهنية التي يحتاجونها في تخصصاتهم، ويمكن للطلاب استشارة المتخصصين، والحصول على نصائح وتوجيهات حول توجيه الطلبة إلى التخصص الذي يتلاءم مع مستويات الطلبة وتحقيق حاجاتهم.
- تميّز هذه الدراسة في توجيه أنظار العاملين في الجامعات الفلسطينية إلى أهمية الخدمات الإرشادية، ووجود مركز للدعم النفسي في كلّ جامعة من الجامعات الفلسطينية، بحيث أكّدت الدراسات السابقة أهمية وجود مركز الإرشاد النفسي في الجامعات بُغية التغلب على المشكلات التي تواجه الطلبة، وخاصة طلبة السنة الأولى.

حدود الدراسة:

لهذه الدراسة حدود، هي:

- الحدود الموضوعية: الخدمات الإرشادية المقدمة لطلاب السنة الأولى لدى طلبة الجامعات الفلسطينية.
- الحدود الزمانية: طُبقت هذه الدراسة خلال العام 2023-2024م
- الحدود البشرية: اقتصرت هذه الدراسة على الطلاب الذين أنهوا السنة الأولى في الجامعات الفلسطينية.
- الحدود المكانية: اقتصرت هذه الدراسة على الجامعات الفلسطينية (جامعة الخليل، جامعة بوليتكنك فلسطين، جامعة القدس، جامعة بيرزيت، جامعة النجاح الوطنية، الجامعة العربية الأمريكية).

مصطلحات الدراسة والتعريفات الإجرائية:

الخدمات الإرشادية: "هي تلك الخدمات التي _ من شأنها_ توفيرُ الجوّ الأفضلِ، والمناخ الملائم لجعل الطلبة يفهمون أنفسهم بأنفسهم، ولمساعدتهم على حلّ مشكلاتهم، وإشباع حاجاتهم حتى يتمكنوا من التكيف مع مجتمعهم وبيئتهم، باعتبار أنّ نموّ الفرد لا يُقاس بمدى خلوه من المشاكل بقدر ما يُقاس بمدى قدرته على التكيف" (روبيبي وبرو، 2016، 142).

وتُعرف إجرائياً بأنها "الخدمات النفسية والاجتماعية والأكاديمية التي تقدمها الجامعات الفلسطينية لطلبة السنة الأولى، وتقاس بمتوسّطات الدرجات التي يحصل عليها أفراد عينة الدراسة على مقياس الخدمات الإرشادية المستعمل في هذه الدراسة".

الإرشاد الأكاديمي: هو "نظامٌ دعمٍ يُوفّر للطلاب التوجيه والمساعدة اللازمة خلال مسيرتهم الأكاديمية. يهدف الإرشاد الأكاديمي إلى تعزيز تجربة الطالب التعليمية، وضمان تحقيق أهدافه الأكاديمية والمهنية (الحميدي، 2013).

الإرشاد النفسي: هو "خدمة تهدف إلى دعم الصّحة النفسية والعاطفية للطلاب، ممّا يساعدهم على التعامل مع التحدّيات الشخصية والأكاديمية. تشمل هذه الخدمة مجموعةً متنوعاً من الأنشطة والبرامج التي تهدف إلى تعزيز الرفاهية النفسية للطلاب، وتمكينهم من تحقيق توازنٍ صحّي بين حياتهم الأكاديمية والشخصية (الحميدي، 2013).

الإرشاد الاجتماعي: هو "خدمة تهدف إلى دعم الطلاب في التعامل مع القضايا الاجتماعية والشخصية التي قد تؤثر على تجربتهم الأكاديمية والشخصية. يسعى الإرشاد الاجتماعي إلى تعزيز الرفاهية الاجتماعية والنفسية، للطلاب من خلال توفير الدعم والمساعدة (القدور وهركوس، 2021).

طلاب السنة الأولى: هم الطلبة الذي ينتظمون في الدراسة الجامعية، ولم يُنهِوا فصلين دراسيين، أي بما يعادل (30 ساعة أكاديمية) في مختلف التخصصات الأكاديمية.

الفصل الثاني

الاطار النظريّ والدراسات السابقة

تمهيد:

تمّ تقسيم هذا الفصل إلى إطارٍ نظريّ ودراساتٍ سابقةٍ، وتناول الإطار النظريّ الخِدْماتِ الإرشادية، والحاجاتِ الإرشادية، وعلاقتها بالإرشاد، والنظريات ذات العلاقة بالخِدْماتِ الإرشادية، وأما الدراسات السابقة، فقد تمّ تقسيمها إلى دراساتٍ عربيةٍ وأجنبيةٍ، وتمّ تقديمها، مرتّبةً زمنياً من الأحدث إلى الأقدم.

أولاً: الإطار النظريّ

أصبحت الخِدْمات ذات أهميةٍ كبيرةٍ وتسعى كلّ جامعة إلى تقديم الخِدْمات لطلابها، ممّا يوفّر الرضا لهم فالجامعات دائمة البحث والتعرف على حاجات الطلبة، وتوقعاتهم لتقديم خدمةٍ تُحقّق رضاه وولاءه للجامعة (ياسين، 2018).

أولاً: الإرشاد

نَمّة الكثير ممّن استخدم كلمة "المساعدة" ليعبّر بها عن الإرشاد، لكونها أشمل وأعمّ من مصطلح "الإرشاد"، إلا أنّ (الإرشاد) عُرّف بأنّه: عملية بناءة تهدف إلى مساعدة الفرد؛ لكي يفهم ذاته، ويدرس شخصيّته، ويعرف خبراته، ويحدّد مشكلاته، وينمّي إمكانياته، ويحلّ مشاكله في ضوء معرفته ورغبته، وتعليمه وتدريبه؛ لكي يصل إلى تحديد أهدافه وتحقيقها، وتحقيق جوب الصّحة النفسيّة، والتكيف شخصياً وتربوياً ومهنياً وأسرياً وزواجياً (باقادر، 2014).

ينطوي الإرشاد على فَنَيَاتٍ عديدةٍ، مثل: حلّ المشكلات والتعليمات الذاتية ومهارات التعامل السليم، وكلّها فَنَيَاتٍ ترتكز على تعديل الإستراتيجيات المعرفية للعمل باعتبارها وسيلةً لتعديل سلوكه، واتفق كلّ من عيد (2014)، وجعني (2018) على ذلك. وتتمّ عملية الإرشاد في ثلاثٍ مراحلٍ أساسيةٍ تمثلت في مرحلة الملاحظة الذاتية: وتُقضي هذه المرحلة إلى أبنية معرفية جديدة تسمح للمسترشد بأن ينظر إلى مشكلاته بشكلٍ مختلفٍ تُعطيهِ إحساسًا بالتفهم والضبط والأمل اللّازم في إجراءات التعديل السلوكي، ومرحلة الأفكار والسلوكات غير الملائمة: وفيها يدرك المسترشد أنّ ما يردده مع نفسه من أحاديث ذاتية يجب أن تعمل على توليد سلوكاتٍ جديدةٍ تتنافر مع سلوكاته غير المتوافقة، المراد تغييرها، ومرحلة تطوير الجوانب المعرفية المتصلة بتعديل السلوك: والتي يقوم فيها المسترشد بسلوكات المواجهة بصورةٍ يوميةٍ اعتياديةٍ.

وذكر العامري (2018) أنّ عملية الإرشاد تمرّ بأربعٍ مراحلٍ أساسيةٍ تمثلت في تكوين علاقةٍ مهنيةٍ تتسم بالتعاطف الذي يسمح للمسترشد بالإحساس والشّعور بأنه مفهومٌ ومقبولٌ من جانب المرشد، ومساعدة المسترشد لفهم أفكاره ومشاعره ودوافعه وأهدافه التي تُحدد أسلوبه في الحياة، ومساعدة المسترشد لتكوين استبصارٍ نحو أسلوب حياته، ومساعدته على إدراك أخطائه المتعلقة بالأهداف وسلوكات دحض النفس، ومساعدة المسترشد للتفكير في الخيارات والبدائل المتاحة التي يمكن أن تسهم في إحداث التغيير، وحثّه وتشجيعه على الالتزام ببرنامجٍ أو خطةٍ عملٍ محددة.

ثانياً: مفهوم الخدمات الإرشادية

تشمل الخدمة الإرشادية مجموعةً من الأنشطة والعمليات ذات المضمون النفعي الكامن في العناصر ذات الطابع الملموس وغير الملموس والمقدمة من قبل المؤسسات الجامعية، التي

يدركها المستفيدون من خلال الملامح، وقيم المنفعة التي تشكل مصادراً لإشباع حاجاتهم ورغباتهم الحالية والمستقبلية، كذلك تمثل مصادراً للعلاقة التبادلية بين الطرفين (أبو خريص وشكشك، 2015، 56).

وعرفها كازي (Kazi, 2011, 13) بأنها عملية تتألف من سلسلة من العناصر أو الأنشطة غير الملموسة التي تحدث تفاعلات بين الطلبة ومقدمي الخدمات الجامعية من مرشدين أكاديميين ونفسانيين واجتماعيين، والتي تعمل على تقديم حلولٍ لمتطلبات ومشاكل الطلبة، وتلبية احتياجاتهم من أجل تحقيق الاستقرار لهم في الحياة الجامعية.

ويبين (علاونة، 2019، 10) أن الخدمة الإرشادية تمثل الجهود التي تقدمها المؤسسات الحكومية لتحقيق احتياجات خاصة للعملاء، ولا تهدف المؤسسات الحكومية بالضرورة _ من تقديم تلك الخدمة الى العملاء _ إلى تحقيق منافع مادية أو ربح اقتصادي فقط، بقدر ما تسعى إلى جذب العملاء، وتوفير قدرٍ من القبول لها، وبالتالي فإنها تشكل مجموعة من المنافع ذات طبيعة غير ملموسة متحققة لصالح متلقي الخدمة، وتسهم في إشباع حاجاته ورغباته.

وعرف روبيبي وبرو (2016، 142) (الخدمات الإرشادية) بأنها "تلك الخدمات التي من شأنها توفير الجو الأفضل والمناخ الملائم لجعل الفرد يفهم نفسه بنفسه، ولمساعدته على حل مشكلاته، وإشباع حاجاته حتى يتمكن من التكيف مع مجتمعه وبيئته باعتبار أن نمو الفرد، لا يُقاس بمدى خلوه من مشاكل بقدر ما يقاس بمدى قدرته على التكيف".

وتعرفها الباحثة بأنها "أي منفعة أو نشاطٍ يمكن أن يقدمها أحد الطرفين للآخر، وهي تعمل على مساعدة الآخرين للتغلب على مشكلات تتصل بهم".

أهمية الخدمات الإرشادية لطلبة الجامعة:

أكدت دراسات عديدة على أهمية تقديم الخدمات الإرشادية لطلبة الجامعات، فنجد أن دراسة كروليني وآخرين (Cerolini et al., 2023) أظهرت أهمية الخدمات الإرشادية في مساعدة الطلبة للتغلب على المشكلات النفسية والأكاديمية والاجتماعية، كما أظهرت دراسة أسبورن وآخرين (Osborn et al., 2022) التي أجريت في أمريكا أن الطلبة تُقدم لهم مجموعة متنوعة من الخدمات للتغلب على مشكلات الصحة العقلية، كما أكدت دراسة موراي وآخرون (Murray et al., 2016) على فعالية الخدمات الإرشادية لطلبة الجامعات، وقد أظهرت دراسة هوانج وآخرين (Hwang et al., 2014) التي أجريت على الطلبة الآسيويين في الجامعات الأمريكية أن طلبة السنة الأولى هم أكثر الطلبة الذين يستفيدون من الخدمات الإرشادية.

بات الاهتمام بالخدمات الإرشادية من المتطلبات المهمة التي يجب أن تقدم للطلاب الجامعي ولا سيما أن هذه العملية تسعى إلى مساعدة الطلبة على فهم أنفسهم، وإدراك مشاكلهم، والوصول إلى تحقيق التوافق بينهم وبين البيئة التي يعيشون بها. وقد أولت مؤسسات التعليم العالي اهتماماً كبيراً بالإرشاد الجامعي، إذ تسعى مراكز الإرشاد بالجامعات إلى توفير الآليات المناسبة التي من شأنها الوصول بالطلبة الجامعيين إلى مستوى أفضل من التوافق الشخصي والاجتماعي والرضا النفسي عن الذات في كافة مناحي حياتهم الأكاديمية وأطرها الاجتماعية حتى تتحقق فرص جودة الحياة أمام الطلبة الجامعيين، وهذا يُفضي إلى جودة تحصيلهم العلمي وتوازنهم النفسي والاجتماعي (العاني والغافري، 2019).

لا شك في أن الاهتمام بالخدمات الإرشادية من المتطلبات المهمة التي يجب أن تُقدم للطلاب الجامعي، ولا سيما أن هذه العملية تسعى إلى مساعدة الطلبة على فهم أنفسهم، وإدراك مشاكلهم

والانتفاع بقدراتهم ومواهبهم في التغلب على تلك المشكلات التي تواجههم، من أجل الوصول إلى تحقيق التوافق بينهم وبين بيئتهم التي يعيشون فيها، فمؤسسات التعليم العالي في الدول المتقدمة أولت اهتمامًا كبيرًا بالإرشاد الجامعي، وذلك من خلال إفساح الفرص أمام الطلاب للاستفادة من برامج الخدمات الإرشادية، وعليه سعت الدول النامية إلى توظيف برامج الخدمات الإرشادية لطلبتها في أثناء الدراسة الجامعية، ولا سيما أنّ أهدافها الرئيسة هي: تنمية قدرة الطالب الجامعي على التواصل مع الآخرين، وفهم ذاته وتحقيقها، الأمر الذي يمكن أن يؤدي إلى نمو الشخصية المتكاملة (البركات والحكاني، 2014).

أهداف الخدمات الإرشادية لطلبة الجامعة:

تهدف الخدمات الإرشادية إلى مساعدة الطالب في رسم الخطط الدراسية والحياتية التي تتلاءم مع قدراته وأهدافه وميوله، وتشخيص مشكلاتهم ومعالجتها، والعمل على حلّها من خلال المجموعة من الخدمات الأكاديمية والمهنية والاجتماعية والنفسية، واستغلالها بالصورة الفضلى لتطوير الطلبة ومساعدتهم على تحقيق النجاح والتفوق والالتزان أثناء الدراسة (الربابعة، 2017).

حدّد زكارنة (2023) أهداف الخدمات الإرشادية بتقديم خدمات الإرشاد التي تساعد الطلبة على تخطّي الصعوبات التعليمية، ورفع مستوى التحصيل الدراسي، وإنجاز متطلبات الدراسة بنجاح، وتقديم المعلومات الإرشادية للطلبة، وزيادة وعيهم برسالة الجامعة وأهدافها وأنظمتها، والعمل على تغيير الأفكار والاتجاهات السلبية نحو التعليم الجامعي، وتبني أفكار أكثر إيجابية، والتأقلم مع أنظمة وقوانين الجامعة، وكذلك متابعة الطلبة المتعثّرين أكاديمياً، ومساعدتهم في علاج المشكلة، والعمل على سرعة دمج الطلبة وتكيفهم داخل البيئة الجامعية، من خلال برامج خاصّة لذلك، وتقديم خدمات الإرشاد المهني لمساعدة الطلبة على الاستعداد للعمل، وإعداد الخريجين

لمواجهة متطلبات الالتحاق بالوظيفة الأمنية، وخدمات الإرشاد النفسي والاجتماعي والشخصي لمساعدة الطلبة على مواجهة الصعوبات النفسية والاجتماعية التي قد تُعيق توافُقهم بالجامعة.

بينما ذكر روبيبي وبرو (2016) للخدمات الإرشادية الكثير من الأهداف، تتمثل فيما يلي:

- **تحقيق الذات:** يأتي تحقيق الذات في أعلى هرم الحاجات الإنسانية لدى البشر الأسوياء، ولا يمكن الوصول إليه إلا بعد أن يكون الفرد قد حققَ أو أشبعَ بعض الحاجات الأساسية لبقائه كالطعام، الشراب، الملابس، المسكن، الجنس، الأمن، السلامة، الجد، التقدير، والانتماء إلى أسرته ومجتمعه.
- **تحقيق التوافق النفسي:** يتناول السلوك والبيئة الطبيعية والاجتماعية بالتغيير والتعديل حتى يحدث توازن بين الفرد وبيئته.
- **تحقيق التوافق الشخصي:** يعني الشعور بالسعادة والرضا مع الذات ، وتحقيق الرضا عن الاحتياجات والدوافع الشخصية، بما _ في ذلك _ الاحتياجات الأساسية والمكتسبة، ويعبر عن حالة داخلية تخلو من الصراع. يتضمن أيضاً تحقيق التوافق مع النمو الشخصي المستمر.
- **تحقيق التوافق التربوي:** يتم عن طريق مساعدة الفرد في اختيار أنسب المواد الدراسية والمناهج في ضوء قدراته وميوله، وبدل أقصى جهد ممكن بما يحقق النجاح الدراسي.
- **تحقيق التوافق الاجتماعي:** يشمل الشعور بالسعادة مع الآخرين ، والالتزام بالقيم والأخلاقيات المجتمعية ، والتكيف مع معايير السلوك الاجتماعي ، وقَبَل التغيير في المجتمع ، والتفاعل الاجتماعي الصحيح ، والعمل من أجل الصالح العام ، مما يسهم في تحقيق الصحة الاجتماعية.

▪ **تحقيق التوافق المهني:** يتضمّن الاختيار المناسب للمهنة والاستعداد علماً وتدريباً لها،

والدخول فيها والإنجاز والكفاءة والإنتاج والشعور بالرضا والنجاح، ويعبّر عنه بالعامل

المناسب في المكان المناسب.

من خلال ما سبق نجد أنّ الهدف من الخدمات الإرشادية هو تحقيق أعلى مستوى من التوافق لدى الطالب في الجامعة، سواء كان ذلك على المستوى الاجتماعي أو النفسي أو الأكاديمي، كما يهدف إلى حلّ المشاكل التي تواجه الطالب خلال فترة الدراسة الجامعية التي يقضيها الطالب، والتأقلم مع البيئة الجامعية والقوانين التي يتم تطبيقها في الجامعة، بحيث يكون الطالب أكثر إيجابية خلال فترة دراسته من أجل تحقيق ذاته.

الخصائص الواجب توافرها في الخدمات الإرشادية لطلبة الجامعة:

تعتبر الخدمات الإرشادية من المتطلبات المهمة التي يجب أن تُقدّم للطالب الجامعي، ولا سيما أنّ هذه العملية تسعى إلى مساعدة الطلبة على فهم أنفسهم، وإدراك مشاكلهم، والانتفاع بقدراتهم ومواهبهم في التغلّب على تلك المشكلات التي تواجههم؛ بغية الوصول إلى تحقيق التوافق بينهم وبين البيئة التي يعيشون فيها، لتحقيق التوافق مع نفسه ومع الآخرين (أبو معال، 2018).

