

بسم الله الرحمن الرحيم



المملكة العربية السعودية
وزارة التعليم العالي
جامعة أم القرى بمكة المكرمة
قسم الإدارة التربوية والتخطيط.

**إدارة الخدمات الطلابية بمؤسسات التعليم العالي عن عدد
من وجهة نظر خبراء الإدارة التربوية (نموذج مترح للبية
احتياجا طلبة الامعة اعربيد المفتوحة) .**

إعداد الطالب: محمد بن فالح مبروك الجهني
الرقم الجامعي: ٤٢٦٧٠٠٠٤

إشراف:

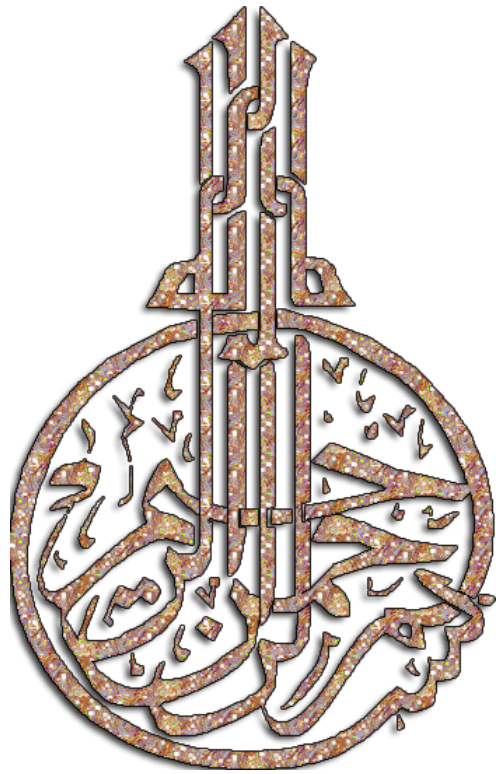
د. سلطان بن سعيد مقصود بخاري
الأستاذ المشارك بقسم الإدارة التربوية والتخطيط.

متطلب تكميلي لنيل درجة الدكتوراه في الإدارة التربوية والتخطيط.

الفصل الدراسي الثاني

١٤٣٠/١٤٢٩ هـ

٢٠٠٩/٢٠٠٨ م.



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ:

رُحْمًا رَّبِّكَ فَإِنَّكَ بِأَعْيُنِنَا وَسَبِّحْ
بِحَمْدِ رَبِّكَ فِي الْقِيَامِ وَنَوْمٍ.

(سورة الطور - ٤٨).

إهداء:

إلى:
والديّ .. إحساناً وحباً
زوجتي وأولادي .. مودةً ورحمةً.

شكر وته دیر:

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على خاتم الأنبياء والمرسلين،،،
أتوجه بالشكر والتقدير مقرونا بخالص الدعاء إلى الله سبحانه وتعالى أن يجزي خير الجزاء كل

من :

- سعادة المشرف على هذه الرسالة أستاذي الفاضل د. سلطان بن سعيد مقصود بخاري؛ والذي ما قابلته أو هاتفته بخصوص هذه الدراسة، إلا وتذكرت حديث المصطفى صلى الله عليه وسلم الوارد فيه "اللهم من ولي من أمر أمتي شيئا .. فرقق بهم فأرفق به"؛ فأسال الله أن يرفق به وبأولاده في الدنيا والآخرة، وأن يثيبه على ما قدّمه لي من علم وتوجيه وإرشاد علمي، وما حاولت اكتسابه منه من رقي التعامل وذوق الحديث.
- أستاذتي الكرام الذين تفضلوا بمناقشة خطة الدراسة، وإبداء آرائهم السديدة عند التقدّم بالخطة العام الماضي؛ وهم: د. محمد بن أحمد المنشي، د. عبد الله بن محمد الحميدي، ود. رمضان بن أحمد عيد الصباغ.
- سعادة الأستاذ الدكتور هاشم بن بكر حريري (الأستاذ بقسم الإدارة التربوية والتخطيط ووكيل جامعة أم القرى)، وسعادة الأستاذ الدكتور محمد بن عبد الله المنيع (الأستاذ بقسم الإدارة التربوية بجامعة الملك سعود) لقبولهما مناقشة هذه الدراسة رغم مشاغلهما الكثيرة، ولقد هما البداء والقيّم، الذي أظهر الدراسة - بعد توفيق الله - بهذه الصورة.
- جميع أعضاء هيئة التدريس بقسم الإدارة التربوية والتخطيط؛ الذين قاموا بتدريسي مقرّرات برنامج الدكتوراه؛ وهم: د. محمد بن معيض الوديناني (رئيس قسم الإدارة التربوية والتخطيط)، د. مسعود بن خضر القرشي، د. عبد الله بن محمد الحميدي، د. أسعد بن حسن مكايي (المرشد الأكاديمي لقسم الإدارة التربوية)، د. محمد بن عايد الدوسري، د. رمضان بن أحمد عيد الصباغ، د. عبد القادر بن صالح بكر، د. خالد بن سعد السليمي، أ. د. محمد بن حسن رسمي، والشكر موصول إلى رفاق دربهم المهني وزملائهم الآخرين بالقسم؛ وهم: أ. د. هاشم بن بكر حريري (وكيل الجامعة ومناقش هذه الدراسة)، د. سلطان بن سعيد بخاري (المشرف على هذه الدراسة)، د. محمد بن أحمد المنشي، أ. د. سعد بن عبد الله الزهراني، د. زهير بن أحمد الكاظمي (عميد كلية التربية)، د. علي بن عبد الله الزهراني (رئيس قسم الإدارة التربوية والتخطيط سابقا)، د. عبيد الله اللحياني. وكذلك إلى الأخوين الكريمين بالقسم: أ. سمير عماري فضل الله و أ. أحمد باحمدين، سائلا الله لهم جميعا الخير والعافية وأن يجمعهم المولى على طاعته وينفع بهم ويعلمهم.
- عمادة كلية التربية وعمادة الدراسات العليا بجامعة أم القرى وإدارة الجامعة الموقّرة.
- أستاذي الفاضل د. صالح بن درويش حسن معمار (عميد كلية المعلمين بالمدينة المنورة سابقا)؛ وزملاؤه: د. فايز بن عبد الله الفايز (وكيل الكلية لشئون الطلاب)، ود. عبد الملك بن محمد عيسى سكتاوي (وكيل الكلية للشئون التعليمية)، ود. سليمان بن صالح الخربوش (رئيس قسم التربية وعلم النفس السابق)، والذين كان لهم الفضل - بعد الله سبحانه وتعالى - في سرعة وتيسير إجراءات تفرّغي للدراسة.
- أستاذي الغالي د. علي بن حمزة هجان، لتوجيهاته وآرائه العلمية السديدة ونصحه الدائم منذ أكثر من ٢٠ عاما، سائلا الله جلت قدرته أن يمّعه بالصحة والعافية، وأن يمد في عمره ويصلح له الذرية والعمل، وأن يجعل داره موطنا للجدود والفضل ومحجّة لطلبة العلم.
- رفيقي الدرب الصديقين العزيزين: أ. رشدان بن حميد العوفي، وأ. عبد الله بن عبد المحسن بن ربيق، ذاكرًا على الدوام - بإذن الله - حسن رفقتهما وطيب معشرهما وكرم أخلاقهما.
- الأساتذة الأعزاء الذين لم يبخلوا علي -أبدا- بالمشورة العلميّة أو الدعم المعنوي؛ وهم: د. نياف بن رشيد الجابري، د. علي بن محمد الغامدي، د. حسن بن محمد ثاني، د. عبد العزيز

- بن محمد كابللي، أ. سليمان بن سالم السناني، د. عبيد بن سالم العمري، د. أحمد الشافعي، د. محمد بن يوسف عفيفي، د. نجاح أبو عرايس، د. مجدي بن سعد المصري، د. عماد عبد الرازق، د. جمال بن حامد جاهين، د. عوض بن زريبان الجهني، أ. د. كمال حسني بيومي، أ. د. محمد العجمي، أ. د. ربيع طه عبد العظيم، د. أبو المجد الشوربجي، د. علي الصبيحي، أ. خالد عواض الثبتي. أ. ياسين الجهني، أ. ضيف الله الزايدي.
- زملاء الدراسة: طلال الشريف وعبد الواحد الزهراني، وعبيد السبيعي، وعلي القرني، ومحمد الثبتي.
 - الأخوة الأعزاء الذين ساعدوني في توزيع أدوات الدراسة؛ ومنهم: أ. فايز بن عبد العزيز الفايز (جامعة الملك سعود)، د. عطا الله بن فاحس العنزي (جامعة الحدود الشمالية)، أ. يحيى بن إبراهيم عسيري (جامعة تبوك).
 - منسوبي فرع الجامعة العربية المفتوحة بالمملكة العربية السعودية؛ وهم: د. عبد الله بن إبراهيم السلامة (مدير الفرع)، د. محمد العجروش، أ. محمود الزعبي، أ. أبو بكر مصلي، ود. جلال السيد خضر (مدير مركز المدينة المنورة الإقليمي).
 - الأخت الكريمة (ريما) مشرفة قسم الاستفسارات والنقاشات، في منتديات طلاب الجامعة العربية المفتوحة على شبكة الإنترنت.
 - الإخوة الكرام: أحمد جابر الجهني، خالد فالح المرواني، مبارك عويض المرواني.
 - الأصدقاء الأعزاء في مجلة المعرفة: د. زياد بن عبد الله الدريس (رئيس التحرير السابق)، د. عبد العزيز بن جار الله الجار الله (رئيس التحرير الحالي) أ. سلطان بن عبد العزيز المهنا (نائب رئيس التحرير)، وأ. خالد بن عبد الله الباتلي (مدير التحرير) والذي شاركني البحث عن موضوع للدراسة.
 - وأسأل الله أن يجزي عني خير الجزاء، من نسيت ذكره ممن كان لهم أثر أو إسهام - قل أو كثر - في إنجاز هذه الدراسة.

الباحث.

ملخص الدراسة:

* عنوان الدراسة: "إدارة الخدمات الطلابية بمؤسسات التعليم العالي عن بُعد؛ من وجهة نظر خبراء الإدارة التربوية (نموذج مقترح لتلبية احتياجات طلبة الجامعة العربية المفتوحة)".

* الدرجة: الدكتوراه في الإدارة التربوية والتخطيط.

* اسم الباحث: محمد فالح مبروك الجهني.

استهدفت هذه الدراسة اقتراح نموذج لإدارة الخدمات الطلابية بالجامعة العربية المفتوحة، بوصفها مؤسسة للتعليم العالي عن بُعد، مبني على احتياجات طلبتها من تلك الخدمات؛ فأجريت الدراسة في ثلاث مراحل متتالية، وذلك وفق التسلسل التالي:

١- المرحلة الأولى: واستهدفت التعرف على احتياجات طلبة الجامعة العربية المفتوحة على شبكة الإنترنت، ثم جرى تحليل محتواه كفيًا ومراجعته في ضوء الأدبيات السابقة واستشارة بعض المتخصصين بالتربية والتعليم. وأنتجت هذه المرحلة من الدراسة قائمة مصدقة بالخدمات الطلابية التي قد يحتاجها طلبة الجامعة العربية المفتوحة بوصفهم طلبة متعلمين عن بُعد (٢١ مجموعة خدمات طلابية).

٢- المرحلة الثانية: واستهدفت "قياس تقديرات طلبة الجامعة العربية المفتوحة لاحتياجاتهم من مجموعات الخدمات الطلابية المحددة في المرحلة السابقة من الدراسة، وتأثير بعض متغيرات الطلبة على تلك التقديرات". وانتهجت هذه المرحلة من الدراسة المنهج الوصفي/المسحي، تطبيقًا على عينة عشوائية/طبقية من طلبة فرع الجامعة العربية المفتوحة بالملكة العربية السعودية. وتم جمع البيانات بواسطة استبانة تضمنت قائمة بمجموعات الخدمات الطلابية التي انتهت إليها المرحلة السابقة من الدراسة، مزودة بقياس خماسي لتقدير درجة الاحتياج وبعض متغيرات الطلبة. ثم استُخدمت المتوسطات الحسابية واختبار (ت) للعينات المستقلة وتحليل التباين الأحادي لتحليل بيانات هذه المرحلة. وأنتجت هذه المرحلة من الدراسة أن تقديرات الطلبة لاحتياجاتهم من كل مجموعة من مجموعات الخدمات الطلابية المعروضة عليهم، كالتالي:

خدمات التعرف بالتعليم عن بُعد وبالجامعة (عال).	(١)
الخدمات المتعلقة بالتخصصات الدراسية (عال).	(٢)
خدمات القبول (عال).	(٣)
الخدمات المتعلقة بالرسوم الدراسية (عال).	(٤)
خدمات التحضير للدراسة (عال).	(٥)
خدمات استقبال المستجدين (عال).	(٦)
خدمات التسجيل (عال).	(٧)
خدمات الإرشاد الطلابي (عال).	(٨)
الخدمات الطلابية المتعلقة بالمشرفين التعليميين (عال).	(٩)
خدمات دعم التعلم (عال).	(١٠)
خدمات مصادر التعلم (عال).	(١١)
خدمات التقويم التربوي (عال).	(١٢)
الخدمات التدريبية (عال).	(١٣)
خدمات النظم الجامعية (عال).	(١٤)
خدمات حل مشكلات الطاب المختلفة (عال).	(١٥)
خدمات العلاقات العامة والإعلام (عال).	(١٦)
خدمات التنمية الاجتماعية للطلبة (عال).	(١٧)
خدمات المياني الجامعية (عال).	(١٨)
خدمات التخرج ومنح الشهادة (عال).	(١٩)
خدمات الدعم المهني للخريجين (عال جداً).	(٢٠)
خدمات الدعم الأكاديمي للخريجين (عال جداً).	(٢١)

ومن النتائج الإحصائية لهذه المرحلة أن تقدير الحاجة لكل مجموعة من المجموعات أعلاه قد تأثرت بمتغيرات معينة؛ وبناء على هذه النتائج الإحصائية اعتُبرت هذه المجموعات من الخدمات الطلابية هامة وضرورية بالنسبة للطلبة، ولا بد من تقديمها لهم من خلال عمل إداري يضمن الوفاء باحتياجات الطلبة لكل منها.

٣- المرحلة الثالثة: واستهدفت "التعرف على وجهات نظر مجموعة من خبراء الإدارة التربوية حول إدارة الخدمات الطلابية، بعد اطلاعهم على نتائج المرحلة السابقة". وانتهجت المنهج الوصفي/المسحي، تطبيقًا على مجتمع خبراء مكون من أعضاء هيئات تدريس بالجامعات السعودية ذوي خبرات متنوعة في الإدارة التربوية وذات علاقة بموضوع الدراسة. وتم جمع البيانات بواسطة استبانة احتوت على تعريف بالجامعة العربية المفتوحة ونتائج المرحلتين السابقتين، وطُلب من الخبراء الحكم على هذه المجموعات من حيث: التخطيط، والتنظيم، ووسائل الاتصال، وإدارة معلومات الطلبة، والتوجيه، والتقويم، وتعميم أو تفصيل الخدمات الطلابية، واستُخدم اختبار مربع كاي لحسن المطابقة لتحليل بيانات هذه المرحلة، حيث تمت مقارنة التكرارات الملحوظة بالتكرارات النظرية المتوقعة لكل فقرة من فقرات استبانة الخبراء. وأنتجت هذه المرحلة من الدراسة مجموعة من النتائج الإحصائية التي اعتمد عليها في رسم النموذج المقترح؛ ومن تلك النتائج ما يمكن اختصاره في التالي:

١. التخطيط لمعظم الخدمات الطلابية يجب أن يكون بمشاركة فروع الجامعة (١١ مجموعة خدمات طلابية) وبمشاركة مراكز التعلم المحلية (٣ مجموعات خدمات طلابية). بينما يكون التخطيط مركزيًا من قبل الإدارة العليا للجامعة في بقية المجموعات (٧ مجموعات خدمات طلابية).
٢. يتعامل الطلبة أثناء تعلمهم مع مختصين يتواجدون في مراكز التعلم المحلية، وعند إنهاء الطلبة لمتطلبات التخرج يتعاملون مع مختصين آخرين يتواجدون في إدارات فروع الجامعة.
٣. الإنترنت وتطبيقاتها المختلفة (بريد إلكتروني، نُظُم إدارة التعلم، منتديات...) هي الوسيلة الأنسب لتقديم كافة مجموعات الخدمات الطلابية، وتشترك معها وسيلة الاتصال وجها لوجه في معظم مجموعات الخدمات الطلابية (١٤ مجموعة خدمات طلابية).
٤. تُحفظ المعلومات الخاصة بكل طالب في مركز التعلم المحلي الذي يتبعه، وتُطلع إدارات الفروع والإدارة العليا للجامعة على المعلومات الخاصة بكل طالب، من خلال شبكة إكسترا نت تزود بها الجامعة.
٥. تتواجد قيادات تربوية للخدمات الطلابية في المستويات الإدارية الثلاث للجامعة (الإدارة العليا- إدارات الفروع- إدارات مراكز التعلم المحلية) تتمثل في عمادة للخدمات الطلابية في مركز الجامعة الرئيس، وإدارات للخدمات الطلابية في الفروع، ووحدات للخدمات الطلابية في مراكز التعلم المحلية.
٦. يُشارك الطلبة في تقييم الخدمات الطلابية، حيث يقيّمونها وفق معيار رضاهم عنها، ويُعاد استطلاع الطلبة حول احتياجاتهم من الخدمات الطلابية عند انخفاض تقييمهم للخدمات المقدمة لهم، ليعاد تصميم إدارة الخدمات الطلابية من جديد في حالة انخفاض مستوى الرضا.
٧. تعمم الخدمات الطلابية على جميع الطلبة بنفس القدر وبنفس الطريقة، فيما عدا بعض الخدمات التي تقتضي التفصيل؛ كخدمات الرسوم الدراسية التي يجب أن تفصل حسب مصدر تمويل دراسة الطالب/الطالبة.

أهم التوصيات:

- تطبيق النموذج المقترح في الجامعة العربية المفتوحة، وفي الجامعات المفتوحة المشابهة لها في طبيعة الطلبة والبنية التنظيمية.
- تكيف النموذج المقترح ليناسب مؤسسات التعليم العالي عن بُعد باختلاف أنماطها.

- Abstract -

* **Title:** Students Services administration in higher distance education institutions; From the perspective of educational administration experts (A Proposed Model to meet the Arab Open University students needs).

* **Degree:** Doctor of Philosophy in educational administration and planning

* **Author:** Mohammed Faleh Mabrouk Al-Johani. * **Date of study:** ١٤٢٩/١٤٣٠ A.H – ٢٠٠٨-٢٠٠٩.

This study aimed to propose a model for the students services administration, in Arab Open University is based on the needs of students of those services; study were conducted in three successive stages according to the following sequence:

Stage I: aimed to "identify the needs of the Arab Open University students from Students Services", Through an electronic reconnaissance of students, the implementation is a special browser during the forum of the Arab Open University students on the Internet. Were then the reconnaissance analyzed qualitatively in the light of previous literature and to consult some professionals by education, **Produced this stage of the study** was to determine a categorized list of students services, that may be needed Arab Open University students as distance learners (٧ students services groups).

Stage II : aimed to "Estimates measure the Arab Open University students to the needs of specific groups of students services in the previous stage of the study, And the impact of certain variables of students on these estimates" Through Descriptive/Survey method, Applied on a random sample / class of students from the Arab Open University branch in Saudi Arabia. Data was collected by a questionnaire included the list of groups of the Student Services-up to the previous stage of the study, with a fivefold scale and some of the variables of the students. Then used the means, T-test, & ANOVA for analysis of these data. **Produced this stage of the study**, estimates of the needs of students from each of the groups of students services offered to them, as follows:

- | | |
|---|--|
| ١. services of Definition of distance education & university (higher). | ١٢. services of Educational evaluation (higher). |
| ٢. Services related to majors (higher). | ١٣. services of Training (higher). |
| ٣. services of Admission (higher). | ١٤. services of university regulations (higher). |
| ٤. services of Tuition fees (higher). | ١٥. services of Solving the various problems of student (higher). |
| ٥. services of Preparation for the study (higher). | ١٦. services of Public Relations and Information (higher). |
| ٦. services of Reception of Freshmen students (higher). | ١٧. services of Social development of students (higher). |
| ٧. services of Registration (higher). | ١٨. services of University buildings/ Facilities (higher). |
| ٨. services of Student Guidance/advising (higher). | ١٩. services of Graduation and the the certificate granting (higher). |
| ٩. Services related to Tutors (higher). | ٢٠. services of Professional support for graduates (very higher). |
| ١٠. services of Support learning (higher). | ٢١. services of Academic support for graduates (very higher). |
| ١١. services of learning Sources (higher). | |

And the statistical results of this stage to assess the need for each group have been influenced by certain variables. Based on these statistical results, These groups were considered significant for students, and Must be submitted to them through the administrative work to ensure meet the students needs of each.

Stage III: aimed to "Identify the perspectives of a group of experts on the educational administration, about students services administration, after knowledge of the results of the two previous stages". Through Descriptive/Survey method, Applied on a community of experts consisting of faculty members of the Saudi universities with expertise in a variety of educational and administration related to the subject of this study. Data was collected by a questionnaire included the definition of Arab Open University, and the results of the previous two stages. And asked the experts to judge these groups With regard to: planning, organization, means of communication, information administration, Direction (Leadership), evaluation of Students Services, and generalization the Students Services or tailored it according to the individual needs of students. And Chi-Square Goodness-of-Fit Test was used for analyze the data of this stage. **Produced this stage of the study** A set of statistical results, which relied upon in the formulation of the model proposed. Those results can be summarized as follows:

١. Planning for most of the students services must be the participation of the branches of the university (١١ students services groups) and must be the participation of the local learning centers (٧ students services groups), While the central planning by senior administration of the University in the other groups (٧ students services groups).
٢. The students during learning Deals with specialists are in local learning centers, and at completion the graduation requirements they dealing with others specialists, they are in the branches of the university departments.
٣. Internet and its various applications (web, email, learning management systems ·forums...) are the most appropriate way to provide all the students services, with the participation of face to face communication in some groups of student services (١٤ students services groups).
٤. Information for each student must to be kept in the local learning center, And it must to be available to The Branches departments & senior administration of the University through a network of extranets.
٥. Educational leaderships Must to be present in the three administrative levels of the Open University (senior administration - branch departments - local learning centers management) for guidance in the field of Student Services.
٦. Students must participate in the evaluation of student services, through the expression of satisfaction with these services
٧. Students Services Must to be generalized to all students equally and in the same way, with the exception of some services that require detail, such as tuition fees, which must to be tailored according to financing a study on student / student.

The most important recommendations:

١. The application of the Proposed Model in the Arab Open University, and in the similar open universities in the nature of the students and the organizational structure.
٢. Adapting the Proposed Model, to make it appropriate for other distance education institutions with its Various patterns.

فهرس محتويات ال دراسة:

الصفحة	المحتوى
و	ملخص الدراسة باللغتين العربية والإنجليزية
ح	فهرس محتويات الدراسة
ل	فهرس الجداول
ن	فهرس الأشكال البيانية
١	الفصل الأول- مدخل ال دراسة:
٢	تقديم
٥	الإحساس بمشكلة الدراسة
٦	مشكلة الدراسة
٧	أسئلة الدراسة
٨	أهداف الدراسة
٨	أهمية الدراسة
١٢	حدود الدراسة
١٢	مصطلحات الدراسة:
١٣	١. التعليم العالي عن بُعد
١٤	٢. التعليم الجامعي المفتوح
١٥	٣. مؤسسات التعليم العالي عن بُعد
١٦	٤. الجامعة العربية المفتوحة
١٦	٥. الخدمات الطلابية بمؤسسات التعليم العالي عن بُعد
٢٠	٦. إدارة الخدمات الطلابية بمؤسسات التعليم العالي عن بُعد
٢٠	٧. وجهة النظر (أو المنظور) Perspective
٢١	٨. خبراء الإدارة التربوية
٢١	٩. احتياجات الطلبة
٢٢	١٠. النموذج Model
٢٣	١١. البحث الكيفي
٢٤	١٢. رضا الطلبة
٢٣	سلّمات الدراسة
٢٥	الفصل لثاني- أدبيات لدراسة:
٢٦	أ- الإطار النظري:
٢٧	○ المبحث الأول- شؤون الطلاب والخدمات الطلابية في التعليم العالي
٣٢	○ المبحث الثاني- طلبة التعليم العالي عن بُعد
٣٥	○ المبحث الثالث- الخدمات الطلابية للمتعلمين عن بُعد

تابع- فهرس محتويات الدراسة:

الصفحة	المحتوى
٤٥	○ المبحث الرابع- تصنيف الخدمات الطلابية للمتعلمين عن بُعد
٦٧	○ المبحث الخامس- إدارة الخدمات الطلابية بمؤسسات التعليم العالي عن بُعد
٨٢	○ المبحث السادس- الجامعة العربية المفتوحة كمؤسسة للتعليم العالي عن بُعد
٨٩	ب- الدراسات السابقة:
٩٠	○ تقديم
٩١	○ أولاً- استعراض ملخصات الدراسات السابقة
١٠٥	○ ثانياً- مقارنة الدراسات السابقة ببعضها البعض
١٠٧	○ ثالثاً- مقارنة الدراسات السابقة بالدراسة الحالية
١٠٨	الفصل لثالث- تصميم الدراسة وإجراءاتها:
١٠٩	تقديم
١١٠	أولاً- تصميم وإجراءات المرحلة الأولى من مراحل الدراسة:
١١٠	○ مبرر المرحلة الأولى من مراحل الدراسة
١١٠	○ المنهج المستخدم في المرحلة الأولى من مراحل الدراسة
١١١	○ مجتمع المرحلة الأولى من مراحل الدراسة
١١١	○ الأداة المستخدمة في المرحلة الأولى من مراحل الدراسة
١١٢	○ أسلوب تحليل البيانات المستخدم المرحلة الأولى من مراحل الدراسة
١١٤	ثانياً- تصميم وإجراءات المرحلة الثانية من مراحل الدراسة:
١١٤	○ مبرر المرحلة الثانية من مراحل الدراسة
١١٥	○ المنهج المستخدم في المرحلة الثانية من مراحل الدراسة
١١٥	○ مجتمع المرحلة الثانية من مراحل الدراسة (مجتمع الطلبة)
١١٧	○ عينة المرحلة الثانية من مراحل الدراسة (عينة الطلبة)
١١٨	○ الأداة المستخدمة في المرحلة الثانية من مراحل الدراسة
١٢٢	○ إجراءات توزيع "استبانة الطلبة"
١٢٣	○ أسلوب تحليل البيانات المستخدم المرحلة الثانية من مراحل الدراسة
١٢٥	ثالثاً- تصميم وإجراءات المرحلة الثالثة من مراحل الدراسة:
١٢٥	○ مبرر المرحلة الثالثة من مراحل الدراسة
١٢٦	○ المنهج المستخدم في المرحلة الثالثة من مراحل الدراسة
١٢٦	○ مجتمع المرحلة الثالثة من مراحل الدراسة (مجتمع الخبراء)
١٢٨	○ عينة المرحلة الثالثة من مراحل الدراسة (عينة الخبراء)
١٢٩	○ الأداة المستخدمة في المرحلة الثالثة من مراحل الدراسة
١٣٢	○ إجراءات توزيع "استبانة الخبراء"
١٣٣	○ أسلوب تحليل بيانات المرحلة الثالثة من مراحل الدراسة

تابع- فهرس محتويات الدراسة:

الصفحة	المحتوى
١٣٦	الفصل الرابع- نتائج ا دراسة:
١٣٧	أولا- نتائج المرحلة الأولى من مراحل الدراسة:
١٣٧	○ وصف المشاركين في المرحلة الأولى من مراحل الدراسة
١٣٨	○ تحليل بيانات المرحلة الأولى من مراحل الدراسة
١٣٩	○ إجابة السؤال رقم (١) من أسئلة الدراسة
١٤٣	ثانيا- نتائج المرحلة الثانية من مراحل الدراسة:
١٤٣	○ وصف العينة المستجيبة للمرحلة الثانية من مراحل الدراسة
١٤٦	○ إجابة السؤال رقم (٢) من أسئلة الدراسة
١٤٨	○ إجابة السؤال رقم (٣- أ) من أسئلة الدراسة
١٥٠	○ إجابة السؤال رقم (٣- ب) من أسئلة الدراسة
١٥٤	○ إجابة السؤال رقم (٣- ج) من أسئلة الدراسة
١٥٦	○ إجابة السؤال رقم (٣- د) من أسئلة الدراسة
١٥٨	○ إجابة السؤال رقم (٣- هـ) من أسئلة الدراسة
١٦٠	○ إجابة السؤال رقم (٣- و) من أسئلة الدراسة
١٦٤	○ إجابة السؤال رقم (٣- ز) من أسئلة الدراسة
١٦٨	○ إجابة السؤال رقم (٣- ح) من أسئلة الدراسة
١٧١	ثالثا- نتائج المرحلة الثالثة من مراحل الدراسة:
١٧١	○ وصف العينة المستجيبة للمرحلة الثالثة من مراحل الدراسة
١٧٣	○ إجابة السؤال رقم (٤- أ) من أسئلة الدراسة
١٧٨	○ إجابة السؤال رقم (٤- ب) من أسئلة الدراسة
١٨٣	○ إجابة السؤال رقم (٤- ج) من أسئلة الدراسة
١٩١	○ إجابة السؤال رقم (٤- د) من أسئلة الدراسة
١٩٣	○ إجابة السؤال رقم (٤- هـ) من أسئلة الدراسة
١٩٥	○ إجابة السؤال رقم (٤- و) من أسئلة الدراسة
١٩٦	○ إجابة السؤال رقم (٤- ز) من أسئلة الدراسة
٢٠٦	رابعا- مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الإطار النظري والدراسات السابقة:
٢٠٦	○ مناقشة نتائج المرحلة الأولى من الدراسة في ضوء الإطار النظري والدراسات السابقة
٢٠٨	○ مناقشة نتائج المرحلة الثانية من الدراسة في ضوء الإطار النظري والدراسات السابقة
٢١١	○ مناقشة نتائج المرحلة الثالثة من الدراسة في ضوء الإطار النظري والدراسات السابقة

تابع- فهرس محتويات الدراسة:

الصفحة	المحتوى
٢١٤	الفصل الخامس- النموذج المقترح وتويات الدراسة و قترحاتها:
٢١٥	أولا - النموذج المقترح لإدارة الخدمات الطلابية بالجامعة العربية المفتوحة؛ بوصفها مؤسسة تعليم عالٍ عن بُعد:
٢١٦	○ أ- شكل رقم (٦) النموذج المقترح لإدارة الخدمات الطلابية بالجامعة العربية لمفتوحة، بوصفها مؤسسة تعليم عالٍ عن بُعد
٢١٧	○ ب- شرح آلية تطبيق النموذج
٢٢٢	ثانيا- توصيات الدراسة
٢٢٣	ثالثا- مقترحات الدراسة
٢٢٤	المراجع المصادر:
٢٢٥	أولا- المصادر
٢٢٥	ثانيا- المراجع:
٢٢٥	أ- المراجع باللغة العربية
٢٣١	ب- المراجع باللغة الإنجليزية
٢٣٦	الملاحق:
٢٣٧	ملحق رقم (١) نماذج من إفادات طلبة الجامعة العربية المفتوحة حول احتياجاتهم من الخدمات الطلابية من خلال استطلاع إلكتروني على منتدى الطلبة خلال الفترة: ٣/٢٩-٢٠٠٨/٤/١٩م.
٢٤٤	ملحق رقم (٢) "استبانة الطلبة" في صورتها النهائية
٢٥٦	ملحق رقم (٣) "استبانة الخبراء" في صورتها النهائية
٢٦٨	ملحق رقم (٤) أسماء محكمي "استبانة الطلبة" و"استبانة الخبراء"
٢٧٠	ملحق رقم (٥) نماذج من المخاطبات الإدارية الخاصة بمراحل الدراسة الثلاث

فهرس ا ااول:

الصفحة	الجدول
٩	جدول رقم (١) توقعات الزيادة السكانية في المملكة العربية السعودية حتى عام ٢٠٢٠م
١٠	جدول رقم (٢) تقدير الفجوة بين العرض والطلب على فرص التعليم العالي في مرحلة البكالوريوس في المملكة خلال الفترة ١٤٣٠-١٤٤٠هـ
٤٥	جدول رقم (٣) مجموعات الخدمات الطلابية لدى (Raphael, ٢٠٠٦)
٥١	جدول رقم (٤) الخدمات الطلابية لطلبة التعليم عن بُعد في نظام The NKI Online Distance Education System في النرويج
٥٣	جدول رقم (٥) مراحل حياة المتعلم عن بُعد
١٠٦	جدول رقم (٦): المقارنة بين الدراسات السابقة من الناحية الموضوعية
١٠٦	جدول رقم (٧): المقارنة بين الدراسات السابقة من الناحية المنهجية
١١٦	جدول رقم (٨) توزيع طلبة فرع الجامعة العربية المفتوحة بالمملكة العربية السعودية (مجتمع الدراسة في مرحلتها الثانية) على مراكز الجامعة العربية المفتوحة بالمملكة
١١٦	جدول رقم (٩) توزيع طلبة فرع الجامعة العربية المفتوحة بالمملكة العربية السعودية (مجتمع الدراسة في مرحلتها الثانية) من حيث المرحلة الدراسية والتخصص والجنس
١١٧	جدول رقم (١٠) توزيع طلبة فرع الجامعة العربية المفتوحة بالمملكة العربية السعودية (مجتمع الدراسة في مرحلتها الثانية) من حيث التخصص العام والجنس فقط
١١٨	جدول رقم (١١) العينة المطلوبة للمرحلة الثانية من الدراسة
١٢١	جدول رقم (١٢) قيم معامل ألفا كرونباخ لمجموعات الخدمات الطلابية في "استبانة الطلبة"
١٢٣	جدول رقم (١٣) حدود المتوسط والتقدير النسبي للمقياس الخماسي لاستبانة الطلبة
١٢٨	جدول رقم (١٤) خصائص مجتمع المرحلة الثالثة من مراحل الدراسة
١٣٧	جدول رقم (١٥) خصائص المشاركين في المرحلة الأولى من الدراسة (الطلبة المشاركين في الاستطلاع)
١٤٣	جدول رقم (١٦) العينة المستجيبة لاستبانة الطلبة
١٤٤	جدول رقم (١٧) توزيع أفراد عينة الطلبة من حيث متغير الجنس
١٤٤	جدول رقم (١٨) توزيع أفراد عينة الطلبة من حيث متغير العمر
١٤٤	جدول رقم (١٩) توزيع أفراد عينة الطلبة من حيث متغير الحالة الاجتماعية
١٤٤	جدول رقم (٢٠) توزيع أفراد عينة الطلبة من حيث متغير البعد عن مركز التعلم المحلي
١٤٤	جدول رقم (٢١) توزيع أفراد عينة الطلبة من حيث متغير الحالة الوظيفية
١٤٥	جدول رقم (٢٢) توزيع أفراد عينة الطلبة من حيث متغير مصدر تمويل دراسة الطالب
١٤٥	جدول رقم (٢٣) توزيع أفراد عينة الطلبة من حيث متغير فرع الجامعة التابع له
١٤٥	جدول رقم (٢٤) توزيع أفراد عينة الطلبة من حيث متغير التخصص
١٤٦	جدول رقم (٢٥) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجموعات الخدمات الطلابية كما يحتاجها الطلبة؛ بعد ترتيبها تنازلياً بحسب المتوسطات الحسابية
١٤٨	جدول رقم (٢٦) نتائج اختبارات لتقديرات الطلبة والتي تعزى إلى متغير (الجنس)
١٥٠	جدول رقم (٢٧) نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لتقديرات الطلبة والتي تعزى إلى متغير (العمر)
١٥٢	جدول رقم (٢٨) مختصر نتائج الاختبارات البعدية لاتجاه الفروق المتعلقة بمتغير (العمر) لدى الطلبة
١٥٤	جدول رقم (٢٩) نتائج اختبارات لتقديرات الطلبة والتي تعزى إلى متغير الحالة الاجتماعية

تابع - فهرس ا داو:

الصفحة	الجدول
١٥٦	جدول رقم (٣٠) نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لتقديرات الطلبة والتي تعزى إلى متغير البعد عن مركز التعلم
١٥٨	جدول رقم (٣١) نتائج اختبار (ت) لتقديرات الطلبة والتي تعزى إلى متغير الحالة الوظيفية
١٦٠	جدول رقم (٣٢) نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لتقديرات الطلبة والتي تعزى إلى متغير مصدر تمويل الدراسة
١٦٣	جدول رقم (٣٣) مختصر نتائج الاختبارات البعدية لاتجاه الفروق المتعلقة بمتغير مصدر تمويل دراسة الطالب
١٦٤	جدول رقم (٣٤) نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لتقديرات الطلبة والتي تعزى إلى متغير مركز التعلم
١٦٧	جدول رقم (٣٥) مختصر نتائج الاختبارات البعدية لاتجاه الفروق المتعلقة بمتغير مركز التعلم
١٦٨	جدول رقم (٣٦) نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لتقديرات الطلبة والتي تعزى إلى متغير التخصص
١٧٠	جدول رقم (٣٧) مختصر نتائج الاختبارات البعدية لاتجاه الفروق المتعلقة بمتغير التخصص
١٧١	جدول رقم (٣٨) توزيع المشاركين في المرحلة الثالثة من الدراسة بحسب خبراتهم
١٧٢	جدول رقم (٣٩) المقارنة بين الخبرات المستهدفة والخبرات المشاركة في المرحلة الثالثة من الدراسة
١٧٣	جدول رقم (٤٠) وجهة نظر خبراء الإدارة التربوية حول المستوى الإداري الأنسب للتخطيط للخدمات الطلابية
١٧٨	جدول رقم (٤١) وجهة نظر خبراء الإدارة التربوية حول المستوى الإداري الأنسب لوجود مختص يقدم الخدمات الطلابية للطلبة
١٨٣	جدول رقم (٤٢) وجهة نظر خبراء الإدارة التربوية حول وسيلة الاتصال الأنسب لتقديم الخدمات الطلابية للطلبة
١٩١	جدول رقم (٤٣) وجهة نظر الخبراء حول إدارة المعلومات الخاصة بالطلبة
١٩٣	جدول رقم (٤٤) وجهة نظر الخبراء حول علاقات التوجيه في إدارة الخدمات الطلابية
١٩٥	جدول رقم (٤٥) وجهة نظر الخبراء حول تقويم الخدمات الطلابية
١٩٦	جدول رقم (٤٦) وجهة نظر الخبراء حول تعميم أو تفصيل (خدمات التعريف بالتعليم عن بُعد وبالجامعة)
١٩٦	جدول رقم (٤٧) وجهة نظر الخبراء حول تعميم أو تفصيل (خدمات المتعلقة بالتخصصات الدراسية)
١٩٧	جدول رقم (٤٨) وجهة نظر الخبراء حول تعميم أو تفصيل (خدمات القبول)
١٩٧	جدول رقم (٤٩) وجهة نظر الخبراء حول تعميم أو تفصيل (الخدمات المتعلقة بالرسوم الدراسية)
١٩٧	جدول رقم (٥٠) وجهة نظر الخبراء حول تعميم أو تفصيل (خدمات التحضير للدراسة)
١٩٨	جدول رقم (٥١) وجهة نظر الخبراء حول تعميم أو تفصيل (خدمات استقبال المستجدين)
١٩٨	جدول رقم (٥٢) وجهة نظر الخبراء حول تعميم أو تفصيل (خدمات التسجيل)
١٩٩	جدول رقم (٥٣) وجهة نظر الخبراء حول تعميم أو تفصيل (خدمات الإرشاد الطلابي)
١٩٩	جدول رقم (٥٤) وجهة نظر الخبراء حول تعميم أو تفصيل (الخدمات الطلابية المتعلقة بالمشرفين التعليميين)
٢٠٠	جدول رقم (٥٥) وجهة نظر الخبراء حول تعميم أو تفصيل (خدمات دعم التعلم)

تابع - فهرس ا داول:

الصفحة	الجدول
٢٠٠	جدول رقم (٥٦) وجهة نظر الخبراء حول تعميم أو تفصيل (خدمات مصادر التعلم)
٢٠١	جدول رقم (٥٧) وجهة نظر الخبراء حول تعميم أو تفصيل (خدمات التقويم التربوي)
٢٠١	جدول رقم (٥٨) وجهة نظر الخبراء حول تعميم أو تفصيل (الخدمات التدريبية)
٢٠١	جدول رقم (٥٩) وجهة نظر الخبراء حول تعميم أو تفصيل (خدمات النظم الجامعية)
٢٠٢	جدول رقم (٦٠) وجهة نظر الخبراء حول تعميم أو تفصيل (خدمات حل مشكلات الطالب المختلفة)
٢٠٢	جدول رقم (٦١) وجهة نظر الخبراء حول تعميم أو تفصيل (خدمات العلاقات العامة والإعلام)
٢٠٢	جدول رقم (٦٢) وجهة نظر الخبراء حول تعميم أو تفصيل (خدمات التنمية الاجتماعية للطلبة)
٢٠٣	جدول رقم (٦٣) وجهة نظر الخبراء حول تعميم أو تفصيل (خدمات المباني الجامعية)
٢٠٣	جدول رقم (٦٤) وجهة نظر الخبراء حول تعميم أو تفصيل (خدمات التخرج ومنح الشهادة)
٢٠٣	جدول رقم (٦٥) وجهة نظر الخبراء حول تعميم أو تفصيل (خدمات الدعم المهني للخريجين)
٢٠٤	جدول رقم (٦٦) وجهة نظر الخبراء حول تعميم أو تفصيل (خدمات الدعم الأكاديمي للخريجين)

فهرس الأشكال ا بيانية:

الصفحة	الشكل
٣	شكل رقم (١) الفجوة بين التعليم عن بُعد وبين شئون الطلاب
٥٢	شكل رقم (٢) مراحل حياة المتعلم عن بُعد
٦٨	شكل رقم (٣) طريقة التخطيط من أعلى إلى أسفل (الطريقة التقليدية)
٦٩	شكل رقم (٤) طريقة التخطيط من أسفل إلى أعلى (التخطيط بالمشاركة)
٨٣	شكل رقم (٥) التنظيم الإداري العام للجامعة العربية المفتوحة
٢١٦	شكل رقم (٦) النموذج المقترح لإدارة الخدمات الطلابية بالجامعة العربية المفتوحة، بوصفها مؤسسة تعليم عالٍ عن بُعد

الفصل الأول - مدخل إلى دراسة:

تقديم:

ظهر التعليم العالي عن بُعد منذ أكثر من قرن ونصف، ممثلاً ببرامج التعليم بالمراسلة التي أتاحتها العديد من الجامعات والمعاهد في أوروبا وأمريكا، ثم برز في صورته المؤسسية الأشهر حين استقبلت الجامعة المفتوحة في بريطانيا باكورة طلبتها مطلع سبعينيات القرن العشرين الميلادي. وخلال العقود الأربعة الماضية، وفي معظم دول العالم، انتشرت المؤسسات التعليمية التي تتيح التعليم العالي عن بُعد، وتتنوع أنماطها التنظيمية وبرامجها التعليمية بشكل واسع.

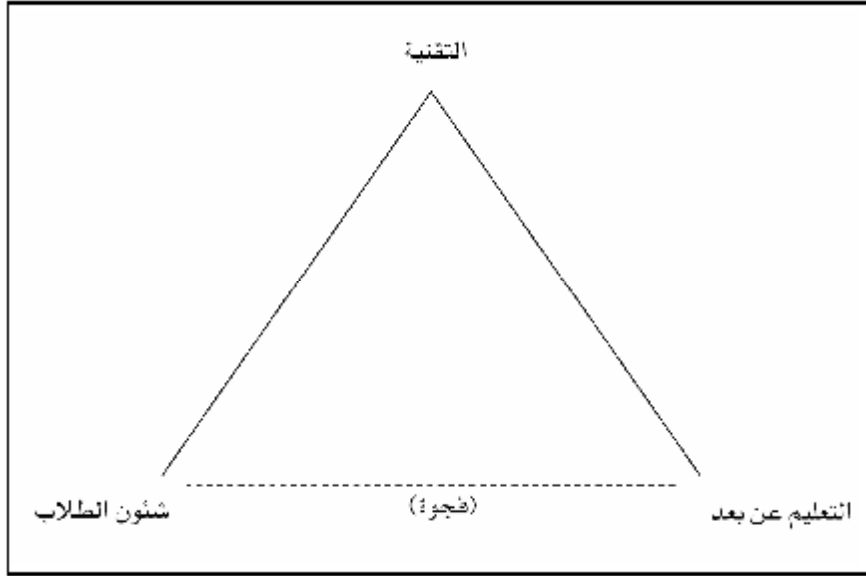
إلا أن مؤسسات وبرامج التعليم العالي عن بُعد، تعاني من عدد من المشكلات المتشابهة فيما يتعلق بالشأن الطلابي؛ ومنها على سبيل المثال لا الحصر: انخفاض مستوى الاحتفاظ بالطلبة Retention، وعدم استمرارهم Persist في الانتظام ببرامج التعليم العالي عن بُعد حتى إكمالها، وبالتالي ازدياد حالات التسرب Dropout بينهم، وترك الدراسة Attrition أو الانسحاب منها Withdraw، هذا بالإضافة إلى الشعور المرتفع بالعزلة Isolation لدى الطلبة المتعلمين عن بُعد؛ وهذه مشكلات ملحة تعاني منها مؤسسات التعليم العالي عن بُعد، وبدرجة تفوق مؤسسات التعليم العالي التقليدي بما مقداره ١٠-٢٠%.

و تُرجع العديد من الدراسات السابقة -رغم قلتها- أسباب هذه المشكلات الطلابية إلى عدم مواكبة برامج الخدمات الطلابية وشؤون الطلاب المتعلمين عن بُعد للتطور في باقي مجالات التعليم العالي عن بُعد؛ فهناك قصور في البحث والجهود العلمية في مجال الخدمات الطلابية وشؤون الطلاب في هذه المؤسسات والبرامج التعليمية؛ إذ أنه بالرغم من مضي فترة طويلة على ظهور التعليم العالي عن بُعد، وتطور المؤسسات التي تقدمه وتنوعها، وبالرغم من انتشاره في كل دول العالم، إلا أن معظم الجهد العلمي والبحوث والدراسات في مجاله، تنصب على الممارسات والتصميمات التعليمية الصفية وتركز على تطوير وتحديث وسائط التعليم والتعلم المستخدمة في تطبيقه وتنفيذه. وفي المقابل، فإن هناك ندرة في الجهد العلمي الذي يتناول التعليم العالي عن بُعد من منظور الخدمات الطلابية وشؤون الطلاب.

ففي دراسة تعود إلى مطلع القرن الحادي والعشرين الميلادي، جزم بيليس (٢٠٠١) Bayless بأن "التعليم عن بُعد ينمو بشكل سريع وملحوظ كطريقة ملائمة لتعميم التعليم العالي، والأدبيات التربوية في مجاله غنية بالمعلومات عن أساليب التعليم ولتعلّم عن بُعد وتصميم المساقات التعليمية، إلا أنه لا يوجد إلا القليل جداً من الدراسات حول خدمات الدعم غير الأكاديمية التي يجب على الجامعات أن تزود بها طلبة التعليم عن بُعد" (P:٥).

وبعد تلك الدراسة بسنوات، عبّر دَير وآخرون (٢٠٠٥) Dare & Others عن العلاقة، القائمة حتى حينه، بين "التقنية" و"التعليم عن بُعد" و"شؤون الطلاب"، بالشكل التالي:

شكل رقم (١) الفجوة بين التعليم عن بُعد وبين شؤون الطلاب:



وعلق أولئك الباحثون على الشكل السابق، بأن التقارب بين الحقول الثلاثة (التقنية- التعليم عن بُعد - شؤون الطلاب) قد بدأ ولكنه لم يكتمل. فهذه الحقول لا يمكن أن تنفصل عن بعضها البعض، وهي تنتظم في علاقة مثلثية؛ ولكن أقوى علاقات المثلث هي العلاقة بين التقنية وبين التعليم عن بُعد، حيث تلعب التقنية اليوم دوراً هاماً في تقديم التعليم عن بُعد. تليها العلاقة بين شؤون الطلاب وبين التقنية، حيث استفادت شؤون الطلاب في التعليم العالي (التقليدي) من معطيات التقنية في تنظيماتها وإجراءاتها المختلفة. وأخيراً تأتي العلاقة بين التعليم عن بُعد وبين شؤون الطلاب، والتي تتسم بالضعف ووجود فجوة؛ وهي بذلك العلاقة الأضعف في مثلث العلاقة. وبرأيهم -دير وزملاؤه- أن التعليم عن بُعد، رغم ظهوره إلى حيز الوجود منذ زمن، لم يتميز فيما يتعلق بشؤون الطلاب بنفس الدرجة التي تميز فيها باستيعاب التقنية. وبالمثل فإن شؤون الطلاب نادراً ما تُذكر في حقل التعليم عن بُعد. (p:39).

وفي ذات السياق العلمي قرّر رافيل (Raphael 2006) أنه رغم النمو في مجال التعليم عن بُعد إلا أن معظم الدراسات في هذا الحقل ركزت بشكل أساسي على الخبرات التعليمية الصفية للطلبة In-course Experience، وفي المقابل فإن الخدمات الطلابية في هذا النوع من التعليم لم تُدرس بما فيه الكفاية، وبحسب ما هو متوفر في قواعد البيانات، فإنها لم تُبحث إلا في الضروري جداً من خدمات دعم الطلبة، كتوفير القبول والتسجيل على الإنترنت، والمساعدات المالية؛ أما الخدمات الهامة التي يحصل عليها طلبة الحرم الجامعي التقليدي كالتهيئة الوظيفي، وتحديد المستوى Placement والاستشارات وبقية خدمات الدعم الشائعة في الحرم الجامعي، فهي لم تُعط أهمية كافية في مجال التعليم عن بُعد.

ولعل الإشارات العلمية السابقة قد جاءت نتيجة لعدم وجود نماذج وتصميمات إدارية لبرامج شؤون الطلاب والخدمات الطلابية معدة للتطبيق بمؤسسات التعليم العالي عن بُعد؛ ففي دراسة تمت نهاية القرن العشرين الميلادي، توصل جاكسون (Jackson 2000) إلى أن "الكثير من مؤسسات التعليم العالي أصبحت تتورط بازدياد في تقديم برامج التعليم عن بُعد، دون أن يكون لديها حتى الآن نموذج Model واضح لتزويد المتعلمين عن بُعد بخدمات دعم طلابية Student support services". (p:3).

ومنذ أكثر من عقد من السنين، ظلّت الخدمات الطلابية بمؤسسات التعليم العالي عن بُعد تثير العديد من التساؤلات حول الطريقة التي ينبغي أن تتم بها إدارة هذه الخدمات وتنسيق الجهود المسؤولة عن تقديمها للطلبة؛ ومن تلك التساؤلات طرح رومبل (Rumble 2002)، وقد كان مستشاراً للجامعة المفتوحة في بريطانيا وما زال خبيراً مرموقاً في التعليم عن بُعد،

التساؤلات التالية: هل الخدمات التي يجب توفيرها وتوزيعها على الطلبة لابد وأن تكون عن بُعد (بالبريد أو بالهاتف ..الخ) أو تكون وجها لوجه؟ هل ينبغي تقديم الخدمات إلى منازل الطلبة، أو في مركز محلي؟ إلى أي حد ترغب المؤسسة بتشجيع الطلبة للتواصل فيما بينهم؟ هل يجب تقديم الخدمات بشكل متزامن (كما في نقاش المجموعات أو على الهاتف) أو أنه يمكن تقديمها على نحو غير متزامن (أي مع فاصل بين تقديم الخدمة واستقبالها، كما يحدث في المراسلة البريدية)؟ هل يمكن تعميم الخدمة وجعلها قابلة للتطبيق على كل الطلبة، وعندئذ تصبح متاحة من خلال الكتيبات والنشرات أو خدمات الإرشاد القائمة على الحاسوب (مثل التوجيه المتعلق بمهارات الدراسة، وتقنيات الاختبارات، والمهن) أم أنه ينبغي تفصيلها حسب الحاجة الفردية للطلبة؟ (p:٦٢) ثم ختم رُمبل (٢٠٠٢) Rumble تلك التساؤلات بالتأكيد على أن "نظام التعليم عن بُعد يحتاج إلى التأكد من أن الغالبية العظمى من التعاملات الخدمية مع الطلبة يمكن معالجتها بشكل منتظم، باستخدام إجراءات مقننة" (p:٦٣).

ومن الواضح أن التساؤلات التي طرحها رُمبل Rumble، رغم خبرته العريضة، تعكس حيرة فيما يتعلق بإدارة الخدمات الطلابية بمؤسسات التعليم العالي عن بُعد، خصوصا وأن هذه المؤسسات تختلف في طبيعتها وبنيتها التنظيمية عن مؤسسات التعليم العالي التقليدية، كما تختلف فيما بينها البين من مؤسسة إلى أخرى، علاوة على أن طلبتها -أنفسهم- ذوي خصائص مختلفة عن الطلبة التقليديين، إذ أنهم -وعلى سبيل المثال- يتوزعون في بلدان وأقاليم متباعدة ومختلفة ومتنوعة، وفي غالبيتهم غير متفرغين للدراسة، وذوي أعمار متباينة تباينا يتراوح من العشرين عاما إلى ما بعد الخمسين.

ولعل ما يحد من مثل هذه الحيرة هو محاولة اقتراح نموذج إداري لإدارة الخدمات الطلابية، يمكن استخدامه وتكييفه لظروف هذه المؤسسة أو تلك من مؤسسات التعليم العالي عن بُعد، وتكون الوظائف الأساسية للإدارة التربوية (تخطيط، تنظيم، اتصال، إدارة معلومات، توجيه، تقويم..الخ) في النموذج المقترح مناسبة للوفاء باحتياجات الطلبة ذوي التنوع الواسع في خصائصهم. فليس على الساحة التربوية - بحسب ما تم الاطلاع عليه من جهود سابقة- أي نموذج تم اقتراحه لإدارة الخدمات الطلابية وشئون الطلاب في هذا النوع من المؤسسات التعليمية.

وفي هذا السبيل (محاولة اقتراح نموذج لإدارة الخدمات الطلابية بمؤسسات التعليم العالي عن بُعد) تم اختيار واحدة من هذه المؤسسات التي تتواجد في المنطقة العربية، وهي الجامعة العربية المفتوحة لتطبيق هذه الدراسة عليها. فعلاوة على أن الجامعة العربية المفتوحة تتواجد في بيئة عربية قريبة وبالإمكان الوصول إليها، فإن سبب اختيارها هو الشعور بأن ثمة مشكلة فيما يتعلق بأداء الخدمات الطلابية في هذه الجامعة؛ وهو ما سيأتي مفصلا في الفقرة التالية.

الإحساس شكله لدراسة:

بزيارة لمندى طلبة الجامعة العربية المفتوحة على شبكة الإنترنت، لوحظ أن الغالبية من القضايا التي أثارها وطرحها الطلبة من خلال المنتدى، تتمثل في احتياجات في مجال الخدمات الطلابية؛ ومثال ذلك اللقاء الذي امتد في المنتدى خلال الفترة ٢٠٠٣/١٢/٣٠ - ٢٠٠٨/٥/١٠، بين طلبة الجامعة العربية المفتوحة وبين مدير فرعها بالمملكة العربية السعودية والذي احتوى على ٤٠ صفحة و٥٥٣ مشاركة؛ ومن الاحتياجات في مجال الخدمات الطلابية والتي طرحها الطلبة من خلال ذلك المتصفح ما يلي: تقديم تسهيلات في مجال القبول بالجامعة وتيسير إجراءاته، توفير اختبارات تحديد مستوى دقيقة، تطوير مباني الجامعة وبنائها التحتية، توفير الساعات المكتبية، تنظيم لقاءات مباشرة بين الطلبة ومنسوبي الجامعة، قضايا التسجيل كزيادة عدد الشعب الدراسية للمواد وإتاحة التنقل بينها وبين مراكز

الجامعة، إتاحة التسجيل والخدمات الأخرى عن بُعد، الإعلان باستمرار عن مواعيد الامتحانات، تيسير إجراءات دفع الرسوم المالية، الإسراع بإعلان النتائج، تعريف الطلبة بالتخصصات الجامعية، مساعدة الطلبة في وضع خطط دراسية، الإعلان عن قوانين وأنظمة جامعية، الإجابة باستمرار عن استفسارات الطلبة، تلقي مقترحات الطلبة وآرائهم وتقديرها، الإسراع بإرسال الكتب الدراسية ووسائط التعلم الأخرى، مساعدة الطلبة مالياً من خلال المنح وتخفيض الرسوم الدراسية، توفير تغذية راجعة فورية للاختبارات والواجبات الدراسية، توفير حلول نموذجية للاختبارات والواجبات بعد أدائها، استفسارات حول حساب المعدل التراكمي، المطالبة بمزيد من مراكز التعلم المحلية، توفير البريد الإلكتروني لجميع الطلبة، استخدام رسائل الجوال للتواصل مع الطلبة، اعتماد الشهادة من وزارة التعليم العالي، التنسيق مع المؤسسات الأخرى لخدمة طلبة الجامعة، تسجيل المحاضرات وتوفيرها للطلبة، الدعم الفني والصيانة المستمرة لنظام إدارة التعلم LMS لتتخطى تعطّل الدراسة، توفير نظام امتحانات عادل، إتاحة تأجيل الدراسة ومواصلتها بعد الانقطاع، تقسيط دفع رسوم الدراسة، توفير بطاقات جامعية للطلبة، توفير مصادر التعلم من مكتبة إلكترونية وورقية، وغيرها... ويمكن زيارة ذلك اللقاء على الرابط الإلكتروني التالي:

<http://www.aoua.com/vb/showthread.php?t=1739>

كما أن (قسم نقاشات الطلاب الخاصة بالجامعة) في منتديات طلاب الجامعة العربية المفتوحة على شبكة الإنترنت قد احتوى على العديد من المشكلات التي عبّر عنها الطلبة، وهي في غالبيتها مشكلات تتعلق بالخدمات الطلابية لطلبة التعليم العالي عن بُعد؛ ومن أهمها المشكلات التالية: صعوبات حول طريقة حساب المعدل التراكمي، صعوبات التخطيط للدراسة، قصور التعريف بنظام الجامعة والتعليم عن بُعد، غموض يكتنف اختبارات تحديد المستوى، عدم وجود برامج للتكافل الطلابي (صندوق طلابي لمساندة المحتاجين كمثال)، غموض يكتنف التقويم الجامعي، مشكلات تتعلق بتسجيل المواد، هم التمكّن من الحصول على دليل شامل للمستجدين، الشكوى من كثرة القرارات الإدارية وتداخلها، الشكوى من ارتفاع الرسوم الدراسية، مشكلات تتعلق بتأجيل واستئناف الدراسة، عدم وجود جهة محددة لاستقبال شكاوى الطلبة واستفساراتهم ومقترحاتهم، قصور التدريب على نظام إدارة التعلم المستخدم في الجامعة Moodle، مشكلات تتعلق بمعادلة الشهادات والخبرات التعليمية السابقة، تأخر اعتماد شهادة الجامعة من وزارة التعليم العالي، التأخر في إعلان نتائج الامتحانات، تعرض موقع الجامعة على الإنترنت للتعطّل أحياناً، عدم التنسيق بين مراكز الجامعة فيما يتعلق بنقل الطلبة بين المراكز، غموض المنح الدراسية وتخفيض الرسوم الدراسية، غموض يكتنف برامج التحضير للدراسة، عدم وجود تنسيق مع المؤسسات التجارية بخصوص تقديم تخفيضات للطلبة، قصور في التدريب على التعلم الذاتي، غموض يكتنف فرص العمل بشهادات الجامعة، غموض يكتنف فرص مواصلة الدراسة لمراحل دراسية أعلى، تداخل المواد الاختيارية والإجبارية ومتطلبات المواد، وغيرها... ويمكن زيارة ذلك القسم على الرابط الإلكتروني التالي:

[http://www.aoua.com/vb/forumdisplay.php?f=٥٤&order=desc&pa](http://www.aoua.com/vb/forumdisplay.php?f=٥٤&order=desc&page=10)

ge=10

مشكلة الدراسة:

يمكن الجزم بأن ما أثاره طلبة الجامعة العربية المفتوحة، في منتداهم على شبكة الإنترنت من مشكلات تتعلق بالخدمات الطلابية، يعبر في حقيقته عن احتياجات طلابية في هذا المجال لم تلبّ على النحو المطلوب؛ وهو ما يمكن رده إلى حداثة الجامعة العربية المفتوحة

وحدائة منظومة الخدمات الطلابية فيها، وحاجتها إلى أن تُبنى بناء صحيحا على أساس احتياجات الطلبة، علاوة على عدم وجود نماذج سابقة لإدارة الخدمات الطلابية يمكن أن تُطبّق.

واعتمادا على مجموعة من الدراسات والأدبيات التربوية السابقة فإنه يمكن اعتبار احتياجات الطلبة في مجال الخدمات الطلابية، والتي يحدّدها ويقدرها الطلبة أنفسهم، مدخلا جيدا ومناسبا للتوصل إلى نموذج مناسب لإدارة الخدمات الطلابية بمؤسسات التعليم العالي عن بُعد ، بحيث يستهدف ذلك النموذج تلبية احتياجات الطلبة من تلك الخدمات؛ فقد أوضح الكاظمي (١٤١٠هـ) أن الأسس التنظيمية للخدمات الطلابية في التعليم العالي تأتي في عدة خطوات أولاها خطوة "التعرّف على الاحتياجات الحقيقية والفعلية للطلاب الجامعي" (ص:٥٤)، كما أشار يوسُن (٢٠٠٤) USUN إلى أن هناك أربعة أنماط لتصميم برامج دعم الطلبة المتعلمين عن بُعد وهي الأنماط التالية: (١) دعم الطلبة بالنظر إلى احتياجاتهم. (٢) دعم الطلبة بالنظر إلى طبيعة المحتوى التعليمي. (٣) دعم الطلبة بالنظر إلى السياق المؤسسي. (٤) دعم الطلبة بالنظر إلى التكنولوجيا.

من جهة أخرى يمكن القول بأن أعضاء هيئات التدريس بالجامعات السعودية المتخصصين بالإدارة التربوية أو الممارسين عمليا لإدارة الخدمات الطلابية أو الممارسين عمليا لإدارة التعليم عن بُعد تلك الجامعات، يمثّلون مجموعة من الخبراء متكاملة الخبرة (إدارة تربوية+ خدمات طلابية+ تعليم عن بُعد) وأن لديهم وجهة نظر مفيدة في هذا المجال، خصوصا إذا ما تم إطلاعهم على احتياجات طلبة إحدى مؤسسات التعليم العالي عن بُعد في مجال الخدمات الطلابية؛ وعليه فقد تمت صياغة مشكلة الدراسة بالسؤال التالي:

"ما احتياجات طلبة الجامعة العربية المفتوحة من الخدمات الطلابية؟ وما درجة احتياج الطلبة لكل منها؟ وهل تختلف تقديرات الطلبة لاحتياجاتهم من الخدمات الطلابية باختلاف خصائص الطلبة؟ وما وجهة نظر خبراء الإدارة التربوية حول الوفاء بهذه الاحتياجات، بحيث يمكن الخروج من وجهة النظر هذه بنموذج إداري مناسب لإدارة الخدمات الطلابية؟".

أسئلة الدراسة:

من سؤال الدراسة السابق (مشكلة الدراسة) أمكن اشتقاق الأسئلة الفرعية التالية والتي سعت الدراسة للإجابة عنها، وصولا إلى النموذج المقترح:

- ١- ما الخدمات الطلابية التي يحتاجها طلبة الجامعة العربية المفتوحة؟
- ٢- ما تقدير طلبة الجامعة العربية المفتوحة لاحتياجاتهم من الخدمات الطلابية؟
- ٣- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية (عند مستوى دلالة ٠.٠٥) في تقدير طلبة الجامعة العربية المفتوحة لاحتياجاتهم من الخدمات الطلابية، عُزى إلى المتغيرات التالية:

- أ- الجنس؟
- ب- العمر؟
- ج- الحالة الاجتماعية للطالب/الطالبة؟
- د- بُعد مسكن الطالب/الطالبة عن مركز التعلّم المحلي؟
- هـ- الحالة الوظيفية للطالب/الطالبة؟
- و- مصدر تمويل دراسة الطالب/الطالبة؟
- ز- مركز التعلّم الذي يتبعه الطالب/الطالبة؟
- ح- تخصص الطالب / الطالبة؟

- ٤- ما وجهة نظر خبراء الإدارة التربوية، بعد اطلاعهم على خلاصة إجابة السؤال السابق، حول التالي:
- أ- المستوى الإداري الأنسب للتخطيط للخدمات الطلابية؟
 - ب- المستوى الإداري الأنسب لوجود مختص يقدم الخدمات الطلابية للطلبة؟
 - ج- وسيلة الاتصال الأنسب لتقديم الخدمات الطلابية للطلبة؟
 - د- إدارة المعلومات الخاصة بكل طالب/طالبة؟
 - هـ- المستويات الإدارية المطلوبة لممارسة عملية التوجيه في إدارة الخدمات الطلابية؟
 - و- تقويم الخدمات الطلابية بمشاركة الطلبة؟
 - ز- تفصيل وتعميم الخدمات الطلابية حسب خصائص الطلبة عند تقديمها لهم؟

أهداف الدراسة:

سعت الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- ١- التعرف على احتياجات طلبة الجامعة العربية المفتوحة من الخدمات الطلابية.
- ٢- قياس تقديرات طلبة الجامعة العربية المفتوحة لاحتياجاتهم من الخدمات الطلابية.
- ٣- التحقق من وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين تقديرات طلبة الجامعة العربية المفتوحة لاحتياجاتهم من الخدمات الطلابية في الجامعة تحت تأثير عدد من المتغيرات المستقلة (خصائص ديمغرافية للطلاب).
- ٤- اقتراح نموذج لإدارة الخدمات الطلابية، مناسب للوفاء باحتياجات طلبة الجامعة العربية المفتوحة من تلك الخدمات، بالاعتماد على وجهة نظر مجموعة من خبراء الإدارة التربوية.

أهمية الدراسة:

إضافة إلى مبرر ندرة وقصور البحث في مجال الخدمات الطلابية وشئون الطلاب بمؤسسات التعليم العالي عن بُعد، فلعلّ هذه الدراسة تكتسب أهميتها من أهمية التعليم العالي عن بُعد نفسه، وأهمية الخدمات الطلابية لنجاح مؤسساته وبرامجه؛ وهو ما يمكن توضيحه كالتالي:

١- أهمية مؤسسات وبرامج التعليم العالي عن بُعد: فأسلوب التعليم العالي عن بُعد والتعليم الجامعي المفتوح Open & Distance Higher Education يمثل خياراً ملائماً لإتاحة التعليم العالي لأعداد كبيرة من الأفراد، وتخليصه من قيود الزمان والمكان وغيرها من القيود، وتوفيره بكلفة أقل من كلفة التعليم العالي التقليدي؛ فقد أشار الصغير (١٤٢٥هـ) إلى أن "معدّل الكلفة السنوية للمتعلم عن بُعد في الجامعة المفتوحة، لا يتعدى ربع كلفة زميله في الجامعة التقليدية، وقد تصل إلى النصف إذا ما أخذنا في الاعتبار معدّل التسرّب في الجامعات المفتوحة" (ص: ١٩٤). ولعل الكلفة المنخفضة للمتعلم عن بُعد تُعزى إلى الطاقة الاستيعابية المرتفعة لمؤسسات التعليم العالي عن بُعد، مقارنة بمؤسسات التعليم العالي التقليدي، فعلى سبيل المثال تجاوز عدد المتعلمين في الجامعة المفتوحة في بريطانيا عام ٢٠٠٠م، وكما أورد أبو عمّ (١٤٢١هـ)، ٢٢٠٠٠٠٠ طالب وطالبة (ص: ١٢٨).

و في البلدان العربية، ومنذ ما يزيد على العقد من السنين، ظهرت عدد من برامج ومؤسسات التعليم العالي عن بُعد، في محاولة واضحة لمواجهة التحديات التي واجهها وما زال يواجهها التعليم العالي العربي؛ فالتعليم العالي في البلدان العربية، وكما وصفه بوسنينة (١٤٢٦هـ)، يقف في مواجهة التحدي المتعلق بالنمو السكاني، حيث يمر الوطن العربي بحالة

نمو سكاني يفوق بوتيرته وحجمه ما كان في المراحل السابقة، وبمعدل ٢.٨% سنويا، وهذا المعدل يزيد عن ضعف نمو السكان في العالم البالغ ١.١% سنويا. وهناك أيضا تحدي ضعف التمويل وقلة الموارد؛ فبالرغم من أن الإنفاق على التعليم العالي في الوطن العربي وصل إلى حوالي ٧ مليارات دولار عام ٢٠٠٠م، أي ما يقارب ٢٥.١% من إجمالي الدخل القومي العربي، إلا أن هذا غير كاف لمقابلة الإيفاء بمتطلبات التطورات الكمية والكيفية في هذا القطاع من التعليم (ص: ٢٤).

ومحليا -المملكة العربية السعودية- تشير العديد من التوقعات إلى تزايد عدد سكان المملكة إلى أكثر من ٤٣ مليون نسمة في عام ١٤٤٠هـ/٢٠٢٠م -بإذن الله- وذلك بافتراض بقاء معدلات الزيادة السكانية في المملكة مرتفعة، كما هي عليه في السنوات القليلة السابقة، ومن تلك التوقعات ما اختصره المنيع (١٤٢١هـ) في الجدول التالي:

جدول رقم (١): توقعات الزيادة السكانية في المملكة العربية السعودية حتى عام ٢٠٢٠م:

السنة	عدد السكان	معدل الزيادة السنوية
٢٠١٠م	٣١١٩٨٤٨٥	٣.٤%
٢٠١٥م	٣٦٨٦٠٨٨٧	٣.٤%
٢٠٢٠م	٤٣٢٥٥٤٢٩	٣.١%

وفي مقابل هذه الزيادة السكانية المتوقعة، فإن التعليم العالي السعودي، في المرحلة الجامعية (البكالوريوس)، سوف يواجه حتى ذلك الحين فجوة متزايدة بين العرض والطلب لكلا البنين والبنات، كما توقع السيف (١٤٢٣هـ)، في الجدول التالي:

جدول رقم (٢): تقدير الفجوة بين العرض والطلب على فرص التعليم العالي في مرحلة البكالوريوس في المملكة خلال الفترة ١٤٣٠-١٤٤٠هـ:

السنوات	البنين			البنات		
	الطلب المتوقع	العرض المتوقع	الفجوة	الطلب المتوقع	العرض المتوقع	الفجوة
١٤٣٠هـ	١٦٥٤٦١	٤١٥٢١	١٢٣٩٣٠	١٧٨٤٢٤	٥٤٨٦٥	١٢٣٥٥٩
١٤٣١هـ	١٧٣٤٦٨	٤١٥٣١	١٣١٩٣٧	١٨٦٨٥٨	٥٤٨٦٥	١٣١٩٩٣
١٤٣٢هـ	١٨١٤٧٥	٤١٥٣١	١٣٩٩٤٤	١٩٥٢٩٢	٥٤٨٦٥	١٤٠٤٢٧
١٤٣٣هـ	١٨٩٤٨١	٤١٥٣١	١٤٧٩٥٠	٢٠٣٧٢٧	٥٤٨٦٥	١٤٨٨٦٢
١٤٣٤هـ	١٩٧٤٨٨	٤١٥٣١	١٥٥٩٥٧	٢١٢١٦١	٥٤٨٦٥	١٥٧٢٩٦
١٤٣٥هـ	٢٠٥٤٩٥	٤١٥٣١	١٦٣٩٦٤	٢٢٠٥٩٥	٥٤٨٦٥	١٦٥٧٣٠
١٤٣٦هـ	٢١٣٥٠٢	٤١٥٣١	١٧١٩٧١	٢٢٩٠٢٩	٥٤٨٦٥	١٧٤١٦٤
١٤٣٧هـ	٢٢١٥٠٩	٤١٥٣١	١٧٩٩٧٨	٢٣٧٤٦٤	٥٤٨٦٥	١٨٢٥٩٩
١٤٣٨هـ	٢٢٩٥١٦	٤١٥٣١	١٨٧٩٨٥	٢٤٥٨٩٨	٥٤٨٦٥	١٩١٠٣٣
١٤٣٩هـ	٢٣٧٥٢٣	٤١٥٣١	١٩٢٩٩٢	٢٥٤٣٣٢	٥٤٨٦٥	١٩٩٤٦٧
١٤٤٠هـ	٢٤٥٥٣٠	٤١٥٣١	٢٠٣٩٩٩	٢٦٢٧٦٧	٥٤٨٦٥	٢٠٧٩٠٢

وهذه مؤشرات هامة تحتم - مع غيرها من المؤشرات- البحث عن بدائل جديدة لتقديم وإتاحة التعليم العالي في المملكة العربية السعودية؛ وفي هذا الصدد اقترح المنيع (١٤٢٣هـ) "استخدام أنماط التعليم المفتوح والتعليم عن بُعد.. لتخفيف الضغط على مؤسسات التعليم العالي وتقليل تكلفته، والتغلب على النقص في الهيئة التدريسية، وإعادة تأهيل الخريجين بأعداد كبيرة، ما يعني إتاحة فرص مواصلة التعليم العالي للجميع" (ص:٥٠). ورغم أن التوقعات السابقة قد سبقت الزيادة الأخيرة في عدد الجامعات السعودية منذ منتصف هذا العقد؛ إلا أن العجز في الطاقة الاستيعابية للتعليم العالي السعودي ما زال قائماً، يضاف إلى ذلك أن معظم الجامعات السعودية الجديدة لم تكن جامعات مستحدثة بالفعل وإنما أنشئت على أساس فصل فروع بعض الجامعات القائمة في مدن أخرى غير المدينة الأم للجامعة (فجامعة طيبة بالمدينة المنورة، على سبيل المثال، والتي أُعلن عنها عام ١٤٢٤هـ/٢٠٠٤م، أُقيمت على أساس دمج فرعي جامعتين سعوديتين كانا موجودين بالمدينة المنورة، وهما فرع جامعة الملك عبد العزيز بجدة وفرع جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية بالرياض).

٢- أهمية الخدمات الطلابية بمؤسسات التعليم العالي عن بُعد: فالخدمات الطلابية Student Services في التعليم العالي أو ما يعرف بشؤون الطلاب Student Affairs أو الاحتياجات غير الأكاديمية Non-Academic needs ، لا تقل أهمية عن البرنامج التعليمي نفسه؛ ولهذا أكدّ العثمان وآخرون (١٤٢٢هـ)، وقد كانوا في موقع المسؤولية والممارسة الميدانية لشؤون وخدمات الطلاب في إحدى الجامعات السعودية، على أنه "لا يثق العملية التعليمية في مرحلة التعليم العالي أهدافها المنشودة، فلا بد من تدعيمها بمجموعة من برامج الرعاية والخدمات الشاملة للطلاب في جميع متطلبات حياته اليومية، فهذه البرامج لا تقل أهمية عن دور الكتاب والمعلم". (ص:٣) .

ويمكن الحكم بأن مهمة أخصائي الخدمات الطلابية في مؤسسات التعليم العالي عن بُعد، لا تقل أهمية عن مهمة نظرائهم في الجامعات التقليدية إن لم تفوقها؛ ففي مراجعة للأدبيات التربوية في مجال التعليم العالي عن بُعد ، في بداية النصف الثاني من تسعينيات القرن العشرين الميلادي، توصل بيرنل وآخرون (١٩٩٦) Purnell & Others إلى أن الخدمات الطلابية المساندة التي تُقدّم للطلبة المتعلمين عن بُعد تُسهم في المحافظة على دوافعهم نحو التعلم بل وتزيدها، كما تُسهم في رفع فعالية مهاراتهم التعليمية، وتولد الإحساس لديهم بالانتماء للمؤسسة من خلال التواصل مع المحاضرين وبقية الطلبة، كما تسهّل حصولهم على الإرشاد الأكاديمي، إضافة إلى أنها تتيح المرور إلى المصادر والمراجع العلمية، وتوفّر الإجابة عن الأسئلة المتعلقة بالإجراءات الإدارية للدراسة وغيرها.

وبتقدير رُمل (٢٠٠٢) Rumble أن الخدمات الطلابية لطلبة التعليم العالي عن بُعد ، تهدف - بشكل عام - إلى "استقطاب الطلبة وقبولهم، وتسجيلهم في المساقات المختلفة، وتوزيعهم على المشرفين التعليميين Tutors والمرشدين Advisers بالشكل المناسب، وإخبارهم بما يُتوقع منهم عند انضمامهم للمؤسسة؛ كدفع الرسوم، والالتزام بالأنظمة، وإخبارهم أين ومتى يجب أن يحضروا لأداء الاختبارات وغيرها" (٦١: p).

وأضاف رُمل (٢٠٠٢) Rumble أن من أهم الخدمات الطلابية في نظم التعليم عن بُعد: "المساعدة والإرشاد في اختيار مجال الدراسة، واختيار المساق المناسب، ومواجهة المشكلات الشخصية (نفسية، زوجية، صحية... الخ)، وتعريف الطلبة بالمهن والدراسات اللاحقة والقواعد التنظيمية المؤسسية التي تؤثر في دراستهم (كنقل وحدة من وحدات البرنامج، واستبعاد مساق معين، والمساقات الإجبارية أو الاختيارية... الخ)، وتعريف الطلبة بالإجراءات الإدارية (كترتيبات دفع الرسوم، والانسحاب من المساق، وتغيير العناوين... الخ)، وكذلك معالجة القضايا التي تستدعي إرشاد خاص؛ كالقضايا التي تواجه الطلبة المعوقين أو السجناء..." (٦٢ _ ٦١: pp).

وكما سيرد مفصّلاً في الفصل الثاني من هذه الدراسة (أنظر الفصل الثاني ص: ٣٦-٤٢)، فقد أشارت مجموعة من الدراسات السابقة، في السنوات السبع الماضية، إلى وجود علاقة بين برامج الخدمات الطلابية في عدد من مؤسسات التعليم العالي عن بُعد في دول ومناطق متفرقة من العالم، وبين عدد من شئون الطلاب الهامة؛ كالعلاقة الإيجابية بين الخدمات الطلابية وبين مستوى الاحتفاظ Retention بالطلبة واستمرارهم Persist في الدراسة. وكذلك وجود علاقة عكسية بين مستوى الخدمات الطلابية وبين حالات التسرب Dropout وترك الدراسة Attrition أو الانسحاب منها Withdraw وهي مشكلات ملحة تعاني منها مؤسسات التعليم العالي عن بُعد بدرجة تفوق مؤسسات التعليم العالي التقليدي بما مقداره ١٠-٢٠%، علاوة على دور الخدمات الطلابية في الحد من شعور الطلبة المتعلمين عن بُعد بالعزلة Isolation، وهي الأخرى من أهم مشكلات برامج ومؤسسات التعليم العالي عن بُعد .

حدود الدراسة:

نظراً لأن هناك بعض المحددات والصعوبات التي أحاطت بالدراسة، فقد تم تحديد الدراسة بالحدود التالية:

الحدود الموضوعية:

- طلبة الجامعة العربية المفتوحة/ فرع المملكة العربية السعودية.
- خبراء الإدارة التربوية ذوي العلاقة المباشرة بمجالات: الإدارة التربوية ك تخصص نظري، وإدارة الخدمات الطلابية كممارسة عملية، وإدارة التعليم العالي عن بُعد كممارسة عملية أيضاً.
- الخدمات الطلابية التي عبّر طلبة الجامعة العربية المفتوحة عن احتياجهم إليها، والتي تمت مراجعتها في ضوء الأدبيات السابقة، وآراء مجموعة من خبراء التربية والتعليم.

الحدود المكانية:

- (أ) الحدود المكانية المتعلقة بالطلبة: مراكز الجامعة العربية المفتوحة التابعة لفرعها بالمملكة العربية السعودية (مراكز: الرياض، وجدة، والمدينة المنورة، وحائل، والمنطقة الشرقية؛ دون المراكز الثلاثة التي تمت الموافقة عليها مؤخراً، وربما افتتحت قريب العاجل في: نجران، وعسير، والقصيم).
- (ب) الحدود المكانية المتعلقة بخبراء الإدارة التربوية: أعضاء هيئة التدريس بالجامعات الحكومية في المملكة العربية السعودية القائمة وقت تطبيق الدراسة وعددها ٢١ جامعة (استثني منها جامعة الملك عبد الله للعلوم والتكنولوجيا).

الحدود الزمانية:

- العامين الدراسيين ١٤٢٨/١٤٢٩ هـ - ١٤٣٠/١٤٢٩ هـ.

مصطلحات الدراسة:

فيما يلي سوف يتم استعراض عدد من التعاريف السابقة لكل مصطلح من مصطلحات الدراسة، أو العودة إلى أصلها اللغوي، ثم تقديم التعريف الخاص بهذه الدراسة. فمن المتعدّر إيجاد تعريف جامع مانع لأي مصطلح من المصطلحات والمفاهيم الشائعة في مجال الدراسات التربوية والإنسانية عموماً، وذلك لاختلاف النظرة إلى كل منها من شخص إلى شخص ومن منظور إلى منظور ومن اتجاه تربوي إلى اتجاه آخر.

هناك العديد من الجهود السابقة التي حاولت توضيح مصطلح "التعليم عن بُعد"، سواء بتعريفه أو بتحديد عدد من خصائصه؛ ومن تلك الجهود ما يلي:

- تعريف إدغار فور Edgar Four الوارد في عامر (٢٠٠٧م) والذي عرّف التعليم عن بُعد بأنه "نظام أكثر مرونة وحرية في اختيار الدارس للمكان والزمان الذي يتعلم فيه، ويحاول توزيع التعليم من حيث الزمان والمكان، معتمداً على وسائل اتصال معينة" (ص:٢٠).
- تعريف هولمبرج Holmberg الوارد في مدني (١٤٢٧هـ) والذي عرّف التعليم عن بُعد بأنه "تعليم يغطي مختلف صور الدراسة في كافة المستويات التعليمية التي لا تخضع فيها العملية التعليمية لإشراف مستمر ومباشر من المشرفين Tutors في قاعات الدراسة، ولكنها تخضع لتنظيم مؤسسي Institutional Organization، ويحدد ذلك التنظيم مكانة الوسائط التقنية في العملية التعليمية، ودورها في تحقيق الاتصال بين المعلم والمتعلم دون الالتقاء وجهاً لوجه (ص:١٥).

وقد وضّح ر. كِدَال وقفيست-إريكسون (٢٠٠٣) Rekkedal & Qvist-Eriksen أن التعليم عن بُعد هو ذلك النمط من التعليم الذي يتسم بالخصائص التالية: (١) الانفصال Separation شبه الدائم بين المعلم والمتعلم. (٢) تأثير المنظمة التربوية في عملية التخطيط وتقديم مواد التعلم، وتزويد الطلبة بخدمات الدعم. (٣) استخدام الوسائط التقنية وفي توصيل محتوى المواد الدراسية على المتعلم. (٤) توفير الاتصال في اتجاهين قدر الإمكان. (٥) التعلم الفردي، مع إمكانية اللقاء وجهاً لوجه أو عن طريق الوسائط الإلكترونية، لكلا الأغراض التعليمية أو الاجتماعية (٢:p).

- وعدّد سيمُنْسُن وآخرون (٢٠٠٦) Simonson & Others بعض خصائص التعليم عن بُعد وهي الخصائص التالية: (١) أنه تعليم مؤسسي. (٢) وجود وسائل اتصالات غير متزامنة تمكن الطلبة من الوصول إلى المصادر التعليمية في أوقات متباعدة. (٣) المشاركة في تجارب التعلم من خلال المشاركة في البيانات والتسجيلات. (٣٢:p)

وذكر فالوو Falowo (٢٠٠٧) عدداً من خصائص التعليم عن بُعد الهامة والمميزة له عن غيره من أنماط التعليم؛ ومنها: (١) التزويد بنظام اتصال ثنائي الاتجاه لإتمام العمليات الحوارية للطلبة مع المعلمين ومع إدارة الجامعة وبين الطلبة بعضهم البعض. (٢) وجود تأثير واضح للمنظمة التعليمية على الطلبة بوجود الخدمات الطلابية كالإرشاد والتوجيه على سبيل المثال. (٣) توافق الأغراض التعليمية والأغراض الاجتماعية.

- وأورد مدني (١٤٢٧هـ) الخصائص التالية للتعليم عن بُعد: (١) الإتاحة Accessibility؛ وتعني أن الفرص التعليمية متاحة للجميع بغض النظر عن المعوقات الزمانية والمكانية. (٢) تحكم المتعلم Learner Control؛ وتعني أن المتعلمين يمكنهم ترتيب موضوعات المنهج المختلفة واختيار أساليب تقويمهم بحسب ظروفهم وقدراتهم. (٣) الاعتمادية Accreditation؛ وتعني مدى مناسبة البرامج الدراسية ودرجاتها العلمية للأغراض التي وضعت من أجلها، وملائمة تلك البرامج لحاجات المجتمع، والذي يؤدي بالتالي إلى الاعتراف بهذه البرامج وقابليتها للاعتماد الأكاديمي والمهني. (٤) اختيار أنظمة التوصيل Choice of Delivery Systems؛ فالمتعلمون لا يتعلمون بطريقة واحدة، ولذلك فإن اختيارهم لأنظمة التوصيل العلمي يعد سمة أساسية لهذا النمط من التعليم (ص:٣٢).

- وحدّد مانشور وإبراهيم (nd) Manshor & Ibrahim مجموعة من خصائص التعليم عن بُعد ومنها الخصائص التالية: (١) الملائمة Convenience؛ فهو يسمح للطلاب بالدراسة طبقاً لما يتيحه لهم جدولهم اليومي الشخصي وظروف حياتهم. (٢) تحسين فرص التعلم Improved Learning Opportunities؛ إذ أن الطلبة في التعليم عن بُعد يتمتعون بنفس الدرجة من الأداء والرضا التي يتمتع بها نظرائهم في الفصول الدراسية

التقليدية. ٣) التعلّم الذاتي Self-Paced Learning؛ فهو يتيح تعلمًا ذاتيًا خالصًا للطلاب، وقد أظهرت العديد من الدراسات أن طرق التوجيه الذاتي Self-Directed في التعليم، أفضل بكثير من الطرق المعتمدة على توجيه المعلم Teacher-Directed. ٤) التعاون Collaboration؛ فبفضل التطور في تقنيات الاتصال، يمكن لطلبة التعليم عن بُعد أن يكتسبوا فرصًا أكبر للتفاعل فيما بين بعضهم البعض من جهة، وفيما بينهم وبين مشرفيهم من جهة أخرى. ٥) تنوّع الوسائط Variety of Media؛ حيث يوفر التعليم عن بُعد تنوعًا للوسائط يتلاءم مع تنوع أنماط وأساليب التعليم ومساقته.

ويُعرّف "التعليم العالي عن بُعد" في هذه الدراسة بأنه: "اتجاه في التعليم العالي، يتم في إطار مؤسسي، يفك الارتباط بالزمان والمكان، ولا يتطلب اللقاء المباشر بين المعلم والمتعلم على الدوام، ويعتمد بدلًا من ذلك على وسائط الاتصال الحديثة خصوصًا الإنترنت (كما في حالة الجامعة العربية المفتوحة)، كما يعتمد بدرجة عالية على الجهد الذي يبذله الطالب من خلال ممارسة التعلّم الذاتي، في ظل وجود نظام للخدمات الطلابية وشؤون الطلاب".

٢- التعليم الجامع المفتوح:

من الملاحظ أن كافة الجامعات المفتوحة ومراكز التعليم المفتوح بالجامعات التقليدية تستخدم - عمليًا - أسلوب التعليم عن بُعد في تقديم برامجها التعليمية. كما أن كثيرًا من تعاريف التعليم المفتوح تتجه به في جانبه التطبيقي إلى أسلوب التعليم عن بُعد، وهو الأمر الذي يفسر أن التعليم المفتوح مبدأ أو فلسفة في التعليم العالي يصعب تطبيقها دون اعتماد التعليم عن بُعد كأسلوب وطريقة عملية؛ وفيما يلي مجموعة من تعاريف التعليم المفتوح متنوعة بمناقشة مقتضدة لعلاقة تعريف التعليم المفتوح في كل منها بالتعليم عن بُعد:

- تعريف الموسوعة الدولية للتعليم العالي الوارد في عامر (٢٠٠٧م) والتي عرّفت التعليم المفتوح بأنه "تعليم غير مقيد أو مشروط أو قاصر على فئة معينة، بل متاح للجميع، ويتضمن سهولة القبول في مؤسسات التعليم وسهولة الحصول على الفرص التعليمية" (ص: ١١٣). وسهولة الحصول على الفرص التعليمية ترتكز على إتاحة التعليم المفتوح بطريقة التعليم عن بُعد؛ فلو أن المؤسسة التعليمية ألزمت الطالب بالحضور في وقت معين وفي مكان معين تصبح الفرصة التعليمية حينها صعبة المنال، وبالتالي لم يعد التعليم المفتوح مفتوحًا، خصوصًا لمن يعمل أو لديه ارتباطات أخرى.

- تعريف معجم مصطلحات تكنولوجيا التعليم الصادر عن اليونسكو عام ١٩٨٧م، الوارد في مالك (٢٠٠٠م) والذي عرّف التعليم المفتوح بأنه: "منظومة للتعليم تتيح التعليم للناس جميعًا، بغض النظر عن الشروط الرسمية للتعليم التقليدي" (ص: ٢٩). ومن أبرز الشروط الرسمية للتعليم التقليدي - كما هو معروف - حضور الطالب إلى المؤسسة التعليمية في وقت ومكان محددين، الأمر الذي يتلافاه أسلوب التعليم عن بُعد.

- تعريف بَيْن Paine الوارد في حمدان (١٤٢١هـ) والذي عرّف التعليم المفتوح بأنه "عملية ترتكز على الوصول Access إلى الفرص التعليمية، وفلسفة تجعل التعليم أكثر شعبية للمتعلم وارتكازًا عليه. (ص: ٥٩). ويتضمن هذا التعريف اثنتين من أهم خصائص التعليم عن بُعد، وهما خاصية الوصول Access إلى الفرص التعليمية، وخاصية الارتكاز على الدارس الذي يمارس عملية التعلّم الذاتي، وهي من أبرز خصائص التعليم عن بُعد.

- تعريف روزيتي Rossetti الذي أورده حمدان (١٤٢١هـ) أيضًا، والذي يفهم التعليم المفتوح من خلال خصائصه الرئيسية؛ وهي الخصائص التالية: "دخول مفتوح Open Entry، وتعلم مفرد Individualized، وتقويم ذاتي Self Assessment، ودعم المتعلم Learner Support، ومثابرة ذاتية Self-Pacing، وأيام بدء متعددة Many Start

Days " (ص:٦٠). وهذا التعريف يحتوي على العديد من خصائص التعليم عن بُعد السابق ذكرها.

ويُعرّف التعليم المفتوح في هذه الدراسة بأنه: "مبدأ في التعليم العالي يقوم على إتاحتها لكل من يطلبه وقادر عليه متخلصاً من الكثير من القيود التي تقيد التعليم العالي التقليدي، ومتيحاً فرصاً أكبر في اختيار طريقة ومحتوى التعلم، ويتم تنفيذه من خلال أسلوب التعليم عن بُعد. ويضيف التعليم الجامعي المفتوح، عند مقارنته ببعض أنماط التعليم عن بُعد الأخرى، فرصة حضور الطالب عدد من المحاضرات وجهاً لوجه، في مراكز تعلم محلية/إقليمية تتبع للجامعة المفتوحة (كما في حالة الجامعة العربية المفتوحة)".

٣- مؤسسا التعليم العالي: عد :

أشارت أمل محمد (٢٠٠٥) Mohamed إلى أن مؤسسات التعليم العالي التي تتيح فرصة التعليم والتعلم عن بُعد للراغبين به؛ تتواجد في ثلاثة أنماط رئيسية؛ وهي الأنماط التالية:

١. مؤسسات النمط الثنائي Dual Mode : وهي مؤسسات تقليدية تقدم برامج للتعليم العالي عن بُعد، إلى جانب برامجها التقليدية (كما في حالة جامعة الملك عبد العزيز بالمملكة العربية السعودية).

٢. مؤسسات النمط الأحادي Single Mode: وهي مؤسسات متخصصة في تقديم التعليم العالي عن بُعد ، بطريقة التعليم الجامعي المفتوح في كثير من الحالات. (كما في حالة الجامعة العربية المفتوحة AOU وجامعة القدس المفتوحة QOU والجامعة المفتوحة في بريطانيا OU).

٣. مؤسسات النمط الافتراضي Virtual Mode: وهي مؤسسات تقدّم خدماتها التعليمية اعتماداً على أسلوب التعلم الإلكتروني من خلال شبكة الإنترنت، وهي جامعات إلكترونية افتراضية Virtual Universities خالصة (كما في حالة جامعة جونز Jones الدولية في الولايات المتحدة الأمريكية والجامعة الافتراضية السورية SVU)

وتعرّف مؤسسات التعليم العالي عن بُعد ، في هذه الدراسة، بأنها: "المؤسسات الأحادية للتعليم العالي عن بُعد Single Mode التي تتخصّص في تقديم التعليم العالي عن بُعد وفق مبدأ التعليم الجامعي المفتوح، والتي تتوزع فروعها ومراكز التعلم المحلية التابعة لها في عدد من البلدان والأقاليم والمدن المختلفة؛ كما في حالة الجامعة العربية المفتوحة AOU ، وجامعة القدس المفتوحة QOU ، والجامعة المفتوحة في بريطانيا OU".

٤- الجامعة العربية مفتوحة:

بعد زيارة فرع الجامعة العربية المفتوحة بالمملكة العربية السعودية (الرياض) وعدد من مراكزها الإقليمية في مدن ومناطق المملكة، وبعد الاطلاع على عدد من منشوراتها التعريفية وزيارة موقعها على شبكة الإنترنت، تُعرّف الجامعة العربية المفتوحة، في هذه الدراسة، بأنها: "مؤسسة عربية غير ربحية للتعليم العالي عن بُعد، تتم الدراسة فيها وفق مبدأ (التعليم الجامعي المفتوح) وبأسلوب (التعليم العالي عن بُعد). مقرها الرئيسي في دولة الكويت ولها فروع في المملكة العربية السعودية والكويت والبحرين وسلطنة عمان ولبنان والأردن ومصر؛ ويتبع لفرعها في المملكة العربية السعودية - حالياً- مجموعة من مراكز التعلم المحلية في الرياض والدمام والأحساء وحائل وجدة والمدينة المنورة".

٥- الخدمات لطلابية بمؤسسات التعلم العالي: عد :

ذكر النقيب (١٤١٧هـ) أن " كلمة خدمة Service تعني مجهود أو مجهودات هادفة تبذل لتحقيق فائدة أو منفعة أو لإيقاف ضرر واقع أو محتمل الوقوع . ومن مفهوم الخدمة جاء مفهوم الخدمات الطلابية"(ص:٩٥).

وفي التعليم العالي عن بُعد، يُطلق على الخدمات الطلابية في برامج ومؤسسات التعليم العالي عن بُعد، مسمى خدمات دعم الطلبة Student Support Services أو دعم المتعلمين Learners Support. وقد ذكر كدَل وقفيست-إريكسون (٢٠٠٣) Rekkedal & Qvist- Eriksen أن خدمات دعم الطلبة في التعليم عن بُعد تعني "كل ما توفره المؤسسة التعليمية بواسطة مكاتبها الرسمية، من مظاهر الاتصال الشخصي بين طاقم المؤسسة وطلبتها، وتشمل جهود المؤسسة لمساعدة الطلبة فيما يتعلق باحتياجاتهم الشخصية، وجميع الوسائل التي يكون الطلبة من خلالها قادرين على استخدام موارد المؤسسة التعليمية المختلفة، وجميع الموارد المسخرة للاستجابة إلى حاجات المتعلمين عن بُعد (قبل) و(أثناء) و(بعد) عملية التعلم" (p:١٣).

وتُعرّف الخدمات الطلابية بمؤسسات التعليم العالي عن بُعد، في هذه الدراسة، بأنها: "كل ما يمكن أن قدّمه مؤسسة التعليم العالي عن بُعد لطلبتها، غير الخدمة التعليمية، من إجراءات وتسهيلات ووسائل ومساعدات تمكّنهم من الالتحاق بالمؤسسة، والاستمرار بالدراسة فيها، وتدعمهم معنويًا ومهنيًا وأكاديميًا بعد التخرج؛ وتشمل الخدمات الطلابية بمؤسسات التعليم العالي عن بُعد إحدى وعشرون مجموعة خدمات طلابية؛ وهي المجموعات التالية:

١. **خدمات التعريف بالتعليم عن بُعد وبالجامعة:** وتتمثل في إتاحة معلومات كافية ومحدّثة باستمرار عن التعليم عن بُعد وعن الجامعة، تتاح للطلبة المتوقعين (الذي لم يلتحقوا بعد بالجامعة)، بحيث تساعد هذه المعلومات الطالب في اتخاذ قراره بالدراسة في الجامعة.
٢. **الخدمات المتعلقة بالتخصصات الدراسية:** وتتمثل في إتاحة معلومات كافية ومحدّثة باستمرار واستشارات تمكّن الطالب من اختيار التخصص المناسب لطموحه وإمكاناته وميوله؛ متى ما قرّر الدراسة بالجامعة.
٣. **خدمات القبول:** وتتمثل في مجموعة الإجراءات التي يتم من خلالها انتقال الطالب إلى الجامعة واعتباره طالبًا من طلابها، وتشمل إعلان مواعيد القبول وشروطه وإجراءاته وتنويع أساليبه وغيرها.
٤. **الخدمات المتعلقة بالرسوم الدراسية:** وتتمثل في تسهيلات دفع الرسوم الدراسية وتنويع طرق تسديدها، مشتملة على توفير الاستشارة المالية في هذا الشأن، والإعلان عن شروط القروض والمنح الدراسية والتخفيضات والإعفاءات من الرسوم الدراسية وغيرها من المميزات المالية.
٥. **خدمات التحضير للدراسة:** وتتمثل في مجموعة خدمات تهدف إلى تهيئة الطالب لبدء الدراسة دون معوقات، عن طريق رفع مستوى مهارات الاتصال والتعلّم الذاتي لديه وإعداده لممارسة الاتصال عن بُعد ورفع مستوى مهاراته في مجال لغة الدراسة، إضافة إلى استثمار خبراته ومكتسباته الأكاديمية السابقة؛ ومنها تحديد المستوى في مجال لغة الدراسة، والبرامج الدراسية التحضيرية، ومعادلة الشهادات والخبرات التعليمية السابقة.
٦. **خدمات استقبال المستجدين:** وتتمثل في مجموعة إجراءات يتم من خلالها دمج الطالب المستجد بمجتمع الجامعة واعتباره فردًا من أفرادها؛ ومنها: منحه رقما وبطاقة جامعية، وتزويده باسم مستخدم Username وكلمة سر Password للمرور إلى نظام إدارة التعلّم بالجامعة LMS، ومنحه بريد إلكتروني، وإقامة حفل استقبال خاص بالمستجدين يجمعهم بطاقم مركز التعلّم المحلي الفني والإداري.
٧. **خدمات التسجيل:** وتتمثل في إعداد جدول مرن للشعب الدراسية قبيل بداية الفصل الدراسي، وإتاحة الفرصة للطلبة للاختيار من بين أكبر عدد من بدائل القاعات

الدراسية (الشعب الدراسية)، وإعلان مواعيد التسجيل والحذف والإضافة والانسحاب من المساقات المسجلة وتأجيل الدراسة وغيرها...

٨. **خدمات الإرشاد الطلابي:** وتمثل في مجموعة الجهود المخططة والمنظمة التي يقوم بها مختصون لمساعدة الطلبة على مواجهة صعوباتهم ومشكلاتهم التي تقلل من فاعلية العملية التعليمية، ومساعدتهم على التخلص من هذه المشكلات والسيطرة عليها؛ ومن ذلك الإرشاد الأكاديمي، والنفسي، والاجتماعي، والمهني، والصحي..

٩. **الخدمات الطلابية المتعلقة بالمشرّفين التعليميين:** وتمثل في إجراءات تنسيق العلاقة بين الطلبة والمشرّفين التعليميين (الأساتذة) Tutors ، وهم في الغالب أساتذة غير متفرّجين يشرفون على تعلّم الطلبة المتعلمين عن بُعد، سواء باللقاءات الصفية في مراكز التعلّم المحلية أو من خلال وسائل الاتصال والتعلّم عن بُعد؛ ومن هذه الخدمات توفير الساعات المكتبية وصفحات الويب للمشرّفين التعليميين، وتدريبهم على التواصل مع الطلبة من خلال نظم إدارة التعلّم LMS، إضافة إلى حسن اختيار هؤلاء المشرّفين الأكاديميين... وغيرها.

١٠. **خدمات دعم التعلّم:** وتمثل في الجهود التي تدعم التعلّم الذاتي للطلبة؛ كتزويدهم بالكتب الدراسية والوسائط المتعددة في وقت مناسب، وتوفير المحاضرات المباشرة في مراكز التعلّم أو إتاحة المحاضرات المتزامنة Synchronous على شبكة الإنترنت، إضافة إلى إتاحة المواد غير المتزامنة Asynchronous كالتسجيلات والملاحق والملخصات والشروحات والتدريبات...

١١. **خدمات مصادر التعلّم:** وتمثل في إتاحة الوصول والمرور إلى كافة الوسائط الحاملة للمعلومات اللازمة للتعلّم والبحث والدراسة؛ كالمكتبات الافتراضية وقواعد المعلومات، والمكتبة الورقية في مركز التعلّم المحلي، وإبرام الاتفاقيات مع الجامعات التقليدية لاستخدام مكتباتها ومصادر معلوماتها من قبل طلبة الجامعة المفتوحة، وغيرها.

١٢. **خدمات التقويم التربوي:** وتمثل بجميع الإجراءات التي تهدف إلى تزويد الطالب بالتغذية الراجعة عن تعلّمه، كفتح سجل شامل له، وإجراء الامتحانات التحصيلية والتعيينات (الواجبات) الدورية وتقويم تعلّم الطالب من خلالها باستمرار وبانتظام، وتنسيق مواعيدها لتجذب إرهاب وإرباك الطالب...

١٣. **الخدمات التدريبية:** وتمثل في مجموعة الجهود الرامية إلى رفع مستوى مهارات الطلبة في جوانب مهمة تدعم تعلّمهم أو تساعدهم على تنمية شخصياتهم، من خلال دورات تدريبية في مركز التعلّم المحلية أو على شبكة الإنترنت أو في مؤسسات أخرى تتعاون مع الجامعة المفتوحة، وذلك في مجالات الحاسب الآلي وإدارة الوقت وتطوير الذات والبحث العلمي، إضافة إلى التدريب التعاوني مع مؤسسات الأعمال أثناء تعلّم الطلبة.. الخ.

١٤. **خدمات النظم الجامعية:** وتمثل في صياغة وإعلان مجموعة من القواعد السلوكية التي يلتزم بها كافة أفراد مجتمع الجامعة المفتوحة، والتي توضح حقوقهم وواجباتهم، وتهدف إلى تأمين سلامتهم واطمئنانهم واستقرارهم والحفاظ على مصالحهم وحقوقهم؛ ومنها صياغة وإعلان نظم جامعية واضحة حول حقوق وواجبات الطالب والمكافآت والعقوبات والتظلمات والشكاوى وإجراءات حل النزاعات وغيرها...

١٥. **خدمات حل مشكلات الطالب المختلفة:** وتمثل في الجهود الرامية إلى إزالة كل العقبات التي تعترض الطلبة وتمنعهم من تحقيق أهدافهم التعليمية بالجامعة، سواء كانت

تلك العقبات داخل الجامعة كالمشكلات الإدارية والدراسية، أو خارجها كالمشكلات الاجتماعية والأسرية وفي جهة العمل...

١٦. **خدمات العلاقات العامة والإعلام:** وتتمثل في الجهود، التي تستخدم في الغالب

وسائل الإعلام الجماهيري، وتهدف إلى كسب الرأي العام المجتمعي (الجمهور الخارجي للجامعة) لصالح الجامعة ولصالح طلبتها ودعمهم؛ إضافة إلى الجهود التي تهدف إلى ربط أفراد الجامعة (الجمهور الداخلي للجامعة من إداريين وطلبة وأكاديميين..). برباط وثيق من التواصل والتفاهم والإدراك لأهداف جامعتهم؛ ما يدعم الروح المعنوية، لدى الجميع، ويشبع العلاقات الإنسانية فيما بينهم، ويرفع من كفاءتهم، ويزيد من إنتاجيتهم. ومن أمثلتها المنتديات الإلكترونية التي تجمع كافة منسوبي الجامعة، والصحيفة الجامعية (الإلكترونية وورقية)، والاتفاق مع مؤسسات أخرى من أجل تقديم تسهيلات وتخفيضات للطلبة وغيرها ...

١٧. **خدمات التنمية الاجتماعية للطلاب:** وتتمثل في الجهود التربوية الرامية إلى

كسر إحساس الطلبة المتعلمين عن بُعد بالعزلة، وتنمية مهارات التواصل والتكافل الاجتماعي بينهم وإشعارهم بأنهم أعضاء في مجتمع تعليمي حقيقي؛ ومنها الأنشطة الطلابية بأنواعها، وإتاحة الفرصة لمشاركة الطلبة في قيادة الجامعة، وإنشاء صندوق تعاوني للطلبة وغيرها...

١٨. **خدمات المباني الجامعية:** وتتمثل في مجموعة الأبنية وغرف الدراسة

والمعامل والمكتبات والساحات وأي فراغات مكانية تساعد على نجاح العملية التعليمية؛ وتشمل إنشاء المباني في أماكن مناسبة (لكل مركز تعلم محلي مبنى خاص) وتزويدها بمختلف التجهيزات اللازمة؛ كالمطعم والمسرح والملاعب والمعامل والأثاث ...

١٩. **خدمات التخرج ومنح الشهادة:** وتشمل مجموعة الإجراءات التي يتم بموجبها

منح الطلبة المؤهل الذي يستحقونه، وتقديرا مناسباً لجهودهم التعليمي خلال الفترة الماضية، وامتلاك قناة اتصال مستمرة بالجامعة في الفترة اللاحقة؛ وتشمل أيضا تصديق الشهادة من الجهات المختصة، وسرعة منحها للطلاب، وإقامة حفل تخرج، والتواصل المستمر مع الخريجين... وغيرها.

٢٠. **خدمات الدعم المهني للخريجين:** وتتمثل في مجموعة الجهود والإجراءات

والاستشارات التي تعين الطلبة على إيجاد فرصة عمل تناسب تخصصهم الذي تخرجوا فيه، وتوفير برامج للتطوير المهني للخريجين في أماكن عملهم؛ وحصول الجامعة على شهادات الاعتماد المهني من الهيئات والجهات المختصة ...

٢١. **خدمات الدعم الأكاديمي للخريجين:** وتتمثل في مجموعة الجهود والإجراءات

التي تُعِين الطالب على إيجاد فرصة دراسة لاحقة للمرحلة والتخصص الذي تخرج فيه؛ كالاستشارات التي تقدم للخريجين من أجل مواصلة الدراسة والتعلم المستمر، وتوفير قائمة بفرص الدراسة في جامعات أخرى وتكريم المتفوقين، وحصول الجامعة على شهادات الاعتماد الأكاديمي من الهيئات والجهات المختصة وغيرها.

٦- إدارة الخدمات الطلابية لتعليم العالي ن ب ، عد:

تعرف الإدارة في كثير من الأحيان بتحديد عناصرها كالخطيط والتنظيم والتوجيه. ألخ؛ وتعرف إدارة الخدمات الطلابية بمؤسسات التعليم العالي عن بعد في هذه الدراسة بأنها "مجموعة من العمليات الإدارية، والتي يتم بمجملها ضمان حصول طلبة التعليم العالي عن بُعد على الخدمات الطلابية، على نحو يفي باحتياجاتهم من تلك الخدمات؛ وتشمل هذه العمليات: التخطيط للخدمات الطلابية- تنظيم العاملين فيها-الاتصال بالطلبة لتقديم

الخدمات الطلابية لهم-إدارة المعلومات الخاصة بالطلبة- توجيه العاملين بالخدمات الطلابية-
تقويم الخدمات الطلابية-تعميم أو تفصيل الخدمات حسب خصائص الطلبة عند تقديمها لهم".

٧- وجهة نظر (أوالند ور) Perspective:

عرّفت الدبوس (٢٠٠٣م) وجهة النظر بأنها "مصطلح يستخدم في العلوم الاجتماعية ويقصد به منهج الشخص أو توجيهه في مشكلة ما، مؤكداً على حقيقة أن أي طريقة تتضمن بعض الافتراضات الأساسية أو النظرية، أو النموذج" (ص:٧٠٢).

ويُقصد بوجهة النظر في هذه الدراسة: "آراء مجموعة من أعضاء هيئة التدريس بالجامعات السعودية، المتخصصين نظرياً بالإدارة التربوية أو الممارسين عملياً لإدارة الخدمات الطلابية أو إدارة التعليم العالي عن بُعد، والتي يمكن الخروج منها بنموذج مقترح لإدارة الخدمات الطلابية بالجامعة العربية المفتوحة بوصفها مؤسسة للتعليم العالي عن بُعد، بعد إطلاع هؤلاء الخبراء على احتياجات الطلبة من الخدمات الطلابية بتلك الجامعة".

