

**مستوى الرضا الوظيفي لدى المرشدين الأكاديميين بمؤسسات  
التعليم العالي بدولة الكويت في ضوء بعض المتغيرات**

إعداد

د. نواف خالد محمد الزعبي

دكتوراه الإدارة التربوية وسياسات التعليم

وزارة التربية دولة الكويت

مجلة الدراسات التربوية والانسانية. كلية التربية. جامعة دمنهور  
المجلد الرابع عشر- العدد الرابع - الجزء الثاني - لسنة 2022



## مستوى الرضا الوظيفي لدى المرشدين الأكاديميين بمؤسسات التعليم العالي بدولة الكويت في ضوء بعض المتغيرات

د. نواف خالد محمد الزعبي

### المستخلص

**هدف** هذا البحث إلى الكشف عن مستوى الرضا الوظيفي لدى بعض المرشدين الأكاديميين في مؤسسات التعليم العالي بدولة الكويت مع تحديد مدى اختلاف هذا المستوى اختلافًا دالًا من الناحية الإحصائية في ضوء بعض المتغيرات الشخصية للمشاركين. استعان الباحث بمنهج البحث الوصفي المسحي باستخدام الاستبانة واشتملت عينة البحث على (87) من المرشدين الأكاديميين من الإداريين وأعضاء هيئة التدريس القائمين بالإرشاد الأكاديمي ببعض مؤسسات التعليم العالي بدولة الكويت من الجامعات الحكومية والخاصة، ولجمع البيانات أعد الباحث أداة الاستبانة استنادًا إلى مراجعة الدراسات السابقة وتم التحقق من صدقها وثباتها على عينة من غير المشاركين في العينة الأساسية واشتملت على ستة مجالات للرضا الوظيفي، وتم تطبيق الاستبانة من خلال منصة Google Forms وتحليل البيانات، تم استخدام أساليب الإحصاء الوصفي (المتوسطات، والانحرافات المعيارية، والنسب المئوية والتكرارات، والوزن النسبي، والرتب)، وأساليب الإحصاء الاستدلالي (اختبار "ت" لدلالة الفروق بين متوسطي عينتين مستقلتين، وتحليل التباين الأحادي الاتجاه). وقد أبرزت نتائج البحث وجود مستوى إجمالي "متوسط" من الرضا الوظيفي لدى المرشدين الأكاديميين؛ حيث بلغ المتوسط العام للاستبانة (2.84) بوزن نسبي (57%). وكان أعلى مجالين من حيث مستوى الرضا هما مجال: الرواتب والحوافز، والإدارة؛ بينما كان أقل مجالين هما التقدير والمكانة الاجتماعية، والرضا النمو وفرص الترقية. كما كشفت نتائج البحث عن عدم وجود فروق دالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي كدرجة إجمالية وكمجالات فرعية وفقًا للمتغيرات الشخصية للمشاركين (الجنس - عدد سنوات الخبرة في الإرشاد الأكاديمي - نوع مؤسسة التعليم العالي - طبيعة العمل). وفي ضوء هذه النتائج أوصى الباحث بضرورة تحديد سلم وظيفي واضح للترقي في مهنة الإرشاد الأكاديمي في مؤسسات التعليم العالي الكويتية. كما اقترح مجموعة من البحوث

ومنها دراسة أثر بعض العوامل والمتغيرات في مستوى الرضا الوظيفي لدى المرشدين الأكاديميين في مؤسسات التعليم العالي مثل الضغوط النفسية، ونمط القيادة.  
الكلمات الدالة: الرضا الوظيفي - المرشد الأكاديمي - مؤسسات التعليم العالي

## أولاً: الإطار العام للبحث

### مقدمة

عندما يلتحق خريج المرحلة الثانوية بمؤسسات التعليم العالي فإنه يدخل بيئة جديدة كلياً تختلف بشكل جذري عن كافة المدارس والمؤسسات التعليمية التي التحق بها في التعليم قبل الجامعي، إذ يواجه متطلبات ومعايير مختلفة، ويتعامل مع زملاء مختلفين، ويدرس بطرق وأساليب غير ما اعتاد عليه، كما يدرس مقررات ومناهج جديدة كلياً. ولذلك يحتاج طالب التعليم العالي إلى من يأخذ بيده خلال سنوات دراسته ليوجهه ويرشده إلى ما يتناسب مع قدراته، ويساعده على حل مشكلاته والوصول إلى المصادر والخدمات التي يحتاج إليها، وهو ما يمكن أن يتحقق من خلال عمل مهني يقوم به مرشد أكاديمي متخصص يطلق عليه مسمى "الإرشاد الأكاديمي".

والإرشاد الأكاديمي عبارة عن أداة ضرورية تستخدمها مؤسسات التعليم بعد الثانوي لزيادة دوام ومثابرة الطلبة (Stubbs, 2015)، ويمثل أحد أهم وسائل مساعدة الطالب على حل مشكلاته، ومساعدته على الاندماج في البيئة الأكاديمية وتحقيق أعلى معدلات التحصيل، كما يساهم في التأكد من مسيرة الطالب العلمية من حيث تطبيق الخطة الدراسية واختيار المقررات وتقديم المشورة فيما يتعلق بأداء الطالب ومستواه العلمي في مختلف المقررات (شافعي، 2008). كما يهدف الإرشاد الأكاديمي لتعزيز فرص نجاح الطلبة، وزيادة معدلات بقائهم بالدراسة، ورضاهم عنها، وتقليل عملية تغيير التخصصات، وزيادة معدلات التخرج، وتوعية الطلبة بما يتعلق بأهدافهم الدراسية، والشخصية، والمهنية (Assiri, Almalaise, & Brdese, 2020, p. 508).

وبالتالي، يمثل الإرشاد الأكاديمي خدمة نفسية وتربوية تساهم في تحسين العملية التربوية بجوانبها المختلفة، وتساعد الطالب على معرفة ذاته، واختيار ما يناسبه من فروع دراسية متوافرة، وتقديم المعلومات التربوية التي تدعم هذا الاختيار، ومواجهة المشكلات بأنواعها المختلفة، لهذا بدأت الدول النامية بإدخال الإرشاد المدرسي إلى نظامها التربوي وإلى مناهجها الجامعية في الكليات المتخصصة (الحسيني، 2000، ص 38-39).

وأصبح الإرشاد الأكاديمي في الآونة الأخيرة موضع اهتمام الكثير من الباحثين نظراً لتأثيره على نجاح ورضا الطلبة (Saba' Ayon, 2015, p. 118). إذ يعتبر الإرشاد الأكاديمي

أحد الوظائف المؤسسية القليلة التي تربط كافة الطلبة بالمؤسسة (Braxton, Doyle, Hartley, Hirschy, Jones & McLendon, 2013, p. 5). فمع زيادة تعقد المناهج الدراسية للتعليم العالي، ومع التوسع في الخيارات التعليمية المتاحة، تزداد الحاجة للتشديد على جعل الخبرة الأكاديمية مجدية وذات معنى للطلاب بأكبر قدر ممكن (Willis-Haslip, 2011, p. 20). ويرى "يونج هونز وآخرون" (Young-Jones et al. 2013) أن الإرشاد الأكاديمي هو النقطة التي تلتقي عندها سلوكيات الطلبة والظروف المؤسسية المناسبة بغرض التأثير بشكل إيجابي على تحصيل الطلبة ومختلف نواتجهم الأكاديمية.

إلا أن تحقيق الإرشاد الأكاديمي لأهدافه يتوقف بشكل كبير على جاهزية واستعداد المرشد الأكاديمي واتجاهاته نحو عمله، ووفقاً للنظريات الحديثة في علم النفس الوظيفي، فإنه أي شخص مهني يعمل في مؤسسة تعليمية كعضو هيئة التدريس أو المرشد الأكاديمي يجب أن يكون لديه مستوى معين من الرضا عن العمل وعن سير العملية التعليمية الأمر الذي يساعد في تحسين الأداء مما ينعكس في نهاية المطاف على تحصيل الطلبة (الترتوري، 2016).

ولقد حظيت ظاهرة الرضا الوظيفي، وما تزال، باهتمام العاملين في مجالات علم النفس الصناعي وعلم النفس الاجتماعي والإرشاد المهني، وقد لقيت هذه الظاهرة من ناحية تاريخية عناية أكثر من غيرها من الظواهر المتعلقة بإدارة العمل وإنتاجيته، وقد أدى ظهور حركة العلاقات الإنسانية في الإدارة، تلك الحركة التي أفسرت بأهمية حاجات الفرد، ودوافعه، وتوقعاته في أداءه وإنتاجيته إلى تغيير النظرة إلى هذه الظاهرة ودراستها (الفار، 1986، ص 1).

ولذلك فإنه من الأهمية دراسة الرضا الوظيفي لدى المرشدين الأكاديميين خاصة أنه قد يتأثر الرضا الوظيفي لديهم بعدة عوامل من بينها الغموض الذي يتعلق بالسلم الوظيفي لوظائف الإرشاد الأكاديمي، كما أن مهنة الإرشاد الأكاديمي نفسها لم يتم بلورة معالمها بشكل كامل كمهنة profession؛ ولذلك قد يتباين منصب المرشد الأكاديمي بشكل كبير من حيث الشكل والمضمون عبر المؤسسات المختلفة، كما أن الشئون الأكاديمية يتم التعامل معها أكثر بشكل أفقي horizontally بدلاً من أن يكون رأسي vertically؛ ومن ثم فإن فرص النمو والترقي تميل لأن تكون من نفس المستوى مما يؤدي إلى ما يعرف بالبنية التنظيمية المسطحة flat

organizational structure وهي بنية تنظيمية توجد فرص محدودة أو منعدمة للتقني والتطور لدى المرشد الأكاديمي في سياق التعليم العالي (Murrell, 2005).

مما تقدم يلاحظ أن الإرشاد الأكاديمي له أهمية بالغة بالنسبة للطلبة في مؤسسات التعليم العالي والذين قد يشعرون أنهم في بيئة غريبة عنهم وليسوا على ألفة بها وبالتالي يحتاجون للإرشاد الأكاديمي. ومن خلال الخدمات المتنوعة التي يقدمها المرشدون الأكاديميون فإن هذه الخدمات يمكن أن تلعب دوراً حاسماً في نجاح الطلبة وتحسين نواتج تعلمهم وبالتالي نواتجهم الوظيفية والعلمية المستقبلية. ولكي يمكن تحقيق الأهداف المنشودة من وراء الإرشاد الأكاديمي بمؤسسات التعليم العالي في دولة الكويت، فإنه من الضروري أن يكون المرشدون الأكاديميون قادرين على أداء أدوارهم المناطة بهم على أكمل وجه ومن أبرز العوامل التي قد تؤثر على ذلك مستوى الرضا الوظيفي الذي يشعر به هؤلاء المرشدين الأكاديميين، وبالتالي من المهم دراسة واقع ومستوى الرضا الوظيفي لدى المرشدين الأكاديميين وهو ما يتم تناوله في البحث الحالي.

#### مشكلة البحث

يساعد الإرشاد الأكاديمي الطلبة على بلورة أهدافهم واتخاذ القرارات المناسبة المتعلقة بمستقبلهم الأكاديمي والمهني عن طريق الاستفادة القصوى من جميع الإمكانيات والبدائل المتاحة، كما يتضمن أيضاً توعية الطلبة بلوائح وقوانين الجامعة، كل ذلك من خلال خدمات إرشادية متنوعة، ويؤدي الإرشاد الأكاديمي بذلك دوراً مهماً في اتخاذ الطلبة للقرارات الصحيحة والفعالة واستمرارها كما يؤدي دوراً مهماً في زيادة فرصهم في النجاح والتفوق في دراستهم الجامعية (الجميعة، 2016، ص 195).

ولهذا؛ يعتبر الإرشاد الأكاديمي من الأنشطة الرئيسية في مؤسسات التعليم العالي لكن وبالرغم من أهميته الكبيرة في العملية التعليمية إلا أن درجة رضا طلبة الجامعات لا ترتق للمأمول بخصوص خدمات الإرشاد الأكاديمية المقدمة لهم (عابد، 2017، ص 240). يتضح كذلك أن هناك مشكلات عديدة تواجه الإرشاد الأكاديمي في الجامعات ومؤسسات التعليم العالي، وأن هذه المشكلات تتفاوت حدتها وتنوعها من جامعة إلى أخرى ومن مؤسسة لأخرى،

وهي بمجملها قد تدفع الطلبة للتذمر والشكوى منها، مما يدفعهم إلى تكوين اتجاهات سلبية نحو الإرشاد الأكاديمي ونحو الحياة الجامعية، مما ينعكس سلباً على تحصيلهم الدراسي، لذا أخذت كثير من الجامعات القيام بدراسات متعمقة للإرشاد الأكاديمي من أجل التخفيف من مشكلاته ووضع الحلول المناسبة لذلك (السرابي، 2007، ص 150). وفي البيئة الكويتية بشكل خاص، أبرزت نتائج الدراسة التي قام بها كل من القحطاني والهاجري (2013) ضعف مستوى رضا الطلبة الجامعيين بدولة الكويت عن خدمات الإرشاد الأكاديمي المقدمة لهم، وعلى نحو مشابه بينت نتائج دراسة الكندري (2006) تدني مستوى رضا طلبة جامعة الكويت عن أداء الموظفين في مكاتب التوجيه والإرشاد.

وكما سبق التوضيح في المقدمة، توجد العديد من المشكلات العامة التي تعترض الإرشاد الأكاديمي كمهنة والتي قد تنعكس بالتالي على الرضا الوظيفي لدى المرشدين الأكاديميين ومن بينها غموض مهنة الإرشاد الأكاديمي وأدوارها مقارنة بالمهن الأخرى في قطاع التعليم العالي، وضعف فرص الترقية المتاحة أمام المرشدين الأكاديميين مما يوضح أهمية دراسة واقع ومستوى الرضا الوظيفي للمرشدين الأكاديميين. ومن الجدير بالذكر في هذا السياق نتائج الدراسة التي أجرتها الرابطة الوطنية الأمريكية للإرشاد الأكاديمي National Academic Advising Association (المعروفة اختصاراً NACADA) والمطبقة على عينة من المرشدين الأكاديميين والتي أوضحت أن السلم الوظيفي للإرشاد الوظيفي وفرص الترقى كانت مهمة بالنسبة لهم، وأن ضعف فرص الترقى المتاحة لهم وضعف التقدير المادي والمهني للمرشدين الأكاديميين له تأثير مهم على رضاهم الوظيفي ومن ثم جودة الخدمات الإرشادية التي يقدمونها (Murrell, 2005, pp. 56-57). كما تبرز نتائج دراسة "دونيلي" (Donnelly, 2009) ضعف مستوى الرضا الوظيفي لدى المرشدين الأكاديميين كما يتجسد في عدم الرضا عن الدعم المقدم من أجل فرص الترقى المهني، وعدم الرضا عن تقدير قيمة عمل المرشد، وعدم الرضا عن الراتب.