لذا تتضمّن الخدمات الإرشادية الخصائص والمواصفات والشروط ومن أهمها أن تكون الخدمات الإرشادية مبنية على الحاجات التطورية للطلبة، وشاملة لتغطّي جوانب النموّ في المجالات المعرفية والانفعالية والمهنية، وأن يتمّ استخدام أساليب الإرشاد الفردي والإرشاد الجمعي معاً، وأن تتضمن الخدمات الإرشادية بعداً وقائياً لتحاكي الوقوع في المشكلات المتوقعة، وبعداً علاجياً للتعامل مع المشكلات الموجودة فعلاً حسب ما تقرره طبيعة الحالة والأهداف الموضوعية، وأن تكون الخدمات الإرشادية مبنية على خصائص الطلبة في المجالات المعرفية والانفعالية، وأن

تستخدم الخدمات الإرشادية أثناء تطبيقها أساليب التقييم الاختبارية وغير الاختبارية مثل مقاييس تقدير الميول والشخصية وقوائم الرصد، بُغية تحقيق إمكانية يمكن جمع ما يلزم من المعلومات بطرق أكثر موضوعية من الملاحظات غير المقننة (الربابعة، 2017).

أنواع الخدمات الإرشادية لطلبة الجامعة:

هناك ثلاثة أنواع خاصة بخدمات الإرشاد وهي كما يلي:

أولاً: خدمات الإرشاد الأكاديمي:

تشمل عدة معلومات وخبراتٍ تتضمنها خدمات التربية المهنية الزوجية والتربية الجنسية والتربية الأسرية، والتعريف بالإمكانيات التربوية المختلفة، والخدمات المتعلقة بالاستشارة التربوية، وحلّ المشكلات المرتبطة بالتراجع الدراسي، والتفوق والعمل على تحقيق التوافق الدراسي، وكذلك تهتم الخدمات التربوية بتوجيه التلاميذ الجدد، والخرجين، وبالإسهام في تطوير المناهج وتحسينها والمساعدة في تحسين العملية التربوية بصفة عامة، فالإرشاد التربوي يهدف إلى تقديم المساعدة إلى الأفراد وفق المستويات النمائية، والوقائية، والعلاجية، مما يتيح للتلميذ أن يكون لديه قدر من المعرفة حول نفسه ومجتمعه، ويفهم محتوى هذه المعرفة كي يحل مشكلاته على نحو سليم، ويتخذ القرارات الصحيحة وذات المنفعة له ولمجتمعه (الحميدي، 2013).

وتظهر الحاجة إلى الخدمات الأكاديمية من خلال توجيه الطلبة إلى البرامج الأكاديمية الملائمة، وهي جوهر العملية الإرشادية بالجامعة؛ لما لها من دور مُميّز في توجيه الطالب، والتي - من خلالها- يستطيع أن يسلك طريقه بالاتجاه الصحيح نحو الدراسة الجامعية، لذلك فقد قامت الجامعات بتخصيص مرشد "عضو هيئة تدريس" يقدم الخدمات الإرشادية لكل مجموعة من

الطلاب، سواء على مستوى البكالوريوس، أو الماجستير أو الدكتوراه، وهذا النوع من الإرشاد يمكن أن يتم بشكل فردي أو جماعي حسب القضايا الشخصية الأكاديمية للطلبة (الدواش، 2019).

ثانياً: خدمات الإرشاد النفسي

تتمحور في إجراء الفحوص والبحوث ودراسة الشخصيّة، وظيفياً ودينامياً، للتعرف على الاستعدادات والقدرات والميول والاهتمامات ونواحي القوة والضعف وتعريف الفرد بنفسه، والتشخيص، وتحديد المشكلات العامة والخاصة، والتعرف المبكر على الحالات التي تحتاج إلى خدمات متخصصة، والاهتمام بالحالات الخاصة التي تحتاج إلى مساعدة مركزة، وتكمن أهمية الإرشاد النفسي في اهتمامه بجانب حساس من شخصيّة التلميذ الذي يحتاج إلى مساعدة، وهو الجانب النفسي الذي يصعب محاكاته من طرف مستشار التوجيه، أو من أي مختص في علم النفس إلا بعد عدة جلسات مع التلميذ، وبعد كسب ثقته لكي يبوح له بمشكلاته النفسيّة والدفينة في داخله حتّى يعرف السبب الحقيقيّ لها، ويضع إطاراً علاجياً مناسباً كي يتخلّص العميل من هذه المشكلات النفسيّة (الحميدي، 2013).

وترى الباحثة أنّ هناك العديد من الخدمات الإرشادية التي تُقدّم في الجامعات الفلسطينية، فالخدمات الإرشادية موجودة في جميع الجامعات الفلسطينية من خلال مساعدة الطلبة في الجوانب الأكاديميّة التي يحتاجونها، أما الخدمات الاجتماعيّة والنفسيّة، فتتفاوت بين الجامعات، فنجد أنّ جميع الجامعات الفلسطينية تساعد الطلبة في التغلّب على المشكلات الاجتماعيّة التي تواجههم من مساعدات مالية وغيرها، أما الجانب النفسيّ، فبعض الجامعات، يوجد فيها مركز

للخدمات النفسية، مثل جامعة بيت لحم، وجامعة النجاح، وجامعة فلسطين الأهلية، وجامعة القدس "مركز تمكين" وبعض الجامعات لا يوجد فيها مركز للخدمات النفسية.

ثالثاً: خدمات الإرشادي الاجتماعي

تتضمن إجراء البحوث الاجتماعية، والتعرف بالبيئة الاجتماعية، وتنظيم العلاقة وتدعيمها والاتصال والتعاون بين المدرسة والأسرة لصالح التلميذ، والاتصال بباقي المؤسسات الاجتماعية في البيئة المحلية، واستخدام مصالح المجتمع بأفضل درجة ممكنة، وهي خدمات ضرورية ومساندة لإنشاء النوادي الرياضية والثقافية والاجتماعية لمختلف فئات الطلاب لقضاء أوقات الفراغ، واكتساب كثير من المعلومات بصورة غير مباشرة من خلال التسهيلات الثقافية والإعلامية والأنشطة المختلفة في المؤسسات التربوية، ويحسُن أن تتّم تيارات متبادلة مع مؤسسات ونوادٍ أخرى ليقوم نوع من التكامل، وتحقيق الاندماج الاجتماعي بين التلاميذ(القدور وهركوس، 2021).

والخدمات الاجتماعية تنشأ نتيجة لعدم التوافق مع البيئة الاجتماعية، ويمكن مساعدة الطالب عن طريق العديد من الخدمات التي تتمثل في الأنشطة الإرشادية من خلال تطوير القدرة على تكوين علاقات إيجابية مع الزملاء، وفهم القوانين التي تحكم سلوك الطلبة (القدور وهركوس، 2021).

الدراسات السابقة:

تقدم الباحثة عرضاً للدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الخدمات الإرشادية التي يتم تقديمها للطلبة في الجامعات عملت الباحثة على تقسيم الدراسات السابقة إلى دراسات عربية وأخرى أجنبية، جميعها تتمحور حول الحاجات الإرشادية والخدمات المقدمة للطلبة.

أولاً: الدراسات العربية:

قام بن سعيد (2021) بدراسة هدفت إلى البحث في العلاقة بين الخدمات الإرشادية والتكيف المدرسي لدى تلاميذ السنة الأولى ثانوي، استُخدم المنهج الوصفي باعتباره المنهج المناسب لهذه الدراسة، وطبقت هذه الدراسة على عينة من تلاميذ السنة الأولى ثانوي بحجم 200 تلميذ وتلميذة اختيروا بطريقة قصدية، ولجمع البيانات المطلوبة تم استخدام مقياس الخدمات الإرشادية ومقياس التكيف المدرسي، أسفرت هذه النتائج عن ما يلي: لا توجد علاقة ارتباطية بين الخدمات الإرشادية والتكيف المدرسي لدى تلاميذ السنة الأولى ثانوي. لا توجد فروق دالة إحصائية فيما يخص الخدمات الإرشادية حسب الجنس. لا توجد فروق دالة إحصائية فيما يخص التكيف المدرسي حسب الجنس، توصي الدراسة بمتابعة المستمر لكل تلميذ بصفة جدية من طرف مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي.

أما دراسة حسين (2021) هدفت الدراسة إلى توضيح الإطار الفلسفي للإرشاد الأكاديمي الإلكتروني، وتوضيح الإطار الفكري للدراسات العليا التربوية في مصر، والتعرف على واقع الإرشاد الأكاديمي الإلكتروني لطلاب الدراسات العليا في كلية التربية جامعة أسيوط، وقد استخدمت الباحثة في دراستها المنهج الوصفي، وقامت بتصميم استبانة طبقتها على (585)

طالب وطالبة، وقد توصلت الدراسة إلى عدد النتائج منها: غياب دور الإرشاد الأكاديمي الإلكتروني لطلاب الدراسات العليا بكلية التربية جامعة أسيوط، حيث جاءت نتائج الوزن النسبي للاستبانة ككل (0.697)، وجاءت نتائج محور "واقع الإرشاد الأكاديمي الإلكتروني" كالتالي: جاءت نتائج البعد الأول علاقة المرشد الأكاديمي بالطالب منخفضة، وجاءت نتائج البعد الثاني أهمية تطبيق الإرشاد الأكاديمي الإلكتروني مرتفعة، وجاءت نتائج البعد الثالث دور الكلية في الإرشاد الأكاديمي الإلكتروني؛ فلذلك أوصت الدراسة بضرورة تفعيل الإرشاد الأكاديمي الإلكتروني لطلاب الدراسات العليا بكلية التربية بجامعة أسيوط، تبين وجود بعض المعوقات التي تواجه الإرشاد الأكاديمي الإلكتروني لطلاب الدراسات العليا منها ما يتعلق بالجانب الإداري، والجانب المادي والتكنولوجي حيث جاءت المعوقات الإدارية التي تواجه العملية الإرشادية الإلكترونية، كما جاءت المعوقات المادية والتكنولوجية، توصي الدراسة بتخصيص مركز أو وحدة داخل الكلية تختص بخدمات الإرشاد الأكاديمي الإلكتروني.

وهدفت دراسة نخلة وباعمر (2019) إلى معرفة مستوى الخدمات الإرشادية المقدمة من قبل مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني وعلاقتها بقلق الامتحان لدى تلاميذ التعليم الثانوي بمدينة تفرت أعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي، كما اعتمدت كذلك على أداتين هما مقياس قلق الامتحان معدل ل " سناء لطيف حسون الجبوري " واستبيان الخدمات الإرشادية مصمم من طرف الطالبة، وبعد التأكد من الخصائص السيكومترية للأداتين، تم تطبيقهما على عينة قدرت ب210 تلميذ وتلميذة من التعليم الثانوي لكل المستويات من ثانويات مدينة تفرت، للعام الدراسي 2019/2018م. واختيرت العينة بطريقة العنقودية تم التوصل إلى النتائج التالية: لا توجد علاقة بين الخدمات الإرشادية المقدمة من طرف مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني وقلق الامتحان لدى تلاميذ مرحلة التعليم الثانوي. لا توجد فروق في قلق الامتحان لدى

تلاميذ مرحلة التعليم الثانوي. باختلاف الجنس (ذكور/ إناث) وباختلاف التخصص (أدبي/ علمي). توجد فروق في قلق الامتحان وكذلك في الخدمات الإرشادية لدى تلاميذ مرحلة التعليم الثانوي. باختلاف المستويات (أولى، ثانية، الثالثة)، توصي الدراسة بالعمل على تخفيف من القلق الامتحان من خلال برامج الإرشادية.

وأجرى **الربابعة (2017)** دراسة للكشف عن الخدمات الإرشادية المقدمة للطلبة الموهبين في المدارس الحكومية في محافظة عجلون، تكونت عينة الدراسة من (125) طالباً وطالبة من الصفوف التاسع إلى الثاني الثانوي من الذين تم تصنيفهم بأنهم طلبة موهبون من الملتحقين في خمس مدارس في محافظة عجلون خلال الفصل 2013-2014. تم بناء مقياس لقياس الخدمات الإرشادية وطبق المقياس على أفراد عينة الدراسة، أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى الخدمات الإرشادية بشكل عام كان متوسطاً وكذلك في المجال الاجتماعي الانفعالي والاختيار المهني، في حين كان مرتفعاً في المجال الأكاديمي ولم توجد فروق في مستوى الخدمات الإرشادية، وأوصت الدراسة بعقد دورات تدريبية لمرشدي المدارس لزيادة وعيهم بالطلبة الموهبين وكيفية تعاملهم دليل شامل لبرامج إرشاد الموهبين..

وفي **دراسة زكريا (2017)** استهدفت الكشف عن الحاجات الإرشادية المهنية والنفسية لدى طلبة الجامعات، وتألفت عينة الدراسة من (620) طالباً وطالبة، واستخدمت الدراسة مقياس الحاجات الإرشادية المهنية والنفسية، وتوصلت الدراسة في نتائجها إلى أن مستوى الحاجات الإرشادية المهنية والنفسية مرتفعة، وعدم وجود فروق للحاجات الإرشادية تعزى إلى متغير النوع الاجتماعي. وأوصت الدراسة بضرورة تعزيز وتنمية وإشباع الحاجات الإرشادية المهنية لطلبة الجامعات، والاهتمام بالممول والاستعدادات المهنية عند اختيار التخصص.

هدفت دراسة روبيبي وپرو (2016) إلى معرفة العلاقة بين الخدمات الإرشادية المقدمة من قبل مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني وزيادة فعالية الذات لدى تلاميذ السنة الثالثة ثانوي، استخدم استبيان الخدمات الإرشادية، ومقياس فعالية الذات لـ (Ralf Schartzter) على (205) تلميذا وتلميذة في العام الدراسي 2014/2013 وتم اتباع المنهج الوصفي الارتباطي، ويمكن ذكر أهم النتائج: الخدمات الإرشادية المقدمة من قبل مستشار التوجيه والإرشاد والتوجيه المدرسي والمهني ليس لها علاقة ارتباطية بزيادة فعالية الذات لدى تلاميذ السنة الثالثة ثانوي، توصي الدراسة بضرورة تكثيف حصص التوجيه والإرشاد لتلاميذ المرحلة الثانوية.

وهدف دراسة أحمد والجروشي (2015) التعرف على طبيعة الحاجات الإرشادية لدى عينة من طالب كلية التربية بجامعة مصراته وأظهرت النتائج أن أهم الحاجات الإرشادية الملحة لدى الطلبة الخوف من الفشل، وتنظيم الوقت، والخوف من المستقبل، والتعامل مع استراتيجيات أداء الامتحانات، والشعور بالقلق والتخطيط للمستقبل المهني، كما أشارت نتائج الدراسة إلى عدم وجود فروق بين الطلبة تعزى إلى التخصص العلمي، توصي الدراسة بضرورة العمل على إنشاء وحدة إرشاد نفسي بالكلية، وذلك لتقديم خدمات الإرشاد النفسي للطالب.

استهدفت دراسة الحميدي (2013) قياس استفادة الطالبات من خدمات التوجيه والإرشاد في جامعة أم القرى، ومدى رضاهن عن تلك الخدمات. تم اختيار عينة الدراسة من بين (50) طالبة. أظهرت نتائج الدراسة أن درجة الرضا عن خدمات التوجيه والإرشاد الأكاديمي في الجامعة كانت ضعيفة. كما كشفت النتائج عن وجود فروق بين طالبات الجامعة في مدى رضائهن عن التوجيه والإرشاد الأكاديمي، وتبين أن هذه الفروق تعود إلى متغير عدد سنوات

الدراسة توصي الدراسة أن تساهم خدمات التوجيه والإرشاد في مساعدة الطالبات على تنمية تفكيرهن.

دراسة فنطازي (2011) هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن واقع العملية الإرشادية في المنظمة التربوية الجزائرية وبالأخص في المرحلة الثانوية، وذلك من خلال معرفة آراء أهم طرفين فيها ألا وهما التلاميذ ومستشاري التوجيه والإرشاد، استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي على عينة قوامها (417) تلميذا وتلميذة، و(46) من مستشاري الإرشاد، استخدمت الباحثة استبياناً موجهاً للتلاميذ ضم (56) عبارة، كاستبياننا موجه للمستشارين ضم (52) عبارة، وقد توصلت الدراسة إلى أن أغلب أفراد العينة من التلاميذ على اختلاف جنسهم ومستوياته الدراسية اتفقوا على أن العملية الإرشادية تعالج أغلب مشكلاتهم الدراسية، أغلب أفراد العينة على اختلاف جنسهم ومستوياتهم الدراسية قد اتفقوا على أن العملية الإرشادية لم تعالج مشكلاتهم النفسية، والعلائقية، 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 والتكوين لديه، معوقات تتعلق بالتلاميذ الأولياء، والفريق التربوي، توصي الدراسة بدمج خدمات الإرشاد في الحياة المدرسية للمؤسسة التعليمية والتلميذ.

ثانياً: الدراسات الأجنبية:

وتناولت الدراسات الأجنبية الخدمات الإرشادية للطلبة بشكل عام ولطلبة الجامعات بشكل خاص.

وتهدف دراسة كروليني (Cerolini et al., 2023) إلى مراجعة منهجية إلى للأدبيات المتعلقة بالإرشاد النفسي الجامعي، بما في ذلك المقالات التي توثق الصحة العقلية والمواقف المتعلقة بسلوكيات طلب المساعدة بين طلاب الجامعة والمستشارين، اتبعت الدراسة المنهج الوصفي بتحليل 152 سجل أدرجت في التوليف النوعي، أظهرت النتائج بشكل رئيسي أن الاستشارة/التدخلات النفسية وجهاً لوجه وعبر الإنترنت تعمل على تحسين الصحة العقلية لطلاب الجامعة. أظهرت الدراسات المقطعية أن العديد من التحيزات موجودة تجاه سلوكيات طلب المساعدة، خاصة بين الطلاب الدوليين لذا توصي الدراسة بأنه يجب على كل من الطلاب والمرشدين أن يسعوا جاهدين للتغلب على الحواجز الثقافية.

أجرت هاندياني وزملاؤه (Handayani et al., 2018) دراسة لتقييم رضا الطلبة عن الخدمات الإرشادية من خلال معايير الجودة، الطلب، والقيمة المقدمة. شملت عينة الدراسة 115 طالباً. كشفت نتائج الدراسة أن جودة الخدمة الإرشادية والطلب عليها وقيمتها تسهم بنسبة تصل إلى 99.6% في رضا الطلبة عن الخدمات الإرشادية. وبناءً على ذلك تم الخروج بتوصية تمثلت بأنه يتعين تعزيز رضا الطلبة عن الخدمات الإرشادية من خلال تحسين جودة تلك الخدمات.

وفي دراسة قمر (Gamar, 2016) استهدفت التعرف والكشف عن الحاجات الإرشادية النفسية والاجتماعية لدي طلبة جامعة دنقلا في السودان في المجالات المهنية، والأكاديمية،

والنفسية، والاجتماعية، وبلغت العينة (300) طالب وطالبة، واستخدمت الدراسة مقياس الحاجات الإرشادية، تبين أن الحاجات الإرشادية لدى الطلبة جاءت بدرجة مرتفعة، وكان ترتيبها المجال الأكاديمي فالمهني فالنفسى، ووجود فروق ولصالح الذكور والكليات الأدبية ولا توجد فروق حسب متغير المستوى الدراسي، توصي الدراسة بضرورة العمل على إزالة المعوقات التي تعترض طريق مستشار التوجيه وبالتالي خدمات الإرشاد وذلك عن طريق العناية بالتكوين المتواصل للمستشار.

