

## دعم بنية التعلم الإلكتروني المدمج

### SUPPORT STRUCTURES FOR BLENDED E-LEARNING

تعد عملية دعم الطلاب من أكبر الأنشطة التي يقوم بها المعلمون، حيث تبدأ هذه العملية من المرحلة التي يقرر فيها أحد الطلاب المتوقع تسجيلهم أي المقررات سيختار، وأي الأساليب سيتلقى من خلالها التعلم (سواء أكان تعلمًا إلكترونيًا أم لا) وحتى المرحلة التي ينهي فيها هذا الطالب مقرره (سواء أكان ناجحًا أم راسبًا)، كما أنها تمتد أيضًا إلى التواصل مع الطلاب سواء ما إذا كانوا خريجين أو طلابًا بإحدى الدورات داخل مؤسستك أو في أي مكان آخر، كما تشمل الدعم الأكاديمي وغير الأكاديمي.

وتمتلك معظم الكليات والجامعات بالفعل بنيات تحتية ثابتة وشاملة لدعم الطلاب، حيث إنه من المسلم به أن الدعم الفعال للطلاب يقوم بدور مهم في الحفاظ على الطلاب وتمكينهم من إنهاء دراستهم (مثل: سيمبسون (Simpson, 2003)). ومع ذلك يتم تأسيس أنظمة دعم الطلاب في معظم المؤسسات على اعتبار أن طريقة التواصل بين الطلاب وفريق الدعم سوف تكون وجهًا لوجه. وقبل ظهور التعلم الإلكتروني كانت هناك بعض الاستثناءات النادرة لعمليات الدعم الطلابي وجهًا لوجه في حالات الطلاب الذين يدرسون من أماكن بعيدة عن الحرم الجامعي للمؤسسة، وذلك باستخدام نظام التعلم المفتوح إذ قد لا يلتقي الطلاب وجهًا لوجه أبدًا بأعضاء هيئة التدريس أو في حالات الأعداد الكبيرة من الطلاب غير المتفرغين للدراسة، والذين يوجدون في الحرم الجامعي غالبًا في أوقات المساء أو في نهايات الأسبوع عندما لا يوجد فريق الدعم الرئيس. لذلك فحتى في الوقت الذي كان فيه التعلم عن بعد أو للطلاب غير المتفرغين للدراسة، متاحًا كان أكبر عبء على الطلاب هو إيجاد وقت للذهاب إلى الحرم الجامعي للمؤسسة إذا ما أرادوا الاستفادة من خدمات الدعم. وعندما تكون المقررات مزيجًا من التعليم المباشر والإلكتروني قد يقضي الطلاب وقتًا كبيرًا داخل الحرم الجامعي للمؤسسة، وقد يكتشفون بناء على الوقت المخصص للتعليم المباشر أنه من الملائم استخدام خدمات الدعم للطلاب المتوفرة في الحرم الجامعي. وحيث يتضمن الدعم مناقشة القضايا الشخصية للطلاب، أو استئناف خدمات سابقة، فقد يرغب الطلاب في استمرار التعامل مع أحد المستشارين المعروف لديهم مسبقًا بدلاً من بدء التعامل من جديد مع الخدمات الاستشارية. وبشكل عام، توفر المؤسسات التي تعتمد فقط

على التعلم عن بعد للطلاب بعض الخيارات التي تتعلق بمن يريدون استشارته (مثل: إتاحة بدلاء للمعلمين أو المستشارين المعتادين) بالإضافة إلى خيارات متعلقة بكيفية التواصل معه (مثل: المقابلة وجهاً لوجه، أو الاتصال الهاتفي، أو التعامل عن طريق البريد، أو البريد الإلكتروني).

وبالطبع، سوف تختلف احتياجات الطلاب للدعم بشكل كبير، مما قد يعقد عملية التخطيط لمثل هذا الدعم. فهناك من يستخدم مجموعة متنوعة من الخدمات بشكل مكثف، لكنه لا يستطيع إكمال المقرر بدون دعم. بينما هناك آخرون لا يستخدمون تلك الخدمات الطلابية إلا نادراً. لذلك؛ فإن توفير قدر من خدمات الدعم للطلاب على الإنترنت من خلال التعلم الإلكتروني وتوفير الظروف المناسبة للحصول عليها واستخدامها، قد لا يشجع رغبات جميع الطلاب بشكل متكافئ.

ومن أهداف هذا الفصل التركيز على تأثير التعلم الإلكتروني وخدمات الدعم المقدمة للطلاب من خلال الإنترنت بشكل خاص. وعند تجزئة خدمات الدعم المقدمة للطلاب فمن الجدير بالاهتمام توضيح الفروق بين خدمات الدعم الأكاديمية وغير الأكاديمية، والتي تغطي بشكل كبير تخصصات منفصلة باستخدام مجموعات مختلفة من أعضاء هيئة التدريس، وهناك احتمال أن تكون نقطة الاتصال الأولى بالنسبة للعديد من الطلاب سواء كانوا من (مستقبلي الدعم الأكاديمي أو غير الأكاديمي في التعليم الرسمي) شخصاً بعينه (المعلم الخاص بالطلاب أو المستشار التعليمي). ويعمل الجدول رقم (١, ٨) على تقسيم دعم الطلاب إلى نشاط أكاديمي و نشاط غير أكاديمي، ولكن هذا لا يعني أن يصبحا بمعزل عن بعضهما. لأنهما يشتركان في نفس الهدف المتمثل في جعل تجربة الطالب منتجة وممتعة قدر الإمكان، والعمل بشكل خاص على تلبية الاحتياجات المختلفة للحفاظ على استمرارية نجاح الطلاب. أما في حالة إذا ما كانت العملية التعليمية أقل رسمية وأكثر مرونة فتظهر لنا تحديات جديدة في خدمات الدعم، حيث لا يوجد نمط أو عادة متوقعة لدراسة الطلاب، وقد يتم تقديم مقررات غير المحددة وذات مخرجات قابلة للتفاوض. ولضمان أقصى درجات المرونة يمكن للشخص (إن لم يكن واجباً عليه) أن يأخذ في اعتباره أن كل عضو في المؤسسة التعليمية (من البواب إلى المدير) لابد وأن يسهم بشكل ما في خدمة دعم الطلاب. وهذا من شأنه أن يؤكد على كل موظف أن يكون على بينة من أنواع خدمات الدعم المتاحة، وكيفية الوصول إليها نيابة عن الطلاب. ومع ذلك، فعندما يدرس الطلاب بعضاً أو كلاً من مقرراتهم باستخدام التعلم الإلكتروني كجزء من المجتمع التعليمي أو ضمن سياق التعلم المدمج القائم على العمل، ينبغي على المؤسسات التعليمية توفير مستوى من المرونة والابتكار ليس فقط لتقديم الخدمات التعليمية، وإنما لدعمها كذلك.

وهناك العديد من مؤسسات خدمات الدعم غير الأكاديمية، والتي يتم توجيهها إلى توفير خدمات الرعاية للطلاب صغار السن نسبياً، ليس فقط ممن يدرسون في تلك المؤسسات، ولكن أيضاً الذين يعيشون في الحرم الجامعي أو قريبين منه.

الجدول رقم (١، ٨). أمثلة للدعم الأكاديمي وغير الأكاديمي للطلاب.

تتضمن خدمات الدعم غير الأكاديمية	تتضمن خدمات الدعم الأكاديمية
<ul style="list-style-type: none"> <li>- الاستشارات المالية (مثل: النصائح حول كيفية التقدم للمنح الدراسية و المساعدات المالية، و الاستشارات الخاصة بالديون والقروض الطلابية).</li> <li>- نصائح المقررات و المهن (مثل: المعلومات بشأن أي المقررات التي سيتم تدريسها، وأي المؤهلات التي سيتم التعامل معها، وخدمات الدعم المتعلقة بالتقدم للوظائف سواء قبل التخرج أو بعده).</li> <li>- السكن والرعاية الاجتماعية (مثل: إيجاد مسكن، وتوفير الرعاية الصحية وخدمات الأمن داخل الحرم الجامعي، وتقديم الاستشارات الشخصية).</li> <li>- الدعم الاجتماعي والثقافي والديني (مثل: المجتمعات الطلابية، و العبادة، وخدمات الرياضية، وأنشطة الخريجين).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- خدمات الدعم التعليمية الفردية (مثل: النصائح حول محتويات المقرر، والتعليقات الخاصة بأداء الطلاب الشخصي).</li> <li>- الاستعداد للدراسة (مثل: مقررات اللغة الإنجليزية للأغراض الأكاديمية، والدورات التعريفية).</li> <li>- مكتب المقررات (مثل: نقطة الاتصال بمركز الاستشارة الأكاديمي، وتوزيع النشرات، وإعداد جداول المواعيد).</li> <li>- الخدمات المكتبية (مثل: المعلومات التثقيفية، التدريب البحثي، واستعارة الكتب، وتحديد المصادر، وخدمات تصوير المستندات).</li> <li>- الدعم الفني (مثل: الدعم الفني للمعامل، و الرحلات الميدانية أو استخدام أجهزة الحاسوب).</li> <li>- الخدمات الأكاديمية (مثل: إدارة الاختبارات والتقييم، وإعداد السجلات، و منح الدرجات).</li> </ul>

