

## جودة الخدمات الإرشادية وعلاقتها بكفاءة الذات لدى طالبات

### المرحلة الثانوية بإدارة تعليم جازان

أمجاد علي جبيع حمدي

ماجستير الإرشاد النفسي

كلية التربية – جامعة جازان

المملكة العربية السعودية

#### الملخص

هدف البحث إلى التعرف على مستوى جودة الخدمات الإرشادية وكفاءة الذات، بالإضافة إلى الكشف عن العلاقة بين جودة الخدمات الإرشادية وكفاءة الذات، والتحقق من إمكانية التنبؤ بدرجة كفاءة الذات من خلال جودة الخدمات الإرشادية لدى طالبات المرحلة الثانوية بإدارة تعليم جازان. وتم استخدام المنهج الوصفي الارتباطي، حيث تكونت عينة الدراسة من (٧٩١) طالبة من طالبات المرحلة الثانوية، تم اختيارهن بالطريقة العشوائية العنقودية خلال الفصل الثاني من العام الدراسي ١٤٤٥هـ، ولتحقيق أهداف البحث واختبار فروضه تم إعداد مقياسي جودة الخدمات الإرشادية وكفاءة الذات (من إعداد الباحثة)، وتم معالجة البيانات إحصائياً عن طريق برنامج (SPSS) باستخدام معامل ارتباط بيرسون، واختبار (ت)، وتحليل الانحدار المتعدد. وأظهرت النتائج وجود مستوى مرتفع في جودة الخدمات الإرشادية (الأبعاد والدرجة الكلية) وكفاءة الذات (الأبعاد والدرجة الكلية)، وأظهرت النتائج وجود علاقة موجبة دالة إحصائياً بين جودة الخدمات الإرشادية (الأبعاد والدرجة

**جودة الخدمات الإرشادية وعلاقتها بكفاءة الذات لدى طالبات المرحلة الثانوية بإدارة تعليم جازان  
أمجد علي جيب حمد**

---

الكلية) وكفاءة الذات (الأبعاد والدرجة الكلية)، وإمكانية التنبؤ بكفاءة الذات من خلال جودة الخدمات الإرشادية لدى طالبات المرحلة الثانوية بإدارة تعليم جازان.  
الكلمات المفتاحية: جودة الخدمات الإرشادية - كفاءة الذات - طالبات المرحلة الثانوية.

**The Quality of Counseling Services and its  
Relationship with Self- Competence among  
secondary school Female students at Jazan  
Education Administration**

**Submitted by: Amjad Ali Jubaya Homady**

**Abstract**

The research aimed to identify the level of the quality of counseling services and self-efficacy, in addition to investigate the relationship between quality of counseling services and self- competence, and testing the possibility of predicting the degree of self- competence through the degree of quality of counseling services among secondary school female students at Jazan education administration.

The descriptive correlational approach was used, as the study sample consisted of (791) secondary school female students at Jazan education administration, whom was selected by random cluster method during the second semester of the academic year 1445H. In order to achieve the research's aims and examine the hypotheses; the scales of quality of counseling services and self- competence (prepared by the researcher) were used. The researcher also used (SPSS) to process the data analysis using, Pearson correlation coefficient, one sample T-test, and Multiple Regression Analysis.

The results showed that there were high levels of quality of counseling services and self- competence among the sample. The results also showed a statistically significant positive correlation between quality of counseling services (the total score and its dimensions) and self- competence (the total score and its dimensions).. Predicting self-competence from quality of

counseling services among secondary school female students at Jazan education administration.

**Keywords:** Quality of Counseling Services- Self- Competence - High secondary Female students.

### مقدمة البحث :

يتسم العصر الحالي بأنه سريع التغير والتطور، وهذا التطور يشمل جميع مناحي الحياة، مما يجعل الطلبة بشكل عام وطلبة المرحلة الثانوية بشكل خاص يواجهون العديد من التحديات المرتبطة بمستقبلهم الدراسي على المدى القريب، ومستقبلهم المهني على المستوى البعيد، لذا فهم في حاجة إلى بناء شخصية قادرة على مواجهة الضغوط والأزمات، والتكيف مع ظروف الحياة من أجل تحقيق النجاح الدراسي والاجتماعي، ووقايتهم من أي آثار سلبية قد تؤثر على بنيتهم الشخصية والنفسية ومستقبلهم الدراسي.

وينظر للخدمات الإرشادية على أنها عنصر رئيس لتوجيه ومساعدة الأفراد لتحقيق أهداف المجتمع ككل، والسبيل للتغير والتطور في المجتمع بمختلف جوانبه، نظراً لحاجة الفرد إليها في ظل التغيرات التي طرأت على الحياة المهنية للفرد وانعكاسات التقدم العلمي والتكنولوجي على عالم العمل والمهنة والحياة الاجتماعية بشكل عام، إن أسلوب الحياة الذي كان يعيشه الفرد ومظاهر السلوك التي كانت سائدة والنظم الاجتماعية التي تعيش فيها الجماعة قد تغيرت تغيراً واضحاً، أما في مجال التعليم فقد أصبح الطلبة هم محور العملية التعليمية التي تهتم بنموهم ككل سواء كان انفعالياً، أو عقلياً، أو جسمياً، أو اجتماعياً، هذا الاهتمام يؤكد الحاجة إلى خدمات التوجيه والإرشاد بشكل متخصص، وأن المدرسة كجزء لا يتجزأ من العملية التربوية (يوسف، ٢٠٠٦).

## جودة الخدمات الإرشادية وعلاقتها بكفاءة الذات لدى طالبات المرحلة الثانوية بإدانة تعليم جازان أهجاد علي جبيع حمدي

ومن هذا المنطلق حرص النظام التعليمي في المملكة العربية السعودية على التنمية المثلى لدى الطلبة في جميع المجالات النفسية والتربوية والاجتماعية والمهنية والمادية لأجل جعلهم مواطنين منتجين ومفيعين، ويعد التوجيه والإرشاد واحداً من الخدمات النفسية التي يمكن أن تسعى لتقديم الخدمات للأفراد والجماعات على حد سواء، بهدف مساعدتهم في التعرف على إمكانياتهم، واستعداداتهم، وفهم طبيعة الظروف التي تحاط بهم بكل أبعادها الاجتماعية، والاقتصادية والسياسية والثقافية مما يهدف لمساعدتهم على الاختيار الصحيح في حياتهم والمبني على أساس فهم واضح للحقائق الذاتية والظروف الموضوعية المحيطة بالفرد الهيثمي، (٢٠٢٠).

وأشارت سناء (٢٠١٢) إلى أن الخدمات الإرشادية من الخدمات الضرورية التي يجب أن تتوفر في المؤسسات التعليمية لأجل تفعيل عملية التعلم والوصول بالمتعلمين إلى نمو سليم متكامل وتوافق إيجابي على المستوى الاجتماعي والذاتي. كما أشار الفرخ وتيم (١٩٩٩) إلى أن الخدمات الإرشادية هي التي تمكن الأفراد من التخطيط لمستقبلهم وفقاً لإمكانياتهم وقدراتهم العقلية والجسمية وميولهم بأساليب تحقق حاجتهم، وقد تكون في المدرسة والأسرة والمهنة، كما تُسهم في تقديم المعلومات والخدمات والتوافق المهني وإجراء الاختبار، ومن اهتمامات الخدمات العمل على إسعاد الفرد.

وأظهر المختصون في التربية وعلم النفس اهتماماً بمفهوم الكفاءة الذاتية وذلك لارتباطه بالكثير من العوامل المؤثرة في حياة الفرد عموماً وحياة الطالبة خصوصاً، لا سيما فيما يتعلق بالصحة النفسية والنجاح في حياة الطلبة على المستوى الأسري، الاجتماعي أو الدراسي (رضواني وطعيلي، ٢٠٢٠).

وتمثل الكفاءة الذاتية ثقة الفرد الكاملة في قدراته وحسن توظيفها في المواقف الجديدة والمضاجئة، أو المواقف ذات المطالب الكثيرة وغير المألوفة، وينظر إليها على أنها اعتقادات الفرد في قواه الشخصية، مع التركيز على الكفاءة في تفسير السلوك دون

المصادر أو الأسباب الأخرى للتفاوت، فهي تعد التقييم الذاتي الذي يقدمه الفرد ويعتقده حول مدى إمكانية الإنجاز والأداء العقلي، وهي تمثل إجمالي التوقعات والأحكام الذاتية النشطة عقلية، جسمية، اجتماعية، وانفعالية، يتم تفعيلها عند مواجهة مشكلات البيئة (الجبوري، ٢٠١٣). فهي تعد أحد مؤشرات التعلم المهمة والمرتبطة ليس فقط بما ينجزه الفرد، بل أيضاً بالحكم على ما يستطيع إنجازه، فهي تعمل لتقويم الذات لدى الفرد وما يمكنه العمل به ومقدار الجهد الذي يبذل ومدى مثابرة الفرد ومرونته في التعامل مع المواقف الصعبة (اليوسف، ٢٠١٣).

وتعد المرحلة الثانوية في السلم التعليمي من أهم المراحل وتتميز هذه المرحلة بتعدد موادها الدراسية وأنظمتها التدريسية وعليها يعتمد تحديد التخصص العلمي والمستقبل المهني لاحقاً للطالبة، كما تخضع الطالبة فيها لعدة اختبارات إضافية كاختبارات القدرات مما يؤدي لضغوط أكاديمية ونفسية لدى الطالبة؛ حيث أن فترة المراهقة يصاحبها كثير من التغيرات في مختلف النواحي البيولوجية والنفسية والاجتماعية والتي تكمن بدورها مصادر الضغط على الطالبة (حمد، ٢٠٢٠).

وأشارت دراسة الحارثي (٢٠٢٠) إلى وجود علاقة ارتباطية موجبة بين الخدمات الإرشادية والثقة بالنفس لطلاب المرحلة الثانوية. كما أشارت دراسة (Nida 2016) و Nurhasaanah & إلى أن عملية الإرشاد والتوجيه من قبل التوجيه الطلابي تستهدف بناء شخصية الطلبة وتحديد المشكلات الطلابية ووضع حلول لها ووجود تأثير إيجابي لخدمات الإرشاد. وقد أشارت دراسة (Lunenborg 2010) أن الخدمات الإرشادية لها دورا مهما وحيويا للطلبة في المدارس، وتشمل أهداف الخدمات الإرشادية مساعدة الطلبة في تنمية قدراتهم على فهم أنفسهم وحل المشكلات الذاتية وحل الصعوبات التي تواجههم وتوفير المعلومات.

كما أشارت دراسة دبي (٢٠١٧) إلى وجود علاقة طردية دالة احصائياً بين الكفاءة الذاتية والتكيف المدرسي عند الطلبة. وأظهرت دراسة العلي ومحمد (٢٠١٦)

## جودة الخدمات الإرشادية وعلاقتها بكفاءة الذات لدى طالبات المرحلة الثانوية بإدانة تعليم جازان أهجاد علي جبيع حمدي

وجود علاقة ارتباطية طردية دالة احصائياً بين الكفاءة الذاتية والتحصيل الدراسي. كما أشار (Nasrawin 2022) أن زيادة ثقة الفرد بالكفاءة الذاتية لديه يؤدي إلى زيادة الجهود المبذولة من أجل الوصول إلى الهدف المراد تحقيقه.

لذا اهتمت الباحثة في البحث الحالي للكشف على العلاقة بين جودة الخدمات الإرشادية وكفاءة الذات لدى طالبات المرحلة الثانوية بإدانة تعليم جازان.

### مشكلة البحث:

تَكْمُن مشكلة البحث في الحاجة إلى العديد من الدراسات التي توضح الدور الإيجابي الذي تلعبه الخدمات الإرشادية في حياة الطلبة وينعكس ذلك على جوانب حياتهم المختلفة. ونظراً لأهمية الدور الإيجابي الذي تلعبه الخدمات الإرشادية، وتأثيرها على المسار الأكاديمي للطلبة، اهتمت الباحثة بدراسة علاقتها بالكفاءة الذاتية للطلبات.

حيث أشارت دراسة دوخان (٢٠١٨) إلى أن الخدمات الإرشادية تلعب دوراً أساسياً في تحقيق التوافق الدراسي لدى طلبة التعليم الثانوي، بينما أشارت دراسة جرادات والشريف (٢٠١٨) ضرورة الخدمات الإرشادية للطلبة الموهوبين وللمحيطين بهم من معلمين وأولياء الأمور لمحاولة

فهم كل ما يحيط بهم من مشكلات معرفية أو نفسية أو اجتماعية. بينما أكدت دراسة شعباني (٢٠٢٢) إلى أن الخدمات التي يقوم بها مستشاري المؤسسات التعليمية لها دوراً في تطوير الوعي المعرفي للطلبة.

من خلال التدريب الميداني للباحثة لمست مدى حاجة طالبات المرحلة الثانوية للخدمات الإرشادية، ولا سيما أنهن في مرحلة المراهقة المتوسطة، ونظراً لما تتسم به هذه المرحلة من تغيرات عنيفة في شخصية الطالبة قد تكون سبباً رئيساً في مواجهة الطالبة للعديد من المشكلات التي تعيق مسارها الأكاديمي، ومن جانب آخر تمثل

الكفاءة الذاتية للطالبة ركيزة أساسية في نجاح الطالبة في مسارها الأكاديمي، بسبب شعورهن بعدم القدرة على إنجاز الأمور التي تحقق لديهن الرضا الشخصي. من هنا تتضح الحاجة لجودة في الخدمات الإرشادية المقدمة لهؤلاء الطالبات ليكن قدرات على الشعور بالكفاءة الذاتية لفهم أنفسهن، وإدراك قدراتهن بشكل يمنحهن التوافق والصحة النفسية ويدفعهن إلى مزيد من النمو المتوازن وحل المشكلات التي قد تواجههن. ولما لم يتم دراسة قياس العلاقة بين جودة الخدمات الإرشادية وكفاءة الذات لدى طالبات المرحلة الثانوية، - في حدود علم الباحثة -، فقد استشعرت الباحثة أهمية القيام بمثل هذا البحث.

وتتبلور مشكلة البحث الحالي في الأسئلة التالية:

١. ما مستوى جودة الخدمات الإرشادية المقدمة لدى طالبات المرحلة الثانوية بإدارة تعليم جازان؟
٢. ما مستوى كفاءة الذات لدى طالبات المرحلة الثانوية بإدارة تعليم جازان؟
٣. هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمات الإرشادية وكفاءة الذات لدى طالبات المرحلة الثانوية بإدارة تعليم جازان؟
٤. هل يمكن التنبؤ بكفاءة الذات من خلال جودة الخدمات الإرشادية المقدمة لطالبات المرحلة الثانوية بإدارة تعليم جازان؟

#### أهداف البحث:

تحدد أهداف البحث الحالي فيما يلي:

- ١ - التعرف على مستوى جودة الخدمات الإرشادية المقدمة لدى طالبات المرحلة الثانوية بإدارة تعليم جازان.
- ٢ - التعرف على مستوى كفاءة الذات لدى طالبات المرحلة الثانوية بإدارة تعليم جازان.

## جودة الخدمات الإرشادية وعلاقتها بكفاءة الذات لدى طالبات المرحلة الثانوية بإدارة تعليم جازان أهجاد علي جبيع حمدي

- ٣ - الكشف عن طبيعة العلاقة الارتباطية بين جودة الخدمات الإرشادية وكفاءة الذات لدى طالبات المرحلة الثانوية بإدارة تعليم جازان.
- ٤ - التحقق من إمكانية التنبؤ بكفاءة الذات من خلال جودة الخدمات الإرشادية لدى طالبات المرحلة الثانوية بإدارة تعليم جازان.

### أهمية البحث:

تكمن أهمية البحث في الآتي:

#### أولاً: الأهمية النظرية:

- يتناول البحث الحالي الخدمات الإرشادية، والتي ينظر إليها على أنها من الخدمات الضرورية التي ينبغي أن تتوفر في المؤسسات التعليمية من أجل العناية بالمتعلمين والسعي لتحقيق أكبر درجة ممكنة من الصحة النفسية لديهم.
- تتمثل أهمية هذا البحث في تناوله لمجتمع طالبات المرحلة الثانوية، وهي تقابل مرحلة المراهقة المتوسطة، حيث تواجه الطالبات خلالها العديد من المشكلات والتغيرات التي تتطلب تنمية كفاءتهن الذاتية للتغلب على هذه المشكلات دون أي رواسب نفسية.

#### ثانياً: الأهمية التطبيقية (العملية):

- إعداد مقياسي جودة الخدمات الإرشادية وكفاءة الذات لدى طالبات المرحلة الثانوية، يمكن الاستفادة منها في البحوث المستقبلية.
- تساهم نتائج هذا البحث في التعرف على مستوى جودة الخدمات الإرشادية وكفاءة الذات لطالبات المرحلة الثانوية، الأمر الذي يساعد القائمين على التوجيه الطلابي في إعداد برامج إرشادية مناسبة لمساعدة الطالبات في المرحلة الثانوية في التغلب على مشكلاتهن وتنمية كفاءتهن الذاتية.

### مصطلحات البحث:

#### أولاً: جودة الخدمات الإرشادية: (Quality of Counseling Services)

الخدمات الإرشادية تعرف بأنها: كّل الممارسات النفسية والتربوية والاجتماعية التي يقدمها التوجيه الطلابي بهدف مساعدة الطلبة على حل مشكلاتهم، وإحداث التوافق على المستوى الشخصي والتربوي والاجتماعي (حمایمی، ٢٠١٣).

وتعرف الباحثة جودة الخدمات الإرشادية اجرائياً بأنها: كل نشاط موجه من الموجهة الطلابية لطالبات المرحلة الثانوية بهدف فهم الطالبة المسترشدة لذاتها وقدراتها وميولها، وفي المساعدة على حل المشكلات التي تواجهها، وصولاً لتحقيق توازنها النفسي والراحة النفسية، وفي تحقيق النجاح الشخصي وتلبية الطموح المستقبلي، وتقاس بالدرجة التي تحصل عليها طالبة المرحلة الثانوية في مقياس جودة الخدمات الإرشادية بأبعاده الأربعة (جودة الخدمات الإرشادية التربوية، جودة الخدمات الإرشادية النفسية، جودة الخدمات الإرشادية الاجتماعية، جودة الخدمات الإرشادية المهنية) (إعداد الباحثة) المستخدم في البحث الحالي.

#### ثانياً: كفاءة الذات: (Self- Competence)

كفاءة الذات تعرف بأنها: المعتقدات التي تعمل على مساعدة الفرد حول معرفة قدراته ومهاراته وسماته الشخصية، وتحديد جوانب القوة والضعف لدى الفرد والصعوبات والتحديات التي تواجهه وكيفية التعامل مع الآخرين بكل فاعلية (الشراري، ٢٠٢٠).

وتعرفها الباحثة اجرائياً بأنها: معرفة طالبة المرحلة الثانوية لتوقعاتها الذاتية وقدرتها على إنجاز المهمات المختلفة بنجاح، وفي قدرتها للسيطرة على

## جودة الخدمات الإرشادية وعلاقتها بكفاءة الذات لدى طالبات المرحلة الثانوية بإدانة تعليم جازان أهجاد علي جبيع حمدي

انفعالاتها وإصرارها ومثابرتها في التغلب على المشكلات التي قد تواجهها والتغلب عليها، إضافة لتحقيق طموحها التعليمي من خلال إنجاز متطلباتها بإتقان، وتقاس بالدرجة التي تحصل عليها طالبة المرحلة الثانوية في مقياس كفاءة الذات بأبعاده الثلاثة (البعد الانفعالي، البعد الاجتماعي، البعد المعرفي الأكاديمي) (إعداد الباحثة) المستخدم في البحث الحالي.

### حدود البحث:

- الحدود الموضوعية: جودة الخدمات الإرشادية وعلاقتها بكفاءة الذات .
- الحدود البشرية: طالبات المرحلة الثانوية.
- الحدود المكانية: مدارس المرحلة الثانوية التابعة لإدارة تعليم جازان.
- الحدود الزمانية: تم تطبيق أدوات البحث في الفصل الدراسي الثاني للعام ١٤٤٥هـ.

### أدبيات البحث:

#### (١) جودة الخدمات الإرشادية (Quality of Counseling Services):

أن الخدمات الإرشادية تزداد الحاجة لديها خاصة لطلبة مرحلة التعليم الثانوي باعتبارها مرحلة حرجة تقابلها مرحلة المراهقة التي تتميز بخصائص النمو معينة والتي تستدعي التكفل والرعاية سواء في الجانب النفسي أو الدراسي حتى تستجيب لمتطلبات الدراسة، لأن في هذه المرحلة التعليمية الثانوية يبدأ الطلبة في تحضير مشروعاتهم الدراسي والمهني وهي تُقدم هذه الخدمات من خلال برامج إرشادية وتوجيهية لأجل مساعدة الطلبة على الاندماج الأكاديمي والمهني وعلى اختيار التخصص الدراسي المناسب الذي يتوافق قدراتهم، وتمكنهم من مواجهة المشكلات التعليمية أو النفسية التي يمكن أن يُظهرونها نتيجة القلق والخوف من الامتحانات ، كما تسهم الخدمات الإرشادية على مساعدتهم لتطوير وعيهم المعرفي حول مختلف التخصصات الدراسية ومتطلباتها ومخارجتها العلمية والمهنية ومساعدتهم على

حسن رؤية الأمور والتميز بين الخطأ والصواب وحول أهمية التعلم، ومخاطر التسرب المدرسي (شعباني، ٢٠٢٢) . .