ولما كان الرضا الوظيفي للمرشدين الأكاديميين بمؤسسات التعليم العالي يمثل أحد المؤشرات الدالة على الجودة الشاملة التي تركز على رضا مقدم الخدمة، وبالتالي يمثل مؤشراً



على نجاح برامج الإرشاد الأكاديمي بمؤسسات التعليم العالي في أداء رسالتها المناطة بها في توجيه وإرشاد الطلبة أكاديمياً ومساعدتهم في دراستهم، فإنه من الضروري الكشف عن مستوى الرضا الوظيفي لدى المرشدين الأكاديميين بمؤسسات التعليم العالي الكويتية. و إن الاعتماد على آراء المرشدين يعد بمثابة محك لنجاح خدمات الإرشاد الأكاديمي ككل وهو ما يتم الاهتمام به في هذه الدراسة من خلال الكشف عن مستوى الرضا الوظيفي لدى المرشدين الأكاديميين.

وفي البيئة العربية عامة وفي دولة الكويت بشكل خاص وبحدود علم الباحث والمراجعة التي أجراها للدراسات السابقة- فإنه من الملاحظ الندرة الواضحة للدراسات التي ركزت مباشرة على الرضا الوظيفي لدى المرشدين الأكاديميين؛ فباستثناء دراسة محمد (2007) التي استقصت الرضا الوظيفي لدى المرشدين الأكاديميين في جمهورية السودان، لا توجد بحد علم الباحث الحالي أي دراسات أجريت في البيئة العربية عامة والكويتية بالأخص لاستكشاف الرضا الوظيفي لدى المرشدين الأكاديميين؛ وهو ما يبرهن على الحاجة الماسة لإجراء البحث الحالي لجسر هذه الفجوة البحثية. واستناداً إلى ما تقدم، يمكن صياغة مشكلة البحث في العبارة التالية: "الحاجة إلى الكشف عن مستوى الرضا الوظيفي للمرشدين الأكاديميين بمؤسسات التعليم العالي بدولة الكويت".

### أسئلة البحث

يركز البحث على الإجابة عن سؤال رئيسي مفاده "إلى مدى يشعر المرشدون الأكاديميون في بعض مؤسسات التعليم العالي في دولة الكويت بالرضا الوظيفي؟" وينبثق من هذا السؤال الرئيسي مجموعة الأسئلة الفرعية التالية:

1. ما مفهوم ومكونات الرضا الوظيفي لدى المرشدين الأكاديميين بمؤسسات التعليم العالي؟
2. ما مستوى الرضا الوظيفي للمرشدين الأكاديميين بمؤسسات التعليم العالي بدولة الكويت إجمالاً وكأبعاد فرعية: (الرضا عن ظروف العمل - الرضا عن الرواتب والحوافز - الرضا عن الإدارة - الرضا عن العلاقات مع الزملاء - الرضا عن التقدير والمكانة الاجتماعية - الرضا عن النمو المهني وفرص الترقية)؟

3. هل توجد فروق دالة إحصائياً في مستوى الرضا الوظيفي للمرشدين الأكاديميين بمؤسسات التعليم العالي بدولة الكويت باختلاف متغيراتهم الشخصية (الجنس - عدد سنوات الخبرة في الإرشاد الأكاديمي - نوع مؤسسة التعليم العالي - طبيعة العمل)؟

#### أهمية البحث:

أ- الأهمية النظرية للبحث: تكمن أهمية هذا البحث من الناحية النظرية في ضوء قلة الدراسات التي تناولت الكشف عن مستوى الرضا الوظيفي لدى المرشدين الأكاديميين في مؤسسات التعليم العالي بدولة الكويت، فمن ناحية فإن أكثر الدراسات تركز على الرضا عن الإرشاد الأكاديمي والقليل منها بشكل عام هو ما يركز على رضا المرشدين الأكاديميين أنفسهم، ومن ناحية أخرى فإن عدد أقل بكثير من الدراسات التي تم تطبيقها في مؤسسات التعليم العالي بدولة الكويت، كما أن لهذا البحث أهمية في تحديد أبعاد الرضا الوظيفي لدى المرشدين الأكاديميين والعوامل المؤثرة عليها، وهو ما يساهم في إثراء الأدبيات المتعلقة بالمرشدين الأكاديميين بشكل عام.

ب- الأهمية التطبيقية للبحث: يساعد هذا البحث المسؤولين في أقسام ووحدات ومكاتب الإرشاد الأكاديمي في مؤسسات التعليم العالي بدولة الكويت من خلال إبراز لتحديد أهم العوامل المؤثرة سلباً أو إيجاباً على الرضا الوظيفي للمرشدين الأكاديميين وهو ما يمكن أن يكون له مضامين مهمة لتحسين أداء المرشدين الأكاديميين، ومن ثم تطوير العمل بأقسام الإرشاد الأكاديمي على المدى القصير والطويل على حد سواء.

#### حدود الدراسة:

أ- الحدود البشرية والمكانية: تطبيق البحث على عينة من المرشدين الأكاديميين ببعض مؤسسات التعليم العالي بدولة الكويت.

ب- الحدود الزمنية: تطبيق البحث خلال العام الأكاديمي (2021-2022).

#### ج- حدود الموضوع:

(1)الاقتصار على الأبعاد التالية للرضا الوظيفي: (الرضا عن ظروف العمل - الرضا عن الرواتب والحوافز - الرضا عن الإدارة - الرضا عن العلاقات مع الزملاء - الرضا عن التقدير والمكانة الاجتماعية - الرضا عن النمو المهني وفرص الترقية).

(2)دراسة الرضا الوظيفي من وجهة نظر المرشدين الأكاديميين أنفسهم.

(3)الاقتصار على المتغيرات الشخصية التالية للكشف عن أثرها في اختلاف الرضا الوظيفي لدى المرشدين الأكاديميين بمؤسسات التعليم العالي بدولة الكويت (الجنس - عدد سنوات الخبرة في الإرشاد الأكاديمي -نوع مؤسسة التعليم العالي- طبيعة العمل).

### مصطلحات البحث:

### الرضا الوظيفي:

يُعرف الرضا الوظيفي للمرشد بمدى شعوره بالسعادة والارتياح أثناء أدائه لعمله بالمؤسسة التعليمية، ويتحقق ذلك بالتوافق بين ما يتوقعه من العمل ومقدار ما يحصل عليه فعلاً في هذا العمل (العاجز، 2014، ص 10). ويتضمن الرضا الوظيفي عدة أبعاد كالعلاقة مع زملاء العمل، الراتب، العلاقة مع الرؤساء، ظروف العمل وطبيعته (كاظم، وأحمد، 2015). وفي البحث الحالي يعرف الرضا الوظيفي اجرائياً على أنه: "شعور أو حالة داخلية لدى المرشدين الأكاديميين بمؤسسات التعليم العالي بدولة الكويت بأن احتياجاتهم الوظيفية قد تم تلبيتها على النحو الذي يرضيهم ويحقق ما يأملون فيه. ويقاس الرضا الوظيفي للمرشدين الأكاديميين من خلال إجاباتهم على استبانة من إعداد الباحث مؤلفة من عدة أبعاد تركز على الرضا عن: (الرضا عن ظروف العمل - الرضا عن الرواتب والحوافز - الرضا عن الإدارة - الرضا عن العلاقات مع الزملاء - الرضا عن التقدير والمكانة الاجتماعية - الرضا عن النمو المهني وفرص الترقية)".

### المرشد الأكاديمي Academic Advisors:

يعنى الإرشاد الأكاديمي خدمة تقديم النصح والمشورة والتوجيه والإرشاد ومساعدة الطالب في التكيف الأكاديمي مع البيئة الجامعية، والتعرف عليه، وتعريف الطالب بقدراته وتمكينه من تحقيق ذاته، واختيار التخصص الذي يتناسب مع هذه القدرات والإمكانات

(الشمالية، عربيات، 2007، ص 1). وفي البحث الحالي يتم تعريف المرشد الأكاديمي على أنه "مهني متخصص مؤهل تأهيلاً نظرياً وعملياً كافياً في مجال الإرشاد الأكاديمي، يقدم خدمات الإرشاد وفقاً لأسس علمية وأخلاقية لتقديم المعلومات والنقاشات والرد عن الاستفسارات ومتابعة الإجراءات وحل المشكلات الأكاديمية والإدارية للطلبة في مؤسسات التعليم العالي بدولة الكويت".

## ثانياً: مراجعة الأدبيات

### مفهوم الإرشاد الأكاديمي

يُعرف الإرشاد الأكاديمي على أنه المساعدة التي يقدمها شخص ذو صفة مهنية للطلاب لكي يقوم بتحديد رغباته واختياراته لنوع الدراسة أو التخصص الدراسي الذي يتفق مع ميوله وقدراته، مما يساهم في تحقيق النجاح وتحقيق التوافق النفسي وأيضاً والذي يساهم بدوره في تحقيق النجاح للعملية التربوية، وتحقيق الرضا المهني مستقبلاً (لاشين، 1997، ص 341).

والإرشاد الأكاديمي هو العملية التعاونية المهنية لبناء علاقة قوية بين الطالب الجامعي والمرشد الأكاديمي ليقوم بمهام يتم من خلالها تعريف الطالب بالخطة الدراسية ومتطلباتها، وذلك ليساعده على اتخاذ القرارات المهنية المناسبة واستثمار إمكانياته وقدراته لأقصى مداها، ويساعده في التغلب على معوقات الدراسة، والتوافق مع الحياة الجامعية والاستفادة من خبراتها المتنوعة لتحقيق النمو والنجاح (الروسان، والطريفي، 2017، ص 381). ويُقصد بالإرشاد لأكاديمي بأنه تلك العملية المبنية على التوجه المستمر لمساعدة الطلبة في تحقيق أهدافهم التعليمية المرجوة من خلال توفير وتقديم ما يحتاجون إليه من المعلومات الدقيقة، عن المتطلبات المتنوعة التي يجب عليهم القيام بها، وعن الإجراءات العملية التي يلزم اتباعها لتحقيق هذا (الحجري، 2005، ص 7). وفي البحث الحالي يعرف الإرشاد الأكاديمي اجرائياً على أنه "مجموعة من الخدمات التي يقدمها مرشد أكاديمي متخصص مؤهل تأهيلاً نظرياً وعملياً كافياً وتستند إلى أسس علمية لتقديم المعلومات والنقاشات والرد عن الاستفسارات ومتابعة الإجراءات وحل المشكلات الأكاديمية والإدارية للطلاب في مؤسسات التعليم العالي".

### أبعاد الإرشاد الأكاديمي

إن نجاح عملية الإرشاد، يتطلب توافر العديد من العناصر منها: المرشد الكفؤ، والطالب الملتزم، والمعلومات التي يتم بموجبها الإرشاد، والمختصون في المجالات النفسية والاجتماعية وغيرها، ومع اتساع رقعة التعليم العالي وفقاً لنظام الساعات المعتمدة، زادت الحاجة إلى أكثر عن ذي قبل، لما له من تأثير على مستوى الطالب الذي قد يتعرض بسبب قلة الاهتمام به، إلى مزالق قد تؤدي به إلى ترك الجامعة والدراسة الجامعية برمتها (الجميبي، 2016، ص 202).

ويمكن توضيح أهم مكونات وأبعاد الإرشاد الأكاديمي كما في الشكل التالي والذي يتضمن عدة مكونات وأبعاد رئيسية للإرشاد الأكاديمي وهي: المكون المفاهيمي للإرشاد الأكاديمي، والمكون المعلوماتي للإرشاد الأكاديمي، والمكون العلاقتي للإرشاد الأكاديمي.

ونجد أن المكون المعلوماتي يتضمن المعلومات التي لا غنى للمرشدين الأكاديميين عن الإحاطة بها حتى يتسنى لهم القيام بعملهم بشكل فعال. ويتألف المكون المعلوماتي في مجمله من الحقائق أو المعارف المتعلقة بالمؤسسة والبرامج التعليمية. ويمكن تقسيم المكون المعلوماتي إلى أربعة أجزاء متساوية الأهمية: البيئة الداخلية، والبيئة الخارجية، وحاجات الطلبة، والمعرفة الذاتية للمرشد (Miller, 2016, p. 45). أما المكون العلاقتي فيتضمن المهارات التي لا بد أن يتمتع بها المرشدون الأكاديميون في علاقاتهم مع الطلبة ومع المهنيين الآخرين وأعضاء المجتمع. بينما يتضمن المكون المفاهيمي عدد من المفاهيم المحورية التي لا بد أن يتقنها المرشدون الأكاديميون والتي لا بد أن يعرفها المرشد حتى يستطيع توجيه وإرشاد الطلبة بشكل سليم في استكمالهم لبرامجهم التعليمية وتخصصاتهم (Karp, et, al., 2021).

### المكون المفاهيمي

- 1- تاريخ دور الإرشاد الأكاديمي في التعليم العالي.
- 2- القيم المحورية التي وضعتها NA للإرشاد الأكاديمي.
- 3- النظريات ذات الصلة بالإرشاد الأكاديمي.
- 4- مداخل واستراتيجيات الإرشاد الأكاديمي.
- 5- النواتج المتوقعة للإرشاد الأكاديمي.
- 6- مدى تدشين وترسيخ بيئات منصفة وشاملة.



الشكل (1): مكونات الإرشاد الأكاديمي الموضوعية من قبل الجمعية الوطنية للإرشاد الأكاديمي (Karp, et al., 2021)

### المكون العائلي

- 1- صياغة والتعبير عن فلسفة شخصية للإرشاد الأكاديمي.
- 2- بناء وتوطيد علاقات شخصية يقوم عليها الإرشاد الأكاديمي.
- 3- التواصل بشكل شامل للجميع وقائم على الاحترام.
- 4- تخطيط وتنفيذ تفاعلات إرشاد ناجحة.
- 5- تعزيز فهم الطلبة لمنطق المنهج الدراسي والغرض منه.
- 6- تيسير حل المشكلات، وصنع القرارات، والتوصل للمعنى، والتخطيط، ووضع الأهداف.
- 7- الانخراط في تقويم وتطوير مستمر للذات ولممارسة الإرشاد.

