

دافعية الإنجاز وعلاقتها بجودة الخدمات الإرشادية لدى المرشدين الطلابيين

Relationship between motivation for achievement and the quality of counseling services of educational counselors

د/ جزاء عبید العصيمي- مشرف تربوي بإدارة تعليم الطائف

المملكة العربية السعودية، jjjzz97@gmail.com¹

تاريخ النشر: 2021-10-05

تاريخ المراجعة: 2021-02-17

تاريخ استلام المقال: 2020-10-05

ملخص

هدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة بين الدافعية للإنجاز وجودة الخدمات الإرشادية لدى المرشدين الطلابيين، ولتحقيق أغراض الدراسة استخدم الباحث مقياس الدافعية للإنجاز من إعداد: (بوعزيز، 2015) ومقياس جودة الخدمات الإرشادية من إعداد: (الغانمي، 2013)، وتكونت العينة من (133) مرشداً طلابياً ومرشدة، والذين تم اختيارهم بطريقة عشوائية، وقد تم تحليل البيانات من خلال إيجاد المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وإيجاد قيمة (ت) وتحليل التباين الأحادي ومعاملات الارتباط. وأسفرت نتائج الدراسة: عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الدافعية للإنجاز وجودة الخدمات الإرشادية لدى المرشدين الطلابيين، كما توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الدافعية للإنجاز وجودة الخدمات الإرشادية لدى المرشدين الطلابيين لدى أفراد العينة تعزى لمتغير سنوات الخبرة، بينما لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الدافعية للإنجاز وجودة الخدمات الإرشادية لدى المرشدين الطلابيين لدى أفراد العينة تعزى لمتغير الجنس، وقد تم اقتراح بعض التوصيات في ضوء تلك النتائج.

الكلمات المفتاحية: الدافعية، الإنجاز، جودة الخدمات، الإرشاد الطلابي

Abstract

This study aimed to find out the relationship between motivation for achievement and the quality of counseling services of educational counselors. The researcher used motivation for achievement scale by: (Bouaziz, 2015) and the quality of counseling services by: (Al-Ghanmi, 2013). The random sample were consisted of (133) male and female educational counselors. The researcher used means, standard deviations, T test, monovariance and correlation coefficient, to analyze data. The findings revealed that there were statistically significant differences between the motivation for achievement and the quality of counseling services of educational counselors. There are also statistically significant differences in the motivation for achievement and the quality of counseling of educational counselors among the sample due years of experience variable. On the other hand, there are no statistically significant differences between motivation for achievement and the quality of counseling services of educational counselors among the sample due to gender variable. Some recommendations were suggested in light of these results.

Keywords: motivation, achievement, quality of services, student counseling

مقدمة

تُعد الخدمات الإرشادية من أرقى الخدمات التي تقدم للأفراد، لما لها من أثر كبير في مساعدة الفرد على حل مشكلاته وتعديل سلوكه وتوجيهه نحو الطريق السليم، وهذا هو دور المرشد الطلابي الذي يرشد ويوجه ويعدل السلوك ويقومه ويزيد ثقة الفرد بنفسه وقدراته وإمكاناته ويساعده على التكيف النفسي والاجتماعي.

ويعتبر نجاح العمل الإرشادي في المدرسة جزء رئيس في نجاح العملية التربوية، ويعتمد هذا على فاعلية المرشد الطلابي وأدائه لدوره بشكل سليم وفاعل، وترتبط هذه الفاعلية بعوامل عدة منها كفاياته الشخصية والأدائية، ومهارات الاتصال والتواصل لديه، واستمراره في تطوير قدراته من خلال التعديل والاكتمال عن طريق برامج التدريب المتخصصة والملائمة، التي تبنى على أساس الاحتياجات والأولويات والإمكانات؛ وبالتالي فإن تحسين فاعلية الإرشاد أمر ضروري للعملية التربوية، كما أن مستقبل الإرشاد الطلابي في المدارس يعتمد على توفير بيانات حول واقعه واحتياجاته وحول دوره وفوائده، وحول محدداته وأفاقه، وضمن كل ذلك مهارات العاملين في مجاله، واحتياجاتهم التدريبية (العاجز، 2001). كما أن وجود هذه الخدمات النفسية الإرشادية تساعد على الوقاية من الوقوع في الاضطرابات النفسية والانحرافات السلوكية، وكذلك تقوية ثقة الفرد بنفسه وشعوره بالأمن ومساعدته على حل مشكلاته في جميع المجالات التربوية والمهنية والزواجية والأسرية؛ مما يساعد الفرد على تحقيق التوافق النفسي والاجتماعي والتمتع بصحة نفسية عالية (حسين، 2004). ويحتاج الإرشاد الطلابي إلى برامج متكاملة تقوم على مبادئ واعتبارات ضرورية تتمثل في إتباع المناهج الثلاث (العلاجي، الوقائي، الإنمائي) مما يساعد على توافق الطلاب ونموهم السليم والتخلص من المشكلات المدرسية التي تواجههم وحل المشكلات الناجمة عن ذلك وتقويم الإرشاد المهني والأسري مما يساعد على نجاح العملية التربوية (الخطيب، 2015). والارتقاء بالعملية الإرشادية وتحقيق معايير الجودة بها يتطلب أن يكون القائمين عليها من مرشدين طلابيين على مستوى من الدافعية للإنجاز يستطيعون من خلالها تطوير البرامج الإرشادية وتحقيق أهداف العملية الإرشادية بشكل كامل؛ وبذلك تكون الدافعية للإنجاز عاملاً مهماً في توجيه سلوك الفرد وتنشيطه، وفي إدراكه للمواقف، فضلاً عن مساعدته في فهم وتفسير سلوك الفرد، وسلوك المحيطين به، كما يعتبر مكوناً أساسياً في سعي الفرد تجاه

تحقيق ذاته، وتوكيدها، حيث يشعر الفرد بتحقيق ذاته من خلال ما ينجزه، وفيما يحققه من أهداف، وفيما يسعى إليه من أسلوب حياة أفضل (بوعزيز، 2015).

