
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/library/9285>
تاريخ الاسترداد: 2026/04/11 00:09 +03

الموسوعة السياسية 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 السياسية - Encyclopedia Political، يرجى التواصل على info@political-encyclopedia.org

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



جامعة الشارقة
UNIVERSITY OF SHARJAH

مجلة جامعة الشارقة

مجلة علمية محكمة

للعالم
الإنسانية
والاجتماعية



المجلد 20، العدد 2
ذو القعدة 1444 هـ / يونيو 2023م

الترقيم الدولي المعياري للدوريات 1996-2339

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 القبول: 25-03-2022

تاريخ الاستلام: 25-10-2021

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 أثراً إيجابياً 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 إيماناً 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 Raimé 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 وفقاً 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).

أدت 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, 2011, IACS). لذا هدفت الدراسة الراهنة لفحص دور الاعتماد الدولي الخاص بالجمعية الدولية لخدمات الإرشاد (International Association of 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 رضا 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 مجال الإرشاد والصحة النفسية والتغيرات في الممارسة المهنية. في الأونة الأخيرة، كان هناك مرونة لهذه المعايير لتشجيع الاعتماد لأكثر 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

والكبيرة والصغيرة) ووفقاً للخصائص الديموغرافية الفريدة للطلاب (Prince, 2015).

ونظراً لعمل الباحثين أعضاء لجنة الاعتماد الدولي بمركز الإرشاد ومشرفين إرشاديين على المرشدين الجامعيين، تولد لدى الباحثين حس بمشكلة الدراسة، والتي يمكن تحديدها في تدني مستوى جودة الخدمات الإرشادية في أغلب مراكز إرشاد المملكة التي لم تعتمد اعتماد تخصصي، والذي أسهم في نقص الكفاءات المهنية لديهم. ونظراً لتطلع مركز الإرشاد الجامعي بجامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل بدور الاعتماد الدولي من قبل الجمعية الدولية لخدمات الإرشاد IACS في جودة الخدمات الإرشادية كان لا بد من رصد جوانب القوة وإبرازها من خلال المقارنة بين مؤشرات التحسن في كفاءة أداء المرشد (من خلال التدريب والإشراف والتحليل الكمي والكيفي لإنجازات المرشد السنوية)، بالإضافة إلى تقييم رضا الطلاب على الخدمات الإرشادية المقدمة (لخدمات الإرشاد الفردي والورش التدريبية فضلاً عن التقييم العام) فضلاً عن دور برنامج الإرشاد الأكاديمي والنفسي بالمركز في خفض التعثر الأكاديمي الذي يتمثل في مقارنة المعدل التراكمي للطلبة المتعثرين أكاديمياً قبل وبعد البرنامج، والإنتاج العلمي لمنسوبي المركز بين عامي 2015 و 2019.

أسئلة الدراسة:

1. ما معايير اعتماد الجمعية الدولية لخدمات الإرشاد (IACS) المتبعة داخل مركز الإرشاد بالجامعة؟
2. ما مدى تأثير اعتماد الجمعية الدولية لخدمات الإرشاد (IACS) على رضا العملاء للخدمات الإرشادية؟
3. ما مدى تأثير اعتماد الجمعية الدولية لخدمات الإرشاد (IACS) على خفض معدل التعثر الأكاديمي بين الطلبة؟
4. ما مدى تأثير اعتماد الجمعية الدولية لخدمات الإرشاد (IACS) على فعالية تدخلات الإرشاد النفسي لعلاج العملاء ذوي اضطرابات القلق؟
5. ما مدى تأثير اعتماد الجمعية الدولية لخدمات الإرشاد (IACS) على رفع كفاءة أداء المرشدين؟

أهمية الدراسة:

1. قلة الدراسات العربية - في حدود علم الباحثين- 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 معاييرها.
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 تقييم 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 وفتياتها ونتائجها في تحقيق الأهداف التي وضعت من أجلها، وفقاً للمعايير التي صاغتها المؤسسة المسؤولة عنها من أجل تقييمها".

الدراسات السابقة:

أعد كول (1993) Coll 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 (1996) Romans, Hays & White 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 ودهم (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 وإمامه بفتيات العمل الإرشادي ومهاراته يزيد من مستوى فعاليته وانتماؤه للعمل عكس المرشد غير المتخصص.

