

مؤشرات جودة خدمات التوجيه المهني كما يدركها طلبة التعليم ما بعد الأساسي
بمحافظة شمال الباطنة بسلطنة عُمان ومدى رضاهم عنها

**Quality Indicators of Vocational Guidance Services as
Perceived by Students of Post-Primary Education in North
Al Batinah Governorate in The Sultanate of Oman and
Their Satisfaction with them**

<p>خلفان بن سليمان بن علي المكتومي ماجستير في الإرشاد والتوجيه التربوي كلية العلوم والآداب قسم التربية والدراسات الإنسانية جامعة نزوى 7645067@uofn.edu.om</p>	<p>. د. سامر جميل رضوان* Prof. Dr. Samer J. Rudwan أستاذ في قسم التربية والدراسات الإنسانية كلية العلوم والآداب جامعة نزوى srudwan@unizwa.edu.om</p>
---	--

تاريخ القبول: 2020/02/22

تاريخ الاستلام: 2019/09/16

الملخص

هدفت الدراسة إلى التعرف إلى العلاقة بين مؤشرات جودة خدمات التوجيه المهني كما يدركها طلبة التعليم ما بعد الأساسي بمحافظة شمال الباطنة بسلطنة عُمان ومدى رضاهم عنها. بلغ حجم العينة (806) طالباً وطالبة، منهم (350) طالب، و(456) طالبة. وقد أعد الباحثان في هذه الدراسة استبانة تتضمن مجالين (مؤشرات جودة خدمات التوجيه المهني ومدى جودة الخدمة). أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى بين جودة الخدمة المقدمة من وجهة نظر الطلاب ورضاهم عن الخدمة الإرشادية، كما أظهرت وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة بين الذكور والإناث في مستوى جودة الخدمة المقدمة من وجهة نظر الطلاب ورضا الطلبة عنها لصالح الإناث، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين طلبة التخصص "البحث والتطبيقية" في مستوى جودة الخدمة المقدمة ورضا الطلبة عنها، ووجود فروق دالة بين طلبة الصفين الحادي عشر والثاني عشر في مستوى جودة الخدمة المقدمة ورضا الطلبة عنها لصالح طلبة الثاني عشر، وخلصت الدراسة أنه بالإمكان التنبؤ برضا الطلبة عن الخدمة من خلال نوعية الخدمة التوجيهية المقدمة لهم.

الكلمات المفتاحية: : التوجيه المهني؛ طلبة التعليم ما بعد الأساسي؛ محافظة شمال الباطنة؛ سلطنة عُمان؛ جودة خدمات التوجيه المهن؛ الرضا المهني؛ الاختيار المهني.

* المؤلف المرسل: أ.د. سامر جميل رضوان ، الإيميل: srudwan@unizwa.edu.om

Abstract

The purpose of this study is to identify the relationship between quality indicators of vocational guidance services as perceived by students of post-primary education in North al Batinah Governorate in the Sultanate of Oman and their satisfaction with them. The sample size was 806 male and female students, that is, 350 male students and 456 female students. The researchers prepared a questionnaire that includes two areas (quality indicators of vocational guidance services and quality of services). The results showed a statistically significant correlation between the quality of services provided based on the point of view by the students and their satisfaction with the guidance services. There were also statistically significant differences between males and females in the level of quality of services provided based on the point of view by the students and their satisfaction with the provided services in favor of females. There were no statistically significant differences among the students of the "pure and applied" specialization in the level of quality of services provided and the students' satisfaction with it. There were significant differences between the 11th and 12th-grade students in the level of quality of services provided and the satisfaction of students in favor of 12th-grade students. The research concluded that the students' satisfaction with service can be predicted through the quality of guidance service provided to them.

Keywords: Vocational Guidance Services; Post-Primary Education Students; North al Batinah Governorate; Sultanate of Oman; Quality of vocational guidance services; guidance services; Vocational satisfaction; Professional guidance

أولاً: المقدمة

يعد التوجيه المهني جانباً مهماً من جوانب العملية التربوية التي تقدمها المدرسة للطلبة وخاصة في الصفوف من الخامس حتى الصف الثاني عشر لما له من أثر عميق على الطالب وما يمكن أن يقدمه من منافع اقتصادية واجتماعية ونفسية، من ناحية إسهامه في وضع الفرد المناسب في المكان المناسب، وزيادة كفاية الفرد وإنتاجيته والتقليل من الحراك الوظيفي والتكاليف. كما ينعكس سوء تقديم خدمات التوجيه المهني على الصحة النفسية والجسمية للفرد. ولعل كثرة أعداد الباحثين عن العمل في بلدان كثيرة وتوقع زيادتها مستقبلاً، تضع المتخصصين أمام مشكلات متعددة للموائمة بين برامج التعليم ما بعد المدرسي ومعطيات سوق العمل، وتستدعي إيجاد خدمات فعالة للتوجيه المهني توائم بين مناهج التعليم وحاجات المجتمع المهنية المختلفة (الصقري، 2010، ص37)، تعمل على توفير الدعم الذي يسهم في مساعدة الطالب على رسم صورة واقعية لأهدافه وطموحاته وبما يتناسب مع ميوله واستعداداته وقدراته، ويلبي في الوقت نفسه احتياجات السوق (مطر، 2006).

وقد قادت التطورات والتغيرات في النظام التعليمي في السلطنة إلى ظهور الحاجة للتوجيه المهني في المؤسسات التربوية، كونه خدمة تساعد الطلبة على الاعداد والتخطيط للمستقبل واختيار المهنة التي تتناسب وقدراتهم وميولهم وتتلاءم في الوقت نفسه مع احتياجات السوق المحلي بالدرجة الأولى.

ويعد عام 1998م نقطة تحول في النظم التعليمي بالسلطنة. فقد بدأت الوزارة في هذا العام بتطبيق التعليم الأساسي للصفوف (1-10)، وقد قاد ذلك إلى توليد حاجة ملحة للتوجيه المهني. وبناء عليه فقد تم استحداث وظيفة جديدة في مدارس السلطنة وهي وظيفة أخصائي التوجيه المهني، بقرار وزاري رقم (99/3) بتاريخ 13/1/1999م (وزارة التربية والتعليم، 1999). إلا أن تعيين أول دفعة من الأخصائيين المهنيين قد تأخر إلى العام الدراسي (2006/2007) وذلك قبل سنة من الغاء التشعب القديم الى العلمي والأدبي في مرحلة التعليم ما بعد الأساسي واستبداله بنظام اختيار المواد الدراسية. كما قامت وزارة التعليم العالي من جهتها (بتشكيل المديرية العامة للتوجيه المهني والمتمثلة في المركز الوطني للتوجيه المهني بموجب قرار مجلس التعليم العالي 2003/4).

