

مستخلص البحث باللغة العربية:

هدف البحث إلي تحديد الأسس النظرية للرضا الوظيفي وأهم مقوماته والتي تتمثل في مفهوم الرضا الوظيفي ونشأته و أهمية الرضا الوظيفي وخصائص الرضا الوظيفي و مجالات ومقومات الرضا الوظيفي و النظريات المفسرة للرضا الوظيفي و قياس الرضا الوظيفي والمظاهر السلوكية الدالة عليه و العوامل التي تؤثر على الرضا الوظيفي و الصعوبات التي تواجه المرشد الأكاديمي في مجال الرضا الوظيفي و كذلك تناول البحث تحديد الأسس النظرية للإرشاد الأكاديمي والمرشدين الأكاديميين والتي تضمنت مفهوم الإرشاد الأكاديمي ، نشأة وتطور الإرشاد الأكاديمي، خصائص الإرشاد الأكاديمي، أهداف الإرشاد الأكاديمي و أهمية الإرشاد الأكاديمي وفلسفة الإرشاد الأكاديمي و أدوار ومهام المرشد الأكاديمي و خصائص المرشد الأكاديمي و مهارات وكفايات المرشد الأكاديمي و إعداد المرشد الأكاديمي و معايير المرشد الأكاديمي الناجح و أنواع المرشدين الأكاديميين في التعليم العالي ، وكذلك سبل تحسين الرضا الوظيفي للمرشدين الأكاديميين بمؤسسات التعليم العالي ، ثم تقديم بعض التوصيات والمقترحات التي قد تعين على تحسين مستوى الرضا الوظيفي لدى المرشدين الأكاديميين بمؤسسات التعليم العالي والتي كان من أهمها: الاهتمام بالمرشدين الأكاديميين بمؤسسات التعليم العالي من حيث الترقى الوظيفي والمهني ، العمل على وضع خطة استراتيجية لتوظيف البحث التربوي في تحقيق الوضع الاجتماعي للمرشدين الأكاديميين بمؤسسات التعليم العالي، العمل على الدعم الإداري للمرشدين الأكاديميين في مؤسسات التعليم العالي، توسيع شبكة العلاقات والتواصل الاجتماعي بين المرشدين الأكاديميين والزملاء، الاهتمام بجانب الرضا عن الراتب والحوافز لدى المرشدين الأكاديميين بمؤسسات التعليم العالي، تنمية الرضا الوظيفي لدى المرشدين الأكاديميين.

الكلمات المفتاحية: الرضا الوظيفي – المرشد الأكاديمي – التعليم العالي.

مستخلص البحث باللغة الانجليزية:

the research aimed to determine the theoretical foundations of job satisfaction and its most important components, which are represented in the concept of job satisfaction and its origins, the importance of job satisfaction, the characteristics of job satisfaction, and the areas and components of satisfaction. The job and the theories explaining job satisfaction, measuring job satisfaction, the behavioral manifestations that indicate it, the factors that affect job satisfaction, and the difficulties facing the academic advisor in the field of job satisfaction. The research also dealt with determining the theoretical foundations of academic guidance and academic advisors, which included the concept of academic advising, its origins and development. Academic advising, the characteristics of academic advising, the goals of academic advising, the importance of academic advising, the philosophy of academic advising, the roles and tasks of the academic advisor, the characteristics of the academic advisor, the skills and competencies of the academic advisor, the preparation of the academic advisor, the criteria for a successful academic advisor, the types of academic advisors in higher education, as well as ways to Improving the job satisfaction of academic advisors in higher education institutions, then presenting some recommendations and proposals that may help improve the level of job satisfaction among academic advisors in higher education institutions, the most important of which were: paying attention to academic advisors in higher education institutions in terms of career and professional advancement, and working to develop a strategic plan. To employ educational research to achieve the social status of academic advisors in higher education institutions, work on administrative support for academic advisors in higher education institutions, expand the network of relationships and social communication between academic advisors and colleagues, pay attention to satisfaction with the salary and incentives of academic advisors in higher education institutions, and develop job satisfaction. With academic advisors.

Keywords: Job Satisfaction - Academic Advisor - Higher Education.

مقدمة البحث ومشكلته:

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 اهتمت بحاجات الفرد، ودوافعه، وتوقعاته في أداءه وإنتاجيته إلى تغيير النظرة إلى هذه الظاهرة ودراساتها من حيث ارتباطها بالعوامل التنظيمية النفسية بدلاً من العوامل التنظيمية العادية (عبير الفار، ١٩٨٦، ١).

ومن الأهمية بمكان دراسة الرضا الوظيفي لدى المرشدين الأكاديميين خاصة أنه قد يتأثر الرضا الوظيفي لدى المرشدين الأكاديميين 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؛ ولذلك قد يتباين منصب المرشد الأكاديمي بشكل كبير من حيث الشكل والمضمون عبر المؤسسات المختلفة، كما أن الشؤون الأكاديمية يتم التعامل معها أكثر بشكل أفقي بدلاً من أن يكون رأسي؛ 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 للترقي والتطور لدى المرشد الأكاديمي في سياق التعليم العالي (Murrell, T. A., 2005).

ويهتم الإرشاد الأكاديمي بمعاونة الطالب الجامعي في اختيار نوع التخصص، ومتطلبات التخرج، وتقديم المساعدة والنصح له للتكيف مع البيئة الجامعية، والتغلب على الصعوبات التي تعترضه، واتخاذ القرارات المناسبة التي تتصل بحاجاته الدراسية والشخصية بشكل عام، وجعله يتخذ القرار المناسب بشأن الحلول اللازمة للصعوبات التي يعاني منها، ويمكن أن يقوم بهذه المهمة المرشد الأكاديمي أو عضو هيئة التدريس أحياناً (عبد الرؤوف أحمد عباس البدوي، ٢٠١٢).

ومن ناحية أخرى، فإن هناك عوامل أخرى ضمن عمل المرشدين الأكاديميين يمكن أن يكون لها دور مهم في تعزيز إحساسهم بالرضا الوظيفي، ووفقاً لما يوضحه كل من "دود" و"جانستر" (Dodd, N. (1996), & Ganster, D. C., فإن الإرشاد الأكاديمي يتضمن قدرًا كبيرًا من الاستقلالية والحرية في العمل؛ إذ تميل مهنة الإرشاد الأكاديمي لأن تكون مهنة عالية التنوع نظرًا لاضطلاع المرشدين الأكاديميين بالعديد من الأدوار النشطة التي تتضمن التفاعل مع أعضاء هيئة التدريس والطلبة والموظفين والإداريين، كما أنه يُنظر إلى كل طالب باعتباره كيانًا متفردًا 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.

ومما تقدم يلاحظ أن الإرشاد الأكاديمي له أهمية بالغة خاصة بمؤسسات التعليم العالي، ومن خلال الخدمات المتنوعة التي يقدمها المرشدون الأكاديميون فإن هذه الخدمات يمكن أن تلعب دورًا حاسمًا

في نجاح الطلاب وتحسين نواتج تعلمهم، وبالتالي نواتجهم الوظيفية والعلمية المستقبلية، وفي هذا السياق قد يكون من الأهمية بمكان التعرف على مقومات الرضا الوظيفي لدى المرشدين الأكاديميين بمؤسسات التعليم العالي، وهو ما يتم تناوله في الدراسة الحالية.

يرى كثيراً من المختصين في مجال التربية والتعليم وخصوصاً التعليم العالي بأن الإرشاد الأكاديمي يمثل عنصراً رئيسياً للعملية التعليمية حيث يضع الطالب على المسار الصحيح ويجعله قادراً على اتخاذ القرار المناسب في الوقت المناسب، فتري (ننسي فؤاد، وآمال إبراهيم، ٢٠١٩، ٥٩٤ - ٦٧٠) أن الإرشاد الأكاديمي يُعد من أهم مدخلات منظومة التعليم العالي وحلقة الوصل المهمة نحو توجيه الطلبة لتحقيق أفضل أداء خلال عمليات التعليم والتعلم وذلك للحصول على أفضل مخرجات تعليمية وأفضل تحصيل دراسي ممكن، كما يعد حلقة الوصل الرئيسية بين الطلاب وأعضاء هيئة التدريس لمساعدتهم على التكيف مع البيئة الجامعية واكتشاف قدراتهم وحاجاتهم وخاصة لدى طلاب السنة الأولى، وصولاً لتحقيق تكيف دراسي متميز وتخرج كفاءات مؤهلة علمياً ومهاريًا.

ويعتبر الرضا الوظيفي ذا أهمية كبيرة في التأثير على المرشدين الأكاديميين، وبالتالي تحسين جودة خدمات الإرشاد الأكاديمي، وبشكل عام تتمثل أهمية الرضا الوظيفي للموظفين في نجاح العمل، وزيادة الإنتاج وتجويده، وبالمقابل على الموظف حسن اختيار التخصص، ومكان العمل قبل الدخول فيه؛ ليتحقق الرضا عن عمله، والرضا الوظيفي من المواضيع التي تتناول مشاعر العامل سواء كان مديراً أم موظفًا نحو مؤثرات العمل الذي يقوم به (محمد أحمد، ٢٠٢٢).

ويمثل الرضا الوظيفي للمرشدين الأكاديميين بمؤسسات التعليم العالي أحد المؤشرات الدالة على الجودة الشاملة التي تركز على رضا مقدم الخدمة. وهي بالتالي تمثل مؤشراً على نجاح العملية التعليمية في أداء رسالتها المناطة بها في توجيه وإرشاد الطلاب أكاديمياً ومساعدتهم في دراستهم بالجامعات. إن الاعتماد على آراء المرشدين تعد بمثابة محك لنجاح خدمات الإرشاد الأكاديمي وبالتالي من المهم الوقوف على مدى الرضا الوظيفي للمرشدين الأكاديميين بمؤسسات التعليم العالي.

كما 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 الجامعي، 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 الأكاديمي 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, T. A., 2005, 56-57).

كما وجدت دراسة "هابلي" (Habley, W., 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 لتميزهم في الإرشاد الأكاديمي وهو ما انعكس بشكل سلبي على الرضا الوظيفي عن وظيفة الإرشاد الأكاديمي. فعلى سبيل المثال تبرز نتائج دراسة "دونيلي" (Donnelly, N., 2009, 5-21) ضعف مستوى الرضا الوظيفي لدى المرشدين الأكاديميين كما يتجسد في عدم الرضا عن الدعم المقدم من أجل فرص الترقى المهني، وعدم الرضا عن ضعف الاعتراف بقيمة عمل المرشدين الأكاديميين، وعدم الرضا عن الراتب والتعويض المالي.

واستناداً إلى ما تقدم، يمكن صياغة مشكلة البحث في العبارة التالية: "الحاجة إلى الوقوف على مقومات الرضا الوظيفي للمرشدين الأكاديميين بمؤسسات التعليم العالي وسبل تحسينه".

وتركز الدراسة على الإجابة عن مجموعة من الأسئلة التالية:

1. ما الأسس النظرية للرضا الوظيفي وما أهم مقوماته؟
2. ما الأسس النظرية للإرشاد الأكاديمي والمرشدين الأكاديميين؟
3. ما التوصيات والمقترحات التي تعين على تحسين مستوى الرضا الوظيفي لدى المرشدين الأكاديميين بمؤسسات التعليم العالي؟

أهداف البحث:

1. تحديد الأسس النظرية للرضا الوظيفي وأهم مقوماته.
2. تحديد الأسس النظرية للإرشاد الأكاديمي والمرشدين الأكاديميين.
3. تقديم بعض التوصيات والمقترحات التي قد تعين على تحسين مستوى الرضا الوظيفي لدى المرشدين الأكاديميين بمؤسسات التعليم العالي.

أهمية البحث:

لهذا البحث أهمية من الناحية النظرية والتطبيقية وأوضح ذلك في ثنايا الفقرات التالية:

أ- الأهمية النظرية للبحث:

تكمن أهمية هذا البحث من الناحية النظرية بالنظر إلى قلة الدراسات المتعلقة بالرضا الوظيفي لدى المرشدين الأكاديميين بمؤسسات التعليم العالي. كما أن لهذا البحث أهمية في تحديد أبعاد الرضا الوظيفي لدى المرشدين الأكاديميين والعوامل المؤثرة عليه وعوامل تحسينه، وهو ما يساهم في إثراء الأدبيات المتعلقة بالرضا الوظيفي بشكل عام.

ب- الأهمية التطبيقية للبحث:

يساعد هذا البحث المسؤولين والعاملين في مؤسسات التعليم العالي على تحديد أهم العوامل المؤثرة سلباً أو إيجاباً على الرضا الوظيفي للمرشدين الأكاديميين وهو ما يمكن أن يكون له مضامين مهمة في تطوير العمل في تلك المؤسسات على المدى القصير والطويل على حد سواء.

منهج البحث:

لتحقيق أهداف الدراسة اعتمدت الباحثة على منهج البحث الوصفي لملائته لطبيعة وهدف البحث.

