

دور مواقع التواصل الاجتماعي في تعزيز الإرشاد الأكاديمي الإلكتروني في البيئة الجامعية
دراسة نظرية

أ/ حنان درويش عمر عابد

جامعة الملك عبد العزيز، كلية العلوم للبنات فرع الفيصلية، المملكة العربية السعودية جدة

مستخلص.

يعتبر الإرشاد الأكاديمي من الأنشطة الرئيسية في مؤسسات التعليم العالي بالمملكة وبالرغم من أهميته الكبيرة في العملية التعليمية إلا أن واقع ممارسته بشكله التقليدي يتطلب التطوير و رفع مستوى الممارسة، كما أن درجة رضا طلبة الجامعات لا ترتقي للمأمول بخصوص خدمات الإرشاد الأكاديمي المقدمة لهم. و لكون الطالب حجر الزاوية و محور العملية التعليمية كان تصميم هذه الورقة البحثية بهدف تسليط الضوء على دور تقنية المعلومات ومواقع التواصل الاجتماعي في تعزيز الإرشاد الأكاديمي الإلكتروني. "وذلك لأهمية توفير الإرشاد اللازم له أثناء مسيرته الأكاديمية عن طريق تحقيق أكبر استفادة من تقنية المعلومات وشبكات مواقع التواصل الاجتماعي بما يحقق أهداف الخطط التعليمية بكفاءة و فاعلية و التي منها التوجيه للتخصصات التي تناسب قدراتهم واحتياجات سوق العمل وتحقيق الاستدامة. من خلال إطار عام شمل مقدمة الورقة ومشكلتها وأهدافها ومنهجها والدراسات السابقة، ثم سبعة محاور: المحور الأول تم فيه تناول ماهية الإرشاد الأكاديمي، والمحور الثاني تم فيه استعراض ما واقع الإرشاد الإلكتروني الراهن في بعض الجامعات السعودية، والمحور الثالث سلط الضوء على نشأة وتطور الإرشاد الأكاديمي الإلكتروني، واستعرض المحور الرابع أبرز خصائص منصات الإرشاد الأكاديمي الإلكترونية، وتناول المحور الخامس الإرشاد الأكاديمي في ظل تطور تقنية المعلومات وانتشار مواقع التواصل الاجتماعي، أما المحور السادس فقد استعرض خصائص ومميزات شبكات ومواقع التواصل الاجتماعي، وفي المحور السابع تم تسليط الضوء على كيفية استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في الإرشاد الأكاديمي. وتوصلت الورقة إلى عدة توصيات ومقترحات أبرزها: حث المرشدين للطلاب على إنشاء صفحات بمواقع التواصل الاجتماعي والاستفادة منها في الإرشاد الأكاديمي، وربط موقع المرشد الأكاديمي الإلكتروني بموقع الطالب الإلكتروني المحدد إرشاده والاطلاع علي جداوله الدراسي ومستوي تحصيله الدراسي، إدراج مادة للإرشاد الأكاديمي ضمن الخطة الدراسية للطلاب.

كلمات مرجعية: تقنية المعلومات، مواقع التواصل الاجتماعي، الانترنت، الإرشاد الأكاديمي، أنظمة إدارة المحتوى، المنصات الإلكترونية.

المقدمة:

أحدثت ثورة المعلومات تغييراً جذرياً في علاقات الناس بالعالم، وفي مفاهيم المكان والزمان التقليدية، وأصبحت السيطرة على المكان والزمان أكثر سهولة من ذي قبل مع النجاح الكبير في اختصار المسافات والوقت والتدفق الانسيابي الحُر في المعلومات. ولا يخفى على الحضور الكريم أن الاتصال في المجالين التعليمي والتربوي أصبح ضرورة حتمية لنقل الأفكار والمعلومات بين جميع أطراف العملية التعليمية وذلك عن طريق استخدام تقنيات الاتصال الحديثة التي أثبتت نجاحها في تسهيل عملية الاتصال، كما أثبتت تفوقها في تنوع قنوات وأساليب الاتصال في ظل التطور التقني وتنوع شبكات التواصل الاجتماعي، والمنصات والبرامج الإلكترونية التي جعلت من التواصل وتبادل المعلومات والأفكار عملية في غاية السهولة بين الأفراد والمؤسسات، وبين الطلاب والأساتذة، وبين المرضى والأطباء، وبين مختلف الأفراد في مختلف أنحاء العالم. وبالرغم من أهمية الإرشاد الأكاديمي في بيئة التعليم الجامعي، وبالرغم من كثرة الجهود المبذولة لتطوير ممارسته إلا أن واقع الإرشاد الأكاديمي بشكله التقليدي يكشف مدى عدم رضا أغلب الطلاب عنه، وعدم تحقيق أي استفادة ملموسة منه لعدة أسباب متباينة منها: ازدحام جداول أعضاء هيئة التدريس بالمقررات الدراسية، وعدم تخصيص أوقات كافية لممارسة الإرشاد الأكاديمي، عدم تفهم واهتمام وقناعة أعضاء الهيئة التدريسية بأهمية الإرشاد الأكاديمي وعدم سعيهم لتفعيله، و كثرة أعداد الطلاب- في البكالوريوس- يضيع على عضو هيئة التدريس فرصة الاهتمام بالطلاب والتعرف على مشاكلهم وإرشادهم لحلها، و زهد الطلبة أنفسهم في مقابلة أعضاء هيئة التدريس

خارج قاعات الدراسة خوفاً من أن تتحول عملية طلب الاسترشاد الأكاديمي إلى أسلوب إرشادي وصفي توجيهي وعظي وتوبيخي ذلك لأن هذا هو الأسلوب الأكثر استخداماً من قبل المرشدين عند التعامل مع طلبتهم، وهو وإن كان مناسباً في بعض المناسبات والمواقف إلا أن الإرشاد الأكاديمي الحقيقي لن يتحقق إلا عندما يقوم المرشدون بتطبيق أساليب تعزز من عملية التفاعل بينهم وبين طلابهم.

ويهدف الإرشاد الأكاديمي الفعال إلى مساعدة الطلاب علي اكتشاف قدراتهم وإمكاناتهم من أجل اتخاذ القرارات التي تتصل بخطة الدراسة واختيار التخصص المناسب والمساعدة في التغلب علي الصعوبات التي تعترض مسارهم الدراسي، وعملية الإرشاد يفترض أن تكون مستمرة منذ قبول الطالب بالكلية أو الجامعة وتسجيل المقررات الدراسية واستكمال متطلبات التخرج، إلا أن حاجة الطالب للإرشاد تزداد بصفة خاصة في فترات معينة كفترة التقدم للالتحاق بالدراسة لأول مرة، أو عند البدء في التسجيل للمقررات الدراسية أوفي فترة التجريب التي تلي التسجيل مباشرة وأخيراً في أثناء الفصل الدراسي (Frost,2000).

وقد أثبتت نتائج دراسة (دواح، ٢٠١٠) التي أجريت في جامعة جيزان نجاح مشروع الإرشاد الأكاديمي المفتوح حيث أصبح المرشد يرعى طلابه وطلباته ليس أكاديمياً فقط بل حتى نفسياً واجتماعياً وصحياً وكل ذلك عن طريق الإرشاد الأكاديمي المفتوح كما أن نتائج دراسة دواح لم تذكر أي صعوبات أو عوائق عند إطلاق نظام الإرشاد الأكاديمي المفتوح في الجامعة ولم تشير أيضاً إلى وجود فروق ذات دلالة في استفادة الطلبة من نظام الإرشاد الأكاديمي المفتوح من ناحية الجنس أو التخصص أما المستوى الأكاديمي فقد أشارت النتائج إلى فروق لصالح طلبة المستوى الأول حيث كانوا أكثر استفادة من زملائهم الذين يدرسون في المستوى الثامن وقد أكدت الدراسة أنه لضمان نجاح هذه الخدمة لابد من توافر العديد من الأشياء منها ضرورة توافر جميع عناصر الإرشاد الأكاديمي للارتقاء بمخرجات التعليم لما لها من علاقة واضحة في تقديم يد العون للطلاب في مسيرته العلمية داخل الجامعة وضرورة العمل على استخدام التطور التكنولوجي في الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات للعبور إلى مفهوم الاسترشاد الإلكتروني والتعامل مع المنصات الإرشادية الإلكترونية لتسهيل الوصول للمعلومات الضرورية.

ومع التطور التقني في عالم الاتصالات ووصولها إلى الأسواق العالمية والعربية ظهرت في العالم العربي عدة نداءات من داخل المؤسسات التعليمية تنادي بالإفادة من التقدم التقني؛ لتحقيق الأهداف التربوية وإيصال التعليم إلى كل بيت عربي، ميرزين مع نداءاتهم عدداً من المبررات التي تؤكد الحاجة إلى التوسع في التعليم عن بعد في الدول العربية، ومن هذه المبررات ما ذكره الصريع (٢٠٠٧م) حيث صنفها في ثلاثة مجالات هي:

- مبررات عالمية وتقنية: ويقصد بها ما نادى به توصيات مؤتمرات وندوات عالمية كثيرة لزيادة فرص الالتحاق بالتعليم العالي لأفراد المجتمع كافة، بالإضافة إلى ما أشارت إليه الدراسات من نجاح هذا التعليم في دول متقدمة كبريطانيا والولايات المتحدة الأمريكية واليابان.
- مبررات محلية: فتزايد السكان في الدول العربية وتزايد الطلب الاجتماعي على التعليم بجميع مراحلها، جعل التعليم ضرورة ملحة وذلك تلافياً للتورط في المشكلات الاجتماعية الناتجة عن عدم توفر التعليم كالبطالة مثلاً، هذا بالإضافة إلى الحاجة إلى تطوير أداء الموظفين على رأس العمل والحاجة كذلك إلى تأهيل الخريجين العاطلين عن العمل.
- مبررات اقتصادية: حيث أظهرت خطط التنمية في العديد من البلدان العربية أن عدم توفر فرص التعليم لشرائح عديدة من الناس، كان أحد أبرز معوقات التنمية البشرية والاجتماعية الشاملة.