أجرت دراسة ديفي وآخرون (Devi et al., 2013) تحليلاً للعلاقة بين عدد جلسات الإرشاد الفردي وأداء الطلاب الجامعيين. تمت الدراسة على عينة مؤلفة من 54 طالباً جامعياً، حيث خضعوا لمقابلات فردية وجهاً لوجه مع أعضاء هيئة التدريس في الكلية. أظهرت الدراسة وجود ارتباط إيجابي بين عدد جلسات الإرشاد الفردي وأداء الطلاب الأكاديمي. كما كشفت النتائج عن فعالية خدمات الإرشاد الجامعي في تخفيف الصعوبات الشخصية التي تواجه الطلاب، توصي الدراسة بضرورة اختيار البرامج الأكاديمية والاجتماعية والمهنية التي تخدم وتشبع رغبات الطلبة.

دراسة وود (Wood,2010) هدفت للكشف عن خبرات الطلبة مدارس الموهوبين مع التقنيات والاستراتيجيات والطرق الإرشادية المتبعة بالتعليم للموهوبين في الادب استخدمت الدراسة الاستبانة لأخذ آراء عدد من الطلبة الموهوبين في كلية الأدب في جامعة في الولايات المتحدة الأمريكية، وما هي أفضل الممارسات الإرشادية حدوثاً في الواقع، وماهي أقل الاستراتيجيات تقدماً، وهل برامج إعداد المرشدين تأخذ بعين الاعتبار تزويد منهاج تدريبي للموهوبين لتبين القضايا الفريدة لتعليم وتطوير الطلاب الموهوبين أشارت إلى أن الطلبة الموهوبين قد حصلوا على عدد قليل من الخدمات والأساليب والاستراتيجيات الإرشادية في مدارسهم الثانوية، وأن هناك

حاجة ماسة لاستكشاف المزيد من هذه الخدمات الارشادية، وتشير النتائج إلى أن القليل من أفضل الممارسات يتم تطبيقها من قبل طلاب المدارس الثانوية. ومن ثم، في حين أن هناك حاجة إلى أبحاث مستقبلية لمواصلة استكشاف هذا الانفصال، فإن القضية الحاسمة هي حاجة مرشدي المدارس إلى التعرض بشكل أكبر لأفضل الممارسات هذه في برامجهم التحضيرية وما بعدها.

التعليق على الدراسات السابقة:

تمحورت أهداف الدراسات السابقة حول الخدمات الإرشادية، كالإرشاد الأكاديمي الإلكتروني التي بحث فيه دراسة حسن (2021) أو معرفة مستوى الخدمات الإرشادية كدراسة نخلة وباعمر (2019)، ودراسة الربابعة (2017) ودراسة زكريا (2017) ودراسة الحميدي (2013) ودراسة قمر (2016, Gamar)، وبعض الدراسات بحيث في علاقة الخدمات الإرشادية ببعض المتغيرات مثل التكيف التي بحثت فيه دراسة بن سعيد (2021)، وفعالية الذات كدراسة روبيبي وبرو (2016)، وهناك دراسات بحثت في مستوى الرضا عن الخدمات الإرشادية كدراسة هاندياني وزملاؤه (Handayani et al., 2018)، وكان هدفها توجيه الأنظار حول أهمية الخدمات الإرشادية، وبعض الدراسات عملت على فحص فاعلية برامج إرشادية كنوع من الخدمات للحد من المشكلات لدى الطلبة مثل ودراسة الصاعدي (2021)، وبعض الدراسات السابقة كان هدفها إظهار الحاجات الإرشادية لدى الطلبة كدراسة أحمد والجروشي (2015).

استهدفت جميع الدراسات السابقة الطلبة كمجتمع لتحقيق أهدافها، ومنها ما كانت عينتها طلبة الجامعات كدراسة الصاعدي (2021) ودراسة حسين (2021) ودراسة زكريا (2017) دراسة أحمد والجروشي (2015) ودراسة الحميدي (2013) دراسة كروليني (Cerolini et al., 2023) ودراسة قمر (2016, Gamar) دراسة ديفي وآخرون (Devi et al., 2013) ودراسة وود (wood,2010)، ومنها ما كان عينتها طلبة المدارس كدراسة بن سعيد (2021) ودراسة نخلة وباعمر (2019) ودراسة الربابعة (2017) ودراسة روبيبي وبرو (2016) ودراسة فنطازي (2011)

أما بالنسبة لمنهج الدراسة فهناك دراسات استخدمت المنهج الوصفي التحليلي كدراسة حسين (2021) ودراسة نخلة وباعمر (2019) ودراسة الربابعة (2017) دراسة زكريا (2017) دراسة أحمد والجروشي (2015) دراسة الحميدي (2013) دراسة فنطازي (2011) ودراسة هاندياني وزملاؤه (Handayani et al., 2018) ودراسة قمر (Gamar, 2016) ودراسة وود (wood,2010)، وبعض الدراسات استخدمت الارتباطي كدراسة بن سعيد (2021) ودراسة رويبي و برو (2016)، كما أن هناك بعض الدراسات منهجها تجريبي كدراسة الصاعدي (2021)، أما ودراسة ديفي وآخرون (Devi et al., 2013) فقد استخدمت الأسلوب النوعي من خلال اعتمادها على المقابلة لتحقيق أهداف الدراسة.

أظهرت معظم الدراسات السابقة أهمية الخدمات الإرشادية وحاجة الطلبة لها، فقد بينت دراسة زكريا (2017) ودراسة قمر (Gamar, 2016) دراسة وود (wood,2010) حاجة مرتفعة للخدمات الإرشادية، وقد أظهرت دراسة الربابعة (2017) مستوى متوسط من الخدمات الإرشادية، وأكدت دراسة أحمد والجروشي (2015) أن أهم الحاجات الإرشادية الملحة لدى الطلبة الخوف من الفشل، وتنظيم الوقت، والخوف من المستقبل، والشعور بالقلق والتخطيط للمستقبل المهني، وقد بينت دراسة الحميدي (2013) أن درجة الرضا عن خدمات التوجيه والإرشاد الأكاديمي كانت ضعيفة، وبهذا بينت دراسة فنطازي (2011) أن العملية الإرشادية تعالج أغلب المشكلات الدراسية، كما بينت دراسة كروليني (Cerolini et al., 2023) أن الاستشارة والتدخلات النفسية تعمل على تحسين الصحة العقلية لطلاب الجامعة.

استفادت الباحثة من الدراسات السابقة في تحديد مشكلة الدراسة بالاستناد إلى بعض الدراسات السابقة، كما تم إثراء المادة النظرية بالعديد من وجهات النظر، وكذلك تحديد متغيرات الدراسة بدقة والمنهج المناسب لتحقيق أهدافها، وكذلك بناء أداة الدراسة.

تميزت هذه الدراسة عن الدراسات السابقة من خلال تطبيقها على جميع الجامعات الفلسطينية، بحيث نجد أن هناك بعض الجامعات الفلسطينية ليس لديها مراكز ارشاد نفسي من أجل توفير الخدمات النفسية للطلبة، وكما أن الدراسة الحالية توجه أنظار دائرة خدمات الطلبة إلى أهمية هذا الجانب في خدمة الطلبة.

الفصل الثالث

الطريقة والاجراءات

مقدمة

يستعرض هذا الفصل منهجية الدراسة، وأدواتها، وكذلك المجتمع الذي أجرت عليه الدراسة، وعينة الدراسة وخصائصها، وأداة الدراسة، والخصائص السيكومترية لها، والأساليب الإحصائية المستخدمة.

أولاً: منهج الدراسة

استخدمت الباحثة في هذه الدراسة المنهج المسحي الوصفي الذي يعتمد على دراسة الظاهرة في الوقت الحاضر، وكما هي في الواقع، وهو المنهج المناسب لقياس الخدمات الإرشادية المقدمة لطلبة السنة الأولى في الجامعات الفلسطينية.

ثانياً: مجتمع الدراسة

يشمل مجتمع الدراسة جميع طلبة الجامعات الفلسطينية، حيث بلغ عددهم (17850) طالب وطالبة وفق إحصائيات الجامعات الفلسطينية وهي: (جامعة الخليل، جامعة بوليتكنك فلسطين، جامعة القدس، جامعة بيرزيت، جامعة النجاح الوطنية، الجامعة العربية الأمريكية)، حسب إحصائيات دوائر القبول والتسجيل في الجامعات للعام 2024/2023م، الجدول الآتي يوضح أعداد الطلبة السنة الأولى:

الجدول (1) توزيع طلبة السنة الأولى في الجامعات الفلسطينية حسب الجامعة

الجامعة	أعداد طلبة السنة الأولى
جامعة الخليل	2023
جامعة بوليتكنك فلسطين	2979
جامعة القدس	2543

2949	جامعة بيرزيت
5146	جامعة النجاح الوطنية
2210	الجامعة العربية الأمريكية
17850	المجموع

ثالثاً: عينة الدراسة

تم اختيار عينة الدراسة بحيث تكون ممثلة لمجتمعها بالاعتماد على الأسس الإحصائية لاختيار العينات بالطريقة المتاحة، حيث تم توزيع الاستبانة بالطريقة الإلكترونية عبر الرابط (<https://docs.google.com/forms>) حيث تم ارسال الرابط لشؤون الطلبة في الجامعة الفلسطينية التالية (الخليل، البوليتكنك فلسطين، بيرزيت، القدس، الجامعة العربية الأمريكية، جامعة النجاح الوطنية)، وبشكل عام تكوّنت عينة الدراسة من (565) طالباً وطالبة، أي بنسبة (3.2%) تقريباً من مجتمع الدراسة، كما هو واضح في جدول (2)، والجدول الآتي يوضح خصائص العينة الديموغرافية.

جدول (2): الأعداد والنسب المئوية لخصائص العينة الديموغرافية

المتغيرات	العدد	النسبة المئوية
الجنس		
ذكر	205	36.3%
أنثى	360	63.7%
المجموع	565	100%
مكان السكن		
مخيم	57	10.1%
قرية	161	28.5%
مدينة	347	61.4%
المجموع	565	100%
مستوى الدخل الشهري		
أقل من 2000 شيكل	99	17.5%
2000-5000 شيكل	279	49.4%

19.6%	111	5000-1000 شيكل
13.5%	76	أكثر من 10000 شيكل
100%	565	المجموع
الكلية		
52.0%	294	إنسانية
48.0%	271	علمية
100%	565	المجموع
المعدل		
4.4%	25	أقل من 65-70 (مقبول)
37.8%	213	من 70-79 (جيد)
38.9%	220	من 80-89 (جيد جداً)
18.9%	107	90 فما فوق (ممتاز)
100%	565	المجموع
الجامعة		
14.7%	83	جامعة الخليل
16.5%	93	جامعة بوليتكنك فلسطين
12.0%	68	جامعة القدس
15.9%	90	جامعة بيرزيت
29.0%	164	جامعة النجاح الوطنية
11.9%	67	الجامعة العربية الأمريكية
100%	565	المجموع

أظهر الجدول (1) أنَّ (36.3%) من أفراد العينة ذكور مقابل (63.7%) من الإناث، وتشير المعطيات الواردة إلى أنَّ (10.1%) من أفراد العينة يسكنون في المخيمات، و(28.5%) منهم يسكنون في القرى، بينما (61.4%) يسكنون في المدينة، وتشير المعطيات الواردة في الجدول (2) إلى أنَّ (17.5%) من أفراد العينة مستوى الدخل الشهري لدى أسرهم أقل من 2000 شيكل، و(49.4%) من أفراد العينة مستوى الدخل لديهم من 2000 - 5000 شيكل، و(19.6%) منهم مستوى الدخل من 5000-1000 شيكل، و(13.5%) من ذوي مستوى الدخل أكثر من 10000 شيكل، وتشير المعطيات إلى أنَّ (52.0%) من أفراد العينة

تخصصهم علوم إنسانية، و(48.0%) من الطلبة تخصصاتهم علوم علمية، وتشير المعطيات إلى أنّ (4.4%) من أفراد العينة معدلهم من 65-70، و(37.8%) طلبة في معدلهم الجامعي بين 70-79، و(38.9%) من الطلبة معدلاتهم من 80-89، و(18.7%) من الطلبة معدلاتهم 90 فما فوق، وتشير المعطيات الواردة في الجدول (1) إلى أنّ (40.0%) من أفراد العينة يتلقون خدمات أكاديمية، و(23.4%) من أفراد العينة يتلقون خدمات نفسية، و(36.6%) من أفراد العينة يتلقون خدمات اجتماعية.

رابعاً: أدوات الدراسة

(1) مقياس الخدمات الإرشادية في الجامعات الفلسطينية

وصف المقياس:

يتكون المقياس من (42) فقرة، تقيس الخدمات الإرشادية المقدمة لطلبة السنة الأولى في الجامعات الفلسطينية، حيث تكون المقياس من ثلاثة أبعاد وهي: (الخدمات الأكاديمية التي تقدم للطلبة "19 فقرة"، الخدمات النفسية التي تقدم للطلبة "12 فقرة"، الخدمات الاجتماعية التي تقدم للطلبة "11 فقرة")، حيث تمّ تطوير المقياس بالاعتماد على دراسة العاني والغازي (2019)، ودراسة ثيراجة وآخرون (Thuryrajah et al., 2019) وتم الإجابة عن الفقرات الخاصة بالمجالات عن طريق اختيار المستجيب للإجابة عن سلم تقدير وفق تدرّج ليكرت الخماسي، حيث تكون سلم الاستجابة من (5) درجات، هي: كبيرة جداً (5) درجات، كبيرة (4) درجات، متوسطة (3) درجات، قليلة (2) درجة، قليلة جداً (1) درجة، حيث بلغت الدرجة الدنيا (42=1×42) أما الدرجة العليا بلغت (210=5×42)، ونقطة القطع بلغت (126=3×42) وتعتبر الدرجة (126) معيار لمقياس مستوى الخدمات الإرشادية، بحيث كلمات زاد القياس زاد الخدمات الإرشادية، وإذا قل تكون الخدمات قليلة.

الخصائص السيكومترية

صدق المقياس

(أ) تمّ عرضُ المقياس بصورته الأولى على مجموعة من الأساتذة المحكمين من ذوي الاختصاص في العلوم النفسية والتربوية والقياس والتقويم، والبالغ عددهم (10) من الأساتذة المتخصصين محكماً، انظر الملحق (2)؛ وذلك لتحديد مدى وضوح الفقرات، ودقة الصياغة اللغوية وانتمائها للمجال، وإبداء الملاحظات حول الفقرات التعديل، أو الموافقة على صحتها، وتمّ الأخذُ بالملاحظات التي اتفق عليها (85.7%) من المحكمين حسب المعادلة.

(الفقرات التي تمّ الاتفاق عليها - عدد الفقرات التي اختلف عليها) / مجموع الفقرات الكلي × 100%

حيث تمّ حذفُ فقرتين، وهي (14،18) وتم إضافة فقرتين بدل منهما، وتمّ تعديل 4 فقرات، وهي (4، 11، 15، 16) حتى خرجت في صورتها النهائية.

(ب) الصدق الاتساق الداخلي

تمّ حسابُ صدقِ المقياس بحساب التحليل العاملي (factor Analysis) لفقرات الأداة، كما هو واضح في الجدول (3).

جدول (3): نتائج التحليل العاملي (factor Analysis) لفقرات مقياس الخدمات الإرشادية المقدمة لطلبة السنة الأولى للعيبة الاستطلاعية.

الدرجة	القيمة الاحتمالية (Sig.)	معامل ارتباط بيرسون (ر)	الفقرات	الرقم
الخدمات الأكاديمية التي تقدم للطلبة				
متوسطة	0.000**	0.696	تعقد الجامعة دورات تدريبية لتطوير مهارات اللغة الانجليزية للطلبة	1.
مرتفعة	0.000**	0.719	تقدم الجامعة ارشادات للطلبة على كيفية استثمار الوقت	2.
متوسطة	0.000**	0.561	تراعي الجامعة توزيع الاختبارات على أيام متفرقة (بحيث لا يكون عند الطالب امتحانين في نفس الوقت)	3.
متوسطة	0.000**	0.638	تُخصص الجامعة أيام إرشادية للطلبة لمساعدتهم في اختيار التخصص المناسب لهم	4.
مرتفعة	0.001**	0.730	يتم مساعدة الطلبة من أجل التكيف مع التخصص الدراسي الذي تم اختياره	5.
مرتفعة	0.000**	0.776	تعقد الجامعة بعض الدورات واللقاءات مع طلبة السنة الأولى لتدريبهم على الأساليب الدراسية المناسبة	6.
متوسطة	0.000**	0.694	يولي الأساتذة أهمية لتطوير مهارات الطلبة من مثل النقاش والحوار	7.
مرتفعة	0.000**	0.729	تولي الجامعة أهمية لتطوير مهارات الطلبة مثل التفاعل الإيجابي	8.
متوسطة	0.000**	0.646	تخصص الجامعة أوقات لتعليم مهارات الحاسوب للطلبة مجاناً	9.
مرتفعة	0.000**	0.807	تخصص الجامعة أوقاتاً إرشادية للتعرف على النظام الأكاديمي	10.
مرتفعة	0.000**	0.704	توزع الجامعة على الطلبة النظام الجامعي من لحظة قبول الطالب في الجامعة	11.
متوسطة	0.000**	0.646	تخصص الجامعة أياماً لتعريف الطلبة على التخصصات الأكاديمية الموجودة في الجامعة	12.
متوسطة	0.000**	0.668	مساعدة الطلبة في عملية السحب والإضافة	13.
متوسطة	0.000**	0.509	يساهم المرشد في اختيار المساقات الملائمة لمستوى الطالب	14.
متوسطة	0.000**	0.652	تُخصص الجامعة متخصصين لمساعدة الطلبة في تعبئة طلب القبول	15.
مرتفعة	0.000**	0.718	تُخصص الجامعة متخصصين لمساعدة الطلبة في تعبئة المساقات الدراسية	16.
متوسطة	0.000**	0.568	تسهل الجامعة على الطلبة تسجيل المساقات في السنة الأولى	17.
مرتفعة	0.000**	0.719	توفر الجامعة شرح للقوانين واللوائح الأكاديمية	18.
متوسطة	0.000**	0.632	المساندة من قبل المشرف الاكاديمي	19.