وقد قامت وزارة التربية في البداية بتأهيل مجموعة من المدربين الذين قاموا بدورهم بتدريب مجموعة من المعلمين الذين تم انتقائهم من المدارس بعد عمل مقابلات شخصية ليقوموا بتقديم خدمات التوجيه المهني. والذين يقع على عاتقهم توعية الطلبة وإرشادهم كي يقوموا باختيار الفروع التعليمية التي تتناسب مع قدراتهم وميولهم وانجازهم الأكاديمي (الشحي، 2016)، وهذا يعني أن العاملين في ميدان التوجيه المهني عبارة عن معلمين تم عمل تدوير وظيفي لهم وتأهيلهم ليقوموا بوظيفة التوجيه المهني.

تتضمن العملية الإرشادية والتوجيهية جانبان: الأول مقدم الخدمة والثاني متلقي الخدمة. ومن ثم فإن نجاح العملية الإرشادية والتوجيهية يرتبط بطبيعة التفاعل بين هذين الطرفين ومقدار التقبل والتفهم الذي يوليه الأخصائي للطالب واحتياجاته وطموحاته، ومقدار الرضا الذي يشعر به متلقي الخدمة.

واتخاذ القرار المهني ليس بالعملية السهلة، بل هو عملية معقدة تمر بعدد من المراحل، وتشمل على قضايا مهنية، والحصول على معلومات وتوليد أفكار، والاختيار بين بدائل متعددة، وانتهاء

أ.د. سامر جميل رضوان الفروق بين استجابات مؤشرات جودة خدمات التوجيه المهني كما يدركها طلبة التعليم خلفان بن سليمان بن علي المكتومي ما بعد الأساسي بمحافظة شمال الباطنة بسلطنة عُمان ومدى رضاهم عنها بالتنفيذ والمتابعة لما اتخذ من قرارات (الزغلول، 2012)، مع الأخذ بعين الاعتبار واقع سوق العمل والإمكانات الراهنة والمستقبلية لقطاع الأعمال.

و حسب دليل مهام الوظائف المدرسية والأنصبة المعتمدة لها، وزارة التربية والتعليم، (2015) فإنه يمكن تلخيص المهام والخدمات التي يفترض لأخصائي التوجيه المهني أن يقدمها في تنمية مهارات الطلاب في التخطيط الدراسي واتخاذ القرارات المهنية المناسبة، وتطبيق الاختبارات المقاييس المهنية، وتقديم الاستشارات الفردية والجماعية ذات العلاقة بالتخطيط التعليمي والوظيفي والمهني للطلبة، وتوجيههم نحو مستقبلهم المهني، وتشجيعهم على بناء صورة ايجابية عن الذات والتفاعل بإيجابية مع الآخرين، بالإضافة إلى غرس ثقافة العمل التطوعي وريادة الاعمال وخدمة المجتمع، وتنمية الاتجاهات والقيم الايجابية نحو الحرف والمهن والوظائف المختلفة لدى الطلبة، واخيراً تعريف الطلبة بنظام القبول الموحد، والية التسجيل فيه.

إلا أن حداثة تجربة التوجيه المهني في سلطنة عمان تتطلب العمل على التقييم المستمر بغية تحسينها وتطويرها، وهو ما أكدت عليه مجموعة من الدراسات سلطنة عُمان كدراسة (الشحي، 2016؛ والغيثي، 2016؛ والبلوشي، 2008؛ والشيادي، 2011؛ والشيدية، 2010؛ والجامودي، 2007؛ والمعشني، 2001) والتي أشارت إلى أهمية الاخذ بعين الاعتبار ودراسة خدمات التوجيه المهني المقدمة لطلبة المدارس.

وفي سبيل تطوير جودة الخدمات المقدمة للطلاب لابد من تكوين صورة عن مؤشرات جودة خدمات التوجيه المهني المقدمة في مدارس التعليم ما بعد الأساسي من وجهة نظر متلقي الخدمة أنفسهم، ومحاولة معرفة ومقدار الرضا المتحقق عما يتم تقديمه للطلبة من خدمات. وقد أسهمت الخطة الدراسية الجديدة للصفين الحادي عشر والثاني عشر في إتاحة الفرصة للطلاب لاختيار بعض المواد من قائمة مواد المجموعة الثانية، بما يتناسب مع قدراته واستعداداته وميوله (الشنفري، 2007)، الأمر الذي يتطلب من المتخصصين بالتوجيه المهني تطوير مهاراتهم ومعرفة واسعة بالحاجات ومجالات سوق العمل ليلبوا الاحتياجات المتجددة.

حظيت دراسات التوجيه المهني بالكثير من الاهتمام، وتنوعت المتغيرات حسب الأهداف، فمنها ما تمت دراسته في إطار الظروف المحيطة بالاختيار (عبد الرحيم، 2017) ومنها ما تمت دراسته في إطار التوقعات المستقبلية والقلق والرضا عن الدراسة والإنجاز (أبو مصطفى، 2016)، ومنها ما درس أهمية التوجيه (الدرمكي، 2008) والخدمات المقدمة ونوعيتها (رويبي و برو، 2016؛

الغولة، 2010)، وتحديات وظيفة الأخصائي ومعوقاتها (الغيثي، 2016؛ الشيدية، 2010، صطيفي، 2015)، وهوية المرشد المهنة وتطويرها (Perkins, Oescher & Ballard, 2010) وفاعلية الخدمة الإرشادية (الشريفيين وبنو مصطفى وطشوش، 2014)، وواقع الخدمات المقدمة (المجرشي، 2015؛ الرئيسية، 2012؛ فنطاري، 2011؛ المعشني، 2001)، وواقع التعليم (جيتاوي، 2016)، والاتجاهات نحو الإرشاد ودفاعية الإنجاز لدى المرشدين المهنيين والنفسيين (بوعزيز، 2015)، أولويات الإرشاد (قرفي، 2015)، والدور المدرك للمرشد (Aluede, & Imonikhe, 2002) والاحتياجات الإرشادية (منسي وكاظم، 2006) ودور الإدارات في مجال التوجيه (الدرمكي، 2008)، والعلاقة بين المعلمين والأخصائيين (Bronstein & Abramson, 2003) و تأثير حالة مستشار التوجيه المهني في العديد من الصعوبات في عملية اتخاذ القرار الوظيفي للمراهقين المتأخرين (Taylor, 2007).

ثانياً: مشكلة الدراسة وأسئلتها:

لأخصائي التوجيه المهني دور مهم وكبير في نجاح العملية الإرشادية تبعاً لأدائه الذي يقوم به في خدمة الطلبة ومساعدتهم من أجل تحقيق استقرارهم النفسي والمهني، ونظراً لعمل الباحثان كأخصائي توجيه مهني ومن خلال خبرته في هذا المجال لأحظ وجود تفاوت في مؤشرات الخدمات المقدمة للطلّاب من أخصائي لأخصائي آخر، وتفاوت في تحقيق الأهداف وأيضاً تفاوت في رضا الطّلاب عن الخدمات المهنية المقدمة، وقد قام الباحثان باستطلاع آراء عينة من الطلبة بلغت (45 طالباً وطالبة) من طلبة التعليم ما بعد الاساسي عن جودة الخدمات المهنية المقدمة لهم ومدى رضاهم عنها، وأفادت مجموعه منهم ما نسبته 66% من حجم العينة بوجود تفاوت في جودة الخدمة بين الأخصائيين من حيث ما يقدمونه لهم الأمر الذي ينعكس بدرجات مختلفة على رضاهم وإقبالهم على تلقي خدمات التوجيه المهني .

