دراسة مقارنة لإدارة شؤون الطلبة في الجامعة الانتظامية وجامعة التعليم المفتوح والتعلم عن بعد

د. نادر أبو خلف*

* مدي برنامج التربية / جامعة القدس المفتوحة

ملخص

هذه دراسة مقارنة لإدارة شؤون الطلبة في الجامعات الانتظامية وجامعات التعليم المفتوح والتعلم عن بعد. وتستهل الدراسة باستعراض البعد التاريخي لإدارة شؤون الطلبة في الجامعات الانتظامية من خلال التجربة العربية الإسلامية، والتجربة الأوروبية والتجربة الأمريكية. وتستعرض، من ناحية أخرى، ظهور إدارة شؤون الطلبة في جامعات التعليم المفتوح والتعلم عن بعد. ثم تتناول تنظيم إدارة شؤون الطلبة ووظيفتها وتأثر هذه الإدارة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في كلا النوعين من الجامعات. وتناقش الدراسة أخيراً دور إدارة شؤون الطلبة في تطوير شخصية الطالب التي تعدُّ الهدف الرئيس للتعليم الجامعي في إطار الجامعات الانتظامية وجامعات التعليم المفتوح والتعلم عن بعد.

Abstract

This is a comparative study for the student affairs administration in both the formal university system and the open and distance learning system . It reviews the historical perspective of the student affairs of the formal system in the context of the Islamic - Arabic , European , and American experiences . It also reviews the emergence of student affairs in the open and distance learning system . In addition , it illustrates the organization, function , and the influence of information and communication technology on both systems . The study finally elaborates the role of the student affairs administration in the development of the student character which is considered to be the chief goal of university education through formal or open and distance learning settings .

دراسة مقارنة لإدارة شؤون الطلبة في الجامعة الانتظامية وجامعة التعليم المفتوح والتعلم عن بعد

المقدمة:

يشهد التعليم الجامعي في مختلف مستوياته وأنواعه ونظمه نمواً مذهلاً في جميع بقاع المعمورة. إن بلداً، مثل فلسطين، ما زال يرنو إلى الحرية والاستقلال، يوجد فيه عشر جامعات بما في ذلك جامعة للتعليم المفتوح والتعلم عن بعد، وان بلداً صغيراً، مثل الأردن، بعدد سكان لا يتجاوز خمسة ملايين نسمة، يوجد فيه حوالي عشرين جامعة، وان بلداً نامياً، مثل سوريا، وبالذات في ما يتعلق بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، قرر في العام ٢٠٠٢ إنشاء جامعة افتراضية Virtual University. إن دول الخليج العربي تحتوي على العديد من الجامعات المحلية والأجنبية، وإن الجامعة العربية المفتوحة بدأت عملها في أربع دول عربية في العام الجامعي ٢٠٠٢/ ٢٠٠٣.

إن ظهور الجامعات بأعداد كبيرة مدعاة للدراسة والفحص، وإن ظهور جامعات من النوع الضخم Mega University مدعاة للتساؤل عن الطريقة التي تدار بها هذه الجامعة وخصوصاً في رعاية الألوف المؤلفة من الطلبة حيث يبلغ عددهم في جامعة أنديرا غاندي المفتوحة في الهند حوالي ثلاثة أرباع مليون طالب وطالبة، وفي الجامعة المفتوحة في بريطانيا حوالي مائتي ألف إلا قليلاً، وفي جامعتي بايام نور بإيران، وجامعة كوريا الجنوبية المفتوحة حوالي مائتي ألف طالب وطالبة لكل منهما (Keegan, ٢٠٠٢ : ٦٢٥)

كذلك، فإن دراسة إدارة شؤون الطلبة أمر مهم من منطلق أن التربية الحديثة تعنى بتطوير شخصية الطالب تطويراً كاملاً. إن الأمل الذي يصبو إليه الوالدان خصوصاً، والمجتمع عموماً، أن يرى في أبنائه وبناته الشخصية الناضجة المقتدرة على الأداء الجيد في جميع المواقف المهنية والاجتماعية والاقتصادية والسياسية والدينية. إن الناجحين في الحياة هم من الشريحة التي تمكنت من التطور في جميع الجوانب وليس في جانب أو جانبين فقط.

تتناول هذه الدراسة بالشرح نموذج إدارة شؤون الطلبة في الجامعة الانتظامية وفي جامعة التعليم المفتوح والتعلم عن بعد، وتبين الفارق بين هذين النموذجين من خلال المقارنة. ومن العناصر التي تفحصها هذه الدراسة نشأة إدارة شؤون الطلبة في سياقها التاريخي، والهيكل التنظيمي والوظائفي لهذه الإدارة، وتأثير التكنولوجيا وبالذات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات عليها، وإسهام هذه الإدارة في أبرز هدف من أهداف الدراسة الجامعية الذي يتمثل في تطوير شخصية الطالب الجامعي.

ويؤمل من هذه الدراسة، أن تبدد إشكاليات عالقة بإدارة شؤون الطلبة سواء كانت إشكاليات دلالية لفظية حيث أن الطلبة على وجه التحديد يعتبرون أن عبارة " شؤون الطلبة " تشمل جمع شؤونهم العلمية، وهذا غير صحيح لأن المعنى الاصطلاحي يقتصر على الجوانب غير العلمية فقط، أو إشكاليات تنظيمية إدارية حيث أن الصلاحيات التي تعطى لهذه الإدارة يجب أن تقتصر على الجوانب غير العلمية، أو إشكاليات النمذجة لان جامعة التعليم المفتوح والتعلم عن بعد قد تتأثر لدى إنشائها وممارستها لإدارة شؤون الطلبة بالنموذج في الجامعة الانتظامية في حين أن لكل جامعة شخصية مختلفة عن الأخرى، ولكل إدارة لشؤون الطلبة وظائف مختلفة عن الأخرى.

مشكلة الدراسة:

تتلخص مشكلة الدراسة في السؤال الآتي:

ما الفرق بين إدارة شؤون الطلبة في الجامعات الانتظامية وجامعات التعليم المفتوح والتعلم عن بعد في ما يتعلق بالجوانب الآتية:

١. تاريخ النشأة؟
٢. الهيكل التنظيمي؟
٣. الوظائف؟
٤. التأثر بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات؟
٥. نمو شخصية الطالب؟

أهمية الدراسة:

تعدُّ هذه الدراسة مهمة للاعتبارات الآتية:

١ . قلة الدراسات باللغة العربية عن الإدارة الجامعية عموماً وإدارة شؤون الطلبة خصوصاً في الجامعات الانتظامية وجامعات التعليم المفتوح والتعلم عن بعد .
٢ . إفادة الجامعات العربية عامة والفلسطينية خاصة بالإطار الصحيح لعمل إدارة شؤون الطلبة في الجامعات الانتظامية وجامعات التعليم المفتوح والتعلم عن بعد وتصويب أية اتجاهات غير صحيحة فيها .
٣ . تحديد انعكاسات ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على إدارة شؤون الطلبة في الجامعات الانتظامية وجامعات التعليم المفتوح والتعلم عن بعد .
٤ . إبراز الدور الذي تتولاه إدارة شؤون الطلبة سواء في الجامعات الانتظامية أو جامعات التعليم المفتوح والتعلم عن بعد في تطوير شخصية الطالب .

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف الآتية :
١ . التعرف على عمل إدارة شؤون الطلبة في الجامعات الانتظامية وجامعات التعليم المفتوح والتعلم عن بعد .
٢ . تتبع نشأة إدارة شؤون الطلبة في الجامعات الانتظامية وجامعة التعليم المفتوح والتعلم عن بعد .
٣ . تحديد الفرق في تنظيم إدارة شؤون الطلبة ووظائفها في الجامعات الانتظامية وجامعات التعليم المفتوح والتعلم عن بعد .
٤ . بيان تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على إدارة شؤون الطلبة في الجامعات الانتظامية وجامعات التعليم المفتوح والتعلم عن بعد .
٥ . إيضاح الدور الذي تقوم به إدارة شؤون الطلبة في الجامعات الانتظامية وجامعات التعليم المفتوح والتعلم عن بعد في تطوير شخصية الطالب .
٦ . تحسين واقع الإدارة الجامعية بما في ذلك إدارة شؤون الطلبة في البلاد العربية وعلى وجه الخصوص في فلسطين .