الخدمات النفسية التي تقدم للطلبة				
مرتفعة	0.000**	0.847	الخدمات التي يقدمها مركز الإرشاد النفسي في الجامعة فعالة	.20
مرتفعة	0.000**	0.842	تخصص الجامعة أعضاء تدريسية متخصصين في السيكلوجيا أو علم النفس لمساعدة الطلبة على حل مشاكلهم	.21
مرتفعة	0.000**	0.856	يتم عمل ندوات أو ورشات عمل لطلبة السنة الأولى للتغلب على قلق الامتحان	.22
مرتفعة	0.000**	0.822	تعقد الجامعة بالتعاون مع أساتذة قسم علم النفس دورة في الإسعاف النفسي	.23
مرتفعة	0.000**	0.843	يساعد مركز الإرشاد النفسي الطلبة في التخلص من الصراعات النفسية	.24
مرتفعة	0.000**	0.832	يصدر مركز الإرشاد النفسي في الجامعة نشرات تساعد الطلبة في التغلب على الخجل الزائد	.25
مرتفعة	0.000**	0.792	يساعد أعضاء التدريس الطلبة في السيطرة على الضغوط الحياتية	.26
مرتفعة	0.000**	0.816	يعمل مركز الإرشاد النفسي على إعداد نشرات توعية نفسية للتغلب على الضغوط النفسية	.27
مرتفعة	0.000**	0.835	تعقد الجامعة ندوات تهدف إلى زيادة الثقة بالنفس لدى طلبة السنة الأولى	.28
مرتفعة	0.000**	0.826	عمل لقاءات لتدريب الطلاب على التوافق مع البيئة الجامعة لطلبة السنة الأولى	.29
مرتفعة	0.000**	0.849	تحرص الجامعة على عمل لقاءات إذاعية مع متخصصين لمساعدة الطلبة للتغلب على بعض المشكلات النفسية	.30
مرتفعة	0.000**	0.828	تصدر الجامعة نشرات تساعد الطلبة في التحكم في الانفعالات	.31
الخدمات الاجتماعية التي تقدم للطلبة				
متوسطة	0.000**	0.688	تشجع الجامعة الطلبة على الانضمام إلى جماعات الأنشطة الطلابية	.32
متوسطة	0.000**	0.661	تدعم الجامعة الأنشطة الاجتماعية التي تقوم فيها أندية الكليات	.33
متوسطة	0.000**	0.663	تعمل الجامعة على عقد يوم تعريف للطلبة في كل تخصص	.34
متوسطة	0.000**	0.672	تقوم شؤون الطلبة بعمل أنشطة ترفيهية لطلبة السنة الأولى	.35
مرتفعة	0.000**	0.701	تقوم الجامعة بمساعدة الطلبة في دفع الرسوم الجامعية	.36
مرتفعة	0.000**	0.777	تعمل الجامعة على عقد لقاءات تعريفية بين طلبة السنة الأولى ومدرسيهم حسب التخصص	.37
متوسطة	0.000**	0.692	تعمل الجامعة على عقد ورش عمل لتنمية مواهب الطلبة	.38
مرتفعة	0.000**	0.783	تعمل الجامعة على عقد اجتماعات دورية بين الطلبة والمدرسين لحل	.39

			المشكلات التي تواجههم	
متوسطة	0.000**	0.690	تقوم شؤون الطلبة على تنظيم زيارات لعائلات الطلبة الذين لديهم مشكلات في الجامعة	.40
مرتفعة	0.000**	0.811	تقوم الجامعة بتوزيع نشرات إرشادية للطلبة في كيفية تكوين علاقات اجتماعية سليمة	.41
متوسط	0.000**	0.416	تنظم شؤون الطلبة احتفالات ترحيبية بالطلبة الجدد	.42

تشير المعطيات في الجدول (4) إلى أن جميع قيم مصفوفة ارتباط كل فقرة من فقرات

كل بعد مع الدرجة الكلية للبعد دالة إحصائياً، وهذا يشير إلى قوة الاتساق الداخلي، وأنها تشترك

معاً في قياس الخدمات الإرشادية المقدمة لطلبة السنة الأولى في الجامعات الفلسطينية.

أولاً الثبات المقياس

قامت الباحثة لأغراض التوصل إلى ثبات المقياس بتطبيق المقياس على عينة استطلاعية،

تكونت من (50) طالباً من طلبة الجامعات الفلسطينية من خارج عينة الدراسة الأصلية، وتم

حساب الثبات لمقياس الدراسة بطريقة الاتساق الداخلي معامل (Cronbach Alpha)، وقد

جاءت النتائج كما هي واضحة في الجدول (4).

جدول (4): نتائج معامل الثبات (Cronbach Alpha) لأداة الدراسة

الأبعاد	عدد الفقرات	قيمة ألفا
الخدمات الأكاديمية التي تقدم للطلبة	19	0.951
الخدمات النفسية التي تقدم للطلبة	12	0.978
الخدمات الاجتماعية التي تقدم للطلبة	11	0.918
الدرجة الكلية	42	0.964

تشير البيانات في الجدول (3) إلى أن أداة الدراسة تتمتع بدرجة عالية من الثبات، وبهذا أصبح

المقياس جاهزاً للتطبيق بصورته النهائي، انظر ملحق (1)، فبلغت قيمة الثبات للعينة

الاستطلاعية (0.964)، أي أن المقياس قادر على استرجاع (0.964) من النتائج في حال إعادة تطبيق المقياس في نفس الظروف.

مفتاح تصحيح المقاييس

جدول (5): مفتاح تصحيح مقياس الخدمات الإرشادية

المتوسط الحسابي	الوزن النسبي (%)	درجة الخدمات الإرشادية المقدمة لطلبة السنة الأولى في الجامعات الفلسطينية
2.33-1.00	% 20.0 - % 46.6	منخفضة
3.67-2.34	% 46.7 - % 73.3	متوسطة
5.00-3.68	% 73.4 - % 100	عالية

بما أن المقياس يتكوّن من سلم استجابة خماسي، تمّ حساب فئات المقياس؛ لتحديد مستوى الحكم على الخدمات الإرشادية مرتفعة أم منخفضة، أم متوسطة؟ وفق المعادلة التالية:

$$\text{مدى المقياس} = \text{الحد الأعلى للمقياس} - \text{الحد الأدنى للمقياس} = (5-1) = 4$$

$$\text{قسمة المدى على الحد الأعلى} = 3|4 = 1.33$$

ويكون أقل وزن النسبي (20.0%)، بمعنى أن (قليلة جداً) يكون وزنها النسبي (20.0%)، بينما (كبيرة جداً) يكون وزنها النسبي (100%)؛ وبعد ذلك حساب المتوسط الحسابي (المتوسط المرجح)، ويذكر أن طول الفترة يساوي (1.33) وبالتالي يتم تحديد الاتجاه حسب قيم المتوسط المرجح حيث تأخذ الاستجابة (منخفضة) متوسطاً مرجحاً (2.33-1.00)، والاستجابة (متوسطة) متوسطاً مرجحاً (3.67-2.34)، والاستجابة (عالية) متوسطاً مرجحاً (5.00-3.68)، وبناءً عليه يكون مفتاح التصحيح لمقياس الخدمات الإرشادية المقدمة لطلبة السنة الأولى في الجامعات الفلسطينية.

خامساً: إجراءات الدراسة

لتحقيق أهداف الدراسة تم إجراء الدراسة وفق عدد من المراحل، وهي:

▪ تم اختيار عنوان الدراسة المتمثل في الخدمات الارشادية المقدمة لطلبة السنة الأولى في الجامعات الفلسطينية.

▪ تم اختيار المشرف لهذه الدراسة.

▪ تم تطوير أدوات الدراسة بالاعتماد على الدراسات السابقة والمقاييس المستعملة فيها من دراسة العاني والغافري (2019)، ودراسة (Thuryrajah et al., 2019).

▪ الحصول على أعداد الطلبة في الجامعات الفلسطينية لمعرفة حجم مجتمع الدراسة، وبالتالي حساب عينة الدراسة.

▪ تطبيق المقاييس على أفراد العينة من طلبة الجامعات الفلسطينية، أنظر الملحق (1)، وقد وزعت الباحثة المقياس حزمة واحدة من خلال استبانة إلكترونية تم تصميمها من خلال التطبيق (<https://docs.google.com/forms>).

▪ جمع البيانات؛ حيث تم توزيع الاستبانة على طلبة الجامعات الفلسطينية حيث تم استرجاع (565) استبانة.

▪ قامت الباحثة بتقييم الاستمارات ومتغيراتها، وإدخالها إلى الحاسوب تمهيداً لإجراء المعالجات الإحصائية عليها باستخدام حزمة البرامج الإحصائية للعلوم الاجتماعية:

▪ **SPSS: (Statistical Package for the Social Sciences) "V25"**

■ تم تجهيز مقاييس الدراسة، وتطبيقها على عينة إستطلاعية من طلبة الجامعات الفلسطينية، بلغ عددها (50) طالباً وطالبةً من خارج عينة الدراسة، بهدف معرفة الصدق والثبات لأدوات الدراسة.

■ تم حساب الخصائص السيكوسوماتية للمقياس الثبات والصدق منها تحكيم المقياس من قبل (10) محكماً ومحكمةً من اختصاصات علم النفس، وعلم النفس الإكلينيكي، والإرشاد النفسي والتربوي، وقياس وتقويم، والصحة النفسية يعملون في مجالات متعددة، وهي علم النفس الإكلينيكي والصحة النفسية، وعلم النفس الإرشادي، وعلم النفس التربوي، والقياس والتقويم.

■ تم التأكد من مدى ملائمة الفقرات لموضوع الدراسة ومناسبتها للواقع.

■ الحصول على كتاب تسهيل المهمة من عمادة البحث العلمي في جامعة الخليل من أجل تطبيق الدراسة على الطلبة، موضع الدراسة ملحق (3)

سادساً: متغيرات الدراسة

المتغيرات التصنيفية (المستقلة): (الجنس، مكان السكن، مستوى الدخل الشهري، الكلية، المعدل، الخدمات الإرشادية).

المتغيرات التابعة: (الخدمات الإرشادية المقدمة لطلبة السنة الأولى في الجامعات الفلسطينية).

سابعاً: الأساليب الإحصائية

استخدم في هذه الدراسة الأساليب الإحصائية الآتية:

التكرارات والنسب المئوية لمعرفة خصائص العينة الديموغرافية.

ولفحص صدق أدوات الدراسة وثباتها استخدمت الباحثة الاختبارات الآتية:

التحليل العاملي (factor Analysis) لمعرفة صدق أداة الدراسة.

معامل ألفا كرونباخ (Cronbach Alpha) لمعرفة ثبات فقرات المقاييس.

لمعرفة الخدمات الإرشادية المقدمة لطلبة السنة الأولى في الجامعات الفلسطينية، استخدمت

الباحثة المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، والوزن النسبي.

ولمعرفة الفروق في الخدمات الإرشادية المقدمة لطلبة السنة الأولى في الجامعات الفلسطينية وفقاً

لمتغيرات الدراسة فقد تم استخدام الأساليب الإحصائية الآتية:

▪ لمعرفة الفروق في متوسطات درجات الخدمات الإرشادية المقدمة لطلبة السنة الأولى في

الجامعات الفلسطينية وفقاً لمتغير (الجنس، الكلية)، استخدمت الباحثة اختبار (ت)

(Independent samples t test) والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية

▪ لمعرفة الفروق في متوسطات أفراد العينة على مقياس الخدمات الإرشادية المقدمة لطلبة

السنة الأولى في الجامعات الفلسطينية وفقاً للمتغيرات: (مكان السكن، مستوى الدخل

الشهري، المعدل، الخدمات الإرشادية) استخدمت الباحثة اختبار (One Way Anova).

▪ استخدمت الباحثة اختبار (Tukey Test) للمقارنات المتعددة، لمعرفة مصدر الفروق.

الفصل الرابع

نتائج الدراسة

الفصل الرابع

نتائج الدراسة

مقدمة:

هدفت الدراسة إلى معرفة الخدمات الإرشادية المقدمة لطلبة السنة الأولى في الجامعات الفلسطينية، ومعرفة الفروق في متوسطات درجات الخدمات الإرشادية المقدمة لطلبة السنة الأولى في الجامعات الفلسطينية (جامعة الخليل، جامعة بوليتكنك فلسطين، جامعة القدس، جامعة بيرزيت، جامعة النجاح الوطنية، الجامعة الأمريكية) وفقاً لمتغيرات الدراسة (الجنس، مكان السكن، مستوى الدخل الشهري، الكلية، المعدل، الخدمات الأكاديمية التي تقدم للطلبة، الخدمات النفسية التي تقدم للطلبة، الخدمات الاجتماعية التي تقدم للطلبة)، وفيما يأتي عرض للنتائج:

السؤال الأول: ما مستوى الخدمات الإرشادية المقدمة لطلبة السنة الأولى في الجامعات الفلسطينية؟

استُخرجت الأعداد، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والأوزان النسبية لاستجابات طلبة الجامعات الفلسطينية على مقياس الخدمات الإرشادية المقدمة لطلبة السنة الأولى المستخدم في الدراسة والجدول (6)

جدول (6): الأعداد والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والوزن النسبي لاستجابات طلبة الجامعات الفلسطينية على مقياس الخدمات الإرشادية المقدمة لطلبة السنة الأولى المستخدم في الدراسة

المستوى	الوزن النسبي (%)	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المقياس
متوسطة	66.0%	0.72	3.30	الخدمات الأكاديمية التي تقدم للطلبة

متوسطة	59.0%	1.01	2.95	الخدمات النفسية التي تقدم للطلبة
متوسطة	64.2%	0.77	3.21	الخدمات الاجتماعية التي تقدم للطلبة
متوسطة	63.2%	0.76	3.16	الدرجة الكلية لمقياس الخدمات الارشادية المقدمة لطلبة السنة الأولى

يتضح من المعطيات في الجدول (6) أنَّ مستوى الخدمات الارشادية المقدمة لطلبة السنة الأولى في الجامعات الفلسطينية كانت متوسطة؛ بمتوسط حسابي لهذه الدرجة (3.16)، وبلغ الوزن النسبي له (63.2%)، أي بدرجة متوسطة، وكان ترتيب هذه الخدمات حسب النسبة والأهمية كالتالي: الخدمات الأكاديمية التي تقدم للطلبة بمتوسط حسابي (3.30) ووزن نسبي بلغ (66.0%) أي بدرجة متوسطة، وتلاه الخدمات الاجتماعية التي تقدم للطلبة بمتوسط حسابي (3.21) ووزن نسبي بلغ (64.2%) أي بدرجة متوسطة، وتلاه الخدمات النفسية التي تقدم للطلبة بمتوسط حسابي (2.95) ووزن نسبي بلغ (59.0%) أي بدرجة متوسطة.

أولاً: الخدمات الأكاديمية التي تقدم للطلبة

تمَّ استخراج الأعداد، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والنسب المئوية لاستجابات طلبة الجامعات الفلسطينية على بعد الخدمات الأكاديمية التي تقدم للطلبة المستخدم في الدراسة والجدول (7)

جدول (7): الأعداد والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والوزن النسبي لاستجابات طلبة الجامعات الفلسطينية على بعد الخدمات الأكاديمية التي تقدم للطلبة المستخدم في الدراسة، وترتيبها حسب الأهمية

رقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	المستوى
1.	تسهل الجامعة على الطلبة تسجيل المساقات في السنة الأولى	3.69	0.94	73.9	مرتفعة
2.	المساعدة من قبل المشرف الاكاديمي	3.66	1.03	73.3	متوسطة

متوسطة	71.0	0.91	3.55	مساعدة الطلبة في عملية السحب والإضافة	.3
متوسطة	69.8	1.02	3.49	توزع الجامعة على الطلبة النظام الجامعي من لحظة قبول الطالب في الجامعة	.4
متوسطة	69.7	0.91	3.49	يولي الأساتذة أهمية لتطوير مهارات الطلبة من مثل النقاش والحوار	.5
متوسطة	69.4	0.96	3.47	تخصص الجامعة أياماً لتعريف الطلبة على التخصصات الأكاديمية الموجودة في الجامعة	.6
متوسطة	68.6	0.93	3.43	تُخصص الجامعة أيام إرشادية للطلبة لمساعدتهم في اختيار التخصص المناسب لهم	.7
متوسطة	68.5	0.90	3.43	تولي الجامعة أهمية لتطوير مهارات الطلبة مثل التفاعل الإيجابي	.8
متوسطة	67.5	0.95	3.38	تُخصص الجامعة متخصصين لمساعدة الطلبة في تعبئة طلب القبول	.9
متوسطة	66.7	0.99	3.33	يتم مساعدة الطلبة من أجل التكيف مع التخصص الدراسي الذي تم اختياره	.10
متوسطة	66.4	0.98	3.32	تُخصص الجامعة متخصصين لمساعدة الطلبة في تعبئة المساقات الدراسية	.11
متوسطة	66.2	0.95	3.31	توفر الجامعة شرح للقوانين واللوائح الأكاديمية	.12
متوسطة	64.6	0.99	3.23	تخصص الجامعة أوقاتاً إرشادية للتعرف على النظام الأكاديمي	.13
متوسطة	64.2	1.08	3.21	تعقد الجامعة بعض الدورات واللقاءات مع طلبة السنة الأولى لتدريبهم على الأساليب الدراسية المناسبة	.14
متوسطة	61.0	1.11	3.05	يساهم المرشد في اختيار المساقات الملائمة لمستوى الطالب	.15
متوسطة	59.7	0.95	2.98	تقدم الجامعة إرشادات للطلبة على كيفية استثمار الوقت	.16
متوسطة	59.6	1.04	2.98	تراعي الجامعة توزيع الاختبارات على أيام متفرقة (بحيث لا يكون عند الطالب امتحانين في نفس الوقت)	.17
متوسطة	58.9	1.00	2.95	تعقد الجامعة دورات تدريبية لتطوير مهارات اللغة الانجليزية للطلبة	.18
متوسطة	58.0	1.15	2.90	تخصص الجامعة أوقات لتعليم مهارات الحاسوب للطلبة مجاناً	.19

متوسطة	66.0%	0.72	3.30	الدرجة الكلية
--------	-------	------	------	---------------

يتضح من الجدول (7) أنّ الخدمات الأكاديمية التي تقدم للطلبة لدى طلبة الجامعات الفلسطينية كانت متوسطة، حيث كانت أكثر الفقرات أهمية الفقرة (17) التي جاءت في المرتبة الأولى، والتي نصها (تسهل الجامعة على الطلبة تسجيل المساقات في السنة الأولى)، بمتوسط حسابي بلغ (3.69)، وبوزن نسبي (73.9%) وحلت في المرتبة الأخيرة الفقرة (9) التي نصها (تخصص الجامعة أوقات لتعليم مهارات الحاسوب للطلبة مجاناً)، وبمتوسط بلغ (2.90) وبوزن نسبي (58.0%).

ثانياً: الخدمات النفسية التي تقدم للطلبة

تمّ استخراج الأعداد، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والنسب المئوية لاستجابات طلبة الجامعات الفلسطينية على بعد الخدمات النفسية التي تقدم للطلبة المستخدم في الدراسة والجدول (8)

جدول (8): الأعداد والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والوزن النسبي لاستجابات طلبة الجامعات الفلسطينية على بعد الخدمات النفسية التي تقدم للطلبة المستخدم في الدراسة، وترتيبها حسب الأهمية

رقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	المستوى
1.	الخدمات التي يقدمها مركز الإرشاد النفسي في الجامعة فعالة	3.10	1.13	62.0	متوسطة
2.	تخصص الجامعة أعضاء تدريسية متخصصين في السيكولوجيا أو علم النفس لمساعدة الطلبة على حل مشاكلهم	3.03	1.08	60.6	متوسطة
3.	عمل لقاءات لتدريب الطلاب على التوافق مع البيئة الجامعة لطلبة السنة الأولى	3.02	1.11	60.5	متوسطة
4.	تعقد الجامعة ندوات تهدف إلى زيادة الثقة بالنفس لدى طلبة السنة الأولى	2.98	1.12	59.5	متوسطة

متوسطة	59.3	1.11	2.96	يساعد أعضاء التدريس الطلبة في السيطرة على الضغوط الحياتية	.5
متوسطة	59.3	1.11	2.96	يعمل مركز الإرشاد النفسي على إعداد نشرات توعية نفسية للتغلب على الضغوط النفسية	.6
متوسطة	58.9	1.12	2.94	تعقد الجامعة بالتعاون مع أساتذة قسم علم النفس دورة في الإسعاف النفسي	.7
متوسطة	58.2	1.18	2.91	تصدر الجامعة نشرات تساعد الطلبة في التحكم في الانفعالات	.8
متوسطة	58.2	1.14	2.91	تحرص الجامعة على عمل لقاءات إذاعية مع متخصصين لمساعدة الطلبة للتغلب على بعض المشكلات النفسية	.9
متوسطة	58.2	1.15	2.91	يساعد مركز الإرشاد النفسي الطلبة في التخلص من الصراعات النفسية	.10
متوسطة	57.6	1.13	2.88	يصدر مركز الإرشاد النفسي في الجامعة نشرات تساعد الطلبة في التغلب على الخجل الزائد	.11
متوسطة	57.3	1.12	2.87	يتم عمل ندوات أو ورشات عمل لطلبة السنة الأولى للتغلب على قلق الامتحان	.12
متوسطة	59.0%	1.01	2.95	الدرجة الكلية	

يتضح من الجدول (8) أنَّ الخدمات النفسية التي تقدم للطلبة لدى طلبة الجامعات الفلسطينية كانت متوسطة، حيث كانت أكثر الفقرات أهمية الفقرة (1) التي جاءت في المرتبة الأولى، والتي نصها (الخدمات التي يقدمها مركز الإرشاد النفسي في الجامعة فعالة)، بمتوسط حسابي بلغ (3.10)، وبوزن نسبي (62.0%) وحلت في المرتبة الأخيرة الفقرة (3) التي نصها (يتم عمل ندوات أو ورشات عمل لطلبة السنة الأولى للتغلب على قلق الامتحان)، وبمتوسط حسابي بلغ (2.87) وبوزن نسبي (57.3%).

