مجلة جامعة الشارقة للعلوم الإنسانية والاجتماعية

اسم المقال: أثر الاعتماد الدولي من قبل الجمعية الدولية لخدمات الإرشاد (IACS) على جودة الخدمات الإرشادية بجامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل ما بين عامي 2015 و 2019
اسم الكاتب: أحمد عمرو عبد الله، عبد العزيز صالح المطوع
رابط ثابت: https://political-encyclopedia.org/index.php/library/9285
تاريخ الاسترداد: 2026/11/01 17:25 +03

الموسوعة السياسيّة هي مبادرة أكاديمية غير هادفة للربح، تساعد الباحثين والطلاب على الوصول واستخدام وبناء مجموعات أوسع من المحتوى العلمي العربي في مجال علم السياسة واستخدامها في الأرشيف الرقمي الموثوق به لإغناء المحتوى العربي على الإنترنت.
لمزيد من المعلومات حول الموسوعة السياسيّة - Encyclopedia Political، يرجى التواصل على info@political-encyclopedia.org

استخدامكم لأرشيف مكتبة الموسوعة السياسيّة - Encyclopedia Political يعني موافقتك على شروط وأحكام الاستخدام المتاحة على الموقع https://political-encyclopedia.org/terms-of-use

تم الحصول على هذا المقال من موقع مجلة جامعة الشارقة للعلوم الإنسانية والاجتماعية ورفده في مكتبة الموسوعة السياسيّة مستوفياً شروط حقوق الملكية الفكريّة ومتطلبات رخصة المشاع الإبداعي التي ينضوي المقال تحتها.

جامعة الشارقة
UNIVERSITY OF SHARJAH

مجلة جامعة الشارقة

مجلة علمية محكمة

للعلوم الإنسانية والاجتماعية



المجلد 20، العدد 2
ذو القعدة 1444 هـ / يونيو2023م

الترقيم الدولي المعياري للدوريات 1996-2339

يونيو 2023م مجلة جامعة الشارقة للعلوم الإنسانية والاجتماعية المجلد 20 العدد 2
https//:doi.org/10.36394/jhss/20/2/19

أثر الاعتماد الدولي من قبل الجمعية الدولية لخدمات الإرشاد (IACS) على جودة الخدمات الإرشادية بجامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل ما بين عامي 2015 و2019

أحمد عمرو عبد الله[1]

عبد العزيز صالح المطوع[2]

تاريخ الاستلام: 25-10-2021 تاريخ القبول: 25-03-2022

ملخص البحث:

هدفت الدراسة الراهنة لفحص دور الاعتماد الدولي من قبل الجمعية الدولية لخدمات الإرشاد IACS في جودة العملية الإرشادية داخل مركز الإرشاد الجامعي بجامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل. وجاءت العينة الإجمالية مكونة من مجموعتين: إحداهما من الطلبة (9560)، بينما تشتمل المجموعة الثانية على فريق العمل بالمركز مكون من (6) مشرفين و(30) من المرشدين. ونظراً لتطلع مركز الإرشاد الجامعي بجامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل بدور الاعتماد الدولي (IACS) في جودة الخدمات الإرشادية كان لا بد من رصد جوانب القوة وإبرازها من خلال المقارنة بين مؤشرات التحسن في مرحلتي ما قبل الاعتماد وما بعده في كفاءة أداء المرشد (من خلال التدريب والإشراف والتحليل الكمي والكيفي لإنجازات المرشد السنوية)، بالإضافة إلى تقييم رضا الطلاب على الخدمات الإرشادية المقدمة (خدمات الإرشاد الفردي والورش التدريبية فضلاً عن التقييم العام)، ودور برنامج الإرشاد الأكاديمي بالمركز في رفع المعدل التراكمي للطلبة المتعثرين أكاديمياً قبل وبعد البرنامج الإرشادي، والإنتاج العلمي لمنسوبي المركز بين عامي 2015 و2019. بالإضافة إلى تأثير الاعتماد الدولي (IACS) على فعالية تدخلات الإرشاد النفسي لعلاج العملاء ذوي اضطرابات القلق في ضوء نموذج BASIC-ID. وأشارت النتائج إلى وجود فروق بين كافة مؤشرات الأداء بين عامي 2015 و2019 لصالح مؤشرات الأداء خلال 2019، مما يبين أن هناك أثرًا إيجابيًّا للاعتماد الدولي (IACS) على جودة الخدمات الإرشادية بجامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل.

الكلمات الدالة: الجمعية الدولية لخدمات الإرشاد IACS، مركز الإرشاد الجامعي، جودة الخدمات الإرشادية، الإشراف، التعثر الأكاديمي، نموذج BASIC-ID، رضا العملاء.

(1) كلية الآداب - جامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل (الرياض - السعودية)
aamohamed@iau.edu.sa

(2) كلية الآداب - جامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل (الرياض - السعودية)

المقدمة:

تأسس مركز الإرشاد الجامعي 2009 إيمانًا من جامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل بأهمية دور الإرشاد في حياة الطالب الجامعي، يسعى مركز الإرشاد الجامعي لتقديم خدمات صحة نفسية رفيعة المستوى تدعم اهتمامات الطلاب الأكاديمية والنمائية والنفسية والشخصية والاجتماعية. لتحقيق ذلك يقدم مركز الإرشاد خدمات الإرشاد الفردي، والإرشاد الجمعي، والإرشاد الأكاديمي، والإرشاد المهني، وخدمات الطوارئ والتدخل وقت الأزمات، وبرامج التوعية، والتقييم النفسي، والاستشارات النفسية. فريق العمل على اطلاع مستمر بأحدث طرق ممارسة الإرشاد ونتائج البحوث في المجال الإرشادي، ويقدمون أعمالاً بحثية تسهم في تحسين البيئة الجامعية. لذا كان على مركز الإرشاد أن يخطو خطوات الاعتماد الدولي نحو مزيد من جودة الخدمات الإرشادية في ظل معايير دولية معتمدة متمثلة في الجمعية الدولية لخدمات الإرشاد IACS.

وليست هي المرة الأولى التي عرضت المراكز المعتمدة من قبل الجمعية الدولية لخدمات الإرشاد IACS تجربتها في إطار علمي؛ إذ حصل مركز الإرشاد بجامعة ولاية ماكنيز McNeese State University على اعتماد الجمعية الدولية لخدمات الإرشاد IACS، وعن تجربتهم بعد الاعتماد أشار مدير مركز الإرشاد بجامعة ولاية ماكنيز لرايم ثيبودو Raime Thibodeaux إلى أن الجمعية الدولية لخدمات الإرشاد IACS هو أعلى معيار متاح لاعتماد مراكز الإرشاد الجامعي. كما أوضح أن عملية الاعتماد تركز مراجعة خارجية دورية للتأكد من أن المركز يعتمد على مختصين مؤهلين، ويحافظ على المعايير الأخلاقية ويلبي معايير الممارسة المقررة أو المعمول بها في الجمعية الدولية لخدمات الإرشاد IACS. فمن خلال هذه الأسس كان مركز الإرشاد بجامعة ولاية ماكنيز قادر على تقديم خدمات مهنية احترافية متميزة لعملائها. أوضح ثيبودو أيضاً "نحن سعداء للغاية؛ لأننا حصلنا على اعتماد IACS". "لقد كانت عملية شديدة الصرامة وتحتاج مزيد من الجهد والوقت، ولكننا نرحب بها كإجراء يلزمنا بتوفير خدمات عالية الجودة للطلاب في ماكنيز." (Mcneese Counseling Center Receives IACS Accreditation, 2019).

كما تم اعتماد مركز الإرشاد بجامعة أركنساس من قبل الجمعية الدولية لخدمات الإرشاد IACS، حيث قامت الجمعية الدولية لخدمات الإرشاد IACS بتقييم مركز الإرشاد وفقًا للمعايير الخاصة بممارسة الإرشاد، ووجدت أن المركز يقدم خدمات مهنية متخصصة وموثوقة لعملائها. واعتمدت موافقة اعتماد المركز بناء على أدلة التطوير المهني المستمر وجودة الخدمة الإرشادية المقدمة. بإدارة الدكتور فيليب هيستاند Philip Hestand، يقدم مركز الإرشاد التابع لجامعة أركنساس العلاج النفسي الفردي والجماعي، والإرشاد الأكاديمي والمهني، والتواصل المجتمعي. يلتزم المركز على رفع الأداء الأكاديمي للطلبة

وإدارة انفعالاتهم وأن يكونوا أكثر فعالية في العلاقات مع الآخرين. جميع منسوبي المركز بدوام كامل ومرخصين للممارسة خدمات الصحة النفسية. يتم تنفيذ الخدمات من قبل أولئك الذين تكون مهاراتهم وتدريبهم مناسبين للمهمة. ويعد المركز قسم داخل عمادة شؤون الطلاب. يقدم منسوبي المركز خدمات إلى المجتمع المحلي والمحاضرات وورش العمل في جميع أنحاء الحرم الجامعي (Counseling Center Earns National International Association of Counseling Services Accreditation, 2014).

أدّت خدمات الإرشاد النفسي دورًا حيويًا في الجامعات لسنوات عديدة. في السنوات الأربعين الماضية، كانت هناك زيادة كبيرة في عدد الخدمات الإرشادية داخل البيئة الجامعية وتعدد المهام التي يتم تنفيذها. حيث وضعت المبادئ التوجيهية لخدمات الإرشاد الجامعي لأول مرة في عام 1970 من قبل فريق عمل مديري مراكز الإرشاد برئاسة باربرا كيرك Barbara Kirk (IACS, 2011). لذا هدفت الدراسة الراهنة لفحص دور الاعتماد الدولي الخاص بالجمعية الدولية لخدمات الإرشاد (International Association Counseling Services (IACS في جودة العملية الإرشادية داخل مركز الإرشاد الجامعي بجامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل، التي تمثلت في رفع كفاءة المرشدين وخفض معدل التعثر الأكاديمي وفعالية التدخلات الإرشادية والعلاجية لخفض اضطرابات القلق لدى العملاء. فضلاً عن ورضا العملاء عن الخدمات الإرشادية بشكل عام، وإبراز المعايير الهامة التي ألتزم بها المركز، والتي نوصي المراكز الأخرى الاسترشاد بها.

مشكلة الدراسة:

تحدد معايير الجمعية الدولية لخدمات الإرشاد IACS التوقعات الخاصة بسياسات وأداء مراكز الإرشاد مثل علاقة المركز بالحرم الجامعي وأدوار مركز الإرشاد والمعايير الأخلاقية والتطوير المهني. وخضعت معايير الجمعية الدولية لخدمات الإرشاد IACS لتعديلات وتحديثات متعددة واستمرت في التطور لتعكس التغييرات التي تطرأ على احتياجات الطلاب في مجالي الإرشاد والصحة النفسية والتغيرات في الممارسة المهنية. في الآونة الأخيرة، كان هناك مرونة لهذه المعايير لتشجيع الاعتماد لأكبر عدد من مراكز الإرشاد الجامعي خارج الولايات المتحدة - بهدف توسيع نطاق الجمعية الدولية لخدمات الإرشاد IACS ولكي تعكس بشكل أفضل التباين في أفضل الممارسات ووجهات النظر على الصعيد الدولي. على الرغم من أن عددًا كبيرًا من مراكز الإرشاد الجامعي في الولايات المتحدة قد حصل على اعتماد من IACS، إلا أن عددًا أكبر من المراكز لا يزال غير معتمد، لكنهم يلجؤون إلى هذه المعايير في تقديم الخدمات. ومن الواضح أن مراكز الإرشاد الجامعي تختلف باختلاف نوع المؤسسة التي تنتمي إليها (مثل العامة والخاصة

والكبيـرة والصغيـرة) ووفقًـا للخصائـص الديموغرافيـة الفريـدة للطـلاب (Prince, 2015).

