مجلـــــة العلـــــوم التربـــــوية والدراســـــات الإنســـــانيــــة
ISSN: 2709-0302 (online)

Humanities and Educational Sciences Journal
ISSN: 2617-5908 (print)

تقويم فاعلية الإرشاد الطلابي، ورضا المستفيد عنه جامعة بيشة ـ كلية التربية نموذجاً "دراسة تحليلية"(*)

د/ علي أحمد وادي هباش
أستاذ الصحة النفسية والعلاج المعرفي المشارك
بقسم علم النفس في كلية التربية - جامعة بيشة وجامعة الحديدة
alihbash@yahoo.com- alihbash20@gmail.com

*) تاريخ تسليم البحث 28/3/2021 تاريخ قبوله للنشر 3/4/2021
*) موقع المجلة: http://hesj.org/ojs/index.php/hesj/index

تقويم فاعلية الإرشاد الطلابي، ورضا المستفيد عنه جامعة بيشة ـ كلية التربية نموذجاً "دراسة تحليلية"

د/ علي أحمد وادي هباش
أستاذ الصحة النفسية والعلاج المعرفي المشارك
بقسم علم النفس في كلية التربية - جامعة بيشة.

ملخص البحث

هدف البحث إلى فحص مستوى فاعلية الإرشاد الطلابي في كلية التربية بجامعة بيشة، من حيث تنفيذ المرشد له، وتحليل مؤشرات فاعليته من حيث نقاط القوة والضعف والفرص والتحديات، فضلاً عن وتعرف مستوى رضا المستفيدين من الإرشاد الطلابي. واعتمد الباحث المنهج الوصفي واستخدم أدوات جمع المعلومات، وتقنية التحليل الرباعي الموزون (SWOT) لتحليل أداء عينة للبحث المكونة من (15) مرشداً القائمين بالإرشاد والتوجيه الطلابي بكلية التربية، وتطبيق استبيان رضا الطلاب عن خدمات الإرشاد الطلابي على عينة مكونة من (112) طالباً، وقد أظهرت النتائج من مختلف البيانات التي تم تحليلها والمستسقاة من مصادر متعددة، تناولها التحليل كمياً وكيفياً أن الإرشاد الطلابي كان فعالا حيث تضمن الفعاليات والخدمات والاستجابات ومدى تنفيذ العمل الإرشادي، وأيضاً أظهرت مصفوفة التحليل الرباعي (SWOT) للبيئة الداخلية نقاط القوة والضعف والفرص والتحديات لبيئية الإرشاد الطلابي العملية، وجود بيئة حاضنة للعمل الإرشادي أدت إلى مستوى الجودة بنسبة مئوية (94.3%)، وتحسن في مشكلات الطلبة المتعثرين دراسياً، وكانت نسبة رضا لدى الطلاب (المستفيدين) من خدمات الإرشاد الطلابي (83.33%).

الكلمات المفتاحية: التقويم، فاعلية، الإرشاد الطلابي، المرشد، رضا المستفيد، دراسة تحليلية

Evaluating the effectiveness of student counseling, and the beneficiary's satisfaction at the University of Bisha – College of Education as a model "Analytical study"

Dr. Ali Ahmed Wadi Hbash
Associate Professor of Mental Health and Cognitive Therapy
Department of Psychology, College of Education - Bisha University.

Abstract

The aim of the research is to examine the level of effectiveness of student counseling in the College of Education at the University of Bisha. The extent to which the Counselor has implemented it the implementation of the guide. and analyze its effectiveness indicators in terms of strengths, weaknesses, opportunities and challenges, as well as to know the level of satisfaction of the beneficiaries of student counseling. The researcher adopted the descriptive approach and used information-gathering tools and the weighted quadruple analysis technique (SWOT) to analyze the performance of a research sample consisting of (15) mentors in charge of student counseling and guidance in the College of Education, and applied a questionnaire of student satisfaction with student counseling services on a sample of (112) students. The results of the various analyzed data drawn from multiple sources, dealt with quantitatively and qualitatively by the analysis, showed that student counseling was effective as it included activities, services, responses and the extent to which the extension work was implemented. also, the SWOT matrix of the internal environment showed the strengths, weaknesses, opportunities and challenges of the student counseling environment. The process, the existence of an incubator environment for extension work, led to the level of quality by a percentage (94.3%), and an improvement in the problems of students who failed in studies, and the satisfaction rate of students (beneficiaries) from student counseling services was a satisfaction rate (83.33%).

Key Words: Evaluating, the effectiveness, student counseling, the Counselor is implemented, Satisfaction of Beneficial, an Analytical Study.

مقدمة البحث:

يعد المرشد الطلابي ركيزة مهمة من ركائز العملية التربوية الحديثة، لدوره في إرشاد الطلاب في اختيار المقررات الدراسية والتخطيط لمهنية المستقبل، ويساعدهم نفسياً وتربوياً ليصلوا إلى التوافق بجميع جوانبه، ولما له من إسهام من خلال وضع البرامج الإرشادية الملائمة لاكسابهم اتجاهات إيجابية وتنميتهم، ورعايتهم، وتدريبهم على الأداء الجيد في الدراسة والاستذكار والاختبارات في يسر وسهولة، وحصر الطلاب المتأخرين دراسياً لمساعدتهم على مواجهة التحديات، وتنمية الطلاب المتفوقين.

ويتكون الإرشاد الطلابي من خدمات متنوعة ترتبط بالاحتياجات الإرشادية لدى الطلاب، حيث يهتم بالطالب ومساعدته أكاديمياً ونفسياً واجتماعياً ومهنياً، وخدماته لها مستويات متمايزة، وتتخذ صور عدة منها التحفيز الأكاديمي والمتابعة وتنمية المهارات الحياتية والاجتماعية والوقاية والعلاج لتحقيق الصحة النفسية والتوافق الشامل والنمو الشخصي السوي، وخدمات الإرشاد الطلابي شاملة لها متطلبات مادية وعلمية ومعنوية، ويتطلب تخطيطاً دقيقاً وبرمجة سلوكية وتقنية ويقدم فريق الإرشاد الاستشارات المباشرة التقليدية والاستشارات الإلكترونية التي تقدم لإنجاح عملية الإرشاد الطلابي فهي عملية منظمة تهدف لمساعدة الطلاب وتحقيق أهداف الكلية والوحدة الإرشادية بها.

وقد حظى موضوع الرضا باهتمام الدارسين السلوكيين والإداريين لتحديد أسباب ومصادر عدم رضا لدى المستفيد أو الموظف لأن ذلك يؤثر على أدائه أو تقبله ويوثر في اتجاهاته، وعدم رضا المستفيد عن خدمات الإرشاد الطلابي وعن القائمين بها يؤثر في فاعليتها، وأشارت (فلمبان،1429) إلى أن تأثير عدم الرضا يعرقل المنظمة أو المؤسسة عن تحقيق أهدافها المنشودة، لأن رضا المستفيد عن المنتج أو المخرجات إذا كان ضعيفاً يعني عدم تحقق أهدافها، والمنتج السيء هو نتاج مؤسسة غير جيدة لا تهتم بتدريب موظفيها أو توافقهم المهني ورضاهم عن العمل الذي يقومون به مما أدى إلى رداءة المنتج.

مشكلة البحث:

تتناسب التغيرات التي يمر بها العالم مع التقدم والتفاعل العلمي والتقني، واتساع المشاركة وتعدد المؤسسات التربوية والجامعات يَسّرت التعليم والتدريب لطلبة الجامعة، وتزداد حيرة الطالب أمام تنوع التخصصات العلمية والمقررات وإجراءات التسجيل؛ مما يجعل الطلاب منذ اللحظة التي بدأوا فيها دراستهم الجامعية في حاجة إلى الاستشارات الأكاديمية والإرشاد الطلابي جزء من العملية التعليمية.

ويتفق أغلب الدارسون والعلماء على وجود حاجة لمزيد من الإرشاد حيث ان بياناته مستقاة من مراكز الإرشاد الطلابي في مختلف الجامعات التي تشير إلى أنه ليس كل الطلاب يحصلون على كل ما يحتاجونه من خدمات المستشارين والمرشدين الطلابيين، فضلاً عن مشكلات ضعف المشاركة الأكاديمية بين الطالب ومرشده الأكاديمي، ويواجه الفريق القائم بالإرشاد ضغط الأعباء المناطة بهم وقد تؤثر على فاعلية الإرشاد الطلابي الذي يستفيد منه الطلاب الذين يواجهون ضغوطا حياتية وأكاديمية فهم بحاجة إلى خدمات إرشادية فاعلة، وقد أشارتا شانكار وإيب (SHANKAR & IP, 2018) إلى أن المستشارين في عديد من المؤسسات يشعرون بالارتباك بسبب الطلب المتزايد على خدماتهم ونقص الموارد الذي يعد أكبر التحديات، وأوصت دراسة عبد الله (2013) بضرورة بذل

مزيد من الجهود لتفعيل الإرشاد الأكاديمي، وخلصت بعض الدراسات إلى أن خدمات الإرشاد والاستشارة تواجه صعوبات تتعلق بالقضايا الأكاديمية ومدى فعالية الإرشاد بالنسبة للطلاب الذين يشكل حضورهم إلى المرشد الأكاديمي حضوراً محدود لتلقي الاستشارات التقليدية ويعاني الطالب من صعوبات وسوء اختيار أكاديمي عند استخدام التسجيل الإلكتروني للمواد الدراسية فهناك حاجة إلى الإرشاد الإلكتروني من هذه الدراسات التي تناولت ما يتعلق بالإرشاد الطلابي دراسة سيرين وزملاؤه Zeren, et. all 2020، ودراسة تميمي(2019)، ودراسة آل عبيدان (2018)، ودراسة آل جديع (2016)، ودراسة ماكنزي وزملائها McKenzie, et. All (2015).

وتعد كلية التربية نواة جامعة بيشة فهي أولى كليات الجامعة، وتسعى حثيثاً للتكامل في أداء دورها فقد نمّت جهوداً طيبةً في الإرشاد الطلابي منذ كانت كلية فرعية، وهي نموذج لكليات الجامعة وعلى الرغم من تباين استجابات الطلبة للإرشاد الطلابي، مما يدفع الباحث للتساؤل حول أسباب الاختلاف في استجابات الطلاب للإرشاد الطلابي التقليدي بالكلية، وضعف التفاعل مع الإرشاد الإلكتروني عبر المنصة أو الرسائل القصيرة، والبريد الإلكتروني، فالخطة الإرشادية للكلية ميزت بين نوعي الإرشاد لتحقيق الأهداف المرجوة منه.

وتنبع مشكلة البحث من نقص المعلومات التي تؤكد فاعلية الإرشاد الطلابي في كلية التربية بجامعة بيشة، وتنفيذ المرشد له، ومستوى رضا الطلاب عنه، وعليه خلص الباحث إلى تلخيص مشكلة البحث في التساؤلات التالية:

1- ما فاعلية الإرشاد الطلابي في كلية التربية بجامعة بيشة؟
2- ما مدى تنفيذ المرشد في كلية التربية بجامعة بيشة لمهام الإرشاد الطلابي؟
3- هل توجد فروق في استجابة الطلبة للمرشدين الأكاديميين حسب تقارير المرشدين خلال العام الجامعي 1439/1438عنها في العام الجامعي 1440/1439هـ؟
4- هل حث تغير في مشكلات الطلاب المتعثرين دراسيا في كلية التربية بجامعة بيشة خلال العام الجامعي 1439/1438عنها في العام الجامعي 1439/-1440ه؟
5- ما نسبة رضا المستفيدين من الإرشاد الطلابي في كلية التربية بجامعة بيشة؟"
6- ما مؤشرات فاعلية الإرشاد الطلابي بكلية التربية بجامعة بيشة من حيث نقاط القوة والضعف والفرص والتحديات؟"

أهمية البحث:

تأتي أهمية هذا البحث من وجود حاجة ماسة ومُلحة إلى الإرشاد الطلابي وخدماته في المؤسسات التربوية، فهو من الدعائم الرئيسة للتربية المعاصرة لأنه يعمل على تحقيق النمو السليم للطلاب بما يتلاءم مع قدراتهم وميولهم، وهناك حاجة لخدمات الإرشاد في كافة المراحل الدراسية الجامعية لكي يساعد الطالب ليتغلب على مستجدات ظروف الحياة، ويفهم ذاته ويتخذ قراراته ويحل مشكلاته، يوظف أكبر طاقة بشرية شابة مؤثرة في المجتمع ويحدد جوانب دعم المشاركة المجتمعية في تحقيق النمو المتكامل، فهو إطار عمل معرفي أكاديمي ومهني له نظام تواصل شامل، منهجي وتنموي وتعاوني يخاطب الجانب الأكاديمي والمهني والاجتماعي والعاطفي، والإرشاد النفسي يوفر الدعم النفسي والاجتماعي والأكاديمي كأساس لنجاح العملية التعليمية في الجامعة، تقوم وخدماته

كعملية مساعد الطالب لمواجهة قلق التحصيل، ومشاعر القلق والضغوط وعدم التأقلم مع المهام الدراسية.