مصطلحات البحث:

الرضا الوظيفي:

يُعرف الرضا الوظيفي للمرشد بمدى شعوره بالسعادة والارتياح أثناء أدائه لعمله ، ويتحقق ذلك بالتوافق بين ما يتوقعه من العمل ومقدار ما يحصل عليه فعلاً في هذا العمل (عبد الرحيم العاجز, ٢٠١٤, ١٠). ويتضمن الرضا الوظيفي خمسة أبعاد هي: العلاقة مع زملاء العمل ويقصد بها "رضا الفرد عن علاقته بزملاء العمل الذين يختلط بهم ويعمل معهم لإنجاز أعماله اليومية"، الحوافز ويقصد بها "رضا الفرد عن المكافآت والحوافز، والتقدير، وفرص الترقية الوظيفية"، الراتب ، ويقصد به "رضا الفرد عن مقدار ما يستلمه من أجر بحيث يتناسب مع الجهد الذي يبذله ويساوي ما يستلمه أقرانه في نفس المجال وإمكانية التوفير منه"، العلاقة مع الرؤساء ويقصد بها "رضا الفرد عن العلاقة السائدة مع الرئيس المباشر في العمل، واعترافه بالجهد الذي يبذله الموظف، وتطبيقه للقوانين، وتوزيعه للمهام في العمل"، ظروف العمل وطبيعته ويقصد بها "رضا الفرد عن العمل نفسه ومدى ملاءمته لإمكانات الفرد وطموحاته، ووضوح أهدافه، وشعوره باستقلاليته في عمله (صادق كاظم, وبدرية احمد, ٢٠١٥, ٢٥٧-٢٨٤).

وفي الدراسة الحالية يعرف الرضا الوظيفي على أنه: " شعور أو حالة داخلية لدى المرشدين الأكاديميين بمؤسسات التعليم العالي و بأن احتياجاتهم الوظيفية قد تم تلبيتها على النحو الذي يرضيهم، ويحقق ما يأملونه.

الإرشاد الأكاديمي Academic Advising:

الإرشاد الأكاديمي يعني 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 (فاتن ياسين، وأحمد عبدالحليم, ٢٠٠٧, ١) ويُعرف الإرشاد الأكاديمي على أنه المساعدة التي يقدمها شخص ذو صفة مهنية للطالب لكي يقوم بتحديد رغباته واختياراته لنوع الدراسة أو التخصص الدراسي الذي يتفق مع ميوله وقدراته، مما يسهم في تحقيق النجاح في الدراسة وتحقيق التوافق النفسي وأيضاً والذي يسهم بدوره في تحقيق النجاح للعملية التربوية، وتحقيق الرضا المهني مستقبلاً (ثريا يوسف, ١٩٩٧, ٣٣٧-٣٥٩).

وفي الدراسة الحالية يعرف الإرشاد الأكاديمي 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".

المرشد الأكاديمي Academic Advisor:

استناداً إلى ما تقدم من تعريفات للإرشاد الأكاديمي، يمكن تعريف المرشد الأكاديمي في هذه الدراسة على أنه: " شخص مهني متخصص يعمل في مؤسسات التعليم العالي مؤهل تأهيلاً نظرياً

وتطبيقاً لتنفيذ برامج الإرشاد الأكاديمي، وتقديم خدمات الإرشاد الأكاديمي لطلبة التعليم العالي وفق الأسس والمبادئ العلمية المعمول بها".

الدراسات السابقة

دراسة "كوكسيا" (Cuccia, 2009).

هدفت الدراسة للكشف عن تصورات وخبرات المرشدين الأكاديميين الجدد بشأن رضاهم المهني الوظيفي. واعتمدت الدراسة على منهج مسحي كمي، وتم جمع البيانات من عينة مؤلفة من (٥٤٠) 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 (٧٥ %) 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 الطلاب، 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.

دراسة عبد المحسن القحطاني، وسالم الهاجري (٢٠١٣).

تمثل الهدف الرئيسي لهذه الدراسة في معرفة درجة رضا الطلبة عن واقع الإرشاد الأكاديمي في جامعة الكويت وعن توقعاتهم لما يجب أن يكون عليه الإرشاد الأكاديمي وأثر ذلك على قرارهم بالاستمرار في الدراسة بجامعة الكويت، وكذلك تحديد أثر متغيري الجنس ونوع الكلية على تصورات الطلبة وتوقعاتهم عن خدمات الإرشاد الأكاديمي المقدمة لهم. ووظفت الدراسة منهجية بحثية قائمة على المنهج الكمي الوصفي. وطُبقت الدراسة على عينة مختارة بأسلوب المعاينة الطبقيّة العشوائية بلغ حجمها (٣٣٠) من طلبة جامعة الكويت. وتمثلت أدوات الدراسة في استبانة تم تصميمها للتعرف على درجة رضا الطلبة بجامعة الكويت عن خدمات الإرشاد الأكاديمي المقدمة لهم، وتكونت من المحاور التالية: كفايات الاتصال؛ وكفايات طرح الأسئلة؛ وكفايات الإحالة لمختصين؛ والرغبة في ترك الدراسة في جامعة الكويت. وقد أوضحت نتائج الدراسة والتحليل الإحصائي للبيانات وجود مستوى منخفض من رضا طلبة جامعة الكويت عن خدمات الإرشاد الأكاديمي المقدمة لهم إجمالاً وكأبعاد فرعية. كما أبرزت النتائج أن توقعات الطلبة عن أدوار المرشد الأكاديمي متكاملة بحيث تشمل كل الكفايات، بما يؤكد أن توقعات الطلبة جاءت متوافقة مع الواقع والمنطق؛ أي أن الطلبة يتوقعون من المرشد الأكاديمي أن يتحلى بكفايات تراوحت كلها بين الضروري والمهم. وأبرزت النتائج أيضاً عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى رضا طلبة جامعة الكويت عن الخدمات المتعلقة بالإرشاد الأكاديمي المقدمة لهم تُعزى لمتغير الجنس (طالب؛ طالبة)، وكذلك وفقاً لمتغير نوع الكلية.

دراسة زينب محمد (٢٠١٦).

هدفت هذه الدراسة إلى:

- ١- التعرف على الطبيعة الفكرية للإرشاد الأكاديمي (أهدافه، أنواعه، أساليبه، خصائصه).
- ٢- الكشف عن الاتجاهات العالمية لتقديم المشورة الأكاديمية بمؤسسات التعليم الجامعي.
- ٣- التوصل إلى بعض الصيغ المقترحة لخدمات الإرشاد الأكاديمي بالجامعات المصرية.

واتبعت الدراسة المنهج البحثي الوصفي التحليلي. وتوصلت الدراسة إلى أن المجتمع في الفترة الراهنة يمر بالعديد من المتغيرات على الصعيد المحلي والعالمي، مما جعل ضرورة الاهتمام بالإرشاد الأكاديمي لطلبة الجامعات أمراً هاماً لمواجهة هذه المتغيرات ففي ظل العولمة وتأثيراتها على سوق العمل ومتطلباته وثورة الاتصالات. كما توصلت الدراسة إلى أن أهمية تفعيل الإرشاد الأكاديمي بالجامعات المصرية ضرورة هامة حيث يساهم في الارتقاء بمعارف ومهارات الطلاب وتوجيههم التوجيه الأمثل في كافة المجالات، كما يعمل على مواكبة التطور في المهن المختلفة مما يؤدي إلى التنمية الشاملة في المجتمع على كافة المستويات.

دراسة "مورجان" (Morgan, 2017).

هدفت الدراسة للكشف عن تصورات المرشدين الأكاديميين عن أثر بيان القيم المحورية لمهنة الإرشاد الأكاديمي (الصادر عن جمعية NACADA) على ممارستهم للإرشاد الأكاديمي. واعتماداً على منهج نوعي في البحث، تم جمع البيانات من خلال المقابلات الشخصية المتعمقة مع عينة مؤلفة من (١٠) مرشدين أكاديميين بإحدى مؤسسات التعليم العالي الكبرى في ولاية فلوريدا بالولايات المتحدة الأمريكية. وأظهرت النتائج أن بيان القيم المحورية يمثل عنصراً هاماً لممارسة الإرشاد الأكاديمي؛ خاصة القيم المتعلقة بالعلاقة الأساسية بين المرشد والطلاب. أعرب المشاركون كذلك عن دعمهم القوي لهذا البيان وإن لم يكونوا يتمتعون بالمعرفة الكافية به أو التدريب اللازم عليه. وأكد المشاركون على أن أهم القيم المتضمنة تشتمل أيضاً على ضرورة توفير معلومات دقيقة، ومسؤولية الطلاب عن التفاعل مع المرشد، وأهمية التعلم المستمر، والإرشاد الأكاديمي بوصفه شكلاً من أشكال التدريس. وأوصت الدراسة مؤسسات التعليم العالي بوضع سياسات وإجراءات من شأنها أن توطد وتؤكد على العلاقة بين المرشدين الأكاديميين والطلاب.

دراسة محمد عتريس (٢٠٢٠).

هدفت هذه الدراسة إلى: التعرف على كيفية تفعيل إدارة رأس المال النفسي لدى أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية جامعة الزقازيق بما يحقق الرضا الوظيفي لهم. واستخدمت الدراسة منهج دراسة الحالة. ولجمع البيانات تم إعداد استبانة مطبقة على عينة عشوائية قوامها (٨٢) من أعضاء هيئة التدريس (أستاذ متفرغ، أستاذ مساعد، مدرس) بكلية التربية جامعة الزقازيق، وهدفت الاستبانة للوقوف على دور إدارة الكلية (العميد والوكلاء) في إدارة وتنمية رأس المال النفسي، بما يدعم تحقيق الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس. وأوضحت النتائج:

١- أن الإدارة الفعالة لرأس المال النفسي من قبل إدارة كلية التربية جامعة الزقازيق تدعم تحقيق الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الكلية.

٢- وجود معوقات وعوامل متنوعة تعوق تحقيق الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس بالكلية أهمها: تلقي إدارة الكلية معظم العمل والأعباء على كاهل مجموعة دون الأخرى؛ قلة وجود آليات حقيقية لتشجيع الأفكار الإبداعية المتميزة؛ تحميل أعضاء هيئة التدريس بأعباء ومتطلبات تفوق قدراتهم

على التحمل وتسبب إجهاداً نفسياً لهم؛ عدم وجود سياسات وبرامج واضحة لإدارة رأس المال النفسي لدى أعضاء هيئة التدريس؛ ضعف الثقافة التنظيمية الداعمة لإدارة رأس المال النفسي؛ ضعف البنية التنظيمية والإدارية الداعمة لرأس المال النفسي في الكلية؛ عدم وجود نظام فعال وموضوعي للحوافز والمكافآت.

دراسة "كابلان" (Kaplan, 2020).

هدفت الدراسة للكشف عن أثر المواظبة في ورشة العمل المقامة بمعهد الإرشاد التقديري لسنة ٢٠١٨ على الرضا الوظيفي للمرشدين الأكاديميين. واعتمدت الدراسة على منهج كمي، وتم جمع البيانات من خلال استبيان مسحي تم تطبيقه قبل وبعد الورشة وبعد انتهائها بشهر كامل من أجل القياس التبعي. وشارك في الدراسة (١٢٣) مرشد أكاديمي حضروا جميعاً ورشة التنمية المهنية المقامة في معهد الإرشاد التقديري في فلوريدا بالولايات المتحدة الأمريكية سنة ٢٠١٨. وأظهرت النتائج أن المواظبة في ورشة التنمية المهنية قد حسنت من مستويات الرضا الوظيفي للمرشدين الأكاديميين المشاركين. وبمزيد من التحديد، أثرت المشاركة بالإيجاب على الانفعالات الإيجابية للمرشدين، وعلى مستويات المشاركة والانخراط والرضا عن العلاقات مع المشرفين والطلاب، والشعور بمعنى وجدوى الإرشاد الأكاديمي. وأوصت الدراسة بالعمل على عقد برامج تنمية مهنية للمرشدين الأكاديميين بمؤسسات التعليم العالي لما تترتب عليه من نتائج إيجابية على كفاءتهم في أداء عملهم وعلى رضاهم الوظيفي بجوانبه المختلفة.

واستفادت الباحثة من الدراسات والبحوث السابقة في تحديد مشكلة البحث وتحديد محاوره.

محاور البحث:

١. تحديد الإطار العام للبحث الذي يتضمن: المقدمة - مشكلة البحث - أهداف البحث - أهمية البحث - منهج البحث - مصطلحات البحث - الدراسات السابقة.
٢. الأسس النظرية للرضا الوظيفي.
٣. الأسس النظرية للإرشاد الأكاديمي والمرشدين الأكاديميين.
٤. سبل تحسين الرضا الوظيفي للمرشدين الأكاديميين بمؤسسات التعليم العالي.
٥. توصيات البحث.