كما استند الباحثان على دراسة المعشني (2001) حول واقع الارشاد النفسي والتوجيه الدراسي والمهني في المرحلتين الثانوية والجامعية في محافظة ظفار من وجهة نظر القائمين على العملية الإرشادية ومن وجهة نظر الطلبة، والتي كانت نتائجها أن خدمات التوجيه والإرشاد السائدة في المدارس والكليات من وجهة نظر الطلبة لا تستجيب لحاجاتهم ولا تحل مشاكلهم بل ولا تقدم لهم العون الارشادي المرغوب، كما أن الطلبة غير راضيين عن تخصصاتهم العلمية، وبالتالي جهلهم بالمهارات الدراسية التي كان ينبغي توجيههم إليها وافتقارهم لمعرفة ما يجري في سوق العمل

أ.د. سامر جميل رضوان الفروق بين استجابات مؤشرات جودة خدمات التوجيه المهني كما يدركها طلبة التعليم خلفان بن سليمان بن علي المكتومي ما بعد الأساسي بمحافظة شمال الباطنة بسلطنة عُمان ومدى رضاهم عنها الذي ينتظرهم، كما أظهرت النتائج عدم استخدام القائمين على هذه الخدمات وسائل جمع المعلومات والبيانات عن الطلبة في جميع المراحل بل وعدم وجود اختبارات أو مقاييس أو استمارات يمكن توظيفها لتشخيص حالات الطلبة ومعرفة حاجاتهم الإرشادية، وأخيراً فقد أظهرت نتائج هذه الدراسة غياب التنسيق بين واقع احتياجات سوق العمل العماني وواقع التعليم في مختلف مراحله. ومن هنا برزت مشكلة الدراسة والتي يمكن صياغتها بالسؤال الرئيسي الآتي:

"هل توجد علاقة مؤشرات جودة خدمة التوجيه المهني المقدمة في مدارس التعليم ما بعد الأساسي بمحافظة شمال الباطنة بسلطنة عمان ورضا الطلاب عن الخدمة المقدمة؟"
وينبثق عن هذا السؤال الأسئلة الفرعية الآتي:

- 1- هل توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين مؤشرات جودة الخدمة المقدمة من وجهة نظر الطلاب ورضاهم عن الخدمة الإرشادية؟
- 2- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقدير الطلاب لجودة الخدمة المقدمة من وجهة نظر الطلاب تعزى لمتغيرات الجنس والمسار التعليمي والصف؟
- 3- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في رضا الطلبة عن الخدمة المقدمة لهم تعزى لمتغيرات الجنس والمسار التعليمي والصف؟
- 4- هل يمكن التنبؤ برضا الطلبة عن الخدمة من خلال جودة الخدمة التوجيهية المقدمة لهم؟

ثالثاً: أهمية الدراسة (النظرية والتطبيقية)

أولاً: من الناحية النظرية

تتضح أهمية هذه الدراسة في كونها تتناول موضوعاً حيويًا ومهماً من موضوعات العملية التربوية، وهو جودة خدمات التوجيه المهني المقدمة ورضا الطلاب عن تلك الخدمات المقدمة وتكمن أهمية الدراسة فيما يأتي:

- العينة: إذ تستهدف الدراسة الطلبة المدارس فهم لبنة أساسية في بناء مستقبل المجتمعات والأمم، فالحرص عليهم وعلى توجيههم نفسياً وأكاديمياً ضروري لضمان العطاء المراد في جميع نواحي الحياة.
- المتغيرات: تتناول الدراسة متغيرة على درجة من الأهمية ألا وهي جودة خدمة التوجيه المهني المقدمة وذلك كما يراها الطلبة أنفسهم، ومن ثم فهي تعطي فرصة للقائمين على التوجيه المهنة لتقييم الخدمات التوجيهية من زوايا متعددة.

ثانياً: من الناحية التطبيقية

- تعد الدراسة إسهاماً في مجال التوجيه المهني في مدارس التعليم ما بعد الأساسي بسلطنة عمان ، حيث تندر الدراسات في هذا المجال نظراً لحدائته .
- قد تساعد الدراسة في فتح المجال أمام المزيد من الدراسات حول التوجيه المهني .
- قد تساعد الدراسة الحالية المسؤولين بوزارة التربية والتعليم ، والمركز الوطني للتوجيه المهني لتطوير خدمات التوجيه المهني المقدمة للطلاب .
- قد تساعد في التعرف على خدمات جديدة واسهامات جديدة تخدم مجال التوجيه المهني.

رابعاً: أهداف الدراسة

تحدد أهداف الدراسة الحالية في التعرف إلى ما يلي:

- إلقاء المزيد من الضوء على واقع خدمات التوجيه المهني، وهي خدمات مازالت حديثة في السلطنة وتقديم صورة عن مدى قيام الأخصائيين المهنيين بأدوارهم المنوطة بهم كما يراها الطلبة. ومن ثم فهي تهدف إلى تقديم مؤشرات يمكن الاستفادة منها عند تخطيط التدريبات المتعلقة بالإتماء المهني وتحسين نوعية الخدمات المقدمة.

خامساً: مصطلحات الدراسة

تتضمن هذه الدراسة تعريفاً لمصطلحات الدراسة النظرية والإجرائية الآتية:

1- التوجيه المهني: Career Guidance

حددت وزارة التربية والتعليم (2015) التوجيه المهني بأنه الخدمة التي يقدمها الأخصائيون في المدارس والمحددة في التوصيف الوظيفي للمركز الوطني للتوجيه المهني في سلطنة عمان.

أما التعريف الإجرائي فتعني: الدرجة التي يحصل عليها المفحوصون في مقياس خدمات التوجيه المهني المستخدم والذي تم بناؤه بناء على التوصيف الوظيفي للمركز الوطني للتوجيه المهني في السلطنة.

2- جودة خدمة التوجيه المهني والرضا عنها: مقدار استيفاء الأخصائي للخدمات المقدمة

للطالب حسب التوصيف الوظيفي للمركز الوطني للتوجيه المهني من وجهة نظر الطالب

أ.د. سامر جميل رضوان الفروق بين استجابات مؤشرات جودة خدمات التوجيه المهني كما يدركها طلبة التعليم خلفان بن سليمان بن علي المكتومي ما بعد الأساسي بمحافظة شمال الباطنة بسلطنة عُمان ومدى رضاهم عنها التي تصل إلى الطالب ومدى مطابقتها لتوقعاته، ومن ثم مقدار الرضا الشخصي للطالب عن هذه الخدمة.

