Journal of Educational and Psychological Sciences (JEPS) • Vol 7, Issue 3 (2023) • P: 19 - 39
https://journals.ajsrp.com/index.php/jeps
eISSN 2522-3399 (Online) • pISSN 2522-3399 (Print)

Evaluate the quality of services provided by The Ministry of Education and schools and their implications for the educational process in government schools operating in the evening system for Syrians in Jordan from the teachers' point of view

Eaman Hasan Alnsoor * [1], Amany Hasan Alnsoor [2], Rasha Mohammad Ali Al-Rahahleh [3]

Ministry of Education || Jordan[1]

Received: 30/08/2022
Revised: 21/09/2022
Accepted: 15/10/2022
Published: 30/01/2023

* Corresponding author: iman_nsoor@yahoo.com

Citation: Al-Nsoor, I. H; Al-Nsour, A. H; Al-Rahahleh, R. M. (2023). Evaluate the quality of services provided by the Ministry of Education and schools and their implications for the educational process in government schools operating in the evening system for Syrians in Jordan from the teachers' point of view. Journal of Educational and Psychological Sciences, 7(3), 19–39. https://doi.org/10.26389/AJSRP.R300822

2023 © AJSRP • National Research Center, Palestine, all rights reserved.

• **Open access**

This article is an open access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY-NC) license

Abstract: This research aimed to evaluate the quality of services provided by the Ministry of Education and schools and their implications for the educational process in government schools operating in the evening system for Syrians in Jordan from the teachers' point of view. To achieve the research objectives, a questionnaire was designed as a research tool. The descriptive approach was followed. The sample consisted of (151) teachers in public schools operating in the evening system for Syrians in Jordan. The research found that the services provided by the school to Jordanian students in government schools operating in the evening system for Syrians got a total average of (3.60 out of 5), at a (high) level. At the level of dimensions, the school administration came first; With an average of (3.93) and a high level, then the teaching method with an average of (3.19), and thirdly, the use of educational technology with an average of (3.04), both at a level (average), and finally the school environment with an average of (2.49) and at a level (weak), while the services provided by the Ministry of Education got a total average. (3.63 out of 5) any level (high). The research also found that there are statistically significant differences in the quality of services provided to Jordanian students from the school (method of teaching, school administration, school environment, use of educational technology), and for the quality of services provided to Jordanian students from the Ministry of Education (guiding and supervising) on the educational process in government schools operating in the evening system for Syrians in Jordan. Based on the results, the study recommended the necessity of ending the work of the two-shift system in government schools operating in the evening system for Syrian students in Jordan, and the need to impose an increase in the number of schools operating in the double-shift system.

Keywords: Assessment of the Quality of Educational Services - Syrian asylum, Public Schools, The Evening System.

تقييم جودة الخدمات المقدمة من المدارس ووزارة التربية والتعليم و انعكاساتها على العملية التعليمية في المدارس الحكومية العاملة بالنظام المسائي للسوريين في الأردن من وجهة نظر المعلمين

إيمان حسن محمود النسور*[1]، أماني حسن محمود النسور[2]، رشا محمد علي الرحاحلة [3]

وزارة التربية والتعليم || الأردن[1]

الملخص: هدف هذا البحث إلى تقييم جودة الخدمات المقدمة من وزارة التربية والتعليم والمدارس وانعكاساتها على العملية التعليمية في المدارس الحكومية العاملة بالنظام المسائي للسوريين في الأردن من وجهة نظر المعلمين، ولتحقيق أهداف البحث تم اتباع المنهج الوصفي التحليلي من خلال استبانة تم توزيعها على عينة من (151) معلما ومعلمة في المدارس الحكومية العاملة بالنظام المسائي للسوريين في الأردن. وتوصل البحث إلى أن الخدمات التي تقدمها المدرسة للطلبة الأردنيين في المدارس الحكومية العاملة بالنظام المسائي للسوريين حصل على متوسط كلي (3.60 من 5) بمستوى (مرتفع) وعلى مستوى الأبعاد جاءت الادارة المدرسية أولاً؛ بمتوسط (3.93) وبمستوى مرتفع، ثم طريقة التدريس (3.19) وثالثا استخدام تكنولوجيا التعليم (3.04) وكلاهما (متوسط) وأخيرا البيئة المدرسية (2.49) وبمستوى (ضعيف)، فيما حصلت الخدمات المقدمة من وزارة التربية والتعليم على متوسط كلي (3.63 من 5) أي بمستوى (مرتفع). كما توصل البحث إلى وجود فرق ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمات المقدمة للطلبة الأردنيين من المدرسة (طريقة لتدريس، الإدارة الصفية، البيئة المدرسية، استخدام تكنولوجيا التعليم)، ولجودة الخدمات المقدمة للطلبة الأردنيين من وزارة التربية والتعليم (الإرشادية والإشرافية) على العملية التعليمية في المدارس الحكومية العاملة بالنظام المسائي للسوريين في الأردن من وجهة نظر المعلمين واستنادا للنتائج أوصت الدراسة بضرورة انهاء العمل بنظام الفترتين في المدارس الحكومية العاملة بالنظام المسائي للطلبة السوريين في الأردن، وضرورة فرض زيادة اعداد المدارس العاملة بنظام الفترتين.

الكلمات المفتاحية: تقييم جودة الخدمات التعليمية- اللجوء السوري، المدارس الحكومية، النظام المسائي.

المقدمة.

يعتبر الأردن من الدول العربية التي كانت سباقة لاستقبال موجات من النازحين واللاجئين نتيجة الحروب والاوضاع الامنية في المناطق الشقيقة المجاورة له، فقد واجهت الحكومة الأردنية العديد من التحديات ومنها النزوح واللجوء الجماعي نتيجة الحروب والاقتتال ومن ذلك النزوح السوري إلى الأردن.

حيث بدأت الأسر السورية بالقدوم إلى أراضي المملكة الأردنية عبر مركز حدود جابر وبطرق مشروعة، وذلك لوجود امتداد عشائري وعلاقات اجتماعية واقتصاديه وتاريخيه بين سكان محافظة حمص السورية، وسكان محافظة المفرق الأردنية كما هو الحال بين سكان اربد الأردنية، ودرعا السورية، وفي تلك الفترة المبكرة المتمثلة في الأشهر الست الأولى من عمر الحرب في سورية فقد كانت العائلات الأردنية تقوم باستضافة أقاربها من أبناء العائلات السورية النازحة بسبب الأحداث، بينما تسارعت الجهود الأهلية المتمثلة ببعض الجمعيات الخيرية المحلية إلى تقديم المساعدة للعائلات السورية المقيمة في المدن الأردنية بجهودها المتواضعة، أو بتعاون مع جهات اغاثيه دوليه تقوم بتوزيع المساعدات على الأسر السورية المستضافة في المحافظات الأردنية.

وقد تأثر الأردن بشكل خاص بالأوضاع الأمنية في الدول المجاورة وذلك نظراً لموقع الأردن المتوسط إذ كان الملجأ لسكان هذه الدول عند حدوث الأزمات، إذ استقبل الأردن منذ النصف الأول من عام 2011 موجه أخرى من اللاجئين. لكن هذه المرة من سوريا إذ يفوق المليونين ونصف سوري تم استيعاب أقل من نصفهم في مخيمات اللاجئين في محافظات الشمال على حساب الأمم المتحدة والدول المانحة، فيما يعيش معظم بقدراتهم الخاصة وقد أوضح مدير التعاون والعلاقات الدولية في المفوضية السامية ان عدد اللاجئين بلغ حوالي (600) ألف لاجئ منذ أول الأزمة في منتصف مارس عام (2011) وحتى نهاية عام (2013) وبينت إحصاءات رسمية صادرة عن إدارة شؤون المخيمات التابعة لوزارة الداخلية أن عدد السوريين الموجودين في الأردن قبل وبعد الأزمة يبلغ قرابة مليوني (700) ألف شخص منهم (650) ألف سوري موجودين في المملكة قبل الأزمة (أبو طبنجة، 2015).

وتقابل عملية سد الفجوة لاحتياجات الطلبة اللاجئين تحديات إذ أن (86%) من اللاجئين في البلدان ذات الدخل المنخفض وطبيعة البنية التحتية في هذه البلدان توصف بأنها ضعيفة وكذلك انتقال الطلبة إلى تلك البلدان ولمراحل غير متواصلة يمنع عملية التعليم لديهم ويؤدي إلى حدوث توترات في المدرسة والمجتمع المستضيف كما أنهم يفتقرون إلى شهادات وسجلات أكاديمية من بلدهم تحول دون مواصلة تعليمهم إذ تواجه الدولة المضيفة تحدي جديد وبالرغم من ذلك تحاول تلك الدول إلحاق الطلبة اللاجئين بالمدارس وممارسة حقهم التعليمي جنبا مع مواطنيها (Hock, et,al, 2001).

وكحصيلة لتزايد أعداد اللاجئين السوريين في مدارس الأردن التي بدأت مع الأزمة السورية منذ عام 2011 وقعت العديد من التحديات والمشكلات التي تواجهه مديريات التربية والتعليم في المدارس الأردنية منها نقص الكتب واستخدام المرافق وقلة الكوادر إضافة إلى مشكلات تواجهه الطلبة اللاجئون أنفسهم كالتفكك الأسري، والفقر والبطالة والمعاناة الجسدية والمرضية. كما وأدت الأزمة السورية إلى حدوث العديد من التغيرات في حياة اللاجئين وسببت لهم تحولات جذرية في كافة مجالات حياتهم ووقعت العديد من المشكلات التعليمية التي أثرت بشكل سلبي على حياتهم منها عدم التكيف في المدارس الأردنية وتعرض العديد من الطلاب إلى العديد من الإزعاجات التي أثرت على نفسياتهم وأدت إلى التسرب أو عدم الالتحاق بالمدارس (ابو طربوش، 2014، الناصر، 2019).

كما ويواجه الطلبة اللاجئين عدد من المشكلات الأخرى كالاختلاف في مستويات التعليم بينهم وبين زملائهم ومشكلة الاختلاف في المستوى الاقتصادي مما ينعكس على مستوى الطلبة ومخرجات التعليم فالطلاب في الصفوف يوفدون من بيئات مختلفة غير متساوية على الأغلب ويحملون سلوكيات غير محببة مما يستوجب من المعلم المقدرة على التعامل معهم، إضافة إلى ضآلة المساحات في الغرف الصفية وانعدام الأمن والسلامة العامة والتوترات المجتمعية، أدى إلى اضطرار العديد

من أولياء أمور الطلبة اللاجئين لإبقاء الطلبة بعيدا عن المدرسة (وفيما يتعلق بالتعاون بين المدرسة وأولياء أمور الطلبة اللاجئين تواجه المدرسة صعوبة في التواصل مع الأسرة وضعف في متابعة التحصيل الدراسي لأبنائهم (النسور، 2016).

ويتضح مما سبق شدة معاناة الطلبة اللاجئين إذ أصبحوا يجابهون مصير غير معروف لحياتهم التعليمية ممتلئ بالثغرات وتشدد المنظمات الدولية على أن الطلبة يعانون أثار ما بعد الصدمة ويواجهون تحديات عميقة تقف أمام مواصلة تعليمهم في بلد اللجوء تتجلى في الفقر والبطالة وعدم قبول الآخرين لهم وعدم قدرة المدارس على استيعاب العدد الكبير منهم.

