

خدمات الإرشاد الأكاديمي عن بُعد لطلاب الدراسات العليا بقسم المكتبات والمعلومات، بجامعة حلوان

إعداد

د. لمياء مختار عبد الحميد

مدرس المكتبات والمعلومات

كلية الآداب - جامعة حلوان

lamiaa_mokhtar@arts.helwan.edu.eg

المستخلص:

أدت المطالب السياسية والاجتماعية والاقتصادية المتزايدة في السنوات الأخيرة مع التطور التكنولوجي الحديث جنباً إلى جنب، إلى إحداث تغييرات في نظم تقديم التعليم وسبل الوصول إلى الطلاب. ولذلك برزت فرصة دعم الطلاب بشكل أكثر تخصصاً من خلال تقديم المشورة الأكاديمية عن بُعد، كما يعتبر تطبيق استخدام خدمات الإرشاد الأكاديمي من خلال الأجهزة الإلكترونية سواء كانت أجهزة كمبيوتر أو أجهزة هواتف ذكية لطلاب الدراسات العليا داخل أقسام المكتبات والمعلومات حلقة مهمة في سلسلة التطور التكنولوجي الذي يشهده عصرنا الحالي. ومن أجل توفير خدمات الإرشاد الأكاديمي في أي وقت ومن أي مكان باستخدام هذه الوسائل التكنولوجية الحديثة، يسعى الإرشاد الأكاديمي عن بُعد من خلال هذه الوسائل التكنولوجية الحديثة إلى تقديم خدمات إرشادية لطلاب الدراسات العليا بأقسام المكتبات والمعلومات بالجامعات المصرية، وذلك من أجل تطوير شخصياتهم أكاديمياً واجتماعياً وتنمية مهاراتهم في المجالات المختلفة بما يتفق ومعايير الجودة العالمية، إذ يعتبر الإرشاد الأكاديمي عن بُعد أساسياً في تجربة الطالب الجامعية، كما يعتبر تقديم المشورة الأكاديمية إحدى الوظائف المؤسسية التي تربط جميع الطلاب بالمؤسسة، أي التي تُنمّي فيهم الشعور بالانتماء. وتزامناً مع زيادة تعقيد المناهج التعليمية والتوسع في الخيارات التعليمية ازداد الضغط لجعل تلك التجربة الأكاديمية ذات مغزى يمكن تطبيقه للطلاب أينما كانوا.

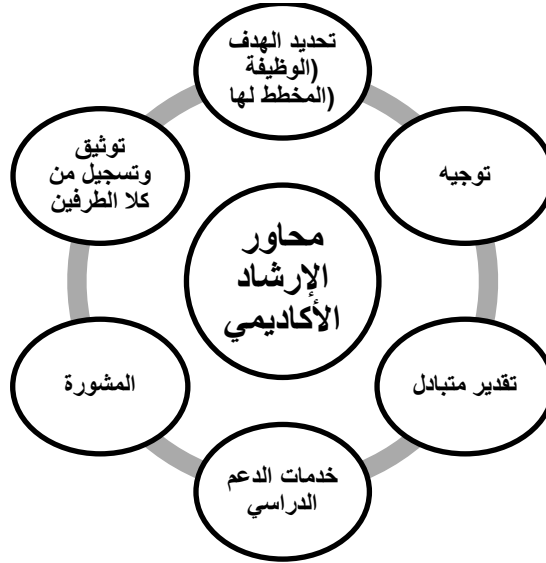
ولأجل ذلك تسعى الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف، هي: التعرف على دور استخدام أجهزة الكمبيوتر في دعم الإرشاد الأكاديمي، والتعرف على دور تطبيقات الهواتف الذكية في دعم الإرشاد الأكاديمي، والتعرف على متطلبات قسم المكتبات والمعلومات بجامعة حلوان لاستخدام هذه الوسائل التكنولوجية الحديثة، والتعرف على المشكلات التي قد تواجه أقسام المكتبات والمعلومات عند استخدام هذه الخدمة الجديدة، وتحديد المتطلبات الفنية والمهنية التي تحتاج إليها أقسام المكتبات والمعلومات من أجل ذلك التغيير التكنولوجي. إذن مهمة الإرشاد الأكاديمي هي مساعدة الطلاب لتلبية احتياجاتهم وقدراتهم وأهدافهم وتعريفهم بأهداف الجامعة أو القسم العلمي، وأيضاً تعريفهم بماهية البرامج التي يتيحها قسمهم العلمي حتى يستطيع الطالب أن يستفيد من كل ما تتيحه الجامعة على أكمل وجه، وهذا هو النشاط الذي يقوم به المرشدون الأكاديميون بالقسم لتعريف الطلاب بالأنظمة واللوائح الدراسية ومساعدتهم في التقدم الدراسي والتغلب على ما قد يعترضهم من مشكلات وصعوبات اجتماعية أو نفسية أو صحية أو أكاديمية.

إذن الإرشاد الأكاديمي عبارة عن مشاركة للمسؤوليات بين الطالب ومرشده الأكاديمي.

وقد استخدمت الدراسة منهج دراسة الحالة، وقد تم الاعتماد على استطلاع للرأي موجه لطلاب الدراسات العليا بجامعة حلوان؛ وقد استطاعت الدراسة تقديم تصور مقترح لاستخدام تلك الوسائل التكنولوجية الحديثة في تقديم خدمات الإرشاد الأكاديمي عن بُعد داخل قسم المكتبات والمعلومات بجامعة حلوان.

تمهيد:

يعد استخدام الأجهزة التكنولوجية سواء أكان ذلك من خلال أجهزة الكمبيوتر أو من خلال أجهزة الهواتف الذكية ذات التطبيقات في الإرشاد الأكاديمي كشكل من أشكال التطور التكنولوجي في العملية التعليمية ليس إلا أداة لتسهيل التفاعل البشري؛ حيث تطور مفهوم استخدامات أجهزة الكمبيوتر أو أجهزة الهواتف الذكية تطوراً ملحوظاً؛ فبعد أن كانت أجهزة الكمبيوتر أداة لتسهيل المعاملات اليومية فقط أصبحت جزءاً رئيسياً ومحورياً في إجراء كل مهمات مؤسسات الدولة، حيث تحولت منظومة الدولة كلها إلى النظام الإلكتروني البحت؛ كما أن استخدام الهواتف الذكية أيضاً لم يعد لإجراء المكالمات الهاتفية فحسب، بل أصبحت الآن تشكل العمود الفقري للاستخدامات اليومية كافة، فهي من الممكن أن تستخدم هاتفاً وجهاز كمبيوتر في آن واحد، وقد أصبحت تغزو أفاقاً جديدة من أجل تكاملها؛ ولذلك تعتبر الهواتف الذكية أكثر تلك الوسائل استخداماً اليوم؛ وعليه فإن تقديم الإرشاد الأكاديمي عن طريق الهواتف الذكية يعتبر خدمة مكملة لخدمات الإرشاد الأكاديمي التقليدية عبر وسائل تكنولوجية حديثة تتماشى ومتطلبات العصر. ويأتي الاهتمام بالإرشاد الأكاديمي على اعتبار أنه من أهم السبل لتنمية قدرات الطلاب تحت رعاية أعضاء هيئة التدريس داخل أقسام المكتبات والمعلومات بالجامعات المصرية وذلك من خلال تطبيق نظام الساعات المعتمدة في العملية الدراسية. ومحاور الإرشاد الأكاديمي يمكن توضيحها كالتالي:



شكل رقم (١) يوضح المحاور الرئيسية للإرشاد الأكاديمي

حيث تعد عملية الإرشاد الأكاديمي الداعم الأول لمسيرة الطالب الأكاديمية، حيث يتألف الإرشاد الأكاديمي من ثلاثة عناصر رئيسية هي:



شكل رقم (٢) يوضح العناصر الرئيسية للإرشاد الأكاديمي

ترجع بدايات الإرشاد الأكاديمي في الولايات المتحدة الأمريكية إلى القرن الثامن عشر وذلك مع بداية ظهور أول جامعة (Kelly)، فعلى الرغم من عدم وجود سجلات رسمية للإرشاد الأكاديمي، فإن أعضاء هيئة التدريس كانوا يقومون بذلك العمل مع الطلاب من أجل تبادل الخبرات والمعرفة؛ وذلك من أجل مساعدتهم على التقدم العلمي، ويوضح الشكل التالي التطور التاريخي للإرشاد الأكاديمي:

التطور التاريخي للإرشاد الأكاديمي



شكل رقم (٣) يوضح التطور التاريخي للإرشاد الأكاديمي

وترجع بدايات التنبؤ باستخدام الهواتف المحمولة في العملية التعليمية إلى عام ١٩٦٠، إلى ألن كاي (Alan Kay) الذي تخيل أنه سوف يكون هناك جهاز محمول للطلاب سوف تظهر عليه الكتابات والرسومات مثل الكتب، ولذلك نشر ألن كاي (Alan Kay) سنة ١٩٧٢ ورقة بحث بعنوان: "كمبيوتر شخصي لكل الأعمار" وهو ما يشبه الـ Tablet Pc في عصرنا الحالي، الذي سهل على الطلاب تبادل المعلومات. (Pollara)

ويتحقق هدف الإرشاد الأكاديمي الجيد عن طريق: (حنا)

- ١- تعريف الطلاب الجدد بماهية الحياة الجامعية وماهية الإرشاد الأكاديمي.
- ٢- مساعدة الطالب في اختيار المواد المناسبة له وفقاً لاهتماماته العلمية وإمكاناتهم واحتياجات سوق العمل.
- ٣- مساعدة الطلاب ذوي الاحتياجات الخاصة على مواجهة الصعوبات الأكاديمية خلال حياتهم ومساعدتهم في التحصيل الدراسي.
- ٤- المتابعة المستمرة للطلاب لزيادة تحصيلهم الدراسي.

كما أن للطالب دوراً أساسياً في تلك العملية من خلال طلب النصيحة والتوجيه من المرشد الأكاديمي، فقبل أن يقابل الطالب مرشده الأكاديمي عليه اتباع بعض الخطوات: (حنا)

- ١- معرفة الساعات المكتبية الخاصة بالمرشد الأكاديمي.
- ٢- المتابعة مع المرشد الأكاديمي مرة كل شهر على الأقل.
- ٣- كتابة جميع التساؤلات والاهتمامات التي تشغله للتحديث عنها عند مقابلة مرشده الخاص.
- ٤- مراجعته للائحة القسم من أجل فهم متطلباته وما له وما عليه تجاهه.

٥- إعطاء فكرة واضحة عن نفسه وأهدافه واهتماماته المهنية عن طريق إرسال الملف للمرشد الأكاديمي مسبقاً.

٦- استشارة المرشد الأكاديمي في موعد الانتهاء من الدراسات العليا.

٧- تجهيز الشهادات الأكاديمية الخاصة به إلكترونياً لإرسالها إلى مرشده الأكاديمي عند طلبها.

٨- أن يكون مستعداً لكي يعمل مع مرشده الأكاديمي.

٩- أن يقوم بتسجيل كل ما دار بينه وبين مرشده الأكاديمي للاستفادة منه فيما بعد.

كما أن هناك متابعة تتم فيما بين المرشد الأكاديمي والطالب عن طريق: (northidge)

١- إرسال أو إجراء Video Conference لأي أسئلة أو استفسارات.

٢- إخبار الطالب مرشده الأكاديمي بأي متغيرات طرأت عليه ويمكن أن تؤثر عليه سلباً.

٣- الإلمام بمواعيد الامتحانات.

٤- إبلاغ الطالب مرشده الأكاديمي عند إضافة أو حذف أي مقرر قد يؤثر على الخطة الزمنية للتخرج.

كما أنه في بعض الحالات الخاصة يستطيع الطالب أن يقدم طلباً بتغيير المرشد الأكاديمي الخاص به بشرط إبداء أسباب مقبولة، والتي يستدعي معها تغيير المرشد الأكاديمي، وما يترتب على ذلك في بعض الأحيان من تغيير للتخصص وبالتالي الحاجة إلى مرشد أكاديمي آخر يمتلك مهارات هذا التخصص المحول له الطالب.

كما يعتبر من أهداف الإرشاد الأكاديمي داخل الأقسام العلمية ما يلي: (northidge)

١- مساعدة الطلاب على فهم سياسة قسمهم العلمي.

٢- أن يكون الطالب على علم بتوقعات القسم العلمي، وأن يكون على استعداد إذا أسندت له أي مهمة لينجزها.

٣- أن يتعرف الطالب على المهارات والقدرات التي تعزز الأداء الأكاديمي.

٤- الجدية في الأبحاث العلمية وفهمها جيداً والالتزام بالأوقات المحددة لذلك.

٥- أنه يجب الطالب أن يبلغ مرشده الأكاديمي عن نقاط القوة التي لديه من أجل تعزيزها.

٦- فهم متطلبات القسم العلمي حتى يتم التخرج.

ولتطوير عملية الإرشاد الأكاديمي يعتمد القسم العلمي على ثلاثة اتجاهات، هي: (الإسكندرية)

١- مقابلة احتياجات الطالب والمجتمع بسوق العمل بطريقة مرضية لكل الأطراف.

٢- تشكيل التوقعات الدراسية وفق قدرات وإمكانات الطالب.

٣- توفير البنية الأساسية للبحث العلمي واستمراره وذلك من خلال:

أ- الحرية التامة للباحث في اختيار التوقيت والبرامج والمواد الدراسية وتوقيت تخرجه دون تدخل من مرشده الأكاديمي في ذلك.

ب- تفعيل العلاقة بين الطالب ومرشده الأكاديمي في نطاق إشرافي متكامل دون وصاية أو قيود أو إجبار.

ت- شفافية النظام وإمكانية المراجعة والتصحيح لكلا الطرفين.

