

جامعة البحرين

قسم علم النفس



كلية الآداب

**التعرف على مستوى جودة خدمات الإرشاد الأسري من
وجهة نظر المترددين على مراكز الإرشاد الأسري
في مملكة البحرين في ضوء بعض المتغيرات**

أطروحة مقدمة كجزء من متطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإرشاد الأسري

إعداد

فائزة عبدالأمير جاسم
الرقم الجامعي: ٢٠٠٥٥٢٠٥

إشراف

د. شيخة أحمد الجنيد
أستاذ مشارك بقسم علم النفس
جامعة البحرين

مملكة البحرين

مايو، ٢٠٢٣ م

نموذج رقم (2)

صفحة الاعتماد من قبل لجنة التحكيم



جامعة البحرين

قسم علم النفس

برنامج الماجستير في الارشاد الاسري

ناقش الطالبة / فائزة عبد الأمير جاسم (20055205) الأطروحة التي استكملت بها متطلبات الحصول على درجة الماجستير في الارشاد الاسري

وعنوان الأطروحة: التعرف على مستوى جودة خدمات الارشاد الاسري من وجهة نظر المترددين على مراكز الارشاد الاسري في مملكة البحرين في ضوء بعض المتغيرات

وذلك يوم الاربعاء 31 مايو 2023 م الموافق 11 ذي القعدة 1444 هـ

وتوصي اللجنة بمنحه درجة الماجستير في الارشاد الاسري بتقدير: PASS _

(لجنة المناقشة)

التوقيع

الاسم

د. شيخة احمد الجنيد

د. توفيق عبد المنعم

أ.د. فاطمة الجاسم

د. مشرفا

ممتحنا داخلياً

ممتحنا خارجياً

الختم

ملخص الدراسة

هدفت الدراسة الحالية إلى قياس جودة خدمات الإرشاد الأسري من وجهة نظر المترددين على مراكز الإرشاد الأسري في ضوء بعض المتغيرات، وأستخدمت الباحثة المنهج الوصفي المقارن لتحقيق أهداف الدراسة، وقامت بتطبيق استبانة لمعرفة مستوى جودة خدمات الإرشاد الأسري من وجهة نظر المترددين مكونة من ستة أبعاد واشتملت على (71) فقرة، وتم تطبيق الاستبانة على عينة من المترددين على مركز عائشة يتيم للإرشاد الأسري التابع لجمعية نهضة فتاة البحرين مكونة من (80) مترددا ومتردة، وقد تم معالجة الاستبانة بالطرق الإحصائية من خلال برنامج (spss)، وقد بينت نتائج الدراسة أن مستوى جودة خدمات الإرشاد الأسري من وجهة نظر المترددين على مراكز الإرشاد الأسري تراوحت بين الفوق متوسط إلى المرتفع في معظم أبعاد الاستبانة، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجنس بين الذكور والإناث من المترددين في مستوى جودة خدمات الإرشاد الأسري في جميع الأبعاد، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية في جميع الأبعاد ما عدا بعد الملموسية (الجوانب الملموسة) بين مجموعة العزاب مقارنة بالمطلقين والأرامل وذلك لصالح مجموعة المطلقين والأرامل عند مستوى دلالة (0.05)، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى جودة خدمات الإرشاد الأسري تعزى لمتغير المستوى التعليمي، والمهنة، والفئة العمرية، والسكن. وقد أوصت الدراسة بأهمية عمل مراكز الإرشاد الأسري على تطوير مستوى خدماتها وأدائها بشكل شامل كهدف استراتيجي لتقديم خدمات مميزة للمترددين عليها.

الكلمات المفتاحية: جودة الخدمات، الإرشاد الأسري، وجهة نظر المترددين، مراكز الإرشاد الأسري.

بسم الله الرحمن الرحيم

وَقُلْ اَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللّٰهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ اِلَى
عَالِمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ

سورة التوبة، الآية 105

الإهداء

إلى والدَيَّ الغاليين

إلى العزيزين أختي وأخي

إلى أسرتي الحبيبة الثمينة الرائعة، زوجي، إبني، بناتي

أهدي عملي المتواضع هذا

وأسأل المولى عزوجل أن يحفظكم ويرعاكم

الباحثة

الشكر والتقدير

الحمد لله رب العالمين مالك الملك لا شريك له ولا مثيل، والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين الهادي الأمين صلى الله عليه وعلى آله وسلم.

أتقدم بوافر الشكر وجزيل الإمتنان لكل من قدم لي يد المساندة والمساعدة لأتم هذا العمل وذلك بتقديم رأي أو مشورة أو نصح وأتوجه بالخصوص بشكري وعرفاني وتقديري واعتزازي للدكتورة الفاضلة/ شيخة الجنيد لإشرافها على هذا العمل، وما بذلته من جهد ونصح ومتابعة حثيثة، ليخرج هذا العمل في صورته النهائية.

كما أتقدم بالشكر والتقدير والإمتنان لعموم أعضاء هيئة التدريس بقسم علم النفس - بجامعة البحرين العامرة على ما بذلوه من جهد ونصح وإرشاد ومساندة لنا طوال فترة الدراسة وما تلاها بدون كلل أو ملل، وشجعونا وحفزونا باستمرار على طلب العلم بشغف واجتهاد، ولم يدخروا جهداً في تنمية وشحذ مهارتنا العلمية، ومدنا بالمعرفة القيمة.

وشكري موصول كذلك إلى زملائي وزميلاتي رفقاء ورفيقات الدراسة، فلم أشعر يوماً بالغبية وأنا موجودة بينهم بل كنا أخوة نمد أيدينا لبعضنا البعض بالتشجيع والمساندة والنصح والمشورة، وكذلك الزملاء والزميلات والإخوة خارج جامعتنا الحبيبة أخصهم بالتقدير لمساندتهم وتشجيعهم لي، وثقتهم بقدراتي، فجميعاً لكم مني كل الشكر والتقدير.

وأتقدم بالشكر الجزيل كذلك إلى القائمين والعاملين في مركز عائشة يتيم للإرشاد الأسري التابع لجمعية نهضة فتاة البحرين لإيمانهم بأهمية هذه الدراسة، ومساندتهم اللامحدودة في دعمي لانجازها عن طريق تقديم كل التسهيلات الممكنة.

وختاماً، فجزيل الشكر وعظيم الإمتنان لوالدي ووالدتي رعاهما الله بعينه التي لا تنام وأطال في عمرهما، وزوجي وأبنائي الأعزاء على دوام تشجيعي وتحفيزي ومساندتي طوال فترة دراستي وإعدادي للرسالة، أدامكم الله في عز ورفعة وسعادة مدى الحياة.

الباحثة

قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
ا	صفحة الاعتماد من قبل لجنة التحكيم
ب	ملخص الدراسة باللغة العربية
ث	الإهداء
ج	شكر وتقدير
ح	قائمة المحتويات
د	قائمة الجداول
ر	قائمة الأشكال
ز	قائمة الملاحق
الفصل الأول: مدخل عام إلى الدراسة	
2	المقدمة
5	مشكلة الدراسة
6	أسئلة الدراسة
6	أهداف الدراسة
7	أهمية الدراسة
8	حدود الدراسة
8	مصطلحات الدراسة
الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة	
14	أولاً: الإطار النظري
14	المحور الأول: خدمات الإرشاد الأسري
19	المحور الثاني: جودة خدمات الإرشاد الأسري
24	المحور الثالث: المترددون على مراكز الإرشاد الأسري
25	ثانياً: الدراسات السابقة و التعقيب عليها
25	الدراسات السابقة
41	ثالثاً: التعقيب على الدراسات السابقة
41	التعقيب على الدراسات السابقة
43	مدى الاستفادة من الدراسات السابقة في الدراسة الحالية

الفصل الثالث: الطريقة والاجراءات	
46	أولاً: منهج الدراسة
46	ثانياً: مجتمع الدراسة
46	ثالثاً: عينة الدراسة
49	رابعاً: أداة الدراسة
57	خامساً: الأساليب الاحصائية المستخدمة
الفصل الرابع: نتائج الدراسة ومناقشتها والتوصيات	
59	أولاً: نتائج الدراسة
59	نتائج السؤال الأول
68	نتائج السؤال الثاني
80	ثانياً: مناقشة وتفسير النتائج
90	توصيات الدراسة
91	الدراسات المقترحة
قائمة المراجع	
92	أولاً: المراجع العربية
100	ثانياً: المراجع الأجنبية
103	ملاحق الدراسة
115	ملخص الدراسة باللغة الإنجليزية

قائمة الجداول

الرقم	الموضوع	الصفحة
1	خصائص عينة الدراسة الإستطلاعية	47
2	خصائص عينة الدراسة الأساسية	48
3	الصدق الارتباطي بين بنود البعد والدرجة الكلية للبعد ودرجة البعد بالدرجة الكلية لاستبانة وجهة نظر المترددين عن مستوى جودة خدمات الإرشاد الأسري في مراكز الإرشاد الأسري بمملكة البحرين	52
4	ثبات ألفا كرونباخ والتجزئة النصفية للاستبانة	54
5	الفترة وتحديد درجة الانطباق والأوزان النسبية	60
6	المتوسطات والانحرافات المعيارية والنسب المئوية الموزونة لاستبانة وجهة نظر المترددين عن مستوى جودة خدمات الإرشاد الأسري (البعد الأول: الملموسية (الجوانب الملموسة) في مراكز الإرشاد الأسري بمملكة البحرين	60
7	المتوسطات والانحرافات المعيارية والنسب المئوية الموزونة لاستبانة وجهة نظر المترددين عن مستوى جودة خدمات الإرشاد الأسري (البعد الثاني: الاعتمادية) في مراكز الإرشاد الأسري بمملكة البحرين	61
8	المتوسطات والانحرافات المعيارية والنسب المئوية الموزونة لاستبانة وجهة نظر المترددين عن مستوى جودة خدمات الإرشاد الأسري (البعد الثالث: سرعة الاستجابة الفعلية) في مراكز الإرشاد الأسري بمملكة البحرين	62
9	المتوسطات والانحرافات المعيارية والنسب المئوية الموزونة لاستبانة وجهة نظر المترددين عن مستوى جودة خدمات الإرشاد الأسري (البعد الرابع: الضمان) في مراكز الإرشاد الأسري بمملكة البحرين	62
10	المتوسطات والانحرافات المعيارية والنسب المئوية الموزونة لاستبانة وجهة نظر المترددين عن مستوى جودة خدمات الإرشاد الأسري (البعد الخامس: التعاطف) في مراكز الإرشاد الأسري بمملكة البحرين	63
11	المتوسطات والانحرافات المعيارية والنسب المئوية الموزونة لاستبانة وجهة نظر المترددين عن مستوى جودة خدمات الإرشاد الأسري (البعد السادس: الفائدة) في مراكز الإرشاد الأسري بمملكة البحرين	64

65	المتوسطات والانحرافات المعيارية والنسب المئوية الموزونة لاستبانة وجهة نظر المترددين عن مستوى جودة خدمات الإرشاد الأسري في مراكز الإرشاد الأسري بمملكة البحرين	12
66	اختبار(ت) لعينة واحدة لدلالة الفروق بين الوسط الفرضي للاستبانة ومتوسط درجات عينة الدراسة على المقياس	13
68	تحليل التباين الأحادي لمستوى جودة خدمات الإرشاد الأسري لدى المترددين على مراكز الإرشاد الأسري بمملكة البحرين تعزى لمتغير الجنس	14
70	تحليل التباين الأحادي لمستوى جودة خدمات الإرشاد الأسري لدى المترددين على مراكز الإرشاد الأسري بمملكة البحرين تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية	15
71	الفروق بين المجموعات الفرعية باستخدام اختبار الـ LSD على بعد الملموسية (الجوانب الملموسة) كأحد أبعاد الاستبانة تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية (أعزب، متزوج، مطلق، أرمل)	16
72	تحليل التباين الأحادي لمستوى جودة خدمات الإرشاد الأسري لدى المترددين على مراكز الإرشاد الأسري بمملكة البحرين تعزى لمتغير المستوى التعليمي (ابتدائي/ إعدادي/ ثانوي/ جامعي فما فوق)	17
74	تحليل التباين الأحادي لمستوى جودة خدمات الإرشاد الأسري لدى المترددين على مراكز الإرشاد الأسري بمملكة البحرين تعزى لمتغير المهنة (طالب/ موظف/ ربة منزل/ أعمال حرة/ متقاعد)	18
76	تحليل التباين الأحادي لمستوى جودة خدمات الإرشاد الأسري لدى المترددين على مراكز الإرشاد الأسري بمملكة البحرين تعزى لمتغير الفئة العمرية (أقل من 20 سنة، 20 - 30 سنة، من 30 - 40 سنة، من 40 فأكثر)	19
77	تحليل التباين الأحادي لمستوى جودة خدمات الإرشاد الأسري لدى المترددين على مراكز الإرشاد الأسري بمملكة البحرين تعزى لمتغير مكان السكن (الجنوبية/ الشمالية/ العاصمة/ المحرق)	20

قائمة الأشكال

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
1	النسب المئوية الموزونة لاستبانة مستوى جودة خدمات الإرشاد الأسري لدى المتكردين على مراكز الإرشاد الأسري بمملكة البحرين	66
2	الوسط الفرضي للاستبانة ومتوسط درجات عينة الدراسة	68

قائمة الملاحق

الرقم	الملحق
1	استبانة لمعرفة وجهة نظر المترددين عن مستوى جودة خدمات الأسري في مراكز الإرشاد الأسري بمملكة البحرين في ضوء بعض المتغيرات
2	قائمة أسماء السادة المحكمين لاستبانة التعرف على وجهة نظر المترددين عن مستوى جودة خدمات الأسري في مراكز الإرشاد الأسري بمملكة البحرين في ضوء بعض المتغيرات
3	خطاب طلب الموافقة على تطبيق الاستبانة في مركز عائشة يتيم للإرشاد الأسري التابع لجمعية نهضة فتاة البحرين.
4	خطاب الرد بالموافقة على تطبيق الاستبانة في مركز عائشة يتيم للإرشاد الأسري التابع لجمعية نهضة فتاة البحرين.

الفصل الأول

مدخل عام إلى الدراسة

- المقدمة
- مشكلة الدراسة
- أسئلة الدراسة
- أهداف الدراسة
- أهمية الدراسة
- حدود الدراسة
- مصطلحات الدراسة

الفصل الأول

مقدمة:

أصبح الاهتمام بالإرشاد الأسري وجودة خدماته في العصر الراهن أمرًا أساسيًا وملحًا تفرضه العديد من الاعتبارات والتي من أهمها صيانة الأسرة وحقوق أفرادها في الحصول على خدمات الدعم والمساندة أثناء التعرض للأزمات والمشكلات الأسرية، وكذلك لدى انتقال الأسرة من مرحلة نمائية إلى أخرى وما يتطلبه ذلك من حاجة إلى الاستبصار بعملية النمو في كل مرحلة، والصعوبات التي قد يواجهها أفراد الأسرة في المراحل الإنتقالية؛ مما يتطلب الحاجة للحصول على الخدمات الإرشادية بأنواعها وفي الوقت المناسب بما في ذلك الخدمات الوقائية والنمائية والعلاجية. وبذلك تأتي خدمات الإرشاد الأسري كداعم رئيسي للأسرة لمواجهة مشكلاتها وأزماتها عبر مراحل النمو المختلفة، كما تساعد أفراد الأسرة في بناء شخصياتهم، وتقويم مسارهم في الحياة، ودعمهم وتحفيزهم لتحقيق أهدافهم وتطلعاتهم الحالية والمستقبلية.

ويرى الحيسوني (2021) أن الإرشاد الأسري يعتبر من التخصصات المهمة في حياة الناس، وقد أخذ هذا العلم حيزًا واسعًا من الاهتمام على مستوى العالم، وبمقدار تماسك الأسرة وسلامتها ووثوق معاييرها في القيم والسلوك، والتكيف مع الجماعة والمجتمع، بمقدار ما تتكيف وتتفاعل تفاعلًا إيجابيًا، ويمثل هذا الانسجام والتماسك ضمانًا صلبة للأمن النفسي والاجتماعي والحصانة المتينة.

ويمثل الإرشاد الأسري عملية تحسين للعلاقات الأسرية بين أفراد الأسرة والتفاعل فيما بينهم، وتنمية العلاقات العاطفية والمشاعر، ومساعدة الطفل بتوفير الدعم النفسي له، وإشباع حاجاته ومعالجة مشاكله الاجتماعية والنفسية من خلال عقد الجلسات في أجواء من التفاعل الإيجابي (محمد، فؤاد، عبداللطيف، وعطية، 2022).

وتتنوع الفوائد العائدة من الإرشاد الأسري وأثرها من أسرة لأخرى، ويمكن أن تشمل على تطوير حدود وعلاقات صحية، وتحسين التفاعل والتواصل، وتحديد دور ومسؤولية كل شخص ما داخل الأسرة، وتحسين ديناميات الأسرة والعلاقات التفاعلية، وتوفير أدوات القوة والتأقلم والتعايش لأفراد الأسرة، ومعالجة التفاعلات الغير سوية، وتحسين وتنمية قدرات الأسرة على حل المشكلات (Brown, 2022).

وتشير العبدالكريم (2022) إلى أن خدمات الإرشاد والعلاج الأسري يتم تقديمها من قبل الأخصائيين الاجتماعيين في مختلف المراكز الأسرية، وتُعد هذه المراكز من أهم المؤسسات التي توفر الخدمات الاجتماعية، وتسهم في التعامل والتفاعل مع القضايا والمشكلات الأسرية التي تمس حياة الأفراد وتؤثر على تفاعلهم.

وفي مملكة البحرين يشهد مجال الإرشاد الأسري وخدماته تطوراً واهتماماً ملحوظاً في السنوات الأخيرة، حيث تسهم المراكز والمكاتب المختصة بتقديم خدمات الإرشاد الأسري وما تشتمل عليه من إجراءات وبرامج وتسهيلات للمتكردين عليها، وهي خدمات متميزة تتناسب مع متطلبات المسترشدين واحتياجاتهم، وهذا يشمل كل من المؤسسات والمراكز الحكومية والخاصة وكذلك الأهلية المعنية بتقديم خدمات الإرشاد الأسري.

ويمكن ترتيب خدمات الإرشاد الأسري في مملكة البحرين تبعا للأولوية والأهمية التالية: إرشاد تنشئة الأبناء، إرشاد تنمية المهارات الوالدية، حل النزاعات والصراعات الزوجية، المهارات الحياتية لأفراد الأسرة، إرشاد ما قبل الطلاق وخلاله، إرشاد المطلقات ومساندتهن وتمكينهن، إرشاد للحالات التي تواجه العنف الزوجي ومعالجة مشكلة تعنيف الأبناء، الإرشاد في حالة هجر الأسرة وإهمالها من قبل الأب، إرشاد مدرسي للأبناء، إرشاد لأسر المدمنين. وإضافةً إلى ذلك تقديم الإرشاد الفردي والجماعي لجميع أفراد الأسرة، وبرامج التوعية والوقاية وتنمية المهارات التي تحتل مكانة هامة بشكل واضح في أنشطة الإرشاد الأسري (حجازي، 2011).

وقد تعاملت الباحثة من خلال عملها في مجال الإرشاد الاجتماعي في وزارة التربية والتعليم كأخصائية اجتماعية، وفي وحدة الخدمات النفسية في مركز عائشة يتيم للإرشاد الأسري كأخصائية إرشاد نفسي مع الحالات المستفيدة من خدمات الإرشاد النفسي والإرشاد الأسري، وقد لامست العديد من الإحتياجات والمشكلات التي يعاني منها المتكردون، وشاركت في تقديم الخدمات الإرشادية النفسية والأسرية والاجتماعية لمختلف فئات المتكردين.

كما لاحظت الباحثة من خلال خبرتها العملية في هذا المجال أن الاهتمام من قبل الإدارات والعاملين في مراكز الإرشاد الأسري في مملكة البحرين فيما يتعلق بالحصول على تقييم للخدمات الإرشادية المقدمة من قبلهم للمتكردين كان ولا يزال حاضراً دائماً ومتطلباً رئيسياً للتعرف على مستوى جودة الخدمة المقدمة من قبلهم، سعياً لزيادة استبصارهم بنقاط الضعف والقوة ومكان الخل في

الخدمات المقدمة وأساليب تقديمها للمتعدد، ومنحهم القدرة على التطوير للأفضل، وذلك من خلال التعرف على رضا المسترشدين عن مستوى الخدمات الإرشادية، والكشف عن آرائهم ووجهات نظرهم في مستوى جودة الخدمات المقدمة ومدى استفادتهم منها. وعلى الرغم أن تركيز مراكز الإرشاد الأسري كان ينصب عادة على كيفية تقديم الخدمات بصورة مناسبة للمتعدد، مع توافرها باستمرار والإهتمام بجودتها، إلا أن الإهتمام بوجهة نظر المتريدين ورضاهم عن الخدمات الإرشادية لم يكن منظوراً وملاحظاً بشكل واسع، حيث أن التقييم عادةً يتم الحصول عليه بأسلوب شفهي بين المتعدد وإدارة المركز الإرشادي، وكذلك مع العاملين في المركز، أو ربما يكون هناك تقييماً كتابياً لبعض البرامج الإرشادية وأساليب ومهارات المرشدين العاملين في هذه المراكز. ومع تطور العمل في مراكز الإرشاد الأسري، وسعيها الدائم لمواكبة التطورات الحديثة، زاد الإهتمام والوعي بأهمية قياس مستوى جودة الخدمات فيها وذلك بتحري وجهة نظر المسترشدين ورضاهم عن الخدمات المقدمة، مع توثيق هذه الآراء ووجهات النظر كتابياً بما تشتمل عليه من نقاط سلبية وإيجابية، والتعرف على مواطن القصور والضعف ومكامن القوة، واقتراحات التطوير، والإحتفاظ بها في سجلات خاصة يتم الرجوع إليها والإستارة بها للإستمرار في عملية التطوير لخدمات الإرشاد الأسري.

وأشارت السلمي (2022) في هذا الصدد بأن جودة الخدمة ترتكز بشكل كلي على الرأي الخاص للمستفيد وذلك كمقياس أساسي للتعرف على مستوى جودة الخدمة المقدمة، مما يبين بأن مستوى الجودة هو شيء نسبي، ويمكن أن يختلف من مستفيد إلى آخر، الأمر الذي يوجه ويحتم على المنظمات فهم ومعرفة توجهات وآراء مستفيديها حول ما يرغبونه ويحتاجونه من خدمات.

وأشار كل من (Rober, Sundet, Tricht (2020، أن الأبحاث تشير إلى أهمية آراء وتعليقات العملاء كموردٍ ثري للحكم على جودة الخدمات المقدمة، كتقييم جودة التحالف العلاجي والعلاقة بين المرشد والعمل، ويجب أن يفكر خبراء الأسرة في طرق تحسين جودة الخدمات كالتحالفات في العملية الإرشادية، وذلك استجابة لآراء العملاء في أهمية تحسين التفاعل والتواصل في بيئة العلاج الأسري.

وتتضح أهمية التعرف على فاعلية خدمات مراكز ومكاتب الإرشاد الأسري من خلال قياس مدى رضى المتريدين عليها وآرائهم ووجهات نظرهم تجاه الخدمات التي تقدمها، ومدى استفادتهم منها عن طريق تقييم أدائها في ضوء محكات محددة، والهدف الأساسي من عملية التقييم هو السعي لتطوير

خدمات هذه المراكز والمكاتب، وتحسين أدائها ليصل إلى المستوى المطلوب، مما ينعكس إيجابياً على استقرار الأسرة البحرينية ورفاهية المجتمع البحريني برمته (العمران، الجنيد، جلال، والمحجوب، 2022).

وترى الباحثة أنه بات من الضروري الالتفات إلى جعل المترددين عنصر أساسي من عناصر عملية تقييم جودة الخدمات في مراكز الإرشاد الأسري، حيث أنهم جزء لا يتجزء من العملية الإرشادية، وخوضهم في مسار الجلسات والخدمات المقدمة لهم يساعدهم في تكوين تصور واضح عن أهمية هذه الخدمات وجودتها، والإستماع لوجهات هذه النظر أو تسجيلها يمثل مورد مهم للمركز الإرشادي لمراقبة خدماته وتحسينها إلى مستوى أفضل.

وفي ظل هذا الاهتمام والتطور والتقدم الحاصل في عمل مراكز الإرشاد الأسري وفي الخدمات المقدمة من قبلها للأسرة البحرينية، تتضح أهمية وحاجة هذه المراكز إلى توفر أداة أو مقياس موضوعي لقياس جودة خدمات الإرشاد الأسري، يشتمل على معظم أبعاد الجودة المرتبطة بالخدمات الإرشادية، وكذلك للتعرف بشكل دقيق على وجهة نظر المترددين على هذه المراكز في مستوى جودة الخدمات المقدمة لهم، مع عدم اغفال السعي للتعرف على الأثر الحاصل في حياة المتردد على المستوى الشخصي والأسري جراء خوضه في العملية الإرشادية، وحصوله على الخدمات الملائمة، وهذا ما شجع الباحثة إلى السعي إلى إجراء الدراسة الحالية بهدف التعرف على مستوى جودة خدمات الإرشاد الأسري من وجهة نظر عينة من المترددين على مراكز الإرشاد الأسري في ضوء بعض المتغيرات في مملكة البحرين، ويمكن الاستفادة من معطيات هذه الدراسة في حال بينت أهمية الإستبصار والكشف عن وجهة نظر المترددين عن جودة خدمات الإرشاد الأسري بمراكز الإرشاد الأسري بمملكة البحرين، وذلك بقياس مستوى جودة خدمات الإرشاد الأسري من وجهة نظر المترددين على هذه المراكز.

مشكلة الدراسة:

على الرغم من تعدد الدراسات التي تناولت موضوع الإرشاد الأسري بشكل عام وواقع الإرشاد الأسري وخدمات الإرشاد الأسري بشكل خاص وذلك - في حدود ما اطلعت عليه الباحثة - كدراسة النجداوي، أبو عميرة، وأبو الرب، (2019)، ودراسة العمران وآخرون (2022)، إلا أن هذه الدراسات اقتصرت في جزء محدد منها فقط على قياس رضا المترددين عن جودة خدمات الإرشاد الأسري. لذا

برزت الحاجة إلى تناول هذا الموضوع الهام بصورة شاملة متضمنًا جميع أبعاد الجودة الرئيسية لقياس مستوى جودة خدمات الإرشاد الأسري، وجاءت هذه الدراسة الحالية لتتناول موضوع التعرف على وجهة نظر المترددين عن مستوى جودة خدمات الإرشاد الأسري في مراكز الإرشاد الأسري كموضوع رئيسي وشامل، تضمن أبعاد الجودة الرئيسية وفقًا لمقياس جودة الأداء العالمي (SERVBERF) وذلك لأهميته ودقته في قياس جودة الخدمات، خاصة في ظل الإهتمام المتزايد بجودة الخدمات في هذا المراكز، والسعي لتنمية مهارات العاملين فيها، مع العمل على إعادة صياغة وتعديل وتقنين مقياس جودة الخدمة (SERVPERF) لقياس وجهة نظر المترددين على مراكز الإرشاد الأسري عن مستوى جودة خدمات الإرشاد الأسري التي تقدم في مراكز الإرشاد الأسري في مملكة البحرين، مما يسهم في تقديم المعلومات والتعرف على وجهات النظر الموضحة لجودة الخدمات الأسرية، والتطور في وضع هذه التصاميم والإستفادة منها لتقييم جودة هذه الخدمات من أجل تحسين وتطوير هذه الخدمات لمستوى أفضل.

وبحكم مهنتي كأخصائية إرشاد نفسي وإجتماعي منذ العام 2001 فقد لاحظت الأثر المهم الذي تمثله وجهات نظر وآراء المترددين سواء الشفوية أو المكتوبة فيما يتعلق بتقييم المترددين للجلسات والبرامج الإرشادية المقدمة لهم في تحسين جودة تلك الخدمات سواء في المجال الاجتماعي أو التربوي أو النفسي أو الأسري، وقد جاءت هذه الدراسة من أجل التعرف على مستوى جودة خدمات الإرشاد الأسري من وجهة نظر المترددين على مراكز الإرشاد الأسري، وتتلور مشكلة الدراسة الحالية في الإجابة على الأسئلة التالية:

أسئلة الدراسة:

1- ما مستوى جودة خدمات الإرشاد الأسري وأبعادها الفرعية من وجهة نظر المترددين على مراكز الإرشاد الأسري بمملكة البحرين؟

2- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى جودة خدمات الإرشاد الأسري لدى المترددين على مراكز الإرشاد الأسري بمملكة البحرين تعزى لمتغيرات (الجنس، الحالة الإجتماعية، المستوى التعليمي، المهنة، الفئة العمرية، السكن)؟

أهداف الدراسة :

الدراسة الحالية تهدف إلى التعرف على مستوى جودة خدمات الإرشاد الأسري من وجهة نظر المترددين على مراكز الإرشاد الأسري في ضوء بعض المتغيرات، لذلك فإنها تحاول تحقيق الأهداف التالية:

1- التعرف على مستوى جودة خدمات الإرشاد الأسري وأبعادها الفرعية من وجهة نظر المترددين على مراكز الإرشاد الأسري بمملكة البحرين.

2- الكشف عن مستوى جودة خدمات الإرشاد الأسري لدى المترددين على مراكز الإرشاد الأسري بمملكة البحرين تبعاً لمتغيرات (الجنس، الحالة الاجتماعية، المستوى التعليمي، المهنة، الفئة العمرية، السكن).

أهمية الدراسة:

الأهمية النظرية:

1- تعتبر هذه الدراسة الحالية إضافة دراسية إلى بقية الدراسات المتصلة بهذا الموضوع خصوصاً مع ندرة الدراسات التي تناولته حول مراكز الإرشاد الأسري بمملكة البحرين، وذلك بهدف تحسين وتطوير مستوى جودة الخدمات المقدمة في هذه المراكز.

2- تتركز أهميتها في كونها مرجعاً مهماً للباحثين والمرشدين الأسريين- سوف يزودهم من خلال الإطار النظري والدراسات السابقة ونتائج الدراسة- بوجهات نظر المترددين على مراكز الإرشاد الأسري فيما يتعلق بمستوى جودة الخدمات المقدمة فيها.

3- حاجة المجتمع سواء المحلي في مملكة البحرين أو الخليجي أو العربي لمثل هذه النوعية من الدراسات التي تتعلق بقياس مستوى جودة خدمات الإرشاد الأسري في مراكز الإرشاد الأسري ووجهة نظر المترددين في جودة هذه الخدمات، ففي حدود علم الباحثة هناك قلة في الدراسات التي تناولت موضوع البحث.

الأهمية التطبيقية :

1- الاستفادة من نتائج الدراسة في تحسس الجوانب التي تؤثر في وجهة نظر المترددين ورضاهم عن مستوى جودة الخدمات المقدمة في مراكز الإرشاد الأسري من حيث الملموسية (الجوانب الملموسة)، والاعتمادية، وسرعة الإستجابة الفعلية، والثقة، والتعاطف، والفائدة.

2- توفر الدراسة مقياس مهم للباحثين تحدد بإعداد استبانة لقياس وجهات نظر المترددين عن مستوى جودة خدمات الإرشاد الأسري في مراكز الإرشاد الأسري بمملكة البحرين.

3- لفتَ نظر المسؤولين في مراكز الإرشاد الأسري والجهات المعنية بمملكة البحرين إلى الإهتمام بقياس جودة خدمات الإرشاد الأسري من خلال التعرف على وجهة نظر المترددين على هذه المراكز سعيًا لتنمية وتطوير خدمات الإرشاد الأسري فيها.

حدود الدراسة:

1- الحدود البشرية: اقتصرَت الدراسة على عينة قوامها (80) فردًا من المترددين على مركز عائشة يتيم للإرشاد الأسري التابع لجمعية نهضة فتاة البحرين.

2- الحدود المكانية: طبقت هذه الدراسة بمركز عائشة يتيم للإرشاد الأسري التابع لجمعية نهضة فتاة البحرين بمملكة البحرين.

3- الحدود الزمنية: أجريت هذه الدراسة ما بين العام 2022 - 2023 م.

4- الحدود الموضوعية: التعرف على مستوى جودة خدمات الإرشاد الأسري من وجهة نظر المترددين على مراكز الإرشاد الأسري في ضوء بعض المتغيرات، واقتصرَت متغيرات الدراسة على الحالة الاجتماعية، الجنس، العمر، المهنة، مكان السكن، المستوى التعليمي.

مصطلحات الدراسة

1- مراكز الإرشاد الأسري:

تعني مراكز الإرشاد الأسري بتوفير خدمات متخصصة متكاملة للأسرة في مجال الإرشاد الأسري، وتعمل على تلبية احتياجات الأسرة ودعمها، سعيًا لتحقيق الإستقرار الأسري، والتوافق والتماسك الأسري بين أفراد الأسرة، بالإضافة إلى تقديم خدمات الإحالة للجهات المتخصصة لتقديم الدعم، وحسب احتياجات الأسرة (النجداوي وآخرون، 2019).

وهي كذلك "مؤسسات تطوعية أو رسمية تضطلع بتقديم إعانات مالية للمقبلين على الزواج، وتساهم في متابعة وعلاج المشكلات التي تتعرض لها الأسرة، وتقضي على أسبابها، وتساعد على تهيئة وتنمية الجو العائلي السليم الذي يكفل للأسرة نشأة اجتماعية سليمة، وتوجيه الأسرة نحو مصادر

الخدمات الاجتماعية للانتفاع بها، ومعاونة القضاء وذلك في محاكم الضمان والأنكحة في بحث العوامل التي تؤدي للنزاعات الأسرية، بالإضافة إلى إعداد بحوث متصلة بالأسرة. وهي بذلك تقدم خدمات وقائية وعلاجية ونمائية" (بن عسكر، 2004، ص 95).

وتعرفها (السند، 2015، ص 119) بناءً على أهمية الوعي الأسري في مواجهة المشكلات والصعوبات الحياتية المختلفة بأنها "مؤسسة اجتماعية تهدف إلى تلبية حاجة المجتمع إزاء التداخيات السلبية التي تواجهها الأسرة؛ للإرتقاء بمستوى الوعي لدى أفراد الأسرة في مجال التعامل الأسري".

وتعرفها الباحثة بأنها مراكز متخصصة لتقديم خدمات الإرشاد الأسري والنفسي والاجتماعي، للأفراد والأسر، ولمختلف الفئات العمرية، من خلال تقديم برامج متنوعة كالبرامج الوقائية والنمائية والعلاجية، والهدف منها دعم هؤلاء الأفراد وأسرهم نفسيًا واجتماعيًا وحل مشكلاتهم وتوكيد ذواتهم.

2- خدمات الإرشاد الأسري:

هي مجموعة من الخدمات والبرامج التي تقدمها مراكز ومكاتب الإرشاد الأسري بهدف تلبية احتياجات جميع أفراد الأسرة، والهدف منها مساعدتهم على تحقيق التفاهم وحل الصراعات، وتحقيق التوافق والتسامح فيما بينهم (وزارة التنمية الاجتماعية، 2023).

ويرى (أبو يوسف، 2018، ص 3) "أن الخدمات الإرشادية من أرقى الخدمات التي تقدم للأفراد، لما لها من أثر كبير في مساعدة الفرد على حل مشكلاته وتعديل سلوكه وتوجيهه نحو الطريق السليم، وهذا هو دور المرشد النفسي الذي يُرشد ويوجه ويعدل السلوك ويقومه، ويزيد ثقة الفرد بنفسه وقدراته وإمكاناته، ويساعده على التكيف النفسي والاجتماعي، بالإضافة للعديد من الخدمات الإرشادية التي يقدمها المرشد للمسترشدين".

3- جودة الخدمات:

إن جودة الخدمة يمكن أن تُوصف من منظور مقدم الخدمة ومن جانب المستفيد من هذه الخدمة، فالجودة من منظور مقدم الخدمة هي مطابقة الخدمة لمعايير الجودة الموضوعية مسبقاً لهذه الخدمة، أما جودة الخدمة من منظور المستفيد فهي مواءمة هذه الخدمة لمتطلباته واستخداماته واستعمالاته (Lee J & Ritzman, 2000).