### المكون المعلوماتي

- 1- المعرفة الدقيقة بتاريخ، ومهمة، ورسالة وقيمة، وثقافة المؤسسة.
- 2- المنهج الدراسي، وبرامج الدرجات العلمية، وغير ذلك من الخيارات والمتطلبات الأكاديمية.
- 3- الإرشادات القانونية وممارسة الإرشاد، بما في ذلك لوائح الخصوصية والسرية.
- 4- خصائص، واحتياجات، وخبرات الفئات الأساسية والناشئة من الطلبة.
- 5- مصادر الحرم الجامعي والمصادر المجتمعية التي تدعم نجاح الطلبة.
- 6- تقنيات المعلومات التي يمكن تطبيقها فيما يتصل بأدوار الإرشاد الأكاديمي.

ومن منظور آخر، تتمثل أهم أبعاد الإرشاد الأكاديمي في:

**1- الطالب:** يعتبر الطالب محور العملية الأكاديمية، وفي ظل غياب الإرشاد الأكاديمي، يقع على الطالب مسؤولية الإمام بالنظم واللوائح الجامعية فور قبوله بالجامعة، ونتيجة للفروق الفردية بين الطلبة فإن هناك من يصل إلى معرفة النظم واللوائح ويعمل على تكيف نفسه معها، وفي المقابل هناك من يجهل الكثير من تلك النظم واللوائح مما يوقعه في العديد من المشكلات الأكاديمية كتدني المعدل والرسوب والفصل... الخ من المشكلات.

**2- المرشد الأكاديمي:** يأتي دور المرشد الأكاديمي في مساعدة الطالب على اتخاذ القرارات السليمة التي من شأنها مساعدته في مسيرته الدراسية بنجاح وفاعلية.

**3- عمادة القبول والتسجيل:** يتلخص دورها في تسجيل المقررات الدراسية للطلاب بحسب توقيع المرشد الأكاديمي على استمارات التسجيل، ومتابعة رصد الدرجات وسجل الطالب الدراسي وكذلك تقوم الوحدة بتطبيق النظم واللوائح الجامعية الخاصة بالجامعة والكلية حسب اختصاص الطالب

**4- الكلية:** هي الجهة التي تصدر الخطط الدراسية لكل تخصص، وتقوم بتعيين المرشد الأكاديمي بعد حصر أعداد الطلبة المقبولين وأعضاء هيئة التدريس في الكلية (التميمي، 2016، ص 31).

تأسيساً على ما تقدم، يتضح من هذا العرض لأبعاد ومكونات الإرشاد الأكاديمي وجود أكثر من تصنيف لها. فمن منظور إداري يشتمل الإرشاد الأكاديمي على مقدمي خدمات الإرشاد الأكاديمي (المرشد والإدارة) ومتلقي خدمة الإرشاد الأكاديمي وهو الطالب. ويمكن أن نضيف إلى ذلك أن مقدمي خدمات الإرشاد الأكاديمي قد يتمثلون في الكلية التي يلتحق بها الطالب. ومن منظور فني فإنه يمكن رصد عدد من المكونات الرئيسية للإرشاد الأكاديمي والتي تشتمل على جوانب رئيسية للإرشاد الأكاديمي تتمثل أبرزها في:

- تحديد الهدف أو الوظيفة المنشودة من وراء الإرشاد الأكاديمي.
- التوثيق والتسجيل الرسمي.

• وجود تعاون وتقدير متبادل بين طرفي العملية الإرشادية وهم الإرشاد الأكاديمي والمسترشد الأكاديمي (الطالب).

• بالإضافة إلى الخدمات الرئيسية التي يتم تقديمها في إطار عملية الإرشاد الأكاديمي وهي التوجيه، والمشورة، وخدمات الدعم، وما إلى ذلك.

### خطوات الإرشاد الأكاديمي

فيما يلي عرض لخطوات الإرشاد الأكاديمي، حيث يرى مسعد، وآخرون (2011)، ص

(14) أن الإرشاد الأكاديمي يمر بخمس خطوات رئيسية وهي:

• يبدأ نظام الإرشاد الأكاديمي بترشيح الأقسام للمرشدين الأكاديميين الراغبين.

• إعداد دورة لأعضاء هيئة التدريس المرشحين للإرشاد الأكاديمي من قبل متخصصين في هذا المجال؛ لتأهيلهم كمرشدين أكاديميين.

• يتم توزيع الطلبة على المرشدين الأكاديميين طبقاً للنظام الذي يقرره مجلس الكلية، حيث يسلم لكل مرشد قائمة بأسماء الطلبة المقرر إشرافه عليهم، على أن يقوم المرشدين الأكاديميين بتحديد أوقات استقبال الطلبة بحيث تتم عملية الإرشاد في الموعد المناسب.

• إقامة لقاء مع الطلبة في بداية العام الدراسي لتوعيتهم بعملية الإرشاد الأكاديمي وأهميته وتفاعلهم مع المرشد الأكاديمي.

• إجراء استبيان للطلبة لتقييمهم أداء كل مرشد أكاديمي ومدى قيامه بواجباته في نهاية كل فصل دراسي؛ للوقوف على مدى جديته واستبداله بغيره إذا لم يكن جاد في عمله.

تأسيساً على ما تقدم يمكن القول بتنوع خطوات تطبيق الإرشاد الأكاديمي ولا توجد وصفه واحدة يتم إتباعها كخطوات متسلسلة يتبعها المرشد الأكاديمي لتنفيذ الإرشاد الأكاديمي.

وبدلاً من توصيف خطوات محددة يجب إتباعها بتسلسل معين فإنه يمكن القول بأن الإرشاد الأكاديمي يجب أن يتضمن على أقل تقدير عدد من الخطوات الأساسية والتي يمكن تلخيصها

في النقاط التالية:

• تحديد الاحتياجات الإرشادية لدى المسترشدين من طلبة مؤسسات التعليم العالي وذلك من خلال أدوات متنوعة كالاستبانات ودرجات الطلبة والمقابلات الشخصية معهم... الخ.



- التخطيط لتقديم خدمات الإرشاد الأكاديمي استناداً إلى الاحتياجات الإرشادية للطلبة.
- تقديم خدمات الإرشاد الأكاديمي بشكل فعلي وتطبيق كل خدمة من خدمات الإرشاد الأكاديمي سواء المساعدة في التحويل أو التسجيل أو حل المشكلات أو التواصل مع الطلبة... الخ.
- تقويم نتائج عملية الإرشاد الأكاديمي سواءً تقييم النتائج المتعلقة بنمو الطلبة من جميع الجوانب أو تقويم عملية الإرشاد الأكاديمي نفسها.
- التأمّل في خدمات الإرشاد الأكاديمي وممارسة المرشد الأكاديمي للخدمات وإجراء تعديلات عليها لبدء دورة جديدة من مراحل تطبيق الإرشاد الأكاديمي.

### الرضا الوظيفي لدى المرشد الأكاديمي والعوامل المؤثرة عليه:

على الرغم من أن الرضا الوظيفي يعد من أكثر الموضوعات بحثاً لدى المهنيين في مجالات عدة إلا أنه من الملاحظ قلة الدراسات التي أجريت للكشف عن الرضا الوظيفي لدى المرشدين الأكاديميين بشكل عام، كما أن الدراسات التي تم تنفيذها إما أفادت بضعف مستوى الرضا الوظيفي لديهم كدراسة "دونيلي" (Donnelly, 2009) التي بينت ضعف مستوى الرضا الوظيفي لدى المرشدين الأكاديميين الأمريكيين، أو أن نتائج الدراسات متضاربة. جدير بالذكر أن الرضا الوظيفي لدى المرشد الأكاديمي يتأثر بالعديد من العوامل من بينها الغموض الذي يتعلق بالسلم الوظيفي لوظائف الإرشاد الأكاديمي، كما أن مهنة الإرشاد الأكاديمي نفسها لم يتم بلورة معالمها بشكل كامل كمهنة profession؛ كما أن فرص النمو والترقي تميل لأن تكون من نفس المستوى مما يوجد فرص محدودة أو منعدمة للترقي والتطور لدى المرشد الأكاديمي في سياق التعليم العالي (Murrell, 2005).

وفي هذا السياق، يوضح "روزيتال" (Rosenthal, 1989, p. 6) أهمية وجود فرص ممكنة للترقي من أجل تحقيق الرضا الوظيفي لدى المرشدين الأكاديميين موضحاً أنه مهنة الإرشاد الأكاديمي تعد من المهن التي يصعب تحقيق الترقية فيها "little or no advancement potential"، وإذا أضفنا ذلك إلى الغموض المتعلق بمهنة الإرشاد الأكاديمي فإن ذلك قد يكون

له تأثير سلبي على الرضا الوظيفي؛ الأمر الذي يبرز أهمية الكشف عن مستوى الرضا الوظيفي لدى المرشدين الأكاديميين في مؤسسات التعليم العالي.

كما وجدت دراسة "هابلي" (Habley, 2004) أن ضعف التقدير recognition within an institution من وجهة نظر المرشدين الأكاديميين كان من أبرز العوامل التي أثرت سلباً على احساسهم بالرضا الوظيفي؛ فقد توصل هذا الباحث إلى أن المرشدين الأكاديميين نادراً ما كان يتم تقدير عملهم، وأن أقل من ثلث المؤسسات كانت تقدر أو تكافئ المرشدين الأكاديميين لتمييزهم في الإرشاد الأكاديمي وهو ما انعكس بشكل سلبي على الرضا الوظيفي عن وظيفة الإرشاد الأكاديمي.

ومن ناحية أخرى وبالمقابل، فإن هناك عوامل أخرى ضمن عمل المرشدين الأكاديميين يمكن أن يكون لها دور مهم في تعزيز احساسهم بالرضا الوظيفي، ووفقاً لما يوضحه كل من "دود" و"جانستر" (Dodd, Ganster, 1996)، فإن الإرشاد الأكاديمي يتضمن قدر كبير من الاستقلالية والحرية في العمل؛ إذ تميل مهنة الإرشاد الأكاديمي لأن تكون مهنة عالية التنوع نظر لاضطلاع المرشدين الأكاديميين بالعديد من الأدوار النشطة التي تتضمن التفاعل مع أعضاء هيئة التدريس والطلبة والموظفين والإداريين، كما أنه يُنظر إلى كل طالب باعتباره كيان متفرد له خصائصه وقدراته ومشكلاته الخاصة، وهذا التنوع الكبير يمكن أن يزيد من الاستقلالية والحرية المتصورة عن العمل لدى المرشدين الأكاديميين الأمر الذي قد ينعكس بشكل إيجابي عن رضاهم الوظيفي.

#### الدراسات السابقة

هدفت دراسة "تايلور" (Lackey, 2021) للتحقق من العلاقة بين علاقات التوجيه (أي العلاقة بين المرشد ومشرفه) والرضا الوظيفي لدى المرشدين الأكاديميين. وبمزيد من التحديد، ركزت الدراسة على المرشد الأكاديمي كشخص خاضع للتدريب/الإشراف في هذه العلاقة وما إذا كانت هذه العلاقة تؤثر على رضاه الوظيفي. وقد اعتمدت الدراسة على منهج ارتباطي كمي، وتم جمع البيانات من خلال استبيان مسحي عبر الإنترنت حول خبرات المرشدين من حيث علاقاتهم مع مشرفيهم وكذلك مدى رضاهم الوظيفي. وشارك في الدراسة عينة من المرشدين

الأكاديميين في ولاية ألاباما الأمريكية من العاملين في مؤسسة حكومية. وأشارت النتائج إلى وجود ارتباط دال إحصائيًا بين العلاقة مع المشرف والرضا الوظيفي للمرشد الأكاديمي. وأوصت الدراسة بالعمل على تحسين العلاقة بين المرشدين الأكاديميين وقياداتهم والمشرفين عليهم من أجل تحسين رضاهم الوظيفي وكفاءتهم في أداء وظائفهم.

وهدفت دراسة "هاربر" (Harper, 2020) للتحقق من العلاقة بين الاحتراق الوظيفي burnout والرضا الوظيفي لدى المرشدين الأكاديميين. واعتمدت الدراسة على منهج ارتباطي كمي، وتم جمع البيانات من خلال مسح ماسلاش Maslach للاحتراق ومسح الرضا الوظيفي. وتألفت العينة من (97) مرشد أكاديمي بإحدى ولايات الجنوب الغربي في الولايات المتحدة الأمريكية. وأظهرت النتائج وجود علاقة دالة عكسية بين الاحتراق والرضا الوظيفي، كما أظهرت وجود علاقة عكسية بين الإرهاق الانفعالي والاستمتاع بالعمل. وأوصت الدراسة بضرورة قيام الجهات القيادية المسؤولة عن الإرشاد بالاستعانة بممارسات وسياسات من شأنها أن تقضي إلى الحد من الشعور بالاحتراق الوظيفي وتزيد من الرضا الوظيفي لدى المرشدين الأكاديميين في مؤسسات التعليم العالي.

كما هدفت دراسة "سميث" (Smith, 2016) للكشف عن العلاقة بين عوامل الرضا الوظيفي (الرضا الكلي، والرضا عن الإشراف، وطبيعة العمل، والمكافآت والتعويضات) والخبرة الأكاديمية، والعوامل الديموجرافية المؤثرة على الرضا الوظيفي للمرشدين الأكاديميين. واعتمدت الدراسة على منهج ارتباطي كمي، وتم جمع البيانات من خلال مسح المشاركة في التنمية المهنية، ومسح الرضا الوظيفي، واستبيان للعوامل الديموجرافية. وشارك في الدراسة (197) مرشد أكاديمي بمؤسسات التعليم العالي في الولايات المتحدة الأمريكية. وأشارت النتائج إلى أن عوامل الرضا الوظيفي، والعوامل الأكاديمية والعوامل الديموجرافية تؤثر على طبيعة وفرص النمو المهني للمرشدين الأكاديميين، ومن ثم تؤثر على فعالية أدائهم لوظائفهم. وأوصت الدراسة بمؤسسات التعليم العالي بتوفير التدريب المناسب للمرشدين الأكاديميين بما يضمن نموهم مهنيًا. وهدفت دراسة "سيلز" (Sales, 2015) للكشف عن طبيعة عوامل موقع العمل المرتبطة بالرضا الوظيفي والنية للبقاء في الوظيفة لدى المرشدين الأكاديميين ومجموعة أخرى من طاقم

العمل المهني الجامعي. واعتمدت الدراسة على منهج ارتباطي كمي، وتم جمع البيانات من خلال استبيان الرضا الوظيفي الذي تم تطبيقه على عينة مؤلفة من (97) مرشد أكاديمي وغيرهم من العاملين في مجالات ذات صلة في (12) جامعة في غرب الولايات المتحدة الأمريكية. وأظهرت النتائج أن أهم العوامل التي تؤثر على الرضا الوظيفي للمرشد الأكاديمي: الترقيات والمكافآت العرضية، وطبيعة الإشراف، وطبيعة العمل، والتواصل مع القيادة. وأوصت الدراسة قيادة التعليم العالي بتوفير بيئة عمل مجدية وممتعة للمرشدين يكون واضح في ثناياها أدوارهم ومسؤولياتهم، وحقوقهم بما يساعد على جذب العاملين، ورضاهم الوظيفي، وبقاؤهم.

