تقويم برامج الإرشاد الطلابي في الجامعة الإسلامية بالمدينة المنورة في ضوء معايير المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي♦

إعداد

د/ هلال محمد الحارثي

أستاذ علم النفس التربوي المساعد بالجامعة الإسلامية بالمدينة المنورة

مساعد باحث: أ. محمد أحمد حموري

محاضر في الإرشاد النفسي في السنة التحضيرية بالجامعة الإسلامية بالمدينة المنورة

♦ هذا البحث مدعوم من قبل عمادة البحث العلمي بالجامعة الإسلامية بالمدينة المنورة من خلال برنامج تكامل العاشر لعام 1441/1440 هـ

تقويم برامج الإرشاد الطلابي في الجامعة الإسلامية بالمدينة المنورة في ضوء معايير المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي♦

هلال محمد الحارثي*، محمد أحمد حموري
قسم علم النفس التربوي، كلية التربية، الجامعة الإسلامية بالمدينة المنورة، المملكة العربية السعودية.
***البريد الالكتروني: helalru@gmail.com**

مستخلص البحث:
هدف البحث إلى تقويم برامج الإرشاد الطلابي في الجامعة الإسلامية بالمدينة المنورة في ضوء معايير المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي. واستخدم الباحثان المنهج المختلط (Mixed Method)، وقاما بتطبيق "مقياس رضا الطلاب عن برنامج أسبوع التهيئة للطلاب المستجدين"، و"مقياس جودة الخدمات الإرشادية"، و"مقياس معوقات الإرشاد الطلابي في الوحدات الإرشادية"، على عيّنة من أعضاء هيئة التدريس من وكلاء الكليات، ورؤساء وأعضاء الوحدات الإرشادية، والمرشدين الأكاديميين، والطلاب المستفيدين من البرامج الإرشادية التي تقدمها كليات ومعاهد الجامعة، وذلك خلال الفصل الدراسي الأول من العام 1441هـ، كما قاما بزيارة الوحدات الإرشادية لمقابلة رؤساء الوحدات الإرشادية لرصد الإمكانات البشرية والمادية المتوفرة فيها، والاطلاع على الخطط التشغيلية لجميع الكليات، ثم القيام بتحليلها. وتكونت عينة البحث من (689) طالبًا، و(35) عضو هيئة تدريس من وكلاء الكليات، ورؤساء وأعضاء الوحدات الإرشادية، تم اختيارهم بطريقة عشوائية طبقية، وتم استخدام المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري للتوصل إلى نتائج البحث التي أثبتت أن درجة تحقق معايير التقويم والاعتماد الأكاديمي الخاصة بالتوجيه والإرشاد في برامج الإرشاد الطلابي في كليات الجامعة يصل إلى درجة مقبولة من التحقق، حيث أظهرت نتائج البحث تحقق الكثير من معايير التقويم والاعتماد الأكاديمي في مجال التوجيه والإرشاد الطلابي في مختلف كليات ومعاهد الجامعة، مع وجود بعض الملاحظات التي يمكن القيام بها لتحسين الممارسات الإرشادية وفقًا لمعايير المركز الوطني للتقويم الاعتماد الأكاديمي، وكذلك وجود بعض المعوقات التي تؤثر على عملية الإرشاد الطلابي في كليات ومعاهد الجامعة، ثم تم بناء تصور مقترح لتحسين البرامج الإرشادية لتتوافق مع معايير التقويم والاعتماد الأكاديمي الخاصة بالتوجيه والإرشاد.

الكلمات المفتاحية: الإرشاد الطلابي، معايير الجودة، الجامعة الإسلامية بالمدينة المنورة.

♦ هذا البحث مدعوم من قبل عمادة البحث العلمي بالجامعة الإسلامية بالمدينة المنورة من خلال برنامج تكامل العاشر لعام 1441/1440 هـ

Evaluation of Students' Counseling Programs at The Islamic University of Madinah According to The National Center for Academic Accreditation and Assessment Criteria

Helal Mohammad Al Harthei, Mohammad Ahmad Hammouri

Islamic University of Madinah – Education Department (Educational Psychology)

Email: helalru@gmail.com

Abstract:

This research aims to evaluate the students' counseling programs at The Islamic University of Madinah according to the National Center for Academic Accreditation and Assessment Criteria, the mixed method (qualitative and quantitative) approach had been used, so the researcher built some scales to explore the students' satisfaction of the orientation week, the quality of counseling programs and the obstacles of counseling services. The researcher also analyzed the counseling programs plans and visited the counseling unites to collect data. The stratified random sample contains (689) students, (35) faculty members and staff. The results show that the criteria of the national center for Academic Accreditation and Assessment which is related to the Counseling services were in middle degree of satisfaction. In addition, the outcomes find some challenges that prevent the accreditation. Based on these findings, the researcher developed a suggested vision for the counseling programs according to the accreditation criteria at The Islamic University of Madinah.

Keywords: Student Counseling - Quality Critreia - Islamic University of Madinah.

مقدمة:

تولي الجامعات عناية كبيرة بالبرامج والخدمات التي تقدمها للطلاب والمجتمع، إذ تعتبر هذه البرامج وتلك الخدمات مرآة حقيقية تعكس صورة المؤسسة التعليمية وتضعها في قائمة المنافسة مع بقية المؤسسات التعليمية الأخرى، ومن هنا تبذل الجامعات جهودًا كبيرةً في سبيل تحقيق الجودة في كافة برامجها وخدماتها التي تقدمها لمنسوبيها.

وفي هذا الإطار قامت العديد من الدول بإنشاء منظمات تُعنى بالإشراف على مساعدة الجامعات على تطبيق مفاهيم الجودة الشاملة، وكان من بين هذه الدول المملكة العربية السعودية، حيث أنشأت الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي (المدرع، وجنيدي، والقراميطي، 2019).

وفي مضمار سعي الجامعات للعمل على تحقيق الجودة الشاملة، قامت العديد منها بإنشاء وحدات تهتم بتحقيق الجودة في جميع المجالات التي تخدم العملية التعليمية (الشيخي، 2009)، ولم يقتصر الأمر على الاهتمام بجودة العملية التعليمية، بل تجاوزه إلى الاهتمام بالخدمات التي تقدمها الجامعات لطلابها؛ الأمر الذي جعل الإرشاد الطلابي في مؤسسات التعليم العالي أحد العناصر المهمة في نطاق الجودة، ومعيارًا هامًا من معايير الاعتماد الأكاديمي للجامعات (بادياب، وقشقري، وأمين، 2006).

ويمكن القول: إن الإرشاد والجودة وجهان لعملة واحدة؛ كون الإرشاد هو القناة التي نستطيع من خلالها توجيه الناس إلى التميز والسعي لتحقيق الجودة في كافة المجالات (المطوع، 1999)، حيث أصبحت برامج وفعاليات التوجيه والإرشاد لا تخلو منها برامج أي مؤسسة تعليمية؛ مما يستوجب تطوير البرامج الموجودة أساساً؛ الأمر الذي يفرض استحداث برامج جديدة، واستيراد الخبرات الإرشادية من دول العالم المتقدمة؛ حتى يضمن القائمون على هذه المؤسسات تحقق أهداف البرامج الإرشادية التي يتبنونها (عودة، 2016).

ولكي تتم عملية الإرشاد وفق متطلبات الجودة والاعتماد الأكاديمي لابد أن يلتزم المرشدون والطلاب بمؤشرات وأدلة تقويمية وتوجيهية وفق نسق كل كلية (العياشي، 2016).

وبات من الضروري توفير قياسات دقيقة لتقييم كفاءة تقويم العمل الإرشادي؛ حتى تسهل عملية تقويم كفاءة الإرشاد، ونضمن وضوح فكرة العمل الفعلي الذي يقوم به المرشد، وبالتالي تطوير الأنشطة التدريبية، وتحسين الكفاءة المهنية للمرشدين (Maras et. Al. 2013).

وانطلاقاً من حرص الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي، واهتمامها المتزايد بالطلاب بهدف حصولهم على أفضل الخدمات الجامعية قام المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي بإدراج التوجيه والإرشاد ضمن مؤشرات الاعتماد المؤسسي والبرامجي للجامعات، على اعتبار أن الإرشاد يعد من أبرز الوسائل التي تساعد الطالب على التكيّف مع البيئة الأكاديمية؛ ويعمل على مساعدته على تحقيق أعلى معدلات التحصيل العلمي، ويلعب دورًا مهمًا في استشراف مستقبله الوظيفي، وتحقيق التوافق النفسي والاجتماعي له (بادياب، قشقري، وأمين، 2006).

وتعد آراء ومتطلبات المستفيدين محكًا مهماً وضروريًا في مجال التخطيط للجودة وعمليات التقويم، حيث يتطلب الأمر معرفة دقيقة لاحتياجاتهم وتوقعاتهم، وكذلك معرفة العناصر التي تسبب التصور السلبي لدى المستفيدين؛ الأمر الذي يساعدنا على معرفة الجوانب التي تحتاج إلى تحسين (Danes, 2016).

ولهذا فإنه بات من الضروري إجراء دراسات تقويمية تهدف إلى مطابقة البرامج التي تقدمها الجامعات لطلابها مع معايير المراكز التي تعنى بمراقبة جودة أداء مؤسسات التعليم العالي، لذلك جاء هذا البحث لتقويم برامج الإرشاد الطلابي في الجامعة الإسلامية بالمدينة المنورة في ضوء معايير المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي، والذي يهدف إلى معرفة مدى تحقيق برامج الإرشاد الطلابي التي يتم تقديمها في كليات ومعاهد الجامعة لمعايير المركز الوطني للتقويم والاعتماد الاكاديمي، وكذلك الإسهام في تقديم كليات الجامعة للاعتماد البرامجي في المعيار الذي يخص التوجيه والإرشاد الطلابي، ومن ثم تقديم تصور مقترح للبرامج التي تفتقر لمعايير التقويم والاعتماد الأكاديمي، وذلك من خلال هذا البحث الذي تكفل بدعمه -مشكورة- عمادة البحث العلمي في الجامعة الإسلامية في المدينة المنورة في المملكة العربية السعودية، وذلك ضمن برنامج تكامل العاشر لعام 1441/1440هـ.

مشكلة البحث:

تهتم جميع المؤسسات التعليمية سيّما الجامعات بتطبيق معايير الجودة الشاملة باعتبارها استراتيجية فعّالة لتحقيق وضع تنافسي أفضل للتنمية في شتى المجالات، إذ أنها تسهم في تحسين كفاءة الأفراد وقدرتهم على التطوير والتحسين الذي يؤدي إلى التميز.

وانطلاقًا من مساعي الجامعة الإسلامية بالمدينة المنورة الرامية إلى حصول جميع كلياتها على الاعتماد الأكاديمي لبرامجها المختلفة، سيّما وأنّ بعض كلياتها قد بدأت في التحضير لنيل الاعتماد البرامجي، فقد برزت أهمية تقويم البرامج الإرشادية في كليات الجامعة في ضوء معايير التقويم والاعتماد الأكاديمي؛ كون التوجيه والإرشاد يعد معيارًا أساسيًا من معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي في الكليات، خاصة وأنّ بعض البرامج التدريبية للمرشدين لا تواكب تطورات العمل الإرشادي المعاصر، وأن بعض المرشدين لا يزال يعتمد في عمله على الأساليب التقليدية الروتينية أو غير العلمية؛ لذلك تبرز الحاجة إلى أهمية تطبيق معايير الجودة في العمل الإرشادي (اللحيدان، 2017).

كما تجدر الإشارة إلى أنه من المهم ألّا تتقدم أي جامعة أو كلية للاعتماد الأكاديمي إلّا بعد القيام بإجراء تقويم لبرامجها، وتتعرف مدى تطبيق معايير الجودة التي تؤهلها للاعتماد الأكاديمي (آل سفران، 2016)، حيث يعد قياس رضا متلقي الخدمات التي تقدمها المؤسسات المختلفة أمرًا بالغ الأهمية خصوصا عندما يرتبط رضاهم بعملية الاعتماد (Danes, 2016).