أما (Christopher and Wright (2002 فيوضحان جودة الخدمة بأنها تشتمل على درجة الرضا التي يمكن أن تحققها الخدمة للمستفيدين من المحكات المقدمة وذلك بإشباع وتلبية حاجاتهم ورغباتهم وتوقعاتهم، بينما أشار (إدريس، 2006، ص19) في تعريفه لجودة الخدمة إلى توقعات المستفيد وعلاقتها برضاه عن الخدمات المقدمة له ومطابقتها لاحتياجاته على أنها "مفهوم يعكس مدى ملائمة الخدمة المقدمة بالفعل لتوقعات المستفيد من الخدمة".

ويرى العالول (2011) أن جودة الخدمة ليست شعاراً يردد بل هي إلتزام طويل الأجل هدفه إشباع حاجات ورغبات المستفيدين المستمرة والمتزايدة، كما أنها تعتبر مسؤولية إدارة المنظمات و كل العاملين فيها. وأصبحت الجودة الوظيفة الأولى للكثير من المنظمات، وغدت فلسفة إدارية وأسلوب حياة تمكنها من البقاء في ظل المتغيرات الحياتية المتلاحقة، إضافة إلى تنامي إدراك العملاء لمستوى الجودة فيما يقدم لهم من سلع وخدمات.

وينظر العميل للجودة من خلال جوانب ثلاثة وهي:

1- الجانب الفني أو التقني: والذي تمثله الأنشطة والإجراءات، وكذلك التقنيات الموجودة والتي تقدم عن طريقها الخدمة للعميل، ويتبين أثرها في مدى الدقة والسرعة والمنطقية في الأداء والتسلسل، وبالتالي سوف تنعكس على اتجاهات العميل نحو الخدمة.

2- الجانب الوظيفي: ويهتم بآلية وأسلوب أداء وتقديم الخدمة من مقدميها لدى الجهة المعنية، مما يؤثر على مدى ارتياح العميل وتقبله لمقدمي الخدمة من العاملين الذين يمثلون الجهة مقدمة الخدمة وذلك من خلال مهاراتهم وخبرتهم وصدق وعودهم ومبادراتهم نحو المساعدة.

3- الجانب البيئي أو محيط تقديم الخدمة: حيث من خلاله يتم التواصل والتفاعل بين الموظفين القائمين على تقديم الخدمة للعميل وهي تمثل الجانب الملموس مثل المباني والآلات والتجهيزات التي تستخدم لإنجاز وتقديم الخدمة للعميل (Wilson, 2008).

4- جودة خدمات الإرشاد الأسري:

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

أما التعريف الإجرائي لجودة خدمات الإرشاد الأسري:

تعرفها الباحثة بأنها تتمثل في خمسة أبعاد رئيسية وهي: الجوانب الملموسة، الاعتمادية، سرعة الإستجابة الفعلية، الثقة، التعاطف، حيث قامت الباحثة بالإطلاع على الأبحاث والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة والتي تناولت موضوع جودة الخدمة، وأشتمل بعضها على مقاييس تتماشى مع مقياس (SERVPERF) المكون من خمسة أبعاد، وعملت الباحثة على إعادة صياغة وتعديل وتقنين المقياس مع إضافة بعد سادس وهو (الفائدة) ليتناسب مع خصوصية الخدمات الإرشادية والعائد منها، والمقدمة في مراكز الإرشاد الأسري. وقد عرفت الباحثة الأبعاد تفصيليًا كما يلي:

1- الجوانب الملموسة Tangibles:

وهي كل ما يتعلق بالمواد الملموسة مثل التجهيزات والمعدات والقاعات والأماكن المخصصة لوقوف السيارات ومظهر مكتب الإرشاد الأسري العام.

2- الاعتمادية Reliability:

وهي مدى تنفيذ المهام بشكل صحيح وفي الوقت المناسب واهتمام مركز الإرشاد الأسري بالإجابة على أسئلة المترددين فضلاً عن التوثيق والتدقيق.

3- سرعة الإستجابة الفعلية Responsiveness:

وهي مدى استجابة العاملين في مركز الإرشاد الأسري لمتطلبات وحاجات المترددين مثل: فترة الانتظار لأداء الخدمة والدقة في المواعيد والإستعداد والجهوزية الدائمة لمساعدة المترددين.

4- الثقة Assurance:

هو مدى شعور المترددين بالأمان والثقة بتواصلهم وتعاملهم مع العاملين في مركز الإرشاد الأسري.

5- التعاطف Empathy:

وهو يعبر عن توجه واهتمام العاملين بمركز الإرشاد الأسري بالمترددين ومعاملتهم باحترام وتقدير ومعرفة احتياجاتهم وتلبيتها.

6- الفائدة Feasibility:

وهي تصف مدى استفادة المتردد وأسرتة من خدمة الإرشاد الأسري التي حصل عليها في مركز الإرشاد الأسري.

5- المترددون على مراكز الإرشاد الأسري:

هم الأفراد الذين يتلقون خدمات الإرشاد الأسري، ويعانون عادة من مشكلات نفسية أو أسرية أو تربوية، أو اجتماعية، ويطلبون المساعدة والمساندة من أجل تخطي مشكلاتهم والتعامل معها. وقد يكون ملتمس الخدمة جميع أفراد الأسرة أو أحد أفرادها.

وعرف النجداوي وآخرون (2019) المسترشد أو المتردد على المركز الإرشادي المستفيد من الخدمة الإرشادية بأنه "من يتلقى خدمة الإرشاد وغالبًا ما يعاني من مشكلات نفسية أو اجتماعية أو تربوية، ويبحث عن مساعدة للتغلب على تلك المشكلات".

ويقصد بالمترددين على مراكز الإرشاد الأسري في هذه الدراسة: هم الأشخاص أو المسترشدون الذين حصلوا على خدمات إرشادية أسرية فردية أو جماعية بمركز عائشة يتيم للإرشاد الأسري التابع لجمعية نهضة فتاة البحرين، وذلك للحصول على الدعم النفسي والاجتماعي والأسري، والذي يساهم في حل مشكلاتهم، ومساعدتهم على تحقيق التوازن والتوافق النفسي.

6- وجهة نظر المترددين على مراكز الإرشاد الأسري:

ويقصد بها آراء المترددين على مركز الإرشاد الأسري والتي تعبر عن مستوى جودة خدمات المركز ومدى الاستفادة منها وفعاليتها وأثرها، ورأيهم في البيئة المادية ومستوى مهارات المرشدين، والعملية الإرشادية، وأخلاقيات المرشد الأسري.

وتُعرف وجهة نظر المترددين أو المستفيدين في هذه الدراسة: هي الحكم أو الرأي الذي يتبناه المترددون عن المركز الإرشادي فيما يتعلق بمستوى خدمات الإرشاد الأسري المقدمة لهم من خلال استجابتهم على الأبعاد التالية: الملموسية (الجوانب الملموسة)، الإعتمادية، سرعة الإستجابة الفعلية، الضمان، التعاطف، الفائدة.

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

أولاً: الإطار النظري:

- خدمات الإرشاد الأسري.
 - جودة خدمات الإرشاد الأسري.
 - المترددون على مراكز الإرشاد الأسري.
- ثانياً: الدراسات السابقة و التعقيب عليها.

ثالثاً: التعقيب على الدراسات السابقة

أولاً: الإطار النظري

سيتم الحديث في هذا الفصل عن خدمات الإرشاد الأسري وجودة خدمات الإرشاد الأسري والمترددون على مراكز الإرشاد الأسري.

المحور الأول: خدمات الإرشاد الأسري

أولاً: تعريف الخدمات الإرشادية

بين أنيس، منتصر، الصوالحي، أحمد (2004) أن الخدمة لغةً: تعني خَدَمَ وخَدَمَهُ أي قام بتقديم حاجة لشخص آخر، أما في مسعود (1992) فجاءت الخدمة من خَدَمَ وهو ما يقام به من مساعدة في القيام بعمل أو قضاء حاجة.

أما اصطلاحاً: فتعرف الخدمة بأنها عبارة عن أنشطة يقوم بتقديمها أشخاص، أو تصنعها آلات وتؤدي إلى حدوث تغييرات في الظروف الحياتية للأشخاص أو السلع التي يملكونها، وهدفها السعي لتلبية المتطلبات الخاصة بالعملاء. (سامي، 2017).

ويشار إلى الخدمة بأنها عبارة عن منتجات غير ملموسة يتم تداولها والتعامل بها في أسواق معينة، وتهدف أساساً إلى إشباع متطلبات ورغبات وحاجات المستهلك، وتسهم في توفير جانب كبير من الراحة والإطمئنان والرعاية، كما تؤدي إلى نوع من الاستقرار الإقتصادي سواءً على مستوى الفرد أو على مستوى المجتمع (عمر ومراد، 2019).

أما الخدمات الإرشادية فعرفت (الفرخ وتيم، 1999، ص 13) بأنها "تمكين الأفراد من التخطيط لمستقبلهم وفق إمكانياتهم وقدراتهم العقلية والجسمية وميولهم بأساليب تحقق حاجاتهم، وقد تكون في المدرسة والأسرة والمهنة، وذلك عن طريق تقديم المعلومات والخدمات وأجراء الاختبارات، وقد يكون إرشاداً تربوياً ومهنياً أو إرشاداً لحل المشكلات النفسية وأهم خدمة للإرشاد هي العمل على إسعاد الفرد".

وعرف (عبدالحق وحמיד، 2017، ص 83) الخدمات الإرشادية بأنها "كل ما يقدم للمسترشد من خدمات تخصه كفرد أو في إطار الأسرة بهدف تمكينه من إمكانياته، وتنمية علاقاته الاجتماعية، وفهم مشكلاته، وإيجاد حلول مناسبة لها، لتحقيق التوافق النفسي والتناغم الزوجي والاستقرار الأسري".

ومن الضروري أن يتم الاعتماد على مجموعة من الخدمات الإرشادية الممنهجة والموجهة للأسرة، والتي تقدم بشكل عاجل للمسترشد في بعض الأحيان؛ فتصب أهدافها في حماية الأسرة من التفكك والانحيار، وذلك من خلال تدعيم مقومات التماسك والاستقرار لدى الأسرة، والتدخل الحكيم لتفكيك الأزمات وحلها، والبحث الحثيث عن السبل الكفيلة لترقية هذه الخلية الأساسية وتفعيل وظائفها الحقيقية، التي تضمن توافقها مع أفرادها ومع الأسر الأخرى في المجتمع (عبدالحق وحמיד، 2017).

وأوضح (2009) Reese et al. نقلاً عن Lambert and Hawkins (2001) أنه يمكن وعبر تقديم الخدمات الإرشادية للعملاء تنمية وتطوير سلوكياتهم للأفضل وذلك من خلال الحصول على بيانات النتائج الخاصة بالعمل من قبل المشرفين عليه وذلك لمناقشة التقدم معه، وهي بالتالي توفر تغذية راجعة للمشرفين فيما يتعلق بأدائهم مع العملاء، وتوفر مزيد من المعلومات التي قد تسهل عملية التدريب، وتزويد المعالجين بالمعلومات حول المكان المناسب للعملاء للحصول على العلاج، ويساعد تتبع بيانات النتائج في ضمان عدم تعرض العملاء للأذى عن طريق العلاج، وتحديد العملاء الذين يحتاجون إلى مزيد من الاهتمام أثناء الإشراف عليهم، ويمكن للمعالج إبراز نمو العميل وتعزيزه خاصة مع العملاء الذين يسلكون أداءً جيداً في العلاج.

أما البرنامج الإرشادي فيعتبر جزءاً لا يتجزأ من العملية الإرشادية والخدمة الإرشادية ككل، ومتضمناً في الخدمات الإرشادية، فهو خطة منظمة تتضمن خطوات محددة تصاغ على أسس علمية، وتهدف إلى الإرتقاء والتطوير فيما يتعلق بمستوى المستفيدين نحو الأفضل، وذلك بتقديم الخدمات المناسبة لتلك الأهداف التي تم صياغتها من قبل (الغامدي، 2016).

ثانياً: تصنيف الخدمات الإرشادية

وصنف سامي (2017) الخدمات الإرشادية كما يلي:

- 1- سلعة مادية خالصة: حيث يتكون العرض هنا أساساً من سلعة مادية ملموسة، دون أن تقدم للمستفيد أي نوع من الخدمات المرافقة.
- 2- منتج مادي مصحوب بخدمات: ويتضمن هذا العرض وجود سلع مادية مصحوبة بخدمة أو أكثر بهدف تحسين المستوى التنافسي للمركز، وتعزيز إعجاب المستفيد بالسلعة وزيادة درجة رضاه.

3- خدمات رئيسية مصحوبة بسلع أو خدمات أخرى: والعرض هنا عبارة عن خدمة رئيسية يمكن أن تصاحبها خدمات مضافة أو سلع مساعدة.

4- خدمات خالصة: يتضمن العرض خدمة لا تصاحبها سلع ملموسة.

ويصنفها أبو أسعد (2008) إلى التالي:

- خدمات وقائية: وهي التي تستهدف حماية ووقاية الأسرة من عوامل التفكك والضعف، وما يقلل من كفاءتها كوحدة اجتماعية نفسية تربوية، ويدخل في ذلك إرشاد أفراد الأسرة إلى واجباتهم ومسؤولياتهم وحقوقهم تجاه بعضهم البعض، بما في ذلك تأهيل الأزواج لبناء علاقة زوجية سليمة وإرشادهم إلى الطرق الصحيحة في تنشئة الأبناء.

- خدمات علاجية: والتي تهدف إلى تقديم الإرشاد والعلاج للمسترشدين والذين يواجهون المشكلات السلوكية القائمة بالفعل داخل الأسرة سواء كانت مشكلات خاصة بالوالدين أو أحدهما أو كانت خاصة بالأبناء بما يهدد الأسرة ويعوق أدائها.

- الخدمات النمائية: وهي الخدمات الإرشادية التي تستهدف استثمار مصادر الأسرة الشخصية والإقتصادية والاجتماعية، حيث توجه الأسرة لتدعيم وزيادة قدرتها كوحدة اجتماعية نفسية بحيث يستمتع أفراد الأسرة بحياتهم ويؤدون وظائفهم على أفضل وجه ممكن.

ثالثاً: الخدمات الإرشادية التي تقدمها مراكز الإرشاد الأسري

يحدد النجداوي وآخرون (2019) الخدمات التي يقدمها مركز الإرشاد الأسري والتي قد تختلف في تقديمها من مركز لآخر وذلك بحسب الإمكانيات المتوفرة لدى كل مركز، وتضم هذه الخدمات ما يلي:

1- خدمة الدعم الأسري عبر الهاتف.

2- خدمة الإرشاد الزواجي، وما قبل الزواج، والتركيز على أسس اختيار شريك المستقبل وتكوين الأسر النموذجية والتخطيط العائلي المتضمن التخطيط للأمور المادية والصحة الإنجابية.

3- خدمات الإصلاح والوفاق الأسري.

4- خدمات الدعم الإجتماعي والنفسي المساندة وبالذات لحالات العنف وتحديدًا العنف الواقع على أساس النوع الإجتماعي.

5- التدريب على مهارات الحياة الأسرية المتعددة؛ كالمهارات الوالدية، والاتصال، وحل المشكلات، والتعامل مع الضغوط والصراعات.

6- التوعية الأسرية بطبيعة الحياة الأسرية، وشروط نجاحها، والواجبات والمسؤوليات الملقاة على عاتق كل فرد فيها.

7- التوعية المجتمعية لعدد من القضايا؛ ومنها قضايا العنف وتحديدًا العنف المبني على النوع الإجتماعي، والعنف المجتمعي، إلى غيرها من القضايا.

8- الإحالة للجهات الأخرى التي تقدم الخدمة الطبية والقانونية والتربوية من خلال اتفاقيات تفاهم وشراكة.

وفي الإرشاد الأسري فإن المتخصص الذي يباشر هذا العمل وهو تقديم الخدمات الأسرية يُطلق عليه مرشد أسري أو معالج أسري، وكذلك يطلق عليه في حال كونه يعمل في مؤسسة حكومية أخصائيًا نفسيًا، أو أخصائيًا اجتماعيًا، وأحيانًا يكون مقدم خدمة الإرشاد الأسري طبيبًا نفسيًا، والذي يحدد هذه الألقاب والمسميات نوع المؤهل العلمي الذي يحمله الشخص المتخصص القائم على تقديم الخدمة، وفي حال كان يحمل المرشد تخصصًا إنسانيًا كعلم النفس أو علم الاجتماع، فإنه يكون أخصائيًا نفسيًا أو اجتماعيًا، إلا أنه غير مخول له صرف الأدوية العلاجية بأي حال من الأحوال (السدحان وآخرون، 2020).

ويتم تقديم خدمات الإرشاد الأسري في المراكز والجمعيات بواسطة مكاتب الإرشاد بالمقابلة، وهاتف الإرشاد، أو عن طريق قسم الإستشارات في الموقع الإلكتروني لتلك المراكز، أو عن طريق زيارة أحد المختصين أو المختصات للجهة التي طلبت الإرشاد سواء كان أحد أفراد الأسرة أو الأسرة بأكملها، وقد يحتاج الأمر تحويل الحالة المستهدفة إلى جهات أخرى علاجية، أو دمج بعض أطراف المشكلة في برامج تأهيلية لعلاج المشكله من جذورها، وإكسابهم مهارات وطرق تفيدهم في علاج مشكلاتهم بأنفسهم (الشليبي، حمدان، وشراب، 2013).

وتتطوي عملية الإرشاد على مساعدة المسترشد فيما يلي:

- أن تكون لديه قدرة مناسبة على التعبير عن مشاعره وانفعالاته.

- أن يكون أكثر تفهماً لنفسه وللصعوبات والمشكلات التي يمر بها.
- أن يكون أكثر قدرة على التفكير المتأني لاتخاذ القرارات ذات الأهمية.
- أن يكون أكثر قدرة على تطبيق قراراته (النجداوي وآخرون، 2019).

وتتضمن خدمات العلاج الزوجي والأسري فوائد راسخة، وعلى الرغم من أن غالبية العملاء يتحصلون على الاستفادة المرجوة، إلا أن البعض من المستفيدين قد لا تتحسن حالته، والبعض الآخر لا يظهر أي تغيير إيجابي، والبعض الآخر يترك العلاج مبكراً، وهذا يشير إلى أن طرق العلاج الحالية تتطلب مزيداً من التقدم، وإن أحد السبل الواعدة لتحقيق التقدم ينطوي على عمل تغذية راجعة رسمية من العملاء، حيث ثبت أنها تحسن النتائج، وإن استخدام التغذية الراجعة الرسمية لديه القدرة على تقوية التحالفات بين المرشدين والمسترشدين، وتحسين النتائج لجميع العملاء الذين يشاركون (Lappan & Shamoon, 2017).

وتعتبر الاستشارة الأسرية أو العلاج الأسري كخدمات أسرية، هي طريقة لتطوير الكيان الأسري، والحفاظ على علاقات أسرية صحية وعملية، والهدف منها كذلك تحديد ومعالجة المشاكل في الأسرة، ويمكن أن تكون هذه القضايا عاطفية أو نفسية أو سلوكية (Brown, 2022).

ويتبين أن أهداف وخدمات الإرشاد الأسري تظهر مرتبطة بأهداف وأدوار الممارس المهني التي يقدمها لمجتمعه، حيث يعتبر الدور الذي يقوم به لتوعية المجتمع دور وقائي كدوره في إعداد وتقديم برامج تأهيل الشباب المقبلين على الزواج التي تعمل على توعية الشباب لتفادي الوقوع في المشكلات الزوجية والتي قد تؤدي بدورها إلى مشكلات أسرية بين أسرتي الزوجين، ويلاحظ كذلك دور الممارس في متابعة الحالات القائمة وحل المشكلات الذي يعتبر دوراً علاجياً، وجهوده في تطوير البرامج وتقديم الخطط التنموية التي تساهم في استحداث خدمات جديدة داعمة ومساندة للأسرة والمجتمع والذي يعتبر دوراً تنموياً في خدمة المجتمع (الروقي، 2021).

المحور الثاني: جودة خدمات الإرشاد الأسري

الجودة لغةً: جاءت من الفعل أجاد، أي أتى بالجيد من القول أو الفعل. ويقال: "أجاد فلان في عمله وأجود وجاد عمله، ويجود جودة" (محمد، 2009، ص 166).

والجودة اصطلاحاً: تعرف بأنها "أداء عملية معينة إنتاجية كانت أم خدمية، وفقاً لمعايير محددة سلفاً تمثل أعلى مستوى لرضا المستهلك أو متلقي الخدمة أو المستفيد منها" (أبو النصر، 2015، ص 49).

ويحتل موضوع الجودة مكانة خاصة على الصعيد المحلي والعالمي، حيث أصبح النظام العالمي يتميز بحركته السريعة التي تشهد تغيرات عديدة، مما يتطلب أن تكون الجودة بمثابة مطلب أساسي، فلم تعد الجودة تعني أن يتم إنتاج سلعة أو تقديم خدمة أفضل، وإنما أصبح مفهوم الجودة يمتد ليشمل رضا المستفيدين عن السلعة أو الخدمة، وتحقيق جودة الأداء للمنظمة ككل. ومن الملاحظ تنامي الاهتمام من قبل المنظمات الخدمية بموضوع الجودة وذلك بفعل زيادة حجم المنافسة وإرتفاع مستوى الوعي لدى الزبائن، مما شجع الكثير من المستفيدين وأصحاب الاهتمام بقطاع الخدمات إلى البحث عن منظمات خدمية تتميز بإرتفاع مستوى جودة خدماتها (عبد الحميد ورؤوف، 2018).

ويمتد مفهوم الخدمات بالمجتمعات الجديدة امتداداً كبيراً فيشمل أنواعاً عديدة، ويمكن تصنيفها بحسب المساحة التي تشغلها من عمليات إنتاج وتوزيع الخدمة وتقديمها للمستهلك، ويوجد العديد من الخدمات المتنوعة التي تشمل الخدمات التعليمية، الصحية، الدينية، الاجتماعية، الاتصالات والمعلومات، وخدمات الترويج التي تقدم من خلال وحدات متخصصة في المساحات المفتوحة (محمد، 2021).

ولاشك أن الجودة تعتبر نظام متكامل ويتم توجيهه نحو تحقيق وتنفيذ احتياجات العملاء وإعطاء صلاحيات أكبر للعاملين في المؤسسات الخدمية من خلال التحول الجذري في الممارسات والمهام الإدارية التقليدية لمختلف أوجه النشاط في المؤسسة (المحياوي، 2006).

ويشهد العالم حالياً الكثير من التطورات والتحديات في مجال الخدمات، الأمر الذي ساهم في زيادة الضغوط المتنامية للعمل على تحسين أداء المنظمات كافة، خاصة الخدمية منها، وذلك من خلال تحسين نوع وجودة الخدمات التي تقدمها هذه المنظمات لتحقيق التنافسية مع المؤسسات الأخرى، حيث أن جودة الخدمة ليست شعاراً يردد فقط وإنما هي إلتزام طويل الأجل ومستمر لإشباع حاجات

ورغبات العملاء المستمرة والمتزايدة، كما أنها مسؤولية إدارة المنظمات و كل العاملين فيها (صالح، 2016).

ويمكن القول وفيما يتعلق بعلاقة المستفيدين بجودة الخدمات بأن الجودة باتت الوظيفة الأولى للكثير من المنظمات، وأصبحت فلسفة إدارية لا غنى عنها، وأسلوب حياة راسخ وقادر على البقاء وذلك في ظل المتغيرات البيئية المتسارعة، إضافة إلى تزايد إدراك العملاء لمستوى الجودة فيما يقدم لهم من سلع وخدمات (العالول، 2011).

وتسعى المؤسسة الخدمية بشكل أساسي إلى إرضاء الزبائن وزيادة تقبلهم للخدمات من خلال تقديم خدمات ذات جودة عالية، حيث أصبح الزبون يسعى للمطالبة بضرورة إدراج الجودة ضمن استراتيجيات المؤسسات الخدمية، ويظهر ذلك أن الخطوة الأولى لتحقيق هذا الهدف تتمثل في محاولة هذه المؤسسات القيام بقياس جودة خدماتها بالإعتماد على آراء الزبائن متلقي الخدمة (عمر ومراد، 2019).

وأصبح تحقيق جودة الأداء مطلب أساسي لجميع المنظمات التي تنتمي إلى القطاع الخاص ومثيلتها التي تنتمي إلى القطاع العام، حيث أن الجودة لم تعد من أجل الرفاهية فقط، وإنما هي مطلب وضرورة لا بديل لها وإلا سوف يصبح وجود الإدارة أو استمرارها مليئاً بالصعوبات، فالجودة تعتبر أداة فعالة للتطوير المستمر لجوانب النظام في أي منظمة من حيث تحقيق النشاطات والعمليات الداخلية، وهي مرتبطة بأنشطة المنظمة من خلال قدرتها على استبعاد غير النافع منها وذلك سعياً لكسب رضا العملاء. (القرني والبيشي، 2023).

أولاً: مفهوم جودة الخدمة

وصفت الجمعية الأمريكية لضبط الجودة بأن الجودة هي عبارة عن مجموعة من الخصائص التي ترتبط بالخدمات المقدمة للعملاء أو بالبضاعة التي تعرض لهم، وهذه الخصائص هي التي تحدد قدرة هذه الخدمات أو البضائع على تلبية المتطلبات والإحتياجات الضمنية أو المعلنة للعملاء. (American Society for Quality, 2022).

أما المنظمة الدولية لتوحيد المقاييس فأشارت لها بأنها عبارة عن مستوى الدرجة التي توفرها مجموعة من الخصائص التي تتواجد بالشيء المقدم أو الخدمة المعروضة ومدى توافقها مع المتطلبات

والاحتياجات والنواحي المطلوبة من قبل المتلقي أو العميل (International Organization for Standardization, 2022).

وتعددت التعريفات التي تعبر عن مفهوم جودة الخدمة، مما يؤدي إلى صعوبة في إيجاد تعريف دقيق وشامل وموحد لهذا المفهوم، وتتركز الصعوبة في تعريف الجودة في ذاتيتها ونسبيتها، حيث أنها تشتمل على معنى ذاتي يختلف من مستفيد لآخر، وبحسب اختلاف أذواق الناس وحاجاتهم ورغباتهم. والجودة كذلك هي مفهوم نسبي، حيث أن المستوى الذي يعتبر كافيًا للجودة يختلف من منتج لآخر وبحسب نوعية الاستخدام. وهناك من يرى أن الجودة تعبر عن الإلتقان والسلامة من العيوب، والبعض الآخر يراها بأنها عبارة عن تحقيق الشيء للهدف منه أو لحاجات ورغبات ومتطلبات مستخدمه، ويراهم آخرون على أنها تمثل التميز (صالح، 2014).

وبالنظر إلى علاقة الجودة بالتفوق فقد عُرفت جودة الخدمة على أنها "التفوق على توقعات الزبون، أي يقصد بجودة الخدمة أن المؤسسة تتفوق في خدماتها التي تؤديها فعليًا على مستوى التوقعات التي يحملها الزبون تجاه هذه الخدمات" (عمر ومراد، 2019، ص 8).

ولقد تنامي الإهتمام بالمؤسسات الخدمية التي قد تواجه العديد من التحديات والصعوبات وذلك نتيجة للمتغيرات والتطورات الحياتية التي تمر بها، كما أصبح لدى الزبون الإدراك والإهتمام الكافي بجودة الخدمات نظرًا للدور الذي تلعبه الجودة في أداء الخدمة وتقديمها، وتعتبر التوقعات المعبرة عن رأي الزبون وحاجاته هي عوامل مهمة في تقييم جودة الخدمة، إلا أن هذا التقييم والقياس يعتبر أمرًا صعبًا بالنسبة للمؤسسات الخدمية من حيث وجود تحديات يجب عليها التعامل معها (عمر ومراد، 2019).

مستشهدا بدراسة (Krajewski and Ritzman (2000 وضح الشغبيني والمخلافي (2016) أن جودة الخدمة تعبر عن منظور مقدم الخدمة ومن جهة أخرى منظور المستفيد من هذه الخدمة، حيث أن الجودة من منظور ورؤية مقدم الخدمة هي مطابقة الخدمة للمعايير الموضوعية والمحددة مسبقًا لهذه الخدمة، أما جودة الخدمة من نظر المستفيد فتفسر على أنها موائمة هذه الخدمة المقدمة لاستخداماته واستعمالاته.

ولتطبيق الجودة يشترط على أن تكون هناك علاقة من قبل الجمعية بالمستفيد، وأن تتميز هذه العلاقة بالتفاعل الوثيق وترتكز على القيام بجهود مشتركة بين الطرفين لمعرفة الأثر ومدى الاستفادة من البرامج المقدمة على المستفيد، ومتابعة مدى تحسن أحواله وتطور مستواه المعيشي عن طريق

تطبيق نظام دقيق للمتابعة تتبناه الجمعية، ويتم بعدها إعادة النظر في البرامج المقدمة وفق نتائج القياس (القرني والبيشي، 2023).

وذكر (Fischer and Valley 2010) أن التعرف على مستوى جودة الخدمات من خلال عمل استطلاعات لرضا العملاء في مجال الصحة النفسية أصبح منهجًا مستخدمًا بشكل متكرر وذلك لتقييم الفوائد والأثر من الخدمات، وأثبتت هذه الاستطلاعات فائدتها للوكالات التي أجرتها بشكل منهجي ومنظم، ويمكن استخدام هذه الاستطلاعات لرصد خبرات الأسر التي تحصلت على خدمات متعددة. ومن الملاحظ أنه في جميع مجالات الخدمات البشرية أصبح هناك تركيزًا واضحًا على فعالية الممارسة وبشكل خاص في مجال خدمات الصحة العقلية مع ظهور مشكلة لدى العديد من وكالات الصحة النفسية المجتمعية تتمثل في الصعوبات التي تواجهها لتطوير العمليات التي يمكن من خلالها مراقبة الخدمات وتحسينها.

وتشتمل مؤشرات جودة الخدمة على التالي:

- أ- الملموسية: وتشير إلى التسهيلات المادية التي تتوافر في المؤسسة الخدمية مثل المعدات ومظهر مقدمي الخدمة وأدوات ووسائل الإتصال معهم.
- ب- الإعتمادية: وهي قدرة المؤسسة على تقديم الخدمة بحسب ما وعدت بها للمستفيدين، وبشكل يمكن الإعتماد عليه، وأن تتسم بدرجة عالية من الصحة والدقة.
- ج- الإستجابة: وتتعلق بقدرة مقدم الخدمة على الإستعداد لتقديم وتفعيل الخدمة للمستفيد بشكل دائم، وفي الوقت الذي يحتاج إليه الزبون، مع التأكيد على أهمية شعور مقدم الخدمة بالحماس والسعادة ومدى جاهزيته للقيام بذلك.
- د- الأمان: وهو يعبر عن درجة شعور المستفيد بالأمان تجاه الخدمة المقدمة ومن يقدمها.
- هـ- التعاطف: ويشير هذا المؤشر إلى مدى قدرة مقدم الخدمة على فهم حاجات الزبون والعمل على تحديدها وتزويده بالرعاية والعناية (عمر ومراد، 2019) نقلًا عن: (الضمور، 2015).

وتختلف معايير الجودة المقدمة في المنظمات والمؤسسات الخدمية بالمقارنة بالمنظمات السلعية، بحيث أن المعايير في المنظمات السلعية تميل عادة إلى الثبات، في حين أنها تكون متغيرة في المنظمات الخدمية وذلك وفقًا للبيئة والقطاع الذي تنتمي إليه المنظمة، وبسبب التغير المرتبط بالجودة

في القطاع الخدمي ظهرت العديد من المحاولات لتطوير مقاييس لجودة الخدمة ومنها: مقاييس رضا العميل، ومقاييس الشكاوى، ومقياس SERVQUAL، ومقياس SERVPERF. وقد حاز المقياسين الأخيرين على اهتمام الباحثين في الجودة في العقود الأخيرة (مبروك، 2019).

ثانيًا: الجذور التاريخية للجودة

إن الجذور التاريخية المرتبطة بالاهتمام بالجودة تُنسب إلى عصور بالغه القدم في التاريخ، وشهد موضوع الجودة في العصر الحديث اهتمامًا بالغًا وتطورًا واسعًا منذ الحرب العالمية الثانية حتى الوقت الحاضر، مع ملاحظة توجه الأفراد لدراسة إدارة الجودة بهدف تحسين كفاءة المنظمات المختلفة التي تعمل على تقدم المجتمع ورفاهيته، والسعي الحثيث لإضافة نتائج ونظريات جديدة باستمرار إلى مجرى المعرفة الإدارية، حيث أخذت الإدارات التربوية على عاتقها الاستفادة من النظريات والأساليب والنتائج المتعلقة بعدد كبير من العلوم الأخرى، وذلك بهدف زيادة فهمها للمتغيرات التي تتعامل معها والبيئة التي تعمل فيها (القيسي، 2013).

وظهر مفهوم الجودة وتحسينها لأول مرة في بداية القرن العشرين وبالتحديد في اليابان، وانتشر بعد ذلك في شمال أمريكا ودول أوروبا الغربية، واشتهر بسرعة إلى أن أصبح موضوع العصر، حيث تمثل في نهج إداري قام بتطوير مفهوم الإدارة القديم ليتماشى مع التوجهات المعاصرة، ويؤكد في مضمونه على تحقيق الجودة العالية لكسب رضا العملاء. ولقد ساهت الخسارة التي تعرضت لها المؤسسات الأمريكية والأوروبية بخسارة جزء من حصصها في الأسواق العالمية والمحلية لصالح المؤسسات اليابانية في انتشار مفهوم الجودة وتحسينها حيث اتخذت المؤسسات اليابانية الجودة كجسر تعبر من خلاله إلى الأسواق العالمية لتحقيق رضا العملاء، في حين أن المؤسسات العالمية الأخرى وخاصة الأمريكية ركزت اهتمامها الأول للعلاقة بين الإنتاج والتكلفة على اعتبار أن السعر هو هاجس العميل الأول (سامي، 2017).

المحور الثالث: المترددون على مراكز الإرشاد الأسري

تشتمل الفئات المستهدفة من قبل مراكز الإرشاد الأسري على (الأسر بشكل عام، المقبلون على الزواج، الأسر التي تعاني من التفكك الأسري، أسر ذوي الاحتياجات الخاصة، أسر المدمنين، الأطفال والمراهقين، كبار السن، الأسر التي تعاني من العنف وخصوصًا العنف الواقع على الأطفال والمرأة) (النجداوي وآخرون، 2019).

ويشير الغامدي (2016) أن المستفيدين هم مجموعة من المراجعين الذين يترددون على جمعيات التنمية الأسرية سواء أكانوا من المتزوجين، أو من المقبلين على الزواج، أو المطلقين والمطلقات الذين يشاركون ببرامج خاصة بكلٍ منهم في الجمعية.

ويصف كلاً من عمر ومراد (2019) المستفيد أو الزبون بأنه عبارة عن شخص عادي أو اعتباري يقوم بشراء السلع والخدمات من السوق، ليستهلكها شخصياً بطريقة حكيمة أو يمنحها لشخص آخر. ويهدف الزبون عند شراء الخدمة أو السلعة لإشباع حاجاته ومتطلباته. ويعتبر الزبون هو أحد العناصر الأساسية التي نشأت من أجلها المؤسسة، لذلك فإن المؤسسة تتنافس مثيلاتها لكسب أكبر عدد من الزبائن، وتبذل أقصى الجهود لإرضائهم وذلك بتقديم خدمات ذات جودة عالية تلبي احتياجاتهم ورغباتهم

وتمثل المساعدة التي يقدمها المختصون في الإرشاد النفسي للمترددين من جانب، وسعي هؤلاء المترددين المتضررين ومبادراتهم لطلب العون منهم من جانب آخر إلى مدى إدراك المتضررين للمفهوم الواسع لعملية الإرشاد النفسي، ودوره وأهميته وفاعليته للفرد والمجتمع. كما يرتبط هذان الجانبان باتجاهات عامة أفراد المجتمع سواء بالسلب أو الإيجاب نحو مراكز الإرشاد النفسي، ومدى تقبلهم وإقبالهم عليها، وتحديد طبيعة هذه الاتجاهات من حيث كونها معلنة أم خفية. ويعتبر الكشف عن هذه الاتجاهات هي الطريقة المثلى للتعرف على مسار اتجاهات المستفيدين من الخدمات الحالية والمستقبلية والتي تعمل على تحديد وتقييم مهنة الإرشاد النفسي والقائمين عليها (الدغيم، 2017).