حدود الدراسة:

تتلخص حدود الدراسة في النقطتين الآتيتين :

١ . أجريت الدراسة في أواخر العام ٢٠٠٢ وبداية عام ٢٠٠٣ .
٢ . تركزت الدراسة على المقارنة بين إدارة شؤون الطلبة في الجامعات الانتظامية وجامعات التعليم المفتوح والتعلم عن بعد .

منهج الدراسة:

إن المنهج الذي أتبعه الباحث في هذه الدراسة استعراضي وصفي مقارن حيث تم تناول نشأة إدارة شؤون الطلبة في الجامعات الانتظامية وجامعات التعليم المفتوح والتعلم عن بعد في السياق التاريخي، واعتمد الباحث على الدراسات السابقة في عقد المقارنة لعناصر الدراسة في ما يتعلق بتنظيم ووظائف إدارة شؤون الطلبة، وكذلك بالنسبة لتطوير شخصية الطالب وأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على إدارة شؤون الطلبة في الجامعات الانتظامية وجامعات التعليم المفتوح والتعلم عن بعد . واستعرض الباحث الخلاصة التي تمخضت عنها هذه الدراسة في ضوء الأهداف المطروحة .

تعريف المصطلحات:

وردت في الدراسة مجموعة من المفردات والمصطلحات التي تحتاج إلى تعريف لمعناها وهي :

النظـام الداخلـي: النظام الذي يُعنى بتوفير السكن والطعام للطلبة بإشراف مباشر من إدارة الجامعة أو المدرسة (١٦٤ : ١٩٨٣ , Webster) .

الجامعة الانتظامية: مؤسسة التعليم العالي التي توفر المرافق للتعليم والبحث والمخولة بمنح الدرجات الأكاديمية ويكون الانتظام شرطاً من شروط الدراسة فيها (١٢٩١ : ١٩٨٣ , Webster) .

التعليـم المفتـوح : أي نظام يزيل الحواجز التي تمنع التلاميذ من التعليم أو تحففها (كمال، ١٩٩٥ : ١٣) .

التعليـم عن بعـد: الاستخدام المنظم للوسائط المطبوعة وغيرها، وهذه الوسائط يجب أن تكون معدة إعداداً جيداً من أجل جسر الانفصال بين المتعلمين والمعلمين وتوفير الدعم للمتعلمين في دراستهم (نشوان، ١٩٩٧ : ٩) .

الجامعة الافتراضية : مفهوم جديد لمعنى الجامعة التي لا تتبع نموذج الجامعة الانتظامية التي هي جامعة مادية ، وهي جامعة مؤسسة على شبكة الإنترنت للتعلم عن بعد وتحتوي على أقل ما يمكن من المكونات المادية من المباني الجامعية . إن الجزء المادي من الجامعة الافتراضية يمكن أن يكون شقة صغيرة أو مكتباً مجهزاً بالإمكانات الكاملة للاتصال بالإنترنت واستخدام خدماتها المختلفة ، إن معظم نشاطات الجامعة الافتراضية هي افتراضية وذلك على النقيض من النشاطات المادية الفيزيائية الموجودة في الجامعات التقليدية الحالية (مكي ، ١٩٩٩ : ٥) .

الأيقـــونـــة : رموز صورية تظهر على شاشة العرض في جهاز الحاسوب (سطح المكتب) كبديل للكلمات أو الشرح الطويل تبين للمستخدم الخيارات الموجودة أو تواجهه بوظائف معينة (الكيلاني : ١٩٩٦ : ٢٧١) .

إدارة شؤون الطلبة في السياق التاريخي:

١. الجامعة الانتظامية:

من الممكن القول بثقة أن الحياة الجامعية للطالب بدأت مع حياته العلمية في المؤسسة الجامعية التي التحق بها سواء كان ذلك في الشرق أم الغرب ، وذلك من منطلق أنه لا يمكن الفصل بين هذين الأمرين لأنهما يكملان بعضهما بعضاً . فبعد التحاق الطالب بدار العلم لتحصيله العلمي ، فإنه يحتاج إلى توفير الطعام ، والسكن ، والجو الدراسي ، فضلاً عن حاجته للنشاط الفكري ، والاجتماعي ، والثقافي والرياضي والفني حتى يروح بها عن نفسه ، وينمي ويثري شخصيته .

ومن المؤمّل ونحن نستعرض السياق التاريخي لنشأة إدارة شؤون الطلبة أن نمحو من أذهاننا الصورة النمطية البراقة المرسومة فيها عن الجامعة ؛ إذ أن الجامعة في نشأتها الأولية قبل مئات السنين لم تكن تعرف الكهرباء والطباعة ووسائل الاتصال وغير ذلك من سمات الحياة المعاصرة .

واستشهد في هذا السياق التاريخي بتجارب من الشرق والغرب لتوضيح نشأة إدارة شؤون الطلبة .

١-١ التجربة العربية الإسلامية:

إن أشهر المؤسسات العلمية التي ظهرت في التاريخ الإسلامي هي بيت الحكمة في بغداد

ودار الحكمة في القاهرة وجامع الزيتونة وجامع القرويين وجامع الأزهر وجامع قرطبة. وكذلك ظهرت شبكة من المدارس التي بادر إلى تأسيسها الوزير السلجوقي نظام الملك والتي حملت اسمه وعرفت باسم " المدرسة النظامية " ، وانتشرت في بلدان عدة منها في العراق وفارس وخراسان، وقد كانت نظامية بغداد أولى المدارس النظامية وأهمها، وقد بدأ العمل فيها سنة ٤٥٧ هجرية، وظهرت مدراس أخرى في مختلف بلدان العالم الإسلامي (شلبي، ١٩٦٠ : ١٠٠).

وأهم ما يميز التجربة العربية الإسلامية في إدارة شؤون الطلبة أنها اهتمت بإيواء الطلبة في القسم الداخلي من فناء المسجد أو المدرسة، وكان للطالب في القسم الداخلي آداب فصلها ابن جماعة في كتابه: تذكرة السامع والمتكلم في أدب العالم والمتعلم. حيث يقول: "تخصص الداخلية إلى الطلاب الذين عرفوا بحسن أخلاقهم وسماحتها حتى يكونوا في الداخلية المخصصة للفتيان في أمكنة منعزلة لا يكثر أن يمر بها الرجال، وإذا سكن الطالب في البيوت العليا، خفض المشي والاستلقاء عليها وخفض ما يثقل كي لا يؤذي من تحته ولا يجلس أو يقف على باب المدرسة أو في صحنها، ويقلل الدخول والخروج ما أمكنه، ولا يعمل ما يؤذي زملاءه الساكنين، ويتجنب على العموم كل العادات القبيحة" (شلبي، ١٩٦٠ : ٣٣٠).

وميزة أخرى في التجربة العربية الإسلامية في إدارة شؤون الطلبة أن التعليم كان مجانياً، فقد اعتاد المسلمون على أن يؤمنوا لدور العلم أوقافاً من العقارات يرصد ريعها لتغطية رواتب المدرسين ونفقات المعيشة الجارية، وكذلك تغطية نفقات طلبة العلم مما وفر عليهم مؤونة السؤال ومرارة المعاناة والشكوى من مصاعب توفير نفقات العلم والدراسة. وكان الخليفة العباسي المأمون (شلبي، ١٩٦٠ : ٣١٤) أول من استن هذه السنة الحميدة، فعند إنشاء بيت الحكمة في بغداد، رأى أن يوقف على هذا المعهد وقفاً ينتج إيراداً يكفي للإنفاق على شؤونه وشؤون القائمين بالعمل فيه. وهكذا هيأ المأمون للعلماء رزقاً سخياً يتقاضونه من وقف ثابت يفيض ريعه عن التكاليف المطلوبة لهذه المؤسسة العلمية. وانتشرت فكرة المأمون هذه بين من خلفه من الخلفاء والعظماء، فأصبح من ضروريات إنشاء معهد علمي أو مدرسة أن يعين لها وقف ثابت تتلقى منه ما يفي بنفقاتها دوماً، ويمدها بما تحتاجه من مصروفات.

