

تجديد الخدمات الطلابية للمتعلمين الجدد

منذ زمن ليس بالبعيد طلبت مني كلية مجتمع (كورننغ) في ولاية نيويورك المساعدة في بعض الأمور، وتقع هذه الكلية في منطقة كانت تكثر فيها مصانع الصلب والحديد ولكنها أغلقت قبل فترة قصيرة فكثرت البطالة في تلك المنطقة. وجاء معظم مستخدمي تلك المصانع إلى الكلية بحثاً عن برامج جديدة تؤهلهم لأعمال جديدة.

لقد قابلت عدداً كبيراً من أولئك العمال الذين كانوا قد تركوا الدراسة منذ سنين للعمل في هذه المصانع، ومعظمهم في الثلاثينات من العمر. لقد كانوا واثقين من أنفسهم ويسود حياتهم الاطمئنان أثناء العمل ولكن القلق كان يبدو واضحاً عليهم بعد إغلاق المصانع. لقد ترك معظمهم المدرسة الثانوية منذ سنين وهامهم اليوم على مقاعد الدراسة في الكلية ليتعلموا مهارات جديدة تؤهلهم للحصول على أعمال جديدة.

لقد أصبح وجود الطلبة الكبار ظاهرة مألوفة في كلية (كورننغ) كما هو الحال في معظم الكليات والجامعات في جميع أنحاء البلاد. وهذا يتطلب إجراء تعديلات على الخدمات الطلابية. وكما يقول (نوكس) ١٩٨٠ ان الطلاب الكبار لم يكونوا بأعداد كثيرة في السابق، ولذلك لم تكن هناك حاجة لإجراء أي تعديل في الخدمات الطلابية. ولكن بعد ازدياد أعدادهم أصبح من الضروري تقديم خدمات خاصة لهم. ومعظم هؤلاء الطلبة من العمال الذين أرغموا على ترك العمل أو تغييره لسبب أو لآخر، أو من النساء اللواتي قررن الالتحاق بالكلية بعد أن كبر أبنائهن أو من الموظفين الذين يرغبون في تجديد مهاراتهم وتحديث معلوماتهم أو من المتقاعدين الذين يسعون للحصول على خبرات تعزز حياتهم.

الوضع الحالي

علّق أحد الكتاب عام ١٩٧٥ قائلاً: ان الكليات الجامعات في تلك الفترة لم تكن مؤهلة ومجهزة لتلبية حاجات المتعلمين الكبار. أضيف إلى ذلك الاتجاهات السلبية لدى أعضاء هيئة التدريس نحو التعليم غير التقليدي. وكانت مؤسسات التعليم العالي تتوقع من الطلبة الكبار أن يندمجوا في البرامج التي تقدمها المؤسسة لجميع فئات طلابها. ولكن الجامعات والكليات قد أدخلت تعديلات وتحسينات كثيرة على برامجها هذه الأيام. وبالرغم من ذلك ما زالت هناك بعض نقاط سوء الفهم ومنها ما يلي:

١ - يعتقد البعض أن هؤلاء الطلبة يهتمون بالمعلومات والمواضيع الأكاديمية ولا يحتاجون إلى خدمات طلابية.

٢ - أن مجتمعاتهم ستزودهم بالخدمات الضرورية.

٣ - أن الخدمات التي تقدم للطلبة التقليديين تفي بحاجات الطلبة الكبار.

من هنا بات لزاماً على الجامعات والكليات أن تبدي مزيداً من الاهتمام في تعديل الخدمات الطلابية لتلبية حاجات الطلبة الكبار. وهناك حاجات مشتركة بين الطلبة التقليديين والكبار مثل الحاجة إلى مواقف للسيارات. وكلا الفريقين يفضل تحديد ساعات التسجيل والخدمات الإرشادية. ولكن هناك حاجات أخرى كثيرة تختلف من فئة لأخرى. لذلك على الجامعات أن تعمل على تلبية حاجات جميع الفئات الطلابية فيها.