وفي ضوء ذلك تبرز الحاجة اليوم أكثر من أي وقت مضى إلى أسلوب إرشاد أكاديمي إلكتروني تفاعلي، وإلى تحقيق أكبر استفادة من تقنية المعلومات وشبكات مواقع التواصل الاجتماعي.

مشكلة الورقة:

لقد أحدثت ثورة المعلومات طفرة كبيرة في أساليب ووسائل الاتصال بين مختلف فئات وشرائح المجتمع، ونحتاج استغلال هذه الطفرة في تطوير طرق التواصل بين المرشدين الأكاديميين وطالبي خدمات الإرشاد الأكاديمي في المؤسسات التعليمية وقد أشارت بعض الدراسات التي أجريت في هذا المجال إلي وجود العديد من المشكلات التي تواجه عمليات الإرشاد الأكاديمي في مؤسسات التعليم العالي، حيث أشارت دراسة جودت سعادة وآخرين ٢٠٠٧ إلي وجود العديد من المشكلات لدي طلاب الجامعة في مجالي التسجيل والمرشد الأكاديمي، كما أشارت دراسة معمار والمصري ٢٠٠٦ إلي عدم فاعلية الأنشطة الطلابية في تفعيل برامج الإرشاد الأكاديمي.

وكأي خدمة يتم تقديمها للطلبة الجامعيين فإن الإرشاد الأكاديمي ورغم أهميته القصوى لم يُفعل بالشكل المطلوب بل إن هناك دراسات أثبتت عدم رضا من قبل الطلبة حول موضوع تطبيق الإرشاد الأكاديمي في جامعاتهم التي يدرسون بها ومن ذلك دراسة (الدليم، ٢٠١١، السملق، ٢٠١٠، الصقيه، ٢٠١٣).

ويتتبع الدراسات السابقة التي تناولت الإرشاد الأكاديمي يُلاحظ أنّ هناك اختلافاً بين نتائجها حيث أثبتت نتائج دراسة (دواح، ٢٠١٠) نجاح تجربة الإرشاد الأكاديمي الإلكتروني في جامعة "جازان" بالمملكة العربية السعودية ولكن في جامعة "المجمعة" بالمملكة العربية السعودية جاءت نتائج دراسة (القواسمي، ٢٠١٣) مختلفة تماماً حيث أثبتت نتائجها وجود صعوبات فنية وإدارية عند تطبيق نظام الإرشاد الأكاديمي التفاعلي كما أوضحت النتائج أيضاً وجود ضعف في التواصل بين الطالب والمرشد الأكاديمي.

ورغم ذلك إلا أنّ هناك دراسات أجريت في بيئات أخرى اتفقت نتائجها مع نتيجة دراسة (Allen Hester, 2008) ٢٠١٤) حيث أجريت هاتين الدراستين في الولايات المتحدة الأمريكية وقد أوضحت نتائجها أنّ هناك تواصل جيد بين الطلبة والمرشدين الأكاديميين كما سجلت النتائج أيضاً مستوى رضا جيد من قبل الطلبة تجاه نظام الإرشاد الأكاديمي بشكل عام.

كما أنّ هناك دراسات تتحدث عن واقع رضا الطلبة عن نظام الإرشاد الأكاديمي التقليدي وليس الإلكتروني أو التفاعلي أو المفتوح وقد اتفقت نتائج هذه الدراسات جميعها على وجود عدم رضا من قبل الطلبة اتجاه نظام الإرشاد الأكاديمي ومن هذه الدراسات (الصقيه، ٢٠١١) & الصقيه، ٢٠١٣ & الشافعي، ٢٠٠٨ & سليمان، ٢٠٠٨ & السرابي، ٢٠٠٧ & أبو حمادة، ٢٠٠٦ & غوني، ٢٠٠٠).

أيضاً أثبتت نتائج دراسة (الصقيه، ٢٠١١) عدم رضا حول مستوى الإرشاد الأكاديمي من قبل طالبات جامعة "الأميرة نوره"، وبعد عامين أعادت الباحثة (الصقيه، ٢٠١٣) نفس الدراسة في نفس الجامعة وكانت النتيجة قريبة إلى حد كبير من نتيجة الدراسة السابقة التي أجرتها الباحثة في ٢٠١١م حيث أبدت الطالبات عدم رضا حول مستوى الإرشاد الأكاديمي، كما أنّ نتائج الدراسة لم تسجل فروق فردية بين الطالبات على متغير التخصص أما متغير المستوى الأكاديمي فقد كان لصالح طالبات المستوى الأول حيث أبدى مستوى رضا حول خدمة الإرشاد الأكاديمي أفضل من زميلاتهن اللاتي يدرسن في المستوى الثامن (الصقيه، ٢٠١١) (الصقيه، ٢٠١٣).

ولذا أكد عشوي والضوي (٢٠١٤) ضرورة الاهتمام بالإرشاد الأكاديمي في التعليم المفتوح أكثر مما هو عليه في التعليم التقليدي، ويرى تشاري (٢٠٠٥) أنّ من أهم القضايا الإدارية

المؤدية إلى إنجاح عملية التعليم عن بعد، تعاون جميع العاملين بالجامعة في الاستماع للطلاب وحل مشكلاتهم وتلبية اهتماماتهم. (في الطويل ١٤٣٤ هـ ص ٤٢).

وبمراجعة الدراسات التي بحثت واقع التعليم عن بعد في المملكة العربية السعودية نجد أن من أهم المشكلات التي تواجه الطلاب والطالبات ضعف الإرشاد الأكاديمي المقدم لهم، وقصور البرامج التعريفية للطلاب المستجدين، وتؤكد هذا عفاف الياور (١٤٣٠ هـ) التي توصلت إلى وجود قصور في البرامج التعريفية الخاصة بالطلاب المستجدين، في فرع الجامعة العربية المفتوحة بجدة، وضعف برامج الإرشاد الأكاديمي، وضعف الاهتمام بالطلاب في الرد على استفساراتهم وحل مشكلاتهم، كما توصلت إيمان الطويل (١٤٣٤ هـ) في دراستها إلى أن المشكلات المتعلقة بإجراءات القبول والتسجيل والإرشاد الأكاديمي جاءت بالمرتبة الثانية من بين المشكلات الأكاديمية التي تواجه طالبات التعليم عن بعد في جامعة الإمام.

. وعليه تتلخص مشكلة الورقة في الإجابة على السؤال التالي: ما دور تقنية المعلومات ومواقع التواصل الاجتماعي في تعزيز الإرشاد الأكاديمي الإلكتروني في البيئة الجامعية؟
أهداف الورقة: تهدف هذه الورقة إلى تحقيق الأهداف التالية:

١. التعرف على واقع الإرشاد الإلكتروني الراهن في بعض الجامعات السعودية.
٢. تسليط الضوء على نشأة وتطور الإرشاد الأكاديمي الإلكتروني.
٣. عرض أبرز خصائص ومميزات منصات الإرشاد الأكاديمي الإلكترونية.
٤. التعرف على ملامح الإرشاد الأكاديمي في ظل تطور تقنية المعلومات وانتشار مواقع التواصل الاجتماعي.
٥. التعرف على خصائص ومميزات شبكات ومواقع التواصل الاجتماعي.
٦. توضيح كيفية استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في الإرشاد الأكاديمي.

منهج الورقة:

اعتمدت هذه الورقة على المنهج الوصفي.

محاور الورقة: تتناول الورقة ستة محاور رئيسية هي:

- المحور الأول:
- المحور الثاني: واقع الإرشاد الإلكتروني الراهن في بعض الجامعات السعودية.
- المحور الثالث: نشأة وتطور الإرشاد الأكاديمي الإلكتروني.
- المحور الرابع: خصائص ومميزات منصات الإرشاد الأكاديمي الإلكترونية.
- المحور الخامس: ملامح الإرشاد الأكاديمي في ظل تطور تقنية المعلومات وانتشار مواقع التواصل الاجتماعي.
- المحور السادس: خصائص ومميزات شبكات ومواقع التواصل الاجتماعي دراسات سابقة:
- المحور السابع: كيفية استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في الإرشاد الأكاديمي.