ورصدت للجامع الأزهر الذي أنشأه القائد جوهر الصقلي أوقاف عظيمة للإنفاق عليه، فمنذ أن شُيد هذا الجامع قبل أكثر من ألف سنة، استقبل أفواج الطلاب من بلدان القطر

المصري، ومن بلدان العالم الإسلامي كله، وكان كثير من هؤلاء يلازمون الإقامة فيه، وخصص لطلاب كل بلد رواق يعرف باسم بلدهم، وكانت تحمل إليهم الأطعمة والخبز والحلوى بانتظام، وبلغت عُدتهم سبعمائة وخمسين رجلاً ما بين عجم وزيالعة ومن ريف مصر والمغاربة وذلك سنة ثمان عشرة وثمانمائة (شلبي، ١٩٦٠ : ٣٢٨).

كذلك، فإن من اهتمامات المربين المسلمين في رعاية شؤون الطلبة توجيه التلاميذ على حسب مواهبهم، وكانت عملية التوجيه هذه تبدأ بعد أن يجتاز التلميذ المرحلة الأولى للتعليم، وقد ذكر حاجي خليفة وأبو يحيى الأنصاري (شلبي: ١٩٦٠ : ٢٥٣) أن على كل صبي أن يعرف طرفاً من العلوم الضرورية في الحياة كالقراءة والكتابة والحساب، ثم عليه بعد ذلك أن يتجه إلى العلم أو الحرفة على حسب استعداده وتكوينه، إذ ليس كل أحد يصلح لتعليم العلوم، فإذا اتجه إلى العلم فليقصد العلم الذي يقبله طبعه، فما كل من يصلح لتعلم العلوم يصلح لجميعها. وينبغي للطالب كما يقول الزرنوجي ألا يختار نوع العلم بنفسه بل يفوض أمره إلى الأستاذ، فإن الأستاذ قد حصل له من التجارب في ذلك، فهو أعرف بما ينبغي لكل واحد وما يليق بطبيعته.

ولم يغفل المربون المسلمون في العصور الأولى (شلبي، ١٩٦٠ : ٢٦١) عن شأن مهم من شؤون الطلبة وهو أن هناك صلة وثيقة بين الجسم والعقل، وقد عبروا عن هذه الصلة بالحكمة القائلة " العقل السليم في الجسم السليم "، ومن أجل هذا عنوا بالجسم وخففوا عنه الأعباء، ليستطيع أن يحمل النفس الكبيرة، ويساعد العقل على الدرس والتدريس، والتعلم والتعليم. فقد أوصى الأصفهاني بترفيه النفس في طلب العلم محذراً الطالب من مواصلة الدرس والجهد دون أن يتخلل ذلك راحة ورياضة، فهذا الجهد المتواصل ستكون نتيجته الفشل، ويستشهد الأصفهاني بقول النبي محمد صلى الله عليه وسلم أن المنبت لا أرضاً قطع ولا ظهراً أبقى، وأضاف الأصفهاني أن على الطالب أن يواصل الدرس ما نشط عقله وفطن، فإذا أحس في عقله فتوراً فليتوقف عن العمل وليلجأ إلى اللعب.

١-٢ التجربة الأوروبية:

بدأ ظهور الجامعات في أوروبا في العصور الوسطى في القرنين الثاني عشر والثالث عشر (هاسكنز، ١٩٧٩ : ١)، ولكن لم يتوافر في جامعة العصور الوسطى في فترة تكونها الأولى المكتبات والمختبرات والمتاحف والوقفيات أو المباني الخاصة بها. وكانت جامعة العصور

الوسطى حسب عبارة باسكير Pasquier " مبنية على الرجال " . إن جامعة مثل هذه لم يوجد لها مجلس أمناء ولم تنشر دليلاً عنها، ولم يكن فيها جمعيات طلابية، وصحافة ومسرح ورياضة، وأياً من النشاطات الخارجية. وقد بلغ عدد الجامعات الاوروبية في نهاية العصور الوسطى ثمانين جامعة.

وكان إنشاء الكلية College في باريس في القرن الثاني عشر أول مؤشر على الاهتمام في شؤون الطلبة إذ أن الهدف من إنشائها توفير السكن والمأكل لطلاب العلم الفقراء الذين لا قدرة لهم على دفع المصروفات والرسوم من جيبهم الخاص، بيد أنه مع مرور الزمن أضحت تلك الكليات أو المعاهد مراكز عادية للحياة والتعليم، واستوعبت داخل جدرانها الكثير من حركة النشاط الجامعي، وأوقفت عليها الهبات والعطايا. وبلغ عدد الكليات في أوروبا سنة ١٥٠٠ ستاً وثمانين كلية (هاسكنز، ١٩٧٩ : ١٨).

وشهدت جامعة بولونيا الإيطالية وهي من أوائل الجامعات التي تأسست في القرون الوسطى تشكيل نقابة طلابية وخاصة لأولئك الطلبة الوافدين من وراء جبال الألب من أجل حمايتهم من تعسف سكان المدينة وخاصة ما يتعلق بأجرة السكن، وكان بوسع هؤلاء الطلبة كبح جماح هؤلاء السكان عن طريق التهديد بمغادرة المدينة جماعة كما لو كانوا رجلاً واحداً أو التهديد بالتوقف عن الدراسة (هاسكنز، ١٩٧٩ : ٩).

ومن جوانب رعاية شؤون الطلبة، المرسوم الذي أصدره البابا لجامعة باريس والذي يخول رئيس الجامعة منح الإجازة العلمية وفي نفس الوقت يخول الأساتذة والطلبة إعداد الدستور والتعليمات لتنظيم السلوك وتحديد مواعيد المحاضرات والمناقشات، والملابس التي ينبغي أن تلبس، وحضور جنازة الأستاذ، ومحاضرات حملة البكالوريوس التي تكون بالضرورة محدودة أكثر من محاضرات الأساتذة الناضجين، وسعر السكن وإكراه الأعضاء. ويشترط على الطلبة أن لا يحملوا السلاح، ويجوز فقط للطلبة الذين يذهبون إلى المدرسة بانتظام أن يستفيدوا من الإعفاءات الطلابية، ومعنى ذلك على أرض الواقع أن لا يقل الحضور عن محاضرتين أسبوعياً (هاسكنز، ١٩٧٩ : ١٦).

وعرفت جامعات القرون الوسطى الكتيبات الإرشادية التي تطلعنا على واقع الحياة الجامعية في ذلك الحين، ويبدأ إحدى الكتيبات الإرشادية بالحديث عن المجاملات في الحياة المدرسية، والطاعة والاحترام الملائم للأستاذ، وهذا من بدايات الحكمة. كما يتعلم الطالب كيف يحيي أستاذه، وكيف يغادر المدرسة، وكيف يبرر لنفس الأعمال الخاطئة (هاسكنز، ١٩٧٩ : ٧٢).

وكانت إدارة الجامعة بيد الأساتذة، وقد عين من بينهم أستاذ لرئاسة الجامعة وأساتذة لعمادة الكليات المختلفة مثل الآداب، والقانون والطب واللاهوت، وهذا التنظيم جرى في جامعة باريس سنة ١٢٣١ (هاسكنز، ١٩٧٩ : ١٦).

١-٣ التجربة الأمريكية:

تأثر نموذج الجامعات الأمريكية بنموذج الجامعات الأوروبية وبالذات الجامعات الإنجليزية إلى حد كبير، وذلك لأن الأمريكيين هم أوروبيون هاجروا إلى أمريكا الشمالية ونقلوا معهم تراثهم ونمط حياتهم. وكانت جامعة هارفرد أول جامعة تنشأ في أمريكا الشمالية سنة ١٦٣٦ ولم تظهر في هذه الجامعة أي إدارة لشؤون الطلبة في نشأتها الأولية، ولكن ظهرت هذه الإدارة لأول مرة في هذه الجامعة عندما عُيّن لبارون رسل بريغز كأول عميد لشؤون الطلبة سنة ١٨٩٠ (١٣ : ١٩٧٨ ,Appleton).