مشكلة الدراسة وتساؤلاتها:

إن للمرشد التربوي دوراً كبيراً في تحقيق أهداف الإرشاد وأهداف المسترشد، وبلورة طموحاته وآماله، من خلا تقديم الخدمات الإرشادية والمساعدة الفنية والمهنية المتخصصة، ودراسة المسترشد عبر مراحل التعليم، إذ يعد المرشد التربوي من أهم العوامل الفاعلة في بناء شخصية المتعلم، وذلك من خلال أدواره ومسؤولياته (السفاسفة، 2003). وأشارت دراسة لفته (2016) أن المرشد التربوي ينظر إلى الجودة بأنها فلسفة وثقافة مشتركة تشكل جزءاً من عمله الذي يؤديه يومياً، وأن مهنة الإرشاد الطلابي تتطلب من المرشد أن يكون ذا سمات مميزة ومبدعة في أدائه. ويرى عبد الحميد (2003) أن الدافعية للإنجاز في مجال العمل بأنها منظومة متعددة الأبعاد تعمل على إثارة الجهد المرتبط بالعمل والإنجاز وتحدد طبيعته ووجهته وشدته ومدته بهدف الإنجاز المميز للأهداف، ومن أهم أبعاد هذه المنظومة، المثابرة في كل من بذل الجهد وتحمل الصعاب وتقدير أهمية الوقت والطموح لمستوى أعلى من الأداء والتوجه المستمر نحو المستقبل والاهتمام بالتميز في الأداء والميل للمنافسة، وجاءت هذه الدراسة لتكشف عن علاقة دافعية الإنجاز بجودة الخدمات الإرشادية لدى المرشدين الطلابيين، وذلك من خلال الإجابة عن التساؤلات التالية:

ويمكن صياغة مشكلة الدراسة في التساؤلات التالية:

1- هل توجد علاقة ارتباطية بين الدافعية للإنجاز وجودة الخدمات الإرشادية بين المرشدين الطلابيين ؟

2- هل توجد فروق في الدافعية للإنجاز لدى المرشدين الطلابيين وفقاً للجنس وسنوات الخبرة؟

3- هل توجد فروق في جودة الخدمات الإرشادية لدى المرشدين الطلابيين وفقاً للجنس وسنوات الخبرة؟

أهداف الدراسة:

هدفت الدراسة الحالية إلى ما يلي:

1- الكشف عن طبيعة العلاقة بين الدافعية للإنجاز وجودة الخدمات الإرشادية لدى المرشدين الطلابيين.

2- التحقق من وجود فروق في مستوى الدافعية للإنجاز باختلاف الجنس وسنوات الخبرة.

3- التعرف إلى مستوى جودة الخدمات الإرشادية لدى المرشدين الطلابيين باختلاف الجنس وسنوات الخبرة.

أهمية الدراسة:

تتمثل أهمية الدراسة فيما يلي:

أ- الأهمية النظرية:

- 1- ندرة الدراسات المحلية على حد علم الباحث التي تناولت العلاقة بين الدافعية للإنجاز وعلاقتها بجودة الخدمات الإرشادية لدى المرشدين الطلابيين.
- 2- تناول هذه الدراسة موضوعاً حيوياً يهم القائمين على العمل الإرشادي من المرشدين والمشرفين وصناع القرار من أجل رفع مستوى التوجيه والإرشاد في مدارسنا.
- 3- أن تكون هذه الدراسة بمثابة إضافة إلى التراث النفسي، الذي ربما يسهم في إثراء المكتبات النفسية السعودية، والعربية، والدراسات التربوية التي من شأنها أن تفيد طلبة الدراسات العليا وجميع المهتمين بمجال البحث العلمي.

ب- الأهمية التطبيقية:

- 1- تقويم واقع جودة الخدمات الإرشادية، ومدى دافعية الإنجاز لدى المرشدين الطلابيين.
- 2- وضع برامج لتحسين وتطوير أداء المرشد الطلابي لضمان جودة الخدمات الإرشادية.
- 3- قد يستفيد من نتائج الدراسة أصحاب القرار المعنيين بإصدار التشريعات المتعلقة بالتوجيه والإرشاد.

مصطلحات الدراسة:

الدافعية للإنجاز: ويقصد بالدافعية للإنجاز إجراءات مجموع الدرجات التي يحصل عليها المرشدين على مقياس الدافعية للإنجاز من إعداد بوعزيز (2015).

جودة الخدمات الإرشادية: هي تلك الخدمات التي من شأنها توفير الجو الأفضل والمناخ الملائم لجعل الطالب يفهم نفسه بنفسه ولمساعدته على حل مشكلاته وإشباع حاجاته حتى يتمكن من التكيف مع مجتمعه وبيئته باعتبار أن نمو الفرد لا يقاس بمدى خلوه من المشاكل بقدر ما يقاس بمدى قدرته على التكيف (غماري والطائي، 2008).

ويقصد بجودة الخدمات الإرشادية إجراءات: بأنها الدرجة التي يحصل عليها المرشدين على مقياس جودة الخدمات الإرشادية من إعداد الغانمي (2013).

المرشد الطلابي: هو من يتولى عملية التوجيه والإرشاد للطلاب بالمدارس، حيث يقوم بتحقيق أهداف التوجيه المدرسي والمهني بعدة أساليب حسب الإمكانيات المتوفرة في ضوء التعميمات المنظمة من قبل الإدارة العامة للتوجيه والإرشاد بوزارة التعليم (جودة، 2018).

ويقصد بالمرشد الطلابي في الدراسة الحالية: ذلك الشخص الذي يقوم بتنفيذ برامج التوجيه والإرشاد التنموية والوقائية والعلاجية داخل المؤسسات التعليمية سواء كانت حكومية أو أهلية بهدف مساعدة جميع المستفيدين على الأداء الإيجابي الفعال.

حدود البحث:

• حدود موضوعية: دافعية الإنجاز وعلاقتها بجودة الخدمات الإرشادية لدى المرشدين الطلابيين

• حدود بشرية: المرشدين الطلابيين من الجنسين في محافظة الطائف.

• حدود زمنية: الفصل الدراسي الثاني من العام الدراسي 1440/1439 هـ

الإطار النظري والدراسات السابقة

1-الدافعية للإنجاز

تعد الدافعية للإنجاز قاسم مشترك لكل أنواع السلوك، كما أنها سبب كامن وراء وجود أفراد يميلون إلى إتمام العمل بصورة جيدة (العيسى، 1425). أن الدافعية العالية للإنجاز تزيد من قدرة الفرد على ضبط نفسه في العمل وكفاءته على حل المشكلات، وعلى العكس من ذلك منخفضي الدافعية الذين يتوقفون عن الحلول لهذه المشكلات (شواشره، 2007). وتؤكد نظرية الإنجاز على أن الأفراد الذين لديهم حاجة شديدة للإنجاز يتميزون بصفات تجعلهم يتحملون المسؤولية ويرغبون في أعمال أخرى يجدون فيها تحدي لقدراتهم وإمكاناتهم، كما أنهم يميلون إلى أن يكونوا أكثر حرية في تنفيذ أعمالهم التي تسند إليهم (السالم، 1997).

أ- مفهوم الدافعية للإنجاز:

تعرف الدافعية للإنجاز بأنها حرص الفرد على تحقيق الأشياء التي يراها الآخرون صعبه وتجاوز هذه العقبات والوصول إلى التميز والتغلب على الآخرين (Murray, 1984).