كما ونستنتج بأن الأردن عانى ومازال يعاني من مسؤوليات اللجوء من اللجوء السوري نتيجة الضغوط التي حلت به في ميادين الصحة والصناعة والتعليم وهو الأشد تأثراً، إذ يعاني التعليم من إرهاقاً واضحاً على موارد البنية التحتية وإمكانياتها، واكتظاظ في المدارس، ونقص الخدمات والمرافق، وقلة أعداد المعلمين والهيئة التدريسية، وبعد المدارس عن مناطق السكن، مما يعيق حصول الطلبة اللاجئين على حقهم في التعليم ويتزامن ذلك مع وجود مشكلات اقتصادية ومالية قد تؤثر على احتمالية ارتفاع نسبة الأمية والجهل والفقر والبطالة والتطرف وبتالي الوقوع في دوامة المشكلات الاجتماعية والاقتصادية وتبعاتها.

وتتخذ الحكومة الأردنية العديد من الإجراءات لتبسيط عملية التحاق الطلبة اللاجئون بالمدارس والتعليم وتشجيعهم من خلال زيادة قدرات المدارس التعليمية وتوفير دوام الفترتين وتجديد المدارس وفتح العديد من المدارس الجديدة وتكوين فصول جاهزة وتدريب المعلمين وذلك من أجل مواجهة الزيادة في أعداد الطلبة (ابو طربوش، 2014).

وعليه فقد نالت مشكلة اللجوء حرصًا من كافة الفعاليات السياسية والاقتصادية والاجتماعية على مستوى العالم والاهتمام بتعليم الطالب اللاجئ وشددت ماريا كالفيس مدير المكتب الإقليمي لليونيسيف على وجوب إن يكون التعليم المقدم إلى اللاجئين جيدا (الحمود، 2015).

وعليه فقد جاءت فكرة هذه الدراسة والتي تهدف إلى تقييم جودة الخدمات المقدمة من وزارة التربية والتعليم والمقدمة من قبل المدرسة (طريقة لتدريس، الإدارة الصفية، البيئة المدرسية، استخدام تكنولوجيا التعليم) وانعكاساتها على العملية التعليمية في المدارس الحكومية العاملة بالنظام المسائي للسوريين في الأردن من وجهة نظر المعلمين.

مشكلة البحث:

مع تزايد اعداد اللاجئين السوريين في الأردن ظهر جليا ضعف وقدرة الحكومة الأردنية في تقديم وتوفير الخدمات وتلبية احتياجات الشعب الأردني بالإضافة إلى احتياجات اللاجئين السوريين، حيث شكل تدفق اللاجئين السوريين عبئا كبيرا على المجتمعات الأردنية المضيفة، والتي هي في الأصل مجتمعات فقيرة وتعاني من شح وقِدَم الخدمات الاجتماعية الأساسية (التعليم والصحة) والاقتصادية، وهذا التدفق في اللاجئين يستنزف الموارد المحلية المحدودة ويُشكل ضغطا هائلا على البنية التحتية والخدمات (Bataineh, 2017).

ومع التحاق الطلبة السوريين في المدارس أصبحت العديد من الغرف الصفية مكتظة جداً وهي بالكاد كانت تتسع للطلبة الأردنيين، اما المدارس التي تستخدم نظام الدوام بمناوبتين والذي أدى إلى جعل مدة الحصة الصفية 35 دقيقة عوضاً عن 45 دقيقة وهو خسارة من وقت التعليم، بالإضافة إلى عمل المعلمين فترات دوام إضافية ولا يتم تعويضهم عن ذلك فهناك حالة تجميد للتوظيف في الحكومة.

ويتلقى الطلاب الأردنيون والسوريون في المدارس التي تدير فترتين ساعات تعليم أقل من الأطفال في المدارس التي تعمل لفترة واحدة فقط، كما تم إغلاق مرافق بالمدارس مثل المكتبات، وهذا يؤثر بشكل عام على جودة العملية التعليمية وفاعليتها كما ويؤثر على الخدمات التعليمية المقدمة للطلبة والتي تعتبر الأولوية والحق الاساسي لكل فرد بالمجتمع بالحصول عليه؛ وعليه تبرز مشكلة هذا البحث في ان عملية ارتفاع عدد الطلبة في الغرفة الصفية واكتظاظهم، بالإضافة

إلى عملية اختصار الوقت المخصص للحصص الدراسية المقررة للتعليم في كل مادة ومقرر دراسي ينعكس سلبيا وبشكل واضح على جودة العملية التعليمة المقدمة للطلبة الأردنيين والطلبة السوريين على حدٍ سواء، وتؤثر على مستوى استيعاب الطلبة وفهمهم للمقرر الدراسي، كما وتشكل زيادة اعداد الطلبة في المدارس وبشكل يفوق طاقتها الاستيعابية ضغطا كبيراً على مرافق المدرسة الخدمية ومختبرتها ومكتباتها ومرافقها الصحية وساحاتها والملاعب.

ومن جهة أخرى فقد برزت مشكلة الدراسة من خلال ارتفاع أعداد اللاجئين في الأردن إذ أشارت إحصاءات المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين أن عدد اللاجئين المسجلين في الأردن لعام 2016 بلغ (664118) لاجئا (UNHCR, 2016). وهو ما أضاف مكوناً جديداً إلى المجتمع الأردني إذ زاد عدد السكان الإجمالي بحوالي 20% مما ترتب عليه زيادة أعداد الطلبة اللاجئين في المدارس الأردنية وهذا بدوره نجم عنه العديد من المشكلات والتحديات التي تواجههم منها ما هو متعلق بحياتهم التعليمية ومنه متعلق بالظروف الاجتماعية والأسرية وتحديات خاصة بالمجال الاقتصادي أو النفسي فوقعت التوترات بينهم وبين الطلبة الآخرين كما ولوحظ وجود العديد من الفجوات التي تقف عائق أمام تعايش وتواصل الطلبة اللاجئين فيما بينهم وبين غيرهم حيث كشفت كوستنزا فارينا في الأردن عن التحديات التي تقف عائق أمام تعليم الأطفال اللاجئين بقولها " أن التعليم ينقذ الأرواح ويحافظ عليها كما انه يبعد الروتين للحياة ويحي الأمل (مركز أنباء الأمم المتحدة، 2014) لذلك جاءت الدراسة لتقييم جودة الخدمات المقدمة من وزارة التربية والتعليم والمقدمة من قبل المدرسة (طريقة لتدريس، الإدارة الصفية، البيئة المدرسية، استخدام تكنولوجيا التعليم) وانعكاساتها على العملية التعليمية في المدارس الحكومية العاملة بالنظام المسائي للسوريين في الأردن من وجهة نظر المعلمين.

أسئلة الدراسة:

وبناء على ما سبق فإن مشكلة البحث تتمثل بالسؤال الرئيسي التالي:

السؤال الرئيسي: ما تقييم جودة الخدمات المقدمة من وزارة التربية والتعليم والمدرسة وانعكاساتها على العملية التعليمية في المدارس الحكومية العاملة بالنظام المسائي للسوريين في الأردن من وجهة نظر المعلمين؟

ومن هذا السؤال تنبثق الاسئلة الفرعية التالية:

1- ما تقييم مستوى الخدمات التعليمية المقدمة للطلبة الأردنيين من قبل المدرسة (طريقة لتدريس، الإدارة الصفية، البيئة المدرسية، استخدام تكنولوجيا التعليم) وانعكاساتها على العملية التعليمية في المدارس الحكومية العاملة بالنظام المسائي للسوريين في الأردن من وجهة نظر المعلمين؟
2- ما تقييم مستوى الخدمات التعليمية المقدمة للطلبة الأردنيين من قبل وزارة التربية والتعليم (الإرشادية والإشرافية) وانعكاساتها على العملية التعليمية في المدارس الحكومية العاملة بالنظام المسائي للسوريين في الأردن من وجهة نظر المعلمين؟

فرضيات البحث

لتحقيق أهداف البحث في تقييم مستوى الخدمات التعليمية المقدمة للطلبة الأردنيين من قبل المدارس ووزارة التربية والتعليم وانعكاساتها على العملية التعليمية في المدارس الحكومية العاملة بالنظام المسائي للسوريين في الأردن من وجهة نظر المعلمين، فقد تم صياغة الفرضية الرئيسية التالية:

الفرضية الرئيسية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لمستوى جودة الخدمات المقدمة من المدارس ووزارة التربية والتعليم على العملية التعليمية في المدارس الحكومية العاملة بالنظام المسائي للسوريين في الأردن من وجهة نظر المعلمين

وانبثقت من الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية التالية:

1. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لجودة الخدمات المقدمة للطلبة الأردنيين من المدرسة (طريقة لتدريس، الإدارة الصفية، البيئة المدرسية، استخدام تكنولوجيا التعليم) على العملية التعليمية في المدارس الحكومية العاملة بالنظام المسائي للسوريين في الأردن من وجهة نظر المعلمين.
2. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لجودة الخدمات المقدمة للطلبة الأردنيين من وزارة التربية والتعليم (الإرشادية والإشرافية) على العملية التعليمية في المدارس الحكومية العاملة بالنظام المسائي للسوريين في الأردن من وجهة نظر المعلمين.

أهداف البحث

يهدف هذا البحث إلى تقييم جودة الخدمات المقدمة من وزارة التربية والتعليم والتعرف على انعكاساتها على العملية التعليمية في المدارس الحكومية العاملة بالنظام المسائي للسوريين في الأردن من وجهة نظر المعلمين، ومن هذا الهدف تنبثق الأهداف الفرعية التالية:

1. التعرف على مستوى الخدمات التعليمية المقدمة للطلبة الأردنيين من قبل المدرسة من حيث (طريقة لتدريس، الإدارة الصفية، البيئة المدرسية، استخدام تكنولوجيا التعليم) وانعكاساتها على العملية التعليمية في المدارس الحكومية العاملة بالنظام المسائي للسوريين في الأردن من وجهة نظر المعلمين
2. التعرف على مستوى الخدمات التعليمية المقدمة للطلبة الأردنيين من قبل وزارة التربية والتعليم (الإرشادية والإشرافية) وانعكاساتها على العملية التعليمية في المدارس الحكومية العاملة بالنظام المسائي للسوريين في الأردن من وجهة نظر المعلمين.

أهمية البحث

تنبع اهمية هذا البحث من كونه يتناول موضوع الخدمات التعليمية المقدمة للطلبة الأردنيين من قبل المدارس ووزارة التربية والتعليم وانعكاساتها على العملية التعليمية في المدارس الحكومية العاملة بالنظام المسائي للسوريين في الأردن من وجهة نظر المعلمين، وعليه:

- قد يسهم هذا البحث في التوصل إلى صياغة خطط وسياسات واستراتيجيات تضمن النجاح في إدارة العملية التعليمية وتحسين مستواها في مختلف المؤسسات التعليمية التابعة لوزارة التربية والتعليم، وخصوصا بأنها ستسهم في تحديد أثر الأزمة السورية واللجوء السوري على قطاع التعليم في الأردن الذي يعتبر من أهم أولويات الخدمات الحكومية.
- كما ويؤمل من خلال هذا البحث أن يتم الاهتمام بتطوير وتنمية وصيانة المدارس الحكومية التي تعمل بنظام الفترتين الصباحي والمسائي لضمان التكيف والاتساق بين العملية التعليمية المقدمة وجودتها.
- ويمكن ايضا التوصل من خلال هذا البحث لوضع خطة استراتيجية لوزارة التربية والتعليم للحد من عدد الطلاب وتوزيعهم في المجتمعات المضيفة وزيادة عدد المدارس وغرف الفصول الدراسية لاستيعابهم، وتوفير المزيد من المدرسين.
- ويمكن أن يستفاد من نتائج هذا البحث في بعض الدراسات والأبحاث اللاحقة والتي من الممكن أن تتناول نفس الموضوع في مجالات أخرى.
- ويمكن أن تسهم نتائج هذه الدراسة في الخروج بتوصيات تبيّن كيف يمكن أن يتم تجنب اثار وانعكاسات وتداعيات اللجوء السوري على العملية التعليمية في المدارس الحكومية العاملة بالنظام المسائي (السوريين) بشكل صحيح وبدون التأثير على جودة التعليم.

