

العنوان:	خدمات الدعم الأكاديمي والفني المتاحة للدارسين عبر بوابات التعليم عن بعد بالجامعات السعودية
المصدر:	المجلة العلمية لكلية التربية
الناشر:	جامعة الوادي الجديد - كلية التربية
المؤلف الرئيسي:	آل قوت، عبدالرزاق بن محمد
المجلد/العدد:	ع23
محكمة:	نعم
التاريخ الميلادي:	2016
الشهر:	نوفمبر
الصفحات:	1 - 31
رقم MD:	1160853
نوع المحتوى:	بحوث ومقالات
اللغة:	Arabic
قواعد المعلومات:	EduSearch
مواضيع:	التعليم الجامعي، التعليم عن بعد، الخدمات التعليمية، السعودية
رابط:	<a href="http://search.mandumah.com/Record/1160853">http://search.mandumah.com/Record/1160853</a>



كلية التربية بالوادي الجديد  
المجلة العلمية

خدمات الدعم الأكاديمي والفني المتاحة للدارسين  
عبر بوابات التعليم عن بُعد بالجامعات السعودية

إعداد

د/ عبد الرزاق بن محمد آل قوت

أستاذ مساعد بجامعة الدمام

[amalqoot@uod.edu.sa](mailto:amalqoot@uod.edu.sa)

[dr.alqoot@gmail.com](mailto:dr.alqoot@gmail.com)

العدد الثالث والعشرون - نوفمبر ٢٠١٦

## ملخص الدراسة

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى توافر وكفاءة خدمات الدعم الأكاديمي والفني المتاحة للدارسين عبر بوابات التعليم عن بُعد بالجامعات السعودية، وتمثلت عينة الدراسة في عدد (١٤) جامعة حكومية تقدم برامج دراسية بنظام التعليم عن بُعد/ الانتساب المطور عبر بواباتها الإلكترونية. وقد أعد الباحث أداة الدراسة التي تمثلت في قائمة المراجعة أو بطاقة ملاحظة بهدف حصر جميع خدمات الدعم الأكاديمي والفني المتاحة للدارسين عبر بوابات التعليم عن بُعد بالجامعات السعودية، وتم التحقق من صحتها وثباتها قبل إجراء الدراسة. واعتمدت الدراسة أسلوب التحليل المختلط (الكمي والنوعي) لتحليل البيانات والتوصل للنتائج. وأظهرت نتائج الدراسة أن بوابات التعليم عن بُعد بالجامعات السعودية قد أتاحت بعض خدمات الدعم الأكاديمي والدعم الفني للدارسين ببرامجها الأكاديمية عن بعد حيث أن النسبة العامة لمتوسط خدمات الدعم الأكاديمي على بوابات التعليم عن بعد بالجامعات عينة الدراسة بلغت ٨٣% تقريباً، في حين أن النسبة العامة لمتوسط خدمات الدعم الفني على بوابات التعليم عن بعد بالجامعات عينة الدراسة بلغت ٧٦%، كما وجدت نتائج الدراسة عدد من المآخذ على كفاءة خدمات الدعم الأكاديمي والفني المتاحة للدارسين عبر بوابات التعليم عن بُعد بالجامعات السعودية وذلك على النحو التالي:

(٥٧.١%) من الجامعات عينة الدراسة لا تتيح بواباتها الإلكترونية خدمة متابعة التدريب الميداني عن بُعد

(٧٨.٦%) من الجامعات عينة الدراسة لا تتيح بواباتها الإلكترونية آلية لمتابعة الأنشطة اللاصفية للطلاب عن بعد (مثل متابعة الرحلات التعليمية عن بُعد).

(٩٢.٩%) من الجامعات عينة الدراسة لا تتيح بواباتها الإلكترونية تقديم خدمات الإرشاد الأكاديمي للطلاب ذوي معدلات الإنجاز المنخفض أو اكتشاف الطلاب المتميزين أو الموهوبين.

عدد (٣) جامعات فقط بنسبة تبلغ (٢١.٤%) هي التي تقدم خدمات وتطبيقات الموبايل أو الاجهزة الذكية للدارسين بالتعليم عن بعد.

عدد (٥) جامعات فقط بنسبة ٣٥.٧% توفر بواباتها خدمات التطبيقات (البرامج) الاضافية.

قدمت الدراسة تصوراً مقترحاً لخدمات الدعم الأكاديمي والفني في ضوء نتائج الدراسة ومتضمناً منطلقات وأهداف وآليات التطبيق وملامح الخدمات الرئيسية في فرعين أساسيين للخدمات . وفي ضوء تلك النتائج قدم الباحث عدداً من التوصيات والمقترحات لتطوير خدمات الدعم الأكاديمي والفني عبر البوابات الإلكترونية لبرامج التعليم عن بُعد.

## Abstract

The study aimed to identifying the availability and efficiency of academic and technical support services available online to distance learning students in Saudi universities. The sample of the study included 14 government universities that offer distance learning programs developed through the web. The researcher prepared a study tool, which was an observation list, in order to decide all the academic and technical support services available to distance learning students in the Saudi universities, and verified their validity and stability before the study. The study adopted a method of mixed analysis (quantitative and qualitative) to analyze the data and reach the results. The results of the study

showed that distance learning students have provided some academic support services and technical support for those who are affiliated with their distance academic programs. The average percentage of average academic support services on the online courses in the universities was 83%, while the general average Technical support services on the distance learning in universities The sample of the study was 76%. The results of the study also found a number of shortcomings in the efficiency of academic and technical support services available to students through the portal of distance learning in Saudi universities as follows

(57.1%) of the universities , the sample of the study , does not provide electronic portals service follow-up field training remotely

(78.6%) of the universities, the sample of the study , does not provide a mechanism for the follow-up of extra-curricular activities for students (such as distance learning).

(92.9)of the universities, the sample of the study , does not allow its electronic portals to provide academic guidance services for students with low achievement rates or the discovery of outstanding or gifted .students

Only 3 universities (21.4%) offer mobile services and applications for .students in distance learning

The number of (5) universities only by 35.7% provides additional portals services .

The study presented a suggested scenario for the academic and technical support services in the light of the results of the study, including the starting points, objectives, implementation mechanisms .and main service profiles in two main branches of services

In the light of these results, the researcher made a number of recommendations and suggestions for the development of academic and technical support services through e-gates for distance learning .programs

Key words :

Distance learning ,E-Learning , Academic support services, Technical Support Services .

## ١-١ مقدمة :

ينظر للتعليم العالي (الجامعي) بأنه باب التقدم والتطور الحضاري لما له من تأثير في إمداد المجتمع بالموارد البشرية المهنية والعلمية، حيث يعمل على إتاحة فرص التعلم للأفراد الراغبين بتطوير أنفسهم من خلال البرامج التعليمية والتدريبية التي تطرحها الجامعات وفقاً للاحتياجات التنموية للمجتمع وذلك في إطار الانفتاح على المجتمع وتحقيقاً لحرية الفرص التعليمية والتدريبية والتوائم مع التطورات الحادثة في وظائف الجامعات وأهدافها وأدوارها، والتوظيف الفعال للمستحدثات التكنولوجية التقنية التي تسهم في تحقيق تلك الوظائف والأهداف والأدوار بكفاءة عالية .

ويقوم التعليم العالي في المملكة بدور مهم لتلبية حاجات عملية التنمية من القوى البشرية المؤهلة علمياً ومهارياً، ولا شك أن تقدم ورقي المجتمع هو ثمرة من ثمار التعليم العالي خاصة أن سياسة التعليم العالي والتخطيط في المملكة العربية السعودية توازن دائماً بين التنمية والتربية، والتوجهات العالمية، والمتطلبات المحلية بما يعود بالنفع على الفرد والمجتمع (وزارة التعليم العالي: مركز البحوث والدراسات، ٢٠١٤، ص ٤٥).

إلا أن التعليم العالي واجه العديد من التحديات المهمة، ومنها تحدي إستيعاب الراغبين بمواصلة التعليم وذلك لكثرة الخريجين من المرحلة الثانوية، إضافة للذين فاتتهم فرصة الدراسة الجامعية، وتحدي الظروف الجغرافية المتمثلة في كبر المساحة الذي يصعب معه إنشاء مؤسسات التعليم الجامعي في كل مدينة، وفي ذلك يشير المنيع (٢٠٠١م) بأن التعليم العالي في المملكة يواجه تحديات كبيرة بحكم إتساع مساحتها ولذلك لا يمكن تقديم خدمات التعليم العالي لجميع محافظاتها إلا باستخدام التعليم عن بعد وذلك لإستحالة إنشاء مؤسسات للتعليم العالي في كل محافظة، الأمر الذي دعا لتبني التعليم عن بعد (أو الإنتساب المطور) باستخدام التكنولوجيا الحديثة والتي أسهمت في تحقيق إنتشار التعليم الجامعي والتوسع في خدماته، والاقتصاد في النفقات، ومحاولة تجاوز التحديات، وتحقيق العدالة التعليمية، والتخلص من النظام التقليدي للإنتساب، ووفقاً لذلك عمدت أغلب الجامعات الحكومية في المملكة لتبني استراتيجية التعليم عن بعد باستخدام التكنولوجيا الحديثة، وإتاحة الدراسة في عدد من التخصصات الأمر الذي أسهم في زيادة الفرص التعليمية الجامعية .

ويعد التعليم عن بعد من الإبتكارات و التجديدات والإصلاحات التربوية، ذلك أنه يمثل المرونة التعليمية في ضوء إمكانيات وظروف الدارس المكانية والزمانية وقدراته في التعلم وذلك عبر المستحدثات التكنولوجية الحديثة وهو بذلك يتجاوز تعقيدات التعليم التقليدي .

ويؤكد (Shehabat, Mahdi & Khoualdi, 2008) على أن التعليم عن بعد بصيغه الحديثة يعد أحد المصادر الرئيسية للمعرفة في العديد من الجامعات، واستخدامه في الجامعات يمكن أن يكون عاملاً في توفير التكلفة وتزويدها بميزة تنافسية مستمرة، ولذا يجب أن يكون تصميمه جزءاً مهماً لعملية إدارة المعرفة الجامعية .

وقد أسهمت التطورات التكنولوجية في تقديم الخدمات والدعم للدارسين ببرامج التعليم الجامعي عن بعد عبر البوابات الإلكترونية، حيث أستطاع الدارسين التغلب على الصعوبات والظروف التي تحول دون وصولهم للحرم الجامعي، واستكمال تعلمهم والتفاعل مع المتطلبات الدراسية والجامعية عبر هذه البوابات وذلك باستخدام تقنية الإنترنت والتعليم الإلكتروني.

### مشكلة الدراسة:

تشهد مؤسسات التعليم العالي عن بعد إقبالاً كبيراً ، وتشير التوقعات إلى أن هذا النوع من التعليم سيزداد الإقبال عليه خلال السنوات القادمة بسبب رغبة كثير من الطلاب في العودة إلى الجامعة بعيداً عن قيود المكان والزمان (ميرزا، ٢٠١٥م).  
وبفضل التطورات التقنية وتزايد الطلب الاجتماعي على التعليم، يشهد العالم توسعاً مذهلاً في استخدامات التعليم عن بعد سواء في مجال التعليم الأكاديمي أو التدريب والتعليم المستمر. ولم تكن جامعات المملكة العربية السعودية بمنأى عن هذه التطورات حيث برزت إلى حيز الوجود العديد من المؤسسات التدريبية ونظم الانتساب المطور بالجامعات التي وظفت الوسائل والتقنيات الحديثة في تقديم برامجها ومساقاتها، ذلك أن التعليم عن بُعد يحقق للجامعات والهيئات التعليمية مزايا عدة، منها: التغلب على مشكلة الطاقة الاستيعابية للجامعات، وقلة الهيئات التعليمية، والوفاء بمتطلبات التنمية المستدامة، وغيرها من مميزات.