ومؤشر آخر على أن إدارة شؤون الطلبة ظهرت في الجامعات الأمريكية أنه عندما عُيّن ستانلي كولتر عميداً لشؤون الطلبة في جامعة بيردو، كتب إلى مجلس الأمناء طالباً أن يحدد له واجبات عميد شؤون الطلاب، فرد عليه مجلس الأمناء أنه لا يعرف ما هي واجباته، ولكن حينما يجدها فعليه اطلاع المجلس عليها (١٧ : ١٩٧٨ ,Appleton).

وكان للعالم النفسي الأمريكي (ولتر ديل سكوت) الذي تولى رئاسة جامعة نورث وسترن سنة ١٩١٩ فضلاً في إضفاء بعد جديد على إدارة شؤون الطلبة يتمثل في التوجيه المهني للطالب، ورأى أنه يتوجب إرشاد الطلبة بذكاء إلى الحقل المناسب للعمل وأنه ينبغي التأكيد على فردية الطالب وحاجاته واهتماماته الراهنة وأن الطالب يجب أن ينظر إليه أكثر من كونه مرشحاً للدرجة العلمية، فهو حالة فردية يجب تطويرها وتدريبها لحياة من الخدمة (١٧ : ١٩٧٨ ,Appleton).

وتأثرت إدارة شؤون الطلبة بالتيارات السائدة في مستهل القرن العشرين في المجتمع الأمريكي مثل المدرسة السلوكية النفسية التي تزعمها جون واطسون والتي اعتبرت أن علم النفس هو دراسة السلوك القابل للقياس الموضوعي المباشر، وأن يُدرَّس علم نفس السلوك بنفس الوسائل التي تُدرَّس فيها علوم الظواهر الطبيعية (جامعة القدس المفتوحة، ١٩٩٧ : ٣٠). وتأثرت إدارة شؤون الطلبة أيضاً بحركة القياس العقلي وازدهار اختبارات الذكاء على أيدي علماء مثل كاتل، وتيرمان، وتطور مفاهيم الصحة العقلية التي كان محور اهتمامها التعرف على قدرات الفرد الحسية واللغوية والعددية والاستيعابية والنقدية والتقويمية.

وحاولت هذه الإدارة الاستفادة من هذه التطورات العلمية الجديدة في التعامل مع الطلبة وفي تطوير شخصياتهم.

وفي تحليل للعوامل التي أسهمت في تطور إدارة شؤون الطلبة في الولايات المتحدة، ذكر أبلتون (Appleton , ١٩٧٨ : ١١) العوامل الآتية:

١. تطور مؤسسات منحة الأرض، وظهور الكليات والجامعات العامة وذلك نتيجة إقرار الكونغرس الأمريكي سنة ١٨٦٢ لقانون موريل Morrill Act الذي يقدم بموجبه أرضاً مجانية من الولاية لإنشاء جامعات لتعليم وتدريب الطلبة في العلوم التطبيقية.
٢. زيادة أعداد الطلبة الملتحقين بالجامعة مع ما صاحبها من زيادة اختلاف في أنواع الطلبة.
٣. النضج الاجتماعي والسياسي والفكري في الأمة.
٤. إدخال النظام الاختياري في التعليم العالي.
٥. الاهتمام بالتعليم المهني أكثر من الفنون الحرة التقليدية.
٦. أثر العلوم والأسلوب العلمي.
٧. تأسيس نظام جامعات " حقيقي ".
٨. الأدوار المتغيرة للطلبة في التعليم العالي.

٢. جامعة التعليم المفتوح والتعلم عن بعد:

ظهرت إدارة شؤون الطلبة في جامعات التعليم المفتوح والتعلم عن بعد مع ظهور الجامعة البريطانية المفتوحة سنة ١٩٦٩ وذلك تحت مسمى التعليم المفتوح المدعوم Supported Open Learning. فالجامعة البريطانية المفتوحة لها الفضل في الإتيان بفكرة التعليم المفتوح التي لم يسبقها أحد إليها رغم إن التعليم عن بعد بالمراسلة ظهر قبل ظهور الجامعة البريطانية المفتوحة بقرن من الزمان (كمال، ١٩٩٥ : ١)

ويتألف نظام الدعم الطلابي في الجامعة المفتوحة والتعلم عن بعد مما يأتي:

١. نظام دعم إداري
٢. نظام دعم أكاديمي
٣. نظام دعم اجتماعي

ويتناول نظام الدعم الإداري أموراً تتعلق بإرسال المواد التعليمية والتعيينات المصححة، وبرنامج المشرفين على المقررات، وبرنامج الاتصال الهاتفي، والإرشاد وغير ذلك. أما نظام

الدعم الأكاديمي فإنه يتعلق بالتوجيه الأكاديمي الموجود في المادة التعليمية وجوانب اللقاءات الوجهية بما في ذلك وسائل الإعلام الإلكتروني. ونظام الدعم الاجتماعي يتناول أموراً تتعلق بالبيئة الاجتماعية والأسرية مثل إمكانية الوصول إلى المكتبات ووجود أفراد من الأسرة يستطيعون المساعدة في الدراسة (Nyondo , ٢٠٠٢ : ٣٩).

وتختلف نماذج الدعم الطلابي من جامعة إلى أخرى اختلافاً شكلياً من ناحية المسميات والهيكليات، ولكنها من ناحية جوهرية فهي تنضوي ضمن الخدمات الإدارية والأكاديمية والاجتماعية السالفة الذكر.

ففي الجامعة الوطنية للتعليم عن بعد في أسبانيا التي أنشئت سنة ١٩٧٢ , (Aretio , ٢٠٠٢ : ٥٧٤)، تُستخدم المراكز الدراسية المنتشرة في البلاد لتقديم الدعم الطلابي بجميع أشكاله الإدارية والأكاديمية والاجتماعية، كذلك، فإنه يوجد تركيز على دور المشرف الأكاديمي في الدعم الطلابي الذي يتمثل في إرشاد الطلبة في دراساتهم، والإجابة عن استفسارات الطلبة عن محتوى المواضيع التي يدرسها للطلبة.

وفي الجامعة المفتوحة في هولندا التي أنشئت سنة ١٩٧٩، فإن الفلسفة التربوية الأساسية لها هي الدراسة الذاتية المدعومة. وتبذل الجامعة الهولندية المفتوحة جهوداً كبيرة في إعداد مادة تعليمية مخصصة للدراسة الذاتية التي ترسل إلى الطلبة، والتي يمكن دراستها بدون دعم من المعلم. ويوجد في هذه الجامعة أربعة أصناف من الدعم الطلابي وهي: الدعم قبل التسجيل، الدعم العام، والدعم من خلال المقررات التأسيسية التي تعرف الطالب على مهارات الدراسة، وهذه المقررات تدرس في معظم المراكز الدراسية، والدعم بوساطة المشرف الأكاديمي حيث يتولى الإشراف على الطالب بعد انتهائه من المقررات التأسيسية ولحين انتهائه من دراسته (Krishner & et al,508: ٢٠٠٢).

ويذكر أن الجامعة البريطانية المفتوحة (Daniel , ٢٠٠٢ : ٦٠٥) تولي اهتماماً لدعم الطلبة المعوقين من خلال إعداد أشرطة سمعية بدلاً من المقررات المطبوعة، أو توفير نسخ من البرامج المذاعة، وأن الطلبة ذوي الإعاقة الحسية يدعون لحضور مقرر تحضيري في العطلة الأسبوعية، ويجري تكييف الخدمات لحاجة الطلبة المعوقين في المدرسة المقيمة، واللقاءات الصفية.

تنظيم إدارة شؤون الطلبة ووظائفها:

١. نماذج تنظيمية ووظيفية من الجامعات الانتظامية

في الإطار التنظيمي العريض لخريطة الإدارة الجامعية، تعدُّ إدارة شؤون الطلبة (٣٧٦ : Jedamus & Peterson , ١٩٨١) بأنها إدارة خدمات مساندة، بمعنى أنها ترفد وتسند عملية التعليم وتكملها، وهي بذلك تتم عمل الإدارة الأكاديمية.

وفي إطار التنظيم الداخلي لإدارة شؤون الطلبة، فإنها تضم أقساماً تتناول الأنشطة الطلابية، والمساعدات المالية، والسكن الجامعي، والإرشاد. ورغم أن هذا الإطار هو الاشيع في الكليات والجامعات الانتظامية، فإن بعض المؤسسات تختلف في تنظيم الأقسام الداخلية لهذا الإدارة عن بعضها.