هدفت دراسة القحطاني والهاجري (2013) للتعرف على درجة فاعلية الإرشاد الأكاديمي في جامعة الكويت بحسب رضا الطلبة، وكذلك تحديد الأهمية التي يوليها طلبة جامعة الكويت لما يجب أن تكون عليه كفايات الإرشاد الأكاديمي لدى المرشد الأكاديمي. واتبعت الدراسة المنهج الكمي الوصفي. وتمثل مجتمع الدراسة في طلبة جامعة الكويت موزعين على ثلاث فئات من الكليات: نظرية ومهنية وعلمية، وتم اختيار عينة الدراسة من بينهم بأسلوب المعاينة الطبقية العشوائية، وقد اختير حجم العينة 330 طالب. ولجمع البيانات تم إعداد استبانة. وأوضحت نتائج الدراسة أن رضا طلبة جامعة الكويت عن واقع الإرشاد الأكاديمي منخفض نسبياً، كما بينت النتائج أن توقعات الطلبة عن أدوار المرشد الأكاديمي متكاملة بحيث تشمل كل الكفايات المحددة.

وهدف دراسة "ألين" (Alleyne, 2013) للكشف عن العلاقة بين حجم المؤسسة التعليمية التي يعمل بها المرشد الأكاديمي ورضاه الوظيفي، وكذلك التحقق من العلاقة بين الرضا الوظيفي وكل من بيئة العمل والمتغيرات الديموجرافية. وقد اعتمدت الدراسة على منهج ارتباطي كمي، وتم جمع البيانات من خلال تحليل البيانات الأرشيفية المأخوذة من دراسات سابقة عن الرضا الوظيفي للمرشدين الأكاديميين. وقد ركزت الدراسة على أربعة جوانب أساسية للرضا الوظيفي هي: الرضا الوظيفي العام أو الكلي، والرضا عن العمل مع المشرف، والرضا عن العمل مع الطلبة، وأثر حجم المؤسسة التي يعمل بها المرشد (مؤسسة صغيرة، أو متوسطة، أو كبيرة) على رضاه الوظيفي. وأظهرت النتائج عدم وجود فروق جوهرية دالة إحصائياً بين

الجوانب الأربعة للرضا الوظيفي للمرشد الأكاديمي بالنسبة للعاملين في المؤسسات على اختلاف أحجامها؛ بمعنى أن حجم المؤسسة لا يؤثر على الرضا الوظيفي للمرشد الأكاديمي. اتضح كذلك أن أكبر ملامح الرضا الوظيفي تتجلى في عمل المرشدين الأكاديميين مع الطلبة؛ وعند تعدد مسؤوليات العمل.

وهدفنا دراسة أبو رحمة (2012) إلى الكشف عن درجة الرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين في وزارة التربية والتعليم العالي ووكالة الغوث في محافظات غزة، وكذلك الكشف عن العلاقة بين درجة ضغوط العمل لدى المشرفين التربويين بمحافظات غزة ورضاهم الوظيفي. واستخدمنا الدراسة منهجية بحثية وصفية تحليلية. وتمثلت عينة الدراسة من عينة إجمالية قوامها (174) مشرفاً ومشرفة تربوية في المدارس الحكومية والمدارس التابعة لوكالة غوث في محافظات غزة. وتمثلت أدوات جمع البيانات للدراسة في استبانة لتقدير درجة الرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين. وكشفت النتائج عن أن درجة الرضا الوظيفي للمشرفين التربويين جاء مستوى متوسط، وكان ترتيب الأبعاد على النحو التالي: الانتماء لمهنة الإشراف في المرتبة الأولى، ثم العلاقات مع الزملاء والرؤساء في العمل في المرتبة الثانية؛ التقدير واحترام الذات في المرتبة الثالثة؛ وفي المرتبة الرابعة ظروف وطبيعة العمل؛ ثم الأمن والاستقرار الوظيفي في المرتبة الخامسة؛ وجاء الحوافز والمكافآت في البعد السادس. كما أبرزت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي وفقاً لمتغيرات (النوع، المؤهل العلمي، نوع المدرسة "حكومة/وكالة"؛ عدد المدارس التي يشرف عليها المشرف؛ عدد سنوات الخدمة كمشرف؛ المنطقة التعليمية).

وهدفنا دراسة "هويل" (Howell, 2010) للكشف عن تصورات المرشدين الأكاديميين حول مدى تأثير استخدام الإرشاد التقديري Appreciative Advising على ممارساتهم الإرشادية ورضاهم الوظيفي. واعتمدت الدراسة على منهج نوعي قائم على نموذج الإرشاد التقديري. وتم جمع البيانات من خلال استبيان مفتوح ومقابلات شخصية شبه مقننة مع عينة مؤلفة من (9) مرشدين أكاديميين يعملون في ثلاث مؤسسات بالتعليم العالي في ولاية نبراسكا بالولايات المتحدة الأمريكية. وأشارت النتائج إلى أن نموذج الإرشاد التقديري كان له أثراً إيجابياً عليهم من نواح

عدة: فقد مكنهم من الاستخدام الأفضل لمواطن قوتهم، ومواهبهم ومهاراتهم؛ كما قدم لهم إطاراً مكنهم من أداء الإرشاد الأكاديمي بفعالية أكبر؛ ومن توطيد العلاقة بين المرشد والطلبة؛ مما أسفر عن تحسن رضاهم الوظيفي. وأوصت الدراسة بتعميم استخدام نموذج الإرشاد التقديري لما ينطوي عليه من تحسين ممارسات المرشدين وزيادة رضاهم الوظيفي.

وهدفت دراسة "تشاينياك" (Chabinak, 2010) للكشف عن العلاقة بين الرضا الوظيفي للمرشد الأكاديمي وطبيعة الشراكة مع إدارة الإرشاد الأكاديمي، وعلاقة ذلك بتصورات المرشدين الأكاديميين عن احترام الإدارة لهم، ومدى مشاركتهم في عملية صنع القرار، والاستقلالية في عملهم. واعتمدت الدراسة على منهج ارتباطي كمي، وتألقت العينة من (831) مرشد أكاديمي يعملون في 41 مؤسسة إرشاد أكاديمي في الولايات المتحدة الأمريكية. وتم جمع البيانات من خلال مسح تصورات المرشد الأكاديمي للعلاقة مع المرشد ورضاهم الوظيفي. وقد أظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية دالة إحصائياً بين احترام الإدارة للمرشدين، ومشاركتهم في صنع القرار، واستقلاليتهم في العمل وبين رضاهم الوظيفي. وأوصت الدراسة بمراعات الجهات الإدارية لهذه العناصر من أجل تحسين الرضا الوظيفي للمرشدين الأكاديميين، ومن ثم تحسين فعاليتهم ونتاج عملهم.

كما هدفت دراسة "كوكسيا" (Cuccia, 2009) للكشف عن تصورات وخبرات المرشدين الأكاديميين الجدد بشأن رضاهم المهني الوظيفي. واعتمدت الدراسة على منهج مسحي كمي، وتم جمع البيانات من عينة مؤلفة من (540) مرشد أكاديمي موظفين حديثاً ببعض جامعات الولايات المتحدة الأمريكية من خلال مسح الإرشاد الأكاديمي. وأظهرت النتائج أن أبرز العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي للمرشدين الأكاديميين هي مدى وضوح الدور المخول لهم (في مقابل الغموض الوظيفي)، وفرص التقدم والترقي المهني، والاحتراق الوظيفي، والفرص المتاحة للتنمية المهنية. وأظهرت النتائج كذلك أن معظم المرشدين الأكاديميين المشاركين (75 %) كانوا راضين بدرجة أو بأخرى عن وظائفهم وعن النمو المهني الذي يتلقونه، وذكروا أن أهم جوانب وظيفة الإرشاد الأكاديمي هي الفرصة لمساعدة الآخرين، والقدرة على توجيه الطلبة، والفرصة للعمل مع الشباب الصغار. وقد أوصت الدراسة بالتركيز على توفير فرص للتدريب والتنمية

المهنية للمرشدين الأكاديميين الجدد لزيادة قدرتهم وفعاليتهم في أداء عملهم ومن ثم تحسين رضاهم الوظيفي.

وهدفت دراسة "دونيلي" (Donnelly, 2009) للتحقق من العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي للمرشدين الأكاديميين في مؤسسات التعليم العالي. واعتمدت الدراسة على منهج مسحي كمي، وتم جمع البيانات من خلال استبيان مقرر ذاتياً تم تطبيقه على عينة مؤلفة من (1913) مرشد أكاديمي بمؤسسات التعليم العالي في ولاية كانساس الأمريكية. وأظهرت النتائج أن المرشدين الأكاديميين يقرون بمستوى عالي من الرضا الوظيفي بصورة عامة؛ وكذلك رضاهم عن علاقاتهم مع الطلبة وقيادات العمل. اتضح كذلك أن أهم العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي للمرشدين الأكاديميين هي تنوع مهام العمل، والمزايا الوظيفية، والعمل الجماعي كما أشاروا أنهم غير راضين عن الراتب، والاعتراف بقيمة عملهم، والدعم من أجل فرص الترقى المهني. وأوصت الدراسة المسؤولين بتدشين بيئة مواتية وداعمة لعمل المرشدين الأكاديميين يكون قوامها التنوع، والتمكين، والعمل الجماعي. كما أوصت بتدشين قنوات اتصال واضحة بين المرشدين ومديريهم.

وهدفت دراسة محمد (2007) إلى تحديد مستوى الرضا الوظيفي لدى المشرفين الأكاديميين بجامعة السودان المفتوحة ودافعية الإنجاز لديهم. وتم الاعتماد على المنهج الوصفي المسحي التحليلي، وتمثلت عينة الدراسة في عينة من المشرفين والمشرفات الأكاديميات من جامعة السودان المفتوحة قوامها (60). ولجمع بيانات الدراسة تم إعداد مقياساً للرضا الوظيفي. وأبرزت نتائج الدراسة سيادة حالات الرضا الوظيفي بين المشرفين الأكاديميين بجامعة السودان المفتوحة في الأبعاد الستة من حيث العمل نفسه، ومن حيث العلاقة بين العاملين، والرواتب والمكافآت والمزايا الأخرى، والاستقرار الوظيفي، والإدارة والنمو والتقدم المهني والوظيفي، وعدم وجود فروق إحصائية بين المشرفين الأكاديميين بجامعة السودان المفتوحة في الرضا الوظيفي تعزى لمتغير العمر، وكذلك عدم وجود فروق إحصائية تبعاً لمتغير المستوى التعليمي والجنس.

وهدفت دراسة الكندري (2006) إلى التعرف على آراء طلبة جامعة الكويت حول مدى فاعلية موظفي مكاتب التوجيه والإرشاد في أداء مهامهم، وذلك بشأن تعاملهم مع الطلبة ومدى

خبرتهم في مجال الإرشاد الأكاديمي. ووظفت الدراسة منهج البحث الوصفي المسحي التحليلي. وتمثلت عينة الدراسة في عينة عشوائية قوامها (330) طالباً وطالبة من كليات جامعة الكويت. ولجمع البيانات تم تطبيق استبانة لقياس آراء الطلبة حول فاعلية موظفي مكاتب التوجيه والإرشاد بكليات جامعة الكويت في خدمة الكلية. وكشفت النتائج وجود مستوى رضا طلابي بدرجة منخفضة عن أداء الموظفين في مكاتب التوجيه والإرشاد. وأوصت الدراسة بضرورة توضيح أهمية الإرشاد الأكاديمي في تحقيق أهداف جامعة الكويت.

وهدف دراسة "موريل" (Murrell, 2005) للتحقق من مدى الرضا الوظيفي للمرشدين الأكاديميين ومدى رضا الطلبة عن خدمات الإرشاد الأكاديمي. واعتمدت الدراسة على منهج ارتباطي كمي، وتم جمع البيانات من خلال استبيان الرضا الوظيفي للمرشد الأكاديمي (أجاب عنه 34 مرشد أكاديمي من ثلاث كليات مجتمعية في وسط غرب الولايات المتحدة الأمريكية) ومسح رضا الطلبة عن خدمات الإرشاد الأكاديمي (وأجاب عنه 573 طالب يتم الإشراف عليهم من قبل المرشدين المشاركين في الدراسة). وقد أظهرت النتائج أن الرضا الوظيفي للمرشد الأكاديمي عن المكافآت التعويضية ارتبط ارتباطاً سلبياً برضا الطلبة عن خدمات الإرشاد الأكاديمي؛ في حين أن رضا المشرف عن الإقرار والاعتراف بدوره داخل المؤسسة، واستقلالته المتصورة، وفرص الترقى ارتبطت جميعاً ارتباطاً إيجابياً برضا الطلبة عن خدمات الإرشاد الأكاديمي. وقد أوصت الدراسة بضرورة قيام المؤسسات على وضع سياسات وإجراءات واضحة من شأنها أن تقرر دور المرشد الأكاديمي وتبين مدى أهميته للطلاب وللمؤسسة التعليمية ككل.

وأخيراً، هدفت دراسة "هال" (Hull, 2004) للكشف عن طبيعة العلاقة بين سمات الشخصية والرضا الوظيفي لدى المرشدين الأكاديميين. واعتمدت الدراسة على منهج وصفي كمي قائم على التصميم المسحي والارتباطي، وتم جمع البيانات من خلال مؤشر مايرز-بريجز لنوع الشخصية، والمؤشر الوصفي للرضا الوظيفي لدى المرشدين الأكاديميين. وشارك في الدراسة عينة قوامها (101) مرشد من المرشدين الأكاديميين في الولايات المتحدة. ولقد أشارت النتائج إلى أن المرشدين الأكاديميين لا يرون مستقبلاً مهنيًا لهم في مؤسساتهم كما أنهم غير



راضين عن رواتبهم. مع هذا فقد كانوا راضين بصورة عامة عن وظائفهم في الإرشاد الأكاديمي وعن الإشراف عليهم.

