مستوى درجة تقدير خريجي جامعة القدس المفتوحة في محافظة أريحا والأغوار للخدمات التي تقدمها لهم الجامعة

د. عبد عطا الله حمايل*

أ. علي نجم الدين**

* مشرف أكاديمي متفرغ، جامعة القدس المفتوحة، منطقة رام الله والبيرة التعليمية.

** مشرف أكاديمي غير متفرغ، جامعة القدس المفتوحة، منطقة أريحا التعليمية.

ملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى درجة تقدير خريجي جامعة القدس المفتوحة في محافظة أريحا والأغوار للخدمات التي تقدمها جامعتهم، وأجابت عن السؤال الرئيس الآتي:

ما مستوى درجة تقدير خريجي جامعة القدس المفتوحة في محافظة أريحا والأغوار للخدمات الأكاديمية والإدارية والنفسية التي قدمتها لهم جامعة القدس المفتوحة في محافظة أريحا والأغوار؟

وتكون مجتمع الدراسة من جميع خريجي جامعة القدس المفتوحة في محافظة أريحا والأغوار في العامين الدراسيين (2004/ 2005 و 2005/ 2006) والبالغ عددهم (123) خريجا وخريجة. من مختلف التخصصات والبرامج الأكاديمية التي تطرحها الجامعة.

ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحثان استبانة مكونة من (51) (فقرة) موزعة على ثلاثة مجالات بعد التأكد من صدقها بالتحكيم، ومن ثباتها الكلي باستخدام معادلة كرومباخ ألفا،حيث وصل ثباتها الكلي إلى (0.92).

واستخدم الباحثان التحاليل الإحصائية الآتية: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لكل فقرة والدرجة الكلية لكل مجال للإجابة عن أسئلة الدراسة، وتوصلت إلى النتائج الآتية:

1. حصلت جميع المجالات الخدماتية مجتمعة على درجة موافقة (كبيرة جدا) بنسبة مئوية كلية مقدارها (85%).
2. حصل مجال الخدمات النفسية على المرتبة الأولى بنسبة مئوية كلية مقدارها (91%).
3. حصل مجال الخدمات الإدارية على المرتبة الثانية بنسبة مئوية كلية مقدارها (83%).
4. حصل مجال الخدمات الأكاديمية على المرتبة الثالثة والأخيرة بنسبة مئوية كلية مقدارها (81%).
5. خرجت الدراسة بالعديد من التوصيات من أهمها:

- أن تحرص إدارة الجامعة والعاملين فيها على تحسين الجودة وضبط النوعية باستمرار.
- حث المشرفين الأكاديميين لرفع درجة التعاون والتواصل مع الطلبة بما يحقق حاجاتهم ورضاهم.
- أن ترفع الجامعة من مستوى درجة تقبلها للنقد البناء من جمهور الطلبة.

Abstract:

This study is intended to show the degree of appreciation among Al-Quds Open University graduates in the Directorate of Jericho and the Jordan Valley to the services provided by the university. This study answers the following main question:

"What is the degree of appreciation among Al-Quds Open University graduates in the Directorate of Jericho and the Jordan Valley to the academic, administrative and psychological services provided by the university in the Directorate of Jericho and the Jordan Valley? "

The study population consisted of all Al-Quds Open University graduates in the Directorate of Jericho and the Jordan Valley in the academic years 2004/2005 and 2005/2006 (123 graduates) from different specializations and academic programs.

To achieve the goals of the study, the two researchers used a questionnaire consisting of 51 articles distributed over three fields after making sure of its validity by arbitration and stability by using Cronbach Alpha Equation, where its overall stability reached (0.92)

The two researchers used the following statistical analyses: the arithmetic averages, the standard deviations, and the percentages for each article and the overall degree for each field to answer the study questions. This study has the following results:

1. *All service fields altogether got a very high degree of agreement at a rate of 85%.*
2. *The field of psychological services came top at an overall rate of 91%.*
3. *The field of administrative services came second at a rate of 83%.*
4. *The field of academic services came third and last at a rate of 81%.*
5. *The study concluded many recommendations, the most important of which are:*
   - *To ensure that the university administration and employees to improve the quality and quality control continuously.*
   - *Academics urged the supervisors to raise the degree of their cooperation and communication with the students to achieve their needs and satisfaction.*
   - *To raise the level of university degrees to accept constructive criticism from the public students.*

مقدمة:

• المبحث الأول- الاطار العام للدراسة:

تعددت اهتمامات الباحثين وعلماء التربية وتنوعت مداخلهم النظرية والمنهجية عند تناول الظاهرة التربوية في المجتمعات المختلفة، وذلك حسب تنوع انتماءاتهم الفكرية والثقافية والأيديولوجية وتعددها، وقاموا ببناء أفكارهم وتصوراتهم النظرية حول التربية وأساليبها، وبسبب هذه النظرة جاءت النظم التربوية في بعض المجتمعات نظما فوقية، تتعامل مع القضايا التربوية والمفاهيم الشخصية والاجتماعية بمعزل عن مقوماتها وعوامل تشكيلها وتكونها اجتماعيا وثقافيا.

وأصبح من المعلوم أن مفهوم التربية المعاصرة يؤكد على حقيقة مهمة، وهي أن المؤسسة التعليمية لم تعد مؤسسة تلقينية تقوم على قاعدة التلقين والحفظ والاسترجاع، بل هي مؤسسة فاعلة تؤثر في بناء شخصية الفرد، وتخضع لسياسة المجتمع وأهدافه، وتعمل على توجيهها وتطويرها وفقا للأطر الأيديولوجية والثقافية والاقتصادية والاجتماعية والسياسية السائدة فيه، بحيث أصبحت النظم التربوية اليوم تخدم متطلبات التنمية وسوق العمل وتنمية الإنسان، أي تنمية معارفه ومهاراته، وتطوير خبراته، وتوسيع مداركه والانتفاع بمستواه الفكري والثقافي. (الشيباني، 1992، ص: 47) .

ومن هنا برزت فكرة تعلم الناس في أثناء العمل أو في أماكن عملهم، إذ ينبغي أن تتحول أماكن العمل إلى أماكن تعليم بعكس التربية التقليدية – النظامية التي توجب التعلم لمرحلة واحدة فقط، وتنقطع العملية بعد التخرج. (ديلور، 1995، ص: 15).

وجسد التعلم عن بعد فلسفة التربية المفتوحة في تحقيق مبدأ الديمقراطية والاهتمام بالتعلم الذاتي حيث أثبتت الحقائق أن هناك علاقة بين زيادة الإنتاج والدخل، وبين التعلم عن بعد وتحسين نوعية الحياة في المجتمعات، وتحقيق الذات الفردية من خلال تعليم كيفية التعلم وبمشاركة المجتمع المدني من مبدأ أن التربية المفتوحة تعد الفرد للعمل المنتج والمجزي. (بلانغر، 1994، ص: 18)

وهنا يمكن القول إن عملية التعليم والتعلم في أي مجتمع، وفي أية مرحلة تعليمية ترتبط أصلا بفلسفة وأنماط الثقافة، ومع تمايز الأنماط الثقافية فإنها تتكامل في طبيعتها الوظيفية، بمعنى أن التربية المفتوحة عن بعد تكمل نمط التعليم العالي التقليدي. (قمبر، 1994، ص: 34)

وقد ساعد التطور المتسارع في التقنيات المعلوماتية ووسائل الاتصال الحديثة على رواج

استخداماتها التعليمية، مما أدى إلى زيادة كفاءة أشكال التعليم عن بعد، وبروز صنوف جديدة أكثر فعالية ورسوخا، وأصبح التعليم «متعدد القنوات» إذ يمكن التفرقة بين التعليم عن بعد كبديل للتعليم التقليدي، وبين التعليم عن بعد كمكمّل للتعليم التقليدي في سياق «التعليم متعدد القنوات» الذي تقوم فيه أشكال من التعليم عن بعد ضمن نسق واحد ينضوي تحت إطار المؤسسات التعليمية النظامية، حيث أصبح التعليم عن بعد وتعدد القنوات التعليمية عنصرين جوهريين ومتناميين في منظومة التعليم المتكاملة في المجتمعات الحديثة. (هاشم، 1998، ص: 23).

إن جدوى الجامعات المفتوحة والتعلم عن بعد اقتصاديا واجتماعيا مرتبط بمتغيرات عدة أهمها زيادة الطلب الاجتماعي على التعليم العالي المرتبط بتغيرات عدة مثل: الطبقة الاجتماعية والدخل وخلفية الأسرة والجنس والمستوى الثقافي، أما من ناحية التمويل فهي تقع على عاتق المجتمع المدني تحديداً، لأن المستفيد هو الفرد والمجتمع، وبخاصة أن تكلفة التعليم العالي عن بعد أقل من تكلفة التعليم العالي النظامي بنسبة 60% من التكلفة الإجمالية، ولا يقتصر الأمر على ذلك بل هناك ما يسمى بمتغير قوانين العرض والطلب على التعليم عن بعد، وهذا الجانب بمثابة منافسة قوية، خاصة برامج التعليم المفتوح المطروحة والمرتبطة بمجمل نواحي الحياة، والتي تسد مختلف احتياجات الطلبة، إضافة إلى الوسائل المستخدمة في عملية التعليم (مجلة العربي، 2003، ص: 31).

الاعتبارات التي تحتم على الدول العربية العناية بالتعليم عن بعد:

◄ أولا: الاعتبارات الكمية وتشتمل على:

1. الحقائق الرقمية للمقبلين على التعليم العالي، والتي من المتوقع أن تصل إلى أكثر من (10 ملايين).
2. مضاعفة أعداد الخريجين الجامعيين في الوطن العربي من (2%) لتصل إلى (10%).
3. توسيع فرص التعليم الجامعي أمام خريجي الثانوية العامة، وكذلك ممن حرموا من التعليم الجامعي، نتيجة شروط القبول التي أقرتها الجامعات النظامية التقليدية.
4. العمل مع متطلبات سوق العمل والعمالة من أجل إعداد كوادر فنية وطنية، وطبية، وهندسية مساندة. ثانيا: الاعتبارات النوعية وتشتمل على:

- تنويع التعليم والتدريب بمساعدة التعليم المفتوح، لعجز التعليم التقليدي على القيام بهذه المهام.
- ربط التعليم الجامعي والبحثي ببرامج التنمية من أجل تحويل المجتمع من مستهلك إلى منتج.
- الحاجة إلى زيادة كمية الإنتاج العلمي والبحثي من حيث النوعية.

- تعزيز ديمقراطية التعليم العالي من خلال إتاحة الفرص والخيارات أمام الأفراد وتوسيعها.
- تطوير القدرات الذاتية للأفراد من أجل التكيف مع المتغيرات من خلال تنوع برامج التعليم وتعددها.
- التقليل من استنزاف الكفاءات العربية وهجرتها إلى الخارج عن طريق ربط التعليم بسوق العمل لاستيعاب الكفاءات. (السنبل، 2004، ص: 39).

أسباب إنشاء جامعة القدس المفتوحة في فلسطين:

1. سد حاجة الفلسطينيين الراغبين في الدراسة الجامعية، وتوفير فرص التعليم العالي.
2. منع تسرب الطلبة من مختلف مراحل الدراسة في الأراضي المحتلة.
3. تقديم خدمات تعليمية بتكاليف أقل من تكلفة التعليم في مؤسسات التعليم العالي التقليدية.
4. ارتفاع معدل النمو السكاني، وعجز الجامعات التقليدية عن استيعاب الأعداد المتزايدة من الطلبة.
5. مواجهة محدودية فرص التعليم المتاحة للفلسطينيين في الأقطار العربية المضيفة. (مجلة جامعة القدس المفتوحة، 2006).

أهداف جامعة القدس المفتوحة في محافظة أريحا والأغوار:

1. توفير فرص التعليم العالي لأكبر عدد ممكن من الراغبين من أبناء محافظة أريحا والأغـوار، حيث إن الجامعة المفتوحة هي المؤسسة الجامعية الوحيدة في هذه المحافظة.
2. توفير فرص التدريب العملي لتغطية حاجات سوق العمل ومتطلبات التنمية في المحافظة.
3. إتاحة فرص الدراسة أمام الراغبين في التزود من العلوم والمعرفة ممن لم يتيسر لهم بوسائل أخرى.
4. نقل الدراسة الجامعية إلى كل راغب أينما كان، لاسيما أن مساحة المحافظة هي الأكبر من بين المحافظات الفلسطينية.
5. إيجاد الحلول العلمية للمشكلات المعاصرة، والعناية بتوجيه الدارسين إلى ضرورة الجمع بين العلم والعمل. وإيجاد الحلول العملية المناسبة لما تواجهه المحافظة من مشكلات.

6. تمكين الراغبين من الدراسة دون تأثير على وظائفهم وظروفهم.
7. تمكين من يرغب في مواصلة التعليم العالي من تحقيق أهدافه وطموحاته.

مشكلة الدراسة:

لما كانت جامعة القدس المفتوحة هي المؤسسة التعليمية الجامعية الوحيدة في محافظة أريحا والأغوار التي يقدر عدد سكانها بحوالي (40) ألف نسمة، وهي تسعى في الوقت الحاضر كغيرها من المناطق التعليمية والمراكز الدراسية التابعة لجامعة القدس المفتوحة في فلسطين (الضفة الغربية وقطاع غزة) إلى تحقيق نقلة نوعية تغطي حاجة المحافظة، وتأمل في الوصول إلى مخرجات تعليمية قادرة على مجاراة العصر، وتلبية حاجات المجتمع لتساهم في نموه وتقدمه وازدهاره، فإن ذلك يستدعي منها إعادة النظر في مدخلاتها، ولعل من أهم هذه المدخلات، ما يتعلق بالخدمات التي تقدمها الجامعة في المجالات الثلاثة: الأكاديمي، والإداري، والنفسي، وفق رؤية واضحة لفلسفة التربية المفتوحة من ناحية، وفلسفة المجتمع المحلي وأهدافه الحاضرة والمستقبلية من ناحية أخرى.