الخدمات الطلابية المطلوبة

تشتمل الخدمات الطلابية على التعريف والتوجيه والإرشاد المهني والأكاديمي والشخصي، والدعم الأكاديمي، والخدمات الإدارية. وسأناقش هذه الخدمات فيما يلي:

— تعريف الطلبة على الكلية ونظامها ومرافقها:

يؤكد كوهين عام ١٩٨٠ على أهمية هذه البرامج لأن الطالب يأتي إلى بيئة جديدة

وحتى يشعر بالاطمئنان والاستقرار لا بد أن يتم تعريفه على البيئة الجديدة التي انتقل إليها.

وتشتمل برامج التعريف على الخدمات والنشاطات التالية :

١ - تقدم المؤسسة برامجها وخدماتها بشكل مباشر قدر الإمكان، ولا يكون التعريف بالنشورات المكتوبة فحسب، بل لا بد من الاتصال والالتقاء بالطلبة الجدد شخصياً.

٢ - يقوم الطلبة الكبار الذين تكيفوا مع البيئة الجديدة بالمساهمة في هذه البرامج.

٣ - يؤخذ الطلاب الجدد إلى مرافق الجامعة العامة كالمكتبة والمتاحف والمراكز المختلفة. وبالتالي فهم يتعلمون كيف يتعاملون مع هذه المراكز ويتعرفون على طبيعتها وكيفية التعامل معها.

٤ - يتم تعريف الطلاب في هذه البرامج على النشاطات الأكاديمية وغير الأكاديمية فيشارك في هذه البرامج رؤساء الأقسام والمرشدون.

٥ - يستمر تقديم هذه الخدمات طيلة الفصل الأول، فيعين أحياناً أحد الطلبة الكبار القدامى لإرشاد الطلبة الجدد والإجابة عن تساؤلاتهم.

٦ - يتم تعريف الطلبة الجدد على بعض المشاكل الدراسية وعلى المهارات اللازمة للدراسة وخاصة فيما يتعلق بالمهارات الدراسية كالقراءة والاستماع والتركيز وأخذ الملاحظات والمشاركة في ورشات العمل.

٧ - تبدأ هذه البرامج قبل تسجيل الطلبة في برامجهم، وهنا يلتقي دور الإرشاد مع دور التعريف بالبيئة الجديدة.

٨ - يشمل البرنامج على مواد وأنشطة معينة وخاصة بالنسبة للطلبة الذين سيدرسون خارج حرم الجامعة.

الخدمات الإرشادية :-

يحتاج الطلبة الكبار إلى إرشاد مهني بشكل خاص لأن معظمهم يعود للدراسة لأسباب تتعلق بأعمالهم ومهنتهم، فبعضهم يريد أن يغير عمله فلا بد له من اكتساب مهارات جديدة تؤهله للعمل الجديد. وأثبتت دراسة ثون ١٩٨٣ التي أجراها على (١٦٣٧) كلية مدة الدراسة فيها ٤ سنوات أن أكثر الخدمات الطلابية أهمية بالنسبة للكبار هي الإرشاد المهني. ثم تأتي الحاجة إلى تصنيف العمل والإرشاد في شؤون الزواج وتقييم الحاجات الذاتية.

وقد بين (شبتون وستن تلفول) في دراسة لهما عام ١٩٨١ الإجراءات التي ينبغي أن تتبع في عملية الإرشاد وهي :-

١ - تعريف المهمة :-

ما هي العوامل التي دفعت هذا الشخص للعودة إلى الدراسة؟ هل انفصلت زوجة عن زوجها فأصبحت بحاجة للاعتماد على نفسها؟ هل يصر صاحب العمل على تحسين مهارات المستخدمين؟

٢ - جمع المعلومات :-

بوسع المرشد أن يساعد الطالب على جمع نوعين من المعلومات : معلومات شخصية عن الطالب أو الطالبة ومعلومات عن الأعمال التي يفضلها . ولمسايرة الفلسفة الجديدة في مساعدة الطالب الاعتماد على نفسه، فقد أوقفت الجامعة استعمال الاختبارات النفسية لجمع المعلومات .

٣ - تصنيف القيم :-

بالإضافة إلى التركيز على مساعدة الطالب في اختيار وتحديد مهنته لا بد من دراسة القيم السائدة في المجتمع ولدى الأفراد؟ .

