



الجامعة الأمريكية الدينية الدولية  
كلية التربية والآداب  
قسم القيادة التربوية

## أثر الإرشاد الأكاديمي لمراكز تنسيق برامج التعليم المفتوح في تحسين المستوى العلمي للدارسين

بالتطبيق على

بعض مراكز التنسيق التابعة لكلية التعليم المفتوح في جامعة العلوم والتكنولوجيا

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات درجة الماجستير في

القيادة التربوية

إعداد/ مختار محمد الهاربي قاضي الحاتمي

بإشراف الدكتور/ فؤاد محمد

العام الدراسي 2019 - 2020

## إهداء

إلى شقيقتي اللزينة قاما بدور الأب والمعالم والمربي ابتداءً بالتمجيد وحتى كتابة هذا البحث،

وانفقنا وقتها وجهدهما ومالهما من أجل أن أصل إلى هذا المستوى أهدي هذه

الورقات،

ثم إلى كل من رفع القلم واستخدم الحاسب باحثاً أو مدوناً معلومة،

إلى كل من اتقن توظيف الوسيلة لتوصيل المعلومة،

إلى كل من خطط ونسق ونظم ووجه وراقب وأدار خدمة العلم،

إلى كل معلم ومتعلم أهدي هذه الورقات.

## ملخص الرسالة:

إن واقع الإرشاد الأكاديمي في نظم التعليم المفتوح يحتاج إلى دراسات عديدة تسلط الضوء عليه لأهميته وهذه الدراسة حاولت جاهدة أن تقوم بذلك في مجتمع البحث الذي حددت فيه الدراسة، وعليه فإن البحث يتناول علاج حالة واقعية وهي صعوبة تطبيق الإرشاد الأكاديمي في التعليم المفتوح من قبل أعضاء هيئة التدريس ويدرس إمكانية تكليف مسؤولي التنسيق في المكاتب بالإرشاد الأكاديمي عوضاً عن أعضاء هيئة التدريس، بناء على أنهم يقومون بهذا الدور ابتداءً بنسب متفاوتة.

وقد اخترنا بعض مكاتب التنسيق التابعة لكلية التعليم المفتوح في جامعة العلوم والتكنولوجيا لتكون مجتمع الدراسة، وتضمنت الدراسة النظرية مفاهيم عن الإرشاد الأكاديمي والتعليم المفتوح، ثم ذكرنا واقع الإرشاد الأكاديمي في هذه المكاتب وإجراءاته، ووجدنا أن المنسقين هم من يقومون بأكبر دور في مهمة الإرشاد الأكاديمي وليس المشرفون الأكاديميون وذلك لبعده المسافات، بالإضافة إلى دور يسير للإرشاد الأكاديمي الإلكتروني كما أنه يحتاج من المنسقين إلى إرشاد آخر للوصول إليه واستيعابه.

وتضمنت الدراسة الميدانية أو العملية تصميم الاستبانة (١) للمنسقين لمعرفة جوانب المهام الإرشادية التي يقومون بها، ومدى كفاءتهم في القيام بهذه المهام، ثم قياس أثر هذا الإرشاد من وجهة نظرهم، ثم الاستبانة (٢) للدارسين لمعرفة نسبة الرضا عن أداء الإرشاد الأكاديمي للمنسقين، ثم قياس أثر هذا الإرشاد من وجهة نظرهم أيضاً. ثم نشر الاستبانة الكترونياً وإبلاغ المكاتب بها ومتابعتها، وقد شارك فيه 145 دارساً ودارسة بنسبة 52% للإناث و48% للذكور، بالإضافة إلى 21 منسق من 9 مكاتب مختلفة.

ثم قمنا بتحليل النتائج وإجراء كافة العمليات الإحصائية عبر برنامج SPSS وكانت

النتائج كالتالي:

- الدارس بحاجة للخدمات الإرشادية الأكاديمية التي يقدمها المنسق في التعليم المفتوح

بنسبة 78%

- الخدمات الإرشادية المقدمة من المنسق لها أثر في تحسين مستوى الدارس الأكاديمي بنسبة 74% من دور الإرشاد الأكاديمي المثالي.
- مدى كفاءة وقدرة المنسق في القيام بدور الإرشاد الأكاديمي وقدرته على التعويض عن غياب الإرشاد الأكاديمي كانت بنسبة 78%
- مدى فعالية الآليات المقترحة في تحسين وتطوير دور الإرشاد الأكاديمي للمنسق كانت بنسبة 66%

## Abstract

The reality of academic counseling in open education systems needs many studies that shed light on it for its importance. This thesis endeavored to do so in the scope of its research community. It deals with a realistic case, which is the difficulty of applying academic counseling in open education by the teaching staff. Therefore, it studies the possibility of assigning the coordination officers in the regional education offices to provide academic counseling instead of the faculty members who already perform this role initially with varying degrees.

The study selected some of the College of Open Education coordination offices at the University of Science and Technology of Yemen to be the study community. The theoretical part discussed the concepts of education counseling and open education, followed by the reality of academic counseling in these offices and its procedures. We found that the coordinators are the ones who play the most significant role in the task of academic guidance and not academic supervisors due to the distance, in addition to a small role for electronic academic counseling that requires the coordinators' guidance to access and understand it.

The field or practical study included designing two questionnaires. The first was for the coordinators to determine the aspects of the advisory tasks that they carry out and the extent of their efficiency in carrying out these tasks, then measuring the effect of this guidance from their point of view. The second was for the learners to determine the percentage of satisfaction with the performance of the coordinators' academic guidance, then measure the impact of this counseling from their perspective as well. The questionnaire was

published electronically, informing the offices about it and following up. One hundred forty-five students (52 female and 48% males) and 21 coordinators from 9 different offices participated in it. The results were analyzed, and statistical operations were conducted using the SPSS software. The results were as follows:

- The learner is 78% in need of academic counseling services provided by the coordinator in open education.
- The counseling services provided by the coordinator impact the academic learner's level by 74% of the ideal academic advising role.
- The extent of the coordinator's efficiency and ability to play the role of academic advising, and his ability to compensate for the absence of academic guidance was 78%
- The effectiveness of the proposed mechanisms in improving and developing the role of academic counseling for the coordinator was 66%

## فهرس الموضوعات

2	إهداء
3	ملخص الرسالة:
5	Abstract
7	فهرس الموضوعات
9	مقدمة
1	الإطار المنهجي للبحث وتحديد المصطلحات والمفاهيم
2	الإطار المنهجي للبحث
	الدراسات السابقة:
6	
8	تحديد المصطلحات والمفاهيم
12	المصطلحات والتعريفات الإجرائية
20	عن الإرشاد الأكاديمي (مفاهيم وخصائص)
25	تجارب وآليات الإرشاد الأكاديمي في التعليم المفتوح
	نع الإرشاد الأكاديمي في مراكز تنسيق كلية التعليم المفتوح - جامعة العلوم والتكنولوجيا
31	
32	مهام وآلية عمل مراكز تنسيق التعليم المفتوح
37	تجربة الإرشاد الأكاديمي في كلية التعليم المفتوح - جامعة العلوم والتكنولوجيا اليمنية
44	دراسة الحالة
44	(أثر الإرشاد الأكاديمي لمراكز التنسيق في تحسين المستوى العلمي للدارسين)
45	تصميم وعرض الاستبيان
48	عرض وتحليل البيانات

48	أولا : استبيان المنسق:
48	تحليل نتائج وإجابات المحور الأول:
53	تحليل نتائج وإجابات المحور الثاني:
57	تحليل نتائج وإجابات المحور الثالث:
61	تحليل نتائج وإجابات المحور الرابع:
65	تحليل نتائج وإجابات المحور الخامس:
69	ثانيا : استبيان الدارس:
69	تحليل نتائج وإجابات المحور الأول:
74	تحليل نتائج وإجابات المحور الثاني:
78	تحليل نتائج وإجابات المحور الثالث:
82	تحليل نتائج وإجابات المحور الرابع:
86	ثالثا : متوسط نتائج الاستبيانين :
89	الخاتمة
91	النتائج:
92	المقترحات والتوصيات:
94	قائمة المراجع
97	فهرس الجداول والمخططات
100	المرفقات



## مقدمة

الحمد لله وكفى،، والصلاة والسلام على الحبيب المصطفى،، وبعد:

فإن الدراسة بنظام التعلم عن بعد أصبح شائعاً في هذه الأيام وبالتحديد مع بداية الألفية الجديدة أكثر من أي وقت مضى، ومع كثرة أنماطه وافتتاح كثير من الجامعات إدارة أو كلية أو عمادة خاصة بهذا النمط من التعليم بل ووجود جامعات متخصصة بهذا النمط من التعليم إلا أنه ما يزال يواجه إشكالات مختلفة ومتعددة الزوايا بعضها متعلقة بالحكومات ومدى الاعتراف وتقبل الناس لها وبعضها متعلق بنمط التعلم نفسه وجدواه وجودته وآلياته ونظمه، لذا فإن استكمال عناصره وتطويره من القائمين عليه ما زال قائماً بل ويحتاج إلى كثير من البحوث والجهود لتحديد أبعاده وتطوير آلياته وتحديث وسائله واستكمال نقصه وتمييز إيجابياته عن سلبياته والخروج برؤية واضحة تعطي تصوراً كاملاً لمن يرغب في مثل هذا النمط من التعليم.

ويعتبر المستوى العلمي أو مدى التحصيل الدراسي للدارسين بهذا النمط من أهم الإشكالات وأجدرها بالبحث والتطوير، وكذلك مستوى الوعي لدى مقدمي هذه البرامج ومنسقيه والعاملين فيه بآليات هذا النمط وسلبياته وإيجابياته وقدرتهم على تلافي بعض هذه الإشكالات لدى الدارسين بشكل فردي أو جماعي.

فهاتان المشكلتان من أهم وأجدر ما يمكن أن نبحث فيه باعتبار أننا عاملون في هذا المجال لسنوات عديدة وواجهنا أنماطاً من هذه المشكلات وتعاملنا معها بمختلف الأفكار والرؤى ولكن لتنسيق وبلورة وتطوير آليات التعامل مع هاتين المشكلتين كان هذا البحث الذي نرجو أن يكون إضافة نوعية للمكتبة التربوية والإدارية والتعليم المفتوح.

ولكننا لن نتشعب كثيرا وذلك لتعدد وسائل وآليات تحسين المستوى العلمي للدارسين بل سنحاول التركيز على دور العاملين في مكاتب التنسيق في توجيه الطالب وإرشاده إلى الارتقاء بمستواه العلمي والأكاديمي وجدوى هذا الدور وأهميته وأثره، وذلك في حدود ومجال الدراسة (وهي بعض مكاتب التنسيق التابعة لكلية التعليم المفتوح في جامعة العلوم والتكنولوجيا). وعليه فإن البحث يتناول علاج حالة واقعية وهي صعوبة تطبيق الإرشاد الأكاديمي في التعليم المفتوح من قبل أعضاء هيئة التدريس ويدرس إمكانية تكليف مسؤولي التنسيق في المكاتب بالإرشاد الأكاديمي عوضا عن أعضاء هيئة التدريس، بناء على أنهم يقومون بهذا الدور ابتداء بنسب متفاوتة.

وترجع أهمية هذا البحث لأهمية نظام التعليم ودوره في تطوير المجتمع أولا، فالدول تهض وتتطور إذا وضعت التعليم وإدارته في أولى اهتماماتها، ما دامت تنشُد السير في طريق التقدم بخطى واسعة، فالتعليم ليس مجرد توفير كتب ومعلمين ومناهج دراسية، ولكن مخرجات التعليم تمثل المحك الأساسي. لفعالية التعليم ومدى تحقيقه للأهداف. فالتعليم لا يمكن أن يحقق ذلك إلا من خلال أساليب وبرامج وطرق متنوعة لتحقيق مخرجات تناسب مع احتياجات المجتمع المتطورة. ونحن ما زلنا نبحث في هذه الأساليب والطرق لتحسين هذه المخرجات.

وترجع أهميته ثانيا إلى أنه يبحث في محور وركيزة أساسية في التعليم الجامعي التقليدي يحاول التربويون جاهدين في إيجاد آليات تطبيقه وتفعيله في التعليم المفتوح ألا وهو الإرشاد الأكاديمي.

كما ترجع أهميته ثالثا كون الدراسة تمت على جامعة تحتل مراكز الصدارة في نمط التعليم المفتوح في الوطن العربي وتم تطبيق الدراسة على معظم المكاتب التابعة لها.

ومن خلال عنوان البحث فإننا نرجو جاهدين إبراز الأثر الإرشادي التربوي من خلال توضيح الإجراءات المتبعة ومدى فعاليتها، اعتمادا على المقابلات الشخصية مع القائمين على هذه الإدارات، ثم الاستبانة، ومستفيدين كذلك من عملنا في هذا المجال. راجين أن يكون البحث تمهيدا لدراسات وبحوث أخرى تتناول هذا الجانب لأنني لم أجد من خلال البحث والدراسة في الموضوع وجود دراسات مختصة بهذا الجانب إلا أن تكون بعض الإشارات هنا وهناك في البحوث التي تتناول التعليم المفتوح بشكل عام.

ومن هنا أوجه شكري للدكتور /عبدالوهاب المعمرى على كل كلمة تسديد وتوجيه وإرشاد، وتقديري الجم لأخلاقه العالية وأدبه الرفيع وتواضعه مع كل طالب علم. وهي كذلك للدكتور القدير فؤاد محمد الذي أشرف على الرسالة ووجهنا لتلافي سلبياتها واستفدنا منه كثيرا علميا وعمليا.

كما أوجه شكري لإخواني وزملائي الإداريين والتربويين ومدراء المكاتب الذين ساهموا بشكل كبير في الجزء العملي من البحث وفي متابعة الدارسين وحثهم على المشاركة واستفدت من بعضهم بعض الملاحظات المهمة وأخص منهم الأخوان د. عبدالكريم الشرفي، أ. بلال المعلي، . كما لا أنسى أن أشكر جميع الدارسين الذين شاركوا في الاستبيان فبهم قامت هذه الدراسة فكل الشكر والتقدير والاحترام لأشخاصهم الكريمة.

ونحمد الله على امتنانه ونسأله التوفيق والسداد، وأن يتقبل الجهد المبذول إنه ولي ذلك والقادر عليه، وصلى الله على سيدنا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين.

## الفصل الأول

الإطار المنهجي للبحث وتحديد المصطلحات والمفاهيم

## المبحث الأول

### الإطار المنهجي للبحث

#### مشكلة البحث:

تكمن مشكلة البحث في حاجة الطلبة كل على حدة للإرشاد والتوجيه أو المساعدة المباشرة فيما يخص اختيار التخصص أثناء التسجيل أو اختيار المواد وتدريبها في نظام الساعات أو عناوين الأبحاث أو آلية الاستفادة من المحتوى العلمي في الأنظمة الالكترونية أو مشاكل صعوبات المواد وغيرها والذي يقوم به أعضاء هيئة التدريس بالإضافة إلى إدارة شؤون الطلبة في حالة الطالب المنتظم واصطلاح على تسميته بالإرشاد الأكاديمي، فالأنظمة التعليمية وتقنياتها لا يمكن لها بطبيعة الحال إدراك الفروق الفردية للطلبة واحتياجاتهم ولا يلجأ لها الطلبة أساساً لحل هذه الإشكالات، بل يتجهون غالباً للمسؤول الإداري أو المندوب أو الوكيل الذي يمثل الجامعة، حيث أنه الجهة الوحيدة من الجامعة الذي يتعاملون معه بصفة مباشرة وهنا تكمن مشكلة البحث وهي:

- أهمية الحاجة للمنسق في التعامل مع الطلبة بصفة مباشرة لتذليل الصعوبات الدراسية.
- هل يقوم المنسق بمهمة تذليل الصعوبات ومهام الإرشاد الأخرى من خلال هذا التواصل؟
- ما أثر المهام الإرشادية للمنسق حالياً في تحسين المستوى العلمي والتحصيل الدراسي؟

#### أهمية البحث:

- ♦ يعدّ موضوع الإرشاد الأكاديمي في التعليم المفتوح من المواضيع الشائكة والتي ما زالت تحتاج إلى دراسات كثيرة في آليات تطبيقه واعتماده فهي ما زالت غير واضحة المعالم.

- ♦ أهمية البحث في استكشاف واقع الإرشاد الأكاديمي في نظم التعليم المفتوح في مجتمعات متعددة.
- ♦ تعدّ الدراسة الأولى تقريبا من حيث المحاور والمتغيرات التي تتناولها وكذلك في مجتمع الدراسة.
- ♦ أهمية البحث في تحسين المستوى الدراسي للمخرجات التعليمية في نظام التعليم المفتوح من خلال تطبيق أفضل تجارب الإرشاد الأكاديمي.
- ♦ قد تكون تمهيدا لدراسات وبحوث جديدة في الموضوع لتسهم معا في تطوير برنامج الإرشاد الأكاديمي في التعليم المفتوح
- ♦ ندرة الدراسات التي تناولت مثل هذا البحث.

### أهداف البحث:

1. تأكيد مدى حاجة الطلبة للتواصل الفردي والمباشر في ظل أنظمة التعليم المفتوح.
2. اكتشاف مدى كفاءة المنسقين لممارسة مهام الإرشاد الأكاديمي عوضا عن أعضاء هيئة التدريس في التعليم المفتوح.
3. التعرف على أثر التوجيه التربوي وكثيرا من مهام الإرشاد الأكاديمي الذي يقوم به أعضاء مكاتب التعليم المفتوح في تجويد وتحسين المستوى العلمي والتحصيل الدراسي للدارسين أنفسهم ومن وجهة نظرهم أيضا.
4. تسليط الضوء على أهمية البحث عن الكفاءات العلمية والإدارية أثناء البحث عن الشركات لتسويق وإدارة برامج التعليم المفتوح.

### فروض البحث:

1. التأثير الفعال للتوجيه التربوي والإرشاد الأكاديمي الإيجابي الذي يقوم به المنسقون في تحسين وتجويد المستوى العلمي للدارسين .
2. استفادة الدارسين من منسقي برامج التعليم المفتوح تربويا وأكاديميا وليس إداريا فقط.

### تساؤلات البحث:

ويمكن صياغة التساؤلات بالطريقة الآتية:

- A. ما هو واقع الإرشاد الأكاديمي بالتعليم المفتوح في مكاتب تنسيق كلية التعليم المفتوح بجامعة العلوم؟
- B. ما هو أثر الإرشاد الأكاديمي الذي يقوم به المنسقون حاليا في ظل غياب الإرشاد الأكاديمي المباشر من قبل أعضاء هيئة التدريس؟
- C. هل يمكن الاعتماد على المنسقين للقيام بدور الإرشاد الأكاديمي بعد تدريبهم معرفيا ومهاريا على ذلك؟
- D. هل يمكن البناء عليه وتحسينه وتطويره؟

### نطاق و حدود البحث:

تم إجراء البحث في نطاق مراكز ومكاتب تنسيق برامج التعليم المفتوح التابعة لجامعة العلوم والتكنولوجيا، وشارك فيه طلبة من مختلف المستويات ومن الخريجين كذلك

الذين لدينا بيانات التواصل لديهم، بالإضافة إلى المنسقين والإداريين في هذه المكاتب أو المراكز.

### أدوات جمع البيانات:

- المصادر الأولية: المقابلات الشخصية، الاستبانة
- المصادر الثانوية: المراجع والدوريات والتقارير بالإضافة إلى الشبكة العنكبوتية.

### منهج البحث:

رأى الباحث أن المناسب في هذه الدراسة استخدام منهج دراسة الحالة، والذي يعتبر من أساليب المنهج الوصفي، أو الوصفي التحليلي، وذلك لمناسبته لطبيعة البحث نفسه، وكذلك لتحقيقه مجموعة من المزايا، أهمها:

1. القدرة على جمع كمية كبيرة من المعلومات التي تساعد على وصف المجتمع قيد الدراسة.
2. صحة المعلومات ودقتها بحيث تطرح نفس الأسئلة على جميع أفراد المجتمع المدروس وبالتالي إمكانية تعميم النتائج في ظل وجود صدق وثبات عالي للأداة.
3. مرونة عالية في صياغة الأسئلة مع كثرتها.
4. إمكانية وسهولة تطبيقه.



## الدراسات السابقة:

1. هناك دراسات متعددة فيما يخص الإرشاد الأكاديمي على حدة أو فيما يخص التعليم المفتوح على حدة لكني لم أجد - على حد بحثي - دراسات تخص الإرشاد الأكاديمي في التعليم المفتوح فيما عدا دراسة الدكتور محمد جابر محمود من جامعة أسيوط بعنوان "تطوير الإرشاد الأكاديمي بالتعليم المفتوح بجامعة جنوب الوادي في ضوء بعض التجارب العربية" وهي دراسة قريبة نسبيا حيث كانت في عام 2016 وقد ركز الباحث في جمع نماذج الإرشاد الأكاديمي المتبعة في الجامعات العربية للوصول لتصور مناسب يمكن تطبيقه في جامعة جنوب الوادي فيحدث التطوير المطلوب. وهي الدراسة الوحيدة التي وجدتها خلال بحثي جمعت بين شقي الإرشاد الأكاديمي والتعليم المفتوح لكن نقطة الاختلاف الجوهرية هي أنني أقوم بدراسة ميدانية من خلال دراسة حالة معينة أولا ثم أناقش جدوى تجربة واقعية موجودة في الحدود المكانية للدراسة وقد توجد في غيرها وهي قيام المنسقين بنوع ومهام مختلفة من الإرشاد الأكاديمي ثم أبحث في تأثير ذلك على التحصيل الدراسي والمستوى العلمي لطلبة التعليم المفتوح بينما الدراسة السابقة ركزت على دراسة أساليب الإرشاد والتجارب في هذا النمط من التعليم نظريا وعرضه على الجهة المختصة لاختيار الأنسب، ولكني استفدت منها كثيرا في تلخيص هذه التجارب المذكورة في الدراسة خاصة وفي غير ذلك أيضا.

2. الدراسات التي تقيس أثر برامج الإرشاد الأكاديمي على التحصيل الدراسي ولكن في

التعليم الجامعي المنتظم أو التقليدي وليس المفتوح، منها:

A. دراسة د. أميرة بنت رشيد المسلق بعنوان "أثر برامج الإرشاد الأكاديمي على

التحصيل الدراسي من وجهة نظر خريجات الجامعة" من جامعة الملك سعود

وهي تتفق في شقي الإرشاد الأكاديمي والتحصيل الدراسي وتختلف في بعد آخر

وهي أنها ليست في التعليم المفتوح، ولكن استفدت منها كذلك في الجانب

النظري.

B. دراسة الباحثة: آسيا عبدالقادر محمد، بعنوان "الإرشاد الأكاديمي وعلاقته

بالتوافق النفسي والتحصيل الدراسي لدى طلاب الجامعات السودانية" وفُقد

بعد التعليم المفتوح هنا أيضا مع أنها أضافت بعدا آخر وهو التوافق النفسي،

مما جعل توافق الدراستين أبعد كذلك.

ما تم ذكره كانت أقرب الدراسات التي وجدتها مقارنة لمجال البحث، لذلك كانت

الدراسة الحالية هي الوحيدة - على حد علمي - التي تجمع بين شقي الإرشاد الأكاديمي

والتحصيل الدراسي في نظام التعليم المفتوح.

## المبحث الثاني

### تحديد المصطلحات والمفاهيم

#### التعلم الذاتي:

هو النشاط التعليمي الذي يقوم به المتعلم مدفوعا برغبته الذاتية بهدف تنمية استعداداته، وإمكاناته، وقدراته، مستجيبا لميوله واهتماماته، بما يحقق تنمية شخصيته وتكاملها، والتفاعل الناجح مع مجتمعه عن طريق الاعتماد على نفسه والثقة بقدراته في عملية التعليم والتعلم. فيه نعلم المتعلم كيف يتعلم؟ ومن أين يحصل على مصادر التعلم<sup>1</sup>. وفي التعلم الذاتي يقوم الدارس بتعليم نفسه مستعينا بالمقررات الدراسية المعدة لهذا النمط من التعليم، وبالوسائط المساندة للمادة المطبوعة كأشرطة الفيديو والكاسيت وبرامج الكمبيوتر وشبكة الانترنت وغيرها.

#### التعلم عن بعد:

يعرف بأنه أسلوب للتعلم الذاتي والمستمر تقع فيه مسؤولية التعلم على الطالب الذي يكون بعيدا عن المعلم، وتستخدم فيه مواد تعليمية مطبوعة وغير مطبوعة متنوعة، تعد بشكل خاص لتناسب قدرات الطلاب المختلفين وسرعتهم في التعلم، وتنقل عن طريق أدوات ووسائل مختلفة مثل المراسلة البريدية، والتسجيلات، والإذاعة المسموعة، والمرئية، والبريد الإلكتروني، وبرامج الكمبيوتر، وشبكات المحلية والعالمية، ويلتحق به كل من يرغب فيه بصرف النظر عن العمر والمؤهل<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> زيد، تيسيرتوفيق (2013) التعلم الذاتي، جامعة العلوم والتكنولوجيا، الطبعة الثالثة ص 15

<sup>2</sup> المصدر السابق ص 42

أوهو التعلم الذي يتم من خلال وسائط التعلم كافة، سواء كانت تقليدية (المطبوعات، وأشرطة التسجيل، والراديو، والتلفاز) أو حديثة (الحاسب الآلي وبرمجياته، وشبكة الإنترنت، والقنوات الفضائية، والهاتف الجوال) حيث يفصل بين المعلم والمتعلم مساحات جغرافية واسعة.<sup>3</sup>

### التعليم المفتوح:

هو سياسة تعليمية تقوم فلسفتها على حق الأفراد في الوصول إلى الفرص التعليمية المتاحة. أي: أنه تعليم جماهيري مفتوح ولجميع الناس بلا استثناء، ويتسم التعليم المفتوح بالمرونة، بمعنى أنه يسمح للدارس باختيار طريقة تعلمه، وزمن التعلم ومكان التعلم ومحتوى التعليم تبعاً لظروفه واحتياجاته. كما أنه يتمركز حول الدارس بدلاً من المؤسسة التعليمية، ويتخطى كافة أشكال العوائق التي تعيق التعلم سواء كانت اجتماعية أم اقتصادية أم تعليمية أم مكانية أم زمانية أم غيرها.<sup>4</sup>

وأطلق عليه التعليم المفتوح لأنه مفتوح لكافة أفراد المجتمع ويوفر المجال لهم لمواصلة تكوينهم التعليمي، ومفتوح في جميع المناطق التي يوجد فيها السكان، أو تتوافر فيها تقنيات المعلومات والاتصالات الحديثة، ومفتوح أيضاً للخبرات والأفكار والآراء المفيدة، ومفتوح كذلك لجميع الوسائل والطرق التعليمية البناءة والمرنة.

وعرفه جيفرايز وآخرون (Jeffries, etal, 1990) بأنه تنظيم يساعد المتعلمين على التعلم في الوقت والمكان الملائم لظروفهم ومتطلباتهم ويفتح أمامهم فرص التغلب على

---

<sup>3</sup> المصدر السابق، ص 43

<sup>4</sup> المصدر السابق، ص 35

المعيقات الناجمة عن العزل الجغرافي أو الالتزام الوظيفي والشخصي أو التقيد بالنظام

الرسمي التي غالباً ما تمنع الناس من الحصول على المعرفة والتدريب الذي يحتاجونه.<sup>5</sup>

وعرفت المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم التعليم المفتوح بأنه: نظام

تعليمي يقوم على فكرة إيصال المادة التعليمية إلى الطالب عبر وسائط اتصالات تقنية مختلفة

حيث يكون المتعلم بعيداً ومنفصلاً عن المشرف<sup>6</sup>

وفي هذا البحث سنشير لمصطلح التعليم المفتوح ونقصد به أن يشمل التعلّم عن

بعد والتعلّم الإلكتروني أيضاً لكونه أعمّ في رأي الكثيرين.

### الإرشاد الأكاديمي:

عرّفه صلاح الدين جوهر أنه عملية تهدف لمساعدة الطالب على اكتشاف قدراته

وإمكانياته ومعاونته في اتخاذ القرارات التي تتصل بخطة دراسته واختيار التخصص المناسب،

ومساعدته في التغلب على الصعوبات التي تعترض مساره الدراسي وهو بذلك يعدّ أحد

الدعامات الرئيسية للعمل بنظام الساعات المكتسبة.<sup>7</sup>

هي المهام التي يقوم من خلالها مرشد لديه الخبرات والمعلومات والمهارات التي

يحتاجها الطالب للنجاح الأكاديمي بإيصال الطالب إلى أفضل تكيف ممكن في الجو الجامعي.<sup>8</sup>

---

<sup>5</sup> شواشرة، عاطف حسن (2006) التعليم الجامعي المفتوح وتعليم الكبار،

<sup>6</sup> الشهران، صلاح عايد (2014) التعليم المفتوح والتعلم عن بعد في الوطن العربي: نحو التطوير والإبداع ص 2،

<sup>7</sup> محمد، آسيا عبدالقادر، الإرشاد الأكاديمي وعلاقته بالتوافق النفسي والتحصيل الدراسي لدى طلاب الجامعات السودانية،

<sup>8</sup> محمود، محمد جابر (2016) تطوير الإرشاد الأكاديمي بالتعليم المفتوح بجامعة جنوب الوادي في ضوء بعض التجارب

العربية، ص 353

كما عرفته شيخه محمد سعد على أنه علاقة بناءة تقوم على الثقة بين المرشد والطالب من خلال مقابلات منظمة مع الطالب ترمي إلى مد يد العون له ومساعدته على إيجاد الحلول لمختلف المشكلات التي قد يواجهها على المستوى الأكاديمي والشخصي ومحاولة التعامل معها بصورة إيجابية لتحقيق الفاعلية الذاتية والكفاية الذاتية وتحقيق النجاح في مختلف جوانبه الحياتية.<sup>9</sup>

ونقصد بها في البحث خدمات النصيح والتوجيه والمشورة والإرشاد والدعم والمساعدة الأكاديمية والتربوية التي يقدمها المنسق لطلبة مركزه نيابة عن عضو هيئة التدريس وإدارة شؤون الطلبة في حالة الانتظام، لمساعدتهم في تحقيق المتطلبات والأهداف الأكاديمية بنجاح وتفوق، وكذلك تقديم المساعدة الممكنة في حل المشكلات الشخصية والتغلب على مختلف الظروف الحياتية والشخصية حتى لا تؤثر على الاستمرار الدراسي ومستوى التحصيل العلمي.