ويعرفها ماكيلاند (McClelland, 1985) أنها تكوين افتراضي يعني الشعور المرتبط بالأداء التقني حيث المنافسة لبلوغ معايير الامتياز، ويعكس هذا الشعور مكونين أساسيين هما الرغبة في النجاح والخوف من الفشل خلال سعي الفرد لبذل أقصى جهده وكفاحه من أجل النجاح وبلوغ الأفضل والتفوق على الآخرين.

كما يعرف الدافع للإنجاز بأنه الدافع للنجاح وتجاوز الصعوبات، ويتباين من شخص لآخر ومن ثقافة لأخرى، ويعتمد جزئياً على التنشئة الاجتماعية (Sutherland, 1996).

وتعرف بانها: الرغبة في تحقيق مستوى متميز في العمل بشكل عام أو شخصي، والقيام بالعمل بشكل جيد من أجل السعي إلى تحسين سير العمل أكثر من السعي للحصول على المكافأة أو أي هدف آخر (Goethals, Sorenson & Burns, 2004).

ويعرفها الغامدي (2009) بانها سمة تفاعلية شخصية تعني رغبة الفرد في الاتقان والامتياز في تحقيق المهام التي يقوم بها الشخص.

ويعد الدافع إلى الإنجاز حالة متميزة من الدافعية العامة، ويعبر هذا الدافع عن الرغبة التي تهدف إلى أداء عمل ما بشكل جيد، والنجاح في أدائه.

ب- مكونات الدافعية للإنجاز:

تعد دافعية الإنجاز إحدى مكونات الشخصية التي يكتسبها الفرد من البيئة الاجتماعية التي يعيش فيها ويتعامل معها، كما تعد مكوناً مهماً فيسعي الفرد تجاه تحقيق ذاته وتوكيدها، حيثي شعر الإنسان بتحقيق ذاته من خلال ما ينجزه وفيما يحققه من أهداف، وفيما يسعى إليه من أسلوب حياة أفضل، وقد حدد أوزبل ونوفكو هنساين ثلاثة أبعاد لدافعية الإنجاز هي:

- البعد المعرفي: ويشير إلى انشغال الفرد بمهمة معينة لإشباع حاجاته المعرفية من خلال ما يكتشفه من معرفة جديدة تعد بحد ذاتها مكافأة له.
- بعد تقدير الذات: ويعني رغبة الفرد بمزيد من الاحترام والحصول على المكافأة المناسبة نتيجة أدائه المتميز، مما يشعره بكفاءته واحترامه لذاته.
- بعد الانتماء: وهو الرغبة في الحصول على تقبل الآخرين وتقديرهم، مما يزيد في ثقته الفرد بنفسه (المطيري، 2007).

2- الخدمات الإرشادية:

إن للمرشد الطلابي دوراً مهماً في تحقيق أهداف التربية ونجاح العملية الإرشادية من خلال أدائه الذي يقوم به في خدمة ومساعدة الطلبة في مواجهة الصعوبات التي تعترض سبيل نموهم السوي، مما ينعكس أثره على الميدان التربوي ومخرجاته.

أ- مفهوم الخدمات الإرشادية

تعرف الخدمات الإرشادية: بأنها عملية دعم وعلاقة مهنية يقوم بها المرشد الطلابي، من أجل المساعدة في حل المشكلات، وتمكين الطلبة والأسر والجماعات من تحقيق الأهداف التعليمية والصحة النفسية الجيدة (Counseling Association, 2003).

ويعرفها مهيدات (2013) بأنها مجموعة الخدمات الأساسية والتوجيهية والاستشارية المتخصصة داخل المدرسة من قبل المرشد الطلابي، بهدف مساعدة الطلبة على تحقيق النمو النفسي والتعليمي والمهني والاجتماعي.

ويعرفها عطار(2015) بأنها كل نشاط موجه نحو المسترشد بحيث يساهم في فهم ذاته ومعرفة قدراته وميوله، ومساعدته على حل مشكلاته، لأجل تحقيق راحته النفسية وأهدافه التعليمية وخياراته المهنية المستقبلية.

كما تعرف بأنها عملية بناء تهدف إلى مساعدة الفرد لكي يفهم ذاته، ويدرس شخصيته، ويعرف خبراته، ويحدد مشكلاته، وينمي إمكانياته، ويحل مشكلاته في ضوء معرفته ورغبته وتدريبه لكي يصل إلى تحديد وتحقيق أهدافه(القطان،2016).

ب-أهداف الخدمات الإرشادية:

يشير زهران (2005) إلى أن هناك العديد من الخدمات التي يسعى الإرشاد إلى تحقيقها في المجال التربوي منها:

- تحقيق الذات، أي انطباع الفرد عن ذاته في مستوى الوعي، وتحقيقها يعطي دليل على الصحة النفسية وشعور بالثقة.
- تحقيق التوافق النفسي، بأنواعه الشخصي، والتربوي، والمهني، والاجتماعي.
- تحسين العملية التربوية، حيث تحتاج العملية التربوية إلى تشجيع قائم على تحقيق مناخ نفسي صحي، من خلال إثارة الدافعية لدى الفرد وتشجيعه.
- العمل على توعية المجتمع الدراسي بشكل عام، بأهداف ومهام التوجيه والإرشاد.
- التخطيط السليم لشغل وإدارة الوقت بما يفيد مجتمعه.
- تحقيق الصحة النفسية، وهو الهدف النمائي للإرشاد النفسي والذي يحقق السعادة للفرد.

ج- أنواع الخدمات الإرشادية:

هناك العديد من الخدمات الإرشادية التي يقوم بها المرشد الطلابي والتي منها:

- الخدمات الإرشادية التربوية: تتضمن التخطيط التربوي واختبار المناهج وتنمية القدرات والمهارات وتشجيع الرغبة في الدراسة وتحقيق التوافق الدراسي. (يوسف، 2006).
- الخدمات الإرشادية النفسية: تتضمن إجراء البحوث ودراسة الشخصية والتعرف على الاستعدادات والقدرات والميول وحل المشكلات وتحديد نواحي القوة والضعف والتعرف المبكر على الحالات التي تستحق الرعاية.

- الخدمات الإرشادية الاجتماعية: تتضمن التعرف على البيئة الاجتماعية وتنظيم وتدعيم العلاقات والتعاون بين المدرسة والأسرة والمجتمع بما يخدم الطالب(بن دراعمة، 2007).
- خدمات التدريب أثناء الخدمة: وتشمل كل المشتركين في ميدان الإرشاد، حيث يجب تدريب العاملين على وسائل جمع المعلومات، وتدريب الإداريين على تنظيم السجلات(زهران، 2005).