وبناء على ما سبق يتضمن البحث الأجزاء التالية :-

أولاً: الأسس النظرية للرضا الوظيفي

١- مفهوم الرضا الوظيفي ونشأته:

بدأت دراسات الرضا عن العمل مع بدايات القرن العشرين وبالأخص في المجال الصناعي والعوامل المؤثرة عليه والمرتبطة به، ثم انتقل تطبيق هذه الدراسات ليشمل المجال التربوي والنفسي، حيث ظهرت هناك العديد من الدراسات في بداية السبعينيات والتي حاولت توضيح بعض متغيرات الرضا عن العمل والطريقة التي تؤثر بها هذه المتغيرات (وفاء النعيمات، ٢٠١٨، ١٧).

ويُعرف الرضا الوظيفي على أنه درجة إشباع حاجات الفرد المادية والمعنوية من خلال العمل، كما ويشير إلى الحالة النفسية التي يشعر فيها الفرد نحو عمله وأثر هذا الشعور النفسي على أدائه وولائه وانتمائه للعمل الذي يعمل فيه (صفاء صلاح الدين، ٢٠٢١، ١٧١).

أن الرضا الوظيفي هو الارتباط الوظيفي بالعمل والذي ينتج عندما يساعد العمل على تحقيق قيم وتوقعات معايير الموظف والعاملين معه وذلك من خلال المقارنة بين مستخرجات العمل الحقيقي والنتائج التي يُتوقع أن تكون عليه (شيرى حليم، ٢٠١٧).

٢: أهمية الرضا الوظيفي :

يعد الرضا الوظيفي أحد المتغيرات التي اهتم بدراستها كثير من الباحثين؛ وذلك لأن معظم الموظفين يقضون وقتاً طويلاً من حياتهم في العمل الملتحقين به، وبالتالي فإنهم يبحثون عن الرضا الوظيفي ودوره في حياتهم المهنية والشخصية، فرضا الموظفين عن وظيفتهم يؤدي إلى زيادة الكفاءة الانتاجية وتقديره بشكل يتميز بالجودة، ومع ذلك فإن الموظفين الراضين عن وظيفتهم يستمرون في عملهم فترة طويلة مقارنة بالموظفين غير الراضين، وبالتالي فهم أقل عرضة للاكتئاب والقلق النفسي وأكثر تقديرًا لذاتهم، وأكثر قدرة على التوافق الاجتماعي، كما أن لديهم قدرة على مواجهة الضغوط التي يتعرضون لها في حياتهم فالموظفون الراضيين عن وظيفتهم يكونوا راضيين عن حياتهم والعكس صحيح؛ فقد يمثل الرضا الوظيفي أحد فروع الرضا العام، كما يعد الرضا بصفة عامة والرضا الوظيفي بصفة خاصة من المتغيرات المهمة في حياتنا المهنية واليومية لما له من أثر له أهمية في الشعور بالسعادة والراحة، والتوافق النفسي، وزيادة الأداء ورفع روح الموظفين المعنوية، وزيادة دافعية الإنجاز لدى الموظفين (حنان علي، ٢٠٢٢، ٣٠١-٣٥٠).

إن الاهتمام بالأفراد يتوجب توفير جميع العوامل والأسباب التي تساعد على تحقيق وإشباع رغباتهم في العمل، فإذا كان من السهل على المنظمة توفير الموارد المادية، فإنه يصعب عليها الحصول والحفاظ على الموارد البشرية في العمل والانتاج، فإلى جانب هذه العوامل نذكر بعض الأسباب الأخرى التي تجعل الرضا الوظيفي ذا أهمية:

- تنمية الموارد البشرية وتعزيز ولائها للمنظمة وشعورها بالمسؤولية عن طريق زيادة المشاعر الإنسانية السعيدة في مختلف الأعمال.

- دراسة الرضا الوظيفي يمكن الإدارة من معرفة نفسها من خلال آراء العاملين والتعرف على مشاعرهم واتجاهاتهم نحوها والتعرف على مستوى الضغوط المهنية التي يصادفونها في أعمالهم فيما يساعدها على وضع حلول مناسبة لمثل هذه المشاكل.

- تساهم دراسة الرضا الوظيفي في تحقيق التوافق النفسي والاجتماعي للفرد الذي يؤدي إلى النجاح في عمله.

- فهم دوافع العاملين في أعمالهم ورضاهم الوظيفي يساعد الإدارة على تصميم بيئة عمل تساعد على الاستثمار الأمثل للطاقة العمالية والتغلب على مشاعر السخط والاستياء لديهم.

- يساهم الرضا في الحفاظ على جدية ومثابرة العامل، وسلامة صحته العضوية والعقلية (صفاء صلاح الدين، ٢٠٢١، ١٧١-١٧٢).

كما توجد بعض الآثار الإيجابية للرضا الوظيفي والتي من بين أهمها:

- تمتع الأفراد الراضون عن العمل بصحة نفسية وذهنية وجسمية عالية المعنوية، مما ينعكس أثره على الإنتاجية والمنتجات والخدمات المقدمة للأفراد.

- انخفاض وازع وملموس في مستوى الغياب والتمارض ودوران العمل والحوادث وتحقيق مستوى أمان عالي وانخفاض في السلبيات المرافقة للأداء الإنساني المتدني في العمل.

- انخفاض واضح وملموس في الشكاوى والتظلم والإحباط في العمل مما ينعكس أثره إيجابياً بإيجاد درجة عالية من الولاء والانتماء للمنظمة والسعي الحثيث لتحقيق أهدافها.

- يتسم الأفراد حينما يتحقق لديهم الرضا الوظيفي بدرجة عالية من الإنجاز والتعلم للمهارات الجديدة واستثمار طاقاتهم الفكرية والذهنية والبدنية في تطوير مجالات العمل وتحسين البيئة الملائمة للإنجاز الهادف.

- تتسم المنظمة بالتماسك والتفاعل الإيجابي البناء في ميدان العمل وهذا ما يعزز الدور الفعال في تحقيق الإنجاز الكفاء في مجالات العمل كافة.

- سيادة روح الثقة والمودة والتعاون بين القيادة الإدارية والمؤوسين وبين العاملين أنفسهم مما يساهم بتحقيق الإنجاز الفعال في هذا المجال (عبدالله السالم، ٢٠١٧، ٢١٠-٢٢٠).

3- خصائص الرضا الوظيفي

إن الرضا الوظيفي يمتاز بمجموعة محددة من الخصائص والتي يمكن توضيحها على النحو التالي:

يعد الرضا الوظيفي بحد ذاته مسألة ذاتية تقديرية، حيث يرتبط بمشاعر العامل والتي قد تُترجم في شكل سلوك موضوعي يعكس حالته، لذلك ممكن أن نقول أن الرضا الوظيفي صريح، ولكن في المقابل ممكن أن نجده ضمنياً أي داخل العامل ويعد الرضا الوظيفي مسألة نسبية إلى حد كبير، كما يعتبر الرضا

الوظيفي موضوعًا ديناميكيًا، حيث أن رضا العامل عن الأجر الذي يحصل عليه اليوم قد لا يرضى به مستقبلاً، لذلك يجب العمل على تنمية ومسايرة كافة التغيرات التي قد تطرأ على رضا العاملين، كالأجر الشهري وعلاقته بمستوى المعيشة، كما يعد الرضا الوظيفي موضوعًا ذو درجة عالية من التعقيد، وذلك لصعوبة السيطرة عليه، بسبب تشعب الجوانب المرتبطة به، والعوامل المؤثرة به، لذلك يجب على المنظمة أن تتفهم كل ما يؤثر في رضا العاملين، والعمل على معالجته، ويُصنف الرضا الوظيفي حالة من القناعة والقبول، حيث يرتبط بالسياق التنظيمي للعمل والنظام الاجتماعي، ويميل الرضا الوظيفي موضوعًا على المستوى الفردي في الغالب، أكثر من كونه موضوعًا على المستوى الجماعي، وذلك لاختلاف آراء ووجهات نظر وطموحات وأهداف ورغبات العاملين عن بعضهم البعض ويتمثل الرضا الوظيفي في أبعاد وأوجه مختلفة، فقد يكون في جوانب وظيفية العامل، وهنا يعتبر (رضا نوعي، جزئي) وقد يكون في كافة جوانب وظيفية العامل وهنا يعتبر (رضا وظيفي عام) (راني خزاولة، ٢٠١٩، ٣٤).

٤ - مجالات ومقومات الرضا الوظيفي:

من مجالات الرضا الوظيفي: الرضا عن الأجور والمكافآت؛ الرضا عن العلاقات الاجتماعية داخل العمل والرؤساء؛ الرضا عن السياسات والاجراءات؛ الرضا عن التدريب والتأهيل؛ الرضا عن المزايا والخدمات والمنافع؛ الرضا عن بيئة العمل (عبداللطيف عايض، عمار الريمي، ٢٠١٨، ٣٦-٦١).

أن الرضا الوظيفي يشتمل على المجالات التالي:

- العلاقة مع قادة المدارس: تؤدي العلاقة مع قادة المدارس دورًا مهمًا في مستوى شعور الموظفين بالرضا الوظيفي، وعلاقته بقائد المدرسة.
- علاقة العاملين بزملائهم: لزملاء العمل أهمية خاصة في تحديد الرضا الوظيفي للموظفين، فالتفاعل الاجتماعي بين زملاء العمل يعد مصدرًا أساسيًا للرضا الوظيفي.
- علاقة الموظف بالوظيفة نفسها: إن الرضا عن الوظيفة يعتمد على مدى اقتناع الموظف بعمله، وإيمانه وحبه لعمله، ولكن هناك بعض العوامل لا بد من الاهتمام بها؛ لأهميتها في تحديد درجة رضا الموظف عن عمله.
- تقدير الاعمال المبدعة: للموظفين ومكافأتهم عليهما، وتوفير القيادة الديمقراطية والقودة.
- الراتب والحوافز: فالراتب بالنسبة للموظف يعد مصدرًا أساسيًا لإشباع حاجاتهم ومتطلباتهم المادية.
- نظام العوائد: مثل الحوافز والمكافآت والترقيات، ويشعر الفرد بالرضا إذا كانت العوائد يتم توزيعها، وفقًا لنظام محدد من توافرها بالقدر المناسب، بالشكل العادل.
- احترام الذات: توفر احترام الذات للموظفين من خلال عملهم، سواء كان بسبب المركز الذي يشغله أو طبيعة وظيفته وجهة عمله ومعرفة أفراد المجتمع لهذه المكانة.

- سياسات المنظمة: إن المنظمة التي يعمل بها الموظف تعد من العوامل المهمة التي تتعلق بالرضا عن العمل أو عدمه فيتوقف هذا الرضا على فهم العلاقة الوطيدة بين الموظفين والمنظمة التي يعمل بها.

- بيئة العمل: إن بيئة العمل الداخلية للمنظمة والمشملة على مساحة مكان العمل، مستوى النظافة، الإضاءة، التهوية، التكيف، صلاحية الآليات للعمل، وجود وسائل للترفيه يستخدمها العامل خارج الدوام، وبالنسبة لبيئة العمل الخارجية فإن لعوامل البيئة الخارجية التي تحيط بالمنظمة لها دورها على مستوى رضا الموظفين (سلوي الزهراني، شريف محمد، ٢٠٢٠، ٦٨٥).

وقد أشارت دراسة "دونيلي" (Donnelly, 2009) أن المرشدين الأكاديميين يقرون بمستوى عالي من الرضا الوظيفي بصورة عامة؛ وكذلك رضاهم عن علاقاتهم مع الطلاب 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-وخاصة مديري المرشدين الأكاديميين-بتدشين بيئة مواتية وداعمة لعمل المرشدين الأكاديميين يكون قوامها التنوع، والتمكين، والعمل الجماعي. كما أوصت بتدشين قنوات اتصال واضحة بين المرشدين ومديريهم.

٥- النظريات المفسرة للرضا الوظيفي:

تتعدد النظريات التي فسرت الرضا الوظيفي لدى العاملين، والتي يمكن توضيحها على النحو التالي:

- نظرية ماسلو للحاجات:

إن نظرية إشباع الحاجات من أولى النظريات المهمة في تفسير سلوك الإنسان، وتقوم النظرية على افتراض الحاجات الضرورية التي تحرك سلوك الإنسان وتقوده إلى مواصلة نموه وتعليمه، وإلى تحقيق ذاته وتقدمه، وهذه الحاجات تنقسم إلى خمس حاجات أساسية: (الحاجات الفسيولوجية، والحاجة إلى الأمان، والحاجة إلى الحب والانتماء، والحاجة إلى التقدير الاجتماعي، والحاجات الذاتية وتترتب هذه الحاجات على شكل هرم للأولويات (منال البارودي، ٢٠١٥، ٢٥).