سادساً: حدود الدراسة

تتحدد نتائج الدراسة بالتعرف إلى العلاقة بين جودة خدمة التوجيه المهني المقدمة في مدارس التعليم ما بعد الأساسي بمحافظة شمال الباطنة بسلطنة عُمان ورضا الطلاب عن الخدمة المقدمة، كما ستقتصر نتائجها بالحدود الآتية:

- الحدود البشرية: تتمثل في العينة التي ستطبق عليها وهم طلبة ما بعد الأساسي.
- الحدود المكانية: تمثل شمال الباطنة الحدود المكانية للدراسة الحالية، وتمثل مدارس شمال الباطنة المكانية الفعلية.
- الحدود الزمنية: تم تنفيذ الدراسة في ربيع 2018م للعام الأكاديمي 2018/2019م.
- الحدود الموضوعية: تقتصر هذه الدراسة على معرفة العلاقة بين جودة خدمة التوجيه المهني المقدمة في مدارس التعليم ما بعد الأساسي بمحافظة شمال الباطنة بسلطنة عُمان ورضا الطلاب عن الخدمة المقدمة.

سابعاً: منهجية الدراسة وإجراءاتها

استخدم الباحثان المنهج الوصفي الارتباطي؛ لمناسبته لطبيعة الدراسة كونها تسعى إلى دراسة العلاقة بين بضع من المتغيرات مما يحقق أهداف الدراسة، ويجب على أسئلته. مجتمع الدراسة وعينتها:

تكون مجتمع الدراسة من جميع طلبة الصف الحادي عشر والثاني عشر في محافظة شمال الباطنة - بسلطنة عُمان المقيدون في العام الدراسي 2018-2019، والبالغ عددهم (16713) طالباً وطالبة، بواقع (8605) طالباً و(8108) طالبة. وقد اختار الباحثان عينة مقدارها (806) طالباً وطالبة، منهم (350) طالباً، و(456) طالبة، أي بنسبة (4.8 %) من مجتمع الدراسة الأصلي.

أداة الدراسة

بعد اطلاع الباحثان على المراجع، والأدبيات السابقة المرتبطة بموضوع الدراسة ومراجعة التوصيف الوظيفي لمهنة المتخصص بالتوجيه المهني والخدمات التي يفترض له أن يقدمها، تم وضع استبانة تغطي الجوانب المحددة في الدليل، تتكون من (34) فقرة، تسأل عن مدى تقديم هذه

الخدمات ودرجة رضاهم عنها. وقد تم الاتفاق على تسمية الفقرات "بالمؤشرات" كون الباحثان لا يسعيان إلى قياس الجودة بحد ذاتها. وتتراوح الإجابة بين (1 و4)، حيث تشير الدرجة المرتفعة إلى أن الخدمة المنصوص عنها في البند المعني قد تم تقديمها والدرجة المنخفضة إلى أنه لم يتم تقديمها على الإطلاق. ثم يطلب من المفحوص أن يقدر مدى رضاه عن الخدمة المذكورة بالبند، على مقياس ثلاثي، من أقل درجة من الرضا (غير راض) إلى أعلى درجة من الرضا (راض تماماً).

وقد حرص الباحثان على التطبيق بعد الفترة التي يكون فيها الطلبة قد اختاروا المسار الدراسي مباشرة.

الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة

(1) الصدق

الصدق المرتبط بالمحك

بما أنه قد تم بناء الاستبانة وفق التوصيف الوظيفي للمركز الوطني للتوجيه المهني في السلطنة فإن الصدق مرتبط بمقدار ما يغطي التوصيف الوظيفي مجالات خدمات التوجيه المهني.

صدق المحكمين

تم عرض المقياس على عدد من مشرفي التوجيه المهني في وزارة التربية والتعليم وسؤالهم عن مدى تغطية فقرات المقياس لمهاو أخصائي التوجيه المهني. وقد جاءت تقييماتهم مناسبة من ناحية تغطية المقياس للتوصيف الوظيفي.

الارتباط بين البنود (اتساق فقرات المقياس)

تم تطبيق الاستبانة على عينة مكونة من (58) طالباً وطالبة، ثم تم حساب الارتباط بين درجة الفقرات والدرجة الكلية. وقد تراوحت معاملات ارتباط بيرسون بين (0.31-0.74)، أما درجة الرضا فقد تراوحت معاملات ارتباط بيرسون بينها (0.51 و 0.70). وعلى الرغم من أن الارتباط بين الفقرات والدرجة الكلية المحسوب بهذا الشكل لا يعد مؤشراً إحصائياً للصدق ولا للثبات، وهو يخدم أغراض أخرى، إلا أنه خطأ شائع يجري استخدامه بكثرة، ولهذا السبب تم الإبقاء عليه في هذا السياق.

(2) الثبات

أ.د. سامر جميل رضوان الفروق بين استجابات مؤشرات جودة خدمات التوجيه المهني كما يدركها طلبة التعليم خلفان بن سليمان بن علي المكتومي ما بعد الأساسي بمحافظة شمال الباطنة بسلطنة عُمان ومدى رضاهم عنها بلغ معامل الثبات ألفا لكرونباخ لمقياس جودة الخدمة (0.92)، أما معامل الثبات للرضا فقد بلغ (0.958)، وهذا يدل على تمتع أدوات الدراسة بمعاملات ثبات مناسبة لأغراض الدراسة.

أساليب المعالجة الإحصائية

استخدم الباحثان في هذه الدراسة الأساليب الإحصائية الآتية:

- معادلة ألفا-لكرونباخ Cranach's Alpha لحساب معامل الثبات.
- حساب الارتباط الداخلي بين الفقرات مع بعضها وبينها وبين الدرجة الكلية.
- معامل ارتباط بيرسون للتعرف إلى العلاقة الارتباطية بين مؤشرات جودة خدمات التوجيه المهني ومجال درجة الرضا.
- اختبار T لبيان مدى وجود فروق بين الطلبة والطالبات والمسار التعليمي والصف.
- معامل الانحدار للتنبؤ مؤشرات جودة خدمات التوجيه المهني ومجال درجة الرضا.

ثامناً: عرض ومناقشة النتائج

أولاً: النتائج المتعلقة بالسؤال الأول:

والذي نص على الآتي: هل توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين جودة الخدمة المقدمة من وجهة نظر الطلاب ورضاهم عن الخدمة الإرشادية؟

يعرض الجدول (1) نتيجة معامل ارتباط بيرسون بين جودة الخدمة ورضا الطلبة عن هذه الخدمة.

جدول (1) معامل ارتباط بيرسون بين جودة الخدمة المقدمة من وجهة نظر الطلاب ورضاهم عن الخدمة الإرشادية

رضا الطلاب عن خدمات التوجيه المهني	جودة الخدمة المقدمة من وجهة نظر الطلاب
	0.833**

** الارتباط معنوي عند مستوى دلالة (0.01) ، * الارتباط عند مستوى دلالة (0.05)

يتضح من الجدول (1) وجود علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.01)$ بين جودة الخدمة المقدمة من وجهة نظر الطلاب ورضاهم عن الخدمة الإرشادية، وهذا يدل على وجود علاقة قوية بين المتغيرين.