ثالثاً: الخدمات الاجتماعية التي تقدم للطلبة

تم استخراج الأعداد، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والنسب المئوية لاستجابات طلبة الجامعات الفلسطينية على بُعد الخدمات الاجتماعية التي تقدم للطلبة المستخدم في الدراسة والجدول (9)

جدول (9): الأعداد والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والوزن النسبي لاستجابات طلبة الجامعات الفلسطينية على بعد الخدمات الاجتماعية التي تقدم للطلبة المستخدم في الدراسة، وترتيبها حسب الأهمية

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	المستوى
1.	تنظم شؤون الطلبة احتفالات ترحيبية بالطلبة الجدد	3.63	1.04	72.7	متوسطة
2.	تشجع الجامعة الطلبة على الانضمام إلى جماعات الأنشطة الطلابية	3.48	0.89	69.6	متوسطة
3.	تعمل الجامعة على عقد يوم تعريف للطلبة في كل تخصص	3.40	0.96	68.0	متوسطة
4.	تدعم الجامعة الأنشطة الاجتماعية التي تقوم فيها أندية الكليات	3.39	0.91	67.9	متوسطة
5.	تقوم الجامعة بمساعدة الطلبة في دفع الرسوم الجامعية	3.35	1.16	67.0	متوسطة
6.	تقوم شؤون الطلبة بعمل أنشطة ترفيهية لطلبة السنة الأولى	3.16	1.03	63.2	متوسطة
7.	تعمل الجامعة على عقد لقاءات تعريفية بين طلبة السنة الأولى ومدرسيهم حسب التخصص	3.15	1.05	63.0	متوسطة
8.	تقوم الجامعة بتوزيع نشرات إرشادية للطلبة في كيفية تكوين علاقات اجتماعية سليمة	3.10	1.13	61.9	متوسطة
9.	تعمل الجامعة على عقد اجتماعات دورية بين الطلبة والمدرسين لحل المشكلات التي تواجههم	3.04	1.10	60.7	متوسطة
10.	تعمل الجامعة على عقد ورش عمل لتنمية مواهب الطلبة	2.96	1.06	59.2	متوسطة
11.	تقوم شؤون الطلبة على تنظيم زيارات لعائلات الطلبة الذين لديهم مشكلات في الجامعة	2.75	1.13	55.0	متوسطة

متوسطة	59.8	0.86	2.99	الدرجة الكلية
--------	------	------	------	---------------

يتضح من الجدول (9) أنَّ الخدمات الاجتماعية التي تقدم للطلبة لدى طلبة الجامعات الفلسطينية كانت متوسطة، حيث كانت أكثر الفقرات أهميةً الفقرة (11) التي جاءت في المرتبة الأولى، والتي نصها (تنظم شؤون الطلبة احتفالات ترحيبية بالطلبة الجدد)، بمتوسط حسابي بلغ (3.63)، وبوزن نسبي (72.7%) وحلت في المرتبة الأخيرة الفقرة (9) التي نصها: (تقوم شؤون الطلبة على تنظيم زيارات لعائلات الطلبة الذين لديهم مشكلات في الجامعة)، وبمتوسط حسابي بلغ (2.75) وبوزن نسبي (55.0%).

السؤال الثاني: هل هناك فروق في متوسطات درجات الخدمات الإرشادية المقدمة لطلبة السنة الأولى في الجامعات الفلسطينية، وفقاً لمتغيرات الدراسة (الجنس، مكان السكن، مستوى الدخل الشهري، الكلية، المعدل، الخدمات الإرشادية)؟

من أجل الإجابة عن السؤال السابق، قامت الباحثة بتحويله للفرضيات الصفرية الآتية:

الفرضية الأولى: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات درجات الخدمات الإرشادية المقدمة لطلبة السنة الأولى في الجامعات الفلسطينية تُعزى لمتغير الجنس .

لاختبار الفرضية تم استخدام اختبار ت (t-test) للفروق في متوسطات درجات الخدمات الإرشادية المقدمة لطلبة السنة الأولى في الجامعات الفلسطينية تُعزى لمتغير الجنس، وذلك كما هو واضح في الجدول (10)

جدول (10): نتائج اختبار ت (t-test) للفروق في متوسطات درجات الخدمات الإرشادية المقدمة لطلبة السنة الأولى في الجامعات الفلسطينية تُعزى لمتغير الجنس

الدالة الإحصائية		قيمة ت المحسوبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الجنس	المتغير
دالة	0.000	4.755**	0.58	3.49	ذكر	الخدمات الأكاديمية التي تقدم للطلبة
			0.76	3.20	أنثى	
دالة	0.000	4.608**	0.95	3.21	ذكر	الخدمات النفسية التي تقدم للطلبة
			1.01	2.81	أنثى	
دالة	0.000	5.295**	0.69	3.44	ذكر	الخدمات الاجتماعية التي تقدم للطلبة
			0.79	3.09	أنثى	
دالة	0.000	5.301**	0.66	3.38	ذكر	الدرجة الكلية
			0.79	3.03	أنثى	

تشير النتائج، كما هو موضح في الجدول (10)، إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في جميع مجالات الخدمات الإرشادية المقدمة، والدرجة الكلية للخدمات الإرشادية المقدمة لطلبة السنة الأولى في الجامعات الفلسطينية تُعزى لمتغير الجنس، حيث كانت جميع قيم (ت) المحسوبة أكبر من قيمة (ت) الجدولية (2.58) عند مستوى دلالة (0.01). وقد كانت الفروق لصالح الذكور في جميع مجالات الخدمات الإرشادية المقدمة لطلبة السنة الأولى في الجامعات الفلسطينية وفي الدرجة الكلية للخدمات الإرشادية المقدمة لطلبة السنة الأولى في الجامعات الفلسطينية، أي أنّ الخدمات الإرشادية المقدمة لطلبة السنة الأولى في الجامعات الفلسطينية لدى الذكور أكثر من الإناث.

الفرضية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات درجات الخدمات الإرشادية المقدمة لطلبة السنة الأولى في الجامعات الفلسطينية تُعزى لمتغير مكان السكن.

للتحقق من صحة الفرض السابق تم استخدام الأعداد والمتوسطات الحسابية والانحرافات

المعيارية واختبار (One Way Anova) للفروق في متوسطات درجات الخدمات الإرشادية المقدمة لطلبة السنة الأولى في الجامعات الفلسطينية تُعزى لمتغير مكان السكن، كما هو موضح في الجداول (11، 12).

جدول (11): يبين الأعداد والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية درجات الخدمات الإرشادية المقدمة لطلبة السنة الأولى في الجامعات الفلسطينية تُعزى لمتغير مكان السكن.

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	مكان السكن	المتغير
0.60	3.43	57	مخيم	الخدمات الأكاديمية التي تقدم للطلبة
0.70	3.20	161	قرية	
0.74	3.33	347	مدينة	
0.97	3.05	57	مخيم	الخدمات النفسية التي تقدم للطلبة
0.95	2.97	161	قرية	
1.04	2.93	347	مدينة	
0.73	3.42	57	مخيم	الخدمات الاجتماعية التي تقدم للطلبة
0.74	3.20	161	قرية	
0.79	3.18	347	مدينة	
0.72	3.30	57	مخيم	الدرجة الكلية
0.72	3.12	161	قرية	
0.79	3.15	347	مدينة	

جدول (12) نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way Anova) للتعرف على الفروق في درجات الخدمات الإرشادية المقدمة لطلبة السنة الأولى في الجامعات الفلسطينية تُعزى لمتغير مكان السكن (ن = 565)

المتغير	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف المحسوبة	الدالة الإحصائية
الخدمات الأكاديمية التي تقدم للطلبة	بين المجموعات	2.739	2	1.369	2.645	0.072
	داخل المجموعات	290.920	562	0.518		
	المجموع	293.659	564			
الخدمات النفسية التي تقدم للطلبة	بين المجموعات	.793	2	0.396	0.387	0.679
	داخل المجموعات	575.644	562	1.024		
	المجموع	576.437	564			

الدالة الإحصائية		قيمة ف المحسوبة	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	المتغير
غير دالة	0.097	2.341	1.403	2	2.805	بين المجموعات	الخدمات الاجتماعية التي تقدم للطلبة
			0.599	562	336.784	داخل المجموعات	
				564	339.590	المجموع	
غير دالة	0.311	1.171	0.694	2	1.387	بين المجموعات	الدرجة الكلية
			0.592	562	332.752	داخل المجموعات	
				564	334.139	المجموع	

يتضح من خلال الجدول (12) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \leq \alpha$) في مجالات الخدمات الإرشادية المقدمة لطلبة السنة الأولى في الجامعات الفلسطينية تُعزى لمتغير مكان السكن، وكذلك في الدرجة الكلية، حيث كانت الدلالة الإحصائية أكبر من (0.05) لجميع مجالات الخدمات الإرشادية المقدمة لطلبة السنة الأولى في الجامعات الفلسطينية تُعزى لمتغير مكان السكن وللدرجة الكلية، وهي غير دالة إحصائياً.

الفرضية الثالثة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات درجات الخدمات الإرشادية المقدمة لطلبة السنة الأولى في الجامعات الفلسطينية تُعزى لمتغير مستوى الدخل الشهري.

للتحقق من صحة الفرض السابق تم استخدام الأعداد والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار (One Way Anova) للفروق في متوسطات درجات الخدمات الإرشادية المقدمة لطلبة السنة الأولى في الجامعات الفلسطينية تُعزى لمتغير مستوى الدخل الشهري، كما هو موضح في الجداول (13، 14، 15).

جدول (13): يبين الأعداد والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية درجات الخدمات الإرشادية المقدمة لطلبة السنة الأولى في الجامعات الفلسطينية تُعزى لمتغير مستوى الدخل الشهري.

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	مستوى الدخل الشهري	المتغير
0.69	2.77	99	أقل من 2000 شيكل	الخدمات الأكاديمية التي تقدم للطلبة
0.67	3.35	279	2000-5000 شيكل	
0.73	3.39	111	5000-1000 شيكل	
0.50	3.69	76	أكثر من 10000 شيكل	الخدمات النفسية التي تقدم للطلبة
1.01	2.38	99	أقل من 2000 شيكل	
0.93	3.04	279	2000-5000 شيكل	
1.11	3.06	111	5000-1000 شيكل	الخدمات الاجتماعية التي تقدم للطلبة
0.85	3.21	76	أكثر من 10000 شيكل	
0.85	2.74	99	أقل من 2000 شيكل	
0.73	3.26	279	2000-5000 شيكل	الدرجة الكلية
0.77	3.30	111	5000-1000 شيكل	
0.52	3.54	76	أكثر من 10000 شيكل	
0.79	2.26	99	أقل من 2000 شيكل	
0.72	3.22	279	2000-5000 شيكل	
0.79	3.25	111	5000-1000 شيكل	
0.76	3.48	76	أكثر من 10000 شيكل	

جدول (14) نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way Anova) للتعرف على الفروق في درجات الخدمات الإرشادية المقدمة لطلبة السنة الأولى في الجامعات الفلسطينية تُعزى لمتغير مستوى الدخل الشهري (ن = 565)

المتغير	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف المحسوبة	الدالة الإحصائية
الخدمات الأكاديمية التي تقدم للطلبة	بين المجموعات	41.143	3	13.714	30.469**	0.000
	داخل المجموعات	252.516	561	0.450		
	المجموع	293.659	564			
الخدمات النفسية التي تقدم للطلبة	بين المجموعات	40.922	3	13.641	14.290**	0.000
	داخل المجموعات	535.515	561	0.955		
	المجموع	576.437	564			
الخدمات الاجتماعية التي تقدم للطلبة	بين المجموعات	31.443	3	10.481	19.081**	0.000
	داخل المجموعات	308.147	561	0.549		

المتغير	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف المحسوبة	الدلالة الإحصائية
تقدم للطلبة	المجموع	339.590	564			
الدرجة الكلية	بين المجموعات	37.370	3	12.457	23.547**	0.000
	داخل المجموعات	296.769	561	0.529		
	المجموع	334.139	564			

يتضح من خلال الجدول (14) وجود فروقٍ عند مستوى الدلالة ($0.05 \leq \alpha$) في مجالات الخدمات الإرشادية المقدمة لطلبة السنة الأولى في الجامعات الفلسطينية تُعزى لمتغير مستوى الدخل الشهري، وكذلك في الدرجة الكلية، حيث كانت الدلالة الإحصائية أقل من (0.05) لجميع مجالات الخدمات الإرشادية المقدمة لطلبة السنة الأولى في الجامعات الفلسطينية تُعزى لمتغير مستوى الدخل الشهري وللدرجة الكلية، وهي دالة إحصائية.

ولإيجاد مصدر الفروق استخدم اختبار توكي (Tukey Test) للمقارنات الثنائية البعدية للفروق في متوسطات الخدمات الإرشادية المقدمة لطلبة السنة الأولى في الجامعات الفلسطينية تُعزى لمتغير مستوى الدخل الشهري، كما هو واضح من خلال الجدول (15).

جدول (15): نتائج اختبار توكي (Tukey Test) للمقارنات الثنائية البعدية للفروق في متوسطات الخدمات الإرشادية المقدمة لطلبة السنة الأولى في الجامعات الفلسطينية تُعزى لمتغير مستوى الدخل الشهري

المتغير	مستوى الدخل الشهري	المتوسط الحسابي	أقل من 2000 شكيل	2000-5000 شكيل	5000-10000 شكيل	أكثر من 10000 شكيل
الخدمات الأكاديمية التي تقدم للطلبة	أقل من 2000 شكيل	2.77				
	2000-5000 شكيل	3.35	0.587814**			
	5000-10000 شكيل	3.39	0.622570**			
	أكثر من 10000 شكيل	3.69	0.918513**			
الخدمات النفسية التي تقدم للطلبة	أقل من 2000 شكيل	2.38				
	2000-5000 شكيل	3.04	0.656891**			
	5000-10000 شكيل	3.06	0.684298**			
	أكثر من 10000 شكيل	3.21	0.831583**			
الخدمات	أقل من 2000 شكيل	2.74				

المتغير	مستوى الدخل الشهري	المتوسط الحسابي	أقل من 2000 شيكل	2000-5000 شيكل	5000-10000 شيكل	أكثر من 10000 شيكل
الاجتماعية التي تقدم للطلبة	2000-5000 شيكل	3.26	0.516455**			
	1000-5000 شيكل	3.30	0.554737**			
	أكثر من 10000 شيكل	3.54	0.797980**			
الدرجة الكلية	أقل من 2000 شيكل	2.26				
	2000-5000 شيكل	3.22	0.587053**			
	1000-5000 شيكل	3.25	0.620535**			
	أكثر من 10000 شيكل	3.48	0.849359**			

ظهرت فروق بين طلبة ذوي مستوى الدخل الشهري (أقل من 2000 شيكل) من وبين الطلبة ذوي الدخل الشهري (2000-5000 شيكل) من جهة أخرى، والفروق لصالح الطلبة ذوي الدخل الشهري (2000-5000 شيكل) الذين كان الخدمات الارشادية المقدمة عندهم أعلى.

كما ظهرت فروق بين طلبة ذوي مستوى الدخل الشهري (أقل من 2000 شيكل) من وبين الطلبة ذوي الدخل الشهري (1000-5000 شيكل) من جهة أخرى، وكانت الفروق لصالح الطلبة ذوي الدخل الشهري (1000-5000 شيكل) الذين كان الخدمات الارشادية المقدمة عندهم أعلى.

كما ظهرت فروق بين طلبة ذوي مستوى الدخل الشهري (أقل من 2000 شيكل) من وبين الطلبة ذوي الدخل الشهري (أكثر من 10000 شيكل) من جهة أخرى، وكانت الفروق لصالح الطلبة ذوي الدخل الشهري (أكثر من 10000 شيكل) الذين كان الخدمات الارشادية المقدمة عندهم أعلى.

الفرضية الرابعة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات درجات الخدمات الارشادية المقدمة لطلبة السنة الأولى في الجامعات الفلسطينية تُعزى لمتغير الكلية .

لاختبار الفرضية تمّ استخدام اختبار ت (t-test) للعينات المستقلة، للفروق في متوسطات درجات الخدمات الارشادية المقدمة لطلبة السنة الأولى في الجامعات الفلسطينية تُعزى لمتغير الكلية، وذلك كما هو واضح في الجدول (16)

جدول (16): نتائج اختبار ت (t-test) للفروق في متوسطات درجات الخدمات الارشادية المقدمة لطلبة السنة الأولى في الجامعات الفلسطينية تُعزى لمتغير الكلية

الدالة الإحصائية		قيمة ت المحسوبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الكلية	المتغير
غير دالة	0.908	0.115-	0.69	3.30	إنسانية	الخدمات الأكاديمية التي تقدم للطلبة
			0.74	3.31	علمية	
غير دالة	0.625	0.489	0.93	2.97	إنسانية	الخدمات النفسية التي تقدم للطلبة
			1.08	2.93	علمية	
غير دالة	0.488	0.693	0.73	3.24	إنسانية	الخدمات الاجتماعية التي تقدم للطلبة
			0.81	3.19	علمية	
غير دالة	0.681	0.411	0.72	3.17	إنسانية	الدرجة الكلية
			0.81	3.14	علمية	

تشير النتائج، كما هو موضح في الجدول (16)، إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في جميع مجالات الخدمات الارشادية المقدمة، والدرجة الكلية للخدمات الارشادية المقدمة لطلبة السنة الأولى في الجامعات الفلسطينية تُعزى لمتغير الكلية، حيث كانت جميع قيم (ت) المحسوبة أقل من قيمة (ت) الجدولية (1.96) عند مستوى دلالة (0.05). وهي غير دالة إحصائياً.

الفرضية الخامسة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات درجات الخدمات الإرشادية المقدمة لطلبة السنة الأولى في الجامعات الفلسطينية تُعزى لمتغير المعدل.

للتحقق من صحة الفرض السابق تم استخدام الأعداد والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار (One Way Anova) للفروق في متوسطات درجات الخدمات الإرشادية المقدمة لطلبة السنة الأولى في الجامعات الفلسطينية تُعزى لمتغير المعدل، كما هو موضح في الجداول (17، 18).