ويعرفها (Elijah 2011) بأنها الخدمات والأنشطة والاستشارات المخصصة التي يقدمها الأخصائي النفسي بشكل جيد لمساعدة الطلبة وفق برنامج إرشادي معين.

ويوضحها العتيبي (٢٠١٢) بأنها كل عون إرشادي أو توجيهي تقدمه المدرسة بهدف مساعدة الطلبة على تحقيق النمو النفسي والاجتماعي والأكاديمي والمهني وفق خطة منظمة قابلة للتقويم والتطوير.

ويعرفها حمايمي (٢٠١٣) بأنها كل الممارسات النفسية والتربوية والاجتماعية التي يقدمها التوجيه الطلابي بهدف مساعدة الطلبة على حل مشكلاتهم، وإحداث التوافق على المستوى الشخصي والتربوي والاجتماعي.

ويعرف أبو عيطة (٢٠١٥) الخدمات الإرشادية بأنها عملية تطوير الفرد لصحته العقلية من خلال الاستراتيجيات والأساليب الإرشادية التي تقدم له بهدف بناء الشخصية وتحقيق الصحة النفسية والنمو العقلي والانفعالي والسلوكي للفرد.

ويعرفها القطان (٢٠١٦) بأنها عملية بناءة، تهدف إلى مساعدة الفرد لكي يفهم نفسه، ويدرس شخصيته، ويعرف خبراته، ويحدد مشكلاته، وينمي إمكاناته، ويحل ما يواجهه من مشكلات في ضوء معرفته ورغبته وتعليمه وتدريبه، لكي يصل إلى تحقيق التوافق في جميع جوانبه.

وتذكر روبيبي وبرو (٢٠١٦) بأنها مجموعة من الخدمات المتنوعة بتنوع مشكلات الطلبة التي تواجههم في الحياة اليومية والتي تؤدي إلى انعكاس آثارها على الجوانب النفسية والاجتماعية والدراسية للطلبة، فتقدم في المحيط المدرسي على شكل برامج إرشادية شاملة أو جلسات تقدم فيها المعونة اللازمة للطلبة صاحبة

## جودة الخدمات الإرشادية وعلاقتها بكفاءة الذات لدى طالبات المرحلة الثانوية بإدانة تعليم جازان أهجاد علي جبيع حمدي

المشكلة من أجل توفير متطلبات سليمة تجعلها تفهم نفسها، وتحل مشكلاتها وتشبع حاجاتها وإدراك ما تحيط به والتكيف مع المحيط الذي تعيش فيه لأجل تحقق النجاح على المستوى الشخصي والاجتماعي.

بينما يصفها الحارثي (٢٠٢٠) بأنها ذات قيمة وصفة إنسانية مهمة في حياة الأفراد حيث تسهم بشكل واضح في دعمهم نفسياً واجتماعياً وتربوياً، وهذه الخدمات الإرشادية تتضمن خدمات التوجيه والإرشاد الطلابي التي تقدم للطلبة في المدارس من قبل الموجهات الطلابيات.

ويعرفها الإرياني (٢٠٢١) الخدمات الإرشادية بأنها مجموع الخدمات النفسية التي تهدف إلى مساعدة الفرد على أن يفهم ذاته ويعرف نفسه ومشاكله، وأن يستغل إمكانياته، نتيجة لفهمه لنفسه وبيئته، ويختار الطرائق المحققة لها بحكمة وتعقل، فيستطيع من ذلك حل مشاكله بحلول عملية تؤدي إلى تكيفه مع نفسه ومع مجتمعه، فيبلغ أقصى ما يمكن من النمو والتكامل في الشخصية.

وفي ضوء التعريفات السابقة يتضح للباحثة أن جميعها تتفق على أن جودة الخدمات الإرشادية هي كل نشاط موجه من الموجهات الطلابيات للطلبات بهدف جعلهن قادرين على فهم أنفسهن، والتعرف إلى ميولهن واتجاهاتهن وقدراتهن، ومساعدتهن في حل المشكلات النفسية، أو التعليمية، أو الاجتماعية التي تواجههن، والوصول لحالة من الاتزان النفسي وتحقيق الأهداف التعليمية.

### أنواع الخدمات الإرشادية :

في ضوء ما تقدم من تعريفات للخدمات الإرشادية يمكن تحديد أنواع الخدمات الإرشادية في الجوانب التالية:

(أ) الخدمات الإرشادية النفسية:

أن تعمل هذه الخدمات على الجانب التطبيقي عبر الدراسات العلمية وتتضمن إجراء الفحوص والتشخيص والتقييم وتحديد الاهتمامات والتوجيهات والتعرف على نواحي القوة ودعمها لدى الفرد ومعالجة مواطن الضعف لدى الفرد، وتحديد برنامج زمني ونوعي لبرامج المعالجة الخاصة للإرشاد النفسي (النوافلة، ٢٠٢٣).

وتشمل الخدمات النفسية: مساعدة الطلبة على التخلص مما يشعرون به كالقلق والتوتر والضيق والاضطراب النفسي، وتسهم في الإشباع أو التخفيف على الأقل من حدته، وعندما يشعر بالعواطف وانفعالات تحتاج إلى الإشباع، كالحاجة إلى الأمن، الحاجة إلى الحب، الحاجة للانتماء، الحاجة لتقدير الذات (روبيبي وبيرو، ٢٠١٦).

وأيضاً يشمل البُعد النفسي على أساليب النشاط المتعلقة بالانفعالات المختلفة مثل: الحب والكره والغضب والبهجة والسرور والسعادة والرضا والطمأنينة والأمل والتفاؤل والالتزان (بو قصة وبيو شعبة، ٢٠٢٢).

(ب) الخدمات الإرشادية التربوية:

وتشمل معلومات وخبرات حول التربية المهنية و الأسرية والتعرف على الإمكانيات التربوية المختلفة، والخدمات المتعلقة بالاستشارات التربوية، وتهدف إلى حل المشكلات التي ترتبط بكل من التأخر الدراسي والتفوق والمشكلات النمائية، ومشكلات سوء التوافق التربوي، وتهتم الخدمات التربوية بتوجيه الطلبة الجدد والخريجين على كيفية تسجيل المواد الدراسية على حسب الخطة الدراسية التي تختص بكل طلبة ومتابعهم فيما يتعلق بتطوير مستواهم الدراسي وإنجازاتهم

## جودة الخدمات الإرشادية وعلاقتها بكفاءة الذات لدى طالبات المرحلة الثانوية بإدانة تعليم جازان أهجاد علي جبيع حمدي

الأكاديمية من خلال الإسهام في تطوير المناهج وطرق التدريس وتحسين العملية التربوية (الجهني، ٢٠٢١).

أن الخدمات الإرشادية التربوية تساهم في إشباع الجانب التربوي والدراسي، كخدمات تنظيم الوقت وطرق الاستذكار الجيد، ومعلومات عن التخصصات الدراسية واختيار التخصص المناسب (روبيبي وبرو، ٢٠١٦).

### (ج) الخدمات الإرشادية الاجتماعية:

وتشمل الخدمات الاجتماعية معالجة المشكلات التي تتعلق بالجانب الاجتماعي، كالعلاقة مع الأسرة، والأصدقاء، والمجتمع المدرسي، كما تتضمن إجراء البحوث والتعرف بالبيئة الاجتماعية وتنظيم وتدعيم العلاقات والاتصال والتعاون بين المدرسة والأسرة لأجل مصلحة الطلبة، والتواصل بباقي المؤسسات الاجتماعية في البيئة المحلية، واستخدام مصالحي المجتمع بأفضل درجة ممكنة (دوخان، ٢٠١٨).

وأيضاً تهتم الخدمات الإرشادية الاجتماعية بإشباع حاجات الفرد التي تنشأ في مجالات الحياة المختلفة وفي أبعاد النمو المختلفة، وإن عمليتي الإرشاد والتعلم تكمل كل منهما الأخرى، بحيث تساعد عملية الإرشاد على جعل عملية التعليم أكثر فاعلية، وتؤدي إلى إدراك المنهج وطريقة التدريس إلى العمل على تحقيق التوافق الفردي والاجتماعي لأفراد المجتمع المدرسي، كما تعد المدرسة من أكثر المجالات الاجتماعية أهمية من حيث تتطلب تقديم المشورة والدعم والتوجيه والمساعدة للأفراد والأسر، سواء عن طريق نظام الدورة التدريبية من قبل متخصصين في مجال الخدمات الاجتماعية أو عن طريق تعديل المناهج وطرق التدريس المتخصصة (ملحم، ٢٠١٥).

#### (د) الخدمات الإرشادية المهنية:

وتتضمن مساعدة الطلبة على اتخاذ القرار المهني السليم في اختيار التخصص، واختيار المهنة التي تناسب لاستعداداتهم وقدراتهم وميولهم، والإعداد لها والالتحاق بها، وذلك لأجل زيادة احتمالات النجاح والتقدم والتطور، وتحقيق حالة من التوافق المهني، بمعنى أن دور الخدمات الإرشادية المهنية يتمثل في مساعدة الطلبة في اختيار المهنة الأكثر ملائمة لهم، والأكثر قدرة على إشباع حاجاتهم المختلفة حتى يشعروا بالرضا عنها، ويسهموا في العمل كماً وكيفاً بحيث يرضى الآخرون عنهم (الهيثمي، ٢٠٢٠).

مما سبق يتضح أن الخدمات الإرشادية تشمل على أنواع متعددة منها:  
الخدمات الإرشادية النفسية والتربوية والاجتماعية والمهنية.

وترى الباحثة أن الخدمات الإرشادية تُقدّم العديد من الخدمات المتنوعة داخل المدرسة وخارجها، بحيث لا تنحصر هذه الخدمات على حل المشكلات والتصدي لها، بل تتعدى ذلك إلى مساعدة الطالبات، لتحقيق التوافق النفسي، والتربوي، والمهني، كما أن لها دوراً وقائياً لتجنب الوقوع في جميع المشاكل النفسية والاجتماعية، ولها أيضاً دور تنموي لتعزيز الجوانب الإيجابية، وتدعيمها، وتقويتها في حياة الطالبات، ويأتي الاهتمام بالخدمات الإرشادية نتيجة التطورات المهمة التي حدثت في كافة المجالات في حياة الطالبة، والتأكيد على ضرورة الاهتمام بتنمية شخصية الطالبة من جميع نواحيها الجسمية والنفسية

#### أهداف الخدمات الإرشادية:

تهدف الخدمات الإرشادية إلى مساعدة الفرد على أن يفهم نفسه، ويفهم مشكلاته، وأن يستغل إمكاناته الذاتية من قدرات ومهارات واستعدادات، وأن يستغل إمكانات بيئته، فيحدد أهدافاً تتفق مع إمكاناته من ناحية، وإمكانات هذه البيئة،

## جودة الخدمات الإرشادية وعلاقتها ببقاء الذات لدى طالبات المرحلة الثانوية بإدانة تعليم جازان أهجاد علي جبيع حمدي

نتيجة لفهم نفسه وبيئته، فيتمكّن بذلك من حل مشكلاته حلولاً علمية، تؤدي إلى التكيف مع نفسه ومع بيئته (كزير، ٢٠١٩).

للخدمات الإرشادية العديد من الأهداف تتمثل فيما يلي:

- (أ) تحقيق الذات: أن تحقيق الذات هو أعلى هرم الحاجات الإنسانية لدى البشر الأسوياء، ولا يمكن الوصول إليه إلا بعد أن يكون الفرد على مستوى الوعي بذاته أو أشبع بعض الحاجات الأساسية لبقائه، مثل الشرب، الطعام، المسكن، السلامة والانتفاء إلى أسرته ومجتمعه، بعد ذلك يستطيع الفرد في تكوين هوية ناجحة عن نفسه بعد تحقيق هذه المتطلبات وأيضاً أن يحتل مكانة اجتماعية ومهنية لائقة يستطيع من خلالها تحقيق سعادته وقيمه كفرد يحب وينظر إلى ذاته نظرة أمل وتفاؤل (بو مهراس، ٢٠١٧).
- (ب) تحقيق التوافق النفسي: يتناول السلوك والبيئة الطبيعية والاجتماعية بالتغيير والتعديل حتى يحدث توازن بين الفرد وبيئته، فهو يتضمن إشباع لدى الأفراد حاجاتهم ومتطلبات البيئة، ومن أهم مجالاته ما يلي:
  - تحقيق التوافق الشخصي: أي تحقيق السعادة وتحقيق الرضا عن النفس وإشباع الحاجات وكذلك التوافق لمطالب النمو.
  - تحقيق التوافق التربوي: وهي طريقة مساعدة الطلبة في اختيار الأنسب من المواد الدراسية والمناهج في ضوء قدراتهم وإمكانياتهم وميولهم لتحقيق النمو السليم والنجاح الدراسي.
  - تحقيق التوافق الاجتماعي: ويتضمن السعادة مع الآخرين والالتزام بأخلاقيات المجتمع ومسايرة المعايير الاجتماعية وقواعد الضبط الاجتماعي وتقبل التعديل للقيم لتحقيق الصحة الاجتماعية والتفاعل الاجتماعي السليم والعمل لخير الجماعة.

- تحقيق التوافق المهني: ويتضمن الاختيار المناسب للمهنة والاستعداد لها علمياً وتدريبياً حتى يكون الفرد منجزاً وذو كفاءة فيشعر بالرضا والنجاح، أي وضع الفرد المناسب في المكان المناسب له وللمجتمع (الفرخ وتيم، ١٩٩٩).
- (ج) تحقيق الصحة النفسية: تحقيق الصحة النفسية للفرد تتوافق مع ما يعمل وما يشعر به وهي حالة دائمة نسبياً قد يكون فيها الفرد متوافق نفسياً وشخصياً وانفعالياً واجتماعياً أي مع نفسه ومع بيئته وأن الفرد من خلال ذلك يشعر بالسعادة مع نفسه ومع الآخرين ولديه القدرة على تحقيق ذاته ومواجهة مطالب الحياة ويستطيع تكوين شخصية متكاملة سوية ويكون سلوكه عادياً، لذا على الموجهة الطلابية أن تهتم بصحة الطلبة الجسمية والعقلية والنفسية وتعليمهم وتصحيح المفاهيم الخاطئة (زهران، ٢٠٠٥).
- (د) تحسين العملية التربوية: تعد علاقة الإرشاد بالتربية علاقة تكاملية، فلا يمكن التفكير في التربية بدون الإرشاد، إذ أنها في أمس الحاجة لخدماته لأهميته الكبيرة في البيئة التعليمية (أبو عيطة، ٢٠١٥). وأن يتم ذلك من خلال البرامج التي تقدم للطلبة في المدارس ومن شأن هذه البرامج العمل على إثارة الدافعية وتشجيع الرغبة في التحصيل الدراسي واستخدام التعزيز ومراعاة الفروق الفردية بين الطلبة والتعرف على المتفوقين ومساعدتهم على النمو التربوي في ضوء قدراتهم وتوجيه الطلبة إلى طريقة الاستذكار الجيد والتحصيل السليم بأفضل طريقة حتى يكونوا قادرين على تحقيق أكبر درجة ممكنة من النجاح (القحطاني والشباطات، ٢٠٢١).

إن تعدد مظاهر التوافق النفسي تشمل كل مظاهر الحياة، وأن أي خلل في هذه المظاهر يؤدي إلى آثار سلبية على سلوك الطلبة إذا لم يُكتشف أو يراعى من أجل أن تقدم الخدمة المناسبة ليتخطى المشكلة، وهنا يأتي دور التوجيه الطلابي بملاحظته الدقيقة لسلوكيات الطلبة في المجتمع المدرسي ويسعى في تقديم الخدمات الإرشادية

## جودة الخدمات الإرشادية وعلاقتها بكفاءة الذات لدى طالبات المرحلة الثانوية بإدانة تعليم جازان أهجاد علي جبيع حمدي

التي كلف بها، الأمر الذي يساعد الطلبة على تنمية مهاراتهم في الاعتماد على الذات في الدراسة، والعمل، والالتزام والمسؤولية، والإبداع، والإنتاج، وتعتمد الخدمات الإرشادية في ذلك على تبصير الطلبة بقدراتهم وميولهم واتجاهاتهم لبلوغ هذه الغاية (شهيناز وأمال، ٢٠٢١).

وترى الباحثة أن هناك العديد من الأهداف للخدمات الإرشادية، منها أن الخدمات الإرشادية تهدف أيضاً إلى إحداث التغيير الإيجابي في سلوك الطالبة وتقديم التنمية والاهتمام بشخصية الطالبة من حيث جوانب عديدة: العقلية، والجسمية، والاجتماعية.

كما يشير عبد العظيم (٢٠١٣) إلى عدة أهداف للخدمات الإرشادية يمكن تلخيصها في النقاط التالية:

- تغيير السلوك الإنساني نحو الأفضل.
- تنمية مهارات الفرد على التكيف مع الواقع ومع المواقف المستجدة.
- مساعدة الفرد على اتخاذ القرار.
- تساعد الفرد في بناء علاقات أفضل مع الآخرين.
- مساعدة الفرد على تطوير أهدافه وتنمية قدراته.

### الحاجات الإرشادية لطالبات المرحلة الثانوية:

تمثل المرحلة الثانوية الدور الأبرز في إعداد الطلبة للحياة، حيث تزيد من الاهتمام بها لأنها تمثل مرحلة عبور وانتقال بين مراحل دراسية متعددة سابقة، وكذلك لاحقة؛ ومن خلال ذلك تُعد مرحلة التعليم الثانوي همزة الوصل بين كل من مرحلة المراهقة المبكرة، التي تكون عقب البلوغ، ومرحلة المراهقة المتأخرة، التي تصل بالفرد إلى النضج، وهذه تقابل مرحلة التعليم الثانوي في نظام التعليم العام (المطيري، ٢٠١٧).

وأن مظاهر أهمية المرحلة الثانوية في حياة الطلبة تُعد فترة حيوية وحرحة في حياتهم، في تلك المرحلة يواجهون الطلبة كثيراً من التحديات والمشكلات؛ فهي تُعد مرحلة جوهريّة في حياة الطلبة، لكونهم يمرون ببعض الحالات النفسية، والجسدية، والانفعالية التي قد تجعلهم يتصرفون بشكل غير سليم، تتطلب هذه المرحلة رقابة مستمرة من المدرسة والأسرة، وتكمن أهميتها في كونها مرحلة بناء الشخصية، وأن في مرحلة المراهقة تكون الآثار أكبر لدى الفتيات من تلك التي لدى الذكور، فيصعب عليهن التحرر من وطأتها، إذا عشناها بشكل مضطرب، أو تعرضن خلالها لمشكلات خطيرة وكبيرة (نور، ٢٠١٥).

يحتاج طلبة المرحلة الثانوية إلى كثير من الاحتياجات، بحكم طبيعة هذه المرحلة، من أهمها ما يلي:

- الحاجة إلى الخدمات النفسية: تُعد الحاجة إلى الأمن النفسي في مقدمة الحاجات للفرد، بعد الحاجات العضوية، وأكثرها أهمية، وأن الفرد يهتم بحاجته النفسية والاجتماعية الأخرى إذا تم إشباع الحاجة العضوية، وأن عندما يتم إشباع حاجته الفسيولوجية، ولو بشكل جزئي؛ فتظهر الحاجة النفسية عند الفرد فحينها يسعى الفرد إلى الحصول على الأمن النفسي، ثم تحقيق حاجات أعلى في المستوى الهرمي للحاجات (الدليمي، ٢٠١٨).
- الحاجة إلى الخدمات التربوية: خدمة تقدّم للطلبة؛ بهدف مساعدتهم على بذل أكبر جهد في التحصيل العلمي والتوافق المدرسي واستغلال قدراتهم وميولهم والتعامل مع المشكلات الدراسية التي تعترضهم بحيث يجب على التوجيه الطلابي تقديم الخدمات الإرشادية والرعاية التربوية الجيدة التي تناسب الطلبة المتأخرين والمتفوقين ومتكرري الرسوب، ووضع البرامج الملائمة لمتابعتهم من بداية العام الدراسي (عبد العظيم، ٢٠١٣).