ونظـراً لعمـل الباحثيـن أعضـاء بلجنـة الاعتمـاد الدولـي بمركز الإرشـاد ومشـرفين إرشـاديين علـى المرشـدين الجامعيـن، تولـد لـدى الباحثيـن حـس بمشـكلة الدراسـة، والتـي يمكـن تحديدهـا فـي تدنـي مسـتوى جـودة الخدمـات الإرشـادية فـي أغلـب مراكـز إرشـاد المملكـة التـي لـم تعتمـد اعتمـاد تخصصـي، والـذي أسـهم فـي نقـص الكفـاءات المهنيـة لديهـم. ونظـراً لتطلـع مركـز الإرشـاد الجامعـي بجامعـة الإمـام عبـد الرحمـن بـن فيصـل بـدور الاعتمـاد الدولـي مـن قبـل الجمعيـة الدوليـة لخدمـات الإرشـاد IACS فـي جـودة الخدمـات الإرشـادية كان لا بـد مـن رصـد جوانـب القـوة وإبرازهـا مـن خـلال المقارنـة بيـن مؤشـرات التحسـن فـي كفـاءة أداء المرشـد (مـن خـلال التدريـب والإشـراف والتحليـل الكمـي والكيفـي لإنجـازات المرشـد السـنوية)، بالإضافـة إلـى تقييـم رضـا الطـلاب علـى الخدمـات الإرشـادية المقدمـة (لخدمـات الإرشـاد الفـردي والورش التدريبيـة فضـلاً عـن التقييـم العـام) فضـلاً عـن دور برنامج الإرشـاد الأكاديمـي والنفسـي بالمركز فـي خفـض التعثـر الأكاديمـي الـذي يتمثـل فـي مقارنـة المعـدل التراكمـي للطلبـة المتعثريـن أكاديميـاً قبـل وبعـد البرنامـج، والإنتـاج العلمـي لمنسـوبي المركـز بيـن عامـي 2015 و 2019.

أسئلة الدراسة:

1. مـا معاييـر اعتمـاد الجمعيـة الدوليـة لخدمـات الإرشـاد IACS)) المتبعـة داخـل مركـز الإرشـاد بالجامعـة؟
2. مـا مـدى تأثيـر اعتمـاد الجمعيـة الدوليـة لخدمـات الإرشـاد (IACS) علـى رضـا العمـلاء للخدمـات الإرشـادية؟
3. مـا مـدى تأثيـر اعتمـاد الجمعيـة الدوليـة لخدمـات الإرشـاد (IACS) علـى خفـض معـدل التعثـر الأكاديمـي بيـن الطلبة؟
4. مـا مـدى تأثيـر اعتمـاد الجمعيـة الدوليـة لخدمـات الإرشـاد (IACS) علـى فعاليـة تدخـلات الإرشـاد النفسـي لعـلاج العمـلاء ذوي اضطرابـات القلـق؟
5. مـا مـدى تأثيـر اعتمـاد الجمعيـة الدوليـة لخدمـات الإرشـاد (IACS) علـى رفـع كفـاءة أداء المرشـدين؟

أهمية الدراسة:

1. قلة الدراسات العربية – في حدود علم الباحثَينِ- التي تناولت تقييم جودة الخدمات الإرشادية بين فترة ما قبل اعتماد المركز (2015) وما بعده (2019).
2. نقل تجربة المركز مع الاعتماد الدولي من الجمعية الدولية لخدمات الإرشاد IACS إلى باقي الجامعات كون مركز الإرشاد الجامعي بجامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل أول مركز عربي يتم اعتماده.
3. تحديد مؤشرات التحسن الناتجة عن الاعتماد على مستوى رضا العميل وعلى تحسن الأداء الأكاديمي للطلبة والأداء المهني لمنسوبي المركز.
4. تعد هذه الدراسة تلبية لمتطلبات الجودة والاعتماد بالمركز وكمعيار من معاييره.
5. التقويم المستمر لبرنامج الاعتماد للبحث عن المعوقات لعلاجها والإيجابيات لتعزيزها.
6. نشر الوعي بثقافة جودة الخدمات الإرشادية في بيئة الجامعة.
7. الاستفادة من نتائج هذه الدراسة في تقويم خطة الخدمات الإرشادية لمركز الإرشاد الجامعي ووحداته بالكليات.

مصطلحات الدراسة:

الجمعية الدولية لخدمات الإرشاد IACS:

هي جمعية دولية يعود تاريخها إلى الخمسينات وتقوم بتحديد المعايير والمبادئ والإجراءات التي تضبط اعتماد المراكز المقدمة للخدمات الإرشادية. الجمعية الدولية لخدمات الإرشاد IACS هي الجمعية المعتمدة الوحيدة المخولة باعتماد مراكز الإرشاد الجامعي بالجامعات (Brunner, Wallace, Reymann, Sellers & McCabe, 2014).

جودة الخدمات الإرشادية Quality of Counseling Services:

يعرفها المحمودي وعبد الله (2017، 341) بأنها "التميز في الخدمات الإرشادية من حيث برامجها الجماعية والفردية وأنشطتها ووسائلها وفنياتها ونتائجها في تحقيق الأهداف التي وضعت من أجلها، وفقاً للمعايير التي صاغتها المؤسسة المسؤولة عنها من أجل تقييمها".

الدراسات السابقة:

أعد كول Coll (1993) دراسة هدفت إلى تحديد الفروق بين (52) مرشد نفسي من مراكز إرشاد معتمدة من الجمعية الدولية لخدمات الإرشاد (IACS) و(51) مرشد نفسي من مراكز إرشاد غير معتمدة من الجمعية الدولية لخدمات الإرشاد (IACS). أكملوا مقياس غموض الدور ومسح للبيانات الديموغرافية (واجبات الوظيفة، والجنس، والعمر، والمستوى التعليمي، والعضوية المهنية). وأشارت النتائج إلى أن هناك اختلاف بين المجموعتين في الواجبات والعضويات المهنية والأدوار الوظيفية لصالح المعتمدين من (IACS). كما واجه المرشدون من المراكز المعتمدة من الجمعية الدولية لخدمات الإرشاد IACS غموض الأدوار أقل بشكل دال من المرشدين من المراكز غير المعتمدة.

كما قام كل من رومانز وهايز ووايت Romans, Hays & White (1996) بتقييم حدوث طاردها أحد أفراد أسر العملاء، و(10٪) واجهوا ملاحقة المشرفين لهم. كما وجد الاستطلاع أن (64٪) من العينة قد تعرضوا لنوع من المضايقات من عميل حالي أو سابق.

وجاءت دراسة الشهري (1999) للتعرف على مستوى الرضا عن العمل الإرشادي لدى المرشدين المتخصصين وعددهم (34) مرشداً في المرحلة الابتدائية بمكة المكرمة. فكان هناك فروق بين المرشدين المتخصصين وغير المتخصصين في مستوى الرضا عن العمل الإرشادي لصالح المرشدين المتخصصين. ويوضح الباحث أن الإعداد العلمي والمهني للمرشد المتخصص وإلمامه بفنيات العمل الإرشادي ومهاراته يزيد من مستوى فعاليته وانتمائه للعمل عكس المرشد غير المتخصص.

بينما قام جالاجر Gallagher (2006) بدراسة مسحية طُبقت على مدراء عدد (366) مركز إرشاد جامعي بالولايات المتحدة الأمريكية، وتوصلت الدراسة إلى أن (54.6٪) من العملاء قد ساعدهم مركز الإرشاد على البقاء في الجامعة والاستمرار فيها و(60٪) زعموا أنها ساعدت في تحسين أدائهم الأكاديمي. يقضي المرشدين (58.2٪) من وقتهم في تقديم خدمة مباشرة للطلاب. من المتوقع أن يكون لدى المرشدين دوام كامل مخصص للعملاء بواقع (22.8) ساعة في الأسبوع. كما تم إحالة (17.1٪) من عملاء المركز للطب النفسي، و(25.1٪) من عملاء المركز يتلقون العلاج النفسي. كما يعتقد (90.3٪) من المديرين أنه في السنوات الأخيرة كانت هناك زيادة في عدد عملاء المركز الذين يعانون من مشكلات نفسية شديدة، حيث كانت نسبتهم (42.8٪) من العملاء. كما شارك (21٪) من المراكز في فحص مستوى القلق لدى (2481) طالب خضع (991) طالب منهم للعلاج.

بينما أعد مهدي (2008) دراسة هدفت إلى التعرف على مدى رضا طلبة جامعة

قطر عن الإرشاد الأكاديمي وكذلك التعرف على توقعاتهم منه على عينة مكونة من (501) من طلبة جامعة قطر تم اختيارهم عشوائياً طُبق عليهم استبانة لقياس مستوى رضا الطلبة عن الإرشاد الأكاديمي ودرجة أهمية عمليه الإرشاد. وكانت أهم النتائج رضا الطلبة عن أسلوب تعامل المرشد الأكاديمي ومصداقيته أكثر من رضاهم عن معلومات المرشد والاجتماع به، وإنه كلما زاد عدد مرات لقاء الطلبة مع المرشد، زاد رضاهم عن الإرشاد الأكاديمي، كذلك كلما تقدم الطلاب في سنوات الدراسة قل رضاهم عن المعلومات التي يمتلكها المرشد الأكاديمي، كما تفوق المرشدات الأكاديميات عن المرشدين الأكاديميين في متغيري الرضا عن أسلوب تعامل المرشد ومصداقيته والرضا عن معلومات المرشد.

جاءت دراسة المشهداني والفزاري (2009) لتقييم جودة الخدمات الإرشادية المقدمة في مركز الإرشاد الطلابي بجامعة السلطان قابوس بسلطنة عمان من منظور الطلبة المتوقع تخرجهم عددهم (254) طالباً وطالبة. وقد تبين أن الخدمات الإرشادية المقدمة داخل المركز نالت تقدير مرتفع من العينة، وفي حقيقة الأمر يعتبر الطلبة الذين تلقوا الخدمة هم من أهم الفئات التي تستطيع تقييم الخدمات الإرشادية بكل صدق لأنهم المتلقون لها. وتدل هذه النتيجة على أن المركز يقوم بدوره على أكمل وجه؛ وأن خطة الإرشاد المطبقة فعالة، بالإضافة إلى كون العاملين في المركز من المختصين بالإرشاد الطلابي لهم دور كبير في تحسين وجودة الخدمات الإرشادية في المركز.

في حين قام عيسى (2013) بتقديم مقترح لإنشاء مراكز الإرشاد بالجامعات العربية (اشتملت على خطوات إنشائه ومتطلبات تطبيقه، والصعوبات التي قد تعيق تطبيق مراكز الإرشاد). وكان من بين متطلبات تطبيق المقترح (دعم الجهات العليا، وحسن اختيار مدير للمركز، والتدريب المستمر، والتمهيد قبل التنفيذ). وتمثلت أهداف المركز في توفير خدمات لمجتمع الجامعة والتدريب لطلبة الدراسات العليا على ممارسة العملية الإرشادية وعقد دورات للمرشدين، وإجراء البحوث والدراسات في مجال الإرشاد.