وبناءً على ما سبق تبرز أهمية إجراء دراسة لتقويم برامج الإرشاد الطلابي في الجامعة الإسلامية بالمدينة المنورة في ضوء معايير المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي، حيث يجيب البحث عن السؤال الرئيس التالي:

- ما درجة تحقق معايير التقويم والاعتماد الأكاديمي في برامج الإرشاد الطلابي في الجامعة الإسلامية بالمدينة المنورة؟

وينبثق عنه الأسئلة التالية:

- ما مدى رضا الطلاب عن جودة الخدمات الإرشادية التي تقدمها الوحدات الإرشادية في كليات الجامعة؟
- ما مدى رضا الطلاب عن "برنامج التهيئة لاستقبال الطلاب المستجدين" الذي تقدمه الوحدات الإرشادية في كليات الجامعة؟
- ما مدى توفر الإمكانات والتجهيزات المادية والبشرية اللازمة في الوحدة الإرشادية؟
- ما الصعوبات التي تواجه تطبيق معايير التقويم والاعتماد الأكاديمي الخاصة بالتوجيه والإرشاد في الجامعة الإسلامية بالمدينة المنورة؟

- ما التصور المقترح لتحسين البرامج الإرشادية لتتوافق مع معايير التقويم والاعتماد الأكاديمي الخاصة بالتوجيه والإرشاد؟

أهداف البحث:

1. التعرف على مدى تحقق معايير التقويم والاعتماد الأكاديمي الخاصة بالتوجيه والإرشاد في برامج الإرشاد الطلابي في الجامعة الإسلامية بالمدينة المنورة.
2. تحديد مدى رضا الطلاب عن جودة الخدمات الإرشادية التي تقدمها الوحدات الإرشادية في كليات الجامعة من كليات الجامعة الإسلامية بالمدينة المنورة.
3. التعرف على مدى رضا الطلاب عن "برنامج التهيئة للطلاب المستجدين" الذي تقدمه الوحدات الإرشادية في كليات ومعاهد الجامعة الإسلامية بالمدينة المنورة.
4. الكشف عن مدى توفر الإمكانات والتجهيزات المادية والبشرية في الوحدة الإرشادية في كليات الجامعة الإسلامية بالمدينة المنورة.
5. تحديد الصعوبات التي تواجه تطبيق معايير التقويم والاعتماد الأكاديمي الخاصة بالتوجيه والإرشاد في الجامعة الإسلامية بالمدينة المنورة.
6. بناء تصور مقترح لتحسين البرامج الإرشادية لتتوافق مع معايير التقويم والاعتماد الأكاديمي الخاصة بالتوجيه والإرشاد في الجامعة الإسلامية بالمدينة المنورة.
7. تسهيل مهمة التقدم للاعتماد البرامجي لكليات ومعاهد الجامعة في المعيار الذي يخص التوجيه والإرشاد الطلابي.

أهمية الدراسة:

تتمثل أهمية الدراسة الحالية في جانبين؛ أولهما نظري، وثانيهما تطبيقي، وذلك كما يلي:

أولًا - الأهمية النظرية:

1. تقويم برامج الإرشاد الطلابي في كليات ومعاهد الجامعة الإسلامية بالمدينة المنورة في ضوء معايير المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي.
1. تحديد الصعوبات التي تواجه تطبيق معايير التقويم والاعتماد الأكاديمي الخاصة بالتوجيه والإرشاد في الجامعة.

2. قياس مدى رضا الطلاب عن جودة الخدمات الإرشادية التي تقدمها الوحدات الإرشادية في كليات الجامعة.
2. قياس مدى توفر الإمكانات والتجهيزات المادية والبشرية في الوحدات الإرشادية.

ثانيًا - الأهمية التطبيقية:

1. بناء تصور مقترح لتحسين البرامج الإرشادية لتتوافق مع معايير التقويم والاعتماد الأكاديمي.
2. توفير بيانات مهمة لبناء الخطط الاستراتيجية المستقبلية للإرشاد الطلابي في الجامعة.
3. يمكن أن تستفيد الجامعات السعودية من نتائج هذا البحث في تقويم برامجها الإرشادية، وتحسين مستوى الخدمات المقدمة لطلابها، وبالتالي تطوير العمل الإرشادي بما يتماشى مع متطلبات الجودة والاعتماد المؤسسي والبرامجي.

مفاهيم البحث:

التقويم، هو: العملية التي يقوم بها الفرد لمعرفة ما يتضمنه أي عمل من نقاط قوة وضعف، ومن عوامل النجاح أو عوامل الفشل في تحقيق غاياته المنشودة على أحسن وجه ممكن (آل سفران، 2015).

الإرشاد الطلابي، هو: "عملية منظمة تهدف إلى مساعدة الطالب لكي يفهم شخصيته ويعرف قدراته، ويحل مشكلاته في إطار التعاليم الإسلامية ليصل إلى التوافق النفسي والتربوي والمهني والاجتماعي، ومن ثم يصل إلى تحقيق الأهداف العامة للتعليم في المملكة العربية السعودية (التويجري، 2000).

معايير الجودة، هي: أحكام تقويمية يتم من خلالها إعطاء مستويات الأداء تقديرا لمدى تحقيق هذه المستويات لأهداف تم تحديدها مسبقًا (بلابل، 2013).

الاعتماد الأكاديمي، هو: نشاط علمي مؤسسي موجه بهدف التطور والارتقاء بمستوى أداء المؤسسات التعليمية، وهو إدارة فاعلة ومؤثرة لضمان جودة التعليم ومخرجاته وتطوره المستمر (الحجار، 2005).

معايير المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي، هي: المعايير التي حددها المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي فيما يتعلق بالتوجيه والإرشاد، وهي موضحة في النسخة المطورة لمعايير الاعتماد المؤسسي الصادرة عن المركز الوطني

للتقويم والاعتماد الأكاديمي لعام 2018م، ضمن المعيار الرابع (الطلاب) في المؤشر رقم (4-4) التوجيه والإرشاد، وهذه المعايير هي:

1. تعتمد المؤسسة نظامًا فعّالًا وشاملًا لتقديم خدمات التوجيه والإرشاد، وفق خطط وبرامج محددة، ومن خلال كوادر مؤهلة وكافية ومناسبة، وتحدد الآليات المناسبة لمتابعة تنفيذها.
2. تقدم المؤسسة برنامجًا لتهيئة الطلاب الجدد وتوجيههم، بما يضمن فهمهم الكامل لأنواع الخدمات والإمكانات المتاحة لهم، وحقوقهم وواجباتهم.
3. تقدم المؤسسة خدمات وبرامج فعّالة للإرشاد الأكاديمي والتوجيه المهني للطلبة بما يتناسب مع احتياجاتهم.
4. تعتمد المؤسسة تنظيمًا مناسبًا للتعرف على الطلاب الموهوبين والمبدعين والمتفوقين والمتعثرين، وتضع برامج لرعاية كل فئة منهم، بما يشمل التحفيز والدعم.
5. تقدم المؤسسة خدمات الإرشاد النفسي والسلوكي والاجتماعي للطلبة وفق إجراءات تتسم بالسهولة والمرونة والسرية، من خلال وحدات متخصصة.
6. تعتمد المؤسسة وسائل دورية لقياس مدى رضا الطلاب عن خدمات التوجيه والإرشاد، وتسهم في عمليات التحسين المستمر لها.

حدود البحث:

يتناول البحث تقويم برامج الإرشاد الطلابي في الجامعة الإسلامية بالمدينة المنورة في ضوء معايير المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي، وذلك ضمن الحدود التالية:

- الحدود الزمانية: الفصل الدراسي الأول من العام الجامعي 1441/1440هـ.
- الحدود المكانية: الوحدات الإرشادية في كليات ومعاهد الجامعة الإسلامية بالمدينة المنورة.
- الحدود الموضوعية: تقويم برامج الإرشاد الطلابي في الجامعة الإسلامية بالمدينة المنورة في ضوء معايير المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي.

- **الحدود البشرية: أعضاء هيئة التدريس من وكلاء الكليات، ورؤساء وأعضاء الوحدات الإرشادية، والمرشدين الأكاديميين، والطلاب المستفيدين من البرامج الإرشادية التي تقدمها الجامعة.**
- **أدوات البحث: الاستبانات، وقوائم الرصد، وجداول الملاحظات التي قام الباحثان ببنائها وفقًا لمنهج البحث.**

الدراسات السابقة:

أجرت بادياب وآخرون (2006) دراسة هدفت إلى توضيح مفهوم الإرشاد الأكاديمي ودوره في الجودة الشاملة، وخلصت الدراسة إلى تحديد مفهوم عام للإرشاد الأكاديمي، وتبنت مشروع برنامج إرشادي شامل يتميز بالاستمرارية والقابلية للمتابعة والتقويم من النواحي الأكاديمية والمهنية والاجتماعية والذاتية للطالب، إضافة إلى تعزيز نوعية التعليم العالي بما يتناسب مع معايير الجودة.

وأجرت المشهداني والفزاري (2009) دراسة هدفت إلى تقييم جودة الخدمات الإرشادية المقدمة في مركز الإرشاد الطلابي بجامعة السلطان قابوس في سلطنة عمان كما يراها الطلبة المتوقع تخرجهم، وتوصلت النتائج إلى أنّ جودة الخدمات الإرشادية المقدمة داخل المركز نالت تقديرًا عاليًا من وجهة نظر الطلبة الذين تلقوا الخدمة الإرشادية فيه.

وأجرى الدليم (2011) دراسة هدفت إلى التعرف على واقع الإرشاد الأكاديمي في جامعة الملك سعود من وجهة نظر الطلاب وأعضاء هيئة التدريس المرشدين، وكذلك التعرف على نوعية الخدمات الإرشادية المقدمة وأساليبها فيما يتعلق بالمرشدين، وأسفرت النتائج عن وجود مستوى رضا عام من الطلبة على مختلف أبعاد الاستبانة عن مستوى خدمات الإرشاد الأكاديمي المقدمة في مختلف وحدات الجامعة، كالأقسام، والكليات، ومراكز التوجيه والإرشاد الطلابية، كما أن العلاقة بين الطلاب ومرشديهم مقبولة، مع وجود فروق دالة بين الطلاب والطالبات في أبعاد العلاقة مع المرشد والوعي بدوره وتقييم العملية الإرشادية ككل، كما أن المرشدين غير راضين عن ضعف مشاركتهم في إعداد الخطة الدراسية أو المتابعة المستمرة لمدى تقدمهم أو التعرف على توجهاتهم وميولهم وأهدافهم، علاوة على ضعف العلاقة مع المرشدين والتي تعد من أساسيات الأسلوب الإرشادي الأكاديمي الإنمائي.

وفي دراسة Maras et al (2013) التي هدفت إلى قياس تقييم كفاءة مرشدي المدارس في ولاية "ميسوري"، واُستخدم فيها التقييم الأولي لبرامج الإرشاد التي يقدمها المرشدون، وتكونت عينة الدراسة من (226) مرشدًا من كافة أنحاء الولاية، وأجاب أفراد العينة على

مقياس مسحي مكون من (19) فقرة تم بناؤه لتحقيق أهداف الدراسة، وتكون المقياس من أربع معايير، هي: معيار تقييم الكفاءة الذاتية للمرشدين، ومعيار برامج التوجيه، وهو يبين مدى كفاءة المرشدين في استخدام أفضل الفنيات في عملية الإرشاد، والمعيار الإحصائي الذي تشير فقراته إلى مدى كفاءة المرشدين في استخدام الفنيات الإحصائية والتقنية لتعزيز الممارسات الإرشادية، والمعيار الرابع مرتبط تقييم قيم ومعتقدات المرشدين تجاه عملية التقييم نفسها باعتبارها ضرورية للعمل الإرشادي. وكان من أهم النتائج التي أظهرها التحليل الإحصائي لاستجابات العينة وجود مستوى عالٍ من الكفاءة المتعلقة بتقييم الكفاءة الذاتية، وامتلاك المرشدين لمهارات قوية في قدرتهم على استخدام الفنيات الإرشادية والتخطيط لبرامج الإرشاد. أما فيما يخص امتلاك المرشدين للمهارات الإحصائية والتقنية فقد أظهرت النتائج وجود ضعف في هذا المجال لدى عينة البحث، حيث يستخدم المهارات الإحصائية تقريبا (31%) من أفراد العينة، أما المهارات التكنولوجية فيستخدمها تقريباً (30%) فقط. وهذا يمثل نسبًا منخفضةً في مجال كفاءة المرشدين على هذا المعيار، كما أظهرت النتائج وجود اتجاهات ايجابية جداً لدى أفراد العينة تجاه عملية التقييم باعتبارها عملية ضرورية للمرشدين.