وللمملكة العربية السعودية تجربة ممتدة في هذا الميدان عبر الانتشار الواسع لبرامج التعليم العالي عن بعد والتي أتاحت فرص التعلم لشرائح متنوعة في المجتمع، حيث تقدم عدد (١٤) جامعة حكومية برامج للتعليم عن بعد من أصل (٢٩) جامعة حكومية، تتنوع تخصصاتها وبرامجها، كما تتيح خدماتها عبر بوابات الكترونية بشكل مستقل أو تقديم بعض الخدمات عبر روابط الكترونية، حيث تتنوع هذه الخدمات من نحو تقديم الدعم للدارسين مثل الخدمات الطلابية أو التعليمية أو المالية أو التقنية. كما أن بعض هذه البوابات يتسم بالشمول لكافة الخدمات، وبعضها يقدم بعض الخدمات الأساسية المهمة مثل توضيح مواعيد بدء الدراسة والمحاضرات والمراجع الدراسية فقط.

ويرى الباحث أن هذه البرامج رغم أهميتها، فهي بحاجة ماسة إلى تحديث وتطوير لتواكب التغييرات المتزايدة في ميدان التعليم العالي، خاصة ما يتعلق بتوظيف التقنية في التعلم. وفي ضوء ذلك يشير العمري (٢٠٠٩م، ص ١٢٧) إلى أن كثيراً من الدراسات أكدت على ضرورة إجراء المزيد من الدراسات والبحوث حول التعليم عن بعد في مجال تقويمه وتطويره وذلك بهدف تشخيصه وتحديد نقاط القوة والضعف في تطبيقه وتحديد ملامح ورؤى مستقبلية لتطويره.

وعلى الرغم من أهمية الحاجة إلى برامج التعليم عن بُعد بمؤسسات التعليم العالي إلا أن نتائج بعض الدراسات قد كشفت عن بعض أسباب انسحاب الطلاب من دراسة المقررات الإلكترونية عن بُعد بسبب غياب الدعم الأكاديمي والفني في برامج التعليم عن بُعد. فقد بحثت دراسة بول جونز وآخرون (Jones, Paul ; Packham, Gary ; Miller, Christopher & Jones, Amanda (2004) أسباب انسحاب الطلاب الجامعيين من مقررات التعليم الإلكتروني، وقد كشفت نتائج عن الدراسة وجود عدد من الأسباب الرئيسية منها ما يتعلق بنظام التعلم بالجامعة مثل؛ المسائل الفنية المتعلقة بالدعم الأكاديمي، والدعم الفني للمتعلمين عن بُعد، ونظام تقييم المقررات عبر الإنترنت من حيث كميته، وطبيعته، والإعداد الجيد للمقرر.

ولاحظت دراسة أخرى أن التعليم عبر الإنترنت يعاني من ارتفاع معدلات التسرب، حيث تراوحت نسبة معدلات التسرب من ( ٢٠ - ٥٠ %) للمتعلمين عن بعد، وفُسرَت الدراسة ذلك بأن ارتفاع معدلات التسرب من هذا القبيل يعد بمثابة مؤشر على أن التعلم عبر الإنترنت هي بيئة غير مناسبة لجميع أساليب التعلم لدى الطلاب، وأرجعت ذلك إلى وجود صعوبات متعلقة بغياب كثير من أنماط الدعم الأكاديمي والفني للمتعلمين عن بُعد عبر الإنترنت (Wojciechowski & Palmer , 2005:P1).  
كما أشارت نتائج عدد من الدراسات بطريقة مباشرة وغير مباشرة إلى أهمية دعم خدمات عمليات التعليم عن بعد وتقويمه وتطويره، والعوامل التي تؤدي لنجاحه، ومن هذه الدراسات الآتي :

(المنيع، ٢٠٠١م)، (شطا، ٢٠٠١م)، (Tricker, et al. 2001)، (levy, 2003)، (Kelsey & D'souza, 2004)، (العصري، ٢٠٠٩م)، (الجهني، ٢٠٠٩م)، (أبو الخير، ٢٠٠٩م)، (الجالسر، ٢٠١٠م)، (Aytekin & Onur, 2010)، (رازن، ٢٠١١م)، (الدريويش، ١٤٣١هـ)، (الحماد، ٢٠١٢م)، (الغامدي، ٢٠١٢م)، (العريني، ٢٠١٣م)، (نصير، ٢٠١٣م)، (ميرزا، ٢٠١٥م)، (العجلان، ١٤٣٦هـ).

وبالإضافة إلى نتائج الدراسات السابقة، فقد لاحظ الباحث أثناء عمله في مراكز اختبارات التعليم عن بُعد، أن كثيراً من الدارسين ببرامج التعليم عن بُعد يعبرون عن عدم رضاهم من الخدمات الأكاديمية والفنية المتاحة بسبب تدني الدعم في هذه المجالات. والدراسة الحالية محاولة لمعرفة نوعية خدمات الدعم الأكاديمي والفني المتاحة للدارسين عبر بوابات التعليم عن بُعد بالجامعات السعودية وعلى هذا تتحدد مشكلة البحث في "دراسة واقع خدمات الدعم الأكاديمي والفني المتاحة للدارسين عبر بوابات التعليم عن بُعد بالجامعات السعودية".

تساؤلات الدراسة:

١. ما خدمات الدعم الأكاديمي المتاحة للدارسين عبر بوابات التعليم عن بُعد بالجامعات السعودية؟

٢. ما خدمات الدعم الفني المتاحة للدارسين عبر بوابات التعليم عن بُعد بالجامعات السعودية؟

٣. ما التصور المقترح لخدمات الدعم الأكاديمي والفني الأساسية التي يجب ان تتاح على بوابات التعليم عن بعد بالجامعات؟

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى ما يلي:

١. تحديد خدمات الدعم الأكاديمي المتاحة بشكل فعلي للدارسين عبر بوابات التعليم عن بُعد بالجامعات السعودية.

٢. تحديد خدمات الدعم الفني المتاحة بشكل فعلي للدارسين عبر بوابات التعليم عن بُعد بالجامعات السعودية.

٣. تقديم تصور مقترح مثالي لأهم الخدمات الأساسية الواجب توافرها على بوابات التعليم عن بعد بالجامعات السعودية في ضوء النتائج.

٤. دعم متخذي القرار المعنيين بسياسة برامج التعليم عن بعد في المملكة حيال اتخاذ الاجراءات التطويرية للخدمات.

أهمية الدراسة:

تأتي أهمية الدراسة الحالية في الآتي:

١. اتساقها مع اهتمام وزارة التعليم ممثلة بالمركز الوطني للتعليم الإلكتروني والتعليم عن بعد فيما يخص دعم توجه الجامعات لإتاحة فرص التعليم الجامعي لجميع الأفراد تحقيقاً لوظيفة الجامعات عبر تبني هذه الاستراتيجية.

٢. قد تساعد المصممين التعليميين والقائمين على برامج التعليم عن بعد بالجامعات السعودية بمعرفة الخدمات الأساسية للدعم الأكاديمي والفني الواجب إتاحتها للدارسين عبر بوابات التعلم عن بُعد.

٣. قد تمت المسؤولين والمخططين لسياسات التعليم الجامعي عن بُعد بالمعلومات التي تبين العلاقة بين خدمات الدعم الأكاديمي والفني المتاحة للدارسين عبر بوابات التعليم عن بُعد وبين الإنجاز الأكاديمي والعوامل التي تسهم في تقليل نسب التسرب والكلفة.  
حدود الدراسة:

١. اقتصر موضوع الدراسة على تحليل خدمات الدعم الأكاديمي والفني المتاحة للدارسين عبر بوابات التعليم عن بُعد بالجامعات السعودية.

٢. تقتصر الدراسة على تحليل محتويات البوابات والمواقع الإلكترونية للجامعات السعودية التي تقدم برامج للتعليم عن بُعد، والمعمول بها خلال الفصل الأول من العام الجامعي ١٤٣٦/ ١٤٣٧هـ، ومن ثم تقتصر النتائج على التعميم في تلك الفترة حال أجريت تعديلات على تلك البوابات في الأمد المنظور.

٣. الجامعات التي تتوفر فيها برامج التعليم عن بعد حيث بلغت ١٤ جامعة من أصل ٢٩ جامعة بنسبة ٤٨.٣%.

#### مصطلحات الدراسة:

#### • التعليم عن بعد :

يُعرف بأنه ذلك النوع أو النظام من التعليم الذي يقدم فرصا تعليمية وتدريبية إلى المتعلم دون إشراف مباشر من المعلم ودون الالتزام بوقت ومكان محدد لمن لم يستطع استكمال الدراسة أو يعيقه العمل عن الانتظام في التعليم النظامي ويعتبر بديلا للتعليم التقليدي أو مكملًا له، ويتم تحت إشراف مؤسسة تعليمية مسنولة عن إعداد المواد التعليمية والأدوات اللازمة للتعليم الفردي اعتمادًا على وسائل تكنولوجية عديدة مثل الكمبيوتر، الإنترنت والتي يمكن أن تساعد في الاتصال بين المتعلم وعضو هيئة التدريس(سالم، ٢٠٠٤: ص ٣٢٩).

كما يعرفه (عامر، ٢٠٠٧: ٢٢) بأنه نظام تعليمي جماهيري مفتوح لا يقيد بوقت ولا بفئة من المتعلمين، ولا يقتصر بمستوي أو نوع من التعليم فهو يتناسب وطبيعة وحاجات المجتمع وأفراده وطموحاته وتطوير مهنتهم. وتعرفه اللانحة المنظمة للتعليم عن بعد في مؤسسات التعليم العالي بالمملكة العربية السعودية بأنه نمط من أنماط التعليم تستخدم فيه وسائل وتقنيات إلكترونية في العملية التعليمية وإدارة التفاعل بها، ويتصف بانفصال بين المعلم والمتعلم، أو بين المتعلمين ومصادر التعلم، ويكون الانفصال إما بالبعد المكاني خارج مقرات المؤسسة التعليمية و/أو بالبعد الزمني لزم من التعلم.

ويعرف الباحث التعليم عن بعد إجرائياً بأنه التعليم الجامعي المتاح للدارسين بطريقة مرنة وشروط قبول ميسرة تتناسب وظروف الدارس، وتقدم جميع خدماته عبر البوابات الإلكترونية للجامعات ويخضع لشروط وضوابط سياسة التعليم بالمملكة العربية السعودية.

#### • التعلم الإلكتروني:

يعرف بأنه أسلوب التعلم المرن باستخدام المستحدثات التكنولوجية وتجهيزات شبكات المعلومات عبر الإنترنت، معتمداً على الاتصالات المتعددة الاتجاهات وتقديم مادة تعليمية تهتم بالتفاعلات بين المتعلمين وهيئة التدريس والخبرات والبرمجيات في أي وقت وبأي مكان (إسماعيل، ٢٠٠٩: ص ٥٤-٥٥).



ويعرف إجرائياً في الدراسة الحالية بأنه: استخدام التقنيات الحديثة مثل الشبكات والوسائط المتعددة في برامج التعليم عن بعد في جامعات المملكة العربية السعودية والتي يتم من خلالها التواصل الإلكتروني بين عناصر العملية التعليمية.

#### خدمات الدعم الأكاديمي:

تُعرف إجرائياً في هذه الدراسة بأنها: الخدمات الأكاديمية للدارسين ببرامج التعليم الجامعي عن بعد وتشمل كل أو بعضاً من الآتي: توفير دليلاً مكتوباً أو مصوراً يوضح نظام الدراسة، والبرامج الدراسية الأكاديمية المتاحة والتخصصات والخطط الدراسية لها، وطريقة الحذف أو الإضافة للمقررات، والمواظبة والاعتذار عن الدراسة، إجراءات التحويل، ومواعيد المحاضرات والساعات المكتبية، إجراءات الاختبارات النهائية ومواعيدها، وخدمات المكتبة الرقمية للجامعة، وغيرها من الخدمات ذات الصلة بالعملية التعليمية الأكاديمية.