وتبرز أهمية البحث من التعريف بالإرشاد الطلابي وتناول خدماته بالتوضيح فيما يلي:

1- كونه جزءاً من المؤسسات التربوية ويتم هيكلته ضمن هيكل المؤسسة كمؤشراً لجودتها.
2- له أهمية تصنيفية لمؤسسات التعليم العالي ومعيارٌ من معايير الاعتماد الأكاديمي لها.
3- أن وجوده في المؤسسة التربوية يعني أنها توفر بيئة أكاديمية آمنة نفسياً وصحياً لطلابها ومنسوبيها.
4- يعد جزءاً لا يتجزأ من البرنامج التعليمي الكلي الذي يعتمد ممارساته وفق المعايير المهنية الأفضل.
5- وجود حاجة لخدمات الإرشاد الطلابي في كافة المراحل الدراسية الجامعية ليساعد الطالب ليوجه مستجدات الظروف الحياتية بمهارة، وفهم لذاته ويتخذ قراراته ويحل مشكلاته.
6- دور الإرشاد الطلابي كعملية نمائية تدرب الطالب على تنظيم وقته، مهارات التعلم والاستذكار الجيد للموضوعات الدراسية المختلفة، واستخدام قائمة الإرشاد الذاتي لتقليل الضغوط واستخدام فنيات الاسترخاء العضلي التي تساعد على إزالة التوتر.
7- وجود حاجة لخدمات الإرشاد الطلابي بالنسبة للمجتمع لأنه ليساعد الطالب على توظيف ثدراته واستغلالها بشكل مناسب مما يعني استفادة المجتمع من أكبر طاقة بشرية شابة لديها القدرة التأثيريه وتوجيهها لصالح الفرد والجماعة.

وفضلاً عما تقدم تتمثل أهمية البحث كإضافة علمية للمعرفة إذ يزود المكتبة العربية ببيانات ومعارف غير مطروقة من قبل حيث لم يسبق إجراء دراسة حول الإرشاد الطلابي في جامعة بيشة.

الأهمية التطبيقية:

وتبرز أهميته التطبيقية فيمايلي:

- الاستفادة من نتائج البحث في الإرشاد الطلابي كعملية نمائية عند بدء وأثناء الدراسة وبعدها.
- الاستفادة من نتائج البحث في التخطيط للإرشاد الطلابي وتوظيف قدرات الطلاب الإيجابية.
- استفادة القائمين على الإرشاد الطلابي في الجامعة من نتائج البحث في التطوير الاستراتيجي.
- استفادة متخذي القرار من نتائج البحث في تنظيم الإرشاد الطلابي في الكليات المختلفة.
- استفادة مطوري التعليم الجامعي من نتائج البحث في تصميم الإجراءات المناسبة.
- استفادة الدارسين من البحث في تطوير وتصميم برامج الإرشاد الطلابي.

أهداف البحث:

يهدف هذا البحث إلى تحقيق مايلي:

- الكشف عن مستوى فاعلية الإرشاد الطلابي في كلية التربية بجامعة بيشة.
- التعرف على مدى تنفيذ المرشد الطلابي في كلية التربية بجامعة بيشة لمهامه.
- الكشف عن الفروق في استجابة الطلبة للمرشدين الأكاديميين حسب تقارير المرشدين خلال العام الجامعي 1439/1438عنها في العام الجامعي 1440/1439.

- الكشف عن التغير في مشكلات الطلاب المتعثرين دراسيا في كلية التربية بجامعة بيشة خلال العام الجامعي 1439/1438عنها في العام الجامعي 1440/1439.
- تعرف نسبة رضا المستفيدين من الإرشاد الطلابي في كلية التربية بجامعة بيشة.
- تحليل مؤشرات فاعلية الإرشاد الطلابي بكلية التربية بجامعة بيشة من حيث: (نقاط القوة والضعف والفرص والتحديات).

حدود البحث:

إن محددات البحث تتلخص فيما يلي:

- الحد المؤسساتي: وحدة التوجيه والإرشاد- كلية التربية
- الحد البشري: المرشدين الأكاديميين بالكلية، والطلبة المسجلين بها.
- الحد الزمني: الأعوام الدراسية 1439/1438 هـ - 1440/1439هـ.
- الحد الأكاديمي: قسم التعليم الابتدائي بكلية التربية التخصصات الإنسانية والعلمية.
- الحد المكاني: كلية التربية بجامعة بيشة – محافظة بيشة – عسير المملكة العربية السعودية.

مصطلحات البحث:

الإرشاد الطلابي:

ان مصطلح الإرشاد الطلابي مصطلح شمولي تكاملي يشتمل على الارشاد التربوي والأكاديمي والنفسي والاجتماعي.

- عرفه موسى (2015) بأنه إرشاد سلوكي ونفسي يعمل حسب خطط منظمة، تهدف إلى مساعدة الطالب من خلال مجموعة خدمات مخططة تتسم بالشمولية وتتضمن داخلها عملية الإرشاد (موسى 2015؛ 5-6).
- وعرفه عبد العظيم (2012) بأنه يقدم مجموعة خدمات تهدف إلى مساعدة الطالب على أن يفهم نفسه ومشكلاته ويستغل طاقاته وقدراته الذاتية ومهاراته واستعداداته وميوله (عبد العظيم، 2012؛38)
- وعرفه (هربوك) بأنه كل نشاط يمارس بقصد التأثير على الفرد لصياغته خططه المستقبلية، أ ي أنه يشتمل على أنشطة تساعده الفرد على التخطيط لحياته المستقبلية (كما ورد في: مرزوك،2012؛ 41).
- ويعرف الباحث الإرشاد الطلابي: بأنه مجموعة خدمات الإرشاد النفسي والأكاديمي والاجتماعي، وتتضمن العمليات التي يقوم المرشد الطلابي لمساعدة المتدرب لفهم ذاته وتحقيق التوافق النفسي والتربوي والاجتماعي والمهني لبناء شخصية سوية، ويكون قادراً على التغلب على ما يواجهه من صعوبات التي تعترض مساره الدراسي.
- ويعرف الباحث الإرشاد الطلابي إجرائياً بأنه: "مجموعة خدمات الإرشاد الأكاديمي والنفسي والاجتماعي المحددة في الخطة السنوية للإرشاد الطلابي بكلية التربية".

مدى التنفيذ:

يعرفه الباحث إجرائيا بأنه: مستوى تنفيذ متطلبات الإرشاد الطلابي وفقا للخطة الإرشادية وأخلاقيات المهنة وما تمليه اللوائح والقرارات بوسائل حدّدتها الجامعة في حال طلبت منه المساعدة الإرشادية أو أحيل إليه مسترشد، أو كلف بإرشاد أكاديمي لطالب أو مجموعة من الطلاب.

المرشد:

- عرف زهران (2002) المرشد النفسي الطلابي: بأنه الفرد الدارس لعلم النفس على مستوى جامعي، حيث يزود بقاعدة علمية تتضمن علم النفس العام وميادينه، ويتخصص مهنيا في إطار التعليم، ومن الأفضل أن يحصل المرشد النفسي على دورات تربوية خاصة، وكذلك دورات تدريبية تؤهله للعمل كمرشد طلابي (زهران، 2002).
- المرشد الأكاديمي الطلابي: يقصد به عضو هيئة التدريس المكلف بإرشاد عدد معين من الطلاب في كل ما يتعلق بشؤونهم الأكاديمية والاجتماعية والصحية منذ قبولهم بالكلية.
- ويعرف المرشد الطلابي بأنه أحد أعضاء هيئة التدريس متخصص في الارشاد تلقى تدريبا كمستشار نفسي، وكذلك دورات تدريبية تؤهله للعمل كمرشد طلابي محترف ولابد إن تتوافر في شخصيته صفات معينة تساعده على توجيه الدعم اللازم للنجاح والاستمرار في الإرشاد، وإقبال المسترشدين على طلب مساعدتهم لتحقيق أهدافهم.

الرضا:

عرفه المشعان (1993) الرضا بأنه الدرجة التي يتحقق فيها إشباع حاجات الفرد نتيجة عوامل متعددة، منها العوامل الخارجية مثل بيئة العمل، والعوامل الداخلية مثل العمل ذاته، وتلك العوامل من شأنها أن تجعل الفرد راضيا عن عمله، راغبا فيه مقبلا عليه دون تذمر، ومحققا لطموحاته ورغباته، وميوله المهنية ومتناسبا مع ما يريده الفرد من دراسته، وبين ما يحصل عليه في الواقع (المشعان، 1993؛ 574)

المستفيد والمسترشد Client:

وهو طالب يسعى لتحقيق أهداف وفي مهنة الإرشاد يسعى للحصول على المساعدة التي تُعَرِّفه أو تدله على الأساليب التي تمكنه من إيجاد الحلول لمشكلاته التي تواجهه سواء كانت أكاديمية تربوية أو نفسية واجتماعية.

- رضا المستفيد: هو أحد أطر جودة الخدمة ويقوم على دمج استقصاء رضا المستفيد كمؤشر، وتحرص المنظمات على زيادة رضاه من خلال جودة الخدمة النموذجية، وتنفيذ معايير ينبغي أن يؤدي إلى مستويات أعلى من الرضا.
- وبعرف الباحث رضا المستفيد إجرائيا بأنه:

ردود فعل الطالب والمسترشد التي تعبر من خلال التقرير الذاتي عن اعتقاد أو شعور ينم عن الرضا والقبول لأداء الإرشاد الطلابي والمرشد وتقيم وفق درجات الاستبانة المستخدمة في البحث.

دراسة تحليلية:

"الأسلوب العلمي المنظم لعملية تجميع وتوثيق البيانات والمعلومات المتعلقة بالإجراءات المنظمة التي من شأنها تجميع حقائق محددة عن متطلبات عمل الإرشاد الطلابي(بتصرف: جوني،2019).

الإطار النظري والدراسات السابقة:

الخلفية النظري

مفهوم الإرشاد النفسي:

عرفته الرابطة الأمريكية للإرشاد النفسي بأنه: الخدمات التي يقدمها المختصون في مجال علم النفس لجميع الأفراد في مختلف المراحل العمرية، لتحقيق النمو الإيجابي في شخصية المسترشد، واكتسابه مهارات جديدة تساعد على تحقيق مطالب النمو والتوافق مع الحياة نفسياً وتربوياً واجتماعياً ومهنياً، واكتساب قدرة على اتخاذ القرار المناسبة (العاسمي، 2015؛ 12)

وعرفه زهران (2002) بأنه "عملية إرشاد الفرد إلى الطرق المختلفة التي تمكنه من اكتشاف إمكاناته وقدراته وتعليمه بما يمكنه من أن يعيش في سعادةٍ وتوافقٍ مع محيطه" (زهران، 2002).

وعرفاه أبو عباءة ونيازي (2000) بأنه "عملية مساعدة تهدف إلى زيادة قدرات المسترشد والاستفادة من الموارد التي يمتلكها للتكيف مع صعوبات الحياة"(أبو عباءة، ونيازي، 2000؛ 37-39).

الإرشاد الطلابي:

- يعد الإرشاد الطلابي من الدعائم الرئيسة للمدرسة المعاصرة، ويعمل على تحقيق النمو السليم للطلاب والارتقاء بالأنماط السلوكية وتوجيهها بما يتلاءم مع قدراتهم وميولهم. (الشهري، 1420؛ 11)، وعملية الإرشاد قائمة على علاقة مباشرة مهنية تفاعلية بين طرفين المرشد يقدم المساعدة الإيجابية للمسترشد لتقوية مهاراته اختياراته واتخاذ قراراته، وتهدف إلى تغير السلوك غير المتوافق باستجابات أكثر توافقاً (مصري، 2019؛ 46).
- ويرى جوهر(1985) بأنه "عملية تهدف لمساعدة الطالب على اكتشاف قدراته وإمكانياته ومعاونته في اتخاذ القرارات التي تتصل بخطة دراسته واختياره التخصص المناسب، ومساعدته في التغلب على الصعوبات التي تعترض مساره الدراسي، وذلك يعد أحد الدعامات الرئيسة للعمل بنظام الساعات المكتسبة.

أهداف الإرشاد في المملكة العربية السعودية:

حددت الإدارة العامة للتوجيه والإرشاد الطلابي في المملكة العربية السعودية أهداف الإرشاد الطلابي ومنها:

1- توجيه الطالب وإرشاده إسلاميا من النواحي النفسية والأخلاقية والاجتماعية والتربوية والمهنية.
2- مساعدة الطلاب على تحقيق الصحة النفسية، واكتشاف مواهبهم وقدراتهم وميولهم.
3- إرشاد الطلاب إلى أفضل الطرائق للدراسة والمذاكرة للاستفادة القصوى من برامج التعليم المتاحة.
4- العمل على مساعدة الطالب على اختيار نوع الدراسة أو المهنة التي تناسبه.
5- وإيجاد الحلول المناسبة حول المشكلات الشخصية والاجتماعية والتربوية للطلاب (أبو عباءة، ونيازي، 2000؛ 13).

ولتحقيق أهداف الارشاد الطلابي أعدت هيئة تقويم التعليم والتدريب (2020) "معايير الارشاد الطلابي في المملكة، وتتكون المعايير المهنية للمرشد الطلابي من (16) معيارا، صنفت إلى ست مجالات يتفرع منها مجموعة مؤشرات وتتوزع المعايير والمجالات والمؤشرات الى نوعين:

أولاً. **المعايير التخصصية للمرشد الطلابي**: ويتضمن ذلك المعارف والمهارات المرتبطة بمجاله وما يتصل بها من ممارسات إرشادية فاعلة.