وأجرت قرشي (2015) دراسة هدفت إلى كشف العلاقة بين الإرشاد الأكاديمي والجودة في التعليم العام، وكذلك تحديد مهام المرشد الأكاديمي ومدى إلمام أعضاء هيئة التدريس بالإرشاد الأكاديمي. وخلصت الدراسة إلى أن الإرشاد الأكاديمي خدمة هامة لطلاب الجامعات منذ بداية دخول الجامعة وحتى التخرج فيها، وقد تستمر إلى ما بعد التخرج، وأنه لا يمكن الفصل بين الإرشاد الأكاديمي والجودة في التعليم الجامعي، وأن للمرشد الأكاديمي دور مهم في تحقيق الجودة في التعليم الجامعي، كما أنه يوجد ضعف في الإلمام بقواعد الإرشاد الأكاديمي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعة.

كما أجرى آل سفران (2015) دراسة هدفت إلى تقويم برامج الدراسات العليا بكلية التربية في جامعة الملك خالد في ضوء معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس وطلبة الدراسات العليا، وأظهرت نتائج الدراسة تحقق محاور معايير الجودة جميعها بدرجة متوسطة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، عدا بُعْد ين تحققا بدرجة مرتفعة، وهما: مواصفات البرنامج التعليمي وإدارة البرنامج، كما تحققت جميع معايير الجودة بدرجة متوسطة من وجهة نظر طلبة الدراسات العليا، مع وجود بعض المعايير التي تحتاج إلى تطوير مثل أهمية التزام القسم بتنفيذ اللوائح المعتمدة، إضافة إلى الحاجة إلى تطوير نظام قبول تظلمات الطلاب ومراجعتها.

وأجرى حسن (2015) دراسة هدفت إلى فحص أداء وحدة الإرشاد الأكاديمي في ضوء معايير ضمان الجودة في كلية المجتمع في محافظة بريدة بجامعة القصيم، كما هدفت إلى

التعرف على أداء وحدة الإرشاد الأكاديمي من خلال المرشدين تجاه الطلاب ذوي الفئات الخاصة (المتفوقين، والمتعثرين، والمنذرين أكاديميًا)، وكذلك حصر المشكلات التي تواجه وحدة الإرشاد الأكاديمي في الكلية وتحدها عن أداء واجبها الإرشادي على أكمل وجه. وتوصلت الدراسة إلى أن أداء المرشد الأكاديمي في الاستبانة الخاصة بقياس أداء المرشد الأكاديمي جاء متوسطًا في الاستبانة ككل، مما يدل على قيام المرشد الأكاديمي بالمهام والأدوار المكلف بها في ضوء التزامه بمعايير ضمان الجودة والاعتماد، ووصول الخدمة الإرشادية للطلاب بدرجة متوسطة في ضوء الإمكانات المتاحة. أما أهم المعوقات التي واجهت وحدة الإرشاد والمرشدين الأكاديميين فتتمثل في كثرة أعداد الطلاب مقارنة بالمرشدين الأكاديميين، وقلة المكافآت والحوافز المشجعة لعملية الإرشاد الأكاديمي.

وأجرى مورفي (2016) Murphy دراسة هدفت إلى مقارنة مخرجات برامج الإرشاد الحاصلة على اعتماد مع مخرجات البرامج غير الحاصلة على اعتماد في الولايات المتحدة الأمريكية، وذلك عن طريق مقارنة مدخلات البرامج المرتبطة بمعايير القبول، وموارد أعضاء هيئة التدريس ومؤهلاتهم، ونتائج الطلاب، ومعدل إكمال البرنامج. وتمت مقارنة البرامج بالاعتماد على معايير وكالات ومؤسسات اعتماد رسمية. وبناء على نتائج التحليل الكمي للاختبارات وتقارير النتائج السنوية للبرامج أشارت النتائج إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين البرامج المعتمدة وغير المعتمدة في التدابير الخاصة بمدخلات البرامج من حيث شروط قبول الطلاب وما يتصل بها من إجراءات، في حين أظهرت النتائج أن أداء خريجي البرامج المعتمدة كان أعلى من أداء طلاب البرامج غير المعتمدة في اختبارات التراخيص المهنية.

كما أجرت العياشي (2016) دراسة هدفت إلى تقييم عملية الإرشاد الأكاديمي بكلية الإدارة والأعمال في جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن، وكذلك التعرف على اتجاهات الطالبات نحو دور المرشدة الأكاديمية في توجيه الطالبات وتذليل الصعوبات التي تواجههن. وتوصلت الدراسة إلى وجود بعض الصعوبات التي واجهت الطالبات أثناء سير عملية الإرشاد الأكاديمي، والتي تمثلت في عدم وجود شرح كافٍ للخطة الدراسية ونظام الإرشاد الأكاديمي، وعدم التزام المرشدات الأكاديميات بالوقت المخصص للإرشاد، وكذلك عدم تعاون المرشدات مع الطالبات، والعبء التدريسي على المرشدات.

كما أجرى اللحيدان (2017) دراسة هدفت إلى التعرف على مدى تطبيق معايير الجودة في برامج تدريب المرشدين الطلابيين في مراكز التدريب التربوي بمدينة الرياض، وتوصلت الدراسة إلى وجود اتفاق بين كل من عينة المدربين والمتدربين على فاعلية تطبيق معايير الجودة في برامج تدريب المرشدين الطلابيين في مركز التدريب بمدينة الرياض، وأن من أبرز المعوقات ضعف نظم تحفيز المتدربين وقلة البرامج التدريبية المتخصصة في الإرشاد

الطلابي، وتكرار مواضيع برامج التدريب، إضافة إلى عدم ربط برامج التدريب بمبادئ الجودة، وعدم إلمام المدربين بمعايير الجودة.

أيضًا أجرت المحروقية وكرادشة (2018) دراسة هدفت إلى التعرف على دور الإرشاد الأكاديمي ومراكز الإرشاد الطلابي من وجهة نظر الطلاب المنذرين أكاديميًا في جامعة السلطان قابوس في عُمان، وخلصت الدراسة إلى أن نسبة مرتفعة منهم أكدوا ضعف وسلبية دور المرشد الأكاديمي في حياتهم الجامعية، مع عدم قناعتهم بدور مركز الإرشاد الطلابي في حياتهم الجامعية.

التعليق على الدراسات السابقة:

أوجه الشبه بين البحث والأبحاث السابقة:

يتفق البحث مع دراسة كل من: العياشي (2016) والمشهداني والفزاري (2009)، من ناحية القيام بإجراء تقييم لبرامج الإرشاد المقدمة للطلاب، وتتفق مع دراسة اللحيدان (2017) في تناولها لمعايير الجودة.

أوجه الاختلاف بين البحث والأبحاث السابقة:

يختلف البحث عن الأبحاث السابقة في أنه البحث الأول -في حدود علم الباحثين- الذي يتناول تقويم برامج الإرشاد الطلابي في الجامعة الإسلامية بالمدينة المنورة في ضوء معايير المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي، وتختلف كذلك عن الدراسات السابقة في تناولها لمعايير المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي، وهو ما يعطي هذا البحث خاصية التفرد والجدة والأصالة.

ومن الاختلافات الجوهرية بين البحث والأبحاث السابقة أن البحث بُني على المنهج المختلط الذي يجمع بين البحث الكمي والبحث النوعي، بينما اعتمدت جميع الأبحاث السابقة على المناهج الكمية.

وإجمالا فقد استفاد الباحثان من عرضه للدراسات السابقة في إثراء وتدعيم الإطار النظري، وتبرير مشكلة البحث، وصياغة الأسئلة، أيضًا تمت الاستفادة في تحديد المنهج المستخدم، واختيار العينة، وتحديد الإجراءات، والمعالجات الإحصائية المناسبة للبيانات، وتفسير النتائج التي تم استخلاصها. كما أن الدراسات السابقة وجهت الباحثين إلى العديد من المراجع المتعلقة بموضوع البحث.

منهجية البحث وإجراءاته:

- **منهج البحث:** تم استخدام المنهج المختلط **(Mixed Method)**، والذي يعتمد على الدمج بين الأدوات الكميّة، مثل: الاستبانات، وقوائم الرصد، وكذلك الطرق النوعيّة، مثل: إجراء المقابلات، ورصد الملاحظات، وتحليل خطط الوحدات الإرشادية.
- **مجتمع البحث:** يمثل الطلاب المسجلين في كليات الجامعة الإسلامية بالمدينة المنورة لعام **1441/1440** هـ، والبالغ عددهم **(15629)** طالبًا، وذلك حسب إحصائية عمادة القبول والتسجيل في الفصل الأول لعام **1441**هـ، وكذلك أعضاء هيئة التدريس ممن لهم علاقة بمباشرة العمل في مجال الإرشاد الطلابي **(**وكلاء الكليات، ورؤساء وأعضاء الوحدات الإرشادية**)** في الوحدات الإرشادية في كليات الجامعة المختلفة **(11)** وحدة إرشادية، حيث يوجد في الجامعة تسع كليات، والسنة التحضيرية، ومعهد تعليم اللغة العربية، في العام الدراسي **1441/1440**هـ.
- **عينة البحث:** تكونت العينة النهائية من **(689)** طالبًا، إضافة إلى **(35)** من أعضاء هيئة التدريس **(**وكلاء الكليات، ورؤساء وأعضاء الوحدات الإرشادية**)**، تم اختيارهم بطريقة عشوائية طبقية.

أدوات البحث:

1. قائمة بمعايير الجودة والاعتماد الأكاديمي صادرة عن المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي.
2. قام الباحثان في إطار سعيهما لتحقيق أهداف البحث بمراجعة الأدب النظري والدراسات السابقة المتعلقة بموضوع البحث، وتم بناء ثلاث استبانات من إعداد الباحثين:

أ- مقياس جودة الخدمات الإرشادية: ويتكون من **(4)** أبعاد، وهي: الإرشاد الأكاديمي، والإرشاد النفسيّ، والإرشاد الاجتماعي، والإرشاد المهني، وكل بعد من هذه الأبعاد يتكون من **(10)** فقرات.

ب- مقياس رضا الطلاب عن برامج أسبوع التهيئة للطلاب المستجدين: ويتكون من **(20)** فقرة.

ت- مقياس معوقات الإرشاد الطلابي في الوحدات الإرشادية: ويتكون من (3) أبعاد، هي: معوقات إدارية، ومعوقات تتعلق بالمرشد الأكاديمي، ومعوقات تتعلق بالطالب، وكل بعد من هذه الأبعاد يتكون من (10) فقرات.

وفي جميع المقاييس أعلاه يقوم المفحوص باختيار إجابة من الاستجابات: (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق أبدًا)، وتعطي الدرجات بالترتيب: (5، 4، 3، 2، 1).

3. قائمة رصد للإمكانات المادية والبشرية المتوفرة في الوحدات الإرشادية.

صدق وثبات أدوات البحث:

1. مقياس جودة الخدمات الإرشادية:

صدق المقياس:

تم التحقق من صدق مقياس جودة الخدمات الإرشادية باستخدام الطرق التالية:

- **صدق المحكمين:**

تم إعداد صورة أولية للمقياس، وتم عرضها على (12) محكماً من أعضاء هيئة التدريس المتخصصين في علم النفس، والقياس النفسي، والإحصاء النفسي، للحكم على مدى وضوح العبارات وسلامة صياغتها، وتحديد مدى انتماء كل عبارة للمكون الذي تقيسه، ومدى مناسبة صياغة بدائل الاستجابة. وقد اعتمدت نسبة موافقة (80 %) فأكثر من آراء المحكمين معياراً للإبقاء على العبارة.

- **الصدق التلازمي:**

تم استخدام مقياس الرضا عن خدمات الإرشاد الأكاديمي (السواط، 2015) كمؤشر لصدق مقياس جودة الخدمات الإرشادية المستخدم في البحث، حيث تم تطبيق المقياسين على طلاب العينة الاستطلاعية، وعددهم (40) طالباً، وقد بلغت قيمة معامل الارتباط بين الدرجة الكلية للمقياسين (0,71)، مما يشير إلى اتصاف مقياس جودة الخدمات الإرشادية المستخدم في البحث بدرجة مناسبة من الصدق.

- **الاتساق الداخلي للمقياس:**

تم التحقق من الاتساق الداخلي للمقياس من خلال تطبيقه على طلاب العينة الاستطلاعية، وعددهم (40) طالباً، وتم حساب قيم معاملات الارتباط الخطي لبيرسون

بين درجة كل عبارة من عبارات المقياس وبين كل من درجة البعد الذي تنتمي إليه العبارة، كما تم حساب قيم معاملات الارتباط الخطي لبيرسون بين درجة كل بعد من أبعاد المقياس والدرجة الكلية للمقياس، وقد تراوحت قيم معاملات الارتباط بين (0.49) إلى (0.87)، مما يشير إلى اتصاف المقياس بدرجة مناسبة من الاتساق الداخلي.