كما حاول اللحيدان (2017) التعرف على مدى تطبيق معايير الجودة في برامج تدريب المرشدين الطلابيين في مراكز التدريب التربوي، بمدينة الرياض، وذلك على (23) مدرباً و(110) مرشد طلابي (متدرب). أتفق المدربون والمتدربون على فاعلية تطبيق معايير الجودة في برامج تدريب المرشدين. كما وافقت عينة المدربين والمتدربين على أن هناك معوقات تقلل من جودة تدريب المرشدين بمركز التدريب بالرياض.

بينما هدفت دراسة كورومك Körük (2018) إلى فحص ممارسات الاعتماد في مجال التوجيه الإرشاد النفسي. وقد تم فحص المؤسسات المخولة عن اعتماد مهنة الإرشاد النفسي في كل من المرحلة الجامعية والدراسات العليا. وتبين أن مجلس اعتماد برامج الإرشاد

والبرامج التربوية ذات الصلة Council for Accreditation of Counseling and Related Educational Programs CACREP والجمعية الأوروبية للإرشاد European Association for Counseling EAC كانت أكثر المؤسسات المختصة للاعتماد. كما تمت الإشارة إلى أنشطة سنوات عديدة من العمل التي حاولت الجمعية التركية للتوجيه والإرشاد النفسي Turkish Psychological Counseling and Guidance Association القيام بها باعتماد المرشدين النفسيين.

وعن الإشراف على المؤسسات الصحية المعنية بالإرشاد النفسي أشارت دراسة المري (2018) إلى أن هناك بعض التحديات تواجه هذه المؤسسات على مستوى التدريب والتطوير والإدارة. وإحدى هذه التحديات هو الرفع من تعزيز القدرة الإشرافية الإكلينيكية للإرشاد النفسي، الذي يتمثل في الوعي بالمتغيرات البيئية سواء الخارجية أو الداخلية وتأثيرها على مستوى الإشراف الإكلينيكي للإرشاد النفسي ومستقبله، والاهتمام بمبدأ العالمية في هذه المؤسسات المتمثل في القدرة على مطابقة المعايير الدولية لإدارة عمليات ومخرجات المؤسسات وتعزيز فرص الابتكار والبحث والتميز العلمي.

وعنيت دراسة اللواتي Al-Lawati (2019) بفحص دور مركز الإرشاد الطلابي بجامعة السلطان قابوس في تطوير مهنة الإرشاد في عمان. ويختلف هذا الدور تبعاً للعامل الثقافي وأنظمة التعليم العالي وسياسة الجامعة واللوائح التي تنشأ فيها. وأكدت الدراسة على قيمة وجود مراكز إرشادية في الجامعات للطلاب، من حيث تعزيز التوافق النفسي، والنجاح الأكاديمي للطلبة. كما لا تقدم مراكز الإرشاد الطلابي المساعدة فقط للطلاب في التكيف مع بيئة الجامعة، ولكنها تؤدي أيضًا دورًا حيويًا في تحسين أدائهم الأكاديمي من خلال مساعدتهم على حل مشاكلهم الأكاديمية، وكذلك دعمهم من خلال حل مشاكل الصحة النفسية الأخرى.

منهج وإجراءات الدراسة:

المنهج:

تجمع الدراسة بين المنهجين: الوصفي المقارن والمنهج شبه التجريبي. المنهج الوصفي المقارن نظراً لاعتماد الباحثَينِ في تقديم بعض المتغيرات المستقلة ومعالجتها على الوصف، وليس التعديل والتغيير العمدي. بينما اعتمد على المنهج شبه التجريبي في فحص الفروق بين القياس القبلي والبعدي لبرنامج الإرشاد الأكاديمي المقدمة للطلبة المتعثرين، وقياس فعالية التدخل الإرشادي والعلاجي بناء على التقييم المبدئي BASIC-ID.

العينة:

جاءت الدراسة على عينة من مجموعتين الأولى مكونة من الطلبة متلقي الخدمات الإرشادية بالمركز (الإرشاد الفردي، والورش التدريبية، وبرنامج الإرشاد الأكاديمي للطلبة المتعثرين) الذي تم اختيارهم عشوائياً، وعددهم الإجمالي (9560) طالب (3575 ذكر، 5984 أنثى)، حيث يعد مركز الإرشاد الجامعي هي الجهة المسؤولة داخل الجامعة لتقديم الخدمات الإرشادية والعلاجية للطلبة وتعتبر هذه العينة برغم كبر حجمها هي عينة من المستفيدين من خدمات المركز خلال الفترة من 2015 و2019، أما المجموعة الثانية تشتمل على فريق العمل بالمركز (6) مشرفين (3 ذكور و3 إناث) حاصلين على الدكتوراة، بالإضافة إلى (30) من المرشدين (13 سعوديًّا و17 غير سعودي) من الحاصلين على الدكتوراه وعددهم (14) والماجستير وعددهم (6) والدبلوم العالي في الإرشاد المدرسي وعددهم (10).

الأدوات:

استند البحث إلى الأدوات التالية، لقياس تحسن الأداء:

1. تقييم رضا العملاء للخدمات الإرشادية بالمركز: تتكون من ثلاث أدوات أساسية، هي كالتالي:

- تقييم رضا العميل لجلسة الإرشاد الفردي عبر الرابط: https://session.questionpro.com
- تقييم رضا المتدرب للورشة التدريبية عبر الرابط: https://ud.questionpro.com/t/ALdl3ZYK2x
- تقييم رضا طلبة الجامعة على الخدمات العامة للمركز عبر الرابط: https://

goo.gl/XyLebp

2. التقييم المبدئي BASIC-ID: تم إعداد استبانة لقياس الأبعاد السبعة للذات في ضوء نموذج العلاج المتعدد الوسائط (لازاروس) BASIC-ID خمس بنود في كل بعد وكانت الأبعاد كالتالي (السلوك B، الاستجابات الانفعالية A، الأحاسيس S، التخيلات I، المعارف C، العلاقات الشخصية I، العقاقير D) ومن ثم كان العدد الإجمالي لبنود المقياس (35) بند، مع إحداث تغيير في البعد الخاص بالمعارف لكي يتناسب مع العمليات المعرفية والمهارات الأكاديمية الخاصة بالجانب الأكاديمي كالذاكرة والانتباه والاستذكار الفعال. كما تم عرض المقياس على عدد (8) محكمين من المهنيين في مجال الإرشاد النفسي داخل مركز الإرشاد الجامعي، وذلك للوقوف على مدى مناسبة العبارات والأبعاد لهدف الدراسة وكذلك صياغتها وقد كان المقياس في صورته الأولية (43) بندًا، وتم حذف (8) بنود حتى أصبحت الصورة النهائية من المقياس (35) بندًا. وقد تم حساب معامل ثبات المقياس على عينة قوامها (40) طالبًا بطريقة القسمة النصفية بعد تصحيح الطول باستخدام معادلة سبيرمان ــ براون وقد بلغ (0,84) وهي درجة مرتفعة. كما تم حساب الثبات بمعامل ألفا كرونباخ، وقد بلغ معامل الثبات بهذه الطريقة (0,91) وهي درجة مرتفعة.

3. المعدل التراكمي: للطلبة المتعثرين قبل وبعد برنامج الإرشاد الأكاديمي لمن لديهم (إنذار أول وإنذار ثاني وفرصة إضافية، وفرصة بعد الإيقاف). والإنذار الأكاديمي: هو انخفاض المعدل التراكمي للطالب عن الحد الأدنى (2.00 من 5.00) فحصول الطالب على معدل تراكمي أقل من (2.00) يُعد إنذاراً أكاديمياً للكليات العلمية والأدبية والإنسانية وأقل (2.75 من 5.00) للكليات الهندسية والطب وطب الأسنان.

4. برنامج رصد إنجازات مركز الإرشاد وفقاً لنظام الساعات: وهو برنامج مبرمج حاسوبياً بالمركز لقياس متوسط ساعات إنجاز المرشد تبعاً لخطة الخدمات الإرشادية التي تشمل على المهام التالية (الورش التدريبية، ودراسات الحالة، وجلسات المتابعة، والاستشارات السريعة، والإرشاد الجمعي، والقياس النفسي، وخدمة المجتمع، والفعاليات، وتقارير رصد الإنجازات السنوية والشهرية، والتطوير المهني، والبحث العلمي، والإشراف الإكلينيكي، والمشورة المهنية، وتدريب المتدربين الخارجيين والحملات التسويقية، وغيرها من المهام).

5. تقييم الزيارة الإشرافية لوحدات الخدمات الإرشادية: ويتكون من (31) بندًا موزعين على الأبعاد التالية (الأداء الفني (14 بندًا)، والمظهر العام (8 بنود)، والسرية (8

بنـود)، وإمكانيـة الوصـول (3 بنـود)). وعـرض المقيـاس علـى عـدد (8) محكميـن مـن المهنييـن فـي مجـال الإرشـاد النفسـي داخـل مركـز الإرشـاد الجامعـي، وذلـك للوقـوف علـى مـدى مناسـبة العبـارات والأبعـاد لهـدف الدراسـة، وكذلـك صياغتهـا وقـد كان المقيـاس فـي صورتـه الأوليـة (34) بنـدًا وتـم حـذف (3) بنـود حتـى أصبحـت الصـورة النهائيـة للمقيـاس (31) بنـدًا. وقـد تـم حسـاب معامـل ثبـات الاختبـار علـى المشـرفين بالمركـز بطريقـة القسـمة النصفيـة بعـد تصحيـح الطـول باسـتخدام معادلـة سـبيرمان ــ بـراون وقـد بلـغ (0.80) وهـي درجـة مرتفعـة. كمـا تـم حسـاب الثبـات بمعامـل ألفـا كرونبـاخ، وقـد بلـغ معامـل الثبـات بهـذه الطريقـة (0.83) وهـي درجـة مرتفعـة.

أساليب التحليل الإحصائي:

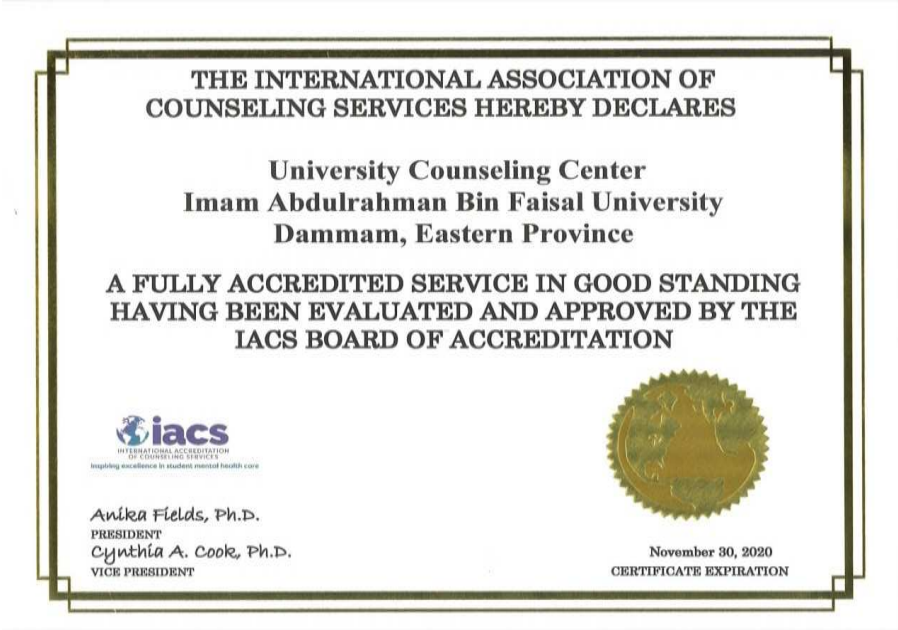
اسـتخدم الباحثـان للإجابـة عـن أسـئلة الدراسـة الراهنـة وتحليـل بياناتهـا الأسـاليب الإحصائيـة التاليـة، بنـاء علـى الحزمـة الإحصائيـة فـي العلـوم الاجتماعيـة SPSS:

- الرسوم البيانية والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري.
- اختبار ت للفروق بين المجموعات المستقلة.
- اختبار ت للفروق بين المجموعات المرتبطة.
- اختبار ويلكوكسون لمجموعتين مرتبطتين.

