International Journal of Educational Sciences and Arts (IJESA)

المجلة الدولية للعلوم التربوية والآداب

Vol. (5), No. (11) November 2026 الإصدار (5)، العدد (11)

جودة الإرشاد الأكاديمي ودورها في تعزيز رضا طلبة التعليم الجامعي: دراسة نظرية في ضوء بعض مؤشرات الاعتماد الأكاديمي

وليد لافي عايش السناني

طالب ماجستير في الإدارة والقيادة التربوية، كلية التربية، جامعة طيبة، المملكة العربية السعودية

wo21wo@hotmail.com

محمد فالح الجهني

المشرف العلمي، كلية التربية، جامعة طيبة، المملكة العربية السعودية

ملخص البحث

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل جودة الإرشاد الأكاديمي ودورها في تعزيز رضا طلبة التعليم الجامعي، مع التركيز على كلية التربية بجامعة طيبة، وذلك في ضوء بعض مؤشرات الاعتماد الأكاديمي المرتبطة بدعم الطلبة، وقياس رضا المستفيدين، والتحسين المستمر. واعتمدت الدراسة المنهج الوثائقي المكتبي، من خلال مراجعة الأدبيات التربوية والدراسات السابقة والوثائق الرسمية ذات الصلة، وتحليلها ومقارنتها وتنظيم نتائجها وفق محاور الدراسة. وأظهرت النتائج أن جودة الإرشاد الأكاديمي لا تتحقق بمجرد توفير الخدمة أو تعيين مرشد أكاديمي للطالب، وإنما تعتمد على مجموعة من الأبعاد المتكاملة، أبرزها: وضوح الخدمة الإرشادية، وسهولة الوصول إلى المرشد، ودقة المعلومات، وسرعة الاستجابة، ومراعاة احتياجات الطلبة، والمتابعة الأكاديمية المستمرة. كما بينت الدراسة وجود علاقة تحليلية منطقية بين جودة الإرشاد الأكاديمي ورضا الطلبة؛ إذ تسهم الخدمة الإرشادية الفاعلة في مساعدة الطالب على فهم خطته الدراسية، واتخاذ القرارات الأكاديمية المناسبة، والتعامل مع الصعوبات، وتحسين تجربته الجامعية. وأكدت النتائج أن رضا الطلبة يمثل مؤشرًا مهمًا لتقويم جودة الإرشاد الأكاديمي، لكنه لا يكفي منفردًا للحكم على فاعلية الخدمة، بل ينبغي ربطه بمؤشرات موضوعية أخرى، مثل دقة المعلومات، وفاعلية المتابعة، ومدى الاستفادة من نتائج التقويم في التحسين المستمر. وأوصت الدراسة بتطوير نظام الإرشاد الأكاديمي، وتدريب المرشدين، وتفعيل المتابعة المبكرة للطلبة المتعثرين، وقياس رضا الطلبة بصورة دورية، وربط نتائجه بخطط الجودة والتطوير والاعتماد الأكاديمي.

الكلمات المفتاحية: جودة الإرشاد الأكاديمي، رضا الطلبة، التعليم الجامعي، الاعتماد الأكاديمي، التحسين المستمر، جامعة طيبة.

International Journal of Educational Sciences and Arts (IJESA)
المجلة الدولية للعلوم التربوية والآداب
Vol. (5), No. (11) November 2026 الإصدار (5)، العدد (11)

Quality of Academic Advising and Its Role in Enhancing University Students' Satisfaction: A Theoretical Study in Light of Selected Academic Accreditation Indicators

Waleed bin Lafi bin Ayesh Al-Sinani
Master's Student in Educational Administration and Leadership, College of Education, Taibah University, Saudi Arabia
wo21wo@hotmail.com

Mohammed Faleh Al-Juhani
Scientific Supervisor, College of Education, Taibah University, Saudi Arabia

Abstract

This study aimed to analyze the quality of academic advising and its role in enhancing university students' satisfaction, with particular emphasis on the College of Education at Taibah University, in light of selected academic accreditation indicators related to student support, stakeholder satisfaction, and continuous improvement. The study employed a documentary and library-based research approach by reviewing, analyzing, comparing, and organizing relevant educational literature, previous studies, and official documents. The findings indicated that the quality of academic advising is not achieved merely by providing an advising service or assigning an academic advisor to each student. Rather, it depends on several integrated dimensions, including service clarity, accessibility of academic advisors, accuracy of information, responsiveness, consideration of students' needs, and continuous academic follow-up. The study also revealed a logical analytical relationship between the quality of academic advising and student satisfaction. Effective advising helps students understand their study plans, make appropriate academic decisions, address academic difficulties, and improve their overall university experience. Furthermore, the findings emphasized that student satisfaction is an important indicator for evaluating academic advising quality; however, it should not be used as the sole measure of service effectiveness. It should be considered alongside objective indicators such as information accuracy, effectiveness of follow-up, and the use of evaluation results for continuous improvement. The study recommended developing academic advising systems, training academic advisors, strengthening early follow-up for academically at-risk students, periodically assessing student satisfaction, and linking assessment results to quality improvement and academic accreditation plans.

Keywords: Academic Advising Quality, Student Satisfaction, Higher Education, Academic Accreditation, Continuous Improvement, Taibah University.

الفصل الأول ـ مقدمة البحث

تمهيد:

يشهد التعليم العالي اهتمامًا متزايدًا بقضايا الجودة والاعتماد الأكاديمي، لما تمثله من مدخل رئيس لتطوير الأداء المؤسسي والبرامجي وتحسين مخرجات التعلم ورفع كفاءة الخدمات المقدمة للطلبة. ولم تعد جودة المؤسسة الجامعية تقاس فقط بما تقدمه من برامج ومقررات، بل أصبحت تقاس أيضًا بقدرتها على توفير بيئة تعليمية داعمة وخدمات أكاديمية مساندة تساعد الطالب على التكيف مع متطلبات الدراسة الجامعية وتدعم استمراره ونجاحه. وفي هذا السياق، يرتبط الاعتماد البرامجي في المملكة العربية السعودية باعتراف المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي بأن البرنامج الأكاديمي مستوفٍ لمعايير ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي المطلوبة (هيئة تقويم التعليم والتدريب، 2026أ).

ويعد الإرشاد الأكاديمي من أبرز الخدمات الأكاديمية المساندة في مؤسسات التعليم العالي؛ إذ يساعد الطالب على فهم خطته الدراسية، واختيار المقررات المناسبة، والتعامل مع الصعوبات الأكاديمية، واتخاذ قرارات أكثر وعيًا بشأن مساره الجامعي. ولا يقتصر الإرشاد الأكاديمي على تقديم معلومات إجرائية مرتبطة بالتسجيل والجداول، بل يمتد إلى الدعم والمتابعة والتوجيه وبناء علاقة تفاعلية بين الطالب والمرشد الأكاديمي. وقد بينت دراسة موسى وجلال (2023) في كليات جامعة طيبة أن الإرشاد الأكاديمي يحتاج إلى مزيد من التوعية والتفعيل، إذ ظهرت مشكلات ترتبط بضعف معرفة بعض الطلبة بمفاهيمه وأهدافه وفوائده، وعدم وضوح بعض ممارساته لدى بعض المرشدين الأكاديميين.

وتبرز جودة الإرشاد الأكاديمي بوصفها عاملًا مهمًا في تشكيل رضا الطلبة عن تجربتهم الجامعية؛ فالطالب حين يجد خدمة إرشادية واضحة، وسهلة الوصول، وسريعة الاستجابة، وموثوقة في معلوماتها، يكون أكثر قدرة على بناء تصور إيجابي عن المؤسسة وبرامجها وخدماتها. وقد أظهرت دراسة الشهري والجودة (2024) أن جودة الإرشاد الأكاديمي يمكن تناولها من خلال محاور متعددة، من بينها السياسات والأنظمة الأكاديمية، وتطوير مهارات الطالب، والعلاقة بين الطالب والمرشد، وكفايات المرشد الأكاديمي. كما بينت دراسة الطيط والمحيميد (2022) في الجامعات السعودية أن جودة الخدمات المقدمة للطلبة تؤثر في رضاهم، خاصة في أبعاد الاعتمادية والضمان والتعاطف والجوانب المادية.

ومثال على ذلك في جامعة طيبة، يظهر الاهتمام بالخدمات الطلابية والإرشادية من خلال مركز العناية بالطالب، الذي يهتم بجودة الحياة الجامعية وتقديم الخدمات الأكاديمية والاجتماعية والنفسية، كما تتضمن مهامه تقديم خدمات الإرشاد الأكاديمي بالتعاون مع وحدات الإرشاد الأكاديمي في الكليات، وتقديم الدعم الأكاديمي والنفسي والاجتماعي للطلبة بما يساعدهم على حل مشكلاتهم والتكيف مع البيئة الجامعية (جامعة طيبة، 2026أ). كما تعرض الجامعة أدلة ونماذج مرتبطة بالخدمات الإرشادية، مثل نماذج الاجتماع الإرشادي الفردي ودراسة حالة الطالب المتعثر ودليل خدمة طلب الاستشارة (جامعة طيبة، 2025).