ثانياً. **المعايير المهنية للمرشد الطلابي**: وتضمنت ما ينبغي على المرشد الطلابي معرفته والقدرة على أدائه في مجال الإرشاد الطلابي وإجراءاته، وما يقدمه من رعاية نفسية وتربوية لطلبة التعليم في كافة المراحل الدراسية.

وجاءت المعايير الستة عشر ومؤشراتها البالغ عددها (100) مؤشر نتيجة لجهود متخصصين قاموا بإعداد المعايير، ثم عرضت على محكمين، وفي المحصلة النهائية شملت المعايير ما يلي:

1- يلم المرشد الطلابي بالمفاهيم والأسس التي يعتمد عليها الإرشاد الطلابي.

2- يطبق المرشد الطلابي نظريات الإرشاد النفسي.

3- يطبق المرشد الطلابي أساليب التوجيه والإرشاد ومناهجه.

4- يدرك المرشد الطلابي الفروق بين خصائص النمو وحاجاته في المراحل العمرية المختلفة.

5- يصمم المرشد الطلابي برامج إرشادية تراعي خصائص النمو وتلبي حاجاته.

6- يستخدم المرشد الطلابي أدوات متعددة لتقويم سلوك الطلبة.

7- يطبق المرشد الطلابي أنواعاً مختلفة من طرق البحث.

8- يساعد المرشد الطلابي الطلبة على الإستفادة من برامج الإرشاد التربوي.

9- يوجه المرشد الطلابي الطلبة للإستفادة من برامج الإرشاد المهني.

10- يساعد المرشد الطلابي الطلبة على الإستفادة من برامج الإرشاد النفسي.

11- يساعد المرشد الطلابي الطلبة على الإستفادة من برامج الإرشاد الاجتماعي، أو الجماعي.

12- يتبع المرشد الطلابي أساليب تطوير وتحسين مهاراته وأدائه الإرشادي.

13- يستثمر المرشد الطلابي الفرص المتاحة للنمو المهني.

14- يلم المرشد الطلابي باللوائح والأنظمة المتعلقة بالتربية والتعليم.

15- يمثل المرشد الطلابي في تصرفاته القدوة الحسنة ويتمثل خلق المربي المسلم.

16- يلتزم المرشد الطلابي بالميثاق الأخلاقي لمهنة الإرشاد النفسي الطلابي- يتصرف عن (هيئة تقويم التعليم والتدريب، 2020: 1-12)

مهام وأدوار وواجبات المرشد الطلابي

يقوم المرشد الطلابي بمساعدة المتدرب لفهم ذاته، ومعرفة قدراته والتغلب على ما يواجه من صعوبات دراسية وسوء تكيف ليصل إلى بناء شخصية سوية متوافقة نفسياً وتربوياً واجتماعياً ومهنياً في إطار التعاليم الإسلامية، وتتحقق من خلال تحقيقه للأهداف، وإعداد خطة عامة سنوية لبرامج الإرشاد في ضوء التعليمات المنظمة لذلك، وتهيئة الإمكانات اللازمة للعمل الإرشادي من

سجلات وأدوات يطلبها تنفيذ البرامج الإرشادية، وتشكيل لجنة التوجيه وتبصير كل عضو بمسئولياته في تحقيق أهداف، وتنفيذ برامج التوجيه والإرشاد وخدماته الإنمائية والوقائية والعلاجية (الزعبي،2007)

ويقع على عاتق المرشد الطلابي أداء مهام وواجبات تساعد الطلبة على التوافق السوي واكتساب المهارات العلمية فدوره الأساسي تحسين العملية التربوية، فضلاً عن دوره في التوعية والتثقيف وزيادة الوعي لدى الطلاب بأخطار المخدرات وأضرارها، وإعداد برنامج شامل يتضمن صياغة خطة واضحة محددة الأهداف وفق المرحلة العمرية واحتياجاتها مستثمرا كافة القنوات المتاحة، وتتلخص أهم مهام المرشد في القيام بدراسة وفهم الطلبة بشكل فردي أو كمجموعة لاكتشاف حالات سوء التوافق مبكراً، ووضع برنامج تربوي وفق حاجات الطلبة سواءً في الإرشاد الفردي أو الجماعي، والمساعدة في حل مشكلات تحصيل الطلبة، ومشكلات سوء التوافق، وتقديم مقترحات لتطوير العملية التعليمية وفق ميول العملية واتجاهات وقدرات الطلبة (عبد العظيم، 2012؛ 20-25) (عطية، 1438؛ 10-11).

سمات وصفات المرشد المهني الفعال:

إن عمل المرشد الأكاديمي يقتضي الأمانة والحفاظ على سرية المعلومات، والقدوة الحسنة، والتسامح، والقدرة على التأثير(الشهري، 1420؛ 26 -27) فلذلك لابد أن يتسم بالاهتمام بالآخرين، واحترام الآخرين، وحسن الإصغاء، والقدرة على التعاون مع الآخرين، والتعاطف معهم، والقدرة على التزام الصمت والإنصات والاستماع الجيد، والقدرة على التعاطف، التزام الحياد والموضوعية، والقدرة على التحليل ورؤية ما وراء الكلمات، ولديه القدرات العقلية والمهارات اللازمة لاستثمار تخصصه في تيسير خدمات الإرشاد الطلابي، وتنمية الاتجاه الإيجابي لدى الطلبة للاستفادة من عملية الإرشاد وخدماته (عبد الله، 2011؛ 2-17).

معوقات العمل الإرشادي:

تتمثل معوقات العمل الإرشادي في النقاط التالية:

- مشكلة الإعداد أو التأهيل المهني للمرشد كي لا يقوم بالإرشاد النفسي غير المختصين.
- انقطاع المسترشد عن عملية الإرشاد لأنه غير مستعد وغير متقبل لعملية الإرشاد.
- تكوين أفكار وأحكام مسبقة لدى المسترشد عن عملية الإرشاد متأثرة بالثقافة الاجتماعية السائدة.
- تقاعس المرشد عن القيام بمسؤوليته في التنفيذ أو أداءها منقوصة، أو بطريقة غير سليمة.
- غياب عملية التقييم السليمة لعملية الإرشاد حسب الأسس العلمية.

الإطار التحليلي المؤسسي:

كلية التربية

تعد كلية التربية النواة الأولى لجامعة بيشة إذ تم إنشاء كلية التربية في بيشة في العام 1406هـ وكانت تحمل آنذاك اسم الكلية المتوسطة، ثم تقرر تعديل اسمها عام 1409هـ بموجب الأمر السامي رقم7/ب/6360 وتاريخ 1407/5/5هـ إلى كلية المعلمين لتمنح درجة البكالوريوس في التعليم الابتدائي، وتم تغيير مسماها إلى كلية التربية بالتوجيه البرقي الكريم رقم303/م ب، وتاريخ 1428/3/23هـ في إطار هيكلة الكليات التي كانت تتبع وزارة التربية، ثم فتح فيها برامج في

المجالات المختلفة وتشمل الأقسام (قسم الطفولة المبكرة، وقسم المناهج وطرق التدريس، وقسم التربية، وقسم علم النفس، قسم تقنيات التعليم، وقسم القيادة التربوية، وقسم التعليم الابتدائي، وقسم التربية الفنية، وعدد من الوحدات المختصة)، وتقدم البرامج التالية: بكالوريوس في التعليم الابتدائي الطلاب، بكالوريوس رياض الأطفال، بكالوريوس علم نفس تعليم الطفولة المبكرة شطر الطالبات، وتقدم لدبلوم التربوي العام، ودبلوم تقنيات التعليم ودبلوم الإرشاد والتوجيه، وبرامج الماجستير في التربية تخصصاتها المختلفة في الشطرين.

وحدة التوجيه والإرشاد:

إحدى وحدات كلية التربية تقدم أفضل الخدمات الإرشادية الأكاديمية والاستشارات النفسية والتربوية والاجتماعية لطلبة كلية التربية جامعة بيشة، ورفع مستوى الخدمات الإرشادية لطلبة الكلية، بما يتفق مع المعايير العالمية في مؤسسات التعليم العالي، لتحقيق متطلبات الطالب الذاتية والإنسانية في الإبداع والتميز، وبناء شخصيته والتكيف مع الجامعة والمجتمع الخارجي (موقع جامعة بيشة، 1440).

تحليل عمل المرشد:

هو إجراءات منظمة من شأنها تجميع حقائق محددة عن متطلبات العمل، ومتطلباتها من مهارات وقدرات يجب توافرها في القائمين بالعمل والمستفيدين منه، وهناك ثلاثة عناصر رئيسة لتصميم العمل وهي عناصر تنظيمية، وعناصر سلوكية، وعناصر بيئية (جوني، 2019؛ 2-6).

وتشمل الرضا عن عمل المرشد وخدمات الارشاد الأكاديمي، وهو المدى الذي يجد فيه الطالب منفذ مناسب لقدراته وميوله وسمات شخصيته وقيمه كما يتوقف على موقعه الدراسي والعملي وطريقة الحياة التي يؤدي بها الدور، وحرصت الإدارة العامة للتعليم على تحقيق منافع المستفيد وتعمل وفق استراتيجيات في جميع خططها وتحسين عملياتها، وتتبع إجراءات موثقة لتحقيق حالة الرضا الذي يمثل عنصراً أساسياً في استراتيجية أعمال الإدارة والاهتمام بتحقيق الرغبات والتفوق على توقعات من أهم توقعات العمل في إدارة الجودة الشاملة وتسهم منهجية رضا المستفيد فيما يلي:

1- تحديد الأدوار والمهام والمسؤوليات لإدارات ومكاتب التعليم اتجاه المستفيدين.

2- التعريف بسياسة الإدارة العامة للتعليم اتجاه المستفيدين.

3- التواصل مع المستفيدين واستطلاع أراءهم ومقترحاتهم لضمان تجويد خدماتها.

4- تقويم مستوى تقديم الخدمة التعليمية والتربوية للمستفيد الداخلي والخارجي.

5- الوقف على الرضا الوظيفي للعاملين بالإدارة العامة للتعليم.

6- تحليل مواطن القوة والضعف في أداء الخدمة التعليمية استنادا إلى صوت المستفيدين.

7- تطوير رؤية ورسالة الإدارة العامة للتعليم.

8- تعرف الاحتياجات المستقبلية للمستفيد الداخلي والخارجي وتحليلها.

9- تحسين الخدمات التعليمية في الإدارة العامة للتعليم لكافة المستفيدين بما يفوق توقعاتهم (إدارة الجودة وقياس الأداء، 1440).

تحليل بيئة العمل:

قدم الباحث معتمدا على تقنية التحليل الرباعي مصفوفة التحليل الرباعي الموزون(SWOT)، وتم تحليل المؤشرات المستقاة من بيئة عمل المرشد الطلابي بكلية التربية بجامعة بيشة.

أولاً- تحليل البيئة الداخلية:

وأظهر تحليل البيئة الداخلية واجراءات عملية الإرشاد الطلابي مايلي:

أولا: نقاط القوة	ثانيا: نقاط الضعف
1- وجود رؤية ورسالة وأهداف للإرشاد الطلابي تنبثق عن رؤية ورسالة وأهداف الكلية. 2- توفر الإدراك لدى عمادة الكلية بضرورة الارتقاء لعملية الإرشاد الطلابي، مساندة القيادات الإدارية بالجامعة والكلية لعملية الإرشاد الطلابي الكلية. 3- حدد لكل طالب مرشد أكاديمي من أعضاء هيئة تدريس ذوي الكفاءة. 4- تفعيل وتطوير منصة الإرشاد الطلابي على موقع الجامعة والكلية. 5- تفعيل دور وحدة الإرشاد والتوجيه وتوفر خطة للإرشاد الطلابي. 6- توفر أدوات القياس النفسي في معمل علم النفس. 7- نمو الوعي بأهمية الارشاد الطلابي والاستشارة الأكاديمية. 8- توظيف وسائل الاتصال الحديثة في تنسيق عملية الإرشاد الطلابي.	1- صعوبات تواجه عملية الإرشاد كانشغال المرشد بتدريس ساعات نصابه مما ساهم في تردد الطلبة عن مراجعة المرشد للحصول على الإرشاد. 2- ضعف التوجيه الإعلامي لاستقطاب الطلبة للإرشاد الطلابي، مما أدى الى الخلط بين الإرشاد الأكاديمي وإجراءات التسجيل الأكاديمية إلكترونياً.

ثانياً. تحليل البيئة الخارجية:

أظهر تحليل البيئة الخارجية الفرص والتحديات والظروف البيئية والعناصر المحيطة لعملية الإرشاد الطلابي.

ثالثا. الفرص	رابعا. التهديدات
1- اهتمام الإدارة العليا بالتطوير والتحسين ورفع مستوى الجودة في كل المجالات. 2- توفر فرص التعاون مع وحدة شؤون الطلاب، ودعم عمادتي القبول والتسجيل وشؤون الطلاب. 3- افتتاح برنامج دراسات عليا في الإرشاد النفسي يسهم في انتشار الوعي بأهمية الإرشاد الطلابي. 4- تعاون وحدة الإرشاد الاكاديمي بالجامعة. 5- تقنيات جديدة ذات مردود إيجابي في مجال الإرشاد الطلابي، ووجود فرص كامنة بحاجة الطلبة إلى الإرشاد.	1- تأثير بعض الثقافات السائدة في المجتمع على عملية الإرشاد الطلابي. 2- بحث الطلاب عن بدائل أخرى لإشباع حاجاتهم الإرشادية.