كما أن هناك العديد من العوامل التي تؤدي إلى التعثر الدراسي منها: (الإسكندرية)

- ١- غياب الإرشاد الأكاديمي الجيد؛ حيث إن الطالب ليست لديه نظرة إرشاد أكاديمي تساعده في اختيار المقررات طبقاً لمعدله التراكمي.
- ٢- غياب الحماس أو الدافع للتعليم لدى الطالب.
- ٣- كثرة المؤثرات الخارجية والتي بدورها تؤثر على التحصيل الدراسي للطالب، مثل: (شبكة الإنترنت، الهاتف، الأصدقاء، ... إلخ).
- ٤- الاعتماد على كتب محددة للمقرر دون التطرق إلى المراجع العلمية الخارجة لتفتيح أفق الطالب البحثية.
- ٥- عدم التزام الطلاب بالخطة الدراسية الموضوعية لهم.
- ٦- ارتباط بعض الطلاب بمواعيد والتزامات عائلية أو عمل بحث، فيسارع بعد المحاضرات إلى مغادرة الكلية لقضاء أمورهم العائلية.
- ٧- عدم جدية الطرق والأساليب التعليمية الجامعية حيث النزول لمستوى الطالب المتدني وليس الارتقاء به ليتناسب مع المستوى المفروض أن يكون عليه.
- ٨- غياب الشعور بالانتماء للجامعة أو القسم.
- ٩- عدم وضوح هدف الطالب في المستقبل، الأمر الذي يعكس على تحصيله العلمي.

ويمكن التغلب على كل تلك العثرات عن طريق إنشاء مركز للإرشاد الأكاديمي بأقسام المكتبات والمعلومات داخل الجامعات المصرية وتفعيل دوره، حتى يتولى توجيه الطلاب وإرشادهم في جميع شؤون حياتهم سواء أكانت أكاديمية أو اجتماعية، كما يجب أن يكون للمركز دور إيجابي في تعزيز القدرات الأكاديمية والملكات الذهنية والمهارات الذاتية والإدارية لدى الطلاب وتذليل الصعاب التي قد يواجهونها في أثناء دراستهم الجامعية؛ ولذلك قام قسم المكتبات والمعلومات بجامعة حلوان بتطبيق نظام الساعات المعتمدة منذ العام الحالي عام ٢٠١٧ من خلال طلاب الدراسات العليا بمرحلة الماجستير، والذي يترتب عليه تطبيق خدمات الإرشاد الأكاديمي، حيث يتولى عضو هيئة التدريس دور المرشد الأكاديمي تحقياً لنظام الساعات المعتمدة، حيث شرع قسم المكتبات بجامعة حلوان في تطبيق خدمات الإرشاد الأكاديمي فور تطبيق نظام الساعات المعتمدة بمرحلة الماجستير داخل القسم العلمي، إلا أن القسم العلمي لم يستطع توفير مركز لتدريب المرشدين الأكاديميين على هذه المهمة الجديدة.

لذلك تجب الإشارة إلى مهام وحدة الإرشاد الأكاديمي عن بُعد، وهي:

- ١- إعداد تسجيلات مرئية إرشادية وتوجيهية للطلاب للتعريف بنظام الدراسة.
- ٢- وضع خطة توفير الأعداد المطلوبة من المرشدين الأكاديميين وتوزيع الطلاب عليهم.
- ٣- إعداد قاعدة بيانات للطلاب داخل القسم وذلك بالتنسيق مع مكتب شؤون الطلاب حتى يستطيع كل من المرشد الأكاديمي والطالب متابعة كل ما يستجد.
- ٤- إعداد الاستمارات الخاصة بالإرشاد الأكاديمي إلكترونياً، مثل: (استمارة لبيانات الطلاب، واستمارة لبيانات المرشد الأكاديمي، ونموذج لأداء المرشد الأكاديمي) متاحة من خلال الفيسبوك أو من خلال تطبيق الهاتف المحمول.
- ٥- الإشراف على وسائل تقديم الإرشاد إلكترونياً وجعلها قابلة للتطوير وفقاً لحاجة القسم العلمي ومتطلباته.

- ٦- الإشراف على الاستبيانات الإلكترونية التي يتم عملها للتطوير المستمر للإرشاد الأكاديمي.
- ٧- تنظيم لقاءات دورية بين المرشدين لتبادل الخبرات ولمساعدتهم في التغلب على العقبات التي قد تعترض عملهم وللاشراف على تطوير أدائهم في الإرشاد الأكاديمي.
- ٨- تزويد المرشدين الأكاديميين بالمعلومات التي تعينهم على أداء دورهم على أكمل وجه.
- ٩- توعية الطلاب بأهمية الوحدة ودورها في مساعدة الطالب في حل ما قد يعترضه من مشكلات.
- ١٠- تحويل الحالات التي قد تتطلب دعماً خارجياً إلى الوحدات المتخصصة.
- ١١- إعداد تقرير سنوي في نهاية العام الدراسي عن أعمال اللجنة.

كما أن من مهام عمل مدير وحدة الإرشاد الأكاديمي:

- ١- الإشراف على سير عملية الإرشاد الأكاديمي داخل القسم، وذلك من خلال اجتماع دوري لذلك الغرض.
 - ٢- استلام قائمة بأسماء طلاب الدراسات العليا في بداية كل فصل دراسي.
 - ٣- توزيع الطلاب الجدد على أعضاء هيئة التدريس داخل القسم.
 - ٤- أن يستقبل تقارير الإرشاد الأكاديمي للاطلاع عليها ودراسة الآراء الخاصة بتطوير عملية الإرشاد الأكاديمي داخل القسم.
 - ٥- إعداد تقارير فصلية عن عملية الإرشاد الأكاديمي.
 - ٦- تلقي طلبات تغيير المرشد الأكاديمي من قبل الطلاب بشرط إبداء أسباب مقبولة والرد عليها في مدة لا تتجاوز الأسبوعين.
 - ٧- تعيين أكثر من مرشد أكاديمي إذا تتطلب الأمر لذلك.
- ويمكن توضيح ما سبق برسم توضيحي للهيكل التنظيمي لوحدة الإرشاد الأكاديمي، فالهيكل يتكون من:



شكل رقم (٤) يوضح الهيكل التنظيمي لوحدة الإرشاد الأكاديمي

أولاً: الإطار المنهجي:

١/١ مشكلة الدراسة وأهميتها:

تتمثل مشكلة الدراسة في أن نجاح مثل هذا الاستخدام لتكنولوجيا المعلومات في عملية الإرشاد الأكاديمي يحتاج بالضرورة إلى الإدراك الجيد من قبل طلاب الدراسات العليا داخل القسم العلمي والتعرف على مدى تقبلهم لها؛ فالجميع بحاجة إلى إرشاد أكاديمي سليم؛ إلا أننا نادرًا ما نجد المرشد الأكاديمي – وبخاصة الذي يتولى المهمة لأول مرة – لديه الإلمام الكافي بطبيعة وآليات عملية الإرشاد الأكاديمي، ومن المستبعد في الوقت ذاته مروره بدورات تدريبية مرتبطة بالإرشاد الأكاديمي؛ وإذا فرض ووجدت برامج تدريبية للمرشد الأكاديمي فالملاحظ انخفاض فعاليتها وخلوها من نظم فعالة للتنمية المهنية للمرشد الأكاديمي تنعكس على تحسين دوره في عملية الإرشاد الأكاديمي؛ فضلًا عن التركيز على الجوانب الروتينية في عملية الإرشاد الأكاديمي من جانب المرشدين الأكاديميين دون وجود مساحة تسمح بالتجديد والابتكار في ميدان الإرشاد الأكاديمي (حنا)؛ وبناءً عليه يمكن صياغة مشكلة الدراسة من خلال النقاط التالية:

- عدم وجود نظام حقيقي لتقييم أداء خدمة الإرشاد الأكاديمي الموجه لطلاب الدراسات العليا داخل أقسام المكتبات والمعلومات.
- كما لا توجد أداة لمعرفة درجة تطبيق الإرشاد الأكاديمي داخل أقسام المكتبات والمعلومات بكليات الآداب بالجامعات المصرية.
- زيادة اعتماد الطلاب على كل من أجهزة الكمبيوتر وأجهزة الهواتف المحمولة في مختلف مجالات حياتهم اليومية سواء من الناحية العملية أو التعليمية. فمن الإحصائيات التي توضح النمو الهائل في عدد مستخدمي الهواتف الذكية أنه بحلول عام ٢٠١٧ كان عدد مستخدمي الهواتف الذكية (٤.٩٢ بلايين مستخدم حول العالم أي ما يعادل نسبة انتشار ٦٦%)، كما بلغت نسبة مستخدمين وسائل التواصل الاجتماعي من خلال الهواتف المحمولة (٢.٥٦) بليون مستخدم حول العالم أي ما يعادل نسبة انتشار ٣٤%، بينما كانت النسبة في عام ٢٠١٦ (١.٩٧) بليون مستخدم (social)، وهو ما يوضح الزيادة في استخدام الهواتف المحمولة على الصعيد العالمي. بينما بلغت نسبة انتشار الهاتف المحمول في جمهورية مصر العربية وحدها في يونيو ٢٠١٥ إلى (١٠٩.٦٠) ملايين مستخدم، وفي عام ٢٠١٦ بلغ (١٠٨.٩٤) ملايين مستخدم بمعدل نمو شهري (٧٧٩.٠٠٠) مليون مشترك ومعدل نمو سنوي (٧٨٠.٠٠٠) مليون مشترك؛ بينما بلغ عدد مستخدمي الهواتف الذكية في الدخول على الإنترنت داخل جمهورية مصر العربية في يونيو ٢٠١٥ إلى (٢٤.٠٨) مليون مستخدم بينما وصل في يونيو ٢٠١٦ إلى (٢٧.٣٧) مليون مستخدم؛ ليصبح معدل التغير الشهري (٣.١٧%) ومعدل التغير السنوي (١٣.٦٦%) طبقًا لآخر إحصائيات وزارة الاتصالات المصرية لعام ٢٠١٦ (المعلومات).

وتكمن أهمية الدراسة في النقاط التالية:

- ١- تعد هذه الدراسة من أوائل الدراسات العربية التي تعنى بدراسة واقع تطبيق الإرشاد الأكاديمي عن بُعد بواسطة الأجهزة الإلكترونية أو من خلال تطبيقات الهاتف المحمول تحديدًا.
- ٢- العمل على توفير خدمات الإرشاد الأكاديمي لطلاب الدراسات العليا في أي وقت ومن أي مكان.
- ٣- لم تكثف الدراسة بعرض الإطار النظري فقط، ولكن تم رصد الوضع الحالي عن طريق عمل تصور مستقبلي لتقديم خدمات الإرشاد الأكاديمي عن بُعد قامت به الباحثة داخل قسم المكتبات والمعلومات

بكلية الآداب - جامعة حلوان كنموذج استرشادي عن طريق شبكات التواصل الاجتماعي بواسطة الفيسبوك Facebook أو عن طريق تطبيق للهاتف المحمول.

وبناءً على ما سبق تفيد هذه الدراسة في إثارة الوعي بأهمية الإرشاد الأكاديمي داخل أقسام المكتبات والمعلومات وخصوصاً خدمة الإرشاد الأكاديمي عن بُعد؛ نظراً إلى طبيعة العصر الحالي.

أهداف الدراسة وتساؤلاتها:

تسعى الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف هي:

- ١- تفعيل خدمات الإرشاد الأكاديمي التقليدية المقدمة داخل قسم المكتبات والمعلومات بكلية الآداب جامعة حلوان طبقاً لنظام الساعات المعتمدة.
- ٢- تفعيل خدمات الإرشاد الأكاديمي عن بُعد المقدمة داخل قسم المكتبات والمعلومات بكلية الآداب بجامعة حلوان طبقاً لنظام الساعات المعتمدة.
- ٣- إظهار مدى أهمية الإرشاد الأكاديمي في توجيه وإرشاد الطلاب في اختيار المقررات الدراسية المناسبة حسب الخطة الأكاديمية الموضوعية.
- ٤- تقديم مقترحات من شأنها أن تسهم في زيادة الوعي بالإرشاد الأكاديمي عن بُعد.
- ٥- تحديد المشكلات التي قد تنجم عن استخدام خدمات الإرشاد الأكاديمي عن بُعد وسبل التغلب عليها.
- ٦- ويمكن بلورة تلك الأهداف في مجموعة من التساؤلات، هي:
- ٧- ما مستوى الإرشاد الأكاديمي بقسم المكتبات والمعلومات بكلية الآداب - جامعة حلوان المطبقة لنظام الساعات المعتمدة؟
- ٨- ما الإجراءات التي يمكن للقسم العلمي اتباعها لتطبيق خدمات الإرشاد الأكاديمي عن بُعد؟
- ٩- كيف يمكن تعظيم تأثير وسائل التواصل الاجتماعي وتطبيقات الهواتف المحمولة في تقديم خدمات الإرشاد الأكاديمي على الطلاب؟

مجال الدراسة وحدودها:

حدد مجال الدراسة من خلال الحدود التالية:

المجال الموضوعي: سوف تقوم الدراسة بدراسة واقع تقديم خدمة الإرشاد الأكاديمي داخل قسم المكتبات والمعلومات بجامعة حلوان؛ وقد اقتصرت الدراسة على طلاب الدراسات العليا فقط داخل القسم العلمي.

المجال الجغرافي: تغطي الدراسة خدمات الإرشاد الأكاديمي داخل قسم المكتبات والمعلومات بجامعة حلوان طبقاً لنظام الساعات المعتمدة.

المجال الزمني: تغطي الدراسة منذ بداية إنشاء أول مركز للإرشاد الأكاديمي داخل الجامعات (٢٠٠٦) وحتى تاريخ الانتهاء من الدراسة وهو ٢٠١٧/١٠/٦.

منهج الدراسة وأدواتها:

تعتمد الدراسة على منهج دراسة الحالة (عبد الهادي م.، البحث ومناهجه في علم المكتبات والمعلومات، ٢٠٠٥) للتعرف على مجتمع الدراسة وخصائصه، حيث ستقوم الدراسة بدراسة واقع تقديم خدمة الإرشاد الأكاديمي داخل قسم المكتبات والمعلومات بجامعة حلوان، بالإضافة إلى تحليل واقع تقديم هذه الخدمة عن طريق وسائل التواصل الاجتماعي المتمثلة في الفيسبوك Facebook أو من خلال تطبيق للهاتف المحمول المعدين من قبل الباحثة كما هو مبين (بملحق رقم ٢).