والنتيجة الحاصلة نتيجة منطقية؛ فكلما كان الأخصائي المهني متمكناً من مهمته استطاع استيفاء الشروط المتعلقة بالخدمة التي عليه تقديمها في ميدان الاختيار المهني للطلبة، والإجابة عن

التساؤلات التي تشغل بال الطلبة والمتعلقة بالمسار الذي يرغبون باختياره، ومن ثم فإن ذلك سيقود بالضرورة إلى ارتفاع مقدار الرضا الحاصل.

ثانياً: النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني

الذي نص على الآتي: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في جودة الخدمة المقدمة من وجهة نظر الطلاب تعزى لمتغيرات الجنس والمسار التعليمي والصف؟

1. الجنس:

2. يعرض الجدول (2) نتائج اختبار (T-TEST) لمستوى جودة الخدمة المقدمة من وجهة نظر الطلاب تبعاً لمتغير الجنس.

جدول (2) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار (T-TEST) لمستوى جودة الخدمة المقدمة من وجهة نظر الطلاب تبعاً لمتغير الجنس

مقياس	الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجات الحرية	قيمة ت	مستوى الدلالة	اتجاه الدلالة
جودة الخدمة المقدمة من وجهة نظر الطلاب	ذكور	350	2.64	.602	804	-	.000	لصالح الإناث
	إناث	456	2.84	.537				

* دالة عند مستوى $\alpha \leq 0.05$

يتضح من خلال الجدول (2) لاختبار "ت" (T-TEST) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الذكور والإناث في مستوى جودة الخدمة المقدمة من وجهة نظر الطلبة لصالح الإناث. أي أن الإناث يقدرون أن نوعية الخدمة المقدمة لهن كانت أفضل مما يقدره الطلبة الذكور. ويمكن تفسير هذه النتيجة من زاويتين: الأولى أن أخصائيات التوجيه المهني من الإناث أكثر التزاماً بتقديم الخدمة وأكثر صبراً، ويخصصن وقتاً أطول للإجابة عن تساؤلات الطالبات. وهو ما يلاحظ عموماً من خلال ما تقوم به الأخصائيات من أنشطة متعلقة في هذا المجال عموماً. إلا أن هذا التفسير يحتاج إلى مزيد من الاستقصاء والدراسة، وهذه النتيجة تتفق مع النتيجة التي توصلت إليها دراسة الشيدية (2010) التي أظهرت أن شعور الإناث من أخصائيات التوجيه المهني بالصعوبات كان أقل من شعور أخصائيات التوجيه المهني من الذكور وكذلك اتفقت مع نتائج دراسة السفاسفة (2003)، والتي أظهرت وجود فروق دالة إحصائية ولصالح العاملين في التوجيه المهني من الإناث من حيث تقديرهن لأهمية ممارستهن للعمل

أ.د. سامر جميل رضوان الفروق بين استجابات مؤشرات جودة خدمات التوجيه المهني كما يدركها طلبة التعليم خلفان بن سليمان بن علي المكتومي ما بعد الأساسي بمحافظة شمال الباطنة بسلطنة عُمان ومدى رضاهم عنها الإرشادي، وهذا يجعلهم يقمن بتقديم خدماتهن بشكل أفضل وأكثر جودة، ودراسة بو عزيز (2015) التي أظهرت وجود فروق دالة إحصائية من وجهة نظر المبحوثين تعزى لمتغير الجنس، وكذلك مع دراسة الرئيسية (2012) التي أكدت وجود تأثير لمتغير الجنس على الخدمات المقدمة. والثاني أن هذه النتيجة قد تشير إلى أن الخيارات المهنية للطالبات فيما يتعلق بمستقبلهن والمرتبطة بالوضع المجتمعي كانت أقل من الطلبة الذكور، مما يجعلها قد حددت مسبقاً ما يمكن لها أن تقوم بدراسته، الأمر الذي انعكس على تقديرها العالي لنوعية الخدمة المقدمة لها من وجهة نظرها. وهذا التفسير كذلك يحتاج إلى مزيد من الاستقصاء والبحث حول المحددات البيئية والثقافية-المجتمعية للاختيار المهني بالنسبة للذكور والإناث على مستوى السلطنة.

3. المسار التعليمي:

يوضح الجدول (3) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار (T-TEST) لمستوى جودة الخدمة المقدمة من وجهة نظر الطلاب تبعاً لمتغير المسار التعليمي (البحثة، التطبيقية).

جدول (3) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار (T-TEST) لمستوى جودة الخدمة المقدمة من وجهة نظر الطلاب تبعاً لمتغير المسار التعليمي (البحثة، التطبيقية)

مقياس	المسار التعليمي	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجات الحرية	قيمة ت	مستوى الدلالة	اتجاه الدلالة
جودة الخدمة المقدمة من وجهة نظر الطلاب	البحثة	414	2.76	.596				
	التطبيقية	392	2.75	.551	804	.130	.897	غير دالة

* دالة عند مستوى $\alpha \leq 0.05$

يتضح من خلال الجدول (3) لاختبار "ت" (T-TEST) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين طلبة التخصص "البحثة والتطبيقية" في مستوى جودة الخدمة المقدمة من وجهة نظر الطلبة. وتشير هذه النتيجة أن الخدمات التي يقدمها أخصائيو التوجيه المهني، لا تختلف في جودتها بالنسبة للطلاب سواء في المسار التعليمي "البحثة أم التطبيقية"، حيث أن أخصائي التوجيه المهني يقدم خدماته لكافة الطلاب وفي كافة المسارات التعليمية دون تمييز أو تفضيل شخصي. وتتفق هذه النتيجة تتفق مع دراسة بالحر (2012) التي أظهرت

أيضاً عدم وجود فروق دالة إحصائياً بين جودة الخدمات المقدمة، والتخصص أو المسار التعليمي. وكذلك تتفق هذه النتيجة مع النتيجة التي توصلت إليها قرفي (2015) والتي أظهرت أنه ليس لمتغير الدراسة (علوم وآداب) تأثير بالنسبة لطلبة الإرشاد حول الخدمات المقدمة في التوجيه والإرشاد المهني.

الصف:

يوضح الجدول (4) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار (T-TEST) لمستوى جودة الخدمة المقدمة من وجهة نظر الطلاب تبعاً لمتغير الصف (الحادي عشر، والثاني عشر).