٨- خبراء الإدارة البوية:

جاء في معجم (القاموس المحيط) للفيروز آبادي أن الخَيْرُ والخَيْرَةُ العِلْمُ بالشيء". والخبراء جمع خبير، والخبير كما جاء في معجم الرائد لجبران مسعود (١٩٨٢م) هو "المختص بعلم أو عمل" (ص:٢٥٣). وفي المعجم العربي الأساسي الذي أعده جماعة من كبار اللغويين العرب بتكليف من المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم (١٩٨٩م) ورد أن الخيرة مصدر خَبِرَ وجمعها خبرات، وهي نتاج ما مرّ به الشخص من أحداث أو رآه أو عاناه. والخبير هو بالغ الخبرة والعلم، قال الله تعالى "فاسأل به خبيراً" (سورة الفرقان-٥٩). والخبير هو العارف بالأمر على حقيقته قال الله تعالى "إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِمَا تَدْبِرُونَ خَبِيرًا" (سورة النساء-٩٤).

ويقصد بالخبراء في هذه الدراسة: "مجتمع متكامل الخبرة مكون من مجموعة من الخبراء لدى بعضهم الخبرة النظرية في مجال "الإدارة التربوية"، ولدى البعض الآخر الخبرة العملية في مجال "إدارة الخدمات الطلابية"، ولدى آخرين الخبرة العملية في مجال "إدارة التعليم عن بُعد؛ وهذا المجتمع مكون من:

- أعضاء هيئة التدريس بالجامعات السعودية المتخصصين نظرياً بالإدارة التربوية.
- أعضاء هيئة لتدريس بالجامعات السعودية المكلفون بعمادات شئون الطلاب، والقبول التسجيل، وشئون المكتبات (عمادات الخدمات الطلابية).
- أعضاء هيئة التدريس بالجامعات السعودية المكلفون بعمادات التعليم عن بُعد، بتلك الجامعات، أو المكلفون بإدارات برامج التعلم الإلكتروني والتعلم عن بُعد، في مناصب أقل من عميد".

٩- احتياجات الطلبة:

الاحتياج في معجم (لسان العرب) لابن منظور مصدر حوج وتحوّج؛ وتَدَوَّجَ إلى الشيء بمعنى طلبه وأراد، قال الله تعالى **لَبُدُّوا عَلَيْهَا حَاجَةً فِي صُدُورِكُمْ** (سورة غافر-٤٠) **وَالْتَدَوُّ حُجٌّ**: طلب الحاجة بعد الحول والتجاجة هي المأربة، وأرَبَ الرجلُ، إذا احتاج إلى الشيء وطَلَبَهُ.

وتشير المدرسة السلوكية في الإدارة إلى أن الحاجة Need- وكما ذكر النمر (١٤١٠هـ-) تعني "ما يسعى الإنسان إليه وينتج عن نقصه حرمان يؤدي إلى الاضطراب والقلق" (ص:١٥٢). كما وضّح فلية والزكي (٢٠٠٤م) أن الحاجة تعني "التقدير الكمي للحجم الذي يجب أن تنتج منه سلعة ما أو تقدم منه خدمة ما، تقديراً لما يحققه من مصلحة عامة للجميع، وينطبق ذلك على عرض معظم الخدمات والسلع العامة التي لا تخضع بشكل كلي للطلب نتيجة لقيمتها أو سعرها خلال نظام السوق" (ص:٤٨).

وقد نبّه الهواري (ب ت) إلى "أن الحاجة إن لم تلبّ فإن الفرد في المنظمة يشعر بخيبة أمل وبالتالي يظهر ذلك في سلوكه" (ص: ٣٠٥). وأشار جرينبيرج وبارون (١٤٢٥هـ) إلى أن "الافتراض الرئيسي في نظرية ماسلو (أشهر نظرية تبحث في الحاجات الإنسانية) هو "أن الفرد إذا نشأ في بيئة لا تشبع حاجاته فإنه من المحتمل أن يكون أقل قدرة على التكيف معها" (ص: ١٦٥)، وعليه يمكن رد السلوك المتمثل في انسحاب وتسرب الطلبة من برامج ومؤسسات التعليم العالي عن بُعد ، إلى قصور برامج الخدمات الطلابية في تلبية احتياجات الطلبة المختلفة، وهو ما دلت عليه دراسة كدراسة فوزدار وآخرون (٢٠٠٦) Fozdar & others (أنظر الفصل الثاني من الدراسة ص: ٣٩).

أما احتياجات الطلبة Students' Needs فهي برأي حمدان (١٤٢٦هـ) "المطالب الضرورية لتحقيق النمو الأمثل للطلاب من النواحي الفكرية والبدنية والخلقية والعاطفية والاجتماعية، سواء فيما يتصل برغباته وقدراته ومستوى إنجازه، وفيما يحتمل أن يتطلبه الفرد والمجتمع في المستقبل" (ص: ١٠١).

والمقصود باحتياجات الطلبة في هذه الدراسة: "ما يريد طلبة الجامعة العربية المفتوحة توفيره لهم من خدمات طلابية. وقد افترض، اعتماداً على معطيات نظرية الحاجات في العلوم الإدارية، أن الخدمات التي يحتاجها الطلبة بدرجة عالية جداً وعالي، هي خدمات ضرورية ولا بد منها، وشكّل دافعاً لاستمرارهم في الدراسة وأن نقصها قد يؤدي إلى انسحابهم".

١٠- النموذج Model:

أوضح مكي ومحمد (١٩٩٥م) أن كلمة نموذج Model، من حيث المدلول اللغوي، تعني التصغير الدقيق لشيء معين بهدف توضيحه. والنموذج بهذا المعنى خطة أو رسم تخطيطي أو مجسم صناعي يتم إيجاده حتى يتخذ كمنط أو مثال للمحاكاة. والنموذج في مجال البحث العلمي عبارة عن إطار يقود تفكير الباحث وهو بصدد تطوير نظرية علمية معينة على امتداد فترة زمنية محددة. (ص: ٦٧). وعرف عميرة (١٩٨٧م) النموذج بأنه تمثيل يلخص معلومات أو بيانات أو ظواهر أو عمليات ويكون عوناً على الفهم، وهو من المنشآت العقلية التي تعين في بناء النظريات وتصلح دليلاً للفكر واتخاذ القرارات" (ص: ٥٦). وعرفه السلمي (ب ت) بأنه "تقليد أو محاكاة للظاهرة موضع البحث، وتحديد العناصر Elements المكونة للظاهرة وطبيعة العلاقات فيما بينها" (ص: ٧٠). وأضاف فلية والزكي (٢٠٠٤م) أن النموذج "تمثيل يلخص معلومات أو بيانات أو ظواهر أو عمليات، ويكون عوناً على الفهم، وهو مجموعة من العلاقات المنطقية قد تكون في صورة كمية أو كيفية تجمع مع الملامح الرئيسية للواقع الذي تهتم به" (ص: ٢٤٨).

- والنماذج المستخدمة في مجال الإدارة، وكما صنّفها أحمد (١٩٩٦م)، ثلاثة أنواع هي:
١. النماذج المادية أو الطبيعية أو القياسية Physical or Scale Models: وهي نماذج تمثل كافة العنصر الجوهرية للنظام الواقعي تمثيلاً كاملاً نسبياً وبمقاييس أصغر (كنماذج السيارات والطائرات والمباني التعليمية)، أو مقاييس أكبر (كنماذج الذرة والجزيء). وتمثل هذه النوعية من النماذج تجريباً للواقع بصورة أقل من النوعيات الأخرى، لذلك فهي تستخدم في الأغراض الوصفية فقط.
 ٢. النماذج المناظرة أو البديلة Analog Models: وهي نماذج بديلة للواقع مع عدم توافر الشبه الكلي بينهما، كما أنها تستخدم عنصراً معيناً أو مادة بديلة أو وسيلة ما لتمثيل عناصر معينة في الواقع، ومن أمثلتها: الرسوم البيانية، والخرائط والأشكال التوضيحية للتنظيمات الإدارية وغيرها. وتعد هذه النماذج أكثر تجريباً للواقع من النماذج الطبيعية القياسية.

٣. النماذج الرمزية (الرياضية) Symbolic Models: وتعتمد هذه النماذج على استبدال عناصر النظام الأصلي برموز جبرية أو أعداد تعبر عنها. وتعرف النماذج الرمزية في المجال الإداري بالنماذج الرياضية، حيث تمثل المشكلة في صورة علاقات رياضية أو صورة كمية للنظام محل الدراسة (ص: ٧٨-٧٩).

ويقصد بالنموذج المقترح في هذه الدراسة: "نموذج مناظر أو بديل Analog Model يتمثل في شكل تخطيطي يشرح كيفية مقترحة لإدارة الخدمات الطلابية بالجامعة العربية المفتوحة، بوصفها مؤسسة للتعليم العالي عن بُعد. ويمكن أن يتخذ هذا النموذج كمثل للمحاكاة وإمكانية التطبيق في المؤسسات الأخرى المشابهة".

١١- البحث كفي:

عرّف العوفي (١٤٢٣هـ) البحث الكيفي أو النوعي بأنه "أسلوب في البحث يركز على تحليل الكلمات والصور وتفسيرها وتأويلها، بدلا من الاعتماد على الأرقام" (ص: ٣٢). كما وصفه حجر (١٤٢٤هـ) بأنه "محاولة الحصول على الفهم المتعمق للمعاني والتعريفات التي يقدمها المبحوثون لموقف ما، عند سؤالهم حوله، بدلا من القياس الكمي لمميزات سلوكياتهم تجاه ذلك الموقف" (ص: ١٣٦).

واستعرض العوفي (١٤٢٣هـ) عددا من خصائص البحث الكيفي/النوعي؛ ومنها الخصائص التالية: (١) يجري في أماكن وقوع الأحداث وملاحظتها على الطبيعة، بدلا من إجراء التجارب المعملية. (٢) يستخدم الأسئلة المفتوحة بدلا من الأسئلة المغلقة النهائية، وبالتالي الحصول على معلومات كثيفة وتفصيلية عن الموضوع المطروح. (٣) هو بحث كلي يرى الباحث من خلاله أن الظاهرة تحت الدراسة ظاهرة ذات نظام معقد، ولا بد من معرفة كل التفاصيل المحيطة بها. (٤) يركز على الاتصال الشخصي، فالباحث نفسه يعيش في الظاهرة ويلمس مراحل تطورها، وذلك باختلاطه مع الناس ومعايشته للواقع الذي تظهر فيه. (٥) يستخدم أعدادا صغيرة من المقابلين والملاحظين، كما أنه لا يُعنى بالعشوائية عند اختياره لأفراد العينة. (ص: ٣٢-٣٣).

ويعتمد البحث الكيفي في إحدى أهم مراحلها على تحليل المعلومات التي يتم جمعها من خلاله تحليلا كيفيا؛ والتحليل الكيفي، وكما عرّفه العساف (١٤١٦هـ)، هو "المعالجة للتجارب الواقعة والأحداث الجارية، على ما يدركه الباحث منها ويفهمه ويستطيع تصنيفه، ولمح العلاقات التي يمكن ملاحظتها ملاحظة عقلية" (ص: ١١٥).

ويعرّف المدخل الكيفي في هذه الدراسة بأنه "استخدام منتدى طلبة الجامعة العربية المفتوحة على شبكة الإنترنت بغرض التعرف المبني على احتياجاتهم في مجال الخدمات الطلابية، وذلك من خلال سؤالهم سوّالا مفتوحا عما يحتاجونه من تلك الخدمات، ومن ثم تحليل إفادتهم تحليلا كيفيا وفق ما يمكن إدراكه منها وفهمه وتصنيفه ومقارنته بما ورد في الدراسات السابقة في هذا المجال".

١٢- رضا الية عن الخدمات الطلابية:

الرضا Satisfaction في أدبيات السلوك التنظيمي مفهوم ينطوي على حالة السرور والسعادة، وأي عاطفة إيجابية لدى الفرد، ناجمة عن رؤيته وتقييمه للعلاقة بينه وبين المنظمة التي يمثل أحد أفرادها، وعن إشباع المنظمة لحاجاته الأساسية. ويُقصد برضا الطلبة في هذه الدراسة "حالة السرور والارتياح لدى طلبة مؤسسة التعليم العالي عن بُعد، والناجمة عن تقييمهم للخدمات الطلابية المقدمة لهم من قبل المؤسسة التعليمية وتلبية هذه الخدمات الطلابية لاحتياجاتهم؛ ورضا الطلبة عن الخدمات المقدمة لهم يمكن أن يكون معيارا مناسباً لتقويم برنامج الخدمات الطلابية للطلبة المتعلمين عن بُعد".

مسألة ١٠٠ : مات الدراسة:

- تم التسليم بصحة العبارات التالية، والتي برّرت عددا من الإجراءات المنهجية للدراسة:
- "الجامعة العربية المفتوحة مؤسسة تعليم عالٍ عن بُعد؛ وإن كان نظامها التعليمي والإداري يتيح للطلبة حضور عدد من المحاضرات في مراكز الجامعة المحلية".
 - "احتياجات طلبة الجامعة العربية المفتوحة مدخل مناسب لاقتراح نموذج لإدارة الخدمات الطلابية بتلك الجامعة".
 - "الطلبة الملتحقون بالدراسة بالجامعة العربية المفتوحة يمكن أن يقدرّوا احتياجاتهم قبل التحاقهم بالجامعة، وأثناء الدراسة بها، وبعد تخرجهم فيها".
 - "لدى أعضاء هيئات التدريس بالجامعات السعودية المتخصصون بالإدارة التربوية أو المكلفون بعمادات الخدمات الطلابية أو إدارة التعليم عن بُعد بتلك الجامعات، وجهة نظر مناسبة يمكن الاعتماد عليها في سبيل اقتراح نموذج لإدارة الخدمات الطلابية في التعليم العالي عن بُعد؛ خصوصا إذا ما تم إطلاعهم على احتياجات طلبة إحدى مؤسساته".

الفصل لثاني- أدبيات لدراسة:

- أولاً: الإطار الظرى

- ثانيا: الدراسة السابقة.

- أؤلا: الإطار الـ ظري

المبحث الأول- شؤون لطلاب والخدماء الطلاب التعلل العالل:

الطالب أو المتعلم هو محور العملية التعلللمة، والمبرر الأساسي لوجود النظم والمؤسسات التعلللمة بكافة أشكالها وأحجامها ومستوياتها. وفي مؤسسات التعلللم العالل، بما فلها مؤسسات التعلللم العالل عن بُعد، لا يتلقى الطالب الخدمة التعلللمة فحسب، وإنما يتلقى العللل من الخدمااء وبرامج الرعالة المرافقة لها، والتي لا يمكن تصور تنظلم تعلللم حللل بدون وجودها، ولا يمكن للخدمة التعلللمة نفسها أن تتم بشكل فعال بدون وجود هذه الخدمااء والبرامج المرافقة.

فالتزولل بالمعلومااء والمهارااء التلخصصلة المخللفة لم يعد الهداف الوحلل لوجود مؤسسات التعلللم العالل، حللل أوضح النل (١٤١٧هـ) أنه إلى جانب الهداف التعلللم الأكاءللم لتلك المؤسسات، هناك هدف لا يقل أهمية عنه وهو "الإسهام فل بناء شلخصلة الطالب بحلل تصل هذه الشلخصلة إلى أبعاءها المتكاملة فل النمل. ولكل يسهم الطالب فل بناء شلخصلته على هذا النحو، فهو فحتاج لأن فتعرف إلى الموارل المخللفة المتاحة له فل الجامعة لكي فنمل منها ففتعامل معها بفاعلة، فوصل بشلخصلته إلى مستوى النمل المتكامل فل الجوااب العقللة والجسملة والاجتماعلة والانفعالة" (ص:٤٥٥).

وبرأل العثمآن وآخرون (١٤٢٢هـ) فإن الإهتام بحللة الطالب فل الجامعة ورعاlette اجتماعللمة فف حقلته "دعوة تربولة حلللة تستهدف تحقلل الجوااب المتكاملة فل إعااا الطالب لفلون قوة منلجة فل مجتمعه" (ص:١). وبهذا فالجامعة لم تعد تقتصر على تقالل الخدمة التعلللمة الأكاءللمة الصرفة وحسب، وإنما أصبح دورها فشممل على رعاlette الطالب جسملما ونفسلما وعقللما وامللما وثقافلما واجتماعلما وجعله متوافقا مع مجتمعه الجامعة ومع المجتمع خارجها، وتعرفلة بمرافق الجامعة وإمكانااتها وإرشااه إلى الاستفااه منها إلى أقصى حد ممكن، وكذلك حل مشكلااه داخل الجامعة وخارجها .

وعلى العموم فقد أكد العثمآن وآخرون (١٤٢٢هـ)، وقد كانوا فل موقع المسؤلولة والممارسة لشؤون وخدمااء الطلاب فل إعااا الجامعات السعودلة، على أنه "لكل تحقلل العملية التعلللمة فل مرللة التعلللم العالل أهاافها المنشواه، فلابل من تاعللمها بمجموعة الخدمااء الشاملة للطلاب فل جممل متطلبااء حلااه الوملة، إذ أن هذه الخدمااء لا تقل أهمية عن دور الكتاب والمعمل". (ص:٣).

ومن أكثر المفاهيم شيوعاً في مجال رعاية طلبة التعليم العالي والعناية بهم، مفهوم شؤون الطلاب Students Affairs والخدمات الطلابية Students Services. وفيما يلي مناقشة لكلا المفهومين للتعرف على درجة التقارب بينهما.

أ- شؤون طلاب:

عرّف الكاظمي (١٤١٠هـ) شؤون الطلاب Students Affairs في التعليم العالي بأنها "حياة الطالب داخل الجامعة وخارج الفصول الدراسية" (ص: ١٠). أي أن شؤون الطلاب هي كل ما يحيط بالطالب ويتلقاه في الجامعة ما عدا الناحية التعليمية التي تتم داخل الفصول الدراسية. ونلاحظ أن هذا التعريف لم يشر إلى إمكانية تلقي الطالب أية برامج للتعليم خارج الفصول الدراسية بوصفها جزء من شؤون الطلاب.

ولكن تالش (٢٠٠٧) Talesh قد عرّف شؤون الطلاب في التعليم العالي بأنها "مجال في التعليم العالي مسئول عن تنمية الطلبة، وفي العادة يكون هناك قسم لشؤون الطلاب داخل الحرم الجامعي يقدم خدمات مختلفة لبرامج للتعلّم خارج حجرات الدراسة" (١٧: p). وهذا التعريف يضيف إمكانية وجود برامج تعليمية خارج الصفوف الدراسية يمكن أن تصدّف ضمن برامج شؤون الطلاب.

ويقوم بمهمّة شؤون الطلاب بمؤسسات التعليم العالي مختصون من مستويات متعددة تتدرج من كبار المسؤولين حتى الموظفين الذين يهتمون بشؤون الطلاب بشكل مباشر. وقد عرّف سميث (٢٠٠٧) Smith كبار موظفي شؤون الطلاب Senior Student Affairs Officers (SSAOs) بأنهم "المسؤولون عن الإشراف والتوجيه والقيادة في وحدات شؤون الطلاب بمؤسسات ومعاهد التعليم العالي" (١٤: p). بينما عرّفهم تالش (٢٠٠٧) Talesh بأنهم "أفراد يحملون مؤهلات عالية، وفي معظم الحالات هم الحاملون لأعلى مؤهل في وظيفة شؤون الطلاب في حرمهم الجامعي" (١٧: P).

من جهته عرّف ويلسون (٢٠٠٧) Wilson كبير موظفي شؤون الطلاب Senior Student Affairs Officer (SSAO) (ولعلّه يقصد عميد شؤون الطلاب) بأنه "شخص يحمل أعلى درجة من التخصص في مجال شؤون الطلاب في المؤسسة التعليمية، وفي كثير من الأحيان فإن من يقوم بتعيينه هو رئيس الجامعة، وهذا المسئول يشرف في العادة على جميع المجالات ذات العلاقة بالخدمات الطلابية وتنمية الطلبة" (١٦: p).

أما مركز شؤون الطلبة Student-Personnel Work فقد وصفه حمدان (١٤٢٦هـ) بأنه "مركز يعنى بمساعدة الطلبة على تحقيق رفاهيتهم، عن طريق النصح والإرشاد وإتاحة الفرصة لهم لتأمين مطالبهم والتعاون معهم على حل المشكلات التي تواجههم؛ نفسية كانت أو مالية أو مهنية أو اجتماعية.. الخ" (ص: ٦٣).

ب- الخدمات الطلابية:

عالج النقيب (١٤١٧هـ) كلمة "خدمة" Service وذكر أنه هذه الكلمة "تعني مجهود أو مجهودات هادفة تُبذل لتحقيق فائدة أو منفعة أو لإيقاف ضرر واقع أو محتمل الوقوع" (ص: ٩٤). وأوضح النقيب (١٤١٧هـ) أنه من الخدمة بهذا المفهوم جاء تعبير الخدمات الطلابية (ص ٩٥)، ثم أورد تعريفاً للخدمات الطلابية بأنها "مجموعة الجهود والبرامج التي تعدّها وتقدمها معاهد التعليم المختلفة بقصد تحقيق أهداف التربية الحديثة وتنمية شخصية الطلبة إلى أقصى حد مستطاع، ومساعدتهم على الاستفادة من مؤسسات التعليم المختلفة إلى أقصى حد تسمح به قدراتهم واستعداداتهم، حتى يصبحوا مواطنين قادرين على أن يقوموا بواجباتهم نحو أنفسهم ونحو مجتمعهم" (ص ٩٥: نقلاً عن خليل ١٩٨٨م). كما ذكر تعريفاً آخراً للخدمات الطلابية بأنها "مجموعة الجهود أو المساعدات التي تقدمها معاهد التعليم

المختلفة أو أفراد المجتمع، بقصد مساعدة الطلبة على حل مشكلاتهم الاجتماعية والاقتصادية والصحية والتعليمية، وإتاحة الفرصة للتحصيل العلمي الجيد من خلال توفير المناخ الملائم داخل قاعات الدرس وخارجها لتحقيق النمو المتكامل للطلبة " (ص: ١٠٠: نقلاً عن الدهشان ١٩٩٣م).

وفي مؤسسات التعليم العالي تحديداً فقد عرّف ديلورث وزملائه (١٩٨٩) Delworth & Associates الخدمات الطلابية Students Services بأنها "مهنة للأشخاص الذين يساعدون الطلبة لدخول الكليات والاستمرار بها والتخرج فيها. وفي الوقت بين الدخول والتخرج يعمل هؤلاء مع الطلبة على أمل أن الخدمات التي يتم تزويد الطلبة بها، سوف تساعدهم على نمو وتنمية كوامنهم وقدراتهم" (p:xii).

بينما عرّف فريدينبرغ (٢٠٠٢) Frydenberg اسم الخدمات الطلابية في مؤسسات التعليم العالي بأنه "القسم المسئول في الجامعة- والذي يهتم بالمساعدات المالية للطلبة والأنظمة المتعلقة بهم وبالتوجيه والإرشاد" (p:١١). في حين يرى كلوكس (٢٠٠٦) Klukas أن الغرض من قسم الخدمات الطلابية في مؤسسات التعليم العالي هو "ابتكار البرامج والسياسات وخدمات الدعم التي تحدد رؤيتها ورسالة وأهداف المؤسسة التعليمية للعلاقة مع طلابها" (p:١٤).

أما ماغنوسن، جي آر (٢٠٠٣) Magnussen, JR و جاكسون (٢٠٠٠) Jackson فقد اتفقا على تعريف الخدمات الطلابية في التعليم العالي بأنها "عنصر مكمل للمهمة الشاملة لمؤسسات التعليم العالي، تستهدف تحقيق واحداً أو أكثر من الأغراض التالية: (١) التزويد بالخدمات التنظيمية الأساسية (٢) تعليم مهارات الحياة (٣) توفير روابط بين الطلاب يمكن للطلاب من خلالها أن يوحّدوا خبراتهم ومعارفهم ويتبادلونها" (P:١١) (pp:٧-٨) على التوالي.

ومن جملة هذه الأدبيات يُلاحظ أن المفهومين مترادفان، إلى حد كبير، إذ ينصبان على شيء واحد وهو حياة الطالب في الجامعة وكل ما يمكن أن تقدمه الجامعة للطلاب بخلاف الجانب التعليمي الأكاديمي، وإن كانت الخدمات الطلابية أو شؤون الطلاب هي الداعم والمكمل للجانب التعليمي الأكاديمي.

ولعل مفهوم الخدمات الطلابية أقرب للطلاب وما يحصل عليه من مساعدات في صورة تسهيلات ومساعدات مباشرة؛ فمسمى "شؤون الطلاب" قد ينصرف إلى المهام التي يقوم بها كبار المسئولون في الجامعة والتي قد لا تكون بالضرورة في صورة تعامل مباشر مع الطلبة، وبذلك فهو أقرب لما يمكن أن تمارسه الإدارة العليا للمؤسسة التعليمية مما يتعلق بحياة الطلبة في المؤسسة التعليمية؛ كقضايا الاستمرار في الدراسة والاحتفاظ بالطلبة أو قضايا التسرب والرسوب المتكرر وأعداد الطلبة والمشكلات المؤسسية ذات العلاقة بالطلبة، بينما مفهوم الخدمات الطلابية أقرب إلى الناحية التنفيذية والإجراءات التي يتعامل معها الطالب بشكل مباشر. وعلى كل فال مفهوم يشير إلى كل ما يتعلق بالطلاب في الجامعة عدا الناحية التعليمية المباشرة.

من جهة ثانية فمفهوم الخدمات الطلابية أعم وأشمل من كثير من المسميات التي تطلق على المساعدات والتسهيلات التي تقدم للطلاب في المؤسسة التعليمية، حيث أبان النقيب (١٤١٧هـ) أن مفهوم الخدمات الطلابية أشمل وأعم من المفاهيم التالية: (١) الخدمات التعليمية؛ والتي تقتصر على الخدمات المرتبطة بالجوانب التعليمية والمعرفية دون غيرها؛ كتنظيم دروس التقوية أو بعض الأنشطة التعليمية الصفية وغير الصفية بقصد تحسين العملية التعليمية والمعرفية. (٢) الخدمات الجامعية؛ والتي يقصد بها الخدمات التي تقدّم داخل المبنى الجامعي والمتمثلة في وجود المبنى المناسب وتزويده بالتجهيزات والمختبرات والحدائق والمكتبات وغيرها. (٣) المساعدات الطلابية؛ والتي تقتصر على المساعدات المادية كالنفقات

الدراسية أو القروض المالية للطلبة أو المنح الدراسية المجانية. ٤) التوجيه والإرشاد الطلابي: والذي يقتصر على الإرشاد والتوجيه النفسي والعلمي للطلبة (ص ١٠٣). ومن جهة أخرى صدّف الكاظمي (١٤١٠هـ) الخدمات الطلابية في التعليم العالي التقليدي طبقاً لتوقيت تقديمها للطلبة إلى الخدمات التالية:

١- خدمات الطلاب قبل التحاقهم بالكليات والجامعات؛ وترتبط كثيراً بعملية القبول بالجامعة، وتشمل: التعريف بالجامعة، وتخصصاتها، ونظام الدراسة بها، وخدماتها التي توفرها؛ والهدف منها هو أن يتخذ الطالب قراراً بالالتحاق بالجامعة أو غيرها، والتخطيط لمستقبله بناء على ما توفره له الجامعة. ومن طرقها ووسائلها: زيارة المدارس الثانوية وإلقاء محاضرات لطلاب المستويات المتقدمة في تلك المدارس، وتوزيع نشرات وكتيبات توضيحية للجوانب الأكاديمية المختلفة، ودعوة طلاب الثانوية الذين على وجه التخرج لزيارة الجامعة وتنظيم برامج لهم. (ص: ص ٢٠-٢١).

٢- الخدمات التي تقدّم للطلاب منذ التقديم للجامعة وحتى التخرج فيها؛ وتشمل خدمات: القبول والتسجيل، والمساعدة المالية، والإسكان الطلابي، والتغذية الطلابية، والرعاية الصحية للطلاب، والتوجيه والإرشاد الطلابي، والاستشارات، والتهديب والتأديب للسلوك وغيرها (ص: ص ٢٢-٤٧).

٣- الخدمات المقدمة للطلاب الجامعي لما بعد التخرج أو الانقطاع عن الجامعة أو الكلية؛ وتشمل خدمات: التوجيه المهني والوظيفي للطلاب، وخدمات الحلقة المتصلة بين الخريج والجامعة التي تقوم على توثيق الصلة والعمل على دوامها بين الجامعة والخريج؛ وهذه الأخيرة تهدف إلى: ١) استفادة الخريج بكل ما هو جديد في مجال اختصاصه. ٢) استفادة المتعلمين الحاليين من الخريج السابق فيما يتعلق بجوانب الخبرة الوظيفية الميدانية. ٣) إعطاء الفرصة للجامعة لمراجعة برامجها بناء على الاحتياجات المهنية الفعلية (ص ص: ٤٩-٥٠).

من جانبه سَمّ النقيب (١٤١٧هـ) الخدمات الطلابية إلى مجموعتين من الخدمات؛ هما:

١- المجموعة الأولى : مجموعة الخدمات الفردية المتنوعة، سواء تلك المتعلقة بمواجهة بعض المشكلات الشخصية والتي تعطيها خدمات الإرشاد والتوجيه النفسي والمهني والاجتماعي، أو التي تستهدف إشباع بعض الحاجات المادية والصحية، كتوفير مساكن لإقامة الطلبة المغتربين، وتقديم وجبات غذائية مجانية والقروض والمساعدات والمكافآت والحوافز الخ.

٢- المجموعة الثانية : مجموعة الأنشطة الجماعية التي تمارس داخل المؤسسات التعليمية وهي تشمل عدداً ضخماً من الأنشطة تختلف باختلاف المراحل التعليمية، واختلاف الإمكانيات المادية والبشرية المتاحة وأهم تلك الأنشطة بصفة عامة: النشاط الرياضي، ونشاط الجولة والكشافة، ونشاط الرحلات، والنشاط الثقافي والفني ... الخ، وتمارس تلك الأنشطة الجماعية من خلال سلسلة طويلة من الجماعات الطلابية التي تحاول أن تلبي حاجات الطلبة وميولهم المتعددة ومن أهم تلك الجماعات: الجماعات الثقافية، والجماعات الاجتماعية، والجماعات الرياضية، والجماعات الفنية، والجماعات العلمية ... (ص . ص ١٠٥ - ١٠٩).

وتوسّع النقيب (١٤١٧هـ) بالخدمات الطلابية إلى خارج الإطار المؤسسي لمؤسسة التعليم العالي، حيث دعا إلى "أن لا تكون الخدمات الطلابية حكراً على المدارس والجامعات، بل لا بد أن يشترك كل أفراد المجتمع ومؤسساته في تقديم تلك الخدمات (ولكن يجب) أن يتم أكبر قدر من تلك الخدمات الطلابية داخل المؤسسات التعليمية بحيث تنتقل تلك الخدمات إلى الطلاب داخل مؤسساتهم، لا أن يسعى الطلبة إلى تلك الخدمات خارج مؤسساتهم التعليمية " (ص ١٠٤).

وفي السنوات القليلة السابقة، وفي ظل تنامي دعوات الجودة والاعتماد الأكاديمي والتنافسية في مجال التعليم العالي، أكدّ أوبلنغر وكاتز (١٤٢٧هـ) على أن هناك تحولين هاميين مثلاً تغييراً هائلاً في الكيفية التي تُدعم بها وحدات الخدمات الطلابية في المجتمع الجامعي؛ وهما:

- ١- أن الخدمات الطلابية تمر بتغيير جوهري يتعدى المسؤوليات التقليدية كمسك سجلات الطلبة، وإدارة المساعدات المالية... إلى أن تصبح أكثر ارتباطاً بالأهداف الإستراتيجية والأكاديمية والاقتصادية للمؤسسة، مثل معدّلات استبقاء وتخرج الطلبة.
- ٢- تقسح الخدمات المركزية المجال أمام الخدمات اللامركزية والموجهة نحو الدارس، ويشمل هذا التحوّل فرصاً متعددة للمساعدة الذاتية، فضلاً عن الوصول إلى المعلومات والخدمات من جانب الطلبة (ص: ٢١٨).

المبحث الرابع - طلبته التعليم العالي عن بُعد:

من الطبيعي أن يكون طلبة التعليم العالي عن بُعد، مختلفين في خصائصهم وسماتهم وظروفهم عن طلبة التعليم العالي التقليدي، فبينما يكون طلبة التعليم العالي التقليدي في العادة في أعمار محددة تتراوح بين ١٩-٢٤ سنة - خصوصاً في مرحلة البكالوريوس - يكون طلبة التعليم العالي عن بُعد في أعمار متفاوتة تفاوتاً كبيراً، خصوصاً في التعليم المفتوح حيث ليس ثمة اشتراطات معينة تتعلق بعمر الطالب. إلا أن الاختلاف في كلا نوعي الطلبة ناجم عن الاختلاف في طبيعة نمطي التعليم الذي يتلقونه، فهناك اختلافات واضحة بين التعليم العالي عن بُعد وبين التعليم العالي التقليدي، لعل أبرزها حضور طلبة التعليم العالي التقليدي إلى الحرم الجامعي بصورة منتظمة وفي أوقات محددة، بينما هم ليسوا كذلك في التعليم العالي عن بُعد، إذ يتم التعليم في ظل وجود مسافة تفصل بين المعلم والمتعلم.

وقد أكدّ بوسن (٢٠٠٤) USUN على أن "التعرّف على خصائص الطلبة المتعلمين عن بُعد مهم جداً لتصميم برنامج خدمات طلابية فعّال ومناسب لتلبية احتياجاتهم". ولذلك لا بد من التعرف على خصائص أولئك الطلبة قبل الجزم بنوع وطبيعة الخدمات التي يجب أن تقدم لهم.

وبعد مراجعة للأدبيات التربوية خلال الفترة ١٩٨٠ - ١٩٩١م خلص مور وآخرون Moore and Others (nd) إلى الخصائص التالية للطلبة المتعلمين عن بُعد: (١) يديرون وقتهم بطرق متنوّعة تناسب نمط حياتهم الخاص. (٢) يتقدّمون في الدراسة بشكل أبطأ مما تقترح عليهم المؤسسة التعليمية. (٣) يتعدّون في دراستهم ولا يدرسون بثبات واستمرار بسبب أحداث لا علاقة لها بالبرامج التعليمية. (٤) دوافعهم نحو التعلّم متذبذبة: تعلو قبيل الامتحانات وعندما يتفاعلون مع أفراد طاقم المؤسسة. (٥) تشاورهم مع المعلمين أقل كثيراً مما حدّدت سياسة المؤسسة. (٦) نسب التسرّب في أوساطهم متضخمة بعض الشيء. (٨٩: P).

وبوصف طلبة التعليم عن بُعد، طلبة غير متفرّغين، قارن العريني (٢٠٠٠م) بينهم وبين الطلبة المتفرّغين من عدة نواحٍ منها التالي: (١) الطلاب غير المتفرّغين أقل التزاماً بالحصول على التعليم، لأن الالتزامات الأولية لديهم نحو الأسرة والعمل، ثم التعليم عن بُعد. (٢) الطلبة غير المتفرّغين عن بُعد ابتعدوا عن الحرم الجامعي وعن موارد المكتبة مما يفقدهم كل مزايا المشاركة الكلية في أنشطة المقرر. (٣) الطلبة غير المتفرّغين يأخذوا مقررات البث التلفزيوني المباشر بشيء من الاستخفاف. (٤) الطلبة غير المتفرّغين يأخذوا وقتاً أطول في تحقيق الروابط الاجتماعية سواء بالنسبة للجامعة أو للمهنة، مما يؤخر دخولهم في المهنة. (٥) المتعلمين عن بُعد غير المتفرّغين، بسبب عزلتهم عن الحرم الجامعي، يقومون بتطوير روابط

قوية جداً مع زملائهم المتعلمين عن بُعد، ويحققون مستوى عالٍ من الروابط الاجتماعية أكثر من نظرائهم المتفرغين كلياً بالبحر الجامعي (ص. ص: ١٢٣ - ١٢٤).

ومن خصائص الطلبة المتعلمين عن بُعد ذكر يوسن (٢٠٠٤) USUN الخصائص التالية (١) معظمهم بالغون تتراوح أعمارهم بين ٢٥ - ٥٠ سنة. (٢) يختارون برامج تعليمية للعديد من الأغراض فكثير منهم يدرسون لأهداف شخصية أو لأسباب وظيفية مهنية. (٣) يشاركون في برامج التعليم عن بُعد طواعية. (٤) معظمهم ليسوا غريبين عن التعليم التقليدي. (٥) معظم خبراتهم مرتبطة بالتعليم التقليدي ولكن التغيير المفضل لديهم حول التحوّل إلى برامج التعلّم عن بُعد. (٦) ينزعون إلى أن يكونوا مستقلين ولديهم توجيهاً ذاتياً أكثر من الطلبة العاديين. (٧) نشيطين. (٨) ذوي خبرات متنوعة. (٩) لديهم دوافع داخلية لدى التعلّم عن بُعد. (١٠) لديهم دوافع (حوافز) خارجية.

وحدّد الهادي (١٤٢٥هـ) عدداً من سمات طلبة التعليم العالي عن بُعد (المتعلمين على الإنترنت تحديداً) وهي السمات التالية: (١) الغالبية العظمى منهم كبار السن ولهم وظائف يباشرونها وعائلات يرعونها. (٢) تتنوع أسباب وتوقعات التحاقهم بالبرامج التعليمية؛ فقد يهتم البعض في الحصول على درجات وشهادة علمية تؤهلهم لتبوء مناصب أعلى أو وظائف أحسن، بينما يسعى البعض الآخر إلى الالتحاق بهذه البرامج لاكتساب معارف جديدة أو مهارات متقدمة. (٣) يعتبرون منعزلين ومستقلين في العادة عن بعضهم البعض. (٤) تقل بعض العوامل الأساسية المهمة في التعلّم لديهم مثل الدافعية. (٥) يواجهون بعض الصعوبات التي قد تظهر أثناء عملية التعلّم، وتواجه المبتدئين منهم بعض الصعوبات التي ترتبط بالتالي: تحديد أنسب البرامج المتاحة والمتوفرة لهم، كيفية الحصول على مساندة زملائهم من الطلاب الآخرين، مدى الوصول السريع إلى المدرسين والمحاضرين عن بُعد، وكيفية التأكد من تعلمهم وأنفسهم (ص: ١١٨ - ١١٩).

ومن خلال مراجعة العديد من الأدبيات توصّل كرّ نلكا (٢٠٠٥) Krenelka إلى الخصائص التالية للطلبة المتعلمين عن بُعد في مرحلة التعليم العالي: (١) أكبر سناً من الطلبة التقليديين في نفس المرحلة. (٢) لديهم مسؤوليات عائلية. (٣) يودون أن يمارسوا أعمالهم ويعطوها وقتها الكافي. (٤) بالغين Mature. (٥) يتصفون بالانضباط الذاتي - Self disciplined. (٦) منظمون Organized. (٧) لديهم دوافع ذاتية Self - motivated. (٨) يمتلكون قدراً كبيراً من مهارات إدارة الوقت Time Management. (٩) يبحثون طواعية عن مزيد من التعليم. (١٠) لديهم أهدافاً خاصة تتعلق بالتعليم ما بعد الثانوي Post Secondary مع توقعات لدرجات علمية عالية. (١٤ p).

ومن الناحية الأكاديمية سَمّ العلي (١٤٢٥هـ) الطلاب المستهدفين في مؤسسات وبرامج التعليم العالي عن بُعد والتعليم الجامعي المفتوح إلى فئتين هما: (١) الطلبة الحاصلين على الثانوية العامة أو معادلاتها من الدبلومات الفنية أو الشهادات الأخرى بغض النظر عن سنة التخرج. (٢) الطلبة من الحاصلين على درجات جامعية ويعملون في قطاعات المجتمع المختلفة، ويرغبون في الحصول على درجات أخرى في تخصصات تتناسب مع طبيعة أعمالهم أو يرغبون في الالتحاق بدورات تدريبية قصيرة (ص: ٢٠٦).

وصنّف عامر (٢٠٠٧م) طلبة الجامعة البريطانية المفتوحة (طلاب الدراسات العليا) إلى الفئات التالية: (١) **طلبة متفرغون**: ولهم أماكن محددة بالجامعة ويحصلون على منح من بعض الهيئات والمؤسسات التي تموّل هذه البحوث، ويقوم أعضاء هيئة التدريس المتفرغون بالإشراف على تلك البحوث. (٢) **طلبة غير متفرغون**: وهم طلبة يعملون في البحث دون تفرغ كامل، ويتحملون نفقات أبحاثهم، وأحياناً يمولون من السلطات المحلية أو أصحاب الأعمال ويشرف عليهم أعضاء هيئة التدريس المتفرغون بالجامعة أو مشرفون من خارج الجامعة المفتوحة تعينهم الجامعة. (٣) **الطلبة المشاركون**: وهم طلبة حاصلين على درجاتهم العلمية من

الجامعات الأخرى التقليدية وملتحقون بأعمالهم، أو من ربات البيوت أو من المدرسين والعاملين بقطاع التعليم، أو المتخصصين في مختلف المهن والفنون والآداب. ٤) **الطلبة المعوقون:** تزود الجامعة المفتوحة الطلاب المعوقين بخدمات تعليمية في كل أقاليم المملكة المتحدة، حسب حاجة كل معوق، وعلى نفس المستوى التعليمي للطلاب العاديين، وتقوم بتزويدهم بنشرة ربع سنوية تتيح لهم التعرف على كل الأنشطة التعليمية داخل الجامعة، بالإضافة إلى نظام المستشارين الذين يقومون بتزويدهم بكل ما يحتاجونه من معلومات حول البرامج الدراسية، وعند الضرورة يكون للموجهين التوجه إلى منزل الطالب المعوق لمساعدته، كذلك يمكن أن يجتمع الطلاب المعوقون في مركز دراسة واحد مساعدة لهم على إجراء مناقشاتهم وحوارهم حول مناهج الدراسة، وأيضاً يمكن أن يستخدم بعض الأساتذة التعليم بالتليفون لربط مجموعة من المعوقين في حوار بواسطة التليفون (ص: ١٥٠).

المبحث الثالث- الخدمات الطلابية لمتعلمين بـ عد:

لا تختلف شئون الطلاب وخدماتهم في التعليم العالي عن بُعد عنها في التعليم العالي التقليدي من حيث المبدأ؛ وهو الاهتمام الشامل بالطالب خصوصاً في الجوانب غير الأكاديمية وغير التعليمية المباشرة والتي لها تأثير على الجوانب الأكاديمية. إلا أن الخدمات الطلابية في التعليم العالي عن بُعد تختلف عنها في التعليم العالي التقليدي من حيث الأساليب والتقنيات وسائر النواحي التنفيذية، نظراً للاختلافات بين نمطي التعليم العالي، ونظراً لاختلاف طلبة التعليم عن بُعد عن طلبة التعليم التقليدي، خصوصاً في التعليم الجامعي المفتوح حيث تتفاوت أعمار الطلاب وأوضاعهم وخلفياتهم الاجتماعية والوظيفية بشكل كبير وواسع. وبرأي كل من أوكي و بورغرسز سكي (١٩٩٨) Aoki & Porgroszewski فإنه من الواجب " تزويد المتعلمين عن بُعد بنفس الامتيازات والأفضليات التي يتلقاها طلبة الحرم الجامعي التقليدية في العادة (١: p). متفقين في ذلك مع كرنلكا (٢٠٠٥) Krenelka والذي رأى "بأن الطلبة المتعلمين عن بُعد يحتاجون إلى المرور إلى خدمات مشابهة للخدمات التي يحصل عليها طلبة الحرم الجامعي مثل: الإرشاد الطلابي، والتسجيل، والمساعدات المالية، وخدمات بيع الكتب، والمكتبة، والإشراف التعليمي Tutoring، والاستشارة المهنية" (١٤: P)؛ إلا أن الأخير قد أدد على ضرورة تقديم خدمات إضافية خاصة بالمتعلمين عن بُعد مثل: " (١) إشعارهم بأنهم على اتصال بالمؤسسة. (٢) إيجاد نقابة أو اتحاد الطلبة المتعلمين عن بُعد. (٣) إبلاغهم بأخبار الجامعة وأحداثها دائماً. (٤) إيجاد مختصين بخدمة هؤلاء الطلبة المتعلمين عن بُعد" (P ١٥).

وبتقدير ماغولدا وتر. نزيني (١٩٩٩) Magoda & Terenzini فإن ظهور التعليم عن بُعد إلى حيز الوجود ذو دلالات ومضامين خاصة بالنسبة للمشتغلين بشئون الطلاب والخدمات الطلابية في التعليم العالي، فبيئة التعلم عن بُعد تقتضي إعادة تقييم شامل لمنظومة شئون الطلاب التقليدية وخدماتها من حيث ارتباطها بالمكان الطلابي عن بُعد، والكيفية التي يستجيب بها المختصون بالخدمات الطلابية (p:٢٤)

ويطلق على الخدمات الطلابية في برامج ومؤسسات التعليم العالي عن بُعد مسمى خدمات دعم الطلبة Student Support Services أو دعم المتعلمين Learners Support . وقد أشار كل من ر. كدال وقفيست-إريكسون (٢٠٠٣) Rekkedal & Qvist-Eriksen إلى أن خدمات دعم الطلبة في التعليم عن بُعد تعني "كل ما توفره المؤسسة التعليمية بواسطة مكاتبها الرسمية مما يمثل مظاهر الاتصال الشخصي بين طاقم المؤسسة وطلبتها، وهذا يشمل أيضا جهود المؤسسة لمساعدة الطلبة فيما يتعلق باحتياجاتهم الشخصية" (p:١٨). كما عرفها بأنها "جميع الوسائل التي يكون الطلبة من خلالها قادرين على استخدام موارد المؤسسة التعليمية المختلفة" (p:١٣).

وخلصا إلى تعريف دعم المتعلمين عن بُعد بأنه "جميع الموارد المسخرة للاستجابة إلى حاجات المتعلمين عن بُعد قبل وأثناء وبعد عملية التعلم" (p:١٣). وأضافا مفهومين آخرين في هذا المجال هما:

١- داعمو المتعلمين Learners Support: وهم وسطاء Intermediaries بمقدورهم التحدث بلغة الطلبة ومساعدتهم في تفسير وفهم الأسس والمواد والإجراءات في المؤسسة التعليمية.

٢- أنشطة دعم المتعلمين Learner Support Activities: وهي برامج يتم إعدادها وتقديمها بشكل متزامن على هيئة عمليات Process يتم من خلالها تمكين المتعلمين والمرشدين من التفاعل المشترك (p:١٨).

أهمية خدمات طلابية وسبلتعليم العالي عن بُعد:

لا يمكن تصور وجود تنظيم تعليمي بدون وجود جهاز خاص في إطار المنظمة التعليمية لشئون وخدمات الطلبة المتعلمين. وهذا ينطبق على التعليم العالي التقليدي والتعليم العالي عن بُعد. فالخدمة التعليمية، وهي الأساس في التنظيمات التعليمية، بحاجة على دعم ومساندة من أجل تحقيق الأهداف التي تقدم من أجلها هذه الخدمة. وربما كان من المبالغة القول بأنه لو استثنينا الخدمة التعليمية فلن يتبقى في أي تنظيم تعليمي إلا شئون الطلبة وخدماتهم. إلا أنه يمكن تبرير أهمية وجود جهاز خاص بالخدمات الطلابية في مؤسسات التعليم العالي عن بُعد بالمبررات التالية:

١- الخدمات الطلابية تدعم الاحتفاظ بالطلبة المتعلمين عن بُعد:

أوضح كل من إبراهيم وآخرون (٢٠٠٧) Ibrahim & Others أن "معظم الاتجاهات الحديثة في مجال التعليم العالي عن بُعد ركزت على المخرجات أكثر من التركيز على بنية مؤسسات التعليم عن بُعد. ويأتي عزم الطلبة على البقاء قاعدة أساسية لجودة التعليم العالي عن بُعد، ولذلك يأتي الاحتفاظ بالطلبة Retention هدفاً A Goal للكثير من مؤسسات التعليم العالي عن بُعد. وطريقة للحكم على جودة التعليم". وأضاف أولئك الباحثون أن هناك العديد من المتغيرات التي تعتبر هامة في مجال التنبؤ بانسحاب أو بقاء طلبة التعليم عن بُعد؛ وهذه المتغيرات يمكن وضعها في مجموعتين كالتالي:

(أ) مجموعة المتغيرات الأكاديمية؛ وتشمل: صعوبة البرنامج، درجة دعم الطلبة، درجة الدعم الإداري، تنوع التكنولوجيا في إيصال المواد وفي التفاعل، وجودة المدرسين على الخط Online Instructors.

(ب) مجموعة المتغيرات الاجتماعية والتفاعلية؛ وتشمل: تلقي التغذية الراجعة حول الواجبات Assignments من المعلمين، التفاعل مع المعلمين طوال الفصل الدراسي، التفاعل وجهاً لوجه Face to – Face Interaction، التفاعل مع الزملاء With Peers، التفاعل الحاصل من خلال وسائط التكنولوجيا كالبريد الإلكتروني والفصول الإلكترونية E-Class وأقراص CD وأشرطة الفيديو وغيرها، والشعور بالعزلة Isolation.

ومن العرض السابق يظهر بوضوح أن هذه العوامل ذات علاقة مباشرة بحياة الطالب الدراسية المؤثرة في الناحية التعليمية. وعليه يمكن الجزم بأن الخدمات الطلابية، في برامج ومؤسسات التعليم العالي عن بُعد، عامل مهم في جذب الطلبة إلى تلك البرامج والمؤسسات، والمحافظة عليهم باستبقائهم منتظمين في البرنامج التعليمي ومرتبطين بمؤسساتهم التعليمية حتى التخرج وربما بعد التخرج، وهو ما أكدت عليه تر. زمان (٢٠٠٢) Tresman، مديرة برنامج الاحتفاظ بالطلبة بالجامعة المفتوحة في بريطانيا، في عرضها لإستراتيجية للاحتفاظ Retention بالطلبة المتعلمين عن بُعد بتلك الجامعة، واشتملت تلك الإستراتيجية على العديد من البنود التي تنضوي تحت مظلة الخدمات الطلابية؛ ومن ذلك ما يلي: (١) إتباع أسلوب القبول المفتوح. (٢) توفير مختصين بالاستشارة الشخصية وطاقم من الموجهين، لمساعدة الطلبة في اتخاذ خيارات مناسبة ومدروسة حول دراستهم بالجامعة. (٣) توفير معلومات صحيحة وكافية، عندما يواجه الطلبة مجموعة واسعة من المساقات وتكون أمامهم مجموعة معقدة من الخيارات المتعددة. (٤) تكوين علاقات طيبة مع الطلبة الجدد والطلبة العائدين للدراسة من جديد. (٥) إنتاج وتصميم المساقات وفقاً لاحتياجات الطلبة. (٦) إيجاد مسؤولي خدمات دعم الطلبة، كمسؤولي عمليات التسجيل، ومسؤولي اختيار المساقات. الخ. (٧) تنمية وعي اجتماعي في مجال التعليم عن بُعد. (٨) دعم الاحتفاظ بالطلبة، من خلال تكوين "جمعية للاحتفاظ بالطلبة" Retention Friendly تموّل وتحفز برامج وخطط لتشجيع الطلبة على الاستمرار بالدراسة (٩-٧:pp).

وتتأكد أهمية الإستراتيجية التي ذكرتها تر. زمان (٢٠٠٢) Tresman بالنظر إلى نتائج دراسة زيجر (٢٠٠٥) Zieger والتي انصبت على اختبار العلاقة الإيجابية بين الاحتفاظ بالطلاب المتعلمين عن بُعد، وبين برنامج إرشاد طلابي في إحدى الجامعات الأمريكية الخاصة، وهي جامعة Sewanois Private University والتي تقدّم برامج للتعليم عن بُعد عبر الإنترنت، وخلصت تلك الدراسة إلى أن انخفاض معدل الاحتفاظ بالطلبة يعتبر من أهم نقاط الضعف في برامج ومؤسسات التعليم العالي عن بُعد، وبذلك فعلى مؤسسات التعليم العالي عن بُعد تطوير برامج التوجيه والإرشاد الطلابي (وهي من الخدمات الطلابية) لمساعدة الطلبة على الاستمرار Persist في دراستهم (p:x).

واقترحت تر. زمان (٢٠٠٢) Tresman أنه يجب أن يوجد مسئول عمليات (مختص) Process Ownership رسمي بين مختلف قطاعات المجتمع الجامعي، ومن المهم أن يكون هذا (المختص) قادراً وراغباً في مساعدة الطلبة على البقاء، وبالتالي تحقيق نتائج طيبة وفق معيار الاحتفاظ بالطلبة من خلال جودة عمليات من قبيل: التسجيل – اختيار المساقات – الاستعداد للامتحانات – تزويد الطلبة بدعم ما بعد الامتحان ... وكل مختص بحاجة إلى فهم أساسيات الاتصال المزدوج، والدور المهم الذي تلعبه خدمات الدعم في تشجيع الطلبة على الاستمرار بالدراسة.

وأضافت تر. زمان (٢٠٠٢) Tresman أن خدمات الدعم يمكن أن يتم التزويد بها من خلال: (١) المرشدين التعليميين Tutors، كجزء من مهامهم ومسئولياتهم الإرشادية، الذين يمكن أن يقوموا بتشجيع الاستمرار بالدراسة والحد من ترك الدراسة. (٢) موظفي استشارة متخصصين بتقديم الخدمات الطلابية ومقابلة احتياجاتهم المختلفة. (٣) إعطاء الطلبة إمكانية

الوصول إلى سجلاتهم الأكاديمية. ٤) استراتيجيات أخرى تشمل إنشاء برامج للرعاية المستمرة خاصة بذوي الاحتياجات الخاصة، والأقليات الإثنية، أو أولئك الذين يدرسون في المناطق الحضرية الكبيرة.

٢- الخدمات الطلابية تحد من تسرب الطلبة المتعلمين عن بُعد:

الوجه الآخر المتناقض مع الاحتفاظ بالطلبة، هو تسربهم وانسحابهم من برامج التعليم عن بُعد، وهي من المشكلات التي يعاني منها التعليم عن بُعد بشكل أكثر وضوحاً من التعليم العالي التقليدي، حيث أورد إبراهيم وآخرون (٢٠٠٧) Ibrahim & Others أن نسبة التسرب لدى طلبة مؤسسات التعليم العالي عن بُعد، حول العالم، تفوق نظرائهم في التعليم العالي التقليدي بحوالي ١٠-٢٠% .

وبتقدير ديت (٢٠٠٣) Tait فإن خدمات من قبيل التوجيه والاستشارات والإشراف الأكاديمي والمعلومات الهامة والنظام الإداري الفعال لا تدعم التعلم لفعال لدى الطلبة المتعلمين عن بُعد فحسب، وإنما أيضاً تدعم الثقة بالنفس لدى أولئك الطلبة واحترامهم لأنفسهم وتقدمهم في الدراسة بشكل عام، وبذلك فهي تقلل بشكل عام من معدلات تسربهم (٤: P).

وعلى العكس من ذلك يمكن اعتبار النقص أو القصور في تقديم الخدمات الطلابية في التعليم العالي عن بُعد، سبب جوهري لمشكلات الرسوب المتكرر والتعثر الدراسي وبالتالي يمكن اعتباره سبباً للتسرب Dropout وترك الدراسة Attrition. فقد قلل من ركدل وققيست-إريكسون (٢٠٠٣) Rekkedal & Qvist-Eriksen بدراسة لنظم دعم الطلبة المتعلمين من خلال الإنترنت في النرويج، وكان من بين ما تناولته تلك الدراسة البحث عن العلاقة بين خدمات دعم الطلبة وبين تسربهم من الدراسة؛ وكان من أهم أسباب التسرب هو "توقع الطلبة خدمات دعم أكبر من التي تقدمها لهم المؤسسة" (١٦: p). كما أن من أهم أسباب تسرب طلبة التعليم العالي عن بُعد كما حددها ركدل وققيست-إريكسون (٢٠٠٣) Rekkedal & Qvist-Eriksen الأسباب التالية:

(١) قلة الوقت اللازم للدراسة بسبب أن متطلبات العمل تستهلك الكثير من الوقت. (٢) قلة الموارد المالية. (٣) التغيرات الحاسمة المؤثرة في الخطط المستقبلية. (٤) الأمراض. (٥) الالتزامات الشخصية. (٦) الأوضاع الدراسية والحياتية غير المرضية. (٧) الخدمة الإلزامية العسكرية. (٨) أسباب شخصية وخاصة. (٩) الزواج والتزاماته. (١٠) اكتشاف الطالب أن البرامج التعليمية صعبة جداً. (١١) التغيير في مجال العمل. (١٢) ضغوط العمل. (١٣) طول الوقت اللازم للدراسة. (١٤) زيادة القيود على الحياة الخاصة. (١٥) التصور بأن الدراسة عن بُعد سوف تستهلك سنوات طويلة. (١٦) فقدان الاتصال بطلاب آخرين (زملاء). (١٧) زيادة الضغوط على الذهن والجسم. (١٨) عدم إمكانية العثور على عمل مناسب لبرامج المؤسسة التعليمية. (١٩) وتوقع خدمات دعم أكبر من قبل المؤسسة التعليمية. (٢٠) عدم تحقق درجة كافية من النجاح. (٢١) عدم وجود دعم كافٍ من الأسرة للمتعلّم عن بُعد. (٢٢) التصورات السابقة غير الواقعية حول التعليم عن بُعد. (٢٣) رسوم الدراسة وتكاليفها العالية جداً. (١٦: PP-١٧).

وقد دلّت دراسة تحليلية قام بها فوزدار وآخرون (٢٠٠٦) Fozdar & others على أن من أهم أسباب تسرب الطلبة من جامعة أنديرا غاندي المفتوحة Indira Gandhi National Open University بشكل عام، أسباب تقع في مجملها في دائرة الخدمات الطلابية؛ وهي الأسباب التالية:

أ- أسباب شخصية: كغياب التفاعل بين الطلاب، والقيود المالية، والمبالغة في الرسوم الدراسية، وفتح القبول في بعض البرامج والمساقات الأكاديمية دون الأخرى (٦: p).
ب- أسباب متعلقة بدعم الطلاب: كالدعم الأكاديمي غير الكافي من مركز التعلم، وكون مركز التعلم بعيد جداً عن السكن، وقلة جلسات الإرشاد الأكاديمي، والمشكلات الشخصية

والاجتماعية والوظيفية التي تعوق الطالب عن الحضور إلى مركز الدراسة، وقلة الاستجابة من قبل مركز الدراسة المحلي وفرع الجامعة المفتوحة ومركزها الرئيس لما يحتاجه الطالب من خدمات، وعدم حصول الطالب على وسائل التعلّم كالكتب والتسجيلات، وكذلك عدم حصوله على المهام والواجبات المطلوبة منه والمعلومات الأخرى ذات العلاقة في الوقت المناسب (٦-٧: p).

كما خلصت دراسة فوزدار وآخرون (٢٠٠٦) Fozdar & others ، بشكل أكثر تفصيلاً ومن الناحية الإحصائية، إلى تسعة أسباب رئيسية لانسحاب طلبة جامعة أنديرا غاندي المفتوحة بالهند IGNOU وهي أسباب تقع في دائرة الخدمات الطلابية كما يتضح مما يلي:

- ١- مركز التعلّم بعيد جداً عن مقر السكن (٦٤,٧٠%)
 - ٢- الدعم الأكاديمي غير الكافي من قبل مركز التعلّم (٥٨,٨٢%)
 - ٣- برامج الدراسة تستهلك الكثير جداً من الوقت (٥٥,٨٨%)
 - ٤- صعوبات في حضور الدورات والجلسات عن بُعد (٥٢,٩٤%)
 - ٥- غياب التفاعل مع بقية الطلبة (٤٧,٠٦%)
 - ٦- صعوبات دراسة العلوم الطبيعية عن بُعد (٤٧,٠٦%)
 - ٧- صعوبة في التقدّم للاختبارات الورقية نهاية الفصل الدراسي (٤٧,٠٦%)
 - ٨- جلسات غير كافية للاستشارة (٤٧,٠٦%)
 - ٩- قلة الاستجابة من قبل مركز التعلّم المحلي (٤٧,٠٦%) (P: ١١)
- ٣- الخدمات الطلابية تحد من شعور الطلبة المتعلمين عن بُعد بالعزلة:

من أكثر مميزات العملية التعليمية المؤسسية هو أنها عملية اجتماعية تتم في إطار اجتماعي، ولعلها ميزة إنسانية بشكل عام حيث يوصف الإنسان بأنه مخلوق اجتماعي. وبالنظر إلى التعلّم عن بُعد كمنشأ اجتماعي يُلاحظ بشكل جلي أن الطالب قلما يلتقي بالأساتذة أو الإداريين أو الزملاء، ما لم تكن هناك خدمات طلابية تحد من هذه العزلة التي يعانيها الطالب في هذا النمط من التعلّم. وترك الطالب منعزلاً في ممارسة التعلّم الذاتي عن بُعد سوف يؤدي -منطقياً- إلى تزوده بقدر من المعلومات مع تفويت الفرصة التي تتيحها عملية التقاء الطلبة مع الأساتذة والإداريين والزملاء من دعم لعملية التعلّم والارتقاء بها إلى مستويات أعلى من الفعالية والكفاءة.

وفي هذا الصدد أكّد دودز (١٩٨٧م) على " أن أولى مشكلات التعلّم عن بُعد هي مشكلة الشعور بالعزلة Isolation ، فالطلبة الذين يتعلمون وحدهم في البيوت وهم بعيدون عن مدرسيهم ليس لديهم مصدر مباشر للمساعدة، وليس هناك من يجيب عن أسئلتهم المتعلقة بالأمر التي لا يفهمونها، وليس هناك من يقدم لهم التشجيع، وفي حالات كثيرة يفتقرون إلى مساندة زملائهم الطلبة الذين يتعرضون لمشكلات مماثلة. فكل ما لديهم هي الحقائق الموضوعية المجردة الكامنة في المواد المطبوعة والتشجيع العابر والتحفيز الصادر من البرامج الإذاعية، أو الرجوع بعد فترات طويلة إلى مدرسيهم عن طريق البريد. ولذلك فمن الأهمية بمكان بالنسبة لنظام التعلّم عن بُعد بذل أقصى ما يمكن من جهد للإقلال من الإحساس بالوحدة التي يشعر بها الطلبة المنتشرون في أماكن متباعدة " (ص ٢٨) .

وفي الدراسة التي قام بها إبراهيم وآخرون (٢٠٠٧) Ibrahim & Others كان هناك تحليل لبعض الأدبيات السابقة التي تناولت العلاقة بين عدد من المتغيرات الأكاديمية والاجتماعية والتفاعلية في مؤسسات التعلّم العالي عن بُعد وبين نجاح الطلبة واستمرارهم في الدراسة؛ ومن بين المتغيرات الاجتماعية والتفاعلية ذات الأثر في انسحاب طلبة التعلّم عن بُعد شعورهم بالعزلة Isolation .

ويأتي الشعور بالعزلة كنتيجة منطقية لغياب التفاعل الاجتماعي المباشر بين الطلبة بعضهم البعض وبين الطلبة ومنسوبي المؤسسة التعليمية، خصوصاً في نظم التعلّم عن بُعد

التي ما زالت تعتمد على وسائط الاتصال غير المترامنة كالتسجيلات والبرمجيات التي يستطيع الطالب التعلم بواسطتها في الوقت الذي يشاء.

أما الوسائط المترامنة والتي ظهرت حديثاً كالإنترنت وتطبيقاتها والهاتف الجوال فهي مفيدة في إيجاد التفاعل الاجتماعي بين الطلبة ومقاومة الشعور بالجزلة؛ وذلك بحسب دراسة قامت بها بينا-باندالاريا (٢٠٠٧) Pena-Bandalaria حول أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على التعليم المفتوح والتعليم عند بعد في محيط الدول النامية : الحالة الفلبينية.

وبتقدير بينا-باندالاريا (٢٠٠٧) Pena-Bandalaria فإن "نجاح التعليم عن بُعد يعتمد على تنوع خدمات دعم الطلبة وتوزيعها بنفس وسائل توزيع المحتوى التعليمي؛ فخدمات من قبيل الدروس الخصوصية والمكتبية والتوجيه والإرشاد والاستشارة الأكاديمية والإدارية، يجب أن تكون متاحاً في تنوع واسع من الوسائل كالإنترنت ورسائل الهاتف الجوال SMS وغيرها. والاتصالات بين الطلبة يجب أن تسهل بواسطة تقنية الهاتف الجوال مثلاً؛ فاستخدام الهاتف الجوال يمكن أن يسهل التنمية الاجتماعية . فالتنمية الاجتماعية من خلال الهاتف الجوال يمكن أن تلبي الكثير من الاحتياجات الطلابية لمقاومة الشعور بالجزلة (٨: p).

٤- الخدمات الطلابية داعم لجودة التعليم العالي عن بُعد:

رغم أن مفهوم "الجودة" Quality يعود إلى منتصف القرن العشرين الميلادي، إلا أنه ظهر في الحقل الاقتصادي والصناعي بشكل ملحوظ منذ ثمانينيات ذلك القرن، إثر نجاح المؤسسات اليابانية في اكتساح السوق الصناعية، اعتماداً على عدد من المفاهيم الإدارية المرتبطة بالجودة. ورغم أن مفهوم الجودة يرتبط في كثير من الأحيان بالمدرسة الإدارية اليابانية، إلا أن هذا المفهوم يعود إلى أفكار مجموعة من منظري الإدارة الأمريكيين؛ ومنهم جوزيف جوران Juran وإدوارد ديمينغ Deming و فيليب كروسبي Crosby.

وهناك اختلافات بين تعريف الجودة بين هؤلاء الرواد الثلاثة. وقد عزا الجسعي (١٤٢٦هـ) هذا الاختلاف إلى اختلافهم في النظرة أو المدخل لاتجاه الجودة (ص: ١٧)، ثم وضّح أن جوران قد عرف الجودة بأنها "الملائمة للاستخدام"، بينما عرفها ديمينغ بأنها "تلبية احتياجات العميل حاضراً أو مستقبلاً"، فيم عرفها كروسبي بأنها "المطابقة مع المتطلبات التي يضعها المستهلك" (ص: ١٧).

وقد توسع مفهوم الجودة في الحقل الإداري ليتجاوز مفهوم الجودة مجرداً إلى ثلاثة مفاهيم ترتبها الصالح (٢٠٠٥م) حسب التسلسل التالي: (١) ضبط الجودة Quality Control والذي عني بعلاج المشكلات عند اكتشافها. (٢) ضمان الجودة Quality Assurance والذي نُني بإجراءات منع حدوث المشكلة. (٣) إدارة الجودة الشاملة Total Quality Management والذي يؤكد على مقابلة حاجات الجمهور المستفيد من خلال التحسين المستمر للعمليات الإدارية على نحو صحيح من أول مرة وفي كل مرة (ص: ١٣).

ويعود انتقال مفهوم الجودة الشاملة إلى مجال التعليم العالي في الولايات المتحدة إلى مالكوم بالدريج Malcolm Baldrige ، والذي أورد حسين (١٤٢٦هـ) أنه "قد ظل يناهز بتطبيق هذا المفهوم حتى عام ١٩٨٧م، حيث أصبح تطبيق الجودة الشاملة في التعليم حقيقة واقعة حينما أُعلن عام ١٩٩٣م أن جائزة مالكوم بالدريج (جائزة للجودة في مؤسسات الأعمال في أمريكا) قد امتدت لتشمل قطاع التعليم. وتقوم فلسفة بالدريج للجودة في مجال التعليم على ما يلي: (١) التركيز على إرضاء الطلاب والمستفيدين من الخدمة التعليمية. (٢) الاهتمام بنتائج الأداء التعليمي. (٣) تنمية الموارد البشرية داخل المؤسسة التعليمية. (٤) الاهتمام بالتخطيط الاستراتيجي في التعليم. (٥) تطوير القيادات التعليمية. (٦) بناء شبكة معلومات متطورة. (ص: ٢٨).

وبعد تتبع لآراء التربويين فيما يخص مكونات الجودة في برامج التعليم عن بُعد لاحظ الحنيطي (٢٠٠٤م) أنها تتلخص في عدة مكونات أساسية، ومنها مكون "الخدمات

والمساندة الطلابية والتي تنقسم إلى ثلاثة مستويات: (١) المستوى الأول: ويمثل الخدمات التي تقدّم إلى الطلبة قبل الالتحاق بالبرنامج وتشمل المتطلبات الدراسية، والتجهيزات والتقنيات المطلوبة للنجاح في المادة الدراسية مع إمكانية تدريب الطالب على هذه الأجهزة. (٢) المستوى الثاني: ويمثل الخدمات التي تقدّم للطالب خلال دراسته للمادة الدراسية مثل خدمات الاستفسار والحوار والكتب الإلكترونية والمقررات الدراسية وطرق التقييم والامتحانات وكل ما يلزم الطالب من مساعدة لإنهاء المادة الدراسية بنجاح. (٣) المستوى الثالث: ويمثل الخدمات التي تقدّم للطلّاب بعد الانتهاء من دراسة المادة المقرّرة وتشمل معلومات عن النتائج وعن المساعدات المالية وغيرها (ص:٥).

وبرأي أحد الباحثين العرب فإن الخدمات الطلابية وجودتها من أهم معايير الجودة التربوية في برامج ومؤسسات التعليم العالي عن بُعد، إذ اقترح نشوان (٢٠٠٤م) مجموعة من المعايير لتقويم مؤسسات وبرامج التعليم العالي عن بُعد، ومن بين تلك المعايير المعيار الذي نص على التالي: "ينبغي أن تتضمن المهام الإدارية لمؤسسات التعليم عن بُعد جهازاً إدارياً متخصصاً في شؤون المتعلمين ورعايتهم صحياً واجتماعياً" (ص: ٢٧٩).

وبوصف التعليم الإلكتروني شكلاً من أشكال التعليم عن بُعد توصّل (الصالح، ٢٠٠٥م) بعد مراجعة مستفيضة لدراسات سابقة إلى عدة معايير لجودة التعليم عن بُعد (خصوصاً التعليم الإلكتروني)، ومنها ما يتعلّق بالخدمات الطلابية، وهو معيار دعم الطالب Student Support: ويشمل توفير واستخدام نظام لإدارة خدمات التسجيل والقبول، وتدريب الطالب حول الاستخدام الفعّال للمقرر الإلكتروني، وتوفير المساعدة التقنية له أثناء استخدامه للنظام. ويشمل هذا أيضاً، خدمات الطالب قبل بدء الفصل الافتراضي، وأثناء خبرة التعلم، والتواصل بعد الانتهاء من دراسة المقرر. وهدف هذا الدعم هو تحقيق رضا المتعلم عن خبرات التعلم الإلكتروني. (ص: ٢٣).

احتياج الطلبة المتعلمين: عدد في مجال الخدمات الطلابية:

حدّوث كِدَل وقفيست-إريكسون (٢٠٠٣) Rekkedal & Qvist-Eriksen أربع مجموعات للطلّبة المتعلمين عن بُعد من حيث علاقتهم بالخدمات الطلابية: (١) الطلبة الذين يحتاجون إلى الخدمات الطلابية ولكنهم لا يسعون إليها. (٢) الطلبة الذين يحتاجون إلى الخدمات الطلابية ويسعون إليها. (٣) الطلبة الذين لا يحتاجون إلى الخدمات الطلابية ولكنهم يسعون إليها. (٤) الطلبة الذين لا يحتاجون إلى الخدمات الطلابية ولا يسعون إليها (٢١: p).

إلا أن معظم الأدبيات التربوية قد أشارت إلى أن الطلبة المتعلمين عن بُعد، بحاجة إلى حد أدنى من الخدمات الطلابية الضرورية لاستمرارهم في الدراسة، فقد أشار بيرنزل وآخرون (١٩٩٦) Purnell & Others إلى أن أدبيات التعليم عن بُعد -حتى منتصف التسعينات- قد دلت على أن طلبة التعليم عن بُعد بحاجة إلى خدمات الدعم التي تساهم في التالي: (١) المحافظة على دوافع الطلبة نحو التعلم أو زيادتها. (٢) رفع مستوى مهارات الدراسة الذاتية. (٣) توليد الإحساس بالانتماء إلى المؤسسة التعليمية من خلال (على سبيل المثال) التواصل مع المحاضرين وبقية الطلبة لكلا الأغراض الاجتماعية والأكاديمية. (٤) التزويد بالإرشاد من خلال مواد الدراسة. (٥) التزويد بالإجابة عن الأسئلة ذات الطبيعة الإدارية.

واشترط كرنلكا (٢٠٠٥) Krenelka لنجاح برامج التعليم عن بُعد (في مؤسسات النمط الثنائي) ضمان تلبية احتياجات الطلبة من هذا النوع، وهذا يتطلب ما يلي: (١) جودة عالية من الخبرات التعليمية. (٢) المرور إلى جميع الخدمات والمصادر التي يحصل عليها طلبة الحرم الجامعي. (٣) بنية تكنولوجية تحتية قوية متاحة على مدار الساعة. (٤) برامج تعليمية مربحة اقتصادياً. (٥) برامج تعليمية مرتكزة حول الطالب. (١٥: P).

وأكرر نلكا (٢٠٠٥) Krenelka على أن الطلبة المتعلمين عن بُعد (خصوصاً في

التعليم الافتراضي) بحاجة إلى المرور إلى خدمات مشابهة للخدمات التي يحصل عليها طلبة الحرم الجامعي مثل: الإرشاد الطلابي، والتسجيل، والمساعدات المالية، وخدمات بيع الكتب، والمكتبة، والإشراف التعليمي (والدروس الخصوصية) Tutoring، والاستشارة المهنية. وهناك خدمات إضافية خاصة بالمتعلمين عن بُعد مثل: (١) إشعارهم بأنهم على اتصال بالمؤسسة. (٢) إيجاد نقابة أو اتحاد الطلبة المتعلمين عن بُعد. (٣) إبلاغهم بأخبار الجامعة وأحداثها دائماً. (٤) إيجاد مختصين بخدمة هؤلاء الطلبة. (١٥ P).

وأوضح دودز (١٩٨٧م) أن الطلبة المتعلمين عن بُعد بحاجة إلى أربعة أنواع من النصح في ثلاث مراحل مختلفة من دراستهم؛ فقبل أن يبدأوا بالدراسة يحتاجون إلى أن يقرروا ماذا يدرسون وكيف يدرسون، أما عند تسجيلهم في مسار معين يحتاج الطلبة إلى ما يأتي: (١) المساعدة والنصح حول مادة الموضوع الذي يدرسونه. (٢) النصح حول المشاكل الشخصية التي تجعل مواصلتهم الدراسية صعبة، وهذان الموضوعان يشكلان لب مهمتي التدريس والإرشاد. (٣) وأخيراً يحتاجون إلى النصح حول كيفية استخدام ومتابعة المسار بعد أن يكونوا قد أكملوه. (ص: ١٠٦).

وذكر مدني (١٤٢٧هـ) أنه من الواجب تأهيل المتعلمين عن بُعد للقيام بواجباتهم، وذلك عن طريق عدد من الخدمات الطلابية التالية: (١) مساعدتهم على الإلمام بمعالم تكنولوجيا التعلم عن بُعد. (٢) التعرف على خلفياتهم وخبراتهم وتحديد ما لإيجاد التناسق والانسجام بينها وبين خلفية وخبرات الأساتذة والمشرفين. (٣) التغلب على الفروق الفردية فيما بينهم عن طريق تكوين مجموعات عمل متجانسة تتفق إلى حد ما، أو تتقارب في خواص تفكيرها. (٤) تنمية مهارات المتعلمين بلغة الدراسة والبحث، وترقية المهارات اللغوية والمصطلحات الخاصة بكل مقرّ دراسي، والتي يؤدي إتقانها إلى سهولة التفاعل مع المقرر الدراسي. (٥) تدريب المتعلمين على عمليات الحصول على المعلومات والمعارف من خلال البحث في مصادرها المتعددة الأشكال، وكيفية اختيار المناسب منها ومعالجته وتخزينه واسترجاعه وإعادة إنتاجه. (٦) تشجيعهم على الاتصال المباشر بالمعلمين والزملاء باستخدام الوسائط التقنية المتاحة. (٧) تشجيعهم على الاتصال بالخبراء الذين تحدّد لهم الجامعة أو يحدّدهم الزملاء من واقع علاقات الدراسة، والاستفادة من خبراتهم الواقعية في مجال الدراسة. (٨) تدريبهم على استخدام الوسائط المتاحة في الصفوف الدراسية العادية أو الافتراضية، في مجال إبداء وجهة نظرهم وآرائهم وتعليقاتهم وطرح أسئلتهم، وعمل التعديلات. (٩) تدريبهم على مهارات استخدام الحاسب الآلي والتعامل معه والتعرف على البرمجيات الجديدة. (١٠) تعريفهم بالموارد والخدمات والبروتوكولات المتاحة على الانترنت وكيفية استخدامها كجزء أساسي من التطورات التعليمية المعاصرة (ص: ٧٢ - ٧٥).

المبحث الرابع- تصنيف الخدمات الطلابية للتعلمين: عد:

يشكل عام صَدَف يوسُن (٢٠٠٤) USUN خدمات دعم الطلبة المتعلمين عن بُعد في مجموعتين رئيسيتين هما: (١) الخدمات الأكاديمية: وتشمل خدمات من قبيل الإشراف التعليمي، والإرشاد الأكاديمي والاستشارات وغيرها... (٢) الخدمات الإدارية: كالقبول التسجيل والقيود والتزويد بالمعلومات ووضع الطالب الدراسي وتوزيع مواد التعلّم العينية (كتب، تسجيلات...) وبشكل أكثر تفصيلاً، صَدَف عبد الحي (٢٠٠١م) الخدمات الطلابية للمتعلمين عن بُعد كالتالي: (١) التوعية بالتعليم عن بُعد. (٢) التشجيع على مواصلة الدراسة. (٣) إنشاء وحدة بالمؤسسات تتولى الإجابة عن الاستفسارات الشفوية والتحريرية الموجهة من قبل المؤسسات أو الأفراد حول برامج التعليم عن بُعد. (٤) العمل على الاستفادة من الأفراد الذين سبق لهم الالتحاق بالبرامج الدراسية والتدريبية واجتازوها بنجاح في التعريف بالتعليم عن بُعد. (٥) التدريب على آليات التعلّم الذاتي. (٦) التواصل بين الدارس والمشرف الأكاديمي الذي يعد عاملاً هماً في مواصلة الدراسة (ص: ١٩٢- ١٩٩).

كما فصلَ رافيل (٢٠٠٦) Raphael في تصنيف الخدمات الطلابية (بعد دراسة ميدانية) إلى عشر مجموعات يوضحها الجدول رقم (٣) التالي:

جدول رقم (٣) مجموعات الخدمات الطلابية لدى (Raphael, ٢٠٠٦):

م	مجموعة الخدمات الطلابية	وصف مجموعة الخدمات الطلابية
١	معلومات عامة عن التعليم عن بُعد	معلومات عامة تتعلق بإمكانية وكيفية مرور الطالب إلى خدمات الدعم
٢	معلومات ما قبل القبول	السياسات والإجراءات السابقة للتسجيل، المرور من خلال الإنترنت إلى الكتب الدراسية، كتالوجات وغيرها من المنشورات، معلومات عما ينبغي أن يكون عليه المتعلم عن بُعد، بما في ذلك تقدير الاحتياج الشخصي... التوجيه، التقنية، خدمات الدعم، قضايا تطوير الشخصية، التفاعل مع هيئة المؤسسة، التقدم المستمر طوال السنة الدراسية...
٣	خدمات التوجيه	الإرشاد الفردي والجماعي، التقدم المستمر طوال السنة الدراسية، طرق إيصال التعليم، الكتب الدراسية والأدلة...
٤	الإرشاد الأكاديمي	متطلبات استحقاق الخدمات وأوصافها، المصادر على الإنترنت، الوصول إلى المستشارين وإعلانات الوظائف، طرق الإيصال...
٥	الإرشاد الوظيفي	متطلبات استحقاق الخدمات لهؤلاء الطلبة والوثائق المطلوبة للاستحقاق، السياسات والإجراءات، قضايا الوصول إلى هذه الخدمات.
٦	الخدمات للطلبة من ذوي الإعاقات	وصف الخدمات وطرق الوصول إليها، أدوات المساعدة الذاتية على الإنترنت، سرية المعلومات وإحالاتها المختلفة ...
٧	الاستشارة الشخصية	التدريب على الدراسة والكتابة من خلال الإنترنت، معلومات متعلقة بالمساعدة على التعلّم، خدمات الدروس الخصوصية والدروس الإضافية
٨	خدمات الدعم الأكاديمي	نشرة أو صحيفة جامعية، إعلانات حول مشاركة الطلبة في الإدارة، الإحساس بالمجتمع الجامعي من خلال الإنترنت أو من خلال طرق أخرى
٩	إتاحة الفرصة للمجتمع الطلابي	إمكانية طلب الكتب المقررة من خلال الإنترنت، وصف واضح لطرق إيصال الكتب، بيانات ومعلومات بسياسة المكتبة، إمكانية الشراء والتسديد من خلال الإنترنت ومتابعة الطلب...
١٠	خدمات المكتبة (بيع الكتب (Bookstore).	

وحدّد كوننغهام (٢٠٠٦) Cunningham مجموعة أكثر تفصيلاً من الخدمات الطلابية

التي يجب أن تقدم لطلاب التعليم العالي عن بُعد؛ وهي الخدمات التالية: استثمارات القبول، التسجيل، خدمات الخريجين، الاستشارات المهنية، خدمات العاجزين والأقليات، المساعدة المالية، الخدمات المتعلقة بالجهات الحكومية والقضائية والقانونية، الخدمات الصحية، التوجيه الجامعي، الاستشارات الشخصية، خدمات سداد الرسوم الجامعية، خدمات الحرم الجامعي، معلومات عن المنح الدراسية، تحديد مستوى الطالب، خدمات الاحتفاظ بالطلاب، مساعدة الخبراء Veterans Assistance ، الإرشاد الأكاديمي Academic Advising، الإشراف الأكاديمي Academic Tutoring ، خدمات القياس والتقويم ، خدمات متاجر الكتب، الشهادات، خدمات تقارير المعدل التراكمي، برامج الدراسات الدولية، خدمات المكتبة، مهارات الدراسة والكتابة، خدمات النشر، الاختبارات والتقييم الذاتي، إدارة معامل الحاسب الآلي، خدمات الإنترنت والبريد الإلكتروني والويب، الخدمات الحاسوبية Hardware & Software، مكاتب طلب المساعدة، التوجيه التعليمي على الخط Online، التدريب التعاوني، نظام دعم مؤسسي، تطوير القدرات والملكات، تطوير المساقات التعليمية، توزيع المساقات التعليمية. (p:٣٤-٣٥).

وكذلك قامت كولينز (٢٠٠٧) Collins بتحديد مجموعة مطولة من خدمات دعم طلبة الإنترنت؛ وهي خدمات الدعم التالية: معلومات عامة عن فصول التعلّم عن بُعد، المساعدة في عملية القبول والتسجيل، إرشاد متعلق باختيار المساقات، المساعدة في التسجيل الفصلي، معلومات عن المتطلبات التقنية للمساقات، عروض خاصة على مشتريات الحاسب الآلي والبرمجيات، مساعدة في الإجابة عن الأسئلة التقنية، توجيه نحو استثمارات توزيع وإيصال وسائط المساقات، قياس خبرات التعلّم السابقة، الاستشارات الشخصية، معلومات عن سياسات وإجراءات الكلية، نقطة اتصال في الكلية للتزويد بالمساعدات العامة، معلومات عن متطلبات البرامج الأكاديمية، اتصال مستمر بالمعلّم حول البرنامج الفصلي، اتصال مستمر مع المتعلمين الآخرين، اتصال شخصي (مباشر) في المنطقة المحلية للمساعدة في الاحتياجات التعليمية، المساعدة لإجادة عملية الكتابة، المساعدة في الإعداد في مجال التخصص، المساعدة في مجال الثقة بالنفس Self – Confidence، توضيح المواصفات (المعايير) الخاصة بالأداء الأكاديمي، معلومات حول الحصول على الكتاب المقرر، توجيهات عامة حول المكتبة ومصادر التعلّم الأخرى، شخص مختص بالتحقق وحل المشكلات والاستجابة للشكاوي، معلومات عن كيفية التركيز على الاهتمامات الأكاديمية، الإطلاع على أحداث الكلية بشكل مستمر، الإطلاع على انجازات الطلاب بشكل مستمر، المساعدة المالية، معلومات عن الرسوم الدراسية والفواتير وطريقة دفعها" (p:٧٤).

وقدّم ماغنوسين، جي آر (٢٠٠٣) Magnussen, JR قائمة بخدمات دعم الطلاب الأساسية مرتّبة في مجموعات متجانسة من الخدمات؛ وذلك كما يلي:

خدمات القبول والتسجيل:

- معلومات أثناء التسجيل عن طبيعة المساقات ومتطلباتها التقنية .
- استثمارات على الإنترنت ونماذج للتسجيل .
- مرور في الوقت المناسب إلى سجلات الطلاب من خلال تقنية ملائمة .
- شخص اتصال معين لمساعدة الطلاب خلال عمليات القبول عن بُعد .
- إرشاد ذو خبرة في حالة تقويم التحوّل ومنح الائتمان .
- اتصال مسبق بالطلاب المتوقعين لتقرير ما إذا كان التعلّم عن بُعد يمثل استثماراً لجهودهم ووقتهم.

خدمات الدعم الأكاديمي:

- طرق متزامنة وغير متزامنة لتبادل المعلومات والإجابة عن الأسئلة ما بين الكلية والطلاب.
- دليل للدارسين عن بُعد يتعلق بمعلومات حول سياسات التدريس وإجراءاته ، ومتطلبات البرامج الأكاديمية ، والمساقات المتاحة .
- درجة خاصة أو شهادة برنامج اختيارية كمعادلة لأجل أخذ المساقات المتاحة .
- خبرات واضحة ومتصلة لجودة وكمال السلك الأكاديمي .
- تعليمات حول تقنيات وطرق التعلم الفعالة عن بُعد .
- ساعات مكتبية لأعضاء الكلية على الإنترنت .
- تعريف واضح لعملية حل النزاعات .
- إرشاد ما قبل القبول لقياس غايات الطالب التعليمية وخواتمه السابقة في التعلم .
- مساق خاص لتحديد المواقع والمعدات الموفرة للاستخدام ، والأشخاص الذين سوف يتفاعل معهم الطلاب .
- مساعدة الدروس الخصوصية من خلال الإنترنت أو الهاتف .

خدمات المواد التعليمية ومصادر البحث:

- المرور إلى مواد المساق في الوقت المناسب وأسلوب منظم لكافة أجزاء المساق .
- مرور سهل ومناسب (عبر الهاتف ، الفاكس ، البريد الإلكتروني) إلى مكتبة مراجع مخصصة للمتعلمين عن بُعد.
- مرور عن بُعد إلى الكتب والسيد يهات وتسجيلات الفيديو ومواد البحث الأخرى مناسبة لمستوى درجة الطالب أو الدارسة (مفهوم المكتبة الافتراضية) .
- القدرة على طلب الكتب والمواد المتعلقة بالدراسة بالهاتف أو الإنترنت ، بالإيصال السريع إلى منازل الطلبة أو مكاتبهم (مفهوم متجر الكتب الافتراضي) .
- نظام انضباط مدعوم مؤسسياً للطلاب الذين يتفاعلون إلكترونياً مع أعضاء الكلية ومع الطلاب الآخرين .
- توجيه عام نحو المكتبة وخدمات المعلومات .
- مساق مُصمّم جيداً مخصص كدليل للدراسة والتعلم.
- أسس واتفاقيات وإدارة مع مكاتب الكليات التقليدية في المناطق النائية
- الوصول إلى مواد البحث في المعهد المحلي (مركز التعلم) من خلال استخدام بطاقة هوية ID مقبولة وواسعة الاستخدام لطالب التعليم عن بُعد .

خدمات التنمية المهنية:

- المساعدة في تحديد فرص العمل وعمل اتصال مع أرباب العمل الموجودين بالفعل.
- **خدمات التنمية الاجتماعية:**
- نقطة اتصال " تسوق شامل "نزود بمساعدات عامة للمتعلمين عن بُعد.
- طرق متزامنة وغير متزامنة للطلاب للاتصال ببعضهم البعض .
- المرور إلى خدمات الدعم للدراسة الخاصة والبرامج المعتمدة الممتدة والمتاحة بالفعل في المعهد .
- محقق شكاوي An Ombudsperson للتحقق من المشكلات ومعالجة الشكاوي .
- خدمة معلومات للدارسين عن بُعد تجعلهم على اتصال مستمر بأحداث الحرم الجامعي ومنجزات الطلبة .

خدمات ضمان الجودة والتقييم:

- تقييم طلابي مستمر لفعالية تجربة التعليم عن بُعد .

- مراقبة منظمة لجودة العروض الأكاديمية والمخرجات من الطلاب .
- مواصفات (معايير) أداء مؤسسة واضحة .

الخدمات المالية:

- معلومات محدثة ودقيقة حول حالة المساعدات المالية ، فواتير الحسابات ، ومعلومات الدفع (يُفضل عبر الإنترنت أو الهاتف) .
- مساعدات الرسوم الدراسية في استمارة المساعدات المالية ، والمنح الدراسية ، والهبات ، وبرامج تعويضات الشركات .
- نماذج واستمارات وعمليات مساعدة مالية بسيطة وسهل الوصول إليها .
- دفع الأجرور ورسوم الدراسة بواسطة بطاقات الاعتماد علاوة على الهاتف والإنترنت .
- مستشار يمكن الوصول إليه بسهولة مختص بالمساعدات المالية ، ذو معرفة بمساعدة الطلاب الذين يتعلمون بعيداً .
- رسوم دراسية حسب الطلب وتوثيق التكاليف لأغراض شركات الرسوم الدراسية والتعويضات واعتمادات الضرائب

خدمات تنمية أعضاء هيئة التدريس (المشرفين التعليميين):

- برامج للتدريب على الاستخدام الفعال لتقنيات التدريب الجديدة (للأساتذة) .
- طاقم كلية وموظفو دعم مدربون على الخصائص والاحتياجات الفريدة للمتعلمين عن بُعد .

خدمات الدعم التقني:

- معلومات حول الكفاءات (الجدارات) التقنية والمعدات المحتاجة على قاعدة فصلاً بفصل course – by – course .
- تعليم على الطرق المستخدمة لتوزيع المحتوى وزيادة التفاعل .
- استشارة بواسطة طاقم الكلية والموظفين حول اكتساب واستخدام التقنيات الواضحة.
- مكتب طلب مساعدة ٢٤ ساعة / يوم ، ٧ أيام / أسبوع، للإجابة عن الاستفسارات ، يكتشف الأخطاء التقنية يصلحها ويقدم المساعدة فيما يتعلق بالمشكلات البرمجية للمسابقات .
- تركيب وصيانة أحدث نظم الاتصال التقنية (١١٣:p).

وفي الجامعات الافتراضية اقترح أوكي و بورغرُسز سكي (١٩٩٨) Aoki & Porgroszewski, الخدمات الإدارية المصدقة كما يلي:

- ١- **خدمات القبول Admission:** تمكين الطلبة من تعبئة الطلبات إلكترونياً، والاستعلام عن حالة طلباتهم عن طريق الإنترنت.
- ٢- **خدمات التعريف بمحتويات المساقات Course Catalog:** تزويد الطلبة بقائمة كاملة للمسابقات تقدم طوال فترة الدراسة، مع جميع توصيفاتها.
- ٣- **خدمات جدول المساق Course Schedule:** تزويد الطلبة بقائمة كاملة لجميع المساقات والوقت الذي يعرض فيه كل منها.
- ٤- **خدمات التسجيل Registration:** السماح للطلبة بالتسجيل على الإنترنت آنياً . Online & Real-time
- ٥- **خدمات السجل الأكاديمي Transcript:** السماح للطلبة بالمرور الآمن لسجلاتهم الأكاديمية وتقديمهم الأكاديمي المعتمد.
- ٦- **خدمات الدفع وسداد الرسوم Payment:** إعطاء الطلبة طرق آمنة لدفع الرسوم الدراسية وتزويدهم بفواتيرهم من خلال الإنترنت.

٧-خدمات المساعدات المالية **Financial Aids**: إعطاء الطلبة طرق آمنة لعمل تطبيقات المساعدات المالية على الإنترنت، والاستعلام عن طلباتهم عن طريق الإنترنت.

٨- خدمات الدرجات **Grades**: السماح للطلبة بالحصول على درجاتهم على الإنترنت، وكذلك لأعضاء هيئة التدريس لإعطاء الدرجات لطلبتهم عن طريق الإنترنت.

٩- خدمات المعلومات الخاصة بالطلبة (البيوغرافية والديموغرافية **Biographic-Demographic**): بالسماح للطلبة بمشاهدة بياناتهم الشخصية وتعديلها في ملفهم الخاص.

١٠-خدمات مراجعة الدرجات **Degree Auditing**: السماح للطلبة مراقبة تقدمهم الأكاديمي وممارسة الإرشاد الذاتي. وقابليتهم لإجراء تحليل "ماذا لو what if" في حالة احتمالات التغيير في البرامج.

١١- خدمات تلقي الشكاوى (التحكيم) **Arbitration**: السماح للطلبة عمل الشكاوى الرسمية إلكترونياً، التي سوف تعامل في إطار زمني معقول، وبواسطة موظف إداري مناسب.

١٢-خدمات بيع الكتب **Bookstore**: السماح للطلبة بالحصول على ما تتطلبه دراستهم من كتب مقررة ومواد أخرى يحتاجونها في مساقاتهم المختار. وطرق إلكترونية لشراء تلك المواد. وإذا لم تكن الكتب من الممكن الحصول عليها إلكترونياً فلا بد من وجود طرق أخرى للحصول عليها. كذلك لا بد من إمكانية شراء الطلبة لبعض البضائع والمستلزمات.

١٣-خدمات المنح الدراسية **Scholarship**: السماح للطلبة بالتعرف على المنح الدراسية المتاحة وإمكانية التسجيل فيها عن طريق الإنترنت. (٧-٨: p)

وبشكل أكثر تفصيلاً عرض كل من كِدَل وققيست-إريكسون (٢٠٠٣) & Rekkedal Qvist-Eriksen الخدمات الطلابية التي تقدم لطلاب التعليم العالي عن بُعد، مقدّمة حسب الوقت المناسب لدعم الطلاب بها والجهات التي يفترض أن تقدمها للطلبة وكذلك الوسائل والأدوات المناسبة لكل خدمة من تلك الخدمات، وذلك بإيراد مثال مناسب لمثل تلك الخدمات، وهو نظام The NKI Online Distance Education System في النرويج، والذي يقسم ويقدم الخدمات الطلابية كما في الجدول رقم (٤) التالي (٢٢: p):

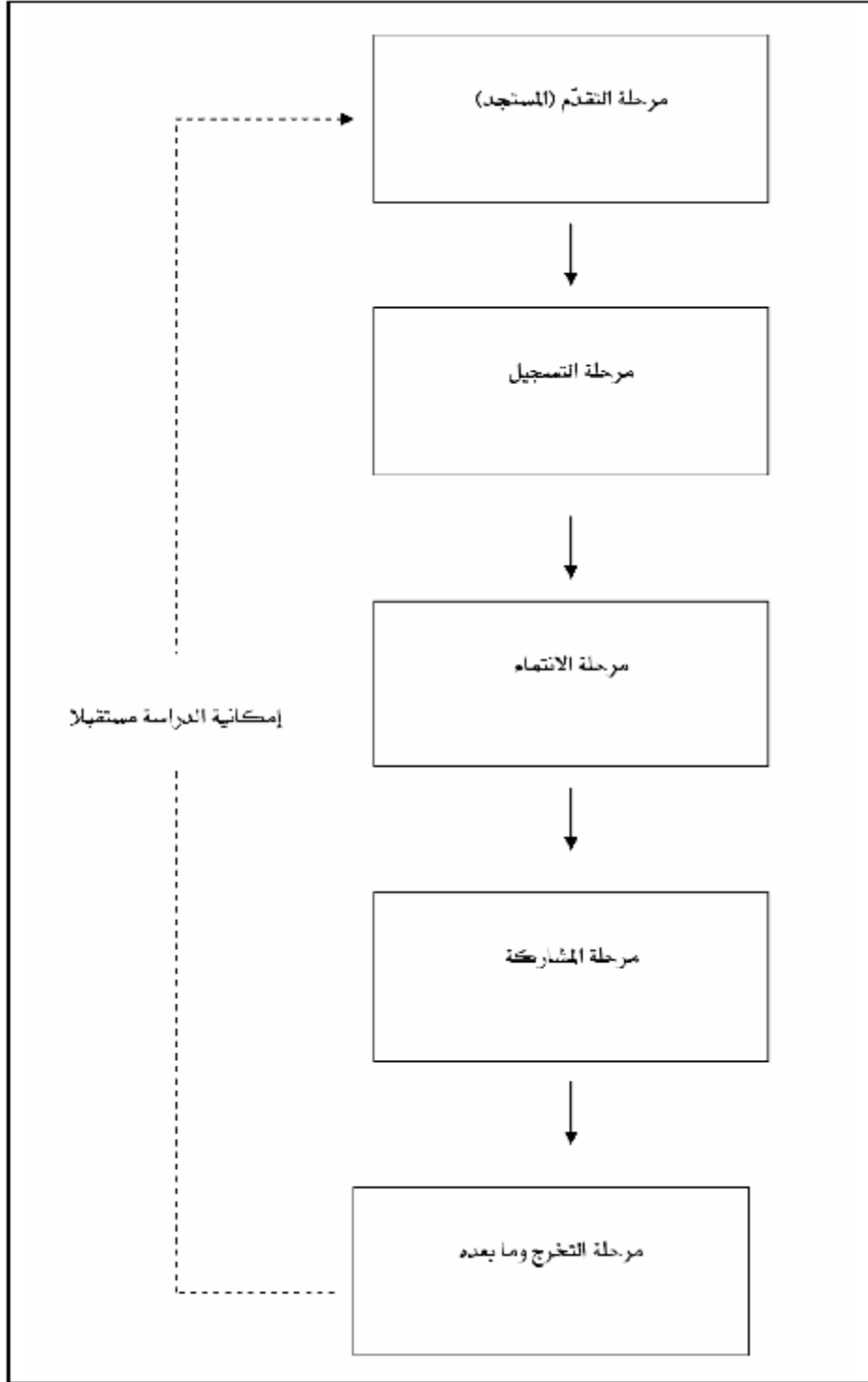
جدول رقم (٤) الخدمات الطلابية لطلبة التعليم عن بُعد في نظام The NKI Online Distance Education System في النرويج

التوقيت	احتياجات الدعم	العنصر المسنول	الأدوات/التطبيقات
مرحلة ما قبل الالتحاق أو مرحلة التوقع Prospective phase	معلومات عن المساقات الدراسية	الإدارة العليا	طباعة، الويب، وسائط البث .. الخ
	إرشاد متعلق باختيارات المساقات والبرامج	الإدارة العليا	الهاتف، البريد الإلكتروني
	الأسئلة المالية حول المنح والقروض	الإدارة العليا	طباعة، الهاتف، البريد الإلكتروني
	إرشاد حول المسائل التطبيقية	الإدارة العليا	طباعة، الهاتف، البريد الإلكتروني
مرحلة بدء الدراسة	إرسال مواد التعلم المطبوعة وغير المطبوعة	الإدارة العليا	البريد السطحي (البريد العادي)
	التسجيل، المعلومات، اسم المستخدم، وكلمة	الإدارة العليا	البريد الإلكتروني

		المروء .. أئء	Start-up phase
الهاتف، البريد الإلكتروني	الإدارة العليا للكلية	قذمة أو مدخل إلى تقنيات التعلم عن بُعد	
الهاتف، البريد الإلكتروني	الإدارة العليا للكلية	المتابعة الأولية	
الهاتف، البريد الإلكتروني	الإدارة العليا	الدعم التقني	
الهاتف ، البريد الإلكتروني، الويب	الكلية	التدريس / الإشراف على التعلم	مرحلة التعلم Learning phase
الهاتف ، البريد الإلكتروني، المنتدى	الكلية	الدعم الأكاديمي	
الهاتف ، البريد الإلكتروني، المنتدى	الكلية	تنظيم التعلم	
الهاتف ، البريد الإلكتروني، المنتدى	الكلية	الدعم الاجتماعي	
الهاتف ، البريد الإلكتروني، المنتدى	الكلية	التقييم	
الهاتف ، البريد الإلكتروني، المنتدى	الإدارة العليا	الدعم التطبيقي، الاقتصاد (التدبير)	
الهاتف ، البريد الإلكتروني، البريد السطحي	الإدارة العليا	المتابعة	
الهاتف ، البريد الإلكتروني، المنتدى	الإدارة العليا	الدعم التقني	
المطبوعات، الويب	الإدارة العليا	المكتبة ومصادر المعلومات	
الهاتف ، البريد الإلكتروني، المنتدى	متابعة الطلاب على الإنترنت	دعم مجموعات التعلم	
وجهها لوجه	زملاء الكلية المحليين	دعم التعلم محليا	
وجهها لوجه، طباعة	الإدارة المحلية	الدعم الإداري المحلي	
وجهها لوجه	الإدارة المحلية وإدارة الكلية المحلية	الدعم التقني المحلي	
وجهها لوجه	أرباب العمل والأسرة	الدعم المحلي الاجتماعي/التطبيقي	
طباعة، وجهها لوجه	الإدارة العليا	منح الشهادات / الاعتماد	مرحلة التخرج Graduation
طباعة، البريد الإلكتروني، الويب	الإدارة العليا	الاستشارة حول الدراسة التالية (مواصلة الدراسة)	مرحلة ما بعد التخرج After graduate
الويب، المنتدى	الإدارة العليا	الاستشارة حول فرص العمل	
البريد الإلكتروني، الويب، المنتدى	الإدارة العليا	خدمات الخريجين	

وفي سياق تصنيف الخدمات الطلابية حسب الوقت المناسب لتقديمها للطلبة، نظر تشامبرزز (٢٠٠٤) Chambers إلى عملية التعلم عن بُعد من منظور الطالب، من فترة ما قبل تسجيله وحتى التخرج وما بعده، وذلك بالتعرف على احتياجات الطالب ثم محاولة تلبيتها. وهو يرى أن مثل هذا التحليل المقترح سوف يؤدي إلى خمس مراحل في حياة الطالب المتعلم عن بُعد والتي يوضحها الشكل رقم (٢) التالي :

شكل رقم (٢) مراحل حياة المتعلم عن بُعد:



ووصفتشامبرز (٢٠٠٤) Chambers تلك المراحل كما في الجدول رقم (٥) التالي:
جدول رقم (٥) مراحل حياة المتعلم عن بُعد:

المرحلة	الوصف
مرحلة التقديم	<ul style="list-style-type: none"> - الطالب المتوقع ينشد معلومات دقيقة وحديثة عن خيارات لتعلم عن بُعد وطبيعتها - جميع استمارات التقديم وكل المعلومات المطلوبة يجب توفيرها على الإنترنت. - يتم الرد على الاستفسارات على الفور وبدقة وبطريقة ودية، تحدد الانطباع الأول للطلاب نحو المؤسسة. - الطالب المتوقع يقدم طلبا للتعلم في المؤسسة التعليمية.

مرحلة التسجيل	- تم قبول الطالب بنجاح في المؤسسة التعليمية وبدا تسجيل المقررات - جميع خطوات وإجراءات التسجيل التي يجب أن تنفذ على الإنترنت يجب أن تكون موصوفة بشكل واضح وبسيط.
مرحلة الانتماء	- الطالب قد سجل، ولذلك ينبغي الترحيب به واستقباله ليُشعر بالانتماء إلى مجتمع المؤسسة التعليمية - يزود الطالب بمعلومات أخرى إضافية من خلال مستشارين ومرشدين أكاديميين يتم توزيع الطلبة عليهم وتزويدهم بتفاصيل الاتصال بالمرشدين.
مرحلة المشاركة	- يشارك الطالب في سلسلة من مساقات التعلم عن بُعد - تنشأ كثير من القضايا الأكاديمية وغير الأكاديمية التي تحتاج إلى معالجة بطريقة أنبية. - تزداد حاجة الطالب إلى الإرشاد حول المساقات وغيرها من الأمور غير الأكاديمية.
مرحلة التخرج وما بعده	- يكمل الطالب دراسة المساقات، ويتجه نحو التخرج - يتم تكوين شبكة للخريجين، يثمن الخريجون علاقتهم بالمؤسسة من خلالها. - ينبغي أن تكون المؤسسة هي المكان الأول الذي يفكر فيه الخريجون عند نيتهم بالمزيد من الدراسة.

التصنيف المقترح في هذه الدراسة:

التصنيف التالي مقترح بناء على مراجعة إفادات طلبة الجامعة العربية المفتوحة، ضمن استطلاع أُجري، في إطار الدراسة الحالية، على منتدى أولئك الطلبة على شبكة الإنترنت على الرابط التالي:

<http://www.aoua.com/vb/showthread.php?t=103777>

كما أنه من المعالجة النظرية التالية تم استخلاص التعريفات الإجرائية لكل مجموعة من مجموعات الخدمات الطلابية المثبتة في مصطلحات الدراسة (أنظر الفصل الأول، ص ص ١٢-٢٤).

(١) خدمات التعريف بالتعليم عن بُعد وبالجامعة:

ما زال التعليم عن بُعد غامضاً لدى الكثيرين، خصوصاً في البلدان العربية، ولذلك فالطلبة وأسرهم وجهات عملهم والمجتمع كافة بحاجة إلى التعرف على هذا النمط من التعليم؛ أهدافه، ومميزاته، والفرص التي يتيحها، والطريقة التي يتم بها، والمؤسسات التي تقدمه، والفائدة المرجوة من الانتظام ببرامجه، وغيرها من المعلومات التي تمكن الطالب المتوقع من اتخاذ قرار رشيد بالانتظام بمؤسسة التعليم عن بُعد. ويمثل دليل الطالب الذي تطبعه وتوزعه مؤسسة التعليم العالي أو تتيحه من خلال شبكة الإنترنت من الخدمات الطلابية المناسبة في هذا المجال. ودليل الطلب وكما عرفه حمدان (١٤٢٦هـ) "نشرة خاصة تتضمن معلومات عن الكلية أو المعهد، ومعدة للمعاونة في توجيه الطالب الجديد، وتتضمن بيانات عن مناهج الدراسة وتكاليفها والخدمات التي تقدم للطلاب ومنظمات ونواحي نشاط الطلبة" (ص: ١٥١). كما يمكن لمؤسسة التعليم العالي عن بُعد أن تستخدم وسائل الإعلام العامة في التعريف بهذا النمط من التعليم وبالمؤسسة التي تقدمه.

(٢) الخدمات المتعلقة بالتخصصات الدراسية:

التخصص Major ، وكما ذكرت الدبوس (٢٠٠٣م)، يعني "المجال الدراسي الرئيسي لطالب كلية أو جامعة، حيث يتخصص في التاريخ أو الاقتصاد مثلاً، وبالتالي سيكون معروفاً بأنه متخصص في التاريخ أو الاقتصاد" (ص: ٥٤٤). والتخصص يعني بمفهوم أوسع، وكما ذكر فلية والزكي (٢٠٠٤م)، "تقسيم المعرفة إلى فروع مستقلة بعضها عن بعض" (ص: ٧٦). وفي مؤسسات التعليم العالي يتم تدريس فروع المعرفة من خلال تقسيمها إلى تخصصات أساسية (الكليات)، وتخصصات فرعية (الأقسام العلمية داخل الكليات). ويتم تحديد سياسة القبول في هذه الكليات والأقسام العلمية، في الغالب، تبعاً لاحتياجات سوق العمل واحتياجات

المتعلمين أنفسهم. وبهذا فالطالب يحتاج إلى معلومات تمكنه من اتخاذ القرار السليم لاختيار تخصص مناسب لإمكاناته من جهة ومناسب للحصول على فرصة عمل من جهة ثانية.

(٣) خدمات القبول :

أشار الكاظمي (١٤١٠هـ) إلى أن عملية القبول في التعليم العالي هي : "مجموعة النظم والإجراءات التي تمكّن الطالب من الانتقال من المرحلة الثانوية إلى مرحلة ما بعد الثانوي" (ص: ٢٢). وفي التعليم العالي عن بُعد ربما كان الطالب حاملا للثانوية العامة أو لمؤهل أعلى، وهو على أية حال بحاجة إلى خدمات طلابية تمكّنه من الانتقال إلى المؤسسة التعليمية بيسر وسهولة. وأكّد الهلالي (٢٠٠٧م) على أن السياسات المتبعة في قبول الطلبة بالتعليم الجامعي - أيا كانت- لكي تعمل بنجاح يجب أن تراعي المعايير التالية: (١) أن تتوافق هذه السياسات مع فلسفة المؤسسة التعليمية. (٢) أن تكون واقعية. (٣) أن تكون سهل الفهم. (٤) أن تلقى دعما واسعا. (ص: ٩٣). وهناك عدة سياسات للقبول منها، وكما ذكر الكاظمي (١٤١٠هـ): (١) سياسة القبول المفتوح؛ وهو نمط كلاسيكي في القبول لا يضع شروطا ومتطلبات سوى الحصول على شهادة الثانوية العامة. (٢) سياسة القبول المقيد؛ والذي يضع شروطا ومعايير ومتطلبات لقبول الطالب. (٣) سياسة القبول التنافسي؛ والذي يتيح فرصة التنافس بين مستويات مرتفعة من المتقدمين للالتحاق بالجامعات (ص: ٢٤).