الدارسات السابقة:

دراسة نكترولي وسيرس (Nichter, Li&Serres, 2007) تهدف استقصاء آراء المرشدين التربويين من الروضة حتى المرحلة الثانوية في مدارس تكساس الحكومية، لتحديد مدى إلمام وممارسة المرشدين للمعايير الوطنية التي وضعتها جمعية المرشدين المدرسيين في أمريكا، وتكونت العينة من (495) مرشداً، واستخدمت الدارسة استبانة خاصة لهذا المسح، وقد أظهرت النتائج أن المرشدين في كافة المراحل يتشاركون في التزامهم بالتزود بالخبرات والاهتمام بالتطوير وغرس روح التنافس الإيجابي.

و دراسة الزعبي (2012) هدفت إلى التعرف على مدى الاختلاف ما بين المؤسسات التعليمية الحاصلة وغير الحاصلة منها على شهادة الجودة "ISO" بالمرحلة الثانوية بمكة المكرمة في أبعاد معايير الجودة الشاملة وطبيعة العلاقة بين الالتزام بتطبيق معايير الجودة الشاملة ودافعية الإنجاز بناء على التزام المدارس بتطبيق معايير الجودة الشاملة، وقد تمثلت عينة الدراسة في المجموعة التجريبية حاصلة على شهادة الجودة "ISO" والمجموعة الضابطة والتي تمثلت في مدرسة حاصلة على شهادة الجودة "ISO" حيث اشتملت المجموعتان على المدرء والوكلاء والمرشدين الطلابيين ورواد النشاط والمعلمين والمشرفين التربويين ، وقد استخدمت الدراسة استبيان معايير الجودة الشاملة ومقياس دافعية الإنجاز من إعداد الباحث، وقد أظهرت نتائج الدراسة: وجود فرق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي درجات القائمين بالعملية الإدارية والمشرفين التربويين بالمدارس الثانوية في أبعاد معايير الجودة الشاملة لصالح المدرسة الحاصلة على شهادة الجودة "ISO" ، كما توجد علاقة ارتباطية موجبة ودالة إحصائية بين الالتزام بتطبيق معايير الجودة الشاملة ودافعية الإنجاز.

بينما دراسة الغانمي (2013) هدفت إلى التعرف على العلاقة بين الكفاية المهنية وجودة الخدمات الإرشادية من وجهة نظر المرشدين الطلابيين بمحافظة القنفذة، وتكونت العينة من (120) مرشداً طلابياً، واستخدمت الدراسة مقياس جودة الخدمات الإرشادية من إعداد الباحث

ومقياس الكفاية المهنية، وقد أوضحت نتائج الدراسة بعدم وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمات الإرشادية والكفاية المهنية.

وأوضحت دراسة شاهين (2014) التي هدفت إلى تحديد درجة امتلاك المرشدين التربويين في المدارس الحكومية للمهارات الإرشادية وتحديد الاختلاف في درجة امتلاكهم لهذه المهارات بحسب بعض خصائصهم النوعية من وجهة نظر المرشدين أنفسهم، وتكونت عينة الدراسة من (49) مرشداً، وكان من أهم النتائج: أن تقدير المرشدين لمهاراتهم الإرشادية جاء بشكل متوسط وبنسبة (47,3%)، كما وجدت فروق دالة إحصائية في درجة امتلاك المرشدين للمهارات الإرشادية تبعاً لمتغير الجنس ولصالح الإناث، ولم تكن الفروق دالة إحصائية تبعاً لمتغير سنوات الخبرة.

وكانت دراسة بوعزيز (2015) بهدف معرفة الاتجاه نحو العملية الإرشادية وعلاقتها بالدافعية للإنجاز لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني بولاية الوادي، وتكونت العينة من (25) مستشار منهم (18) إناث، و(7) ذكور، واستخدمت الدراسة مقياس الاتجاه نحو العملية الإرشادية من إعداد بكير مليكة، ومقياس الدافعية للإنجاز من إعداد الباحثة، وقد أظهرت النتائج: وجود علاقة ارتباطية موجبة ضعيفة بين الاتجاه نحو العملية الإرشادية والدافعية للإنجاز، يتميز مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني نحو العملية الإرشادية بدافعية إنجاز مرتفعة، كما لا توجد فروق بين الجنسين في الاتجاه نحو العملية الإرشادية وكذلك في الدافعية للإنجاز.

بينما دراسة لفته (2016) جاءت بهدف التعرف إلى جودة الأداء عند المرشدين التربويين، وتكونت العينة من (46) مرشد ومرشدة، واستخدمت الدراسة مقياس من إعداد الباحث، وكان من أهم النتائج: عدم وجود فروق بين أفراد العينة في جودة الأداء تبعاً لمتغير الجنس.

أما دراسة المحمودي (2017) كانت بهدف التعرف إلى العلاقة بين السمات الشخصية وجودة الخدمات الإرشادية لدى المرشدين الطلابيين بمكة المكرمة. وتكونت العينة من (94) مرشداً من المرشدين الطلابيين في جميع المراحل الدراسية، واستخدمت الدراسة مقياس جودة الخدمات الإرشادية إعداد الغانمي (2013)، ومقياس إيزنك للشخصية، وأسفرت نتائج الدراسة عن: وجود علاقة إحصائية ذات دلالة بين سمات الشخصية وجودة الخدمات الإرشادية.

منهج وإجراءات الدراسة

تناول هذا الفصل منهج الدراسة والمجتمع وعينة الدراسة وخصائصها وأدوات الدراسة والتحقق من صدقها وثباتها وكيفية تطبيقها والأساليب الإحصائية التي استخدمها الباحث في تحليل البيانات لتحقيق أهداف الدراسة، وفيما يلي عرض مفصل لإجراءات الدراسة.

أولاً: منهج الدراسة:

استخدم الباحث المنهج الوصفي وذلك لمناسبته لتحقيق أهداف الدراسة، وهو المنهج الذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع، ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً ويعبر عنها كيفياً بوصفها وتوضيح خصائصها، وكمياً بإعطائها وصفاً رقمياً من خلال أرقام وجدول توضيح مقدار هذه الظاهرة أو حجمها أو درجة ارتباطها مع الظواهر الأخرى (عبيدات، 1999).

ثانياً: مجتمع وعينة الدراسة: تكون مجتمع الدراسة من المرشدين الطلابيين في محافظة الطائف ومن كلا الجنسين، الذين يمارسون الإرشاد الطلابي في المدارس والبالغ عددهم (133).