الدراسات السابقة:

دراسة سيرين وزملائه Zeren et al (2020)، والتي هدفت إلى فحص فعالية الإرشاد الفردي عبر الإنترنت مقارنة بالإرشاد الوجهي (وجهاً لوجه) في الرفاهية الذاتية، وفحص فعالية الاستشارة عبر الإنترنت مقارنة بالاستشارة والمجموعة الضابطة وباستخدام تصميم مختلط، وتحقيقا لهذه الغاية تم توزيع أفراد العينة المكونة من (60) طالباً جامعياً إلى ثلاث مجموعات: (21 عبر

الإنترنت، و24 وجهًا لوجه، و15 مجموعة ضابطة)، وتم تطبيق مقياس الرضا عن الحياة، وجدول التأثير الإيجابي والسلبي، توصلت النتائج إلى عدم وجود تأثير كبير لفعاليات الاستشارات على الرفاهية الذاتية للمشاركين في مختلف المجموعات، وأن المجموعات الثلاث لم تختلف فيما يتعلق بدرجات الرفاهية الذاتية التي تم قياسها على ثلاث مرات (اختبار قبلي، الاختبار بعدي والمتابعة).

دراسة تميمي (2019) والتي هدفت إلى تقييم برنامج الإرشاد والتوجيه في جامعة الخليل في ضوء مخرجات التعلم المتوقعة من وجهة نظر الخريجين. استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت عينة الدراسة من (167) خريجاً من الجنسين، واستخدمت أدوات لجمع البيانات. كانت الأداة الأولى عبارة عن استبيان، وهي مكونة من 83 فقرة تغطي قائمة المعايير وتتكون القائمة من 3 معايير و73 مؤشرًا لقياس درجات عينة الدراسة لتقييم مدى التحصيل القياسي، والأداة الثانية هي المقابلة والثالثة كانت تحليل المحتوى، وتوصلت النتائج إلى أن درجة التقييم التقويمي لبرنامج الإرشاد والتوجيه في جامعة الخليل كانت عالية لكافة المعايير من وجهة نظرهم، ولا توجد فروق ذات دلالة إحصائية فيما يتعلق بمتغيرات الجنس ومكان العمل وسنوات الخبرة في الإرشاد، كما أظهرت النتائج أن جميع معايير الإعداد المهني وجدت بشكل كبير في برنامج الإرشاد والتوجيه بجامعة الخليل، وأن إحدى نقاط قوة البرنامج هي أن البرنامج يوسع قاعدة الخريجين العلمية والمعرفية الواسعة ويساهم في تعزيز الثقة بالنفس. علاوة على ذلك، فإن البرنامج مفيد لفئات المجتمع، وهي: الأطفال، المراهقين والشباب وكبار السن والمعوقين وذوي الاحتياجات الخاصة والموهوبين، وأيضًا نقاط الضعف والفشل في البرامج التي يجب تطويرها من وجهة نظر المستشارين. تتمثل هذه الإخفاقات في عدم توفر الجوانب العملية.

دراسة الخواجة (2019) التي هدفت تعرف مستوى الخوف من التحدث أمام الجمهور لدى عينة من طلبة جامعة نزوى، والكشف عن فعالية برنامجين إرشاديين في خفض مستوى الخوف من التحدث أمام الجمهور لدى عينة تألفت من (45) طالبا، قسمت عشوائيا إلى ثلاث مجموعات طبق برنامج الإرشاد الجمعي الذي يستند إلى أساليب الاسترخاء على المجموعة الأولى، وطبق على المجموعة التجريبية الثانية التدريب على التفكير العقلاني، ولم يطبق مع المجموعة الضابطة، واستخدم الباحث مقياس (PRCS-12) التقرير الشخصي للثقة كمتحدث وتوصلت النتائج إلى أن كل من التدريب على أساليب الاسترخاء، والتفكير العقلاني، لهما أثر كبير في خفض مستوى الخوف من التحدث أمام الجمهور، وكانت الفروق دالة إحصائياً، ولم توجد بينهما فروق ذات دلالة إحصائية. كما أظهرت نتائج الدراسة استمرار فعالية كل من البرنامجين الإرشاديين في قياس المتابعة وبشكل دال إحصائيا.

دراسة أحمد (2018) والتي هدفت إلى تعرف درجة ممارسة المرشد لمهامه الإرشادية في ظل الأزمة السورية، وتعرف الفروق بين إجابات أفراد عينة البحث تبعاً للمتغيرات (المؤهل العلمي التربوي، وسنوات الخبرة) واعتمدت المنهج الوصفي واستخدمت الاستبيان الذي طبقته على عينة البحث المكونة من (118) مدير ومعاون مدير في محافظة اللاذقية، ومن أبرز ما توصلت إليه الدراسة أن درجة ممارسة المرشد لمهامه الإرشادية في ظل الأزمة السورية في محافظة اللاذقية من وجهة نظر مديري المدارس ومعاونيهم كانت بدرجة متوسطة، وأنه توجد فروق دالة إحصائيا حول

درجة ممارسة المرشد النفسي لمهامه الإرشادية تعزى لمتغير المؤهل لصالح حملة دبلوم التأهيل التربوي، ولم توجد فروق دالة إحصائيا تعزى لسنوات الخبرة.

دراسة الدليم (2016) التي هدفت إلى الكشف عن واقع الإرشاد الأكاديمي في جامعة الملك سعود من وجهة نظر الطلاب وأعضاء هيئة التدريس فيها في ضوء متغيرات الجنس والكلية والمستوى الأكاديمي والمعدل بالنسبة للطلبة، ونوعية الخدمات الإرشادية المقدمة وأساليبها فيما يتعلق بالمرشدين. تكونت عينة الدراسة الطلابية من (450) طالباً، في حين تكونت عينة المرشدين الأكاديميين من (78) مرشدا ومرشدة طبقت عليهم أداتي الدراسة. ومن أبرز ما توصلت إليه الدراسة أن هناك مستوى رضا عام من الطلبة على مختلف أبعاد الاستبانة عن مستوى خدمات الإرشاد الأكاديمي المقدمة في مختلف وحدات الجامعة كالأقسام والكليات ومراكز التوجيه والإرشاد الطلابية. أيضا كشفت النتائج عن وجود فروق دالة بين الطلاب والطالبات في أبعاد العلاقة مع المرشد والوعي بدوره وتقييم العملية الإرشادية ككل. كذلك فقد أظهرت نتائج تحليل استجابات المرشدين عن تقديمهم لخدمات أساسيه في الإرشاد الأكاديمي.

دراسة ميوري وزملائها (2016) .Murray et al، والتي هدفت إلى فحص فعالية إرشاد طلاب الجامعات في المملكة المتحدة. تم تحليل المعلومات المساهمة في قاعدة الأدلة المتعلقة بالنتائج العلاجية المستندة إلى النتائج السريرية في درجات قياس نتائج التقييم الروتيني(CORE-OM) لـ (305) فردًا راجعوا واحصلوا على خدمات الإرشاد الجامعي في المملكة المتحدة. توصلت أهم النتائج إلى أن هناك تحسن دال إحصائيًا في درجات CORE-OM بعد التدخل الإرشادي والاستشارة: حيث أظهر 63٪ من الأفراد تحسنًا، و2٪ فقط أظهروا تدهورًا، وأظهر 49٪ تغيرًا مهمًا سريريًا، وتوفر هذه النتائج أدلة إضافية على فعالية تدخلات الإرشاد الجامعي وأوصت بالبناء على هذا البحث الأولي من خلال استخدام تصميمات التجارب العشوائية المضبوطة في الأبحاث المستقبلية.

دراسة كيم وآخرون (2016) Kim, et all، والتي هدفت إلى فحص نتائج الإرشاد الجامعية بين عامي 2008 و2012م لعينة كبيرة ومتنوعة من المسترشدين الطلاب الأمريكيين الآسيويين، واللاتينيين/ أ، والبيض الذين حصلوا على خدمات الإرشاد والاستشارة. الطريقة: استخدمت الدراسة تحليل بيانات مؤرشفة لـ (5472) مسترشداً من الجنسين، وقياس المشاركة العلاجية من خلال عدد جلسات الاستشارة التي حضرها؛ وقياس الشدة الأولية ونتائج العلاج باستخدام استبيان، وتوصلت النتائج إلى أن المسترشدين من الأمريكيون الآسيويون، ولا سيما الأمريكيون الصينيون والفلبينيون والكوريون والفيتناميون كانوا يعانون من ضغوط (شدة أولية) أكبر مقارنة بالمسترشدين البيض، وكانت مشاركة المسترشدين الأمريكيون الهنود الآسيويون والكوريون والفيتناميون في جلسات استشارية أقل بكثير من العملاء البيض بعد التحكم في الشدة الأولية. واستنتجت الدراسة في ضوء النتائج أن هناك حاجة إلى المزيد من الاهتمام بتقديم المشورة للمسترشدين (الأقليات العرقية/الإثنية).

دراسة ماكنزي وزملائها McKenzie1et all, (2015)، والتي هدفت إلى تقييم قياس أثر تقديم الإرشاد والمشورة على المشكلات والقضايا الأكاديمية المبلغ عنها ذاتيا من الطلاب، واعتمدت الدراسة منهجية تحليل البيانات الموجودة مسبقًا، وتم تحليل بيانتهم المتعلقة بالحالة النفسية قبل وبعد الاستشارة على أساس مجموع الدرجات CORE-OM؛ والتقرير الذاتي عن تأثير الاستشارة في

القضايا الأكاديمية، والمتغيرات الديموغرافية، تكونت عينة الدراسة من وثائق لـ (129) طالبًا جامعيًا، هم الذين حضروا للحصول على خدمة الإرشاد الطلابي، وتوصلت النتائج إلى أن نسبة (92٪) من الطلاب أفادوا بأنهم يواجهون مشكلات أكاديمية إلى حد ما. في حين أن نسبة (67٪) من الطلاب وجد أن الاستشارة تؤدي إلى تغيير دال معنوياً وسريريًا، وأن نسبة (40٪) من الطلاب حدث لديهم تغييراً كبيراً، وتبين أن نسبة عالية من هؤلاء تواجه صعوبات في تحديد أسباب حدوث التغيير.

دراسة موسكا وبوكالي (Musika, et all, (2015، والتي هدفت إلى التحقيق عن التأثير التحفيزي للإرشاد على دوافع التعلم لدى الطلاب في جامعة زيمبابوي المفتوحة، وتعرف تصوراتهم حول المرشدين، واعتمدت الدراسة منهج المسح الوصفي الذي تم فيه الاستبيان وتم اعتماد جدول المقابلات كأدوات لجمع البيانات من عينة مكونة من (460) طالباً، وتوصلت الدراسة إلى أن الإرشاد الطلابي فعال في تحفيز دوافع الطالب للتعلم، وأن خصائص المستشار مثل سهولة الوصول وكفاءة المستشار بناء العلاقات، التعاطف، الدفء، الاحترام الإيجابي، الصدق، القبول، الاحترام، الثقة ، الانفتاح، الدافع مهدت الطريق لتقديم إرشاد فعال فضلاً عن الدعم العائلي القوي، ومن أهم متغيرات الطلاب الافتراضات حول المرشد وقبول المسؤولية والانفتاح والتحفيز.

خلاصة الدراسات السابقة

- أن الدراسات تناولت الإرشاد الطلابي وتباينت في أهدافها بما يناسب طبيعة المشكلة.
- تنوعت مناهجها البحثية الوصفي، والمسحي، التحليلي، وبعضها استخدمت أكثر من طريقة بحث.
- تعددت أدواتها حسب أهدافها ولتجيب عن تساؤلاتها أو يحقق فروضها وبما يناسب طبيعة المشكلة.
- تباينت أحجام عيناتها بما يناسب طبيعة المشكلة وطبيعة العينة، وفقاً لتصميمها البحثي: فالتجريبية تكون العينة صغيرة، أما الوصفية فعيناتها كبيرة لكي تمثل المجتمع لذلك تراوحت اعدادها ما بين (67- 5472) مرشداً ومرشدةً.

وتوصلت الى نتائج تحقق أهدافها فسيتم توضيح الاستفادة من الدراسات في مناقشة نتائج البحث.

منهجية البحث واجراءاته

منهج البحث:

اعتمد الباحث تصميما مختلطاً متعدد الطرق والأدوات مزج المنهج المسحي والوثائقي والتتبعي وتحليل المنظمات لتحليل البيانات والمعلومات الكميةً والكيفية، وتحليلها وتفسيرها.

مجتمع البحث:

تكون مجتمع البحث من المرشدين في كلية التربية جامعة بيشة المسجلين في وحدة الإرشاد والتوجيه الطلابي بكلية التربية، وشمل المرشدين الأكاديميين وعددهم (20) مرشداً. وبالنسبة للطلاب في كلية التربية بنين قسم التعليم الابتدائي جميع التخصصات العلمية والإنسانية.