جدول (4) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار (T-TEST) لمستوى جودة الخدمة المقدمة من وجهة نظر الطلاب تبعاً لمتغير الصف (الحادي عشر، والثاني عشر)

مقياس	الصف	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجات الحرية	قيمة ت	مستوى الدلالة	اتجاه الدلالة
جودة الخدمة المقدمة من وجهة نظر الطلاب	الحادي عشر	450	2.69	.549	804	-	.000	لصالح طلبة الثاني عشر
	الثاني عشر	356	2.85	.593		3.98		

* دالة عند مستوى $\alpha \leq 0.05$

يتضح من خلال الجدول (4) لاختبار "ت" (T-TEST) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين طلبة الصفين الحادي عشر والثاني عشر في مستوى جودة الخدمة المقدمة من وجهة نظر الطلاب في صالح طلبة الثاني عشر. ويعزو الباحثان ذلك لأسباب عديدة من أبرزها أولاً أن طلبة الصف الحادي عشر يأخذون التوجيه المهني بشكل أكثر جدية كونهم على مفترق الطرق، وأن الأمور تأخذ مساراً جدياً فيما يتعلق بتحديد مستقبلهم ورسم ملامح مسارهم التعليمي سواء في المجال الأكاديمي أو المجال المهني. وثانياً ينصب تركيز أخصائيو التوجيه المهني نحو طلبة الصف الثاني عشر بشكل أكبر من طلبة الصف العاشر كون التوجيه المهني في الصف الحادي عشر يرتبط بمصير الطالب ومن ثم يكون الأخصائي أكثر إحساساً بالمسؤولية وأكثر التزاماً في تقديم الخدمة في حين لا يكون الأمر بهذه الصورة في الصف العاشر. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة الرئيسية (2012) التي أظهرت عدم وجود تأثير للصف من وجهة

أ.د. سامر جميل رضوان الفروق بين استجابات مؤشرات جودة خدمات التوجيه المهني كما يدركها طلبة التعليم خلفان بن سليمان بن علي المكتومي ما بعد الأساسي بمحافظة شمال الباطنة بسلطنة عُمان ومدى رضاهم عنها نظر المبحوثين بالنسبة للخدمات المقدمة، في حين أنها تتفق مع النتائج التي توصلت إليها جيتاوي (2016) وتشير جود أثر لاختلاف المستوى التعليمي للطلاب على الخدمات المقدمة من وجهة نظر الطلاب.

ثالثاً: عرض النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث وتفسيره

الذي نص على الآتي: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في رضا الطلبة عن الخدمة المقدمة لهم تعزى لمتغيرات الجنس والمسار التعليمي والصف؟

1. الجنس:

يوضح الجدول (5) نتائج اختبار (T-TEST) لمستوى في رضا الطلبة عن الخدمة المقدمة لهم تبعاً لمتغير الجنس (ذكر، أنثى)

جدول (5) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار (T-TEST) لمستوى في رضا الطلبة عن الخدمة المقدمة لهم تبعاً لمتغير الجنس (ذكر، أنثى)								
مقياس	الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجات الحرية	قيمة ت	مستوى الدلالة	اتجاه الدلالة
في رضا الطلبة عن الخدمة المقدمة لهم	ذكور	350	2.11	.399	804	-	.000	لصالح الإناث
	إناث	456	2.24	.380				

* دالة عند مستوى $\alpha \leq 0.05$

ويتضح من الجدول (5) لاختبار "ت" (T-TEST) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الذكور والإناث في مستوى رضا الطلبة عن الخدمة المقدمة لهم لصالح الإناث. ويعزو الباحثان هذه النتيجة وربطاً بالنتيجة المعروضة في الجدول (2) والتي تظهر وجود فروق في تقدير جودة الخدمة المقدمة لصالح الإناث. ومن ثم فإنه من البديهي أن ينعكس ذلك كذلك على مقدار الرضا المحقق. كما أنه يمكن تفسير هذه النتيجة من خلال العلاقة التي تنشأ بين الأخصائيات والطالبات والتي تتسم بالألفة والتعاون، في حين قد تكون علاقة الأخصائي بالطالب أقل ألفة ويحكمها نوع من التنافس الذكوري اللاشعوري. وهذا يفتح مجالاً للتعمق نحو مزيد من الدراسات في هذا المجال، خاصة وأن عملية الاختيار المهني تحكمها عوامل متعددة. وهذه النتيجة تختلف مع النتيجة التي توصلت إليها جيتاوي (2016) حيث أظهرت دراسته عدم

وجود فروق دالة إحصائياً عند مستوى الدالة بين متوسطات استجابة الطالبات والطلاب حول التوجيه المهني المقدم لهم في الضفة الغربية وقطاع غزة، في حين أن نتيجة الدراسة الحالية اتفقت مع دراسة الرئيسية (2012) التي أظهرت وجود فروق دالة إحصائياً حول واقع التوجيه المهني في مدارس محافظة مسقط تعزى لمتغير الجنس ولكن لصالح الذكور على خلاف نتيجة الدراسة الحالية والتي كانت لصالح الإناث.

2. المسار التعليمي:

يوضح الجدول (6) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار (T-TEST) لمستوى رضا الطلبة عن الخدمة المقدمة لهم تبعاً لمتغير المسار التعليمي (البحثة، التطبيقية) جدول (4) نتائج اختبار (ت) (T-TEST) لمستوى رضا الطلبة عن الخدمة المقدمة لهم تبعاً لمتغير المسار التعليمي (البحثة، التطبيقية)

مقياس	المسار التعليمي	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجات الحرية	قيمة ت	مستوى الدلالة	اتجاه الدلالة
رضا الطلبة عن الخدمة المقدمة لهم	البحثة	414	2.19	.421	804	.056	.953	غير دالة
	التطبيقية	392	2.18	.362				

* دالة عند مستوى $\alpha \leq 0.05$

يتضح من خلال الجدول (6) لاختبار "ت" (T-TEST) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين طلبة التخصص البحتة والتطبيقية في مستوى رضا الطلبة عن الخدمة المقدمة لهم، وهذا يأسر النتيجة التي تم التوصل إليها في الفقرة السابقة من الاستبيان حيث كانت جودة الخدمات غير دالة إحصائياً بالنسبة لمتغير المسار التعليمي، وقد تم تفسير ذلك نتيجة تقديم أخصائي التوجيه المهني لخدماتهم لكافة الطلبة على اختلاف مساراتهم التعليمية دون تمييز أو اختلاف، وهذا أدى بدوره لعدم وجود فروق دالة إحصائياً حول رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة لهم تعزى لمتغير المسار التعليمي (التطبيقية - البحتة)، وقد اتفقت هذه النتيجة مع دراسة كل من قرفي (2015) ودراسة بالحرمر (2012) واللذان أظهرتا الدراسات عدم وجود فروق دالة إحصائياً لمتغير المسار التعليمي أو التخصص حول رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة لهم.