النتائج:

نتائج السؤال الأول " ما معايير اعتماد الجمعية الدولية لخدمات الإرشاد (IACS) المتبعة داخل مركز الإرشاد بالجامعة؟

تـم اعتمـاد المركـز للمـرة الثالثـة علـى التوالـي كمـا هـو موضـح فـي شـكل (1)، حيـث تركـزت معاييـر الاعتمـاد علـى النقـاط التاليـة:


THE INTERNATIONAL ASSOCIATION OF
COUNSELING SERVICES HEREBY DECLARES

University Counseling Center
Imam Abdulrahman Bin Faisal University
Dammam, Eastern Province

A FULLY ACCREDITED SERVICE IN GOOD STANDING
HAVING BEEN EVALUATED AND APPROVED BY THE
IACS BOARD OF ACCREDITATION

iacs
INTERNATIONAL ACCREDITATION OF COUNSELING SERVICES
Inspiring excellence in student mental health care

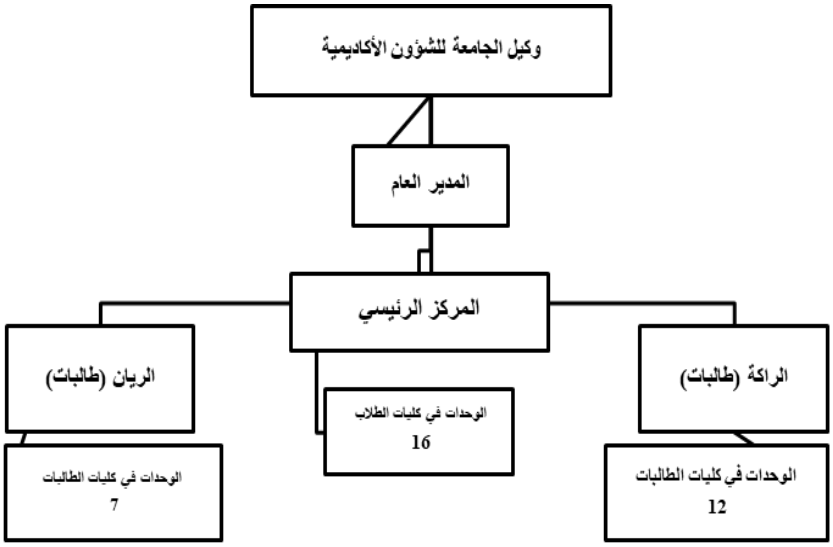
Anika Fields, Ph.D.
PRESIDENT
Cynthia A. Cook, Ph.D.
VICE PRESIDENT

November 30, 2020
CERTIFICATE EXPIRATION

شكل (1) شهادة الاعتماد IACS للعام الثالث على التوالي

1. اتباع فلسفة واضحة للرؤية والرسالة والأهداف:

حيث تمحورت رؤيتنا حول "أن نقدم للمجتمع الجامعي خدمة شاملة رفيعة المستوى لتطوير القدرات وتنمية مهارات تعلم دائمة بكفاءة عالية الجودة تحقق التميز محليا وإقليميا وعالميا" وانبثقت منها رسالتنا وأهدافنا، والهيكل التنظيمي للمركز كما هو موضح في شكل (2)، حيث يشتمل المركز الرئيس على فرعين له و(35) وحدة خدمات إرشادية بكليات الجامعة.



شكل (2) الهيكل التنظيمي لمركز الإرشاد الجامعي

2. تنوع الخدمات المقدمة:

جدول (1) أنواع الخدمات الإرشادية المقدمة بمركز الإرشاد الجامعي

نوع الخدمة الإرشادية	من يمكنه الاستفادة منها؟	من الذي يقدم الخدمة؟	كم تمتد فترة الخدمة؟
الإرشاد الفردي	جميع طلبة وطالبات جامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل وكلياتها والعاملين بها	المرشد المختص	من 6 إلى 8 جلسات (مدة الجلسة 45 دقيقة تقريبا)
الإرشاد الجمعي		المرشد المختص	من 4 إلى 6 جلسات (مدة الجلسة 45 دقيقة تقريبا)
الاستشارة النفسية السريعة		المرشد المختص	جلسة تمتد من 15 إلى 30 دقيقة
التقييم النفسي		الأخصائي النفسي الإكلينيكي	حسبما تقتضي الحاجة (وفقا لما تتطلبه عملية التقييم)
خدمات الطب النفسي		الطبيب النفسي	التقييم المبدئي (تمتد 50 دقيقة تقريبا)

3. علاقة وطيدة وفعالة بين المركز ومجتمع الجامعة

يتبع مركز الإرشاد الجامعي وكالة الجامعة للشؤون الأكاديمية بشكل مباشر، مما يحتفظ بنصيب وافر من الاهتمام والتحفيز وتيسير الأعمال، فضلاً عن علاقته بكافة الكليات؛ إذ إن هناك وحدات خدمات إرشادية بكل كلية تابعة للمركز. كما أن هناك تعاونًا مثمرًا بين المركز وجميع العمادات والمراكز، كعمادة شؤون الطلاب، وعمادة القبول والتسجيل، ومركز الخريجين والتنمية المهنية.

4. نطاق الخدمات:

يقدم مركز الإرشاد الجامعي خدماته لجميع طلاب جامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل وكلياتها والعاملين بها والمجتمع المحلي. ويوفر المركز خدمات الإرشاد والعلاج

الفـردي، والجمعـي، والتقييـم النفسـي، وخدمـات الطـب النفسـي. وحيـن يقتضـى الأمـر، يتـم تحويـل العمـلاء إلـى مستشـفى الملـك فهـد.

5. الالتزام بالمبادئ العامة لأخلاقيات العمل الإرشادي

يقدم فريـق العمـل بمركـز الإرشـاد الجامعـي خدماتـه مسترشـدا بالمبـادئ الأخلاقيـة التاليـة (الاسـتقلالية فـي اتخـاذ القـرار، وعـدم الإيـذاء، والإحسـان، والعـدل، والإخـلاص، والصـدق) (ACA, 2014).

6. اتباع نماذج موحدة للعمل:

- نمـاذج العمليـة الإرشـادية: (أخطـار السـرية، وجـدول السـجل الزمنـي للجلسـات، والتقييـم المبدئـي، والخطـة العلاجيـة، واسـتمارة المتابعـة (نمـوذج الجلسـات)، نمـوذج التقريـر الحالـة، وتصريـح بالكشـف عـن معلومـات سـرية، واسـتمارة جلسـة الإرشـاد الجمعـي، والموافقـة المسـبقة للتقييـم النفسـي).
- الخطـة الزمنيـة لمركـز الإرشـاد ووحداتـه (تتضمـن برامـج إرشـادية وورش تدريبيـة وفعاليـات وقياسـات ومسـوح نفسـية خـلال العـام الدراسـي) وتبنـى هـذه الخطـة فـي ضـوء احتياجـات مجتمـع الجامعـة.
- ميثاق الخصوصية: التوقيع عليه من قبل فريق العمل.

7. التوصيف الوظيفي:

هنـاك توصيـف وظيفـي واضـح لكافـة أعضـاء المركـز، تشـمل المؤهـلات والخبـرات المطلوبـة لـكل وظيفـة، بالإضافـة إلـى مهامهـا، وشـملت الوظائـف: (مديـر المركـز- المرشـد النفسـي- المرشـد المسـاعد- الاختصاصـي النفسـي الإكلينيكـي- الطبيـب النفسـي- المستشـار- المنسـق الفنـي والإداري للمركـز- الطاقـم الإداري).

8. التطوير المهني:

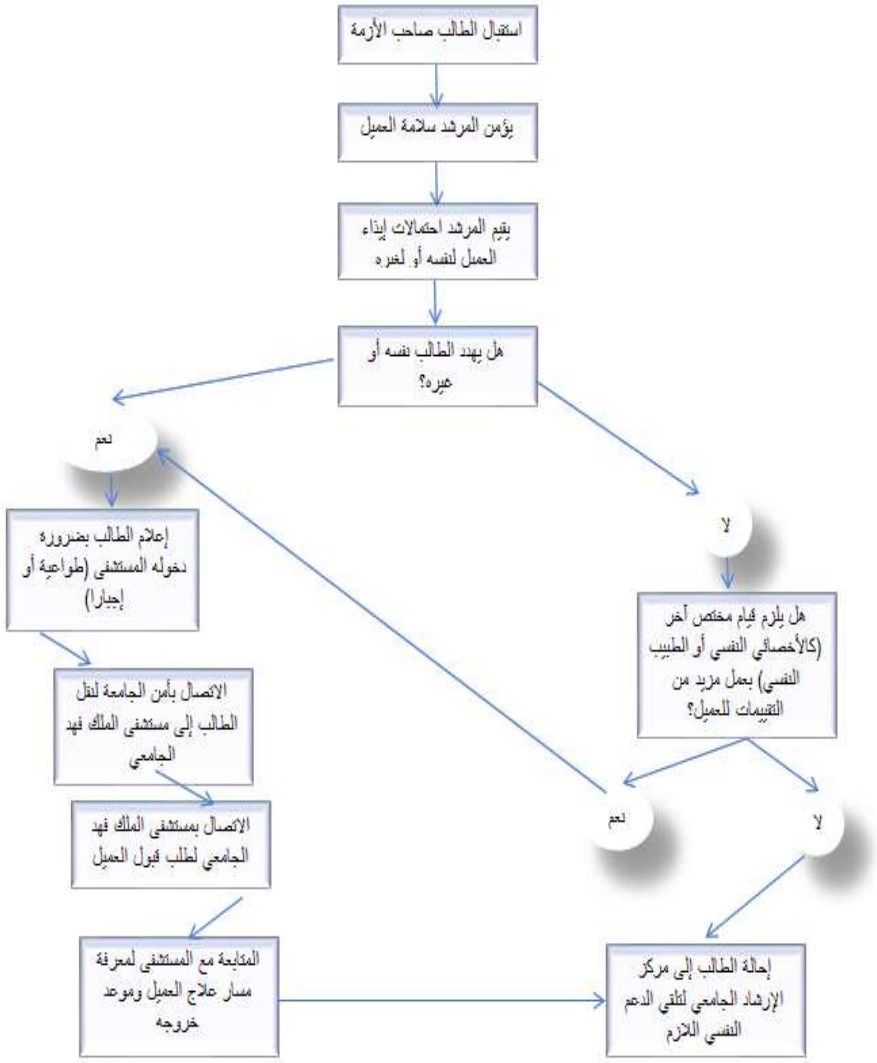
يقـوم المركـز بتطويـر المهـارات الإرشـادية بنـاء علـى قيـاس الاحتياجـات التدريبيـة وذلـك مـن خـلال توفيـر دورات تدريبيـة خارجيـة وداخليـة، فضـلاً عـن الاشـتراك فـي المنظمـات المهنيـة كجمعيـة علـم النفـس الأمريكيـة APA والجمعيـة الأمريكيـة للإرشـاد النفسـي ACA.