وتتحو مؤسسات التعليم العالي عن بُعد والتعليم الجامعي المفتوح نحو إتباع سياسة القبول المفتوح والذي يتوافق وأهداف هذا النمط من التعليم، حيث أجمل الهلالي (٢٠٠٧م) الخطوط العامة لنظام القبول المفتوح في هذه المؤسسات على النحو التالي: (١) عدم وضع أية شروط للقبول بالنسبة للسن أو المؤهل، مع إجراء مقابلات شخصية للتأكد من قدرات واستعدادات المتقدمين. (٢) إجراء اختبار موحد خاص بالمتقدمين الكبار كبديل لاختبار إتمام الدراسة الثانوية العامة، وقد يكون هذا الاختبار في مادة أو بعض المواد التي يريد الطالب التسجيل فيها. (٣) اتخاذ الخبرة العملية كبديل لشروط القبول الرسمي مع إجراء بعض الاختبارات الشخصية والتحريرية القصيرة للمتقدمين والتي تهدف إلى قياس قدرات المتقدمين على الاستمرار في الدراسة الجامعية في البرامج التي يقع عليها اختيارهم (ص: ١٢١).

(٤) الخدمات المتعلقة بالرسوم الدراسية:

الرسوم الدراسية Tuition ، وكما عرفها حمدان (١٤٢٦هـ)، هي ذلك " المبلغ المالي الذي تفرضه مؤسسة تعليمية مقابل التعليم، ولا يتضمن ثمن الأدوات والكتب ورسوم المعمل .. الخ" ص (٥٨). ومعظم مؤسسات التعليم العالي عن بُعد تفرض رسوما على الالتحاق بالدراسة فيها. ويرتبط بالرسوم الدراسية العديد من المميزات في دفع الرسوم والتي تنضوي تحت مفهوم المساعدات المالية للطلاب الجامعي، وهي وكما ذكر الكاظمي (١٤١٠هـ) "وسيلة من شأنها التغلب أو التقليل من المصروفات والنفقات المعتادة للفرد الذي يدرس بالجامعة، والذي يتعرض لنقص المصادر المالية لتغطية تلك النفقات والمصاريف... وهي تأخذ صوراً متعددة (منها) الإعفاء من الرسوم الدراسية" (ص: ٢٦). ومن المساعدات المالية الأخرى القروض الطلابية Students Loans ، والتي عرفتها الدبوس (٢٠٠٣م) بأنها "قروض تكون متاحة للطلبة بدلا من المنح لتمكينهم من متابعة دراستهم بالجامعة، ويتم ردها لاحقا" (ص: ٩٨٢). كما أن الكثير من مؤسسات التعليم العالي تتيح القبول بدون دفع رسوم دراسية (إعفاء من الرسوم الدراسية) من خلال ما يُعرف بالمنح الدراسية Scholarships والتي يستفيد منها فئات من الطلبة هم في الغالب من المتفوقين لاستقطابهم أو من العاجزين عن الدفع مساعدة لهم. وتشيع هذه المنح الدراسية في كثير من مؤسسات التعليم العالي عن بُعد، خصوصا الجامعات المفتوحة، وقد قسمت الدبوس (٢٠٠٣م) " المنح الدراسية إلى نوعين: (١) المنح المفتوحة Open Scholarship وهي منح دراسية في جامعة أو مؤسسة تربوية أخرى يمكن أن يتنافس عليها أي أحد. (٢) المنحة المغلقة Closed Scholarship التي تكون

محدودة للمرشحين الذين لديهم خلفية معينة على سبيل المثال: من بلدة معينة أو مدرسة معينة) (ص: ١٤٣ و ص: ٦٥٩).

(٥) خدمات التحضير للدراسة:

أشار بيرد وهارتلي (١٤١٢هـ) إلى أن الالتحاق بمؤسسات التعليم العالي يمثل تحولا مفاجئا في حياة أغلب الطلاب، إذ يُتوقع منهم أن يتحملوا قدراً من المسؤولية عن دراستهم يفوق ما تحملوه في المدرسة" (ص: ١٠٣). وبالنسبة لمؤسسات التعليم العالي عن بُعد فمن المحتمل احتمالاً كبيراً أن الطلبة المتقدمين للدراسة في برامج التعليم العالي عن بُعد، هم من الطلبة كبار السن، والمنقطعين لفترات متفاوتة عن الدراسة، وبالتالي فهم بحاجة ماسة إلى تزويدهم بالمهارات اللازمة للانتظام في الدراسة من جديد. كما أن مؤهلاتهم الدراسية قد تكون بحاجة لمعادلتها بالنظر إلى حصولهم عليها في فترات سابقة ربما كانت في ظل ظروف واحتياجات تعليمية مختلفة. علاوة على أن أسلوب التعليم عن بُعد أسلوب جديد في التعليم ربما كان غير معروف للكثيرين الذين درسوا في ظل نظم تعليم تقليدية مختلفة عن نظام التعليم عن بُعد، وبالتالي فالطلبة المتقدمين بحاجة إلى إعداد وتدريب على المهارات اللازمة للتعلم عن بُعد من خلال الوسائط المستخدمة في مؤسسة التعليم عن بُعد. وكثير من مؤسسات التعليم عن بُعد تعتمد لغة معينة للتعليم، وبالتالي فلا بد من إعداد الطالب في مجال هذه اللغة ليتمكن من الانتظام بالدراسة والاستمرار بها.

(٦) خدمات استقبال المستجدين:

لابد لأي مؤسسة تعليم عالي أن تعمل على تكيف الطالب مع نظامها التعليمي وهو ما يعرف بالتكيف الأكاديمي للطالب. وقد أوضح التل (١٤١٧هـ) إلى أن المقصود بالتكيف في هذا المجال هو "عملية التفاعل بين الفرد وما لديه من إمكانيات وحاجات من جهة وبين البيئة وما فيها من خصائص ومتطلبات من جهة ثانية. ويكون الناتج النهائي لهذه العملية هو التكيف الحسن أو التكيف السيئ. ويظهر التكيف الحسن في شعور الطالب بالرضا والارتياح تجاه دوره كطالب في الجامعة. كما ينعكس التكيف الحسن في الإنتاجية، أي في أداء المهمات المتضمنة في التعليم الجامعي والتمكن من المعارف والمعلومات والمهارات، الأمر الذي يظهر في النتائج الدراسية التي يحصل عليها الطالب وفي مستوى نجاحه" (ص: ٤٥٧). ويمكن اعتبار أولى أيام الطالب في المؤسسة التعليمية فترة مناسبة لإحداث تكيف الطالب مع المؤسسة من خلال مجموعة من الخدمات التي يشعر الطالب من خلالها بأنه عضو في الجامعة.

(٧) خدمات التسجيل:

عرّف جوهر (١٩٨٤م) عملية التسجيل في ظل نظام الساعات المكتسبة، والذي يجري تطبيقه في معظم مؤسسات التعليم العالي عن بُعد، بأنها "مجموع العمليات والإجراءات التي تتم قبل بداية كل فصل دراسي بهدف ضمان جدية الطالب في استئناف الدراسة في الفصل الدراسي الجديد. وللتأكد من أنه قد أحسن اختيار المقررات التي سوف يدرسها" (ص: ١٢١). وعملية التسجيل في ظل نظام الساعات المكتسبة عملية معقدة تمر - في العادة - بمجموعة من الخطوات والإجراءات والتي تشمل: (١) إعداد الجدول الدراسي، وهي مسألة تنظيمية دقيقة يقوم بها أفراد متفرغون (٢) الإرشاد الأكاديمي. (٣) التسجيل المبدئي. (٤) التسجيل النهائي. (٥) التسجيل المتأخر (٦) الحذف والإضافة.

(٨) خدمات الإرشاد الطلابي:

الإرشاد وكما عرفه حمدان (١٤٢٦هـ) "إبداء الرأي في مسائل معينة لتوضيحها بما يساعد في اتخاذ قرار بشأنها، أو محاولة مرشد مساعدة شخص آخر لحل مشاكله، ومن ذلك الإرشاد التربوي والإرشاد المهني والإرشاد الاجتماعي" (ص: ١٨٥). وفي المجال التربوي

هناك تداخل بين مفاهيم التوجيه والإرشاد والإشارة والنصح وغيرها، وكلها تؤدي إلى معنى واحد يتلخص في مساعدة الطالب بالرأي في مختلف جوانب حياته أثناء دراسته بالجامعة. وبذلك فمفهوم الإرشاد الطلابي أوسع وأشمل من كونه منصباً على الجانب التعليمي، فهو يشمل جميع جوانب نمو شخصية الطالب في الجامعة. ويدعم هذا الرأي تعريف بخاري (١٤١٠هـ) له بأنه "العملية المنظمة والهادفة التي تتضافر فيها الجهود من المسؤولين بالمؤسسة التعليمية لتحقيق التطور والنمو المتكامل للطالب في الجوانب الدينية والدراسية والمهنية والاجتماعية والنفسية وذلك أثناء سيرهم الدراسي بواسطة عدة وسائل ترى المؤسسة التعليمية مناسبتها لتحقيق ذلك التطور والنمو" (ص:١٦). وواضح أن عملية الإرشاد الطلابي حسب التعريف السابق تشمل جميع جوانب شخصية الطالب. وهناك عدة أشكال للإرشاد الطلابي منها:

* **الإرشاد التعليمي (الأكاديمي):** والذي أوضح فلية والزكي (٢٠٠٤م) بأنه "تلك العملية المنظمة والمخطط لها لمساعدة الطلبة على مواجهة صعوباتهم ومشكلاتهم التي تقلل من فاعلية العملية التعليمية ومساعدتهم على التخلص من هذه المشكلات والسيطرة عليها" (ص:٢٤)، كما عرف حمدان (١٤٢٦هـ) الإرشاد الأكاديمي بأنه "جانب من التوجيه الذي يُعنى صفة اصة بنجاح الطلب وبحياته الدراسية ومدّه بالإرشادات لاختيار أحسن برنامج للدراسة طبقاً لقدراته واهتماماته وظروفه العامة" (ص:١٨٥)..

* **الإرشاد النفسي:** وهو برأي جرجس (١٤٢٦هـ) "عملية واعية مستمرة بناءً ومخططة تهدف إلى مساعدة وتشجيع الفرد لكي يفهم نفسه ويحللها، ويفهم ميوله واستعداداته واتجاهاته وقدراته، وخبراته، ومشكلاته، ونواحي قصوره، ونواحي تفوقه ونبوغه وحاجاته، وأن يستخدم وينمي كل إمكاناته إلى أقصى حد، وأن يحدد اختياراته ويتخذ قراراته ويحل مشكلاته في ضوء معرفته النفسية" (ص:٥٧).

* **الإرشاد المهني:** والذي عرفه زهران (١٩٨٥م) بأنه "مساعدة الفرد في اختيار مهنته، بما يتلاءم مع استعداداته وقدراته وميوله ومطامحه وظروفه الاجتماعية وجنسه، والإعداد والتأهيل لها، والدخول في العمل، والتقدم والترقي فيه، وتحقيق أفضل مستوى ممكن من التوافق المهني" (ص:٣٨٣).

* **الإرشاد الاجتماعي:** ويستهدف التوافق الاجتماعي للفرد، وهو كما عرفه خير الله (١٩٨١م) "قدرة الفرد على التوفيق بين رغباته ورغبات المجتمع، ويظهر في الأمن الشخصي والاجتماعي واعتماد الفرد على نفسه وإحساسه بقيمته وشعوره بالحرية في توجيه سلوكه وشعوره بالانتماء وتحرره من الميل للانفرادية وخلوه من الأعراض العصابية" (ص:٧٥).

* **الإرشاد الصحي:** وهو إرشاد وقائي في مجال الممارسات السلوكية الكفيلة بصيانة الصحة العامة واستدامتها، وإرشاد علاجي في التعامل مع الأعراض التي تنجم عن بعض الأمراض.

(٩) الخدمات الطلابية المتعلقة بالمشرّفين التعليميين:

الهيئة الأكاديمية Academic Staff وكما عرفها جرجس (١٤٢٦هـ) هي "الهيئة التعليمية التي تقوم بمهام التدريس، وإلقاء المحاضرات في معاهد التعليم العالي كالجوامع والكليات. وهذه الهيئة لا تتعاطى الشأن الإداري، وإنما تهتم، بصورة خاصة، بأمور التدريس وإيصال المعرفة إلى طلبة التعليم العالي، وتداولهم وتناقشهم في القضايا التعليمية" (ص:٥٥٢). وأعضاء هيئة التدريس في مؤسسات وبرامج التعليم العالي عن بُعد هم في الغالب أساتذة غير متفرغون تتم استعارتهم من مؤسسات تقليدية للتعليم العالي، كما أن عملهم ليس تعليمياً بالطريقة التقليدية التي تقوم على سلبية الطالب، وإنما هم مشرفون تعليميون Tutors وموجهون لعملية التعلم الذاتي من خلال التواصل مع الطلبة بواسطة وسائل الاتصال عن بُعد التي من أهمها الإنترنت وتطبيقاتها كالبريد الإلكتروني E.Mail وصفحات الويب Websites والمنتديات Forums وظم إدارة التعلم LMS.

وبرأي السنبل (١٤٢١هـ) أن الإشراف التعليمي يمثل "السمة الرئيسية التي تميّز التعليم عن بُعد عن التعليم بالمراسلة؛ وذلك لأنه عن طريق الإشراف التعليمي يتم تقديم المادة العلمية للمتعلمين وتوضيحها، ومساعدة المتعلمين أكاديمياً، وكسر عزلتهم الدراسية عن طريق إيجاد تفاعل بين المشرف التعليمي والمتعلمين وبين المتعلمين أنفسهم" (ص: ٩٧).

وبتقدير هجو (١٤٢٥هـ) أن دور المشرف التعليمي لا يتوقف عند تنفيذ اللقاءات الصفية والعمليات الإدارية، وإنما يتعداها ليلعب دوراً توجيهياً إرشادياً للدارس، وجسر الهوة الاجتماعية والنفسية بينه وبين المتعلم كما يمثل إطاراً واسعاً لتحفيز الدارس على المثابرة والدراسة، وتتخلص أدوار المشرف التعليمي في هذا الجانب فيما يلي: (١) تقديم النصح والمشورة للمتعلم حول كيفية دراسة المقرر الدراسي، واستثمار كافة المصادر والإمكانات المتوفرة لزيادة فرص تعلمه. (٢) توجيهه وإرشاده إلى الأساليب الناجحة في التوفيق بين العمل والدراسة. (٣) تشجيع المتعلم على الدراسة، ومناقشة الصعوبات والمشكلات التي يواجهها، سواء كانت اجتماعية، أو اقتصادية، أو نفسية، أو أكاديمية، مع حثه على مواصلة الدراسة. (٤) توجيه المتعلمين وإرشادهم، لبلورة صيغ تعاونية مشتركة فيما بينهم، لتفعيل تعلمهم، وتشجيع بعضهم البعض، وذلك من خلال تشكيل مجموعات على مستوى منطقة، أو حي، أو بلدة، أو مؤسسة، أو مجموعة مؤسسات (٥) إرشاد المتعلمين حول عدد الساعات المعتمدة التي يمكن للمتعمّل تسجيلها في الفصل الدراسي، على ضوء أوضاعه الأكاديمية، وإمكاناته المادية، وظروف عمله، ومساعدته في اختيار المقررات، واختيار التخصص، مع بيان العلاقة بين المقررات المطروحة وأهميتها دراستها مع بعضها البعض" (ص ص: ١٩٠-١٩١).

أما نشوان (٢٠٠٤م) فقد حدّد أدوار المشرف التعليمي في نظام التعليم عن بُعد بالأدوار التالية: "عقد اللقاءات الصفية، تدريس المقررات الدراسية، دراسة جوانب القوة في المقررات الدراسية وتطويرها، إعداد الكتب الدراسية، تنظيم لقاءات للتعرف على مشكلات المتعلمين، توجيه المتعلمين إلى المراجع والقراءات الإضافية، الاستفادة من المكتبة وإثرائها، معرفة بأهمية التقنيات التربوية واستخدامها، إعداد الواجبات والتعيينات الدراسية، تزويد المتعلمين بتغذية راجعة عن أدائهم في الواجبات الدراسية، التعرف على المشكلات الطلابية في التحصيل، مراعاة ظروف المتعلمين الاجتماعية والاقتصادية، إعداد الاختبارات النصفية والفصلية، دراسة نتائج الاختبارات وتحليلها، التخطيط الفعال للأنشطة الأكاديمية، الإشراف على بحوث المتعلمين، الإشراف على التدريب الميداني، الإشراف على الأطروحات العلمية في الدكتوراه والماجستير، إظهار سلوك القدوة أمام المتعلمين، احترام الدارسين والإحساس بمشاعرهم". (ص ص: ١٨٤-١٨٦). ومن وجهة نظر بكر (٢٠٠١م) فإن المشرف التعليمي يقوم بأدوار هامة في التعليم من بعد من قبيل: "تقويم أعمال الطلاب والتعليق عليها، والإجابة عن أسئلة واستفسارات الطلاب خلال لقاءاته بهم، وإتمام المعلومات التي يحصلها الطالب عن طريق المادة المكتوبة أو المذاعة، والتدريس في شكل حلقة مناقشة، وعادة ما يكون الموجهون من أعضاء هيئة التدريس بالكليات والجامعات ويعملون بنظام" (ص: ١٤٠).

ومن الخدمات الطلابية المتعلقة بالمشرفين التعليميين: توفير مشرفين تعليميين على مستوى عالي من التأهيل العلمي، وتدريب المشرفين التعليميين على استخدام نظم إدارة تعليم عن بُعد للتواصل التعليمي مع الطلبة (مثل نظام Moodle)، وتوفير الساعات المكتبية للمشرفين التعليميين، وتوفير صفحات ويب خاصة بالمشرفين التعليميين، والتدريب المستمر للمشرفين التعليميين لتطوير أدائهم، وغيرها.

(١٠) خدمات دعم التعلم :

يقوم التعليم عن بُعد، في معظمه، على ممارسة أسلوب التعلم الذاتي الذي يبذله المتعلم، وهذه الممارسة من قبل المتعلم بحاجة إلى دعم ومساندة، من قبل المؤسسة التعليمية، كي يحقق الطالب أهداف التعلم. وفي الجامعات المفتوحة يتم التعلم ذاتياً من خلال تزويد الطلبة بمواد

التعلم الذاتي والتي من أهمها رُزم أو حقائق التعلم الذاتي Self-Instruction Packages، والتي وصفتها الدبوس (٢٠٠٣م) بأنها "مجموعة مواد ذاتية متكاملة (كتب، شرائط، أفلام، عينات...) قد تشكل منهجا دراسيا أو وحدة قياس في نطاق منهجي دراسي، يتعلم منها الطالب بدون مساعدة مباشرة من المعلم" (ص: ٩٠٠).

فالطالب بحاجة إلى تزويده بالحقائب التعليمية والمقررات والكتب الدراسية المصممة والمقررة من قبل مؤسسة التعليم العالي عن بُعد فور تسجيله للمقررات، حتى يتمكن من تنظيم وقته وإدارته. كما أنه بحاجة إلى بعض الدروس الخصوصية Private Lessons (Tutorials)، والتي عرفها فلية والزكي (٢٠٠٤م) بأنها "جهد يقوم به معلم للتدريس لبعض الطلبة خارج الصفوف الدراسية، وقد تكون فردية أو في مجموعات صغيرة" (ص: ١٦٤). وتزداد الحاجة إلى الدروس الخصوصية في المواد والمقررات التي تتصف بالصعوبة وتتطلب شرحا وتفاعلا بين المتعلم والمرشد التعليمي أو المعلم الخصوصي بشكل مباشر. كما أن مجموعات التعلم التعاوني سواء في مراكز التعلم المحلية أو من خلال مجموعات التعلم على شبكة الإنترنت تمثل داعما جيدا للتعلم عن بُعد فقد قرّر كدّل وقفيست-إريكسون (٢٠٠٣) Rekkedal & Qvist-Eriksen أن طرق التعلم التعاوني في التعليم عن بُعد أفضل من طرق التعلم الفردية Individualistic Methods أو طرق التعلم التنافسية Competitive Methods لعدة أسباب أهمها: (١) الطلبة في بيئات التعلم التعاوني يؤدون بشكل أفضل. (٢) يحلون مشاكلهم بشكل أسرع. (٣) هناك مستوى عال من التفكير والاستنتاج يتحقق من خلال التعلم التعاوني. (٤) الطلبة يستخدمون ويكتشفون طرقا واستراتيجيات عالية المستوى. (٥) هناك أفكار وحلول تتولد في مجموعات التعلم التعاوني لم تتولد لدى الذين يعملون لوحدهم. (٦) عندما يتعلم الطلبة في مجموعات تعاونية فإن تعلمهم ينتقل معهم فيما بعد عندما يتعلمون لوحدهم. (٧) الطلبة من خلال العمل الجماعي يستخدمون استراتيجيات ما وراء المعرفة Meta-Cognitive بشكل أفضل من أولئك الذين يعملون من خلال الحالات الفردية أو التنافسية (٩: p).

(١١) خدمات مصادر التعلم:

عرفت العفني (١٤٢٦هـ) مصادر المعلومات أو مصادر التعلم بشكل عام، بأنها "الكينات المادية للوسائط الحاملة للمعلومات، مثل الكتب وملفات البيانات المقروءة أليا وغيرها، وهي مصادر المعرفة التي يأخذ منها الباحث أو الدارس ومتخذ القرار وأي فرد آخر المعلومات والبيانات التي يمكن أن تلبي احتياجاته وترضي اهتماماته" (ص: ١٠٨). وبرأي الدبوس (٢٠٠٣م) أن مصادر التعلم Learning Resources "ليست المواد التعليمية فقط، بل الأشخاص أيضا (المدرسون والطلبة الآخرون ونماذج المهارات لدى الآخرين من ذوي المعرفة في مجال معين) والذين قد يتعلم منهم الطلبة" (ص: ٥٠٩).

وذكر أوكي و بورغرُسز سكي (١٩٩٨) Aoki & Porgroszewski، أنه توجد عدة طرق لمقابلة احتياجات طلبة التعليم عن بُعد من المصادر المعلوماتية، ومنها: (١) بطاقات استعارة على مستوى المنطقة. (٢) العضوية في اتحادات بين المكتبات الأكاديمية في الجامعات التقليدية. (٣) أرقام هواتف مجانية للاتصال بالمكتبات العامة. (٤) خدمة الفاكس لتسليم الوثائق للطلبة في الوقت المناسب. (٥) القدرة على استخدام قواعد البيانات المتعددة، وإمكانية الوصول إلى سجلات المكتبة العامة. (٦) الإنترنت.

وتمثل المكتبات الرقمية التي يمكن الوصول إليها من خلال شبكة الإنترنت أحدث مصادر التعلم والمعلومات التي يمكن أن يستفيد منها الطلبة المتعلمون عن بُعد؛ وهذه المكتبات تتكون وكما ذكرت العفني (١٤٢٦هـ) من "جميع المصادر الإثرائية للمعارف والمهارات التي يستفيد منها التعليم الإلكتروني؛ كالكتب والصحف والدوريات والأدلة والفهارس والتسجيلات الصوتية والصورة ومقتطفات الفيديو وكذلك خدمات المعلومات المتخصصة مثل نشرات

الأخبار الخاصة وخدمات البث الانتقائي للمعلومات واسترجاع المعلومات على سطح المكتب وغيرها". (ص: ١٠٥-١٠٦).

(١٢) خدمات التقويم التربوي:

التقويم التربوي مفهوم واسع يتضمن جمع معلومات حول عناصر العملية التربوية التعليمية بغرض إصدار حكم، ويشمل التقويم التربوي تقويم المتعلم في جوانب شخصيته المختلفة من ميول واتجاهات وذكاء ومهارات ونمو اجتماعي وأخلاقي.. الخ. والمقصود به في هذا المجال تحديداً هو تقويم المتعلم في جانب التحصيل العلمي الأكاديمي، والذي عرفه سيد وسالم (١٤٢٦هـ) بأنه "تقويم تعلّم الطالب للحقائق والمفاهيم والنظريات التي تتضمنها المواد الدراسية" (ص: ٦١). كما عرفه جرجس (١٤٢٦هـ) بأنه "عملية تشخيصية تستند إلى جمع المعلومات عن المتعلم وتحليلها وتصنيفها علمياً ومنطقياً، قبل اتخاذ القرار اللازم بشأنه" (ص: ٢٢٠). ويرتبط التقويم التربوي في المؤسسات التعليمية بالاختبارات التحصيلية التي يؤديها الطالب. وفي التعليم عن بُعد هناك عدة طرق لأداء الاختبارات التحصيلية أكثرها شيوعاً هي أداء الاختبارات التحصيلية في مراكز التعلم المحلية في الجامعات المفتوحة، كما في الجامعة العربية المفتوحة وجامعة القدس المفتوحة، أو في مراكز مخصصة لأداء اختبارات الطلبة المتعلمين عن بُعد كما في جامعة الملك عبد العزيز بالمملكة العربية السعودية والتي يؤدي طلبتها من داخل المدينة التي تتواجد فيها الجامعة (جدة) في نفس الجامعة أما في مناطق المملكة الأخرى فتؤدي الاختبارات في أماكن محددة يتم الإعلان عنها في الفترات التي تسبق مواعيد الاختبارات. وكذلك فإن الجامعة السورية الافتراضية SVU توفر عدداً من الأماكن التي يتجه إليها الطلبة مما تسميه بمراكز النفاذ المنتشرة في أنحاء الجمهورية العربية السورية، والتي يستطيع الطلبة من خلالها أداء الاختبارات التحصيلية كما يستخدمون هذه المراكز المزودة بأجهزة الحاسب الآلي في النفاذ إلى الجامعة الافتراضية عبر شبكة الإنترنت. وفي التعليم الإلكتروني تكون نظم إدارة التعلم مزودة بأدوات خاصة للتقويم التربوي يستطيع المعلم من خلالها اختيار طلبته في النواحي الأكاديمية وتزويدهم بالتغذية الراجعة، خصوصاً فيما يتعلق بالواجبات والأعمال الدورية أو الامتحانات النهائية وغيرها من إجراءات التقويم التربوي.. وفي التعليم الإلكتروني أيضاً يتم استخدام الاختبارات الإلكترونية Electronic Assessment التي تؤدي عن بُعد على الشبكة، والتي قدر صبحي (١٤٢٦هـ) أنها جزء من العملية التعليمية، ثم عرفها بأنها "العملية التعليمية المستمرة والمنظمة التي تهدف إلى تقييم أداء الطالب عن بُعد من خلال استخدام الشبكات الإلكترونية" (ص: ٢٢١).

وعادة ما تدوّن نتائج التقويم التربوي الخاص بالطالب الجامعي في ما يعرف بسجل أعمال الطالب الشامل Student Academic Record والذي وصفه حمدان (١٤٢٦هـ) بأنه "ما يدون فيه مدى تقدم الطالب في مواد دراسته، في نهاية كل شهر أو كل فترة معينة" (٦٢). وسجل أعمال الطالب يعرف في بعض الأدبيات بالسجل التراكمي Cumulative Record وهو برأي دبوس (٢٠٠٣م) مجموعة من "الملفات المحفوظة باسم كل طالب في المؤسسة التعليمية، وتحتوي على درجاته والاختبارات النفسية التي تخصه، ونتائجه، وتقارير المدرسين ، الخ" (ص: ٢٠٠).

(١٣) الخدمات التدريبية:

التدريب Training بتعريف فلية والزكي (٢٠٠٤م) "عملية منظمة مستمرة محوراً الفرد في مجمله، تهدف إلى إحداث تغييرات محددة سلوكية وفنية وذهنية لمقابلة احتياجات محددة حالياً أو مستقبلياً يتطلبها الفرد والعمل الذي يؤديه والمؤسسة التي يعمل بها والمجتمع بأكمله" (ص: ٨٥)؛ وهناك التدريب الإضافي Supplementary Training الذي عرفه جرجس (١٤٢٦هـ) بأنه "تدريب تكميلي يخصص لتزويد المتعلم بمعلومات وبخبرات وبمعارف إضافية تساعده على تحسين أدائه، إن كان في عمله، أو كان طالباً يسعى إلى العلم

والمعرفة" (ص: ١٥٦). وبتقدير حمدان (١٤٢٦هـ) فإن "التدريب يختلف عن التعليم في أن التعليم يهدف إلى توسيع مداركات المتعلمين وتزويدهم بالدراسات العامة والنظريات الأساسية، أما التدريب فيقوم بإعداد الأفراد وتأهيلهم لأداء أعمال معينة بإتقان وكفاءة، أو ممارسة تخصصات تقتضيها طبيعة العمل المتطورة" (ص: ٤٩).

(١٤) خدمات النظم الجامعية:

النظم جمع نظام Regulation أو Regime وهو بتعريف جرجس (١٤٢٦هـ) "مجموعة القواعد السلوكية المفروضة على أعضاء أو أفراد مجتمع إنساني معين، من أجل تأمين سلامتهم واطمئنانهم واستقرارهم والحفاظ على مصالحهم وحقوقهم، وديمومة تعاونهم وبقائهم" (ص: ٥٤٣). فعلى سبيل المثال هناك في إطار النظم الجامعية نظام عقاب الطلبة Punishment, Students والذي ذكر حمدان (١٤٢٦هـ) بأنه يتلخص في "الاقتصاص من الطلبة الذين يخالفون النظام بهدف تحسين سلوكهم ولردع الآخرين حتى لا يقتربوا نفس المخالفة" (ص: ٩٩). والطلبة المتعلمون عن بُعد يحتاجون إلى الاطلاع على الوثائق التي تنظم حياتهم الجامعية، والإجابة عن الاستفسارات حول هذه النظم والوثائق.

(١٥) خدمات حل مشكلات الطالب المختلفة:

عرّف الطيب وآخرون (٢٠٠٠م) المشكلة بأنها "موقف محير ويحتاج إلى تفسير أو دراسة وينشأ عن هذا الموقف المحير وجود فجوة كبيرة بين ما هو قائم وما يجب أن يكون" (ص ١٨٢). وعرّفها العساف (١٤١٦هـ) بأنها "عقبة تحول بين الإنسان وبين أدائه لعمله مما يتطلب معالجة إصلاحية" (ص: ١٣). وعرّفها فلية والزكي (٢٠٠٤م) بأنها "وجود عوائق تعترض الفرد للوصول إلى هدف، وشعور الفرد بالعجز في أن يجد حلاً مباشراً" (ص: ٢٢٧). ومن الطبيعي أن يواجه الطلبة المتعلمين عن بُعد بعض المشكلات داخل الجامعة وخارجها، مما يستلزم العمل على حلها ومعالجتها.

(١٦) خدمات العلاقات العامة والإعلام:

أورد عجوة (١٩٨٥م) تعريفين للعلاقات العامة هما: (أ) تعريف المعهد البريطاني للعلاقات العامة بأنها "الجهود المقصودة والمخططة والمستمرة لإقامة واستمرار الفهم المتبادل بين أي منظمة وجمهورها". (ب) تعريف جمعية العلاقات العامة الدولية للعلاقات العامة بأنها "وظيفة الإدارة المستمرة والمخططة والتي تسعى بها المؤسسات والمنظمات لكسب تفاهم وتعاطف وتأييد الجماهير التي تهمها، والحفاظ على استمرار هذا التفاهم والتعاطف والتأييد وذلك من خلال قياس اتجاه الرأي العام لضمان توافقه قدر الإمكان مع سياستها وأنشطتها، وتحقيق المزيد من التعاون الخلاق والأداء الفعال للمصالح المشتركة باستخدام الإعلام الشامل المخطط" (ص: ٢٠-٢٢). والتعريف الأخير يشير إلى استخدام برامج العلاقات العامة لوسائل الإعلام الجماهيري في العادة لتحقيق أهدافها. وأمام العلاقات العامة في المؤسسات التعليمية نوعين من الجمهور هما: الجمهور الخارجي ممثلاً بأفراد المجتمع الغير منتمين إلى المؤسسة التعليمية، والجمهور الداخلي ممثلاً بالأفراد المنتمين إلى المؤسسة التعليمية من طلبة ومشرفين تعليميين وإداريين وعمال وموظفين وقيادات وإداريين.

وتسعى العلاقات العامة في المؤسسات التعليمية إلى كسب الرأي العام (الجمهور الخارجي للمنظمة التعليمية: مواطنين وقادة ومتخذي قرار...) لصالحها؛ فتزداد ثقة المجتمع بها، ويقدر أدائها، ويتفهم سياساتها، ويدعم مشروعاتها، ويمدّها بالرأي والمشورة، ويكون خير عون لها في أداء دورها كما تهدف إدارة العلاقات العامة في المؤسسات التعليمية من جهة أخرى، إلى ربط العاملين في المنظمة (الجمهور الداخلي للمنظمة التربوية: إداريين ومعلمين وطلاب...) برباط وثيق من التواصل والتفاهم والإدراك لأهداف منظماتهم؛ مما يدعم الروح المعنوية، لدى كافة العاملين في المنظمة التعليمية، ويشيع العلاقات الإنسانية فيما بينهم، ويرفع من كفاءتهم، ويزيد من إنتاجيتهم.

(١٧) خدمات التنمية الاجتماعية للطلاب:

من الانتقادات التي توجه إلى برامج ومؤسسات التعليم العالي عن بُعد شعور الطالب بالعزلة الاجتماعية، حيث يتم التعلم في معظمه - إن لم يكن بمجمله - بطريقة التعلم الذاتي، ولذلك فالطلبة المتعلمون عن بُعد يحتاجون إلى فعاليات تربوية واجتماعية تنمي الجانب الاجتماعي في شخصياتهم وتحد من شعورهم بالعزلة. وتشمل خدمات التنمية الاجتماعية للطلبة العديد من الفعاليات التي تعمل على تنمية شخصية الطالب بوصفه فردا في المجتمع الطلابي أو في المجتمع العام. ومن ذلك تشكيل مجلس الطلبة Student Council والذي عرفه حمدان (١٤٢٦هـ) بأنه "المجلس الذي يختاره الطلبة ليمثلهم لتنظيم أنشطة الطلبة التي لا تدخل ضمن البرنامج الدراسي وللمعاونة في حفظ النظام، وتخضع قراراته بصفة عامة لاعتماد عميد الكلية أو المعهد" (ص:٦٣). وهناك اتحاد الطلبة Students Union والذي عرفه حمدان (١٤٢٦هـ) أيضا بأنه "اتحاد يتكون من طلبة الكليات أو المعاهد العليا مقابل اشتراك زهيد لبث الروح الاجتماعية السليمة وتنسيق العلاقات بينهم وبين أساتذتهم ورفع مستوى الحياة الرياضية والاجتماعية والفكرية والفنية للطلاب، والمعاونة على توفير أسباب الراحة ووسائل المعيشة لهم داخل وخارج الكليات والمعاهد العالية، ويدير الاتحاد مجلس ينتخب من بين أعضائه" (ص:٦٥). ومن أهم وسائل التنمية الاجتماعية للطلبة تنظيم وتنفيذ الأنشطة التربوية Educational Activities والتي عرفها فلية والزكي (٢٠٠٤م) بأنها "وسيلة وحافز لإثراء المنهج وإضفاء الحيوية عليه عن طريق تعامل الطلبة مع البيئة وإدراكهم لمكوناتها المختلفة من طبيعة إلى مصادر إنسانية مادية، بهدف اكتساب الخبرات التي تؤدي إلى تنمية معارفهم واتجاهاتهم وقيمهم بطريقة مباشرة" (ص:٤٣)، وتفضل في مجال التنمية الاجتماعية للطلبة الأنشطة اللامنهجية Extra Curriculum Activities وهي بحسب تعريف فلية والزكي (٢٠٠٤م) "مجموعة من الأنشطة التربوية غير المرتبطة بمنهج دراسي معين، يشارك فيها الطلاب وتتم تحت إشراف متخصصين؛ كاشتراك الطلاب في النوادي العلمية والرياضية والجمعيات الخيرية وإقامة المعسكرات، وتهدف إلى تنمية العديد من المهارات لدى الطلاب؛ مثل المهارات العلمية والمهارات الاجتماعية ومهارات الاتصال والتفاعل مع الآخرين" (ص: ص ٤٣-٤٤). كما أشار فلية والزكي (٢٠٠٤م) إلى جماعة النشاط وهي "مجموعة من الطلاب لهم ميل وهدف مشترك، ويشتركون معا في نشاط معين تكون نتيجته إشباع هذا الميل أو تحقيق هذا الهدف، وهم في نشاطهم هذا يتبعون طريقة أو خطة معينة لتحقيق أهدافهم" (ص:١٤٩).

وبالنسبة للطلبة المتعلمين من خلال التعليم العالي الإلكتروني والافتراضي على شبكة الإنترنت قرأوكي وبورغر سز سكي (١٩٩٨)، Aoki & Porgroszewski أنه "ليس ثمة شك في أن النجاح على الإنترنت مرهون بالتفاعل بين هيئة التدريس والطلبة وبين الطلبة أنفسهم. فالتفاعل خارج الفصول الدراسية يعطي الطلبة شعورا كبيرا بالانتماء إلى المؤسسة" (p:٨) وأضافا أن "التفاعل على الإنترنت يمكن أن يدعم بواسطة إيجاد مجموعات على الإنترنت، من خلال استخدام لوحة إعلانات على الإنترنت أو صفحة ويب توفر الاستثمارات والمجموعات. وهذه المجتمعات الافتراضية يمكن أن تنشأ خصيصا لمناقشة مواضيع محددة أو تفاعلات غير محددة مسبقا، تماما مثل غرفة استراحة الطلبة. ويمكن لأحد أعضاء هيئة التدريس (المشرفين التعليميين) أن يستخدم أسئلة نقاشات مفتوحة- مغلقة لتحفيز الحوار أو التعاون بين الطلبة. وغرف الدردشة التفاعلية يمكن استخدامها أيضا للمحادثات الخاصة بين الطلبة. وهناك طرق أخرى لتعزيز التفاعل بين الطلبة كتوفير خدمات البريد الإلكتروني، وإمكانية الوصول إلى معلومات شخصية ومهنية عن كل منهم، وهذا الأمر يتيح للطلبة أن يتعرفوا على طلبة آخرين يشاركونهم نفس الاهتمامات" (p:٩).

(١٨) خدمات المباني الجامعية:

مُعرَف الخدمات المتعلقة بالمباني الجامعية في التعليم العالي في كثير من الأدبيات بالتسهيلات التربوية Educational Facilities ووفق هذا المصطلح عرفها فلية والركي (٢٠٠٤م) بأنها "مجموعة الأبنية والقاعات وغرف الدراسة والمعامل والمكتبات والمساحات وأي فراغ مكاني آخر يساعد على نجاح العملية التعليمية والتربوية" (ص:١٠١). ورغم أن العديد من مؤسسات التعليم العالي عن بُعد قد اتصفت بالصفة الافتراضية، إلا أن اللقاءات المباشرة ما زالت جزءا هاما في كثير من هذه المؤسسات خصوصا في الجامعات المفتوحة ومؤسسات النمط الثنائي، حيث توفر هذه المؤسسات مراكز محلية للتعلم لأداء الامتحانات والحصول على العديد من الخدمات الطلابية. بل أن الجامعة السورية الافتراضية SVU، وهي جامعة افتراضية في الأصل، توقّر عددا من الأماكن التي يتجه إليها الطلبة مما تسميه بمراكز النفاذ المنتشرة في أنحاء الجمهورية العربية السورية، والتي يستطيع الطلبة من خلالها أداء الاختبارات التحصيلية كما يستخدمون هذه المراكز المزودة بأجهزة الحاسب الآلي في النفاذ إلى الجامعة الافتراضية عبر شبكة الإنترنت.

(١٩) خدمات التخرج ومنح الشهادة:

منح الشهادة Certification برأي حمدان (١٤٢٦هـ) هو "عملية يتم بمقتضاها منح شهادة دراسية للطلاب الذي يجتاز الامتحانات والاختبارات المقررة" (ص:١٨). وعادة ما تذكر الدرجة العلمية التي حصل عليها الطالب في الشهادة، وهي كما عرفتها الدبوس (٢٠٠٣م) "مؤهل تمنحه الجامعة للطلاب. وقد يكون مؤهلا بالدرجة العلمية الأولى (البكالوريوس) والتي تعني استكمال المنهج الدراسي نظام ثلاث أو أربع سنوات أو الدرجة العلمية الأعلى أو الدرجة العلمية لما بعد التخرج (دبلوم، ماجستير، دكتوراه..)، ويتم منح الطلبة المميزين درجات شرفية .." (ص:٢١٣). والطلبة المتعلمون عن بُعد بحاجة إلى إجراءات يتم بموجبها منحهم المؤهل الذي يستحقونه، وتقديرا مناسباً لجهدهم التعليمي خلال الفترة الماضية، وامتلاك قناة اتصال مستمرة بالجامعة في الفترة اللاحقة.

(٢٠) خدمات الدعم المهني للخريجين:

الخريج Graduate بتعريف حمدان (١٤٢٦هـ) هو الفرد الذي أتم على وجه مرضٍ متطلبات أحد البرامج التعليمية وحصل على المؤهل الدراسي" (ص:١٤١). وهو بتعريف الدبوس (٢٠٠٣م) "شخص منح شهادة بعد فترة من الدراسة أو البحث في مؤسسة تعليم عال. أو أنه طالب أكمل مقرراته الدراسية، إلا أنها ليست بالضرورة في التعليم العالي فقد تكون في مدرسة ابتدائية أو إعدادية أو ثانوية فقط ولكنه اكتفى بذلك" (ص:٣٥٥). والطلبة المتعلمون عن بُعد يحتاجون إلى خدمات تمكّنهم -عند الرغبة- من إيجاد فرصة عمل، وتطويرا مهنيا مستمرا، ومن أهم الخدمات التي تقدّم للخريجين خدمة التوجيه المهني، وهو بتعريف حمدان (١٤٢٦هـ) "عملية معاونة على اختيار مهنة تناسب الخريج وعلى إعداد نفسه لها، وعلى الالتحاق بها وعلى التقدم فيها، على نحو يكفل له النجاح فيها والرضا عنها وعن نفسه والنفع للمجتمع" (ص:١٤٣).

(٢١) خدمات الدعم الأكاديمي للخريجين:

يمثّل حصول الجامعة نفسها على شهادات الاعتماد المهني والأكاديمي دعما كبيرا للخريجين في سعيهم للحصول على فرصة دراسية لاحقة في مؤسسات تعليمية أخرى. فالاعتماد Accreditation في التعليم العالي هو الاعتراف بمؤسسة تعليمية من قبل هيئة أو منظمة أو اتحاد تعليمي بأن ما تقدمه من برامج تعليمية وخدمات مساندة يحقق معايير معينة متفق عليها. ويرتبط الاعتماد في التعليم العالي بمدخل الجودة الشاملة Total Quality Management (TQM) فالاعتماد في التعليم في تقدير البعض ليس إلا معايير جودة في الحقل التعليمي. كما يترابط فكر الاعتماد مع مفاهيم أخرى قد تبدو متوازية له؛ كالاعتراف بالشهادات أو تراخيص مزاولة المهنة Licensing. وقد أشار حسن (١٤٢٩هـ) إلى أن

الاعتماد في التعليم بمثابة: الاعتراف بأن برنامج تعليمي معين Program أو مؤسسة تعليمية Institution يصل إلى مستوى معياري محدد Certain Standard. وحافز على الارتقاء بالعملية التعليمية، وهو لا يهدف إلى تصنيف أو ترتيب Ranking المؤسسات التعليمية، وهو تأكيد وتشجيع للمؤسسة التعليمية على اكتساب شخصية وهوية مميزة بناء على منظومة معايير أساسية Basic Standards تضمن قدرا متفقا عليه من الجودة، وليس طمسا للهوية الخاصة بها، كما أنه لا يهتم فقط بالمنتج النهائي للعملية التعليمية، ولكن يهتم بنفس القدر بكل جوانب ومقومات المؤسسة التعليمية (ص: ١١). بينما عرّف العتيبي وغالب (١٤١٦هـ) الاعتماد الأكاديمي بأنه "الاعتراف بالكفاءة الأكاديمية لأي مؤسسة أو برنامج تعليمي في ضوء معايير تصدرها هيئات ومنظمات أكاديمية متخصصة على المستوى المحلي أو الإقليمي" (ص: ١٠٠).

وقد فرّق حسن (١٤٢٩هـ) بين نوعين من الاعتماد الأكاديمي؛ وهما:

(أ) الاعتماد المؤسسي Institutional Accreditation : وهو الذي يركز على تقييم الأداء بالمؤسسة التعليمية بصورة شاملة.

(ب) الاعتماد التخصصي Subject Accreditation: وهو الذي يركز على الاهتمام بالبرامج الأكاديمية التخصصية التي تطرحها المؤسسة بشكل منفرد. (ص: ١٢).

ومن فوائد الاعتماد الأكاديمي للطلبة وكما نشر مكتب التربية العربي لدول الخليج (١٤٠٧هـ) ما يلي: المساعدة على نقل وحدات البرامج الدراسية فيما بين المؤسسات التعليمية أو في قبول الطلبة في برامج الدراسات العليا. كما يعتبر الاعتماد شرطا أساسيا في كثير من الحالات لممارسة العمل في مهنة معينة (ص: ٢٧٣).

المبحث الخامس- إدارة لخدمات ا طلابية ُوسللتعيم العالي عن ب عد :

بشكل عام ميّز كِدَل وقيست-إريكسون (٢٠٠٣) Rekkedal & Qvist-Eriksen بين مدخلين مختلفين لدعم الطلبة المتعلمين عن بُعد بالخدمات الطلابية هما: (أ) المدخل الأول: ويعتمد على الدعم والتوجيه من خلال تدريس المواد التعليمية، بواسطة وسائل الاتصال المستخدمة في التعليم والتعلم: المراسلة- الهاتف- وسائل الإعلام- وحديثا الاتصالات الحاسوبية. (ب) المدخل الثاني: ويعتمد على الاتصال وجها لوجه: عقد لقاءات أو دورات تدريبية محلية، ودورات صيفية، واللقاءات في مراكز التعلم المحلية.. إلخ (١١: p) وأوضح يوسُن (٢٠٠٤) USUN أن هناك أربعة أنماط لتصميم برامج دعم الطلبة المتعلمين عن بُعد وهي الأنماط التالية: (١) دعم الطلبة بالنظر إلى احتياجاتهم. (٢) دعم الطلبة بالنظر إلى طبيعة المحتوى التعليمي. (٣) دعم الطلبة بالنظر إلى السياق المؤسسي. (٤) دعم الطلبة بالنظر إلى التكنولوجيا.

ولكن دودز (١٩٨٧م) أوضح أنه " لا بد من النظر إلى الإدارة والتنظيم (للخدمات الطلابية) من وجهة نظر الطالب، وهذا يضمن أن تكون الخدمات التي تقدم مصممة لمواجهة حاجات الطلبة بأوثق صورة ممكنة، فالمؤسسات وجدت لخدمة طلبتها وليس لخدمة نفسها " (ص: ١٠١) . وذلك يتطلب: (١) تحليل حاجات الطلبة وإعداد قائمة بالخدمات التي يمكن تقديمها لتلبية تلك الحاجات. (٢) معرفة مختلف أنواع التعليم الخاص والإرشاد التي تناسب مختلف مجموعات الطلبة والتميز بين تلك التي يمكن تقديمها عن بُعد وتلك التي تتطلب لقاءات. (٣) إقامة وإدارة نظام بريدي تدريسي وإرشادي ومراكز للدراسة ولقاءات أنشطة عملية وعروض توضيحية ومجموعات دراسية ومسافات إقامية واتصالات مع العاملين الخارجيين والحرفيين والاختصاصيين المحليين. (٤) تصميم وإيجاد إدارة مركزية فعالة – أو محلية إذا اقتضى الأمر – لإدارة تلك الخدمات" (ص: ١٠٢).

كما أوضح مدني (١٤٢٧هـ) أن تعزيز التفاعل بين مؤسسة التعليم عن بُعد وبين

المتعلمين يمكن أن يتم من خلال قيام المؤسسة بعدد من الواجبات التي من أهمها: (١) تحسين أنماط ووسائل الاتصال بين المؤسسة والمتعلمين. (٢) تخطيط المواد الدراسية بمشاركة المتعلمين. (٣) ترتيب وتنظيم ساعات الاتصال بالمتعلمين. (٤) تنويع نظام إمداد وإتاحة البرامج التعليمية. (٥) حث المتعلمين على كتابة مذكراتهم اليومية، لإجراء التعديلات والتطوير المستمر للبرامج التعليمية. (٦) مراعاة تساوي فرص التفاعل بين المتعلمين. (٧) تسليم واستلام التقارير والواجبات في مواعيد محدّدة (ص ص: ٧٥-٧٦).

وذكر فوزدار وآخرون (Fozdar & others (٢٠٠٦) أن جامعة أنديرا غاندي المفتوحة بالهند IGNOU أنشأت مراكز محلية للدراسة في طول البلاد وعرضها لتزويد الطلبة بخدمة دعم فعّالة وذلك بالقرب من مقر عملهم أو سكنهم . ومراكز الدراسة المحلية تزود الطلبة بما يلي: (١) الاستشارات الأكاديمية. (٢) تسهيلات تتعلق بالتسجيل الصوتية وتسجيلات الفيديو والمؤتمرات الهاتفية. (٣) تسهيلات المكتبة ومصادر التعلّم. (٤) طلبات التقدّم للوظائف. (٥) خدمات المعلومات. (٦) معمل ومختبرات لتنظيم الخبرات العلمية. (٧) تأدية الامتحانات (P:٩).

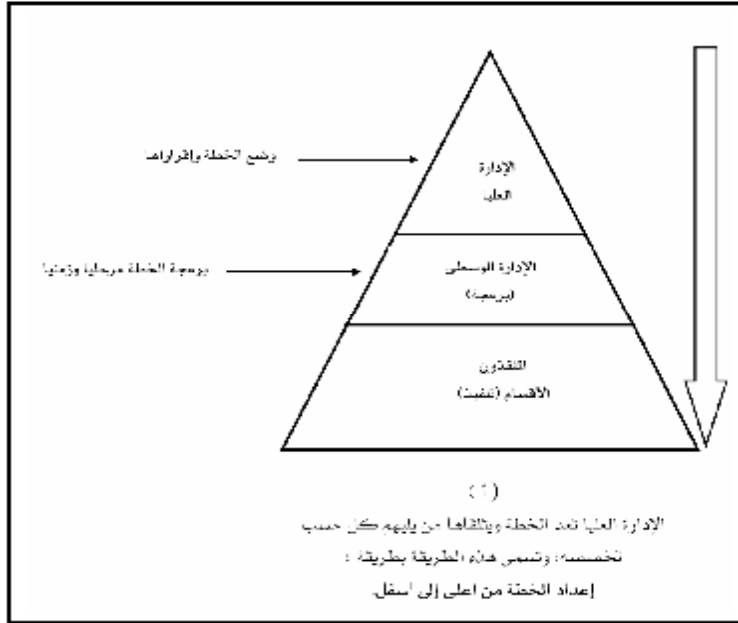
ومن وجهة نظر هذه الدراسة فلا بد من ضرورة تحديد كيفية القيام بالوظائف الإدارية التالية لإدارة الخدمات الطلابية بمؤسسات التعليم العالي عن بُعد:

أولاً- التخطيط للخدمات الطلابية:

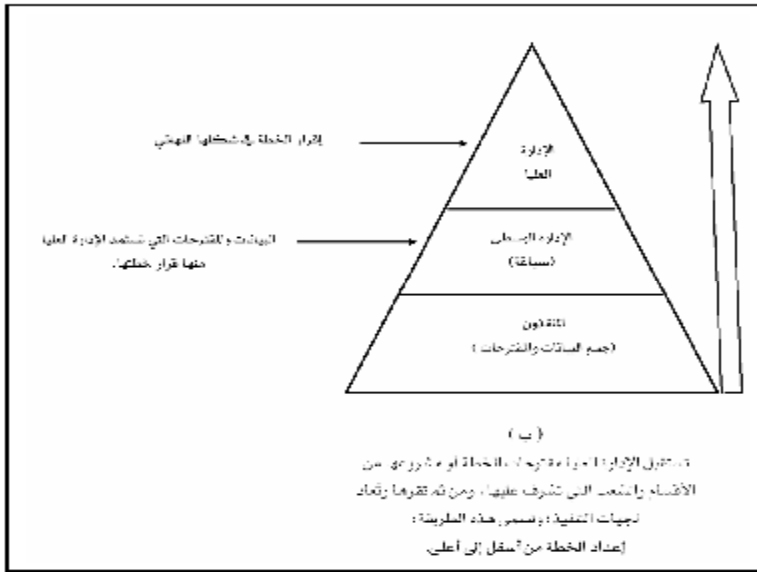
التخطيط وظيفة إدارية تقوم على القدرة على التصور المستقبلي، وعادة ما ترتبط هذه الوظيفة بالمستويات الإدارية العليا، وقد ذكر منصور (١٩٩٢م) أنه من مبادئ التخطيط الفعال الحصول على قبول الخطة؛ فالخطط تنفذ من خلال البشر، ومن ثم فالحصول على الالتزام والقبول والحماس من المرؤوسين يعد أمراً ضرورياً لكي يمكن وضع هذه الخطط موضع التنفيذ، وهذا يقود إلى المشاركة في التخطيط، وهناك العديد من التصرفات التي يمكن القيام بها لزيادة مثل هذا الالتزام، ولكن أكثرها شيوعاً التماس مشاركة المرؤوسين في عملية التخطيط" (ص: ١١١).

ولأن الجامعة العربية المفتوحة، ومعظم مؤسسات التعليم العالي عن بُعد، مؤسسات تنتشر جغرافياً في عدد من البلدان والأقاليم ذات التنوع الثقافي والاقتصادي والاجتماعي والسياسي، فإنه من المقترح أن لا يتم التخطيط للخدمات الطلابية فيها بشكل تقليدي مركزي؛ فممارسة عملية التخطيط في إطار المنظمات واسعة الانتشار الجغرافي يمكن أن تتم بإحدى طريقتين، كما وضحهما الكبسي (١٤١٤هـ) بالشكلين التاليين:

شكل رقم (٣) طريقة التخطيط من أعلى إلى أسفل (الطريقة التقليدية):



شكل رقم (٤) طريقة التخطيط من أسفل إلى أعلى (التخطيط بالمشاركة):



- وفي توصيف لعملية التخطيط، قريب ما هو موضح بالشكلين السابقين، أوضح الهواري (١٩٩٦م) أنه "يمكن لأي مدير أن يقوم بالتخطيط بأي من الطرق التالية:
- (١) يقوم المدير بكافة ما يتعلق بالتخطيط، وهذا يتطلب وقتاً وجهداً كبيرين غالباً ما يعجز المدير عن القيام به.
 - (٢) يقوم المدير بوضع خطة رئيسية، ويطلب من المرؤوسين وضع خططهم في حدود الخطة الرئيسية وإجراء التعديلات اللازمة.
 - (٣) يقوم المرؤوسون بوضع الخطط، ويضعونها تحت تصرف رئيسهم للاعتماد. (ص: ٣٣).
- والطريقة الأخيرة تعرف بطريقة التخطيط بالمشاركة، حيث بين علاقي (١٤١٨هـ) أن التخطيط بالمشاركة ينطلق من مبدأ إداري هو "مبدأ الإدارة بالأهداف" Management By Objectives (MBO)، والذي يعني أن يشترك الموظفون جنباً إلى جنب مع رؤسائهم في تحديد أهدافهم المقبلة وذلك على ضوء الأهداف العامة المحددة للمنظمة، والتخطيط بالمشاركة

من هذا المنطلق يعني أنه بدلا من أن تقدم الإدارة خطة جاهزة للمرؤوسين وتطلب منهم تنفيذها فإنها تبدأ التخطيط من القاعدة بأن تطلب من الموظفين إعطاء الرأي في عملية التخطيط وتقرير الخطط المطلوبة للمستقبل، وقد دلت بعض الدراسات في هذا المجال إلى أن بعض المنظمات التي تطبق هذا الاتجاه في التخطيط قد حققت أرباحا أكثر من المعدلات المعتادة، نظرا للاختصار المحقق في الوقت اللازم لإعداد الخطط وتنفيذها" (ص: ١٨٢). وفي هذا المجال يصف هاشم (١٣٩٤هـ) ما دعاه بالخطط الفاشلة، فمن وجهة نظره أنه كثيرا ما تفشل الخطط المقررة من قبل الإدارة العليا، ويعود سبب الفشل إلى "أن التنفيذ سوف يأخذ شكلا معيناً لا يتفق مع متطلبات الواقع ومجريات الحوادث، طالما أن الخطة ملزمة لتلك الجهات المسؤولة عنها. وعندما تتصف الخطة بالفشل يقف المشروع أمام وضعين مختلفين:

- (١) إهمال الخطة المقررة التي وضعت موضع التنفيذ واعتماد طريق آخر لأداء العمل، أو إدخال تعديلات عليها وذلك لكي يمكن تجنب النتائج السيئة المترتبة على تنفيذها.
 - (٢) الإبقاء على الخطة والتقييد بها وتحمل ما يترتب على ذلك من نتائج سيئة" (ص: ١٩٦).
- ولذلك يرى هاشم (١٣٩٤هـ) "ضرورة صدور الخطط أو على أقل تقدير البدء بالتخطيط من القاعدة، ثم إمكان اعتماد هذه الخطط من المستويات العليا التي تقع عادة بعيدة عن التنفيذ" (ص: ١٩٨).
- وتشمل وظيفة التخطيط، أي كان أسلوبها (من أعلى إلى أسفل أو من أسفل على أعلى) عددا من العناصر التي من أهمها ما يلي:

١- تحديد الأهداف Goals:

وقد ذكر الكاظمي (١٤١٠هـ) أن الأسس التنظيمية للخدمات الطلابية في التعليم العالي تأتي في عدة خطوات أولاها خطوة "التعرف على الاحتياجات الحقيقية والفعالية للطلاب الجامعي" (ص: ٥٤). وعليه يمكن القول بأن النموذج الذي يستهدف تلبية الاحتياجات الفعلية لطلبة هذا النوع من المؤسسات التعليمية يمثل نموذجا مناسباً لإدارة الخدمات الطلابية في مؤسسات التعليم العالي عن بُعد. وذلك انطلاقاً من أن طلبة مؤسسة التعليم العالي عن بُعد، يمثلون أفراداً في منظمة هي المؤسسة التعليمية التي يتعلمون في إطارها.

والمدرسة السلوكية في الإدارة تشير إلى أن الحاجة Need- وكما ذكر النمر (١٤١٠هـ)- تعني "ما يسعى الإنسان إليه وينتج عن نقصه حرمان يؤدي إلى الاضطراب والقلق" (ص: ١٥٢). كما قدر الهواري (ب ت) "أن الحاجة إن لم تلب فإن الفرد في المنظمة يشعر بخيبة أمل وبالتالي يظهر ذلك في سلوكه" (ص: ٣٠٥). وأشار جرينبيرج وبارون (١٤٢٥هـ) إلى أن "الافتراض الرئيسي في نظرية ماسلو (أشهر نظرية تبحث في الحاجات الإنسانية) هو "أن الفرد إذا نشأ في بيئة لا تشبع حاجاته فإنه من المحتمل أن يكون أقل قدرة على التكيف" (ص: ١٦٥)، وعليه يمكن رد السلوك المتمثل في انسحاب وتسرب الطلبة من برامج ومؤسسات التعليم العالي عن بُعد، إلى قصور برامج الخدمات الطلابية في تلبية احتياجات الطلبة المختلفة، وهو ما دلت عليه دراسة كدراسة فوزدار وآخرون (٢٠٠٦) Fozdar & others التي تمت الإشارة إليها فيما سبق.

والحاجة برؤية فلية والزكي (٢٠٠٤م) هي "التقدير الكيفي للحجم الذي يجب أن تنتج منه سلعة ما أو تقدم منه خدمة ما، تقديراً لما يحققه من مصلحة عامة للجميع، وينطبق ذلك على عرض معظم الخدمات والسلع العامة التي لا تخضع بشكل كلي للطلب نتيجة لقيمتها أو سعرها خلال نظام السوق" (ص: ٤٨). أما احتياجات الطلبة Students' Needs، وبرأي حمدان (١٤٢٦هـ)، فإنها "المطالب الضرورية لتحقيق النمو الأمثل للطلاب من النواحي الفكرية

والبدنية والخلقية والعاطفية والاجتماعية، سواء فيما يتصل برغباته وقدراته ومستوى إنجازته، وفيما يحتمل أن يتطلبه الفرد والمجتمع في المستقبل" (ص: ١٠١).

والخدمات الطلابية تلبي العديد من احتياجات الطلبة؛ كالحاجة إلى الشعور بالأمن (نظرية ماسلو في الحاجات الإنسانية) وذلك بطمأنة الطالب أنه ينتظم في مؤسسة تعليمية معتمدة وتؤهله للحصول على وظيفة ومهنة ملائمة أو مستوى مناسب من التأهيل العلمي، وهذا ما تلبه - تحديدا - خدمات التعريف بالجامعة ونظامها التعليمي والتعريف الواضح بال تخصصات الدراسة وخدمات الدعم المهني والأكاديمي للطلبة الخريجين. كما أن من أهم الحاجات الإنسانية الحاجة إلى الانتماء (نظرية بورتر في الحاجات) وهذا ما توفره خدمات استقبال الطلبة المستجدين بدمجهم في مجتمع الجامعة من خلال العديد من الخدمات الطلابية، كتنظيم حفل استقبال لهم، ومنحهم أرقاما وبطاقات جامعية، وطرقا مناسبة لاتصالهم بالجامعة ومنسوبيها على الدوام والإجابة عن استفساراتهم وتساؤلاتهم أثناء مسيرتهم الدراسية.. وهناك الحاجة إلى التفاعل الإيجابي وتكوين علاقات اجتماعية إيجابية، وهو ما تلبه خدمات التنمية الاجتماعية للطلبة من خلال الأنشطة الطلابية المختلفة وإتاحة الفرصة للطلبة في قيادة الجامعة والمشاركة في اتخاذ القرار الجامعي، وتوفير المنتديات الحوارية التي تجمع الطلبة ومنسوبي الجامعة ... وهكذا فإن احتياج الطلبة لمختلف الخدمات الطلابية يعبر في حقيقته عن احتياجات إنسانية أساسية يجب على المؤسسة التعليمية تلبيتها.

٢- صنع السياسات Policies:

أوضح المنيف (١٤١٤هـ) أن المقصود بالسياسات هو "مجموعة المبادئ والقواعد التي تحدد أسلوب التصرف نحو تحقيق الأهداف.. وهي تساعد المديرين وتخلصهم من إجراءات اتخاذ قرارات جديدة في القضايا المتماثلة، وتساعد المديرين التنفيذيين على اتخاذ قرارات سليمة وتقلل من اعتماد المرؤوسين على رؤسائهم وتصرفهم المصيب في تنفيذ الأعمال المنوطة بهم كما تؤدي إلى تفادي الخلافات لتباين وجهات نظر التنفيذيين بخصوص نشاط معين وتشجع المرؤوسين على التصرف وتفوضهم السلطة وتحملهم مسؤوليات أكبر " (ص: ٢٥٧).

وحدد سالم وآخرون (١٩٩٢م) عددا من شروط السياسات ومنها: أن تكون السياسات نابعة من أهداف المنظمة وغير متعارضة معها، وأن تساعد في اتخاذ القرارات ولا تعقدتها، وألا تتعارض فيما بينها، وألا تكون تفصيلية إلى المدى الذي يفقدها المرونة، وأن يجري توضيحها لكافة الأطراف تحسبا لسوء الفهم، وأن تكون نابعة من أفكار العاملين بالمنظمة، وأن تكون قابلة لإعادة النظر فيها متى ما دعت الحاجة" (ص: ٩٧-٩٨).

وفي مؤسسات التعليم العالي عن بُعد تتوزع الفروع ومراكز التعلم المحلية، وتتنوع ظروفها بتنوع ظروف البلدان والأقاليم التي تتواجد، ولهذا فمن المقترض أن تصاغ السياسة العامة للخدمات الطلابية بصياغة مرنة وواسعة وتوجيهية غير تفصيلية، بمعنى أنها ترسم الخطوط العريضة للعمل في الخدمات الطلابية وتقديمها للطلبة وتترك للفروع والمراكز اشتقاق لوائح تنفيذية للخدمات الطلابية تناسب كل فرع وكل مركز.

٣- تقدير الميزانيات Budgets :

أشار علاقي (١٤١٨هـ) إلى أن عمل الميزانية هو في الواقع عمل تخطيطي، فهو يلزم المنظمة على أن تُعدَّ مقدما وفي صورة تقديرات رقمية - المصروفات والإيرادات المتوقعة وهي بهذا تصبح بمثابة برنامج عمل تسعى المنظمة من خلالها لتسيير نشاطاتها وعملياتها في إطار التزامات مالية محددة... والميزانية قد تعد لتشمل برنامجا محددًا في إدارة معينة أو أن تتضمن عدة برامج في آن واحد. ومن مجموع الميزانيات المحددة للبرامج المختلفة في المنظمة يمكن إعداد ميزانية موحدة تمثل خطة عمل للمنظمة في المستقبل المنظور من سنة إلى خمس سنوات (ص: ١٧٩). ومن ناحية أخرى يمكن النظر إلى الميزانية

على أنها أداة رقابية، في مقابل كونها أداة تخطيطية، حيث يجري في العادة مقارنة النفقات والإيرادات المتوقعة بالنفقات والإيرادات الحقيقية الفعلية.

وفي مؤسسات التعليم العالي عن بُعد، التي تتوزع في بلدان متعددة، يفترض أن يتم عمل الموازنات الخاصة ببعض برامج الخدمات الطلابية بالرجوع إلى فروع الجامعة ومراكزها، وذلك للأخذ بالاعتبار التقديرات المالية التي من المتوقع أنها تختلف من بلد إلى آخر ومن إقليم إلى آخر.

٤- وضع القواعد Rules :

أشار سالم وآخرون (١٩٩٢م) إلى أن القاعدة عبارة عن "خطة محددة للرقابة على السلوك الإنساني في المنظمة من أجل تحقيق الأمان والمساواة، والقواعد تعتبر من أبسط أنواع الخطط، والقاعدة محددة ولا يمكن تجاوزها، وتعتبر القاعدة أمرًا ناهية؛ مثل: ممنوع التدخين، ممنوع الأكل في المكاتب... الخ(ص:٩٨).

ولعله من المناسب أن تكون قواعد العمل في مؤسسات التعليم العالي عن بُعد متنوعة بتنوع البلدان التي تتواجد فيها فروع تلك المؤسسات لاحتمال اختلاف العادات والتقاليد وقواعد السلوك من بلد إلى آخر، وذلك بأن تترك للفروع فرصة وضع قواعدها الخاصة التي تناسبها.

٥- تحديد الإجراءات Procedures:

أوضح الهواري (د ت) أن السياسات ترشد المديرين والمؤوسين فهي تحدّد لهم ما يجب عمله وما لا يجوز عمله، ولكنها لا تذكر الخطوات التفصيلية للطريقة التي يتم بها تنفيذ العمليات، وهذا ما تحدده الإجراءات (ص:٦٣). وقد عرف علاقي (١٤١٨هـ) الإجراءات بأنها "الخطوات أو الوظائف المتلاحقة التي تؤدي إلى إنجاز عمل معين" (ص:٥٦٩). ومن ذلك يتضح أن الإجراءات هي الخطوات التفصيلية المتتابعة لإنجاز العمل، ووضع السياسات موضع التنفيذ الفعلي. وواضح أن التحديد الجيد والدقيق والواضح لإجراءات العمل في ضوء الأهداف والسياسات والميزانيات والقواعد سوف يؤدي إلى تجنب الفوضى والاجتهاد الشخصي وهدر الوقت، وتنسيق الجهود وعدم تعارضها، كما أنها وسيلة من وسائل الرقابة على العمل والأداء.

ولعله من المناسب -كما في القواعد- أن تكون إجراءات العمل في مجال الخدمات الطلابية بمؤسسات التعليم العالي عن بُعد متنوعة بتنوع البلدان التي تتواجد فيها فروع تلك المؤسسات؛ لاحتمال اختلاف الأنظمة والظروف الاجتماعية والاقتصادية من بلد لآخر، وبالتالي فإن كل فرع من فروع الجامعة يحدد إجراءات العمل التي تناسبه لأداء العمل في مجال الخدمات الطلابية في ضوء الأهداف والسياسة العامة الموحدة للخدمات الطلابية بالجامعة.

٦- تصميم البرامج الزمنية Programs:

أوضح المنيف (١٤١٤هـ) أن البرنامج عبارة عن "مجموعة من الأنشطة الواجب القيام بها لتحقيق هدف فرعي، وذلك بإعداد جدول زمني يحدد الوقت النسبي لاكتمال البرنامج، وذلك نتيجة أهداف وسياسات وإجراءات وميزانيات قد تقرر سلفاً" (ص:٢٥٩).

ولعل الخدمات الطلابية بمؤسسات التعليم العالي عن بُعد، بحاجة إلى برامج خاصة لكل مجموعة متجانسة منها ولكل فرع من فروع الجامعة، وبحيث تكون هذه البرامج مشتقة من الأهداف والسياسات والميزانيات العامة للخدمات الطلابية على مستوى الجامعة.

ثانيا- تنظيم العاملين بالخدمات الطلابية:

التنظيم وظيفة من وظائف الإدارة، وهو بتعريف حريري (١٤٢٠هـ) "توزيع العمل والأنشطة داخل المؤسسة وتنسيق الجهود من أجل تحقيق الهدف المشترك... ويتضمن التنظيم الإداري تقسيم العمل وتوزيعه بين وحدات النشاط بالمؤسسة وتحديد سلطات واختصاصات كل

وحدة والعاملين بها تحديدا يتفادى الخلط والتكرار والتداخل بينها" (ص: ٧٣).
وأضاف حريري (١٤٢٠هـ) أن التنظيم يوفر عددا من المزايا ومنها" تحديد
المسئوليات والاختصاصات، بحيث يعرف كل فرد بالمؤسسة ما يجب عليه من أعمال، ونوع
السلطة المخولة له ومداهها.. مما يجنب المؤسسة الخسائر التي تنتج عن تعارض الاختصاصات
وتداخلها ويرفع من كفاءة العمل ويقلل من الوقت الضائع" (ص: ٧٤).
وقد أوضح علاقي (١٤١٨هـ)، في توضيحه لوظيفة التنظيم، أن من أهم
استراتيجيات تصميم الوظائف إستراتيجية التخصص الوظيفي Specialized Jobs: والتي
تعني تبسيط العمل وتقسيم الوظيفة الواحدة إلى أجزاء يقوم بأداء كل منها موظف مختص
(ص: ٢٢١).

بهذا فإن تقسيم العمل وإسناد المهام المناسبة لشخص مناسب من أبجديات عملية التنظيم
كوظيفة إدارية أساسية. والخدمات الطلابية بمؤسسات التعليم العالي عن بُعد كثيرة ومتنوعة،
ولذلك يفترض أن يتولى كل مجموعة منها مختص يتواجد في مكان مناسب يمكن أن يقدم فيه
مجموعة متجانسة من الخدمات الطلابية. وعليه يُقترح تقسيم الخدمات الطلابية إلى مجموعات
متجانسة ويُسند تقديمها إلى مختص يقدمها للطلبة من مستوى إداري يلبي احتياجات الطالب في
الوقت والمكان المناسبين. ويمكن لأكثر من مجموعة خدمات طلابية أن يقدمها مختص واحد،
وذلك للاقتصاد في الموارد البشرية، ولأن بعض الخدمات هي خدمات موسمية؛ كخدمات
القبول على سبيل المثال.

كما يمكن للمشرفين التعليميين أداء بعض الخدمات الطلابية؛ فبرأي هجو (١٤٢٥هـ)
أن مسؤوليات وأدوار المشرف التعليمي ترتبط بتنفيذ وإنجاز أعمال إدارية في المراكز
الدراسية التي يعمل بها، ومن هذه الأدوار والمسؤوليات ما يلي: (١) المشاركة في الاجتماعات
التي تنظمها إدارة المنطقة التعليمية وإدارة الجامعة مع مسؤولي المناطق، أو مدراء البرامج،
ومنسقي التخصصات المختلفة. (٢) المساهمة في إتمام عمليات التسجيل، وتوزيع الدارسين
على المجموعات الصفية حسب الأوقات الزمنية، المحددة في جداول اللقاءات الصفية
المباشرة. (٣) المشاركة في تنظيم جدول اللقاءات الصفية والساعات المكتبية، وجدول
الامتحانات (ص: ١٩٠). وكذلك حدّد نشوان (٢٠٠٤م) عددا من ادوار المشرف التعليمي
كمختص بتقديم عدد من الخدمات الطلابية المختلفة ومنها: "إرشاد وتوجيه المتعلمين، تنظيم
لقاءات للتعرف على مشكلاتهم، مراعاة ظروفهم الاجتماعية والاقتصادية، إرشادهم وتوجيههم
في تسجيلهم للمقررات، الإشراف على الأنشطة الطلابية، تفعيل المختبرات ومرافق الجامعة،
تنظيم رحلات تعليمية للمتعلمين، تطوير الخطة الدراسية، التعاون مع المؤسسات الأكاديمية بما
يخدم طلبة الجامعة، إظهار سلوك القدوة أمام المتعلمين واحترامهم والإحساس بمشاعرهم".
(ص: ١٨٤-١٨٦).

وهناك استراتيجية هامة من استراتيجيات التنظيم الوظيفي وهي إستراتيجية التدوير
الوظيفي Job Rotation، والتي أوضح علاقي (١٤١٨هـ) أنه وفق هذه الإستراتيجية "يعطى
للموظف عملا محددًا ، وبعد فترة معينة ينقل إلى وظيفة أخرى (ص: ٢٢٢). ولعل التدوير
الوظيفي لمختصي الخدمات الطلابية (من غير المشرفين التعليميين) يحقق عددا من المزايا
التي منها: المرونة في الإحلال في حالة تغيب أحد المختصين أو تمتعه بإجازته، تنويع
الخبرات لدى المختص، مواجهة ظروف العمل السيئة كمرض المختص أو تأخره، والقضاء
على السأم الذي قد ينتاب المختصين من جراء العمل في اختصاص معين لفترة طويلة.

كما أن الاتصال الأفقي بين مختصي الخدمات الطلابية يمكن أن يحقق العديد من
المزايا، فلهذا النمط من الاتصال في التنظيمات الإدارية العديد من المزايا التي ذكر منها
علاقي (١٤١٨هـ) ما يلي: سد نواحي النقص في الاتصالات التنازلية (من الرئيس إلى
المروؤوس) والاتصالات الرأسية (من المروؤوس إلى الرئيس)، وإتاحة الفرصة للمختصين من

مستوى إداري واحد (فرع الجامعة أو مركز التعلم المحلي) لتبادل المعلومات بهدف تحقيق التنسيق المطلوب في إنجاز المهام والأهداف بدلا من تتبع خطوط السلطة الرسمية في التنظيم (ص: ٤٢٣).

ثالثا- اختيار وسائل مناسبة للاتصال باطلبة عند تقديم لخدمات لطلابهم:

بتقدير بينا-باندالاريا (٢٠٠٧) Pena-Bandalaria فإن "نجاح التعليم عن بُعد يعتمد على تنوع خدمات دعم الطلبة وتوزيعها بنفس وسائل توزيع المحتوى التعليمي؛ فخدمات من قبيل الدروس الخصوصية والمكتبية والتوجيه والإرشاد والاستشارة الأكاديمية والإدارية، يجب أن تكون متاحة في تنوع واسع من الوسائل كالانترنت ورسائل الهاتف الجوال SMS وغيرها" (p:٨).

وحتى تصل الخدمات الطلابية للطلبة ويستفيدون منها على نحو كفاء وفعال، لابد من ترتيب الأولويات في مجال الاتصال بالطلبة عند تقديم الخدمات الطلابية لهم. فمن الوسائل شائعة الاستخدام بمؤسسات التعليم العالي عن بُعد وسائل: الاتصال وجها لوجه، والإنترنت وتطبيقاتها المختلفة، والهاتف، والفاكس، والإرساليات البريدية. ومن المتوقع أن طبيعة الخدمة تفرض أولوية استخدام إحدى هذه الوسائل وتفضيلها على الوسائل الأخرى، وهنا تجدر الإشارة إلى أن الحكم بأن هناك وسيلة اتصال معينة هي الأنسب لتقديم الخدمات للطلبة لا يعني عدم مناسبة الوسائل الأخرى، وإنما المقصود هنا هو تحديد وسيلة الاتصال التي ينبغي أن تُعطى أولوية على ما عداها.

وكإحدى أهم تطبيقات الإنترنت، تلعب نظم إدارة التعلم LMS دورا بارزا في التعليم عند بعد في السنوات الأخيرة، نظرا لأن النمط الإلكتروني يجتاح مؤسسات التعليم عن بُعد بشكل واضح خصوصا في ظل ثورتي المعلومات والاتصال، متجاوزا بذلك الأنماط الأخرى للتعليم عن بُعد، كالمراسلة والتعليم عبر الهواء (الإذاعة والتلفزيون) ..

ومن وجهة نظر المركز الوطني للتعلم الإلكتروني والتعليم عن بُعد بالمملكة العربية السعودية (<http://www.elc.edu.sa>) فإن التعلم الإلكتروني أشمل من مجرد مجموعة المقررات التي تقدم من خلال المواقع الإلكترونية، بل إنه يتعدى ذلك إلى العمليات التي يتم من خلالها إدارة عملية التعلم بكاملها، بما في ذلك تسجيل دخول الطلاب، وتتبع تقدمهم، وتسجيل البيانات، وإعداد التقارير حول أدائهم. وبذلك يركز التعلم الإلكتروني بشكل رئيس على نظم حاسوبية لإدارة عمليات التعلم الإلكترونية، تعرف بنظم إدارة التعلم Learning Management System (LMS) وهي برامج تصمم للمساعدة في إدارة جميع نشاطات التعلم في المؤسسات التعليمية، وتنفيذها، وتقييمها. كما أن هناك نظم إدارة محتوى التعلم Learning Content Management System (LCMS)، وهي البيئة التي يمكن من خلالها إدارة مخازن خاصة بوحدة التعلم Learning Object Repository واستخدامها في تطوير المواد التعليمية، وهذه النظم تتميز بقدرات بحثية عالية تتيح للمطورين البحث والوصول السريع إلى النصوص والوسائط اللازمة لبناء محتوى التعلم.

وذكرت الجرف (١٤٢٩هـ) أن مصطلح نظم إدارة التعلم غالبا ما يستخدم ليشمل كل من نظم إدارة التعلم ونظم إدارة محتوى التعلم معا، بينما أصبح استخدام نظام إدارة معلومات التعلم بالكمبيوتر Clcims أكثر شيوعا في الفترة الأخيرة (ص: ١٠).

وقد عرّفت الخليفة (١٤٢٩هـ) نظم إدارة التعلم بأنها تلك "الأنظمة التي تعمل كمساند ومعزز للعملية التعليمية (الإلكترونية) بحيث يضع المدرس المواد التعليمية من محاضرات وامتحانات ومصادر في موقع النظام كما أن هناك غرفا للنقاش وحافطة لأعمال الطلبة E-

Portfolios وغيرها من الخدمات الإلكترونية المدعمة للمادة الدراسية، أي أن أنظمة إدارة التعلم هي برامج تساعد في تخزين محتوى المقررات الدراسية إلكترونياً وإدارتها، كما أنها تسهل إدارة عملية التعلم. كما يمكن النظر إلى هذه الأنظمة على أنها مجموعة من الأدوات (مثل المنتديات والامتحانات وغيرها) والمعلومات (المحتوى التعليمي ومعلومات الطلبة وغيرها) والتي توظف لخدمة سياق منهج دراسي محدد (ص: ٤).

بينما عرّفت الجرف (١٤٢٩هـ) إدارة التعلم بأنها "برامج تطبيقية أو تكنولوجيا معتمدة على الإنترنت تُستخدم في التخطيط وتنفيذ وتقويم عملية تعلم محددة. وعادة ما يزود نظام إدارة المعلم بطريقة لإنشاء وتقديم محتوى ومراقبة مشاركة الطلبة وتقويم أدائهم. ويمكن أن يزود نظام إدارة التعلم الطلبة بالقدرة على استخدام الخصائص التفاعلية مثل مناقشة الموضوعات والاجتماعات المرئية ومنتديات النقاش" (ص: ١٠).

ومن خصائص نظم إدارة التعلم ذكرت الخليفة (١٤٢٩هـ) ما يلي: (١) نشر وتقديم المقررات الدراسية. (٢) إدارة سجلات الطلبة ومتابعة أنشطتهم. (٣) إمكانية التواصل بين الطلبة والمدرسين عن طريق منتديات حوارية خاصة. (٤) نشر الامتحانات وتقييمها.

وفرّق صالح (١٤٢٦هـ) بين نوعين من نظم إدارة التعلم الإلكتروني؛ هما:

أ) نظم إدارة التعلم التجارية: وهي نظم إدارة تعلم تنتجها جهات متخصصة، وتتيحها للجامعات والمؤسسات التعليمية مقابل تكلفة معينة تدفعها الجهة التعليمية للجهة المنتجة. ومن أمثلتها: نظام (Web Course Tools (Web CT، ونظام Learning Space، ونظام Top Class، ونظام Blackboard (ص: ٦٣-٧٣).

ب) نظم التعلم الخاصة أو المطوّرة لجهات محددة: وهي نظم إدارة تعلم خاصة تطورها بعض الجهات التعليمية في حالة عدم قدرة النظم التجارية على تلبية حاجاتها. ومن أمثلتها: نظام POLIS في جامعة ولاية أريزونا، ونظام EEE في جامعة كاليفورنيا-إرفن، ونظام ENT في كلية التربية بجامعة هارفارد (ص: ٧٤-٨٣).

وأضافت الجرف (١٤٢٩هـ) نوعاً ثالثاً من نظم إدارة التعلم وهو:

ج) نظم إدارة التعلم مفتوحة المصدر: وهي نظم إدارة تعلم مفتوحة يمكن لأي جهة تعليمية استخدامها مجاناً مثل: نظام Atutor ونظام Claroline ونظام Dokeos ونظام Fle٣ ونظام ILIAS ونظام KEWL ونظام Nextgen ونظام Moodle .

وفي المملكة العربية السعودية طوّر المركز الوطني للتعلم الإلكتروني والتعليم عن بُعد، التابع لوزارة التعليم العالي السعودية، نظاماً خاصاً لإدارة التعلم الإلكتروني هو نظام "جسور JUSUR" والذي يصفه المركز بأنه "منظومة برمجية متكاملة مسؤولة عن إدارة العملية التعليمية الإلكترونية، ويشمل ذلك:

- التسجيل: ويعني إدراج بيانات الطلاب، وإدارتها.
- الجدولة: وتعني جدولة المقرر، ووضع خطة لتدريسه.
- التوصيل: ويعني إتاحة المحتوى للطلاب.
- التتبع: ويعني متابعة أداء الطالب وإصدار تقارير عن ذلك.
- الاتصال: ويعني التواصل بين الطلبة من خلال الدردشات، ومنتديات النقاش، والبريد، ومشاركة الملفات.
- الاختبارات: وتعني إجراء اختبارات للطلاب والتعامل مع تقييمهم.

وأوضح المركز أن المتعلم من خلال نظام "جسور" يستطيع من خلال صفحته الخاصة الاطلاع على درجاته وواجباته، ويستطيع المعلم بناء الاختبارات الإلكترونية عبر أنظمة إدارة التعلم وتقديمها للطلاب، وتخزين الدرجات آلياً في جداول خاصة، وغير ذلك من المميزات والخدمات المقدمة للمتعلم، والمعلم، والإدارة. (<http://www.elc.edu.sa>)

كما أن وسيلة الاتصال وجها لوجه Face-to-face لم تفقد أهميتها في التعليم عن بُعد، خصوصا وأن الجامعات المفتوحة تنشر مجموعة كبيرة من مراكز التعلم المحلية التابعة لها في المدن والأقاليم المختلفة. وقد حدّد نشوان (٢٠٠٤م) عدد من المهام لمراكز التعلم المحلية مما يمكن اعتباره من الخدمات الطلابية التي تؤدي في هذه المراكز وجها لوجه؛ ومن ذلك ما يلي: (١) متابعة أقسام التسجيل. (٢) متابعة إصدار وثائق الجامعة. (٣) تفعيل استخدام المرافق الجامعية. (٤) دراسة مشكلات التحصيل للمتعلمين. (٥) التعاون الأكاديمي مع المناطق والجامعات الأخرى. (٦) الاجتماع مع المتعلمين لمعرفة المشكلات التي تواجههم. (٧) بناء الجدول الدراسي الأسبوعي. (٨) بناء علاقة أكاديمية مع المجتمع المحلي ومؤسساته. (٩) تحليل نتائج المتعلمين والوقوف على جوانب القوة والضعف فيها. (١٠) الإشراف على أنشطة المتعلمين العلمية والترفيهية" (ص: ١٨١-١٨٤).

وبتقدير إبراهيم ومحمد (١٤٢٥هـ) أن مراكز التعلم المحلية يفترض أن تقوم بالمهام التالية: (١) تنظيم المحاضرات، اللقاءات، الاجتماعات للدارسين وفق جداول محددة. (٢) تسليم المواد، والحقائب الدراسية اللازمة للدارسين. (٣) حفظ سجلات الطلبة الملتحقين بواسطة الجهاز الإداري التابع للمركز. (٤) توفير القاعات الدراسية، المكتبة، الورش التدريبية، الأجهزة السمعية والبصرية وغيرها مما يمكن للدارس أن يستعين به في أي وقت. (٥) تطوير ودعم العلاقات بين المتعلمين أنفسهم من خلال مجموعات العمل، وتفاعلهم مع العاملين بالمركز. (٦) تنظيم الامتحانات الدورية والنهائية، والإشراف على تعيينات المتعلمين وإعادتها إليهم بعد تصحيحها. (٧) الإشراف على هيئة التدريس والموجهين الأكاديميين. (٨) تقديم نصائح وتوجيهات تربوية وأكاديمية للدارسين من خلال المرشدين الأكاديميين التابعين للمركز (ص: ٢٣٥).

رابعاً- إدارة ا علوما الخاصة بالطلبة:

المعلومات Information وكما عرفها كتّوعة (١٤٢٢هـ) عبارة عن "بيانات Data تمت معالجتها لتصبح ذات فائدة في اتخاذ القرارات" (ص: ٢٦). واتخاذ القرارات في مجال الخدمات الطلابية بمؤسسات التعليم العالي يقوم في جزء كبير منها على معلومات شخصية وخاصة بالطلبة، فيما يعرف بسجل الطالب Student's Record والذي عرفه حمدان (١٤٢٦هـ) بأنه "مجموعة نظامية من البيانات المدونة المتعلقة بالطالب، وقد تتناول قدراته الجسمانية أو العقلية أو الاجتماعية أو محيطه، ويرجع إلى هذه السجلات لتفهم الطالب ومشكلاته" (ص: ٩٠). وكذلك فهناك السجل الأكاديمي Record Academic للطلاب والذي عرفه حمدان (١٤٢٦هـ) أيضا بأنه "الدرجات التي حصل عليها الطالب في المواد المفيد لدراستها، كما يتضمن البيانات الخاصة بالإجراءات التأديبية التي اتخذت نحو الطالب" (ص: ٩٧).

ومن المؤكد أن التعامل مع هذه المعلومات وإتاحتها في الوقت المناسب والمكان المناسب أمر هام للمتعلّم لدواعي التوثيق والحصول على التغذية الراجعة، وللمؤسسة في نفس الوقت لدواعي اتخاذ القرارات السليمة وعمل البحوث والدراسات في مجال الشؤون والخدمات الطلابية المختلفة. ولذلك يفترض أن يقوم المختص بتسجيل المعلومات الخاصة بكل طالب في المستوى الإداري الذي يتعامل معه الطالب، على هيئة سجل خاص بالطالب يتضمن كافة المعلومات الخاصة به. وفي نفس الوقت يفترض وجود نظام لإدارة وتبادل معلومات الطلبة يتيحها للمستويات الإدارية الموازية أو الأعلى لتتمكن من الاطلاع عليها في الوقت المناسب واتخاذ القرار بدون اللجوء إلى المخاطبات الإدارية التي تستهلك وقتا وجهدا.

وأوضح كتّوعة (١٤٢٢هـ) "أن التقدم التكنولوجي في مجال الحاسب الآلي استطاع أن يكسر حاجز المسافة ويتغلب على اتساع النطاق الجغرافي والبعد بين أجزاء المنظمة، وكذلك

استطاع توفير مساحات تخزينية هائلة لمختلف المعلومات" (ص: ٢٤) .
وفي مجال تبادل المعلومات وتخزينها بين أجزاء المنظمة التي تنتشر في مواقع
جغرافية متعددة، كالجوامع المفتوحة، فرق الشمس (٢٠٠١م) بين شبكتي الإنترنت
Intranet والإكسترانت Extranet واللذان تعملان في إطار شبكة الإنترنت Internet؛
وذلك كالتالي:

(١) يطلق مصطلح الإنترنت Intranet على استخدام تقنيات الإنترنت والويب في
الشبكة الداخلية للمؤسسة أو الشركة أو الجامعة للأغراض التالية:

- رفع كفاءة العمل الإداري وتشارك الموارد والمعلومات.
- تقديم خدمة الدخول إلى الإنترنت مع منع العكس (إلا بتصريح).
- تقليص التكاليف وتوفير الوقت.
- تقديم جميع الخدمات التي تقدمها الإنترنت E-Mail, News, Video Conferencing.

(٢) بينما يطلق مصطلح الإكسترانت Extranet على استخدام الإنترنت للربط بين
شبكات الإنترنت التي تربطها شراكة من نوع معين (تعليم، تجارة، تسويق)، مع المحافظة
على خصوصية كل منها، مع منح أحقية الشراكة على بعض الخدمات والملفات فيما بينها .
(ص: ٩). كما تعرف الشبكات الداخلية (الإنترنت) أحيانا باسم Local Area Network
(LAN)، بينما الشبكات الموسعة (الإكسترانت) أحيانا باسم Wide Area Network
(WAN) .

وعليه فإنه من المناسب اقتراح وجود شبكات إنترنت في فروع ومراكز الجامعات
المفتوحة، وشبكة إكسترانت على مستوى الجامعة ككل تجمع كافة فروعها ومراكزها بالإدارة
العليا فيما يتعلق بالمعلومات الخاصة بالطلبة.

خامسا-التوجيه عند أداء الخدمة الط بية:

التوجيه وكما ذكر الهواري (١٩٩٦م) عملية إدارية أساسية تتمثل في "الاتصال
بالمرووسين وإرشادهم للعمل على تحقيق الأهداف" (ص: ١٦٧) . فالتخطيط والتنظيم ليسا
بكافيين لإتمام العمل، فهي مراحل تجهيزية قبل بدء التنفيذ. وتتضمن عملية التوجيه في العادة
بعض الوظائف الإدارية التي من أهمها وظائف الاتصال والقيادة والتحفيز.
وفي مؤسسات التعليم العالي عن بُعد يفترض وجود قيادات إدارية، في المستويات
الإدارية المختلفة لمؤسسة التعليم العالي عن بُعد، تمارس عملية الاتصال بالمرووسين وقيادتهم
وتحفيزهم نحو تحقيق الأهداف المحددة.

سادسا- تعميم أو تفصل الخدمات الطلابية عند تقديمها للطل بية:

الأصل في العمل التربوي، أكاديميا كان أم مساندا، هو العدالة وتكافؤ الفرص أمام
الطلبة، وهي دعوة تربوية باتت في حكم المسلمة. إلا أن العدالة وتكافؤ الفرص لا تعني -على
سبيل المثال - منح القروض والمنح المالية للطلبة على حد سواء؛ فمن الطبيعي أن المنح
الدراسية يجب أن تذهب إلى فئات معينة من الطلبة هم أكثر حاجة إليها كواحدة من الخدمات
الطلابية المالية.

وهنا يبرز التساؤل الذي طرحه رُمل (٢٠٠٢) Rumble، في حديثه عن الخدمات
الطلابية في نظم التعلم عن بُعد، وهو التساؤل التالي: "هل يمكن تعميم الخدمات وجعلها قابلة
للتطبيق على كل الطلبة، أم أنه ينبغي تفصيلها حسب الحاجة الفردية للطلبة؟" (p: ٦٢). ولذلك
لا بد من تحديد الخدمات التي يجب أن تعمّم وتلك التي يجب تفصيلها حسب خصائص الطلبة.

سابعاً- التقييم:

برأي أبو علام (١٤٢٣هـ) فمفهوم التقييم المؤسسي يناسب المؤسسات التربوية أكثر من مفاهيم الرقابة والتفتيش، وذلك لأن "التقييم يتطلب إصدار أحكام في ضوء المعلومات، من أجل القيام بفعل تطويري معين؛ وأن مفهوم التقييم يتضمن مفهوم المراقبة التي تعد نوعاً من التقييم الداخلي المستمر للمؤسسة التربوية" (ص:١٥).

والتقييم بصفة عامة وكما يعرفه Dressel (١٩٧٦) هو "الحكم على كفاءة أو تأثير برنامج أو إجراء أو فرد، والطريقة التي يصنع بها ذلك الحكم" (١:١). ونقل الخطيب (١٩٨٨م) تعريف اثنين من رواد التقييم التربوي، وهما: أ) تعريف بلوم وكراتول Bloom-Krathwal والذي يرى أن التقييم هو "إصدار حكم لغرض ما، على أفكار أو أعمال أو محتوى.. ألخ، وهو يتضمن استخدام المحكات والمستويات والمعايير لتقدير مدى كفاية الأشياء، ودقتها، وفعاليتها، ويكون التقييم إما كيفياً أو كمياً". ب) تعريف ستفلييم Stufflebeam والذي يرى أن التقييم "عملية تخطيط وجمع معلومات مفيدة للحكم على بدائل القرارات؛ والهدف من هذه العملية هو تحسين عملية صنع القرارات" (ص:١١٤). وقد ذكر حريري (١٤٢٠هـ) أنه "يكاد يكون من المتفق عليه أن التقييم يتضمن عمليتين:

الأولى) عملية تقدير لما يحمله الشيء أو الشخص أو الموضوع من قيمة. الثانية) عملية تحسين وتعديل لما تم في العملية الأولى. فإذا ما توقفنا عند حد إعطاء قيمة وإصدار حكم بالتحسين أو التقييم، فإن هذه العملية وحدها تسمى تقييماً، لكننا إذا لم نكتف بهذا وانتقلنا على تغيير الوضع إلى ما هو أفضل بناء على عملية التقييم فإننا نكون أمام عملية تقييم؛ فالتقييم يتضمن بالضرورة تقييماً... وعملية إصدار الحكم وإعطاء القيمة، تفترض بالضرورة وجود معايير ومستويات ومحكيات Norms-Standards-Criteria (ص:٩٣) ويعتبر مفهوم الجودة من أكثر المفاهيم ارتباطاً بالخدمات التي يحصل عليها جمهور من المستفيدين أو العملاء الذين يتعاملون مع مؤسسة ما؛ ذلك أن الجودة ترتبط في الغالب برضا المستفيد عن السلعة التي يشتريها أو عن الخدمة التي يتلقاها. وبالتالي فإن الجودة تعتبر مدخلاً مناسباً لعملية التقييم المؤسسي وفق معيار رضا المستفيد كمحك للتقييم الذي يسبق التقييم.

وفي هذا الشأن أورد الجسعي (١٤٢٦هـ) تعريفين للجودة وضعهما اثنين من روادها الأوائل، وهما ديمينغ Deming الذي عرفها بأنها "تلبية احتياجات العميل حاضراً أو مستقبلاً"، و كروسبي Crosby الذي عرفها بأنها "المطابقة مع المتطلبات التي يضعها المستهلك" (ص:١٧). ورضا المستفيد ينتج، وكما قدّر العلاق ومحمود (٢٠٠٢م)، عن المقارنة بين الخدمة المتوقعة والخدمة المدركة من قبل المستفيد (ص:٢٨).

وذكر العلاق ومحمود (٢٠٠٢م) أنه "ينظر إلى جودة الخدمة من وجهة نظر داخلية وأخرى خارجية. حيث تقوم وجهة النظر الداخلية على أساس الالتزام بالموصفات الدقيقة التي تكون الخدمة قد صُممت على أساسها، وهي وجهة نظر تعبر عن موقف المؤسسة من الخدمة. أما وجهة النظر الخارجية فهي تستند إلى أن الخدمة يجب أن تكون موجهة بالعملاء، وبالتالي يجب أن تركز المؤسسة على جودة الخدمة المدركة من قبل العميل Perceived Service Quality ووجهة النظر هذه تعبر عن موقف المستفيدين واتجاهاتهم إزاء ما يقدم لهم من خدمات(ص:١٣).

لذلك يبدو من المناسب تقييم الخدمات الطلابية في إطار مفاهيم الجودة، بالاعتماد على معايير من بينها رضا الطلبة عن الخدمات الطلابية المقدمة لهم. بأن يتم التقييم وفق رضا الطلبة عن مستوى الخدمات التي تقدّم لهم، بحيث يستمر العمل بالبرنامج المقترح طالما كان

الطلبة راضون – بمستوى مناسب- عن الخدمات المقدمة لهم. وحين تشير تقييمات الطلبة إلى انخفاض الرضا عن مستوى الخدمات الطلابية، يُعاد استطلاع الطلبة حول احتياجاتهم من الخدمات الطلابية.

وتبرر ضرورة التقويم الدوري للخدمات الطلابية باحتمال التغيير في احتياجات الطلبة تبعاً للتغيير السريع في تقنية الاتصال عن بُعد، والتي تعتمد عليها مؤسسات التعليم العالي عن بُعد بشكل أساسي، خصوصاً التغييرات السريعة في مجال الحاسب الآلي والاتصال.

المبحث السادس- الجامع العربي المفتوحة كمؤسسة للتعليم العالي: عد:

تتنوع الجامعات المفتوحة، كمؤسسات للتعليم العالي عن بُعد، ويمكن القول بعمامة بأنه رغم تنوع البنى التنظيمية لجامعات التعليم المفتوح، إلا أن لها سمات عامة والتي من أهمها وجود إدارة مركزية للجامعة، يتبعها عدد من الفروع ومراكز التعلم المحلية لهذا النمط من مؤسسات التعليم العالي عن بُعد. وقد أوضح حجي (١٤٢٤هـ) أن اختصاصات الإدارة المركزية للجامعة المفتوحة "تحدّد في عمليات التخطيط وصنع السياسات العامة والعلمية والفنية والإدارية للجامعة ومتابعتها" (ص:٢٦).

فيم بيّن مدني (١٤٢٧هـ) أن التنظيمات الفرعية للجامعة المفتوحة تنقسم في العادة إلى أربعة أقسام رئيسية: (١) **المراكز الإقليمية:** وتنتشر في أقاليم الدولة التي تنتمي إليها الجامعة، وهي تتيح للمتعلمين فرص اللقاءات التوجيهية بأساتذتهم ومشرفيهم ومعلميهم، كما تقدم لهم المعلومات المطلوبة، والمختبرات التي يحتاجونها، وتنظم لهم الاختبارات، وتعد لهم

ترتيبات برامج سفرهم إلى الجامعة الأم، وتشرف على المراكز المحلية التابعة لها. (٢) مراكز **التعلم المحلية**: وهي تتيح للمتعلمين المتواجدين داخل إقليم ما، فرص ممارسة الأنشطة الأكاديمية، وفرص التوجيه والإرشاد، واستلام المواد التعليمية ولقاء مشرفيهم. (٣) **المراكز المتخصصة**: وهي ليست لكل المتعلمين، ولكنها لنوعيات معينة منهم، مثل المتعلمين الذين يتلقون تدريبات معينة، أو الأطباء أو الممرضين، أو موظفي البنوك... الخ، حيث تنظم لهم أنشطة تدريبية وتعليمية خاصة لكل منهم. (٤) **الفروع الدولية**: وهي أكبر أنواع المراكز، حيث تمثل فروع الجامعة خارج الدولة التي تنتمي إليها الجامعة، وغالباً ما تكون مصغرة إلى حد ما من الجامعة الأم، وتعمل على تقديم خدماتها لطلبة الدولة المضيفة وللدول المجاورة لها. (ص: ٦١ - ٦٢)

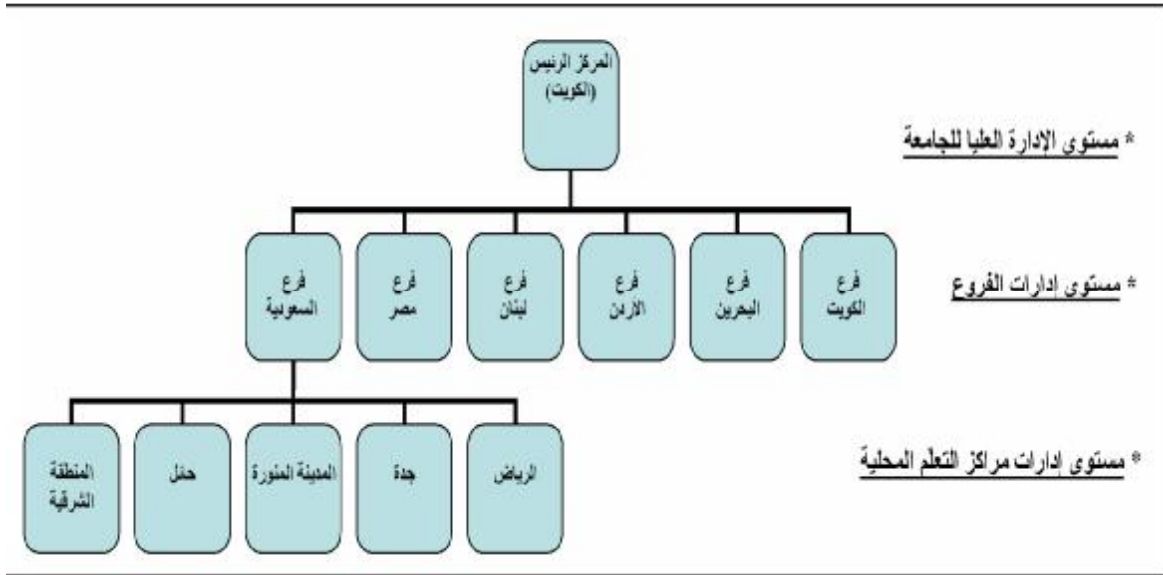
من جهته ذكر العلي (١٤٢٥هـ) أن توزيع الجهاز الفني والإداري لمركز التعلم عن بُعد التابع للجامعة المفتوحة يعتمد على عدة عوامل منها: (١) حجم مركز التعليم عن بُعد. (٢) الوسائط التكنولوجية المستخدمة ومدى توظيفها مع المادة الدراسية. (٣) تأثير التكنولوجيا في القواعد التي تحكم العملية التعليمية والإدارية داخل المركز. (٤) تحديد القواعد التي تحكم العمل من حيث الخصوصية والعمومية. (٥) تنظيم الأفراد حسب تخصصات محددة مثل تطوير المواد التعليمية وإنتاجها والتدريس وبصفة خاصة الطريقة التي تحدد أدوار أعضاء هيئة التدريس. (٦) تأثير تراكيب العمل التقليدية في تركيبة العمل داخل مركز التعليم عن بُعد. (٧) العلاقة مع الجهات الأخرى التي ترتبط بالمركز. (٨) سياسات التوظيف داخل مركز التعليم عن بُعد.

وبتقدير إبراهيم ومحمد (١٤٢٥هـ) أن مراكز التعلم المحلية يفترض أن تقوم بالمهام التالية: (١) تنظيم المحاضرات، اللقاءات، الاجتماعات للدارسين وفق جداول محددة. (٢) تسليم المواد، والحقائب الدراسية اللازمة للدارسين. (٣) حفظ سجلات الطلبة الملتحقين بواسطة الجهاز الإداري التابع للمركز. (٤) توفير القاعات الدراسية، المكتبة، الورش التدريبية، الأجهزة السمعية والبصرية وغيرها مما يمكن للدارس أن يستعين به في أي وقت. (٥) تطوير ودعم العلاقات بين المتعلمين أنفسهم من خلال مجموعات العمل، وتفاعلهم مع العاملين بالمركز. (٦) تنظيم الامتحانات الدورية والنهائية، والإشراف على تعيينات المتعلمين وإعادتها إليهم بعد تصحيحها. (٧) الإشراف على هيئة التدريس والموجهين الأكاديميين. (٨) تقديم نصائح وتوجيهات تربوية وأكاديمية للدارسين من خلال المرشدين الأكاديميين التابعين للمركز (ص: ٢٣٥).

وبشكل عام تتبع الجامعة العربية المفتوحة التنظيم الإداري الموضح بالشكل رقم (٥) التالي:

شكل رقم (٥) التنظيم الإداري العام للجامعة العربية المفتوحة*

* - أضيف إلى فروع الجامعة العربية المفتوحة الستة الموضحة بالشكل أعلاه، فرع سابع في سلطنة عمان؛ بعد بدء القيام بهذه الدراسة (في النصف الثاني من عام ٢٠٠٨م).



وهذا التنظيم الإداري -في صورته النظرية على الأقل- يقوم على وجود إدارة مركزية، يتبعها عدة فروع تتوزع في بلدان مختلفة، وكل فرع يتبعه - حسب الحاجة- مراكز محلية للتعليم تتواجد في أقاليم البلد.. وعلى موقع الجامعة العربية المفتوحة على شبكة الإنترنت يرد التفصيل التالي:

"للجامعة العربية المفتوحة حالياً سبعة فروع في سبع دول عربية. وهناك خطط لتوسيع رقعة التعليم المفتوح في بقية دول العالم العربي. وقد تلقت جميع فروع الجامعة السبعة الاعتماد الدولي من خدمات مصادقة الجامعة المفتوحة OUVS . وعلاوة على ذلك، تلقت كل فرع من فروع الجامعة الاعتماد المحلي من هيئات الاعتماد المحلية (وزارة التعليم العالي في كل بلد). وهذه الفروع هي التالية:

1. فرع الأردن: وبدأ العمل في هذا الفرع في سبتمبر ٢٠٠٢ في مدينة عمان. وتم اعتماد الفرع محلياً بعد سنة واحدة من إنشائه.
2. فرع مصر (القاهرة): وأنشئ هذا الفرع في فبراير ٢٠٠٣. وعقدت اجتماعات الاعتماد الأولى في هذا الحرم الجامعي في عام ٢٠٠٥. وتم اعتماد الفرع من وزارة التعليم العالي المصرية.
3. فرع البحرين: وبدأ هذا الفرع العمل في فبراير ٢٠٠٣ في مدينة المنامة. وبدأ الفرع العمل بمجموعة صغيرة من الطلاب. وتم اعتماد الفرع من وزارة التعليم العالي البحرينية.
4. فرع الكويت: وأنشئ هذا الفرع في سبتمبر ٢٠٠٢ في عدد من المواقع في مدينة الكويت قبل أن ينتقل إلى الحرم الجامعي الحالي في خيطان. ويلتحق بالفرع عدد كبير من الطلبة، وتم اعتماد الفرع من وزارة التعليم العالي الكويتية.
5. فرع لبنان: ولهذا الفرع حرم جامعي متعدد الأبنية، وقد تأسس في سبتمبر ٢٠٠٢. وتلقى الفرع الاعتماد المحلي من وزارة التعليم العالي اللبنانية.
6. فرع سلطنة عمان: وأنشئ هذا الفرع في الأونة الأخيرة (تاريخ زيارة الموقع مارس ٢٠٠٩م) وسيبدأ العمل به قريباً. وحصل الفرع على الدعم الكامل من الحكومة العمانية ومن المقر الرئيس للجامعة العربية المفتوحة.
7. فرع المملكة العربية السعودية: ويلتحق بهذا الفرع أكبر عدد من الطلاب وله أكثر من تسعة مراكز إقليمية موزعة في جميع أنحاء المملكة العربية السعودية. في هيكله يشبه مقر فرع المملكة العربية السعودية من حيث إطاره التنفيذي المقر الرئيس للجامعة. وله نظم

أكاديمية مركزية للحفاظ على الاتساق مع إعطاء مجال كافي في شكل من أشكال صنع القرار لجميع المكاتب الإقليمية. تم اعتماد تلقى الفرع من وزارة التعليم العالي السعودية. (<http://www.arabou.org.sa/ar/aoubranches.php>)

أما فرع المملكة العربية السعودية فيوضح موقع الفرع على شبكة الإنترنت التوصيف الإداري التالي:
الإدارة:

بالتنسيق مع مكتب مدير الفرع، يعتبر مجلس الفرع هو صانع القرار الوحيد في جميع الجوانب التشغيلية. المدير المساعد للشؤون الأكاديمية هو المسؤول عن القضايا الأكاديمية في الفرع والمراكز الإقليمية. وفي الآونة الأخيرة تم استحداث مكتب جديد لخدمة الفروع، وهو مكتب شؤون المراكز الإقليمية. ويعمل هذا المكتب بمثابة همزة وصل بين المراكز الإقليمية والوحدات الإدارية في فرع الرياض.

مدير الفرع:

- يقدم مدير الفرع تقاريره مباشرة إلى رئيس الجامعة.
- يقيم قنوات اتصال مباشر مع نائب رئيس الجامعة والعمداء.
- يشرف إشرافاً عاماً على الإدارات الأكاديمية والإدارية والمالية للفرع، سواء في المقر
- يترأس مجلس الفرع ولجنة الامتحانات بالفرع.
- يتابع المسائل الأكاديمية والإدارية والتعيينات والترقيات في الفرع.
- يتقدم إلى الجهات المختصة للاعتماد المحلي.
- يمثل الجامعة لدى السلطات المحلية.

مساعد المدير الأكاديمي:

- يساعد مدير الفرع في جميع جوانب العملية الأكاديمية للفرع.
- ينوب عن مدير الفرع في حالة غيابه.
- عضو في مجلس الفرع وفي لجنة الامتحانات بالفرع.

مساعد المدير الإداري:

- يساعد مدير الفرع في جميع الوظائف الإدارية.
- عضو في المجلس الفرع.