3. الصف:

يعرض الجدول (7) نتيجة مقارنة رضا الطلبة عن الخدمة المقدمة لهم تبعاً لمتغير الصف (الحادي عشر، الثاني عشر)

أ.د. سامر جميل رضوان الفروق بين استجابات مؤشرات جودة خدمات التوجيه المهني كما يدركها طلبة التعليم خلفان بن سليمان بن علي المكتومي ما بعد الأساسي بمحافظة شمال الباطنة بسلطنة عُمان ومدى رضاهم عنها

جدول (7): نتائج اختبار (ت) (T-TEST) لمستوى رضا الطلبة عن الخدمة المقدمة لهم تبعاً لمتغير الصف (الحادي عشر، الثاني عشر)

مقياس	الصف	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجات الحرية	قيمة ت	مستوى الدلالة	اتجاه الدلالة
رضا الطلبة عن الخدمة المقدمة لهم	الحادي عشر	450	2.14	.377	804	-	.000	لصالح
	الثاني عشر	356	2.24	.408		3.54		طلبة الثاني عشر

* دالة عند مستوى $\alpha \leq 0.05$

يتضح من الجدول (7) لاختبار "ت" (T-TEST) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين طلبة الصفين الحادي عشر والثاني عشر في مستوى رضا الطلبة عن الخدمة المقدمة لهم، حيث تشير النتيجة إلى أن طلبة الصف الثاني عشر كانوا أكثر رضاً عن الخدمة التي تقدم لهم. والسبب في ذلك تفسره النتيجة المعروضة في الجدول (4) المعروضة سابقاً والتي تشير إلى أن مستوى الخدمة المقدم لطلبة الصف الثاني عشر كان أفضل من مستوى الخدمة المقدمة لطلبة الصف العاشر من وجهة نظر الطلبة، ومن ثم فإنه من البديهي أن يكون مستوى الرضا أعلى. وتختلف هذه النتيجة مع النتيجة التي توصل إليها أبو عصبه (2005) والتي أظهرت لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.5$) من حيث مشكلات التعليم المهني في المدارس المهنية الفلسطينية من وجهة نظر الطلبة في المدارس المهنية يعزى لمتغير الصف.

رابعاً: عرض النتائج المتعلقة بالسؤال الرابع وتفسيره

الذي نص على الآتي: هل يمكن التنبؤ برضا الطلبة عن الخدمة من خلال نوعية الخدمة التوجيهية المقدمة لهم؟

من أجل الإجابة عن السؤال تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط (Simple Linear Regression) لدراسة العلاقة بين درجات أفراد العينة على مقياس رضا الطلبة عن الخدمة من خلال نوعية الخدمة التوجيهية المقدمة لهم ، وكانت النتائج كما في الجدول (8).

جدول (8) نتائج تحليل تباين الانحدار الخطي البسيط في التنبؤ برضا الطلبة عن الخدمة من خلال نوعية الخدمة التوجيهية المقدمة لهم

المتغير المستقل	المتغير التابع	قيمة الارتباط R	معامل التحديد مربع R	قيمة ف	دلالة ف	قيمة T	مستوى ت	بيتا	الثابت
نوعية الخدمة التوجيهية المقدمة لهم	رضا الطلبة عن الخدمة	.833	.694	1820.9	.000	16.24	.000	.833	.613

*دلالة عند $\alpha \geq 0.05$

يتضح من الجدول (8) أن التنبؤ برضا الطلبة عن الخدمة من خلال نوعية الخدمة التوجيهية المقدمة لهم، تفسرت نسبة (69%) من التباين الحاصل بينهما، وحيث ان مستوى الدلالة أقل من مستوى الدلالة المعنوية وقيمة ت بلغت 16.24، فإنه يمكن القول أنه يمكن التنبؤ برضا الطلبة عن الخدمات المقدمة لهم من قبل أخصائي التوجيه المهني من خلال نوعية الخدمة المقدمة لهم. وهذا يعني: إن العمل على صقل مهارات الأخصائيين المهنيين وتحسين الأداء لديهم سيؤدي إلى نتائج إيجابية فيما يتعلق بإشباع الحاجات الطلابية للتوجيه المهني . وعندما يكون هناك رضاء عن الخدمة المقدمة فإن هذا يعني أن الطالب سيكون أكثر انفتاحاً وأكثر قدرة على مناقشة خياراته المهنية وتقدير قدراته، ومن ثم فإن خياره المهني سيكون صائباً إلى حد كبير وستقل حالات اتخاذ القرارات المهنية غير المناسبة.

وبناء على هذه النتائج فإن العمل على التحسين المستمر لمهارات الأخصائيين العاملين في التوجيه المعني يعد مطلباً ضرورياً ينبغي أن يتم أخذه بعين الاعتبار في أي تخطيط راهن ومستقبلي من أجل تحقيق الغايات المنشودة.

المراجع

المراجع باللغة العربية

- أبو عصبه، مي فتحي. (2005). مشكلات التعليم المهني في المدارس الثانوية الفلسطينية من وجهة نظر المعلمين المهنيين والطلبة. فلسطين: جامعة النجاح الوطنية (رسالة ماجستير غير منشورة).

- أ.د. سامر جميل رضوان الفروق بين استجابات مؤشرات جودة خدمات التوجيه المهني كما يدركها طلبة التعليم
خلفان بن سليمان بن علي المكتومي ما بعد الأساسي بمحافظة شمال الباطنة بسلطنة عُمان ومدى رضاهم عنها
- أبو مصطفى، نظمي. (2016). التنبؤ بقلق المستقبل المهني في ضوء الرضا عن الدراسة وتوجهات أهداف الإنجاز لدى طلبة اختصاص الإرشاد النفسي في كلية التربية بجامعة الأقصى. غزة: جامعة الأقصى (رسالة ماجستير غير منشورة).
 - بالحرر، نور. (2012). واقع خدمات التوجيه المهني في بعض الجامعات السعودية - دراسة مقارنة لعينة من الجامعات الأهلية والحكومية في مدينتي مكة وجدة. رسالة ماجستير. جامعة أم القرى.
 - رويبي، حبيبة و برو، محمد. (25 أغسطس، 2016). الخدمات الإرشادية المقدمة من قبل مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني وعلاقتها بزيادة فعالية الذات لدى تلاميذ السنة الثالثة ثانوي. مجلة العلوم النفسية والتربوية، ص 137-170.
 - البلوشي، محمد. (2008). أثر مسارك المهني في تحسين مستوى النضج المهني واتخاذ القرار المهني لدى طلبة الصف الحادي عشر في منطقة الباطنة شمال. دراسة مقدمة لقسم التوجيه المهني بمنطقة الباطنة شمال، مكتب المدير العام، المديرية العامة للتربية والتعليم لمنطقة شمال الباطنة، وزارة التربية والتعليم، سلطنة عمان.
 - بو عزيز، إيمان. (2015). الاتجاه نحو العملية الإرشادية وعلاقته بدافعية الإنجاز لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني دراسة وصفية ارتباطية بولاية الوادي. جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، قسم العلوم الاجتماعية.
 - الجامودي، سعيد. (2007). إسهام مديري مدارس سلطنة عمان في مجال التوجيه المهني للطلاب من وجهة نظر الاخصائيين الاجتماعيين. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة السلطان قابوس، سلطنة عمان .
 - جيتاوي، هبة. (2016). تحليل واقع التعليم والتدريب المهني والتقني في فلسطين من منظور النوع الاجتماعي. نابلس: جامعة النجاح الوطنية (رسالة ماجستير غير منشورة).
 - الدرمني، علي. (2008). الكفايات المهنية اللازمة لأخصائي التوجيه المهني في مدارس الحلقة الثانية من التعليم الاساسي (5-10) في سلطنة عمان . رسالة ماجستير غير منشورة ، معهد البحوث والدراسات العربية، القاهرة .
 - الزغول ، عماد عبدالرحيم .(2012). مبادئ علم النفس التربوي . ط2 ، الإمارات : دار الكتاب الجامعي .