حدود البحث:

- **الحدود الموضوعية:** تقييم جودة الخدمات المقدمة من وزارة التربية والتعليم والمدارس الحكومية العاملة بالنظام المسائي للسوريين في الأردن من وجهة نظر المعلمين
- **الحدود البشرية:** المعلمين العاملين في المدارس الحكومية الأردنية من مختلف مناطق العاصمة عمان (عمان الأولى، عمان الخامسة، عمان الرابعة.
- **الحدود المكانية:** المدارس الحكومية الأردنية العاملة بنظام التدريس المسائي (للطلبة السوريين).
- **الحدود الزمانية:** العام الدراسي (2018-2019).

مصطلحات الدراسة:

- **اللجوء السوري:** ويمكن تعريف أزمة اللاجئين السوريين بأنها حالة طوارئ إنسانية ناتجة عن الحرب الأهلية السورية التي بدأت في 15 مارس 2011، وقد تسبب الصراع في سوريا في خسائر فادحة لمئات الآلاف من الأطفال وعائلاتهم، وقد خلقت هذه الأزمة أكبر أزمة لاجئين ونزوح في عصرنا، أثرت على ملايين الأشخاص وامتدت إلى البلدان المجاورة.
- **النظام المسائي**: هو نظام تلقي التعليم للطلبة السوريين في الأردن حيث يتلقى الطلبة الأردنيين التعليم في المدارس الحكومية في الصباح بينما كان الطلبة اللاجئون السوريون يتلقون التعليم في فترة ما بعد الظهر.
- **العملية التعليمية:** العملية التعليمية هي نظام منظم من التدابير التنظيمية والتعليمية تهدف إلى أداء متطلبات مستوى تعليمي محدد وفقًا لمعايير الدولة للتعليم العالي. تعتمد العملية التعليمية على مبادئ العلم والإنسانية والديمقراطية والتعليم مدى الحياة والتعليم.
- **جودة الخدمات التعليمية:** هو نظام مصمم لمساعدة جميع الأطفال على تحقيق إمكاناتهم الكاملة والدخول إلى المجتمع كمواطنين كاملين ومنتجين، فوفقا للأمم المتحدة فإن كل طفل يجب أن يكون في المدرسة، ويجب أن تتحسن جودة هذه المدارس حتى يكون الطلاب مستعدين ليكونوا مواطنين منتجين ومستعدين لقيادة المستقبل، فجودة الخدمة التعليمية تتضمن الموثوقية والضمان والتعاطف والاستجابة والأشياء الملموسة والتواصل والمعرفة والخبرة والأنظمة والخدمات الثانوية والمسؤولية الاجتماعية والتنمية الذاتية.

2- الإطار النظري والدراسات السابقة.

أولا: الإطار النظري:

لا تزال أزمة اللاجئين السوريين أكبر أزمة لاجئين ونزوح في العالم في عصرنا، ومع مرور11 عامًا من الحرب، منذ اندلاع الصراع في سوريا في عام 2011، عانت العائلات من أعمال عنف وحشية أدت إلى مقتل مئات الآلاف من الأشخاص، وتمزيق الأمة، وتراجع مستوى المعيشة لعقود، ولا يزال غالبية اللاجئين السوريين البالغ عددهم 6.8 مليون لاجئ في الشرق الأوسط، بعد أن فروا - برا وبحرا - عبر الحدود إلى البلدان المجاورة كما يلي (Reid, 2022، عنبر ودعيس، 2017):

- تركيا - يوجد أكثر من 3.6 مليون لاجئ سوري في تركيا، وهي أكبر عدد من اللاجئين في جميع أنحاء العالم. يعيش معظم اللاجئين السوريين في تركيا خارج مخيمات اللاجئين ولديهم وصول محدود إلى الخدمات الأساسية.
- لبنان - يشكل حوالي 831000 لاجئ سوري أكثر من 14٪ من سكان لبنان. يعيش الكثيرون في ظروف بدائية في مستوطنات غير رسمية من الخيام، وهي ليست مخيمات رسمية للاجئين. مع قلة الفرص القانونية لكسب المال، فإنهم يكافحون من أجل تحمل رسوم الإقامة والإيجار والمرافق والطعام.

- الأردن - 675 ألف لاجئ سوري في الأردن. يعيش حوالي 120 ألف شخص في مخيمي الزعتري والأزرق للاجئين، حيث حولت مجموعات الإغاثة نفايات الصحراء إلى مدن.
- العراق - يوجد أكثر من 260.000 لاجئ سوري في العراق. معظمهم في إقليم كردستان في الشمال حيث فر أكثر من مليون عراقي هربًا من داعش. يتم دمج معظم اللاجئين في المجتمعات، مما يشكل ضغطًا على الخدمات.
- مصر - يوجد 141.300 لاجئ سوري في مصر

ويعد التعليم هو الأداة الأكثر فعالية لإدماج المهاجرين واللاجئين في المجتمع، فعندما يتم توفيره بنجاح يكون مفيدًا بشكل خاص في القضاء على آثار الصدمات بين الأطفال اللاجئين، ويوفر وسائل للتنقل الاجتماعي وتعزيز الاندماج الاجتماعي والهيكلي في المجتمع.

وقد واجه السوريون اللاجئون في الأردن واقعا تعليميا بائسا لأطفالهم، حيث اشارت الاحصائيات إلى ان نحو واحد من كل 3 سوريين مسجلين لدى "مفوضية الأمم المتحدة لشؤون لاجئين" في الأردن – 226000 من 660000 – هم أطفالٌ في سن المدرسة، بين 5 و17 عاما. أكثر من ثلثهم تقريبا (أكثر من 80 ألف) لم يحصلوا على تعليم رسمي في العام الأول لنزوحهم للأردن، وقد بلغ عدد السوريين المقيمون بالأردن في عام 2016 حوالي 1.3 مليون سوري، قامت وزارة التربية والتعليم الأردنية ومنذ اندلاع النزاع في سوريا عام 2011، باتخاذ عدة خطوات لاستيعاب احتياجات الاطفال السوريين التعليمية، ومن اهم هذه الخطوات توظيف معلمين جُدد، والسماح بالتحاق الأطفال السوريين بالمدارس الحكومية المجانية، وفتح فترات مسائية في نحو 100 مدرسة ابتدائية، لتهيئة المزيد من الفصول. في خريف 2016، خططت الوزارة لتهيئة 50 ألف مكان جديد في المدارس العامة لصالح الأطفال السوريين، مع استهداف 25 ألف طفل خارج المدرسة بـ"دروس تعويضية" (هيومن رايتس ووتش، 2016)؛ (Achilli, 2015).

ومن ناحية أخرى فأن اللجوء من أهم القضايا الإنسانية التي يعيشها العالم حيث نظراً لأن موضوع اللجوء يرتبط بالأبعاد السياسية والاجتماعية والاقتصادية والديموغرافية وعدم الاستقرار السياسي والأمني في عدد من البلدان ومنها الكوارث الطبيعية، وسواء كانت بسبب الاضطهاد أو الانتهاكات لحقوق الإنسان أو طبيعة الظروف بوجود اضطهاد ضد جماعات عرقية أو دينية أو سياسية أو كانت ضد معارضين لنظام معين بسبب الخلافات العقائدية فمع هذا كله يجبر الجماعات والأفراد إلى الهروب والالتجاء إلى دول أخرى من أجل الحماية (الحمود، 2015). واللاجئ "هو كل شخص تواجه حياته أو سلامته أو حريته الخطر وذلك خرقا لمبادئ الإعلان العامي لحقوق الإنسان وعندئذ يكون له الحق في طلب الملجأ" (البزايغة، 2015، الخزاعلة والقاضي، 2019).

ونتيجة للأزمة السورية فقد شهد عام 2012 تدفق مئات الآلاف من اللاجئين السورين إلى الأردن عبر الحدود الشمالية بطريقة مشروعة، أو غير مشروعة، وجاء هذا النزوح الكثيف بحثا عن الأمن والأمان وبغرض العلاج للجرحى والمصابين خلال الأحداث التي اندلعت في سوريا، وقد افتتحت الحكومة الأردنية مخيم الزعتري لمواجهة الأعداد المتزايدة من اللاجئين السوريين الذين دخلوا إلى البلاد في بداية أيلول (الجمعية الأردنية لحقوق الإنسان، 2013).

وقامت الحكومة الأردنية بالموافقة على إنشاء مخيمات الطوارئ للاجئين السورين في المملكة والبدء في استقبال اللاجئين السوريين المتواجدين فيها، والسماح للمنظمات الدولية بإقامة مخيم للاجئين للذين يعبرون إلى الأردن من الأراضي السورية لغاية تنظيم التعامل معهم، كما قرر اعتماد الهيئة الخيرية الأردنية الهاشمية كجهة مشرفا على إدارة مخيم الزعتري للاجئين السورين، وأن تتحمل المفوضية السامية لشؤون اللاجئين كامل نفقات المخيم ومستلزماته وفق اتفاقية وقعت بذلك، واعتماد الهيئة الخيرية الأردنية الجهة الوحيدة لاستقبال وتوزيع المساعدات العينية والمالية للاجئين السورين من الجمعيات المحلية والدولية، كما وسمحت الحكومة الأردنية لمفوضية الأمم المتحدة العليا لشؤون اللاجئين بإنشاء مجموعة من المكاتب في مراكز الإيواء، وأقرت نظام التكفيل بحيث يتم السماح لبعض الأسر والأفراد بإيواء بعض اللاجئين

ضمن شروط، وقامت الدولة بتحديد مرجعية واحدة لشؤون اللاجئين وهي الهيئة الخيرية الأردنية للإغاثة والتنمية والتعاون العربي الإسلامي، وأطلقت الحكومة الأردنية نداء إغاثة في شهر آب لتوفير الاحتياجات المالية المطلوبة لاستضافة اللاجئين، ومن ثم قامت بتجهيز مخيم متكامل في محافظة المفرق (مخيم الزعتري) تصل طاقته الاستيعابية إلى (80)ألف لاجئ وأكثر (سميران، وسميران، 2014).