بينما قام جالاجر (2006) Gallagher بدراسة مسحية طُبقت على مدراء عدد (366) مركز إرشاد جامعي بالولايات المتحدة الأمريكية، وتوصلت الدراسة إلى أن (54.6%) من العملاء قد ساعدتهم 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 طبق 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 المرشادات 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 (2018) Köruk 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 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 (2019) Al-Lawati 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 أيضاً دوراً 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 الباحثين 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 سعودياً 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، التخييلات 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) بنداً، وتم حذف (8) بنود حتى أصبحت الصورة النهائية من المقياس (35) بنداً. وقد تم حساب معامل ثبات المقياس على عينة قوامها (40) طالباً بطريقة القسمة النصفية بعد تصحيح الطول باستخدام معادلة سبيرمان - 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) فحصل 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) بنداً موزعين على الأبعاد التالية (الأداء الفني (14) بنداً)، والمظهر العام (8 بنود)، والسرية (8

بنود)، وإمكانية الوصول (3 بنود)). وعرض 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 (34) بنداً وتم حذف (3) بنود حتى أصبحت الصورة النهائية للمقياس (31) بنداً. وقد تم حساب معامل ثبات الاختبار على المشرفين بالمركز بطريقة القسمة النصفية بعد تصحيح الطول باستخدام معادلة سبيرمان - براون وقد بلغ (0.80) وهي درجة مرتفعة. كما تم حساب الثبات بمعامل ألفا كرونباخ، وقد بلغ معامل الثبات بهذه الطريقة (0.83) وهي درجة مرتفعة.

أساليب التحليل الإحصائي:

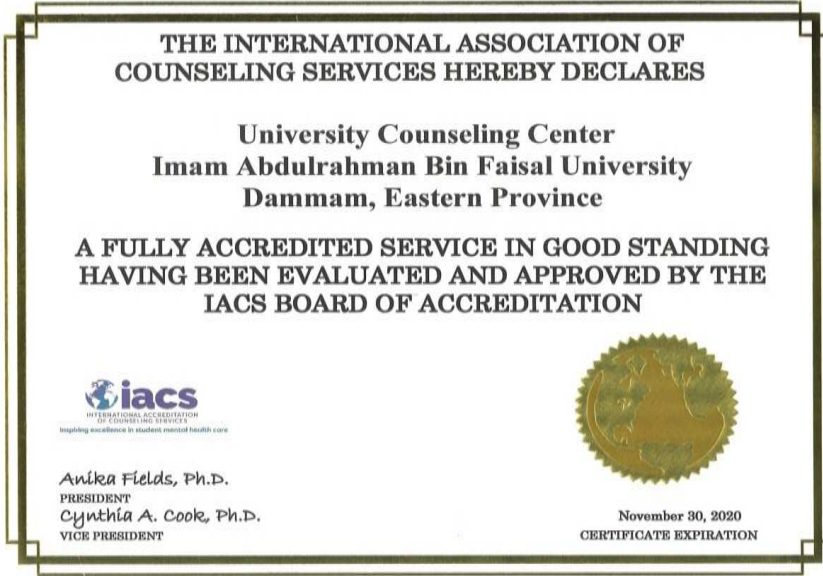
استخدم الباحثان للإجابة عن أسئلة الدراسة الراهنة وتحليل بياناتها الأساليب الإحصائية التالية، بناء على الحزمة الإحصائية في العلوم الاجتماعية SPSS:

- الرسوم البيانية والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري.
- اختبارات للفروق بين المجموعات المستقلة.
- اختبارات 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؟

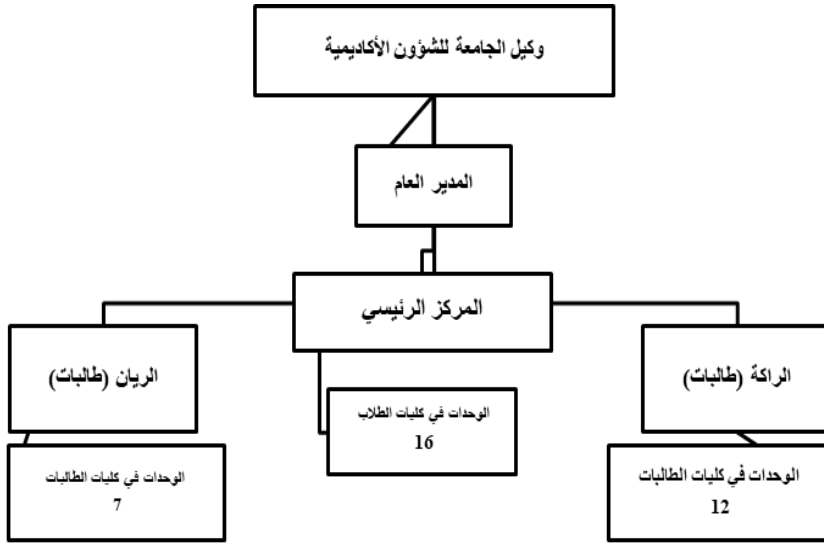
تم اعتماد المركز للمرة الثالثة على التوالي كما هو موضح في شكل (1)، حيث تركزت معايير الاعتماد على النقاط التالية:



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 تقريباً)
الإرشاد الجمعي		المرشد المختص	من 4 إلى 6 جلسات (مدة الجلسة 45 دقيقة تقريباً)
الاستشارة النفسية السريعة		المرشد المختص	جلسة تمتد من 15 إلى 30 دقيقة
التقييم النفسي		الأخصائي النفسي الإكلينيكي	حسبما تقتضي الحاجة (وفقاً لما تتطلبه عملية التقييم)
خدمات الطب النفسي		الطبيب النفسي	التقييم المبني (تمتد 50 دقيقة تقريباً)

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 تعاوناً 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

الفردية، والجمعي، والتقييم النفسي، وخدمات الطب النفسي. وحين يقتضى الأمر، يتم تحويل العملاء إلى مستشفى الملك فهد.

5. الالتزام بالمبادئ العامة لأخلاقيات العمل الإرشادي

يقدم فريق العمل بمركز الإرشاد الجامعي خدماته مسترشداً بالمبادئ الأخلاقية التالية (الاستقلالية في اتخاذ القرار، وعدم الإيذاء، والإحسان، والعدل، والإخلاص، والصدق) (ACA, 2014).

6. اتباع نماذج موحدة للعمل:

- نماذج العملية الإرشادية: (أخطار السرية، وجدول السجل الزمني للجلسات، والتقييم المبدئي، والخطة العلاجية، واستمارة المتابعة (نموذج الجلسات)، نموذج التقرير الحالة، وتصريح بالكشف عن معلومات سرية، واستمارة جلسة الإرشاد الجمعي، والموافقة المسبقة للتقييم النفسي).
- الخطة الزمنية لمركز الإرشاد وخدماته (تتضمن برامج إرشادية وورش تدريبية وفعاليات وقياسات ومسوح نفسية خلال العام الدراسي) وتبنى هذه الخطة في ضوء احتياجات مجتمع الجامعة.
- ميثاق الخصوصية: التوقيع عليه من قبل فريق العمل.

7. التوصيف الوظيفي:

هناك توصيف وظيفي واضح لكافة أعضاء المركز، تشمل المؤهلات والخبرات المطلوبة لكل وظيفة، بالإضافة إلى مهامها، وشملت الوظائف: (مدير المركز- المرشد النفسي- المرشد المساعد- الاختصاصي النفسي الإكلينيكي- الطبيب النفسي- المستشار- المنسق الفني والإداري للمركز- الطاقم الإداري).

8. التطوير المهني:

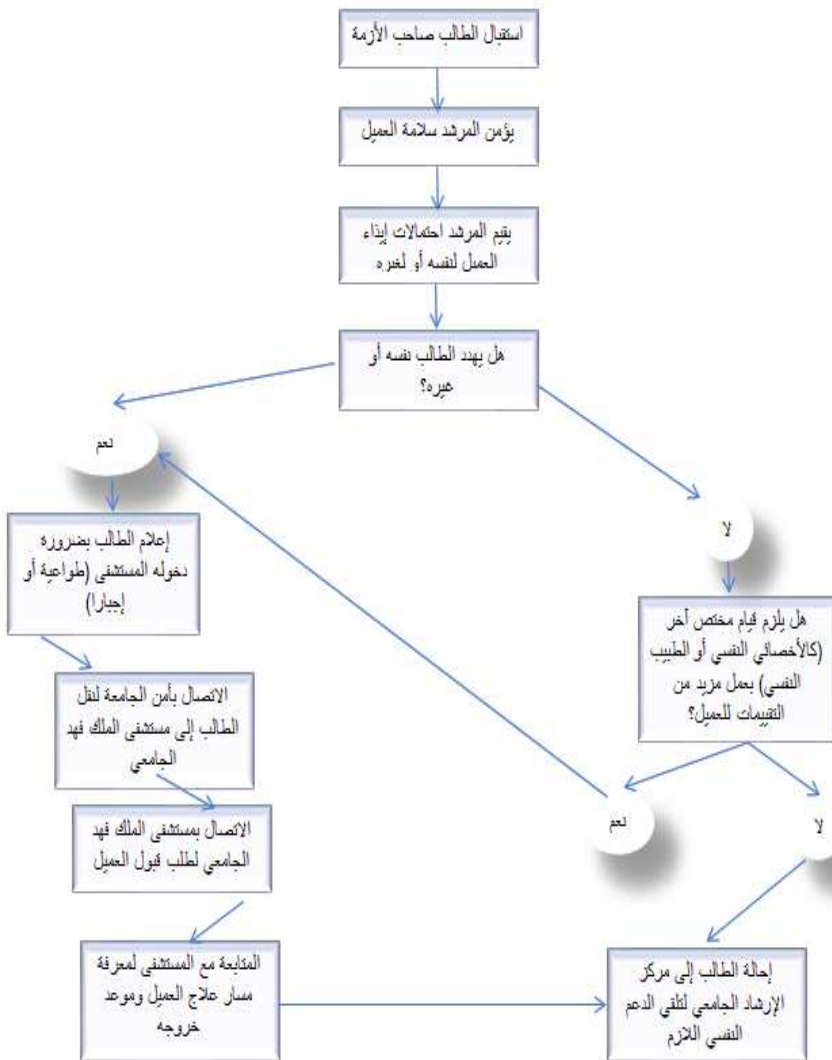
يقوم المركز بتطوير المهارات الإرشادية بناء على قياس الاحتياجات التدريبية وذلك من خلال توفير دورات تدريبية خارجية وداخلية، فضلاً عن الاشتراك في المنظمات المهنية كجمعية علم النفس الأمريكية APA والجمعية الأمريكية للإرشاد النفسي ACA.

9. التدخل وقت الأزمات:

هي خدمة تقدم للطلاب الذين يمرون بضغط انفعالية حادة. لدى المركز فريق عمل

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



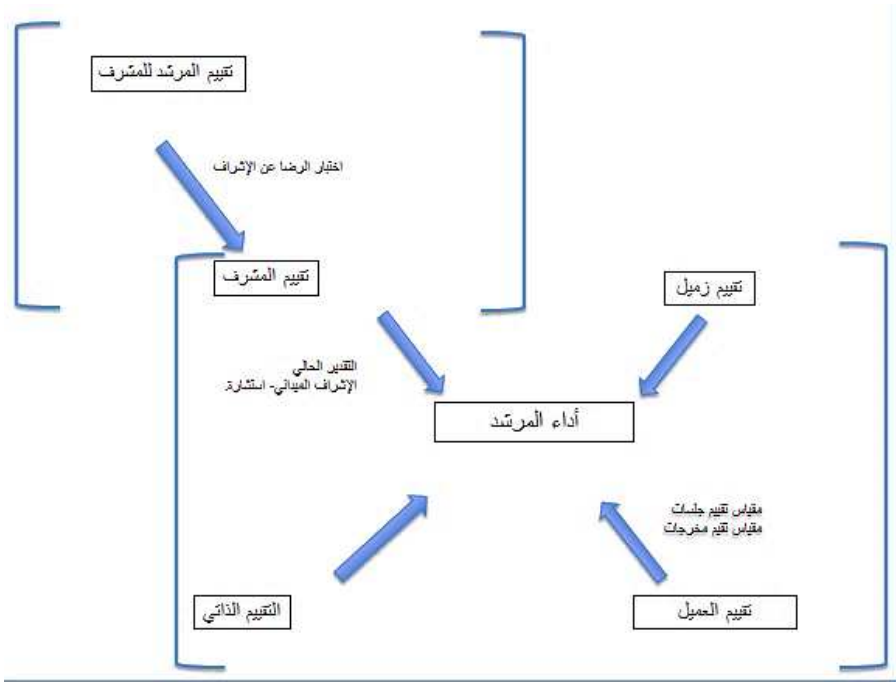
10. الخصوصية وإدارة السجلات:

- 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 الرئيسي.
- المرشدون ومساعدوهم ملزمون بإحضار ملفات العميل للمركز الرئيسي بعد إغلاق الملف.
- في حالة الاستعانة بالتسليم الداخلي يتم نقل الملفات داخل أظرف مختومة.
- جميع المعلومات السرية الإلكترونية محفوظة على جهاز كمبيوتر بالمركز الرئيسي 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 الرئيسي.
- 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