### التحصيل الدراسي:

هو ناتج ما يحصل عليه الطالب من معارف ومهارات في مستويات الفهم والحفظ والاسترجاع من خلال الدروس التي تقدم إليهم والتي تبني على أهداف معرفية مخطط لها في برنامج دراسي محدد، وتقاس بالنتائج التي يتحصل عليها الطالب في الامتحانات الفصلية والسنوية<sup>10</sup>

---

<sup>9</sup> المصدر السابق، ص 353

<sup>10</sup> محمد، آسيا عبدالقادر، الإرشاد الأكاديمي وعلاقته بالتوافق النفسي والتحصيل الدراسي لدى طلاب الجامعات السودانية، ص 20

المعرفة المدركة التي تم الحصول عليها وهو الذي يعكسه المعدل التراكمي.<sup>11</sup>

## المصطلحات والتعريفات الإجرائية

### المستوى العلمي:

ونقصد به إضافة إلى التحصيل الدراسي المهارات الأكاديمية أو مهارات التعلم التي يكتسبها الدارس خلال مسيرته الجامعية وهي تشكل في المحصلة النهائية التطور المعرفي والمهاري الذي يحصل للدارس خلال سنوات الدراسة سواء كان هذا التطور بسبب المنهج الدراسي أو البيئة أو الدعم والتشجيع أو الإرشاد والتوجيه أو غيره.

### الدارس:

ونقصد به الطالب الذي يدرس بنظام التعليم المفتوح.

### المنسق:

ونقصد به وكيل أو مندوب الجامعة التي توفر برامج التعليم المفتوح في منطقة محددة، والذي يكون هو المسؤول المباشر غالبا في توفير الخدمات الجامعية للطلبة المسجلين في الجامعة من خلال المركز، وعليه فقد يكون موظفا إداريا تابعا للجامعة وقد يكون صاحب مؤسسة تعليمية متعاقدة مع الجامعة، وقد يكون شخصا واحدا وقد يكونون مجموعة أشخاص توزعت المهام بينهم حسب كثافة العمل وعدد الطلبة.

<sup>11</sup> السملق، أميرة بنت رشيد (2009) أثر برامج الإرشاد الأكاديمي على التحصيل الدراسي من وجهة نظر خريجات الجامعة، جامعة الملك سعود، ص 80

### مراكز تنسيق برامج التعليم المفتوح:

ونقصد بها المراكز التي تقدم الجامعات من خلالها برامج التعليم المفتوح ، سواء كانت مؤسسات تعليمية متعاقدة مع الجامعة، أو مراكز أو وحدات تابعة للجامعة، أو مكاتب ارتباط، أو أيا كان اسمها، ولكنها تعتبر جهات تابعة للجامعة بآلية ما، وتقوم بالتسويق للجامعة وتسجيل الطلبة وتعتبر كذلك مراكز امتحانية بإشراف مباشر من الجامعة.



## الفصل الثاني

### الإرشاد الأكاديمي في أنظمة التعليم المفتوح

## المبحث الأول

### عن التعليم المفتوح (مفاهيم وخصائص)

يختلف كثير من العلماء في تعريف التعليم المفتوح والتعلم عن بعد فحسبما أوضح (sherry 1996) فإن عناصر التعريف تتضمن ما يأتي: عملية التعلم، والمعلم والمتعلم المنفصلان زمانا ومكانا، والتواصل بينهما، وترجمة الوسائط المطبوعة أو تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والتعلم الذي محوره المتعلم بدلا من المعلم. وهذا التعريف يتطلب التركيز على تعلم عن بعد حقيقي وناجح، واعتماد المتعلمين على القلم والورق وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وتطوير مهاراتهم الدراسية (اليونسكو 2002). كما أن المتعلمين يحصلون على بعض المميزات من التعلم عن بعد، ومن ضمنها المرونة المتزايدة، والوصول إلى التعلم، وإمكانية اختيار المؤسسة التعليمية، والتواصل مع الخبراء عن بعد، والأداء الجيد، وقابلية الحصول على عمل، وفرص التعلم الدائم. ويمكن القول إن هذه المميزات هي التي تشجع معظم المتعلمين على الالتحاق بمؤسسات التعلم عن بعد<sup>12</sup>

يعد التعليم المفتوح استراتيجية تعليمية تقوم على تقليص القيود على الالتحاق بالتعليم الجامعي وبخاصة تلك التي صاحبت نشأة المؤسسات التقليدية في التعليم العالي وتطورها، سواء كانت قيوداً في العمر أم في المعدل، أم سنة التخرج في شهادة الثانوية العامة، أم الإمكانيات المادية والمؤهلات العلمية والبرامج الدراسية وغيرها الكثير. ويقدم التعليم المفتوح كأحد أنماط التعليم العالي صورة جديدة للتعليم متحررة من القيود المتعارف عليها في النظم التقليدية للجامعات وفق إجراءات تنسم بالمرونة في الإنتاج والتطبيق والقبول والتسجيل وفتح آفاق التعليم أمام شرائح مختلفة من المجتمع. ولكي يتمكن التعليم المفتوح من تلبية

<sup>12</sup> جاد الله، مفيد خليل (2015) التعليم المفتوح والتعلم عن بعد في الدول النامية: الماضي والحاضر والمستقبل، المجلة الفلسطينية للتعليم المفتوح والتعلم الإلكتروني، المجلد الخامس، العدد التاسع. بتصرف يسير

هذه المتطلبات، لا بد من أن يتسم بالجودة لضمان المدخلات والعمليات والمخرجات وتحسينها باستمرار. ويرى التربويون أن التعليم المفتوح بحكم طبيعته وتقنياته المستخدمة قادر على تخطي الحدود الإقليمية والحوافز الجغرافية والاجتماعية والاقتصادية للوصول إلى كل راغب في التعليم العالي، وهذا يعني على المستوى العربي فرصة جديدة للإسهام في خلق شخصية ثقافية متجانسة من خلال برامج تعليمية موحدة بمصطلح علمي موحد للطلبة على اختلاف مواقعهم.<sup>13</sup>

إن التعليم المفتوح في جوهره نظام تعليمي أو تربوي متكامل، يمكنه أن يزود الدارسين ببرامج تربوية كاملة تختلف في بنيتها وأنشطتها وطرق إدارتها عن البرامج التربوية التي تقدمها النظم التربوية التقليدية، إذ يتميز بالانفتاح الذي يقوم على المرونة في متطلبات الالتحاق، إضافة إلى تقديم المعرفة للبعيد جغرافياً عن المؤسسة التعليمية عبر وسائل حديثة، والتعليم المفتوح عرف لدينا بعد أن نمت بذرتة في الدول المتقدمة حالياً لسبقها في امتلاك الأدوات والوسائل اللازمة في هذا المجال.<sup>14</sup>

لقد أكدت توصيات المنظمات العالمية المختصة في مجال تطوير التعليم إلى ضرورة تبني التعليم المفتوح، وذلك لتوفير التعليم الجامعي لأكثر عدد من شرائح المجتمع، ويوفر التعليم المفتوح فرص التعليم الجامعي لمن لم يحالفهم التوفيق في الالتحاق بأحد الجامعات التقليدية حيث يسمح هذا النوع من التعليم الجمع بين التحصيل الدراسي والعمل أو أي انشغالات أخرى فالتعليم حق للجميع والعصر الحالي هو عصر المعرفة ومن حق القادرين على التعلم الذاتي مساعدتهم ووجود هيئات توفر لهم الاعتراف على الأقل.<sup>15</sup>

---

<sup>13</sup> مخلوف، شادية عيسى (2016) التعليم المفتوح نمط واعد للتعليم العالي وبعض مجالات ضمان الجودة في أنظمتها، المجلة العربية لجودة التعليم،

<sup>14</sup> دردرونة، مدحت (2014) الجذور التاريخية للتعليم المفتوح (المفاهيم والاتجاهات)،

<sup>15</sup> الشهران، صلاح عايد (2014) التعليم المفتوح والتعلم عن بعد في الوطن العربي: نحو التطوير والإبداع، ص 3 بتصرف

لقد بدأ نظام التعليم المفتوح الجامعي في الوطن العربي متمثلاً بنظام الانتساب، وهو نظام يسجل فيه الطالب في البرنامج الجامعي ويعفى من الحضور على أن يدرس هذه المواد بنفسه بأي وسيلة ممكنة من دون أن تلتزم الجامعة بتوفير ما يساعده في ذلك ثم يلتزم بتقديم الاختبار النهائي بالحضور شخصياً مع زملائه المنتظمين، أما البداية الفعلية للتعليم المفتوح فقد كان في عام 1979م كتوصية من مؤتمر عقد في الأردن، وشارك فيه مختصون عرب وخبراء من اليونيسكو، وقد أوصى المؤتمر بإنشاء جامعة عربية مفتوحة لتدعم الجامعات التقليدية وتساهم في تطوير التعليم من خلال تقديم فرص التعليم العالي للطلبة العرب غير القادرين على الالتحاق بالجامعات التقليدية، ومنذ ذلك الحين تعددت التجارب العربية في مجال التعليم المفتوح فكان منها على سبيل المثال لا الحصر: جامعة القدس المفتوحة، جامعة التكوين المتواصل في الجزائر، الكلية التربوية المفتوحة في العراق، وجامعة السودان المفتوحة، والجامعة الافتراضية السورية، والجامعة العربية المفتوحة في الكويت، جامعة حمدان بن محمد الالكترونية في الإمارات، الجامعة المصرية للتعليم الالكتروني، والجامعة السعودية الالكترونية، كلية التعليم المفتوح في جامعة العلوم والتكنولوجيا اليمنية.<sup>16</sup>

بالرغم من تعدد الجامعات المتبنية لنظام التعليم المفتوح على امتداد الوطن العربي إلا أنه ما زال هناك شكوك وعدم ثقة في مخرجات هذا النظام نظراً لبعض السلبيات المحيطة بها، مع أن كثيراً منها تهتم بتقديم المناهج التفاعلية المعتمدة على الوسائط المتعددة وتقدم عبر شبكات الحاسوب والانترنت بطريقة تزامنية وغير تزامنية في حين آخر من خلال نظم إدارة التعلم الذي توفره البوابات الالكترونية والتي تتطور من يوم لأخر بتسارع رهيب محاولةً مواكبة العصر الرقمي.<sup>17</sup>

<sup>16</sup> المصدر السابق، ص 6 بتصريف

<sup>17</sup> المصدر السابق، بتصريف

إن الفرق الأساسي بين التعليم الجامعي التقليدي والتعليم المفتوح يكمن في تحول البيئة التعليمية من تقليدية إلى إلكترونية على شبكة الانترنت لكن هذا الأمر من إيجابيات التعليم المفتوح في نظري وذلك لأن كل المجالات في هذا العصر أصبحت إلكترونية فالصحافة والإعلام والقراءة والإدارة وكل ما نعرفه ونلمسه وكان بالأمس القريب يتم يدويا يتم الآن بشكل إلكتروني ورقمي وبشكل أفضل غالبا وإيجابياته أكثر من سلبياته في الأعم الغالب فلماذا يتوقف الأمر عند التعليم؟! ويكفي أنه استوعب أعدادا كبيرة جدا من الدارسين وخفف الحمل على نظام الجامعة التقليدي اعتبارا بأن لها قدرة استيعابية محدودة لا تستطيع تجاوزها، بينما مخرجات الثانويات أعلى من طاقة وقدرة الجامعات الاستيعابية وهذا تقريبا كان من أهم الأسباب التي جعلت الدول العربية تبادر لفتح هذا النوع من التعليم الجامعي استجابة للتوصيات كما كرنا سابقا، وبقي موضوع الاعتماد ومؤشرات الجودة الذي يتطور ويتقن باطراد.

### مميزات التعليم المفتوح:

- ♦ انخفاض تكلفته المادية.
- ♦ عدم ارتباطه بالزمان والمكان وعدد الأفراد وغيرها من القيود.
- ♦ إتاحة الفرصة للعامل والأم والموظف وجميع الفئات بإمكانية الالتحاق ورفع المستوى التعليمي.
- ♦ اعتماده على التعلم الذاتي وهذا يكسب الطالب قدرات ومهارات أكثر بكثير من الاعتماد على المعلم.
- ♦ القدرة على مواكبة التطور العلمي الهائل بشكل أسرع.

- ♦ تنمية القدرات العقلية والفكرية المختلفة نظرا لارتباط الدارس بالمادة العلمية والمضمون العلمي مع اختلاف طرق العرض.
- ♦ اعتماده على الدافع الداخلي للفرد أو المتعلم في الإنجاز.

## المبحث الثاني

### عن الإرشاد الأكاديمي (مفاهيم وخصائص)

يقدر الدكتور "جاننيك فانكوسكي" الأستاذ المشارك والمرشد في جامعة "برمنجهام" أن نجاحه في عام 1976 في إنقاذ ستين طالبا من الفشل، قد وفر للجامعة ما لا يقل عن عشرين ألف جنيه إسترليني بعد حسم تكلفة الإرشاد، ولما كان معدل الانسحاب في معظم الجامعات لأسباب مختلفة يبلغ حوالي 10% سنويا، فإن تحقيق مزيد من النجاح في مساعدة الطالب قد يوفر مبالغ أكبر من تلك بكثير، والواقع أن انسحاب 10% من الطالب يعد إسرافا لا قبل لمؤسسات التعليم العالي بتحملة الآن، ولقد بدأوا في الولايات المتحدة يقدرون الفوائد الاقتصادية لخدمات مساعدة الطالب حق قدرها. (بيرد وهارتلي، 1992، وحسب تصريح "تشاندر 1977 أن الغالبية العظمى من الطلبة لا تجد الدراسة مسألة سهلة، والعمل الفكري عندهم يتطلب براعة وجهدا كبيرا وعسيرا وشاقا وليس مجزيا في بعض الأحيان، ولن يتحقق تقدم في سبيل تخفيف مشكلة تدني التحصيل الدراسي إلا عندما يدرك أعضاء هيئة التدريس ذلك، ويبدأون في العمل على هذا الأساس). (بيرد وهارتلي، 1992<sup>18</sup>

### مفهوم الإرشاد الأكاديمي:

بدأ الاهتمام بالتوجيه والإرشاد منذ عام ١٨٧٩م عندما أنشئ أول معمل لعلم النفس بألمانيا الغربية. وفي مجال الإرشاد التربوي عرف المسلمون فكرة توجيه الطلاب إلى الدراسة وفق قدراتهم أي أنهم أدركوا حقيقة الفروق الفردية حيث يختبرونه قدرة الطالب

<sup>18</sup> الأسود، الزهرة (2018) تصور مقترح لتنظيم الإرشاد الأكاديمي بالجامعة في ضوء التوجهات العالمية،

على التذكّر مثلاً وقدرته في التفكير والتحليل فإن كان أقدر على الحفظ وجهوه إلى دراسة الحديث وإن كان أميل إلى التفكير والتحليل وجهوه إلى دراسة علوم الجدل والكلام والمنطق.<sup>19</sup> ويعرف جود 1945 good الإرشاد بأنه تلك المعاونة القائمة على أساس فردي وشخصي فيما يتعلق بالمشكلات الشخصية والتعليمية والمهنية، والتي تدرس فيها جميع الحقائق المتعلقة بهذه المشكلات، ويبحث عن حلول لها، وذلك بمساعدة المتخصصين وبالإستفادة من إمكانيات المدرسة والمجتمع ومن خلال المقابلات الإرشادية التي يتعلم المسترشد فيها أن يتخذ قراراته الشخصية<sup>20</sup>

الإرشاد الأكاديمي عملية إنسانية وتربوية في المقام الأول تعتمد على المرشد الأكاديمي وغرضه تمكين الدارس من التكيف الأكاديمي وانسجامة مع الواقع التعليمي بما يؤدي إلى تفاعله معه ليصل إلى أقصى ما يستطيع إنجازه وتحقيقه دراسياً بما يتناسب مع قدراته وميوله. ( وهذا أقرب وأنسب تعريف للإرشاد الأكاديمي في الجامعات من وجهة نظري) تهتم الجامعات التي تأخذ بفلسفة التدريس بنظام الساعات المعتمدة كثيراً على عملية الإرشاد الأكاديمي كون النظام مختلف كلياً عما اعتاده الدارس في المراحل الدراسية السابقة.

تظهر أهمية الإرشاد الأكاديمي بانعكاسه المباشر على سير العملية التعليمية بشكل انسيابي وبدون أي مشكلات منذ بداية الدراسة وحتى نهايتها وذلك لأن المرشد الأكاديمي يقوم بتوجيه الدارس فيما يخص لوائح الجامعة وأنظمتها الدراسية وما يستجد من مجالات ومقررات دراسية، وتوفير الدعم اللازم لإنهاء متطلبات الخطة الدراسية خلال الفترة الزمنية

---

<sup>19</sup> السملق، أميرة بنت رشيد (2009) أثر برامج الإرشاد الأكاديمي على التحصيل الدراسي من وجهة نظر خريجات الجامعة،

جامعة الملك سعود، ص 82

<sup>20</sup> المصدر السابق، ص 83



المطلوبة، ومساعدته في التغلب على ما يعترضه من مشاكل وصعوبات مستفيدين من الخدمات والإمكانات المتاحة.<sup>21</sup>

### أهداف الإرشاد الأكاديمي:

يمكن تلخيصها في النقاط التالية:

- ◆ تهيئة الطلبة المستجدين لمعرفة الحياة الجامعية.
- ◆ تذليل الصعوبات التي تواجه الدارسين في الدراسة والتعلم.
- ◆ التواصل والتفاعل بين الدارسين أنفسهم وبينهم وبين مختصي الإرشاد الأكاديمي
- ◆ مساعدة الدارس في اختيار التخصص التي تناسب مع قدراته وميوله مع ربطها بالفرص التعليمية والمهنية المتاحة.
- ◆ تقديم المعلومات الأكاديمية والإرشادية وزيادة وعي الطلبة برسالة الجامعة وأهدافها وأنظمتها.
- ◆ تعريف الدارس بنظام الساعات المعتمد، ونظام العلامات، وقواعد التسجيل والتجميد والتأجيل ونظام الامتحانات والعقوبات وغيرها.
- ◆ تزويد الطالب بالمهارات الأكاديمية والشخصية مثل استخدام المكتبة وكتابة التقارير والإعداد للامتحانات والتخطيط وغيرها.
- ◆ متابعة تقدم الطالب دراسيا وتحسين مستواه.
- ◆ محاولة حل المشكلات التي يواجهها أثناء الدراسة بما يوفر له الصحة النفسية.

---

<sup>21</sup> دسوقي، إسلام (2015) الإرشاد الأكاديمي في التعليم العالي .. أهداف وآمال، دليل المشاركات العلمية لمؤتمر الإرشاد الأكاديمي في التعليم العالي لدول مجلس التعاون الخليجي... الواقع والمأمول، مركز النشر العلمي، جامعة الملك عبدالعزيز، ص209، 210 بتصرف

- ♦ اكتشاف أصحاب المواهب والقدرات الفائقة وتوجيههم لآليات استثمارها وتنميتها.
- ♦ تحقيق متطلبات جودة التعلم وذلك بالتوفيق بين أهداف التعليم الجامعي وحاجات

الطلبة.22

### مهاراته:

- مهارة القيادة: قدرة المرشد على تكوين علاقات إيجابية مع الطلبة للتأثير فيهم، ومساعدتهم على تحقيق أهدافهم.
- مهارة التعاطف: قدرة المرشد على مشاركة الطلبة في مشاعرهم وانفعالاتهم لغرس جذور الثقة، وتكوين علاقات جيدة تساعدهم على تقبل الإرشاد والنصح والتوجيه.
- مهارة التخطيط: قدرة المرشد على مساعدة الطلبة على تحديد الأهداف وتحويلها إلى إجراءات قابلة للتحقيق، ومساعدتهم على الاختيار والتخطيط لبناء مستقبلهم الدراسي والوظيفي.
- مهارة التنظيم: قدرة المرشد على تنظيم أعمال الإرشاد المختلفة.
- مهارة الاستماع: قدرة المرشد على الاستماع الجيد لطلبتهم، والتعرف على أفكارهم وآرائهم ومقترحاتهم والمشكلات التي تواجههم.
- مهارة اتخاذ القرار وحل المشكلات: قدرة المرشد على تعليم طلبته كيفية تحديد مشكلاتهم ووضع الفروض لحلها، ومساعدتهم على اتخاذ القرارات السليمة واللازمة لحل المشكلة.

<sup>22</sup> محمود، محمد جابر (2016) تطوير الإرشاد الأكاديمي بالتعليم المفتوح بجامعة جنوب الوادي في ضوء بعض التجارب العربية، تلخيص للصفحات 358,359,360

مهارة الإرشاد الجامعي: قدرة المرشد على التعامل مع طلبته على شكل مجموعات لمناقشة مشكلاتهم، ووضع الحلول المناسبة اختصارا للوقت، وتحقيقا لأهداف أكثر شمولية.

مهارة إدارة واستثمار الوقت: قدرة المرشد على جدولة الأعمال وتنسيقها، وتحديد الخطة الزمنية لأعماله، وتنظيم الساعات المكتبية للاجتماع بطلبته.<sup>23</sup>

### عوامل نجاح عملية الإرشاد الأكاديمي:

وتعتمد على المرشد والطالب والمؤسسة التعليمية من خلال:

اتسام عملية الإرشاد الأكاديمي بالاستمرارية والدوام طوال فترة الدراسة.

طالب جاد وعلى درجة من العلم والمعرفة والوعي بأهمية الدراسة والمرحلة.

مرشد أكاديمي على درجة من الكفاءة العلمية والتربوية والخبرة الكافية بالأنظمة

الدراسية ومتطلباتها، مع تحليه بالمزيد من الصبر وبذل الجهد والمثابرة في تحقيق

أهداف الإرشاد الأكاديمي، ومهارته في تكوين علاقة إيجابية يستطيع من خلالها

التعامل مع الدارس بسهولة ويسر، بالإضافة إلى القدرة على تطوير شخصية

الطالب في مهارات التخطيط وحل المشكلات.<sup>24</sup>

---

<sup>23</sup> الأسود، الزهرة (2018) تصور مقترح لتنظيم الإرشاد الأكاديمي بالجامعة في ضوء التوجهات العالمية،

<sup>24</sup> دسوقي، إسلام (2015) الإرشاد الأكاديمي في التعليم العالي .. أهداف وآمال، دليل المشاركات العلمية لمؤتمر الإرشاد الأكاديمي في التعليم العالي لدول مجلس التعاون الخليجي... الواقع والمأمول، مركز النشر العلمي، جامعة الملك عبدالعزيز ص211، 212 بتصرف

## المبحث الثالث

### تجارب وآليات الإرشاد الأكاديمي في التعليم المفتوح

لأهمية الإرشاد الأكاديمي في المنظومة التعليمية والجامعية بشكل خاص لا بد من توفره في أنظمة التعليم المفتوح بل ربما تكون الحاجة أكد وذلك لغياب اللقاء المباشر بين الدارس وعضو هيئة التدريس، ولحدائثة النظام على الدارس واختلافه جذريا عن المراحل السابقة ولحاجة الدارس أكثر إلى الإرشاد والتوجيه من الطالب في النظام التقليدي ولأسباب أخرى، ولكن ما هي الآلية المناسبة لعملية الإرشاد الأكاديمي في ظل بعد المسافات بين الدارس وعضو هيئة التدريس وكذلك كثرة عدد الدارسين إذا ما قورن بالتعليم التقليدي وصعوبة توزيع هذه الأعداد الكبيرة على أعضاء هيئة التدريس، ولأن الحاجة أم الاختراع كما يقال فلم تعجز الجامعات عن إيجاد بعض الآليات لسدّ هذه الحاجة عند الدارسين ولشعورها بأهمية الإرشاد الأكاديمي، فظهرت عدة تجارب ذكرها الدكتور محمد جابر محمود في إحدى دراساته بعنوان "تطوير الإرشاد الأكاديمي بجامعة جنوب الوادي" وسألخص أهمها هنا ثم أفرد تجربة كلية التعليم المفتوح بجامعة العلوم والتكنولوجيا بالتفصيل في مبحث خاص.

### تجربة الإرشاد الأكاديمي في الجامعة العربية المفتوحة - فرع الكويت:

يعتمد الإرشاد الأكاديمي في الجامعة على برنامج SIS وهو من البرامج المعينة لعملية الإرشاد حيث أنه يعرض للمرشد كافة التفاصيل حول الطالب وتاريخه الأكاديمي وخطته والمواد المتبقية والمعدلات وغيرها منذ بداية التحاقه بالجامعة حتى وضعه الراهن، وتنقسم مهام المرشد إلى:

1. مهام كتابية: من خلال البرنامج يتم موافقة المرشد على جدول الطالب والوحدات المسموحة له وطلبات الزيادة وإدخال المواد لرفعها للقبول والتسجيل وغيرها.
2. مهام توجيهية: عقد لقاءات جماعية في مواعيد محددة لغرض الإرشاد حول أنظمة الجامعة بشكل عام، ولقاءات فردية من خلال الزيارات المكتبية، ويستطيع الطالب التواصل مع المرشد عن طريق البريد الإلكتروني أيضا بعد انقضاء الفترة الإرشادية.

### تجربة الإرشاد الأكاديمي في جامعة حمدان بن محمد الذكية:

توفر الجامعة نظام من الإرشاد المستمر الشامل حيث تتم العملية الإرشادية من

خلال عدة قنوات:

الإرشاد الافتراضي (غرف دردشة)

الإرشاد المباشر (الجلسات الإرشادية)

الإرشاد عبر وسائل التواصل (الهاتف والبريد الإلكتروني)

ولقد ضمن هذا التنوع تواصل الإرشاد وانتظامه والتواجد في حال الحاجة للنصح

والتوجيه.

### تجربة الإرشاد الأكاديمي في كلية العلوم التطبيقية بسلطنة عمان:

تبدأ عملية الإرشاد الأكاديمي من لجنة الإرشاد الأكاديمي في القسم والمكونة من

ثلاثة أعضاء هيئة تدريس من الناطقين باللغة العربية والانجليزية من خلال اجتماع مجالس

الأقسام وفي لجنة الإرشاد الأكاديمي في الكلية حيث تتم عملية الإرشاد كالتالي:

ورشة عمل تعريفية لأعضاء هيئة التدريس الجدد بعملية الإرشاد الأكاديمي.

## أثر الإرشاد الأكاديمي لمراكز تنسيق برامج التعليم المفتوح في تحسين المستوى العلمي للدارسين

تنظيم ورش عمل لجميع أعضاء هيئة التدريس بكيفية استخدام المصادر الإلكترونية ونظام تسجيل الطلبة في عملية الإرشاد.

تكوين فرق للإرشاد الأكاديمي لمتابعة الطلبة الواقعين تحت الملاحظة الأكاديمية من خلال إنشاء ملف خاص بكل طالب.

عقد اجتماع بين المسؤولين عن الإرشاد الأكاديمي والطلبة الواقعين تحت الملاحظة للاستماع لهم.

بناء نماذج للمتابعة يتم وضع ما تم عرضه من مشكلات والحلول المقترحة لها مع القيام بمحاضرات إضافية لمواجهة تلك المشكلات.

تنظيم اجتماع فصلي للإرشاد الأكاديمي يدعى له جميع الطلبة لحضوره ويعلن عنه بشتى الوسائل.

## تجربة الإرشاد الأكاديمي في الجامعة العربية المفتوحة - فرع الأردن

ويتم من خلال وحدة الإرشاد والتوجيه في الفرع ويهدف لتحقيق التكامل بين

الإرشاد النفسي والأكاديمي، ويتم تقديم الخدمات على النحو التالي:

1. الإرشاد الفردي
2. الإرشاد الجمعي
3. دورات وورش تدريبية

## تجربة الإرشاد الأكاديمي في الجامعة المفتوحة - المملكة المتحدة:

تعتبر الجامعة المفتوحة في المملكة المتحدة من أكبر وأعرق الجامعات المتخصصة في التعليم المفتوح في العالم، مع ملاحظة أنه سيتم ذكر نموذج الجامعة في الإدارة والمهام والآليات كذلك في الفصل القادم كأولى التجارب الرائدة في إدارة التعليم المفتوح.