أن تلك النظرية في مجمل فكرتها يمكن أن تفسر الرضا الوظيفي، ولكن في الوقت ذاته لا ينبغي أن ينطبق مجملها على كل الموظفين، حيث أن الموظفين يتفاوتون في سلم الوظائف حسب مؤهلاتهم وقدراتهم وخصائصهم وحسب متغير الخبرات، وأن معيار تحقيق الرضا مع تلك النظرية موقع الفرد من تلك المتغيرات يحدد المستوى المناسب الذي يحقق الإشباع والرضا (عثمان محمد، ٢٠١٩، ١٢٥).

ومن خلال عرض نظرية الحاجات الإنسانية لـ "ماسلو" يمكن القول بأن هذه النظرية قائمة بالأساس على تفسير وتوضيح الطريقة التي يشبع بها الفرد حاجاته سواء أكانت هذه الحاجات أساسية بالنسبة له كالمأكل والملبس والمشرب وغيرها من الاحتياجات الفطرية، ثم تتدرج بعد ذلك إلى الحاجات الأخرى التي يحتاجها كاحتياجه لتحقيق الأمن والاستقرار في حياته الشخصية ومن ثم الاستقرار في حياته المهنية والوظيفية وتجنبه وتقديه لمسببات القلق والتوتر التي تؤثره، وكذلك حاجة الفرد في تكوين صداقات وعلاقات

طيبة مع الآخرين قائمة على التعاون والتشارك، وحاجته في تحقيق ذاته. وأن هذه الحاجات متغيرة لدى الأفراد وليست ثابتة.

- نظرية العلاقات الإنسانية:

في العشرينات من القرن الماضي، ظهرت حركة جديدة تسمى حركة العلاقات الإنسانية التي تركز على أهمية تحسن العلاقات في بيئة العمل، مثل تحسين الاتصال بين الموظفين والمشرفين عليهم، وإتاحة مجال أكبر للتداول وإبداء الآراء، حيث أن هذه النظرية مبنية على دراسة أظهرت في نتائجها زيادة بمقدار ٣٠٪ في الانتاجية بعد تطبيق التغييرات المذكورة، إلا أن هذه النظرية أنتقدت؛ لأنها ركزت على طريقة واحدة فقط كطريقة مثلى للتحفيز (مهند المومني، ٢٠١٥، ١٣-١٤).

وتتلخص أفكارها في الآتي:

- إن العنصر الإنساني من أهم العناصر، وهو يتطلب تعاملًا واعيًا من قبل الإدارة.

- إن دوافع العمل لا تنحصر في الأجور والمكافآت المادية فحسب، بل أن هناك حاجات نفسية واجتماعية عند العاملين، أهمها احترام النفس وتأكيد الذات واحترام الآخرين وهذه ينبغي أخذها في الاعتبار.

- أن العاملين يكونون فيما بينهم جماعات عمل هي بمثابة التنظيم غير الرسمي الذي ينتمون إليه، ولهذه الجماعة أثرها في تفكير أعضائها وقيمهم وبالتالي على دوافعهم واتجاهاتهم مع بعضهم ومع الإدارة، الأمر الذي ينعكس على إنتاجيتهم مما يتطلب من الإدارة التعامل معهم على أنهم جماعات وليس مجرد أفراد منفصلين.

- يعد النمط الديمقراطي الأفضل في تحقيق المناخ الملائم للعمل، وإشباع حاجات العاملين مما يجعلهم يشعرون بالرضا الذي يفضي إلى زيادة الإنتاجية (مريم الخالدي، ٢٠١٦، ٢٦٩-٣٠٥).

٦- قياس الرضا الوظيفي والمظاهر السلوكية الدالة عليه:

إن طرق قياس الرضا الوظيفي تتمثل في:

أ- طريقة تحليل ظواهر الرضا الوظيفي: وتعتبر هذه الطريقة من أكثر طرق القياس بساطة، حيث تقوم على تحليل الظواهر التي تدل على رضا العاملين ومشاعرهم تجاه العمل مثل التغيب والتمارض، ومن تحليل هذه العوامل تبين أن نسبة الغياب بين الأفراد الذين يتمتعون بدرجة عالية من الرضا الوظيفي منخفضة مقارنة بالذين ينخفض رضاهم الوظيفي.

ومن مزايا هذه الطريقة: دقة المعلومات؛ البعد عن التميز؛ سهولة تصنيفها ومشكلاتها في عدم وجود وسيلة للتأكد من صحة البيانات.

ب- طريقة هرزبيرج (طريقة القصة): وتقوم هذه الطريقة على إجراء مقابلات شخصية لأفراد العينة، يُطلب فيها منهم تذكر الأوقات التي كانوا يشعرون فيها بالرضا والأوقات التي كانوا يشعرون فيها بالاستياء، خلال

فترة معينة وتذكر الظروف والأسباب التي كانت تؤدي إلى رضاهم أو استيائهم، وأثر ذلك إيجاباً أو سلباً على أدائهم، أدى استخدام هذه الطريقة إلى نتيجة هامة مفادها أن العوامل التي يؤدي وجودها إلى الشعور بالرضا الوظيفي، لا يؤدي غيابها إلى الاستياء أو عدم الرضا، وبالمقابل فإن العوامل التي يؤدي وجودها إلى الشعور بعدم الرضا لا يؤدي غيابها إلى حدوث الرضا الوظيفي، ومن مساوئ هذه الطريقة أن المعلومات المقدمة من أفراد العينة تنقل إلى الكثير من الدقة والموضوعية لاعتمادها على النظرة التقديرية أو الشخصية لأفراد العينة.

ج- طريقة الاستقصاء: تعتمد هذه الطريقة على استخدام نماذج لاستطلاع أو استبانات يتم تصحيحها وصياغة أهدافها بالشكل الذي يخدم أهداف الباحثين من أجل استطلاع آراء أفراد العينة المراد قياس رضاهم الوظيفي، وتتفاوت هذه النماذج من حيث البساطة والتعقيد وذلك تبعاً للغرض منها وطريقة معالجة البيانات التي يتم الحصول عليها.

ومزايا هذه الطريقة: سهولة تصنيف البيانات كمياً، إمكانية استخدامها في حالة العينات الكبيرة؛ قلة التكاليف وخصوصية المعلومات.

وعيوبها: احتمال إغفال بعض الجوانب المهمة في الرضا الوظيفي؛ احتمال التحيز في الإجابات المقدمة من المستجيب.

د- طريقة المقابلة: وتقوم هذه الطريقة على مقابلة العاملين شخصياً وتوجيه الأسئلة لمعرفة درجة رضاهم، وتعتبر هذه الطريقة فعالة في حالة المؤسسات الصغيرة.

ومزايا هذه الطريقة: المرونة في جميع المعلومات، خصوصية المعلومات، توفر الفرصة للحصول على معلومات إضافية أثناء المقابلة.

وعيوبها: التكلفة؛ احتمال التحيز من المقابل أو المستقصي.

هـ- طريقة الملاحظة: وتعتمد هذه الطريقة على ملاحظة سلوك العاملين أثناء عملهم وتتصف هذه الطريقة بالمرونة في جمع المعلومات، ولكن من عيوبها عدم دقة ترجمة بعض السلوكيات التي تعبر عن الرضا أو عدمه، تحيز الملاحظ؛ التكلفة العالية (حنان محمد، ٢٠١٠، ٢٩-٣١).

ومن خلال عرض الأساليب المختلفة التي يمكن من خلالها التنبؤ وقياس مستوى رضا الموظفين عن أدائهم الوظيفي من عدمه، يتضح أنها متعددة وكثيرة، ومنها يعتمد على قياس الرضا الوظيفي بشكل رسمي ممنهج من خلال أدوات مقننة كإعداد بطاقات لملاحظة سلوكيات الموظفين أثناء العمل وإصدار أحكام عن مدى رضاه من عدمه، وأيضاً قد يتم تنظيم لقاءات ومقابلات بين الموظفين والقائمين على إدارة تلك المنظمات يتم خلال تلك المقابلات أسألتهم بعض الأسئلة واستخلاص انطباعاتهم عن سير العمل بالمنظمة لمعرفة درجة رضاهم عن الوظيفة، ولكن كل هذه الوسائل والطرق قد تكون غير دقيقة أو مكلفة في بعض الأحيان وقد لا تأتي بالنتائج المرغوبة المستخدمة من أجلها، وهناك طريقة تعد من أفضل طرق القياس وهي قوائم الاستبانات التي تُعد خصيصاً من أجل التعرف على مدى رضا الفرد عن وظيفته وسير

العمل فيها ويتم وضع داخل تلك الاستبيانات والقوائم مجموعة من المواقف والأسئلة التي تقيس مدى رضاهم ويترك للعامل حرية الاختيار والتعبير عما يجول بداخله تجاه سير العمل ويتم تصحيحها ومن ثم الحكم على مدى رضا الموظف عن عمله وأدائه؛ وهذه الطريقة هي طريقة غير مكلفة ويسيرة في الاستخدام ويُنصح باستخدامها عندما يتم التعرف على مستوى رضا الموظف عن أدائه في المنظمة.

أما عن المظاهر السلوكية الدالة على الرضا الوظيفي، فتتمثل فيما يلي: الاندماج مع الزملاء في العمل؛ التعاون بين الموظف وزملائه في العمل؛ نمو العلاقات الشخصية الوظيفية إيجابياً؛ الشعور بالانتماء للعمل والولاء لمجموعة العمل؛ وارتفاع الانتاجية وجودتها للموظف وفريق العمل؛ مبادرة الموظف السريعة لخدمة المنظمة؛ النشاط والاستعداد الدائم للتدريب والتغيير؛ والشعور بالواقعية والتفاؤل الدائم؛ والإحساس بالأمن والاستقرار الوظيفي؛ الصحة البدنية والنفسية السليمة للموظف؛ تعلم الواجبات الوظيفية الجديدة بسرعة؛ زيادة الولاء التنظيمي للمنظمة؛ تقليل ظاهرة التغيب ودوران العمل؛ وزيادة الاستقرار التنظيمي (عبدالمنعم الشحنة، ٢٠٢٠، ١١١).

٧- العوامل التي تؤثر على الرضا الوظيفي:

قسمت العوامل التي تؤثر في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين، إلي ما يلي:

أ- **العوامل المرتبطة بإطار الوظيفة:** وتتمثل هذه العوامل فيما يحصل عليه العامل من مميزات نتيجة اشتغاله للوظيفة، مثل: (الأجر، والضمان الاجتماعي، والتأمين الصحي، والاجازات، والمغادرات، والسكن، والقروض الميسرة، والسلف المالية، والعلاوات، والتدريب، وفرص الترقية، والعلاقة مع الزملاء والرؤساء والمرؤوسين).

ب- **العوامل المرتبطة بالوظيفة نفسها:** وتتمثل هذه العوامل في (تصميم الوظيفة ودرجة اثرائها؛ وتنوع أنشطة الوظيفة رأسياً، ودرجة إشباعها للحاجات المادية والمعنوية، ودرجة اكتساب معارف جديدة من خلال الوظيفة، ودرجة الخبرة المكتسبة من خلال الوظيفة، ودرجة النمو الوظيفي لشاغل الوظيفة، ومدى السيطرة على الوظيفة (تخطيط-تنفيذ-رقابة) والنظرة الاجتماعية لشاغل الوظيفة، ومدى شعور شاغل الوظيفة بالإنجاز، ومدى استغلال شاغل الوظيفة لقدراته فيها، ودرجة مشاركة شاغل الوظيفة بالقرارات المتعلقة بها والمستوى الإداري للوظيفة).

ج- **عوامل تنظيمية تتعلق بسياسات المنظمة:** تتمثل هذه العوامل في (ساعات العمل، ظروفه وإجراءاته، وأساليب الاتصال في المنظمة).

د- **عوامل تنظيمية تتعلق بالعامل نفسه:** وتتمثل هذه العوامل في (سن أو عمر العامل، وشخصيته، ومؤهله العلمي، وجنسه، ودرجة استقراره في حياته، وأهمية العمل بالنسبة له).

هـ- **عوامل بيئية:** تتمثل هذه العوامل في (بيئة العامل التي يعيش فيها، وثقافة مجتمعه، وعاداته، وتقاليده، والأعراف السائدة فيه، ومعتقداته) (راني خزاعلة، ٢٠١٩، ٤٢).

٨- الصعوبات التي تواجه المرشد الأكاديمي في مجال الرضا الوظيفي:

يمكن تقسيم أهم الصعوبات التي تواجه المرشد الأكاديمي في مجال الرضا الوظيفي إلى الصعوبات التالية:

- الصعوبات المتعلقة بالمهنة:

وتتضمن: قلة فرص النمو المهني للمرشد الأكاديمي؛ قلة الصلاحيات الممنوحة للمرشد التربوي في المدرسة؛ ضعف الإمكانيات الإدارية والتسهيلات الفنية لتأدية المهام الوظيفية؛ ضعف التأهيل والتدريب في مجال العمل الإرشادي؛ عدم وجود حصص مخصصة للإرشاد في البرنامج المدرسي الأسبوعي؛ عدم وجود غرفة مستقلة للمرشد التربوي في كثير من المدارس.