9. التدخل وقت الأزمات:

هـي خدمـة تقـدم للطـلاب الذيـن يمـرون بضغـوط انفعاليـة حـادة. لـدى المركـز فريـق عمـل

قادر على التعامل مع الحالات الطارئة، مثل محاولات الانتحار، والتهديد بالانتحار، والإساءة البدنية، والعنف، وغيرها من أنماط الأزمات. ويمكن للطالب في حالة الأزمات زيارة وحدة الخدمات الإرشادية بالكلية أو الاتصال خلال ساعات العمل الرسمية. كما يمكن الاتصال على الخط الساخن لمركز الإرشاد الجامعي على الرقم 0133333000. والرقم 997 لخدمات الطوارئ (الهلال الأحمر). كما هناك إجراءات موحدة للتدخل وقت الأزمات كما هي موضحة في شكل (3)

شكل (3) إجراء التدخل وقت الأزمات



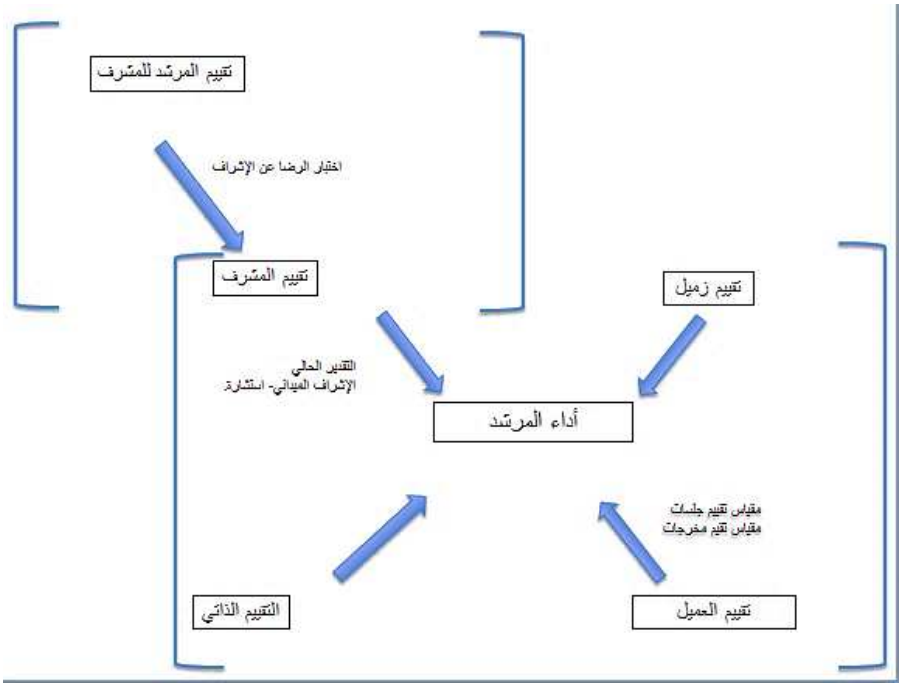
10. الخصوصية وإدارة السجلات:

- جميع معلومات العملاء تحت السرية التامة. ويجب إطلاع العملاء على ما يخص سياسات الخصوصية وحالات الاستثناء من الخصوصية، والكشف عن المعلومات خلال جلسة التقييم المبدئي.
- النسخ الورقية للمعلومات السرية محفوظة بخزائن لا يحق فتحها إلا للمخول لهم الأمر بالمركز الرئيس.
- المرشدون ومساعدوهم ملزمون بإحضار ملفات العميل للمركز الرئيس بعد إغلاق الملف.
- في حالة الاستعانة بالتسليم الداخلي يتم نقل الملفات داخل أظرف مختومة.
- جميع المعلومات السرية الإلكترونية محفوظة على جهاز كمبيوتر بالمركز الرئيس مؤمن بنظام كلمة سر ذي مستويات ثلاث. الكلمات الثلاث مختلفة عن بعضها البعض. ولا يمكن لأحد الاطلاع على الملفات إلا المدير والاختصاصي النفسي الإكلينيكي- المنسق بالمركز الرئيس.
- يتم الاحتفاظ بجميع السجلات الورقية والإلكترونية لمدة سبع سنوات بعد إغلاق ملف العملاء. بعد مرور السنوات السبع يتم إتلاف جميع السجلات من خلال لجنة وبمحضر رسمي.

11. تقييم الخدمات

يسعى مركز الإرشاد الجامعي إلى ضمان الجودة والتميز. لتحقيق ذلك الهدف، يقوم بتقييم للخدمات المباشرة وغير المباشرة المقدمة للطلاب، والكليات، وهيئة العاملين. ونستخدم الطريقة التالية كوسيلة للتقييم كما هي موضحة في شكل (4). كما ترفق نتائج التقييم بالتقرير السنوي للمركز، وتستخدم كدليل إرشادي لتحديد الجوانب التي تحتاج للتحسين، الأمر الذي يقودنا لوضع خطة مناسبة.

شكل (4) خطة التقييم بمركز الإرشاد الجامعي



12. الإحالة Referral

هنـاك إحـالات داخليـة وخارجيـة مـن وإلـى المركـز، عبـر روابـط إلكترونيـة خاصـة بذلـك ويمثـل الشـكل (5) ذلـك:

شكل (5) نظام الإحالة



نتائج السؤال الثاني "ما مدى تأثير اعتماد الجمعية الدولية لخدمات الإرشاد (IACS) على رضا العملاء للخدمات الإرشادية؟

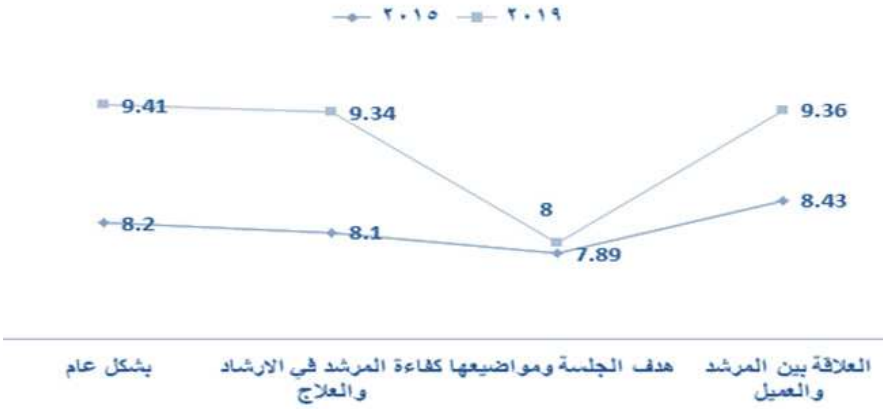
يتم الإجابة عن السؤال الثاني من خلال تقييم رضا العملاء في جلسات الإرشاد الفردي، والورش التدريبية والخدمات الإرشادية العامة وذلك بين عام 2015 و2019.

أولاً- تقييم رضا العميل لجلسة الإرشاد الفردي

حيث يقوم العميل بتقييم الجلسة الإرشادية بعد انتهائها وقد تبين من جدول (2) وشكل (6) أن هناك فروق بين عامي 2015 و2019، في الاتجاه الأفضل لعام 2019.

جدول (2) الفروق بين عامي 2015 و2019 في تقييم رضا العميل لجلسة الإرشاد الفردي (اختبار ت)

المجموعات / المتغيرات	2015 (ن=247)		2019 (ن= 532)		قيم (ت) ودلالاتها
	م	ع	م	ع	
الدرجة الكلية لتقييم رضا العميل للجلسة الإرشادية	32.23	2.46	36.45	1.70	10.85 - 0.001



شكل (6) المقارنة بين عامي 2015 و2019 في تقييم رضا العميل لجلسة الإرشاد الفردي

ثانياً- تقييم رضا المتدرب للورش التدريبية:

حيث يقوم المتدربون بتقييم الورشة التدريبية والمدرب بعد انتهائها وقد تبين من جدول (3) وشكل (7) أن هناك فروقًا بين عامي 2015 و2019، في الاتجاه الأفضل لعام 2019.

جدول (3) الفروق بين عامي 2015 و2019 في تقييم المتدرب للورش التدريبية (اختبار ت)

المجموعات / المتغيرات	2015 (ن= 1240)		2019 (ن= 2154)		قيم (ت) ودلالاتها
	م	ع	م	ع	
الدرجة الكلية لتقييم رضا المتدرب للورش التدريبية	15.18	3.05	16.50	1.82	3.44 - 0.002



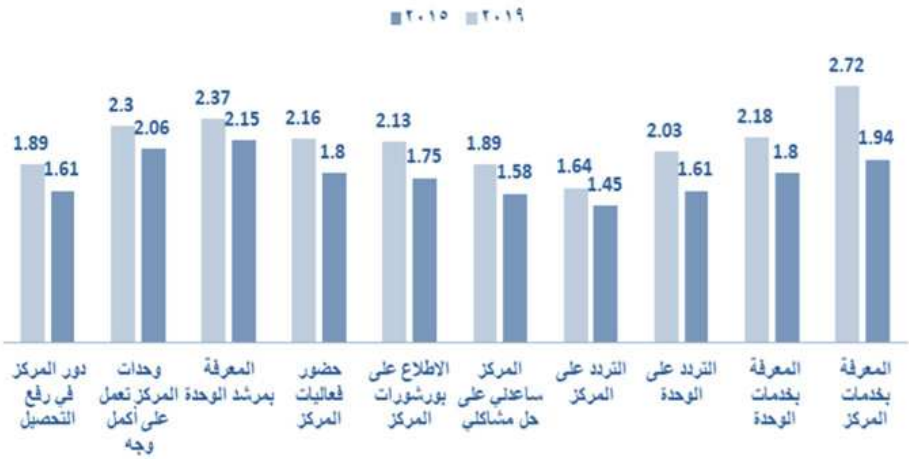
شكل (7) المقارنة بين عامي 2015 و2019 في تقييم المتدرب للورش التدريبية

ثالثاً- تقييم رضا الطلبة للخدمات الإرشادية العامة بالمركز:

حيث يتم تقييم الخدمات العامة للمركز من الفعاليات ومعرفة الطلبة بالمركز والمرشد ودور المركز في حل مشاكله النفسية والتحصيلية، وقد تبين من جدول (4) وشكل (8) أن هناك فروقًا بين عامي 2015 و2019، في الاتجاه الأفضل لعام 2019. كما كانت نسبة رضا الطلبة لهذه الخدمات عام 2015 (59.97%) في حين كانت نسبتها خلال عام 2019 (69.53%).

جدول (4) الفروق بين عامي 2015 و2019 في تقييم الخدمات العامة للمركز (اختبار ت)

المجموعات / المتغيرات	2015 (ن= 2326)		2019 (ن= 2784)		قيم (ت) ودلالاتها
	م	ع	م	ع	
الدرجة الكلية لتقييم الخدمات الإرشادية العامة	17.87	5.37	19.49	5.66	3.01 - 0.001



شكل (8) المقارنة بين عامي 2015 و2019 في تقييم الخدمات العامة للمركز

نتائج السؤال الثالث " ما مدى تأثير اعتماد الجمعية الدولية لخدمات الإرشاد (IACS) على خفض معدل التعثر الأكاديمي بين الطلبة؟

تم مقارنة المعدل التراكمي لعينة من الطلبة المتعثرين دراسياً عددهم (262) طالبًا وطالبة قبل وبعد برنامج الإرشاد الأكاديمي المقدم لهم، والذي يحتوي على ورش تدريبية حول الضغوط الأكاديمية وقلق الاختبار والاستذكار الفعال وغيرها من الورش فضلاً عن الإرشاد الفردي المقدم لبعض الحالات الذين حصلوا على فرصة بعد الإيقاف. ويتبين من جدول (5) أن هناك فروقًا ذات دلالة إحصائية في الاتجاه الأفضل للقياس البعدي (بعد البرنامج الإرشادي) الخاص بالمعدل التراكمي للطلبة المتعثرين باستخدام اختبار ت للمجموعات المرتبطة. كما يمثل الجدول (6) مؤشر التعثر الذي يمثل (2.59%) من طلبة الجامعة.