فعلى سبيل المثال: غالباً ما تركز خدمات السكن والرعاية الصحية على مساعدة الطلاب الذين يقيمون للمرة الأولى بعيداً عن بيئتهم المنزلية المعتادة. ولكنه من غير المحتمل أن تفيد تلك الخدمات الطلاب الذين يدرسون عن بعد باستخدام التعلم الإلكتروني من داخل منازلهم. كما أننا ندرك أن هؤلاء المتعلمين إلكترونياً والدارسين عن بعد (والذين ربما يحتاجون إلى أن يكون معظم الدعم من خلال الإنترنت) هم أكثر نضوجاً كما أنه من المحتمل أن يكونوا ممن يعملون أو لديهم أسر، مما يعني أنهم بحاجة إلى تلقي مزيد من النصائح المتعلقة بالعمل (مثل: كيفية الموازنة بين متطلبات الدراسة ومتطلبات العمل) والتي قد تكون غير متعلقة بالطلاب الذين يدرسون بشكل كامل داخل الحرم الجامعي.

وهناك مجموعة أخرى من الخدمات غير الأكاديمية، والتي قد تهتم طلاب التعلم الإلكتروني أكثر من طلاب التعليم المباشر (وجهاً لوجه). ويعد مكتب المساعدة الفنية أحد خدمات الدعم المهمة في التعلم الإلكتروني، وسوف نتناوله بالتفصيل فيما يلي (إذا لم يستطع الطالب حل المشاكل التقنية في بداية مقرر التعلم الإلكتروني فقد يفشلون في البدء في الدورة على الإطلاق).

دعم الطلاب بشكل فعال في التعلم الإلكتروني يجب أن يكون قبلي وبعدي على حد سواء، حيث يجب أن تتنبأ بالصعوبات التي قد يواجهها الطلاب، وأن تقرر كذلك كيفية توفير الدعم لهؤلاء الطلاب حتى قبل حدوث مثل تلك المشاكل، كما يجب الوفاء بمتطلبات الدعم غير المتوقعة والتي قد يعرب عنها الطلاب. في حين أنه من الممكن تبني أحد مداخل الدعم القبلية بشكل كامل والتعامل مع المشاكل فور ظهورها أو حينما يلتمس الطلاب المساعدة بصورة واضحة، فقد يكون مثل ذلك المدخل محفوفاً بالمخاطر، حيث يعتمد بشكل عام على معرفة الطالب جيداً والقرب منه. ولكي تعمل خدمات الدعم البعدية بطريقة جيدة ضمن إحدى البيئات الإلكترونية ينبغي أن يتحلى الطلاب بالثقة والمنافسة الكافية لطلب المساعدة والحصول عليها من خلال الإنترنت، وهو الأمر الذي لا يتوفر لدى معظم الطلاب.

وإذا كان إبلاغ الطلاب بخدمات الدعم المتاحة هو أول عائق في الطريق، فلتتأكد تماماً أن العائق الثاني يكمن في استخدام الطلاب لتلك الخدمات عند الحاجة إليها، حيث إن هناك الكثير من الأسباب وراء فشل الطلاب في استخدام خدمات الدعم حتى مع علمهم بوجودها، فقد يهتم الطلاب بمظهرهم أمام الآخرين (من المعلمين أو الزملاء) إذا ما التمسوا مزيداً من خدمات الدعم بشكل يفوق زملاءهم، وقد يهتمون كذلك بمسألة الخصوصية. فعندما يتم الاتصال على شبكات الإنترنت بشكل ظاهر للجميع فسوف يحتاج الطلاب إلى إعادة التأكد من أن مطالبهم الخاصة بالدعم لن تبدو أمام العيان. أيضاً ربما يشعر الطلاب بالرهبة والتهديد حيال احتمالية عرض مشاكلهم أمام مجموعة من الأشخاص لم يسبق التعامل معهم وجهاً لوجه من قبل، وكذلك حيال استخدام وسيلة إلكترونية (مثل البريد الإلكتروني، أو المؤتمرات الصوتية أو المرئية) غير مألوفة بالنسبة لهم، ومن ثم التماس خدمات الدعم. وقد تتعلق المشاكل التي يحتاجون لمناقشتها عن استخدام التقنيات أو انزعاجهم من الافتقار إلى التواصل وجهاً لوجه. ولهذا السبب؛ فإنه من المستحسن توفير طرائق بديلة للتواصل (مثل: رقم الاتصال الهاتفي لتقديم المساعدة الفنية) حتى في المقررات المتاحة على الإنترنت بالكامل.

ويمكن التماس المساعدة وتقديمها بسرعة إذا ما كان الطالب يدرس ويقطن بال الحرم الجامعي، ولكن إذا ما كانت خدمات الدعم غير مرئية وغير متاحة (مثل إذا ما كان الطالب يدرس عن بعد) فإنه من أحد المخاطر الرئيسية أن يكون الطالب غير مدرك لسبل المساعدة المتاحة، أو حتى أن يكون قادراً على استخدامها، ومن ثم فقد يتخلى الطلاب عن المقرر بسبب ما يواجهونه من مشكلات غير مدركين لما تقدمه خدمات دعم الطلاب من مساعدات. هذا هو الحال بصفة خاصة مع القضايا التي تتناولها خدمات دعم الطلاب غير الأكاديمية والتي قد تتطلب الكشف عن مشاكلهم وصعوباتهم الشخصية، والتي تتضمن أيضاً خدمات قد لا يمتلك الطلاب خبرات سابقة في استخدامها.

## دعم التعلم الإلكتروني المدمج: أثر بعد المسافات والخبرات المكتسبة

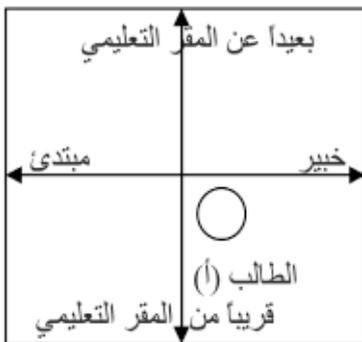
إذا ما أعدنا النظر إلى الجداول المطروحة في بداية هذا الكتاب، فسوف نلاحظ أيضاً أن الطلاب ذوي الخبرات السابقة في التعلم وجهاً لوجه قد يكونون في نفس الوقت قليلي الخبرة فيما يتعلق بالتعلم الإلكتروني، ففي طريقة التعلم الإلكتروني الكامل سوف يدرس الطلاب بعيداً عن الحرم الجامعي في كثير من الأوقات مما سيقلل من فرصتهم في الحصول على خدمات الدعم الطلابية المتوفرة داخل الحرم الجامعي، وحتى في أثناء مجالات التعلم الإلكتروني المدمج، ربما يكون الطلاب أيضاً بعيدين عن مقر دراستهم في بيئات العمل المختلفة، مما سيؤثر على نوعية خدمات الدعم التي سيحتاج الطلاب إليها، وكذا معرفة أماكن الوصول لمثل تلك الخدمات.

وقد يكون للطلاب ذوي الخبرة في التعلم وجهاً لوجه خبرات قليلة في التعلم الإلكتروني الذي يتطلب مهارات دراسية مختلفة وخدمات دعم أكاديمية يتم تقديمها عادة بطرائق غير تقليدية، فعلى سبيل المثال: تختلف عملية تحديد المصادر الإلكترونية عن أحد المصادر داخل المكتبات الفعلية، وربما يتم تقديم تلك المصادر في صيغة مختلفة عما اعتاد الطالب عليه.

وهذا يعني أن خدمات الدعم الأكاديمية التي يحتاجها الطلاب عند البدء في تلقي التعلم الإلكتروني لا تشبه تلك الخدمات التي تتطلبها الدراسة داخل الحرم الجامعي. وقد يصبح الطالب المهياً جيداً للدراسة داخل الحرم الجامعي (الطالب المتخصص نسبياً في مجال التعلم وجهاً لوجه) غير مستعد للتعلم بالطريقة الإلكترونية (مثل: مبتدئ التعلم الإلكتروني). حصول الطلاب إلى خدمات الدعم يتحدد في جزء منه بمكان إقامتهم الفعلي ومكان الحرم الجامعي ومن جهة أخرى بعملية دمج التعلم الإلكتروني مع غيره من المقررات الدراسية. ولا يمكن اعتبار الطالب متلقياً لدراسته بالكامل بعيداً عن الحرم الجامعي فقط لأنه تلقى أحد المقررات أو الوحدات التدريسية عن طريق الإنترنت.