#### • خدمات الدعم الفني:

تُعرف إجرائياً في هذه الدراسة التقنية للدارسين ببرامج التعليم الجامعي عن بعد التي تشمل كل أو بعضاً مما يلي: خدمات إتاحة التواصل مع مسؤولي الدعم الفني باستخدام وسائل التواصل المختلفة، وخدمات استرجاع بيانات حساب المشارك، وخدمات إتاحة التطبيقات (البرامج) الإضافية الملحقية، وخدمات متابعة سداد الرسوم الدراسية، وحل مشكلات السداد عبر الإنترنت، وخدمات لتحديث بيانات الطالب/ منسوبي التعليم عن بُعد، وغيرها من الخدمات التي يكون الدارس عن بُعد في حاجة إليها.

#### أدبيات الدراسة :

#### مفهوم التعليم عن بعد :

تتعدد الرؤى حول التعليم عن بعد حيث يشير المفهوم أن هناك عملية للتعلم تتم في مكان مغاير لبيئة التعليم التقليدية وهذا هو مرتكز وجوهر التعليم عن بعد . ويشير خلاف (٢٠١٥م، ص٢٤٦) إلى أن أغلب ملامح تعريفات التعليم عن بعد تتمثل فيما يلي :

- انفصال هيئة التدريس عن الطلاب خلال العمليات التعليمية التي يتم تنفيذها بواسطة وسائل التعليم عن بعد.
- استخدام وسائط تعليمية تمكن الطالب من الالتقاء بالمعلم ، تلك الوسائط التي تتضمن المناهج الدراسية او المقررات التي يتم بثها من خلال الانترنت او الفيديو التفاعلي .
- يؤدي التعليم عن بعد الى توفير النفقات المالية للدولة .
- تعمل برامج التعليم عن بعد على تهيئة المناخ المناسب للذين لم تتوفر لهم فرص التعليم .

ومن هذه الروى حول التعليم عن بعد ما ذكرته العريني (١٤٢٦هـ، ص٣٥) بأنه نمط تدريسي معتمد

على التعلم الذاتي مساند بالتكنولوجيا الحديثة يسعى للإلتقان ويعمل على نقل المادة التعليمية والتفاعل الأكاديمي المباشر وغير المباشر بين المعلم وبين الطلبة مع بعضهم البعض متخطياً العوائق الزمانية والمكانية. ويرى السنبل (٢٠٠٤م، ص ١٩٩) أن التعليم عن بعد يعتبر نظام تعليمي لا يخضع لإشراف مباشر ومستمر من قبل المعلم، أي يتم باتصال المعلم عن المتعلم شبه الدائم، مع إيجاد تواصل ثنائي متبادل وحوار بينهما عبر وسائط متعددة بما فيها الكلمة المطبوعة، والوسائط التعليمية المسموعة والمرئية.

ثانياً: أنماط التعليم عن بعد.

تتمحور أنماط التعليم عن بعد في نمطين أساسيين هما :

١. التعليم عن بُعد المتزامن :

ويتميز هذا النوع بأنه يشبه التعليم التقليدي ولكن يتم عن طريق وسيط إلكتروني، ولا يستلزم وجود المدرب أو المتدربين في نفس القاعة فهو تدريب جماعي يتم في زمن موحد لجميع المتدربين المسجلين في الدورة التدريبية بأسلوب يتيح لهم التفاعل مع المدرب بشكل مباشر، كما يمكنهم من التفاعل مع بعضهم البعض في آن واحد، ويكون ذلك باستخدام عدد من الأدوات (Tools) أو التطبيقات (Applications) التي تتيحها شبكات الحاسب الآلي، ومنها غرف المحادثة الفورية (Chat Room) ومؤتمرات الفيديو (Video Conferencing)، الفصول الافتراضية (Virtual class Room)، واللوح الأبيض التشاركي (Shared White Board)، المؤتمرات السمعية (Audio Conferences)، أو عن طريق البث الفضائي. وبالتالي فإن الاتصال والتفاعل يكون في الوقت الحقيقي real time بين المحاضر والطالب

٢. التعليم عن بُعد غير المتزامن:

حيث أن المحاضر يقوم بنقل وتوصيل المادة الدراسية بواسطة الفيديو، أو الحاسب أو أي وسيلة أخرى ويتلقى أو يتحصل على المواد في وقت لاحق، وهو ذلك التعلم الموجه لفرد يستطيع من خلاله اختيار الوقت والمكان والسرعة المناسبة له وفق برنامج تدريبي مخطط، حسب حاجته وظروفه، وذلك عن طريق عدد من الأدوات والتطبيقات التي تستخدم لإتمام التفاعل غير المتزامن مثل: البريد الإلكتروني (e-mail)، القوائم البريدية (Mailing Lists) مجموعة الأخبار (News Group)، لوحات النقاش الإلكترونية (Threaded discussion) منتديات الويب (Web forums). (زيتون ١٤٢٦هـ؛ Stevenson, 2007)

ثالثاً: أهداف التعليم عن بعد.

١. توفير فرص التعليم ونقل المعرفة للمتعلمين وتطوير مهاراتهم .
٢. تلبية حاجة المجتمع إلى المؤهلين في مختلف التخصصات مما يساعد على سد حاجاته وتوفير الكوادر المطلوبة لتنمية المجتمع.
٣. الوصول إلى شرائح مختلفة تتفاوت أعمارهم وتباين خصائصها.
٤. تمكين العاملين من مواصلة الدراسة.
٥. رفع المستوى الثقافي بين الأفراد ونشر وسائل المعرفة بين قطاعات المجتمع في ميادين التخصص المختلفة مما يساعد الأفراد في هذه القطاعات على القيام بدور فعال في التنمية.

٦. الإسهام في تطور المجتمع تقنياً، وذلك بما توفره من فرص توظيف التقنيات الحديثة في التعليم. (الغامدي، ٢٠٠٣؛ العريني، ٢٠٠٥؛ الجرادي، ٢٠٠٥)

رابعاً: خصائص التعليم عن بُعد.

وللتعليم عن بعد عدة خصائص تحدد مفهومه منها الآتي ( العمرى، ٢٠٠٩، ص١٢١ ) :

- التباعد المكاني بين المتعلم والمعلم .
  - التباعد المكاني بين المتعلمين وبعضهم البعض .
  - اختيار الوقت المناسب للتعلم وفق ظروف المتعلم .
  - استخدام وسيط او اكثر لحمل المحتوى التعليمي الى المتعلمين وتوزيعه عليهم .
  - استخدام قناة اتصال تيسر التفاعل .
- كما يتميز التعليم عن بعد بالآتي ( العريني ، ٢٠١٣م، ص١٥ ) :

- اعتماده على وسائل مختلفة ومصادر متعددة ومتباينة في ايصال المعلومات للمتعلمين
- تقليل التكلفة المادية .
- تحرير المتعلمين من القيود .
- اتساع فرص الاختيار امام المتعلم .
- تفريد التعليم .
- استخدام وسائط التقنية لنقل التجارب العلمية .

عناصر التعليم عن بعد :

لا يمكن أن تحدث عملية التعليم عن بعد إلا بتوفر مجموعة عناصر تتناظر مع بعضها البعض ، لتخلق بيئة تعليمية موثوق بها ذات جودة وخصائص تتنافس جودة وخصائص التعليم التقليدي، وتتمثل ركائز التعليم عن بعد في أربعة عناصر :

- الطالب .

- المقرر الدراسي.

- المحاضر .

- التكنولوجيا المستخدمة.(الغامدي، ٢٠٠٣م، ص٢٩)

الدراسات السابقة :

لتحقيق غرض الدراسة الحالية تمت مراجعة الدراسات ذات العلاقة بموضوع البحث، ويشير الباحث الى ان اغلب نتائج و توصيات الدراسات يؤكد و يؤشر لأهمية تطوير خدمات التعليم عن بعد وبالأخص ما يتعلق بجوانب الدعم التقني كما سيوضح ذلك لاحقاً. أيضاً لم يجد الباحث في ضوء المسح الذي تم للدراسات وجود دراسة مماثلة تناولت خدمات التعليم عن بعد المتاحة على البوابات، وهو ما قد يميزها عن غيرها من

الدراسات، لكن هناك بعضاً منها له علاقة مباشر وغير مباشرة مع غرض البحث كما سيوضح أدناه وفقاً للترتيب الزمني للدراسات حيث سيتم استعراضها من الأحدث إلى الأقدم .

وأولى هذه الدراسات ما بينته دراسة العجلان (١٤٣٦هـ) التي قدمت تصور لرفع الكفاءة الداخلية النوعية لعمادات التعليم عن بعد بالجامعات السعودية في الأبعاد الإدارية المتمثلة في: اجراءات القبول ، ادارة العمادات ،التجهيزات التقنية ، الإرشاد الأكاديمي ،تقويم الطلاب، وتوصلت لعدد من النتائج منها: ان درجة تحقيق الكفاءة متوسطة بشكل عام في كل الأبعاد الإدارية وان هناك عدد من المشكلات المؤثرة على مستوى الكفاءة، كما قدم الباحث تصوراً مقترحاً لرفع الكفاءة وتقديم عدد من المقترحات . في حين بينت نتائج دراسة (العريبي ،٢٠١٣م) العوامل والسلبيات التي ادت لتوقف تجربة التعليم عن بعد في كلية البنات ومنها: المشاكل التقنية وضعف التخطيط والذي اثر على تهيئة البنية التحتية وضعف الإرشاد الأكاديمي واغفال عوامل الجودة في العملية . كما اوصت دراسة النصير (٢٠١٣م) بمحوير نظام التعليم عن بعد بكليات البنات وتوفير بنية تحتية واستخدام الوسائل الحديثة للتعليم عن بعد

كذلك اوصت دراسة الحماد (٢٠١٢م) بالعمل على تطوير الموقع الإلكتروني لعمادة التعليم عن بعد باستمرار بجامعة الامام محمد بن سعود الاسلامية . فيما هدفت دراسة (الغامدي ، ٢٠١٢م) لتقويم فاعلية نظام التعليم عن بعد في الجامعات السعودية وتوصلت لبعض النتائج منها وجود قصور في فاعلية نظام المقررات الإلكترونية وقصور في فاعلية نظام القبول والتسجيل وقدم الباحث توصيات منها ادخال بعض التحسينات في نظام الاختبارات الإلكترونية ونظام ادارة التعلم والاتصال وتوفير حوافر للطلاب المتميزين . كما بينت نتائج دراسة رازن (٢٠١١م) وجود ضعف في الدعم الفني لنظامي جسور وتدارس التعليم الإلكتروني ببرامج التعليم عن بعد بالجامعات عينة الدراسة .

في حين هدفت دراسة الدريويش (١٤٣١هـ) الكشف عن التحديات التي تواجه التعليم عن بعد في مؤسسات التعليم العالي بالسعودية وبينت النتائج ان هناك اتفاق بين عينة الدراسة على جميع التحديات بصورة عالية كما يوجد عدد من التحديات الفنية والتقنية التي تعترض التعليم عن بعد . وبينت دراسة الجاسر (٢٠١٠م) أن من التحديات التي تواجه التعليم عن بعد بمؤسسات التعليم العالي هي قصور الدعم الفني اللازم لخدمة مستخدمي برامج التعليم عن بعد كما ان من اهم الوسائل التي تساعد على تطبيق التعليم عن بعد توفير البنى التحتية تقنياً ومادياً اللازمة للتطبيق .