جدول رقم (1) يوضح العينة وفقاً للجنس

الجنس	العدد	النسبة
الذكور	65	48.872%
الإناث	68	51.127%
المجموع الكلي	133	100%

جدول رقم (2) يوضح العينة وفقاً لسنوات الخدمة في التعليم

الخدمة	العدد	النسبة
أقل من 5 سنوات	46	34.58%
من 5 إلى أقل من 10 سنوات	36	27.06%
10 سنوات فأكثر	51	38.34%
المجموع الكلي	133	100%

رابعاً: أدوات الدراسة:

1- مقياس دافعية الإنجاز: قام الباحث بتطبيق مقياس الدافعية للإنجاز من إعداد بو عزيز (2015) ويتكون المقياس من (24) عبارة، وتم حذف عبارة واحدة فقط، بناءً على نتائج التحكيم ليصبح مكون من (23) عبارة موزعة على الأبعاد التالية:

جدول (3) يوضح أبعاد مقياس الدافعية للإنجاز وعدد عبارته

م	البعد	العبارات	العدد
1	الشعور بالمسؤولية.	22-21-19-14-12-6-3-1	8
2	السعي نحو التفوق لتحقيق مستوى طموح مرتفع.	23-17-10-7-2	5
3	المثابرة.	18-15-11-8-4	5
4	الشعور بأهمية الزمن (التوجيه الزمني).	20-9-5	3
5	التخطيط للمستقبل.	16-13	2
23	المجموع		

التحقق من الإجراءات السيكومترية لمقياس الدافعية للإنجاز في الدراسة الحالية:

صدق مقياس دافعية الإنجاز: حيث تأكد الباحث من صدق الفقرات وأبعاد المقياس من خلال

عينه استطلاعية، واتبع لأجل ذلك مجموعة من الإجراءات الميدانية، وذلك على النحو التالي:

أ- صدق المحكمين: تم عرض المقياس على مجموعة من المتخصصين في علم النفس بلغ

عدددهم (5) وذلك لإبداء آرائهم في المقياس من حيث:

-مناسبة المقياس للبيئة السعودية.

-تعديل الصياغة اللغوية.

-إضافة أو حذف ما يروونه مناسباً.

وقد أسفرت نتائج التحكيم في جدول رقم (3) عن تعديل بعض الصياغات اللغوية لتناسب

البيئة السعودية مثل:

جدول (4) يوضح العبارات التي تم تعديلها بعد صدق المحكمين وأرقامها

م	العبارات قبل التعديل	رقم العبارة	العبارة بعد التعديل
1	لا يهمني أن أفشل في إداء عمل ما.	6	لا يهمني عجزني عن أداء عمل ما.
2	عندما أبدا عمل ما من الضروري على الانتهاء منه.	8	عندما أبدا عمل ما أحرص على الانتهاء منه.
3	عندما أفشل في عمل ما أتركه وأتجه لغيره.	11	عندما لا أستطيع إكمال عمل ما أتركه وأتجه لغيره.
4	أفشل عن أدائي للأعمال التي لا يسبقها استعداد وتبرئ.	13	أعجز عن أداء الأعمال التي لا يسبقها استعداد وتبرئ.
5	أتضايق إذا فعلت شيئاً ما بطريقة رديئة.	14	أتضايق إذا فعلت شيئاً ما بطريقة غير جيدة.
6	أحب قضاء وقت الفراغ في القيام ببعض المهام أو الأعمال لتنمية مهاراتي وقدراتي.	22	أحب قضاء وقت الفراغ في الأعمال التي تنمي مهاراتي وقدراتي.

تم حذف عبارة واحدة فقط، وهي (أشعر بالرضا عن مواصلة العمل لفتره طويلة في حل المشكلات التي تواجهني) حيث أشار المحكمين لتكرارها مع العبارة (أتفانى في حل المشكلات الصعبة مهما أخذت من وقت).

ب-صدق الاتساق الداخلي لفقرات مقياس دافعية الإنجاز: قام الباحث باحتساب معاملات الارتباط بين كل فقره من فقرات المقياس والدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه، والجدول التالي يعرض صدق الاتساق الداخلي:

جدول (5) يوضح معامل ارتباط كل بعد بالمجموع الكلي لمقياس دافعية الإنجاز

م	البعد	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1	الشعور بالمسؤولية.	*0.64	دالة
2	السعي نحو التفوق لتحقيق مستوى طموح مرتفع.	*0.73	دالة
3	المثابرة.	*0.74	دالة
4	الشعور بأهمية الزمن (التوجيه الزمني).	*0.71	دالة
5	التخطيط للمستقبل.	*0.38	دالة

* مستوى دلالة (0.01)

يتضح من الجدول (5) السابق ارتباط جميع الأبعاد بالدرجة الكلية للمقياس ارتباطاً دالاً إحصائياً، حيث كانت جميع قيم معاملات الارتباط دالة إحصائياً عند مستوى (0,01). مما يجعلها تتمتع بالصدق الداخلي ويحقق للاستبانة الصدق البنائي لعبارات كل بعد وتعد بهذا صالحة للمقياس.

ثبات مقياس دافعية الإنجاز: من أجل الكشف عن ثبات الأداة، وأنها تقيس فعلاً ما وضعت لقياسه، قام الباحث بحساب معامل الثبات ، وذلك بحساب معامل "ألفا كرونباخ" Cronbach Alpha لأبعاد مقياس الدافعية للإنجاز كما في الجدول التالي:

جدول رقم (6) يوضح معامل ألفا كرونباخ لأبعاد مقياس الدافعية للإنجاز والدرجة الكلية

م	الأبعاد	معامل ثبات ألفا كرونباخ
1	الشعور بالمسؤولية.	0.724
2	السعي نحو التفوق لتحقيق مستوى طموح مرتفع.	0.704
3	المثابرة.	0.706
4	الشعور بأهمية الزمن (التوجيه الزمني).	0.717
5	التخطيط للمستقبل.	0.767
	الثبات الكلي للمقياس	0.756

يتضح من الجدول السابق أن قيمة معامل الثبات للدرجة الكلية لمقياس الدافعية للإنجاز (0.756) وهي قيمة مقبولة الاعتماد للمقياس وتطبيقه.

تصحيح مقياس دافعية الإنجاز: أما بالنسبة لتصحيح المقياس فقد استخدم الباحث مقياس ليكرت (Likert) الثلاثي والذي يتكون من البدائل (تنطبق تماماً، تنطبق إلى حد ما، لا تنطبق) وسوف تكون الدرجات على الاستجابات بالترتيب (1, 2, 3) للعبارة، أما الدرجات الكلية للمقياس فتتراوح من (23) إلى (69).