دراسات سابقة:

١. دراسة المدرع (١٤٣٦ هـ) بعنوان دراسة تقييمية لنظام التعليم عن بعد بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية في ضوء أهدافه وفلسفته، وقد هدفت الدراسة إلى تقييم نظام التعليم عن بعد بالجامعة من وجهة نظر الطلاب والطالبات والمعوقات التي تحد من تحقيقها لأهدافها، بالإضافة لتقديم بعض المقترحات التي قد تسهم في تطوير هذا النوع من التعليم، وتوصلت الباحثة إلى عدد من النتائج أهمها: أن أفراد العينة جاءت آراؤهم إيجابية بدرجة كبيرة تجاه نظام التعليم عن بعد، وأن معظمهم من غير المدربين على الأنظمة الإلكترونية المعمول بها في العمادة حيث بلغت نسبتهم (٩٣%) من مجموع أفراد العينة، كما أن من أهم المشكلات التي تواجه عينة الدراسة ضعف وعي الطلاب بأساليب التعامل مع تكنولوجيا الاتصالات

- بوزن نسبي بلغ (٧٥%)، وأن أفضل السبل لتفعيل التعليم عن بعد هي عقد دورات تدريبية للتعامل مع الشبكات للطلاب قبل الالتحاق بالتعليم عن بعد بوزن نسبي بلغ (٩٧%).
٢. دراسة الرشود (٢١٠٥): هدفت الدراسة التعرف على مدى رضا طلاب التعليم عن بعد بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية عن الإرشاد الأكاديمي وسبل تطويره من وجهة نظرهم، وقد استخدم الباحث لتحقيق هذه الأهداف المنهج الوصفي بمدخله المسحي، وتكونت عينة الدراسة من (٣١٠) من الطلاب والطالبات. وقد أسفرت الدراسة عن عدد من النتائج أهمها:- أفراد عينة الدراسة راضون عن الإرشاد الأكاديمي بدرجة متوسطة حيث بلغ المتوسط الحسابي الموزون لإجاباتهم (٣.١١ من ٥)، كما أنهم راضون بدرجة عالية عن أربع من الخدمات الإرشادية، وهي: توصيل الوثائق للطلاب عبر إحدى الشركات المتخصصة للنقل، السجل الأكاديمي، التوجيهات الإرشادية عن طريق رسائل الجوال، التوجيهات الإرشادية عن طريق تويتر، كما أن أفراد عينة الدراسة راضون بدرجة متوسطة عن إحدى عشرة خدمة إرشادية، وبدرجة ضعيفة عن خدمة واحدة هي الدورات التدريبية. - وافق أفراد العينة على جميع مقترحات تطوير الإرشاد الأكاديمي بدرجة قوية جداً، بمتوسط بلغ (٤,٥٧ من ٥)، باستثناء مقترح واحد تمت الموافقة عليه بدرجة قوية وهو اقتراح تدريب الطلاب والطالبات قبل بدء الدراسة على كيفية استخدام نظام التعلم الإلكتروني (تدارس). - عدم وجود فروق دالة إحصائية في استجابات أفراد العينة تبعاً لمتغيري المستوى الدراسي والجنس. - أما متغير التخصص الدراسي فقد أظهرت النتائج وجود فروق دالة إحصائية في استجابات أفراد العينة على عبارات الاستبانة مجملة وفي المحور الأول لصالح طلاب قسم الدعوة، أما المحور الثاني المتعلق بأساليب تطوير الإرشاد الأكاديمي فلا يوجد في استجابات أفراد العينة فروق ذات دلالة إحصائية بينها.
٣. دراسة الطويل (١٤٣٤هـ) وعنوانها المشكلات الأكاديمية التي تواجه طالبات التعليم عن بعد بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية ومقترحات الحد منها، وقد استخدمت الباحثة المنهج الوصفي المسحي باستخدام أداة الاستبانة التي طبقتها على جميع الطالبات الملتحقات بنظام التعليم عن بعد بالرياض، وتوصلت الباحثة إلى عدد من النتائج أهمها أن المشكلات المتعلقة بإجراءات القبول والتسجيل والإرشاد الأكاديمي جاءت بالمرتبة الثانية من بين المشكلات الأكاديمية التي تواجه طالبات التعليم عن بعد في الجانب التعليمي، ومن النتائج أيضاً إجماع طالبات التعليم عن بعد بالجامعة على الآليات المقترحة للحد من المشكلات التي تواجههن ومن أهم تلك الآليات توفير كادر أكاديمي للرد السريع على الاستفسارات الأكاديمية إلكترونياً وإيجاد حوافز ومزايا للطالبات المبدعات.
٤. دراسة الدوسري (٢٠١٤) وعنوانها تجربة الإرشاد الأكاديمي في الجامعة العربية المفتوحة فرع الكويت في ضوء بعض التجارب العالمية، وهدفت هذه الدراسة إلى إلقاء الضوء على الممارسات الإرشادية الحالية في الجامعة العربية المفتوحة فرع الكويت، والاستفادة من التجارب المختلفة لجامعات رائدة عالمياً في عملية التوجيه والإرشاد الأكاديمي، وقد أوصت الباحثة بعدد من التوصيات ومنها: تنظيم ورش عمل للمرشدين الأكاديميين من أعضاء الهيئة التدريسية وخاصة الملتحقين الجدد بالجامعة. استغلال قنوات التواصل المختلفة المتزامنة لتقديم الإرشاد الأكاديمي للطلبة. نشر الوعي بأهمية الإرشاد للطلبة وتحفيزهم بأهمية الرجوع إلى المرشد الأكاديمي. قياس أداء العمل للمرشدين الأكاديميين بعد كل فصل دراسي بتطبيق مختلف طرق القياس لفاعلية العملية الإرشادية والمرشدين الأكاديميين لمعرفة مدى تحقيقهم الأهداف المرجوة من العملية الإرشادية. القيام بعدد جلسات تنويرية للطلبة مدعمة بالمنشورات المختلفة التي تقدم للطالب نظرة شمولية عن التعليم المفتوح وبيان اختلافه عن النظام المتبع

- في باقي الجامعات. ضرورة توفير الإرشاد المهني؛ لتأهيل الطالب للوظيفة المستقبلية وإعداده خير الإعداد مع توفير وظائف للطلبة بالتعاون مع القطاع الحكومي والخاص.
٥. أظهرت نتائج دراسة ألن وزميلتيها (Allen , Smith and Muehleck ٢٠١٤) في موضوع: أي نوع من الإرشاد الأكاديمي أهم لطلبة الكليات المتوسطة قبل وبعد تحويلهم للجامعة والتي تمت على ٩١٠٤ من طلبة خمس جامعات وكليتين في منطقة الشمال الغربي لأمريكا أن هناك رضا عن الإرشاد الأكاديمي بصفة عامة وإن كانت خدمات الإرشاد في الكليات أيسر وأقرب لهم منها في الجامعات، كما كشفت النتائج أن خدمات تزويد الطلبة بمعلومات دقيقة عن متطلبات الدرجة العلمية وكذلك وظيفة أو خدمة إرشادهم إلى كيفية دمج خططهم الدراسية وربطها بأهدافهم الأكاديمية والمهنية والحياتية جاءت في المرتبتين الأولى.
٦. أجرى سميث وألن (Smith and Allen ٢٠١٣) ، دراسة مسحية أحدث عبر مواقع إلكترونية لعينة مكونة من ٢٢٣٠٥ من الطلبة في تسع كليات وجامعات بعنوان: هل الاتصال بالمرشد الأكاديمي يبنى بأحكام و اتجاهات متسقة مع نجاح الطلبة في الجامعة، وذلك باستخدام ثمانية مقاييس معرفية وعاطفية تقيس نتائج التعلم، وقد توصلنا إلى أن الطلبة الذين تواصلوا وقابلوا مرشديهم الأكاديميين شخصيا وبصورة منتظمة سجلوا نتائج إيجابية مؤثره على مقاييس آثار التعلم الثمانية مقارنة بأولئك الطلبة الذين اكتفوا فقط بالآليات والأدوات أو الوسائل الرسمية كمراجعة المواقع أو الأدلة والنشرات أو الكتيبات والمطويات، كما أن الطلبة الذين استثمروا مصادر الجامعة وإمكاناتها، سجلوا نتائج أعلى من الذين اعتمدوا على الأهل والأقارب والأصدقاء.
٧. كشفت نتائج دراسة الصقيه (٢٠١٣) والتي أجرتها على ١٦٠ طالبة في كلية التربية بجامعة الأميرة نوره بشأن حاجاتهم الإرشادية، أن الحاجات الأكاديمية تصدرت القائمة، بل انه لم تظهر فروق دالة بين طالبات مختلف المستويات في هذا الخصوص. أيضا كانت الصقيه (٢٠١١) قد أجرت دراسة سابقة في نفس الجامعة هدفت إلى التعرف على درجة الرضا لدى طالبات جامعة الأميرة نوره (١٧٥ طالبة) عن خدمات الإرشاد الأكاديمي، وتوصلت إلى أن مستوى رضاهن بصفة عامة كان متدنيا وان كانت درجة رضا طالبات المستوى الأول أفضل من بقية المستويات، كما أن مستوى تواصل الطالبات مع المرشيدات ودرجة الرضا عنه كانت متدنية في أوساط مختلف المستويات الدراسية.
٨. دراسة منصور (٢٠١٢) هدفت إلى معرفة دور تقنيات التواصل الاجتماعي في تحقيق الاحتياجات لدى الشباب، وأكدت نتائج الدراسة إلى ارتفاع نسبة استخدام تقنيات التواصل الاجتماعي لدى عينة الدراسة، وأن هناك خمس حاجات يحققها استخدام التقنيات التواصل الاجتماعي، وهذه الحاجات مرتبة حسب أولويات استخدامها وهي: حاجات معرفية لتبادل الخبرات والمعلومات مع الآخرين، وحاجات وجدانية للشعور بالذات ولدعم أفكار اجتماعية معينة، وحاجات شخصية للتعبير عن الآراء بحرية، وحاجات اجتماعية للتواصل، وحاجات الهروب من الواقع وللتغلب على الإحساس بالوحدة.
٩. دراسة راكنام وفيربو (Ractham & Firpo (2011): استهدفت الدراسة تعرف فاعلية استخدام الشبكات الاجتماعية لتعزيز عملية التعلم على مستوى الدراسات العليا بجامعة تايلاند، تكونت عينة الدراسة من (٦٩) طالبا، استخدمت الدراسة أسلوب الملاحظة الكمية؛ حيث استمرت فترة الملاحظة لمدة (١٠٥) يوماً، واستخدمت المنهج التجريبي للتوصل إلى نتائجها، وقد توصلت النتائج إلى أن استخدام الفيسبوك يساعد في تعزيز التعلم والتدريس وخلق جانب المشاركة في بيئة التعلم، كما أن التعليم بالفيسبوك يساعد على دعم التعاون أثناء التعلم.