- الصعوبات المتعلقة بالعاملين في المؤسسة التعليمية:

وتشتمل على: ضعف التواصل الاجتماعي بين المرشد والهيئة الإدارية؛ استثناء رأي المرشد الأكاديمي بخصوص القرارات المتعلقة بالطلبة؛ ضعف المكانة الاجتماعية للمرشد التربوي بين زملاء العمل؛ قلة تعاون العاملين في المدرسة مع المرشد الأكاديمي لحل مشكلات الطلبة؛ التقليل من أهمية العملية الإرشادية للطلبة من قبل المعلمين؛ قلة اهتمام بعض المعلمين بتوجيهات المرشد الأكاديمي النفسية؛ قلة تعاون بعض المعلمين في كشف الحالات لدى طلابهم؛ التداخل بين عمل المرشد الأكاديمي والعاملين في المدرسة؛ إشراك المرشد الأكاديمي في قضايا عقابية ضد الطلبة؛ لقاء اللوم على المرشد الأكاديمي لعدم معاقبة الطلبة المحولين إليه؛ تحويل بعض المعلمين الطلبة إلى المرشد الأكاديمي لأبسط الأسباب دون ممارسة دوره التربوي مع الطالب؛ تعدد المسؤولين في المدرسة يعيق عمل المرشد.

- الصعوبات المتعلقة بالرواتب والحوافز والأجور:

وتشتمل على: قلة الرضا عن الراتب الذي يتقاضاه المرشد الأكاديمي مقابل ما يقدمه من أعمال؛ مزاوله عمل إضافي خارج المدرسة؛ تأثير الاعتبارات السياسية والحزبية على نظام الترقيات؛ قلة الاهتمام بتقديم الحوافز المادية للمرشد التربوي عند إبراز نجاحات واضحة؛ قلة الاهتمام بالتحفيز المعنوي من قبل الإدارة؛ عدم كفاية المردود المادي والتقدم الوظيفي للمرشد. وهذه الصعوبات المؤثرة على الرضا الوظيفي للمرشدين التربويين تضعف من أدائهم الوظيفي والذي يعد هو أحد العناصر الرئيسة للرضا العام الذي يمد الإنسان بالطاقة اللازمة التي تمكنه من القدرة على أداء عمله والاستمرار فيه، بل تطويره والإبداع فيه (عبدالرحيم العاجز، ٢٠١٤، ٤٤-٤٥).

ثانياً: الأسس النظرية للإرشاد الأكاديمي والمرشدين الأكاديميين

١ : مفهوم الارشاد الأكاديمي

- الإرشاد الأكاديمي يعنى 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 (فاتن ياسين, وأحمد عبد الحليم, ٢٠٠٧, ١٠).

- ويُعرف الإرشاد الأكاديمي على أنه المساعدة التي يقدمها شخص ذو صفة مهنية للطالب لكي يقوم بتحديد رغباته واختياراته لنوع الدراسة أو التخصص الدراسي الذي يتفق مع ميوله وقدراته، مما يسهم في تحقيق النجاح في الدراسة وتحقيق التوافق النفسي وأيضاً والذي يسهم بدوره في تحقيق النجاح للعملية التربوية، وتحقيق الرضا المهني مستقبلاً (ثريا يوسف, ١٩٩٧, ٣٣٧-٣٥٩).
- والإرشاد الأكاديمي هو العملية التعاونية المهنية لبناء علاقة قوية بين الطالب الجامعي والمرشد الأكاديمي ليقوم بمهام يتم من خلالها تعريف الطالب بالخطوة الدراسية ومتطلباتها، وذلك ليساعده على اتخاذ القرارات المهنية المناسبة واستثمار إمكاناته وقدراته لأقصى مداها، ويساعده في التغلب على معوقات الدراسة، والتوافق مع الحياة الجامعية والاستفادة من خبراتها المتنوعة لتحقيق النمو والنجاح (هدى محمد, وغادة النور, ٢٠١٧, ٣٦٥-٤٠٠).

٢: نشأة وتطور الإرشاد الأكاديمي

نشأ الإرشاد الأكاديمي - شأنه في ذلك شأن العديد من المهن الأخرى - استجابة لحاجة ملحة متعارف عليها على نطاق واسع (White, E. R., 2020). وقد أطلقت (كلية كينون) في ولاية أوهايو عام (١٨٤١م) أول نظام رسمي للإرشاد الأكاديمي في أمريكا، وفي عام (١٨٦٧م) طبقت جامعة (جونز هوبكنز) نظام خدمات الإرشاد الأكاديمي بواسطة أعضاء هيئة التدريس (طارق عبد الله, ٢٠١٥, ٢٢٥ - ٢٩٣).

ففي هذا الوقت، أدرك المسؤولون الإداريون بجامعة جونز هوبكنز أن الطلاب لا يجب أن يختاروا المقررات الاختيارية دون توفر مدخلات كافية عن هذه المقررات من جانب أعضاء هيئة التدريس. وقد آمن هؤلاء المسؤولين أن تقديم النصيحة من جانب أشخاص يتمتعون بالمعرفة اللازمة (أعضاء هيئة التدريس في هذا الحالة) من شأنها أن تساعد الطلاب في الانخراط في تعليم أكثر جدوى وتناغماً لهم (White, E. R., 2020).

وعلى الرغم من هذه البداية الضاربة في التاريخ للإرشاد الأكاديمي، إلا أن الطفرة الحقيقية كانت خلال الستينات والسبعينات من القرن العشرين بسبب كثرة الكليات والجامعات حيث أصبح الإرشاد الأكاديمي أسلوباً أساسياً في إطار برامج مساعدة الطلبة لتحقيق خططهم التعليمية المتضمنة لأهدافهم وطموحاتهم الشخصية (طارق عبد الله, ٢٠١٥, ٢٤١).

وخلال العقد الثالث من القرن العشرين بدأ الإرشاد الأكاديمي مواكبا زيادة أعداد الطلبة الملتحقين بالكليات والجامعات الأمريكية بشكل ملحوظ، مما أدى إلى بروز الحاجة لتقديم خدمات مساندة ذات طابع إرشادي ونفسي تربوي. وقد كان لجامعة (مينيسوتا) دور الريادة في إنشاء أول مركز إرشادي جامعي والذي كان له الدور الأكبر في نشر ثقافة هذه الخدمات في الجامعات، فهو يعتبر أول مركز إرشادي يقوم على تقدير حاجات الطلبة التربوية والتعليمية والمهنية والتعامل معها بتدخلات من بعض الإداريين وأعضاء هيئة

التدريس (إيمان عمار، ٢٠١٥، ٤٤٥-٤٤٦). كما يوضح (عبد المحسن القحطاني، وسالم الهاجري، ٢٠١٣، ٨-٤٩). أنه في العقد السادس أخذ هذا المفهوم يتجه نحو تقوية العلاقة بين الطالب والأستاذ من خلال تشجيع التواصل بينها. وفي العقد السابع بدأت ملامح الإرشاد الأكاديمي بصورته المهنية تتضح جليا حيث ظهر مفهوم الإرشاد الأكاديمي باعتباره نشاطا مؤسسيا مؤثرا يقوم به عضو هيئة التدريس لتقديم الدعم للطلاب علميا ومهنيا خلال مسيرتهم في الجامعة (لمياء مختار، ٢٠١٧، ١-٣٣).

وفي عام ١٩٧٧، تم عقد المؤتمر الوطني الأول للإرشاد الأكاديمي في مدينة برلنغتون بولاية فيرمونت الأمريكية، ولاقى رواجًا كبيرًا للدرجة التي اضطر فيها القائمون على تنظيمه استبعاد بعض المسجلين للحضور والمشاركة. بعد ذلك ببضع سنوات، تم تدشين الجمعية الوطنية للإرشاد الأكاديمي (NACADA) في إقرار بأن المرشدين الأكاديميين عبر البلاد بأسرها أرادوا الاجتماع ببعضهم تحت مظلة كيان جامع من أجل مناقشة القضايا ذات الاهتمام المشترك (White, E. R., 2020).

وقد تطور مفهوم الإرشاد الأكاديمي بمرور الزمن بشكل نوعي وليس كمي فقط، حيث كان مفهوم الإرشاد الأكاديمي في الخمسينيات من القرن الماضي عبارة عن عمل إداري يقوم من خلاله المرشد الأكاديمي بالموافقة على المقررات التي سيدرسها الطالب، وفي الستينيات أصبحت النظرة للإرشاد الأكاديمي على أنه توجيه طلابي حيث برز الاهتمام بالأمر الشخصية للطلاب، وفي السبعينيات اعتبر الإرشاد عملية اتخاذ القرارات لتجسيد الاندماج بين المرشد والطالب بهدف التقليل من قلق الطلاب، وزيادة الفوائد التي تعود على الطالب من المؤسسة التعليمية (عبد المجيد العتيبي، ٢٠١٦، ١٥٥ - ٢٦٤). واستخلصت (ننسي فؤاد، وآمال إبراهيم، ٢٠١٩، ٦١٧ - ٦١٨). أنه في الوطن العربي قد بدأ الاهتمام بالإرشاد الأكاديمي في أوائل النصف الثاني من القرن العشرين، حيث كثفت الجهود لإنشاء مراكز للإرشاد والتوجيه التربوي والنفسي والأكاديمي في كل من: مصر ولبنان وتونس والجزائر، ففي الخمسينيات من القرن الماضي كان الإرشاد الأكاديمي في الجامعات العربية عبارة عن عمل إداري يقوم فيه المرشد الأكاديمي بالموافقة على المقررات التي سوف يدرسها الطالب، وفي الستينيات نُظر للإرشاد الأكاديمي على أنه توجيه طلابي، حيث عمل أعضاء هيئة التدريس على تطوير علاقة قوية ومقاربة مع الطلاب وإبراز اهتمامهم بالأمر الشخصية المتعلقة بهم، وفي السبعينيات أُعتبر الإرشاد الأكاديمي عملية اتخاذ القرارات بهدف تحقيق الاندماج بين المرشد والطالب وللتقليل من قلق الطلاب، أما منذ الثمانينات حتى الآن ومع التوسع في الأخذ بنظام الساعات المعتمدة أُعد الإرشاد الأكاديمي وظيفية من الوظائف التعليمية للجامعة، ودور أساسي من أدوار عضو هيئة التدريس في الجامعات ووسيلة لتلبية احتياجات الطلاب الإرشادية.

وتأسيساً على ما تقدم يمكن القول بأن الإرشاد الأكاديمي قد ظهر كآلية لمساعدة الطلبة الجامعيين لبلوغ أهدافهم المرجوة من التحاقهم بمؤسسات التعليم العالي وهو مفهوم غربي بالأساس تم نقله وتطبيقه في مؤسسات التعليم العربية. ويُنظر بالأساس إلى الإرشاد الأكاديمي على أنه عملية مرتبطة بالمؤسسات الجامعية أو عملية تتم تطبيقها في الحرم الجامعي. ولاحقاً شهد الأمر تطوراً مهماً حيث أصبح الإرشاد الأكاديمي يتم ممارسته بالجامعات المصرية.

٣: خصائص الإرشاد الأكاديمي:

- يتسم الإرشاد الأكاديمي بمجموعة من الخصائص، وهي:
- الإرشاد عملية: أي أنها تمر في خطوات معينة بشكل متتابع ومتصل.
 - الإرشاد عملية تعليمية: أي أنها تعلم الفرد على مواجهة مشكلاته وحلها، وتركز على تغيير السلوك.
 - الإرشاد عملية مساعدة: أي أنها تقدم العون والمساعدة من المرشد إلى المسترشد.
 - المرشد: هو المخطط للعملية الإرشادية وهو شخص مؤهل تأهيلاً علمياً متخصصاً.
 - المسترشد شخص عادي بحاجة إلى مساعدة وشخصيته متماسكة، ولا يحتاج إلى برامج العلاج النفسي.
 - العلاقة الإنسانية: أي أن العلاقة بين المرشد والمسترشد تقوم على التعاطف في العلاقة الإرشادية.
 - البيئة التي يتم فيها الإرشاد هي بيئة العلاقة الإرشادية وجهاً لوجه.
 - يهتم الإرشاد بانتقال الخبرة من موقف الإرشاد إلى مواقف الحياة التي يقف فيها المسترشد فيما بعد (عواطف محمود ، ٢٠١٤ ، ١٦٧).