عينة البحث

- تم اختيار عينة المرشدين بكلية التربية فتكونت من (15) مرشداً، وهم الذين توفرت بيانات عنهم في سجلات الإرشاد الأكاديمي.
- أما عينة الطلاب فقد تم اختيار عينة عشوائية بسيطة من طلبة كلية التربية قسم التعليم الابتدائي جميع التخصصات، وبلغ عددهم (112) طالباً لقياس مستوى رضاهم عن خدمات الإرشاد الطلابي والمرشد.

أدوات البحث:

استخدم الباحث لجمع المعلومات وتحليلها مصادر متعددة، واعتمد الأدوات التالية:

1-جمع المعلومات من خلال التقارير المقدم من المرشدين الأكاديمي عن كل طالب، والذي يجمع المعلومات وفقاً لاستمارات من إعداد وحدة الإرشاد الأكاديمي جامعة بيشة، تأكد الباحث من صلاحيتها من خلال عرضها على الخبراء، وبلغت نسبة الاتفاق قبل التعديل 80% وتم تعديل الملاحظات على استمارة جمع المعلومات من خلال التقارير.

2- تقنية التحليل الرباعي مصفوفة التحليل الرباعي الموزون(SWOT)

استخدم مصفوفة التحليل الرباعي لتحليل البيانات الكيفية المستسقاة من المقابلات والتقارير والاستمارات، وهي من الأدوات الشائعة في مجال تحليل البيانات والمعلومات تحليلاً وتشخيصاً شاملاً دقيقاً موزوناً لبيئة العمل وتشمل تحليل البيئة الداخلية وفحص للعوامل والقوى المحيطة بالواقع وعناصره وتشخيصها تشخيصاً شاملاً غير متحيز يشمل تحليل البيئة الخارجية والداخلية من جانبين هما: القوة Strengths، والضعف Weakness، والفرص Opportunities والتحديات Threats (إدريس، المرسى، 2006) (David et al, 2014, pp95-109) كما في المخطط (1).

أولا: نقاط القوة	**ثانيا: نقاط الضعف**
ثالثا. الفرص	**رابعا. التهديدات**

المخطط (1) مصفوفة التحليل الرباعي الموزون(SWOT).

3- استبيانة رضا الطلاب عن خدمات الإرشاد الطلابي والمرشد الأكاديمي:

قام الباحث بإعداد الاستبانة، وتكونت الاستبانة في صورتها النهائية من (18) فقرة تتناول بعدي الاستبانة أولهما. الرضا عن الخدمات الأكاديمية، وثانيهما. الرضا عن أداء المرشد الطلابي، وقد تم إعداد الاستبيان وفق خطوات بناء المقاييس النفسية، تحديد أهداف القياس، وتحديد بعدي الاستبيان وتعريف إجرائي، بناء الفقرات لكل بعد مراجعة صياغة الفقرات، وصياغة التعليمات، وتحديد تدرج قياس مناسب لبدائل الإجابة، ثم استخراج الخصائص السيكو مترية للاستبانة كما يلي:

أولا: الصدق الظاهري:

تم إعداد الاستبانة في صورتها الأولية من (25) فقرة تتناول الإرشاد الأكاديمي والطلابي وفقا لكل بعد بما يناسبه وبعد صياغة الفقرات تمت مراجعتها، وعرضها على سبعة خبراء من أعضاء هيئة التدريس بقسم علم النفس والكلية، وتم تعديل الفقرات وفقاً للملاحظات، وحذف (7) فقرات لعدم الملاءمة للبعد وتكونت الاستبانة في صورتها النهائية من (18) فقرة تقيس ما أعدت لقياسه، وهو رضا الطلاب عن خدمات الإرشاد الطلابي والمرشد الأكاديمي.

ثانيا: صدق المحتوى

تم تطبيق الاستبانة على عينة مكونة من (107) طالب جامعي، لاستخراج الصدق الداخلي بطريقة ارتباط الفقرة بالبعد وبالدرجة الكلية، وتشير جميع الارتباطات إلى تمتع المقياس بصدق جيد، كما في الجدول(1).

(الجدول:1) يوضح مصفوفة الارتباطات الداخلية للفقرة بالكلي وبالبعد

رقم	الفقرة	معامل ارتباط بالبعد1	معامل ارتباط بالبعد 2	معامل ارتباط الفقرة بالكلية
1-	كان المرشد الأكاديمي متعاون معي لتحقيق رغباتي في تسجيل المقررات.	0.919		0.926
2-	شرح لي المرشد الأكاديمي الصلة بين المقررات و تفاصيل الخطة الدراسية للقسم.	0.943		0.950
3-	ساعدني المرشد الأكاديمي في تسجيل الساعات الدراسية المتوافقة مع قدراتي والنظام الجامعي.	0.879		0.909
4-	يتواجد المرشد الأكاديمي خلال الساعات المكتبية المخصصة للإرشاد الأكاديمي.	0.910		0.884
5-	علاقتي جيدة بالمرشد الأكاديمي.	0.933		0.925
6-	قدم المرشد الأكاديمي لي النصح خلال فترة الفصل الدراسي بأكمله.	0.933		0.934
7-	شجعني المرشد الأكاديمي على التفوق.	0.915		0.925
8-	أشعر بالرضا بشكل عام عن مستوى جودة الإرشاد الأكاديمي	0.877		0.835
9-	اشعر بالرضا عن خدمات الإرشاد الطلابي.	0.965		0.966
10-	القضايا الأكاديمية لا تقلقني لاني أجد من يساعدني على حلها.		0.815	0.784
11-	كان المرشد الأكاديمي متابعا لمدى تقدمي أثناء الفصل الدراسي.		0.790	0.763
12-	مرشدي ساعدني على حل مشكلاتي الخاصة كي لا تؤثر على دراستي.		0.921	0.883
13-	مرشدي الاكاديمي لديه الكثير من الأعمال التي تشغل وقته.		0.931	0.898
14-	حاول المرشد الأكاديمي أن يعرف أي مشكلات غير الأكاديمية.		0.574	0.561
15-	دربني المرشد الطلابي على تنظيم وقت المذاكرة والدراسة.		0.928	0.942
16-	أشعر بالحرج من التردد على وحدة الإرشاد والتوجيه.		0.896	0.910
17-	أشعر أن المرشد الطلابي يتابع دراستي لدى أعضاء هيئة التدريس.		0.891	0.915
18-	مرشدي الأكاديمي يحرجني لأنه يسأل عن التفاصيل المتعلقة بي.		0.923	0.946
مصفوفة ارتباط بين البعدين والدرجة الكلية				
	البعد الأول		0.971	0.994
	البعد الثاني	0.971		0.991
	الدرجة الكلية	0.994	0.991	

ثبات المقياس:

استخرج ثبات الاستبانة بطريقة التجزئة النصفية فبلغ معامل ارتباط جتمان (0.843) ومعامل التصحيح (0.995)، والمكافئ لمعامل ارتباط سبيرمان الذي بلغ (0.998)، وهذا مؤشر جيد لثبات الاستبانة، فضلا عن تمتعها بمعامل اتساق جيد، بلغ معامل الاتساق ألفا كرونباخ (0.970) وهذا يعني أن المقياس منسجم، وعليه فان الاستبانة تمتعت بصدق وثبات مناسب.

وصف الاستبانة (الصورة النهائية)

تكونت الاستبانة في صورتها النهائية من (18) فقرة؛ تتناول بعدي الاستبانة أولهما. الرضا عن الخدمات الأكاديمية وعدد الفقرات التي تقيسه (9) فقرات، وثانيهما. الرضا عن أداء المرشد الطلابي وعدد الفقرات التي تقيسه (9) فقرات، وضعت تعليمات الاجابة توضح هدف الباحث من هذه

الاستبانة، وتبين أنه سيتم التعامل بسرية تامة مع البيانات والمعلومات الواردة في الاستبانة، ويقتصر استخدامها لغرض البحث العلمي، ثم توضيح طريقة تسجيل الاجابة؛ باختيار البديل الذي يعبر عن رأيه ووضع علامة (X) في المستطيل أمام العبارة المناسبة لرأيه، وذلك وفق تدرج بدائل الإجابة: (أوافق -أوافق الى حدما- لاأوافق)، وتصحح الاجابة بحيث يعطى للبديل الأول: أوافق= 3 درجات، والبديل الثاني: أوافق الى حدما= 2 درجتين، والبديل الثالث: لا أوافق= درجة واحدة، أي أن جميع الفقرات يتم تصحيحها متدرجة تنازلياً، ما عدا الفقرات (18،16،13) فيم تصحيحا تصاعدياً (أوافق=1) (لا أوافق=3).

الأساليب الإحصائية:

استخدم الباحث الأساليب الإحصائية المناسبة، وهي: المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، والتكرار، والنسبة المئوية.

معاملات الارتباط (بيرسون، وجتمان، وسبيرمان)، ومعامل الاتساق ألفا كرونباخ، وكاي تربيع Chi^2.

النتائج ومناقشتها

إن طبيعة هذا البحث كدراسة تحليلية تؤثر على الطريقة التي نعرض بها نتائجها، واختلاف حسب طريقة الدراسات مختلطة المناهج التي تمع معطيات كمية ونوعية، وجمع نوعين مختلفين من البيانات وتحليلها حيث تحليل البيانات الكمية يختلف عن الكيفية، ولذلك عرض النتائج باستخدام مقاربات إحصائية محددة يناسب التجليل الكمي في حين لا يناسب التحليل النوعي، وبالتالي فمنافشة نتائج البحوث المختلطة تبدء بعملية استقرائية من الكل للجزء أو العكس لتقدم تفسيرات أو استكشافات لا تحققها البحوث احادية المنهج، واختلاف الترتيب ليس مهماً إن المهم هو أن جميع عناصر البحث العلمي موجودة، فدمج الكمي والكيفي يعطي نتائج أعمق وتفسيرات معمقة (فاندلين،1986؛ كما ورد في بوجوده،Koksal & Berberoglu, 2014؛ ابو علام، 2018؛ أحمد، 2020)، وعليه سيتم عرض النتائج ومناقشتها كما بلي:

أولاً: للإجابة عن السؤال الذي نصه ما فاعلية الإرشاد الطلابي في كلية التربية بجامعة بيشة أظهرت نتائج تحليل البيانات الكيفية المجمعة من المقابلات والتقارير والاستمارات الارشادية متضمنا معايير: إسهام المشاركين (الإدارة، والمرشد الأكاديمي، والمرشد الطلابي، والطلاب) في تحقيق المؤشرات الإجرائية لفعاليات الإرشاد الطلابي، مدى تنفيذ العمل الإرشادي، فتوصل التحليل أن متوسط نسبة التنفيذ بلغ (94.3)، بنسبة جودة تنفيذ (87.5) ومستوى الأداء(91) مما يعني أن تحقق **المؤشرات الإجرائية** الفعاليات الإرشادية بنسبة (91 %)، والجدول(2) يوضح ذلك، ومن ذلك فان الإرشاد الطلابي في كلية التربية بجامعة بيشة كان فاعلا بدلالة معنوية مستفاة من التحليل الكمي الكيفي. وأيضاً توصل من خلال النتائج المتعلقة بمستوى تواصل المرشد مع طلابه المناط به إرشادهم باستخدام الرسائل القصيرة والبريد الإلكتروني لما لذلك من فاعلية تحفيزية والجدول(3) يوضح ذلك، والنتائج المتعلقة بمستوى استجابة الطلبة المسترشدين لدعوات المرشد الأكاديمي والطلبة والجدول(3) يوضح ذلك، والمعطيات حول تلقي الطلبة لاستشارات أكاديمية واجتماعية، وجلسات إرشاد نفسي، وجلسات إرشادية حول الاستذكار، وإحالة طبية والمتابعة، والجدول(5) يوضح ذلك، وتظهر فاعلية الإرشاد في مواجهة المشكلات التي يعانيها الطلبة المتعثرين دراسياً

وتتبعها خلال العامين الدراسيين وظهور تحسن في مشكلاتهم وارتفاع معدلاتهم الدراسية بل تخرجهم، أنظر الجدول(5) يبين المشكلات التي يعانيها الطلبة المتعثرين دراسياً ونوعها وعددهم والإرشاد المقدم لهم، فضلاً عن مستوى رضا المستفيد (الطلاب) والذي أظهر أن قيم كاي^2 دالة عند مستوى(0.01) و(0.05) لجميع الفقرات التي تناولت الرضا عن خدمات الإرشاد الطلابي، والجدول(6) يوضح استجابات المستفيدين لكل فقرة والنسبة المئوية لكل بديل وقيمة كاي^2 -Chi ومستوى دلالتها، وهذا يعني أنه تم تحقيق أهداف الإرشاد الطلابي وتم تحديد إسهام المشاركين في تحقيق الأهداف الإدارة والمرشدين الأكاديميين والمرشد الطلابي والطالب.

جدول (2) يبين الفعاليات الإرشادية والتوزيع مستوى التنفيذ.

