# الفصل السابع

## الطلاب بالتدريس عن بعد

حيث أن معظم الدارسين عن بعد من الكبار، سوف يبدأ هذا الفصل بإلقاء نظرة سريعة وموجزة على تعليم الكبار، ثم ينتقل إلى استعراض بعض خصائص التعلم عن بعد. وسوف نستعرض بعض الآراء حول التعليم عن بعد في فتح وتوفير فرصة ومدخل جديد، ثم نستعرض العوامل المبشرة بالنجاح. بعد ذلك سوف نختم الفصل بمناقشة بعض القضايا الخاصة بدعم الطلاب.

### طبيعة تعليم الكبار

رغم أن مناهج التعليم عن بعد أحياناً ما تعرض من الأطفال من طلاب المدارس بهدف دعم أو إثراء المنهج داخل الفصل، إلا أن الكبار يمثلون غالبية طلاب التعليم عن بعد بالولايات المتحدة الأمريكية، وهم ممن تتراوح أعمارهم ما بين ٢٥ إلى ٥٠ سنة. ولذا فإن فهم طبيعة تعلم الكبار يعتبر أساسًا- لا يقدر بثمن- لفهم الدارس عن بعد. وفي هذا الصدر، يعد وصف نولز Knowles الذي يعتبر الآن وصفاً تقليديًا هو الأفضل.

يمكن اختزال أو إيجاز نظرية نولز ( ١٩٧٨) التي يسميها " طرق التدريس للكبار" andragogy ( فن وعلم مساعدة الكبار على التعلم) في المقترحات التالية (وهي ما يعبر عنها بأنها الفروق بين الكبار والصغار) :

- ❖ رغم أن الصغار يتقبلون الاعتماد على المدرس، يفضل الكبار الإحساس



obeikandl.com

بأن لديهم نوعًا من السيطرة على ما يحدث، كما يفضلون مسئولياتهم الشخصية.

- ❖ رغم أن الصغار يتقبلون تحديد المدرس لما ينبغي تعلمه، يفضل الكبار تحديده اعتمادًا على ذاتهم، أو على الأقل لابد من اقتناعهم بأن ما يتعلمونه يتعلق بحاجاتهم.
- ❖ يتقبل الصغار قرارات المدرس حول طريقة التعلم، وما يقومون بأدائه، وأين ومتى يقومون بذلك، إلا أن الكبار يرغبون في اتخاذ تلك القرارات ودون اعتماد على غيرهم. أو على الأقل يفضلون استشارتهم.
- ❖ رغم أن الصغار يتمتعون بخبرة شخصية ضئيلة، إلا أن الكبار يتمتعون بخبرة عالية، ويعيبون ذلك أحد مصادر التعلم.
- ❖ يجب على الصغار اكتساب مخزون من المعلومات لاستخدامه مستقبلاً. أما الكبار فيزعمون أنهم يتمتعون بامتلاكهم للمعلومات الأساسية أو أنهم يحتاجون إلى اكتساب ما يتعلق باهتماماتهم. وبدلاً من اكتساب المعرفة لأغراض مستقبلية، فإنهم ينظرون إلى التعلم كضرورة لحل المشكلات الراهنة.
- ❖ ربما يحتاج الصغار إلى دافعية خارجية تشجعهم على التعلم، أما الكبار فعادة ما يتعلمون طوعًا نظرًا لتمتعهم بالدافعية الداخلية.

## لماذا يلحق الكبار بالتعليم عن بعد ؟

بالنسبة للأطفال الأمريكيين، يمثل الذهاب إلى المدرسة العمل في مرحلة الطفولة. أما الكبير فهو شخص لديه وظيفته وأسرته والتزاماته الاجتماعية، ولذلك فإن

الكبير لابد أن ينفق على التحاقه بالمنهج التعليمي. وبالطبع سوف تدفع النفقات بالدولار، ولكن الأهم من ذلك، سيكلفه التعليم المزيد من الوقت والجهد للذين لابد أم يتم استقطاعها من هامش الوقت والطاقة، وهذان الأخيران من المفترض أن يستوعبا متطلبات الحياة العادية. إذاً لابد من وجود مبررات قوية وواضحة بالنسبة للكبار حتى يمكنهم الالتحاق ببرنامج للتعلم. ولذلك لابد أن يتمتعوا بدافعية عالية أو إنهم يلتحقون بالتعليم بدافع وظيفي أو عملي.

على النقيض من صغار الدارسين، معظم الكبار يتمتعون بخبرة بالعمل أو الوظيفة، والكثير منهم يريدون إلى تعلم المزيد في مجال العمل الذي يتمتعون بالخبرة فيه إلى حد كبير. ومع ذلك فبعض الكبار يلتحقون بالدورات التعليمية للاستعاضة عن إهمالهم للتعليم العالي، وآخرون يبحثون عن درجات أو شهادات علمية معتمدة، وهناك أيضًا آخرون ينشدون التعليم – بلا درجات أو شهادات علمية معتمدة – لمجرد توسيع معارفهم وتعدد خبراتهم وصقل مهاراتهم. والبعض أيضاً يسعى إلى المعرفة العلمية عندما يصبحون آباءً لأول مرة، أو عندما يمتلكون عقاراً أو يعينون في مجلس إدارة بالمدرسة. في أمريكا، يتم عرض التعليم في هذه الأيام كنوع من الاستثمار الشخصي، على أن يكون العائد إيجاد فرصة عمل مناسبة أو زيادة في الدخل. ورغم كل ذلك، فمن المؤكد أن الدارسين الكبار يتمتعون بالجدية والالتزام والدافعية العالية ( انظر جدول ١/٧ ).