وكشفت دراسة (Aytekin & Onur,2010) ان التعليم عن بعد باستخدام شبكة الانترنت يساعد الطلاب في تحقيق مزيداً من النجاحات من خلال اختبارات ووسائل تقويم الكترونية متنوعة . وتوصلت دراسة العمري (٢٠٠٩م) الى ان الدعم المادي والفني من المجالات ذات التأثير المهم في التعليم عن بعد كما قدمت تصوراً مقترحاً للتعليم عن بعد بجامعة الملك خالد يتكون من عشرة محاور ولكل محور عدد من المؤشرات . وقام ابو الخير (٢٠٠٩م) بدراسة لتطوير ادارة التعليم عن بعد لجامعة القدس المفتوحة وفق معايير الجودة الشاملة واوضحت النتائج اقتراح عينة الدراسة بضرورة تقديم خدمات ادارية وتعليمية مميزة واستخدام الوسائل التكنولوجية للتواصل مع الدارسين كما قدمت تصوراً للتطوير يتكون من عدة محاور منها التطوير والتحسين المستمر والشامل لإدارة التعليم عن بعد في ضوء مفهوم ادارة الجودة .

وقام (الجهني ،٢٠٠٩م) بدراسة استهدفت اقتراح نموذج لإدارة الخدمات الطلابية بمؤسسات التعليم عن بعد الجامعة العربية المفتوحة نموذج، وتوصلت الى تصنيف قائمة بعدد من الخدمات الطلابية تمثل احتياج طلاب التعليم عن بعد في حين كانت تقديرات الطلاب لأغلب هذه الخدمات عال ومنها :خدمات دعم التعلم ومصادره والخدمات التدريبية وخدمات حل المشكلات الطلابية والإرشاد الطلابي . كما قام (Stevenson, 2007) بدراسة للتعرف إلى الحوافز والمعوقات التي تجعل أعضاء الهيئة

التدريسية في الجامعات يشاركون أو لا يشاركون في التعلم الإلكتروني. وكان من أهم المعوقات: العبء التدريسي، نوعية المساقات، قلة الدعم التقني والفني من قبل المؤسسة، وقلة الدعم المادي لمن يشارك في التعلم الإلكتروني، وبينت النتائج أن أهم الحوافز التي تدفع أعضاء الهيئة التدريسية لتبني هذا النمط من التعليم هي: زيادة الرواتب، المكافآت المادية، وتحسين ظروف العمل. وظهرت نتائج دراسة (Kelsey & D'souza, 2004) أن ما يحفز الطلاب بالتعليم عن بعد هو تسهيل عملية الالتحاق بالبرنامج من خلال البريد الإلكتروني وتوفير خدمات التسجيل.

أيضاً أوضحت دراسة (levy, 2003) والتي هدفت للتعرف على أبرز العوامل الأساسية عند التخطيط لبرامج التعليم عن بعد ومنها عامل الخدمات الطلابية فهل الخدمات المتاحة للطلاب المنتظمين تقدم نفسها عبر الانترنت لطلاب التعليم عن بعد، كذلك من العوامل الأساسية عامل التدريب ودعم الطلاب حيث أنه من الضروري أن يحصل الطلاب على التدريب والدعم التقني. في حين أوصت دراسة المنيع (٢٠٠١م) بضرورة استخدام نظام التعليم عن بعد والمفتوح لتطوير التعليم العالي في المملكة العربية السعودية. ودراسة شطا (٢٠٠١م) التي بينت أن هناك حاجة لتطوير برامج التعليم عن بعد تقنياً. وفي سياق متصل وضحت دراسة (Tricker, et al. 2001) التي توصلت إلى وجوب توفير تقنيات عالية، وذات كفاءة كبيرة حتى يتم الاتصال بين المعلم والطالب بأقصى جودة ممكنة. كما أوصت بأهمية تطوير خدمات التعليم عن بعد.

ومن خلال الاستعراض السابق للدراسات في مجال التعليم عن بعد، ينوه الباحث بالآتي:

- ندرة الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة الحالية.
- اتفاق معظم الدراسات على ضرورة تطوير خدمات التعليم عن بعد في عدد من الجوانب.
- تركيز بعضاً منها على أهمية الخدمات الطلابية للدارسين عن بعد عبر الوسائل التقنية المعتمدة على الانترنت عبر تعزيز الدعم الفني والتقني.
- أن هذه الدراسة ركزت على تحليل خدمات الدعم الأكاديمي والفني المتاحة للدارسين عبر بوابات التعليم عن بُعد بالجامعات السعودية، وهو ما لم تتطرق إليه من قبل الدراسات السابقة في البيئة المحلية في حدود علم الباحث.
- سيتم توجيه مضمين الدراسات لتفسير وتحليل نتائج الدراسة الحالية.

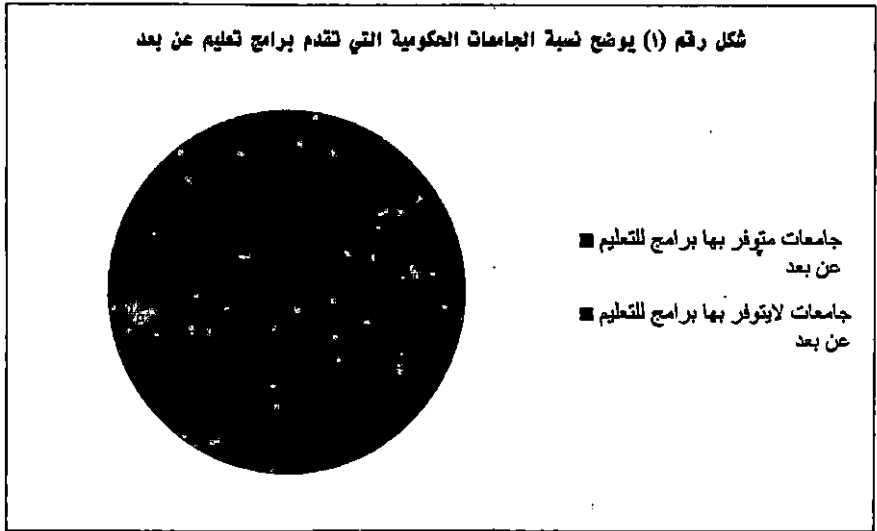
## الطريقة والإجراءات:

### أولاً: منهج البحث:

اعتمد الباحث على منهج أو أسلوب تحليل المحتوى أو المضمون، والذي عرفه "بيرلسون Berelson" بأنه أحد أساليب البحث العلمي التي تهدف إلى الوصف الموضوعي والمنظم والكمي للمضمون الظاهر من مواد الاتصال وهو مجموعة الخطوات المنهجية التي تسعى إلى اكتشاف المعاني الكامنة في المحتوى والعلاقات الارتباطية لهذه المعاني من خلال البحث الكمي، والموضوعي والمنظم للمسات الظاهرة في هذا المحتوى (طعيمه، ١٩٨٩، ٢٢).

### ثانياً: مجتمع الدراسة والعينة:

تكون مجتمع الدراسة من جميع الجامعات السعودية الحكومية والبالغ عددها (٢٩) جامعة وقت إجراء الدراسة، وتمثلت عينة الدراسة المقصودة في عدد (١٤) جامعة حكومية (١/جامعة الملك فيصل، ٢/جامعة الدمام، ٣/جامعة أم القرى، ٤/جامعة الإمام محمد بن سعود، ٥/الجامعة الإسلامية، ٦/جامعة الملك عبدالعزيز، ٧/جامعة طيبة، ٨/جامعة جازان، ٩/جامعة الجوف، ١٠/جامعة الطائف، ١١/جامعة الباحة، ١٢/جامعة تبوك، ١٣/جامعة نجران، ١٤/الجامعة السعودية الإلكترونية) هي التي تقدم برامج دراسية بنظام الانتساب المطور أو من خلال برامج التعليم عن بعد وتقدم الخدمات للدارسين عبر البوابات الإلكترونية وذلك خلال الفصل الأول من العام الجامعي ١٤٣٦هـ/١٤٣٧هـ كما هو موضح في الشكل رقم (١) .



### ثالثاً: أداة الدراسة:

تطلب إنجاز أهداف الدراسة الحالية إعداد أداة الدراسة وهي: (قائمة المراجعة / بطاقة الملاحظة). وقام الباحث بإعدادها وفق الإجراءات التالية:

أ- تحديد الهدف من القائمة: تهدف هذه القائمة إلى حصر جميع خدمات الدعم الأكاديمي والفني المتاحة للدارسين عبر بوابات التعليم عن بُعد بالجامعات السعودية.

ب- تحديد أبعاد بطاقة الملاحظة: لتحديد أبعاد القائمة/ بطاقة الملاحظة ومفرداتها تم الاطلاع على الإطار النظري والدراسات السابقة والتعريفات المتنوعة في مجال التعليم عن بعد وفي مجال خدمات الدعم الأكاديمي والفني لبرامج التعليم عن بعد. وفي ضوء الإجراءات السابقة، وفي ضوء أهداف البحث حُددت أبعاد قائمة المراجعة في محورين أساسيين، تضمنت (١٨) خدمة لتقديم الدعم الأكاديمي والدعم الفني يجب إتاحتها عبر البوابات الإلكترونية للجامعات السعودية التي تقدم برامج للتعليم عن بُعد. وتمثلت أبعاد القائمة فيما يلي:

البعد الأول: خدمات الدعم الأكاديمي المتاحة للدارسين عبر بوابات التعلم عن بُعد بالجامعات السعودية (١١ عبارة).

البعد الثاني: خدمات الدعم الفني المتاحة للدارسين عبر بوابات التعلم عن بُعد بالجامعات السعودية (٨ عبارات).

د- تحديد نظام تقدير الدرجات: استخدم الباحث طريقة الملاحظة لقياس مدى توافر الخدمة من عدمه، وكانت الاستجابة بـ (نعم/ لا) على بنود القائمة.

هـ- صدق قائمة الملاحظة:

للتحقق من صدق قائمة الملاحظة، قام الباحث بعرض عباراتها في صورتها المبدئية مبرونة بالتعريف الإجرائي لمصطلحات الدراسة على مجموعة من المحكمين من أساتذة كليات التربية، وذلك للتأكد من صلاحيتها، والحكم على عباراتها من حيث: مدى ملاءمتها، ومدى مناسبة الصياغة اللغوية لكل عبارة من عبارات القائمة، ومدى انتماء كل عبارة من عبارات قائمة الملاحظة للبعد الذي أدرجت تحته، واقتراح حذف عبارة أو إعادة صياغتها أو إضافة عبارات جديدة، ومدى صلاحية قائمة الملاحظة لقياس ما وضعت من أجله. وفي ضوء آراء المحكمين تم تعديل بعض العبارات وحذف عبارات أخرى، لتصبح قائمة الملاحظة في شكلها النهائي صالحة للاستخدام لغرض الدراسة الحالية.

رابعاً: الإجابة عن أسئلة الدراسة.

(١)- الإجابة عن السؤال الأول.

للإجابة عن السؤال الأول، والذي ينص على: "ما خدمات الدعم الأكاديمي المتاحة للدارسين عبر بوابات التعلم عن بُعد بالجامعات السعودية؟". قام الباحث بحساب التكرارات والنسب المئوية لمشاهداته وتقييمه للبوابات الإلكترونية للجامعات عينة الدراسة التي تقدم خدمة التعليم عن بعد بالمملكة العربية السعودية. ويوضح جدول (١) نتائج ذلك.