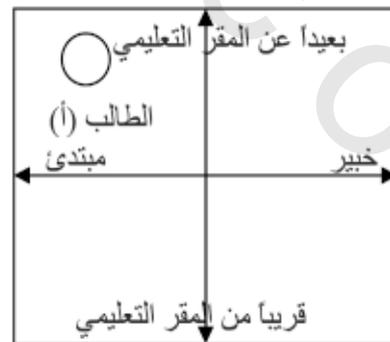
## المقرر الثاني

(غير متصل بالإنترنت)



## المقرر الأول

(متصل بالإنترنت)

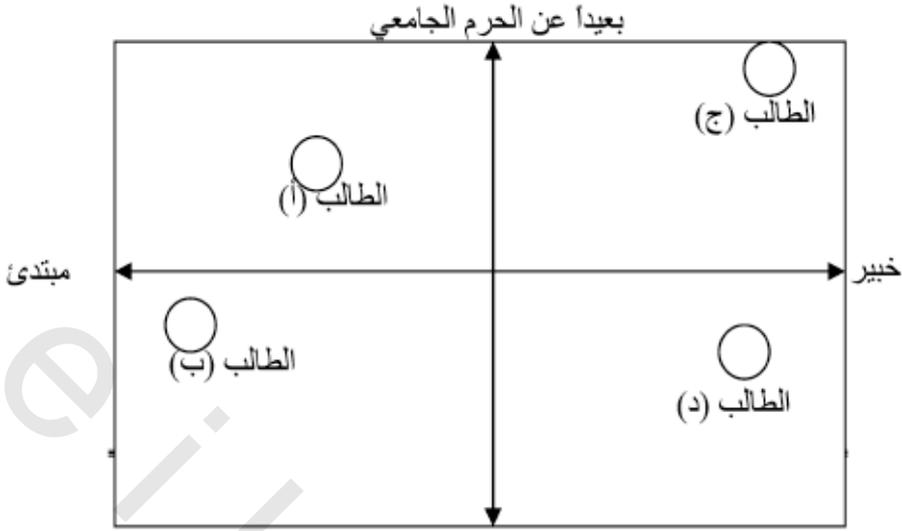


الشكل رقم (١، ٨). علاقة الموقع/ الخبرة بمقررات التعلم الإلكتروني ومقررات التعليم المباشر (طالب واحد، مقررات مختلفة).

ويتمثل الطالب نفسه في كلتا المصفوفتين كما في الشكل رقم (١, ٨). ويؤثر كل من عاملي الموقع الجغرافي للطلاب و الخبرة على تغير خدمات الدعم وفقاً للمقرر الذي يقوم هؤلاء الطلاب على دراسته أو العناصر المكونة له (في حالة التعلم المدمج). فقد يكون الطالب مبتدئاً في حالة تلقي أحد المقررات على الإنترنت (المقرر الأول)، ومع ذلك قد يكون نفس الطالب خبيراً إلى حد ما (ويتطلب مستوى أقل من خدمات الدعم) عندما يدرس في بيئات التعلم التقليدية الواقعة ضمن الحرم الجامعي (المقرر الثاني). مما قد يكون له تأثير على كمية خدمات الدعم التي يحتاجها الطلاب عند البدء في أحد الأنشطة التعليمية الإلكترونية، كما سيؤثر أيضاً على المكان الذي يجب أن تتوفر فيه خدمات الدعم والوقت اللازم الذي يجب تقديمه فيه.

ويوضح محور البعد-القرب مدى قرب الطالب من الحرم الجامعي، كما يوضح النقاط و الأماكن التي يمكن من خلالها الوصول لخدمات الدعم (مثل: داخل الحرم الجامعي أو خارجه). ففي الشكل رقم (٢, ٨) يبدو أن هناك احتياجاً إلى تقديم بعض الدعم على الأقل خارج الحرم الجامعي للطلاب الدارسين عن بعد فيما يتعلق بالمقرر الأول، بخلاف نفس الطالب في حالة دراسة المقرر الثاني داخل الحرم الجامعي لبعض الوقت على الأقل، حيث تصبح مسألة تقديم الدعم مسألة اختيارية. كما أن ذلك الطالب يمتلك خبرات تعادل تلك التي يمتلكها طلاب التعلم وجهاً لوجه؛ لذلك فإنه من غير المحتمل أن يحتاج (في البداية) إلى خدمات الدعم التعليمية الأساسية فيما يتعلق بالمقرر الثاني.

والحقيقة، أن الخبرة النسبية للطلاب عند الدراسة ضمن بيئة مقررات محددة ومدى قربهم من الحرم الجامعي، سوف تحدد ما هي خدمات الدعم الأكاديمية التي يحتاجون لها، وكيفية تقديمها لهم. ففي الشكل رقم (٢, ٨) يحتاج الطلاب الأربعة إلى مستويات مختلفة من خدمات الدعم وفي أماكن مختلفة. فمع أن الطالب (ج) يبعد كثيراً عن الحرم الجامعي إلا أنه يتمتع بخبرات كثيرة في العملية التعليمية بالطريقة التي يتطلبها المقرر الحالي، وفي نفس الوقت يتمتع الطالب (ب) بخبرات قليلة إلا أنه قريب من الحرم الجامعي، مما يمكنه من إختيار إحدى خدمات الدعم الواقعة داخل الحرم الجامعي للاستكمال لخدمات الدعم من الإنترنت، أما بالنسبة للطالب (د) فإنه ذو الموقف الأقوى، حيث بإمكانه إختيار إحدى خدمات الدعم الواقعة داخل الحرم الجامعي ولكنه لديه أيضاً خبرات كثيرة في العملية التعليمية من خلال الإنترنت (لأنه تلقى خدمات دعم من قبل)، ربما لديه مهارات جيدة على الإنترنت بسبب العمل القائم على استخدام الحاسوب، أو نظراً لدرسته أحد المقررات على الإنترنت في وقت سابق.



الشكل رقم (٢، ٨). الموقع / الخبرة بالعلاقة مع أحد المقررات الإلكترونية (مختلف الطلاب، ونفس المقرر).

الطالب (أ): ذو خبرة قليلة، ويعيش بعيداً. الطالب (ب): ذو خبرة قليلة، ويعيش بعيداً. الطالب (ج): ذو خبرات كثيرة، ويعيش قريباً. الطالب (د): ذو خبرات كثيرة، ويعيش قريباً.

وقد يكون من السهل التنبؤ ببعض متطلبات الدعم (مثل: تقديم النصائح المهنية لطلاب الخريجين)، إلا أن بعض خدمات الدعم غير الأكاديمية بالإضافة إلى الكثير من طلبات الدعم العاجلة سوف تعالج أحداث ومتغيرات الحياة، والتي لم تحدث بعد أو من غير المتوقع حدوثها (مثل: التعامل مع المشاكل الصحية الخطيرة). وإذا ما كانت دراسة الطالب الأساسية على الإنترنت فيجب إتاحة الوصول بطريقة مثالية إلى خدمات الدعم غير الأكاديمية بالإضافة إلى مثلتها من الخدمات الأكاديمية. على أن يتم تقديم تلك الخدمات بمختلف الطرائق (مثل: البريد، والبريد الإلكتروني، والهاتف، والمؤتمرات الثنائية الصوتية أو المرئية، والحلقات النقاشية ذات الجهد الشخصي، والمقابلات وجهاً لوجه).

### خدمة دعم الطلاب عبر الإنترنت

تماماً مثلما تزداد أعداد الملتحقين بالتعليم العالي، تزداد حاجة الكليات والجامعات إلى توفير خدمات الدعم لمساعدة أعداد أكبر من الطلاب ذوي الخلفيات والمستويات المتنوعة. ومن بين الطرائق الأولية التي يتم تقديم خدمات الدعم الطلابية من خلال المواقع الإلكترونية للمؤسسات والأقسام والمقررات، والتي تخاطب الطلاب الذين يودون الالتحاق بإحدى الجامعات أو الطلاب الأجانب ممن لا تتسنى لهم الفرصة لزيارة الحرم الجامعي قبل بدء المقرر، إذ أن المواقع الإلكترونية الخاصة بجامعات القرن الحادي والعشرين وكلياته غالباً ما تكون ثرية بالمعلومات، ومعقدة، ومنقحة تقنياً.