واستعرض في هذا السياق أربعة نماذج لإدارة شؤون الطلبة، واحد أمريكي شمالي من الولايات المتحدة، وثلاثة من جامعات عربية. واختيرت جامعة بتسبرغ في ولاية بنسلفانيا (١٢ : Guide to U. Of Pittsburgh , ١٩٩٢) كمثال للاطلاع على تنظيم إدارة شؤون الطلبة فيها حيث تضم الأقسام الآتية:

١. الخدمات الدولية،
٢. صحة الطلبة،
٣. النشاطات الطلابية،
٤. السكن الجامعي،
٥. الإرشاد ومركز تطوير الطلبة،
٦. خدمات التوظيف،

وتضم إدارة شؤون الطلبة في الجامعة الأردنية (دليل الطالب ١٩٩٦/ ١٩٩٧ : ٢٤) الدوائر الآتية:

١. دائرة النشاط الرياضي،
٢. دائرة الخدمات الطلابية،
٣. دائرة النشاط الاجتماعي والثقافي،
٤. دائرة النشاط الفني،
٥. دائرة المنازل الداخلية للطالبات،

وتضم إدارة شؤون الطلبة في جامعة اليرموك (دليل الجامعة ١٩٩٣/ ١٩٩٤ : ٤٧٢) المديريات الآتية:

١. مديرية الخدمات الطلابية،

٢ . مديرية النشاط الثقافي والاجتماعي ،
٣ . مديرية النشاط الرياضي
٤ . مديرية إسكان الطلبة

وتتألف عمادة الطلبة في جامعة بيرزيت (الدليل العام ٢٠٠٠ : ٣١) من الأقسام الآتية :
١ . قسم النشاطات اللامنهجية ،
٢ . قسم الإرشاد ،
٣ . برنامج العمل التعاوني ،
٤ . منازل الطلبة ،
٥ . مجلس الطلبة ،

إن الأطر التنظيمية لإدارة شؤون الطلبة في النماذج السالفة الذكر ترتكز بصورة عامة على الخدمات والنشاطات الطلابية خارج الإطار التعليمي ، ومن الممكن ان يعدَّ بعض المختصين استخدام كلمة " اللامنهجية " التي وردت آنفاً لوصف النشاطات في جامعة بيرزيت بانها غير دقيقة ، لأن هذه النشاطات تستند أساساً إلى برنامج أو منهج معين ويفضلون وصفها بانها ثقافية او ترويحية او اجتماعية . . . الخ .

أما وظائف إدارة شؤون الطلبة في الجامعة الانتظامية ، فيمكنني حصرها استناداً إلى خبرتي في هذا العمل بصورة خاصة والعمل الجامعي بصورة عامة لما يزيد عن خمس عشرة عاماً في المجالات الآتية :

١. الخدمات:

تعدُّ الخدمات من أبرز الوظائف التي تقوم بها إدارة شؤون الطلبة ، فالطالب يستفيد منها في جميع مراحل دراسته وبعد تخرجه ، إذ أصبحت متابعة أحوال الخريجين من مسؤولية هذه الإدارة التي تتوسع وتزداد خدماتها بفضل الازدهار العلمي ، والتقدم التقني الذي يميز حياتنا الحديثة . ومن الخدمات التي تقدمها هذه الإدارة ما يأتي :

– **خدمات أساسية:** وتتعلق بمنح الطالب البطاقة الجامعية ، وخدمات الطعام والسكن وتعريف ودمج الطالب في الحياة الجامعية الجديدة .

– **خدمات مالية:** وتتعلق بمساعدة الطالب الجامعي المحتاج بالمنح المالية أو القروض .

- **خدمات صحية:** وتتناول خدمات علاجية وأخرى تثقيفية.
- **خدمات إرشادية:** وتتناول التوجيه المهني والإرشاد النفسي.
- **خدمات التوظيف:** وتتمثل بتوفير عمل جزئي للطالب في الحرم الجامعي، ومساعدته في التوظيف عندما يكون موشكاً على التخرج من خلال إقامة يوم التوظيف السنوي في الحرم الجامعي.

١-٢ النشاطات:

يحتاج الطالب الجامعي في أثناء دراسته إلى النشاطات المتعددة التي يروح بها عن نفسه، ويستأنس بها مع أقرانه وأساتذته، ويكسر روتين الحياة اليومية. فالجامعة أو الكلية ليست قاعة للدرس فحسب، وإنما تجربة شاملة بأبعاد مختلفة. وتتميز النشاطات عن الخدمات في كونها وظيفة باتجاهين، فلا تقتصر على تقديم النشاط للطالب، وإنما تدعوه للمشاركة فيه. وتتألف النشاطات التي تديرها أو ترعاها إدارة شؤون الطلبة مما يأتي:

١. **نشاطات ثقافية**: تتناول المحاضرات والندوات والمناظرات ومعارض الكتب، وإصدار المجلات والصحف والنشرات والمسابقات الثقافية
٢. **نشاطات اجتماعية**: وتتناول حفلات التعارف والاستقبال والزيارات وحفلات التكريم والرحلات.
٣. **نشاطات فنية:** تتناول عرض الأفلام والمسرحيات ومعرض الفنون.
٤. **نشاطات رياضية:** تتناول مختلف ألوان النشاط الرياضي من كرة قدم وكرة طائرة والسباحة وركوب الخيل، ورفع الأثقال والملاكمة والكاراتيه والجودو.
٥. **نشاطات روحية دينية:** تتناول الاحتفال بالمناسبات الدينية البارزة.
٦. **نشاطات قومية وطنية:** تتناول الاحتفال بالمناسبات القومية أو الوطنية مثل ذكرى الاستقلال، أو معركة الكرامة أو يوم المعلم.

١-٣ الإشراف على برامج توعوية وتأهيلية:

تقوم إدارة شؤون الطلبة بالإشراف على برامج توعوية وتأهيلية لتعزيز التجربة الجامعية والعلمية للطالب وتتمثل هذه البرامج فيما يأتي:

١. **توعية الطالب بالأنظمة والقوانين الجامعية:** ان القيام بفعاليات تتعلق بهذا

الموضوع يؤثر تأثيراً حسناً ومفيداً على الطالب لأنه يبصره بحقوقه وواجباته الأمر الذي يمكنه من إتمام دراسته وتدبير شؤون حياته على نحو أفضل.

إن من واجب الإدارة الجامعية أن تمنح الطالب التعليم والتوجيه والإرشاد وتطوير الشخصية، وتوفير الحياة الجامعية الكريمة. ومن ناحية أخرى يقع على كاهل الطالب الجامعي واجباً لا يقل أهمية عن دور الإدارة. فعليه أن يعطي مثلما يأخذ، ويتحمل المسؤوليات والواجبات التي تتطلبها الحياة العلمية الجامعية، وقد عدد (الشيخلي، ١٩٨٤ : ٩٣) ما يزيد عن ثلاثين واجبٌ ملقى على عاتق الطالب الجامعي من بينها واجبات سلوكية مثل واجبات الطالب نحو أستاذه، وزملائه، وجامعته، وواجبات علمية مثل تهيئة العقل للدرس، وبرمجة وتنظيم الدراسة واستيعاب الحقائق والآراء والاستزادة من العلم وإعداد البحوث والتقارير، وأداء الاختبارات.

٢. **تحسين أسلوب الدراسة:** تستطيع إدارة شؤون الطلبة (١٠ : ١٩٨٢ , Abu khalaf) الإشراف على برنامج ملائم لتوعية الطالب بأساليب الدراسة الصحيحة، واساليب الدراسة السيئة، والبرنامج الدراسي الذي يناسب هذا السياق يتضمن مجالات مثل: القراءة السريعة، استيعاب القراءة، القراءة الجهرية، القراءة الصامتة، الفرق بين القراءة والدراسة، الفروق الفردية في أساليب الدراسة، مواقيت وأوضاع الدراسة، الذكاء والاجتهاد، الحفظ والاستظهار، مهارات الدراسة، مهارات الرياضيات، تقوية الذاكرة والتركيز، الإعداد لأنماط الاختبارات المختلفة الشهرية والفصلية والسنوية والعامة.