## الشعور بالقلق من التعلم

هناك حقيقة واقعة لم يتحدث أحد عنها كثيراً – ولكنها لابد أن توضح في الاعتبار - ألا وهي أن معظم الدارسين عن بعد من الكبار يشعرون بالقلق من الدراسة، على الأقل عندما يشرعون لأول مرة في دراسة منهج جديد، أو عند التحاقهم بمؤسسة

تعليمية جديدة بوجه خاص. وإذا ما أميط اللثام عن مثل ذلك القلق، فسوف نجد أنه أساساً إلى أقرب من يمثلون المؤسسة التعليمية، وهو المعلم. ومع ذلك، فليس المعلم هو مصدر ذلك القلق في الواقع، ولكن الحقيقة أن اهتمام الدارس بقدرته على تحقيق طموحاته وتطلعاته هو الأساس. والمدرس المتمكن – في هذه الحالة – يسعى إلى الاطمئنان بأن الدارس بدأ يشعر بالألفة ويطمئنه على ذلك أيضاً. أضف إلى ذلك أن المعلم لابد أن يسعى أيضاً إلى مساعدة الطالب في منهم الإجراءات المتبعة وفي فهم أهداف وتطلعات المؤسسة.

جدول ١/٧ : خصائص الطالب بالتعليم عن بعد

- متوسط عمر الدارس ٣١ سنة.
- ٤٠% من الدارسين هم من الذكور.
- ٩٠% موظفون يعملون أثناء التسجيل.
- ٣١% تدفع لهم المؤسسات التعليمية رسوم الدراسة.
- ٨٢% حاصلون على درجات جامعية.

عندما يكون المعلم واعياً بمثل ذلك القلق، تمتثل أولى مستوليا ته في السعي إلى خفض مستوى التوتر لدى الدارس. ليس معنى ذلك تخفيف عبء الدراسة أو خفض عدد المواد الدراسية. وغنما يعني ذلك اتخاذ بعض الخطوات في تصميم المنهج للتعامل مع الأسباب المعروفة للقلق. في دراسة قام بها كونراد Conrad (٢٠٠٢) وجد أن هؤلاء الطلاب يمكن مساعدتهم من خلال توفير حلقة وصل لهم مع المواد الدراسية قبل بدء الدورة الدراسية، كما اتضح أمنهم ينشدون الاطلاع على رسالة



openkan.com

موجهة لهم من المعلم عند دخولهم الدورة لأول مرة. ولتحقيق مناهج جيد للتعلم، ينبغي على المدرس إيضاح أن الأخطاء إنما هي جزء طبيعي من التعلم. وأنه لا يوجد أي داع للخوف من الوقوع فيها.

## العوامل التي تؤثر في نجاح الطلاب

كما رأينا أحد الفصول السابقة، إحدى خصائص التعليم عن بعد التي تمت دراستها من قبل من عدة زوايا مختلفة تشمل العوامل التي تؤثر في نجاح وإخفاق الطلاب في كثير من برامج ومناهج التعليم عن بعد – حيث أن المشاركة عادة ما تتم تطوعياً – فإن نسبة معينة من طلاب الذين يستهلون برامجهم لا يتمونها. في الماضي كانت معدلات عدم إتمام الدراسة بالتعليم عن بعد – والتي تسمى بالانسحاب drop out – تتراوح ما بي ٣٠% إلى ٥٠%،أما في الوقت الحاضر، فإن تمتلك النسبة أقل من ذلك بكثير، حتى إنه في المناهج المعتمدة من الجامعات تقارب تلك النسبة ما يحدث بالفصول التقليدية، أي حوالي ١٠% فقط. لقد بذل المعلون بالإدارات والباحثون قصارى جهدهم للتوصل إلى الأسباب التي تدفع الطلاب إلى الانسحاب.

لقد حددت الدراسات البحثية عدداً من العوامل التي تعمل " كمجسات " لإتمام مناهج التعليم عن بعد المتحمل، هذه العوامل تشمل الآتي :

- النية في الإتمام : فالطلاب الذين يعبرون عن عزمهم إتمام منهج ما، عادة ما يستطيعون القيام بذلك فعلاً. أما الطلاب الذين لا يثقون في قدرتهم على إنهاء المنهج، فعادة ما ينسحبون.
- الإرسال المبكر : الطلاب الذين يرسلون واجباتهم في وقت مبكر، أو

بصورة منظمة، هم الأقرب إلى إتمام المنهج عن قناعة ورضا. أحد الأمثلة على تلك الأبحاث هو البحث الذي قام به أرمسترونج وزملاؤه في عام ١٩٨٥ حيث اكتشفوا أن ٨٤% من الطلاب الذين أرسلوا أول واجب مخصص لهم خلال الأسبوعين الأولين بنجاح استطاعوا إتمام دراستهم، بينما ٧٥% من الذين استغرقوا أكثر من شهرين في إرسال واجباتهم لم يتمكنوا من إتمام دراستهم.

- إتمام الدورات الدراسية الأخرى : وأما الطلاب الذين يتمون أحد مناهج التعليم عن بعد بنجاح هم الأقرب إلى إتمام أية دراسة تالية.