حددت الجامعة آلية الدراسة والتسهيلات أو الخدمات الإرشادية الأكاديمية التي تقدم للدارس حتى تسهل عليه دراسته وتواصله مع المشرفين الأكاديميين أو زملاءه الطلبة، وذكرت الجامعة هذه الخدمات بشكل مفصل عبر موقعها الإلكتروني في صفحات مختلفة، وحاولنا جمع ما يخص الإرشاد الأكاديمي، وتلخيصه بشكل إجمالي ثم ترجمته كتجربة إضافية للجامعات الأجنبية حيث تعتمد الجامعة على الإرشاد الإلكتروني بشكل كلي تقريباً، ولكنها تقدم خدمات متنوعة من خلالها وهي:

مركز المساعدة عبر الإنترنت: وهو مورد رائع يقدم نصائح ومعلومات عامة حول

مهارات الدراسة العامة، والدراسة في الجامعة المفتوحة.

صفحة أو بوابة الطالب StudentHome: وتحتوي معظم العمليات الدراسية

والإرشادات الألكترونية الخاصة ابتداء بنظام حجز المقررات التعليمية، ومواعيد استحقاق

المهام الدراسية وإرسالها وتقييمها لعمل مخطط دراسة أسبوعي، ويمكن من خلاله الوصول

لجميع المصادر التعليمية الألكترونية الخاصة بالمقررات، وحجز مواعيد الامتحانات، وغيرها.

المنتديات النقاشية: حيث أن لكل مقرر يدرسه الطالب منتدى متخصص

وتستخدم لمناقشة الموضوعات، ويتم خلالها إنجاز الأعمال الجماعية أو التشاركية، كما

يتفاعل مدرسو المقرر مع المنتديات ويديرونها أيضاً.

فريق دعم الطلاب: حيث يمكن للدارس التواصل مع فريق دعم الطلاب الخاص بموضوع معين. إذا كانت لديه أي أسئلة عامة حول دراسته، و التحدث معهم عن خياراته وتفضيلاته، وهو بمثابة فريق الإرشاد الأكاديمي.

صفحة دعم الإعاقة الخاصة: تلتزم الجامعة بإتاحة الدراسة للجميع، حيث تخصص احتياجات إضافية يمكن تصنيفها ضمن الفروق الفردية للذين يعانون من إعاقة أو حالة صحية أو صعوبة في الصحة العقلية أو صعوبة تعلم معينة (مثل عسر القراءة). ويتطلب إبلاغ الطالب الجامعة بهذه الظروف عند التسجيل، حيث سيعتمد الدعم المقدم على المقررات التي يختارها الدارس، وهذه الخدمات تشمل الحصول على معدات متخصصة، وتقييم مخصص، ودعم إضافي للوصول إلى الدروس التعليمية والمدارس النهارية، كما يمكنه تقديم المساعدة المالية. وتعتبر من الخدمات المتميزة التي قلما تقدمها الجامعات العربية.

مدار الطالب المباشر Student Hub Live: وهي سلسلة من الأحداث المباشرة عبر الإنترنت والتفاعلية المفتوحة للجميع في الجامعة المفتوحة، وتنتج مجموعة من الأنشطة المصممة لدعم جميع الطلاب في دراساتهم وتسهيل المجتمع الأكاديمي، ويمكن للطلاب طرح أسئلته وتعليقاته مباشرة على الضيوف في الاستوديو، وتعتبر كذلك من الخدمات المتميزة التي قلما تقدمها الجامعات العربية.

التواصل عبر منصة LinkedIn: هناك الكثير من منتسبي الجامعة من موظفين وطلاب وخريجين ذوي تفكير مماثل تشجع الجامعة الطالب على التواصل معهم عبر هذا الموقع المشهور.

وسائل التواصل الاجتماعي: المتابعة على صفحات Facebook و Twitter الرسمية،

أو الانضمام إلى إحدى مجموعات Facebook غير الرسمية العديدة التي أنشأها الطلاب.<sup>25</sup>

<sup>25</sup> تلخيص وترجمة من صفحة الجامعة الالكترونية <http://www.openuniversity.edu>



وجميع هذه التجارب التطبيقية لا بد أنه سبقتها دراسات نظرية بآليات المنهج العلمي البحثي كنواتج مقترحة لحل مشكلة غياب الإرشاد الأكاديمي، ثم تجارب ميدانية أدى إلى حذف وإضافة بعض الجزئيات، وعليه فإن استمرار تطبيقها في هذه الجامعات فإن هذا يعني صلاحيتها ونجاحها في التطبيق وإن كانت بنسب مختلفة، ولكن قد نستطيع الجمع بين أفضل هذه الأساليب والتجارب لتطبيقها ويكون كنموذج مقترح للتعميم.

### الفصل الثالث

واقع الإرشاد الأكاديمي في مراكز تنسيق كلية التعليم المفتوح -  
جامعة العلوم والتكنولوجيا

## المبحث الأول

### مهام وآلية عمل مراكز تنسيق التعليم المفتوح

من المعلوم أن الوظائف الإدارية الخمسة تمارس في كل المؤسسات وعلى مستوى جميع الوحدات تقريبا، ولكن بنسب مختلفة اعتمادا على المستوى الإداري وعلى طبيعة العمل، بل قد تخصص وحدة أو إدارة خاصة لإدارة هذه الوظيفة ومتابعة أعمالها في كل المؤسسة مثل إدارة التخطيط.

أما العمليات والإجراءات الإدارية وآلية سير العمل فهي تختلف حسب طبيعة عمل المؤسسة وحسب الهيكل التنظيمي لها ففي المؤسسات التعليمية مثلا يتم التركيز على وجود إدارة خاصة بالشؤون الأكاديمية وإدارة خاصة بشؤون الطلبة وهكذا.

من النماذج الأولى في إدارة التعليم المفتوح هو نموذج الجامعة المفتوحة في المملكة المتحدة منذ سبعينات القرن الماضي وقد ذكرتها د. انجلينا. ت. وونغ في بحثها (الممارسات الجيدة في التعليم المفتوح) المقدمة لجامعة القدس المفتوحة حيث كتبت:

(كيف تتعاون المناطق والمراكز التعليمية في عملها ضمن مؤسسة التعليم المفتوح والتعلم عن بعد لضمان الحصول على تجربة تعليمية ذات جودة عالية من قبل الدارسين؟ فقد تم تصور نموذج لتقاسم العمل وتطبيقه بنجاح من قبل الجامعة المفتوحة في المملكة المتحدة لعدة سنوات. ويصف سيوارت (2005, Sewart) كيف تم اعتبار البنى الأصلية التي وضعت في أوائل السبعينات من القرن الماضي أسس مناسبة لتقاسم العمل: قامت فرق أكاديمية مركزية بإنتاج محتوى المقرر، قامت وحدة العمليات بتحويل هذا المحتوى إلى أدوات ومواد حقيقية ملموسة (مطبوعات وأدوات تجريبية بيتية) ورتبتها لتوزيعها على الدارسين والمشرفين. وتم التعاون مع هيئة الإذاعة البريطانية لتطوير برامج الإذاعة والتلفزيون ...

وتولت الإدارة المركزية معالجة أمور الطلبة وتضمن ذلك استيفاء الرسوم والمحافظة على السجلات، وتولت مجموعة من المكاتب الإقليمية والمراكز الدراسية - المختصة بخدمات الإرشاد - أمر التواصل مع المجتمع وكانت مسؤولة عن الدعم المحلي للطلبة والهيئة التدريسية التي كانت تعمل وفق نظام الدوام الجزئي والتي شكلت واجهة الجامعة بالنسبة لطلابها. وتولت إحدى وحدات معالجة البيانات المتخصصة المسؤولة عن نظام تسجيل محوسب. كما يبين سيوارت (Sewart) أن بعض العناصر لهذه السياسة البنيوية الأولية أثبتت جدارتها مع الزمن، ولكن مفهوم خدمات دعم الطلبة والتسليم بفرضية "حاسوب لكل بيت" أبعد العناصر الأخرى عن الحد المألوف وأثبت صعوبة الحل. وفي أواخر السبعينات من القرن الماضي ومع تطور أنظمة تكنولوجيا المعلومات ICT مكن النظام الجديد والذي عرف باسم "جديد سجلات الطلبة" الهيئة التدريسية في الجامعة المفتوحة في المملكة المتحدة من الوصول وبسهولة إلى السجلات الأحدث وذلك عبر مسارات محلية. وقد وفرت الجامعة المفتوحة الدعم والتعليم للطلبة من خلال مقرراتها التي أشرف عليها طاقم من أعضاء التدريس الذين كانوا يعملون وفق الدوام الجزئي وكانوا يشكلون واجهة الجامعة بالنسبة للطلبة ويقومون بتصحيح التعيينات وبالتدريس المباشر أو من خلال مجموعة من الوسائل الالكترونية ويقدمون الإرشاد بخصوص كل مقرر يشرفون عليه. وخلال وقت قصير أصبح نظام "جديد سجلات الطلبة" يتضمن أيضا سجلات الهيئة التدريسية التي تعمل وفق الدوام الجزئي. وفتح هذا النظام المجال لأعضاء التدريس المتفرغين في المملكة المتحدة والذين كانوا يوفرون دعما للطلبة للدخول مباشرة إلى السجلات الحالية لكافة الطلبة. وفي الثمانينات من القرن الماضي بدأ اثنان من المراكز الإقليمية تطبيق هذه الحقائق بشكل فعال على عملية تحديد فئات الطلبة التي كانت تعاني من بعض الصعوبات. وقد تمكن هؤلاء الطلبة من إكمال الدراسة من خلال توفير الإرشاد والخدمات العلاجية لهم في الوقت المناسب. وقد امتد هذا الأسلوب الفعال في

دعم الطلبة سريعا إلى مراكز إقليمية أخرى في المملكة المتحدة. وتظهر تجربة الجامعة المفتوحة في المملكة المتحدة أن منهجية التركيز على المتعلم يمكن أن تشكل قوة محركة للتأكد أن المراكز الدراسية المختلفة تتبنى ممارسات جيدة متشابهة... رغم أن القرار النهائي لإنشاء الخدمات الطلابية من خلال ضم الدوائر الأصلية للتسجيل وخدمات الإرشاد لم يتخذ إلا بعد عام 1997 ومع ذلك، فإن الإبقاء على نظام إداري فعال يتطلب دعما فنيا يمكن الاعتماد عليه وسياسة إدارية تحدد الأدوار والمسؤوليات بوضوح وتوفر الإرشاد والتوجيه للممارسة الجيدة.) انتهى.

ومع انتشار الجامعات المفتوحة ومراكز التعلم عن بعد فقد تم تطبيق نماذج عديدة فيما يتعلق بالممارسات الإدارية وخدمات الإرشاد والخدمات الطلابية والوسائل والتقنيات المساعدة.

وسنورد الأعمال الإدارية الروتينية الخاصة بمكاتب ومراكز وعمادات التعليم المفتوح وألية سير العمل فيها بشكل عام من واقع خبرتنا في هذا المجال خاصة في كلية التعليم المفتوح - جامعة العلوم والتكنولوجيا، مع العلم أن هناك تطورات كبيرة جدا قامت بها الكلية في الفترة الأخيرة جعلت كثيرا من هذه الأعمال تتم وتنفذ برمجيا من خلال الأنظمة الالكترونية.

### الخدمات والإجراءات الإدارية:

من أهم الخدمات والإجراءات الإدارية في عمادات التعليم المفتوح هي وضع اللوائح والسياسات والأطر المنظمة للخدمات الإدارية ومراجعتها باستمرار، ابتداء بمهام القبول والتسجيل، ومهام إصدار البطائق والسجلات الأكاديمية والشهادات والكشوفات وغيرها، ثم تأتي لاحقا مهام التحويل ووقف القيد وإعادة القيد، ومهام الأرشفة والتوثيق

المستندي، ثم المهام الفصلية أو الموسمية وهي مهام طباعة الاختبارات وإجراءات الأمان فيها، و تنسيق جداول الاختبارات والإشراف على تنفيذها، وتلها رصد الدرجات ومراجعتها وإعلان النتائج، وخلال ذلك كله هناك التواصل مع المكاتب والمراكز وجهات التنسيق مع العمادة، هذا بالإضافة إلى العمل على نظم التطبيقات الخاصة بالنظم الإدارية وتطويرها، وكذلك أنظمة التعليم الإلكتروني بكل احتياجاتها وتشعباتها، ثم إعداد الصفحات الإلكترونية الخاصة بالعمادة ومتابعتها وتحديثها، وإعداد البيانات والتقارير والإحصاءات، وأخيرا مهام شؤون الخريجين والتصديقات.

### الخدمات الأكاديمية:

أما الخدمات الأكاديمية فمن أهمها وضع اللوائح والسياسات والأطر المنظمة للخدمات الأكاديمية ومراجعتها باستمرار، بدء بإعداد الخطط الدراسية الخاصة بالتخصصات، وتوصيف المقررات، وتصميم المحتوى التعليمي، ثم تصميم المقررات الدراسية وتقديمها، والأعمال الموسمية وأهمها الإشراف على مهام إعداد الاختبارات وتصحيحها، وإجراء المعادلات والمقاصات، والإشراف على البحوث العلمية للطلبة، وخلال ذلك كله الاتصال مع الطلبة فيما يخص الشؤون الأكاديمية، بالإضافة إلى اختبار نظم التطبيقات الخاصة بالنظم الأكاديمية للتأكد من سلامتها وتحقيقها للاحتياجات المطلوبة، والتأكد من الالتزام بالأنماط و الأساليب والمواصفات الفنية المعتمدة للنظم الأكاديمية، وأخيرا إعداد البيانات والتقارير والإحصاءات.

ومن المعلوم أن هذه الإجراءات والخدمات يندرج تحتها أيضا إجراءات عديدة وهي معلومة للمختصين كما أن كثيرا من المهام السابقة هناك أنظمة وبرامج حاسوبية تساعد في

أدائها، لكن ما يهمنا هو التأكيد على أن هذه المهام منفصلة نظريا وبعضها تكون منفصلة عمليا عندما نتحدث على مستوى جامعة أو كلية أو عمادة يقسم العمل فيها إلى أقسام أو وحدات لكن في المكاتب والمراكز التابعة للجامعة أو العمادة والتي تتعامل مباشرة مع الدارس فإن جميع هذه المهام يقوم بها فردين أو ثلاثة غالبا لكونها تتعامل مع عدد أقل من الدارسين ولكن تلبي جميع احتياجاتهم. ومن هذه الاحتياجات وأهمها الدور الإرشادي والتوجيهي فما هي آلية هذه المكاتب للقيام بهذا الدور على وجه الخصوص؟ وكيف تغطي احتياج الطلبة لهذا الدور مع عدم توفر مختصين فيه؟

هذا ما سنناقشه ونحاول الإجابة عليه في المبحث القادم

## المبحث الثاني

### تجربة الإرشاد الأكاديمي في كلية التعليم المفتوح - جامعة العلوم والتكنولوجيا

#### البيانية

تجربة الإرشاد الأكاديمي في الكلية غير موثقة حسب علي للأسف الشديد ولكن يمكننا القول أنها كانت حاضرة بشكل كبير في أذهان إدارة الكلية ومصممي العمليات التعليمية الالكترونية، وذلك لوجود آثارها بشكل واضح في اللوائح والقوالب المستخدمة، كما أننا نجدنا متناثرة في أدلة الكلية للدارسين والمدرسين، والتي يتم تعديلها باستمرار لتواكب التغيرات والتطوير الإلكتروني المتسارع، ففي دليل الدارس الأخير الموجود في موقع الكلية تمت الإشارة إلى الإرشاد الأكاديمي باعتبارها من الخدمات التي تقدمها البوابة<sup>26</sup>، بالإضافة إلى أننا نلمس ذلك في اللوائح وبعض مقاطع الفيديو أو التصميمات التوضيحية، ولكننا سنحاول هنا تنسيق وصياغة هذه التجربة العملية بشكل نظري.

اعتمدت الكلية في الإرشاد الأكاديمي على:

1. الإرشاد الإلكتروني: وعلمها تعتمد الكلية في عملية الإرشاد بنسبة كبيرة حيث يتم توفير

معظم المتطلبات الكترونيا وذلك من خلال:

A. البوابات الالكترونية: وهي تعتبر معينة في عملية الإرشاد إذا أنها مصممة

لتلبية جميع احتياجات العملية التعليمية، حيث يوجد ثلاثة أنواع منها:

1. بوابة الطالب: وهي خاصة بالدارس عبر نظام التعليم المفتوح (ISSS)

Integrated smart student system، ومن خلال هذه البوابة

تتم معظم الإجراءات الأكاديمية والإدارية والإرشادية حيث يتم

<sup>26</sup> دليل الدارس 2015-2016 بكلية التعليم المفتوح ص8،



تسجيل المواد من قبل الدارس حسب عدد الساعات أو الوحدات المتاحة له في كل فصل، وإرشاده في كيفية اختيار هذه المواد من خلال إشارات ورموز معينة، ومثالا على ذلك فالنجمات التي تظهر أمام المقررات أثناء تسجيلها كلما زادت كلما كانت التوصية بأخذ المقرر أكثر، مع حجب بعض المقررات التي لا يمكن له تسجيلها إلا بعد اجتياز مقررات أخرى، وهكذا. ثم مشاهدة أو تحميل المحتوى التعليمي الخاص بتلك المواد ثم دفع الرسوم ثم الاختبارات التي تتم الكترونيا أيضا ومثالا على الإرشاد الالكتروني أثناء الاختبارات فإنه يتم وضع رمز قفل مغلق على السؤال الذي تم التأكد من صحته وصياغته من خلال التجارب واستفسارات الدارسين السابقين للمادة، بينما يتم وضع رمز قفل مفتوح على الأسئلة التي لم تصل لهذا المستوى ويحق للدارس الاستشكال والاستفسار أو التظلم فيه، كما يمكن للدارس تقييم درجة وضوح السؤال ومناسبته وصعوبته أو سهولته من خلال مقياس تقييم بجوار السؤال باختيار عدد النجمات المناسبة للسؤال من 1-5 نجمات بغض النظر عن كون السؤال مغلقا أو مفتوحا وذلك لغرض المساهمة في تحسين بنك الأسئلة ، كما توفر البوابة آليات التظلم وتحويل التخصص ووقف القيد وغيرها وما يهمنا هنا هو النقاط الإرشادية في هذه البوابة والتي ذكرنا أمثلة لها إذ أن هناك آلية تلقائية لإرشاد الطالب الكترونيا، لأن البوابة ليست

للإرشاد فقط بل يراد منها أن تكون بوابة المدارس لجميع الإجراءات الأكاديمية والإدارية وهي في تطور مستمر.

ii. بوابة الإداريين والأكاديميين: ومن ضمنهم المنسقين أو المحاسبين في

المراكز، (ISSS) Integrated smart staff system مع اختلاف طفيف في الصلاحيات والمهام، حيث أنه يعرض للمنسق كافة التفاصيل حول جميع الدارسين في مركزه التعليمي، ومن خلالها يتم الاطلاع على السجل الأكاديمي للدارس، والموافقة على المواد التي سجلها الدارس، والوحدات التي سجلها وجدوله.... الخ، والإشراف على الجلسات الاختبارية وإجراءات الاختبارات بشكل عام. ويمكن عمل تعميمات خاصة بدارسي المركز فقط من خلال المنسق، الخ، بالإضافة لنوافذ أخرى تتوافق مع مهام المشرف الأكاديمي وصلاحياته.

B. الأدلة الالكترونية: وهي ترفع على الموقع بصيغة pdf وتشمل معظم اللوائح

والأنظمة وآليات العمل والإجراءات وغيرها مثل:

i. دليل الدارس (وفيه معظم ما يحتاج الطالب معرفته من خدمات

وإجراءات كآلية احتساب المعدل، ونظام التحويل ووقف القيد

.... الخ)

ii. دليل الدارس لأداء الامتحانات

III. دليل الفصول الافتراضية

IV. دليل بوابة المكتب

V. دليل إعداد وتقييم الأبحاث، وغيرها من الأدلة

C. ويلحق بالإرشاد الإلكتروني:

I. التعميمات التي يتم إنزالها إلكترونياً ويشاهدها الطالب عبر بوابته

الإلكترونية.

II. مقاطع الموشن جرافيك الإرشادية والذي يتم إنزالها على قناة الكلية عبر

اليوتيوب.

2. الإرشاد الافتراضي: وذلك من خلال:

A. المحاضرات الإرشادية العامة عبر الفصول الافتراضية.

B. منتديات الأقسام العلمية والتي يشرف عليها المشرف الأكاديمي الخاص بالقسم

أو التخصص.

3. الإرشاد الجماعي: وذلك من خلال :

A. المحاضرات الإرشادية الخاصة بكل مكتب والتي تقام عبر المراكز وهي تراعي

احتياجات طلبة المكتب بشكل خاص.

B. اللقاءات المفتوحة للرد على الاستفسارات والتساؤلات.

#### 4. الإرشاد الفردي: وذلك من خلال:

A. الساعات المكتبية للمشرفين الأكاديميين: ويتم التواصل معهم بشكل فردي عبر وسائل التواصل الإلكتروني كما يمكن التواصل عبر الإيميل في أي وقت مع أن الأولوية والاهتمام في الساعات المكتبية هي لطلبة أبحاث التخرج.

B. دور منسقي المكاتب: وهو الدور الأكبر في نظري فيما يخص الإرشاد الأكاديمي والذي تتغافل عنه الكلية ولا تعيره اهتماما، ويتضمن الإرشاد الفردي في بعض آلياته والإرشاد الجماعي في آليات أخرى، وهذا الدور هو مناط دراستنا الميدانية في هذا البحث، وسنتحدث عنه بشكل مستقل أدناه.

#### دور منسقي المكاتب في عملية الإرشاد الأكاديمي:

يتفق معظم المنسقين في هذه المراكز بقيامهم بكثير من المهام التي تندرج وتصنف ضمن مهام وخدمات الإرشاد الأكاديمي، لذا سنورد مجموع هذه المهام والخدمات التي يقوم بها المنسقون في المراكز التابعة لكلية التعليم المفتوح، وإن كانت لا تجتمع غالبا في كل منسق ولكن يمكن اعتبارها مجموع ما يقومون به في هذا الصدد وإن كانت بنسب متفاوتة، اعتمادا على استشعار المسؤولية وكذلك قدرات ومهارات المنسق نفسه، وهي كما يلي:

#### مهام خاصة بالإرشاد الأكاديمي:

♦ التعريف بنظام الساعات المعتمدة بشكل تفصيلي وما يتعلق به.

- ♦ مساندة الحائرين في اختيار التخصص المناسب لميولهم وقدراتهم من خلال تعريفهم بالتخصصات المختلفة وبمناهج وآليات اختيار التخصص.
- ♦ تقديم المعلومات الأكاديمية والإرشادية للطلبة وزيادة وعيهم بلوائح الجامعة ومميزاتها وأنظمتها من التسجيل والتأجيل وحساب العلامات و المعدلات التراكمية، وغيرها.
- ♦ التعريف بالخطة الدراسية للجامعة، وإيضاح تسلسل المقررات، ومتطلبات تسجيل كل منها.
- ♦ المساعدة في اختيار وتسجيل المقررات الدراسية المناسبة للطالب في كل فصل.
- ♦ توجيههم بأفضل أساليب تنظيم الوقت واستثماره بما يحقق التحصيل المعرفي المطلوب.
- ♦ التعريف بنظام الامتحانات والتظلمات ومخالفاته وعقوباته.
- ♦ توجيه الطلاب والطالبات إلى الاستفادة من الخدمات والإمكانات التي وفرتها لهم المؤسسة التعليمية.
- ♦ تزويد الطلاب بالاقترحات والنصائح لتحسين تحصيلهم العلمي ومساعدتهم في التغلب على مشاكلهم الأكاديمية والإدارية.
- ♦ تعريف الطالب بألية اختيار عناوين الأبحاث، وكتابة الخطة وغيرها.
- ♦ التواصل المستمر مع الدارسين ومعرفة المشاكل الأكاديمية والإدارية والمساعدة في حلها وإرشادهم للخدمات الأكاديمية والإدارية المختلفة المتوفرة عبر الأنظمة الالكترونية.
- ♦ تشجيع الطلبة ذوي الأداء الدراسي الجيد، ودفعهم نحو التفوق.

ويتم كل ما سبق بشكل فردي أحيانا وجماعي أحيانا أخرى من خلال:

1. التواصل الفردي:

C. الجلسات الفردية المباشرة عند تسجيل الدارس أو عند الحاجة وتزويده بكل المعلومات.

D. الاستشارات والاستفسارات المتواصلة عبر وسائل التواصل المختلفة.

2. التواصل الجماعي:

A. مجموعات برامج وتطبيقات التواصل الاجتماعي والتي ينشؤها المنسق للتواصل مع دارسي المركز.

B. الجلسات الإرشادية الجماعية للطلبة المستجدين أو قبل مواعيد إقامة الاختبارات.

ما تم ذكره هو محاولة لصياغة تجربة كلية التعليم المفتوح - جامعة العلوم والتكنولوجيا في الإرشاد الالكتروني الممارسة عمليا بشكل نظري، ولكن لا يوجد له مرجع أو مصدر أو منشور محدد من قبل الجامعة يوضح فيه هذه الآلية أو التجربة ولكن حاولنا جمع ما تفرق وملمة ما تبعثر لأن هذا ما يتم عمليا ولكن ليس كمنهجية معلومة ومفصلة ، ونرجو أن نكون قد وفقنا في ذلك.

## الفصل الرابع

### دراسة الحالة

(أثر الإرشاد الأكاديمي لمراكز التنسيق في تحسين المستوى العلمي

لدارسين)

## المبحث الأول

### تصميم وعرض الاستبيان

#### هدف الاستبيان:

- ♦ تحقيق الجزء العملي من أهداف البحث.
- ♦ اختبار صحة الفرضيات
- ♦ الإجابة على تساؤلات البحث.

#### نوع الاستبيان:

اخترنا أن تكون الأسئلة مغلقة ومن نوع أسئلة مقياس التقييم ، ثم إضافة مجال محدود للأسئلة المفتوحة للاستفادة منها في البحث بشكل عام كون الفئة المستهدفة محدودة خاصة فئة المنسقين.

#### المجالات أو المحاور التي سيتناولها الاستبيان:

1. مدى حاجة الدارس للخدمات الإرشادية الأكاديمية التي يقدمها المنسق في التعليم المفتوح من خلال التواصل الفردي المباشر غالباً.
2. مدى تأثير ودور الخدمات الإرشادية المقدمة من المنسق في تحسين مستوى الدارس الأكاديمي والتطوير الذاتي من وجهة نظر الدارس والمنسق.
3. مدى كفاءة المنسق في القيام بدور الإرشاد الأكاديمي حالياً وقدرته في التعويض عن غياب الإرشاد الأكاديمي في التعليم المفتوح بعد التدريب المعرفي والمهاري.



4. آليات تجويد وتحسين وتطوير وتقنين دور الإرشاد الأكاديمي للمنسق في التعليم المفتوح

عوضاً عن المرشد الأكاديمي ومدى أهمية ذلك.

5. أهم المقترحات والتوصيات فيما يخص الدراسة علمياً وعملياً.

### صياغة أسئلة الاستبيان:

تم صياغة الأسئلة اعتماداً على المحاور ومحاولة توحيدها في النموذجين لتسهيل عملية المقارنة، كما تم اختيار الأسئلة ذات الاختيار الوحيد حيث يسهل على المشاركين، وكذلك اختيار مقياس ليكرت الخماسي الشائع لتحديد الإجابة، وتمّ مراجعتها وتعديلها بعد الدراسة الأولية بناءً على الملاحظات.

### عدد نماذج الاستبيانات:

تم تصميم استبيانين مع محاولة توحيد الأسئلة لغرض سهولة التحليل والمقارنة بين وجهة نظر الدارسين ووجهة نظر المنسقين في المحاور المختلفة مع وجود اختلاف من حيث عدد المحاور بينهما وهي كالتالي:

1. نموذج استبانة مصممة للدارس، وفيه تم الاقتصار على الثلاث المحاور الأولى فقط،

وحذف الأسئلة المفتوحة وكذلك محور آليات التحسين والتطوير

2. نموذج استبانة مصممة للمنسق، وشملت جميع المحاور.

### الدراسة الأولية للاستبيان:

تم عرض الاستبيان على أكاديمي متخصص لمراجعته والاستفادة من ملاحظاته، بالإضافة إلى إلى قياس مدى ثباته بمقياس ألفا عن طريق برنامج SPSS وكانت النتيجة ممتازة كما هو ظاهر في الجدولين أدناه، ثم تم عمل اختبار استطلاعي لعدد 5 أشخاص للتجربة والاستفادة من ملاحظاتهم قبل اعتماده.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.944	37

جدول (1) درجة ثبات استبيان الدارس بمقياس ألفا كرونباخ

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.969	40

جدول (2) درجة ثبات استبيان المنسق بمقياس ألفا كرونباخ

### النموذج النهائي للاستبيان:

عرضنا النماذج النهائية للاستبيانات كمرفقات أو ملاحق في نهاية البحث.

### تحويل الاستبانة إلى التصميم الإلكتروني:

بعد اعتماد الاستبيان بصيغته النهائية من قبل المشرف قمنا بتحويله إلى استبيان إلكتروني من غير التعرض للمحتوى إطلاقاً فيما عدا تغيير عبارة (الإجابة بوضع إشارة) إلى عبارة (الضغط على الخيار المناسب) وذلك لتناسب الآلية الجديدة.