ثانيًا: الدراسات السابقة والتعقيب عليها

هناك بعض الدراسات التي أجريت في نفس مجال الدراسة أو قريبة من موضوع الدراسة، وفيما يلي عرض لبعض هذه الدراسات وفقًا لتاريخ إجرائها من الأقدم إلى الأحدث.

هدفت دراسة **Marleen, Rui, and Yu (2012)** إلى تقديم نتائج الرضا عن الخدمات من خلال المسوحات التي ينظمها مكتب ولاية نيويورك للصحة العقلية بالولايات المتحدة الأمريكية للعام 2012، ويشتمل على مسح يتعلق بتقييم رعاية الشباب (YACS) ومسح آخر لتقييم رعاية الأسرة (FACS). وتتضمن أدوات مسح YACS و FACS أسئلة تتعلق بالتركيبة السكانية الاجتماعية، والرضا العالمي (OMH)، والملاءمة، والأداء/النتائج، والأدوية، والاجتماعية من حيث الترابط، والحساسية الثقافية، والوصول والمشاركة في العلاج. وكانت العينة من الشباب وعائلاتهم الذين كانوا يتلقون الخدمات في البرامج التالية: العلاج بالعيادة، مرافق العلاج السكني، المساكن المجتمعية، العلاج النهاري للولاية، المرضى الداخليين للأمراض النفسية، والمعالجة الأسرية. وظهر أن معدل استجابة الشباب بلغت (65.1%) وعددهم (768) شاب، و كان معدل استجابة أفراد الأسر (43.8%) وعددهم (1231). وصنفت العائلات الحساسية الثقافية بنسبة (99%)، والمشاركة في العلاج بنسبة (99%)، وعالمية الرضا (99%)، والتقييم (98%)، والملاءمة بنسبة (98%) وذلك بشكل إيجابي. وكانت العائلات أقل إيجابية بشأن رضاهم عن نتائج أطفالهم بنسبة (84%)، ورضاهم الاجتماعي و الترابط بنسبة (89%). واستجاب الشباب بشكل أفضل للنتائج بنسبة (90%) بمستوى إيجابي مقارنة بعائلاتهم، حيث كان الشباب راضين عن الحساسية الثقافية بنسبة (96%)، وإمكانية الوصول إلى الخدمات حصلت على (95%)، و اختلف الرضا عن الخدمات باختلاف نوع البرنامج المقدم الأسرة، وكان أبرزها انخفاض مستويات رضا الأسرة عن السكن.

وتناول الشلبي وآخرون (2013) في دراسته واقع الإرشاد الأسري في مراكز وجمعيات الإصلاح الاجتماعي بمنطقة مكة المكرمة- دراسة ميدانية للتطوير، وهدفت الدراسة إلى التعرف على واقع الإرشاد الأسري في مراكز وجمعيات الإصلاح الاجتماعي بمنطقة مكة المكرمة. وتضمنت الدراسة إطارًا مفاهيميًا أوضح تعريف الأسرة، والإصلاح الأسري، والإرشاد، والإرشاد الأسري. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق هدفها. وجاءت أدوات الدراسة متمثلة في ثلاثة استبيانات وهي: استبانة موجهة للعاملين في مجال الإرشاد والإصلاح الأسري، واستبانة موجهة لأصحاب الفضيلة القضاة، واستبانة موجهة للمسترشدين، وطُبقت على عينة من الممارسين للإصلاح والإرشاد الأسري

المباشر وغير المباشر، وعينة من أصحاب الفضيلة القضاة، وعينة من المسترشدين في أقسام الإصلاح والإرشاد المباشر، والإرشاد الأسري عبر الهاتف حيث كانت العينة من (30%) إلى (35%) من المجتمع الأصلي. وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها أن أغلبية العاملين في مجال الإصلاح والإرشاد الأسري تتوفر لديهم عدة معايير بشكل مرضٍ عنه وهي: معرفة مهارات المقابلة الشخصية ومهارات تلقي المكالمات، ومعرفة عامة بالقيم الأخلاقية لممارسة الإرشاد الأسري، ومعرفة الفروق الفردية والاجتماعية وأنماط الشخصية.

كما هدف الغرابي (2013) في دراسته إلى معرفة اتجاه العمانيين نحو الإرشاد الأسري والزواجي في ضوء بعض المتغيرات: النوع، العمر، المستوى التعليمي، مستوى الدخل، الحالة الاجتماعية، واستخدم الباحث المقياس أداة لدراسته، حيث طور أحد المقاييس، فتكون مقياس الدراسة من (21) عبارة، وثلاثة محاور والمحاور هي: (الإرشاد قبل الزواج، والإرشاد أثناء الزواج، والإرشاد بعد انتهاء الزواج بالطلاق أو الترميل). وتكون مجتمع الدراسة من عينة من العمانيين من جميع محافظات السلطنة البالغ عددها (11) محافظة، وبلغ عدد أفراد العينة (986) عمانية، واستخدم الباحث المنهج الوصفي في الدراسة. ومن أبرز النتائج التي خلصت إليها الدراسة، حصول محور الإرشاد قبل الزواج على المرتبة الأولى وبدرجة موافقة كبيرة جدًا من بين المحاور الثلاثة، وبدرجة موافقة كبيرة للمحورين الآخرين أثناء الزواج وبعد انتهاء الزواج بالطلاق أو الترميل. وخلصت الدراسة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير النوع أو العمر أو المستوى التعليمي أو مستوى الدخل أو الحالة الاجتماعية، فجميع اتجاهات العمانيين متشابهة نحو الإرشاد الأسري والزواجي. وفي ضوء هذه النتائج أوصى الباحث بالعديد من التوصيات من بينها: إعطاء الإرشاد الأسري والزواجي مزيدًا من الاهتمام، وذلك من خلال عقد دورات تعريفية عن طريقه وأساليبه ومصادره، وتعريف الناس بمراكز الإرشاد الموجودة سواء كانت حكومية أو خاصة، وضرورة اهتمام وسائل الإعلام المختلفة وقيامها بدورها الفاعل من خلال البرامج المختلفة عن الإرشاد الأسري والزواجي.

وقدمت شهاب (2013) دراستها التي هدفت قياس مهارات الاتصال الفعال لدى المرشدين في المقابلة الإرشادية من وجهة نظر المسترشدين، وسعت الباحثة في دراستها إلى الكشف والفحص عن مدى تحقق وتوافر الاتصال بكل مهاراته الفعالة لإنجاح العملية الإرشادية. وقد عمدت إلى قياس مهارات الاتصال الفعال لدى المرشدين في المقابلة الإرشادية من وجهة نظر المسترشدين وفقًا للمتغيرات التالية: الجنس، التخصص، الخدمة. وقد تألف مقياس الدراسة من (84) فقرة، منها (41) فقرة تمثل

الاتصال اللفظي و (43) فقرة تمثل الاتصال غير اللفظي، وقد تم إخضاع المقياس لمعايير الصدق والثبات فأصبح المقياس بصورته النهائية يتألف من (59) فقرة، ومن ثم تم تطبيقه على عينة البحث. وقد تألف مجتمع البحث من المرشدين التربويين في مديرية تربية البصرة البالغ عددهم (250) مرشدًا ومرشدة للعام الدراسي (2011- 2012)، وكذلك الطلبة المسترشدين الخاضعين للجلسات الفردية فقط. وبلغت عينة البحث (140) مرشدًا ومرشدة اختيرت بطريقة عشوائية، وبلغ عدد المسترشدين (250) مسترشدًا ومسترشدة. وقد أظهرت نتائج البحث أن الاتصال غير اللفظي متوافر ومتحقق بفعالية أكثر من الاتصال اللفظي، ولا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تحقيق الاتصال اللفظي وغير اللفظي تبعًا لمتغير سنوات الخدمة (سنة فما فوق، خمس سنوات فما فوق، عشر سنوات فما فوق)، وتوجد فروق ذات دلالة إحصائية في تحقيق الاتصال بنوعيه اللفظي وغير اللفظي تبعًا لمتغير التخصص لصالح المرشدين المتخصصين من قسم الإرشاد النفسي والتوجيه التربوي، وتوجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاتصال اللفظي وغير اللفظي لمتغير الجنس (ذكور، إناث) لصالح الذكور.

وتناول نور حياتي Norhayati (2014) في دراسته استكشاف القضايا والممارسات في الإرشاد الأسري بين مستشاري الأسرة، وذلك في عدد من مراكز الاستشارة في ماليزيا. وتم استخدام المنهج النوعي للوحدات المدمجة ذات الحالة الواحدة المفردة للدراسة. وجمعت البيانات باستخدام المقابلة المتعمقة والملاحظة وتحليل الوثائق مع (12) مستشارًا للأسرة. وحللت البيانات التي تم جمعها من هذه المقابلات والملاحظة وتحليل الوثائق باستخدام (8 Nvivo). وسلط التحليل الضوء على مواضيع مثل قضايا الأطفال، ومشاركة الأسرة، وكفاءة المستشارين واستخدام النظريات الفردية. وأظهرت نتائج الدراسة أنه يفضل التركيز في عملية الإرشاد الأسري على الإرشاد الفردي، لذلك يجب تحسين تدريب المرشدين الذين يمارسون الإرشاد الأسري من قبل الأطراف المعنية بذلك. وأنه يجب العمل على محو التصور السلبي الذي تعتقده بعض الأسر حول الطفل بحيث تعتبره هو أصل المشكلة في الأسرة، وتوعية الأسرة بأن التدخل الإرشادي أمرًا حيويًا في تعزيز وتقوية مؤسسة الأسرة، وهو تدخل ضروري لتطوير جيل متميز من الماليزيين كما عبرت عنه الجهات المعنية لتنمية الأسرة في ماليزيا.

وهدف دراسة زيرين Zeren (2015) إلى التحقيق في الاستشارة المباشرة وجهًا لوجه والاستشارة عبر الإنترنت من حيث مشاكل العميل ورضاه. واستخدم في هذه الدراسة النوعية تصميم البحث في الظواهر، وتتألف العينة من (12) أنثى و (9) ذكور وهم (21) عميلًا متطوعًا، وتم إعطاء (15) من المشاركين الاستشارة وجهًا لوجه، في حين أن ستة من المشاركين تلقوا الاستشارات عبر

الإنترنت من قبل سبعة طلاب متطوعين متقدمين في برنامج البكالوريوس في الإرشاد والتوجيه. وتم استخدام تحليل المحتوى لتفسير البيانات. و تشير نتائج الدراسة إلى أن المشكلات والرضا لدى العملاء متشابهان تمامًا وذلك في الإستشارات وجهاً لوجه وعبر الإنترنت، وكانت المشاكل الشخصية هي أكثر مشكلة مشتركة بين العملاء، تليها اهتمامات التنمية والمشاكل الأكاديمية ومشاكل العلاقة مع الشريك والعائلة والتي تتبع المشاكل الشخصية. وكان المشاركون راضين عن عملية الاستشارة، و كان رضا المشاركين عن نوعي الاستشارة المقدمة لهم متشابه بشكل ملحوظ.

وأجرت السند (2015) دراسته للتعرف على أهم المؤشرات التخطيطية المؤثرة في زياده فاعلية مراكز الإرشاد الإجتماعي تمهيداً لبناء إطار تصوري تنفيذي لآليات التفعيل من خلال مدى توفر هذه المؤشرات في المراكز حيث أن وجودها كمؤشرات تساهم في زيادة فاعليتها في إنجاز أهدافها وتتضمن أهداف هذه المراكز العاملين بها (الموارد البشرية)، الأسلوب العلمي المنهجي في أداء العمل، طبيعة الإستشارات والبرامج المقدمة، الإمكانات والتسهيلات لنجاح العمل بها. وتعد هذه الدراسة من الدراسات الوصفية التحليلية، وتم استخدام منهج المسح الإجتماعي عن طريق الحصر الشامل لمراكز الإرشاد الاجتماعي الحكومية في المملكة العربية السعودية عن طريق العينة العمدية (الغرضية). أما أداة جمع البيانات فتم تصميم استبانة كأداة رئيسية للدراسة حيث تم بناء استبيان مخصص للعاملين في مراكز الإرشاد الاجتماعي. وأشارت نتائج الدراسة إلى وجود تفاوت في موافقة أفراد الدراسة من العاملين في مراكز الإرشاد الاجتماعي فيما يتعلق بمحور طبيعة المؤشرات التخطيطية المؤثرة في زيادة فاعلية مراكز الإرشاد الأسري والمرتبطة بالعاملين بها حيث حصلت العبارة المتعلقة بحمل العاملين بالمركز مؤهلات متخصصة لطبيعة عمل المركز على أعلى عبارة، أما في ما يتعلق بالبعد الخاص بطبيعة المؤشرات التخطيطية المؤثرة في زيادة فاعلية مراكز الإرشاد الاجتماعي والمرتبطة بالاستشارات والبرامج المقدمة فقد كان هناك تفاوتاً أيضاً في موافقة أفراد العينة على هذا البعد، وحصلت العبارة المتعلقة بوضع المركز لبرامج وأنشطة على أسس علمية على أعلى ترتيب لدى المبحوثين من أفراد عينة الدراسة، وأوصت الدراسة بتطوير أهداف المركز، وتطوير الجوانب المرتبطة بتنمية الموارد البشرية بالمركز، وتطوير برامج مراكز الإرشاد الاجتماعي ومشروعاتها.

وتمحورت دراسة معمر، بواعنة، الشركسي، ربابعة (2016) حول رضا المستفيد عن خدمات جمعية الأيتام بالمنطقة الشرقية، وهدفت إلى التعرف على مستوى الرضا لدى أمهات الأيتام وأبنائهن عن الخدمات المقدمة لهم من الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بالمنطقة الشرقية بالمملكة العربية

السعودية، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لتقييم رضا المستفيد عن الخدمات التي تقدمها الجمعية وذلك على عينة عشوائية طبقية قوامها (101) من الأسر مثلثهم الأمهات، و (94) من أبناءهن المستفيدين من خدمات الجمعية، وطبقت عليهم أداة تمثلت في استبيان تقييم الخدمات المقدمة للأمهات والأيتام أنفسهم بعد التأكد من ثباتها وصدقها، حيث أظهرت نتائج الدراسة وجود مستوى من الرضا العام لدى الأمهات عن الخدمات التي تقدمها الجمعية من خلال وجود فروق حقيقية بين متوسط الرضا العام لعينة الأمهات والمتوسط المحكي الذي اعتمدته الدراسة في اتجاه متوسط الرضا العام للأمهات، وأشارت النتائج إلى أهمية الخدمات التالية على الترتيب: (النقد - الغذاء - الكساء - إيجار المنازل - الأجهزة الكهربائية - المواصلات - كسوة الشتاء - الرعاية الصحية) من وجهة نظر عينة الأمهات. أما فيما يخص العوامل التي ساهمت في تفسير الرضا العام لعينة الدراسة من الأيتام وأمهاتهم فقد أشارت النتائج إلى أن عاملي: الرضا عن كل خدمة، وعدد الخدمات قد أسهما بنسبة (12,5%) في تفسير مستوى الرضا العام عن الخدمات المقدمة من الجمعية، وتوجد نسبة (78,5%) ترجع إلى عوامل أخرى. وأوضحت النتائج أن هناك تأثير كبير على أمهات الأيتام يتعلق بحجم الخدمات المقدمة لهن.

وتمحورت دراسة الدغيم (2017) حول الإتجاهات نحو مراكز الإرشاد النفسي: دراسة استطلاعية على عينة من المواطنين الكويتيين، وهدفت الدراسة إلى التعرف على اتجاهات المواطنين الكويتيين نحو مراكز الإرشاد النفسي ودورها في المجتمع، ومن أجل ذلك تم إعداد مقياس للإتجاهات نحو مراكز الإرشاد النفسي، وطبق على عينة كويتية متاحة من البالغين مكونة من (225) مواطنًا كويتيًّا من الجنسين تراوحت أعمارهم بين (20) و (55) سنة، (115) من الذكور و (110) من الإناث، وتشير نتائج الدراسة بوجه عام إلى وجود اتجاهات إيجابية لدى المواطنين الكويتيين نحو مراكز الإرشاد النفسي ودورها في المجتمع، وإلى نظرة إيجابية للعاملين في مراكز الإرشاد النفسي والمتريدين عليها. وقدمت هذه الدراسة بعض التوصيات والمقترحات للبحوث المستقبلية للكشف عن الفروق في الإتجاهات نحو مراكز الإرشاد النفسي وفقا للمتغيرات الديموغرافية مع عينة أخرى أكبر.

وهدفت دراسة عبدالحق وحמיד (2017) إلى الكشف عن الملامح الأولية للإرشاد الأسري في المجتمع الجزائري- مدينة غليزان أنموذجًا- وعن المأمول منه، من خلال استطلاع رأي وجمع المعلومات عن مختلف المؤسسات والهيئات الرسمية منها وغير الرسمية والتي وجد الباحث أنها تعمل

في حقل الإرشاد الأسري. وقد تم استخدام المنهج الوصفي لمناسبتة لطبيعة الدراسة الحالية والتي تكونت عينتها المختارة بطريقة مقصودة من (27) عاملاً وعاملة بحقل الخدمات النفسية والاجتماعية أغلبهم من الاختصاصيين النفسيين، وأظهرت نتائج الدراسة أن واقع الإرشاد الأسري بمدينة غليزان لا يزال ضبابياً، وثقافة الإرشاد لا تزال غير ناضجة لدى الأسرة الجزائرية وبالأخص في ما يتعلق بالإرشاد العلاجي، على الرغم من الحاجة الماسة إليه بحكم انتشار الآفات الاجتماعية المختلفة. وتم التطرق في نهاية النتائج إلى المأمول من الإرشاد الأسري في المجتمع الجزائري.

وأجرى المحمودي (2017) دراسة تناولت سمات الشخصية وعلاقتها بجودة الخدمات الإرشادية لدى المرشدين الطلابيين، والتي هدفت إلى التعرف على العلاقة بين السمات الشخصية وجودة الخدمات الإرشادية لدى المرشدين الطلابيين بمكة المكرمة، واستخدم الباحث المنهج الوصفي، وقد تكونت عينة البحث من (94) مرشداً من المرشدين الطلابيين في جميع المراحل الدراسية، واستخدم الباحث مقياس أيزنك للشخصية، ومقياس جودة الخدمات الإرشادية، وأسفر البحث عن النتائج التالية: أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين سمات الشخصية وجودة الخدمات الإرشادية، كما توجد علاقة ذات دلالة إحصائية موجبة بين بعد الانبساطية وجودة الخدمات الإرشادية عند مستوى (0.001)، وعلاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمات الإرشادية وبعد الذهانية، كما لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المرشدين المتخصصين وغير المتخصصين في سمات الشخصية وفقاً لمتغير التخصص، بينما توجد فروق ذات دلالة إحصائية في جودة الخدمات الإرشادية وفقاً لمتغير التخصص لصالح المتخصصين، وأنه يمكن التنبؤ بجودة الخدمات الإرشادية من بعد الانبساطية. وقد أوصى الباحث بضرورة إجراء اختبارات مهنية للمواءمة بين شخصية المرشد ومهنة الإرشاد عند إجراءات الترشح للقبول بها، وزيادة المقاعد الجامعية في مجال تخصص الإرشاد، مع إعادة صياغة نموذج تقييم الأداء الوظيفي للمرشد الطلابي، وإضافة المزيد من معايير سمات الشخصية فيه، والتنسيق مع الجامعات لإجراء دورات أكثر مهنية وذلك على أيدي أكاديميين متخصصين في مجال التوجيه والإرشاد، بالإضافة إلى الإفادة مما وضعته المؤسسات التعليمية في الدول المتقدمة من معايير لجودة الخدمات الإرشادية.

وقامت الفكرية (2018) بدراسة حول الوعي بخدمات الإرشاد الأسري - دراسة ميدانية على عينة من محافظة مسقط والباطنة شمال بسلطنة عمان. هدفت الدراسة إلى الكشف عن مستوى وعي الأزواج في الأسر العمانية بالإرشاد الأسري من خلال معرفة اتجاهاتهم نحو خدمات وبرامج الإرشاد والاستشارات الأسرية الحكومية في سلطنة عمان واحتياجاتهم منها، وهي دراسة ميدانية وصفية اعتمدت منهج المسح بالعينة وإستمارة الإستبانة كأداة لجمع البيانات من عينة عشوائية بسيطة بطريقة جداول

الأرقام العشوائية. والعينة مكونة من (200) أسرة، منهم (136) من منطقة شمال الباطنة، و (64) من محافظة مسقط، منهم (49,5%) أزواج، و (50,5%) زوجات، وأغلبهم من الشباب، حيث تنحصر أعمارهم بين (25- 40) سنة، ويعملون في القطاع الحكومي. وتوصلت الدراسة إلى أن نسبة وعي الأزواج بخدمات الإرشاد والاستشارات الأسرية تمثل (69%)، حيث أن (30%) من إجمالي أرباب الأسر يستفيدون من الخدمات، بينما 70% لا يستفيدون منها؛ لاعتبارات ثقافية وبيئية تفرضها العادات والتقاليد في القرى حول المشكلات الأسرية. ومن ثم يفضل معظم الأزواج استخدام طرق تقليدية لحل مشكلتهم، مما يوضح قصور في الوعي عن أهمية الخدمات، وأن نسبة وعي أرباب الأسر لبرامج التوعية تمثل (46%)، إلا أن (33%) فقط يشاركون في حضور المحاضرات، و (67%) منهم لا يشاركون؛ لعدم وعيهم وقناعتهم بها، وهذا يعكس انخفاض مستوى الوعي الاجتماعي لأرباب الأسر في مجتمع الدراسة حول خدمات وبرامج الإرشاد والاستشارات الأسرية، مع محدودية استفادتهم منها.

وأجرت محمد (2018) دراسة للكشف عن الاتجاهات النفسية نحو خدمات الإرشاد الزواجي لدى عينة من مواطني منطقة أبو آدم في جمهورية السودان. وهدفت الدراسة إلى التعرف على الفروق في الاتجاهات النفسية لأفراد العينة نحو خدمات الإرشاد الزواجي تبعاً للمتغيرات الديموغرافية (النوع، والعمر، والمستوى التعليمي، والحالة الاجتماعية). وقد اتبعت الباحثة المنهج الوصفي الارتباطي وقامت بتصميم استبيان لمعرفة الاتجاهات النفسية نحو خدمات الإرشاد الزواجي وتم تطبيقها على (100) من أفراد العينة تم اختيارهم عن طريق العينة العشوائية، وتم تحليل البيانات بواسطة برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) باستخدام الأساليب الإحصائية: الانحراف المعياري، اختبار (ت) واختبار التباين الأحادي. وتوصلت الباحثة إلى النتائج التالية وهي: أن الاتجاهات النفسية تتسم نحو خدمات الإرشاد الزواجي بالإيجابية، وتوجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاتجاهات النفسية نحو خدمات الإرشاد الزواجي تبعاً لمتغير النوع (ذكر، أنثى) لصالح النوع (ذكر)، ولاتوجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاتجاهات النفسية نحو خدمات الإرشاد الزواجي تبعاً لمتغير العمر، وتوجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاتجاهات النفسية نحو خدمات الإرشاد الزواجي تبعاً لمتغير المستوى التعليمي لصالح المستوى التعليمي (تعليم جامعي)، وتوجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاتجاهات النفسية نحو خدمات الإرشاد الزواجي تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية لصالح الحالة الاجتماعية (أعزب/ أعزباء). وفي ختام البحث قدمت الباحثة عددًا من التوصيات أهمها: توعية المجتمع بأهمية الإرشاد الزواجي عن طريق جميع وسائل التواصل الاجتماعي المتاحة.

وحاولت دراسة (2018) Zainudin and Yusop استكشاف فعالية خدمات الاستشارة الإلكترونية، حيث تم قياس نجاح خدمة الاستشارة الإلكترونية من حيث القدرة على استخدام طريقة إرضاء العميل. واستخدمت هذه الدراسة شبه التجريبية مجموعة التحكم غير المكافئة للتصميم القبلي/اللاحق، وتم الحصول على البيانات الكمية باستخدام استبيان قصير لجرد رضا العميل (CSI-SF) بما مجموعه (60) بند، وشارك في الدراسة مجموعتين: مجموعة التحكم باستخدام الاستشارة وجهاً لوجه، ومجموعة تجريبية باستخدام نهج الاستشارة الإلكترونية. وأظهرت النتائج أن رضا العميل في نهج الاستشارة الإلكترونية أعلى من رضا العميل في المواجهة وجهاً لوجه.

وهدفت دراسة الحربي (2018) إلى التعرف على الخصائص الديموجرافية ومشكلات طالبي خدمة الإرشاد الهاتفي بمراكز الإرشاد الأسري، واعتمدت الدراسة على المنهج الوثائقي وذلك بتحليل البيانات المتضمنة في ثلاثة تقارير إحصائية صادرة عن مركز الإرشاد الأسري بالرياض للأعوام 2015-2014-2013. وقد اتضح من نتائج الدراسة أن الإناث يمثلن النسبة الأكبر من طالبي الاستشارة الهاتفية حيث بلغت نسبتهن (81,55%)، وأن أكبر فئة عمرية من المتصلين والمتصلات بالهاتف الإرشادي من الفئة العمرية (11-20 سنة) والفئة العمرية (21-30 سنة)، وتقل النسبة في الفئات العمرية الأكبر والأصغر. وأن كافة المستويات التعليمية طلبت خدمة الإرشاد الهاتفي، وجاءت أعلى نسبة عند مستوى البكالوريوس، تليها فئة المستوى الثانوي، بينما كانت نسبة أصحاب المستويات العليا (ماجستير ودكتوراه) هي الأقل، وأن النسبة الأكبر من طالبي خدمة الاستشارة الهاتفية من ربات البيوت، يلي ذلك الذين يعملون في الوظائف المدنية ومن ثم مهنة الطلاب، وأخيراً فئة غير العاملين. وجاءت المشكلات الاجتماعية ممثلة أكبر نسبة لطالبي الاستشارة الهاتفية فقد بلغت (56,84%) ، ويليهما المشكلات النفسية بنسبة بلغت (38,93%)، أما المشكلات التربوية والشرعية فجاءت بنسب أقل وبفارق كبير عن المشكلات الاجتماعية والنفسية. كما اتضح من حيث التصنيفات الدقيقة لمشكلات طالبي خدمة الاستشارة الهاتفية أن نسبة المسترشدين الذين يعانون من اضطرابات القلق هي النسبة الأكبر حيث بلغت نسبتهما (19,59%)، يلي ذلك مشكلات الخلافات الزوجية بنسبة (14,98%)، والخلافات الأسرية بنسبة بلغت (11,12%)، ومن ثم جاءت بقية التصنيفات الدقيقة لمشكلات طالبي خدمة الاستشارة الهاتفية بنسب أقل.

كما أجرى الشديفات (2018) دراسة هدفت إلى الكشف عن مستوى العلاقة الإرشادية والتوافق لدى المسترشدين في مدارس محافظة المفرق بالأردن. واستخدم الباحث المنهج الوصفي المسحي، حيث تكونت عينة الدراسة من (227) مسترشداً ومسترشدة موزعين على (129) مسترشداً ومسترشدة

في مدارس المرحلة الأساسية، و (98) مسترشداً ومسترشدة في المدارس الثانوية تم اختيارهم بالطريقة المسحية، وتم تطوير مقياس العلاقة الإرشادية ومقياس التكيف المدرسي لاستخلاص النتائج، وأظهرت النتائج أن مستوى العلاقة الإرشادية من وجهة نظر المسترشدين في مدارس محافظة المفرق جاء بدرجة متوسطة وعلى جميع الأبعاد التسعة لمقياس العلاقة الإرشادية، وأن مستوى العلاقة الإرشادية في بعد التقبل لدى المسترشدين الذكور في مدارس محافظة المفرق أعلى من مستوى العلاقة الإرشادية لدى المسترشيدات الإناث. وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة إرشادية أعلى في بعدي (التقبل والألفة) من وجهة نظر المسترشدين في مدارس محافظة المفرق يعزى للمرحلة الدراسية (الأساسية والثانوية) ولصالح المرحلة الأساسية. وأشارت نتائج الدراسة إلى وجود فرق ذو دلالة إحصائية بين الوسطين الحسابيين لمستوى التكيف المدرسي الاجتماعي والذي يعزى للجنس ولصالح الطلاب الذكور، ووجود فروق بين الوسطين الحسابيين في مستوى التكيف المدرسي (الأكاديمي والنفسي) والذي يعزى للمرحلة الدراسية الأساسية والثانوية وكانت لصالح المرحلة الأساسية، مع وجود علاقة موجبة متوسطة القوة بين أبعاد العلاقة الإرشادية (التقبل، والألفة، والتفهم) مع مستويي التكيف المدرسي الأكاديمي والاجتماعي.

واهتمت العيشوي (2018) بتحديد الاحتياجات التدريبية للمرشد الأسري، والتوصل إلى تصور مقترح لبرنامج تدريبي للمرشد الأسري في ضوء نظرية العلاج الأسري. وتعد هذه الدراسة من الدراسات الوصفية التحليلية القائمة على جمع البيانات الميدانية وتحليلها، وطبقت الباحثة أداة البحث (الاستبانة) على جميع ممارسي الإرشاد الأسري في مراكز الإرشاد الأسري بمدينة الرياض على عينة قوامها (40) مرشداً ومرشدة. وتوصلت الدراسة إلى أن نسبة 90% من إجمالي مجتمع الدراسة بحاجة إلى برنامج تدريبي لتطوير معارفهم المهنية، ومعارفهم بالأخلاقيات المهنية، والمهارات المهنية في مجال الإرشاد الأسري.

وهدف دراسة أحمد (2018) إلى دراسة دور تطبيق مبادئ المواصفة أيزو 9001 على جودة الخدمة ورضا المستفيدين في المنظمات غير الربحية. وسعت هذه الدراسة للتعرف على العلاقة بين نظام إدارة الجودة ومستوى جودة الخدمات التي تقدمها المنظمات غير الربحية، والتعرف على أثر تطبيق هذه المواصفة على مستوى رضا المستفيدين. ولتحقيق أهداف هذه الدراسة تم تصميم استبانة تهدف إلى الدراسة الميدانية لمتغيرات مشكلة الدراسة لإختبار الفرضيات بحيث يتكون مجتمع الدراسة

من العاملين في منظمة العون الإنساني والمستفيدين من خدمات المنظمة. ومن أجل تحقيق هدف الدراسة قام الباحث باستخدام المنهج الوصفي التحليلي في إجراء الدراسة، وتم توزيع الاستبيانات على موظفي المنظمة في الفرع الرئيسي لها، حيث تم توزيع (64) استمارة، كما تم توزيع الجزء الثاني من الاستبانة للمستفيدين من خدمات المنظمة التي بلغت (143) استبانة. وقد احتوت إستبانة العاملين علي (20) فقرة أما إستمارة المستفيدين فقد حوت (10) فقرات. وتم التوصل إلى عدد من النتائج أهمها : أن هنالك التزام من منظمة العون الإنساني والتنمية بتطبيق مبادئ نظام الجودة ايزو 9001، وأن الخدمات التي تقدمها المنظمة تتسم بالجودة، كما توصلت الدراسة إلي وجود علاقة ارتباطية بين جودة الخدمة ومستوي رضا المستفيدين من خدمات المنظمة ، كذلك توصلت الدراسة إلي وجود اختلاف ذي دلالة إحصائية في وجهات نظر عينة الدراسة حول مستوى جودة الخدمة يعزى إلى اختلاف المنطقة الجغرافية محل تقديم الخدمة.

بينما قام النجاوي وآخرون (2019) بدراسة تقييمية لمراكز الإرشاد الأسري في الأردن، وقد هدفت الدراسة إلى تقييم واقع حال مراكز الإرشاد الأسري والواقعة حصرياً تحت إشراف المجلس الوطني لشؤون الأسرة، وذلك من خلال أدوات التقييم المعيارية التي تم استخدامها لهذه الغاية، والتي تمثلت باستبانة جمع البيانات من المراكز، ومن ثم إعداد قائمة التحقق المعيارية لرصد الفجوات وأوجه القصور في أداء هذه المراكز الإرشادية والبالغ عددها (10) مراكز موزعة في (8) محافظات. ومن جهة أخرى ولمعرفة مدى رضى المستفيدين عن الخدمة المقدمة في هذه المراكز؛ فقد تم تصميم استبانة خاصة بقياس رضا المستفيدين من خلال قياس الرضا عن الخدمات المقدمة في المراكز. وقد أسفرت عملية التقييم عن العديد من النتائج من أبرزها أن فئة الإناث هي أكثر الفئات استفادة من مراكز الإرشاد الأسري حيث بلغت (93%) من المستفيدين، وهذا يعزز دور المرأة في حصولها على الإستشارة الأسرية لحرصها للحفاظ على سعادة واستقرار أسرتها، وكذلك يتضح من النتائج أن هنالك رضا واضح من المستفيدين في كافة المراكز عن الخدمات المقدمة والتي تتضمن التسهيلات التي توفرها المراكز، كسهولة الدخول للمركز والحصول على الخدمة المقدمة حيث بلغت نسبة الرضا (73,8) على مستوى كافة المراكز، وكذلك ما يتعلق بالخصوصية في المراكز فقد أشار (88,1) إلى رضاهم عن الخصوصية في المراكز.

أما الشهري (2019) فقد سعت إلى التعرف على الكفايات المعرفية، والكفايات المهارية، والكفايات القيمية الأخلاقية اللازمة للمرشدين الأسريين في مراكز الإرشاد الأسري بمدينة الرياض من

وجهة نظر كل من المرشدين الأسريين في هذه المراكز، والأكاديميين والخبراء في مجال الإرشاد الأسري. وطبقت الباحثة منهج المسح الاجتماعي، حيث استخدمت الاستبانة والمقابلة كأداتين لجمع البيانات والمعلومات المتعلقة بالدراسة على عينة تكونت من (327) مرشدًا ومرشدة أسرية، وكذلك جميع الأكاديميين والخبراء المتخصصين في مجال الإرشاد الأسري بالمملكة العربية السعودية. وقد استجاب من فئة المرشدين الأسريين عدد (281) مرشدًا ومرشدة بنسبة استجابة بلغت (86%)، أما فئة الأكاديميين والخبراء فبلغ عدد من تمت مقابلتهم (15) أكاديمي وخبير في مجال الإرشاد الأسري. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن أفراد الدراسة من فئة المرشدين الأسريين موافقون بدرجة عالية جدًا على الكفايات المعرفية اللازمة للمرشدين الأسريين في مراكز الإرشاد الأسري بمدينة الرياض. كما بينت النتائج أن أفراد الدراسة من فئة المرشدين الأسريين موافقون بدرجة عالية جدًا على مجموعة من الكفايات المهارية العامة، كما أنهم موافقون بدرجة عالية جدًا على إلزامية توفر الكفايات القيمية والأخلاقية لدى المرشدين الأسريين. كما كشفت النتائج عن اتفاق الأكاديميين والخبراء في مجال الإرشاد الأسري مع المرشدين الأسريين حول معظم الكفايات المعرفية والمهارية والقيمية الأخلاقية اللازمة لممارسي الإرشاد الأسري في مراكز الإرشاد الأسري بمدينة الرياض .

وقامت الحبيب (2019) بدراسة هدفت إلى تحديد واقع عمل الممارسين في مراكز ومكاتب الإرشاد الأسري بمدينة الرياض والقصيم، وقد استندت الباحثة إلى منهج المسح الاجتماعي الشامل، وتكونت عينة الدراسة من (٣٧) مفردة من الممارسين المهنيين في مراكز ومكاتب الإرشاد الأسري، واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي المسحي، وتم تطبيق استبانة تكونت من ثلاث محاور ويعبر مضمونها عن المتغيرات الفرعية للدراسة. وقد جاءت نتائج الدراسة بأن أهم الأدوار المرتبطة بالممارسين المهنيين هي: مساعدة الأسرة على معرفة الخلل في العلاقات الأسرية وأثره السيء، ومساعدة العملاء على زيادة كفاءة أدائهم الاجتماعي. وإن أهم المعارف المرتبطة بالممارسين المهنيين هي: الحرص على الاطلاع على كل جديد في مجال الإرشاد الأسري، وبناء علاقة مهنية قبل البدء بمرحلة العلاج. كما اتضح من خلال نتائج الدراسة أن أهم المقترحات هي إيجاد رخصة ممارس إرشاد أسري وإيجاد برنامج أسري معتمد، وزيادة عدد المراكز والممارسين.