## نموذجا كمبر وبيلنجز لإتمام الدراسة

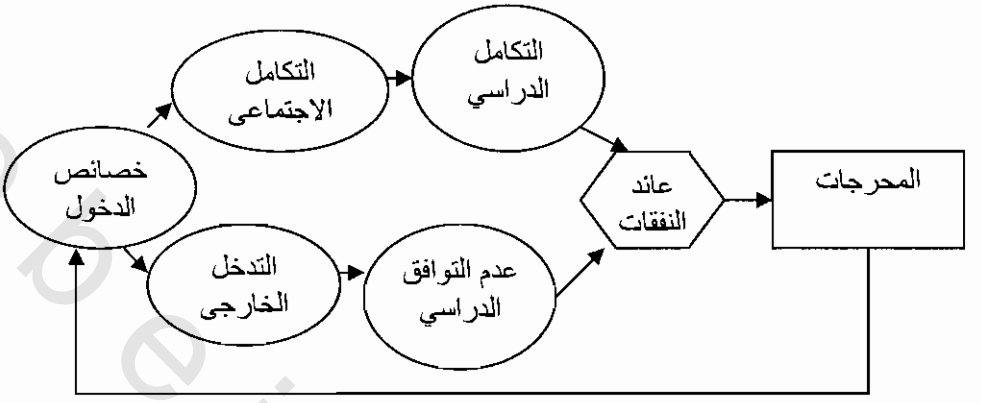
قدم كمبر Kember ( ١٩٩٥ ) نموذجاً لتقدم الطالب ركز بوجه خاص على الدارسين الكبار بالتعليم عن بعد مستخدماً مصطلح "التعلم المفتوح" open learning .يركز النموذج أيضاً على العوامل التي تؤثر في إتمام الطالب للدورة الدراسية بالتعليم عن بعد بنجاح، مع تركيز خاص على مدى قدرة الطلاب على التوفيق بين دراستهم الأكاديمية وبين مسئوليات وظيفتهم، وهذان الجانبان دائماً ما يتعارضان مع بعضهما البعض، خاصة إذا ما أضفنا إليها العوامل السرية والالتزامات الاجتماعية.

يفترض كمبر أن الخصائص المقيدة للطلاب – مثل المؤهلات التعليمية والحالة الاجتماعية والعمل – تعمل على توجيههم نحو أحد الاتجاهين في مناهج التعليم عن بعد. فالطلاب الذين يحابون بمواقف جيدة يميلون إلى الاستمرار بأسلوب إيجابي، كما أنهم يتمتعون بالقدرة على التوفيق بين الدراسة والناحية الاجتماعية. أما الطلاب الآخرون فإنهم يتخذون اتجاهاً سلبياً حيث يواجهون صعوبات في تحقيق التوافق

الأكاديمي والاجتماعية، وهذا ما يؤثر على تحصيلهم واستكمال دراستهم.

يركز نموذج كمر على كم كبير من الأبحاث والنظريات حول احتكاك attrition الطالب بكل من الدراسة التقليدية والدراسة بالتعليم عن بعد. واستخدم كمبر بعض المعلومات بالاختبار التي جمعت م خلال المقابلات الشخصية والاستبيانات من عدد من المصادر لصياغة وصدق نموذجه. ولإثبات صدق النموذج، استخدم أسلوب تحليل العوامل في تحليل الاستجابات الخاصة الاستبيانات لتحديد العوامل الأساسية. وقد أثبت تحليل العوامل المتغيرات الأولية الأربعة، وهي التوافق الاجتماعي والتوافق الدراسي والعوامل الخارجية external attribution والتعارض الدراسي academic incompatibility. ثم استخدم كمبر تحليل المسارات path analysis (الارتداد المتعدد) multiple regression لتحديد العلاقات الطارئة بين المتغيرات داخل النموذج. أثبتت نتائج تحليل المسارات أن البنية الأساسية للنموذج صحيحة، حيث أن نسبته ٨% من التباين العام في إتمام الطلاب الدراسة يمكن تفسيرها على أساس المتغيرات المذكورة في النموذج.

يفسر كمبر علاقات النموذج المعقدة كما يلي : يشتمل عامل التوافق الدراسي على قياسين فرعيين هما " التوجه القوي " و" الدافعية الداخلية "، بينما يشمل العامل السلبي للتعارض الدراسي كلا من " التوجه السطحي " و " الدافعية الخارجية ". وهذا يوضح أن تقدم الطالب يمكن تعزيزه إذا ركز تصميم المنهج الدراسي على تحفيز الدافعية الداخلية وعلى التوجه القوي نحو المادة الدراسية. كما يمكن تحسين التوافق الدراسي من خلال التركيز على التطابق بين تطلعات الطالب وإجراءات وأنشطة المنهج ( أنظر شكل ١/٧ ).