رئيس الشؤون الإدارية:

- يساعد مدير الفرع في تنسيق جوانب الاحتياجات الإدارية للفرع.
- يحتفظ بملفات وسجلات العاملين .
- يتابع احتياجات الفرع.

رئيس القسم المالي:

- يعد ميزانية الفرع تحت إشراف مدير الفرع.
- يدير اعتماد الميزانية.
- يتابع تحصيل الرسوم من الطلاب.
- ينسق تعامل الفرع مع المصارف المحلية

مدير شؤون الطلاب:

- يتابع أنشطة الطلاب، خاصة في مباني الجامعة .

- يقدم جميع أشكال الدعم لخدمات الطلبة.
- ينسق المساعدات المالية للطلاب

رئيس القبول والتسجيل:

- يدير أمور قبول الطلاب وتسجيلهم للمقررات.
- يحتفظ بسجلات لدرجات الطلاب على مستوى الفروع.
- يصدر السجلات الأكاديمية الطلاب والبطاقات الجامعية وغيرها من الوثائق.

مدير المركز الإقليمي:

- ينوب عن مدير الفرع في إدارة أعمال المركز الإقليمي.
- يتعاقد مع المدرسين بالتنسيق مع مدير الفرع.
- يشرف على جوانب مختلفة من العمليات في المركز الإقليمي.

رئيس لجنة المعلومات والعلاقات العامة:

- يعد الخطة السنوية للفرع لحملات الدعاية المحلية.
- يقيم روابط الاتصال مع المجتمع المحلي.
- يشرف على إعلانات الفرع في وسائل الإعلام المحلية.
- ينسق وصول الزوار إلى الفرع.
- يقترح سبل ووسائل تسليط الضوء على الصورة الايجابية للفرع.

رئيس وحدة ضمان الجودة:

- يساعد في الحفاظ على المعايير المعتمدة للجودة الشاملة .
- يحفظ تقارير تقييم الطلاب والمعلمين والمقررات.
- ينشر المعلومات عن معايير الجودة لجميع الأطراف المعنية.

(<http://www.arabou.org.sa/ar/administration.php>)

وفيما يتعلق بمراكز التعلم المحلية التابعة لفرع الجامعة العربية المفتوحة بالمملكة

العربية السعودية فيوضح موقع الجامعة التوصيف الإداري التالي:

"في الوقت الحاضر، هناك عدد من المراكز الإقليمية في المملكة العربية السعودية في

جدة، والإحساء، والدمام، وحائل، والمدينة المنورة، مرتبطة إدارياً ومالياً وأكاديمياً بفرع

الجامعة العربية المفتوحة في الرياض. والدور الإشرافي للفرع على المراكز الإقليمية التابعة

يدعو إلى القيام بزيارات ميدانية للمتابعة والإشراف الفعلي. وفي الوقت نفسه، فإن العمليات

المرتبطة بعدد من المواضيع المبينة أدناه تتطلب التفاعل بين الفرع والمراكز الإقليمية، وهي :

القبول والتسجيل:

- للمركز الإقليمي الإشراف الكامل على عملية القبول والتسجيل في المركز، مع التزامه بأنظمة الجامعة ولوائحها وتعليماتها.
- الاحتفاظ بمعلومات كاملة عن الطلاب، ووضعهم القائم وتقديمهم ثم تحال فيما بعد إلى المدير المساعد لإدراجها في قاعدة بيانات موحدة.
- تجهز المركز الإقليمي طلبات تحويل الطلاب بين التخصصات وترسل التوصية إلى المدير المساعد للموافقة عليها.

التقييم:

- التأكد من أن ترتيبات امتحانات الطلاب في إطار المركز الإقليمي صحيحة وثابتة وسليمة ومتماشية مع الإجراءات التي وضعتها الجامعة العربية المفتوحة.
- تنفيذ إجراءات استئناف الطلاب، كما هو مبين في قسم الشكاوى والطعون.

- يشرف على تصحيح أوراق الامتحانات النهائية. وترسل النتائج إلى مساعد المدير
- ترسل إلى مساعد المدير في الفرع عينات عشوائية من كل من الواجبات لكل مقرر، والتي تم مراجعة تصحيحها من المعنيين والموظفين في المراكز الإقليمية .
- وبالمثل، ترسل عينة عشوائية من أوراق الامتحانات النهائية لكل مقرر في المركز الإقليمي إلى مساعد المدير في الفرع.
- يعرض على مدير الفرع تحليل أولي للنتائج الامتحانات النهائية الذي يجريها المكتب الإقليمي .
- تدرس حالات الطلاب الذين لم يتمكنوا من حضور الامتحانات النهائية لمقررات محددة ولأسباب مقنعة لغيابهم، ويبت فيها مدير المركز الإقليمي.
- يجري فحص الظروف الخاصة التي تؤثر سلبا على قدرة الطالب على إعداد الواجبات الدراسية، أو تقديمها في موعدها المحدد، وتقديمها في تقرير إلى مدير المركز الإقليمي.
- حالات الطلاب ذوي الاحتياجات الخاصة، والظروف التي تؤثر تأثيرا سلبيا على قدراتهم على حل واجباتهم والتقييم مستمر وغيرها من الاحتياجات التي ينظر فيها مدير المكتب الإقليمي ويحيلها إلى مساعد المدير، الذي يوافق على الإجراء المقترح.

المسائل العامة لضمان الجودة:

- يعين موظف في المركز الإقليمي للإشراف على جمع بيانات التغذية الراجعة المتعلقة بقياس ضمان الجودة. وهذا يشمل توزيع الاستبيانات ووجهات النظر وجمعها.
- يتم إدخال البيانات إلى الحاسب على الموقع، ثم إحالتها بعد ذلك من مدير المركز الإقليمي إلى مدير الفرع.
- رصد أداء المدرسين:
- من واجب المحاضرين تعبئة كشوف العلامات للواجبات الدراسية وإرسالها إلى المنسق الأكاديمي بالقسم.
- على المنسق الأكاديمي تعبئة كشوف الرصد وفقا للأنظمة واللوائح وتقديم موجز كامل للتقييم إلى مدير المركز الإقليمي.
- يرسل تقريرا دوريا كاملا عن أداء المحاضر إلى مدير المركز الإقليمي.

تقييم الموظفين:

- تعليمات الجامعة للأنظمة المتصلة بتقييم هيئة التدريس، والأدوار المتميزة لعمداء الكليات ومديري الفروع محددة تحديدا واضحا. ففي شأن تقييم هيئة التدريس في المراكز الإقليمية، لا بد من التنبيه على ما يلي:
- دور مدير الفرع - كما ورد في الأنظمة المذكورة أعلاه ويمارسه مدير المركز الإقليمي.
- تقرير مدير المركز الإقليمي الذي يقره مدير الفرع قبل إرساله إلى المقر الرئيس للجامعة العربية المفتوحة للمعالجة النهائية.

الشكاوى والاسئناف:

- يقدم الطلبة غير الراضين عن نتائج تقييماتها طلباتهم إلى مدير المركز الإقليمي ويمكن لمدير المركز تسوية هذه المسألة إذا كانت سهلة وواضحة بما فيه الكفاية. أما الحالات الصعبة فيقدمها مدير المركز الإقليمي إلى لجنة امتحانات الفرع في اجتماع مقبل.
- قد تسمح لجنة امتحانات الفرع فقط باستعراض تلك الطلبات التي تستند إلى

معلومات إضافية حول ظروف الطالب الشخصية أو دليل على مخالفة إجرائية، ولا يتطلب الطعن في الحكم الأكاديمي للممتحنين.

- الطالب الذي يحصل على تقدير "راسب" في مقرر محدد، يمكنه أن يقدم طلب الاستئناف لدى مدير المركز الإقليمي في غضون أسبوعين من تاريخ إعلان الإخطار المؤرخة بدعم بالوثائق والأسباب المقنعة.
 - طلبات إعادة النظر ينظر فيها المنسق الأكاديمي أولاً أو أحد الأستاذة من أعضاء هيئة التدريس الذي يعينه مدير المركز الإقليمي والذي ليس له أي مشاركة مباشرة في تدريس المقرر أو تقييمه.
 - ويسمح باختيار بعض الطعون، بعد مشورة أولية من المراجع، ما إذا كان عدم طرح بعض القضايا أمام مدير المكتب الإقليمي.
 - قد يقرر مدير المركز الإقليمي أن هناك بعض الأسباب لإعادة النظر، ويجوز له بعد ذلك تحديد الأسباب التي تطلبها لجنة امتحانات الفرع لإعادة النظر في قرارها.
- (<http://www.arabou.org.sa/ar/regionalcenters.php>)

ثانيا- الدراسا السابقة

اقتضى التأسيس العلمي للدراسه احيائه، الاطلاع على أكبر قدر ممكن من الدراسات السابقة التي تتعلق بالخدمات الطلابية للطلبة المتعلمين عن بُعد. لكن الدراسة الحالية واجهت مشكلة عدم وجود دراسات عربية سابقة توجهت بشكل مباشر إلى مجال الخدمات الطلابية للطلبة المتعلمين عن بُعد. فمراجعة الدراسات العربية في مجال التعليم العالي عن بُعد ظهَر أن معظمها قد سارت في عدة اتجاهات، ليس من بينها الاهتمام المباشر بالخدمات الطلابية في هذا النوع من التعليم.

أما الدراسات الأجنبية – رغم قلتها- فهناك العديد منها الذي تناول وبشكل مباشر الخدمات الطلابية للطلبة المتعلمين عن بُعد، ولكنها دراسات ركزت على مؤسسات النمط الثنائي (جامعات تقليدية تقدم برامج للتعليم العالي عن بُعد)، ولم يتم العثور على أي دراسة تناولت الخدمات الطلابية في مؤسسات التعليم العالي عن بُعد التي تتبع النمط الأحادي والجامعات المفتوحة.

ولكن الدراسات الأجنبية احتوت على العديد من الخدمات الطلابية التي يحتاجها المتعلم عن بُعد وتصنيف تلك الخدمات في مجموعات متجانسة، بغض النظر عن نوع المؤسسة التي يتعلم في إطارها. وهذا ما حدّم القيام باستطلاع طلبة الجامعة العربية المفتوحة ومراجعة إفادات الطلبة حول احتياجاتهم من الخدمات الطلابية في ضوء الدراسات السابقة والأدبيات التربوية في هذا المجال (المرحلة الأولى من الدراسة الحالية)، فلم يتضح أن هناك ثمة فرق كبير بين ما أفاد به طلبة الجامعة العربية المفتوحة وبين نتائج الدراسات السابقة، فيما عدا أن طلبة الجامعة العربية المفتوحة قد أضافوا الاحتياجات الخاصة بالمباني والمرافق الجامعية.

وفي جميع الدراسات السابقة، التي تم الاطلاع عليها، لم تكن هناك دراسة تناولت الخدمات الطلابية من منظور الإدارة التربوية مشتملة على وظائفها الأساسية (التخطيط، التنظيم، التوجيه.. الخ) ولكنها دراسات تنوّعت في مناهجها وموضوعاتها والأفكار التي أضافتها في هذا المجال، مما قصّر الفائدة منها على المساهمة في التحديد الدقيق – قدر الإمكان- لاحتياجات الطلبة المتعلمين عن بُعد في مجال الخدمات الطلابية.

وفيما يلي عرض للدراسات السابقة، والتي تم الاطلاع عليها، وترتيبها حسب التسلسل

الزمني تنازلياً، من الأحدث حتى الأقدم، متبوعة بمقارنة بينها وبين، ومقارنة بينها وبين الدراسة الحالية.

أولاً- عرض ملخصات الدراسات السابقة:

١- دراسة أكسيلسون (٢٠٠٧) Axelson بعنوان "استخدامات خدمات دعم الطلاب: مسح

على الطلاب الجامعيين المتعلمين على الإنترنت":

ووجهت هذه الدراسة استبانة (٦١ نسخة) إلى الطلبة المتعلمين على الإنترنت في جامعة Wyoming University بالولايات المتحدة الأمريكية، حول الخدمات الطلابية التي يستفيدون منها وخدمات أخرى مقترحة. ودلت الدراسة على أن الطلبة يستفيدون حالياً من خدمات: التوجيه، والبريد الإلكتروني، والمساعدات المالية، ومصادر المكتبة، ومحلات بيع الكتب، ومركز الكتابة، ودعم المعاقين، والمساعدة التكنولوجية. وأظهر الطلبة اهتماماً واحتياجاً للخدمات المقترحة التالية: صحيفة طلابية، والإشراف الأكاديمي، وفرص القيادة، والأندية والتنظيمات الطلابية، والأنشطة الاجتماعية والتطوعية، والاستشارة الشخصية، والمستشارين، والإرشاد المهني، والإرشاد الأكاديمي، والدروس الخصوصية، ومهارات التعلم الذاتي، ووسائل إدارة الوقت.

وقد صُممت الاستبانة وفق مقياس ثنائي (نعم- لا) وأسئلة أخرى مفتوحة، وتألف مجتمع الدراسة من الطلبة المتعلمين على الإنترنت في الجامعة، واستجاب من الذين أمكن الوصول إليهم ما يقرب من ٤٦%؛ كان منهم ٨٧% قوقازيين وغير اسبانيين، و٧٤% منهم كن إناث، و٥٧% كانوا يعيشون خارج مدينة Laramie حيث يوجد حرم الجامعة. وقد أفرزت الدراسة عدة نتائج رئيسية من أهمها ما يلي: (١) وجوب توفير الإرشاد الأكاديمي ودعمه من خلال الإنترنت. (٢) وجوب توسيع ودعم تقنية الإنترنت في مجال الخدمات الطلابية وخدمة الطلاب. وأوصت الدراسة بالاهتمام بخدمات: الإرشاد الأكاديمي من خلال تعيين مستشاري الحالات الطلابية، كذلك خدمات المساعدة المالية، والدروس الخصوصية، ومكتبة الجامعة، ومركز الكتابة.

٢- دراسة كولينز (٢٠٠٧) Collins بعنوان "خدمات دعم الـ لبة المتعلمين على الإنترنت:

ملاحظات ملحوظة استراتيجيات لإحداث التغيير":

واستهدفت هذه الدراسة تقويم الخدمات الطلابية التي تقدم للطلبة المتعلمين من خلال الإنترنت في ست مجموعات للخدمات الطلابية، وذلك من خلال المقارنة بين إدراك الطلبة للاحتياجات من هذه الخدمات الطلابية وبين إتاحة الخدمات كما يراها الإداريون بالكلية. وهي مجموعات الخدمات الطلابية التالية: (١) خدمات القبول والتسجيل. (٢) خدمات الدعم الأكاديمي. (٣) خدمات الدخول إلى الموارد والمصادر التعليمية. (٤) خدمات التنمية المهنية. (٥) خدمات المساعدات المالية. (٦) خدمات الدعم التكنولوجي.

وانتهجت الدراسة المنهج الوصفي المسحي من خلال الاستبانة والمقابلة الشخصية. فكان مجتمع الدراسة مكوناً من الطلبة المسجلين في مساقات إدارة الأعمال ونظم معلومات الحاسب الآلي في كلية المجتمع في جنوب غرب أمريكا، إضافة للإداريين المختصين بالخدمات الطلابية بالكلية. واستخدمت الدراسة المقابلات الشخصية إضافة إلى استبانة قدمت للطلبة، مشتملة على مجموعة من خدمات دعم طلبة الإنترنت بغرض تقويمها من حيث:

درجة أهميتها، وسهولة الوصول إليها في الكلية؛ ومنها الخدمات التالية:

- ١- معلومات عامة عن مساقات التعلّم عن بُعد .
- ٢- المساعدة في عملية القبول والتسجيل .
- ٣- إرشاد (نصح) متعلق باختيار المساقات .
- ٤- المساعدة في التسجيل الفصلي .
- ٥- معلومات عن المتطلبات التقنية للمساقات .
- ٦- عروض خاصة على مشتريات الحاسب الآلي والبرمجيات .
- ٧- مساعدة في الإجابة عن الأسئلة التقنية .
- ٨- استمارات توزيع طلب وسائل المساقات .
- ٩- قياس خبرات التعلّم الحياتية السابقة .
- ١٠- الاستشارات الشخصية .
- ١١- معلومات عن سياسات وإجراءات الكلية .
- ١٢- نقطة اتصال في الكلية للتزويد بالمساعدات العامة .
- ١٣- معلومات عن متطلبات البرامج الأكاديمية .
- ١٤- اتصال مستمر بالمعلّم حول البرنامج الفصلي .
- ١٥- اتصال مستمر مع المتعلمين الآخرين .
- ١٦- اتصال شخصي (مباشر) للمساعدة في الاحتياجات التعليمية .
- ١٧- المساعدة في مجال عملية الكتابة .
- ١٨- المساعدة في الإعداد الرياضي (الرياضيات)
- ١٩- المساعدة في مجال الثقة بالنفس self – confidence .
- ٢٠- توفير مواصفات (معايير) واضحة للأداء الأكاديمي .
- ٢١- معلومات حول الحصول على الكتاب المقرر .
- ٢٢- توجيهات عامة نحو المكتبة ومصادر التعلّم الأخرى .
- ٢٣- شخص مختص بالتحقق من المشكلات والاستجابة للشكاوي .
- ٢٤- معلومات عن النواحي الأكاديمية .
- ٢٥- الاتصال المستمر (الإطلاع) على أحداث الكلية .
- ٢٦- الاتصال المستمر (الإطلاع) على إنجازات الطلبة .
- ٢٧- المساعدة المالية .
- ٢٨- معلومات عن الرسوم الدراسية والفواتير وطريقة دفعها .

وقد أظهرت الدراسة أن العلاقة وثيقة بين إتاحة الخدمات الطلابية للطلبة وإمكانية مرورهم إليها، وأهمية ما يلي لهذه العلاقة : ضبط الجودة، والاعتماد الأكاديمي، ورضا الطلبة، وإتاحة الخدمات الطلابية، والبناء التنظيمي، ووعي الطلبة وأعضاء الكلية، والقضايا التكنولوجية، والدعم من قبل الإدارة العليا.

٢- دراسة سنودي (٢٠٠٧) Snoddy بعنوان "تأثيرات لرسائل لآنية لساعات مكتبية

الانفراية لى ضا وإنجاز الطلبة على انترنت والا تفاظ ب م :

وانطلقت هذه الدراسة من كون التعليم عن بُعد -غير المتزامن- أصبح جزءاً من التيار الرئيسي للتعليم العالي. وكما تطورت طرق تعميم التعليم فإنه قد تم تبني وسائل جديدة لضمان الجودة التربوية. وقد اختبرت هذه الدراسة ما إذا كان يوجد فرق هام في رضا مجموعة من الطلبة المتعلمين عن بُعد وإنجازهم والاحتفاظ بهم، وذلك بين الطلبة الذين يستخدمون وسيط المراسل الفوري Instant Messenger للاتصال بمرشديهم التعليميين، وبين الطلبة الذين لا يستخدمونه.

وقد تم تقسيم عينة اشتملت على ٩٢ من الطلبة الذين سجلوا في أحد البرامج التعليمية على الإنترنت في كلية Huntington Junior College عشوائيا في مجموعتين ؛ المجموعة الأولى كان لديها إمكانية المرور إلى المراسل الفوري بينما المجموعة الأخرى لم تكن كذلك. ثم تم إجراء مسح من خلال الاستبانات لتقرير مستويات رضا الطلبة، بينما قدّرت درجات ومعدلات الاحتفاظ بهم بواسطة المرشدين. وقد استخدم اختبار مربع كاي في تحليل النتائج. ولكن النتيجة النهائية كانت أن الدراسة لم تجد فرقا هاما بين المجموعتين.

٤- دراسة كوننغهام (٢٠٠٦) Cunningham بعنوان "ترتيب أعضاء الكلية والجامعة والطلبة

خدمات دعم المتعلمين: حد:

واستهدفت هذه الدراسة تأسيس قائمة ترتيبية لخدمات دعم الطلبة المتعلمين عن بُعد من خلال مسح آراء أعضاء الكلية والطلبة المتعلمين عن بُعد في عدد من كليات وجامعات ولاية تكساس العامة والخاصة بالولايات المتحدة الأمريكية. ونظرت الدراسة إلى دور اتصالات وشراكات التعليم العالي، والدور الرئيسي الذي تلعبه السياسة في تطوّر التعليم عن بُعد. كما سلطت الضوء على بعض قضايا التعليم عن بُعد وهي القضايا التالية: التصميم التعليمي، والبنية التحتية، والتكلفة، وابتكار خدمات الدعم المعززة بالتكنولوجيا والتي تستخدم بوابة الويب، وإدارة علاقات العملاء.

واستنتجت الدراسة - من خلال مراجعة الأدبيات السابقة - أن خدمات الدعم التقني هامة وحاسمة لمهمة المعهد فيما يتعلق بالاحتفاظ بالطلبة وأعضاء الكلية، خصوصا في مرحلة العولمة والسوق القائم على التقنية. كما أوضحت الدراسة أن التوريد بخدمات دعم الطلبة وأعضاء الكلية له تكلفة كبيرة تماما مثل تطبيق التعليم عن بُعد في جانبه التعليمي.

وميدانيا فقد شارك في الدراسة ٣٢٠ عضوا من أعضاء الكليات معنيين بالتعليم عن بُعد، و٢٩٩ من الطلبة المتعلمين عن بُعد، مثلوا ٣٧ من ٧١ من كليات ولاية تكساس العامة والخاصة والجامعات المعترف بها كمزوّد للتعليم عن بُعد وفق اللائحة التنظيمية للتعليم العالي في ولاية تكساس. وقد طُلب من المشاركين تحديد درجة أهمية ٦٤ خدمة في ٩ مجموعات لخدمات دعم الطلبة في التعليم العالي عن بُعد، وهي المجموعات التالية:

- ١- خدمات القبول والتسجيل
- ٢- خدمات الدعم الأكاديمي
- ٣- خدمات المواد التعليمية ومصادر البحث
- ٤- خدمات التنمية المهنية
- ٥- خدمات التنمية الاجتماعية
- ٦- خدمات التقويم
- ٧- خدمات الدعم المالي
- ٨- خدمات تنمية أعضاء هيئة التدريس والموارد
- ٩- خدمات الدعم التكنولوجي.

وأفرزت الدراسة قائمة بخدمات دعم اعتبرت أساسية وهامة من قبل أعضاء الكلية و الطلبة المشاركين. وهي الخدمات التالية: استمارات القبول، التسجيل، خدمات الخريجين، الاستشارات المهنية، خدمات العاجزين والأقليات، المساعدة المالية، الخدمات المتعلقة بالجهات الحكومية والقضائية والقانونية، الخدمات الصحية، التوجيه الجامعي، الاستشارات الشخصية، خدمات سداد الرسوم الجامعية، خدمات الحرم الجامعي، معلومات عن المنح الدراسية، تحديد مستوى الطالب، خدمات الاحتفاظ بالطلاب، مساعدة الخبراء Veterans Assistance ، الإرشاد الأكاديمي Academic Advising، الإشراف الأكاديمي Academic Tutoring ، خدمات القياس والتقويم ، خدمات متاجر الكتب، الشهادات، خدمات تقارير المعدل التراكمي،

برامج الدراسات الدولية، خدمات المكتبة، مهارات الدراسة والكتابة، خدمات النشر، الاختبارات والتقييم الذاتي، إدارة معامل الحاسب الآلي، خدمات الإنترنت والبريد الإلكتروني والويب، الخدمات الحاسوبية Hardware & Software، مكاتب طلب المساعدة، التوجيه التعليمي على الخط Online، التدريب التعاوني، نظام دعم مؤسسي، تطوير القدرات والملكات، تطوير المساقات التعليمية، توزيع المساقات التعليمية.

كما أظهر تحليل النتائج فروقا إحصائية ذات دلالة في استجابات أعضاء الكلية والطلاب. وأكدت الدراسة على الخصائص الديمغرافية للمستجيبين من أعضاء الكلية والطلاب، وتأثيرها على استجاباتهم وإمكانية الاستفادة من تأثير هذه الخصائص في التحديد المستقبلي الدقيق للاحتياجات الفريدة للمعاهد التي تقدم خدمات التعليم عن بُعد.

٥- دراكفوكد . س (٢٠٠٦) Klukas بعنوان "خدمات دعم الطلبة المتعلمين على الإنترنت في

كليات ومجتمعات ويس كونسن".

وكان الغرض من هذه الدراسة هو فحص ووصف الحاجة إلى خدمات الطلبة المتعلمين على الإنترنت ومدى توفرها وأهميتها وإمكانية الوصول إليها، للطلبة المسجلين في برامج التعليم عن بُعد في الكليات العامة (سنتان وأربع سنوات) بجامعات ومعاهد ولاية ويسكونسن، وذلك من وجهة نظر الموظفين الإداريين في خدمات الطلبة في تلك المعاهد. واستخدمت هذه الدراسة المنهج المسحي من خلال استبانة تمت معالجتها ومن ثم إرسالها إلى إداريي الخدمات الطلابية وأُعيد منها ٢٩ استبانة. وكل استبانة احتوت على معلومات ديمغرافية وأسئلة حول الخدمات الطلابية تسأل المستجيبين عن درجة أهمية وتوفير وفعالية كل من الخدمات الطلابية الاثنتا عشرة. وهناك سؤالين (مفتوح-مغلق) عن منفعة تزويد الطلبة بالخدمات على الإنترنت والتحديات التي تواجه هذه العملية. وقد دلت النتائج على ما يلي:

- ١- أن كل المعاهد المستجيبة تقدّم مساقات التعليم عن بُعد وبعض الخدمات الطلابية على الإنترنت.
- ٢- اعتبر توفير الإثنتي عشرة خدمة على هيئة نماذج على الإنترنت من مهم إلى مهم جدا.
- ٣- اعتبرت خدمة توفير المعلومات الأساسية وشروط التسجيل مهمة جدا.
- ٤- اعتبر توفير الخدمات المهنية والدروس الخصوصية الأقل أهمية
- ٥- الخدمات الأكثر تداولاً وتوفراً على الإنترنت هي: توفير المعلومات الأساسية عن المساقات، والمساعدات المالية، وخدمات المكتبة، والتسجيل،
- ٦- الخدمات الأقل تداولاً هي: خدمات محلات بيع الكتب، والإرشاد الأكاديمي، وتوجيه التعلم عن طريق الإنترنت والدروس الخصوصية.
- ٧- لا توفر بعض المعاهد استمارات للقبول، ولا مساعدات مالية، ولا خدمة المكتبة، والمسئولون خططوا لتوفير تلك الخدمات إلكترونياً في المستقبل.
- ٨- كان من غير المفضل توفير الدروس الخصوصية على الإنترنت.
- ٩- تراوحت فعالية الخدمات الطلابية بين معتدل الفعالية إلى فعال.
- ١٠- الأكثر فعالية من بين الخدمات المعروضة على الإنترنت هي خدمات: التسجيل، وخدمة المكتبة، والمعلومات الأساسية.
- ١١- الخدمات الأقل فعالية هي خدمات: الإرشاد الأكاديمي والخدمات المهنية.

٦- دراسة رافيل (٢٠٠٦) Raphael بعنوان: "تقييم الادياجات: دراسة لاحة إلى لخدمات

الطالبة ما يدرها لتعلمون: عد:

واستهدفت هذه الدراسة ما يلي: (١) تحديد خدمات دعم الطلبة التي يرى المتعلمون عن بُعد أنهم بحاجة إليها، أسوة بالمتعلمين في الحرم الجامعي. (٢) التعرف على مدى حصول أولئك الطلبة على خدمات الدعم التي يشعرون أنهم بحاجة إليها.

وانتهجت الدراسة المنهج الوصفي المسحي، فكان مجتمع الدراسة مكون من المتعلمين عن بُعد في عدد من المعاهد والكليات في الولايات المتحدة الأمريكية، والذين لم يطلب منهم الكشف عن معاهدهم ومؤسساتهم التعليمية، وكانت عينة الدراسة ممثلة في ٢٧٢ من مجتمع الدراسة، وجميع المشاركين في الدراسة كانوا من مؤسسات الأربع سنوات؛ ما عدا خمسة منهم كانوا من مدارس عامة، بينما كان طالب واحد فقط من معهد خاص Private .

واستخدمت الدراسة استبانة مسحية احتوت الأسئلة الديموغرافية التي غطت عدد من خصائص المشاركين، وعلى ٤٩ عبارة مزدوجة مكونة من: (أ) احتياج المتعلمين عن بُعد للخدمات الطلابية. (ب) مدى إتاحة هذه الخدمات في المعهد الذي يدرسون فيه. وقد جمعت العبارات في ١٠ مجموعات هي التالية:

- ١- معلومات عامة عن التعليم عن بُعد
- ٢- ما قبل القبول
- ٣- الإدارة
- ٤- معلومات عن البرامج الأكاديمية
- ٥- خدمات التوجيه
- ٦- الإرشاد الأكاديمي
- ٧- الإرشاد الوظيفي
- ٨- الخدمات الخاصة بذوي الإعاقات
- ٩- فرص المشاركة الاجتماعية
- ١٠- خدمات بيع الكتب

وأسفرت الدراسة عن مجموعة من النتائج التي من أهمها النتائج التالية:

- ١- كانت أعلى خمس خدمات أهمية كما يراها المتعلمون عن بُعد مرتبة حسب المتوسط الحسابي كما يلي:

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المجموعة	البند
٠.٥٤١	٤.٥٦	الإرشاد الأكاديمي	معلومات كاملة وواضحة وأنية تتعلق بمتطلبات المقررات والمناهج
٠.٥٨٧	٤.٥٦	خدمة بيع الكتب	مكتبة افتراضية تحتوي على المقررات الدراسية وإمكانية طلبها
٠.٥٨٧	٤.٤٩	خدمة بيع الكتب	نظام للدفع من خلال الإنترنت ومتابعة الطلب لدى المكتبة الإلكترونية
٠.٦٥٦	٤.٤٨	الإرشاد الأكاديمي	المرور إلى الإرشاد الأكاديمي الفردي
٠.٥٩٧	٤.٤٨	خدمة بيع الكتب	مكتبة افتراضية تتيح كل طرق التوصيل والاتصال

وكانت أقل خمس احتياجات أهمية كما يراها المتعلمون عن بُعد مرتبة حسب المتوسط الحسابي كما يلي:

البند	المجموعة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
التوجيه كمتطلب للمسابقات المعتمدة	خدمات التوجيه	٢.٣٤	١.١٦٧
مشاركة الطلبة في الإدارة	فرص المشاركة الاجتماعية	٢.٨٩	١.١٣٠
روابط لمراكز الاستشارة في المعاهد والجامعات الأخرى	الاستشارة الشخصية	٣.٢١	١.٠١٩
المرور إلى معلومات عن الصحة وبرامج الرعاية الصحية	الاستشارة الشخصية	٣.٣٣	١.٠٢٦
إمكانية المرور إلى أدوات المساعدة الذاتية وإلى وصلات إنترنت، ومعلومات تتعلق بقاعدة خدمات الاستشارة المحلية.	الاستشارة الشخصية	٣.٤١	٠.٩٩٧

٢- كشف اختبار T-test عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين النظرة إلى الاحتياجات من حيث أهميتها في مقابل إتاحة تلك الخدمات؛ فيما عدا خدمة واحدة لم يكن هناك فروق حيالها وهي خدمة "التوجيه كمتطلب للمسابقات المعتمدة Credit Courses"، ولكل العبارات سجل متوسط الاحتياج معدلاً أعلى من متوسط مدى الإتاحة في المؤسسة. والجدول التالي يوضح أعلى خمس فروق بين تقدير أهمية الحاجة وبين مدى إتاحتها:

الفرق في المتوسط	الخدمة
١.١٨٢	معلومات تتعلق بالمساعدة حول التعلم، خدمات الدروس الخصوصية، دروس إضافية، خدمات الدعم الأكاديمي الأخرى،
١١٥ز١	الوصول إلى التقييم الذاتي الوظيفي مع المدرسين الخصوصيين
١.٠٨٣	الوصول إلى الخدمات الوظيفية التي تحتوي على التقييم الذاتي، والمساعدة في تحديد الأهداف واتخاذ القرارات، التخطيط الوظيفي والتعليمي، ومعلومات البحث عن عمل.
١.٠٦٥	المرور إلى دليل الإرشاد الأكاديمي
١.٠٥٨	دليل شامل للبحث عن عمل (يتاح على الإنترنت)

بينما يوضح الجدول التالي أقل خمس فروق بين تقدير أهمية الحاجة وبين مدى

إتاحتها:

الفرق في المتوسط	الخدمة
٠.٣٤٩	نشرات تتعلق بالمعلومات الخاصة بالمؤسسة
٠.٢٨٠	مرور من خلال الإنترنت إلى أدلة Catalogs لخدمات التي تقدمها المؤسسة، وكتب الطلبة، ومعلومات تتعلق بالخدمات التي تزود بها المؤسسة.
٠.٢٦١	مشاركة الطلبة في الإدارة
٠.١٥٣	سياسة أكاديمية صادقة حول السرية في مجال المعلومات قبل الانتساب للمؤسسة
٠.٠٨٠	التوجيه كمتطلب للمسابقات المعتمدة.

٧- دراسة كارهوف (٢٠٠٥) Kahrhoff بعنوان "استكشاف الالاقه ب أهمية الالغين

والاحتياجات من لخدمات المساندة لى الال ب الخريج من طلة الإنترنت:

وُبررت هذه الدراسة بأن احتياجات الدعم لطلبة المرحلة الجامعية التقليدية (١٨-٢٢ سنة) قد دُرست بشكل جيد، كما أن نظريات التنمية الإنسانية قد زوّدت بإطار نظري كاف

لفهم ومقابلة احتياجات أولئك الطلبة، بعكس الطلبة المتعلمين عن بُعد. ومن جهة ثانية فإن فهم احتياجات الدعم للطلاب عن بُعد، كما تعرضها وكالات المنح التعليمية والاعتماد، تبدو عنصراً هاماً لنجاح أي برنامج للتعليم عن بُعد.

وقد أجريت هذه الدراسة لتقصي ما إذا كان يمكن تطبيق ما هو معروف عن دعم الطلبة التقليديين، في مجال الطلبة المتعلمين على شبكة الإنترنت، وذلك عن طريق معالجة ثلاث مسائل هي :

١. ما هي احتياجات الدعم للخريجين من الطلبة المتعلمين على الإنترنت؟
 ٢. ما هو الإنجاز التنموي Developmental Achievement لهؤلاء الطلاب؟
 ٣. ما هي العلاقة بين احتياجات الدعم لهؤلاء الطلبة وإنجازهم التنموي؟
- وللإجابة عن هذه الأسئلة فقد تم اختبار احتياجات الدعم وعناصر الإنجاز التنموي للطلاب في خمس برامج للدراسات العليا في جامعة ويبستر من خلال أداتي مسح، هما: (١) مسح تقييم احتياجات المتعلمين البالغين. (٢) مسح مهام الطالب التنموية وتقييم نمط الحياة الذي أسس على نموذج Chickering ذو السبع كميات للتنمية.
- وقد دلت النتائج على أن المشاركين كانوا دارسين بالغين ولديهم نفس الخصائص الديمغرافية ونفس الخصائص المؤثرة كغيرهم من الطلبة المتعلمين عن بُعد (مثلاً متوسط العمر كان = ٣٣.٩ سنة). وهم بشكل عام يطلبون القليل من الدعم باستثناء التطوير المهني (متوسط = ٢.٩٣). وهؤلاء المشاركون البالغين وصلوا بشكل عام إلى مستوى عالي من الإنجاز التنموي؛ خصوصاً المشاركون الذكور. وقد دل تحليل الارتباط على أن الطلبة الذين لديهم مستوى عالي من الإنجاز التنموي يطلبون دعماً أقل.

٨- دراستي Zieger (٢٠٠٥) بعنوان "العلاقة بين برامج التوجيه الطلابي التي تدعم البناء

الاجتماعي وبين الاحتفاظ المتعلمين به"

وُبررت هذه الدراسة بأن التعليم عن بُعد، عنصر ثابت ومتوسع في التعليم العالي في الولايات المتحدة، وشعبيته تكمن في زيادة التسجيل في مؤسساته وزيادة الدخل. ولكن الاحتفاظ بالطلبة يعتبر مؤشر على واحدة من أكبر نقاط الضعف في التعليم على الإنترنت. فالجامعات تجاهد لمعرفة وفهم ماذا يسبب انسحاب بعض الطلاب، على أمل أن تبقى قادرة على جعل الطالب يكمل وينهي درجته العلمية. وفي المعاهد والجامعات التقليدية يتم تطوير برامج توجيهية لمساعدة الطلبة على النجاح والاستمرار في دراستهم. والتوجيه الطلابي أحد استراتيجيات التدخل التي أثبتت أثراً هاماً في الاحتفاظ بالطلبة.

والغرض من هذه الدراسة كان اختبار العلاقة بين برنامج توجيه الطلبة واحتفاظ الجامعة بالمتعلمين عن بُعد. ولذلك انتهجت الدراسة المنهج المختلط في دراسة حالة Case Study جامعة Sewanois Private University من خلال استخدام عدد من الأدوات المسحية والمقابلات تم توجيهها إلى عينة مكونة من:

١. كادرين من المتعلمين البالغين المسجلين في مستوى الدكتوراه في تكنولوجيا التعليم في الجامعة (كادر ٨ وكادر ٩) مختلفي الخصائص والخلفيات.
 ٢. عينة من ذوي التأثير على برنامج التوجيه ومستشاري البرنامج وإدارييه ومرشدي الكلية. وقد طرحت هذه الدراسة ٣ أسئلة هي الأسئلة التالية:
١. هل يمكن لخدمات توجيه الطلبة المتعلمين على الإنترنت أن تقابل احتياجاتهم؟ وتوصلت الدراسة إلى نتائج إيجابية في هذا الصدد.

٢. ما هي العناصر الأساسية في برنامج التوجيه للطلاب المتعلمين عن طريق الإنترنت؟ وقد حددتها الدراسة في ثلاثة عناصر أساسية هي: النواحي الأكاديمية، والتكنولوجيا، والتنمية الاجتماعية.

٣. ما هو تأثير هذا التوجيه، إن وجد، على الخريجين من المتعلمين على الإنترنت فيما يتعلق بالاحتفاظ بالطلاب؟ ووجدت الدراسة نتيجة إيجابية.

٩- دراسة كاين و خرون (٢٠٠٣) Cain & Others بعنوان: "خدمات لدعم لاهمة: استكشاف تجارب واحتياجات الطلبة الخريجين في بيئة التعلم".

واستهدفت هذه الدراسة: (١) التحقق من احتياجات الدعم لمجموعة من الخريجين من المتعلمين عن بُعد. (٢) التحقق من تجارب مجموعة من الخريجين من المتعلمين عن بُعد. (٣) التحقق من توقعات الدعم لمجموعة من الخريجين من المتعلمين عن بُعد. وانتهجت الدراسة المنهج الكيفي Qualitative Research من خلال المقابلات مع عينة من الطلبة المتعلمين عن بُعد في الولايات المتحدة الأمريكية، وتحليل الوثائق المتمثلة بإفادات طلبت من أولئك الطلبة. وكان من أهم نتائج الدراسة ما يلي:

- ١- معظم الطلبة لم يكونوا يفضلوا الاستفادة من خدمات دعم الطلاب.
- ٢- ينظر الطلبة إلى زملائهم على أنهم من المصادر المهمة للدعم الأكاديمي والاجتماعي.
- ٣- يتوقع الطلبة أن مدرسيهم يمكن أن يكونوا مصدر دعم وأن يكونوا ذوي معرفة حول الحرم الجامعي والأكاديمي والخدمات الإدارية.

١٠- دراسة ماغنوسن، جي آر (٢٠٠٣) Magnussen, JR بعنوان "خدمات الدعم المرورية في بيئة العمل".

بيئة العمل. هدف وقدره جودة الخدمات (QoS) المؤسسة على الشبكات، وزيعتها:

وكان الغرض من هذه الدراسة تحديد مجموعة من الخدمات الطلابية صممت على أن تكون أساسية بواسطة قائمة وفق تقنية دلفاي، وتحديد أي منها يمكن أن يوزع باستخدام شبكة خدمات غير متناظرة. ولإنجاز ذلك فقد تم تحديد مجتمع للدراسة مكون من لجنة من ٢٠ خبيراً في التعليم عن بُعد، استهدفت تصوراتهم المتعلقة بهذا الشأن. ووافق ٨ من هؤلاء الخبراء على المشاركة بالدراسة.

وفي الجولة التمهيديّة تم البناء على دراسة مبكرة أجريت في جامعة تكساس، وشكلت قائمة دلفاي من ٤٧ خدمة دعم للطلاب تم تقديمها إلى اللجنة. وفي الجولة الأولى توصلت إلى اتفاق في الآراء على حوالي ١١ من الخدمات. واعتبر الاتفاق في الآراء عندما قدر الخبراء الخدمة بأربع نقاط (موافق) أو خمس نقاط (موافق بشدة) على مقياس ليكرت الخماسي. وفي الجولة الثانية فقد قدمت تعليقات كل مشارك إلى المشاركين الآخرين في الجولة الأولى، وفي نفس الوقت تمت مقارنة درجة جولته الأولى بالدرجة الكلية للمجموعة. بعد ذلك طلبت القائمة إعادة تقدير الخصائص التي لم تصل سابقاً إلى مستوى الاتفاق في الآراء. بعد الجولة الثانية وصلت اثنتان من الخدمات إلى المستوى المطلوب تأكيده إحصائياً. وفي الجولة الثالثة والأخيرة طلبت القائمة مناقشة الخدمات التي يمكن أن توزع باستخدام تطبيقات الشبكة غير المتناظرة أو الشبكة المتناظرة أو المزج بينهما. وطلبت القائمة أيضاً الاستشهاد بأمثلة للكيفية التي يمكن أن توزع بها هذه الخدمات.

وفي المحصلة النهائية لهذه الدراسة تم تحديد ٤٥ خدمة طلابية (في ثمان مجموعات). ثمانية من الـ ٤٥ خدمة رجّح أنها توزع من خلال شبكة الخدمات المتناظرة في مقابل شبكة الخدمات غير المتناظرة. وأغلب هذه الخدمات جاءت في مجالات الاستشارة والتدريب.

ومجموعات الخدمات الرئيسية التي توصلت إليها الدراسة:

١. خدمات القبول والتسجيل
٢. خدمات الدعم الأكاديمي
٣. خدمات المواد التعليمية ومصادر البحث
٤. خدمات التنمية المهنية
٥. خدمات التنمية الاجتماعية
٦. خدمات ضمان الجودة والتقييم
٧. الخدمات المالية
٨. خدمات تنمية المشرفين التعليميين
٩. خدمات الدعم التقني.

١١- دراسة بيليس (٢٠٠١) Bayless بعنوان "ما هي الاحتياجات في أكاديمية لا تعمين

عن بـ ؟؟:"

وُبررت هذه الدراسة بأنه رغم أن التعلم عن بُعد ينمو بسرعة كطريقة ملائمة لتعميم التعليم العالي، إلا أن الأدبيات حوله غنية بالمعلومات عن التعلم وتصميم المساقات التعليمية عن بُعد، وفي المقابل لا يوجد إلا القليل جدا من المعلومات حول خدمات الدعم غير الأكاديمية التي يجب على الجامعات، ويمكن لها، أن تزود بها طلبة التعلم عن بُعد . وبذلك فإن هذه الدراسة قد انصبت تلك الفجوة في الأدبيات باستكشافها للاحتياجات غير الأكاديمية للطلبة المتعلمين عن بُعد.

وتوجهت هذه الدراسة إلى الطلبة المتعلمين عن بُعد وأعضاء الكلية في إحدى معاهد الأربع سنوات (في خريف ٢٠٠٠) الذين طُلب منهم تحديد احتياجات غير أكاديمية للمتعلمين عن بُعد خارج القاعات الدراسية. ولذلك تم تصميم استمارة مسح خاصة على الويب تضمنت ٣٤ حاجة غير أكاديمية محتملة وطُلب إلى المستجيبين تقدير أهمية تلك الاحتياجات في نجاح المتعلمين عن بُعد، وإمكانية الخدمات الطلابية في مقابلة تلك الاحتياجات، ومتى تفرض تلك الاحتياجات نفسها على المتعلمين عن بُعد.

وقد دلت نتائج الدراسة على أن الاحتياجات غير الأكاديمية للمتعلمين عن بُعد تتشابه كثيرا مع الطلبة المتواجدين في الحرم الجامعي. فأكثر تلك الاحتياجات أهمية كانت، وبشكل أساسي، ما يلي: معلومات عن المعهد والبرنامج التعليمي، وطرق شراء الكتب، والاتصال الشخصي في المعهد، والإرشاد الأكاديمي. وهناك المزيد من الاحتياجات التنموية من قبيل: تطوير القيادة، وتجربة التنوع، والخدمات المهنية. والتي كانت مهمة للمستجيبين من المنتظمين في مرحلة البكالوريوس. ومن النتائج أيضا أن الخدمات الطلابية التي تقي بهذه الاحتياجات ليست سهلة المنال في الوقت الراهن. وأغلب الاحتياجات تفرض نفسها طوال حياة الطالب الأكاديمية.

ولذلك أوصت الدراسة المعاهد ذات الاهتمام بالتعليم عن بُعد أن تهتم بالاحتياجات الأساسية بالدرجة الأولى. وإذا كانت المعاهد تهدف إلى أن يواصل عدد كبير من طلاب البكالوريوس دراستهم عن بُعد، فإنه يجدر بها إضافة خدمات أخرى لمقابلة المزيد من الاحتياجات لدى الطلبة.

١٢- دراسة فاليجو (٢٠٠١) Vallejo بعنوان "الجودة في التعليم: عد: خدمات دعم الطلبة

ودوره في ض الطلاب ."

وُبررت هذه الدراسة بأن التعليم عن بُعد توسع بخطى سريعة في التعليم العالي سواء

في الولايات المتحدة أو في بقية دول العالم، ولكن هناك قلق بين المهتمين بالتعليم العالي حول كيفية ضمان الجودة في برامج التعليم عن بُعد. وهذا القلق قد أفرز بدوره قدرا هائلا من الأبحاث وعزز الكثير من النقاش حول ايجابيات وسلبيات التعليم عن بُعد. وهذه الدراسة تناولت إحدى تلك القضايا التي يدور حولها النقاش مستهدفة التالي:

١. استكشاف خدمات دعم الطلبة التي يتلقاها الطلبة المتعلمين عن بُعد في جامعة Bay University بالولايات المتحدة.

٢. والتعرف على درجة تأثير هذه الخدمات على رضا الطلبة في برنامج التعليم عن بُعد الذي يقدم هناك؟

وقد تم تأطير الدراسة نظريا بنظرية للجودة تستند إلى فكرة مفادها أن توفر برامج عالية الجودة للطلاب وإثراء خبرات التعلم الايجابية يؤدي حتما إلى تحقيق رضا الطلبة. واستخدمت الدراسة أسلوب دراسة الحالة Case Study في إطار المنهج الكيفي، وذلك بالتطبيق على عينة مقصودة من طلبة الجامعة المتعلمين عن بُعد في برنامج الماجستير في تخصص الهندسة الإلكترونية بجامعة Bay University.

وقد أوضحت نتائج الدراسة أن خدمات دعم الطلبة المتاحة للدارسين عن بُعد في البرنامج موضع الدراسة شاملة ومتنوعة. فقد تم تزويد الطلبة بخدمات دعم أكاديمية وإدارية وتقنية تساعدهم في دراستهم. وقد مال الطلبة إلى أبداء رضاهم عن خدمات معينة وجدوا أنها أكثر فائدة لهم في دراستهم. وقد ساهمت خدمات دعم الطلبة المتاحة في هذا البرنامج للتعليم عن بُعد في إبداع بيئة تعلم ذات جودة نوعية مرغوبة. كما أظهرت النتائج في هذه الدراسة ثلاثة مضامين أساسية لمزاولة التعليم عن بُعد؛ وهي المضامين التالية:

١. خصائص الطلبة ودوافعهم تلعب دورا مهما في رضاهم ونجاحهم. و الطلبة في مستويات مختلفة يمكن أن يتوقعوا احتياجات ومهارات مختلفة. في حين أن الممارسين لتقديم الخدمات الطلابية يحتاجون إلى إدراك هذه الاحتياجات المختلفة، كما أنهم بحاجة أيضا إلى تحمل المسؤولية فيما يتعلق بمساعدة ودعم كل الطلبة من خلال تجربتهم الخاصة في التعليم عن بُعد.

٢. تأسيس برامج ذات جودة نوعية والمحافظة عليها في التعليم عن بُعد يعتمد على استثمار الوقت في تقديم الخدمات الطلابية للطلبة وسائر المستفيدين، تماما كما في التعليم التقليدي.

٣. لضمان الحصول على نظرية للجودة خاصة بالتعليم عن بُعد، فإنه من المهم الأخذ بالحسبان الخصائص الفريدة للتعليم عن بُعد. فدراسة الجودة في التعليم عن بُعد ليس بإمكانها الاستمرار في الاعتماد على خصائص وتجارب التعليم التقليدي. فقد اتضحت الفوارق بين التعليم التقليدي والتعليم عن بُعد، وأصبح من الضروري البدء في ابتكار نظرية للجودة خاصة بالتعليم عن بُعد تجسد خصائصه الملازمة له.

١٢- دراسة جاكسون (٢٠٠٠) Jackson بعنوان "تحديد خدمات دعم الطلبة المتعلمين عن

ب. بعد في التعليم العالي الأريكي".

كان الغرض من هذه الدراسة تحديد خدمات دعم الطلبة الأساسية للدارسين عن بُعد في التعليم العالي الأمريكي. وبالإضافة إلى ذلك فقد أنتجت الدراسة مجموعة من التوصيات من قبيل الكيفية التي يمكن من خلالها أن تتوزع هذه الخدمات على جمهور المتعلمين عن بُعد الذي ينمو ويتزايد باستمرار.

وقد استخدمت الدراسة تقنية دلفاي بالتطبيق على ٢١ خبيرا رشحوا من الجامعات ومتخصصين في التعليم عن بُعد وبرامجه، ومتخصصين آخرين في شؤون الطلاب. وتم تصميم أربع جولات دلفاي اعتمادا على الحاسب الآلي.

ومن خلال سلسلة من الاستبيانات الإلكترونية أجمعت الآراء على ٤٧ خدمة

دعم طلابية كانت أساسية للمتعلمين عن بُعد. وقد أعيد تصنيف هذه الخدمات في المجموعات التالية:

١. خدمات القبول والتسجيل
٢. خدمات الدعم الأكاديمي
٣. خدمات المواد الدراسية ومصادر البحث
٤. خدمات التنمية المهنية
٥. خدمات التنمية الاجتماعية
٦. خدمات التقويم
٧. الخدمات المالية
٨. خدمات الدعم التقني.

أما النتائج التي توصلت إليها الدراسة فقد تضمنت ما يلي:

١. خدمات دعم الطلبة عنصر حاسم في برامج التعليم عن بُعد
٢. شؤون الطلبة قدمت القليل لمقابلة احتياجات المتعلمين عن بُعد
٣. المزودين بالتعليم عن بُعد لديهم قاعدة مطورة لخدمات دعم الطلاب، ولكن هذه الخدمات ليست معروفة جيدا خارج ميدان التعلم عن بُعد
٤. هيئات الاعتماد الأكاديمي الإقليمية يجب أن تقيّم مستوى خدمات دعم الطلبة المتعلمين عن بُعد
٥. المعاهد ذات النموذج الثنائي (تعليم تقليدي وتعليم عن بُعد) أصبحت تتورط بازدياد في تقديم برامج التعليم عن بُعد، دون أن يكون لديها حتى الآن نموذج مناسب لتزويد المتعلمين عن بُعد بخدمات دعم طلابية.

ثانيا- مقارنة الدراسات السابقة ببعضه البعض:

جميع الدراسات السابقة التي تم عرضها فيما سبق، توجهت إلى الخدمات الطلابية ببعض مؤسسات التعليم العالي عن بُعد بشكل مباشر، وقد تباينت الدراسات السابقة من حيث التالي:

(أ) من الناحية الموضوعية:

- دراسات بحثت في واقع الخدمات الطلابية، ودراسات استشرفت مستقبل الخدمات الطلابية، ودراسات قدّمت خدمات طلابية مقترحة.
- دراسات صدّقت الخدمات الطلابية في مجموعات، ودراسات بحثت في خدمات طلابية محدّدة.

(ب) من الناحية المنهجية:

- دراسات استخدمت المنهج المسحي، ودراسات استخدمت المنهج الكيفي، ودراسات استخدمت منهج دراسة الحالة، ودراسات استخدمت تقنية دلفاي للدراسات المستقبلية.
 - دراسات استخدمت الاستبانات ودراسات استخدمت مقابلات وإفادات مفتوحة.
 - دراسات توجهت إلى مجتمع طلابي، ودراسات توجهت إلى مجتمع إداريين، ودراسات توجهت إلى مجتمع خبراء أو أعضاء هيئة تدريس، ودراسات توجهت إلى أكثر من مجتمع من هذه المجتمعات.
 - دراسات عاينت عشوائيا، ودراسات عاينت قصديا
 - دراسات وصفت خصائص الطلبة المشاركين ودراسات لم تصف تلك الخصائص.
- وقد تداخلت كثير من الدراسات السابقة حسب هذه الخصائص، مما جعل المقارنة بينها سرديا غير عملية، الأمر الذي حدّم اختصار المقارنة بينها في الجدولين رقمي (٦) و(٧) التاليين:

جدول رقم (٦): المقارنة بين الدراسات السابقة من الناحية الموضوعية:

الدراسة	أُجريت في البيئة العربية	أُجريت في البيئة الغربية	أُجريت على الجامعة العربية المفتوحة	أُجريت على نمط أحادي من مؤسسات التعليم العالي عن بُعد	أُجريت على نمط ثنائي من مؤسسات التعليم العالي عن بُعد	بحث في الخدمات الطلابية بشكل مباشر	علاقتها غير مباشرة بالخدمات الطلابية	بحث في واقع بعض الخدمات الطلابية	قدمت خدمات طلابية مقترحة	صنفت الخدمات الطلابية في مجموعات	بحث في خدمات طلابية محدّدة	استشرقت مستقبل الخدمات الطلابية
(Axelson, ٢٠٠٧)	✓								✓			
(Collins, ٢٠٠٧)	✓								✓			
(Snoddy, ٢٠٠٧)	✓								✓			
(Cunningham, ٢٠٠٦)	✓								✓			
(Klukas, ٢٠٠٦)	✓								✓			
(Raphael, ٢٠٠٦)	✓								✓			
(Kahrhoff, ٢٠٠٥)	✓								✓			
(Zieger, ٢٠٠٥)	✓				*				✓			
(Cain & Others, ٢٠٠٣)	✓				*				✓			
(Magnussen, JR, ٢٠٠٢)	✓								✓			
(Bayless, ٢٠٠١)	✓				*				✓			
(Vallejo, ٢٠٠١)	✓								✓			
(Jackson, ٢٠٠٠)	✓								✓			

جدول رقم (٧): المقارنة بين الدراسات السابقة من الناحية المنهجية:

الدراسة	استخدمت المنهج المسحي	استخدمت المنهج الكيفي	استخدمت منهج دراسة الحالة	استخدمت تقنية دلفاي للدراسات المستقبلية	استخدمت استبانة أو أكثر	استخدمت مقابلات وإفادات مقترحة	توجهت إلى مجتمع طلابي	توجهت إلى مجتمع إداريين	توجهت إلى مجتمع خبراء أو أعضاء هيئة تدريس	عابرت عشوائيا	عابرت قصديا	وصفت خصائص الطلبة المشاركين
(Axelson, ٢٠٠٧)	✓											✓
(Collins, ٢٠٠٧)	✓					✓						✓
(Snoddy, ٢٠٠٧)	✓									*		✓
(Cunningham, ٢٠٠٦)	✓				*				✓			✓
(Klukas, ٢٠٠٦)	✓								✓			✓
(Raphael, ٢٠٠٦)	✓								✓			✓
(Kahrhoff, ٢٠٠٥)	✓								✓	*		✓
(Zieger, ٢٠٠٥)	✓		✓						✓	*		✓
(Cain & Others, ٢٠٠٣)	✓								✓	*		✓
(Magnussen, JR, ٢٠٠٢)	✓								✓			✓
(Bayless, ٢٠٠١)	✓								✓	*		✓
(Vallejo, ٢٠٠١)	✓								✓			✓
(Jackson, ٢٠٠٠)	✓								✓			✓

* - لم يتضح من ملخص الدراسة.

ثالثا- مقارنة الدراسات السابقة بالدراسة الحالية:

بالنظر إلى الجدولين رقمي (٦) و (٧) والذين أجملت فيهما المقارنة بين الدراسات السابقة من الناحيتين الموضوعية والمنهجية، يمكن مقارنة الدراسات السابقة بالدراسة الحالية وفق التالي:

- جميع الدراسات السابقة أُجريت في بلدان أجنبية، بخلاف الدراسة الحالية التي أُجريت في البيئة العربية.

- جميع الدراسات السابقة أجريت على مؤسسات تعليم عال عن بُعد من النمط الثنائي، بعكس الدراسة الحالية التي أجريت على مؤسسة تعليم عال عن بُعد من النمط الأحادي والمفتوح.
- أكثر من نصف الدراسات السابقة احتوت على تصنيفات للخدمات الطلابية؛ إلا أن التصنيفات التي احتوت عليها تلك الدراسات كانت أقل تفصيلاً، وأقل في عدد المجموعات التصنيفية بكثير من المجموعات التي احتوتها الدراسة الحالية.
- هناك ٣ من الدراسات السابقة اقتصرت على خدمات طلابية محددة وهي دراسات: سنودي (٢٠٠٧) Snoddy التي اقتصرت على خدمة الساعات المكتبية الافتراضية، ودراسة كارهوف (٢٠٠٥) Kahrhoff التي اقتصرت على خدمة التنمية الاجتماعية للطلبة، ودراسة زيغر (٢٠٠٥) Zieger والتي اقتصرت على خدمة التوجيه الطلابي؛ أما الدراسة الحالية فقد حاولت النظر إلى الخدمات الطلابية من منظور شمولي.
- الدراسات المستقبلية التي استخدمت تقنية دلفاي للدراسات المستقبلية من الدراسات السابقة، كانت دراسات أُجريت في مطلع القرن الحادي والعشرين، أي قبل ٦-١٠ سنوات، الأمر الذي يمكن أن يُفسد بأن التعليم العالي عن بُعد قد تبلور واتضحت معالمه الرئيسية، بما فيها الخدمات الطلابية التي تحتاج إلى دراسة واقعية واقتراح الطرق المناسبة لتقديمها وإدارتها؛ وهو ما قامت به الدراسة الحالية.
- جميع الدراسات السابقة لم تتناول الخدمات الطلابية من منظور الإدارة التربوية ووظائفها الأساسية (التخطيط، التنظيم، التوجيه، التقويم، الاتصال، إدارة معلومات الطلبة..). بعكس ما تميزت به الدراسة الحالية.
- أما من الناحية المنهجية فأكثر من نصف الدراسات السابقة اقتصرت على المدخل الكمي، بعكس الدراسة الحالية التي استخدمت المدخلين الكمي والكيفي.
- أكثر من نصف الدراسات السابقة توجهت إلى مجتمع واحد فقط، هو المجتمع الطلابي في الغالب، بخلاف الدراسة الحالية التي اتجهت إلى خبراء في الإدارة التربوية إلى جانب اتجاهها إلى الطلبة.

الفصل لثالث- تصميم الدراسة وإجراءاتها:

تقديم:

تمت الدراسة - بحمد الله وتوفيقه - ف راحل متتابعة؛ كما يلي:

المرحلة الأولى من الدراسة:

واستهدفت الإجابة عن السؤال الأول من أسئلة الدراسة، والذي نص على التالي: "(١) ما الخدمات الطلابية التي يحتاجها طلبة الجامعة العربية المفتوحة؟".

المحط الثاني من الدراسة:

واستهدفت الإجابة عن السؤالين الثاني والثالث من أسئلة الدراسة، والذين نصا على

التالي:

(٢) "ما تقدير طلبة الجامعة العربية المفتوحة لاحتياجاتهم من الخدمات الطلابية؟"

(٣) هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية (عند مستوى دلالة ٠.٠٥) في تقدير طلبة الجامعة العربية المفتوحة لاحتياجاتهم من الخدمات الطلابية، عزي إلى المتغيرات التالية: (أ) الجنس. (ب) العمر. (ج) الحالة الاجتماعية للطالب/الطالبة. (د) بُعد مسكن الطالب/الطالبة عن مركز التعلم المحلي. (هـ) الحالة الوظيفية للطالب/الطالبة. (و) مصدر تمويل دراسة الطالب/الطالبة. (ز) مركز التعلم الذي يتبعه الطالب/الطالبة. (ح) تخصص الطالب / الطالبة؟

المرحلة لثالثة من الدراسة:

واستهدفت الإجابة عن السؤال الرابع من أسئلة الدراسة، والذي نص على التالي:

(٤) ما وجهة نظر خبراء الإدارة التربوية، بعد اطلاعهم على خلاصة إجابة السؤال السابق، حول التالي:

- ح- المستوى الإداري الأنسب للتخطيط للخدمات الطلابية
- ط- المستوى الإداري الأنسب لوجود مختص يقدم الخدمات الطلابية للطلبة
- ي- وسيلة الاتصال الأنسب لتقديم الخدمات الطلابية للطلبة
- ك- إدارة المعلومات الخاصة بكل طالب/طالبة
- ل- المستويات الإدارية المطلوبة لممارسة عملية التوجيه في إدارة الخدمات الطلابية

- م- تقويم الخدمات الطلابية بمشاركة الطلبة.
ن- تفصيل وتعميم الخدمات الطلابية حسب خصائص الطلبة عند تقديمها لهم؟.

ولوجود اختلافات منهجية بين تلك المراحل، فسيتم عرض تصميم وإجراءات كل مرحلة من مراحل الدراسة على حدة؛ وذلك كما يلي:

أولاً- تصميم وإجراء المرحلة الأولى من مراحل الدراسة:

تجيب هذه المرحلة من الدراسة عن السؤال رقم (١) من أسئلة الدراسة، والذي نص على التالي: "ما احتياجات طلبة الجامعة العربية المفتوحة من الخدمات الطلابية؟"

مبر - المرحلة الأولى من مراحل الدراسة:

هناك دراسات سابقة في مجال الخدمات الطلابية بمؤسسات التعليم العالي عن بُعد - تم الاطلاع على ملخصاتها أو تقاريرها كاملة - إلا أنها دراسات لا بد من أخذ نتائجها على حذر ، وعدم الاعتماد عليها في تحديد احتياجات طلبة الجامعة العربية المفتوحة من الخدمات الطلابية بشكل دقيق ونهائي؛ وذلك للأسباب التالية :

١-أنها دراسات تمت في بيئات أجنبية بعيدة عن البيئة العربية، وعليه فلا يمكن الاعتماد عليها -مبدئياً - في التحديد الدقيق للخدمات الطلابية التي يحتاجها طلبة الجامعة العربية المفتوحة.
٢-أنها دراسات قد مضى على جلّها بضع سنوات، وبالتالي فهي عرضة لتقدم نتائجها، لأن مجال التعليم عن بُعد شديد التأثير بمعطيات التقنية التي تتطور بشكل سريع ومستمر.
٣-أنها دراسات طُبقت على مؤسسات تعليم عالي عن بُعد تختلف - في معظمها - عن طبيعة الجامعة العربية المفتوحة؛ فمؤسسات التعليم العالي عن بُعد تتنوع بين المؤسسات المفتوحة والمؤسسات غير المفتوحة، والمؤسسات الأحادية والمؤسسات الثنائية، والمؤسسات الافتراضية الالكترونية تماماً والمؤسسات غير الافتراضية بشكل كلي ... وغيرها من الأنواع والأنماط لتلك المؤسسات .

ولذلك فقد تم اللجوء إلى هذه المرحلة من الدراسة، التي تمثلت بدراسة استطلاعية باستخدام منتدى طلبة الجامعة العربية المفتوحة على شبكة الإنترنت، وذلك بقصد الحصول على قائمة بالخدمات الطلابية التي يحتاجها طلبة الجامعة العربية المفتوحة بالفعل.

المنهج المستخدم في المرحلة الأولى من مراحل الدراسة:

تم الدخول إلى هذه المرحلة من الدراسة من خلال المدخل الكيفي Qualitative Approach للمنهج الوصفي، وذلك عن طريق السعي للحصول على إفادات مباشرة من الطلبة حول ما يحتاجونه من خدمات طلابية .

وقد عرّف العوفي (١٤٢٣هـ) المدخل الكيفي أو النوعي في البحث بأنه "أسلوب في البحث يركز على تحليل الكلمات والصور وتفسيرها وتأويلها، بدلاً من الاعتماد على الأرقام" (ص:٣٢). كما عرّفه حجر (١٤٢٤هـ) بأنه "محاولة الحصول على الفهم المتعمق للمعاني والتعريفات التي يقدّمها المبحوثون لموقف ما، عند سؤالهم حوله، بدلاً من القياس الكمي لمميزات سلوكياتهم تجاه ذلك الموقف" (ص:١٣٦).

واستعرض العوفي (١٤٢٣هـ) عددا من خصائص البحث الكيفي/النوعي؛ ومنها الخصائص التالية: (١) يجري في أماكن وقوع الأحداث وملاحظتها على الطبيعة، بدلا من إجراء التجارب المعملية. (٢) يستخدم الأسئلة المفتوحة بدلا من الأسئلة المغلقة النهائية، وبالتالي الحصول على معلومات كثيفة وتفصيلية عن الموضوع المطروح. (٣) هو بحث كلي يرى الباحث من خلاله أن الظاهرة تحت الدراسة ظاهرة ذات نظام معقد، ولا بد من معرفة كل التفاصيل المحيطة بها. (٤) يركز على الاتصال الشخصي، فالباحث نفسه يعيش في الظاهرة ويلمس مراحل تطورها، وذلك باختلاطه مع الناس ومعايشته للواقع الذي تظهر فيه. (٥) يستخدم أعدادا صغيرة من المقابلين والملاحظين، كما أنه لا يُعنى بالعشوائية عند اختياره لأفراد العينة. (ص: ٣٢-٣٣).

والمدخل الكيفي مناسب للغرض من هذه المرحلة من الدراسة؛ فقد أوضح زيتون (١٤٢٦هـ) أن هذا المدخل في البحث يستخدم "لكي نكتشف ماذا تعني ظاهرة معينة، مثل الاحتياجات التعليمية الخاصة بالنسبة لبعض الأفراد، وعليه فمن الضروري أن نسألهم وأن نلاحظ ما يفعلونه. ولذلك تكون المقابلة والملاحظة من الأساليب الفنية الرئيسية في البحث الكيفي. وبدلا من البدء بتعريف معنى الاحتياجات الخاصة، فإن التعريف ينمو من البيانات التي يتم جمعها أثناء المقابلة والملاحظة. وعلى ذلك يتم بناء النظرية على أساس الممارسة، بدلا من التعليل الأكاديمي البعيد عن موقع الخبرة والممارسة اليومية" (ص: ٢٣). ومما يدعم استخدام المدخل الكيفي في هذه المرحلة من الدراسة ما أورده حجر (١٤٢٤هـ) من أن البحث الكيفي يقوم على أساس مهم وهو أن "الاعتقادات الذاتية للمبحوثين تتمتع بأولوية تفسيرية تفوق ما لدى الباحث من معرفة نظرية" (ص: ١٣٧).

مجتمع العينة الأولى من مراحل الدراسة:

كان مجتمع هذه المرحلة من مراحل الدراسة هو الطلبة المسجلين في منتديات طلبة الجامعة العربية المفتوحة - فرع المملكة العربية السعودية. ولم يكن في هذه المرحلة اختيار لعينة ممثلة؛ لأن الهدف من هذه المرحلة لم يكن تعميم النتائج على مجتمع الدراسة، وإنما كان الهدف التعرف على أكبر قدر من الاحتياجات الفعلية لطلبة الجامعة العربية المفتوحة من الخدمات الطلابية؛ فبحسب ما يورده زيتون (١٤٢٦هـ) من أن الباحث في البحث الكيفي "لا يهدف إلى تعميم النتائج على المجتمع الأصلي، كما في البحث الكمي، وإنما يهدف للتعمق والاستكشاف لظاهرة معينة" (ص: ٦١).

الأداة المستخدمة في المرحلة الأولى من مراحل الدراسة:

ذكر زيتون (١٤٢٤هـ) أنه يمكن جمع البيانات في البحث الكيفي من خلال المقابلات والملاحظات والوثائق (ص: ٦٠) كما يضيف "أن البيانات تجمع في البحث الكيفي عبر أسئلة مفتوحة النهاية Open-ended Questions ويتم تسجيل المعلومات باستخدام بروتوكولات ذاتية التصميم Self-designed Protocols تساعد الباحث على تنظيم المعلومات التي يذكرها المشاركون كرد على الأسئلة" (ص: ٦٠).

وعليه فقد تم استخدام استطلاع إلكتروني تفاعلي، في هذه المرحلة من مراحل الدراسة، جرى تثبيته في قسم نقاشات الطلبة الخاصة بالجامعة، المتفرع من منتديات المساندة والمساعدة، وهي بدورها قسم فرعي من منتديات طلبة الجامعة العربية المفتوحة - فرع المملكة العربية السعودية.

وقد تم تثبيت الاستطلاع بتاريخ ١٤٢٩/٣/٢١هـ الموافق ٢٠٠٨/٣/٢٩م ، على الرابط التالي

<http://www.aoua.com/vb/showthread.php?t=103777>

وافدَّتَح الاستطلاع بسؤال مفتوح إلى الطلبة حول احتياجاتهم من الخدمات الطلابية، بعد تعريفهم بالمقصود من هذا المصطلح وإيراد بعض الأمثلة، وطُلب من الطلبة في الاستطلاع التعبير عما يحتاجونه من خدمات طلابية من خلال المشاركة الإنشائية في ثلاثة محاور هي المحاور التالية:

- ١- محور احتياجات الطلبة في فترة القبول بالجامعة وما قبله.
 - ٢- محور احتياجات الطلبة في فترة الالتحاق والدراسة بالجامعة.
 - ٣- محور احتياجات الطلبة في فترة التخرج في الجامعة وما بعده.
- ويمثل هذا الترتيب بروتوكولا خاصا لتسهيل وتنظيم عملية قراءة النصوص التي يسجلها الطلبة. وأُتيحت مهلة ٣ أسابيع للطلبة للمشاركة في الاستطلاع، ولم يتم اعتبار ما ورد من مشاركات بعد تاريخ ٢٠٠٨/٤/١٩م.
- ولضمان استقطاب أكبر عدد ممكن من مشاركات الطلبة تم القيام بالإجراءات الداعمة التالية:

١. استخدام خاصة الرسائل الخاصة لدعوة أكبر عدد ممكن من الطلبة للمشاركة في الاستطلاع،
 ٢. الطلب من المشرفين على المنتدى تثبيت الاستطلاع في المنتدى بحيث يبقى في الواجهة الرئيسية للمنتدى طوال الفترة المحددة.
 ٣. التفاعل مع مشاركات الطلبة والتعليق عليها، وحثهم على المزيد من المشاركات.
- والملاحق رقم (١، ص: ٢٣٧-٢٤٣) يحتوي على نماذج من مشاركات الطلبة في الاستطلاع.

أسلو تحليل البيانات المستخدم المرحلة الأولى مراحل الدراسة:

اعتُبر الاستطلاع في صورته التي استقر عليها، بعد انقضاء الفترة المحددة، وثيقة Document يمكن تحليلها تحليلا كفييا؛ فالتحليل الكيفي وكما عرفه العساف (١٤١٦هـ) هو "المعالجة للتجارب الواقعة والأحداث الجارية، على ما يدركه الباحث منها ويفهمه ويستطيع تصنيفه، ولمح العلاقات التي يمكن ملاحظتها ملاحظة عقلية" (ص: ١١٥). ويعتبر التحليل الكيفي خطوة أساسية في البحوث الكيفية النوعية؛ كما أشار إلى ذلك كل من حجر (١٤٢٤هـ) وزيتون (١٤٢٤هـ) والعوفي (١٤٢٣هـ).

وعليه فقد تمت قراءة مشاركات الطلبة قراءة متأنية ودقيقة، ثم جرى تدوين الخدمات الطلابية التي عبّر عنها الطلبة في بطاقات ورقية خاصة، تمهيدا لتصنيفها في مجموعات متجانسة من الخدمات الطلابية، مع إعادة صياغة مسميات بعض الخدمات لتتفق مع المصطلحات والتعبيرات المستخدمة في الإطار النظري والدراسات السابقة؛ وذلك لأن الطلبة كثيرا ما عبّروا بلغة عامية أو لغة عربية غير سليمة أو بكلمات وعبارات غير معروفة في أدبيات الخدمات الطلابية وشؤون الطلاب والتعليم عن بُعد، وإن كانت تؤدي إلى نفس المعنى؛ ومن أمثلة ذلك ما يلي:

– ورد في المشاركة رقم (٣) للطلبة (Blue Streak) ما يلي: "يحطو فتره للتطبيق برا الجامعة قبل التخرج"؛ ومن مثل هذه المشاركة استنتج الباحث حاجة الطلبة إلى الخدمات التدريبية.

– ورد في المشاركة رقم (٣) للطلبة (Blue Streak) ما يلي: "نشاطات لا صفيه أو معرف ايش يسموها ، ممكن تكون رحلات أو دورات كمبيوتر أو أي شي"؛ ومن مثل هذه المشاركة استنتج الباحث حاجة الطلبة إلى خدمات التنمية الاجتماعية للطلبة إضافة إلى الخدمات التدريبية.

- ورد في المشاركة رقم (١٣) للطالبة (جمانه،،،) ما يلي: "توعية الطالب بالقسم المراد التسجيل فيه والامام به،،،،"؛ ومن مثل هذه المشاركة استنتج الباحث حاجة الطلبة إلى الخدمات المتعلقة بالتخصصات الدراسية.
- ورد في المشاركة رقم (١٥) للطالبة (P.i.n.k) ما يلي: "تعاون الاساتذة والتزامهم بالساعات المكتبية التي هي شبه معدومة لدى معظم المدرسين"؛ ومن مثل هذه المشاركة استنتجت حاجة الطلبة إلى الخدمات الطلابية المتعلقة بالمشرفين التعليميين.
- ورد في المشاركة رقم (١٥) للطالبة (P.i.n.k) ما يلي: "ارشادنا بتخصصات مجالات العمل المتاحة امامنا المناسبة لتخصصنا وتعريف الشركات التجارية بطلابنا وعمل همزة وصل بيننا وبين الشركات الكبرى" ومن مثل هذه المشاركة استنتجت حاجة الطلبة إلى خدمات الإرشاد الطلابي.
- ورد في المشاركة رقم (١٦) للطالب (*الدرع*) ما يلي: "قرارات جامعية ثابتة ، و عدم تشويش الطالب في منتصف الفصل الدراسي" ومن مثل هذه المشاركة استنتجت حاجة الطلبة إلى خدمات تتعلق بالذُطُم الجامعية.

ثانيا- تصميم إجراءات المرحلة لثانية من مرحل الـ ر اة:

تجيب هذه المرحلة من مراحل الدراسة عن السؤالين رقمي (٢) و(٣) من أسئلة الدراسة؛ حيث نص السؤال رقم (٢) على التالي: "ما تقدير طلبة الجامعة العربية المفتوحة لاحتياجاتهم من الخدمات الطلابية؟ بينما نص السؤال رقم (٣) من أسئلة الدراسة على التالي: " هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية (عند مستوى دلالة ٠.٠٥) في تقدير طلبة الجامعة العربية المفتوحة لاحتياجاتهم من الخدمات الطلابية، عُزى إلى المتغيرات التالية:

ط-	الجنس؟
ي-	العمر؟
ك-	الحالة الاجتماعية للطالب/الطالبة؟
ل-	بُعد مسكن الطالب/ الطالبة عن مركز التعلّم المحلي؟
م-	الحالة الوظيفية للطالب/الطالبة؟
ن-	مصدر تمويل دراسة الطالب/ الطالبة؟
س-	مركز التعلّم الذي يتبعه الطالب/الطالبة؟
ع-	تخصص الطالب / الطالبة؟

مببرالمرحط اثانية م مراحل الدراسة :

انتهت المرحلة السابقة من الدراسة إلى قائمة طويلة من الخدمات الطلابية التي قد يحتاجها طلبة الجامعة العربية المفتوحة. ورغم أن تلك القائمة من الخدمات الطلابية تم الحصول عليها من الميدان، وهي تتشابه كثيراً مع الخدمات الطلابية التي انتهت إليها الدراسات السابقة، إلا أنه لا يمكن اعتبارها قائمة نهائية، وذلك لأسباب التالية:

١- لم تكن مشاركة الطلبة بالقدر المتوقع والكافي للاعتماد عليه في تحديد الخدمات الطلابية المطلوبة.

٢- من المحتمل أن طلبة الجامعة العربية المفتوحة – المشاركين في الاستطلاع – لم يعبروا عن كل ما يحتاجونه من خدمات طلابية.

٣- من المحتمل أن لدى الطلبة، الذين لم يشاركوا، خدمات طلابية أخرى لم ترد في الاستطلاع.

٤- من المحتمل أن هناك خدمات طلابية ذكرها الطلبة في الاستطلاع ، ليس من منطلق الحاجة إليها، وإنما لمجرد المشاركة في الاستطلاع، وبالتالي فهي احتياجات غير واقعية.
٥- من المحتمل أن الطلبة المشاركين في لا يدركون جيدا حاجتهم إلى خدمات طلابية أخرى لم يذكروها.

٦- للخدمات الطلابية التي ذكرها الطلبة من خلال الاستطلاع جاءت غير مصنفة في مجموعات متجانسة، وإن جاءت مصنفة في المحاور الزمنية لتقديم تلك الخدمات.
٧- الاستطلاع لا يوضح مدى الحاجة إلى كل خدمة من الخدمات، ولا يوضح ما إذا كان لخصائص الطلبة الديمغرافية تأثير على تقدير الحاجة إلى كل من تلك الخدمات.
٨- الخدمات التي وردت في الاستطلاع ذات عدد كبير لا بد من اختزاله، للأغراض المنهجية، في مجموعات متجانسة تحتوي على أمثلة لكل مجموعة.
ولذلك فقد تم اللجوء إلى إجراء هذه المرحلة من الدراسة، والتي جاءت لتحقيق الأغراض التالية :

أ- مراجعة نتائج الاستطلاع في ضوء الدراسات السابقة، واستشارة عدد من المتخصصين بالتربية والتعليم، للخروج بقائمة ملائمة من الخدمات الطلابية.
ب- اختصار الخدمات الطلابية التي أفاد بها الطلبة في مجموعات متجانسة نظراً لكثرة الخدمات التفصيلية .
ج- تحويل القائمة إلى استبانة لقياس احتياجات الطلبة لكل مجموعة من الخدمات الطلابية -كمياً وبدقة- في ضوء بعض خصائص الطلبة.

المنهج المستخدم في مرحلة الثانية من مراحل الدراسة:

في هذه المرحلة من الدراسة تم انتهاج الأسلوب المسحي في إطار المنهج الوصفي. حيث أشار العساف (١٤١٦هـ) إلى أن المنهج الوصفي هو ذلك المنهج الذي "يرتبط بظاهرة معاصرة بقصد وصفها وتفسيرها" (ص: ١٨٩). أما الأسلوب المسحي فهو أحد الأساليب التي يشتمل عليها المنهج الوصفي، وهو وبحسب عبيدات وآخرون (١٩٩٩م) "يتم من خلال جمع معلومات وبيانات عن ظاهرة ما أو حدث ما أو شيء ما أو واقع ما، وذلك بقصد التعرف على الظاهرة التي ندرسها، وتحديد الوضع الحالي لها، والتعرف على جوانب القوة والضعف فيه من أجل معرفة مدى صلاحية هذا الوضع أو مدى الحاجة إلى إحداث تغييرات جزئية أو أساسية فيه" (ص: ٢٦٣). كما ذكر العساف (١٤١٦هـ) أن الأسلوب المسحي يتم "بواسطة استجواب جميع أفراد مجتمع البحث أو عينة منهم، وذلك بهدف وصف الظاهرة المدروسة من حيث طبيعتها ودرجة وجودها فقط؛ دون أن يتجاوز ذلك إلى دراسة العلاقة أو استنتاج الأسباب" (ص: ١٩١).

مجتمع العينة من مراحل الدراسة (مع الطلبة):

تم تحديد طلبة الجامعة العربية المفتوحة المسجلين في الفصل الدراسي الثاني للعام الدراسي ١٤٢٨/١٤٢٩هـ (٢٠٠٧/٢٠٠٨م) في فرع الجامعة بالمملكة العربية السعودية بمختلف تخصصاتهم ومراحلهم الدراسية، كمجتمع للدراسة في مرحلتها الثانية. وقد توزع أولئك الطلبة على مراكز التعلّم المحلية التابعة للجامعة في مدن: الرياض، جدة، المدينة المنورة، حائل، المنطقة الشرقية (الإحساء+الدمام).
والجدول رقم (٨) التالي يوضح توزيع الطلبة على مراكز الجامعة بالمملكة العربية السعودية:

جدول رقم (٨) توزيع طلبة فرع الجامعة العربية المفتوحة بالمملكة العربية السعودية (مجتمع الدراسة في مرحلتها الثانية) على مراكز الجامعة العربية المفتوحة بالمملكة:

م	المركز	عدد الطلاب	
		ذكور	إناث
١	الرياض	٣١٣٩	١٩٨٧
٢	جدة	١٥٩٣	١١١٢
٣	المدينة المنورة	٢٤٩	١٩٠
٤	حائل	١٧٤	٢٢٥
٥	المنطقة الشرقية	٢٣٨٢	٢٠٩١
* المجموع الكلي		١٣١٤٢	

أما من حيث التخصصات والمراحل الدراسية فقد كان توزيع مجتمع الدراسة في مرحلتها الثانية كما يتضح من الجدول رقم (٩) التالي:

جدول رقم (٩) توزيع طلبة فرع الجامعة العربية المفتوحة بالمملكة العربية السعودية (مجتمع الدراسة في مرحلتها الثانية) من حيث المرحلة الدراسية والتخصص والجنس:

م	المرحلة / التخصص	عدد الطلاب	
		ذكور	إناث
١	بكالوريوس اللغة الإنجليزية وآدابها	١٥٥	٦٧٠
٢	بكالوريوس تقنية المعلومات	٣٣٧٧	٢٠٩٣
٣	بكالوريوس إدارة الأعمال (مسار نظم)	٢٢٤٨	١٨٦٨
٤	بكالوريوس إدارة الأعمال (مسار اقتصاد)	٢٥٨	١٨٢
٥	بكالوريوس التعليم الابتدائي	٥٧	٣٨
٦	بكالوريوس التربية الخاصة	٢٧	١٤١
٧	الدبلوم العام في التربية	١٥٧	٦٣
٨	دبلوم التربية الخاصة (مسار إعاقة عقلية)	٣٩	٤
٩	دبلوم التربية الخاصة (مسار اضطرابات توحد)	١٠	٧
المجموع		٦٣٢٨	٥٠٦٦

وقد تم اختصار الجدول السابق، في الجدول رقم (١٠) التالي؛ لتوضيح توزيع مجتمع الدراسة في مرحلتها الثانية من حيث التخصص العام والجنس فقط:

جدول رقم (١٠) توزيع طلبة فرع الجامعة العربية المفتوحة بالمملكة العربية السعودية (مجتمع الدراسة في مرحلتها الثانية) من حيث التخصص العام والجنس فقط:

م	التخصص	عدد الطلاب	
		ذكور	إناث
١	اللغة الإنجليزية وآدابها	١٥٥	٦٧٠
٢	تقنية المعلومات	٣٣٧٧	٢٠٩٣
٣	إدارة الأعمال	٢٥٠٦	٢٠٥٠
٤	التربية	٢٩٠	٢٥٣
المجموع		٦٣٢٨	٥٠٦٦

ويرجع الاختلاف بين إحصاءات المراكز (١٣١٤٢ طالب وطالبة) وبين إحصاءات التخصصات (١١٣٩٤ طالب وطالبة) إلى أن بعض الطلبة الملتحقين بالجامعة قد حذفوا أو أجلوا الفصل الدراسي الثاني من العام الدراسي ١٤٢٨/١٤٢٩ هـ (٢٠٠٧/٢٠٠٨م)؛ حيث يمثل العدد الأخير الطلبة المسجلين لعدد من المواد للفصل الدراسي الثاني، والذين تم اختيار عينة الدراسة منهم.

عينة المرحلة الثانية من مراحل الدراسة (عينة الطلبة):

(أ) تحديد حجم عينة الطلبة :

تم تحديد حجم عينة الطلبة المطلوبة بما مجموعه ٢٠٠٠ طالب وطالبة من طلبة فرع الجامعة العربية المفتوحة بالمملكة العربية السعودية، وذلك بتطبيق تلك القاعدة العامة في تحديد حجم العينة التي أوردتها (ملحم، ٢٠٠٢م) والتي ترى " استخدام عينة كبيرة ما أمكن؛ لأنه كلما كبر حجم العينة كانت احتمالية تمثيلها للمجتمع أصدق وأقوى" (ص: ٢٥٢). وعدد ٢٠٠٠ طالب وطالبة عدد مقبول جداً، حيث يمثل هذا الرقم ما نسبته ١٧.٥ % تقريباً من مجتمع الدراسة (١١٣٩٤ ÷ ٢٠٠٠ × ١٠٠ = ١٧.٥٥٣٠ %).

(ب) اختيار أفراد عينة الطلبة:

تم إتباع أسلوب المعاينة العشوائية الطبقية؛ باعتبار تخصصات الطلبة هي أساس الطبقات في المعاينة، لأن تخصص الطلبة من أهم متغيرات الدراسة، كما أنه المتغير الذي يمكن لمسئول نظام إدارة التعلم LMS المستخدم في الجامعة، وهو نظام Moodle ، إرسال أداة الدراسة من خلاله وقد تم إتباع أسلوب المعاينة العشوائية الطبقية لسببين:

(١) الطبقة داعم لتمثيل العينة لمجتمع الدراسة أفضل تمثيل. وقد تم الطلب من مسئول الجامعة العربية المفتوحة مراعاة أن يتم التوزيع ليشمل كافة طبقات مجتمع الدراسة (جميع التخصصات).

(٢) العشوائية في المعاينة تتيح فرصاً متكافئة لجميع أفراد مجتمع الدراسة في أن يكونوا ضمن أفراد العينة.

وقد وُجِدَ قد الإمكان اختيار أفراد عينة الدراسة وفق التفصيل في الجدول رقم (١١) التالي:

جدول رقم (١١) العينة المطلوبة للمرحلة الثانية من الدراسة:

م	الطبقة	عدد الطلبة في الطبقة في المجتمع الأصلي	عدد أفراد العينة المطلوبة من الطبقة (عدد أفراد الطبقة الأصلي × ١٧.٥٥٣ %)
١	اللغة الإنجليزية وأدائها	٨٢٥	١٤٥
٢	تقنية المعلومات	٥٤٧٠	٩٦٠
٣	إدارة الأعمال	٤٥٥٦	٨٠٠
٤	التربية	٥٤٣	٩٥
*	المجموع	١١٣٩٤	٢٠٠٠

الأداة المستخدمة في المرحلة الثانية من مراحل الدراسة:

تم استخدام الاستبانة Questionnaire كأداة لجمع البيانات في هذه المرحلة من مراحل الدراسة، ويشار إليها فيما بعد، بمسمى "استبانة الطلبة". وقد تم بناء واستخدام "استبانة الطلبة" وفق الخطوات التالية:
(أ) بناء "استبانة الطلبة":

بعد انقضاء المرحلة الأولى من مراحل الدراسة، والحصول على إفادات الطلبة حول احتياجاتهم من الخدمات الطلابية، جرى تحليل محتواها الإنشائي تحليلاً كفيلاً، ومراجعتها في ضوء الإطار النظري والدراسات السابقة، ليتم تكوين قائمة من الخدمات الطلابية غير المصنفة في مجموعات متجانسة، وعليه جرى تضمينها "استبانة الطلبة" بصورة أولية. بعد ذلك عُرضت "استبانة الطلبة" بصورتها الأولية على مجموعة من المتخصصين في مجال التربية والتعليم (تخصصات الإدارة التربوية والقياس والتقويم وعلم النفس التربوي والمناهج وطرق التدريس وأصول التربية وتقنيات التعليم) باعتبارهم محكمين لاستبانة الطلبة. وبعد تلقي إفادات وتعديلات المحكمين أُعيدت صياغة "استبانة الطلبة" لتحتوي على مجموعات من الخدمات الطلابية بدلاً من الخدمات الطلابية الفردية (انظر ملحق رقم ٢، ص ص: ٢٤٤-٢٥٥).

وبذلك احتوت "استبانة الطلبة" على ٢١ مجموعة للخدمات الطلابية، تمثل كل منها مجموعة متجانسة من الخدمات الطلابية. وتم التعبير عن كل مجموعة من تلك المجموعات بخمس عبارات (خدمات تفصيلية مقترحة)؛ وقد رُوِيَ أن تحتوي كل مجموعة خدمات طلابية خمس عبارات تحديداً، حتى لا توهي "استبانة الطلبة" بأن هذه المجموعة أو تلك أكثر أهمية من الأخرى (ليس هناك افتراض بأن مجموعة من الخدمات الطلابية أهم من مجموعة أو مجموعات أخرى)، كما أن زيادة عدد العبارات عن خمس سوف يؤدي حتماً إلى طول الاستبانة أكثر من المقبول. وبناءً عليه فقد اتجهت الدراسة من هنا إلى تقدير حاجة الطلبة إلى الخدمات الطلابية كمجموعات، وليس إلى الحاجة إليها كخدمات تفصيلية. وقد تم تزويد "استبانة الطلبة" بمتغيرات الدراسة، التي تم وضعها قبل فقرات العبارات، وهي المتغيرات التالية:

أ- الجنس :

- ذكر ... وأعطي الرمز (١)
- أنثى ... وأعطي الرمز (٢)

ب- العمر :

- ٢٠ سنة فأقل ... وأعطي الرمز (١)
- من أكثر من ٢٠ إلى ٣٠ سنة ... وأعطي الرمز (٢)
- من أكثر من ٣٠ سنة إلى ٤٠ سنة ... وأعطي الرمز (٣)
- من أكثر من ٤٠ إلى ٥٠ سنة ... وأعطي الرمز (٤)
- أكثر من ٥٠ سنة ... وأعطي الرمز (٥)

ج- الحالة الاجتماعية للطالب/الطالبة:

- متزوج ... وأعطي الرمز (١)
- غير متزوج ... وأعطي الرمز (٢)
- د- بعد مسكن الطالب عن أقرب مركز تعَدَم محلي:

- ٥٠ كم فأقل ... وأعطي الرمز (١)
- من أكثر من ٥٠ إلى ١٠٠ كم ... وأعطي الرمز (٢)
- من أكثر من ١٠٠ إلى ١٥٠ كم ... وأعطي الرمز (٣)
- من أكثر من ١٥٠ إلى ٢٠٠ كم ... وأعطي الرمز (٤)
- أكثر من ٢٠٠ كم ... وأعطي الرمز (٥)

هـ- الحالة الوظيفية للطالب/الطالبة:

- يعمل ... وأعطي الرمز (١)
- لا يعمل ... وأعطي الرمز (٢).

و- مصدر تمويل دراسة الطالب/الطالبة:

- الأسرة ... وأعطي الرمز (١)
- الطالب نفسه ... وأعطي الرمز (٢)
- منحة ... وأعطي الرمز (٣)
- جهة العمل ... وأعطي الرمز (٤)
- أخرى ... وأعطي الرمز (٥).

ز- مركز التعلم المحلي الذي يتبعه الطالب:

- الرياض ... وأعطي الرمز (١)
- جدة ... وأعطي الرمز (٢)
- المدينة المنورة ... وأعطي الرمز (٣)
- حائل ... وأعطي الرمز (٤)
- المنطقة الشرقية ... وأعطي الرمز (٥)

ح- التخصص:

- اللغة الإنجليزية وآدابها ... وأعطي الرمز (١)
- تقنية المعلومات والحاسب الآلي ... وأعطي الرمز (٢)
- إدارة الأعمال ... وأعطي الرمز (٣)
- التربية ... وأعطي الرمز (٤).

وزودت جميع فقرات "استبانة الطلبة" بمقياس خماسي موحد لدرجة احتياج الطلبة لكل خدمة من الخدمات الطلابية، وذلك وفق الدرجات التالية:

- احتياج بدرجة عالية جدا ... وتم إعطاء هذا التقدير ٥ درجات
- احتياج بدرجة عالية ... وتم إعطاء هذا التقدير ٤ درجات
- احتياج بدرجة متوسطة ... وتم إعطاء هذا التقدير ٣ درجات
- احتياج بدرجة منخفضة ... وتم إعطاء هذا التقدير درجتين
- احتياج بدرجة منخفضة جدا ... وتم إعطاء هذا التقدير درجة واحدة.

ب) صدق وثبات "استبانة الطلبة":

١-الصدق: جرى الاعتماد على صدق المحكمين الذين شاركوا في بناء "استبانة الطلبة"، من خلال اطلاعهم على خلاصة المرحلة الأولى من الدراسة (المرحلة الاستطلاعية)، وذلك باعتبارهم متخصصين في التربية والتعليم، وقد جرى دعم إجراء تحكيم "استبانة الطلبة" بمقابلات شخصية متكررة ومتعددة مع معظم المحكمين لشرح طبيعة التعليم العالي عن بُعد لهم، وتعريفهم بالجامعة العربية المفتوحة كمؤسسة تقدم هذا النمط من التعليم، وتمت صياغة "استبانة الطلبة" بالتوفيق بين تلك الآراء التي حملت في معظمها اقتراحات بتفكيك بعض العبارات وإعادة صياغة للبعض، كما أن هناك اقتراحات أخرى حول ارتباط العبارات بمجموعات الخدمات الطلابية، ومقترحات بعبارات إضافية.

٢-الثبات: أشار هجان (١٤٢٩هـ) إلى أنه من الممكن الحصول على تقديرات الثبات من مجموعة واحدة فقط من البيانات باستخدام طرق الاتساق الداخلي Internal Consistency والتي من أكثرها مناسبة للمقاييس الخماسية طريقة معامل ألفا كرونباخ (α) Coefficient Alpha (ص:١٤٢).

وعليه فقد استخدم الباحث طريقة ألفا كرونباخ، تحاشيا لطريقة قياس الاستقرار Stability والتي تعتمد تطبيق الاستبانة مرتين؛ إذ يعاب على هذه الطريقة تأثير التطبيق الثاني للاستبانة بالتطبيق الأول، وكذلك تحاشيا لطريقة قياس التكافؤ Equivalence والتي تعتمد على

إجراء استبانتين متكافئتين؛ حيث يصعب الحصول على استبانتين متكافئتين. علاوة على أن هاتين الطريقتين غير عمليتين بالنظر إلى أنهما تستهلكان وقتا وجهدا.

وللتحقق من ثبات "استبانة الطلبة" بواسطة معامل ألفا كرونباخ، تمت تجربتها على عينة استطلاعية عشوائية من طلبة الجامعة العربية المفتوحة قوامها ١٥٠ طالب وطالبة، تم الوصول إليهم من خلال خدمة الرسائل الخاصة في منتدى طلبة الجامعة العربية المفتوحة (استجاب منهم ١٢٦ طالب وطالبة). وقد بلغ معامل ألفا كرونباخ لـ"استبانة الطلبة" ككل (٠.٩٨٨) وهو معامل ارتباط عال. كما بلغ معامل ألفا كرونباخ لـ"استبانة الطلبة" في حلة حذف أي عبارة من عباراتها If item deleted أيضا مقدار (٠.٩٨٨) وذلك لجميع عبارات "استبانة الطلبة"؛ ومنه تم التأكد من أنه ليس هناك عبارة يلزم استبعادها للمحافظة على ثبات "استبانة الطلبة". وكذلك جرى حساب معامل ألفا كرونباخ لمجموعات الخدمات الطلابية التي احتوت عليها "استبانة الطلبة"، كل مجموعة على حدة، وكانت القيم المحسوبة كما في الجدول رقم (١٢) التالي:

جدول رقم (١٢) قيم معامل ألفا كرونباخ لمجموعات الخدمات الطلابية في "استبانة الطلبة":

م	مجموعات الخدمات	قيمة معامل ألفا كرونباخ
١	خدمات التعريف بالتعليم عن بُعد وبالجامعة	٠.٨٤٣
٢	الخدمات المتعلقة بالتخصصات الدراسية	٠.٨٨٠
٣	خدمات القبول	٠.٨٦٠
٤	الخدمات المتعلقة بالرسوم الدراسية	٠.٨٩٧
٥	خدمات التحضير للدراسة	٠.٧٩٤
٦	خدمات استقبال المستجدين	٠.٧٦١
٧	خدمات التسجيل	٠.٨٣١
٨	خدمات الإرشاد الطلابي	٠.٩١٥
٩	الخدمات الطلابية المتعلقة بالمشرفين التعليميين	٠.٩١٣
١٠	خدمات دعم التعلم	٠.٨٤١
١١	خدمات مصادر التعلم	٠.٩٠٣
١٢	خدمات التقويم التربوي	٠.٩٠٧
١٣	الخدمات التدريبية	٠.٩٣١
١٤	خدمات النظم الجامعية	٠.٩٤٨
١٥	خدمات حل مشكلات الطالب المختلفة	٠.٨٤٧
١٦	خدمات العلاقات العامة والإعلام	٠.٨٤٤
١٧	خدمات التنمية الاجتماعية للطلاب	٠.٩٢٥
١٨	خدمات المباني الجامعية	٠.٩١٢
١٩	خدمات التخرج ومنح الشهادة	٠.٩٣١
٢٠	خدمات الدعم المهني للخريجين	٠.٩٥٨
٢١	خدمات الدعم الأكاديمي للخريجين	٠.٩٥٩

وجميع قيم معامل ألفا كرونباخ في الجدول رقم (١٢) تبدو قيما مرتفعا تدعو إلى الاطمئنان إلى ثبات جميع الأجزاء الخاصة بمجموعات الخدمات الطلابية في "استبانة الطلبة"؛ واعتمادا على قيم معامل ألفا كرونباخ لاستبانة الطلبة، بكافة أجزائها فقد جرى تطبيقها في هذه المرحلة من الدراسة.

وفي الملحق رقم (٢، ص ص: ٢٤٤-٢٥٥) صورة الاستبانة بعد تحكيمها وقياس خصائصها السيكمترية وثبوتها على الموقع الإلكتروني الخاص.

إجراءات توزيع "استبانة الطلبة":

بعد التحقق من صدق وثبات "استبانة الطلبة" تم توزيعها على الطلبة وفق الخطوات المتسلسلة التالية:

١. إنهاء الإجراءات الرسمية لتوزيع "استبانة الطلبة" (أنظر ملحق رقم ٥، ص ص: ٢٧٠-٢٧٥).

٢. تثبيت "استبانة الطلبة" على موقع إلكتروني خاص على شبكة الإنترنت على الرابط www.raqn.net ، ولكن الاستبانة لا تظهر على واجهة الموقع وإنما تظهر من خلال رابط خاص غير معلن ولا يراه إلا الطلبة المدعوون إلى الاستبانة، وهو الرابط التالي:

<http://www.raqn.net/evaluation/?p=intro>

وذلك لضمان عدم دخول أفراد آخرين إلى الاستبانة خلال الفترة المحددة.

٣. التنسيق مع مسئول نظام إدارة التعلم الإلكتروني Moodle المستخدم في فرع الجامعة العربية المفتوحة بالمملكة العربية السعودية، وذلك لإرسال رسائل دعوة خاصة إلى البريد الإلكتروني لكل فرد من أفراد عينة الدراسة المحددة سابقاً، مع مراعاة الطبقات والعشوائية وفق التنظيم المحدد سابقاً. وقد احتوت رسائل الدعوة المرسلة للطلبة رابط الاستبانة، مع الطلب إليهم الاستجابة مرة واحدة فقط.

٤. تم تصميم "استبانة الطلبة" الإلكترونية بحيث لا يمكن استقبال الاستجابات الناقصة، حيث يظهر للطلبة صندوق حوار إلكتروني يطلب منهم إكمال الفقرات الناقصة، وذلك بقصد التخلص تماماً من الاستجابات غير المكتملة.

٥. تمت دعوة الطلبة المستهدفين (٢٠٠٠ طالب وطالبة) يوم السبت ١٠/٦/٢٠٠٩ هـ الموافق ١٤/٦/٢٠٠٨ م.

٦. جرى استقبال استجابات الطلبة لفترة محدودة جداً، وهي أسبوع واحد من تاريخ الدعوة، وهي فترة امتحانات نهاية الفصل الدراسي الثاني من عام ١٤٢٨/١٤٢٩ هـ - ٢٠٠٧/٢٠٠٨ م، وذلك احترازاً من احتمال تداول رابط الاستبانة في فضاء الإنترنت، وبالتالي دخول غير الطلبة المستهدفين بالدراسة، أو دخول بعضهم أكثر من مرة.

٧. تم استقبال بيانات الطلبة المستجيبين للاستبانة إلكترونياً من خلال قاعدة بيانات متوافقة مع برنامج الجداول الإلكترونية Excel.

٨. واجه عدد كبير من أفراد عينة الطلبة مشكلات تقنية في بعث الاستبانة الإلكترونية، ربما كانت عائدة إلى مشكلات في شبكة الإنترنت أو في أجهزتهم الخاصة.. وعبروا عن ذلك من خلال الاتصال الهاتفي أو عبر البريد الإلكتروني، فتم تزويدهم بنسخة إلكترونية من الاستبانة بصيغة برنامج منسق الكلمات Word ثم استقبالها مرة أخرى وتفريغها يدوياً.

أسلوب تعديل البيانات المستدم المرحلة الثانية من مرحلة الدراسة:

تم استخدام الأساليب الإحصائية التالية لوصف وتحليل بيانات هذه المرحلة من مراحل الدراسة:

١- تحديد التقدير النسبي للمتوسطات؛ وذلك كما يلي:

أ. حساب (مدى المقياس الخماسي) بطرح أدنى قيمة من أعلى قيمة (٥-١=٤)

ب. حساب (طول الحد) بقسمة مدى المقياس (٤) على أكبر قيمة فيه (٥)، والتي تمثل عدد تدرجات المقياس (٤ ÷ ٥ = ٠.٨٠)

ج. إضافة طول الحد إلى أقل قيمة في المقياس لتحديد الحد الأعلى لتقديرها النسبي (٠.٨٠ + ١ = ١.٨٠)

د. إجراء ذلك على جميع قيم المقياس.

وبذلك أصبحت حدود المتوسط والتقدير النسبية كما يتضح من الجدول رقم (١٣) التالي:

جدول رقم (١٣) حدود المتوسط والتقدير النسبي للمقياس الخماسي لاستبانة الطلبة:

التقدير النسبي	حدود المتوسط
احتياج منخفض جداً	من ١.٨٠-١
احتياج منخفض	أكبر من ١.٨٠-٢.٦٠
احتياج متوسط	أكبر من ٢.٦٠-٣.٤٠

احتياج عالي	أكبر من ٣.٤٠-٤.٢٠
احتياج عالي جدا	أكبر من ٤.٢٠-٥

- ٢- حساب التكرارات والنسب المئوية لوصف خصائص العينة.
- ٣- حساب المتوسطات الحسابية لتقدير درجة احتياج الطلبة للخدمات الطلابية وفقا لكل مجموعة من مجموعات الخدمات الطلابية، وترتيبها تنازليا حسب تقديرات الطلبة (درجة الطالب الواحد في مجموعة الخدمات الطلابية الواحدة = مجموع درجاته في الفقرات المكونة لمجموعة الخدمات الطلابية ÷ ٥).
- ٤- إجراء اختبار "ت" للعينات المستقلة T-Test Independent Samples للتحقق من وجود فروق دالة إحصائية في تقديرات الطلبة لاحتياجاتهم من مجموعات الخدمات الطلابية والتي تعزى إلى متغيرات: الجنس، الحالة الاجتماعية، الحالة الوظيفية.
- ٥- إجراء اختبار تحليل التباين الأحادي ANOVA -One Way للتحقق من وجود فروق دالة إحصائية في تقديرات الطلبة لاحتياجاتهم من مجموعات الخدمات الطلابية والتي تعزى إلى متغيرات: العمر، البعد عن مركز التعلم المحلي، مصدر تمويل دراسة الطالب، مركز التعلم الذي يتبعه الطالب، التخصص.
- ٦- إجراء اختبار شيفيه Scheffe لمعرفة مصادر التأثير، التي تحدث الفرق بين المجموعات؛ في حالة ما إذا أظهر تحليل التباين الأحادي فروقا عند مستوى الدلالة (٠.٠٥)؛ أي إذا كانت قيمة F دالة إحصائية.
- ٧- إجراء اختبار توكي Tukey إذا لم يوضح اختبار شيفيه مصادر التأثير .
- ٨- إجراء اختبار أقل فرق دال معنوي L.S.D إذا لم يوضح اختبار توكي مصادر التأثير. وقد تم استخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS في نسخته رقم ١٦، لمعالجة البيانات التي تم تحصيلها من خلال "استبانة الطلبة".

ثالثاً- تصميم وجراءا ا رحلة الثالثة م مراحل ادراسة:

تجيب هذه المرحلة من مراحل الدراسة عن السؤال رقم (٤) من أسئلة الدراسة، والذي نص على التالي: " ما وجهة نظر خبراء الإدارة التربوية، بعد اطلاعهم على خلاصة إجابة السؤال السابق، حول التالي:

- س- المستوى الإداري الأنسب للتخطيط للخدمات الطلابية؟
- ع- المستوى الإداري الأنسب لوجود مختص يقدم الخدمات الطلابية للطلبة؟
- ف- وسيلة الاتصال الأنسب لتقديم الخدمات الطلابية للطلبة؟
- ص- إدارة المعلومات الخاصة بكل طالب/طالبة؟
- ق- المستويات الإدارية المطلوبة لممارسة عملية التوجيه في إدارة الخدمات الطلابية؟
- ر- تقويم الخدمات الطلابية بمشاركة الطلبة؟
- ش- تفصيل وتعميم الخدمات الطلابية حسب خصائص الطلبة عند تقديمها لهم؟".

مبر . را رحلة الثالثة من مراحل الدراسة:

انتهت المرحلة السابقة من الدراسة إلى نتيجة إحصائية يمكن إجمالها في التالي:

- ١- احتياج طلبة الجامعة العربية المفتوحة إلى ٢١ مجموعة خدمات طلابية قدر الطلبة احتياجهم إلى كل منها بدرجة عالية جداً وعال .
- ٢- تأثرت تقديرات الطلبة لاحتياجاتهم من هذه الخدمات ببعض خصائصهم الديمغرافية (كل مجموعة خدمات تأثرت بخصائص معينة).

وعليه فقد اعتُبرت هذه المجموعات من الخدمات الطلابية خدمات ضرورية للطلبة، ولا بد من تقديمها لهم من خلال عمل إداري يراعي طبيعة الجامعة العربية المفتوحة كونها تتوزع في عدة بلدان وأقاليم قد تختلف سياسياً أو اقتصادياً أو اجتماعياً، ويراعى في نفس الوقت احتياجات الطلبة وأهم الوظائف الأساسية للإدارة التربوية . ولذلك تم الاعتماد في هذه المرحلة من الدراسة على وجهة نظر عدد من خبراء الإدارة التربوية بجامعة المملكة العربية السعودية ذوي العلاقة بموضوع الدراسة؛ وهم:

- ١- أصحاب الخبرة النظرية في مجال الإدارة التربوية (أعضاء هيئة التدريس بأقسام الإدارة التربوية بجامعة المملكة).
- ٢- أصحاب الخبرة الميدانية في مجال الخدمات الطلابية (عمداء القبول والتسجيل، وشئون الطلاب، وشئون المكتبات بجامعة المملكة).
- ٣- أصحاب الخبرة الميدانية في مجال التعليم العالي عن بُعد (عمداء أو مسؤلي التعليم عن بُعد أو التعليم الإلكتروني بجامعة المملكة).

وجاء الاعتماد على وجهة نظر هذا المجتمع المركب من الخبرات في مجال الإدارة التربوية نظراً لندرة وجود متخصصين في المجالات الثلاثة ذات العلاقة بموضوع الدراسة في نفس الوقت (مجالات : الإدارة التربوية + إدارة الخدمات الطلابية + إدارة التعليم العالي عن بُعد).

وفي هذه المرحلة من الدراسة تم استهداف التعرف على وجهة نظر أصحاب الخبرة المشار إليهم، وذلك حول التالي:

- ١- المستوى الإداري الأنسب للتخطيط لكل مجموعة من مجموعات الخدمات الطلابية .

- ٢- المستوى الإداري الأنسب لوجود مختص يقدم كل مجموعة من مجموعات الخدمات الطلابية للطلبة بشكل مباشر.
- ٣- الوسائل الأنسب للاتصال بالطلبة عند تقديم الخدمات الطلابية لهم.
- ٤- الطريقة الأنسب للتعامل مع المعلومات الخاصة بالطلبة.
- ٥- علاقات التوجيه وتصميم الهيكل الإداري لإدارة الخدمات الطلابية .
- ٦- إمكانية تقييم الخدمات الطلابية بمشاركة الطلبة .
- ٧- وجوب تعميم الخدمات الطلابية على جميع الطلبة، أو تفصيلها حسب بعض خصائص الطلبة.

المنهج المستخدم في مرحلة االثالثة ن مراحل الدراسة:

الأسلوب المسحي في إطار المنهج الوصفي، كما في المرحلة السابقة من الدراسة، ولكن مع اختلاف المجتمع (وأسلوب المعاينة) وأداة جمع البيانات وأسلوب تحليل البيانات.