ثبات المقياس:

تم التحقق من ثبات مقياس جودة الخدمات الإرشادية باستخدام الطرق التالية:

- **طريقة إعادة التطبيق:**

تم تطبيق المقياس على طلاب العينة الاستطلاعية، وعددهم (40) طالباً، ثم تم تطبيقه عليهم مرة أخرى بعد مرور (15) يوماً، وتم حساب قيم معاملات الارتباط الخطي لبيرسون بين درجاتهم في مرتي التطبيق على كل بعد من أبعاد المقياس وعلى المقياس ككل، وقد تراوحت قيم معاملات الثبات لأبعاد المقياس بين (0,69) إلى (0,81)، كما بلغت قيمة معامل الثبات للمقياس ككل (0,85)، وجميعها معاملات ثبات مرتفعة.

- **طريقة ألفا كرونباخ:**

تم تطبيق المقياس على طلاب العينة الاستطلاعية، وعددهم (40) طالباً، وتم حساب قيم معاملات الثبات بطريقة ألفا كرونباخ، وذلك بالنسبة لكل بعد من أبعاد من المقياس وللمقياس ككل، وقد تراوحت قيم معاملات الثبات لأبعاد المقياس بين (0,71) إلى (0,84)، كما بلغت قيمة معامل الثبات للمقياس ككل (0,87)، وجميعها معاملات ثبات مرتفعة.

مقياس رضا الطلاب عن برنامج أسبوع التهيئة:

صدق المقياس:

تم التحقق من صدق مقياس رضا الطلاب عن برنامج "أسبوع التهيئة" باستخدام الطرق التالية:

- **صدق المحكمين:**

تم إعداد صورة أولية للمقياس، وتم عرضها على (12) محكماً من أعضاء هيئة التدريس المتخصصين في علم النفس، والقياس النفسي، والإحصاء النفسي، للحكم على مدى وضوح العبارات وسلامة صياغتها، وتحديد مدى انتماء كل عبارة للمكون الذي

تقيسه، ومدى مناسبة صياغة بدائل الاستجابة. وقد اعتمدت نسبة موافقة (80 %) فأكثر من آراء المحكمين معياراً للإبقاء على العبارة.

- **الاتساق الداخلي للمقياس:**

تم التحقق من الاتساق الداخلي للمقياس من خلال تطبيقه على طلاب العينة الاستطلاعية، وعددهم (40) طالباً، وتم حساب قيم معاملات الارتباط الخطي لبيرسون بين درجة كل عبارة من عبارات المقياس وبين لدرجة الكلية للمقياس، وقد تراوحت قيم معاملات الارتباط بين (0.53) إلى (0.79)، وجميعها قيم دالة إحصائياً عند مستوى (0.01)، مما يشير إلى اتصاف المقياس بدرجة مناسبة من الاتساق الداخلي.

ثبات المقياس:

تم التحقق من ثبات "مقياس رضا الطلاب عن برنامج أسبوع التهيئة للطلاب المستجدين" باستخدام الطرق التالية:

- **طريقة إعادة التطبيق:** تم تطبيق المقياس على طلاب العينة الاستطلاعية، وعددهم (40) طالباً، ثم تم تطبيقه عليهم مرة أخرى بعد مرور (15) يوماً، وتم حساب قيم معاملات الارتباط الخطي لبيرسون بين درجاتهم على المقياس ككل في مرتيّ التطبيق، وقد بلغت قيمة معامل الثبات للمقياس (0,76)، وهي قيمة مرتفعة.
- **طريقة ألفا كرونباخ:** تم تطبيق المقياس على طلاب العينة الاستطلاعية، وعددهم (40) طالباً، وتم حساب قيمة معامل الثبات بطريقة ألفا كرونباخ للمقياس ككل، وقد بلغت قيمة معامل الثبات للمقياس (0,79)، وهي قيمة مرتفعة.

2. "مقياس معوقات الإرشاد الطلابي في الوحدات الإرشادية":

صدق المقياس: تم التحقق من صدق "مقياس معوقات الإرشاد الطلابي في الوحدات الإرشادية" باستخدام الطرق التالية:

- **صدق المحكمين:** تم إعداد صورة أولية للمقياس، وتم عرضها على (12) محكماً من أعضاء هيئة التدريس المتخصصين في علم النفس، والقياس النفسي، والإحصاء النفسي، للحكم على مدى وضوح العبارات وسلامة صياغتها، وتحديد مدى انتماء كل عبارة للمكون الذي تقيسه، ومدى مناسبة صياغة بدائل

الاستجابة. وقد اعتمدت نسبة موافقة (80 %) فأكثر من آراء المحكمين معياراً للإبقاء على العبارة.

- **الصدق التلازمي:** تم استخدام استبانة معوقات الإرشاد الطلابي (اللقماني، 2013) كمؤشر لصدق "مقياس معوقات الإرشاد الطلابي في الوحدات الإرشادية" المستخدم في البحث، حيث تم تطبيق المقياسين على طلاب العينة الاستطلاعية، وعددهم (40) طالباً، وقد بلغت قيمة معامل الارتباط بين الدرجة الكلية للمقياسين (0,78) وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى (0,01)، مما يشير إلى اتصاف "مقياس معوقات الإرشاد الطلابي في الوحدات الإرشادية" المستخدم في البحث بدرجة مناسبة من الصدق.

- **الاتساق الداخلي للمقياس:** تم التحقق من الاتساق الداخلي للمقياس من خلال تطبيقه على طلاب العينة الاستطلاعية، وعددهم (40) طالباً، وتم حساب قيم معاملات الارتباط الخطي لبيرسون بين درجة كل عبارة من عبارات المقياس وبين كل من درجة البعد الذي تنتمي إليه العبارة والدرجة الكلية للمقياس، كما تم حساب قيم معاملات الارتباط الخطي لبيرسون بين درجة كل بعد من أبعاد المقياس والدرجة الكلية للمقياس، وقد تراوحت قيم معاملات الارتباط بين (0.46) إلى (0.75)، وجميعها قيم دالة إحصائياً عند مستوى (0.01)، مما يشير إلى اتصاف المقياس بدرجة مناسبة من الاتساق الداخلي.

ثبات المقياس:

تم التحقق من ثبات "مقياس معوقات الإرشاد الطلابي في الوحدات الإرشادية" باستخدام الطرق التالية:

- **طريقة إعادة التطبيق:** تم تطبيق المقياس على طلاب العينة الاستطلاعية، وعددهم (40) طالباً، ثم تم تطبيقه عليهم مرة أخرى بعد مرور (15) يوماً، وتم حساب قيم معاملات الارتباط الخطي لبيرسون بين درجاتهم في مرتي التطبيق على كل بعد من أبعاد المقياس وعلى المقياس ككل، وقد تراوحت قيم معاملات الثبات لأبعاد المقياس بين (0,71) إلى (0,79)، كما بلغت قيمة معامل الثبات للمقياس ككل (0,83)، وجميعها معاملات ثبات مرتفعة.

- **طريقة ألفا كرونباخ:** تم تطبيق المقياس على طلاب العينة الاستطلاعية، وعددهم (40) طالباً، وتم حساب قيم معاملات الثبات بطريقة ألفا كرونباخ، وذلك بالنسبة لكل بعد من أبعاد من المقياس وللمقياس ككل، وقد تراوحت قيم

معاملات الثبات لأبعاد المقياس بين (0,74) إلى (0,80)، كما بلغت قيمة معامل الثبات للمقياس ككل (0,86)، وجميعها معاملات ثبات مرتفعة.

نتائج البحث وتفسيرها:

السؤال الرئيس: ما درجة تحقق معايير التقويم والاعتماد الأكاديمي في برامج الإرشاد الطلابي في كليات الجامعة الإسلامية بالمدينة المنورة؟

للإجابة عن هذا السؤال تم الرجوع إلى معايير التقويم والاعتماد الأكاديمي الخاصة بالتوجيه والإرشاد والمعتمدة من المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي لعام 2018م، ضمن المعيار الرابع (الطلاب) في المؤشر رقم (4-4) المتعلق بالتوجيه والإرشاد، وهذه المعايير هي:

1. تعتمد المؤسسة نظامًا فعّالًا وشاملًا لتقديم خدمات التوجيه والإرشاد، وفق خطط وبرامج محددة، من خلال كوادر مؤهلة وكافية ومناسبة، وتحدد الآليات المناسبة لمتابعة تنفيذها.
2. تقدم المؤسسة برنامجًا لتهيئة الطلاب الجدد وتوجيههم، بما يضمن فهمهم الكامل لأنواع الخدمات والإمكانات المتاحة لهم، وحقوقهم وواجباتهم.
3. تقدم المؤسسة خدمات وبرامج فعّالة للإرشاد الأكاديمي، والتوجيه المهني للطلبة، بما يتناسب مع احتياجاتهم.
4. تعتمد المؤسسة تنظيمًا مناسبًا للتعرف على الطلاب الموهوبين والمبدعين والمتفوقين والمتعثرين، وتضع برامج لرعاية كل فئة منهم، بما يشمل التحفيز والدعم.
5. تقدم المؤسسة خدمات الإرشاد النفسي والسلوكي والاجتماعي للطلبة وفق إجراءات تتسم بالسهولة والمرونة والسريّة، من خلال وحدات متخصصة.
6. تعتمد المؤسسة وسائل دورية لقياس مدى رضا الطلاب عن خدمات التوجيه والإرشاد، وتسهم في عمليات التحسين المستمر لها.

تمثل بعض هذه المعايير أسئلة بحثية تمت الإجابة عنها أدناه، مثل المعيار الثاني المرتبط بالسؤال البحثي الثاني، والمعيار السادس المرتبط بالسؤال البحثي الأول. أما بقية المعايير فيستعرضها الباحثان فيما يلي:

- **المعيار الأول: تعتمد المؤسسة نظامًا فعّالًا وشاملًا لتقديم خدمات التوجيه والإرشاد، وفق خطط وبرامج محددة، من خلال كوادر مؤهلة وكافية ومناسبة، وتحدد الآليات المناسبة لمتابعة تنفيذها، فقد قام الباحثان بجمع الخطط التشغيلية للوحدات الإرشادية للفصل الدراسي الأول من العام الجامعي 1441/1440هـ من جميع كليات الجامعة الإسلامية بالمدينة المنورة، إضافة إلى خطة معهد تعليم اللغة العربية للناطقين بغيرها، وقام بتحليل هذه الخطط للتأكد من وجود برامج إرشادية، تم تصنيفها وفقًا لمنهجها، ومجالها، والجدول (1) يبين ذلك:**

الجدول (1)

تحليل الخطط التشغيلية لكليات ومعاهد الجامعة الإسلامية للفصل الدراسي الأول لعام 1441/1440 هـ

م	الكلية	برامج التوجيه والإرشاد الطلابي							
		حسب المنهج			حسب المجال				
		إنمائي	وقائي	علاجي	أكاديمي	نفسي	اجتماعي	مهني	أسري
1	الشريعة	5	1	1	3	1	3	0	0
2	القرآن الكريم	11	2	2	5	2	8	0	0
3	الحديث الشريف	6	2	1	3	1	4	0	0
4	الدعوة وأصول الدين	5	2	1	1	2	3	1	1
5	اللغة العربية	8	2	0	4	2	4	0	0
6	الحاسب الالي	11	1	0	3	3	4	1	1
7	الهندسة	15	1	0	4	2	7	3	0
8	العلوم	7	11	0	6	4	7	1	0
9	الأنظمة	3	4	0	4	1	2	0	0
10	السنة التحضيرية	7	11	0	6	4	7	1	0
11	معهد اللغة العربية	6	2	1	7	0	3	0	0
	المجموع	84	39	6	46	22	52	7	2

يتضح من الجدول (1) أن جميع الكليات تعتمد في عملها على خطط تشغيلية شاملة لجميع مناهج ومجالات الإرشاد الطلابي، واتضح من خلال تحليل الخطط التشغيلية للكليات وجود نظام شامل وفعال للخدمات الإرشادية التي تقدمها الكليات، ولوحظ وجود برامج محددة، يتم تنفيذها وفقًا لآليات تتناسب مع محتوى كل برنامج، إلا أن الباحثين لاحظ من خلال تحليل الخطط التشغيلية للكليات كثافة البرامج الإنمائية يليها البرامج الوقائية، مع انخفاض عدد البرامج العلاجية كان بدرجة كبيرة، كذلك كثافة برامج المجالات الاجتماعية والأكاديمية على حساب المجالات النفسية والمهنية.