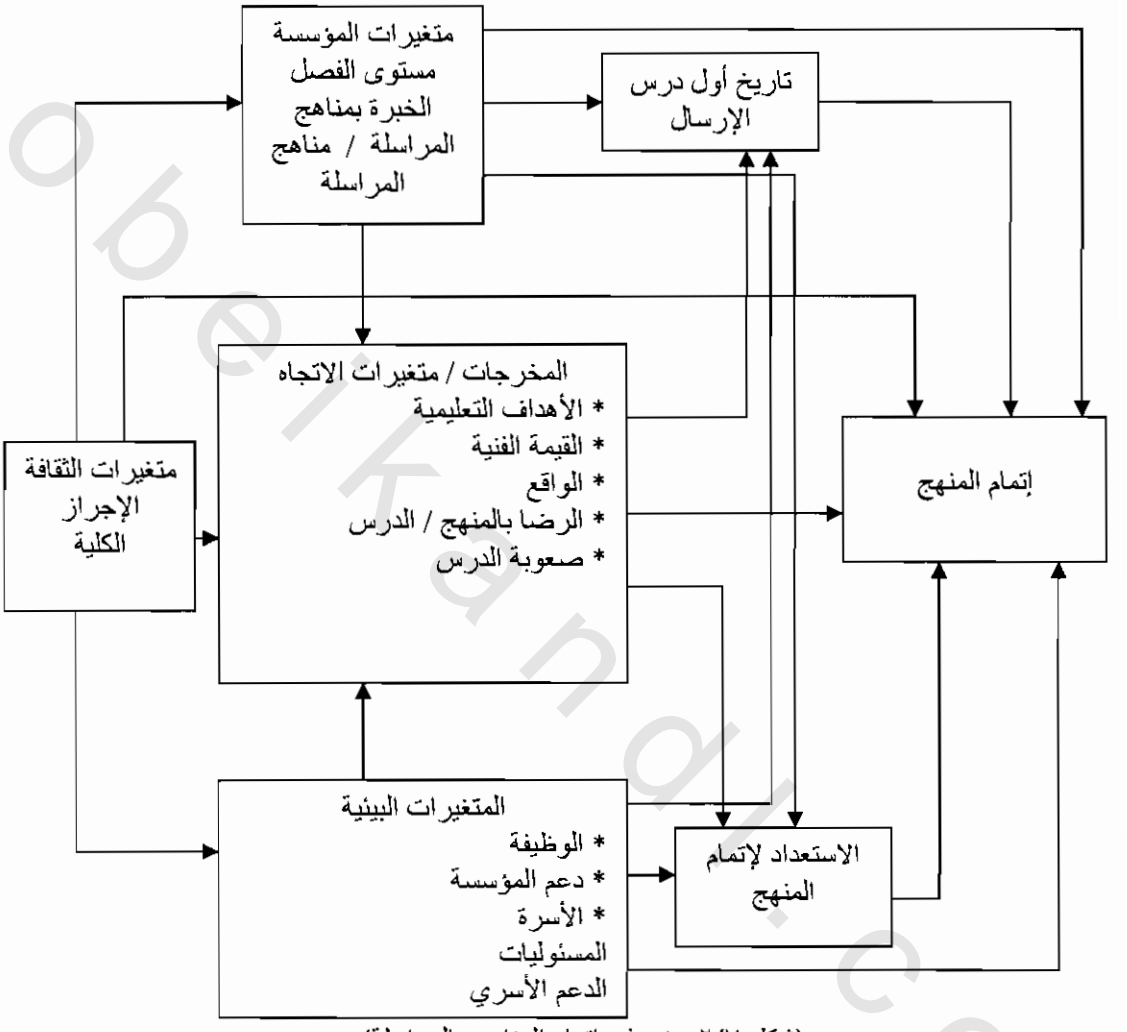

(شكل ١/٧ : نموذج كمبر للتعلم المفتوح)

## نموذج بيلنجز لإتمام الدراسة

يوضح شكل ٢/٧ نموذج بيلنجز Billings لإتمام الدراسة بالمراسلة. تمثل الروابط الموضحة بالشكل العلاقات بين المتغيرات ( أي المتغيرات الطارئة والداخلة..إلخ ). وقد وجد بيلنجز أن الطلاب الذين حققوا أفضل تقديم هم الذين يعقدون النية على إتمام الدراسة في فترة زمنية محددة ( ثلاثة شهور)، وهم الذين يرسلون أول درس في وقت مبكر ( خلال ٤٠ يومًا )، والذين أتموا دراسات أخرى، ويعيشون في أسرة تحابيهم بدعمها، والذين لديهم أهداف عليا تتجه نحو إتمام البرنامج، والذين أيضًا يعيشون في المناطق القريبة من المعلم.

## الثقافة التعليمية

أحد أفضل عوامل النجاح في التعليم عن بعد هو الثقافة ( الخلفية ) التعليمية للطالب. بوجه عام، كلما تلقى الطلاب المزيد من التعليم الرسمي، كلما زاد احتمال إتمامهم للدراسة أو البرنامج التعليمي عن بعد.




(شكل ٢/٧ : نموذج إتمام المناهج بالمراسلة)

## القضايا الخارجية التي تؤثر في الدراسة

هناك العديد من القضايا الخارجية على المنهج والتي تؤثر في إتمام الطلاب للدراسة بالتعليم عن بعد إما بالسلب وإما بالإيجاب، مثل الاستقرار الوظيفي وعبئ العمل، والالتزامات الأسرية، والصحة، والاهتمامات الاجتماعية. على سبيل المثال، من

الممكن للتشجيع من قبل أصحاب العمل أو الزملاء أو الأصدقاء أو الأسرة تحفيز الطالب على النجاح بالتعليم عن بعد، وعلى العكس من ذلك، فإن عدم وجود الدعم من إحدى الفئات السابقة يمكن أن يؤدي إلى أداء أقل، ثم إلى الانسحاب.

## قضايا الدراسة

هناك الكثير من الخصائص المتعلقة بالدراسة أو البرنامج ذاته مؤثر في نجاح الطلاب مثل :

- التطابق بين الدراسة أو المحتوى وبين المهنة أو الاهتمامات الشخصية.
- صعوبة الدراسة أو البرنامج ( مثل الوقت أو الجهد المبذول ).
- الدرجة المتاحة للطالب من الدعم والتشجيع.
- طبيعة التكنولوجيا المستخدمة لعرض المنهج والتفاعل.
- مدى الفترات الزمنية بين جداول التوقيت الدراسية.
- كم وطبيعة التغذية الراجعة من المعلمين حول الواجبات وأثناء التقدم في المنهج.
- كم وطبيعة التفاعل مع المعلمين والمدرسين الخصوصيين والطلاب الآخرين.

بإيجاز، من الممكن أن يتعرض الطلاب للانسحاب من الدورة الدراسية إذا ما ارتأوا المنهج صعبًا للغاية ويستغرق فترة زمنية أطول ويستهلك جهدًا أكبر، وإذا شعر الطلاب بالإحباط في محاولتهم لإتمام الدراسة أو أنهم لا يتلقون أية مساعدة، وإذا تلقوا تغذية راجعة غير كافية، أو إذا لم يتلقوا تغذية راجعة على الإطلاق أثناء

تقدمهم في الدراسة، أو إذا ما كان هناك كم ضئيل جدًا من التفاعل مع المعلم أو المدرس أو الطلاب الآخرين، إذا فسيشعرون بالعزلة، ولن يروا ملاذاً لهم سوى الانسحاب.

