العدد الخامس والثلاثون
تاريخ الإصدار: 2 – أيلول – 2021 م
www.ajsp.net
ISSN: 2663-5798

"تصور مقترح لسياسة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التعليم لطلبة الدراسات العليا في الجامعة العربية الأمريكية"

إعداد الباحثين:

أ. رشا عبد الله بغدادي/جبر

أ. رفيف مروان زغيبي

الملخص:

العدد الخامس والثلاثون
تاريخ الإصدار: 2 – أيلول – 2021 م
www.ajsp.net
ISSN: 2663-5798

هدفت الدراسة للتعرف إلى أي مدى يمكن اعتبار أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التعليم لطلبة الدراسات العليا في الجامعة العربية الأمريكية يبنى على سياسة واضحة ومبرمجة على ضوء الدروس المستفادة من التدريس عن بعد خلال جائحة كورونا. و بناء أنموذج مقترح سياسة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجامعة العربية الأمريكية، تم تحديد ثلاثة محاور رئيسية لمناقشتها وتحليلها متمثلة بسياسة الجامعة واستراتيجيتها، المستوى الثقافي ، وواقع استثمار التكنولوجيا كوسيط تعليمي تعلمي في الجامعة العربية الأمريكية، اعتمدت الدراسة على المنهج الكيفي ،تم اجراء مقابلة مع مجموعة بؤرية مكونة من اربعة خبراء للإجابة على اسئلة الدراسة ، توصلت الدراسة لعدة نتائج إذ أحدثت أزمة كورونا تحولاً في سياسة الجامعة، حيث تم تبني سياسة التعلم الإلكتروني كأولوية ضمن خطتها الاستراتيجية، وتبين أن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال مهم في تحسين جودة العملية التعليمية ولها تأثير على كافة العناصر في العملية التعليمية، و دور في تحسين الاستراتيجيات التي تسهل عمليات البحث العلمي، والتركيز على دور السياسات التربوية في إيجاد بيئة تحتضن تكنولوجيا المعلومات لتُسهم في تطوير عناصر العملية التعليمية التعلمية، و وصلت الجامعة العربية الأمريكية لمرحلة متقدمة بإدماج التكنولوجيا في العملية التعليمية ، إذ تعاملت مع عملية الإدماج بعدة مستويات منها ما يتعلق بإثراء المناهج، ومنها ما يهتم بإجراء التجارب العلمية، ومنها ما يهتم اتباع استراتيجيات التدريس الحديثة، وأوصت الدراسة بضرورة تحليل المضمون الفعلي للسياسة التكنولوجية في الجامعات الفلسطينية، وتحديد أهداف دمج تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مؤسسات التعليم العالي في فلسطين؛ (كتطوير الكفاءات العلمية، تحسين مهارات استخدام التكنولوجيا، تعزيز مستويات المعرفة والبحث لدى الطلبة ودعم التعلم الذاتي لدى الطلبة)، كما أكدت على ضرورة فهم وتحديد مستوى الطاقات والمعدات الموجودة وإمكانية وطرق استعمالها وتوظيفها في العملية التعليمية، وإتاحة الفرصة للطلبة للوصول إلى المواد التعلمية المتاحة عبر الإنترنت من خلال توفير أجهزة الحاسوب لكافة الطلبة بصورة تُسهم في تعزيز تكافؤ فرص التعليم لدى الطلبة جميعهم، وأوصت بتحديد تحديات دمج تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التعليم خاصة بالنسبة لطلبة الدراسات العليا؛ (تحديات السياسات والبنى التنظيمية، تحديات مرتبطة بالكادر التعليمي، تحديات مرتبطة بالطلبة، وتحديات مرتبطة بالمناهج التعليمية، والتحديات التمويلية، والتحديات المرتبطة بالإدارة التعليمية، والتحديات المرتبطة بالمجتمع المدني والأسرة) ، وتحقيق التوافق بين مستوى الطاقات ومستوى القدرة على مواكبة التطور التكنولوجي بصورة تُسهم في تطوير كفاءات وقدرات الطلاب؛ وبالتالي تحقيق التطوير التكنولوجي الشامل في مؤسسات التعليم العالي، لتبني الأنموذج المقترح لسياسة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجامعة العربية الامريكية.