ويمكن أن تسهم هذه المقدمة المبكرة للإدارة الإلكترونية في زيادة الدعم المقدم للمواد المعروضة على الإنترنت، وخاصة تلك المواد التي بحاجة للدراسة المسبقة قبل بدء الموعد الرسمي للمقرر. وغالباً ما يتم اختيار المواقع الإلكترونية (وشبكات الإنترنت أو البيئات التعليمية الإلكترونية فيما بعد) التابعة للجامعات لمناقشة

متطلبات خدمات الدعم للمهارات الدراسية الأولية حتى بالنسبة للطلاب الذين يدرسون المقررات الأكثر تقليدية، مما يمكن هؤلاء الطلاب من اختيار مستوى خدمات الدعم الذي يتطلبونه، وكذا قضاء الوقت الذي يرغبون فيه لممارسة الأنشطة. وغالباً ما يعد هذا النوع من خدمات الدعم شاملاً ومشاركاً بين العديد من النظم والطلاب في مختلف المؤسسات. وقد يتم تطوير مصادر الدعم الدراسية الإلكترونية في أحد المواقع الإلكترونية، ومن ثم إعادة استخدامها في موقع آخر في بعض الأحيان، كما هو موضح في المثال رقم (١، ٨).

وفي حالة ما إذا كان من المتوقع أن تكون جميع دراسة الطالب خارج الحرم الجامعي فقد تعمل شبكة الإنترنت الداخلية للطلاب أو بيئة التعلم الإلكتروني بمثابة بوابة لجميع خدمات الدعم الأكاديمية، وفي هذه الحالة يعد تنظيم وتقديم خدمات الدعم تحدياً كبيراً، حيث يحتاج الطلاب إلى التأكد أن تلك الخدمات متاحة لهم عند الحاجة، وأنهم قادرين على استخدامها.

#### المثال رقم (١، ٨)

##### دعم اللغات إلكترونياً للطلاب الجدد

يوفر مشروع اللغات الإلكتروني في جامعة Southampton عدداً من الوحدات القائمة على الأنشطة الإلكترونية للإعداد لدراسة اللغة الإنجليزية في المؤسسات التعليمية البريطانية. وقد تمت صياغة تلك المواد على أنها وحدات تعليمية قابلة لإعادة الاستخدام كما أن العديد من الجامعات البريطانية تستخدمها حالياً، كما يقدمها المعهد البريطاني في الهند كخدمات دعم للطلاب الهنود الذين يرغبون الدراسة في بريطانيا، وتركز تلك المواد على المهارات المطلوبة للتواصل بشكل فعال باستخدام تطبيقات المحادثات النصية، والمرئية، والصوتية على الإنترنت.

وعلى الرغم من بعد الموقع السكني لبعض الطلاب الدارسين للغة الإنجليزية لأغراض أكاديمية عن الجامعة أو الكلية، إلا أن جامعة (Southampton) تسعى إلى دمج تلك المصادر الإلكترونية مع خدمات الدعم وجهاً لوجه لطلاب الجامعة الذين يدرسون داخل الحرم الجامعي.

المصدر: ([www.elanguages.ac.uk/students/index.html](http://www.elanguages.ac.uk/students/index.html)).

وقد يعد كبر حجم الحرم الجامعي والمساحة التي يحتلها بمثابة مفاجأة غير متوقعة بالنسبة للطلاب الذين يدخلون كلياتهم في الحرم الجامعي للمرة الأولى، حيث توجد المكتبة، ومكتب التسجيل، واتحاد الطلاب، وقاعات المحاضرات إلخ في قاعات مخصصة ومستقلة، وغالباً ما تكون المباني منفصلة. ومن ثم تساعد هذه التغيرات (على الرغم من كونها مربكة في بادئ الأمر) الطلاب في النهاية على شق طريقهم، كما سيدرك الطلاب أنه من اللازم تغيير سلوكهم طبقاً للمكان الموجودون به، حيث سيتطلب منهم أن يصبحوا أكثر هدوءاً في المكتبة، وأكثر اجتماعية في اتحاد الطلاب، وأكثر نظاماً في المحاضرات، وأكثر تفاعلاً في التدريب والاستراحة. كما أنهم يدركون أنه في حالة ما إذا كان لديهم مشاكل أمنية عليهم إخبار الحرس الجامعي وفي حالة ما إذا كان لديهم مشاكل مالية شخصية عليهم مناقشتها مع المستشار الطلابي، أما في حالة عدم تأكد الطلاب من وجود الشخص المناسب للاستشارة فيمكنهم الاستفسار من خلال لوحات الإعلانات، أو استشارة الأصدقاء، أو المدرسين، أو فريق العمل بالمقرر.

وفي فضاء الإنترنت لا يوجد نفس التمييز الفعلي أو الواقعي بين المسافات والأماكن، أو حتى اتباع نفس السلوك، فليس هناك شيء يشعر الطلاب بوجود أنظمة دعم مكثفة، خاصة بالمؤسسة الافتراضية التي يتبعون لها. وحتى بالنسبة لذوي الخبرة من طلاب التعلم الإلكتروني فلن يكون من السهل معرفة ما وراء الصفحة الرئيسية أو البوابة الإلكترونية للطلاب إلا إذا قاموا باستكشافه أو إذا ما أخبرهم شخص آخر بذلك. ولننظر إلى الصفحة الرئيسية لمحرك البحث جوجل ([www.google.com](http://www.google.com))، والتي تعد بوابة لبلايين المصادر، ومع ذلك ليس هناك أدنى تلميح عما يمكن الوصول إليه من خلال صفحة فردية غاية في البساطة.

## المثال رقم (٢, ٨)

## دعم ٢٢٠,٠٠٠ طالب

تشتهر الجامعة المفتوحة (OU) بدعمها نموذج التعلم المفتوح للتعلم عن بعد (مع التأكيد على كلمة «الدعم»)، ففي السابق، كان التعلم عن بعد عملية غير مألوفة لمعظم الطلاب عندما تأسست الجامعة المفتوحة (تماماً مثل التعلم الإلكتروني اليوم)، وقد تم حالياً بالفعل إتاحة معلومات كثيرة عكفت الجامعة على تقديمها للطلاب المعنيين من خلال الإنترنت بشكل مستمر، والتي تتميز بشمولها، وتوضح لقطة الشاشة في الشكل رقم (٣, ٨) بعض المصادر المتاحة في جزء من الموقع الإلكتروني قبل التسجيل وهو موقع متاح لعامة الجمهور، وقد تم إضافة وصف لكل رابط في هذا الموقع مما يمكن الزوار من أخذ فكرة مسبقة عما سيجدونه قبل تصفح ذلك الرابط، كما سيتمكن الطلاب المسجلون من الوصول إلى مصادر أكثر دقة وتفصيلاً عند تسجيل الدخول.



الشكل رقم (٣, ٨). لقطة من الشاشة توضح بعض المصادر المتاحة في الموقع الإلكتروني قبل تسجيل الدخول بالجامعة المفتوحة. (المصدر:

[www.open.ac.uk/learning/index.cfm](http://www.open.ac.uk/learning/index.cfm)).

ويرجع ذلك إلى وجود كميات هائلة من المعلومات المتاحة حالياً على شبكة الإنترنت وداخل البيئات التعليمية الافتراضية للكليات، وعلى شبكات الإنترنت الداخلية للجامعات لدرجة أصبح معها من الضروري الوصول لمثل هذه المعلومات بشكل شخصي وفردى. وقد تؤدي محاولة توفير جميع خيارات الدعم المتاحة لجميع الطلاب من خلال نقطة وصول واحدة إلى وجود بيئات تعلم إلكترونية مزدهمة ومربكة. ولكي يتم تقديم معلومات أكثر تفصيلاً وبساطة، فعادة ما يتم تزويد الطالب بهوية شخصية وكلمة مرور تمكنه من استعراض نسخة شخصية لجميع المعلومات المتاحة، حيث تعمل تلك الهوية كأداة تنقية تمكن الطلاب من الوصول إلى المعلومات المتعلقة فقط باحتياجاتهم، كما يمكن توظيفها أيضاً لحفظ الأوضاع والمعلومات الشخصية، مثل تكبير حجم الخط بقدر معين للطلاب الذي يعاني من مشاكل في النظر. أيضاً سوف تقوم الأنظمة الأكثر سهولة من حيث الاستعمال على تزويد الطلاب بخيارات مختلفة للبحث والتصفح، وقد تتضمن أيضاً تحذيرات ومؤشرات وملحوظات شخصية للفت نظر الطلاب في الأوقات المناسبة باستخدام خدمات التقارير الإخبارية (RSS) والرسائل القصيرة (رسائل الهاتف المحمول النصية)، التي تذكر الطلاب باقتراب موعد تقديم الواجبات الدراسية، أو توفر الكتب التي قاموا بحجزها مسبقاً، أو إخطارهم بفترة توقف خدمة الدعم بحيث لا يستطيعون خلالها الوصول إلى مصادر المقررات على الإنترنت.