ويعزو الباحثان هذه النتيجة إلى قلة وجود متخصصين في مجال الإرشاد النفسيّ يعملون في الوحدات الإرشادية؛ حتى يتمكنوا من إجراء برامج علاجية للطلاب الذين يواجهون مشكلات تحتاج إلى علاج، حيث يعتمدون على تحويل الحالات الإرشادية في مجال الإرشاد النفسي إلى مركز الإرشاد الطلابي بالجامعة، الذي يقوم بدوره في ذلك عن طريق فريق متخصص في هذا المجال. أيضًا لم تعمل الوحدات الإرشادية على تنويع مناهج ومجالات الإرشاد الطلابي، وهو الأمر الذي يؤثر في مستوى جودة الخدمات الإرشادية المقدمة للطلاب.

وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت اليه دراسة المحمودي (2018) التي أظهرت نتائجها وجود فروق في جودة الخدمات الإرشادية المقدمة للطلاب لصالح المرشدين المتخصصين بتخصصات تؤهلهم لتقديم الخدمات الإرشادية، كما تتفق مع نتائج دراسة عشرية وحسن (2017) والتي توصلت إلى أن عملية الإرشاد تعتبر عملية إنمائية ووقائية وعلاجية تتطلب تخصصًا وإعدادًا وكفاءة ومهارة وسمات شخصية معينة في المرشد الذي سوف يقدم خدمات التوجيه والإرشاد للطلاب.

- **المعيار الثاني:** تقدم المؤسسة برنامجًا لتهيئة الطلاب الجدد وتوجيههم، بما يضمن فهمهم الكامل لأنواع الخدمات والإمكانات المتاحة لهم، وحقوقهم وواجباتهم.

يمكن الإجابة عن هذا المعيار من خلال السؤال البحثي الثاني.

- **المعيار الثالث:** تقدم المؤسسة خدمات وبرامج فعالة للإرشاد الأكاديمي والتوجيه المهني للطلبة بما يتناسب مع احتياجاتهم.

للتأكد من مدى تحقق هذا المعيار تم قياس رضا الطلاب عن خدمات الإرشاد الأكاديمي وخدمات التوجيه المهني: وقد كانت متوسطات الإجابات والانحرافات المعيارية لتلك المتوسطات كما هو موضح في الجدول (2):

جدول (2)

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبُعْدي قياس رضا الطلاب عن خدمات الإرشاد الأكاديمي والتوجيه المهني

البُعْد	المتوسط	الانحراف المعياري
خدمات الإرشاد الأكاديمي	3.497	1.283
خدمات التوجيه المهني	3.374	1.231

يمكن أن نستنتج من الجدول (2) أن خدمات الإرشاد الأكاديمي المقدمة للطلاب تتم بصورة مقبولة وبمتوسط حسابي بلغ (3.497). وهذا يدل على رضا الطلاب العام عن خدمات الإرشاد الأكاديمي التي تقدمها كليات الجامعة للطلاب.

وهذه النتيجة تتفق مع ما توصل إليه هذا البحث في إجابة المعيار الأول، حيث ظهر فيما سبق أن كليات الجامعة تهتم بالبرامج الإرشادية في المجال الأكاديمي وتوليها عناية كبيرة عند تنفيذ الخطط التشغيلية الخاصة بالوحدات الإرشادية في جميع كليات ومعاهد الجامعة، وتتفق هذه النتيجة مع ما توصل اليه الدليم (2011)، حيث أظهرت نتائج دراسته وجود مستوى رضا عام من الطلبة على مختلف أبعاد الاستبانة عن مستوى خدمات الإرشاد الأكاديمي المقدمة في مختلف وحدات الجامعة كالأقسام والكليات ومراكز التوجيه والإرشاد الطلابية، كما تتفق كذلك مع ما توصلت اليه دراسة حسن (2015) التي توصلت إلى أن أداء المرشد الأكاديمي في الاستبانة الخاصة بقياس أداء المرشد الأكاديمي جاء متوسطًا، وتختلف مع ما توصلت اليه دراسة المحروقية وكرادشة (2018) التي أظهرت نتائجها أن نسبة مرتفعة من الطلاب المنذرين أكاديميًا أشاروا إلى ضعف دور المرشد الأكاديمي وسلبيته في حياتهم الجامعية.

ويظهر من الجدول (2) أن رضا الطلاب عن خدمات الإرشاد المهني كانت ضعيفة بعض الشيء، حيث اتجهت العديد من إجابات عينة البحث إلى الاتجاه المحايد عند الإجابة عن فقرات الرضا عن خدمات الإرشاد المهني، وهذا يعكس عدم وضوح هذا النوع من الإرشاد (التوجيه المهني)، كما يدل على ضعف الاهتمام به في الوحدات الإرشادية.

وتتفق هذه النتيجة مع ما أشارت اليه نتائج الإجابة عن المعيار الأول، حيث اتضح أثناء تحليل الخطة التشغيلية للوحدات الإرشادية في جميع كليات ومعاهد الجامعة ضعف التركيز على البرامج التي تصب في مجال التوجيه المهني، حيث قامت إحدى الكليات بالتخطيط لتنفيذ ثلاثة برامج في مجال التوجيه المهني، في حين أنّ عددًا قليلًا

من الكليات خططت لتنفذ برنامج واحد فقط، ويبقى معظم الكليات ليس لديها أيّ برنامج في مجال التوجيه والإرشاد المهني.

وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت اليه دراسة آل الرشود (2013) التي أكدت نتائجها وجود ضعف في الاهتمام بالبرامج المهنية التي تهدف إلى توجيه الطلاب نحو اختيار المهنة حسب القدرات والإمكانات المتاحة للطالب الجامعي، كما تتفق كذلك مع ما توصلت اليه دراسة المعيقل ومجرشي (2015) التي أشارت نتائجها إلى انخفاض متوسط مستوى تطبيق برامج التوجيه والإرشاد المهني في معاهد وبرامج التربية الفكرية بمدينة الرياض.

ويعزو الباحثان ذلك إلى عدد من المعوقات يأتي من أبرزها أن غالبية طلاب الجامعة الإسلامية هم من طلاب المنح الدوليين الذين يغادرون المملكة بعد تخرجهم؛ ليتم بحثهم عن وظائف مناسبة لهم في بلدانهم، إضافة إلى عدم مناسبة ربط هؤلاء الطلاب الدوليين بأرباب العمل داخل المملكة؛ وذلك للسبب المذكور آنفًا، وكذلك بيئات الطلاب ، حيث ينتسبون إلى نحو 180 دولة من كافة قارات العالم، مما يترتب عليه اختلاف فرص العمل، وتنوع المهن في كل دولة عن غيرها..

- **المعيار الرابع:** تعتمد المؤسسة تنظيمًا مناسبًا للتعرف على الطلاب الموهوبين والمبدعين والمتفوقين والمتعثرين، وتضع برامج لرعاية كل فئة منهم، بما يشمل التحفيز والدعم.

للتأكد من تحقق هذا المعيار تم تحليل جميع الخطط التشغيلية لكليات ومعاهد الجامعة، وتبين أن جميع الكليات لديها برامج واضحة ومحددة للكشف عن الموهوبين والمبدعين والمتعثرين بجميع فئاتهم، حيث تعمل الكليات على حصر الطلاب ذوي المعدلات المرتفعة في كل فصل دراسي، وتقوم بدراسة أوضاعهم الأكاديمية ومجالات إبداعهم، كما تقوم الكليات كذلك بالإعلان عن استقبال الطلاب المبدعين في مجالات مختلفة مثل الإبداع في المجالات الأدبية أو العلمية أو مواهب شخصية، وتقوم على تنميتها عن طريق برامج داخل الكليات أو تحويل الطلاب المبدعين والموهوبين إلى العمادات المختصة بتنمية تلك الجوانب عند الطلاب.

وهذه النتائج تتفق مع ما توصلت إليه دراسة الجغيمان ومعاجيني (2013) التي أظهرت وجود معايير للكشف عن الموهوبين قبل تلقيهم لخدمات برامج الدعم التي تتمثل بالدورات التدريبية والمحاضرات الإرشادية في الجوانب المختلفة.

ويعزو الباحثان هذه النتيجة إلى ما تبين له من خلال تحليل الخطط التشغيلية حيث إن جميع الكليات والمعاهد في الجامعة تتابع الطلاب المتعثرين والمتسربين بشكل مكثف، وذلك بالعودة إلى معدلات الطلاب في نهاية كل فصل دراسي، وحصر الطلاب الذين تقل معدلاتهم عن الحد الأدنى للنجاح حسب أنظمة الجامعة، ثم تقوم الكليات بإجراء دراسة حالة لكل طالب للوقوف على الأسباب التي أدت إلى تعثره، ويقوم المرشد الطلابي بمساعدة المتعثرين على بناء خطة بهدف رفع معدلاهم وتصويب أوضعهم الأكاديمية.

وكذلك وجود برامج دعم أكاديمي للطلاب في بعض الكليات، حيث تعمل تلك الكليات على إيجاد برامج دعم للطلاب المتعثرين في المقررات التي يكثر فيها التعثر الدراسيّ، وهذه الفرصة تتيح للطلاب الإفادة من هذه البرامج في مساعدتهم على فهم المقررات العلمية في فصول مصغرة، وعلى أيدي مدرسين ذوي خبرة في التعامل مع تلك الحالات.

وهذه النتيجة تتفق مع ما توصلت اليه دراسة باديباب، قشقري، وأمين (2006) من نتائج دالة إحصائيًا لبرنامج يهدف إلى رعاية الطلاب المتفوقين والمتعثرين، ورعاية الطلاب ذوي الاحتياجات الخاصة، ومتابعة الخريجين.

- **المعيار الخامس:** تقدم المؤسسة خدمات الإرشاد النفسي والسلوكي والاجتماعي للطلبة وفق إجراءات تتسم بالسهولة والمرونة والسرية، من خلال وحدات متخصصة.

للتأكد من تحقق هذا المعيار تم فحص الإجراءات التي تتبعها الوحدات الإرشادية، حيث يوجد في الجامعة (11) وحدة إرشادية (بمعدل وحدة إرشادية في كل كلية)، ويعمل في كل وحدة إرشادية رئيس وأعضاء، تلقوا التدريب الكافي لتقديم الخدمات الإرشادية للطلاب، وتبين للباحث أن الإجراءات التي تتبعها تلك الوحدات مبنية على استخدام أقصى طاقات وإمكانات إرشادية يمكن تقديمها للطلاب، حيث يتاح لهم عرض مشكلاتهم بشكل مباشر على المرشدين، أو من خلال إتاحة بعض الكليات خدمة الإرشاد الإلكتروني عن طريق استقبال شكاوى الطلاب عن طريق بريد إليكتروني خاص بوحدة الإرشاد، ولا يطّلع عليه سوى المرشد المسؤول عن تقديم الخدمات للطلاب، وكل ذلك يتم وفق ميثاق أخلاقيات مهنة التوجيه والإرشاد. وبذلك يتوفر في الإجراءات السابقة درجات عالية من السريّة والخصوصية والمرونة، إضافة إلى سهولة الحصول على الخدمات الإرشادية لجميع الطلاب.

أما فيما يخص مجالات التوجيه والإرشاد الطلابي، فإنه وبناءً على النتائج التي ظهرت في تحليل المعيار الأول فإن أكثر البرامج التي تقوم الكليات بتقديمها للطلاب هي البرامج الاجتماعية، وتحتوي الخطط التشغيلية للكليات على برامج تهتم بسلوك الطلاب؛

عن طريق عقد بعض البرامج التي تهتم بتعديل سلوكيات معينة، أو برامج لتزويد الطلاب ببعض السلوكيات المرغوب توفرها في الطالب الجامعي.

أما فيما يتصل بخدمات الإرشاد النفسي فتقوم الكليات بالتعامل معها حسب نوع وشدة الحالة، إذ تتم معالجة بعض الحالات داخل الوحدات الإرشادية، مع توثيق الحالات والإجراءات بشكل علمي ومهني، أما الحالات التي يصعب على الوحدة التعامل معها فيتم تحويلها إلى مركز الإرشاد الطلابي الذي يقوم بدوره في تقديم الخدمات الإرشادية عن طريق فريق متخصص في هذا المجال.