هدفت دراسة بو فارس وبن طالب (2019) إلى التعرف على مستوى الخدمات الإرشادية لمستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني من وجهة نظر تلاميذ التعليم الثانوي، والكشف عن الفروق في مدى الاستفادة من هذه الخدمات بين أفراد العينة والتي تعزى لمتغير الجنس والتخصص. وشملت

الدراسة عينة تكونت من (200) تلميذاً تم اختيارهم بطريقة عشوائية بسيطة، واستخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي بالإضافة لمقياس الخدمات الإرشادية بعد التأكد من خصائصه السيكمترية، وتوصلت الدراسة لعدة نتائج منها أنه لا توجد فروق بين الذكور والإناث في مدى استفادتهم من الخدمات الإرشادية لمستشار التوجيه، كما كشفت النتائج عن وجود فروق تعزى لمتغير التخصص وكذلك ممارسة مستشار التوجيه لخدمات الإعلام، التوجيه والتقييم بدرجات كبيرة.

وتناولت دراسة ليو وجو Liu and Gao (2020) تحليل وفحص المراجعات من المستخدمين الذين تلقوا خدمات الإرشاد النفسي عبر الإنترنت، لفهم العوامل الرئيسية التي تؤثر على فعالية طرق الاستشارة النفسية المختلفة عبر الإنترنت، وذلك من خلال فحص مراجعات المستخدم لأربعة أنماط للإرشاد النفسي عبر الإنترنت، وفحص الميل إلى اختيار طرق الإرشاد المختلفة للمستخدمين الذين يعانون من مشاكل نفسية مختلفة، عن طريق استخدام تحليل نمذجة الموضوع، وتحليل محتوى Gooseeker، ونظام التحليل النفسي الصيني Textmind. وقام الباحثان بتحليل (163,377) مراجعة عبر الإنترنت من (2375) استشاري نفسي، مستمدة من منصة استشارات نفسية رائدة عبر الإنترنت في الصين، وأظهرت نتائج الدراسة أن الاستشارة الهاتفية تحظى بأكبر قدر من التفضيلات بين المستخدمين، وتتمتع الاستشارات النصية بحماية خصوصية قوية، وتعتبر الاستشارات التي تتم عبر الفيديو وجهًا لوجه أكثر واقعية وشمولية.

وهدف دراسة عبد الواحد (2020) إلى تحديد الاحتياجات المهارية اللازمة لاستخدام الإرشاد الأسري لدى الأخصائيين الاجتماعيين بمكاتب تسوية النزاعات الأسرية، واستخدمت الباحثة في الدراسة منهج المسح الاجتماعي بالعينة، وتكونت عينة الدراسة من (50) أخصائي اجتماعي من العاملين في مكاتب تسوية المنازعات الأسرية داخل محكمة الغيوم بجمهورية مصر العربية، وتم تطبيق استبيان لقياس الاحتياجات المهارية اللازمة لاستخدام الإرشاد الأسري. وقد توصلت الدراسة إلى ضرورة تزويد الأخصائيين الاجتماعيين بكل ما هو جديد من حيث أساليب ومهارات التعامل مع حالات الخلافات الأسرية، وذلك من خلال عمل دورات تدريبية وورش عمل وحضور المؤتمرات العلمية.

وتناولت دراسة الهيثمي (2020) التعرف على جودة الخدمات الإرشادية من وجهة نظر قادة المدارس الثانوية التابعة لإدارة التعليم في محافظة القنفذة. ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحث المنهج الوصفي لمناسبة هذا المنهج لمثل هذا النوع من الدراسات التربوية، وبلغت عينة الدراسة (٣٠)

قائدًا من قادة المدارس الثانوية في محافظة القنفذة وهم يمثلون كافة أفراد مجتمع الدراسة. وتم تطبيق أداة الدراسة والتي كانت من إعداد الباحث على جميع أفراد العينة وهي عبارة عن مقياس جودة الخدمات الإرشادية، حيث تم التحقق من الصدق والثبات لجميع فقراته. وتوصلت الدراسة الحالية إلى ارتفاع جودة الخدمات الإرشادية النفسية والتربوية والاجتماعية والمهنية الموجهة لطلاب المرحلة الثانوية من وجهة نظر قادة المدارس في إدارة تعليم القنفذة.

أما دراسة الروقي (2021) فقد هدفت إلى التعرف على واقع الإرشاد الأسري في المجتمع السعودي باتباع منهج المسح الوصفي، وتكونت عينة البحث من (114) مفردة من المرشدين الممارسين للإرشاد الأسري في عدد من المراكز بمدينة جدة، وقد تم اختيارهم عشوائيًا، وتم استخدام الاستبانة كأداة للدراسة، وأظهرت بعض النتائج أن الإناث أكثر الأخصائيين العاملين في مراكز الإرشاد الأسري بنسبة مئوية بلغت (69%)، والجنسية السعودية جاءت في المقدمة، والفئة العمرية (45) حتى أقل من (55) سنة هم أكثر العاملين في مراكز الإرشاد الأسري، والأغلب من حاملي درجة الماجستير، ومن الجامعات السعودية. وحل تخصص علم النفس في المقدمة، وأصحاب الخبرة من أقل من (5) سنوات هم الأغلب، وطبيعة دورهم في الإرشاد الأسري تمثل في تشخيص المشكلة، وأن المداخل العلاجية المستخدمة في الإرشاد الأسري كان أعلاها العلاج المعرفي السلوكي، وأن غالبية الأخصائيين لديهم تعاقب مهني يوضح الحقوق والواجبات بين الممارسين والعملاء، وكذلك فإن غالبية الأخصائيين في مراكز الإرشاد الأسري لديهم مكاتب خاصة منفصلة في حالة الاستشارة الحضورية، والقضايا الأسرية هي أكثر تناوّلًا مع المسترشدين في المركز، وأن هناك تعاون مع مؤسسات الإرشاد الأخرى، والجمعيات الخيرية من أكثر المؤسسات تعاونًا، والمعوقات التي تواجه المرشد خلال عملية الإرشاد تبين أن أكثرها معوقات ثقافية بنسبة، والمقترحات لمواجهة المعوقات وتحسين الإرشاد في المراكز كان مقترح التدريب بشكل دوري للمرشدين. وأوصت الدراسة بضرورة إعداد ممارسين مهنيين في الإرشاد الأسري مؤهلين علميًا ومهنيًا للتعامل مع الحالات، وإعادة النظر في رسوم الجلسات التي قد تكون مكلفة لبعض الأسر أو الحالات والعمل على توعية المجتمع حول أهمية الإرشاد الأسري.

وحاولت دراسة (2021) Mc.Kenny, Galloghly, Porter, and Burbach رسم خرائط استقصائية لكيفية عمل وتأثير (COVID-19) على تغيير ممارسة العلاج الأسري في المملكة المتحدة بعد جائحة (COVID-19)، حيث انتقلت العلاجات النفسية بسرعة عبر الإنترنت في منتصف عام (2020). وقامت جمعية العلاج الأسري والجهازي بعمل استطلاع للممارسة في المملكة

المتحدة في (AFT) للتعرف على المواقف والممارسات النظامية للمعالجون في المملكة المتحدة في أوائل أكتوبر (2020)، وتم استكشاف آراء الأعضاء حيث جمعت معلومات حول الاحتياجات المستمرة، حيث كانت العينة مكونة من (312) مشارك من الأفراد المؤهلين في العلاج النفسي والأسري والنظامي ومشرفون مؤهلون كذلك. وبينت النتائج أن (65%) من المستطلعين وجدوا أن خبرتهم الشاملة في استخدام تقنية الفيديو عبر الإنترنت بشكل احترافي كانت إيجابية، وانعكس ذلك في الردود على سؤالين مفتوحين. وكشف التحليل الموضوعي المفصل أن العديد من التعليقات الإيجابية كانت مرتبطة بالمزايا العملية للعمل عبر الإنترنت، في حين أن بعضاً منها سلبي والتي كانت مرتبطة بالتعليقات عن التقنية والعلاقة العلاجية. وتمت مناقشة تحيزات المستجيب المحتملة، والآثار المترتبة على ذلك، مع استكشاف التغيير في الممارسة وأثره في استخدام التقنيات الجديدة والاستمرار فيها.

وقام ساكيت وكوك Sackett and cook (2021) بدراسة لتجارب العميل الهادفة في الإرشاد الأسري، ولتحقيق أغراض البحث استعمل الباحثان المنهج الظاهري، وتم جمع البيانات من خلال مقابلة أفراد العينة، حيث طبق الباحثان مقابلتين بعد الجلسة الإرشادية مع كل عائلة. وتكونت العينة من ستة مشاركين (ثلاث عائلات) و تراوحت أعمارهم ما بين سبع سنوات إلى 47 سنة، وهم أربع من الإناث واثنان من الذكور. وكشفت نتائج الدراسة على أن جلسات الإرشاد هي تجربة إيجابية وشيء يتطلع إليه أفراد العينة، حيث أظهر المستشار الأسري احترافاً إيجابياً غير مشروط تجاه الموضوعات الفرعية الخاصة لأفراد العينة، واختلفت هذه الاستشارة عن تجارب الاستشارة السابقة والمستشارين السابقين في استخدام طرق إيجابية، وأنشطة اللعب واليقظة، وأن تقديم المشورة من قبل المستشار الأسري بشأن المواضيع الفرعية قد عزز الروابط الأسرية، وحدد نقاط قوتها، وساعدها على تعلم مهارات التأقلم، ومعالجة الموضوعات والعواطف الصعبة.

وهدف دراسة القحطاني (2021) إلى تقييم جودة الخدمات النفسية المقدمة في العيادات الافتراضية للحد من الاضطرابات النفسية من وجهة نظر المستفيدين خلال وباء فيروس كورونا المستجد، وبلغ حجم عينة الدراسة (70) مراجع للعيادات الافتراضية، واستخدم الباحث مقياس قائمة الأعراض المعدلة (SCL- 90- R)، كما أعد الباحث مقياسين للدراسة: الأول قياس رضا المستفيدين عن الخدمات النفسية في العيادات الافتراضية، والثاني قياس اتجاهات المستفيدين تجاه الخدمات النفسية المقدمة في العيادات الافتراضية أثناء جائحة فيروس كورونا الجديد. واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي. وخلصت نتائج الدراسة إلى أن الخدمات النفسية المقدمة عن بعد من خلال العيادات

الافتراضية خلال وباء فيروس كورونا المستجد كانت ناجحة في علاج الاضطرابات النفسية، كما كشفت نتائج الدراسة عن مستوى عالٍ من الرضا عن أبعاد الخدمات النفسية المقدمة لهم في العيادات الافتراضية خلال وباء فيروس كورونا المستجد.

وتناولت دراسة العبدالكريم (2022) التحديات المعاصرة التي تواجه الخدمة الاجتماعية في مجال الإرشاد والعلاج الأسري في المجتمع السعودي من منظور الأكاديميين المختصين بالخدمة. واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي المسحي حيث يناسب هذا المنهج طبيعة وأهداف الدراسة الحالية. وقامت الباحثة بأعداد وتصميم استبانة خاصة بالدراسة تكونت من ثلاثة محاور وهي: محور التحديات المهنية، محور التحديات التأهيلية، ومحور التحديات المجتمعية، وتكونت عينة الدراسة من (108) من أعضاء هيئة التدريس في الجامعات السعودية، وأظهرت نتائج الدراسة وجود تحديات مهنية تواجه الأخصائيين الاجتماعيين في مجال الإرشاد والعلاج الأسري، وتمثلت هذه التحديات في عدم تخصص بعض من ممارسي مهنة الخدمة الاجتماعية في مجال العمل مع الأسر، وقصور السياسات والتشريعات المرتبطة بتنظيم ممارسة الخدمة الاجتماعية، وكذلك وجود تحديات تأهيلية تواجه ممارسي مهنة الخدمة الاجتماعية ومن أهمها: الفجوة القائمة بين الباحثين والممارسين في مجال الإرشاد الأسري، وانخفاض مستوى التدريب الميداني والعملي لطلاب الخدمة الاجتماعية في مجال الإرشاد الأسري، مع وجود مجموعة من التحديات المجتمعية التي تواجه ممارسي مهنة الخدمة الاجتماعية منها أن مهنة المرشد الأسري أو المعالج الأسري من المهن التي لم تعطى حقها ضمن المهن الأخرى في تعريف النشء بها في المراحل التعليمية الصغيرة.

وأجرت العمران وآخرون (2022) دراسة حول واقع وتطلعات الإرشاد الأسري بمملكة البحرين: مركز عائشة يتيم للإرشاد الأسري أنموذجاً، والتي هدفت إلى التعرف على واقع وتطلعات الإرشاد الأسري في مراكز ومكاتب الإرشاد الأسري بمملكة البحرين بغية تحسينها وتطويرها مستقبلاً، والكشف عن رضا المترددين عن خدماتها، كما هدفت إلى تقييم أداء مركز عائشة يتيم للإرشاد الأسري كنموذج. وقُسمت الدراسة إلى ثلاثة أجزاء، حيث تناول الجزء الأول التعرف على واقع وتطلعات الإرشاد الأسري، وتكونت العينة الأولى من أحد عشر مركزاً ومكتباً للإرشاد الأسري. وتناول الجزء الثاني استطلاع آراء المترددين حول خدمات الإرشاد الأسري للمراكز والمكاتب، حيث تكونت العينة الثانية من (76) من المترددين على هذه المراكز والمكاتب، أما الجزء الثالث فقد تناول تقييم مركز عائشة يتيم للإرشاد الأسري، واستخدمت الدراسة المنهج المختلط الكمي والنوعي. ولتحقيق أهداف الدراسة تم إعداد ثلاث

أدوات وهي: استبانة واقع وتطلعات الإرشاد الأسري، واستبانة قياس رضا المترددين عن خدمات مراكز ومكاتب الإرشاد الأسري، واستبانة تقييم أداء مركز عائشة يتيم للإرشاد الأسري. وبينت نتائج الجزء الثاني من الدراسة والمتعلق برضا المترددين، أن مستوى الرضا كان مرتفعاً بالنسبة لمواصفات المرشد، وعملية الإرشاد وأخلاقيات الإرشاد، والرضا العام، وكانت أكثر مشكلات المترددين المشكلات الزوجية والأسرية، وأهم مقترحاتهم زيادة عدد الدورات والورش التدريبية. ومن أهم توصيات الدراسة الاهتمام بعملية التوثيق للمترددين على المراكز حسب المتغيرات الديموغرافية، وإعداد دليل إرشادي موحد، وإنشاء قاعدة بيانات إلكترونية مركزية لتنظيم وتسهيل عملية الإرشاد وزيادة عدد المراكز ودعمها مادياً ومعنوياً.

وهدف دراسة (السلمي، 2022) إلى تحديد مدى تأثير تطبيق جودة الخدمات على مستويات الرضا لدى المستفيدين من خدمات الجمعيات الخيرية بمدينة مكة المكرمة. واستخدمت هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، ويتمثل مجتمع الدراسة في المستفيدين من خدمات الجمعيات الخيرية بمدينة مكة المكرمة، ولقد بلغ حجم العينة (347) مستفيد. وأظهرت نتائج الدراسة أن جودة الخدمات لها تأثير على مستويات الرضا لدى المستفيدين من خدمات الجمعيات الخيرية بمدينة مكة المكرمة، فقد حظيت كافة أبعاد مقياس الجودة (الملموسية، الاعتمادية، الإستجابة، الأمان والتعاطف) بمستويات موافقة عالية، ويشير ذلك إلى التزام الجمعيات الخيرية بتطبيق الجودة في خدماتها، مما ساهم في تحقيق رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة لهم

وتمحورت دراسة أميدوم Amedome (2023) حول التحقق من تأثير سلوك ابتكار الخدمة على تقديم الاستشارات الفعالة والشعور بالأمان النفسي من منظور الطلاب والعملاء في غانا. حيث افترضت الدراسة أن السلوك الابتكاري للخدمة التي يقدمها المستشارون الجامعيون سيؤثر على رضا الطلاب وشعورهم بالسلامة النفسية، وأن رضا الطلاب عن الإرشاد سيؤثر بشكل كبير على شعورهم بالأمان النفسي، وأنه سوف يكون هناك تأثير تفاعلي بين رضا الطلاب في الإرشاد، وسلوك ابتكار خدمة المستشارين، والسلامة النفسية للعملاء. وقد استخدم الباحث في دراسته المنهج الكمي مع تصميم بحث مقطعي، وتكونت عينة الدراسة من (239) عميل من طلاب الجامعات الذين حضروا جلسات الإرشاد لمرتين على الأقل، وتم تطبيق استبيان عبر الإنترنت قيم فيه المشاركون سلوك ابتكار الخدمة لمستشاريهم ورضا العملاء، وسلامتهم النفسية. وكشفت نتائج الدراسة أن سلوك المستشار الذي يقدم الخدمة يؤثر بشكل إيجابي على رضا العملاء وسلامتهم النفسية، وأن أثر الرضا بشكل إيجابي يؤثر

بشكل كبير على السلامة النفسية للعملاء، ورضا العملاء المرتفع كان مرتبطاً بمستويات عالية من السلامة النفسية للعملاء، وأثر سلوك الابتكار الخدمي بشكل كبير وبصورة مباشرة وغير مباشرة على السلامة النفسية للعملاء، ورضاهم عن الخدمة المقدمة.

ثالثاً: التعقيب على الدراسات السابقة

بعد استعراض مجموعة من الدراسات العربية والأجنبية المتعلقة بموضوع مستوى جودة خدمات الإرشاد الأسري من وجهة نظر المترددين على مراكز الإرشاد الأسري لاحظت الباحثة ما يلي:

وجود اختلاف في المتغيرات التي ارتبطت بجانب الدراسة كدراسة نور حياتي (2014) Norhayati، التي هدفت إلى التحقق من القضايا والممارسات الحالية عبر الإرشاد الأسري في ماليزيا، بينما هناك دراسات كانت موضوعاتها قريبة من موضوع البحث كدراسة النجداوي وآخرون (2019) التي هدفت في جزء من محتواها على قياس رضا المستفيدين عن خدمات الإرشاد الأسري. وتتنوع المناهج التي استخدمتها الدراسات السابقة في مقابل المنهج الوصفي المقارن الذي تبنته الدراسة الحالية، ومن هذه المناهج: (المنهج الوصفي، الوصفي التحليلي، الوصفي المسحي، المسح الاجتماعي، الإستطلاعي، الوثائقي، الظاهري، الكمي، المختلط، شبه التجريبي). أما من حيث الأهداف فقد كان هناك تنوع في الأهداف التي سعت إليها الدراسات السابقة كدراسة الغرابي (2013) التي هدفت إلى التعرف على الاتجاهات نحو خدمات الإرشاد الأسري، ودراسة معمر وآخرون (2016) التي هدفت إلى التعرف على رضا المستفيد عن خدمات جمعية الأطفال الأيتام بالمنطقة الشرقية. أما بالنسبة لأدوات الدراسة فقد تنوعت كذلك وتناول بعضها مجموعة متعددة من الأبعاد التي تهدف إلى قياس جودة الخدمات، وقد استفادت الباحثة من ذلك في بناء المقياس الخاص بهذه الدراسة، واختيار الخلفية النظرية للدراسة الحالية، والتي اتبعت نهجاً وصفيًا مقارنًا لتحقيق المعرفة المطلوبة، ومن هذه الأدوات مقياس الخدمات الإرشادية في دراسة بوفارس وبن طالب (2019)، والاستبيانات كاستبانة قياس مستوى تأثير جودة الخدمات بأبعادها الخمسة على مستويات الرضا لدى المستفيدين من خدمات الجمعيات الخيرية بمدينة مكة المكرمة في دراسة السلمي (2022)، والمقابلة كالمقابلة المباشرة وعبر الأنترنت في دراسة زيرين Zeren (2015)، والسجلات والوثائق كما في دراسة الحربي (2018)، وتحليل الوثائق كما في دراسة نور حياتي Norhayati (2014)، وتحليل المحتوى كما في دراسة ليو وجو Liu and Gao (2020)، والملاحظة كما في دراسة نور حياتي Norhayati (2014).

ومن حيث العينات فقد طبق الباحثون دراساتهم على عينات مختلفة لأفراد لقياس ومعرفة مستوى رضاهم ووجهة نظرهم في الخدمات الإرشادية المقدمة ذكوراً وإناثاً سواء في بيئات عربية أو أجنبية، وتنوعت طرق سحب العينات باختلاف مجتمعات الدراسة فتناولت بعض الدراسات السابقة المترددين كعينة أساسية للدراسة (المسترشدین، العملاء، المستفيدين)، ودراسات أخرى ركزت على العاملين في مجال الإرشاد الأسري والاجتماعي والنفسي كعينة أساسية للدراسة (العاملين، المرشدين، المعالجين)، ومن الملاحظ أن الدراسة الحالية تتفق ضمناً من حيث عينتها مع دراسة النجداوي وآخرون (2019) التي تشمل في عينتها بعض المترددين من المسترشدین على مراكز الإرشاد الأسري بالأردن، ودراسة العمران وآخرون (2022) التي تضمنت في جزئها الثاني عينة من المترددين على مراكز الإرشاد الأسري بمملكة البحرين، ودراسة السلمي (2022) التي تكونت عينتها من المترددين من المستفيدين من خدمات الجمعيات الخيرية بمنطقة مكة المكرمة. وقد أخذت الباحثة بعين الاعتبار أهمية توفير الإمكانات للوصول إلى عينة الدراسة مع تحقيق مبدأ التكافؤ في الفرصة للرجال والنساء للاستفادة من المقياس لعينة الدراسة الحالية، ومراعاة الاعتبارات الثقافية لمجتمع الدراسة، بالإضافة إلى اعتبارات منهجية تتعلق بتعميم نتائج الدراسة. أما فيما يتعلق بالنتائج فقد تنوعت نتائج الدراسات السابقة فمنها ما هو قريب من نتائج الدراسة الحالية كدراسة النجداوي وآخرون (2019) التي أظهرت أن هنالك رضا كبير من قبل المستفيدين عن الخدمات المقدمة في المراكز، ومنها ما يختلف في بعض نتائجها مع الدراسة الحالية كدراسة عبدالحق وحميد (2017) التي أوضحت أن هناك نقص في الكفاءة والمهنية للعاملين في مجال الإرشاد الأسري.

مما يشير من وجهة نظر الباحثة إلى الأهمية القصوى للتوجه نحو التركيز على موضوع مستوى جودة خدمات الإرشاد الأسري من وجهة نظر المترددين على مراكز الإرشاد الأسري، وعلى تطوير المقاييس الكفيلة بالتعرف على وجهات نظر المترددين لرفع مستوى جودة خدمات الإرشاد الأسري، وهذا ما تسعى الباحثة إلى التركيز عليه في دراستها الحالية. وبهذا ترى الباحثة أن الدراسات السابقة التي اهتمت بالتعرف على وجهة نظر المترددين نحو خدمات الإرشاد الأسري وذلك من خلال تصميم مقاييس واختبار فاعليتها قد حققت أهدافها، وهذا يؤكد دور مقاييس الجودة في التعرف على وجهة نظر المترددين نحو خدمات الإرشاد الأسري، لتحسين جوده الخدمات.

مدى الاستفادة من الدراسات السابقة في الدراسة الحالية:

يمكن تلخيص الإستفادة من الدراسات السابقة فيما يلي:

- 1- استطاعت الباحثة وبعد استقراء الدراسات السابقة اختيار المنهج الأكثر ملائمة، وهو المنهج الوصفي المقارن، وذلك لملائمته مع موضوع الدراسة وأهدافها، والتي ارتكزت على التعرف على مستوى جودة خدمات الإرشاد الأسري من وجهة نظر المترددين على مراكز الإرشاد الأسري.
- 2- استفادت الباحثة من اطلاعها على الدراسات السابقة في إثراء الجانب النظري للدراسة.
- 3- قامت الباحثة بإعداد أداة الدراسة، وذلك بالاستفادة من الأدوات المختلفة التي اطلعت عليها في الدراسات السابقة.
- 4- أسهمت الدراسات السابقة في إنضاج فكرة هذه الدراسة من خلال رسم صورة واضحة لدى الباحثة عن متغيرات الدراسة المتمثلة في خدمات الإرشاد الأسري ووجهة نظر المترددين على مراكز الإرشاد الأسري عن مستوى جودة هذه الخدمات.
- 5- تنوعت أدوات القياس في تلك الدراسات، فمن هذه المقاييس ما تم إعداده من قبل الباحثين، ومنها ما تم تقنيه، ومنها كذلك ما تم تطويره، مما ساعد الباحثة على اختيار الأداة التي تتناسب مع دراستها الحالية.
- 6- تنوعت المجتمعات التي أجريت فيها هذه الدراسات، حيث شملت نطاقاً واسعاً من البلدان العربية والأجنبية، فمنها ما كان في المملكة العربية السعودية، والكويت، وسلطنة عمان، وقطر، وفي مملكة البحرين، ومنها ما أجري في الأردن، والعراق، وتركيا، وجمهورية السودان، وجمهورية مصر العربية، والجزائر، ومنها ما كان في ماليزيا، والصين، والمملكة المتحدة، والولايات المتحدة الأمريكية.
- 7- من خلال مراجعة الأساليب الإحصائية التي استخدمت لتفسير ومعالجة البيانات في الدراسات السابقة، استفادت الباحثة من ذلك في تحديد الأساليب الإحصائية التي تخدم دراستها الحالية.
- 8- تختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في أنها تحاول معرفة مستوى جودة خدمات الإرشاد الأسري من وجهة نظر المترددين على مراكز الإرشاد الأسري في ضوء بعض المتغيرات، فعلى حد علم الباحثة توجد قلة في الدراسات في بيئتنا المحلية والتي بحثت هذا الموضوع من زاوية المترددين، مع تطبيق إستبانة من قبل الباحثة تتماشى مع مقياس (SERVPERF) المكون من خمسة أبعاد، وإضافة الباحثة لبعد سادس وهو (الفائدة) ليتناسب مع خصوصية خدمات الإرشاد الأسري والعائد منها، والمقدمة في مراكز الإرشاد الأسري، وهو ما يميز هذه الدراسة.

- 9- وفرت هذه الدراسات معلومات مهمة وقاعدة معرفية متينة للدراسة الحالية وزادت من إيمان الباحثة بأهمية مقاييس جودة الخدمات ودورها في تطوير الخدمات في مراكز الإرشاد الأسري بتقليل السلبيات، وزيادة النواحي الإيجابية، وتطوير عمل هذه المراكز وخدماتها حاليًا ومستقبلاً.
- 10- اطلع الباحثة على نتائج الدراسات السابقة والإفادة منها في مناقشة نتائج الدراسة الحالية.

الفصل الثالث

الطريقة والاجراءات

أولاً: منهج الدراسة.

ثانياً: مجتمع الدراسة.

ثالثاً: عينة الدراسة.

رابعاً: أدوات الدراسة.

خامساً: الأساليب الاحصائية المستخدمة.

الفصل الثالث: الطريقة والإجراءات

يتناول هذا الفصل الطريقة والإجراءات المتمثلة في منهج الدراسة، ومجتمع الدراسة، والعينة التي تم تطبيق أدوات الدراسة عليها، والأدوات المستخدمة في هذه الدراسة، وآلية تحكيمها وضبطها، وإجراءات تطبيق الدراسة، والأساليب الإحصائية التي تم الإستعانة بها واستخدمت في تحليل النتائج وتفسيرها.

أولاً: منهج الدراسة:

اعتمدت الباحثة في هذه الدراسة المنهج الوصفي المقارن، وذلك لملائمته مع موضوع الدراسة وأهدافها، والتي ارتكزت على التعرف على مستوى جودة خدمات الإرشاد الأسري من وجهة نظر المترددين على مراكز الإرشاد الأسري في ضوء بعض المتغيرات، أيضاً لأنه الأنسب من حيث الكشف والتعرف على وجهات النظر تلك.

ثانياً: مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من المترددين ذكوراً وإناثاً على مركز عائشة يتيم للإرشاد الأسري التابع لجمعية نهضة فتاة البحرين بمملكة البحرين، كما وتكونت عينة الدراسة الأساسية من (80) من المترددين على مركز عائشة يتيم للإرشاد الأسري التابع لجمعية نهضة فتاة البحرين من الذكور والإناث، وتوصلت الباحثة إلى مجتمع الدراسة من خلال مخاطبة مديرة مركز عائشة يتيم للإرشاد الأسري التابع لجمعية نهضة فتاة البحرين.

ثالثاً: عينة الدراسة :

تكونت عينة الدراسة من عینتين تبعاً للهدف منهما وفق الآتي:

عينة الدراسة الاستطلاعية:

تم اختيار عينة الدراسة الإستطلاعية من المترددين على مركز عائشة يتيم للإرشاد الأسري التابع لجمعية نهضة فتاة البحرين، وبلغ إجمالي العينة (30) متردداً من الذكور والإناث بواقع (1)

ذكور - 29 إناث) تم اختيارهم بطريقة عشوائية، وذلك بهدف حساب الصدق والثبات لاستبانة الدراسة والتحقق من خصائصها السيكمترية، ومدى مناسبتها وصلاحياتها لبيئة الدراسة وذلك من خلال حساب صدقها وثباتها بالطرق الإحصائية المناسبة، وقامت الباحثة بتطبيق الاستبانة حضورياً عن طريق مقابلة أفراد العينة بصورة فردية بالمركز. ويمكن وصف عينة الدراسة الإستطلاعية وخصائصها من خلال جدول (1).

جدول (1)

خصائص عينة الدراسة الإستطلاعية (ن = 30)

المتغيرات	التكرار	%
الفئة العمرية	أقل من 20 سنة	-
	20 - 30	16.7
	30 - 40	40
	من 40 سنة فأكثر	43.3
الجنس	ذكر	3.3
	أنثى	96.7
المستوى التعليمي	ابتدائي	-
	إعدادي	3.3
	ثانوي	40
	جامعي فما فوق	56.7
الحالة الاجتماعية	عزباء	6.7
	متزوجة	56.7
	مطلقة	36.7
	أرمله	-
مكان السكن	الجنوبية	20
	الشمالية	56.7
	العاصمة	16.7
	المحرق	6.7
المهنة	طالب	10
	موظف	23.3
	ربة منزل	40
	أعمال حرة	10
	متقاعد	16.7
	المجموع	100
	30	

العينة الأساسية:

تكونت عينة الدراسة الأساسية من (80) فرداً من المترددين من الذكور والإناث على مركز عائشة يتيم للإرشاد الأسري التابع لجمعية نهضة فتاة البحرين، وتم اختيار العينة بالطريقة العشوائية البسيطة، وقامت الباحثة بالاتصال هاتفياً بجميع أفراد العينة للحصول على موافقتهم على المشاركة في تطبيق استبانة الدراسة، ومن ثم إرسال الاستبانة عن طريق تطبيق (الواتس آب) للإجابة عليها، وبلغ عدد الذين أبدوا الموافقة على المشاركة وتطبيق الاستبانة 80 متردداً من الجنسين. ويمكن وصف عينة الدراسة وخصائصها من خلال جدول (2).

جدول (2)

خصائص عينة الدراسة (ن = 80)

المتغيرات	التكرار	%
الفئة العمرية	أقل من 20 سنة	-
	20 - 30	8.8
	30 - 40	35
	من 40 سنة فأكثر	56.3
الجنس	ذكر	17.5
	أنثى	82.5
المستوى التعليمي	ابتدائي	3.8
	إعدادي	15
	ثانوي	33.8
	جامعي فما فوق	47.5
الحالة الاجتماعية	عزباء	2.5
	متزوجة	46.3
	مطلقة	43.8
	أرملة	7.5
مكان السكن	الجنوبية	21.3
	الشمالية	51.2
	العاصمة	17.5

المتغيرات	التكرار	%
المحرق	8	10
طالب	2	2.5
موظف	28	35
ربة منزل	33	41.3
أعمال حرة	5	6.3
متقاعد	12	15
المجموع	80	100

رابعًا: أداة الدراسة

لتحقيق أهداف الدراسة والتحقق من التساؤلات، قامت الباحثة باستخدام الأداة التالية وهي:

- استبانة لمعرفة "مستوى جودة خدمات الإرشاد الأسري من وجهة نظر المترددين على مراكز الإرشاد الأسري بمملكة البحرين" حيث قامت الباحثة بإعادة صياغة وتعديل وتقنين لمقياس (SERVPERF)، ومن ثم تم تطبيق الاستبانة المعدة على المترددين.

وصف الأداة:

تهدف هذه الاستبانة إلى معرفة مستوى جودة خدمات الإرشاد الأسري من وجهة نظر المترددين على مراكز الإرشاد الأسري بمملكة البحرين.

وقد اتبعت الباحثة الخطوات التالية في بناء هذه الاستبانة:

أ- تم تحديد تعريف جودة خدمات الإرشاد الأسري من خلال الإطلاع على الأدبيات والأطر النظرية المرتبطة بموضوع جودة الخدمات الأسرية والعوامل المؤثرة فيها.

ب- تم تحديد أبعاد الاستبانة من خلال الإطلاع على الأدبيات والمقاييس التي تناولت المفاهيم المرتبطة بمفهوم جودة الخدمات، وجودة خدمات الإرشاد الأسري، واشتمل بعضها على مقاييس تتماشى مع مقياس (SERVPERF) المكون من خمسة أبعاد، حيث قدم كل من (Cronin and Taylor 1994) نموذج (SERVPERF) في ضوء الدراسات الناقدة لنموذج (SERVQUAL)، ويعتمد هذا النموذج على فكرة قياس الأداء الفعلي للخدمة الحالية المدركة من قبل المستفيد وذلك في

ضوء الخبرات والتجارب السابقة له، مما يعني استبعاد فكرة وجود الفجوة التي يركز عليها مقياس (SERVQUAL) ولكنه بنفس الوقت التزم بأبعاد قياس جودة الخدمة الخمسة الأساسية التي تم تطويرها من خلاله. وقد تميز مقياس (SERVPERF) بالسهولة في تطبيقه ودقة نتائجه مقارنة بمقياس (SERVQUAL)، ونتج عن ذلك استخدامه على نطاق واسع في العديد من الدراسات والأبحاث المهمة في هذا المجال (كنعان، 2020). ويعتبر مقياس جودة الخدمة (SERVPERF) أو ما يسمى بمقياس الأداء بأبعاده الخمسة، من المقاييس ذات الشهرة العالمية والذي يستخدم في قياس نوعية الخدمات وجودتها في المؤسسات والمنظمات والهيئات المختلفة، ومنها مؤسسات التعليم العالي، وجاء هذا النموذج ردًا على نموذج الفجوات (The model gaps) الذي سبقه في الظهور والتطبيق (سلمان، 2013).

ج- قامت الباحثة بإعادة وتعديل صياغة مجموعة من العبارات المرتبطة بمقياس الأداء بأبعاده الخمسة، وبلغ عدد عبارات الاستبانة المعدلة (79) عبارة، مع إضافة الباحثة لبعد سادس وهو (الفائدة) ليتناسب مع خصوصية خدمات الإرشاد الأسري والعائد منها والمقدمة في مراكز الإرشاد الأسري، ثم قامت بعرض الاستبانة في صورتها الأولية على سبعة من السادة الأساتذة المختصين والخبراء في مجال علم النفس والإرشاد النفسي في جامعة البحرين وفي جامعة أسبوط بجمهورية مصر العربية، بهدف استطلاع الآراء حول مدى ارتباط ومناسبة كل عبارة من العبارات بالبعد الذي تنتمي إليه، وقد أسفر هذا الإجراء عن حذف بعض العبارات وإعادة صياغة البعض الآخر، وتكونت الاستبانة في صورتها الأولية بعد مراجعة المحكمين من (76) فقرة موزعة على ستة أبعاد أساسية وهي:

1- **بعد الملموسية (الجوانب الملموسة):** ويتضمن (14) فقرة (بند) ذات الأرقام (1-14)، ويقاس هذا البعد كل ما يتعلق بالمواد الملموسة مثل التجهيزات والمعدات والقاعات وأماكن وقوف السيارات ومظهر مركز الإرشاد الأسري العام.

2- **بعد الإعتدالية:** ويتضمن (12) فقرة ذات الأرقام (15-26) ويقاس هذا البعد مدى تنفيذ الأعمال بشكل صحيح وفي الوقت المناسب، واهتمام مركز الإرشاد الأسري بالإجابة على استفسارات المترددين فضلاً عن التوثيق والتدقيق.