رابط الاستبيان الخاص بالمنسق بعد تحويله إلى استبيان إلكتروني:

<https://forms.gle/UUMUBKvpLpPm1aHs9>

رابط الاستبيان الخاص بالدارس بعد تحويله إلى استبيان إلكتروني:

<https://forms.gle/uYgufV9JfSewjbsQ8>

## المبحث الثاني

### عرض وتحليل البيانات

#### أولاً : استبيان المنسق:

سنعرض نتائج الاستبيان بالجدول والرسوم البيانية ثم نحلل أهم هذه النتائج

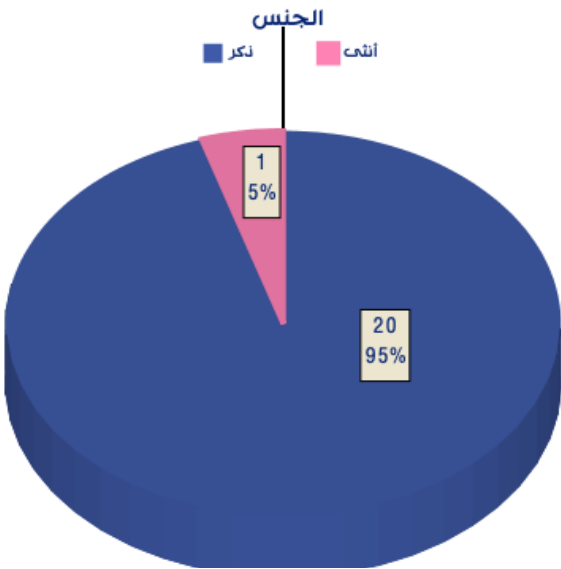
التي تدل أو تشير إلى علاقة أو تأثير ما، ثم نقوم باستخلاص ومناقشة العلاقة ونتائج الدراسة.

تحليل نتائج وإجابات المحور الأول:

#### نسب وأعداد المشاركين من الجنسين:

الجنس		
النوع	العدد	النسبة المئوية
ذكر	20	95.2
أنثى	1	4.8
Total	21	100.0

جدول (3) يوضح نسبة وأعداد مشاركة المنسقين من الجنسين



الجدول (3) والمخطط (1) يوضحان أن

نسبة مشاركة المنسقات ضئيل جدا مقارنة بالمنسقين،

وذلك بنسبة 95:5 ولكن ليس لهذا أي دلالة محددة

لسبب بسيط وهو أن المكتب الوحيد الذي تديره امرأة

هو مركز صنعاء فرع الطالبات، وهو المكتب الوحيد

الخاص بالإناث فقط، أما بقية المراكز والمكاتب

فيديرها ذكور والطلبة من الجنسين حيث لا يوجد

مراكز خاصة لكل نوع إن صح التعبير.

مخطط (1) يوضح نسبة وأعداد مشاركة المنسقين من الجنسين

### نسب وأعداد المشاركين حسب الفئات العمرية:

العمر		
الفئة العمرية	العدد	النسبة
أقل من 30 سنة	4	19.0
من 30-40 سنة	11	52.4
من 40-50 سنة	5	23.8
أكثر من 50	1	4.8
Total	21	100.0

جدول (4) يوضح نسب وأعداد المشاركين حسب الفئات العمرية

وكما يوضح

الجدول (4) والمخطط (2) فإن

أكبر نسبة من المنسقين كان

في الفئة العمرية (من 30-40)

بشكل لافت بينما كان أقله في

الفئة العمرية (أكثر من 50)

وهذا دلالة فقط أن معظم

العاملين في مجال التعليم

المفتوح من مرحلة منتصف

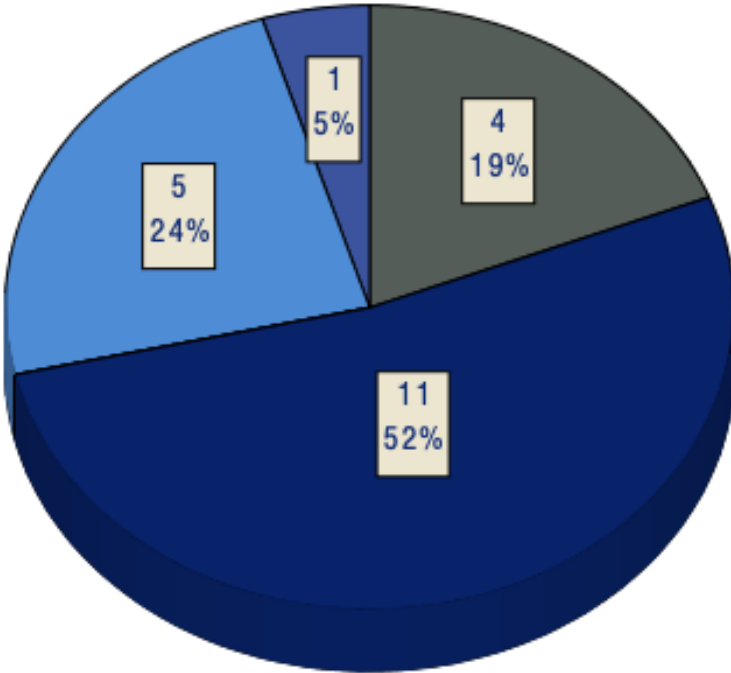
العمر أو الموظفين في الجامعة

بشكل عام وهذا ليس له علاقة

بالبحث.

### العمر

■ أقل من 30 سنة ■ من 30-40 سنة ■ من 40-50 سنة ■ أكثر من 50



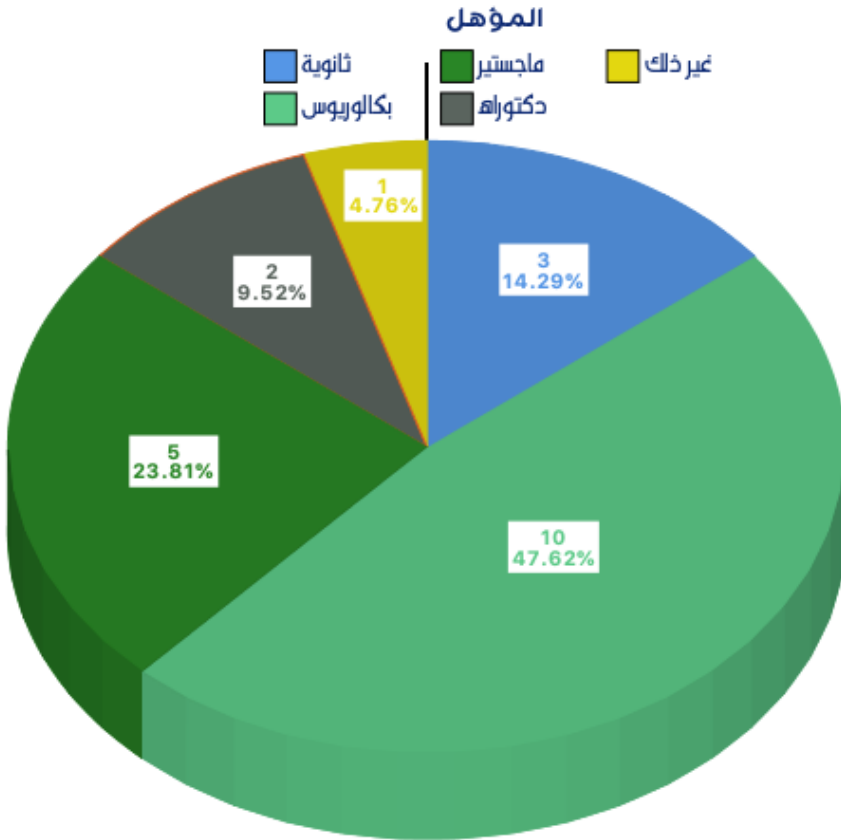
مخطط (2) يوضح نسب وأعداد المشاركين حسب الفئات العمرية

نسب وأعداد المشاركين حسب مؤهلاتهم العلمية:

المؤهل		
المؤهل	العدد	النسبة
ثانوية	3	14.3
بكالوريوس	10	47.6
ماجستير	5	23.8
دكتوراه	2	9.5
غير ذلك	1	4.8
Total	21	100.0

جدول (5) يوضح نسب وأعداد المشاركين حسب مؤهلاتهم العلمية

نلاحظ في الجدول (5) والمخطط (3) أن أكبر نسبة من المنسقين كانوا من حملة



شهادة البكالوريوس وهذا هو

متطلب شغل الوظيفة بينما

كان هناك أيضا من حملة

الماجستير والدكتوراه وهذه

الفئة غالبا هم من مدراء

المكاتب ويشغلون وظيفة

المنسق كون المكتب صغيرا

وقد يكونون هم أصحاب

المكتب ويعملون مع الجامعة

بعقد شراكة، وهذا ليس له

علاقة بالبحث حاليا.

مخطط (3) يوضح نسب وأعداد المشاركين حسب مؤهلاتهم العلمية

نسب وأعداد المشاركين اعتمادا على الخبرة العملية:

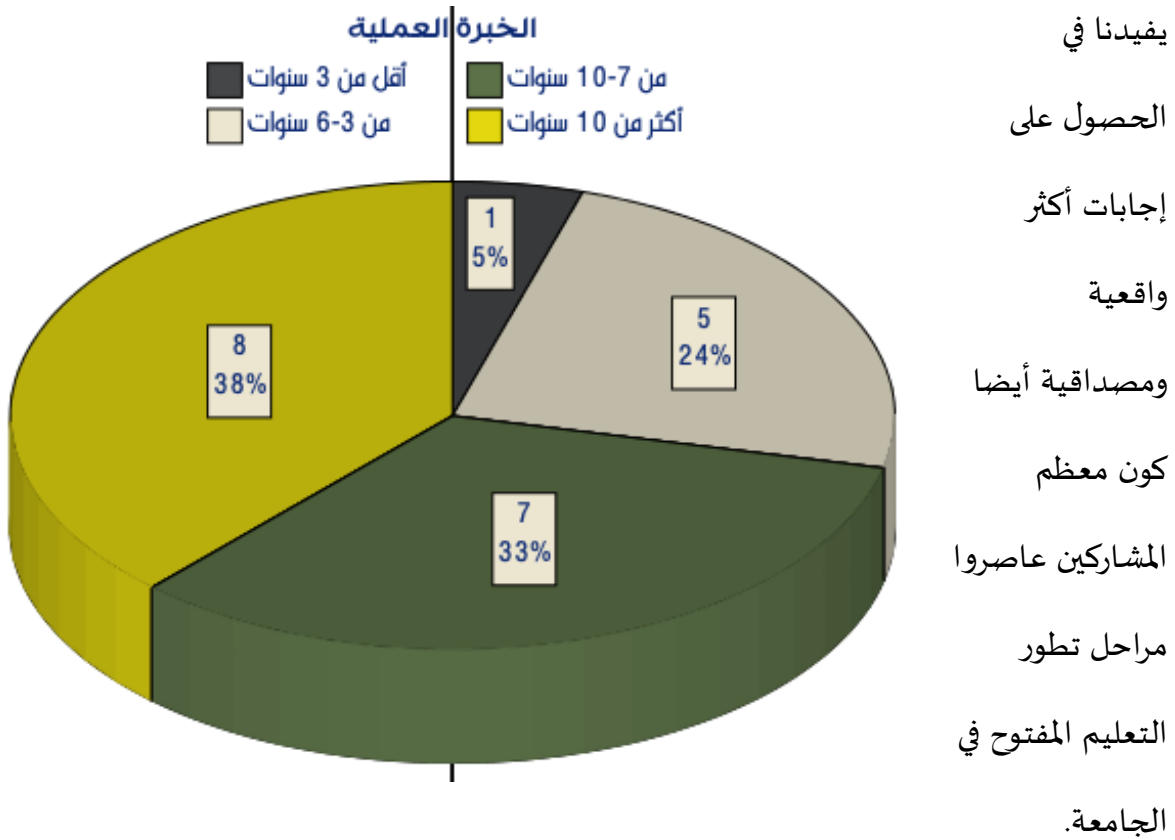
الخبرة العملية		
سنوات الخبرة	العدد	النسبة
أقل من 3 سنوات	1	4.8
من 3-6 سنوات	5	23.8
من 7-10 سنوات	7	33.3
أكثر من 10 سنوات	8	38.1
Total	21	100.0

جدول (6) يوضح نسب وأعداد المشاركين بمعيار الخبرة العملية

نلاحظ في الجدول (6) والمخطط (4) أن نسب وأعداد المنسقين يزيد باطراد مع

زيادة سنوات الخبرة، وهذا يعني أن معظم المشاركين كانوا ممن لديهم خبرة كافية جدا في

مجال عملهم، فأكبر نسبة من المشاركين كانوا من فئة (أكثر من عشر سنوات من الخبرة) وهذا



مخطط (4) يوضح نسب وأعداد المشاركين بمعيار الخبرة العملية

### نسب وأعداد المشاركين بناء على المنصب أو الموقع الوظيفي:

المنصب الوظيفي		
المنصب الوظيفي	العدد	النسبة
الوكيل أو المالك	1	4.8
مدير المكتب	9	42.9
مسجل	9	42.9
وظيفة أخرى	2	9.5
Total	21	100.0

جدول (7) يوضح نسب وأعداد المشاركين بناء على المنصب الوظيفي

يوضح الجدول (7) والمخطط (5) أن نسب وأعداد المنسقين تتركز في وظيفتي

المسجل ومدير المكتب وهذا

يعضد ما ذكرناه سابقا من

أن الإجابات التي حصلنا

عليها من خلال الاستبانات

كانت واقعية ومصداقية

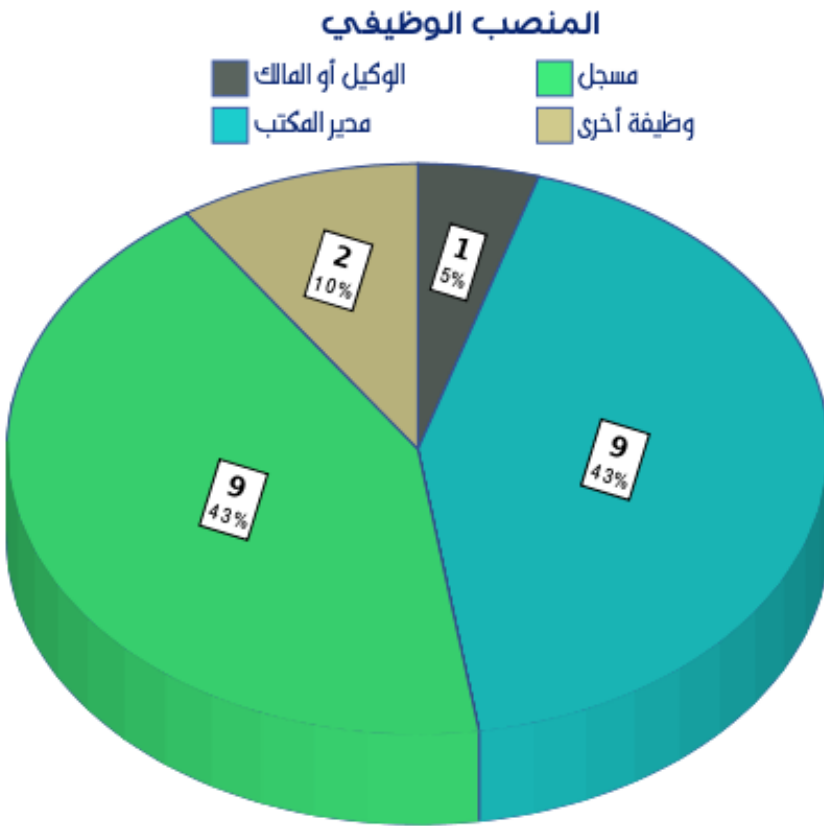
بشكل كبير كون هاتين

الفتتين هما أكثر الإداريين

ارتباطا بالدارسين وبمهام

الإرشاد التي هي مجال

البحث.



مخطط (5) يوضح نسب وأعداد المشاركين بناء على المنصب الوظيفي

تحليل نتائج وإجابات المحور الثاني:

كان هذا المحور الأول من أسئلة الاختيار الوحيد المعتمد على الإجابة من خلال

مقياس ليكرت الخماسي، وكانت الإجابات التفصيلية كالتالي:

م	الفقرة	التكرارات	موافق بشدة	موافق	محايد	معارض	معارض بشدة
1	احتياج الدارس للتوجيه والإرشاد في فهم آلية التسجيل، ومساعدته في اختيار التخصص أحيانا.	العدد	6	9	2	2	2
		%	28.6	42.9	9.5	9.5	9.5
2	احتياجه لمن يرشده لقراءة لوائح الجامعة وأنظمتها مع توفرها.	العدد	4	8	3	4	2
		%	19.0	38.1	14.3	19.0	9.5
3	كثير من الدارسين لا يستطيعون استيعاب نظام الساعات و الخطط الدراسية وتصنيف المواد ومتطلبات تسجيل المواد وتسلسل المقررات وكيفية جدولتها واختيارها تسلسليا من خلال الإرشادات الالكترونية بل يلجؤون للمنسق	العدد	5	9	4	2	1
		%	23.8	42.9	19.0	9.5	4.8
4	إرشاده للآلية الصحيحة لتجاوز المواد الصعبة وكيف يجد شروحا لها في الانترنت. ( في حال الطلب والاستفسار)	العدد	1	10	7	2	1
		%	4.8	47.6	33.3	9.5	4.8
5	مساعدته في تنظيم الوقت وإدارة الذات.	العدد	1	5	8	6	1
		%	4.8	23.8	38.1	28.6	4.8
6	حاجته للإرشاد والتوجيه المستمر مع توفر خدمات النظام الالكتروني.	العدد	3	9	6	2	1
		%	14.3	42.9	28.6	9.5	4.8
7	حاجته للتحفيز والتشجيع المستمر في ظل ارتفاع نسب الانقطاع عن الدراسة بسبب الظروف.	العدد	5	14	1	0	1
		%	23.8	66.7	4.8	0	4.8
8	حاجتهم لتسهيل ومتابعة إجراءاتهم الإدارية وتبني مشاكلهم أمام الجامعة في محاولة حلها	العدد	7	9	3	1	1
		%	33.3	42.9	14.3	4.8	4.8
9	حاجتهم لإزالة التوتر المصاحب للامتحانات وتعريفهم بنظام التظلمات.	العدد	5	9	2	5	0
		%	23.8	42.9	9.5	23.8	0
10	توجيهه في منهج كتابة البحث واختيار العنوان وتنبهه لبعض الأخطاء قبل إرسالها للمشرف.	العدد	10	8	1	2	0
		%	47.6	38.1	4.8	9.5	0

جدول (8) يوضح نتائج وإجابات المنسقين لفقرات المحور الثاني بالنسبة والعدد



في الجدول (8) تفرغ لإجابات المنسقين لفقرات المحور الثاني في الاستبانة، حيث يوضح الإجابة المختارة لكل فقرة من قبل المنسقين بالعدد والنسبة وذلك بعد تحويل الأرقام في مقياس ليكرت لمدلولاتها، وسنلاحظ أن معظم الإجابات كانت بالموافقة، كما سنلاحظ أن الفقرات التي حازت على أعلى نسبة موافقة بدرجتها، أي بمجموع نسبة خيار الموافقة وخيار الموافقة بشدة هي بالتوالي: الفقرة السابعة حيث كانت نسبة الموافقة %90.5 ، تليها الفقرة العاشرة بنسبة %85.7 ، وهذا يؤكد مدى حاجة الدارس للتحفيز والتشجيع المستمر من قبل المنسقين وكذلك التوجيهات المختلفة في موضوع بحث التخرج وخطواته ومنهجيته، وهذا مدلول الفقرتين هذا إلى جانب معظم فقرات المحور ولكن سنناقش دلالات المحور ككل عند جمع الإجابات وعرضها بشكل إجمالي ، ولا يوجد حتى فقرة واحدة من أسئلة المحور حصلت على نسبة معارضة معتبرة من ضمن إجابات المنسقين مما يعضد حاجة الدارس لمعظم هذه الخدمات الإرشادية سواء حصل عليها من المنسقين أم لا.

وفيما يلي سنعرض الإجابات الإجمالية للمحور بعد عمل الإحصاءات اللازمة حتى تتضح الصورة، ولكن قبل ذلك لا بد من توضيح العمليات الإحصائية التي تمت حتى نصل لتلك الصورة الإجمالية لمجمل نتائج المحور، كما ينبغي توضيح أن كل العمليات الإحصائية تمت من خلال برنامج SPSS حيث تم إيجاد المتوسط الحسابي لمجموع استجابات كل مشارك لمجمل فقرات المحور، ومقارنتها بالميزان التقديري لمقياس ليكرت الموضح في جدول (9) أدناه،

الميزان التقديري لمقياس ليكرت الخماسي ودلالاته		
درجة الاستجابة	الدلالة	المتوسط المرجح بالأوزان
1	منخفض جدا، خاطئة تماما، معارض بشدة	1.00 - 1.79
2	منخفض، خاطئة، معارض	1.80 - 2.59
3	متوسط، إلى حد ما ، محايد	2.60 - 3.39
4	مرتفع، صحيحة، موافق	3.40 - 4.19
5	مرتفع جدا، صحيحة تماما، موافق بشدة	4.20 - 5.00

#### جدول (9) يوضح الميزان التقديري لمقياس ليكرت عند حساب متوسط الاستجابات

ثم نوجد من خلال الجدول دلالة هذا المتوسط وسميناه متوسط الاستجابة، ثم إحصاء تكرارات متوسط الاستجابة بالعدد والنسبة، ثم إيجاد المتوسط المرجح الموزون لهذه

التكرارات ودلالته، وأخيرا إيجاد الانحراف المعياري. وهكذا يمكن فهم جداول النتائج الإجمالية لجميع المحاور اللاحقة. وهذه هي خطوات إيجاد مجمل نتائج المحاور بشكل عام، وذلك لتوضيح العمليات الإحصائية التي تمت في برنامج **Statistical Package for the Social Sciences** أي الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية الشهير بـ SPSS.

يمكننا الآن استكمال عرض إجمالي نتائج المحور الثاني ومناقشتها أو التعليق عليها

كالآتي:

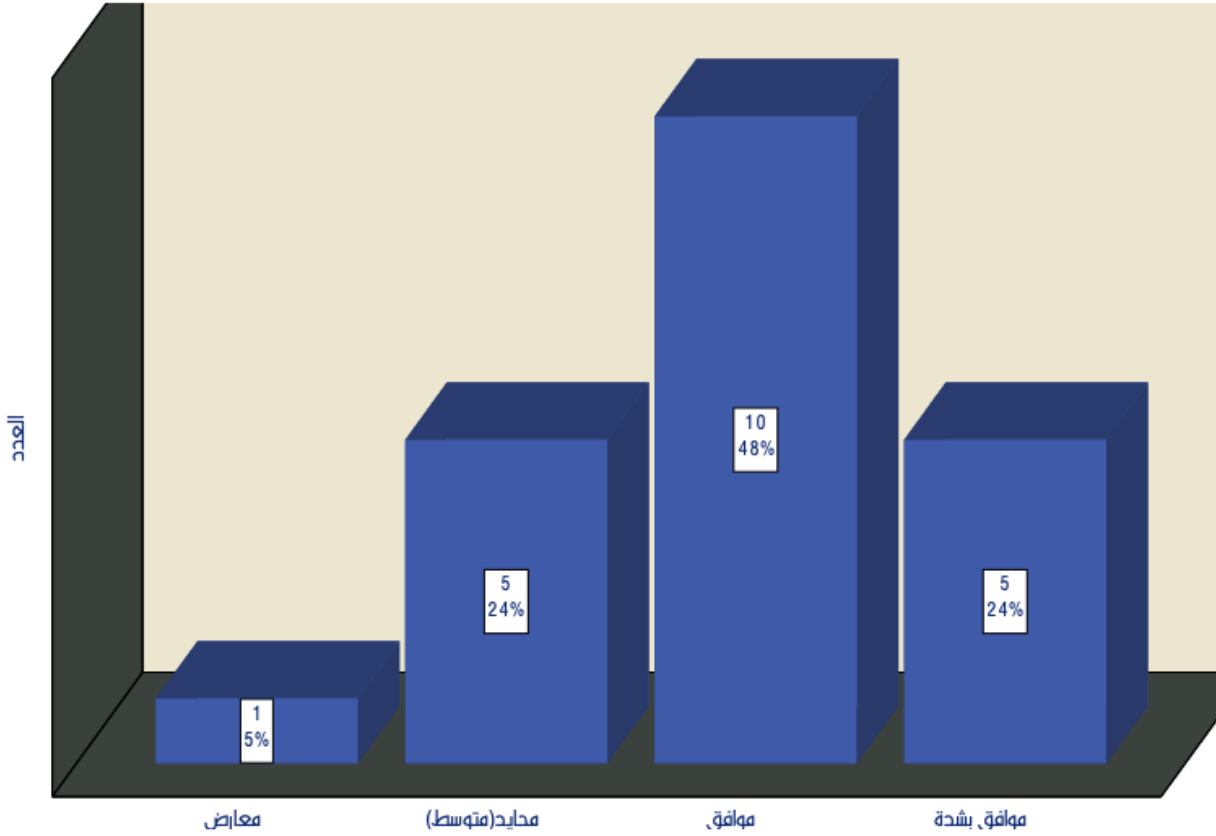
مدى حاجة الدارس للخدمات الإرشادية الأكاديمية التي يقدمها المنسق في التعليم المفتوح				
الانحراف المعياري	المتوسط المرجح الموزون	تكرارات المتوسط		متوسط الاستجابة
		العدد	النسبة المئوية	
0.83095	3.9047	0	0	معارض بشدة
		1	4.8	معارض
		5	23.8	محايد
	موافق	10	47.6	موافق
		5	23.8	موافق بشدة
		21	100.0	Total

جدول (10) يوضح خلاصة نتائج واستجابات المحور الثاني

في الجدول (10) نلاحظ خلاصة نتائج الاستجابات والإحصاءات الخاصة بالمحور الثاني، وإذا تأملنا فيها فسنجد نسبة وعدد متوسط الاستجابة للمشاركين حيث لا يوجد أي مشارك متوسط استجاباته معارض بشدة حيث أن هذا الخيار يساوي صفرا بينما حاز خيار الموافقة كان متوسط الاستجابة لـ 47% من المشاركين وهو أعلى نسبة في جميع الخيارات، يليه خيار الموافقة بشدة، لهذا سنلاحظ أن المتوسط المرجح الموزون لمجموع فقرات المحور يساوي 3.90 وإذا بحثنا عن هذا الرقم في جدول (9) سنجد أنه ينتهي لخيار الموافقة الذي يكون مداه ما بين (3.40-419) ، وهذا ما جعلنا نكتب أن المتوسط المرجح الموزون للمحور

الثاني هو (موافق)، كما سنلاحظ أن الانحراف المعياري يساوي 0.83 أي أقل من الواحد الصحيح، وهذا ما يفيد بأنه لا يوجد أرقام طرفية وإن وجد فإنها بنسبة ضئيلة جدا وهذا ما يفسر صفرية خيار (معارض بشدة).

مدى حاجة الدارس للخدمات الإرشادية الأكاديمية التي يقدمها المنسق في التعليم المفتوح



### مخطط (6) بوضوح خلاصة نتائج وإحصاءات المحور الثاني

وسنجد في المخطط (6) أعلاه تمثيل ما ذكرناه سابقا بالرسم البياني، حيث يظهر فيه جميع متوسطات الاستجابة بالنسبة والعدد أيضا بشكل واضح حيث يظهر عمود الموافقة كأعلى عمود في الشكل بأعلى نسبة وهي 48%، ثم تساوي خيار الموافقة بشدة مع المحايد بنسبة 24% لكل منهما، أما خيار المعارض فهو أقل خيار بنسبة 5%.

تحليل نتائج وإجابات المحور الثالث:

كان هذا المحور الثاني من أسئلة الاختيار الوحيد المعتمد على الإجابة من خلال

مقياس ليكرت الخماسي، وكانت الإجابات التفصيلية كالتالي:

أثر ودور الخدمات الإرشادية المقدمة من المنسق في تحسين مستوى الدارس الأكاديمي في التعليم المفتوح						
م	الفقرة	التكرارات	موافق بشدة	موافق	محايد	معارض بشدة
1	دور المنسق في توضيح وحلّ بعض إشكالات المقررات والمنهج والخطط الدراسية	العدد	6	6	5	3
		%	28.6	28.6	23.8	14.3
2	ساعدت أكاديميا تعليمات المنسق في آليات الاستفادة من المحتوى الالكتروني كثيرا من الدارسين الذين لم يكونوا يهتمون بذلك.	العدد	3	8	6	3
		%	14.3	38.1	28.6	14.3
3	استفاد كثير من الدارسين من إرشادات المنسق في تحسين جودة مستوى بحث التخرج.	العدد	4	8	5	3
		%	19.0	38.1	23.8	14.3
4	للمنسق دور كبير في تحسن مستوى الدارس أكاديميا من خلال تطويره في التعامل مع نظم التعليم المفتوح.	العدد	6	8	4	2
		%	28.6	38.1	19.0	9.5
5	للمنسق دور كبير في ارتقاء مستوى الدارس واعتماده على التعلم الذاتي.	العدد	6	7	3	4
		%	28.6	33.3	14.3	19.0
6	ساعد المنسق بعض الدارسين في توفير شروحات منهجية للمادة العلمية.	العدد	3	3	11	3
		%	14.3	14.3	52.4	14.3
7	كثيرا ما كان لتزويد الدارس بالنصائح والمقترحات من المنسق أثر إيجابي في التحصيل العلمي.	العدد	3	9	7	0
		%	14.3	42.9	33.3	0
8	تحسن مستوى كثير من المتعثرين بفضل توجيهات وإرشادات المنسق المباشرة.	العدد	4	7	6	2
		%	19.0	33.3	28.6	9.5
9	يظهر دور المنسق أيضا في الاهتمام الخاص بالمتفوقين ودفعهم نحو المنافسة ومحاولة حل مشاكلهم الإدارية إن وجدت.	العدد	3	7	4	5
		%	14.3	33.3	19.0	23.8
10	للمنسق دور كبير في توفير الجو المناسب لأداء الامتحانات وحل الإشكالات وإزالة التوتر.	العدد	10	6	3	0
		%	47.6	28.6	14.3	0

جدول (11) يوضح نتائج وإجابات المنسقين لفقرات المحور الثالث بالنسبة والعدد

في الجدول (11) تفرغ لإجابات المنسقين لفقرات المحور الثالث في الاستبانة، وسنلاحظ أن معظم إجابات المشاركين كانت بالموافقة أيضا، لكن في نفس الوقت سنجد أن أعلى نسبة في كل الإجابات هو للخيار متوسط أو المحايد في الفقرة السادسة، حيث حاز خيار المتوسط على نسبة 52%، وذلك لأن الفقرة تعني توفير المنسق شروحات مساعدة للمنهج لسد حاجة بعض الطلبة في بعض المواد، وهذا حقيقة هو ليس عملا إضافيا فقط بل هو إحسان راقى لا يقدمه حتى المرشد الأكاديمي، ومع ذلك فقد حصلت نسبة الموافقة في الفقرة على أعلى من نسبة المعارضة، ولكن كانت نسبة الحياد هي الأعلى، وهذا يدل على أن المشاركين يبذلون كل ما وسعهم لمساعدة الطلبة في دراستهم. ويلى هذه النسبة في الأكثرية خيار الموافقة بشدة للفقرة العاشرة حيث حصلت على نسبة 47%.