## جودة الخدمات الإرشادية وعلاقتها بكفاءة الذات لدى طالبات المرحلة الثانوية بإدانة تعليم جازان أهجاد علي جيب حمد

- الحاجة إلى الخدمات الأكاديمية: تُعد ظاهرة المشكلات الأكاديمية التي يعاني منها الطلبة في المراحل التعليمية المختلفة من الموضوعات الرئيسة التي تتعلق بكفاءة النظام التعليمي، من خلال تنظيم البرامج الإرشادية والتثقيفية في المدارس التعليمية الثانوية تسعى إلى تأمين حاجات الطلبة التي تتعلق بتطوير قدراتهم ومهاراتهم، وحل المشكلات التي تواجههم على المستوى الفردي والجماعي، وأن هذه البرامج الإرشادية تستهدف بمساعدتهم وتثقيفهم بأساليب التحصيل الدراسي الجيد (مدبولي، ٢٠١٢).
- الحاجة إلى الخدمات الاجتماعية: يُعد السلوك الاجتماعي والانفعالي ضرورة يجب تحقيقها لطلبة المرحلة الثانوية ويتضمن ذلك عدة مهارات وهي مهارة العلاقة الإيجابية مع الآخرين والمعرفة الدقيقة بقواعد السلوك الاجتماعي، وضعف السلوك الاجتماعي أن غيابها والافتقار يؤدي إلى سوء التوافق الشخصي والاجتماعي، علاوة على سوء الإدراك الاجتماعي، وضعف استقبال مشاعر الآخرين وقصور في دعم العلاقات الاجتماعية ودعم العلاقات الأسرية وتكوين الصداقات، وأن المهارات الاجتماعية لطلبة المرحلة الثانوية تتمثل في العلاقات الإيجابية مع الآخرين، وتعرف الحالات والأوضاع الاجتماعية، والقدرة على مواجهة المشكلات واكتساب المهارات الاجتماعية الفعالة التي تسعى إلى المساعدة في الانطلاق مع الآخرين والاستجابة المناسبة معهم (الظفيري، ٢٠١٢).
- الحاجة إلى الخدمات المهنية: إن أهم قرار في حياة الفرد هو قرار اختيار المهنة؛ ولذلك يجب اختيار قرار المهنة يكون بحكمة، وتوجيه منسق، وعلى أسس مدروسة، إن الحاجة الماسة للإرشاد المهني تقوم على أساس تنوع الفروق الفردية للأفراد في القدرات، والاستعدادات، وعلى أساس التقدم العلمي والتقدم التقني اللذين يشهدهما عصرنا الحاضر (السناني، ٢٠٢٢).

وأيضاً أن الخدمات الإرشادية في المرحلة الثانوية من حيث ما قدمت وثيقة الرابطة الأمريكية للتوجيه الطلابي الموجهات التالية لعمل الموجهة في المرحلة الثانوية:

- تنظيم وتنفيذ التدخل بمناهج توجيه يركز على المشاغل النمائية الهامة للمراهق (الهوية، اختيار التخطيط لأدوار الحياة، العلاقات الاجتماعية من خلال المدرسين المهتمين وإتاحة أنظمة المعلومات الشاملة والضرورية للتخطيط التربوي المهني، واتخاذ القرارات مطبوعة بواسطة الكمبيوتر، سمعية وبصرية (كواش، ٢٠١٩).
- مساعدة الطلبة على تقدير الخصائص الشخصية للاستخدام الشخصي مثال: الكفايات، الميول والاتجاهات، الحاجات، التقديرات، ويسهم الإرشاد التربوي بمساعدة الطلبة في اختيار الأقسام والتخصص في المدرسة، والتخصص في التعليم الجامعي فيما بعد، وتقديم الخدمات الإرشادية للطلبة القادمين من مرحلة المتوسطة وللطلبة الذين على وشك التخرج من مرحلة الجامعة (الحريري والإمامي، ٢٠١١).

## (٢) كفاءة الذات (Self- Competence) :

ظهر مصطلح كفاءة الذات على يد مؤسس نظرية التعلم المعرفي الاجتماعي "ألبرت باندورا" في السبعينيات من القرن الماضي، ويطلق على كفاءة الذات عدة مسميات باللغة العربية منها: الكفاءة الذاتية، فعالية الذات، الفاعلية الذاتية، الفعالية الذاتية، وستعتمد الباحثة في دراستها هذه مسمى كفاءة الذات والتي تُعرفُ بأنّها: درجة وعي الفرد واعتقاده بقدراته وكفاءتها في إنجاز سلوك معين بنجاح، حيث أنّ هذا النجاح يعكس الجانب الإيجابي لهذه القدرات وكفاءتها في المواقف الصعبة، ويعكس كذلك الجهود اللازمة في أي نشاط أو مهمة يقوم بها الفرد أو مواجهة

## جودة الخدمات الإرشادية وعلاقتها ببقاء الذات لدى طالبات المرحلة الثانوية بإدانة تعليم جازان أهجاد علي جبيع حمدي

مشكلة معينة، كما تؤدي إلى انعكاس ثقة الفرد في قدراته التي يعبر عنها من خلال المواقف الجديدة (روبيبي وبرو، ٢٠١٦).

كما وضع Zimmerman (1995) كفاءة الذات بأنها مدى اعتقاد الفرد بقدرته على تنظيم وتنفيذ السلوكيات والإجراءات اللازمة من أجل تحقيق الأداء التعليمي المرغوب فيه.

ويُعرفها Rampp & Guffey (1999) بأنها حكم شخصي على الفرد بقدرته على الأداء في مجال معين من النشاط.

ويرى كرماش (٢٠١٦) الكفاءة الذاتية على أنها إحدى استراتيجيات إدارة الذات وكلما زادت قناعة الفرد بأن لديه قدرات تمكنه من حل مشكلاته بكفاءة، زادت لديه الدافعية لتعديل هذه القناعات لسلوك واقعي.

كما أشار Sardegna, et al. (2018) على أنها تصورات الفرد لقدراته لإكمال مهمة محددة بالمهارات التي يمتلكها

ويُعرفها أبو ستة (٢٠١٧) بأنها إدراك الفرد بأن لديه القدرة على تنظيم وتنفيذ المهام، والقدرة على القيام بسلوكيات معينة والتعامل مع المواقف الصعبة والمعقدة التي تعترضه، والقدرة على النجاح والأداء وفقاً للمستوى المطلوب.

وتُعرفها Yadak (2017) بأنها توقعات ذاتية حول قدرة الفرد على التخطيط وممارسة السلوك الفعال من أجل تحقيق النتيجة المرجوة في موقف معين، والسيطرة والتغلب على المشكلات الصعبة التي تواجهه.

وتُعرف أيضاً بأنها تعبير عن قدرة الفرد على استعادة ثقته بنفسه، وثقته بتنفيذ الأنشطة والمهام المطلوبة منه بصورة ناجحة وبمستوى مناسب من التمكن، وبالشكل الذي يمكنه من مواجهة الصعوبات والتحديات والأزمات التي تعترضه في أمور حياته داخل أسرته وخارجها (ناجي وعبد العاطي، ٢٠١٨).

وأشار Muller & Seufert (2018) بأنّها المعتقدات في قدرة الفرد على تنظيم مسارات العمل لتحقيق إنجازات محددة ويؤثر الاعتقاد على فهم المهمة والانخراط فيها.

ويرى ناصر وسعادة (٢٠١٨) أنّها إحساس داخلي لدى الطلبة حول قدرتهم على القيام بالمهام والمسؤوليات اللازمة لتحقيق أهدافهم.

وأشار يونس (٢٠١٨) أنّ كفاءة الذات هي قناعة الفرد الذاتية بقدرته على أداء المهمة التي توكل إليه وشعوره بأن لديه القدرة على التغلب على المشكلات التي قد تواجهه والقدرة على ضبط سلوكه والتخطيط الصحيح للتعامل مع المشكلة التي تواجهه.

وكذلك ذكر محمود (٢٠٢٠) بأنّها الأفكار والمعتقدات حول الذات ومدى كفاءتها، ووفقاً لطبيعتها المعرفية، وهي تكون بالوسط بين ما لدى الفرد من معرفة ومهارات وبين أدائه الفعلي، وتنشأ هذه الاعتقادات في مدى تأثيرها على سلوك المبادأة ومقدار الجهد المبذول للقيام بالأداء وفقاً لطبيعة الدافعية، بالإضافة أنها تؤثر على مستوى المثابرة والإصرار على القيام بالمهمة عند مواجهة الصعوبات.

ويذكرها الكركي (٢٠٢١) على أنّها إدراك الفرد لكفاءته الذاتية في القدرة على التغلب ونجاح مهماته المختلفة والمواقف التي قد تعترضه، وتتمثل بقناعته الذاتية في قدرته على السيطرة والتغلب على المشكلات والمواقف الصعبة التي تواجهه.

ويضيف عبد الله والزق (٢٠٢٢) أنّها معتقدات الأفراد حول قدرتهم على أداء السلوك وإنجاز مستويات محددة ليتمكنوا من تحقيق نتائج مرغوبة في موقف معين، والسيطرة في الأحداث التي تؤثر على حياتهم، وإصدار التوقعات الذاتية عن كيفية أدائهم للمهام والأنشطة التي يقومون بها.

## جودة الخدمات الإرشادية وعلاقتها بكفاءة الذات لدى طالبات المرحلة الثانوية بإدانة تعليم جازان أهجاد علي جبيع حمدي

ويلخص عيد (٢٠٢٣) أنَّها مجموعة من الأفكار الواقعية والعقلانية التي تمد الفرد بمجموعة من الثوابت الشخصية تؤكد على قدرة الفرد على مواجهة الصعوبات وإدارة الأزمات المختلفة في الحياة بنجاح.

ومن خلال ذلك فإن الباحثة تُعرِّف كفاءة الذات بأنَّها: معرفة طالبة المرحلة الثانوية لتوقعاتها الذاتية وقدرتها على إنجاز المهمات المختلفة بنجاح، وفي قدرتها للسيطرة على انفعالاتها وإصرارها ومثابرتها في التغلب على المشكلات التي قد تواجهها والتغلب عليها، إضافة لتحقيق طموحها التعليمي من خلال إنجاز متطلباتها بإتقان.

في ضوء العرض السابق لمفهوم كفاءة الذات يمكن استنتاج بعض الخصائص المميزة للكفاءة الذاتية، وهي كالآتي:

- معتقدات حول قدرة الفرد على التحكم في كل ما يواجهه من أحداث من شأنها أن تؤثر على مستوى أدائه.
- معتقدات حول قدرة الفرد على تنظيم وتنفيذ المهمات التعليمية.
- معتقدات حول قدرة الفرد على تحقيق أهدافه بنجاح (مصطفى، ٢٠١٥).

### أنواع الكفاءة الذاتية:

#### (أ) كفاءة الذات العامة:

ويقصد بها قدرة الفرد على أداء السلوك الذي يحقق نتائج إيجابية ومرغوبة في موقف معين، والتحكم في ضغوط الحياة التي تؤثر على سلوك الأفراد، وإصدار التوقعات الذاتية عن كيفية أداء الفرد للأنشطة والمهام التي يعمل بها والتنبؤ بالجهد والنشاط والمثابرة اللازمة لتحقيق العمل المراد القيام به (المشخي، ٢٠٠٩).

(ب) كفاءة الذات الأكاديمية:

تعبّر عن إدراك الفرد لقدرته على القيام بالمهام التعليمية بمستويات مرغوب بها، فهي تعني قدرة الفرد الفعلية في موضوعات أكاديمية داخل الصف الدراسي، وهي تتأثر بعدد من المتغيرات منها عدد أفراد الصف الدراسي، ومستوى استعدادهم الأكاديمي للتحصيل الدراسي (فيصل، ٢٠١١).

(ج) كفاءة الذات المعرفية:

وتشير إلى مدى إدراك المعلمين والمعلمات والأكاديميين والطلبة بصورتهم العامة ومعرفتهم بقدراتهم الفعلية على فهم وأداء عمل محدد؛ إن الكفاءة المعرفية تحدد اتجاهات الأفعال والأعمال المرتبطة بنا حسب معرفتنا بحوثيات هذه الأعمال (الركابي، ٢٠٢١).

(د) كفاءة الذات الاجتماعية:

تُعد الكفاءة الاجتماعية مظلة لجميع المهارات الاجتماعية التي يحتاجها الفرد لكي ينجح في حياته وعلاقاته الاجتماعية، فالفرد ذو الكفاءة الذاتية الاجتماعية المرتفعة يكون لديه القدرة على اختيار المهارات المناسبة لكل موقف ويستخدمها بأساليب وطرق تؤدي إلى نواتج إيجابية وتشير كفاءة الذات الاجتماعية إلى القدرة على الاحتفاظ بعلاقات جيدة مع الآخرين وتنطوي على إدراك الطلبة لمهاراتهم وقدراتهم في التفاعل مع من حولهم، أن الكفاءة الاجتماعية المدركة الإيجابية ترتبط بكل من الدعم العاطفي والاجتماعي المدرك، والتماسك الأسري والشعور بالانتماء للجهد الدراسي وللزملاء والاهتمام في المدرسة، أن علاقة الفرد بزملائه في المدرسة تعتبر سياقاً هاماً لكل من النمو الاجتماعي والمعرفي، ففي المدرسة يبادر الطلبة لتحقيق الأهداف الاجتماعية الأكاديمية ومساعدة زملائهم في المشاكل الأكاديمية وهذا يرتبط إيجابياً بتقبل الزميل له (الخطاطبة، ٢٠٢٣).

## جودة الخدمات الإرشادية وعلاقتها بكفاءة الذات لدى طالبات المرحلة الثانوية بإدانة تعليم جازان أهجاد علي جبيع حمدي

### (هـ) كفاءة الذات الانفعالية:

وهي تشير إلى معتقدات الفرد حول أداء أفعال تؤثر في الحالة الانفعالية له ولمزاجه، وتشير إلى معتقداته حول أداءه لأفعاله (الشوا، ٢٠١٦).

### أهمية الكفاءة الذاتية:

للكفاءة الذاتية أهمية كبيرة في حياة المتعلم؛ حيث تتضح أهمية الكفاءة الذاتية كما يحددها باندورا (Bandura, 1994) في:

- تساعد الكفاءة الذاتية المتعلم على اختيار المهام المناسبة له، وعندما المتعلم يكون قادر على أداء مهمة معينة واختياره للممارسة هذه المهمة يعود لوجود علاقة وثيقة بين الثقة التي يشعر بها المتعلم، وتسهم الكفاءة الذاتية لدى المتعلم أيضا في تقوية الاهتمام الذاتي بموضوع التعلم، وتزيد لديه الثقة والرغبة في انجازه.
- تؤدي الكفاءة الذاتية دوراً دافعياً في تشجيع المتعلم على الاجتهاد لكي يستطيع الفرد تحقيق النجاح ويصل إلى أهدافه، ويواظب على بذل الجهد، تسهم الدافعية في محاولة التغلب على عمليات التفكير التي تؤدي إلى إعاقة الذات.
- تزيد الكفاءة الذاتية من ثقة المتعلم في نفسه، وتشعره بالحماس في أداء الأعمال عكس المتعلم الذي يشك في قدراته فيؤثر ذلك على أدائه، وتخفض لديه العزيمة والجهد ولا يؤدي أداءً جيداً.
- تساعد الكفاءة الذاتية على تنشيط العمليات المعرفية عندما تكون الخبرة المعرفية معقدة فهي بالتالي تتطلب مستوى عالي من التوجيهات الذاتية التي تعتمد بقدر كبير على الكفاءة الذاتية والتي يستطيع الفرد من خلالها على اتخاذ القرار، وتنظيم تعلمه، ورفع المستوى المعرفي.
- يساعد اعتقاد الفرد عن نفسه في تعزيز فاعلية الإنجاز، وتكوين حافز لديه يؤثر على انخراطه في أداء الأعمال الموكلة إليه عندما يشعرون الأفراد بكفاءة عالية

وثقة فتكون لديهم الرغبة لأداء المهام والأنشطة، ويتجنبوا تلك المهام التي يشكون في القدرة على أدائها.

• تؤثر المعتقدات الذاتية على أنماط تفكير الفرد وردود فعله الانفعالية، فكفاءته الذاتية المرتفعة تساعد الفرد على خلق مشاعر من الراحة النفسية خاصة عند أداء المهام الصعبة والأنشطة المعقدة، أما كفاءة الذات المنخفضة يشعر الفرد بتعقد الأمور مما يجعلها أصعب مما هي عليه في الحقيقة، كما يتعافى ذو الكفاءة الذاتية المرتفعة بسرعة من إحساسهم بالفشل (فارس، ٢٠١٦).

وأشار غانم (٢٠٠٥) أن اعتقادات الأفراد عن كفاءتهم الذاتية عبارة عن سيناريو متوقع فإذا كانت الكفاءة الذاتية للأفراد مرتفعة فأنهم يتخيلون سيناريو النجاح الذي يمدهم بتدعيم جيد من أجل أداء أفضل بينما الأفراد منخفضي الكفاءة الذاتية فأنهم يتخيلون سيناريو الفشل الذي يؤدي بهم إلى الخطأ.

ويرى اليوسف (٢٠١٣) بأن الكفاءة الذاتية من البناءات النظرية التي تقوم على نظرية التعلم الاجتماعي المعرفي حيث تؤكد من خلالها على أن معتقدات الفرد عن كفاءته الذاتية تبرز من خلال الإدراك المعرفي لقدراته الشخصية، وخبراته المتعددة سواء المباشرة أو غير المباشرة، وهذه المعتقدات تؤدي إلى انعكاس قدرة الفرد على أن يتحكم في معطيات البيئة من خلال أفعاله، والثقة بالنفس في مواجهة ضغوط الحياة.

وذكر الجبور (٢٠٠٢) أن المعتقدات في كفاءة الذات تؤثر على عمليات الانتباه والتفكير، أما بطريقة مساعدة الذات، أو بطريقة منيعة للذات، فالأفراد الذين لديهم شعوراً قوياً بالكفاءة الذاتية يركزون انتباههم على تحليل المشكلة، وإيجاد الحلول المناسبة، وبالمقابل فإن الأفراد الذين يساورهم الشك في كفاءتهم الذاتية يحولون انتباههم إلى الداخل ويغرقون أنفسهم بالهموم عندما يواجهون المواقف الصعبة.

## جودة الخدمات الإرشادية وعلاقتها بكفاءة الذات لدى طالبات المرحلة الثانوية بإدارة تعليم جازان أهجاد علي جبيع حمدي

ويؤكد صمادي وحواتمة (٢٠٢٠) على أن الكفاءة الذاتية بمثابة مرآة للفرد تدله على قدرته على التحكم في أفعاله الشخصية وأعماله، أن الفرد الذي يستطيع أن يتصرف بطريقة أكثر نشاطاً وحيوية، ويكون أكثر قدرة على مواجهة تحديات بيئته، واتخاذ القرارات، فإنه يمتلك إحساساً عالياً بالكفاءة الذاتية وتكون لديه المقدرة على وضع أهدافه المستقبلية ذات مستوى عالٍ، أما الشعور بنقص الكفاءة الذاتية فيرتبط بالاكئاب، والقلق، والعجز، وانخفاض التقدير الذاتي، وامتلاك أفكار تشاؤمية عن القدرة على الإنجاز والنمو الشخصي، ولا يستجيب الأفراد ببساطة للتأثيرات البيئية.

ويلخص إبراهيم (٢٠١١) أن الطلبة الذين لديهم مستوى مرتفع من الكفاءة الذاتية يثابرون أكثر من الطلبة الذين لديهم مستوى أقل من الكفاءة الذاتية، كما أشار كثير من الباحثين أن الكفاءة الذاتية ترتبط ببناءات متعددة مثل الدافعية والأداء والتحصيل الأكاديمي وقلق الاختبار نظراً لأن الأفراد بصورة عامة يهتمون بأداء الأنشطة التي لديهم اتجاهها اعتقاد بنجاحهم فيها بصورة جيدة، إن الطلبة الذين يتمتعون بكفاءة ذاتية مرتفعة سوف يكونون أكثر استفادة لكل ما يحيط بهم وسوف يتعلمونه بكفاءة.

وترى الباحثة أن رفع كفاءة الذات أمر مهم وضروري؛ حيث تساعد طالبات المرحلة الثانوية على النظر إلى التحديات الصعبة على أنها مهام ويجب إتقانها بإنجاز، كما تساعدن في مواجهة الصعوبات وحل المشكلات بسهولة، وإنتاج حلول إبداعية لها، حيث أن الطالبات اللاتي يتميزن بكفاءة ذات مرتفعة لديهن الثقة بالنفس وقدرتهن على الأداء الجيد، وأيضاً القدرة على التحكم في مستوى التوتر والقلق عند مواجهة المواقف الصعبة، وتمكنهن من التخلص من المشاعر السلبية واستبدالها بمشاعر إيجابية، كالحماس، والمثابرة، ولها دور كبير في تكوين شعورهن نحو الأقوى بالالتزام بمصالحهن وأنشطتهن ونجاحهن في التعامل والتكيف مع العديد من مواقف

الحياة المختلفة، ووضع بدائل تساعدن في تحسين أسلوب حياتهن وتقبل جميع وجهات النظر المختلفة، مما يشجعهن على التساؤل عن الأشياء الغامضة التي تبدو غير واضحة لهن.