كما ستقوم الباحثة بعمل دراسة استكشافية بهدف التعرف على آراء المشاركين في التصور المقترح من قبل الباحثة؛ وذلك لتحسين أداء خدمة الإرشاد الأكاديمي بقسم المكتبات والمعلومات بجامعة حلوان وحل مشكلات الدراسة بنظام الساعات المعتمدة لدى طلاب الجامعة ومساعدة المرشدين الأكاديميين على أداء مهامهم الأكاديمية، حيث يرصد المنهج ظاهرة جارية تؤثر الحال والانتقال وتكون أدواته وهي تجربة نقيمتها عمداً نرصد منها الظاهرة موضوع الدراسة (خليفة، المحاورات في مناهج البحث في علم المكتبات والمعلومات، ٢٠٠٤)

وقد تمت صياغة الاستشهادات المرجعية داخل البحث وفقاً لإسلوب MLA .

وقد أعدت الدراسة وفقاً للخطوات التالية:

سوف يتم تحليل البيانات التي تدور حول الموضوع؛ وذلك بواسطة استطلاع الرأي الذي أعدته الباحثة. ويتم تحديد عناصره وفقاً لما يلي:

- ١- مراجعة الإنتاج الفكري لموضوع الدراسة؛ وذلك عن طريق عمل مسح للإنتاج الفكري حول موضوع تقديم خدمات الإرشاد الأكاديمي عن بُعد.
- ٢- إعداد قائمة مبدئية بالجامعات العربية والعالمية التي تقدم خدماتها عن طريق وسائل التواصل الاجتماعي أو عن طريق تطبيق للهاتف المحمول على سبيل المثال لا الحصر.

أدوات جمع البيانات:

للحصول على المعلومات الواردة بالبحث اعتمدت الباحثة على استطلاع رأي (ملحق رقم ١) بصفته الأداة الرئيسية للتعرف على رأي الطلاب داخل البحث.

وقد تم إرسال استطلاع الرأي إلى طلاب الدراسات العليا بمرحلة الماجستير بقسم المكتبات والمعلومات بجامعة حلوان باستخدام الصفحة الخاصة بالإرشاد الأكاديمي من خلال موقع الفيسبوك Facebook، بتاريخ ٢٠١٧/١٠/٢، وقد تلقت الباحثة عدد (٦) استجابات.

مجتمع الدراسة:

أولاً: الجامعات:

تم رصد نماذج استرشادية من الجامعات العالمية والعربية، على سبيل المثال لا الحصر، والتي تقدم خدمات الإرشاد الأكاديمي عن طريق عدة طرق، منها: وسائل التواصل الاجتماعي، أو عن طريق تطبيقات الهواتف المحمولة نظراً إلى الزيادة اليومية في تلك الأعداد، وذلك لرغبة المجتمع الأكاديمي في التواجد على مختلف الأصعدة الإلكترونية لتقديم خدماته للطلاب، فعلى سبيل المثال لا الحصر :

- Nc State University .
- California State University , San Bernardino (CSUSB) .
- Weber State University .
- University of Toronto.
- Georgia State University .
- California State University
- Hamdan Bin Mohamed Smart University (HBMSU)

ويمكن توضيح الجانب الميداني من الجامعات من خلال الجدول التالي:

جدول رقم (١) مجتمع الدراسة

الجامعات	تستخدم وسائل التواصل الاجتماعي Social Media	تستخدم تطبيق الهاتف المحمول Mobile App
الجامعات الأجنبية	٦	٢
الجامعات العربية	١	١
المجموع	٧	٣

ثانياً: الطلاب:

كما تشتمل الدراسة الاستكشافية على عدد (٦) طلاب دراسات عليا - ماجستير - بقسم المكتبات والمعلومات بجامعة حلوان وهم عدد طلاب هذا العام ٢٠١٧-٢٠١٨، وقد تم اختيارهم بطريقة العينة العمدية؛ نظراً إلى طبيعة استطلاع الرأي الموجه عن طريق الإنترنت وصغر عدد المشاركين، حيث تم وضع استطلاع الرأي على الجروب الخاص بطلبة جامعة حلوان على موقع الفيسبوك Facebook.

المراجعة العلمية:

قامت الباحثة بالبحث في العديد من قواعد البيانات العالمية بالإضافة إلى قاعدة بيانات الهادي (عبد الهادي، قاعدة بيانات الهادي للإنتاج الفكري)؛ للوقوف على مدى توافر دراسات ذات صلة بموضوع البحث، وتبين أنه على الرغم من توافر العديد من الدراسات العربية التي تناولت موضوع الإرشاد الأكاديمي داخل الجامعات، فإن أيًا منها لم يتناول موضوع الإرشاد الأكاديمي داخل أقسام المكتبات والمعلومات، كما لم يتناول أي منها موضوع تقديم خدمات الإرشاد الأكاديمي عن طريق وسائل التواصل الاجتماعي بواسطة الفيسبوك Facebook أو عن طريق تطبيقات الهواتف المحمولة، ولذلك تم التركيز على الدراسات المماثلة الأجنبية التي تناولت هذا الجزء، إلا أنه على مستوى الدراسات العربية قد وجدت دراسة واحدة تناولت موضوع تقديم خدمات الإرشاد الأكاديمي عن طريق استخدام شبكات التواصل الاجتماعي بجامعة بورسعيد في دعم خدمات الإرشاد الجامعي، وقد تم تقسيم الدراسات إلى ثلاثة محاور هي:

- ١- الدراسات التي تتعلق باستخدام الإرشاد الأكاديمي في الجامعات.
- ٢- الدراسات التي تتعلق بدور الأستاذ الجامعي في عملية الإرشاد الأكاديمي داخل الجامعات.
- ٣- الدراسات حول آراء الطلاب عن خدمات الإرشاد الأكاديمي.

أولاً: استخدام الإرشاد الأكاديمي في الجامعات:

في ظل المتغيرات الهائلة في مجال تكنولوجيا المعلومات تم التركيز على واقع تقديم خدمات الإرشاد الأكاديمي عن بُعد باستخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة سواء أكانت أجهزة كمبيوتر أو من خلال أجهزة الهواتف المحمولة عن طريق تطبيقاتها؛ حيث يعد الإرشاد الأكاديمي إحدى الخدمات المهمة التي تؤثر إيجابياً في نمو الطالب معرفياً وأكاديمياً ونفسياً ومهنيًا، وفي ظل كل هذه المتغيرات يحتاج الطالب إلى توافر خدمات الإرشاد الأكاديمي التي تساعده على التكيف والتعايش، وتزوده بالمعلومات والمهارات التي تمكنه من تحسين تحصيله العلمي، وتمنحه القدرة على التقدم حيث يمثل الإرشاد الأكاديمي ركنًا أساسيًا ومحوريًا في المنظومة التعليمية.

لقد كانت بدايات الإرشاد الأكاديمي في القرن الثامن عشر مع بداية ظهور أول جامعة، وذلك لقيام أعضاء هيئة التدريس بهذا العمل الإرشادي مع الطلاب من أجل تبادل الخبرات المعرفية بالإضافة إلى

مساعدتهم على التقدم والنجاح الأكاديمي والمهني، وعليه تم إنشاء أول مركز لتقديم المشورة الأكاديمية عام ١٩٣٠ (Kelly)، حيث يعد الإرشاد الأكاديمي استجابة موضوعية لمواجهة المتغيرات الاجتماعية والاقتصادية والإنسانية إضافة إلى كونه يستجيب لاحتياجات الطالب من أجل تحقيق متطلباته الأكاديمية، والتي تصب في النهاية على مهاراته المهنية فيما بعد، فالمشورة الأكاديمية يمكن أن تأتي من مصادر عديدة بما في ذلك أفراد الأسرة، وأفراد المجتمع، والمعلمون، والمستشارون الفنيون، والمرشدون؛ حيث يمكن للطلاب التماس المشورة الأكاديمية منذ اليوم الأول لحياتهم الجامعية كما يمكن أن تشمل المشورة على الآباء إذا سمح الطالب بذلك حتى لا يشكل ذلك عائقاً بين الطالب ومرشده الأكاديمي (Kerr).

ومن هذا المنطلق يفرض نظام الإرشاد الأكاديمي واجبات على طرفي العملية التعليمية - المؤسسة التعليمية والطالب- وتتجلى هذه الواجبات في مجمل النظم واللوائح الإدارية والفنية والأكاديمية، والتي بدورها تنظم نشاط العملية التعليمية؛ ويفرد الإرشاد الأكاديمي بالدور الحيوي الذي يعمل على نقل الصورة العامة للطالب والعمل على توجيهه وإرشاده ومتابعته وتقييم إنجازاته ومساعدته في الكشف والتعرف على العقبات التي تواجهه وتحذُّ من تقدمه الدراسي.

إن تنمية المرشد الأكاديمي تتطلب معرفة جيدة بنظام الساعات المعتمدة وبالجوانب الإدارية للإرشاد الأكاديمي؛ لما له من أهمية كبيرة في تهيئة المناخ الملائم لنجاح نظام الإرشاد الأكاديمي.

ويعد الإرشاد الأكاديمي داخل الجامعات من أهم المتغيرات التي يتعامل معها المرشد الأكاديمي، وعليه يمكن تعريف الإرشاد الأكاديمي بأنه: "مؤشر على مجموعة الخبرات التي اكتسبها الطالب من مرشده الأكاديمي وذلك لمروره بالخبرات المخطط لها، والتي يوفرها له المرشد الأكاديمي في ضوء الساعات المعتمدة للبرنامج الدراسي المقرر للطالب أن يدرسه"، بالإضافة إلى أن المرشد الأكاديمي مسؤول عن التحصيل الأكاديمي للطالب مما يترتب عليه تكوين قاعدة تربوية وتعليمية تسمح للمرشد الأكاديمي اتخاذ الكثير من القرارات التربوية الهامة والمحورية في حياة الطالب" (شنودة).

إن الإرشاد الأكاديمي ليس عبارة عن تسجيل لما بين الطالب ومرشده الأكاديمي فحسب، بل هو عبارة عن واجهة للقسم الذي ينتمي إليه.

نظام الساعات المعتمدة والإرشاد الأكاديمي: (عبد العزيز ورمضان، ٢٠١٠)

يعد نظام الساعات المعتمدة أحد الأنظمة الفرعية الهامة للجامعة، كما أن كفاءة نظام الساعات المعتمدة وفعاليتها تتوقف على كفاءة عدد الأنظمة الفرعية المرتبطة به، ولعل على رأسها الإرشاد الأكاديمي للطلاب ونظام القبول والتسجيل والخطط والبرامج الدراسية، ومن ثم يمكننا القول: إن نجاح نظام الساعات المعتمدة في تحقيق الأهداف الموضوعه له إنما يتوقف على كفاءة الأنظمة الفرعية، والتي من أهمها نظام الإرشاد الأكاديمي.

وقد سُمي نظام الساعات المعتمدة بهذا الاسم؛ لاتخاذ الساعات المعتمدة وحدة قياس وتنظيم وبناء للخطة الدراسية ومحتوياتها من حيث الكم والنوع؛ بدلاً من وحدة القياس الفصلية أو السنوية المتمثلة في مجموع المواد.

ولهذا النظام عدة مسميات، منها: (نظام المقررات؛ ونظام المقررات الاختيارية؛ ونظام الوحدات الدراسية؛ ونظام الأرصدة؛ ونظام الساعات المقررة)، ولكن أوسعها انتشاراً هو مصطلح نظام الساعات المعتمدة، وهو يسمح بحرية أكبر للطلاب ويمنحهم القدرة على الاستفادة من العملية التربوية والتعليمية داخل الجامعة.

ويمنح هذا النظام الطالب حرية اختيار التخصص الذي يريده، والمقررات التي يرغب في دراستها وفقاً لحاجته لها وقدرته على إتمامها في الوقت المحدد لها، ويتم ذلك من خلال المرشد الأكاديمي الذي يقوم بعملية التوجيه والإرشاد الأكاديمي للطالب، وذلك لتأثيره الكبير على مستوى الطالب الدراسي وما يترتب عليه من إكمال الطالب لدراساته العليا أم لا، ويتم ذلك في ضوء الوحدات الدراسية المسموح بها في الفصل الدراسي الواحد وفق اللوائح الأكاديمية المعمول بها.

عملية الاختيار في نظام الساعات المعتمدة: (الإسكندرية)

- ١- تحديد البرنامج الدراسي (التخصص) وتعديله.
- ٢- تحديد الأستاذ الجامعي.
- ٣- تحديد المقررات الدراسية في كل فصل دراسي.
- ٤- تحديد المدى الزمني لدراسته.
- ٥- حرية اختيار مقرر قبل مقرر.
- ٦- حرية الانسحاب من المقرر أو الفصل الدراسي.
- ٧- حرية إيقاف الدراسة لفترة إذا استدعت الظروف ذلك.
- ٨- حرية التسجيل للفصل الدراسي الصيفي.

ونتوقف هنا من أجل التعريف بالاتحاد الوطني للإرشاد الأكاديمي **National Academic**

(c.f.) : Advising Association (NACADA)

تعتبر (NACADA) جمعية وطنية لمساعدة المرشدين الأكاديميين على مستوى العالم، ولفهم تأثير التكنولوجيا على الإرشاد الأكاديمي، مثل:

- أ- التواصل عبر شبكة الإنترنت.
- ب- تسجيل ملاحظات الإرشاد إلكترونياً.

حيث إنها تشجع وتدعم جودة تقديم المشورة الأكاديمية لمؤسسات التعليم العالي؛ من أجل تعزيز التنمية التعليمية للطلاب، كما تقدم الجمعية منتدى للحوار والنقاش وتبادل الأفكار المتعلقة بتقديم المشورة الأكاديمية من خلال العديد من الأنشطة والمطبوعات التي قامت الجمعية بطباعتها من أجل التوعية بأهمية الإرشاد الأكاديمي؛ فهي تعتبر منصة للدعوة إلى تطوير استشارات أكاديمية فعالة وذلك بتقديم الخدمات الاستشارية للإرشاد الأكاديمي وتمويل البحوث المتعلقة به، وقد كانت بدايات مؤتمرات الإرشاد الأكاديمي التابعة لها منذ عام ١٩٧٧.

كما أن أول مؤتمر عربي في الشرق الأوسط عن الإرشاد الأكاديمي كان تحت رعاية الاتحاد الوطني للإرشاد الأكاديمي NACADA والذي عقد في دولة قطر تحت رعاية جامعة قطر (QU)، ونذكر أن جامعة قطر قدمت طلباً للحصول على عضوية NACADA، وقد حصلت بالفعل على تلك العضوية، علماً بأنها أول جامعة في الشرق الأوسط وفي منطقة الخليج تحصل على مثل هذه العضوية.