وهنا لا بد من طرح السؤال التالي : أي القيم التالية يفضلها الطالب ويعطيها الأولوية : الحصول على المال أم السلطة، أم الشعور بالأمن، والاستقلال، والإبداع،

والمغامرة أم خدمة الآخرين؟ يستطيع المرشدون مساعدة الطالب الجديد في التعامل مع هذه الأسئلة.

٤ - الاختيار :-

بعد جمع المعلومات اللازمة ومناقشة القيم ، لا بد للطالب من اختيار مهنة معينة له . ومن الممكن أحياناً أن يغير الطالب هذا الاختيار فيما بعد .

٥ - التنفيذ (اتخاذ القرار) :-

ويعني ذلك اتخاذ القرار بشأن الالتحاق ببرامج التعليم العالي .

وبالإضافة إلى الإرشاد المهني فإن الطلبة بحاجة إلى إرشاد أكاديمي وشخصي . ويعني الإرشاد الأكاديمي مساعدة الطلبة في اختيار موادهم الدراسية من أجل إكمال متطلبات البرامج التي يدرسون فيها ، ومن المشاكل التي تواجه المرشدين في هذا المجال مشكلة معادلة المواد التي درسها بعض الطلبة في مؤسسات أخرى ، لأن الطلاب لا يرغبون في إعادة أي مساق ، وقد لا يدل اسم المساق على محتواه الدقيق ، فيضطر المرشد إلى طلب وصف المساق وخطته . وفي بعض الكليات يذهب المرشدون إلى أماكن عمل بعض الطلبة لتقديم النصيحة الممكنة . ولهذه البرامج الإرشادية فوائد أخرى في مساعدة الطلبة في حل مشكلاتهم الشخصية والعائلية وما يتعلق بالزواج والأطفال وغيرها . وكثيراً ما يشكو الطلاب من ضيق الوقت وكثرة المسؤوليات الدراسية والأسرية والزوجية ومسؤوليات العمل . ويكون ذلك في معظم الأحيان على حساب البيت والأسرة .

الدعم الأكاديمي :-

يحتاج كثير من الطلبة إلى المساعدة في استرجاع بعض المهارات التي تعلموها سابقاً أو إلى تعلم مهارات دراسية جديدة في القراءة وأخذ الملاحظات وكيفية الاستعداد للامتحانات . تقدم بعض الكليات مساعدات للطلبة من خلال مراكز متخصصة كمركز تعليم الكتابة الذي يساعد الطلبة على تعلم المهارات والقدرات اللازمة لعملية الكتابة . وينصح الطلبة بالمناقشة مع زملائهم في بعض القضايا لأن ذلك يسهل عليهم كثيراً من العقبات .

الخدمات الإدارية :-

تتخذ هذه الخدمات عدة أشكال أهمها :-

– الخدمات التي تقدمها المكتبة :

هل ساعات دوام المكتبة مناسبة للطلبة كبار السن؟ هل يسمح بنظام وضع الكتب على رف الحجز؟ وهل يسمح باستعارة هذه الكتب في الليل؟

– مواقف السيارات :-

لقد لمست خلال البحث الذي قمت به أن توفير مواقف للسيارات من أكبر المشاكل التي تواجه طلبة الكليات لأن كثيراً من الطلبة ينتقلون من مكان لآخر بسياراتهم الخاصة، فعلى الكليات والجامعات أن تهتم بهذه المسألة.

– خدمات رعاية الأطفال :-

وأظهرت الدراسة السابقة التي قام بها المؤلف أن قضية رعاية الأطفال بالنسبة للأمهات من أهم المشكلات التي تحتاج إلى حل أو مساعدة في حلها. فقامت بعض الكليات بتوفير هذه الخدمة والرعاية أثناء النهار.

– الخدمات المتعلقة بالمساعدات المالية :-

احتلت هذه المشكلة المرتبة الثالثة من بين المشاكل التي يواجهها الطلبة الكبار. وتشترط بعض الكليات الدوام الكامل حتى يحق للطالب أن يحصل على مساعدة مالية. ولكن معظم الطلبة الكبار غير متفرغين وهذا يحرمهم من الحصول على مساعدات مالية. وقد تنبّهت الكليات والجامعات لهذه المسألة فأصبحت تقدم المساعدة المالية لمن يحتاج إليها فعلاً من الطلبة الكبار.