مجتمع الدراسة من مراحل الدراسة (مجتمع الخبراء):

نظرا لعدم وجود متخصصين (نظريا وميدانيا في نفس الوقت) في حقل إدارة الخدمات الطلابية بمؤسسات التعليم العالي عن بُعد، في المملكة العربية السعودية أو ندرتهم، فقد تم اللجوء إلى (مجتمع مركّب الخبرة) من الخبرات ذات العلاقة بهذا الموضوع في جامعات المملكة العربية السعودية (باستثناء جامعة الملك عبد الله للعلوم والتقنية ذات الطبيعة البحثية الخاصة)، وبحيث يكون هناك تكاملا للخبرات، يمكن أن يعطي صورة متكاملة للنموذج الإداري المقترح لإدارة الخدمات الطلابية في الجامعة العربية المفتوحة؛ وهذا المجتمع المركّب مكون من الخبرات التالية:

١- الخبرة النظرية في مجال الإدارة التربوية: وفي هذا الجانب تم اختيار أعضاء هيئة التدريس بأقسام الإدارة التربوية بجامعات المملكة العربية السعودية، وذلك بافتراض امتلاكهم للخبرة العلمية النظرية، التي تدعم سلامة النموذج المقترح من الناحية النظرية. وهؤلاء الخبراء هم أعضاء هيئات التدريس بأقسام الإدارة التربوية في جامعات: "أم القرى" و"طيبة" و"الملك سعود" و"الملك فيصل".

والميرر لاختيار هذه الأقسام العلمية، أنها أقسام يتواجد في كل منها أكثر من خمسة أعضاء هيئة تدريس متخصصين علميا بالإدارة التربوية، علاوة على تقديم هذه الأقسام برامج للدراسات العليا في مجال الإدارة التربوية، مما يعزّز الخبرة النظرية المتوافرة لدى أعضاء هيئة التدريس بتلك الأقسام.

ولأن هذه المبررات تنطبق على قسمين آخرين في جامعات المملكة، لا يحملان اسم الإدارة التربوية، ولكن يتواجد في كل منهما أكثر من خمسة أعضاء هيئة تدريس متخصصين بالإدارة التربوية، كما يقدمان برامج للدراسات العليا في مجال الإدارة التربوية، فقد تمت إضافة أعضاء هيئات التدريس المتخصصين بالإدارة التربوية بهذين القسمين إلى مجتمع الدراسة، وهذان القسمان هما: قسم التربية بكلية التربية بجامعة الملك خالد، وقسم التربية بكلية العلوم الاجتماعية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية. كما أن الهيكلة الجديدة لجامعة تبوك قد تضمنت تأسيس قسم للإدارة التربوية في كلية التربية، وتم التعاقد مع مجموعة من أساتذة الإدارة التربوية (في رتب علمية متفاوتة) ولذلك فقد أضيف هذا القسم الجديد إلى الأقسام السابقة. وقد استُبعد من هذه الطبقة من مجتمع هذه المرحلة من مراحل الدراسة أعضاء هيئات التدريس المكلفين خارج أقسام الإدارة التربوية أو المتفرغون علميا والذين لا يتواجدون في أقسامهم وقت إجراء الدراسة.

٢- الخبرة الميدانية في مجال إدارة الخدمات الطلابية: وفي هذا الجانب تم اختيار أعضاء هيئات التدريس المكلفين بعمادات الخدمات الطلابية (القبول والتسجيل، وشئون الطلاب، وشئون المكتبات) بجامعة المملكة العربية السعودية، وذلك بافتراض امتلاكهم للخبرة الميدانية في مجال الخدمات الطلابية، والتي تدعم الجانب التطبيقي في النموذج المقترح، وباعتبارهم ممارسين للإدارة التربوية في جانبها التطبيقي المتعلق بالطلبة وخدمتهم بشكل مباشر، وهم في نفس الوقت أعضاء هيئات تدريس، أي أنهم ليسوا بعيدين عن العملية التربوية والتعليمية والتنظيم الجامعي. وإن كان هناك اختلاف في طبيعة المؤسسات التي يعملون بها عن مؤسسات التعليم عن بُعد، إلا أن الخدمات الطلابية المقدمة للطلبة في التعليم العالي التقليدي والتعليم العالي عن بُعد تتشابه في كثير من مسمياتها وفي كثير من مبادئها، كما أن معظم الجامعات السعودية لا تخلو من عمادات للتعليم عن بُعد أو التعليم الإلكتروني أو توجهات نحو هذا النوع من التعليم.

٣- الخبرة الميدانية في مجال إدارة التعليم عن بُعد: وفي هذا الجانب تم اختيار أعضاء هيئات التدريس المكلفين بعمادات التعليم عن بُعد في جامعات المملكة العربية السعودية، أو المكلفين بإدارات التعلم الإلكتروني والتعليم عن بُعد في تلك الجامعات (في حالة عدم وجود عميد)، وذلك بافتراض امتلاكهم للخبرة الميدانية في حقل التعليم عن بُعد، والتي تدعم الجانب التطبيقي في النموذج المقترح.

وقد جرى حصر مجتمع الدراسة اعتماداً على ما تظهره مواقع الجامعات السعودية على شبكة الإنترنت، أو من خلال الاتصال الهاتفي في حالة عدم اتضاح الصورة. والجدول رقم (١٤) التالي يلخص الخصائص الطبقية لمجتمع المرحلة الثالثة من مراحل الدراسة:

جدول رقم (١٤) خصائص مجتمع المرحلة الثالثة من مراحل الدراسة:

م	الجامعة	عميد خدمات طلابية	عميد (أو مسئول) تعليم عن بُعد	عضو هيئة تدريس بقسم الإدارة التربوية	المجموع
١	الإسلامية بالمدينة المنورة	٣	١	٠	٤
٢	الإمام محمد بن سعود	٣	١	١٣	١٧
٣	الأميرة نورة بنت عبد الرحمن	٣	٠	٠	٣
٤	الباحة	٣	*١	٠	٤
٥	الجوف	٣	*١	٠	٤
٦	الحدود الشمالية	٣	٠	٠	٣
٧	الطائف	٣	*١	٠	٤
٨	القصيم	٣	*١	٠	٤
٩	الملك خالد	٣	*١	٩	١٣
١٠	الملك سعود	٣	١	١٥	١٩
١١	الملك سعود بن عبد العزيز للعلوم الصحية	٣	٠	٠	٣
١٢	الملك عبد العزيز	٣	١	٠	٤
١٣	الملك فهد	٣	*١	٠	٤
١٤	الملك فيصل	٣	*١	٦	١٠
١٥	أم القرى	٣	*١	٢٢	٢٦
١٦	تبوك	٣	*١	٦	١٠
١٧	جازان	٣	٠	٠	٣
١٨	حائل	٣	٠	٠	٣
١٩	طيبة	٣	١	٩	١٣
٢٠	نجران	٣	*١	٠	٤
	المجموع	٦٠	١٥	٨٠	١٥٥

* أقل من عميد تعليم عن بُعد (مشرف وحدة أو إدارة للتعليم عن بُعد أو التعليم الإلكتروني).

عية المرحلة الثالثة من مراحل الدراسة (عينة الخبراء):

لم يكن هناك - في البداية- تحديد لعينة لهذه المرحلة من الدراسة، نظرا لصغر حجم مجتمع هذه المرحلة من مراحل الدراسة، وإمكانية الوصول إلى جميع أفرادها. إلا أن عدم استجابة عدد يقرب من نصف المجتمع، كان مُلزما باعتبار المستجيبين عينة عشوائية بسيطة لهذه المرحلة من الدراسة.

الأداة المستخدمة في المرحلة الثالثة من مراحل الدراسة:

تم استخدام الاستبانة Questionnaire كأداة لجمع البيانات في هذه المرحلة من مراحل الدراسة، ويشار إليها فيما بعد بمسمى "استبانة الخبراء".
(أ) بناء "استبانة الخبراء":

بعد الحصول على نتائج المرحلة السابقة من الدراسة (تقدير الطلبة لاحتياجاتهم من مجموعات الخدمات الطلابية وتأثير متغيرات الطلبة على تقديراتهم)، أُجريت محاولات عديدة لبناء استبانة مناسبة لهذه المرحلة من مراحل الدراسة يتم من خلالها جمع المعلومات اللازمة لتقديم نموذج مقترح يلبي احتياجات الطلبة من الخدمات الطلابية، وذلك بالاعتماد على مشاورة عدد من المتخصصين بالإدارة التربوية بجامعة طيبة وكلية المعلمين بالمدينة المنورة وبعض المتخصصين الآخرين إضافة إلى الأستاذ المشرف على هذه الدراسة؛ وبعد تعديلات متعددة تم الخروج باستبانة الخبراء (أنظر ملحق رقم ٣، ص ص: ٢٥٦-٢٦٧)؛ وتلك الاستبانة احتوت على التالي:

- ١- خطاب الدعوة، متضمنا توضيح البنية التنظيمية العامة للجامعة العربية المفتوحة كمؤسسة تعليم عالي عن بُعد.
- ٢- خلاصة المرحلة السابقة من الدراسة (تقديرات طلبة الجامعة العربية المفتوحة لاحتياجاتهم لكل مجموعة من مجموعات الخدمات الطلابية).
- ٣- فقرات تستهدف تحديد المستوى الإداري الأنسب للتخطيط لكل مجموعة خدمات طلابية، من بين المستويات الثلاثة لإدارة الجامعة (الإدارة العليا- الفروع - المراكز). وهنا تجدر الإشارة إلى أن الحكم بأن هناك مستوى إداري معين هو الأنسب لعملية التخطيط لا يعني عدم مناسبة المستويات الأخرى، وإنما المقصود هنا هو تحديد المستوى الإداري الذي يُفترض أن يُبنى التخطيط لكل مجموعة خدمات طلابية بناء على مقترحاته بالمقام الأول، والحكم بالتالي على مدى المركزية واللامركزية في التخطيط، حيث أن الجامعة العربية المفتوحة تتوزع في عدة بلدان وعدة أقاليم تختلف سياسيا واقتصاديا واجتماعيا.
- ٤- فقرات تستهدف تحديد المستوى الإداري الأنسب لوجود مختص يقدم كل مجموعة خدمات طلابية للطلبة بشكل مباشر؛ وهنا تجدر الإشارة إلى التوقع بأن المختصين بتقديم الخدمات الطلابية للطلبة يجب أن يتوافروا في مراكز التعلّم المحلية، إلا أن الاقتصاد في الموارد البشرية قد يبرر وجود مختص واحد على مستوى الفرع أو على مستوى الجامعة يكفي لتقديم خدمات طلابية معينة من خلال وسائل الاتصال الحديثة.
- ٥- فقرات تستهدف تحديد وسيلة الاتصال الأنسب لتقديم كل مجموعة خدمات طلابية للطلبة من بين عدة وسائل مقترحة. وهنا تجدر الإشارة إلى أن الحكم بأن هناك وسيلة اتصال معينة هي الأنسب لتقديم الخدمات للطلبة لا يعني عدم مناسبة الوسائل الأخرى، وإنما المقصود هنا هو تحديد وسيلة الاتصال التي ينبغي أن تُعطى أولوية على ما عداها.

٦- عدد (١٢) عبارة تتعلق بالتعامل مع المعلومات الخاصة بالطلبة، والتسلسل الإداري لممارسة وظيفة التوجيه والإشراف في إدارة الخدمات الطلابية على مستوى الجامعة، وتقويم مستوى الخدمات الطلابية دورياً بمشاركة الطلبة.

٧- محور خاص للحكم بتعميم أو تفصيل مجموعات الخدمات الطلابية على الطلبة حسب خصائصهم حيث أُتبعت كل مجموعة خدمات طلابية بالمتغيرات التي أحدثت فرقا في تقدير الطلبة للحاجة لكل مجموعة منها (راجع نتائج المرحلة الثانية من مراحل الدراسة)، والطلب من المستجيب تحديد المتغيرات التي يجب مراعاتها عند تقديم كل مجموعة خدمات طلابية (تفصيل الخدمات الطلابية). علماً بأن ترك أي فقرة من فقرات هذا المحور دون تحديد يعني أن المستجيب يرى تعميم الخدمات الطلابية، ولم تتم الإشارة إلى أن ترك فقرات هذا المحور يعني أن رأي المستجيب هو التعميم، وذلك حتى يُضمن أن ترك المستجيب لفقرات هذا المحور لم يكن بداعي الاستعجال أو التكاثر. فمن المحتمل أن رؤية المستجيب لعبارة مثل: "إذا كنت ترى تعميم جميع الخدمات الطلابية فاترك فقرات هذا المحور دون إشارة" قد يدعو المستجيب إلى ترك الفقرات.

ب) صدق وثبات "استبانة الخبراء":

١- الصدق: بالنسبة لصدق "استبانة الخبراء" تم الاعتماد على صدق المحكمين الذين تمت الاستعانة بهم في بناء "استبانة الخبراء". وعلى العموم فاستبانة الخبراء لا تحتوي إلا على القليل جداً من الفقرات المصاغة في شكل عبارات تحتاج إلى الحكم على وضوحها من عدمه (١٢ فقرة فقط من أصل ١٧٥ فقرة)، حيث احتوت "استبانة الخبراء" في معظمها على مجموعات الخدمات الطلابية التي انتهت إليها المرحلتين السابقتين من الدراسة، مزودةً ببدايات طُلب من المستجيب اختيار أحدها.

٢- الثبات: أشار هجان (١٤٢٩هـ) إلى أنه توجد عدة طرق لتقدير الثبات "وأكثرها شيوعاً هي طرق قياس الاتساق الداخلي، والتي تشمل أساليب متعددة منها معامل ألفا كرونباخ (α) ومعادلة كودر-ريتشاردسون $Kuder-Richardson$ (ص: ١٤١)، وبضيف (هجان، ١٤٢٩هـ) أن معامل ألفا كرونباخ مناسب لمفردات الاختبار الأكثر من ثنائية التقسيم (ثلاثية-رباعية-خماسية..)، بينما معادلة كودر ريتشاردسون- ٢١ مناسبة حينما تكون فقرات الاختبار ثنائية التقسيم (ص: ١٤٤).

وقد أورد هجان (١٤٢٩هـ) معادلة كودر ريتشاردسون ٢١ وفقاً للصيغة الرياضية

التالية:

$$r = \frac{2E - 2M}{2E - N}$$

حيث: N = عدد فقرات المقياس

E = ٢ = تباين درجات الاختبار

M = متوسط درجات الاختبار (ص: ١٤٤)

وقد احتوت "استبانة الخبراء" على نوعين من الفقرات؛ وذلك وفق التفصيل التالي:

أ- فقرات أكثر من ثنائية التقسيم (ثلاثة وخماسية)؛ وهي فقرات محاور: التخطيط، والتنظيم، ووسائل الاتصال بالطلبة. وعدد هذه الفقرات ٦٣ فقرة.

ب- فقرات ثنائية التقسيم؛ وهي فقرات محاور: إدارة معلومات الطلبة، والتوجيه، والتقويم، والتعميم أو التفصيل. وعدد هذه الفقرات ١١٢ فقرة.

ونظرا لهذا الاختلاف في أنواع الفقرات التي احتوت عليها "استبانة الخبراء"، فقد جرى قياس ثبات "استبانة الخبراء" من خلال تجربتها على عينة محدودة من مجتمع الدراسة قوامها ١١ خبيراً (الذين استجابوا من أصل ٢٥)، وذلك بطريقتين مختلفتين هما:

أ- طريقة ألفا كرونباخ للفقرات ثلاثية وخماسية التقسيم.

ب- معادلة كودر-ريتشاردسون للفقرات ثنائية التقسيم.

وكانت نتائج قياس الثبات كما يلي:

- ١- بلغت قيمة معامل ألفا كرونباخ للفقرات ذات التقسيم الأكثر من الثنائي (محاور التخطيط والتنظيم ووسائل الاتصال) ٠.٩١٠ ، وتم حسابها ألياً بواسطة برنامج SPSS.
 - ٢- بلغت نتيجة معادلة كودر-ريتشاردسون ٢١ ، للفقرات ثنائية التقسيم (٠.٠.٩١١)، وتم حسابها من خلال التطبيق اليدوي؛ لأن هذه المعادلة لا تتطلب سوى معرفة عدد الفقرات الثنائية في "استبانة الخبراء" (١١٢) ومتوسطها (٢٢.٠٩٠٩) وتباين درجاتها الخام (١٨٢.٨٩١).
- وبالنظر إلى قيم الثبات السابقة يتضح أنها قيم عالية جداً، تدعو إلى الاطمئنان إلى تطبيق "استبانة الخبراء" .

إجراءات توزيع "استبانة الخبراء":

تم توزيع استبانة الخبراء، وفق التالي:

- ١- إنهاء الإجراءات الرسمية لتوزيع "استبانة الخبراء" (أنظر ملحق رقم ٥، ص ٢٧٠-٢٧٥).
 - ٢- وضع جميع الاستبانات في مظايف بريدية مدفوعة التكلفة ومزودة بعنوان الباحث.
 - ٣- إيصال الاستبانات إلى وكالات الدراسات العليا والبحث العلمي في الجامعات السعودية المعنية، بدءاً من تاريخ ٢٠/١١/١٤٢٩هـ، مع طلب سرعة توصيل تلك الاستبانات إلى الخبراء المعنيين. وذلك وفق التالي:
- أ- إيصال بعض الاستبانات **يدوياً** - عن طريق الباحث نفسه- إلى جامعات: "أم القرى" بمكة المكرمة، و"طيبة" و"الجامعة الإسلامية بالمدينة المنورة" و"الملك سعود" و"الإمام محمد بن سعود الإسلامية" و"الأميرة نورة بنت عبد الرحمن" بالرياض.
- ب- إيصال بعض الاستبانات **يدوياً** - عن طريق مساعدين للباحث- إلى جامعات: "الملك فيصل" و"الملك فهد" و"الطائف" و"تبوك" و"الحدود الشمالية" و"الملك خالد" و"الملك سعود بن عبد العزيز للعلوم الصحية" .
- ج- إيصال بقية الاستبانات إلى بقية الجامعات عن طريق البريد المسجل.
- وقد عادت أولى الاستبانات عن طريق البريد العادي بتاريخ ٢/١٢/١٤٢٩هـ، ثم توالى وصول الاستبانات قبيل إجازة الحج لعام ١٤٢٩هـ، وازداد وصول الاستبانات في الفترة المتبقية من شهر ذي الحجة ١٤٢٩هـ، ليصل ذروته نهاية عام ١٤٢٩هـ (حيث تم استقبال ٥٢

استبانة)، ثم تباطأ وصول الاستبانات فتم القيام بإجراءات إضافية مع مطلع العام ١٤٣٠هـ، لضمان استجابة الخبراء للاستبانة؛ وذلك من خلال الإجراءات التالية:

- ١- الطلب المباشر من الخبراء بضرورة سرعة تعبئة الاستبانة في جامعات "طبية" و"الجامعة الإسلامية بالمدينة المنورة"، وعن طريق الاتصال الهاتفي لبقية الجامعات.
- ٢- إعادة إرسال نُسخ ورقية من الاستبانة إلى الخبراء مباشرة والطلب منهم الاستجابة لها وإعادتها، إذا لم يكونوا قد قاموا بذلك سابقاً.
- ٣- إعادة إرسال نُسخ إلكترونية من الاستبانة إلى البريد الإلكتروني للخبراء الذين وضعوا بريد إلكتروني خاص بهم على مواقع جامعاتهم على شبكة الإنترنت. وخلال وبعد هذه الإجراءات الإضافية تم الحصول على ٣٢ استبانة فقط، ليصبح العدد الكلي للاستبانات العائدة ٨٤ استبانة ما يمثل أكثر قليلاً من ٥٢% من العدد الأصلي، إلا أن ٥ استبانات منها كانت غير صالحة للتحليل.

أسلوب تدليل بيانا المرحلة الثالث من مرحل ادراسة:

يتضح من طبيعة "استبانة الخبراء" (أنظر ملحق رقم ٣، ص ص: ٢٥٦-٢٦٧) أن مستوى القياس المستخدم فيها هو مستوى القياس الاسمي، والذي يقوم على حساب التكرارات الملحوظة. وعليه فقد تم استخدام التكرارات والنسب المئوية واختبار مربع كاي لحسن المطابقة Chi-Squar Goodness-of-Fit Test لتحليل بيانات "استبانة الخبراء".

وقد أشار هجّان (١٤٢٩هـ) إلى أن اختبار مربع كاي لحسن المطابقة يعد من أهم الاختبارات الاستدلالية المستخدمة في تحليل البيانات الاسمية، وهو إحصاء غير معلمي، تتم فيه مقارنة التكرار الملاحظ، الذي تم الحصول عليه من خلال الملاحظة المباشرة، بالتكرار النظري أو المتوقع" (ص: ٢٥١).

ولأنه لا تتوافر توقعات سابقة حول وجهة نظر الخبراء حول إدارة الخدمات الطلابية، فقد جرى مقارنة التكرارات الملحوظة لكل فقرة من فقرات "استبانة الخبراء"، بالتكرار النظري الذي لا يبرّج أحد الخيارات على الأخرى، (فرضية صفرية لكل فقرة من فقرات "استبانة الخبراء").

وبناء عليه فقد تم اعتبار التكرار الملحوظ الذي يفوق التكرار النظري، بقيمة دالة إحصائية لمربع كاي عند مستوى دلالة ٠.٠٠٥، هو التكرار الذي يمثل الاختيار المناسب مبدئياً، وذلك لكل فقرة من فقرات "استبانة الخبراء".

ولأن "استبانة الخبراء" تحتوي على فقرات ذات ثلاث أو خمس فئات للإجابة، فمن المحتمل أن هناك أكثر من فئة من فئات الإجابة يمكن أن تكون مسهمة في قيمة مربع كاي عندما تكون دالة إحصائية، وعليه فقد تم النظر إلى قيمة "البواقي المعيارية"، والتي توضح أي فئات الإجابة هي المسهمة في الفرق بين التكرار النظري والتكرار الملحوظ؛ حيث أشار هجّان (١٤٢٩هـ) إلى أنه عندما يتم حساب قيمة مربع كاي عبر أكثر من فئتين، فإن قيمة مربع كاي لا تحدّد أي الفئات هي المسهمت الرئيسية Major Contributors في الدلالة الإحصائية، ولتحديد أي الفئات هي المسهمت الرئيسية في قيمة مربع كاي الدالة إحصائياً يتم حساب البواقي المعيارية (Standardized Residuals (R) من خلال طرح التكرار النظري من التكرار الملحوظ وقسمة الناتج على الجذر التربيعي للتكرار النظري، وعندما تكون قيمة (R) أكبر من ٢.٠٠ بقيمة مطلقة In Absolute Value يستطيع الباحث أن يستنتج أن هذه الفئة قد أسهمت بشكل رئيس تجاه القيمة الإجمالية الدالة إحصائياً لمربع كاي (ص: ٢٥٤).

ومن المحتمل أن تكون قيمة مربع كاي دالة إحصائياً أو غير دالة وكذلك قيمة البواقي المعيارية يمكن أن تدل على إسهام أو عدم إسهام في قيمة مربع كاي؛ وفي كل حالة من هذه الحالات هناك معايير للترجيح وهي ما يمكن توضيحه كما يلي:

أ) حالة كون قيمة مربع كاي دالة إحصائياً: تم التعامل مع النتائج الإحصائية كما يلي:

- ١- بالنسبة لمحور **التخطيط** للخدمات الطلابية: تم اعتبار المستوى الإداري الذي أسهم في تحقيق تكرار ملحوظ يفوق التكرار المتوقع بقيمة دالة إحصائياً لمربع كاي مستوى إداري مناسب - مبدئياً - للتخطيط للخدمات الطلابية؛ ولكن أُخذ **بالمستوى الإداري الأعلى**، إذا كان هناك أكثر من مستوى إداري قد أسهم في تحقيق تكرار ملحوظ يفوق التكرار المتوقع، لأن وظيفة التخطيط وظيفتها للجهات الإدارية الأعلى في العادة .
- ٢- بالنسبة لمحور **التنظيم** للخدمات الطلابية (وجود مختص يقدم الخدمات الطلابية للطلبة): تم اعتبار المستوى الإداري الذي أسهم في تحقيق تكرار ملحوظ يفوق التكرار المتوقع بقيمة دالة إحصائياً لمربع كاي مستوى إداري مناسب - مبدئياً - لوجود مختص للخدمات الطلابية؛ ولكن أُخذ **بالمستوى الإداري الأدنى**، إذا كان هناك أكثر من مستوى إداري قد أسهم في تحقيق تكرار ملحوظ يفوق التكرار المتوقع، لأن وجود المختص يجب أن يكون في أقرب مستوى إداري للطلبة.
- ٣- بالنسبة لمحور وسائل الاتصال بالطلبة: تم اعتبار وسائل الاتصال التي أسهمت في تحقيق تكرار ملحوظ يفوق التكرار المتوقع هي الوسائل الأنسب، الأمر الذي لا يعني عدم مناسبة الوسائل الأخرى، وإنما تعطى الوسائل التي حققت تكرار أعلى أولوية على غيرها من الوسائل. وفي حالة إسهام أكثر من وسيلة في تحقيق تكرار ملحوظ يفوق التكرار المتوقع، اعتُبرت إحدى الوسيّلتين داعمة للأخرى (مثال: عندما كانت وسيّلتنا الإنترنت والاتصال وجها لوجه هما الأنسب، اعتُبرت الإنترنت داعمة للاتصال وجها لوجه).
- ٤- بالنسبة لعبارة الموافقة وعدم الموافقة (محاور إدارة معلومات الطلبة، والتوجيه، والتقويم): تم اعتبار الموافقة على العبارة في حالة تحقيق خيار الموافقة تكرار ملحوظا يفوق التكرار المتوقع، بقيمة دالة إحصائياً لمربع كاي، والعكس بالعكس لخيار عدم الموافقة.
- ٥- بالنسبة لمحور تعميم أو تفصيل الخدمات الطلابية: تم اعتبار الموافقة على تعميم الخدمات الطلابية، إذا كان التكرار الملحوظ لخيار التعميم يفوق التكرار المتوقع. والعكس بالعكس لخيار التفصيل.

ب) في حالة كون قيمة مربع كاي غير دالة إحصائياً: تم التعامل مع النتائج الإحصائية كما يلي:

- ١- بالنسبة لمحور التخطيط للخدمات الطلابية: (كانت جميع قيم مربع كاي دالة إحصائياً لكافة مجموعات الخدمات الطلابية).
- ٢- بالنسبة لمحور تنظيم الخدمات الطلابية (وجود مختص يقدم الخدمات الطلابية للطلبة): تم اعتبار أن المستويات الإدارية الثلاث متساوية في مناسبتها لوجود مختص يقدم الخدمات الطلابية للطلبة، ولكن تم اختيار المستوى الإداري الأدنى

- (مركز التعلم المحلي)، لأن وجود المختص يجب أن يكون أقرب للطالب، حيث يتعامل الطالب مع مركز التعلم المحلي في العادة.
- ٣- بالنسبة لمحور وسائل الاتصال بالطلبة: (كانت جميع قيم مربع كاي دالة إحصائياً لكافة مجموعات الخدمات الطلابية).
- ٤- بالنسبة لعبارات الموافقة وعدم الموافقة (محاور إدارة معلومات الطلبة، والتوجيه، والتقويم): (كانت جميع قيم مربع كاي دالة إحصائياً لكافة عبارات هذه المحاور).
- ٥- بالنسبة لمحور تعميم أو تفصيل الخدمات الطلابية: جرى اعتماد خيار تعميم الخدمات الطلابية، من منطلق العدالة في تقديم الخدمات الطلابية للطلبة بنفس القدر وبنفس الطريقة، إلا ما اقتضت الضرورة تفصيله حسب خصائص الطلبة (إذا كانت قيمة مربع كاي دالة إحصائياً لصالح التفصيل).

الفصل الرابع- نتائج ادراسة:

أولا- نتائج ارحلة لاو من راحل ادراسة:

استهدفت المرحلة الأولى من مراحل الدراسة: "التعرف على احتياجات طلبة الجامعة العربية المفتوحة من الخدمات الطلابية"، وذلك من خلال دراسة استطلاعية، باستخدام استطلاع إلكتروني تم تشييته على منتدى طلبة الجامعة العربية المفتوحة – فرع المملكة العربية السعودية، خلال الفترة ٢٩/٣ - ١٩/٤/٢٠٠٨م. على الرابط الإلكتروني التالي:

<http://www.aoua.com/vb/showthread.php?t=١٠٣٧٧٧>

وتجيب هذه المرحلة من مراحل الدراسة عن السؤال رقم (١) من أسئلة الدراسة (أنظر الفصل الأول ص:٧).

وصف ا اكين في ارحلة الأولى من راحل ادراسة:

أُتيح الاستطلاع لجميع الطلبة المرتادين للمنتدى، فبلغ عدد المشاركين في الاستطلاع، خلال الفترة المحددة، ما مجموعه ٣٢ طالب وطالبة. ومعلوماتهم الديمغرافية يوضحها الجدول رقم (١٥) التالي:

جدول رقم (١٥) خصائص المشاركين في المرحلة الأولى من الدراسة (الطلبة المشاركين في الاستطلاع) :

الجنس	عدد
ذكر	١٣
أنثى	١٩
المجموع	٣٢
فرع الجامعة	عدد
الرياض	١٣
جدة	٣
المدينة المنورة	٠
حائل	٢
المنطقة الشرقية	٨
غير محدد	٣
البحرين	٢
الكويت	١
المجموع	٣٢
التخصص	عدد
تقنية معلومات	١٨
إدارة أعمال	٩
اللغة الإنجليزية وآدابها	٢
التربية	٢
غير محدد	١
المجموع	٣٢

تحليل بيانات ا رحة الألى من م احل ال راسة:

بعد انتهاء الفترة المحددة للاستطلاع، تم التعامل مع ما دونه الطلبة بوصفه وثيقة Document، وتم استخدام في ذلك أسلوب تحليل الوثائق في إطار المنهج الوصفي. أُعيدت قراءة مشاركات الطلبة في ضوء الإطار النظري والدراسات السابقة (راجع الفصل الثاني ص: ٢٥-١٠٧)، وجرى تدوين الخدمات الطلابية التي عبّر عنها الطلبة في بطاقات ورقية خاصة، تمهيدا لتصنيفها في مجموعات مناسبة، مع إعادة صياغة مسميات الخدمات لتنطق مع المصطلحات والتعبيرات المستخدمة في الإطار النظري والدراسات السابقة، وذلك لأن الطلبة كثيرا ما عبروا عن احتياجاتهم في مجال الخدمات الطلابية بلغة عامية أو لغة عربية غير سليمة أو بكلمات وعبارات غير معروفة في أدبيات الخدمات الطلابية وشئون الطلاب والتعليم عن بُعد، وإن كانت تؤدي إلى نفس المعنى؛ ومن أمثلة ذلك ما يلي:

- ورد في المشاركة رقم (٣) للطلبة (Blue Streak) ما يلي: "نشاطات لاصفيه او معرف ايش يسموها ، ممكن تكون رحلات أو دورات كمبيوتر أو أي شي"؛ ومن مثل هذه المشاركة استُنتجت حاجة الطلبة إلى خدمات التنمية الاجتماعية للطلبة.
- ورد في المشاركة رقم (١٣) للطلبة (جمانه،،،) ما يلي: "توعية الطالب بالقسم المراد التسجيل فيه والالمام به،،،"؛ ومن مثل هذه المشاركة استُنتجت حاجة الطلبة إلى خدمات متعلقة بالتخصصات الدراسية والتعريف بها.

- ورد في المشاركة رقم (١٥) للطالبة (P.i.n.k) ما يلي: "تعاون الاساتذة والتزامهم بالساعات المكتبية التي هي شبه معدومة لدى معظم المدرسين"؛ ومن مثل هذه المشاركة استُنتجت حاجة الطلبة إلى خدمات تتعلق بالمشرفين التعليميين.
- ورد في المشاركة رقم (١٥) للطالبة (P.i.n.k) ما يلي: "ارشادنا بتخصصات مجالات العمل المتاحة امامنا المناسبة لتخصصنا وتعريف الشركات التجارية بطلابنا وعمل همزة وصل بيننا وبين الشركات الكبرى"؛ ومن مثل هذه المشاركة استُنتجت حاجة الطلبة إلى خدمات الإرشاد الطلابي.
- ورد في المشاركة رقم (١٦) للطالب (*الدرع*) ما يلي: "قرارات جامعية ثابتة، و عدم تشويش الطالب في منتصف الفصل الدراسي"؛ ومن مثل هذه المشاركة استُنتجت حاجة الطلبة إلى خدمات تتعلق بلطُ م الجامعية.
- ورد في المشاركة رقم (١٨) للطالبة (Miss_Egypt) ما يلي: "اعطاء الشهادات بصورة أسرع، لغاية دلوقت ماخدتش شهادة الكورس EL٩٩ يبقى هناخد شهادة البكالوريوس بعد اد ايه؟"؛ ومن مثل هذه المشاركة استُنتجت حاجة الطلبة إلى خدمات تتعلق بالتخرج ومنح الشهادات.

إجابة السؤال رقم (١) من أسئلة الدراسة:

نص السؤال الأول من أسئلة الدراسة على التالي : "ما احتياجات طلبة الجامعة العربية المفتوحة من الخدمات الطلابية؟".

ويتجمع البطاقات الورقية، التي تم فيها تدوين ما أمكن استنتاجه وفهمه من إفادات الطلبة مما يمكن اعتباره احتياجات في مجال الخدمات الطلابية، وتصنيف تلك البطاقات وفق المحاور الزمنية لتقديم الخدمات الطلابية (الالتحاق وما قبله- أثناء الدراسة- التخرج وما بعده)، تم تكوين القائمة التالية من الخدمات الطلابية التي عبّر طلبة الجامعة العربية المفتوحة عن احتياجهم إليها:

أولاً- محور الخدمات الطلابية قبل التحاق الطلبة بالجامعة:

- التعريف بأسلوب التعليم والتعلم عن بُعد
 - التعريف بالجامعة ونظامها التعليمي
 - التعريف بتخصصات الدراسة في الجامعة
 - التعريف بالمستقبل المهني لتخصصات الدراسة بالجامعة.
 - تنوع التخصصات والبرامج الأكاديمية لزيادة مساحة الاختيار أمام الطالب
 - المساعدة في اختيار البرنامج والتخصص الدراسي المناسب
 - توفير معلومات كافية حول نظام القبول وشروطه ومعاييرهِ ومتطلّباتهِ
 - تيسير إجراءات القبول وتنويعها (ورقية وإلكترونية ...)
 - تقديم معلومات كافية عن الرسوم الدراسية وتكاليف الدراسة الإجمالية
 - تيسير إجراءات دفع الرسوم الدراسية وتنويع أساليبها ووسائلها
 - تقديم معلومات عن المنح الدراسية والقروض وحالات الإعفاء من الرسوم أو تخفيضها
 - معادلة الشهادات والخبرات التعليمية والمهارات السابقة وصفلها واستثمارها
 - التدريب على أسلوب التعلم عن بُعد والتعلم الذاتي ومن خلال الوسائط.
 - تحديد المستوى في لغة الدراسة وتقديم برنامج إعدادي في مجاله.
- ثانياً- محور الخدمات الطلابية أثناء التحاق الطلبة بالجامعة:**
- التعريف بأفراد طاقم الجامعة الأكاديمي والإداري وطرق الاتصال بهم

- دمج الطّالب بنظام الجامعة من خلال منح رقم جامعي وبطاقة جامعيّة وبريد إلكتروني واسم مستخدم ورقم سري.. إلخ
 - تيسير إجراءات تسجيل المواد وحذفها وإضافتها وتأجيل الدّراسة
 - توفير الإرشاد الأكاديمي والمساعدة في التخطيط للدّراسة والتعلّم
 - توفير أنواع الإرشاد الأخرى (نفسية، صحي، اجتماعي، مهني ..)
 - توفير خدمات دعم التعلّم (محاضرات مباشرة، دروس خصوصية، استشارات تعليمية، تنظيم مجموعات تعلم تعاوني محلية، ساعات مكتبية للأساتذة، توفير ملخصات وشروحات وتدريبات وامتحانات تجريبية وغيرها...)
 - ربط التعلّم بسوق العمل من خلال التعاقد للتدريب التعاوني (= تدريب مشترك بين الجامعة وجهات العمل)
 - الدعم التقني ب توفير وسيط تعلّم واتصال فعال، بين المعلمين والطلبة وبين الطلبة بعضهم البعض؛ وصيانة وسيط التعلّم والاتصال باستمرار.
 - توفير مصادر البحث والتعلّم المختلفة؛ كالكتب الدراسية والمكتبة الورقية والافتراضية
 - الإعلان عن نظام واضح لامتحانات والتّقييم التعليمي
 - تمكين الطالب من الحصول على نتائج التّقييم استمرار
 - رصد وتوثيق سجل شامل للطالب
 - ضبط وضمان الجودة في الأداء الأكاديمي والإداري للجامعة
 - تقديم الدّورات التّدريبية (في مراكز الجامعة المحليّة) لتنمية المهارات العلميّة والحياتيّة المختلفة
 - الإعلان عن نظم ولوائح وقوانين جامعية توضح حقوق وواجبات الطالب والعقوبات والتظلمات والشكاوى والمكافآت ...
 - متابعة وحل مشكلات الطالب التعليميّة والإداريّة والماليّة ومشكلاته في جهة عمله ذات التأثير على دراسته ..
 - توفير الاستشارة الخاصة بأنواعها (تعليميّة، ماليّة، مهنيّة، نفسيّة، اجتماعيّة، ...)
 - دعم الاتصال الدّاخلي بين أفراد مجتمع الجامعة من خلال العلاقات العامّة والإعلام الجامعي والإعلانات
 - دعم الطّالب خارج الجامعة بالسعي لحصوله على تخفيضات ومميّزات في الفنادق والمتاجر والمستشفيات وشركات الدّقل والأندية الرياضية ... إلخ .
 - تنظيم الأنشطة الطلبيّة والترفيهيّة؛ كالنوادي ومراكز تنمية المواهب والهوايات والمسابقات (في مراكز الجامعة المحليّة)
 - إتاحة فرص القيادة والمشاركة في اتّخاذ القرار الجامعي ودعم الثقة بالنفس
 - توفير مبانٍ مجهزة وبنى تحنّيّة كافية (فصول ، معامل، مطاعم، قرطاسيّة...)
 - كمراكز وفروع محليّة للتعلّم والحصول على الخدمات بشكل مباشر
- ثالثا- محور الخدمات الطلبيّة بعد تخرج الطلبة في الجامعة:**
- الإسراع بإنهاء إجراءات التخرّج وتيسيرها
 - السعي المستمر إلى الحصول على شهادات الاعتراف المهني والأكاديمي بالجامعة لدعم الخريجين
 - إقامة حفل تخرّج سنوي يتضمن تكريم للمتفوّقين
 - توفير الإرشاد المهني حول الاستفادة من الشّهادة مهنيًا والتقدّم للعمل

- تنسيق بين الخريجين وجهات العمل المختلفة (مكاتب التوظيف)
- توفير الدعم الأكاديمي والمعنوي لمواصلة الدراسة لمراحل دراسية لاحقة
- توفير الدعم المالي والإداري لمواصلة الدراسة لمراحل دراسية لاحقة
- إيجاد قنوات اتصال مستمر بالخريجين.

وواضح أن القائمة السابقة من الخدمات الطلابية، تحتوي على قدر كبير من الخدمات الطلابية المصنفة وفق المراحل الزمنية الثلاث لتوقيت احتياج الطلبة لكل منها، ولكنها قائمة طويلة من الخدمات الطلابية وغير مصنفة بالنظر إلى تشابه بعض الخدمات الطلابية وتجانسها، خصوصا إذا ما قمنا بتفكيك العبارات المركبة في تلك القائمة والتي سوف تفرز المزيد من الخدمات التفصيلية.

وللضرورة المنهجية، فلا بد من اختصار هذه الخدمات الطلابية التفصيلية في مجموعات، وإيراد عدد محدود من الخدمات الطلابية التي يمكن أن تمثل نماذج معبرة عن كل مجموعة من تلك المجموعات من الخدمات الطلابية، وبحيث يمكن التعبير عن الخدمات الطلابية كمجموعات وليس كخدمات طلابية تفصيلية كثيرة العدد وغير عملية.

ولذلك تمت مراجعة القائمة السابقة في ضوء مجموعة من الدراسات السابقة وهي دراسات كل من: أكسيلسون (٢٠٠٧) Axelson، وبيليس (٢٠٠١) Bayless، وكولينز (٢٠٠٧) Collins، كوننغهام (٢٠٠٦) Cunningham، وجاكسون (٢٠٠٠) Jackson، وماغنوسن، جي آر (٢٠٠٣) Magnussen, JR، وهي مجموعة دراسات احتوت على تصنيفات وقوائم مقترحة للخدمات الطلابية. وقد اتفقت احتياجات طلبة الجامعة العربية المفتوحة في غالبيتها مع ما ورد في الدراسات السابقة من حيث الاحتياجات في مجال الخدمات الطلابية كمجموعات، مما يعني تشابها كبيرا في احتياجات طلبة التعليم العالي عن بُعد من الخدمات الطلابية، بغض النظر عن نوع المؤسسة التي ينتمون إليها (أحادية- ثنائية - افتراضية).

إلا أن طلبة الجامعة العربية المفتوحة قد أضافوا تلك الاحتياجات المتعلقة بمراكز الدراسة المحلية والمباني الجامعية، وهذا ما يمكن تفسيره بأن معظم الدراسات السابقة قد تناولت الخدمات الطلابية في مؤسسات للتعليم العالي عن بُعد في نمطه الإلكتروني أو الذي يقدم في مؤسسات النمط الثنائي من مؤسسات التعليم العالي عن بُعد Dual Mode، وهي جامعات تقليدية تتيح بعضا من برامجها الدراسية بطريقة التعليم عن بُعد، ولم تتناول تلك الاحتياجات نمط التعليم العالي عن بُعد في مؤسسات أحادية Single Mode كتعليم مفتوح قائم على توفير مراكز محلية للتعليم بحيث يتلقى فيها الطلبة بعض الخدمات الطلابية والدعم الأكاديمي.

بعد ذلك تم عرض القائمة السابقة على مجموعة من المتخصصين بالتربية والتعليم في تخصصات دقيقة متنوعة (إدارة تربوية، علم نفس تربوي، مناهج وطرق تدريس، تقنيات تعليم، أصول تربوية)، للتوصل إلى قائمة تصلح أن تكون استبانة للمرحلة الثانية من مراحل الدراسة. وعليه تم التوصل إلى تكوين القائمة التالية من الخدمات الطلابية:

*** محور خدمات الالتحاق بالجامعة وما قبله: وشمل مجموعات الخدمات الطلابية التالية:**

- مجموعة خدمات التعريف بالتعليم عن بُعد وبالجامعة
- مجموعة الخدمات المتعلقة بالتخصصات الدراسية
- مجموعة خدمات القبول
- مجموعة الخدمات المتعلقة بالرسوم الدراسية
- مجموعة خدمات التحضير للدراسة

*** محور خدمات أثناء الالتحاق بالجامعة: وشمل مجموعات الخدمات الطلابية التالية:**

- مجموعة خدمات استقبال المستجدين
- مجموعة خدمات التسجيل
- مجموعة خدمات الإرشاد الطلابي
- مجموعة الخدمات الطلابية المتعلقة بالمشرفين التعليميين
- مجموعة خدمات دعم التعلّم
- مجموعة خدمات مصادر التعلّم
- مجموعة خدمات التقويم التربوي
- مجموعة الخدمات التدريسية
- مجموعة خدمات النُظُم الجامعية
- مجموعة خدمات حل مشكلات الطالب المختلفة
- مجموعة خدمات العلاقات العامة والإعلام
- مجموعة خدمات التنمية الاجتماعية للطلاب
- مجموعة خدمات المباني الجامعية

*** محور خدمات التخرج وما بعده: وشمل مجموعات الخدمات الطلابية التالية:**

- مجموعة خدمات التخرج ومنح الشهادة
- مجموعة خدمات الدعم المهني للخريجين
- مجموعة خدمات الدعم الأكاديمي للخريجين.

ثانيا- نتائج الرحلة لثنية من راحل ادراسة

استهدفت المرحلة الثانية من مراحل الدراسة: "قياس تقديرات طلبة الجامعة العربية المفتوحة لاحتياجاتهم من الخدمات الطلابية، وتأثير متغيرات الدراسة على تلك التقديرات"، وذلك تطبيقاً على عينة عشوائية/طبقية من طلبة فرع الجامعة العربية المفتوحة بالمملكة العربية السعودية، وباستخدام المنهج الوصفي/ المسحي، بواسطة "استبانة الطلبة"؛ وهي استبانة خاصة صُمّمت لهذا الغرض (أنظر ملحق رقم ٢، ص ص: ٢٤٤-٢٥٥).

وتجيب هذه المرحلة من مراحل الدراسة عن السؤالين رقم (٢) ورقم (٣)، والسؤال الأخير مكون من ٨ فقرات؛ وقبل استعراض الإجابة عن هذه الأسئلة سوف يتم وصف العينة المستجيبة لهذه المرحلة من الدراسة.

وصف العينة المستجيبة للمرحلة الثانية من مراد الدراسة:

توجهت هذه المرحلة من مراحل الدراسة إلى عينة من طلبة الجامعة العربية المفتوحة/ فرع المملكة العربية السعودية قوامها ٢٠٠٠ طالب وطالبة، تمثل ما نسبته ١٧.٥٥٣% من مجتمع الدراسة الأصلي، تم اختيارهم وفق أسلوب العينة العشوائية الطبقية، وذلك من خلال "استبانة الطلبة".

وقد استجاب لهذه المرحلة من مراحل الدراسة ١١٠٤ طالب وطالبة شكّلوا نسبة ٥٥.٢% من أفراد العينة المطلوبة (٢٠٠٠ طالب وطالبة)، ويمثل في نفس الوقت ما نسبته ٩.٦٩% من مجتمع الدراسة الأصلي. وهذا العدد من المستجيبين مقبول عند مستوى الدلالة المحدد في هذه المرحلة من الدراسة وهو (٠.٠٥)؛ فقد أشار الضحيان وحسن (١٤٢٣هـ) إلى أنه في حالة ما إذا كان مجتمع الدراسة يبلغ ١٥٠٠٠ فرداً وكان مستوى الدلالة (٠.٠٥) فإن

الحد الأدنى للعينة المقبولة يجب أن يكون ٣٧٥ فردا (ص ٢٥٠). والعينة المستجيبة لاستبانة الطلبة يوضحها الجدول رقم (١٦) التالي:
جدول رقم (١٦) العينة المستجيبة لاستبانة الطلبة:

م	الطبقة	عدد طلبة الطبقة في المجتمع الأصلي	عدد أفراد العينة المطلوبين من الطبقة (عدد أفراد الطبقة الأصلي x ١٧.٥٥٣%)	عدد أفراد العينة المستجيبن	نسبة المستجيبن إلى المطلوبين من الطبقة	نسبة المستجيبن إلى طلبة الطبقة في المجتمع الأصلي
١	اللغة الإنجليزية وأدائها	٨٢٥	١٤٥	٧١	%٤٩	%٨.٦٠
٢	تقنية المعلومات	٥٤٧٠	٩٦٠	٥٩٩	%٦٢	%١٠.٩٥
٣	إدارة الأعمال	٤٥٥٦	٨٠٠	٣٨٠	%٤٧.٥	%٨.٣٤
٤	التربية	٥٤٣	٩٥	٥٤	%٥٧	%٩.٩٤
	المجموع	١١٣٩٤	٢٠٠٠	١١٠٤	%٥٥.٢	%٩.٦٩

وكانت أهم خصائص العينة المستجيبة لهذه المرحلة من مراحل الدراسة، هي ما أمكن توضيحه واختصاره من خلال الجداول (١٧-٢٤) التالية:

جدول رقم (١٧) توزيع أفراد عينة الطلبة من حيث متغير الجنس:

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	٦١١	٥٥.٣
أنثى	٤٩٣	٤٤.٧
المجموع	١١٠٤	%١٠٠

جدول رقم (١٨) توزيع أفراد عينة الطلبة من حيث متغير العمر:

العمر	التكرار	النسبة المئوية
٢٠ سنة فأقل	٢٢٢	%٢٠.١
٢١-٣٠	٦٧٠	%٦٠.٧
٣١-٤٠	١٨٥	%١٦.٨
٤١-٥٠	٢٣	%٢.١
أكثر من ٥٠ سنة	٤	%٠.٤
المجموع	١١٠٤	%١٠٠

جدول رقم (١٩) توزيع أفراد عينة الطلبة من حيث متغير الحالة الاجتماعية:

الحالة الاجتماعية	التكرار	النسبة المئوية
متزوج	٤٣٠	%٣٨.٩
غير متزوج	٦٧٤	%٦١.١
المجموع	١١٠٤	%١٠٠

جدول رقم (٢٠) توزيع أفراد عينة الطلبة من حيث متغير البعد عن مركز التعليم المحلي:

البعد عن مركز التعلم	التكرار	النسبة المئوية
٥٠ كم فأقل	٧٠٠	%٦٣.٤
من أكثر من ٥٠-١٠٠ كم	٢٢٧	%٢٠.٦
من أكثر من ١٠٠-١٥٠ كم	٧٢	%٦.٥
من أكثر من ١٥٠-٢٠٠ كم	٤٤	%٤
أكثر من ٢٠٠ كم	٦١	%٥.٥
المجموع	١١٠٤	%١٠٠

جدول رقم (٢١) توزيع أفراد عينة الطلبة من حيث متغير الحالة الوظيفية:

الحالة الوظيفية	التكرار	النسبة المئوية
يعمل	٦٦٠	%٥٩.٨
لا يعمل	٤٤٤	%٤٠.٢
المجموع	١١٠٤	%١٠٠

جدول رقم (٢٢) توزيع أفراد عينة الطلبة من حيث متغير مصدر تمويل دراسة الطالب:

مصدر تمويل دراسة الطالب	التكرار	النسبة المئوية
الأسرة	٤٨٥	%٤٣.٩
الطالب نفسه	٥٥٥	%٥٠.٣
منحة	٨	%٠.٧
جهة العمل	٤٦	%٤.٢
أخرى	١٠	%٠.٩
المجموع	١١٠٤	%١٠٠

جدول رقم (٢٣) توزيع أفراد عينة الطلبة من حيث متغير فرع الجامعة التابع له:

مركز التعلم	التكرار	النسبة المئوية
الرياض	٣٧٨	%٣٤.٢
جدة	٢٢٠	%١٩.٩
المدينة المنورة	٥١	%٤.٦
حائل	٣٦	%٣.٣
المنطقة الشرقية	٤١٩	%٣٨
المجموع	١١٠٤	%١٠٠

جدول رقم (٢٤) توزيع أفراد عينة الطلبة من حيث متغير التخصص:

التخصص	التكرار	النسبة المئوية
اللغة الإنجليزية وآدابها	٧١	%٦.٤
تقنية المعلومات	٥٩٩	%٥٤.٣
إدارة الأعمال	٣٨٠	%٣٤.٤
التربية	٥٤	%٤.٩
المجموع	١١٠٤	%١٠٠

وفيما يلي الإجابة عن سؤالي هذه المرحلة من مراحل الدراسة وهما السؤالين رقمي (٢) و (٣)؛ والسؤال الأخير مكون من ثمان فقرات:

إجابة السؤال رقم (٢) من أسئلة الدراسة:

نص السؤال رقم (٢) من أسئلة الدراسة على التالي: "ما تقدير طلبة الجامعة العربية المفتوحة لاحتياجاتهم من الخدمات الطلابية؟"؛ وللإجابة عن هذا السؤال تم حساب المتوسط الحسابي لاستجابة عينة الطلبة لكل مجموعة من مجموعات الخدمات الطلابية (درجة الطالب الواحد في مجموعة الخدمات الطلابية الواحدة = مجموع درجاته في الفقرات المكونة لمجموعة الخدمات الطلابية ÷ ٥)، بعد ذلك جرى ترتيب مجموعات الخدمات الطلابية تنازلياً بحسب المتوسط الحسابي وذلك كما في الجدول رقم (٢٥) التالي:

جدول رقم (٢٥) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجموعات الخدمات الطلابية كما يحتاجها الطلبة؛ بعد ترتيبها تنازلياً بحسب المتوسطات الحسابية:

م	مجموعة الخدمات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
١	خدمات الدعم الأكاديمي للخريجين	٤.٢٧٥٥٦	١.١٤٠٩٧
٢	خدمات الدعم المهني للخريجين	٤.٢٦٨٤٦	١.١٣٤١٣
٣	خدمات التخرج ومنح الشهادة	٤.١٤١١٤	١.١٠٣٠٥
٤	الخدمات الطلابية المتعلقة بالمشرفين التعليميين	٤.١٤١١٢	١.٠٤٧٣٠
٥	خدمات التسجيل	٤.١٣٣١٤	٠.٨٦٩١٣
٦	خدمات التقويم التربوي	٤.١٢١٥٤	١.٠١٢٦٢
٧	خدمات القبول	٤.٠٦٩٢	٠.٨٥٣٦٨
٨	خدمات دعم التعلم	٤.٠١٧٠٢	٠.٩٨٧٧٦
٩	الخدمات المتعلقة بالتخصصات الدراسية	٣.٩٩٩٨٢	٠.٩٩١٣٧
١٠	خدمات العلاقات العامة والإعلام	٣.٩٩٩٤٦	١.٠٤٢١٩
١١	خدمات مصادر التعلم	٣.٩٨٧١٤	١.١٣٦٢٧
١٢	الخدمات المتعلقة بالرسوم الدراسية	٣.٩٦٧٥٨	١.١٥٦٥٧
١٣	خدمات النظم الجامعية	٣.٨٦٥٢٢	١.١٧٤٢٩
١٤	خدمات التحضير للدراسة	٣.٨٤٢٧٢	٠.٩٣٨٨٥
١٥	خدمات التعريف بالتعليم عن بُعد وبالجامعة	٣.٨١٦٨٤	٠.٩٢٠١٥
١٦	الخدمات التدريبية	٣.٧٩٧١٢	١.٢٦٥٠٢
١٧	خدمات استقبال المستجدين	٣.٧٩٠٢	٠.٩٧٢٠٥
١٨	خدمات المباني الجامعية	٣.٧١٠١٢	١.٢٨٧٥٥
١٩	خدمات حل مشكلات الطالب المختلفة	٣.٥١٧٠٢	١.١١٥٦٨
٢٠	خدمات الإرشاد الطلابي	٣.٤٩٠٤	١.٢٦٩١٧
٢١	خدمات التنمية الاجتماعية للطلاب	٣.٤٧٤١	١.٣١٧٩٥

ومن الجدول رقم (٢٥) يُلاحظ التالي:

هناك مجموعتان من مجموعات الخدمات قدّرهما الطلبة بدرجة ((عالي جداً))، وهما:

- ١- مجموعة "خدمات الدعم الأكاديمي للخريجين"؛ وقد بلغ متوسط هذه المجموعة (٤.٢٧٥٥٦).
- ٢- مجموعة "خدمات الدعم المهني للخريجين"؛ وقد بلغ متوسط هذه المجموعة (٤.٢٦٨٤٦).

أما بقية مجموعات الخدمات فقد قدرها الطلبة بدرجة ((عالي))؛ وذلك كالتالي:

- ٣- مجموعة "خدمات التخرج ومنح الشهادة"؛ وقد بلغ متوسط هذه المجموعة (٤.١٤١١٤)
- ٤- مجموعة "الخدمات الطلابية المتعلقة بالمشرفين التعليميين"؛ وقد بلغ متوسط هذه المجموعة (٤.١٤١١٢)
- ٥- مجموعة "خدمات التسجيل"؛ وقد بلغ متوسط هذه المجموعة (٤.١٣٣١٤).
- ٦- مجموعة "خدمات التقويم التربوي"؛ وقد بلغ متوسط هذه المجموعة (٤.١٢١٥٤).
- ٧- مجموعة "خدمات القبول"؛ وقد بلغ متوسط هذه المجموعة (٤.٠٦٩٢).
- ٨- مجموعة "خدمات دعم التعلم"؛ وقد بلغ متوسط هذه المجموعة (٤.٠١٧٠٢).
- ٩- مجموعة "الخدمات المتعلقة بالتخصصات الدراسية"؛ وقد بلغ متوسط هذه المجموعة (٣.٩٩٩٨٢).

- ١٠- مجموعة "خدمات العلاقات العامة والإعلام"؛ وقد بلغ متوسط هذه المجموعة (٣.٩٩٩٤٦).
- ١١- مجموعة "خدمات مصادر التعلم"؛ وقد بلغ متوسط هذه المجموعة (٣.٩٨٧١٤).
- ١٢- مجموعة "الخدمات المتعلقة بالرسم الدراسية"؛ وقد بلغ متوسط هذه المجموعة (٣.٩٦٧٥٨).
- ١٣- مجموعة خدمات الذُّم الجامعية"؛ وقد بلغ متوسط هذه المجموعة (٣.٨٦٥٢٢).
- ١٤- مجموعة "خدمات التحضير للدراسة"؛ وقد بلغ متوسط هذه المجموعة (٣.٨٤٢٧٢).
- ١٥- مجموعة "خدمات التعريف بالتعليم عن بُعد وبالجامعة"؛ وقد بلغ متوسط هذه المجموعة (٣.٨١٦٨٤).
- ١٦- مجموعة "الخدمات التدريبية"؛ وقد بلغ متوسط هذه المجموعة (٣.٧٩٧١٢).
- ١٧- مجموعة "خدمات استقبال المستجدين"؛ وقد بلغ متوسط هذه المجموعة (٣.٧٩٠٢).
- ١٨- مجموعة "خدمات المباني الجامعية"؛ وقد بلغ متوسط هذه المجموعة (٣.٧١٠١٢).
- ١٩- مجموعة "خدمات حل مشكلات الطالب المختلفة"؛ وقد بلغ متوسط هذه المجموعة (٣.٥١٧٠٢).
- ٢٠- مجموعة "خدمات الإرشاد الطلابي"؛ وقد بلغ متوسط هذه المجموعة (٣.٤٩٠٤).
- ٢١- مجموعة "خدمات التنمية الاجتماعية للطلاب"؛ وقد بلغ متوسط هذه المجموعة (٣.٤٧٤١).

واعتمادا على تقديرات الطلبة لاحتياجاتهم من مجموعات الخدمات الطلابية السابقة، والتي تراوحت بين عالٍ جدا وعالٍ ، فقد اعتُبرت هذه الخدمات الطلابية ضرورية ولا غنى للطلبة عنها، ولذلك تم عرض هذه المجموعات من الخدمات الطلابية على خبراء الإدارة التربوية، في المرحلة الثالثة من الدراسة، لمعرفة وجهة نظرهم حولها، بغرض اقتراح نموذج إداري مناسب لتلبية احتياجات الطلبة من هذه الخدمات.

إجابة السؤال رقم (٣-أ) من أسئلة الدراسة:

نص السؤال رقم (٣-أ) على التالي: "هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية (عند مستوى دلالة ٠.٠٥) في تقدير طلبة الجامعة العربية المفتوحة لاحتياجاتهم من الخدمات الطلابية تعزى إلى متغير (الجنس)؟".

وللإجابة عن هذا السؤال تم استخدام اختبار "ت" للعينات المستقلة T-Test Independent Samples تطبيقا على مجموعات الخدمات الطلابية؛ وجاءت نتائج التحليل كما هو موضح في الجدول رقم (٢٦) التالي:

جدول رقم (٢٦) نتائج اختبارات لتقديرات الطلبة والتي تعزى إلى متغير (الجنس):

الدلالة الإحصائية عند (٠.٠٥)	مستوى الدلالة الفعلي	قيمة ت	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	عدد أفراد العينة	الجنس	مجموعة الخدمات
غير دال	.٨٨٠	-١٥١	.٩٤٥١٦	٣.٨١٣١	٦١١	ذكور	خدمات التعريف بالتعليم عن بُعد وبالجامعة
			.٨٨٩١١	٣.٨٢١٥	٤٩٣	إناث	
دال	.٠٠٨	-٢.٦٣٨	١.٠١١٩٢	٣.٩٢٩٣	٦١١	ذكور	لخدمات المتعلقة بالتخصصات الدراسية
			.٩٥٩١٣	٤.٠٨٧٢	٤٩٣	إناث	
غير دال	.٣٦١	.٩١٤	.٧٨٧٥٠	٤.٠٩٠٧	٦١١	ذكور	خدمات القبول
			.٩٢٩٣٢	٤.٠٤٢٦	٤٩٣	إناث	
دال	.٠٢٦	-٢.٢٢٤	١.٢٠١٠٠	٣.٨٩٨٩	٦١١	ذكور	الخدمات المتعلقة بالرسم الدراسية
			١.٠٩٤٢٥	٤.٠٥٢٧	٤٩٣	إناث	
غير دال	.٧٣٢	-٣.٤٣	.٩٤٤٢٩	٣.٨٣٤٠	٦١١	ذكور	خدمات التحضير للدراسة
			.٩٣٢٩٠	٣.٨٥٣٥	٤٩٣	إناث	
دال	.٠٠١	-٣.٢٣٦	١.٠٠٧٩١	٣.٧٠٦٤	٦١١	ذكور	خدمات استقبال المستجدين
			.٩١٦١١	٣.٨٩٤١	٤٩٣	إناث	
دال	.٠٠٣	-٣.٠٠٣	.٨١١٢٥	٤.٠٦٢٨	٦١١	ذكور	خدمات التسجيل
			.٨٧١٨٢	٤.٢٢٠٣	٤٩٣	إناث	

خدمات الإرشاد الطلابي	ذكور	٦١١	٣.٣٩٧٤	١.٢٨٤٤٦	-٢.٧١٩-	٠.٠٧	دال
	إناث	٤٩٣	٣.٦٠٥٧	١.٢٤١٦١			
الخدمات الطلابية المتعلقة بالمشرفين التعليميين	ذكور	٦١١	٤.٠٣٧٣	١.٠٧٤٦٨	-٣.٧١٦-	٠.٠٠	دال
	إناث	٤٩٣	٤.٢٦٩٨	٠.٩٩٨٥٤			
خدمات دعم التعلم	ذكور	٦١١	٣.٩٣٧٨	١.٠٠٧٣٥	-٢.٩٩٤-	٠.٠٣	دال
	إناث	٤٩٣	٤.١١٥٢	٠.٩٥٤٨٥			
خدمات مصادر التعلم	ذكور	٦١١	٣.٩٠٤١	١.١٥٨٠٨	-٢.٧٢٦-	٠.٠٧	دال
	إناث	٤٩٣	٤.٠٩٠١	١.١٠١١٥			
خدمات التقويم التربوي	ذكور	٦١١	٤.٠٣٨٦	١.٠٥٩٦٢	-٣.٠٧٤-	٠.٠٢	دال
	إناث	٤٩٣	٤.٢٢٤٣	٠.٩٥١٧٩			
	إناث	٤٩٣	٤.١٧٧٢	١.٠٢٠٩٥			
الخدمات التدريسية	ذكور	٦١١	٣.٦٩٢٣	١.٢٦٤٢٨	-٣.٠٧٦-	٠.٠٢	دال
	إناث	٤٩٣	٣.٩٢٧٠	١.٢٥٥١١			
خدمات النظم الجامعية	ذكور	٦١١	٣.٧٧٥٥	١.١٩٤٦٣	-٢.٨٥١-	٠.٠٥	دال
	إناث	٤٩٣	٣.٩٧٦٥	١.١٤٠٠٠			
خدمات حل مشكلات الطالب المختلفة	ذكور	٦١١	٣.٤٨٩٧	١.١١٣٧٦	-٠.٩٠٦-	٠.٣٦٥	غير دال
	إناث	٤٩٣	٣.٥٥٠٩	١.١١٨٢٦			
خدمات العلاقات العامة والإعلام	ذكور	٦١١	٣.٨٩٦٩	١.٠٨٤٨٨	-٣.٧٠٣-	٠.٠٠	دال
	إناث	٤٩٣	٤.١٢٦٦	٠.٩٧٢٩١			
	إناث	٤٩٣	٣.٦٥٠٧	١.٢٩٦٠٦			

تابع - جدول رقم (٢٦) نتائج اختبارات لتقديرات الطلبة والتي تعزى إلى متغير (الجنس):

الدالة الإحصائية عند (٠.٠٥)	مستوى الدلالة الفعلي	قيمة ت	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	عدد أفراد العينة	الجنس	مجموعة الخدمات
دال	٠.٠٠	-٤.٠٢٧-	١.٣١٩٢٥	٣.٣٣١٦	٦١١	ذكور	خدمات التنمية الاجتماعية للطلاب
			١.٢٩٦٠٦	٣.٦٥٠٧	٤٩٣	إناث	
دال	٠.٠٠	-٥.٦٤٦-	١.٣١٢٤٣	٣.٥١٧٨	٦١١	ذكور	خدمات المباني الجامعية
			١.٢١٥٧٦	٣.٩٤٨٥	٤٩٣	إناث	
دال	٠.٠٠	-٣.٨٨٠-	١.١٤٩٢١	٤.٠٢٧٥	٦١١	ذكور	خدمات التخرج ومنح الشهادة
			١.٠٢٦٨٤	٤.٢٨١٩	٤٩٣	إناث	
دال	٠.٠٠	-٤.١٧٢-	١.٢١٦٣١	٤.١٤٤٠	٦١١	ذكور	خدمات الدعم المهني للخريجين
			١.٠٠٣١٥	٤.٤٢٢٧	٤٩٣	إناث	
غير دال	٠.٨٧٩	-٣.٢٣٤-	١.٢٢١٤٤	٤.١٧٨١	٦١١	ذكور	خدمات الدعم الأكاديمي للخريجين

ومن الجدول رقم (٢٦) يُلاحظ أن هناك فروقا ذات دلالة إحصائية (عند مستوى دلالة ٠.٠٠٥) في متوسطات تقديرات الطلبة، تحت تأثير متغير (الجنس)، لمجموعات الخدمات التالية:

- ١- مجموعة "الخدمات المتعلقة بالتخصصات الدراسية"؛ لصالح فئة الإناث.
- ٢- مجموعة "الخدمات المتعلقة بالرسم الدراسية"؛ لصالح فئة الإناث.
- ٣- مجموعة "خدمات استقبال المستجدين"؛ لصالح فئة الإناث.
- ٤- مجموعة "خدمات التسجيل"؛ لصالح فئة الإناث.
- ٥- مجموعة "خدمات الإرشاد الطلابي"؛ لصالح فئة الإناث.
- ٦- مجموعة "الخدمات الطلابية المتعلقة بالمشرفين التعليميين"؛ لصالح فئة الإناث.
- ٧- مجموعة "خدمات دعم التعلم"؛ لصالح فئة الإناث.
- ٨- مجموعة "خدمات مصادر التعلم"؛ لصالح فئة الإناث.
- ٩- مجموعة "خدمات التقويم التربوي"؛ لصالح فئة الإناث.
- ١٠- مجموعة "الخدمات التدريسية"؛ لصالح فئة الإناث.
- ١١- مجموعة "خدمات النظم الجامعية"؛ لصالح فئة الإناث.
- ١٢- مجموعة "خدمات العلاقات العامة والإعلام"؛ لصالح فئة الإناث.
- ١٣- مجموعة "خدمات التنمية الاجتماعية للطلاب"؛ لصالح فئة الإناث.
- ١٤- مجموعة "خدمات المباني الجامعية"؛ لصالح فئة الإناث.
- ١٥- مجموعة "خدمات التخرج ومنح الشهادة"؛ لصالح فئة الإناث.

١٦ - مجموعة "خدمات الدعم المهني للخريجين"؛ لصالح فئة الإناث.
بينما لم تظهر فروقا ذات دلالة إحصائية (عند مستوى دلالة ٠.٠٥) في متوسطات تقديرات الطلبة، تحت تأثير متغير (الجنس)، في بقية مجموعات الخدمات الطلابية.

إجابة السؤال رقم (٣-ب) من أسئلة الدراسة:

نص السؤال (٣-ب) على التالي: " هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية (عند مستوى دلالة ٠.٠٥) في تقدير طلبة الجامعة العربية المفتوحة لاحتياجاتهم من الخدمات الطلابية تعزى إلى متغير (العمر)؟".

وللإجابة عن هذا السؤال تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي - ANOVA One Way تطبيقاً على مجموعات الخدمات الطلابية؛ وجاءت نتائج التحليل كما هو موضح في الجدول رقم (٢٧) التالي:

جدول رقم (٢٧) نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لتقديرات الطلبة والتي تعزى إلى متغير (العمر):

مجموعة الخدمات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة الفعلي	الدلالة عند (٠.٠٥)
خدمات التعريف بالتعليم عن بعد وبالجامعة	بين المجموعات	١٣.٩٠٤	٤	٣.٤٧٦	٤.١٥٢	٠.٠٠٢	دال
	داخل المجموعات	٩١٩.٩٨٣	١٠.٩٩	.٨٣٧			
	الكل	٩٣٣.٨٨٧	١١.٠٣				
الخدمات المتعلقة بالتحضيرات الدراسية	بين المجموعات	١٢.١٩٠	٤	٣.٠٤٧	٣.١٢٥	٠.٠١٤	دال
	داخل المجموعات	١٠٧١.٨٥٠	١٠.٩٩	.٩٧٥			
	الكل	١٠٨٤.٠٤٠	١١.٠٣				
خدمات القبول	بين المجموعات	١٢.٦٤٣	٤	٣.١٦١	٤.٣٩١	٠.٠٠٢	دال
	داخل المجموعات	٧٩١.١٩٠	١٠.٩٩	.٧٢٠			
	الكل	٨٠٣.٨٣٣	١١.٠٣				
الخدمات المتعلقة بالرسوم الدراسية	بين المجموعات	١٥.٣٦٠	٤	٣.٨٤٠	٢.٨٩٠	٠.٠٢١	دال
	داخل المجموعات	١٤٦٠.٠٧٩	١٠.٩٩	١.٣٢٩			
	الكل	١٤٧٥.٤٣٩	١١.٠٣				
خدمات التحضير للدراسة	بين المجموعات	٨.٢٥٢	٤	٢.٠٦٣	٢.٣٥٢	٠.٠٥٢	غير دال
	داخل المجموعات	٩٦٣.٩٧٠	١٠.٩٩	.٨٧٧			
	الكل	٩٧٢.٢٢٢	١١.٠٣				
خدمات استقبال المستجدين	بين المجموعات	١٦.٠٦٢	٤	٤.٠١٥	٤.٣٠١	٠.٠٠٢	دال
	داخل المجموعات	١٠٢٦.١٥٣	١٠.٩٩	.٩٣٤			
	الكل	١٠٤٢.٢١٤	١١.٠٣				
خدمات التسجيل	بين المجموعات	٧.٩٧٠	٤	١.٩٩٣	٢.٦٥٤	٠.٠٣٢	دال
	داخل المجموعات	٨٢٥.٢١٧	١٠.٩٩	.٧٥١			
	الكل	٨٣٣.١٨٧	١١.٠٣				
خدمات الإرشاد الطلابي	بين المجموعات	٢٣.٨٠٩	٤	٥.٩٥٢	٣.٧٣٢	٠.٠٠٥	دال
	داخل المجموعات	١٧٥٢.٨٨٩	١٠.٩٩	١.٥٩٥			
	الكل	١٧٧٦.٦٩٨	١١.٠٣				
الخدمات المتعلقة بالمشرفين التعليميين	بين المجموعات	٢٤.٥٧٥	٤	٦.١٤٤	٥.٦٩٧	٠.٠٠٠	دال
	داخل المجموعات	١١٨٥.٢٣٨	١٠.٩٩	١.٠٧٨			
	الكل	١٢٠٩.٨١٣	١١.٠٣				
خدمات دعم التعلم	بين المجموعات	١٩.٤٦٧	٤	٤.٨٦٧	٥.٠٦٢	٠.٠٠٠	دال
	داخل المجموعات	١٠٥٦.٦٩٣	١٠.٩٩	.٩٦٢			
	الكل	١٠٧٦.١٦٠	١١.٠٣				

تابع-جدول رقم (٢٧) نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لتقديرات الطلبة والتي تعزى إلى متغير (العمر):

مجموعة الخدمات	مصدر التباين	مجموع المبيعات	درجة الحرية	متوسط المبيعات	قيمة ف	مستوى الدلالة الفعلي	الدلالة عند (٠.٠٥)
خدمات مصادر التعلم	بين المجموعات	١٦.٣٤١	٤	٤.٠٨٥	٣.١٨٩	٠.١٣	دال
	داخل المجموعات	١٤٠٧.٧٥٦	١٠٩٩	١.٢٨١			
	الكل	١٤٢٤.٠٩٧	١١٠٣				
خدمات التقويم التربوي	بين المجموعات	١٤.٤٣٦	٤	٣.٦٠٩	٣.٥٥٢	٠.٠٧	دال
	داخل المجموعات	١١١٦.٥٧١	١٠٩٩	١.٠١٦			
	الكل	١١٣١.٠٠٧	١١٠٣				
الخدمات التدريبية	بين المجموعات	١٤.٥١٣	٤	٣.٦٢٨	٢.٢٧٨	٠.٥٩	غير دال
	داخل المجموعات	١٧٥٠.٥٩٨	١٠٩٩	١.٥٩٣			
	الكل	١٧٦٥.١١١	١١٠٣				
خدمات النظم الجامعية	بين المجموعات	١٤.٨٧٤	٤	٣.٧١٨	٢.٧١٣	٠.٢٩	دال
	داخل المجموعات	١٥٠٦.١١٠	١٠٩٩	١.٣٧٠			
	الكل	١٥٢٠.٩٨٤	١١٠٣				
خدمات حل مشكلات الطالب المختلفة	بين المجموعات	٢٢.٥٣٠	٤	٥.٦٣٢	٤.٥٨٤	٠.٠١	دال
	داخل المجموعات	١٣٥٠.٤٣٠	١٠٩٩	١.٢٢٩			
	الكل	١٣٧٢.٩٦٠	١١٠٣				
خدمات العلاقات العامة والإعلام	بين المجموعات	١٦.٠٥٥	٤	٤.٠١٤	٣.٧٣٢	٠.٠٥	دال
	داخل المجموعات	١١٨١.٩٨٤	١٠٩٩	١.٠٧٦			
	الكل	١١٩٨.٠٤٠	١١٠٣				
خدمات التنمية الاجتماعية للطلاب	بين المجموعات	٣٧.٥٧٨	٤	٩.٣٩٥	٥.٤٩٧	٠.٠٠٠	دال
	داخل المجموعات	١٨٧٨.٣٢١	١٠٩٩	١.٧٠٩			
	الكل	١٩١٥.٨٩٩	١١٠٣				
خدمات المباني الجامعية	بين المجموعات	٤١.٢٩٣	٤	١٠.٣٢٣	٦.٣٤٨	٠.٠٠٠	دال
	داخل المجموعات	١٧٨٧.٢٣٣	١٠٩٩	١.٦٢٦			
	الكل	١٨٢٨.٥٢٦	١١٠٣				
خدمات التخرج ومنح الشهادة	بين المجموعات	١١.٩٥٥	٤	٢.٩٨٩	٢.٤٧٠	٠.٤٣	دال
	داخل المجموعات	١٣٣٠.٠٩٨	١٠٩٩	١.٢١٠			
	الكل	١٣٤٢.٠٥٣	١١٠٣				
خدمات الدعم المهني للخريجين	بين المجموعات	١٨.٦٨٤	٤	٤.٦٧١	٣.٦٦٧	٠.٠٠٦	دال
	داخل المجموعات	١٤٠٠.٠٥٩	١٠٩٩	١.٢٧٤			
	الكل	١٤١٨.٧٤٣	١١٠٣				
خدمات الدعم الأكاديمي للخريجين	بين المجموعات	٢١.٢٠٣	٤	٥.٣٠١	٤.١١٨	٠.٠٠٣	دال
	داخل المجموعات	١٤١٤.٦٩٧	١٠٩٩	١.٢٨٧			
	الكل	١٤٣٥.٩٠٠	١١٠٣				

ومن الجدول رقم (٢٧) يُلاحظ أن هناك فروقا ذات دلالة إحصائية (عند مستوى دلالة ٠.٠٥) في متوسطات تقديرات الطلبة، تحت تأثير متغير (العمر)، لمجموعات الخدمات التالية:

- ١- مجموعة "خدمات التعريف بالتعليم عن بُعد وبالجامعة"
- ٢- مجموعة "الخدمات المتعلقة بالتخصصات الدراسية"
- ٣- مجموعة "الخدمات المتعلقة بالرسوم الدراسية"
- ٤- مجموعة "خدمات القبول"
- ٥- مجموعة "خدمات استقبال المستجدين"
- ٦- مجموعة "خدمات التسجيل"
- ٧- مجموعة "خدمات الإرشاد الطلابي"
- ٨- مجموعة "الخدمات الطلابية المتعلقة بالمشرفين التعليميين"
- ٩- مجموعة "خدمات دعم التعلم"
- ١٠- مجموعة "خدمات مصادر التعلم"
- ١١- مجموعة "خدمات التقويم التربوي"
- ١٢- مجموعة "خدمات النظم الجامعية"
- ١٣- مجموعة "خدمات حل مشكلات الطالب المختلفة"
- ١٤- مجموعة "خدمات العلاقات العامة والإعلام"
- ١٥- مجموعة "خدمات التنمية الاجتماعية للطلاب"

- ١٦ - مجموعة "خدمات المباني الجامعية"
 ١٧ - مجموعة "خدمات التخرج ومنح الشهادة"
 ١٨ - مجموعة "خدمات الدعم المهني للخريجين"
 ١٩ - مجموعة "خدمات الدعم الأكاديمي للخريجين"

بينما لم تظهر فروقا ذات دلالة إحصائية (عند مستوى دلالة ٠.٠٥) في متوسطات تقديرات الطلبة تحت تأثير متغير (العمر) في بقية مجموعات الخدمات الطلابية. ولتحديد مصدر واتجاه الفروق بين (فئات العمر) ذات التأثير على تقديرات الطلبة لاحتياجاتهم من مجموعات الخدمات الطلابية، تم استخدام الاختبارات البعدية التي كشفت عن موضع التباين، والتي أمكن اختصار نتائجها كما في الجدول رقم (٢٨) التالي:

جدول رقم (٢٨) مختصر نتائج الاختبارات البعدية لاتجاه الفروق المتعلقة بمتغير (العمر) لدى الطلبة:

مجموعة الخدمات	الاختبار البعدي	مجموعتي الفرق	المجموعة ذات المتوسط الأعلى
خدمات التعريف بالتعليم عن بُعد وبالجامعة	شيفيه	٣٠-٢١ سنة / ٥٠-٤١ سنة	٥٠-٤١ سنة
لخدمات المتعلقة بالخصائص الدراسية	توكي	٢٠ سنة فاقل / ٣٠-٢١ سنة	٢٠ سنة فاقل
الخدمات المتعلقة بالرسوم الدراسية	توكي	٣٠-٢١ سنة / ٤٠-٣١ سنة	٤٠-٣١ سنة
خدمات القبول	شيفيه	٣٠-٢١ سنة / ٤٠-٣١ سنة	٤٠-٣١ سنة
خدمات استقبال المستجدين	شيفيه	٣٠-٢١ سنة / ٥٠-٤١ سنة	٥٠-٤١ سنة
خدمات التسجيل	LSD	٣٠-٢١ سنة / ٤٠-٣١ سنة	٤٠-٣١ سنة
خدمات الإرشاد الطلابي	توكي	٣٠-٢١ سنة / ٥٠-٤١ سنة	٥٠-٤١ سنة
الخدمات الطلابية المتعلقة بالمشرفين التعليميين	شيفيه	٣٠-٢١ سنة / ٤٠-٣١ سنة	٤٠-٣١ سنة
خدمات دعم التعلم	شيفيه	٣٠-٢١ سنة / ٤٠-٣١ سنة	٤٠-٣١ سنة
خدمات مصادر التعلم	LSD	٢٠ سنة فاقل / ٥٠-٤١ سنة	٥٠-٤١ سنة
		٣٠-٢١ سنة / ٤٠-٣١ سنة	٤٠-٣١ سنة
		٣٠-٢١ سنة / ٥٠-٤١ سنة	٥٠-٤١ سنة

تابع جدول رقم (٢٨) مختصر نتائج الاختبارات البعدية لاتجاه الفروق المتعلقة بمتغير العمر لدى الطلبة:

مجموعة الخدمات	الاختبار البعدي	مجموعتي الفرق	المجموعة ذات المتوسط الأعلى
خدمات التقويم التربوي	LSD	٢٠ سنة فاقل / ٣٠-٢١ سنة	٢٠ سنة فاقل
		٣٠-٢١ سنة / ٤٠-٣١ سنة	٤٠-٣١ سنة
ندمات النظم الجامعية	LSD	٢٠ سنة فاقل / ٣٠-٢١ سنة	٢٠ سنة فاقل
		٣٠-٢١ سنة / ٤٠-٣١ سنة	٤٠-٣١ سنة
خدمات حل مشكلات الطالب المختلفة	شيفيه	٣٠-٢١ سنة / ٤٠-٣١ سنة	٤٠-٣١ سنة
خدمات العلاقات العامة والإعلام	شيفيه	٢٠ سنة فاقل / ٣٠-٢١ سنة	٢٠ سنة فاقل
خدمات التنمية الاجتماعية للطلاب	شيفيه	٢٠ سنة فاقل / ٣٠-٢١ سنة	٢٠ سنة فاقل
خدمات المباني الجامعية	شيفيه	٢٠ سنة فاقل / ٣٠-٢١ سنة	٢٠ سنة فاقل
		٢٠ سنة فاقل / ٣٠-٢١ سنة	٢٠ سنة فاقل
خدمات التخرج ومنح الشهادة	LSD	٢٠ سنة فاقل / ٣٠-٢١ سنة	٢٠ سنة فاقل
		٣٠-٢١ سنة / ٤٠-٣١ سنة	٤٠-٣١ سنة
خدمات الدعم المهني للخريجين	توكي	٢٠ سنة فاقل / ٣٠-٢١ سنة	٢٠ سنة فاقل
خدمات الدعم الأكاديمي للخريجين	توكي	٢٠ سنة فاقل / ٣٠-٢١ سنة	٢٠ سنة فاقل
		٣٠-٢١ سنة / ٤٠-٣١ سنة	٤٠-٣١ سنة

إجابة السؤال رقم (٣-ج) من أسئلة الدراسة:

نص السؤال الخامس على التالي: " هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية (عند مستوى دلالة ٠.٠٥) في تقدير طلبة الجامعة العربية المفتوحة لاحتياجاتهم من الخدمات الطلابية تعزى إلى متغير (الحالة الاجتماعية للطلاب/الطالبة)؟".

وللإجابة عن هذا السؤال تم استخدام اختبار ت للعينات المستقلة T-Test Independent Samples تطبيقاً على مجموعات الخدمات الطلابية؛ وجاءت نتائج التحليل كما هو موضح في الجدول رقم (٢٩) التالي:

جدول رقم (٢٩) نتائج اختبارات لتقديرات الطلبة والتي تعزى إلى متغير الحالة الاجتماعية :

مجموعة الخدمات	الحالة الاجتماعية	عدد أفراد العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	مستوى الدلالة الفعلي	الدلالة الإحصائية عند (٠.٠٥)
خدمات التعريف بالتعليم عن بُعد وبالجامعة	متزوج	٤٣٠	٣.٨٥٥٣	.٨٨٢٥٧	١.١١١	.٢٦٧	غير دال
	غير متزوج	٦٧٤	٣.٧٩٢٣	.٩٤٣١٧			
الخدمات المتعلقة بالتحضيرات الدراسية	متزوج	٤٣٠	٣.٩٩١٦	.٩٥٤٩٩	-٠.٢١٩	.٨٢٤	غير دال
	غير متزوج	٦٧٤	٤.٠٠٥٠	١.٠١٤٥٦			
خدمات القبول	متزوج	٤٣٠	٤.١٣٩١	.٧٩٠٣٣	٢.٢٣٣	.٠٢٦	دال
	غير متزوج	٦٧٤	٤.٠٢٤٦	.٨٨٩٤٦			
الخدمات المتعلقة بالرسوم الدراسية	متزوج	٤٣٠	٤.٠٢٧٠	١.١٣٠٨٨	١.٣٦٤	.١٧٠	غير دال
	غير متزوج	٦٧٤	٣.٩٢٩٧	١.١٧١٩٣			
خدمات التحضير للدراسة	متزوج	٤٣٠	٣.٨٦٩٨	.٩١٥٢٣	.٧٦٣	.٤٤٥	غير دال
	غير متزوج	٦٧٤	٣.٨٢٥٥	.٩٥٣٨٩			
خدمات استقبال المستجدين	متزوج	٤٣٠	٣.٧٩٥٣	.٩٥٢٩٦	.١٤٠	.٨٨٨	غير دال
	غير متزوج	٦٧٤	٣.٧٨٦٩	.٩٨٤٧٣			
خدمات التسجيل	متزوج	٤٣٠	٤.٢٠١٤	.٧٨٣١٠	٢.١٦١	.٠٣١	دال
	غير متزوج	٦٧٤	٤.٠٨٩٦	.٩١٧٧٤			
خدمات الإرشاد الطلابي	متزوج	٤٣٠	٣.٤٦٥٦	١.٢٥٠٣٣	-٠.٥١٩	.٦٠٤	غير دال
	غير متزوج	٦٧٤	٣.٥٠٦٢	١.٢٨١٧١			
الخدمات الطلابية المتعلقة بالمشرفين التعليميين	متزوج	٤٣٠	٤.١٨٥١	.٩٧٩٠٢	١.١١٥	.٢٥٤	غير دال
	غير متزوج	٦٧٤	٤.١١٣١	١.٠٨٨٤١			
خدمات دعم التعلم	متزوج	٤٣٠	٤.٠٩١٦	.٨٩٢٠٧	٢.٠٧٧	.٠٣٨	دال
	غير متزوج	٦٧٤	٣.٩٦٩٤	١.٠٤٢٠٩			
خدمات مصادر التعلم	متزوج	٤٣٠	٤.٠٢٢٣	١.١١١٦١	.٨٢٢	.٤١١	غير دال
	غير متزوج	٦٧٤	٣.٩٦٤٧	١.١٥١٩٩			
خدمات التقويم التربوي	متزوج	٤٣٠	٤.١٣٥٨	.٩٦٦٩٥	.٣٧٣	.٧٠٤	غير دال
	غير متزوج	٦٧٤	٤.١١٢٥	١.٠٤١٣١			
الخدمات التدريبية	متزوج	٤٣٠	٣.٨٠٨٨	١.٢١٦٢١	.٢٤٦	.٨٠٣	غير دال

			١.٢٩٦٠٤	٣.٧٨٩٦	٦٧٤	غير متزوج	
غير دال	.٣٦٢	.٩٠٢	١.١٣٤٦٣	٣.٩٠٥١	٤٣٠	متزوج	ندمات النظم الجامعية
			١.١٩٩٠٤	٣.٨٢٩٨	٦٧٤	غير متزوج	
دال	.٠٠٢	٣.٠٦٨	١.٠٠٨٩٨	٣.٦٤١٤	٤٣٠	متزوج	خدمات حل مشكلات الطالب المختلفة
			١.١٧٢٥٧	٣.٤٣٧٧	٦٧٤	غير متزوج	
غير دال	.٥٠٩	-٦٦١-	١.٠١١٧٩	٣.٩٧٣٥	٤٣٠	متزوج	خدمات العلاقات العامة والإعلام
			١.٠٦١٥٤	٤.٠١٦٠	٦٧٤	غير متزوج	

تابع -جدول رقم (٢٩) نتائج اختبارات لتقديرات الطلبة والتي تعزى إلى متغير الحالة الاجتماعية :

الدالة الإحصائية عند (٠.٠٥)	مستوى الدلالة الفعلي	قيمة ت	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	عدد أفراد العينة	الحالة الاجتماعية	مجموعة الخدمات
دال	.٠٠١	٣.٣٤٥-	١.٢٤٧٢٥	٣.٣١١٦	٤٣٠	متزوج	خدمات التنمية الاجتماعية للطلاب
			١.٣٥١٨٧	٣.٥٧٧٧	٦٧٤	غير متزوج	
غير دال	.٠٦٠	١.٨٧٩-	١.٢٥٦٣٧	٣.٦١٩١	٤٣٠	متزوج	خدمات المباني الجامعية
			١.٣٠٤٦٥	٣.٧٦٨٢	٦٧٤	غير متزوج	
غير دال	.٦٠٨	.٥١٢	١.٠٢٠٢٨	٤.١٦١٩	٤٣٠	متزوج	خدمات التخرج ومنح الشهادة
			١.١٥٣٣١	٤.١٢٧٩	٦٧٤	غير متزوج	
غير دال	.٥٧٧	.٥٥٢	١.١٠١٩٣	٤.٢٩٢١	٤٣٠	متزوج	خدمات الدعم المهني للخريجين
			١.١٥٤٧٧	٤.٢٥٣٤	٦٧٤	غير متزوج	
غير دال	.٣١٤	.٩٩١	١.٠٩١٢٦	٤.٣١٨١	٤٣٠	متزوج	خدمات الدعم الأكاديمي للخريجين
			١.١٧١٥٧	٤.٢٤٨٤	٦٧٤	غير متزوج	

ومن الجدول رقم (٢٩) يُلاحظ أن هناك فروقا ذات دلالة إحصائية (عند مستوى دلالة ٠.٠٥) في متوسطات تقديرات الطلبة، تحت تأثير متغير (الحالة الاجتماعية)، لمجموعات الخدمات التالية:

- ١- مجموعة "خدمات القبول"؛ لصالح فئة المتزوجين.
 - ٢- مجموعة "خدمات التسجيل"؛ لصالح فئة المتزوجين.
 - ٣- مجموعة "خدمات دعم التعلم"؛ لصالح فئة المتزوجين.
 - ٤- مجموعة "خدمات حل مشكلات الطالب المختلفة"؛ لصالح فئة المتزوجين.
 - ٥- مجموعة "خدمات التنمية الاجتماعية للطلاب"؛ لصالح فئة غير المتزوجين.
- بينما لم تظهر فروقا ذات دلالة إحصائية (عند مستوى دلالة ٠.٠٥) في متوسطات تقديرات الطلبة تحت تأثير متغير (الحالة الاجتماعية) في بقية مجموعات الخدمات الطلابية.

إجابة السؤال رقم (٣-د) من أسئلة الدراسة:

نص السؤال (٣-د) على التالي: "هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية (عند مستوى دلالة ٠.٠٥) في تقدير طلبة الجامعة العربية المفتوحة لاحتياجاتهم من الخدمات الطلابية تعزى إلى متغير (بعد مسكن الطالب/ الطالبة عن مركز التعمّم المحلي)؟"
وللإجابة عن هذا السؤال تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي – ANOVA One Way تطبيقاً على مجموعات الخدمات الطلابية؛ وجاءت نتائج التحليل كما هو موضح في الجدول رقم (٣٠) التالي:

جدول رقم (٣٠) نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لتقديرات الطلبة والتي تعزى إلى متغير البعد عن مركز التعمّم:

مجموعة الخدمات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة الفعلي	الدلالة عند (٠.٠٥)
خدمات التعريف بالتعليم عن بعد وبالجامعة	بين المجموعات	١١.٦٦٦	٤	٢.٩١٦	٣.٤٧٥	٠.٠٠٨	دال
	داخل المجموعات	٩٢٢.٢٢١	١٠٩٩	٠.٨٣٩			
	الكل	٩٣٣.٨٨٧	١١٠٣				
الخدمات المتعلقة بالمتخصصات الدراسية	بين المجموعات	٣.٩٠٢	٤	٠.٩٧٥	٠.٩٩٢	٠.٤١١	غير دال
	داخل المجموعات	١٠٨٠.١٣٨	١٠٩٩	٠.٩٨٣			
	الكل	١٠٨٤.٠٤٠	١١٠٣				
خدمات القبول	بين المجموعات	٤.٥١٧	٤	١.١٢٩	١.٥٥٣	٠.١٨٥	غير دال
	داخل المجموعات	٧٩٩.٣١٦	١٠٩٩	٠.٧٢٧			
	الكل	٨٠٣.٨٣٣	١١٠٣				
الخدمات المتعلقة بالرسوم الدراسية	بين المجموعات	٦.٥٣٥	٤	١.٦٣٤	١.٢٢٢	٠.٢٩٩	غير دال
	داخل المجموعات	١٤٦٨.٩٠٤	١٠٩٩	١.٣٣٧			
	الكل	١٤٧٥.٤٣٩	١١٠٣				
خدمات التحضير للدراسة	بين المجموعات	١.٤٦٧	٤	٠.٣٦٧	٠.٤١٥	٠.٧٩٨	غير دال
	داخل المجموعات	٩٧٠.٧٥٥	١٠٩٩	٠.٨٨٣			
	الكل	٩٧٢.٢٢٢	١١٠٣				
خدمات استقبال المستجدين	بين المجموعات	٨.٥١١	٤	٢.١٢٨	٢.٢٦٢	٠.٠٦١	غير دال
	داخل المجموعات	١٠٣٣.٧٠٣	١٠٩٩	٠.٩٤١			
	الكل	١٠٤٢.٢١٤	١١٠٣				
خدمات التسجيل	بين المجموعات	٢.٨٣٣	٤	٠.٧٠٨	٠.٩٣٧	٠.٤٤١	غير دال
	داخل المجموعات	٨٣٠.٣٥٤	١٠٩٩	٠.٧٥٦			
	الكل	٨٣٣.١٨٧	١١٠٣				
خدمات الإرشاد الطلابي	بين المجموعات	٨.٠٨٧	٤	٢.٠٢٢	١.٢٥٦	٠.٢٨٥	غير دال
	داخل المجموعات	١٧٦٨.٦١١	١٠٩٩	١.٦٠٩			
	الكل	١٧٧٦.٦٩٨	١١٠٣				
الخدمات الطلابية المتعلقة بالمشرفين التعليميين	بين المجموعات	١.٦٧٤	٤	٠.٤١٩	٠.٣٨١	٠.٨٢٣	غير دال
	داخل المجموعات	١٢٠٨.١٣٩	١٠٩٩	١.٠٩٩			
	الكل	١٢٠٩.٨١٣	١١٠٣				
خدمات دعم التعلم	بين المجموعات	٠.٣١٣	٤	٠.٠٧٨	٠.٠٨٠	٠.٩٨٩	غير دال
	داخل المجموعات	١٠٧٥.٨٤٧	١٠٩٩	٠.٩٧٩			
	الكل	١٠٧٦.١٦٠	١١٠٣				
خدمات مصادر التعلم	بين المجموعات	٣.٣٧٨	٤	٠.٨٤٤	٠.٦٥٣	٠.٦٢٥	غير دال
	داخل المجموعات	١٤٢٠.٧١٩	١٠٩٩	١.٢٩٣			
	الكل	١٤٢٤.٠٩٧	١١٠٣				

تابع-جدول رقم (٣٠) نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لتقديرات الطلبة والتي تعزى إلى متغير البعد عن مركز التعمّم:

مجموعة الخدمات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة الفعلي	الدلالة عند (٠.٠٥)
بين المجموعات	٩.٤٨	٤	٠.٢٣٧	٠.٢٣١	٠.٩٢١	غير دال	

			١.٠٢٨	١.٠٩٩	١١٣.٠٥٩	داخل المجموعات الكتل	خدمات التقويم التربوي
				١١.٣	١١٣١.٠٠٧		
غير دال	.٩٧٠	.١٣٣	.٢١٤	٤	.٨٥٥	بين المجموعات	الخدمات التدريبية
			١.٦٠٥	١.٠٩٩	١٧٦٤.٢٥٦	داخل المجموعات الكتل	
				١١.٣	١٧٦٥.١١١		
غير دال	.٥٥٠	.٧٦٢	١.٠٥٢	٤	٤.٢٠٩	بين المجموعات	خدمات النظم الجامعية
			١.٣٨٠	١.٠٩٩	١٥١٦.٧٧٦	داخل المجموعات الكتل	
				١١.٣	١٥٢٠.٩٨٤		
غير دال	.٣٥٤	١.١٠١	١.٣٧١	٤	٥.٤٨٢	بين المجموعات	خدمات حل مشكلات الطالب المختلفة
			١.٢٤٤	١.٠٩٩	١٣٦٧.٤٧٨	داخل المجموعات الكتل	
				١١.٣	١٣٧٢.٩٦٠		
غير دال	.٦٥٠	.٦١٨	.٦٧٢	٤	٢.٦٨٩	بين المجموعات	خدمات العلاقات العامة والإعلام
			١.٠٨٨	١.٠٩٩	١١٩٥.٣٥١	داخل المجموعات الكتل	
				١١.٣	١١٩٨.٠٤٠		
غير دال	.٥٦٠	.٧٤٧	١.٢٩٩	٤	٥.١٩٥	بين المجموعات	خدمات التنمية الاجتماعية للطلاب
			١.٧٣٩	١.٠٩٩	١٩١٠.٧٠٤	داخل المجموعات الكتل	
				١١.٣	١٩١٥.٨٩٩		
غير دال	.٢٨٠	١.٢٧٠	٢.١٠٤	٤	٨.٤١٤	بين المجموعات	خدمات المباني الجامعية
			١.٦٥٦	١.٠٩٩	١٨٢٠.١١٢	داخل المجموعات الكتل	
				١١.٣	١٨٢٨.٥٢٦		
غير دال	.٤١٩	.٩٧٧	١.١٨٩	٤	٤.٧٥٦	بين المجموعات	خدمات التخرج ومنح الشهادة
			١.٢١٧	١.٠٩٩	١٣٣٧.٢٩٧	داخل المجموعات الكتل	
				١١.٣	١٣٤٢.٠٥٣		
غير دال	.٧٠٧	.٥٣٩	.٦٩٤	٤	٢.٧٧٦	بين المجموعات	خدمات الدعم المهني للخريجين
			١.٢٨٨	١.٠٩٩	١٤١٥.٩٦٧	داخل المجموعات الكتل	
				١١.٣	١٤١٨.٧٤٣		
غير دال	.١٦٥	١.٦٢٦	٢.١١٢	٤	٨.٤٤٨	بين المجموعات	خدمات الدعم الأكاديمي للخريجين
			١.٢٩٩	١.٠٩٩	١٤٢٧.٤٥٢	داخل المجموعات الكتل	
				١١.٣	١٤٣٥.٩٠٠		

ومن الجدول رقم (٣٠) يُلاحظ أن هناك فرقا ذا دلالة إحصائية (عند مستوى دلالة ٠.٠٥) في متوسطات تقديرات الطلبة، تحت تأثير متغير (البُعد عن مركز التعلم)، لمجموعة خدمات واحدة وهي: مجموعة "خدمات التعريف بالتعليم عن بُعد وبالجامعة"، بينما لم تظهر فروقا ذات دلالة إحصائية (عند مستوى دلالة ٠.٠٥) في متوسطات تقديرات الطلبة، تحت تأثير متغير (البُعد عن مركز التعلم)، في بقية مجموعات الخدمات الطلابية. ولتحديد مصدر واتجاه الفروق بين (فئات البعد عن مركز التعلم) ذات التأثير على تقديرات الطلبة حول مجموعة "خدمات التعريف بالتعليم عن بُعد وبالجامعة" تم استخدام اختبار شيفية الذي كشف عن موضع التباين وهو بين فئتي (١٠١-١٥٠ كم) و(١٥١-٢٠٠ كم) لصالح الفئة الأخيرة.

إجابة السؤال رقم (٣-هـ) من أسئلة الدراسة:

نص السؤال (٣-هـ) على التالي: "هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية (عند مستوى دلالة ٠.٠٥) في تقدير طلبة الجامعة العربية المفتوحة لاحتياجاتهم من الخدمات الطلابية تعزى إلى متغير (الحالة الوظيفية للطالب/الطالبة)؟"

وللإجابة عن هذا السؤال تم استخدام اختبارات للعينات المستقلة T-Test Independent Samples تطبيقاً على مجموعات الخدمات الطلابية؛ وجاءت نتائج التحليل كما هو موضح في الجدول رقم (٣١) التالي:

جدول رقم (٣١) نتائج اختبار (ت) لتقديرات الطلبة والتي تعزى إلى متغير الحالة الوظيفية

مجموعة الخدمات	الحالة الوظيفية	عدد أفراد العينة	المتوسط الحسابي	الاحتراف المعياري	قيمة ت	مستوى الدلالة الفعلي	الدلالة الإحصائية عند (٠.٠٥)
خدمات التعريف بالتعليم عن بُعد وبالجامعة	يعمل	٦٦٠	٣,٧٨٠,٦	٩٥٨٧٥	١,٦٣٢-	٠,١٠٣	غير دال
	لا يعمل	٤٤٤	٣,٨٧٠,٧	٨٥٧٨١			
الخدمات المتعلقة بالتخصصات الدراسية	يعمل	٦٦٠	٣,٨٩٦,٤	١,٠١٣,٥٦	٤,٣٢٦-	٠,٠٠٠	دال
	لا يعمل	٤٤٤	٤,١٥٣,٦	٩٣٧٦٦			
خدمات القبول	يعمل	٦٦٠	٤,٠٧٧,٣	٨١٥٦٥	٣,٧٥-	٠,٧٠٨	غير دال
	لا يعمل	٤٤٤	٤,٠٥٧,٢	٩٠٨٠٩			
الخدمات المتعلقة بالرسوم الدراسية	يعمل	٦٦٠	٣,٩١٠,٠	١,٢١٨,٩٥	٢,٠٧٨-	٠,٠٣٨	دال
	لا يعمل	٤٤٤	٤,٠٥٣,٢	١,٠٥٢,٦٠			
خدمات التحضير للدراسة	يعمل	٦٦٠	٣,٨٢١,٥	٩٦٠,٩٥	-٩٢٧-	٠,٣٥٤	غير دال
	لا يعمل	٤٤٤	٣,٨٧٤,٣	٩٠٥١٥			
خدمات استقبال المستجدين	يعمل	٦٦٠	٣,٦٩١,٢	١,٠١٠,٥٩	٤,٢٥٨-	٠,٠٠٠	دال
	لا يعمل	٤٤٤	٣,٩٣٧,٤	٨٩٢٧٨			
خدمات التسجيل	يعمل	٦٦٠	٤,٠٥٣,٠	٨٦٥١٣	٣,٧٥٧-	٠,٠٠٠	دال
	لا يعمل	٤٤٤	٤,٢٥٢,٣	٨٦٢٣٤			
خدمات الإرشاد الطلابي	يعمل	٦٦٠	٣,٣٥٣,٣	١,٣٠٩,٣٤	٤,٥٠٢-	٠,٠٠٠	دال
	لا يعمل	٤٤٤	٣,٦٩٤,١	١,١٧٩,٣٠			
الخدمات الطلابية المتعلقة بالمشرفين التعليميين	يعمل	٦٦٠	٤,٠٣٦,٧	١,٠٩٠,١٤	٤,١٧٠-	٠,٠٠٠	دال
	لا يعمل	٤٤٤	٤,٢٩٦,٤	٩٦٠,٥٧			
خدمات دعم التعلم	يعمل	٦٦٠	٣,٩٤٨,٨	١,٠١٤,٣١	٢,٨٥٠-	٠,٠٠٤	دال
	لا يعمل	٤٤٤	٤,١١٨,٥	٩٣٨٩١			
خدمات مصادر التعلم	يعمل	٦٦٠	٣,٩٠٤,٥	١,١٧٥,٢٣	٣,٠١٢-	٠,٠٠٣	دال
	لا يعمل	٤٤٤	٤,١٠٩,٩	١,٠٦٥,٢٧			
خدمات التقويم التربوي	يعمل	٦٦٠	٤,٠٧٣,٣	١,٠٦٧,٤٤	٣,٤٩٣-	٠,٠٠٠	دال
	لا يعمل	٤٤٤	٤,٢٤٦,٨	٩١٢٠٠			
الخدمات التدريبية	يعمل	٦٦٠	٣,٧٠٦,٧	١,٢٩٢,٦٤	٢,٩٤٣-	٠,٠٠٣	دال
	لا يعمل	٤٤٤	٣,٩٣١,٥	١,٢١١,٨٣			
نذمات النظم الجامعية	يعمل	٦٦٠	٣,٧٦٥,٨	١,٢٠٥,٧٤	٣,٥٠٤-	٠,٠٠٠	دال
	لا يعمل	٤٤٤	٤,٠٣١,١	١,١١٠,٨٨			
خدمات حل مشكلات الطالب المختلفة	يعمل	٦٦٠	٣,٤٨١,٨	١,١٤٤,٥٩	١,٢٧٩-	٠,١٩٥	غير دال
	لا يعمل	٤٤٤	٣,٥٦٩,٤	١,٠٧٠,٤١			
خدمات العلاقات العامة والإعلام	يعمل	٦٦٠	٣,٨٧٦,١	١,١٠٤,٢١	٥,٠٢٦-	٠,٠٠٠	دال
	لا يعمل	٤٤٤	٤,١٨٢,٩	٩١٣٣٤			
خدمات التنمية الاجتماعية للطلاب	يعمل	٦٦٠	٣,٣٠١,٨	١,٣١٦,٦٦	٥,٣٦١-	٠,٠٠٠	دال
	لا يعمل	٤٤٤	٣,٧٣٠,٢	١,٢٧٩,٠٧			

تابع - جدول رقم (٣١) نتائج اختبار (ت) لتقديرات الطلبة والتي تعزى إلى متغير الحالة الوظيفية:

مجموعة الخدمات	الحالة الوظيفية	عدد أفراد العينة	المتوسط الحسابي	الاحتراف المعياري	قيمة ت	مستوى الدلالة الفعلي	الدلالة الإحصائية عند (٠.٠٥)
خدمات المباني الجامعية	يعمل	٦٦٠	٣,٥٣٢,٧	١,٣٤٧,٤	٥,٨٤٣-	٠,٠٠٠	دال
	لا يعمل	٤٤٤	٣,٩٧٣,٩	١,١٤٤,٠٩			
خدمات التخرج ومنح الشهادة	يعمل	٦٦٠	٤,٠٤٣,٩	١,١٣٨,٠٣	٣,٦٥٧-	٠,٠٠٠	دال
	لا يعمل	٤٤٤	٤,٢٨٥,٦	١,٠٣٣,٣٨			
خدمات الدعم المهني للخريجين	يعمل	٦٦٠	٤,١٥٠,٩	١,١٩٨,٥٤	٤,٣٧٧-	٠,٠٠٠	دال
	لا يعمل	٤٤٤	٤,٤٤٣,٢	١,٠٠٧,٢١			
خدمات الدعم الأكاديمي للخريجين	يعمل	٦٦٠	٤,١٩٠,٩	١,٢٠٥,٠١	٣,١١١-	٠,٠٠٢	دال
	لا يعمل	٤٤٤	٤,٤٠١,٤	١,٠٢٦,٩٩			

ومن الجدول رقم (٣١) يُلاحظ أن هناك فروقا ذات دلالة إحصائية (عند مستوى دلالة ٠.٠٥) في متوسطات تقديرات الطلبة، تحت تأثير متغير (الحالة الوظيفية)، لمجموعات الخدمات التالية:

- ١- مجموعة "الخدمات المتعلقة بالتخصصات الدراسية"؛ لصالح فئة غير العاملين.
- ٢- مجموعة "الخدمات المتعلقة بالرسوم الدراسية"؛ لصالح فئة غير العاملين.
- ٣- مجموعة "خدمات استقبال المستجدين"؛ لصالح فئة غير العاملين.
- ٤- مجموعة "خدمات التسجيل"؛ لصالح فئة غير العاملين.
- ٥- مجموعة "خدمات الإرشاد الطلابي"؛ لصالح فئة غير العاملين.
- ٦- مجموعة "الخدمات الطلابية المتعلقة بالمشرفين التعليميين"؛ لصالح فئة غير العاملين.
- ٧- مجموعة "خدمات دعم التعلم"؛ لصالح فئة غير العاملين.

- ٨- مجموعة "خدمات مصادر التعلم"؛ لصالح فئة غير العاملين.
- ٩- مجموعة "خدمات التقويم التربوي"؛ لصالح فئة غير العاملين.
- ١٠- مجموعة "الخدمات التدريبية"؛ لصالح فئة غير العاملين.
- ١١- مجموعة لخدمات النظم الجامعية"؛ لصالح فئة غير العاملين.
- ١٢- مجموعة "خدمات العلاقات العامة والإعلام"؛ لصالح فئة غير العاملين.
- ١٣- مجموعة "خدمات التنمية الاجتماعية للطلاب"؛ لصالح فئة غير العاملين.
- ١٤- مجموعة "خدمات المباني الجامعية"؛ لصالح فئة غير العاملين.
- ١٥- مجموعة "خدمات التخرج ومنح الشهادة"؛ صالح ئة غير العاملين.
- ١٦- مجموعة "خدمات الدعم المهني للخريجين"؛ لصالح فئة غير العاملين.
- ١٧- مجموعة "خدمات الدعم الأكاديمي للخريجين"؛ لصالح فئة غير العاملين.

بينما لم تظهر فروقا ذات دلالة إحصائية (عند مستوى دلالة ٠.٠٥) في متوسطات تقديرات الطلبة، تحت تأثير متغير (الحالة الوظيفية)، في بقية مجموعات الخدمات الطلابية.