ومن باب ان التعليم حق للجميع سعت وزارة التربية والتعليم الأردنية في عام 2013 إلى استيعاب أعداد الطلاب السوريين المتزايدة في المناطق المضيفة للاجئين، عن طريق تقسيم اليوم في بعض المدارس إلى فترتين، طول كل منهما نصف يوم. بحلول أبريل/نيسان 2014 كانت هناك 98 مدرسة بفترتين في المناطق المضيفة للاجئين أصبحت مدارس الفترتين "الأداة الرئيسية لتوفير التعليم" للأطفال السورين، ويتم تقصير كل حصة دراسية ويحضر الطلاب السوريون في الصباح أو في المساء، يرتاد الأطفال الأردنيون الفترة الصباحية فقط، اما في مخيمات الزعتري والأزرق والمخيم الإماراتي الأردني، تدير وزارة التربية مدارس ممولة من اليونيسف للأطفال السوريين، وهي تعمل لفترتين؛ الفتيات في الصباح والصبية في المساء (هيومن رايتس ووتش، 2016؛ UNICEF, 2015).

ووفقا ل (Karakus, 2019) فقد بحث في آراء المعلمين والطلاب حول مشاكل الأطفال السوريين في مدارس اللاجئين في تركيا، وقد القت الدراسة الضوء على أوضاع المعلمين والطلاب وتصورهم للأجواء السائدة في المدرسة حيث كان الأطفال الأتراك يتعلمون في الصباح بينما كان الطلاب اللاجئون السوريون يتعلمون في فترة ما بعد الظهر كما هو الحال في المدارس الأردنية العاملة بالنظام المسائي لتدريس السورين، وتم فحص ملامح المدرسة، ونطاق المناهج المطبقة على الأطفال السوريين، والمشاكل داخل العملية التعليمية وفقًا لآراء المعلمين وكذلك آراء الطلاب، وقد بينت النتائج أن التدريس لم يكن الوظيفة الأصلية لمعظم المعلمين الذين كانوا يقومون بالتدريس بسبب الصعوبات الاقتصادية، كما تم التأكد من أن المعلمين يواجهون مشاكل خاصة فيما يتعلق بالمنهج وكذلك مع المواد التعليمية ؛ كان طلابهم قد نسوا جزءًا مما كانوا قد تعلموه بسبب عدة سنوات من الفجوة في تعليمهم ؛ وأن معظم هؤلاء الطلاب حملوا معهم الآثار النفسية للحرب، لذلك تم اقتراح أن يتم تعليم اللاجئين جنبًا إلى جنب مع طلاب الدولة المضيفة، وأن يتم إعداد المناهج وفقًا لاحتياجاتهم، وأن يتم تجهيز المعلمين العاملين في هذه المدارس بمستوى مقبول من مهارات التدريس.

من أبرز المشاكل التي تواجه الطلبة السوريين في المدارس بحسب (Karakus, 2019؛ Çiğdem, & Al Jadaan, 2021):

1- المنهج لا يوجد منهج موحد، أعده خبراء، للاجئين، حيث يتم تغيير المنهج بشكل متكرر.
2- لا يمتلك المعلمون معلومات أو مهارات كافية حول تطوير المناهج الدراسية، والكتب الدراسية منخفضة الجودة.
3- الفصول المزدحمة.
4- تقنيات التدريس بالمدرسة غير كافية في الفصل الدراسي.
5- عدم وجود قاعات أو فصول دراسية مناسبة وعدم وجود مواد أو مرافق للتربية البدنية
6- فصول ذات هيكل متعدد الصفوف (وأحيانا يتم تعليم الطلاب من مختلف الأعمار والمستويات في نفس الفصول)
7- عدد المعلمين غير كاف
8- عدم كفاءة التعليم في المدرسة
9- عدم اليقين بشأن مستقبل مراكز تعليم اللاجئين
10- قلة خبرة المعلم، حيث يفتقر المعلمون إلى التدريب التربوي
11- عدم الكفاءة في مهارات إدارة الفصل
12- اختلاف الفلسفات التربوية بين المعلمين ا
13- صراعات الطلاب بين الطلاب الأصليين واللاجئين (تمييز)

14- الآثار النفسية السلبية الخطيرة في بعض الأحيان على طلاب الحرب
15- التغيب المفرط
16- وقت الدراسة المتأخر للطلاب السوريين
17- يحتاج الطلاب إلى العمل بشكل إضافي في وظيفة خارج ساعات الدوام المدرسي
18- مشاكل الأسرة مثل عدم وجود ميزانية للتعليم
19- عدم وجود بيئة مواتية للدراسة في المنزل
20- عدم اهتمام العائلات بالتعليم بشكل كافٍ
21- صعوبة في التواصل مع إدارة المدرسة وكذلك المعلمين بسبب عدم القدرة على التحدث بلغة البلد المضيف، او اللغات المطلوب دراستها كلغة ثانية.
22- مساكن عائلية مزدحمة وأجواء مزدحمة

وقد زاد قيام وزارة التربية والتعليم الأردنية بإتاحة المدارس العامة مجانا للأطفال السوريين من الأعباء على المدارس الابتدائية في المناطق التي يتركز بها لاجئون، هذا بدوره يفرض تحديات على ضمان جودة التعليم، بالإضافة إلى زيادة التوتر في المناطق الأردنية التي يقيم فيها السوريين، حيث يتصور سكانها الأردنيون أن اللاجئين السوريين يزيدون من عدد الطلاب في الفصل، ويضغطون على موارد المدارس، حيث عاني العديد من الأردنيين الذين كان يلتحق أبنائهم بالمدارس الخاصة ولم يتمكنوا من الاستمرار في تحمل تكلفة دراستهم وحاولوا نقلهم للمدارس الحكومية القريبة من بيوتهم من اكتظاظ المدارس الحكومية بالطلبة وعدم وجود أماكن لأطفالهم فيها بسبب زيادة التحاق السوريين بها؛ مما دفع المدارس لتقديم فصول في الصباح وأخرى في فترة مسائية، لمحاولة استيعاب عدد اكبر من الطلبة وإتاحة أماكن أكثر، كما واجبر اللجوء السوري للأردن ومع وصول أعداد كبيرة من الأطفال السوريين اللاجئين وزارة التربية الأردنية على افتتاح فترات مسائية للطلاب السوريين في أكثر من 200 مدرسة في المملكة (جريدة الرأي، 2017، وصحيفة الغد الأردني، 2017، والدستور، 2018).

ثانيا- الدراسات السابقة:

قد تبين من خلال مراجعة الدراسات والابحاث السابقة -في حدود علم الباحثات- ندرة الدراسات التي تناولت تقييم جودة الخدمات المقدمة من وزارة التربية والتعليم والمدارس الحكومية العاملة بالنظام المسائي للسوريين في الأردن من وجهة نظر المعلمين بمفهومها بالبحث الحالي؛ لذلك فقد تم عرض ما أمكن الوصول اليه من دراسات ذات العلاقة بموضوع البحث الحالي.

- **دراسة سميران، وسميران (2014)**، وهدفت إلى معرفة تأثير اللجوء السوري على الأردن، واتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليل، وتكونت عينة الدراسة من (105)أفراد من سكان مخيم الزعتري. وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج من اهمها: إن تدفق اللجوء إلى الأردن استنزف الموارد المحلية المحدودة، وأدى إلى الضغط على البنية التحتية والخدمات، وتعد محافظة المفرق ومحافظة اربد من أكثر المحافظات تضررا من اللجوء السوري، حيث الازدحام في المراكز الصحية، وكثرة الطلب على المياه، وازدحام الطلاب في المدارس في الفترتين الصباحية والمسائية، وغيرها، كما وتوصلت النتائج إلى ارتفاع أجور المساكن بشكل كبير جدا، مما أدى إلى عدم إمكان الأردنيين وخاصة المقبلين على الزواج من دفع تكاليف أجور السكن .قلة المنح والمساعدات المقدمة للحكومة الأردنية والتي تدفع مباشرة إلى اللاجئين مع قيامه بالعبء الكبير في الإنفاق على اللاجئين، واظهرت النتائج ان اللجوء السوري يشكل عبئا إضافيا على الموازنة الأردنية مع وجود الضائقة المالية، وتضخم المديونية، وما يترتب عليها من فوائد سنوية، علما بأن الدراسة بينت بأن المنظمات المانحة لا تقدم للاجئين أكثر من 19 % من الدعم.

- **أما دراسة (Jenkin, 2015)**، فقد هدفت إلى تقديم عرض لوضع اللاجئين السوريين في الأردن، واتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج اهمها: ان اكثر من نصف اللاجئين السوريين في الأردن هم من الاطفال، وان هناك استنزافا هائلا للموارد الموجودة في الأردن، وان عملية تقديم الدعم الكافي للدول المضيفة للاجئين يمكن ان يساعد هذه الدول ومن ضمنهم الأردن في اعادة استقرارها الاقتصادي والاجتماعي كما ويمكن ان يمكنها من تقديم الخدمات الاساسية للاجئين السوريين وخصوصا خدمة التعليم، كما وركزت الدراسة على اهمية استمرارية اقامة مراكز ومؤسسات تعليمية داخل مخيمات اللاجئين لما في ذلك من اثار في تعزيز الطاقة الاستيعابية في مدارس وزارة التربية والتعليم الأردنية في المجتمعات المضيفة.
- **اما دراسة (أحمد، 2015)**، فقد هدفت إلى تسليط الضوء على آثار الأزمة والأوضاع الراهنة على الصحة النفسية والحالة السلوكية لعينة مختارة من تلاميذ وتلميذات سوريا في منطقة صحنايا في جنوب دمشق، وانعكاس النزوح على حياتهم، وتأثرهم بالعنف المنتشر حولهم، وتأثر بعضهم بفقدان أعزائهم بسبب احداث الحرب السورية، اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي بنوعية الكمي والنوعي، وتكونت عينة الدراسة من (100) استبيان وُزّعت على تلاميذ وتلميذات في مرحلة التعليم الأساسي تتراوح أعمارهم بين 7-14 سنة، في منطقة صحنايا، تم اختيارهم من خلال عينة مقصودة، كما وُزّع 50 استبياناً على معلمين ومعلمات يدرّسون الأطفال النازحين، إضافة إلى توزيع 50 استبياناً لأهالي أطفال نازحين. إضافة لمقابلات شخصية مع أطفال ومعلمين وأهل؛ وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج اهمها: وجود الآثار السلبية على الأوضاع النفسية والسلوكية للأطفال؛ إذ تنتشر الصدمات النفسية مختلفة الشدة بينهم، نتيجة مشاهداتهم لأشكال حادة من العنف، حيث يخشى 85% من الأطفال في العينة أصوات القصف والقذائف والاشتباكات، ونتيجة لاتساع دائرة العنف يعاني 62% من التعنيف في البيت والمدرسة، ويختلف المعنِّفون بين معلمين وأهل وزملاء دراسة؛ ويرى 90% من المعلمين في العينة ارتفاع نسبة العنف بين الطلاب، ويوضح الأهل تراجع نسبة الدافعية والاهتمام بالمدرسة إلى 55%.
- **أما دراسة أبو طبنجة (2015)** فهدفت إلى تقييم دور المدرسة في تحسين الخدمات التعليمية لطلبة اللاجئين السوريين في مدارس محافظة اربد من وجهة نظر المعلمين من خلال استقصاء الخدمات التي تقدمها المدارس لتحسين العملية التعليمية للسوريين. ولتحقيق أهداف الدراسة تم اتباع المنهج الوصفي التحليلي وقد تكونت عينة الدراسة من (175) معلم ومعلمة من مدارس محافظة اربد. ومن أهم النتائج التي توصلت لها الدراسة أن دور المدرسة في تحسين الخدمات التعليمية للطلبة السوريين كانت مرتفعة. كما وأشارت النتائج إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية دور المدرسة في تحسين الخدمات التعليمية والمنهج الدراسي والبنية التحتية.
- **ودراسة (Christophersen, 2015)**، التي هدفت إلى توفير التعليم للأطفال اللاجئين السوريين في الأردن، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي. وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج اهمها: اكدت الدراسة ان الحكومة الأردنية قد بذلت ولا زالت تبذل جهودا كبيرة لتفير التعليم للاطفال السوريين اللاجئين في الأردن والذي يشكلونه ما نسبته حوالي 40% من نسبة اللاجئين السوريين في الأردن، كما وتوصلت الدراسة إلى ان هناك عدد من الاطفال السوريين لا يتلقون تعليمهم واكدت الدراسة على اهمية التعليم للاجئين السوريين وخاصة الاطفال لانهم يشكلون مستقبل بلدهم سوريا وهم الطريق الاساسي لإعادة اعمارها بعد انتهاء الازمة السورية؛ كما واظهرت الدراسة وجود عدد من المعوقات التي تحول دون التحاق عدد كبير من الطلبة السوريين في التعليم في المدارس الأردنية واهمها عدم قدرة النظام التعليمي في الأردن على استيعاب الطلب المتزايد على التعليم في البلاد.
- **وهدفت دراسة الزغول، والعضايلة(2017)** إلى التعرف إلى المشكلات التي تواجه اللاجئين السوريين في مخيم الزعتري، وذلك من خلال التعرف إلى المشكلات المتعلقة بالبعد النفسي، والأسري، والاقتصادي، والإرشادي التي