## اتجاهات الطلاب

لقد اختبر الباحثون ردود الطلاب من خلال عدد من الزوايا. وقد اهتمت معظم الدراسات بتقسيم مستوى رضا الطالب وقناعته بمنهج أو برنامج معين، أو بالمدى الذي يتصور فيه الطالب وسائل تعليمية أو استراتيجيات تدريس معينة كأدوات فعالة. وقد اهتمت أيضًا بعض الدراسات بالتغيرات التي تطرأ على اتجاهات الطالب نحو التعليم عن بعد والتي برزت كنتيجة لكونه دارسًا عن بعد.

## الفصول في مقابل التعلم عن بعد

أحد الأسئلة التي تم اختبارها وتجريبها هو : ما رأى الطلاب في التعلم عن بعد مقابل التعليم بالفصول التقليدية؛ في معظم الأحوال، يقول الطالب إنهم يفضلون التعلم بالفصول التقليدية رغم أنهم يستمتعون بمناهج التعليم عن بعد ويرون فيه ما يستأثر باهتمامهم. أحيانا ما تحدث بعض المشكلات- مثل إخفاق الأجهزة أو وجود معلم من ذوي الخبرة- وتلك المشكلات تخلق اتجاهات سلبية نحو التعلم عن بعد. غالبًا ما تحدث أيضًا مشكلات مماثلة في الفصول التقليدية، ولكن غياب المراقب الذي يعمل على رعاية الطلاب يسبب الكثير من البلبلة لهم. معظم الطلاب يتمتعون بالقدرة على مسايرة مشكلاتهم، ومعظم أيضًا يستمتعون بتولي مسؤولية حل مشكلاتهم بأنفسهم. ومع ذلك، فإنها عملية شاقة إذا ما قورنت بتولي المعلم مسؤولية حل المشكلات، لذا، فإن بعض الاتجاهات السلبية نحو التعلم عن بعد تنتج عن التقاعس عن تولي المسؤولية أو بذل جهد. لحسن الخط، لا ينطبع ذلك؛ إلا على قلة

من الطلاب. في حالة الدورات الدراسية المنسقة جداً، يمكن أن يكون الطلاب إيجابيين لأقصى درجة نحو خبراتهم في التعلم عن بعد، بالإضافة إلى ذلك، قد يفضل الكثيرون منهم مثل تلك الدراسات على الفصول التقليدية.

على سبيل المثال، قام نيلسون Nelson ( ١٩٨٥ ) بإجراء دراسة معاينة على اتجاهات الطلاب الذين يتلقون دروساً عبر المؤتمرات المرئية مزدوجة النظام، وقد أقر بأن ٩٤% من الطلاب يعتقدون بأن مستوى تحصيلهم كان عالياً، أو أعلى من تحصيلهم بالفصول التقليدية ٩٧% منهم يرغبون في حضور المزيد من تلك المؤتمرات،من ناحية أخرى، تام باركر Barker ( ١٩٨٧) بتقسيم اتجاهات الصغار الذين تلقوا دروساً عبر بنظام المؤتمرات المرئية القضائية واكتشف أن ٦٥% منهم يعتقدون أن الدروس المرئية أكثر صعوبة من الحصص العادية. وأن ٧٠% يفضلون الحصص التقليدية.

اختبر عدد كبير من الدراسات البحثية العلاقات بين تصورات الطلاب وخصائص استراتيجيات التدريس وتصميم البرامج. وحد كل من سانت بير St. Pierre وأولسن Olsen ( ١٩٩١ ) أن العوامل التالية قد ساهمت في رضا الطلاب عن المناهج الدراسية المستقلة :

١. فرصة استخدام وتطبيق المعرفة
٢. الاستقبال الفوري للردود على الواجبات
٣. الحوارات والمناقشات مع المعلم
٤. محتوى المنهج المناسب
٥. الدليل الدراسي الجيد

على النقيض من ذلك، ذكر كل من هارا Hara وكينج Kling ( ١٩٩٩ ) إحباطات الطلاب من المناهج الشبكية، وكان من بين أسباب ذلك :

١. عدم وجود تغذية راجعة فورية من جانب المعلمين
٢. الإرشادات والتعليمات الغامضة بشان الواجبات
٣. بعض المشكلات الفنية

في جريدة " حاسبات وأدوات وطرق الأبحاث السلوكية " أقر كل من مكاي ومكاي Maki and Maki ( ٢٠٠٠ ) بان طلاب الجامعات الصغار يتعلمون عند دراستهم بالتعليم الشبكي بشكل أفضل من أقرانهم الذين يدرسون بالفصول التقليدية. ما يستحق أن يوضح دائماً في الاعتبار عند تحليل نتائج دراسات معينة رضا الطالب هو أنه لا توجد علاقة بين تلك الاتجاهات وبين درجات التحصيل الفعلي.فحيث أن الطلاب ينجحون في دراسة معينة – رغم أنهم لا يستمتعون بها كما يستمتعون بها في حالة الفصول المباشرة – فإن الاستخدام الرئيسي لقياس الرضا يمكن في التنبؤ بمعدل " الانسحاب " بدءاً من المنهج عند التسجيل.