إجابة السؤال رقم (٣- و) من أسئلة الدراسة:

نص السؤال (٣-و) على التالي: " هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية (عند مستوى دلالة ٠.٠٥) في تقدير طلبة الجامعة العربية المفتوحة لاحتياجاتهم من الخدمات الطلابية تعزى إلى متغير (مصدر تمويل دراسة الطالب/الطالبة)؟ "؛

وللإجابة عن هذا السؤال تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي – ANOVA One Way تطبيقاً على مجموعات الخدمات الطلابية؛ وجاءت نتائج التحليل كما هو موضح في الجدول رقم (٣٢) التالي:

جدول رقم (٣٢) نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لتقديرات الطلبة والتي تعزى إلى متغير مصدر تمويل الدراسة:

مجموعة الخدمات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة الفعلي	الدلالة عند (٠.٠٥)
خدمات التعريف بالتعليم عن بُعد وبالجامعة	بين المجموعات	٥.٦٥٩	٤	١.٤١٥	١.٦٧٥	١٥٣	غير دال
	داخل المجموعات	٩٢٨.٢٢٨	١٠٩٩	.٨٤٥			
	الكل	٩٣٣.٨٨٧	١١٠٣				
الخدمات المتعلقة بالتحضيرات الدراسية	بين المجموعات	٢٠.٤٤٣	٤	٥.١١١	٥.٢٨١	١٠٠٠	دال
	داخل المجموعات	١٠٦٣.٥٩٧	١٠٩٩	.٩٦٨			
	الكل	١٠٨٤.٠٤٠	١١٠٣				
خدمات القبول	بين المجموعات	١٥.٤١٧	٤	٣.٨٥٤	٥.٣٧٣	١٠٠٠	دال
	داخل المجموعات	٧٨٨.٤١٦	١٠٩٩	.٧١٧			
	الكل	٨٠٣.٨٣٣	١١٠٣				
الخدمات المتعلقة بالرسوم الدراسية	بين المجموعات	٢٦.٥٠١	٤	٦.٦٢٥	٥.٠٢٥	١٠٠١	دال
	داخل المجموعات	١٤٤٨.٩٣٨	١٠٩٩	١.٣١٨			
	الكل	١٤٧٥.٤٣٩	١١٠٣				
خدمات التحضير للدراسة	بين المجموعات	٩.٣٠٨	٤	٢.٣٢٧	٢.٦٥٦	٠.٣٢	دال
	داخل المجموعات	٩٦٢.٩١٤	١٠٩٩	.٨٧٦			
	الكل	٩٧٢.٢٢٢	١١٠٣				
خدمات استقبال المستجدين	بين المجموعات	١١.٤٢٤	٤	٢.٨٥٦	٣.٠٤٥	٠.١٦	دال
	داخل المجموعات	١٠٣٠.٧٩٠	١٠٩٩	.٩٣٨			
	الكل	١٠٤٢.٢١٤	١١٠٣				
خدمات التسجيل	بين المجموعات	٧.٨٩١	٤	١.٩٧٣	٢.٦٢٧	٠.٣٣	دال
	داخل المجموعات	٨٢٥.٢٩٦	١٠٩٩	.٧٥١			
	الكل	٨٣٣.١٨٧	١١٠٣				
خدمات الإرشاد الطلابي	بين المجموعات	٤٥.٨٣٥	٤	١١.٤٥٩	٧.٢٧٦	١٠٠٠	دال
	داخل المجموعات	١٧٣٠.٨٦٣	١٠٩٩	١.٥٧٥			

				١١٠٣	١٧٧٦,٦٩٨	الكل	
				٤	٢٥,٧٣٤	بين المجموعات	الخدمات الطلابية المتعلقة بالمشرفين التعليميين
دال	.٠٠٠	٥,٩٧١	٦,٤٣٤	١٠٩٩	١١٨٤,٠٧٩	داخل المجموعات	
				١١٠٣	١٢٠٩,٨١٣	الكل	

تابع-جدول رقم (٣٢) نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لتقديرات الطلبة والتي تعزى إلى متغير مصدر تمويل دراسة الطالب:

مجموعة الخدمات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة الفعلي	الدلالة عند (٠.٠٥)
خدمات دعم التعلم	بين المجموعات	١٣,٩٩٥	٤	٣,٤٩٩	٣,٦٢٠	.٠٠٦	دال
	داخل المجموعات	١٠٦٢,١٦٤	١٠٩٩	.٩٦٦			
	الكل	١٠٧٦,١٦٠	١١٠٣				
خدمات مصادر التعلم	بين المجموعات	٢٣,١٢٨	٤	٥,٧٨٢	٤,٥٣٦	.٠٠١	دال
	داخل المجموعات	١٤٠٠,٩٦٩	١٠٩٩	١,٢٧٥			
	الكل	١٤٢٤,٠٩٧	١١٠٣				
خدمات التقويم التربوي	بين المجموعات	٣٣,١٥٦	٤	٨,٢٨٩	٨,٢٩٨	.٠٠٠	دال
	داخل المجموعات	١٠٩٧,٨٥١	١٠٩٩	.٩٩٩			
	الكل	١١٣١,٠٠٧	١١٠٣				
الخدمات التدريبية	بين المجموعات	٣٣,٢٩١	٤	٨,٣٢٣	٥,٢٨٢	.٠٠٠	دال
	داخل المجموعات	١٧٣١,٨١٩	١٠٩٩	١,٥٧٦			
	الكل	١٧٦٥,١١١	١١٠٣				
خدمات النظم الجامعية	بين المجموعات	٢٨,٠٤٩	٤	٧,٠١٢	٥,١٦٢	.٠٠٠	
	داخل المجموعات	١٤٩٢,٩٣٥	١٠٩٩	١,٣٥٨			
	الكل	١٥٢٠,٩٨٤	١١٠٣				
خدمات حل مشكلات الطلاب المختلفة	بين المجموعات	٦,٦٥٠	٤	١,٦٦٣	١,٣٣٧	.٢٥٤	غير دال
	داخل المجموعات	١٣٦٦,٣٠٩	١٠٩٩	١,٢٤٣			
	الكل	١٣٧٢,٩٦٠	١١٠٣				
خدمات العلاقات العامة والإعلام	بين المجموعات	٣٤,٧٠٢	٤	٨,٦٧٦	٨,١٩٦	.٠٠٠	دال
	داخل المجموعات	١١٦٣,٣٣٨	١٠٩٩	١,٠٥٩			
	الكل	١١٩٨,٠٤٠	١١٠٣				
خدمات التنمية الاجتماعية للطلاب	بين المجموعات	٦٠,٣٥٠	٤	١٥,٠٨٨	٨,٩٣٦	.٠٠٠	دال
	داخل المجموعات	١٨٥٥,٥٤٩	١٠٩٩	١,٦٨٨			
	الكل	١٩١٥,٨٩٩	١١٠٣				
خدمات المباني الجامعية	بين المجموعات	٦٢,١٩٦	٤	١٥,٥٤٩	٩,٦٧٤	.٠٠٠	دال
	داخل المجموعات	١٧٦٦,٣٣١	١٠٩٩	١,٦٠٧			
	الكل	١٨٢٨,٥٢٦	١١٠٣				
خدمات التخرج ومنح الشهادة	بين المجموعات	٣٠,٦٧٥	٤	٧,٦٦٩	٦,٤٢٧	.٠٠٠	دال
	داخل المجموعات	١٣١١,٣٧٨	١٠٩٩	١,١٩٣			
	الكل	١٣٤٢,٠٥٣	١١٠٣				
خدمات الدعم المهني للخريجين	بين المجموعات	٤٩,٦٣٢	٤	١٢,٤٠٨	٩,٩٦٠	.٠٠٠	دال
	داخل المجموعات	١٣٦٩,١١١	١٠٩٩	١,٢٤٦			
	الكل	١٤١٨,٧٤٣	١١٠٣				
خدمات الدعم الأكاديمي للخريجين	بين المجموعات	٢٦,٧٥٦	٤	٦,٦٨٩	٥,٢١٧	.٠٠٠	دال
	داخل المجموعات	١٤٠٩,١٤٤	١٠٩٩	١,٢٨٢			
	الكل	١٤٣٥,٩٠٠	١١٠٣				

ومن الجدول رقم (٣٢) يُلاحظ أن هناك فروقا ذات دلالة إحصائية (عند مستوى دلالة ٠.٠٥) في متوسطات تقديرات الطلبة تحت تأثير متغير (مصدر تمويل الدراسة)، لمجموعات الخدمات التالية:

١. مجموعة " الخدمات المتعلقة بالتخصصات الدراسية "
٢. مجموعة " خدمات القبول "

٣. مجموعة "الخدمات المتعلقة بالرسوم الدراسية"
٤. مجموعة "خدمات استقبال المستجدين"
٥. "خدمات التحضير للدراسة"
٦. مجموعة "خدمات التسجيل"
٧. مجموعة "خدمات الإرشاد الطلابي"
٨. مجموعة "الخدمات الطلابية المتعلقة بالمشرفين التعليميين"
٩. مجموعة "خدمات دعم التعلم"
١٠. مجموعة "خدمات مصادر التعلم"
١١. مجموعة "خدمات التقويم التربوي"
١٢. مجموعة "الخدمات التدريبية"
١٣. مجموعة "خدمات النظم الجامعية"
١٤. مجموعة "خدمات العلاقات العامة والإعلام"
١٥. مجموعة "خدمات التنمية الاجتماعية للطلاب"
١٦. مجموعة "خدمات المباني الجامعية"
١٧. مجموعة "خدمات التخرج ومنح الشهادة"
١٨. مجموعة "خدمات الدعم المهني للخريجين"
١٩. مجموعة "خدمات الدعم الأكاديمي للخريجين"

بينما لم تظهر فروقا ذات دلالة إحصائية (عند مستوى دلالة ٠.٠٥) في متوسطات تقديرات الطلبة، تحت تأثير متغير (مصدر تمويل الدراسة)، في بقية مجموعات الخدمات الطلابية.

ولتحديد مصدر واتجاه الفروق بين (فئات مصدر تمويل دراسة الطالب) ذات التأثير على تقديرات الطلبة حول مجموعات الخدمات الطلابية تم استخدام الاختبارات البعدية التي كشفت عن موضع التباين، والتي أمكن اختصار نتائجها كما في الجدول رقم (٣٣) التالي:

جدول رقم (٣٣) مختصر نتائج الاختبارات البعدية لاتجاه الفروق المتعلقة بمتغير مصدر تمويل دراسة الطالب:

المجموعة ذات المتوسط الأعلى	مجموعتي الفرق	الاختبار	مجموعة الخدمات
الأسرة	الأسرة/جهة العمل	شيفيه	لخدمات المتعلقة بالتخصصات الدراسية
الأسرة الطالب نفسه	الأسرة/جهة العمل الطالب نفسه/جهة العمل	شيفيه	خدمات القبول
الأسرة الطالب نفسه أخرى	الأسرة/جهة العمل الطالب نفسه/جهة العمل جهة العمل/أخرى	شيفيه	الخدمات المتعلقة بالرسوم الدراسية
الأسرة الطالب نفسه	الأسرة/جهة العمل الطالب نفسه/جهة العمل	توكي	خدمات التحضير للدراسة
الأسرة الأسرة أخرى	الأسرة/الطالب الأسرة/جهة العمل جهة العمل/أخرى	LSD	خدمات استقبال المستجدين
جهة العمل	الأسرة/جهة العمل	توكي	خدمات التسجيل
الأسرة الأسرة أخرى أخرى	الأسرة/الطالب نفسه الأسرة/جهة العمل الطالب نفسه/أخرى جهة العمل/أخرى	شيفيه	خدمات الإرشاد الطلابي
الأسرة الأسرة	الأسرة/الطالب نفسه الأسرة/جهة العمل	شيفيه	الخدمات الطلابية المتعلقة بالمشرفين التعليميين

أخرى	الطالب نفسه/أخرى	توكي	خدمات دعم التعلم
أخرى	جهة العمل /أخرى		
الأسرة	الأسرة/الطالب نفسه	توكي	خدمات مصادر التعلم
أخرى	جهة العمل /أخرى		
الأسرة	الأسرة/الطالب نفسه	شيفيه	خدمات التقويم التربوي
جهة العمل	الأسرة/جهة العمل		
جهة العمل	الطالب نفسه/جهة العمل		
أخرى	جهة العمل /أخرى		
الأسرة	الأسرة/الطالب نفسه	شيفيه	الخدمات التدريبية
الأسرة	الأسرة/جهة العمل		
أخرى	جهة العمل /أخرى	شيفيه	نذمات النظم الجامعية
الأسرة	الأسرة/الطالب نفسه	شيفيه	خدمات العلاقات العامة والإعلام
الأسرة	الأسرة/جهة العمل		
أخرى	جهة العمل /أخرى		
الأسرة	الأسرة/الطالب نفسه	شيفيه	خدمات التنمية الاجتماعية للطلاب
الأسرة	الأسرة/جهة العمل		
الطالب نفسه	الطالب نفسه/جهة العمل		
الأسرة	الأسرة/الطالب نفسه	شيفيه	خدمات المباني الجامعية
الأسرة	الأسرة/جهة العمل		
الطالب نفسه	الطالب نفسه/جهة العمل		
الأسرة	الأسرة/جهة العمل	شيفيه	خدمات التخرج ومنح الشهادة
الطالب نفسه	الطالب نفسه/جهة العمل		
الأسرة	الأسرة/الطالب نفسه	شيفيه	خدمات الدعم المهني للخريجين
الأسرة	الأسرة/جهة العمل		
الطالب نفسه	الطالب نفسه/جهة العمل		
أخرى	جهة العمل /أخرى		
الأسرة	الأسرة/جهة العمل	شيفيه	خدمات الدعم الأكاديمي للخريجين
الطالب نفسه	الطالب نفسه/جهة العمل		

إجابة السؤال رقم (٣- ن من أسئلة الدراسة:

نص السؤال (٣-ز) على التالي: " هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية (عند مستوى دلالة ٠.٠٠٥) في تقدير طلبية الجامعة العربية المفتوحة لاحتياجاتهم من الخدمات الطلابية تعزى إلى متغير (مركز التعلم الذي يتبعه الطالب/الطالبة)؟".

وللإجابة عن هذا السؤال تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي ANOVA – One Way تطبيقاً على مجموعات الخدمات الطلابية؛ وجاءت نتائج التحليل كما هو موضح في الجدول رقم (٣٤) التالي:

جدول رقم (٣٤) نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لتقديرات الطلبة والتي تعزى إلى متغير مركز التعلم:

مجموعة الخدمات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة الفعلي (٠.٠٥)	الدلالة عند
خدمات التعريف بالتعليم عن بُعد وبالجامعة	بين المجموعات	١٤.٢٧٣	٤	٣.٥٦٨	٤.٢٦٤	٠.٠٢	دال
	داخل المجموعات	٩١٩.٦١٣	١٠٩٩	.٨٣٧			
	الكل	٩٣٣.٨٨٧	١١٠٣				
الخدمات المتعلقة بالتخصصات الدراسية	بين المجموعات	١٤.٢٢٥	٤	٣.٥٥٦	٣.٦٥٣	٠.٠٦	دال
	داخل المجموعات	١٠٦٩.٨١٥	١٠٩٩	.٩٧٣			
	الكل	١٠٨٤.٠٤٠	١١٠٣				
خدمات القبول	بين المجموعات	١٢.٩٤٢	٤	٣.٢٣٦	٤.٤٩٦	٠.٠١	دال
	داخل المجموعات	٧٩٠.٨٩١	١٠٩٩	.٧٢٠			
	الكل	٨٠٣.٨٣٣	١١٠٣				
الخدمات المتعلقة بالرسوم الدراسية	بين المجموعات	٥.٨١٢	٤	١.٤٥٣	١.٠٨٦	٠.٣٦٢	غير دال
	داخل المجموعات	١٤٦٩.٦٢٧	١٠٩٩	١.٣٣٧			
	الكل	١٤٧٥.٤٣٩	١١٠٣				
خدمات التحضير للدراسة	بين المجموعات	٩.٤٥٧	٤	٢.٣٦٤	٢.٦٩٩	٠.٢٩	دال
	داخل المجموعات	٩٦٢.٧٦٥	١٠٩٩	.٨٧٦			
	الكل	٩٧٢.٢٢٢	١١٠٣				
بين المجموعات	١١.٤٢٤	٤	٢.٨٥٦	٣.٠٤٥	٠.١٦	دال	

			٩٣٨	١٠٩٩	١٠٣٠٠٧٩٠	داخل المجموعات	خدمات استقبال
				١١٠٣	١٠٤٢٠٢١٤	الكل	المستجدين
دال	٠٠٢٩	٢٠٧٠٨	٢٠٣٣	٤	٨٠١٣٢	بين المجموعات	خدمات التسجيل
			٧٥١	١٠٩٩	٨٢٥٠٠٥٤	داخل المجموعات	
				١١٠٣	٨٣٣٠١٨٧	الكل	
دال	٠٠٠٣	٤٠٠٤١	٦٠٤٣٨	٤	٢٥٠٧٥٤	بين المجموعات	خدمات الإرشاد الطلابي
			١٠٩٩	١٠٩٩	١٧٥٠٠٩٤٥	داخل المجموعات	
				١١٠٣	١٧٧٦٠٦٩٨	الكل	
دال	٠٠٠١	٤٠٤٢٩	٤٠٧٩٨	٤	١٩٠١٩٣	بين المجموعات	الخدمات الطلابية المتعلقة
			١٠٨٣	١٠٩٩	١١٩٠٠٦٢٠	داخل المجموعات	بالمشرفين التعليميين
				١١٠٣	١٢٠٩٠٨١٣	الكل	
دال	٠٠١٩	٢٠٩٦٥	٢٠٨٧٣	٤	١١٠٤٩٠	بين المجموعات	خدمات دعم التعلم
			٩٦٩	١٠٩٩	١٠٦٤٠٦٧٠	داخل المجموعات	
				١١٠٣	١٠٧٦٠١٦٠	الكل	

تابع-جدول رقم (٣٤) نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لتقديرات الطلبة والتي تعزى إلى متغير مركز التعلم التابع له الطالب:

مجموعة الخدمات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة الفعلي	الدلالة عند (٠.٠٥)
خدمات مصادر التعلم	بين المجموعات	١٢٠٤٢٨	٤	٣٠١٠٧	٢٠٤١٩	٠٠٤٧	دال
	داخل المجموعات	١٤١١٠٦٦٩	١٠٩٩	١٢٨٥			
	الكل	١٤٢٤٠٠٩٧	١١٠٣				
خدمات التقويم التربوي	بين المجموعات	١٠٠٧٤٦	٤	٢٠٦٨٦	٢٠٦٣٥	٠٠٣٣	دال
	داخل المجموعات	١١٢٠٢٦١	١٠٩٩	١٠١٩			
	الكل	١١٣١٠٠٧	١١٠٣				
الخدمات التدريبية	بين المجموعات	١٧٠٣١٩	٤	٤٠٣٣٠	٢٠٧٢٢	٠٠٢٨	دال
	داخل المجموعات	١٧٤٧٠٩٢	١٠٩٩	١٠٥٩٠			
	الكل	١٧٦٥٠١١١	١١٠٣				
خدمات النظم الجامعية	بين المجموعات	١٣٠٤٩٦	٤	٣٠٣٧٤	٢٠٤٦٠	٠٠٤٤	دال
	داخل المجموعات	١٥٠٧٠٤٨٨	١٠٩٩	١٣٧٢			
	الكل	١٥٢٠٠٩٨٤	١١٠٣				
خدمات حل مشكلات الطالب المختلفة	بين المجموعات	٩٠٥٥٧	٤	٢٠٣٨٩	١٠٩٢٦	٠١٠٤	غير دال
	داخل المجموعات	١٣٦٣٠٤٠٣	١٠٩٩	١٢٤١			
	الكل	١٣٧٢٠٩٦٠	١١٠٣				
خدمات العلاقات العامة والإعلام	بين المجموعات	١٤٠٨٥٧	٤	٣٠٧١٤	٣٠٤٥٠	٠٠٠٨	دال
	داخل المجموعات	١١٨٣٠١٨٣	١٠٩٩	١٠٧٧			
	الكل	١١٩٨٠٠٤٠	١١٠٣				
خدمات التنمية الاجتماعية للطلاب	بين المجموعات	٢٠٠٧٥٠	٤	٥٠١٨٧	٣٠٠٠٨	٠٠١٨	دال
	داخل المجموعات	١٨٩٥٠١٤٩	١٠٩٩	١٠٧٢٤			
	الكل	١٩١٥٠٨٩٩	١١٠٣				
خدمات المباني الجامعية	بين المجموعات	١١٠٣٧٧	٤	٢٠٨٤٤	١٠٧٢٠	٠١٤٣	غير دال
	داخل المجموعات	١٨١٧٠١٥٠	١٠٩٩	١٠٦٥٣			
	الكل	١٨٢٨٠٥٢٦	١١٠٣				
خدمات التخرج ومنح الشهادة	بين المجموعات	٧٠٠٦٤	٤	١٠٧٦٦	١٠٤٥٤	٠٢١٤	غير دال
	داخل المجموعات	١٣٣٤٠٩٨٩	١٠٩٩	١٢١٥			
	الكل	١٣٤٢٠٠٥٣	١١٠٣				
مجموعة الخدمات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة الفعلي	الدلالة عند (٠.٠٥)
خدمات الدعم المهني للخريجين	بين المجموعات	١٤٠٤٤٣	٤	٣٠٦١١	٢٠٨٢٦	٠٠٢٤	دال
	داخل المجموعات	١٤٠٤٠٣٠٠	١٠٩٩	١٢٧٨			
	الكل	١٤١٨٠٧٤٣	١١٠٣				
خدمات الدعم الأكاديمي للخريجين	بين المجموعات	١٣٠٨٤٢	٤	٣٠٤٦١	٢٠٦٧٤	٠٠٣١	دال
	داخل المجموعات	١٤٢٢٠٠٥٨	١٠٩٩	١٢٩٤			
	الكل	١٤٣٥٠٩٠٠	١١٠٣				

ومن الجدول رقم (٣٤) يُلاحظ أن هناك فروقا ذات دلالة إحصائية (عند مستوى دلالة ٠.٠٥) في متوسطات تقديرات الطلبة، تحت تأثير متغير (مركز التعلم)، لمجموعات الخدمات التالية:

١. مجموعة "خدمات التعريف بالتعليم عن بُعد وبالجامعة"
٢. مجموعة "الخدمات المتعلقة بالتخصصات الدراسية"
٣. مجموعة "خدمات القبول"
٤. مجموعة "خدمات استقبال المستجدين"
٥. "خدمات التحضير للدراسة"
٦. مجموعة "خدمات التسجيل"
٧. مجموعة "خدمات الإرشاد الطلابي"
٨. مجموعة "الخدمات الطلابية المتعلقة بالمشرفين التعليميين"
٩. مجموعة "خدمات دعم التعلم"
١٠. مجموعة "خدمات مصادر التعلم"
١١. مجموعة "خدمات التقويم التربوي"
١٢. مجموعة "الخدمات التدريسية"
١٣. مجموعة "خدمات النظم الجامعية"
١٤. مجموعة "خدمات العلاقات العامة والإعلام"
١٥. مجموعة "خدمات التنمية الاجتماعية للطلاب"
١٦. مجموعة "خدمات الدعم المهني للخريجين"
١٧. مجموعة "خدمات الدعم الأكاديمي للخريجين"

بينما لم تظهر فروقا ذات دلالة إحصائية (عند مستوى دلالة ٠.٠٥) في متوسطات تقديرات الطلبة، تحت تأثير متغير (مركز التعلم)، في بقية مجموعات الخدمات الطلابية.

ولتحديد مصدر واتجاه الفروق بين (فئات مركز التعلم) ذات التأثير على تقديرات الطلبة حول مجموعات الخدمات الطلابية تم استخدام الاختبارات البعدية التي كشفت عن موضع التباين، والتي أمكن اختصار نتائجها في الجدول رقم (٣٥) التالي:

جدول رقم (٣٥) مختصر نتائج الاختبارات البعدية لاتجاه الفروق المتعلقة بمتغير مركز التعلم :

مجموعة الخدمات	الاختبار	فئتي الفرق	المجموعة ذات المتوسط الأعلى
----------------	----------	------------	-----------------------------

خدمات التعريف بالتعليم عن بُعد وبالجامعة لخدمات المتعلقة بالتحصّات الدراسية	شيفيه توكي	الرياض/المنطقة الشرقية الرياض/جدة	المنطقة الشرقية جدة
خدمات القبول	شيفيه	الرياض/المنطقة الشرقية	المنطقة الشرقية
خدمات التحضير للدراسة	توكي	الرياض/المنطقة الشرقية	المنطقة الشرقية
خدمات استقبال المستجدين	شيفيه	الرياض/المنطقة الشرقية	المنطقة الشرقية
خدمات التسجيل	LSD	الرياض /المدينة المنورة جدة/المدينة المنورة المدينة المنورة /حائل	المدينة المنورة المدينة المنورة المدينة المنورة
خدمات الإرشاد الطلابي	توكي	الرياض/جدة الرياض/المدينة المنورة	جدة المدينة المنورة
الخدمات الطلابية المتعلقة بالمشرفين التعليميين	شيفيه	الرياض/المنطقة الشرقية	المنطقة الشرقية
خدمات دعم التعلم	LSD	الرياض /جدة الرياض /المدينة المنورة الرياض /المنطقة الشرقية	جدة المدينة المنورة المنطقة الشرقية
خدمات مصادر التعلم	توكي	الرياض /جدة الرياض /المنطقة الشرقية	جدة المنطقة الشرقية
خدمات التقويم التربوي	توكي	الرياض/المنطقة الشرقية	المنطقة الشرقية
الخدمات التدريبية	LSD	الرياض /جدة الرياض /المدينة المنورة الرياض /المنطقة الشرقية	جدة المدينة المنورة المنطقة الشرقية
خدمات النظم الجامعية	LSD	الرياض /المدينة المنورة الرياض /المنطقة الشرقية جدة/المدينة المنورة	المدينة المنورة المنطقة الشرقية المدينة المنورة
خدمات العلاقات العامة والإعلام	توكي	الرياض/المنطقة الشرقية	المنطقة الشرقية
خدمات التنمية الاجتماعية للطلاب	توكي	الرياض/المدينة المنورة	المدينة المنورة
خدمات الدعم المهني للخريجين	LSD	الرياض /جدة الرياض /المدينة المنورة الرياض /المنطقة الشرقية	جدة المدينة المنورة المنطقة الشرقية
خدمات الدعم الأكاديمي للخريجين	LSD	الرياض /جدة الرياض /المدينة المنورة	جدة المدينة المنورة

إجابة السؤال رقم (٣-ج) من أسئلة الدراسة:

نص السؤال (٣-ج) على التالي: " هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية (عند مستوى دلالة ٠.٠٥) في تقدير طلبة الجامعة العربية المفتوحة لاحتياجاتهم من الخدمات الطلابية تعزى إلى متغير (تخصص الطالب/الطالبة)؟"

وللإجابة عن هذا السؤال تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي – ANOVA One Way تطبيقاً على مجموعات الخدمات الطلابية؛ وجاءت نتائج التحليل كما هو موضح في الجدول رقم (٣٦) التالي:

جدول رقم (٣٦) نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لتقديرات الطلبة والتي تعزى إلى متغير

التخصص

مجموعة الخدمات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة الفعلي	الدلالة عند
----------------	--------------	----------------	-------------	----------------	--------	----------------------	-------------

٠.٠٥) (
غير دال	.٦١٧	.٥٩٨	.٥٠٧	٣	١.٥٢٠	بين المجموعات	خدمات التعريف
			.٨٤٨	١١.٠٠	٩٣٢.٣٦٧	داخل المجموعات	بالتعليم عن بُعد
				١١.٠٣	٩٣٣.٨٨٧	الكل	وبالجامعة
دال	.٠٠٦	٤.٢١٨	٤.١١٠	٣	١٢.٣٢٩	بين المجموعات	الخدمات المتعلقة
			.٩٧٤	١١.٠٠	١٠٧١.٧١٠	داخل المجموعات	بالتخصصات
				١١.٠٣	١٠٨٤.٠٤٠	الكل	الدراسية
غير دال	.١٠٨	٢.٠٣٢	١.٤٧٧	٣	٤.٤٣١	بين المجموعات	خدمات القبول
			.٧٢٧	١١.٠٠	٧٩٩.٤٠٢	داخل المجموعات	
				١١.٠٣	٨٠٣.٨٣٣	الكل	
غير دال	.١٤٧	١.٧٩٢	٢.٣٩٢	٣	٧.١٧٧	بين المجموعات	الخدمات المتعلقة
			١.٣٣٥	١١.٠٠	١٤٦٨.٢٦٢	داخل المجموعات	بالرسوم
				١١.٠٣	١٤٧٥.٤٣٩	الكل	الدراسية
غير دال	.٣٣٦	١.١٣٠	.٩٩٦	٣	٢.٩٨٨	بين المجموعات	خدمات التحضير
			.٨٨١	١١.٠٠	٩٦٩.٢٣٥	داخل المجموعات	لِلدراسة
				١١.٠٣	٩٧٢.٢٢٢	الكل	
دال	.٠١٢	٣.٦٣٨	٣.٤١٣	٣	١٠.٢٣٩	بين المجموعات	خدمات استقبال
			.٩٣٨	١١.٠٠	١٠٣١.٩٧٥	داخل المجموعات	المستجدين
				١١.٠٣	١٠٤٢.٢١٤	الكل	
دال	.٠٣٢	٢.٩٥٥	٢.٢٢١	٣	٦.٦٦٢	بين المجموعات	خدمات التسجيل
			.٧٥١	١١.٠٠	٨٢٦.٥٢٥	داخل المجموعات	
				١١.٠٣	٨٣٣.١٨٧	الكل	
غير دال	.٠٦٥	٢.٤٢٠	٣.٨٨٤	٣	١١.٦٥٢	بين المجموعات	خدمات الإرشاد
دال			١.٦٠٥	١١.٠٠	١٧٦٥.٠٤٧	داخل المجموعات	الطلابي
				١١.٠٣	١٧٧٦.٦٩٨	الكل	
دال	.٠١٨	٣.٣٨٨	٣.٦٩٢	٣	١١.٠٧٦	بين المجموعات	الخدمات الطلابية
			١.٠٩٠	١١.٠٠	١١٩٨.٧٣٧	داخل المجموعات	المتعلقة
				١١.٠٣	١٢٠٩.٨١٣	الكل	بالمشرفين
							التعليميين

تابع-جدول رقم (٣٦) نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لتقديرات الطلبة والتي تعزى إلى متغير التخصص

الدلالة عند ٠.٠٥) (مستوى الدلالة الفعلي	قيمة ف	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	مجموعة الخدمات
غير دال	.١٧٦	١.٦٤٩	١.٦٠٦	٣	٤.٨١٩	بين المجموعات	خدمات دعم
			.٩٧٤	١١.٠٠	١٠٧١.٣٤١	داخل المجموعات	التعلم
				١١.٠٣	١٠٧٦.١٦٠	الكل	
غير دال	.٣٥٤	١.٠٨٥	١.٤٠١	٣	٤.٢٠٣	بين المجموعات	خدمات مصادر
			١.٢٩١	١١.٠٠	١٤١٩.٨٩٤	داخل المجموعات	التعلم
				١١.٠٣	١٤٢٤.٠٩٧	الكل	
غير دال	.١٢٤	١.٩٢٥	١.٩٦٩	٣	٥.٩٠٨	بين المجموعات	خدمات التقويم
			١.٠٢٣	١١.٠٠	١١٢٥.٠٩٩	داخل المجموعات	التربوي
				١١.٠٣	١١٣١.٠٠٧	الكل	
دال	.٠٣٧	٢.٨٣٧	٤.٥١٨	٣	١٣.٥٥٣	بين المجموعات	الخدمات
			١.٥٩٢	١١.٠٠	١٧٥١.٥٥٨	داخل المجموعات	التدريبية
				١١.٠٣	١٧٦٥.١١١	الكل	
غير دال	.٢٦٠	١.٣٤٠	١.٨٤٦	٣	٥.٥٣٧	بين المجموعات	خدمات النظام
			١.٣٧٨	١١.٠٠	١٥١٥.٤٤٧	داخل المجموعات	الجامعية
				١١.٠٣	١٥٢٠.٩٨٤	الكل	
غير دال	.٣٥٢	١.٠٩٠	١.٣٥٦	٣	٤.٠٦٨	بين المجموعات	خدمات حل
			١.٢٤٤	١١.٠٠	١٣٦٨.٨٩٢	داخل المجموعات	مشكلات الطالب
				١١.٠٣	١٣٧٢.٩٦٠	الكل	المختلفة

غير دال	٢٤٦	١٠٣٨٥	١٠٥٠٢	٣	٤٠٥٠٧	بين المجموعات	خدمات العلاقات العامة والإعلام
			١٠٨٥	١١٠٠	١١٩٣٠٣٢	داخل المجموعات	
				١١٠٣	١١٩٨٠٠٤٠	الكل	
غير دال	٤٤٨	٨٨٦	١٠٥٤٠	٣	٤٠٦٢٠	بين المجموعات	خدمات التنمية الاجتماعية للطلاب
			١٠٧٣٨	١١٠٠	١٩١١٠٢٧٩	داخل المجموعات	
				١١٠٣	١٩١٥٠٨٩٩	الكل	
غير دال	٠٩٥	٢٠١٢٩	٣٠٥١٨	٣	١٠٠٥٥٤	بين المجموعات	خدمات المباني الجامعية
			١٠٦٥٣	١١٠٠	١٨١٧٠٩٧٢	داخل المجموعات	
				١١٠٣	١٨٢٨٠٥٢٦	الكل	
دال	٠١٨	٣٠٣٧٦	٤٠٠٨١	٣	١٢٠٢٤٤	بين المجموعات	خدمات التخرج ومنح الشهادة
			١٠٢٠٩	١١٠٠	١٣٢٩٠٨٠٩	داخل المجموعات	
				١١٠٣	١٣٤٢٠٠٥٣	الكل	
غير دال	١٢٥	١٠٩٢٠	٢٠٤٦٤	٣	٧٠٣٩١	بين المجموعات	خدمات الدعم المهني للخريجين
			١٠٢٨٣	١١٠٠	١٤١١٠٣٥٢	داخل المجموعات	
				١١٠٣	١٤١٨٠٧٤٣	الكل	
غير دال	٢٠٠	١٠٥٥١	٢٠١٠٥	٣	٦٠٠٤٦	بين المجموعات	خدمات الدعم الأكاديمي للخريجين
			١٠٣٠٠	١١٠٠	١٤٢٩٠٨٥٣	داخل المجموعات	
				١١٠٣	١٤٣٥٠٩٠٠	الكل	

ومن الجدول رقم (٣٦) يُلاحظ أن هناك فروقا ذات دلالة إحصائية (عند مستوى دلالة ٠٠.٠٥) في متوسطات تقديرات الطلبة، تحت تأثير متغير (التخصص)، لمجموعات الخدمات التالية:

١. مجموعة " الخدمات المتعلقة بالتخصصات الدراسية "
٢. مجموعة " خدمات استقبال المستجدين "
٣. مجموعة " خدمات التسجيل "
٤. مجموعة " الخدمات الطلابية المتعلقة بالمشرفين التعليميين "
٥. مجموعة " الخدمات التدريبية "
٦. مجموعة " خدمات التخرج ومنح الشهادة "

بينما لم تظهر فروقا ذات دلالة إحصائية (عند مستوى دلالة ٠٠.٠٥) في متوسطات تقديرات الطلبة، تحت تأثير متغير (التخصص)، في بقية مجموعات الخدمات الطلابية. ولتحديد مصدر واتجاه الفروق بين (مجموعات التخصص) ذات التأثير على تقديرات الطلبة حول مجموعات الخدمات الطلابية تم استخدام الاختبارات البعدية التي كشفت عن موضع التباين، والتي أمكن اختصار نتائجها كما في الجدول رقم (٣٧) التالي:

جدول رقم (٣٧) مختصر نتائج الاختبارات البعدية لاتجاه الفروق المتعلقة بمتغير التخصص :

مجموعة الخدمات	الاختبار	مجموعتي الفرق	المجموعة ذات المتوسط الأعلى
لخدمات المتعلقة بالتخصصات الدراسية	شيفيه	تقنية المعلومات / إدارة الأعمال	إدارة الأعمال
خدمات استقبال المستجدين	شيفيه	تقنية المعلومات / إدارة الأعمال	إدارة الأعمال
خدمات التسجيل	LSD	تقنية المعلومات / إدارة الأعمال	إدارة الأعمال
الخدمات الطلابية المتعلقة بالمشرفين التعليميين	توكي	تقنية المعلومات / إدارة الأعمال	إدارة الأعمال
الخدمات التدريبية	LSD	اللغة الإنجليزية وأدائها / إدارة الأعمال	إدارة الأعمال
		تقنية المعلومات / إدارة الأعمال	إدارة الأعمال
خدمات التخرج ومنح الشهادة	توكي	تقنية المعلومات / إدارة الأعمال	إدارة الأعمال

تفسير نتائج السؤال رقم (٣):

جرى تأجيل تفسير أثر المتغيرات ذات التأثير على تقدير الطلبة لاحتياجاتهم لكل من الخدمات الطلابية إلى ما بعد عرضه على خبراء الإدارة التربوية في المرحلة الثالثة من الدراسة الحالية.

وعندما كانت وجهة نظر الخبراء بتعميم الخدمات الطلابية بغض النظر عن أثر متغير ما، فهذا يعني أن تأثير هذا المتغير غير هام عند تقديم الخدمات الطلابية للطلبة، وليس هناك داعٍ لتفسيره أو استقصاء أسبابه. أما كانت وجهة نظر الخبراء بتفصيل الخدمات الطلابية المتأثرة بمتغير ما، فقد تم البحث عن تفسير لهذا الأثر في المرحلة الثالثة من الدراسة.

ثالثاً- نتائج المرحلة الثالثة من مراحل الدراسة:

استهدفت المرحلة الثالثة من مراحل الدراسة "التعرف على وجهة نظر مجموعة من خبراء الإدارة التربوية حول إدارة الخدمات الطلابية، بعد إطلاعهم على نتائج المرحلة السابقة، بحيث يمكن الخروج من وجهة نظرهم بنموذج إداري مقترح لإدارة الخدمات الطلابية بالجامعة العربية المفتوحة لمؤسسة تعليم عالٍ عن بُعد) يلبي هذا النموذج احتياجات الطلبة التي تم التعرف عليها في المرحلة السابقة من الدراسة". وذلك تطبيقاً على مجتمع مكون من خبراء ذوي خبرات متنوعة في الإدارة التربوية ذات العلاقة بموضوع الدراسة، وذلك باستخدام المنهج الوصفي المسحي وبواسطة "استبانة الخبراء"، وهي استبانة خاصة صممت لهذا الغرض (أنظر ملحق رقم ٣، ص ص: ٢٥٦-٢٦٧).

وتجيب هذه المرحلة من مراحل الدراسة عن السؤال رقم (٤) من أسئلة الدراسة، وهو مكون من ٧ فقرات؛ وقبل استعراض الإجابة عن فقرات هذا السؤال، سوف يتم وصف العينة المستجيبة لهذه المرحلة من مراحل الدراسة وخصائصها؛ وتجدر الإشارة إلى أن هذه المرحلة من الدراسة توجّهت في الأساس إلى كامل المجتمع المحدد، ولكن الذين استجابوا كانوا في حدود النصف من المجتمع، ولذلك تم اعتبار المستجيبين عينة من المجتمع، وبالتالي التعامل مع بياناتها من خلال الإحصاء الاستدلالي بدلاً من الإحصاء الوصفي الذي كان مقرراً في البداية.

وصف العينة المستجيبة للمرحلة الثالثة من مراحل الدراسة:

بشكل عام توجهت المرحلة الثالثة من الدراسة إلى مجتمع مكون من ١٥٥ خبيراً في الإدارة التربوية بجامعة المملكة العربية السعودية، من ذوي العلاقة بموضوع الدراسة، وقد شارك منهم في الدراسة ٧٩ خبيراً فقط (بعد استبعاد ٥ مشاركات غير صالحة للتحليل)، وبذلك فالنسبة العامة للمشاركين من المستهدفين هي ٥١% تقريباً. ونظراً لأن "استبانة الخبراء" قد أتاحت للخبراء المستهدفين تحديد أكثر من خبرة قد تتوافر لدى كل منهم، فقد جاءت بيانات المشاركين تجمع في بعضها أكثر من نوع من الخبرة، وذلك كما يوضحه الجدول رقم (٣٨) التالي:

جدول رقم (٣٨) توزيع المشاركين في المرحلة الثالثة من الدراسة بحسب خبراتهم:

النسبة من المجمع الأصلي (١٥٥)	المشاركين	نوع الخبرة
٢٢.٥٨%	٣٥	خبرة نظرية في الإدارة التربوية
١٧.٤٢%	٢٧	خبرة عملية في إدارة الخدمات الطلابية
٤.٥١%	٧	خبرة عملية في إدارة التعليم عن بُعد
٢.٥٨%	٤	خبرة نظرية في الإدارة التربوية + خبرة عملية في الخدمات الطلابية
١.٩٤%	٣	خبرة نظرية في الإدارة التربوية + خبرة عملية في إدارة التعليم عن بُعد
٠.٦٥%	١	خبرة عملية في إدارة الخدمات الطلابية + خبرة عملية في إدارة التعليم عن بُعد
١.٢٩%	٢	خبرة نظرية في الإدارة التربوية + خبرة عملية في إدارة الخدمات الطلابية + خبرة عملية في إدارة التعليم عن بُعد
٥٠.٩٧%	٧٩	المجموع

وعند النظر إلى أنواع الخبرات منفصلة عن الأفراد واحتساب نوع الخبرة فقط، ومن ثم مقارنة الخبرات المشاركة بالخبرات المستهدفة، تكون نسبة الخبرات المشاركة إلى نسبة الخبرات المستهدفة كما في الجدول رقم (٣٩) التالي:

جدول رقم (٣٩) المقارنة بين الخبرات المستهدفة والخبرات المشاركة في المرحلة الثالثة من الدراسة:

نوع الخبرة	الخبرات المستهدفة	الخبرات المشاركة	نسبة الخبرات المشاركة إلى الخبرات المستهدفة
خبرة نظرية في الإدارة التربوية	٨٠	٤٤	%٥٥
خبرة عملية في إدارة الخدمات الطلابية	٦٠	٣٤	%٥٦.٦
خبرة عملية في إدارة التعليم عن بُعد	١٥	١٣	%٨٦.٦
المجموع	١٥٥	٩١	%٥٨.٧٠

إجابة السؤال رقم (٤-أ) من أسئلة الدراسة:

نص السؤال رقم (٤-أ) على ما يلي: "ما وجهة نظر خبراء الإدارة التربوية، بعد اطلاعهم على احتياجات طلبة الجامعة العربية المفتوحة من الخدمات الطلابية، حول المستوى الإداري الأنسب للتخطيط للخدمات الطلابية؟"

للإجابة عن هذا السؤال تم استخدام اختبار مربع كاي لحسن المطابقة Chi-Square Goodness-of-Fit Test لمقارنة التكرارات الملحوظة بالتكرارات المتوقعة لفقرات محور التخطيط في "استبانة الخبراء"، وذلك كما يتضح من الجدول رقم (٤٠) التالي:
جدول رقم (٤٠) وجهة نظر خبراء الإدارة التربوية حول المستوى الإداري الأنسب للتخطيط للخدمات الطلابية:

مجموعات الخدمات	المستوى الإداري الأنسب للتخطيط لمجموعات الخدمات	الدالة الإحصائية
-----------------	---	------------------

الدالة عند ٠.٠٠٥	قيمة مربع كاي	إدارات المراكز		إدارات الفروع		الإدارة العليا		الخدمات
		البوادي المعيارية (R)	التكرار: ملحوظ (متوقع)	البوادي المعيارية (R)	التكرار: ملحوظ (متوقع)	البوادي المعيارية (R)	التكرار: ملحوظ (متوقع)	
دال	٢٥.٠١٣	١٩.٣-	٧ (٢٦.٣)	٢.٧	٢٩ (٢٦.٣)	١٦.٧	٤٣ (٢٦.٣)	خدمات التعريف بالتعليم عن بُعد وبالجامعة
دال	٣٢.٠٧٦	١٣.٣-	١٣ (٢٦.٣)	٢٣.٧	٥٠ (٢٦.٣)	١٠.٣-	١٦ (٢٦.٣)	الخدمات المتعلقة بالتخصصات الدراسية
دال	١٧.٩٤٩	٧.٣-	١٩ (٢٦.٣)	١٧.٧	٤٤ (٢٦.٣)	١٠.٣-	١٦ (٢٦.٣)	خدمات القبول
دال	١٨.٢٥٣	١١.٣-	١٥ (٢٦.٣)	١٧.٧	٤٤ (٢٦.٣)	٦.٣-	٢٠ (٢٦.٣)	الخدمات المتعلقة بالرسوم الدراسية
دال	٢٦.١٥٢	١.٧	٢٨ (٢٦.٣)	١٧.٧	٤٤ (٢٦.٣)	١٩.٣-	٧ (٢٦.٣)	خدمات التحضير للدراية
دال	٤٠.٢٧٨	٢٣.٧	٥٠ (٢٦.٣)	١.٣-	٢٥ (٢٦.٣)	٢٢.٣-	٤ (٢٦.٣)	خدمات استقبال المستجدين
دال	٢٦.٣٠٤	١٩.٧	٤٦ (٢٦.٣)	٢.٣-	٢٤ (٢٦.٣)	١٧.٣-	٩ (٢٦.٣)	خدمات التسجيل
دال	٣٠.٤٠٥	١٩.٧	٤٦ (٢٦.٣)	٠.٧	٢٧ (٢٦.٣)	٢٠.٣-	٦ (٢٦.٣)	خدمات الإرشاد الطلابي
دال	٢٠.٠٧٦	١٨.٣-	٨ (٢٦.٣)	١٢.٧	٣٩ (٢٦.٣)	٥.٧	٣٢ (٢٦.٣)	الخدمات الطلابية المتعلقة بالمشرفين التعليميين
دال	١٦.١٢٧	١٥.٣-	١١ (٢٦.٣)	١٣.٧	٤٠ (٢٦.٣)	١.٧	٢٨ (٢٦.٣)	خدمات دعم التعلم
دال	٩.٤٤٣	٨.٣-	١٨ (٢٦.٣)	١٢.٧	٣٩ (٢٦.٣)	٤.٣-	٢٢ (٢٦.٣)	خدمات مصادر التعلم
دال	١١.١١٤	٩.٣-	١٧ (٢٦.٣)	١٣.٧	٤٠ (٢٦.٣)	٤.٣-	٢٢ (٢٦.٣)	خدمات التقويم التربوي
دال	٩.٤٤٣	٨.٣-	١٨ (٢٦.٣)	١٢.٧	٣٩ (٢٦.٣)	٤.٣-	٢٢ (٢٦.٣)	الخدمات التدريبية
دال	٤٠.٢٧٨	٢٢.٣	٤ (٢٦.٣)	١.٣-	٢٥ (٢٦.٣)	١٣.٧	٥٠ (٢٦.٣)	نذمات النظم الجامعية
دال	٢٤.٠٢٥	١٥.٧	٤٢ (٢٦.٣)	٣.٧	٣٠ (٢٦.٣)	١٩.٣-	٧ (٢٦.٣)	خدمات حل مشكلات الطلاب المختلفة
دال	٨.٥٣٢	١١.٣	١٥ (٢٦.٣)	٩.٧	٣٦ (٢٦.٣)	١.٧	٢٨ (٢٦.٣)	خدمات العلاقات العامة والإعلام

تابع-جدول رقم (٤٠) وجهة نظر خبراء الإدارة التربوية حول المستوى الإداري الأنسب للتخطيط للخدمات الطلابية :

الدالة الإحصائية	الدالة عند ٠.٠٠٥	قيمة مربع كاي	المستوى الإداري الأنسب للتخطيط لمجموعات الخدمات						مجموعات الخدمات
			إدارات المراكز		إدارات الفروع		الإدارة العليا		
			البوادي المعيارية (R)	التكرار: ملحوظ (متوقع)	البوادي المعيارية (R)	التكرار: ملحوظ (متوقع)	البوادي المعيارية (R)	التكرار: ملحوظ (متوقع)	
دال	١٩.١٦٥		٨.٧	٣٥ (٢٦.٣)	٩.٧	٣٦ (٢٦.٣)	١٨.٣-	٨ (٢٦.٣)	خدمات التنمية الاجتماعية للطلاب
دال	٣٠.٧٨٥		٢١.٣-	٥ (٢٦.٣)	٢.٧	٢٩ (٢٦.٣)	١٨.٧	٤٥ (٢٦.٣)	خدمات المياني الجامعية
دال	١٩.٨٤٨		١٧.٣-	٩ (٢٦.٣)	١٤.٧	٤٦ (٢٦.٣)	٢.٧	٢٩ (٢٦.٣)	خدمات التخرج ومنح الشهادة
دال	١٩.٨٤٨		١٧.٣-	٩ (٢٦.٣)	١٤.٧	٤٦ (٢٦.٣)	٢.٧	٢٩ (٢٦.٣)	خدمات الدعم المهني للخريجين
دال	٩.٥٩٥		١٢.٣-	١٤ (٢٦.٣)	٩.٧	٣٦ (٢٦.٣)	٢.٧	٢٩ (٢٦.٣)	خدمات الدعم الأكاديمي للخريجين

مجموع التكرارات لكل فقرة = ٧٩ - درجة الحرية = ٢ - القيمة النظرية لمربع كاي = ٥.٩٩١
التكرار خارج القوسين هو التكرار الملحوظ ، بينما التكرار ما بين القوسين هو التكرار النظري (المتوقع).
إذا كانت قيمة الباقي المعياري أكبر من ٢.٠٠ بقيمة مطلقة فإن هذا المستوى الإداري مسهم في قيمة مربع كاي عندما تكون دالة إحصائية.

وتطبيق معايير الترجيح المحددة في الفصل الثالث من هذه الدراسة (أنظر ص: ١٣٣-١٣٥) وبمنظرة عامة إلى الجدول رقم (٤٠) يتضح أن التخطيط لمعظم الخدمات الطلابية يفترض ألا يكون تخطيطاً تقليدياً مفروضاً من المستويات الإدارية العليا على المستويات الأدنى بحيث لا يسعها إلا التصرف في إطار ما هو مقرر من قبل المستويات الأعلى. وإنما هناك خدمات طلابية يكون المستوى الإداري الأنسب للتخطيط لها مستوى أدنى من مستوى الإدارة العليا للجامعة، وبالتالي يفترض أن تشترك هذه المستويات الأدنى في التخطيط للخدمات الطلابية بطريقة التخطيط بالمشاركة. أي أن هناك مجموعات للخدمات الطلابية

يفترض أن تستجيب المستويات الإدارية العليا بخصوصها لمقترحات المستويات الإدارية الأدنى، فيما يتعلق بقرارات التخطيط، ومن ثم تتلقى الإدارة العليا للجامعة مقترحاتها من أجل إعداد الخطة العامة للخدمات الطلابية على مستوى الجامعة (التخطيط من أسفل إلى أعلى)، وبهذا فالتخطيط لهذه الخدمات الطلابية ينبع من القاعدة وليس من القمة.

وعلى العموم فمستوى إدارات الفروع قد حظي بأكبر قدر من المقترحات التي ترى بأنه الأنسب للتخطيط للخدمات الطلابية (١١ مجموعة خدمات طلابية)، يليه مستوى الإدارة العليا (٧ مجموعات خدمات طلابية)، وأخيراً يأتي مستوى إدارات مراكز التعلم المحلية (٣ مجموعات خدمات طلابية).

وبنظرة تفصيلية إلى الجدول رقم (٤٠) السابق يتضح ما يلي:

١- المستوى الإداري الأنسب للتخطيط لـ "خدمات التعريف بالتعليم عن بُعد وبالجامعة": هو مستوى "الإدارة العليا". ويمكن تفسير هذه النتيجة بضرورة وضع دليل شمل وموحد عن الجامعة وطريقة التعليم والتعلم فيها من قبل الإدارة العليا للجامعة، محتويًا على كافة فروعها ومراكزها وإمكانات كل فرع وكل مركز.

٢- المستوى الإداري الأنسب للتخطيط لـ "الخدمات المتعلقة بالتخصصات الدراسية" هو مستوى "إدارات الفروع". ويمكن تفسير هذه النتيجة باحتمال الاختلاف بين خصائص الطلبة المتوقعين، فيما يتعلق بمعرفتهم ورغباتهم بالتخصصات الدراسية، بسبب الاختلاف المحتمل بين البلدان التي تتواجد فيها فروع الجامعة.

٣- المستوى الإداري الأنسب للتخطيط لـ "خدمات القبول" هو مستوى "إدارات الفروع". ويمكن تفسير هذه النتيجة باحتمال الاختلاف بين خصائص الطلبة المتقدمين للدراسة في الجامعة، فيما يتعلق بخدمات القبول، بسبب الاختلاف المحتمل بين البلدان التي تتواجد فيها فروع الجامعة، وكذلك مراعاة للاختلاف المحتمل في إجراءات القبول السائدة والشائعة من بلد وآخر..

٤- المستوى الإداري الأنسب للتخطيط لـ "الخدمات المتعلقة بالرسوم الدراسية" هو مستوى "إدارات الفروع". ويمكن تفسير هذه النتيجة باحتمال الاختلاف بين طرق تسديد الرسوم الدراسية أو مستوى دخل الأفراد واحتياجهم لبعض المميزات والتخفيضات والمنح والقروض الدراسية، بسبب الاختلاف المحتمل بين البلدان التي تتواجد فيها فروع الجامعة.

٥- المستوى الإداري الأنسب للتخطيط لـ "خدمات التحضير للدراسة" هو مستوى "إدارات الفروع". ويمكن تفسير هذه النتيجة باحتمال الاختلاف بين خصائص الطلبة المقبولين مبدئياً للدراسة في الجامعة، فيما يتعلق بطريقة ومحتوى برامج تحضيرهم للدراسة، بسبب الاختلاف المحتمل بين البلدان التي تتواجد فيها فروع الجامعة، وكذلك لاحتمال اختلاف نظم التعليم العام السابق للتعليم الجامعي من بلد لآخر.

٦- المستوى الإداري الأنسب للتخطيط لـ "خدمات استقبال المستجدين" هو مستوى "إدارات مراكز التعلم". ويمكن تفسير هذه النتيجة باحتمال الاختلاف بين خصائص الطلبة المقبولين مبدئياً للدراسة في الجامعة، فيما يتعلق بخدمات استقبالهم كمستجدين، باختلاف الأقاليم التي تتواجد فيها مراكز التعلم المحلية.

٧- المستوى الإداري الأنسب للتخطيط لـ "خدمات التسجيل" هو مستوى "إدارات مراكز التعلم". ويمكن تفسير هذه النتيجة باحتمال الاختلاف بين خصائص الطلبة المتعلمين في الجامعة، فيما يتعلق باحتياجاتهم من خدمات التسجيل، باختلاف الأقاليم التي تتواجد فيها مراكز التعلم المحلية، وكذلك مراعاة لظروف مراكز التعلم التي تتواجد في أقاليم مختلفة.

٨- المستوى الإداري الأنسب للتخطيط لـ "خدمات الإرشاد الطلابي" هو مستوى "إدارات مراكز التعلم". ويمكن تفسير هذه النتيجة باحتمال الاختلاف بين خصائص الطلبة المتعلمين في الجامعة، فيما يتعلق باحتياجاتهم من خدمات الإرشاد الطلابي، باختلاف الأقاليم التي تتواجد فيها مراكز التعلم المحلية.

٩- المستوى الإداري الأنسب للتخطيط لـ "الخدمات الطلابية المتعلقة بالمشرفين التعليميين" هو مستوى "الإدارة العليا". ويمكن تفسير هذه النتيجة من منطلق العدالة بين فروع الجامعة ومراكزها فيما يتعلق بتزويد فروع الجامعة ومراكزها بمشرفين تعليميين بمستوى علمي وأكاديمي متكافئ.

١٠- المستوى الإداري الأنسب للتخطيط لـ "خدمات دعم التعلم" هو مستوى "إدارات الفروع". ويمكن تفسير هذه النتيجة باحتمال الاختلاف بين خصائص الطلبة المتعلمين في الجامعة، فيما يتعلق باحتياجاتهم من خدمات دعم التعلم، بسبب الاختلاف المحتمل بين البلدان التي تتواجد فيها فروع الجامعة، واختلاف ثقافات وممارسات التعلم والتعليم من بلد لآخر.

١١- المستوى الإداري الأنسب للتخطيط لـ "خدمات مصادر التعلم" هو مستوى "إدارات الفروع". ويمكن تفسير هذه النتيجة باحتمال الاختلاف بين خصائص الطلبة المتعلمين في الجامعة، فيما يتعلق بخدمات مصادر التعلم، بسبب الاختلاف المحتمل بين البلدان التي تتواجد فيها فروع الجامعة، وكذلك مراعاة لاختلاف مصادر التعلم المتوفرة من بلد لآخر.

١٢- المستوى الإداري الأنسب للتخطيط لـ "خدمات التقويم التربوي" هو مستوى "إدارات الفروع". ويمكن تفسير هذه النتيجة باحتمال الاختلاف بين خصائص الطلبة المتعلمين في الجامعة، فيما يتعلق بخدمات التقويم التربوي، بسبب الاختلاف المحتمل في طرق وثقافة التقويم التربوي الشائعة من بلد لآخر.

١٣- المستوى الإداري الأنسب للتخطيط لـ "الخدمات التدريبية" هو مستوى "إدارات الفروع". ويمكن تفسير هذه النتيجة باحتمال الاختلاف بين خصائص الطلبة المتعلمين في الجامعة، فيما يتعلق باحتياجاتهم التدريبية وطرق التدريب التي يفضلونها، بسبب الاختلاف المحتمل بين البلدان التي تتواجد فيها فروع الجامعة.

١٤- المستوى الإداري الأنسب للتخطيط لـ "خدمات النظم الجامعية" هو مستوى "الإدارة العليا". ويمكن تفسير هذه النتيجة من منطلق أنه يجب أن تكون النظم الجامعية موحدة على مستوى الجامعة من منطلق العدالة بين طلبة فروع ومراكز الجامعة في الحقوق والواجبات وآليات تقديم المكافآت والمزايا، ومبررات العقوبات والتعديبات وآليات تلقي التظلمات والشكاوى والرد عليها، وآليات تكوين وعمل اللجان التجمعات الطلابية.. الخ.

١٥- المستوى الإداري الأنسب للتخطيط لـ "خدمات حل مشكلات الطالب المختلفة" هو مستوى "إدارات الفروع". ويمكن تفسير هذه النتيجة باحتمال الاختلاف بين طبيعة مشكلات الطلبة المتعلمين بالجامعة وطرق معالجتها، بسبب الاختلاف المحتمل بين البلدان والأقاليم التي تتواجد فيها فروع الجامعة ومراكزها.

١٦- المستوى الإداري الأنسب للتخطيط لـ "خدمات العلاقات العامة والإعلام" هو مستوى "إدارات الفروع". ويمكن تفسير هذه النتيجة باحتمال الاختلاف بين خصائص جمهور الجامعة من بلد لآخر، بسبب الاختلاف المحتمل في الرأي العام لدى منسوبي الجامعة أو أفراد المجتمع في البلدان التي تتواجد فيها فروع الجامعة.

١٧- المستوى الإداري الأنسب للتخطيط لـ "خدمات التنمية الاجتماعية للطلبة" هو مستوى "إدارات الفروع". ويمكن تفسير هذه النتيجة باحتمال الاختلاف بين خصائص طلبة

الجامعة، فيما يتعلق بخدمات التنمية الاجتماعية، بسبب الاختلاف المحتمل في الثقافة الاجتماعية ومفرداتها بين البلدان التي تتواجد فيها فروع الجامعة.

١٨- المستوى الإداري الأنسب للتخطيط لـ "خدمات المباني الجامعية" هو مستوى "الإدارة العليا". ويمكن تفسير هذه النتيجة من منطلق العدالة بين فروع الجامعة ومراكزها فيما يتعلق بتزويد فروع الجامعة ومراكزها بتسهيلات ومرافق وتجهيزات مادية على قدم المساواة.

١٩- المستوى الإداري الأنسب للتخطيط لـ "خدمات التخرج ومنح الشهادة" هو مستوى "الإدارة العليا". ويمكن تفسير هذه النتيجة من منطلق العدالة بأن تكون إجراءات التخرج موحدة في كافة فروع الجامعة وتتمتع بنفس التسهيلات والمزايا، وأن تكون الشهادة الممنوحة من كل فرع متكافئة علميا ومهنيا مع الشهادة الممنوحة من أي فرع آخر.

٢٠- المستوى الإداري الأنسب للتخطيط لـ "خدمات الدعم المهني للخريجين" هو مستوى "الإدارة العليا". ويمكن تفسير هذه النتيجة بضرورة أن يكون الدعم المهني للخريجين شاملا بحيث يمكن البحث لهم عن فرص عمل على مستوى البلدان التي تتواجد فيها فروع الجامعة، وليس مقتصرًا على البلد الذي يتواجد فيه الفرع الذي منحهم الشهادة.

٢١- المستوى الإداري الأنسب للتخطيط لـ "خدمات الدعم الأكاديمي للخريجين" هو مستوى "الإدارة العليا". ويمكن تفسير هذه النتيجة بضرورة أن يكون الدعم الأكاديمي للخريجين شاملا بحيث يمكن البحث لهم عن فرص مواصلة الدراسة على مستوى البلدان التي تتواجد فيها فروع الجامعة، وليس مقتصرًا على البلد الذي يتواجد فيه الفرع الذي منحهم الشهادة.

إجابة السؤال رقم (٤-ب) من أسئلة الدراسة:

نص السؤال رقم (٤-ب) على ما يلي: "ما وجهة نظر خبراء الإدارة التربوية، بعد اطلاعهم على احتياجات طلبة الجامعة العربية المفتوحة من الخدمات الطلابية، حول المستوى الإداري الأنسب لوجود مختص يقدم الخدمات الطلابية للطلبة؟"

للإجابة عن هذا السؤال تم استخدام اختبار مربع كاي لحسن المطابقة Chi-Square Goodness-of-Fit Test لمقارنة التكرارات الملحوظة بالتكرارات المتوقعة لمحور التنظيم في "استبانة الخبراء"، وذلك كما يتضح من الجدول رقم (٤١) التالي:

جدول رقم (٤١) وجهة نظر خبراء الإدارة التربوية حول المستوى الإداري الأنسب لوجود مختص يقدم الخدمات الطلابية للطلبة :

الدلالة الإحصائية		المستوى الإداري الأنسب لوجود مختص يقدم الخدمات الطلابية						مجموعات الخدمات
		إدارات المراكز		إدارات الفروع		الإدارة العليا		
الدلالة عند ٠.٠٠٥	قيمة مربع كاي	البواقي المعيارية (R)	التكرار: ملحوظ (متوقع)	البواقي المعيارية (R)	التكرار: ملحوظ (متوقع)	البواقي المعيارية (R)	التكرار: ملحوظ (متوقع)	
دال	٧.٧٧٢	٦.٣-	٢٠ (٢٦.٣)	١١.٧	٣٨ (٢٦.٣)	٥.٣-	٢١ (٢٦.٣)	خدمات التعريف بالتعليم عن بُعد وبالجامعة
دال	١٩.٦٢٠	١١.٧	٣٨	٦.٧	٣٣	١٨.٣-	٨	الخدمات المتعلقة

			(٢٦.٣)		(٢٦.٣)		(٢٦.٣)	بالتخصصات الدراسية
دال	٢٠.٦٨٤	١٦.٧	٤٣	٠.٣-	٢٦	١٦.٣-	(٢٦.٣)	خدمات القبول
دال	٧.٩٢٤	١١.٧	٣٨	٤.٣-	٢٢	٧.٣-	(٢٦.٣)	الخدمات المتعلقة بالرسوم الدراسية
دال	٢٦.٠٠٠	١٨.٧	٤٥	٠.٣-	٢٦	١٨.٣-	(٢٦.٣)	خدمات التحضير للدراسة
دال	٦٥.٦٤٦	٣٢.٧	٥٩	٨.٣-	١٨	٢٤.٣-	(٢٦.٣)	خدمات استقبال المستجدين
دال	٣٥.١١٤	٢١.٧	٤٨	٠.٣-	٢٦	٢١.٣-	(٢٦.٣)	خدمات التسجيل
دال	٥١.٩٧٥	٢٧.٧	٥٤	٣.٣	٢٣	٢٤.٢-	(٢٦.٣)	خدمات الإرشاد الطلابي
غير دال	٢.٨٣٥	١.٣-	٢٥	٦.٧	٣٣	٥.٣-	(٢٦.٣)	الخدمات الطلابية المتعلقة بالمشرفين التعليميين
دال	٦.٥٥٧	٧.٧	٣٤	٢.٧	٢٩	١٠.٣-	(٢٦.٣)	خدمات دعم التعلم
دال	١٥.٣٦٧	٩.٧	٣٦	٦.٧	٣٣	١٦.٣-	(٢٦.٣)	خدمات مصادر التعلم
دال	٢٢.٣٥٤	١٥.٧	٤٢	٢.٧	٢٩	١٨.٣-	(٢٦.٣)	خدمات التقويم التربوي
دال	١٠.٢٠٣	٥.٧	٣٢	٧.٧	٣٤	١٣.٣	(٢٦.٣)	الخدمات التدريبية
غير دال	٠.٧٨٥	٢.٣-	٢٤	١.٣-	٢٥	٣.٧	(٢٦.٣)	خدمات النظم الجامعية
دال	٤٤.٢٢٨	٢٦.٧	٥٣	٦.٣-	٢٠	٢٠.٣-	(٢٦.٣)	خدمات حل مشكلات الطلاب المختلفة

تابع-جدول رقم (٤١) وجهة نظر خبراء الإدارة التربوية حول المستوى الإداري الأنسب لوجود مختص يقدم الخدمات الطلابية للطلبة :

الدالة الإحصائية		المستوى الإداري الأنسب لوجود مختص يقدم الخدمات الطلابية						مجموعات الخدمات
الدالة عند ٠.٠٠٥	قيمة مربع كاي	إدارات المراكز		إدارات الفروع		الإدارة العليا		
		التكرار: النواقي ملحوظ المعيارية (R)	التكرار: ملحوظ (متوقع)	التكرار: النواقي المعيارية (R)	التكرار: ملحوظ (متوقع)	التكرار: النواقي المعيارية (R)	التكرار: ملحوظ (متوقع)	
دال	٩.٥٩٥	٢.٧	٢٩	٩.٧	٣٦	١٢.٣-	١٤	خدمات العلاقات العامة والإعلام
دال	٢٣.٥٧٠	١٠.٧	٣٧	٩.٧	٣٦	٢٠.٣-	٦	خدمات التنمية الاجتماعية للطلاب
دال	٦.١٠١	١٠.٣-	١٦	٥.٧	٣٢	٤.٧	٣١	خدمات المباني الجامعية
دال	٩.٨٢٣	٣.٣-	٢٣	١٢.٧	٣٩	٩.٣-	١٧	خدمات التخرج ومنح الشهادة
دال	١٠.٨١٠	٥.٣-	٢١	١٣.٧	٤٠	٨.٣-	١٨	خدمات الدعم المهني للخريجين
دال	٩.٢١٥	٥.٣-	٢١	١٢.٧	٣٩	٧.٣-	١٩	خدمات الدعم الأكاديمي للخريجين

مجموع التكرارات لكل فقرة = ٧٩ - درجة الحرية = ٢ - القيمة النظرية لمربع كاي = ٥.٩٩١
التكرار خارج القوسين هو التكرار الملحوظ ، بينما التكرار ما بين القوسين هو التكرار النظري (المتوقع).
إذا كانت قيمة الباقي المعيارية أكبر من ٢.٠٠ بقيمة مطلقة فإن هذا المستوى الإداري مسهم في قيمة مربع كاي عندما تكون دالة إحصائية.

وتطبيق معايير التريج المحددة في الفصل الثالث من هذه الدراسة (أنظر ص: ١٣٣- ١٣٥) وبنظرة عامة إلى الجدول رقم (٤١) يتضح أنه لا حاجة لوجود مختصين بتقديم الخدمات الطلابية في مستوى الإدارة العليا للجامعة، ولكن المختصين يتواجدون في مستوى إدارات الفروع (٥ مجموعات) وفي مستوى إدارات مراكز التعلم المحلية (١٦ مجموعة).

وبنظرة تفصيلية إلى الجدول رقم (٤١) السابق يتضح ما يلي:

١- المستوى الإداري الأنسب لوجود مختص لـ "خدمات التعريف بالتعليم عن بُعد وبالجامعة": هو مستوى "إدارات الفروع". ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن هذه الخدمات تقع في الفترة الزمنية التي لم يتخذ الطالب فيها قرارا بالالتحاق بالجامعة، وعليه لا يرتبط الطالب

في هذه المرحلة بفروع الجامعة أو مراكز التعلم المحلية وإنما يكفي تعريفه بمواقع المراكز ليتوجه إلى أحدها متى ما قرر الدراسة بالجامعة.

٢- المستوى الإداري الأنسب لوجود مختص لـ "الخدمات المتعلقة بالتخصصات الدراسية": هو مستوى "إدارات مراكز التعلم". ويمكن تفسير هذه النتيجة بازدياد حاجة الطلبة إلى معلومات حول التخصصات الدراسية أكثر تفصيلاً من المعلومات التي يحتاجونها حول التعريف بالتعليم عن بُعد وبالجامعة، وبالتالي يجب خدمتهم في هذا الشأن من أقرب مستوى إداري لهم.

٣- المستوى الإداري الأنسب لوجود مختص لـ "خدمات القبول": هو مستوى "إدارات مراكز التعلم". ويمكن تفسير هذه النتيجة بأهمية ودقة خدمات القبول، وبالتالي ضرورة تعامل الطالب في إجراءاتها مع أقرب مستوى إداري له من المستويات الإدارية للجامعة.

٤- المستوى الإداري الأنسب لوجود مختص لـ "الخدمات المتعلقة بالرسم الدراسية" هو مستوى "إدارات مراكز التعلم". ويمكن تفسير هذه النتيجة بأهمية ودقة الخدمات المتعلقة بالرسم الدراسية، وبالتالي ضرورة تعامل الطالب في إجراءاتها مع أقرب مستوى إداري له من المستويات الإدارية للجامعة.

٥- المستوى الإداري الأنسب لوجود مختص لـ "خدمات التحضير للدراسة" هو مستوى "إدارات مراكز التعلم". ويمكن تفسير هذه النتيجة بأهمية ودقة خدمات التحضير للدراسة، وبالتالي ضرورة تعامل الطالب في إجراءاتها مع أقرب مستوى إداري له من المستويات الإدارية للجامعة.

٦- المستوى الإداري الأنسب لوجود مختص لـ "خدمات استقبال المستجدين" هو مستوى "إدارات مراكز التعلم". ويمكن تفسير هذه النتيجة بأهمية ودقة خدمات استقبال المستجدين، وبالتالي ضرورة تعامل الطالب في إجراءاتها مع أقرب مستوى إداري له من المستويات الإدارية للجامعة.

٧- المستوى الإداري الأنسب لوجود مختص لـ "خدمات التسجيل" هو مستوى "إدارات مراكز التعلم". ويمكن تفسير هذه النتيجة بأهمية ودقة خدمات التسجيل وبالتالي ضرورة تعامل الطالب في إجراءاتها مع أقرب مستوى إداري له من المستويات الإدارية للجامعة.

٨- المستوى الإداري الأنسب لوجود مختص لـ "خدمات الإرشاد الطلابي" هو مستوى "إدارات مراكز التعلم". ويمكن تفسير هذه النتيجة بخصوصية خدمات الإرشاد الطلابي وبالتالي ضرورة تعامل الطالب في إجراءاتها مع أقرب مستوى إداري له من المستويات الإدارية للجامعة.

٩- المستوى الإداري الأنسب لوجود مختص لـ "الخدمات الطلابية المتعلقة بالمشرفين التعليميين": هو مستوى "إدارات مراكز التعلم". ويمكن تفسير هذه النتيجة بأهمية العلاقة التفاعلية بين الطالب وبين مشرفه التعليمي وتنسيق مواعيدها وتوفير وسائلها وتيسير إجراءاتها، وبالتالي ضرورة تعامل الطالب في إجراءاتها مع أقرب مستوى إداري له من المستويات الإدارية للجامعة.

١٠- المستوى الإداري الأنسب لوجود مختص لـ "خدمات دعم التعلم" هو مستوى "إدارات مراكز التعلم". ويمكن تفسير هذه النتيجة بأهمية خدمات دعم التعلم للمتعم عن بُعد، وبالتالي ضرورة تعامل الطالب في إجراءاتها مع أقرب مستوى إداري له من المستويات الإدارية للجامعة.

١١- المستوى الإداري الأنسب لوجود مختص لـ "خدمات مصادر التعلم" هو مستوى "إدارات مراكز التعلم". ويمكن تفسير هذه النتيجة بأهمية خدمات مصادر التعلم

للمتعلم عن بُعد، وبالتالي ضرورة تعامل الطالب في إجراءاتها مع أقرب مستوى إداري له من المستويات الإدارية للجامعة.

١٢- المستوى الإداري الأنسب لوجود مختص لـ "خدمات التقويم التربوي" هو مستوى "إدارات مراكز التعلم". ويمكن تفسير هذه النتيجة بأهمية التغذية الراجعة للمتعلم عن بُعد حول تعلمه، وبالتالي ضرورة تعامل الطالب في إجراءاتها مع أقرب مستوى إداري له من المستويات الإدارية للجامعة.

١٣- المستوى الإداري الأنسب لوجود مختص لـ "الخدمات التدريبية" هو مستوى "إدارات مراكز التعلم". ويمكن تفسير هذه النتيجة بضرورة تلقي المتعلم عن بُعد لخبرات متعددة ومتجددة لاسيما في مجال إدارة الوقت والتعلم عن بُعد واستخدام مصادر التعلم المتجددة على الدوام، وبالتالي ضرورة تلقي المتعلم لهذه الخدمات من أقرب مستوى إداري له من المستويات الإدارية للجامعة.

١٤- المستوى الإداري الأنسب لوجود مختص لـ "خدمات النظم الجامعية" هو مستوى إدارات مراكز التعلم". ويمكن تفسير هذه النتيجة بضرورة اطلاع الطلبة وفهمهم الدقيق والعميق للنظم الجامعية السارية بالجامعة وطلب تفسيرها وشرحها عد الحاجة، وبالتالي ضرورة تلقي الطالب لهذه الخدمات من أقرب مستوى إداري له من المستويات الإدارية للجامعة.

١٥- المستوى الإداري الأنسب لوجود مختص لـ "خدمات حل مشكلات الطالب المختلفة" هو مستوى "إدارات مراكز التعلم". ويمكن تفسير هذه النتيجة بخصوصية خدمات حل مشكلات الطالب المختلفة وبالتالي ضرورة تعامل الطالب في إجراءاتها مع أقرب مستوى إداري له من المستويات الإدارية للجامعة.

١٦- المستوى الإداري الأنسب لوجود مختص لـ "خدمات العلاقات العامة والإعلام" هو مستوى "إدارات مراكز التعلم". ويمكن تفسير هذه النتيجة بضرورة اطلاع الطلبة على أخبار الجامعة (فروعها ومراكزها الأخرى ومركزها الرئيس ووضعها الأكاديمي وكل ما يقال عنها)، والإجابة عن كافة استفسارات الطلبة على مدار الساعة، والتنسيق مع المؤسسات الحكومية والأهلية في الإقليم الذي يتواجد فيه مركز التعلم فيما يخدم الطلبة ويساعدهم في مشوارهم الدراسي، وبالتالي ضرورة تلقي الطالب لهذه الخدمات من أقرب مستوى إداري له من المستويات الإدارية للجامعة.

١٧- المستوى الإداري الأنسب لوجود مختص لـ "خدمات التنمية الاجتماعية للطلبة" هو مستوى "إدارات مراكز التعلم". ويمكن تفسير هذه النتيجة بضرورة الجانب التربوي في شخصية الطالب وتنمية شخصيته وكسر إحساسه بالعزلة، وبالتالي ضرورة تلقي الطالب لهذه الخدمات من أقرب مستوى إداري له من المستويات الإدارية للجامعة.

١٨- المستوى الإداري الأنسب لوجود مختص لـ "خدمات المباني الجامعية" هو مستوى "إدارات الفروع". ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن خدمات المباني الجامعية من الخدمات التي تتعلق بالبنية التحتية للجامعة والتي تحتاج إلى مختصين يتواجدون في المستويات الإدارية الأعلى من مستوى مراكز التعلم المحلية، حيث أن مراكز التعلم المحلية من المفترض أن تركز على مساعدة الطالب على التعلم والدراسة بالجامعة وكسر الإحساس بالعزلة فقط.

١٩- المستوى الإداري الأنسب لوجود مختص لـ "خدمات التخرج ومنح الشهادة" هو مستوى "إدارات الفروع". ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن علاقة الطالب عند هذه المرحلة يفترض أن تنتهي مع مركز التعلم الذي كان يخدمه حتى إنهاء تعلمه، لتنشأ علاقة مباشرة مع إدارة الفرع، حيث يحتمل أن تكون إدارة الفرع هي الأكفأ في منح الشهادة واعتمادها من جهات الاختصاص، والأقدر على إقامة حفل تخرج على مستوى الفرع.

- ٢٠- المستوى الإداري الأنسب لوجود مختص لـ "خدمات الدعم المهني للخريجين" هو مستوى "إدارات الفروع". ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن إدارة الفرع هي الأكفأ في البحث عن فرصة عمل للخريج على مستوى البلاد أو على مستوى أكبر.
- ٢١- المستوى الإداري الأنسب لوجود مختص لـ "خدمات الدعم الأكاديمي للخريجين" هو مستوى "إدارات الفروع". ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن إدارة الفرع هي الأكفأ في البحث عن فرصة دراسية لاحقة للخريج على مستوى البلاد أو على مستوى أكبر.

إجابة السؤال رقم (٤-ج) من أسئلة الدراسة:

نص السؤال رقم (٤-ج) على ما يلي: "ما وجهة نظر خبراء الإدارة التربوية، بعد اطلاعهم على احتياجات طلبة الجامعة العربية المفتوحة من الخدمات الطلابية، حول وسيلة الاتصال الأنسب لتقديم الخدمات الطلابية للطلبة؟"

للإجابة عن هذا السؤال تم استخدام اختبار مربع كاي لحسن المطابقة Chi-Square Goodness-of-Fit Test لمقارنة التكرارات الملحوظة بالتكرارات المتوقعة لمحور وسائل الاتصال بالطلبة في "استبانة الخبراء"، وذلك كما يتضح من الجدول رقم (٤٢) التالي:

جدول رقم (٤٢) وجهة نظر خبراء الإدارة التربوية حول وسيلة الاتصال الأنسب لتقديم الخدمات الطلابية للطلبة:

الدالة الإحصائية	وسيلة الاتصال الأنسب لتقديم مجموعات الخدمات الطلابية للطلبة										مجموعات الخدمات	
	البريد		الفاكس		الهاتف		الإنترنت		وجها لوجه			
الدالة عند ٠.٠٠٥	قيمة مربع كاي	البواقي المعياري (R)	التكرار ملحوظ (متوقع)	البواقي المعياري (R)	التكرار ملحوظ (متوقع)	البواقي المعياري (R)	التكرار ملحوظ (متوقع)	البواقي المعياري (R)	التكرار ملحوظ (متوقع)	البواقي المعياري (R)	التكرار ملحوظ (متوقع)	
دال	٢٤١.٤٤	١٣.٨-	٢ (١٥.٨)	١٤.٨-	١ (١٥.٨)	١٤.٨-	١ (١٥.٨)	٥٥.٢	٧١ (١٥.٨)	١١.٨-	٤ (١٥.٨)	خدمات التعريف بالتعليم عن بُعد وبالجامعة
دال	١٦٩.٢٩	١٣.٨-	٢ (١٥.٨)	١٤.٨-	١ (١٥.٨)	١٤.٨-	١ (١٥.٨)	٤٥.٢	٦١ (١٥.٨)	١.٨-	١٤ (١٥.٨)	الخدمات المتعلقة بالتحصّصات الدراسية
دال	١٨١.	١٣.٨-	٢		١	١٤.٨-	١	٤٧.٢	٦٣	٣.٨-	١٢	خدمات القبول

	٦٩		١٥.٨	١٤.٨-	١٥.٨		١٥.٨		١٥.٨		١٥.٨	
	((((((
الخدمات المتعلقة بالرسوم الدراسية	١٢٢.٧٠	١٣.٨-	١٥.٨	١٢.٨-	١٥.٨	١٣.٨-	١٥.٨	٣٧.٢	٥٣	٣.٢	١٩	١٥.٨
الخدمات التحضيرية للدراسة	٨٣.٧٢٢	٩.٨-	١٥.٨	١٤.٨-	١٥.٨	١٠.٨-	١٥.٨	٢٩.٢	٤٥	٦.٢	٢٢	١٥.٨
خدمات استقبال المستجدين	١٢٦.٠٠٠	١٣.٨-	١٥.٨	١٤.٨-	١٥.٨	١٤.٨-	١٥.٨	٧.٢	٢٣	٣٦.٢	٥٢	١٥.٨
خدمات التسجيل	١٥٦.٢٥	١٢.٨-	١٥.٨	١٤.٨-	١٥.٨	١٤.٨-	١٥.٨	٤٣.٢	٥٩	٠.٨-	١٥	١٥.٨
خدمات الإرشاد الطلابي	١٠١.٠٦	١٣.٨-	١٥.٨	١٤.٨-	١٥.٨	١٣.٨-	١٥.٨	١٤.٢	٣٠	٢٨.٢	٤٤	١٥.٨
الخدمات الطلابية المتعلقة بالمشرفين التعليميين	١٢٢.٩٦	١٣.٨-	١٥.٨	١٤.٨-	١٥.٨	١١.٨-	١٥.٨	٣٧.٢	٥٣	٣.٢	١٩	١٥.٨
خدمات دعم التعلم	١٦٣.٩٧	٧.٨-	١٥.٨	١٤.٨-	١٥.٨	١٣.٨-	١٥.٨	٤٥.٢	٦١	٨.٨-	٧	١٥.٨
خدمات مصادر التعلم	١٦٠.٦٨	١١.٨-	١٥.٨	١٤.٨-	١٥.٨	١٤.٨-	١٥.٨	٤٤.٢	٦٠	٢.٨-	١٣	١٥.٨
خدمات التقويم التربوي	٨٩.٩٢	٧.٨-	١٥.٨	١٤.٨-	١٥.٨	١٣.٨-	١٥.٨	٣٠.٢	٤٦	٦.٢	٢٢	١٥.٨
الخدمات التدريبية	٩٦.١٣	١٢.٨-	١٥.٨	١٤.٨-	١٥.٨	١٤.٨-	١٥.٨	١٨.٢	٣٤	٢٤.٢	٤٠	١٥.٨
خدمات النظم الجامعية	١٧٧.١٤	١٣.٨-	١٥.٨	١١.٨-	١٥.٨	١٢.٨-	١٥.٨	٤٧.٢	٦٣	٨.٨-	٧	١٥.٨
	((((((

تابع-جدول رقم (٤٢) وجهة نظر خبراء الإدارة التربوية حول وسيلة الاتصال الأنسب لتقديم الخدمات الطلابية للطلبة:

الدالة الإحصائية	وسيلة الاتصال الأنسب لتقديم مجموعات الخدمات الطلابية للطلبة										مجموعات الخدمات	
	قيمة مربع كاي	البريد		الفاكس		الهاتف		الإنترنت		وجها لوجه		
الدالة عند ٠.٠٠٥	١٤.٨- <th>التكرار ملحوظ (متوقع) (R) <th>التكرار ملحوظ (متوقع) (R) <th>التكرار ملحوظ (متوقع) (R) <th>التكرار ملحوظ (متوقع) (R) <th>التكرار ملحوظ (متوقع) (R) <th>التكرار ملحوظ (متوقع) (R) <th>التكرار ملحوظ (متوقع) (R) <th>التكرار ملحوظ (متوقع) (R) <th>التكرار ملحوظ (متوقع) (R) <th>التكرار ملحوظ (متوقع) (R) <th></th> </th></th></th></th></th></th></th></th></th></th>	التكرار ملحوظ (متوقع) (R) <th>التكرار ملحوظ (متوقع) (R) <th>التكرار ملحوظ (متوقع) (R) <th>التكرار ملحوظ (متوقع) (R) <th>التكرار ملحوظ (متوقع) (R) <th>التكرار ملحوظ (متوقع) (R) <th>التكرار ملحوظ (متوقع) (R) <th>التكرار ملحوظ (متوقع) (R) <th>التكرار ملحوظ (متوقع) (R) <th>التكرار ملحوظ (متوقع) (R) <th></th> </th></th></th></th></th></th></th></th></th>	التكرار ملحوظ (متوقع) (R) <th>التكرار ملحوظ (متوقع) (R) <th>التكرار ملحوظ (متوقع) (R) <th>التكرار ملحوظ (متوقع) (R) <th>التكرار ملحوظ (متوقع) (R) <th>التكرار ملحوظ (متوقع) (R) <th>التكرار ملحوظ (متوقع) (R) <th>التكرار ملحوظ (متوقع) (R) <th>التكرار ملحوظ (متوقع) (R) <th></th> </th></th></th></th></th></th></th></th>	التكرار ملحوظ (متوقع) (R) <th>التكرار ملحوظ (متوقع) (R) <th>التكرار ملحوظ (متوقع) (R) <th>التكرار ملحوظ (متوقع) (R) <th>التكرار ملحوظ (متوقع) (R) <th>التكرار ملحوظ (متوقع) (R) <th>التكرار ملحوظ (متوقع) (R) <th>التكرار ملحوظ (متوقع) (R) <th></th> </th></th></th></th></th></th></th>	التكرار ملحوظ (متوقع) (R) <th>التكرار ملحوظ (متوقع) (R) <th>التكرار ملحوظ (متوقع) (R) <th>التكرار ملحوظ (متوقع) (R) <th>التكرار ملحوظ (متوقع) (R) <th>التكرار ملحوظ (متوقع) (R) <th>التكرار ملحوظ (متوقع) (R) <th></th> </th></th></th></th></th></th>	التكرار ملحوظ (متوقع) (R) <th>التكرار ملحوظ (متوقع) (R) <th>التكرار ملحوظ (متوقع) (R) <th>التكرار ملحوظ (متوقع) (R) <th>التكرار ملحوظ (متوقع) (R) <th>التكرار ملحوظ (متوقع) (R) <th></th> </th></th></th></th></th>	التكرار ملحوظ (متوقع) (R) <th>التكرار ملحوظ (متوقع) (R) <th>التكرار ملحوظ (متوقع) (R) <th>التكرار ملحوظ (متوقع) (R) <th>التكرار ملحوظ (متوقع) (R) <th></th> </th></th></th></th>	التكرار ملحوظ (متوقع) (R) <th>التكرار ملحوظ (متوقع) (R) <th>التكرار ملحوظ (متوقع) (R) <th>التكرار ملحوظ (متوقع) (R) <th></th> </th></th></th>	التكرار ملحوظ (متوقع) (R) <th>التكرار ملحوظ (متوقع) (R) <th>التكرار ملحوظ (متوقع) (R) <th></th> </th></th>	التكرار ملحوظ (متوقع) (R) <th>التكرار ملحوظ (متوقع) (R) <th></th> </th>	التكرار ملحوظ (متوقع) (R) <th></th>	
١٢٣.٣٤	١٤.٨-	١	١٥.٨	١٤.٨-	١	١٥.٨	١٠.٨-	٥	١٩	٣٧.٢	٥٣	الخدمات حل مشكلات الطلاب المختلفة
١٥٨.١٥	١١.٨-	٤	١٥.٨	١٤.٨-	١	١٥.٨	١٢.٨-	٣	٦٠	٤.٨-	١١	خدمات العلاقات العامة والإعلام
١٠٣.٢٢	١٣.٨-	٢	١٥.٨	١٤.٨-	١	١٥.٨	١٤.٨-	١	٣٢	٢٧.٢	٤٣	خدمات التنمية الاجتماعية للطلاب
٨٦.٨٨	١٠.٨-	٥	١٥.٨	١٤.٨-	١	١٥.٨	١٤.٨-	١	٣٥	٢١.٢	٣٧	خدمات المباني الجامعية
٧٠.٥٦	١.٨-	١٤	١٥.٨	١٤.٨-	١	١٥.٨	١٤.٨-	١	٢٢	٢٥.٢	٤١	خدمات التخرج ومنح الشهادة
١١٩.١٦	٧.٨-	٨	١٥.٨	١٤.٨-	١	١٥.٨	١٤.٨-	١	٥٣	٠.٢	١٦	خدمات الدعم المهني للخريجين
١٢٣.٣٤	١٠.٨-	٥	١٥.٨	١٤.٨-	١	١٥.٨	١٤.٨-	١	٥٣	٣.٢	١٩	خدمات الدعم الأكاديمي للخريجين

مجموع التكرارات لكل فقرة = ٧٩ - القيمة النظرية لمربع كاي = ٩.٤٨٨
درجة الحرية = ٤ - التكرار خارج القوسين هو التكرار الملحوظ، بينما التكرار ما بين القوسين هو التكرار النظري (المتوقع).
إذا كانت قيمة الباقي المعياري أكبر من ٢.٠٠٠ بقيمة مطلقة فإن هذه الوسيلة مسهمة في قيمة مربع كاي عندما تكون دالة إحصائية.

وبتطبيق معايير الترجيح المحددة في الفصل الثالث من هذه الدراسة (أنظر ص: ١٣٣-١٣٥) وبنظرة عامة للجدول رقم (٤٢) يتضح أن هناك وسيلتان هما الأنسب لتقديم مجموعات الخدمات الطلابية، وهما الإنترنت وتطبيقاتها والاتصال وجها لوجه، وفي بعض

الخدمات رأى خبراء الإدارة التربوية مناسبة استخدام الوسيلتان معا (١٢ مجموعة)، وفي البعض الآخر رأوا أن الوسيلة الأنسب هي الإنترنت وتطبيقاتها فقط (٩ مجموعات). وهنا يجدر التنويه عن أن كون تطبيقات الإنترنت والاتصال وجها لوجه هما الوسيلتان الأنسب لتقديم الخدمات الطلابية، لا يعني عدم مناسبة الوسائل الأخرى (هاتف- فاكس- إرساليات بريدية) وإنما يفترض أن تعطى هاتين الوسيلتين الأفضلية عما سواهما، كما أن وسيلة الإنترنت في جميع تطبيقاتها (ويب- بريد إلكتروني- منتديات- نظم إدارة تعلم... الخ) يمكن أن تحوي توضيحا لوسائل الاتصال الأخرى التي يمكن للطلبة الحصول من خلالها على مختلف مجموعات الخدمات الطلابية؛ كتوضيح أرقام هواتف فروع الجامعة ومراكزها وعنوانيها البريدية ومواقعها الجغرافية والمختصين بهذه الخدمة أو تلك في كل مستوى... الخ.

وبنظرة تفصيلية للجدول رقم (٤٢) السابق يتضح ما يلي:

- ١- وسيلة الاتصال الأنسب لتقديم "خدمات التعريف بالتعليم عن بُعد وبالجامعة" هي "الإنترنت وتطبيقاتها". ويمكن تفسير هذه النتيجة بكفاءة الإنترنت في مجال خدمات التعريف بالتعليم عن بُعد وبالجامعة، من خلال تطبيقات مناسبة للإنترنت في هذا المجال، ومنها ما يلي: صفحة الويب الرئيسية للجامعة Homepage على شبكة الإنترنت- قسم خاص في منتديات الجامعة - إتاحة تحميل دليل الجامعة بصيغة PDF من خلال بروتوكول نقل الملفات FTP- البريد الإلكتروني E.mail وقوائم Mailing lists - روابط إلكترونية للاتصال بالمختص والذي أُقترح وجوده في كل فرع من فروع الجامعة للتعريف بالتعليم عن بُعد وبالجامعة
- ٢- وسيلة الاتصال الأنسب لتقديم "الخدمات المتعلقة بالتخصصات الدراسية" هي "الإنترنت وتطبيقاتها". ويمكن تفسير هذه النتيجة بكفاءة الإنترنت في مجال الخدمات المتعلقة بالتخصصات الدراسية؛ وذلك من خلال تطبيقات مناسبة للإنترنت في هذا المجال، ومنها إيجاد رابط إلكتروني خاص Link على صفحات الويب المخصصة لكل فرع وكل مركز من مراكز الجامعة، لكل تخصص دراسي، بحيث يمكن المرور من خلاله إلى معلومات وافية ودقيقة ومحدثة باستمرار عن ذلك التخصص ومحتواه ومتطلباته ومستقبله في سوق العمل، والتعرف على رغبات الطلبة من التخصصات الدراسية، مع إمكانية التواصل من خلال هذا الرابط مع المختص بهذه الخدمة، والذي أُقترح وجوده في مركز تعلم محلي.
- ٣- وسيلة الاتصال الأنسب لتقديم "خدمات القبول" هي "الإنترنت وتطبيقاتها". ويمكن تفسير هذه النتيجة بكفاءة الإنترنت في مجال الخدمات المتعلقة بالقبول؛ وذلك من خلال تطبيقات مناسبة للإنترنت في هذا المجال، ومنها إيجاد رابط إلكتروني خاص على صفحة الويب الخاصة بكل فرع من فروع الجامعة، مخصص لخدمات القبول، بحيث يمكن المرور من خلاله إلى معلومات وافية ودقيقة ومحدثة عن القبول ومتطلباته ومواعيده وإجراءاته، وكذلك توفير استمارة القبول من خلال هذا الرابط، إما على الويب مباشرة بحيث يمكن تعبئتها وإرسالها إلكترونيا، أو إمكانية تحميلها بصيغة PDF ومن ثم طباعتها وتعبئتها وإرسالها بريديا أو بالفاكس أو إيصالها يدويا، مع إمكانية التواصل من خلال هذا الرابط مع المختص بهذه الخدمة، والذي أُقترح وجوده في مركز تعلم محلي.
- ٤- وسيلة الاتصال الأنسب لتقديم "الخدمات المتعلقة بالرسوم الدراسية" هما "الإنترنت وتطبيقاتها" و"الاتصال وجها لوجه". ويمكن تفسير هذه النتيجة بأهمية خدمات الرسوم الدراسية ودقتها التي يفضل الحضور لإنهاء إجراءاتها وجها لوجه سواء في مراكز الجامعة أو في البنوك. كما يمكن تفسيره بكفاءة تطبيقات الإنترنت في دعم هذه الخدمات؛ كإيجاد رابط إلكتروني خاص على صفحة الويب الخاصة بكل مركز تعلم محلي، مخصص للخدمات المتعلقة بالرسوم الدراسية، بحيث يمكن المرور من خلاله إلى معلومات وافية ودقيقة

ومحدثة باستمرار عن رسوم الدراسة والتخفيضات والمنح والقروض الدراسية وغيرها، وكذلك توفير رابط خاص لتسديد الرسوم الدراسية من خلال الإنترنت باستخدام بطاقات الائتمان Credit Card، مع إمكانية التواصل من خلال هذا الرابط مع المختص المخصص لهذه الخدمة، والذي أُقَدَّرَ ح وجوده في كل مركز تعلم محلي.

٥- وسيلة الاتصال الأنسب لتقديم "خدمات التحضير للدراسة" هما "الإنترنت وتطبيقاتها" و"الاتصال وجها لوجه". ويمكن تفسير هذه النتيجة ذلك بأن طبيعة عملية التحضير للدراسة تتطلب في تنفيذها حضور الطالب إلى مركز التعلم المحلي، وضرورة تقديم خدمات التحضير للدراسة وجها لوجه في مراكز التعلم المحلية. كما يمكن تفسيره بكفاءة تطبيقات الإنترنت في دعم هذه الخدمات؛ كإيجاد رابط إلكتروني خاص Link على صفحة الويب الخاصة بكل مركز تعلم محلي، مخصص لخدمات التحضير للدراسة، بحيث يمكن المرور من خلاله إلى معلومات وافية ودقيقة ومحدثة باستمرار عن المهارات المطلوبة للدراسة عن بُعد والمتطلبات التحضيرية للانتظام في برنامج دراسي معين، وحالات الإعفاء منها ومعادلة الشهادات السابقة، وإمكانية منح الطالب في البرنامج التحضيري اسم مستخدم Username وكلمة مرور Password مؤقتتين حتى يمكنه تحميل مواد تدريبية للتحضير للدراسة بواسطة نظام إدارة التعلم LMS، مع إمكانية التواصل من خلال النظام مع المختص المخصص لهذه الخدمة، والذي أُقَدَّرَ ح وجوده في كل مركز تعلم محلي.

٦- وسيلة الاتصال الأنسب لتقديم "خدمات استقبال المستجدين" هما "الاتصال وجها لوجه" و"الإنترنت وتطبيقاتها". ويمكن تفسير هذه النتيجة بضرورة تقديم خدمات استقبال المستجدين وجها لوجه في مراكز التعلم المحلية لتعريفهم بالمراكز وبمنسوبي الفرع من خلال حفل استقبال. كما يمكن تفسيره بكفاءة تطبيقات الإنترنت في دعم هذه الخدمات؛ كإيجاد رابط إلكتروني خاص على صفحة الويب الخاصة بكل مركز تعلم محلي، مخصص لخدمات استقبال المستجدين، بحيث يمكن من خلاله تزويد الطالب ببريد إلكتروني ورقم جامعي واسم مستخدم وكلمة مرور نهائية إلى نظام إدارة التعلم، مع إمكانية التواصل من خلال هذه الوسائط مع المختص أو المستشار المخصص لهذه الخدمة، والذي أُقَدَّرَ ح وجوده في كل مركز تعلم محلي.

٧- وسيلة الاتصال الأنسب لتقديم "خدمات التسجيل" هي "الإنترنت وتطبيقاتها". ويمكن تفسير هذه النتيجة بكفاءة الإنترنت في مجال الخدمات المتعلقة بالتسجيل؛ ذلك من خلال تطبيقات مناسبة للإنترنت في هذا المجال، ومنها نظام إدارة تعلم LMS يحتوي على خدمة تسجيل المواد وحذفها وإضافتها وكل ما يتعلق بعملية التسجيل، وإمكانية دخول المختص بهذه الخدمة إلى النظام ومراجعته باستمرار وعمل قوائم خاصة بالمواد التي يسجلها الطلبة وينتظمون بالدراسة فيها، وهو ذلك المختص الذي أُقَدَّرَ ح وجوده في كل مركز تعلم محلي.

٨- وسيلة الاتصال الأنسب لتقديم "خدمات الإرشاد الطلابي" هما "الاتصال وجها لوجه" و"الإنترنت وتطبيقاتها". ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن طبيعة خدمات الإرشاد الطلابي تناسب الاتصال وجها لوجه في مراكز التعلم المحلية. كما يمكن تفسيره بكفاءة تطبيقات الإنترنت في دعم هذه الخدمات؛ كإيجاد رابط إلكتروني خاص على صفحة الويب الخاصة بكل مركز تعلم محلي، مخصص لخدمات الإرشاد الطلابي، بحيث يمكن من خلاله تزويد الطلبة بخدمات إرشادية أكاديمية ونفسية واجتماعية ومهنية. ألخ، أو إحالة كل منهم إلى مرشدين متخصصين من داخل الجامعة أو من خارجها، ويمكن استخدام نظام إدارة التعلم في تقديم هذه الخدمة، مع إمكانية التواصل من خلال هذه الوسائط مع المختص المخصص لهذه الخدمة، والذي أُقَدَّرَ ح وجوده في كل مركز تعلم محلي.

٩- وسيلة الاتصال الأنسب لتقديم "الخدمات الطلابية المتعلقة بالمشرفين التعليميين" هما "الإنترنت وتطبيقاتها" و"الاتصال وجها لوجه". ويمكن تفسير هذه النتيجة بضرورة عمل المختصون بهذه الخدمة على تنسيق لقاءات بين الطلبة والمشرفين التعليميين في أوقات دورية

مناسبة، ويمكن دعم ذلك باحتواء نظام إدارة التعلم LMS المستخدم في الجامعة على إمكانية التواصل المستمر بين الطالب ومشرفة التعليمي الذي يتلقى منه الإشراف التعليمي مباشرة من مركز التعلم المحلي، أو المشرفين التعليميين الآخرين الذين يرغب الطالب في تلقي إرشادهم من مراكز تعلم أخرى في الجامعة، بما في ذلك تخصيص صفحة ويب خاصة لكل مشرف تعليمي. وكذلك إمكانية دخول المختص بهذه الخدمة إلى النظام ومراجعتها باستمرار، وهو ذلك المختص الذي أُقَدِّرِح وجوده في كل مركز تعلم محلي.

١٠- وسيلة الاتصال الأنسب لتقديم "خدمات دعم التعلم" هي "الإنترنت وتطبيقاتها". ويمكن تفسير هذه النتيجة بكفاءة الإنترنت في مجال الخدمات المتعلقة بدعم التعلم؛ وذلك من خلال تطبيقات مناسبة للإنترنت في هذا المجال، ومنها نظام إدارة التعلم المستخدم في الجامعة، وإيجاد رابط إلكتروني خاص على صفحة الويب الخاصة بكل فرع من فروع الجامعة وكل مركز تعلم محلي، مخصص لخدمات دعم التعلم، بحيث يمكن للطالب من خلاله المرور بمجموعات تعلم محلية وتحميل وتنزيل المواد والمقررات التعليمية والتعلمية الإلكترونية المختلفة (كتب مقررة- ملفات مختلفة ذات علاقة بالمقررات - محاضرات حية عبر مؤتمرات الفيديو- تسجيلات للمحاضرات - عروض تقديمية.. إلخ) ، مع إمكانية التواصل من خلال هذا الرابط مع المختص بهذه الخدمة، والذي أُقَدِّرِح وجوده في مركز تعلم محلي.

١١- وسيلة الاتصال الأنسب لتقديم "خدمات مصادر التعلم" هي "الإنترنت وتطبيقاتها". ويمكن تفسير هذه النتيجة بكفاءة الإنترنت في مجال الخدمات المتعلقة بمصادر التعلم؛ وذلك من خلال تطبيقات مناسبة للإنترنت في هذا المجال، كنظام إدارة التعلم المستخدم في الجامعة، وإيجاد رابط إلكتروني خاص على صفحة الويب الخاصة بكل مركز تعلم محلي، مخصص لخدمات مصادر التعلم، بحيث يمكن للطالب من خلاله المرور إلى المكتبات وقواعد المعلومات الإلكترونية وتحميل وتنزيل المصادر الإلكترونية، ويمكن من خلال الإنترنت وتطبيقاتها الإعلان عن الوسائل الأخرى التي يمكن للطلبة الحصول من خلالها على هذه الخدمة؛ كتوضيح عناوين المكتبات التقليدية (الورقية) التي يمكن للطالب الوصول إليها، سواء كانت مكتبات توفر في مراكز الجامعة أو مكتبات جامعات تقليدية أخرى تتعاقد معها الجامعة لخدمة طلبتها، أو مكتبات عامة، مع إمكانية التواصل من خلال هذا الرابط مع المختص بهذه الخدمة، والذي أُقَدِّرِح وجوده في مركز تعلم محلي.

١٢- وسيلة الاتصال الأنسب لتقديم "خدمات التقويم التربوي" هما "الإنترنت وتطبيقاتها" و"الاتصال وجها لوجه". ويمكن تفسير هذه النتيجة بضرورة التفاعل بين الطلبة وبين مشرفيهم التعليميين وجها لوجه في حالات معينة فيما يتعلق بتلقي التغذية الراجعة حول التعلم، ودعم ذلك باحتواء نظام إدارة التعلم LMS المستخدم في الجامعة على إمكانية التواصل المستمر بين الطالب ومشرفه التعليمي الذي يتلقى منه عملية الإشراف التعليمي والتقويم التربوي من قبل مركز التعلم المحلي، أو المشرفين العلميين الآخرين الذين يرغب الطالب في تلقي إرشادهم وتقويمهم من مستويات أعلى للجامعة. وكذلك إمكانية دخول المختص بهذه الخدمة إلى النظام ومراجعتها باستمرار، وهو ذلك المختص الذي أُقَدِّرِح وجوده في كل مركز تعلم محلي.

١٣- وسيلة الاتصال الأنسب لتقديم "الخدمات التدريبية" هما "الاتصال وجها لوجه" و"الإنترنت وتطبيقاتها". ويمكن تفسير هذه النتيجة بضرورة تقديم الخدمات التدريبية وجها لوجه في فروع الجامعة أو مراكز التعلم المحلية. كما يمكن تفسيره بكفاءة تطبيقات الإنترنت في دعم هذه الخدمات؛ كنظام إدارة التعلم المستخدم في الجامعة، وإيجاد رابط إلكتروني خاص على صفحة الويب الخاصة بكل فرع من فروع الجامعة أو كل مركز تعلم محلي، مخصص للخدمات التدريبية، بحيث يمكن من خلاله تزويد الطالب بخدمات تدريبية

مختلفة أو إحالته إلى جهات تدريبية متعاونة مع الجامعة في هذا المجال. وكذلك إمكانية التواصل من خلال تطبيقات الإنترنت مع المختص بهذه، وهو ذلك المختص الذي أُقَدَّرَ ح وجوده في كل مركز تعلم محلي.

١٤- وسيلة الاتصال الأنسب لتقديم "خدمات النظم الجامعية" هي "الإنترنت وتطبيقاتها". ويمكن تفسير هذه النتيجة بكفاءة الإنترنت في مجال خدمات النظم الجامعية؛ وذلك من خلال تطبيقات مناسبة للإنترنت في هذا المجال، ومنها إيجاد رابط إلكتروني خاص على الصفحات الخاصة بكل مركز تعلم محلي، بحيث يمكن للطالب من خلال هذا الرابط الاطلاع على النظم الجامعية، مع إمكانية التواصل من خلال هذا الرابط مع المختص بهذه الخدمة، والذي أُقَدَّرَ ح وجوده في مركز تعلم محلي.

١٥- وسيلة الاتصال الأنسب لتقديم "خدمات حل مشكلات الطالب المختلفة" هما "الاتصال وجها لوجه" و"الإنترنت وتطبيقاتها". ويمكن تفسير هذه النتيجة بضرورة تقديم خدمات حل مشكلات الطالب المختلفة وجها لوجه في مراكز التعلم المحلية. كما يمكن تفسيره بكفاءة تطبيقات الإنترنت في دعم هذه الخدمات؛ كنظام إدارة التعلم المستخدم في الجامعة، وإيجاد رابط إلكتروني خاص على صفحة الويب الخاصة بكل مركز تعلم محلي، مخصص لخدمات حل مشكلات الطالب المختلفة، بحيث يمكن من خلاله تلقي إفادات الطلبة حول مشكلاتهم ومعالجتها بخصوصية لكل طالب، مع إمكانية التواصل من خلال هذا الرابط مع المختص بهذه الخدمة، والذي أُقَدَّرَ ح وجوده في مركز تعلم محلي.

١٦- وسيلة الاتصال الأنسب لتقديم "خدمات العلاقات العامة والإعلام" هي "الإنترنت وتطبيقاتها". ويمكن تفسير هذه النتيجة بكفاءة الإنترنت في مجال خدمات العلاقات العامة والإعلام؛ وذلك من خلال تطبيقات مناسبة للإنترنت في هذا المجال، ومنها إيجاد رابط خاص على صفحة الويب الخاصة بكل مركز تعلم محلي، بحيث يمكن للطالب من خلال هذه الروابط الاطلاع على أحداث الجامعة والاستفسار عن كل ما يتعلق بالجامعة كمؤسسة تعليمية ينتمي إليها، مع إمكانية التواصل من خلال هذا اللطامع المختص بهذه الخدمة، والذي أُقَدَّرَ ح وجوده في مركز تعلم محلي.

١٧- وسيلة الاتصال الأنسب لتقديم "خدمات التنمية الاجتماعية للطلبة" هما "الاتصال وجها لوجه" و"الإنترنت وتطبيقاتها". ويمكن تفسير هذه النتيجة بطبيعة خدمات التنمية الاجتماعية للطلبة والتي تتطلب في الغالب الاتصال وجها لوجه في مراكز التعلم المحلية. كما يمكن تفسيره بكفاءة تطبيقات الإنترنت في دعم هذه الخدمات؛ كنظام إدارة التعلم المستخدم في الجامعة، وإيجاد رابط إلكتروني خاص على صفحة الويب الخاصة بكل مركز تعلم محلي، مخصص لخدمات التنمية الاجتماعية للطلبة، بحيث يمكن من خلاله تنظيم وتنسيق التجمعات الطلابية ومشاركة الطلبة في اتخاذ القرار الجامعي وترتيب اللقاءات والرحلات الطلابية ومجموعات التعلم الحرة وغيرها، مع إمكانية التواصل من خلال هذا الرابط مع المختص بهذه الخدمة، والذي أُقَدَّرَ ح وجوده في مركز تعلم محلي.

١٨- وسيلة الاتصال الأنسب لتقديم "خدمات المباني الجامعية" هما "الاتصال وجها لوجه" و"الإنترنت وتطبيقاتها". ويمكن تفسير هذه النتيجة بضرورة تقديم خدمات المباني الجامعية للطلبة وجها لوجه، وذلك لطبيعة هذه الخدمات التي تتطلب في الغالب حضور الطالب لتلقيها في مركز التعلم المحلي. كما يمكن تفسيره بكفاءة تطبيقات الإنترنت في دعم هذه الخدمات؛ كإيجاد رابط إلكتروني خاص على صفحة الويب الخاصة بكل مركز تعلم محلي، مخصص لتعريف الطلبة بإمكانات المراكز من التجهيزات والتسهيلات المادية والبنى التحتية، وتلقي الاستفسارات والمقترحات والنقاشات (منتدى) والشكاوى حولها، مع إمكانية التواصل من خلال هذا الرابط مع المختص بهذه الخدمة، والذي أُقَدَّرَ ح وجوده في فرع من فروع الجامعة.

١٩- وسيلة الاتصال الأنسب لتقديم "خدمات التخرج ومنح الشهادة" هما "الاتصال وجها لوجه" و"الإنترنت وتطبيقاتها". ويمكن تفسير هذه النتيجة بضرورة تقديم خدمات التخرج ومنح الشهادة للطلبة وجها لوجه، وذلك لطبيعة هذه الخدمات التي تتطلب في الغالب حضور الطالب لتلقيها بشكل مباشر. كما يمكن تفسيره بكفاءة تطبيقات الإنترنت في دعم هذه الخدمات؛ كإيجاد رابط إلكتروني خاص على صفحة الويب الخاصة بكل فرع من فروع الجامعة، يمكن التواصل من خلاله مع المختصين بهذه الخدمة، والذين أُقْتَرِح وجودهم في كل فرع من فروع الجامعة.