وتكتسب دراسة الإرشاد الأكاديمي في كلية التربية أهمية خاصة؛ لأن الكلية تقدم برامج تربوية تسعى إلى إعداد معلمين ومختصين يسهمون بفاعلية في تطوير التعليم، وتجمع في طبيعتها بين الإعداد الأكاديمي والمهني والتربوي (جامعة طيبة، 2026ب). ومن ثم فإن جودة الإرشاد الأكاديمي في هذه الكلية لا تمثل خدمة إدارية عابرة، بل تعد عنصرًا مساعدًا في تحسين تجربة الطالب ودعم تقدمه الدراسي وتعزيز رضاه عن بيئته الأكاديمية. وبناءً على ذلك، يأتي هذا البحث لتحليل جودة الإرشاد الأكاديمي ودورها في تعزيز رضا طلبة التعليم الجامعي في ضوء بعض مؤشرات الاعتماد الأكاديمي، اعتمادًا على الأدبيات والدراسات السابقة والوثائق الرسمية ذات الصلة.

مشكلة البحث:

تمثل جودة الخدمات الأكاديمية المساندة أحد المداخل المهمة لتحسين تجربة الطالب الجامعي، إذ لم يعد الاهتمام في مؤسسات التعليم العالي مقصورًا على تقديم البرامج والمقررات الدراسية، بل أصبح يشمل توفير منظومة متكاملة من الخدمات التي تساعد الطالب على التكيف مع البيئة الجامعية، وفهم متطلبات خطته الدراسية، واتخاذ القرارات الأكاديمية المناسبة. ويأتي الإرشاد الأكاديمي في مقدمة هذه الخدمات؛ لأنه يرتبط مباشرة بمسار الطالب الدراسي وقدرته على تجاوز الصعوبات الأكاديمية وتحقيق قدر مناسب من الرضا عن تجربته الجامعية.

وتشير الدراسات العربية إلى أن الإرشاد الأكاديمي في البيئة الجامعية ما زال يواجه تحديات تتعلق بوضوح المفهوم، ووعي الطلبة، وكفايات المرشد الأكاديمي، وفاعلية قنوات التواصل. فقد أوضحت دراسة موسى وجلال (2023) في جامعة طيبة

وجود انخفاض في مستوى معرفة بعض الطلبة بمفاهيم الإرشاد الأكاديمي وأهدافه وفوائده، ووجود مشكلات في ممارسات الإرشاد الأكاديمي، مثل ضعف قنوات التوعية وعدم وضوح بعض المفاهيم لدى بعض المرشدين. كما كشفت دراسة الشهري والجودة (2024) في جامعة تبوك عن ضعف في غالبية متوسطات الاستجابة على محاور جودة الإرشاد الأكاديمي مقارنة بحدود رضا الطلبة التي حددها الباحثان.

ومن جهة أخرى، لا يمكن فصل جودة الإرشاد الأكاديمي عن رضا الطلبة؛ إذ أظهرت دراسة السواط (2015) أن رضا طلبة جامعة الطائف عن خدمات الإرشاد الأكاديمي جاء بمستوى متوسط، وارتبط بالاندماج النفسي والمعرفي لدى الطلبة. كما بينت دراسة أبو حشيش وفرج الله (2016) أن رضا الطلبة عن جودة خدمات الإرشاد الأكاديمي يمكن أن يستخدم مؤشرًا للحكم على جودة هذه الخدمات، وقد جاءت درجة الرضا في دراستهما بمستوى متوسط. وهذه النتائج تعزز الحاجة إلى تناول الإرشاد الأكاديمي بوصفه خدمة تحتاج إلى تقويم وتحسين مستمرين.

وفي ضوء توجهات الجودة والاعتماد الأكاديمي، تبرز الحاجة إلى تحليل الإرشاد الأكاديمي من زاوية أوسع، لا تكتفي بالسؤال عن وجود الخدمة، بل تتجه إلى أبعاد جودتها وعلاقتها برضا الطلبة ومؤشرات الاعتماد ذات الصلة بدعم الطلبة وقياس رضا المستفيدين والتحسين المستمر. وتؤكد هيئة تقويم التعليم والتدريب أن استطلاعات الرأي لجودة التعليم الجامعي تهدف إلى رصد آراء المستفيدين وتحديد نقاط القوة وفرص التحسين ودعم جهود التطوير المستمر، كما تغذي بعض مؤشرات التعليم الجامعي المرتبطة بالاعتماد والتصنيف (هيئة تقويم التعليم والتدريب، 2026ب).

وعلى الرغم من أهمية الإرشاد الأكاديمي ووجود خدمات إرشادية في جامعة طيبة، فإن مجرد توافر الخدمة لا يكفي للحكم على جودتها أو فاعليتها. ومن ثم تبقى الحاجة قائمة إلى تحليل أبعاد جودة هذه الخدمة، وبيان علاقتها برضا الطلبة، من خلال ما تعرضه الأدبيات والدراسات السابقة والوثائق الرسمية ذات الصلة. وبذلك تتبلور مشكلة البحث في السؤال الرئيس الآتي:

ما طبيعة جودة الإرشاد الأكاديمي في التعليم الجامعي، وكيف يمكن تحليلها في ضوء رضا الطلبة ومؤشرات الاعتماد الأكاديمي كما تكشفها الأدبيات والدراسات السابقة والوثائق الرسمية؟

أسئلة البحث:

في ضوء ما سبق عرضه في مشكلة البحث، وبما أن البحث يعتمد على المنهج المكتبي/الوثائقي، فإنه لا يسعى إلى قياس العلاقة إحصائيًا من خلال استبانة أو عينة ميدانية، وإنما يسعى إلى تحليلها من خلال الأدبيات والدراسات السابقة والوثائق ذات الصلة. ومن ثم يسعى البحث إلى الإجابة عن السؤال الرئيس الآتي: ما طبيعة جودة الإرشاد الأكاديمي في التعليم الجامعي، وكيف يمكن تحليلها في ضوء رضا الطلبة ومؤشرات الاعتماد الأكاديمي كما تكشفها الأدبيات والدراسات السابقة والوثائق الرسمية؟

ويتفرع من هذا السؤال الرئيس الأسئلة الآتية:

1. ما مفهوم جودة الإرشاد الأكاديمي وأبعادها في التعليم الجامعي كما تعرضها الأدبيات؟
2. ما مفهوم رضا الطلبة ومؤشرات الاعتماد الأكاديمي ذات الصلة بالإرشاد الأكاديمي؟
3. كيف يمكن تحليل جودة الإرشاد الأكاديمي في ضوء رضا الطلبة ومؤشرات الاعتماد الأكاديمي؟

أهداف البحث:

بعد تحديد مشكلة البحث وصياغة أسئلته، تأتي أهداف البحث لتوضح ما يسعى البحث إلى تحقيقه بصورة إجرائية قابلة للتحقق. وبما أن البحث مكتبي/وثائقي، فإن أهدافه لا تتجه إلى قياس علاقة إحصائية ميدانية، وإنما إلى تحليل العلاقة بين جودة الإرشاد الأكاديمي ورضا الطلبة من خلال الأدبيات والدراسات السابقة والوثائق الرسمية ذات الصلة. وبناءً على ذلك، يهدف البحث إلى:

1. توضيح مفهوم جودة الإرشاد الأكاديمي وأبعادها في التعليم الجامعي.
2. عرض مفهوم رضا الطلبة ومؤشرات الاعتماد الأكاديمي المرتبطة بالإرشاد الأكاديمي.

3. تقديم تحليل يربط بين جودة الإرشاد الأكاديمي ورضا الطلبة في ضوء مؤشرات الاعتماد الأكاديمي.

أهمية البحث:

تنبع أهمية هذا البحث من ارتباطه بموضوعين مهمين في التعليم الجامعي، هما: جودة الإرشاد الأكاديمي، ورضا الطلبة عن الخدمات الأكاديمية المساندة.