## الاعتراضات على التعليم عن بعد

حيث أن معظم الطلاب لا يتمتعون سوى بخبرة قليلة بالتعليم عن بعد، لذا فإنهم لا يألفون وربما يشعرون بالقلق من دراسة المناهج بالتعليم عن بعد. في بعض المواقف فعلاً، يترجم هذا الشكل من عدم التآلف إلى اعتراضات أو " مقاومة " لابد من التغلب عليها حتى تتاح الفرصة لنجاح تلك المناهج. أن لدى العديد من الطلاب – بل والمدرسين ومديري التدريب – تطورات خاطئة للتعلم عن بعد، ولابد من تغيير تلك التصورات إذا أراد الجميع الاستفادة أو الربح من هذا التعليم. على سبيل

المثال، ربما يعتقد الطلاب أن مناهج التعليم عن بعد أكثر سهولة من مناهج الفصول التقليدية، وتتطلب جهداً أو عملاً أقل. عندما يكتشفون أن تلك النظرة زائفة، وأن العكس هو الصحيح، عندئذ لن يحدوهم الشعور بالسرور.

غالباً ما يفترض الطلاب أن مناهج التعليم عن بعد أقل جودة من دراسات الفصول، ولذلك فإنهم يتماشون التعامل معها. ودائماً مالا يفهم الطلاب أنهم لابد أن يتولوا درجة كبيرة من مسئوليتهم عن التعلم خلال دراسات التعليم عن بعد، وألا ينتظروا من المعلم أو المدرس أن يقوم بدفعهم أو تشجيعهم. هذا النوع من " عدم الفهم " أو الفهم الخطأ يؤدي بالطلاب إلى التخلف، ويؤدي بالتالي إلى عدم الرضا.

ثمة عامل آخر يؤثر في درجة قبول الطلاب للتعليم عن بعد يتمثل في التكنولوجيا المستخدمة. لقد أظهرت عدة أبحاث الارتياح للتكنولوجيا المستخدمة يعد عاملاً أساسياً في تحقيق الرضا والنجاح. فلو كان الطلاب غير متآلفين مع التكنولوجيا، فسوف يتقاعسون عن استخدامها بأسلوب مبدع أو مغامر، وهو ما يؤثر على خبرتهم بصورة سيئة. لقد أجرى كل من بيردو Perdue وفالنتاينValentine (٢٠٠٠) دراسة شملت الممارسين العموميين المعتمدين للبحث في اتجاهات وأسباب التقاعس عن المشاركة في التعلم عن بعد. وقد كشفت المعلومات التي جمعت من ٤٤٤ فرداً من العينة عن أربعة أسباب رئيسية لعدم ثقة هؤلاء المحترفين في دراسة مناهج للتطوير المهني بالتعليم عن بعد. وكانت الأسباب تتلخص في مخاوفهم بشأن قدرتهم على الدراسة الإلكترونية وفعاليتها، ومن الدخول على مصادر ترتكز على التكنولوجيا، ومن عدم وجود مصادر شخصية ضرورية.

بإيجاد شديد، تفترض كل من الخبرة والأبحاث أن الأسباب الثلاثة الرئيسية لعدم الرضا والقناعة وللاعتراض على التعليم عن بعد هي كما يلي :

١. رداءة تصميم المنهج وعدم كفاءة المدرس (بسبب معظم المشكلات!)

٢. التوقعات الخطأ من جانب الطلاب

٣. التكنولوجيا الضعيفة أو عدم القدرة على استخدام التكنولوجيا بأسلوب صحيح

ومع ذلك، فعندما يدار التعليم عن بعد بأسلوب صحيح، سيصبح في تلك الحلة مرضيًا لأقصى درجة.

## دعم الطلاب : خدمات الإرشاد والاستشارة

تتيح الجامعات التقليدية مجموعة متنوعة من الخدمات لمعاونة الطلاب الذين يعانون من مشكلات. من بين تلك الخدمات : مرتكز الاستشارة العابرة walk-in counseling مكاتب المعونات المالية والوصاية العلاجية remedial tutoring ومكاتب التطوير المهني، بالإضافة إلى التسهيلات المخصصة لتعزيز الدعم المتبادل والتفاعل. وهذا المجال يعتبر أقل تنظيماً وتأسيساً في التعليم عن بعد. ومع ذلك فإنه مجال يستحق المزيد من العناية والاهتمام طالما أن هناك علاقة مباشرة بين إخفاق الطلاب والانسحاب من البرنامج وفشل نظام دعم الطلاب.

إن الحاجة إلى الإرشاد والاستشارة يمكن أن تحدث في أية مرحلة خلال ممارسة التعلم عن بعد. وإذا ما أتيح الإرشاد في منهج أو برنامج في مرحلة مبكرة لمساعدة الطلاب في انتقاء خياراتهم، ففي تلك الحالة يمكن الكثير من المشكلات الأخرى. ينبغي أن تكون الاستشارة – بما أنها ذكرت في هذا الصدد – تحليلاً لمعرفة الطالب ومهاراته الدراسية لذي ما إذا كان ذلك يساير توقعاته الخاصة بالمنهج. فينبغي أن يتلقى جميع الطلاب نوعاً من التوجيه – وهو ما يعد أمراً مثالياً – عندما يلتحقون

ببرنامج تعليمي، فهذا سوف يقلل أيضاً حاجة الطالب إلى الاستشارة قيما بعد. هناك مشكلة شائعة دائماً ما يصادفها كل معلم وهي الطالب المفرط في التفاؤل الذي اجتاز مناهج الفصول المباشرة بنجاح وبأقل جهد ممكن، ولكنه يصدم عندما يكتشف أن هذا الأسلوب لا يتفق مع التعليم عن بعد حيث لا توجد الفرصة للاختباء في نهاية الفصل.