٢٠- وسيلة الاتصال الأنسب لتقديم "خدمات الدعم المهني للخريجين" هي "الإنترنت وتطبيقاتها". ويمكن تفسير هذه النتيجة بكفاءة الإنترنت في مجال خدمات الدعم المهني للخريجين؛ وذلك من خلال تطبيقات مناسبة للإنترنت في هذا المجال، ومنها إيجاد رابط إلكتروني خاص على صفحة الويب الخاصة بكل فرع من فروع الجامعة، بحيث يمكن للطلبة من خلال هذه الروابط الاطلاع على قوائم دقيقة ومحدثة عن فرص العمل المتاحة لكل خريج، واطلاع الطلبة على المؤسسات التي تعترف بشهاداتهم وطمأنتهم على سعي الجامعة للحصول على شهادات وتزكيات الاعتماد المهني، وإمكانية مرور الخريجين إلى منتدى إلكتروني Forum مهني خاص لخريجي الجامعة السابقين واللاحقين يتبادلون فيه المعلومات حول فرص العمل في أماكن مختلفة، مع إمكانية التواصل من خلال هذا الرابط مع المختص بهذه الخدمة، والذي أُقْتَرِح وجوده في كل فرع من فروع الجامعة.

٢١- وسيلة الاتصال الأنسب لتقديم "خدمات الدعم الأكاديمي للخريجين" هما "الإنترنت وتطبيقاتها" و"الاتصال وجها لوجه". ويمكن تفسير هذه النتيجة بأنه من الممكن تقديم خدمات الدعم الأكاديمي للخريجين وجها لوجه في فروع الجامعة. كما يمكن تفسيره بكفاءة تطبيقات الإنترنت في تقديم هذه الخدمات؛ كإيجاد رابط إلكتروني خاص على صفحة الويب الخاصة بكل فرع من فروع الجامعة، بحيث يمكن للطالب من خلال هذه الروابط الاطلاع على قوائم دقيقة ومحدثة عن فرص مواصلة الدراسة لمرحلة دراسية لاحقة أو برامج دراسية مناسبة للخريج لتنويع خبراته التعليمية، واطلاع الطلبة على المؤسسات التعليمية الأخرى التي تعترف بشهاداتهم وطمأنتهم على سعي الجامعة للحصول على شهادات الاعتماد الأكاديمي، وإمكانية مرور الخريجين إلى منتدى إلكتروني خاص لخريجي الجامعة السابقين واللاحقين يتبادلون فيه المعلومات حول فرص مواصلة الدراسة، مع إمكانية التواصل من خلال هذا الرابط مع المختص بهذه الخدمة، والذي أُقْتَرِح وجوده في كل فرع من فروع الجامعة.

إجابة السؤال رقم (٤-د) من أسئلة الدراسة:

نص السؤال رقم (٤-د) على ما يلي: "ما وجهة نظر خبراء الإدارة التربوية، بعد اطلاعهم على احتياجات طلبة الجامعة العربية المفتوحة من الخدمات الطلابية، حول إدارة المعلومات الخاصة بكل طالب/طالبة؟"

للإجابة عن هذا السؤال تم استخدام اختبار مربع كاي لحسن المطابقة Chi-Square Goodness-of-Fit Test لمقارنة التكرارات الملحوظة بالتكرارات المتوقعة لفقرات الموافقة أو عدم الموافقة على عبارات هذا المحور، وذلك كما يتضح من الجدول رقم (٤٣) التالي:

جدول رقم (٤٣) وجهة نظر الخبراء حول إدارة المعلومات الخاصة بالطلبة:

الدلالة الإحصائية		الموافقة أو عدم الموافقة		العبرة
		غير موافق	موافق	
الدلالة عند ٠.٠٠٥	قيمة مربع كاي	التكرار : ملحوظ (متوقع)	التكرار : ملحوظ (متوقع)	
دال	٤١.١٢٧	١١ (٣٩.٥)	٦٨ (٣٩.٥)	تُحفظ المعلومات الخاصة بكل طالب في مركز التعلم المحلي الذي يتبعه
دال	٤٧.١٠١	٩ (٣٩.٥)	٧٠ (٣٩.٥)	تُزود إدارات الفروع بنسخة من المعلومات الخاصة بكل طالب
دال	١٢.١٦٥	٢٤ (٣٩.٥)	٥٥ (٣٩.٥)	تُزود الإدارة العليا للجامعة بنسخة من المعلومات الخاصة بكل طالب
دال	٦٧.٤٥٦	٣ (٣٩.٥)	٧٦ (٣٩.٥)	تتخذ الجامعة الإجراءات اللازمة لضمان سرية معلومات الطالب الخاصة.

مجموع التكرارات لكل فقرة = ٧٩ - درجة الحرية = ١ - القيمة النظرية لمربع كاي = ٣.٤٨١
التكرار خارج القوسين هو التكرار الملحوظ، بينما التكرار ما بين القوسين هو التكرار النظري (المتوقع).

وبتطبيق معايير الترجيح المحددة في الفصل الثالث من هذه الدراسة (أنظر ص: ١٣٣-١٣٥) وبنظرة إلى الجدول رقم (٤٣) السابق يتضح موافقة الخبراء على جميع عبارات هذا المحور.

وتكشف الموافقة على العبارات الثلاث الأولى في هذا المحور عن ضرورة وجود المعلومات الخاصة بكل طالب في كافة المستويات الإدارية للجامعة، ولعل ذلك يعود إلى ضرورات التوثيق واتخاذ القرارات وعمل البحوث في مجال الخدمات الطلابية بالنسبة للمؤسسة التعليمية، أو لإمكانية حصول الطالب على معلوماته من أي مستوى إداري يتواصل معه، أثناء دراسته أو بعد تخرجه. ولعله من المناسب في هذا الشأن تزويد الجامعة بقاعدة معلومات للطلبة وبشبكة إكسترنانت Extranet بحيث يمكن لمسؤولين محددين في كافة المستويات الإدارية للجامعة المرور إلى قواعد معلومات الطلبة من أي مستوى إداري عند الحاجة، والإطلاع عليها، وذلك تفادياً للمعاملات والأرشيف الورقي، الذي يُقترح أن يُكتفى به على مستوى مراكز التعلم فقط.

أما الموافقة على العبارة الرابعة فقد تُفسّر بضرورة أن تحافظ الجامعة على سرية معلومات الطلبة من خلال بعض الإجراءات التي منها على سبيل المثال:

- تحديد أشخاص معينين من منسوبي الجامعة يمكن لهم استخدام شبكات الإنترنت والإكسترنانت للتعامل مع معلومات الطلبة.
- يُربط طلب معلومات الطالب الخاصة برقم سري، مهما كانت طريقة الطلب (عن طريق نظام إدارة التعلم أو الويب أو بالبريد الإلكتروني أو هاتفياً أو بالفاكس...).
- لا تُرسل معلومات الطالب الخاصة بريدياً إلا من خلال البريد المسجل.
- تطلب المؤسسة من الطالب تحديد أشخاصا معينين يحق لهم طلب معلوماته الخاصة نيابة عنه.

إجابة السؤال رقم (٤-هـ) من أسئلة الدراسة:

نص السؤال رقم (٤-هـ) على ما يلي: "ما وجهة نظر خبراء الإدارة التربوية، بعد اطلاعهم على احتياجات طلبة الجامعة العربية المفتوحة من الخدمات الطلابية، حول المستويات الإدارية المطلوبة لممارسة عملية التوجيه في إدارة الخدمات الطلابية؟"

للإجابة عن هذا السؤال تم استخدام اختبار مربع كاي لحسن المطابقة Chi-Square Goodness-of-Fit Test لمقارنة التكرارات الملحوظة بالتكرارات المتوقعة لفقرات الموافقة أو عدم الموافقة على عبارات هذا المحور، وذلك كما يتضح من الجدول رقم (٤٤) التالي:
جدول رقم (٤٤) وجهة نظر الخبراء حول علاقات التوجيه في إدارة الخدمات الطلابية:

الدلالة الإحصائية		الموافقة أو عدم الموافقة		العبرة
		غير موافق التكرار : ملحوظ (متوقع)	موافق التكرار : ملحوظ (متوقع)	
الدلالة عند ٠.٠٠٥	قيمة مربع كاي			
دال	٣٥.٥٥٧	١٣ (٣٩.٥)	٦٦ (٣٩.٥)	تُشكّل (عمادة للخدمات الطلابية) على مستوى الجامعة، توجّه إدارات الفروع في مجال الخدمات الطلابية
دال	٤١.١٢٧	١١ (٣٩.٥)	٦٨ (٣٩.٥)	يُعين (وكيل لمدير الفرع) للخدمات الطلابية، يوجّه إدارات مراكز التعلم المحلية في مجال الخدمات الطلابية.

دال	٥٠.٢٤١	٨ (٣٩.٥)	٧١ (٣٩.٥)	يُعين (مساعد لمدير مركز التعلم المحلي) للخدمات الطلابية، يوجّه المختصين بتقديم الخدمات الطلابية في مراكز التعلم المحلية.
دال	٥٦.٨٢٣	٦ (٣٩.٥)	٧٣ (٣٩.٥)	تُفتح خطوط الاتصال الأفقية، بين مختصي الخدمات الطلابية، للتنسيق فيما بينهم
دال	٥٠.٢٤١	٨ (٣٩.٥)	٧١ (٣٩.٥)	يُجرى تدوير وظيفي دوري، لمختصي الخدمات الطلابية، للإثراء الوظيفي وتنويع الخبرات.
مجموع التكرارات لكل فقرة = ٧٩ - درجة الحرية = ١ - القيمة النظرية لمربع كاي = ٣.٤٨١ التكرار خارج القوسين هو التكرار الملحوظ، بينما التكرار ما بين القوسين هو التكرار النظري (المتوقع).				

وبتطبيق معايير الترجيح المحددة في الفصل الثالث من هذه الدراسة (أنظر ص: ١٣٣- ١٣٥) وبنظرة إلى الجدول رقم (٤٤) السابق يتضح موافقة الخبراء على جميع عبارات هذا المحور.

ويمكن تفسير الموافقة على العبارات الثلاث الأولى في هذا المحور عن ضرورة وجود قادة تربويون في مجال الخدمات الطلابية، في كافة المستويات الإدارية للجامعة. فالقيادة التربوية من أبرز مظاهر التوجيه الإداري في مجال الإدارة التربوية. فلا يُكتفى في مجال الإدارة التربوية الناجحة بمجرد إلقاء الأوامر والتوجيهات، وإنما يفترض دعم الروح المعنوية لمختصي الخدمات الطلابية في كافة المستويات الإدارية للجامعة.

كما أن الموافقة على عبارات هذا المحور توضح -في نفس الوقت- خطوط الاتصال والسلطة والمسئولية، وبذلك تتكامل عبارات محور التوجيه مع عبارات محور التنظيم (أنظر نتائج السؤال ٤-ب، ص: ١٧٨-١٨٢) حيث يوجّه عميد الخدمات الطلابية (على مستوى الجامعة) فروع الجامعة في مجال الخدمات الطلابية، ويكون موجهًا وقائدًا لوكلاء مديري الفروع في مجال الخدمات الطلابية بدون تجاوز لمدير الفرع، في حين يكون وكيل مدير الفرع للخدمات الطلابية موجهًا لمساعد مديري مراكز التعلم المحلية في مجال الخدمات الطلابية، بدون تجاوز لمدير مركز التعلم المحلي. بينما يوجّه مساعد مدير مركز التعلم المحلي المختصين بتقديم الخدمات الطلابية في تلك المراكز.

ويمكن تفسير الموافقة على العبارتين الأخيرتين بضرورة وجود تنسيق مباشر بين مختصي الخدمات الطلابية، حيث تتداخل الكثير من الخدمات الطلابية في إجراءاتها وفي طبيعتها، وكذلك بضرورة تنويع وإثراء الخبرات لدى مختصي الخدمات الطلابية من خلال إجراء تدوير وظيفي بين المختصين بالخدمات الطلابية في فروع ومراكز الجامعة.

وبناء على نتائج هذا السؤال ونتائج السؤال الخاص بالتنظيم (أنظر نتائج السؤال ٤-ب، ص: ١٧٨-١٨٢) يُقترح أن تتم هيكلة إدارة الخدمات الطلابية بالجامعة العربية المفتوحة، بشكل عام، كما يلي:

- ١- عمادة الخدمات الطلابية: وتوجد في المركز الرئيس للجامعة، ويرأسها عميد الخدمات الطلابية بالجامعة.
- ٢- إدارات الخدمات الطلابية: وتتواجد في كل فرع من فروع الجامعة، ويرأسها وكيل مدير الفرع للخدمات الطلابية.
- ٣- وحدات الخدمات الطلابية: وتتواجد في كل مركز تعلّم محلي من مراكز التعلم المحلية التابعة لفروع الجامعة، ويرأسها مساعد مدير مركز التعلم المحلي للخدمات الطلابية.

إجابة السؤال رقم (٤- و) من أسئلة الدراسة:

نص السؤال رقم (٤- و) على ما يلي: "ما وجهة نظر خبراء الإدارة التربوية، بعد اطلاعهم على احتياجات طلبة الجامعة العربية المفتوحة من الخدمات الطلابية، حول تقويم الخدمات الطلابية بمشاركة الطلبة؟"

للإجابة عن هذا السؤال تم استخدام اختبار مربع كاي لحسن المطابقة Chi-Square Goodness-of-Fit Test لمقارنة التكرارات الملحوظة بالتكرارات المتوقعة لفقرات الموافقة أو عدم الموافقة على عبارات هذا المحور، وذلك كما يتضح من الجدول رقم (٤٥) التالي:

جدول رقم (٤٥) وجهة نظر الخبراء حول تقويم الخدمات الطلابية:

الدالة الإحصائية		الموافقة أو عدم الموافقة		العبرة
		غير موافق	موافق	
الدالة عند ٠.٠٠٥	قيمة مربع كاي	التكرار : ملحوظ (متوقع)	التكرار : ملحوظ (متوقع)	
دال	٥٠.٢٤١	٨ (٣٩.٥)	٧١ (٣٩.٥)	يُشارك الطلبة في تقويم الخدمات الطلابية
دال	٥٦.٨٢٣	٦ (٣٩.٥)	٧٣ (٣٩.٥)	يُقيم الطلبة الخدمات الطلابية وفق معيار رضاهم عنها
دال	٦٣.٨١٠	٤ (٣٩.٥)	٧٥ (٣٩.٥)	يُعاد استطلاع الطلبة حول احتياجاتهم من الخدمات الطلابية، عند انخفاض تقييمهم للخدمات الطلابية المقدمة لهم.
مجموع التكرارات لكل فقرة = ٧٩ - درجة الحرية = ١ - القيمة النظرية لمربع كاي = ٣.٤٨١ التكرار خارج القوسين هو التكرار الملحوظ، بينما التكرار ما بين القوسين هو التكرار النظري (المتوقع).				

وبتطبيق معايير الترجيح المحددة في الفصل الثالث من هذه الدراسة (أنظر ص: ١٣٣- ١٣٥) وبنظرة إلى الجدول رقم (٤٥) السابق يتضح موافقة الخبراء على جميع عبارات هذا المحور.

وبالنظر إلى موافقة خبراء الإدارة التربوية على جميع فقرات هذا المحور يمكن الحكم بمناسبة تقويم الخدمات الطلابية في ضوء رضا الطلبة عنها، كأحد معايير التقويم الهامة في مجال إدارة الخدمات الطلابية. وفي حالة انخفاض مستوى رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة لهم فيعيد استطلاع الطلبة (وهو الإجراء الذي تم بناء النموذج المقترح عليه) من أجل الوقوف على ما يستجد لدى الطلبة من احتياجات في مجال الخدمات الطلابية. وهذه النتيجة تدعم دائرية النموذج المقترح لإدارة الخدمات الطلابية

ويمكن تفسير ذلك في ضوء فكرة الجودة، واستهداف رضا العملاء؛ وهم الطلبة في حالة الخدمات الطلابية بشكل خاص، وفي مؤسسة التعليم العالي عن بُعد بشكل عام.

إجابة السؤال رقم (٤- ز) من أسئلة الدراسة:

نص السؤال رقم (٤- ز) على ما يلي: "ما وجهة نظر خبراء الإدارة التربوية، بعد اطلاعهم على احتياجات طلبة الجامعة العربية المفتوحة من الخدمات الطلابية، حول تعميم أو تفصيل الخدمات الطلابية حسب خصائص الطلبة عند تقديمها لهم؟"

للإجابة عن هذا السؤال تم استخدام اختبار مربع كاي لحسن المطابقة Chi-Square Goodness-of-Fit Test لمقارنة التكرارات الملحوظة بالتكرارات المتوقعة، وذلك كما يتضح من الجداول (٤٦-٦٦) التالية:

جدول رقم (٤٦) وجهة نظر الخبراء حول تعميم أو تفصيل (خدمات التعريف بالتعليم عن بُعد وبالجامعة):

المتغير	التعميم أو التفصيل		
	تعميم	تفصيل	الدلالة الإحصائية
	التكرار : ملحوظ (متوقع)	التكرار : ملحوظ (متوقع)	قيمة مربع كاي
العمر	٦٣ (٣٩.٥)	١٦ (٣٩.٥)	٢٧.٩٦٢
المسافة	٥٩ (٣٩.٥)	٢٠ (٣٩.٥)	١٩.٢٣٥
مركز التعلم	٤١ (٣٩.٥)	٣٨ (٣٩.٥)	٠.١١٤
مجموع التكرارات لكل فقرة = ٧٩ - درجة الحرية = ١ - القيمة النظرية لمربع كاي = ٣.٤٨١ التكرار خارج القوسين هو التكرار الملحوظ ، بينما التكرار ما بين القوسين هو التكرار النظري (المتوقع).			

جدول رقم (٤٧) وجهة نظر الخبراء حول تعميم أو تفصيل (الخدمات المتعلقة بالتخصصات الدراسية):

المتغير	التعميم أو التفصيل		
	تعميم	تفصيل	الدلالة الإحصائية
	التكرار : ملحوظ (متوقع)	التكرار : ملحوظ (متوقع)	قيمة مربع كاي
الجنس	٦٠ (٣٩.٥)	١٩ (٣٩.٥)	٢١.٢٧٨
العمر	٧٢ (٣٩.٥)	٧ (٣٩.٥)	٥٣.٤٨١
الحالة الوظيفية	٦٧ (٣٩.٥)	١٢ (٣٩.٥)	٣٨.٢٩١
مصدر التمويل	٦٨ (٣٩.٥)	١١ (٣٩.٥)	٤١.١٢٧
مركز التعلم	٥٨ (٣٩.٥)	٢١ (٣٩.٥)	١٧.٣٢٩
التخصص	٤٤ (٣٩.٥)	٣٥ (٣٩.٥)	١.٠٢٥
مجموع التكرارات لكل فقرة = ٧٩ - درجة الحرية = ١ - القيمة النظرية لمربع كاي = ٣.٤٨١ التكرار خارج القوسين هو التكرار الملحوظ ، بينما التكرار ما بين القوسين هو التكرار النظري (المتوقع).			

جدول رقم (٤٨) وجهة نظر الخبراء حول تعميم أو تفصيل (خدمات القبول):

المتغير	التعميم أو التفصيل		
	الدلالة الإحصائية	تفصيل	تعميم
	الدلالة عند ٠.٠٠٥	التركاز : ملحوظ (متوقع)	التركاز : ملحوظ (متوقع)
العمر	قيمة مربع كاي	١٨ (٣٩.٥)	٦١ (٣٩.٥)
الحالة الاجتماعية	٢٣.٤٠٥	١٣ (٣٩.٥)	٦٦ (٣٩.٥)
مصدر التمويل	٣٥.٥٥٧	١٩ (٣٩.٥)	٦٠ (٣٩.٥)
مركز التعلم	٢١.٢٧٨	٤٩ (٣٩.٥)	٣٠ (٣٩.٥)
مجموع التكرارات لكل فقرة = ٧٩ - درجة الحرية = ١ - القيمة النظرية لمربع كاي = ٣.٤٨١ التكرار خارج القوسين هو التكرار الملحوظ ، بينما التكرار ما بين القوسين هو التكرار النظري (المتوقع).			

جدول رقم (٤٩) وجهة نظر الخبراء حول تعميم أو تفصيل (الخدمات المتعلقة بالرسوم الدراسية):

المتغير	التعميم أو التفصيل		
	الدلالة الإحصائية	تفصيل	تعميم
	الدلالة عند ٠.٠٠٥	التركاز : ملحوظ (متوقع)	التركاز : ملحوظ (متوقع)
الجنس	قيمة مربع كاي	١١ (٣٩.٥)	٦٨ (٣٩.٥)
العمر	٤١.١٢٧	٧ (٣٩.٥)	٧٢ (٣٩.٥)
الحالة الوظيفية	٥٣.٤٨١	٢٣ (٣٩.٥)	٥٦ (٣٩.٥)
مصدر التمويل	١٣.٧٨٥	٥٦ (٣٩.٥)	٢٣ (٣٩.٥)
مجموع التكرارات لكل فقرة = ٧٩ - درجة الحرية = ١ - القيمة النظرية لمربع كاي = ٣.٤٨١ التكرار خارج القوسين هو التكرار الملحوظ ، بينما التكرار ما بين القوسين هو التكرار النظري (المتوقع).			

جدول رقم (٥٠) وجهة نظر الخبراء حول تعميم أو تفصيل (خدمات التحضير للدراسة):

المتغير	التعميم أو التفصيل		
	الدلالة الإحصائية	تفصيل	تعميم
	الدلالة عند ٠.٠٠٥	التركاز : ملحوظ (متوقع)	التركاز : ملحوظ (متوقع)
مصدر التمويل	قيمة مربع كاي	١٦ (٣٩.٥)	٦٣ (٣٩.٥)
مركز التعلم	٢٧.٩٦٢	٥٤ (٣٩.٥)	٢٥ (٣٩.٥)
مجموع التكرارات لكل فقرة = ٧٩ - درجة الحرية = ١ - القيمة النظرية لمربع كاي = ٣.٤٨١ التكرار خارج القوسين هو التكرار الملحوظ ، بينما التكرار ما بين القوسين هو التكرار النظري (المتوقع).			

جدول رقم (٥١) وجهة نظر الخبراء حول تعميم أو تفصيل (خدمات استقبال المستجدين):

المتغير	التعميم أو التفصيل		
	الدلالة الإحصائية	تفصيل	تعميم
	الدلالة عند ٠.٠٠٥	التركاز : ملحوظ (متوقع)	التركاز : ملحوظ (متوقع)
الجنس	قيمة مربع كاي	٢٠ (٣٩.٥)	٥٩ (٣٩.٥)
العمر	١٩.٢٥٣	٨ (٣٩.٥)	٧١ (٣٩.٥)
الحالة الوظيفية	٥٠.٢٤١	٥ (٣٩.٥)	٧٤ (٣٩.٥)
مصدر التمويل	٦٠.٢٦٦	٧ (٣٩.٥)	٧٢ (٣٩.٥)
مركز التعلم	٥٣.٤٨١	٣٤ (٣٩.٥)	٤٥ (٣٩.٥)
التخصص	١.٥٣٢	٢٨ (٣٩.٥)	٥١ (٣٩.٥)
مجموع التكرارات لكل فقرة = ٧٩ - درجة الحرية = ١ - القيمة النظرية لمربع كاي = ٣.٤٨١ التكرار خارج القوسين هو التكرار الملحوظ ، بينما التكرار ما بين القوسين هو التكرار النظري (المتوقع).			

		(٣٩.٥)	(٣٩.٥)
مجموع التكرارات لكل فقرة = ٧٩ - درجة الحرية = ١ - القيمة النظرية لمربع كاي = ٣.٤٨١ التكرار خارج القوسين هو التكرار الملحوظ ، بينما التكرار ما بين القوسين هو التكرار النظري (المتوقع).			

جدول رقم (٥٢) وجهة نظر الخبراء حول تعميم أو تفصيل (خدمات التسجيل):

المتغير	التعميم أو التفصيل		
	الدالة الإحصائية	تعميم	تفصيل
	الدالة عند ٠.٠٠٥	التكرار : ملحوظ (متوقع)	التكرار : ملحوظ (متوقع)
الجنس	٢٧.٩٦٢	١٦ (٣٩.٥)	٦٣ (٣٩.٥)
العمر	٤٧.١٠١	٩ (٣٩.٥)	٧٠ (٣٩.٥)
الحالة الاجتماعية	٤١.١٢٧	١١ (٣٩.٥)	٦٨ (٣٩.٥)
الحالة الوظيفية	٣٢.٩٢٤	١٤ (٣٩.٥)	٦٥ (٣٩.٥)
مصدر التمويل	٥٣.٤٨١	٧ (٣٩.٥)	٧٢ (٣٩.٥)
مركز التعلم	٥.٥٨٢	٢٩ (٣٩.٥)	٥٠ (٣٩.٥)
التخصص	٢.١٣٩	٣٣ (٣٩.٥)	٤٦ (٣٩.٥)
مجموع التكرارات لكل فقرة = ٧٩ - درجة الحرية = ١ - القيمة النظرية لمربع كاي = ٣.٤٨١ التكرار خارج القوسين هو التكرار الملحوظ ، بينما التكرار ما بين القوسين هو التكرار النظري (المتوقع).			

جدول رقم (٥٣) وجهة نظر الخبراء حول تعميم أو تفصيل (خدمات الإرشاد الطلابي):

المتغير	التعميم أو التفصيل		
	الدالة الإحصائية	تعميم	تفصيل
	الدالة عند ٠.٠٠٥	التكرار : ملحوظ (متوقع)	التكرار : ملحوظ (متوقع)
الجنس	٢.١٣٩	٣٣ (٣٩.٥)	٤٦ (٣٩.٥)
العمر	١٢.١٦٥	٢٤ (٣٩.٥)	٥٥ (٣٩.٥)
الحالة الوظيفية	٢٣.٤٠٥	١٨ (٣٩.٥)	٦١ (٣٩.٥)
مصدر التمويل	٣٨.٢٩١	١٢ (٣٩.٥)	٦٧ (٣٩.٥)
مركز التعلم	٤.٥٧٠	٣٠ (٣٩.٥)	٤٩ (٣٩.٥)
مجموع التكرارات لكل فقرة = ٧٩ - درجة الحرية = ١ - القيمة النظرية لمربع كاي = ٣.٤٨١ التكرار خارج القوسين هو التكرار الملحوظ ، بينما التكرار ما بين القوسين هو التكرار النظري (المتوقع).			

جدول رقم (٥٤) وجهة نظر الخبراء حول تعميم أو تفصيل (الخدمات الطلابية المتعلقة بالمشرفين التعليميين):

المتغير	التعميم أو التفصيل		
	الدالة الإحصائية	تعميم	تفصيل
	الدالة عند ٠.٠٠٥	التكرار : ملحوظ (متوقع)	التكرار : ملحوظ (متوقع)
الجنس	٣٠.٣٩٢	١٥ (٣٩.٥)	٦٤ (٣٩.٥)

العمر	٦٨	١١	٤١.١٢٧	دال
الحالة الوظيفية	٤٧	٣٢	٢.٨٤٨	غير دال
مصدر التمويل	٦٩	١٠	٤٤.٠٦٣	دال
مركز التعلم	٥٥	٢٤	١٢.١٦٥	دال
التخصص	٥٣	٢٦	٩.٢٢٨	دال
مجموع التكرارات لكل فقرة = ٧٩ - درجة الحرية = ١ - القيمة النظرية لمربع كاي = ٣.٤٨١ التكرار خارج القوسين هو التكرار الملحوظ ، بينما التكرار ما بين القوسين هو التكرار النظري (المتوقع).				

جدول رقم (٥٥) وجهة نظر الخبراء حول تعميم أو تفصيل (خدمات دعم التعلم):

المتغير	التعميم أو التفصيل		
	تعميم التكرار : ملحوظ (متوقع)	تفصيل التكرار : ملحوظ (متوقع)	الدالة الإحصائية قيمة مربع كاي
الجنس	٦٣	١٦	٢٧.٩٦٢
العمر	٦٧	١٢	٣٨.٢٩١
الحالة الاجتماعية	٦٨	١١	٤١.١٢٧
الحالة الوظيفية	٦٨	١١	٤١.١٢٧
مصدر التمويل	٥٩	٢٠	١٩.٢٥٣
مركز التعلم	٣٩	٤٠	٠.٠١٣
مجموع التكرارات لكل فقرة = ٧٩ - درجة الحرية = ١ - القيمة النظرية لمربع كاي = ٣.٤٨١ التكرار خارج القوسين هو التكرار الملحوظ ، بينما التكرار ما بين القوسين هو التكرار النظري (المتوقع).			

جدول رقم (٥٦) وجهة نظر الخبراء حول تعميم أو تفصيل (خدمات مصادر التعلم):

المتغير	التعميم أو التفصيل		
	تعميم التكرار : ملحوظ (متوقع)	تفصيل التكرار : ملحوظ (متوقع)	الدالة الإحصائية قيمة مربع كاي
الجنس	٦٣	١٦	٢٧.٩٦٢
العمر	٧٣	٦	٥٦.٨٢٣
الحالة الوظيفية	٧٠	٩	٤٧.١٠١
مصدر التمويل	٥٤	٢٥	١٠.٦٤٦
مركز التعلم	٣٥	٤٤	١.٠٢٥
مجموع التكرارات لكل فقرة = ٧٩ - درجة الحرية = ١ - القيمة النظرية لمربع كاي = ٣.٤٨١ التكرار خارج القوسين هو التكرار الملحوظ ، بينما التكرار ما بين القوسين هو التكرار النظري (المتوقع).			

جدول رقم (٥٧) وجهة نظر الخبراء حول تعميم أو تفصيل (خدمات التقويم التربوي):

المتغير	التعميم أو التفصيل		
	تعميم التكرار : ملحوظ (متوقع)	تفصيل التكرار : ملحوظ (متوقع)	الدلالة الإحصائية قيمة مربع كاي الدلالة عند ٠.٠٠٥
الجنس	٦٣ (٣٩.٥)	١٦ (٣٩.٥)	٢٧.٩٦٢ دال
العمر	٦٠ (٣٩.٥)	١٩ (٣٩.٥)	٢١.٢٧٨ دال
الحالة الوظيفية	٦٥ (٣٩.٥)	١٤ (٣٩.٥)	٣٢.٩٢٤ دال
مصدر التمويل	٦٥ (٣٩.٥)	١٤ (٣٩.٥)	٣٢.٩٢٤ دال
مركز التعلم	٣٦ (٣٩.٥)	٤٣ (٣٩.٥)	٠.٦٢٠ غير دال

مجموع التكرارات لكل فقرة = ٧٩ - درجة الحرية = ١ - القيمة النظرية لمربع كاي = ٣.٤٨١
التكرار خارج القوسين هو التكرار الملحوظ ، بينما التكرار ما بين القوسين هو التكرار النظري (المتوقع).

جدول رقم (٥٨) وجهة نظر الخبراء حول تعميم أو تفصيل (الخدمات التدريبية):

المتغير	التعميم أو التفصيل		
	تعميم التكرار : ملحوظ (متوقع)	تفصيل التكرار : ملحوظ (متوقع)	الدلالة الإحصائية قيمة مربع كاي الدلالة عند ٠.٠٠٥
الجنس	٦٢ (٣٩.٥)	١٧ (٣٩.٥)	٢٥.٦٣٣ دال
الحالة الوظيفية	٥٥ (٣٩.٥)	٢٤ (٣٩.٥)	١٢.١٦٥ دال
مصدر التمويل	٦٦ (٣٩.٥)	١٣ (٣٩.٥)	٣٥.٥٥٧ دال
مركز التعلم	٥٠ (٣٩.٥)	٢٩ (٣٩.٥)	٥.٥٨٢ دال
التخصص	٤٢ (٣٩.٥)	٣٧ (٣٩.٥)	٠.٣١٦ غير دال

مجموع التكرارات لكل فقرة = ٧٩ - درجة الحرية = ١ - القيمة النظرية لمربع كاي = ٣.٤٨١
التكرار خارج القوسين هو التكرار الملحوظ ، بينما التكرار ما بين القوسين هو التكرار النظري (المتوقع).

جدول رقم (٥٩) وجهة نظر الخبراء حول تعميم أو تفصيل (خدمات النظم الجامعية):

المتغير	التعميم أو التفصيل		
	تعميم التكرار : ملحوظ (متوقع)	تفصيل التكرار : ملحوظ (متوقع)	الدلالة الإحصائية قيمة مربع كاي الدلالة عند ٠.٠٠٥
الجنس	٦٧ (٣٩.٥)	١٢ (٣٩.٥)	٣٨.٢٩١ دال
العمر	٦٤ (٣٩.٥)	١٥ (٣٩.٥)	٣٠.٣٩٢ دال
الحالة الوظيفية	٥٦ (٣٩.٥)	٢٣ (٣٩.٥)	١٣.٧٨٥ دال
مصدر التمويل	٦٣ (٣٩.٥)	١٦ (٣٩.٥)	٢٧.٩٦٢ دال
مركز التعلم	٤٠ (٣٩.٥)	٣٩ (٣٩.٥)	٠.٠١٣ غير دال

مجموع التكرارات لكل فقرة = ٧٩ - درجة الحرية = ١ - القيمة النظرية لمربع كاي = ٣.٤٨١
التكرار خارج القوسين هو التكرار الملحوظ ، بينما التكرار ما بين القوسين هو التكرار النظري (المتوقع).

جدول رقم (٦٠) وجهة نظر الخبراء حول تعميم أو تفصيل (خدمات حل مشكلات الطالب المختلفة):

المتغير	التعميم أو التفصيل		
	تعميم التكرار : ملحوظ (متوقع)	تفصيل التكرار : ملحوظ (متوقع)	الدلالة الإحصائية قيمة مربع كاي الدلالة عند ٠.٠٠٥
العمر	٥٣ (٣٩.٥)	٢٦ (٣٩.٥)	٩.٢٢٨ دال
الحالة الاجتماعية	٢٤ (٣٩.٥)	٥٥ (٣٩.٥)	١٢.١٦٥ دال

مجموع التكرارات لكل فقرة = ٧٩ - درجة الحرية = ١ - القيمة النظرية لمربع كاي = ٣.٤٨١
التكرار خارج القوسين هو التكرار الملحوظ ، بينما التكرار ما بين القوسين هو التكرار النظري (المتوقع).

جدول رقم (٦١) وجهة نظر الخبراء حول تعميم أو تفصيل (خدمات العلاقات العامة والإعلام):

المتغير	التعميم أو التفصيل		
	تعميم التكرار : ملحوظ (متوقع)	تفصيل التكرار : ملحوظ (متوقع)	الدلالة الإحصائية قيمة مربع كاي الدلالة عند ٠.٠٠٥
الجنس	٦١ (٣٩.٥)	١٨ (٣٩.٥)	٢٣.٤٠٥
العمر	٦٩ (٣٩.٥)	١٠ (٣٩.٥)	٤٤.٠٦٣
الحالة الوظيفية	٦٢ (٣٩.٥)	١٧ (٣٩.٥)	٢٥.٦٣٣
مدر التمويل	٦٤ (٣٩.٥)	١٥ (٣٩.٥)	٣٠.٣٩٢
مركز التعلم	٤١ (٣٩.٥)	٣٨ (٣٩.٥)	٠.١١٤

مجموع التكرارات لكل فقرة = ٧٩ - درجة الحرية = ١ - القيمة النظرية لمربع كاي = ٣.٤٨١
التكرار خارج القوسين هو التكرار الملحوظ ، بينما التكرار ما بين القوسين هو التكرار النظري (المتوقع).

جدول رقم (٦٢) وجهة نظر الخبراء حول تعميم أو تفصيل (خدمات التنمية الاجتماعية للطلبة):

المتغير	التعميم أو التفصيل		
	تعميم التكرار : ملحوظ (متوقع)	تفصيل التكرار : ملحوظ (متوقع)	الدلالة الإحصائية قيمة مربع كاي الدلالة عند ٠.٠٠٥
الجنس	٥٦ (٣٩.٥)	٢٣ (٣٩.٥)	١٣.٧٨٥
العمر	٦٢ (٣٩.٥)	١٧ (٣٩.٥)	٢٥.٦٣٣
الحالة الاجتماعية	٤٠ (٣٩.٥)	٣٩ (٣٩.٥)	٠.٠١٣
الحالة الوظيفية	٦١ (٣٩.٥)	١٨ (٣٩.٥)	٢٣.٤٠٥
مصدر التمويل	٦٥ (٣٩.٥)	١٤ (٣٩.٥)	٣٢.٩٢٤
مركز التعلم	٥٩ (٣٩.٥)	٢٠ (٣٩.٥)	١٩.٢٥٣

مجموع التكرارات لكل فقرة = ٧٩ - درجة الحرية = ١ - القيمة النظرية لمربع كاي = ٣.٤٨١
التكرار خارج القوسين هو التكرار الملحوظ ، بينما التكرار ما بين القوسين هو التكرار النظري (المتوقع).

جدول رقم (٦٣) وجهة نظر الخبراء حول تعميم أو تفصيل (خدمات المباني الجامعية):

المتغير	التعميم أو التفصيل		
	تعميم التكرار : ملحوظ (متوقع)	تفصيل التكرار : ملحوظ (متوقع)	الدلالة الإحصائية قيمة مربع كاي الدلالة عند ٠.٠٠٥
الجنس	٥٦ (٣٩.٥)	٢٣ (٣٩.٥)	١٣.٧٨٥
العمر	٧٠ (٣٩.٥)	٩ (٣٩.٥)	٤٧.١٠١
الحالة الوظيفية	٦١ (٣٩.٥)	١٨ (٣٩.٥)	٢٣.٤٠٥
مصدر التمويل	٤١ (٣٩.٥)	٣٨ (٣٩.٥)	٠.١١٤

مجموع التكرارات لكل فقرة = ٧٩ - درجة الحرية = ١ - القيمة النظرية لمربع كاي = ٣.٤٨١
التكرار خارج القوسين هو التكرار الملحوظ ، بينما التكرار ما بين القوسين هو التكرار النظري (المتوقع).

جدول رقم (٦٤) وجهة نظر الخبراء حول تعميم أو تفصيل (خدمات التخرج ومنح الشهادة):

المتغير	التعميم أو التفصيل		
	تعميم التكرار : ملحوظ (متوقع)	تفصيل التكرار : ملحوظ (متوقع)	الدلالة الإحصائية قيمة مربع كاي الدلالة عند ٠.٠٠٥
الجنس	٦٥ (٣٩.٥)	١٤ (٣٩.٥)	٣٢.٩٢٤
العمر	٧١ (٣٩.٥)	٨ (٣٩.٥)	٥٠.٢٤١
الحالة الوظيفية	٦٥ (٣٩.٥)	١٤ (٣٩.٥)	٣٢.٩٢٤

مصدر التمويل	٦٦ (٣٩.٥)	١٣ (٣٩.٥)	٣٥.٥٥٧	دال
التخصص	٣١ (٣٩.٥)	٤٨ (٣٩.٥)	٣.٦٥٨	غير دال
مجموع التكرارات لكل فقرة = ٧٩ - درجة الحرية = ١ - القيمة النظرية لمربع كاي = ٣.٤٨١ - التكرار خارج القوسين هو التكرار الملحوظ ، بينما التكرار ما بين القوسين هو التكرار النظري (المتوقع).				

جدول رقم (٦٥) وجهة نظر الخبراء حول تعميم أو تفصيل (خدمات الدعم المهني للخريجين):

المتغير	التعميم أو التفصيل			
	تعميم التكرار : ملحوظ (متوقع)	تفصيل التكرار : ملحوظ (متوقع)	الدلالة الإحصائية قيمة مربع كاي	
الجنس	٥٦ (٣٩.٥)	٢٣ (٣٩.٥)	١٣.٧٨٥	
العمر	٦٧ (٣٩.٥)	١٢ (٣٩.٥)	٣٨.٢٩١	
الحالة الوظيفية	٥٢ (٣٩.٥)	٢٧ (٣٩.٥)	٧.٩١١	
مصدر التمويل	٦٤ (٣٩.٥)	١٥ (٣٩.٥)	٣٠.٣٩٢	
مركز التعلم	٤٩ (٣٩.٥)	٣٠ (٣٩.٥)	٤.٥٧٠	
مجموع التكرارات لكل فقرة = ٧٩ - درجة الحرية = ١ - القيمة النظرية لمربع كاي = ٣.٤٨١ - التكرار خارج القوسين هو التكرار الملحوظ ، بينما التكرار ما بين القوسين هو التكرار النظري (المتوقع).				

جدول رقم (٦٦) وجهة نظر الخبراء حول تعميم أو تفصيل (خدمات الدعم الأكاديمي للخريجين):

المتغير	التعميم أو التفصيل			
	تعميم التكرار : ملحوظ (متوقع)	تفصيل التكرار : ملحوظ (متوقع)	الدلالة الإحصائية قيمة مربع كاي	
العمر	٦٧ (٣٩.٥)	١٢ (٣٩.٥)	٣٨.٢٩١	
الحالة الوظيفية	٥٣ (٣٩.٥)	٢٦ (٣٩.٥)	٩.٢٢٨	
مصدر التمويل	٦٢ (٣٩.٥)	١٧ (٣٩.٥)	٢٥.٦٣٣	
مركز التعلم	٤٢ (٣٩.٥)	٣٧ (٣٩.٥)	٠.٣١٦	
مجموع التكرارات لكل فقرة = ٧٩ - درجة الحرية = ١ - القيمة النظرية لمربع كاي = ٣.٤٨١ - التكرار خارج القوسين هو التكرار الملحوظ ، بينما التكرار ما بين القوسين هو التكرار النظري (المتوقع).				

وبتطبيق معايير الترتيب المحددة في الفصل الثالث من هذه الدراسة (أنظر ص: ١٣٣-١٣٥) وبنظرة عامة للجداول (٤٦-٦٦) السابقة، نجد أن خبراء الإدارة التربوية مالوا إلى إتاحة الخدمات الطلابية لجميع الطلبة على قدم المساواة، أي أنهم يرون تعميم الخدمات الطلابية بغض النظر عن خصائص الطلبة الديموغرافية، ولم يكن هناك اقتراح بتفصيل الخدمات الطلابية حسب خصائص الطلبة إلا في القليل جدا من الخدمات وحسب متغيرات محددة. ويمكن تفسير وجهة نظر خبراء الإدارة التربوية بتعميم الخدمات الطلابية من منطلق العدالة وتكافؤ الفرص أمام الطلبة، بينما يمكن تفسير وجهة نظرهم بتفصيل بعض الخدمات بحسب بعض المتغيرات كما يلي:

١- تفصيل "خدمات القبول" بحسب متغير "مركز التعلم الذي يتبعه الطالب". ويمكن تفسير هذه النتيجة بالعودة إلى نتيجة السؤال رقم (٣-ز) الموضحة في الجدول (رقم ٣٤، ص: ١٦٤)، حيث كان هناك فرق ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠.٠٥) كشف عنه اختبار تحليل التباين الأحادي ANOVA - One Way واختبار شيفيه البعدي Scheffe ، بين احتياجات طلبة مركز تعلم الرياض ومركز تعلم المنطقة الشرقية، فيما يتعلق بخدمات القبول، ومركز تعلم الرياض يقع في نفس مكان فرع المملكة العربية السعودية، بينما فرع المنطقة الشرقية بعيد عن مقر الفرع، وعليه يمكن الاستنتاج بأن مراكز التعلم المحلية البعيدة عن الفرع تحتاج إلى

منحها صلاحيات واسعة تناسب كل مركز في إجراءات خدمات القبول، للتغلب على احتمال اختلاف ظروف المراكز باختلاف المسافة بينها وبين فرع الجامعة.

٢- تفصيل "الخدمات المتعلقة بالرسوم الدراسية" بحسب متغير "مصدر تمويل دراسة الطالب". ويمكن تفسير هذه النتيجة بالعودة إلى نتيجة السؤال رقم (٣-و) الموضحة في الجدول (رقم ٣٢، ص: ١٦٠)، حيث كان أن هناك فرق ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠.٠٥) كشف عنه اختبار تحليل التباين الأحادي ANOVA – One Way واختبار شيفيه البعدي Scheffe ، بين احتياجات الطلبة الذين تمول دراستهم جهة العمل والطلبة الذين تمول دراستهم إما الأسرة أو الطالب نفسه أو مصادر أخرى، وعليه يمكن الاستنتاج بأن الطلبة الذين ليس لديهم دخل من عمل معين يحتاجون إلى منحهم تسهيلات مالية أكثر (قروض، تخفيضات، منح...).

٣- تفصيل "خدمات التحضير للدراسة" بحسب متغير "مركز التعلم الذي يتبعه الطالب". ويمكن تفسير هذه النتيجة بالعودة إلى نتيجة السؤال رقم (٣-ز) الموضحة في الجدول (رقم ٣٤، ص: ١٦٤)، حيث كان هناك فرق ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠.٠٥) كشف عنه اختبار تحليل التباين الأحادي ANOVA – One Way واختبار توكي البعدي Tukey ، بين احتياجات طلبة مركز تعلم الرياض ومركز تعلم المنطقة الشرقية فيما يتعلق بخدمات التحضير للدراسة، ومركز تعلم الرياض يقع في نفس مكان فرع المملكة العربية السعودية، بينما فرع المنطقة الشرقية بعيد عن مقر الفرع، وعليه يمكن الاستنتاج بأن مراكز التعلم المحلية البعيدة عن الفرع تحتاج إلى منحها صلاحيات واسعة تناسب كل مركز في إجراءات خدمات التحضير للدراسة، للتغلب على احتمال اختلاف ظروف المراكز باختلاف المسافة بينها وبين فرع الجامعة.

٤- تفصيل "خدمات حل مشكلات الطالب المختلفة" بحسب متغير "الحالة الاجتماعية". ويمكن تفسير هذه النتيجة بالعودة إلى نتيجة السؤال رقم (٣-ج) الموضحة في الجدول (رقم ٢٩، ص: ١٥٤)، حيث كان أن هناك فرقا ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠.٠٥) كشف عنه اختبار T-test، بين احتياجات الطلبة المتزوجين والطلبة غير المتزوجين، لصالح الطلبة المتزوجين، وعليه يمكن الاستنتاج بأن الطلبة المتزوجين يحتاجون إلى خدمات حل المشكلات أكثر مما يحتاجها الطلبة غير المتزوجين.

مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الإطار النظري والدراسات السابقة:

مناقشة نداء المرة الأولى من دراسة في ضوء آطار النظر والدراسات السابقة:

في المرحلة الأولى من الدراسة (وهي مرحلة استطلاعية بواسطة منتدى طلبة الجامعة العربية المفتوحة على شبكة الإنترنت) عبّر طلبة الجامعة عن احتياجاتهم لمجموعة من الخدمات الطلابية، تشابهت في مسمياتها مع احتياجات طلبة الجامعات التقليدية (راجع نتائج المرحلة الأولى). وهذه النتيجة تتفق مع ما أشار إليه كل مرأوكي و بورغرُسز سكي (١٩٩٨) Aoki, Porgroszewski & واللذان اقترحا "تزويد المتعلمين عن بُعد بنفس الامتيازات والأفضليات التي يتلقاها طلبة الحرم الجامعي التقليدي"، وتتفق هذه النتيجة مع ما افترضه كرك نلكا (٢٠٠٥) Krenelka من "أن الطلبة المتعلمين عن بُعد يحتاجون إلى المرور إلى خدمات مشابهة للخدمات التي يحصل عليها طلبة الحرم الجامعي؛ كالإرشاد الطلابي، والتسجيل، والمساعدات المالية، وخدمات بيع الكتب، والمكتبة، والإشراف التعليمي Tutoring، والاستشارة المهنية". وتتفق نتائج هذه المرحلة من الدراسة في هذا الشأن مع نتائج دراسة بيليس (٢٠٠١) Bayless والتي دلّت على أن "الاحتياجات غير الأكاديمية للمتعلمين عن بُعد تتشابه كثيرا مع الطلبة المتواجدين في الحرم الجامعي".

وبمراجعة إفادات الطلبة في المرحلة الاستطلاعية في ضوء مجموعة من الدراسات السابقة وهي دراسات كل من: أكسيلسون (٢٠٠٧) Axelson، وبيليس (٢٠٠١) Bayless، وكولينز (٢٠٠٧) Collins، كوننغهام (٢٠٠٦) Cunningham، وجاكسون (٢٠٠٠) Jackson، وماغنوسن، جي آر (٢٠٠٣) Magnussen, JR، وُجد أن هناك تشابها كبيرا واتفاقا بين احتياجات طلبة الجامعة العربية المفتوحة وبين احتياجات مؤسسات أخرى للتعليم عن بُعد، في بيئات بعيدة عن البيئة العربية، مما يعني أن هناك تشابها كبيرا في احتياجات طلبة التعليم العالي عن بُعد، بغض النظر عن نوع المؤسسة التي ينتمون إليها. إلا أن طلبة الجامعة العربية المفتوحة قد أضافوا تلك الاحتياجات المتعلقة بمراكز الدراسة المحلية والمباني الجامعية، وهذا ما يمكن تفسيره بأن معظم الدراسات السابقة قد تناولت الخدمات الطلابية في مؤسسات للتعليم العالي عن بُعد في نمطه الإلكتروني أو الافتراضي، وفي مؤسسات النمط الثنائي من مؤسسات التعليم العالي عن بُعد Dual Mode، وهي جامعات تقليدية تتيح بعضا من برامجها الدراسية بطريقة التعليم عن بُعد، ولم تتناول تلك الاحتياجات في نمط التعليم العالي عن بُعد في مؤسسات أحادية Single Mode متخذة بتقديم التعليم عن بُعد والتعليم المفتوح مع دعمه بمراكز محلية للتعليم وتلقي بعض الخدمات الطلابية.

ومن منظور زمني يتضح أن طلبة الجامعة العربية المفتوحة قد عبروا عن احتياجاتهم من الخدمات الطلابية في ثلاث مراحل زمنية هي فترة ما قبل الالتحاق بالجامعة وأثناء الدراسة وبعد التخرج، وهو ما يتفق مع تعريفو كدّل وقفيست-إريكسون (٢٠٠٣) Rekkedal & Qvist Eriksen لخدمات دعم المتعلمين عن بُعد بأنه "جميع الموارد المسدّرة للاستجابة إلى حاجات المتعلمين عن بُعد قبل وأثناء وبعد عملية التعلم" (١٣: p).

وقد صدّفت قائمة الخدمات الطلابية المقترحة في الدراسة الحالية في إحدى وعشرين (٢١) مجموعة متجانسة من الخدمات الطلابية، وهي بذلك قد حاولت أن تكون أكثر شمولاً من الدراسات السابقة، وأكثر استيعاباً لمعظم مجموعات الخدمات الطلابية المصدّفة في دراسات كل من:

- دراسة كولينز (٢٠٠٧) Collins والتي استهدفت تقويم الخدمات الطلابية التي تقدم للطلبة المتعلمين من خلال الإنترنت في ست (٦) مجموعات للخدمات الطلابية،
- دراسة كوننغهام (٢٠٠٦) Cunningham والتي طُلِب من المشاركين فيها تحديد درجة أهمية تسع (٩) مجموعات لخدمات دعم الطلبة في التعليم العالي عن بُعد.

- دراسة جاكسون (٢٠٠٠) Jackson التي تم تصنيف خدمات دعم الطلبة الأساسية للدارسين عن بُعد في التعليم العالي الأمريكي في ثمان (٨) مجموعات .

مناقشة نتائج المرحلة الثانية من الدراسة في ضوء آطار النظر والدراسات السابقة ::

تم من خلال هذه المرحلة قياس تقديرات طلبة الجامعة العربية المفتوحة لاحتياجاتهم من الخدمات الطلابية، وجاءت النتيجة العامة للدراسة موضحةً أن تقديرات الطلبة للحاجة إلى الخدمات الطلابية التي عرضت عليهم، تتراوح ما بين عالٍ جداً وعلالٍ، ووفق مقياس ليكرت الخماسي، الأمر الذي يعني أن الخدمات الطلابية المقترحة في الدراسة الحالية تتراوح في أهميتها للطلبة ما بين هام جداً وهام. وهو ما يتفق مع نتائج الدراسات التالية:

- دراسة كوننغهام (٢٠٠٦) Cunningham: والتي قاست أهمية قائمة بخدمات دعم طلابية، احتوت عليها القائمة التي اقترحت في الدراسة الحالية مع اختلاف بعض المسميات، وأُعتبرت هذه الخدمات الطلابية أساسية وهامة من قبل الطلبة المتعلمين عن بُعد في عدد من كليات وجامعات ولاية تكساس العامة والخاصة بالولايات المتحدة الأمريكية.

- دراسة رافيل (٢٠٠٦) Raphael والتي قاست أهمية قائمة بخدمات دعم طلابية، احتوت عليها القائمة التي اقترحت في الدراسة الحالية مع اختلاف بعض المسميات، وأُعتبرت هذه الخدمات الطلابية أساسية وهامة من قبل الطلبة المتعلمين عن بُعد في عدد من المعاهد والكليات في الولايات المتحدة الأمريكية، والذين لم يطلب منهم الكشف عن معاهدهم ومؤسساتهم التعليمية. فقد اعتبر الطلبة أن أهم الخدمات الطلابية المعروضة عليهم هي: معلومات كاملة وواضحة وأنية تتعلق بمتطلبات المقررات والمناهج، ومكتبة افتراضية تحتوي على المقررات الدراسية وإمكانية طلبها، ونظام لدفع الرسوم الدراسية من خلال الإنترنت، ومتابعة الطلب لدى المكتبة الإلكترونية، والمرور إلى الإرشاد الأكاديمي الفردي، ومكتبة افتراضية تتيح كل طرق

التوصيل والاتصال، وجميع هذه الخدمات احتوت عليها مجموعات الخدمات الطلابية المقترحة في الدراسة الحالية. إلا أن دراسة رافيل (٢٠٠٦) Raphael قد احتوت على مجموعة الخدمات الخاصة بذوي الإعاقات، وهو ما لم تتناوله الدراسة الحالية.

- دراسة جاكسون (٢٠٠٠) Jackson والتي قرّرت أن "خدمات دعم الطلبة عنصر حاسم في برامج التعليم عن بُعد"، إلا أن التقدير الأخير كان من وجهة نظر ٢١ خبيراً متخصصاً في التعليم عن بُعد وبرامجه، ومتخصصين آخرين في شؤون الطلاب، وليس من وجهة نظر الطلبة.

- دراسة إبراهيم وآخرون (٢٠٠٧) Ibrahim & Others والتي أبرزت ثمانية عناصر تشعبت حولها نية الطلبة بالبقاء أو الانسحاب من برامج التعلم عن بُعد في الجامعة العربية المفتوحة، مما يؤكد أهمية الخدمات الطلابية المتعلقة بهذه العناصر؛ ومن هذه العناصر: الإيمان بقيمة التعليم عن بُعد (وهي ذات علاقة بخدمات التعريف بالتعليم عن بُعد)، وجودة التفاعل مع المعلمين (وهي ذات علاقة بالخدمات الطلابية المتعلقة بالمشرّفين التعليميين)، والدعم الأكاديمي (وهي ذات علاقة بخدمات دعم التعلم)، ومهارات الكتابة والقراءة (وهي ذات علاقة بخدمات التحضير للدراسة وبالخدمات التدريبية)، وصعوبات التعامل مع الإدارة والزملاء (وهي ذات علاقة بخدمات حل مشكلات الطالب المختلفة).

- دراسة ماغنوسن، جي آر (٢٠٠٣) Magnussen, JR والتي تقصّت وجهة نظر مجموعة من الخبراء حول أهمية قائمة بخدمات دعم طلابية، احتوت عليها القائمة التي اقترحت في الدراسة الحالية مع اختلاف بعض المسميات، وتوصلت إلى موافقة الخبراء على أهمية هذه الخدمات المتضمنة في هذه القائمة (موافق بشدة، وموافق، وموافق إلى حد ما).

إلا أن نتائج هذه المرحلة من الدراسة تختلف عن النتيجة العامة التي توصلت إليها دراسة كارهوف (٢٠٠٥) Kahrhoff والتي دلت على أن الطلبة يطلبون القليل من خدمات الدعم باستثناء خدمات التطوير المهني. ولعل ما يفسر هذه النتيجة المختلفة هو أن دراسة كارهوف (٢٠٠٥) Kahrhoff قد توجّهت إلى مجتمع طلابي مكون من طلبة ينتظمون في خمس برامج للدراسات العليا عن بُعد في جامعة ويبستر، وذلك بخلاف الدراسة الحالية التي توجّهت لطلبة مرحلتَي البكالوريوس والدبلوم.

أما فيما يتعلق بتأثير خصائص الطلبة على تقديرهم لاحتياجهم من الخدمات الطلابية، فقد كانت هناك ندرة في الدراسات التي تناولت مثل هذا التأثير بحسب اطلاع الباحث، وبالتالي ليس هناك دراسات سابقة تم الاطلاع عليها يمكن مقارنة نتائجها بنتائج الدراسة الحالية؛ فهناك القليل من الدراسات التي اشتملت في إجراءاتها المنهجية على تحديد بعض المتغيرات التي حددت في الدراسة الحالية، ومن ذلك دراسة رافيل (٢٠٠٦) Raphael والتي صدّقت عينة الطلبة من حيث المتغيرات التالية: الجنس، الحالة (قبل التخرج - خريج)، العمر، الساعات المسجلة حالياً، الساعات المكتملة، ساعات العمل الأسبوعية، البعد عن الحرم الجامعي (بالميل).

وكذلك دراسة كولينز (٢٠٠٧) Collins والتي صدّقت عينة الطلبة من حيث المتغيرات التالية: العمر، الجنس، الحالة الاجتماعية (متزوج - غير متزوج)، وجود أو عدم وجود أولاد، عدد الأولاد في حالة وجودهم، العرق، النية في مواصلة الدراسة، وجود أو عدم وجود تجارب سابقة في التعلم عن بُعد، وسيلة التعلم عن بُعد في حالة وجود تجربة سابقة، البعد بين مسكن الطالب ومقر الجامعة، الحالة الوظيفية، الوظيفة الحالية في حالة العمل، آخر مؤهل دراسي يحمله الطالب، سبب الالتحاق ببرنامج التعلم عن بُعد. إلا أن دراستي رافيل (٢٠٠٦) Raphael وكولينز (٢٠٠٧)

Collins لم توضحا تأثير متغيرات الطلبة على نتائج الدراسة، وإنما اكتفتا بوصف خصائص العينة وفق هذه المتغيرات فقط.

كما أن دراسة كوننغهام (Cunningham) (٢٠٠٦) وإن أكّدت على الخصائص الديمغرافية للطلبة وأعضاء هيئة التدريس والإداريين، وتأثيرها في التحديد المستقبلي الدقيق للاحتياجات الفريدة لطلبة المعاهد التي تقدم خدمات التعليم عن بُعد. إلا أن دراسة كوننغهام (Cunningham) (٢٠٠٦) قد درست تباين الخصائص بين الطلبة وغير الطلبة من منسوبي مؤسسات التعليم عن بُعد، وليس بين الطلبة أنفسهم. ومن المنظور الزمني يمكن ملاحظة أن خدمات الدعم المهني للخريجين وخدمات الدعم الأكاديمي للخريجين، كانتا قد حظيتا في الدراسة الحالية بتقدير ((عالٍ جدا))، وهو ما لم تحققه بقية مجموعات الخدمات الطلابية والتي حققت تقدير ((عالٍ)). ويلاحظ بوضوح أن هاتين المجموعتين تقعان من المدى الزمني لما بعد التخرج، وهي الفترة المحتملة لبحث الطالب عن فرصة عمل أو دراسة لاحقة، الأمر الذي يمكن تفسيره بأن العوامل المهنية والأكاديمية من أهم العوامل لالتحاق الطلبة ببرامج الجامعة العربية المفتوحة، وهو ما يتفق مع نتائج دراسة قام بها الدوسري (١٤٢٧هـ) ولكنها دراسة لم تتناول الخدمات الطلابية، رغم أنها طُبقت على طلبة الجامعة العربية المفتوحة – فرع المملكة العربية السعودية.

مناقشة نتائج المرحلة الثالثة من الدراسة في ضوء آطار النظر والدراسات السابقة:

قليلة جدا هي الدراسات السابقة التي تم الاطلاع عليها، والتي تناولت الخدمات الطلابية من منظور إداري يشتمل على العمليات الإدارية الأساسية المقترحة في الدراسة الحالية وهي عمليات (التخطيط، التنظيم، التوجيه، الاتصال بالطلبة، التقويم، إدارة المعلومات الخاصة بالطلبة، تعميم أو تفصيل الخدمات الطلابية)؛ ولعل هذا ما يبرز أهمية نتائج الدراسة الحالية.

النتائج المتعلقة بالتخطيط للخدمات الطلابية:

لم تكن هناك دراسة سابقة - من الدراسات التي تم الاطلاع عليها- تناولت عملية التخطيط للخدمات الطلابية بمؤسسات التعليم العالي عن بُعد، وضرورة أن يكون التخطيط تخطيطاً بالمشاركة، كما انتهت إليه معظم نتائج الدراسة الحالية. إلا أن أدبيات الإدارة تشير إلى ضرورة مشاركة المستويات الإدارية الأدنى في عملية التخطيط، بحيث لا يتم اعتماد الخطط العامة إلا بعد تلقي الخطط الخاصة بالمستويات الإدارية الأدنى، وقد أشار إلى هذه الفكرة كل من (علاقي، ١٤١٨هـ) والذي ربطها بنظرية الإدارة بالأهداف Management By Objectives (MBO) والتي تعود إلى أفكار عالم الإدارة بيتر دركر Peter F. Drucker (ص ١٨٢). وأشار إلى نفس الفكرة الهوارى (١٩٩٦م) والذي يرى أن أحد مداخل التخطيط هو "أن يقوم المرؤوسون بوضع خطط، ويضعونها تحت تصرف رئيسهم للاعتماد" (ص ٣٣)، وكذلك الكبسي (١٤١٤هـ، ص ٣٣) والذي دعاها بطريقة التخطيط من أسفل على أعلى (ص ٣٣)، وكذلك هاشم (١٣٩٤هـ) والذي يرى هذه الطريقة في التخطيط أسلوباً لتحاكي ما دعاه بالخطط الفاشلة (ص ١٩٨).

النتائج المتعلقة بتنظيم الخدمات الطلابية:

خلصت الدراسة الحالية إلى ضرورة تواجد مختصين بالخدمات الطلابية في المستويات الإدارية الأقرب للطلبة، وهو ما يتفق مع ما ورد في دراسة كدال وقفيست-إريكسون (٢٠٠٣) Rekkedal & Qvist-Eriksen من ضرورة وجود داعمي المتعلمين Learners Support وهم وسطاء Intermediaries بمقدورهم التحدث بلغة الطلبة ومساعدتهم في تفسير وفهم الأسس والمواد والإجراءات في المؤسسة التعليمية. حيث عرض كدال وقفيست-إريكسون (٢٠٠٣) Rekkedal & Qvist-Eriksen وصفا لنظام دعم الطلبة المتعلمين عن بُعد في معهد NKI في النرويج، ولكن ذلك النظام ينطوي على أن تتولى الإدارة العليا خدمات: تقديم معلومات عن المساقات الدراسية، والإرشاد المتعلق باختيارات المساقات والبرامج، والأسئلة المالية حول المنح والقروض، والإرشاد حول المسائل التطبيقية، وإرسال مواد التعلم المطبوعة وغير المطبوعة، والتسجيل، ومنح اسم المستخدم وكلمة المرور، والدعم التقني، وخدمات الخريجين، والدعم المهني والدعم الأكاديمي لهم. وكل هذا يختلف عن نتائج الدراسة الحالية والتي تقترح وجود المختصين في مستويات إدارية أدنى من الإدارة العليا. كذلك تتفق الدراسة الحالية في هذا الشأن مع ما ذكره كل من العلي (١٤٢٥هـ) ونشوان (٢٠٠٤م) وبكر (٢٠٠١م)، والذين أشاروا إلى ضرورة وجود مختصين بالخدمات الطلابية في مستويات مختلفة من مؤسسات التعليم العالي عن بُعد.

بينما تتفق الدراسة الحالية مع نظام دعم الطلبة المتعلمين عن بُعد في معهد NKI في وجود مختصين بالخدمات الطلابية في المستويات الإدارية الأدنى من الإدارة العليا لخدمات: الإشراف على التعلم والدعم الأكاديمي وتنظيم التعلم أثناء الدراسة (وتقابل خدمات دعم التعلم) والدعم الاجتماعي (وتقابل خدمات التنمية الاجتماعية) وخدمات التقييم (تقابل خدمات التقويم التربوي).

وتتفق نتائج الدراسة الحالية التي تقترح وجود مختصين في مستويات مختلفة من الجامعة مع استراتيجية تر. زمان (٢٠٠٢) Tresman للاحتفاظ بالطلبة المتعلمين عن بُعد، والتي تتضمن أنه يجب أن يوجد مسؤولي عمليات (مختصون) Process owners رسميون بين مختلف قطاعات المجتمع الجامعي... وكل مختص بحاجة إلى فهم أساسيات الاتصال المزدوج، والدور المهم الذي تلعبه خدمات الدعم في تشجيع الطلبة على الاستمرار بالدراسة. حيث أضافت تر. زمان (٢٠٠٢) Tresman أن خدمات الدعم يمكن أن يتم التزويد بها من خلال موظفي استشارة متخصصين بتقديم الخدمات الطلابية ومقابلة احتياجاتهم المختلفة.

ولا تتفق نتائج الدراسة الحالية مع نتيجة دراسة كاين وآخرون (٢٠٠٣) Cain & Others والتي مضمونها أن معظم الطلبة لم يكونوا يفضلوا الاستفادة من خدمات دعم الطلاب، وأن الطلبة ينظرون إلى زملائهم ومدرسيهم على أنهم من المصادر المهمة للدعم الأكاديمي والاجتماعي. ولعل هذا الاختلاف يعود إلى الاختلاف بين طبيعة مجتمع الطلبة في الدراسة الحالية ومجتمع الطلبة في تلك الدراسة.

النتائج المتعلقة بوسائل الاتصال بالطلبة:

بالنظر إلى نتائج الدراسة الحالية، يتضح أن الإنترنت وتطبيقاتها قد احتلت المركز الأول كوسيلة للاتصال بالطلبة عند تقديم الخدمات الطلابية لهم، وهذا ما يتفق مع دراسة أكسيلسون (٢٠٠٧) Axelson التي ترى وجوب توفير الإرشاد الأكاديمي ودعمه من خلال الإنترنت، ووجوب توسيع ودعم تقنية الإنترنت في مجال الخدمات الطلابية وخدمة الطلبة المتعلمين عن بُعد.

وتتفق نتائج الدراسة الحالية، في أن الإنترنت هي الأنسب لتقديم الخدمات الطلابية، مع دراسة كلوكس (٢٠٠٦) Klukas والتي خلصت إلى أن الأكثر فعالية من بين الخدمات المعروضة على الإنترنت هي خدمات: التسجيل، وخدمة المكتبة، والمعلومات الأساسية. ولكن الدراسة الحالية لا تتفق مع تلك الدراسة في أنه من غير المفضل توفير الدروس الخصوصية على الإنترنت.

كما تتفق الدراسة الحالية، في بعض الخدمات الطلابية، مع ما ورد في دراسة كدال وقفيست-إريكسون (٢٠٠٣) Rekkedal & Qvist-Eriksen التي تضمنت وصفا لنظام دعم الطلبة المتعلمين عن بُعد في معهد NKI في النرويج، حيث كانت وسيلتي الاتصال وجها لوجه والإنترنت وتطبيقاتها من الوسائل الأكثر مناسبة لتقديم معظم الخدمات الطلابية.

النتائج المتعلقة بإدارة معلومات الطلبة:

لم يجد الباحث دراسة سابقة تناولت التعامل مع معلومات الطلبة المتعلمين عن بُعد وتوثيقها من قبل المؤسسة التعليمية التي يتعلمون في إطارها، ولعل هذا يدعم القول بأن الدراسة الحالية تضيف هذا الجانب، بحسب اطلاع الباحث.

النتائج المتعلقة بعملية التوجيه في إدارة الخدمات الطلابية:

لم تكن هناك دراسة من الدراسات التي تم الاطلاع عليها، تناولت عملية التوجيه في إدارة الخدمات الطلابية بمؤسسات التعليم العالي عن بُعد، ولعل هذا يدعم القول بأن الدراسة الحالية تضيف هذا الجانب، بحسب اطلاع الباحث. ولكن دراسة كدال وقفيست-إريكسون (٢٠٠٣) Rekkedal & Qvist-Eriksen والتي قدمت وصفا لنظام دعم الطلبة المتعلمين عن بُعد في معهد NKI في النرويج، تحتوي ضمنا على توزيع للمستويات الإدارية التي تقدم الخدمات الطلابية للطلبة بين الإدارة العليا وإدارة الكليات والإدارات المحلية (تقابل مراكز التعلم المحلية).

النتائج المتعلقة بعملية تقويم الخدمات الطلابية بمشاركة الطلبة:

لم تكن هناك دراسة من الدراسات التي تم الاطلاع عليها، تناولت تقويم الخدمات الطلابية بمشاركة الطلبة، من خلال معيار رضاهم عن الخدمات الطلابية المقدمة لهم، ولعل هذا يدعم القول بأن الدراسة الحالية تضيف هذا الجانب، بحسب اطلاع الباحث. ولكن دراسة كولينز (٢٠٠٧) Collins أظهرت أن العلاقة وثيقة بين إتاحة الخدمات الطلابية للطلبة وإمكانية مرورهم إليها، وأن رضا الطلبة مهم لهذه العلاقة.

النتائج المتعلقة بتعميم أو تفصيل الخدمات الطلابية حسب خصائص الطلبة:

لم تكن هناك دراسة من الدراسات التي تم الاطلاع عليها، تناولت تعميم أو تفصيل الخدمات الطلابية حسب خصائص الطلبة، ولكن رُميل (٢٠٠٢) Rumble، وهو من رواد التعليم العالي المفتوح عن بُعد، كان قد طرح مجموعة من التساؤلات التي يرى أن الإجابة

عنها هامة في مجال الخدمات الطلابية التي يفترض أن تقدم للطلبة في نُظُم التعليم عن بُعد، ومن بين تلك التساؤلات التساؤل التالي: " هل يمكن تعميم الخدمات الطلابية وجعلها قابلة للتطبيق على كل الطلبة، أم أنه ينبغي تفصيلها حسب الحاجة الفردية للطلبة ؟ (p:٦٢). ولعل الدراسة الحالية أول دراسة حاولت الإجابة هذا التساؤل، بحسب اطلاع الباحث.

الصل الخامس:

١ نموذج المقترح وتوصيات الدراسة ومقترحاتها.

أولاً- النموذج المقترح لإدارة الخدم

بالجامعة العربية المفتوحة؛

وصفها مؤسس تعليم عالين بـ عدد:

استهدفت الدراسة الحالية -بشكل عام - اقتراح نموذج لإدارة الخدمات الطلابية بالجامعة العربية المفتوحة بوصفها مؤسسة للتعليم العالي عن بُعد، بحيث يلبي ذلك النموذج احتياجات الطلبة من الخدمات الطلابية؛ ولذلك فقد سارت في ثلاث خطوات منهجية متتالية وفق التسلسل التالي:

١. مرحلة استطلاعية كيفية، للتعرف على احتياجات طلبة الجامعة العربية المفتوحة من الخدمات الطلابية بشكل مبدئي، ومراجعتها في ضوء الدراسات السابقة واستشارة عدد من الخبراء بالتربية والتعليم. وانتهت هذه المرحلة إلى قائمة بمجموعات مصنفة من الخدمات الطلابية حسب التجانس بين الخدمات الطلابية.

٢. مرحلة مسحية، لقياس تقديرات الطلبة لاحتياجاتهم من مجموعات الخدمات الطلابية التي انتهت إليها المرحلة السابقة من الدراسة، ومعرفة مدى تأثير بعض خصائص الطلبة الديموغرافية على هذه التقديرات. وانتهت هذه المرحلة إلى تقديرات تراوحت بين الحاجة بدرجة عال وعال جداً، مع تأثير بعض الخدمات ببعض المتغيرات الطلابية (التقديرات للحاجة لكل مجموعة خدمات تأثرت بمتغيرات معينة). وبذلك اعتُبرت هذه المجموعات من الخدمات الطلابية هامة ولا بد من تقديمها للطلبة من خلال عمل إداري يلبي احتياجات الطلبة لكل مجموعة منها.

٣. مرحلة مسحية أخرى للتعرف على وجهة نظر مجموعة من خبراء الإدارة التربوية، والذين تنوعت خبراتهم بين الخبرة النظرية في الإدارة التربوية والخبرة العملية في مجال الخدمات الطلابية والخبرة العملية في إدارة التعليم عن بُعد، وذلك من أجل التوصل إلى نموذج مقترح لإدارة الخدمات الطلابية بالجامعة العربية المفتوحة بوصفها مؤسسة للتعليم العالي عن بُعد، وبحيث يلبي النموذج المقترح احتياجات الطلبة من الخدمات الطلابية.

وفيما يلي نموذج مُناظر Analog Model يتمثل في شكل تخطيطي يشرح كيفية مقترحة لإدارة الخدمات الطلابية بالجامعة العربية المفتوحة، بوصفها مؤسسة للتعليم العالي عن بُعد. ويمكن أن يتخذ هذا النموذج كمثل للمحاكاة وإمكانية التطبيق في المؤسسات الأخرى المشابهة، متبوعاً بشرح لآلية تطبيقه، ثم توصيات ومقترحات الدراسة.

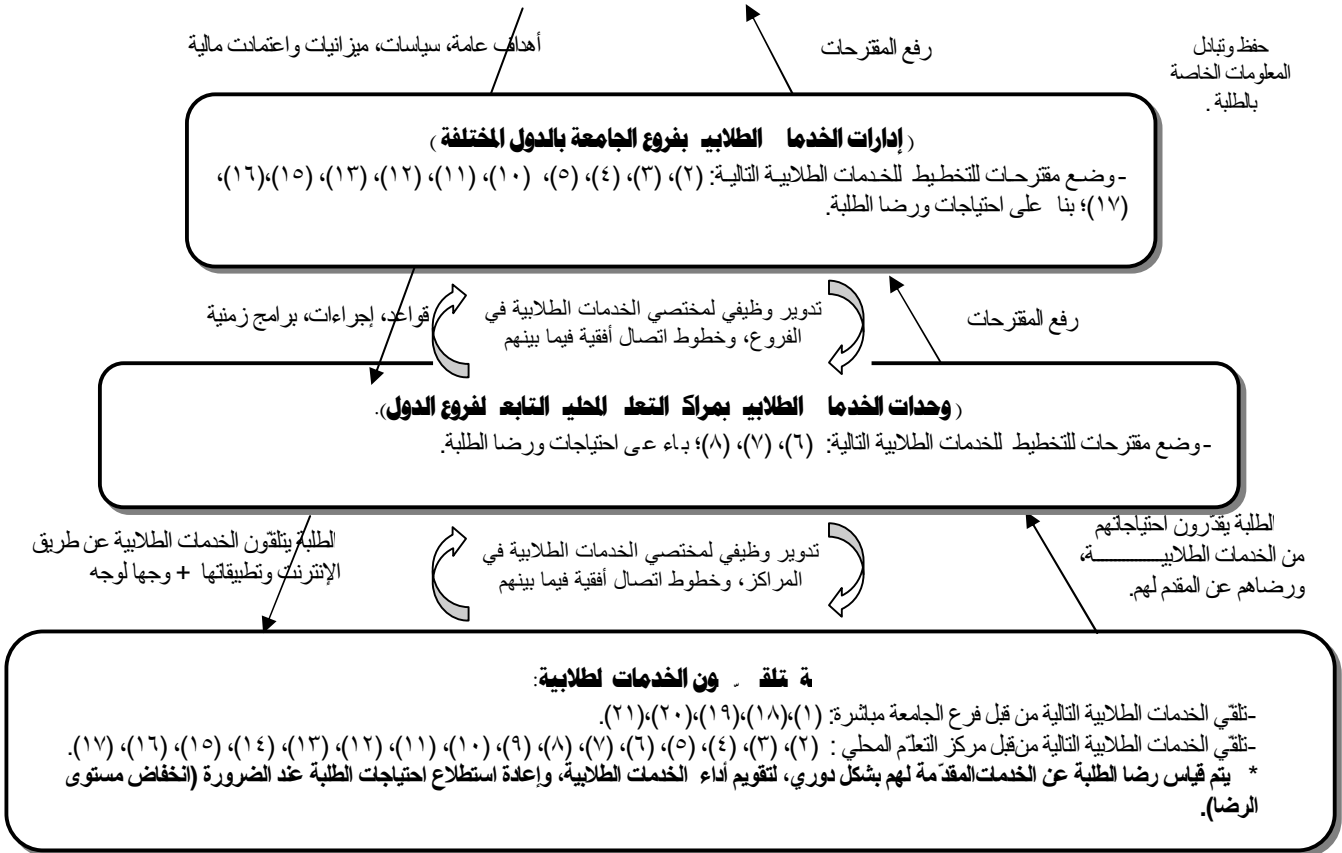
أ- شكل رقم (٦) النموذج المقترح لإدارة الخدمات الطلابية بالجامعة العربية المفتوحة بوصفها

مؤسسة تعليم عالين بـ عدد:

(عمادة الخدمات الطلابية بإدارة العليا للجامعة)

- وضع خطط مركزية للخدمات الطلابية التالية: (١)، (٩)، (١٤)، (١٨)، (١٩)، (٢٠)، (٢١).

- دمج مقترحات التخطيط المثلثة من الفروع والمراكز، مع الخطط المركزية التي تم إعدادها في هذا المستوى، ثم صياغة خطة موحدة للخدمات الطلابية على مستوى الجامعة، تحتوي على الأهداف العامة والسياسات والميزانيات والاعتمادات المالية.



خدمات التقويم التربوي	(٣٣)	خدمات التعريف بالتعليم عن بُعد وبالجامعة.	(٢٢)
الخدمات التدريبية	(٣٤)	الخدمات المتعلقة بالتخصصات الدراسية	(٢٣)
خدمات النظم الجامعية	(٣٥)	خدمات القبول (*)	(٢٤)
خدمات حل مشكلات الطالب المختلفة (*)	(٣٦)	الخدمات المتعلقة بالرسوم الدراسية (*)	(٢٥)
خدمات العلاقات العامة والإعلام	(٣٧)	خدمات التحضير للدراسة (*)	(٢٦)
خدمات التنمية الاجتماعية للطلبة	(٣٨)	خدمات استقبال المستجدين	(٢٧)
خدمات المباني الجامعية	(٣٩)	خدمات التسجيل	(٢٨)
خدمات التخرج ومنح الشهادة	(٤٠)	خدمات الإرشاد الطلابي	(٢٩)
خدمات الدعم المهني للخريجين	(٤١)	الخدمات الطلابية المتعلقة بالمشرفين التعليميين	(٣٠)
خدمات الدعم الأكاديمي للخريجين.	(٤٢)	خدمات دعم التعلم	(٣١)
		خدمات مصادر التعلم	(٣٢)

* خدمات يتم تفصيلها حسب خصائص الطلبة.

ب- شرح آلية تطبيق النموذج:

أولاً- التخطيط للخدمات الطلابية:

- ١- تقترح وحدات الخدمات الطلابية بمراكز التعلم المحلية ما تريده أن يتوقّر في الخطة العامة للخدمات الطلابية اللازمة لتقديم مجموعات الخدمات الطلابية التالية: خدمات استقبال المستجدين، خدمات التسجيل، وخدمات الإرشاد الطلابي.
- ٢- تقوم إدارات مراكز التعلم المحلية برفع مقترحات وحداتها للخدمات الطلابية إلى إدارات فروع الجامعة (كل مركز تعلم يقوم برفع مقترحاته إلى فرع الجامعة الذي يتبعه).
- ٣- تتلقى إدارات فروع الجامعة مقترحات مراكز التعلم المحلية المتعلقة بالخدمات المذكورة سابقاً، وتقوم هي بدورها، عن طريق إدارات الخدمات الطلابية بها، بوضع مقترحات أخرى لمجموعات الخدمات الطلابية التالية: الخدمات المتعلقة

بالتخصصات الدراسية، خدمات القبول، الخدمات المتعلقة بالرسوم الدراسية، خدمات التحضير للدراسة، خدمات دعم التعلّم، خدمات مصادر التعلّم، خدمات التقويم التربوي، الخدمات التدريبية، خدمات حل مشكلات الطالب المختلفة، خدمات العلاقات العامة والإعلام، وخدمات التنمية الاجتماعية للطلبة.

٤- تقوم إدارات فروع الجامعة برفع مقترحات إدارات ووحدات الخدمات الطلابية التابعة لها (في الفرع ومراكز التعلم المحلية) إلى عمادة الخدمات الطلابية بالإدارة المركزية للجامعة.

٥- تتلقى الإدارة العليا للجامعة، ممثلة بعمادة الخدمات الطلابية بالجامعة، مقترحات الفروع ومراكز التعلم المحلية، وتقوم هي بدورها بوضع مقترحات مماثلة لمجموعات الخدمات الطلابية التالية: خدمات التعريف بالتعليم عن بُعد وبالجامعة، الخدمات الطلابية المتعلقة بالمشرّفين التعليميين بخدمات النُظُم الجامعية، خدمات المباني الجامعية، خدمات التخرج ومنح الشهادة، خدمات الدعم المهني للخريجين، وخدمات الدعم الأكاديمي للخريجين.

٦- تقوم الإدارة العليا للجامعة، ممثلة بعمادة الخدمات الطلابية بالجامعة، بتوحيد مقترحاتها ومقترحات الفروع ومقترحات المراكز، في خطة عامة موحّدة للخدمات الطلابية تشتمل - فقط- على التالي:

أ- الأهداف العامة للخدمات الطلابية بالجامعة؛ وتصاغ الأهداف بحيث تعبّر عن تلبية جميع احتياجات الطلبة بمختلف فروع ومراكز الجامعة.

ب- السياسة العامة للخدمات الطلابية بالجامعة؛ ويتم وضع السياسة العامة للخدمات الطلابية بحيث تتيح لفروع ومراكز الجامعة إمكانية التصوّف وفق الظروف الاقتصادية والاجتماعية والتعليمية والسياسية المحيطة بتلك الفروع والمراكز؛ أي أن السياسة العامة للخدمات الطلابية توضع بحيث تكون توجيهية عامة وليست تفصيلية.

ج- الميزانية مشتملة على الاعتمادات المالية اللازمة لقيام فروع ومراكز الجامعة بتقديم الخدمات الطلابية لجميع طلبة الجامعة بمختلف فروعها ومراكزها.

٧- تقوم إدارات الخدمات الطلابية، بفروع الجامعة، باشتقاق خططها التنفيذية من الخطة العامة للخدمات الطلابية، مشتملة على القواعد والإجراءات والبرامج المحققة لأهداف الخدمات الطلابية على مستوى الفرع ومراكز التعلم المحلية التابعة له، وبما يناسب ظروف الطلبة والبلد الذي يتواجد فيه فرع الجامعة.

٨- تلتزم وحدات الخدمات الطلابية بمراكز التعلم المحلية عند وضعها لخططها التنفيذية بالقواعد والإجراءات والبرامج التي وضعها فرع الجامعة الذي تتبعه.

ثانياً-تنظيم العاملين بالخدمات الطلابية:

١- يُعيّن عميد للخدمات الطلابية على مستوى الجامعة، يرأس (عمادة الخدمات الطلابية بالجامعة)، والتي تمارس التخطيط للخدمات الطلابية وإقرار الخطط العامة (أهداف، سياسات، موازنات).

٢- يُعيّن وكيل للخدمات الطلابية لكل مدير فرع من فروع الجامعة، يرأس (إدارة الخدمات الطلابية بفرع الجامعة). والتي تشتق الإجراءات والقواعد والبرامج الزمنية لتنفيذ خطة الخدمات الطلابية على مستوى الفرع ومراكز التعلم المحلية التابعة له.

٣- يتم توفير مختصين بتقديم الخدمات الطلابية للطلبة - بالعدد الكافي- يتواجدون في (إدارات الخدمات الطلابية بفروع الجامعة)، ويقدمون للطلبة الخدمات الطلابية التالية: خدمات التعريف بالتعليم عن بُعد وبالجامعة، خدمات المباني الجامعية،

خدمات التخرج ومنح الشهادة، خدمات الدعم المهني للخريجين، وخدمات الدعم الأكاديمي للخريجين.

٤- يُعيّن مساعد للخدمات الطلابية لكل مدير مركز تعلّم محلي، يرأس (وحدة الخدمات الطلابية بمركز التعلّم المحلي)، والتي تعمل على تنفيذ إجراءات وقواعد وبرامج الخدمات الطلابية الموضوعية من قبل فرع الجامعة.

٥- يتم توفير مختصين بتقديم الخدمات الطلابية للطلبة -بالعدد الكافي- يتواجدون في (وحدات الخدمات الطلابية بمراكز التعلّم المحلية)، ويقدمون للطلبة الخدمات الطلابية التالية: الخدمات المتعلقة بالتخصصات الدراسية، خدمات القبول، الخدمات المتعلقة بالرسوم الدراسية، خدمات التحضير للدراسة، خدمات استقبال المستجدين، خدمات التسجيل، خدمات الإرشاد الطلابي، الخدمات الطلابية المتعلقة بالمشرّفين التعليميين، خدمات دعم التعلّم، خدمات مصادر التعلّم، خدمات التقويم التربوي، الخدمات التدريبية، خدمات النظم الجامعية، خدمات حل مشكلات الطالب المختلفة، خدمات العلاقات العامة والإعلام، وخدمات التنمية الاجتماعية للطلبة.

ثالثاً- وسائل الاتصال بالطلبة لتقديم الخدمات الطلابية:

تعطى الإنترنت وتطبيقاتها أولوية في تقديم الخدمات الطلابية للطلبة، ويتطلب ذلك ما يلي:

a. توفير صفحات ويب على شبكة الإنترنت (موقع رئيس للجامعة الرئيس ومواقع فرعية للفروع والمراكز) ويتم من خلالها تقديم الخدمات الطلابية التالية: خدمات التعريف بالتعليم عن بُعد وبالجامعة، الخدمات المتعلقة بالتخصصات الدراسية، خدمات القبول، الخدمات المتعلقة بالرسوم الدراسية، وخدمات العلاقات العامة والإعلام.

b. تدريب الطلبة، ضمن خدمات التحضير للدراسة، على استخدام الحاسب الآلي في طلب الخدمات الطلابية والحصول عليها من خلال برنامج إدارة التعلّم LMS المستخدم في الجامعة.

c. بعد قبول الطالب مبدئياً (للبرنامج التحضيري للدراسة) يتم منحه اسم مستخدم وكلمة مرور (مؤقتين) للحصول على خدمات التحضير للدراسة.

d. بعد قبول الطالب نهائياً بالجامعة (اجتيازه لبرنامج التحضير للدراسة) يتم منحه اسم مستخدم وكلمة مرور نهائية لاستخدامها للدخول إلى نظام إدارة التعلّم LMS الذي يقترح أن يحتوي على إمكانية تقديم الخدمات الطلابية التالية: خدمات التسجيل، خدمات الإرشاد الطلابي، الخدمات الطلابية المتعلقة بالمشرّفين التعليميين، خدمات دعم التعلّم، خدمات مصادر التعلّم، خدمات التقويم التربوي، الخدمات التدريبية، خدمات النظم الجامعية، خدمات حل مشكلات الطالب المختلفة، خدمات التنمية الاجتماعية للطلبة، وخدمات المباني الجامعية (تلقي الشكاوى والمقترحات حولها).

e. بعض الخدمات الطلابية -نظراً لطبيعتها أو لدقتها البالغة- تحتاج إلى دعمها بالاتصال وجهاً لوجه، ولا تكفي وسيلة الإنترنت لتقديمها بشكل كلي؛ ولذلك يقترح أن يتلقاها الطلبة عن طريق الاتصال وجهاً لوجه إلى جانب الإنترنت وتطبيقاتها؛ وهي الخدمات الطلابية التالية: الخدمات المتعلقة بالرسوم الدراسية، خدمات التحضير للدراسة، خدمات استقبال المستجدين، خدمات الإرشاد الطلابي، الخدمات الطلابية المتعلقة بالمشرّفين التعليميين، خدمات التقويم التربوي، الخدمات التدريبية، خدمات حل مشكلات الطالب المختلفة، خدمات التنمية الاجتماعية للطلبة، خدمات المباني الجامعية، خدمات التخرج ومنح الشهادة، وخدمات الدعم الأكاديمي للخريجين.

رابعاً- إدارة المعلومات الخاصة بالطلبة:

f. يتم تسجيل المعلومات الخاصة بكل طالب تم قبوله بالجامعة مبدئياً (للبرنامج التحضيري) أو نهائياً (بعد اجتياز البرنامج التحضيري)، في مركز التعلم المحلي الذي يتبعه الطالب.

g. تتاح المعلومات الخاصة بكل طالب -عند الحاجة- لجميع المختصين بالخدمات الطلابية في وحدة الخدمات الطلابية بمركز التعلم الذي يتبعه الطالب، من خلال شبكة إنترنت على مستوى مركز التعلّم.

h. تتاح المعلومات الخاصة بكل طالب -عند الحاجة- لمختصي الخدمات الطلابية في إدارة الخدمات الطلابية بفرع الجامعة وإدارتها العليا من خلال شبكة إكسترنانت على مستوى الجامعة.

z. تُتخذ الإجراءات اللازمة لضمان سرية معلومات الطالب الخاصة وعدم استخدامها والاطلاع عليها بشكل مطلق، وإنما للضرورة فقط؛ ومن ذلك ما يلي:

- تحديد أشخاص معينين من منسوبي الجامعة يمكن لهم استخدام شبكات الإنترنت والإكسترنانت للتعامل مع معلومات الطلبة.
- يُربط طلب الطالب لمعلوماته الخاصة برقمه الجامعي وباسم المستخدم وكلمة المرور الخاصين به، مهما كانت طريقة الطلب (عن طريق نظام إدارة التعلم أو بالبريد الإلكتروني أو هاتفياً أو بالفاكس...).
- لا تُرسل معلومات الطالب الخاصة بريدياً إلا من خلال البريد المسجل.
- تطلب الجامعة من الطالب تحديد أشخاصاً معينين يحق لهم طلب معلوماته الخاصة نيابة عنه.

خامساً- عملية التوجيه في إدارة الخدمات الطلابية:

- يوجّه (عميد للخدمات الطلابية على مستوى الجامعة) إدارات الخدمات الطلابية بفروع الجامعة بدون تجاوز لمدير الفرع .
- يوجّه (وكيل مدير فرع الجامعة للخدمات الطلابية) المختصين بالخدمات الطلابية المتواجدين في إدارة الخدمات الطلابية بفرع الجامعة، كما يوجّه وحدات الخدمات الطلابية بمراكز التعلم المحلية بدون تجاوز لمدير مركز التعلم المحلي.
- يوجّه (مساعد مدير مركز التعلم المحلي للخدمات الطلابية) المختصين بتقديم الخدمات الطلابية في وحدات الخدمات الطلابية بمراكز التعلم المحلية.
- تُفتح خطوط الاتصال الأفقية، بين مختصي الخدمات الطلابية (في فروع الجامعة أو في مراكز التعلم المحلية) للتنسيق فيما بينهم.
- يُجرى تدوير وظيفي دوري، لمختصي الخدمات الطلابية (في إدارات الخدمات الطلابية بفروع الجامعة أو في وحدات الخدمات الطلابية بمراكز التعلم المحلية) للإثراء الوظيفي وتنويع الخبرات والقضاء على السأم الذي قد ينتاب المختصين من جراء العمل في اختصاص معين لفترة طويلة.

سادساً- تقويم الخدمات الطلابية:

- يُشارك الطلبة في تقويم الخدمات الطلابية (من خلال تقييم مستوى الخدمات الطلابية).
- يُقيم الطلبة الخدمات الطلابية وفق معيار رضاهم عنها.
- يُعاد التخطيط للخدمات الطلابية، عند انخفاض رضا الطلبة عن مستواها.

سابعاً- تعميم أو تفصيل الخدمات الطلابية عن تقديمها للطلبة:

- عمّم الخدمات الطلابية على جميع الطلبة بنفس القدر وبنفس الطريقة؛ فيما عدا:
- خدمات القبول؛ والتي تفصّل بحسب مراكز التعلم المحلية، بحيث تمنح مراكز التعلم المحلية البعيدة عن الفرع صلاحيات واسعة تناسب كل مركز في إجراءات خدمات

- القبول؛ وذلك للتغلب على احتمال اختلاف ظروف المراكز باختلاف المسافة بينها وبين فرع الجامعة.
- الخدمات المتعلقة بالرسوم الدراسية؛ والتي تفصل بحسب مصدر تمويل دراسة الطالب، بحيث يمنح الطلبة الذين ليس لديهم دخل من عمل معين، تسهيلات ومميزات مالية أكثر (قروض، تخفيضات، منح...ألخ).
 - خدمات التحضير للدراسة؛ والتي تفصل بحسب مركز التعلم، بحيث تمنح مراكز التعلم المحلية البعيدة عن الفرع صلاحيات واسعة تناسب كل مركز في إجراءات خدمات التحضير للدراسة، للتغلب على احتمال اختلاف ظروف المراكز باختلاف المسافة بينها وبين فرع الجامعة.
 - خدمات حل مشكلات الطالب المختلفة؛ والتي تفصل بحسب الحالة الاجتماعية، بحيث تُقدم للطلبة المتزوجين خدمات حل المشكلات بطريقة تختلف في إجراءاتها عن الطلبة غير المتزوجين.

ثانيا- توصيات لدراسة:

بناء على ما أسفرت عنه نتائج الدراسة الحالية في مراحلها الثلاث المتتالية:
توصي الجامعة العربية المفتوحة ومؤسسات التعليم العالي عن بُعد المشابهة لها بما

يلي:

- تطبيق النموذج المقترح لإدارة الخدمات الطلابية بمؤسسات التعليم العالي عن بُعد، ويستلزم ذلك توفير متطلباته من الموارد المادية والبشرية والتقنية.
- مواءمة النموذج المقترح بحيث يمكن أن يناسب المؤسسات الأخرى للتعليم العالي عن بُعد، خصوصا تلك المؤسسات التي تنصف بتنظيم إداري عام مكون من فروع تنتشر في بلدان مختلفة، تتبعها مراكز محلية للتعلم تنتشر في عدد من مدن وأقاليم كل بلد.
- قياس رضا الطلبة عن الخدمات الطلابية المقدمة لهم بشكل دوري؛ من أجل تقويم أداء الخدمات الطلابية ، وذلك بناء على نتائج قياس رضا الطلبة.
- اعتبار الخدمات الطلابية وبرامج شؤون الطلاب من ضمن معايير التقويم المؤسسي الداخلي لمؤسسات وبرامج التعليم العالي عن بُعد.
- التدريب لمختصي وقياديي الخدمات الطلابية بمؤسسات التعليم العالي عن بُعد، بعد التعرف على احتياجاتهم التدريبية.
- إعداد وإتاحة دليل متكامل للخدمات الطلابية بالجامعة العربية المفتوحة بنسختين ورقية وإلكترونية؛ يوضح جميع الخدمات الطلابية التي يمكن أن يحصل عليها الطلبة، سواء

كانوا طلبة متوقّعين (لم ينتظموا بالدراسة بعد) أو كانوا طلبة منتظمين بالدراسة، أو خريجون سابقون.

كما تُوصى أقسام الإدارة التربوية بكليات التربية بما يلي:

- تضمين مقرّرات الخدمات الطلابية وشئون الطلاب ببرامج الدراسات العليا، محاور للخدمات الطلابية وشئون الطلاب ببرامج ومؤسسات التعليم العالي عن بُعد.
- إرشاد طلبة الدراسات العليا إلى إعداد مشاريع للتخرج (رسائل وأطروحات علمية) والإشراف عليها في مجال الخدمات الطلابية وشئون الطلاب ببرامج ومؤسسات التعليم العالي عن بُعد.
- تقديم برامج تدريبية لمنسوبي برامج ومؤسسات التعليم العالي عن بُعد في مجال الخدمات الطلابية وشئون الطلاب، وبحيث تحتوي هذه الدورات إلى تعريف المتدربين بالاحتياجات الفريدة للطلبة المتعلمين عن بُعد، في مقابل نظرائهم في التعليم العالي التقليدي.

وتوصى هيئات الاعتماد الأكاديمي والمهني بما يلي:

- اعتبار الخدمات الطلابية وبرامج شئون الطلاب من ضمن معايير الاعتماد الأكاديمي والمهني لمؤسسات وبرامج التعليم العالي عن بُعد.

ثالثا- مقترحات لدراسة:

تُقدّم دراسات لاحقة في مجال الخدمات الطلابية، في نواحي تفصيلية للنموذج المقترح في الدراسة الحالية، حيث كانت الدراسة الحالية ذات طبيعة شمولية ولم تتناول العديد من الجزئيات التفصيلية التي يُفترض دراستها في جهود لاحقة؛ ومن ذلك ما يلي:

- ١- دراسة لتحديد احتياجات الطلبة المتعلمين عن بُعد من ذوي الاحتياجات والظروف الخاصة، كالمعوّقين والسجناء، في مجال الخدمات الطلابية.
- ٢- دراسة لتحديد الدقيق لمهام وواجبات ومسئوليات قيادات ومختصي الخدمات الطلابية، الذين تم اقتراحهم في الدراسة الحالية، وكذلك احتياجاتهم التدريبية.
- ٣- دراسة لتحديد الخدمات التفصيلية التي يجب أن تحتوي عليها كل مجموعة من مجموعات الخدمات الطلابية التي انتهت إليها الدراسة الحالية.
- ٤- دراسة حول إمكانية وآليات تكليف بعض الطلبة بقيادة وتنفيذ الخدمات الطلابية التي تتطلب تفاعلا فيما بينهم؛ كتنظيم مجموعات التعلم التعاوني، والتجمعات الطلابية والأنشطة الطلابية المختلفة، وذلك من خلال أساليب معينة؛ كأسلوب التشغيل الطلابي (بمكافأة).
- ٥- دراسة حول إمكانية وآليات إبرام عقود مع مؤسسات القطاع الخاص لتقديم المناسب من الخدمات الطلابية للطلبة المتعلمين عن بُعد.

والله تعالى وليّ التوفيق !!..

المراجع المصادر:

المراجع المصادر:

أولاً- المصادر:

١. القرآن الكريم.
٢. معجم القاموس المحيط للفيروز آبادي.
٣. معجم لسان العرب لابن منظور.
٤. معجم الرائد الصغير لجبران مسعود، بيروت: دار العلم للملايين، ١٩٨٢م.
٥. المعجم العربي الأساسي للناطقين بالعربية ومتعلميها، تأليف وإعداد جماعة من كبار اللغويين العرب بتكليف من المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، تونس: المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم (ألسكو)، ١٩٨٩م.

ثانياً- المراجع:

أ- المراجع باللغة العربية:

١. إبراهيم، محمد إبراهيم ومصطفى عبد السميع محمد. التعليم المفتوح وتعليم الكبار: رؤى وتوجهات. القاهرة: دار الفكر العربي، ١٤٢٥هـ/٢٠٠٤م.
٢. أبو عمرة، عبد الرحمن بن محمد. التعليم العالي في بريطانيا. الرياض: مكتب التربية العربي لدول الخليج، ١٤٢١هـ-٢٠٠٠م.
٣. أحمد، شاكر محمد فتحي. إدارة المنظمات التعليمية: رؤية معاصرة للأصول العامة. القاهرة: دار المعارف، ١٩٩٦م.
٤. أوبلنغر، دينا جي. ورتشارد إن كاتز. تجديد الإدارة: تهيئة الكليات والجامعات للقرن الحادي والعشرين. ترجمة سميح أبو فارس، الرياض: مكتبة العبيكان، ١٤٢٧هـ.
٥. بخاري، سلطان سعيد مقصود. الإرشاد الأكاديمي بين الواقع والتطبيق في قطاع التعليم العالي والعام في المملكة العربية السعودية. الرياض: جامعة الملك سعود، الجمعية السعودية للعلوم التربوية والنفسية، الكتاب السنوي الثاني: التوجيه والإرشاد الطلابي في التعليم، ١٤١٠هـ، ص ص ١١١-١٤٨.
٦. بكر، عبد الجواد. قراءات في التعليم من بعد. الإسكندرية: دار الوفاء، ٢٠٠١م.
٧. بوسنينة، المنجي. مستقبل التعليم العالي في الدول العربية في ظل التحديات الراهنة. تونس: المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم (ألسكو)، المجلة العربية للتربية، المجلد ٢٥، العدد ٢، ذو القعدة ١٤٢٦هـ/ديسمبر ٢٠٠٥م. ص ص ٢٣-٣٦.
٨. بيرد، روث و جيمس هارتلي. التعليم والتعلم في الجامعات والمعاهد العليا. ترجمة: أحمد إبراهيم شكري، جدة: مركز النشر العلمي، جامعة الملك عبد العزيز، ١٤١٢هـ/١٩٩٢م.
٩. التل، سعيد (تحرير). قواعد الدراسة في الجامعة: دليل لمساعدة الطالب للدراسة في جامعات ومؤسسات التعليم العالي في الوطن العربي. عمان: دار الفكر، ١٤١٧هـ/١٩٩٧م.
١٠. جرجس، ميشال جرجس. معجم مصطلحات التربية والتعليم: عربي - فرنسي- إنكليزي. بيروت: دار النهضة العربية، ١٤٢٦هـ/٢٠٠٥م.

١١. الجرف، ريما سعد. متطلبات تفعيل مقررات مودل الإلكترونية بمراحل التعليم العام بالمملكة العربية السعودية. الرياض: وزارة التربية والتعليم، ملتقى التعليم الإلكتروني الأول في التعليم العام، ١٩-٢١/٥/١٤٢٩هـ.
١٢. جرينبيرج، جيرالد وروبرت بارون. إدارة السلوك في المنظمات. ترجمة رفاعي محمد رفاعي وإسماعيل علي بسيوني، الرياض: دار المريخ، ١٤٢٥هـ.
١٣. الجضعي. خالد بن سعد. إدارة الجودة الشاملة: تطبيقات تربوية. الرياض: دار الأصحاب، ١٤٢٦هـ/٢٠٠٥م.
١٤. جوهر. صلاح. نظام الساعات المكتسبة. (في: مركز البحوث التربوية بجامعة قطر، ١٩٨٤م).
١٥. الجبوشي، فاطمة. إدارة نظم التعلم عن بعد. (ترجمة كتاب Rumle, ٢٠٠٢ بعنوان باللغة الإنجليزية، وقد استفاد منه الباحث في مراجعة الترجمة والتي كانت للطبعة الأولى عام ١٩٩٢م)، دمشق: المركز العربي للتعبير والترجمة والتأليف والنشر، تابع للمنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، ١٩٩٨م.
١٦. حبيب، فائقة سعيد. تقويم الاتصال التعليمي والخدمات الإرشادية بنظام الانتساب بجامعة الملك عبد العزيز. الرياض: جامعة الملك سعود، رسالة ماجستير غير منشورة، ١٤١٢هـ/١٩٩٢م.
١٧. حجر، خالد أحمد مصطفى. معايير شروط الموضوعية والصدق والثبات في البحث الكيفي. مكة المكرمة: جامعة أم القرى، مجلة جامعة أم القرى للعلوم التربوية والاجتماعية والإنسانية، المجلد ١٥، العدد ٢، جماد الأولى ١٤٢٤هـ/٢٠٠٣م، ص ص ١٣١-١٥٤.
١٨. حجي، أحمد إسماعيل. التعليم الجامعي المفتوح عن بعد من التعليم بالمراسلة إلى الجامعة الافتراضية: مدخل إلى علم تعليم الراشدين المقارن. القاهرة: عالم الكتب، ١٤٢٤هـ.
١٩. حريري، هاشم بكر. الإدارة التربوية. مكة المكرمة: مكتبة الأفق، ١٤٢٠هـ/١٩٩٩م.
٢٠. حسن، عماد الدين شعبان علي. الجودة الشاملة ونظم الاعتماد الأكاديمي في الجامعات في ضوء المعايير الدولية. القصيم: اللقاء السنوي الرابع عشر للجمعية السعودية للعلوم التربوية و النفسية (الجودة في التعليم العام) ، ٢٨ - ٢٩ ربيع الآخر ١٤٢٨هـ الموافق ١٥ - ١٦ مايو ٢٠٠٧م.
٢١. حسين، سلامة عبد العظيم. ضمان الجودة والاعتماد في التعليم. الرياض: الدار الصولتية، ١٤٢٦هـ.
٢٢. حمدان، محمد. معجم مصطلحات التربية والتعليم: عربي- انجليزي. عمان: دار كنوز المعرفة، ١٤٢٦هـ/٢٠٠٦م.
٢٣. حمدان، محمد سعيد. التعليم المفتوح والتعليم عن بعد: مفهومه- فلسفته- أهدافه وأهميته في التنمية. عمان: الأمانة العامة لاتحاد الجامعات العربية، مجلة اتحاد الجامعات العربية، العدد ٣٩، شعبان ١٤٢١هـ، نوفمبر ٢٠٠١م، ص ص ٥٧-٨٩.
٢٤. الحنيطي، عبد الرحيم. معايير الجودة والنوعية في التعلم المفتوح والتعلم عن بعد. عمان: الشبكة العربية للتعليم المفتوح والتعليم عن بعد، ٢٠٠٤م.
٢٥. الخطيب، أحمد محمود. اتجاهات حديثة في التقويم التربوي وانعكاساتها على تقويم طلبة التعليم العام. تونس: المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، المجلة العربية للتربية، المجلد الثامن، العدد الأول، ١٩٨٨م، ص ص ١١٤-١٣٠.
٢٦. الخليفة، هند سليمان. من نظم إدارة التعلم الإلكتروني إلى بيئات التعلم الشخصية: عرض وتحليل. الرياض: وزارة التربية والتعليم، ملتقى التعليم الإلكتروني الأول في التعليم العام، ١٩-٢١/٥/١٤٢٩هـ.

٢٧. خير الله، سيد. التوافق الشخصي والاجتماعي وعلاقته بالتحصيل الدراسي لدى تلميذ المدرسة الابتدائية في القرية والمدينة. القاهرة: دار النهضة العربية، ١٩٨١م.
٢٨. الدبوس، جواهر محمد. القاموس التربوي. الكويت: جامعة الكويت، مجلس النشر العلمي، ٢٠٠٣م.
٢٩. دروزة، أفنان نظير. واقع التعليم المفتوح كما يراه كل من الطالب، والمشرف الأكاديمي، والموظف الإداري في جامعة القدس المفتوحة. عمان: الأمانة العامة لاتحاد الجامعات العربية، مجلة اتحاد الجامعات العربية: العدد ٣٨، شوال ١٤٢١هـ/يناير ٢٠٠١م، ص ص ١١٩-١٥٨.
٣٠. الدوسري، عيسى خلف سعد. عوامل التحاق الدارسين ببرامج الجامعة العربية المفتوحة بالرياض. رسالة ماجستير غير منشورة، الرياض: جامعة الملك سعود، ١٤٢٢هـ.
٣١. دودز، توني. دليل إدارة مؤسسات التعليم عن بعد. ترجمه خليل إبراهيم حماش، تونس: المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، ١٩٨٧م.
٣٢. زهران، حامد عبد السلام. التوجيه والإرشاد النفسي. القاهرة: عالم الكتب، ط٣، ١٩٨٥م.
٣٣. زيتون، كمال عبد الحميد. تصميم البحوث الكيفية ومعالجة بياناتها إلكترونياً. القاهرة: عالم الكتب، ١٤٢٦هـ/٢٠٠٦م.
٣٤. سالم، فؤاد الشيخ وزياد رمضان وأميمة الدهان ومحسن مخامرة. المفاهيم الإدارية الحديثة. عمان: مركز الكتب الأردني، ط/٤، ١٩٩٢م.
٣٥. السنبل، عبد العزيز بن عبد الله. مبادئ وإجراءات ضبط الجودة النوعية في أنظمة التعليم عن بعد. عمان: الأمانة العامة لاتحاد الجامعات، مجلة اتحاد الجامعات العربية، العدد ٣٨، شوال ١٤٢١هـ/يناير ٢٠٠١م، ص ص ٧٠-١١٨.
٣٦. سيد، علي أحمد، وسالم، أحمد محمد. التقويم في المنظومة التربوية. الرياض: مكتبة الرشد، ط٢، ١٤٢٦هـ/٢٠٠٥م.
٣٧. السيف، خالد عبد الرحمن. الدور المستقبلي للقطاع الأهلي في توفير الخدمة التعليمية في المملكة العربية السعودية. الرياض: وزارة التخطيط، الندوة الدولية حول الرؤى المستقبلية للاقتصاد السعودي حتى عام ١٤٤٠هـ، ١٣-١٧/٨/١٤٢٣هـ الموافق ١٩-٢٣/١٠/٢٠٠٢م.
٣٨. الشمس، توفيق محمد. الإنترنت لغير المتخصصين. الظهران: جامعة الملك فهد للبترول والمعادن، ٢٠٠١م.
٣٩. الصالح، بدر بن عبد الله. التعلم الإلكتروني والتصميم التعليمي: شراكة من أجل الجودة. القاهرة: جامعة عين شمس، كلية التربية، المؤتمر العلمي العاشر للجمعية المصرية لتكنولوجيا التعليم، ٥-٧/٧/٢٠٠٥م.
٤٠. صالح، مصطفى جودت. نظم تقديم المقررات التعليمية عبر الشبكات. (في عبد الحميد، ١٤٢٦هـ، ص ص ٥٩-١٠٣).
٤١. صبحي، سالي وديع. الاختبارات الإلكترونية عبر الشبكات. (في عبد الحميد، ١٤٢٦هـ، ص ص ٢١٧-٢٨٥).
٤٢. الصغير، أحمد حسين. التعليم الجامعي في الوطن العربي: تحديات الواقع ورؤى المستقبل. القاهرة: عالم الكتب، ١٤٢٥هـ/٢٠٠٥م.
٤٣. الضحيان، سعود بن ضحيان و عزت عبد الحميد محمد حسن. معالجة البيانات باستخدام برنامج ١٠ SPSS. سلسلة بحوث منهجية، دن، الرياض، ١٤٢٣هـ/٢٠٠٢م.
٤٤. الطيب، محمد عبد الظاهر وشبل بدران وكمال نجيب وحسين الدريني وحسن حسين الببلاوي وعدلي أبو طاحون. مناهج البحث في العلوم التربوية والنفسية. القاهرة: مكتبة الأنجلو المصرية، ٢٠٠٠م.