استنادا إلى ما سبق، ومن خلال مراجعة الباحثين للأدب السابق بموضوع الدراسة، تبين عدم وجود دراسات وأبحاث علمية في هذا الموضوع المهم، **فجاءت هذه الدراسة لتجيب عن السؤال الرئيس الآتي:**

ما مستوى درجة تقدير خريجي جامعة القدس المفتوحة في محافظة أريحا والأغوار للخدمات الأكاديمية والإدارية والنفسية التي قدمتها لهم جامعة القدس المفتوحة في محافظة أريحا والأغوار؟

وانبثق عن السؤال الرئيس الأسئلة الفرعية الآتية:

1. ما مستوى درجة تقدير خريجي جامعة القدس المفتوحة في محافظة أريحا والأغوار للخدمات التي قدمتها لهم الجامعة في المجال الأكاديمي؟
2. ما مستوى درجة تقدير خريجي جامعة القدس المفتوحة في محافظة أريحا والأغوار للخدمات التي قدمتها لهم الجامعة في المجال الإداري؟ .
3. ما مستوى درجة تقدير خريجي جامعة القدس المفتوحة في محافظة أريحا والأغوار للخدمات التي قدمتها لهم الجامعة في المجال النفسي؟
4. ما ترتيب مجالات الخدمات التي قدمتها الجامعة لخريجيها مرتبة تنازلياً تبعاً لدرجة أهميتها من وجهة نظرهم؟ .

5. هل تختلف درجة التقدير للخدمات الأكاديمية والإدارية والنفسية التي قدمتها جامعة القدس المفتوحة في محافظة أريحا والأغوار لخريجيها باختلاف خريجي البرنامج الأكاديمي؟

أهداف الدراسة:

هدفت الدراسة إلى التعرف إلى الآتي:

1. مستوى درجة تقدير الخريجين للخدمات التي قدمتها لهم الجامعة في (المجالات الثلاثة (الأكاديمي، و الإداري، وا النفسي).
2. ترتيب مجالات الخدمات التي قدمتها الجامعة لطلبتها مرتبة تنازلياً تبعاً لدرجة أهميتها من وجهة نظر خريجيها.
3. درجة تقدير الخريجين للخدمات الأكاديمية والإدارية والنفسية التي قدمتها لهم جامعة القدس المفتوحة في محافظة أريحا والأغوار، باختلاف خريجي البرنامج الأكاديمي.
4. التوصل إلى توصيات يمكن أن تفيد في تقديم رؤية واضحة تخدم الهيئة الإدارية بمستوياتها ومسمياتها المختلفة وكذلك الهيئة الأكاديمية، وبقية العاملين في الجامعة بما ينعكس إيجاباً على قدرة الجامعة على تحقيق أهدافها ونشر رسالتها وتحسين مخرجاتها.

مبررات الدراسة:

1. الارتفاع المتصاعد في أعداد الطلبة الملتحقين في جامعة القدس المفتوحة في محافظة أريحا والأغوار كونها الصرح الجامعي الوحيد في المحافظة الذي يقدم الخدمات التعليمية الجامعية لسكانها.
2. التنوع في الخدمات التي تقدمها الجامعة لطلبتها في المجالات كافة.
3. الحاجة المتنامية لمزيد من التطوير والتحسين للخدمات التي يتوجب على الجامعة تقديمها لطلبتها.
4. التعرف إلى حاجات الطلبة الأكاديمية والإدارية والنفسية لتشجيع الراغبين على الالتحاق بالجامعة واستقطابهم نحوها.
5. مواكبة التغيرات والتحولات والتطورات الإيجابية في البيئة المحلية والمحيطين: الإقليمي والدولي من أجل المحافظة على الإنجازات وتحسين الجودة والنوعية في الجامعة.

أهمية الدراسة:

تستمد هذه الدراسة أهميتها مما يأتي:

1. تقدم هذه الدراسة تصورات عن الوضع الميداني داخل الجامعة، يمكن أن تقدم فائدة لكل القيادات الإدارية بمستوياتها المختلفة في جامعة القدس المفتوحة والجامعات الأخرى.
2. التعرف إلى الفجوة بين النظرية والتطبيق في النظام الجامعي وواقع السلوك الإداري والأكاديمي والنفسي في النظام نفسه من خلال المقارنة بين ما هو كائن وما يجب أن يكون.
3. إبراز أهمية الدور الذي يؤديه العاملون في الجامعة في تحقيق أهداف النظام، بالإضافة إلى دورهم المهم في التغيير والتطوير والإبداع والفاعلية وفق فلسفة الجامعة وأهدافها المرسومة.
4. المساهمة في توضيح الرؤيا أمام القائمين على تنفيذ خطط جامعة القدس المفتوحة وبرامجها والعاملين في المناطق والمراكز الدراسية، وتعريفهم بنقاط القوة والضعف في أدائهم وتطبيقاتهم العملية.
5. قلة الدراسات المماثلة التي تناولت هذا الموضوع بالبحث والتحليل والدراسة على حد علم الباحثين، حيث ما زال هذا الموضوع بحاجة إلى العديد من الدراسات، وإلى كثيرٍ من الجهود لإعطائه حقه وإنصافه بما يتلاءم مع أهميته ودوره في تفعيل العملية الإدارية، وتحسين المخرجات الإدارية والتعليمية والنفسية، وانعكاساتها على تحقيق أهداف جامعة القدس المفتوحة، ونشر رسالتها العظيمة.

حدود الدراسة:

- الحدود المكانية: جامعة القدس المفتوحة في محافظة أريحا والأغوار.
- الحدود البشرية: خريجو الجامعة في العامين الدراسيين / 2005 و 2005 / 2004) 2006).
- الحدود الزمنية: شهر كانون الثاني من العام الدراسي الجامعي2007 / 2006 .

منهج الدراسة:

استخدم الباحثان المنهج المسحي الوصفي والاستنتاجي لجمع البيانات وتحليلها، نظرا لملاءمتها لأغراض الدراسة. حيث أُستجوب جميع أفراد مجتمع البحث، وذلك بهدف وصف

الظاهرة المدروسة من حيث طبيعتها ودرجة وجودها فقط، دون أن يتجاوز ذلك دراسة العلاقة أو استنتاج الأسباب (العساف، 1989، ص: 191).

مجتمع الدراسة وعينتها:

اشتمل مجتمع الدراسة على جميع الطلبة الخريجين خلال الفصلين الأول والثاني والدورة الصيفية في العام الدراسي 2005 / 2004 و العام الدراسي 2006 / 2005 في البرامج الثلاثة المطروحة في الجامعة وهي: (برنامج التربية، والإدارة والريادة والتنمية الأسرية) والبالغ عددهم (123) طالبا وطالبة، حسب بيانات جامعة القدس المفتوحة في محافظة أريحا والأغوار.

والجدول (1) يبين سمات مجتمع الدراسة:

الجدول (1)

	العام الدراسي	العدد	المجموع العام
الخريجون	2005/2004 مع الدورة الصيفية	54	123
	2006/2005 مع الدورة الصيفية	69	
الجنس	ذكر	40	123
	أنثى	83	
البرنامج	التربية	61	123
	الإدارة والريادة	39	
	التنمية الأسرية	23	

ويعود السبب في اختيار المجتمع المذكور إلى كون هؤلاء الطلبة قد تعايشوا مع النظام الجامعي فترة طويلة، وشاهدوا عن كثب الخدمات الإدارية والأكاديمية والنفسية، وتكونت لديهم انطباعات واتجاهات واضحة عن الخدمات التي قدمتها لهم الجامعة المفتوحة في محافظة أريحا والأغوار.

أداة الدراسة:

أعدَّ الباحثان استبانة مستعينين بالأدب التربوي المتصل بموضوع الدراسة وخبراتهما الشخصية بالإضافة إلى الاسترشاد ببعض أراء بعض القادة الإداريين والمشرفين الأكاديميين من أصحاب الاختصاص العاملين في جامعة القدس المفتوحة. واشتملت الاستبانة في صورتها الأولية على (60) فقرة موزعة على (3) مجالات، وعُدلّت بالحذف والإضافة والتصويب لتستقر

على (51) فقرة موزعة على (3) مجالات خدماتية، أكاديمية (1-17) و إدارية (18-34)، و نفسية (35-51). وأعطى الباحثان كل فقرة من فقرات الاستبانة خمسة تقديرات لسلم الاستجابة وفق سلم ليكرت الخماسي، درجة تقدير (كبيرة جدا، كبيرة، متوسطة، قليلة، قليلة جدا) وأعطيا (5) درجات للمستوى الأول، و (4) درجات للثاني، و (3) درجات للمستوى الثالث، و (درجتين) للمستوى الرابع و(درجة) واحدة للمستوى الخامس، وذلك لإبراز أهمية كل فقرة ودرجة التقدير الكلية لكل مجال. واعتمد الباحثان النسب المئوية الآتية في تفسير النتائج معتمدين على الدراسات السابقة كما يأتي:

- (80%) فأكثر درجة تقدير كبيرة جدا، (70 إلى 79.9%) درجة تقدير كبيرة، (60 إلى 69.9%) درجة تقدير متوسطة، (50 إلى 59.9%) درجة تقدير قليلة، (أقل من 50%) درجة تقدير قليلة جدا.

صدق الأداة:

للتحقق من صدق أداة الدراسة، عرضها الباحثان على مجموعة من المحكمين من حملة شهادة الدكتوراه والماجستير من المشرفين الأكاديميين من ذوي الاختصاص، وبعض القادة الإداريين العاملين في جامعة القدس المفتوحة، حيث أُخذ بملاحظاتهم واقتراحاتهم حول ملاءمة الفقرات لقياس ما وضعت لقياسه من حيث الصياغة والمضمون، وأخذت الفقرات التي أجمع عليها الغالبية العظمى من المحكمين بمجموع كلي بلغ (51) فقرة. بمعدل (17) فقرة لكل مجال من المجالات.

ثبات الأداة:

من أجل تحديد ثبات الأداة اختيرت عينة عشوائية من (30) فرداً من أفراد مجتمع الدراسة نفسه، وجرى تطبيق الأداة عليهم لمرة واحدة، وضُمنت نتائجهم مع النتائج النهائية، ومن ثم حُسب الثبات باستخدام معادلة كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha) بحساب معامل الاتساق الداخلي للأداة (Internal Consistency)، وبلغ معامل الثبات الكلي (0.92). وهو ثبات عال جداً يفي بأغراض الدراسة، وبهذا كانت الأداة جاهزة للتطبيق على أفراد مجتمع الدراسة.

إجراءات الدراسة:

1. حصل الباحثان على أعداد الخريجين من السجلات الرسمية بقسم التسجيل في جامعة القدس المفتوحة في محافظة أريحا والأغوار

2. جُمعت المعلومات بالسؤال والاستفسار عن أماكن تواجد الخريجين وأماكن عملهم وسكناهم وعناوينهم. حيث تبين أن (12) خريجاً وخريجة من بين مجموع الخريجين قد غادروا الوطن إلى الخارج لظروف تتعلق بالعمل والزواج.
3. اتصل الباحثان بالخريجين المتواجدين في الداخل وعددهم (111)، ووزعت الاستبانات عليهم وعُرّفوا بهدف هذه الدراسة، وطلب منهم الإجابة على فقراتها بنزاهة وموضوعية وشفافية.
4. بقيت الاستبانات بحوزة أفراد مجتمع الدراسة لمدة أسبوع، ومن ثم استعيدت منهم بطرق ووسائل مختلفة.
5. بلغ عدد االاستبانات المسترجعة (103) من (111) استبانة. تمثل ما نسبته (92.8%)من مجموع الاستبانات التي وزعت. وهي نسبة كافية لإجراء الدراسة.

المعالجة الإحصائية:

بعد تفريغ البيانات المسترجعة بالحاسب الآلي، عُولجت باستخدام برنامج الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية). والمعروف اختصاراً باسم (SPSS) **وفيما يأتي عرض للمعالجات الإحصائية**:

1. استخرجت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لكل فقرة من فقرات أداة الدراسة والمتوسط الحسابي الكلي والانحراف المعياري، والنسبة المئوية الكلية لكل مجال من مجالاتها للإجابة عن السؤال الرئيس.
2. استخرجت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسبة المئوية الكلية لكل مجال من مجالاتها للإجابة على بقية الأسئلة.

التعريفات الإجرائية:

- التربية المفتوحة عن بعد: هي عملية اجتماعية، وإحدى الطرق التربوية المرنة التي تزود الدارس من خلال برامج تربوية كاملة، وتختلف من حيث: بنيتها، وأنشطتها، وطرق إدارتها، عن برامج التعليم العالي التقليدي، وتعني التعلم من خلال المواد التعليمية المطبوعة وتوزيعها على الدارسين في المناطق المتباعدة، بحيث يتم الحوار والاتصال بينهم وبين المعلمين من أجل فهم أعمق وتخفيفاً من عزلة الدارسين لكونهم متباعدين (كمال، 2006).
- التعلم عن بعد: هو نهج خاص للتعليم والتعلم، وأسلوب في تقديم المعرفة للناس عندما لا يكون المعلم والطالب مجتمعين وجها لوجه بشكل دائم ومستمر.

- الخدمات الأكاديمية: الأسلوب والطريقة والنهج والنظم والقوانين التي تحكم العلاقة بين الجامعة والمشرفين الأكاديميين العاملين في الجامعة الذين تتعلق أكثر مهماتهم بتقديم الخدمات الأكاديمية لجمهور الطلبة الدارسين داخل المنطقة التعليمية التي يشرفون على تسيير أعمالها، وتطبيق القوانين التي تحكم الخدمات الأكاديمية لتحقيق أهداف الجامعة المرسومة ورسالتها المعلنة.
- الخدمات الإدارية: الأسلوب والطريقة والنهج والنظم والقوانين التي تحكم العلاقة بين الجامعة والموظفين الإداريين بمسمياتهم المختلفة الذين تتعلق أكثر مهماتهم بتقديم الخدمات الإدارية المختلفة من خلال مهماتهم الوظيفية لجمهور الطلبة والمراجعين داخل المنطقة التعليمية التي يديرون شؤونها ويشرفون على تسيير أعمالها بتطبيق القوانين التي تحكمها لتحقيق أهدافها المرسومة ورسالتها المعلنة.
- الخدمات النفسية: هي مجمل العوامل النفسية والشعورية التي تتعلق بحاجات الطلبة النفسية والمعنوية والاجتماعية، التي تظهر على سلوك العاملين فيها لجمهور الطلبة من خلال التعامل والتواصل معهم، سواء أكان ذلك بالإيماء أم الإيحاء أم التقبل أم بالتشجيع والتعزيز وإثارة الدافعية داخل المنطقة التعليمية التي يديرون شؤونها، ويشرفون على تسيير أعمالها، لتوضيح صورة الجامعة وتحسينها، وتشجيع الطلبة على التعاون معها، وتقدير أهدافها ورسالتها.