١٠. أظهرت نتائج دراسة السملق (٢٠١٠) والتي أجريت على ٦٤ من خريجات جامعة الملك سعود عدم رضاهن عن الخدمات الإرشادية الأكاديمية المقدمة لهن خلال مراحل الدراسة، بل إن ٢١% منهن يعتقدن بأن المرشحات الأكاديميات أثرن بشكل سلبي في مستويات تحصيلهن. كما كشفت نتائج دراسة الشافعي (٢٠٠٨) على ٢٣٨ طالبا في كلية المعلمين بالمدينة المنورة عدم رضا الطلبة عن الأدوار التي يقوم بها مرشديهم والتي وصفت بأنها هامشية. أيضا وفي نفس السياق المتمثل في عدم الرضا عن خدمات الإرشاد الأكاديمي في بعض الجامعات السعودية

١١. أظهرت نتائج دراسة الكريمين وزملائه (٢٠١٠) والتي تمت على ١٣٥ طالبا وثلاثين مرشدا أكاديميا في جامعة البلقاء الأردنية، بشأن مشكلات الإرشاد الأكاديمي، أن الطلبة يعانون من ٣٢ مشكلة حادة في إطار الخدمات الإرشادية من أهمها تغيير المرشدين الأكاديميين الدائم وعدم وجود خبرة كافيهم لديهم مع تقصيرهم في متابعة مسيرة طلابهم الأكاديمية، علاوة على عدم وضوح مهام المرشدين وأدوارهم واقتصار دورهم على توقيع نماذج التسجيل فقط، أيضا لا بد من الإشارة إلى أن الدراسة لم تظهر فروقا داله بين المرشدين في نظرهم للمشكلات يمكن أن تعزى لمتغير الخبرة العملية في الجامعة.

١٢. هدفت دراسة سليمان (٢٠٠٨) إلى استكشاف مدى الرضا عن خدمات الإرشاد الأكاديمي المقدمة لطلاب جامعة السلطان قابوس، وذلك في ضوء متغيرات الجنس والكلية ومستوى السنة الدراسية ومعدل التحصيل، وتكونت عينة الدراسة من (767) طالبا وطالبة، طبق عليهم مقياس مستوى الرضا عن خدمات الإشراف الأكاديمي المطور (بعد تطويره)، والذي تكون من (29) فقرة تقيس ثلاثة مجالات فرعية هي العلاقة بين المشرف الأكاديمي والطالب، ومهارات المشرف الأكاديمي، والاستفادة من خدمات الإشراف الأكاديمي. وللإجابة عن فروض الدراسة استخدمت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار دلالة الفروق وتحليل التباين الأحادي، وأظهرت النتائج أن مستوى رضا الطلاب العام عن خدمات الإشراف الأكاديمي يقع في المدى المتدني. كما أظهرت النتائج أن مستوى الرضا عن خدمات الإشراف الأكاديمي جاءت لصالح الطلاب الذكور كما هي لصالح الطلاب في كلية الآداب والعلوم الاجتماعية وكلية العلوم وكلية الطب، وكذلك لصالح الطلاب الذين تقديروهم مقبول فما دون، كما لم تظهر النتائج أثرا يعزى للسنة الدراسية في متوسط الرضا عن خدمات الإشراف الأكاديمي.

١٣. وقام بها سكلو شر وآخرون Schlosser, et al, 2003 بدراسة بعنوان وجهات نظر الطلاب بشأن مستوى الرضا عن علاقاتهم مع المشرف الأكاديمي على عينة مكونة من (١٦) طالب دكتوراه حيث تم مقابلتهم لمعرفة مستوى الرضا عن علاقاتهم مع المشرف، تبين أن (10) منهم يشعرون بالرضا وأن (6) يشعرون بعدم الرضا عن علاقاتهم مع المشرف. وقد اختلف الطلاب الذين يشعرون بالرضا والذين لا يشعرون بالرضا من خلال عدة أبعاد هي: قدرة ومهارة الطالب في اختيار المشرف، وعدد مرات الاجتماع والالتقاء بالمشرف والفوائد والعوائد التي يحصل عليها جراء مقابلة المشرف، ومدى الاتفاق والتعامل مع المشكلات التي تواجهه مع المشرف، وأشارت إلي أن الطلاب الذين يشعرون بالرضا عن خدمات المشرف أكثر رضا يوما بعد يوم فيما يشعر الطلاب الذين هم غير راضين عن خدمات المشرف بعكس ذلك.

١٤. وفي دراسة قامت بها ابس Epps, 2002 كان عنوانها الحياة العملية للمشرف الأكاديمي المهني حيث جمعت البيانات بطريقة المقابلة الإثنووقرافية وبالتسجيل الصوتي، وقد أوصت الدراسة إلى إجراء المزيد من الدراسات التي تسعى إلى استكشاف ومعرفة دور المشرف الأكاديمي واتجاهاته ومسؤولياته، والبحث بشكل موسع عن العلاقات التي تربط بين الطلاب

والمشرف الأكاديمي، وذلك من وجهة نظر الطلاب أنفسهم، وإتاحة الفرصة للمشرف الأكاديمي أن يدافع عن نفسه كمشرف أكاديمي متمكن.

١٥. وأجرى دامينجر Damminger, 2001 دراسة بعنوان رضا الطلاب ونوعية الإشراف الأكاديمي حيث هدفت إلى قياس مستوى رضا الطلاب عن نوعية الإشراف الأكاديمي، وقد صممت الدراسة من نوع الدراسات الوصفية والنوعية، وجمعت البيانات بطريقة المقابلة النوعية من قبل أربعة طلاب وأربعة مؤلفين كتبوا في هذا المجال. كما تم استخدام مقياس الرضا عن خدمة الإشراف الأكاديمي، وأظهرت النتائج أن 63% من الطلاب الذين شملهم مقياس الرضا راضون بدرجة عالية جدا عن الخدمة، و أن 29% راضون بدرجة عالية و أن 8% راضون.

الإطار المفاهيمي للورقة:

في هذا الجزء سنستعرض المحاور الرئيسية للدراسة. وهي على النحو التالي:

المحور الأول: ماهية الإرشاد الأكاديمي وأهميته:

إن قيمة الإرشاد الأكاديمي وأهميته أصبحت واقعا ملموسا في التعليم الجامعي، فهو يؤثر إيجابا على نجاح الطلبة واستمراريتهم ومثابرتهم على التحصيل الدراسي ويطور من مهاراتهم الأكاديمية وقراراتهم المهنية وتحقيق طموحاتهم التعليمية ورضاهم عن خبراتهم الجامعية (Paul et al. 2012).

ولقد حدد أوبانيون (O Banion 1972, 2009) أحد الرواد في مجال الإرشاد الأكاديمي المهارات والمعارف و الاتجاهات المطلوبة لتقديم إرشاد أكاديمي جيد للطلبة، وفي ضوء ذلك حدد خمس خطوات مترادفة تتضمن: اكتشاف الأهداف الحياتية، اكتشاف الأهداف المهنية، تحديد التخصص الأكاديمي، تحديد المقررات، وجدولة المقررات أو الساعات.

وترى بيزولاتو (Pizolato , 2008) أن الإرشاد الأكاديمي يمكن النظر له كعملية تدريس أو نموذج شراكه في التعلم، فالإرشاد المنتظم خلال الخبرة الأكاديمية الجامعية، يساعد الطلبة في تطوير المهارات الضرورية التي تجعلهم يحققون أهدافهم الشاملة بفاعليه. بالطبع فإن ترجمة تلك الأهداف وتحويلها إلى خبرات أكاديمية عملية وفعليه، يرتبط بكيفية وكمية الأساليب المستخدمة في الإرشاد الأكاديمي، ولكن يبقى أسلوبا الإرشاد الوصفي والإرشاد النمائي التطوري هما الأكثر استخداما ولكنهما بالتأكيد غير كافيين. يقوم الإرشاد الوصفي أو التوجيهي (advising descriptive) على تقديم المعلومات للطلبة في أوقات محددة و بأساليب متعددة مثل توزيع المطويات والكتيبات والنشرات والأدلة وعقد لقاءات شخصيه محدودة أو تنظيم ندوات توعية وتنقيف خاصة بطبيعة الخدمات الإرشادية الأكاديمية

ويؤكد أوبانيون (٢٠٠٩) أن المرشدين الأكاديميين من أعضاء هيئة التدريس الذين يشاركون في تقديم خدمة الإرشاد الأكاديمي للطلبة يصبحون أساتذة أفضل بحكم أنهم قد أصبحوا مجبرين على تعلم أشياء أكثر عن الطلبة وعن الجامعة، وبالتالي يؤمل أن ينظروا لطلبتهم بطرق مختلفة، كما انه يصبح بمستطاعهم خلق بيئة مناسبة تسهل من تعلم الطالب ونموه بطرق تتوافق مع أهدافه وتطلعاته الشخصية.

ويضيف أومباك و فافريزنسكي (Umbach and Wawryznski ٢٠٠٥) أن نوعية وكمية التفاعلات بين المرشد وطلابه ارتبطت بآثار أكاديمية ايجابية على الطلبة على مختلف الأصعدة. كذلك وفي نفس الاتجاه، ويؤكد فرانسيس (Francis ٢٠١٤) أن الإرشاد محادثه وبالتالي فنوعية هذه المحادثات وكيفيةها يمكن أن تؤثر تأثيرا دراماتيكيا على نوعية خبرة الطالب الجامعية وما يترتب عليها في مختلف جوانب حياته. أيضا باسكاريلو تيرنزيني (٢٠٠٥) Pascarella and Terenzini يعتقدان بأن تفاعل الطلبة مع أعضاء هيئة التدريس الذين يتولون عملية إرشادهم الأكاديمي داخل القاعة وخارجها يحمل تأثيرات ايجابية واسعة على نموهم

المعرفي والفكري و هذا بدوره يزيد من القيمة الجوهرية للتعلم والتعليم الجامعي. أيضا وفي نفس الإطار.