كما تزداد أهميته من ارتباطه بسياق رضا طلبة التعليم الجامعي، وبموضوع يتصل ببعض مؤشرات الجودة والاعتماد الأكاديمي، مثل دعم الطلبة وقياس رضا المستفيدين والتحسين المستمر. وتظهر أهمية البحث في الجوانب الآتية:

1. يسهم البحث في سد جانب من النقص المعرفي المرتبط بتحليل جودة الإرشاد الأكاديمي في التعليم الجامعي، من خلال ربط الموضوع بالأدبيات والدراسات السعودية والعربية والوثائق الرسمية ذات الصلة.
2. يعزز البحث فهم العلاقة التحليلية بين جودة الإرشاد الأكاديمي ورضا الطلبة، وذلك من خلال توضيح أثر أبعاد الخدمة الإرشادية مثل الاعتمادية والوضوح وسهولة الوصول والتعاطف والمتابعة في تشكيل رضا الطالب.
3. يساعد البحث في إبراز أهمية الطلبة بوصفهم مصدرًا مهمًا للتغذية الراجعة حول جودة الإرشاد الأكاديمي، مع التأكيد أن رضا الطلبة مؤشر مهم لكنه لا يكفي وحده للحكم على جودة الخدمة.
4. يربط البحث الإرشاد الأكاديمي ببعض مؤشرات الاعتماد الأكاديمي، مما يوضح أن جودة الإرشاد ليست خدمة منفصلة عن منظومة الجودة، بل يمكن أن تكون أحد المداخل الداعمة لتحسين الأداء الأكاديمي والخدمات الطلابية.
5. يوفر البحث تحليلًا وثائقيًا يمكن أن يفيد التعليم الجامعي في التعرف على أبعاد جودة الإرشاد الأكاديمي ومواطن تطويره، دون الادعاء بتقديم نتائج ميدانية مباشرة.
6. قد يفيد البحث المرشدين الأكاديميين وأعضاء هيئة التدريس في تحسين ممارساتهم الإرشادية، من خلال إبراز الجوانب التي تؤثر في رضا الطلبة مثل وضوح المعلومات وسرعة الاستجابة والمتابعة المستمرة.
7. يمكن أن تسهم نتائج البحث في دعم جهود الجودة والتطوير داخل الكلية، من خلال تقديم مقترحات عملية لتحسين الإرشاد الأكاديمي بما يتوافق مع احتياجات الطلبة وبعض متطلبات الجودة والاعتماد.
8. يمثل البحث أساسًا لدراسات لاحقة أكثر توسعًا يمكن أن تستخدم المنهج الميداني لقياس جودة الإرشاد الأكاديمي ورضا الطلبة في كليات أخرى أو جامعات سعودية متعددة.

منهج البحث:

يعتمد هذا البحث على المنهج المكتبي/الوثائقي، وهو منهج يقوم على جمع المادة العلمية من الكتب والدراسات السابقة والوثائق الرسمية والتقارير والبيانات المنشورة، ثم تحليلها وتنظيمها بما يساعد في الإجابة عن أسئلة البحث وتحقيق أهدافه. ويعد هذا المنهج مناسبًا لطبيعة البحث الحالي؛ لأنه لا يستهدف إجراء دراسة ميدانية مباشرة، بل يسعى إلى تحليل موضوع جودة الإرشاد الأكاديمي وعلاقته برضا طلبة كلية التربية بجامعة طيبة في ضوء ما تتيحه الأدبيات التربوية ووثائق الجودة والاعتماد الأكاديمي من معطيات ومؤشرات.

ويتطلب المنهج الوثائقي التعامل مع الوثائق والمصادر بوصفها بيانات تحتاج إلى فحص وتحليل لا مجرد نقل. وقد أشار دليو (2020) إلى أن التحليل الوثائقي يساعد في تقليص المسافة بين وفرة مصادر المعلومات والحاجات المعرفية المتخصصة، من خلال تقديم فهم منظم للوثائق وخطواتها الإجرائية. كما تؤكد العزب (2024) أن التحليل الوثائقي يتضمن تحديد الأهداف، واختيار نوع المصادر، ومناقشة قضايا الأصالة والمصداقية والموثوقية، ونقد المصادر الوثائقية، وتفسير المعنى في البيانات الوثائقية.

وفي ضوء هذا المنهج، سيقوم البحث بمراجعة الأدبيات والدراسات السابقة التي تناولت الإرشاد الأكاديمي، وجودة الخدمات الأكاديمية المساندة، ورضا الطلبة، وعلاقة الإرشاد الأكاديمي بتجربة الطالب الجامعية. كما سيستند إلى الوثائق الرسمية ذات الصلة، وبخاصة ما يصدر عن هيئة تقويم التعليم والتدريب حول الاعتماد الأكاديمي واستطلاعات جودة التعليم الجامعي.

وسيتبع البحث عددًا من الإجراءات، تبدأ بتحديد المفاهيم الرئيسة وهي: جودة الإرشاد الأكاديمي، رضا الطلبة، ومؤشرات الاعتماد الأكاديمي ذات الصلة بدعم الطلبة. ثم يتم جمع المصادر العلمية والوثائق الرسمية من مصادرها الأصلية ما أمكن، مع إعطاء الأولوية للدراسات المحكمة والوثائق الرسمية الحديثة. وبعد ذلك تُقرأ المادة العلمية قراءة تحليلية ناقدة بهدف استخلاص الأفكار الرئيسة، ومقارنة نتائج الدراسات السابقة، وتحديد أوجه الاتفاق والاختلاف بينها، ثم تنظيمها في محاور تخدم أسئلة البحث وأهدافه.

وبناءً على ذلك، فإن نتائج البحث ستُستخلص من تحليل الأدبيات والدراسات والوثائق ذات العلاقة، وليس من خلال استبانة أو مقابلات ميدانية. ومن ثم فإن المقصود بالعلاقة بين جودة الإرشاد الأكاديمي ورضا الطلبة في هذا البحث هو العلاقة التحليلية التي تكشفها الأدبيات والدراسات السابقة والوثائق الرسمية، لا العلاقة الإحصائية الناتجة عن تطبيق أداة ميدانية على عينة من الطلبة.

تقسيمات البحث:

في ضوء مشكلة البحث وأسئلته وأهدافه، وبما أن البحث يعتمد على المنهج المكتبي/الوثائقي، فإن تقسيماته تبنى على الانتقال المنطقي من المفهوم العام إلى التطبيق الخاص؛ إذ يبدأ البحث بتوضيح جودة الإرشاد الأكاديمي، ثم ينتقل إلى العوامل المؤثرة في رضا الطلبة، ثم يناقش مؤشرات الاعتماد الأكاديمي ذات الصلة، ثم يربط بين هذه الجوانب وصولًا إلى المقترحات التطويرية. وسوف يتبع البحث الخطوات الآتية:

1. جودة الإرشاد الأكاديمي في التعليم الجامعي: ويهدف هذا المحور إلى توضيح مفهوم الجودة وتطورها، وأبعاد جودة الإرشاد الأكاديمي في التعليم الجامعي كما تعرضها الأدبيات والدراسات السابقة، ويجيب عن السؤال الأول ويحقق الهدف الأول.
2. رضا الطلبة ومؤشرات الاعتماد الأكاديمي ذات الصلة بالإرشاد الأكاديمي: ويهدف هذا المحور إلى عرض مفهوم رضا الطلبة، وبيان أهم مؤشرات الاعتماد الأكاديمي المرتبطة بالإرشاد الأكاديمي ورضا الطلبة كما تعرضها الوثائق الرسمية والأدبيات ذات الصلة، ويجيب عن السؤال الثاني ويحقق الهدف الثاني.
3. تحليل جودة الإرشاد الأكاديمي في ضوء رضا الطلبة ومؤشرات الاعتماد الأكاديمي: ويهدف هذا المحور إلى تقديم تحليل يربط بين جودة الإرشاد الأكاديمي ورضا الطلبة في ضوء مؤشرات الاعتماد الأكاديمي كما تكشفها الأدبيات والدراسات السابقة، ويجيب عن السؤال الثالث ويحقق الهدف الثالث.

الفصل الثاني ـ العرض

يتناول هذا الفصل العرض النظري والتحليلي لموضوع البحث، من خلال معالجة جانبين رئيسين ثم الربط بينهما. يتمثل الجانب الأول في مفهوم الجودة المرتبط بموضوع البحث، وهو جودة الإرشاد الأكاديمي بوصفها أحد أوجه جودة الخدمات الأكاديمية المساندة في التعليم الجامعي. أما الجانب الثاني فيتمثل في الإرشاد الأكاديمي والطلابي بوصفه أحد المجالات المهمة ذات الصلة بالتعليم الجامعي. ثم ينتقل الفصل إلى الربط بين جودة الإرشاد الأكاديمي ورضا الطلبة في ضوء بعض مؤشرات الاعتماد الأكاديمي.

وتأتي أهمية هذا الترتيب من أن دراسة رضا الطلبة عن الإرشاد الأكاديمي لا يمكن أن تتم بمعزل عن مفهوم الجودة، كما لا يمكن فهم جودة الإرشاد الأكاديمي دون النظر إلى طبيعة الإرشاد نفسه وموقعه داخل المؤسسة الجامعية. وقد يكون رضا الطالب مرتفعًا عن خدمة سهلة وسريعة، لكنها لا تحقق بالضرورة جودة إرشادية عميقة؛ لأن الرضا قد يتأثر بتوقعات الطالب المحدودة أو بعدم معرفته بما ينبغي أن تقدمه الخدمة الإرشادية. لذلك فإن قياس الرضا ينبغي أن يقترن بمؤشرات موضوعية أخرى، مثل دقة المعلومات، والمتابعة، وتوثيق الحالات، واستخدام النتائج في التحسين.