وخلاصة ما سبق فإن الكليات تقوم بتقديم خدمات الإرشاد النفسي أو السلوكي أو الاجتماعي بكل سرية ومهنية وخصوصية، عن طريق إجراءات تتسم بالمرونة والسهولة، ووفق ميثاق أخلاقيات مهنة التوجيه والإرشاد.

وبشكل عام يمكن القول أن درجة تحقق معايير التقويم والاعتماد الأكاديمي الخاصة بالتوجيه والإرشاد في برامج الإرشاد الطلابي في كليات الجامعة يصل إلى درجة مقبولة من التحقق، حيث أظهرت نتائج التحليلات السابقة تحقق الكثير من معايير التقويم والاعتماد الأكاديمي في مجال التوجيه والإرشاد الطلابي في مختلف كليات ومعاهد الجامعة، مع وجود بعض الملاحظات التحسينية التي يمكن القيام بها لتحسين الممارسات الإرشادية وفقًا لمعايير المركز الوطني للتقويم الاعتماد الأكاديمي.

وهذه النتيجة تتفق مع ما توصل اليه قرقز **(2019)** في دراسته التي هدفت إلى معرفة درجة توفر معايير الجودة في برامج كلية الشريعة في جامعة القصيم، حيث أظهرت النتائج أنّ معايير ضمان الجودة متوفرة بدرجة كبيرة في مجال إدارة شؤون الطلاب والخدمات المساندة، والتي تتضمن مجال التوجيه والإرشاد، وتتفق كذلك مع نتائج دراسة النعاس **(2017)** التي أشارت إلى توفر متطلبات الجودة والاعتماد البرامجي في جامعة طبرق الليبية في بُعْد شؤون الطلاب بنسبة **70%**، وتختلف مع ما توصلت اليه دراسة الغيلي **(2018)** التي أظهرت نتائجها أنّ مستوى الجودة للخدمات المقدمة في جامعة العلوم والتكنولوجيا اليمنية لا ترقى إلى مستوى التوقعات، في إشارة لوجود ضعف في مستوى جودة الخدمات.

- **المعيار السادس:** تعتمد المؤسسة وسائل دورية لقياس مدى رضا الطلاب عن خدمات التوجيه والإرشاد، وتسهم في عمليات التحسين المستمر لها.

ترتبط إجابة هذا المعيار بالسؤال البحثي الأول والإجابة عنه تالياً:

السؤال الاول: ما مدى رضا الطلاب عن جودة الخدمات الإرشادية التي تقدمها الوحدات الإرشادية في كليات الجامعة؟

للإجابة عن هذا السؤال تم تحليل استجابات أفراد عينة البحث على "مقياس جودة الخدمات الإرشادية"، والتعرف على المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لآرائهم حول مدى رضاهم عن جودة الخدمات الإرشادية المقدمة لهم، والجدول (3) يبين ذلك:

الجدول (3)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحاور مقياس مدى رضا الطلاب عن جودة الخدمات الإرشادية

البُعْد	المتوسط	الانحراف المعياري
خدمات الإرشاد الأكاديمي	3.497	1.283
خدمات الإرشاد النفسي	3.653	1.176
خدمات الإرشاد الاجتماعي	3.561	1.129
خدمات التوجيه المهني	3.374	1.231
المقياس ككل	3.52	1.20

يتضح من الجدول (3) أن المتوسط الحسابي الكلي لمقياس رضا الطلاب عن جودة الخدمات الإرشادية المقدمة لهم قد بلغ (3.52)، وهو يمثل درجة (أوافق) على المقياس ككل، وهذه النتيجة تشير إلى وجود رضا عام لدى عينة البحث عن الإجراءات والبرامج التي تقدمها الوحدات الإرشادية للطلاب في جميع كليات ومعاهد الجامعة.

وهذه النتيجة تتفق مع ما توصلت اليه دراسة آل الرشود (2013) فيما يتعلق بواقع التوجيه والإرشاد، حيث أظهرت نتائج دراسته أن الاستجابات تقع ضمن فئة الاستجابة (موافق)، وتتفق كذلك مع دراسة آل سفران (2015) حيث تحققت معظم محاور معايير الجودة على المتغيرات المختلفة بدرجة متوسطة، إلّا أن هذه النتيجة تختلف عما توصلت اليه دراسة المشهداني والفزاري (2009) حيث أظهرت نتائجها أن جودة الخدمات الإرشادية نالت تقديرًا عاليًا، وتختلف كذلك مع النتيجة التي توصلت اليها دراسة آل الرشود (2013) في بُعْد رضا الطلاب عن الإرشاد الاجتماعي، حيث كان مستوى رضا

الطلاب في البحث يمثل درجة موافق. أما في دراسة آل الرشود (2013) فقد أظهرت نتائجها ضعف الاهتمام ببرامج التوجيه والإرشاد الاجتماعي.

وتختلف نتائج البحث كذلك عن النتيجة التي ظهرت في دراسة المحروقية وكرادشة (2018)، حيث بيّنت نتائجها أن نسبة كبيرة من الطلاب أكدوا ضعف قناعتهم بدور مركز الإرشاد الطلابي في حياتهم الجامعية.

أما بُعْد الإرشاد المهني فقد حصل على درجة رضا بلغ متوسطها الحسابي (3.374)، وهي تمثل درجة (محايد)، حيث يمكن الاستنتاج من خلال استجابات الطلاب أن الكليات لا تقدم لهم البرامج المهنية المناسبة، حيث حصلت بعض الفقرات على متوسطات حسابية منخفضة في هذا البُعْد مثل: (يزودني المرشد بأسماء المهن ومطالبها التي تتفق مع ميولي وقدراتي)، وفقرة: (يساعدني المرشد على التنسيق بين ميولي واستعداداتي، ومطالب الأعمال والمهن المتاحة)، وكذلك (تقدم وحدة الإرشاد معلومات كافية عن متطلبات واحتياجات سوق العمل)، أيضًا (يوجهني المرشد للمهن التي يتطلبها سوق العمل المستقبلي). وهذا يشير إلى نقص المعلومات التي تقدم للطلاب حول المهن المتاحة والموائمة بين ميول الطلاب وقدراتهم مع التخصصات الجامعية أو المهن التي يمكن للطالب شغلها بعد التخرج من الجامعة، وهذه النتيجة تتفق مع ما توصلت اليه دراسة ال الرشود (2013).

ولا شك إنّ ضعف إعداد الطالب في مجال الاختيار المهني وضعف توجيهه التوجيه المهني المناسب سوف يزيد من نسب البطالة بين خريجي التخصصات المختلفة، الا أنه يجب أخذ خصوصية طلاب الجامعة بعين الاعتبار، حيث ينتمون إلى عدد كبير من الجنسيات والدول المختلفة التي قد تجد الوحدة الإرشادية صعوبة في الإلمام بالمهن المتاحة لهم في كل دولة من الدول التي ينتمون إليها.

السؤال الثاني: ما مدى رضا الطلاب عن "برنامج التهيئة للطلاب المستجدين" الذي تقدمه الوحدات الإرشادية في كليات الجامعة؟

يرتبط هذا السؤال بالمعيار الثاني من معايير المركز الوطني، وهو: تقدم المؤسسة برنامجًا لتهيئة الطلاب الجدد وتوجيههم، بما يضمن فهمهم الكامل لأنواع الخدمات والإمكانات المتاحة لهم، وحقوقهم وواجباتهم.

وللإجابة عن هذا السؤال قام الباحثان بتطبيق مقياس للكشف عن فاعلية برنامج التهيئة الإرشادية الذي يقدم للطلاب الجدد بداية كل عام جامعي في جميع كليات ومعاهد الجامعة، وجرى تحليل استجابات أفراد عينة البحث من الطلاب؛ للتعرف على المتوسطات

الحسابية والانحرافات المعيارية لآرائهم حول مدى رضاهم عن "برنامج التهيئة"، الذي تقدمه الوحدات الإرشادية في مختلف كليات الجامعة، والجدول (4) يبين ذلك:

الجدول (4):

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمقياس برنامج التهيئة (أسبوع التهيئة) في كليات الجامعة

العنصر	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
برنامج التهيئة (أسبوع التهيئة في جميع كليات ومعاهد الجامعة)	3.6	1.12

يتضح من الجدول (4) أن المتوسط الحسابي لمقياس "برنامج التهيئة"، قد بلغ (3.6)، وهو يمثل درجة (موافق). وهذه النتيجة تشير إلى أن "برنامج التهيئة" الذي تقدمه الوحدات الإرشادية للطلاب يتفق مع معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي، إذ أنه يحتوي على العديد من الفعاليات والبرامج التي تزود الطلاب بمعلومات كافية عن الكليات والبرامج التي تنفذها وتشرف عليها، إضافة إلى تزويد الطلاب بالمعلومات الكافية عن الأنظمة واللوائح المعمول بها في الجامعة، والحقوق والواجبات، وكذلك تزويدهم بطريقة الاستفادة من الخدمات الطلابية والمرافق الجامعية المختلفة.

وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت اليه دراسة باديات وآخرون (2006) التي تم فيها إعداد برنامج يهتم بالتهيئة للعملية الإرشادية، ودور المرشد الأكاديمي.

السؤال الثالث: ما مدى توفر الإمكانات والتجهيزات المادية والبشرية اللازمة في الوحدة الإرشادية؟

قام الباحثان بإجراء زيارة لجميع كليات ومعاهد الجامعة، وذلك لرصد مدى توفر الإمكانات المادية والبشرية في الوحدات الإرشادية، والتعرف على ما تحتويه من تجهيزات مختلفة من أجل تسهيل العمل الإرشادي المقدم للفئات المستهدفة، وذلك وفق "قائمة رصد الإمكانات والتجهيزات المادية والبشرية اللازمة في الوحدة الإرشادية"، والتي قام الباحثان بإعدادها مسبقًا، وكانت نسبة توفر هذه الإمكانات كما في الجدول (5):

الجدول (5):

قائمة رصد الإمكانات والتجهيزات المادية والبشرية اللازمة في الوحدة الإرشادية:

م	الفقرة	نسبة التوفر في الكليات
1	يوجد مكتب مخصص لوحدة الإرشاد الطلابي في الكلية.	% 81.8
2	يوجد قرار تكليف لرئيس الوحدة الإرشادية معتمد من عميد الكلية.	% 100
3	توجد صورة من قرار تشكيل أعضاء الوحدة الإرشادية معتمد من عميد الكلية.	% 72.7
4	تشكيل مجلس لوحدة الإرشاد الطلابي (يمثل جميع الأقسام الأكاديمية بالكلية).	% 45.5
5	يوجد في وحدة الإرشاد أعضاء يتناسب عددهم مع عدد طلاب في الكلية.	% 63.6
6	توجد خطة تشغيلية للوحدة محددة بجداول زمنية، لتنفيذها خلال العام الجامعي.	% 100
7	يوجد لوحة تعريفية توضح مكان مكتب وحدة الإرشاد الطلابي.	% 45.5
8	يوجد على باب وحدة الإرشاد الطلابي جدول يوضح مواعيد عمل الوحدة الإرشادية.	% 36.4
9	تقع وحدة الإرشاد الطلابي في مكان يسهل على الطلاب الوصول إليه.	% 81.8
10	يوجد مكان مخصص لإجراء مقابلات للطلاب بما يضمن لهم الخصوصية والسريّة.	% 63.6
11	يحتوي مكتب وحدة الإرشاد الطلابي على هاتف مرتبط بمقسم الجامعة.	% 72.7
12	يحتوي مكتب وحدة الإرشاد الطلابي على جهاز حاسوب وطابعة.	% 63.6
13	يوجد سجلات لجميع الطلاب الذين يراجعون الوحدة الإرشادية.	% 63.6
14	يوجد ملف ورقي أو إليكتروني لكل طالب راجع الوحدة الإرشادية.	% 45.5
15	لرئيس وحدة الإرشاد أو أحد أعضائها حساب على نظام الخدمات الإلكترونية في الجامعة.	% 63.6
16	يوجد جدول يحدد مهام رئيس وأعضاء الوحدة الإرشادية	% 54.5
17	جدول رئيس وحدة الإرشاد ووسائل الاتصال به معلقة على باب	% 54.5