وترى زالاباك (Zalabak , 2012) أن المرشدين الأكاديميين يلعبون دورا حيويا في مساعدة الطالب و مسانده في تجربته الجامعية، وبالتالي، يفترض إلا يتوقف دورهم عند إبلاغ الطلبة وتعريفهم بماهية المقررات او المواد التي يمكن تسجيلها بل مساعدتهم في أن يتعلموا ويحلّموا وينتمون ليصبحوا مواطنين صالحين

ويشير بوهونوس (Bohonos,2013) إلى أن كل مرشد أكاديمي جيد، ملم بمبادئ نظرية فيقوتسكي، يجب أن يكون سباقا ومبادرا في عمله مع طلابه وذلك بتقييم مدى استعدادهم ليس للدراسة والتخصص بل حتى للتعامل مع بعض المقررات الدراسية. بل إن هيبلي (٢٠٠٤) يضيف أن الإرشاد الأكاديمي يعد جزءا من ادوار عضو هيئة التدريس المعتمدة في الجامعات الأمريكية وعليه يتوقع منه تحمل مسؤولياته في هذا الشأن وتقديم الخدمة الإرشادية اللائقة والمناسبة للطلبة متى دعت الحاجة لذلك. من جانب آخر لابد من الإشارة إلى أن البعض من أعضاء هيئة التدريس المكلفين بالإرشاد الأكاديمي، كما يشير لذلك.

المحور الثاني: واقع الإرشاد الأكاديمي التقليدي في الجامعات السعودية:

يعتبر الإرشاد الأكاديمي من الأنشطة الرئيسية في مؤسسات التعليم العالي بالمملكة فهو يمنح الطلبة والطالبات الدعم المستمر ويساعدهم في تحديد مساراتهم الأكاديمية والمهنية والشخصية، مع السعي إلى ضمان حصولهم على تجربة أكاديمية إيجابية ومتميزة. وقيمة الإرشاد الأكاديمي وأهميته أصبحت واقعا ملموساً في البيئة الجامعية فهو يؤثر إيجابا على نجاح الطلبة واستمراريتهم ومثابرتهم على التحصيل الدراسي ويطور من مهاراتهم الأكاديمية وقراراتهم المهنية وتحقيق طموحاتهم التعليمية ورضاهم عن خبراتهم الجامعية.

وبالرغم من إدراكنا جميعاً لأهمية الإرشاد الجامعي إلا أن واقع ممارسته بشكله التقليدي ليس في مستوى الطموح، فقد كشفت نتائج العديد من الدراسات والبحوث الميدانية التي أجريت في هذا المضمار أن هناك ضعفاً في مستوى الممارسة، وأن هناك درجة رضا متدنية لدى طلبة الجامعات بخصوص خدمات الإرشاد الأكاديمي المقدمة لهم. فقد كشفت دراسة الزهراني(٢٠١٣م) التي أجريت بكلية التربية بجامعة أم القرى أن (٤١%) من الطلاب أفادوا بأنهم لم يستفيدوا من خدمات الإرشاد الأكاديمي بالكلية، وبينت نتائج دراسة الدليم (٢٠١١م) والتي أجريت على ١٤٦ من طلبة جامعة الملك سعود بالرياض بشأن مدى استفادة طلبة الجامعة من هذه الخدمات أن (٤٤%) فقط من الطلبة هم من استفادوا من خدمات الإرشاد المقدمة لهم.

كذلك أوضحت نتائج دراسة السملق (٢٠١٠م) التي طبقت على خريجات جامعة الملك سعود، بشأن أثر برامج الإرشاد الأكاديمي على مستويات تحصيلهن الدراسي، تقييماً متديناً للمرشحات الأكاديميات، بل إن (٢١%) منهن أفدن بأن المرشحات أثرن سلباً على مستوى تحصيلهن الدراسي، وكشفت دراسة الصقيه (٢٠١١م) التي أجريت على طالبات جامعة الأميرة نوره أن مستوى تواصل الطالبات مع المرشحات ودرجة الرضا عنه كانت متدنية للغاية في أوساط مختلف المستويات الدراسية، وأظهرت نتائج التقرير الذي أعدته إدارة الجودة بكلية التربية بجامعة الملك سعود (٢٠١٠م)، أن نسبة (٣٧%) فقط من عينة الطلبة أبدوا رضاً عاماً عن خدمات الإرشاد الأكاديمي المقدمة لهم، بل إن (٥٦%) أفادوا بأنهم لا يتلقون إرشاداً أكاديمياً مناسباً في بداية الفصل الدراسي، كذلك فقد كشف التقرير عن أن أكثر من ٨٠% من الطلبة لا يلتقون مرشديهم الأكاديميين بشكل دوري، إضافة إلى عدم متابعتهم لمستوى تقدمهم خلال الفصل الدراسي.

وتفيد دراسة العتيبي (٥١٤٣٢) بانتشار استخدام مواقع التواصل الاجتماعي بين طلاب وطالبات الجامعات السعودية، حيث بلغت نسبة (٧٧%)، وأن أكثر من (٩٤,٥%) من هؤلاء

الطلاب يستخدمون الفيسبوك ولديهم صفحات نشطة وفعالة، وأن (٧٠,٦%) منهم يرون أن الفيسبوك يحقق لهم ما لا تحققه مواقع التواصل الاجتماعي الأخرى. كما أكدت دراسة البحيري (٢٠١١م)، وخالدة (٢٠١٠م)، وشاهين (٢٠١٠م) أن من أهم المشكلات التي تواجه الطلاب هي قلة زيارات المرشد الأكاديمي، ما نتج عنه قصور في المتابعة والتواصل، وضعف في التوجيه والإرشاد والتغذية الراجعة، والتعزيز المناسب لهؤلاء الطلاب.

وفي ظل هذه الأوضاع المتسمة بضعف الإقبال على عمليات الإرشاد الأكاديمي، وضعف مستوى رضا الطلاب عما يقدم لهم من خدمات إرشادية يُصبح التوجه نحو استخدام أساليب وتطبيقات الإرشاد الإلكتروني ضرورة حتمية لتسهيل عملية توفير المعلومات، وتطوير أدوات وأساليب الإرشاد الأكاديمي الإلكتروني، والانتقال تدريجياً من أساليب ووسائل الإرشاد الأكاديمي التقليدية إلى تبني أساليب وتطبيقات الإرشاد الإلكتروني التفاعلي الفوري لإتاحة أكبر قدر من التواصل بين طالبي خدمات الاسترشاد ومقدمي تلك الخدمات.

المحور الثالث: نشأة وتطور الإرشاد الأكاديمي الإلكتروني:

تم تطبيق أولى محاولات الإرشاد المحوسب في الولايات المتحدة الأمريكية في منتصف الستينات من القرن الماضي حيث ظهرت تطبيقات الحاسوب لتدريب الحالات الصحية العقلية، ثم بدأت تُصمم لتفيد في التدريب لمقابلات الطب النفسي حيث قُدمت نموذجاً لمراحل العلاج النفسي خلال الفترة ما بين عامي (١٩٦٤-١٩٦٥م)، وخلال هذه الفترة تم تطوير عدة تطبيقات إضافية أساسية للتدريب على مهارات المقابلة الإرشادية وعمليات اتخاذ القرار وفي عام ١٩٨٠م تم تقييم هذه المهارات بأنها ناجحة وفعالة، ومع استمرار التقدم في تكنولوجيا الحاسوب خلال السبعينات والثمانينات أصبح المتعلمين للصحة العقلية يستمتعون بالتدريب بواسطة تطبيقات الحاسوب واستمروا في ذلك بنجاح منقطع النظير حتى عام ١٩٨٤م.

ونظراً لنجاح تلك التجارب سرعان ما تم نقلها ليتم تطبيقها في مختلف أنواع الإرشاد، ومن ضمنها الإرشاد الأكاديمي بالمؤسسات التربوية والتعليمية. وتبنت جامعة هارفارد Harvard بالولاية المتحدة الأمريكية في عام ١٩٩٦م أولى تجارب برامج الإرشاد الأكاديمي المحوسبة. التي صممت لتعمل كمسترشد خلال المقابلة الإرشادية بحسب ما أشار إليه هاريسون (Harrison, 2004). وفي عام ١٩٩٩م ومع تطور تكنولوجيا المعلومات وبرمجياتها المتنوعة ظهرت Electronic platform (المنصة الإلكترونية) لتكون بمثابة بوابة الكترونية للإرشاد الأكاديمي الإلكتروني، وتهدف هذه المنصة البرمجية إلى تقليل زمن المعالجة اللازم للقيام بالأنشطة العادية أثناء عملية تطوير المواقع الإلكترونية على الإنترنت باستخدامها لأنظمة إدارة المحتوى Content Management Systems.

وبحسب ما أشار إليه القواسمي (٢٠١٢م) فإن تطبيقات وبرمجيات الإرشاد الأكاديمي الإلكتروني تتيح التواصل المستمر بين المرشد الأكاديمي والطالب من خلال منصة الإرشاد الأكاديمي، كما تتيح إمكانية الربط بين طلاب مختلف الشعب والأقسام والمرشدين الأكاديميين لتبادل المعلومات وإجراء البرامج والمبادرات التحفيزية على مستوى القسم وعلى مستوى الكلية. بالإضافة إلى ذلك فإن أنظمة إدارة المحتوى الإرشادي تمثل بيئة متعددة المستخدمين يقوم من خلالها مطورو التعليم بإنشاء وتخزين وإعادة استخدام وإدارة وتوصيل المحتوى الإرشادي الرقمي في المزود المركزي للاسترشاد، كما أنها تسمح للمستخدمين مثل المؤلفين المرشدين والخبراء بإنشاء محتوى إرشادي أو تحميل محتوى إرشادي مُعد مسبقاً (القواسمي، ٢٠١١م، ص ١٧).