تمثل جودة الإرشاد الأكاديمي إحدى صور جودة الخدمات الأكاديمية المساندة في التعليم الجامعي، إذ تتجاوز جودة المؤسسة الجامعية جودة البرامج والمقررات إلى جودة خدمات الدعم التي تسهم في نجاح الطالب وتحسين تجربته. وبما أن هذا البحث يعتمد على المنهج المكتبي/الوثائقي، فإنه يتناول الموضوع من خلال تحليل الأدبيات والدراسات السابقة والوثائق الرسمية،

بهدف فهم كيفية تناول جودة الإرشاد الأكاديمي في ضوء رضا الطلبة ومؤشرات الاعتماد الأكاديمي، دون إجراء قياس ميداني مباشر.

أولًا: جودة الإرشاد الأكاديمي بوصفها أحد مفاهيم الجودة في التعليم الجامعي:

تعد الجودة في التعليم الجامعي مفهومًا مركبًا لا يقتصر على جودة المقررات أو كفاءة أعضاء هيئة التدريس، بل يمتد إلى جودة الخدمات التي تساند العملية التعليمية وتؤثر في تجربة الطالب داخل الجامعة. ومن هذا المنطلق، فإن الإرشاد الأكاديمي يمثل خدمة أكاديمية مساندة يمكن دراستها في ضوء مدخل جودة الخدمة؛ لأن الطالب يتعامل معها بوصفه مستفيدًا مباشرًا، ويكوّن بناءً على تجربته معها درجة من الرضا أو عدم الرضا.

وقد ارتبط مفهوم جودة الخدمة في الأدبيات بعدة أبعاد، من أبرزها الاعتمادية، والاستجابة، والثقة أو الضمان، والتعاطف، والجوانب الملموسة للخدمة. وقد أسهم نموذج SERVQUAL في تقديم تصور تحليلي لجودة الخدمة من خلال مقارنة توقعات المستفيدين بإدراكهم للأداء الفعلي للخدمة (Parasuraman et al., 1988). وفي السياق السعودي، استخدمت دراسة الطيط والمحيميد (2022) أبعاد جودة الخدمة لدراسة أثر جودة الخدمات على رضا الطلبة في الجامعات السعودية، وأظهرت أن أبعاد المادية والاعتمادية والضمان والتعاطف أثرت في رضا الطلبة.

وفي مجال الإرشاد الأكاديمي، لا تعني الجودة مجرد وجود مرشد أكاديمي مخصص للطالب، بل تعني قدرة هذه الخدمة على أداء وظيفتها بصورة منتظمة وفعالة. فالإرشاد الأكاديمي الجيد ينبغي أن يساعد الطالب على فهم خطته الدراسية، والتعرف إلى المتطلبات السابقة واللاحقة للمقررات، واختيار المقررات المناسبة، ومعالجة التعثر أو التأخر الأكاديمي، والاستفادة من الفرص التعليمية المتاحة. كما يتطلب الإرشاد الجيد معلومات دقيقة، وتواصلًا سهلًا، واستجابة مناسبة لاحتياجات الطالب، ووعيًا من المرشد الأكاديمي بطبيعة البرنامج واللوائح الجامعية.

وتشير دراسة الشهري والجودة (2024) إلى أن جودة الإرشاد الأكاديمي يمكن أن تُفهم من خلال محاور متعددة تشمل السياسات والأنظمة الأكاديمية، وتطوير المهارات الأكاديمية والمهنية والشخصية والقيادية للطالب، والعلاقة بين الطالب والمرشد الأكاديمي، ومهارات وكفايات المرشد. وتفيد هذه المحاور بأن جودة الإرشاد الأكاديمي لا تنحصر في الإجابة عن أسئلة التسجيل، بل تشمل بناء نظام إرشادي قادر على دعم الطالب معرفيًا ومهنيًا وشخصيًا.

ومن الناحية التحليلية، يمكن القول إن جودة الإرشاد الأكاديمي تتكون من خمسة أبعاد رئيسة:

1. وضوح الخدمة.
2. الاعتمادية.
3. الاستجابة.
4. التعاطف.
5. المتابعة المستمرة.

فوضوح الخدمة يعني معرفة الطالب بمن هو مرشده وكيف يتواصل معه وما نوع المساعدة التي يمكن الحصول عليها. أما الاعتمادية فتعني تقديم معلومات صحيحة ومتسقة يمكن للطالب الاعتماد عليها. وتشير الاستجابة إلى سرعة الرد ومساعدة الطالب في الوقت المناسب، بينما يتصل التعاطف بمراعاة احتياجات الطالب وفهم ظروفه، وتدل المتابعة المستمرة على أن الإرشاد عملية ممتدة لا تظهر فقط في فترات التسجيل والحذف والإضافة.

غير أن النظر إلى جودة الإرشاد الأكاديمي ينبغي أن يكون نقديًا؛ فبعض المؤسسات قد تركز على الجانب الشكلي من الإرشاد، مثل تعيين مرشدين أكاديميين أو نشر أدلة إرشادية، دون أن تقيس مدى فاعلية الخدمة من وجهة نظر الطلبة أو مدى أثرها في تقليل التعثر وتوضيح المسار الدراسي. وهذا يخلق فجوة بين وجود الخدمة وجودتها الفعلية. لذلك فإن الحكم على الجودة ينبغي أن ينتقل من سؤال: هل الخدمة موجودة؟ إلى سؤال أعمق: هل الخدمة واضحة، وموثوقة، ومستخدمة، ومؤثرة في تجربة الطالب؟

ارتبط مفهوم الجودة في التعليم الجامعي بتطورات متعددة؛ إذ بدأ الاهتمام في كثير من الأدبيات بوصف الجودة ضبطًا للإجراءات ومخرجات التعلم، ثم توسّع ليشمل جودة التجربة التعليمية بأبعادها الأكاديمية والخدمية. وأصبحت الجودة تُفهم

بوصفها قدرة المؤسسة على تقديم تعليم وخدمات مساندة تحقق توقعات المستفيدين وتستجيب لاحتياجاتهم، وتُترجم إلى معايير ومؤشرات قابلة للقياس والمتابعة والتحسين المستمر.

ثانيًا: الإرشاد الأكاديمي والطلابي في التعليم الجامعي:

يمثل الإرشاد الأكاديمي أحد المجالات المهمة في التعليم الجامعي، لأنه يرتبط بعلاقة الطالب بالمؤسسة التعليمية وبقدرته على التكيف مع متطلبات الدراسة. فالطالب الجامعي، خاصة في المراحل الأولى من دراسته، قد يواجه تحديات تتعلق بفهم الخطة الدراسية، واختيار المقررات، والتعامل مع الأنظمة الإلكترونية، ومعرفة اللوائح الأكاديمية، وإدارة الوقت، والتغلب على التعثر أو الانخفاض في المعدل. وفي هذه الحالات يصبح الإرشاد الأكاديمي أداة مهمة لبناء مسار دراسي أكثر وضوحًا.

وقد بينت دراسة موسى وجلال (2023) في جامعة طيبة أن ممارسات الإرشاد الأكاديمي تحتاج إلى تحسين في جوانب متعددة، منها رفع وعي الطلبة بأهداف الإرشاد وفوائده، وتعدد قنوات التوعية، وزيادة وضوح مفاهيم الإرشاد لدى بعض المرشدين الأكاديميين. وتكتسب هذه النتيجة أهمية مباشرة لهذا البحث، لأنها صادرة من بيئة جامعة طيبة نفسها وتدعم الحاجة إلى تحليل الموضوع في ضوء الجودة والاعتماد.

وعلى سبيل المثال تزداد أهمية الإرشاد الأكاديمي في كليات التربية؛ لأن هذه الكليات لا تكتفي بتقديم معرفة نظرية، بل تسهم في إعداد كوادر تربوية ومهنية ترتبط بجودة التعليم في المجتمع. فالطالب في كلية التربية يحتاج إلى فهم متطلبات تخصصه، والتدرج الصحيح في المقررات، ومتطلبات التدريب أو الخبرات الميدانية، والفرص المهنية المتاحة بعد التخرج. ولذلك ينبغي أن يراعي الإرشاد الأكاديمي في كليات التربية البعد الأكاديمي والمهني في الوقت نفسه.

وفي سياق جامعة طيبة، تبرز أهمية هذا الموضوع من خلال اهتمام الجامعة بالخدمات الطلابية والإرشادية. فمركز العناية بالطالب يهتم بجودة الحياة الجامعية ويقدم خدمات أكاديمية واجتماعية ونفسية، ويتضمن ضمن مهامه تقديم خدمات الإرشاد الأكاديمي بالتعاون مع وحدات الإرشاد الأكاديمي بالكليات، وتقديم الدعم الأكاديمي والنفسي والاجتماعي وذوي الإعاقة للطلبة (جامعة طيبة، 2026أ). كما تسعى الجامعة من خلال خدماتها الطلابية إلى إبراز الخدمات وتسهيل الوصول إليها بما يعزز جودة الرضا الطلابي ويرفع مستوى التجربة الأكاديمية والحياتية للطلبة (جامعة طيبة، 2026ج).