٤ : أهداف الإرشاد الأكاديمي:

يسعى نظام الإرشاد الأكاديمي إلى تحقيق الاهداف الإجرائية التالية: (شوقي متولى, ٢٠١٤)

- متابعة الطلاب أكاديمياً وإرشادهم وملاحظتهم ورفع التقارير والتوصيات عن أدائهم إلى الجهة المختصة.
- تزويد الطلاب بالاقتراحات والنصائح لمساعدتهم في التغلب على مشكلاتهم الأكاديمية والإدارية.
- الاهتمام بحالات التأخر الدراسي، والعمل على دراسة أسباب ذلك التأخر وتقديم يد العون واقتراح الحلول المناسبة للتغلب عليه وعلاجه، وكذلك رعاية الطلاب المتفوقين وإرشادهم ومعاونتهم على الاستمرار في التفوق.
- مساعدة الطلاب لاكتشاف قدراتهم وميولهم وتحديد أهدافهم وتنمية مكانتهم مما يحقق مصلحة المجتمع.
- تهيئة الطلاب المستجدين لمعرفة الحياة الجامعية ونظام الدراسة بها من خلال برامج إرشادية وتوجيهية تُعد خصيصاً لهم.
- نشر الوعي بلائحة الكلية والجامعة بين الطلاب.
- العمل على توطيد العلاقة بين الطلاب وأعضاء هيئة التدريس وبناء علاقات اجتماعية للطالب مع زملائه.
- حث الطلاب على التمسك بالأخلاق الفاضلة والسلوك الحضاري، ودراسة الظواهر السلوكية السلبية لبعض الطلاب والعمل على إيجاد حلول مناسبة لها.

- مساعدة الطلاب وتهيئتهم للحياة العملية بما يمكنهم من النجاح في الوظائف المختلفة وخدمة المجتمع.

٥: أهمية الإرشاد الأكاديمي

إن الإرشاد الأكاديمي يستجيب لحاجات الطلبة لمواصلة الدراسة الجامعية حيث يساعدهم على بلورة أهدافهم واتخاذ القرارات المناسبة المتعلقة بمستقبلهم الأكاديمي والمهني عن طريق الاستفادة القصوى من جميع الإمكانيات المتاحة بالجماعات، كما يعمل باستمرار على تبسيط وتسهيل الإجراءات الإدارية بهدف تقديم أفضل الخدمات وأجودها للطلبة في زمن قياسي وفق معايير الجودة الشاملة التي تسعى إليها المؤسسة التعليمية خاصة في ظل ازدياد وسائل الاستثمار والتوسع الملحوظ في المشاريع التعليمية والفكرية والبحث العلمي (نجلاء الحميد، ٢٠١٤، ٤٩-٦١)

كما أن الإرشاد الأكاديمي يسهم في التأكد من مسيرة الطالب العلمية من حيث تطبيق الخطة الدراسية، وتقديم المشورة فيما يتعلق بأداء الطالب ومستواه العلمي في مختلف المقررات، بالإضافة إلى مساهمته في تقديم النصح والتعاون مع أولياء الأمور في مساعدة الطالب بالانتقال التدريجي من بيئة المرحلة الثانوية إلى بيئة المرحلة الجامعية التي يعتمد فيها الطالب بشكل أكبر على نفسه في اتخاذ قراراته وتحديد تخصصه وتطوير مستواه العلمي والسلوكي (عبد المجيد العتيبي، ٢٠١٦، ١٥٥-٢٦٤).

٦: فلسفة الإرشاد الأكاديمي

تنص فلسفة الإرشاد الأكاديمي على اعتبار أن كل طالب منفرد في حاجاته واهتماماته التي تتباين مع غيره من الطلاب مما يجعل لكل منهم ظروفه الخاصة به، وبذلك يهتم الإرشاد باكتشاف رغبات الطلاب وتحديد أهدافهم وقدراتهم بمساعدتهم على رسم الخطط الدراسية، وإعطاء الطلاب حرية الاختيار من البدائل المتاحة أمامهم في المجال الدراسي والأكاديمي بما يتفق مع ميولهم وقدراتهم، وما يواجهونه من صعوبات ومشكلات، ومساعدة الطالب على أن ينمو نمواً متكاملاً أكاديمياً ونفسياً واجتماعياً ومهنياً، وإعداد الطالب لسوق العمل ومتطلباته (علي الحجري، ٢٠٠٥، ٨).

٧: أدوار ومهام المرشد الأكاديمي:

- يلعب المرشد الأكاديمي دور بارز في عملية الإرشاد الأكاديمي، ومن بين تلك الأدوار والمهام:
- يزود الطالب بكافة البيانات والمعلومات الأساسية المتعلقة بمجال تخصصه، وذلك لتحديد العبء الدراسي لكل طالب على حدة.
 - يوجه الطالب لاختيار التخصص بما يناسب ميوله وقدراته ورغباته. بالإضافة إلى تنظيم وقت الطالب للدراسة وفقاً لظروفه الخاصة.
 - يساعد الطالب في التخطيط لمستقبله العلمي ليستطيع التفاعل مع البيئة المحيطة.
 - متابعة الطالب خلال سنوات الدراسة وتوجيهه أثناء الدراسة منذ دخوله الجامعة حتى إتمام المرحلة الجامعية بسلام.
 - يساعد على تفريخ طلاب لديهم القدرة على مواجهة المتغيرات والتحديات المجتمعية.
 - تقديم المشورة والنصح لكافة المشكلات التي يواجهها الطالب ليستطيع استكمال دراسته دون صعوبات تعرقل من مسيرته التعليمية.
 - يعمل على معالجة المشكلات النفسية، والاجتماعية للطلاب من خلال فتح قنوات الاتصال الاجتماعي بينه وبين الطلاب.
 - يساعد المرشد الأكاديمي على تطوير شخصية الطالب التعليمية، وتحسين قدرات الطالب وتوافقته النفسي من خلال تنمية القدرات الذاتية له.
 - يعمل على ربط الطالب بالجهة التي تقدم له الإرشاد الأكاديمي خلال سنوات الدراسة.
 - متابعة الطالب وتقييم أدائه الأكاديمي من خلال المعدل التراكمي Grade Point Average.
 - يوجه الطلاب إلى أهمية الإرشاد الأكاديمي كمسألة أساسية لأن الطالب يصرف اهتمامه للتعليم فقط وعادة ما ينظر إلى الإرشاد الأكاديمي على أنه مسألة ثانوية (ميسون الفيومي ، ٢٠١٥ ، ١٨٩ ، ٢٨٤).
- كما يتمثل دور المرشد الأكاديمي في:
- تعريف الطالب بنظم ولوائح المؤسسة التعليمية فيما يتعلق بقواعد التسجيل، الحذف، الإضافة، الاختبارات ونظام الساعات المعتمدة.
 - تعريف الطالب بمفهوم المعدل التراكمي وكيفية حسابه.
 - العمل على رعاية الطلاب ذوي المستويات المتميزة.

- التعرف على المتغيرات التي قد تؤثر على مسيرة الطلاب الجامعية.

- تقسيم الطلاب إلى مجموعات وفقاً لمستوياتهم الدراسية والتعامل معهم وفق هذه المستويات. - التعريف بمعايير الجودة والاهتمام بها وحث الطلاب على التعامل وفقاً لها (محمد محمود، ٢٠١٦، ٣٦١).

٨: خصائص المرشد الأكاديمي:

يجب أن يمتاز المرشد الأكاديمي بمجموعة من السمات والخصائص التي تؤهله للقيام بالأدوار المنوط به تأديتها، ومن بين تلك الخصائص: الخبرة والكفاءة بكل ما يتعلق بالإرشاد الأكاديمي، والقدرة على التعامل الجيد مع الطلاب، والصبر على متابعة الطلاب لأنه يتابع الطلاب منذ دخول الجامعة حتى مرحلة التخرج، والتدقيق في كافة المعلومات المتاحة، والمعرفة باللوائح والإجراءات لمساعدة الطلاب في اتخاذ القرارات المناسبة، ومواكبة كافة المستجدات التي تطرأ على نظام الساعات المعتمدة وإعلانها للطلاب أولاً بأول، والقدرة على تحديد الاحتياجات الإرشادية للطلاب، والمرونة في التعامل مع المواد الدراسية المقررة والاختيارية (ميسون الفيومي، ٢٠١٥، ١٩٤).

وهناك سمات محددة ينبغي توافرها في عضو هيئة التدريس الذي يسهم بنجاح الإرشاد الأكاديمي الذي يهدف إلى تنمية الطالب، وينبغي أن يتمتع المرشد بعلاقات جيدة بالطلبة والزملاء والإدارة وينبغي أن يكون لديه قناعة واهتمام وحب للعمل، وأن تكون لديه ميول للمشاركة في العمل الإرشادي، وميلاً إلى قضاء الوقت مع طلبته، وينبغي أن يكون واسع المعرفة بالمؤسسة التعليمية التي يعمل بها وما تقدمه من خدمات تعليمية وواسع المعرفة بمحتويات المقررات الدراسية المطروحة والمتاحة (فاتن ياسين، ٢٠٠٧، ٢٦).

٩- مهارات وكفايات المرشد الأكاديمي:

من أهم المهارات الواجب توافرها فيمن يتولى مهمة الإرشاد الأكاديمي، ما يلي:

- **مهارة القيادة:** ونقصد بهذه المهارة تكوين علاقة إيجابية مع الطلاب للتأثير عليهم ومساعدتهم في السير نحو تحقيق الأهداف المرسومة.

- **مهارة التعاطف:** ونقصد بهذه المهارة مشاركة الطلاب مشاعرهم وانفعالاتهم لفهمهم وتكوين علاقة جيدة معهم تساعد على تقبلهم للإرشاد والنصح والتوجيه.

- **مهارة التخطيط:** ونقصد بهذه المهارة قدرة الأكاديمي المتمثلة في مساعدة الطالب على تحديد الأهداف وتحويلها إلى إجراءات قابلة للتحقيق، ومثال ذلك مساعدة الطالب على اختيار التخصص الملائم لتحقيق أهداف بعيدة تتعلق بمستقبله الدراسي والوظيفي، أو مساعدته في إعداد خطة لرفع معدله التراكمي.

- **مهارة التنظيم:** ويقصد بها قدرة المرشد الأكاديمي على تنظيم أعمال الإرشاد وترتيبها بصورة تحقق الاستفادة القصوى منها، وينطبق ذلك على تنظيم ملفات الطلاب وأعمال التسجيل والحذف وغير ذلك من أعمال المرشد الأكاديمي.

- **مهارة الاستماع:** من المهم أن يكون المرشد الأكاديمي مستمعًا جيدًا لطلابه، يتعرف على آرائهم، وأفكارهم، ومقترحاتهم، والمشكلات التي يواجهونها، الأمر الذي يعزز ثقتهم بأنفسهم ويقوي العلاقة بين المرشد وبينهم ويمكنه بالتالي من مد يد العون لهم.

- **مهارة اتخاذ القرارات وحل المشكلات:** وهذه المهارة يحتاجها المرشد الأكاديمي عند استماعه لوجهات نظر الطلاب ومحاورتهم للتعرف على المشكلات التي يواجهونها فيتعلمون منه كيفية تحديد المشكلة ووضع الفروض لحلها ومن ثم مساعدتهم لاتخاذ القرارات الصحيحة اللازمة لحل المشكلة.

- **مهارة الإرشاد الجمعي:** وهذه المهارة تختص بالتعامل مع مجموعة من الطلاب يشتركون في مسألة ما مثل الجهل بالنظام، التأخر الدراسي، الغياب، تدني المعدل التراكمي

- **مهارة إدارة واستثمار الوقت:** وهي مهارة مهمة تشمل جدولة الأعمال وتنسيقها، وتحديد الخطة الزمنية لأعمال المرشد التي تشمل مواعيد التسجيل والحذف والإضافة وجدولة وتنظيم الساعات المكتبية التي يمكن للطلاب من خلالها الاجتماع مع المرشد بها (نجلاء الحميد، ٢٠١٤، ٨).

١٠- إعداد المرشد الأكاديمي:

تتكفل الجامعة بإعداد ورشة عمل تدريبية للمرشد الأكاديمي قبل بداية كل فصل دراسي يتم فيها تناول مختلف الخبرات وأي مستجدات تتعلق باللوائح والقوانين والمسارات التعليمية وأي جديد يهم المرشد ويعينه على العملية الإرشادية كما يتم تزويده بخطة الفصل الدراسي الجديدة والمعدة بصورة مفصلة وجليه للمرشد حتى تتم العملية الإرشادية بسلاسة وسهولة، وتقوم العملية الإرشادية على استخدام برنامج الـ SIS وهو من البرامج المعينة للمرشد الأكاديمي في العملية الإرشادية بحيث انه يعرض للمرشد كافة التفاصيل حول الطالب وتاريخه الأكاديمي منذ بداية التحاقه بالجامعة حتى وقت الجلسة الإرشادية. ايضا يبين البرنامج اسم المرشد ومعدل الطالب وحالته ووضع الراهن وما إذا كانت هناك أي انذارات على الطالب. ايضا يقوم البرنامج بوضع خطة للطالب تتضمن كافة التفاصيل المتعلقة بعدد المواد التي تم اجتيازها، أو المواد المتبقية، أو تلك التي تم تأجيلها فضلا عن المواد التي رسب فيها الطالب ان وجدت (شيخة الدوسري، ٢٠١٤، ٥).