هناك إحالات داخلية وخارجية من وإلى المركز، عبر روابط إلكترونية خاصة بذلك ويمثل الشكل (5) ذلك:

شكل (5) نظام الإحالة



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

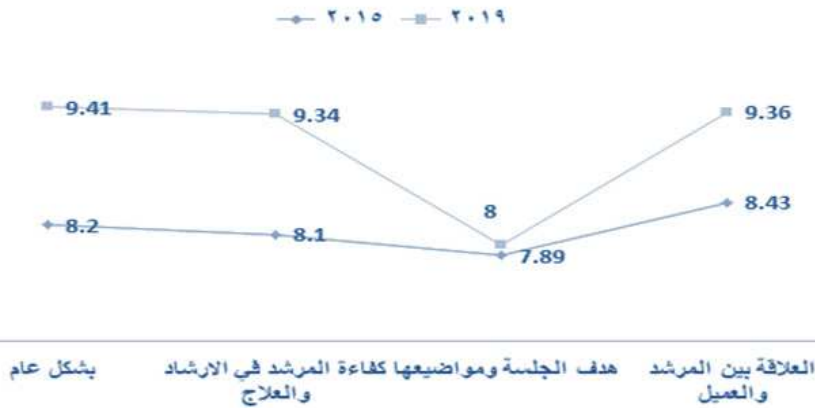
يتم الإجابة عن السؤال الثاني من خلال تقييم رضا العملاء في جلسات الإرشاد الفردي، والورش التدريبية والخدمات الإرشادية العامة وذلك بين عام 2015 و2019.

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 (اختبارات)

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



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 والمدرّب بعد انتهائها وقد تبين من جدول (3) وشكل (7) أن هناك فروقاً بين عامي 2015 و2019، في الاتجاه الأفضل لعام 2019.

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

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



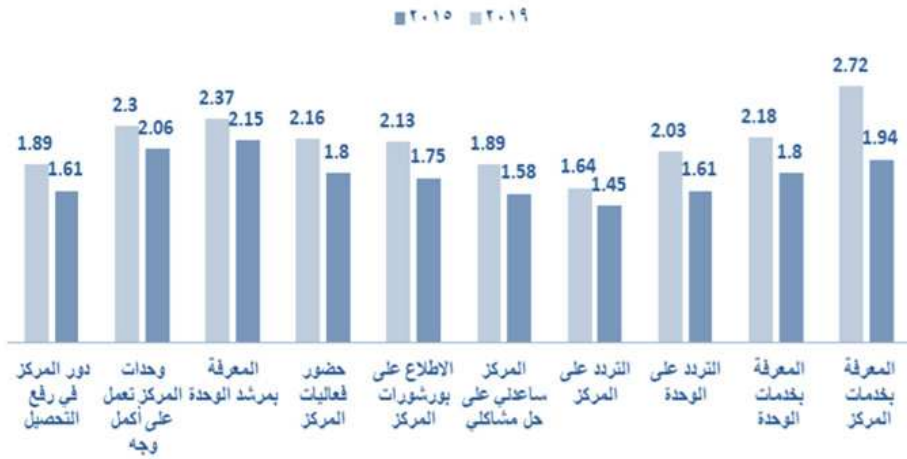
شكل (7) المقارنة بين عامي 2015 و2019 في تقييم المتدرب للورش التدريبية

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 فروقاً 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)

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



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) طالباً وطالبة قبل وبعد برنامج الإرشاد الأكاديمي المقدم لهم، والذي يحتوي على ورش تدريبية حول الضغوط الأكاديمية وقلق الاختبار والاستنزاف والفعال وغيرها من الورش فضلاً عن الإرشاد الفردي المقدم لبعض الحالات الذين حصلوا على فرصة بعد الإيقاف. ويتبين من جدول (5) أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية في الاتجاه الأفضل للقياس البعدي (بعد البرنامج الإرشادي) الخاص بالمعدل التراكمي للطلبة المتعثرين باستخدام اختبار المجموعات 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)