وتشير صفحة كلية التربية بجامعة طيبة إلى أن الكلية تقدم برامج تربوية تعزز القيم والمعرفة والمهارات المهنية لإعداد معلمين ومختصين يسهمون بفاعلية في تطوير التعليم، كما تركز على الدمج بين المعرفة النظرية والتدريب العملي (جامعة طيبة، 2026ب). وهذا يجعل الإرشاد الأكاديمي في كلية التربية خدمة ذات أهمية خاصة؛ لأن الطالب لا يحتاج فقط إلى توجيه إداري، بل يحتاج إلى توجيه أكاديمي ومهني يساعده على فهم مساره وتطوير كفاءاته المستقبلية.

ثالثًا: رضا الطلبة عن خدمات الإرشاد الأكاديمي:

يعد رضا الطلبة أحد المؤشرات المهمة في تقويم جودة الخدمات الجامعية؛ لأنه يعبر عن حكم الطالب على تجربته مع الخدمة المقدمة له. والرضا هنا لا يعني مجرد الارتياح العابر، بل يشير إلى درجة شعور الطالب بأن الخدمة الإرشادية لبّت احتياجاته الأكاديمية، وساعدته على فهم متطلبات دراسته، وقدمت له دعمًا مناسبًا في الوقت الذي يحتاج إليه.

وترتبط جودة الإرشاد الأكاديمي برضا الطلبة من خلال مجموعة من العناصر. فإذا كان الطالب يستطيع الوصول إلى مرشده بسهولة، ويحصل على إجابات دقيقة، ويشعر بأن المرشد يتابع وضعه ويهتم بمشكلاته، فإن مستوى رضاه عن الخدمة غالبًا سيكون أعلى. أما إذا كانت الخدمة شكلية، أو كان التواصل ضعيفًا، أو كانت المعلومات متضاربة، فإن ذلك قد يؤدي إلى انخفاض رضا الطالب، حتى لو كانت الخدمة موجودة من الناحية التنظيمية.

وقد أوضحت دراسة السواط (2015) أن مستوى رضا طلبة جامعة الطائف عن خدمات الإرشاد الأكاديمي جاء متوسطًا، وأن هناك علاقة بين مستوى الرضا عن الإرشاد الأكاديمي والاندماج النفسي والمعرفي لدى الطلبة. كما بينت دراسة أبو حشيش وفرج الله (2016) أن رضا طلبة جامعة الأقصى عن جودة خدمات الإرشاد الأكاديمي جاء بدرجة متوسطة، وقد تعاملت الدراسة مع رضا الطلبة بوصفه مؤشرًا على جودة خدمات الإرشاد الأكاديمي.

وتتفق هذه النتائج مع ما أشارت إليه دراسة الشهري والجودة (2024) من أن جودة الإرشاد الأكاديمي في جامعة تبوك لم تصل في غالبية محاورها إلى حدود رضا الطلبة التي حددها الباحثان. وهذا يعزز فكرة أن الإرشاد الأكاديمي قد يكون موجودًا

من الناحية التنظيمية، لكنه يحتاج إلى تقويم حقيقي من منظور المستفيدين، وإلى تحويل نتائج التقويم إلى خطط تحسين واضحة، كما تدعم نتائج دراسة Ismail et al. (2021) هذا الاتجاه؛ إذ أظهرت أن رضا الطلبة عن خدمة الإرشاد الأكاديمي يرتبط ببعض أبعاد جودة الخدمة، وبخاصة الاعتمادية والتعاطف، مما يعزز الربط بين جودة الخدمة الإرشادية ورضا المستفيدين عنها.

ومن زاوية نقدية، ينبغي الحذر من التعامل مع رضا الطلبة بوصفه معيارًا وحيدًا للحكم على جودة الإرشاد الأكاديمي؛ فارتفاع رضا الطالب لا يعني بالضرورة أن الخدمة بلغت مستوى مرتفعًا من الجودة، كما أن انخفاض الرضا لا يدل دائمًا على ضعفها. فقد يكون الطالب راضيًا عن خدمة سريعة وسهلة، لكنها تظل محدودة الأثر إذا لم تقدم له توجيهًا عميقًا يساعده على فهم خطته الدراسية واتخاذ قرارات أكاديمية صحيحة. وفي المقابل، قد لا يكون الطالب راضيًا عن توجيه أكاديمي صحيح إذا كان هذا التوجيه لا يوافق رغبته الشخصية، كأن ينصحه المرشد بتأجيل مقرر معين أو الالتزام بتسلسل الخطة الدراسية رغم رغبته في غير ذلك. ومن هنا فإن رضا الطلبة ينبغي أن يُقرأ بوصفه مؤشرًا مهمًا لا حكمًا نهائيًا على جودة الإرشاد الأكاديمي؛ فالقياس الأكثر دقة يتطلب الجمع بين رأي الطالب، ودقة المعلومات المقدمة، ومدى الالتزام باللوائح، وفاعلية المتابعة، وأثر الخدمة في تقليل التعثر وتحسين تجربة الطالب الجامعية.

رابعًا: مقارنة نقدية بين نتائج الدراسات السابقة:

وفي ضوء المنهج المكتبي/الوثائقي القائم على تحليل الأدبيات والوثائق لا القياس الميداني، تكشف المقارنة بين الدراسات السابقة عن اتفاق عام على أن رضا الطلبة عن خدمات الإرشاد الأكاديمي غالبًا ما يأتي بمستوى متوسط، مع تباين واضح في تفسير مصادر هذا القصور بحسب زاوية النظر والمنهج المتبع. فقد أظهرت دراسة السواط (2015) وأبو حشيش وفرج الله (2016) أن مستوى رضا الطلبة عن الإرشاد الأكاديمي يميل إلى "المتوسط"، وهو ما يدعم فكرة أن وجود الخدمة لا يعني بالضرورة تحقق جودتها أو فاعليتها. وفي السياق السعودي الأقرب لموضوع البحث، تشير دراسة موسى وجلال (2023) في جامعة طيبة إلى أن جزءًا من الإشكال يرتبط بضعف وعي بعض الطلبة بمفهوم الإرشاد وأهدافه وفوائده، إلى جانب الحاجة إلى تفعيل قنوات التوعية وتحسين وضوح بعض الممارسات لدى المرشدين، بينما تتناول دراسة الشهري والجودة (2024) جودة الإرشاد الأكاديمي في جامعة تبوك عبر محاور أوسع (الأنظمة والسياسات، العلاقة الإرشادية، كفايات المرشد، تطوير مهارات الطالب) وتخلص إلى أن غالبية المحاور لم تبلغ حدود رضا الطلبة المحددة في الدراسة.

ومن جهة أخرى، تقدم دراسة الطيط والمحيميد (2022) إطارًا تفسيريًا مختلفًا من خلال أبعاد جودة الخدمة (الاعتمادية، الضمان، التعاطف، والجوانب المادية) وتبين أثرها في رضا الطلبة عن الخدمات في الجامعات السعودية، وهو ما ينسجم مع منطق نموذج SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988) ومع نتائج Ismail et al. (2021) التي تربط رضا الطلبة عن الإرشاد بأبعاد مثل الاعتمادية والتعاطف. وتؤدي هذه المقارنة إلى نتيجة نقدية مفادها أن تحسين الإرشاد الأكاديمي لا ينبغي أن يختزل في "رفع مستوى الرضا" أو زيادة سهولة الخدمة فقط، لأن الرضا قد يتأثر بتوقعات الطالب المحدودة أو بتجربة لحظية، بل يجب أن يُبنى على منظومة متكاملة تجمع بين وضوح نظام الإرشاد، ودقة المعلومات الإرشادية، وسهولة الوصول، وفاعلية المتابعة، وقياس رضا المستفيدين وتوظيف نتائجه في التحسين المستمر بما يتسق مع متطلبات الجودة والاعتماد.

خامسًا: جودة الإرشاد الأكاديمي في ضوء بعض مؤشرات الاعتماد الأكاديمي:

يرتبط الاعتماد الأكاديمي بضمان جودة البرامج والمؤسسات التعليمية من خلال معايير ومؤشرات تسعى إلى التأكد من قدرة البرنامج أو المؤسسة على تحقيق أهدافها وتقديم تعليم ذي جودة. وتعرّف هيئة تقويم التعليم والتدريب الاعتماد البرامجي الأكاديمي بأنه اعتراف من المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي بأن البرنامج الأكاديمي مستوفٍ لمعايير ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي المطلوبة (هيئة تقويم التعليم والتدريب، 2026أ).