م	الفقرة	نسبة التوفر في الكليات
	الوحدة أو في مكان بارز للطلاب.	
18	تعقد الوحدة الإرشادية اجتماعات مستمرة بأعضائها.	% 63.6
19	توجد صور من محاضر اجتماعات أعضاء الوحدة الإرشادية.	% 36.4
20	تضمين ساعات الإرشاد الأكاديمي بجداول أعضاء هيئة التدريس.	% 63.6
21	توجد صورة من جداول المرشدين الأكاديميين.	% 45.5
22	يوجد "أيقونة" للإرشاد الأكاديمي عبر البوابة الإليكترونية لعضو هيئة التدريس.	% 54.5
23	يوجد "أيقونة" لوحدة الإرشاد على موقع الكلية تقدم خدمات إرشادية إلكترونية للطلاب.	% 36.4
24	يوجد في الكلية آليات واضحة لاستقبال شكاوى ومقترحات الطلاب.	% 63.6
25	تلقى رئيس الوحدة الإرشادية دورات وبرامج تدريبية تأهيلية في مجال الإرشاد الطلابي.	% 63.6
النسبة للمقياس ككل		% 61.44

تشير النسب الواردة في الجدول (5) إلى مدى توفر الإمكانات والتجهيزات اللازمة لتسهيل تقديم الخدمات للإرشادية في كليات ومعاهد الجامعة، ويتضح من الجدول (5) أن نسبة توفر تلك الإمكانات والتجهيزات بشكل عام على مستوى الجامعة بلغت (61.44%) وتدل هذه النسبة على توفر تلك الإمكانات والتجهيزات بنسبة مرضية، الا أن بعض فقرات قائمة الرصد جاءت بنسب ضعيفة، مثل: الفقرة: "يوجد على باب وحدة الإرشاد الطلابي جدول يوضح مواعيد عمل الوحدة الإرشادية"، وكذلك الفقرة: "توجد صور من محاضر اجتماعات أعضاء الوحدة الإرشادية"، والفقرة: "يوجد "أيقونة" لوحدة الإرشاد على موقع الكلية تقدم خدمات إرشادية إلكترونية للطلاب"، فقد بلغت نسبة توفر كل واحدة منها (36.4%)، وهي نسبة ضعيفة جدًا، وكذلك الفقرات: "تشكيل مجلس لوحدة الإرشاد الطلابي يمثل جميع الأقسام الأكاديمية بالكلية"، و"يوجد لوحة تعريفية توضح مكان مكتب وحدة الإرشاد الطلابي"، والتي بلغت نسبة توفرها (45.5%).

وانطلاقًا من النسب السابقة فيمكن القول: إنّ ضعف وجود هذه الإمكانات يؤثر على نوعية الأداء الإرشادي المقدم للطلاب، فهذه التجهيزات مهمة لتسهيل وصول الخدمات الإرشادية للطلاب بسهولة ويسر، خصوصًا ما يتصل بوجود جدول يبين مواعيد عمل الوحدة الإرشادية، ووجود "أيقونة" خاصة بوحدة الإرشاد الطلابي على الموقع

الإلكتروني للكلية، كذلك يؤدي عدم وجود مجلس إرشادي يضم في عضويته مرشدين من كافة أقسام الكلية إلى ضعف في المعلومات الأكاديمية التي يمكن أن تقدم للطلاب.

كما يلاحظ من خلال النسب السابقة وجود العديد من الفقرات حصلت على نسبة توفر عالية، مثل: "يوجد قرار تكليف لرئيس الوحدة الإرشادية معتمد من عميد الكلية"، والفقرة: "يوجد خطة تشغيلية للوحدة محددة بجداول زمنية، لتنفيذها خلال العام الجامعي" بنسبة توفر **(100%)** لكل منها، وكذلك ما يتصل بـ"وجود مكتب مخصص لوحدة الإرشاد الطلابي في الكلية"، و"وجود وحدة الإرشاد الطلابي في مكان يسهل على الطلاب الوصول إليه" بنسبة توفر بلغت **(81.8%)** لكل فقرة، وهذا يسهم في تقديم الخدمات الإرشادية للطلاب بالشكل المطلوب.

السؤال الرابع: ما الصعوبات التي تواجه تطبيق معايير التقويم والاعتماد الأكاديمي الخاصة بالتوجيه والإرشاد في الجامعة الإسلامية بالمدينة المنورة؟

تم إجراء مسح للصعوبات التي تواجه تطبيق معايير التقويم والاعتماد الأكاديمي في وحدات الإرشاد الطلابي بجميع كليات ومعاهد الجامعة، وذلك من خلال "مقياس معوقات الإرشاد الطلابي في الوحدات الإرشادية"، وذلك بغرض الكشف عن الصعوبات والمعوقات التي تواجه العاملين في الوحدات الإرشادية، وتم تقسيم المقياس إلى ثلاثة محاور، هي: المعوقات الإدارية، والمعوقات المرتبطة بالمرشد الطلابي، والمعوقات المرتبطة بالطلاب، وقد تلخصت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل بُعْد كما في الجدول **(6)**.

الجدول (6)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحاور مقياس الصعوبات التي تواجه تطبيق معايير التقويم والاعتماد الأكاديمي الخاصة بالتوجيه والإرشاد

البُعْد	المتوسط	الانحراف المعياري
المعوقات الإدارية	3.506	0.986
المعوقات المرتبطة بالمرشد الطلابي	3.385	1.03
المعوقات المرتبطة بالطلاب	3.912	0.894
المقياس ككل	3.601	0.97

يشير الجدول (6) إلى أن المتوسط الحسابي لمقياس الصعوبات التي تواجه تطبيق معايير التقويم والاعتماد الأكاديمي بجميع محاوره قد بلغت (3.601) لتحصل على درجة (موافق)، وهذا يشير إلى العديد من المعوقات التي تؤثر على عملية الإرشاد الطلابي في كليات ومعاهد الجامعة، ومن أمثلة هذه المعوقات: ضعف المكافآت والحوافز لأعضاء الوحدة الإرشادية، بمتوسط حسابي بلغ (4.37) بدرجة موافق بشدة.

وتتفق هذه النتيجة تحديدًا مع ما توصلت اليه دراسة المدرع وجنيدي والقراميطي (2019) التي أظهرت نتائجها أن ضعف الحوافز يعد من أبرز المعوقات في تطبيق معايير الجودة.

ومن المعوقات كذلك ضعف الميزانية المالية الخاصة بوحدة الإرشاد الطلابي في الكلية، بمتوسط حسابي بلغ (4.26) بدرجة موافق بشدة. وتعد هذه الأمور من أبرز المعوقات التي أشار إليها أفراد العينة من العاملين والمعنيين بالإرشاد الطلابي في جميع كليات ومعاهد الجامعة. وهذه المعوقات مرتبطة بالبُعْد الإداري في المقياس، في حين كانت العديد من إجابات أفراد العينة في البُعْد المتصل بالمعوقات المرتبطة بالمرشد الطلابي تميل إلى الجانب المحايد في بعض الفقرات، مثل: "قلة مشاركة بعض أعضاء الوحدة الإرشادية في البرامج والفعاليات التي تقيمها الوحدة الإرشادية"، و"ضعف إلمام المرشدين بالتعليمات والأنظمة المعمول بها في الجامعة"، و"ضعف التزام المرشدين الأكاديميين بالساعات المكتبية المخصصة للإرشاد الأكاديمي"، و"ضعف إلمام القائمين على الإرشاد بأساليب التعامل مع مشكلات الطلاب".

وهذه النتيجة تتفق مع ما توصلت إليه دراسة عبد القادر وعطيف (2018) التي أسفرت عن وجود ارتباط بين معوقات الإرشاد واتجاه المرشدين الطلابيين نحو مهنة الإرشاد، حيث أظهرت النتائج أنّ المرشدين الأقل خبرة أعلى في درجة معوقات العملية الإرشادية من ذوي الخبرة المرتفعة.

وتختلف هذه النتيجة عما توصلت إليه دراسة Maras et al (2013) التي أظهرت وجود كفاءة عالية لدى جميع المرشدين الذين خضعوا للدراسة في التخطيط لبرامج الإرشاد واستخدام الأساليب الإرشادية في العمل الإرشادي.

أما الفقرات الخاصة ببُعْد المعوقات المرتبطة بالطلاب فقد كانت إجابات أفراد العينة تتجه بشكل كبير إلى الموافقة، حيث اتفقت الاستجابات على أن للطلاب دور في معوقات الإرشاد، مثل: "ضعف فهم الطلاب لدور المرشد الطلابي"، و"قلة اهتمام الطلاب بزيارة المرشد الطلابي"، و"ضعف ثقافة طلب الاستشارة من المرشد الطلابي عند مواجهة المشكلات"، وكذلك "عزوف الطلاب عن المشاركة في برامج وفعاليات الوحدة الإرشادية".

وهذه النتيجة تتفق مع ما توصلت اليه دراسة كل من اللحيدان (2017)، والعياشي (2016)، وقرشي (2015)، وحسن (2015) التي أكدت جميعها وجود العديد من المعوقات التي يرتبط بعضها بالعملية الإدارية أو المرشد أو الطالب.

السؤال الخامس: ما التصور المقترح لتحسين البرامج الإرشادية لتتوافق مع معايير التقويم والاعتماد الأكاديمي الخاصة بالتوجيه والإرشاد؟

بناء على ما تقدم عرضه من نتائج نوعية وكمية لتقويم برامج الإرشاد الطلابي في كليات ومعاهد الجامعة ومدى مطابقتها مع معايير المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي الخاصة بالتوجيه والإرشاد، فيمكن تقديم تصور مقترح لتحسين وتجويد العمل الإرشادي ليتوافق مع المعايير المذكورة، كالتالي:

من أولى التحديات التي تواجه العمل الإرشادي في الجامعة ضعف وجود متخصصين بمختلف مجالات الإرشاد وعلم النفس لتقديم الخدمات الإرشادية في وحدات الإرشاد بالكليات والمعاهد، حيث يسند الأمر لأعضاء هيئة تدريس من تخصصات مختلفة، بعضهم يحمل مؤهلات إنسانية، وبعضهم يحمل مؤهلات علمية، ويسند إليهم مهام إدارة وحدات الإرشاد أو عضويتها.

والملاحظ لواقع الحال يلحظ أن تقديم الإرشاد في الجامعة لا يتعدى التوجيه للطلاب، بعيدًا عن استخدام فنيات وتقنيات وأساليب إرشادية علمية متخصصة، وإن تعذر على الجامعة توفير الكوادر المؤهلة فيمكن عقد دورات مكثفة لرؤساء وأعضاء الوحدات الإرشادية، بحيث ترقى هذه الدورات إلى مستوى دبلوم التوجيه والإرشاد، وذلك لتزويد هذه الفئة بالمعلومات النظرية والأساليب الفنية للقيام بمهام الإرشاد بشكل علمي ومقنن، مع الحرص على تعزيز جهود رؤساء وأعضاء الوحدات الإرشادية ودعمهم معنويًا وماديًا، من أجل تحفزيهم المستمر للقيام بأعمالهم على أكمل وجه.

ومن مقترحات التحسين العمل على نشر ثقافة الإرشاد وطلب المشورة المتخصصة في الأوساط الطلابية، والعمل الدؤوب من أجل ترسيخ هذه الثقافة بين الطلاب وحثهم على زيارة المرشد الطلابي أو المرشد الأكاديمي بشكل دائم ومستمر، وخصوصًا الطلاب الجدد الذين ينتظمون بالدراسة في كليات ومعاهد الجامعة بداية كل فصل دراسي، وهذا يؤدي إلى تقليص عدد الطلاب المتعثرين والرفع من سويّة الطلاب ذوي الاحتياجات الخاصة، والارتقاء بمستوى الطلاب العاديين، ودعم وتشجيع الطلاب المبدعين والموهوبين.

أيضًا الاهتمام بشكل أكبر بالتوجيه والإرشاد المهني والذي من المفترض أن يبدأ من لحظة قبول الطالب في الجامعة، إلى ما بعد تخرجه، حيث يجب الاهتمام بقياس ودراسة ميول وقدرات الطلاب وتوجيههم التوجيه العلمي المدروس إلى التخصصات التي تتناسب مع ميولهم وقدراتهم، والاستمرار في عملية التوجيه والإرشاد المهني أثناء دراسة الطالب في الجامعة وبعد تخرجه منها، وهذا يؤدي إلى تكامل دور الجامعة مع مختلف قطاعات ومؤسسات الدولة، وهذا خاص بالطلاب السعوديين.