### التعليق على الدراسات السابقة

مما سبق يتضح من الدراسات القلة الواضحة للدراسات التي أجريت حول موضوع الرضا الوظيفي لدى المرشدين الأكاديميين في مؤسسات التعليم العالي العربية وفي دولة الكويت بشكل خاص لا توجد أي دراسات سابقة بحدود علم الباحث الحالي، وكانت الدراستين الوحيدتين في دولة الكويت أي دراستي القحطاني والهاجري (2013)، والكندري (2006) قد تناولتا موضوع رضا الطلبة عن الإرشاد الأكاديمي وليس الرضا الوظيفي للمرشدين. وقد تضاربت نتائج الدراسات التي ركزت على مستوى الرضا الوظيفي لدى المرشدين الأكاديميين في مؤسسات التعليم العالي الذي يبرز فجوة بحثية مهمة يتم العمل على جسرهما في البحث الحالي من خلال الكشف عن مستوى الرضا الوظيفي لدى المرشدين الأكاديميين في بعض مؤسسات التعليم العالي بدولة الكويت. ولقد تمت الاستفادة من الدراسات السابقة في الكشف عن أهم جوانب الرضا الوظيفي لدى المرشدين الأكاديميين والعوامل المؤثرة عليه والتي ينبغي أخذها بعين الاعتبار، كما تمت الاستفادة من هذه الدراسات السابقة عند مناقشة وتفسير نتائج البحث الحالي.

### ثالثاً: الإطار المنهجي والتطبيقي للبحث

#### منهج ومتغيرات البحث:

اتبع هذا البحث منهج البحث الوصفي المسحي القائم على المسح بالاستبانة والذي يستطلع مدى الرضا الوظيفي للمرشدين الأكاديميين في بعض مؤسسات التعليم العالي بدولة الكويت وانطوي تصميم البحث الحالي على متغير تابع واحد وهو الرضا الوظيفي للمرشدين الأكاديميين، بينما تضمن تصميم البحث أربعة متغيرات مستقلة: وهي (الجنس - عدد سنوات الخبرة في الإرشاد الأكاديمي - نوع مؤسسة التعليم العالي - طبيعة العمل).

#### مجتمع وعينة البحث:

تمثل مجتمع البحث في جميع المرشدين الأكاديميين بمؤسسات التعليم العالي بدولة الكويت سواء الحكومية أو الخاصة، ونظرا لصعوبة تطبيق البحث على هذا المجتمع بالكامل، فقد تم تطبيق البحث على عينة قوامها (87) من المرشدين الأكاديميين من الإداريين وأعضاء هيئة التدريس القائمين بالإرشاد الأكاديمي ببعض مؤسسات التعليم العالي بدولة الكويت سواء الحكومية أو الخاصة ممن أجابوا بشكل طوعي عن الاستبانة التي تم تحصيل الإجابات عنها إلكترونياً باستخدام منصة استمارات غوغل (Google forms). وقد اشتملت العينة على مرشدين أكاديميين من جامعة الكويت والهيئة العامة للتعليم التطبيقي وجامعة الخليج للعلوم والتكنولوجيا وجامعة جابر فضلا عن بعض الجامعات والمؤسسات الخاصة كالجامعة الأمريكية في الكويت وجامعة الشرق الأوسط الأمريكية والكلية الأسترالية في الكويت. وفيما يلي توزيع العينة وفقاً للمتغيرات الشخصية للمشاركين وهي (الجنس - عدد سنوات الخبرة - نوع الجامعة - طبيعة العمل).

جدول (1): توزيع العينة بحسب متغيرات البحث

المتغير	العدد	النسبة المئوية	
الجنس	مرشد أكاديمي	57	65.5%
	مرشدة أكاديمية	30	34.5%
	<b>الإجمالي</b>	<b>87</b>	<b>100.0%</b>
عدد سنوات الخبرة في الإرشاد الأكاديمي	أقل من 6 سنوات	25	28.7%
	ما بين 6-12 سنة	35	40.2%
	أكثر من 12 سنة	27	31.0%
	<b>الإجمالي</b>	<b>87</b>	<b>100.0%</b>
طبيعة العمل	إداري	55	63.2%
	عضو هيئة تدريس	32	36.8%
	<b>الإجمالي</b>	<b>87</b>	<b>100.0%</b>
نوع مؤسسة التعليم العالي	حكومية	48	55.2%
	خاصة	39	44.8%

المتغير	العدد	النسبة المئوية
الإجمالي	87	%100.0

### أداة البحث:

لجمع البيانات وبما يتناسب مع الهدف من ورائها تم الاعتماد على أداة وحيدة قام الباحث بإعدادها وهي أداة استبانة الرضا الوظيفي للمرشدين الأكاديميين بمؤسسات التعليم العالي بدولة الكويت؛ حيث قام الباحث بالرجوع إلى عدد من الدراسات والبحوث السابقة لإعداد تلك الأداة من تلك التي ركزت على مؤسسات التعليم العالي لدى المرشدين الأكاديميين بشكل محدد كما هو الحال في دراسات كل من "هاربر" (Harper, 2020)، و"سالز" (Sales, 2015)، و"الين" (Alleyne, 2013)، و"كوتشيا" (Cuccia, 2009)، و"موريل" (Murrell, 2005)، و"هال" (Hull, 2004). ومن خلال الرجوع إلى تلك الدراسات أمكن للباحث الوقوف على أهم المجالات التي يجب قياسها لدى المرشدين الأكاديميين المشاركين في البحث الحالي، كما قام بتحديد صياغات مقترحة للعبارات التي تدرج تحت كل بعد من هذه الأبعاد في الصورة الأولى للاستبانة.

وللتحقق من صدق الاستبانة تم استخدام طريقة الصدق الظاهري حيث تم عرض الصورة الأولى للأداة مصحوبة بخطاب طلب التحكيم على مجموعة من السادة المحكمين المتخصصين في الإرشاد الأكاديمي، وكذلك إدارة وقيادة مؤسسات التعليم العالي من أعضاء هيئة التدريس بعدد من الجامعات. وقد تم تحكيم هذه الأداة من حيث عدة مؤشرات وهي: دقة صياغة العبارات وصحتها من الناحية العلمية، وما إذا كانت كل عبارة تقيس بعد واحد فقط أم لا، وما إذا كانت العبارات تدرج تحت الأبعاد الرئيسية المحددة، ومدى شمولية الاستبانة بشكل عام لقياس كافة أبعاد الرضا الوظيفي لدى المرشدين الأكاديميين. كما طُلب من المحكمين حذف أو إضافة أي عبارات يرونها، وكذلك إجراء أي تعديلات على صياغة العبارات. وتم اعتبار أن نسبة اتفاق (80 %) من المحكمين على عبارات الاستبانة مؤشراً على تمتعها بمستوى عال من الصدق الظاهري.

وإضافة للصدق الظاهري، تم التحقق من الاتساق الداخلي للاستبانة من خلال تطبيقها على عينة استطلاعية مكونة من (33) من المرشدين الأكاديميين ممن لم يشاركوا في العينة الأساسية. حيث تم حساب معامل ارتباط "بيرسون" بين درجة كل مجال والدرجة الكلية للاستبانة. وجاءت النتائج كما يتبين في الجدول التالي:

**جدول (2): الاتساق الداخلي بين درجات المشاركين على كل مجال الدرجة الإجمالية للاستبانة**

م	المجالات الرئيسية	معامل الارتباط بالدرجة الكلية
1	المجال الأول: الرضا عن ظروف العمل	**0.835
2	المجال الثاني: الرضا عن الرواتب والحوافز	**0.852
3	المجال الثالث: الرضا عن الإدارة	**0.880
4	المجال الرابع: الرضا عن التقدير والمكانة الاجتماعية	**0.902
5	المجال الخامس: الرضا عن النمو المهني وفرص الترقية	**0.856
6	المجال السادس: الرضا عن العلاقات مع الزملاء	**0.871

\*\* دالة عند مستوى 0.01.

يتضح من الجدول السابق أن جميع معاملات الارتباط بين درجات المشاركين على كل مجال ودرجاتهم على الاستبانة ككل ترتبط ارتباطاً دالاً إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.01)، حيث تراوحت معاملات الارتباط ما بين (0.835) و(0.902) وهذا يدل على أن جميع مجالات الاستبانة تتمتع بالاتساق الداخلي، مما يعد مؤشراً على الاتساق الداخلي للاستبانة ككل.

وكذلك، تم التحقق من ثبات الاستبانة من خلال حساب معامل ألفا كرونباخ في حالة حذف العبارة للتأكد من ثبات الاستبانة، وقد اتضح أن جميع العبارات جيدة ولا يتم حذف أي عبارة حيث إنها لم تؤثر على حساب قيمة الثبات. كما يوضح الجدول التالي معاملات الثبات للمجالات الرئيسية للاستبانة، وهذا يدل على أن الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من الثبات ومن ثم يمكن الاعتماد عليها في التطبيق الميداني.

**جدول (3): معاملات الثبات ألفا كرونباخ للمجالات الرئيسية وللإجمالي**

م	المجالات الرئيسية	عدد العبارات	معامل الثبات
1	المجال الأول: الرضا عن ظروف العمل	6	0.858
2	المجال الثاني: الرضا عن الرواتب والحوافز	6	0.832
3	المجال الثالث: الرضا عن الإدارة	8	0.861
4	المجال الرابع: الرضا عن التقدير والمكانة الاجتماعية	6	0.828
5	المجال الخامس: الرضا عن النمو المهني وفرص الترقية	7	0.853
6	المجال السادس: الرضا عن العلاقات مع الزملاء	7	0.879
	معامل الثبات العام للاستبانة	40	0.887

يتضح من الجدول السابق أن معامل الثبات العام للاستبانة بلغ (0.887)، كما تراوحت معاملات الثبات للمجالات الفرعية ما بين (0.828) و(0.879) وهذا يدل على أن الاستبانة ومجالاتها تتمتع بدرجة عالية من الثبات يمكن الاعتماد عليها في التطبيق الميداني. واستناداً لما تقدم، تم اعداد الصورة النهائية للاستبانة والتي اشتملت على (6) مجالات رئيسية كما يلي:

- المجال الأول- الرضا عن ظروف العمل: اشتمل هذا المجال على (6) عبارات.
  - المجال الثاني- الرضا عن الرواتب والحوافز: اشتمل هذا المجال على (6) عبارات.
  - المجال الثالث- الرضا عن الإدارة: اشتمل هذا المجال على (8) عبارات.
  - المجال الرابع- الرضا عن العلاقات مع الزملاء: اشتمل هذا المجال على (6) عبارات.
  - المجال الخامس- الرضا عن التقدير والمكانة الاجتماعية: اشتمل على (7) عبارات.
  - المجال السادس- الرضا عن النمو المهني وفرص الترقية: اشتمل على (7) عبارات.
- وبذلك اشتملت الاستبانة بصورتها النهائية إجمالاً على (40) عبارة تقيس مختلف جوانب الرضا الوظيفي وأمام كل عبارة من هذه العبارات مقياس ليكرتي خماسي التدرج يتضمن

البدائل التالية (بدرجة كبيرة جداً - بدرجة كبيرة - بدرجة متوسطة - بدرجة ضعيفة - بدرجة ضعيفة جداً).

### ثالثاً: نتائج البحث ومناقشتها وتفسيرها

من خلال ما تم عرضه في الإطار النظري، تم الإجابة عن السؤال الأول لهذا البحث والمعني بتحديد مفهوم ومكونات الرضا الوظيفي لدى المرشدين الأكاديميين. وفي القسم التالي يتم الإجابة عن السؤالين الثاني والثالث.

### عرض نتائج السؤال الثاني ومناقشتها وتفسيرها:

للإجابة عن السؤال الثاني للبحث، تم حساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية لكل عبارة من عبارات الاستبانة، وتم تفسير النتائج بالاعتماد على قيمة المتوسط الحسابي والوزن النسبي. ويوضح الجدول التالي النتائج الإجمالية المتعلقة بمستوى رضا المرشدين الأكاديميين بمؤسسات التعليم العالي بدولة الكويت إجمالاً وكمجالات فرعية".

### جدول (4): النتائج الإجمالية المتعلقة بمستوى رضا المرشدين الأكاديميين بمؤسسات التعليم

#### العالي بدولة الكويت عن وظيفتهم إجمالاً وكمجالات فرعية (ن=87)

الرتبة	مستوى الرضا	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	عدد العبارات	المجالات الرئيسية
4	متوسط	59.9%	0.705	2.996	6	المجال الأول: الرضا عن ظروف العمل
1	كبير	70.5%	0.657	3.527	6	المجال الثاني: الرضا عن الرواتب والحوافز
2	كبير	68.4%	0.955	3.420	8	المجال الثالث: الرضا عن الإدارة
5	ضعيف	40.7%	0.644	2.034	6	المجال الرابع: الرضا عن التقدير والمكانة الاجتماعية
6	ضعيف	38.9%	0.739	1.944	7	المجال الخامس: الرضا عن النمو المهني وفرص الترقية
3	متوسط	63.5%	0.753	3.176	7	المجال السادس: الرضا عن العلاقات مع الزملاء
	متوسط	57.0%	0.742	2.849	40	المتوسط الحسابي العام للاستبانة

يتضح من الجدول السابق أن المتوسط الحسابي العام للاستبانة ككل بلغ (2.849) ما يعبر عن مستوى (متوسط) لرضا المرشدين الأكاديميين بمؤسسات التعليم العالي بدولة الكويت

عن وظيفتهم إجمالاً وكمجالات فرعية، كما يتضح أن مستوى رضاهم في جميع المجالات قد تراوح ما بين (ضعيف) و(ومرتفع). وقد جاء في المرتبة الأولى كأعلى المجالات في الرتبة المجال الثاني: "الرضا عن الرواتب والحوافز" بمستوى (كبير) ومتوسط حسابي (3.527)، تلاه في المرتبة الثانية المجال الثالث: "الرضا عن الإدارة" وبمستوى (كبير) ومتوسط حسابي (3.420)، تلاه في المرتبة الثالثة المجال السادس: "الرضا عن العلاقات مع الزملاء" بمستوى (متوسط) ومتوسط حسابي (3.176)، تلاه في المرتبة الرابعة المجال الأول: "الرضا عن ظروف العمل" بمستوى (متوسط) ومتوسط حسابي (2.996)، تلاه في المرتبة الخامسة المجال الرابع: "الرضا عن التقدير والمكانة الاجتماعية" بمستوى (ضعيف) ومتوسط حسابي (2.034)، وقد جاء في المرتبة السادسة -والأخيرة- كأقل المجالات في الرتبة المجال الخامس: "الرضا عن النمو المهني وفرص الترقية" بمستوى (ضعيف) ومتوسط حسابي (1.944).