المؤشرات الإجرائية	وزن المعيار	الإسهام في التنفيذ				نسبة التنفيذ %50	نسبة جودة التنفيذ 50%	مستوى الأداء	نسبة التحقق
		الإدارة	الإرشاد الأكاديمي	المرشد الطلابي	الطالب				
تشكيل الفريق الإرشادي وتعيين مرشد أكاديمي لكل طالب.	15	30	30	30	10	98	95	97	14.6
تحديد احتياجات المجتمع.	20	60	10	20	0	90	80	85	17
عقد لقاء استقبال للطلبة الجدد.	%10	04	15	15	15	90	85	87.5	8.75
إعداد خطة الإرشاد الطلابي.	%20	35	13	50	0	98	90	94	18.8
استمارات سجل الإرشاد.	%15	15	35	40	0	95	85	90	13.5
برامج تدريب وتنمية المهارات.	%20	20	30	30	15	95	90	92.5	18.5
المتوسط	100%	33.3	22.2	30.8	6.7	94.3	87.5	91	91

لذا فإن نتائج السؤال الأول تشير إلى أن الإرشاد الطلابي كان فعالا كما تشير مختلف البيانات التي تم تحليلها والمستسقاة من مصادر متعددة، وظهرت أوجه اختلاف وأوجه اتفاق لنتائج البحث هذه إذ اختلفت عن نتائج دراسة الخواجة (2019)، ودراسة أحمد (2018)، ودراسة جين إي كيم، صموئيل إس بارك، إيمي لا، جنس تشانج ، نولان زين (2016) Kim, Park, La, Chang, & Zane, باختلاف الأهداف، في حين اتفقت إلى حد ما حول فعاليات الإرشاد الفردي عبر الإنترنت دراسة سيرين واخرون(2020) Zeren et al، واختلفت معها في تفضيل دمجه مع الإرشاد الوجهي (وجهاً لوجه) في تكاملياً، واتفقت الى حد ما حول نقطة الضعف التي ترافق الجوانب العملية مع دراسة تميمي (2019)، واتفقت حول أثر تقديم الإرشاد والمشورة في المشكلات والقضايا الأكاديمية للطلاب مع دراسة ماكنزي وزملائها(2015) McKenzie1, et all، واتفقت حول التأثير التحفيزي للإرشاد على دوافع التعلم لدى الطلاب مع دراسة موسكا وبوكالي (2015) Musika, et all، واتفقت كثيراً مع دراسة الدليم (2016) التي هدفت إلى الكشف عن واقع الإرشاد الأكاديمي في جامعة الملك سعود من وجهة نظر الطلاب وأعضاء هيئة التدريس فيها، وقد يرجع ذلك الى تشابه في خصائص العينة والبيئة، وكذلك اتفقت مع دراسة ميوري واخرون (2016) Murray, et all، والمؤشرات السابقة تؤكد فاعلية الارشاد الطلابي في كلية التربية فاعلية أعلى من المتوسط بصورة عامة نظرا لأن المعيار يحدد عند تقويم أو تحليل خاصية واحدة

أما تحليل العمل فهو دراسة دقيقة لمختلف مكونات العمل ولا يهتم بواجبات العمل وتنفيذه فقطبل دراسة علمية تفصيلية (المشعان،1994).

ثانياً: للإجابة عن السؤال (2) الذي نصه ما مدى تنفيذ المرشد في كلية التربية بجامعة بيشة لمهام الإرشاد الطلابي؟ تم تحديد معيار كيفي لتنفيذ المرشد لمهام لارشاد الطلابي ويكون أداء المرشد لمهماته متوسط التنفيذ اذا توفر في أداءه السبع نقاط والتي تتلخص فبما يلي:

1- دراسة الحالات التي تحال إليه، أو ترجعه ذاتياً وإعداد تقارير عنها، وإعداد سجل الإرشاد لكل طالب.

2- الإلمام بمواعيد التسجيل والحذف والإضافة، ومعرفة الخطة الدراسية للكلية ومتطلبات التخرج للطلبة.

3- التوعية بأهمية الإرشاد الأكاديمي وأهمية التواصل مع المرشد الأكاديمي.

4- الرفع بشكل دوري (منتصف كل فصل دراسي) بتقرير يشتمل على أعمال الوحدة.

5- تعزيز التحصيل الأكاديمي للطلبة، ورفع قدراتهم وتذليل العقبات التي تعتريهم أثناء تحصيلهم العلمي.

6- أداء المرشد لدوره كمستشار نفسي اجتماعي للطالب، وتقليل فرص التعثر الأكاديمي (إرشاد وقائي).

7- متابعة المرشد للطالب والتواصل معه للتشاور حول الأهداف الدراسية والمهنية.

وتم جساب تكرار **تواصل المرشد مع الطالب من خلال وسائط الاتصال (رسائل قصيرة، وبريد إلكتروني)** كمؤشر كمي فكان التكرار الأعلى (12) اتصال بواقع (7) رسائل قصيرة و(5) **بريد إلكتروني**، وهو بالنسبة الى الأسابيع الدراسية خلال الفصل الدراسي البالغ عددها(15) أسبوعا فهي بنسبة(4: 5)، والتكرار والأدنى لاتصل المرشد بواقع (2) رسائل قصيرة و(1) بريد إلكتروني، فهي بنسبة(1: 5) أنظر الجدول(3).

(الجدول:3) استجابة الطلبة المسترشدين لدعوات بين المرشد الأكاديمي والطلبة.

رقم المرشد	تواصل المرشد مع الطالب من خلال وسائط الاتصال			
	رسائل قصيرة	النسبة المئوية	بريد إلكتروني	النسبة المئوية
1	7	%10.29	5	%14.29
2	2	%2.94	1	%2.86
3	3	%4.41	2	%5.71
4	3	%4.41	4	%11.43
5	4	%5.88	3	%8.57
6	4	%5.88	1	%2.86
7	4	%5.88	4	%11.43
8	4	%5.88	4	%11.43
9	4	%5.88	2	%5.71
10	5	%7.35	1	%2.86
11	5	%7.35	1	%2.86
12	5	%7.35	2	%5.71
13	6	%8.82	2	%5.71
14	6	%8.82	2	%5.71
15	6	%8.82	1	%2.86
المجموع	68	%100	35	%100

ومن التحليل الكيفي والكمي ظهرت نتائج التنفيذ جيدة كما في الجدول(2) نسبة التنفيذ 90% وهي أعلى من 50%، نسبة جودة التنفيذ 92.5% وهي أعلى من 50%، أما نسبة تحقق البرامج 8.5% وهي نتائج تتفق حول ممارسة المرشد لمهامه الإرشادية مع دراسة أحمد (2018) مع دراسة موسكا وبوكالي(2015) Farirai Musika, Richard Bukaliya حول التأثير التحفيزي للإرشاد على دوافع التعلم لدى الطلاب، من خلال الحث للاستفادة من استشارات المرشد من خلال الرسائل القصيرة والبريد الإلكتروني.

ثالثاً: للإجابة عن السؤال الذي نصه "هل توجد فروق في استجابة الطلبة للمرشدين الأكاديميين حسب تقارير المرشدين خلال العام الجامعي 1439/1438عنها في العام الجامعي 1440/1439هـ؟"

فتم تحليل البيانات المتعلقة باستجابة الطلبة المسترشدين لدعوات المرشد الأكاديمي وعدد الطلبة الذين تم مقابلتهم من خلال ملفات تقارير المرشدين وظهر أن استجابات الطلبة تطورت في العام الجامعي 1439/1438 العام الجامعي 1440/1439 كما في الجدول(4).

(الجدول:4) استجابة الطلبة المسترشدين لدعوات بين المرشد الأكاديمي والطلبة

العام الجامعي 1439/1438						العام الجامعي 1440/1439					
رقم	توزيع الطلبة	استجاب	%	لم يستجب	%	رقم	رقم	توزيع الطلبة	استجاب	%	لم يستجب
1	7	2	%28.57	5	%71.43	1	8	8	%100	0	%0
2	9	3	%33.33	6	%66.67	2	8	6	%75	2	%25
3	-	-		-		3	6	3	%50	3	%50
4	6	3	%50	3	%50	4	8	8	%100	0	%0
5	8	5	%62.5	3	%37.5	5	8	8	%100	0	%0
6	-	-		-		6	5	5	%100	0	%0
7	7	1	%14.29	6	%85.71	7	9	0	%0	9	%100
10	6	6	%100	0		10	9	8	%89.9	1	%10.1
11	-	-		-		11	8	0	%0	8	%100
12	6	4	%66.67	2	%33.33	12	8	3	%37.5	5	%62.5
13	-	-		-		13	6	4	%66.6	2	%33.4
14	9	7	%77.78	2	%22.22	14	4	4	%100	0	%0
15	6	3	%50	3	%50	15	6	4	%66.6	2	%33.4
مج	64	34	%53	30	%47	مج	93	61	%65.6	32	%34.4

مما سبق يظهر أن استجابات الطلبة للإرشاد الطلابي (النفسي والأكاديمي)، نتيجة للتحفيز باستخدام الرسائل القصيرة والبريد الإلكتروني من قبل المرشد الأكاديمي استجاب (53%) من الطلبة خلال العام الجامعي 1439/1438، حدث تغير في استجابة الطلبة في العام الجامعي 1440/1439 فكانت الاستجابة بنسبة (65%) مما يعني ازدياد فاعلية الإجراءات التحفيزية للإرشاد الطلابي وزيادة الاستجابة من قبل الطلبة. والمخططات (2،3) توضح ذلك.

رابعاً: للإجابة عن السؤال الذي نصه: "هل حث تغير في مشكلات الطلاب المتعثرين دراسيا في كلية التربية بجامعة بيشة خلال العام الجامعي 1439/1438عنها في العام الجامعي1440/1439ه؟"

ومن خلال مراجعة ملفات الطلبة الواردة من المرشدين وهي ملفات تقارير الطلبة ومنها تم تحديد مشكلات الطلبة المتعثرين دراسياً واتخاذ الإجراءات المناسبة لمشكلاتهم كما في الجدول(5).

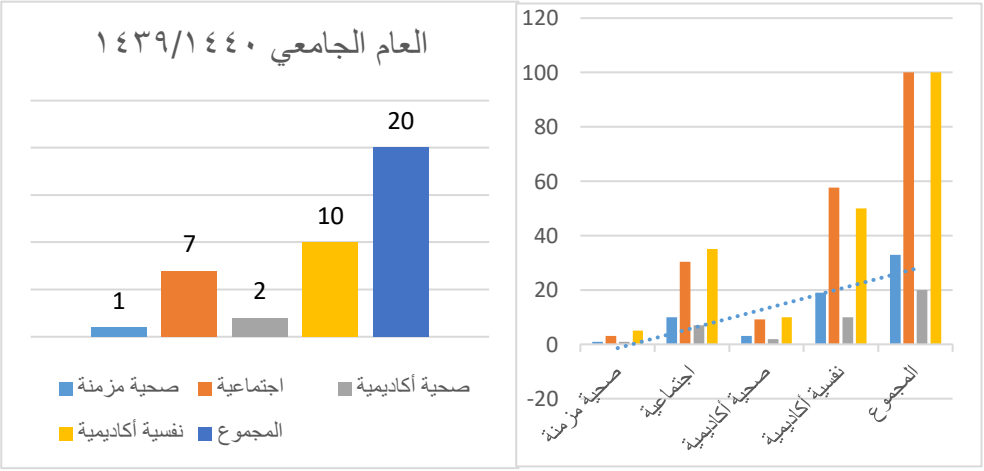
(الجدول:5) يبين المشكلات التي يعانيها الطلبة المتعثرين دراسياً ونوعها وعددهم والإرشاد المقدم لهم.

العام الجامعي	1439/1438		1440/1439		الإرشاد والتوجيه المقدم له
مشكلات	العدد	النسبة	العدد	النسبة	
صحية مزمنة	1	3.03	1	5.00	إحالة طبية والمتابعة.
اجتماعية	10	30.30	7	35.00	واستشارات وجلسات إرشادية.
صحية أكاديمية	3	9.09	2	10.00	إحالة طبية، وجلسات إرشادية تربوي.
نفسية أكاديمية	19	57.58	10	50.00	استشارات اجتماعية وجلسات إرشادية.
المجموع	33	100	20	100.00	

ومن الجدول(5) حدث تغير في المشكلات اجتماعية اذ قلت الحالات من 10 طلاب الى 7 طلاب ونوعياً حدث تحسن في توافق الطلاب اجتماعيا ومجابهة مشكلاتهم الاجتماعية، أما (المشكلات الصحية النفسية الأكاديمية) كان عدد الحالات 1439/1438 (22) طالباً اصبح عددهم في العام الجامعي1440/1439هـ (12) بنسبة تحسن (60%) ونوعياً حدث تغير في تعامل الطلاب مع مهماتهم الأكاديمية وتوافقهم النفسي.

مما تقدم يظهر أن الطلبة الذين يعانون من مشكلات انعكس تأثيرها على دراستهم، والذين التحقوا بالإرشاد الطلابي خلال العام الجامعي 1439/1438 بلغ عددهم (33) طالباً تحسن منهم في العام الجامعي 1440/1439 بلغ عددهم (13) أو أنهوا دراستهم الجامعية، اذ حدث التغير في المشكلات بنسبة (20%)، موزعة كالتالي: (10%) في المشكلات النفسية الاكاديمية، ويليه (7%) في المشكلات الصحية الأكاديمية، و(2%) في المشكلات الاجتماعية، و(1%) في المشكلات الصحية المزمنة، والمخطط (2) توضح ذلك.

المخطط (2) يوضح التغير الذي حدث في المشكلات



خامساً: للإجابة عن السؤال (5) الذي نصه "ما نسبة رضا المستفيدين من خدمة الإرشاد الأكاديمي والمرشد الطلابي في كلية التربية بجامعة بيشة".