تواجه اللاجئين السوريين في مخيم الزعتري، كما وحاولت الدراسة التوصل إلى حلول مقترحة للحد من المشكلات التي تواجههم المرتبطة بالأسرة السورية اللاجئة، والأخصائي الاجتماعي، والمنظمات الاجتماعية المرتبطة بالمجتمع، واتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي المسحي، وتم اختيار عينة عشوائية تكونت من (120) اسرة سورية مقيمة في مخيم الزعتري. ومن اهم النتائج التي توصلت لها الدراسة: أن أهم المشكلات التي تواجه اللاجئين السوريين المتعلقة بالبعد النفسي كانت القلق على أبنائهم مما قد يواجههم من مواقف؛ نتيجة الظروف الصعبة التي يعيشونها داخل المخيم، ويليها معاناتهم من الإهمال والتهميش من قبل المجتمع الدولي، وتبين أن أهم المشكلات التي تواجه اللاجئين السوريين المتعلقة بالبعد الأُسري كانت شعورهم بأنهم عاجزون عن تلبية الاحتياجات الأساسية لأبنائهم، وشعورهم بالرغبة في الهروب من واقعهم بسبب كثرة المشكلات التي يعانون منها، ومن أهم المشكلات المتعلقة بالبعد الاقتصادي التي يعاني منها اللاجئون داخل المخيم مشكلة النّفقات على الأسرة، كما واظهرت النتائج أنهم يعيشون في ظروف معيشية صعبة خاصة بعد الهجرة المفاجئة عن بلادهم حيث تنتشر البطالة بين اللاجئين وانتشار عمالة الأطفال التسرب من المدارس لمساعدة الأسر وإعالتها، وأما فيما يتصل بالمشكلات التي تواجه اللاجئين السوريين المتعلقة بالبعد الإرشادي فكان أهمها القصور في تقديم برامج الدعم النفسي والتوجيه للاجئين، وكذلك عدم معرفتهم بماهية هذه البرامج أو أماكن تقديمها .كما وتوصلت الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى المشكلات الأسرية، والمشكلات الإرشادية التي يعاني منها اللاجئون السوريون في مخيم الزعتري تعزى لمتغير المستوى التعليمي للأب، وجاءت لصالح الآباء الذين لا يقرؤون ويكتبون ومن ثم كانت عند الآباء الذين يقرؤون ويكتبون، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى المشكلات النفسية والمشكلات الأسرية، والمشكلات الاقتصادية التي يعاني منها اللاجئون السوريون في مخيم الزعتري تعزى لمتغير الجنس، وكانت لصالح الإناث.

- **أما دراسة المومني والبطانية (Al-Momani& Bataineh,2017)** وهي راسة بعنوان "تحديات تعليم اللاجئين والأولويات المتضاربة"، فقد هدفت إلى التعرف على حالة اللاجئون السوريون في الأردن ووضع التعليم للطلاب السوريين اللاجئين في الأردن بعد الأزمة السورية وهل توفر الحكومة والمنظمات الدولية تعليم للاجئين دون أن يؤثر ذلك على نوعية التعليم للطلاب الأردنيين. ولتحقيق أهداف الدراسة تم اتباع المنهج الاستقرائي من خلال البيانات المتاحة كمياً. وأظهرت نتائج الدراسة إلى أن هنالك أولوية متضاربة بين تسجيل الطلاب السوريين في نظام التعليم الأردني والحفاظ على نوعية وجودة التعليم للطلاب الوطنيين في البلد المضيف وقد تأثرت المجتمعات المحلية بالأزمة لكن قيمة التعليم للاجئين أفضل من المتوسط بالنسبة لبلادهم، وأن هنالك حاجة لتنفيذ خطة قائمة على تنفيذ المشاريع لمعالجة أثر الأزمات على النظام التعليمي في المجتمعات وتحد من التوترات في هذه المجتمعات.
- **كما هدفت دراسة الغرايبة (2017)** إلى التعرف على أثر اللجوء السوري على موارد النظام التربوي المادية والمالية في وزارة التربية والتعليم من وجهة نظر القادة التربويين في مركز وزارة التربية والتعليم، واتبعت الدراسة المنهج الوصفي المسحي، وتكونت عينة الدراسة من (50) قائدا تربويا في الادارات المعنية بقضية اللجوء السوري في وزارة التربية والتعليم الأردنية. واظهرت نتائج الدراسة وجود أثر كبير للجوء السوري على الموارد المادية في وزارة التربية والتعليم في الأردن، كما واظهرت النتائج وجود أثر كبير للجوء السوري على الموارد المالية في وزارة التربية والتعليم الأردنية، وعدم وجود فروق ذات دلالة احصائية تعزي لمتغير المؤهل العلمي او سنوات الخبرة الادارية، او متغير المسمى الوظيفي في تصورات القادة التربويون حول أثر اللجوء السوري على الموارد المادية والمالية في وزارة التربية والتعليم.
- **دراسة (Alefesha & Al-Jamal, 2019)** وهدفت إلى التعرف على مشاكل وتحديات تدريس اللغة الإنجليزية كلغة أجنبية للاجئين السوريين في الأردن، وحلول هذه المشكلات، تم استخدام تصميم البحث النوعي ضمن مقابلة شبه

منظمة مع عشرة (10) لاجئين سوريين، ومدير واحد (1) لوكالة إعادة التأهيل، ومدير واحد (1) للغة الإنجليزية كلغة أجنبية، ومعلم واحد (1) للغة الإنجليزية كلغة أجنبية. أظهرت نتائج تحليل البيانات أربعة تحديات مهمة لتعلم وتدريس اللغة الإنجليزية كلغة أجنبية للاجئين السوريين في الأردن، وهي التحديات الاجتماعية والتعليمية والمالية والمؤسسية، وكانت معظم التحديات الاجتماعية نتيجة للأزمة المالية، والمخاوف بشأن أفراد الأسرة المباشرين والأقارب الآخرين الذين ما زالوا يقيمون في سوريا، ورعاية الأطفال، وعدم تلبية الاحتياجات الأساسية، والمخاطر العقلية، وجاءت التحديات المالية من عدم القدرة على تحمل نفقات الأسرة العادية، مثل الطعام والملبس والأدوية، أما التحديات التعليمية بشكل أساسي فكانت عن الخلفية التعليمية السيئة، وعدم الارتياح للغة الإنجليزية ونقص المعلمين المطلعين على التعامل مع اللاجئين السوريين، ونقص الحافز، وأزمة الميزانية لتلبية متطلبات مواد تعليمية إضافية، وبيئة صفية جديدة، وندرة المعلمين والمتطوعين، والخلفية الأكاديمية الضعيفة للاجئين السوريين هي تحديات مؤسسية كبيرة ذات صلة.

- دراسة **(Özmen, 2020)** وقد هدفت هذه الدراسة إلى تحديد المشاكل التي يواجهها الأطفال السوريون اللاجئون ومعلمي الصفوف والأطفال الأتراك في بيئتهم المدرسية، تم اتباع المنهج الوصفي النوعي من خلال دراسة الحالة وهو أحد التصاميم الاستقصائية النوعية، وتم إجراء المقابلات باستخدام ملاحظات الملاحظة للمعلمين المحتملين بالإضافة إلى نماذج المناقشة شبه المنظمة الخاصة بهم، وتم تحليل البيانات من خلال أسلوب تحليل المحتوى، وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها أن المشكلة الأكثر أهمية التي واجهها المشاركون في الدراسة كانت "مشكلة اللغة"، فيما يتعلق بمشكلة اللغة، فقد لوحظ أن عوامل مثل التكيف والتواصل والحالة التربوية والتطور الاجتماعي والعاطفي أثرت عليهم بشكل سلبي، وذلك نظرا لكون السوريين لا يعرفون اللغة التركية ويتم تدريسهم بالطرق التقليدية، فإنهم لا يستفيدون من الأنشطة التعليمية ويشعرون بالملل في الفصول الدراسية، وهذا الموقف يسبب مشاكل سلوكية في الفصل ويقضي المعلمون وقتًا أطول مع الطلاب السوريين، وهذا يجعلهم يتخلفون عن باقي الطلبة ولا يكملون المناهج الدراسية في الوقت المناسب.

التعقيب على الدراسات السابقة

تناولت الدراسات السابقة أبحاث مختلفة تتمحور حول تقييم جودة الخدمات المقدمة من وزارة التربية والتعليم وانعكاساتها على العملية التعليمية في المدارس الحكومية العاملة بالنظام المسائي للسوريين في الأردن من وجهة نظر المعلمين أثر هذه المتغيرات على متغيرات متنوعة.

وبإلقاء نظرة فاحصة على الدراسات السابقة نجد أنها لم تتشابه مع الدراسة الحالية في الهدف المراد تحقيقه، فقد هدفت دراسة سميران، وسميران (2014)إلى معرفة تأثير اللجوء السوري على الأردن، أما دراسة أما دراسة (Jenkin, 2015) فقد هدفت إلى تقديم عرض لوضع اللاجئين السوريين في الأردن.

أما دراسة (أحمد، 2015)، فقد هدفت إلى تسليط الضوء على آثار الأزمة والأوضاع الراهنة على الصحة النفسية والحالة السلوكية لعينة مختارة من تلاميذ وتلميذات سوريا في منطقة صحنايا في جنوب دمشق، وانعكاس النزوح على حياتهم.

وتشابهت هذه الدراسة نوعاً ما مع هدف دراسة أبو طبنجة (2015) والتي هدفت إلى توضيح دور المدرسة في تحسين الخدمات التعليمية لطلبة اللاجئين السوريين في مدارس محافظة اربد من وجهة نظر المعلمين.

وتختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في تناولها لموضوع معرفة تقييم جودة الخدمات المقدمة من وزارة التربية والتعليم وانعكاساتها على العملية التعليمية في المدارس الحكومية العاملة بالنظام المسائي للسوريين في الأردن من وجهة نظر المعلمين بموضوعية وتركيز، كما وتختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في عينة الدراسة

المستخدمة والمتمثلة في عينة عشوائية من المعلمين العاملين في المدارس الحكومية الأردنية من مختلف مناطق العاصمة عمان (عمان الأولى، عمان الخامسة، عمان الرابعة). كما وتعد الدراسة الحالية من الدراسات الحديثة في هذا المجال في الأردن على حد علم الباحثات، لذلك سوف تستفيد وزارة التربية والتعليم من نتائجها في معرفة تقييم جودة الخدمات المقدمة من وزارة التربية والتعليم وانعكاساتها على العملية التعليمية في المدارس الحكومية العاملة بالنظام المسائي للسوريين في الأردن.

كما وتأتي المساهمة النظرية لهذه الدراسة من الإطار النظري الذي تم تطويره، والذي يشرح تقييم جودة الخدمات المقدمة من وزارة التربية والتعليم وانعكاساتها على العملية التعليمية في المدارس الحكومية العاملة بالنظام المسائي للسوريين في الأردن، إذ أشارت مراجعة الأدبيات إلى أن الدراسات المتعلقة بمتغيرات الدراسة الحالية قد أجريت بشكل منفصل، ونتيجة لذلك تتناول هذه الدراسة الفجوة في الأدبيات من خلال تقييم جودة الخدمات المقدمة من وزارة التربية والتعليم وانعكاساتها على العملية التعليمية في المدارس الحكومية العاملة بالنظام المسائي للسوريين في الأردن. كما تساهم هذه الدراسة أيضًا في الأدبيات الموجودة حاليًا من خلال الاستجابة للدعوة لمزيد من الأعمال البحثية تقييم جودة الخدمات المقدمة من وزارة التربية والتعليم وانعكاساتها على العملية التعليمية في المدارس الحكومية العاملة بالنظام المسائي للسوريين في الأردن، إذ لم يكن هناك العديد من الدراسات السابقة بهذا المجال، لذلك تساعد هذه الدراسة في تضييق الفجوة في الأدبيات المتعلقة بهذه العلاقة.

3- منهجية البحث وإجراءاته.

منهجية البحث:

تحقيقا لأهداف البحث واستكمالا له اعتمد البحث المنهج الوصفي التحليلي لوصف الظاهرة موضوع البحث

مجتمع البحث وعينته:

تكون مجتمع البحث من جميع المعلمين في المدارس الحكومية الأردنية العاملة بنظام التدريس المسائي للطلبة السوريين.

ونظرا لصعوبة حصر مجتمع البحث، قامت الباحثات باختيار عينة عشوائية من المعلمين العاملين في المدارس الحكومية الأردنية من مختلف مناطق العاصمة عمان (عمان الأولى، عمان الخامسة، عمان الرابعة) تم توزيع الاستبانات عليهم بطريقة عشوائية. وقد بلغت عينة البحث النهائية التي تم تحليلها (151) معلما ومعلمة من المعلمين العاملين في المدارس الحكومية التي تطبق نظام تدريس المسائي للطلبة السوريين. والجدول رقم (1) يوضح خصائص أفراد عينة البحث.

الجدول (1): خصائص أفراد عينة البحث

الرقم	المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية%
1	الجنس	ذكر	75	%49.7
		أنثى	76	%50.3
المجموع			151	%100
2	المرحلة التي يدرسها المعلم	الاساسية	83	%55
		الثانوية	68	%45
المجموع			151	%100

يتضح من حلال بيانات الجدول أعلاه أن عينة الدراسة تكونت من 75 معلم من الذكور وبما نسبته (49.7%) و76 معلمة من الاناث وبما نسبته (50.3%)، وأن غالبية أفراد عينة الدراسة يقومون بتدريس المرحلة الأساسية ولواقع 83 معلم ومعلمة وبما نسبته (55%)، أما المعلمين اللذين يقومون في تدريس المرحلة الثانوية فقد بلغ عددهم 86 وبواقع (45%) من عينة الدراسة.

أداة البحث:

تم جمع البيانات الأولية من خلال اداة البحث الاستبانة التي تم تصميمها خصيصا لموضوع البحث الحالي، كأداة لجمع البيانات الأولية للدراسة وذلك بعد الرجوع إلى الدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع البحث، وتكونت الاستبانة من ثلاثة اقسام، تضمن القسم الأول الاسئلة الديمغرافية، اما القسم الثاني فقد تضمن: الخدمات التي تقدمها المدرسة، وشمل اربعة محاور هي (طريقة التدريس، والادارة المدرسية، البيئة المدرسية، تكنولوجيا التعليم) وبواقع 26 فقرة، اما القسم الثالث من الاستبانة فقد ضم: الخدمات التي تقدمها وزارة التربية والتعليم/ مديرية التربية والتعليم الذي احتوى على 15 فقرة. وتم توزيعها على المعلمين العاملين في المدارس الحكومية الأردنية العاملة بنظام التدريس المسائي للطلبة السوريين، للإجابة على أسئلة الدراسة، وتم تفريغها وتحليلها باستخدام برنامج SPSS الإحصائي وتم استخدام الاختبارات الإحصائية المناسبة للوصول لدلالات ذات قيمة ومؤشرات تدعم الدراسة.

صدق الأداة وثباتها:

تم اختبار كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) لقياس درجة الاتساق الداخلي بين فقرات الاستبانة المستخدمة في قياس متغيرات البحث وقد بلغت (0.902) وهي بذلك تعكس بذلك تعكس مدى اتساق العبارات المتعلقة بمعرفة تقييم جودة الخدمات المقدمة من وزارة التربية والتعليم وانعكاساتها على العملية التعليمية في المدارس الحكومية العاملة بالنظام المسائي للسوريين في الأردن من وجهة نظر المعلمين، في أداة البحث وهذا يشير إلى درجة ثبات ممتازة للأداة.

المعالجات الإحصائية:

1. التكرارات والنسب المئوية.
2. اختبار كرونباخ الفا لصدق وثبات أداة الدراسة.
3. المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقدير استجابات المبحوثين لدرجة توفر الخدمات التي تقدمها المدرسة
4. استخدام اختبار T-test لتقييم جودة الخدمات المقدمة من وزارة التربية والتعليم والمدارس الحكومية العاملة بالنظام المسائي للسوريين في الأردن من وجهة نظر المعلمين.

تحليل بيانات البحث:

بين الجدول رقم (2) الوزن النسبي المعياري والمعالجات الإحصائية لتقدير استجابات عينة البحث على تقييم جودة الخدمات المقدمة من وزارة التربية والتعليم والمدارس الحكومية العاملة بالنظام المسائي للسوريين في الأردن من وجهة نظر المعلمين من خلال عدة أبعاد.

جدول رقم (2): معيار تقدير استجابات اتجاهات المعلمين الأردنيين لتقييم جودة الخدمات المقدمة من وزارة التربية والتعليم والمدارس الحكومية العاملة بالنظام المسائي للسوريين في الأردن

المتوسط الحسابي	تقدير تو افق أفراد العينة
1 – 2.33	ضعيفة
2.34 - 3.66	جيدة

5 - 3.67	قوية

4-عرض النتائج ومناقشتها.

- **نتيجة سؤال البحث الأول:** " ما تقييم مستوى الخدمات التعليمية المقدمة للطلبة الأردنيين من قبل المدرسة (طريقة لتدريس، الإدارة الصفية، البيئة المدرسية، استخدام تكنولوجيا التعليم) وانعكاساتها على العملية التعليمية في المدارس الحكومية العاملة بالنظام المسائي للسوريين في الأردن من وجهة نظر المعلمين؟ ".

وللإجابة على السؤال تم احتساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للعبارات المتعلقة بتقدير اتجاهات المعلمين لمستوى الخدمات التي تقدمه المدرسة، والجدول رقم (3) يوضح هذه النتائج.

جدول (3): مستوى الخدمات التعليمية المقدمة للطلبة الأردنيين من قبل المدرسة (طريقة لتدريس، الإدارة الصفية، البيئة المدرسية، استخدام تكنولوجيا التعليم) و انعكاساتها على العملية التعليمية في المدارس الحكومية العاملة بالنظام المسائي للسوريين في الأردن من وجهة نظر المعلمين

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	المستوى
	البعد الأول: طريقة التدريس				
1	يستخدم المعلم وسائل تعليمية متنوعة (الحاسوب، السبورة، اللوحات، إلخ).	2.87	1.258	4	جيدة
2	ينوع المعلم في أساليب عرض المادة التعليمية(المجموعات، الحوار والمناقشة،..)	3.08	1.219	3	جيدة
3	يستخدم المعلم أساليب تقويم متنوعة (امتحانات، واجبات، تقارير و أبحاث،..).	3.40	1.195	2	جيدة
4	يشجع المعلم الطلبة على المشاركة والمناقشة أثناء الحصة.	3.41	.874	1	جيدة
	الدرجة الكلية لمستوى طريقة التدريس	3.19	.765		جيدة
	البُعد الثاني: الادارة المدرسية				
5	يساعد كل من (المدير، المعلم، المرشد التربوي) في حل المشكلات التي تواجه الطلبة.	3.42	1.190	7	جيدة
6	يحضر (مدير المدرسة، المشرف التربوي) الحصص الصفية بشكل دوري	4.06	.802	2	مرتفعة
7	يعامل المعلم الطلبة باحترام وتقدير.	3.98	.844	4	مرتفعة
8	تلتزم المدرسة بتنفيذ البرنامج المدرسي الأسبوعي بشكل كامل.	3.97	.840	5	مرتفعة
9	يلتزم المعلمون في المدرسة بمواعيد الامتحانات الشهرية واليومية.	4.01	.808	3	مرتفعة
10	يحرص المعلمون على حضور الحصص الصفية في مواعيدها.	4.12	.749	1	مرتفعة
11	يتو افر في المدرسة أدوات السلامة العامة (صندوق إسعافات، طفاية حريق،	3.97	.848	6	مرتفعة
	الدرجة الكلية لمستوى الادارة المدرسية	3.93	0.400		مرتفعة
	البعد الثالث: البيئة المدرسية				
12	تتيح المدرسة لطلبتها الفرصة لممارسة هو اياتهم.	2.96	1.35	5	جيدة
13	تتيح المدرسة لطلبتها امكانية استخدام أجهزة الحاسوب في إعداد التقارير المدرسية.	2.95	1.19	6	جيدة
14	يعاني الطلبة من الإزعاج والضوضاء في المدرسة.	1.93	.809	7	ضعيفة
15	يعاني الطلبة من ضعف الإضاءة في الصف.	1.83	.804	11	ضعيفة