جدول (5): الإحصاءات الوصفية لمستوى رضا المرشدين الأكاديميين بمؤسسات التعليم العالي

بدولة الكويت عن وظيفتهم في مجال "الرضا عن ظروف العمل" (ن=87)

م	العبارات	التكرارات والنسب	بدائل الاستجابة					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	مستوى الرضا	الترتيب
			كبير جداً	كبير	متوسط	ضعيف	ضعيف جداً					
1	أرى أن ظروف العمل مناسبة من حيث (الإضاءة- الحرارة - الهدوء)	ت	1	11	35	38	2	2.667	0.773	53.3%	متوسط	5
		%	1.1	12.6	40.2	43.7	2.3					
2	الأجهزة والأدوات المستخدمة في مكان العمل مناسبة	ت	1	4	56	25	1	2.759	0.609	55.2%	متوسط	4
		%	1.1	4.6	64.4	28.7	1.1					
3	تناسب ساعات العمل مع احتياجات العمل والفرد	ت	2	1	18	53	13	2.149	0.771	43.0%	ضعيف	6
		%	2.3	1.1	20.7	60.9	14.9					
4	تنسم أعباء العمل بأنها مناسبة وعادلة	ت	16	62	8	0	1	4.057	0.617	81.1%	كبير	1
		%	18.4	71.3	9.2	0.0	1.1					
5	تنسم لوائح وسياسات العمل بالإرشاد الأكاديمي واضحة ومفهومة	ت	8	19	47	12	1	3.241	0.849	64.8%	متوسط	2
		%	9.2	21.8	54.0	13.8	1.1					
6	مساحة المكاتب مناسبة ومطابقة للمواصفات	ت	1	17	60	8	1	3.103	0.611	62.1%	متوسط	3
		%	1.1	19.5	69.0	9.2	1.1					

مستوى الرضا الوظيفي لدى المرشدين الأكاديميين بمؤسسات التعليم العالي... د.د. نواف خالد محمد الزعبي

الترتيب	مستوى الرضا	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	بدائل الاستجابة					التكرارات والنسب	العبارات	م
					مستوى ضعيف جداً	مستوى ضعيف	مستوى متوسط	مستوى كبير	مستوى كبير جداً			
	مستوى متوسط	59.9%		2.996							المتوسط الحسابي العام للمجال الأول	

يتضح من الجدول السابق أن المتوسط العام لهذا المجال بلغ (2.996)، ما يعبر عن مستوى (متوسط) من الرضا، كما يتضح أن مستوى الرضا في جميع العبارات قد تراوح ما بين (ضعيف) و(كبير). ويوضح الجدول (3) التالي مستوى رضا المرشدين الأكاديميين بمؤسسات التعليم العالي بدولة الكويت عن وظيفتهم في مجال "الرضا عن الرواتب والحوافز".

**جدول (6): الإحصاءات الوصفية لمستوى رضا المرشدين الأكاديميين بمؤسسات التعليم**

**العالي بدولة الكويت عن وظيفتهم في مجال "الرضا عن الرواتب والحوافز" (ن=87)**

الترتيب	مستوى الرضا	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	بدائل الاستجابة					التكرارات والنسب	العبارات	م
					مستوى ضعيف جداً	مستوى ضعيف	مستوى متوسط	مستوى كبير	مستوى كبير جداً			
2	كبير	72.4%	0.575	3.621	0	2	31	52	2	ت	يتناسب الراتب الذي أتقاضاه مع قيمة العمل الذي أؤديه	1
					0.0	2.3	35.6	59.8	2.3	%		
1	كبير جداً	84.6%	0.623	4.230	0	2	3	55	27	ت	يفي راتبي بمتطلبات المعيشة لي ولأسرتي	2
					0.0	2.3	3.4	63.2	31.0	%		
4	كبير	68.7%	0.694	3.437	2	2	41	40	2	ت	أتلقي حوافز ومكافآت إضافية فوق راتبي	3
					2.3	2.3	47.1	46.0	2.3	%		
6	متوسط	60.5%	0.698	3.023	2	12	57	14	2	ت	توجد زيادة سنوية في الراتب تواكب زيادة الأسعار	4
					2.3	13.8	65.5	16.1	2.3	%		
3	كبير	69.0%	0.660	3.448	1	3	41	40	2	ت	يتيح عملي مزايا كالتأمين صحي، التأمين على الحياة	5
					1.1	3.4	47.1	46.0	2.3	%		
5	متوسط	68.0%	0.690	3.402	1	5	41	38	2	ت	يتيح عملي مزايا المعاش بعد التقاعد	6
					1.1	5.7	47.1	43.7	2.3	%		
	مستوى كبير	70.5%		3.527							المتوسط الحسابي العام للمجال الثاني	



يتضح من الجدول السابق أن المتوسط العام لهذا المجال بلغ (3.527)، ما يعبر عن مستوى (كبير) من الرضا، كما يتضح أن مستوى الرضا في جميع العبارات قد تراوح ما بين (متوسط) و(كبير جدًا). وقد تراوحت المتوسطات ما بين متوسط (3.023) للعبارة رقم (4) في هذا المجال ومتوسط (4.230) للعبارة رقم (2).

**جدول (7): الإحصاءات الوصفية لمستوى رضا المرشدين الأكاديميين بمؤسسات التعليم العالي بدولة الكويت عن وظيفتهم في مجال "الرضا عن الإدارة" (ن=87)**

الترتيب	مستوى الرضا	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	بدائل الاستجابة					التكرارات والنسب	العبارات	م
					مستوى جيداً	مستوى متوسط	مستوى ضعيف	مستوى جيداً	مستوى جيداً			
2	كبير	74.9%	0.824	3.747	1	1	34	34	17	ت	تتعامل الإدارة مع المرشدين الأكاديميين بشكل جيد	1
					1.1	1.1	39.1	39.1	19.5	%		
4	كبير	73.3%	1.226	3.667	2	22	6	30	27	ت	تتعامل الإدارة مع المرشدين الأكاديميين بشكل عادل ومنصف	2
					2.3	25.3	6.9	34.5	31.0	%		
3	كبير	74.3%	0.806	3.713	1	2	32	38	14	ت	تتيح الإدارة الفرصة للمشاركة في صنع القرار التي تمس عمل المرشدين الأكاديميين وتؤثر عليهم	3
					1.1	2.3	36.8	43.7	16.1	%		
1	كبير	83.2%	0.645	4.161	1	1	3	60	22	ت	تتدخل الإدارة لحل الصراعات بين العاملين بشكل مناسب وفوري	4
					1.1	1.1	3.4	69.0	25.3	%		
6	كبير	68.7%	1.128	3.437	2	22	15	32	16	ت	تهتم الإدارة بالأراء والمقترحات المقدمة لتطوير العمل	5
					2.3	25.3	17.2	36.8	18.4	%		
5	كبير	69.7%	1.088	3.483	1	23	10	39	14	ت	تقدر وتتفهم الإدارة ظروف المرشدين الأكاديميين	6
					1.1	26.4	11.5	44.8	16.1	%		
7	متوسط	54.0%	0.809	2.701	3	35	35	13	1	ت	تفوض الإدارة بعض المهام للمرشدين الأكاديميين	7
					3.4	40.2	40.2	14.9	1.1	%		
8	ضعيف	49.0%	1.118	2.448	24	17	31	13	2	ت	تشجع الإدارة العمل التعاوني وروح الفريق والقيم المشتركة	8
					27.6	19.5	35.6	14.9	2.3	%		
					المتوسط الحسابي العام للمجال الثالث							
مستوى كبير		68.4%	3.420									

يتضح من الجدول السابق أن المتوسط العام لهذا المجال بلغ (3.420)، ما يعبر عن مستوى (كبير) من الرضا، كما يتضح أن مستوى الرضا في جميع العبارات قد تراوح ما بين (ضعيف) و(كبير). وقد تراوحت المتوسطات ما بين متوسط (2.448) للعبارة رقم (8) في هذا المجال ومتوسط (4.161) للعبارة رقم (4).

جدول (8): الإحصاءات الوصفية لمستوى رضا المرشدين الأكاديميين بمؤسسات التعليم العالي بدولة الكويت عن وظيفتهم في مجال "الرضا عن التقدير والمكانة الاجتماعية" (ن=87)

الترتيب	مستوى الرضا	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	بدائل الاستجابة					التكرارات والنسب	العبارات	م
					مستوى ضعيف جداً	مستوى ضعيف	مستوى متوسط	مستوى كبير	مستوى كبير جداً			
3	ضعيف	40.2%	0.638	2.011	15	58	12	2	0	ت	تلاقي جهودي في العمل التقدير المناسب بالجامعة	1
					17.2	66.7	13.8	2.3	0.0	%		
2	ضعيف	46.0%	0.837	2.299	17	31	35	4	0	ت	تمنحني وظيفتي مكانة اجتماعية جيدة	2
					19.5	35.6	40.2	4.6	0.0	%		
4	ضعيف	37.0%	0.518	1.851	17	68	0	2	0	ت	تساعد وظيفتي على التفاعل النشط مع المجتمع المحلي	3
					19.5	78.2	0.0	2.3	0.0	%		
5	ضعيف جداً	27.6%	0.633	1.379	59	25	1	2	0	ت	تتلاءم وظيفتي كمرشد أكاديمي مع مؤهلاتي وخبراتي	4
					67.8	28.7	1.1	2.3	0.0	%		
1	متوسط	68.0%	0.619	3.402	0	2	52	29	4	ت	تتيح لي وظيفتي الاستقلالية والحرية في العمل	5
					0.0	2.3	59.8	33.3	4.6	%		
6	ضعيف جداً	25.3%	0.619	1.264	70	13	2	2	0	ت	لوظيفة الإرشاد الأكاديمي التي أقوم بها تأثير حيوي على نتائج الطلبة	6
					80.5	14.9	2.3	2.3	0.0	%		
مستوى ضعيف		40.7%		2.034						المتوسط الحسابي العام للمجال الرابع		

يتضح من الجدول السابق أن المتوسط العام لهذا المجال بلغ (2.034)، ما يعبر عن مستوى (ضعيف) من الرضا، كما يتضح أن مستوى الرضا في جميع العبارات قد تراوح ما بين (ضعيف جداً) و(متوسط). وقد تراوحت المتوسطات ما بين متوسط (1.264) للعبارة رقم (6) في هذا المجال ومتوسط (3.402) للعبارة رقم (5).

**جدول (9): الإحصاءات الوصفية لمستوى رضا المرشدين الأكاديميين بمؤسسات التعليم العالي بدولة الكويت عن وظيفتهم في مجال "الرضا عن النمو المهني وفرص الترقية" (ن=87)**

الترتيب	مستوى الرضا	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	بدائل الاستجابة					التكرارات والنسب	العبارات	م
					مستوى جيداً	مستوى متوسط	مستوى كبير	مستوى جيداً	مستوى كبير			
3	ضعيف	%40.5	0.698	2.023	17	54	13	3	0	ت	يتيح العمل في الإرشاد الأكاديمي فرصاً للترقية أسرع من الوظائف الأخرى	1
					19.5	62.1	14.9	3.4	0.0	%		
4	ضعيف	%37.9	0.629	1.897	17	66	1	2	1	ت	يتيح عملي كمرشد أكاديمي فرص لاكتساب معارف وخبرات جديدة ومتقدمة	2
					19.5	75.9	1.1	2.3	1.1	%		
1	ضعيف	%44.1	0.851	2.207	17	41	24	4	1	ت	تتيح الجامعة لي الفرص المشاركة في مؤتمرات وندوات ولقاءات بحثية وثيقة الصلة بالعمل	3
					19.5	47.1	27.6	4.6	1.1	%		
7	ضعيف جداً	%34.0	0.851	1.701	44	28	13	1	1	ت	تقدم الجامعة تدريب دوري على رأس العمل	4
					50.6	32.2	14.9	1.1	1.1	%		
5	ضعيف	%37.5	0.567	1.874	16	69	0	1	1	ت	تشجع الجامعة المرشدين الأكاديميين على النمو المهني الذاتي	5
					18.4	79.3	0.0	1.1	1.1	%		
2	ضعيف	%43.7	0.883	2.184	14	53	13	4	3	ت	يتيح لي عملي فرص للمشاركة في بعثات أو أبحاث ممولة وغيرها من الخبرات المهنية والبحثية	6
					16.1	60.9	14.9	4.6	3.4	%		
6	ضعيف جداً	%34.5	0.694	1.724	31	53	0	2	1	ت	تقوم الجامعة بعمل شراكات مع مؤسسات متخصصة في الإرشاد الأكاديمي	7
					35.6	60.9	0.0	2.3	1.1	%		
				1.944						المتوسط الحسابي العام للمجال الخامس		
مستوى ضعيف		%38.9										

يتضح من الجدول السابق أن المتوسط العام لهذا المجال بلغ (1.944)، ما يعبر عن مستوى (ضعيف) من الرضا، كما يتضح أن مستوى الرضا في جميع العبارات قد تراوح ما بين (ضعيف جداً) و(ضعيف). وقد تراوحت المتوسطات ما بين متوسط (1.701) للعبارة رقم (4) في هذا المجال ومتوسط (2.207) للعبارة رقم (3).