وفي ضوء ذلك، يمكن النظر إلى الإرشاد الأكاديمي بوصفه أحد العناصر المرتبطة بجودة دعم الطلبة داخل البرنامج الأكاديمي. فالبرنامج الذي يسعى إلى تحقيق متطلبات الجودة لا يكتفي بتقديم مقررات دراسية، بل يحتاج إلى توفير خدمات تساعد الطلبة على النجاح في هذه المقررات والتقدم في الخطة الدراسية. ومن هنا فإن جودة الإرشاد الأكاديمي ترتبط بمؤشرات مثل وضوح إجراءات الدعم الأكاديمي، ومتابعة احتياجات الطلبة، وقياس رضا المستفيدين، واستخدام نتائج التغذية الراجعة في التحسين.

وتشير هيئة تقويم التعليم والتدريب إلى أن استطلاعات الرأي لجودة التعليم الجامعي هي أدوات مصممة وفق منهجية علمية، وتُطلق سنويًا لرصد آراء المستفيدين، وتحديد نقاط القوة وفرص التحسين، ودعم التطوير المستمر في مدخلات وعمليات ومخرجات التعليم العالي. كما تهدف إلى تقييم رضا أصحاب المصلحة، وتوفير البيانات اللازمة لدعم اتخاذ القرار، وتغذية وقياس بعض مؤشرات التعليم الجامعي المرتبطة بالاعتماد والتصنيف (هيئة تقويم التعليم والتدريب، 2026ب).

ومن هذا المنطلق، فإن الربط بين الإرشاد الأكاديمي والاعتماد الأكاديمي يمكن أن يتم من خلال عدة مؤشرات: وجود نظام واضح للإرشاد الأكاديمي، وإتاحة الخدمة للطلبة بصورة عادلة وسهلة، وفاعلية الخدمة في حل المشكلات الأكاديمية، وقياس رضا الطلبة عن الإرشاد الأكاديمي، واستخدام نتائج القياس في التحسين. ولا يقصد هذا البحث دراسة جميع معايير الاعتماد، بل التركيز على المؤشرات ذات الصلة المباشرة بدعم الطلبة والخدمات الإرشادية ورضا المستفيدين.

مؤشرات الاعتماد ذات الصلة بالإرشاد الأكاديمي:

في ضوء طبيعة البحث الحالي، يمكن تحديد عدد من مؤشرات الاعتماد الأكاديمي ذات الصلة بجودة الإرشاد الأكاديمي ورضا الطلبة. ولا يقصد بهذه المؤشرات حصر جميع معايير الاعتماد الأكاديمي، وإنما إبراز الجوانب الأكثر ارتباطًا بموضوع البحث، وبخاصة ما يتصل بدعم الطلبة، ووضوح الخدمات الأكاديمية المساندة، وقياس رضا المستفيدين، وتوظيف نتائج التقويم في التحسين المستمر. ويمكن توضيح ذلك في الجدول الآتي:

جدول (1) مؤشرات الاعتماد الأكاديمي ذات الصلة بجودة الإرشاد الأكاديمي ورضا الطلبة- المصدر: إعداد الباحث في ضوء الأدبيات والوثائق الرسمية ذات الصلة.

المؤشر	صلته بجودة الإرشاد الأكاديمي	أثره المتوقع في رضا الطلبة
وضوح نظام الإرشاد الأكاديمي	يوضح للطالب من هو مرشده الأكاديمي، وما أدواره، وآليات التواصل معه، ونوع الخدمات التي يمكن أن يقدمها.	يزيد شعور الطالب بالاطمئنان والقدرة على الوصول إلى الدعم المناسب عند الحاجة.
سهولة الوصول إلى الخدمة الإرشادية	تعني وجود قنوات واضحة وميسرة للتواصل مع المرشد الأكاديمي، سواء حضوريًا أو إلكترونيًا.	تقلل من شعور الطالب بالعزلة أو الارتباك عند مواجهة مشكلة أكاديمية.
دقة المعلومات الإرشادية	ترتبط بقدرة المرشد على تقديم معلومات صحيحة حول الخطة الدراسية، والمتطلبات، واللوائح، وإجراءات التسجيل.	تساعد الطالب على اتخاذ قرارات أكاديمية سليمة وتجنب التأخر أو التعثر الدراسي.
متابعة الطلبة المتعثرين أو المعرضين للتعثر	تتطلب وجود آلية لرصد حالات التعثر الأكاديمي والتدخل المبكر لمساعدة الطالب.	تعزز شعور الطالب بأن الكلية تهتم بتقدمه ولا تكتفي بتقديم الخدمة بصورة شكلية.
قياس رضا الطلبة عن الإرشاد الأكاديمي	يتم من خلال استطلاعات أو أدوات تقويم دورية تكشف رأي الطلبة في الخدمة الإرشادية.	يتيح للكلية معرفة جوانب القوة والقصور من وجهة نظر المستفيدين المباشرين.
توظيف نتائج التقويم في التحسين المستمر	يعني تحويل نتائج قياس الرضا والملاحظات المتكررة إلى إجراءات تطويرية واضحة.	يجعل الطالب أكثر ثقة بأن صوته مسموع وأن الخدمة تتحسن بناءً على احتياجاته.

ويتضح من الجدول السابق أن جودة الإرشاد الأكاديمي لا ترتبط بمجرد وجود خدمة إرشادية داخل الكلية، بل ترتبط بمدى وضوح هذه الخدمة، وسهولة استخدامها، ودقة معلوماتها، وقدرتها على متابعة احتياجات الطلبة، واستثمار التغذية الراجعة في التحسين. ومن ثم فإن مؤشرات الاعتماد الأكاديمي ذات الصلة بالإرشاد لا ينبغي أن تُفهم بوصفها متطلبات تنظيمية فقط، بل بوصفها أدوات تساعد الكلية على تحويل الإرشاد الأكاديمي إلى خدمة فاعلة ومؤثرة في تجربة الطالب الجامعية.

ويظهر هنا أن جودة الإرشاد الأكاديمي ليست مسألة منفصلة عن الاعتماد الأكاديمي، بل هي جزء من ثقافة الجودة داخل البرنامج. فإذا كان البرنامج الأكاديمي يحرص على متابعة مخرجاته وقياس رضا طلبته، فإن الإرشاد الأكاديمي يمثل قناة مهمة لفهم احتياجات الطلبة ومشكلاتهم، واكتشاف الصعوبات المتكررة في الخطط الدراسية أو اللوائح أو تتابع المقررات، ومن ثم تحويل هذه المعلومات إلى قرارات تطويرية.

سادسًا: الربط التحليلي بين جودة الإرشاد الأكاديمي ورضا طلبة التعليم الجامعي:

يتضح من العرض السابق أن العلاقة بين جودة الإرشاد الأكاديمي ورضا الطلبة علاقة منطقية تدعمها الأدبيات والدراسات السابقة. فكلما كانت الخدمة الإرشادية أكثر وضوحًا وتنظيمًا واعتمادية واستجابة لاحتياجات الطالب، زادت احتمالية شعور الطالب بالرضا عنها.

غير أن هذه العلاقة لا ينبغي فهمها بصورة آلية أو سطحية؛ لأن رضا الطالب يتأثر بتوقعاته السابقة، وخبرته مع المرشد، وطبيعة مشكلته الأكاديمية، ومدى مبادرته في طلب المساعدة، إضافة إلى وضوح الأنظمة الجامعية نفسها. وفي كلية التربية بجامعة طيبة، تكتسب هذه العلاقة أهمية خاصة لثلاثة أسباب:

1. أن الكلية تقدم برامج ترتبط بإعداد كوادر تربوية، وهذا يجعل تقدم الطالب في خطته الدراسية واستيعابه لمتطلبات البرنامج أمرًا مهمًا لجودة مخرجات الكلية.
2. أن طبيعة برامج التربية تتضمن جوانب نظرية وتطبيقية، مما يجعل الطالب في حاجة إلى توجيه يساعده على الربط بين مساره الدراسي ومساره المهني.
3. أن جامعة طيبة توفر خدمات إرشادية وأكاديمية من خلال مركز العناية بالطالب والخدمات الإرشادية، مما يجعل دراسة جودة هذه الخدمات في ضوء الأدبيات والوثائق الرسمية أمرًا مناسبًا لموضوع البحث.

وتؤكد دراسة موسى وجلال (2023) أن هناك مشكلات في ممارسات الإرشاد الأكاديمي في كليات جامعة طيبة، مثل ضعف قنوات التوعية بأهمية الإرشاد وأهدافه، وعدم وضوح بعض مفاهيمه لدى بعض المرشدين. وهذه النتيجة تمنح البحث الحالي بعدًا تطبيقيًا واضحًا؛ لأنها تشير إلى أن تحسين الرضا لا يتحقق بمجرد وجود الخدمة، بل يتطلب تحسين وعي الطلبة والمرشدين، وتوسيع قنوات التواصل، وتفعيل المتابعة.