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

جدول (6) مؤشر التعثر

نسبة المتعثرين من العدد الكلي للطلاب	الفصول
4.29%	نتائج الفصل الأول 2015
3.41%	نتائج الفصل الثاني 2015
3.54%	نتائج الفصل الأول 2016
1.50%	نتائج الفصل الثاني 2016
3.19%	نتائج الفصل الأول 2017
2.03%	نتائج الفصل الثاني 2017
2.83%	نتائج الفصل الأول 2019
0.85%	نتائج الفصل الثاني 2019
1.7%	نتائج الفصل الأول 2020
*2.59%	مؤشر التعثر
	*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 فروقاً 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 ويلكوسون للفروق بين القياس القبلي والبعدي

القياسات	الرتب	عدد الرتب	متوسط الرتب	مجموع الرتب	قيم ذ (z) ودلالاتها
قبلي/بعدي لدرجة الكلية	الموجبة	15	7.50	105	3.301 0.001
	السالبة	0	0	0	
	المتساوية	0			
BASIC-ID	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؟"

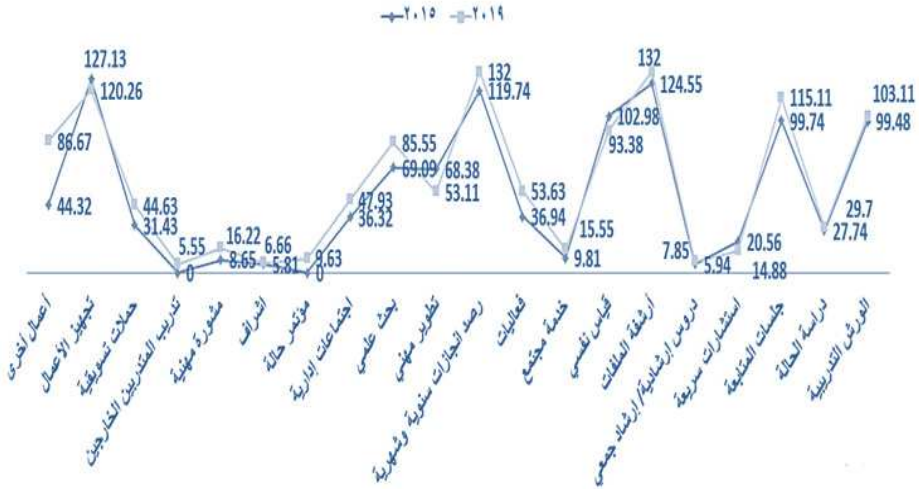
كان تقييم مهارات المرشدين والعمل على رفع كفاءتها من بين متطلبات الاعتماد الدولي بالمركز سواء بالدورات التدريبية الداخلية أو الخارجية والأبحاث العلمية أو بؤتمر الحالة أو من خلال الزيارات الإشرافية، لذا سيتم تركيز نتائج السؤال الخامس على ثلاث جوانب:

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 فروقاً 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)

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



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 تحسناً واضحاً 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 اختبارات أن هناك فروقاً 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 (اختبارات)

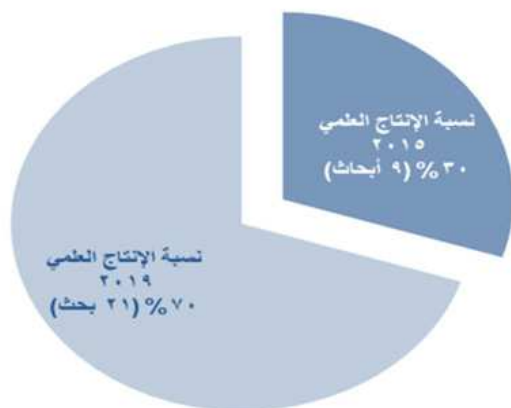
قيم (ت) ودلالاتها	2019 (ن=35)		2015 (ن=35)		المجموعات المتغيرات
	ع	م	ع	م	
2.95- دال عند 0.01	5.54	37.73	4.49	34.97	الأداء الفني
0.93- غير دال	3.66	22.57	3.74	22.14	المظهر العام
2.43- دال عند 0.03	3.12	21.41	2.98	19.03	السرية
2.04- دال عند 0.04	1.04	8.75	1.13	7.42	إمكانية الوصول
2.31- دال عند 0.03	10.37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