جدول (5) الفروق بين القياس القبلي والبعدي للمعدل التراكمي (اختبار ت)

المجموعات / المتغيرات	القياس القبلي (ن=262)		القياس البعدي (ن=262)		قيم (ت) ودلالاتها
	م	ع	م	ع	
المعدل التراكمي GPA	1.79	0.31	1.84	0.36	5.96- 0.001

جدول (6) مؤشر التعثر

الفصول	نسبة المتعثرين من العدد الكلي للطلاب
نتائج الفصل الأول 2015	4.29%
نتائج الفصل الثاني 2015	3.41%
نتائج الفصل الأول 2016	3.54%
نتائج الفصل الثاني 2016	1.50%
نتائج الفصل الاول 2017	3.19%
نتائج الفصل الثاني 2017	2.03%
نتائج الفصل الاول 2019	2.83%
نتائج الفصل الثاني 2019	0.85%
نتائج الفصل الاول 2020	1.7%
مؤشر التعثر	*2.59%
*احتسب متوسط تسع فصول دراسية كمؤشر للتعثر.	

نتائج السؤال الرابع " ما مدى تأثير اعتماد الجمعية الدولية لخدمات الإرشاد (IACS) على فعالية تدخلات الإرشاد النفسي لعلاج العملاء ذوي اضطرابات القلق؟

جاءت نتائج السؤال الرابع على عينة مكونة من (15) من العملاء المترددين لمركز الإرشاد الجامعي الذين يعانون من اضطرابات القلق، وتم قياس فعالية التدخل الإرشادي والعلاجي بناء على التقييم المبدئي BASIC-ID خلال عدد جلسات متوسطها (4.9) جلسة إرشادية، ثم تم إجراء اختبار ويلكوكسون للفروق بين القياس القبلي والبعدي كما هو

موضح في جدول (7) الذي يوضح أن هناك فروقًا ذات دلالة إحصائية في الاتجاه الأفضل للقياس البعدي، كما يظهر أكثر وضوحاً في التمثيل البياني للأبعاد السبعة كما موضح في شكل (9).

جدول (7) نتائج اختبار ويلكوكسون للفروق بين القياس القبلي والبعدي

القياسات	الرتب	عدد الرتب	متوسط الرتب	مجموع الرتب	قيم ذ(z) ودلالتها
قبلي/بعدي للدرجة الكلية BASIC–ID	الموجبة	15	7.50	105	3.301 0.001
	السالبة	0	0	0	
	المتساوية	0			
	الإجمالي	15			



شكل (9) القياس القبلي والبعدي BASIC ID بعد التدخلات الإرشادية والعلاجية

نتائج السؤال الخامس " مدى تأثير اعتماد الجمعية الدولية لخدمات الإرشاد (IACS) على رفع كفاءة أداء المرشدين؟

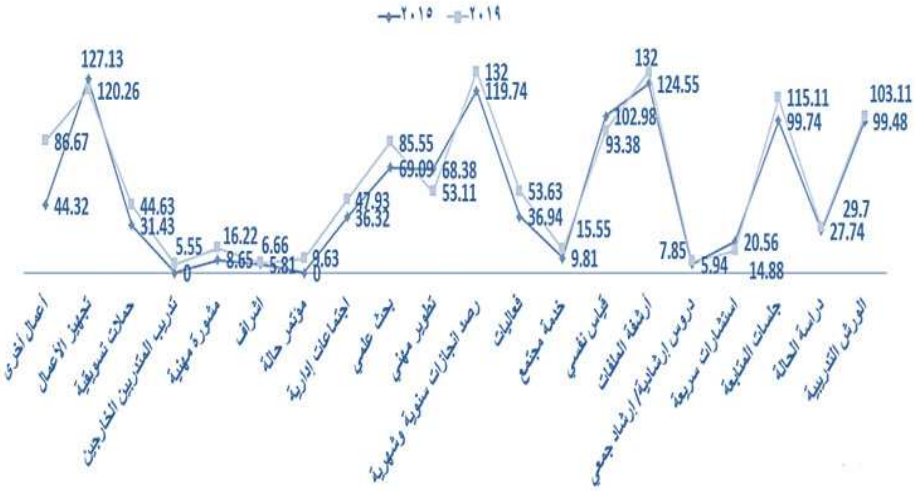
كان تقييم مهارات المرشدين والعمل على رفع كفاءتها من بين متطلبات الاعتماد الدولي بالمركز سواء بالدورات التدريبية الداخلية أو الخارجية والأبحاث العلمية أو بمؤتمر الحالة أو من خلال الزيارات الإشرافية، لذا سيتم تركيز نتائج السؤال الخامس على ثلاث جوانب:

أولاً- إنجازات مركز الإرشاد وفقاً لنظام الساعات -2015 2019:

حيث يتم رصد إنجازات المرشدين من جلسات إرشاد فردي وجمعي وورش تدريبية ومقاييس نفسية وغيرها من الخدمات الأخرى وفق خطة الخدمات الإرشادية بشكل دوري في ضوء عدد الساعات، ويتبين من الجدول (8) أن هناك فروقًا ذات دلالة إحصائية بين متوسط عدد الساعات المنجزة للمرشد الواحد خلال عامي 2015 و2019 في الاتجاه الأفضل لعام 2019، كما يوضح شكل (10) تفاصيل الأعمال المنجزة.

جدول (8) الفروق بين عامي 2015 و2019 في متوسط الساعات المنجزة للمرشدين (اختبار ت)

المجموعات / المتغيرات	2015 (ن= 30)		2019 (ن=30)		قيم (ت) ودلالاتها
	م	ع	م	ع	
العدد الكلي لساعات المرشد	1038.61	24.25	1173.42	23.13	7.76- 0.001



شكل (9) متوسط إنجازات المرشد بمركز الإرشاد وفقاً لنظام الساعات بين عامي 2015 و2019

ثانياً- تقييم الزيارات الإشرافية للمرشدين بين عامي -2015 2019:

يتبين من جدول (9) وشكل (10) أن هناك تحسنًا واضحًا في أداء المرشد بناء على مقياس التقييم الإشرافي الذي تم تطبيقه من قبل (6) مشرفين (3 ذكور، و3 إناث) على وحدات الخدمات الإرشادية بالكليات (المرشدين) وعددها (35) وحدة التي أجرت لها المقارنات، وقد بلغت الزيارات الإشرافية منذ 2015 حتى 2019 (300) زيارة إشرافية، ويتبين من اختبار ت أن هناك فروقًا في الدرجة الكلية لتقييم الزيارة الإشرافية وكافة أبعادها فيما عدا بُعد المظهر العام لصالح عام 2019.

جدول (9) الفروق بين عامي 2015 و2019 في تقييم الزيارات الإشرافية (اختبار ت)

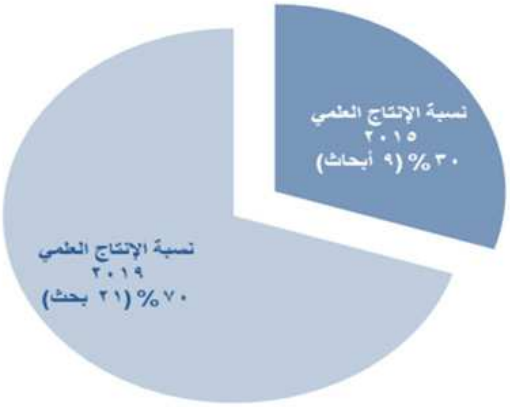
المجموعات / المتغيرات	2015 (ن=35)		2019 (ن=35)		قيم (ت) ودلالاتها
	م	ع	م	ع	
الأداء الفني	34.97	4.49	37.73	5.54	-2.95 دال عند 0.01
المظهر العام	22.14	3.74	22.57	3.66	-0.93 غير دال
السرية	19.03	2.98	21.41	3.12	-2.43 دال عند 0.03
إمكانية الوصول	7.42	1.13	8.75	1.04	-2.04 دال عند 0.04
الدرجة الكلية لتقييم الزيارة الإشرافية	82.73	9.43	89.03	10.37	-2.31 دال عند 0.03



شكل (10) الوزن النسبي لأبعاد تقييم الزيارة الإشرافية بين عامي 2015 و2019

ثالثاً- الإنتاج البحثي لمنسوبي مركز الإرشاد بين عامي 2015 و2019:

يهدف المركز بل والجامعة كلها النهوض بالبحث العلمي، كما أنجز مركز الإرشاد في الثلاث سنوات الأخيرة ثلاث كتب سنوية للأبحاث العلمية لمنسوبي المركز، وقام المركز مؤخراً بتنظيم المؤتمر الدولي الثاني بعنوان: "مراكز الإرشاد بين حاجة الجامعات وجودة المخرج " في ضوء رؤية 2030 استقبل خلالها (38) ورقة علمية خضعت للتحكيم من قبل ثلاثة محكمين، كل في تخصصه، حتى تم الإبقاء على عدد (23) ورقة علمية، تم تقسيمها على (5) جلسات. كما قام بإجراء (5) ورش عمل خلال المؤتمر. ويتبين من شكل (11) أن هناك فرقًا واضحًا بين الإنتاج العلمي لمنسوبي المركز بين عامي 2015 و2019 المنشورة في المجلات العربية والأجنبية.



شكل (11) مقارنة بين نسبة وعدد الإنتاج البحثي لمنسوبي المركز بين عامي 2015 و2019

مناقشة النتائج:

بناء على ما توصلت إليه الدراسة من نتائج، تجعلنا نثق في سياسات المركز وخطته المنبثقة من معايير الجمعية الدولية لخدمات الإرشاد IACS. وتساعدنا على إدراك النقطة التي نقف عليها الآن، وما نطمح أن نصل إليه مستقبلاً.

فقد تبين من النتائج أن هناك ركائز ومعايير واضحة يقوم عليها المركز وتساعد هذه المعايير على توحيد العمل بين منسوبي المركز وضمان جودة المهام المطلوبة من المرشد، والحفاظ على سرية العميل، والحفاظ على العلاقات الفعالة بين المركز ومجتمع الجامعة، وغيرها من المعايير. وأصبحت هذه المعايير بمثابة ممارسات دورية يقوم بها المرشد حتى شكلت هويته المهنية. بل شكلت أيضاً توقعات الجامعة والعملاء من داخل الجامعة وخارجها نحو المركز. كما اتفقت هذه المعايير مع بعض تجارب مراكز الإرشاد المعتمدة مثل تجربة مركز الإرشاد بجامعة ولاية ماكنيز مع اعتماد الجمعية الدولية لخدمات الإرشاد (IACS) حيث ركز الاعتماد على ضرورة أن يوفر المركز مختصين مؤهلين، ويحافظ على المعايير الأخلاقية ويلبي معايير الممارسة المقررة أو المعمول بها في الجمعية الدولية لخدمات الإرشاد (IACS) (Mcneese Counseling Center Receives IACS Accreditation, 2019). وكذلك أكدت تجربة مركز الإرشاد التابع لجامعة أركنساس الذي تم اعتماده من قبل الجمعية الدولية لخدمات الإرشاد على ضرورة أن يقدم المركز خدمات مهنية متخصصة وموثوقة لعملائها. بالإضافة إلى التطوير المهني المستمر وجودة الخدمة الإرشادية المقدمة (Counseling Center Earns National International Association of Counseling Services Accreditation, 2014).