• المبحث الثاني- الإطار النظري للدراسة والدراسات السابقة:

نظام التعليم المفتوح والتربية المفتوحة عن بعد:

ترى (دروزه، 2001) أن بإمكان الطالب في التعليم المفتوح التعلم دون الحاجة للتواجد في صفوف، أو مع رفاق صف متجانسين معه زمنياً أو تربوياً أو أكاديمياً، كما قد لا يكون هم الطالب الحصول على شهادة في تخصص معين بغرض الحصول على وظيفة معينة في المستقبل، وإنما الحصول على شهادة جامعية في مهارة معينة، مما يجعلنا نرى بين طلبة التعليم المفتوح، الصغار والكبار والعاملين وغير العاملين، والمهنيين وغير المهنيين، والمثقفين وغير المثقفين، وكل من يرغب في الاطلاع على معارف أخرى، أو يلم بمهارة معينة لمهنة ما، أو يريد الاستزادة من العلم والثقافة لذاتهما.

ومن المهم جدا أن نعرف أن نظام التعليم المفتوح الذي تتبناه الجامعة المفتوحة هو في جزء منه شكل من أشكال التعلُّم عن بعد الذي يولي جودة التعليم أهمية خاصة، وخلافا عن التعليم بالمراسلة، فإن نظام التعليم المفتوح هو عكس عمليات التعليم المباشر (وجهاً لوجه)

التي تهدف بدورها إلى توفير بيئة ملائمة للتعلم الفاعل النشط وللتفاعل المباشر بين الدارسين فيما بينهم من ناحية، وبينهم وبين المشرفين الأكاديميين من ناحية أخرى، حيث تتبنى الجامعة المفتوحة وسائل النظام التكاملي متعدد الوسائط والقنوات في تنظيم الطلبة وتعليمهم، وتشمل هذه الوسائط المواد التعليمية المطبوعة والمسموعة والمرئية والحاسوبية، بما فيها الأقراص المرنة والأسطوانات المدمجة ومواقع الانترنت، وبالإضافة إلى هذه الوسائط فإن الجامعة تقدم لطلبتها المزيد من الدعم والمساعدة من خلال مراكز الدراسة وشبكة الانترنت المتكاملة، و نظام تقديم الخدمات عبر شبكة الأقمار الصناعية، وتتبع الجامعة المفتوحة مبدأ التعليم الأكثر يسراً بشكل جوهري في جميع برامجها التعليمية وسياستها الإدارية **ويمكن توصيف ذلك من محوريه الأكبرين**:

- **أولاً**: التعليم الأكثر يسراً من الناحية المادية: حيث تطمح الجامعة المفتوحة إلى تقديم المعارف العلمية الاحترافية بتكاليف منطقية، يستطيع معظم أفراد الشعب تحملها، وتسعى دائماً إلى تقليص الرسوم الدراسية لأبناء الطبقات الفقيرة.
- **ثانياً**: التعليم الأكثر يسراً من ناحية مناهج التعليم، ويقوم هذا المبدأ أساساً على ضرورة توجيه التعليمً نحو تمليك المتخرج من الجامعة المفتوحة مجموعة مفاتيح معرفية يحسن استخدامها حين الحاجة إليها، وليس فقط تفعيل الذاكرة القصيرة الأمد، وفن الاستذكار والحفظ بحيث تنسى المعلومات بعد الانتهاء من الامتحان.

فالتربية المفتوحة والتعلم عن بعد لا يشترطان التواصل والتفاعل وجها لوجه بين المعلم والمتعلم، ويتعامل هذا النمط التربوي أيضا مع مجموعات من الدارسين أينما كانوا، تطبيقا لمفهوم (التعلم الذاتي) وحتى لو كان المعلم والمتعلم منفصلين، الأمر الذي يتطلب أن يكون بينهما مزيدٌ من التعاون والتفاعل والتواصل، ولهذا يعدُّ هذا النمط التربوي تطوراً نوعياً وكمياً في مجال التربية عن بعد كنظام تعليمي (كيجان، 1986، ص: 56)، وبخاصة فيما يتعلق بالخدمات الأكاديمية والإدارية وحتى النفسية بالنسبة للدارس ضمن بيئته الخاصة، لكن هذا لا يعني أن المتعلم مستقل بشكل كامل ضمن هذا النمط التربوي، بل يظل معتمدا إلى حد كبير على المؤسسة التي تزوده بالخدمات التعليمية، ويتفاعل مع برامجها أكاديمياً وإدارياً ونفسياً كمؤسسة (لوجستية) من واقع أنها تزوده بخدمات تعليمية (هولمبيرغ، 1995، ص: 68) .

إن رسالة التربية المفتوحة والتعلم عن بعد وأهدافها هي: إنشاء مؤسسات تربوية، وتقديم خدماتها المختلفة والمتنوعة من اجل تحقيق هذه الأهداف ضمن نمط تربوي يتصف بالانفتاح والبعد وإعطاء الدارس حرية كبيرة في اتخاذ القرارات المتعلقة بمسيرته الدراسية، وإفساح المجال أمامه للاختيار الأنسب، ومن أجل ذلك فقد صُممت برامج تربوية مفتوحة عن بعد وقُدّمت كخدمات تعليمية للراشدين والراغبين في برامج تعليمية مرنة، بسبب مسؤوليات البيت أو العمل أو الوظيفة،

والتحكم كذلك بوقت التعلم ومكانه، وتزويد الناس بالمعرفة (مور وكيرسلي، 1996، ص: 32) بطريقة غير تقليدية كما هو متبع في الطرق النظامية التقليدية، التي كانت هي السبيل الوحيد للتربية والتعليم الجامعي العالي منذ مئات السنين.

إن وجود الاختلافات في التعليم بين طلبة الجامعة المفتوحة والجامعات التقليدية، جعلت التربويين والمهتمين بهذا المجال يتساءلون عما إذا كان طالب الجامعة المفتوحة يشعر بالاختلاف عن غيره من طلبة الجامعات التقليدية فيما يتعلق بالعزلة النفسية والاجتماعية، مما قد يؤثر سلبا على تعلمه (Branton & Cohort, 2004، ص: 67). وصنفت (ولكوت) (Wolcott, 1996) **الأسباب التي تؤدي بطالب التعليم عن بعد إلى الشعور بالعزلة النفسية إلى أسباب ثلاثة هي:**

1. الفقر في العلاقات الإنسانية بسبب البعد الزماني والمكاني، وقلة التواصل والتفاعل بين المعلمين والطلبة وبين الطلبة أنفسهم، بالإضافة إلى ضعف المشاركة في النشاطات التربوية والاجتماعية والثقافية. وضعف الانتماء إلى جماعة المتعلمين والمعلمين كأسرة أو جماعة واحدة.
2. محدودية التفاعل الاجتماعي، وحرمان الطلبة من كثير من المشاهد الواقعية التي تتيح لهم التفاعل مع الإيماءات وردود الفعل والتغذية الراجعة الفورية التي يبديها الشخص المحاضر، مما يحرمهم من التقاط الرسالة التعليمية بشكل أفضل.
3. المحدودية المتاحة للطلبة في إقامة علاقات اجتماعية مع المعلمين والطلبة المتعلمين. إضافة إلى صعوبة الحصول على المراجع والمصادر الداعمة لعملية التعلم.

ووصفت (ريمبان) (Repman, 1996) **ثلاثة أنواع من التفاعل الذي يجري بين المتعلمين في العملية التعليمية التقليدية ويفتقر لها طلبة التعلم عن بعد وهي:**

1. تفاعل الطالب مع المحتوى التعليمي المدروس بما يتماشى مع رغبته سواء أكان العرض بالطريقة الشفوية أم المسموعة أم المكتوبة أم إلكترونيا.
2. تفاعل الطالب مع المعلم من خلال قيام المعلم بتوجيهه أو إرشاده أكاديميا، أو فتح قنوات من الاتصال معه، وبناء علاقات اجتماعية تساعده على التعلم.
3. تفاعل الطالب مع الطلبة الآخرين الذين يتجانسون معه في العديد من المواقف أو يشاركونه الكثير من الأدوار.

ومع وجود كثير من مظاهر الاختلاف بين الجامعات المفتوحة والجامعات النظامية التقليدية، إلا أن هناك الكثير من سبل التعاون بينها ومن ذلك:

1. تستعين الجامعات المفتوحة بخبراء الجامعات التقليدية في إعداد المواد التعليمية لمقرراتها الأكاديمية.

2. تستعين الجامعات المفتوحة كثيرا بمعلمي الجامعات التقليدية للإشراف الأكاديمي على طلبتها.
3. تستعين الجامعات المفتوحة بالتسهيلات والمرافق والمختبرات المتوافرة في الجامعات التقليدية.
4. تستفيد الجامعات التقليدية من المواد التعليمية المختلفة والحقائب المخبرية من الجامعات المفتوحة.
5. تستفيد الجامعات التقليدية من الخبرة التي تملكها الجامعات المفتوحة، وبخاصة في مجال استخدام التكنولوجيا وخدمات دعم تعلم الدارسين.
6. تستفيد الجامعات التقليدية من الطرق والأساليب المستخدمة في الجامعات المفتوحة. (كمال، 2006).

ما هي الجامعة المفتوحة؟

هي جامعة مفتوحة تساهم في توفير فرص التعليم العالي، وتتبنى نظام التعليم المفتوح الذي يتميز بالمرونة من حيث ملاءمة عملية التعلم مع ظروف الطلبة وقدراتهم، ففي الولايات المتحدة الأمريكية على سبيل المثال، منحت أولى تراخيص «الراديو التعليمي» في بداية العشرينيات من القرن المنصرم، وبدأ البث التلفزيوني التعليمي في عام 1950م ولم تنشأ أولى أهم الجامعات المفتوحة إلا في عام 1971م في بريطانيا، وبدأ استخدام شبكات الحواسيب في التعليم والتعلم في الولايات المتحدة الأمريكية عندما وفرت «مؤسسة العلم القومية» للجامعات الأمريكية فرصة استعمال شبكة الإنترنت في منتصف الثمانينيات، وتلا ذلك، أي في التسعينيات بدء انتشار استعمال الوسائط الحاسوبية في التعليم قبل الجامعي في أماكن العمل والبيوت (مور وكير سلي، 1996، ص: 54).

وبدأ التوجه نحو التعليم المفتوح شريطة أن لا يؤثر على التعليم الرسمي التقليدي، بل يكمله ويكون عوناً له، ولا يستهدف من ورائه الكسب أو الربح، ولا يخل بمبدأ تكافؤ الفرص التعليمية، وأن يستوفي شروط منح درجاته العلمية ويتبع شروط القبول، ومما يلفت النظر أن الجامعات المفتوحة هي أولى الجامعات التي خضعت لمعايير ضبط الجودة والنوعية في التعليم، وحصلت على شهادات الجودة والكفاءة، وهذا يدل على أنها خضعت وتخضع باستمرار للتقويم على المستويين الداخلي والخارجي، بعكس الجامعات التقليدية والنظامية التي تفتقر لمثل هذا المعيار أو الاعتبار، ومن ناحية تاريخية فإن التعليم المفتوح ليس ظاهرة حديثة رغم نشأته منذ ما يقارب القرن ونيف، حيث بدأته جامعة لندن عام 1836م، إلا أن الجامعة البريطانية المفتوحة تعد علامة بارزة في مجال التعليم المفتوح منذ عام 1971م، حيث انتشرت الفكرة فيما بعد في جنوب

أفريقيا وأستراليا و ألمانيا وفرنسا (والاتحاد السوفيتي سابقا) وفلسطين والهند وسيريلانكا وتايلاند والفلبين، بمعنى أنه أصبح حقيقة واقعة وموجودة وموزعة على مختلف قارات العالم، إذ يوجد اليوم أكثر من (850) جامعة مفتوحة في العالم أجمع. (السنبل، 2004، ص: 38-40).

الطريقة الفريدة للتعليم في الجامعة المفتوحة:

تقوم طريقة التعليم في الجامعة المفتوحة على ثلاثة مفاهيم كبرى تنظم عملية التعلم والتعليم في سبيل الوصول إلى أعلى درجات الكفاءة في تقديم أرقى أشكال التعليم العلمي والتدريب الاحترافي والعالي، وفق الفقرات المعتمدة في أنظمة التعليم المفتوح، **وهذه الفقرات هي:**

- **أولا: التعلم عن بعد: Distance Learning:** ويقوم على أساس حصول الطالب على مواده الدراسية عن طريق شبكة الانترنت بشكل تفاعلي، أو عن طريق المواد الدراسية التقليدية التي ترتب في حزم دراسية نموذجية ملائمة للدراسة الشخصية.
- **ثانياً: التعليم الذاتي المحفز: Self Motivated Learning:** و يقوم على مبدأ أن الشكل الأكثر فاعلية للتعليم هو ذلك الذي يكون مدفوعاً بمحفز ذاتي شخصي يحفز الطالب على الدراسة والتحصيل بجد واجتهاد، حيث إن انعدام الرغبة والاهتمام بالمادة المدروسة مماثل لصعوبة أو استحالة تعليم الطالب مهما كانت الجهود المبذولة في عملية التعليم.
- **ثالثاً: التعليم والتدريب الموجهان عن طريق المرشد الأكاديمي:** اللذان يقومان على اعتبار أن المرشد الأكاديمي **Educational Advisor Academic &** هو شخص خبير في الحقلين: العلمي والعملي المتعلقين بحقل دراسة الطالب من خلال تأهيله العلمي العالي الذي لا يقل عن درجة الماجستير أو الدكتوراه، مع خبرة متميزة في الحقل الذي يقوم بتقديم النصح الدراسي فيه. ويستطيع الطالب التواصل مع المرشد الأكاديمي عن طريق شبكة الإنترنت في مواعيد محددة، أو يمكن أن يتم من خلال التدريب في أحد المراكز التعليمية المعتمدة التي تشرف عليها الجامعة المفتوحة في المناطق والمراكز التعليمية مثل تجربة جامعة القدس المفتوحة.

المعوقات التي يواجهها طلبة الجامعات المفتوحة أكاديمياً وإدارياً ونفسياً:

- **أولا: المعوقات الأكاديمية ومنها:**

- نظم الامتحانات وإشكالياتها، فهي في معظمها تفتقر إلى المرونة، وضعف التعمق في معالجة الموضوعات، والتركيز على الحفظ والتلقين، والاعتماد على التذكر والفهم، وليس على التحليل والتركيب والتقويم، والافتقار إلى شروط الامتحان

الجيد الذي يتصف بالصدق والثبات والموضوعية والشمول وسهولة التطبيق والتدرج في الصعوبة والسهولة.