الكلمات المفتاحية: السياسات، تكنولوجيا المعلومات والاتصال، طلبة الدراسات العليا، الجامعة العربية الامريكية.

العدد الخامس والثلاثون
تاريخ الإصدار: 2 – أيلول – 2021 م
www.ajsp.net
ISSN: 2663-5798

مقدمة الدراسة:

يشهد العالم منذ بضع سنوات تحولات جذرية لها آثار عميقة على شتى المستويات الحياتية والاقتصادية، العامة والفردية. والمحرك الرئيسي لهذه التحولات هو التكنولوجيا الجديدة التي تم تطويرها في العقود السابقة ، وتركت بصمتها قصراً واختياراً على كثير من النظم التعليمية في المجتمعات المختلفة، وجعلت الارتقاء بالتعليم أمراً ضرورياً للبقاء، وتسعى معظم الأنظمة والحكومات إلى الاهتمام بالنظام التعليمي والتربوي وتحسينه وتطويره، كونه المعيار الحقيقي لحضارة الأمة (الامم المتحدة الاسكو، 2019).

كان لجائحة كورونا التي أدت لأكبر انقطاع للتعليم في التاريخ، تأثير شبه شامل على طالبي العلم والمعلمين حول العالم، من مرحلة ما قبل التعليم الابتدائي إلى المدارس الثانوية، ومؤسسات التعليم والتدريب التقني والمهني، والجامعات، وأكبر الأثر للتحرك والتوجه نحو تكنولوجيا المعلومات و الاتصال (المتحدة، 2020)، حيث لوحظ تغييرات في السياسات التربوية والتعليمية والقرارات التي أثرت في إحداث تغيرات ظهرت فيها الحاجة للجوء إلى أساليب جديدة مبتكرة تعتمد على تكنولوجيا المعلومات ووسائل الاتصال ، لمواجهة اغلاق المؤسسات التربوية والتعليمية، وذلك للحد من الآثار السلبية التي خلفتها جائحة كورونا، وفي محاولة لاستمرار العملية التعليمية خاصة في ضوء طول المدة الزمنية لهذا الوباء وصعوبة الحد من انتشاره وعدم التوصل لعلاج فعال لمواجهته حتى تاريخنا هذا.

وفي هذا الإطار برز مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال باعتباره أهم المداخل التي تساعد في التغلب على تحديات هذا العصر وتحقيق قيمة مضافة تمكن المؤسسات التربوية والتعليمية من المنافسة والاستمرار، وفي هذا التطور أصبحت المؤسسات على اختلاف أنواعها من مؤسسات التعليم العالي تواجه موجه التغيرات والتحولات التي كان سببها الثروة المعلوماتية والتقنية، التي اعتمدت المعرفة العلمية المتقدمة والاستخدام الأمثل للمعلومات المتدفقة والمتسارعة (يحياوي و بوحديد ، 2017).

و أكَّد نوار (2019) على أنَّ توفير بيئات التعلم الافتراضية وتوظيف الإنترنت وتكنولوجيا المعلومات في العملية التعليمية يُشجِّع على التعلم مدى الحياة ويُقدِّم فرصاً تشجيعية للطلبة تُحسِّن من مهاراتهم المعرفية وتُسهم في تبادل الخبرات في مختلف المجالات العلمية، كما أضاف ربيعي (2012) بأنَّ المؤسسات التعليمية التي تبذل جهوداً عديدة لتوظيف التقنية الحديثة في العملية التعليمية تزيد من مستوى القدرة التنافسية لهذه المؤسسة، كما أنها تسهم في تأهيل الطلاب لسوق العمل وتُساعد على جعلهم شركاء فعالين في تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية.