3- **بعد سرعة الإستجابة الفعلية:** ويتضمن هذا البعد (13) فقرة ذات الأرقام (27-39) ويقاس هذا البعد الجوانب المتعلقة بمدى استجابة العاملين في مركز الإرشاد الأسري لحاجات المترددين، ودقة المواعيد، وفترة الإنتظار لأداء الخدمة، والإستعداد الدائم لمساعدة المترددين.

4- **بعد الضمان:** ويتضمن (11) فقرة ذات الأرقام (40-50) وقياس هذا البعد مدى شعور المترددين بالأمان والثقة بتعاملهم مع العاملين في مركز الإرشاد الأسري.

5- **بعد التعاطف** ويتضمن هذا البعد (15) فقرة ذات الأرقام (51-65) وقياس هذا البعد مدى اهتمام العاملين بمركز الإرشاد الأسري بالمترددين ومعاملتهم باحترام وتقدير ومعرفة احتياجاتهم وتلبيةها.

6- **بعد الفائدة** ويتضمن (11) فقرة ذات الأرقام (66-76)، وقياس هذا البعد الجوانب المتعلقة بمدى استفادة المتردد وأسرته من خدمة الإرشاد الأسري التي حصل عليها في مركز الإرشاد الأسري.

وأصبحت الاستبانة في صورتها النهائية تتكون من (76) فقرة تتوزع على الأبعاد الستة.

تصحيح الاستبانة:

يتم الإجابة على فقرات الاستبانة وفقًا لنظام ليكرت الخماسي (بدرجة كبيرة جدًا = 5، بدرجة كبيرة = 4، بدرجة متوسطة = 3، بدرجة قليلة = 2، بدرجة قليلة جدًا = 1) حيث تعطى استجابة المفحوص (كبيرة جدًا) خمس درجات، وب (كبيرة) أربع درجات، وب (متوسطة) ثلاث درجات، وب (قليلة) درجتين، وب (قليلة جدًا) درجة واحدة، وجميع فقرات الاستبانة تم صياغتها بصورة إيجابية ولا توجد فقرات سلبية. وبعد ذلك يتم حساب الدرجة الكلية للاستبانة لكل فرد من أفراد العينة، حيث يشير ارتفاع الدرجة إلى ارتفاع في مستوى جودة خدمات الإرشاد الأسري من وجهة نظر المترددين على مراكز الإرشاد الأسري، بينما إذا انخفضت الدرجة أشار إلى انخفاض في مستوى جودة خدمات الإرشاد الأسري من وجهة نظر المترددين على مراكز الإرشاد الأسري.

الخصائص السيكومترية للاستبانة:

وللتحقق من الخصائص السيكومترية (الثبات والصدق) للاستبانة، حيث أمكن التحقق من الخصائص السيكومترية (الثبات والصدق) بأكثر من طريقة ونظرًا لقلة عدد أفراد العينة لم تستطع الباحثة إجراء التحليل العاملي الاستكشافي الذي يتطلب تنفيذ عدد عينة أكبر مقارنة بعدد بنود الاستبانة الحالي، كما أمكن للباحثة حساب صدق البناء بين البنود بالأبعاد الفرعية لتتقيد واستبعاد الفقرات الغير مرتبطة بالأبعاد كخطوة أولى ثم بعدها تم إجراء الصدق الارتباطي بين الأبعاد بالدرجة الكلية للاستبانة بعد استبعاد الفقرات الغير مرتبطة وتبعه استكمال باقي أشكال التحقق من الكفاءة السيكومترية مثل حساب الثبات بطريقة ألفا كرونباخ والتجزئة النصفية، وقامت الباحثة بحساب مؤشرات الصدق والثبات للتحقق من الخصائص السيكومترية للاستبانة وذلك من خلال الاجراءات التالية:

أولاً: صدق الاستبانة

قامت الباحثة بحساب مؤشرات الصدق والثبات الآتية للاستبانة:

أولاً: صدق المحتوى:

للتعرف على صدق المحتوى لأداة الدراسة قامت الباحثة بعرض الاستبانة في صورتها الأولية على مجموعة من المحكمين من أعضاء هيئة التدريس بقسم علم النفس بجامعة البحرين وجامعة أسبوت بجمهورية مصر العربية وأخذ آرائهم حول صياغة العبارات ومدى صدقها في قياس مستوى جودة خدمات الإرشاد الأسري، ومدى انتماء كل عبارة للبعد المحدد لها، وبنائها اللغوي، وأي اقتراحات أو تعديلات يرونها مناسبة لتحقيق هدف الدراسة. وتم الأخذ بالآراء التي أجمع عليها غالبية المحكمين، وتم الإبقاء على العبارات التي حصلت على اتفاق من المحكمين.

وفي ضوء توجيهات السادة المحكمين قامت الباحثة بما يلي:

- 1- اجراء التعديلات التي أوصى بها المحكمون، والإبقاء على العبارات التي اتفق عليها بنسبة 80% من المحكمين مع مراعاة اتفاقها مع التعريف الإجرائي الموضوع لكل بعد من الأبعاد.
- 2- إعادة صياغة بعض العبارات.
- 3- اختصار فقرات الاستبانة بحذف العبارات المتشابهة.

ثانياً: الصدق الارتباطي:

أمكن للباحثة حساب الصدق الارتباطي بين البنود بالأبعاد الفرعية لتتقيح واستبعاد الفقرات الغير مرتبطة بالأبعاد كخطوة أولى ثم بعدها تم إجراء صدق الارتباط بين الأبعاد بالدرجة الكلية للاستبانة بعد استبعاد الفقرات الغير مرتبطة، ويمكن توضيح ذلك من خلال جدول (3) كما يلي:

جدول (3)

الصدق الارتباطي بين بنود البعد والدرجة الكلية للبعد ودرجة البعد بالدرجة الكلية لاستبانة وجهة نظر المترددين عن مستوى جودة خدمات الإرشاد الأسري في مراكز الإرشاد الأسري بمملكة البحرين (ن = 30)

الملموسية (الجوانب الملموسة)		الاعتمادية		سرعة الاستجابة الفعلية		الضمان		التعاطف		الفائدة	
البند	الارتباط	البند	الارتباط	البند	الارتباط	البند	الارتباط	البند	الارتباط	البند	الارتباط
1	**0.586	15	**0.834	27	0.301	40	**0.679	51	**0.525	66	**0.861
2	**0.506	16	**0.746	28	**0.725	41	0.100	52	**0.525	67	**0.957
3	*0.403	17	**0.497	29	**0.726	42	**0.835	53	**0.620	68	**0.827
4	**0.514	18	**0.644	30	**0.630	43	*0.382	54	**0.539	69	**0.905
5	0.077-	19	**0.661	31	**0.857	44	*0.382	55	**0.645	70	**0.910
6	**0.746	20	**0.594	32	**0.759	45	**0.609	56	**0.544	71	**0.841
7	*0.419	21	**0.642	33	**0.733	46	**0.736	57	**0.695	72	**0.800
8	0.270	22	**0.611	34	**0.475	47	**0.855	58	**0.656	73	**0.869
9	0.356	23	**0.628	35	**0.787	48	**0.751	59	**0.636	74	**0.825
10	**0.486	24	**0.625	36	**0.762	49	**0.796	60	**0.658	75	**0.928
11	**0.469	25	**0.545	37	**0.586	50	**0.569	61	**0.727	76	**0.775
12	**0.616	26	**0.592	38	**0.769			62	**0.755		
13	**0.548			39	**0.802			63	**0.666		
14	**0.504							64	**0.646		
								65	**0.773		
**0.790		**0.905		**0.849		**0.684		**0.762		**0.759	

يتضح من خلال جدول (3) أن استبانة وجهة نظر المترددين عن مستوى جودة خدمات الإرشاد الأسري بمراكز الإرشاد الأسري بمملكة البحرين تتسم بصدق ارتباطي جيد بين درجة البنود والدرجة الكلية للبعد؛ حيث تراوحت معاملات الارتباط بين (0.382) إلى (0.957) للاستبانة لدى عينة الدراسة من المترددين، كما اتسمت الاستبانة بصدق ارتباطي جيد بين درجات البنود بدرجة كل بعد بالنسبة للبعد الأول الملموسية (الجوانب الملموسة) حيث تراوحت قيمة الارتباط ما بين (0.403) إلى (0.746) للقيم الدالة، وكانت دالة عند مستوى دلالة 0.05، 0.01 في حين تراوحت القيم الغير دالة ما بين (0.077 إلى 0.356) وهي قيم غير دالة للفقرات التي تحمل الأرقام التالية وهي (5، 8، 9) لذلك تم استبعادهم من الاستبانة النهائية، وبالنسبة للبعد الثاني الاعتمادية قد تراوحت معاملات الارتباط ما بين (0.497) إلى (0.834) وهي قيم دالة عند 0.01، وبالنسبة للبعد الثالث سرعة الاستجابة الفعلية قد تراوحت معاملات الارتباط ما بين (0.475) إلى (0.857) وهي قيم دالة عند مستوى دلالة 0.01 ماعدا الفقرة رقم (27) حيث بلغت قيمة الدلالة (0.301) وهي قيمة غير دالة لذلك تم استبعاد هذه الفقرة من البعد الثالث، وبالنسبة للبعد الرابع الضمان قد تراوحت معاملات الارتباط ما بين (0.382) إلى (0.855) وهي قيم دالة عند مستوى دلالة 0.05، 0.01 ماعدا الفقرة

رقم (41) فقد بلغت قيمة الارتباط (0.100) وبذلك فهي غير دالة مما يستدعي الأمر إلى حذف هذه الفقرة من البعد الرابع، وبالنسبة للبعد الخامس التعاطف قد تراوحت معاملات الارتباط ما بين (0.539) إلى (0.773) وهي قيم جميعها دالة عند مستوى دلالة 0.01 مما يجعلها جيدة، وبالنسبة للبعد السادس الفائدة قد تراوحت معاملات الارتباط ما بين (0.684) إلى (0.957)، وهي قيم جميعها تدل على ارتباط جيد للاستبانة الحالية لدى عينة الدراسة. وبعد حذف العبارات الغير مرتبطة بناء على ما تم ايضاحه في الجدول السابق أمكن للباحثة جمع درجات الأبعاد الفرعية الستة وجمع الدرجة الكلية للاستبانة وحساب الارتباط بين الأبعاد الفرعية والدرجة الكلية بعد استبعاد الفقرات الضعيفة وهي خمسة فقرات التي تحمل الأرقام التالية (5، 8، 9، 27، 41) لتصبح الصورة النهائية للاستبانة 71 فقرة بدلا من 76 فقرة وبناء على ما سبق تم حساب الصق الارتباطي بين الدرجة الكلية للاستبانة بالأبعاد الفرعية.

حيث بلغت معاملات الارتباط للدرجة الكلية لاستبانة مستوى جودة خدمات الإرشاد الأسري بمراكز الإرشاد الأسري بمملكة البحرين بالدرجة الكلية للأبعاد الفرعية (0.790، 0.905، 0.849، 0.684، 0.762، 0.759) لمتغيرات الملموسية (الجوانب الملموسة)، والاعتمادية، وسرعة الاستجابة الفعلية، والضمان، والتعاطف، والفائدة على التوالي، وهي قيم جميعها تدل على ارتباط جيد للاستبانة الحالية لدى عينة الدراسة.

ثانياً: ثبات الإستبانة

تم حساب الثبات للاستبانة بطريقة ألفا كرونباخ (Cronbach's alpha) والتجزئة النصفية على نتائج العينة الإستطلاعية، وهي مبينة في الجدول التالي:

جدول (4)

ثبات ألفا كرونباخ والتجزئة النصفية لاستبانة وجهة نظر المتردين عن مستوى جودة خدمات الإرشاد الأسري في مراكز الإرشاد الأسري بمملكة البحرين (ن = 30)

التجزئة النصفية		معامل الارتباط	الفأكرونباخ	المتغيرات
تصحيح أثر الطول	سبيرمان براون			
جتمان				
0.797	0.798	0.705	0.732	الملموسية (الجوانب الملموسة)
0.836	0.836	0.719	0.842	الاعتمادية
0.917	0.918	0.849	0.911	سرعة الاستجابة الفعلية

التجزئة النصفية			الفاكرونباخ	المتغيرات
تصحيح أثر الطول		معامل الارتباط		
جتمان	سبيرمان براون			
0.868	0.879	0.784	0.845	الضمان
0.777	0.800	0.666	0.878	التعاطف
0.948	0.949	0.903	0.961	الفائدة
0.807	0.821	0.696	0.961	الدرجة الكلية

يتضح من خلال جدول (4) أن استبانة وجهة نظر المترددين عن مستوى جودة خدمات الإرشاد الأسري في مراكز الإرشاد الأسري بمملكة البحرين تتمتع بثبات ألفا كرونباخ حيث بلغت قيمة ألفا كرونباخ (0.732، 0.842، 0.911، 0.845، 0.878، 0.961، 0.961) لمتغيرات الملموسية (الجوانب الملموسة)، والاعتمادية، وسرعة الاستجابة الفعلية، والضمان، والتعاطف، والفائدة على التوالي، كما تتسم الاستبانة بثبات جيد من خلال التجزئة النصفية؛ حيث بلغ معامل الارتباط بين النصفين (0.705، 0.719، 0.849، 0.784، 0.666، 0.903، 0.696) لمتغيرات الملموسية (الجوانب الملموسة)، والاعتمادية، وسرعة الاستجابة الفعلية، والضمان، والتعاطف، والفائدة على التوالي، كما بلغ ثبات التجزئة الصفية بعد تصحيح أثر الطول للمقياس بمعادلة سبيرمان براون (0.798، 0.836، 0.918، 0.879، 0.800، 0.949، 0.821) لمتغيرات الملموسية (الجوانب الملموسة)، والاعتمادية، وسرعة الاستجابة الفعلية، والضمان، والتعاطف، والفائدة على التوالي، وأيضاً بلغ ثبات التجزئة النصفية بعد التصحيح بمعادلة جتمان (0.797، 0.836، 0.917، 0.868، 0.777، 0.948، 0.807) لمتغيرات الملموسية (الجوانب الملموسة)، والاعتمادية، وسرعة الاستجابة الفعلية، والضمان، والتعاطف، والفائدة والدرجة الكلية لاستبانة مستوى جودة خدمات الإرشاد الأسري على التوالي، وهي قيم جميعها تدل على ثبات جيد للاستبانة مما يجعل الباحثة مطمئنة عند استخدام الاستبانة لدى عينة الدراسة الحالية.

وبهذا أصبحت الاستبانة في صورتها النهائية تتكون من 71 فقرة موزعة على ستة أبعاد وهي الملموسية (الجوانب الملموسة) ويتضمن 11 فقرة وهي الفقرات من (1-11)، والبعد الثاني: الاعتمادية ويتضمن 12 فقرة من (12-23)، والبعد الثالث: سرعة الاستجابة الفعلية ويتضمن 12 فقرة وهي الفقرات من (24-35)، والبعد الرابع: الضمان ويتضمن 10 فقرات وهي الفقرات (36-45)، والبعد الخامس: التعاطف ويتضمن 15 فقرة وهي الفقرات (46-60)، والبعد السادس ويتضمن 11 فقرة وهي الفقرات (61-71). ويتم الإجابة على فقرات المقياس وفقاً لنظام ليكرت الخماسي (بدرجة كبيرة جداً =

5، بدرجة كبيرة= 4، بدرجة متوسطة = 3، بدرجة قليلة= 2، بدرجة قليلة جدًا = 1)، وجميع فقرات
المقياس تم صياغتها بصورة إيجابية ولا توجد فقرات سلبية.

خامسًا: الأساليب الإحصائية المستخدمة

في الدراسة الحالية قامت الباحثة باستخدام عددًا من الأساليب الإحصائية لتحديد خصائص العينة والتحقق من الخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة الحالية، وأيضًا استخراج النتائج النهائية للدراسة، وهي:

1. المتوسط والانحراف المعياري والنسب المئوية لتحديد خصائص العينة.
2. معامل ارتباط سبيرمان- براون ومعامل جتمان وألفا كرونباخ والتجزئة النصفية، للتحقق من الخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة.
3. معاملات الارتباط.
4. اختبار الفروق بين المتوسطات الحسابية.
5. تحليل التباين الأحادي.
6. المتوسطات الموزونة والنسب المئوية للمتوسطات الموزونة.

الفصل الرابع

نتائج الدراسة ومناقشتها والتوصيات

أولاً: نتائج الدراسة.

ثانياً: مناقشة وتفسير نتائج الدراسة.

ثالثاً: توصيات الدراسة.

رابعاً: الدراسات المقترحة.

الفصل الرابع

نتائج الدراسة ومناقشتها

تستعرض الباحثة في الفصل الحالي النتائج التي توصلت إليها الدراسة الحالية والتي هدفت إلى التعرف على مستوى جودة خدمات الإرشاد الأسري من وجهة نظر المترددين على مراكز الإرشاد الأسري بمملكة البحرين في ضوء بعض المتغيرات، وتناقش الباحثة هذه النتائج في ضوء أسئلة الدراسة وتنتهي بصياغة التوصيات واقتراح الدراسات المستقبلية، وقد قامت الباحثة بالتحليل الكمي للبيانات باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية (SPSS).

أولاً: نتائج الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى جودة خدمات الإرشاد الأسري من وجهة نظر المترددين على مراكز الإرشاد الأسري بمملكة البحرين في ضوء بعض المتغيرات.

ومن أجل تحقيق هذا الهدف تم تطبيق استبانة وجهة نظر المترددين عن مستوى جودة خدمات الإرشاد الأسري في مراكز الإرشاد الأسري بمملكة البحرين في ضوء بعض المتغيرات على أفراد الدراسة، وفيما يلي عرض للنتائج التي تم التوصل إليها وذلك في ضوء أسئلة الدراسة.

نتائج السؤال الأول: ما مستوى جودة خدمات الإرشاد الأسري وأبعادها الفرعية من وجهة نظر

المترددين على مراكز الإرشاد الأسري بمملكة البحرين؟

وللتعرف على مستوى جودة خدمات الإرشاد الأسري وأبعادها الفرعية لدى المترددين على مراكز الإرشاد الأسري بمملكة البحرين، حيث أمكن حساب المتوسطات والانحرافات المعيارية لدرجات أفراد عينة البحث على بنود الاستبانة، وتم تقدير المستوى وفقاً للمعيار التالي:

تم تحديد المستوى بناء على قيمة المتوسط الحسابي والأوزان النسبية وفي ضوء درجات قطع الاستبانة أداة البحث، حيث تم تحديد طول فترة مقياس ليكرت الثلاثي المستخدمة في هذه الأداة (من 1 : 4)، وتم حساب المدى (4-1=3)، والذي تم تقسيمه على عدد فترات الاستبانة الأربعة للحصول على طول الفترة أي (3/4=0.75) ثم تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في الاستبانة وهي (1) وذلك لتحديد الحد الأعلى للفترة الأولى، وهكذا بالنسبة لباقي الفترات كما هو مبين بالجدول التالي:

جدول (5)

الفترات وتحديد درجة الانطباق والأوزان النسبية

م	الوزن النسبي	الفترة	المتوسط الحسابي	درجة الانطباق
1	18.75 % - 43.75 %	(1) إلى أقل من (1.75)	1 - 1.75	منخفض
2	43.75 % - 62.5 %	(1.75) إلى أقل من (2.50)	1.75 - 2.50	متوسط
3	62.50 % - 81.25 %	(2.50) إلى (3.25)	2.50 - 3.25	فوق متوسط
4	81.25 % - 100 %	(3.25) إلى (4)	3.25 - 4	مرتفع

تم التوصل إلى أن معيار الحكم على قيمة المتوسط الحسابي هو: من (1) إلى (1.75) تعني أنه مستوى منخفض، ومن (1.75) إلى (2.50) تعني أنه مستوى متوسط، ومن (2.50) إلى (3.25) تعني أنه مستوى فوق متوسط، ومن (3.25) إلى (4) تعني أنه مستوى مرتفع ويمكن توضيح نتائج التحليلات الإحصائية كما في جدول (6) كما يلي:

جدول (6)

المتوسطات والانحرافات المعيارية والنسب المئوية الموزونة لاستبانة وجهة نظر المترددين عن مستوى جودة خدمات الإرشاد الأسري البعد الأول: الملموسية (الجوانب الملموسة) في مراكز الإرشاد الأسري بمملكة البحرين (ن = 80)

م	البنود	البديلات					الدرجة المقدره	المتوسط الموزون	الانحراف المعياري للمتوسط الموزون	النسبة المئوية للمتوسط الموزون
		كبيرة جدًا	كبيرة	متوسطة	قليلة	قليلة جدًا				
1	توجد تجهيزات ومعدات متطورة في المركز .	13	31	31	5	0	292	3.65	0.73	73
2	يناسب مظهر المركز العام طبيعة ونوعية الخدمات المقدمة فيه.	24	38	17	1	0	325	4.06	0.81	81.25
3	توجد أماكن مناسبة لاستراحة المترددين داخل المركز .	33	30	16	1	0	335	4.19	0.84	83.75
4	يوجد موقع إلكتروني متميز للمركز على شبكة الإنترنت.	16	31	23	8	2	291	3.64	0.73	72.75
5	يقدم المركز مطبوعات تعريفية عن أنشطته وبرامجه التدريبية.	21	26	24	9	0	299	3.74	0.75	74.75
6	تتوافر مواقف سيارات كافية بمحيط المركز .	19	37	14	8	2	303	3.79	0.76	75.75
7	يقع المركز في مكان مناسب ومريح للمترددين.	28	23	22	4	3	309	3.86	0.77	77.25
8	يتوفر بالمركز مكاتب وقاعات ملائمة (من حيث المساحة والتهوية والإضاءة).	36	28	14	1	1	337	4.21	0.84	84.25
9	تتوفر الخصوصية خاصة في الدخول والخروج من المركز .	40	26	10	3	1	341	4.26	0.85	85.25
10	حجم مكاتب الإرشاد مناسبة.	25	41	13	1	0	330	4.13	0.83	82.5
11	أثاث المكاتب كاف ومريح.	27	40	11	2	0	332	4.15	0.83	83

م	البنود	البدائل					الدرجة المقدرة	المتوسط الموزون	الانحراف المعياري للمتوسط الموزون	النسبة المئوية للمتوسط الموزون
		كبيرة جدًا	كبيرة	متوسطة	قليلة	قليلة جدًا				
	البعد الأول: الملموسية (الجوانب الملموسة)	282	351	195	43	9	3494	3.97	0.79	79.41

يتضح من خلال جدول (6) أن النسبة المئوية الموزونة لاستبانة مستوى جودة خدمات الإرشاد الأسري للبعد الأول: الملموسية (الجوانب الملموسة) لدى المترددين على مراكز الإرشاد الأسري بمملكة البحرين تراوحت ما بين 72.75% إلى 85.25% للبنود الفرعية للبعد وهي نسب تقع في مستوى فوق متوسط، وكما بلغ إجمالي البعد الأول: الملموسية (الجوانب الملموسة) نسبة 79.41% وهي نسبة تعبر عن مستوى (فوق متوسط) لدى المترددين على مراكز الإرشاد الأسري بمملكة البحرين.

جدول (7)

المتوسطات والانحرافات المعيارية والنسب المئوية الموزونة لاستبانة وجهة نظر المترددين عن مستوى جودة خدمات الإرشاد الأسري (البعد الثاني: الاعتمادية) في مراكز الإرشاد الأسري بمملكة البحرين (ن = 80)

م	البنود	البدائل					الدرجة المقدرة	المتوسط الموزون	الانحراف المعياري للمتوسط الموزون	النسبة المئوية للمتوسط الموزون
		كبيرة جدًا	كبيرة	متوسطة	قليلة	قليلة جدًا				
12	يتميز العاملون في المركز بأنهم على دراية كبيرة بنظام العمل في المركز	43	31	6	0	0	357	4.46	0.89	89.25
13	يقدم المركز برامج شاملة لتهيئة وتوجيه المترددين الجدد عليه	41	27	9	3	0	346	4.33	0.87	86.5
14	توجد سهولة في إجراءات الاستقبال وتسجيل المواعيد داخل المركز	48	23	7	0	2	355	4.44	0.89	88.75
15	يحرص العاملون على تزويد المترددين بالإرشادات اللازمة للحصول على الخدمة الإرشادية	49	24	6	0	1	360	4.5	0.9	90
16	يحرص العاملون في المركز على تقديم خدمات الإرشاد الأسري بشكل متقن	51	26	1	2	0	366	4.58	0.92	91.5
17	يتوافر بالمركز العديد من البرامج والأنشطة التي تناسب المترددين	36	26	11	5	2	329	4.11	0.82	82.25
18	يشجع المركز المترددين على الالتزام في العملية الإرشادية	44	26	6	3	1	349	4.36	0.87	87.25
19	يثق المترددون في كفاءة ومهارة العاملين في المركز	48	22	10	0	0	358	4.48	0.89	89.5
20	تهتم إدارة المركز بشكل دقيق في تدوين المعلومات المتحصلة من المترددين في السجلات وأجهزة الحاسب الآلي	42	29	7	2	0	351	4.39	0.88	87.75
21	يتوافر بالمركز إدارة ذات كفاءة عالية	51	21	7	1	0	362	4.53	0.91	90.5
22	يعمل بالمركز أخصائيون من ذوي الكفاءات العلمية	51	24	5	0	0	366	4.58	0.92	91.5
23	يقدم المركز برامج إرشاد أسري ذات كفاءة عالية	48	23	7	2	0	357	4.46	0.89	89.25
	البعد الثاني: الاعتمادية	552	302	82	18	6	4256	4.43	0.89	88.67

يتضح من خلال جدول (7) أن النسبة المئوية الموزونة لاستبانة مستوى جودة خدمات الإرشاد الأسري البعد الثاني: الاعتمادية لدى المترددين على مراكز الإرشاد الأسري بمملكة البحرين ترواحت ما بين 82.25% إلى 91.50% للبنود الفرعية للبعد وهي نسب تعبر عن مستوى مرتفع، وكما بلغ إجمالي البعد الثاني: الاعتمادية نسبة 88.67% وهي نسبة تعبر عن مستوى (مرتفع) لدى المترددين على مراكز الإرشاد الأسري بمملكة البحرين.

جدول (8)

المتوسطات والانحرافات المعيارية والنسب المئوية الموزونة لاستبانة وجهة نظر المترددين عن مستوى جودة خدمات الإرشاد الأسري (البعد الثالث: سرعة الاستجابة الفعلية) في مراكز الإرشاد الأسري بمملكة البحرين (ن = 80)

م	البنود	البدائل					الدرجة المقدره	المتوسط الموزون	الانحراف المعياري للمتوسط الموزون	النسبة المئوية للمتوسط الموزون
		كبيرة جدًا	كبيرة	متوسطة	قليلة	قليلة جدًا				
24	يتوافر بالمركز العاملون من ذوي الخبرة والكفاءة التي تمكنهم من الرد الفوري على استفسارات المترددين	43	31	6	0	0	357	4.46	0.89	89.25
25	تحرص إدارة المركز على حل مشكلات المترددين دون تأخير	47	26	5	1	1	357	4.46	0.89	89.25
26	تُعلم إدارة المركز جميع المترددين بمواعيد الحصول على الخدمات الإرشادية والانتهاؤها منها	46	26	6	1	1	355	4.44	0.89	88.75
27	يتوافر بالمركز الكفاءة في التعامل مع المتغيرات الطارئة والأزمات	38	28	12	1	1	341	4.26	0.85	85.25
28	يوجد استعداد تام لدى العاملين بالمركز لتقديم المساعدة للمترددين	51	23	4	1	1	362	4.53	0.91	90.5
29	يُعلم المركز المترددين بكل ما يستجد في حينه	40	29	7	1	3	342	4.28	0.86	85.5
30	يتواجد العاملون بالمركز في أماكن عملهم باستمرار	43	27	8	2	0	351	4.39	0.88	87.75
31	تتبع إدارة المركز احتياجات جميع المترددين بسرعة ودقة	44	28	5	2	1	352	4.4	0.88	88
32	يتجاوب العاملون في المركز مع طلبات المترددين رغم الضغوطات والانشغال	39	35	4	1	1	350	4.38	0.88	87.5
33	يمكن التواصل المستمر مع العاملين كلما اقتضت الحاجة	41	31	5	2	1	349	4.36	0.87	87.25
34	تهتم إدارة المركز بالمترددين عند تقديم شكاويهم ومقترحاتهم.	45	27	6	0	2	353	4.41	0.88	88.25
35	يهتم العاملون في المركز بالمشاعر الإنسانية لدى المترددين.	44	26	9	0	1	352	4.4	0.88	88
البعد الثالث: سرعة الاستجابة الفعلية		521	337	77	12	13	4221	4.4	0.88	87.94

يتضح من خلال جدول (8) أن النسبة المئوية الموزونة لاستبانة مستوى جودة خدمات الإرشاد الأسري البعد الثالث: سرعة الاستجابة الفعلية لدى المترددين على مراكز الإرشاد الأسري بمملكة البحرين ترواحت ما بين 85.25% إلى 90.50% للبنود الفرعية للبعد وهي نسب تعبر عن مستوى مرتفع، وكما بلغ إجمالي البعد الثالث: سرعة الاستجابة الفعلية نسبة 87.94% وهي نسبة تعبر عن مستوى (مرتفع) لدى المترددين على مراكز الإرشاد الأسري بمملكة البحرين.

جدول (9)

المتوسطات والانحرافات المعيارية والنسب المئوية الموزونة لاستبانة وجهة نظر المترددين عن مستوى جودة خدمات الإرشاد الأسري (البعد الرابع: الضمان) في مراكز الإرشاد الأسري بمملكة البحرين (ن = 80)

م	البنود	البدائل					الدرجة المقدرة	المتوسط الموزون	الانحراف المعياري للمتوسط الموزون	النسبة المئوية للمتوسط الموزون
		كبيرة جدًا	كبيرة	متوسطة	قليلة	قليلة جدًا				
36	يمتلك العاملون المعرفة الكافية للإجابة على أسئلة المترددين.	58	18	4	0	0	374	4.68	0.93	93.5
37	لدى المترددين الرغبة في مواصلة جلسات الإرشاد الأسري.	45	29	4	2	0	357	4.46	0.89	89.25
38	يحافظ العاملون في المركز على سرية وخصوصية بيانات المترددين.	58	19	3	0	0	375	4.69	0.94	93.75
39	يتصف العاملون بالمركز بحسن معاملة المترددين.	61	18	1	0	0	380	4.75	0.95	95
40	يشعر المترددون بالاعتزاز والانتماء للمركز.	55	18	7	0	0	368	4.6	0.92	92
41	يتم تقييم التزام المترددين في العمل الإرشادي بعدالة وموضوعية.	52	21	5	1	1	362	4.53	0.91	90.5
42	يعبر المترددون عن آرائهم بحرية ودون خوف.	54	23	2	1	0	370	4.63	0.93	92.5
43	يمنح المترددون قدرًا كافيًا من الحرية في العملية الإرشادية.	53	19	7	1	0	364	4.55	0.91	91
44	يشعر المترددون بالأمان عند التعامل مع العاملين في المركز.	58	20	2	0	0	376	4.7	0.94	94
45	يشعر المترددون بالنقطة والإطمئنان تجاه العاملين بالمركز.	58	19	3	0	0	375	4.69	0.94	93.75
البعد الرابع: الضمان		552	204	38	5	1	3701	4.63	0.93	92.52

يتضح من خلال جدول (9) أن النسبة المئوية الموزونة لاستبانة مستوى جودة خدمات الإرشاد الأسري البعد الرابع: الضمان لدى المترددين على مراكز الإرشاد الأسري بمملكة البحرين تراوحت ما بين 89.25% إلى 95% للبنود الفرعية للبعد وهي نسب تعبر عن مستوى مرتفع، وكما بلغ إجمالي البعد الرابع: الضمان نسبة 92.52% وهي نسبة تعبر عن مستوى (مرتفع) لدى المترددين على مراكز الإرشاد الأسري بمملكة البحرين.

جدول (10)

المتوسطات والانحرافات المعيارية والنسب المئوية الموزونة لاستبانة وجهة نظر المترددين عن مستوى جودة خدمات الإرشاد الأسري (البعد الخامس: التعاطف) في مراكز الإرشاد الأسري بمملكة البحرين (ن = 80)

م	البنود	البدائل					الدرجة المقدرة	المتوسط الموزون	الانحراف المعياري للمتوسط الموزون	النسبة المئوية للمتوسط الموزون
		كبيرة جدًا	كبيرة	متوسطة	قليلة	قليلة جدًا				
46	يشعر المترددون بأن العاملين في المركز يقبلونهم كما هم دون إطلاق أية أحكام مسبقة.	57	21	2	0	0	375	4.69	0.94	93.75
47	يعامل العاملون المترددين باحترام.	59	20	1	0	0	378	4.73	0.95	94.5
48	تضع إدارة المركز مصلحة المترددين في مقدمة اهتماماتها.	53	21	5	0	1	365	4.56	0.91	91.25

م	البنود	البدائل					الدرجة المقدرة	المتوسط الموزون	الانحراف المعياري للمتوسط الموزون	النسبة المئوية للمتوسط الموزون
		كبيرة جدًا	كبيرة	متوسطة	قليلة	قليلة جدًا				
49	يحرص المركز على أخذ رغبات وظروف المترددين في الاعتبار عند تحديد مواعيد جلسات الإرشاد الأسري.	52	21	5	1	1	362	4.53	0.91	90.5
50	يحرص المركز على تحديد احتياجات المترددين بصفة دورية.	49	19	9	2	1	353	4.41	0.88	88.25
51	ترفض إدارة المركز الوساطة والمحسوبية في التعامل مع مشكلات المترددين.	43	27	5	0	5	343	4.29	0.86	85.75
52	يعمل المركز على توفير خدمة الإرشاد النفسي للمترددين.	52	23	3	2	0	365	4.56	0.91	91.25
53	يتعاطف العاملون مع الوضع النفسي والأسري للمترددين.	54	19	6	0	1	365	4.56	0.91	91.25
54	يقوم المركز بقياس رضا المترددين عن خدمات الإرشاد الأسري المقدمة لهم.	47	20	9	1	3	347	4.34	0.87	86.75
55	تتم العناية الشخصية بكل متردد بما يشعره بمكانته المتميزة.	48	25	6	1	0	360	4.5	0.9	90
56	تتم المتابعة المستمرة للصعوبات التي تواجه المترددين وإيجاد الحلول لها.	49	20	7	4	0	354	4.43	0.89	88.5
57	تهتم إدارة المركز بتنظيم مواعيد الجلسات بما يلائم مصلحة المتردد.	53	17	6	2	2	357	4.46	0.89	89.25
58	يملك العاملون القدرة على التعامل بمهنية مع المترددين.	53	23	4	0	0	369	4.61	0.92	92.25
59	يعمل المركز بنظام عمل (ساعات) يتناسب مع حاجات المترددين.	43	25	9	3	0	348	4.35	0.87	87
60	تقدم إدارة المركز والعاملون فيه أفضل ما لديهم للمترددين.	54	20	4	1	1	365	4.56	0.91	91.25
البعد الخامس: التعاطف		766	321	81	17	15	5406	4.51	0.9	90.1

يتضح من خلال جدول (10) أن النسبة المئوية الموزونة لاستبانة مستوى جودة خدمات الإرشاد الأسري البعد الخامس: التعاطف لدى المترددين على مراكز الإرشاد الأسري بمملكة البحرين تراوحت ما بين 85,75% إلى 94.5% للبنود الفرعية للبعد وهي نسب تعبر عن مستوى مرتفع، وكما بلغ إجمالي البعد الخامس: التعاطف نسبة 90.10% وهي نسبة تعبر عن مستوى (مرتفع) لدى المترددين على مراكز الإرشاد الأسري بمملكة البحرين.