هذا وتضم جمعية NACADA ١٢.٠٠٠ ألف عضو من جميع أنحاء العالم من المرشدين المهنيين وأعضاء هيئة التدريس والاستشاريين والطلاب والإداريين، إلا أنها في البداية كانت قد بدأت بـ ١٨ مهنيًا، وعدد قليل من الطلاب وطلاب الدراسات العليا، وتتخذ جمعية NACADA من جامعة ولاية كانساس بالولايات المتحدة مقرًا لها.

مقومات الإرشاد الأكاديمي الإلكتروني عن بُعد، هي: (القواسمى، ٢٠١٤)

- ١- الخطط الدراسية الإلكترونية بمكوناتها كمقررات إجبارية أو اختيارية.
- ٢- معلومات التحصيل الأكاديمي للطلاب، مثل: (المعدل التراكمي للطلاب، والمقررات التي تم اجتيازها، والمقررات التي لم يتم اجتيازها)، وذلك لمطابقتها مع خطط الطالب الدراسية، وأيضًا لمعرفة عدد الساعات المقرض تسجيلها حتى مرحلة التخرج.
- ٣- وضع برنامج إرشادي إلكتروني متكامل لتحسين التحصيل العلمي للطلاب.
- ٤- توفير برنامج تواصل إلكتروني بين الطالب والمرشد الأكاديمي لحل المشكلات الاجتماعية والنفسية التي من الممكن أن تتسبب بالتعثر الدراسي للطلاب.
- ٥- توفير قاعدة بيانات إلكترونية يمكن من خلالها معرفة كل التعليمات والضوابط والإرشادات للطلاب والمرشد الأكاديمي.
- ٦- إتاحة برامج واستبيانات من قبل المرشد الأكاديمي أو الكلية كنوع من أنواع التغذية الراجعة Feed Back للتعرف على المشكلات التي قد تواجه الطلاب مع برنامج الإرشاد الأكاديمي والعمل على حلها.

سمات برامج وتطبيقات برامج الإرشاد الأكاديمي عن بُعد:

- ١- السهولة والمرونة في التعامل من قبل الطلاب لتسهيل عملية التواصل.
- ٢- سهولة الاندماج مع نظام الطالب الدراسي.
- ٣- احتواؤها على كل ما يحتاج إليه الطالب من معلومات طوال فترة الدراسة.
- ٤- توافر فريق دعم محلي لتلافي أي مشكلة قد تحدث في المستقبل.
- ٥- سهولة تخزين كل الملفات أو عمليات الإرشاد التي تتم.
- ٦- تطبيق الإرشاد الأكاديمي على الهاتف المحمول، ولا بد من توافقه مع مختلف أجهزة.
- ٧- حفظ كل ما يتم على هذه البرامج أو التطبيقات للرجوع إليها وقت الحاجة.
- ٨- القدرة على الوصول الآمن والمشفّر Secure لها للحفاظ على سرية البيانات.

مميزات التحول الرقمي لتقديم خدمات الإرشاد الأكاديمي عن بُعد:

- ١- تقليل تكاليف التشغيل عن طريق الحد من المخلفات الورقية.
- ٢- اكتساب ميزة تنافسية من خلال دمج برامج وتطبيقات برامج الإرشاد الأكاديمي في عمليات القسم العلمي لتمكين الطلاب من النجاح.
- ٣- مقابلة الطلاب أينما كانوا.
- ٤- سهولة الوصول إلى المرشدين الأكاديميين.
- ٥- يستطيع الطلاب والمرشدون الأكاديميون الالتقاء في بيئة أكثر راحة لكلا الطرفين.

وقد كشفت مرحلة التنفيذ لهذا التحول الرقمي عن أن العلاقة بين الطلاب والمرشدين الأكاديميين يمكن أن تدار من خلال هذه الوسائل التكنولوجية الحديثة، وبالتالي يمكن للطلاب أن يكون على تواصل دائم مع مرشده الأكاديمي طوال العام الدراسي ما يبقيهما دومًا على المسار الصحيح مع متطلبات الجامعة.

استخدام وسائل التواصل الاجتماعي Social Media في عملية الإرشاد الأكاديمي بواسطة الفيسبوك Facebook:

يعتبر استخدام وسائل التواصل الاجتماعي Social Media في عملية الإرشاد الأكاديمي من العوامل المساعدة في إشراك الطلاب في العملية التعليمية وزيادة فرص نجاحهم؛ حيث تعتبر وسائل التواصل الاجتماعي حلاً سحرياً أو مؤقتاً عن المشاركة وجهاً لوجه؛ فقد أصبح الطلاب يعيشون في زمن الويب الاجتماعي من خلال موقع الفيسبوك الذي بدأ في الظهور عام ٢٠٠٤ داخل جامعة هارفارد كواقع اجتماعي خاص بالطلاب داخل الجامعة، ثم انتشر على مستوى العالم ليصبح أكبر موقع اجتماعي يمكن التواصل من خلاله، وقد أصبح وسيلة لتعبير الطلاب عن الذات من خلاله، فقد صمم من البداية من أجلهم، ولذلك وجب على مسؤولي العملية التعليمية إدخاله في العملية التعليمية لكي تقابل متطلبات الطلاب التكنولوجية، وقد فُدر عدد مشترك في الفيسبوك في جمهورية مصر العربية — (٣٢ مليون مشترك) حتى ٢٠١٦/٦/٣٠، وقدر أيضاً عدد مستخدمي شبكة الإنترنت بوجه عام بحوالي ٣٤.٨٠٠.٠٠٠ مليوناً في مارس ٢٠١٧ (Internet Usage and Population Statistics for Africa, 2016)

ولذلك بدأ (Bugeja) الحديث عن ضرورة دخول الفيسبوك إلى داخل الجامعات الأمريكية للمساعدة في العملية التعليمية، وذلك لأن الطلاب دائمو الاستخدام لموقع الفيسبوك، وهو ما يترتب عليه أن يقوم أعضاء هيئة التدريس بإعادة تقييم أفكارهم لإدخال التكنولوجيا في العملية التعليمية من أجل التعامل بفاعلية مع الطلاب.

كما ترى (Traxler) أن استخدام الفيسبوك داخل الجامعات يتيح حرية التواصل بين الطلاب عبر حساباتهم الشخصية؛ إذ يتيح لهم خدمة الرسائل للمحادثات الخاصة فيما بينهم، ويتيح الصفحة الرئيسية للمنشورات العامة، كما يمكن استخدام البريد الإلكتروني المتاح من خلال الصفحة للإجابة عن متطلبات الطلاب أو إرسال المرشد الأكاديمي رسالة للطالب لمقابلته؛ إلا أن "تريسلر" ترى أن الطلاب يستجيبون بسرعة أكبر للرسائل المرسله عبر الفيسبوك أكثر بكثير من حسابات البريد الإلكتروني الخاصة، فقد استطاعت أن تعرف من خلال الفيسبوك أن إحدى طالباتها تشعر بالإرهاق الشديد من الجامعة، فتم التواصل معها لمعرفة المعوقات التي تقابلها داخل الجامعة والأسباب التي أدت إلى شعورها بهذا الإرهاق الشديد؛ لذلك ترى "تريسلر" أنه على المرشدين الأكاديميين داخل الجامعة عمل مجموعات للطلاب على موقع الفيسبوك لتعزيز فعالية الاجتماعات؛ إذ إن هذه المحادثات تأتي بشكل طبيعي أكثر عندما يعلم الطلاب أن مستشارهم جزء من الفيسبوك الخاص بهم، وبهذا تكمل المشورة الأكاديمية المقدمة من خلال الفيسبوك المشورة التقليدية، ولكنها توسع إلى حد كبير الاتصال فيما بين المرشد الأكاديمي والطالب من خلال سد فجوة المسافة والوقت.

وقد وجد (Ray) أن موقع الفيسبوك يعتبر أداة اتصال فعالة للوصول إلى الطلاب في جامعة أوكلاهوما؛ حيث يستطيع المرشد الأكاديمي التواصل بشكل دائم مع الطلاب دون التقيد بعامل الوقت أو المكان.

كما وجد المعهد العالي لبحوث التعليم the Higher Education Research Institute (heiberger and harper) أن استخدام الفيسبوك Facebook كان مرتبطاً بزيادة العلاقات الاجتماعية للطلاب داخل المؤسسات التعليمية فيما بينهم، ولكن ينبغي التنبيه إلى أن المشاركات التي تتم بين المرشد الأكاديمي والطالب وجهاً لوجه لا غنى عنها أبداً.

كما يرى (Pou) أن المستشارين الأكاديميين يمكن أن يساعدوا الطلاب على التخطيط لمستقبلهم عن طريق نشر رسائل تحفيزية على موقع الفيسبوك؛ لأنه أشهر وسائل التواصل الاجتماعي على شبكة

الإنترنت، رسائل من مثل: ماذا تخططون بعد التخرج؟ أو أين ستكون بعد عشر سنوات؟ وذلك لخلق روح من التواصل الدائم بين المرشد الأكاديمي والطلاب.

كما أن (Hilscher) يرى أنه من الممكن إشراك الطلاب القدامى في مساعدة المرشدين الأكاديميين لاحتواء الطلاب الجدد؛ حيث يؤدي الوصول إلى المعرفة والألفة التي تنمو بين الطلاب إلى تقليص الحاجز أمام المشاركة في مجتمع التعليم الافتراضي عبر الفيسبوك، كما أن هيلشر يرى أنه من الممكن لأساتذة الجامعات الاستفادة من وسائل التواصل الاجتماعي من خلال خمسة عناصر (الاهتمام بتلك الوسائل، والمشاركة بها بفعالية، والتعاون فيما بينهم وبين الطلاب، وكيفية التعامل مع المواقف الحرجة من خلال تلك الوسائل الحديثة).

وفي ذات الصدد وجد (amador and amador) أن دخول التكنولوجيا الحديثة في العملية التعليمية ضرورة حتمية على المؤسسات التعليمية التفكير بها؛ وذلك للاستفادة منها في مختلف النواحي التعليمية وهو ما يتطلب معه تغيير سياستها في التعامل مع هذه الوسائل وبالأخص وسائل التواصل الاجتماعي Social Media؛ حيث تم إجراء تجربة على عدد ٦ طلاب جامعيين مقسمين لثلاث طلاب ذكور وثلاث طالبات إناث من أصل ٤٤٠ طالبًا بجامعة University of Idaho تتراوح أعمارهم ما بين ١٩-٢٢ عامًا لمدة عام دراسي كامل قد اشتركوا في صفحة الفيسبوك الخاصة بالمرشد الأكاديمي للجامعة لقياس مدى استخدامهم للفيسبوك في النواحي التعليمية، وقد عيّر الطلاب الستة، الذين تم اختيارهم بناءً على تفاعلهم مع خدمات المرشد الأكاديمي عبر الفيسبوك، عن رضاهم لاستخدام الفيسبوك Facebook في الإرشاد الأكاديمي؛ لأنه أتاح لهم فرصة كبيرة للتواصل مع المرشدين الأكاديميين في عدد من الموضوعات المختلفة، والتي تم تحديدها بناءً على عدد مشاركات قد بلغت ٣.٠٨٥ مشاركة من قبل الطلاب، من مثل: (الواجبات الدراسية، وخط سير العملية الأكاديمية، والجوانب العاطفية للطلاب، وطلب المساعدة، والقلق، وكيفية التواصل مع الآخرين، ... إلخ) دون التقيد بحدود المكان أو الزمان.

لكن (Idries and Mustafa) يرى أنه على الرغم من أن الفيسبوك Facebook يعتبر من أشهر وسائل التواصل الاجتماعي استخدامًا حول العالم، فإنه يستخدم في مجال الترفيه أكثر منه في مجال العملية التعليمية التي تتم تحت رعاية القسم العلمي، حيث إن الطلاب يقومون بمشاركة مهاراتهم ومشاريعهم البحثية والأحداث التعليمية على هذه الوسائل من أجل التحفيز فيما بينهم فقط وليس بغرض تعليمي، كما أن العديد من الأكاديميين يرون أن استخدام شبكة الإنترنت يؤثر بالسلب على الطلاب في التحصيل الأكاديمي من ناحية البحث والاسترجاع للمواد التعليمية، فهم يفضلون استخدام شبكة الإنترنت أغلب الوقت في الأمور المتعلقة بالترفيه.

هذا وتقدم خدمات الإرشاد الأكاديمي بأن يقدم كل مرشد أكاديمي نفسه للطلاب من خلال الفيسبوك Facebook بشرح لتخصصه واهتماماته ومجالات أبحاثه العلمية وكيفية التواصل معه بأن يوضح أرقام هواتفه إن وجدت.

وبذلك نستخلص مما سبق أن استخدام وسائل التواصل الاجتماعي Social Media في عملية الإرشاد الأكاديمي تتيح للطلاب والمرشدين الأكاديميين حرية التواصل في أي وقت ومن أي مكان.