وقد تعددت جهود وزارة التربية والتعليم في مختلف دول العالم نحو تحسين السياسات التعليمية المتعلقة بتوظيف التقنية الحديثة وتطويرها من خلال توظيف التقنية الحديثة في الأنشطة التعليمية، حيث سعى الخبراء والمتخصصين في تكنولوجيا المعلومات إلى تحسين فرص دمج تكنولوجيا التعليم وتطوير البرمجيات والتطبيقات الحديثة التي يسُهل تطبيقها في البيئة التعليمية (نوار، 2019). وفي مؤسسات التعليم العالي على وجه التحديد؛ أصبح التعلم الإلكتروني حاجة أساسية فيها ويتم بذل الجهود العديدة لنشره في المؤسسات التعليمية في جميع أنحاء العالم ،ويؤكد الشوا (2019) انه شهدت الجامعات تطوراً كبيراً في مجال تحديث برامجها الأكاديمية وتطويرها كي تواكب تحديات العصر التكنولوجية والتي من بينها برامج تكنولوجيا التعليم؛ التي تساهم بشكل كبير في تطوير مهارات الطلبة التكنولوجية، في عمليتي التعليم والتعلم ، عن طريق استخدام الأدوات والأساليب التكنولوجية الحديثة .

وانطلاقاً مما سبق ، وفي ضوء اعتماد كافة المؤسسات التعليمية الفلسطينية ومن بينها الجامعة العربية الامريكية، سياسة التوجه نحو تكنولوجيا المعلومات و الاتصال كضرورة فرضتها جائحة كورونا، فإن هذا البحث يهدف للتعرف إلى أي مدى يمكن اعتبار أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التعليم لطلبة الدراسات العليا في الجامعة العربية الأمريكية يبنى على سياسة واضحة ومبرمجة على ضوء الدروس المستفادة من التدريس عن بعد خلال جائحة كورونا.

مشكلة الدراسة

من أبرز القضايا التي ظهرت مع إعلان منظمة الصحة العالمية لوباء كورونا في كثير من الدول التي انتشر فيها الفايروس ايقاف العملية التعليمية كلياً أو جزئياً، وعليها سارعت حكومة فلسطين إلى إعلان حالة الطوارئ، والتي تضمنت إغلاق كل المؤسسات التعليمية في الضفة الغربية، وهو ما أدى الى توقف شبه تام لها، الأمر الذي دفع المؤسسات التعليمية للبحث عن بديل للتعلم النظامي، واللجوء الى فكرة التعلم عن بعد من خلال التركيز على تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التعليم.

الملاحظ أن الجامعة العربية الأمريكية كانت من أولى الجامعات التي توجهت للتعلم عن بعد واستخدمت تكنولوجيا المعلومات والاتصال التي من شأنها أن تسهم وتسهل الإجراءات للوصول إلى الأهداف المطلوبة للكليات كافة ، وعليه لوحظ أن الجامعة العربية الأمريكية استثمرت جهداً كبيراً في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال و ظهر جلياً التفاوت في تنفيذ استراتيجيات واجراءات التعلم عن بعد والاساليب التي اتبعت من قِبَل الأكاديميين واعضاء هيئة التدريس .

وبناءً على ماسبق فإنه من الهام تسليط الضوء على سياسة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجامعة العربية الأمريكية .

وعليه تتلخص مشكلة البحث في السؤال الرئيسي التالي:

إلى أي مدى يمكن اعتبار تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجامعة العربية الأمريكية في برنامج الدراسات العليا تمارس وتنفذ على ضوء سياسة مصاغة من قبل صانعي القرار؟

اهداف الدراسة:

1. التعرف إلى أي مدى يمكن اعتبار تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجامعة العربية الأمريكية في برنامج الدراسات العليا تمارس وتنفذ على ضوء سياسة مصاغة من قبل صانعي القرار
2. بناء أنموذج مقترح سياسة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجامعة العربية الأمريكية.

أهمية الدراسة:

- تنطلق أهمية هذه الدراسة في بناء تصور مقترح يساعد الجهات المعنية بالجامعة العربية الأمريكية بإقرار سياسات تؤثر بالنظام التعليمي القائم وتقومه وتعتمده، وفي توحيد جهوده العاملين من اداريين و أعضاء هيئة تدريس، لتحقيق رؤية مشتركة قائمة على تجويد النظام التعليمي ورفع كفاءته.
- قد تشكل هذه الدراسة قاعدة معرفية لدراسات علمية لاحقة، خاصة في سياسات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و التعلم عن بعد نتيجة اعتباره أحد اهم الخيارات التي قد تلجأ اليها المؤسسات التعليمية في حالات الطوارئ والأزمات، ومن بينها أزمة الكورونا.