جدول (11)

المتوسطات والانحرافات المعيارية والنسب المئوية الموزونة لاستبانة وجهة نظر المترددين عن مستوى جودة خدمات الإرشاد الأسري (البعد السادس: الفائدة) في مراكز الإرشاد الأسري بمملكة

البحرين (ن = 80)

م	البنود	البدائل					الدرجة المقدرة	المتوسط الموزون	الانحراف المعياري للمتوسط الموزون	النسبة المئوية للمتوسط الموزون
		كبيرة جدًا	كبيرة	متوسطة	قليلة	قليلة جدًا				
61	يشعر المتردد بأنه حقق الفائدة من تلقيه خدمة الإرشاد الأسري.	50	18	9	3	0	355	4.44	0.89	88.75
62	يشعر المتردد أن حياته تغيرت للأفضل بعد حصوله على خدمة الإرشاد الأسري.	44	20	13	1	2	343	4.29	0.86	85.75
63	نما فهم المتردد لنفسه وبشكل أعمق بعد تلقي خدمة الإرشاد الأسري.	46	20	12	2	0	350	4.38	0.88	87.5
64	لدى المتردد القدرة الكافية على اتخاذ القرارات المناسبة لحل مشكلاته بعد حصوله على خدمة الإرشاد الأسري.	41	26	10	2	1	344	4.3	0.86	86
65	حققت خدمة الإرشاد الأسري أهدافها العملية على صعيد حياة المتردد الشخصية والأسرية.	41	24	13	1	1	343	4.29	0.86	85.75

م	البنود	البدائل					الدرجة المقدرة	المتوسط الموزون	الانحراف المعياري للمتوسط الموزون	النسبة المئوية للمتوسط الموزون
		كبيرة جدًا	كبيرة	متوسطة	قليلة	قليلة جدًا				
66	صقلت خدمة الإرشاد الأسري التي حصل عليها المتردد معارفه ومهاراته وخبراته.	40	27	11	1	1	344	4.3	0.86	86
67	تغيرت الكثير من قنوات المتردد للأفضل.	40	26	8	4	2	338	4.23	0.85	84.5
68	طراً تحسن في قدرة المتردد في التأثير على قنوات وسلوكيات أسرته.	41	22	13	3	1	339	4.24	0.85	84.75
69	حصل المتردد على خدمة إرشاد أسري فعالة ومؤثرة.	43	22	12	2	1	344	4.3	0.86	86
70	يطبق المتردد ما استفاد منه من معلومات وأدوات ومهارات في حياته الشخصية والأسرية.	36	30	10	2	2	336	4.2	0.84	84
71	يشعر المتردد بأنه في حال أفضل بعد حصوله على خدمة الإرشاد الأسري.	43	24	10	1	2	345	4.31	0.86	86.25
البعد السادس: الفائدة		465	259	121	22	13	3781	4.3	0.86	85.93
الدرجة الكلية		3138	1774	594	117	57	24859	4.38	0.88	87.53

يتضح من خلال جدول (11) أن النسبة المئوية الموزونة لاستبانة مستوى جودة خدمات الإرشاد الأسري البعد السادس: الفائدة لدى المترددين على مراكز الإرشاد الأسري بمملكة البحرين تراوحت ما بين 84% إلى 88.75% للبنود الفرعية للبعد وهي نسب تعبر عن مستوى مرتفع، وكما بلغ إجمالي البعد السادس: الفائدة نسبة 87.53% وهي نسبة تعبر عن مستوى (مرتفع) لدى المترددين على مراكز الإرشاد الأسري بمملكة البحرين.

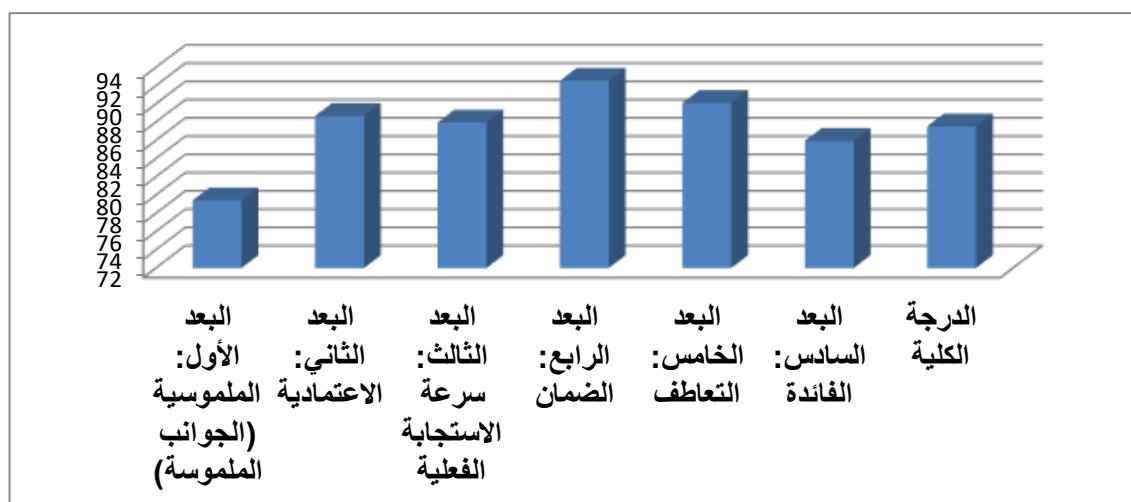
جدول (12)

المتوسطات والانحرافات المعيارية والنسب المئوية الموزونة لاستبانة وجهة نظر المترددين عن مستوى جودة خدمات الإرشاد الأسري في مراكز الإرشاد الأسري بمملكة البحرين (ن = 80)

م	البنود	البدائل					الدرجة المقدرة	المتوسط الموزون	الانحراف المعياري للمتوسط الموزون	النسبة المئوية للمتوسط الموزون
		كبيرة جدًا	كبيرة	متوسطة	قليلة	قليلة جدًا				
1	البعد الأول: الملموسية (الجوانب الملموسة)	282	351	195	43	9	3494	3.97	0.79	79.41
2	البعد الثاني: الاعتمادية	552	302	82	18	6	4256	4.43	0.89	88.67
3	البعد الثالث: سرعة الاستجابة الفعلية	521	337	77	12	13	4221	4.4	0.88	87.94
4	البعد الرابع: الضمان	552	204	38	5	1	3701	4.63	0.93	92.52
5	البعد الخامس: التعاطف	766	321	81	17	15	5406	4.51	0.9	90.1
6	البعد السادس: الفائدة	465	259	121	22	13	3781	4.3	0.86	85.93
الدرجة الكلية		3138	1774	594	117	57	24859	4.38	0.88	87.53

يتضح من خلال جدول (12) أن النسبة المئوية الموزونة لاستبانة مستوى جودة خدمات الإرشاد الأسري تراوحت ما بين (79.41% إلى 92.52%) وهي نسب مئوية تتراوح ما بين المستوى الفوق المتوسط إلى المستوى المرتفع حيث جاء من حيث ترتيب البعد الرابع: الضمان بنسبة 92.52% في الترتيب الأول، وجاء البعد الخامس: التعاطف بنسبة 90.10% في الترتيب الثاني،

وجاء البعد الثاني: الاعتمادية بنسبة 88.67% في الترتيب الثالث، وجاء البعد الثالث: سرعة الاستجابة الفعلية بنسبة 87.94% في الترتيب الرابع، وجاء البعد السادس: الفائدة 85.93% في الترتيب الخامس، وجاء البعد الأول: الملموسية (الجوانب الملموسة) بنسبة 79.41% في الترتيب السادس والأخير. ويمكن توضيح النسب المئوية لاستبانة مستوى جودة خدمات الإرشاد الأسري كما في شكل (1).



الشكل 1. النسب المئوية الموزونة لاستبانة وجهة نظر المترددين عن مستوى جودة خدمات

الإرشاد الأسري في مراكز الإرشاد الأسري بمملكة البحرين (ن = 80)

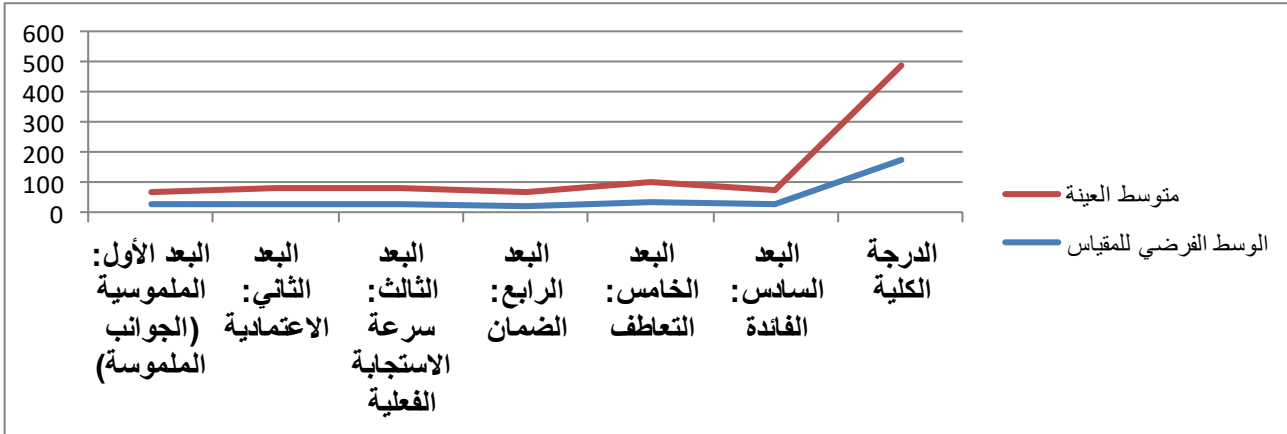
وللتحقق من مدى وجود فروق جوهرية بين المتوسط الحقيقي للعينة الحالية بالمتوسط الفرضي (المتوقع) قامت الباحثة بحساب دلالة الفروق بين الوسط الفرضي للاستبانة ومتوسط درجات العينة التجريبي على الاستبانة باستخدام اختبار - ت لعينة واحدة، حيث نجد أن الوسط الحسابي = مجموع أوزان البدائل عدد الفقرات الكلية / عدد البدائل، وأمكن مقارنتها بالمتوسطات الحسابية بغرض التحقق من مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الوسط الفرضي ومتوسط درجات العينة على استبانة وجهة نظر المترددين عن مستوى جودة خدمات الإرشاد الأسري في مراكز الإرشاد الأسري بمملكة البحرين، ويمكن عرض نتيجة الفرض كما يلي:

جدول (13)

اختبار ت لعينة واحدة لدلالة الفروق بين الوسط الفرضي للاستبانة ومتوسط درجات عينة الدراسة على استبانة وجهة نظر المترددين عن مستوى جودة خدمات الإرشاد الأسري في مراكز الإرشاد الأسري بمملكة البحرين (ن = 80)

المتغيرات	ن	الوسط الفرضي للمقياس	متوسط العينة	الانحراف المعياري	قيمة (ت)	درجة الحرية	مستوى الدلالة	اتجاه الفروق
البعد الأول: الملموسية (الجوانب الملموسة)	80	27.5	43.67	0.78	20.714	79	0.001	متوسط العينة
البعد الثاني: الاعتمادية	80	30	53.20	7.63	27.179	79	0.001	متوسط العينة
البعد الثالث: سرعة الاستجابة الفعلية	80	30	52.76	8.42	24.185	79	0.001	متوسط العينة
البعد الرابع: الضمان	80	25	46.26	5.07	37.503	79	0.001	متوسط العينة
البعد الخامس: التعاطف	80	37.5	67.58	9.50	28.304	79	0.001	متوسط العينة
البعد السادس: الفائدة	80	27.5	47.26	9.14	19.340	79	0.001	متوسط العينة
الدرجة الكلية	80	177.5	310.74	41.29	28.863	79	0.001	متوسط العينة

يتضح من خلال جدول (13) أن هناك فروق جوهرية بين الوسط الفرضي للاستبانة ومتوسط درجات عينة الدراسة على استبانة وجهة نظر المترددين عن مستوى جودة خدمات الإرشاد الأسري في مراكز الإرشاد الأسري بمملكة البحرين حيث نجد أن قيمة ت بلغت (20.714، 27.179، 24.185، 37.503، 28.304، 19.340، 28.863) لمتغيرات الملموسية (الجوانب الملموسة)، والاعتمادية، وسرعة الاستجابة الفعلية، والضمان، والتعاطف، والفائدة، والدرجة الكلية لمستوى جودة خدمات الإرشاد الأسري على التوالي وهي قيم جميعها دالة عند مستوى دلالة 0.001 في اتجاه متوسط العينة الحالية مما يعني بأن هناك ارتفاع في مستوى جودة خدمات الإرشاد الأسري مقارنة بالوسط الفرضي في اتجاه متوسط عينة الدراسة الحالية مما يعني أن مستوى جودة خدمات الإرشاد الأسري كان مرتفع، ويمكن توضيح الفروق بين الوسط الفرضي والعينة الحالية على مستوى جودة خدمات الإرشاد الأسري كما في شكل (2).



الشكل 2. الوسط الفرضي للاستبانة ومتوسط درجات عينة الدراسة على مستوى جودة خدمات

الإرشاد الأسري لدى المترددين على مراكز الإرشاد الأسري بمملكة البحرين (ن = 80)

نتائج السؤال الثاني: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى جودة خدمات الإرشاد الأسري لدى المترددين على مراكز الإرشاد الأسري بمملكة البحرين تعزى لمتغيرات (الجنس، الحالة الإجتماعية، المستوى التعليمي، المهنة، الفئة العمرية، السكن)؟

وسيتم تجزيء السؤال السابق إلى ستة أسئلة فرعية على النحو التالي:

أ- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى جودة خدمات الإرشاد الأسري لدى المترددين على مراكز الإرشاد الأسري بمملكة البحرين تعزى لمتغير الجنس؟

وللإجابة على هذا التساؤل أمكن للباحثة من استخدام تحليل التباين الأحادي، ويمكن عرض نتائج التحليل الإحصائي للتعرف على طبيعة الفروق في مستوى جودة خدمات الإرشاد الأسري لدى المترددين على مراكز الإرشاد الأسري بمملكة البحرين تعزى لمتغير الجنس (ذكور، إناث) كما هو موضح بجدول (14)، كما يلي:

جدول (14)

تحليل التباين الأحادي لمستوى جودة خدمات الإرشاد الأسري لدى المترددين على مراكز الإرشاد الأسري بمملكة البحرين تعزى لمتغير الجنس (ن = 80)

المتغيرات	ذكور (ن=14)		إناث (ن=66)		قيمة (ت)	مستوى الدلالة	اتجاه الفروق
	ع	م	ع	م			
الملموسية (الجوانب الملموسة)	41.86	6.35	44.06	7.10	1.073	غير دال	-
الاعتمادية	51.79	8.83	53.50	7.40	0.761	غير دال	-
سرعة الاستجابة الفعلية	50.79	9.56	53.18	8.17	0.967	غير دال	-
الضمان	47.36	3.15	46.03	5.38	0.888	غير دال	-
التعاطف	66.64	10.19	67.777	9.42	0.402	غير دال	-
الفائدة	47.36	9.53	47.24	9.13	0.042	غير دال	-
الدرجة الكلية	305.79	42.25	311.79	41.33	0.492	غير دال	-

يتضح من خلال جدول (14) أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية على مستوى جودة خدمات الإرشاد الأسري وأبعاده الفرعية لدى المترددين على مراكز الإرشاد الأسري بمملكة البحرين تعزى لمتغير الجنس (ذكور/ إناث) حيث بلغت قيمة ت (1.073، 0.761، 0.967، 0.888، 0.402، 0.042، 0.492) لمتغيرات الملموسية (الجوانب الملموسة)، والاعتمادية، وسرعة الاستجابة الفعلية، والضمان، والتعاطف، والفائدة، والدرجة الكلية لمستوى جودة خدمات الإرشاد الأسري على التوالي، وهي قيم جميعها غير دالة مما يعطي مؤشر بأنه لا توجد فروق جوهرية تعزى لمتغير الجنس (ذكور/ إناث) على مستوى جودة خدمات الإرشاد الأسري على التوالي.

ب- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى جودة خدمات الإرشاد الأسري لدى المترددين على مراكز الإرشاد الأسري بمملكة البحرين تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية؟

وللإجابة على هذا التساؤل أمكن للباحثة من استخدام تحليل التباين الأحادي، ويمكن عرض نتائج التحليل الإحصائي للتعرف على طبيعة الفروق في مستوى جودة خدمات الإرشاد الأسري لدى المترددين على مراكز الإرشاد الأسري بمملكة البحرين تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية (أعزب، متزوج، مطلق، أرمل) كما هو موضح بجدول (15)، كما يلي:

جدول (15)

تحليل التباين الأحادي لمستوى جودة خدمات الإرشاد الأسري لدى المترددين على مراكز الإرشاد الأسري بمملكة البحرين تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية (ن = 80)

المتغيرات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
الملموسية (الجوانب الملموسة)	بين المجموعات	377.366	3	125.789	2.750	0.05
	داخل المجموعات	3476.184	76	45.739		
	المجموع	3853.550	79			
الاعتمادية	بين المجموعات	227.347	3	75.782	1.316	غير دال
	داخل المجموعات	4377.453	76	57.598		
	المجموع	4604.800	79			
سرعة الاستجابة الفعلية	بين المجموعات	144.793	3	48.264	0.673	غير دال
	داخل المجموعات	5453.695	76	71.759		
	المجموع	5598.488	79			
الضمان	بين المجموعات	66.984	3	22.328	0.864	غير دال
	داخل المجموعات	1664.504	76	25.849		
	المجموع	2031.488	79			
التعاطف	بين المجموعات	216.998	3	72.333	0.795	غير دال
	داخل المجموعات	6918.552	76	91.034		
	المجموع	7135.550	79			
الفائدة	بين المجموعات	150.835	3	50.278	0.593	غير دال
	داخل المجموعات	6448.652	76	84.851		
	المجموع	6599.488	79			
	بين المجموعات	3699.402	3	1233.134	0.716	غير دال

		1723.370	76	130976.086	داخل المجموعات	الدرجة الكلية
			79	134675.488	المجموع	

يتضح من خلال جدول (15) أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية على مستوى جودة خدمات الإرشاد الأسري وأبعاده الفرعية لدى المترددين على مراكز الإرشاد الأسري بمملكة البحرين تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية (أعزب، متزوج، مطلق، أرمل) حيث بلغت قيمة ف (2.750، 1.316، 0.673، 0.864، 0.795، 0.593، 0.716) لمتغيرات الملموسية (الجوانب الملموسة)، والاعتمادية، وسرعة الاستجابة الفعلية، والضمان، والتعاطف، والفائدة، والدرجة الكلية لمستوى جودة خدمات الإرشاد الأسري على التوالي، وهي قيم جميعها غير دالة مما يعطي مؤشر بأنه لا توجد فروق جوهرية تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية (أعزب، متزوج، مطلق، أرمل) على مستوى جودة خدمات الإرشاد الأسري على التوالي باستثناء قيمة ف (02.750) لبعد الملموسية (الجوانب الملموسة) حيث كانت القيمة دالة عند مستوى دلالة 0.05 وللتعرف على طبيعة الفروق بين المجموعات الفرعية أمكن تتبعها باستخدام اختبار LSD كما في جدول (16).

جدول (16)

الفروق بين المجموعات الفرعية باستخدام اختبار الـ LSD على بعد الملموسية (الجوانب الملموسة) كأحد أبعاد استبانة وجهة نظر المترددين عن مستوى جودة خدمات الإرشاد الأسري في مراكز الإرشاد الأسري بمملكة البحرين تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية (أعزب، متزوج، مطلق، أرمل) (ن = 80)

المتغيرات	المقارنات الفرعية	متوسط الفروق	الخطأ المعياري	مستوى الدلالة	اتجاه الفروق
الملموسية (الجوانب الملموسة)	متزوج	8.67568-	4.90977	غير دال	-
	أعزب	10.48571-*	4.91696	0.05	مطلق
	أرمل	14.33333-*	5.52203	0.01	أرمل
	متزوج	1.81004-	1.59469	غير دال	-

-	غير دال	2.97648	5.65766-	أرمل	
-	غير دال	2.98832	3.84762-	أرمل	مطلق

يتضح من خلال جدول (16) أن هناك فروق بين مجموعة العزاب مقارنة بمجموعة المطلقين والأرامل وكانت الفروق في اتجاه المطلقين والأرامل على بعد الملموسية (الجوانب الملموسة) بينما لم تكن هناك فروق جوهرية بين باقي المجموعات الفرعية على بعد الملموسية (الجوانب الملموسة).

ج- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى جودة خدمات الإرشاد الأسري لدى المترددين على مراكز الإرشاد الأسري بمملكة البحرين تعزى لمتغير المستوى التعليمي؟

وللإجابة على هذا التساؤل أمكن للباحثة من استخدام تحليل التباين الأحادي، ويمكن عرض نتائج التحليل الإحصائي للتعرف على طبيعة الفروق في مستوى جودة خدمات الإرشاد الأسري لدى المترددين على مراكز الإرشاد الأسري بمملكة البحرين تعزى لمتغير المستوى التعليمي (إبتدائي/إعدادي/ ثانوي/جامعي فما فوق) كما هو موضح بجدول (17)، كما يلي:

جدول (17)

تحليل التباين الأحادي لمستوى جودة خدمات الإرشاد الأسري لدى المترددين على مراكز الإرشاد الأسري بمملكة البحرين تعزى لمتغير المستوى التعليمي (إبتدائي/ إعدادي/ ثانوي/ جامعي فما

فوق) (ن = 80)

المتغيرات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
الملموسية (الجوانب الملموسة)	بين المجموعات	251.989	3	83.996	1.772	غير دال
	داخل المجموعات	3601.561	76	47.389		
	المجموع	3853.550	79			
الاعتمادية	بين المجموعات	149.989	3	49.996	0.853	غير دال
	داخل المجموعات	4454.811	76	58.616		
	المجموع	4604.800	79			

غير دال	0.914	65.006	3	195.018	بين المجموعات	سرعة الاستجابة الفعلية
		71.098	76	5403.469	داخل المجموعات	
			79	5598.488	المجموع	
غير دال	0.088	2.356	3	7.067	بين المجموعات	الضمان
		26.637	76	2024.421	داخل المجموعات	
			79	2031.488	المجموع	
غير دال	0.521	47.905	3	143.716	بين المجموعات	التعاطف
		91.998	76	6991.834	داخل المجموعات	
			79	7135.550	المجموع	
غير دال	1.803	146.132	3	438.395	بين المجموعات	الفائدة
		81.067	76	6161.092	داخل المجموعات	
			79	6599.487	المجموع	
غير دال	1.088	1848.192	3	5544.575	بين المجموعات	الدرجة الكلية
		1699.091	76	129130.912	داخل المجموعات	
			79	1346758.488	المجموع	

يتضح من خلال جدول (17) أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية على مستوى جودة خدمات الإرشاد الأسري وأبعاده الفرعية لدى المترددين على مراكز الإرشاد الأسري بمملكة البحرين تعزى لمتغير المستوى التعليمي (ابتدائي/ إعدادي/ ثانوي/ جامعي فما فوق) حيث بلغت قيمة ف (1.772، 0.853، 0.914، 0.088، 0.521، 1.803، 1.088) لمتغيرات الملموسية (الجوانب الملموسة)، والاعتمادية، وسرعة الاستجابة الفعلية، والتعاطف، والفائدة، والدرجة الكلية لمستوى جودة خدمات الإرشاد الأسري على التوالي، وهي قيم جميعها غير دالة مما يعطي مؤشراً بأنه لا توجد فروق جوهرية تعزى لمتغير المستوى التعليمي (ابتدائي/ إعدادي/ ثانوي/ جامعي فما فوق) على مستوى جودة خدمات الإرشاد الأسري وأبعاده الفرعية وهي: الملموسية (الجوانب الملموسة)، والاعتمادية، وسرعة الاستجابة الفعلية، والضمان، والتعاطف، والفائدة.

د- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى جودة خدمات الإرشاد الأسري لدى المترددين على مراكز الإرشاد الأسري بمملكة البحرين تعزى لمتغير المهنة؟

وللإجابة على هذا التساؤل أمكن للباحثة من استخدام تحليل التباين الأحادي، ويمكن عرض نتائج التحليل الإحصائي للتعرف على طبيعة الفروق في مستوى جودة خدمات الإرشاد الأسري لدى المترددين على مراكز الإرشاد الأسري بمملكة البحرين تعزى لمتغير المهنة (طالب/ موظف/ ربة منزل/ أعمال حرة/ متقاعد) كما هو موضح بجدول (18)، كما يلي:

جدول (18)

تحليل التباين الأحادي لمستوى جودة خدمات الإرشاد الأسري لدى المترددين على مراكز الإرشاد الأسري بمملكة البحرين تعزى لمتغير المهنة (طالب/ موظف/ ربة منزل/ أعمال حرة/ متقاعد)
(ن = 80)

المتغيرات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
الملموسية (الجوانب الملموسة)	بين المجموعات	351.334	4	87.833	1.881	غير دال
	داخل المجموعات	3502.216	75	46.696		
	المجموع	3853.550	79			
الاعتمادية	بين المجموعات	215.502	4	53.875	0.921	غير دال
	داخل المجموعات	4389.298	75	58.524		
	المجموع	4604.800	79			
سرعة الاستجابة الفعلية	بين المجموعات	363.949	4	90.987	1.304	غير دال
	داخل المجموعات	5234.539	75	69.794		
	المجموع	5598.488	79			
الضمان	بين المجموعات	118.246	4	29.561	1.159	غير دال
	داخل المجموعات	1913.242	75	25.510		
	المجموع	2031.488	79			

التعاطف	بين المجموعات	259.356	4	64.839	0.707	غير دال
	داخل المجموعات	6876.194	75	91.683		
	المجموع	7135.550	79			
الفائدة	بين المجموعات	397.783	4	99.446	1.203	غير دال
	داخل المجموعات	6201.704	75	82.689		
	المجموع	6599.488	79			
الدرجة الكلية	بين المجموعات	8048.703	4	2012.176	1.192	غير دال
	داخل المجموعات	126626.784	75	1688.357		
	المجموع	134675.488	79			

يتضح من خلال جدول (18) أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية على مستوى جودة خدمات الإرشاد الأسري لدى المترددين على مراكز الإرشاد الأسري بمملكة البحرين تعزى لمتغير لمتغير المهنة (طالب/ موظف/ ربة منزل/ أعمال حرة/ متقاعد) حيث بلغت قيمة ف (1.881، 0.921، 1.304، 1.159، 0.707، 1.203، 1.192) لمتغيرات الملموسية (الجوانب الملموسة)، والاعتمادية، وسرعة الاستجابة الفعلية، والضمان، والتعاطف، والفائدة، والدرجة الكلية لمستوى جودة خدمات الإرشاد الأسري على التوالي، وهي قيم جميعها غير دالة مما يعطي مؤشر بأنه لا توجد فروق جوهرية تعزى لمتغير المهنة (طالب/ موظف/ ربة منزل/ أعمال حرة/ متقاعد) على مستوى جودة خدمات الإرشاد الأسري وأبعاده الفرعية وهي: الملموسية (الجوانب الملموسة)، والاعتمادية، وسرعة الاستجابة الفعلية، والضمان، والتعاطف، والفائدة.

هـ - هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى جودة خدمات الإرشاد الأسري لدى المترددين على مراكز الإرشاد الأسري بمملكة البحرين تعزى لمتغير الفئة العمرية؟

وللإجابة على هذا التساؤل أمكن للباحثة من استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي، ويمكن عرض نتائج التحليل الإحصائي للتعرف على طبيعة الفروق في مستوى جودة خدمات الإرشاد الأسري لدى المترددين على مراكز الإرشاد الأسري بمملكة البحرين تعزى لمتغير الفئة العمرية (أقل

من 20 سنة، 20 - 30 سنة، من 30 - 40 سنة، من 40 فأكثر) كما هو موضح بجدول (19)، كما يلي:

جدول (19)

تحليل التباين الأحادي لمستوى جودة خدمات الإرشاد الأسري لدى المترددين على مراكز الإرشاد الأسري بمملكة البحرين تعزى لمتغير الفئة العمرية (أقل من 20 سنة، 20 - 30 سنة، من 30 - 40 سنة، من 40 فأكثر) (ن = 80)

المتغيرات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
الملموسية (الجوانب الملموسة)	بين المجموعات	32.084	2	16.042	0.323	غير دال
	داخل المجموعات	3821.466	77	49.629		
	المجموع	3853.550	79			
الاعتمادية	بين المجموعات	60.394	2	30.197	0.512	غير دال
	داخل المجموعات	4544.406	77	59.018		
	المجموع	4604.800	79			
سرعة الاستجابة الفعلية	بين المجموعات	40.757	2	20.379	0.282	غير دال
	داخل المجموعات	5557.730	77	72.178		
	المجموع	5598.487	79			
الضمان	بين المجموعات	120.748	2	60.374	2.433	غير دال
	داخل المجموعات	1910.740	77	24.815		
	المجموع	2031.487	79			
التعاطف	بين المجموعات	170.560	2	85.280	0.943	غير دال
	داخل المجموعات	6964.990	77	90.454		
	المجموع	7135.550	79			
	بين المجموعات	99.323	2	49.662	0.588	غير دال

الفائدة	داخل المجموعات	6500.164	77	84.418	
	المجموع	6599.488	79		
الدرجة الكلية	بين المجموعات	1976.580	2	988.290	0.573 غير دال
	داخل المجموعات	132698.907	77	1723.362	
	المجموع	134675.488	79		

يتضح من خلال جدول (19) أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية على مستوى جودة خدمات الإرشاد الأسري لدى المترددين على مراكز الإرشاد الأسري بمملكة البحرين تعزى لمتغير الفئة العمرية (أقل من 20 سنة، 20 - 30 سنة، من 30 - 40 سنة، من 40 فأكثر) حيث بلغت قيمة ف (0.323، 0.512، 0.282، 2.433، 0.943، 0.588، 0.573) لمتغيرات الملموسية (الجوانب الملموسة)، الاعتمادية، وسرعة الاستجابة الفعلية، والضمان، والتعاطف، والفائدة، والدرجة الكلية لمستوى جودة خدمات الإرشاد الأسري على التوالي، وهي قيم جميعها غير دالة مما يعطي مؤشر بأنه لا توجد فروق جوهرية تعزى لمتغير الفئة العمرية (أقل من 20 سنة، 20 - 30 سنة، من 30 - 40 سنة، من 40 فأكثر) على مستوى جودة خدمات الإرشاد الأسري وأبعاده الفرعية وهي: الملموسية (الجوانب الملموسة)، الاعتمادية، وسرعة الاستجابة الفعلية، والضمان، والتعاطف، والفائدة، والدرجة الكلية.

و- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى جودة خدمات الإرشاد الأسري لدى المترددين على مراكز الإرشاد الأسري بمملكة البحرين تعزى لمتغير مكان السكن؟

ولإجابة على هذا التساؤل أمكن للباحثة من استخدام تحليل التباين الأحادي، ويمكن عرض نتائج التحليل الإحصائي للتعرف على طبيعة الفروق في مستوى جودة خدمات الإرشاد الأسري لدى المترددين على مراكز الإرشاد الأسري بمملكة البحرين تعزى لمتغير مكان السكن (الجنوبية/ الشمالية/ العاصمة/ المحرق) كما هو موضح بجدول (20)، كما يلي:

جدول (20)

تحليل التباين الأحادي لمستوى جودة خدمات الإرشاد الأسري لدى المترددين على مراكز الإرشاد
الأسري بمملكة البحرين تعزى لمتغير مكان السكن (الجنوبية/ الشمالية/ العاصمة/ المحرق) (ن=

(80

المتغيرات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
الملموسية (الجوانب الملموسة)	بين المجموعات	140.083	3	46.694	0.956	غير دال
	داخل المجموعات	3713.467	76	48.861		
	المجموع	3853.550	79			
الاعتمادية	بين المجموعات	68.226	3	22.742	0.381	غير دال
	داخل المجموعات	4536.574	76	59.692		
	المجموع	4604.800	79			
سرعة الاستجابة الفعلية	بين المجموعات	193.620	3	64.540	0.908	غير دال
	داخل المجموعات	5404.868	76	71.117		
	المجموع	5598.488	79			
الضمان	بين المجموعات	26.750	3	8.917	0.338	غير دال
	داخل المجموعات	2004.737	76	26.378		
	المجموع	2031.488	79			
التعاطف	بين المجموعات	174.739	3	58.246	0.636	غير دال
	داخل المجموعات	6960.811	76	91.590		
	المجموع	7135.550	79			
الفائدة	بين المجموعات	29.980	3	9.993	0.116	غير دال
	داخل المجموعات	6569.508	76	86.441		
	المجموع	6599.488	79			
	بين المجموعات	2525.050	3	841.683	0.484	غير دال

		1738.822	76	132150.437	داخل المجموعات	الدرجة الكلية
			79	134675.488	المجموع	

يتضح من خلال جدول (20) أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية على مستوى جودة خدمات الإرشاد الأسري لدى المترددين على مراكز الإرشاد الأسري بمملكة البحرين تعزى لمتغير مكان السكن (الجنوبية/ الشمالية/ العاصمة/ المحرق) حيث بلغت قيمة ف (0.956، 0.381، 0.908، 0.338، 0.636، 0.116، 0.484) لمتغيرات الملموسية (الجوانب الملموسة)، والاعتمادية، وسرعة الاستجابة الفعلية، والضمان، والتعاطف، والفائدة، والدرجة الكلية لمستوى جودة خدمات الإرشاد الأسري على التوالي، وهي قيم جميعها غير دالة مما يعطي مؤشر بأنه لا توجد فروق جوهرية تعزى لمتغير مكان السكن (الجنوبية/ الشمالية/ العاصمة/ المحرق) على مستوى جودة خدمات الإرشاد الأسري وأبعاده الفرعية وهي: الملموسية (الجوانب الملموسة)، والاعتمادية، وسرعة الاستجابة الفعلية، والضمان، والتعاطف، والفائدة.

ثانيا: مناقشة وتفسير النتائج.

قامت الباحثة بتفسير نتائج هذه الدراسة، وذلك تبعا لما جاء في أسئلتها، وبالإستعانة بالنتائج التي توصلت لها الدراسات السابقة، وكذلك في علاقتها بالإطار النظري ومصطلحاتها.

1- مناقشة نتائج السؤال الأول:

وينص السؤال الأول على الآتي (ما مستوى جودة خدمات الإرشاد الأسري وأبعادها الفرعية من وجهة نظر المترددين على مراكز الإرشاد الأسري بمملكة البحرين؟).

وقد أظهرت نتائج السؤال الأول أن النسبة المئوية الموزونة لاستبانة مستوى جودة خدمات الإرشاد الأسري للبعد الأول: الملموسية (الجوانب الملموسة) لدى المترددين على مراكز الإرشاد الأسري بمملكة البحرين تعبر عن مستوى (فوق متوسط)، ويمكن تفسير هذه النتيجة من وجهة نظر الباحثة بأن المترددين يرون أن المركز الإرشادي يعتبر جيدا في بعد الملموسية، ويولي اهتماما مناسباً بالتفاصيل المادية، ويسعى لتوفير بيئة ملائمة ومريحة للعملاء، ويتقهم احتياجاتهم ويعمل على توفير هذه الإحتياجات، ويمكن للمترددين الإعتماد على هذه الخدمات والثقة بها، مما يشير إلى جودتها ووضوحها، وقد تشير هذه النتيجة أيضا إلى ضرورة أن يسعى المركز إلى التركيز على توعية المترددين فيما يتعلق بتوافر الجوانب الملموسة في المركز، وإمكانية الإستفادة منها من قبل جميع المترددين. وقد جاء أكثر البنود تحقيقاً في هذا البعد بند " تتوفر الخصوصية خاصة في الدخول والخروج من المركز" واحتل المرتبة الأولى، ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن المترددين يرون أن المركز الأسري يوفر خصوصية جيدة في الدخول والخروج من المركز، ويحرص على حماية خصوصية العملاء، ويولي اهتماما كبيرا بالسرية والأمان في الدخول والخروج من المركز، وهذا يمكن أن يكون مؤشرا إيجابيا على جودة الخدمات المقدمة فيما يتعلق بهذا البند، كما أن حماية الخصوصية تشكل جزءا هاما من تجربة العميل في مراكز الإرشاد الأسري، حيث يرغب المترددون بأن يشعروا بالراحة والإطمئنان أثناء تلقي الخدمة، وتفسر هذه النتيجة كذلك بأن الخصوصية في الدخول والخروج من وإلى المركز الأسري تلبي توقعات المترددين بشكل جيد. بينما كان أقل البنود تحقيقاً هو " يوجد موقع إلكتروني متميز للمركز على شبكة الأنترنت" واحتل المرتبة الأخيرة، ويمكن تفسير هذه النتيجة بأنه من المحتمل أن تكون هناك نسبة من المترددين على المركز لم يكن لديهم معرفة سابقة بأن المركز يوفر موقع إلكتروني على شبكة الإنترنت، والبعض الآخر منهم يرى أن الموقع الإلكتروني للمركز لا يلبي توقعاته بشكل جيد، ولا يتميز بالجودة المطلوبة، أو قد يجد بعض المترددين صعوبة في الوصول إلى الموقع. ويتعين

على المركز الإعلان باستمرار عن موقعه الإلكتروني للمتريدين، والعمل على تحسين الموقع وتحديثه بشكل منتظم، وجعله أكثر جاذبية وسهولة في الاستخدام، حتى يتمكن المتريدون على المركز من الوصول إليه بسهولة والاستفادة من خدماته بشكل أفضل. وتتقارب بعض نتائج هذا البعد مع بعض نتائج دراسة النجداوي وآخرون (2019)، ودراسة جيهان وآخرون (2022)، ودراسة السلمي (2022)؛ حيث أنها وجدت أن هذا البعد (الملموسية) يتواجد بدرجة مرتفعة.