- أمينة مراد الرئيسية . (2012). واقع التوجيه المهني في مدارس محافظة مسقط من وجهة نظر أخصائي التوجيه المهني ومدراء المدارس. مسقط: جامعة مؤتة.
- السفاسفة، محمد. (2003). أساسيات في الإرشاد والتوجيه النفسي والتربوي. الكويت: مكتبة الفلاح
- الشحي، أحمد (2015). التوجيه المهني بسلطنة عمان. مجلة القراءة والمعرفة، مصر.
- الشنفرى، سهيل. (2007). وزارة التربية والتعليم تبدأ بتطبيق نظام التعليم ما بعد الأساسي. عمان: وزارة التربية والتعليم - عمان.
- الشيايدي، محفوظ. (2011). بناء برنامج توجيهي وقياس فاعليته في اختيار الطالب لمساره الدراسي بالصف العاشر في سلطنة عُمان. رسالة دكتوراة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة تونس.
- الشيدية، هاجر. (2010). الصعوبات التي تواجه أخصائي التوجيه المهني في مدارس التعليم ما بعد الأساسي في منطقة الباطنة بسلطنة عمان من وجهة نظرهم. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مؤتة.
- الصقري، خالد. (2010). الكفايات المهنية في التوجيه والإرشاد المهني. مسقط: مكتبة دار الكتاب الإسلامي.
- الشريفين، أحمد وبني مصطفى، منار وطشطوش، رامي. (2014). فاعلية خدمات الإرشاد المهني وقلق المستقبل المهني والعلاقة بينهما لدى عينة من طلبة المرحلة الثانوية في الأردن. الأردن: مجلة الدراسات التعليمية والنفسية.
- عبد الرحيم، سماح. (2017). فاعلية برنامج توجيه مهني في تنمية المهارات الشخصية ومهارات البحث عن عمل لدى العاطلين عن العمل (البطالة) في الأردن. الأردن: جامعة العلوم الإسلامية العالمية (أطروحة دكتوراه غير منشورة).
- منسي محمود وكاظم، علي مهدي. (2006). تقدير احتياجات التوجيه المهني لدى طلبة الصفين الحادي عشر والثاني عشر بمحافظة مسقط. مسقط: وزارة التربية والتعليم - مسقط.
- الغولة، سمر. (2010). تقييم وتطوير خدمات التوجيه والإرشاد المقدمة للطلبة الموهوبين في الأردن في ضوء المعايير العالمية لبرامج الموهوبين. رسالة كتوراه غير منشورة، كلية العلوم التربوية والنفسية. عمان، جامعة عمان العربية.

- أ.د. سامر جميل رضوان الفروق بين استجابات مؤشرات جودة خدمات التوجيه المهني كما يدركها طلبة التعليم خلفان بن سليمان بن علي المكتومي ما بعد الأساسي بمحافظة شمال الباطنة بسلطنة عُمان ومدى رضاهم عنها
- الغيثي، يعقوب. (2016). الأمن النفسي وتحديات وظيفة أخصائي التوجيه المهني في مدارس محافظة شمال الشرقية. رسالة ماجستير غير منشورة، سلطنة عُمان، جامعة نزوى، كلية العلوم والآداب.
- فنطاري، كريمة. (2011). العملية الإرشادية في المرحلة الثانوية ودورها في معالجة مشكلات المراهق. تركيا: جامعة منتوري (أطروحة دكتوراة غير منشورة) .
- قرفي، سمية. (2015). خدمات التوجيه والإرشاد المهني-الموجهة لتلاميذ التعليم الثانوي من وجهة نظر طلبة الإرشاد والتوجيه. جامعة الشهيد حمة لخضر بالوادي، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، قسم العلوم الاجتماعية.
- المجرشي، جلييلة. (2015). واقع برامج التوجيه والإرشاد المهني ومعوقاتهما بمعاهد وبرامج التربية الفكرية بمدينة الرياض من وجهة نظر العاملين بها. الرياض: مركز المعلومات التربوية والنفسية البيئية.
- مطر، نعيمة. (2006) . واقع التوجيه والارشاد المدرسي والمهني في وزارة التربية والتعليم بمملكة البحرين. ورقة عمل مقدمة في ملتقى التوجيه المهني الاول (13-15 مايو)، وزارة التربية والتعليم، مسقط.
- صطيفي، نجاح. (2015). معوقات التوجيه التربوي كما يراها الموجهين التربويين " دراسة ميدانية في محافظة حماه ". بغداد: جامعة بغداد.
- المعشني، أحمد. (2001). خدمات الارشاد النفسي والتوجيه الدراسي والمهني في المرحلتين الثانوية والجامعية في محافظة ظفار. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة القديس يوسف، بيروت.
- وزارة التربية والتعليم - سلطنة عمان. (2010). تطوير التعليم ما بعد الأساسي (التعليم الثانوي) بسلطنة عمان إطار مقارن مع بعض النماذج والتوجهات الإقليمية والعالمية. عمان: رسالة التربية -سلطنة عمان.
- وزارة التربية والتعليم. (2016). إحصاءات التعليم المدرسي. سلطنة عمان.
- وزارة التربية والتعليم. (2015). دليل مهام الوظائف المدرسية والأنصبة المعتمدة لها. سلطنة عمان

المراجع باللغة الاجنبية

- Aluede, O. & Imonikhe, J., S. (2002). Secondary school student' and teachers' perceptions of the role of the school counselor. *Guidance & Counseling*, 17(2), 46-51.
- Bronstein, L., & Abramson, J. (2003). Understanding socialization of teachers and social workers: Groundwork for collaboration in the schools. *Families in Society: The Journal of Contemporary Social Services*, 84(3), 323-330.
- Perkins, G., Oescher, J., & Ballard, M. B. (2010). The evolving identity of school counselors as defined by the stakeholders. *Journal of School Counseling*, 8(31). Retrieved from <http://jsc.montana.edu/articles/v8n31.pdf>
- Taylor, B. C. (2007). The impact that career guidance counseling has on the level of career indecision in the career decision-making process of late adolescents in Cape Town. *Unpublished honours assignment*). *University of Cape Town, South Africa*.