تجدر الإشارة هنا إلى أنه ليس من السهل بناء نظام إدارة محتوى قوي ومتكامل لأي مؤسسة تعليمية، فهو يحتاج إلى وقت وجهد وعقول متميزة لتطويره بشكل احترافي، لذلك فعادةً ما يتم استخدام أنظمة إدارة محتوى جاهزة لبناء الموقع، وعادة ما يتم تصميم قالب لهذه الأنظمة لتظهر بمظهر آخر لكن النظام هو نفسه، فمثلاً بعض الشركات الكبيرة في مجال بناء وتطوير المواقع لديها

نظام إدارة محتوى خاص بها طورته منذ سنين ولا زالت تطور وتحسن فيه، فتقوم فقط بتصميم قوالب جديدة لكل عميل جديد وأحياناً تقوم بتغيير بعض الخصائص والأجزاء من داخل النظام لتناسب طبيعة عمل الموقع الجديد، لكنها لا تقوم ببرمجة نظام جديد إلا في حالات خاصة وبتكلفة عالية. ولذلك نجد أن الكثير من المنصات الإلكترونية التي تعمل بالاعتماد على أنظمة إدارة المحتوى في الجامعات السعودية متشابهة بدرجة كبيرة، وأحياناً تكاد تكون متطابقة تماماً.

المحور الرابع: خصائص منصات الإرشاد الأكاديمي الإلكترونية:

تتميز منصات الإرشاد الأكاديمي الإلكترونية المستخدمة حالياً في معظم الجامعات السعودية بعدد من السمات والخصائص منها:

١. أنها مصممة بأنظمة سريعة وإسنادية ذات قدرة تخزينية استرجاعية للمعلومات من أجل الاسترشاد الإلكتروني، حيث إن المنصة platform تسهل الوصول إلى كميات كبيرة من المعلومات وإعطاء تغذية راجعة مباشر.
٢. توفر البيانات الموضوعية التنبؤية.
٣. وجود عامل أمان ممتاز لحفظ البيانات وتخزينها ونسخها ومنع ضياعها أو سرقتها.
٤. مساعدة الدارس المسترشد على استثمار الوقت كاملاً مع المرشد الأكاديمي.
٥. توفر نظام إداري الكتروني متكامل مرتبط بها للمعلومات والبيانات (القواسمي، ٢٠١١م، ص٧).
٦. تحديث المعلومات والبيانات الموجودة في المنصة حسب التغير المستمر في البيانات المدخلة حديثاً.
٧. احتوائها على أهم العناصر الضرورية للاسترشاد الإلكتروني المتكامل.
٨. سهولة تحرير المحتوى Content Editor.
٩. دعم تعدد المستخدمين Multiple Users.
١٠. السهولة والمرونة في إدخال البيانات ومعالجتها.

المحور الخامس: الإرشاد الأكاديمي في ظل تطور تقنية المعلومات وانتشار مواقع التواصل الاجتماعي:

في ظل تطور تقنية المعلومات لم يعد دور الإرشاد الأكاديمي قاصراً على تقديم المعلومات للطالب بشأن أنظمة ولوائح الجامعة والمقررات والخطط الدراسية، ولم يعد الإرشاد الأكاديمي مقتصرًا على طلاب وطالبات السنة التأسيسية أو التحضيرية فقط، ولم يعد مقتصرًا فقط على قيام الطالب بزيارة المرشد الأكاديمي مرة واحدة فقط عندما يكون الطالب متعثراً أكاديمياً، وهو ليس حدثاً أنياً منفرداً ولا هو سلسلة من الاجتماعات التي تحدث بين فترة وأخرى بين المرشد الأكاديمي والطالب بل هو عملية تفاعلية متواصلة ومنتظمة تتطلب الرعاية المستمرة للطالب وتوجيهه أكاديمياً أثناء دراسته بالجامعة حتى تخرجه، وتزويده بالمهارات الأكاديمية والشخصية التي تمكنه من فهم ذاته وقدراته وميوله، وتساعده على تحقيق ذاته وإمكاناته المتعددة وتنمية قدراته الإبداعية، ومشاركة الطالب في التعرف على أبعاد مشكلته، وكيفية مواجهتها، واكتساب مهارة مواجهة الضغوط الحياتية في الجامعة وخارجها، وممارسة دور إيجابي في العملية التعليمية ومساعدة الطالب في التقدم الدراسي والتغلب على ما يعترضه من مشكلات وصعوبات اجتماعية أو نفسية أو صحية أو أكاديمية، مما جعل الإرشاد الأكاديمي عملية تفاعلية وتشاركية بين الطالب، والمرشد الأكاديمي، وإدارة الكلية، وعمادة الطلاب.

وفي الوقت الراهن أصبح استخدام شبكات ومواقع التواصل الاجتماعي كالفيسبوك Facebook والواتس اب what's app يؤدي دوراً مهماً في تعزيز التقارب بين المرشد الأكاديمي والطلاب على اختلاف أماكن تواجدهم واختلاف مستوياتهم الدراسية وسنواتهم الجامعية،

وباختلاف طريقة دراستهم بالجامعة سواء أكانت دراسة نظامية، أو بالانتساب، أو عن طريق التعلم عن بعد، أو عن طريق التعليم الإلكتروني.

فضلاً عن ذلك فإن شبكات مواقع التواصل الاجتماعي في عصرنا الراهن أصبحت أكثر انتشاراً وبخاصة مواقع التواصل الاجتماعي ذات الأسماء الكبيرة المشهورة مثل فيسبوك، تويتر، لينكد إن، يوتيوب فوغل بلس (Facebook, Twitter, LinkedIn, YouTube, Goggle plus)، وأصبح عدد مستخدميها وروادها في تزايد مستمر يومياً، بل يزيدون في كل ساعة، وفي كل لحظة، وينتشرن كإنتشار النار في الهشيم.

وبحسب الإحصائيات الرسمية التي تصدرها هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات بالمملكة العربية السعودية، فإن عدد مستخدمي الإنترنت بالـInternet السعودية خلال الشهور الثلاثة الأولى من العام الحالي ٢٠١٥م، بلغ ٢٠ مليون مستخدم. وبحسب الدراسة التي قامت بها شركة "ذي سوسيال كلينيك" The Social Clinic لاستشارات وسائل التواصل الاجتماعي والتي تتخذ من مدينة (جدة) مقراً لها، فإن شبكة الفيسبوك هي الشبكة الاجتماعية الأكثر شعبية في السعودية في نهاية عام ٢٠١٤م، وذلك لأنها تحظى بنسبة انتشار بلغت ٨٨ %، وقد بلغ عدد مستخدمي الفيسبوك Facebook حوالي (٧,٦ مليون) مستخدم، وأن نسبة (٧٤%) من هؤلاء المستخدمين هم من الذكور بينما نسبة (٢٤%) هم من الإناث، وأن أكبر الفئات العمرية في موقع فيسبوك هي الفئة بين ٢٦-٣٤ سنة، تليها الفئة العمرية بين ١٨-٢٥ سنة. وهذه الفئة بالتحديد (١٨-٢٥ سنة) هي فئة الطلاب الجامعيين.

هذه الحقائق التي فرضها التحول الكامل نحو الإنترنت، وتحقيق التواصل عبر وسائط الاتصال الحديثة، وتقنيات المعلومات، وشبكات التواصل الاجتماعي تحتم علينا مساندة هذا الجيل، وتوظيف كل التقنيات المتاحة في عمليات الإرشاد الأكاديمي حتى لا تصبح عملية الإرشاد الأكاديمي مجرد عملية رسمية وجافة وخالية من التلاحم والدعم النفسي والتعاطف الحقيقي مع الطلبة والطالبات، وحتى لا تصبح عملية الإرشاد مجرد عملية وصفية وعائضية توبيخية يبغضها الطلاب ويفرون منها.

المحور السادس: خصائص ومميزات شبكات ومواقع التواصل الاجتماعي:

نتيجة للزخم الإعلامي والاجتماعي الذي حظيت به مواقع التواصل الاجتماعي، فقد اكتسبت عدة خصائص ومميزات. ومن أهم الخصائص التي ساهمت بانتشار هذه المواقع على مستوى كبير، ما أشار إليه الطيب (٢٠١٢) في بحثه حول المعرفة وشبكات التواصل الاجتماعي الإلكتروني، ومن هذه الخصائص ما يلي:

١. أنها تعد من المساهمات التفاعلية في تطوير التعليم والإرشاد الأكاديمي، وتحويل المؤسسات التعليمية من بيئات تعليمية محصورة بجدرانها إلى الانطلاق خارج أسوارها، ليتجاوز التعليم حدود الزمان والمكان، بالإضافة إلى إشراك جميع أطراف العملية التعليمية مع المجتمع بأولياء أمورهم ومؤسساته المختلفة، وإضفاء الجانب الاجتماعي على عملية التعليم.
٢. أنها تزيد من إمكانية فرص التواصل، وترفع من مستوى مهارات التواصل والحوار لدى الطلبة، كما أنها تعمل على ارتفاع مستويات النمو الاجتماعي لدى الطلبة، من خلال مشاركة الطالب لجميع الفئات الاجتماعية في مجتمعه الافتراضي ضمن مواقع التواصل الاجتماعي، والقضاء على مشاكل الخجل والانطواء، وذلك من خلال الفرصة الحقيقية للتواصل الافتراضي، وتنمية مهارات الطالب الاجتماعية.
٣. العالمية: وذلك من خلال إلغاء الحدود المكانية والزمانية، حيث يتواصل أبناء الشرق مع أبناء الغرب بانسيابية عالية.