- ضعف التوجيه الأكاديمي الذي يعدُّ جزءاً مهماً من العملية التعليمية، مما يؤدي بالدارسين إلى التخبط والضياع في الطريق الجامعي وعدم إكماله، أو يؤدي ذلك إلى فشلهم في الفرع الذي اختاروه.
- مشكلة القبول والتسجيل والالتحاق بالجامعة، إذ يعدُّ المعدل هو المعيار المعمول به، لذا وتطبيقا لنمط التعليم المفتوح والمتاح للجميع أن تكون هناك سياسة القبول المفتوح أو المشروط (إما بالمعدل التراكمي أو بالتعليم الموازي) الذي يسبق الالتحاق بالجامعة.
- إن بعض الأساتذة والمحاضرين لم يُعدوا إعدادا مسلكياً وتربوياً من حيث المهنية وأسلوب التدريس واحتراف العمل الأكاديمي– الجامعي.
- صعوبة تحديد الفترة الزمنية المتوقعة لاستمرار تدريس مقرر ما دون تغيير أو تحديث.
- صعوبة استخدام التكنولوجيا في التعلم بسبب تسارع تطورها، وتحديث برامجها باستمرار.
- عدم توافر مكتبة ومراجع أكاديمية على المستوى المطلوب.
- قصر الفترة الزمنية المطلوبة للدراسة والاستعداد للامتحانات الفصلية.

◄ **ثانيا: المعوقات الإدارية ومنها:**

- التعامل مع الطالب الدارس في بعض الأحيان بطريقة عنيفة وغير إنسانية وجامدة يشوبها الاستفزاز، وتقوم على إصدار الأوامر، وفرضها دون مناقشة أو حوار مقنع.
- التباطؤ في حل المشكلات التي يواجهها الطلبة.
- عدم إضافة برامج وتخصصات جديدة حسب احتياجات سوق العمل.
- قلة الدعم التعليمي الفوري المباشر لمساعدة الطلبة على الاستيعاب.
- عدم حصول الطلبة على أعلى درجة من المرونة (كخاصية أساسية من خصوصيات التعلم عن بعد).
- صغر حجم غرف الدراسة وضيقها ونقصها للبنية التحتية الملائمة. (السنبل، 2004، ص: 48).

◄ **ثالثا: المعوقات النفسية ومنها:**

- التغير الحادث في عادات الطلبة عندما يلتحقون بمثل هذا النمط من التعليم، والذي يتطلب شعورا أكبر بالمسؤولية، الأمر الذي يدعم مهاراتهم التعليمية والذاتية.
- اهتمام الطلبة بالعلامات أكثر من اهتمامهم بمحتوى المقرر والمادة التعليمية.
- شعور الطلبة بالنظرة الدونية لطالب الجامعة المفتوحة من قبل المجتمع.
- إحساس طالب الجامعة المفتوحة بأنه أقل منزلة ودرجة وقيمة من طالب الجامعة المنتظم.
- خوف طالب الجامعة المفتوحة من الإنجاز المتدني بعد التخرج بسبب تدني المهارات، وخاصة فيما يتعلق بمجالات معرفة المفاهيم والحقائق العلمية.
- إحساس طالب الجامعة المفتوحة بعدم قدرته على حل المشكلات وخاصة فيما يتعلق بعمله.
- النظر إلى طالب الجامعة المفتوحة من قبل مجتمعه بأنه يود الحصول على الشهادة الجامعية من أجل الترقية وتحسين وضعه الوظيفي في مكان عمله فقط، وليس كحامل مؤهل جامعي وأكاديمي متخصص ومتعمق.
- شعور طالب الجامعة المفتوحة بعدم قدرته على اتخاذ القرارات ضمن الأسس المنطقية.
- شعور طالب الجامعة المفتوحة بعدم قدرته على التكيف مع مجالات العمل والحياة. (مجلة العربي، ، 2003، ص: 193) .

الدراسات السابقة:

تطرقت دراسة (ندى، 2006) إلى معرفة الخصوصيات التي تمتاز بها جامعة القدس المفتوحة، وفحص اثر كل متغيرات الدراسة (كالجنس، والعمل، ومكان السكن، ومستوى الدراسة والمنطقة)، إضافة إلى أن الدراسة شملت مجالات القدرة على تجاوز الأزمات السياسية والاقتصادية والاجتماعية والتعليمية والمرونة في الوقت، وتقديم التدريب المسلكي، ونوعية الطلبة وأسلوب التعليم والتطور والتجديد.

وأوصت الدراسة بالعمل على تحديد أسلوب للتعليم يلتزم به جميع المشرفين الأكاديميين، ويتناسب مع طبيعة التعليم المفتوح، وهذا الجانب يشكل أحد المعوقات التي يواجهها الطلبة، كذلك أوصى الباحث بتطوير وسائل الاتصال بين الطالب والجامعة بشكل أكثر فاعلية، وهذا

الجانب يتعلق بما يسمى بالمسافة الزمنية التواصلية، وكذلك بالمسافة الجغرافية التواصلية كإحدى المعوقات، وكمتغير له أثر في مخرجات التربية عن بعد، كذلك أوصى باعتماد الجامعة لسياسة التغيير من أجل التطوير، وبما يتناسب ويساير الأسس العلمية المتطورة.

وهدفت دراسة (أبو سمرة وزملائه، 2006) إلى معرفة المعوقات التي تواجه المشرفين الأكاديميين في جامعة القدس المفتوحة، وأثر متغيرات الجنس والدرجة العلمية والرتبة الأكاديمية والخبرة والتخصص والمنطقة التعليمية، وأظهرت نتائج الدراسة أن مجتمع الدراسة من الإناث جاءت أعلى بكثير من مجتمع الذكور في مجالات المرافق والبني التحتية والنظام التعليمي (كمعوقات)، في حين كانت تقديرات الذكور لمجالات الإدارة والمالية والنمو المهني والبحث العلمي أعلى من تقدير الإناث.

وأشار (كمال، 2005) إلى (المسافة النفسية التواصلية) **(Transactional Distance)** التي تعني أن هناك مسافة أو فضاءً نفسياً وتواصلياً يفصل بين المعلم والمتعلم، والذي يجب أن يقطعه المتعلم ليصل إلى أهدافه التعليمية، وهو فضاء من التساؤلات والاستفسارات وإساءات الفهم والمناقشات بين مدخلات المعلم والمتعلم، حيث ظهر هذا المفهوم ضمن سياق نظرية المسافة النفسية التواصلية التي تفترض أن أهم ما يؤثر في التربية عن بعد هو عملية التعليم بطرقها وأساليبها ومتغيراتها، وليس المسافة الجغرافية أو الزمنية التي تفصل بين المعلم والمتعلم، ولهذا تنحصر المشكلة في عملية التعليم بطرقها وأساليبها ومتغيراتها، وهي تشكل بمجملها إحدى المعوقات التي تواجه الطلبة، وتؤثر فيهم من النواحي النفسية والاجتماعية.

كما أظهرت دراسة **(مخلوف وبنات، 2005)** التي هدفت إلى التعرف إلى درجة شيوع ظاهرة الاغتراب لدى طلبة جامعة القدس المفتوحة وعلاقتها ببعض المتغيرات، على اعتبار أن ظاهرة الاغتراب ظاهرة متعددة الأبعاد، أن شيوع ظاهرة الاغتراب بدرجة متوسطة لدى طلبة الجامعة، كما أن هناك ثباتاً في درجة الشعور بالاغتراب بأبعاده المختلفة مثل فقدان القيم التي تعد من أكثر الأبعاد معاناة لدى الطلبة، وقد استخدم الباحثان متغيرات مستقلة مثل: الحالة الاجتماعية والمستوى الدراسي والبرنامج الأكاديمي والعلاقة بقوة العمل والعمر والمعدل التراكمي، وبينت الدراسة أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية في درجة شيوع ظاهرة الاغتراب لدى طلبة جامعة القدس المفتوحة تبعا لهذه المتغيرات، وهي تشكل بمجملها إحدى المعوقات التي تواجه الطلبة، وتؤثر فيهم من النواحي النفسية والاجتماعية.

وأظهرت الدراسة التي قام بها (كيم) (Kim,1999) بعنوان (المشاكل الحالية والتحديات المستقبلية لجامعة كوريا المفتوحة) أن المشاكل والتحديات التي تواجه الجامعة عديدة ومن أهمها:

- تطوير مناهج أكثر مرونة تلبي حاجات نوعية الطلبة المتغيرة.
- تحسين نظام التقويم للطلبة.

- استعمال التقنية بشكل مريح.
- منح الأساتذة وقتا أفضل للبحث.
- دعم الأنظمة من قبل المعلم والمتعلم.
- منح حرية أكبر للطلبة في اختيار الفصول.
- تطبيق مشروع مؤسسة التعليم الدائم.
- الحصول على تمويل أكبر (حكومي أو من الطلبة).

كما أظهرت دراسة (**عبد الهادي، 1993**) التي هدفت إلى معرفة مواطن القوة ومواطن الضعف في عملية التقويم التي تتبناها جامعة القدس المفتوحة، أن أهم ميزات التقويم هي: وجود التقويم الذاتي والتقويم المستمر، وأدلة المقرر الدراسي، وخطط مناهج المقررات، وإنتاج الوسائط التعليمية المساندة، ودليل المشرف الأكاديمي في تعيين عمل الطالب.

وهدفت دراسة **كلاي (Klay,1999)** إلى معرفة البرامج التي تؤدي إلى تطوير أداء أعضاء هيئة التدريس العاملين في مجال التعليم عن بعد، وأهمية تدريبهم وإعدادهم كمعلمين. وذلك لكون دور المعلم في التعليم عن بعد يتعدى الدور التقليدي للمعلم، فهو المرشد، والموجه، والممهد للدارسين، وهذا يتطلب من المعلم أن يكون على اتصال مع الطلبة، وذلك باستخدام التكنولوجيا الحديثة. ويُطوَّر المعلمون عن بعد على مراحل هي: الوعي بأهمية التعليم عن بعد، والتدريب على إيصال المقرر للطلبة عن طريق الوسائل التكنولوجية الحديثة، والإبداع في إعداد المعلمين وتدريبهم في برامج التعليم عن بعد على أحدث الوسائل، وتصميم البرامج الخاصة في المقررات، بهدف إيصالها للطالب بسهولة ويسر.

وأشار الباحثان (Schlosser & Anderson, 1994) إلى أن الدارس في الجامعات المفتوحة غالبا ما يتصف بما يأتي:

- يسعى إلى التعليم العالي برغبة وشوق عاليين.
- يمتلك قدراً كبيراً من التنظيم الذاتي.
- يحضر معه إلى الجامعة خصائص أساسية وخبرات حياتية وتعليمية تؤثر على مدى نجاحه.
- يمتلك اتجاهات جدية نحو المقررات التي يدرسها.
- يعرف أهدافه التعليمية، وغالبا ما تكون هذه الأهداف مرتبطة بتحسين ظروفه المهنية أو المعيشية.

- يكون متوسط عمره أعلى من متوسط أعمار الطلبة في الجامعات التقليدية.

واستعرضت دراسة (لاي) (Leigh, 1994) النتائج التي ظهرت في تجربة كلية (Temple Junior College) في تكساس من خلال تطبيقها لبرنامج إدارة الجودة الشاملة الذي طبَّقه (29) معلما، حيث يتركز هذا البرنامج على مجموعة من العناصر وهي: إرضاء العميل أو الزبون، والتحسين المستمر، وتفويض الصلاحية، والعمل الجماعي بروح الفريق.

وحاولت الدراسة التعرف إلى أراء المدرسين والطلبة حول البرنامج، وأشار معظم أفراد عينة الدراسة من المعلمين إلى أن هذا البرنامج ساعد في تبني أفكار جديدة مثل: العمل بروح الفريق، وتقبل فكرة التحسين المستمر في الأداء، كما أبدى الطلبة استمتاعهم بتطبيق برنامج الجودة الشاملة داخل صفوفهم.

ودرس (باجتلسميت) (1988) نموذجاً تنبؤياً للانسحاب في التربية عن بعد، بالموازنة بين مجموعات من الطلبة المثابرين، وبين بمجموعات من الطلبة المنسحبين. ووجد أن العوامل الرئيسة للمثابرة هي: عمر الطالب (بمعنى أنه كلما كان أكبر كلما كان أكثر مثابرة)، واستهداف الحصول على درجة علمية، وعدد المقررات الدراسية التي أكملها بنجاح، ووجود نظرة إيجابية نحو البرنامج، ودعم العائلة أو المشغل، والوضع الحالي، وكثافة ساعات الدراسة، والثقة في النفس عند الامتحانات.

• المبحث الثالث- عرض نتائج الدراسة ومناقشتها:

هدفت الدراسة إلى التعرف إلى مستوى درجة تقدير خريجي جامعة القدس المفتوحة في محافظة أريحا والأغوار للخدمات: الأكاديمية والإدارية والنفسية التي قدمتها لهم الجامعة في أثناء فترة دراستهم فيها، وبعد عملية جمع البيانات وتبويبها وترميزها عُولجت إحصائيا باستخدام برنامج الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) ، **وفيما يأتي عرض لنتائج الدراسة ومناقشتها تبعا لتسلسل أسئلتها:**

◄ أولا: عرض النتائج المتعلقة بسؤال الدراسة الرئيس وتفسيرها والذي ينص على ما يأتي:

ما مستوى درجة تقدير خريجي جامعة القدس المفتوحة في محافظة أريحا والأغوار للخدمات الأكاديمية والإدارية والنفسية التي قدمتها الجامعة؟ .