**جدول (10): الإحصاءات الوصفية لمستوى رضا المرشدين الأكاديميين بمؤسسات التعليم العالي بدولة الكويت عن وظيفتهم في مجال "الرضا عن العلاقات مع الزملاء" (ن=87)**

م	العبارات	التكرارات والنسب	بدائل الاستجابة					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	مستوى الرضا	الترتيب
			مستوى كبير	مستوى متوسط	مستوى ضعيف	مستوى ضعيف جداً	مستوى كبير					
1	يوجد تعاون بيني وبين المرشدين الأكاديميين الآخرين في إنجاز العمل	ت	15	54	15	1	2	3.920	0.735	78.4%	كبير	2
		%	17.2	62.1	17.2	2.3	1.1					
2	تتم مشاركة ونقل المعرفة والخبرات بين كافة المرشدين الأكاديميين في الجامعة	ت	29	41	14	2	2	4.092	0.830	81.8%	كبير	1
		%	33.3	47.1	16.1	2.3	1.1					
3	يسود جو من الاحترام والتقدير بين المرشدين الأكاديميين في الجامعة	ت	1	2	2	24	58	1.828	0.686	36.6%	ضعيف	7
		%	1.1	2.3	2.3	27.6	66.7					
4	يراعى زملائي ظروفى الخاصة عند الضرورة	ت	1	3	14	14	55	2.103	0.748	42.1%	ضعيف	6
		%	1.1	3.4	16.1	16.1	63.2					
5	أتعاون مع المرشدين الأكاديميين الزملاء في حل المشكلات التي تصادفنا في العمل	ت	4	68	12	1	2	3.816	0.638	76.3%	كبير	3
		%	4.6	78.2	13.8	1.1	2.3					
6	يتدخل الزملاء بشكل إيجابي لحل الصراعات والخلافات التي قد تحدث أثناء العمل	ت	4	25	43	1	14	3.195	0.805	63.9%	متوسط	5
		%	4.6	28.7	49.4	1.1	16.1					
7	توجد علاقات إنسانية قوية بين المرشدين الأكاديميين الزملاء في الجامعة	ت	14	1	69	1	2	3.276	0.831	65.5%	متوسط	4
		%	16.1	1.1	79.3	1.1	2.3					
المتوسط الحسابي العام للمجال السادس								3.176		63.5%	مستوى متوسط	

يتضح من الجدول السابق أن المتوسط العام لهذا المجال بلغ (3.176)، ما يعبر عن مستوى (متوسط) من الرضا، كما يتضح أن مستوى الرضا في جميع العبارات قد تراوح ما بين (ضعيف) و(كبير). وقد تراوحت المتوسطات ما بين متوسط (1.828) للعبارة رقم (3) في هذا المجال ومتوسط (4.092) للعبارة رقم (2) في هذا المجال.

واستناداً لما سبق توضيحه، يكون الباحث قد أجاب على السؤال الثاني "ما مستوى رضا المرشدين الأكاديميين بمؤسسات التعليم العالي بدولة الكويت عن وظيفتهم إجمالاً ومجالات

فرعية (الرضا عن ظروف العمل- الرضا عن الرواتب والحوافز- الرضا عن الإدارة - الرضا عن التقدير والمكانة الاجتماعية- الرضا عن النمو المهني وفرص الترقية- الرضا عن العلاقات مع الزملاء)؟"

وبذلك، فقد أوضحت نتائج البحث وجود مستوى عام متوسط من الرضا الوظيفي لدى المرشدين الأكاديميين بمؤسسات التعليم العالي بدولة الكويت، وهو ما يعكس مستوى غير ملائم للرضا الوظيفي الذي يجب أن يتوافر لدى المرشدين الأكاديميين حتى يؤديوا وظيفتهم على الوجه الأكمل. فكما يتضح من الأدبيات، فإن الإرشاد الأكاديمي لدى المرشدين الأكاديميين يعد ركيزة أساسية في تقديم خدمة إرشادية على أعلى مستوى للطلبة ومن ثم المساهمة في تحقيق أهداف التعليم العالي بشكل أفضل. ولذلك يتعين أن يكون هناك مستوى على الأقل مرتفع من الرضا الوظيفي لدى هؤلاء المشاركين؛ وعليه، فإن هذا المستوى المتوسط لا يعتبر مستوى جيد حتى وإن نظرنا إليه أنه غير منخفض أو متدني جداً.

وتأتي هذه النتائج متفقة مع نتائج عدد من الدراسات والبحوث السابقة التي أشارت إلى أن مستوى الرضا الوظيفي لدى المرشدين الأكاديميين، إما أنه لا يرتقي إلى مستوى مرتفع، أو أنه ذي مستوى ضعيف كما الحال في دراسات كل من: "دونيلي" (Donnelly, 2009)، و"هابلي" (Habley, 2004). ويمكن تفسير هذه النتائج الإجمالية بعدة عوامل من أبرزها ضعف التدريب المتخصص الذي يتلقاه المرشدون الأكاديميون في الإرشاد الأكاديمي، وعدم تقدير المكانة الاجتماعية لمهنة الإرشاد الأكاديمي بشكل جيد، وضعف فرص النمو المتاحة أمامهم؛ مما يجعل مهنة الإرشاد الأكاديمي بشكل عام غير ذات مستقبل مهني مبهو بالنسبة لهم وهو ما يفسر المستوى المرتفع بشكل إجمالي للرضا الوظيفي لدى المشاركين. كما أن مهام الإرشاد الأكاديمي كثيراً ما يتم اسنادها إلى أعضاء من هيئة التدريس والذين يكونون متقلين بالفعل بالعديد من الأعباء الأكاديمية والإدارية التي تحد من قدرتهم على ممارسة مهام إضافية في الإرشاد الأكاديمي.

وقد أتى في المرتبة الأولى المجال الثاني (الرضا عن الرواتب والحوافز) بدرجة كبيرة كأعلى المجالات في مستوى الرضا الوظيفي لدى المشاركين وهو ما يعكس رضا المشاركين عن

الجوانب المادية والمالية المرتبطة بوظيفتهم، وهو ما يعكس التقدير المالي الجيد من قبل الدولة ومؤسسات التعليم العالي لعمل المرشدين الأكاديميين. ومع ذلك، فإن الجانب المادي وحده قد لا يكون كافيًا لإحراز المستوى المرتفع المأمول من الرضا الوظيفي لدى المرشدين، وهو ما يعكس أهمية أخذ كافة العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي بعين الاعتبار عند تحقيق هذا المستوى المأمول. وأتى في المرتبة الثانية المجال الثالث (الرضا عن الإدارة) أيضًا بدرجة كبيرة من الرضا لدى المشاركين. ويمكن تفسير ذلك، بأن الإدارة العليا في مؤسسات التعليم العالي تتمتع بمستوى مرتفع من المهنية في ممارسة الإدارة، وتم اختيارها وفقًا لمعايير دقيقة من حيث الكفاءة والفاعلية، وساهم ذلك في قدرة الإدارة على تطبيق مبادئ إدارة الموارد البشرية بمستوى مرتفع؛ الأمر الذي ترتب عليه مستوى جيد من الرضا لدى المرشدين الأكاديميين عن هذا الجانب.

غير أنه على ما يبدو من النتائج أن العوامل الأخرى من الرضا الوظيفي كان لها التأثير السلبي الذي أضعف المستوى العام للرضا الوظيفي لدى المشاركين. وهنا نجد أنه كان لدى المشاركين مستوى ضعيف من الرضا عن التقدير والمكانة الاجتماعية لعمل المرشدين الأكاديميين، ويمكن تفسير ذلك بحدثة العهد نسبيًا بمهنة الإرشاد الأكاديمي في مؤسسات التعليم العالي بدولة الكويت، وأن الإرشاد الأكاديمي كمهنة لم تتبلور بشكل جيد حتى الآن، ولم تتضح أدوارها الكاملة في التأثير على نواتج تعلم الطلاب مقارنة بعمل أعضاء هيئة التدريس والباحثين مما يضعف من نظرة المجتمع الأكاديمي لهذه المهنة وتقديرهم لها الأمر الذي ينعكس على ضعف مستوى رضا المشاركين عن هذا البعد. كذلك، كان المجال الخامس (الرضا عن النمو المهني وفرص الترقية) بمستوى ضعيف وأقل الأبعاد في الرضا لدى المشاركين، وهو ما يمكن تفسيره من ضعف الفرص المتاحة أمام المرشدين الأكاديميين لتحسين مساهم الوظيفي في هذه المهنة؛ فالمرشد يبدأ مرشد وغالبًا بأنه مرشد أيضًا، كما أنه لا تتاح فرص متقدمة للتدريب سواء على رأس العمل أو خارج العمل لتطوير الأداء المهني للمرشدين الأكاديميين خاصة في ضوء التوجهات والمعايير المعاصرة مما يجعل المرشد يشعر بمستوى ضعيف عن ما هو متاح له من فرص للنمو المهني والترقية.

### عرض نتائج السؤال الثالث ومناقشتها وتفسيرها:

للإجابة عن السؤال الثالث للبحث، تم استخدام أساليب الإحصاء الاستدلالي متمثلة في كل من اختبار "ت" للعينات المستقلة، واختبار "تحليل التباين الأحادي الاتجاه"، وذلك للكشف عن دلالة الفروق بين متوسطات درجات المشاركين. ويتم عرض نتائج هذا السؤال في الجداول التالية:

#### جدول (11): نتائج اختبار "ت" لدلالة الفروق بين متوسطات درجات الرضا الوظيفي لدى

المرشدين الأكاديميين والتي تعزى لمتغير "الجنس" (ن=87)

مجالات الاستبانة	الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجات الحرية	قيمة "ت"	قيمة الدلالة الإحصائية	الدلالة الإحصائية
المجال الأول: الرضا عن ظروف العمل	مرشد أكاديمي	57	17.912	1.340	85	0.601	0.550	غير دال
	مرشدة أكاديمية	30	18.10	1.470				
المجال الثاني: الرضا عن الرواتب والحوافز	مرشد أكاديمي	57	21.088	2.530	85	0.374	0.709	غير دال
	مرشدة أكاديمية	30	21.30	2.480				
المجال الثالث: الرضا عن الإدارة	مرشد أكاديمي	57	27.298	5.657	85	0.135	0.893	غير دال
	مرشدة أكاديمية	30	27.467	5.283				
المجال الرابع: الرضا عن التقدير والمكانة الاجتماعية	مرشد أكاديمي	57	12.018	1.506	85	1.512	0.134	غير دال
	مرشدة أكاديمية	30	12.567	1.794				
المجال الخامس: الرضا عن النمو المهني وفرص الترقية	مرشد أكاديمي	57	13.421	2.611	85	0.856	0.394	غير دال
	مرشدة أكاديمية	30	13.967	3.200				
المجال السادس: الرضا عن العلاقات مع الزملاء	مرشد أكاديمي	57	22.123	1.364	85	1.011	0.315	غير دال
	مرشدة أكاديمية	30	22.433	1.357				
الدرجة الإجمالية	مرشد أكاديمي	57	113.860	11.427	85	0.765	0.447	غير دال
	مرشدة أكاديمية	30	115.833	11.477				

#### جدول (12): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي الاتجاه لدلالة الفروق بين متوسطات

درجات الرضا الوظيفي لدى المرشدين الأكاديميين والتي تعزى لمتغير "عدد سنوات الخبرة"

مجالات الاستبانة	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف"	قيمة الدلالة الإحصائية	الدلالة الإحصائية
المجال الأول: الرضا عن ظروف العمل	بين المجموعات	4.914023	2	2.457	1.298	0.279	غير دالة
	الخطأ (داخلى المجموعات)	159.04	84	1.893			
	الكلية	163.954	86				

مستوى الرضا الوظيفي لدى المرشدين الأكاديميين بمؤسسات التعليم العالي... د.د. نواف خالد محمد الزعبي

مجالات الاستبانة	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف"	قيمة الدلالة	الدلالة الإحصائية
المجال الثاني: الرضا عن الرواتب والحوافز	بين المجموعات	5.057	2	2.529	0.399	0.672	غير دالة
	الخطأ (داخل المجموعات)	532.690	84	6.342			
	الكلية	537.747	86				
المجال الثالث: الرضا عن الإدارة	بين المجموعات	28.4311	2	14.216	0.464	0.630	غير دالة
	الخطأ (داخل المجموعات)	2573.523	84	30.637			
	الكلية	2601.954	86				
المجال الرابع: الرضا عن التقدير والمكانة الاجتماعية	بين المجموعات	4.867	2	2.434	0.923	0.401	غير دالة
	الخطأ (داخل المجموعات)	221.409	84	2.636			
	الكلية	226.276	86				
المجال الخامس: الرضا عن النمو المهني وفرص الترقية	بين المجموعات	12.593	2	6.296	0.787	0.459	غير دالة
	الخطأ (داخل المجموعات)	672.120	84	8.001			
	الكلية	684.713	86				
المجال السادس: الرضا عن العلاقات مع الزملاء	بين المجموعات	2.431	2	1.215	0.650	0.524	غير دالة
	الخطأ (داخل المجموعات)	156.971	84	1.869			
	الكلية	159.402	86				
الدرجة الإجمالية	بين المجموعات	2.645	2	1.322	0.010	0.990	غير دالة
	الخطأ (داخل المجموعات)	11206.964	84	133.416			
	الكلية	11209.609	86				

جدول (13): نتائج اختبار "ت" لدلالة الفروق بين متوسطات درجات الرضا الوظيفي لدى

المرشدين الأكاديميين والتي تعزى لمتغير "طبيعة العمل"

مجالات الاستبانة	طبيعة العمل	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجات الحرية	قيمة "ت"	قيمة الدلالة	الدلالة
المجال الأول: الرضا عن ظروف العمل	إداري	57	17.891	1.340	85	0.76	0.44	غير دالة
	عضو هيئة تدريس	30	18.125	1.470				
المجال الثاني: الرضا عن الرواتب والحوافز	إداري	57	21.145	2.530	85	0.07	0.94	غير دالة
	عضو هيئة تدريس	30	21.188	2.480				
المجال الثالث: الرضا عن الإدارة	إداري	57	27.182	5.657	85	0.38	0.70	غير دالة
	عضو هيئة تدريس	30	27.656	5.283				
المجال الرابع: الرضا عن التقدير والمكانة الاجتماعية	إداري	57	12.073	1.506	85	1.01	0.31	غير دالة
	عضو هيئة تدريس	30	12.438	1.794				
المجال الخامس: الرضا عن النمو المهني وفرص الترقية	إداري	57	13.418	2.611	85	0.82	0.41	غير دالة
	عضو هيئة تدريس	30	13.938	3.200				
المجال السادس: الرضا عن العلاقات مع	إداري	57	22.127	1.364	85	0.92	0.36	غير دالة



مجالات الاستبانة	طبيعة العمل	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجات الحرية	قيمة "ت"	قيمة الدلالة	الدلالة
الزملاء	عضو هيئة تدريس	30	22.406	1.357				دال
الدرجة الإجمالية	إداري	57	113.836	11.427	85	0.75	0.45	غير دال
	عضو هيئة تدريس	30	115.750	11.477				