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	المستوى
16	يعاني الطلبة من شدة البرودة في الصف خلال فصل الشتاء.	1.83	.778	10	ضعيفة
17	يعاني الطلبة من شدة الحرارة في الصف خلال فصل الصيف.	1.77	.778	12	ضعيفة
18	يجلس الطلبة على مقعد مريح في غرفة الصف.	3.11	1.19	3	جيدة
19	يعاني الطلبة من ازدحام غرفة الصف.	1.91	.802	8	ضعيفة
20	تتميز الصفوف في المدرسة بالنظافة.	3.12	1.36	2	جيدة
21	يتو افر في المقصف المدرسي كل ما يحتاجه الطلبة.	3.03	1.11	4	جيدة
22	تتو افر في مدرستي المر افق الضرورية للترفيه عن الطلبة (الساحات والملاعب، حديقة، الخ).	3.6	1.04	1	ضعيفة
23	تعاني المدرسة من ازدحام الطلبة في أثناء الاستراحة في المر افق الصحية (المشارب والحمامات).	1.89	.81	9	ضعيفة
	الدرجة الكلية لمستوى البيئة المدرسية	2.49	.430		جيدة
	البعد الر ابع: استخدام تكنولوجيا التعليم				
24	الشبكة الالكترونية في المدرسة على جاهزية تامة	2.9	1.25	3	جيدة
25	يتو افر في المدرسة عدد كافي من المختبرات الحاسوبية	3.2	1.20	1	جيدة
26	يتم تفعيل مختبرات الحاسوب في تطبيق الحصص الصفية	3.03	1.28	2	جيدة
	الدرجة الكلية لمستوى استخدام تكنولوجيا التعليم	3.03	0.97		جيدة
	الدرجة الكلية للأبعاد الاربعة مجتمعة	3.6	0.41		جيدة

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن الدرجة الكلية لتقييم مستوى الخدمات التعليمية المقدمة للطلبة الأردنيين من قبل المدرسة (طريقة لتدريس، الإدارة الصفية، البيئة المدرسية، استخدام تكنولوجيا التعليم) وانعكاساتها على العملية التعليمية في المدارس الحكومية العاملة بالنظام المسائي للسوريين في الأردن من وجهة نظر المعلمين كانت جيدة. وبشكل عام، فقد كان موقف العينة نحو الأسئلة إيجابياً، ونستنتج من ذلك اتفاق المشاركين على أن مستوى الخدمات التعليمية المقدمة للطلبة الأردنيين من قبل المدرسة (طريقة لتدريس، الإدارة الصفية، البيئة المدرسية، استخدام تكنولوجيا التعليم) وانعكاساتها على العملية التعليمية في المدارس الحكومية العاملة بالنظام المسائي للسوريين في الأردن من وجهة نظر المعلمين جيدة، ولكنها تحتاج إلى المزيد من التحسين عليها لتلبي احتياجات كافة الطلبة بالشكل المطلوب من خلال تطوير على طريقة لتدريس باستخدام وسائل تعليمية متنوعة، والتحسين على الإدارة الصفية من خلال مساعدة كل من (المدير، المعلم، المرشد التربوي) في حل المشكلات التي تواجه الطلبة، والتحسين في البيئة المدرسية من خلال توفير المرافق الضرورية للترفيه عن الطلبة (الساحات والملاعب، حديقة، الخ)، ومحاولة تقليل ازدحام الطلبة في أثناء الاستراحة في المرافق الصحية (المشارب والحمامات)، والتحسين والتطوير في استخدام تكنولوجيا التعليم من خلال توفير عدد كافي من المختبرات الحاسوبية في المدارس.

- **نتيجة السؤال الثاني** "ما تقييم مستوى الخدمات التعليمية المقدمة للطلبة الأردنيين من قبل وزارة التربية والتعليم (الإرشادية والإشرافية) وانعكاساتها على العملية التعليمية في المدارس الحكومية العاملة بالنظام المسائي للسوريين في الأردن من وجهة نظر المعلمين؟"

  وقد جاءت النتائج كما في الجدول رقم (4).

جدول (4): مستوى الخدمات التعليمية المقدمة للطلبة الأردنيين من قبل وزارة التربية والتعليم (الإرشادية والإشرافية) و انعكاساتها على العملية التعليمية في المدارس الحكومية العاملة بالنظام المسائي للسوريين في الأردن

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	المستوى
1	يتعلم الطلبة من الكتاب المدرسي معلومات تفيدهم في حياتهم اليومية.	3.4	1.00	14	جيدة
2	حجم ووزن الكتاب المدرسي مناسبا بالنسبة للطلبة.	3.4	.93	15	جيدة
3	يعتبر إخراج (تصميم) الكتاب المدرسي جيدا.	3.7	.79	7	جيدة
4	تنمي الكتب المدرسية لدى الطلبة مهارات التفكير.	3.7	.83	6	مرتفعة
5	يحصل الطلبة على الإرشادات اللازمة عند تصديق الاوراق والشهادات.	3.7	.77	5	مرتفعة
6	لا يواجه الطلبة صعوبة عند عمليه نقلهم من مدرسة خاصة إلى مدرسة حكومية أو العكس.	3.7	.68	4	مرتفعة
7	تقدم مديرية التربية الخدمة الإرشادية لتحديد المسار التعليمي المناسب في نهاية الصف العاشر لجميع الطلبة.	3.7	.82	13	مرتفعة
8	تتيح مديرية التربية للطلبة فرصة الاشتراك بالمسابقات المختلفة سنويا (رياضية، ثقافية، دينية، علمية،...).	3.8	.74	1	مرتفعة
9	تقدم مديرية التربية جوائز للطلبة الفائزين في المسابقات.	3.6	.68	8	جيدة
10	تشرك مديرية التربية الطلبة في المسابقات الدولية والعالمية.	3.8	.77	2	مرتفعة
11	توجد لوحة إرشادية توضيحية للمراجعين في مكان بارز في المديرية.	3.6	.77	9	جيدة
12	يحضر المشرف التربوي الحصص الصفية بشكل دوري.	3.5	.92	11	جيدة
13	يعتبر موقع الوزارة موقع مفيد لنقل وجهات نظر الطلبة ومتابعة متطلباتهم ومشاكلهم	3.5	.93	10	جيدة
14	يتمتع موقع الوزارة بمصداقية عالية.	3.5	.79	12	جيدة
15	يتم التواصل مع مستجدات الأمور والأحداث المتعلقة بالوزارة الكترونيا.	3.7	.99	3	مرتفعة
	الدرجة الكلية لمستوى الخدمات التي تقدمها وزارة التربية والتعليم/ مديرية التربية والتعليم	3.63	0.375		جيدة

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن الدرجة الكلية لتقييم تقييم مستوى الخدمات التعليمية المقدمة للطلبة الأردنيين من قبل وزارة التربية والتعليم (الإرشادية والإشرافية) وانعكاساتها على العملية التعليمية في المدارس الحكومية العاملة بالنظام المسائي للسوريين في الأردن من وجهة نظر المعلمين جيدة وبدرجة اتفاق كبيرة بين المعلمين، ولكن هذه الخدمات مازالت بحاجة إلى تحسين من خلال تنمية الكتب المدرسية لدى الطلبة عن طريق تطبيق مهارات التفكير، ووضع اللوحات الإرشادية التوضيحية للمراجعين في مكان بارز في المديرية، وإشراك الطلبة في المسابقات الدولية والعالمية، والقيام بتطوير موقع وزارة التربية والتعليم لنقل وجهات نظر الطلبة ومتابعة متطلباتهم ومشاكلهم والتواصل مع مستجدات الأمور والأحداث المتعلقة بالوزارة الكترونياً.

ثانيا: تحليل فرضيات البحث:

الفرع الأول: الفرضية الأولى:

وللتحقق من الفرضية الفرعية الأولى التي تنص على أنه: "لا يوجد فروق ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لجودة الخدمات المقدمة للطلبة الأردنيين من المدرسة (طريقة لتدريس، الإدارة الصفية، البيئة المدرسية،

استخدام تكنولوجيا التعليم) على العملية التعليمية في المدارس الحكومية العاملة بالنظام المسائي للسوريين في الأردن من وجهة نظر المعلمين"، تم استخدام اختبار (t)، لقياس الفروق في جودة الخدمات المقدمة للطلبة الأردنيين من المدرسة (طريقة لتدريس، الإدارة الصفية، البيئة المدرسية، استخدام تكنولوجيا التعليم) على العملية التعليمية في المدارس الحكومية العاملة بالنظام المسائي للسوريين في الأردن من وجهة نظر المعلمين؛ والنتائج كما في الجدول(5).

جدول (5) نتائج تحليل اختبارt لدلالة الفروق في جودة الخدمات المقدمة للطلبة الأردنيين من المدرسة (طريقة لتدريس، الإدارة الصفية، البيئة المدرسية، استخدام تكنولوجيا التعليم) على العملية التعليمية في المدارس الحكومية العاملة بالنظام المسائي للسوريين في الأردن من وجهة نظر المعلمين

البعد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمةT	درجات الحرية	الفرق في الوسطين	فاصل الثقة من الفرق 95%	
						اقل	اعلى
الادارة المدرسية	27.5	2.80	120.601	150	27.52318	27.0722	27.9741
البيئة المدرسية	29.92	5.16	71.213	150	29.92715	29.0968	30.7575
التدريس	12.76	3.06	51.195	150	12.76159	12.2690	13.2541
تكنلوجيا التعليم	9.12	2.91	38.483	150	9.11921	8.6510	9.5874
الدرجة الكلية للخدمات لتي تقدمها المدرسة	79.33	10.3	94.526	150	79.33113	77.6728	80.9894

من خلال الجدول (5) يلاحظ وجود فروق ذات دلالة احصائية بتأثير جودة الخدمات المقدمة للطلبة الأردنيين من المدرسة (طريقة لتدريس، الإدارة الصفية، البيئة المدرسية، استخدام تكنولوجيا التعليم) على العملية التعليمية في المدارس الحكومية العاملة بالنظام المسائي للسوريين في الأردن من وجهة نظر المعلمين، حيث بلغت قيمة سيجما للدرجة الكلية للخدمات التي تقدمها المدرسة (00.00) وهي قيمة أقل من مستوى الدلالة الإحصائية ($0.05\geq\alpha$) وهذا يعني أن هناك تأثير جودة الخدمات المقدمة للطلبة الأردنيين من المدرسة (طريقة لتدريس، الإدارة الصفية، البيئة المدرسية، استخدام تكنولوجيا التعليم) على العملية التعليمية، كما ويتضح من خلال الجدول وجود تأثير لكل من خدمات طريقة لتدريس، والإدارة الصفية، والبيئة المدرسية، واستخدام تكنولوجيا التعليم على العملية التعليمية في المدارس الحكومية العاملة بالنظام المسائي للسوريين في الأردن، حيث بلغت قيمة سيجما لجميع الابعاد (0.000) وهي قيمة أقل من مستوى الدلالة الإحصائية ($0.05\geq\alpha$).

وهذا يعني رفض الفرضية الصفرية، وقبول الفرضية البديلة والتي تنص على أنه " يوجد فروق ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha\leq0.05$) لجودة الخدمات المقدمة للطلبة الأردنيين من المدرسة (طريقة لتدريس، الإدارة الصفية، البيئة المدرسية، استخدام تكنولوجيا التعليم) على العملية التعليمية في المدارس الحكومية العاملة بالنظام المسائي للسوريين في الأردن من وجهة نظر المعلمين".

الفرع الثاني: الفرضية الفرعية الثانية:

وللتحقق من الفرضية الفرعية الثانية التي تنص على أنه: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha\leq0.05$) لجودة الخدمات المقدمة للطلبة الأردنيين من وزارة التربية والتعليم(الإرشادية والإشرافية) على العملية التعليمية في المدارس الحكومية العاملة بالنظام المسائي للسوريين في الأردن من وجهة نظر المعلمين"، تم استخدام اختبار (t)، لقياس الفروق في جودة الخدمات المقدمة للطلبة الأردنيين من وزارة التربية والتعليم(الإرشادية والإشرافية) على العملية التعليمية في المدارس الحكومية العاملة بالنظام المسائي للسوريين في الأردن من وجهة نظر المعلمين؛ وجاءت النتائج كما في الجدول رقم (5).