يعمل بالمؤسسات فردية النظام متخصصون وهيئات تدريس دائمة لتوفير خدمات الدعم للطلاب واستخدام كل الإمكانيات التكنولوجية، بما فيها فترات الاستشارة المباشرة بمراكز الدراسة أو في أماكن مثل المكتبات العامة. وربما تستطيع المؤسسات مزدوجة النظام استخدام مكاتب فرعية بنفس الطريقة، ولكن عادة ما يتلقى طلابها الدعم بالتليفون أن بالإنترنت،ومع ذلك، فغالباً ما لا يتم توضيح الخدمات للطلاب بشكل جيداً،ونتيجة لذلك، يميلون إلى الاتجاه نحو الإداريين أو المعلمين عند احتياجهم للدعم بالاستشارة.

في محاولتها للحد من تلك القضايا، تقوم معظم المؤسسات الآن بتوفير مواقع دعم شبكية مع نوع من التوجيه العام نحو التعلم عن بعد، ونصائح بشأن الدراسة عن طريق الإنترنت، ومعلومات حول طريقة الاتصال بخدمات النصح والإرشاد، والمعاونة الفنية، وبرامج لمعاونة الطلاب المستهدفين لتقييم استعدادهم للتعلم عن بعد. بعض الأمثلة على ذلك ما يلي :

Brevard Community College

www.brevard.cc.fl.us

Montgomery College

www.mc.cc.md.us

Penn state World Campus

www.woridcampus.psu.edu

Rio Salado College

www.riosalado.edu

Santa Barabara City College

www.online.sbcc.net

Illinois Online Network

www.ion.illinois.edu

Deanza College

www.distance.qeanza.fhda.edu

University of Wisconsin

www.dcs.wisc.edu

## التوجيه Orientation

وإليلي بعض الاستفسارات والمعلومات التي تتضمنها المواقع الشبكية بهدف توجيه الطلاب المحتملين والطلاب الجدد :

- ☒ ما هو التعليم عن بعد وكيف يدار عبر الإنترنت ؟
- ☒ ما الذي يمكن أن أقوم بدراسته ؟



obeikandl.com

- ☒ كيف يمكن أن أتعلم ؟
- ☒ ما الذي احتاج أليه ؟
- ☒ هل التعليم عن بعد مناسب لي ( بما في ذلك أدوات التقييم الذاتي )؟
- ☒ نماذج من مواد الدورة الدراسية
- ☒ جولة لتصفح المكتب الافتراضي
- ☒ أسئلة لجميع المعلومات عن الثقافة أو الخلفية التعليمية
- ☒ أسئلة حول توقعات الدارسين ودافعيتهم، والوقت المتاح للدراسة، ومدخل للكمبيوتر والإنترنت
- ☒ نبذة حول أهلية قبول الطالب

إحدى المميزات الهامة التي تسعى المؤسسات التعليمية إلى توفيرها لطلابها بالتعليم عن بعد هي الشعور بالانتماء لها. فالطلاب التقليديون بالجامعة ينمون هذا الشعور من خلال وجودهم الملموس في النوادي والصالات الرياضية والمناسبات الاجتماعية الأخرى داخل الحرم الجامعي. وليس من السهل القيام بذلك عن بعد، ومع ذلك فإن خدمات الطالب الإبداعية يمكن أن تساعد على بث الشعور بالعلاقة المتبادلة بين الدارسين عن بعد والمؤسسة.

## المعاونة الإدارية

أحياناً ما يقع الطلاب في بعض الشدائد أو يواجهون صعوبات، ولذلك، يحتاجون إلى المعاونة في التفاعل مع الإجراءات الإدارية الروتينية كطالب، أو عند التسجيل، أو دفع الرسوم، أو الحصول على بعض الإعفاءات من الرسوم الدراسية والإقامة،

أو الحصول على المواد الدراسية، أو استلام التقديرات ( الدرجات )، أو دخول الامتحانات وغيرها الكثير. في حالة كون الطالب نظامياً داخل الحرم الجامعي، يمكن الرد على استفساراته بزيارته إلى أقرب مكتب متخصص. ومع ذلك. ففي حالة الطالب المنتسب أو الذي يدرس من خارج الجامعة، يتم التفاعل من خلال البريد الإلكتروني أو التليفزيون. غالباً ما يجد الطالب صعوبة في تحديد الشخص الذي يجب التحدث إليه، أو الوصول إليه – خاصة في المؤسسات الكبرى – ومن ثم يشعر بالإحباط. من الحس الحظ، يعين للطلاب بالتعليم عن بعد شخص واحد فقط يمكنهم الاتصال به لحل جميع المشكلات الإدارية.

## التفاعل الاجتماعي

يتمتع معظم الطلاب بالتفاعل مع معلمهم وزملاءهم، ليس فقط لأسباب تعليمية، ولكن أيضًا لتعزيز الانفعالات التي تنجم عن مثل ذلك الاتصال الاجتماعي. قامت بعض المؤسسات بإعداد شبكة إلكترونية كوسيلة لتعزيز العلاقات الاجتماعية في صورة غرف حوار مباشرة حيث " يتقابل الطلاب لتناول القهوة "، ومناقشة الأعمال الخاصة بالدراسة، ومقارنة ملاحظاتهم، أو الحديث حول الشئون التي لا تتعلق بالمنهج وربما لا تتعلق بالنواحي الدراسية أصلاً. وذلك يمثل طرقة نفسية لدى العديد من الطلاب لخفض شعورهم بالعزلة.