### ثانياً: الدراسات السابقة:

**المحور الأول: دراسات تناولت متغير جودة الخدمات الإرشادية وعلاقتها بمتغيرات أخرى:**

هدفت دراسة الظفيري (٢٠٠٩) إلى التعرف على مستوى الخدمات الإرشادية المقدمة للطلبة في مؤسسات التعليم العالي بدولة الكويت في ضوء المعايير العالمية للإرشاد من وجهة نظر الطلبة أنفسهم، وتكونت العينة من ٩٥٦ طالباً وطالبة بالجامعات الكويتية الحكومية، ولتحقيق هدف الدراسة تم تطوير أداة الدراسة واشتملت على (٤٦) عبارة. وأشارت النتائج إلى أن مستوى الخدمات الإرشادية المقدمة للطلبة في مؤسسات التعليم العالي في دولة الكويت في ضوء المعايير العالمية للإرشاد من وجهة نظر الطلبة أنفسهم كانت مرتفعة في الدرجة الكلية والمجالات كافة.

هدفت دراسة الربابعة (٢٠١٧) إلى الكشف عن الخدمات الإرشادية المقدمة للطلبة الموهوبين في المدارس الحكومية في محافظة عجلون الأردن، وطبقت على عينة قوامها ١٢٥ طالباً وطالبة من الصفوف التاسع إلى الثاني الثانوي من الذين تم تصنيفهم بأنهم طلبة موهوبون، وتم بناء مقياس لقياس الخدمات الإرشادية، وأشارت نتائج الدراسة أن مستوى الخدمات الإرشادية بشكل عام كان متوسطاً، وكذلك في المجال الاجتماعي الانفعالي، والاختيار المهني، في حين كان مرتفعاً في المجال الأكاديمي.

وهدفت دراسة المحمودي (٢٠١٧) إلى التعرف على العلاقة بين السمات الشخصية وجودة الخدمات الإرشادية لدى المرشدين الطلابيين بمكة المكرمة،

## جودة الخدمات الإرشادية وعلاقتها بكفاءة الذات لدى طالبات المرحلة الثانوية بإدابة تعليم جازان أهجاد علي جبيع حمدي

ولتحقيق هذا الهدف استخدمت الدراسة المنهج الوصفي، وتكونت العينة من (٩٤) مرشداً من المرشدين الطلابيين في جميع المراحل الدراسية، واستخدم مقياس أيزنك للشخصية، ومقياس جودة الخدمات الإرشادية (إعداد عبد الله والغانمي، ٢٠١٦). وتوصلت نتائج الدراسة إلى عن وجود علاقة دالة إحصائياً بين سمات الشخصية وجودة الخدمات الإرشادية، كما توجد علاقة ارتباطية موجبة دالة إحصائياً بين بعد الانبساطية وجودة الخدمات الإرشادية، وعلاقة ارتباطية سالبة بين بعد العصابية وجودة الخدمات الإرشادية، بينما لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمات الإرشادية وبعد الذهان، وتوصلت إلى إمكانية التنبؤ بجودة الخدمات الإرشادية تبعاً لبعدها البساطة.

وسعت دراسة (AL Lawati & AL Rajhi (2018) إلى فحص مستويات جودة الخدمات الإرشادية التي يقدمها مركز الإرشاد الطلابي في جامعة السلطان قابوس في عمان، ولتحقيق هذا الهدف طور استبانة تقرير ذاتي تتكون من ثلاثة أجزاء رئيسية هي: الشروط العامة للمركز، والخدمات الاستشارية، وأسباب عدم الاستفادة من الخدمات، وبلغت عينة الدراسة من (١٢٠٠) طالباً جامعياً، وقد توصلت إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الطلاب من حيث خبرتهم الأكاديمية في الجامعة وكيفية الاستفادة من الخدمات التي تقدمها لصالح من لديهم خبرة أعلى، كذلك أشارت النتائج إلى طبيعة الفوائد التي حصلوا عليها من الخدمات الإرشادية، وتقييماتهم لجميع الخدمات الإرشادية التي تلقوها حيث تم تسجيل مستويات عالية إلى عالية جداً من الجودة لهم جميعاً، كما حددت نتائج الدراسة الأسباب الكامنة وراء عدم إبلاغ الطلاب عن الفوائد من الخدمات.

وأجرى الهيثمي (٢٠٢٠) دراسة للتعرف على جودة الخدمات الإرشادية من وجهة نظر قادة المدارس الثانوية التابعة لإدارة التعليم في محافظة القنفذة، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدمت الدراسة المنهج الوصفي، وبلغت عينة الدراسة (٣٠) قائداً

من قادة المدارس الثانوية في محافظة القنفذة، وتم تطبيق أداة الدراسة مقياس لجودة الخدمات الارشادية على جميع أفراد العينة، ومن النتائج التي توصلت إليها الدراسة ارتفاع جودة الخدمات الإرشادية النفسية، والتربوية، والاجتماعية، والمهنية الموجهة لطلاب المرحلة الثانوية من وجهة نظر قادة المدارس في إدارة تعليم القنفذة.

### المحور الثاني: دراسات تناولت متغير كفاءة الذات وعلاقتها بمتغيرات أخرى:

وهدف دراسة صفوري (٢٠١٤) إلى الكشف عن مستوى كفاءة الذات وعلاقته باتخاذ القرار المهني لدى طلبة المرحلة الثانوية في منطقة الجليل الأعلى، ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام مقياس الكفاءة الذاتية، ومقياس اتخاذ القرار المهني، وأجريت الدراسة على عينة ١٨٥ طالباً وطالبة، من طلبة المرحلة الثانوية، أظهرت نتائج الدراسة إلى عدة نتائج وهي: أن مستوى الكفاءة الذاتية لدى طلبة المرحلة الثانوية في منطقة الجليل الأعلى جاء بمستوى متوسط، كما توصلت النتائج إلى وجود علاقة إيجابية دالة إحصائياً بين الكفاءة الذاتية واتخاذ القرار المهني لدى طلبة المرحلة الثانوية في منطقة الجليل الأعلى.

وسعت دراسة علي (٢٠١٨) إلى الكشف عن الكفاءة الذاتية وعلاقتها بالتوجهات الهدافية لدى طلبة المرحلة الثانوية في فلسطين، واستخدام مقياس التوجهات الهدافية، ومقياس الكفاءة الذاتية، وأجريت على عينة بلغت ٣٥٠ طالباً وطالبة من طلبة الصفوف العاشر والحادي عشر والثاني عشر في مدينة الناصرة، وتم اختيارهم بالطريقة العشوائية الطبقية، وأشارت النتائج أن مستوى الكفاءة الذاتية، ومستوى التوجهات الهدافية جاء بدرجة متوسطة، وتوصلت إلى وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين مستوى الكفاءة الذاتية والتوجهات الهدافية.

وهدف دراسة رضواني وطعبي (٢٠٢٠) إلى الكشف عن العلاقة بين الكفاءة الذاتية والتوافق الدراسي لدى عينة من طلاب السنة الثالثة ثانوي ببلديتي الرقيبة

## جودة الخدمات الإرشادية وعلاقتها بكفاءة الذات لدى طالبات المرحلة الثانوية بإدارة تعليم جازان أهجاد علي جبيع حمدي

وقمار بولاية الوادي، وتم استخدام المنهج الوصفي، وأجريت الدراسة على عينة عشوائية قوامها (٢٨٨) طالباً، واستخدم مقياس الكفاءة الذاتية ومقياس التوافق الدراسي، وبعد تطبيق الأساليب الإحصائية المناسبة تبينت النتائج التالية: أن مستوى الكفاءة الذاتية جاء بدرجة متوسطة، ومستوى التوافق الدراسي جاء بدرجة مرتفعة لدى طلاب السنة الثالثة ثانوي، كما أسفرت النتائج عن وجود علاقة دالة إحصائياً بين الكفاءة الذاتية والتوافق الدراسي.

كما هدفت دراسة (Şanlı (2021) إلى استكشاف التأثير المعتدل لمعتقدات الكفاءة الذاتية في العلاقة بين قيمة المهمة وقلق الاختبار، وأجريت الدراسة في مدرستين ثانويتين حكوميتين في دني زلي (تركيا) وتكونت العينة من (٧٢٩) طالباً وطالبة، واستخدم استبانة الاستراتيجيات المحفزة للتعلم (MSLQ) التي وضعها (Karadeniz, et al., 2008)، وأعد Şanlı مقياس للكفاءة الذاتية في ثقة الطلاب في دراسة موضوعات الجغرافيا، وتم حساب معاملات ارتباط بيرسون من أجل تحديد العلاقة بين المتغيرات، وأجريت تحليلات الانحدار المتعددة لتحديد التأثير التنظيمي لمعتقدات الاكتفاء الذاتي، وتوصلت النتائج إلى التأثير المعتدل لمعتقدات الكفاءة الذاتية في العلاقة بين قيمة المهمة وقلق الاختبار، ووجود علاقة عكسية بين الكفاءة الذاتية وقلق الاختبار.

وسعت دراسة الغامدي (٢٠٢١) إلى معرفة مستوى المرونة النفسية والكفاءة الذاتية لدى طلاب المرحلة الثانوية بمدينة جدة، ومعرفة العلاقة بين المرونة النفسية والكفاءة الذاتية والعلاقة مع بعض المتغيرات الديموغرافية، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي، وطبقت على عينة بلغت (٣٠٠) طالب وطالبة من طلاب المرحلة الثانوية بجدة، واستخدم مقياس المرونة النفسية ومقياس الكفاءة الذاتية، وأظهرت النتائج إلى أن طلاب المرحلة الثانوية يتمتعون بمستوى مرتفع من المرونة النفسية ما عدا الجانب الانفعالي فقد جاء بدرجة متوسطة، كما توصلت أن طلاب المرحلة

الثانوية لديهم مستوى متوسط من الكفاءة الذاتية ككل وأيضاً أبعادها عدا البعد المعرفي فقد جاء مرتفعاً، ووجود علاقة ارتباطية بين المرونة النفسية بكل أبعادها مع الكفاءة الذاتية.

وأجرى كل من غزو وآخرون (٢٠٢٢) دراسة للتعرف على مستوى صعوبات اتخاذ القرار المهني، والكفاءة الذاتية للقرار المهني بالأردن، وكذلك هدفت إلى معرفة درجة الإسهام النسبي للكفاءة الذاتية للقرار المهني في التنبؤ بصعوبات اتخاذ القرار المهني، واستخدم مقياس صعوبات اتخاذ القرار المهني، ومقياس الكفاءة الذاتية للقرار المهني الذي طوره (بويوكجوز كافاس، ٢٠١٣)، وطبقت على عينة بلغت قوامها (٦٩٩) طالباً وطالبة من طلبة المرحلة الثانوية في لواء قسبة المفرق، تم اختيارهم بالطريقة القصدية، وأشارت نتائج الدراسة أن صعوبات اتخاذ القرار المهني جاءت بمستوى منخفض، وأن مستوى الكفاءة الذاتية للقرار المهني جاء بمستوى مرتفع، وأشارت النتائج إلى وجود إسهام نسبي دال إحصائياً للكفاءة الذاتية للقرار المهني للتنبؤ بصعوبات اتخاذ القرار المهني.

وهدف دراسة نصر (٢٠٢٢) إلى الكشف عن العلاقة بين الأحداث الضاغطة في ظل جائحة كورونا، والكفاءة الذاتية لدى عينة من طلبة الصف الثالث الثانوي في مدارس دمشق، واستخدمت هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وطبقت الدراسة على عينة بلغت ٤٠٠ طالباً وطالبة، واستخدمت مقياس الأحداث الضاغطة، ومقياس الكفاءة الذاتية من قبل (Bandura,2006)، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطية سلبية دالة إحصائياً بين أداء أفراد العينة على مقياس الأحداث الضاغطة وأدائهم على مقياس الكفاءة الذاتية.

وهدف دراسة Awofala (2023) للتعرف لمصادر كفاءة الذات في الرياضيات لطلبة المرحلة الثانوية في نيجيريا، وطبقت على عينة بلغ قوامها ٨٠٠ طالباً، و٧٠٠ طالبة، وتم تطبيق مقياس كفاءة الذات على العينة، وتبينت نتائج

## جودة الخدمات الإرشادية وعلاقتها بكفاءة الذات لدى طالبات المرحلة الثانوية بإدانة تعليم جازان أهجاد علي جبيع حمدي

الدراسة إلى أن طلاب المدارس الثانوية العليا لديهم مصادر كفاءة الذات في الرياضيات بدرجة متوسطة، وكانت الفروق الجنسية في مصادر كفاءة الذات في الرياضيات بين طلاب المدارس الثانوية العليا ملحوظة وتخدم لصالح الطلاب المذكور.

### المحور الثالث: دراسات تناولت العلاقة بين متغيرات البحث:

هدفت دراسة (Mullen 2014) إلى قياس مدى مساهمة جودة الحياة المهنية لمرشدي المدارس في تنمية الكفاءة الذاتية لهم في جودة الخدمات الإرشادية التي يقدمونها في فلوريدا، ولتحقيق ذلك استخدمت هذه الدراسة مقياس جودة الحياة المهنية، ومقياس الكفاءة الذاتية للمرشد المدرسي، ومقياس جودة الخدمات الإرشادية للمرشد المدرسي، وطبقت على عينة بلغت (٦٩٠) مرشداً مدرسياً، وقد بينت النتائج أن الكفاءة الذاتية لها حجم تأثير كبير في تقديم مرشدي المدارس الممارسين لخدماتهم الإرشادية، في حين تساهم نوعية الحياة المهنية لمرشدي في تقديمهم لخدماتهم الإرشادية بحجم تأثير ضعيف، بينما التفاعل جاء بين الكفاءة الذاتية ونوعية الحياة المهنية لمرشدي المدارس في تقديمهم للخدمات الإرشادية بدرجة متوسطة.

وقامت دراسة رويبي وبيرو (٢٠١٦) إلى معرفة العلاقة بين الخدمات الإرشادية المقدمة من مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني وزيادة فاعلية الذات لدى طلبة السنة الثالثة ثانوي بالجزائر، واستخدم استبيان الخدمات الإرشادية، ومقياس فاعلية الذات، وتكونت العينة من (٢٠٥) طالباً وطالبة تم اختيارهم بالطريقة العشوائية الطبقية، وتم استخدام المنهج الوصفي الارتباطي، وتوصلت النتائج إلى أن الخدمات الإرشادية المقدمة من مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني ليس لها علاقة ارتباطية دالة إحصائية بزيادة فاعلية الذات لدى الطلبة، وأن مستوى الخدمات الإرشادية المقدمة للطلبة جاءت بدرجة منخفضة، وجاء مستوى فاعلية الذات لدى الطلبة بدرجة متوسطة.

### التعقيب على الدراسات السابقة :

أولاً: التعقيب على المحور الأول: دراسات تناولت جودة الخدمات الإرشادية وعلاقتها بمتغيرات أخرى:

- على الرغم من أن الدراسات السابقة تناولت جودة الخدمات الارشادية بالدراسة الا أن أهدافها اختلفت. وقد هدفت بعض الدراسات إلى التعرف على مستوى الخدمات الارشادية للطلبة في مؤسسات التعليم العالي بالكويت وهي دراسة (الظفيري، ٢٠٠٩)، وهناك دراسات بينت العلاقة بين جودة الخدمات الإرشادية ومتغيرات متعددة مثل دراسة (الربابعة، ٢٠١٧) إلى الكشف عن الخدمات الإرشادية المقدمة للطلبة الموهوبين في المدارس الحكومية في محافظة عجلون، وقد هدفت (المحمودي، ٢٠١٧) التعرف إلى العلاقة بين السمات الشخصية وجودة الخدمات الإرشادية، وسعت دراسة (AL Lawati & AL Rajhi, 2018) إلى فحص مستويات جودة الخدمات الإرشادية التي يقدمها مركز الإرشاد الطلابي (SCC) في جامعة السلطان قابوس (SQU). أما دراسة (الهيثمي، ٢٠٢٠) فقد هدفت إلى التعرف على جودة الخدمات الإرشادية من وجهة نظر قادة المدارس الثانوية. بينما تحاول الدراسة الحالية التعرف إلى جودة الخدمات الإرشادية وعلاقتها بكفاءة الذات.

- اتفقت البحوث والدراسات السابقة على استخدام المنهج الوصفي.

- تنوعت العينات المستخدمة في دراسات هذا المحور، فمنها من استخدم عينة من الأخصائيين النفسيين كدراسة (المحمودي، ٢٠١٧)، ومنها من تناول طلاب وطالبات المرحلة الجامعية كدراسة (AL Lawati & AL Rajhi, 2018) ، في حين طبقت دراسة (الظفيري، ٢٠٠٩) على طلاب وطالبات المرحلة الثانوية وطبقت دراسة ( الربابعة، ٢٠١٧) على عينة من الطلبة الموهوبين ، وتناولت دراسة (

## جودة الخدمات الإرشادية وعلاقتها بكفاءة الذات لدى طالبات المرحلة الثانوية بإدانة تعليم جازان أهجاد علي جبيع حمدي

الهيثمي، ٢٠٢٠) عينة من قادة المدارس الثانوية. في حين يقتصر تطبيق الدراسة الحالية على طالبات المرحلة الثانوية.

- تباينت نتائج دراسات هذه المحور فقد أظهرت دراسة (الظفيري، ٢٠٠٩) إن مستوى الخدمات الإرشادية المقدمة للطلبة في مؤسسات التعليم العالي في دولة الكويت في ضوء المعايير العالمية للإرشاد من وجهة نظر الطلبة مرتفعة، في حين توصلت دراسة (الريابعة، ٢٠١٧) توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الخدمات الإرشادية المقدمة للطلبة الموهوبين في المدارس الحكومية في محافظة عجلون تعزى إلى الجنس والصف. ودراسة توصلت (المحمودي، ٢٠١٧) توجد علاقة بين سمات الشخصية وجودة الخدمات الإرشادية. وأسفرت دراسة AL Rajhi, (AL Lawati & 2018) إلى وجود فروق بين الطلاب من حيث خبرتهم الأكاديمية في الجامعة وكيفية الاستفادة من الخدمات التي تقدمها لصالح من لديهم خبرة أعلى. وتوصلت دراسة (الهيثمي، ٢٠٢٠) إلى ارتفاع جودة الخدمات الإرشادية النفسية والتربوية والاجتماعية والمهنية الموجهة لطلاب المرحلة الثانوية من وجهة نظر قادة المدارس.

### ثانياً: التعقيب على دراسات المحور الثاني: دراسات تناولت كفاءة الذات وعلاقتها بمتغيرات أخرى:

- بعد عرض الدراسات السابقة المتعلقة بكفاءة الذات وعلاقتها ببعض المتغيرات كالتحصيل الدراسي، الدافع المعرفي، التوافق الدراسي، الرفاهية النفسية، المرونة النفسية ونجد أن هناك تعدد من حيث الأهداف والعينة والأدوات والمنهج والنتائج التي تم التوصل إليها، يمكن سردها على النحو الآتي:
- تنوعت الأهداف التي سعت لها الدراسات السابقة ، حيث هدفت دراسة (صفوري، ٢٠١٤) إلى الكشف عن مستوى كفاءة الذات وعلاقته باتخاذ القرار المهني لدى طلبة المرحلة الثانوية ، في حين هدفت دراسة (علي، ٢٠١٨) إلى الكشف

عن الكفاءة الذاتية وعلاقتها بالتوجيهات الاهدفية لدى طلبة المرحلة الثانوية ، وأجريت دراسة (رضواني وطعيلي، ٢٠٢٠) لقياس العلاقة بين الكفاءة الذاتية والتوافق الدراسي، وأجريت دراسة (Şanlı, 2021) بهدف استكشاف التأثير المعتدل لمعتقدات الكفاءة الذاتية في العلاقة بين قيمة المهمة وقلق الاختبار، وهدفت دراسة (الغامدي، ٢٠٢١) إلى معرفة مستوى المرونة النفسية والكفاءة الذاتية لدى عينة الدراسة من طلاب المرحلة، وقاست (غزو و آخرون، ٢٠٢٢) مستوى صعوبات اتخاذ القرار المهني، والكفاءة الذاتية للقرار المهني، وحاولت دراسة (نصر، ٢٠٢٢) الكشف عن العلاقة بين الأحداث الضاغطة في ظل جائحة كورونا، والكفاءة الذاتية، وأجريت دراسة (Awofala, 2023) بهدف التعرف لمصادر كفاءة الذات في الرياضيات لطلبة المرحلة الثانوية. ويختلف هدف هذه الدراسة عن دراسات هذا المحور في السعي لربط العلاقة بين جودة الخدمات الإرشادية وكفاءة الذات.