وللإجابة عن هذا السؤال، اُستخرجت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، والنسب المئوية لجميع الفقرات لكافة المجالات، و جاءت النتائج على النحو الآتي:

الجدول (2)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لاستجابة أفراد مجتمع الدراسة على فقرات مجالات الدراسة كافة مرتبة تنازليا. (ن = 103)

الرقم	فقرات كافة المجالات مرتبة تنازليا	المجال	المتوسطات الحسابية*	الانحراف المعياري	النسب المئوية	درجة التقدير
.1	ننتمي لجامعة القدس المفتوحة في المحافظة.	نفسي	4.76	0.49	95%	كبيرة جدا
.2	نتمنى تطور الجامعة ونموها كما وكيفا باستمرار.	نفسي	4.75	0.52	95%	كبيرة جدا
.3	نسر لوجود الجامعة المفتوحة في المحافظة.	نفسي	4.74	0.69	95%	كبيرة جدا
.4	نفرح لإتاحة الفرصة لمختلف الأعمار لإكمال تحصيلهم الجامعي في الجامعة المفتوحة.	نفسي	4.68	0.58	94%	كبيرة جدا
.5	تشجع الفروقات في النفقات بين الجامعة المفتوحة، والجامعات النظامية على الالتحاق بالتعليم الجامعي.	نفسي	4.67	0.58	93%	كبيرة جدا
.6	نظهر الاستعداد النفسي للتعاون مع الجامعة.	نفسي	4.67	0.55	93%	كبيرة جدا
.7	نرتبط بعلاقات حسنة مع العاملين في الجامعة كافة.	نفسي	4.65	0.68	93%	كبيرة جدا
.8	نحترم المنتسبين للجامعة المفتوحة كافة.	نفسي	4.64	0.64	93%	كبيرة جدا
.9	ندافع أمام الآخرين عن الجامعة ومنجزاتها.	نفسي	4.63	0.63	93%	كبيرة جدا
.10	توفر الجامعة لطلبتها أساتذة ومشرفين من ذوي الخبرة والاختصاص	أكاديمي	4.54	0.50	91%	كبيرة جدا
.11	تشارك الجامعة جمهور الطلبة في فعالياتهم المختلفة.	إداري	4.53	0.62	91%	كبيرة جدا
.12	نعتز بخريجي الجامعة المفتوحة في المحافظة.	نفسي	4.51	0.77	90%	كبيرة جدا

الرقم	فقرات كافة المجالات مرتبة تنازليا	المجال	المتوسطات الحسابية*	الانحراف المعياري	النسب المئوية	درجة التقدير
.13	نعتز بمشاركة الجامعة في أنشطتها الثقافية والاجتماعية المختلفة.	نفسي	4.51	0.67	90%	كبيرة جدا
.14	نشعر بسرور أسرة الجامعة عند زيارتنا لها لأمور تهمنا.	نفسي	4.50	0.65	90%	كبيرة جدا
.15	نشيد بكفاءة العاملين في الجامعة بمسمياتهم المختلفة.	نفسي	4.44	0.64	89%	كبيرة جدا
.16	نشارك في تذليل الصعوبات والمعوقات التي تواجه الجامعة إذا ما طلب منا ذلك.	نفسي	4.42	0.72	88%	كبيرة جدا
.17	تلتزم الجامعة بتطبيق القوانين والأنظمة والتعليمات المنظمة للعمل.	أكاديمي	4.41	0.72	88%	كبيرة جدا
.18	تزود الجامعة جمهور الطلبة بالنشرات والإعلانات التي توضح لهم الأنظمة والتعليمات والمواعيد التي تجيب عن استفساراتهم.	أكاديمي	4.39	0.73	88%	كبيرة جدا
.19	تقدم الجامعة خدماتها للطلبة دون إعاقات تذكر	إداري	4.37	0.67	87%	كبيرة جدا
.20	نثمن نظام التربية المفتوحة عن بعد الذي تتبناه الجامعة.	نفسي	4.35	0.84	87%	كبيرة جدا
.21	تزود الجامعة جمهور الطلبة بنتائج تحصيلهم أولا بأول	إداري	4.29	0.67	86%	كبيرة جدا
.22	يُقوَّم الطلبة في الجامعة على أسس واضحة وجلية	أكاديمي	4.28	0.55	86%	كبيرة جدا
.23	تعامل الجامعة طلبتها كافة بالتساوي	إداري	4.28	0.55	86%	كبيرة جدا
.24	نشجع الآخرين على الالتحاق والدراسة في الجامعة المفتوحة.	نفسي	4.27	0.94	85%	كبيرة جدا
.25	نثق بقدرة الجامعة على تحقيق طموحات أجيال المستقبل.	نفسي	4.27	0.85	85%	كبيرة جدا
.26	تقدم الجامعة التسهيلات اللازمة كافة للراغبين في الالتحاق بالجامعة وفق القوانين والأنظمة المعمول بها.	إداري	4.27	0.77	85%	كبيرة جدا

الرقم	فقرات كافة المجالات مرتبة تنازليا	المجال	المتوسطات الحسابية*	الانحراف المعياري	النسب المئوية	درجة التقدير
.27	تقدم الجامعة التسهيلات اللازمة كافة للخريجين المتوقع تخرجهم لإنهاء متطلبات تخرجهم.	إداري	4.25	0.70	85%	كبيرة جدا
.28	تتعامل الجامعة بالموضوعية في عملية التقويم الأكاديمي للطلبة.	أكاديمي	4.23	0.45	85%	كبيرة جدا
.29	تأخذ الجامعة الظروف الاجتماعية للطلبة بعين الاعتبار	إداري	4.21	0.68	84%	كبيرة جدا
.30	تهتم الجامعة بمساعدة الطلبة على حل مشكلاتهم وتذليلها.	إداري	4.15	0.71	83%	كبيرة جدا
.31	يلبي تصميم المناهج الدراسية المطبوعة حاجة التعلم الذاتي عن بعد.	أكاديمي	4.13	0.72	83%	كبيرة جدا
.32	توضح الجامعة كافة الأنظمة والقوانين والتعليمات والمستجدات الإدارية التي تهم جمهور الطلبة بوسائل متعددة.	إداري	4.12	0.77	82%	كبيرة جدا
.33	توفر الجامعة لطلبتها أجهزة الحاسوب التي يحتاجون إليها.	أكاديمي	4.11	0.70	82%	كبيرة جدا
.34	يمتلك الخريج القيم والاتجاهات التي تساعده على التكيف مع مجتمعه.	أكاديمي	4.09	0.66	82%	كبيرة جدا
.35	تعمل الجامعة بروح القانون دون الإخلال بالنظام العام.	إداري	4.07	0.72	81%	كبيرة جدا
.36	تتقيد الجامعة بالجداول الزمنية المعلنة للطلبة.	إداري	4.03	0.72	81%	كبيرة جدا
.37	تتميز مناهج الجامعة المطبوعة بحداثة محتواها.	أكاديمي	4.01	0.77	80%	كبيرة جدا
.38	تنتهج الجامعة سياسة الأبواب المفتوحة أمام المراجعين	إداري	4.00	0.66	80%	كبيرة جدا
.39	تراعي أنظمة الجامعة وقوانينها الأكاديمية الظروف الاجتماعية للطلبة.	أكاديمي	3.98	0.75	80%	كبيرة جدا
.40	تتقبل الجامعة أعذار الطلبة المشروعة.	إداري	3.97	0.69	79%	كبيرة

الرقم	فقرات كافة المجالات مرتبة تنازليا	المجال	المتوسطات الحسابية*	الانحراف المعياري	النسب المئوية	درجة التقدير
.41	تحرص الجامعة على تحسين الجودة وضبط النوعية باستمرار.	إداري	3.93	0.70	79%	كبيرة
.42	تأخذ الجامعة بالمرونة في تطبيق الأنظمة والقوانين الجامعية.	إداري	3.93	0.69	79%	كبيرة
.43	تشجع الجامعة طلبتها للحصول على مؤهل أكاديمي أعلى.	أكاديمي	3.92	0.78	78%	كبيرة
.44	يتعاون المشرفون الأكاديميون مع الطلبة بما يحقق حاجاتهم.	أكاديمي	3.91	0.70	78%	كبيرة
.45	يمتلك خريج الجامعة القدرات اللازمة لمساعدته على التكيف مع طبيعة المهنة التي يمارسها.	أكاديمي	3.90	0.63	78%	كبيرة
.46	يمتلك خريج الجامعة التأهيل الأكاديمي الذي يؤهله للعمل في مجال تخصصه.	أكاديمي	3.89	0.62	78%	كبيرة
.47	تأخذ الجامعة الوضع المادي للطلبة بعين الاعتبار.	إداري	3.88	0.68	78%	كبيرة
.48	تتقبل الجامعة النقد البناء من جمهور الطلبة.	إداري	3.86	0.66	77%	كبيرة
.49	يمتلك الخريج المعلومات والمعارف اللازمة في مجال تخصصه.	أكاديمي	3.86	0.58	77%	كبيرة
.50	يمتلك الخريج المهارات اللازمة التي يحتاج إليها في مجال عمله.	أكاديمي	3.78	0.67	76%	كبيرة
51	تطرح الجامعة التخصصات التي تلبي حاجة المجتمع المحلي.	أكاديمي	3.69	0.69	74%	كبيرة
	الدرجة الكلية لكافة فقرات مجالات الخدمات التي قدمتها الجامعة		4.25	0.67	85%	كبيرة جدا

* أقصى درجة للاستجابة (5) درجات.

يتضح من الجدول (2) أن درجة التقدير كانت (كبيرة جدا) على (39) فقرة من بين (51) فقرة هي مجموع الفقرات الواردة في أداة الدراسة حيث تراوحت النسبة المئوية للاستجابة عليها بين 95% للفقرة العليا بمتوسط حسابي قدره (4.76) وانحراف معياري قدره (0.49). و (74%) للفقرة الدنيا بمتوسط حسابي قدره (3.69) وانحراف معياري قدره (0.69) . وفيما يتعلق بالدرجة الكلية لجميع فقرات المجالات فكانت درجة التقدير لها (كبيرة جدا) ، حيث وصلت النسبة المئوية للاستجابة إلى (85%) بمتوسط حسابي قدره (4.25) وانحراف معياري قدره (0.67).

ويرى الباحثان أن السبب في ذلك يعود إلى ما يأتي:

1. التشابه في الظروف العلمية والاقتصادية والمهنية والسياسية والنفسية التي يعيشها أفراد مجتمع الدراسة.
2. كون أفراد مجتمع الدراسة في غالبيتهم من الموظفين العاملين في المؤسسات المختلفة، و اطلعوا على كثير من الممارسات داخل مؤسساتهم، مما جعلهم يشيدون بالخدمات المتميزة التي قدمتها لهم الجامعة.
3. الحس الوطني والتعليمي الذي يتملك كثيراً من الطلبة بضرورة التسلح بالعلم والمعرفة. لإثبات ذاتيتهم الفلسطينية، واعتقادهم أن الدراسة الجامعية هي السبيل للوصل بهم إلى هذا الهدف، إضافة إلى شعورهم بالانتماء نحو جامعتهم على المستويين الفردي والمجتمعي.
4. جاءت جامعة القدس المفتوحة لتناسب طبيعة حاجات الأفراد والمجتمع المحلي، ويدل على ذلك انتشار المراكز الدراسية في مناطق كانت في السابق محرومة، وتفتقر لخدمات التعليم العالي كمحافظة أريحا والأغوار على سبيل المثال لا الحصر.
5. جمعت التربية المفتوحة، والتعلم عن بعد بين التعليم والعمل في آن واحد، وبالتالي تحقق المفهوم الآخر للتعليم المفتوح وهو (التعلم الذاتي).
6. ابتعاد نمط التعليم في جامعة القدس المفتوحة عن أنماط وطرق التعليم التقليدية، وبالتالي مكّن الدارسين من مواكبة ما يسمى بتفجر المعرفة في وقتنا الحاضر.
7. مكنت الجامعة المفتوحة الدارسين من متابعة تعليمهم الجامعي ومواصلته على الرغم من صعوبة الظروف المحيطة، وخاصة سكان الريف والبادية.
8. تدني تكلفة التعليم عن بعد موازنة بالتعليم النظامي، واتسامه بالمرونة وانسجامه مع خصوصيات المتعلمين واختياراتهم.
9. النقلة النوعية التي وصلت إليها جامعة القدس بشكل عام، وجامعة القدس المفتوحة في محافظة أريحا والأغوار منذ إنشائها عام 1997.

◄ ثانيا: عرض وتفسير النتائج المتعلقة بالسؤال الفرعي الأول الذي ينص على:

ما مستوى درجة تقدير خريجي جامعة القدس المفتوحة في محافظة أريحا والأغوار للخدمات التي قدمتها الجامعة في المجال الأكاديمي؟

الجدول (3)

المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية والنسب المئوية لاستجابة أفراد مجتمع الدراسة على فقرات مجال الخدمات الأكاديمية مرتبة تنازلياً. (ن = 103)

الرقم	فقرات مجال الخدمات الأكاديمية	المتوسطات الحسابية*	الانحراف المعياري	النسب المئوية	درجة التقدير
.1	توفر الجامعة لطلبتها أساتذة و مشرفين من ذوي الخبرة والاختصاص	4.54	0.50	91%	كبيرة جدا
.2	تلتزم الجامعة بتطبيق القوانين والأنظمة والتعليمات المنظمة للعمل.	4.41	0.72	88%	كبيرة جدا
.3	تزود الجامعة جمهور الطلبة بالنشرات والإعلانات التي توضح لهم الأنظمة والتعليمات والمواعيد التي تجيب عن استفساراتهم.	4.39	0.73	88%	كبيرة جدا
.4	يُقوَّم الطلبة في الجامعة على أسس واضحة وجلية	4.28	0.55	86%	كبيرة جدا
.5	تتعامل الجامعة بالموضوعية في عملية التقويم الأكاديمي للطلبة.	4.23	0.45	85%	كبيرة جدا
.6	يلبي تصميم المناهج الدراسية المطبوعة حاجة التعلم الذاتي عن بعد.	4.13	0.72	83%	كبيرة جدا
.7	توفر الجامعة لطلبتها أجهزة الحاسوب التي يحتاجون إليها.	4.11	0.70	82%	كبيرة جدا
.8	يمتلك الخريج القيم والاتجاهات التي تساعده على التكيف مع مجتمعه.	4.09	0.66	82%	كبيرة جدا
.9	تتميز مناهج الجامعة المطبوعة بحداثة محتواها.	4.01	0.77	80%	كبيرة جدا
.10	تراعي أنظمة الجامعة وقوانينها الأكاديمية الظروف الاجتماعية للطلبة.	3.98	0.75	80%	كبيرة جدا
.11	تشجع الجامعة طلبتها للحصول على مؤهل أكاديمي أعلى.	3.92	0.78	78%	كبيرة
.12	يتعاون المشرفون الأكاديميون مع الطلبة بما يحقق حاجاتهم.	3.91	0.70	78%	كبيرة

الرقم	فقرات مجال الخدمات الأكاديمية	المتوسطات الحسابية*	الانحراف المعياري	النسب المئوية	درجة التقدير
.13	يمتلك خريج الجامعة القدرات اللازمة لمساعدته على التكيف مع طبيعة المهنة التي يمارسها.	3.90	0.63	78%	كبيرة
.14	يمتلك خريج الجامعة التأهيل الأكاديمي الذي يؤهله للعمل في مجال تخصصه.	3.89	0.62	78%	كبيرة
.15	يمتلك الخريج المعلومات والمعارف اللازمة في مجال تخصصه.	3.86	0.58	77%	كبيرة
.16	يمتلك الخريج المهارات اللازمة التي يحتاج إليها في مجال عمله.	3.78	0.67	76%	كبيرة
.17	تطرح الجامعة التخصصات التي تلبي حاجة المجتمع المحلي.	3.69	0.69	74%	كبيرة
الدرجة الكلية لفقرات مجال الخدمات الأكاديمية		4.07	0.66	81%	كبيرة جدا

* أقصى درجة للاستجابة **(5)** درجات.