خدمات الدعم الأكاديمي والفني المتاحة للدارسين عبر بوابات التعليم عن بُعد بالجامعات السعودية  
د. عبد الرزاق بن محمد آل قوت

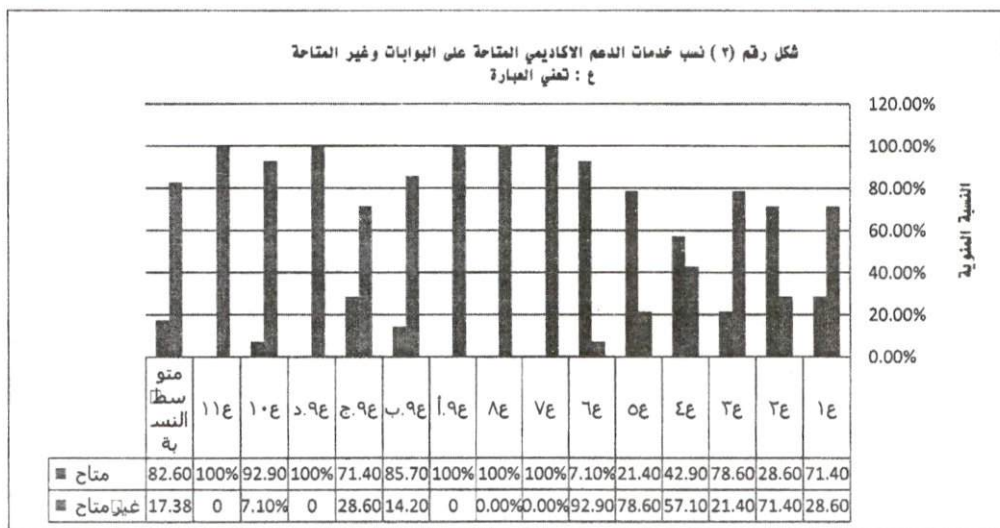
جدول (١):  
التكرارات والنسب المئوية لخدمات الدعم الأكاديمي المتاحة للدارسين عبر بوابات التعلم عن بُعد بالجامعات السعودية

العبارة	نعم		لا	
	ت	%	ت	%
توفر الجامعة بوابة إلكترونية (مستقلة) لإدارة خدمات التعليم للدارسين عن بُعد.	١٠	%٧١.٤	٤	%٢٨.٦
إذا لم تتوفر بوابة إلكترونية (مستقلة)، فهل تقدم خدمات الدعم الفني والأكاديمي على الصفحة الرئيسية للجامعة كروابط مستقلة؟	٤	%٢٨.٦	١٠	%٧١.٤
يتوافر نظام لإدارة التعلم (LMS)، وكذلك نظام الفصول الافتراضية لبث المحاضرات المباشرة عن بُعد (سواء على البوابة الرئيسية للتعليم عن بُعد أو على رابط على الصفحة الرئيسية لموقع الجامعة).	١١	%٧٨.٦	٣	%٢١.٤
توفر البوابة آلية لمتابعة الأنشطة اللاصفية للطلاب عن بُعد (مثل متابعة التدريب الميداني عن بُعد).	٦	%٤٢.٩	٨	%٥٧.١
توفر البوابة آلية لمتابعة الأنشطة اللاصفية للطلاب عن بُعد (مثل متابعة الرحلات التعليمية عن بُعد).	٣	%٢١.٤	١١	%٧٨.٦
توفر البوابة آلية لتقديم خدمات الإرشاد الأكاديمي للطلاب ذوي معدلات الإحجاز المنخفض أو اكتشاف الطلاب المتميزين أو الموهوبين)	١	%٧.١	١٣	%٩٢.٩
يتوفر دليل تدريبي مصور أو ورش تدريبية لشرح تعليمات نظام التسجيل على نظام سجلات الطلاب المستخدم (ببواب سوفت أو الباتر).	١٤	%١٠٠	٠	٠
توفر البوابة دليلًا مكتوبًا أو مصورًا يشرح للطلاب الأنظمة والقواعد التالية:				
نظام الدراسة.	١٤	%١٠٠	٠	٠
دليل بالبرامج الدراسية الأكاديمية المتاحة والتخصصات والخطط الدراسية لها.	١٤	%١٠٠	٠	٠
طريقة الحذف أو الإضافة للمقررات.	١٤	%١٠٠	٠	٠
المواظبة والاعتذار عن الدراسة.	١٤	%١٠٠	٠	٠
الفصل من الجامعة.	١٤	%١٠٠	٠	٠
التحويل بين الجامعات.	١٤	%١٠٠	٠	٠
الطلاب الزائرون.	١٤	%١٠٠	٠	٠
لائحة تأديب الطلاب المخالفين والأحكام العامة للدراسة بالبرنامج.	١٤	%١٠٠	٠	٠
إجراءات الاختبارات النهائية.	١٤	%١٠٠	٠	٠
التخرج.	١٤	%١٠٠	٠	٠
توفر البوابة آلية لعرض ...				
التقويم الزمني العام للدراسة،	١٤	%١٠٠	٠	٠
جدول المحاضرات الدراسية وطباعتها،	١٢	%٨٥.٧	٢	%١٤.٣
ومواعيد اللقائات بالأساتذة وجهًا لوجه،	١٠	%٧١.٤	٤	%٢٨.٦
جداول الاختبارات النهائية وأماكن عقدها.	١٤	%١٠٠	٠	٠
توفر البوابة آلية لمتابعة الساعات المكتسبة لأعضاء هيئة التدريس، وسبل التواصل معهم.	١٣	%٩٢.٩	١	%٧.١
توفر البوابة خدمات المكتبة الرقمية للجامعة أو المكتبة الرقمية السعودية	١٤	%١٠٠	٠	٠



خدمات الدعم الأكاديمي والفني المتاحة للدارسين عبر بوابات التعليم عن بُعد بالجامعات السعودية  
د. عبد الرزاق بن محمد آل قوت

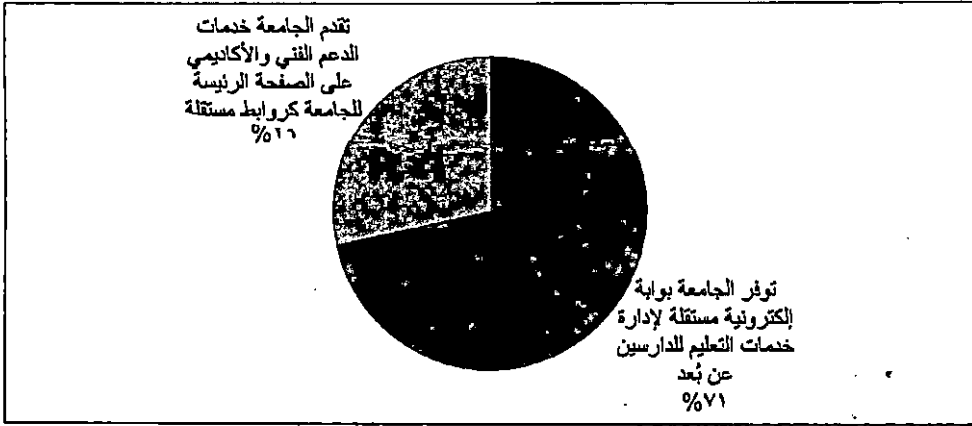
			SDI أمام منسوبي التعليم عن بُعد.
	%١٧.٣٨	%٨٢.٦	المجموع



خدمات الدعم الأكاديمي والفني المتاحسة للدارسين عبر بوابات التعليم عن بُعد بالجامعات السعودية  
د. عبد الرزاق بن محمد آل قوت

توضح النتائج الواردة بجدول (١) السابق أن النسبة العامة لمتوسط خدمات الدعم الأكاديمي على بوابات التعليم عن بُعد بالجامعات عينة الدراسة بلغت ٨٣% تقريباً كما يوضح ذلك الشكل رقم (٢) السابق. ومن مؤشرات ذلك:

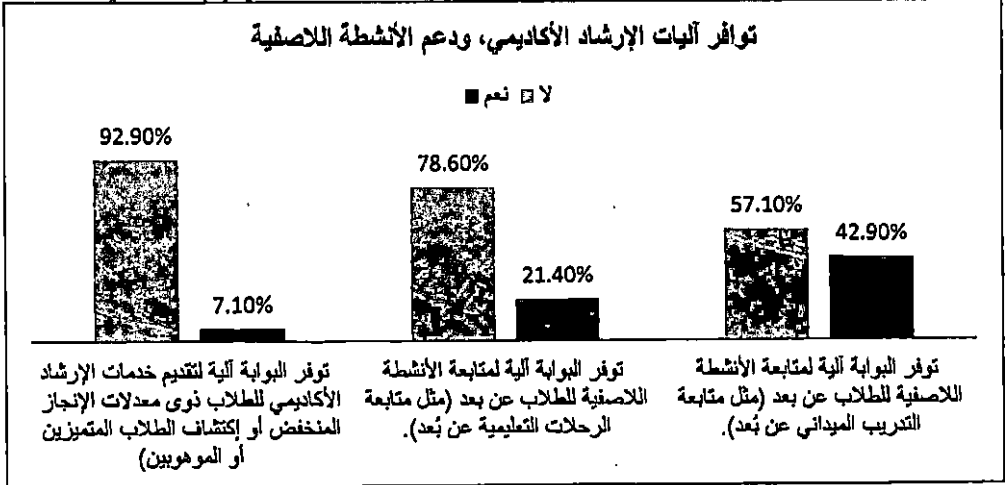
أ- ما يتعلق بتوفير البوابات الإلكترونية لإدارة عمليات التعليم عن بُعد، فتوضح النتائج الواردة أن ما نسبة (٧١.٤%) من الجامعات عينة الدراسة يتوافر بها بوابات مستقلة لإدارة عمليات التعليم عن بُعد، في حين أن عدد (٤) جامعات بنسبة (٢٨.٦%) تقدم خدمات الدعم الفني والأكاديمي على الصفحة الرئيسية للجامعة كروابط مستقلة، وهذا ما يظهر بوضوح في الشكل البياني (٤) التالي:



شكل (٤)، درجة توفير البوابات الإلكترونية المستقلة لإدارة عمليات التعليم عن بُعد

ب- ما يتعلق بدرجة توافر آليات الإرشاد الأكاديمي، ودعم الأنشطة اللاصفية، فتشير النتائج بأن عدد (٦) جامعات فقط بنسبة (٤٢.٩%) من الجامعات عينة الدراسة هي التي توفر بوابتهما الإلكترونية آلية لمتابعة الأنشطة اللاصفية للطلاب عن بعد مثل متابعة التدريب الميداني عن بُعد، وأن عدد (٣) جامعات فقط بنسبة (٢١.٤%) من الجامعات عينة الدراسة هي التي توفر بوابتهما الإلكترونية آلية لمتابعة الأنشطة اللاصفية للطلاب عن بعد (مثل متابعة الرحلات التعليمية عن بُعد)، في حين أن جامعة واحدة فقط بنسبة (٧.١%) من الجامعات عينة الدراسة هي التي توفر عبر بوابتها آلية لتقديم خدمات الإرشاد الأكاديمي للطلاب نوى معدلات الإنجاز المنخفض أو اكتشاف الطلاب المتميزين أو

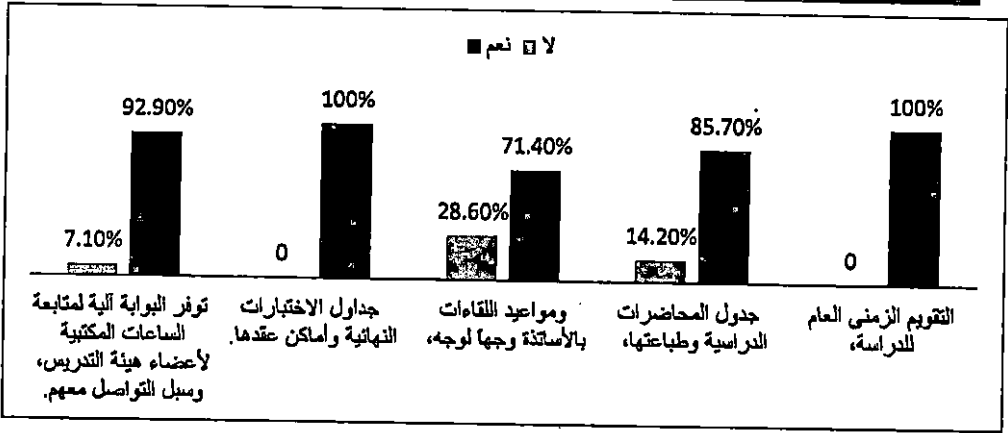
الموهوبين)، وهذا ما يظهر بوضوح في الشكل البياني (٥) التالي:



شكل (٥)، درجة توفير البوابات الإلكترونية لآليات الإرشاد الأكاديمي، ودعم الأنشطة اللاصفية

ج- وفيما يتعلق بدرجة توفر البوابات الإلكترونية للجامعات دليلاً مكتوباً أو مصوراً يشرح للطلاب في نظام الانتساب عن بعد الأنظمة والقواعد التالية فتوضح النتائج من الجدول السابق (١) أن جميع بوابات الجامعات عينة الدراسة بنسبة (١٠٠%) توفر دليلاً مكتوباً أو مصوراً يشرح للطلاب الأنظمة والقواعد التالية: نظام الدراسة؛ ودليل بالبرامج الدراسية الأكاديمية المتاحة والتخصصات والخطط الدراسية لها؛ طريقة الحذف أو الإضافة للمقررات؛ والمواظبة والاعتذار عن الدراسة؛ والفصل من الجامعة؛ والتحويل بين الجامعات؛ الطلاب الزائرون؛ ولانحة تأديب الطلاب المخالفين والأحكام العامة للدراسة بالبرنامج؛ وإجراءات الاختبارات النهائية؛ وآليات التخرج.