- اعتمدت معظم البحوث والدراسات السابقة على المنهج الوصفي.
- اتفقت البحوث والدراسات السابقة في تناولها طلبة المرحلة الثانوية وهي نفس المرحلة الدراسية التي ستستهدفها هذه الدراسة بالبحث والتقصي.
- تنوعت نتائج هذه الدراسة بتنوع المتغيرات التي تستهدفها بالبحث، وتوصلت دراسة كلاً من (صفوري، ٢٠١٤) ودراسة (الغامدي ٢٠٢١)، ودراسة (رضواني وطعيلي، ٢٠٢٠) إلى أن مستوى الكفاءة الذاتية لدى طلبة المرحلة الثانوية جاء بمستوى متوسط. كما أشارت نتائج دراسة (Şanlı, 2021) وجود علاقة عكسية بين الكفاءة الذاتية وقلق الاختبار؛ بمعنى أنه كلما زادت الكفاءة الذاتية لدى الطلاب قل قلقهم من الاختبار، ودراسة (غزو وآخرون، ٢٠٠٢) توصلت إلى أن صعوبات اتخاذ القرار المهني جاءت بمستوى منخفض، وأن مستوى الكفاءة الذاتية للقرار المهني جاء بمستوى مرتفع، كما توصلت دراسة (نصر، ٢٠٢٢) إلى وجود علاقة ارتباطية

## جودة الخدمات الإرشادية وعلاقتها بكفاءة الذات لدى طالبات المرحلة الثانوية بإدانة تعليم جازان أهجاد علي جبيع حمدي

سلبية بين أداء أفراد العينة على مقياس الأحداث الضاغطة وأدائهم على مقياس الكفاءة الذاتية، وتوصلت دراسة (Awofala,2023) إلى أن طلاب المدارس الثانوية العليا لديهم مصادر كفاءة الذات في الرياضيات بدرجة متوسطة. كانت الفروق الجنسية في مصادر كفاءة الذات في الرياضيات بين طلاب المدارس الثانوية العليا ملحوظة وتخدم صالح الطلاب المذكور.

### التعليق على المحور الثالث: دراسات تناولت العلاقة بين متغيرات البحث:

- هدفت دراسة (Mullen, 2014) إلى قياس مدى مساهمة جودة الحياة المهنية لمرشدي المدارس في تنمية الكفاءة الذاتية لهم في جودة الخدمات الإرشادية التي يقدمونها. وسعت دراسة (روبيبي وبرو، ٢٠١٦) إلى معرفة العلاقة بين الخدمات الإرشادية المقدمة من مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني وزيادة فاعلية الذات لدى طلبة السنة الثالثة ثانوي.
- اعتمدت معظم البحوث والدراسات السابقة على المنهج الوصفي.
- تنوعت العينات المستخدمة في دراسات هذا المحور، فمنها من استخدم عينة من المرشدين الطلابيين كدراسة (Mullen, 2014)، ودراسة (روبيبي وبرو، ٢٠١٦)، على طلاب وطالبات المرحلة الثانوية.
- أشارت نتائج دراسة (Mullen, 2014) إلى أن الكفاءة الذاتية لها حجم تأثير كبير في تقديم مرشدي المدارس الممارسين لخدماتهم الإرشادية. وتوصلت دراسة (روبيبي وبرو، ٢٠١٦) الخدمات الإرشادية المقدمة ليس لها علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بزيادة فاعلية الذات لدى الطلبة، وأن مستوى الخدمات الإرشادية المقدمة للطلبة جاءت بدرجة منخفضة، وجاء مستوى فاعلية الذات لدى الطلبة بدرجة متوسطة.

### ثالثاً: فروض البحث:

في ضوء نتائج الدراسات السابقة، تمكنت الباحثة من صياغة الفروض واشتقاقها على النحو التالي:

- ١) يوجد مستوى مرتفع من جودة الخدمات الإرشادية لدى طالبات المرحلة الثانوية بإدارة تعليم جازان.
- ٢) يوجد مستوى متوسط من كفاءة الذات لدى طالبات المرحلة الثانوية بإدارة تعليم جازان.
- ٣) لا توجد علاقة دالة احصائياً بين جودة الخدمات الإرشادية وكفاءة الذات لدى طالبات المرحلة الثانوية .
- ٤) يمكن التنبؤ بكفاءة الذات من خلال جودة الخدمات الإرشادية لدى طالبات المرحلة الثانوية بإدارة تعليم جازان.

### منهج البحث وإجراءاته:

#### أولاً: منهج البحث:

بناءً على مشكلة البحث وفروضه فإن المنهج الملائم للبحث الحالي هو المنهج الوصفي الارتباطي.

#### ثانياً: مجتمع وعينة البحث:

تكون مجتمع البحث من جميع طالبات المرحلة الثانوية بإدارة تعليم جازان في العام الدراسي ١٤٤٥هـ، والبالغ عددهن (٢٣٨٥٧) طالبة.

وتم اختيار عينة البحث الاستطلاعية بالطريقة العشوائية البسيطة حيث بلغت (١٧٩) طالبة بالمرحلة الثانوية بإدارة تعليم جازان.

**جودة الخدمات الإرشادية وعلاقتها بكفاءة الذات لدى طالبات المرحلة الثانوية بإدارة تعليم جازان  
أهجاد علي جيب حمد**

كما تم اختيار عينة البحث الأساسية بالطريقة العشوائية العنقودية من طالبات المرحلة الثانوية بإدارة تعليم جازان، حيث بلغت العينة الأساسية (٧٩١) طالبة، وكان توزيعهم وفق الجدول التالي:

**جدول (١) توزيع أفراد العينة الأساسية**

المجموع	عدد الطالبات			المدرسة	المكاتب
	الثالث ثانوي	الثاني ثانوي	الأول ثانوي		
١٥٥	٣٩	٦٠	٥٦	الثانوية الأولى بصامطة	صامطة
١١٠	٢٨	٢٦	٥٦	الثانوية الثالثة بصامطة	
٦٢	٨	٢٦	٢٨	ثانوية إسكان الخارش بصامطة	
١١٩	٤٣	٢٦	٥٠	الثانوية الثانية بالطوال	
٤٦	١٩	١٠	١٧	الثانوية الثانية بجازان	وسط جازان
١٣٤	٣٨	٧٨	١٨	الثانوية الثالثة بجازان	
٢٩	٥	٢٢	٢	ثانوية المعبوج بجازان	
٦١	٢٠	١٦	٢٥	الثانوية الأولى بالعارضة	العارضة
٢٤	٩	٦	٩	الثانوية الثانية بالعارضة	
٥١	٩	١٥	٢٧	ثانوية سمية بنت خياط بالعارضة	
٧٩١	٢١٨	٢٨٥	٢٨٨	المجموع	

**ثالثاً: أدوات البحث:**

اشتملت أدوات البحث على:

**(١) مقياس جودة الخدمات الإرشادية: (إعداد الباحثة)**

قامت الباحثة بإعداد مقياس جودة الخدمات الإرشادية ليتناسب مع طبيعة وخصائص مجتمع البحث، وقد تم إعداد المقياس من خلال الخطوات التالية:

- تم تحديد الهدف الرئيس للمقياس وهي التعرف على مستوى جودة الخدمات الإرشادية المقدمة لطالبات المرحلة الثانوية.
- تم الاطلاع على عدد الدراسات التي تناولت جودة الخدمات الإرشادية للاستفادة منها في تحديد أبعاد المقياس ومنها مقياس (الهيثمي، ٢٠٢٠)، ومقياس (الحارثي، ٢٠٢٠)، ومقياس (كواش، ٢٠١٩)، ومقياس (جرادات والشريف، ٢٠١٨).
- تم اعتماد أبعاد المقياس على النحو التالي:
  - **جودة الخدمات الإرشادية التربوية:** ويقصد بها الخدمات الإرشادية المقدمة للطالبة عبر برامج وقائية وعلاجية لمساعدتها على التغلب على المشكلات الدراسية التي تعترضها بهدف تحقيق التوافق التربوي، ويتضمن (٧) فقرات.
  - **جودة الخدمات الإرشادية النفسية:** ويقصد بها الخدمات الإرشادية المتعلقة بدراسة الشخصية وظيفياً للتعرف على نواحي القوة والضعف وتحديد المشكلات الخاصة بالطالبة، ويتضمن (٨) فقرات.
  - **جودة الخدمات الإرشادية الاجتماعية:** ويقصد بها الخدمات الإرشادية المتعلقة بمواجهة المشكلات الاجتماعية كالعلاقة مع الأسرة، والمجتمع المدرسي، ويتضمن (١٠) فقرات.
  - **جودة الخدمات الإرشادية المهنية:** ويقصد بها الخدمات الإرشادية التي تلبي حاجات الطالبة المختلفة ومساعدة الطالبة على اتخاذ القرار السليم بهدف زيادة احتمالات النجاح والتقدم وتحقيق التوافق المهني للطالبة، ويتضمن (٨) فقرات.
- تم عرض مقياس جودة الخدمات الإرشادية في صورته الأولية على مجموعة من المحكمين بلغ عددهم (١٠) من المتخصصين في علم النفس والصحة

## جودة الخدمات الإرشادية وعلاقتها بكفاءة الذات لدى طالبات المرحلة الثانوية بإدارة تعليم جازان أهجاد علي جبيع حمدي

النفسية، بهدف استطلاع آرائهم في فقرات كل محور من حيث صياغتها، ومدى مناسبتها للمحور الذي وضعت فيه، إما بالموافقة عليها أو تعديل صياغتها أو حذفها لضعف أهميتها، وتراوحت نسبة اتفاق المحكمين بين (٩٠ - ١٠٠%) لذا لم يتم حذف أي فقرة، كما تم تعديل صياغة بعض الفقرات التي أشار إليها المحكمون.

### حساب الخصائص السيكومترية لمقياس جودة الخدمات الإرشادية:

(أ) صدق المقياس:

أولاً: صدق المفردات:

تم التأكد من صدق مقياس جودة الخدمات الإرشادية من خلال صدق المفردات بإيجاد معامل ارتباط بيرسون Pearson بين درجة كل فقرة والدرجة الكلية للبعد المنتمية إليه بعد حذف درجة الفقرة، كما موضح بالجدول التالي:

جدول (٢) معاملات الارتباط بين درجة كل فقرة والدرجة الكلية للبعد المنتمية إليه بعد حذف درجة الفقرة على مقياس جودة الخدمات الإرشادية

جودة الخدمات الإرشادية المهنية		جودة الخدمات الإرشادية الاجتماعية		جودة الخدمات الإرشادية النفسية		جودة الخدمات الإرشادية التربوية	
معامل الارتباط	الفقرة	معامل الارتباط	الفقرة	معامل الارتباط	الفقرة	معامل الارتباط	الفقرة
**٠.٨٣٥	٢٦	**٠.٨٧٣	١٦	**٠.٨٣٦	٨	**٠.٦٩٩	١
**٠.٨١٩	٢٧	**٠.٨٧٠	١٧	**٠.٨١٩	٩	**٠.٨١٤	٢
**٠.٨٢٢	٢٨	**٠.٨٨٦	١٨	**٠.٨٣٥	١٠	**٠.٨٧١	٣
**٠.٨٧٣	٢٩	**٠.٧٩٣	١٩	**٠.٨٧٦	١١	**٠.٧٦٦	٤
**٠.٧٥٧	٣٠	**٠.٩١١	٢٠	**٠.٩١٣	١٢	**٠.٧٥٢	٥
**٠.٨٠٤	٣١	**٠.٩١١	٢١	**٠.٨٨٠	١٣	**٠.٨١٩	٦

جودة الخدمات الإرشادية المهنية		جودة الخدمات الإرشادية الاجتماعية		جودة الخدمات الإرشادية النفسية		جودة الخدمات الإرشادية التربوية	
معامل الارتباط	الفقرة	معامل الارتباط	الفقرة	معامل الارتباط	الفقرة	معامل الارتباط	الفقرة
**٠.٨٣١	٣٢	**٠.٨٨٧	٢٢	**٠.٨٢٧	١٤	**٠.٧٩٦	٧
**٠.٧٩٧	٣٣	**٠.٨٨١	٢٣	**٠.٨٤٢	١٥		
		**٠.٨٥٤	٢٤				
		**٠.٨٢٠	٢٥				

♦ دال عند مستوى ٠.٠١

يتضح من الجدول السابق أن جميع معاملات الارتباط بين درجة كل فقرة والدرجة الكلية للبعد المنتمية إليه بعد حذف درجة الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (٠.٠١)، مما يشير إلى صدق المقياس وصلاحيته لأهداف الدراسة الحالية.

(ب) الاتساق الداخلي:

تم حساب الاتساق الداخلي لمقياس جودة الخدمات الإرشادية من خلال حساب معامل الارتباط بين أبعاد المقياس وبعضها البعض والدرجة الكلية للمقياس، كما هو موضح بالجدول التالي:

جدول (٣) معاملات الارتباط بين أبعاد المقياس وبعضها البعض والدرجة الكلية لمقياس جودة

#### الخدمات الإرشادية

الأبعاد	جودة الخدمات الإرشادية التربوية	جودة الخدمات الإرشادية النفسية	جودة الخدمات الإرشادية الاجتماعية	جودة الخدمات الإرشادية المهنية
جودة الخدمات الإرشادية التربوية	-			
جودة الخدمات الإرشادية النفسية	**٠.٨٩٦	-		
جودة الخدمات الإرشادية الاجتماعية	**٠.٨٦٣	**٠.٩١٠	-	

جودة الخدمات الإرشادية وعلاقتها بقاءة الذات لدى طالبات المرحلة الثانوية بإدابة تعليم جازان  
أهجاد علي جبيع حمدي

الأبعاد	جودة الخدمات الإرشادية التربوية	جودة الخدمات الإرشادية النفسية	جودة الخدمات الإرشادية الاجتماعية	جودة الخدمات الإرشادية المهنية
جودة الخدمات الإرشادية المهنية	***.٨٥٠	**٠.٨٨٩	**٠.٦٨١	-
جودة الخدمات الإرشادية	**٠.٩٣٨	**٠.٩٧٠	**٠.٩٦٠	**٠.٩٤٣

◆◆ دال عند مستوى ٠.٠١

من الجدول السابق يتضح أن معاملات الارتباط بين أبعاد مقياس جودة الخدمات الإرشادية وبعضها البعض والدرجة الكلية للمقياس كانت دالة عند مستوى دلالة (٠.٠١) مما يشير إلى تحقق الاتساق الداخلي لمقياس جودة الخدمات الإرشادية.

(ج) الثبات:

تم التأكد من ثبات مقياس جودة الخدمات الإرشادية باستخدام معامل ألفا لكرنباخ Cronbach's Alpha، كما موضح بالجدول التالي:

جدول (٤) يوضح معامل ثبات مقياس جودة الخدمات الإرشادية

معامل ألفا لكرنباخ	عدد الفقرات	طريقة الثبات البعد
٠.٩٣٣	٧	جودة الخدمات الإرشادية التربوية
٠.٩٦٢	٨	جودة الخدمات الإرشادية النفسية
٠.٩٧١	١٠	جودة الخدمات الإرشادية الاجتماعية
٠.٩٥٠	٨	جودة الخدمات الإرشادية المهنية
٠.٩٨٦	٣٣	الدرجة الكلية لجودة الخدمات الإرشادية

يتضح من الجدول السابق أن معاملات الثبات بطريقة ألفا لكرنباخ كبيرة مما يشير إلى إمكانية الوثوق في النتائج التي يمكن التوصل إليها من خلال تطبيقه على عينة الدراسة.

### الصورة النهائية لمقياس جودة الخدمات الإرشادية:

تألف مقياس جودة الخدمات الإرشادية من (٣٣) فقرة موزعة على أربعة أبعاد، وتم اعتماد التدرج الخماسي لليكرت، حيث تتراوح الإجابة بين (موافق بشدة، موافق، محايد، غير وافق، غير موافق بشدة)، وتأخذ الدرجات (٥ - ٤ - ٣ - ٢ - ١) على التوالي، حيث أن أعلى درجة يمكن أن يحصل عليها المبحوث هي (١٦٥) درجة وأقل درجة هي (٣٣)، وتشير الدرجات المرتفعة لارتفاع مستوى جودة الخدمات الإرشادية.

### (٢) مقياس كفاءة الذات: (إعداد الباحثة)

قامت الباحثة بإعداد مقياس كفاءة الذات ليتناسب مع طبيعة وخصائص مجتمع البحث، وقد تم إعداد المقياس من خلال الخطوات التالية:

- تم تحديد الهدف الرئيس للمقياس وهي التعرف على مستوى كفاءة الذات لدى طالبات المرحلة الثانوية.
- تم الاطلاع على عدد الدراسات التي تناولت كفاءة الذات للاستفادة منها في تحديد أبعاد المقياس ومنها مقياس (الصرايرة، ٢٠٢٠)، ومقياس (الشراري، ٢٠٢٠)، ومقياس (سالم، ٢٠١٩).
- تم اعتماد أبعاد المقياس على النحو التالي:
  - **البعد الانفعالي:** يشير إلى قدرة الطالبة بالتحكم وضبط مشاعرها وانفعالاتها لمواجهة الضغوطات بنجاح، وتضمن (١١) فقرة.
  - **البعد الاجتماعي:** يشير إلى قدرة الطالبة على إقامة علاقات ناجحة مع الآخرين والحفاظ عليها والتواصل معهم بكفاءة، وتضمن (١١) فقرة.
  - **البعد المعرفي الأكاديمي:** يشير إلى قدرة الطالبة على أداء السلوك التعليمي المرغوب وثقتها بقدرتها على المثابرة والنجاح لتحقيق أهدافها التعليمية، وتضمن (١٢) فقرة.

## جودة الخدمات الإرشادية وعلاقتها بكفاءة الذات لدى طالبات المرحلة الثانوية بإدارة تعليم جازان أهجاد علي جبيع حمدي

- تم عرض مقياس جودة الخدمات الإرشادية في صورته الأولى على مجموعة من المحكمين بلغ عددهم (١٠) من المتخصصين في علم النفس والصحة النفسية، بهدف استطلاع آرائهم في فقرات كل محور من حيث صياغتها، ومدى مناسبتها للمحور الذي وضعت فيه، إما بالموافقة عليها أو تعديل صياغتها أو حذفها لضعف أهميتها، وتراوحت نسبة اتفاق المحكمين بين (٩٠ - ١٠٠%) لذا لم يتم حذف أي فقرة، كما تم تعديل صياغة بعض الفقرات التي أشار إليها المحكمون.

حساب الخصائص السيكومترية لمقياس كفاءة الذات:

(أ) صدق المقياس:

تم التأكد من صدق مقياس كفاءة الذات من خلال صدق المفردات بإيجاد معامل ارتباط بيرسون Pearson بين درجة كل فقرة والدرجة الكلية للبعد المنتميه إليه بعد حذف درجة الفقرة، كما موضح بالجدول التالي:

جدول (٥) معاملات الارتباط بين درجة كل فقرة والدرجة الكلية للبعد المنتميه إليه بعد حذف درجة الفقرة

البعد المعرفي الأكاديمي		البعد الاجتماعي		البعد الانفعالي	
معامل الارتباط	الفقرة	معامل الارتباط	الفقرة	معامل الارتباط	الفقرة
**٠.٣٣٢	٢٣	**٠.٥٢٧	١٢	**٠.٥٨٥	١
٠.١٤٥	٢٤	٠.٠٥٥	١٣	٠.١٣٥	٢
**٠.٦٧٩	٢٥	**٠.٥٤٥	١٤	**٠.٤٠١	٣
**٠.٧٥٤	٢٦	**٠.٦٢٤	١٥	**٠.٢٤٩	٤
**٠.٦٩٧	٢٧	٠.١٢٣	١٦	**٠.٦٦٢	٥
**٠.٥٩٤	٢٨	**٠.٦٣٢	١٧	**٠.٨٠٩	٦
**٠.٢٧٢	٢٩	**٠.٦٤٧	١٨	**٠.٦١٦	٧
**٠.٥٨٨	٣٠	**٠.٢٤٠	١٩	٠.١٤٥	٨
**٠.٥٦٨	٣١	**٠.٦٦٣	٢٠	**٠.٥٢٠	٩

البعد المعرفي الأكاديمي		البعد الاجتماعي		البعد الانفعالي	
معامل الارتباط	الفقرة	معامل الارتباط	الفقرة	معامل الارتباط	الفقرة
**٠.٦٦١	٣٢	**٠.٤٣٩	٢١	**٠.٦١٦	١٠
**٠.٦٤٨	٣٣	**٠.٥٦١	٢٢	**٠.٥٩٩	١١
**٠.٦٠٨	٣٤				

♦♦ دال عند مستوى ٠.٠١

يتضح من الجدول السابق أن جميع معاملات الارتباط بين درجة كل فقرة والدرجة الكلية للبعد المنتم إليه بعد حذف درجة الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (٠.٠١)، عدا الفقرتين (٢- ٨) بالبعد الأول، والفقرتين (١٣- ١٦) بالبعد الثاني، والفقرة (٢٤) بالبعد الثالث فهي غير دالة إحصائياً لذا تم حذفها ليصبح عدد فقرات المقياس (٢٩) فقرة.