بينما يعد رضا العملاء عن الخدمات المقدمة من المركز مؤشر أساسي لفعالية البرامج وكفاءة المرشد. وكانت الفروق في مؤشرات رضا العملاء بين عامي 2015 و2019 لصالح عام 2019، ويعني ذلك أن هناك تطورًا مستمرًّا، وأن ملاحظات وآراء العملاء نحو الخدمة المقدمة إليهم خاصة جلسات الإرشاد الفردي والورش التدريبية تأخذ بعين الاعتبار، وتكون محركًا أساسيًّا في بناء البرامج والخطط والتطوير المهني للمرشد. ويعتبر رضا العملاء أحد العوامل الجوهرية لأي مركز ناجح. حيث ساعدنا تقييم رضا العملاء على فهم توقعاتهم وتحديد نقاط الضعف التي تحتاج أن تحسن فيها الخدمة. واتفقت هذه النتيجة مع دراسة مهدي (2008) حيث كان هناك رضا للطلبة عن أسلوب تعامل المرشد الأكاديمي ومصداقيته، كما ارتبط رضا الطلبة بعدد الجلسات الإرشادية. كما اتفقت مع دراسة المشهداني والفزاري (2009) التي أوضحت أن الخدمات الإرشادية لمركز الإرشاد الطلابي بجامعة السلطان قابوس نالت تقدير مرتفع من وجهة نظر الطلبة ممن تلقوا الخدمة الإرشادية، وقد تم تفسير هذه على أن المركز يقوم بدوره على أكمل وجه؛ وأن خطة الإرشاد المطبقة به فعالة.

أما عن فعالية برنامج الإرشاد الفردي للطلبة ذوي اضطرابات القلق خاصة أن هناك عددًا كبيرًا ممن يترددون إلى مركز الإرشاد يعانون من هذه الاضطرابات. فقد كان هناك أثر واضح وذو دلالة إحصائية وفق نموذج العلاج المتعدد الوسائط (لأرنولد لازاروس) BASIC-ID فقد كانت الجلسات وما تشملها من خطة علاجية وفنيات وتدخلات علاجية موجهة فعالة في خفض الأعراض المرضية في الأبعاد السبعة لها (المعارف، والتخيلات، والأحاسيس، والعلاقات الشخصية، والمخدرات والأدوية النفسية، والاستجابات الانفعالية، والسلوك) خاصة في بُعدي السلوك B والاستجابات الانفعالية A وركزت على الفنيات التالية (التعرض مع منع الاستجابة و تقليل الحساسية التدريجي وفنية الكرسي الخالي ودحض الأفكار وجدول الأنشطة السارة والاسترخاء التنفسي والعلاج النفسي التثقيفي). يوفر نموذج العلاج المتعدد الوسائط لأرنولد لازاروس BASIC-ID الإطار الذي يسهل من خلاله اختيار منهجية العلاج على نطاق واسع وبطريقة واضحة ومركزة للغاية (Lazarus, 1981). حيث إن لازاروس أول من استخدم مصطلح الانتقائية فعلى المرشد أن ينتقي أية فنية مشتقة من أي نسق علاجي لخدمة الموقف العلاجي. حيث تتنوع الفنيات الإرشادية والعلاجية وتختلف تبعاً للسياق ونوع الحالة ونوع الاضطراب وشدته إلى فنيات سلوكية ومعرفية ومعرفية سلوكية وعلاج متمركز حول الشخص وغيرها من الأساليب العلاجية الأخرى. كما اتّفقت دراسة الجمعية الدولية لخدمات الإرشاد (IACS) لمديري مراكز الإرشاد على حاجة الطلبة لمثل هذا التدخل خاصة للطلبة ذوي اضطرابات القلق؛ إذ إنَّ (42.8٪) من العملاء يعانون من مشاكل نفسية شديدة. شارك (21٪) من المراكز في فحص مستوى القلق لدى (2481) طالب خضع (991) طالب منهم للعلاج (Gallagher, 2006). ومن ثم من المهم اتباع منهج علاجي انتقائي لعلاج اضطرابات القلق بشكل خاص بين الطلبة.

أما عن البرنامج الإرشادي للطلبة المتعثرين دراسياً؛ فقد كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية في المعدل التراكمي لصالح القياس البعدي، مما يبين أن البرنامج المقدم لكافة أنوع التعثر من (إنذار أول وثاني وفصل وممن حصلوا على فرصة) قد أسهم في زيادة المعدل الدراسي، مما يبين أن البرنامج القائم على المنهج العلاجي (ورشة العزو السببي والدافعية ومهاراتي والتعامل الإيجابي مع المشكلات وإدارة الضغوط والاستعداد للاختبار بدون قلق) ساعد على تحسين المهارات الأكاديمية للطلبة ويسهم في التنبؤ بتخطي الانذار. وهو ما اتضح في خفض مؤشر التعثر فصلاً بعد الآخر حتى وصل إلى (2.97%). حيث تشير سياسات العمل بمركز الإرشاد الجامعي UCC (2017) إلى أن تنمية التحصيل الدراسي للطالب الجامعي من أهم الخدمات الإرشادية التي توصي بها الجامعة. حيث تقوم الكليات ووكالة الجامعة للشؤون الأكاديمية بتحويل بعض الطلاب لمركز الإرشاد أو التوصية بتلقيهم خدمات إرشادية خاصة لذوي تدني مستوى الأداء الأكاديمي (حسبما يقيسه معدل الأداء التراكمي Grade Point Average GPA). وأكدت دراسة اللواتي Al-Lawati (2019) أن مراكز الإرشاد الجامعي لا تقدم المساعدة فقط للطلاب في التكيف مع بيئة الجامعة، ولكنها تؤدي أيضًا دورًا حيويًا في تحسين أدائهم الأكاديمي من خلال مساعدتهم على حل مشاكلهم الأكاديمية. كما أشارت دراسة الجمعية الدولية لخدمات الإرشاد (IACS) لمدراء (366) مركز إرشاد إلى أن (60%) من العملاء زعموا أن مركز الإرشاد ساعدتهم في تحسين أدائهم الأكاديمي (Gallagher, 2006).

وأخيراً عندما يأتي دور تقييم كفاءة أداء المرشد فكان على المركز أن يعتمد على أكثر من مؤشر بدءاً من إرسال إنجازات شهرية وفصلية وسنوية متطابقة لخطة كل وحدة إرشادية بكليات الجامعة، ورصد هذه الإنجازات في ضوء ساعات عمل المرشد داخل المركز والمقدار الزمني لكل مهمة يقوم بها، فضلاً عن التأكد من مطابقة معايير الجمعية الدولية لخدمات الإرشاد IACS من خلال تقييم الزيارات الإشرافية من قبل كل مشرف على الوحدات الإرشادية لتقييم الأداء الفني (كدقة إجراء دراسة الحالة والتطوير المهني للمرشد والاعتماد على المقاييس وفنيات الإرشاد والعلاج النفسي والتزامه بخطة المركز) والمظهر العام (كنظافة وتنظيم مكتب المرشد ووجود مطويات وبورشورات بالوحدة وإتاحة أماكن مريحة للجلوس والانتظار) والسرية (كحماية الملفات الورقية والإلكترونية إما بأقفال مناسبة أو بكلمات مرور في أجهزة الكمبيوتر، وإغلاق مكتب المرشد أثناء الجلسة الإرشادية) وإمكانية الوصول (كوجود لافتة مناسبة خارج مكتب المرشد ومدى معرفة العملاء بمرشد كليتهم ومكان الوحدة). فضلاً عن الإنتاج البحثي للمرشدين المتمثل في النشر بالمجلات المعتمدة أو المشاركة في المؤتمرات العلمية. وأوضحت الفروق بين عامي 2015 و2019 في كافة المؤشرات التي تخص تقييم كفاءة أداء المرشد أن هناك فروقًا لصالح عام 2019. واتفقت مع دراسة كول Coll (1993) التي أشارت إلى أن هناك

اختلافًا بين المرشدين ذوي المراكز المعتمدة من قبل IACS في الواجبات والعضويات المهنية والأدوار الوظيفية لصالح المعتمدين من IACS، على عكس غموض الأدوار لمن لديهم مقارنة بغير المعتمدين. كما فسرت دراسة المشهداني والفزاري (2009) جودة الخدمات الإرشادية المقدمة في مركز الإرشاد الطلابي بجامعة السلطان قابوس في ضوء دور المرشدين المتخصصين بالمركز. كما أكدت دراسة المري (2018) إلى أن الإشراف كان أهم الحلول لمواجهة التحديات التي تواجه المؤسسات المعنية بالإرشاد النفسي في ضوء مبدأ العالمية المتمثل في القدرة على مطابقة المعايير الدولية لإدارة عمليات ومخرجات المؤسسات وتعزيز البحث العلمي. كما يؤكد معايير الاعتماد الدولي IACS (2010) على ضرورة تزويد المرشدين بفرص للإشراف الإكلينيكي والاستشارات بشأن الحالات. كما تؤكد سياسات العمل بمركز الإرشاد الجامعي UCC (2017) على ضرورة الإشراف باعتباره نوع من التدخل يقدمه المستشارون لأعضاء ينتمون لنفس التخصص، أو لعضو جديد فيه. وهي علاقة تقييمية تمتد عبر الوقت لتحسين الأداء المهني للأعضاء الجدد، ومراقبة جودة الخدمات المهنية المقدمة للعملاء كما يتلقى فريق العمل بمركز الإرشاد الجامعي إشرافا ثنائيا في سبيل ضمان جودة الخدمات المقدمة، والإدارة المهنية الأخلاقية. كما أوصت الجمعية الدولية لخدمات الإرشاد (IACS) بنسب التوظيف في مراكز الإرشاد الجامعية وفق مرشد واحد بدوام كامل لكل 1000 إلى 1500 طالب، اعتمادا على الخدمات المقدمة في الحرم الجامعي وأوضحت عواقب عدم الالتزام بذلك (Holmes, 2017).

وبناء على ما سبق من نتائج، يتضح أن التزام المركز ومنسوبيه بمعايير الجمعية الدولية لخدمات الإرشاد IACS قد ترك أثراً إيجابياً على العميل والمرشد وجودة العملية الإرشادية.

التوصيات:

1. تعميم تجربة اعتماد مركز الإرشاد الجامعي بجامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل في باقي جامعات المملكة والدول العربية التي لم تعتمد.
2. ضرورة تقييم خدمات الإرشاد بشكل دوري للتأكد من جودتها وللاستمرار فيها أو تقويمها.
3. الاهتمام بالتطوير المهني للمرشدين النفسيين على المستوى العلمي والعملي (نموذج العالم الممارس).
4. أن تقوم المراكز والمؤسسات التي تختص بتقديم خدمات الإرشاد بأبحاث نوعية لقياس فعالية هذه الخدمات ورضا العملاء نحوها.