د- وفيما يتعلق بدرجة دعم البوابات الإلكترونية للجامعات لمنسوبيها من طلبة التعليم عن بعد بالتقويمات الزمنية ومواعيد اللقاءات الصفية وجهاً لوجه، ومواعيد الاختبارات النصفية والنهائية، فتبين النتائج الواردة بجدول (١) السابق أن جميع بوابات الجامعات عينة الدراسة بنسبة (١٠٠%) توفر تقويم زمني بجدول المحاضرات الدراسية وطباعتها، وجدول الاختبارات النهائية وأماكن عقدها، ونسبة (٧١.٤) من الجامعات عينة الدراسة توفر بوابتها الإلكترونية مواعيد اللقاءات بالأساتذة وجهاً لوجه، وأن نسبة (٩٢.٩%) من الجامعات عينة الدراسة توفر بوابتها الإلكترونية آلية لمتابعة الساعات المكتبية لأعضاء هيئة التدريس، وسبل التواصل معهم. وهذا ما يوضحه الشكل البياني (٦) التالي:



شكل (٦)، درجة توفير البوابات الإلكترونية للتقويمات الزمنية ومواعيد اللقاءات الصفية وجها لوجه

وفيما يتعلق بدرجة دعم البوابات الإلكترونية للجامعات لمنسوبيها من طلبة التعليم عن بعد بمصادر التعلم والمعلومات فتبين النتائج الواردة بجدول (١) السابق أن جميع بوابات الجامعات عينة الدراسة بنسبة (١٠٠%) توفر بوابتها الإلكترونية خدمات المكتبة الرقمية للجامعة أو المكتبة الرقمية السعودية SDL أمام منسوبي التعليم عن بُعد.

ومن أهم النتائج التي يجب أخذها في الاعتبار عند تطوير بوابات التعليم عن بُعد هي:

- ضرورة توفير البوابات الإلكترونية للجامعات آلية لمتابعة الأنشطة اللاصفية للطلاب عن بعد (مثل متابعة التدريب الميداني عن بُعد) فـ (٥٧.١%) من الجامعات عينة الدراسة لا تتيح بوابتها الإلكترونية هذه الخدمة.

- ضرورة توفير البوابات الإلكترونية للجامعات آلية لمتابعة الأنشطة اللاصفية للطلاب عن بعد (مثل متابعة الرحلات التعليمية عن بُعد)؛ ذلك أن (٧٨.٦%) من الجامعات عينة الدراسة لا تتيح بوابتها الإلكترونية هذه الخدمة.

- ضرورة توفير البوابات الإلكترونية للجامعات توفر البوابة آلية لتقديم خدمات الإرشاد الأكاديمي للطلاب ذوي معدلات الإنجاز المنخفض أو اكتشاف الطلاب المتميزين أو (الموهوبين)؛ حيث أن (٩٢.٩%) من الجامعات عينة الدراسة لا تتيح بوابتها الإلكترونية هذه الخدمة.

الإجابة عن السؤال الثاني:

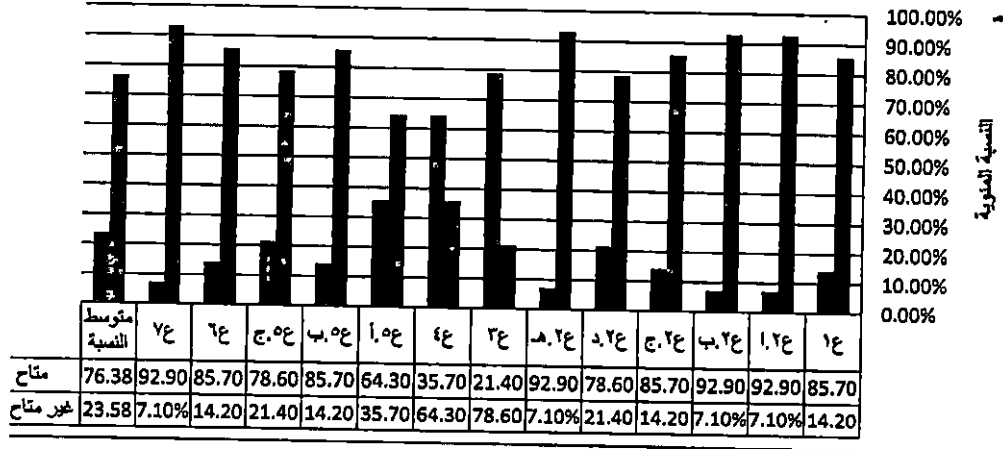
للإجابة عن السؤال الثاني، والذي ينص على: "ما خدمات الدعم الفني المتاحة للدارسين عبر بوابات التعلم عن بُعد بالجامعات السعودية؟". قام الباحث بحساب التكرارات والنسب المئوية لمشاهداته وتقييمه للبوابات الإلكترونية للجامعات عينة الدراسة التي تقدم خدمة التعليم عن بُعد بالمملكة العربية السعودية. ويوضح جدول (٢) نتائج ذلك.

جدول (٢):

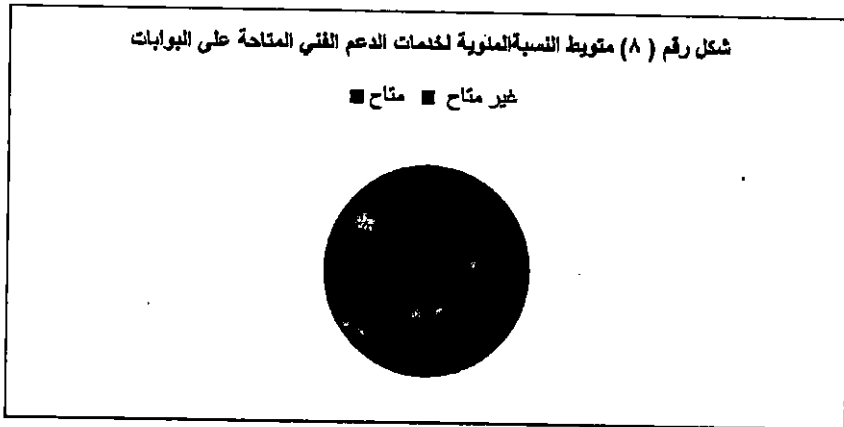
التكرارات والنسب المئوية لخدمات الدعم الفني المتاحة للدارسين عبر بوابات التعلم عن بُعد بالجامعات السعودية

العبارة	نعم		لا	
	ت	%	ت	%
توفر البوابة آلية لاسترجاع بيانات حساب المشترك (اسم المستخدم، وكلمة المرور).	١٢	%٨٥.٧	٢	%١٤.٢
توفر البوابة آلية لتقديم الدعم الفني والتواصل مع مسؤولي الدعم الفني باستخدام وسائل التواصل المختلفة: الهاتف	١٣	%٩٢.٩	١	%٧.١
البريد الإلكتروني	١٣	%٩٢.٩	١	%٧.١
IRC(الدعم المباشر): (المحادثة الكتابية/ المحادثة الحية	١٢	%٨٥.٧	٢	%١٤.٢
شبكات التواصل.	١١	%٧٨.٦	٣	%٢١.٤
نظام بلاغات الدعم الفني.	١٣	%٩٢.٩	١	%٧.١
توفر البوابة خدمات وتطبيقات الموبايل.	٣	%٢١.٤	١١	%٧٨.٦
توفر البوابة خدمات التطبيقات (البرامج) الإضافية للمحقة (قارئ ملفات ، وغيرها من التطبيقات اللازمة للتعلم Pdfالفاش، قارئ ملفات الإلكتروني عن بُعد.	٥	%٣٥.٧	٩	%٦٤.٣
توفر البوابة آلية للدعم العالي من حيث: سداد الرسوم الدراسية عبر الإنترنت.	٩	%٦٤.٣	٥	%٣٥.٧
متابعة سداد الرسوم الدراسية، وحل مشكلات السداد.	١٢	%٨٥.٧	٢	%١٤.٢
دليل تعليمات السداد بطرق مختلفة (عبر جهاز الصراف الآلي، عبر الإنترنت المصرفي، أو طريقة السداد لطلبة من دول مجلس التعاون الخليجي)	١١	%٧٨.٦	٣	%٢١.٤
توفر البوابة آلية لطباعة شهادات التعريف.	١٢	%٨٥.٧	٢	%١٤.٢
توفر البوابة آلية لتحديث بيانات الطالب/ منسوبي التعليم عن بُعد.	١٣	%٩٢.٩	١	%٧.١
المجموع		%٧٦.٣٨		%٢٣.٥٨

شكل رقم (٧) نسب خدمات الدعم الفني المتاحة على البوابات وغير المتاحة  
ع : تعني العبارة



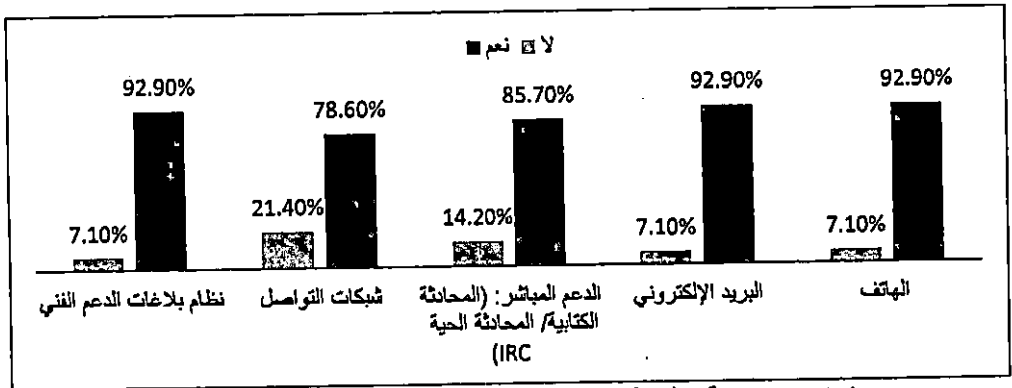
شكل رقم (٨) متوسط النسبة المئوية لخدمات الدعم الفني المتاحة على البوابات



توضح النتائج الواردة بجدول (٢) السابق أن النسبة العامة لمتوسط خدمات الدعم الفني على بوابات التعليم عن بُعد بالجامعات عينة الدراسة بلغت ٧٦% كما يوضح ذلك الشكل رقم (٨) السابق، ومن مؤشرات ذلك :

أ- فيما يتعلق بتوفير البوابات الإلكترونية لآلية استرجاع بيانات حساب المشارك (اسم المستخدم، وكلمة المرور) فتوضح النتائج أن نسبة (٨٥.٧%) من الجامعات عينة الدراسة يتوافر بها آلية لاسترجاع بيانات حساب المشارك (اسم المستخدم، وكلمة المرور).