2- مقياس جودة الخدمات الإرشادية: قام الباحث بتطبيق مقياس جودة الخدمات الإرشادية من إعداد الغانمي (2013) ويشمل المقياس من (56) عبارة، توزعت على أربعة أبعاد تتضح في الجدول التالي:

جدول رقم (7) يوضح أبعاد مقياس جودة الخدمات الإرشادية وعدد عباراته

م	البعد	العبارات	العدد
1	الخطط والبرامج الإرشادية	20-19-18-17-16-15-14-13-12-11-10-9-8-7-6-5-4-3-2-1	20
2	العلاقات والشراكة المجتمعية	37-36-35-34-33-32-31-30-29-28-27-26-25-24-23-22-21	17
3	الإرشاد الإبداعي	48-47-46-45-44-43-42-41-40-39-38	11
4	مجال التنمية المهنية	56-55-54-53-52-51-50-49	8
56	المجموع		

التحقق من الإجراءات السيكمترية لمقياس جودة الخدمات الإرشادية في الدراسة الحالية:

صدق مقياس جودة الخدمات الإرشادية: حيث تأكد الباحث من صدق الفقرات وأبعاد المقياس من خلال عينه استطلاعيه، واتبع لأجل ذلك مجموعة من الإجراءات الميدانية، وذلك على النحو التالي:

أ- صدق المحكمين: تم عرض المقياس على مجموعة من المتخصصين في علم النفس بلغ عددهم (5) وذلك لإبداء آرائهم في المقياس.

ب- صدق الاتساق الداخلي لفقرات مقياس جودة الخدمات الإرشادية: قام الباحث باحتساب معاملات الارتباط بين كل بعد من أبعاد المقياس والدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه، والجدول التالي يعرض صدق الاتساق الداخلي:

جدول (8) يوضح معامل ارتباط كل بعد بالمجموع الكلي لمقياس دافعية الإنجاز

م	الأبعاد	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1	الخطط والبرامج الإرشادية.	0.920**	دالة
2	العلاقات والشراكة المجتمعية	0.895**	دالة
3	الإرشاد الإبداعي.	0.877**	دالة
4	مجال التنمية المهنية	0.773**	دالة

** مستوى دلالة (0.05) * مستوى دلالة (0.01)

يتضح من الجدول السابق أن جميع أبعاد المقياس مرتبطة ارتباطاً دالاً إحصائياً مع الدرجة الكلية للمقياس عند مستوى دلالة (0,01) ما عدا مجال التنمية المهنية دال عند مستوى (0.05) مما يجعلها تتمتع بالصدق الداخلي ويحقق للاستبانة الصدق البنائي وتعد بهذا صالحة للمقياس.

ثبات مقياس جودة الخدمات الإرشادية: قام الباحث بالتأكد من ثبات مقياس جودة الخدمات الإرشادية: من خلال مجموعة من الاجراءات، وذلك على النحو التالي:

تم حساب ثبات أداة الدراسة عن طريق معامل ألفا كرونباخ وهي: طريقة لتقدير الثبات بالاعتماد على معدل الارتباط بين المفردات والذي يعتبر من أفضل التقديرات الخاصة بحساب الثبات وتم تطبيق الأداة في دراسة استطلاعية على (30) من أفراد الدراسة، كما استخدم الباحث معامل ألفا كرونباخ أو ما يسمى (بمعامل الثبات) البناء الداخلي للاختبارات، حيث وجد أن قيمة معامل ألفا كرونباخ (0.93) وهذه القيمة مرتفعة وتشير إلى أن أداة الدراسة تتمتع بدرجة عالية من الثبات وبالتالي يمكن الاعتماد على النتائج والوثوق بها.

تصحيح مقياس جودة الخدمات الإرشادية: أما بالنسبة لتصحيح المقياس فقد استخدم الباحث مقياس ليكرت (Likert) الثلاثي والذي يتكون من البدائل (تنطبق تماماً، تنطبق إلى حد ما، لا تنطبق) وسوف تكون الدرجات على الاستجابات بالترتيب (1, 2, 3) للعبارة، أما الدرجات الكلية للمقياس فتتراوح من (56) إلى (168).

خامساً: الأساليب الإحصائية المستخدمة: للإجابة على تساؤلات الدراسة تم استخدام الأساليب الإحصائية الآتية :

1. التكرارات والنسب المئوية والترتيب.

2. المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.

3. اختبار (ت).

4. اختبار (ف) تحليل التباين الاحادي.

5. اختبار شيفيه.

6. معامل الفا كرونباخ للثبات.

عرض النتائج وتفسيرها

تناول هذا الفصل تحليل نتائج الدراسة وتفسيرها في ضوء الإطار النظري والدراسات السابقة وفيما يلي تفصيل ذلك:

نتائج السؤال الأول ومناقشتها: "توجد علاقة ارتباطية بين الدافعية للإنجاز وجودة الخدمات الإرشادية بين المرشدين الطلابيين" وللتحقق من هذا الفرض، استخدم الباحث معاملات الارتباط بين درجات الدافعية للإنجاز ودرجات جودة الخدمات الإرشادية كما يتضح من الجدول التالي:

جدول رقم (9) معامل الارتباط بين مقياس الدافعية للإنجاز ومقياس جودة الخدمات الإرشادية

م	المقاييس	الدافعية للإنجاز	جودة الخدمات الإرشادية	مستوى الدلالة
1	الدافعية للإنجاز	1	0.505	0.00
2	جودة الخدمات الإرشادية	0.505	1	0.00

* مستوى دلالة (0.01)

وجود علاقة ارتباطية بين الدافعية للإنجاز وجودة الخدمات الإرشادية، حيث يتضح أنها دالة عند (0.01). وبالتالي نجد أن الدافعية للإنجاز لدى المرشدين الطلابيين تؤثر في جودة الخدمات الإرشادية التي يقدمونها؛ وتتفق هذه النتيجة مع دراسة زعبي (2012) التي أوضحت وجود علاقة موجبة ودالة احصائياً بين الالتزام بتطبيق معايير الجودة ودافعية الإنجاز، وكذلك دراسة بوعزيز (2015) التي أظهرت نتائجها وجود علاقة ارتباطية ضعيفة بين الاتجاه نحو العملية الإرشادية وعلاقتها بالدافعية للإنجاز، ودراسة المحمودي (2017) التي أوضحت وجود علاقة بين السمات الشخصية وجودة الخدمات الإرشادية.

نتائج السؤال الثاني ومناقشتها: "توجد فروق في الدافعية للإنجاز لدى المرشدين الطلابيين وفقاً للجنس وسنوات الخبرة"

وللتحقق من هذا الفرض استخدم الباحث اختبار (ت) للفروق بين المتوسطات بين المرشدين الطلابيين وفقاً لمتغير الجنس كما يتضح ذلك من الجدول التالي:

جدول (10) اختبار (ت) للفروق بين المرشدين الطلابيين في الدافعية للإنجاز وفقاً لمتغير الجنس.