٢. نموذج تنظيمي ووظيفي للجامعات المفتوحة:

اكتفي في هذا المجال بالحديث عن تنظيم إدارة شؤون الطلبة في الجامعة البريطانية المفتوحة (٦ : ١٩٩٦ , Bristow) لكونها طليعية في هذا المجال، ولعدم توافر نموذج تنظيمي آخر لجامعات مفتوحة، ويتألف هذا النموذج من:

أولاً: التسويق: ويعنى بالترويج للجامعة والتعامل مع زبائنها من الطلبة.

ثانياً: توفير الخدمات التعليمية، وتتألف مما يأتي:

١. توفير الإرشاد في ما يتعلق بإعداد الطلبة للدراسة، وتقويم الحاجات الخاصة للطلبة وإرشاد الطلبة والملتحقين الجدد بالجامعة قبل دخولهم وفي أثناء دراستهم وبعد تخرجهم.

٢. توفير دعم التعليم في المجالات الآتية:

٢-١ تنظيم الدراسة الوجهية " الصفية " وتنظيم النشاط التدريسي وتخصيص معلم / مرشد للطالب، وتوزيع الطلبة على الكليات المقيمة.

٢-٢ توفير الدعم التعليمي الفني فيما يتعلق بالتعليم بوساطة الحاسوب أو الهاتف أو الوسيط السمعي ـ البصري.

٢-٣ الإشراف على تعليم وإرشاد الطلبة والإشراف على الطلبة الباحثين وذوي الاحتياجات الخاصة.

٣. فحص نوعية الدعم للتعليم من ناحية التعليم الوجهي (الصفي)، وعلامة التعيينات، والحصول على التغذية الراجعة من الطلبة والموظفين.

٤. تقويم واختبار الطلبة ويُعنى بـِ:

١. إدارة الامتحانات بمراقبة وتقويم معايير الامتحانات، ومعالجة كشوف العلامات، وعقد الامتحانات وإنتاج وإرسال أسئلة الامتحانات.

٢. إدارة التعيينات حيث تؤكد على إعداد مادة التعيينات وتسليمها ودفع مخصصات إعدادها.

٣. رصد ظروف الامتحانات الخاصة، وتقنين وحسم وإصدار نتائج المقرر.

٥. إصدار شهادات التعليم الخارجي وتتمثل بـِ:

١. توفير خدمات التصديق على الشهادات.

٢. تنظيم احتفالات التخريج من ناحية حضور الطلبة والمكان.

٣. تقويم ومعادلة الخبرات التعليمية الخارجية أو المهنية أو التعاونية.

٦. إصدار شهادات التعلم عن بعد:

١. تقويم الدراسة السابقة قبل الالتحاق بالجامعة المفتوحة.

٢. تحديد وتوزيع الشهادات.

ثالثاً: توفير الخدمات اللوجستية: وذلك من خلال إدارة الموارد التعليمية، وتوفير المرافق التعليمية والموارد الإنسانية.

رابعاً: توفير خدمات بنية تحتية للمؤسسة فيما يتعلق بالاحتفاظ بالسجلات وتوفير خدمات مالية ومحاسبية.

وهكذا تعدُّ إدارة شؤون الطلبة في الجامعة المفتوحة وجامعة التعلم عن بعد بأنها " إدارة

خدمات طلابية " وتتركز هذه الخدمات في مجملها على الأمور الأكاديمية لأن طالب الجامعة المفتوحة والتعلم عن بعد لا يوجد له حياة جامعية بمساحة كبيرة وإنما بهامش ضئيل للغاية .

أما وظيفة الخدمات الطلابية فهي كما ذكرها (٦٢ : ١٩٩٢ , Rumble) فإنها تتناول مساعدة الطالب في الحصول على القبول والالتحاق في المساقات الدراسية وتخصيص الأساتذة والمرشدين له ، وإعلامه بما يتوقع منه بالالتزام الرسمي اتجاه الجامعة مثل : دفع الرسوم ، والالتزام بالأنظمة وإبلاغه بمكان وزمان عقد أي من الامتحانات ، وعموماً تزويده بالمساعدة التي تمكنه من الاندماج في النظام . ومن مجالات المساعدة التي يمكن أن توفر للطالب ما يأتي :

* اختيار مجال الدراسة .
* مضمون التعليم في المساقات .
* مشاكل شخصية معينة للدراسة (نفسية ، صحية ، زوجية . . . . الخ)
* المهنة أو التوظيف وإكمال الدراسة .
* أنظمة الجامعة التي تؤثر على الدراسة (معادلة الشهادات ، المساقات الإجبارية . . . الخ) والإجراءات الإدارية (تنظيم دفعات الرسوم ، الانسحاب من المساقات وتغيير العنوان والاستئناف ضد القرارات الإدارية) .
* قضايا تتطلب إرشاد مختص مثل القضايا التي تواجه الطلبة المعاقين أو السجناء .

تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على إدارة شؤون الطلبة:

أحدثت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ثورة في نمط حياة الأفراد والمجتمعات حتى أنه أصبح التحول إلى مجتمع المعلومات أحد الأهداف الاستراتيجية عند دول كثيرة في العالم مثل الهند ومصر وسوريا . ويلاحظ هذا الأمر من اهتمام الحكومات بإيجاد مختبرات الحاسوب وربطها مع شبكة الإنترنت لجميع المدارس التابعة لها . واهتمت الجامعات الانتظامية بالاستفادة من هذه التكنولوجيا العالية في إقامة شبكات داخلية في الحرم الجامعي لأقسامها ودوائرها Intranet والارتباط مع شبكة الإنترنت لأغراض التراسل الإلكتروني والبحث العلمي . وتقدم الجامعات الانتظامية خدمات لطلبتها عبر شبكة الإنترنت مثل التسجيل للدراسة أو نتائج الامتحانات . وبإمكان إدارة شؤون الطلبة الاستفادة من وجود شبكة الإنترنت للتواصل مع طلبة الجامعة من خلال لوحات الإعلان والتخاطب الإلكتروني أو

القيام بأنشطة منوعة.

وقد كان لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات أثر ضخم على جامعات التعليم المفتوح والتعلم عن بعد لأن نقطة ضعف هذا النمط من التعليم عدم وجود حياة جامعية عند الطالب الأمر الذي يشعره بالعزلة أو لا يمكنه من تنمية الجوانب المختلفة في شخصيته، ولكن بفضل شبكة الإنترنت والبريد الإلكتروني، أصبح بإمكان هذا الطالب ان يحصل على مادته العلمية وأن يتواصل ويتحاور ويناقش زملاءه وأساتذته، وأصبح بإمكانه أن يشارك في الجمعيات والنشاطات. وهكذا فإن منظومة الحياة الجامعية الإلكترونية أصبحت منوعة وعلى شاكلة الحياة الجامعية الانتظامية، ولكنها بالطبع ليست بديلاً لها.

ففي جامعة كاتالونيا الافتراضية في أسبانيا (١٦ : ٢٠٠٢ , Sangra) يعرض الصف الافتراضي (Virtual Classroom) الخدمات الإلكترونية الآتية:

* **الخدمات الإدارية:** يستطيع الطلبة الاتصال مع سكرتيرة الجامعة من البيت في أي وقت من النهار أو الليل للتشاور بشأن أنظمة الجامعة أو خططه الدراسية، أو للتسجيل للمقررات الجديدة أو الامتحانات، أو للاستفسار عن النتائج، أو لتعديل معلومات معينة، أو لطلب شهادات أو للاستفسار عن بعض الأسئلة المحددة.
* **الجمعيات:** يوجد الخيار عند الطلبة لإنشاء جمعياتهم الخاصة، ويوجد لديهم " ايقونة " محددة في الصف الافتراضي للمناقشة حيث يستطيعون تبادل المعلومات وتنظيم النشاطات.
* **المنابر المجتمعية:** هناك سلسلة من المنابر المختلفة للمناقشة وتكون مفتوحة لكل شخص في جامعة كاتالونيا حيث يستطيع من خلالها الطلبة والأساتذة. . . الخ مناقشة المواضيع ذات الاهتمام بطريقة حرة ومفتوحة. إن بعض هذه المنابر منظمة حول مواضيع مثل: الثقافة، الرياضة، الألعاب. . . الخ.
* **لوحات الإعلان:** يستطيع الطلبة استخدام لوحات الإعلان (الإلكترونية) لإرسال واستقبال الرسائل، كما تعرض على هذه اللوحات إعلانات عن بيع وشراء أجهزة الحاسوب والسيارات والبيوت. . . الخ، وكذلك تعرض إعلانات عن المناسبات والنشاطات.