نماذج لخدمات الإرشاد الأكاديمي عن بُعد في الجامعات:

هناك عدد من الجامعات -على سبيل المثال لا الحصر- على مستوى العالم تقدم خدمات الإرشاد الأكاديمي عن طريق وسائل التواصل الاجتماعي ومنها:

١. **جامعة Redford University College of Education and Human Development**: تقوم الجامعة بتقديم خدمات الإرشاد الأكاديمي عن طريق الفيسبوك Facebook عن طريق تخصيص صفحة خاصة بالإرشاد الأكاديمي تابعة للجامعة ويتم تقديم الخدمة من خلال الرسائل النصية داخل الصفحة أو مع عرض أحدث الأخبار المتعلقة بالإرشاد الأكاديمي على الصفحة الخاصة به، كما تقدم نفس الخدمات من خلال موقع الجامعة على شبكة الإنترنت. (edu & human dev advising at Ru)
٢. **جامعة Kansas State University**: تقدم الجامعة خدمات الإرشاد الأكاديمي عن طريق صفحة الفيسبوك Facebook الخاصة بها عن طريق خدمة الرسائل النصية بالإضافة إلى الأخبار والموضوعات المتعلقة بالإرشاد الأكاديمي على تلك الصفحة أو من خلال الموقع الرسمي للجامعة على شبكة الإنترنت. (kansas state university)
٣. **جامعة Colorado Technical University**: تقوم الجامعة بتقديم خدمات الإرشاد الأكاديمي عن طريق الموقع الرسمي الخاص بها ويتم التواصل مع الطلاب إما عن طريق إرسال رسائل نصية عبر البريد الإلكتروني، ويتم الرد في اليوم التالي لإرسال الرسالة أو عن طريق إجراء محادثة مباشرة Live Chat أو عن طريق رقم الهاتف الخاص بمركز الإرشاد الأكاديمي، ويتم تقديم خدمات الإرشاد الأكاديمي بها على مدار الأسبوع. (colorado university)
٤. **جامعة Weber State University**: تقوم بتقديم خدمات الإرشاد الأكاديمي عن طريق موقعها على شبكة الإنترنت أو من خلال تطبيق الهاتف المحمول عن طريق معرفة التخصصات والبرامج التي توفرها الجامعة والمشرفون الأكاديميون على كل برنامج ووسائل الاتصال بهم وأماكن تواجدهم داخل الجامعة ووسائل التواصل معهم. (Academic Advising)
٥. **جامعة University of Toronto**: تقدم خدمات الإرشاد الأكاديمي عن طريق وسائل التواصل الاجتماعي المختلفة (Facebook, Twitter, YouTube, Instagram, Blogger) لكي تبقى على تواصل دائم مع طلابها أيًا كانت الطريقة التي يستخدمونها في التواصل معها. (Academic Advising & Career Centre)
٦. **جامعة California State University**: تقدم خدمات الإرشاد الأكاديمي للطلاب عن طريق (Facebook, Twitter, YouTube, Instagram, Pinterest) أو من خلال إتاحة تلك الخدمات عن طريق تطبيق الهاتف المحمول الخاص بخدمات الإرشاد الأكاديمي. (Advising & Academic Services)
٧. **ومن الجامعات العربية التي تقدم خدمات الإرشاد الأكاديمي عن بعد بشتى الطرق التقليدية والإلكترونية جامعة حمدان بن محمد الذكية Hamdan Bin Mohamed Smart University**: حيث تعتبر الجامعة الإرشاد الأكاديمي من أهم ركائز نجاح العملية التعليمية من أجل مساعدة الطلاب دراسياً وتأهيلهم للحياة العملية، وهي لا تعتبر تقديم المشورة حدثاً ولا مجموعة من الاجتماعات بل عملية مستمرة ومنهجية تنطوي على التوجيه والتخطيط والاتصالات وكذلك تحديد الهدف عن طريق عدة طرق، هي: (الإرشاد عن طريق البريد الإلكتروني، والإرشاد عن طريق الهاتف، والإرشاد وجهاً لوجه).

كما قام (ع. السعيد) بدراسة حول استخدام مواقع التواصل الاجتماعي بمختلف أشكالها بجامعة بورسعيد في تقديم خدمات الإرشاد الجامعي لاعتماد الطلاب عليها بشكل كبير في مختلف جوانب حياتهم اليومية سواء الخاصة أو التعليمية كتبادل المعلومات حول ما هو مقرر اليوم، كما أنه يرى أنها من الممكن

أن تكون مكملة للقاءات المباشرة بين الطالب والمرشد الأكاديمي، مما يساعد الطلاب على التواصل الدائم مع مرشديهم الأكاديميين، ثم انتهت الدراسة بتصور مقترح لكيفية العمل بتلك التقنية الجديدة.

ثم قدم (أبو صلاح) بدراسة حول استخدام طلاب الجامعات الفلسطينية لشبكات التواصل الاجتماعي عام (٢٠١٤)، حيث هدفت الدراسة إلى التعرف على استخدامات طلاب الجامعات الفلسطينية لشبكات التواصل الاجتماعي ومدى الثقة بمعلوماتها، وقد استخدم الباحث منهج المسح الميداني لجمع بيانات الدراسة والمقابلة الشخصية كأداة ثانوية وقد أجريت الدراسة على عدد (٣٩٠) طالباً موزعين على ثلاث جامعات، هي: (الجامعة الإسلامية، وجامعة الأزهر، وجامعة الأقصى)، وقد توصلت الدراسة إلى أن (٩٠%) من عينة الدراسة يستخدمون شبكات التواصل الاجتماعي موزعين كالتالي:

- موقع الفيسبوك: يستخدمه ٩٥% من عينة الدراسة، وهي النسبة الأعلى بين باقي الشبكات محل الدراسة.
- موقع اليوتيوب youtube: يستخدمه ٥٩.٤% من عينة الدراسة.
- موقع جوجل بلس Google Plus: يستخدمه ٢٨.٨% من عينة الدراسة.
- موقع تويتر Twitter يستخدمه ٢٧.١% من عينة الدراسة.

وقد حصلت جامعة الأزهر على النسبة الأعلى في نسبة استخدام شبكات التواصل الاجتماعي من بين الجامعات محل الدراسة، ويمكن أن يرجع ذلك إلى زيادة نسبة الذكور في الجامعة عن نسبة الإناث، إلا أن الدافع من استخدام هذه الشبكات كان التواصل مع الأصدقاء، ثم يأتي في المرتبة الثانية دافع الحصول على المعلومات واكتساب الخبرات، ويأتي في النهاية دافع التسلية وقضاء وقت الفراغ وقد حصل الفيسبوك على المرتبة الأعلى في تلك الدراسة.

واستكمالاً لإدخال التكنولوجيا الحديثة إلى العملية التعليمية أصبح أيضاً لإدخال الهواتف المحمولة بتطبيقاتها الذكية ضرورة داخل الحرم الجامعي ليس فقط من أجل الترفيه ولكن للاستخدامات الكثيرة في العملية التعليمية، والتي منها تقديم المشورة الأكاديمية التي يمكن من خلالها التوجه نحو بيئة خالية من الورق، كما يساعد الهاتف المحمول الطلاب أيضاً في الوصول إلى العديد من الكتب الدراسية دون قيود، ذلك أن استخدام الهواتف المحمولة في التعليم في الدول المتقدمة هو الخطوة القادمة، ولذلك سيتم تصميم الكثير من المحتوى التعليمي لكي يتناسب مع الهواتف المحمولة، فقد تم تطبيق برنامج الكتب الإلكترونية على ٣.٩ ملايين جهاز؛ حيث قدر عدد الكتب بـ ٢٤٥.٠٠٠ كتاب إلكتروني وصلت إلى جميع أنحاء العالم، وهو ما يفسر بداية دخول الهواتف المحمولة في كافة جوانب العملية التعليمية بدءاً من الكتب وانتهاءً بتقديم خدمات الإرشاد الأكاديمي. (p feffermann).

كما أوضح (Dean-Kyncl) كيفية التعامل مع السجلات الرقمية وتكنولوجيا الهواتف المحمولة لتحسين التواصل بين الطلاب والإدارات والمكاتب؛ الأمر الذي يؤدي إلى خفض المهام الإدارية وبالتالي خفض التكاليف، كما أنه مع تكنولوجيا الهواتف المحمولة يستطيع كل من الطالب والمرشد الأكاديمي الخاص به أن يجتمعا في أي مكان داخل الحرم الجامعي أو خارجه والوصول إلى الوثائق الإلكترونية، وبالتالي زيادة وعي الطالب بأهمية الإرشاد الأكاديمي، ولهذا قام Dean-Kyncl بتطبيق هذه الدراسة على جامعة University of Oklahoma College of Arts and Science للوقوف على فائدة الانتقال إلى تقديم خدمات الإرشاد الأكاديمي عن طريق الهواتف المحمولة، حيث وجدت الكلية أن تطبيق هذه الخدمة بواسطة الهاتف المحمول سَحَسَّ التواصل بين المرشدين الأكاديميين والطلاب، وبالتالي خفض التكاليف. فالكلية تشتمل على ما يقرب من ٧٠٠٠ طالب، في ٥٠ تخصصاً، و٢٨ قسماً علمياً؛ وقد جاءت فكرة

الانتقال إلى خدمات الهواتف المحمولة عام ٢٠٠٩ نتيجة مشكلة حدثت في تلك الكلية فأصبح من الصعب الوصول للكلية ومن ثم صعوبة التواصل بين المرشدين الأكاديميين والطلاب، ومن هنا جاءت فكرة التحول الرقمي لتفادي مثل هذه المشكلات الطارئة.

وقد كشفت مرحلة التنفيذ لهذا التحول الرقمي من خلال الهواتف المحمولة داخل الجامعة أن العلاقة بين الطلاب والمرشدين الأكاديميين يمكن أن تدار من خلال تلك التطبيقات، وبالتالي يبقى الطلاب على تواصل دائم مع مرشديهم الأكاديميين سواء داخل الحرم الجامعي أو حتى يبقوا دائماً على المسار الدراسي الصحيح.

ثانياً: الدراسات التي تتعلق بدور الأستاذ الجامعي في عملية الإرشاد الأكاديمي داخل الجامعات:

مع تنامي فكرة الإرشاد الأكاديمي في الجامعات، فإنه على أعضاء هيئة التدريس أن ينظروا إلى تقديم خدمات الإرشاد الأكاديمي، على أنها امتداد لعلمهم التدريسي وليست جزءاً منفصلاً عنه، وذلك للاستفادة من مهارات التدريس والتقنيات التي اكتسبها في تلك المهمة (c.Ryan)، وذلك عن طريق تحقيق مجموعة من الأهداف التي يسعى الأستاذ الجامعي إلى تحقيقها، نوجزها فيما يلي:

- ١- مساعدة الطلاب في فهم الذات والقبول الذاتي (توضيح القيمة، وفهم القدرات، وفهم الاهتمامات والتعرف عليها، ومعرفة القيود).
- ٢- مساعدة الطلاب في فهم هدفهم من الحياة وذلك من خلال ربط اهتماماتهم ومهاراتهم وقدراتهم لربطها بسوق العمل.
- ٣- مساعدة الطلاب في تطوير خططهم الدراسية لكي تكون متسقة مع أهدافهم.
- ٤- مساعدة الطلاب في تطوير مهارات صنع القرار لديهم.
- ٥- تقديم معلومات دقيقة عن المؤسسات بسياساتها وإجراءاتها ومواردها وبرامجها.
- ٦- مساعدة الطلاب في إمكانية التحويل إلى مؤسسات أخرى.
- ٧- تقديم معلومات عن مستوى الطلاب إلى المؤسسة أو الكلية أو الإدارات الأكاديمية للعمل على تطوير وتحسين الخدمات المقدمة إليهم.

وقد أدرج (Kramar) تسعة مبادئ لتقديم مشورة أكاديمية ناجحة وفعالة من قبل أعضاء هيئة التدريس:

- ١- إشراك الطلاب في كل الفعاليات.
- ٢- توفير البيئة المناسبة لبناء شخصية الطالب وتوضيح الأهداف الأكاديمية.
- ٣- التعاون مع الآخرين أو الاستفادة الكاملة من موارد المؤسسة.
- ٤- ربط المصالح الأكاديمية مع المصالح الشخصية للطالب لتحقيق أقصى استفادة ممكنة.
- ٥- تنمية المعنى الحقيقي للعطاء لدى الطلاب حتى يتمكنوا من تحمل المسؤولية تجاه أنفسهم وتجاه المؤسسة التابعين لها.
- ٦- تعزيز فكرة النجاح عند الطلاب.
- ٧- قيام المرشد الأكاديمي بتقييم وتتبع تقدم الطالب باستمرار.
- ٨- إقامة صلة دائمة بين الطلاب ومرشدهم الأكاديمي.

إن يجب على المرشدين الأكاديميين أن يضعوا مخططاً لخطة الإرشاد الأكاديمي تسير وفق مخطط المواد الدراسية؛ حتى لا يحدث تشتت للطلاب، ومن ثم الحفاظ على مستواهم الأكاديمي.

هذا وأشار (Hunter and Eric R.) إلى أن المشورة الأكاديمية هي الحرم الجامعي المنظم الوحيد من قبل أعضاء هيئة التدريس، والذي يمكن أن يضمن للطلاب التفاعل المستمر مع مرشديهم الأكاديميين ممن يقدمون لهم يد العون لمساعدتهم على تشكيل تجربة تعليمية ذات معنى لأنفسهم؛ وعلى هذا يجب أن يلعب الإرشاد الأكاديمي دوراً محورياً في توجيه الطلاب نحو الأنشطة التي تساعدهم على دعم نجاحهم نحو التعلم والوظيفة بعد ذلك.

كما أوضح (Habley) أن سبل تقديم المشورة الجامعية داخل الحرم الجامعي عن طريق مراكز المشورة الأكاديمية قفزت من ١٤% عام ١٩٧٩ إلى ٧٣% عام ٢٠٠٣، وهو ما يفسر أهمية تقديم المشورة الأكاديمية عن طريق أعضاء هيئة التدريس داخل الحرم الجامعي، وهو ما له تأثير كبير في استمرار الطالب داخل الجامعة حتى التخرج.

كما يرى (Gordon) أن إدخال التكنولوجيا إلى عملية الإرشاد الأكاديمي يساعد في التغلب على إضفاء الطابع الشخصي من قبل المرشد الأكاديمي على الطالب، لذلك تقديم المشورة إلكترونياً يحقق التوازن فيما بينهم.

وقد أوضح (Lowenstein) أن المستشار الأكاديمي الجيد يلعب دوراً مهماً فيما يتعلق بمنهج الطالب بأكمله؛ حيث يساعد المرشد الأكاديمي على فهم المناهج بل في بعض الأحيان خلق منطق خاص بالطالب للمناهج الدراسية.

ويتم ذلك عن طريق تقديم دورات تدريبية لأعضاء هيئة التدريس حتى يتمكنوا من القيام بوظيفة المرشد الأكاديمي على أكمل وجه؛ ولنجاح ذلك يجب وضع ثلاثة مفاهيم أساسية، هي:

- ١- التوصل إلى مفهوم موحد للإرشاد الأكاديمي.
- ٢- تقييم نتائج الإرشاد الأكاديمي باستمرار.
- ٣- تقديم مناهج للدراسات العليا للمستشارين الأكاديميين تحت رعاية الجمعية الوطنية للإرشاد الأكاديمي NACADA.