م	الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اختبار (ت)	درجات الحرية	الدلالة الإحصائية	مستوى الدلالة
1	الذكور	65	55.16	4.70	-0.066	131	0.947	غير دالة
2	الإناث	68	55.22	4.20	-0.066	127.85	0.947	غير دالة

أظهرت النتائج كما يتضح من الجدول رقم (11) إن المتوسط الحسابي لدرجات عينة المرشدين على مقياس الدافعية للإنجاز (55.16) والانحراف المعياري (4.70)، بينما المتوسط الحسابي لدرجات عينة المرشدين (55.22) والانحراف المعياري (4.20)، وبلغت قيمة (ت) المحسوبة (-0.066)، عند مستوى دلالة (0.05). وهذا يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الدافعية للإنجاز وفقاً لمتغير الجنس بين المرشدين الطلابيين. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة بوعزيز (2015) التي أشارت نتائجها إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الجنسين في الاتجاه نحو العملية الإرشادية وكذلك دافعية الإنجاز.

جدول رقم (11) اختبار تحليل التباين الأحادي للفروق في الدافعية للإنجاز وفقاً لمتغير سنوات الخبرة.

الأبعاد	مصادر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	الدلالة الإحصائية	مستوى الدلالة
الدافعية للإنجاز	بين المجموعات	158.150	2	79.075	4.21	0.017	دالة
	داخل المجموعات	2440.767	130	18.775			
	الكلي	2598.917	132				

من خلال التدقيق في الجدول السابق (11) يلاحظ أن قيمة ف (4.21) بالنسبة للدافعية للإنجاز وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) وهذا يعني وجود فروق دالة بين عينة الدراسة وفقاً لاختلاف متغير سنوات الخبرة ولمعرفة أي المجموعات كانت أكثر درجة في مقياس الدافعية للإنجاز تم استخدام أسلوب المقارنة البعدية (شيفيه) والذي تظهر نتائجه في الجدول رقم (12):

جدول رقم (12) دلالة الفروق بين المجموعات الثلاث على مقياس الدافعية للإنجاز باستخدام اختبار (شيفيه) تبعاً لمتغير سنوات الخبرة.

المقياس	محك الفئة (I)	الفئات (J)	فرق المتوسطات (I-J)	الخطأ المعياري	الدلالة
الدافعية للإنجاز	(أقل من 5 سنوات)	(من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات)	1.798	0.964	0.180 غير دالة
		(من 10 سنوات فأكثر)	-0.928	0.881	0.575 غير دالة
	(من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات)	(أقل من 5 سنوات)	-1.798	0.964	0.180 غير دالة
		(من 10 سنوات فأكثر)	-2.727	0.943	0.017 دالة
	(من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات)	(من 10 سنوات فأكثر)			

* مستوى دلالة (0.05)

يتضح من الجدول السابق وجود فروق ذات دلالة إحصائية ذات دلالة إحصائية بين من خدمتهم (من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات) وبين من خدمتهم (من 10 سنوات فأكثر) وكانت الفروق لصالح من خدمتهم (من 10 سنوات فأكثر) بينما لا توجد فروق بين المجموعات الأخرى، ويستنتج من ذلك أن تقدم المرشدين في سنوات العمل يساهم في رفع مستوى الدافعية للإنجاز. نتائج السؤال الثالث ومناقشتها: "توجد فروق في جودة الخدمات الإرشادية لدى المرشدين الطلابيين وفقاً للجنس وسنوات الخبرة"

وللتحقق من هذا الفرض استخدم الباحث اختبار (ت) للفروق بين المتوسطات بين المرشدين الطلابيين وفقاً لمتغير الجنس كما يتضح ذلك من الجدول التالي:

جدول (13) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمقياس جودة الخدمات الإرشادية

م	الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اختبار (ت)	درجات الحرية	الدلالة الإحصائية	مستوى الدلالة
1	الذكور	65	143.77	0.431	0.169	131	0.866	غير دالة
2	الإناث	68	143.34	0.431	0.169	130.5	0.866	غير دالة

ويتضح من الجدول السابق أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في جودة الخدمات الإرشادية وفقاً للجنس بين المرشدين الطلابيين. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة لفته (2016) أوضحت نتائجها عدم وجود فروق تبعاً لمتغير الجنس في جودة الأداء عند المرشدين التربويين.

جدول رقم (14) اختبار تحليل التباين الأحادي للفروق في جودة الخدمات الإرشادية بين مجموعات متغير سنوات الخبرة

المقياس	مصادر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	الدلالة الإحصائية	مستوى الدلالة
جودة الخدمات الإرشادية	بين المجموعات	3719.205	2	1859.603	9.784	0.000	دالة
	داخل المجموعات	24707.727	130	190.059			
	الكلية	28426.932	132				

من خلال التدقيق في الجدول السابق يلاحظ أن قيمة ف (9.784) بالنسبة لجودة الخدمات الإرشادية، وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) وهذا يعني وجود فروق دالة بين عينة الدراسة وفقاً لاختلاف متغير سنوات الخبرة ولمعرفة أي المجموعات كانت أكثر درجة في مقياس جودة الخدمات الإرشادية، تم استخدام أسلوب المقارنة البعدية (شيفيه) والذي تظهر نتائجه في الجدول رقم (14).

جدول رقم (15) دلالة الفروق بين المجموعات الثلاث على مقياس جودة الخدمات الإرشادية باستخدام اختبار (شيفيه) تبعاً لمتغير سنوات الخبرة.

المقياس	محك الفئة (I)	الفئات (J)	فرق المتوسطات (J-I)	الخطأ المعياري	الدلالة الإحصائية
جودة الخدمات الإرشادية	(أقل من 5 سنوات)	(من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات)	-8.8611	3.0677	0.018 دالة
		(من 10 سنوات فأكثر)	-12.1274	2.8032	0.000 دالة
	(من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات)	(أقل من 5 سنوات)	8.8611	3.0677	0.018 دالة
		(من 10 سنوات فأكثر)	-3.2663	3.0010	0.555 غير دالة

* مستوى دلالة (0.05)

يتضح من الجدول السابق وجود فروق ذات دلالة إحصائية ذات دلالة إحصائية بين من خدمتهم (أقل من 5 سنوات) ومن خدمتهم (من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات) وكانت الفروق لصالح من خدمتهم (من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات)، وكذلك وجود فروق ذات دلالة إحصائية ذات دلالة إحصائية بين من خدمتهم (أقل من 5 سنوات) ومن خدمتهم (من 10 سنوات فأكثر) وكانت الفروق لصالح من خدمتهم (من 10 سنوات فأكثر)، بينما لا توجد فروق ذات دلالة

بين من خدمتهم (من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات) ومن خدمتهم (من 10 سنوات فأكثر) وبالتالي نجد أن الخبرة تسهم في ممارسة العمل بمهنية وجودة عالية.
التوصيات:

- 1- تجويد برامج التوجيه والإرشاد التي تسهم في رفع معدلات الإنجاز.
- 2- الاهتمام بالمرشدين الجدد وتحفيزهم نحو الإنجاز الذي ينعكس على الميدان التربوي ومخرجاته.
- 3- الاستفادة من المرشدين الطلابيين الأقدم في نقل خبراتهم وممارساتهم المهنية للأخريين.