- قد تفيد نتائج هذه الدراسة وتوصياتها صناع القرار للاستفادة منها واتخاذ القرارات المناسبة في ضوء النتائج التي تم التوصل اليها في الجامعات الفلسطينية.

مصطلحات الدراسة:

السياسات التعليمية في ج- ع- أ- (إجرائياً): هي الخطوط العامة التي تقوم عليها عملية التعليم لتلبية الحاجات وتحقيق الأهداف ، وهي تشمل الخطط والمناهج والوسائل التربوية والنظم الإدارية والأجهزة القائمة على التعليم الوجاهي و التعليم عن بعد والتعليم الالكتروني، لإعداد مواطنين أكفياء مؤهلين علميًا وفكريًا تأهيلاً عاليًا، ويساعد على إتاحة الفرصة أمام الطلبة في الدراسات العليا للقيام بدور إيجابي يسهم في مجال التقدم العالمي، وإيجاد الحلول السليمة الملائمة لمتطلبات الحياة المتطورة واتجاهاتها التقنية التكنولوجية.

تكنولوجيا المعلومات والاتصال(إجرائياً): مجموعة من التقنيات والوسائل التي تعتمد على منصات افتراضية محوسبة وأكاديمية وتنظيمية تتمحور حول تقنيات تمكن الاشخاص والمنظمات، من معالجة المعلومات ونقلها في أي وقت ومكان على نحو أسرع و أكثر فعالية.
طلبة الدراسات العليا (إجرائياً): طلبة المرحلتان الماجستير، والدكتوراة، وتُعتبَر خِتامَ المراحل الدراسيّة في حياة الطالب.

الجامعة العربية الأمريكية (إجرائياً): هي أول جامعة خاصة في فلسطين وبرأس مالٍ فلسطينيّ، تأسست عام 2000 تقدم الجامعة خدماتها التعليمية لأكثر من 11300 طالب وطالبة منهم 40% من أبناء دولة فلسطين و55% من أبناء الداخل الفلسطيني و5% من حملة شهادات الثانوية العامة من الدول الأجنبية، من خلال توفير بيئة تعليمية وتعلمية خلاقة تلهم الطلبة وأعضاء هيئتها التدريسية على الإبداع والمشاركة الفعالة في المجتمع، تعتمد الجامعة طرق تدريسٍ متقدمة تسخر تكنولوجيا المعلومات إلى جانب البرامج التدريبية لتزويد الطلبة الخريجين بالمؤهلات اللازمة لضمان نجاحهم بأي منافسة في أسواق العمل المحلية والخارجية.

محددات الدراسة:

- المحددات الزمانية: الفصل الثاني(2021-2022)
- المحددات المكانية: الجامعة العربية الامريكية.
- المحددات الاجرائية: تقتصر هذه الدراسة على الأداة المستخدمة (أسئلة شبه مغلقة مع الفئة المستهدفة في ضوء ما توصل اليه الادب التربوي في هذا المجال) وصدقها وثباتها.

الدراسات السابقة

تهدف دراسة (Erisher, Gladys, & Zanele , 2020) لتحليل العوامل التي تؤثر على تصور تنفيذ سياسة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للتعليم العالي في ناميبيا من منظور الطلاب. تشرح الدراسة ما يتعلق بسياسة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في التعليم العالي في ناميبيا، تم اتباع نهج كمي في هذه الدراسة. و جمع البيانات باستخدام استبيان منظم وتم تحليلها عن طريق الإحصاء الوصفي وتحليل العوامل الاستكشافية وتحليل الانحدار الخطي المتعدد، وأظهرت النتائج تأثر تصور تنفيذ سياسة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في التعليم العالي في ناميبيا في الغالب بنقص الإلمام بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومحدودية الوصول إلى محتوى التعلم والتدريب، حددت هذه الدراسة أيضًا التحديات الجديدة التي تؤثر على تصور تنفيذ سياسة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في التعليم العالي ،

وتحديداً من سياق البلدان النامية. وأكدت نتائج هذه الدراسة على مزيد من البحث للمساعدة في تطوير تقييم سياسات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في التعليم ونتائجها.