لكن (Steele and Thurmond) يرى أن المستشارين الأكاديميين لا يحتاجون إلى الاختيار بين الاتصال إلكترونياً مع الطلاب أو التواصل وجهًا لوجه؛ حيث يمكن لهم إضافة السمات المرغوبة في كل طريقة كعقد المؤتمرات عبر الإنترنت، وإرشاد الطلاب إلى كيفية القيام بعمليات البحث على شبكة الإنترنت، وما هي أفضل المصادر الأكاديمية التي يمكن أن تساعده في أبحاثه العلمية؛ وتعتبر تلك الطريقة إحدى الطرق التي يمكن بها تقليل العجز في كلا النوعين من الاتصالات ولكن لا يتم تفضيل طريقة على أخرى.

كما يرى (Martinez-Argüelles and Rimbau-Gilabert) أن تقديم خدمات الإرشاد الأكاديمي افتراضياً تساعد في تعزيز التواصل فيما بين المرشد الأكاديمي والطالب دون التقيد بنطاق جغرافي ثابت، وهو ما أثبتته نجاح تجربة جامعة كتالونيا UOC University Oberta de Catalunya في تفاعل الطلاب مع خدمات الإرشاد الأكاديمي الافتراضية.

وهو ما يشدد عليه (Feghali, Zbib and Hallal) إذ يرى أنه يجب الحفاظ على التوازن بين التفاعلات التي تتم بين المرشدين الأكاديميين والطلاب سواء كانت هذه التفاعلات وجهًا لوجه أو من خلال استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة لتوحيد العلاقة بين الطرفين ومن ثم الوصول إلى الرضى المنشود.

كما أوضح (Viaden) أن المرشد الأكاديمي يجب أن يقوم بدور المسؤول عن إدارة وبناء علاقات شخصية قوية وبصفة مستمرة بينه وبين الطلاب من أجل توثيق الصلة بين الطالب وكليته أو جامعته، وقد شملت الدراسة التطبيق على عدد ١٥٧ طالبًا جامعيًا شاركوا في عدد ٣٠٩ حوادث حول علاقة تلك الطلاب بمؤسساتهم سجلت منها ٣٢ حادثة بواسطة ٢٩ طالبًا خاصة بالإرشاد الأكاديمي من بين الثلاث مؤسسات الحكومية المشاركة في الدراسة، أي أن المرشد الأكاديمي له الدور الأكبر في نجاح استمرار الطالب داخل المؤسسة أو لا، وهو ما يتطلب معه تقديم دورات تدريبية بصفة مستمرة للمرشدين الأكاديميين حتى يواكبوا كل المستجدات على الساحة التعليمية.

ثالثًا: الدراسات حول آراء الطلاب عن دور أعضاء هيئة التدريس في الإرشاد الأكاديمي.

يزداد احتياج الطلاب إلى الإرشاد الأكاديمي وخاصة في بداية العام الدراسي لاختيار المواد الدراسية وترتيب المواعيد الخاصة بالمحاضرات، ومدى مناسبة هذه المواد الدراسية لقدرات الطلاب ومهاراتهم، ولذلك قام "وود" و"باغورست" و"واغ" (Wood, Baghurst and Waugh) بعمل دراسة علمية على عدد ١٤٦ طالبًا في تخصص التربية الرياضية واللياقة البدنية، تتراوح أعمارهم ما بين الـ ٢٠ إلى ٢٥ عامًا، وقد جاءت النتائج برغبة العديد من المشاركين بنسبة ٤٧% عن حاجتهم لمزيد من الفرص طوال العام الدراسي للمناقشة مع المرشد الأكاديمي حول القضايا الخاصة بهم والخيارات الوظيفية والصعوبات الأكاديمية التي يواجهونها، حيث رأى هؤلاء الطلاب أن المستشارين الأكاديميين لم يوفر لهم الوقت الكافي لتقديم المشورة لهم لتلبية احتياجاتهم، فهم يريدون مزيدًا من الوقت للجلوس والمناقشة مع مرشديهم الأكاديميين والتفاعل معهم، كما يرغب ٧٠% من الطلاب محل الدراسة في الحصول على المساعدة والاستجابة المتعلقة بالأهداف الشخصية وطموحاتهم، وأعرب ٨٢% عن رغبتهم في المساعدة في اختيار أكثر التخصصات الملائمة لهم، ورغب ٨٤% في المساعدة في تحديد الخيارات الوظيفية المتاحة لهم.

ويرى (Noel-levitz) أن الطلاب يعطون الإرشاد الأكاديمي أهمية أكثر من باقي الجوانب التعليمية الأخرى بناءً على دراسة تمت على عدد ٢٦٤.٥٥٧ طالب من ٣٦١ مؤسسة تعليمية في الفترة من خريف ٢٠٠٧ إلى ربيع ٢٠١٠، وقد جاءت النسب كالتالي: يرى الطلاب أن الإرشاد الأكاديمي مهم بنسبة ٦٣.٣١%، وكانوا راضين عنه بنسبة ٥٠.٤٢%، بينما النسبة من الطلاب التي ترى فجوة في أداء الإرشاد الأكاديمي كانت ٠.٨٩%، وبذلك الأولوية الأولى لدى الطلاب كان للإرشاد الأكاديمي دوره المحوري داخل الحياة الجامعية.

كما يرى (Young-Jones, Burt and Dixon) أنه عن طريق التواصل الدائم بين المرشد الأكاديمي يستطيع المرشد الأكاديمي أن يكون على اطلاع دائم بكل ما يدور حول الطالب، ومن ثم يمكن أن يؤثر عليه دراسيًا وذلك عن طريق معرفة نقاط القوة والضعف لدى الطالب، والتي يمكن أن تؤثر على مهارات وخبرات الطالب بدءًا من تطوير الكفاءات الذاتية للتطبيقات العملية للمهارات الدراسية، إذ كلما زاد عدد اللقاءات بين الطالب والمرشد الأكاديمي حصل على مؤشر نجاح أعلى؛ وفي هذا تثبتت الدراسة أن نجاح أي مؤسسة أكاديمية مرتبط بتقديم وتحسين الخدمات الأكاديمية المقدمة للطلاب من خلال الاستشارات الأكاديمية، كما أوضحت الدراسة أن هناك علاقة بين نوع الطلاب (ذكر، أنثى) وبين معدلات النجاح؛ حيث حصلت الطالبات على أعلى نسب تخرج من المؤسسة؛ فقد أظهرت الدراسة أن الطالبات

يتحملن المسؤولية الأكاديمية بدرجة أكبر من الطلاب الذكور، ولذلك يقع على عاتق المرشدين الأكاديميين مسؤولية غرس هذه المسؤولية بالتساوي بين الطلاب والطالبات منذ السنة الدراسية الأولى.

ثم أوضح (Schreiner and Nelson) أن ارتفاع مستويات الرضا عن خدمات الإرشاد الأكاديمي لدى الطلاب في العام الدراسي الأول داخل الجامعة له الدور الرئيسي في استمرار الطلاب للعام الدراسي الثاني وقد تمت الدراسة على ما يقرب من ٣٠.٠٠٠ ألف طالب داخل أكثر من ٦٠ مؤسسة تعليمية من ذوات الأربع سنوات في جميع أنحاء الولايات المتحدة الأمريكية، وتشير النتائج إلى أن رضا الطلاب يؤثر بشكل كبير في مدى استمراريته داخل المؤسسة، وهو ما يترتب عليه مدى نجاحه بها، حيث أوضح الطلاب أن المرشد الأكاديمي عامل من عوامل نجاحهم داخل الكلية.

لكن استطلاع الرأي الذي قام به (Gaines) له رأي آخر؛ حيث قام بإجرائه على ١٦٢ طالباً على مدار ٣٠ يوماً حول استخدام الوسائل التكنولوجية في تقديم خدمات الإرشاد الأكاديمي، وكان الطلاب موزعين كالتالي: ١١٨ طالباً بنسبة (٧٢.٨%) مسجلون في برامج للشهادات من خلال شبكة الإنترنت بالإضافة إلى بعض الدورات من خلال المرشدين الأكاديميين وجهاً لوجه؛ و٣٢ طالباً بنسبة (١٩.٨%) مسجلون في برنامج رئيسي من خلال المرشدين الأكاديميين وجهاً لوجه؛ و١٢ طالباً بنسبة (٧.٤%) مسجلون في برامج صغيرة مع مرشديهم الأكاديميين وجهاً لوجه أو من خلال شبكة الإنترنت، وقد أعرب أغلب الطلاب إلى تفضيلهم للوصول إلى المعلومات الهامة عن طريق البريد الإلكتروني الخاص بهم لا عن طريق الإعلان عن طريق الفيسبوك أو تويتر؛ كما أشار البعض الآخر إلى تفضيلهم إلى التفاعل مع مستشاريهم عن طريق برنامج سكايب؛ وقد أظهرت النتائج أن النسب متساوية فيما بين الطلاب ممن يفضلون المشاركة مع مرشديهم الأكاديميين إلكترونياً عن بُعد أو مباشرة وجهاً لوجه.

ولذلك يجب على المستشارين الأكاديميين تطوير طريقة أو وضع نهج مريح يركز على الطالب لتقديم المشورة الأكاديمية التي تركز على كل طالب على حدة سواء على خبراتهم السابقة أو احتياجاتهم الأكاديمية وأهدافهم بالنسبة للمهنة التي يرغبون بالعمل بها بعد التخرج؛ حيث يحتاج الطالب فرصة لإخبارهم مشكلاته الخاصة فضلاً عن التشجيع على التفكير في القضايا الشخصية وإيجاد الحلول الخاصة لها سواء داخل المحاضرات أو الاجتماع الفردي في المكتب، ولذلك فإن أولوياتنا ينبغي أن تكون التفاعل والحث على المشاركة.

تصور مقترح لتصميم برنامج إرشاد أكاديمي عن بُعد لأقسام المكتبات والمعلومات داخل جمهورية مصر العربية

تعد إتاحة خدمات الإرشاد الأكاديمي داخل أقسام المكتبات والمعلومات عن طريق استخدام الأساليب التكنولوجية الحديثة في عصر يمكن أن نطلق عليه - تسونامي التكنولوجيا - سواء أكانت من خلال موقع الفيسبوك Facebook أو من خلال تطبيق للهاتف المحمول Mobile App يتيح الوصول للطلاب أينما كانوا، تحولاً جذرياً في شكل الخدمات المقدمة للطلاب بفضل هذه الوسائل الحديثة؛ حيث يمكن حصر مراحل تنفيذ التصور المقترح لإتاحة خدمات الإرشاد الأكاديمي عن بُعد بناءً على ما تم ذكره في الجانب النظري من خلال ثلاث مراحل رئيسية:

- **المرحلة الأولى:** في تلك المرحلة يجب أن يتوافق الهدف من إتاحة خدمات الإرشاد الأكاديمي عن بُعد باستخدام موقع الفيسبوك أو تطبيق الهاتف المحمول المعد من قبل الباحثة مع أهداف خدمات الإرشاد الأكاديمي التقليدية؛ حيث يعتبر كل منهما مكمل للآخر وليس منفصلاً عنه؛ وذلك لجعل خدمات الإرشاد الأكاديمي محيطة بالطلاب المستهدفين من الخدمة في أي وقت ومن أي مكان، وبالتالي سهولة التعرف على احتياجاتهم والتعرف على التجهيزات المطلوبة لتلبية تلك الاحتياجات بما يخدم

حاجة الطالب وتطلعات القسم العلمي منه؛ كما يمكن لنا أن نحدد مجموعة من العناصر التي يهدف القسم العلمي في تحقيقها من خلال تقديم خدمات الإرشاد الأكاديمي عن بُعد كالتالي:

١- تحسين وتطوير الخدمات المقدمة داخل أقسام المكتبات والمعلومات لمواكبة عصر التكنولوجيا الحديثة.

٢- إتاحة خدمات الإرشاد الأكاديمي في أي وقت ومن أي مكان وفقاً للشروط المتفق عليها من قبل المرشد الأكاديمي والطالب.

٣- زيادة الإقبال على طلب المشورة الأكاديمية نظراً إلى تعدد أشكال تقديمها.

٤- سهولة معرفة كل ما يستجد لدى الطالب من مؤثرات خارجية من الممكن أن تؤثر عليه دراسياً.

- **المرحلة الثانية:** في تلك المرحلة تسعى أقسام المكتبات والمعلومات من خلال خدمة الإرشاد الأكاديمي إلى تحقيق ثلاثة جوانب رئيسية:

■ **أولاً:** أشكال تقديم خدمات الإرشاد الأكاديمي عن بُعد من خلال أحدث الوسائل التكنولوجية الحديثة كما يلي:

١- تقديم خدمات الإرشاد الأكاديمي على مدار أيام الأسبوع.

٢- تقديم خدمات الإرشاد الأكاديمي أثناء الكوارث والأزمات دون التقيد بعامل المكان.

٣- سهولة تحديد موعد من قبل الطالب مع مرشده الأكاديمي دون الحاجة إلى الذهاب إلى القسم العلمي لطلب ذلك.

٤- سهولة إطلاع الطلاب على كل ما يستجد داخل القسم العلمي.

٥- سهولة الوصول إلى الطلاب عن طريق الرسائل أو التنبهات.

■ **ثانياً:** توفير القوى العاملة المؤهلة لذلك العمل، ويتم ذلك الاختيار من داخل القسم العلمي من خلال أعضاء هيئة التدريس المؤهلين لذلك العمل، ويتم ذلك التأهيل عن طريق توفير دورات تدريبية متخصصة في الإرشاد الأكاديمي من خلال مركز الإرشاد الأكاديمي داخل الكلية لكي يتم العمل على أسس علمية سليمة.

■ **ثالثاً:** توفير الأجهزة التي تساعد على تقديم الخدمة بالشكل المطلوب، كتوفير أجهزة حاسب حديثة لأعضاء هيئة التدريس مع توفير اشتراك في شبكة الإنترنت عالي السرعة من قبل مركز الإرشاد الأكاديمي؛ وكذلك توفير تطبيق مجاني للهاتف المحمول من قبل مركز الإرشاد الأكاديمي داخل الكلية لعمل شبكة من الخدمات تحيط بالطلاب أينما كان وأياً كانت الوسيلة.