* **السوق التعاونيـة:** يوجد سوق تعاوني لطلبة وأساتذة وموظفي الجامعة حيث يسمح لهم بمساومة سعر السلعة وشراء المنتجات بأسعار معقولة. وتعرض السوق التعاونية البرمجيات والتطبيقات للحاسوب والكتب، والخدمات المصرفية، والتموين البيتي.
* **الـنـشـر:** يوجد في الجامعة دار نشر لطباعة سلسلة الكتب التي تهم طلبة الجامعة.
* **مكتب تـوظـيـف:** يوجد موقع معين تعرض من خلاله عروض العمل المتوافرة.
* **الـمـكـتـبـة:** تسمح المكتبة الافتراضية لطلبة جامعة كاتالونيا الافتراضية بالوصول إلى خدمات التوثيق، وفهرس المكتبة، وخدمات الإعارة، ومكتب الاستعلامات والإعارة من خلال مكتبات أخرى، وتدريب المستخدم. . . الخ وذلك مباشرة من البيت إلى الصف الافتراضي.
* **النشاطات الثقافية:** تعمم المعلومات عن الأحداث الثقافية والخصم على التذاكر على مجتمع الجامعة الافتراضية.

ان تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات قد وصل إلى حد أنه حول جامعات التعليم المفتوح والتعلم عن بعد إلى جامعات افتراضية كما حدث مع الجامعة الألمانية للتعلم عن بعد (Fern Universitat) وعزا فاغنر (٣٣٤: ١٩٩٨ , Wagner) التحولات التي حدثت في الجامعات الانتظامية والجامعات المفتوحة إلى الأسباب الآتية:

١. إن الشبكات الإلكترونية والوسائط المتعددة خارج المجال الأكاديمي تتطور بسرعة، وتحقق تأثيراً مضطرداً في كثير من الخدمات.
٢. يلتحق الطلبة بالجامعة وهم إلى حد كبير يحوزون معرفة قوية وأحياناً متطورة عن الحواسيب ومزايا شبكة الإنترنت، واعتادوا أن ينعموا بفائدة هذه التكنولوجيا. لذلك فإن على القطاع الأكاديمي أن يواكب مستوى زبائنه (الطلبة).
٣. يتوقع بعض الخبراء منافسة قوية بين الجامعات والشركات الخاصة في قطاع الاتصالات في مجال التعليم والتدريب وتطوير الموارد البشرية في المستقبل القريب، وعليه فإن التخطيط الاستراتيجي للجامعات يجب أن يأخذ هذا التحدي بالحسبان.

٤ . تنفق الجامعات على وجه الخصوص أموالاً لتطوير الوسائط المتعددة وتطوير إدارات التعلم عن بعد بهدف تحقيق رؤيتها للتحديث الشامل للقطاع الأكاديمي، ويتم ذلك بتجاوب الطاقم العامل والإدارة.

٥ . بعض الكليات والجامعات ترغب بنشر مساقاتها وبرامجها الدراسية على مستوى دولي. ورغم أن هذه المؤسسات أقامت فروعاً ومراكز دراسية لها في الخارج، إلا أن الجامعة الافتراضية تعد بأن تكون خياراً عقلانياً أكثر حيث أنها ستفتح الباب إلى السوق العالمي للتعليم والتدريب.

نمو شخصية الطالب الجامعي:

إن هدف التربية الحديثة سواء كانت في مستوى المدرسة أو الجامعة المساهمة في تنمية شخصية الطالب من جميع جوانبها العلمية والفكرية والثقافية والاجتماعية والرياضية. وفي الجامعة، فإن الجانب العلمي يتمثل في الكليات والأقسام والمختبرات والمكتبات والكتب الدراسية والأبحاث والامتحانات وفوق ذلك الأساتذة الجامعيين، أما الجوانب الأخرى، فتقع في نطاق مسؤولية إدارة شؤون الطلبة التي ترعى الحياة الجامعية للطلبة، ويقصد بذلك معيشة الطلبة من سكن وطعام وأنشطة ثقافية واجتماعية واقتصادية وفكرية ورياضية، وتوجد مرافق في الجامعة الانتظامية لتوفير الحياة الجامعية للطلبة بمختلف جوانبها مثل السكن الجامعي، والمطعم والكافتيريا، والمسرح والسينما والبريد والمصرف والمسجد والصالات الرياضية والملاعب، وقاعات المحاضرات والاجتماعات العامة.

ويحدد النمو العلمي الكمي للدراسة الجامعية للطلبة من خلال عدد الساعات المعتمدة التي يترتب عليهم اجتيازها بنجاح، وقضاء فترة زمنية محددة في الدراسة وغير ذلك من متطلبات التخرج، كما يحدد النمو العلمي النوعي من خلال المعدل الفصلي والتراكمي للطلبة.

وقد حصر بوين (Bowen ١٩٩٠, : ٥٦) الجوانب التنموية غير العلمية في شخصية الطلبة الجامعيين في الجامعة الانتظامية على النحو الآتي:

١ . النمو الوجداني والأخلاقي ويتعلق باكتشاف الذات، والتوافق النفسي والاجتماعي والتفهم الإنساني للآخرين، والقيم والأخلاق، والاهتمام الديني وصقل الذوق والسلوك والأسلوب.

٢ . نمو الكفاءة العملية ويتعلق بأمور مثل الحاجة للإنجاز والمقدرة على التخطيط للمستقبل، والتكيف، والقيادة، والمواطنة، والإنتاج الاقتصادي، والحياة العائلية الصحيحة، وكفاءة المستهلك، والفراغ المثمر أي حسن التوزيع والإستفادة من الوقت، وتفهم المبادئ الأساسية للصحة الجسمية والعقلية .

ومن ناحية أخرى، فإن الحياة الجامعية الحقيقية للطالب في الجامعات المفتوحة والتعلم عن بعد مختلفة عن الحياة الجامعية في الجامعات الانتظامية من منطلق أن طالب التعليم المفتوح والتعلم عن بعد بعيد عن معلمه وبيئته الجامعية، وأن نسبة حضوره في المركز الدراسي قليلة حيث يمكن أن يراجع مشرفه الأكاديمي، أو يقدم امتحاناته أو يراجع قسم التسجيل لأمر معين أو المشاركة في اتحادات الطلبة . وأشرنا آنفاً أن الجامعة الافتراضية حاولت سد هذا النقص في التجربة الجامعية لطالب الجامعات المفتوحة والتعلم عن بعد من خلال إيجاد الجمعيات، والمنابر المجتمعية، ولوحات الإعلان، والسوق التعاونية، والدردشة، وغير ذلك من مجالات يحتاجها الطالب لتنمية شخصيته من جوانبها المختلفة . ولكن لا يمكن اعتبار أن هذه الأنشطة الإلكترونية الافتراضية تمنح الطالب الجامعي الفرصة الكافية لتطوير شخصيته فتكون تجربة الطالب غير مباشرة وغير مكتملة .

نتائج الدراسة:

يستشف من هذه الدراسة النتائج الآتية :

١ . إن إدارة شؤون الطلبة في التجربة العربية الإسلامية والتجربة الأوروبية كانت مدمجة ومتضمنة في الإدارة الجامعية العامة التي ترعى الطلبة علمياً ومعاشياً وغير ذلك .

٢ . إن إدارة شؤون الطلبة تطورت ونشأت في الجامعات الأمريكية في أواخر القرن التاسع عشر ويحدد أول ظهور لها كإدارة مستقلة في جامعة هارفرد سنة ١٨٩٠ .

٣ . إن إدارة شؤون الطلبة في الجامعات المفتوحة والتعلم عن بعد تظهر تحت عنوان نظام الدعم الطلابي Student Support System وقد نشأت هذه الإدارة أولاً في الجامعة البريطانية المفتوحة مع بداية تأسيس هذه الجامعة سنة ١٩٦٩ .