ويتم تدريب المرشد الأكاديمي من خلال نوعين أساسيين من برامج التدريب:

- **البرامج التجديدية Refresher Courses**، وتهدف إلى تجديد الجوانب المهنية للمرشد الأكاديمي بتزويده بأحدث الاتجاهات والخبرات المتعلقة بميدان الإرشاد الأكاديمي.

- **برامج تأهيلية Qualifying Programmers**: وتهدف لتأهيل المرشدين الأكاديميين ليتولوا تدريب المرشدين الأكاديميين الجدد سواء داخل كلياتهم، أو في كليات أخرى تحتاج إلى خبراتهم، وتهدف البرامج التأهيلية لتحليل المهارات الخاصة بكيفية تدريب الآخرين ومستويات أدائها، واعتماد التدريب علي تمثيل الأدوار في مواقف واقعية (أميل شنودة، ٢٠١٢، ٢٦٧-٢٩٧).

١١- معايير المرشد الأكاديمي الناجح:

توجد مجموعة من الشروط والمعايير التي ينبغي أن تتوافر في المرشد الأكاديمي، ومن بين أبرزها:

١- أن يكون مؤهلاً ومُدرَّباً على الإرشاد الأكاديمي ومتطلباته والأنظمة واللوائح المنظمة له ليكون متميزاً في أدائه.

٢- أن يكون لديه اتجاه إيجابي نحو الإرشاد الأكاديمي ويدعم نشر ثقافته.

٣- يتمتع بعلاقات طيبة مع الزملاء والطالبات والإداريين ويُجيد الاتصال بكل منهم.

٤- يمتلك مهارات القيادة الفعالة على تنوعها ما بين الفنية التنظيمية، والمهارات الإنسانية، والمهارات التصويرية-المستقبلية، والمهارات الذاتية-الشخصية.

٥- لديه رؤية لعملية التطوير المستمر للإرشاد الأكاديمي (إيناس الشتيحي، ٢٠١٦، ٥٥ - ١٢٣)

١٢- أنواع المرشدين الأكاديميين في التعليم العالي:

هناك مجموعة من الطرق والأساليب الخاصة بأداء الإرشاد الأكاديمي التي تقدم بها خدمة الإرشاد الأكاديمي للطلاب، ومن بينها:

- **هيئة التدريس:** اعتمدت مؤسسات التعليم العالي بشكل كبير على أعضاء هيئة التدريس كأفراد رئيسيين لتقديم خدمات الإرشاد الأكاديمي، وانتشار هذا الأسلوب من الإرشاد الأكاديمي وغلبته على بقية الأساليب يرجع ببساطة إلى العلاقة القائمة بين الطالب وعضو هيئة التدريس التي ينظر إليها دائماً على أنها جزء متكامل في العملية التعليمية في مؤسسات التعليم العالي، وأسلوب الإرشاد الأكاديمي عن طريق هيئة التدريس ظهر أساساً من الافتراض بأن أعضاء هيئة التدريس يميلون إلى الإرشاد الأكاديمي ويعتبرونه اجراء مهماً.

- **المرشدون المتخصصون:** يأتي استخدام المرشدين المتخصصين في الإرشاد الأكاديمي بعد استخدام أعضاء هيئة التدريس في مؤسسات التعليم العالي في الولايات المتحدة، وهذا الأسلوب شائع الاستخدام في كليات المجتمع والكليات المتوسطة، وهناك فوائد عديدة يمكن أن تتحقق من جراء استخدام المرشدين المتخصصين، فهم بعيدون عن سيطرة وتحيز الأقسام الأكاديمية مقارنة بأعضاء هيئة التدريس.

- **النظراء:** إن مفهوم استخدام المراحل الدراسية المتقدمة "كنظراء مساعدين" في برامج الإعداد، أو مرشدين طلابيين له جذوره الضاربة في أعماق التعليم العالي، وفي السنوات الحالية بدأت المؤسسات تستخدم هذا الأسلوب في تقديم الإرشاد الأكاديمي، وأكثر الأسباب منطقية وإقناعاً لاستخدام النظراء في عملية الإرشاد الأكاديمي اتصافاً بالعملية، واستخدام النظراء في الإرشاد الأكاديمي يعتبر أسلوباً اقتصادياً، وخاصة في أقسام وكليات يوجد بها عدد كبير من الطلاب.

- أنصاف (أشباه) المتخصصين:

ان استخدام أشباه (أنصاف) المتخصصين في عملية الارشاد الأكاديمي يعتبر طريقة محدودة في المؤسسات التعليمية، وغالبًا ما يكون استخدام هذا الأسلوب لوقت محدد، والعارفون بوضع الجامعات والكليات يدركون قيمة الارشاد غير الرسمي الذي يحدث من خلال سكرتارية الاقسام، وموظفي مكاتب التسجيل وغيرهم، وهذا الأسلوب في تقديم الارشاد الأكاديمي لم يُعترف به رسميًا من قبل المؤسسات التعليمية كأداة أو طريقة لتقديم الارشاد الأكاديمي، إلى جانب ذلك فإن أولئك الأشخاص في تلك الوظائف لم يتلقوا تدريبات خاصة حول مسئوليات الارشاد الأكاديمي (سلطان عبد المقصود، ١٩٩٠، ١٢٩-١٣٠).

ثالثاً: سبل تحسين الرضا الوظيفي للمرشدين الاكاديميين بمؤسسات التعليم العالي

إن تحقيق الرضا الوظيفي يتطلب العديد من المقومات التي لا بد من توافرها في بيئة العمل وفي مقدمتها التوافق النفسي والاجتماعي والمادي، الأمر الذي يسهم في زيادة رضاه الوظيفي، أضف إلى ذلك أهمية توافر البنية التعليمية بمقوماتها التي تساعد على زيادة دافعية المعلم نحو مهنته، وبالتالي فإن هناك العديد من العوامل والمتغيرات التي قد تؤثر إيجاباً في تحقيق رضا العاملين عن وظيفتهم مما يتطلب العمل على بذل الجهود لتحقيقها (صالح الرويلي، ٢٠١٧، ١٠٠).

ويمكن إتباع بعض الإرشادات والسبل لزيادة درجة الرضا الوظيفي، والتي تتمثل بـ:

- ١- الدفع للأفراد بطريقة عادلة: إن مجرد شعور الأفراد بالعدالة والمساواة عند منحهم المكافآت والمزايا من قبل المنظمة، فإن هذا كافٍ لحد ما؛ حتى يشعر الأفراد بالرضا الوظيفي.
- ٢- تحسين نوعية الإشراف وجودته: فعندما تتسم العلاقة بين المشرف والأفراد بالعلاقة الطيبة ويسودها الاحترام والمصالح المشتركة، فإنه يزيد من رضاهم وظيفياً.
- ٣- تحقيق اللامركزية في سيطرة القوة التنظيمية: عندما يُمنح الأفراد الحرية بالمشاركة في اتخاذ القرارات، فإن هذا يزيد من شعورهم بالقدرة على التأثير في المنظمة، وبالتالي يزيد من شعورهم بالرضا الوظيفي.
- ٤- تحقيق التوافق بين عمل الفرد واهتماماته: إن مجرد قدرة الفرد على إشباع حاجاته من خلال عمله، يزيد من شعوره بالرضا الوظيفي (محمد العتوم، ٢٠١٥، ٦٠-٦١).

وفي ضوء ذلك، فإن المنظمات تلجأ إلى استخدام أساليب وطرق متنوعة لتحقيق الرضا الوظيفي لعاملها، مثل: (مساعدة العاملين في الوظائف الصعبة والغامضة والخطيرة، وتحسين بيئة العمل وظروفها، وتوفير جو يسوده العدالة والثقة والتعاون والاتفاق، والعمل على معالجة مشاكل العاملين) للوصول إلى الأهداف المشتركة، وهذا من شأنه أن يعزز ثقة العاملين بالمنظمة ورفع روحهم المعنوية وزيادة درجة رضاهم الوظيفي، مما يدفعهم إلى بذل المزيد من الجهد والطاقة وتسخير كافة معارفهم وإمكانياتهم ومهاراتهم في العمل، مما يؤدي إلى رفع مستوى كفاءة وفعالية المنظمة (راني خزاعلة، ٢٠١٩، ٤٥).

وقد أشارت دراسة "كابلان" (Kaplan, 2020) أن المواظبة في ورشة التنمية المهنية قد حسنت من مستويات الرضا الوظيفي للمرشدين الأكاديميين المشاركين. وبمزيد من التحديد، أثرت المشاركة بالإيجاب على الانفعالات الإيجابية للمرشدين، وعلى مستويات المشاركة والانخراط والرضا عن العلاقات مع المشرفين والطلاب، والشعور بمعنى وجدوى الإرشاد الأكاديمي. وأوصت الدراسة بالعمل على عقد برامج تنمية مهنية للمرشدين الأكاديميين بمؤسسات التعليم العالي لما تترتب عليه من نتائج إيجابية على كفاءتهم في أداء عملهم وعلى رضاهم الوظيفي بجوانبه المختلفة.

رابعاً : توصيات البحث:

أ. الاهتمام بالمرشدين الأكاديميين بمؤسسات التعليم العالي من حيث الترقى الوظيفي والمهني، ويمكن أن يتم ذلك من خلال:

١. عمل سلم وظيفي واضح للترقيات للمرشدين الأكاديميين بتلك المؤسسات ومراعاة الموضوعية وتوضيح أنظمه الترقيّة المعمول بها.

٢. تقديم برامج للتنمية المهنية للمرشدين الأكاديميين في ضوء أحدث الاتجاهات على المستوى العالمي.

٣. تحسين ظروف العمل للمرشدين الأكاديميين لرفع مستوى رضاهم عن مهنتهم والاهتمام بالضمانات الوظيفية وذلك من خلال الأنظمة والسياسات التي توفر للمرشدين الأكاديميين ضمانا وظيفيا اثناء عمله او ما بعد التقاعد عن العمل.

ب. العمل على وضع خطة استراتيجية لتوظيف البحث التربوي في تحقيق الوضع الاجتماعي للمرشدين الأكاديميين بمؤسسات التعليم العالي وذلك من خلال:

١. عقد مؤتمرات قومية تتناول قضايا المرشدين الأكاديميين وعقد شراكات لتبادل الخبرات بين الهيئات ذات الخبرة.

٢. عقد ورش عمل للخبراء في مجال التربية تتناول الجوانب الرئيسية لأدوار المرشدين الأكاديميين.

ج. العمل على الدعم الإداري للمرشدين الأكاديميين في مؤسسات التعليم العالي ، ويمكن أن يتحقق ذلك من خلال:

١. الاهتمام بتطوير مستوى أداء المرشدين الأكاديميين في مجالات تخصصاتهم للارتقاء بمستوى خبراتهم ومهاراتهم وذلك من خلال تزويدهم بالدورات التدريبية التخصصية تحت اشراف وتوجيه من خبراء متخصصين في هذا المجال.

٢. تحقيق الموضوعية في التعامل مع المرشدين الأكاديميين من قبل الرؤساء وإدارة المؤسسة، وتقبل النقد البناء، مع مراعاة الفروق الفردية والاختلافات الثقافية والاجتماعية.

د. توسيع شبكة العلاقات والتواصل الاجتماعي بين المرشدين الأكاديميين والزملاء من خلال:

١. إقامة اللقاءات التعريفية والاجتماعية والرحلات الترفيهية ، الانشطة الترويحية بين المرشدين لما له من اثر كبير وفعال في توطيد العلاقات وارتقاء مستوى الرضا الوظيفي.

٢. تنظيم ورش عمل تجمع بين أعضاء الجامعة، والمرشدين الأكاديميين.

هـ. الاهتمام بجانب الرضا عن الراتب والحوافز لدى المرشدين الأكاديميين بمؤسسات التعليم العالي من خلال الآتي:

1. التعرف على احتياجات المرشدين الأكاديميين ومتطلباتهم والعمل على تحقيقها.
2. تحقيق التوازن بين أدوار المرشدين الأكاديميين وراتبهم، تطبيق نظام الحوافز المعنوية والمادية داخل المؤسسة.

و. تنمية الرضا الوظيفي لدى المرشدين الأكاديميين من خلال:

1. تسليط الضوء على منجزات الإرشاد الأكاديمي في مؤسسات التعليم وتوضيح الدور الحيوي لهذه المهنة.
2. تطبيق استراتيجية تدوير المرشدين الأكاديميين بين مختلف مؤسسات التعليم العالي لإكسابهم الخبرة.

قائمة المراجع

أولاً: المراجع العربية

أميل شنودة (٢٠١٢). مشاركة أعضاء هيئة التدريس بكليات التربية في الإرشاد الأكاديمي دراسة عينية".
المؤتمر الثامن عشر: تطوير التعليم في الوطن العربي. الجمعية المصرية للتربية
المقارنة بالتعاون مع كلية التربية ببني سويف.

إيمان عمار (٢٠١٥). تصور مقترح لمهام المرشد الأكاديمي في ضوء الحاجات الإرشادية لطلبة الجامعة:
دراسة ميدانية بجامعة المنوفية. **مجلة كلية التربية: جامعة عين شمس، كلية التربية**.