ومن خلال الربط بين مفهوم الجودة ومجال الإرشاد الأكاديمي، يمكن القول إن تحسين رضا الطلبة لا يتحقق بمجرد زيادة عدد المرشدين أو إتاحة خدمة إلكترونية، مع أن ذلك مهم، بل يتحقق من خلال بناء خدمة إرشادية ذات جودة حقيقية. وهذه الجودة تتطلب وضوحًا في الأدوار، وتدريبًا للمرشدين، وتحديثًا مستمرًا للمعلومات، وتواصلًا فعالًا مع الطلبة، وتوثيقًا للحالات الإرشادية عند الحاجة، واستخدامًا منتظمًا لاستطلاعات الرأي، وربطًا بين نتائج القياس وخطط التحسين.

سابعًا: نموذج تحليلي مقترح لجودة الإرشاد الأكاديمي في ضوء بعض مؤشرات الاعتماد الأكاديمي:

في ضوء ما سبق، يمكن بناء نموذج تحليلي مبسط يربط جودة الإرشاد الأكاديمي بخمسة أبعاد رئيسة، هي: وضوح الخدمة الإرشادية، وسهولة الوصول إلى المرشد الأكاديمي، ودقة المعلومات المقدمة، والمتابعة الأكاديمية المستمرة، وقياس رضا الطلبة وتوظيف نتائجه في التحسين. ويمثل هذا النموذج إطارًا مناسبًا لفهم العلاقة بين جودة الإرشاد الأكاديمي ورضا الطلبة في ضوء بعض مؤشرات الاعتماد الأكاديمي؛ لأنه لا يقف عند حدود تقديم الخدمة، بل يمتد إلى تقويمها وتحسينها بصورة مستمرة.

فالوضوح يساعد الطالب على معرفة حقوقه وواجباته وقنوات الدعم المتاحة له. وسهولة الوصول تجعل الخدمة قابلة للاستخدام لا مجرد إجراء موجود في الأدلة. أما دقة المعلومات فتمثل جوهر الاعتمادية؛ لأن الخطأ في الإرشاد قد يؤدي إلى تأخر الطالب أو تعثره. وتؤكد المتابعة المستمرة أن الإرشاد الأكاديمي عملية وقائية وتطويرية، وليست خدمة موسمية. وأخيرًا، يمثل قياس رضا الطلبة وتوظيف نتائجه في التحسين حلقة وصل بين الخدمة الإرشادية ونظام الجودة والاعتماد الأكاديمي.

ويتميز هذا النموذج بأنه يجمع بين البعد التنظيمي والبعد الإنساني والبعد التطويري. فالبعد التنظيمي يظهر في وضوح الإجراءات والأدوار، والبعد الإنساني يظهر في التواصل والتفهم، أما البعد التطويري فيظهر في قياس الرضا واستخدام نتائجه في التحسين. وبذلك يمكن لكلية التربية أن تنظر إلى الإرشاد الأكاديمي بوصفه مدخلًا لتحسين تجربة الطالب، لا مجرد خدمة إجرائية مرتبطة بالتسجيل والحذف والإضافة.

الفصل الثالث ـ نتائج وتوصيات وخلاصة البحث

نتائج البحث:

بعد عرض الإطار التحليلي للبحث في الفصل الثاني، ومناقشة جودة الإرشاد الأكاديمي بوصفها أحد أوجه جودة الخدمات الأكاديمية المساندة في التعليم الجامعي، وبيان صلتها برضا الطلبة وبعض مؤشرات الاعتماد الأكاديمي، يمكن القول إن النتيجة العامة للبحث تتمثل في أن جودة الإرشاد الأكاديمي تسهم في تعزيز رضا طلبة كلية التربية بجامعة طيبة متى ما اتسمت الخدمة بالوضوح، والاعتمادية، وسهولة الوصول، وسرعة الاستجابة، والمتابعة المستمرة، ومراعاة احتياجات الطلبة.

ولا تعني هذه النتيجة أن البحث قد قاس العلاقة إحصائيًا؛ لأن منهج البحث مكتبي/وثائقي، وإنما تعني أن الأدبيات والدراسات السابقة والوثائق الرسمية تدعم وجود علاقة تحليلية منطقية بين جودة الإرشاد الأكاديمي ورضا الطلبة عن الخدمات الأكاديمية المساندة. ويمكن تفصيل نتائج البحث وفق أسئلته الفرعية على النحو الآتي:

1. فيما يتعلق بالسؤال الأول: ما مفهوم جودة الإرشاد الأكاديمي وأبعادها في التعليم الجامعي كما تعرضها الأدبيات؟

توصل البحث إلى أن جودة الإرشاد الأكاديمي لا تتحقق بمجرد وجود خدمة إرشادية أو تعيين مرشد أكاديمي للطالب، بل تتحقق من خلال أبعاد متكاملة تشمل وضوح الخدمة، وسهولة التواصل، ودقة المعلومات، وسرعة الاستجابة، والمتابعة المستمرة، ومساعدة الطالب في فهم خطته الدراسية ومتطلبات برنامجه.

2. فيما يتعلق بالسؤال الثاني: ما مفهوم رضا الطلبة ومؤشرات الاعتماد الأكاديمي ذات الصلة بالإرشاد الأكاديمي؟

أظهر التحليل أن رضا الطلبة يتأثر بجودة تجربتهم المباشرة مع الخدمة، وبخاصة وضوح التوجيه، وسرعة الاستجابة، وسهولة الوصول إلى المرشد، ودقة المعلومات، وشعور الطالب بأن الخدمة تساعده على تجاوز مشكلاته الأكاديمية. كما بينت الدراسات العربية أن الرضا عن خدمات الإرشاد الأكاديمي غالبًا يأتي بمستوى متوسط، مما يشير إلى حاجة مستمرة إلى التحسين.

3. فيما يتعلق بالسؤال الثالث: كيف يمكن تحليل جودة الإرشاد الأكاديمي في ضوء رضا الطلبة ومؤشرات الاعتماد الأكاديمي؟

بين البحث أن جودة الإرشاد الأكاديمي تسهم في تعزيز رضا الطلبة من خلال تحويل الإرشاد من إجراء إداري محدود إلى خدمة أكاديمية داعمة تساعد الطالب على فهم مساره، وتجنب الأخطاء الدراسية، والتعامل مع الصعوبات الأكاديمية، والانتقال من الاعتماد الكامل على المرشد إلى تحمل مسؤولية أكبر عن مساره الجامعي.

4. نتيجة مرتبطة بالمنهج

خلص البحث إلى أن المنهج المكتبي/الوثائقي مناسب لبناء فهم نظري وتحليلي أولي لموضوع جودة الإرشاد الأكاديمي ورضا الطلبة في التعليم الجامعي، لكنه لا يغني عن دراسات ميدانية لاحقة تقيس واقع جودة الإرشاد الأكاديمي ورضا طلبة التعليم الجامعي بأدوات كمية أو نوعية مناسبة.

توصيات البحث

في ضوء ما توصل إليه البحث من نتائج، يتضح أن جودة الإرشاد الأكاديمي تمثل أحد الجوانب المهمة في تحسين تجربة الطالب الجامعية وتعزيز رضاه عن الخدمات الأكاديمية المساندة. كما أن ربط الإرشاد الأكاديمي بالجودة والاعتماد الأكاديمي ينسجم مع توجهات ضمان الجودة التي تؤكد أهمية دعم الطلبة وتقويم الخدمات المقدمة لهم وتحسينها بصورة مستمرة (هيئة تقويم التعليم والتدريب، 2026ب). وبناءً على ذلك، يمكن تقديم عدد من التوصيات التي قد تفيد في تحقيق رضا الطلبة في التعليم الجامعي، والجامعات السعودية، والجهات المعنية بالجودة والاعتماد الأكاديمي، وذلك على النحو الآتي:

1. تعزيز وضوح نظام الإرشاد الأكاديمي في الجامعات السعودية، من خلال تعريف الطلبة بدور المرشد الأكاديمي وآليات التواصل معه ومواعيد الإرشاد ونوع الخدمات التي يمكن أن يحصل عليها الطالب.
2. تفعيل الإرشاد الأكاديمي بوصفه خدمة مستمرة لا موسمية، بحيث لا يقتصر دور المرشد الأكاديمي على فترات التسجيل والحذف والإضافة، بل يمتد إلى متابعة الطالب خلال الفصل الدراسي.
3. تدريب المرشدين الأكاديميين على مهارات الإرشاد والتواصل الفعال، إلى جانب تدريبهم على اللوائح والخطط الدراسية ومتطلبات البرامج، حتى يتمكنوا من تقديم خدمة دقيقة وإنسانية في الوقت نفسه.
4. قياس رضا الطلبة عن خدمات الإرشاد الأكاديمي بصورة دورية من خلال أدوات مختصرة وواضحة تتناول سهولة الوصول إلى المرشد، وسرعة الاستجابة، ودقة المعلومات، ووضوح التوجيه، ومدى استفادة الطالب من الخدمة.