يتضح من الجدول **(3)** أن درجة التقدير كانت (كبيرة جدا) على **(10)** فقرات من بين**(17)** فقرة، حيث تراوحت النسبة المئوية للاستجابة عليها بين **(91%)** للفقرة العليا بمتوسط حسابي قدره **(4.54)** وانحراف معياري قدره **(0.50)**. و **(74%)** للفقرة الدنيا بمتوسط حسابي قدره **(3.69)**، وانحراف معياري قدره **(0.69)**. وفيما يتعلق بالدرجة الكلية للمجال الأكاديمي، فكانت درجة التقدير (كبيرة جداً) ، حيث وصلت النسبة المئوية للاستجابة إلى **(81%)** بمتوسط حسابي قدره **(4.07)** ، وانحراف معياري قدره **(0.66)**.

وتعود هذه النتيجة إلى جملة من الأسباب منها:

1. امتلاك الخريج التأهيل الأكاديمي والتخصص الذي يمّكنه من الالتحاق بسوق العمل، ويساعده على التكيف مع طبيعة مهنته.
2. امتلاك الخريج لقدر معقول من المعارف والمعلومات والمهارات التي يحتاج إليها في حياته العامة والخاصة.
3. امتلاك الخريج للقدرات اللازمة لمساعدته على التكيف والتأقلم مع مجتمعه.
4. وجود طواقم أكاديمية من أصحاب الخبرات التعليمية والإشرافية والمؤهلات العلمية.
5. وجود مناهج ومقررات (مطبوعة) تتميز بالجودة العالية والرصانة والشمولية والدقة العلمية التي تساعد الدارس على التعلم الذاتي.

6. تواصل الجامعة مع طلبتها من خلال الإعلانات واللقاءات والنشرات والأدوات التكنولوجية والوسائط التعليمة المختلفة، مما ساهم بالرد على استفساراتهم وتذليل العقبات أمامهم.
7. مراعاة الجامعة لظروف طلبتها الأكاديمية والاجتماعية والنفسية من خلال الأنظمة والتعليمات واللوائح والقوانين المرنة التي تعمل بها.

وتتفق هذه النتائج مع ما أشار إليه (كمال، 2005) عن (المسافة النفسية التواصلية– Transactional Distance) التي تعني أن هناك مسافة أو فضاءً نفسياً وتواصلياً يفصل بين المعلم والمتعلم، حيث ظهر هذا المفهوم ضمن سياق نظرية المسافة النفسية التواصلية التي تفترض أن أهم ما يؤثر في التربية عن بعد هو عملية التعليم بطرقها وأساليبها ومتغيراتها ولهذا تنحصر المشكلة في عملية التعليم بطرقها وأساليبها ومتغيراتها وهي تشكل بمجملها إحدى المعوقات التي تواجه الطلبة، وتؤثر فيهم من النواحي النفسية والاجتماعية.

◄ ثالثا: عرض النتائج المتعلقة بالسؤال الفرعي الثاني وتفسيرها والذي ينص على:

ما مستوى درجة تقدير خريجي جامعة القدس المفتوحة في محافظة أريحا والأغوار للخدمات التي قدمتها الجامعة في المجال الإداري؟

الجدول (4)

المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية و النسب المئوية لاستجابة أفراد مجتمع الدراسة على فقرات مجال الخدمات الإدارية مرتبة تنازليا (ن = 103)

الرقم	فقرات مجال الخدمات الإدارية	المتوسطات الحسابية*	الانحراف المعياري	النسب المئوية	درجة التقدير
.1	تشارك الجامعة جمهور الطلبة في فعالياتهم المختلفة.	4.53	0.62	91%	كبيرة جدا
.2	تقدم الجامعة خدماتها للطلبة دون إعاقات تذكر	4.37	0.67	87%	كبيرة جدا
.3	تزود الجامعة جمهور الطلبة بنتائج تحصيلهم أولا بأول	4.29	0.67	86%	كبيرة جدا
.4	تعامل الجامعة كافة طلبتها بالتساوي	4.28	0.55	86%	كبيرة جدا
.5	تقدم الجامعة التسهيلات اللازمة كافة للراغبين في الالتحاق بالجامعة وفق القوانين والأنظمة المعمول بها.	4.27	0.77	85%	كبيرة جدا

الرقم	فقرات مجال الخدمات الإدارية	المتوسطات الحسابية*	الانحراف المعياري	النسب المئوية	درجة التقدير
.6	تقدم الجامعة التسهيلات اللازمة كافة للخريجين المتوقع تخرجهم لإنهاء متطلبات تخرجهم.	4.25	0.70	85%	كبيرة جدا
.7	تأخذ الجامعة الظروف الاجتماعية للطلبة بعين الاعتبار	4.21	0.68	84%	كبيرة جدا
.8	تهتم الجامعة بمساعدة الطلبة على حل مشاكلهم وتذليلها.	4.15	0.71	83%	كبيرة جدا
.9	توضح الجامعة الأنظمة والقوانين والتعليمات والمستجدات الإدارية كافة والتي تهم جمهور الطلبة بوسائل متعددة.	4.12	0.77	82%	كبيرة جدا
.10	تعمل الجامعة بروح القانون دون الإخلال بالنظام العام.	4.07	0.72	81%	كبيرة جدا
.11	تتقيد الجامعة بالجداول الزمنية المعلنة للطلبة.	4.03	0.72	81%	كبيرة جدا
.12	تنتهج الجامعة سياسة الأبواب المفتوحة أمام المراجعين	4.00	0.66	80%	كبيرة جدا
.13	تتقبل الجامعة أعذار الطلبة المشروعة.	3.97	0.69	79%	كبيرة
.14	تحرص الجامعة على تحسين الجودة وضبط النوعية باستمرار.	3.93	0.70	79%	كبيرة
.15	تأخذ الجامعة بالمرونة في تطبيق الأنظمة والقوانين الجامعية.	3.93	0.69	79%	كبيرة
.16	تأخذ الجامعة الوضع المادي للطلبة بعين الاعتبار.	3.88	0.68	78%	كبيرة
.17	تتقبل الجامعة النقد البناء من جمهور الطلبة.	3.86	0.66	77%	كبيرة
الدرجة الكلية لفقرات مجال الخدمات الإدارية		4.15	0.68	83%	كبيرة جدا

* أقصى درجة للاستجابة (5) درجات.

يتضح من الجدول (4) أن درجة التقدير كانت (كبيرة جدا) على 12 فقرة من بين (17)، فقرة حيث تراوحت النسبة المئوية للاستجابة عليها بين (91%) للفقرة العليا بمتوسط حسابي قدره (4.53) وانحراف معياري قدره (0.62). و (77%) للفقرة الدنيا بمتوسط حسابي قدره (3.86)، وانحراف معياري قدره (0.66). وفيما يتعلق بالدرجة الكلية للمجال الإداري، فكانت درجة التقدير لها (كبيرة جداً) ، حيث وصلت النسبة المئوية للاستجابة إلى (83%) بمتوسط حسابي قدره (4.15) ، وانحراف معياري قدره (0.68).

وترجع الأسباب الكامنة وراء هذه النتيجة إلى ما يأتي:

1. شعور الطلبة بالمساواة في المعاملة من قبل الموظفين الإداريين العاملين في أقسام الجامعة المختلفة وفق النظم واللوائح والقوانين المعمول بها.
2. اتباع الجامعة لسياسة الباب المفتوح، والتعامل مع طلبتها بشفافية، وتقبلها النقد البناء والأخذ به.
3. مراعاة الجامعة للأوضاع والظروف الاجتماعية والمادية والنفسية لطلبتها، والتعامل بمرونة وموضوعية مع أعذارهم المشروعة، دون الإخلال بالأصول والمعايير المعمول بها.
4. تعمل الجامعة على تذليل الصعاب والعقبات التي تواجه الطلبة، ومشاركتهم في فعالياتهم وأنشطتهم وحل مشكلاتهم.
5. حرص الجامعة على تحسين الجودة وضبط النوعية باستمرار في مختلف المجالات، حيث لمس الطلبة عمليات التحديث والتطوير في المجالات كافة، والتوسع في تقديم الخدمات ذات الأثر البالغ في تسهيل وتيسير حاجاتهم.

وجود مجموعة من الموظفين الإداريين المدربين والمؤهلين من أصحاب الخبرة، والقدرة على تقديم الخدمات للطلبة في المجالات التي يحتاجون إليها كافة.

وتنسجم النتائج مع ما ذكره (شاويش، 2000)من بروز اتجاهات جديدة في الإدارة منها: تعميق روح الولاء والانتماء عن طريق خلق الظروف التي يشعر العاملون فيها بكيانهم واحترامهم وأثرهم في تقدم المؤسسة ورفعتها وازدهارها. كما تتفق هذه النتائج مع ما ذكره (الدويك، وزملاؤه، 1998) من أن هناك مجموعة من الاتجاهات الجديدة التي برزت في الآونة الأخيرة في مجال الإدارة وهي: اعتبار المدير قائدا. إشراك العاملين في صنع القرارات. ممارسة الديمقراطية. إيجاد نظام اتصال جيد ومنفتح على المجتمع المحلي. وضع الخطط التعليمية والتربوية ومتابعة تنفيذها وتقويمها لتحسين الأداء. تعميق روح الانتماء التي يشعر العاملون معها بكيانهم واحترامهم.

◄ رابعا: عرض النتائج المتعلقة بالسؤال الفرعي الثالث وتفسيرها والذي ينص على:

ما مستوى درجة تقدير خريجي جامعة القدس المفتوحة في محافظة أريحا والأغوار للخدمات التي قدمتها الجامعة في المجال النفسي؟

الجدول (5)

المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية و النسب المئوية لاستجابة أفراد مجتمع الدراسة على فقرات مجال الخدمات النفسية مرتبة تنازليا. (ن = 103)

الرقم	فقرات مجال الخدمات النفسية	المتوسطات الحسابية*	الانحراف المعياري	النسب المئوية	درجة التقدير
.1	ننتمي لجامعة القدس المفتوحة في المحافظة.	4.76	0.49	95%	كبيرة جدا
.2	نتمنى تطور الجامعة ونموها كما وكيفا باستمرار.	4.75	0.52	95%	كبيرة جدا
.3	نسر لوجود الجامعة المفتوحة في المحافظة.	4.74	0.69	95%	كبيرة جدا
.4	نفرح لإتاحة الفرصة لمختلف الأعمار من إكمال تحصيلهم الجامعي في الجامعة المفتوحة.	4.68	0.58	94%	كبيرة جدا
.5	تشجع الفروقات في النفقات بين الجامعة المفتوحة والجامعات النظامية على الالتحاق بالتعليم الجامعي.	4.67	0.58	93%	كبيرة جدا
.6	نظهر الاستعداد النفسي للتعاون مع الجامعة.	4.67	0.55	93%	كبيرة جدا
.7	نرتبط بعلاقات حسنة مع العاملين في الجامعة كافة.	4.65	0.68	93%	كبيرة جدا
.8	نحترم المنتسبين للجامعة المفتوحة كافة.	4.64	0.64	93%	كبيرة جدا
.9	ندافع أمام الآخرين عن الجامعة ومنجزاتها.	4.63	0.63	93%	كبيرة جدا
.10	نعتز بخريجي الجامعة المفتوحة في المحافظة.	4.51	0.77	90%	كبيرة جدا
.11	نعتز بمشاركة الجامعة في أنشطتها الثقافية والاجتماعية المختلفة.	4.51	0.67	90%	كبيرة جدا

الرقم	فقرات مجال الخدمات النفسية	المتوسطات الحسابية*	الانحراف المعياري	النسب المئوية	درجة التقدير
.12	نشعر بسرور أسرة الجامعة عند زيارتنا لها لأمور تهمنا.	4.50	0.65	90%	كبيرة جدا
.13	نشيد بكفاءة العاملين في الجامعة بمسمياتهم المختلفة.	4.44	0.64	89%	كبيرة جدا
.14	نشارك في تذليل الصعوبات والمعوقات التي تواجه الجامعة إذا ما طلب منا ذلك.	4.42	0.72	88%	كبيرة جدا
.15	نثمن نظام التربية المفتوحة عن بعد الذي تتبناه الجامعة.	4.35	0.84	87%	كبيرة جدا
.16	نشجع الآخرين على الالتحاق والدراسة في الجامعة المفتوحة.	4.27	0.94	85%	كبيرة جدا
.17	نثق بقدرة الجامعة على تحقيق طموحات أجيال المستقبل.	4.27	0.85	85%	كبيرة جدا
	الدرجة الكلية لفقرات مجال الخدمات النفسية	4.56	0.67	91%	كبيرة جدا

* أقصى درجة للاستجابة (5) درجات.

يتضح من الجدول (5) أن درجة التقدير كانت (كبيرة جداً) على جميع فقرات المجال النفسي، حيث تراوحت النسبة المئوية للاستجابة عليها بين (95%) للفقرة العليا بمتوسط حسابي قدره (4.76) وانحراف معياري قدره(0.49). و (85%) للفقرة الدنيا بمتوسط حسابي قدره (4.27) وانحراف معياري قدره (0.85). وفيما يتعلق بالدرجة الكلية للمجال النفسي، فكانت درجة التقدير لها (كبيرة جداً) ، حيث وصلت النسبة المئوية للاستجابة إلى (91%) بمتوسط حسابي قدره (4.56) وانحراف معياري قدره (0.67).

وتُعزى هذه النتيجة إلى مجموعة من الأسباب الموضوعية أهمها:

1. لكون جامعة القدس المفتوحة في محافظة أريحا والأغوار المؤسسة التعليمة الجامعية الوحيدة في المحافظة التي تقدم الخدمات الجامعية لسكان المحافظة.
2. شعور الخريجين بأن نمط التربية المفتوحة والتعلم عن بعد قد أتاح الفرصة لأعداد كبيرة من الطلبة، للالتحاق في البرامج والتخصصات المختلفة المتوافرة في جامعة القدس المفتوحة.
3. شعور الخريجين بملاءمة التعليم المفتوح لمتطلبات المجتمع الفلسطيني ضمن الواقع السياسي والاقتصادي والاجتماعي المعاش.