المقترحات:

- يقترح الباحث إجراء مزيد من الدراسات والبحوث حول موضوع الدافعية للإنجاز وعلاقتها بجودة الخدمات الإرشادية مثل:
- 1- الدافعية للإنجاز كما يراها المشرف التربوي.
 - 2- الرضا الوظيفي وعلاقته بجودة الخدمات الإرشادية.

المراجع

- بوعزيز، إيمان (2015). الاتجاه نحو العملية الإرشادية وعلاقتها بدافعية الإنجاز لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المهني. رسالة ماجستير. كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية. جامعة الشهيد حمد لخضر- الوادي. الجزائر.
- بن دعيمة، لبنى (2007). سيكولوجية الإرشاد النفسي المدرسي (أساليبه ونظرياته). عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.
- جودة، يسري (2018). فاعلية برنامج تدريبي لتنمية الكفاءة الوظيفية لدى عينة من العاملين بمجال الإرشاد الطلابي بمدينة حائل. مجلة كلية التربية الأساسية. الجامعة المستنصرية. العراق: مج 24. ع (101). 930-907
- حسين، طه (2004). الإرشاد النفسي، النظرية- التطبيق- التكنولوجيا. ط1. عمان: دار الفكر للنشر والتوزيع.
- الخطيب، صالح (2015). الإرشاد النفسي في المدرسة أسسه ونظرياته وتطبيقاته. العين: دار الكتاب الجامعي.
- الزعبير، إبراهيم (2012). الجودة الشاملة وعلاقتها بدافعية الإنجاز لدى القائمين بالعملية الإدارية بالمدارس الثانوية في المملكة العربية السعودية. مجلة كلية التربية- جامعة عين شمس. ع 36. ج (1).
- زهران، حامد (2005). التوجيه والإرشاد النفسي. القاهرة. عالم الكتب.
- السالم، سالم (1997). الرضا الوظيفي للعاملين في المكتبات الجامعية. الرياض: مطبوعات مكتبة الملك فهد الوطنية.

السفاسفة، محمد(2003). *أساسيات في الإرشاد والتوجيه النفسي والتربوي*. الكويت: مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع.

شاهين، محمد(2014). *درجة امتلاك المرشدين التربويين في المدارس الحكومية الفلسطينية للمهارات الإرشادية*. مجلة العلوم التربوية والنفسية- كلية التربية. جامعة القدس المفتوحة. مج 15. ع(3). سبتمبر. 208-183

الشوامرة، محمد(2007). *مستوى الرضا المهني لدى معلمي ومعلمات المدارس الخاصة في مدارس نور الهدى التطبيقية في بلدة بيتونيا*. رسالة ماجستير غير منشورة. فلسطين: جامعة القدس المفتوحة.

العاجز، فؤاد(2001). *الإرشاد التربوي في المدارس الأساسية العليا والثانوية بمحافظات غزة واقع ومشكلات وحلول*. غزة: مجلة الجامعة الإسلامية. مج 9. ع(2).

عبدالحميد، إبراهيم(2003). *الدافعية للإنجاز وعلاقتها بكل من توكيد الذات وبعض المتغيرات الديموجرافية لدى عينة من شاغلي الوظائف المكتبية*. المجلة العربية للإدارة. مج 23. 2 (1). يونيو. 1-

41

عبيدات، ذوقان (1999). *البحث العلمي (مفهوم – أدوات – أساليبه)*. عمان. دار الفكر.

عطار، سعيد(2015). *جودة الخدمات الإرشادية المقدمة للطلبة المتفوقين في الجزائر*. المنامة: ملتقى البحرين. إبريل.

العيسى، غزيل(1425). *المناف التنظيبي وأثره على الرضا الوظيفي*. رسالة ماجستير غير منشورة. كلية العلوم الإدارية. الرياض: جامعة الملك سعود.

الغامدي، غرم الله(2009). *التفكير العقلاني والتفكير غير العقلاني ومفهوم الذات ودافعية الإنجاز لدى عينة من المراهقين المتفوقين دراسياً والعاديين بمدينتي مكة وجدة*. رسالة دكتوراه. جامعة أم القرى. مكة المكرمة.

الغانبي، خليل(2013). *العلاقة بين الكفاية المهنية وجودة الخدمات الإرشادية لدى المرشدين الطلابيين*. رسالة ماجستير. جدة: جامعة الملك عبدالعزيز.

غماري، صالح؛ والطائي، إيمان(2008). *الحاجات الإرشادية لطلبة عمر المختار في ضوء بعض المتغيرات*. كلية التربية. ليبيا: جامعة عمر المختار.

القطان، منيرة(2016). *تقييم مستوى الخدمات الإرشادية المقدمة لطلبة المرحلة المتوسطة في دولة الكويت من وجهة نظرهم*. المجلة الدولية التربوية المتخصصة. مج 5. ع(6). حزيران. عمان.

المحمودي، معيوف(2017). *سمات الشخصية وعلاقتها بجودة الخدمات الإرشادية لدى المرشدين الطلابيين*. كلية التربية- جامعة اسيوط. المجلة العلمية. مج 33. ع (3). مايو. 389-332

المطيري، خالد(2007). *أثر جنس المعلم على مستوى دافعية الإنجاز ومفهوم الذات لدى الطلاب الذكور في المدارس الابتدائية في دولة الكويت*. رسالة ماجستير. عمان: جامعة عمان العربية.

مهيدات، محمد(2013). إدراكات المرشدين المدرسين للخدمات الإرشادية المقدمة للطلبة ذوي صعوبات التعلم في المدارس النظامية في محافظة إربد. مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية. مج 21. ع (1). يناير. 435-467

لفته، ناصر(2016). جودة الأداء عند المرشدين التربويين. جامعة البصرة. كلية العلوم الإنسانية- مجلة أبحاث البصرة. مج 41. ع (1). 275-298

يوسف، عصام(2006). التوجيه التربوي والإرشاد النفسي. عمان: دار أسامة.

American School Counselor Association (2003) *The ASCA National Model: A frame work for school counseling programs*. Alexia, Va: Author, p8.

Goethals, G., Sorenson, G. J & Burns, J. M. (2004). *Encyclopedia of leadership*. London: Sage Publications.

McClelland, D(1985). *Human Motivation* Glenview: Scott Forwsman.

Nichter, M, Li, Ch, & Serres, Sh (2007), *Astudy of ASCA national standerds in Texas schools*. Available at: [http:// cnx. Org/ content/ m16613/ latest/](http://cnx.Org/content/m16613/latest/) (28 September 2009).

Sutherland, S. (1996). *The international dictionary of psychology*, 2nd ed. New York: Crossroad Publish Co.