(ب) الاتساق الداخلي:

تم حساب الاتساق الداخلي لمقياس كفاءة الذات من خلال حساب معامل الارتباط بين أبعاد المقياس وبعضها البعض والدرجة الكلية للمقياس، كما هو موضح بالجدول التالي:

جدول (٦) معاملات الارتباط بين أبعاد المقياس وبعضها البعض والدرجة الكلية لمقياس كفاءة الذات

البعد المعرفي الأكاديمي	البعد الاجتماعي	البعد الانفعالي	الأبعاد
		-	البعد الانفعالي
	-	**٠.٤٦٣	البعد الاجتماعي
-	**٠.٥٢٧	**٠.٦٧١	البعد المعرفي الأكاديمي
**٠.٨٧٧	**٠.٧٩٢	**٠.٨٤٥	كفاءة الذات

♦♦ دال عند مستوى ٠.٠١

## جودة الخدمات الإرشادية وعلاقتها بكفاءة الذات لدى طالبات المرحلة الثانوية بإدارة تعليم جازان أهجاد علي جبيع حمدي

من الجدول السابق يتضح أن معاملات الارتباط بين أبعاد مقياس كفاءة الذات وبعضها البعض والدرجة الكلية للمقياس كانت دالة عند مستوى دلالة (٠.٠١) مما يشير إلى تحقق الاتساق الداخلي لمقياس كفاءة الذات.

(ج) الثبات:

تم التأكد ثبات مقياس كفاءة الذات باستخدام معامل ألفا لكرنباخ Cronbach's Alpha، كما موضح بالجدول التالي:

جدول (٧) يوضح معامل ثبات مقياس كفاءة الذات

معامل ألفا لكرنباخ	عدد الفقرات	طريقة الثبات البعد
٠.٨٦٠	٩	البعد الانفعالي
٠.٨٣٥	٩	البعد الاجتماعي
٠.٨٦٩	١١	البعد المعرفي الأكاديمي
٠.٩٣٣	٢٩	كفاءة الذات

يتضح من الجدول السابق أن معاملات الثبات بطريقة ألفا لكرنباخ مرتفعة مما يشير إلى إمكانية الوثوق في النتائج التي يمكن التوصل إليها من خلال تطبيقه على عينة الدراسة.

الصورة النهائية لمقياس كفاءة الذات:

يتألف مقياس كفاءة الذات من (٢٩) فقرة موزعة على ثلاثة أبعاد، وتم اعتماد التدرج الخماسي لليكرت، حيث تتراوح الإجابة بين (موافق بشدة، موافق، محايد، غير أوافق، غير موافق بشدة)، وتأخذ الدرجات (٥ - ٤ - ٣ - ٢ - ١) على التوالي، حيث أن أعلى درجة يمكن أن يحصل عليها المبحوث هي (١٤٥) درجة وأقل درجة هي (٢٩)، وتشير الدرجات المرتفعة لارتفاع مستوى كفاءة الذات.

### خامساً: الأساليب الإحصائية:

للتحقيق أهداف البحث وتحليل البيانات التي تم جمعها، تم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية التالية:

- اختبار "ت" لعينة واحدة.
- معامل ارتباط بيرسون.
- تحليل الانحدار المتعدد.

### نتائج البحث ومناقشتها

#### أولاً: نتائج الفرض الأول ومناقشتها:

ينص الفرض الأول على "يوجد مستوى مرتفع من جودة الخدمات الإرشادية لدى طالبات المرحلة الثانوية بإدارة تعليم جازان".

وللتحقق من صحة هذا الفرض تم تطبيق مقياس جودة الخدمات الإرشادية على عينة البحث البالغ عددها (٧٩١) طالبة، وتم معالجة النتائج باستخدام اختبار (ت) لعينة واحدة (One sample T Test) لمقارنة المتوسط الحسابي الفعلي لعينة البحث بالمتوسط الفرضي من درجة كل بعد من أبعاد المقياس والدرجة الكلية وكانت النتائج كما هو موضح بالجدول التالي:

جدول (٨) قيمة "ت" لمعرفة الفرق بين المتوسط الحسابي لعينة والمتوسط الفرضي لمقياس جودة الخدمات الإرشادية (الأبعاد والدرجة الكلية)

الأبعاد	عدد الفقرات	المتوسط الفرضي	المتوسط التجريبي	الانحراف المعياري	متوسط الفرق	قيمة "ت"	مستوى الدلالة
جودة الخدمات الإرشادية التربوية	٧	٢١	٣١.١٠٩	٤.٣٩٤	١٠.١٠٩	٦٤.٧٠٣	٠.٠١
جودة الخدمات	٨	٢٤	٣٤.٩٦٩	٥.٧٣١	١٠.٩٦٩	٥٣.٨٢٩	٠.٠١

جودة الخدمات الإرشادية وعلاقتها بكفاءة الذات لدى طالبات المرحلة الثانوية بإدارة تعليم جازان  
أهجاد علي جبيع حمدي

الأبعاد	عدد الفقرات	المتوسط الفرضي	المتوسط التجريبي	الانحراف المعياري	متوسط الفرق	قيمة "ت"	مستوى الدلالة
الإرشادية النفسية							
جودة الخدمات الإرشادية الاجتماعية	١٠	٢٠	٤٤.١٣٠	٦.٦٦٥	١٤.١٣٠	٥٩.٦٢٣	٠.٠١
جودة الخدمات الإرشادية المهنية	٨	٢٤	٣٤.٨٦٦	٦.٠٩٨	١٠.٨٦٦	٥٠.١٠٩	٠.٠١
جودة الخدمات الإرشادية	٣٣	٩٩	١٤٥.٠٧٥	٢١.٧٦٤	٤٦.٠٧٥	٥٩.٥٤٠	٠.٠١

يتضح من الجدول السابق أن قيمة (ت) المحسوبة للفرق بين المتوسط التجريبي والمتوسط الفرضي في جودة الخدمات الإرشادية (الأبعاد والدرجة الكلية) بلغت على الترتيب (٦٤.٧٠٣، ٥٣.٨٢٩، ٥٩.٦٢٣، ٥٠.١٠٩، ٥٩.٥٤٠) وهي قيم موجبة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (٠.٠١)، مما يشير إلى وجود مستوى مرتفع من جودة الخدمات الإرشادية (الأبعاد والدرجة الكلية) لدى طالبات المرحلة الثانوية بإدارة تعليم جازان.

مما سبق يتضح أن مستوى تقدير طالبات المرحلة الثانوية بإدارة تعليم جازان لجودة الخدمات الإرشادية (الأبعاد والدرجة الكلية) كان مرتفعاً.

وبذلك تحقق الفرض الأول؛ وتتفق نتيجة هذا الفرض مع ما توصلت إليه دراسة الظفيري (٢٠٠٩) ودراسة الهيثمي (٢٠٢٠)، ودراسة AL Lawati & AL Rajhi (2018)، التي أشارت إلى ارتفاع مستوى الخدمات الإرشادية لدى الطلبة. في حين تختلف مع ما توصلت إليه دراسة الربابعة (٢٠١٧) التي أشارت إلى أن مستوى الخدمات الإرشادية لدى الطلبة متوسطة، ودراسة (روبيبي ووبرو، ٢٠١٦) التي أشارت إلى أن مستوى الخدمات الإرشادية لدى الطلبة كانت ضعيفة.

ويمكن تفسير هذه النتيجة من خلال الجهود التي تبذلها وزارة التعليم في ضوء رؤية المملكة (٢٠٣٠م) والتي وضعت نصب عينيها الاهتمام بالتعليم، لما له من دور

رئيس في التنمية، لذا كان اهتمام الدولة برعاية الطلبة جزء من استراتيجية شاملة لتحقيق التنمية المستدامة.

وقد أشار العتيبي (٢٠٢٣) أن وزارة التعليم بذلت جهوداً بارزة في تفعيل برنامج جودة الحياة المنبثق من رؤية المملكة (٢٠٣٠م)، وذلك من خلال المبادرات المتعلقة بتعزيز مشاركة الطلبة في الأنشطة المتنوعة، بهدف تحفيزهم وتمكينهم من إبراز طاقاتهم الإبداعية بما يعود عليهم بمردود إيجابي صحي ونفسي وتعليمي ويحقق لهم السعادة والرضا. وأضاف سهيلي وآخرون (٢٠٢٠) أن برنامج جودة الحياة ساهم بشكل خاص في تحسين نظرة الطلبة للمستقبل وتطلعهم للنجاح في حياتهم المهنية مع وجود أفاق وفرص الإبداع المتاحة للطلبة.

ويعد برنامج تنمية القدرات البشرية - أحد برامج رؤية المملكة (٢٠٣٠م) - الذي يسعى من خلال استراتيجياته إلى: إعادة هيكلة التعلم في المرحلة الثانوية لتوفير مزيد من الحلول وتحقيق المرونة، وإعادة التوازن للمناهج الدراسية وتقديم أساليب تعليمية مبتكرة وعلمية تدعم تعزيز القيم وحس الانتماء الوطني لدى الطلبة وتثريهم لغوياً، بالإضافة إلى جودة وكفاءة المعلمين والمعلمات وقادة المدارس وارتباط ذلك إيجابياً على نتائج الطلبة، وزيادة جودة النظام التعليمي، وإشراك أولياء الأمور في تعليم الطلبة للمساهمة في تحسين النتائج، وتقديم التوجيه والإرشاد لتحسين عملية اتخاذ القرارات المهنية، وتطبيق قواعد السلوك للحد من التأخير والغياب المدرسي (رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠، ٢٠٢١).

من هذا المنطلق حرصت المملكة العربية السعودية من خلال رؤيتها على الاهتمام بالطلبة في جميع المراحل ليس فقط بالجانب الأكاديمي، وإنما يمتد هذا الاهتمام إلى الجانب النفسي أيضاً لما له من تأثير كبير في الجوانب الأخرى، لذا تهتم وزارة التعليم بمتابعة تنفيذ خطط وبرامج وخدمات التوجيه والإرشاد بكافة مجالاته التربوية والاجتماعية والنفسية والمهنية ومستوياته الوقائية والإنمائية والعلاجية

## جودة الخدمات الإرشادية وعلاقتها بكفاءة الذات لدى طالبات المرحلة الثانوية بإدارة تعليم جازان أهجاد علي جبير حمدي

وتقويمها بما يساهم في تقديم الدعم اللازم للطلبة تحقيقاً للتوافق النفسي في جميع الجوانب المختلفة التربوية والنفسية والاجتماعية.

هذا بالإضافة إلى الأدوار التي يقوم بها كل المشاركين في العملية الإرشادية سواء داخل المدرسة أو خارجها من حيث الاهتمام بتنمية الجوانب المختلفة للطلبة ومساعدتهم على التكيف مع أنفسهم ومساعدتهم على تكوين اتجاهات ايجابية ووقايتهم من الوقوع في المشكلات المختلفة وتزويدهم بالمعلومات المتجددة عن التخصصات التي يمكن أن يلتحقوا بها بعد المرحلة الثانوية.

### ثانياً: نتائج الفرض الثاني ومناقشتها:

ينص الفرض الثاني على "يوجد مستوى متوسط من كفاءة الذات لدى طالبات المرحلة الثانوية بإدارة تعليم جازان".

وللتحقق من صحة هذا الفرض تم تطبيق مقياس كفاءة الذات على عينة البحث البالغ عددها (٧٩١) طالبة، وتم معالجة النتائج باستخدام اختبار (ت) لعينة واحدة (One sample T Test) لمقارنة المتوسط الحسابي الفعلي لعينة البحث بالمتوسط الفرضي والذي يمثل ٦٠٪ من درجة كل بعد من أبعاد المقياس والدرجة الكلية وكانت النتائج كما هو موضح بالجدول التالي:

جدول (٩) قيمة "ت" لمعرفة الفرق بين المتوسط الحسابي للعينة والمتوسط الفرضي لمقياس كفاءة الذات (الأبعاد والدرجة الكلية)

الأبعاد	عدد العبارات	المتوسط الفرضي	المتوسط التجريبي	الانحراف المعياري	متوسط الفرق	قيمة "ت"	مستوى الدلالة
البعد الانفعالي	٩	٢٧	٢٧.٣٥١	٦.٠٠٣	١٠.٣٥١	٤٨.٥٠١	٠.٠١
البعد الاجتماعي	٩	٢٧	٣٧.٧٣١	٥.٤٨٣	١٠.٧٣١	٥٥.٠٤٥	٠.٠١
البعد المعرفي الأكاديمي	١١	٣٣	٤٥.٨٥٨	٦.٣١٦	١٢.٨٥٨	٥٧.٢٦٢	٠.٠١
كفاءة الذات	٢٩	٨٧	١٢٠.٩٤١	١٥.٩٢٧	٣٣.٩٤١	٥٩.٩٣٢	٠.٠١

يتضح من الجدول السابق أن قيمة (ت) المحسوبة للفرق بين المتوسط التجريبي والمتوسط الفرضي في كفاءة الذات (الأبعاد والدرجة الكلية) بلغت على الترتيب (٤٨.٥٠١، ٥٥.٠٤٥، ٥٧.٢٦٢، ٥٩.٩٣٢) وهي قيم موجبة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (٠.٠١)، مما يشير إلى وجود مستوى مرتفع في كفاءة الذات (الأبعاد والدرجة الكلية) لدى طالبات المرحلة الثانوية بإدارة تعليم جازان.

مما سبق يتضح أن طالبات المرحلة الثانوية بإدارة تعليم جازان لديهن مستوى مرتفع من كفاءة الذات (الأبعاد والدرجة الكلية)، وبذلك لم يتحقق الفرض الثاني. وتتفق نتيجة هذا الفرض مع ما توصلت إليه دراسة غزو وآخرون (٢٠٢٢) التي توصلت إلى أن مستوى الكفاءة الذاتية للقرار المهني جاء بمستوى مرتفع. في حين تختلف مع نتيجة دراسة صفوري (٢٠١٤)، ودراسة روبيبي وبيرو (٢٠١٦)، ودراسة علي (٢٠١٨)، ودراسة رضواني وطبعلي (٢٠٢٠) ودراسة الغامدي (٢٠٢١)، ودراسة Awofala (2023)، ودراسة Gao at, et al (2022) التي توصلت إلى أن مستوى كفاءة الذات لدى الطلبة جاءت بدرجة متوسطة. ويمكن عزو هذا الاختلاف بين نتائج البحث الحالي، بأنه قد يرجع إلى اختلاف البيئة والنضج العقلي والتنوع الثقافي التي تتمتع به طالبات المرحلة الثانوية بإدارة تعليم جازان وأن الارتفاع في مستوى كفاءة الذات لدى طالبات المرحلة الثانوية يمكنهم من النجاح في حياتهن الأكاديمية والاجتماعية والمهنية مستقبلاً.

ويمكن تفسير هذه النتيجة من خلال رؤية المملكة (٢٠٣٠م) وبرامجها، حيث حظي ملف المرأة باهتمام كبير من حكومة المملكة العربية السعودية ومن الجهات ذات العلاقة.

وقد سعى برنامج تمكين المرأة ومجالات العمل المنبثق من رؤية المملكة (٢٠٣٠م) إلى تطوير التشريعات التنظيمية الخاصة بعمل المرأة، وتعزيز مكانة المرأة ودعم

## جودة الخدمات الإرشادية وعلاقتها بكفاءة الذات لدى طالبات المرحلة الثانوية بإدابة تعليم جازان أهجاد علي جبيع حمدي

حقوقها، ومنح المرأة حقها الكامل في التمكين والمشاركة، وذلك دعماً للتنمية الوطنية وتحقيقاً لمستهدفات رؤية المملكة (٢٠٣٠م)، للوصول لنواتج تعليمية ملائمة وفعالة لخدمة الوطن (وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية، ٢٠٢٤).

ومن جانب آخر فإن رؤية المملكة (٢٠٣٠م) اهتمت بالإنسان من جميع جوانبه، وانعكس ذلك على توجهات وزارة التعليم التي تبذل جهوداً كبيرة لدعم منسوبيها في الجوانب الأكاديمية والصحية والنفسية والاجتماعية والمهنية، لذا تسعى إلى تقديم وتعزيز خدماتها بشكل يساهم في تنمية الثقة بالنفس وتقدير الذات لدى الطالبات، ومساعدتهن على مواجهة التحديات، بهدف تحقيق الكفاءة الذاتية لهن. كما أن للأسرة دوراً مؤثراً في تنشئة أبنائهم ومساعدتهم في تنمية التفكير ايجابي، وتوجيههم من خلال التنشئة الاجتماعية مما يساعد في تكوين علاقات ناجحة والتكيف مع الآخرين وشعورهم بالاستقرار النفسي الانفعالي الذي يزيد من رفع الكفاءة الذاتية للطالبات.

إن المستوى المرتفع لكفاءة الذات لدى طالبات المرحلة الثانوية يدل على وضوح أهدافهن بصورة كبيرة، وقدرتهن على تحديد هذه الأهداف وتحقيقها، وتقبل وجهات النظر المتعددة، وتكيفهن مع المواقف التي يمرون بها، ويتمكنون من إدراك جوانب الضعف في المشكلة، وتكون لديهم القدرة على وضع احتمالات عديدة حول مسبباتها، والقيام باختبارها، ولا يضعون لأنفسهم بديلاً واحداً عند مواجهة المشكلة بل وعلى العكس من ذلك هم على وعي وإدراك بكل البدائل الممكنة للتعامل مع المشكلة التي تواجههن. وفي هذا الصدد أشارت سعادة (٢٠٢٢) أن المرحلة الثانوية هي مرحلة الاعتماد الكلي على الذات من خلال بناء العديد من المهارات التي تساعد على اتخاذ القرار والتي تدعم معلوماتهم المباشرة وغير المباشرة لتكوين اتجاهات إيجابية لقدراتهم وإمكانياتهم ورفع قدرتهم على مواجهة الأحداث واتخاذ مواقف حيالها.

### ثالثاً: نتائج الفرض الثالث ومناقشتها:

ينص الفرض الثالث على "لا توجد علاقة دالة إحصائية بين جودة الخدمات الإرشادية وكفاءة الذات لدى طالبات المرحلة الثانوية بإدارة تعليم جازان".

وللتحقق من صحة هذا الفرض تم استخدام معامل ارتباط بيرسون (Pearson) لمعرفة طبيعة العلاقة بين جودة الخدمات الإرشادية وكفاءة الذات لدى طالبات المرحلة الثانوية بإدارة تعليم جازان، كما هو موضح بالجدول التالي:

جدول (١٠) يوضح معاملات الارتباط بين جودة الخدمات الإرشادية وكفاءة الذات لدى طالبات

#### المرحلة الثانوية بإدارة تعليم جازان

الأبعاد	البعد الانفعالي	البعد الاجتماعي	البعد المعرفي الأكاديمي	كفاءة الذات
جودة الخدمات الإرشادية التربوية	**٠.٤١١	**٠.٤٦٥	**٠.٤٧٢	**٠.٥٠٢
جودة الخدمات الإرشادية النفسية	**٠.٤٣٣	**٠.٤٧٥	**٠.٤٦٩	**٠.٥١٢
جودة الخدمات الإرشادية الاجتماعية	**٠.٤٤٣	**٠.٥٠٣	**٠.٤٨٤	**٠.٥٣٢
جودة الخدمات الإرشادية المهنية	**٠.٤٢٢	**٠.٤٧٧	**٠.٤٤٨	**٠.٥٠١
جودة الخدمات الإرشادية	**٠.٤٥١	**٠.٥٠٧	**٠.٤٩٢	**٠.٥٤٠

❖ ❖ دال عند مستوى ٠.٠١

من الجدول السابق يتضح أن معاملات الارتباط بين جودة الخدمات الإرشادية (الأبعاد والدرجة الكلية) وكفاءة الذات (الأبعاد والدرجة الكلية) قيم موجبة دالة إحصائية عن مستوى دلالة (٠.٠١)، مما يشير إلى وجود علاقة طردية دالة إحصائية بين جودة

## جودة الخدمات الإرشادية وعلاقتها بكفاءة الذات لدى طالبات المرحلة الثانوية بإدارة تعليم جازان أهجاد علي جبيع حمدي

الخدمات الإرشادية (الأبعاد والدرجة الكلية) وكفاءة الذات (الأبعاد والدرجة الكلية)  
لدى طالبات المرحلة الثانوية بإدارة تعليم جازان.

وعلى الرغم من عدم وجود دراسات سابقة - وفق اطلاع الباحثة - تناولت العلاقة المباشرة بين جودة الخدمات الإرشادية وكفاءة الذات لدى طالبات المرحلة الثانوية، وفق ما اطلعت عليه الباحثة يمكن الاستناد إليها في تفسير هذه النتيجة إلا أنه يمكن تفسيرها في ضوء ما أشارت إليه بعض الدراسات فتتفق هذه النتائج نسبياً مع دراسة المحمودي (٢٠١٧) التي توصلت إلى وجود علاقة بين السمات الشخصية وجودة الخدمات الإرشادية. واختلفت نتائج الدراسة الحالية مع نتائج دراسة كلاً من رويبي وبر (٢٠١٦) التي توصلت إلى أن الخدمات الارشادية المقدمة من مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني ليس لها علاقة ارتباطية دالة احصائياً بزيادة فاعلية الذات لدى الطلبة.