ولتحسين العمل الإرشادي يجب بذل المزيد من الاهتمام بعمليات الإرشاد النفسي والسلوكي والاجتماعي، وعقد شراكات حقيقية مع الجهات التي تقدم مثل هذه الخدمات مثل وزارة الصحة أو مؤسسات القطاع الخاص المعنية بتقديم خدمات الإرشاد النفسي والسلوكي

والاجتماعي، وذلك عن طريق تقديم برامج تأهيل للمرشدين في هذه المجالات، أو تقديم الخدمات الإرشادية والعلاجية للطلاب بشكل مباشر وتحت إشراف الجهات المعنية في الجامعة.

ومن التصورات المقترحة أيضًا الاهتمام بقياس جودة الخدمات المقدمة سواء قياس مستوى الخدمة أو قياس رضا متلقي الخدمة أو قياس جودة وفعالية الخدمة، ولا يخفى على أحد أهمية إجراء القياس بشكل دوري، فهو يشكل منطلقًا حقيقيًا لإجراء التحسين والتطوير المستمر للعملية الإرشادية وللخدمات التي يمكن تقديمها للطلاب.

التوصيات:

بناء على ما توصل إليه البحث من نتائج فيمكن التوصية بما يلي:

1. بناء خطط تشغيلية متكاملة للوحدات الإرشادية في كليات ومعاهد الجامعة، بحيث تحتوي على برامج تشتمل على جميع مناهج الإرشاد المختلفة (الإنمائي والوقائي والعلاجي) بشكل متوازن، مع الحرص على أن تغطي كافة مجالات الإرشاد المختلفة (الأكاديمي، والنفسي، والاجتماعي، والمهني).
2. توظيف كوادر مؤهلة علميًا ومدربة فنيًا على تقديم الخدمات الإرشادية للطلاب.
3. الاهتمام ببرامج التوجيه والإرشاد المهني، وبرامج الإرشاد النفسي.
4. الاهتمام ببرامج الكشف عن الموهوبين وتقديم الخدمات والتسهيلات لهم.
5. اعتماد نظام لقياس رضا الطلاب عن خدمات توجيه والإرشاد واستخدامه بشكل مستمر من أجل عمليات التحسين والتطوير.

المقترحات:

1. دعم الوحدات الإرشادية بكوادر أكاديمية متخصصة في مجالات الإرشاد وعلم النفس.
2. تكثيف البرامج التدريبية التأهيلية لرؤساء وأعضاء الوحدات الإرشادية في كليات الجامعة
3. الاهتمام ببرامج التوجيه والإرشاد المهني للطلاب.
4. الاهتمام ببرامج الإرشاد النفسي العلاجي للطلاب.
5. الاهتمام بمجالات الإرشاد النفسي والسلوكي والاجتماعي.
6. الاهتمام بالقياس الدوري لجودة الخدمات الإرشادية المقدمة للطلاب.
7. دعم الوحدات الإرشادية بمتخصصين مؤهلين في مجال التوجيه والإرشاد الطلابي

8. توفير ميزانية مالية خاصة بوحدة الإرشاد الطلابي في كل كلية.
9. دعم الوحدات الإرشادية بالإمكانات والتجهيزات اللازمة؛ كي تتمكن من القيام بواجبها على الوجه الأكمل.
10. إجراء المزيد من الأبحاث للتعرف على واقع الإرشاد الطلابي في الجامعة الإسلامية بالمدينة المنورة.
11. إجراء المزيد من الأبحاث في مجال التعرف على الفروق في تطبيق معايير الجودة في العمل الإرشادي بين كليات ومعاهد الجامعة.
12. العمل على نشر ثقافة الإرشاد وطلب المشورة المتخصصة بين الطلاب.

المصادر والمراجع

المراجع العربية:

آل رشود، سعد (2013). تفعيل برامج التوجيه والإرشاد الطلابي في الجامعات السعودية (الواقع والمشكلات والحلول). مجلة الدراسات التربوية والانسانية – كلية التربية – جامعة دمنهور، 5 (4) الجزء الأول.

آل سفران، محمد (2015). تقويم برامج الدراسات العليا بكلية التربية بجامعة الملك خالد في ضوء معايير الجودة والاعتماد الاكاديمي، من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس وطلبة الدراسات العليا. مجلة دراسات، العلوم التربوية، 42 (3)، 847-871.

بادياب، نورة وقشقري، سارة وأمين، خديجة (2006). ضبط قواعد الإرشاد الأكاديمي ضرورة لجودة التعليم الجامعي مشروع البرنامج الإرشادي الأكاديمي للتعليم الجامعي. المؤتمر العربي الأول - جودة الجامعات ومتطلبات الترخيص والاعتماد، المنظمة العربية للتنمية الادارية، جامعة الدول العربية - المنظمة العربية للتنمية الإدارية و جامعة الشارقة - الإمارات العربية المتحدة، 147-185.

بلابل، ماجدة (2013). برنامج لتنمية مهارات تصميم خرائط المنهج وتوصيف المقررات الدراسية لمعلمي المواد الفلسفية في ضوء معايير الجودة الشاملة. مجلة كلية التربية، جامعة بنها، 24 (93)، 261-319.

التويجري، محمد (2000). دراسة تحليلية لبرنامج إعداد المرشدين الطلابيين الذي تنفذه جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية من عام 1403 إلى عام 1419 هـ. مجلة جامعة الامام محمد بن سعود الإسلامية، (27)، 440-496.

الجغيمان، عبد الله ومعاجيني، اسامة (2013). تقويم برنامج رعاية الموهوبين في مدارس التعليم العام السعودية في ضوء معايير جودة البرامج الإثرائية. مجلة العلوم التربوية والنفسية، 14 (1)، 217-245.

الحجار، رائد حسين (2005). التجربة اليابانية في الاعتماد وضمان الجودة لمؤسسات التعليم العالي، والدروس المستفادة. المؤتمر التربوي الخامس: جودة التعليم الجامعي، كلية التربية، جامعة البحرين.

حسن، عبد الناصر (2015). أداء وحدة الإرشاد الأكاديمي في ضوء معايير ضمان الجودة والاعتماد (كلية المجتمع ببريدة نموذجًا). مجلة كلية التربية بالمنصورة، 90 (1)، الجزء 1، 193-224.

الدليم، فهد (2011). واقع الإرشاد الأكاديمي في جامعة الملك سعود من وجهة نظر طلابها والمرشدين من أعضاء هيئة التدريس. جامعة الملك سعود، الرياض.

السواط، وصل الله (2015). مستوى الرضا عن خدمات الإرشاد الأكاديمي وعلاقته بالاندماج النفسي والمعرفي لدى طلاب الجامعة في ضوء بعض المتغيرات. مجلة التربية – جامعة الأزهر، 2(165)، 365-405.

الشيخي، هاشم (2009). دور الأستاذ الجامعي في تحقيق الجودة في مخرجات التعليم الجامعي، المؤتمر العلمي السنوي - العربي الرابع - الدولي الأول: الاعتماد الأكاديمي لمؤسسات وبرامج التعليم العالي النوعي في مصر والعالم العربي - الواقع والمأمول، كلية التربية النوعية، جامعة المنصورة، مصر، 458-494.

عبد القادر، فتحي وعطيف، سلطان (2018). معوقات العملية الإرشادية وعلاقتها باتجاه المرشد الطلابي نحو مهنة الإرشاد بمدارس التعليم العام، مجلة دراسات تربوية ونفسية – جامعة الزقازيق، (100)، 161-213.

عشرية، اخلاص وحسن، رهام (2017). معايير تقويم كفايات المرشد المدرسي بمرحلة تعليم الأساس من وجهة نظر مدراء المدارس بولاية الخرطوم. مجلة العلوم التربوية والنفسية، 1 (3)، 149-168.

عودة، فتحية (2016). التوجيه الإنساني المعاصر في الإرشاد الجامعي. ط1، زمزم ناشرون وموزعون، عمان، الأردن.

العياشي، وردة (2016). تقييم عملية الإرشاد الأكاديمي بكلية الإدارة والأعمال: آراء عينة من طالبات جامعة الأميرة نورة. المؤتمر العربي الدولي السادس: لضمان جودة التعليم العالي LACQ، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا وجامعة الزرقاء الاردنية، 78-86.

الغيلي، رياض (2018). مدى إدراك طلبة جامعة العلوم والتكنولوجيا اليمنية لمستوى جودة الخدمات الجامعية طبقًا لمقياس جودة الخدمة (SERVQUAL). المجلة العربية للإدارة، 38 (3)، 139-156.

قرشي، أميرة (2015). الإرشاد الأكاديمي وعلاقته بالجودة في التعليم الجامعي، مجلة جامعة دنقلا للبحث العلمي، (9)، 228-254.

قرقز، نائل (2019). درجة توفر معايير ضمان جودة البرامج الأكاديمية في كلية الشريعة والدراسات الإسلامية في جامعة القصيم من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس. المجلة الدولية للدراسات التربوية والنفسية، 5 (2)، 117-143.

اللحيدان، سليمان (2017). مدى تطبيق معايير الجودة في برامج تدريب المرشدين الطلابيين في مراكز التدريب التربوي بمدينة الرياض. مجلة البحث العلمي في التربية، جامعة عين شمس، 1 (18)، 375-413.

اللقماني، غالي (2013). معوقات الإرشاد الطلابي بالجامعة الإسلامية بالمدينة المنورة من وجهة نظر الطلاب. المجلة العربية للدراسات التربوية والاجتماعية، (2)، 91-114.

المحروقية، رحمة وكرادشة، منير (2018). دور الإرشاد الأكاديمي ومراكز الإرشاد الطلابي من وجهة نظر الطلبة المنذرين أكاديميًا في جامعة السلطان قابوس: دراسة ميدانية. دراسات – العلوم التربوية، 45 (4)، الملحق 1، 234-253.

المحمودي، معيوف (2018). جودة الخدمات الإرشادية وعلاقتها بسمات الشخصية لدى المرشدين الطلابيين بمكة المكرمة. مجلة العلوم التربوية، جامعة الأمير سطام بن عبد العزيز، 3 (2) 167-192.

المدرع، سفر وجنيدي، أحمد والقراميطي، أبو الفتوح (2019). معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة بجامعة الأمير سطام بن عبد العزيز في ضوء بعض المتغيرات. مجلة كلية التربية الأساسية للعلوم التربوية والإنسانية. جامعة بابل، (43)، 266-286.

المشهداني، سكرين والفزاري، منال (2009). تقييم جودة الخدمات الإرشادية المقدمة في مركز الإرشاد الطلابي بجامعة السلطان قابوس(سلطنة عمان) كما يراها الطلبة المتوقع تخرجهم. مجلة كلية التربية، جامعة الإسكندرية، 3 (19)، 22-61.

المطوع، عبد العزيز (1999). برنامج تحسين الجودة في الأداء الفني للمرشد المدرسي. المؤتمر السنوي السادس - جودة الحياة، مركز الإرشاد النفسي - جامعة عين شمس، 419-445.

المعيقل، ابراهيم ومجرشي، جميلة (2015). واقع برامج التوجيه والإرشاد المهني ومعوقاتها بمعاهد وبرامج التربية الفكرية بمدينة الرياض من وجهة نظر العاملين بها. مجلة التربية الخاصة، 12 (2)، 207-261.

النعاس، حسام (2017). مدى توافر متطلبات الجودة والاعتماد البرامجي للدراسة الجامعية في جامعة طبرق وفقاً لمعايير المركز الوطني لضمان الجودة واعتماد المؤسسات التعليمية والتدريبية من وجهة نظر القائمين على البرنامج "دراسة ميدانية على كلية الاقتصاد والعلوم السياسية". المجلة العربية لجودة التعليم، 4 (1)، 1-28.

المراجع الأجنبية:

Danes, L. (2016) The Subjective Perception of Quality and Beneficiaries' Satisfaction with the Quality of Employment Counseling Services Offered by Public Employment Services. Study. ***Euromentor Journal,*** **7(38), 72-86.**

Karkaz, N. (2019). The Degree of Quality Assurance Criteria of Academic Programs at the Faculty of Sharia'a and Islamic studies at Al-Qassim University from the Viewpoint of Faculty Members. ***International Journal of Educational Psychological Studies,*** **5 (2), 117-143.**

Maras, M. & Coleman, S. & Gysbers, N. & Herman, K. and Stanley, B. (2013). Measuring Evaluation Competency Among School Counselors. ***Counseling Outcome Research and Evaluation,*** **4(2), 99-111.**

Murphy, W. (2016). ***An Empirical Study of Program Outcomes and Quality Indicators Between Accredited and Non-Accredited Clinical Mental Health Counseling Programs.*** **Doctoral dissertation, School of Education, Department of Educational & Counseling Psychology, University at Albany, State University of New York.**