٤ . إدارة شؤون الطلبة في الجامعات الانتظامية تعنى بالخدمات والنشاطات مثل خدمات الحياة الجامعية المختلفة (سكن، صحة، مال . . .) والنشاطات الثقافية والاجتماعية المختلفة ولا علاقة لها بالشؤون العلمية .

٥ . إدارة شؤون الطلبة في جامعات التعليم المفتوح والتعلم عن بعد تعنى بالخدمات العلمية والإدارية أولاً ومن ثم النشاطات التي يوجد لها هامش ضئيل في برامجها، وجوهر خدماتها يتعلق بالخدمات العلمية، ذلك ان جوانب الحياة من سكن ومعيشة جامعية ورعاية صحية ورعاية اجتماعية وتشغيل وتوظيف غير موجودة فيها بصورة مبدئية .

٦ . يتكون الهيكل التنظيمي لإدارة شؤون الطلبة في الجامعة الانتظامية من الأنشطة الطلابية، والمساعدات المالية، والسكن الجامعي، والإرشاد وتتكون وظائفها من الخدمات والنشاطات والبرامج التوعوية والتأهيلية .

٧ . يتكون الهيكل التنظيمي لإدارة شؤون الطلبة في جامعة التعليم المفتوح والتعلم عن بعد من التسويق، وتوفير الخدمات التعليمية، وتوفير الخدمات اللوجستية (إدارة الموارد التعليمية، وتوفير المرافق التعليمية والموارد الإنسانية)، وكذلك توفير الخدمات للبنية التحتية للمؤسسة في ما يتعلق بالاحتفاظ بالسجلات وتوفير خدمات مالية ومحاسبية، أما وظيفة هذه الإدارة فتكون بمساعدة الطالب في اختيار مجال الدراسة، والتعرف على مضمون التعليم في المساقات، والتعرف على أنظمة الجامعة التي تؤثر على دراسته مثل (دفع الرسوم، الانسحاب من الدراسة . . .) والإرشاد والتوظيف ومعالجة المشاكل الشخصية .

٨ . ساهم انتشار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على إفادة إدارة شؤون الطلبة في الجامعات الانتظامية بتسهيل التواصل والتحاور وتنويع الأنشطة الطلابية .

٩ . ساهم انتشار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تعويض جانب كبير من النقص الموجود في نظام التعليم المفتوح والتعلم عن بعد المتمثل بانفصال وعزلته الدارس عن معلمه وأنداده وبيئته التعليمية التعلمية، فأصبح بمقدور هذا الطالب أن يتواصل مع معلميه وأنداده وبيئته التعليمية التعلمية على نحو فعال وإن كان بصورة غير مباشرة، كما أدى إلى ظهور جيل جديد من الجامعات سمي بالجامعات الافتراضية Virtual Universities .

١٠ . يوجد لإدارة شؤون الطلبة في الجامعات الانتظامية تأثير مباشر على تطوير شخصية الطلبة في الحرم الجامعي لتواجدهم المستمر فيه للحصول على الخدمات أو المشاركة أو حضور النشاطات المختلفة، في حين يكون تأثير إدارة شؤون الطلبة على تطوير شخصيات الطلبة غير مباشر وغير كامل في جامعات التعليم المفتوح والتعلم عن بعد، ويعزى ذلك

لقلة وجود الطلبة في المركز الدراسي التابع لهذا النوع من الجامعات وقلة احتكاك هذا الطالب مع أساتذته وأنداده وقلة النشاطات الطلابية ، ولكن أهم جانب إيجابي في التعليم المفتوح والتعلم عن بعد تطور اعتمادية الطالب على نفسه وتطور الجانب التكنولوجي في شخصية الطالب من خلال تعامله المستمر مع الوسائط التعليمية .

المراجع العربية:

١. الجامعة الأردنية، عمادة شؤون الطلبة: دليل الطالب ١٩٩٧/ ١٩٩٨.

٢. الشيخلي، عبد القادر (١٩٨٤): مرشد الطالب الجامعي في تنظيم الواجبات السلوكية والعلمية، عمان: مكتبة المحتسب.

٣. الكيلاني: تيسير (١٩٩٦): معجم الكيلاني لمصطلحات الحاسب الإلكتروني، ط٢، بيروت: مكتبة لبنان.

٤. جامعة القدس المفتوحة (١٩٩٧): تعديل السلوك، القدس.

٥. جامعة القدس المفتوحة، دليل جامعة القدس المفتوحة ١٩٩٨/ ١٩٩٩.

٦. جامعة بير زيت، الدليل العام " درجة البكالوريوس " ١٩٩٩/ ٢٠٠٠.

٧. دليل جامعة اليرموك، ١٩٩٣/ ١٩٩٤.

٨. شلبي، أحمد (١٩٦٠): تاريخ التربية الإسلامية، ط٢، القاهرة: مكتبة الأنجلو المصرية.

٩. كمال، سفيان (١٩٩٥): " طبيعة ومبادئ التعلم عن بعد "، ورقة عمل عرضت في الورشة التي أقامتها جامعة القدس المفتوحة بالتعاون مع اليوندباس لتطوير المهارات المهنية للمشرفين الأكاديميين في الجامعة في مدينة القدس في الفترة ٢٦ - ٢٧ / ١١/ ١٩٩٥.

١٠. مكي، محمد (١٩٩٩): " نموذج للتعليم عن بعد مبني على الإنترنت " (نموذج جامعة افتراضية)، دراسة مقدمة في مؤتمر التعليم عن بعد ودور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الذي نظمته جامعة القدس المفتوحة في عمان في الفترة ١٠ - ١٢ / ٤/ ١٩٩٩.

١١. نشوان يعقوب (١٩٩٨): التعلم عن بعد والتعليم الجامعي المفتوح، غزة: جامعة القدس المفتوحة.

المراجع الأجنبية:

1. Abu khalaf , Nader (1982) : " Overview of Student Affairs , Administration at University of Pittsburgh " , Paper presented as a requirement to the completion of Internship in Student Affairs 349 , a Master's. Level Course.
2. A Guide to the University of Pittsburgh (1992) : Pittsburgh University Press .
3. Aretio , Lorenz Gracia (2002) : " Universidad National de Education a Distancia , Spain " in Towards Virtualization for V.V. Reddy and Manjulika S (ed.) , New Delhi : Kogan Page .
4. Bowen , Howard R. (1980) : Investment in Learning , San Francisco , Jossey - Bass Publication .
5. Bristow , P. (1996) : " Student Administrative Services in a Distance Education Context " , Paper presented in Workshop on Planning , Design , and Management of Distance Education held in IIEP / UNESCO , Paris .
6. Daniel , Sir John (2002) : " The Open University : United Kingdom " in Towards Virtualization for V.V Reddy & Manjulika S (ed.) , New Delhi : Kogan Page .
7. Haskins , Charles H. (1975) : The Rise of Universities , 15th S (ed.) , Ithaca & London : Connell University Press .
8. Jedmaus , Paul . Peterson , Marvin W. & Associates (1981) : Improving Academic Management , Washington : Jossey - Bass Publisher .
9. Keegan , Desmond (2002) : " The Globalization of Distance Learning : Challenges in the New Millenium " in Towards Virtualization for V.V Reddy & Manjulika S (ed.) , New Delhi : Kogan page .
10. Kirschner Paul A. & Others (2002) : " Open University of the Nether lands " in Towards Virtualization for V.V. Reddy & Manjulika S (ed.) New Delhi : Kogan Page .
11. Nyondo , Andrew C. (2002) : " Designing an Effective Learner Support System " University News , Association of Indian Universities , Vol 40 No. 4 .
12. Rumble , Griville (1992) : The Management of Distance Learning Systems , Paris : UNESCO , International Institute for Educational Planning .
13. Sangra , Albert (2002) : " Universitat Oberta de Catalunya , Spain " in Towards Virtualization for V. Reddy & Manjulika S (ed.) . New Delhi : Kogan Page .
14. Wagner , Erwin (1998) : ' Creating A Virtual University in a Traditional Environment ' in Proceedings of the 1998 Eden Conference , Vol. 2 , University of Bologna , Italy .
15. Webster's Ninth New Collegiate Dictionary (1984) : Springfield , Massachusetts : Merriam - Webster INC.