ويمكن تفسير هذه النتيجة في ضوء أن دور الخدمات الإرشادية يركز في المقام الأول على الاحتياجات النفسية والاجتماعية والأكاديمية للطلبة، بهدف الوصول بالطلبة أفضل مستوى ممكن من التوافق النفسي. وعلى هذا الأساس تسعى الخدمات الإرشادية إلى تدعيم وتنظيم العلاقة والتواصل والتعاون كالعلاقة مع الأسرة والمجتمع المدرسي وتقديم المساعدة للطلبات باستخدام الأساليب التربوية المناسبة التي تحث على العمل الجماعي وبث روح التعاون وأيضا تكوين اتجاهات إيجابية نحو الأصدقاء والمعلمات الذي يعد مؤشر لرفع كفاءة الذات. كما تسهم الخدمات التربوية والمهنية في مساعدة طالبات المرحلة الثانوية على فهم أنفسهن ومشاكلهن والاستغلال الامثل لقدراتهن وإمكانياتهم بما يعزز لديهن توافقهن مع أنفسهن ومع الآخرين وبالتالي نجاحهن في دراستهن.

وفي هذا الصدد ذكر عطار (٢٠١٥) أن التوجيه والإرشاد المدرسي له دوراً مهماً في زيادة قدرة الطلبة على التكيف والنجاح وتجنب العديد من المشكلات التي

تواجه الطلبة خلال مشوارهم الدراسي. وأشار البقي والغامدي (٢٠٢١) أن دور التوجيه الطلابي يساعد الطلبة في رفع مستواهم التحصيلي.

#### رابعاً: نتائج الفرض الرابع ومناقشتها:

ينص الفرض الرابع على "يمكن التنبؤ بكفاءة الذات من خلال درجة جودة الخدمات الإرشادية لدى طالبات المرحلة الثانوية بإدارة تعليم جازان".

للتحقق من هذا الفرض تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد بطريقة Stepwise ، حيث تم التحقق من جودة نموذج الاختبار باستخدام اختبار التعددية الخطية، للتأكد من خلو البيانات من مشكلة الارتباط الخطي المتعدد، حيث كانت قيمة اختبار التباين المسموح به "Tolerance" أكبر من (٠.٠٥) كما أن قيمة اختبار معامل تضخم التباين "Variance Inflation Factor-VIF" أقل من (١٠)، مما يدل على خلو البيانات من مشكلة الارتباط الخطي، ويدل ذلك على استقلالية المتغير المنبئ، وللتأكد من الاستقلال الذاتي للبواقي تم إجراء اختبار دارين-واطسون (Durbin-Watson statistic) لعينة الدراسة وكانت قيمته أكبر من القيمة الحرجة مما يدل على عدم وجود ارتباط ذاتي لبواقي الانحدار، كما هو موضح بالجدول التالي:

جدول (١١) التحقق من جودة نموذج الانحدار

المتغير التابع	المتغير المستقل	Tolerance	VIF	Durbin-Watson
البعد الانفعالي	جودة الخدمات الإرشادية	١.٠٠	١.٠٠	١.٩٢٦
البعد الاجتماعي	جودة الخدمات الإرشادية	١.٠٠	١.٠٠	١.٨٨٨
البعد المعرفي الأكاديمي	جودة الخدمات الإرشادية	١.٠٠	١.٠٠	١.٩٠١
كفاءة الذات	جودة الخدمات الإرشادية	١.٠٠	١.٠٠	١.٩٤٨

**جودة الخدمات الإرشادية وعلاقتها بكفاءة الذات لدى طالبات المرحلة الثانوية بإدارة تعليم جازان  
أهجاد علي جيب حمد**

والجدول التالي يوضح تحليل تباين الانحدار للتحقق من إمكانية التنبؤ بكفاءة الذات من خلال جودة الخدمات الإرشادية:

**جدول (١٢) تحليل تباين الانحدار للتحقق من إمكانية التنبؤ بكفاءة الذات من خلال  
جودة الخدمات الإرشادية**

المتغير التابع	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف"	مستوى الدلالة
البعد الانفعالي	الانحدار	٥٧٨٨.٢٠٥	١	٥٧٨٨.٢٠٥	٢٠١.٣٩٧	٠.٠١
	البواقي	٢٢٦٧٦.٠٩١	٧٨٩	٢٨.٧٤٠		
	المجموع	٢٨٤٦٤.٢٩٦	٧٩٠	-		
البعد الاجتماعي	الانحدار	٦٠٩٦.٥٧٠	١	٦٠٩٦.٥٧٠	٢٧٢.٥١٦	٠.٠١
	البواقي	١٧٦٥١.٠٧٣	٧٨٩	٢٢.٣٧١		
	المجموع	٢٣٧٤٧.٦٤٣	٧٩٠	-		
البعد المعرفي الأكاديمي	الانحدار	٧٦٤٠.٣٣٤	١	٧٦٤٠.٣٣٤	٢٥٢.٥٤٦	٠.٠١
	البواقي	٢٢٨٦٩.٨٠٧	٧٨٩	٣٠.٢٥٣		
	المجموع	٣١٥١٠.١٤٢	٧٩٠	-		
كفاءة الذات	الانحدار	٥٨٣٥٥.٩٦٧	١	٥٨٣٥٥.٩٦٧	٣٢٤.١٢٢	٠.٠١
	البواقي	١٤٢٠٥٤.٢٤١	٧٨٩	١٨٠.٠٤٣		
	المجموع	٢٠٠٤١٠.٢٠٧	٧٩٠	-		

يتضح من الجدول السابق أن قيمة "ف" لكفاءة الذات (الأبعاد والدرجة الكلية) بلغت على الترتيب (٢٠١.٣٩٧، ٢٧٢.٥١٦، ٢٥٢.٥٤٦، ٣٢٤.١٢٢) وهي قيم دالة احصائياً عند مستوى دلالة (٠.٠١)، مما يشير لإمكانية التنبؤ بكفاءة الذات من خلال جودة الخدمات الإرشادية.

ويوضح الجدول التالي نتائج تحليل الانحدار لمعرفة أكثر العوامل اسهاماً في التنبؤ بكفاءة الذات لدى طالبات المرحلة الثانوية بإدارة تعليم جازان:

جدول (١٣) نتائج تحليل الانحدار المتعدد لمعرفة إمكانية التنبؤ بكفاءة الذات من خلال جودة

الخدمات الإرشادية

المتغير التابع	المتغير المستقل	معامل الارتباط	معامل التحديد	معامل التصحیح	ثابت الانحدار	معامل الانحدار	Beta	قيمة (ت)	مستوى الدلالة
البعد الانفعالي	جودة الخدمات الإرشادية	٠.٤٥١	٠.٢٠٣	٠.٢٠٢	١٩.٣٠٩	٠.١٢٤	٠.٤٥١	١٤.١٩١	٠.٠١
البعد الاجتماعي	جودة الخدمات الإرشادية	٠.٥٠٧	٠.٢٥٧	٠.٢٥٦	١٩.٢١٣	٠.١٢٨	٠.٥٠٧	١٦.٥٠٨	٠.٠١
البعد المعرفي الأكاديمي	جودة الخدمات الإرشادية	٠.٤٩٢	٠.٢٤٢	٠.٢٤٢	٢٥.١٢٩	٠.١٤٣	٠.٤٩٢	١٥.٨٩٢	٠.٠١
كفاءة الذات	جودة الخدمات الإرشادية	٠.٥٤٠	٠.٢٩١	٠.٢٩٠	٦٣.٦٥١	٠.٣٩٥	٠.٥٤٠	١٨.٠٠٣	٠.٠١

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

- أن الدرجة الكلية لجودة الخدمات الإرشادية يعد أكثر العوامل إسهاماً في التنبؤ بالبعد الانفعالي؛ حيث كانت القيمة التنبؤية له (١٤.١٩١) وهي قيمة دالة احصائياً عند مستوى دلالة (٠.٠١)، كما بلغت قيمة معامل التفسير المصاحب لدخول المتغيرات إلى نموذج الانحدار (٠.٢٠٢)، أي أنه يسهم بنسبة (٢٠.٢%) في التنبؤ بالبعد الانفعالي لدى طالبات المرحلة الثانوية بإدارة تعليم جازان، ويمكن صياغة معادلة الانحدار على النحو التالي:

## جودة الخدمات الإرشادية وعلاقتها بكفاءة الذات لدى طالبات المرحلة الثانوية بإدارة تعليم جازان أهجاد علي جبيع حمدي

البعد الانفعالي = ١٩.٣٠٩ + ٠.١٢٤ × جودة الخدمات الإرشادية

- أن الدرجة الكلية لجودة الخدمات الإرشادية يعد أكثر العوامل إسهاماً في التنبؤ بالبعد الاجتماعي؛ حيث كانت القيمة التنبؤية له (١٦.٥٠٨) وهي قيمة دالة احصائياً عند مستوى دلالة (٠.٠١)، كما بلغت قيمة معامل التفسير المصاحب لدخول المتغيرات إلى نموذج الانحدار (٠.٢٥٦)، أي أنه يسهم بنسبة (٢٥.٦%) في التنبؤ بالبعد الاجتماعي لدى طالبات المرحلة الثانوية بإدارة تعليم جازان، ويمكن صياغة معادلة الانحدار على النحو التالي:

البعد الاجتماعي = ١٩.٢١٣ + ٠.١٢٨ × جودة الخدمات الإرشادية

- أن الدرجة الكلية لجودة الخدمات الإرشادية يعد أكثر العوامل إسهاماً في التنبؤ بالبعد المعرفي الأكاديمي؛ حيث كانت القيمة التنبؤية له (١٥.٨٩٢) وهي قيمة دالة احصائياً عند مستوى دلالة (٠.٠١)، كما بلغت قيمة معامل التفسير المصاحب لدخول المتغيرات إلى نموذج الانحدار (٠.٢٤٢)، أي أنه يسهم بنسبة (٢٤.٢%) في التنبؤ بالبعد المعرفي الأكاديمي لدى طالبات المرحلة الثانوية بإدارة تعليم جازان، ويمكن صياغة معادلة الانحدار على النحو التالي:

البعد المعرفي الأكاديمي = ٢٥.١٢٩ + ٠.١٤٣ × جودة الخدمات الإرشادية

- أن الدرجة الكلية لجودة الخدمات الإرشادية يعد أكثر العوامل إسهاماً في التنبؤ بكفاءة الذات؛ حيث كانت القيمة التنبؤية له (١٨.٠٠٣) وهي قيمة دالة احصائياً عند مستوى دلالة (٠.٠١)، كما بلغت قيمة معامل التفسير المصاحب لدخول المتغيرات إلى نموذج الانحدار (٠.٢٩٠)، أي أنه يسهم بنسبة (٢٩%) في التنبؤ بكفاءة الذات لدى طالبات المرحلة الثانوية بإدارة تعليم جازان، ويمكن صياغة معادلة الانحدار على النحو التالي:

كفاءة الذات = ٦٣.٦٥١ + ٠.٣٩٥ × جودة الخدمات الإرشادية

مما سبق يتضح أنه يمكن التنبؤ بكفاءة الذات من خلال درجة جودة الخدمات الإرشادية لدى طالبات المرحلة الثانوية بإدارة تعليم جازان.

ويمكن تفسير هذه النتيجة في ضوء أن جودة الخدمات الإرشادية ينعكس بشكل إيجابي على تنمية السمات الإيجابية في شخصية الطالبة، حيث أن الخدمات الإرشادية تسعى إلى تحقيق التوافق النفسي وتحقيق جودة الحياة للطالبة، وتمكين الطالبة من مواجهة المشكلات التي تواجهها في حياتها سواء داخل المدرسة أو خارجها، كما تسهم في توجيه سلوك الطالبة، ومساعدتها على تحقيق أهدافها الشخصية، فالأحكام والمعتقدات التي تمتلكها الطالبة حول قدراتها وإمكاناتها تنعكس على كفاءتها الذاتية، والتي تساعد في زيادة القدرة على الإنجاز ونجاح الأداء من خلال أساليب مواجهة فعالة لمواجهة الضغوط.

### توصيات البحث:

في ضوء النتائج التي أسفر عنها البحث، توصي الباحثة بالآتي:

- اهتمام الموجهات الطالبات بموضوع جودة الخدمات الإرشادية وكفاءة الذات من خلال البرامج الإرشادية والأنشطة التعليمية كونها أحد المتغيرات المهمة في علم النفس الإيجابي وذلك للحفاظ على المستوى المرتفع لدى الطالبات.
- إشراك المعلمات والأسرة في تنفيذ الخدمات الإرشادية المقدمة للطالبة.
- نشر الوعي بأهمية جودة الخدمات الإرشادية وكفاءة الذات، والدور الذي تلعبه الخدمات في تنمية كفاءة الذات للطالبات وتوجيههم الوجهة الصحيحة.
- دعم الدراسات والأبحاث في مجال الخدمات الإرشادية وكفاءة الذات لفئات مختلفة.

## جودة الخدمات الإرشادية وعلاقتها بكفاءة الذات لدى طالبات المرحلة الثانوية بإدانة تعليم جازان أهجاد علي جبيع حمدي

- إنشاء قنوات تواصل فعالة مع أسر الطلبة لتبادل الرأي والمشورة في بعض الأمور التربوية والتعليمية التي تنعكس على تحصيلهم العلمي، من خلال رفع مستوى الوعي التربوي لدى الأسرة عن طريق الاستمرار والاتصال المستمر بين الأسرة والمدرسة.

### البحوث المقترحة:

- إجراء بحوث ودراسات مماثلة حول جودة الخدمات الإرشادية وكفاءة الذات على بيئات مختلفة من المملكة العربية السعودية.
- دراسة العلاقة بين جودة الخدمات الإرشادية وكفاءة الذات لدى طالبات المرحلة المتوسطة.
- دراسة أثر التخصص والجنس في جودة الخدمات الإرشادية.
- إجراء دراسات تتعلق بالكفاءة الذاتية وعلاقتها ببعض المتغيرات كالقلق، والتحصيل الأكاديمي.

## المراجع:

### أولاً: المراجع العربية:

- إبراهيم، نجاح عبد الشهيد. (٢٠١١). الكفاءة الذاتية وعلاقتها بكل من قلق الاختيار والإنجاز الأكاديمي لدى الطالبة المعلمة بجامعة القصيم. *مجلة الطفولة والتربية*، ٧، (٣): ٥٨ - ٨٢.
- أبو ستة، أمال محمد سالم. (٢٠١٧). برنامج مقترح قائم على التعلم النشط لتنمية الكفاءة الذاتية للطالبات المعلمات شعبة علم النفس. *مجلة البحث العلمي في التربية*، ١٢ (١٨): ١٢٥ - ١٤٨.
- أبو عيطة، سهام درويش. (٢٠١٥). *مبادئ الإرشاد النفسي* (ط.٣). عمان: دار الفكر للطباعة والنشر.
- الإرياني، بسام عبد الله. (٢٠٢١). واقع الخدمات الإرشادية المقدمة لذوي الاحتياجات الخاصة في الجمهورية اليمنية. *دراسات عربية في التربية وعلم النفس*، (١٣٤): ٢٤١ - ٢٦٥.
- الباقي، صالح حمودة، والغامدي، محمد سعيد. (٢٠٢١). اتجاهات الطلاب نحو دور المرشد الطلابي - دراسة تطبيقية على بعض المدارس المتوسطة بمدينة جدة. *المجلة العربية للأدب والدراسات الإنسانية*، ٥ (١٨): ١ - ٢٤.
- بو مهرا، الزهرة. (٢٠١٧). *الخدمات الإرشادية المدرسية وعلاقتها بالتوافق الدراسي لدى تلاميذ مرحلة التعليم الثانوي: دراسة ميدانية بثانويات دائرة متليلي ولاية غرداية* رسالة دكتوراه منشورة، جامعة قاصدي مرياح ورقلة. قاعدة بيانات دار منظومة. <http://search.mandumah.com/Record/1006404>
- بوقصة، خديجة، وبوشعب، شهيرة. (٢٠٢٢). *الخدمات الإرشادية المقدمة لأولياء أطفال التوحد وعلاقتها برفع مستوى تقبلهم: دراسة ميدانية على عينة من الأخصائيين وأولياء أطفال التوحد بالمدينة* رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة يحيى فارس المدينة.
- الجبور، حنان عقلة عويبرض. (٢٠٠٢). *فعالية الذات لدى المدخنين والكحوليين* رسالة ماجستير منشورة، الجامعة الأردنية. قاعدة بيانات دار منظومة. <http://search.mandumah.com/Record/548078>

## جودة الخدمات الإرشادية وعلاقتها بكفاءة الذات لدى طالبات المرحلة الثانوية بإدانة تعليم جازان أهجاد علي جبيع حمدي

- الجبوري، رضوان أحمد. (٢٠١٣). الكفاءة الذاتية وعلاقتها بالذكاء الاجتماعي لدى طلبة الجامعة لرسالة ماجستير منشورة جامعة تكريت. قاعدة بيانات دار منظومة.  
<http://search.mandumah.com/Record/806625>
- جرادات، عبد الكريم، والشريف، هيا. (٢٠١٨). علاقة الخدمات الإرشادية بمستوى الرضا عن الحياة وتقدير الذات لدى الطلبة الموهوبين بمدينة جدة. مجلة العلوم التربوية، ٢، (١): ١٢٤ - ١٥٠.
- الجهني، منى عويص. (٢٠٢١). الخدمات الإرشادية وعلاقتها بالتشاؤم لدى أمهات المعاقين فكرياً في منطقة المدينة المنورة. المجلة العربية للإعاقة والموهبة، ٥ (١٨): ٣٤٥ - ٣٧٦.
- الحارثي، حسين أحمد. (٢٠٢٠). الخدمات الإرشادية وعلاقتها بالثقة بالنفس لدى طلاب المرحلة الثانوية بمحافظة الطائف بالسعودية: دراسة وصفية. مجلة العلوم التربوية والنفسية، ٤ (٣٤): ١٠٣ - ١٢١.
- الحريري، رافده، والإمامي، سمير. (٢٠١١). الإرشاد التربوي والنفسية في المؤسسات التعليمية. عمان: دار الميسرة للنشر والتوزيع.
- حمایمی، عبد الرازق. (٢٠١٣). مساهمة الخدمات الإرشادية في تحسين المردود التربوي لدى التلاميذ: دراسة استكشافية من وجهة نظر مستشاري التوجيه المدرسي لولاية ورقلة. مجلة الحكمة للدراسات التربوية والنفسية، ١ (٢): ٣٢٢ - ٣٣٢.
- حمد، منيرة محمد. (٢٠٢٠). المرونة النفسية وعلاقتها بالكفاءة الذاتية لدى طالبات المرحلة الثانوية بمحافظة القريات بالمملكة العربية السعودية. مجلة العلوم التربوية والنفسية، ٤ (٣٤): ١٢٢ - ١٣٩.
- الخطاطبة، مروى خالد. (٢٠٢٣). فاعلية برنامج تدريبي قائم على التفكير الإيجابي في تنمية الكفاءة الذاتية لدى طالبات الصف السابع. المجلة الدولية للبحوث النفسية والتربوية، ٢ (٢): ١٦٦ - ١٩٠.
- دبي، نصيرة. (٢٠١٧). الكفاءة الذاتية وعلاقتها بالتكيف المدرسي لدى تلاميذ السنة الثانية ثانوي -دراسة ميدانية بثانوية جابر بن حيان ببلدية المسيلة لرسالة ماجستير غير منشورة. جامعة محمد بوضياف المسيلة.

الدليمي، منيرة مرشد محمد. (٢٠١٨). دور المدرسة في تعزيز الأمن النفسي لدى طالبات المرحلة الثانوية. مجلة جيل العلوم الإنسانية والاجتماعية: مركز جيل البحث العلمي، (٣٩):

٤١ - ٥٤.

دوخان، عائشة. (٢٠١٨). الخدمات الإرشادية ودورها في تحقيق التوافق الدراسي من وجهة نظر تلاميذ السنة الثالثة ثانوي لرسالة ماجستير غير منشورة. جامعة محمد صديق بن يحيى جيجل الجزائر.

الربابعة، نعمات محمود. (٢٠١٧). الخدمات الإرشادية المقدمة للطلبة الموهوبين في المدارس الحكومية في محافظة عجلون. دراسات العلوم التربوية، ٤٤(٢): ٩٥ - ١٠٩.

رضواني، خيارى، وطعبي، محمد الطاهر. (٢٠٢٠). الكفاءة الذاتية وعلاقتها بالتوافق الدراسي لدى تلاميذ السنة الثالثة ثانوي - دراسة ميدانية ببلديتي الرقيبة وقمار ولاية الوادي بالجزائر. مجلة العلوم النفسية والتربوية، ٦(٣): ٩٠ - ١٠٠.