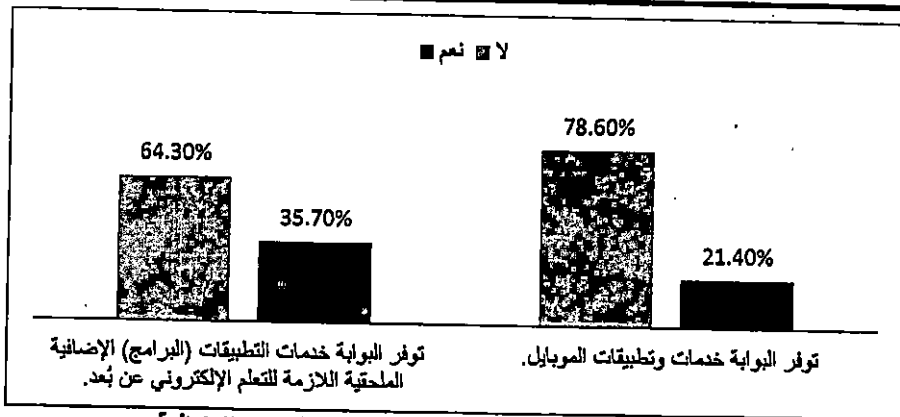
ب- فيما يتعلق بتوفير البوابات الإلكترونية للجامعات عينة الدراسة آلية لتقديم الدعم الفني والتواصل مع مسؤولي الدعم الفني باستخدام وسائل التواصل المختلفة فتوضح النتائج الواردة أن معظم الجامعات عينة الدراسة بنسب تتراوح من (٧٨.٦% إلى ٩٢.٩%) نتيج ذلك، والشكل البياني (٩) يوضح ذلك.



شكل (٩)، درجة توفير آليات تقديم الدعم الفني والتواصل

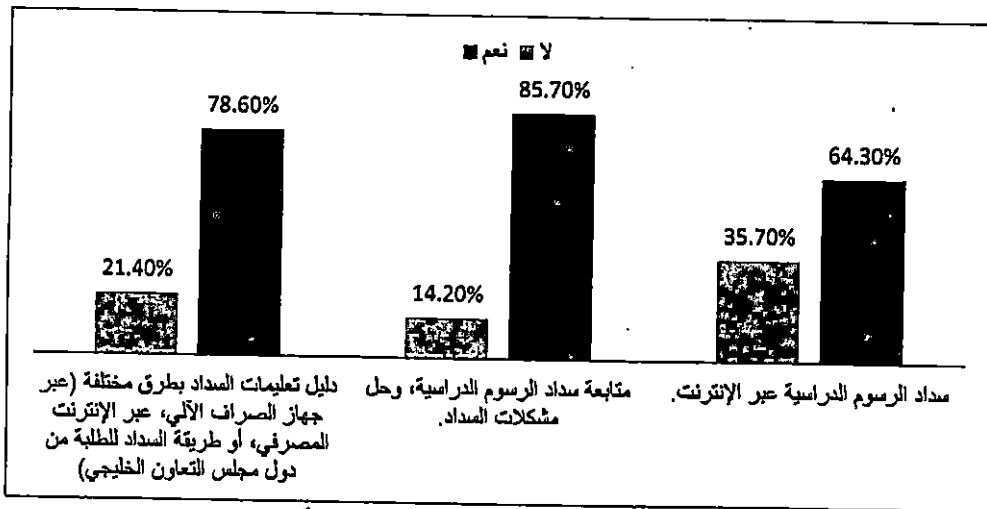
ج- فيما يتعلق بتوفير البوابات الإلكترونية للجامعات عينة الدراسة خدمات وتطبيقات الموبايل، وخدمات التطبيقات (البرامج) الإضافية الملحقة (قارئ ملفات الفلاش، قارئ ملفات Pdf، وغيرها من التطبيقات اللازمة للتعلم الإلكتروني. عن بُعد فتشير النتائج الواردة بجدول (٢) السابق ضعف هذه الخدمات، حيث أن عدد (٣) جامعات فقط بنسبة تبلغ (٢١.٤%) هي التي تقدم خدمات وتطبيقات الموبايل لمنسوبيها من دارسي التعليم عن بُعد، في حين أن عدد (٥) جامعات بنسبة تبلغ (٧٠.٣٥%) هي التي تقدم خدمات التطبيقات الإضافية (قارئ ملفات الفلاش، قارئ ملفات Pdf، وغيرها من التطبيقات اللازمة للتعلم الإلكتروني عن بُعد. والشكل البياني (١٠) يوضح ذلك.

خدمات الدعم الأكاديمي والفني المتاحة للدارسين عبر بوابات التعلم عن بُعد بالجامعات السعودية  
د. عبد الرزاق بن محمد آل قوت



شكل (١٠)، درجة توفير خدمات وتطبيقات الموبايل، وخدمات البرامج الإضافية

د- فيما يتعلق بتوفير البوابات الإلكترونية للجامعات عينة الدراسة لآليات الدعم الفني للجوانب المالية، فتشير النتائج إلى أن عدد (٩) جامعات بنسبة تبلغ (٦٤.٣%) تقدم خدمة سداد الرسوم الدراسية عبر الإنترنت، وأن عدد (١١) جامعة بنسبة تبلغ (٧٨.٦%) تقدم دليل تعليمات السداد بطرق مختلفة (عبر جهاز الصراف الآلي، عبر الإنترنت المصرفي، أو طريقة السداد للطلبة من دول مجلس التعاون الخليجي). والشكل البياني (١١) يوضح ذلك.



شكل (١١)، درجة توفير آليات الدعم الفني للجوانب المالية



خدمات الدعم الأكاديمي والفني المتاححة للدارسين عبر بوابات التعليم عن بُعد بالجامعات السعودية  
د. عبد الرزاق بن محمد آل قوت

د- فيما يتعلق بتوفير البوابات الإلكترونية للجامعات عينة الدراسة لآليات الدعم الفني لطباعة شهادات التعريف بالدارس، وآليات لتحديث بيانات منسوبي التعليم عن بعد، فتشير النتائج إلى أن معظم الجامعات عينة الدراسة بنسبة تبلغ (92.9%) تقدم آليات الدعم الفني لطباعة شهادات التعريف بالدارس، وآليات لتحديث بيانات منسوبي التعليم عن بعد.

### الإجابة عن السؤال الثالث:

ما التصور المقترح لخدمات الدعم الأكاديمي والفني الأساسية التي يجب ان تتاح على بوابات التعليم عن بعد بالجامعات ؟

في ضوء النتائج يقدم الباحث تصور مقترح لخدمات الدعم الأكاديمي والفني الواجب توافرها وبشكل مثالي على كل بوابات التعليم عن بعد بالجامعات السعودية وفقاً للآتي :

### فلسفة التصور:

ينطلق التصور من فلسفة ان التعليم عن بعد له اصوله التنظيمية في سياسة التعليم الجامعي بالمملكة العربية السعودية ومفهومه الذي تتبناها الجهات الرسمية وفقاً للتعريف المعتمد بوزارة التعليم ، كما ان له اسسه العلمية التي يبنى عليها.

### منطلقات التصور :

1/مضامين سياسية للتعليم بالمملكة العربية السعودية ونظام التعليم العالي.

2/لائحة التعليم عن بعد بمؤسسات التعليم العالي بالمملكة العربية السعودية.

3/وثيقة معايير ومواصفات الجودة الفنية ومؤشرات الاداء لبرامج التعليم عن بعد في مؤسسات التعليم العالي في المملكة العربية السعودية .

4/معايير الجودة الاكاديمية لبرامج التعليم عن بعد في مؤسسات التعليم العالي في المملكة العربية السعودية .

5/ خطة آفاق الاستراتيجية للتعليم الجامعي وخطتها التنفيذية في المملكة العربية السعودية .

6/ نتائج الدراسة الحالية.

### أهداف التصور :

- توحيد قائمة الخدمات الرئيسية المقدمة للدارسين ببرامج التعليم عن بعد بالجامعات السعودية ببوابة ونسق موحد.
- تعزيز ارتباط الخدمات الموحدة بالمركز الوطني للتعليم الإلكتروني والتعليم عن بعد بوزارة التعليم.
- تأسيس بيئة تنافسية ما بين الجامعات في مجال الخدمات الفرعية المنبثقة عن الخدمات الرئيسية.
- تسهيل تعامل الدراس مع الخدمات في حال انتقاله من جامعة الى اخرى .
- تقديم نموذج للخدمات يمكن ان يسهم في تسهيل اجراءات الاعتماد المؤسسي والبرامجي لكل جامعة.

### آليات واجراءات تطبيق التصور :

- اصدار تعليمات موحدة وواضحة من الجهة المنظمة لخدمات التعليم عن بعد وهي المركز الوطني للتعليم الإلكتروني والتعليم عن بعد .
- تطوير وتصميم بوابة أو موقع الكتروني للخدمات الموحدة بشكل مستقل يرتبط بالمركز الوطني للتعليم الإلكتروني والتعليم عن بعد.
- تهيئة البوابات والصفحات الإلكترونية لكل جامعة بما يتوافق مع الاعدادات البرمجية للبوابة الموحدة أو وضع رابط الوصول للخدمات .
- اعطاء صلاحية ادارة صفحة الخدمات الرئيسية لكل جامعة من أجل تقديم وتطوير الخدمات الثانوية للدارسين بشكل لا يؤثر على واجهة الخدمات الرئيسية.
- تنظيم ورش تدريبية لمن سيعمل على هذه الخدمات لأجل تسهيل اجراءات تعامل المستفيدين معها.
- انشاء مركز دعم فني واتصال موحد .

### خدمات الدعم الرئيسية :

١/ الخدمات الأكاديمية وتشمل بشكل اساسي الآتي :

- خدمات شؤون القبول والتسجيل.

خدمات الدعم الأكاديمي والفني المتاحـة للدارسين عبر بوابات التعليم عن بُعد بالجامعات السعودية  
د. عبد الرزاق بن محمد آل قوت

- خدمات التواصل مع اعضاء هيئة التدريس .
- خدمات المقررات الدراسية ومصادر التعلم والتدريب الإلكتروني .
- خدمات الانشطة الطلابية .

٢/ الخدمات الفنية وتشمل بشكل اساسي الآتي :

- الخدمات الإلكترونية لحسابات الدارسين .
- خدمات التطبيقات الإلكترونية الداعمة .
- الخدمات المالية والإدارية للدارسين .
- خدمات الاتصال المباشر .

وفي ضوء الاجابة على اسئلة الدراسة الحالية وفتايجها يورد الباحث فيما يلي تلخيصاً بأهم النتائج :

- أن النسبة العامة لمتوسط خدمات الدعم الأكاديمي على بوابات التعليم عن بعد بالجامعات عينة الدراسة بلغت ٨٣% تقريباً.
- أن النسبة العامة لمتوسط خدمات الدعم الفني على بوابات التعليم عن بعد بالجامعات عينة الدراسة بلغت ٧٦% .
- (٥٧,١%) من الجامعات عينة الدراسة لا تتيح بواباتها الإلكترونية خدمة متابعة التدريب الميداني عن بُعد.
- (٧٨,٦%) من الجامعات عينة الدراسة لا تتيح بواباتها الإلكترونية آلية لمتابعة الأنشطة اللاصفية للطلاب عن بعد (مثل متابعة الرحلات التعليمية عن بُعد).
- (٩٢,٩%) من الجامعات عينة الدراسة لا تتيح بواباتها الإلكترونية تقديم خدمات الإرشاد الأكاديمي للطلاب ذوي معدلات الإنجاز المنخفض أو اكتشاف الطلاب المتميزين أو الموهوبين
- عدد (٣) جامعات فقط بنسبة تبلغ (٢١,٤%) هي التي تقدم خدمات وتطبيقات الموبايل او الاجهزة الذكية للدارسين بالتعليم عن بعد.
- عدد (٥) جامعات فقط بنسبة ٣٥,٧% توفر بواباتها خدمات التطبيقات (البرامج) الاضافية.