### مكتب الدعم الفني

يعد مكتب الدعم الفني أحد خدمات الدعم الطلابية العامة الإضافية التي توفرها جميع التطبيقات الأساسية لبيئة التعلم الإلكتروني. وقد يعد ذلك الدعم على الأقل من بين الخدمات التي يقدمها المدرس أو مصمم المقررات لمساعدة الطلاب والمدرسين الآخرين عند المقدرة. وفي الجانب الآخر، قد يمكن تقديم تلك الخدمات ٢٤ ساعة يومياً وسبعة أيام في الأسبوع لسد احتياجات مئات الطلاب الذين يدرسون العديد من مقررات التعلم الإلكتروني في مختلف أنحاء العالم، وقد يتبين في الحال أن طلاب تلك المقررات يتلقون دراستهم خارج ساعات عمل المؤسسة المعتادة. وتعد مسألة اختيار التعلم الإلكتروني تحديداً والدراسة ليلاً والناس نيام أمراً مألوفاً بالنسبة للآباء والأمهات الذين يرعون أطفالاً صغاراً، أو لمن يعملون في فترات الليل، وفي بعض الدول والمناطق (مثل هولندا) توجد بعض المبادرات لزيادة فرص الوصول إلى بث مكثف أو دعم تكلفة الهواتف المحمولة. والسؤال الذي يطرح نفسه عندما يتصل الطلاب بمكتب الدعم الفني في أوقات غير مناسبة، فمن سيجيب على استفساراتهم؟ وعلى الرغم من إمكانية توقع العديد من الاستفسارات الفنية والتعامل معها من خلال أنظمة الدعم واختصاصي التوجيه والإرشاد، وخدمة عرض الأسئلة المتكررة، إلا أنه غالباً ما سيظل معظم الطلاب والمعلمين بحاجة إلى من يتحدث معهم وقت الضرورة. ولهذا السبب؛ فمن الإجراءات المألوفة أن يتم توفير خدمة الدعم الفني عن طريق الهاتف بالإضافة إلى البريد الإلكتروني. وحتى بالنظر إلى أفضل تصميم للتعلم الإلكتروني سيحتاج طلاب المقررات التقنية المعقدة إلى المساعدة في تنصيب التطبيقات المتخصصة، أما الطلاب الآخرون في المقررات التي تتطلب استعمال الحواسيب بشكل

متوسط، فقد يحتاجون إلى مزيد من المساعدة الأساسية؛ نظراً لقلّة خبرتهم السابقة في هذا المجال. وحيث يطلب من الطلاب تقديم أعمالهم إلكترونياً، وحيث يطلب من أعضاء هيئة التدريس رفع وتزليل المواد ووضع الدرجات إلكترونياً، فقد تكون هناك حاجة ماسة لتقديم المشورة الفنية الموثوق بها. كما أن عملية تقديم النصائح للطلاب القلقين بسبب «فقدانهم» لواجباتهم الدراسية، أو نسيانهم كلمة المرور الخاصة بهم قبل موعد تقديم تلك الواجبات بلحظات تتطلب وجود خبير تقني بارع.

ولهذا تضع العديد من المؤسسات حداً أدنى لمواصفات أجهزة الحاسوب ولبرامج تصفح المواقع الإلكترونية الخاصة بالطلاب الذين يسجلون في مقرراتهم، بهدف التقليل من نسبة تعقيد الاستفسارات وأيضاً تقليل نفقات خدمات الدعم التقنية، مما يجنبنا على الأقل الاضطرار إلى التأكيد على أن المقررات الإلكترونية الجديدة سوف تعمل وفقاً للأنظمة التقليدية الموروثة أو غير التقليدية، ومع ذلك فإن هذا الشرط قد يؤدي إلى ظهور استفسارات أخرى حول عمليات الدمج الاجتماعي أو سهولة الوصول، حيث إنه من الممكن أن يكون هذا الشرط سبباً في ارتفاع نفقات الدراسة، وقد توفر بعض المؤسسات خدمات قروض أجهزة الحاسوب المحمولة لتجاوز مثل تلك المشكلات، وهذه الطريقة تستخدم عنصراً قياسياً يمكن استبداله بآخر في حالة فشله (وليس مثل القروض الحالية لتوفير الأجهزة لأعضاء هيئة التدريس) مما يحل مشكلة توفير أجهزة الحاسوب لغير القادرين على شرائه. وكلما زادت نسبة استخدام الطلاب لأجهزة الحاسوب لأغراض مختلفة (ليس فقط الأغراض الدراسية)، أصبحت جميع الشروط التي تقضي باستخدام الأدوات والتطبيقات التي تعترف بها الجامعات فقط أقل فاعلية، إذ سيفضل الطلاب استخدام الأجهزة التي يمتلكون خبرات سابقة في استخدامها.

### أمناء المكتبات تحت الطلب

ربما يعد أمناء المكتبات هم أول من يتوسع دورهم من بين فريق عمل خدمات الدعم بسبب الانتقال إلى استخدام التعليم المدمج والتعلم الإلكتروني، إذ من المحتمل استدعاؤهم لمساعدة كل من الطلاب والمعلمين لتحديد أماكن المصادر الإلكترونية، كما أنهم غالباً ما يتولون قيادة عملية تدريس المهارات الجديدة، مثل: «المعلومات العامة» و«البحث على الإنترنت». وقد لاحظنا بالفعل كيف توفر المباني الجديدة، مثل مركز Saltire التابع لجامعة Glasgow Caledonian ([www.gcal.ac.uk/thesaltirecentre/](http://www.gcal.ac.uk/thesaltirecentre/))، أماكن مدهلة ومرنة تم بناؤها باستخدام تقنيات التعليم الحديثة لتضم جميع الخدمات الطلابية، مثل المراكز الاجتماعية، وأماكن الاجتماعات بالإضافة إلى قاعات التعلم والمكتبات، بمعنى أنه يمكن عدها مركزاً طلابياً شاملاً، فيمكن استخدام تلك المباني كحلقات للنقاش المباشر بالإضافة إلى أنها تعد بوابة كبيرة للمخزون الضخم والشامل من المحتوى الأكاديمي.

وقد تغيرت أيضاً أنظمة «التخزين» التابعة لمكتبة الجامعات أو الكليات بإضافة المصادر الإلكترونية وقواعد البيانات القابلة للبحث، والتي يمكن للطلاب ولهيئة التدريس الوصول إليها حتى عندما تكون

المكتبة مغلقة، مما زاد من كمية الثقة والسرعة في البحث عن المصادر الموجودة ضمن قائمة القراءة (التي قد يكون أحد الأشخاص قام باستعارتها، أو قد تكون مطموسة المعالم أو مفقودة)، كما أن ذلك يطور أيضاً من الطريقة التي يبحث بها الطلاب عن المصادر (البحث والتصفح) والتي تبحر بالطلاب إلى ما وراء قوائم القراءة المعتادة. كما أن سهولة الوصول إلى قواعد البيانات التي يمكن البحث عنها والمجموعات الإلكترونية المتخصصة زادت من إمكانية البحث الطلابي - حتى بالنسبة للطلاب المتسبين، والذي يصعب عليهم الوصول إلى المكتبة الخاصة بالحرم الجامعي.

### المثال رقم (٣، ٨)

#### الوصول إلى التقارير القانونية على الإنترنت

لقد ساهمت خاصية التخزين الرقمية (حفظ الموارد بصيغة رقمية) في زيادة الوصول إلى الموارد التي كان من الصعب جداً الوصول إليها من قبل حتى بالنسبة للطلاب الذين يدرسون داخل الحرم الجامعي، فعلى سبيل المثال: يوفر مشروع مؤسسة المعلومات القانونية البريطاني الإيرلندي (BAILII) بجامعة أكسفورد سهولة الوصول إلكترونياً إلى إحدى قواعد البيانات التي توفر إمكانية البحث خلالها وتحتوي على النص الكامل للأحكام الشرعية الموضوعة في إنجلترا، وويلز، وإيرلندا، والذي يحتوي على وثائق تاريخية مهمة متوفرة فقط بصيغة الكتابة اليدوية وشرائح الصور المصغرة، والتي لم يكن مسموحاً للطلاب بالوصول إلى أي منها. ونظراً لأن ذلك المشروع يعد مصدراً متاحاً للجميع فيمكن للعامة والطلاب وحتى الباحثين غير الأكاديميين الدارسين للقانون البريطاني الوصول إليه.