الركابي، جلال جاسم محمد. (٢٠٢١). الكفاءة الذاتية وعلاقتها بالدافعية المهنية لدى معلمي الاجتماعيات في المرحلة الابتدائية. مجلة كلية التربية: جامعة المستنصرية، (٢): ٦١٩ - ٦٣٢.

روبيبي، حبيبة، وبرو، محمد. (٢٠١٦). الخدمات الإرشادية المقدمة من قبل مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني وعلاقتها بزيادة فعالية الذات لدى تلاميذ السنة الثالثة ثانوي. مجلة العلوم النفسية والتربوية، ٣(١): ١٣٧ - ١٦٩.

رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠. (٢٠٢١). الوثيقة الإعلامية: برنامج تنمية القدرات البشرية ٢٠٢١ - ٢٠٢٥.

زهران، حامد عبد السلام. (٢٠٠٥). الصحة النفسية والعلاج النفسي. (ط.٤). القاهرة: عالم الكتب. سالم، مروة محمود كمال. (٢٠١٩). الكفاءة الذاتية وعلاقتها بالمرونة لدى طلبة المرحلة الثانوية. مجلة كلية التربية النوعية للدراسات التربوية والنوعية، (٧): ١٠٣ - ١١٦.

سعادة، سميرة عبد الرحمن. (٢٠٢٢). الكفاءة الذاتية وعلاقتها بأنماط الاستشارة الفائقة لدى طلبة المرحلة الثانوية. مجلة جامعة عمان العربية للبحوث، ٧(٣): ٢٨٧ - ٣٠٦.

## جودة الخدمات الإرشادية وعلاقتها بكفاءة الذات لدى طالبات المرحلة الثانوية بإدابة تعليم جازان أهجاد علي جيب حمد

سناء، زغمار. (٢٠١٢). الخدمات الإرشادية ودورها في الحد من ظاهرة التسرب المدرسي (مستوى الثالثة ثانوي): دراسة ميدانية بثانويات عين مليلة لرسالة ماجستير غير منشورة. جامعة العربي بن مهيدي - أم البواقي.

السناني، سارة عواد أحمد. (٢٠٢٢). واقع الخدمات الإرشادية كما تدركها طالبات المرحلة الثانوية في المدينة المنورة وحاجاتهن الإرشادية. مجلة العلوم التربوية والنفسية، ٦(٢٠): ١٠٧- ١٣٢.

سهيلي، الهاشمي إبراهيم، والسيد، تركي فهد، والفائز، منصور صالح، والعمrani، إبراهيم حسين، والعمrani، عمار محمد. (٢٠٢٠). جودة الحياة في ظل رؤية المملكة ٢٠٢٣ وعلاقتها بالأمن الفكري لدى طلاب جامعة تبوك. المجلة الدولية للعلوم التربوية والنفسية. ٣٢، (٥١): ١٧٠- ١٩٨.

الشراري، هدوى محمد سلام. (٢٠٢٠). الكفاءة الذاتية وعلاقتها بالتوجهات الهدافية لدى طالبات الكلية الجامعية برنيه في جامعة الطائف. مجلة جامعة الخليل للبحوث، ١٥(٢): ٩٢ - ١١٣.

شعباني، مليكة. (٢٠٢٢). دور الخدمات الإرشادية والتوجيهية في تطوير الوعي المعرفي للتلميذ في المؤسسات التعليمية - مراكز التوجيه والإرشاد أ نموذجاً. حوليات جامعة قلمة للعلوم الاجتماعية والإنسانية: جامعة الجزائر، ١٦(١): ١٦٣- ١٨٤.

شهيناز، شناح، وآمال، بن عميروش. (٢٠٢١). دور الإعلام المدرسي في تحسين الخدمات الإرشادية: دراسة ميدانية على عينة من تلاميذ ثانوية بوراوي عمار - الصومام - ولاية جيجل لرسالة ماجستير غير منشورة. جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل.

الشوا، أحمد. (٢٠١٦). الكفاءة الذاتية وعلاقتها بالضغوط النفسية التي يعانها أفراد المؤسسة الأمنية الفلسطينية. مجلة جامعة النجاح للأبحاث (العلوم الإنسانية)، ٣٠(٨): ١٥٥٥ - ١٥٨٨.

الصرايرة، أسماء نايف. (٢٠٢٠). الصمود الأكاديمي وعلاقته بالكفاءة الذاتية المدركة لدى طلبة جامعة مؤتة. مجلة مؤتة للدراسات الإنسانية والاجتماعية، (١): ٣٦٥- ٤٠٨.

صفوري، مصطفى بشير. (٢٠١٤). الكفاءة الذاتية وعلاقتها باتخاذ القرار المهني لدى طلبة المرحلة الثانوية في منطقة الجليل الأعلى لرسالة ماجستير منشورة، جامعة اليرموك. قاعدة بيانات دار منظومة. <http://search.mandumah.com/Record/722403>

صمادي، أحمد، وحواتمة، يوسف. (٢٠٢٠). القدرة التنبؤية للذات المهنية والكفاءة الذاتية في فعالية المرشد المدرسي. *المجلة الأردنية في العلوم التربوية*، ١٦(٤): ٤٧٧-٤٨٧.

الظفيري، فهد الهيلم مسمار. (٢٠٠٩). تقديم الخدمات الإرشادية المقدمة للطلبة في مؤسسات التعليم العالي بدولة الكويت في ضوء المعايير العالمية للإرشاد من وجهة نظر الطلبة لرسالة ماجستير منشورة، جامعة عمان العربية. قاعدة بيانات دار منظومة. <http://search.mandumah.com/Record/588263>

الظفيري، نواف ملعب. (٢٠١٢). العلاقة بين المهارات الاجتماعية والحاجات النفسية لدى طلبة الصف العاشر بدولة الكويت: دراسة مقارنة بين الطلبة العاديين وذوي صعوبات التعلم. *مجلة اتحاد الجامعات العربية للتربية وعلم النفس*، ١٠(٤): ٦٥-٩٣.

عبد العظيم، حمدي عبد الله. (٢٠١٣). مهارات التوجيه والإرشاد في المجال المدرسي. مكتبة أولاد الشيخ للتراث.

عبد الله، فرح فتحي، والزق، أحمد يحيى. (٢٠٢٢). مستوى الكفاءة الذاتية لدى الطلبة المراهقين وفقاً لمتغير الجنس والصف في المدارس الحكومية. *المجلة العلمية لكلية التربية: جامعة أسيوط*، ٣٨(٣): ٣١٢-٣٣٣.

العتيبي، عبد الله الناصر. (٢٠١٢). مستوى الخدمات الإرشادية المقدمة للطلبة ذوي صعوبات التعلم وعلاقتها بالكفاءة الاجتماعية والتحصيل الدراسي في منطقة الرياض لرسالة ماجستير منشورة، جامعة مؤتة. قاعدة بيانات دار منظومة. <http://search.mandumah.com/Record/785192>

العتيبي، نواف مناحي عوض. (٢٠٢٣). آليات مقترحة لتفعيل دور المدرسة الثانوية في تحسين جودة الحياة المدرسية لدى الطلبة في ضوء رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٢٣. *مجلة البحث العلمي في التربية*، ٢٤(٢): ١-٣٨.

عطار، سعيدة. (٢٠١٥). واقع ممارسة الإرشاد النفسي - التربوي: دراسة ميدانية بثانويات مدينة تلمسان. *مجلة دفاتر المخبر*، ١٠(١): ٩٣-١١٦.

## جودة الخدمات الإرشادية وعلاقتها بكفاءة الذات لدى طالبات المرحلة الثانوية بإدابة تعليم جازان أهجاد علي جبيع حمدي

علي، فاطمة محيي الدين. (٢٠١٨). الكفاءة الذاتية وعلاقتها بالتوجهات الهدافية لدى طلبة المرحلة الثانوية في فلسطين لرسالة ماجستير منشورة، جامعة اليرموك. قاعدة البيانات دار المنظومة. <http://search.mandumah.com/Record/954187>

العلي، ماجد، ومحمد، عبد المطلب. (٢٠١٦). الكفاءة الذاتية وعلاقتها بالقيم والتحصيل الدراسي لدى طلبة المرحلة الثانوية بدولة الكويت. *مجلة العلوم التربوية* ١٠ (٣): ٤٨١- ٥٢٢.

عياد، فؤاد إسماعيل، وصالحه، ياسر عبد الرحمن. (٢٠١٥). الكفاءة الذاتية في الحاسوب وعلاقتها بالاتجاه نحو التعلم الإلكتروني لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة الأقصى. *المجلة العربية لضمان الجودة في التعليم العالي*، ٨ (١٩): ٦٥- ٩٤.

عيد، يوسف محمد. (٢٠٢٣). القابلية للتعلم الذاتي وعلاقتها ببعض المتغيرات النفسية والديمغرافية لدى طلبة الجامعة في ظل جائحة كورونا. *مجلة العلوم التربوية والنفسية*، ١٦ (١): ٩٢- ١٢٢.

الغامدي، خالد بن عبد الرزاق. (٢٠٢١). المرونة النفسية وعلاقتها بالكفاءة الذاتية وبعض المتغيرات الديموغرافية لدى طلاب المرحلة الثانوية بمدينة جدة. *شؤون اجتماعية: جمعية الاجتماعيين في الشارقة*، ٣٨ (١٥١): ٩- ٤٤.

غانم، حجاج. (٢٠٠٥). *علم النفس التربوي*. القاهرة: عالم الكتب.

غزوي، أحمد، ومحاسنة، أحمد، والعظمت، عمر. (٢٠٢٢). الإسهام النسبي للكفاءة الذاتية للقرار المهني في التنبؤ بصعوبات اتخاذ القرار المهني لدى طلبة المدارس الثانوية. *مجلة الدراسات التربوية والنفسية: جامعة السلطان قابوس*، ١٦ (٢): ١٣٤- ١٥٢.

فارس، نجلاء محمد. (٢٠١٦). أثر التفاعل بين أنماط إدارة المناقشات الإلكترونية (المضبوطة المتمركزة حول المجموعة) وكفاءة الذات (المرتفعة / المنخفضة) على التحصيل والانخراط في التعلم لدى طلاب كلية التربية النوعية. *المجلة العلمية لكلية التربية: جامعة أسيوط*، ٣٢ (١): ٣٥٥- ٤٢٩.

الفرخ، كاملة، وتيم، عبد الجابر. (١٩٩٩). *مبادئ التوجيه والإرشاد النفسي*. عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع.

فيصل، قريشي. (٢٠١١). التدبير وعلاقته بالكفاءة الذاتية لدى مرضى الاضطرابات الوعائية القلبية  
لرسالة ماجستير غير منشورة. جامعة الحاج لخضر.

القحطاني، علي سعد، والشباطات، أحمد محمد. (٢٠٢١). مستوى الخدمات الإرشادية المقدمة  
للطلبة الموهوبين في منطقة الباحة من وجهة نظرهم في ضوء بعض المتغيرات. مجلة  
البحوث التربوية والنفسية، ١٨(٦٨): ١٩٦- ٢٣٨.

القطان، منيرة صالح. (٢٠١٦). تقييم مستوى الخدمات الإرشادية المقدمة لطلبة المرحلة المتوسطة  
في دولة الكويت من وجهة نظرهم. المجلة التربوية الدولية المتخصصة، ٥(٦): ٢٠٨- ٢٢٩.

الكركي، وجدان خليل عبد العزيز. (٢٠٢١). الاسهام النفسي لمكونات الكفاءة الذاتية المدركة في  
دافعية التعلم عن بعد لدى طلبة جامعة مؤتة. مجلة التربية: جامعة الأزهر، ٢(١٩٠):  
١٢٠- ١٥١.

كرماش، حوراء عباس. (٢٠١٦). الكفاءة الذاتية المدركة لدى طلبة كلية التربية الأساسية في  
جامعة بابل. مجلة كلية التربية الأساسية للعلوم التربوية والإنسانية، (٢٩): ٥٢٧- ٥٤٤.

كزيز، أمال. (٢٠١٩). الممارسة الإرشادية في المدرسة الجزائرية وعلاقتها في تشكيل هوية المتعلم.  
مجلة العلوم الإنسانية: جامعة أم البواقي، ٦(١): ١٧٨- ١٩١.

كواش، خولة. (٢٠١٩). دور الخدمات الإرشادية في خفض من ظاهرة التسرب المدرسي لدى تلاميذ  
سنة الثالثة ثانوي: دراسة ميدانية ببعض ثانويات مدينة تقرت لرسالة ماجستير منشورة،  
جامعة قاصدي مرياح ورقلة. قاعدة بيانات دار منظومة.

<http://search.mandumah.com/Record/1150416>

محمود، إيمان عبد الوهاب. (٢٠٢٠). مهارات إدارة الذات وعلاقتها بالكفاءة الذاتية والتوافق المهني  
لدى معلمي التربية الخاصة. المجلة المصرية لدراسات النفسية، ٣٠(١٠٦): ٨٦- ١٣٤.

المحمودي، معيوف بطي. (٢٠١٧). سمات الشخصية وعلاقتها بجودة الخدمات الإرشادية لدى  
المرشدين الطلابيين. المجلة العلمية لكلية التربية: جامعة أسيوط، ٣٣(٣): ٣٣٣- ٣٨٩.

مدبولي، حنان ثابت. (٢٠١٢). المشكلات الأكاديمية التي يعاني منها طلاب المرحلة الثانوية  
وعلاقتها ببعض المتغيرات. مجلة كلية التربية: جامعة الأزهر، ٢(١٤٧): ٢٧٠- ٣٠٤.

## جودة الخدمات الإرشادية وعلاقتها بكفاءة الذات لدى طالبات المرحلة الثانوية بإدابة تعليم جازان أهجاد علي جبيع حمدي

المشيخي، غالب بن محمد علي. (٢٠٠٩). قلق المستقبل وعلاقته بكل من فاعلية الذات ومستوى الطموح لدى عينة من طلاب جامعة الطائف رسالة دكتوراة غير منشورة. جامعة أم القرى.

مصطفى، باسل محمد. (٢٠١٥). الدافع المعرفي وعلاقته بالكفاءة الذاتية المدركة لدى طلبة المرحلة الإعدادية في منطقة الناصرة رسالة ماجستير منشورة، جامعة عمان العربية. قاعدة بيانات دار منظومة. <http://search.mandumah.com/Record/788224>

المطيري، دليل بنت غازي. (٢٠١٧). مستوى القيم الاجتماعية لدى طالبات المرحلة الثانوية بمنطقة القصيم التعليمية. مجلة البحث العلمي في التربية، (١٨): ٥٩- ١٠٤.

ملحم، سامي محمد. (٢٠١٥). الإرشاد النفسي عبر مراحل العمر. عمان: دار الاعصار العلمي للنشر والتوزيع.

ناجي، مروة مسعد، وعبد العاطي، فاطمة محمد. (٢٠١٨). فاعلية برنامج ارشادي قائم على تنمية الكفاءة الذاتية للغارمات لإدارة الأزمات الاقتصادية. بحوث عربية في مجالات التربية النوعية، (١١): ١٤١- ١٩٤.

ناصر، سلوى سعيد، وسعادة، مروة صلاح. (٢٠١٨). أثر البرنامج التعليمي لقسم الاقتصاد المنزلي والتربية على تنمية مستوى الطموح والاتزان الانفعالي وكفاءة الذات المدركة لدى الطالبات الملمات بكلية الاقتصاد المنزلي جامعة المنوفية. مجلة كلية التربية: جامعة المنوفية، (٣٣): ١٨٥- ٢٣٨.

نصر، ألفت أجود. (٢٠٢٢). الأحداث الضاغطة في ظل جائحة كورونا وعلاقتها بالكفاءة الذاتية: دراسة ميدانية لدى عينة من طلبة الصف الثالث الثانوي في مدارس محافظة دمشق. المجلة التربوية، ٣٧(١٤٥): ٣١٩- ٣٥٧.

النوافلة، سماح عبد العالي عبد الله. (٢٠٢٣). مستوى الخدمات الإرشادية المقدمة للطلبة الوافدين في جامعة مؤتة من وجهة نظرهم [رسالة ماجستير منشورة، جامعة مؤتة]. قاعدة بيانات دار منظومة. <http://search.mandumah.com/Record/1446682>

نور، عصام. (٢٠١٥). الأسس النفسية للنمو. الإسكندرية: مؤسسة شباب الجامعة.

الهيثمي، راجح محمد. (٢٠٢٠). جودة الخدمات الإرشادية في المرحلة الثانوية من وجهة نظر قادة المدارس في إدارة تعليم البنين. *المجلة العربية للعلوم التربوية والنفسية*، ٤(١٨): ٣٦١ - ٣٨٨.

وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية. (٢٠٢٤). تمكين المرأة. تم الاسترجاع بتاريخ ٢٧/٤/٢٠٢٤م، <https://www.hrsd.gov.sa/womens-empowerment>

اليوسف، رامي محمود. (٢٠١٣). المهارات الاجتماعية وعلاقتها بالكفاءة الذاتية والتحصيل الدراسي لدى عينة من طلبة المرحلة المتوسطة في منطقة حائل بالمملكة العربية السعودية في ضوء عدد من المتغيرات. *مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية*، ٢١(١): ٣٢٧ - ٣٦٥.

يوسف، عصام. (٢٠٠٦). *التوجيه التربوي والإرشاد النفسي*. عمان: دار المشرق الثقافي.

يوسف، ولاء سهيل. (٢٠١٦). *فاعلية الذات وعلاقتها بالمسؤولية الاجتماعية* رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة دمشق.

يونس، ياسمين محمد. (٢٠١٨). الكفاءة الذاتية المدركة وعلاقتها بالمرونة النفسية لدى عينة من طالبات معلمات رياض الأطفال. *المجلة التربوية*، (٥٢): ٥٥٨ - ٦٣٠.

## ثانياً: المراجع الأجنبية:

A L. Lawati, S. & AL Rajhi, M. (2018). Quality of Student Counselling Centre's Services at Sultan Qaboos University: Students' Perceptions. *Australian Counselling Research Journal*, ISSN1832-1135.

Artino, A. (2012). Academic self-efficacy: from educational theory to instructional practice. *Perspect Med Educ*,(1):76-85.

Awofala, A. (2023). Examining Sources of Mathematics Self-Efficacy Beliefs of Senior Secondary School Students. *ASEAN Journal of Science and Engineering Education*, 3(3): 229-244.

Elijah, K. (2011). Meeting the Guidance and Counseling Needs of Gifted Students in School Settings. *Journal of School Counseling*, 9(14): 2-19.

جودة الخدمات الإرشادية وعلاقتها بكفاءة الذات لدى طالبات المرحلة الثانوية بإدارة تعليم جازان  
أهجاد علي جبيع حمدي

---

- Lunenburg, F. (2010). School guidance and counseling services. *Schooling*, 1(1): 1-9.
- Mullen, Patrick. (2014). *The Contribution of School Counselors' Self-Efficacy and Professional Quality of Life to their Programmatic Service Delivery*. (A dissertation Doctoral, University of Central Florida Orlando, Florida). in the College of Education and Human Performance, University of Central Florida Orlando, Florida.
- Muller, N., & Seufert, T. (2018). Effects of Self-Regulation Prompts in Hypermedia Learning on Learning Performance and Self Efficacy. *Learning and Instruction*, (58): 1-11.
- Nasrawin, F.(2022). The Impact of Motivation, Self-Esteem, and Perceived Self-Efficacy in Predicting Academic Adjustment among Higher Elementary Grades at the Schools of the Latin Patriarchate in Jordan. *Deanship of Scientific Research: Dirasat Educational Sciences*, 49(2): 202-216.
- Nurhasanah, N., & Nida, Q. (2016). Character building of students by guidance and counseling teachers through guidance and counseling services. *JIP- International Journal of Social Sciences*, 4(1): 65-76.
- Rampp, L. &Guffey, J. (1999). *The Impact of meta-cognitive Training on Academic self-efficacy of selec under achieving college students*. (Doctoral dissertation, Arkansas State University). ERIC Document Reproduction service No. ED432607.
- Şanlı, C. (2021). The Relation Between Task Value, Test Anxiety and Academic Self Efficacy: A Moderation Analysis in High School Geography Course. *Participatory Educational Research (PER)*, 8(1): 265-278.
- Sardegna, V., Lee, J., & Kusey, C. (2018). Self-Efficacy Attitudes and Choice of Strategies for English Pronunciation Learning. *Language Learning, A Journal of Research in Language Studies*, 68(1): 83-114.

- Yadak, S. (2017). The Impact of the perceived self-efficacy on the academic adjustment among qassim university undergraduates. *Open journal of social sciences*, (5): 157-174.
- Zimmerman, B. (1995). *self - efficacy and educational development*. NEW YORK: Cambridge University press.