## نظرة واقعية للدارس عن بعد

رغم أنه من السهولة بمكان التحدث عن الدارس بالتعليم عن بعد بوجه عام، وفي أي برنامج معيد للتعلم عن بعد، إلا أنه من الضروري- كما ذكرنا في الفصل الخامس عند تحدثنا عن نموذج تصميم النظم التعليمية- أن يستغرق المعلمون والمصممون وقتاً كافيًا لفهم الدارسين المستهدفين. ومن الخطورة بمكان العمل من خلال

التصميم، إذ ستوضع الافتراضات، وغالبًا ما تكون خاطئة في مثل هذه الحالة. حتى المجموعات التي يعتقد أنها مثالية- بوجه عام- لبرامج التعليم عن بعد، ليست دائمًا كذلك. وإليك بعض الأمثلة على ذلك :

- ☒ التطوير المهني لمدرسي الفصول : رغم أنهم يقدرون قيمة التعلم والتعليم بشكل واضح، إلا أن العديد منهم يشعرون بزيادة عبئ العمل، وبأنهم لا يمتلكون وقتاً كافيًا، وأن الطلاب لا يتمتعون ببيئة تعلم مناسبة أثناء اليوم الدراسي. إن البرامج الناجحة هي التي تتضمن ترتيبات خاصة لتوفير الوقت والتسهيلات للتطور المهني.
- ☒ التدريب الإداري : يميل مديرو الموارد البشرية إلى " الاعتماد على توجيه الناس لهم "، كما يفضل بعضهم التعلم من خلال الحديث غير الرسمي مع الآخرين بالتليفون، أو مع شخص خلال لقاء ما، وليس من خلال التفكير دون الرجوع إلى الآخرين.
- ☒ التعليم الطبي المستمر : رغم أن جميع المتخصصين في الرعاية الصحية يتقبلون فكرة التعليم الصحي المستمر- مثل المدرسين بالمدارس- إلا أن العديد منهم يجدون أعمالهم اليومية الروتينية- التي تشمل غالبًا نوبات ليلية مرهقة- أضعف من أن تتحمل التعلم الرسمي.
- ☒ السجناء : يمتلك السجناء فسحة من الوقت أكبر من الوقت الذي يمتلكه الفرد العادي، ولكنهم لا يمتلكون سوى إمكانيات محددة للوصول إلى الأجهزة أو التسهيلات اللازمة للتعلم، حتى من ناحية الوصول إلى كتب معينة أو البريد العادي، وهذا ما يمثل مشكلة لهم.

- ☒ العاملون بالقوات المسلحة، خاصة الذين يعملون خارج البلاد : مثل هؤلاء الدارسين أقل سيطرة على وقت فراغهم من الأفراد المدنيين، وربما يتم إرسالهم في مهمة قد تعني لهم عمل ترتيبات خاصة لإتمام مهامهم التعليمية.

إن عرض تلك المشكلات لا تعني إلا عرض برامج التعليم عن بعد على مثل هؤلاء الأفراد أو المجموعات من الناس. فهناك فعلاً برامج ناجحة تضم مثل هؤلاء، كما أن هناك آخرين يواجهون تحديات أكثر من ذلك. ولكن فهم تلك التحديدات يعد أمرًا ضروريًا لمصممي البرامج والمناهج والمعلمين والإداريين، وخاصة العاملين في مجال الدعم الطلابي.

لعلك الآن تعرفت إلى المزيد من القضايا الهامة التي تهم جميع التربويين والمعلمين والعاملين في المجال دون استثناء.

## ملخص موجز

ناقش هذا الفصل عددًا من المشكلات والنواحي المتعلقة بالدارسين عن بعد :

- ☒ العديد من الدارسين المشاركين في التعليم عن بعد هم من الكبار. وكل فرض يشارك في تصميم وتدريس المناهج يحتاج إلى فهم دوافع الكبار للمشاركة في برامج التعليم عن بعد، وما يعني ذلك بالنسبة لتصميم وتقديم مثل هذه البرامج.
- ☒ إحدى الفوائد المتميزة للتعليم عن بعد هو أنه قادر على توفير مدخل للتعليم من أجل العديد من الطلاب الذين لا يجدون الفرصة للتعلم. هذا المدخل يشمل المناطق الريفية وذوي الاحتياجات الخاصة وكبار

السن.

- ☒ تؤثر عوامل كثيرة في نجاح الطلاب في برامج التعليم عن بعد. هذه العوامل تشمل : الثقافة التعليمية وخصائص الشخصية والمشكلات غير المتعلقة بالمنهج والمشكلات المتعلقة بالمنهج.
- ☒ تعتبر ردود أفعال الطلاب مصدرًا جيدًا للمعلومات حول فعالية منهج معين، كما تساعد على إتاحة أفكار تدور حول طرق تصميم منهج لمجموعة معينة من الدارسين. ويمكن أن يتنوع رضا الطلاب عن المنهج حسب شخصياتهم، وحسب بعض الخصائص الأخرى.
- ☒ بعد التغلب على القلق الداخلي، يجد معظم الدارسين الكبار التعليم عن بعد – بعد أن ينظم ويدرس بأسلوب جيد أكثر إثارة، وممارسة ممتعة، لأنه بذلك يتمتع بالبنية والتفاعل اللذين توفرهما المؤسسة التعليمية.

## أسئلة للمناقشة ومزيد من البحث

١. ناقش فرضية أن معظم الكبار يتلقون بدرجة ما عندما يشرعون في التعلم عن بعد ؟

٢. هل تعتقد أن برامج التعليم عنب عد تجعل التعلم أكثر يسراً للأقليات الثقافية ؟ وماذا عن العاملين ؟ والمعاقين ؟

٣. حدد – على موقع الإنترنت – أداة للتقييم الذاتي للتعلم عن بعد، وثم بتجربتها. هل هي دقيقة وصحيحة من وجهة نظرك؟ كيف ؟

٤. صف الخدمات الطلابية المتاحة لبرنامج بالتعليم عن بعد، أو بمؤسسة

التحقت بها مؤخراً.كيف يمكن مقارنتها مع الخدمات المتاحة من قبل برامج التعليم عن بعد الأخرى ؟

obeikandl.com