- ٤٥ . عامر، طارق عبد الرؤوف . التعليم عن بعد والتعليم المفتوح. عمّان: دار اليازوري العلمية، ٢٠٠٧م.
- ٤٦ . عبد الحميد، محمد. منظومة التعليم عبر الشبكات. القاهرة: عالم الكتب، ١٤٢٦هـ/ ٢٠٠٥م.
- ٤٧ . عبد الحي، رمزي أحمد . التعليم العالي الإلكتروني محدداته ومبرراته ووسائله. الإسكندرية: دار الوفاء، ٢٠٠٥م.
- ٤٨ . عبيدات، ذوقان وعدس، عبد الرحمن وعبد الحق، كايد. البحث العلمي: مفهومه/أدواته/أساليبه. الرياض: دار أسامة، ١٩٩٩م.
- ٤٩ . العتيبي، منير مطني ومحمد سعيد غالب. معايير مقترحه للاعتماد الأكاديمي والمهني لبرامج إعداد المعلمين في الجامعات العربية. الرياض: مكتب التربية العربي دول الخليج، العدد ٥٨، ١٤١٦هـ، ص ص ٩٥-١٣٠.
- ٥٠ . العثمان عبد الله بن عبد الرحمن و السماعيل، حمد بن محمد و المسند، فهد بن عبد المحسن . الرعاية الطلابية لطلاب مرحلة التعليم العالي: جامعة الملك سعود نموذجاً المؤتمر العالمي عن خادم الحرمين الشريفين الملك فهد بن عبد العزيز وإنجازاته، الرياض: جامعة الملك سعود، ١٤٢٢هـ.
- ٥١ . عوجة، علي . الأسس العلمية للعلاقات العامة . القاهرة : عالم الكتب ، ط٣ ، ١٩٨٥ م .
- ٥٢ . العربي، محسن السيد. التعليم عن بعد للمكتبات وعلم المعلومات. القاهرة: دار غريب، مجلة دراسات عربية في المكتبات وعلم المعلومات، المجلد ٥، العدد ١ ، يناير ٢٠٠٠م، ص ص ٩١-١٣٤.
- ٥٣ . العساف، صالح بن حمد. المدخل إلى البحث في العلوم السلوكية. الرياض: مكتبة العبيكان، ١٤١٦هـ/ ١٩٩٥م.
- ٥٤ . العفني، إيناس أحمد. مصادر التعلم الإلكترونية والمكتبات الرقمية. (في عبد الحميد، ١٤٢٦هـ، ص ص ١٠٥-١٥٣).
- ٥٥ . العلاق، بشير عباس محمود و أحمد محمود أحمد محمود. استخدام نموذج الفجوات لتفسير العلاقة بين جوده الخدمة المدركة ورضا المستفيد (مع اقتراح عدد من الأساليب لمعالجه الفجوات). مسقط: معهد الإدارة العامة، مجلة الإداري، السنة ٢٤، العدد ٨٨، مارس ٢٠٠٢م، ص ص ١٣ - ٣١.
- ٥٦ . علاقي، مدني عبد القادر. الإدارة: دراسة تحليلية للوظائف والقرارات الإدارية. جدة: مكتبة دار جدة، ١٤١٨هـ/ ١٩٩٨م.
- ٥٧ . العلي، أحمد عبد الله. التعليم عن بعد ومستقبل التربية في الوطن العربي. القاهرة: دار الكتاب الحديث، ١٤٢٥هـ/ ٢٠٠٥م.
- ٥٨ . عميرة، إبراهيم بسيوني. المنهج وعناصره. القاهرة: دار المعارف، ١٩٨٧م.
- ٥٩ . العوفي، عبد اللطيف ديبان. البحوث النوعية في الدراسات الإعلامية: اتجاهات منهجية جديدة. دن ، ١٤٢٣هـ/ ٢٠٠٢م.
- ٦٠ . غنايم، مهني محمد وسمير عبد القادر جاد. التعليم العالي في القرن الحادي والعشرين: اتجاهات.. أجندة بحثية.. ورؤى مستقبلية. (ترجمة لكتاب Johnson & Harold, ١٩٩٩ بعنوان Higher Education Trends for the Next Century: A Research Agenda for Student Success والوارد في قائمة المراجع باللغة الإنجليزية، وقد استفاد منه الباحث في مراجعة الترجمة)، دن ، ٢٠٠٢م.
- ٦١ . فلية، فاروق عبده وأحمد عبد الفتاح الزكي. معجم مصطلحات التربية لفظاً واصطلاحاً. الإسكندرية: دار الوفاء، ٢٠٠٤م.
- ٦٢ . الكاظمي، زهير أحمد علي. المدخل إلى شئون الطلاب في التعليم العالي. دن، ١٤١٠هـ/ ١٩٩٠م.
- ٦٣ . الكبسي، لطف أحمد محمد. الإدارة الحديثة في خدمة التربية: ١- التخطيط. جدة: دار المجتمع، ١٤١٤هـ/ ١٩٩٣م.

- ٦٤ . كتوعة، هشام نُظْم المعلومات الإدارية. دن ، ١٤٢٢هـ/ ٢٠٠١م.
- ٦٥ . مالك، خالد مصطفى. تكنولوجيا التعليم المفتوح. القاهرة: عالم الكتب، ٢٠٠٠م.
- ٦٦ . مدني. محمد عطا. التعلم من بعد: أهدافه وأسس وتطبيقاته العملية. عمّان: دار المسيرة، ١٤٢٧هـ/ ٢٠٠٧م.
- ٦٧ . مركز البحوث التربوية بجامعة قطر. دراسات في التعليم الجامعي وتنظيمه. الدوحة: جامعة قطر، ١٩٨٤م.
- ٦٨ . المركز الوطني للتعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد بالمملكة العربية السعودية. حول التعلّم الإلكتروني. (<http://www.elc.edu.sa>).
- ٦٩ . مكتب التربية العربي لدول الخليج. دراسة حول نظام اعتماد المؤسسات التعليمية في الولايات المتحدة الأمريكية. الرياض: مكتب التربية العربي لدول الخليج، مجلة رسالة الخليج العربي، العدد ٢٠، ١٤٠٧هـ، ص ٢٦١-٢٧٨.
- ٧٠ . مكي، حسن إبراهيم وبركات عبد العزيز محمد. المدخل إلى علم الاتصال. الكويت: منشورات ذات السلاسل، ١٩٩٥م.
- ٧١ . ملحم، سامي محمد. منهج البحث في التربية وعلم النفس. عمّان: دار المسيرة، ٢٠٠٢م.
- ٧٢ . منصور، علي محمد. مبادئ الإدارة: أسس ومفاهيم. القاهرة: مجموعة النيل العربية، ١٩٩٢م.
- ٧٣ . المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم . تخطيط وتصميم وإنتاج برامج التعليم والتدريب عن بعد: وقائع الدورة التدريبية الإقليمية لفائدة الأستاذة والمكونين بمراكز التعليم عن بعد بالخرطوم. تونس: المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم بالتعاون مع المنظمة الإسلامية للتربية والعلوم والثقافة، ٢٠٠٥م.
- ٧٤ . المنيع، محمد عبد الله. تطوير مؤسسات التعليم العالي الحكومية والأهلية في المملكة العربية السعودية باستخدام نظام التعليم المفتوح والتعليم عن بعد: الجامعة العربية المفتوحة كنموذج. الرياض: جامعة الملك سعود، كلية التربية، ندوة التعليم العالي الأهلي، ١٨-١٩/١١/١٤٢١هـ، ١٢-١٣/٢/٢٠٠١م، ص ٣٣-٩٥.
- ٧٥ . متطلبات الارتقاء بمؤسسات التعليم العالي لتنمية الموارد البشرية في المملكة العربية السعودية: منظور مستقبلي. الرياض: وزارة التخطيط، الندوة الدولية حول "الرؤى المستقبلية للاقتصاد السعودي حتى عام ١٤٤٠هـ". ١٣-١٧ شعبان ١٤٢٣هـ/ ١٩-٢٣ أكتوبر ٢٠٠٢م.
- ٧٦ . المنيف، إبراهيم عبد الله. تطور الفكر الإداري المعاصر. بن ، ١٤١٤هـ/ ١٩٩٣م.
- ٧٧ . نشوان، يعقوب حسين. إدارة التعليم عن بعد والتعليم الجامعي المفتوح. عمّان: دار الفرقان للنشر والتوزيع، ١٤٢٤هـ/ ٢٠٠٤م.
- ٧٨ . النقيب، عبد الرحمن. أولوية الإصلاح التربوي. سلسلة نحو تربوي مغاير (١). القاهرة: دار النشر للجامعات، ١٤١٧هـ/ ١٩٩٧م.
- ٧٩ . النمر، سعود بن محمد. السلوك الإداري. الرياض: جامعة الملك سعود، ١٤١٠هـ/ ١٩٩٠م.
- ٨٠ . الهادي، محمد محمد. التعليم الإلكتروني عبر شبكة الإنترنت. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، ١٤٢٥هـ/ ٢٠٠٥م.
- ٨١ . هاشم، هيثم. مبادئ الإدارة . دمشق: جامعة دمشق، ١٣٩٤- ١٣٩٥هـ/ ١٩٧٤- ١٩٧٥م.
- ٨٢ . هجّان، علي بن حمزة. الإحصاء التطبيقي في العلوم السلوكية مع استخدام SPSS. المدينة المنورة: مكتبة دار الزمان، ١٤٢٩هـ/ ٢٠٠٨م.
- ٨٣ . هجو، عمر الشيخ. مستلزمات إنشاء نظام التعليم عن بعد (في المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم: ٢٠٠٥م).

٨٤. الهلالي، الهلالي الشربيني. **التعليم الجامعي في العالم العربي في القرن الحادي والعشرين**. الإسكندرية: دارالجامعة الجديدة، ٢٠٠٧م.
٨٥. الهوارى، سيد. **الإدارة: الأصول والأسس العلمية**. القاهرة مكتبة عين شمس، ب ت.
٨٦. _____ . **الموجز في شرح عناصر الإدارة**. القاهرة: مكتبة عين شمس، ١٩٩٦م.

ب- المراجع باللغة الإنجليزية:

١. Axelson, Sara L., **The use and value of student support services: A survey of undergraduate students in online classes**, Ed.D., University of Wyoming, ٢٠٠٧, U.S.A.
٢. Aoki, Kumiko & Donna Pogroszewski . **Virtual University Reference Model: A Guide to Delivering Education and Support Services to the Distance Learner**. Online Journal of Distance Learning Administration, Volume I, Number ٣, Fall ١٩٩٨ State University of West Georgia, Distance Education Center.
٣. Bayless, Laura A., **What are the non-academic needs of distance learners?**, Ph.D., Virginia Polytechnic Institute and State University, ٢٠٠١, U.S.A.
٤. Cain, Darrell L., Chip Marrara, Paul E. Pitre, and Sabrina Armour. **Support Services That Matter: An Exploration of the Experiences and Needs of Graduate Students in a Distance Learning Environment**. JOURNAL OF DISTANCE EDUCATION, VOL. ١٨, No ١, , SPRING/PRINTEMPS ٢٠٠٣, p p : ٤٢-٥٦ .
٥. Chambers, Dianne P. **From Recruitment to Graduation: A Whole-of-Institution Approach to Supporting Online Students**. Online Journal of Distance Learning Administration, Volume VII, Number IV, Winter ٢٠٠٤. State University of West Georgia, Distance Education Center, U.S.A.
٦. Collins, Linda D., **Online student support services: Perceived problems and strategies to affect change**, Ed.D., North central University, ٢٠٠٧, U.S.A.
٧. Cunningham, Gary L., **College and university faculty and student rating of distance learning support services**, Ed.D., Texas A&M University – Corpus Christi and Texas A&M University – Kingsville, ٢٠٠٦, U.S.A.
٨. Dare, Leslie A & Lisa P. Zapata & Amanda G. Thomas .**Assessing the Needs of Distance Learners: A Student Affairs Perspective**.

- NEW DIRECTIONS FOR STUDENT SERVICES, no. 112, Winter 2000, Wiley Periodicals, Inc. (Available at : http://www.ncsu.edu/student_affairs/desurvey/AssessingNeedsDistanceLearners.pdf)
9. Delworth, Ursula & Hanson, Gary R & Associates. **Students Services: A Handbook for the Profession**. San Francisco: Jossey-Bass Inc, 2nd edition. 1989.
 10. Dressel, Paul L. **Handbook of Academic Evaluation**. Jossey-bass Limited, London, 1976.
 11. Falowo, R.O. **Factors impeding implementation of web-based distance learning**. AACE Journal, 10(3), 2007, 310-338. (Available at: http://www.editlib.org/index.cfm/files/paper_21710.pdf?fuseaction=Reader.DownloadFullText&paper_id=21710)
 12. Fozdar , Bharat Inder, Lalita S. Kumar, and S. Kannan. **A Survey of a Study on the Reasons Responsible for Student Dropout from the Bachelor of Science Programme at Indira Gandhi National Open University**. International Review of Research in Open and Distance Learning. Volume 9, Number 3. December – 2006. (Available at: <http://www.irrodl.org/index.php/irrodl/article/view/291/700>)
 13. Frydenberg, Jia. **Quality Standards in e-Learning: A matrix of analysis**. International Review of Research in Open and Distance Learning, Volume 3, Number 2.
 14. Ibrahim, Manal & Kami S.P. Rwegasira & Ahmed Taher . **Institutional Factors Affecting Students' Intentions to Withdraw From Distance Learning Programs in the Kingdom of Saudi Arabia the Case of the Arab Open University (AOU)**. Online Journal of Distance Learning Administration, Volume X, Number I, Spring 2007, University of West Georgia, Distance Education Center (Available at: <http://www.westga.edu/%EEdistance/ojdl/spring101/ibrahim101.htm>).
 15. Jackson, Kevin Paul, **Determining student support services for distance learners in American higher education**, Ph.D., Texas A&M University, 2001, U.S.A.
 16. Kahrhoff, Jahna B., **Exploring the relationship between adult development and support service needs of online**

- graduate students.** Ph.D., University of Missouri – Saint Louis, ۲۰۰۵.
۱۷. Klukas, Gina M., **Online student support services at Wisconsin colleges and universities.** Ph.D., Capella University, ۲۰۰۶, U.S.A.
۱۸. Krenelka, Lynette Marie. **A case study of the short life of the US open university: perspectives of administrators, board members, associate faculty and state.** A dissertation submitted to the graduate faculty. University of North Dakota, ۲۰۰۵, U.S.A.
۱۹. Magnussen, JR, Walter R. **Support services desired in the distance education environment and the ability of quality of service (QoS) based networks to deliver them,** Ph.D., Texas A&M University, ۲۰۰۳, U.S.A.
۲۰. Magolda, Marcia Baxter & Patrick T. Terezini. **Learning and Teaching in the ۲۱st Century: Trends and Implications for Practice.** (In Johnson & Cheatham, ۱۹۹۹).
۲۱. Manshor, Amat Taap & Ibrahim, Shaharimah. **DISTANCE EDUCATION MODEL – THE EXPERIENCE OF UNIVERSITI TELEKOM (MULTIMEDIA UNIVERSITY) IN MALAYSIA.** University Telekom (Multimedia University) Malaysia. (Available at: <http://www.col.org/forum/PCFpapers/manshor.pdf>).
۲۲. Mohamed, Amel Ahmed Hassan. **Distance Higher Education in the Arab Region: The Need for Quality Assurance Frameworks.** State University of West Georgia, Distance Education Center, Online Journal of Distance Learning Administration, Volume VIII, Number I, Spring ۲۰۰۵ (Available at: <http://www.westga.edu/%۲Edistance/ojdl/spring^۱/mohamed^۱.htm>)
۲۳. Moore, M. G. & M. M. Thompson & C. A. Schlosser & M. L. Anderson. **DISTANCE LEARNING: A SYNTHESIS OF LITERATURE REVIEWS.** (Available at: www.tcet.unt.edu/pubs/de/de۰۲.pdf).
۲۴. Pena-Bandalaria, Melinda dela. **Impact of ICTs on Open and Distance Learning in Developing Country Setting: The Philippine experience.** The International Review of Research in

- Open and Distance Learning, Vol 8, No 1 (2007), (Available at: <http://www.irrodl.org/index.php/irrodl/article/view/334/192>).
20. Purnell, Ken & Eve Cuskelly, Patrick Danaher & Patrick Danaher. **Improving Distance Education for University Students: Issues and Experiences of Students in Cities and Rural Areas.** The Journal of Distance Education, Vol 11, No 2 (1996) (Available at: <http://www.jofde.ca/index.php/jde/article/view/203/448>)
26. Raphael, Amy. **A Needs Assessment: A Study of Perceived Need for Student Services by Distance Learners.** Online Journal of Distance Learning Administration, Volume IX, Number II, Summer 2006, University of West Georgia, Distance Education Center (Available at: <http://www.westga.edu/~distance/ojdla/summer06/raphael06.htm>)
27. Rekkedal, Torstein & Qvist-Eriksen, Svein. **Internet Based E-learning, Pedagogy and Support Systems.** Paper prepared for the EU Socrates Minerva Project: "Student support services in e-learning", Bekkestua (Norway): 2003.
28. Rumle, Grevill. **The management of distance learning systems.** Paris: UNESCO, International institute for Educational Planning, 2002.
29. Simonson, Michael & Sharon Smaldino & Michael Albright & Susan Zvacek. **Teaching And Learning At A Distance: Foundations of Distance Education.** New Jersey, Ohio: Person Education, Inc, 2006, U.S.A.
30. Smith, Zachary A. **Creating and testing the higher education leadership competencies (HELC) MODEL: A Study of Athletics Directors, Senior Student Affairs Officers, And Chief Academic Officers.** Ph.D. University of Nevada Las Vegas, 2007, U.S.A.
31. Snoddy, Catherine E., **Impacts of instant messaging for virtual office hours on student satisfaction, achievement, and retention in online education.** Ph.D., Capella University, 2007, U.S.A.
32. Tait, Alan. **Reflections on Student Support in Open and Distance Learning.** International Review of Research in Open and Distance Learning, Volume 4, Number 1.

٣٣. Talesh, Rameen Ahmadi. **The Clery ACT: Leadership Perspectives from Senior Student Affairs Officers**. Ed.D, University Of Southern California, ٢٠٠٧, U.S.A.
٣٤. Tresman .Susan. **Towards a Strategy for Improved Student Retention in Programs of Open, Distance Education: A Case Study from the Open University UK**. International Review of Research in Open and Distance Learning: Canada , Volume ٣, Number ١, April, ٢٠٠٢. (Available at: <http://www.irrodl.org/index.php/irrodl/article/view/٧٠/٠٤٤٤>).
٣٥. USUN, Salih. **Learner Support Services in Distance Education System (A Case Study of Turkey)**. Turkish Online Journal of Distance Education-TOJDE October ٢٠٠٤, Volume: ٥ Article Number: ٤.
٣٦. Vallejo, Isabel Nohemi, **Quality in distance education: Student support services and their role in student satisfaction**. Ed.D., The University of Texas at El Paso, ٢٠٠١, U.S.A.
٣٧. Wilson, Jeffery Lamont. **Senior student affairs officers, campus community, and diversity: A qualitative inquiry into six institutions**. Ph.D. University of Nevada Las Vegas, ٢٠٠٧, U.S.A.
٣٨. Zieger, Laura Bardroff. **The relationship between student orientation programs that support community building and retention of distance learners**, Ed.D., Pepperdine University, ٢٠٠٥, U.S.A.

الملاحق:

ملح رقم (١):

نماذج م إادات طلبة لجامعة العربية المفتوة حول حتيا ااتهم م ادمات

الابية من خلال ا تطلا إلكتروي على منتي الطلب خلال افترة:

٣/٢٩ - ٤/١٩/٢٠٠٨ م.

ولاطلا على الاس طلاع كا لايرج زياة الابط الإا ترونه التالي:

<http://www.aoua.com/vb/showthread.php?t=١٠٣٧٧٧>

#١

٣١-٠٢-٢٠٠٨, ١٢:٤٤ AM

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

فلاح الجهني .. أهلاً وسهلاً بك في منتدانا .. وإن شاء الله نقدر نفيديك باقتراحاتنا

ا- في مرحلة ما قبل التحاق بالجامعة كنت أحتاج إلى الخدمات التالية:

أتفق مع الأخوة الكرام في النقاط التي تم ذكرها .. بالإضافة إلى أنه يجب توعية الطلاب المستجدين بنظام التعليم المفتوح .. وذلك لعدم معرفة الكثير من الطلاب بهذا النظام

ب- في مرحلة دراستي بالجامعة أحتاج إلى الخدمات التالية:

١- تسجيل المحاضرات على أشرطة الفيديو .. وقد تم مناقشة هذا الموضوع على هذا الرابط

مطلوب من إدارة الجامعة تسجيل المحاضرات بالفيديو... أرجو التفاعل مع الموضوع

٢- بالنسبة لعدد المحاضرات:

عدد المحاضرات قليل جداً مقارنةً بكمية المنهج .. حيث أن عدد المحاضرات في أغلب المواد عبارة عن محاضرة واحدة كل اسبوعين

ومدة المحاضرة ساعتان فقط



مشرفة قسم الاستفسارات والنقاشات



الملف الشخصي

٦٩٠٢٣

رقم العضوية:

Oct ٢٠٠٧

تاريخ التسجيل:

وقد تم النقاش في هذا الموضوع على هذا الرابط محاضرات مواد التخصص كل اسبوع !!!
 ٣- نتمنى من الجامعة عمل دورات تدريبية في مجال تخصص الطلاب وأيضاً في مختلف المجالات (ممكن أن تعقد هذه الدورات في الجامعة أو أن تكون عبر الإنترنت (E-Learning))
 ٤- نتمنى من الجامعة توعية المدرسين بنظام ال Moodle .. وأن يتم التفاعل بين الطلاب والمدرسين من خلاله بشكل جيد
 ب- في مرحلة ما بعد تخرجي من الجامعة أتوقع أنني أحتاج إلى الخدمات التالية:
 المساعدة في تأمين وظائف للخريجين المتميزين
 أتمنى لك التوفيق أخ محمد في إعداد رسالة الدكتوراة .. وإذا تذكرت أي نقاط أخرى سوف أقوم بإضافتها للموضوع بالتوفيق إن شاء الله

المشاركات: ١,٢٨٥
 الدولة: المملكة العربية السعودية
 التخصص: تقنية معلومات
 فرع الجامعة: الدمام
 الجنس: أنثى
 عدد النقاط: ٣٤٨



#A

٢٠٠٨-٠٢-٣١ AM ١١:٤٠

وعليكم السلام ورحمة الله وبركاته
 اهلا و سهلا بك بيننا استاذ محمد ... اتمنى ان افيدك انا و اخوتي بالمنتدى
 اجابتي على استفتائك هيه كالتالي/

أ- في مرحلة ما قبل التحاق بالجامعة كنت أحتاج إلى الخدمات التالية:
 (١) توعية عن التعليم المفتوح من مرحله التاوييه.
 (٢) توضيح اسعار المواد و ثباتها.
 (٣) جعل حريه لتسجيل المواد باول سنه و بالأخص اول سمستر) و ليس تأخير الطليه سنه بسبب عدم امكانيته ان ينزل مواد اختياريه حتى لو كانت باللغه العربيه ولا تعتبر ذو علاقه باختبار تحديد المستوى)

. ب -في مرحلة دراستي بالجامعة أحتاج إلى الخدمات التالية:
 (١) تنظيم أكثر لمواعيد الواجبات و الإختبارات و عدم تداخلها.
 (٢) معرفه اسماء الدكاتره و مدرسين الشعب عند التسجيل لكي لا اتفاجأ بعد التسجيل يأتي عند دكتور لا ارغبه (كل الدكاتره فيهم الخير ولكن كل شخص يميل لدكتور معين).

(٣) تفعيل المودل مع بدايه الدراسه وليس التأخر بتفعيله لأسبوعين و اكثر.
 (٤) توعيه أكثر عند تقرب التخرج لمعرفه مجالات العمل بعد التخرج.
 (٥) ان تكون الواجبات أقصر و أقل من الوضع الحالي بحيث انها بعيده عن جوهر المنهج و تشغلنا بالساعات و بل بالأيام عن دراستنا.

(٦) فتح دورات متعلقه بمجالات تدريس الجامعة .. لكي يتقوى الطلاب و يحصلو على شهادات عوضاً عن الذهاب لمعاهد.
 (٧) تسجيل محاضرات بالفيديو و جعلها متوفرة للطلبه (طبق هالنظام من ٣ سنين تقريباً ولا اعرف لماذا اهمل).

(٨) جعل موظفي الجامعة (كشؤون الطلاب و الماليه و التسجيل) متوفرين بدوام مساني لكي براعي ظروف الطلاب الذين لا يقدرؤ ان يأتي للجامعة باحاً .
 (٩) الإستجابيه لأراء و اقتراحات و شكاوي الطلاب بشكل افضل و اسرع و عدم تطيشها لأنها من مصلحتهم معرفه اراننا.

(١٠) مبنى مناسب لجهه تعليميه عاليه ((جامعة)) وليس قفل مؤجره و مباني صغيره جداً .
 -[في مرحلة ما بعد تخرجي من الجامعة أتوقع أنني أحتاج إلى الخدمات التالية:
 (١) توفير مجال عمل يناسب شهادتي.
 (٢) عمل حفل تخرج .. و تكريم الطلاب المتفوقين فيه.



JB is COOL
 مشرف مادة MT٠٦

الملف الشخصي

رقم العضوية: ١٩٧٢٢
 تاريخ التسجيل: Oct ٢٠٠٥
 المشاركات: ٤,٤٦٦
 الدولة: تحت اقدام أمي
 التخصص: تقنية معلومات
 فرع الجامعة: الرياض
 الجنس: ذكر

التقييم

عدد النقاط: ٢٤٩



١٠

٢٠٠٨-٠٤-٠١ AM ٠١:٢٥

الدكتور
مشرف مادة ٢٢٠٩

٢٢٠٩



الملف الشخصي

رقم العضوية: ٢٤٤٢٧

تاريخ التسجيل: Jan ٢٠٠٦

المشاركات: ٤,٤٢٢

الدولة: Msh Msh

التخصص: تقنية معلومات

فرع الجامعة: الرياض

الجنس: ذكر

التقييم

عدد النقاط: ٩٩٤



في البداية احب ابيك في منتدانا .. وادعو لك بالتوفيق والحصول على مبتغاك..

اجاباتي كالتالي:

-ما قبل التحاقى بالجامعة :

التوعية الاكاديمية لنظام التعليم المفتوح بشكل عام قبل دخولي الجامعة .. ما كان عندي عنه اي فكرة .. حتى دخلت الجامعة وتعرفت ايش يعني تعليم مفتوح في كورس " G٣١٠١ مهارات التعلم الذاتي " .. فهذه النقطة مهمة والخلل ما ادري هل هو بسبب ضعف الدعاية الاعلانية من الجاه العربية المفتوحة .. ولا من التعليم الاساسي !! لان اتوقع مستحيل اي طالب من دولة ثانية يطلع من الصف الثالث الثانوي وما يعرف ايش يعني تعليم مفتوح .. هذي وحدة من الثغرات الواجتهني انا والطلاب اثناء الانتقال من التعليم التقليدي الى التعليم المفتوح .. نقطة هامة اخرى بالنسبة لتسجيل المواد لايوجد ارشاد اكايمي بمعنى الكلمة " امسك طريقك وانت ساكت وبعدين الامور بتتوضح."

-انشاء دراستي بالجامعة:

وكي انا الان مسكت خطي .. ووضح الطريق امامي والله الحمد .. بس باقي في تقصير .. انا طالب بالتعليم المفتوح .. ما تني شي او ذاكرت ومافهمت شي .. وين اروح ؟! اسال التوتير اللي اقليمهم ما يردون على جوالاتهم " هذي اذا رضوا يعطونا اياها " ولا اتصل على الجامعة اطلب الكورسنيو للمادة " ومافي شخص اصلا بالابوريشن يرد على التلغونات " المفروض تكون فيه محاضرات مسجلة على الفيديو .. وترفع على الموقع ويشوفها الطلاب .. لا انكر في خدمات جميلة جدا سوتها الجامعة مثل نظام SSS اللي ممكن تستقر عن اي سؤال ولا تعترض على درجة مادة بس حظ بصيانتك .. قبل اسبوع انسى بيجك الرد .. نقطة اخرى .. اليوم وانا واقف على الاشارة شفت اعلان عن دوري كرة قدم بين الجامعة .. وتحسفت لان اسم جامعتنا موب موجود .. فالانشطة اللاصفية جدا مهمة .. اخيرا .. بالنسبة للمرشد الاكاديمي .. انا اجزم ٩٨ % من الطلاب سجلوا موادهم بنصيحة من طلاب قدامي وليس من مسؤولين بالجامعة...

-النقطة الاخيرة ما بعد التخرج:

اولا والاهم توفير الوظائف خاصة للوائل على الدفعة .. والاهم والاهم " حفل التخرج " هذا حق الطالب على جامعتهم بس للاسف .. ما شد اي شي .. شاطرين بس بحفلات استقبال الطلاب الجدد !! وايضا ان يكون اعلان للخريجين بفتح الماستر او تقديم عرض للخريجين الاوائل بمواص تعليمهم العالي برسوم مخفضة..

شطحه لك اخوي : ما زال التعليم المفتوح والتعليم عن بعد حديث وحديث جدا في منطقتنا العربية .. وفي المملكة على وجه الخصوص .. وجد هذا التعليم ليكون اكثر ليونة ومرونة عن التعليم التقليدي .. ولكن عقولنا ابدأ لن تتحول .. لذلك تجد المحاضرات مكتظة رغم انه تعليم مفتوح !! قد تدخل في هذه النقطة عوامل نفسية ان الطالب مثلا تعلم تقليديا قرابة ١٢ سنة .. من الصعب ان يستوعب فكرة هذا النوع من التعليم .. بانسبة لي شخصا .. اذا لم احظر محاضرة .. الاكذ لك ان يدخلني شي يخبرني انني سارسب ..

ودي اطرح عليك نقطة ان شاء الله ان يكون لها موضع في بحثك .. الكلام كله اللي بالبداية طالب ونطالب ونطالب الخ . هذا لو حظيت نفس الموضوع في منتدى جامعة الملك سعود راح تحصل تشابه بحدود ٧٠ % بين الكلام .. لاني زي ما قلت ان التعليم التقليدي لازال في عقولنا ..

تعال نتكلم بالعقل شوي:

بالله عليك اي انسان عاقل يدرس في جمعة مفتوحة ويطلب بانشطة رياضية !!؟
اي انسان يعقل مفهوم التعليم المفتوح ويطلب بزيادة عدد المحاضرات !!؟
اي تخصص عملي مثل ال IT ويدرس في جامعة تعتمد على التعليم المفتوح بدون اي تطبيق عملي ؟ !!
لو طبقت جميع الرغبات السابقة بزيادة عدد المحاضرات وفتح أنشطة لا صفية و زيادة التفاعل بين الجامعة والطالب .. ما الفرق الذي سيكون بين التعليم المفتوح والتعليم التقليدي !!؟
هذا اللي بيت اقله .. الله يوفقك ببحثك .. ولا تنسى تبشرنا بالدكتورا .. وعقبال البروفيسورا ان شاء الله..

#١١

أ- في مرحلة ما قبل التحاقى بالجامعة كنت احتاج إلى الخدمات التالية:

(١)معرفة بأسعار المواد ليرتب الطالب أموره الماليه ... ببدايه تسجيلي رفضوا إعطاني الأسعار بدون سبب مقنع (😞) لكن أخذتها من منتدى

(٢)تعريف إعلامي بالجامعه .. للأسف لم نشاهد أي إعلان للجامعه أو تعريف بها سواء بالصحف أو غيره

(٣)- في مرحلة دراستي بالجامعة احتاج إلى الخدمات التالية:

(١)قرارات واضحة ومحدده (مو مرته ومطاطه وقابله للتغير فيها بأي لحظه وبأي شكل) (😞) ويفضل إصدارها ببدايه الترم الدراسي حتى لا تتسبب بإرباك للطالب في منتصف الترم

(٢)الحرص أكثر بإختيارات الكفاءات التدريسيه (أنا مابي مدرس يسد فراغ بس) (😊)

(٣)إعطاء حرية أكثر للطالب في إختيار مواده الدراسيه كل ترم ... في النهايه نحن أشخاص ناضجين وواعين ومسؤولين عن قراراتنا (٤)

ب- في مرحلة ما بعد تخرجي من الجامعة أتوقع أنني احتاج إلى الخدمات التالية:

(١)عدم المماطلة بإصدار الشهادات ... سمعنا عن طلاب تخرجوا من شهر ولم يستلموا شهاداتهم (😞)

(٢)وحفل التخرج أكيد (😊)

٣

٠١-٠٤-٢٠٠٨, ٠٣:٢٧ AM

سوار الياسمين

مشرفة القسم العام



الملف الشخصي

رقم العضوية: ٢٨٠٨٨

تاريخ التسجيل: Mar ٢٠٠٦

المشاركات: ٤,٥٨٤

الدولة: هناك " بأحلامي!!"

التخصص: تقنية معلومات

فرع الجامعة: لا أدرس بالجامعة

#١٢

٠١-٠٤-٢٠٠٨, ٠٧:٤٩ AM



الملف الشخصي

رقم العضوية: ٤٧٣٨٢
تاريخ التسجيل: Jan ٢٠٠٧
المشاركات: ٥٠٦
التخصص: إدارة أعمال
فرع الجامعة: الرياض
الجنس: أنثى

التقييم

عدد النقاط: ٤٧٣



مرحباً الاخ محمد فالح الجهني

انشاء الله استطيع اضيف شىء صغير... ما شاء الله الكل افكارهم حلو

والله يوفقك يا رب ... وعقبانا

ا- في مرحلة ما قبل التحاقى بالجامعة كنت أحتاج إلى الخدمات التالية:

- (١) ما كنت اعلم اي شي عن امتحان تحديد المستوى... امتحان الانكليزي هو عبارة عن توفل... والتوفل مادة دراسيتها بالثالث ثانوي كنت احتاج اراجع الذى درستو بالانكليزي... ما حدا يضحك لان بقيت سنتين بالبيت بعدين دخلت الجامعة !
(٢) تنظيم جدول دراسي بحيث يتخرج الطالب بوقت محدد... بس هلق طيقت بدليل الجامعة
(٣) يكون المواد التخصص متوفرة بكل فصل... مش تنزل المادة فقط اول ترم
(٤) بالنسبة للاسعار واضحة بدليل الجامعة
(٥) كنت احتاج من الموظفين المختصين يفهمونا كيف طريقة تنزيل المواد

ب- في مرحلة دراستي بالجامعة أحتاج إلى الخدمات التالية:

- (١) اصح التعليم المفتوح يعتمد ٧٥ على الطالب... بس نحنا عم ندرس بلغة غير لغتنا
ومواد ١٩٩ و ١١١ و ١١٢ ما يفيد اي شي بخصوص مواد التخصص... لازم يكون في محاضرات اسبوعية لكل مادة
(٢) يجبر المدرس ان يشرح الواجب ... وبما انو تعليم مفتوح يوضح شرح الواجب على الموديل مع guide line
(٤) لازم يكون في Training
(٣) اكيد مبني للجامعة غير الانحنا فية متوفرة فيها مكتبة للقراءة... واكيد معامل للانترنت غير الموجود بخصوصية لكل طالب/طالبة) بارتيشن
(٤) يسمح بشراء الكتب المستعملة... في كتير طلاب خلصو الجامعة وبدن بيعو كتين... هيك بوفرو على الطالب الجديد والطالب القديم
بيستفيد... والجامعة بتحل مشكلة عدم توفر الكتب
(٥) الجامعة بجميع فروعها تعمل بشكل قوي لتحافظ على سمعتها
(٦) تقديم منح للمتفوقين

ب- في مرحلة ما بعد تخرجي من الجامعة أتوقع أنني أحتاج إلى الخدمات التالية:

- (١) اكيد اكيد حفل تخرج... وتقدير للمتفوقين
(٢) وبسرعة يعطونا شهادة

بعد ما طلبنا كل طلباتنا لازم نحن نقدم كمان:

والجامعة في مادة G٢ وضحت شو هو التعليم المفتوح بشكل جيد

لازم نحنا كطلاب نستوعب ونقبل بدو تعب وجهد مضاعف عن التعليم التقليدي (عم ندرس بغير لغتنا)

نعتمد على دراسة الكتب بالدرجة الاولى وبعد ما نفهم المادة نعتمد على ملخص لتركيز المعلومة وللحفظ

لا نستقل بمدى اهمية الواجبات ودورها في تقويتنا وتطويرنا ... حتى لو كانت ما لها علاقة بالمنهج... انها تقوي لغتنا ومهارة الكتابة (اقصد اليزنس



مشرفة مواد قسم التربية



الملف الشخصي

رقم العضوية: ٥٠٣٤٠
تاريخ التسجيل: Feb ٢٠٠٧
المشاركات: ٢,٥٠٨
الدولة: بالدينامع عذاب رحيله...
التخصص: بكالوريوس تربية خاصة
فرع الجامعة: حائل
الجنس: أنثى

وعليكم السلام ورحمة الله وبركاته...
أهلاً وسهلاً بك...

أنيك اجابتي /

ا- في مرحلة ما قبل التحاقى بالجامعة كنت أحتاج إلى الخدمات التالية:

(١) توعية عن التعليم المفتوح...

(٢) توضيح اسعار المواد و ثباتها...

(٣) توعية الطالب بالقسم المراد التسجيل فيه والامام به...

ب- في مرحلة دراستي بالجامعة أحتاج إلى الخدمات التالية:

(١) تفعيل المودل مع بدايه الدراسه وليس التأخر بتفعيله لأسبوعين...

(٢) زيادة المحاضرات وزيادة التواصلين الاساتذه والطالب...

(٣) المكان المناسب للمحاضرات...

ب- في مرحلة ما بعد تخرجي من الجامعة أتوقع أنني أحتاج إلى الخدمات التالية:

توفير فرص العمل وفق الشهادة... منحات للتعليم العالي...

تمنياتي لك بالتوفيق في نيل شهادة الدكتوراة

وهذا رأيي

أ- في مرحلة ما قبل التحاق بالجامعة كنت أحتاج إلى الخدمات التالية:

(١) تكثيف الاعلانات عن الجامعة وعن طريقة التعليم المفتوح لأنه كان شيء غامض بالنسبة لي واخذت افكر ٣ سنوات قبل ان اقدم بالالتحاق به!!

ب- في مرحلة دراستي بالجامعة أحتاج إلى الخدمات التالية:

(١) تعاون الاساتذة والتزامهم بالساعات المكتبية التي هي شبه معدومة لدى معظم المدرسين
(٢) تسجيل الحاضرات بالفيديو خصوصا مواد التخصص والرياضيات او تكون اون لاين منقولة على النت وهالشئ بدأ فيه الان لكن في المواد العامة

(٣) الان التواصل الالكتروني جيد وهو عن طريق نظام الموادل لتسليم الواجبات عن طريق الانترنت

ولكن تفاعل بعض المدرسين وليس الغالب بطيء للغاية في ردودهم على الطلبة ومشاكلهم

اتمنى الاهتمام به اكصر من قبل المدرسين

٤- المواد الدراسية بعضها لا تنزل الا بداية كل سنة وليس في جميع الترام

وهذا يعوق مسيرتنا الدراسية

لأنني مثلا اذا الترم القادم اي الاول من السنة القادمة لم اقم بإنزال المادتين p١ m٢٠٦ ٢٠٩

واردت انزالها الترم الذي يليه لاستطيع ولابد لي من الانتظار سنة كاملة حتى الترم الاول من السنة التي تبليها ليقوموا بإنزال هذه المادة

- تيسير نظام اقساط بالنسبة للرسوم الدراسية لتكون مثل اقساط السيارات وغيرها بضمانات بنكية حتى نستطيع انزال موادنا ولا نقوم بتأجيلها

للعلم التالي بسبب عدم مقدرتنا دفع الرسوم << طموحة جدا وخيالها واسع

ب- في مرحلة ما بعد تخرجي من الجامعة أتوقع أنني أحتاج إلى الخدمات التالية:

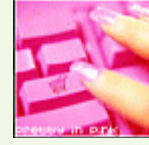
(١) ارشادنا بتخصصات مجالات العمل المتاحة امانا المناسبة لتخصصنا

(٢) تعريف الشركات التجارية بطلابنا وعمل همزة وصل بيننا وبين الشركات الكبرى

(٣) حفل تخرج كبير يليق بنا..

(٤) احقيه الابتعاث لإكمال الدراسة بالخارج بالنسبة للمتفوقين

P.i.n.k
مشرفة مادة GR1٠١



الملف الشخصي

رقم العضوية: ٥٠٧٢٨

تاريخ التسجيل: Feb ٢٠٠٧

المشاركات: ١,٤٨٩

الدولة: السعودية

التخصص: تقنية معلومات

فرع الجامعة: جدة

الجنس: أنثى

التقييم

عدد النقاط: ٣٦٦



أخي العزيز محمد فالح الجهني

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

أسأل الله لك التوفيق والنجاح ونيل أعلى المراتب العلمية والعملية

بالنسبة لي كطالب في الفصل الأخير من دراستي ستكون إجابتي كالتالي:

أ- في مرحلة ما قبل التحاق بالجامعة كنت أحتاج إلى الخدمات التالية:

(١) ندوة تعريفية عن نظام التعليم المفتوح على مستوى العالم العربي والغربي

(٢) معرفة التحديات التي قد تواجه الطالب عند بدأ مسيرته التعليمية

(٣) معرفة إيجابيات التعليم المفتوح

(٤) أسباب تسرب كثير من طلاب التعليم المفتوح في أول سنة دراسية

ب- في مرحلة دراستي بالجامعة أحتاج إلى الخدمات التالية:

(١) قرارات جامعية ثابتة ، و عدم تشويش الطالب في منتصف الفصل الدراسي

(٢) تفعيل نظام الخدمة الهاتفية وذلك بوجود أرقام خاصة بكل إداري و بكل أكاديمي يعمل في الجامعة ، و على الأقل تحديد ساعة معينة بيوم محدد يتواجدون به

(٣) خصوصيات خاصة بطلاب الجامعة و ذلك مع التذاكر و الفنادق و الأندية الرياضية وغيرها....

(٤) تعريف الطلاب في بداية أول فصل دراسي لهم بالجامعة بالمواد و أنظمة و قرارات الجامعة

ج- في مرحلة ما بعد تخرجي من الجامعة أتوقع أنني أحتاج إلى الخدمات التالية:

(١) تعريف الخريجين بالقطاعات الحكومية و الخاصة التي تستقبل توظيف طلاب التعليم المفتوح

(٢) تعريف الخريجين بالجامعات الداخلية و الخارجية التي تمكن الطالب من التسجيل بمرحلة الماجستير

(٣) تواصل التخفيضات 'إن وُجدت' كما هي في وقت الدراسة بالجامعة

هذا ما توصلت له الآن و إن تذكرت أمراً آخر سأقوم بالحاقه بهذا الموضوع بإذن الله

الدرع
مشرف عام الأقسام العامة



الملف الشخصي

رقم العضوية: ٢٠٩٠

تاريخ التسجيل: Mar ٢٠٠٤

المشاركات: ١,٥٦٤

الدولة: السعودية

التخصص: تقنية معلومات

فرع الجامعة: الرياض

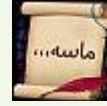
الجنس: ذكر

التقييم

عدد النقاط: ٢٠٥



مساهمة
مشرفة أخبار فرع حائل



الملف الشخصي

رقم العضوية: ١٤٧٤٨
تاريخ التسجيل: Apr ٢٠٠٥
المشاركات: ٢,١٢٤
الدولة: بلاد الحرمين....
التخصص: تقنية معلومات
فرع الجامعة: حائل
الجنس: أنثى

التقييم

عدد النقاط: ١٣١



السلام عليكم.. يمكن زملاني كان لهم نفس الردود لانها ماشاء الله كثير و ماقريرتها كلها لكن من وجهة نظري وبأسلوبى هاذي اجاباتي على اسئلتك ..متمنية لك التوفيق في دراستك ..والعاقبه للجميع في مرحلة ما قبل التحاقى بالجامعة كنت أحتاج الى الخدمات التالية:

- ١) توفير معلومات اكبر من ان تكون دعاية لمكان..
 - ٢) معرفه كل ماعلى وعلى الجامعة من التزامات دراسية وماديه بالتفصيل.
 - ٣) نصائح وإرشاد حقيقة من أساتذة المواد بأسمانهم ليتسنى للطالب الملتحق مناقشتهم.
- ب- في مرحلة دراستي بالجامعة أحتاج الى الخدمات التالية:
- ١) دورات أخرى متفرعة بكل ما يخص دراستي حتى يتسنى لي فهم كل ما أتعلمه ولا يقتصر على فقط البحث عن درجة النجاح والتفوق.
 - ٢) ان يكون هنالك مرشد أو مرشدة ملم بكل تخصصات ومواد وخدمات الجامعة بدل من الضياع للبحث عن كل شي بمكان آخر.
- ب- في مرحلة ما بعد تخرجي من الجامعة أتوقعتني أحتاج الى الخدمات التالية:
- ١) ان تزودني الجامعة بكل ما يلزمي لإكمال دراستي من إرشاد ومساعدات وحتى لو أعدت دورات خاصة لخريجها
 - ٢) توجيهي الصحيح للقطاع الذي يناسبني..

#١٨

٠٢:٠٨ PM ٠٤-٢٠٠٨-٠١

Miss Egypt
طالب



الملف الشخصي

رقم العضوية: ٨٤٠٠٥
تاريخ التسجيل: Feb ٢٠٠٨
المشاركات: ٢٢٧
الدولة: In Your Mind
التخصص: تقنية معلومات
فرع الجامعة: الدمام
الجنس: أنثى

التقييم

عدد النقاط: ٤



السلام عليكم .. مساء الخير عليكم
طبعاً في الاول اهلا بيك .. نورتشا 😊 ..
با نسبة لي ..

(١) في مرحلة ما قبل التحاقى بالجامعة:

- الاعلان عن الجامعات المفتوحة وعن التعليم عن بعد لطلاب الثانوي و تأكيد على انه ليس تكلمة للتعليم التقليدي بل انه تعليم له قدره ومميزاته.

- اعطاء الحرية للطلاب في اختيار المواد الراغبين في دراستها او تنظيم خطط دراسية على يد مدرسين لتسهيل الدراسة على الطلاب .
- اختيارات تحديد المستوى بالنسبة للانجليزي او العربي جعلهما في نفس مستوى ما يدرّس بعد ذلك (اقصد ان عند امتحان تحديد المستوى يكون الامتحان صعب حتى على المتفوقين في كلا المادتين وعند اخذ المواد نجدها اسهل من الامتحان بمراحل .. المطلوب جعل الامتحانات من نفس الكتب التي تدرّس بعد ذلك لان كثير من الطلاب لم يتخطوا المستوى الاول وبعد ذلك وجدوا المواد سهلة جدا .

- بالنسبة للأسعار فهي فعلا في مستوى الجميع ولكن نرجو ألا تزيد بعد ذلك عند وجود اقبال على الجامعة 😊 ..

(٢) في مرحلة دراستي بالجامعة:

- اهم حاجة مبنى محترم لهذه الجامعة المحترمة و يكون مبنى ثابت لها وليس تأجير مباني مؤقتة .

- جعل المدرسين والدكاترة بإمكانهم التواصل مع طلابهم بصورة افضل عن طريق المودل او غيره فا يوجد بعضهم لا يدخل على المودل وبذلك لايرد على رسائل الطلاب ولا يوجد للطلاب اي طريقة اخرى للتواصل معه .

- توفير الكتب لجميع الطلاب ولجميع المواد فا يوجد مواد حتى الان لم ينزل لها كتب مع العلم بوجودها في الفروع الاخرى 😊

- وجود بعض الرحلات الترفيهية،الحفلات و الدورات التدريبية

- اعطاء الشهادات بصورة اسرع ، لغاية دلوقت ماخذت شهادة الكورس EL٩٩

يبقى هناخذ شهادة البكالوريوس بعد اد ايه 🙏

(٣) في مرحلة ما بعد تخرجي من الجامعة:

- توفير فرص عمل لطلاب الجامعات المفتوحة .

- التاهيل للعمل كالتدريب على كتابة CV و اعطاء الخبرة عن طريق التطبيق العملي لكل ما درّس في الجامعة .
و اخيرا أ محمد اتمنى لك التوفيق وبارب اكون اقتد بأي حاجه صغيرة

بالنجاح ان شاء الله 🙏 ..

#١٩

٠٣:٢٢ PM ٠٤-٢٠٠٨-٠١



اخوي الدكتور محمد مقدما وعسى الله يوفقك

الشباب ماقصروا بصراحه لكن انا عندي اظافه بسيطه وهي مشتركه في كل مراحل الاستفتاء

قبل وبعد واثاء الدراسة:

انا على ثقة بأن سياسة الجامعات التي تطبق هذا النظام التعليمي المفتوح كلها تأخذ بعين الاعتبار ماذكرناه ومانطالب به حاليا وهو مشمول في اجندتها ولكن مايجعلنا نطالب به مره اخرى هو جهلنا بالنظام فقد يكون موجود ولكن لاتعلم بوجوده لعدم تطبيقه على ارض الواقع

لذا انا ارى من وجهة نظري المتواضعه جدا ان مايعد اهم نقص في هذا الصرح وقد يختلف من مكان الى مكان اخر الا وهو:

غياب نظام وهيكله قويه وقويه جدا لظمان جودة الخدمه

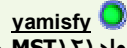
فلو نظرنا الى جميع نقاط القصور نقف عندها عاجزين لاننا نؤمن بأن اي مطالبه او احتجاج سوف لن ترى النور لعدم وجود الكادر الاداري الذي ومن المفترض ان يكون دوره الاساسي منع حدوث مثل هذه التقصيرات قبل فوات الاوان وايجاد الحلول المنطقيه للمشاكل قبل حدوثها

اذا ينقصنا من يقووم بمراقبت نظام الجامعه ومحاسبت المقصرين منهم بكل قوه لظمان جودة الخدمه

نستطيع ان نختصره في مسمى جديد نسبيا وهو:



هيئة الدفاع عن حقوقوووووق الطالب



مشرف مواد ٢١ MST١٢٠٠.MU١٢



الملف الشخصي

رقم العضوية: ٥١٢٧٣
تاريخ التسجيل: Mar ٢٠٠٧
المشاركات: ٧٨٩
الدولة: saudi arabia
التخصص: تقنية معلومات
فرع الجامعة: البحريين
الجنس: ذكر

التقييم

عدد النقاط: ١٤٤



#٢٢

٠١-٠٤-٢٠٠٨, ١١:٠٢ PM

ارنست همنجواي طالب نشيط



الملف الشخصي

رقم العضوية: ٥٠٧٤٥
تاريخ التسجيل: Feb ٢٠٠٧
المشاركات: ١,٧٢٩
الدولة: رحا
التخصص: أدب إنجليزي
فرع الجامعة: الرياض
الجنس: ذكر

التقييم

عدد النقاط: ٧٠



أ- في مرحلة ما قبل التحاق بالجامعة كنت أحتاج إلى الخدمات التالية:

١) [color="Magenta"]معرفة ماهو التعليم المفتوح ؟ وكيف يمكن أن أتعامل معه ؟ حيث إنني فوجئت بالكثير مما لم يدر بخدي عن هذا التعليم ولو عرفت لما أقدمت ..

٢) معرفة أنظمة الجامعة التي تتعلق بالواجبات التي أثقلت كاهل الكثير

٣) [color]كنت أحتاج معلومة أكيدة عن مدى اعتماد هذا النوع من التعليم بالمملكة حيث أنني لاحظت الضبابية تلف كل ما يتعلق بهذه القضية

ب- في مرحلة دراستي بالجامعة أحتاج إلى الخدمات التالية:

١) معلومات عن المواد التي أسجلها ومتطلباتها حيث أننا أحيانا نسجل مادتين فنكتشف صعوبة جمعها مع بعضها ثم نضطر إلى الحذف أو ربما الرسوب أحيانا في إحداهما

٢) دورات في اللغة حيث إن الجامعة تعتمد على اللغة الانجليزية ونحن نواجه مشكلة في فهم كثير من المواد ولم تقدم الجامعة أي دعم في هذه النقطة والمشكلة الكبرى أن كورسات اللغة الحضور مرتين في الشهر مما يجعل الاستفادة منها شبه معدوم

٣) تسجيل المحاضرات بالفيديو وتقديم وسائط التعلم ، فالجامعة تعتمد على التعليم المفتوح ولاتقدم سوى الكتب كوسائط تعليمية

٤) البعد عن البيروقراطية عند القيام ببعض الأعمال بالحذف والإضافة

ب- في مرحلة ما بعد تخرجي من الجامعة أتوقع أنني أحتاج إلى الخدمات التالية:

١) أن تكون الجامعة متواصلة مع القطاع الخاص ليتعرف على النتائج التعليمي لها حتى يسهل على الطالب إيجاد الوظيفة المناسبة

٢) مساعدة الطالب في الحصول على فرصة لإكمال دراسته داخليا أو خارجيا

ملح رقم (٢)
”استبانة الطلبة” في صورتها النهائية:

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

المملكة العربية السعودية



عنوان الدراسة:

دار الخدمة الاجتماعية بمؤسسات تعليمية عليا عن بعد؛
من وجهة نظر خبراء الإدارة التربوية
(نموذج مقترح لتلبية احتياجات طلبة الجامعة العربية المفتوحة).
-استبندة الطلبة-

متطلب تكيفي لدرجة اكتواه في الإدارة التربوية والتخطيط

إعداد الطالب: محمد فلاح مبرك الهني

إشراف:

د.سلطان سعيد مقصو بخاري

الفصل لدراسي لثاني

١٤٢٨/١٤٢٩هـ

بسم الله الرحمن الرحيم

عزيزي الطالب/عزيزتي الطالبة
السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،،،

يقوم الباحث بإعداد دراسة علمية عنوانها: "إدارة الخدمات الطلابية بمؤسسات التعليم العالي عن بُعد؛ من وجهة نظر خبراء الإدارة التربوية (نموذج مقترح)" كمتطلب تكميلي لدرجة الدكتوراه في الإدارة التربوية والتخطيط.

ومن ضمن أهداف الدراسة: "قياس تقديرات الطلاب للتعليم العالي عن بُعد، لاحتياجاتهم من الخدمات الطلابية، ومعرفة تأثير ذلك التقدير ببعض المتغيرات". وبوصفكم طلاب تعليم عالٍ عن بُعد، فأنتم خير من يقدر احتياجات طلاب هذا النوع من التعليم في مجال الخدمات الطلابية.

والاستبانة التالية تم إعدادها، لتحقيق الهدف المذكور أعلاه، وفي محتواها (١٠٥) عبارات تتعلق باحتياجات طلاب التعليم العالي عن بُعد، في مجال الخدمات الطلابية. والعبارات موزعة على ثلاثة محاور هي المحاور التالية:

(١) محور الخدمات الطلابية قبل التحاقك بالدراسة بالجامعة (وفيه ٥ أبعاد)

(٢) محور الخدمات الطلابية أثناء التحاقك بالدراسة بالجامعة (وفيه ١٣ بعدا)

(٣) محور الخدمات الطلابية بعد تخرجك في الجامعة (وفيه ٣ أبعاد)

أرجو منكم تقدير احتياجاتكم من الخدمات الطلابية التي تحتوي عليها عبارات الاستبانة، وذلك بوضع علامة (√) مقابل كل عبارة وتحت التقدير المناسب؛ فعلى سبيل المثال إذا كنت تحتاج إلى خدمة الإرشاد الأكاديمي بدرجة عالية فالمطلوب منك وضع العلامة مقابل العبارة الخاصة بهذه الخدمة وتحت التقدير المناسب، كما يلي:

م	الخدمة الطلابية	أحتاج هذه الخدمة بدرجة				
		عالية جدا	عالية	متوسطة	منخفضة	منخفضة جدا
٣٦	توفير خدمات الإرشاد الأكاديمي		√			

وقبل ذلك أرجو تحديد بياناتكم الشخصية المطلوبة قبل استعراض فقرات الاستبانة، لأهميتها في الإجابة عن بعض أسئلة الدراسة. علما بأن جميع المعلومات المستخلصة من هذه الاستبانة ستبقى معلومات سرية، ولن يطلع عليها سوى الباحث، ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط.

بقي أن أذكركم بأن تقديركم الدقيق لاحتياجاتكم من الخدمات الطلابية، سوف يستخدمه الباحث -بإذن الله- في اقتراح نموذج لإدارة هذه الخدمات على النحو الذي يفى باحتياجاتكم، والاستعانة بذلك بمجموعة من خبراء الإدارة التربوية؛ وهذا يعني أنكم المستفيد الأول من نتائج هذه الدراسة. شاكرا ومقدرا حسن استجابتكم، سائلا الله لكم التوفيق والنجاح الدائم. الباحث/ محمد فالح مبروك الجهني

قسم الإدارة التربوية والتخطيط بجامعة أم القرى
هاتف / ٥٠٦٣٣٧٥٠٢ فاكس / ٨٣٠٣٨١٦-٠٤

ص ب (٦١٠٣) المدينة المنورة

E.Mail: mfjohany@hotmail.com

بسم الله الرحمن الرحيم

أخي الطالب /أختي الطالبة :

ضع ع مة (√) في المربع أمام ما يناسب وضعكم مما يلي:

• الجنس :
 ذكر أنثى

• العمر :
 ٢٠ سنة فأقل من أكثر من ٢٠ - ٣٠ سنة من أكثر من ٣٠ - ٤٠ سنة
 من أكثر من ٤٠ - ٥٠ سنة أكثر من ٥٠ سنة.

• الحالة الاجتماعية:

متزوج غير متزوج

• البعد عن مركز التعلّم المحلي:

٥٠ كيلو متر فأقل من أكثر من ٥٠-١٠٠ كيلو متر من أكثر من ١٠٠-١٥٠ كيلو متر
 من أكثر من ١٥٠-٢٠٠ كيلو متر أكثر من ٢٠٠ كيلو متر

• الحالة الوظيفية:

يعمل لا يعمل

• مصدر تمويل دراسة الطالب:

الأسرة الطالب نفسه منحة جهة العمل أخرى

• مركز الجامعة التابع له:

الرياض جدة المدينة المنورة حائل المنطقة الشرقية

• التخصص:

اللغة الإنجليزية وآدابها تقنية المعلومات إدارة الأعمال التربية

أولاً- محور لخدمات لطلابية قبل التحاقك الدراسة بالجامعة:

الخدمات الطلابية التالية يمكن أن يستفيد منها طالب التعليم العالي عن بُعد قبل التحاقه بالدراسة في الجامعة؛ وبما أنك قد مررت بهذه المرحلة، فأرجو منك تقدير احتياجك لكل خدمة من الخدمات التالية، وذلك بوضع علامة (✓) في المكان المناسب:

(أ) خدمات التعريف بالتعليم عن بعد وبالجامعة:

م	الخدمة الطلابية	كنت أحتاج هذه الخدمة بدرجة				
		عالية جداً	عالية	متوسطة	منخفضة	منخفضة جداً
١	تقديم فكرة وافية للطلاب حول أسلوب التعليم عن بُعد					
٢	توعية الأسر بجدوى التعليم عن بعد					
٣	توعية جهات العمل (الرسمية والخاصة) بمميزات التعليم عن بعد					
٤	تعريف شامل بالجامعة					
٥	تعريف بمواقع فروع ومراكز الجامعة					

(ب) الخدمات المتعلقة بالتخصصات الدراسية:

م	الخدمة الطلابية	كنت أحتاج هذه الخدمة بدرجة				
		عالية جداً	عالية	متوسطة	منخفضة	منخفضة جداً
٦	استطلاع رغبات الطلاب المتوقعين من التخصصات لتوفيرها					

					بالجامعة
					٧ تعريف بتخصّصات الدراسة المتوفرة حالياً في الجامعة
					٨ توفير الاستشارة التعليمية حول اختيار التخصص الدراسي المناسب
					٩ التعريف بمتطلبات التخرج في كل تخصص
					١٠ تقديم نبذة كافية عن المستقبل المهني لكل تخصص

(ج) خدمات القبول :

م	الخدمة الطلابية	كنت أحتاج هذه الخدمة بدرجة				
		عالية جداً	عالية	متوسطة	منخفضة	منخفضة جداً
١١	الإعلان عن مواعيد القبول					
١٢	تقديم معلومات وافية عن نظام القبول (شروطه، إجراءاته، متطلباته...)					
١٣	إتاحة القبول في كل فصل دراسي					
١٤	تسهيل إجراءات القبول					
١٥	تنويع أساليب القبول					

(د) الخدمات المتعلقة بالرسوم الدراسية:

م	الخدمة الطلابية	كنت أحتاج هذه الخدمة بدرجة				
		عالية جداً	عالية	متوسطة	منخفضة	منخفضة جداً
١٦	تحديد دقيق للرسوم الدراسية في كل فترة تقديم					
١٧	توفير بدائل متنوعة لتسديد الرسوم الدراسية					
١٨	تقديم معلومات شاملة عن القروض وللمنح الدراسية					
١٩	تقديم معلومات شاملة عن حالات الإعفاء من الرسوم الدراسية أو تخفيضها					
٢٠	تقديم خدمات استشارية للطلاب حول الرسوم الدراسية وتكاليف الدراسة					

(هـ) خدمات التحضير للدراسة:

م	الخدمة الطلابية	كنت أحتاج هذه الخدمة بدرجة				
		عالية جداً	عالية	متوسطة	منخفضة	منخفضة جداً
٢١	توفير نظام واضح ومقنن لمعادلة الشهادات السابقة					
٢٢	تقديم برنامج تحضيري لتدريب على أسلوب التعلم الذاتي من خلال الوسائط					
٢٣	تقديم برنامج تحضيري للتدريب على مهارات الاتصال اللازمة للدراسة عن بعد					
٢٤	إتاحة اختبار دقيق لتحديد المستوى في لغة الدراسة					

٢٥	تقديم برنامج تحضيرى للتدريب في مجال لغة الدراسة إن لزم الأمر
----	--

(يتبع) ..

ثانيا- محور الخدمات الطلابية أثناء التحا ك بالدرسة بالجمعة:

الخدمات الطلابية التالية يمكن أن يستفيد منها طالب التعليم العالي عن بُعد أثناء التحاقه بالدراسة في الجامعة؛ وبما أنك ملتحق حاليا بالدراسة في الجامعة، فأرجو منك تقدير احتياجاتك لكل خدمة من الخدمات التالية، وذلك بوضع علامة (✓) في المكان المناسب:

(أ) خدمات استقبال المستجدين:

م	الخدمة الطلابية	أحتاج هذه الخدمة بدرجة				
		عالية جدا	عالية	متوسطة	منخفضة	منخفضة جدا
٢٦	تنظيم حفل استقبال وتعارف للمستجدين يحضره الطاقم الأكاديمي والإداري					
٢٧	دمج الطالب المستجد بنظام الجامعة من خلال منحه رقم جامعي					
٢٨	دمج الطالب المستجد بنظام الجامعة من خلال منحه بطاقة جامعية					
٢٩	منح المستجد بريد إلكتروني خاص لتلقي كل ما يخصه					
٣٠	منح المستجد صندوق بريد لتلقي المطبوعات والكتب الدراسية والمواد العينية					

(ب) خدمات التسجيل:

م	الخدمة الطلابية	أحتاج هذه الخدمة بدرجة				
		عالية جدا	عالية	متوسطة	منخفضة	منخفضة جدا
٣١	الإعلان عن تقويم دراسي يوضح كافة المواعيد الهامة المتعلقة بسير الدراسة					
٣٢	تيسير إجراءات تسجيل المواد					
٣٣	تيسير إجراءات حذف وإضافة المواد					
٣٤	إتاحة الفرصة لتأجيل الدراسة لفصل دراسي أو أكثر					
٣٥	إتاحة الفرصة للتحويل من تخصص إلى آخر					

(ج) خدمات الإرشاد الطلابي:

م	الخدمة الطلابية	أحتاج هذه الخدمة بدرجة				
		عالية جدا	عالية	متوسطة	منخفضة	منخفضة جدا
٣٦	توفير خدمات الإرشاد الأكاديمي					
٣٧	توفير خدمات الإرشاد النفسي					
٣٨	توفير خدمات الإرشاد الاجتماعي					
٣٩	توفير خدمات الإرشاد المهني					
٤٠	توفير خدمات الإرشاد الصحي					

(د) الخدمات الطلابية المتعلقة بالمشرفين التعليميين :

م	الخدمة الطلابية	أحتاج هذه الخدمة بدرجة				
		عالية جدا	عالية	متوسطة	منخفضة	منخفضة جدا
٤١	توفير مشرفين تعليميين على مستوى عالي من التأهيل العلمي					
٤٢	تدريب المشرفين التعليميين على استخدام نظم إدارة تعليم عن بعد للتواصل التعليمي مع الطلبة (مثل نظام MOODLE)					
٤٣	توفير الساعات المكتبية للمشرفين التعليميين					
٤٤	توفير صفحات ويب خاصة بالمشرفين التعليميين					
٤٥	التدريب المستمر للمشرفين التعليميين لتطوير أدائهم					

(هـ) خدمات دعم التعلم :

م	الخدمة الطلابية	أحتاج هذه الخدمة بدرجة				
		عالية جدا	عالية	متوسطة	منخفضة	منخفضة جدا
٤٦	تزويد الطلاب بالكتب الدراسية ووسائط التعلم فور التسجيل					
٤٧	توفير محاضرات مباشرة اختيارية					
٤٨	إتاحة الدروس الخصوصية عند الطلب					
٤٩	تنظيم مجموعات محلية للتعلم التعاوني في مراكز الجامعة					
٥٠	توفير ملاحق للكتب الدراسية (ملخصات، شروحات، تدريبات ...)					

(و) خدمات مصادر التعلم:

م	الخدمة الطلابية	أحتاج هذه الخدمة بدرجة				
		عالية جدا	عالية	متوسطة	منخفضة	منخفضة جدا
٥١	تجهيز معامل حاسب آلي مرتبطة بالإنترنت في مراكز الجامعة					
٥٢	توفير مكتبة افتراضية تحتوي قواعد معلومات إلكترونية					

					٥٣ توفير مكتبة ورقية في مراكز الجامعة لأهم المراجع العلمية لتخصصات الجامعة
					٥٤ إبرام اتفاقيات للاستفادة من مكتبات الجامعات المقيمة (التقليدية) القريبة من مراكز التعلم
					٥٥ توفير تسجيلات للمحاضرات المباشرة على وسائط متعددة (فيديو، أقراص CD، كاسيت...)

(ز) خدمات التقويم التربوي:

م	الخدمة الطلابية	أحتاج هذه الخدمة بدرجة				
		عالية جدا	عالية	متوسطة	منخفضة	منخفضة جدا
٥٦	الإعلان عن نظام تقويم تربوي واضح وعادل					
٥٧	تزويد الطالب بالتغذية الراجعة حول الواجبات والامتحانات الدورية بشكل فوري ومباشر					
٥٨	فتح سجل شامل لمتابعة الطالب أكاديميا					
٥٩	التنسيق بين الأساتذة فيما يتعلق بمواعيد الواجبات والامتحانات لتحاشي تعارضها وإرهاق الطالب					
٦٠	تزويد الطالب بإصدار حديث من سجله الأكاديمي نهاية كل فصل دراسي					

(ح) الخدمات التدريبية:

م	الخدمة الطلابية	أحتاج هذه الخدمة بدرجة				
		عالية جدا	عالية	متوسطة	منخفضة	منخفضة جدا
٦١	توفير التدريب التعاوني للخريجين كل في تخصصه (في مؤسسات العمل)					
٦٢	تقديم دورات تدريبية في مجال الحاسب الآلي					
٦٣	تقديم دورات تدريبية في مجال مهارات البحث العلمي					
٦٤	تقديم دورات تدريبية في مجال إدارة الوقت					
٦٥	تقديم دورات تدريبية في مجال تطوير الذات					

(ط) خدمات النظم الجامعية:

م	الخدمة الطلابية	أحتاج هذه الخدمة بدرجة				
		عالية جدا	عالية	متوسطة	منخفضة	منخفضة جدا
٦٦	صياغة وإعلان نظم جامعية توضح حقوق وواجبات الطالب					
٦٧	صياغة وإعلان نظم جامعية توضح مبررات المكافآت والمزايا					
٦٨	صياغة وإعلان نظم جامعية توضح مبررات العقوبات والتعذيب					
٦٩	صياغة وإعلان نظم جامعية توضح طرق وقنوات التظلمات والشكاوى					
٧٠	صياغة وإعلان نظم جامعية توضح آليات تكوين وعمل اللجان التجمعات الطلابية					

(ي) خدمات حل مشكلات الطالب المختلفة:

م	الخدمة الطلابية	أحتاج هذه الخدمة بدرجة				
		عالية جدا	عالية	متوسطة	منخفضة	منخفضة جدا
٧١	العمل على حل مشكلات الطالب الدراسية					
٧٢	العمل على حل مشكلات الطالب الإدارية في الجامعة					
٧٣	العمل على حل مشكلات الطالب الاجتماعية ذات التأثير على دراسته					
٧٤	العمل على حل مشكلات الطالب في جهة عمل الطالب فيما له تأثير على دراسته					
٧٥	الاتصال المستمر بأسرة الطالب فيما يصب في مصلحته					

(ك) خدمات العلاقات العامة والإعلام:

م	الخدمة الطلابية	أحتاج هذه الخدمة بدرجة				
		عالية جدا	عالية	متوسطة	منخفضة	منخفضة جدا
٧٦	توفير شخص للإجابة عن استفسارات الطلاب على مدار ٢٤ ساعة					
٧٧	توفير منتدى إلكتروني على شبكة الإنترنت للطلاب من مستويات دراسية مختلفة لتبادل الخبرات					
٧٨	إصدار صحيفة جامعية تنقل أهم وأحدث أخبار الجامعة					
٧٩	إطلاع الطلاب على ما يقال ويكتب عن جامعتهم في وسائل الإعلام العامة					
٨٠	السعي لحصول الطالب على تخفيضات ومميزات في الفنادق والمتاجر والمستشفيات وشركات النقل والأندية الرياضية... الخ .					

(ل) خدمات التنمية الاجتماعية للطلاب:

م	الخدمة الطلابية	أحتاج هذه الخدمة بدرجة				
		عالية جدا	عالية	متوسطة	منخفضة	منخفضة جدا
٨١	إقامة وتنظيم الأنشطة الطلابية الترويحية في مراكز الجامعة المحلية					
٨٢	إتاحة فرص القيادة أمام الطلاب بتنظيم التجمعات الطلابية المختلفة					
٨٣	تأسيس صندوق تعاوني طلابي لدعم الطلاب المحتاجين ماليا					
٨٤	إتاحة فرص لمشاركة في اتخاذ القرار الجامعي أمام الطلاب					
٨٥	تنفيذ رحلة طلابية واحدة على الأقل كل عام دراسي لطلاب مركز الجامعة المحلي					

(م) خدمات المباني الجامعية:

م	الخدمة الطلابية	أحتاج هذه الخدمة بدرجة				
		عالية جدا	عالية	متوسطة	منخفضة	منخفضة جدا

					٨٦	توزيع مراكز الجامعة بشكل يراعي أماكن تجمعات الطلاب
					٨٧	تزويد مراكز الجامعة بقاعات للأنشطة المسرحية والمنبرية
					٨٨	تزويد مراكز الجامعة بملاعب للأنشطة الرياضية والاستعراضية
					٨٩	تزويد مراكز الجامعة بمتجر للقرطاسية (بما فيها النسخ والتصوير)
					٩٠	تزويد مراكز الجامعة بالمطاعم والبوفيهات .

(يتبع) ..

ثالثاً- محور الخدمات الالابيد بعد تخرجك في الجامعة:

الخدمات الطلابية التالية يمكن أن يستفيد منها طالب التعليم العالي عن بُعد بعد أن ينهي دراسته في الجامعة؛ أرجو منك تقدير احتياجك لكل خدمة من الخدمات التالية، وذلك بوضع علامة (✓) في المكان المناسب:
(أ) خدمات التخرج ومنح الشهادة:

أحتاج هذه الخدمة بدرجة		
------------------------	--	--

م	الخدمة الطلابية	عالية جدا	عالية	متوسطة	منخفضة	منخفضة جدا
٩١	تيسير الإجراءات الإدارية لتخرّج					
٩٢	تصديق الشهادة من الجهات ذات الاختصاص خارج الجامعة					
٩٣	إقامة حفل عام للتخرج					
٩٤	تكريم المتفوقين في حفل التخرج					
٩٥	إيجاد حلقة اتصال مستمر بالخريجين					

(ب) خدمات الدعم المهني للخريجين:

م	الخدمة الطلابية	أحتاج هذه الخدمة بدرجة				
		عالية جدا	عالية	متوسطة	منخفضة	منخفضة جدا
٩٦	السعي المستمر إلى حصول الجامعة على شهادات الاعتراف المهني والأكاديمي					
٩٧	تقديم إرشاد مهني حول الاستفادة من الشهادة مهنيًا (تعريف بفرص العمل المتاحة)					
٩٨	لتدريب على مهارات التقدّم للعمل (مثل كتابة السيرة الذاتية واجتياز المقابلات الشخصية..)					
٩٩	التسيق بين الخريجين وجهات العمل المختلفة (كمكاتب التوظيف)					
١٠٠	متابعة الخريجين في سوق العمل والعمل على تزويدهم بكل جديد في مجال التخصص					

(ج) خدمات الدعم الأكاديمي للخريجين:

م	الخدمة الطلابية	أحتاج هذه الخدمة بدرجة				
		عالية جدا	عالية	متوسطة	منخفضة	منخفضة جدا
١٠١	تعريف الطلاب بفرص مواصلة الدراسة لمراحل دراسية لاحقة في نفس الجامعة					
١٠٢	توفير قائمة بالجامعات الأخرى التي يمكن للخريجين أن يواصلوا دراسته فيها					
١٠٣	منح الطلاب المتفوقين شهادات تقدير					
١٠٤	منح الطلاب المتفوقين توصيات أكاديمية لمواصلة الدراسة					
١٠٥	الاستعانة بالمتفوقين كمعيدين تمهيدا لابتعاثهم على نفقة الجامعة					

شكرا جزيلا..!

**ملد رقم (٣)
”استبابة الخبراء” في صورتها النهائية:**



حجيم

بسا

المملكة العربية السعودية
وزارة التعليم العالي
جامعة أم القرى بمكة المكرمة
قسم الإدارة التربوية والتخطيط

استبانة

عنوان الدراسة: راسة:

الدراسات الطلابية بمؤسسة التعليم العالي بعد؛
من وجهة نظر خبراء الإدارة التربوية
(نموذج مقترح لتلبية احتياجات طلبة الجامعة العربية المفتوحة).
-استبانة الخبراء-

متطلب تكيفي لدرجة الدكتوراه في إدارة التربية والتخطيط

إعداد لطالب: محمد فلاح مبارك الهني

إشراف:

د.سلطان سعيد مقصود بخاري

الأستاذ المشارك بقسم الإدارة التربوية والتخطيط - جامعة أم القرى

الفصل الدراسي الأول

١٤٢٩/١٤٣٠هـ

٢٠٠٨/٢٠٠٩م

بسم الله الرحمن الرحيم

سعادة خبير الإدارة التربوية، سلمه الله

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،،

يقوم الباحث بإعداد دراسة علمية كمتطلب تكميلي لدرجة الدكتوراه في الإدارة التربوية، وعنوانها "إدارة الخدمات الطلابية بمؤسسات التعليم العالي عن بعد؛ من وجهة نظر خبراء الإدارة التربوية (نموذج مقترح)". وتستهدف الدراسة تقديم نموذج مقترح لإدارة الخدمات الطلابية بمؤسسات التعليم العالي عن بعد؛ يكون مناسباً لتلبية احتياجات الطلبة من الخدمات الطلابية (فرع الجامعة العربية المفتوحة بالمملكة العربية السعودية كمثال).

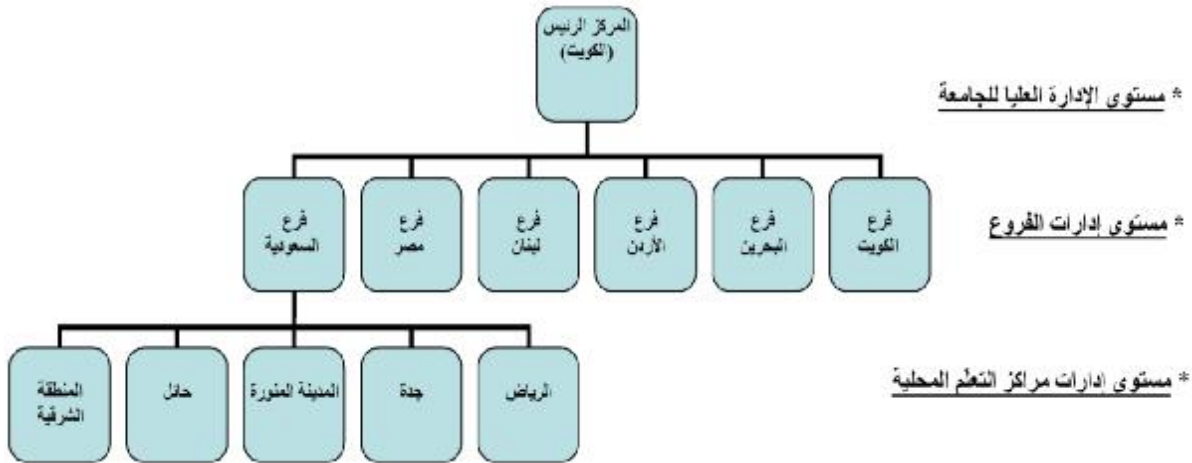
وتحتوي الاستبانة المرفقة على التالي:

* - أولاً - خلاصة مرحلة سابقة من الدراسة، اعتمد الباحث عليها في بناء الاستبانة.

* - ثانياً- محاور الاستبانة وقراراتها.

فأرجو من سعادتكم، بوصفكم صاحب خبرة في الإدارة التربوية، وضع علامة (✓) في المربع المناسب، وفق تعليمات الاستبانة. علماً بأن المعلومات المستقاة من هذه الاستبانة، ستعامل بسرية تامة، ولا تستخدم إلا للأغراض العلمية فقط، كما يسعدني تزويدكم بنسخة إلكترونية من الدراسة بعد مناقشتها- إذا رغبتم بذلك.

- ملاحظة هامة جداً: تختلف مؤسسات التعليم العالي عن بعد من حيث بنيتها التنظيمية؛ والمؤسسة المقصودة في هذه الدراسة هي الجامعة العربية المفتوحة التي تتبع التنظيم الإداري الموضح بالشكل التالي:



شاكرًا ومقدراً عنايتكم!!

الباحث/ محمد فالح مبروك الجهني - قسم الإدارة التربوية والتخطيط بجامعة أم القرى

هاتف / ٠٥٠٦٣٣٧٥٠٢ - ص ب (٦١٠٣) المدينة المنورة

E.Mail: mfjohany@hotmail.com

* يمكنكم (طلب تعبئة الاستبانة إلكترونياً) من خلال إرسال (رسالة فارغة) إلى البريد الإلكتروني أعلاه بعنوان (استبانة الخبراء)

أولاً - خلاصة نتائج المرحلة لسابقة من لدراسة:

النموذج المقترح مؤسس على مرحلة سابقة من الدراسة، قام الباحث فيها باستطلاع طلبة الجامعة العربية المفتوحة بالمملكة العربية السعودية حول احتياجاتهم من الخدمات الطلابية، وتصنيف الخدمات التي عيّر الطلبة عن احتياجاتهم إليها في مجموعات متجانسة، ومن ثم قياس تقديرات الطلبة لدرجة الاحتياج لكل مجموعة، وتأثر التقديرات ببعض خصائص الطلبة الديموغرافية. ومجموعات الخدمات الطلابية وتقديرات الطلبة يوضحها الجدول التالي:

م	مجموعة الخدمات التي يحتاجها الطلبة	تقدير الطلبة لاحتياجاتهم لهذه الخدمات المجموعة	أمثلة لخدمات المجموعة
١	خدمات التعريف بالتعليم عن بعد وبالجامعة	عالي	معلومات عامة تساعد الطالب في اتخاذ قراره بالدراسة في الجامعة
٢	الخدمات المتعلقة بالتخصصات الدراسية	عالي	معلومات واستشارات تمكن الطالب من اختيار التخصص المناسب لطموحه وإمكاناته
٣	خدمات القبول	عالي	إعلان مواعيد القبول وشروطه وتسهيل إجراءاته وتنويع أساليبه
٤	الخدمات المتعلقة بالرسوم الدراسية	عالي	توفير الاستشارة المالية، والإعلان عن القروض والمنح الدراسية والتخفيضات والإعفاءات من الرسوم الدراسية
٥	خدمات التحضير للدراسة	عالي	كتديد المستوى في مجال لغة الدراسة، والبرامج الدراسية التحضيرية، ومعادلة الشهادات السابقة ...
٦	خدمات استقبال المستجدين	عالي	منح رقم جامعي، وبطاقة جامعية، وبريد إلكتروني، وإقامة حفل استقبال
٧	خدمات التسجيل	عالي	كإعلان مواعيد التسجيل، وإجراءات الحذف والإضافة وتأجيل الدراسة...
٨	خدمات الإرشاد الطلابي	عالي	كالإرشاد الأكاديمي، والنفسي، والاجتماعي، المهني، والصحي...
٩	الخدمات الطلابية المتعلقة بالمشرفين التعليميين Tutors	عالي	كتوفير الساعات المكتبية وصفحات ويب لهؤلاء المشرفين التعليميين، وتدريبهم على التواصل مع الطلبة من خلال نظم إدارة التعلم...
١٠	خدمات دعم التعلم	عالي	التزويد بالكتب الدراسية والوسائط المتعددة في وقت مناسب، والمحاضرات المباشرة والتسجيلات والملحق والملخصات والشروحات والتدريبات...

١١	خدمات مصادر التعلم	عالي	كعامل الحاسب المرتبطة بالإنترنت والمكتبات الافتراضية وقواعد المعلومات ، والمكتبة الورقية في مركز التعلم المحلي
١٢	خدمات التقويم التربوي	عالي	كتزويد الطالب بالتغذية الراجعة عن تعلمه وفتح سجل شامل له، وتنسيق مواعيد الاختبارات ..
١٣	الخدمات التدريبية	عالي	دورات تدريبية في مركز التعلم في مجالات الحاسب الآلي وإدارة الوقت وتطوير الذات والبحث العلمي .. الخ
١٤	خدمات النظم الجامعية	عالي	نظم واضحة حول حقوق واجبات الطالب والمكافآت والعقوبات والتظلمات والشكاوى ...
١٥	خدمات حل مشكلات الطالب المختلفة	عالي	معالجة المشكلات الإدارية والدراسية والاجتماعية التي تعترض الطالب أثناء دراسته ...
١٦	خدمات العلاقات العامة والإعلام	عالي	كالرد على الاستفسارات، والمنشآت الإلكترونية، والصحيفة الجامعية، ومنح الطالب تخفيضات في المؤسسات التجارية ...
١٧	خدمات التنمية الاجتماعية للطلاب	عالي	كالأنشطة الطلابية بأنواعها، ومشاركة الطلبة في قيادة الجامعة ...
١٨	خدمات المباني الجامعية	عالي	إنشائها في أماكن مناسبة وتزويدها بمختلف التجهيزات اللازمة كالمطعم والمسرح والملاعب والمعامل والأثاث ...
١٩	خدمات التخرج ومنح الشهادة	عالي	كتصديق الشهادة من الجهات المختصة وإقامة حفل تخرج والتواصل المستمر مع الخريجين
٢٠	خدمات الدعم المهني للخريجين	عالي جدا	كالاستشارات التي تقدم للخريجين من أجل إيجاد فرصة عمل، واعتماد برامج الجامعة من هيئات الاعتماد والتنسيق مع سوق العمل لتوظيف الخريجين ...
٢١	خدمات الدعم الأكاديمي للخريجين	عالي جدا	كالاستشارات التي تقدم للخريجين من أجل مواصلة الدراسة والتعلم المستمر ، وتوفير قائمة بفروض الدراسة في جامعات أخرى وتكريم المتفوقين

ثانيا- الاستبانة

فضلا حدد ما يلي:

* الاسم:

* الجامعة:

* نوع الخبرة :

فضلا ع لامة (✓) في المربع المناسب (يمكن اختيار أكثر من بديل):

خبرة نظرية (عضو هيئة تدريس متخصص في الإدارة التربوية بجامعة سعودية)

خبرة عملية في مجال الخدمات الطلابية (عميد: شؤون طلاب، قبول وتسجيل، مكتبات جامعية)

خبرة عملية في مجال إدارة التعليم العالي عن بعد (عميد أو مسئول تعليم عن بعد أو تعليم إلكتروني)

١ - محور التخطيط للخدمات الطلابية:

فضلا اقترح المستوى الإداري الأنسب للتخطيط لكل مجموعة من الخدمات الطلابية أدناه، وذلك بوضع علامة (✓) في المربع المناسب فيما يلي:

المستوى الإداري الأنسب للتخطيط لهذه المجموعة من الخدمات الطلابية			مجموعة الخدمات	
إدارات مراكز التعلم المحلية	إدارات الفروع	الإدارة العليا للجامعة		
			خدمات التعريف بالتعليم عن بعد وبالجامعة	١
			الخدمات المتعلقة بالتخصصات الدراسية	٢
			خدمات القبول	٣
			الخدمات المتعلقة بالرسوم الدراسية	٤
			خدمات التحضير للدراسة	٥
			خدمات استقبال المستجدين	٦
			خدمات التسجيل	٧
			خدمات الإرشاد الطلابي	٨
			الخدمات الطلابية المتعلقة بالمشرفين التعليميين	٩
			خدمات دعم التعلم	١٠
			خدمات مصادر التعلم	١١
			خدمات التقويم التربوي	١٢
			الخدمات التدريبية	١٣
			خدمات النظم الجامعية	١٤
			خدمات حل مشكلات الطالب المختلفة	١٥
			خدمات العلاقات العامة والإعلام	١٦
			خدمات التنمية الاجتماعية للطلبة	١٧
			خدمات المباني الجامعية	١٨
			خدمات التخرج ومنح الشهادة	١٩
			خدمات الدعم المهني للخريجين	٢٠
			خدمات الدعم الأكاديمي للخريجين	٢١

٢ - محورة تظيم إدارة الخدمات لطلابية :

من الناحية التنظيمية يقترح النموذج إيجاد مختصين بالخدمات الطلابية. والمختص: هو شخص يتولى تقديم مجموعة خدمات طلابية متجانسة للطلبة، كما يتولى الرد على الاستفسارات حولها. فضلاً حدد المستوى الإداري الأنسب لوجود مختص، لكل مجموعة من الخدمات الطلابية أدناه، وذلك بوضع علامة (✓) في المربع المناسب فيما يلي:

مجموعة الخدمات	المستوى الإداري الأنسب لوجود مختص لهذه المجموعة من الخدمات الطلابية		
	الإدارة العليا للجامعة	إدارات الفروع	إدارات مراكز التعلم المحلية
١ خدمات التعريف بالتعليم عن بعد وبالجامعة			
٢ الخدمات المتعلقة بالتخصصات الدراسية			
٣ خدمات القبول			
٤ الخدمات المتعلقة بالرسوم الدراسية			
٥ خدمات التحضير للدراسة			
٦ خدمات استقبال المستجدين			
٧ خدمات التسجيل			
٨ خدمات الإرشاد الطلابي			
٩ الخدمات الطلابية المتعلقة بالمشرفين التعليميين			
١٠ خدمات دعم التعلّم			
١١ خدمات مصادر التعلّم			
١٢ خدمات التقويم التربوي			
١٣ الخدمات التدريبية			
١٤ خدمات النُظُم الجامعية			
١٥ خدمات حل مشكلات الطالب المختلفة			
١٦ خدمات العلاقات العامة والإعلام			
١٧ خدمات التنمية الاجتماعية للطلبة			
١٨ خدمات المباني الجامعية			
١٩ خدمات التخرج ومنح الشهادة			
٢٠ خدمات الدعم المهني للخريجين			
٢١ خدمات الدعم الأكاديمي للخريجين			

٣- محور وسائل الاتصال بالطلبة:

فضلاً اقترح وسيلة الاتصال الأنسب للاتصال بالطلبة لتقديم كل مجموعة من الخدمات الطلابية أدناه، وذلك بوضع علامة (✓) في المربع المناسب فيما يلي:

الوسيلة الأنسب للاتصال بالطلبة:	
---------------------------------	--

مجموعة الخدمات	لوجها ^١	وتطبيقاتها ^٢	الهاتف	الفاكس	الإرساليات البريدية ^٣
١					
٢					
٣					
٤					
٥					
٦					
٧					
٨					
٩					
١٠					
١١					
١٢					
١٣					
١٤					
١٥					
١٦					
١٧					
١٨					
١٩					
٢٠					
٢١					

٤- محور إارة المعلومات الخاصة بالطلبة^٤:

فضلا حدّد موافقتك أو عدم موافقتك على المقترحات التالية، وذلك بوضع علامة (✓) في المربع

م	العبرة	الموافقة	
		موافق	غير موافق
١	تُحفظ المعلومات الخاصة بكل طالب في مركز التعلم المحلي الذي يتبعه		
٢	تُزود إدارات الفروع بنسخة من المعلومات الخاصة بكل طالب		
٣	تُزود الإدارة العليا للجامعة بنسخة من المعلومات الخاصة بكل طالب		
٤	تتخذ الجامعة الإجراءات اللازمة لضمان سرية معلومات الطالب الخاصة.		

^١ - الاتصال وجها لوجه: يعني الحضور إلى أحد مباني الجامعة أو مقراتها لتلقي الخدمات بشكل مباشر، أو من خلال اللقاء المباشر بين الطالب وبين أحد منسوبي الجامعة أو مفوضيها في أي مكان.

^٢ - من تطبيقات الإنترنت: صفحات الويب، والبريد الإلكتروني، ونظم إدارة التعلم LMS والمنديات الإلكترونية، ومجموعات النقاش على الإنترنت Chat Rooms والاجتماعات عن بعد Net Meeting ، والاستمارات الإلكترونية، وبرتوكولات نقل الملفات، وتحميل التسجيلات والبرامج... الخ.

^٣ - الإرساليات البريدية: كالإرسال البريدي للنماذج والكتب والنشرات والوسائط المتعددة من تسجيلات وأقراص CD.. الخ.

^٤ - معلومات الطالب الخاصة تشمل: معلوماته الشخصية (الجنس - العمر - محل الإقامة - مشكلاته الاجتماعية والنفسية والصحية) وكذلك معلوماته الدراسية (تخصصه - معدله التراكمي - تقدّمه التعليمي - مشكلاته الدراسية...)

المناسب:

٥- محور ا ت جيه في إدارة الخدمات الالابية:

فضلا حدّد موافقتك أو عدم موافقتك على المقترحات التالية، وذلك بوضع علامة (✓) في المربع المناسب:

م	العبارة	الموافقة	
		موافق	غير موافق
١	تُشكّل (عمادة للخدمات الطلابية) على مستوى الجامعة، توجّه إدارات الفروع في مجال الخدمات الطلابية		
٢	يُعين (وكيل لمدير الفرع) للخدمات الطلابية، يوجّه إدارات مراكز التعلم المحلية في مجال الخدمات الطلابية.		
٣	يُعين (مساعد لمدير مركز التعلم المحلي) للخدمات الطلابية، يوجّه المختصين بتقديم الخدمات الطلابية في مراكز التعلم المحلية.		
٤	تُفتح خطوط الاتصال الأفقية، بين مختصي الخدمات الطلابية، للتسيق فيما بينهم		
٥	يُجرى تدوير وظيفي دوري، لمختصي الخدمات الطلابية، للإثراء الوظيفي وتنوع الخبرات.		

٦- محور تقويم الخدمات الطلابية:

فضلا حدّد موافقتك أو عدم موافقتك على المقترحات التالية، وذلك بوضع علامة (✓) في المربع المناسب:

م	العبارة	الموافقة	
		موافق	غير موافق
١	يُشارك الطلبة في تقويم الخدمات الطلابية		
٢	يُقيم الطلبة الخدمات الطلابية وفق معيار رضاهم عنها		
٣	يُعاد استطلاع الطلبة حول احتياجاتهم من الخدمات الطلابية، عند انخفاض تقييمهم للخدمات الطلابية المقدمة لهم.		

٧- محور تميم وتفصيل ا د مات ا طلابية حسب خصائص الالابة:

التعميم: يعني تقديم الخدمات الطلابية لجميع الطلبة بنفس القدر وبنفس الطريقة؛ بغض النظر عن خصائصهم الديموغرافية.

التفصيل: يعني مراعاة أثر خصائص الطلبة الديموغرافية على تقديرهم لاحتياجاتهم من الخدمات الطلابية؛ فمثلا كان هناك فرق ذو دلالة إحصائية بين متوسط تقدير الذكور ومتوسط تقدير الإناث لخدمات **(دعم التعلم)**، وبهذا فالتفصيل يعني أن تقدّم (خدمات دعم التعلم) للذكور على نحو يختلف عن تقديمها للإناث حسب خصائص كل فئة؛ وهذا هو المقصود بتفصيل الخدمات الطلابية حسب متغير **(الجنس)**.

وفيما يلي مجموعات الخدمات الطلابية، متنوعة بالمتغيرات التي أحدثت فرقا في تقديرات الطلبة للحاجة لكل منها، في الحالة التي تمت دراستها في المرحلة السابقة من هذه الدراسة.

فضلا حدّد المتغيرات التي ترى تفصيل مجموعات الخدمات الطلابية على أساسها، وذلك بوضع علامة (✓)

في المربع المناسب:

١- تُفصّل (خدمات التعريف بالتعليم عن بعد وبالجامعة) حسب المتغيرات التالية:

العمر المسافة بين مسكن الطالب ومركز التعلم مركز التعلم الذي يتبعه الطالب

٢- تفصّل (الخدمات المتعلقة بالتخصصات الدراسية) حسب المتغيرات التالية:

الجنس العمر الحالة الوظيفية مصدر تمويل دراسة الطالب مركز التعلم تخصص الطالب

٣- تفصّل (خدمات القبول) حسب المتغيرات التالية:

العمر الحالة الاجتماعية مصدر التمويل مركز التعلم

٤- تفصّل (الخدمات المتعلقة بالرسوم الدراسية) حسب المتغيرات التالية:

الجنس العمر الحالة الوظيفية مصدر التمويل

٥- تفصّل (خدمات التحضير للدراسة) حسب المتغيرات التالية:

مصدر تمويل دراسة الطالب مركز التعلم

٦- تفصّل (خدمات استقبال المستجدين) حسب المتغيرات التالية:

الجنس العمر الحالة الوظيفية مصدر التمويل مركز التعلم التخصص

٧- تفصّل (خدمات التسجيل) حسب المتغيرات التالية:

الجنس العمر الحالة الاجتماعية الحالة الوظيفية مصدر التمويل مركز التعلم التخصص

٨- تفصّل (خدمات الإرشاد الطلابي) حسب المتغيرات التالية:

الجنس العمر الحالة الوظيفية مصدر التمويل مركز التعلم

٩- تفصّل (الخدمات الطلابية المتعلقة بالمشرفين التعليميين) حسب المتغيرات التالية:

الجنس العمر الحالة الوظيفية مصدر التمويل مركز التعلم التخصص

١٠- تفصّل (خدمات دعم التعلّم) حسب المتغيرات التالية:

الجنس العمر الحالة الاجتماعية الحالة الوظيفية مصدر التمويل مركز التعلم

١١- تفصّل (خدمات مصادر التعلّم) حسب المتغيرات التالية:

الجنس العمر الحالة الوظيفية مصدر تمويل دراسة الطالب مركز التعلم

١٢- تفصّل (خدمات التقييم التربوي) حسب المتغيرات التالية:

الجنس العمر الحالة الوظيفية مصدر التمويل مركز التعلم

١٣- تفصّل (الخدمات التدريبية) حسب المتغيرات التالية:

الجنس الحالة الوظيفية مصدر التمويل مركز التعلم التخصص

١٤- تفصّل (خدمات النظم الجامعية) حسب المتغيرات التالية:

الجنس العمر الحالة الوظيفية مصدر التمويل مركز التعلم

١٥- تفصّل (خدمات حل مشكلات الطالب المختلفة) حسب المتغيرات التالية:

العمر الحالة الاجتماعية

١٦- تفصّل (خدمات العلاقات العامة والإعلام) حسب المتغيرات التالية:

□ الجنس □ العمر □ الحالة الوظيفية □ مصدر التمويل □ مركز التعلم

١٧- تفصّل (خدمات التنمية الاجتماعية للطلبة) حسب المتغيرات التالية:

□ الجنس □ العمر □ الحالة الاجتماعية □ الحالة الوظيفية □ مصدر التمويل □ مركز التعلم

١٨- تفصّل (خدمات المباني الجامعية) حسب المتغيرات التالية:

□ الجنس □ العمر □ الحالة الوظيفية □ مصدر التمويل

١٩- تفصّل (خدمات التخرج ومنح الشهادة) حسب المتغيرات التالية:

□ الجنس □ العمر □ الحالة الوظيفية □ مصدر التمويل □ التخصص

٢٠- تفصّل (خدمات الدعم المهني للخريجين) حسب المتغيرات التالية:

□ الجنس □ العمر □ الحالة الوظيفية □ مصدر التمويل □ مركز التعلم

٢١- تفصّل (خدمات الدعم الأكاديمي للخريجين) حسب المتغيرات التالية:

□ العمر □ الحالة الوظيفية □ مصدر التمويل □ مركز التعلم

*فضلاً دوّن خلف هذه الورقة أية ملاحظات أو مقترحات إضافية، تراها مناسبة لإدارة الخدمات الطلابية
بمؤسسات التعليم العالي عن بعد .

جزاكم الله خيراً..!!

ملح رقم (٤):

أسماء محكمي "استبانة الطلبة" و"استبانة الخبراء".

" أسماء محكمي " اه " و" استبابة الخبراء "

(الترتيب ابجديا)

م	الاسم	المرتبة العلمية	التخصص	استبابة الطلبة	استبابة الخبراء
١	د. أحمد الشافعي	أستاذ مساعد	علم النفس التربوي	√	√
٢	أ. أحمد مجلي بني عيسى	محاضر	القياس والتقويم	√	
٣	د. أسعد حسن مكاوي	أستاذ مساعد	الإدارة التربوية	√	
٤	د. أمل سلامة الشامان	أستاذ مشارك	إدارة ونظم تعليمية	√	
٥	د. جمال متقال القاسم	أستاذ مساعد	علم النفس التربوي	√	
٦	د. حسن محمد علي ثاني	أستاذ مشارك	علم النفس التربوي	√	
٧	أ. رشدان حميد العوفي	محاضر	المناهج وطرق التدريس		√
٨	د. زهاء الدين عبيدات	أستاذ مساعد	الإدارة التربوية	√	
٩	د. سلطان سعيد مقصود بخاري	أستاذ مشارك	الإدارة التربوية	√	√
١٠	د. صالح درويش حسن معمار	أستاذ مشارك	الإشراف التربوي		√
١١	د. عبد الله راجي أبو رضوان	أستاذ مساعد	الإدارة التربوية	√	√
١٢	د. عبد الله عمر عبد القادر باسلامة	أستاذ مساعد	الإدارة الرياضية	√	
١٣	أ. عبد الله عبد المحسن الحربي	(مشرف تربوي)	المناهج وطرق التدريس		√
١٤	أ. علي حسن القرني	(مشرف تربوي)	الإدارة التربوية		√
١٥	د. علي حمزة هجان	أستاذ مشارك	الإدارة التربوية	√	√
١٦	د. علي محمد الغامدي	أستاذ مساعد	الإدارة التربوية	√	
١٧	أ.د. عماد علي عبد الرازق	أستاذ	القياس والتقويم	√	
١٨	د. عوض زريبان الجهني	أستاذ مساعد	المناهج وطرق التدريس	√	
١٩	د. قاسم رشيد الفار	أستاذ مساعد	تقنيات التعليم	√	
٢٠	أ.د. كمال حسني بيومي	أستاذ	التخطيط التربوي		√
٢١	د. مأمون صالح النعمان	أستاذ مشارك	أصول التربية	√	
٢٢	د. مجدي سعد المصري	أستاذ مساعد	الإدارة التربوية	√	√
٢٣	أ.د. محمد حسنين عبده العجمي	أستاذ	الإدارة التربوية		√
٢٤	د. محمد عبد العزيز الحجيلي	أستاذ مساعد	المناهج وطرق التدريس	√	
٢٥	د. محمود علي أحمد السيد	أستاذ مساعد	علم النفس التربوي	√	
٢٦	د. معين محمد الحسن	أستاذ مساعد	المناهج وطرق التدريس	√	
٢٧	د. نجاح حسنين أبو عرايس	أستاذ مشارك	الإدارة التربوية	√	√
٢٨	د. نياف رشيد الجابري	أستاذ مساعد	اقتصاديات التعليم	√	√

ملح رقم (٥):

نماذج المخاطبات الإدارية الخاصة بمرحل الدراسة لثلاث.

خطاب مدير فرع الجامعة العربية للفرد
بيد السيد ودية إلى الباحث بشأن السماح له
باستطلاع الطلب في الحرم «السوي» مراحل الدراسة:

التاريخ : ٢٦ صفر ١٤٢٩ هـ
الموافق : ٤ مارس ٢٠٠٨ م
الرقم : م.ف.ج/٠٨/٤٧

الموَقَر

الباحث/ محمد فالح مبروك الجهني
قسم الإدارة التربوية والتخطيط
كلية التربية- جامعة أم القرى

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته ... وبعد:

إشارة إلى خطابكم بتاريخ ١٤٢٩/٢/٥ هـ الموافق ٢٠٠٨/٢/١٢ م، حول دراستكم التي تعثونها لنيل درجة الدكتوراة في الإدارة التربوية، واستفساركم عن مدى إمكانية التطبيق على طلاب فرع الجامعة العربية المفتوحة بالمملكة العربية السعودية.

نود أن نعرب لكم عن سرورنا بدراستكم، واستعدادنا لتقديم كل العون والتسهيلات لكم فيما تحتاجونه لأغراض البحث العلمي، كما يمكنكم استطلاع آراء الطلاب من خلال منتدى طلاب الجامعة في حدود الدواعي العملية وتعليمات وشروط المنتدى.

مع تمنياتنا لكم بالتوفيق والسداد، وتحياتنا لقسمكم الأكاديمي، ولسعادة المشرف على الرسالة.

هذا ولكم وافر التحية ... ودمتم.

د. عبدالله بن إبراهيم السلامة

مدير الجامعة العربية المفتوحة
في المملكة العربية السعودية



خطاب كيد جامع أم لقرى للدراسات العدا والبث العلمي، إلى مدير فرع الجامعة العربية المفتوحة بالمملكة العربية السعودية، بشأن الحاج بجرء المرحلة الثانية من ماحل الة راسة:



سلمه الله

سعادة مدير فرع الجامعة العربية المفتوحة
(فرع المملكة العربية السعودية)

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته أما بعد:

تجدون برفقه خطاب سعادة عميد كلية التربية رقم ١/١٣٩٢ وتاريخ ١٤٢٩/٥/٢٦ هـ
المتضمن بأن الطالب/ محمد بن فالح الجهني (مرحلة الدكتوراه بقسم الإدارة التربوية والتخطيط) ،
ويرغب في تطبيق الإستبانة الخاصة بدراسته التي بعنوان :
(إدارة الخدمات الطلابية بمؤسسات التعليم العالى عن بعد من وجهة نظر خبراء الإدارة
التربوية مُوضح مقترح)
أمل التكرم بمساعدته وتسهيل مهمته في تطبيق إستبانته لاستكمال بحثه العلمي .
شاكرين ومقدرين لسعادتكم صادق تعاونكم تجاه أبنائكم طلاب العلم .

وتقبلوا خالص تحياتي وتقديري ، ، ،

وكيل الجامعة
للداسات العلى والبث العلمى
أ. د / غازى بن يحيى دهلوى

الرقم ١٢٦٤٦ التاريخ ١٤٢٩/٥/٢٧ المشرفان الاستبانة

المملكة العربية السعودية - مكة المكرمة - العزيزية ص. ب ٧١٥ هاتف : ٥٥٨٩٩٠٠ - ٠٢ فاكس : ٥٥٧٣٣٢٢ - ٠٢

مطابق بروتوكول أم القرى

أحد خابات وكليات جامعة أم القرى للدراسات العليا والبحث العلمي، إلى نظريته بالجامعات
السعودية، بشأن السماح بإجراء المرحلة لثالث من مراحل لدراسة وتظهر موافقة الوكيل المذكور،
على إجراء الدراسة بجامعاته:



سعادة وكيل جامعة الملك سعود للدراسات العليا والبحث العلمي، سلمه الله
السلام عليكم ورحمة الله وبركاته، وبعد


تجدون برفقه خطاب سعادة عميد كلية التربية رقم ١/٢٦٥١ بتاريخ ١١/١٨/١٤٢٩هـ، المتضمن بأن
الطالب/ محمد فالح مبروك الجهني، (مرحلة الدكتوراه بقسم الإدارة التربوية والتخطيط) يرغب القيام بتطبيق
الاستبانة الخاصة بدراسته التي تحمل عنوان:

**إدارة الخدمات الطلابية بمؤسسات التعليم العالي عن بعد
من وجهة نظر خبراء الإدارة التربوية
(نموذج مقترح).**

ومن ضمن أفراد مجتمع دراسة الطالب عدد من العمداء وأعضاء هيئة التدريس بجامعةكم؛ وهم:

- عميد شؤون الطلاب
 - عميد القبول والتسجيل
 - عميد شؤون المكتبات
 - عميد أو المشرف على التعليم عن بعد (أو التعليم الإلكتروني) - إن وجد
 - أعضاء وعضوات هيئة التدريس بقسم الإدارة التربوية.
- أمل التكرم بمساعدته وتسهيل مهمته في تطبيق استبانته لاستكمال بحثه العلمي،
شاكركم ومقدرين مساعدتكم وصادق تعاونكم تجاه أبنائكم طلاب العلم.
وتقبلوا خالص تحياتي وتقديري.

وكيل الجامعة للدراسات العليا والبحث العلمي


أ. غازي بن يحيى دهلوي.

ح. البراضة


١١/٥

الرقم: ٢٨٥٢٧ التاريخ: ٢٢٩/١١/٥
مكة المكرمة - ص.ب: ٧١٥
Nakkah Al Mukarramah P.O. Box: 715

خطب أحد كلاء الجامعات السعودية لدراسات العليا والبحث العلمي، في عهد الملك عبد الله بن عبد العزيز،
بجامعته (من أفراد عينة المرحلة الثالثة من مرحلة البكالوريوس)، بشأن تطبيق الاستبانة.



وفقه الله

فضيلة عميد التعليم عن بعد

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته ... وبعد :

إشارة إلى خطاب فضيلة وكيل جامعة أم القرى للدراسات العليا والبحث العلمي رقم ٢٨٥٣٧ وتاريخ ١٤٢٩/١١/٢٠هـ المتضمن أن الطالب محمد فالح مبروك الجهني يقوم بإجراء دراسة تحت عنوان " إدارة الخدمات الطلابية بمؤسسات التعليم العالي عن بعد ، من وجهة نظر خبراء الإدارة التربوية (نموذج مقترح)" وذلك للحصول على درجة الدكتوراه في الإدارة التربوية والتخطيط.

وبناء على طلب سعادته الموافقة على توزيع الاستبانة على العمداء المذكورين بالخطاب المرفق صورته.

أبعث إلى فضيلتكم نسخة من الاستبانة المشار إليها وأمل التكرم بتعيينها وإعادتها إلينا لنتمكن من إكمال اللازم أو تسليمها لصاحبها .

وفقكم الله

والسلام عليكم ورحمة الله وبركاته

وكيل الجامعة

للدراسات العليا والبحث العلمي

١٤١٥/١١/٢٠
أ.د/ عيد بن سفر الحجيلي



Ref. :

Date :

الرقم : ٤٤٤٥ / ٢ / ٢٠١٥

التاريخ : ١٤ / ١٢ / ١٤٣٥ هـ

الموثر

سعادة الأستاذ / محمد نالم الجهني
السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

إشارة إلى خطابكم المرفق به استمارة خاصة كمنطلب تكميلي لدرجة الدكتوراه في قسم
الإدارة التربوية والتخطيط بجامعة أم القرى .
أرفق لكم الاستبانة بعد تعبئتها بالبيانات المطلوبة .

وتقبلوا تعيأتي وتقديرى ...

عميد شؤون المكتبات

أ.د. سعد الله بن قاري عبيد الله عزيز