استطلع الباحث عن رضا عينة مكونة من (112) طالباً من طلبة كلية التربية بجامعة بيشة عن خدمات الإرشاد الأكاديمي، والمرشد الطلابي، فأظهر تحليل النتائج تكرار ستجابات المستفيدين (الطلاب) حسب البدائل الثلاثة (موافق، موافق إلى حد ما، لا أوافق) كما هو مبين أمام كل فقرة في

الجدول(6)، وتم حساب النسب المئوية لكل فقرة. فكانت نسبة رضا المستفيد الطلاب عن أداء المرشد الطلابي أعلى من المتوسط، وكانت قيم كاي2 دالة عند مستوى(0.01) ومستوى(0.05) لجميع الفقرات، والجدول (6) يوضح نسب رضا المستفيدين الطلاب عن أداء المرشد الطلابي والنسبة المئوية لكل بديل وقيمة كاي2 Chi- ومستوى دلالتها، وجميع الفقرات دالة لصالح أوافق، أما الفقرة (10)، الفقرة (17) كانت نسية أوافق، ونسبة لا أوافق لا يسهل الترجيح لتقارب التكرار، وباستخراج نسبة الرضا من تكرار البديلين: (أوافق، وأوافق الى حدما) تتضح نسبة الرضا مرتفعة، ومن الدلالة االإحصائية توصل الباحث الى أن القيم كاي تربيع Chi^2 للفقرة (10) كانت (0.929)، وللفقرة (17) بلغت(0.875) وهما دالتان عند مستوى (0.50)، اذ أن تسبة أوافق(38%) ونسبة أوافق إلى حدما (32%)، ونسبة لا أوافق (30%) دالة عند (0.05) كما تشير النسب لصالح الموافقة عموما اذا جمعت أوافق وأوافق إلى حد ما معا للدلالة المعنوية كيفياً النسبة المجمعة تؤكد ارتفاع نسبة الرضا (70%) للفقرة 10، ونسبة رضا مجمعة (89%) للفقرة 17، وجاءت في الفقرات الفقرات (13، 16، 18) دالة عند (0.05)، و(0.01) لصالح لا أوافق، وهي فقرات سلبية الموافقة تعكس عدم الرضا، فالإيجابية عنها عدم الموافقة، إذ أن الفقرة (13) نصها: مرشدي الاكاديمي لديه الكثير من الأعمال التي تشغل وقته، والتي كانت نسية لا أوافق (73%)، والفقرة (16) نصها: أشعر بالحرج من التردد على وحدة الإرشاد والتوجيه، والتي كانت نسية (59%) لا أوافق، والفقرة (17) نصها: أشعر أن المرشد الطلابي يتابع دراستي لدى أعضاء هيئة التدريس. والتي كانت نسية أوافق إلى حدما (55%)، وكذلك الفقرة (18) نصها: مرشدي الأكاديمي يحرجني لأنه يسأل عن التفاصيل المتعلقة بي، والتي كانت نسبة لا أوافق (75%) فضلاً عن نتائج دالة على استجابات الطلبة لدعوات المسترشدين في الجدول(4).

(الجدول:6) يوضح استجابات المستفيدين لكل فقرة والنسبة المئوية لكل بديل وقيمة كاي2 -Chi لرضا طلبة الكلية.

البعد	رقم الفقرة	فئات الاستجابة						قيمة كاي^{2}Chi	مستوى الدلالة
		أوفق	النسبة المئوية	أوافق إلى حد ما	النسبة المئوية	لا أوفق	النسبة المئوية		
البعد الأول: الرضا عن خدمات الإرشاد الأكاديمي	1	66	59	27	24	19	17	33.875	دالة عند (0.01)
	2	74	66	5	4.46	33	29.46	64.518	دالة عند (0.01)
	3	80	71	0	0	32	29	79.625	دالة عند (0.01)
	4	52	46	11	10	49	44	27.982[a]	دالة عند (0.01)
	5	71	63	0	0	41	37	8.036	دالة عند (0.05)
	6	75	67	7	6	30	27	12.893	دالة عند (0.01)
	7	78	70	0	0	34	30	17.286	دالة عند (0.01)
	12	74	66.07	2	1.79	36	32.14	69.500	دالة عند (0.01)
	18	83	74	22	20	7	6	86.804	دالة عند (0.01)
	15	51	45.5	41	36.6	20	17.9	13.411	دالة عند (0.01)
البعد الثاني: أداء المرشد الطلابي	8	67	60	15	13	30	27	38.375	دالة عند (0.01)
	9	83	74	1	1	28	25	93.554	دالة عند (0.01)
	10	42	38	36	32	34	30	0.929	دالة عند (0.05)
	11	82	73	0	0	30	37	24.143	دالة عند (0.01)
	13	17	15	13	12	82	73	80.375	دالة عند (0.01)
	16	44	39	2	2	66	59	56.643[a]	دالة عند (0.01)
	17	38	34	62	55	12	11	0.875	دالة عند (0.05)
	18	48	43	0	0	64	57	2.286	دالة عند (0.05)

واتفقت نتائج البحث مع دراسة دليم(2016) التي أجريت لمعرفة واقع الارشاد الأكاديمي في جامعة الملك سعود.

سادساً: للإجابة عن السؤال(6) والذي نصه ما هي مؤشرات فاعلية الإرشاد الطلابي بكلية التربية بجامعة بيشة من حيث نقاط القوة والضعف والفرص والتحديات؟"

واستخدم الباحث التحليل الرباعي(SWOT) بهدف تحديد نقاط القوة والضعف لعملية الإرشاد الطلابي، والفرص والتحديات والظروف البيئية والعناصر المحيطة بعملية الإرشاد الطلابي، فأظهر تحليل البيئة الداخلية نقاط القوة والضعف لعملية الإرشاد الطلابي، ومن التحليل الرباعي (SWOT)

للبيئة الداخلية، فتم تحديد نقاط القوة (7) من 10 الحد الأعلى فهي فوق الحد الأدنى (5) وحددت الضعف لعملية الإرشاد الطلابي (3) نقاط وهي أعلى من الحد الأدنى (2)، وحددت الفرص بـ (5) نقاط وهي مساوية للحد الأدنى وحددت التحديات بـ (2) نقاط وهي في الحد الأدنى مما يعني أن ظروف البيئية والعناصر المحيطة بعملية الإرشاد الطلابي تشير إلى حدود الجودة. كما في الجدول(2).

الجدول (7) يوضح مواطن القوة والضعف والمساعدات والتهديدات.

أولا: نقاط القوة		النسبة إلى الحد الأعلى	ثانيا: نقاط الضعف	النسبة إلى الحد الأدنى	
المستفيدين	1	%10	المستفيدين	1	%10
العمليات الداخلية	2	%20	العمليات الداخلية	0	%0
الإرشاد والتعلم والنمو	3	%30	الإرشاد والتعلم والنمو	1	%10
الماليات	2	%20	الماليات	0	%0
المجموع	8	%80		2	%20
ثالثا. الفرص			رابعا. التهديدات		
المستفيدين	1	%10	المستفيدين	1	%10
العمليات الداخلية	3	%10	العمليات الداخلية	1	%10
الإرشاد والتعلم والنمو	2	%20	الإرشاد والتعلم والنمو	0	%0
الماليات	1	%10	الماليات	0	%0
المجموع	6	%50		2	%20
المصفوفة	المتوفر	نسبة	الحد الأدنى	الحد الأعلى	
البيئة الداخلية (القوة)	8	مرتفعة	5	10	
البيئة الداخلية (الضعف)	2	الحد الأدنى	2	4	
البيئة الخارجية (الفرص)	6	فوق المتوسط	5	10	
البيئة الخارجية (التحديات)	2	الحد الأدنى	2	4	
المجموع	18	فوق المتوسط	14	28	

أظهرت مصفوفة التحليل الرباعي (SWOT) للبيئة الداخلية نقاط القوة والضعف والفرص والتحديات لبيئية الإرشاد الطلابي العملية، المتضمنة العناصر الاربعة (المستفيدين، والعمليات الداخلية، والارشاد والتعلم والنمو، والماليات)، لأن قبول المستفيد للارشاد الطلابي يمثل نقطة قوة، وعم تقبل المستفيد تكون نقطة ضعف، ونفس الشيء بقية العناصر الأربعة. وعليه فان التحليل يؤشر الى وجود بيئة حاضنة للعمل الإرشادي أدت إلى مستوى الجودة بنسبة مئوية (94.3%)، مما يعني أن توافر نقاط القوة والفرص أدت إلى تقديم نموذج لإرشاد يمكن أن يستفاد منه في كليات أخرى من كليات الجامعة.

الاستنتاجات:

أظهرت النتائج من مختلف البيانات التي تم تحليلها والمستقاة من مصادر متعددة، تناولها التحليل كمياً وكيفياً أن الإرشاد الطلابي كان فعالا، حيث تضمن عناصر: الفعاليات والخدمات والاستجابات ومدى تنفيذ العمل الإرشادي فضلاً عن إسهام المشاركين (الإدارة، والمرشد الأكاديمي، والمرشد الطلابي، والطلاب) أنظر الجدول(2) ومما تقدم استنتج الباحث ما يلي:

- تحقيق الإرشاد الطلابي للمؤشرات الإجرائية، اذ توصل إلى أن الإرشاد الطلابي في كلية التربية بدء بناءً على مقدمات شملت التنظيم الجيد، وخطة وأهداف واضحة، ودعم الإدارة، فكانت معالجات التنفيذ جيدة مما نتج عنه مخرجات جيدة ظهرت في مستوى التنفيذ، ومستوى رضا المستفيد.
- أظهر التحليل الكيفي مدعماً بالتحليل الكمي أن الإرشاد الطلابي في كلية التربية كان بجودة أعلى من المتوسط وهذا يعد أنموذج يعطي مؤشرات لتجويد الإرشاد الطلابي في الجامعة فعندما يعمل نموذج على إحدى المشاريع الناجحة على التعرف على أسباب النجاح، فإنه يمكن اعتبار أسباب نجاحها كمؤشرات نجاح مفيدة لجامعة بيشة.
- وأظهرت نتائج التحليل الإحصائي تغير استجابة الطلبة المسترشدين لدعوات المرشد الأكاديمي في العام الجامعي 1439/1438هـ العام الجامعي 1440/1439ه وفق الطريقة التتبعية أن استجابة الطلبة تطورت، وتناقص في أعداد الطلبة المتعثرين أي أن الإرشاد أسهم في تحسين المستوى الدراسي.
- أظهرت مصفوفة التحليل الرباعي (SWOT) للبيئة الداخلية نقاط القوة والضعف والفرص والتحديات لبيئية الإرشاد الطلابي العملية، وجود بيئة حاضنة للعمل الإرشادي أدت إلى مستوى الجودة بنسبة مئوية (94.3%)، وعليه من المؤشرات يمكن استنتاج مقترحات للتحسين:
- زيادة دعم الإرشاد الطلابي وتطوير خدماته وبتيسيرها والمزاوجة بين الإرشاد الإلكتروني والتقليدي
- عقد ورش عمل ودورات تدريبية للمرشدين الأكاديميين والطلبة لحثهم على زيادة مستوى التفاعل.
- تسهيل تواصل الطالب مع المرشد الأكاديمي الكترونيا.
- عقد دورات وندوات تتعلق بالإرشاد الطلابي ودوره في تنمية الطلاب.
- الاهتمام بالإرشاد الطلابي المهني ودوره في اختيار مهنة المستقبل.

التوصيات

- إجراء دراسة مشابهة تقويم فاعلية الإرشاد الطلابي، ومدى تنفيذ المرشد، ورضا المستفيد عنه في الكليات المختلفة بجامعة بيشة تشمل الجنسين.