جدول (17): يبين الأعداد والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية درجات الخدمات الإرشادية المقدمة لطلبة السنة الأولى في الجامعات الفلسطينية تُعزى لمتغير المعدل.

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	المعدل	المتغير
0.82	3.02	25	أقل من 65-70 (مقبول)	الخدمات الأكاديمية التي تقدم للطلبة
0.66	3.28	213	من 70-79 (جيد)	
0.69	3.34	220	من 80-89 (جيد جداً)	
0.83	3.35	107	90 فما فوق (ممتاز)	
1.12	2.67	25	أقل من 65-70 (مقبول)	الخدمات النفسية التي تقدم للطلبة
0.91	3.07	213	من 70-79 (جيد)	
1.04	2.96	220	من 80-89 (جيد جداً)	
1.05	2.77	107	90 فما فوق (ممتاز)	
0.95	2.96	25	أقل من 65-70 (مقبول)	الخدمات الاجتماعية التي تقدم للطلبة
0.74	3.26	213	من 70-79 (جيد)	
0.76	3.23	220	من 80-89 (جيد جداً)	
0.80	3.15	107	90 فما فوق (ممتاز)	
0.92	2.88	25	أقل من 65-70 (مقبول)	الدرجة الكلية
0.72	3.20	213	من 70-79 (جيد)	
0.77	3.18	220	من 80-89 (جيد جداً)	
0.81	3.09	107	90 فما فوق (ممتاز)	

جدول (18) نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way Anova) للتعرف على الفروق في درجات الخدمات الإرشادية المقدمة لطلبة السنة الأولى في الجامعات الفلسطينية تُعزى لمتغير المعدل (ن=565)

المتغير	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف المحسوبة	الدلالة الإحصائية
الخدمات الأكاديمية التي تقدم للطلبة	بين المجموعات	2.650	3	0.883	1.703	0.165
	داخل المجموعات	291.009	561	0.519		
	المجموع	293.659	564			
الخدمات النفسية التي تقدم للطلبة	بين المجموعات	6.765	3	2.255	2.221	0.075
	داخل المجموعات	569.671	561	1.015		
	المجموع	576.437	564			
الخدمات الاجتماعية التي تقدم للطلبة	بين المجموعات	2.508	3	.836	1.391	0.244
	داخل المجموعات	337.082	561	.601		
	المجموع	339.590	564			
الدرجة الكلية	بين المجموعات	2.894	3	.965	1.634	0.180
	داخل المجموعات	331.245	561	.590		
	المجموع	334.139	564			

يتضح من خلال الجدول (18) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \leq \alpha$) في مجالات الخدمات الإرشادية المقدمة لطلبة السنة الأولى في الجامعات الفلسطينية تُعزى لمتغير المعدل، وكذلك في الدرجة الكلية، حيث كانت الدلالة الإحصائية أكبر من (0.05) لجميع مجالات الخدمات الإرشادية المقدمة لطلبة السنة الأولى في الجامعات الفلسطينية تُعزى لمتغير المعدل وللدرجة الكلية، وهي غير دالة إحصائياً.

الفرضية السادسة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات درجات الخدمات الإرشادية المقدمة لطلبة السنة الأولى في الجامعات الفلسطينية تُعزى لمتغير الخدمات الإرشادية.

للتحقق من صحة الفرض السابق تم استخدام الأعداد والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار تحليل التباين الأحادي (One Way Anova) للفروق في متوسطات درجات

الخدمات الإرشادية المقدمة لطلبة السنة الأولى في الجامعات الفلسطينية تُعزى لمتغير الخدمات الإرشادية، كما هو موضح في الجداول (19، 20).

جدول (19): يبين الأعداد والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية درجات الخدمات الإرشادية المقدمة لطلبة السنة الأولى في الجامعات الفلسطينية تُعزى لمتغير الخدمات الإرشادية.

المتغير	الخدمات الإرشادية	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
الخدمات الأكاديمية التي تقدم للطلبة	أكاديمية	226	3.34	0.78
	نفسية	132	3.19	0.72
	اجتماعية	207	3.34	0.63
الخدمات النفسية التي تقدم للطلبة	أكاديمية	226	2.91	1.09
	نفسية	132	2.89	1.05
	اجتماعية	207	3.03	0.88
الخدمات الاجتماعية التي تقدم للطلبة	أكاديمية	226	3.19	0.87
	نفسية	132	3.12	0.76
	اجتماعية	207	3.29	0.65
الدرجة الكلية	أكاديمية	226	2.15	0.86
	نفسية	132	3.07	0.77
	اجتماعية	207	3.22	0.64

جدول (20) نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way Anova) للتعرف على الفروق في درجات الخدمات الإرشادية المقدمة لطلبة السنة الأولى في الجامعات الفلسطينية تُعزى لمتغير الخدمات الإرشادية (ن = 565)

المتغير	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف المحسوبة	الدالة الإحصائية
الخدمات الأكاديمية التي تقدم للطلبة	بين المجموعات	2.316	2	1.158	2.234	0.108
	داخل المجموعات	291.343	562	0.518		
	المجموع	293.659	564			
الخدمات النفسية التي تقدم للطلبة	بين المجموعات	2.061	2	1.031	1.009	0.365
	داخل المجموعات	574.375	562	1.022		
	المجموع	576.437	564			
الخدمات الاجتماعية التي تقدم للطلبة	بين المجموعات	2.521	2	1.260	2.101	0.123
	داخل المجموعات	337.069	562	0.600		

المتغير	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف المحسوبة	الدلالة الإحصائية
تقدم للطلبة	المجموع	339.590	564			
الدرجة الكلية	بين المجموعات	1.879	2	0.940	1.589	0.205
	داخل المجموعات	332.260	562	0.591		
	المجموع	334.139	564			
غير دالة						

يتضح من خلال الجدول (20) عدم وجود فروقٍ عند مستوى الدلالة ($0.05 \leq \alpha$) في مجالات الخدمات الإرشادية المقدمة لطلبة السنة الأولى في الجامعات الفلسطينية تُعزى لمتغير الخدمات الإرشادية، وكذلك في الدرجة الكلية، حيث كانت الدالة الإحصائية أكبر من (0.05) لجميع مجالات الخدمات الإرشادية المقدمة لطلبة السنة الأولى في الجامعات الفلسطينية تُعزى لمتغير الخدمات الإرشادية وللدرجة الكلية، وهي غير دالة إحصائياً.

الفرضية السابعة: لا توجد فروقٌ ذات دلالةٍ إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الجامعات الفلسطينية (جامعة الخليل، جامعة بوليتكنك فلسطين، جامعة القدس، جامعة بيرزيت، جامعة النجاح الوطنية، الجامعة العربية الأمريكية) في تقديم الخدمات الإرشادية لدى طلبة السنة الأولى

للتحقق من صحة الفرض السابق تمّ استخدامُ الأعداد والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار (One Way Anova) للفروق في متوسطات درجات الخدمات الإرشادية المقدمة لطلبة السنة الأولى في الجامعات الفلسطينية تُعزى لمتغير الجامعة، كما هو موضح في الجداول (21، 22، 23).

جدول (21): يبين الأعداد والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية درجات الخدمات الإرشادية المقدمة لطلبة السنة الأولى في الجامعات الفلسطينية تُعزى لمتغير الجامعة.

المتغير	الجامعة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
الخدمات الأكاديمية التي تقدم للطلبة	جامعة الخليل	83	2.89	0.74
	جامعة بوليتكنك فلسطين	93	3.59	0.33
	جامعة القدس	68	2.82	0.62
	جامعة بيرزيت	90	2.66	0.67
	جامعة النجاح الوطنية	164	3.59	0.40
	الجامعة العربية الأمريكية	67	4.09	0.46
الخدمات النفسية التي تقدم للطلبة	جامعة الخليل	83	2.48	0.92
	جامعة بوليتكنك فلسطين	93	3.34	0.63
	جامعة القدس	68	2.22	0.75
	جامعة بيرزيت	90	1.84	0.71
	جامعة النجاح الوطنية	164	3.44	0.60
	الجامعة العربية الأمريكية	67	4.04	0.62
الخدمات الاجتماعية التي تقدم للطلبة	جامعة الخليل	83	2.77	0.75
	جامعة بوليتكنك فلسطين	93	3.50	0.36
	جامعة القدس	68	2.69	0.66
	جامعة بيرزيت	90	2.47	0.63
	جامعة النجاح الوطنية	164	3.51	0.43
	الجامعة العربية الأمريكية	67	4.17	0.49
الدرجة الكلية	جامعة الخليل	83	2.71	0.74
	جامعة بوليتكنك فلسطين	93	3.48	0.39
	جامعة القدس	68	2.57	0.57
	جامعة بيرزيت	90	2.32	0.58
	جامعة النجاح الوطنية	164	3.51	0.33
	الجامعة العربية الأمريكية	67	4.10	0.42

جدول (22) نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way Anova) للتعرف على الفروق في درجات الخدمات الإرشادية المقدمة لطلبة السنة الأولى في الجامعات الفلسطينية تُعزى لمتغير الجامعة (ن = 565)

المتغير	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف المحسوبة	الدالة الإحصائية
الخدمات الأكاديمية	بين المجموعات	130.743	5	26.149	89.722	.000

المتغير	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف المحسوبة	الدالة الإحصائية
التي تقدم للطلبة	داخل المجموعات	162.916	559	.291	122.166	.000
	المجموع	293.659	564			
الخدمات النفسية التي تقدم للطلبة	بين المجموعات	300.988	5	60.198	108.628	.000
	داخل المجموعات	275.448	559	.493		
	المجموع	576.437	564			
الخدمات الاجتماعية التي تقدم للطلبة	بين المجموعات	167.352	5	33.470	151.779	.000
	داخل المجموعات	172.238	559	.308		
	المجموع	339.590	564			
الدرجة الكلية	بين المجموعات	192.410	5	38.482		دالة
	داخل المجموعات	141.729	559	.254		
	المجموع	334.139	564			

يتضح من خلال الجدول (22) وجود فروقٍ عند مستوى الدلالة ($0.05 \leq \alpha$) في مجالات

الخدمات الإرشادية المقدمة لطلبة السنة الأولى في الجامعات الفلسطينية تُعزى لمتغير الجامعة،

وكذلك في الدرجة الكلية، حيث كانت الدلالة الإحصائية أقل من (0.05) لجميع مجالات

الخدمات الإرشادية المقدمة لطلبة السنة الأولى في الجامعات الفلسطينية تُعزى لمتغير الجامعة

وللدرجة الكلية، وهي دالة إحصائية.

ولإيجاد مصدر الفروق استخدم اختبار توكي (Tukey Test) للمقارنات الثنائية البعدية

للفروق في متوسطات الخدمات الإرشادية المقدمة لطلبة السنة الأولى في الجامعات الفلسطينية

تُعزى لمتغير الجامعة، كما هو واضح من خلال الجدول (23).

جدول (23): نتائج اختبار توكي (Tukey Test) للمقارنات الثنائية البعدية للفروق في متوسطات الخدمات

الإرشادية المقدمة لطلبة السنة الأولى في الجامعات الفلسطينية تُعزى لمتغير الجامعة

المتغير	الجامعة	المتوسط الحسابي	جامعة الخليل	جامعة بوليتكنك فلسطين	جامعة القدس	جامعة بيرزيت	جامعة النجاح الوطنية	الجامعة العربية الأمريكية
الخدمات	جامعة الخليل	2.89						

الجامعة العربية الأمريكية	جامعة النجاح الوطنية	جامعة بيرزيت	جامعة القدس	جامعة بوليتكنك فلسطين	جامعة الخليل	المتوسط الحسابي	الجامعة	المتغير
						3.59	جامعة بوليتكنك فلسطين	الأكاديمية التي تقدم للطلبة
						2.82	جامعة القدس	
						2.66	جامعة بيرزيت	
						3.59	جامعة النجاح الوطنية	
	0.508622	1.437191	1.279331	0.507801	1.208832	4.09	الجامعة العربية الأمريكية	
						2.48	جامعة الخليل	الخدمات النفسية التي تقدم للطلبة
						3.34	جامعة بوليتكنك فلسطين	
						2.22	جامعة القدس	
						1.84	جامعة بيرزيت	
						3.44	جامعة النجاح الوطنية	
	0.603386	2.207767	1.827919	0.699941	1.567584	4.04	الجامعة العربية الأمريكية	
						2.77	جامعة الخليل	الخدمات الاجتماعية التي تقدم للطلبة
						3.50	جامعة بوليتكنك فلسطين	
						2.69	جامعة القدس	
						2.47	جامعة بيرزيت	
						3.51	جامعة	

الجامعة العربية الأمريكية	جامعة النجاح الوطنية	جامعة بيرزيت	جامعة القدس	جامعة بوليتكنك فلسطين	جامعة الخليل	المتوسط الحسابي	الجامعة	المتغير
							النجاح الوطنية	
	0.664444	1.701990	1.479887	0.677259	1.397901	4.17	الجامعة العربية الأمريكية	
						2.71	جامعة الخليل	الدرجة الكلية
						3.48	جامعة بوليتكنك فلسطين	
						2.57	جامعة القدس	
						2.32	جامعة بيرزيت	
						3.51	جامعة النجاح الوطنية	
	0.592150	1.782316	1.529046	0.628334	1.391439	4.10	الجامعة العربية الأمريكية	

ظهرت فروق بين طلبة الجامعة العربية الأمريكية وبين الطلبة الجامعات (جامعة الخليل، جامعة بوليتكنك فلسطين، جامعة القدس، جامعة بيرزيت، جامعة النجاح الوطنية) من جهة أخرى، والفروق لصالح طلبة الجامعة العربية الأمريكية الذين كان الخدمات الإرشادية المقدمة عندهم أعلى.

الفصل الخامس

مناقشة نتائج الدراسة والتوصيات

مقدمة:

هدفت الدراسة إلى معرفة الخدمات الإرشادية المقدمة لطلبة السنة الأولى في الجامعات الفلسطينية، ومعرفة الفروق في متوسطات درجات الخدمات الإرشادية المقدمة لطلبة السنة الأولى في الجامعات الفلسطينية وفقاً لمتغيرات الدراسة (الخدمات الأكاديمية التي تُقدم للطلبة، الخدمات النفسية التي تُقدم للطلبة، الخدمات الاجتماعية التي تقدم للطلبة).

مناقشة النتائج:

مناقشة نتائج السؤال الأول: ما مستوى الخدمات الإرشادية المقدمة لطلبة السنة الأولى في الجامعات الفلسطينية؟

أظهرت النتائج أنّ مستوى الخدمات الإرشادية المقدمة لطلبة السنة الأولى في الجامعات الفلسطينية كانت متوسطة؛ بمتوسط حسابي لهذه الدرجة (3.16)، وبلغ الوزن النسبي له (63.2%)، أي بدرجة متوسطة، وكان ترتيب هذه الخدمات حسب النسبة والأهمية كالاتي: الخدمات الأكاديمية التي تُقدم للطلبة بمتوسط حسابي (3.30) وبوزن نسبي بلغ (66.0%) أي بدرجة متوسطة، وتلاها: الخدمات الاجتماعية التي تُقدم للطلبة بمتوسط حسابي (3.21) وبوزن نسبي بلغ (64.2%) أي بدرجة متوسطة، وتلاها: الخدمات النفسية التي تقدم للطلبة بمتوسط حسابي (2.95) وبوزن نسبي بلغ (59.0%) أي بدرجة متوسطة.

تتفق النتيجة مع دراسة الربابعة (2017)، بحيث أظهرت أنّ الخدمات الإرشادية المقدمة جاءت

بدرجة متوسطة، وتختلف هذه النتيجة مع دراسة زكريا (2017) ودراسة (Gamar, 2016) التي أظهرت درجة مرتفعة.

وتعزو الباحثة هذه النتيجة إلى أن الخدمات الإرشادية غير متوفرة في جميع الجامعات بالدرجة نفسها، بل هي متفاوتة من جامعة إلى أخرى، كما أن طلبة السنة الأولى يكونون في بداية المشوار التعليمي في الجامعة على غير دراسة وإلهام في نوعية الخدمات وكيفية تقديمها للطلبة، وكيفية التعامل معها.

أظهرت النتائج أن الخدمات الأكاديمية التي تقدم للطلبة لدى طلبة الجامعات الفلسطينية كانت متوسطة، حيث كانت أكثر الفقرات أهمية: الفقرة (17) التي جاءت في المرتبة الأولى، والتي نصّها (تسهّل الجامعة على الطلبة تسجيل المساقات في السنة الأولى)، بمتوسط حسابي بلغ (3.69)، وبوزن نسبي (73.9%) وحلّت في المرتبة الأخيرة: الفقرة (9) التي نصّها (تخصّص الجامعة أوقاتاً لتعليم مهارات الحاسوب للطلبة مجاناً)، بمتوسط حسابي بلغ (2.90) وبوزن نسبي (58.0%).

وتختلف هذه النتيجة مع دراسة حسين (2021) التي أظهرت غياباً للإرشاد الأكاديمي، وتختلف هذه النتيجة مع دراسة الرابعة (2017) حيث كانت الخدمات الأكاديمية مرتفعة، ودراسة الحميدي (2013) التي أظهرت درجة ضعيفة من الرضا عن الخدمات الأكاديمية.

وتفسّر النتيجة على أن هناك كثيراً من الطلبة يعملون على معالجة الوضع الأكاديمي لهم دون الرجوع إلى المرشد الأكاديمي، بل مساعدة بعض الطلبة القدماء، كما أن المواد في الفصل الأول تكون للطلبة جميعهم بالبرنامج نفسه حسب التخصص، كون الطلبة ليس لديهم علم بالتخصّصات والمواد المطروحة؛ لذا نجد أن الطالب يجد برنامجه جاهزاً، كما أن الطلبة في

بداية الدراسة الجامعية يعملون على تطبيق إرشادات المحاضرين في الدرجة الأولى، دون الرجوع إلى المرشد الأكاديمي، كون الطلبة خبرتهم قليلة في هذا الجانب.

تبين أيضاً أنّ الخدمات النفسية التي تُقدم للطلبة لدى طلبة الجامعات الفلسطينية كانت متوسطة، حيث كانت أكثر الفقرات أهمية: الفقرة (1) التي جاءت في المرتبة الأولى، والتي نصّها (تعدّ الخدمات التي يقدمها مركز الإرشاد النفسي في الجامعة فعالة)، بمتوسط حسابي بلغ (3.10)، ووزن نسبي (62.0%) وحلّت في المرتبة الأخيرة: الفقرة (3) التي نصّها (يتمّ عمل ندوات أو ورشات عمل لطلبة السنة الأولى للتغلب على قلق الامتحان)، بمتوسط حسابي بلغ (2.87) ووزن نسبي (57.3%).

وتفسّر النتيجة على أنّ هناك الجامعات لا يوجد فيها مركز للخدمات النفسية لدعم الطلبة نفسياً والتغلب على المشكلات النفسية التي يمكن أن تواجههم فنجد أنّ هناك تفاوت في هذه الخدمات من جامعة إلى أخرى، كما أنّ الأنشطة التي تقوم فيها الدائرة النفسية من تفريغ نفسي ودعم نفسي وغير للطلبة تكون متفاوتة بين الجامعة فهناك بعض الجامعات لا تقوم بأي أنشطة من أجل إرشاد الطلبة للتمتع بالصحة النفسية السليمة.