- **المرحلة الثالثة:** استكشاف مدى جودة الخدمة في شكلها الجديد، ويتم ذلك عن طريق معرفة رد فعل المستفيدين من الطلاب في هذه الخدمة عن طريق استطلاع الرأي المعد مسبقاً من قبل الباحثة، وقد كانت ردود المشاركين في استطلاع الرأي حول هذه الخدمة الجديدة كما يلي: بلغ عدد المشاركين في الاستطلاع ستة طلاب ماجستير بكلية الآداب قسم المكتبات والمعلومات جامعة حلوان، بلغ عدد الإناث خمس طالبات بنسبة ٨٣.٣%، وبقي طالب واحد (ذكر) بنسبة ١٦.٧%، تراوحت أعمارهم ما بين ٢١-٣٠ عاماً بنسبة ٨٣.٣% و ٣١-٤٠ عاماً بنسبة ١٦.٧%. وقد أشار المشاركون إلى أنهم قد بدأوا في استخدام خدمات الإرشاد الأكاديمي منذ عام تقريباً بنسبة ١٠٠%. وأما عن مدى معرفتهم بالإرشاد الأكاديمي؛ فقد أشار أربعة طلاب بنسبة ٦٦.٧% إلى معرفتهم المتوسطة عنه، الإطالباً واحداً بنسبة ١٦.٧% أشار إلى معرفته الجيدة جداً، بقي طالب واحد بنسبة ١٦.٧% أشار إلى

معرفة الضعيفة عنه؛ حيث فسر الطالب تلك النسبة بـ: عدم تقديم ندوات تعريفية بالإرشاد الأكاديمي بنسبة ٣٣.٣%؛ وعدم الدراية الكافية بمدى أهمية الإرشاد الأكاديمي في العملية التعليمية بنسبة ٨٣.٣% .

كما أجمع المشاركون الستة في الاستطلاع بنسبة ١٠٠% على أهمية تطبيق نظام الإرشاد الأكاديمي داخل قسمهم العلمي؛ وهو ما يترتب عليه تحديد أولوياتهم نحو هذا التطبيق، كالتالي: أجمع المشاركون بنسبة ١٠٠% بأهميته في تحديد المقررات الدراسية سواء بالتسجيل أو الحذف أو التأجيل، وهي النسبة نفسها التي أجمع عليها الطلاب في أهميته في تقديم الدعم النفسي للطلاب، وأشار أربعة طلاب بنسبة ٦٦.٧% بأهميته في متابعة معدل الطالب الدراسي، كما أشار أربعة طلاب بنسبة ٦٦.٧% بأهميته في متابعة الطلاب المتعثرين دراسياً، كما أوضح ثلاثة طلاب بنسبة ٥٠% أهميته في متابعة الطلاب المتفوقين، وأشار خمسة طلاب بنسبة ٨٣.٣% إلى أهميته في حل مشكلات الطلاب إن وجدت سواء اجتماعياً أو مادياً أو نفسياً.

وقد أشار خمسة طلاب بنسبة ٨٣.٣% إلى اعتمادهم على أجهزة الكمبيوتر عن طريق موقع الفيسبوك Facebook أو من خلال الخدمات المقدمة من خلال تطبيق الهاتف المحمول Mobile App في متابعة خدمات الإرشاد الأكاديمي عن بعد، إلا أن طالباً واحداً فقط بنسبة ١٦.٧% أشار إلى عدم اعتماده على تلك الطريقة بشكل أساسي في تقديم تلك الخدمة وذلك بسبب مجموعة من العوامل مثل: صعوبة التواصل النفسي وبطء سرعة الإنترنت بالإضافة إلى صعوبة إضافة الشروح والتوضيحات للمحتوى من جانب المستخدم.

كما أوضح الطلاب الفوائد التي تعود إليهم من استخدامهم لخدمات الإرشاد الأكاديمي عن بُعد، كالتالي: أجمع الطلاب الستة بنسبة ١٠٠% على سهولة التواصل مع المرشد الأكاديمي وتوفير الوقت والجهد، بالإضافة إلى الإلمام الدوري والمستمر بأحدث التطورات التكنولوجية وتطويرها داخل التخصص، كما أجمع خمسة طلاب بنسبة ٨٣.٣% على فائدتها في الاستخدام في أي وقت ومن أي مكان عن طريق إرسال الرسائل والتنبيهات لهم باستمرار أو إجراء محادثة Chat، كما أشار طالبان بنسبة ٣٣.٣% إلى تفضيلهم إجراء اجتماع مرئي Video Conference مع مرشديهم الأكاديميين.

يتضح مما سبق ضرورة التحول إلى خدمات الإرشاد الأكاديمي عن بُعد سواء أكان ذلك عن طريق مواقع التواصل الاجتماعي من خلال موقع الفيسبوك Facebook أو من خلال تطبيقات الهاتف المحمول Mobile App تماشياً مع متطلبات العصر الحالي وانتشار تلك المواقع أو التطبيقات بشكل كبير بين الطلاب.

الخلاصة:

- ١- نشر الوعي باستخدام وسائل التواصل الاجتماعي أو تطبيقات الهواتف المحمولة في تقديم خدمات الإرشاد الأكاديمي داخل قسم المكتبات والمعلومات بجامعة حلوان بين الطلاب وأعضاء هيئة التدريس.
- ٢- توفير الدعم المادي للجامعات من أجل تطبيق مثل هذه التقنيات الحديثة.
- ٣- توفير وحدة إرشاد أكاديمي لكل كلية داخل الجامعة للإشراف على الإرشاد الأكاديمي داخل أقسام الكلية والتأكد من تطبيقها بكل جوانبها.
- ٤- الاستثمار في التكنولوجيا هو الخطوة القادمة لتوثيق كل ما يدور داخل الجامعة.

توصيات الدراسة:

في ضوء ما سبق ذكره استخلصت الدراسة مجموعة من التوصيات على النحو التالي:

- ١- الحرص على التعرف على أحدث خدمات الإرشاد الأكاديمي وتطبيقها لخدمة أقسام المكتبات والمعلومات لمواكبة عصر التكنولوجيا الحديثة.
- ٢- توفير تطبيقات للهاتف المحمول تناسب وإمكانات القسم العلمي والطلاب.
- ٣- تقديم دورات تدريبية لأعضاء هيئة التدريس عن الإرشاد الأكاديمي وسبل تقديم تلك الخدمات عن بُعد.
- ٤- تفعيل دور الإرشاد الأكاديمي وذلك بالتعاون مع إدارة الكلية والأقسام المختلفة.
- ٥- تنسيق التعاون بين مركز الإرشاد الأكاديمي بالكلية والقسم العلمي للتحويل إلى تلك الخدمات المقدمة عن بُعد لتوفير الدعم المادي والفني لتلك الخدمات.
- ٦- مراعاة التوازن بين الخدمات المقدمة عن طريق الإرشاد الأكاديمي التقليدي والإرشاد الأكاديمي عن بُعد.
- ٧- تشجيع الطلاب على استخدام تلك الخدمات الحديثة؛ وذلك من خلال الإعلان والدعاية من قبل القسم العلمي عن الخدمات التي يقدمها.
- ٨- إتاحة الفرصة للدارسين لتنمية قدراتهم المهنية والعلمية والثقافية وتوفير أساليب ميسرة للتعليم التمويلي.
- ٩- تقديم خدمات حديثة لبرامج الدراسات العليا تخدم أقسام المكتبات في مصر والدول المحيطة.

ملحق رقم (١) استطلاع الرأي

تمهيد:

يُعتبر تطبيق استخدام خدمات الإرشاد الأكاديمي من خلال الأجهزة الإلكترونية سواء كانت أجهزة كمبيوتر أو أجهزة هواتف ذكية داخل أقسام المكتبات والمعلومات لطلاب الدراسات العليا حلقة مهمة في سلسلة التطور التكنولوجي الذي يشهده العصر؛ من أجل توفير خدمات الإرشاد الأكاديمي في أي وقت ومن أي مكان باستخدام هذه الوسائل التكنولوجية الحديثة.

ويسعى الإرشاد الأكاديمي عن بُعد إلى تقديم خدمات إرشادية لطلاب الدراسات العليا بأقسام المكتبات والمعلومات داخل جامعتي القاهرة وعين شمس، وذلك من أجل تطوير شخصياتهم أكاديمياً واجتماعياً وتنمية مهاراتهم في المجالات المختلفة بما يتفق ومعايير الجودة العالمية، ولذلك تهدف الدراسة إلى:

- ١- التعرف على دور استخدام أجهزة الكمبيوتر في دعم الإرشاد الأكاديمي.
- ٢- التعرف على دور تطبيقات الهواتف الذكية في دعم الإرشاد الأكاديمي.
- ٣- رصد متطلبات أقسام المكتبات والمعلومات لاستخدام هذه الوسائل التكنولوجية الحديثة.
- ٤- تحديد المشكلات التي قد تواجه أقسام المكتبات والمعلومات عند استخدام هذه الخدمة الجديدة.

٥- تحديد المتطلبات الفنية والمهنية التي تحتاج إليها أقسام المكتبات والمعلومات من أجل تقديم خدمة الإرشاد الأكاديمي عن بُعد.

تم تقسيم هذا الاستطلاع إلى أربعة محاور رئيسية، هي:

- المحور الأول: بيانات أساسية عن المستخدم.
- المحور الثاني: استخدام خدمات الإرشاد الأكاديمي داخل أقسام المكتبات والمعلومات.
- المحور الثالث: استخدام أجهزة الكمبيوتر في تقديم خدمات الإرشاد الأكاديمي.
- المحور الرابع: تقديم خدمة الإرشاد الأكاديمي بواسطة تطبيقات الهواتف المحمولة.

علمًا بأن البيانات التي سوف يتم الحصول عليها ستكون سرية، ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط. والباحثة تقدر لكم ما سوف تبذلونه من جهد للتفضل بالإجابة عن البيانات الواردة باستطلاع الرأي.

أولاً: بيانات شخصية:

- الاسم (اختياري)
- النوع:
- ذكر () أنثى ()
- البريد الإلكتروني:
- الفئة العمرية:
- ٣٠-٢١ () ٤٠-٣١ () أكثر من ٤٠ ()
- الجامعة:
- الكلية:
- القسم:
- مرحلة الدراسات العليا:
- التخصص الدقيق:

ثانياً: استخدام خدمات الإرشاد الأكاديمي داخل أقسام المكتبات والمعلومات:

- هل لديك معلومات أو معرفة عن برنامج الإرشاد الأكاديمي؟
- نعم () لا ()
- إذا كانت الإجابة (نعم) فانتقل إلى السؤال التالي، أما إذا كانت الإجابة (لا) فانتقل إلى سؤال مدى معرفتك بخدمات الإرشاد الأكاديمي.
- منذ متى بدأت بالاستفادة من خدمات الإرشاد الأكاديمي داخل قسمكم العلمي؟
- عام () عامين () ثلاثة أعوام () أكثر من ثلاثة أعوام ()
- ما مدى معرفتك بالإرشاد الأكاديمي؟
- ممتازة () جيدة جدًا () جيدة () متوسطة () ضعيفة ()
- إذا كانت الإجابة (ضعيفة) فما هو السبب؟ (يمكن اختيار أكثر من عنصر)
- () عدم تقديم ندوات تعريفية بالإرشاد الأكاديمي
- () عدم الدراية الكافية بمدى أهمية الإرشاد الأكاديمي في العملية التعليمية

- هل توافق على أهمية تطبيق نظام الإرشاد الأكاديمي داخل قسمكم العلمي؟
نعم () لا ()

إذا كانت الإجابة (نعم) فما هي مجالات تطبيق الإرشاد الأكاديمي داخل قسمكم العلمي؟ (يمكن اختيار أكثر من عنصر)

- () تحديد المقررات الدراسية بالتسجيل أو الحذف أو التأجيل
- () متابعة معدل الطالب أو توجيه تنبيهات له
- () التعرف على المقررات التي يجب طرحها في الفصل الدراسي
- () متابعة الطلاب المتعثرين دراسياً
- () متابعة الطلاب المتفوقين
- () حل مشكلات الطلاب إن وجدت (اجتماعية، مادية، نفسية)
- () تقديم الدعم النفسي للطلاب

ثالثاً: استخدام أجهزة الكمبيوتر في تقديم خدمات الإرشاد الأكاديمي:

- هل تعتمد بشكل أساسي على أجهزة الكمبيوتر في متابعة خدمات الإرشاد الأكاديمي داخل قسمكم العلمي.

نعم () لا ()

إذا كانت الإجابة (نعم) فما هي الوسيلة التي تفضلها لاستخدام هذه الخدمة:

Skype () Twitter () Facebook () website ()

أخرى تذكر

إذا كانت الإجابة (لا) فما هي أسباب عدم استخدامك لأجهزة الكمبيوتر في تقديم خدمات الإرشاد الأكاديمي: (يمكن اختيار أكثر من عنصر)

- () صعوبة التواصل النفسي مع المرشد الأكاديمي من خلال شاشة الكمبيوتر
- () بطء سرعة الإنترنت
- () ارتفاع تكلفة استخدام الإنترنت
- () صعوبة إضافة الشروح والتوضيحات للمحتوى من جانب المستخدم
- () عدم الاعتياد على استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في العملية التعليمية

- الخبرة في التعامل على استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في العملية التعليمية.

ممتازة () جيدة جداً () جيدة () متوسطة ()

- ما هي الفوائد من وجهة نظرك التي تعود عليك من خلال استخدامك لأجهزة الكمبيوتر للاستفادة من خدمات الإرشاد الأكاديمي؟ (يمكن اختيار أكثر من عنصر)

- () الاستخدام في أي وقت ومن أي مكان.
- () سهولة التواصل مع المرشد الأكاديمي.
- () توفير الوقت والجهد في الحصول على المعلومات.
- () الإلمام الدوري والمستمر بأحدث التطورات التكنولوجية وتطويعها داخل التخصص.