وهذا يدل على أن معظم المنسقين يبذلون جهودا جبارة في حل الإشكالات وإزالة التوتر أيام الامتحانات، وعلى النقيض من ذلك فلا توجد نسب عالية لخيارات المعارضة وأعلى نسبة هي في الفقرة التاسعة حيث حصل خيار المعارضة على 23.8%، ولكن حتى في هذه الفقرة فإن خيارات الموافقة حصلت على النسبة الأكبر كغيره من فقرات المحور، مما يعني أنه لا يوجد أي فقرة من فقرات المحور كانت استجابة المشاركين لها بالمعارضة أكبر من الموافقة، وهذا يعني أن معظم المشاركين يرون أن المنسق يقوم بأغلب ما ورد في المحور من حل إشكالات الخطط الدراسية والمقررات لآليات الاستفادة من المحتوى الإلكتروني، واعتماده على التعلم الذاتي، وحل المشاكل الإدارية، لتطور الدارس في التعامل مع نظم التعليم المفتوح، إلى إرشاده في تحسين جودة مستوى بحث التخرج، وهذا ينبئنا عن النتيجة العامة للمحور والتي سنذكرها تاليا.

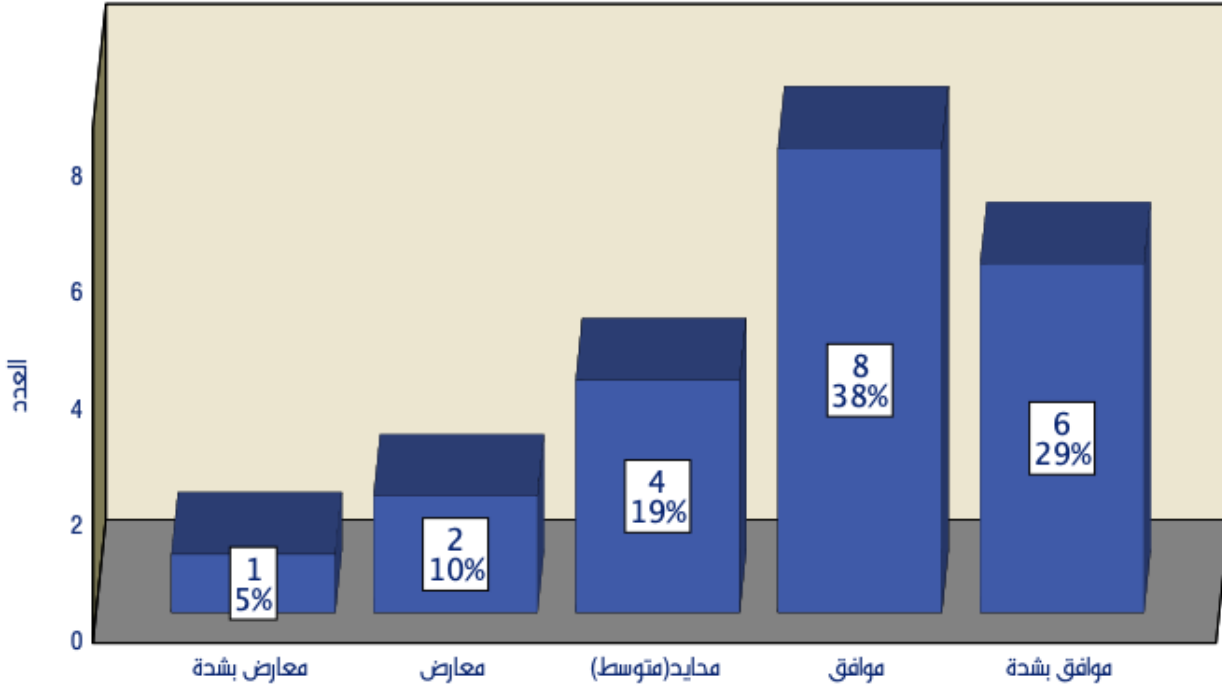
وسنلاحظ في الجدول (12) أدناه خلاصة نتائج الاستجابات والإحصاءات الخاصة بالمحور الثالث، وقد شرحنا سابقا الخطوات والعمليات الإحصائية التي تمت حتى نصل إلى هذه النتائج والبيانات كما وضحنا مدلول العبارات الظاهرة في الجدول سابقا، فيرجى مراجعة ذلك في الصفحة (54) والجدول (9).

أثر ودور الخدمات الإرشادية المقدمة من المنسق في تحسين مستوى الدارس الأكاديمي في التعليم المفتوح				
الانحراف المعياري	المتوسط المرجح الموزون	تكرارات المتوسط		متوسط الاستجابة
		العدد	النسبة المئوية	
1.13599	3.7619	1	4.8	معارض بشدة
		2	9.5	معارض
		4	19.0	محايد
	موافق	8	38.1	موافق
		6	28.6	موافق بشدة
			21	100.0

### جدول (12) يوضح خلاصة نتائج واستجابات المحور الثالث

أما في الجدول (12) أعلاه فيظهر فيه أن خيار الموافقة هو أعلى نسبة متوسط استجابة حيث حاز على 38%، بينما كان خيار المعارضة بشدة هو الأدنى نسبة وحصل على 4.8% فقط، لهذا سنلاحظ أن المتوسط المرجح الموزون لمجموع فقرات المحور يساوي 3.76 وإذا بحثنا عن هذا الرقم في جدول (9) سنجد أنه ينتمي لخيار الموافقة الذي يكون مداه ما بين (3.40-4.19)، وهذا ما جعلنا نكتب أن المتوسط المرجح الموزون للمحور الثالث أيضا هو (موافق)، ونجد في الجدول أيضا أن الانحراف المعياري يساوي 1.13 فقط، وهذه تعتبر نسبة ضئيلة، مما يعني أن الأرقام الطرفية قليلة، وهذا ما يفسر أن خيار المعارضة بشدة هو الأدنى نسبة. والحقيقة أن مدلول هذا المحور هو من أهم محاور الاستبيان إن لم يكن أهمه على الإطلاق حيث يجيب على السؤال المحوري في البحث وهو أثر الإرشاد الأكاديمي الذي يقوم به المنسقون حاليا في تحسين مستوى الدارسين ويعتبر إجابة الطرف الأول من المشاركين في الاستبيان وهم المنسقون هي الموافقة، ويبقى معرفة إجابة الطرف الثاني من المشاركين في الاستبيان وهم الدارسون.

## أثر ودور الخدمات الإرشادية المقدمة من المنسق في تحسين مستوى الدارس الأكاديمي في التعليم المفتوح:



### مخطط (7) يوضح خلاصة نتائج وإحصاءات المحور الثالث

كما نلاحظ في المخطط (7) خلاصة نتائج المحور الثالث بالرسم البياني، حيث يظهر فيه خيارات المشاركين بعد حساب المتوسط الحسابي لاستجاباتهم، ونشاهد فيه أن خيار الموافقة كان متوسط الاستجابة لـ 38% من المشاركين، يليه خيار الموافقة بشدة بنسبة 29%، وهذا يعني أن خيار الموافقة بدرجة حاز على 67% من مجموع متوسطات الاستجابة لفقرات المحور، وهذا مؤشر بأن الخدمات الإرشادية المقدمة من المنسق في تحسين مستوى الدارس الأكاديمي في التعليم المفتوح له أثر بنسبة 67% من التأثير المثالي للإرشاد الأكاديمي، أي إذا كان الإرشاد الأكاديمي النموذجي تأثيره بنسبة 10% من ضمن كل المتغيرات الأخرى المؤثرة في مستوى الدارس فإن التوجيهات والخدمات الإرشادية من المنسق تأثيرها يساوي 6.7%.

تحليل نتائج وإجابات المحور الرابع:

كان هذا المحور الثالث من أسئلة الاختيار الوحيد المعتمد على الإجابة من خلال

مقياس ليكرت الخماسي، وكانت الإجابات التفصيلية كالتالي:

مدى كفاءة المنسق في القيام بدور الإرشاد الأكاديمي وقدرته على التعويض عن غياب الإرشاد الأكاديمي في التعليم المفتوح						
م	الفقرة	التكرارات	موافق بشدة	موافق	محايد	معارض بشدة
1	نسبة نجاح الجامعة في اختيار الكفاءات المؤهلة والمناسبة لتمثيلها كمنسقين في المكاتب.	العدد	6	8	4	2
		%	28.6	38.1	19.0	9.5
2	مدى أهمية وجود ممثل أو منسق للجامعة للتواصل المباشر والمستمر مع توفر النظام الإلكتروني.	العدد	9	7	4	0
		%	42.9	33.3	19.0	0
3	مدى مساهمة المنسق في ثقة الدارس بالجامعة والاستمرار الدراسي.	العدد	8	8	3	1
		%	38.1	38.1	14.3	4.8
4	قدرة المنسق في التعامل مع مشكلات الدارسين.	العدد	9	6	2	3
		%	42.9	28.6	9.5	14.3
5	كفاءة المنسق العلمية والأكاديمية.	العدد	5	11	4	0
		%	23.8	52.4	19.0	0
6	يقوم المنسق حالياً بكثير من مهام الإرشاد والتوجيه بنجاح كبير.	العدد	5	6	4	4
		%	23.8	28.6	19.0	19.0
7	يستطيع المنسق الكفو التعويض عن غياب الإرشاد الأكاديمي في التعليم المفتوح بنسبة كبيرة.	العدد	4	7	3	5
		%	19.0	33.3	14.3	23.8
8	يكتفي أغلبية الطلبة بطرح إشكالاتهم في الإجراءات الإدارية على المنسق دون اللجوء للتواصل مع الأقسام الإدارية.	العدد	5	4	4	6
		%	23.8	19.0	19.0	28.6
9	يكتفي أغلبية الطلبة بطرح استفساراتهم الأكاديمية على المنسق دون اللجوء للتواصل مع المشرف الأكاديمي.	العدد	3	7	4	6
		%	14.3	33.3	19.0	28.6
10	ارتفاع نسبة الاستفسارات الأكاديمية التي يجيب عنها المنسق مباشرة دون الحاجة للرجوع للجامعة.	العدد	3	7	6	4
		%	14.3	33.3	28.6	19.0

جدول (13) يوضح نتائج وإجابات المنسقين لفقرات المحور الرابع بالنسبة والعدد



في الجدول (13) تفرغ لإجابات المنسقين لفقرات المحور الرابع في الاستبانة، وسنلاحظ أيضا أن أغلب إجابات المنسقين كانت بالموافقة بدرجتها، حيث أن أعلى نسبة في كل الإجابات هو لخيار الموافقة في الفقرة الخامسة حيث كانت بنسبة %52.4، وإذا جمعنا ذلك مع خيار الموافقة بشدة في نفس الفقرة والذي كان بنسبة %23.8 فإن مجموع نتيجة الموافقة بدرجتها لنفس الفقرة هي %76.2، والتي تشير إلى كفاءة المنسق العلمية والأكاديمية، ويشاركها في نفس النتيجة الفقرتان الثانية والثالثة، مع اختلاف نسبة خيار الموافقة والموافقة بشدة لكل منهم على حدة، لكن تتحد الثلاث الفقرات في نفس النتيجة عند جمع خيارى الموافقة والموافقة بشدة، وتشير الفقرتان الثانية والثالثة إلى مدى أهمية وجود المنسق للتواصل المباشر، ومدى مساهمته في ثقة الدارس بالجامعة، وكلاهما يصبان في أهمية وجود الممثل بالنسبة للدارس لأجل التواصل وبناء الثقة بالجامعة وأن النظام الإلكتروني بمفرده لا يعتبر كافيا للحصول ثقة الدارس وحل إشكالاته.

وعلى الطرف الآخر لا توجد نسب عالية لخيارى المعارضة، وأعلى نسبة هي في الفقرة الثامنة حيث كان خيار المعارضة بدرجتيه بنسبة %38.1، حيث قاربت نسبة خيار الموافقة لنفس الفقرة، وبقية الاستجابات كانت لخيار المحايدة، وتشير الفقرة إلى أن أغلبية الطلبة يكتفون بطرح إشكالاتهم في الإجراءات الإدارية على المنسق دون اللجوء للتواصل مع الأقسام الإدارية، وتبعاً لنتائج الاستجابة فإن الدرجات تشير إلى أن نسبة لا بأس بها يتواصلون مع الأقسام الإدارية في الجامعة عبر نظام التواصل الإلكتروني لحل الإشكالات الإدارية، حسب إجابة الطرف الأول من الاستبيان وهم المنسقون. لكن هذا لا يؤثر كثيرا على دلالة مجمل فقرات المحور لأن نتائج معظم الفقرات تشير إلى الموافقة وسنرى ذلك إذا اطلعنا على النتائج الإجمالية في الصفحة التالية.

وسنلاحظ في الجدول (14) أدناه خلاصة نتائج الاستجابات والإحصاءات الخاصة بالمحور الثالث، وقد شرحنا سابقا الخطوات والعمليات الإحصائية التي تمت حتى نصل إلى هذه النتائج والبيانات كما وضعنا مدلول العبارات الظاهرة في الجدول سابقا، فيرجى مراجعة ذلك في الصفحة (54) والجدول (9).

مدى كفاءة المنسق في القيام بدور الإرشاد الأكاديمي وقدرته على التعويض عن غياب الإرشاد الأكاديمي في التعليم المفتوح				
الانحراف المعياري	المتوسط المرجح الموزون	تكرارات المتوسط		متوسط الاستجابة
		العدد	النسبة المئوية	
1.06234	3.8571	1	4.8	معارض بشدة
		1	4.8	معارض
		4	19.0	محايد
	موافق	9	42.9	موافق
		6	28.6	موافق بشدة
			21	100.0

#### جدول (14) يوضح خلاصة نتائج واستجابات المحور الرابع

نلاحظ في الجدول (14) أعلاه أن خيار الموافقة هو أعلى نسبة متوسط استجابة

أيضا كسابقه حيث حاز على 42.9%، بينما كان خيار المعارضة بشدة والمعارضة هما أدنى

نسبة متوسط استجابة بنتيجة 4.8% لكل منهما، كما نلاحظ أن المتوسط المرجح الموزون

لمجموع فقرات المحور يساوي 3.85 وإذا بحثنا عن هذا الرقم في الجدول (9) سنجد أنه ينتمي

لخيار الموافقة أيضا، والذي يقع مداه بين (3.40-419)، وهذا ما جعلنا نكتب أن المتوسط

المرجح الموزون للمحور الرابع أيضا هو (موافق)، كما نلاحظ في الجدول أن الانحراف المعياري

يساوي 1.06 فقط، وهذه تعتبر نسبة قليلة جدا، مما يعني أن الأرقام الطرفية بنسبة ضئيلة

جدا، وهذا المحور يجيب على إحدى تساؤلات البحث وافتراضاته ألا وهو: هل يمكن الاعتماد

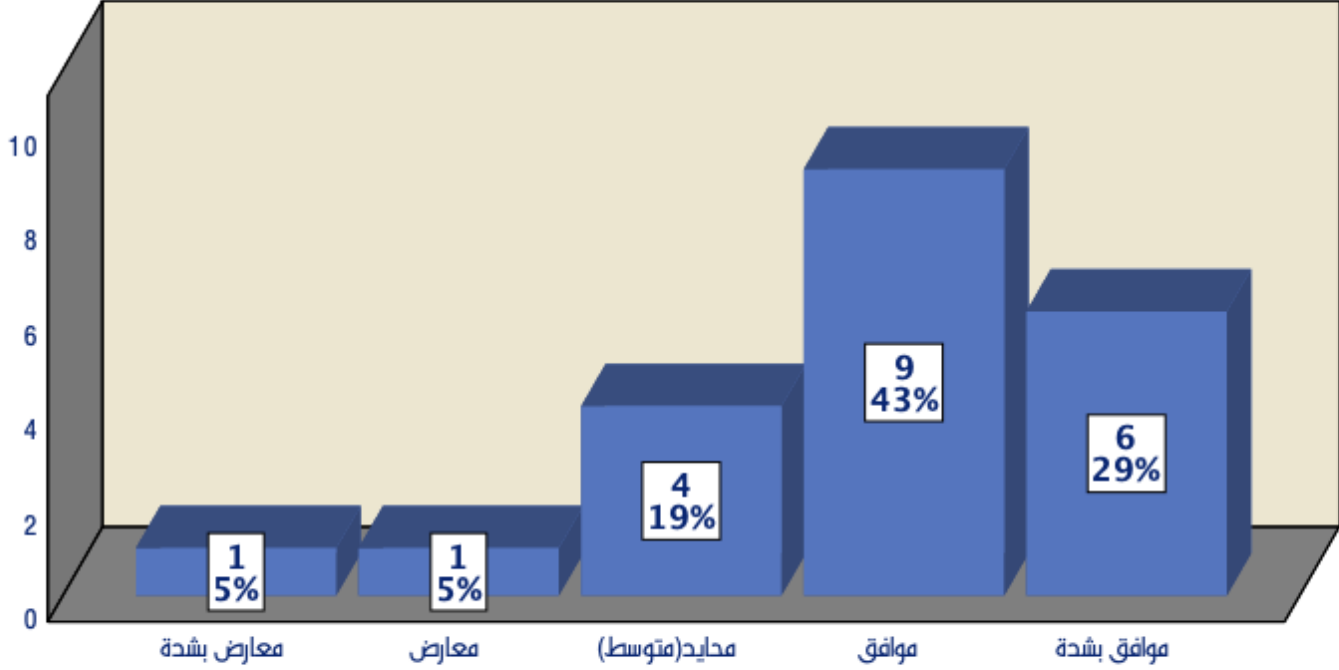
على المنسقين للقيام بدور الإرشاد الأكاديمي بعد تدريبهم معرفيا ومهاريا على ذلك؟ والنتيجة

التي اختارها الطرف الأول من المشاركين في الاستبيان هي الموافقة بمعنى أن المنسقين قادرين

على التعويض عن غياب الإرشاد الأكاديمي في التعليم المفتوح، وأن كفاءتهم تؤهلهم للاعتماد

علمهم للقيام بجزء كبير من هذا الدور، ويبقى معرفة إجابة الطرف الثاني من المشاركين في الاستبيان وهم الدارسون.

### مدى كفاءة المنسق في القيام بدور الإرشاد الأكاديمي وقدرته على التعويض عن غياب الإرشاد الأكاديمي في التعليم المفتوح



### مخطط (8) يوضح خلاصة نتائج وإحصاءات المحور الرابع

وسنجد في المخطط (8) خلاصة نتائج المحور الرابع بالرسم البياني، ويظهر فيه

جميع متوسطات الاستجابة لخيارات المشاركين بالنسبة والعدد، ونشاهد فيه أن خيار الموافقة كان متوسط الاستجابة لـ 43% من المشاركين، يليه خيار الموافقة بشدة بنسبة 29%، وهذا يعني أن خيار الموافقة بدرجة حاز على 72% من مجموع متوسطات الاستجابة لفقرات المحور، بينما حصل خيار المعارضة بدرجة على 10% فقط. وهذا يعني أن مستوى كفاءة المنسق في القيام بواجبات ومهام الإرشاد الأكاديمي وقدرته على تعويض غيابه بوجهة نظر المنسقين عالية وتصل إلى 72%.

تحليل نتائج وإجابات المحور الخامس:

كان هذا المحور الرابع والأخير من أسئلة الاختيار الوحيد المعتمد على الإجابة من

خلال مقياس لكرت الخماسي في استبيان المنسق، وكانت الإجابات التفصيلية كالتالي:

آليات تجويد وتحسين وتطوير وتقنين دور الإرشاد الأكاديمي للمنسق في التعليم المفتوح عوضاً عن المرشد الأكاديمي ومدى أهمية ذلك						
م	الفقرة	التكرارات	موافق بشدة	موافق	محايد	معارض بشدة
1	قيام الجامعة بتنظيم ملتقى سنوي حول الإرشاد الأكاديمي في التعليم المفتوح	العدد	5	6	2	6
		%	23.8	28.6	9.5	28.6
2	زيادة التحصيل العلمي والمعرفي العام للمنسق.	العدد	4	7	4	1
		%	19.0	33.3	19.0	4.8
3	التوجيه بعمل أبحاث دراسات عليا في آليات تحسين الإرشاد الأكاديمي في التعليم المفتوح.	العدد	3	4	9	2
		%	14.3	19.0	42.9	9.5
4	عقد المؤتمرات والندوات والملتقيات العلمية الخاصة بهذا المجال.	العدد	1	6	8	2
		%	4.8	28.6	38.1	9.5
5	تشجيع الطلبة على الاستفادة من بعضهم وعمل ملتقيات خاصة بنقل التجارب.	العدد	6	3	7	2
		%	28.6	14.3	33.3	9.5
6	إشراك المنسقين في عملية تطوير الإرشاد الأكاديمي الإلكتروني والاستفادة من تجاربهم العملية.	العدد	5	5	5	3
		%	23.8	23.8	23.8	14.3
7	اختيار الكفاءات القادرة على القيام بدور المنسق بجميع متطلباته.	العدد	6	9	3	2
		%	28.6	42.9	14.3	9.5
8	تشجيع المنسقين على إحصاء ورصد وتصنيف مهام الإرشاد أولاً بأول كنوع من نقل المعرفة.	العدد	2	6	10	1
		%	9.5	28.6	47.6	4.8
9	إقامة دورات تدريبية وورش عمل للمنسقين في مجال الإرشاد الأكاديمي ثم تكليفهم به.	العدد	4	3	9	2
		%	19.0	14.3	42.9	9.5
10	انتخاب لجنة مشتركة من المرشدين الأكاديميين ومن المنسقين لعمل تصور وخطة عن آليات التقنين ثم التحسين والتطوير	العدد	1	6	9	1
		%	4.8	28.6	42.9	4.8

جدول (15) يوضح نتائج وإجابات المنسقين لفقرات المحور الخامس بالنسبة والعدد

في الجدول (15) تفرغ لإجابات المنسقين لفقرات المحور الخامس في الاستبانة، وسنلاحظ لأول مرة - وهي المرة الوحيدة بالنسبة لاستبيان المنسقين لأنه المحور الأخير - تقارب النتائج بين مجموع الخيارات وأن خيار الموافقة بدرجتيه لا يطغى كثيرا أو يكتسح خيار المعارضة بدرجتيه بل يوجد تقارب نسبي وإن كان لخيار الموافقة قصب السبق، ولذلك سنلاحظ أن أعلى النسب هي لخيار المحايدة أو المتوسط مما يعني أن معظم الفقرات لم يكن فيها خيار الموافقة هو الغالب، وأعلى نسبة هي 47.6% لخيار الحياد أو المتوسط في الفقرة الثامنة، تليها نسبة 42.9% ويشترك فيها أربع فقرات ثلاثة منها لخيار الحياد أو المتوسط وهي الثالثة والتاسعة والعاشر، وواحدة منها فقط لخيار الموافقة وهي الفقرة السابعة، مما يدل دلالة واضحة أن خيار المتوسط كان هو الخيار الغالب في معظم الفقرات.

ولأول مرة أيضا تشترك خيارات الموافقة مع خيارات المعارضة في ظهور أدنى النسب حيث كانت في جميع المحاور السابقة محصورة في خيارات المعارضة، بينما ظهرت أدنى نسبة هنا لخيار الموافقة بشدة حيث كانت 4.8% في الفقرة الرابعة، وإن كانت نفس النسبة موجودة كذلك في خيارات المعارضة في فقرات مختلفة.

وهذا المحور هو المحور الإضافي الموجود في استبيان المنسقين، وغير موجود في استبيان الدارسين، لأنه يتحدث عن آليات تجويد وتحسين وتطوير وتقنين دور الإرشاد الأكاديمي للمنسق في التعليم المفتوح عوضا عن المرشد الأكاديمي، ومن خلال ملاحظة العبارات في الفقرات سنجد أنها عبارة عن وسائل مقترحة للتحسين، وربما يكون هذا هو السبب في اختلاف التقييم عليها من المشاركين أو المنسقين كل حسب وجهة نظره لهذه الوسيلة أو تلك. وسنرى النتائج الإجمالية للمحور ككل إذا اطلعنا على خلاصة نتائج المحور في الصفحة التالية.

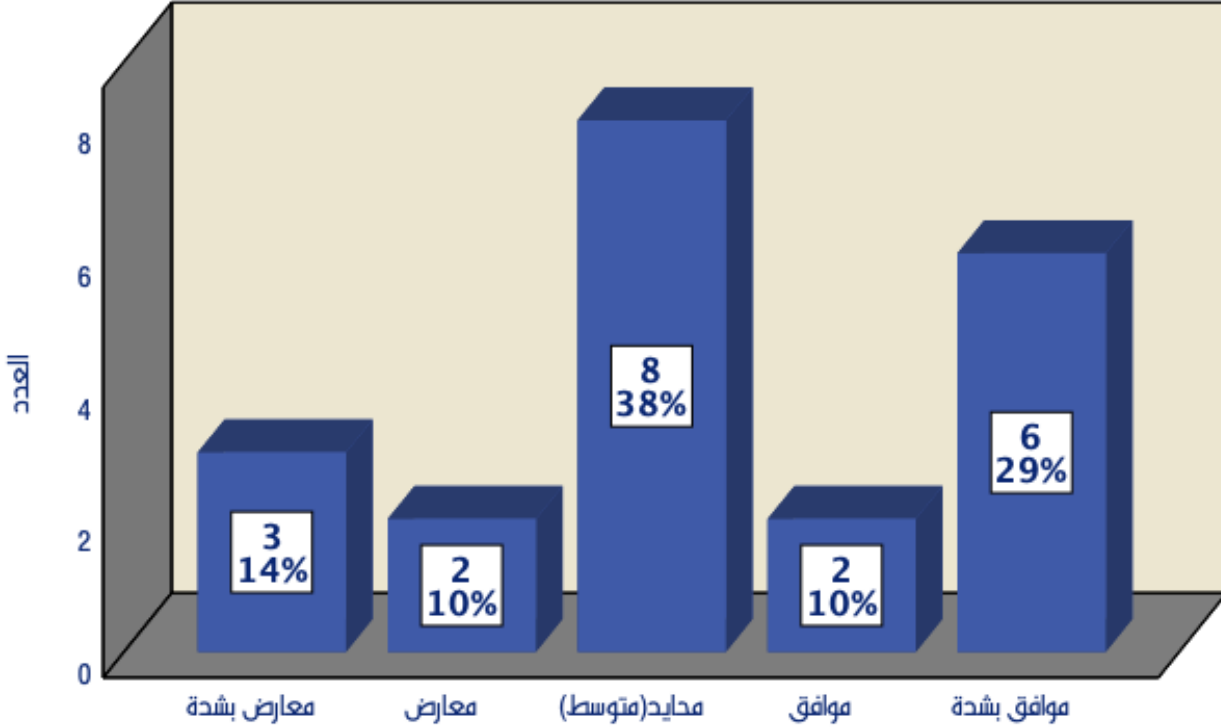
وسنلاحظ في الجدول (16) أدناه خلاصة نتائج الاستجابات والإحصاءات الخاصة بالمحور الخامس، وقد شرحنا سابقا الخطوات والعمليات الإحصائية التي تمت حتى نصل إلى هذه النتائج والبيانات كما وضعنا مدلول العبارات الظاهرة في الجدول سابقا، فيرجى مراجعة ذلك في الصفحة (54) والجدول (9).