أظهرت النتائج أنّ الخدمات الاجتماعية التي تقدم للطلبة لدى عينة من طلبة الجامعات الفلسطينية كانت متوسطة، حيث كانت أكثر الفقرات أهمية: الفقرة (11) التي جاءت في المرتبة الأولى، والتي نصّها (تنظّم شؤون الطلبة احتفالات ترحيبية بالطلبة الجدد)، بمتوسط حسابي بلغ (3.63)، ووزن نسبي (72.7%) وحلّت في المرتبة الأخيرة الفقرة (9) التي نصّها: (تقوم شؤون الطلبة على تنظيم زيارات لعائلات الطلبة الذين لديهم مشكلات في الجامعة)، وبتوسط حسابي بلغ (2.75) ووزن نسبي (55.0%).

وتفسّر الباحثة هذه النتيجة من خلال مجموعةٍ من الأنشطة التي تنظّمها الجامعات من استقبال للطلبة الجدد، وإجراء لقاءاتٍ إرشاديةٍ جماعيةٍ للطلبة في بداية انتظام الطلبة في الجامعة، فنجد أنّ هذه الأنشطة لا تمس الحياة الاجتماعية لكل طالب على حدا كما أنّ الطلبة في بداية الدراسة لا يتم دعمهم من قبل صندوق الطالب الفقير، أو لا يتم منحهم أي منح أو قروض جامعية فنجد أنّ الخدمات الاجتماعية تبرز في الفصل الثاني من دراسة الطالب؛ لذا ظهرت بدرجة متوسطة.

مناقشة نتائج الفرضية الأولى: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات درجات الخدمات الإرشادية المقدمة لطلبة السنة الأولى في الجامعات الفلسطينية تُعزى إلى مُتغيّر الجنس .

تشير النتائج إلى وجود فروقٍ في جميع مجالات الخدمات الإرشادية المقدمة، والدرجة الكلية للخدمات الإرشادية المقدمة لطلبة السنة الأولى في الجامعات الفلسطينية تُعزى إلى مُتغيّر الجنس، وقد كانت الفروق لصالح الذكور في جميع مجالات الخدمات الإرشادية المقدمة لطلبة السنة الأولى في الجامعات الفلسطينية، وفي الدرجة الكلية للخدمات الإرشادية المقدمة لطلبة السنة الأولى في الجامعات الفلسطينية، أي أنّ الخدمات الإرشادية المقدمة لطلبة السنة الأولى في الجامعات الفلسطينية لدى الذكور أكثر من الإناث.

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة قمر (Gamar, 2016)، وتختلف النتيجة مع دراسة بن سعيد (2021) ودراسة زكريا (2017) التي لم تُظهر فروقاً تُعزى إلى مُتغيّر الجنس.

وتفسّر الباحثة النتيجة بأنّ الذكور، لديهم جرأة في طلب الخدمات أكثر من الإناث، وأنّ الإناث لديهم خجل في طلب أي خدمة مثل الخدمات النفسية أو الاجتماعية، فنجد أنّ الذكر يتوجه إلى هذه الدوائر، ويشرح الأوضاع التي يمرّ فيها من مشكلاتٍ تحتاج إلى مساعدة، بينما الأنثى

تتوجه إلى أسرتها لحلّ المشكلات التي تواجهها في معظم الأحيان، وخاصة إذا كانت المشكلة نفسية أو ذات طابع اجتماعي أو تتعلق بالأمور المادية على سبيل المثال.

مناقشة نتائج الفرضية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات درجات الخدمات الإرشادية المقدمة لطلبة السنة الأولى في الجامعات الفلسطينية تُعزى لمتغير مكان السكن.

أظهرت النتائج عدم وجود فروق عند مستوى الدلالة ($0.05 \leq \alpha$) في مجالات الخدمات الإرشادية المقدمة لطلبة السنة الأولى في الجامعات الفلسطينية تُعزى لمتغير مكان السكن، وكذلك في الدرجة الكلية، لجميع مجالات الخدمات الإرشادية المقدمة لطلبة السنة الأولى في الجامعات الفلسطينية تُعزى لمتغير مكان السكن وللدرجة الكلية.

تفسر الباحثة هذه النتيجة من خلال الخدمات المتوفرة في الجامعات تكون لجميع الطلبة دون النظر إلى مكان السكن فالطالب عندما يتم طلب أي خدمة تعمل دائرة تقديم الخدمات في الجامعة على دراسة الحاجة لهذه الخدمة وكذلك تعمل على مساعدة الطلبة ضمن الامكانيات المتوفرة في الجامعات.

مناقشة نتائج الفرضية الثالثة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات درجات الخدمات الإرشادية المقدمة لطلبة السنة الأولى في الجامعات الفلسطينية تُعزى لمتغير مستوى الدخل الشهري.

أظهرت النتائج وجود فروق عند مستوى الدلالة ($0.05 \leq \alpha$) في مجالات الخدمات الإرشادية المقدمة لطلبة السنة الأولى في الجامعات الفلسطينية تُعزى لمتغير مستوى الدخل الشهري، وكذلك في الدرجة الكلية، وكانت فروق بين طلبة ذوي مستوى الدخل الشهري (أقل من 2000

شيكل) من وبين الطلبة ذوي الدخل الشهري (2000-5000 شيكل) من جهة أخرى، وكانت الفروق لصالح الطلبة ذوي الدخل الشهري (2000-5000 شيكل) الذين كان الخدمات الارشادية المقدمة عندهم أعلى، كما ظهرت فروق بين طلبة ذوي مستوى الدخل الشهري (أقل من 2000 شيكل) من وبين الطلبة ذوي الدخل الشهري (5000-1000 شيكل) من جهة أخرى، وكانت الفروق لصالح الطلبة ذوي الدخل الشهري (5000-1000 شيكل) الذين كان الخدمات الارشادية المقدمة عندهم أعلى، وكما ظهرت فروق بين طلبة ذوي مستوى الدخل الشهري (أقل من 2000 شيكل) من وبين الطلبة ذوي الدخل الشهري (أكثر من 10000 شيكل) من جهة أخرى، وكانت الفروق لصالح الطلبة ذوي الدخل الشهري (أكثر من 10000 شيكل) الذين كان الخدمات الارشادية المقدمة عندهم أعلى.

تفسر الباحثة النتيجة بأن الطلبة الذين لديهم دخل أقل من 2000 شيكل يكون لديهم العديد من المشكلات كونها لا يستطيعون العيش في حياة جامعية مستقرة بسبب ضيق الوضع المادي لديهم فنجدهم في بعض الأحيان يعملون بعد الدوام وكذلك يكون لديهم مشكلات حياتية بسبب تدني مستوى الدخل، فهم بحاجة إلى العديد من الخدمات وهذه الخدمات مهما توفر يكون فيها نقص بالنسبة لهم لذا نجد أنهم لا يطلبون تلك الخدمات بشكل سليم كون وضعهم المادي غير مستقر.

مناقشة نتائج الفرضية الرابعة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات درجات الخدمات الارشادية المقدمة لطلبة السنة الأولى في الجامعات الفلسطينية تُعزى لمتغير الكلية .

تشير النتائج إلى عدم وجود فروق في جميع مجالات الخدمات الارشادية المقدمة، والدرجة الكلية للخدمات الارشادية المقدمة لطلبة السنة الأولى في الجامعات الفلسطينية تُعزى لمتغير الكلية.

تتفق هذه النتيجة مع دراسة بن سعيد (2021)، ودراسة أحمد والجروشي (2015).

تفسر الباحثة هذه النتيجة أن الخدمات الجامعية تقدم لجميع الكليات بحيث يكون في كل كلية مرشدين أكاديميين لكل دفعة من الدفعات الجامعية وأن طلبة السنة الأولى يكون لهم مرشدين أكاديميين في كل الكليات، مركز الخدمات النفسية يقدم الخدمات لجميع الطلبة في الجامعة ودائرة شؤون الطلبة صندوق الطالب الفقير في الجامعة لا يميز بين كليات الجامعة وتخصصات الطلبة.

الفرضية الخامسة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات درجات الخدمات الإرشادية المقدمة لطلبة السنة الأولى في الجامعات الفلسطينية تُعزى لمتغير المعدل.

أظهرت النتائج عدم وجود فروقٍ عند مستوى الدلالة ($0.05 \leq \alpha$) في مجالات الخدمات الإرشادية المقدمة لطلبة السنة الأولى في الجامعات الفلسطينية تُعزى لمتغير المعدل، وكذلك في الدرجة الكلية، لجميع مجالات الخدمات الإرشادية المقدمة لطلبة السنة الأولى في الجامعات الفلسطينية تُعزى لمتغير المعدل وللدرجة الكلية.

تفسر الباحثة هذه النتيجة أن الطلبة يتلقون الخدمات الضرورية والتي تتصل بمشكلات الطلبة لذا نجد ان الجامعة تقدم الخدمة لجميع الطلبة على اختلاف مشكلاتهم من خلال متخصصين في حل تلك المشكلات سواء كانت أكاديمية أو اجتماعية أو نفسية، لذا نجد أن الخدمة تقدم للطلبة على اختلاف معدلاتهم بسحب حاجة الطالب.

الفرضية السادسة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات درجات الخدمات الإرشادية المقدمة لطلبة السنة الأولى في الجامعات الفلسطينية تُعزى لمتغير الخدمات الإرشادية.

أظهرت النتائج عدم وجود فروقٍ عند مستوى الدلالة ($0.05 \leq \alpha$) في مجالات الخدمات الإرشادية المقدمة لطلبة السنة الأولى في الجامعات الفلسطينية تُعزى لمتغير الخدمات الإرشادية، وكذلك في الدرجة الكلية، لجميع مجالات الخدمات الإرشادية المقدمة لطلبة السنة الأولى في الجامعات الفلسطينية تُعزى لمتغير الخدمات الإرشادية وللدرجة الكلية.

تختلف هذه النتيجة مع دراسة قمر (Gamar, 2016) التي ظهرت أن الخدمات الأكاديمية حصلت على أعلى مستوى.

تفسر الباحثة هذه النتيجة بأن الطالب يتلقى الخدمة الإرشادية التي يحتاجها على أكمل وجه لذا نجد أن طلبة السنة الأولى يتم عمل ورشات عمل لجميع الطلبة ذات العلاقة بحاجات طلبة السنة الأولى مثل ارشاد الطلبة أكاديمياً وكذلك ورشات عمل تعارفية على المستوى الاجتماعي، وكذلك نجد ان الخدمات النفسية تقدم للطلاب من خلال حاجة الطالب لحل المشكلات الاجتماعية ويكون ذلك من خلال المركز الإرشادية التي يتم تقديمها للطلبة.

الفرضية السابعة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الجامعات الفلسطينية (جامعة الخليل، جامعة بوليتكنك فلسطين، جامعة القدس، جامعة بيرزيت، جامعة النجاح الوطنية، الجامعة العربية الأمريكية) في تقديم الخدمات الإرشادية لدى طلبة السنة الأولى

أظهرت النتائج وجود فروقٍ عند مستوى الدلالة ($0.05 \leq \alpha$) في مجالات الخدمات

الإرشادية المقدمة لطلبة السنة الأولى في الجامعات الفلسطينية تُعزى لمتغير الجامعة، وكذلك في الدرجة الكلية، لجميع مجالات الخدمات الإرشادية المقدمة لطلبة السنة الأولى في الجامعات الفلسطينية تُعزى لمتغير الجامعة لصالح طلة الجامعة العربية الأمريكية.

تعزو الباحثة هذه النتيجة إلى أن الجامعة العربية الأمريكية تتوفر فيها مركز للخدمات الإرشادية بينما الجامعات الأخرى لا تتوفر فيها مركز مستقل، إنما يتم إرشاد الطلبة من خلال دائرة شؤون الطلبة على سبيل المثال والدوائر الأخرى، فنجد أن هذه الجامعات حصلت على أقل مستوى من تقديم الخدمات، وهناك جامعات مثل جامعة النجاح والوطنية يوجد فيها إرشاد إلكتروني لذا كان مستوى الخدمات لديهم متوسط، وجامعة القدس يوجد فيها مركز إرشادي وهو مركز تمكين.

التوصيات:

من خلال النتائج السابقة توصي الباحثة بما يلي:

- وضع خطة إرشادية عامة لطلبة الجامعات في المجالات الثلاثة (النفسيّة، والاجتماعيّة، والأكاديميّة) مع مراعاة الاختلاف في الجامعة والاختلاف بين الطلبة في كلّ جامعة.
- عقد ندواتٍ أو مؤتمراتٍ في الجامعات لتطوير الخدمات الإرشادية بجوانبها النفسية والاجتماعيّة والأكاديميّة.
- أن تعمل الجامعة على تنفيذ برامج إرشاديّة للطلبة من قبل عمادات شؤون الطلبة أو دوائر الإرشاد في الجامعة في المجالات الثلاثة (النفسيّة، والاجتماعيّة، والأكاديميّة).
- أن تعمل الجامعات على تقديم بروشورات صادرة من مركز الإرشاد النفسيّ، بُغية توجيه أنظار الطالبات إلى أهميّة الخدمات الإرشادية في خدمة الطلبة.
- أن يتمّ إجراء دراسة تتناول مدى رضا طلبة الجامعة عن الخدمات الإرشادية في الجامعات الفلسطينية، ومحاولة تطوير هذه الخدمات (النفسيّة، والاجتماعيّة، والأكاديميّة) بما يخدم حاجات الطلبة.

المراجع:

المراجع العربية

<https://dse.alistiqlal.edu.ps/page-599-ar.html>

أبو خريص، عمران وشكشك، أحمد. (2015). التسويق الإلكتروني وأثره على جودة الخدمات المصرفية (دراسة ميدانية عن المصارف التجارية بمدينة زيتن). *مجلة الجامعة السمرية*. 17(2). 151-186.

أبو معال، محمد. (2018). الحاجات الإرشادية لدى طلبة كلية التربية في جامعة اليرموك. *دراسات في علوم التربية*. 3(2). 34-67.

أحمد، أحمد والجروشي، سما (2015). الحاجات الإرشادية لدى عينة من طلاب كلية التربية في جامعة مصراته. *مجلة التربوي*. 6(6). 236-270.

باقادر، عبد الله. (2014). الحاجات الإرشادية لدى طلبة السنة التحضيرية في جامعة أم القرى، *مجلة عالم التربية*، العدد 45، (1)، 119-141.

البركات، علي والحكماني، ناصر. (2014). الحاجات الإرشادية لدى طلبة الجامعات الخاصة بسلطنة عمان، *مجلة اتحاد الجامعات العربية للتربية وعلم النفس*، 2 (3) 81-108.

بن سعيد، عبد القادر. (2021). الخدمات الإرشادية وعلاقتها بالتكيف المدرسي دراسة ميدانية على عينة من تلاميذ السنة أولى ثانوي بولاية سيدي بلعباس. *مجلة الحوار المتوسطي*، 12(1). 376-393.

- جعني، أسماء. (2018). معوقات المرافقة البيداغوجية لطلبة السنة الأولى جامعي من وجهة نظر عينة من الطلبة، *مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية*، 33 (2)، 639-652.
- حسين، ولاء. (2021). متطلبات تفعيل الارشاد الأكاديمي الإلكتروني لطلاب الدراسات العليا في كلية التربية جامعة أسيوط. *المجلة التربوية لتعليم الكبار*. 3(4). 292-310.
- الحميدي، منال. (2013). خدمات التوجيه والإرشاد بجامعة أم القرى: دراسة استطلاعية لآراء الطالبات. *دراسات عربية في التربية وعلم النفس*. رابطة التربويين العرب، 34(1)، 257-309.
- الدواش، فؤاد. (2019). تحديد وألويات الحاجات الإرشادية لدى طلاب جامعة هليوبوليس. *دراسات في مجال الإرشاد النفسي والتربوي*. (7). 1-32.
- الربابعة، نعمات، (2017). الخدمات الإرشادية المقدمة للطلبة الموهوبين في المدارس الحكومية في محافظة علجون. *مجلة دراسات العلوم التربوية*. 44(2). 95-109.
- روبيبي، حبيبة وبرو، محمد. (2016). الخدمات الإرشادية المقدمة من قبل مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني وعلاقتها بزيادة فعالية الذات لدى تلاميذ السنة الثالثة ثانوي. *مجلة العلوم النفسية والتربوية*، 3(1)، 137-169.
- زكارنة، اسماعيل، (2023). *دائرة الارشاد والتوجيه*. جامعة الاستقلال.
- زكريا، زكريا. (2017). الحاجات الإرشادية المهنية والنفسية لدى طلبة الجامعات، *مجلة اتحاد الجامعات العربية*. 16(2). 124-143.

الصاعدي، فائزة. (2021). فاعلية برنامج إرشادي من منظور التربية الإسلامية في تعزيز مستوى المسؤولية الاجتماعية لدى طلاب الدراسات العليا (دراسة تجريبية). مجلة كلية التربية. (2)37. 290-329.

العامري، جعفر. (2018). نظريات الارشاد النفسي والتربوي. عمان: دار الرضوان للنشر والتوزيع.

العاني، مها والغافري، حمد. (2019). الحاجات الإرشادية لدى طلبة الجامعة العربية المفتوحة. مجلة العلوم التربوية والنفسية. (139). 174-216.

علاونة، عقبه. (2019). واقع جودة الخدمات المقدمة من المؤسسات الحكومية في مدينة سلفيت من وجهة نظر متلقي الخدمة. رسالة ماجستير. جامعة القدس.

عيد، محمد. (2014). فاعلية الإرشاد المعرفي السلوكي في خفض إدمان الإنترنت لدى عينة من المراهقين. مجلة البحث العلمي في التربية، (4)15. 203-214.

فنطازي، كريمة (2011). العلمية الإرشادية في المرحلة الثانوية ودورها في معالجة مشكلات المراهق المتمدرس. رسالة دكتوراه غير منشورة. قسنطينة: جامعة الإخوة منتوري. الجزائر.

القدور، حسن وهركوس، محمد. (2021). الحاجات الإرشادية لدى طلبة الجامعة. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي-. الجزائر.

نخلة، ابتسام وباعمر، الزهرة. (2019). الخدمات الإرشادية المقدمة من قبل مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني وعلاقتها بقلق الامتحان لدى تلاميذ التعليم الثانوي دراسة ميدانية

ببعض الثانويات بمدينة تفرت، رسالة ماجستير، جامعة القصدي مرياح، الجزائر.

- Anderson, E. (2017). Enhancing student engagement through counseling and support services. *College Student Journal*, 41(2), 345-361.
- Auerbach, R., Alonso J., Axinn W.G., Cuijpers P., Ebert D.D., Green J.G., Bruffaerts R. (2016) Mental disorders among college students in the World Health Organization World Mental Health Surveys. *Psychol. Med.* (46). 2955–2970.
- Cerolini, S. Zagaria, A. Franchini, C. Maniaci, V. Fortunato, A. Petrocchi, C. Speranza, A. and Lombard, A. (2023). Psychological Counseling among University Students Worldwide: A Systematic Review, *Eur J Investig Health Psychol Educ*; 13(9): 1831–1849.
- Devi, M., Devaki, P., Madhavan, M., & Saikumar, P. (2013). The effect of counselling on the academic performance of college students. *Journal of Clinical and Diagnostic Research: JCDR*, 7(6), 1086-1088.
- Gamar, M. (2016). Psychological and social counseling needs of Dungle University students in the Republic of Sudan in the light of some variables. *Journal of Social Studies and Research*. (15), 7-20.
- Handayani, D. A., Wibowo, M., Florentinus, T., & RC, A. (2018). Improving the Satisfaction of Guidance and Counseling Services I through Service Quality, Service Demand, and Service Value. *The Journal of Educational Development*, 6(3), 356-368.
- Hwang B.J., Bennett R., Beauchemin J. (2014). International students' utilization of counseling services. *Coll. Stud. J.* 48:347–354.