– إجراءات التسجيل والاستعلامات العامة :-

تعتبر هذه الخدمات المتفرقة ذات أهمية كبيرة للطلبة الكبار. وفي الآونة الأخيرة، أصبح التسجيل عن طريق الكمبيوتر ويتم هاتفياً بدون الحضور إلى الكلية أو الجامعة. وقد يتم التسجيل بواسطة البريد أيضاً.

التحديات

ان توفير الخدمات الطلابية للطلبة الكبار يخلق عدداً من التحديات أمام الكليات والجامعات .

وهذه بعض التوصيات :-

١ - لا بد من التمييز بين حاجات فئات مختلفة من الطلبة الكبار وخاصة في أوساط النساء . ويقول هولدي ١٩٨٥ ان النساء اللواتي يعدن للتعلم في الكليات لديهن حاجات خاصة ومعظمهن من الأقليات ومن ذوات الدخل المتدني . ولكن الدوافع للتعلم عالية لدى هؤلاء النساء . أما الطلبة الذين يسجلون في مساقات لا تحتسب لها ساعات معتمدة يفضلون برامج التنمية للكبار على غيرها من البرامج .

٢ - ينبغي التنسيق بين الخدمات الطلابية والإدارية : تكون هذه الخدمات في بعض الكليات منفصلة إدارياً عن بعضها البعض . فالمكتبة مستقلة ، والتسجيل عملية خاصة ، والإرشاد منفصل عن الأقسام الأخرى . والطلبة الكبار لا يفضلون الانتقال من مكتب لآخر من أجل قضاء مصالحهم . إنهم يدفعون الرسوم ويتوقعون أن تقدم لهم كل الخدمات اللازمة ، فلا بد للكليات والحالة هذه أن توجد نوعاً من التكامل بين الخدمات الطلابية المختلفة .

٣ - يجب رفع كفاءة مدرسي الطلبة الكبار في بعض القضايا الخاصة التي تهم الطلبة الكبار وخاصة الإرشاد المهني . ولأن معظم هؤلاء الطلبة غير متفرغين للدراسة يكون معظم اتصالهم بمدرسيهم فقط ، فهم يتوقعون الإجابة عن كل سؤال من هؤلاء المدرسين ، ولا بد من أن يكون مدرسو الطلبة الكبار واعين لحقيقة واقع التعامل مع هؤلاء الطلبة .

٤ - يجب تزويد أعضاء الهيئة التدريسية والعاملين بنتائج أبحاث تنمية وتطوير الكبار حتى يسهل التعامل معهم ويستطيعون الإجابة عن كثير من الأسئلة التي توجه إليهم .

الخلاصة

لقد ازدادت أعداد الطلبة الكبار في كليات التعليم العال ولذلك كان من الضروري أن تقدم لهم خدمات خاصة وملائمة .

هناك ثلاثة مفاهيم مغلوطة أثرت على تقديم الخدمات للطلبة الكبار:-

- ١ - ان الطلبة الكبار لا يهتمون بهذه الخدمات لأن دراستهم تستنفذ جلّ وقتهم .
- ٢ - ان المجتمع سيزودهم بما يحتاجون إليه .
- ٣ - وان الخدمات التي تقدم للطلبة التقليديين تفي بحاجة الطلبة الكبار .

يحتاج الطلبة الكبار إلى خدمات في المجالات التالية :

- ١ - التعريف بالبيئة الجديدة ، ٢ - الإرشاد المهني والأكاديمي والشخصي ، ٣ - الدعم الأكاديمي ، ٤ - الخدمات الإدارية .

أما التحديات التي تواجه الكليات والجامعات فهي :

- ١ - إدراك الفرق بين حاجات الفئات المختلفة من الطلبة الكبار .
- ٢ - توفير خدمات طلابية متكاملة .
- ٣ - مساعدة مدرسي الطلبة الكبار في التعرف على مشاكل الطلبة وإيجاد الحلول لها .
- ٤ - تعريف مدرسي الكبار والعاملين بنتائج أبحاث تنمية الكبار .