آليات تجويد وتحسين وتطوير وتقنين دور الإرشاد الأكاديمي للمنسق في التعليم المفتوح عوضا عن المرشد الأكاديمي ومدى أهمية ذلك				
الانحراف المعياري	المتوسط المرجح الموزون	تكرارات المتوسط		متوسط الاستجابة
		العدد	النسبة المئوية	
1.38358	3.2857	3	14.3	معارض بشدة
		2	9.5	معارض
		8	38.1	محايد
	محايد	2	9.5	موافق
		6	28.6	موافق بشدة
		21	100.0	Total

#### جدول (16) يوضح خلاصة نتائج واستجابات المحور الخامس

بالنظر إلى الجدول (16) أعلاه سنجد أن الخيار الحائز على أعلى نسبة متوسط استجابة هو خيار الحياد أو المتوسط الذي حاز على نسبة 38.1%، ثم تساوي خيار المعارضة والموافقة بنسبة 9.5% لكل منهما لأول مرة في جميع المحاور السابقة، وهذا ما يفسر وقوع درجة المتوسط المرجح الموزون ضمن مدى الحياد حيث كانت درجته 3.28، وإذا بحثنا عن هذا الرقم في الجدول (9) سنجد أنه ينتهي لخيار الحياد، والذي يقع مداه بين (2.60 - 3.39)، كما نلاحظ في الجدول أن الانحراف المعياري يساوي 1.38 وهذا يعني أن نسبة الانحراف ليست كبيرة وإن كانت أكبر نسبة انحراف ضمن جميع المحاور، وهذا المحور يجيب على أحد تساؤلات البحث وافتراضاته ألا وهو: هل يمكن البناء على ما يقوم به المنسقون حاليا ثم تحسينه وتطويره؟ وعرضنا ذلك من خلال وسائل وآليات التطوير والتحسين وكانت النتيجة هي المتوسط، وهي النتيجة التي يمكن اعتمادها كما هي من الآن لعدم وجود ما يوازيه في استبيان الطرف الآخر من المشاركين وهم الدارسون، لذلك سنحتاج لدراسة إضافية لتحديد اتجاه المنسقين في هذا الأمر.

## آليات تجويد وتحسين وتطوير وتقنين دور الإرشاد الأكاديمي للمنسق في التعليم المفتوح عوضا عن المرشد الأكاديمي ومدى أهمية ذلك



### مخطط (9) يوضح خلاصة نتائج وإحصاءات المحور الخامس

وسنجد في المخطط (9) خلاصة نتائج المحور الخامس بالرسم البياني، ويظهر فيه جميع متوسطات الاستجابة لخيارات المشاركين بالنسبة والعدد، ونشاهد فيه أن خيار الحياد كان متوسط الاستجابة لـ 38% من المشاركين، يليه خيار الموافقة بشدة بنسبة 29%، ثم خيار المعارضة بشدة بنسبة 14%، وأخيرا تساوي درجتي الموافقة والمعارضة بنسبة 10% من مجموع متوسطات الاستجابة لفقرات المحور لكل منهما، ويكونا بذلك أدنى النسب في المحور، مما يُظهر جليا مدى تفاوت التقييم في هذا المحور بشكل كبير، وأن الآراء فيه لا تميل إلى جهة معينة، ونحتاج لعمل دراسة أخرى أو مسح إضافي إذا أردنا التحقق من اتجاه المنسقين نحو هذا الأمر.

## ثانيا : استبيان الدارس:

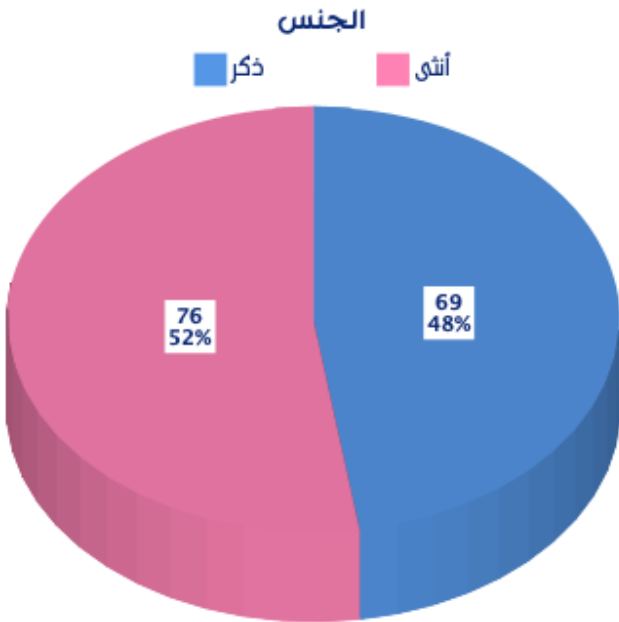
بنفس الآلية السابقة، سنحاول عرض نتائج الاستبيان بالأرقام والرسوم البيانية ثم تحليل أهم هذه النتائج التي تدل أو تشير إلى علاقة معينة أو تأثير ما بشكل إجمالي، ثم استخلاص ومناقشة العلاقة ونتائج الدراسة.

تحليل نتائج وإجابات المحور الأول:

### نسب وأعداد المشاركين من الجنسين:

الجنس		
النوع	العدد	النسبة المئوية
ذكر	69	47.6
أنثى	76	52.4
Total	145	100.0

جدول (17) يوضح نسبة وأعداد مشاركة الدارسين من الجنسين



الجدول (17) والمخطط (10)

يوضحان أن نسبة مشاركة الطالبات أكبر من الطلاب بنسبة بسيطة جدا، حيث أن نسبة الطالبات 52% بينما نسبة الطلاب 48%، وهذا يدل على أن الجنس لم يؤثر على المشاركة، بل تعتبر نسبة نموذجية حقيقية وكأنها مختارة أو محددة لإعطاء بيانات ذات دلالة في الاستبيان.

مخطط (10) يوضح نسبة وأعداد مشاركة الدارسين من الجنسين



نسب وأعداد المشاركين حسب التخصص:

التخصص		
التخصصات	العدد	النسبة المئوية
العلوم الإسلامية والعربية	33	22.8
العلوم الاجتماعية والإنسانية	33	22.8
الشريعة والقانون	10	6.9
علوم الإدارة	53	36.6
العلوم المالية والمحاسبية	16	11.0
Total	145	100.0

جدول (18) يوضح نسب وأعداد المشاركين حسب التخصص

وكما يوضح الجدول (18) والمخطط (11) فإن أكبر نسبة من الدارسين كانوا من

تخصص الإدارة بنسبة 37%، وأقل نسبة من المشاركين كان من تخصص الشريعة والقانون

بنسبة 7% فقط، بينما تساوت نسبة

المشاركين من العلوم الإسلامية

والعربية وكذلك العلوم الاجتماعية

والإنسانية، وأقل منهما تخصص

العلوم المالية والمحاسبية بنسبة

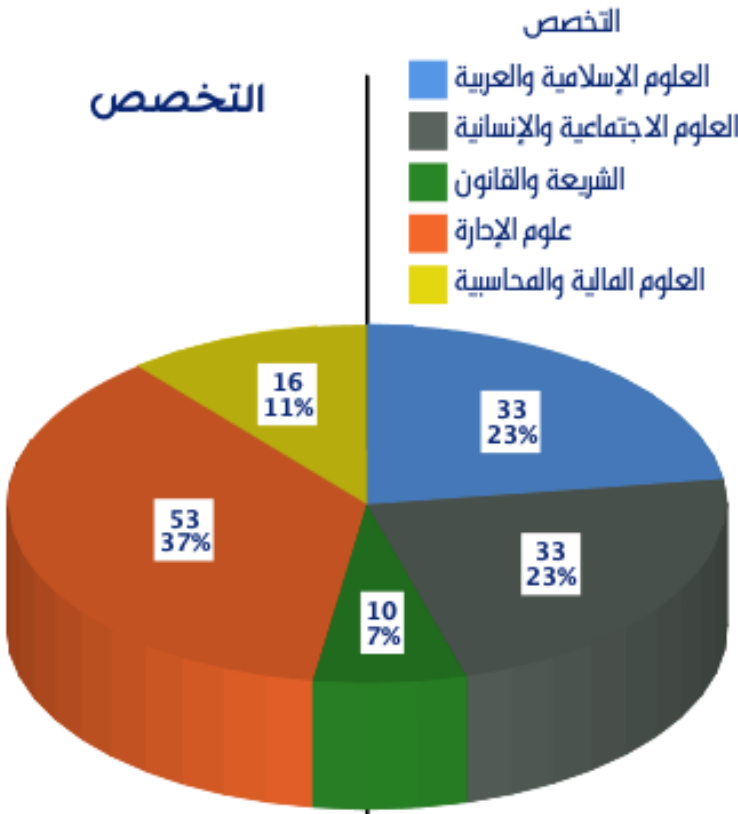
11%، ونعتقد أن هذه النسب هي

مقاربة لنسب الطلبة المسجلين

الغلبية في هذه التخصصات، فأكثر

نسبة من الطلبة هم في تخصصات

العلوم الإدارية، وهكذا.



مخطط (11) يوضح نسب وأعداد المشاركين حسب التخصص

### نسب وأعداد المشاركين حسب المستوى الدراسي:

المستوى		
المستويات	العدد	النسبة المئوية
مستوى أول	22	15.2
مستوى ثاني	21	14.5
مستوى ثالث	16	11.0
مستوى رابع	36	24.8
خريج	50	34.5
Total	145	100.0

جدول (19) يوضح نسب وأعداد المشاركين حسب المستوى الدراسي

نلاحظ في الجدول (19) والمخطط (12) أن أكبر نسبة من المشاركين كانوا من فئة

الخريجين، وذلك بنسبة 34.5% بينما تقاربت النسب في بقية المستويات، بينما كان أدنى

نسبة من المشاركين من المستوى

الثالث حيث كانوا بنسبة 11%

فقط، مع العلم أن نظام الفصول

قد ألغي حالياً في الجامعة ونظام

الساعات هو النظام القائم، لكن

أردنا من المشاركين تحديد ذلك

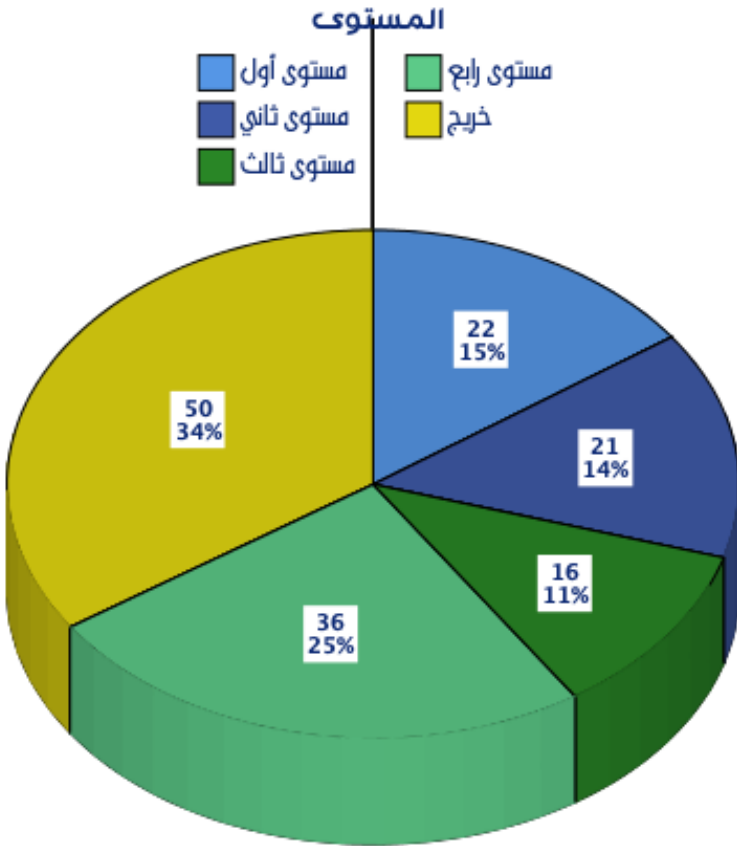
تقريباً حتى نتأكد أن الاستبيان

شاركت فيه جميع الفئات أولاً،

وكذلك معرفة العلاقة إذا تبين لنا

وجود رابط بين المستوى وبين

البيانات عند تحليل النتائج.



مخطط (12) يوضح نسب وأعداد المشاركين حسب المستوى الدراسي

نسب وأعداد المشاركين حسب مركز أو مكتب الدراسة :

المكتب أو المركز		
المكاتب	العدد	النسبة المئوية
مكاتب الداخل (اليمن)	48	33.1
كينيا	17	11.7
تركيا	22	15.2
الكويت	8	5.5
الصين	6	4.1
ماليزيا	6	4.1
الرياض	24	16.6
جدة	8	5.5
أخرى	6	4.1
Total	145	100.0

جدول (20) يوضح نسب وأعداد المشاركين حسب المركز الدراسي

نلاحظ في الجدول (20) والمخطط (13) أن نسب وأعداد المشاركين يختلف كثيرا،

وهذا راجع إلى سببين في نظري وهما:

• اختلاف أعداد المسجلين في كل مركز أولا، فالمفترض أن تكون النسبة أكبر

كلما زاد عدد الطلبة في المركز، وهذا حصل فعلا في بعض المراكز، لكن ليس دائما لأننا

سنجد أن نسبة المشاركين في مكتب جدة مثلا 6% فقط، بينما عدد الدارسين فيها أكثر من

معظم المكاتب إن لم يكن جميعها. ولكن السبب الآخر قد يفسر هذا الأمر.

• اختلاف نسبة تحفيز المنسق للدارسين بالمشاركة، لأننا طلبنا من المنسقين

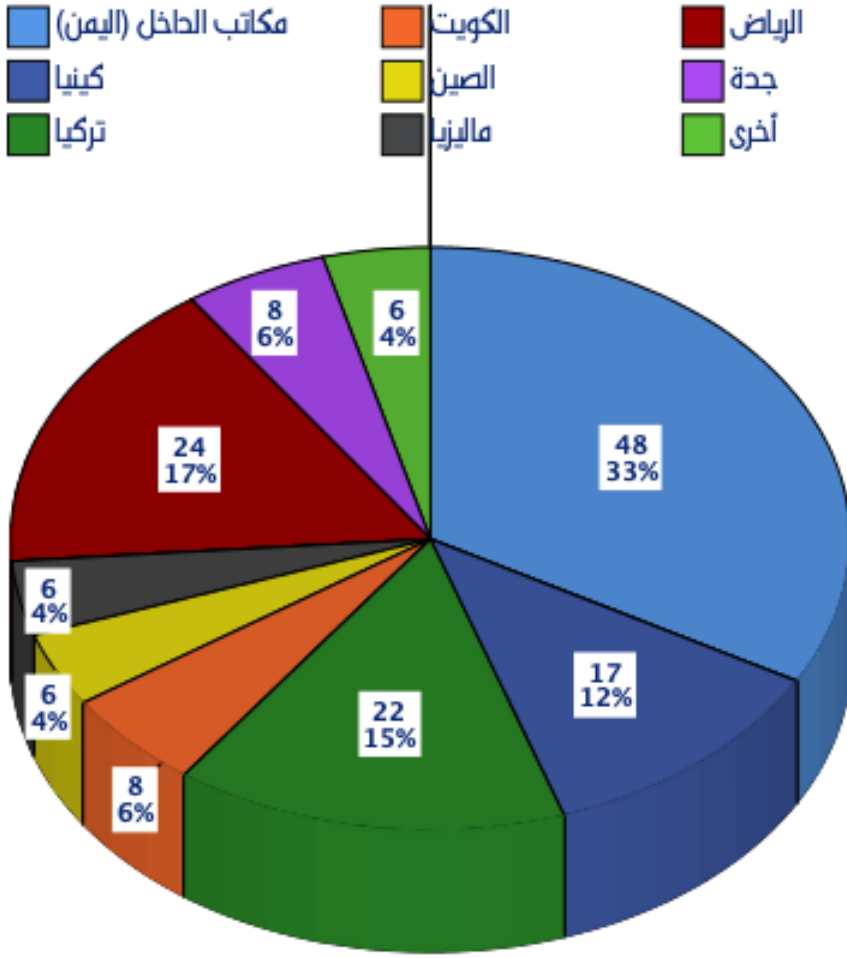
مشاركة روابط الاستبيان مع دارسي المركز، فوجدنا اختلافا في نسبة تفاعل المنسقين

أنفسهم، حتى أننا كنا نطمح في الوصول لأعداد مشاركين أكبر من هذه، لكن فوجئنا

بتبريرات المنسقين في التواصل مع الدارسين وإشكاليات الانترنت وصعوبة تعامل البعض

مع الاستبيانات الالكترونية .... الخ

### المكتب أو المركز



لكننا  
على الأقل لدينا  
بيانات شملت كل  
المراكز ونستطيع أن  
نستخرج منها نتائج  
واقعية وأقرب  
للصحة، وهذا هو  
المقصود لأنه لا  
توجد علاقة كبيرة  
بين مركز الدراسة  
وبين تساؤلات  
الاستبيان.

### مخطط (13) بوضوح نسب وأعداد المشاركين بمعيار المركز الدراسي

فقد أجرينا بعض العمليات الإحصائية لإيجاد هذه العلاقات - ليس فقط بين مركز الدراسة بل حتى مع اختلاف المستويات واختلاف التخصصات - فلم نجد علاقة دالة نستطيع أن نربطها مباشرة، كما أنه لم يكن مقصودنا معرفة أوجه القصور في كل مكتب فهذا ليس وارداً لأن البحث أكاديمي وليس تقييماً للمراكز، فإكتفينا بعرض البيانات للدلالة على شمول الاستبيان من خلال النسب الكافية من كل مستوى ومن كل تخصص ومن كل مركز ومن الجنسين أيضاً.

تحليل نتائج وإجابات المحور الثاني:

كان هذا المحور الأول من أسئلة الاختيار الوحيد المعتمد على الإجابة من خلال

مقياس ليكرت الخماسي، وكانت الإجابات التفصيلية كالتالي:

مدى حاجة الدارس للخدمات الإرشادية الأكاديمية التي يقدمها المنسق في التعليم المفتوح						
م	الفقرة	التكرارات	موافق بشدة	موافق	محايد	معارض بشدة
1	احتياج الدارس للتوجيه والإرشاد في فهم آلية التسجيل، ومساعدته في اختيار التخصص أحياناً.	العدد	45	47	33	4
		%	31.0	32.4	22.8	2.8
2	احتياجه لمن يرشده لقراءة لوائح الجامعة وأنظمتها مع توفرها.	العدد	44	36	28	26
		%	30.3	24.8	19.3	17.9
3	كثير من الدارسين لا يستطيعون استيعاب نظام الساعات و الخطط الدراسية وتصنيف المواد ومتطلبات تسجيل المواد وتسلسل المقررات وكيفية جدولتها واختيارها تسلسلياً من خلال الإرشادات الالكترونية بل يلجؤون للمنسق	العدد	54	32	25	23
		%	37.2	22.1	17.2	15.9
4	إرشاده للآلية الصحيحة لتجاوز المواد الصعبة وكيف يجد شروحا لها في الانترنت. ( في حال الطلب والاستفسار)	العدد	49	38	29	14
		%	33.8	26.2	20.0	9.7
5	مساعدته في تنظيم الوقت وإدارة الذات.	العدد	31	39	28	24
		%	21.4	26.9	19.3	16.6
6	حاجته للإرشاد والتوجيه المستمر مع توفر خدمات النظام الالكتروني.	العدد	45	40	35	17
		%	31.0	27.6	24.1	11.7
7	حاجته للتحفيز والتشجيع المستمر في ظل ارتفاع نسب الانقطاع عن الدراسة بسبب الظروف.	العدد	52	37	32	12
		%	35.9	25.5	22.1	8.3
8	حاجتهم لتسهيل ومتابعة إجراءاتهم الإدارية وتبني مشاكلهم أمام الجامعة في محاولة حلها	العدد	64	40	18	11
		%	44.1	27.6	12.4	7.6
9	حاجتهم لإزالة التوتر المصاحب للامتحانات وتعريفهم بنظام التظلمات.	العدد	50	43	31	10
		%	34.5	29.7	21.4	6.9
10	توجيهه في منهج كتابة البحث واختيار العنوان وتنبيهه لبعض الأخطاء قبل إرسالها للمشرف.	العدد	72	39	13	11
		%	49.7	26.9	9.0	7.6

جدول (21) يوضح نتائج وإجابات المنسقين لفقرات المحور الثاني بالنسبة والعدد

في الجدول (21) تفرغ لإجابات المنسقين لفقرات المحور الثاني في استبانة الدارسين لذلك سنجد أن أعداد المشاركين مختلفة بل هي أكثر بكثير من أعداد المنسقين، فأعداد المنسقين محصور بعدد المكاتب أو المراكز، بينما أعداد الدارسين هم أكثر من ذلك، ومع ذلك فأعداد المشاركين كان أقل من المتوقع ولكنه كان كافياً بحمد الله، وسنجد في الجدول (21) الإجابة المختارة لكل فقرة من قبل الدارسين بالعدد والنسبة، وسنلاحظ أن معظم الإجابات كانت ضمن خيار الموافقة بشدة، كما سنلاحظ أن الفقرات التي حازت على أعلى نسبة هي الفقرة العاشرة حيث اختار 72 من الدارسين خيار الموافقة بشدة أي بنسبة 49.7%، تليها الفقرة الثامنة بعدد 64 ونسبة 44.1%، وهذا يؤكد مدى حاجة الدارس لتبني مشاكلكه أمام الجامعة ومحاولة حلها، وكذلك التوجهات المختلفة في موضوع بحث التخرج وخطواته ومنهجيته، هذا مع العلم أن هذه الفقرة هي فقرة متكررة حيث حازت كذلك على أعلى النسب عند تحليل استبانة المنسقين، أي أن الدارسين والمنسقين اتفقوا جميعاً على الحاجة الكبيرة للدارس للتوجيه والإرشاد في آليات كتابة البحث وخطواته إضافة إلى المشرف الأكاديمي، هذا إلى جانب معظم فقرات المحور حيث أن أغلبها كانت نسبة الموافقة بدرجةها عالية جداً، وأدنى نسبة موجودة في النتائج هي لخيار المعارضة في الفقرة الأولى حيث أجاب 4 دارسون فقط بالمعارضة أي بنسبة 2.8%، مما يؤكد مدى حاجة الدارس لجميع هذه الخدمات الإرشادية وإن كانت بنسب متفاوتة.

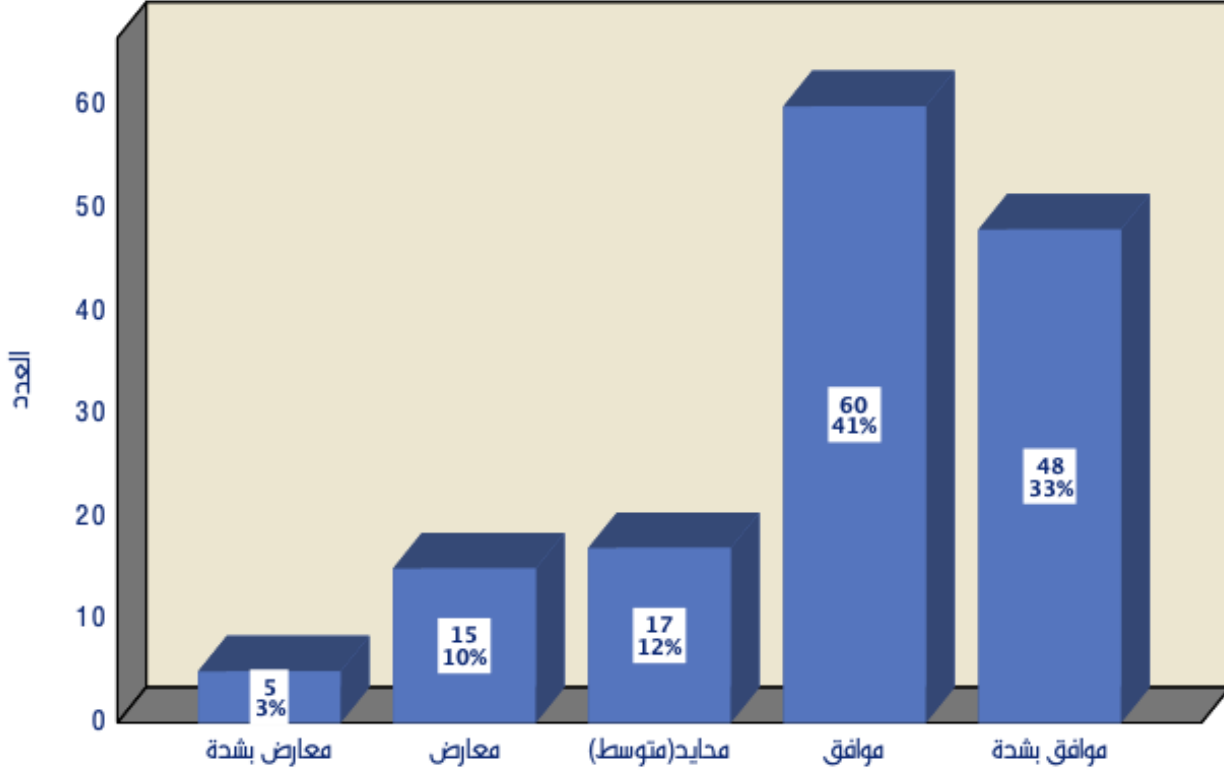
وسنعرض أدناه نتائج المحور ككل حتى نعرف خلاصة خيارات الدارسين لهذا المحور، وسنلاحظ في الجدول (22) أدناه خلاصة نتائج الاستجابات والإحصاءات الخاصة بالمحور الثاني، وقد شرحنا سابقاً الخطوات والعمليات الإحصائية التي تمت حتى نصل إلى هذه النتائج والبيانات كما وضحنا مدلول العبارات الظاهرة في الجدول سابقاً، فيرجى مراجعة ذلك في الصفحة (54) والجدول (9).

مدى حاجة الدارس للخدمات الإرشادية الأكاديمية التي يقدمها المنسق في التعليم المفتوح				
الانحراف المعياري	المتوسط المرجح الموزون	تكرارات المتوسط		متوسط الاستجابة
		العدد	النسبة المئوية	
1.08221	3.9034	5	3.4	معارض بشدة
		15	10.3	معارض
		17	11.7	محايد
	موافق	60	41.4	موافق
		48	33.1	موافق بشدة
		145	100.0	Total

جدول (22) يوضح خلاصة نتائج واستجابات المحور الثاني

في الجدول (22) أعلاه، خلاصة نتائج الاستجابات والإحصاءات الخاصة بالمحور الثاني، وإذا تأملنا فيها فسنجد نسبة وعدد متوسط الاستجابة للمشاركين أو الدارسين، سنجد أن خيار الموافقة هو الحائز على أعلى نسبة متوسط استجابة بعدد 60 دارس ونسبة 41.4%، يليه خيار الموافقة بشدة بعدد 48 من الدارسين ونسبة 33.1%، بينما كانت أدنى متوسط استجابة هو لخيار المعارضة بشدة حيث حصلت على عدد 5 متوسط استجابات فقط بنسبة 3.4%، وهذا ما يفسر كون المتوسط المرجح الموزون قريبا من رقم 4 حيث بلغت 3.90، وإذا بحثنا عن هذا الرقم في جدول (9) سنجد أنه من النسب العالية لخيار الموافقة الذي يكون مداه ما بين (3.40-419)، وهذا ما هو موضح كتابيا أي أن المتوسط المرجح الموزون للمحور الثاني هو (موافق)، كما سنلاحظ أن الانحراف المعياري يساوي 1.08 أي قريبا من الواحد الصحيح، وهذا ما يفيد بأن نسبة الأرقام الطرفية قليلة جدا.

### مدى حاجة الدارس للخدمات الإرشادية الأكاديمية التي يقدمها المنسق في التعليم المفتوح



#### مخطط (14) يوضح خلاصة نتائج وإحصاءات المحور الثاني

وسنجد في المخطط (14) أعلاه تمثيل ما ذكرناه سابقا بالرسم البياني، حيث يظهر فيه جميع متوسطات الاستجابة بالنسبة والعدد أيضا بشكل واضح حيث يظهر خيار الموافقة كأعلى متوسط استجابة في المخطط بأعلى نسبة وهي 41% ، يليه خيار الموافقة بشدة ، ثم خيار المحايد أدنى منهما ثم خيار المعارضة مع تقارب خيار المعارض مع المحايد، ولكن بفارق نسبة 2% فقط، أما خيار المعارض بشدة فهو أقل خيار بعدد 5 من الدارسين ونسبة 3% ، وهذا يفسر ما ذكرناه من أن مدى حاجة الدارسين للخدمات الإرشادية المذكورة كبيرة جدا، بدليل أن نسبة الموافقة بدرجة عالية جدا. للمحور.