٤. التفاعلية: فالمستخدم يتفاعل مع الآخرين من خلال الحوارات عبر صفحات مواقع التواصل، وإرسال واستقبال المشاركات.
٥. التنوع في الاستخدام: فاستخدامات المواقع متنوعة كالتعليم، ونشر الأفكار، والتعارف، والقراءة، ومتابعة الأحداث وأخبار الأصدقاء والشركات والمؤسسات.
٦. سهولة الاستخدام: فتستخدم الرموز والكلمات والصور والفيديوهات التي تساعد على التفاعل بين المستخدمين.
٧. التوفير والاقتصادية: حيث إن هذه المواقع مجانية الاشتراك والتسجيل، وبإمكان أي فرد تكوين صفحته الشخصية دون قيود أو رسوم.
٨. الترابط: تترابط مواقع التواصل الاجتماعي مع المواقع الأخرى عبر أيقونات يرسلها المستخدمون إلى أصدقائهم، وكذلك تترابط مواقع التواصل الاجتماعي مع بعضها البعض.
٩. المحادثة: تتيح بعض مواقع التواصل الاجتماعي إمكانية المحادثة من جهتين أي التفاعل مع المعلومة المعروضة.

المحور السابع: كيفية استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في الإرشاد الأكاديمي:

تتيح شبكات التواصل الاجتماعي للمرشد الأكاديمي أن يستخدم العديد من التقنيات الشيقة والنافعة ليدعم تقديمه للمعلومات والخبرات الإرشادية، ويمكننا التطرق لبعضها من خلال الأساليب الآتية:

١- أن يؤسس المرشد الأكاديمي (مدونة إلكترونية) للمعلومات والأفكار الإرشادية التي يرغب في توصيلها للطلاب المسترشدين، ويدعمها بروابط لمواقع الجامعة أو الكلية تكون ذات صلة.

٢- استخدام المجموعات المغلقة "Closed Group" التي يوفرها موقع فيسبوك "Facebook" كأحد أهم الوسائل الناجحة في تعزيز الإرشاد الأكاديمي حيث يمكن للمرشد الأكاديمي أن ينشئ مجموعة على فيسبوك "Facebook" خاصة فقط بمجموعة الطلاب الذين يتولى إرشادهم، ويدعو طلابه للانضمام إليها فيتيح لهم من خلالها النقاش والحوار حول مواضيع لها علاقة بأنظمة ولوائح الجامعة، والخطط الدراسية، أو كيفية حذف مقرر أو التسجيل لمقرر، مما يشجعهم على التفاعل والمبادرة والاستكشاف وطرح الأسئلة والاستفسارات، ويمكن للمرشد أن يعين أحد الطلاب كمدير للصفحة Admin، وأيضاً يمكن للمرشد الأكاديمي ان ينشر في المجموعة المغلقة كل ما يتعلق بالخطط الدراسية والمقررات وعدد الساعات المطلوبة لكل مادة، وأن يتناقش عبر خاصة الدردشة (chat) مع الطلاب المتعثرين أكاديمياً، أو تكون المحادثة صوتية.

٣- إنشاء صفحة (Page) أو مجموعة (Group) مغلقة تضم في عضويتها الفئة المُستفيدة فقط من العملية الإرشادية، مع إمكانية التحكم في إضافة أو عدم إضافة أعضاء جدد من خارجها.

٤- إرسال رسائل إلى فرد أو مجموعة من الطُلاب عن طريق الملف الشخصي عند الحاجة.

٥- تمكين المرشد الأكاديمي من أن يضع لنفسه ساعات مكتبية office Hours، يُتيح للطُلاب المسؤل عن إرشادهم خلالها التواصل معه وطرح الأسئلة وتلقّي الإجابات الفورية كتابياً أو صوتياً.

٦- يعد تويتر "Twitter" المكان الأمثل اليوم للحصول على المعرفة من أشهر المختصين، وبالتالي فإن مجرد تواجد المرشد الأكاديمي على تويتر وحث طلابه على متابعته سيمكنهم من الحصول على التوجيهات والإرشادات والمعلومات التي يرغبون في الحصول عليها خارج ساعات العمل الرسمية. ، مما يعزز المعرفة والثقة والتعاطف بين المرشد الأكاديمي والطلاب.

- ٧- قيام المرشد الأكاديمي بتسجيل اللقاءات التعريفية للطلاب الجدد في السنة التحضيرية بكاميرا الفيديو أو كاميرا رقمية ونشر كل وقائع اللقاءات التعريفية على يوتيوب "YouTube"، وإرسال رابط المادة المنشورة لطلابه عبر صفحة الفيسبوك أو تنزيل المادة نفسها في قروب الفيسبوك الخاص بالمجموعة المسئول عن إرشادها.
- ولتقديم إرشاد أكاديمي جيد ترى (Pizzolato, 2008) أن هناك خمس خطوات لا بد أن يتنبه لها كل مرشد أكاديمي عند إرشاد طلابه وطالباته، وهي على النحو التالي:
١. محاولة تعرف أهداف الطالب الحياتية وميوله.
 ٢. تعرف الأهداف المهنية للطالب أو الطالبة.
 ٣. تحديد التخصص الأكاديمي للطالب.
 ٤. اختيار المقررات.
 ٥. جدولة هذه المقررات أو الساعات الدراسية.

التوصيات والمقترحات:

- إن العملية الإرشادية هي عملية اتصال تتم بين طرفين كلاهما له دور ايجابي في نجاح العملية ولن تكون عملية فعالة ذات قيمة وثمار إذا كان احد الطرفين يلعب دور سلبي والآخر ايجابي أو كلاهما سلبي، وعليه يقع علي عاتق المرشدين الأكاديميين والطلاب والطالبات والجامعة مسئولية إنجاح هذه العملية، وذلك من خلال ما يلي:
١. أن هناك حاجة ماسه إلى عملية اهتمام أكبر بخدمة الإرشاد في الأقسام الأكاديمية فهي لا تزال في بداياتها، وبالتالي فهي تحتاج إلى بلورة أكبر وتفعيل أكثر وأوسع، وذلك من خلال تثقيف المرشدين وتدريبهم وتأهيلهم كمستشار شخصي للطالب (كوتشينج) لاكتساب مزيد من المعارف والمهارات في مجال الإرشاد الأكاديمي.
 ٢. ربط موقع المرشد الأكاديمي الإلكتروني بموقع الطالب الإلكتروني المحدد إرشادهم والاطلاع علي جدولته الدراسي ومستوي تحصيله الدراسي.
 ٣. إدراج مادة للإرشاد الأكاديمي ضمن الخطة الدراسية للطالب.
 ٤. تكثيف الجانب الإعلامي الداخلي والخارجي للإرشاد الأكاديمي (نشر لوائح ونظم، معلومات، وقاية، تنمية، معالجة) لرفع الوعي المجتمعي وتعزيز المعرفة بأهمية الإرشاد الأكاديمي
 ٥. حث المرشدين للطلاب على إنشاء صفحات بمواقع التواصل الاجتماعي والاستفادة منها في الإرشاد الأكاديمي عن طريق التواصل مع المرشدين الأكاديميين.
 ٦. إعادة النظر في العبء التدريسي لعضو هيئة التدريس وإضافة الإرشاد الأكاديمي من ضمن نصابه التدريسي ليستطيع تقديم قصى جهده في الإرشاد الأكاديمي والتواصل مع طلابه.
 ٧. أن تخضع إجراءات الإرشاد الأكاديمي للتقييم من قبل الطلاب في نهاية كل فصل دراسي حيث يتم تقييم مستوي الخدمات الإرشادية خلال الفصل وذلك بالتنسيق مع لجنة القياس والتقييم بالجامعة وذلك من خلال قيام الطلاب بتعبئة استبان الكترونية تصمم بغرض التعرف عن مرئياتهم حول طريقة الإرشاد الأكاديمي ومدى رضاهم ومقترحاتهم لتطوير الإرشاد الأكاديمي.
 ٨. رفع مستوى العاملين في مركز التواصل لئتمكنوا من الرد على استفسارات الطلاب الأكاديمية أو تخصيص أحد المرشدين الأكاديميين للعمل المسائي في المركز.