4. إحساس الخريجين بمرونة التعلم المفتوح لإتاحته الحرية للمتعلم في الاختيار والتحرر من القيود التي تحول دون تداول المعرفة، و إغناء الهوية الثقافية للأفراد.
5. إحساس الخريجين بدور الجامعة في خلق جيل متعلم قادر على خدمة مجتمعه وسد احتياجاته.
6. شعور الخريجين بمساهمة الجامعة في إخراج الدارسين من عزلتهم و ترسيخ ثقتهم بأنفسهم وإكسابهم العادات والأخلاق والسلوكيات الايجابية كالشعور بالمسؤولية والإحساس بالاستقلالية، ودعم وصقل مهاراتهم العلمية والذاتية، وتزويدهم بالقدرات اللازمة للتعامل والتعايش مع المستجدات والتكيف معها، من خلال انتهاج نمط المرونة إضافة إلى مساعدتهم على حل مشكلاتهم.

وتختلف النتائج مع دراسة (مخلوف وبنات، 2005) التي هدفت إلى التعرف إلى درجة شيوع ظاهرة الاغتراب لدى طلبة جامعة القدس المفتوحة وعلاقتها ببعض المتغيرات المستقلة مثل الحالة الاجتماعية والمستوى الدراسي والبرنامج الأكاديمي والعلاقة بقوة العمل والعمر والمعدل التراكمي، وبينت الدراسة أن هناك فروقا ذات دلالة إحصائية في درجة شيوع ظاهرة الاغتراب لدى طلبة جامعة القدس المفتوحة تبعا لهذه المتغيرات، وهي تشكل بمجملها إحدى المعوقات التي تواجه الطلبة وتؤثر فيهم من النواحي النفسية والاجتماعية.

◄ خامسا: عرض النتائج المتعلقة بالسؤال الفرعي الرابع وتفسيرها والذي ينص على:

ما ترتيب تقدير الخريجين لمجالات الخدمات التي قدمتها الجامعة مرتبة تنازليا تبعا لدرجة أهميتها من وجهة نظرهم؟ .

الجدول (6)

المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية و النسب المئوية لاستجابة أفراد مجتمع الدراسة على كافة المجالات مرتبة تنازليا. (ن = 103)

الرقم	مجالات الدراسة مرتبة تنازليا حسب درجة أهميتها	المتوسطات الحسابية*	الانحراف المعياري	النسب المئوية	درجة التقدير
.1	المجال النفسي	4.56	0.67	91%	كبيرة جدا
.2	المجال الإداري	4.15	0.68	83%	كبيرة جدا
.3	المجال الأكاديمي	4.07	0.66	81%	كبيرة جدا
الدرجة الكلية لكل المجالات		4.25	0.67	85%	كبيرة جدا

* أقصى درجة للاستجابة (5) درجات.

يتضح من الجدول (6) أن درجة التقدير كانت (كبيرة جدا) للمجالات جميعها، حيث تراوحت النسبة المئوية للاستجابة عليها بين (91%) للمجال الأعلى بمتوسط حسابي قدره (4.56) وانحراف معياري قدره (0.67). و (81%) للمجال الأدنى بمتوسط حسابي قدره (4.07) وانحراف معياري قدره (0.66). وفيما يتعلق بالدرجة الكلية لجميع المجالات فكانت درجة التقدير لها (كبيرة جدا)، حيث وصلت النسبة المئوية للاستجابة إلى (85%) بمتوسط حسابي قدره (4.25) وانحراف معياري قدره (0.67).

لقد حصل المجال المتعلق بالخدمات النفسية على المرتبة الأولى لكون هذا المجال نتاجاً وثمرة باعتباره مقياساً حقيقياً لمخرجات المجالين: الأكاديمي والإداري، ويوضح بصورة جلية وحقيقية مدى (الرضا النفسي) كانعكاس للخدمات المقدمة لجمهور الطلبة من جهة، ولتقدير المجتمع المحلي لدور الجامعة في المحافظة من جهة أخرى.

وهناك مجموعة من الأسباب الأخرى التي يمكن إضافتها على النحو الآتي:

1. وجود الجامعة في محافظة أريحا والأغوار، الأمر الذي وفر الجهد والراحة النفسية والكلفة المادية.
2. المنجزات التي حققتها الجامعة منذ افتتاحها في عام 1997م من حيث الكم والنوع، وهذا يبين مدى ما تتمتع به من تقدير واحترام لكادرها الأكاديمي والإداري نظير الخدمات التي تقدمها للمحافظة ولطلبتها، بعد أن كانت المحافظة محرومة من وجود مؤسسات التعليم العالي لسنوات طويلة.
3. مع التسليم بوجود فروق واضحة بين الطلبة الدارسين في الجامعة من حيث المستوى الاجتماعي والاقتصادي والمادي والمعيشي، إلا أن الجامعة تعمل على مراعاة هذه الفروق لما لها من أثر نفسي إيجابي على الطلبة الدارسين والخريجين.
4. وجود علاقة تواصل واتصال واضحة ومنفتحة بين الجامعة وخريجيها لقربهم منها وانتمائهم إليها باعتبارها المؤسسة الوحيدة للتعليم الجامعي في محافظة أريحا والأغوار.
5. ارتباط الخريجين نفسيا مع جامعتهم، واستعدادهم للتعاون معها حتى بعد تخرجهم، ويدل على ذلك زياراتهم المتكررة للجامعة، والاستفسار عن أوضاعها، وإبداء الرغبة للتعاون معها فيما من شأنه أن يعزز دورها ورسالتها ويرفع من شأنها.
6. شعور الخريجين بالاعتزاز النفسي بمؤهلاتهم. ويدل على ذلك قيام الخريجين بتشجيع أقاربهم وأصدقائهم ومعارفهم للالتحاق بجامعة القدس المفتوحة (تقديراً وتثميناً لأهمية دور الجامعة في محافظة أريحا والأغوار) .

7. الثقة العالية التي يوليها المجتمع لدور الجامعة في تحقيق طموحات أبنائه، ويدل على ذلك الأعداد المتزايدة سنوياً من الملتحقين في الجامعة التي أصبحت تستقطب ما نسبته حوالي (75%) من خريجي الثانوية العامة في محافظة أريحا والأغوار الذين يحصلون على معدلات تؤهلهم لدخول الجامعة والدراسة فيها.

وتتفق هذه النتائج مع ما أشارت إليه حسن (1999) من أن الدافعية كامنة في الإنسان، وأن كل فرد لديه مجموعة من الحاجات غير المشبعة، وعلى العاملين في مجال الإدارة أن يصنعوا ظروفاً تمكن الإنسان أن يرى فيها فرصاً لإشباع حاجاته وتحقيق أهدافه، وأن الفرق بين مستوى طموحات الفرد ومستوى إنجازه تمثل الإمكانية الكامنة لحفزه ودفعه للعمل.

◄ سادسا: عرض النتائج المتعلقة بالسؤال الفرعي الخامس وتفسيرها والذي ينص على:

هل تختلف درجة التقدير للخدمات الأكاديمية والإدارية والنفسية التي قدمتها جامعة القدس المفتوحة في محافظة أريحا والأغوار لخريجيها باختلاف البرنامج الأكاديمي؟

الجدول (7)

المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية و النسب المئوية لاستجابة أفراد مجتمع الدراسة على مجالات الخدمات باختلاف متغير البرنامج الأكاديمي (ن = 103)

المجال	البرنامج الأكاديمي	المتوسط	الانحراف	النسبة المئوية	درجة التقدير
الأكاديمي	التربية	4.12	0.65	82%	كبيرة جدا
	الإدارة والريادة	3.96	0.67	79%	كبيرة
	التنمية الأسرية	4.09	0.65	82%	كبيرة جدا
الإداري	التربية	4.18	0.70	84%	كبيرة جدا
	الإدارة والريادة	4.12	0.67	82%	كبيرة جدا
	التنمية الأسرية	4.04	0.68	81%	كبيرة جدا
النفسي	التربية	4.55	0.70	91%	كبيرة جدا
	الإدارة والريادة	4.60	0.61	92%	كبيرة جدا
	التنمية الأسرية	4.51	0.69	90%	كبيرة جدا
الدرجة الكلية		4.25	0.67	85%	كبيرة جدا

* أقصى درجة للاستجابة (5) درجات.

يتضح من الجدول (7) أن درجة تقديرات خريجي البرامج الأكاديمية كانت (كبيرة جدا) على جميع المجالات ما عدا خريجي برنامج الإدارة والريادة على الخدمات الأكاديمية، حيث تراوحت

النسبة المئوية ما بين 92% بمتوسط قدرة (4.60)، وانحراف معياري قدره (0.61) لخريجي الإدارة والريادة على مجال الخدمات النفسية. و 79% بمتوسط قدرة (3.96)، وانحراف معياري قدره (0.65) لخريجي الإدارة والريادة على مجال الخدمات الأكاديمية.

كما يتضح من الجدول أن ارتفاع مستوى درجة التقدير للخدمات يُعزى إلى خريجي برنامج التربية بالدرجة الأولى (85.7%)، يليه بالتساوي خريجو برنامج الإدارة والريادة (84.3%) وخريجو برنامج التنمية الأسرية (84.3%).

كما يتضح من الجدول أن درجة تقدير خريجي البرامج الأكاديمية كافة، كانت أعلى من الدرجة الكلية في مجال الخدمات النفسية، حيث كانت النسبة المئوية (92%) لخريجي برنامج الإدارة والريادة و (91%) لخريجي برنامج التربية، و (90%) لخريجي برنامج التنمية الأسرية. في حين بلغت النسبة المئوية الكلية لكافة خريجي البرامج على مجالات الخدمات كافة (85%).

وقد يعود السبب في ظهور هذه النتيجة إلى ما يأتي:

1. تشابه الظروف الأكاديمية الإدارية والنفسية التي يعيشها الطلبة داخل الحرم الجامعي وخارجه.
2. تعود الفروق في درجة تقدير خريجي برنامج الإدارة والريادة للمجالين: النفسي والإداري بدرجة أكبر من تقديرهم لمجال الخدمات الأكاديمية، لكون الخريجين قد حصلوا على مؤهل علمي يشير إلى تركيز في التخصص، وليس التخصص نفسه.
3. يعزى ارتفاع مستوى درجة تقدير الخريجين للخدمات إلى خريجي برنامج التربية، لارتفاع أعداد خريجي هذا البرنامج موازنة مع خريجي البرامج الأخرى من جهة، ولحصول الخريجين على وظائف بعد تخرجهم بشكل أيسر وأسهل وأسرع من بقية خريجي البرامج الأخرى.
4. اعتزاز خريجي الجامعة بأنفسهم وقدرتهم على تخطي العوائق التي واجهتهم أثناء دراستهم، لا سيما العوائق السياسية والاقتصادية والمناخية، وحصولهم على مؤهلات علمية تلبي طموحهم، وتعمل على إتاحة الفرصة لهم للحصول على عمل وظيفي أو ترقية مهنية.
5. الرضا النفسي الكبير لدى جمهور الطلبة عن وجود الجامعة في محافظتهم كونها المؤسسة التعليمية الوحيدة في المحافظة، إضافة إلى أنها هيأت الفرصة لمئات الطلبة الذين لم يكن لديهم القدرة المادية على متابعة دراستهم لولا وجود الجامعة على مقربة منهم، مما عمق من انتمائهم لها ورغبتهم في تطويرها ومساندتها، والمحافظة على مكتسباتها.

الاستنتاجات:

1. أظهرت الدراسة أن هناك مستوى تقدير بدرجة (كبيرة جدا) بشكل عام للخدمات كافة التي قدمتها الجامعة لطلبتها الخريجين في المحافظة.
2. تبين وجود درجة تقدير (كبيرة جدا) ومميزة من الخريجين للخدمات النفسية التي قدمتها لهم الجامعة.
3. أوضحت الدراسة أن هناك قدرا عالياً من الرضا والانتماء من الخريجين نحو جامعتهم.
4. أظهر الخريجون قدراً عالياً من الرغبة في التعاون مع الجامعة، ومساندتهم المباشرة وغير المباشرة لرفعتها وتقدمها وازدهارها.
5. يتطلع الخريجون إلى دور أكبر للجامعة فيما يتعلق بتنويع التخصصات والبرامج التعليمية المقدمة للطلبة، لا سيما أن الجامعة هي المؤسسة التعليمية الجامعية الوحيدة في محافظة أريحا والأغوار.
6. على الرغم من مستوى درجة التقدير التي منحها الخريجون لمجال الخدمات الأكاديمية فإنهم أظهروا بعض الحذر حيال المعلومات والمهارات والاتجاهات التي اكتسبوها في الجامعة من خلال تخصصاتهم، وبخاصة خريجي برنامج الإدارة والريادة، لا سيما أن هذا البرنامج يمنح الخريج شهادة علمية في التخصص بمسمى تركيز.
7. أظهرت الدراسة أن خريجي الجامعة يرغبون بالمزيد من المرونة في القوانين والأنظمة والتعليمات الإدارية، وسماع وجهات نظرهم بشكل أفضل ومراعاة ظروفهم وأعذارهم بصورة أكثر انفتاحا.

التوصيات:

في ضوء أهداف الدراسة ونتائجها يوصي الباحثان بما يأتي:

1. أن تعمل القيادة الإدارية في المستويات العليا على زيادة الدعم للجامعة في الميادين كافة حتى تستطيع المضي قدما في تحقيق أهدافها، ونشر رسالتها وتقديم خدماتها لسكان المحافظة، كونها المؤسسة التعليمية الجامعية الوحيدة فيها.
2. أن تحرص إدارة الجامعة والعاملين فيها على تحسين الجودة وضبط النوعية باستمرار.