تحليل نتائج وإجابات المحور الثالث:

كان هذا المحور الثاني من أسئلة الاختيار الوحيد المعتمد على الإجابة من خلال

مقياس ليكرت الخماسي، وكانت الإجابات التفصيلية كالتالي:

أثر ودور الخدمات الإرشادية المقدمة من المنسق في تحسين مستوى الدارس الأكاديمي في التعليم المفتوح						
م	الفقرة	التكرارات	موافق بشدة	موافق	محايد	معارض بشدة
1	دور المنسق في توضيح وحلّ بعض إشكالات المقررات والمنهج والخطط الدراسية	العدد	44	48	28	10
		%	30.3	33.1	19.3	6.9
2	ساعدت أكاديميا تعليمات المنسق في آليات الاستفادة من المحتوى الإلكتروني كثيرا من الدارسين الذين لم يكونوا يهتمون بذلك.	العدد	29	52	42	12
		%	20.0	35.9	29.0	8.3
3	استفاد كثير من الدارسين من إرشادات المنسق في تحسين جودة مستوى بحث التخرج.	العدد	41	36	44	13
		%	28.3	24.8	30.3	9.0
4	للمنسق دور كبير في تحسن مستوى الدارس أكاديميا من خلال تطويره في التعامل مع نظم التعليم المفتوح.	العدد	47	37	32	17
		%	32.4	25.5	22.1	11.7
5	للمنسق دور كبير في ارتفاع مستوى الدارس واعتماده على التعلم الذاتي.	العدد	46	43	30	17
		%	31.7	29.7	20.7	11.7
6	ساعد المنسق بعض الدارسين في توفير شروحات منهجية للمادة العلمية.	العدد	27	34	38	29
		%	18.6	23.4	26.2	20.0
7	كثيرا ما كان لتزويد الدارس بالنصائح والمقترحات من المنسق أثر إيجابي في التحصيل العلمي.	العدد	45	44	29	16
		%	31.0	30.3	20.0	11.0
8	تحسن مستوى كثير من المتعثرين بفضل توجيهات وإرشادات المنسق المباشرة.	العدد	30	40	43	18
		%	20.7	27.6	29.7	12.4
9	يظهر دور المنسق أيضا في الاهتمام الخاص بالمتفوقين ودفعهم نحو المنافسة ومحاولة حل مشاكلهم الإدارية إن وجدت.	العدد	35	33	40	20
		%	24.1	22.8	27.6	13.8
10	للمنسق دور كبير في توفير الجو المناسب لأداء الامتحانات وحل الإشكالات وإزالة التوتر.	العدد	49	41	27	13
		%	33.8	28.3	18.6	9.0

جدول (23) يوضح نتائج وإجابات المنسقين لفقرات المحور الثالث بالنسبة والعدد

في الجدول (23) تفرغ لإجابات المنسقين لفقرات المحور الثالث في استبانة الدارسين، وسنلاحظ أن الفقرات التي حازت على أعلى نسبة موافقة بدرجتها، أي بمجموع نسبة خيار الموافقة و خيار الموافقة بشدة هي الفقرة الأولى حيث كانت خيار 92 من عدد الدارسين، وبنسبة 63.4% نسبة الموافقة 90.5% ، تليها الفقرة العاشرة بمجموع 90 من عدد الدارسين، وبنسبة 62.1%، وهذا يؤكد الجهود المبذولة من المنسقين في محاولة حل إشكالات المقررات والمنهج والخطط الدراسية، وكذلك جهودهم أثناء وقبل فترات الامتحان بإزالة التوترات وتوفير الأجواء المناسبة، وهذا مدلول الفقرتين.

هذا إلى جانب معظم فقرات المحور التي حازت على نسب عالية من خيار الموافقة والموافقة بشدة، بينما أعلى نتيجة لخيار المعارضة والمعارضة بشدة كانت في الفقرة السادسة حيث كان خيار 46 من عدد الدارسين، وبنسبة 31.7% وهذا يعني أن معظم الدارسين يرون أن المنسق يقوم بدور كبير ويؤثر في تحسين المستوى العلمي أو الأكاديمي من خلال إرشادهم لآليات الاستفادة من المحتوى الإلكتروني، واعتمادهم على التعلم الذاتي وحل الإشكالات الإدارية وتوجيههم فيما يتعلق بخطوات بحث التخرج ومنهجيته، وتوفير الأجواء المناسبة أثناء الامتحانات وغيرها، وهذا ينبئنا عن النتيجة العامة للمحور والتي سنذكرها تاليا.

وسنلاحظ في الجدول (24) أدناه خلاصة نتائج الاستجابات والإحصاءات الخاصة

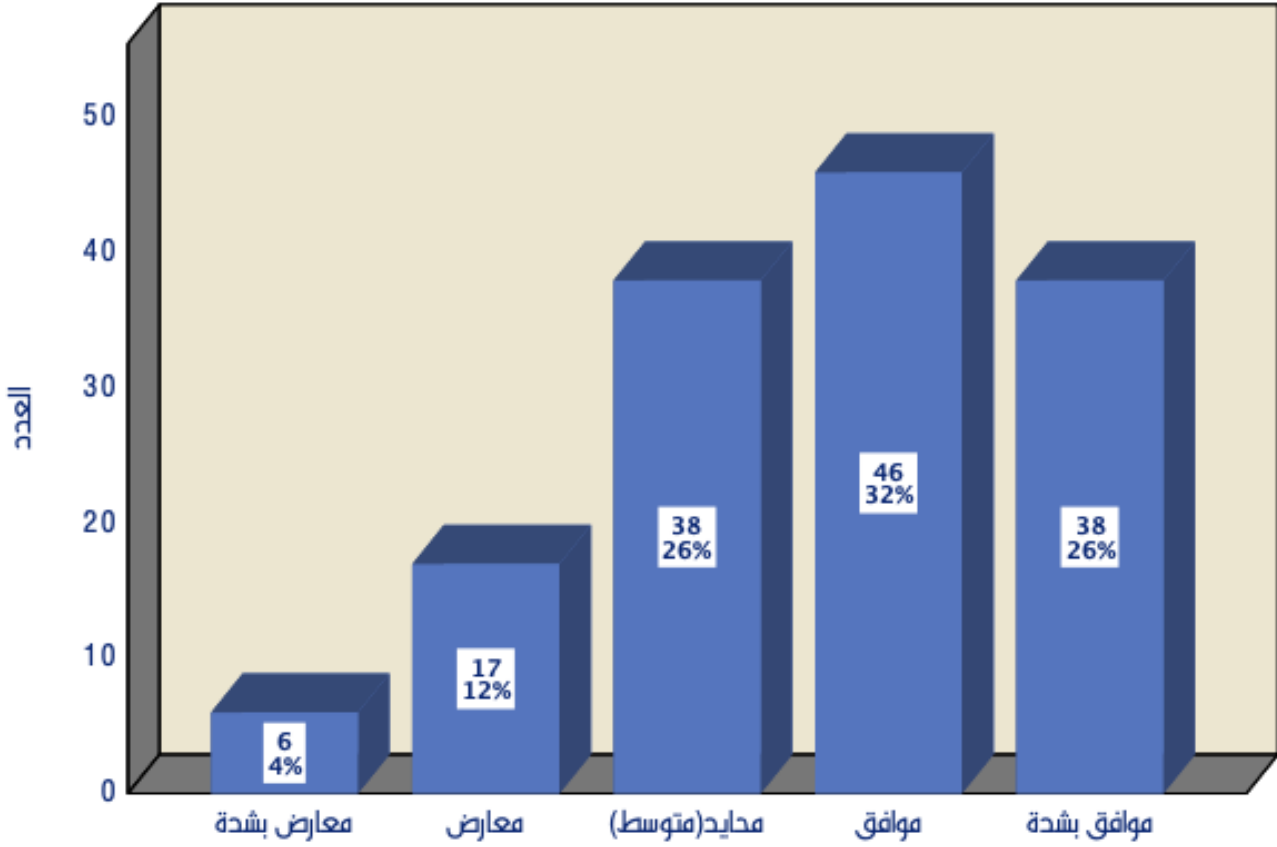
بالمحور الثالث، وقد شرحنا سابقا الخطوات والعمليات الإحصائية التي تمت حتى نصل إلى هذه النتائج والبيانات كما وضعنا مدلول العبارات الظاهرة في الجدول سابقا، فيرجى مراجعة ذلك في الصفحة (54) والجدول (9).

أثر ودور الخدمات الإرشادية المقدمة من المنسق في تحسين مستوى الدارس الأكاديمي في التعليم المفتوح				
الانحراف المعياري	المتوسط المرجح الموزون	تكرارات المتوسط		متوسط الاستجابة
		العدد	النسبة المئوية	
1.11602	3.6414	6	4.1	معارض بشدة
		17	11.7	معارض
		38	26.2	محايد
	موافق	46	31.7	موافق
		38	26.2	موافق بشدة
		145	100.0	Total

جدول (24) يوضح خلاصة نتائج واستجابات المحور الثالث

أما في الجدول (24) أعلاه فيظهر فيه أن خيار الموافقة هو أعلى نسبة متوسط استجابة حيث حاز على نسبة 31.7%، بينما كان خيار المعارضة بشدة هو الأدنى نسبة وحصل على 4.1% فقط، لهذا سنلاحظ أن المتوسط المرجح الموزون لمجموع فقرات المحور يساوي 3.64 وإذا بحثنا عن هذا الرقم في جدول (9) سنجد أنه ينتمي لخيار الموافقة الذي يكون مداه ما بين (3.40-419)، وهذا ما هو مكتوب في الجدول بوضوح، ونلاحظ في الجدول أيضا أن الانحراف المعياري يساوي 1.11 فقط، وهذه تعتبر نسبة بسيطة، مما يعني أن الأرقام الطرفية قليلة، وهذا ما يفسر أن خيار المعارضة بشدة هو الأدنى نسبة. والحقيقة أن مدلول هذا المحور هو من أهم محاور الاستبيان إن لم يكن أهمه على الإطلاق حيث يجب على السؤال المحوري في البحث وهو أثر الإرشاد الأكاديمي الذي يقوم به المنسقون حاليا في تحسين مستوى الدارسين وقد ناقشنا سابقا إجابة الطرف الأول من المشاركين وهم المنسقون والتي كانت بالموافقة، وهذه نتيجة الطرف الثاني من المشاركين وهم الدارسون وهي أيضا الموافقة، مما يوضح أن الخدمات الإرشادية المقدمة من المنسقين في المكاتب والمراكز لها أثر ودور في تحسين مستوى الدارسين حسب خلاصة رأي المنسقين والدارسين.

## أثر ودور الخدمات الإرشادية المقدمة من المنسق في تحسين مستوى الدارس الأكاديمي في التعليم المفتوح



### مخطط (15) يوضح خلاصة نتائج وإحصاءات المحور الثالث

كما نلاحظ في المخطط (15) خلاصة نتائج المحور الثالث بالرسم البياني، حيث يظهر فيه خيارات المشاركين بعد حساب المتوسط الحسابي لاستجاباتهم، ونشاهد فيه أن خيار الموافقة كان متوسط الاستجابة لـ 32% من المشاركين، يليه خيار الموافقة بشدة والحياد بالتعادل حيث كانت نسبة كل منهما 26%، وهذا يعني أن خيار الموافقة بدرجة حاز على نسبة 58% بينما كانت نسبة المعارضة بدرجتها تساوي 16% فقط من مجموع متوسطات الاستجابة لفقرات المحور، وهذا مؤشر بأن الخدمات الإرشادية المقدمة من المنسق في تحسين مستوى الدارس الأكاديمي في التعليم المفتوح له أثر واضح من ضمن كل المتغيرات الأخرى المؤثرة في ذلك.

تحليل نتائج وإجابات المحور الرابع:

كان هذا المحور الثالث والأخير من أسئلة الاختيار الوحيد المعتمد على الإجابة من

خلال مقياس لذكرت الخماسي في استبيان الدارس، وكانت الإجابات التفصيلية كالتالي:

مدى كفاءة المنسق في القيام بدور الإرشاد الأكاديمي وقدرته على التعويض عن غياب الإرشاد الأكاديمي في التعليم المفتوح						
م	الفقرة	التكرارات	موافق بشدة	موافق	محايد	معارض بشدة
1	نسبة نجاح الجامعة في اختيار الكفاءات المؤهلة والمناسبة لتمثيلها كمنسقين في المكاتب.	العدد	49	36	28	21
		%	33.8	24.8	19.3	14.5
2	مدى أهمية وجود ممثل أو منسق للجامعة للتواصل المباشر والمستمر مع توفر النظام الإلكتروني.	العدد	82	27	24	5
		%	56.6	18.6	16.6	3.4
3	مدى مساهمة المنسق في ثقة الدارس بالجامعة والاستمرار الدراسي.	العدد	59	37	28	13
		%	40.7	25.5	19.3	9.0
4	قدرة المنسق في التعامل مع مشكلات الدارسين.	العدد	47	38	35	19
		%	32.4	26.2	24.1	13.1
5	كفاءة المنسق العلمية والأكاديمية.	العدد	53	42	31	12
		%	36.6	29.0	21.4	8.3
6	يقوم المنسق حالياً بكثير من مهام الإرشاد والتوجيه بنجاح كبير.	العدد	42	39	45	8
		%	29.0	26.9	31.0	5.5
7	أرى أن المنسق في مكتبتنا قادر على التعويض عن غياب الإرشاد الأكاديمي في التعليم المفتوح بنسبة كبيرة.	العدد	37	42	34	20
		%	25.5	29.0	23.4	13.8
8	يكتفي أغلبية الطلبة بطرح إشكالاتهم في الإجراءات الإدارية على المنسق دون اللجوء للتواصل مع الأقسام الإدارية.	العدد	37	44	42	14
		%	25.5	30.3	29.0	9.7
9	يكتفي أغلبية الطلبة بطرح استفساراتهم الأكاديمية على المنسق دون اللجوء للتواصل مع المشرف الأكاديمي.	العدد	41	42	34	18
		%	28.3	29.0	23.4	12.4
10	ارتفاع نسبة الاستفسارات الأكاديمية التي يجيب عنها المنسق مباشرة دون الحاجة للرجوع للجامعة.	العدد	36	41	44	14
		%	24.8	28.3	30.3	9.7

جدول (25) يوضح نتائج وإجابات المنسقين لفقرات المحور الرابع بالنسبة والعدد

في الجدول (25) تفرغ لإجابات المنسقين لفقرات المحور الرابع في استبانة الدارس، وسنلاحظ أيضا أن أغلب إجابات المنسقين كانت بالموافقة بدرجةها، حيث أن أعلى نسبة في كل الإجابات هو لخيار الموافقة بشدة في الفقرة الثانية حيث كانت خيار 82 من عدد الدارسين بنسبة %56.6، وإذا جمعنا ذلك مع خيار الموافقة في نفس الفقرة والذي كان خيار 27 من عدد الدارسين بنسبة %18.6 فإن مجموع نتيجة الموافقة بدرجةها لنفس الفقرة هي %75.2، والتي تشير إلى أهمية وجود ممثل أو منسق للجامعة للتواصل المباشر والمستمر مع توفر النظام الإلكتروني، وإن كانت الجامعة تتجه إلى تحجيم دور المنسقين في المكاتب مقابل زيادة الخدمات الإلكترونية. تلمها الفقرة الثالثة ثم الخامسة حيث كانت نسبة خيار الموافقة بدرجةها بالتوالي هي %66.2، %65.6 وبالمناسبة فإن الفقرتان الثانية والثالثة هما نفس الفقرات التي حازتا على أعلى نسب موافقة في استبيان المنسق، والآن تحوز كذلك على أعلى النسب في استبيان الدارس، وتشير الفقرة الثالثة إلى مدى مساهمة المنسق في ثقة الدارس بالجامعة، وكلاهما أي الفقرتان الثانية والثالثة يصبان في أهمية المنسق في بناء الثقة بالجامعة والتواصل المباشر، وأن النظام الإلكتروني بمفرده لا يعتبر كافيا للحصول على ثقة الدارس وحل إشكالاته.

وعلى الطرف الآخر فإن أدنى نسبة في النتائج هي لخيار المعارضة في الفقرة الثانية والتي كانت خيار 5 دارسين بنسبة %3.4، وأعلى نسبة لخيار المعارضة كانت في الفقرة الأولى بعدد 20 من الدارسين بنسبة %14.5.

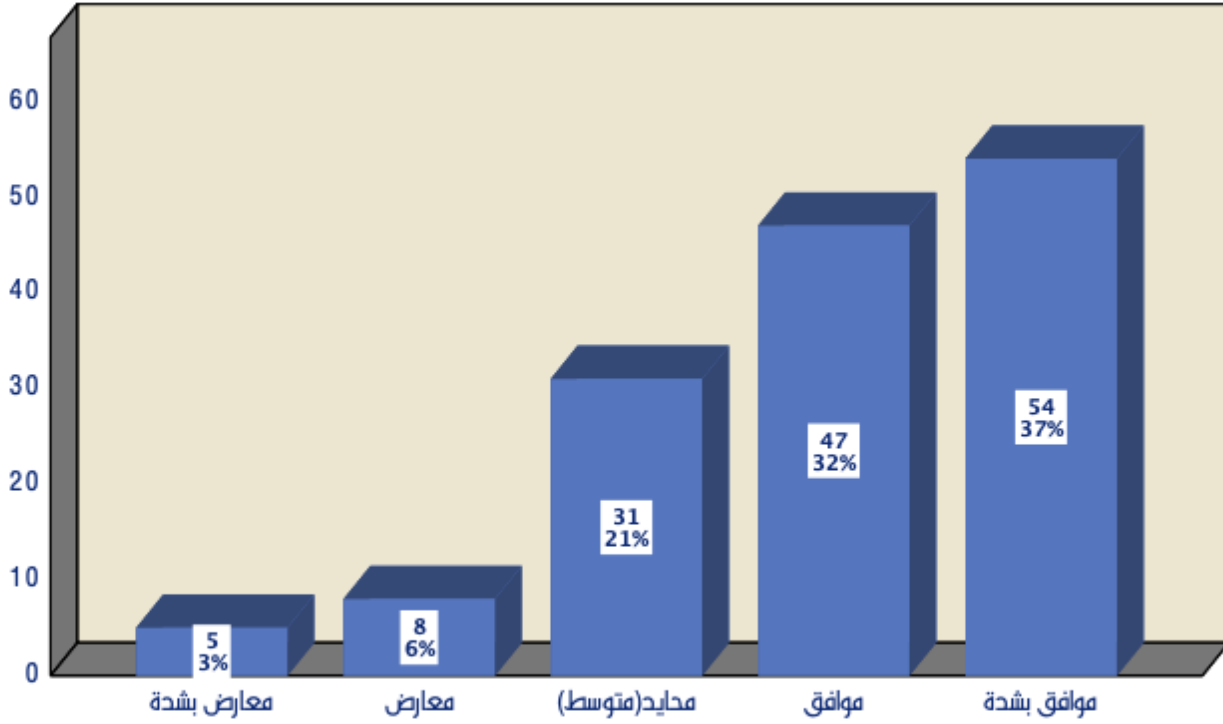
وسنلاحظ في الجدول (26) أدناه خلاصة نتائج الاستجابات والإحصاءات الخاصة بالمحور الثالث، وقد شرحنا سابقا الخطوات والعمليات الإحصائية التي تمت حتى نصل إلى هذه النتائج والبيانات كما وضعنا مدلول العبارات الظاهرة في الجدول سابقا، فيرجى مراجعة ذلك في الصفحة (54) والجدول (9).

مدى كفاءة المنسق في القيام بدور الإرشاد الأكاديمي وقدرته على التعويض عن غياب الإرشاد الأكاديمي في التعليم المفتوح				
الانحراف المعياري	المتوسط المرجح الموزون	تكرارات المتوسط		متوسط الاستجابة
		العدد	النسبة المئوية	
1.05921	3.9448	5	3.4	معارض بشدة
		8	5.5	معارض
		31	21.4	محايد
	موافق	47	32.4	موافق
		54	37.2	موافق بشدة
		145	100.0	Total

#### جدول (26) يوضح خلاصة نتائج واستجابات المحور الرابع

نلاحظ في الجدول (26) أعلاه أن خيار الموافقة بشدة هو أعلى نسبة متوسط استجابة حيث حاز على 37.2%، بينما كان خيار المعارضة بشدة هو أدنى نسبة متوسط استجابة بنتيجة 3.4%، كما نلاحظ أن المتوسط المرجح الموزون لمجموع فقرات المحور يساوي 3.94 وإذا بحثنا عن هذا الرقم في الجدول (9) سنجد أنه ينتهي لخيار الموافقة أيضاً، والذي يقع مداه بين (3.40-419)، وهذا ما هو مكتوب في دلالة المتوسط المرجح الموزون للمحور (موافق)، كما نجد في الجدول أن الانحراف المعياري يساوي 1.05 فقط، وهذه تعتبر نسبة قليلة جداً، مما يعني أن الأرقام الطرفية نسبتها ضئيلة جداً، وهذا المحور يجب على مدى كفاءة المنسق في القيام بدور الإرشاد الأكاديمي وقدرته على التعويض عن غياب هذا المجال المهم جداً في مكاتب التعليم المفتوح، والنتيجة التي ظهرت بأن جميع المشاركين سواء المنسقين أو الدارسين كانت هي الموافقة، مما يدل أن المنسقين قادرين على أداء مهام الإرشاد الأكاديمي في التعليم المفتوح، وأن كفاءتهم تؤهلهم للاعتماد عليهم للقيام بجزء كبير من هذا الدور.

### مدى كفاءة المنسق في القيام بدور الإرشاد الأكاديمي وقدرته على التعويض عن غياب الإرشاد الأكاديمي في التعليم المفتوح



#### مخطط (16) يوضح خلاصة نتائج وإحصاءات المحور الرابع

وسنجد في المخطط (16) خلاصة نتائج المحور الرابع بالرسم البياني، ويظهر فيه

جميع متوسطات الاستجابة لخيارات المشاركين بالنسبة والعدد، ونشاهد فيه التابع في

النسب والنتائج تنازليا ابتداء من خيار الموافقة حيث أنها أعلى النتائج انتهاء بخيار المعارضة

بشدة وهي أدنى النسب في النتائج مما أظهر المخطط وكأنه ترتيب تنازلي.

وهذا يعني أن مستوى كفاءة المنسق في القيام بواجبات ومهام الإرشاد الأكاديمي

وقدرته على تعويض غيابه بوجهة نظر الدارسين أيضا عالية كما كانت لدى المنسقين أثناء

استعراض نتائجهم.



### ثالثاً : متوسط نتائج الاستبيانين :

بعد إيراد جميع نتائج استبيان الدارس والمنسق لكل محور على حدة، سنحاول عرض خلاصة النتائج وذلك من خلال جمع المتوسط المرجح الموزون لاستبيان الدارس والمنسق في كل محور وقسمتها على 2 ونسبي الناتج المتوسط العام للمحور، ثم نحسب الوزن النسبي لهذا المتوسط العام من خلال ضرب النتيجة في 20 لأن المقياس خماسي، والناتج هي الوزن النسبي، أو النسبة المئوية الفعلية لمدى موافقة جميع المشاركين على كل محور، والنتائج هي كالتالي:

خلاصة النتائج الإجمالية للاستبيانات				
م	المحور	المتوسط المرجح الموزون		الوزن النسبي
		المتوسط العام للمحور	المنسق الدارس	
1	مدى حاجة الدارس للخدمات الإرشادية الأكاديمية التي يقدمها المنسق في التعليم المفتوح	3.9041	3.9047	78%
2	أثر ودور الخدمات الإرشادية المقدمة من المنسق في تحسين مستوى الدارس الأكاديمي في التعليم المفتوح	3.7016	3.7619	74%
3	مدى كفاءة المنسق في القيام بدور الإرشاد الأكاديمي وقدرته على التعويض عن غياب الإرشاد الأكاديمي في التعليم المفتوح	3.9010	3.8571	78%
4	آليات تجويد وتحسين وتطوير وتقنين دور الإرشاد الأكاديمي للمنسق في التعليم المفتوح عوضاً عن المرشد الأكاديمي ومدى أهمية ذلك	3.2857	3.2857	66%

جدول (27) يوضح خلاصة النتائج والاستجابات بشكل إجمالي

وسنلاحظ في الجدول (27) أعلاه أن معظم نتائج الوزن النسبي لكل المحاور متقاربة ما عدا المحور الأخير وهذه النسب هي النتيجة الفعلية لمدى موافقة المشاركين على ما ورد في الاستبيان والتي تعبر عن تساؤلات البحث أو افتراضاته بشكل عام.

ويمكن لنا تلخيص النتائج الواردة في هذا الفصل لارتباطها الوثيق بإثبات ونفي فرضيات وتساؤلات البحث، بل إن المحاور وأسئلة الاستبيان أعدتها اعتمادا على الفرضيات والتساؤلات. وهي كالتالي:

في المحور الأول والذي يدرس مدى حاجة الدارس للخدمات الإرشادية الأكاديمية التي يقدمها المنسق كما يبين جزء كبيرا من واقع الإرشاد الأكاديمي في التعليم المفتوح فقد أجاب الدارسون بالموافقة وذلك ما دلت عليه نتيجة 3.9 وكذلك كانت إجابة المنسقين أيضا وبنفس الدرجة، وتمائل النتيجة له دلالة واضحة في صدق الاستبيان والإجابات، وهذه الموافقة تعني أن هناك حاجة فعلية لهذه الخدمات الإرشادية وتمثل مئويا بنسبة 78%

أما المحور الثاني والذي يجيب على التساؤل الوارد في تساؤلات البحث ألا وهو: ما أثر الإرشاد الأكاديمي الذي يقوم به المنسقون حاليا؟ فإن إجابة الدارسين عليه كانت بالموافقة كذلك من خلال النتيجة 3.6 حسب المقياس المستخدم، وكانت إجابة المنسقين أيضا بالموافقة من خلال الدرجة 3.7، وهذا يعني استفادة الدارسين من المنسقين تربويا وأكاديميا وليس إداريا فقط كما نصت الفرضية لارتباط المحور والتساؤل بالفرضية وهذه الاستفادة تمثل بالوزن النسبي بنسبة 74% من دور الإرشاد الأكاديمي المثالي، وتعتبر نتيجة عالية جدا.

بينما كان المحور الثالث عن مدى كفاءة وقدرة المنسق في القيام بدور الإرشاد الأكاديمي وقدرته على التعويض عن غياب الإرشاد الأكاديمي والذي يرتبط بالتساؤل المذكور في مقدمة البحث الذي ينص به هل يمكن الاعتماد على المنسقين للقيام بدور الإرشاد.... وكانت

الإجابة بالموافقة وبنسبة تماثل نتيجة المحور الأول وهي نسبة 3.9 للدارسين والمنسقين أيضا،

مما يفيد بأن مدى كفاءة وقدرة المنسق في القيام بالدور حسب الإجابات هي بنسبة 78%

والمحور الأخير الذي كان خاصا بالمنسقين من أجل الاستفادة من خبرتهم الطويلة

في المجال فقد كانت لقياس مدى فاعلية بعض الآليات المقترحة في تحسين وتطوير دور

الإرشاد الأكاديمي للمنسق ولكنها لم تحظ بالموافقة التامة حيث كانت الموافقة بنسبة 66%

مما يعني أن هناك آليات أفضل وأكثر فعالية.

وأخيرا يمكننا القول من خلال هذه النتائج أن الفرضيات صحيحة بنسبة كبيرة،

وأن المنسقين يقومون بدور الإرشاد الأكاديمي فعليا، ويستفيد الدارسون من هذا الدور،

ويمكن للكثير منهم القيام بهذا الدور مع قليل من التدريب.

## الخاتمة

تناولنا في البحث دراسة إمكانية تكليف مسؤولي التنسيق في المكاتب بالإرشاد الأكاديمي أو بجزء منه، وذلك لعلاج حالة واقعية وهي صعوبة تطبيق الإرشاد الأكاديمي في التعليم المفتوح من قبل أعضاء هيئة التدريس، وتم اختيار مكاتب التعليم المفتوح لجامعة العلوم والتكنولوجيا كحالة تطبيقية.

واستعرضنا في الفصل الأول الإطار المنهجي للبحث من خلال ذكر أهداف الدراسة والمشكلة القائمة وأهمية بحثها والفرضيات المطروحة والمنهج الذي يقوم عليه البحث كما تطرقنا للدراسات السابقة في نفس الموضوع وأوجه الشبه والاختلاف، ثم عرفنا بعض المصطلحات المهمة التي يتناولها البحث من خلال الرجوع إلى تعريفات علماء هذا الفن حتى تكون المفاهيم واضحة وذات دلالة واحدة.

وعرضنا في الفصل الثاني مفاهيم وخصائص رئيسة للتعليم المفتوح ومميزاته، وكذلك مفاهيم وخصائص عن الإرشاد الأكاديمي، وأهدافه، ومهاراته، وعوامل نجاحه. ثم عرضنا تجارب وآليات الإرشاد الأكاديمي في التعليم المفتوح في بعض الجامعات والكليات العربية مثل الجامعة العربية المفتوحة-فرعي الكويت والأردن، وجامعة حمدان بن محمد الذكية، وكلية العلوم التطبيقية بسلطنة عمان.

وذكرنا في الفصل الثالث واقع الإرشاد الأكاديمي في مراكز تنسيق التعليم المفتوح من خلال إيراد مهام وآلية عمل هذه المراكز، والخدمات المقدمة في الجانب الإداري، وكذلك الخدمات المقدمة في الجانب الأكاديمي، ثم أوردنا تجربة الإرشاد الأكاديمي في كلية التعليم المفتوح بجامعة العلوم والتكنولوجيا.

وفي الفصل الرابع تم عرض أداة الدراسة المستخدمة (الاستبيان) ومراحل إعدادها وتصميمها واعتمادها، بعد اعتماد مقياس ليكرت الخماسي، ثم عرض البيانات وتحليلها باستخدام الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية، كالتكرار والنسبة المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري وغيرها، ثم مناقشة نتائج الاستبيان الذي تم الإجابة عليه من دارسي ومنسقي مكاتب التعليم المفتوح لجامعة العلوم والتكنولوجيا.

## النتائج:

I. أهمية وجود المنسق أو المندوب أو الممثل للجامعة في موقع دراسة الطالب، وأن وجوده يزيد من ثقة الطالب بالجامعة، والنظام الإلكتروني. مهما كانت جودته. لا يغني عن هذا التمثيل تماما، وهذا ما يؤكد حاجة الدارسين للتواصل المباشر في ظل نظام التعليم المفتوح.

II. واقع الإرشاد الأكاديمي الحالي ليس سيئا ولكن للمنسقين الدور الأكبر فيه، وهناك فعلا مهام كثيرة يقوم بها المنسقون في مكاتب التعليم المفتوح تعتبر من مهام الإرشاد الأكاديمي، تعويضها عن غياب هذه الإدارة.