ونظراً لقضايا حقوق الملكية الفكرية، فلا تحتوي قاعدة البيانات الخاصة بذلك المشروع على كثير من التقارير القانونية الرسمية، وإنما فقط المسائل القضائية المستخدمة من قبل طلاب القانون كوسائل للوصول إلى مجموعة أكبر من المعلومات ومقارنة مختلف سجلات الأحكام. كما يتعلم الطلاب كيفية القراءة العابرة للأحكام الإلكترونية لتحديد ما الذي سيحتفظون به في نسخ ورقية، وما الذي سيحتفظون به داخل قواعد البيانات القانونية الرسمية الأكثر صعوبة في الوصول إليها.

(المصدر: [www.bailii.org/](http://www.bailii.org/))

#### دعم أعضاء هيئة التدريس ليتمكنوا من دعم الطلاب في التعلم الإلكتروني المدمج

لن يكون التعلم الإلكتروني المدمج مألوفاً بالنسبة للعديد من أعضاء هيئة التدريس في الكليات والجامعات سواء كوسيلة لدعم الدراسة أو كمدخل لدراسة ما الذي يحتاج إلى الدعم. ومن ثم، فإنهم يفتقرون إلى تلقي المساعدة ليس فقط للتكيف مع استخدام التقنيات غير المألوفة، ولكن أيضاً للتدرب على التعامل مع الطلاب الذين لم تسنح لهم الفرصة لرؤيتهم أو محادثتهم، بل وحتى عدم الالتقاء بهم بصورة شخصية. كما أن عدم رؤية

الإشارات الجسمانية والاعتماد على المحادثات النصية المنتشرة في البيئات التعليمية على الإنترنت يمثلان تحدياً وفرصة في نفس الوقت بالنسبة لأولئك الذين يقومون بمساعدة الطلاب.

ومن المسلم به أن الدعامات الأساسية لتوفير عملية تعلم ناجحة ودعمها لا تتغير مهما تغيرت الأدوات المستخدمة، فكما يذكر الخبراء: أن المدرسين الناجحين في التعلم غير المتصل بالإنترنت من المحتمل نجاحهم في التعلم على الإنترنت. إدخال التعلم الإلكتروني ببساطة قدم أدوات جديدة يمكن توظيفها بطرائق جيدة أو بطرائق سيئة (Mason, 2001)، ومع ذلك تقدم تلك الأدوات الجديدة بدورها طرائق متنوعة يمكن لأعضاء هيئة التدريس من خلالها التواصل مع الطلاب باستخدام تقنية الاتصالات والمعلومات. كما يوضح لنا الجدول رقم (٢، ٨) بعض الأمثلة على كيفية استخدام هذه الأدوات لدعم الطلاب.

الجدول رقم (٢، ٨). نماذج توضيحية لاستخدام أدوات تقنية الاتصالات والمعلومات لدعم الطلاب.

أدوات تقنية الاتصالات والمعلومات وأساليبها	أساليب دعم الطلاب
إرسال رسائل إلكترونية لجميع الطلاب أو لمجموعة محددة من الطلاب	تتيح لك معظم بيئات التعلم الإلكترونية خاصية إرسال نفس الرسائل للعديد من الأشخاص، سواء للمجموعة الدراسية بأكملها أو لمجموعات فردية محددة تابعة لتلك المجموعة، ومن ثم تعد هذه الخاصية طريقة فعالة للإجابة عن إحدى الاستفسارات مما يوفر للعديد من الأشخاص مشاهدة ومشاركة تلك الإجابة، كما توفر بعض الأنظمة الأخرى خاصية «سجل الرسائل» التي يمكنك من خلالها التأكد أن جميع الطلاب قد شاهدوا محتوى تلك الرسالة. وقد تعد هذه الخاصية أفضل من عملية نشر الرسائل في لوحة الرسائل أو على لوحة الإعلانات مما قد يؤدي إلى عدم رؤية الرسالة أو فقدانها.
الاحتفاظ بسجل المحادثات الإلكترونية مع الطلاب	سوف تحتفظ معظم الأنظمة تلقائياً بالبريد الإلكتروني والمحادثات التي تم إجراؤها مما يوفر لك إمكانية مراجعة النصائح التي قدمتها مسبقاً للطلاب خلال المحادثات السابقة واستخدامها لاحقاً. كما أنه يمكنك إعادة إرسال بعض الاستفسارات إلى أعضاء هيئة تدريس آخرين لديهم الاستعداد لتوفير خدمات دعم محددة إذا ما حصلت على موافقة الطلاب. وبالطبع، سوف تتوقف جودة خدمات الدعم للطلاب عبر البريد الإلكتروني على مهارات الطلاب وهيئة التدريس بالجامعة.

تابع الجدول رقم (٢, ٨).

أساليب دعم الطلاب	أدوات تقنية الاتصالات والمعلومات وأساليبها
<p>يعد من السهل استخدام تقنية الاتصالات والمعلومات ليس فقط لتحديث النشرات والوثائق الأخرى (كما يتم بالفعل في المواد التدريسية) ولكن أيضاً لتحديث الرسائل. ويمكن للمعلمين كذلك المشاركة ومن ثم إضفاء الطابع الشخصي على مجموعة من الرسائل التمهيدية أو الأنشطة، وكذا تعديلها لتناسب حالة الأفراد، أو لتناسب أي موضوع من المقررات المقدمة. ولقد ساعدت إحدى الأنظمة الأسترالية (Bell, 2005) هيئة التدريس لتطوير قاعدة بيانات خاصة بالتعليقات على أعمال الطلاب بحيث يمكن تعديلها وإعادة استخدامها. كما تؤكد الأبحاث على اهتمام وتقدير الطلاب للتعليقات المقدمة بشكل أكثر تفصيلاً أثناء استخدام هذا النظام.</p>	<p>قص ولصق وتعديل رسائل الدعم والتغذية الراجعة</p>
<p>ويمكن استخدام هاتين الخاصيتين خلال بيئة التعلم الإلكترونية، أو عن طريق الهواتف المحمولة، أو التقويمات المشتركة للمقرر لتذكير الطلاب بالأحداث المهمة (مثل: مواعيد الاختبارات) أو لإبقائهم على اطلاع بالمستجدات (مثل: إخبارهم بوجود المدرس).</p>	<p>استخدام خاصيتي الإنذار والتنبيه وغيرهما من الرسائل المحددة بوقت</p>
<p>مما يوفر للطلاب نقطة وصول سريعة إلى المصادر الموجودة في أحد المواقع الإلكترونية الخارجية، أو إلى مقاطع الفيديو، أو إلى الملفات الصوتية. فقد تصبح تلك الروابط مفيدة، خصوصاً إذا كان من الصعب تحديد مكان المصدر، أو إذا ما لم يكن المصدر ضمن المواد الخاصة بالمقرر. كما توفر معظم المكتبات الإلكترونية حالياً خاصية URLs (عناوين المواقع) التي ستمكن الطلاب من الوصول المباشر إلى صفحات الجرائد أو غيرها من المصادر. ولذا؛ تعد عملية إضافة الروابط ضمن الرسائل لإرسالها إلى الطلاب أو ضمن المواقع الإلكترونية الخاصة بالمقرر طريقة جيدة لإضافة مواد موضوعية جديدة أو لتشجيع رؤية أوسع للموضوع.</p>	<p>إضافة الروابط المباشرة إلى المصادر الإلكترونية</p>

تابع الجدول رقم (٢، ٨).