المراجع

١. أبو حمادة، عبد الموجود عبد الله، (٢٠٠٦)، "العوامل المؤثرة على مستوى الأداء الأكاديمي لطلاب التعليم الجامعي دراسة تطبيقية على طلاب جامعة القصيم"، المجلة العلمية للإدارة، مجلد ١، (العدد ٣)، من ص ١٤ إلى ص ٣٢.
٢. الدليم، فهد، (٢٠١١)، "واقع الاستفادة من خدمات الإرشاد في الجامعات السعودية"، المجلة السعودية للتعليم العالي، ٦، ٤٣-٧١.
٣. دواح، حسن، (٢٠١٠)، "الإرشاد الأكاديمي المفتوح"، مجلة كلية التربية بجامعة جازان، مجلد ١، (٢).
٤. الدوسري، شيخة محمد (٢٠١٤)، تجربة الإرشاد الأكاديمي في الجامعة العربية المفتوحة - فرع الكويت في ضوء بعض التجارب العالمية، دراسة مقدمة لندوة "تطوير الإرشاد الأكاديمي في الجامعات والمؤسسات التعليمية"، في الفترة ٢٢-٢٣ أبريل ٢٠١٤م، الجامعة العربية المفتوحة، فرع سلطنة عمان.
٥. الرشود، عبد الله بن محمد (٢٠١٥): مدى رضا طلاب التعليم عن بعد بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية عن الإرشاد الأكاديمي وسبل تطويره من وجهة نظرهم، مجلة كلية البنات، جامعة عين شمس، العدد السادس عشر.
٦. الزهراني، محسن. (٢٠١٣م). "دور مواقع التواصل الاجتماعي في حل المشكلات التي تواجه طلاب كلية التربية العملية واتجاهاتهم نحوها. رسالة ماجستير غير منشورة بقسم المناهج وطرق التدريس بكلية التربية بجامعة أم القرى بمكة المكرمة.
٧. السرابي، سهام، (٢٠٠٧)، "الإرشاد الأكاديمي في جامعة الإسراء الخاصة بالأردن من وجهة نظر الطلبة"، المجلة العربية للتربية، ٢٧، (٢)، ١٤٧-١٧٩.
٨. سليمان، سعاد، (٢٠٠٨)، "الرضا عن خدمات الإشراف الأكاديمي لدى طلاب جامعة السلطان قابوس"، مجلة العلوم التربوية والنفسية بجامعة السلطان قابوس، ٩، ١٤-٣٨.
٩. السملق، أميرة، (٢٠١٠)، "أثر برامج الإرشاد الأكاديمي على التحصيل الدراسي من وجهة نظر خريجات الجامعة. ندوة التعليم العالي للفتاه: الأبعاد والتطلعات"، جامعة طيبة _ المدينة المنورة، ورقة علمية غير منشورة.
١٠. الشافعي، أحمد، (٢٠٠٨)، "مشكلات الإرشاد الأكاديمي كما يراها طلبة كلية المعلمين في المدينة المنورة"، مجلة كلية التربية بجامعة الأزهر، ١٣٥، ١٣٩-١٨٣.
١١. الصريع، طالب (٢٠٠٧م)، التعليم المفتوح والتعلم عن بعد والتشريعات العربية، سلسلة إصدارات الشبكة العربية للتعليم المفتوح والتعلم عن بعد، إصدار رقم (٧).
١٢. الصقيبة، الجوهرة، (٢٠١١)، "الرضا عن خدمات الإرشاد الأكاديمي لدى طلبة كلية التربية بجامعة نوره" المجلة المصرية للدراسات النفسية، ٢١، ٩٠-١١٠.
١٣. الصقيبة، الجوهرة، (٢٠١٣)، "الحاجات الإرشادية لدى طالبات كلية التربية بجامعة الأميرة نوره بنت عبد الرحمن وعلاقتها بالمستويات الدراسية"، مجلة العلوم التربوية والنفسية بجامعة البحرين، ١٤، ٤٣٣-٤٦١.
١٤. الطويل، إيمان (١٤٣٤هـ)، المشكلات الأكاديمية التي تواجه طالبات التعليم عن بعد بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية ومقترحات الحد منها، بحث مكمل لنيل درجة الماجستير في أصول التربية، غير منشور، كلية العلوم الاجتماعية، الرياض.
١٥. الطيب، أسامة بن صادق. (٢٠١٢م). "المعرفة وشبكات التواصل الاجتماعي الإلكتروني"، نحو مجتمع المعرفة، سلسلة يصدرها مركز الدراسات الاستراتيجية، جامعة الملك عبد العزيز، الرياض، السعودية، العدد (٣٩)، ١-٢٤٦.
١٦. عشوي، مصطفى والضوي، إيهاب عبد الرحيم (٢٠١٤)، تطوير الإرشاد الأكاديمي في الجامعة العربية المفتوحة، دراسة مقدمة لندوة "تطوير الإرشاد الأكاديمي في الجامعات والمؤسسات التعليمية"، في الفترة ٢٢-٢٣ أبريل ٢٠١٤م، الجامعة العربية المفتوحة، فرع سلطنة عمان.
١٧. عوض، حسني. (٢٠١٢م). "أثر استخدام الفيسبوك على تقدير الذات لدى فئة الشباب في محافظة طولكرم". بحث منشور بجريدة القدس العربي، العدد (٣٩)، ٣١-١٧.

١٨. غوني، عبد الفتاح رضا، (٢٠٠٠)، "دراسة ميدانية للندوة الرابعة للإرشاد الأكاديمي"، مجلة جامعة الملك عبد العزيز، ٦٤-٦٧.
١٩. القواسمي، عبد الرحمن. (٢٠١١م). "أنظمة إدارة التعلم الإلكتروني"، مستقبل التعليم الإلكتروني وتحدياته في مؤسسات التعليم، جامعة فيلادلفيا.
٢٠. القواسمي، عبد الرحمن. (٢٠١٢م). "الإرشاد الأكاديمي في كلية الهندسة: عوائق ومبادرات وحلول". ورقة عمل تم تقديمها في المؤتمر الأول لجامعة المجمعة "التخصصات العلمية في الجامعات الناشئة": التحديات والحلول". جامعة المجمعة.
٢١. القواسمي، عبد الرحمن، (٢٠١٣)، "الإرشاد التفاعلي: أبعاد تكنولوجية وتصور مقترح لجامعة المجمعة. الملتقى العلمي للإرشاد الأكاديمي بجامعة المجمعة.
٢٢. الكريمين، رائد، الحياصات، محمد والنابلسي، زينب (٢٠١٠): مشكلات الإرشاد الأكاديمي من وجهة نظر المرشد الأكاديمي والطلبة والعاملين في وحدة القبول والتسجيل في جامعة البلقاء. الجمعية المصرية للقراءة والمعرفة، العدد (١٠٤) يونيو. ص ص ٢٤١ - ٢٧١.
٢٣. المدرع، أحلام فالح (١٤٣٦هـ)، دراسة تقييمية لنظام التعليم عن بعد بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية في ضوء أهدافه وفلسفته، بحث مكمل لنيل درجة الماجستير في أصول التربية، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، الرياض.
٢٤. معمار، صالح، والمصري، مجدي (٢٠٠٦)، دور الأنشطة الطلابية في تفعيل عمليات الإرشاد الأكاديمي بكلية المعلمين بالمملكة العربية السعودية من وجهة نظر الطلاب ومشرفي الأنشطة والمرشدين الأكاديميين، مجلة كلية التربية، جامعة الأزهر.
٢٥. منصور، تحسين (٢٠١٢). "دور شبكات التواصل الاجتماعي في تحقيق احتياجات الشباب الأردني دراسة مقارنة في النوع الاجتماعي". ورقة مقدمة للمنتدى السنوي السادس للجمعية السعودية للإعلام والاتصال "الإعلام الجديد.. التحديات النظرية و التطبيقية" جامعة الملك سعود الرياض ٢٢-٢٤ جمادى الأولى ١٤٣٣ هـ الموافق ١٤-١٥ أبريل ٢٠١٢
٢٦. الياور، عفاف (١٤٣٠هـ) معوقات التعليم الجامعي المفتوح في فرع الجامعة العربية المفتوحة بجدة من منظور الطلاب والطالبات، بحث منشور في رسالة الخليج العربي، مكتب التربية العربي لدول الخليج، العدد ١١٢، الرياض.

27. Allen, J, Smith, C, & Muehleck, J, (2014)," Pre- and Post-Transfer Academic Advising: What Students Say Are the Similarities and Differences", Journal of College Student Development, 55, 355-367.
28. Allen,J; Smith,C and Muehleck,J (2013) : What kinds of advising are important to community college pre- and post-transfer students?: *Community College Review* , vol 41(4) pp. 330 – 345.
29. Bohonos , J (2013) :Key theories of Lev Vygotsky and John Dewey : implications for academic advising theory. Academic Advising Today. June. www.nacada.ksu.edu/Resources/Academic-advising-today.aspx
30. Damminger,J. (2001). Student satisfaction with quality of academic advising offered by integrated department of academic advising and career life planning. (ERIC Database. ED450436).
31. Epps, S.B. (2002). The work life of the professional academic advisor: A 38 qualitative study. Dissertation Abstracts. AAT3042417. DAI-A63/02.
32. Frost , Susan H.(2000), Academic Advising for Student Success ,New York : Josses -Bass.
33. Habley, W (2004) :The status of academic advising : findings from the ACT sixth annual survey. National Academic Advising Association Monograph Series Number 10. Manhattan , Kansas.P 1- 70

34. Harrison, E. (2004). "Faculty Perceptions of Academic Advising: "I Don't Get No Respect."". *Nursing Education Perspectives* 30 (4): 229–233. doi:10.1043/1536-5026-030.004.0229 (inactive 2015-02-17). PMID 19753856.
35. Hester, J, (2008), Student Evaluations of Advising: Moving Beyond the Mean. *College Teaching*, 56, 35-38. Retrieved from <http://www.jstor.org/stable/27559350>
36. Pascarella, E and Terenzini, p (2005): How college affects students ; volume 2. A third decade of research. San Francisco. Jossey- Bass.
37. Pizolato, J (2008) :Advisor , teacher, partner :using the learning partnerships model to reshape academic advising. *About Campus* ,Vol 13 (1) p.19-25.
38. Ractham, P. & Firpo, D.(2011). Using Social Networking Technology to Enhance Learning in Higher Education: A Case Study Using Facebook, System Sciences (HICSS), 2011 44th Hawaii International Conference on , 1-10, 4-7 Jan 2011..
39. Schlosser, L.Z, Knox, S., Moskovitz, A.R. & Hill, C.E. (2003). A qualitative examination of graduate advising relationships: The advisee Perspective. *Journal of Counseling Psychology*, 50(2), 178-189.
40. Umbach, p and Wawrzynski, M(2005): Faculty do matter ,the role of college faculty in student learning and engagement. *Research in Higher Education*, vol 46 (2)p.153-184.
41. Zalabak, P 9 2012): Advisors as interaction designers. *NACADA Journal* vol 32 (1).P 12- 16.