وأشارت النتائج أن النسبة المئوية الموزونة لاستبانة مستوى جودة خدمات الإرشاد الأسري للبعد الثاني: الاعتمادية تعبر عن مستوى (مرتفع) لدى المتريدين، ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن المركز يضع الاعتمادية كأحد الأولويات الرئيسية في تقديم خدماته، ويسعى لبناء علاقات ثقة وتفاعل إيجابية مع المتريدين ويحترم آرائهم، ويعتبرهم جزء لا يتجزأ من أركان العملية الإرشادية، وبالتالي ينعكس ذلك على جودة خدمات الإرشاد الأسري المقدمة لهم، حيث تتوفر فيها المصداقية والشفافية بدرجة عالية. وقد جاءت أكثر البنود تحقيقاً في هذا البعد " يحرص العاملون في المركز على تقديم خدمات الإرشاد الأسري بشكل متقن" و"بند " يعمل بالمركز أخصائيون من ذوي الكفاءات العلمية"، وهذا يشير إلى أن المتريدين يرون أن المركز يضم أخصائيين وخبراء ذوي كفاءات علمية متميزة، وهم يحرصون على تقديم خدمات الإرشاد الأسري بشكل متقن ومحترف، ولديهم خبرة طويلة في العمل في مجال الإرشاد الأسري، ويعملون بكفاءة ومهنية عالية مما يسهم في تعزيز الثقة والاعتمادية لدى المتريدين. بينما كانت أقل العبارات تحقيقاً هي " يتوافر بالمركز العديد من البرامج والأنشطة التي تناسب المتريدين" ويمكن تفسير ذلك بأن نسبة من المتريدين يجدون أن المركز لا يوفر برامج وأنشطة كافية وملائمة لهم، وقد يرجع ذلك إلى عدة عوامل مثل عدم توفر برامج متنوعة ومتاحة لجميع الفئات من المتريدين، أو عدم تلبية احتياجات المتريدين بشكل كافٍ في البرامج المقدمة، وأيضاً ربما توقف بعض البرامج خلال فترة جائحة كورونا وما صاحب ذلك من إجراءات احترازية مما أثر على تفاعل وتواصل المتريدين بمختلف فئاتهم على المركز، بالإضافة إلى ضعف متابعة بعض المتريدين لاستغرام المركز حيث يعلن فيه عن البرامج المتاحة بشكل مستمر ومتجدد. ويمكن للمركز وبناءً على هذه النتيجة العمل على التنوع في البرامج والأنشطة المقدمة للمتريدين وتحسين جودتها والتي تلبي احتياجاتهم بشكل أفضل. وتتفق بعض نتائج هذا البعد مع بعض نتائج دراسات كل من (السند، 2015؛ الدغيم، 2017؛ Sackett and Cook، 2021؛ Amedome، 2023)، بينما تختلف مع كلا من دراسة حميد وآخرون (2017) ودراسة العيشوي (2018) ودراسة Richard,etal (2021) ودراسة العبدالكريم (2022).

وأن النسبة المئوية الموزونة لاستبانة مستوى جودة خدمات الإرشاد الأسري للبعد الثالث: سرعة الاستجابة الفعلية لدى المترددين على مراكز الإرشاد الأسري تعبر عن مستوى مرتفع، ويمكن تفسير هذه النتيجة على أن المركز يتمتع بسرعة وفعالية في الاستجابة لاحتياجات المترددين ومتطلباتهم، وأن العاملين في المركز يتمتعون بالمهارات اللازمة للتعامل مع مختلف الأوضاع والتحديات، مع اهتمام المركز بتدريب العاملين فيه على المهارات اللازمة للتعامل مع المترددين بسرعة وفعالية باختلاف المواقف، وقد تشير هذه النتيجة إلى أنه يتم النظر إلى المترددين على المركز باعتبارهم فئة مهمة في العملية الإرشادية، ولهم دور فعال في التفاعل والتواصل مع المركز، مما يؤثر إيجابياً في مستوى التميز وسرعة الإستجابة لطلباتهم واحتياجاتهم. وقد جاءت أكثر العبارات تحقيقاً في هذا البعد " يوجد استعداد تام لدى العاملين بالمركز لتقديم المساعدة للمترددين"، ويمكن تفسير هذه النتيجة على أن المترددين يرون أن العاملين في المركز مستعدون بشكل كامل وفوري لتقديم المساعدة والدعم لهم، وهذا يعكس الاستجابة الفعلية السريعة التي يتمتع بها المركز في تلبية احتياجات المترددين. وتشير هذه النتيجة كذلك إلى أن المركز يعمل على توفير بيئة عمل تشجع العاملين على تقديم المساعدة والدعم السريع للمترددين، ويعمل على تدريب العاملين على المهارات اللازمة لتحقيق الاستجابة الفعلية السريعة. وقد يفسر ذلك في ضوء أن العاملين في المركز تعتبر من أهم أولياتهم هو توفير المساعدة السريعة والمناسبة لاحتياجات المترددين وتجنب تأجيلها، بينما كانت أقل البنود تحقيقاً هي " يتوافر بالمركز الكفاءة في التعامل مع المتغيرات الطارئة والأزمات" وقد تشير هذه النتيجة إلى أن نسبة من المترددين قد يرون أن المركز قد يواجه صعوبات في التعامل مع المتغيرات الطارئة والأزمات، وهو ما يمكن أن يؤثر على كفاءته وقدرته على تحقيق الأهداف المرجوة، وبالتالي تظهر الحاجة لتحسين استعداد المركز في هذا الجانب، عن طريق تطوير خطة للطوارئ والاستجابة السريعة، وتوفير التدريب والإعداد اللازم للعاملين، مما يعزز من قدرة المركز على مواجهة هذه المواقف، ويزيد من قدرة المركز على تقديم الدعم والإرشاد في الظروف الطارئة.

أما النسبة المئوية الموزونة لاستبانة مستوى جودة خدمات الإرشاد الأسري للبعد الرابع: الضمان فتعبر عن مستوى مرتفع، وكما بلغ إجمالي البعد الرابع: الضمان نسبة 92.52% وهي نسبة تعبر عن مستوى (مرتفع) لدى المترددين على مراكز الإرشاد الأسري بمملكة البحرين. ويمكن تفسير هذه النتيجة على أن المترددين يجدون أن المركز يوفر العدالة والموضوعية والحرية في تعامله مع المترددين، مما يشجع المترددين على الإقبال على العملية الإرشادية باطمئنان. ويمكن لهذه النتيجة أن تؤثر إيجابياً على تجربة المترددين وتزيد من مستوى ثقتهم وشعورهم بالإرتياح تجاه العاملين بالمركز. وقد جاءت

أكثر البنود تحقيقاً في هذا البعد هو " يتصف العاملون بالمركز بحسن معاملة المترددين"، ويمكن تفسير هذه النتيجة أن العاملين في المركز يتصفون بالمعاملة الحسنة والمهنية والاحترام الكامل لحقوق المترددين، وأن المركز يعمل على توفير بيئة عمل تشجع العاملين على التعامل بشكل إيجابي وحسن مع المترددين، ويعمل على تدريب العاملين على المهارات اللازمة لتحقيق الضمان العالي والمعاملة الجيدة للمترددين. وقد تفسر ذلك في ضوء أن العاملين في المركز هم من أصحاب خبرة طويلة في العمل بالمركز وهم قادرون على التعامل باحترافية وتمكن مع المترددين. بينما كانت أقل العبارات تحقيقاً هي " لدى المترددين الرغبة في مواصلة جلسات الإرشاد الأسري"، ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن نسبة من المترددين قد لا تكون لديهم ثقة كافية في جودة الخدمات المقدمة من قبل المركز ليستمروا في جلسات الإرشاد الأسري، وبالتالي يشعرون بعدم الرضا عن تجربتهم في المركز، ويمكن أن يرجع ذلك إلى عدة عوامل ومنها أنه من المحتمل أن بعض المترددين ليس لديهم الوعي الكافي بأهمية الالتزام بحضور الجلسات الإرشادية واستكمالها، مع رغبتهم في الوصول إلى نتائج سريعة خلال العملية الإرشادية، وقد يكون السبب ضعف التفاعل والتقبل مابين المتردد والمرشد أثناء العملية الإرشادية. وتتفق بعض نتائج هذا البعد مع بعض نتائج دراسة (Amedome 2023).

وبينت النتائج أن النسبة المئوية الموزونة لاستبانة مستوى جودة خدمات الإرشاد الأسري للبعد الخامس: التعاطف تعبر عن مستوى مرتفع، ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن المترددين يرون أن المركز يتقبلهم كما هم، ويحترمهم، ويراعي مصالحهم، ويفهم مشاكلهم وصعوباتهم، ويوفر لهم الدعم اللازم للتغلب على هذه الصعوبات، ويساعدهم في إيجاد حلول لمشاكلهم، وهذا يعكس المستوى المرتفع للتعاطف الذي يوفره المركز للمترددين. وقد جاء أكثر البنود تحقيقاً في هذا البعد هو " يعامل العاملون المترددون باحترام"، وقد يفسر ذلك في سعي إدارة المركز والعاملين فيه للاهتمام بالمترددين واحترامهم وتقديرهم، بينما كانت أقل البنود تحقيقاً هي " ترفض إدارة المركز الوساطة والمحسوبية في التعامل مع مشكلات المترددين"، ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن غالبية المترددين يرون أن المركز الأسري يتعامل مع مشكلات المترددين بطريقة عادلة ولا يفضل أحداً على آخر بسبب علاقات شخصية أو محسوبية، ويتبنى مبدأ العدالة والمساواة في التعامل مع المترددين، ويمكن أن يكون ذلك مؤشراً إيجابياً يدل على المهنية والأخلاقية في التعامل مع المترددين. وقد تشير هذه النتيجة إلى أن هناك بعض المترددين يجدون أن المركز لا يتعامل بمنتهى العدالة والشفافية في التعامل مع مشكلاتهم، ولذلك قد يشعرون بعدم الثقة في الخدمات المقدمة، وقد يرجع ذلك إلى أنه قد يكون لدى بعض المترددين على المركز تصور شخصي بأن الوساطة قد يكون لها دور في التعامل والتواصل مع المترددين على المركز،

بالإضافة إلى أن قد يكون هناك فهم غير واضح لمعنى هذا البند عند الإجابة عليه من قبل بعض المترددين. وتتفق بعض نتائج هذا البعد مع بعض نتائج دراسة (المحمودي، 2017؛ الشديفات، 2018؛ Amedome، 2023).

وأشارت النتائج أن النسبة المئوية الموزونة لاستبانة مستوى جودة خدمات الإرشاد الأسري للبعد السادس: الفائدة تعبر عن مستوى مرتفع، ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن المترددين يجدون أن الخدمات المقدمة لهم من قبل المركز قد حققت أهدافها، وأنها كانت فعالة ومؤثرة في تحسين حياتهم الشخصية والأسرية، وأن المركز يقدم خدمات عالية الجودة وفعالة للمترددين، ويشير ذلك أيضًا إلى أن المترددين يشعرون بالرضا عن الخدمات التي يتلقونها في المركز، وأنهم يرون أنها تستحق الجهد والوقت الذي يستثمرونه فيها. وقد جاءت أكثر العبارات تحقيقًا في هذا البعد هي "يشعر المتردد بأنه حقق الفائدة من تلقيه خدمة الإرشاد الأسري، ويمكن تفسير ذلك بأن المترددين يشعرون بأنهم حققوا الفائدة المرجوة من خلال الحصول على خدمات الإرشاد الأسري، وأن الخدمات التي يتلقونها في المركز قد ساعدتهم في حل مشاكلهم الشخصية والأسرية، إضافة إلى أنهم يشعرون بأنهم قد تطوروا وتغيرت حياتهم للأفضل. وهذا يمثل عاملاً مهماً في تعزيز رضا المترددين عن الخدمات في المركز، ويجعلهم يعتمدون ويثقون في قدرة المركز وجودة خدماته، مما يعزز الدور الفعال له، ويجعله مرجعاً موثقاً للمترددين للحصول على الدعم والمساندة. وقد يفسر ذلك سعي المركز الحثيث والعاملين فيه إلى تقديم خدمات إرشاد أسري متميزة وتعود بالنفع والفائدة على المترددين وتفي باحتياجاتهم من الناحية الشخصية والأسرية، بينما كان أقل البنود تحقيقاً هو "يطبق المتردد ما استفاد منه من معلومات وأدوات ومهارات في حياته الشخصية والأسرية"، وقد يرجع ذلك إلى الإلتزام الجاد من قبل بعض المترددين وذلك بعد الحصول على الخدمة الإرشادية مباشرة في تطبيق ما حصلوا عليه من معلومات وأدوات ومهارات في حياته الشخصية ومع الأسرة، ولكن مع مرور الزمن قد يتهاون أو ينشغل المتردد في أمور أخرى تعيق وتؤخر تطبيقه ما تم تدريبه وإرشاده عليه في العملية الإرشادية، لذا يجب أن يحصل المتردد على التوجيه والتشجيع المناسب من قبل العاملين فيما يتعلق بأهمية الإستمرار والمواصلة في تطبيق ما تعرف وتدريب عليه خلال الجلسات الإرشادية سواء مع نفسه أو مع أفراد أسرته. وتتفق بعض نتائج هذا البعد مع بعض نتائج دراسة الحبيب (2019).

وأظهرت النتائج أن النسبة المئوية الموزونة لاستبانة مستوى جودة خدمات الإرشاد تتراوح ما بين المستوى الفوق المتوسط إلى المستوى المرتفع حيث جاء من حيث ترتيب البعد الرابع: الضمان في الترتيب الأول، وجاء البعد الخامس: التعاطف في الترتيب الثاني، وجاء البعد الثاني: الاعتمادية

في الترتيب الثالث، وجاء البعد الثالث: سرعة الاستجابة الفعلية في الترتيب الرابع، وجاء البعد السادس: الفائدة في الترتيب الخامس، وجاء البعد الأول: الملموسية (الجوانب الملموسة) في الترتيب السادس والأخير، ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن المركز يمتلك قوة في الإمكانيات التي يمتلكها، ويتميز بارتفاع كفاءة العاملين فيه، والاهتمام بتنميتهم باستمرار، مما انعكس على جودة الخدمات التي يقدمونها للمتريدين، وهذا يدل على أن المركز يحقق تقدماً كبيراً في مجال جودة خدمات الإرشاد الأسري، مع أهمية الالتفات إلى أن هناك حاجة مستمرة إلى تحسين وتطوير جودة خدمات الإرشاد الأسري بالمركز، والعمل على تنمية العلاقة والتفاعل مع المتريدين بشكل دائم، وتطوير قدراتهم وقدرات العاملين على تقييم الخدمات المقدمة في المركز. وتبين أن أكثر الأبعاد تحقيقاً لأبعاد الجودة في المركز هو بعد (الضمان)، ويمكن تفسير ذلك بمدى قوة الارتباط والعلاقة بين المتريدين والمركز وشعورهم بالتقدير والانتماء إليه، أما أقل الأبعاد تحقيقاً فهو بعد الملموسية (الجوانب الملموسة)، وربما يعزو ذلك إلى ضعف معرفة بعض المتريدين بالامكانيات المتوفرة في أنحاء المركز، وعدم استخدامهم لها، وربما يعود السبب في ذلك لانشغالهم في الجلسات الإرشادية، وعدم مشاركتهم في البرامج التي تستخدم فيها هذه التقنيات والأجهزة. وهذه النتيجة تتفق مع بعض نتائج دراسة (بشير، 2018؛ النجداوي، 2019؛ جيهان وآخرون، 2022، السلمي، 2022) كما تختلف هذه النتيجة مع بعض نتائج دراسة حميد وآخرون (2017) والفكرية (2018).

2- مناقشة نتائج السؤال الثاني:

وينص السؤال الثاني على أنه (هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى جودة خدمات الإرشاد الأسري لدى المتريدين على مراكز الإرشاد الأسري بمملكة البحرين تعزى لمتغيرات (الجنس، الحالة الاجتماعية، المستوى التعليمي، المهنة، الفئة العمرية، السكن)؟) وتم تجزئ السؤال السابق إلى ستة أسئلة فرعية على النحو التالي:

أ- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى جودة خدمات الإرشاد الأسري لدى المتريدين على مراكز الإرشاد الأسري بمملكة البحرين تعزى لمتغير الجنس؟

قامت الباحثة باستخدام تحليل التباين الأحادي للتعرف على طبيعة الفروق في مستوى جودة خدمات الإرشاد الأسري لدى المتريدين على مراكز الإرشاد الأسري بمملكة البحرين والتي تعزى لمتغير الجنس (ذكور، إناث)، وأظهرت النتائج أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية على مستوى جودة خدمات الإرشاد الأسري وأبعاده الفرعية لدى المتريدين على مراكز الإرشاد الأسري بمملكة البحرين

تعزى لمتغير الجنس (ذكور/ إناث)، ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن المركز يقدم خدمات الإرشاد الأسري بنفس مستوى الجودة للذكور والإناث، وبمعنى آخر فإن الجنس لم يكن عاملاً مؤثراً في تحديد مستوى جودة الخدمات المقدمة في المركز، وأن المركز يتعامل مع الرجال والنساء بنفس المستوى على جميع أبعاد الجودة، ويشير ذلك أيضاً أن المركز يساوي في تقديم خدمات الإرشاد الأسري لكل الأفراد بغض النظر عن جنسهم، ولم يتم رصد أي تفاوتات واضحة بين الرجال والنساء في هذا الصدد. وهذا يعكس تعامل المركز بشكل منصف وعادل مع جميع الأفراد، مما يزيد من رضا المترددين عن جودة الخدمات المقدمة. ومن جانب آخر يمكن تفسير ذلك إلى أن المترددين من الجنسين لديهم التزام متشابه بحضور الجلسات الإرشادية والتواصل والتفاعل مع المركز وخدماته المختلفة، مما ساعد الطرفين على الحكم بموضوعية على جودة الخدمات الإرشادية المقدمة لهم، وتختلف هذه النتيجة مع نتائج دراسات مقارنة كدراسة محمد (2018) التي بينت نتائجها وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الاتجاهات النفسية نحو خدمات الإرشاد الزواجي والأسري تبعا لمتغير النوع (ذكر، أنثى)، ودراسة الحربي (2018) التي توصلت إلى أن الإناث يمثلن النسبة الأكبر من طالبي خدمة الاستشارة الهاتفية بمراكز الإرشاد الأسري، ودراسة النجداوي وآخرون (2019) التي بينت في بعض نتائجها أن فئة الإناث هي أكثر الفئات استفادة من مراكز الإرشاد الأسري، وتتفق هذه النتيجة مع بعض نتائج دراسة جلندي (2013) التي كشفت عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير النوع في الاتجاه نحو خدمات الإرشاد الأسري والزواجي، وبوفارس وآخرون (2019) التي توصلت إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث في مدى استفادتهم من الخدمات الإرشادية لمستشار التوجيه.

ب- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى جودة خدمات الإرشاد الأسري لدى المترددين على مراكز الإرشاد الأسري بمملكة البحرين تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية؟

حيث استخدمت الباحثة تحليل التباين الأحادي للتعرف على طبيعة الفروق في مستوى جودة خدمات الإرشاد الأسري لدى المترددين على مراكز الإرشاد الأسري بمملكة البحرين تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية (أعزب، متزوج، مطلق، أرمل)، وأظهرت النتائج أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية على مستوى جودة خدمات الإرشاد الأسري وأبعاده الفرعية لدى المترددين على مراكز الإرشاد الأسري بمملكة البحرين تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية (أعزب، متزوج، مطلق، أرمل) باستثناء قيمة ف (02.750) لبعد الملموسية (الجوانب الملموسة) حيث كانت القيمة دالة عند مستوى دلالة 0.05،

وتبين للباحثة باستخدام اختبار LSD أن هناك فروق بين مجموعة العزاب مقارنة بمجموعة المطلقين والأرامل، وكانت الفروق في اتجاه المطلقين والأرامل على هذا البعد، ويمكن أن يعزى ذلك إلى أن المركز يقدم خدمات الإرشاد الأسري بنفس مستوى الجودة لجميع المترددين بغض النظر عن حالتهم الاجتماعية، ومع ذلك كانت هناك فروق في قيمة بعد الملموسية بين مجموعة العزاب ومجموعة المطلقين والأرامل، وقد يعزو ذلك إلى احتمالية ضعف معرفة مجموعة العزاب من المترددين بتوافر الخدمات الملموسة المتوفرة في المركز، وقد يعود السبب سيطرة الوضع النفسي السيء على بعضهم، وتركيزهم الأكبر يكون على الجلسات الإرشادية مع عدم الالتفات لما هو متوفر من الجوانب الملموسة وجودتها، بالإضافة، وقد تحتاج هذه المجموعة إلى مزيد من الدعم والمعرفة حول الموارد الملموسة المتوفرة في المركز، وتقع مسؤولية ذلك على عاتق القائمين على المركز، بينما قد يكون لدى المطلقين والأرامل معرفة سابقة بما يوفره المركز من هذه الخدمات مما ساعدهم في الحكم على مستوى جودتها بشكل أفضل. بينما لم تكن هناك فروق جوهرية بين باقي المجموعات الفرعية على بعد الملموسية (الجوانب الملموسة). ويمكن تفسير تشابه وجهات نظر المترددين نحو جودة خدمات الإرشاد الأسري المقدمة لهم على بعد الملموسية (الجوانب الملموسة) مهما كانت حالتهم الاجتماعية إلى التقارب في مستوى الوعي بأهمية هذه الخدمات، مع وجود أسباب إجتماعية تساهم في زيادة وعيهم تجاه هذه الخدمات باختلاف حالتهم الاجتماعية، وتتفق هذه النتيجة مع بعض نتائج دراسة الغرابي (2013) التي خلصت إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية نحو الإرشاد الأسري والزواجي.

ج- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى جودة خدمات الإرشاد الأسري لدى المترددين على مراكز الإرشاد الأسري بمملكة البحرين تعزى لمتغير المستوى التعليمي؟

تشير النتائج أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية على مستوى جودة خدمات الإرشاد الأسري وأبعاده الفرعية لدى المترددين على مراكز الإرشاد الأسري بمملكة البحرين تعزى لمتغير المستوى التعليمي (ابتدائي/ اعدادي/ ثانوي/ جامعي فما فوق)، ويمكن تفسير ذلك بأن المركز يقدم خدمات الإرشاد الأسري بنفس مستوى الجودة للأفراد ذوي المستويات التعليمية المختلفة، وبأن المستوى التعليمي لم يكن عاملاً مؤثراً في تحديد مستوى جودة الخدمات المقدمة في المركز، ولم يتم رصد أي تفاوتات واضحة بين المترددين في هذا الصدد. ويشير ذلك إلى تشابه وجهات نظر المترددين نحو جودة

خدمات الإرشاد الأسري مهما كان مستواهم التعليمي، وذلك لتنامي الوعي المجتمعي بوجود وأهمية هذه الخدمات، ومشاركة وسائل الإعلام المرئية والمقروءة ووسائل التواصل الاجتماعي المختلفة في تعريف الأفراد في المجتمع بمختلف مستوياتهم التعليمية بهذه الخدمات والجهات التي تقدمها، وكذلك حاجة الأفراد للمساندة النفسية والأسرية بمختلف مستوياتهم التعليمية مما ساهم في زيادة وعيهم بوجود هذه الخدمات وأهميتها والإقبال عليها، وبالتالي قدرتهم على تقييم جودتها. وتتفق هذه النتيجة مع بعض نتائج دراسة الغرابي (2013) التي خلصت إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الحالة المستوى التعليمي نحو الإرشاد الأسري والزواجي.

د- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى جودة خدمات الإرشاد الأسري لدى المترددين على مراكز الإرشاد الأسري بمملكة البحرين تعزى لمتغير المهنة؟

أشارت النتائج أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية على مستوى جودة خدمات الإرشاد الأسري لدى المترددين على مراكز الإرشاد الأسري بمملكة البحرين تعزى لمتغير المهنة (طالب/ موظف/ ربة منزل/ أعمال حرة/ متقاعد)، هذا يعني أن المركز يقدم خدمات الإرشاد الأسري بنفس مستوى الجودة للأفراد ذوي المهن والوظائف المختلفة. وقد تشير هذه النتيجة إلى أن المهنة لم تكن عاملاً مؤثراً في تحديد مستوى جودة الخدمات المقدمة في المركز، وأن المركز يقدم خدماته بنفس المستوى للمترددين بغض النظر عن مهنتهم، ولم يتم رصد أي تفاوتات واضحة بين الأفراد في هذا الجانب. وتعزو الباحثة السبب أن المركز يلبي احتياجات المترددين باختلاف مستوياتهم المهنية، فكل المترددين يستفيدون من خدمات المركز بنفس المستوى في حال حاجتهم لهذه الخدمات دون تمييز.

هـ- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى جودة خدمات الإرشاد الأسري لدى المترددين على مراكز الإرشاد الأسري بمملكة البحرين تعزى لمتغير الفئة العمرية؟

وبينت النتائج أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية على مستوى جودة خدمات الإرشاد الأسري لدى المترددين على مراكز الإرشاد الأسري بمملكة البحرين تعزى لمتغير الفئة العمرية (أقل من 20 سنة، 20 - 30 سنة، من 30 - 40 سنة، من 40 فأكثر)، ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن المركز يقدم خدمات الإرشاد الأسري بنفس مستوى الجودة للأفراد في جميع الفئات العمرية التي يتعامل معها، وأن الفئة العمرية لم تكن عاملاً مؤثراً في تحديد مستوى جودة الخدمات المقدمة في

المركز، وهذا يشير إلى تشابه وجهة نظر المترددين نحو جودة خدمات الإرشاد الأسري مهما كانت أعمارهم، وقد يعود ذلك إلى وجود تبادل للخبرات ما بين الفئات العمرية المختلفة في المجتمع حول خدمات الإرشاد الأسري وجودتها والمقدمة في مراكز الإرشاد الأسري مما ساهم وأثر على تشابه وجهات النظر تجاه مستوى جودة هذه الخدمات، وتتفق هذه النتيجة مع بعض نتائج دراسة محمد (2018) التي بينت نتائجها عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الإتجاهات النفسية نحو خدمات الإرشاد الزواجي تبعاً لمتغير العمر.

و- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى جودة خدمات الإرشاد الأسري لدى المترددين على مراكز الإرشاد الأسري بمملكة البحرين تعزى لمتغير مكان السكن؟

أسفرت النتائج عن أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية على مستوى جودة خدمات الإرشاد الأسري لدى المترددين على مراكز الإرشاد الأسري بمملكة البحرين تعزى لمتغير مكان السكن (الجنوبية/ الشمالية/ العاصمة/ المحرق)، ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن المركز يقدم خدمات الإرشاد الأسري بنفس مستوى الجودة للأفراد من جميع المناطق السكنية، وأن مكان السكن لم يكن عاملاً مؤثراً في تحديد مستوى جودة الخدمات المقدمة في المركز، وهذا يدل على تشابه وجهات نظر المترددين على المركز نحو مستوى جودة خدمات الإرشاد الأسري باختلاف مكان السكن الذي يعيشون فيه، ولعل هذا يعود إلى تقارب مستوي الوعي المتعلق بخدمات الإرشاد الأسري وتوفرها ومستوى جودتها في مختلف المحافظات في مملكة البحرين، وتواصل المترددين وتفاعلهم من جميع المحافظات مع المركز للحصول على خدمات الإرشاد الأسري، مما ساهم في زيادة وعيهم ومعرفتهم بهذه الخدمات وبالتالي قدرتهم على تقييم مستوى جودتها، وتختلف هذه النتيجة مع بعض نتائج دراسة أحمد (2018) التي بينت في نتائجها وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول مستوى جودة الخدمة تعزى إلى اختلاف المنطقة الجغرافية محل تقديم الخدمة.

التوصيات:

بناءً على ما أسفرت عنه نتائج الدراسة الحالية، وبناءً على نتائج الدراسات المشابهة لهذه الدراسة وخلصت إلى نتائج مماثلة، ترى الباحثة أهمية الأخذ بالتوصيات التالية:

1- أن تضع مراكز الإرشاد الأسري خطة إستراتيجية شاملة بحيث تكون الجودة والإستدامة من المحاور الرئيسية فيها.

2- أن تصمم مراكز الإرشاد الأسري نظام متكامل للجودة، ويكون من ضمن أهدافه قياس وتحليل وجهات نظر المترددين حول مستوى الخدمات المقدمة اليهم بهدف التحسين والتطوير للخدمات.

3- أن تعمل مراكز الإرشاد الأسري على تطوير مستوى أدائها بشكل شامل تبعاً لأبعاد الجودة لتقديم خدمات متميزة للمترددين.

4- أن تنظم مراكز الإرشاد الأسري ورش ودورات تدريبية تستهدف الإدارات والعاملين فيها لتنمية ثقافة الجودة لديهم وصقل مهاراتهم في هذا المجال.

5- أن تفتح مراكز الإرشاد الأسري قنوات تواصل وتعاون فيما بينها للإستفادة من التجارب والخبرات المتبادلة في مجال تطبيق الجودة المتعلقة بخدمات الإرشاد الأسري.

6- أن تجري مراكز الإرشاد الأسري البحوث والدراسات الميدانية التي تمكنها من تقييم مستوى جودة الخدمات فيها، وتقدير ومعرفة احتياجات المترددين، من أجل تطوير وتحسين خدماتها وضمان رضا المترددين.

الدراسات المقترحة:

- 1- عوامل جودة خدمات الإرشاد الأسري، وأساليب الإستفادة من تلك العوامل وتعزيزها لدى مراكز الإرشاد الأسري.
- 2- الفارق في الحالة الاجتماعية للمتريدين وعلاقته بوجهات نظرهم عن جودة الخدمات الإرشادية في مراكز الإرشاد الأسري بمملكة البحرين.
- 3- برنامج إرشادي لتنمية مهارات تقييم جودة خدمات الإرشاد الأسري لدى العاملين والمتريدين عن طريق التدريب على فنيات تقييم جودة الخدمات.
- 4- معوقات جودة خدمات الإرشاد الأسري من وجهة نظر المتريدين على مراكز الإرشاد الأسري.
- 5- مستوى جودة الخدمات التي تقدمها مراكز الإرشاد الأسري في ضوء المعايير الدولية للجودة.

المراجع العربية:

- أبو النصر، مدحت (2015). إدارة الجودة الشاملة: استراتيجية كايزن اليابانية في تطوير المنظمات، ط1، القاهرة، مصر: المجموعة العربية للتدريب والنشر.
- أبو أسعد، أحمد عبداللطيف (2008). الإرشاد الزواجي الأسري. عمان: دار الشروق للنشر والتوزيع.
- أبو أسعد، أحمد عبداللطيف (2021). الإرشاد الزواجي والأسري. عمان، الأردن: دار الشروق للنشر والتوزيع.
- أبو يوسف، محمد (2008). فعالية برنامج تدريبي لتنمية المهارات الإرشادية لدى المرشدين النفسيين في مدارس وكالة الغوث بقطاع غزة. (رسالة ماجستير غير منشورة)، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- أحمد، بشير (2018). دور تطبيق مبادئ الموصفة أيزو 9001: 2008 في جودة الخدمة ورضا المستفيدين في المنظمات غير الربحية: دراسة حالة على منظمة العون الإنساني والتنمية. (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، الخرطوم، السودان.
- إدريس، ثابت عبدالرحمن (2006). كفاءة وجودة الخدمات اللوجستية- مفاهيم أساسية وطرق القياس والتقييم. الإسكندرية: الدار الجامعية.
- أنيس، إبراهيم ومنتصر، عبدالحليم والصوالحي، عطية وأحمد، محمد (2004). المعجم الوسيط. القاهرة: مكتبة الشروق الدولية.
- البريثن، عبدالعزيز عبدالله (2008). الإرشاد الأسري. عمان: دار الشروق للنشر والتوزيع.
- بطرس، بطرس حافظ (2007). فعالية برنامج إرشادي لتخفيف أشكال العنف الأسري لدى الأبناء وعلاقته بتقدير ذواتهم. مجلة الإرشاد النفسي، مصر، (21)، 1-62.
- بن عسكر، منصور (2005). دور مشروع ابن باز الخيري لمساعدة الشباب على الزواج بالرياض في تلبية حاجات الشباب الإجتماعية، المؤتمر الدولي السابع (الحاجات النفسية والإجتماعية والتربوية للشباب في دول مجلس التعاون الخليجي)، الكويت.
- بن مصطفى، ياسر (2013). واقع الإرشاد الأسري في مراكز وجمعيات الإصلاح الإجتماعي بمنطقة مكة المكرمة: دراسة ميدانية للتطوير، المجلة الدولية للعلوم التربوية، مصر (42)، 27-102.

بو فارس، عبدالرحمن وبن طالب، عائشة (2019). الخدمات الإرشادية لمستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني من وجهة نظر تلاميذ التعليم الثانوي. *مجلة التمكين الإجتماعي، الجزائر*، 1 (4)، 326-350.

الحبيب، إبراهيم (2019)، واقع عمل الممارسين المهنيين في مراكز ومكاتب الإرشاد الأسري: دراسة ميدانية مطبقة على مراكز ومكاتب الإرشاد الأسري بمدينة الرياض والقصيم، *مجلة الخدمة الإجتماعية، مصر*، 3 (62)، 487-505.

حجازي، مصطفى (2011). واقع الإرشاد الأسري ومتطلباته في دول مجلس التعاون. سلسلة الدراسات الإجتماعية، المكتب التنفيذي لمجلس وزراء الشؤون الإجتماعية بدول مجلس التعاون، 67.

الحربي، عبدالغني (2018). خصائص ومشكلات المسترشدين بمراكز الإرشاد الأسري: الإرشاد الهاتفي بمركز الإرشاد الأسري بالرياض نموذجاً. *مجلة كلية الخدمة الإجتماعية للدراسات والبحوث الإجتماعية، جامعة الفيوم، مصر* 12 (12)، 53-88.

حقي، زينب وأبو سكيانة، نادية (2009). العلاقات الأسرية بين النظرية والتطبيق. خوارزم العلمية.

حميد، بن مريم وعبدالحق، منصوري (2017). الإرشاد الأسري بين الواقع والمأمول في المجتمع الجزائري: دراسة استطلاعية للمؤسسات العاملة في حقل الإرشاد الأسري بغليزان. *مجلة التنمية البشرية، الجزائر* 2 (8)، 79-101.

الحيسوني، عبدالله بن سالم (2021). الإرشاد الأسري ودوره في حماية الشباب من الغلو والتطرف، *مجلة كلية التربية، جامعة أسيوط، مصر* 37 (7)، 1-20.

الدغيم، محمد دغيم (2017). الاتجاهات نحو مراكز الإرشاد النفسي: دراسة استطلاعية على عينة من المواطنين الكويتيين. *مجلة كلية التربية، جامعة بنها، مصر* 28 (111)، 470-500.

راضي، بهجت والعربي، هشام (2016). إدارة الجودة الشاملة- المفهوم والفلسفات والتطبيقات. القاهرة: روابط للنشر وتقنية المعلومات.

الروقي، مها (2021). واقع الإرشاد الأسري في المجتمع السعودي: دراسة وصفية على عينة من ممارسي الإرشاد الأسري في مدينة جدة. (رسالة ماجستير منشورة)، كلية الآداب والعلوم الإنسانية، جامعة الملك عبدالعزيز، السعودية.