III. يستفيد الدارسون من المنسقين حاليا تربويا وأكاديميا وليس إداريا فقط، ومدى حاجة الدارس لهذه الخدمات الإرشادية كبيرة جدا واتفق عليها المنسقون والدارسون بأن مدى الحاجة لها تساوي 78% بناء على إجاباتهم.

IV. فعالية هذه المهام وأثر ودور هذه الخدمات الإرشادية تختلف بحسب كفاءة المنسق العلمية والأكاديمية ولكنها في كل الأحوال تؤثر في تحسين وتجويد المستوى العلمي والأكاديمي للدارسين بنسبة 74%، وذلك من وجهة نظر المنسقين والدارسين.

V. مدى كفاءة المنسقين للقيام بهذا الدور ليست ضعيفة، وقدرها المنسقون والدارسون بنسبة 78%، ولكنها تحتاج إلى التحسين والتدريب لإعطاء نتائج أفضل، مما يؤكد أهمية البحث عن الكفاءات سواء في الشراكات أو التوظيف.

VI. تم اقتراح بعض آليات تجويد وتحسين وتقنين دور الإرشاد الأكاديمي للمنسق في التعليم المفتوح، ولاقى قبولا من المنسقين بنسبة 66% .

## المقترحات والتوصيات:

- ♦ تحسين وتطوير الإرشاد الأكاديمي الإلكتروني المستمر لا يغني ولا يعني إهمال أهمية وجود مرشد أكاديمي في كل مكتب، لذا على كليات التعليم المفتوح بشكل عام، وعلى عمادة التعليم المفتوح بشكل خاص - باعتبارها مجتمع الدراسة - إيلاء أهمية بالغة في توفير مرشد أكاديمي أو إسناد مهامه للمكاتب بالآلية المناسبة، والبحث عن الكفاءات عند اختيار مدراء المكاتب وتأهيلهم أيضا، وعند عقد الشراكات كذلك.
- ♦ آليات تجويد وتحسين وتقنين دور الإرشاد الأكاديمي التي تم ذكرها في الاستبيان ولاقى استحسان المنسقين في المكاتب يمكن اعتمادها كأساس في التأهيل ثم البناء عليها وتطويرها بالتعاون مع المنسقين أنفسهم.
- ♦ يطلب من عمادة التعليم المفتوح والكليات أو الجامعات التي تتبع نفس الآليات عمل لقاءات مع المكاتب لدراسة الآليات المثلى لتطبيق إرشاد أكاديمي فعال يمزج بين الإرشاد الإلكتروني والمباشر.
- ♦ نوصي العمادة كذلك بتبسيط آليات النظام الإلكتروني وعمل مقاطع فيديو أو جرافيك توضيحية لجميع الإجراءات، وتحديثها أولا بأول.
- ♦ نقترح بناء وبرمجة تطبيق يستطيع الدارس من خلاله طرح الاستفسارات أو المشاكل الأكاديمية والإدارية وأيضا يستطيع المنسق الاطلاع عليها والردّ كل حسب مكتبه، كما يمكن قسم الشؤون الأكاديمية من مراقبة الاستفسارات والردود، ثم وضع قائمة بالأسئلة الشائعة.
- ♦ نوصي الباحثين والعاملين في المجال بزيادة إجراء الدراسات والأبحاث عن كيفية تطبيق الإرشاد الإلكتروني في التعليم المفتوح وتطويره، ويفضل أن تكون هذه

الدراسات مشتركة بين جامعتين أو أكثر لتحقيق الاستفادة القصوى من النماذج الواقعية، ونقترح على الجامعات المتخصصة في التعليم المفتوح تبني هذه الأبحاث وتمويلها.

- ◆ نقترح للهيئات والمؤسسات المشرفة على التعليم المفتوح في الوطن العربي عمل مؤتمر للإرشاد الأكاديمي بالتعليم المفتوح، والخروج برؤية مشتركة لأفضل الآليات والأساليب وتعميم تنفيذها على جامعات أو كليات التعليم المفتوح،



## قائمة المراجع

### الكتب والأبحاث والدراسات:

1. زيد، تيسير توفيق (2013) التعلم الذاتي، جامعة العلوم والتكنولوجيا، الطبعة الثالثة
2. محمد، سالم أحمد (2004) تكنولوجيا التعليم والتعليم الإلكتروني، مكتبة الرشد ناشرون، الرياض
3. عامر، طارق عبدالرؤوف (2017) التعليم عن بعد والتعليم المفتوح، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع
4. السملق، أميرة بنت رشيد (2009) أثر برامج الإرشاد الأكاديمي على التحصيل الدراسي من وجهة نظر خريجات الجامعة، جامعة الملك سعود.
5. محمد، آسيا عبدالقادر الإرشاد الأكاديمي وعلاقته بالتوافق النفسي والتحصيل الدراسي لدى طلاب الجامعات السودانية، جامعة أفريقيا العالمية.

### المجلات العلمية والدوريات والأدلة:

6. جامعة العلوم والتكنولوجيا، عمادة التعليم المفتوح، دليل الدارس 2014-2015
7. محمود، محمد جابر (2016) تطوير الإرشاد الأكاديمي بالتعليم المفتوح بجامعة جنوب الوادي في ضوء بعض التجارب العربية، دراسة ميدانية، المجلة العلمية، المجلد 32، العدد 4، أكتوبر 2016

8. جاد الله، مفيد خليل (2015) التعليم المفتوح والتعلم عن بعد في الدول النامية: الماضي والحاضر والمستقبل، المجلة الفلسطينية للتعليم المفتوح والتعلم الإلكتروني، المجلد الخامس، العدد التاسع. ترجمة
9. دردرونة، مدحت (2014) الجذور التاريخية للتعليم المفتوح : المفاهيم والاتجاهات، المجلة الفلسطينية للتعليم المفتوح والتعلم الإلكتروني، المجلد الرابع، العدد الثامن.
10. مخلوف، شادية عيسى (2016) التعليم المفتوح نمط واعد للتعليم العالي وبعض مجالات ضمان الجودة في أنظمتها، المجلة العربية لجودة التعليم.
11. أبو خلف، نادر (2003) دراسة مقارنة لإدارة شؤون الطلبة في الجامعة الانتظامية وجامعة التعليم المفتوح والتعلم عن بعد، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات، العدد الثاني، آب 2003

### المؤتمرات العلمية:

12. دليل المشاركات العلمية لمؤتمر الإرشاد الأكاديمي في التعليم العالي لدول مجلس التعاون الخليجي... الواقع والمأمول - 2015- مركز النشر العلمي، جامعة الملك عبدالعزيز
13. وونغ، انجلينا (2008) الممارسات الجيدة في التعليم المفتوح والتعلم عن بعد- التركيز على الإدارة والتعليم والتعلم والتكنولوجيا والخدمات الطلابية في المناطق والمراكز التعليمية، مقدم إلى جامعة القدس المفتوحة

14. الشهران، صلاح عايد (2014) التعليم المفتوح والتعليم عن بعد في الوطن العربي:

نحو التطوير والإبداع، دراسة مقدمة إلى المؤتمر الرابع عشر للوزراء المسؤولين عن

التعليم العالي والبحث العلمي في الوطن العربي

15. الأسود، الزهرة (2018) تصور مقترح لتنظيم الإرشاد الأكاديمي بالجامعة في ضوء

التوجهات العالمية، مؤتمر التعليم في الوطن العربي، الجامعة الأردنية كلية العلوم

التربوية.

16. المنيع، محمد عبدالله (1429) مجالات تطبيقات التعليم الإلكتروني في الإدارة

والإشراف التربوي، بحث مقدم إلى ملتقى التعليم الإلكتروني الأول - 20/4/1429

17. إسماعيل، العجب محمد العجب (2003) دور تقنية التعليم الإلكتروني في تحقيق

أهداف التعليم المفتوح، ورقة مقدمة للمشاركة في ندوة التعليم الإلكتروني،

21-23/4/2003م

18. شواشرة، عاطف حسن (2006) التعليم الجامعي المفتوح وتعليم الكبار، قدم هذا

البحث ضمن أوراق مؤتمر دور المنظمات الأهلية العربية في تحقيق الأهداف

التمنوية للألفية في الدول العربية، الشراكة لبناء المستقبل. الكويت من 18-20

كانون أول 2006

### الشبكة العنكبوتية:

19. موقع جامعة العلوم والتكنولوجيا - كلية التعليم المفتوح [www.ust.edu/open](http://www.ust.edu/open)

20. الإرشاد-الأكاديمي <https://www.aiu.edu.sy/ar/Page77/>

21. الارشاد-الأكاديمي <https://www.psut.edu.jo/ar/content/>

22. موقع الجامعة المفتوحة في المملكة المتحدة <http://www.openuniversity.edu>

## فهرس الجداول والمخططات

47	(1) درجة ثبات استبيان الدارس بمقياس ألفا كرونباخ
47	(2) درجة ثبات استبيان المنسق بمقياس ألفا كرونباخ
48	(3) يوضح نسبة وأعداد مشاركة المنسقين من الجنسين
48	⌋ (1) يوضح نسبة وأعداد مشاركة المنسقين من الجنسين
49	(4) يوضح نسب وأعداد المشاركين حسب الفئات العمرية
49	⌋ (2) يوضح نسب وأعداد المشاركين حسب الفئات العمرية
50	(5) يوضح نسب وأعداد المشاركين حسب مؤهلاتهم العلمية
50	⌋ (3) يوضح نسب وأعداد المشاركين حسب مؤهلاتهم العلمية
51	(6) يوضح نسب وأعداد المشاركين بمعيار الخبرة العملية
51	⌋ (4) يوضح نسب وأعداد المشاركين بمعيار الخبرة العملية
52	(7) يوضح نسب وأعداد المشاركين بناءا على المنصب الوظيفي
52	⌋ (5) يوضح نسب وأعداد المشاركين بناءا على المنصب الوظيفي
53	(8) يوضح نتائج وإجابات المنسقين لفقرات المحور الثاني بالنسبة والعدد
55	(10) يوضح خلاصة نتائج واستجابات المحور الثاني

- 56 ٤(6) يوضح خلاصة نتائج وإحصاءات المحور الثاني
- 57 (11) يوضح نتائج وإجابات المنسقين لفقرات المحور الثالث بالنسبة والعدد
- 59 (12) يوضح خلاصة نتائج واستجابات المحور الثالث
- 60 ٤(7) يوضح خلاصة نتائج وإحصاءات المحور الثالث
- 61 (13) يوضح نتائج وإجابات المنسقين لفقرات المحور الرابع بالنسبة والعدد
- 63 (14) يوضح خلاصة نتائج واستجابات المحور الرابع
- 64 ٤(8) يوضح خلاصة نتائج وإحصاءات المحور الرابع
- 65 (15) يوضح نتائج وإجابات المنسقين لفقرات المحور الخامس بالنسبة والعدد
- 67 (16) يوضح خلاصة نتائج واستجابات المحور الخامس
- 68 ٤(9) يوضح خلاصة نتائج وإحصاءات المحور الخامس
- 69 (17) يوضح نسبة وأعداد مشاركة الدارسين من الجنسين
- 69 ٤(10) يوضح نسبة وأعداد مشاركة الدارسين من الجنسين
- 70 (18) يوضح نسب وأعداد المشاركين حسب التخصص
- 70 ٤(11) يوضح نسب وأعداد المشاركين حسب التخصص
- 71 (19) يوضح نسب وأعداد المشاركين حسب المستوى الدراسي
- 72 (20) يوضح نسب وأعداد المشاركين حسب المركز الدراسي

- 73 ٤ (13) يوضح نسب وأعداد المشاركين بمعيار المركز الدراسي
- 74 (21) يوضح نتائج وإجابات المنسقين لفقرات المحور الثاني بالنسبة والعدد
- 76 (22) يوضح خلاصة نتائج واستجابات المحور الثاني
- 77 ٤ (14) يوضح خلاصة نتائج وإحصاءات المحور الثاني
- 78 (23) يوضح نتائج وإجابات المنسقين لفقرات المحور الثالث بالنسبة والعدد
- 80 (24) يوضح خلاصة نتائج واستجابات المحور الثالث
- 81 ٤ (15) يوضح خلاصة نتائج وإحصاءات المحور الثالث
- 82 (25) يوضح نتائج وإجابات المنسقين لفقرات المحور الرابع بالنسبة والعدد
- 84 (26) يوضح خلاصة نتائج واستجابات المحور الرابع
- 85 ٤ (16) يوضح خلاصة نتائج وإحصاءات المحور الرابع
- 86 (27) يوضح خلاصة النتائج والاستجابات بشكل إجمالي

## المرفقات

### نموذج استبيان للمنسق:

أخي منسق التعليم المفتوح:

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

أقوم بإعداد بحث دراسي كمتطلب تكميلي لنيل درجة الماجستير في الإدارة التربوية بعنوان:

”أثر التوجيه التربوي والإرشاد الأكاديمي لمراكز تنسيق برامج التعليم المفتوح في

تحسين المستوى العلمي للدارسين“

ويمثل الاستبيان الذي بين يديك أحد المحاور الأساسية في هذا البحث ويهدف

منه الحصول على إجابة للتساؤلات الفرضية للبحث، فنرجو منك التكرم بمنحنا بعض الوقت

(من 40-60 دقيقة) للاطلاع على الأسئلة ثم الإجابة عليها بتجرد ومصداقية علما أن كل

المعلومات الواردة فيه لن تستخدم إلا لغرض البحث العلمي فقط، وأمل أن تكون إجاباتكم

وأراءكم ومقترحاتكم وتجاربكم الثرية في مناصبكم الإدارية والتربوية سببا في رفع قيمة البحث

وجدواه، ولكم وافر الشكر والتقدير على حسن تعاونكم،،

الباحث: مختار محمد الهادي

### ملاحظات:

1. مفهوم بعض المصطلحات الواردة في الاستبانة:

- الدارس: طالب التعليم المفتوح
- المنسق: أعضاء المكتب أو المركز التعليمي سواء كان شخصا واحدا أو أكثر.

2. يرجى وضع علامة (✓) في خانة الدرجة التي ترى أنها تتفق مع رأيك مع العلم

أن الدرجات قسمت إلى خمس درجات وتمثل مدى موافقتك لمدلول العبارة أو نسبة

توفرها أو درجة صوابيتها من وجهة نظرك، ومدلول الدرجات يوضحه الجدول أدناه:

الدرجة	1	2	3	4	5
مدلولها	منخفض جدا، معارض بشدة، خاطئة تماما	منخفض، معارض، خاطئة	متوسط، محايد، إلى حد ما	مرتفع، موافق، صحيحة	مرتفع جدا، موافق بشدة، صحيحة تماما

### معايير الاستبيان

أولاً: بيانات أساسية ومعلومات عامة:

يرجى الإجابة على الأسئلة التي تتضمن معلومات عامة بوضع إشارة (✓)

الاسم: (اختياري) .....

الجنس :

( ) مذكر،

( ) مؤنث

العمر :

( ) أقل من 30 سنة،

( ) من 30 إلى 40 سنة،

( ) من 40 إلى 50 سنة،

( ) أكثر من 50 سنة.

المؤهل العلمي:

( ) الثانوية العامة

( ) بكالوريوس

( ) ماجستير

( ) دكتوراه

( ) غير ذلك , يرجى التحديد .....

الخبرة العملية :

( ) أقل من 3 سنوات.

( ) من 3-6 سنوات.

( ) من 7-10 سنوات.

( ) أكثر من 10 سنوات.

المنصب لوظيفي :

( ) الوكيل أو المالك

( ) مدير المكتب

( ) مسجل

( ) وظيفة أخرى



ثانيا: مدى حاجة الدارس للخدمات الإرشادية الأكاديمية التي يقدمها المنسق في التعليم المفتوح:

م	العبارات	الدرجات				
		5	4	3	2	1
1	احتياج الدارس للتوجيه والإرشاد في فهم آلية التسجيل، ومساعدته في اختيار التخصص أحيانا.					
2	احتياجه لمن يرشده لقراءة لوائح الجامعة وأنظمتها مع توفرها.					
3	كثير من الدارسين لا يستطيعون استيعاب نظام الساعات وخطط الدراسة وتصنيف المواد ومتطلبات تسجيل المواد وتسلسل المقررات وكيفية جدولتها واختيارها تسلسليا من خلال الإرشادات الالكترونية بل يلجؤون للمنسق					
4	إرشاده للآلية الصحيحة لتجاوز المواد الصعبة وكيف يجد شروحا لها في الانترنت. ( في حال الطلب والاستفسار)					
5	مساعدته في تنظيم الوقت وإدارة الذات.					
6	حاجته للإرشاد والتوجيه المستمر مع توفر خدمات النظام الالكتروني.					
7	حاجته للتحفيز والتشجيع المستمر في ظل ارتفاع نسب الانقطاع عن الدراسة بسبب الظروف.					
8	حاجتهم لتسهيل ومتابعة إجراءاتهم الإدارية وتبني مشاكلهم أمام الجامعة في محاولة حلها					
9	حاجتهم لإزالة التوتر المصاحب للامتحانات وتعريفهم بنظام التظلمات.					
10	توجيهه في منهج كتابة البحث واختيار العنوان وتنبيهه لبعض الأخطاء قبل إرسالها للمشرف.					

ثالثا: أثر ودور الخدمات الإرشادية المقدمة من المنسق في تحسين مستوى الدارس الأكاديمي في التعليم المفتوح:

م	العبارات	الدرجة				
		5	4	3	2	1
1	دور المنسق في توضيح وحلّ بعض إشكالات المقررات والمنهج والخطط الدراسية					
2	ساعدت أكاديميا تعليمات المنسق في آليات الاستفادة من المحتوى الالكتروني كثيرا من الدارسين الذين لم يكونوا يهتمون بذلك.					
3	استفاد كثير من الدارسين من إرشادات المنسق في تحسين جودة مستوى بحث التخرج.					
4	للمنسق دور كبير في تحسن مستوى الدارس أكاديميا من خلال تطويره في التعامل مع نظم التعليم المفتوح.					
5	للمنسق دور كبير في ارتقاء مستوى الدارس واعتماده على التعلم الذاتي.					
6	ساعد المنسق بعض الدارسين في توفير شروحات منهجية للمادة العلمية.					
7	كثيرا ما كان لتزويد الدارس بالنصائح والمقترحات من المنسق أثر إيجابي في التحصيل العلمي.					
8	تحسن مستوى كثير من المتعثرين بفضل توجيهات وإرشادات المنسق المباشرة.					
9	يظهر دور المنسق أيضا في الاهتمام الخاص بالمتفوقين ودفعمهم نحو المنافسة ومحاولة حل مشاكلهم الإدارية إن وجدت.					
10	للمنسق دور كبير في توفير الجو المناسب لأداء الامتحانات وحل الإشكالات وإزالة التوتر.					

رابعاً: مدى كفاءة المنسق في القيام بدور الإرشاد الأكاديمي وقدرته على التعويض عن غياب الإرشاد الأكاديمي في التعليم المفتوح

م	العبارات	الدرجة				
		5	4	3	2	1
1	نسبة نجاح الجامعة في اختيار الكفاءات المؤهلة والمناسبة لتمثيلها كمنسقين في المكاتب.					
2	مدى أهمية وجود ممثل أو منسق للجامعة للتواصل المباشر والمستمر مع توفر النظام الالكتروني.					
3	مدى مساهمة المنسق في ثقة الدارس بالجامعة والاستمرار الدراسي.					
4	قدرة المنسق في التعامل مع مشكلات الدارسين.					
5	كفاءة المنسق العلمية والأكاديمية.					
6	يقوم المنسق حالياً بكثير من مهام الإرشاد والتوجيه بنجاح كبير.					
7	يستطيع المنسق الكفو التعويض عن غياب الإرشاد الأكاديمي في التعليم المفتوح					
8	يكتفي أغلبية الطلبة بطرح إشكالاتهم في الإجراءات الإدارية على المنسق دون اللجوء للتواصل مع الأقسام الإدارية.					
9	يكتفي أغلبية الطلبة بطرح استفساراتهم الأكاديمية على المنسق دون اللجوء للتواصل مع المشرف الأكاديمي.					
10	ارتفاع نسبة الاستفسارات الأكاديمية التي يجيب عنها المنسق مباشرة دون الحاجة للرجوع للجامعة.					

خامسا: آليات تجويد وتحسين وتطوير وتقنين دور الإرشاد الأكاديمي للمنسق في التعليم المفتوح عوضا عن المرشد الأكاديمي ومدى أهمية ذلك.

م	العبارات	الدرجة				
		5	4	3	2	1
1	قيام الجامعة بتنظيم ملتقى سنوى حول الإرشاد الأكاديمي في التعليم المفتوح.					
2	زيادة التحصيل العلمي والمعرفي العام للمنسق.					
3	التوجيه بعمل أبحاث تخرج وماجستير خاصة في آليات تحسين الإرشاد الأكاديمي في التعليم المفتوح.					
4	عقد المؤتمرات والندوات والملتقيات العلمية الخاصة بهذا المجال.					
5	تشجيع الطلبة على الاستفادة من بعضهم وعمل ملتقيات خاصة بنقل التجارب.					
6	إشراك المنسقين في عملية تطوير الإرشاد الأكاديمي الالكتروني والاستفادة من تجاربهم العملية.					
7	اختيار الكفاءات القادرة على القيام بدور المنسق بجميع متطلباته.					
8	تشجيع المنسقين على إحصاء ورصد وتصنيف مهام الإرشاد أولا بأول كنوع من نقل المعرفة.					
9	إقامة دورات تدريبية وورش عمل للمنسقين في مجال الإرشاد الأكاديمي ثم تكليفهم به.					
10	انتخاب لجنة مشتركة من المرشدين الأكاديميين ومن المنسقين لعمل تصور وخطة عن آليات التقنين ثم التحسين والتطوير					

سادسا: أهم المقترحات والتوصيات فيما يخص الدراسة علميا وعمليا

- ..... 1.
- .....
- ..... 2.
- .....
- ..... 3.
- .....
- ..... 4.
- .....
- ..... 5.
- .....
- ..... 6.
- .....

## نموذج استبيان للدارس:

عزيزي الدارس:

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

أقوم بإعداد بحث دراسي كمتطلب تكميلي لنيل درجة الماجستير في الإدارة التربوية بعنوان:

”أثر التوجيه التربوي والإرشاد الأكاديمي لمراكز تنسيق برامج التعليم المفتوح في

تحسين المستوى العلمي للدارسين“

ويمثل الاستبيان الذي بين يديك أحد المحاور الأساسية في هذا البحث ونهدف

منه الحصول على إجابة للتساؤلات الفرضية للبحث، فنرجو منك التكرم بمنحنا بعض الوقت

(من 30-50 دقيقة) للاطلاع على الأسئلة ثم الإجابة عليها بتجرد ومصداقية من خلال تعاملك

ومعرفتك المباشرة بالمركز أو المكتب الذي تدرس فيه، علما أن كل المعلومات الواردة فيه لن

تستخدم إلا لغرض البحث العلمي فقط، كما أمل أن تكون إجاباتكم وآراءكم سببا في تحسين

وتطوير نموذج وآلية الإرشاد الأكاديمي عمليا، وتستفيد منه الدفعات القادمة من الدارسين،

ولكم وافر الشكر والتقدير على حسن تعاونكم،،

الباحث: مختار محمد الهادي

### ملاحظات:

1. مفهوم بعض المصطلحات الواردة في الاستبانة:

- الدارس: طالب التعليم المفتوح
- المنسق: أعضاء المكتب أو المركز التعليمي سواء كان شخصا واحدا أو أكثر.

2. يرجى وضع علامة (✓) في خانة الدرجة التي ترى أنها تتفق مع رأيك مع العلم

أن الدرجات قسمت إلى خمس درجات وتمثل مدى موافقتك لمدلول العبارة أو نسبة

توفرها أو درجة صوابيتها من وجهة نظرك، ومدلول الدرجات يوضحه الشكل أدناه:

الدرجة	1	2	3	4	5
مدلولها	منخفض جداً، معارض بشدة، خاطئة تماماً	منخفض، معارض، خاطئة	متوسط، محايد، إلى حد ما	مرتفع، موافق، صحيحة	مرتفع جداً، موافق بشدة، صحيحة تماماً

أولاً: بيانات أساسية ومعلومات عامة:

يرجى الإجابة على الأسئلة التي تتضمن معلومات عامة بوضع إشارة (✓)

الاسم: (اختياري) .....

الجنس :

( ) مذكر،

( ) مؤنث

المستوى الدراسي (بالنسبة لعدد الساعات التخصص الدراسي :

المنجزة قياساً على نظام السنوات): ( ) قسم العلوم الإسلامية والعربية

( ) مستوى أول ( ) قسم الشريعة والقانون

( ) مستوى ثاني ( ) قسم العلوم الاجتماعية والإنسانية

( ) مستوى ثالث ( ) قسم علوم الإدارة

( ) مستوى رابع ( ) قسم العلوم المالية والمحاسبية

( ) خريج

ثانيا: مدى حاجة الدارس للخدمات الإرشادية الأكاديمية التي يقدمها المنسق في التعليم المفتوح:

م	العبارات	الدرجات				
		5	4	3	2	1
1	احتياج الدارس للتوجيه والإرشاد في فهم آلية التسجيل، ومساعدته في اختيار التخصص أحيانا.					
2	احتياجه لمن يرشده لقراءة لوائح الجامعة وأنظمتها مع توفرها.					
3	كثير من الدارسين لا يستطيعون استيعاب نظام الساعات و الخطط الدراسية وتصنيف المواد ومتطلبات تسجيل المواد وتسلسل المقررات وكيفية جدولتها واختيارها تسلسليا من خلال الإرشادات الالكترونية بل يلجؤون للمنسق					
4	إرشاده للآلية الصحيحة لتجاوز المواد الصعبة وكيف يجد شروحا لها في الانترنت. ( في حال الطلب والاستفسار)					
5	مساعدته في تنظيم الوقت وإدارة الذات.					
6	حاجته للإرشاد والتوجيه المستمر مع توفر خدمات النظام الالكتروني.					
7	حاجته للتحفيز والتشجيع المستمر في ظل ارتفاع نسب الانقطاع عن الدراسة بسبب الظروف.					
8	حاجتهم لتسهيل ومتابعة إجراءاتهم الإدارية وتبني مشاكلهم أمام الجامعة في محاولة حلها					
9	حاجتهم لإزالة التوتر المصاحب للامتحانات وتعريفهم بنظام التظلمات.					
10	توجيهه في منهج كتابة البحث واختيار العنوان وتنبيهه لبعض الأخطاء قبل إرسالها للمشرف.					



ثالثا: أثر ودور الخدمات الإرشادية المقدمة من المنسق في تحسين مستوى الدارس الأكاديمي في التعليم المفتوح:

م	العبارات	الدرجة				
		5	4	3	2	1
1	دور المنسق في توضيح وحلّ بعض إشكالات المقررات والمنهج والخطط الدراسية					
2	ساعدت أكاديميا تعليمات المنسق في آليات الاستفادة من المحتوى الإلكتروني كثيرا من الدارسين الذين لم يكونوا يهتمون بذلك.					
3	استفاد كثير من الدارسين من إرشادات المنسق في تحسين جودة مستوى بحث التخرج.					
4	للمنسق دور كبير في تحسن مستوى الدارس أكاديميا من خلال تطويره في التعامل مع نظم التعليم المفتوح.					
5	للمنسق دور كبير في ارتقاء مستوى الدارس واعتماده على التعلم الذاتي.					
6	ساعد المنسق بعض الدارسين في توفير شروحات منهجية للمادة العلمية.					
7	كثيرا ما كان لتزويد الدارس بالنصائح والمقترحات من المنسق أثر إيجابي في التحصيل العلمي.					
8	تحسن مستوى كثير من المتعثرين بفضل توجيهات وإرشادات المنسق المباشرة.					
9	يظهر دور المنسق أيضا في الاهتمام الخاص بالمتفوقين ودفعهم نحو المنافسة ومحاولة حل مشاكلهم الإدارية إن وجدت.					
10	للمنسق دور كبير في توفير الجو المناسب لأداء الامتحانات وحل الإشكالات وإزالة التوتر.					

رابعاً: مدى كفاءة المنسق في القيام بدور الإرشاد الأكاديمي وقدرته على التعويض عن غياب الإرشاد الأكاديمي في التعليم المفتوح

م	العبارات	الدرجة				
		5	4	3	2	1
1	نسبة نجاح الجامعة في اختيار الكفاءات المؤهلة والمناسبة لتمثيلها كمنسقين في المكاتب.					
2	مدى أهمية وجود ممثل أو منسق للجامعة للتواصل المباشر والمستمر مع توفر النظام الإلكتروني.					
3	مدى مساهمة المنسق في ثقة الدارس بالجامعة والاستمرار الدراسي.					
4	قدرة المنسق في التعامل مع مشكلات الدارسين.					
5	كفاءة المنسق العلمية والأكاديمية.					
6	يقوم المنسق حالياً بكثير من مهام الإرشاد والتوجيه بنجاح كبير.					
7	أرى أن المنسق في مكتبنا قادر على التعويض عن غياب الإرشاد الأكاديمي في التعليم المفتوح بنسبة كبيرة.					
8	يكتفي أغلبية الطلبة بطرح إشكالاتهم في الإجراءات الإدارية على المنسق دون اللجوء للتواصل مع الأقسام الإدارية.					
9	يكتفي أغلبية الطلبة بطرح استفساراتهم الأكاديمية على المنسق دون اللجوء للتواصل مع المشرف الأكاديمي.					
10	ارتفاع نسبة الاستفسارات الأكاديمية التي يجيب عنها المنسق مباشرة دون الحاجة للرجوع للجامعة.					

تمّ بحمد الله