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 فرقاً واضحاً بين الإنتاج العلمي لمنسوبي المركز بين عامي 2015 و2019 المنشورة في المجالات 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 تطوراً مستمراً، وأن ملاحظات وآراء العملاء نحو الخدمة المقدمة إليهم خاصة جلسات الإرشاد الفردي والورش التدريبية تأخذ بعين الاعتبار، وتكون محرراً أساسياً 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 عدداً كبيراً 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 تشملمها من خطة علاجية وفتيات 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 الفتيات التالية (التعرض مع منع الاستجابة و تقليل الحساسية التدريجي وفتية 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 تنتوع الفنيات الإرشادية والعلاجية وتختلف تبعاً للسياق ونوع الحالة ونوع الاضطراب وشدته إلى فنيات سلوكية ومعرفية ومعرفية سلوكية وعلاج متركز حول الشخص وغيرها من الأساليب العلاجية الأخرى. كما اتفقت دراسة الجمعية الدولية لخدمات الإرشاد (IACS) لمديري مراكز الإرشاد على حاجة الطلبة لمثل هذا التدخل خاصة للطلبة ذوي اضطرابات القلق؛ إذ إن (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 أنواع 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 الإنذار. وهو ما اتضح في خفض مؤشر التعثر فضلاً بعد الآخر حتى وصل إلى (2.97%). حيث تشير سياسات العمل بمركز الإرشاد الجامعي (2017) UCC إلى أن تنمية التحصيل الدراسي للطلاب 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 (2019) Al-Lawati أن مراكز الإرشاد الجامعي لا تقدم المساعدة فقط للطلاب في التكيف مع بيئة الجامعة، ولكنها تؤدي أيضاً دوراً حيوياً في تحسين أدائهم الأكاديمي من خلال مساعدتهم على حل مشاكلهم الأكاديمية. كما أشارت دراسة الجمعية الدولية لخدمات الإرشاد (IACS) لمدرء (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 بكلية 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 (كتنظاف 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 فروقاً لصالح عام 2019. واتفقت مع دراسة كول (1993) Coll 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 المشهديات والفراري (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 (2010) IACS على ضرورة تزويد المرشدين بفرص للإشراف الإكلينيكي والاستشارات بشأن الحالات. كما تؤكد سياسات العمل بمركز الإرشاد الجامعي (2017) UCC 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 إشرافًا ثنائيًا 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، اعتمادًا 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 أثرًا إيجابيًا 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 والعملية (نموذج العالم الممارس).
4. أن تقوم المراكز والمؤسسات التي تختص بتقديم خدمات الإرشاد بأبحاث نوعية لقياس فعالية هذه الخدمات ورضا العملاء نحوها.

5. إجراء دراسات تهدف إلى فحص الفروق بين كفاءة أداء المرشدين بالمراكز المعتمدة وغير المعتمدة.
6. بناء خطط مراكز الإرشاد الجامعية بناء على احتياجات الفئة المستهدفة من طلبة ومنسوبي الجامعة والمجتمع المحلي.
7. الاهتمام بخفض نسب التعثر الدراسي ببرامج إرشادية متخصصة وقياس أثرها بين الحين والآخر.
8. مواكبة التطور التقني والتكنولوجي وتوظيفه في الإرشاد.
9. اتباع العلاج متعدد الوسائط (نموذج BASIC-ID) في علاج الاضطرابات النفسية لطلبة الجامعة بشكل عام واضطرابات القلق بشكل خاص نظراً لدوره في علاج مثل هذه الاضطرابات.
10. إشراك الطلبة والأساتذة في تنفيذ برامج الإرشاد، وتفعيل مبادرة أصدقاء الإرشاد من الطلبة والأساتذة (الطالب/ الأستاذ المرشد).
11. الاهتمام بتنفيذ البرامج التي تساهم في خفض وصمة الإرشاد والمرض النفسي وتعديل الاتجاه السلبي لدى البعض.

قائمة المصادر والمراجع:

أولاً: المراجع العربية:

- الشهري، عبد الله علي أبو عراد (1999). مستوى الرضا عن العمل الإرشادي لدى مرشدي المرحلة الابتدائية المتخصصين وغير المتخصصين بمدينة مكة المكرمة [رسالة ماجستير غير منشورة]. جامعة أم القرى.
- عيسى، علي محمد (2013، يوليو). مشروع إنشاء مراكز للتوجيه والإرشاد النفسي داخل الجامعات العربية. المؤتمر العلمي العربي السادس: التعليم.. وآفاق ما بعد ثورات الربيع العربي، بالجمعية المصرية لأصول التربية بالتعاون مع كلية التربية بينها 2013. المجلد رقم 1.
- الحيدان، سليمان بن محمد بن صالح (2017). مدى تطبيق معايير الجودة في برامج تدريب المرشدين الطلابيين في مراكز التدريب التربوي بمدينة الرياض. مجلة البحث العلمي في التربية، 7 (8) 375-413.
- المحمودي، معيوف بطي راضي وعبدالله، هشام إبراهيم (2017). سمات الشخصية وعلاقتها بجودة الخدمات الإرشادية لدى المرشدين الطلابيين. مجلة كلية التربية بجامعة أسيوط، 33(3)، 332 - 389. [doi://https://doi.org/10.12816/0042427/org](https://doi.org/10.12816/0042427/org)
- المري، سلوى فهاد حماد (2018). الإشراف العيادي للإرشاد النفسي في المؤسسات الصحية بالمملكة العربية السعودية: إطار تصوري مقترح. المجلة العربية للآداب والدراسات الإنسانية، 4(4)، 29 - 48. [doi://https://doi.org/10.21608/1807-000-004-002/org](https://doi.org/10.21608/1807-000-004-002/org)