- Johnson, D. (2021). The impact of counseling on the well-being of first-year university students. *Journal of Student Affairs*, 55(1), 89-105.
- Kazi, O. (2011). Interrelations between Service Quality Attributes, Customer Satisfaction and Customer Loyalty in the Retail Banking Sector in Bangladesh. *International Journal of Business and Management*. 6(3). DOI:[10.5539/ijbm.v6n3p12](https://doi.org/10.5539/ijbm.v6n3p12)
- Kwok-Tung .T, Chi-Kin. J, King-Fai. H, Wai-Sun. Ch, and Nim-Chi Kim. Ch. (2019). Academic and Career Aspiration and Destinations: A Hong Kong Perspective on Adolescent Transition, *Education Research International*, (3), 1-14.
- Murray A.L., McKenzie K., Murray K.R., Richelieu M. (2016). An analysis of the effectiveness of university counselling services. *Br. J. Guid. Couns.*;44:130–139. doi: 10.1080/03069885.2015.1043621.
- Osborn T.G., Li S., Saunders R. (2022). University students' use of mental health services: A systematic review and meta-analysis. *Int. J. Ment Health Syst*;16:57. doi: 10.1186/s13033-022-00569-0.
- Ridner S.L., Newton K.S., Staten R.R., Crawford T.N., Hall L.A. (2016) Predictors of well-being among college students. *J. Am. Coll. Health.*;64,116–124.
- Wood S. (2010) Best Practices in Counseling the Gifted in Schools: What's Really Happening?. *Unpublished Thesis- University of Iowa, USA*. 54 (1), 42-58.

ملحق (1)



الخدمات الارشادية المقدمة لطلبة السنة الأولى في الجامعات الفلسطينية

تقوم الباحثة بإجراء دراسة حول " الخدمات الارشادية المقدمة لطلبة السنة الأولى في الجامعات الفلسطينية " وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإرشاد النفسي والتربوي من جامعة الخليل.

لذا أرجو التكرم بتعبئة هذا الاستبيان، وذلك بما يتوافق مع وجهة نظرك، علماً بأن بيانات الدراسة هي لأغراض البحث العلمي فقط، وسيتم الحفاظ على سريتها ولا يتطلب كتابة اسمك أو ما يشير إليك.

الباحثة: سهير يوسف

إشراف: د. كامل حسن كتلو

القسم الأول: المعلومات الأولية

- الجنس: ذكر () أنثى ()
- مكان السكن: مخيم () قرية () مدينة ()
- مستوى الدخل الشهري: أقل من 2000 شيكل () 2000-5000 شيكل ()
- 1000-5000 شيكل () أكثر من 10000 شيكل ()

الكلية: إنسانية () علمية ()

المعدل: أقل من 65-70 (مقبول) () من 70-79 (جيد) ()
من 80-89 (جيد جداً) () 90 فما فوق (ممتاز) ()

الخدمات الإرشادية: أكاديمية () نفسية () اجتماعية ()
الجامعة:

جامعة القدس	جامعة بوليتكنك فلسطين	جامعة الخليل
الجامعة العربية الأمريكية	جامعة النجاح الوطنية	جامعة بيرزيت
جامعة القدس	جامعة بوليتكنك فلسطين	جامعة الخليل
الجامعة العربية الأمريكية	جامعة النجاح الوطنية	جامعة بيرزيت

القسم الثاني : نرجو منك قراءة الفقرات الآتية بعناية والإجابة عليها بوضع إشارة (X) في المكان الذي يناسب رأيك.

درجة الموافقة					الفقرة
كبيرة جداً	كبيرة	متوسطة	قليلة	قليلة جداً	
الخدمات الأكاديمية التي تقدم للطلبة					
					1. تعقد الجامعة دورات تدريبية لتطوير مهارات اللغة الانجليزية للطلبة
					2. تقدم الجامعة ارشادات للطلبة على كيفية استثمار الوقت
					3. تراعي الجامعة توزيع الاختبارات على أيام متفرقة (بحيث لا يكون عد الكالاب امتحانين في نفس الوقت)
					4. تخصص الجامعة أيام إرشادية للطلبة لمساعدتهم في اختيار التخصص المناسب لهم
					5. يتم مساعدة الطلبة من أجل التكيف مع التخصص الدراسي لذي تم اختياره
					6. تعقد الجامعة بعض الدورات واللقاءات مع طلبة السنة الأولى لتدريبهم على الأساليب الدراسية المناسبة
					7. يولي الأساتذة أهمية لتطوير مهارات الطلبة من مثل النقاش والحوار
					8. تولي الجامعة أهمية لتطوير مهارات الطلبة مثل التفاعل الإيجابي
					9. تخصص الجامعة أوقات لتعليم مهارات الحاسوب للطلبة مجاناً
					10. تخصص الجامعة أوقاتاً إرشادية للتعرف على النظام الأكاديمي
					11. توزع الجامعة على الطلبة النظام الجامعي من لحظة قبول الطالب في الجامعة
					12. تخصص الجامعة أياماً لتعريف الطلبة على التخصصات الاكاديمية الموجودة في الجامعة
					13. مساعدة الطلبة في عملية السحب والإضافة

					اختيار المساقات الملائمة لمستوى الطالب	14.
					تخصيص أناس متخصصين لمساعدة الطلبة في تعبئة طلب القبول	15.
					تخصيص أناس متخصصين لمساعدة الطلبة في تعبئة المساقات الدراسية	16.
					تسهيل الجامعة على الطلبة تسجيل المساقات في السنة الأولى	17.
					فهم القوانين واللوائح الاكاديمي	18.
					المساعدة من قبل المشرف الاكاديمي	19.
قليلة جداً	قليلة	متوسطة	كبيرة	كبيرة جداً	الفقرة	
الخدمات النفسية التي تقدم للطلبة						
					الخدمات التي يقدمها مركز الإرشاد النفسي في الجامعة فعالة	1.
					تخصص الجامعة أعضاء تدريسية متخصصين في السيكولوجيا أو علم النفس لمساعدة الطلبة على حل مشاكلهم	2.
					يتم عمل ندوات أو ورشات عمل لطلبة السنة الأولى للتغلب على قلق الامتحان	3.
					تعقد الجامعة بالتعاون مع أساتذة قسم علم النفس دورة في الإسعاف النفسي	4.
					يساعد مركز الإرشاد النفسي الطلبة في التخلص من الصراعات النفسية	5.
					تصدر مركز الإرشاد النفسي في الجامعة نشرات تساعد الطلبة في التغلب على الخجل الزائد	6.
					يساعد أعضاء التدريس الطلبة في السيطرة على الضغوط الحياتية	7.
					يعمل مركز الإرشاد النفسي على أعداد نشرات توعية نفسية للتغلب على الضغوط النفسية	8.
					تعقد الجامعة ندوات تهدف إلى زيادة الثقة بالنفس لدى طلبة السنة	9.

					الأولى	
					عمل لقاءات لتدريب الطلاب على التوافق مع البيئة الجامعة لطلبة السنة الأولى	.10
					تحرص الجامعة على عمل لقاءات إذاعية مع متخصصين لمساعدة الطلبة للتغلب على بعض المشكلات النفسية	.11
					تصدر الجامعة نشرات تساعد الطلبة في التحكم في الانفعالات	.12

فقرة	كبيرة جداً	كبيرة	متوسطة	قليلة	قليلة جداً
الخدمات الاجتماعية التي تقدم للطلبة					
1.					تشجع الجامعة الطلبة على الانضمام إلى جماعات الأنشطة الطلابية
2.					تدعم الجامعة الأنشطة الاجتماعية التي تقوم فيها أندية الكليات
3.					تعمل الجامعة على عقد يوم تعريف للطلبة في كل تخصص
4.					تقوم شؤون الطلبة بعمل أنشطة ترفيهية لطلبة السنة الأولى
5.					تقوم الجامعة بمساعدة الطلبة في دفع الرسوم الجامعية
6.					تعمل الجامعة على عقد لقاءات تعريفية بين طلبة السنة الأولى ومدرسيهم حسب التخصص
7.					تعمل الجامعة على عقد ورش عمل لتنمية مواهب الطلبة
8.					تعمل الجامعة على عقد اجتماعات دورية بين الطلبة والمدرسين لحل المشكلات التي تواجههم
9.					تقوم شؤون الطلبة على تنظيم زيارات لعائلات الطلبة الذين لديهم مشكلات في الجامعة
10.					تقوم الجامعة بتوزيع نشرات إرشادية للطلبة في كيفية تكوين علاقات اجتماعية سليمة
11.					تنظم شؤون الطلبة احتفالات ترحيبية بالطلبة الجدد

ملحق (2) اسماء المحكمين

الدكتور	التخصص	الجامعة
د. خالد كتلو	قياس وتقويم	جامعة القدس المفتوحة
د. مي البزور	علم نفس سياسي	جامعة بيرزيت
د. خالد قطوف	علم النفس التربوي	بوليتكنك فلسطين
د. حاتم عابدين	تربية خاصة	جامعة الخليل
د. لينا معياري	علم نفس	جامعة بيرزيت
د. محمد خلاف	علم اجتماع وإنسان	بوليتكنك فلسطين
د. محمد مرشود	القياس والتقويم	بوليتكنك فلسطين
د. منذر ربعي	علم نفس تربوي	بوليتكنك فلسطين
د. منير كرامة	أساليب تدريس علوم	بوليتكنك فلسطين
عبد الكريم عشيرة	علم نفس اكلينيكي	بوليتكنك فلسطين

ملحق (1) تسهيل المهمة

HEBRON UNIVERSITY		جامعة الخليل
Ref.	بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ	الرقم : م خ/54 ت/2024
Date		التاريخ : 2024/03/24
لمن يهمه الامر		
الموضوع: تسهيل مهمة		
تحية طيبة وبعد،،		
يفيد برنامج الماجستير في (الإرشاد النفسي والتربوي) في جامعة الخليل أن الطالبة سهير محمد يوسف الرقم الجامعي (22219105) هي أحد طلبة برنامج الماجستير، وهي في طور جمع المعلومات لدراستها بعنوان:		
الخدمات الارشادية المقدمة لطلبة السنة الأولى في الجامعات الفلسطينية		
يرجى مساعدتها في تسهيل مهمتها لإعداد الدراسة.		
شاكرين لكم حسن تعاونكم.		
د. صلاح الزرو		
عميد كلية التربية		
رئيس لجنة الدراسات العليا		
P.O.Box 40 , Hebron , West Bank , Palestine URL : http // www.hebron.edu		ص.ب ٤٠ الخليل - فلسطين تلفون : 970 (0)2-222-0995 فاكس : 970 (0)2-222-9303

بوليتكنك فلسطين	بوليتكنك فلسطين	بوليتكنك فلسطين	بوليتكنك فلسطين	بوليتكنك فلسطين	بوليتكنك فلسطين	بوليتكنك فلسطين	بوليتكنك فلسطين	بوليتكنك فلسطين	بوليتكنك فلسطين	بوليتكنك فلسطين	بوليتكنك فلسطين
عبد الكريم عشيرة	منير كرامة	منذر ربعي	محمد مرشود	محمد خلاف	لينا معياري	خالد قطوف	مي البزور	خالد كتلو	حاتم عابدين	عبد الكريم عشيرة	عبد الكريم عشيرة
علم نفس اكلينيكي	تربية	علم نفس تربوي	القياس والتقويم	علم اجتماع وإنسان	علم نفس	علم النفس التربوي	علم نفس سياسي	قياس وتقييم	ارشاد نفسي	علم نفس اكلينيكي	علم نفس اكلينيكي
أستاذ مساعد	أستاذ مساعد	أستاذ مساعد	استاذ مشارك	أستاذ مساعد	أستاذ مساعد	أستاذ مساعد	أستاذ مساعد	أستاذ مساعد	أستاذ مساعد	أستاذ مساعد	أستاذ مساعد

الخدمات الأكاديمية التي تقدم للطلبة

تقديم خدمات	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
تقديم خدمات	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
تقديم خدمات	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	غير مفهوم	غير مفهوم
تقديم خدمات	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✗	✓	✓	تخصص أيام ارشادية
تقديم خدمات	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	تساعد	✓

													ف
		✓	✓	✓	✗	✓	تقوم الجامعة بلقاءات حول حول الأساليب التي تساعدهم في التكيف الدراسي	✓	✓	✓	✓		طلبة
		✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	الدعم المهني والاكاديمي من قبل أعضاء الهيئة الاكاديمية 7 و9 و6 دمجها بشكل افضل بفقرة واحدة	
		✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
		✓	✓	✓	✗	✓	✗	تساهم الجامعة في توفير تعليم مهارات الحاسوب	✓	✓	✓		

								للطلبة مجاناً						
		✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	جامعة ت يومي	
		✓	✓	✓	✗	✓	تعرف الجامعة الطلبة بالنظام الجامعي	تعرف الجامعة الطالب بنظامها الجامعي من لحظة قبوله وتسجيله فيها	✓	✓	✓	✓	ة النظام	
		✓	✓	✓	✗	✓		✓	✓	✓	✓	✓	جامعة	
		✓	✓	✓	✗	✓	تساعد الجامعة الطلبة في عملية السحب والإضافة	✓	✓	✓	✓	✓	تابعة للفقرة 19	ية سحب
		✓	✓	✓	✗	✓	✓	يساهم المرشد الأكاديمي في اختيار المساقات الملائمة لمستوى الطالب	✓	✓	✓	✓	مكررة	قات توى

		من أهم الأناس	✓	✓	✗	✓	تساعد الجامعة طلبة السنة الأولى في تعبئة طالبة القبول	تخصص الجامعة متخصصين لمساعدة الطلبة بتعبئة طلب التسجيل	✓	✓	دمج مع النقطة 15 و 16 و 17	أس لية ب
		✓	✓	✓	✗	✓	تخصص الجامعة مرشداً أكاديمياً لكل طالب	✓	✓	تخصص الجامعة	✓	أس لية راسية
		✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✗	ة قات ولى
		✓	✓	✓	✗	✓	توفر الجامعة لطلبة السنة الأولى القوانين واللائح الأكاديمية	✗	✓	✗	شرح القوانين واللوائح الأكاديمية	ديمي
		✓	✓	غير واضحة	✗	✓	تعرف الجامعة الطلبة على مشرفهم الأكاديمي	✓	✓	تساند الجامعة	توفير الدعم والإشراف الأكاديمي من قبل المشرف	قبل
الخدمات النفسية التي تقدم للطلبة												
		✓	✓	✓	✓	✓	الخدمات التي يقدمها	✓	✓	يقدم مركز الإرشاد	يقدم مركز الإرشاد النفسي	ب

							مركز الإرشاد النفسي في الجامعة جيدة				والتربوي خدمات فعالة	ي فعالة
		✓	✓	✓	✓	✓	توفر الجامعية أخصائيين نفسيين وأكاديميين لمساعدة الطالبة	✓	✓	✓	✗	جامعة سنية في أو لجنة منازلهم
		✓	✓	✓	✓	✓	يتم عمل ندوات أو ورشات عمل لطلبة السنة الأولى للتكيف مع الحياة الجامعية	✓	✓	تعقد الجامعة ندوات ندوات أو ورشات عمل لطلبة السنة الأولى للتغلب على قلق الامتحان	✓	ت عمل س
		✓	✓	✓	✓	✓	تقدم الجامعة دورات إسعاف نفسي للطلبة	✓	✓	✓	تطوير مهارات الدعم النفسي الأولي	علم ي

		غير واضحة	✓	✗	✓	✓	يساعد مركز الإرشاد النفسي الطلبة في التخلص من المشكلات النفسية التي تواجههم	يساعد مركز الإرشاد النفسي الطلبة في التخلص من أعراض المشكلات النفسية	✓	✓	✓	نفسية
		✓	✓	✓	✓	✓	تصدر مركز الإرشاد النفسي في الجامعة نشرات تساعد الطلبة في التغلب على مشاكل الدراسة	✓	✓	✓	✓	نفسية
		✓	✓	✓	✓	✓	يساعد أعضاء التدريس	✓	✓	✓	✓	نفسية

							الطلبة في السيطرة على الضغوط الأكاديمية لطلبة السنة الأولى					ياتية	
		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	ي شركات سية
		✓	✓	✓	✓	✓	تنمي الجامعة المهارات الشخصية للطلبة	✓	✓	✓	✓	✓	إلى لنفس سنة
		✓	✓	✓	✓	✓	✓	غير واضحة	✓	تعمل الجامعة للقاءات	✓	ب مع ة	
		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	سعة

													إعانات
													البلدية
													البلديات
		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	تصدر الجامعة نشرات تساعد الطلبة في تناول العديد من القضايا النفسية	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		الجامعة
الخدمات الاجتماعية التي تقدم للطلبة													
		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	الطلبة
													الطلبة
		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	التي تقوم بها أندية	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		الطلبة
		تعمل الجامعة على	<input checked="" type="checkbox"/>	تعقد يوم تعريف للطلبة	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	الطلبة

		عقد يوم مفتوح للطالبة		في كل تخصص								في
		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	ترفيهية للطالبة	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	طالبة
		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	توفير مساعدات
		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	مكررة
		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	مكررة
		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	مكررة
		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	مكررة

												ي
		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	يقوم شؤون الطلبة على تنظيم زيارات للطلبة عدة مرات أثناء الدراسة	تقوم الجامعة بتنظيم زيارات	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	طلبة زيارات ة
		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		للطلبة حول كيفية	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	ة في اعية
		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	طلبة بيية

بسم الله الرحمن الرحيم

جامعة الخليل

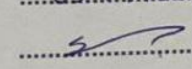
كُلِّيَّةُ الدَّرَاسَاتِ العُلْيَا

ماجستير

نموذج رقم (١٩)

تدقيق لغوي (عربي، إنجليزي)

قبل مناقشة الرسالة

اسم الطالب/الطالبة: د. إسحاق محمد يوسف
الرقم الجامعي: 222.19.105
رقم الهاتف: 0599.44.020.43
البرنامج: 2024/7/9
التاريخ: المهتماد النضبي و (البروي) ضم علم النفس
التوقيع: 

أفيد سيادتكم علماً بأن الرسالة الموسومة ب :

عنوان الرسالة باللغة العربية:

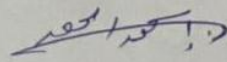
المخطوطات... الإبراهيمية... الصياغة اللغوية... الأولى... في الجامعات...
الغربية...

عنوان الرسالة باللغة الإنجليزية:

Guidance Services Provided to First-Year
Students in Palestine Universities

تم تدقيقها لغوياً من حيث: (الصياغة اللغوية السليمة، والتشكيل، والتركيب)، وهي صالحة بصورتها اللغوية الحالية.

اسم المدقق و التوقيع



إسحاق "محمد يحيى" الجعبري

الرتبة العلمية أستاذ مساعد

عنوان العمل جامعة الخليل

رقم الجوال 0599/291562

الإيميل ishaqj@hebron.edu

التاريخ 2024/7/9

ملاحظة: يُعبأ هذا النموذج من قبل (متخصص في اللغة العربية/الإنجليزية) برتبة ماجستير على الأقل.