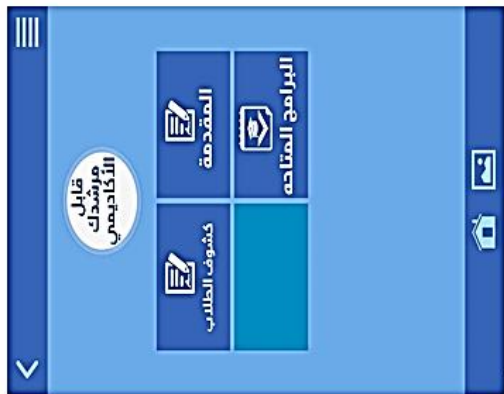
رابعاً: تقديم خدمة الإرشاد الأكاديمي بواسطة تطبيقات الهواتف المحمولة:

- هل تفضل تقديم خدمة الإرشاد الأكاديمي عن طريق تطبيقات الهواتف المحمولة Mobile App؟
نعم () لا ()
- أفضل وسيلة لتقديم الإرشاد الأكاديمي عن طريق الهواتف المحمولة من خلال:
إرسال تنبيهات Notifications () المحادثة Chat () اجتماع مرئي Video Conference ()
- هل تم الحصول على دورات تدريبية أو ورش عمل حول كيفية استخدام تطبيقات الهاتف المحمول Mobile App في الاستفادة من خدمات الإرشاد الأكاديمي من خلال قسمكم العلمي؟
نعم () لا ()
- ما هي الفوائد من وجهة نظرك التي تعود عليك من خلال استخدامك الهاتف المحمول Mobile App للاستفادة من خدمات الإرشاد الأكاديمي؟ (يمكن اختيار أكثر من عنصر)
الاستخدام في أي وقت ومن أي مكان. ()
سهولة التواصل مع المرشد الأكاديمي. ()
توفير الوقت والجهد في الحصول على المعلومات. ()
الإلمام الدوري والمستمر بأحدث التطورات التكنولوجية وتطويعها داخل التخصص. ()
- ما المشكلات التي قد تواجهك عند استخدام الهواتف المحمولة في تقديم خدمات الإرشاد الأكاديمي؟ (يمكن اختيار أكثر من عنصر)
عدم الشعور بالراحة عند استخدام الأجهزة الإلكترونية لتقديم هذه الخدمة ()
بطء سرعة الإنترنت ()
عدم ملاءمة بعض الملفات للتحميل على الهواتف المحمولة ()
صعوبة إضافة الشروح والتوضيحات للمحتوى من جانب المستخدم ()
عدم الاعتياد على استخدام الهواتف المحمولة في العملية التعليمية ()
- ما المقترحات التي تراها مناسبة للرفع من كفاءة تطبيق خدمات الإرشاد الأكاديمي عن بعد وزيادة الاستفادة منه؟ (يمكن اختيار أكثر من عنصر)
عقد ندوات وورش عمل للتعريف بالإرشاد الأكاديمي عن بعد ()
عقد ندوات وورش عمل للتعريف والتوعية بأهمية استخدام الأجهزة الإلكترونية وأجهزة الهواتف المحمولة في العملية التعليمية ()
أخرى (فضلاً اذكرها)

ملحق رقم (٢) نماذج إشعارات التصور المقترح لمركز الإرشاد الأكاديمي سواء تطبيق الهاتف المحمول **App Mobile** أو صفحة الفيسبوك **Facebook** :



شكل رقم (٧) يوضح الصفحة الرئيسية لوحدة الإرشاد الأكاديمي على الفيسبوك [Facebook](#)



شكل رقم (٦) يوضح الصفحة الخاصة بتقانة الإرشاد الأكاديمي



شكل رقم (٥) يوضح الصفحة الرئيسية لتطبيق الهاتف المحمول **Mobile App** لوحدة الإرشاد الأكاديمي

قائمة المراجع:

- 1- Academic Advising. 2017.
<<http://www.weber.edu/cah/academicadvising.html>>.
- 2- Academic Advising & Career Centre. 2016.
<<http://www.uts.utoronto.ca/aacc/connect-us-social-media>>.
- 3- Advising & Academic Services. 2016. <<https://www.csusb.edu/advising>>.
- 4- amador, paul and julie amador. "Academic advising via Facebook: Examining student help seeking." Internet and Higher Education April 2014: 9-16. 3 february 2015. <<https://doi.org/10.1016/j.iheduc.2013.10.003>>.
- 5- Bugeja, Michael J. "Facing The Facebook." 5.21 (2006): 1-4.
<<https://eric.ed.gov/?id=EJ756266>>.
- 6- c.f., pardee. 10 february 2015. the nacada clearing house of academic advising resources.
<http://www.nacada.ksu.edu/clearinghouse/advisingissues/org_models.htm>.
- 7- c.Ryan, Carol. "Advising as Teaching." NACADA 12.1 (1992): 4-8.
<<https://doi.org/10.12930/0271-9517-12.1.4>>.
- 8- colorado university. 2015. 3 february 2015.
<www.coloradotech.edu/academics/ctu-learning/student-advising>.
- 9- Dean-Kyncl, Rhonda. "Mobile Advising: Engage Students and Contain Costs." 21 April 2014. 5 March 2015.
<<http://er.educause.edu/articles/2014/4/mobile-advising-engage-students-and-contain-costs>>.
- 10- edu & human dev advising at Ru. 2015. 3 february 2015.
<www.runet.edu/content/cehd/home/academic-advising.html>.
- 11- Feghali, Tony , Imad Zbib and Sophia Hallal. "A Web-based Decision Support Tool for Academic Advising." Educational Technology & Society 14.1 (2011): 82-94. <http://ifets.info/journals/14_1/8.pdf>.
- 12- Gaines, Trudi . "Technology and Academic Advising: Student Usage and Preferences." NACADA 34.1 (2014): 43-49. May 2016.
<<http://nacadajournal.org/doi/full/10.12930/NACADA-13-011?code=naaa-site>>.
- 13- Gordon, Virginia N. . "The Evolution of Academic Advising: One Institution's Historical Path." NACADA 24.1-2 (2004): 17-23. May 2015.
<<https://doi.org/10.12930/0271-9517-24.1-2.17>>.
- 14- Habley, Wesly. "The Status of Academic Advising : Findings from the ACT Sixth National Survey." NACADA 26.2 (2004): 100. 2 july 2015.
<<https://www.nacada.ksu.edu/Resources/Journal/Current-Past-Book-Reviews/The-Status-of-Academic-Advising-Findings-from-the-ACT-Sixth-National-Survey.aspx>>.

- 15- heiberger, greg and ruth harper. "have you facebook astin lately? using technology to increase student involvement." new directions for student services. wiley interscience, winter 2008. 19-35. 18 january 2016. <www.interscience.wiley.com>.
- 16- Hilscher, Jerome . A case study examining how students make meaning out of using Facebook as a. ProQuest LLC, 2013. 6 August 2015.
- 17- Hunter, Mary Stuart and White Eric R. "Could Fixing Academic Advising Fix Higher Education? about campus." Eric 9 .1 (2004): 20-25. 23 May 2015. <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/abc.91/pdf >.
- 18- Idries, Mohamed and Che su Mustaffa. "the relationship between personal factors, facebook intensity and academic performance of youth students in libya." the international conference of communication and media. Langkawi, Malaysia: elsevier Science Direct, 2014. 104-109. 3 february 2015. <http://ac.els-cdn.com/S1877042814057309/1-s2.0-S1877042814057309-main.pdf?_tid=bc10cf28-6f0b-11e7-ac9e-00000aacb362&acdnat=1500748365_dc6b11390cab2df78326f1cd57e515da >.
- 19- "Internet Usage and Population Statistics for Africa." 2016. 23 july 2017. <http://www.internetworldstats.com/africa.htm#eg>.
- 20- kansas state university. 2015. 3 february 2015. <global.k.state.edu/education/academic-advising>.
- 21- Kelly, Scott. "adviser teach students to become mobile." The Mentor: An Academic Advising 8.2 (2006): 1-8. 12 february 2015. <dus.psu.edu/mentor/old/articles/060613sk.htm>.
- 22- Kerr, Barbara. Encyclopedia of giftednes, creativity, and talent. Thousandoaks: Sage Publications, 2009. Septemper 2016. <http://dx.doi.org/10.4135/9781412971959.n2>.
- 23- Kramar, Gary L. "Advising as Teaching." Faculty Advising Examined: Enhancing the Potential of College Faculty as Advisors. USA: Anker Publishing Company, 2003. 1-22. September 2016.
- 24- Lowenstein, Marc. "If Advising is Teaching ,What Do Advisors Teach?" NACADA 25.2 (2005): 65-73. <http://www.nacada.ksu.edu/portals/0/clearinghouse/advisingissues/documents/25-2-lowenstein-pp65-73.pdf>.
- 25- Martinez-Argüelles, María J. and Eva Rimbau-Gilabert. "The Academic Advising System in a Virtual University." (2010): 345-350. March 2015. <https://www.researchgate.net/publication/251122076_The_Academic_Advising_System_in_a_Virtual_University>.
- 26- Noel-levitz. The 2010 National Student Satisfaction and Priorities Report. Research Report. USA: Noel-levitz, 2010. May 2016.

- <https://www.ruffalonl.com/upload/Papers_and_Research/2010/PSS_report_0810.pdf>.
- 27- northidge, California state university. "Student Guide to Academic Advisement." 2017. January 2015.
<www.csun.edu/site/default/files/guid_to_academic_advisement.pdf>.
- 28- p feffermann, juy. "Technology, Education, and the Developing World." BizEd magazine july 2013. 5 march 2015.
<<http://bized.aacsb.edu/articles/2013/07/technology-education-and-the-developing-world>>.
- 29- Pollara, Pamela. "mobile learning in higher education : aglimpse and acomparison of student and faculty readiness,attitude and perceptions." December 2011. February 2015. <etd.lsu.edu/docs/available/etd-11042011-105812/unrestricted/pollarafinaldissertation.pdf>.
- 30- Pou, James W. "How Academic Advisers Can Use Facebook to Apply Appreciative Advising." The Mentor (2010). 27 May 2016.
<<https://dus.psu.edu/mentor/old/articles/100310jp.htm>>.
- 31- Ray, Bryan J. "Reaching the Masses: E-Newsletters and Facebook in Advising." The Mentor : An Academic Advising Journal 9.3 (2007).
<<https://dus.psu.edu/mentor/old/articles/070830br.htm>>.
- 32- Schreiner, Laurie A. and Denise D. Nelson. "The Contribution of Student Satisfaction to Persistence." SAGE Journals 15.1 (2013): 73-111. July 2016.
- 33- social, We are. Digital in 2017 Global Overview. USA: We are Social and Hootsuite, 2017. 5 june 2017. <<http://wearesocial.com/blog/2017/01/digital-in-2017-global-overview>>.
- 34- Steele, George E. and Karen C. Thurmond. "Academic Advising in a VirtualUniversity." New Directions for Higher Education 19 Jun 2009: 85-95. April 2015. <<http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/he.349/epdf>>.
- 35- Traxler, Julie. "Advising Without Walls : An Introduction to Advising Today." Academic Advising Today March 2007. 5 June 2016.
<<http://www.nacada.ksu.edu/Resources/Academic-Advising-Today/View-Articles/Advising-Without-Walls-An-Introduction-to-Facebook-as-an-Advising-Tool.aspx>>.
- 36- Viaden, jorg. "Ties That Bind: Academic Advisors as Agents of Student Relationship Management." NACADA 36.1 (2016): 19-29.
<<http://www.nacadajournal.org/doi/10.12930/NACADA-15-026a?code=naaa-site>>.
- 37- Wood, Julie, et al. "Engaging Students in the Academic Advising Process." 3 September 2008. The Pennsylvania State University. 16 August 2016.
<<https://dus.psu.edu/mentor/old/articles/080903jw.htm>>.

38- Young-Jones, Adena D., et al. "Academic Advising : dose it Really Impact Student Success?" 2013: 7-19.

<<http://dx.doi.org/10.1108/09684881311293034>>.

٣٩- داليا عزت عبد العزيز و جيهان عبد الحميد رمضان. "واقع الإرشاد الأكاديمي لطلبة الدراسات العليا بكلية الخدمة الإجتماعية." مجلة دراسات في الخدمة الإجتماعية والعلوم الإنسانية ٢٠١٠: ٢٣٦٣-٢٤١٧. ٢٣ أكتوبر، ٢٠١٥.

٤٠- شعبان عبد العزيز خليفة. المحاورات في مناهج البحث في علم المكتبات والمعلومات. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، ٢٠٠٤.

٤١- شنودة، إميل فهمي. مشاركة أعضاء هيئة التدريس بكليات التربية في الإرشاد الأكاديمي: دراسة عينيه. "المؤتمر العلمي السنوي الثامن عشر (اتجاهات معاصره في تطوير التعليم في الوطن العربي (بني سويف: الجمعية المصرية للتربية المقارنه والإدارة التعليمية. 2010، يونيو. 2016. <<http://search.mandumah.com/record/edusearch/79743>>.

٤٢- صلاح محمد أبو صلاح. استخدامات طلبة الجامعات الفلسطينية لشبكات التواصل الإجتماعي والإشباع المتحققة: دراسة ميدانية. فلسطين، ٢٠١٤. ٢٠١٥. <<http://library.iugaza.edu.ps/thesis/114947.pdf>>.

٤٣- عبد الرحمن القواسمي. "الإرشاد الأكاديمي التفاعلي : أبعاد تكنولوجية وتصور مقترح لجامعة المجمع." الملتقى العلمي للإرشاد الأكاديمي. جامعة المجمع، ٢٠١٤. ٦ ابريل، ٢٠١٥.

٤٤- عبد الهادي، محمد فتحي. البحث ومناهجه في علم المكتبات والمعلومات. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية. 2005.

٤٥- قاعدة بيانات الهادي للإنتاج الفكري. 2015. الإتحاد العربي للمكتبات والمعلومات. فبراير. 2015. <<http://arab-afli.org/main/content.php?alias>>

٤٦- عصام السعيد. "استخدامات شبكات التواصل الإجتماعي بجامعة بورسعيد في دعم خدمات الإرشاد الأكاديمي : رؤية مستقبلية." مجلة كلية التربية - جامعة المنصورة إبريل، ٢٠١٤: ١-٤٢. اغسطس، ٢٠١٦.

٤٧- كلية تربية رياضيه - جامعة الإسكندرية. "دليل الإرشاد الأكاديمي للدراسات العليا." ٢٠٠٧. فبراير، ٢٠١٦. <<https://docs.google.com/document/d/1jQqGvXMDuDig8Mi4BSkcoQ->Hi9HRCkad3FVnDvmcpQ4/edit>>.

٤٨- وزارة الإتصالات وتكنولوجيا المعلومات. تقرير موجز عن مؤشرات الإتصالات وتكنولوجيا المعلومات. عدد شهري. جمهورية مصر العربية: وزارة الإتصالات، ٢٠١٦. ١٤ يناير، ٢٠١٧. <www.mcit.gov.eg/upcont/documents/Ar_ICT_Indicators_july_25_8_2016.pdf>.