### جدول (14): نتائج اختبار "ت" لدلالة الفروق بين متوسطات درجات الرضا الوظيفي لدى

#### المرشدين الأكاديميين والتي تعزى لمتغير "نوع مؤسسة التعليم العالي"

مجالات الاستبانة	نوع مؤسسة التعليم العالي	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجات الحرية	قيمة "ت"	قيمة الدلالة	الدلالة الإحصائية
المجال الأول: الرضا عن ظروف العمل	حكومية	48	18.00	1.305	85	0.171	0.864	غير دال
	خاصة	39	17.949	1.486				
المجال الثاني: الرضا عن الرواتب والحوافز	حكومية	48	21.083	2.835	85	0.319	0.750	غير دال
	خاصة	39	21.256	2.048				
المجال الثالث: الرضا عن الإدارة	حكومية	48	27.333	5.617	85	0.043	0.966	غير دال
	خاصة	39	27.385	5.427				
المجال الرابع: الرضا عن التقدير والمكافأة الاجتماعية	حكومية	48	12.333	1.492	85	0.805	0.423	غير دال
	خاصة	39	12.051	1.776				
المجال الخامس: الرضا عن النمو المهني وفرص الترقية	حكومية	48	13.646	2.581	85	0.134	0.894	غير دال
	خاصة	39	13.564	3.127				
المجال السادس: الرضا عن العلاقات مع الزملاء	حكومية	48	22.313	1.461	85	0.626	0.533	غير دال
	خاصة	39	22.128	1.239				
الدرجة الإجمالية	حكومية	48	114.708	12.042	85	0.151	0.880	غير دال
	خاصة	39	114.333	10.749				

يتضح من الجداول السابقة عدم وجود فروق دالة إحصائية عند مستوى دلالة  $\alpha \leq$

(0.05) بين متوسطات درجات الرضا الوظيفي لدى المرشدين الأكاديميين بمؤسسات التعليم العالي بدولة الكويت فيما يتعلق بالدرجة الإجمالية والمجالات الفرعية وفقاً للمتغيرات الديموغرافية للمشاركين في البحث: (الجنس - عدد سنوات الخبرة - نوع الجامعة - طبيعة العمل). وبذلك يكون الباحث قد أجاب على السؤال الثالث ونصه "إلى مدى يختلف مستوى رضا المرشدين

الأكاديميين بمؤسسات التعليم العالي بدولة الكويت عن وظيفتهم اختلافاً دالاً باختلاف متغيراتهم الديموغرافية (الجنس - عدد سنوات الخبرة - نوع الجامعة - طبيعة العمل)؟" وبذلك، فقد أظهرت نتائج البحث عدم وجود فروق دالة إحصائية في مستوى الإرشاد الأكاديمي لدى المرشدين الأكاديميين بمؤسسات التعليم العالي في الكويت وفقاً لمتغيراتهم الشخصية، وتشير هذه النتائج إلى أن اختلاف المرشدين الأكاديميين المشاركين في هذا البحث سواء من حيث نوعهم، أو عدد سنواتهم في ممارسة مهنة الإرشاد الأكاديمي أو نوع المؤسسة التي يعملون بها أو حتى طبيعة عملهم؛ لم يكن له أي دور على رضاهم الوظيفي. وبذلك تشير هذه النتائج إلى تجانس أفراد العينة بشكل كبير من حيث الرضا الوظيفي بغض النظر عن متغيراتهم، وهو ما يمكن تفسيره بوجود عوامل عامة مشتركة بين كافة المشاركين تؤثر على رضاهم الوظيفي وتجعله متقارب ومتجانس لدى كافة المشاركين. وتكمن أبرز هذه العوامل في حداثة مهنة الإرشاد الأكاديمي وعدم بلورتها بشكل مهني واضح المعالم حتى الآن، وعدم تقديم فرص إضافية لتعزيز التنمية المهنية للمرشدين الأكاديميين، ووجود بعض ظروف العمل غير المواتية لمهنة الإرشاد الأكاديمي في مؤسسات التعليم العالي على اختلاف أنواعهم؛ الأمر الذي يفسر عدم اختلاف آراء المشاركين اختلافاً دالاً حول مستوى الرضا الوظيفي لديهم باختلاف متغيراتهم الشخصية.

#### توصيات البحث:

- 1- ضرورة أن يكون تعيين المرشدين الأكاديميين في مؤسسات التعليم العالي بدولة الكويت لأشخاص متخصصون بشكل كامل في الإرشاد الأكاديمي وعدم إسناد هذه المهمة لأعضاء هيئة التدريس لتخفيف الضغط عن كاهلهم.
- 2- عمل سُلّم وظيفي واضح للترقيات للعاملين في الإرشاد الأكاديمي في مؤسسات التعليم العالي الكويتية.
- 3- تسليط الضوء على منجزات الإرشاد الأكاديمي في مؤسسات التعليم العالي وتوضيح الدور الحيوي لهذه المهنة في تعزيز نتائج الطلاب وتحقيق أهداف الجامعة.

4-تقديم برامج للتنمية المهنية للمرشدين الأكاديميين في ضوء أحدث الاتجاهات على المستوى العالمي تحسين ظروف العمل للمرشدين الأكاديميين في مؤسسات التعليم العالي لرفع مستوى رضاهم عن مهنتهم.

#### البحوث المقترحة:

- 1-دراسة أثر بعض العوامل والمتغيرات في مستوى الرضا الوظيفي لدى المرشدين الأكاديميين في مؤسسات التعليم العالي مثل الضغوط النفسية، ونمط القيادة.
- 2-دراسة العلاقة بين الرضا الوظيفي للمرشدين الأكاديميين وبعض المتغيرات المهمة مثل الأداء الوظيفي للمرشدين، ونتائج التحصيل الأكاديمي للطلاب.
- 3-دراسة العلاقة بين الرضا الوظيفي للمرشدين ورضا الطلاب عن خدمات الإرشاد الأكاديمي المقدمة لهم من جامعاتهم.
- 4-فاعلية برنامج إرشادي مقترح استنادًا إلى النظرية المعرفية الاجتماعية لباندورا في تنمية مستوى الرضا الوظيفي لدى المرشدين الأكاديميين في مؤسسات التعليم العالي بالكويت.
- 5-الرضا الوظيفي لدى المرشدين الأكاديميين في مؤسسات التعليم العالي: دراسة باستخدام منهج البحث النوعي.

## قائمة المراجع

### أولاً: المراجع العربية

1. أبو رحمة، محمد (2012). **ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين بمحافظات غزة**. رسالة ماجستير غير منشورة. الجامعة الإسلامية (غزة)، غزة.
2. الترتوري، محمد (2016). **رضا الطلبة عن الأداء التدريسي والبرامج الأكاديمية المقدمة في شعبة مهارات التعلم والتفكير والبحث في عمادة السنة التحضيرية في جامعة الملك سعود. العلوم التربوية، 24(1)، 317 - 344.**
3. الجميعي، نورة بنت عوض بن معيوض (2016). **معوقات ممارسة الإرشاد الأكاديمي في كليات جامعة الطائف من وجهة نظر المرشدين الأكاديميين. مجلة كلية التربية: جامعة بنها، كلية التربية، 27(105)، 193 - 228.**
4. الحجري، علي بن محمد بن علي (2005). **مستوى إدراك طلبة كليات التربية في سلطنة عُمان لأهمية الإرشاد الأكاديمي ومدى فاعليته**. رسالة ماجستير. جامعة مؤتة.
5. الحسيني، هدى (2000). **المرجع في الإرشاد التربوي الحديث للمربي والمعلم**. أكاديميا إنترناشونال.
6. الروسان، هدى محمد عساف، والطريفي، غادة النور (2017). **مشكلات الإرشاد الأكاديمي في كلية التربية للبنات بالجبيل من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس: المرشدات الأكاديميات والطالبات. مجلة كلية التربية: جامعة أسيوط، كلية التربية، 33(6)، 365 - 400.**
7. السرابي، سهام محمد الحاج علي (2007). **الإرشاد الأكاديمي في جامعة الإسراء الخاصة بالأردن من وجهة نظر الطلبة. المجلة العربية للتربية: المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، إدارة التربية، 27(2)، 147 - 179.**
8. شافعي، أحمد محمد (2008). **مشكلات الإرشاد الأكاديمي ومقترحات تطويره كما يراها طلاب كلية المعلمين بالمدينة المنورة. مجلة التربية: جامعة الأزهر، 135(3)، 137 - 183.**
9. الشمالية، فانتن ياسين مصطفى، وعربيات، أحمد عبد الحليم (2007). **مشكلات الإرشاد الأكاديمي في جامعة مؤتة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، المرشدين الأكاديميين، وموظفي وحدة القبول والتسجيل والطلبة، رسالة ماجستير. جامعة مؤتة.**
10. عابد، حنان درويش عمر (2017). **دور مواقع التواصل الاجتماعي في تعزيز الإرشاد الأكاديمي الإلكتروني في البيئة الجامعية: دراسة نظرية. مجلة البحث العلمي في التربية: جامعة عين شمس، كلية البنات للآداب والعلوم والتربية، 18(8)، 240 - 256.**
11. العاجز، عبد الرحيم (2014). **درجة ممارسة المرشدين التربويين بالمدارس الثانوية في محافظة غزة لأخلاقيات المهنة وعلاقتها بالرضا الوظيفي لديهم**. رسالة ماجستير. الجامعة الإسلامية (غزة)، غزة.

12. عبد الرزاق، محمود (2021). التحفيز الذاتي وعلاقته بالمسؤولية الشخصية والرضا الوظيفي في المرشد التربوي. *مجلة كلية التربية الأساسية*، (110)، 168-135.
13. الفار، عبير (1986). *العلاقة بين الرضا الوظيفي وسمات الشخصية عند المرشدين التربويين في محافظة عمان*. رسالة ماجستير غير منشورة. الجامعة الأردنية، عمان.
14. كاظم، صادق، وأحمد، بدرية (2015). الرضا الوظيفي لدى عينة من المرشدين التربويين في العراق. *مجلة القراءة والمعرفة*، 170 - 284.
15. لاشين، ثريا يوسف (1997). تصور مقترح لبرنامج في الإرشاد الأكاديمي للطلاب المتقدمين للالتحاق بكلية التربية. *في المؤتمر العلمي الخامس، التعليم من اجل مستقبل عربي أفضل: جامعة حلوان، كلية التربية*، 3، 337 - 359.
16. محمد، آسيا (2007). الرضا المهني لدى المشرفين الأكاديميين بجامعة السودان المفتوحة وعلاقته بدافعية الإنجاز. *مجلة جامعة السودان المفتوحة*، (1)، 99-134.
17. مسعد، إبراهيم، وآخرون (2011). *دليل الإرشاد الأكاديمي*. خطة لدعم الإرشاد الأكاديمي للطلاب والساعات المكتبية. جامعة حلوان. مصر.

### ثالثاً: المراجع الأجنبية

- Alleyne, C. J. (2013). *Does size really matter? An investigation of academic advisor job satisfaction at small, medium, and large institutions of higher education*. Education Doctoral. Paper 137.
- Assiri, A., Almalaise, A. S., & Brdese, H. (2020). From traditional to intelligent academic advising: a systematic literature review of e-academic advising. *Intl. J. Adv. Comput. Sci. Appl*, 11.
- Braxton, J.M., Doyle, W.R., Hartley III, H. V., Hirschy, A. S., Jones, W. A., & McLendon, M. K. (2013). *Rethinking college student retention*. San Francisco, CA: Jossey-Bass
- Chabinak, S. E. (2010). *Are we in this together? partnerships between academic advisors and advising administrators and their relation to advisor job satisfaction* (Order No. 3443365). Available from ProQuest Dissertations & Theses Global. (854983053).
- Cuccia, C. (2009). *An examination of occupational satisfaction among new academic advising professionals* (Order No. 3370906). Available from ProQuest Dissertations & Theses Global. (305158251).
- Dodd, N. G., & Ganster, D. C. (1996). The interactive effects of variety, autonomy, and feedback on attitudes and performance. *Journal of organizational behavior*, 17(4), 329-347.
- Donnelly, N. (2009). A national survey of academic-advisor job satisfaction. *NACADA Journal*, 29(1), 5-21.
- Habley, W. (2004). *The status of academic advising: Findings from the ACT sixth national survey*. Manhattan, KS: National Academic Advising Association Monograph Series, no. 10.
- Habley, W. R., & Morales, R. H. (1998). Advising models: Goal achievement and program effectiveness. *NACADA Journal*, 18(1), 35-41.

- Harper, J. R. (2020). *Workplace satisfaction amongst postsecondary education academic advisors* (Order No. 28024728). Available from ProQuest Dissertations & Theses Global. (2432924271).
- Howell, N. G. (2010). *Appreciative advising from the academic advisor's viewpoint: A qualitative study* (Order No. 3398312). Available from ProQuest Dissertations & Theses Global. (220154039).
- Hull, D. R. (2004). *Relationships between personality type and job satisfaction in professional academic advisors* (Order No. 3123571). Available from ProQuest Dissertations & Theses Global. (305211556).
- Karp, M. et, al (2021). *Effective Advising for Postsecondary Students A Practice Guide for Educators*. Institute of education sciences.
- Lackey, K. (2021). *An Examination of Academic Advisors' Mentoring Experiences and the Impact on Job Satisfaction*. Retrieved from <https://etd.auburn.edu/handle/10415/7994>
- Miller, M. (2016). Building upon the components of academic advising to facilitate change. *Beyond Foundations: Developing as a Master Academic Advisor*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Murrell, T. A. (2005). *Academic advisor job satisfaction: Implications for student satisfaction* (Order No. 3186871).
- Reynolds, M. M. (2013). *Learning-centered advising*. In J. K. Drake, P. Jordan, & M. A. Miller (Eds.), *Academic advising approaches: Strategies that teach students to make the most of college* (1st ed. (pp. 33-43). San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Rosenthal, N. (1989). More than wages at issue in job quality debate. *Monthly Labor Review*, 112(12): 4-13.
- Saba'Ayon, N. (2015). Academic advising: Perceptions of students in a Lebanese University. *IJAEDU-International E-Journal of Advances in Education*, 1(2), 118-126.
- Sales, M. J. (2015). *An examination of workplace factors associated with job satisfaction of generation Y university professional staff* (Order No. 10244960). Available from ProQuest Dissertations & Theses Global. (1857499272).
- Smith, B. P. (2016). *The predictability of selected job satisfaction, academic, and demographic factors on the professional socialization of counselors* (Order No. 10253158). Available from ProQuest Dissertations & Theses Global. (1909357143).
- Stubbs, N. (2015). *Academic Advising: Perceptions of African American Males*. Retrieved from <https://nsuworks.nova.edu/tqrc/sixth/day3/40/>
- Young-Jones, A.D., Burt, T. D., Dixon, S. & Hawthorne, M. J. (2013). Academic Advising: Does it Really Impact Student Success? *Quality Assurance in Education*, 21(1), 7-19.