جدول (6) نتائج تحليل اختبارt لدلالة الفروق في جودة الخدمات المقدمة للطلبة الأردنيين من وزارة التربية والتعليم(الإرشادية والإشرافية) على العملية التعليمية في المدارس الحكومية العاملة بالنظام المسائي للسوريين في الأردن من وجهة نظر المعلمين

البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	Tقيمة	درجات الحرية	قيمة الدلالة	الفرق في الوسطين	فاصل الثقة 95%	
							اقل	اعلى
الدرجة الكلية للخدمات لتي تقدمها وزارة التربية والتعليم	54.45	5.63	118.834	151	0.000	54.45033	53.5450	55.3557

من خلال الجدول (6) يلاحظ وجود فروق ذات دلالة احصائية بتأثير جودة الخدمات المقدمة للطلبة الأردنيين من وزارة التربية والتعليم(الإرشادية والإشرافية) على العملية التعليمية في المدارس الحكومية العاملة بالنظام المسائي للسوريين في الأردن من وجهة نظر المعلمين، حيث بلغت قيمة سيجما للدرجة الكلية للخدمات التي تقدمها وزارة التربية والتعليم (00.00) وهي قيمة أقل من مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \geq 0.05$) وهذا يعني أن هناك تأثير لجودة الخدمات المقدمة للطلبة الأردنيين من وزارة التربية والتعليم على العملية التعليمية؛ وهذا يعني رفض الفرضية الصفرية، وقبول الفرضية البديلة والتي تنص على أنه " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لجودة الخدمات المقدمة للطلبة الأردنيين من وزارة التربية والتعليم(الإرشادية والإشرافية) على العملية التعليمية في المدارس الحكومية العاملة بالنظام المسائي للسوريين في الأردن من وجهة نظر المعلمين".

التوصيات والمقترحات.

وفي ضوء النتائج السابقة توصي الباحثات ويقترحن ما يلي:

1- ضرورة إجراء المزيد من البحوث التي تتعلق بتقييم جودة الخدمات المقدمة من قبل وزارة التربية والتعليم والمقدمة من قبل المدرسة وانعكاساتها على العملية التعليمية في المدارس الحكومية العاملة بالنظام المسائي للسوريين في الأردن.

2- ضرورة انهاء العمل بنظام الفترتين في المدارس الحكومية العاملة بالنظام المسائي للطلبة السوريين في الأردن.

3- ضرورة فرض زيادة اعداد المدارس العاملة بنظام الفترتين، للتمكن من استيعاب أعداد الطلبة المتزايدة من غير الأردنيين، برغم سلبيات هذا النظام وانعكاساته على الطلبة والمعلمين والمرافق المدرسية

4- ضرورة توفير بيئات تعليمية جاذبة ونشطة داخل المؤسسات التعليمية في المدارس الحكومية العاملة بالنظام المسائي للطلبة السوريين في الأردن للنهوض بمخرجات العملية التعليمية ورفع مستوياتها.

5- ضرورة استخدام طرق تدريس حديثة ومتنوعة مع الطلبة الأردنيين في المدارس الحكومية العاملة بالنظام المسائي (السوريين) في الأردن للنهوض بمخرجات العملية التعليمية ورفع مستوياتها.

6- ضرورة تحسين البيئة المدرسية والبنية التحتية في المدارس الحكومية العاملة بالنظام المسائي (للسوريين).

7- ضرورة تحسين مستوى استخدام المعلمين لتكنولوجيا التعليم أثناء العملية التعليمية في المدارس الحكومية العاملة بالنظام المسائي (السوريين) في الأردن.

قائمة المراجع.

أولاً- المراجع بالعربية:

- ابو طبنجة، هديل عصام محمد، .(2015) دور المدرسة في تحسين الخدمات التعليمية لطلبة اللاجئين السوريين في مدارس محافظة اربد من وجهة نظر المعلمين (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة اليرموك، اربد .
- أبو طربوش، ربى (2014). الآثار الاجتماعية والنفسية للأزمة السورية على الأطفال السوريين اللاجئين في الأردن (رسالة ماجستير غير منشورة)، الجامعة الأردنية، عمان.
- احمد، علياء. (2015). تأثير الأزمة السورية على الوضع النفسي للأطفال في الداخل السوري. مجلة دلتا نون. العدد الرابع –صيف 2015.
- البزايعة، خليل. (2012). تأثير اللاجئين العراقيين على الأردن. (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة الشرق الأوسط: عمان.
- جريدة الدستور. (2018). اللجوء السوري في الأردن يرهق التعليم ويوقف التطوير توسع بنظام الفترتين بعد تعثر الغائه المقرر 2018-2019. الرابط: -https://www.addustour.com/articles/1018590. بتاريخ: 12-11-2018.
- جريدة الرأي. 2017). تربويون: اللجوء السوري اسهم في تدني جودة التعليم في المدارس - صحيفة الرأي- تم الدخول بتاريخ: 12-10-2018. متوافر على الرابط: http://alrai.com/article/10381672.
- الجمعية الأردنية لحقوق الإنسان.(2013)،التقرير السنوي عن أوضاع حقوق الإنسان في الأردن، عمان، الأردن.
- الحمود، وضاح. (2015). أوضاع اللاجئين في المملكة الأردنية الهاشمية. الملتقى العلمي، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.
- الخزاعلة، أحمد، والقاضي، سارة. (2019). واقع البرامج والخدمات المقدمة للاجئين السوريين من قبل منظمات المجتمع المدني داخل مخيم الزعتري من وجهة نظر المعلمين السوريين في الأردن .مجلة المنارة للبحوث والدراسات، مج25, ع2، 9 -28 .
- الزغول، امال؛ والعضايلة، لبنى. المشكلات التي تواجه اللاجئين السوريين في مخيم الزعتري دراسة ميدانية. المؤتمر الدولي الثاني: اللاجئون في الشرق الاوسط، الامن الانساني: التزامات المجتمع الدولي ودور المجتمعات المضيفة. مركز دراسات اللاجئين والنازحين والهجرة القسرية، جامعة اليرموك.
- سميران، محمد؛ وسميران، مفلح. (2014). اللجوء السوري وأثره على الأردن. بحث مقدم إلى المؤتمر الدولي لكلية الشريعة وكلية القانون في جامعة آل البيت حول (الإغاثة الإنسانية بين الإسلام والقانون الدولي واقع وتطلعات)، يومي الثلاثاء والأربعاء- 19-20/ شعبان 1435هـ الموافق 17-18 /6/ 2014م.
- عنبر، عنبر محمد، والدعيس، صفية ناجي إسماعيل. (2017). الواقع التعليمي للأطفال السوريين النازحين في المخيمات داخل سوريا والإمكانيات التعليمية المتوفرة لهم في تلك المخيمات: دراسية تحليلية لعدد من التقارير الدولية .المؤتمر التربوي الدولي الأول للدراسات التربوية والنفسية: نحو رؤية عصرية لواقع التحديات التربوية والنفسية، مج2، سيلانجور: جامعة المدينة العالمية - كلية التربية، 73 - 88 .
- الغريبة، الاء ابراهيم. (2017). أثر اللجوء السوري على الموارد المادية والمالية في وزارة التربية والتعليم من وجهة نظر القادة التربويين. المؤتمر الدولي الثاني: اللاجئون في الشرق الاوسط، الامن الانساني: التزامات المجتمع الدولي ودور المجتمعات المضيفة. مركز دراسات اللاجئين والنازحين والهجرة القسرية، جامعة اليرموك.
- مركز أنباء الأمم المتحدة. (2014). تحديات أمام تعليم أطفال اللاجئين السوريين. استرجعت بتاريخ20/8/2018 https .//www.un.org/Arabic/news/story.asp
- مظهر، ألاء. (2017). اللجوء السوري يرهق البنية التعليمية ويفاقم نقص الموارد. صحيفة الغد الأردني. متوافرة على الرابط التالي: https://alghad.com/articles/1528182-A1-.
- الناصر، هديل رياض .(2019) .تقييم جودة الخدمات التعليمية المقدمة للطلبة السوريين في الفترة المسائية في محافظة إربد (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة آل البيت، المفرق .
- النسور، ذيب. (2016). المشاكل التي تواجهها المدارس المضيفة للاجئين السوريين من وجهة نظر المعلمين. (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة مؤتة: الأردن.
- هيومن رايتس ووتش. (2016). " نخاف على مستقبلهم" -حواجز تعليم الأطفال السوريين اللاجئين في الأردن. تقرير حقوق الانسان في 16-اغسطس- 2016، تم الدخول بتاريخ: 12-10-2018. متوافر على الرابط: https://www.hrw.org/ar/report/2016/08/16/293175.

ثانياً- المراجع بالإنجليزية:

- Achilli, L. (2015). Syrian refugees in Jordan: a reality check. Available at: http://cadmus.eui.eu/handle/1814/34904 .
- Alefesha, H. M., & Al-Jamal, D. A. (2019). Syrian refugees' challenges and problems of learning and teaching English as a foreign language (EFL): Jordan as an example. Journal of Ethnic and Cultural Studies, 6(1), 117-129.
- Bataineh, A. (2017). Challenges of Refugee Education and Conflicting Priorities: Case of Syrian Refugees in Jordan. In The second international conference for refugees in the Middle East (pp. 505-532).
- Bataineh,A, Al-Momani,F. (2017). Challenges of Refugee Education and Conflicting Priorities Case of Syrian Refugees in Jordan, The Second International Conference for Refugees in the Middle East "Human Security: International Community Obligations and Hosting Communities' Role" Director of Refugees Displaced Persons and Forced, Migration Studies Center Refugees, Displaced Persons and Forced Migration Studies Center, Yarmouk University.
- Christophersen, M. (2015). Securing Education for Syrian Refugees in Jordan. International Peace Institute.
- Çiğdem, İ. N. C. İ., & AL JADAAN, M. M. (2021). The problem faced by Syrian refugee students in the general education process and especially in mathematics education. Current Research in Social Sciences, 7(2), 61-75.
- Hock, M, Pulvers, K, Deshler, D, And Schumakers, J. (2001). The Effect of Tutoring Program on The Academic Performance of All-risk Student and Student With L.D Educational Services, Indiana University, USA.
- Jenkins, Robert. (2015). Every Child Reaching Their Potential Through Learning. UNICEF- Jordan. Available at: https://www.unicef.org/jordan/UNICEF_Jordan_update_Feb_2015.pdf.
- Karakus, M. (2019). Views of Teachers and Students on the Problems of Syrian Children in a Refugee School in Turkey. International Journal of Education and Literacy Studies, 7(2), 211-219
- Özmen, Z. E. H. R. A. (2020). The problems that Syrian refugee children, class teachers and Turkish children face in the school environment from the standpoint of trainee teachers. Educational Research and Reviews, 15(9).
- Reid, K. (2022). Syrian refugee crisis: Facts, FAQs, and how to help. World Vision. Available at: https://www.worldvision.org/refugees-news-stories/syrian-refugee-crisis-facts#:~:text=The%20Syrian%refugee%20crisis%20is,of%20children%20and%20their%20families.
- UNICEF, M. (2015). Curriculum, Accreditation, and Certification for Syrian Children in Syria, Turkey, Lebanon, Jordan, Iraq and Egypt. UNICEF, Mar.\