أساليب دعم الطلاب	أدوات تقنية الاتصالات والمعلومات وأساليبها
<p>من الممكن إلحاق الصور أو لقطات الشاشة (بعض اللقطات لما قد تم عرضه على شاشة الحاسوب) أو المقاطع الصوتية والمقاطع المرئية بالرسائل التي يتم إرسالها إلى الطلاب، كما يمكن أيضاً أن يستخدم الطلاب هذه الخاصية في الرسائل التي يرسلونها إلى المدرسين أو إلى زملائهم، مما سيتيح حدوث تفاعلات اجتماعية (مثل: تبادل صور العطلات) كما سيسمح لكل طرف بإدراك ما تعنيه كل من تلك الرسائل بوضوح شديد. ولذلك يمكن القضاء على بعض رسائل البريد الإلكتروني المجهولة المصدر وغيرها من الأنظمة المعتمدة كلية على الصورة النصية، وذلك باستخدام الملفات الصوتية والصور (الصور الشخصية، والابتسامات، والأشكال)، والتي تسهم كذلك في توفير إرشادات قيمة للطلاب الذين يفضلون استخدام أساليب التعلم المرئية أو الساعية.</p>	<p>الإضافات الملحقة بالرسائل</p>
<p>يمكن استخدام تلك الأنظمة كاستطلاعات رأي على الإنترنت، أو كعمليات معاينة لمعرفة ما يدور في أذهان طلاب المجموعة الدراسية جميعهم حول موضوع محدد، أو لجمع التعليقات الخاصة بالمقرر كعملية جزئية، أو يمكن استخدام الأنظمة اليدوية خلال المحاضرات لإشراك الطلاب في عملية اتخاذ القرارات وجمع التعليقات بشكل أسرع.</p>	<p>استخدام أنظمة استطلاع الرأي</p>
<p>يمكن أن تسهم معرفة كيفية استخدام الطلاب أدوات المقرر الإلكترونية في تحديد مدى تقدم الطلاب سواء بشكل فردي أو جماعي أثناء المضي قدماً بدراسة المقرر، مما يسمح باستعراض المواد التي قد تمثل صعوبة لبعض الطلاب أو تخصص فئة طلابية معينة بمزيد من عروض الدعم لإتمام المرحلة التمهيدية من الإطار العملي العام التابع لمؤسسة Laurillard.</p>	<p>مراجعة بيانات متابعة الطلاب</p>
<p>قد تسهم قدرتك على استدعاء سجل الطلاب وقتها تريد، وكذا قدرتك على تحديد أماكن خدمات الدعم على الإنترنت المناسبة بسهولة (كأسماء الاختصاصيين بالإضافة إلى المواقع الإلكترونية والمرشدين) في زيادة جودة ودقة المعلومات المقدمة للطلاب دون إلزامهم بتكرار نفس المعلومات التي قاموا بوضعها في مكان آخر من قبل.</p>	<p>إتاحة الوصول بسهولة إلى الإدارة الإلكترونية</p>

تابع الجدول رقم (٢، ٨).

أساليب دعم الطلاب	أدوات تقنية الاتصالات والمعلومات وأساليبها
غالباً ما يحتاج الطلاب الذين يواجهون مشاكل تتطلب الدعم إلى إجابات مرضية، وهو الأمر الذي قد لا يتوفر بشكل ميسر في حالة التحدث وجهاً لوجه، حيث لا متسع من الوقت للتفكير بعكس أنظمة الاتصال غير المتزامنة.	التفكير ملياً في النصائح التي ستقدمها قبل التعامل مع الطلاب.
يتم استخدام بعض التقنيات الحديثة حالياً، وخصوصاً الرسائل الفورية والمدونات والويكي للمساعدة في تكوين مجموعات مشتركة لحل المشكلات. ويعد هذا هو أحد الأدوار «التقليدية» للحلقات النقاشية الجماعية الإرشادية عندما تتوفر خدمات الدعم على أيدي الطلاب قبل المعلمين، ومع ذلك فبينما تتحكم هيئة التدريس غالباً بهذا المصدر، إلا أنه من الممكن إتاحة المدونات والويكي، والرسائل الفورية خارج الأنظمة الرسمية الخاصة بالجامعة أو الكلية ليتحكم بها الطلاب.	استخدام المؤتمرات والمدونات والويكي، والرسائل الفورية لتوفير خدمات دعم الأقران.

وكما هو الحال بالنسبة للتغيرات الأخرى التي تطرأ على طريقة عرض المقررات، فإن هناك بعض المشاكل التي تنتج عن استخدام التعلم الإلكتروني المدمج، والتي قد لا تحصل إذا ما تلقى الطالب دراسته بطريقة مختلفة، فعلى سبيل المثال: بينما يمكن القضاء على بعض الإعاقات والتغلب عليها عن طريق استخدام التقنيات المساعدة إلا أن البعض الآخر مبالغ فيه نظراً للاعتماد على تقنيات محددة (مثل: الحلقات النقاشية النصية)، حيث يؤدي استخدام المحادثات النصية بدلاً من المحادثات اللفظية لتبادل المعلومات مع الطلاب إلى تضخم المشكلات التي يعاني منها الطلاب عند استخدام المحادثات النصية، مثل الطلاب الذين يعانون من عسر القراءة، كما أن استخدام خاصية الصور المتحركة قد تضر بالطلاب الذين يعانون من ضعف الرؤية. وحتى إذا ما اتبعت أفضل الممارسات في إيجاد وعرض وإتاحة الوصول إلى المواد الخاصة بالمؤسسة، فإن عملية التحكم في سهولة الوصول إلى المصادر الخارجية (مثل: المواقع الإلكترونية) مازالت تمثل عقبة في الطريق. ولا يزال الحديث عن تأثير التعلم الإلكتروني على مشاركة الطلاب مجالاً جديداً ومتنازعاً عليه، ومع ذلك لا شك أن بعض الطلاب الذين تتناهم بعض المخاوف حيال التحدث داخل الفصل تزداد مشاركتهم بشكل موسع ومتأن إذا ما تم السماح لهم بمراجعة مشاركاتهم قبل إرسالها. وقد تمثل هذه النقطة واحدة من مزايا الاتصال غير المتزامن خصوصاً لدى الطلاب الذين يتحدثون لغة ثانية أثناء الدراسة (Skinner and Austin, 1998).

## دعم الأقران على الإنترنت

إن استخدام التعلم الإلكتروني والتعلم المدمج لا يعني بالضرورة أن المقرر سيدرس خارج الحرم الجامعي، ولكنه في حالة وجود مثل هذا النوع من التعليم، فإنه لا بد من إدراك أن الاعتماد على التواصل القائم على الإنترنت يجب أن يكون تجربة شخصية ومستقلة. فقد تبدو فكرة إقامة علاقة على الإنترنت مع شخص لم يسبق لك التعرف عليه، وقد لا تلتقي به فيما بعد، فكرة غريبة حتى تقوم بتجربتها (Joinson, 2003)، ومع ذلك تؤكد التجارب أن العديد من الطلاب بإمكانهم إقامة علاقات عمل فعالة مع الطلاب الآخرين على الإنترنت. ونظراً لكثرة تعود الطلاب على استخدام الاتصالات الإلكترونية لأغراض اجتماعية غير متعلقة بالدراسة، فقد أدى ذلك إلى زيادة مهاراتهم في إقامة علاقات دراسية قوية على الإنترنت، وتقلص العوائق التي تقف حائلاً أمام إقامة مثل هذه العلاقات. ولا يجب التقليل من تقدير أهمية خدمات دعم الأقران، حيث يعدها بعض طلاب التعلم عن بعد بمثابة الدعم المقدم على أيدي المعلمين والأساتذة (Simpson, 2002). وغالباً ما تكون الدوافع وراء مواصلة تلقي المقرر المحدد مع وجود بعض الصعوبات ناتجة عن تشجيع الزملاء تماماً مثل تفعل خدمات الدعم الخاصة بالمؤسسة.

ولا تعد عملية دعم الطلاب لزملائهم فكرة مبتكرة. فقد يتمثل الدعم في المجموعة التي تتلقى المقرر (عندما يدرس جميع المشاركين المقرر ذاته في نفس الوقت)، أو قد تقتصر خدمات الدعم على المقرر ولا تقتصر على مجموعة محددة (عندما يكون جميع الزملاء قد درسوا المقرر ذاته في وقت سابق)، أو قد تكون خدمات الدعم غير متعلقة بالمقرر أو بأحد المجموعات المحددة (مثل خدمات الدعم العامة). فمن الممكن أن يتم تقديم خدمات الدعم في صورة مساعدات اجتماعية أو تحفيزية بدلاً من تقديمها في صورة مهام دراسية. ومن ثم فإن من إحدى خواص التعلم الإلكتروني قدرة الطلاب الذين يدرسون مقررات مختلفة وفي مجموعات مختلفة على التواصل مع بعضهم بعضاً طالما أتاحت لهم الأنظمة الإلكترونية ذلك. وفي الحقيقة، تعد إمكانية تحدث الطلاب مع زملائهم بأمان تام إحدى مميزات المحادثات الإلكترونية، حيث إن إجراء محادثات عبر البريد الإلكتروني الشخصي، أو الهاتف، أو البريد، أو اللقاءات قد يزيد من القلق حيال إجراءات السلامة والأمن للمحادثات أكثر مما قد يحدث عند التواصل عبر البريد الإلكتروني الخاص بالمقرر عند اتباع شفرة الحاسوب المناسبة.