المراجع العربية:

- ال جديع، مفلح بن قبلان بن بجاد(2016)، الإرشاد الأكاديمي الإلكتروني من وجهة نظر طلاب وطالبات جامعة تبوك في ضوء بعض المتغيرات مجلة كلية التربية، جامعة الأزهر، العدد: (171 الجزء الثاني) ص ص453-487.
- أبو النور، محمد عبدالتواب(2000)، أثر الإرشاد الانتقائي في تعديل الاتجاه نحو الزواج العرفي لدى عينة من طلاب الجامعي، مجلة البحث في التربية وعلم النفس، جامعة المنيا، المجلد (13)، العدد (3)، ص ص 293-347
- أبو عباءة، صالح بن عبد الله، ونيازي، عبد المجيد بن طاش (2000) الإرشاد النفسي والاجتماعي، ط1، مكتبة العبيكان، السعودية، الرياض، ص37-39.
- أبو عباءة، صالح ونيازي، عبد المجيد (2001) الإرشاد النفسي والاجتماعي، الرياض، مكتبة العبيكان.
- ابو علام، رجاء محمود(2018)، مناهج البحث الكمي والنوعي والمختلط، عمان، دار المسيرة للنشر والتوزيع والنشر.
- أحمد، إيمان إبراهيم الدسوقي(2020)، استخدام منهج بحث الطرائق المركبة في دراسات الإدارة التربوية: دراسة تحليلية لبعض نماذج الإنتاج الفكري المنشور بالدوريات المتخصصة، مجلة كلية التربية، جامعة ألزهر، العدد(167)، الجزء الأول يناير.
- أحمد، مي فيصل، وكشيش، زمن هاشم (2018)، واقع الإرشاد التربوي في مدارس مديرية تربية بغداد/الرصافة الثالثة من وجهة نظر المرشدين التربويين، جامعة بغداد، جامعة مجلة كلية البنات مجلد(29)، العدد(4).
- إدارة الجودة وقياس الأداء (1440)، منهجية قياس رضا المستفيد الإدارة العامة للتعليم بالطائف، إدارة الجودة وقياس الأداء.
- إدريس، ثابت عبد الرحمن والمرسى، جمال الدين محمد (2006)، الإدارة الاستراتيجية (مفاهيم ونماذج تطبيقية) الإسكندرية، الدار الجامعية.
- آل عبيدان، صفيه سعيد علي (2018) قياس فاعلية منظومة النشاط الطلابي ودورها في ص تجويد الأنشطة للطلابية في مدارس التعليم العام بمحافظة القطيف، فلسطين مجلة العلوم التربوية والنفسية. مج2، ع. 19، يوليو ص ص98-131
- بمحافظة جنوب الباطنة، رسالة ماجستير غير منشورة، مسقط جامعة نزوى، جامعة السلطان قابوس،
- بوجوده، صوما (2014)، طرق البحث الكمي والنوعي: مقارنة من خلال مثالين، بيروت، الجامعة الأميركية، HTTP://WWW.SHAMAA.ORG.
- تميمي، ربى خيري (2019)، تقويم برنامج التوجيه والإرشاد في جامعة الخليل في ضوء مخرجات التعلم من وجهة نظر الخريجين، رسالة ماجستير في التوجيه والإرشاد النفسي– فلسطين- جامعة الخليل، كلية الدراسات العليا HTTP://WWW.HEBRON.EDU/.
- جوني، أحمد عبد الكاظم (2019)، علم النفس الإداري والتنظيمي، بغداد، الجامعة المستنصرية.

- جوهر، صلاح الدين (1985) الإرشاد الأكاديمي والاختبارات والتقويم في نظام الساعات المكتسبة، جامعة قطر، مركز البحوث التربوية.
- حمدي، زمزم إبراهيم صالح (2014)، فعالية الأنشطة الإرشادية في تحسين مستوى الصحة النفسية لدى تلاميذ مرحلة الأساس الحلقة الثانية بمدينة الفاشر، ماجستير، الإرشاد النفسي والتربوي الخرطوم جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، كلية التربية.
- حمدي، زمزم إبراهيم صالح (2014)، فعالية الأنشطة الإرشادية في تحسين مستوى الصحة النفسية لدى تلاميذ مرحلة الأساس الحلقة الثانية بمدينة الفاشر، ماجستير، الإرشاد النفسي والتربوي الخرطوم جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، كلية التربية.
- الخواجة، عبد الفتاح (2019)، فاعلية برنامجين إرشاديين في خفض مستوى الخوف من التحدث امام الجمهور لدى عينة من طلبة جامعة نزوى المجلة الدولية للدراسات التربوية والنفسية مجلد(6)، عدد(1)، ص. ص1-110.
- الدليم، فهد (2011)، واقع الاستفادة من خدمات الإرشاد في الجامعات السعودية. المجلة السعودية للتعليم العالي، العدد (6) ديسمبر، ص43-71.
- الدليم، فهد بن عبد الله (2016)، واقع الإرشاد الأكاديمي في جامعة الملك سعود من وجهة نظر طلابها والمرشدين من أعضاء هيئة التدريس، قسم علم النفس– كلية التربية- جامعة الملك سعود.
- الرويشدي، رحمة بنت محمد(2013)، الحاجات الإرشادية لطلبة الحلقة الثانية من التعليم الأساسي بسلطنة عمان.
- الزعبي، أحمد (2007)، التوجيه والإرشاد النفسي، ط1، مكتبة الرشد.
- زهران، حامد عبد السلام (2002)، التوجيه والإرشاد النفسي، القاهرة، عالم الكتب.
- سعيد، مخلوفي (2016)، واقع الحاجة إلى الإرشاد الأكاديمي لدى طلبة السنة الأولى جذع مشترك بجامعة باتنة، مجلة العلوم الإنسانية العدد(26) ص ص 169-182
- الشناوي محمد محروس (1996)، العملية الإرشادية، القاهرة، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع.
- الشهري، عبد الله بن علي أبو عراد (1420)، مستوى الرضا عن العمل الإرشادي لدى المرشد المرحلة الابتدائية المتخصصين وغير المتخصصين بمدينة مكة المكرمة، رسالة ماجستير غير منشورة، مكة المكرمة، جامعة أم القرى، كلية التربية قسم علم النفس.
- صباح، غربي (2014)، تحليل العمل وتوصيف الوظائف أية علاقة، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية- جامعة الوادي العدد السابع- يوليو ص ص 145-162.
- العاسمي، رباض نايل (2015)، التصميم الناجح لبرامج الارشاد النفسي المدرسية الشاملة، دار الاعتصام للنشر.
- عبد العظيم، حمدي عبد الله (2012)، مهارات التوجيه والإرشاد في المجال المدرسي القاهرة، مكتبة أولاد الشيخ للتراث.

- عبد الله، سليمان زكريا (2013)، واقع الإرشاد الأكاديمي من وجهة نظر طلاب الجامعة، دراسة استطلاعية لآراء عينة من طلاب وطالبات جامعة بخت الرضا، مجلة جامعة بخت الرضا العلمية العدد السابع UNIVERSITY OF BAKHT ALRUDA SCIENTIFIC JOURNAL ISSUE NO. 7
- عبد الله، علاء الدين كاظم (2011)، التوجيه التربوي وأثره في اختيار الطالب للفرع الدراسي، ط1، عمان، الأردن دار غيداء.
- العتيبي، خالد بن عليثة (2016)، مدى وعي المرشد الطلابي بحقوق الطالب ومسؤولياته المدرسية والتربوية بمدارس التعليم العام الحكومي بالمدينة المنورة، مجلة التربية، مج 35، ع 170، ج. 1، أكتوبر
- العريني، سليمان محسن (2004)، تقويم تجربة الإرشاد التربوي في المدارس الثانوية بالمملكة العربية السعودية: دراسة تطبيقية المدارس الثانوي مدينة الرياض مقدمة لنيل درجة الدكتوراه في التربية، الخرطوم: جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، التربية، ص : 1 - 285.
- العساف، صالح (2006)، المدخل إلى البحث في العلوم السلوكية، ط4، الرياض، مكتبة العبيكان، ص99.
- عطية، سحر بنت عبد الرحمن (1438)، خدمات وبرامج توجيه وإرشاد الطالبات في التصدي لآفة المخدرات بين الواقع والمأمول، ورقة عمل مقدمة ضمن فعاليات الملتقى العلمي (الإرشاد الطلابي ودوره في الوقاية من المخدرات)، منطقة الرياض قسم البرامج الإرشادية، إدارة التوجيه والإرشاد.
- الفرح، كاملة شعبان وتيم، عبد الجابر (1420)، مبادئ التوجيه والإرشاد، ط1، عمان، دار الصفاء.
- فلمبان، إيناس فؤاد نواوي (1429)، الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى المشرفين التربويين والمشرفات التربويات بإدارات التربية والتعليم بمدينة مكة المكرمة، رسالة ماجستير، السعودية، جامعة أم القرى، كلية التربية ص ص 2-8.
- كفافي، علاء الدين (1999)، الإرشاد والعلاج النفسي الأسرى- المنظور النسقي الاتصالي الكويت، دار الفكر العربي، ص.ص6-11.
- مرزوك، صاحب عبد ود، حسن علي سيد، الإرشاد النفسي والصحة النفسية (المبادئ الأساسية والتطبيقات، ط1، دار الكتب والوثائق بغداد، 2012، ص41).
- المشعان، عويد (1993)، دراسات في الفروق بين الجنسين في الرضا المهني، الكويت، دار القلم للنشر والتوزيع.
- مصري، إبراهيم سلمان (2010)، الإرشاد النفسي أسسه وتطبيقاته، ط1، الأردن إربد، عالم الكتب الحديث.
- مصري، إبراهيم سليمان (2019)، دور التدريب الميداني في تحسين الكفاءة الذاتية لمدركة والمهارات الإرشادية لدى طلبة ماجستير الإرشاد النفسي والتربوي في جامعة الخليل، مجلة الجامعة الإسلامية للدارسات التربوية والنفسية، مج28، ع6، ص ص 44-63.

- موسى، مي محمد (2015)، التوجيه والإرشاد النفسي والسلوكي للطلاب ط1، عمان، دار دجلة للنشر والتوزيع.
- موقع جامعة بيشة كلية التربية (1440)، HTTPS://WWW.UB.EDU.SA/WEB/EDUB/ABOUT-THE-COLLEGE
- هيئة تقويم التعليم والتدريب (2020)، معايير الارشاد الطلابي، هيئة تقويم التعليم والتدريب (etecsa) www.etec.gov.sa.
- DAVID, MEREDITH E. DAVID, FOREST R., AND DAVID, FRED R. (2014) "MISSION STATEMENT THEORY AND PRACTICE: A CONTENT ANALYSIS AND NEW DIRECTION," INTERNATIONAL JOURNAL OF BUSINESS, MARKETING, AND DECISION SCIENCES VOLUME 7, NUMBER 1, SUMMER.
- ALUEDE, O., IMHOND H., EGUAVOEN, A. (2006): ACADEMIC, CAREER AND PERSONAL NEEDS OF NIGERIAN UNIVERSITY STUDENTS. JOURNAL OF INSTRUCTIONAL PSYCHOLOGY, 33(1)50 -56.
- FARIRAI MUSIKA, PROFESSOR RICHARD BUKALIYA (2015) THE EFFECTIVENESS OF COUNSELING ON STUDENTS` LEARNING MOTIVATION, IN OPEN AND DISTANCE EDUCATION, INTERNATIONAL JOURNAL OF RESEARCH IN HUMANITIES AND SOCIAL STUDIES VOLUME 2, ISSUE 7, JULY 2015, PP 85-99 ISSN 2394-6288 (PRINT) & ISSN 2394-6296 (ONLINE).
- KAREN MCKENZIE1,*, KARA R. MURRAY , AJA L. MURRAY3 & MARC RICHELIEU (2015) ARTICLE THE EFFECTIVENESS OF UNIVERSITY COUNSELLING FOR STUDENTS WITH ACADEMIC ISSUES, COUNSELLING AND PSYCHOTHERAPY RESEARCH, DECEMBER 2015; 15(4): 284–288 © BRITISH ASSOCIATION FOR COUNSELLING AND PSYCHOTHERAPY – ORIGINAL.
- KIM, J. E., PARK, S. S., LA, A., CHANG, J., & ZANE, N. (2016). COUNSELING SERVICES FOR ASIAN, LATINO/A, AND WHITE AMERICAN STUDENTS: INITIAL SEVERITY, SESSION ATTENDANCE, AND OUTCOME. CULTURAL DIVERSITY AND ETHNIC MINORITY PSYCHOLOGY, 22(3), 299–310. HTTPS://DOI.ORG/10.1037/CDP0000069.
- MURRAY, AJA L.; MCKENZIE, KAREN; MURRAY, KARA R.; RICHELIEU, MARC (2016) AN ANALYSIS OF THE EFFECTIVENESS OF UNIVERSITY

COUNSELLING SERVICES, BRITISH JOURNAL OF GUIDANCE & COUNSELLING, V44 N1 P130-139 2016.

- PAMELA AWUOR ONYANGO, PETER JAIRO ALOKA*, PAMELA RABURU (2018) EFFECTIVENESS OF GUIDANCE AND COUNSELING IN THE MANAGEMENT OF STUDENT BEHAVIOUR IN PUBLIC SECONDARY SCHOOLS IN KENYA, INTERNATIONAL JOURNAL OF APPLIED PSYCHOLOGY 2018, 8(1): 6-11 DOI: 10.5923/J.IJAP.20180801.02.
- SHANKAR, J & IP C (2018) COMMUNITY COLLEGE COUNSELORS' EXPERIENCES AND CHALLENGES WITH POSTSECONDARY STUDENTS WITH MENTAL HEALTH DISORDERS, CHAPTER 6, 83-99, HEALTH AND ACADEMIC ACHIEVEMENT INTECH OPEN PUBLISHERS. LONDON, UNITED KINGDOM.
- ZEREN, SERIFE GONCA, SEHER MERVE ERUS YILDIZ, YAGMUR AMANVERMEZ, ARZU BUYRUK GENC, MIHRIBAN BETUL YILMAZ, BAKI DUY(2020) THE EFFECTIVENESS OF ONLINE COUNSELING FOR UNIVERSITY STUDENTS IN TURKEY: A NON-RANDOMIZED CONTROLLED TRIAL, EUROPEAN JOURNAL OF EDUCATIONAL RESEARCH, VOLUME 9, ISSUE 2, 825 – 834, ISSN: 2165-8714, HTTP://WWW.EU-JER.COM/ UNIVERSITY, TURKEY RECEIVED: JANUARY 13, 2020 ▪ REVISED: MARCH 12, 2020 ▪ ACCEPTED: APRIL 11, 2020.