5. إجـراء دراسـات تهـدف إلـى فحـص الفـروق بيـن كفـاءة أداء المرشـدين بالمراكـز المعتمـدة وغيـر المعتمـدة.
6. بنـاء خطـط مراكـز الإرشـاد الجامعيـة بنـاء علـى احتياجـات الفئـة المسـتهدفة مـن طلبـة ومنسـوبي الجامعـة والمجتمـع المحلـي.
7. الاهتمـام بخفـض نسـب التعثـر الدراسـي ببرامـج إرشـادية متخصصـة وقيـاس أثرهـا بيـن الحيـن والآخـر.
8. مواكبة التطور التقني والتكنولوجي وتوظيفه في الإرشاد.
9. اتبـاع العـلاج متعـدد الوسـائط (نمـوذج BASIC-ID) فـي عـلاج الاضطرابـات النفسـية لطلبـة الجامعـة بشـكل عـام واضطرابـات القلـق بشـكل خـاص نظـراً لـدوره فـي عـلاج مثـل هـذه الاضطرابـات.
10. إشـراك الطلبـة والأسـاتذة فـي تنفيـذ برامـج الإرشـاد، وتفعيـل مبـادرة أصدقـاء الإرشـاد مـن الطلبـة والأسـاتذة (الطالـب/ الأسـتاذ المرشـد).
11. الاهتمـام بتنفيـذ البرامـج التـي تسـاهم فـي خفـض وصمـة الإرشـاد والمـرض النفسـي وتعديـل الاتجـاه السـلبي لـدى البعـض.

قائمة المصادر والمراجع:

أولاً: المراجع العربية:

الشـهري، عبـد اللـه علـي أبـو عـراد (1999). مسـتوى الرضـا عـن العمـل الإرشـادي لـدى مرشـدي المرحلـة الابتدائيـة المتخصصـين وغيـر المتخصصـين بمدينـة مكـة المكرمـة [رسـالة ماجسـتير غـير منشـورة]. جامعـة أم القـرى.

عيـسى، عـلي محمـد (2013، يوليـو). مـشروع إنشـاء مراكـز للتوجيـه والإرشـاد النفـسي داخـل الجامعـات العربيـة. المؤتمـر العلمـي العـربي السـادس: التعليـم.. وآفـاق مـا بعـد ثـورات الربيـع العـربي، بالجمعيـة المصريـة لأصول التربيـة بالتعـاون مـع كليـة التربيـة ببنهـا 2013. المجلـد رقـم 1.

اللحيـدان، سـليمان بـن محمـد بن صالـح (2017). مدى تطبيق معايير الجـودة في برامج تدريب المرشـدين الطلابيين في مراكـز التدريـب التربوي بمدينـة الرياض. مجلة البحث العلمي في التربية، *1*(8) 375- 413.

المحمـودي، معيـوف بطـي راضي وعبداللـه، هشـام إبراهيم (2017). سـمات الشـخصية وعلاقتها بجـودة الخدمات الإرشـادية لـدى المرشـدين الطلابيـين. مجلـة كليـة التربيـة بجامعـة أسـيوط، *33*(3)، 332 – 389. https://doi.org/10.12816/0042427

المـري، سـلوى فهـاد حمـاد (2018). الإشراف العيـادي للإرشـاد النفـسي في المؤسسـات الصحيـة بالمملكـة العربيـة السـعودية: إطـار تصـوري مقـترح. المجلـة العربيـة لـلآداب والدراسـات الإنسـانية، (4)، 29 – 48. https://doi.org/10.21608/1807-000-004-002

المشهداني، سكرين إبراهيم عبدالجبار و الفزاري، منال خصيب (2009). تقييم جودة الخدمات الإرشادية المقدمة في مركز الإرشاد الطلابي بجامعة السلطان قابوس (سلطنة عمان) كما يراها الطلبة المتوقع تخرجهم. مجلة كلية التربية بجامعة الإسكندرية، *19*(3)، 22 – 61.

مهدي، أحمد كامل حسين (2008). مدى رضا طلبة جامعة قطر وتوقعاتهم من الإرشاد الأكاديمي. المجلة العلمية للتربية البدنية وعلوم الرياضة، (54)، 87 - 112

ثانياً: المراجع الأجنبية:

ACA. (2014). *ACA code of ethics*. Alexandria, VA: author.

Al-Lawati, S. M. (2019). The Impact of the Student Counseling Center at Sultan Qaboos University on the Development of the Counseling Profession in Oman. *International Journal of Psychological Studies*, *11*(4), 16-25. https://doi.org/10.5539/ijps.v11n4p16

Brunner, J. L., Wallace, D. L., Reymann, L. S., Sellers, J. J., & McCabe, A. G. (2014). College counseling today: Contemporary students and how counseling centers meet their needs. *Journal of College Student Psychotherapy*, *28*(4), 257-324. https://doi.org/10.1080/87568225.2014.948770

Coll, K. M. (1993). Role conflict differences between community college counselors from accredited centers and nonaccredited centers. *Journal of College Student Development, 34*(5), 341–345.

Counseling Center Earns National International Association of Counseling Services Accreditation. (2014). *US Fed News Service, Including US State News*. Retrieved from https://library.iau.edu.sa/docview/1555158296?accountid=136546

Gallagher, R. P. (2006). *National survey of counseling center directors 2005*.

Holmes, M. (2017). National Consortium for Building Healthy Academic Communities Position Paper: College Student Mental Health. *Building Healthy Academic Communities Journal, 1*(2), 6-9. https://doi.org/10.18061/bhac.v1i2.6073

IACS (2011). International Association of Counseling Services: Standards for University and College Counseling Services. *Journal of College Student Psychotherapy, 25*(2),163-183. https://doi.org/10.1080/87568225.2011.556961

IACS (2010). *Standards for university and college counseling services*.

Körük, S. (20018). Accreditation Practices in Psychological Counseling and Guidance. *Journal of Family Counseling and Education, 3*(1), 38-44. https://doi.org/10.32568/jfce.413585

Lazarus, A. A. (1981). *The practice of multimodal therapy: Systematic, comprehensive, and effective psychotherapy*. McGraw-Hill.

Mcneese Counseling Center Receives IACS Accreditation. (2019). *US Fed News Service, Including US State News*. Retrieved from https://library.iau.edu.sa/docview/2239953613?accountid=136546

Prince, J. P. (2015). University student counseling and mental health in the United States: Trends and challenges. *Mental Health & Prevention, 3*(1-2), 5-10. https://doi.org/10.1016/j.mhp.2015.03.001

Romans, J. S., Hays, J. R., & White, T. K. (1996). Stalking and related behaviors experienced by counseling center staff members from current or former clients. *Professional Psychology: Research and Practice, 27*(6), 595. https://doi.org/10.1037/0735-7028.27.6.595

UCC (2017). *Policy and Procedures Manual*.

Romanized Arabic References: الترجمة الصوتية لمصادر ومراجع اللغة العربية:

al-sshahriyyu ʻabda al-lhi ʻaliyyi ʾabū ʻrād 1999). mustawā al-rriḍā ʻani alʻamali alʾirshādiyyi ladā murshidiyyu almarḥalati alibtidāʾiyyati almutakhaṣṣiṣīna waghayri almutakhaṣṣiṣīna bimadīnati makkati almukarramati risālata mājistīri ghayri manshūratin jāmiʻatan ʾami alqurā

ʻīsā ʻuliya muḥammadu 2013 ،yūlīūʾa mshrwʻ ʾinshāʾa marākizi lil-ttawjīha wa-alʾirshāda al-nnafsiyya dākhilu aljāmiʻāti alʻarabiyyati almuʾutamaru alʻlmy alʻrby al-sāds :al-ttaʻlīmu waʾāfāqu mā baʻda thawrāti al-rrabīʻi alʻarabiyyi bi-al-jamʻiyyati almiṣriyyati liʾuṣwla al-ttarbiyati bi-al-ttaʻāwuni maʻa kulliyyati al-ttarbiyati bibunnihā 2013. almujalladu raqma 1.

al-lḥydān slymān bn muḥammada bn ṣālḥ .(2017) mudā taṭbīqi maʻāyīri aljawdati fī barāmiji tadrībi almurshidayni al-ṭṭullābiyyayni fī marākizi al-ttadrībi al-ttarbawī bimadīnati al-rrīāḍi majallatu albaḥthi alʻilmiyyi fī al-ttarbiyati 1(8) 375- 413.

almaḥmūdiyyu mʻyūf biṭayyi rāḍī waʻabdālllahan hishāma ʾibrāhym 2017). simāti al-sshakhṣiyyati waʻalāʾāaqatihā bijawdati alkhidmāti alʾirshādiyyati ladā almurshidayni al-ṭṭullābiyyayni majallatu kulliyyati al-ttarbiyati bijāmiʻatin ʾasayawṭṭu 33(3)389 – 332 ،. https:// doi. org / 10. 12816 / 0042427

almarriyyu salwan fahādin ḥammādu 2018). alʾishrāfa alʻīādiyya lilʾirshāda al-nnafsiyya fī almuʾuassasāti al-ṣṣiḥḥiyyati bi-al-mamlakati alʻarabiyyati al-ssuʻūdiyyati ʾiṭāru taṣawwuriyyu muqtaraḥu almajallatu alʻarabiyyatu lilʾādāba wa-al-ddirāsāti alʾinsāniyyati 4)48 – 29 ،. https:// doi. org / 10. 21608 / 1807- 000- 004- 002

al-mshhdāny sukkarayni ʾibrāhym ʻabdāljabbāran wa alfazāriyyu manāla khaṣība 2009). taqyīma jawdati alkhidmāti alʾirshādiyyati almuqaddamati fī markazi alʾirshādi al-ṭṭalāʾāabiyyi bijāmiʻati al-ssulṭāni qābūsa salṭanata ʻammāni kamā yarāhā al-ṭṭalabatu almutawaqqaʻu tukhrijuhum majallatu kulliyyati al-ttarbiyati bijāmiʻati alʾiskndryh 19(3).61 – 22 ،

mahdiyyun ʾaḥamida kāmilu ḥissayni 2008). mudā riḍā ṭalabatin jāmiʻatin qaṭarun watawaqquʻātuhum mina alʾirshādi alʾakādīmiyyi almajallatu alʻilmiyyatu lil-ttarbiyata albadaniyyata waʻulūma al-rrīāḍati 54)112 87-

The impact of international accreditation by the International Association for Counseling Services (IACS) on the quality of counseling services at Imam Abdulrahman bin Faisal University between 2015 and 2019

Ahmed Amr Abdullah(1)

Abdulaziz Saleh Almutawa(2)

Abstract:

The current study aimed to examine the role of the International Accreditation of International Association for Counseling Services (IACS) in ensuring the quality of counseling within the University Counseling Center (UCC) at Imam Abdul Rahman bin Faisal University. The total sample consisted of two groups, one of them consisted of students (9560), while the second group included (30) UCC counselors. Based on the desire of the University Counseling Center (UCC) at Imam Abdul Rahman bin Faisal University to define the role of international accreditation (IACS) in ensuring the quality of counseling services, it was necessary to monitor and highlight the strengths by comparing the indicators of improvement in the pre-accreditation and post-accreditation stages in terms of the efficiency of the counselor's performance (through training, supervision, and quantitative as well as qualitative analysis of the counselor's annual achievements) In addition to evaluating student satisfaction with the counseling services provided (individual counseling services and workshops along with general evaluation), the role of the academic counseling program at the center is to raise grade point average (GPA) of students before and after the counseling program, and increase the scientific production of the center's

(1) College of Arts - Imam Abdulrahman bin Faisal University (Riyadh - KSA)
aamohamed@iau.edu.sa

(2) College of Arts - Imam Abdulrahman bin Faisal University (Riyadh - KSA)

employees between two years (2015 and 2019). To this is added the impact of international accreditation (IACS) on the effectiveness of psychological counseling interventions for treating clients with anxiety disorders based on the BASIC-ID model. The results indicated that there are differences between all performance indicators between 2015 and 2019 in favor of performance indicators during 2019, which indicates that there is a positive impact of international accreditation (IACS) on the quality of counseling services at Imam Abdul Rahman bin Faisal University.

Keywords: IACS, University Counseling Center UCC, Quality of Counseling Services, Supervision, Academic Failure, BASIC-ID model, Clients Satisfaction.