5. ربط نتائج قياس رضا الطلبة بخطط تحسين فعلية، بحيث لا يكون جمع آراء الطلبة إجراءً شكليًا، بل وسيلة لتحديد جوانب القوة والضعف واتخاذ قرارات تطويرية قابلة للتنفيذ والمتابعة.
6. توفير أدلة إرشادية مبسطة للطلبة، تتضمن معلومات عن الخطط الدراسية، وإجراءات التسجيل، والحالات الأكاديمية الشائعة، وحقوق الطالب وواجباته، وقنوات الدعم المتاحة داخل الجامعة.
7. تعزيز استخدام القنوات الإلكترونية في الإرشاد الأكاديمي بما يسهل على الطلبة حجز المواعيد وطرح الاستفسارات والحصول على التوجيه المناسب، خاصة في الحالات التي لا تتطلب حضورًا مباشرًا.
8. الاهتمام بالطلبة المتعثرين أكاديميًا أو المعرضين للتأخر الدراسي من خلال تفعيل المتابعة المبكرة ووضع آليات واضحة للتدخل قبل تفاقم المشكلة الأكاديمية.
9. ربط الإرشاد الأكاديمي بمؤشرات الجودة والاعتماد الأكاديمي داخل الكلية، بحيث تكون بيانات الإرشاد ورضا الطلبة جزءًا من التقارير الدورية وخطط التحسين المستمر.
10. تشجيع إجراء دراسات ميدانية لاحقة تقيس أبعاد جودة الإرشاد الأكاديمي ورضا الطلبة في كلية التربية بجامعة طيبة باستخدام استبانة أو مقابلات، بما يساعد على الوصول إلى نتائج أكثر دقة وارتباطًا بواقع الطلبة.
11. توسيع نطاق البحوث المستقبلية لتشمل المقارنة بين كليات مختلفة داخل الجامعة أو بين جامعات سعودية متعددة، لمعرفة أوجه التشابه والاختلاف في جودة الإرشاد الأكاديمي ورضا الطلبة.
12. الاستفادة من التغذية الراجعة للطلبة في تطوير البرامج والخدمات، لأن الطلبة هم المستفيدون المباشرون من الإرشاد الأكاديمي، وآراؤهم يمكن أن تكشف عن مشكلات لا تظهر دائمًا في الوثائق أو اللوائح الرسمية.

خلاصة موجزة

تناول هذا البحث موضوع جودة الإرشاد الأكاديمي ودورها في تعزيز رضا طلبة كلية التربية بجامعة طيبة في ضوء بعض مؤشرات الاعتماد الأكاديمي، انطلاقًا من أهمية الإرشاد الأكاديمي بوصفه إحدى الخدمات الأكاديمية المساندة التي تسهم في دعم الطالب الجامعي وتوجيهه خلال مساره الدراسي. وقد بدأ البحث بتحديد مشكلته وأسئلته وأهدافه وأهميته، ثم اعتمد على المنهج المكتبي/الوثائقي لمراجعة الأدبيات والدراسات السابقة والوثائق الرسمية ذات الصلة. وفي الفصل الثاني، عرض البحث بصورة تحليلية أبعاد جودة الإرشاد الأكاديمي بوصفها أحد أوجه جودة الخدمات الأكاديمية المساندة في التعليم الجامعي، موضحًا أن هذه الجودة ترتبط بعدة أبعاد متكاملة من أهمها وضوح الخدمة، والاعتمادية، وسرعة الاستجابة، والتعاطف، والمتابعة المستمرة. كما ناقش العوامل المؤثرة في رضا الطلبة عن الإرشاد الأكاديمي، وبين أن رضا الطلبة يعد مؤشرًا مهمًا للحكم على مستوى الخدمة، لكنه لا يكفي وحده ما لم يُقرأ إلى جانب مؤشرات أخرى مثل دقة المعلومات المقدمة، وفاعلية المتابعة، وقياس الرضا بصورة دورية، ثم توظيف نتائج التقويم في التحسين المستمر.

وبالإضافة إلى ذلك، تناول الفصل موقع الإرشاد الأكاديمي في كليات التربية عامة وفي كلية التربية بجامعة طيبة على وجه الخصوص، مبينًا صلته ببعض مؤشرات الاعتماد الأكاديمي التي تركز على دعم الطلبة وقياس رضا المستفيدين واستثمار البيانات الناتجة في التطوير. وخلص البحث إلى أن جودة الإرشاد الأكاديمي لا تتحقق بمجرد وجود الخدمة أو الاكتفاء بمستوى رضا عام عنها، وإنما تتطلب بناء منظومة متكاملة تشمل تعريف الطلبة بالخدمة وأدوارها، وتيسير الوصول إليها، وضمان موثوقية المعلومات، وتوفير استجابة مناسبة في الوقت الملائم، ومتابعة احتياجات الطلبة خاصة المتعثرين، وربط نتائج قياس الرضا بإجراءات واضحة للتحسين والتطوير داخل الكلية. وبناءً على هذه الخلاصة، قدم البحث مجموعة من التوصيات ركزت على تطوير نظام الإرشاد الأكاديمي، وتدريب المرشدين ورفع كفاياتهم، وتفعيل قياس رضا الطلبة بشكل منتظم، وربط الخدمة الإرشادية بجهود الجودة والاعتماد الأكاديمي بما يعزز فاعليتها ويزيد من أثرها في تحسين تجربة الطالب الجامعية.

المراجع

- أبو حشيش، ب. م.، & فرج الله، ع. م. (2016). درجة رضا طلبة جامعة الأقصى عن جودة خدمات الإرشاد الأكاديمي. المجلة الدولية للبحث في التربية وعلم النفس، 4(2)، 257–274.

  https://search.mandumah.com/Record/1076222/Details

- دليو، فضيل. (2020). منهج التحليل الوثائقي: تعدد مفهمي وإجرائي. مجلة العلوم الإنسانية، مج7, ع1، 105 - 118. مسترجع من http://search.mandumah.com/Record/1057253

- السواط، وصل الله بن عبدالله حمدان. (2015). مستوى الرضا عن خدمات الإرشاد الأكاديمي وعلاقته بالاندماج النفسي والمعرفي لدى طلاب الجامعة في ضوء بعض المتغيرات. مجلة التربية، ع165, ج2 ، 365 - 406. مسترجع من http://search.mandumah.com/Record/771692

- الشهري، يحيى بن محمد، والجودة، ماجد محمود. (2024). جودة الإرشاد الأكاديمي من وجهة نظر طلاب جامعة تبوك للعام الجامعي 2022م. مجلة العلوم التربوية والدراسات الإنسانية، (37)، 422–451.

  https://doi.org/10.55074/hesj.vi37.992

- Al-Tit, A. A., & Almohaimmeed, B. M. (2022). أثر جودة الخدمات على رضا الطلبة في الجامعات السعودية. مجلة العلوم الإدارية والإقتصادية, 15(2), 93–113. استرجع من

  https://jaes.qu.edu.sa/index.php/jae/article/view/2330

- العزب، سهام أحمد. (2024). منهج التحليل الوثائقي. مجلة العلوم الإنسانية العربية، 16.

  https://journals.mejsp.com/researches/منهج-التحليل-الوثائقي

- موسى، محمد عبد الله، وجلال، سامي عزت. (2023). تقييم ممارسات الإرشاد الأكاديمي بكليات جامعة طيبة من وجهة نظر الطلاب: دراسة حالة. المجلة الدولية للبحوث العلمية، 2(2).

  https://ijsr.vsrp.co.uk/2023/02/evaluation-of-academic-advising-practices-at-taibah-university-faculties-from-the-students%E2%80%99-point-of-view-a-case-study/

- جامعة طيبة. (2025، 12 أكتوبر). الأدلة والنماذج: مركز العناية بالطالب.

  https://www.taibahu.edu.sa/center-for-student-care/guides-and-forms

- جامعة طيبة. (2026أ، 1 فبراير). عن مركز العناية بالطالب.

  https://www.taibahu.edu.sa/center-for-student-care/the-center/about

- جامعة طيبة. (2026ب، 8 أبريل). كلية التربية بالمدينة المنورة.

  https://www.taibahu.edu.sa/college-of-education-in-al-madinah-al-munawwarah

- جامعة طيبة. (2026ج). الخدمات الطلابية. https://www.taibahu.edu.sa/campus-life/student-services

- هيئة تقويم التعليم والتدريب. (2026أ، 8 أبريل). الاعتماد البرامجي الأكاديمي.

  https://etec.gov.sa/ar/centers/ncaaa/p/p-277e192e-0edd-4825-88db-619b5f8bae2b

- هيئة تقويم التعليم والتدريب. (2026ب، 9 مارس). استطلاعات الرأي لجودة التعليم الجامعي. https://etec.gov.sa/ar/programs/etqs

- Ismail, A., Roslan, L., Ismail, H. B., & Mohd Salleh, N. A. (2021). Students' satisfaction towards academic advising service. Asian Journal of University Education, 17(3), 291–298. https://doi.org/10.24191/ajue.v17i3.14497
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. Journal of Retailing, 64(1), 12–40. https://www.msi.org/?p=2950&post_type=resources