وعلى الرغم من أنه من المفيد للطلاب أن يتمتعوا بإمكانية قراءة الرسائل التي يرسلها الطلاب الذين يدرسون نفس المقرر أو التابعون لمجموعتهم والرد عليها، إلا أن فكرة توسيع نطاق الحلقات النقاشية الطلابية إلى فئات أخرى تابعة لنفس المجموعة قد تعد فكرة مفيدة أيضاً، فعلى سبيل المثال يتمكن طلاب الماجستير بالجامعة المفتوحة والدارسون بنظامي التعلم الإلكتروني والتعلم عن بعد من تصفح الرسائل التابعة لمجموعات دراسية أخرى والرد عليها، مما يمكنهم من مقارنة طرائقهم ومناقشات مجموعتهم بمثلتها التابعة للمجموعات الأخرى متى ما أرادوا، وهذه الطريقة يمكن أن تتطور إلى إمكانية دخول أحد الطلاب (والذي سيصبح معلماً في الجامعة المفتوحة فيما بعد) إلى المنتديات الأخرى بدون التسجيل فيها. فقد يشارك

أحد الطلاب في المنتديات التابعة لمجموعة أخرى بدون التسجيل فيها مع رصد محتوى بعض الرسائل، ونشر ملخص لذلك المحتوى داخل مجموعته الخاصة، مما يؤدي إلى تبادل وجهات النظر عبر المجموعات، كما أنه تمت إعادة تطبيق هذه الخاصية بنجاح في المجموعات اللاحقة.

ويعد التحرك بين حدود المقررات الإلكترونية ذات المجموعات الدراسية قليلة العدد (يتراوح عددها في المتوسط ما بين ١٢-١٨ طالباً لكل معلم) من الأشياء المتوقعة. بينما تعد عملية تخطي حدود المجموعات المشتركة عند زيادة عدد طلاب المقرر طريقة أقل تشويقاً وعقلانية، ومع ذلك فإنه من الشائع أن تتشارك المجموعات الدراسية في المساحات الاجتماعية التابعة للمقرر (مثل المقهى، أو الغرف الإلكترونية المشتركة) خلال المقررات الإلكترونية، وقد يكون التفاعل بهذه الطريقة أكثر راحة، حيث إنه في الغالب ستعد تلك المنتديات غرف حرة تابعة للمدرس من النادر أن يتم إقامة حلقات نقاشية دراسية داخلها. ولذلك؛ فإنها غالباً ما تعد أماكن لتبادل وصفات الطعام، والآراء حول الأماكن المفضلة لقضاء الأجازات وصوراً لمواليد حديثي الولادة مما يشير إلى مستوى غير متوقع من العلاقات الحميمة، وهو المستوى الذي أشار إليه جوينسون (Joinson, 2003) في البيئات الإلكترونية الأخرى.

ومع أن التجارب الإيجابية تفوق التجارب السلبية في العدد إلا أنه ينبغي تذكر أن المحادثات الإلكترونية قد تحتوي على سلوكيات غير اجتماعية فضلاً عن السلوكيات الاجتماعية، كما قد تسمح المنتديات الإلكترونية أيضاً "بعرض" الأفكار العنصرية والجنسية، أو بإزعاج ومضايقة الآخرين، والسخرية منهم على الرغم من ندرة حدوث ذلك. كما تحدث مثل هذه السلوكيات داخل الحرم الجامعي أيضاً، ولكنها تعد أكثر انتشاراً في البيئات الإلكترونية، وإذا لم يتم التعامل معها فإنه من المتوقع أن تزداد حدتها وتصبح أحد أنواع الاعتداءات الإلكترونية التي تعرف باسم "التهيج"، والتي يتناقش فيها الطلاب إلكترونياً، ويرسلون تعليقات هجومية للآخرين داخل المنتديات الطلابية مما يسبب استياء زملائهم، وإذا لم يتم التدخل لفض هذا النزاع فقد تتطور هذه الرسائل الهجومية إلى مستويات تؤدي إلى شعور الطلاب الآخرين بالاستياء حيال تلك المجموعة الدراسية، وقد ينتهي بهم الحال إلى مغادرة المنتدى بالكامل. لذلك؛ فإن وضع أنظمة وإرشادات سلوكية للتعامل مع أجهزة الحاسوب التي يجب أن يعيها الطلاب جيداً سوف تساعد في منع حدوث مثل هذه المواقف، فعلى سبيل المثال: يمكن حذف التعليقات المسيئة ومنع من إرسالها من إرسال رسائل لفترة محددة. وسوف نكمل الحديث عن قضية "آداب استخدام الإنترنت" (السلوكيات الإلكترونية الملائمة) في الفصل التاسع.

### إلى أين تتجه خدمة دعم الطلاب؟

إنه من الصعب دائماً التنبؤ بما سيحدث في المستقبل، وخصوصاً عند التحدث عن التعلم الإلكتروني، ومع ذلك فقد يكون من المفيد أن نلقي الضوء على بعض المبادرات الحالية التي من المتوقع أن يكون لها تأثير على خدمة دعم الطلاب في المستقبل، وتوفر هذه المبادرات الثلاث، والتي قمنا باختيارها، بعضاً من أوجه التميز و التفرد الشخصي.

ملفات الإنجاز الشخصية المتطورة (PDPs) تمثل سجلاً للإنجازات والتطورات التي سوف يستمر الطالب في استخدامها طوال فترة دراسته. فعند استخدام تقنية ملفات الإنجاز الإلكترونية يسمح للطالب أن يمتلك سجلاً واحداً متكاملًا يتضمن سجلاً بأنشطة الدعم الطلابي المناسبة، ومع مرور الوقت ستوفر تلك السجلات للطالب نظرة أوضح عن آلية الدعم في الماضي كما ستمكنهم من توقع خدمات الدعم التي يفتقرون إليها في حياتهم الدراسية الحالية أو المستقبلية. حيث ستصبح تلك المبادرة أداة تخطيط فعالة على المدى البعيد بالنسبة للطلاب المستقبليين كما أنها تعد سجلاً لحفظ الإنجازات التي تم إحرازها.

توضح النقاشات الحالية حول بيئات التعلم الشخصي (PLEs) (Downes, 2006) أن هناك الكثير من الطلاب الذين يتمتعون بمهارات عالية في استخدام تقنيات الاتصالات ممن يلتحقون بالتعليم العالي وما بعده، ويمتلكون بالفعل أجهزتهم الشخصية، ويستخدمون تطبيقات عملية وسهلة الاستخدام، يتمكنون من تطوير تقنيات الاتصالات التقليدية التي تستخدمها المؤسسات. ومع ذلك، فقد تختلف أجهزة الطلاب عن بعضها بعضاً، كما أنه غالباً ما تمنع شبكات الإنترنت التابعة للمؤسسة من استخدام تلك الأجهزة. ولهذا؛ يمكن التوقع بأن تكثر المؤسسات من استخدام أجهزة الطلاب الخاصة للتواصل معهم ومساعدتهم في الدراسة، حيث إنه من المحتمل أن يتم إرسال رسائل على الهواتف المحمولة الخاصة بالطلاب الذين يواجهون صعوبات فضلاً عن إرسال رسائل إلكترونية على بريدهم الإلكتروني التابع لبيئة التعلم الخاصة بالكلية، كما سيتم تعليم الطلاب كيفية التعامل مع هذه التقنيات لطلب المساعدة وتلقيها. ومن المتوقع أن تشهد الفترة القادمة زيادة استخدام تقنيات الاتصالات الخاصة بالطلاب، بالإضافة إلى تلك التي توفرها المؤسسات أو بدلاً منها.

وتمثل هاتان المبادرتان جزءاً من التيار الهائل نحو التعلم المنفرد أو نحو تفريد التعليم. وقد ناقشنا في الفصول السابقة من هذا الكتاب عندما تحدثنا عن كيفية تخصيص المحتوى لجعله أكثر ملاءمة للطلاب. ويمكن أن نتوقع أيضاً أن نرى تخصيص خدمات دعم الطلاب بشكل أكثر سلاسة وتكامل. وسوف تساهم التقنية بشكل متزايد في دعم الطلبة من خلال إتاحة خدمات الدعم لهم عندما يحتاجونها وتوفيرها لهم عند إصدار إشارات خاصة، فعلى سبيل المثال: قد يتطلب فوات موعد تقديم الواجبات الدراسية أو الرسوب في الاختبار تقديم بعض المساعدة، وفي المقابل قد يتم نشر أحد المقالات الصحفية الجديدة في مجال بحوثهم بمجرد توفره على الإنترنت.

كما سيتقن فريق الدعم استخدام البيانات المتاحة في بيئات التعلم الإلكترونية للتعرف على الطلاب الذين يواجهون صعوبات، حيث سيتوفر لديهم المزيد من الخيارات حول كيفية التعامل مع تلك المخاطر والصعوبات من خلال التعلم المدمج والتعلم الإلكتروني، وخصوصاً التعليم المنفرد.