- قدمت الدراسة تصوراً مقترح لخدمات الدعم الأكاديمي والفني في ضوء نتائج الدراسة ومتضمناً منطلقات وأهداف واليات التطبيق وملاح الخدمات الرئيسية في فرعين أساسيين للخدمات .

#### سادساً: توصيات الدراسة:

في ضوء نتائج الدراسة يوصى الباحث بمجموعة من التوصيات العملية التي يجب أخذها بالاعتبار لدى الجامعات عند تطوير البوابات الإلكترونية لتقديم خدمات الدعم لمنسوبيها من الدارسين عن بُعد. ومنها:

#### (أ): توصيات بشأن خدمات الدعم الأكاديمي:

1. ضرورة توفر البوابات الإلكترونية للجامعات آلية لمتابعة الأنشطة اللاصفية للطلاب عن بعد مثل متابعة التدريب الميداني عن بُعد، ومتابعة الرحلات التعليمية عن بُعد.
2. ضرورة توفر البوابات الإلكترونية للجامعات آلية لتقديم خدمات الإرشاد الأكاديمي للطلاب ذوي معدلات الإنجاز المنخفض أو اكتشاف الطلاب المتميزين أو الموهوبين.
3. ضرورة استخدام برمجيات تصميم مواقع ذات كفاءة عالية مع الأخذ بالاعتبار طبيعة حواسيب المتدربين المختلفة وأهمية توفير تعليمات تشغيل حديثة وواضحة.

#### (ب): توصيات بشأن خدمات الدعم الفني:

1. ضرورة أن توفر البوابة خدمات وتطبيقات الموبايل.
2. توفير البوابة خدمات التطبيقات (البرامج) الإضافية الملحقة مثل: قارئ ملفات الفلاش، قارئ ملفات Pdf، وغيرها من التطبيقات اللازمة للتعليم الإلكتروني عن بُعد.
3. توفير البوابة آلية للدعم الفني للمعاملات المالية من حيث: سداد الرسوم الدراسية عبر الإنترنت، وتوفير دليل تعليمات السداد بطرق مختلفة (عبر جهاز الصراف الآلي، عبر الإنترنت المصرفي، أو طريقة السداد للطلبة من دول مجلس التعاون الخليجي).
4. ضرورة عقد الجامعات الورش التدريبية إما بشكل مباشر أو تقديمها عن بعد للدارسين بالبرامج لأجل تدريبهم على كيفية استخدام البوابات الخاصة بالتعليم عن بعد.

#### (ج): توصيات بشأن تطوير برامج التعليم عن بعد بالجامعات السعودية:

1. دعوة الجامعات لتبني صيغ جديدة للتعاون مثل، فتح بواباتها الإلكترونية لجميع منسوبي الجامعات للاستفادة من مكوناتها وكذلك وضع برامج مشتركة لإنتاج المحتوى التعليمي الإلكتروني، وإيجاد أنظمة تعاون لنقل المحاضرات فيما بينها.

٢. تأسيس بنى تحتية مناسبة للتعليم عن بعد في الجامعات وتخصيص ميزانيات مناسبة لبناء وتطوير برمجيات وتطبيقات مناسبة بما في ذلك المقررات الإلكترونية.
٣. تدريب جميع أعضاء هيئة التدريس بالجامعات على كيفية التدريس والإشراف على الطلاب بواسطة التعليم عن بعد وتشجيع استخدام التعليم عن بعد وتقنيات التعلم الإلكتروني الأخرى والعمل على وضع نظام واضح لتحفيز ودعم المهتمين بذلك.
٤. يوصي الباحث الجهة المعنية بالتعليم عن بعد في المملكة العربية السعودية بتنى التصور المقترح الوارد في الدراسة والذي قد يؤدي لتحسن في خدمات التعليم عن بعد للدارسين.

## المراجع:

أبو الخير، أحمد غنيم (٢٠٠٩م). تطوير ادارة التعليم عن بعد وفق معايير الجودة الشاملة دراسة حالة جامعة القدس المفتوحة . رسالة دكتوراه غير منشورة .كلية التربية . جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا .السودان .

إسماعيل، الغريب زاهر (٢٠٠٩م). التعليم الإلكتروني من التطبيق إلى الاحتراف والجودة. القاهرة، عالم الكتب.

الغامدي ، احمد قران (٢٠١٢م) . فاعلية نظام التعليم عن بعد في الجامعات السعودية . دراسات عربية في التربية وعلم النفس (ASEP) .رابطة التربويين العرب .عدد (٢٨)، الجزء الثاني .اغسطس . القاهرة .

العجلان ،محمد عبدالرحمن (٥١٤٣٦هـ). تصور مقترح لرفع الكفاءة الداخلية النوعية لعمادات التعليم الإلكتروني والتعليم عن بعد في الجامعات السعودية . رسالة ماجستير غير منشورة ،كلية العلوم الاجتماعية ، جامعة الامام محمد بن سعود الاسلامية . السعودية .

الغامدي، سعيد صالح (٢٠٠٣م). في بيتنا جامعة تكنولوجيا التعليم عن بعد. جدة، مكتبة المأمون. الدريوش، عبدالله (١٤٣١هـ). تحديات التعليم عن بعد في مؤسسات التعليم العالي السعودية كما يراها الاكاديميون بجامعات المنطقة الشرقية .رسالة ماجستير غير منشورة . كلية التربية ،جامعة الملك فيصل .السعودية .

رازن ، فيحان دليم (٢٠١١م). مدى فاعلية نظامي جسور وتدارس في عمليات التعليم عن بعد بالجامعات السعودية من وجهة نظر اعضاء هيئة التدريس . رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية العلوم الاجتماعية ، جامعة الامام محمد بن سعود الاسلامية . السعودية .

زيتون، حسن حسين (١٤٢٦هـ)، التعليم الإلكتروني المفهوم، القضايا التطبيق، التقييم، الدار الصولتية للتربية، الرياض.

سالم، احمد (٢٠٠٤). تكنولوجيا التعليم والتعلم الإلكتروني، الرياض، مكتبة الرشد، الطبعة الأولى.

السنبلي،عبدالعزيز عبدالله (٢٠٠٤م). التربية والتعليم في الوطن العربي على مشارف القرن الحادي والعشرين. دار المريخ للنشر . الرياض

طعيمة، رشدي (١٩٨٩م). تحليل المحتوى في العلوم الإنسانية، دار الفكر العربي، القاهرة.

عامر، طارق عبدالرؤف (٢٠٠٧م). التعليم عن بعد والتعليم المفتوح. عمان، دار اليازوري العلمية.

العريفي، سارة إبراهيم (٢٠٠٥م). التعليم عن بعد ومستحدثاته التقنية. الرياض، مكتبة دار النشر.

خدمات الدعم الأكاديمي والفني المتاحـة للدارسين عبر بوابات التعليم عن بُعد بالجامعات السعودية  
د. عبد الرزاق بن محمد آل قوت

العريني، سارة ابراهيم (٢٠١٣م). دراسة تحليلية لأسباب عدم نجاح تجربة التعليم عن بعد بكلية التربية للبنات الرناسة العامة لتعليم البنات. دراسات عربية في التربية وعلم النفس (ASEP). رابطة التربويين العرب. عدد (٣٨)، الجزء الثالث. يونيو. القاهرة.

العريني، سارة ابراهيم (١٤٢٦هـ). التعليم عن بعد. ط (١). مطابع الرضا. الرياض.

العمرى، عبدالله سعد (٢٠٠٩م). التجربة الماليزية في مجال تطبيقات التعليم عن بعد ومدى امكانية الاستفادة منها في تطوير التعليم الجامعي بالمملكة العربية السعودية. مجلة كلية التربية. جامعة الزقازيق. العدد (٦٥). أكتوبر. مصر.

الحمد، صالح عبدالله (٢٠١٢م). بعض المشكلات الادارية والفنية التي تواجه مراكز اختبارات التعليم عن بعد بجامعة الامام محمد بن سعود الاسلامية. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة الامام محمد بن سعود الاسلامية. السعودية.

خلاف، أحمد عبدالنبي (٢٠١٥م). تصور مقترح لتفعيل دور التعليم عن بعد بجامعة الطائف في ضوء بعض الاتجاهات العالمية المعاصرة. المجلة التربوية. العدد ٤٠، مصر.

الجاسر، غادة عبدالرحمن (٢٠١٠م). التحديات التي تواجه التعليم عن بعد في مؤسسات التعليم العالي وآليات مواجهتها من وجهة نظر اعضاء هيئة التدريس بجامعة طيبة. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة ام القرى. السعودية.

الجرادي، خالد محسن ثابت (٢٠٠٥م). رؤية مستقبلية لإنشاء جامعة مفتوحة في الجمهورية اليمنية، رسالة دكتوراه، كلية التربية، جامعة عدن.  
الجهني، محمد مبروك (٢٠٠٩م). ادارة الخدمات الطلابية بمؤسسات التعليم العالي عن بعد من وجهة نظر خبراء الادارة التربوية نموذج مقترح لتلبية احتياجات طلبة الجامعة العربية المفتوحة. كلية التربية. جامعة ام القرى. مكة المكرمة.

مركز البحوث والدراسات، (٢٠١٤م). التعليم العالي في المملكة العربية السعودية المسيرة والاتجاهات. وزارة التعليم العالي. الرياض.

المنيع، محمد عبدالله (١٤٢١هـ). تطوير مؤسسات التعليم العالي الحكومية والاهلية في المملكة العربية السعودية باستخدام نظام التطيم المفتوح والتعليم عن بعد - الجامعة العربية المفتوحة كنموذج. ندوة التعليم العالي الاهلي في المملكة العربية السعودية. جامعة الملك سعود. الرياض.

ميرزا ،هند محمود (٢٠١٥م). المشكلات الأكاديمية والإدارية للطلاب المستجدين في فرع الجامعة العربية المفتوحة في المملكة العربية السعودية من وجهة نظر الطلاب وأعضاء هيئة التدريس .  
المجلة السعودية للتعليم العالي، العدد (١٣).وزارة التعليم العالي.السعودية .

النصير ، دلال (٢٠١٣م) . تقييم نظام التعليم عن بعد المطبق في كليات البنات بالمملكة العربية  
السعودية . مجلة مستقبل التربية العربية ، العدد (٨٧) .المركز العربي للتعليم والتنمية .القاهرة .

Tricker, ton, Rangecroft, Margaret,Gilroy, peter,(2001). Evaluation  
distance education course: the student perception, assessment &  
evaluation in higher education . 26.( 2 ) .

Jones, P., Packham, G., Miller, C., & Jones, A. (2004). An initial  
evaluation of student withdrawals within an e-learning  
environment: the case of e-College Wales. Electronic  
Journal on E-learning, 2(1), PP.113-120.

Stevenson, K. N. (2007). Motivating and inhibiting factors affecting  
faculty participation in online distance education. East  
Carolina University, (publication No. AAT 3285215).  
Retrieved 04/07/201

Shehabat, I; Mahdi,S and Khoualdi, K.(2008). e-learning as a  
knowledge management approach for intellectual capital utilization  
,Turkish online Journal of Distance Education- TOJDE. January,ISSN  
1302-6488,9(1).

Wojciechowski, A., & Palmer, L. B. (2005). Individual student  
characteristics: Can any be predictors of success in online  
classes?. Online Journal of Distance Learning  
Administration, 8(2).

Levy, suzanned (2003).Six factors to consider when planning online  
distance learning programs in higher education .Online Journal of  
Distance learning Administration .vol (6),no(1).