المشهداني، سكرين إبراهيم عبد الجبار 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(1)، 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 'abda al-lhi 'aliyyi 'abū 'rād (1999). mustawā al-rriḍā 'ani al'amali al'irshādiyyi ladā murshidiyyu almarḥalati alibtidā'iyyati almutakhaṣṣiṣina waghayri almutakhaṣṣiṣina bimadīnati makkati almukarramati risālata mājistiri ghayri manshūratin jāmi'atan 'ami alqurā 'īsā 'uliya muḥammadu 2013 ،yūliū'a mshrw' 'inshā'a marākizi lil-ttawjiha wa-al-'irshāda al-nnafiyya dākhilu aljāmi'āti al'arabiyyati almu'utamaru al-'lmy al-'rby al-sāds :al-tta'limu wa'āfāqu mā ba'da thawrāti al-rrab'i al'arabiyyi bi-al-jam'iyyati almiṣriyyati li'uṣwla al-ttarbiyyati bi-al-tta'awuni ma'a kulliyati al-ttarbiyyati bibunniḥā 2013. almuḥalladu raqma 1.
- al-lḥydān slymān bn muḥammada bn ṣālḥ .(2017) mudā taṭbīqi ma'āyiri aljawdati fi barāmiji tadribi almurshidayni al-tṭullābiyyayni fi marākizi al-ttadribi al-ttarbawī bimadīnati al-rriāḍi majallatu albaḥṭhi al'ilmiyyi fi al-ttarbiyyati 1(8) 375- 413.
- almaḥmūdiyyu m'yūf biṭayyi rādī wa'abdāllāhan hishāma 'ibrāhym (2017). simāti al-sshakhṣiyyati wa'alā'āqatihā bijawdati alkhidmāti al'irshādiyyati ladā almurshidayni al-tṭullābiyyayni majallatu kulliyati al-ttarbiyyati bijāmi'atin 'asayawṭtu 33(3)389 – 332 ،. [https:// doi. org / 10. 12816 / 0042427](https://doi.org/10.12816/0042427)
- almarriyyu salwan fahādin ḥammādu (2018). al'ishrāfa al'īādiyya lil-'irshāda al-nnafiyya fi almu'uassasāti al-ṣṣiḥḥiyyati bi-al-mamlakati al'arabiyyati al-ssu'ūdiyyati 'iṭaru taṣawwuriyyu muqtaraḥu almajallatu al'arabiyyatu lil-'ādāba wa-al-ddirāsāti al'insāniyyati 4)48 – 29 ،. [https:// doi. org / 10. 21608 / 1807- 000- 004- 002](https://doi.org/10.21608/1807-000-004-002)
- al-mshhdāny sukkarayni 'ibrāhym 'abdāljabbāran wa alfazāriyyu manāla khaṣība (2009). taqyīma jawdati alkhidmāti al'irshādiyyati almuqaddamati fi markazi al'irshādi al-tṭalā'ābiyyi bijāmi'ati al-ssuṭṭāni qābūsa saltānata 'ammāni kamā yarāhā al-tṭalabatu almutawaqqa'u tukhrijuhum majallatu kulliyati al-ttarbiyyati bijāmi'ati al-'iskndryh 19(3).61 – 22 ،
- mahdiyyun 'aḥamida kāmīlu ḥissayni (2008). mudā riḍā ṭalabatin jāmi'atin qaṭarun watawaqqa'ūthum mina al'irshādi al'akādīmiyyi almajallatu al'ilmiyyatu lil-ttarbiyyata albadaniyyata wa'ulūma al-rriāḍati 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.