- زهران، حامد عبدالسلام (1977). الصحة النفسية والعلاج النفسي. القاهرة: عالم الكتاب.
- سامي، بالبخاري (2017). تسويق الخدمات. (مطبوعة في مقياس)، قسم العلوم التجارية، جامعة 08 ماي 45، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية.
- السدحان، عبدالله والقرني، محمد والقحطاني، تركي والحليبي، خالد والنقية، خالد والتميمي عهود والطيار، مساعد والعموي، مها والثقفي، وجنات والحربي، يحيى (2020). دليل الإرشاد الأسري: مهارات الإصلاح الأسري. الدليل الأول. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية للنشر.
- سلمان، محمد إبراهيم (2013). مستوى جودة الخدمات الجامعية كما يدركها طلبة جامعة الأقصى بغزة طبقا لمقياس جودة الخدمة (SERVPERF)، مجلة جامعة الأقصى (سلسلة العلوم الإنسانية)، جامعة الأقصى، فلسطين 17، 1-50.
- السلمي، ليلي بندر (2022). مدى تأثير جودة الخدمات على مستوى الرضا لدى المستفيدين من الجمعيات الخيرية، المجلة العربية للنشر العلمي، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية (41)، 588-622.
- السند، حصة (2015). المؤشرات التخطيطية لزيادة فاعلية مراكز الإرشاد الأسري الإجتماعي بالمملكة العربية السعودية، مجلة جامعة أم القرى للعلوم الإجتماعية، جامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن، المملكة العربية السعودية 7 (1).
- الشديفات، علي (2018). العلاقة الإرشادية والتوافق لدى المسترشدين في مدارس محافظة المفرق. (رسالة دكتوراة غير منشورة) كلية التربية، جامعة اليرموك، الأردن.
- الشغبي، خالد والمخلافي، محمد (2016). تقييم جودة الخدمات التعليمية في كلية التربية بجامعة الدمام باستخدام مقياس (SERVQUAL)، مجلة الدراسات التربوية والنفسية، سلطنة عمان 10 (3)، 618-635.
- الشلبي، ياسر وحمدان، محمد وشراب، يوسف (2013)، واقع الإرشاد الأسري في مراكز وجمعيات الإصلاح الإجتماعي بمنطقة مكة المكرمة: دراسة ميدانية للتطوير. المجلة الدولية للعلوم التربوية والنفسية (42)، 27-102.

- شهاب، زكية (2013). قياس مهارات الإتصال لدى المرشدين في المقابلة الإرشادية من وجهة نظر المسترشدين. (رسالة ماجستير غير منشورة)، كلية التربية للعلوم الإنسانية، جامعة البصرة، العراق.
- الشهري، ريم (2018). الكفايات المهنية اللازمة للمرشدين الأسريين في مراكز الإرشاد الأسري بمدينة الرياض، مجلة الخدمة الإجتماعية، مصر، 8 (60)، 291-330.
- صالح، بوعبدالله (2014). نماذج وطرق قياس جودة الخدمة، دراسة تطبيقية على خدمات مؤسسة بريد الجزائر. (رسالة دكتوراة غير منشورة)، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة سطيف، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية.
- صالح، ريم (2018). الكفايات المهنية اللازمة للمرشدين الأسريين في مراكز الإرشاد الأسري بمدينة الرياض-دراسة ميدانية مسحية. مجلة العلوم الإجتماعية، 60 (8)، 308-330.
- صالح، نسرين (2016). تقييم جودة الخدمات الجامعية باستخدام نموذج الأداء الفعلي (SERVPERF): دراسة حالة، مجلة البحث العلمي في التربية، جامعة عين شمس، مصر 17 (4)، 55-100.
- الصرن، رعد حسن (2004). تطوير نموذج الفجوة في قياس الخدمات المصرفية إلى المستوى العالمي: دراسة نظرية، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر بسكرة، (6).
- الضمور، حامد (2015). تسويق الخدمات، الطبعة السادسة. عمان، الأردن: دار وائل للنشر والتوزيع.
- الطائي، إيمان (2018). تقنيات الإرشاد الأسري في مواجهة المشكلات الزوجية والأسرية، مجلة البحوث التربوية والنفسية، جامعة بغداد، الجمهورية العراقية، (56)، 53-71.
- العالول، إياد فتحي (2011). قياس جودة الخدمات التي تقدمها شركة جوال من وجهة نظر الزبائن في محافظات قطاع غزة (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة الأزهر، غزة، فلسطين.
- عبدالحق، منصوري وحמיד، بن مريم (2017). الإرشاد الأسري بين الواقع والمأمول في المجتمع الجزائري- دراسة استطلاعية للمؤسسات العاملة في حقل الإرشاد الأسري بغليزان. مجلة التنمية البشرية 2 (9)، 79-101.
- عبدالحמיד، رفل ورؤوف، رعد (2018). دور أبعاد جودة الخدمات في تعزيز قيمة الزبون: دراسة استطلاعية لأراء عدد من الزبائن غي مصرف الشمال للتمويل والإستثمار في محافظة نينوى: مجلة تنمية الرافدين، جامعة الموصل، العراق، 37 (119)، 25-43.

- عبدالرحمن، حصة (2017). المؤشرات التخطيطية لبرامج الوقاية والتأهيل الأسري بمراكز الإستشارات الأسرية، *مجلة كلية الخدمة الإجتماعية للدراسات والبحوث الإجتماعية* (9)، 111-143.
- العبد الكريم، خلود (2022). التحديات المعاصرة التي تواجه الخدمة الإجتماعية في مجال الإرشاد والعلاج الأسري في المجتمع السعودي من منظور الأكاديمين المختصين بالخدمة الإجتماعية، *مجلة الخدمة الإجتماعية*، مصر، 71 (1)، 55-86.
- عبدالواحد، إيمان (2020). الإحتياجات المهارية اللازمة لاستخدام الإرشاد الأسري لدى الأخصائيين الإجتماعيين بمكاتب تسوية النزاعات الأسرية. *مجلة كلية الخدمة الإجتماعية للدراسات والبحوث الإجتماعية*، جامعة الفيوم، مصر (19)، 169-196.
- العزة، سعيد (2000). *الإرشاد الأسري: نظرياته وأساليبه العلاجية*. عمان: مكتبة دار الثقافة.
- عسيري، أحمد بن محمد حسين، (2008). العلاقة بين إدراك الحاجة لالتماس المساعدة النفسية وكل من القلق والإكتئاب والمعتقدات والوصمة نحو العلاج النفسي، *مجلة دراسات عربية*، رابطة الأخصائيين النفسيين المصرية، مصر 7 (1)، 43-84.
- علوان، قاسم (2013). *إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الأيزو 9001: 2000*. عمان: دار الثقافة للنشر والتوزيع.
- عمر، سالي ومراد، رحمانى (2019). تأثير جودة الخدمة في المؤسسة الخدمية على رضا الزبون: دراسة حالة مؤسسة موبيلس - وكالة المسيلة. (رسالة ماجستير غير منشورة)، قسم العلوم التجارية، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التيسير، جامعة محمد بوضياف- المسيلة، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية.
- العمران، جيهان والجنيد، شيخة وجمال، أحمد والمحجوب، سامي (2022)، دراسة (واقع وتطلعات الإرشاد الأسري بمملكة البحرين: مركز عائشة يتيم للإرشاد الأسري أنموذجاً)، ط1، المنامة، مملكة البحرين: مركز عائشة يتيم للإرشاد الأسري التابع لجمعية نهضة فتاة البحرين.
- العيشوي، منى (2018). الإحتياجات التدريبية للمرشد الأسري وتصور مقترح لبرنامج تدريبي في ضوء نظرية العلاج الأسري، *مجلة دراسات: العلوم الإنسانية والإجتماعية*، جامعة أسيوط، مصر 45 (128)، 125-145.

الغامدي، أزهار واليوسف، أمل والقريني، نوف والقحطاني، هند والجنيديل، لينا والقيسي، شريفة (2015).
رواد الجودة. كليات الشرق العربي، المملكة العربية السعودية. تم الإسترجاع من موقع:

<https://www.slideshere.net>

الغامدي، صالح (2016). فاعلية البرامج الوقائية والعلاجية المقدمة من الجمعيات الأسرية في تحسين
التوافق الزوجي م وجهة نظر المستفيدين (جمعية المودة للتنمية الأسرية بمحافظة جدة أنموذجا)،
مجلة التربية، جامعة الأزهر، مصر، 35 (3)، 73-134.

الغثير، نهى والمهوس، رنا (2019). مقارنة وتحليل أبرز أعمال ونظريات علماء الجودة الأمريكيين
واليابانيين، مجلة البحث العلمي في التربية، جامعة الملك سعود، المملكة العربية السعودية (20)،
577-610.

الغرابي، جلندي (2013). اتجاهات العمانيين نحو الإرشاد الأسري والزواجي في ضوء بعض المتغيرات.
(رسالة ماجستير منشورة)، قسم التربية والدراسات الإنسانية، كلية العلوم والآداب، جامعة نزوى،
عمان.

فرحات، أحمد نبيل (2008). المبادئ السبعة للشركات الرائدة في تطبيق إدارة الجودة الشاملة. تم
استرجاعه من موقع:

<https://www.hrdiscussion.com>

الفرخ، كاملة وتيم، عبدالجابر (1999). مبادئ التوجيه والإرشاد النفسي. عمان: دار صفاء للنشر
والتوزيع.

الفكرية، منيرة (2018). الوعي بخدمات الإرشاد الأسري: دراسة ميدانية على عينة من محافظة مسقط
والباطنة شمال، مجلة الآداب والعلوم الإجتماعية، سلطنة عمان 10 (1)، 21-33.

القحطاني، عبدالله (2021). تقييم جودة الخدمات النفسية المقدمة في العيادات الافتراضية لخفض
الإضطرابات النفسية من وجهة نظر المستفيدين أثناء جائحة كورونا المستجد، مجلة الجامعة
الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية، المملكة العربية السعودية، 29 (5)، 90-111.

قديد، فوزية (2021). إدارة الجودة. تم استرجاعه من موقع:

<https://www.dspace.univ-alger3.dz>

القرني، شريفة والبيشي، أماني (2023). أهمية الجودة الشاملة في المؤسسات الاجتماعية، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة أم القرى، 7 (1)، 3-39.

القيسي، هناء محمود (2013). فلسفة إدارة الجودة في التربية والتعليم العالي. عمان، الأردن: دار المناهج للنشر والتوزيع.

كنعان، حامد (2020)، جودة الخدمات المدركة، المجلس السعودي للجودة. تم استرجاعه من موقع:

<https://www.tawad.org.sq>

لزنم، مبارك (2020). إدارة الجودة الشاملة واستراتيجية المنظومة الأمنية. حضرموت: مطابع الهاشمية الحديثة.

مبروك، عاطف (2019). تقييم جودة الخدمة بمراعاة الأهمية النسبية لأبعاد القياس في مؤسسات التعليم العالي، المجلة العلمية لقطاع كليات التجارة، جامعة الأزهر، 20 (1)، 1-54.

محمد، ابن منظور (2009). لسان العرب. الجزء الثالث. دار الكتب العلمية.

محمد، فتوح (2021). مستوى جودة الخدمات الترويحية بمدينة دمياط الجديدة، المجلة العلمية للتربية البدنية وعلوم الرياضة، جامعة دمياط، 93 (1)، 373-395.

محمد، نيروز والرفاعي، سميرة (2018). المرشد الأسري من منظور تربوي وإسلامي. مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات التربوية والنفسية، 9 (25)، 123-135.

محمد، هديل (2018). الإتجاهات النفسية نحو خدمات الإرشاد الزوجي وعلاقته ببعض المتغيرات بمنطقة أبو آدم - ولاية الخرطوم. (رسالة ماجستير غير منشورة)، كلية الدراسات العليا، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، السودان.

محمد، فاطمة الزهراء وفؤاد، صلاح وعبداللطيف، هالة وعطية، إيمان (2022). فعالية برنامج إرشاد أسري في خفض مستوى الحرمان العاطفي لدى تلاميذ المرحلة الابتدائية، مجلة كلية التربية الإسلامية، جامعة قناة السويس، مصر (54)، 1-33.

المحمودي، معيوف (2017). سمات الشخصية وعلاقتها بجودة الخدمات الإرشادية لدى المرشدين الطلابيين، مجلة كلية التربية، جامعة أسيوط، مصر 33 (3)، 332-389.

المحياوي، قاسم (2006). إدارة الجودة في الخدمات: مفاهيم وعمليات وتطبيقات، ط 1، عمان: دار الشروق للنشر والتوزيع.

مسعود، جبران (1992). الرائد. بيروت، لبنان: دار العلم للملايين.

معمر، عمر وبواعنه، علي والشركسي، أحمد وربابعة، أحمد (2016). رضا المستفيد عن خدمات جمعية الأيتام بالمنطقة الشرقية، الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بالمنطقة الشرقية (بناء). جامعة الدمام، المملكة العربية السعودية.

مقدادي، يوسف موسى (2013). فاعلية برنامج تطوير العاملين في مجال الإرشاد الأسري في تحسين مستوى التكيف الزوجي وتحسين اتجاهات التنشئة الوالدية في أسرهم. مجلة دراسات: العلوم التربوية، الأردن 40، 717-728.

النجداوي، أروى وأبو عميرة، أحمد وأبو الرب، أنس (2019). الدراسة التقييمية لمراكز الإرشاد الأسري في الأردن، المجلس الوطني لشئون الأسرة. عمان: الأردن.

نظمي، ليلي (2019). دور مراكز الاستشارات في مواجهة المشاكل الأسرية: دراسة تحليلية وصفية لبرامج مشكلات الأبناء بمراكز الاستشارات، المجلة العربية للآداب والدراسات الإنسانية، مصر (8)، 217-250.

الهيثمي، علي (2020). جودة الخدمات الإرشادية في المرحلة الثانوية من وجهة نظر قادة المدارس في إدارة تعليم القنفذة، المجلة العربية للعلوم التربوية والنفسية، المؤسسة العربية للتربية والعلوم والآداب، المملكة العربية السعودية، 4 (18)، 361-388.

وزارة التنمية الاجتماعية (2023). مملكة البحرين. مسترجع من:

<https://www.Social.gov.bh>.

اليوسف، هيفاء علي (2019). الإرشاد الأسري وواقعية التطبيق: عرض نموذج من دولة الكويت. المنامة، مملكة البحرين: مركز عائشة يتيم للإرشاد الأسري التابع لجمعية نهضة فتاة البحري

- Amedome, S. (2023). The Impact of Service Innovation Behaviour on Effective Counseling Delivery and psychological Safety: The Perspective of Student-Clients in Ghana. *Heliyon*, 9 (2), 1-7.
- American Society for Quality (2022). *Quality Glossary*. Retrieved from <https://www.asq.org/quality-resources/quality-glossary>.
- Brown, L. (2022). *What are the benefits of family counseling?*. Retrieved from <https://www.medicalnewstoday.com/articles/family-counseling>.
- Calvo, P., Le'vy, M., Jean, P., Novo-C., & Isabel. (2013). Perceived quality in higher education: an empirical study. *Marketing Intelligence and Planning*, 13 (6), 601-619.
- Cronin, J., & Taylor, S. (1994). SERVPERV versus SERVQUAL: Reconciling Performance- based and perceptions- minus- expectations measurement of service quality. *Journal of Marketing*, 5 (3), 55- 68.
- Fischer, R., Valley, C. (2010). Monitoring the benefits of family counseling: Using satisfaction surveys to assess the client'perspective. *Smith College Studies in Social Work*. 70 (2), 271-286
- International Organization for Standardization. (2022). <https://www.iso.org>.
- Krajewski, L, & Ritzman, L. (2000). *Operations Management: Strategy and Analysis*. Don Mills. Ontario, New York: Addison-Wesley Publishing Company.
- Lambert, M., & Hawkins, E. (2007). Using information about patient progress in supervision: Are outcomes enhanced?. *Australian Psychologist*, 36 (2), 131-138.

- Lappan, S., Blow, M, & Shamoon, Z. (2017). The importance of adoption of formal client feedback in therapy: a narrative review. *Journal of Family Therapy*, 40 (4), 464-488.
- Lee, J., & Ritzman, L. P. (2000). The impact of information technology and task complexity on service quality. *Journal of Operations Management*, 18 (5), 549- 565.
- Liu, J., & Gao, L. (2020). Analysis of topics and characteristics of user reviews on different online psychological counseling methods. *International Journal of Medical Informatics*, 147, 104367.
- Lovelock, C., & Wright, L. (2002). *Principles of service marketing and management*. Newjersey: Prentice- Hall International.
- Mc Kenny, R., Galloghly, E., Porter, C. M., & Burbach, F. R. (2021). ‘Living in a Zoom world’: Survey mapping how COVID-19 is changing family therap UK. *Journal of Family Therapy*, 43(2), 272-294.
- Mrleen, R., Rui, W., & Yu, C. (2012). *Youth and family satisfaction with mental health services*. USA: New York State Office of Mental Health.
- Norhayati, M. (2014). *Family Counseling in Malaysia: Current Issues and Practices*. Canadian Center of Science and Education, 7.
- Parasuraman, A., Zeithaml, VA., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring customer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64 (1), 12-40.
- Reese, R., Usher, E., Bowman, D., Norsworthy, L., Halstead, J., Rowlands, S., & Chisholm, R. (2009). Using client feedback in psychotherapy training: an analysis of its influence on supervision and counselor self-efficacy. *Training and Education in Professional Psychology*, 3 (3), 157-168.
- Rober, P., Sundet, R., & Tricht, K. (2020). ‘One step up, but there yet’: using client feedback to optimise the therapeutic alliance in Family Therapy. *Journal of Family Therapy*, 43 (2), 46-63.

- Sackett, C., Cook, R. (2021). A phenomenological exploration of client meaningful experiences in family counseling. *Counseling Outcome Research and Evaluation*, 13 (2), 116-133.
- Venugopl, V., & Raghu, V. (2009). *Services Marketing*. (7th ed.) Himalaya Publishing House, Mumbai.
- Wilson, A., Zeithaml, V., Bitner, M., & Gremler, D. (2008). *Services marketing: integrating customer focus across the firm*. Published by McGraw-Hill, 1st European Edition.
- Zainudin, Z., & Yusop, Y. (2018). Client's satisfaction in face-to-face counseling and cyber-counseling approaches: A comparison. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*. 8 (3), 702-71.
- Zeren, S. G. (2015). Face-to-face and online counseling: Client problems and satisfaction. *Education and Science*, 40 (182), 127-14.

قائمة الملاحق:

• أدوات الدراسة

ملحق (1) استبانة قياس وجهة نظر المترددين عن مستوى جودة خدمات الإرشاد الأسري في مراكز الإرشاد الأسري بمملكة البحرين في ضوء بعض المتغيرات.

• قوائم الأسماء

ملحق (2) أسماء السادة المحكمين لاستبانة قياس وجهة نظر المترددين عن مستوى جودة خدمات الإرشاد الأسري في مراكز الإرشاد الأسري بمملكة البحرين في ضوء بعض المتغيرات.

• المراسلات

ملحق (3) خطاب طلب الموافقة على تطبيق الاستبانة في مركز عائشة يتيم للإرشاد الأسري التابع لجمعية نهضة فتاة البحرين.

ملحق (4) خطاب الرد بالموافقة على تطبيق الاستبانة في مركز عائشة يتيم للإرشاد الأسري التابع لجمعية نهضة فتاة البحرين.

ملحق (1)

استبانة قياس وجهة نظر المترددين عن مستوى جودة خدمات الإرشاد الأسري
في مراكز الإرشاد الأسري بمملكة البحرين في ضوء بعض المتغيرات.



جامعة البحرين

كلية الآداب/ قسم علم النفس

برنامج الماجستير في الإرشاد الأسري

عزيتي المترددة/ المتردد	
تهدف هذه الإستبانة إلى قياس وجهة نظر المترددين على مراكز الإرشاد الأسري بمملكة البحرين في ضوء بعض المتغيرات، من خلال تقييمكم لمستوى جودة الخدمات التي تقدمها هذه المراكز، بغية الإستفادة من هذه الآراء في محاولة التعرف على هذا المستوى في سبيل الوصول لأفضل النتائج، ولتطوير مستوى خدمات الإرشاد الأسري التي تقدمها مراكز الإرشاد الأسري بشكل عام. لذا نرجو منكم التكرم بالإجابة بكل صدق وموضوعية على أسئلة الإستبيان المرفق، علماً بأن ذكر الاسم غير مطلوب. وبيانات البحث سرية ولن تستخدم إلا للأغراض العلمية فقط.	
ولكم خالص الشكر على تعاونكم	
الباحثه- جامعة البحرين- دراسات عليا	
الحالة الإجتماعية	☐ أعزب ☐ متزوج ☐ مطلق ☐ أرمل
الجنس	☐ ذكر ☐ أنثى
العمر	☐ أقل من 20 سنة ☐ 20- أقل من 30 ☐ 30- أقل من 40 ☐ 40 سنة فأكثر
المستوى التعليمي	☐ إبتدائي فأقل ☐ إعدادي ☐ ثانوي ☐ جامعي فما فوق
المهنة	☐ طالب ☐ موظف ☐ ربة منزل ☐ أعمال حرة ☐ متقاعد
مكان السكن	المحافظة ☐ الجنوبية ☐ الشمالية ☐ العاصمة ☐ المحرق

ضعي/ ضع الإشارة (✓) في المكان المناسب والتي تعبر عن اجابتك الحقيقية:

البنود					درجة انطباق العبارة				
					كبيرة جدا	كبيرة	متوسطة	قليلة	قليلة جدا
أ: الملموسية (الجوانب الملموسة) Tangibles: وهي كل ما يتعلق بالمواد الملموسة مثل التجهيزات والمعدات والقاعات وأماكن وقوف السيارات ومظهر مركز الإرشاد الأسري العام									
1	توجد تجهيزات ومعدات متطورة في المركز								
2	يناسب مظهر المركز العام طبيعة ونوعية الخدمات المقدمة فيه								
3	توجد أماكن مناسبة لاستراحة المترددين داخل المركز								
4	يوجد موقع إلكتروني متميز للمركز على شبكة الإنترنت								
5	يقدم المركز مطبوعات تعريفية عن أنشطته وبرامجه التدريبية								
6	تتوافر مواقف سيارات كافية بمحيط المركز								
7	يقع المركز في مكان مناسب ومريح للمترددين								
8	يتوفر بالمركز مكاتب وقاعات ملائمة (من حيث المساحة والتهوية والإضاءة)								
9	تتوفر الخصوصية خاصة في الدخول والخروج من المركز								
10	حجم مكاتب الإرشاد مناسبة								
11	أثاث المكاتب كاف ومريح								

البنود					درجة انطباق العبارة				
					كبيرة جدا	كبيرة	متوسطة	قليلة	قليلة جدا
ب: الإعتمادية Reliability: وهي مدى تنفيذ الأعمال بشكل صحيح وفي الوقت المناسب واهتمام مركز الإرشاد الأسري بالإجابة على استفسارات المترددين فضلا عن التوثيق والتدقيق									
12	يتميز العاملون في المركز بأنهم على دراية كبيرة بنظام العمل في المركز								
13	يقدم المركز برامج شاملة لتهيئة وتوجيه المترددين الجدد عليه								
14	توجد سهولة في إجراءات الاستقبال وتسجيل المواعيد داخل المركز								
15	يحرص العاملون على تزويد المترددين بالإرشادات اللازمة للحصول على الخدمة الإرشادية								
16	يحرص العاملون في المركز على تقديم خدمات الإرشاد الأسري بشكل متقن								
17	يتوافر بالمركز العديد من البرامج والأنشطة التي تناسب المترددين								
18	يشجع المركز المترددين على الالتزام في العملية الإرشادية								
19	يثق المترددون في كفاءة ومهارة العاملين في المركز								
20	تهتم إدارة المركز بشكل دقيق في تدوين المعلومات المتحصلة من المترددين في السجلات وأجهزة الحاسب الآلي								
21	يتوافر بالمركز إدارة ذات كفاءة عالية								
22	يعمل بالمركز أخصائيون من ذوي الكفاءات العلمية								
23	يقدم المركز برامج إرشاد أسري ذات كفاءة عالية								

البنود					درجة انطباق العبارة				
					كبيرة جدا	كبيرة	متوسطة	قليلة	قليلة جدا
ج: سرعة الإستجابة الفعلية Responsiveness: وهي مدى استجابة العاملين في مركز الإرشاد الأسري لحاجات المترددين مثل: دقة المواعيد وفترة الإنتظار لأداء الخدمة والإستعداد الدائم لمساعدة المترددين									
24	يتوافر بالمركز العاملون من ذوي الخبرة والكفاءة التي تمكنهم من الرد الفوري على استفسارات المترددين								
25	تحرص إدارة المركز على حل مشكلات المترددين دون تأخير								
26	تُعلم إدارة المركز جميع المترددين بمواعيد الحصول على الخدمات الإرشادية والانتهاء منها								
27	يتوافر بالمركز الكفاءة في التعامل مع المتغيرات الطارئة والأزمات								
28	يوجد استعداد تام لدى العاملين بالمركز لتقديم المساعدة للمترددين								
29	يُعلم المركز المترددين بكل ما يستجد في حينه								
30	يتواجد العاملون بالمركز في أماكن عملهم باستمرار								
31	تتبع إدارة المركز احتياجات جميع المترددين بسرعة ودقة								
32	يتجاوب العاملون في المركز مع طلبات المترددين رغم الضغوطات والانشغال								
33	يمكن التواصل المستمر مع العاملين كلما اقتضت الحاجة								

درجة انطباق العبارة					البنود	
كبيرة جداً	كبيرة	متوسطة	قليلة	قليلة جداً		
					34	تهتم إدارة المركز بالمتريدين عند تقديم شكاويهم ومقترحاتهم
					35	تهتم إدارة المركز بتقديم الرعاية الأسرية في الوقت المناسب وبشكل سريع ودقيق
د: الضمان Assurance: هو مدى شعور المتريدين بالأمان والثقة بتعاملهم مع العاملين في مركز الإرشاد الأسري						
					36	يهتم العاملون في المركز بالمشاعر الإنسانية لدى المتريدين
					37	لدي المتريدين الرغبة في مواصلة جلسات الإرشاد الأسري
					38	يحافظ العاملون في المركز على سرية وخصوصية بيانات المتريدين
					39	يتصف العاملون بالمركز بحسن معاملة المتريدين
					40	يشعر المتريدون بالاعتزاز والانتماء للمركز
					41	يتم تقييم التزام المتريدين في العمل الإرشادي بعدالة وموضوعية
					42	يعبر المتريدون عن آرائهم بحرية ودون خوف
					43	يمنح المتريدون قدراً كافياً من الحرية في العملية الإرشادية
					44	يشعر المتريدون بالأمان عند التعامل مع العاملين في المركز
					45	يشعر المتريدون بالثقة والإطمئنان تجاه العاملين بالمركز

البنود					درجة انطباق العبارة				
					كبيرة جدا	كبيرة	متوسطة	قليلة	قليلة جدا
هـ: التعاطف Empathy: وهي تعبر عن اهتمام العاملين بمركز الإرشاد الأسري بالمتريدين ومعاملتهم باحترام وتقدير ومعرفة احتياجاتهم وتلبيتها									
46	يشعر المترددون بأن العاملين في المركز يقبلونهم كما هم دون إطلاق أية أحكام مسبقة								
47	يعامل العاملون المتردين باحترام								
48	تضع إدارة المركز مصلحة المتردين في مقدمة اهتماماتها								
49	يحرص المركز على أخذ رغبات وظروف المتردين في الاعتبار عند تحديد مواعيد جلسات الإرشاد الأسري								
50	يحرص المركز على تحديد احتياجات المتردين بصفة دورية								
51	ترفض إدارة المركز الوساطة والمحسوبية في التعامل مع مشكلات المتردين								
52	يعمل المركز على توفير خدمة الإرشاد النفسي للمتردين								
53	يتعاطف العاملون مع الوضع النفسي والأسري للمتردين								
54	يقوم المركز بقياس رضا المتردين عن خدمات الإرشاد الأسري المقدمة لهم								
55	تتم العناية الشخصية بكل متردد بما يشعره بمكانته المتميزة								
56	تتم المتابعة المستمرة للصعوبات التي تواجه المتردين وإيجاد الحلول لها								
57	تهتم إدارة المركز بتنظيم مواعيد الجلسات بما يلائم مصلحة المتردد								

درجة انطباق العبارة					البنود	
كبيرة جدا	كبيرة	متوسطة	قليلة	قليلة جدا		
					58	يمتلك العاملون القدرة على التعامل بمهنية مع المتريدين
					59	يعمل المركز بنظام عمل (ساعات) يتناسب مع حاجات المتريدين
					60	تقدم إدارة المركز والعاملون فيه أفضل ما لديهم للمتريدين
و: الفائدة Feasibility : وهي تصف مدى استفادة المتريدين وأسرته من خدمة الإرشاد الأسري التي حصل عليها في مركز الإرشاد الأسري						
					61	يشعر المتريدين بأنه حقق الفائدة من تلقيه خدمة الإرشاد الأسري
					62	يشعر المتريدين أن حياته تغيرت للأفضل بعد حصوله على خدمة الإرشاد الأسري
					63	نما فهم المتريدين لنفسه وبشكل أعمق بعد تلقي خدمة الإرشاد الأسري
					64	لدى المتريدين القدرة الكافية على اتخاذ القرارات المناسبة لحل مشكلاته بعد حصوله على خدمة الإرشاد الأسري
					65	حققت خدمة الإرشاد الأسري أهدافها العملية على صعيد حياة المتريدين الشخصية والأسرية
					66	صقلت خدمة الإرشاد الأسري التي حصل عليها المتريدين معارفه ومهاراته وخبراته
					67	تغيرت الكثير من قناعات المتريدين للأفضل
					68	طراً تحسن في قدرة المتريدين في التأثير على قناعات وسلوكيات أسرته
					69	حصل المتريدين على خدمة إرشاد أسري فعالة ومؤثرة

درجة انطباق العبارة					البند	
كبيرة جدا	كبيرة	متوسطة	قليلة	قليلة جدا		
					يطبق المتردد ما استفاد منه من معلومات وأدوات ومهارات في حياته الشخصية والأسرية	70
					يشعر المتردد بأنه في حال أفضل بعد حصوله على خدمة الإرشاد الأسري	71

ملحق (2)

أسماء السادة المحكمين لاستبانة قياس وجهة نظر المترددين عن مستوى جودة خدمات الإرشاد الأسري في مراكز الإرشاد الأسري بمملكة البحرين في ضوء بعض المتغيرات.

التسلسل	الاسم	التخصص	الجهة
1	أ. الدكتور محمد المقداد	أستاذ بقسم علم النفس	جامعة البحرين
2	أ. الدكتورة جيهان العمران	أستاذ بقسم علم النفس	جامعة البحرين
3	الدكتور أحمد سعد جلال	أستاذ مشارك بقسم علم النفس	جامعة البحرين
4	الدكتور محمد المطوع	أستاذ مشارك بقسم علم النفس	جامعة البحرين
5	الدكتور محمد لخضر روبي	أستاذ مشارك بقسم علم النفس	جامعة البحرين
6	الدكتور سامي المحجوب	أستاذ مساعد بقسم علم النفس	جامعة البحرين
7	أ. الدكتور أحمد كمال البهناوي	أستاذ ورئيس قسم علم النفس	جامعة أسيوط

ملحق (3)

خطاب طلب الموافقة على تطبيق الاستبانة في مركز عائشة يتيم للإرشاد الأسري
التابع لجمعية نهضة فتاة البحرين.

2023 - 1 - 12

حضرة الفاضلة/ جلييلة إسماعيل المحترمة

مديرة مركز عائشة يتيم للإرشاد الأسري

الموضوع: تطبيق استبانة (قياس وجهة نظر المترددين عن مستوى جودة خدمات الإرشاد الأسري في
مراكز الإرشاد الأسري بمملكة البحرين في ضوء بعض المتغيرات)

أرفق لحضرتكم هذا الخطاب طالبة الموافقة عليه وذلك لاستكمال متطلبات رسالة الماجستير والتي تحمل عنوان ((التعرف على
مستوى جودة خدمات الإرشاد الأسري من وجهة نظر المترددين على مراكز الإرشاد الأسري في ضوء بعض المتغيرات))، حيث
أني طالبة ماجستير بجامعة البحرين وحاليا في طور الاستعداد لكتابة الأطروحة والتي من متطلباتها التطبيق على عينة من
المترددين على مراكز الإرشاد الأسري. وتتطلب الرسالة أولاً تطبيق الاستبانة على العينة الاستطلاعية، ثانياً بعد تحليل الاستبانة
الأولى سيتم توزيع الاستبانة على العينة الأساسية.

لذا أرجو منكم التكرم بالموافقة على تطبيق العينة الاستطلاعية، وسيتم التواصل لاحقاً بشأن الاستبانة بعد التحليل للإطلاع
والموافقة عليها.

هذا ما أؤم ولكم مني فائق الاحترام والتحية

فائزة عبدالأمير جاسم

الرقم الجامعي: 20055205

ف.ع.ج

ملحق (4)

خطاب الرد بالموافقة على تطبيق الاستبانة في مركز عائشة يتيم للإرشاد
الأسري التابع لجمعية نهضة فتاة البحرين.


Bahrain Young Ladies Association
First Ladies Association in Arabian Gulf


مركز عائشة يتيم للإرشاد الأسري
Aisha Yateem Family Counselling Centre
أحد مؤسسات جمعية نهضة فتاة البحرين
Part of Bahrain Young Ladies Association

الرقم: 4 AYCC 2023
التاريخ: 29 يناير 2023

حضرة الفاضلة/ الدكتورة شيخة الجنيد المحترمة...

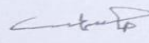
رئيسة قسم علم النفس
جامعة البحرين

تحية طيبة وبعد...

الموضوع: الموافقة على تسهيل مهمة باحث

يتقدم مركز عائشة يتيم للإرشاد الأسري التابع لجمعية نهضة فتاة البحرين إليكم بخالص التقدير و الاحترام، وعطفاً على رسالتكم المؤرخة في 25 ديسمبر 2022 والمتعلقة بتسهيل مهمة البحث لطالبة الماجستير في الإرشاد الأسري السيدة فائزة عبدالأمير صاحبة الرقم الجامعي (20055205)، يسرنا إفادتكم بالموافقة على التعاون معها من خلال تزويدها بعينة الدراسة ضمن الحالات المترددة على المركز.

هذا وتفضلوا بقبول فائق التحيات والتقدير.


أ. جليلة الخباز
مديرة المركز



ص.ب: 26726 - مملكة البحرين، هاتف: 17430488 - 00973، فاكس: 17430557-00973
P.o.Box: 26726 - Kingdom of Bahrain, Tel: 00973 - 17430488, Fax: 00973-17430557
E.mail: ayfcc@batelco.com.bh

Abstract

The current study aims at measuring the quality level of family counselling services as it is recognised by clients of family counselling centres in light of certain variables. The researcher employed the descriptive survey method to achieve the study's goals, having designed a five-domain measure of family counselling service quality containing 71 items. This measure was applied on a sample of 80 clients of the Aisha Yateem Family Counselling Centre, which belongs to the Bahrain Young Ladies Association. The results were analysed with the statistical methods of SPSS. The results of the study revealed the following:

1. The quality of family counselling centres as recognised by clients varied between above average and high in most measure domains.
2. There are no statistical differences to be found between male and female clients in any domain.
3. There are no statistical differences related to social status in any domain except the domain of tangibility (touched elements) among single people in comparison to the divorced and widows, in favour of the latter group by ($\alpha = 0.05$).
4. There are no statistical differences related to level of education, occupation, age group, or residence.

The study urges the necessity of improving the level of services in family counselling centres, and their operation in a comprehensive and strategic manner according to what is better for their clients' welfare.

UNIVERSITY OF BAHRAIN

College of Arts



**Department Of
Psychology**

**Identifying the level of quality of family
counselling services from the point of
view of clients to family counselling
centers in the Kingdom of Bahrain
in the light of certain variables**

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the
Master's Degree in Counselling Psychology

Submitted by
Faeza Abdulamir Jasim
University Number: 20055205

Supervised by
Dr. Shaikha Ahmed Aljunaidi
Associate Professor of Psychology
University of Bahrain

Kingdom of Bahrain

May, 2023