3. أن تبحث الجامعة عن الآليات والوسائل التي تشجع الطلبة للحصول على مؤهل أكاديمي أعلى.
4. أن تعمل الجامعة على حث المشرفين الأكاديميين لرفع درجة التعاون، والتواصل مع الطلبة بما يحقق حاجاتهم ورضاهم، ويثير دافعيتهم بما لا يتعارض مع الأنظمة والقوانين المعمول بها.
5. أن تعمل الجامعة على زيادة ثقة الطلبة بمؤهلهم العلمي و قدراتهم العلمية والمهنية والمعارف والمعلومات والمهارات التي تزودهم بها.
6. أن ترفع الجامعة من مستوى درجة تقبلها للنقد البناء من جمهور الطلبة.
7. أن تطرح الجامعة المزيد من التخصصات التي تلبي حاجة الدارسين و المجتمع المحلي.
8. أن تأخذ القيادات الإدارية في المستويات العليا بعين الاعتبار المؤهلات الأكاديمية والإدارية والمسلكية والخبرات العملية، والمهارات التواصلية عند تعيين القادة والموظفين الإداريين والمشرفين الأكاديميين من أصحاب الاختصاص والخبرة.
9. استخدام قنوات الاتصال غير الرسمية من قبل الإداريين والمشرفين مع المجتمع المحلي لتبادل المعلومات والأفكار المهمة ذات العلاقة بطبيعة الجامعة وخدماتها ودورها.
10. مناقشة القضايا والحاجات والرؤى الأكثر إلحاحا مع جمهور الطلبة بشكل دوري من خلال لقاءات دورية مبرمجة يعقدها الإداريون مع جمهور الطلبة داخل الحرم الجامعي لمناقشة مشكلات الطلبة، وتزويدهم بالتغذية الراجعة عن كل ما يدور في أذهانهم من استفسارات، والاستماع إلى آرائهم وأطروحاتهم والاستفادة منها.
11. تقديم الدعم المعنوي للموظفين الإداريين والأكاديميين والعاملين كافة من أجل تحفيزهم على تقديم الخدمات المختلفة لجمهور الطلبة من خلال مهامهم الوظيفية بما ينعكس إيجاباً على سمعة الجامعة وتعزيز دورها ورسالتها.
12. تشجيع البحث العلمي في المجالات كافة التي من شأنها تقديم تغذية راجعة للقيادة الإدارية من أجل وضعها في صورة عوامل القوة والضعف الكامنة في الممارسات السلوكية والإدارية لمعالجة عوامل الضعف والمضي قدما في تنفيذ عوامل القوة.
13. إجراء دراسة مشابهة للتعرف إلى مستوى درجة تقدير طلبة الجامعة الذين هم على مقاعد الدراسة للخدمات التي تقدمها لهم الجامعة.

المصادر والمراجع:

أولاً- المراجع العربية:

1. أبو سمرة، محمود أحمد وآخرون (2006) المعوقات التي تواجه المشرفين الأكاديميين في جامعة القدس المفتوحة في فلسطين، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات، (ع) 8، القدس: فلسطين.
2. حسن، راوية، (1999)، السلوك في المنظمات، الدار الجامعية، الإسكندرية: جمهورية مصر العربية. ص 51-55.
3. دروزه، أفنان نظير، (2004). إلى أي مدى يشعر طالب جامعة القدس المفتوحة بالعزلة النفسية وعلاقة هذا الشعور ببعض المتغيرات. مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات. ع (4)، ص، 58.
4. دليل جامعة القدس المفتوحة، للعام 2004-2005، القدس: فلسطين
5. الدويك، تيسير، وزملاؤه، (1998)، أسس الإدارة التربوية والمدرسية والإشراف التربوي، ط3، عمان: دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع.
6. السنبل، عبد العزيز بن عبد الله، (2004). التربية والتعليم في الوطن العربي، منشورات وزارة الثقافة، دمشق: سوريا، .
7. شاويش، مصطفى نجيب، (2000)، إدارة الموارد البشرية «إدارة الأفراد»، دار الشروق للنشر والتوزيع،
8. الشيباني، عمر محمد التومي. (1992)، التربية وقضايا التنمية والتحديث في المجتمع العربي، الهيئة القومية للمجلس العلمي، ليبيا.
9. عبد الهادي، عائدة وصفي، (1993). تقييم عملية التقييم في جامعة القدس المفتوحة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة القديس يوسف، بيروت: لبنان.
10. العميان، محمود سلمان، (2002)، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل للنشر، عمان: الأردن
11. قمبر، محمود (1996)، الجامعات العربية المفتوحة ودورها في تعليم الكبار، دراسة مقارنة: التجارب العربية في مجال التعليم المفتوح، المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، تونس.

12. كمال، سفيان، (2006). مدخل إلى التربية المفتوحة، منشورات جامعة القدس المفتوحة، القدس: فلسطين.

13. مجلة العربي (2003)، (ع) 536، ص: 190.

14. مخلوف، شادية، وبنات بسام (2005)، ظاهرة الاغتراب لدى طلبة جامعة القدس المفتوحة وعلاقتها ببعض المتغيرات، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات، (ع) 6، القدس: فلسطين.

15. ندى، يحيى محمد (2006)، خصوصيات جامعة القدس المفتوحة كما يراها طلبتها في شمال فلسطين، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات، (ع) 8، القدس: فلسطين.

16. هاشم، شريف رضا (1998)، مقومات البيئة المؤسسية لإرساء قواعد التعلم عن بعد في الوطن العربي، الندوة الدولية للتعلم عن بعد، المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، تونس.

ثانياً- المراجع الأجنبية:

1. *Bajtelsmit, W. (1988), predicting distance learning dropouts: Testing acon- ceptual model of attrition in distance , XIV ICDE world Conference , Oslo, Norway (Mimeo).*

2. *Branton, C, &Cohort. A. (2004). Telecommunications and distance education learning.*

3. *Delores & Colleagues. (1995) Report of the International Commission on Education, for the Twenty first century. UNSECO, OCT..*

4. *Holmberg , B. (1995) The Evolution of the Character and Practice of the Distance Education. Open Learning.*

   http: // file box. Vt. Edu/users/cbranton/portfolio/utilization/activity5-3-1htm.

5. *Keegan , D. (1986). The Foundations of Distance Education, London: Groom Helm.*

6. *Kim. Jae-Woong. (1999). Present problems and Future Challenges of the Korea national Open University. ZIFF papier113, Eric documents ED 431910.*

7. *Klay ,M. (1999), Development of Training and support Programs for Distance Education Instructions, Online journal of Distance Learning Administration. Vol. 2. No 3.*

8. *Leigh, D. (1994). The TQM "Walk The Talk), Classroom Pilot program, ERIC No. ED 390483.*

9. *Moor, M. G. and Kearsley, G. (1996). Distance Education: A systems view. Belmont , CA: Wadsworth.*

10. *Paul Belanger: (1994) Lifelong Learning, the Dialectics of Lifelong Education. The International Review of Education. 40 : 3-5.*

11. *Repman, J. (1996). Interactions at a distance: possible barriers and collaborative solutions. Tech- Trends, 41(6), 35-38*

12. *Schlosser , C. A. , and Anderson, M. L. (1994), Distance education: A review of literature. Ames, IA: lowa Distance education Alliance, lowa State University (ED382 159).*

13. *Wolcott. L. L. (1996). Distant but not distanced: A learner- Centered Approach to distance education. Tech- Trends, 41(5), 23-27.*

بسم الله الرحمن الرحيم

أداة الدراسة

الأخ الفاضل/ الأخت الفاضلة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

يقوم الباحثان بدراسة ميدانية تهدف إلى قياس مستوى درجة اتجاهات خريجي وخريجات جامعة القدس المفتوحة في محافظة أريحا والأغوار في الأعوام الدراسية 2005 / 2004 و / 2005 2006، للمساعدة على النهوض بالجامعة نحو الأفضل في تحقيق رسالتها وأهدافها.

ولتحقيق الهدف من الدراسة يقوم الباحثان بعرض استبانه على حضرتك مؤلفة من قسمين:

- القسم الأول: يتضمن معلومات شخصية عامة.
- القسم الثاني: يتضمن فقرات قياس اتجاهات الخريجين والخريجات فيما يتعلق بالخدمات الأكاديمية والإدارية والنفسية التي تقدمها جامعة القدس المفتوحة في محافظة أريحا والأغوار لطلبتها وطالباتها.

نأمل من حضراتكم/كن التكرم بقراءة فقرات هذه الاستبانة بمجالاتها الثلاثة، والإجابة على كل فقرة منها بدقة ونزاهة انطلاقا من رؤيتكم الموضوعية لها، لما في ذلك من أهمية كبيرة في إنجاز هذه الدراسة، مشددين على أن المعلومات والرؤية التي ستقدمونها ستبقى سرية ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط.

مع الشكر الجزيل لحسن تعاونكم

الباحثان

❖ **القسم الأول:**

المعلومات الشخصية العامة: (الرجاء وضع دائرة حول الرقم الذي ينطبق عليه الحال).

- الجنس: 1) ذكر 2) أنثى
- التخصص: 1) برنامج التربية 2) برنامج الإدارة والريادة 3) برنامج التنمية الأسرية.
- سنة التخرج: 1) العام الدراسي 2005/2004. 2) العام الدراسي 2006/2005

❖ **القسم الثاني:**

فقرات قياس الاتجاهات للمجالات (الأكاديمية والإدارية والنفسية).

الرجاء وضع إشارة ☒ في المربع على يسار الفقرة وداخل سلم الدرجة الذي يتفق مع وجهة نظرك الموضوعية.

الرقم	الفقرات	درجة الاستجابة				
		كبيرة جدا	كبيرة	متوسطة	قليلة	قليلة جدا
	◄ المجال الأكاديمي					
.1	يمتلك خريج الجامعة التأهيل الأكاديمي الذي يؤهله للعمل في مجال تخصصه.					
.2	يمتلك خريج الجامعة القدرات اللازمة لمساعدته على التكيف مع طبيعة المهنة التي يمارسها.					
.3	يمتلك الخريج المعلومات والمعارف اللازمة في مجال تخصصه.					
.4	يمتلك الخريج المهارات اللازمة التي يحتاج إليها في مجال عمله.					
.5	يمتلك الخريج القيم والاتجاهات التي تساعده على التكيف مع مجتمعه.					
.6	تشجع الجامعة طلبتها للحصول على مؤهل أكاديمي أعلى.					
.7	توفر الجامعة لطلبتها أساتذة و مشرفين من ذوي الخبرة والاختصاص					
.8	يتعاون المشرفون الأكاديميون مع الطلبة بما يحقق حاجاتهم.					
.9	توفر الجامعة لطلبتها أجهزة الحاسوب التي يحتاجون إليها.					

الرقم	الفقرات	درجة الاستجابة				
		كبيرة جدا	كبيرة	متوسطة	قليلة	قليلة جدا
10.	تتميز مناهج الجامعة المطبوعة بحداثة محتواها.					
11.	يلبي تصميم المناهج الدراسية المطبوعة حاجة التعلم الذاتي عن بعد.					
12.	تزود الجامعة جمهور الطلبة بالنشرات والإعلانات التي توضح لهم الأنظمة والتعليمات والمواعيد التي تجيب عن استفساراتهم.					
13.	تطرح الجامعة التخصصات التي تلبي حاجة المجتمع المحلي.					
14.	تتعامل الجامعة بالموضوعية في عملية التقويم الأكاديمي للطلبة.					
15.	تلتزم الجامعة بتطبيق القوانين والأنظمة والتعليمات المنظمة للعمل.					
16.	تراعي أنظمة الجامعة وقوانينها الأكاديمية الظروف الاجتماعية للطلبة.					
17.	تقوم عملية تقويم الطلبة في الجامعة على أسس واضحة وجلية					
	◄ المجال الإداري					
18.	تعامل الجامعة كافة طلبتها بالتساوي					
19.	تقدم الجامعة خدماتها للطلبة دون إعاقات تذكر					
20.	تأخذ الجامعة بالمرونة في تطبيق الأنظمة والقوانين الجامعية.					
21.	تتقبل الجامعة النقد البناء من جمهور الطلبة.					
22.	تأخذ الجامعة الوضع المادي للطلبة بعين الاعتبار.					
23.	تتقبل الجامعة أعذار الطلبة المشروعة.					
24.	تأخذ الجامعة الظروف الاجتماعية للطلبة بعين الاعتبار					
25.	تعمل الجامعة بروح القانون دون الإخلال بالنظام العام.					
26.	تهتم الجامعة بمساعدة الطلبة على حل مشاكلهم وتذليلها.					
27.	توضح الجامعة كافة الأنظمة والقوانين والتعليمات والمستجدات الإدارية التي تهم جمهور الطلبة بوسائل متعددة.					

الرقم	الفقرات	درجة الاستجابة				
		كبيرة جدا	كبيرة	متوسطة	قليلة	قليلة جدا
28.	تتقيد الجامعة بالجداول الزمنية المعلنة للطلبة.					
29.	تنتهج الجامعة سياسة الأبواب المفتوحة أمام المراجعين					
30.	تشارك الجامعة جمهور الطلبة في فعالياتهم المختلفة.					
31.	تحرص الجامعة على تحسين الجودة وضبط النوعية باستمرار.					
32.	تقدم الجامعة كافة التسهيلات اللازمة للراغبين في الالتحاق بالجامعة وفق القوانين والأنظمة المعمول بها.					
33.	تقدم الجامعة كافة التسهيلات اللازمة للخريجين المتوقع تخرجهم لإنهاء متطلبات تخرجهم.					
34.	تزود الجامعة جمهور الطلبة بنتائج تحصيلهم أولا بأول					
	◄ المجال النفسي					
35.	نسر لوجود الجامعة المفتوحة في المحافظة.					
36.	ننتمي لجامعة القدس المفتوحة في المحافظة.					
37.	نظهر الاستعداد النفسي للتعاون مع الجامعة.					
38.	نعتز بخريجي الجامعة المفتوحة في المحافظة.					
39.	نشجع الآخرين على الالتحاق والدراسة في الجامعة المفتوحة.					
40.	نثمن نظام التربية المفتوحة عن بعد الذي تتبناه الجامعة.					
41.	نتمنى تطور الجامعة ونموها كما وكيفا باستمرار.					
42.	تشجع الفروقات في النفقات بين الجامعة المفتوحة و الجامعات النظامية على الالتحاق بالتعليم الجامعي.					
43.	نفرح لإتاحة الفرصة لمختلف الأعمار من إكمال تحصيلهم الجامعي في الجامعة المفتوحة.					
44.	نعتز بمشاركة الجامعة في أنشطتها الثقافية والاجتماعية المختلفة.					
45.	نحترم كافة المنتسبين للجامعة المفتوحة.					

الرقم	الفقرات	درجة الاستجابة				
		كبيرة جدا	كبيرة	متوسطة	قليلة	قليلة جدا
46.	نشيد بكفاءة العاملين في الجامعة بمسمياتهم المختلفة.					
47.	نشارك في تذليل الصعوبات والمعيقات التي تواجه الجامعة إذا ما طلب منا ذلك.					
48.	نرتبط بعلاقات حسنة مع كافة العاملين في الجامعة.					
49.	ندافع أمام الآخرين عن الجامعة ومنجزاتها.					
50.	نشعر بسرور أسرة الجامعة عند زيارتنا لها لأمور تهمنا.					
51.	نثق بقدرة الجامعة على تحقيق طموحات أجيال المستقبل.					

النهاية

كل الشكر والتقدير لتعاونكم

مقالات مترجمة