إيناس الشتيحي (٢٠١٦). مهام المرشد الأكاديمي بمستويات الدراسات العليا في أقسام تربية الطفل: بين
النظرية والتطبيق دراسة ميدانية. **مجلة الطفولة والتنمية: المجلس العربي للطفولة
والتنمية**.

ثريا يوسف لاشين (١٩٩٧). تصور مقترح لبرنامج في الإرشاد الأكاديمي للطلاب المتقدمين للالتحاق
بكلية التربية. **المؤتمر العلمي الخامس، التعليم من أجل مستقبل عربي أفضل: جامعة
حلوان، كلية التربية القاهرة: كلية التربية، جامعة حلوان**.

حنان علي (٢٠٢٢). الرضا الوظيفي كمنبئ بجودة الخدمات الإرشادية لدى الأخصائيين النفسيين. **المجلة
المصرية للدراسات النفسية**.

حنان محمد (٢٠١٠). "الرضا الوظيفي وعلاقته بدافعية الإنجاز لدى أعضاء هيئة التدريس جامعة أمدردمان
الإسلامية في ضوء بعض المتغيرات الديمغرافية: دراسة تطبيقية". **رسالة ماجستير**.
جامعة أم درمان الإسلامية، أم درمان.

راني خزاولة (٢٠١٩). "أثر المسار الوظيفي على الرضا الوظيفي لدى العاملين في جامعة آل البيت".
رسالة ماجستير. جامعة آل البيت، المفرق.

زينب محمد (٢٠١٦). "تصور مقترح لتفعيل خدمات الإرشاد الأكاديمي بالجامعات المصرية في ضوء
بعض الاتجاهات العالمية". **مجلة البحث العلمي في التربية: جامعة عين شمس، كلية البنات للآداب
والعلوم والتربية**.

سلطان عبد المقصود (١٩٩٠). الإرشاد الأكاديمي بين الواقع والتطبيق في المملكة العربية السعودية:
دراسة نظرية. في الكتاب السنوي الثاني، التوجيه والإرشاد الطلابي في التعليم:
الجمعية السعودية للعلوم التربوية والنفسية والرياضة: الجمعية السعودية للعلوم التربوية
والنفسية.

سلوي الزهراني وشريف محمد شريف (٢٠٢٠). درجة ممارسة قائدات مدارس محافظة قلوة للقيادة الأخلاقية وعلاقتها بالرضا الوظيفي للمعلمات من وجهة نظرهن". *مجلة التربية: جامعة الأزهر - كلية التربية*.

شوقي متولى (٢٠١٤). الدراسة بنظام الساعات المعتمدة في مؤسسات التعليم الجامعي. دار الفكر العربي: القاهرة.

شيخة الدوسري (٢٠١٤). تجربة الإرشاد الأكاديمي في الجامعة العربية المفتوحة- فرع الكويت في ضوء بعض التجارب العالمية. *سلسلة الكتاب الإلكتروني، الندوة الاقليمية: تطوير الارشاد الأكاديمي في الجامعات العربية والمؤسسات التعليمية. الجامعة العربية المفتوحة، فرع سلطنة عمان*.

شيرى حليم (٢٠١٧). "التمكين النفسي لدى أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة لهم بجامعة الزقازيق وعلاقته بالرضا الوظيفي لديهم". *دراسات تربوية ونفسية: جامعة الزقازيق - كلية التربية*.

صادق كاظم، وبدرية أحمد (٢٠١٥). الرضا الوظيفي لدى عينة من المرشدين التربويين فى العراق. *مجلة القراءة والمعرفة: جامعة عين شمس - كلية التربية - الجمعية المصرية للقراءة والمعرفة*.

صالح الرويلي (٢٠١٧). "الرضا الوظيفي لمعلمي ومعلمات التربية الإسلامية في محافظة القريات". *رسالة ماجستير. جامعة اليرموك، إربد*.

صفاء صلاح الدين (٢٠٢١). تأثير الرضا الوظيفي على الولاء لدى العاملين بالمنظمات الحكومية: دراسة تطبيقية على العاملين بالشركات العامة للمستلزمات والمعدات الطبية بجمهورية مصر العربية في الفترة من ١ أكتوبر ٢٠١٦ م. إلى ١ سبتمبر ٢٠١٩ م. *مجلة بحوث الشرق الأوسط*.

طارق عبد الله (٢٠١٥). الإرشاد الأكاديمي لطلاب الدراسات العليا بين الواقع والمأمول: دراسة وصفية مطبقة على طلاب الماجستير والدكتوراه وأعضاء هيئة التدريس بكلية الخدمة الاجتماعية جامعة حلوان. *مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الانسانية: جامعة حلوان، كلية الخدمة الاجتماعية*.

عبد الرحيم العاجز (٢٠١٤). درجة ممارسة المرشدين التربويين بالمدارس الثانوية في محافظة غزة لاخلاقيات المهنة وعلاقتها بالرضا الوظيفي لديهم. *رسالة ماجستير غير منشورة. الجامعة الإسلامية (غزة)، غزة*.

عبد الرؤوف أحمد عباس البدوي (٢٠١٢)، الإرشاد الأكاديمي في مؤسسات التعليم العالي: المفاهيم والأهداف وآليات التنفيذ، *مجلة العلوم التربوية: جامعة أم درمان الإسلامية*، كلية التربية، ١٣، ٢٣٩ - ٢٦٥، ص ٢٥٢.

عبد الله السالم (٢٠١٧). "الرضا الوظيفي لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية في مديرية التربية والتعليم لمنطقة الزرقاء الثانية وعلاقته بأداء المعلمين من وجهة نظرهم". *رسالة ماجستير*. جامعة جرش، جرش.

عبد المجيد بن سلمى الروقي العتيبي (٢٠١٦). معوقات الإرشاد الأكاديمي ومقترحات التغلب عليها في كلية التربية بجامعة شقراء من وجهة نظر الطلاب. *مجلة كلية التربية في العلوم التربوية: جامعة عين شمس، كلية التربية*، المجلد ٤٠ العدد (١).

عبداللطيف عايض وعمار الريمي (٢٠١٨). "الرضا الوظيفي وأثره في جودة الخدمات الصحية في مستشفى جامعة العلوم والتكنولوجيا". *مجلة المناقشة للدراسات القانونية والإدارية: رضوان العنبي عدد خاص*.

عبدالمحسن عايض محسن القحطاني، وسالم سعد الهاجري (٢٠١٣). درجة رضا طلبة جامعة الكويت عن كفايات المرشد الأكاديمي و علاقته بقرار استمرارهم في الدراسة: دراسة ميدانية في ضوء النموذج التكاملي. *مجلة كلية التربية: جامعة عين شمس، كلية التربية*.

عبدالمنعم الشحنة (٢٠٢٠). "أنماط القيادة السائدة لدى مديري مدارس التعليم الابتدائي بمحافظة بورسعيد وعلاقتها بالرضا الوظيفي للمعلمين: دراسة ميدانية". *مجلة كلية التربية: جامعة بورسعيد - كلية التربية*.

عبير الفار (١٩٨٦). العلاقة بين الرضا الوظيفي وسمات الشخصية عند المرشدين التربويين في محافظة عمان. *رسالة ماجستير غير منشورة*. الجامعة الاردنية، عمان .

عثمان محمد (٢٠١٩). الذات المهنية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى المرشدين النفسيين في المدارس الثانوية بولاية الخرطوم. *مجلة الدراسات العليا: جامعة النيلين - كلية الدراسات العليا*، ١٣، (٥٠).

علي الحجري، ومحمد السفاينة (٢٠٠٥). مستوى ادراك طلبة كليات التربية في سلطنة عُمان لأهمية الإرشاد الأكاديمي و مدى فاعليته. *رسالة ماجستير*. جامعة مؤتة.

عواطف محمود خضرة (٢٠١٤). التوجيه والإرشاد التربوي المعاصر. عمان: *الأكاديميون للنشر والتوزيع*.

فاتن ياسين مصطفى الشاميلة، وأحمد عبدالحليم عربيات (٢٠٠٧). مشكلات الإرشاد الأكاديمي في جامعة مؤتة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، المرشدين الأكاديميين، وموظفي وحدة القبول والتسجيل والطلبة، رسالة ماجستير. جامعة مؤتة.

لمياء مختار عبد الحميد (٢٠١٧). خدمات الارشاد الاكاديمي عن بعد لطلاب الدراسات العليا بقسم المكتبات والمعلومات- جامعة حلوان. في المؤتمر الثامن والعشرون: شبكات التواصل الاجتماعي وتأثيراتها في مؤسسات المعلومات في الوطن العربي: الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات القاهرة: الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات.

محمد أحمد (٢٠٢٢). الرضا الوظيفي كمتغير وسيط في العلاقة بين التمكين النفسي وجودة الخدمة: دراسة ميدانية على العاملين بالبريد المصري بسوهاج. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة سوهاج، سوهاج.. ص ٤١.

محمد العنوم (٢٠١٥). "الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى الهيئات التدريسية في كليات التربية الرياضية في الجامعات الاردنية". رسالة ماجستير. جامعة اليرموك، اربد.

محمد عتريس (٢٠٢٠). "إدارة رأس المال النفسي وعلاقتها بتحقيق الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في كلية التربية -جامعة الزقازيق: دراسة حالة" مجلة الإدارة التربوية.

محمد محمود (٢٠١٦). تطوير الإرشاد الأكاديمي بالتعليم المفتوح بجامعة جنوب الوادي في ضوء بعض التجارب العربية: دراسة ميدانية. مجلة كلية التربية: جامعة أسيوط، كلية التربية، ٣٢(٤).

مريم الخالدي (٢٠١٦). "الرضا الوظيفي المهني لدى أعضاء هيئة التدريس بكلية الأميرة عالية الجامعية في علاقته ببعض المتغيرات: دراسة حالة". مجلة كلية التربية: جامعة الإسكندرية - كلية التربية، ٢٦ (٦).

منال البارودي (٢٠١٥). الرضا الوظيفي وفن التعامل مع الرؤساء والمرؤوسين. المجموعة العربية للتدريب والنشر.

مهند المومني (٢٠١٥). "مستوى الرضا الوظيفي لدى رؤساء الأقسام العاملين في وزارة التربية والتعليم في الاردن". رسالة ماجستير. جامعة جرش، جرش، الأردن.

ميسون يوسف الفيومي (٢٠١٥). نظام الإرشاد الأكاديمي في التعليم العالي الخاص: دراسة تقييمية. مستقبل التربية العربية: المركز العربي للتعليم والتنمية، المجلد ٢٢ العدد (٩٩).

نجلاء الحميد (٢٠١٤). دور الارشاد الأكاديمي في رفع المستوى التحصيلي والتكيفي للطالب الجامعي. *سلسلة الكتاب الإلكتروني، الندوة الإقليمية: تطوير الارشاد الأكاديمي في الجامعات العربية والمؤسسات التعليمية. الجامعة العربية المفتوحة، فرع سلطنة عمان.*

ننسي فؤاد، وآمال إبراهيم (٢٠١٩). متطلبات الإرشاد الأكاديمي لطلاب كلية التربية الجدد بجامعة جنوب الوادي في ضوء حاجاتهم الإرشادية: دراسة ميدانية. *مجلة كلية التربية: جامعة أسيوط - كلية التربية، المجلد ٣٥ العدد (٧).*

هدى محمد عساف الروسان، وغادة النور الطريقي (٢٠١٧). مشكلات الإرشاد الأكاديمي في كلية التربية للبنات بالجبيل من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس: المرشحات الأكاديميات والطالبات. *مجلة كلية التربية: جامعة أسيوط، كلية التربية، المجلد ٣٣ العدد (٦).*

وفاء النعيمات (٢٠١٨). "مستوى استخدام المرشد لفنيات العملية الإرشادية في مديريات التربية والتعليم لإقليم الجنوب في المملكة الأردنية الهاشمية وعلاقتها بالرضا الوظيفي". *رسالة ماجستير. جامعة مؤتة، مؤتة.*

ثانيا: المراجع الأجنبية

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.*

Kaplan, R. (2020). How Does Attending the Appreciative Advising Institute Influence Academic Advisor Wellbeing? Doctoral dissertation, *Florida Atlantic University.*



- Morgan, John Pharo, I., II. (2017).** Advisor perspectives on the relationship between professional values and the practice of academic advising (Order No. 10265946). Available from ProQuest Dissertations & *Theses Global*. (1900944777).
- Murrell, T. A. (2005).** Academic advisor job satisfaction: Implications for student satisfaction (Order No. 3186871). Available from ProQuest Dissertations & *Theses Global*. (305427017).
- White, E. R. (2020).** The Professionalization of Academic Advising: A Structured Literature Review–A Professional Advisor's Response. *NACADA Journal*, 40(1), 5-9. p. 5.