وأجرى (AMUTHA, 2020) دراسة تهدف هذه الدراسة لمعرفة دور وتأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وكيف يمكنها تعزيز المستقبل وتنميته في النظام التعليمي ، ناقشت الدراسة المدخلات "المعلمين والطلاب والمواد الصفية ومعدات التدريس وطرق التدريس" وأثرها على جودة تعلم الطلاب، وأكدت النتائج 1– أن الدمج المناسب لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات مع بيئة التدريس / التعلم يؤدي إلى زيادة فرص الحصول على التعليم إلى جانب زيادة الإنتاجية، و تؤثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على جميع جوانب الحياة بما في ذلك التعليم،2– تُحدث تكنولوجيا المعلومات والاتصالات اختلافات كبيرة في مناهج التدريس والطرق التي يتعلم بها الطلاب،3– تسهل بيئة التعلم المعززة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات التعلم النشط والتعاوني والإبداعي والتكاملي والتقييمي كميزة على الطريقة التقليدية. و أوصت على ضرورة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في أنظمة التعليم في البلدان النامية وعلى تدريب المعلمين على مهارات جديدة وإدخال طرق تربوية مبتكرة في الفصول الدراسية ، والاستثمار في البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات للمدارس وإنشاء شبكات بين المعاهد التعليمية ، وتحسين المستوى العام للتعليم عن طريق الحد من الفجوة في جودة التعليم بين المدارس في المناطق الحضرية والريفية ، وبناء مدرسة ذكية ذات أهداف لتعزيز التعلم الذاتي ، والتقييم الذاتي ، والتعلم الذاتي من خلال تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، وتطوير سياسة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للتعليم والتدريب.

تهدف دراسةAzlin و Siti (2020) إلى فحص دراسات التقييم حول المبادرات واسعة النطاق التي تم تقديمها لرقمنة نظام التعليم الماليزي ، من برنامج المدارس الذكية إلى دمج بيئة التعلم الافتراضية Frog في الفصل الدراسي. اتبعت الدراسة نهج تحليل الخطاب إذ تم مراجعة وتحليل الأساس المنطقي لهذه المبادرات وكيفية تأثيرها على أصحاب القرار، وتأثيرها على المعلمين والطلاب. يوضح التحليل فهمنا للعوامل التي تساهم في التنفيذ الناجح وغير الناجح لهذه المبادرات ويوجه تخطيط السياسات المستقبلية، وأظهرت النتائج أنه ينعكس الدور الهام لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT) في تعزيز التعليم الرقمي في في سياسة التعليم. وأن تنفيذ السياسة أدى إلى درجات متفاوتة من النجاح في العملية التعليمية الرقمية.

جاءت دراسة (غرزولي، 2019) لإلقاء الضوء على أهم تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التعليم العالي في الجزائر وكذا أهم المعيقات التي تعرقل ذلك، وقد تم الاعتماد على الاستبيان كأداة أساسية في جمع المعلومات وتطبيقه على عينة مكونة من 384 أستاذا جامعيا. من أجل تحليل البيانات الواردة في الاستبيان، تم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) ، وقد كشفت نتائج الدراسة تأثر عملية إدماج تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التعليم العالي في الجزائر بعدة عراقيل أهمها العراقيل التكنولوجية والمرتبطة بالمعدات، البرمجيات والشبكات، المعوقات الفردية كمشكل الدعم التقني، قلة الوقت، عدم الرغبة وقلة المهارة، بالإضافة إلى المعوقات التنظيمية، كعدم إدراج التكنولوجيا في الأهداف العامة للجامعات، انعدام برامج التدريب في مجال استخدام التكنولوجيا والجهل بالفوائد المنجرة من تطبيق هذه التكنولوجيا.

هدفت دراسة بابو وسريديف (Babu and Sridevi, 2018) إلى استكشاف أهمية استخدام التعلم الإلكتروني في التدريس في التعليم العالي، حيث اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي عبر مراجعة الدراسات ذات العلاقة بالمجال من خلال تقديم خلفية علمية للدراسة من خلال مراجعة بعض المساهمات التي قدمها مختلف الباحثين والمؤسسات حول مفهوم التعلم الإلكتروني، ولا سيما استخدامه في التدريس والتعلم في مؤسسات التعليم العالي، كما يبحث في النطاق والأهمية والدور الذي يلعبه التعليم الإلكتروني في مؤسسات التعليم

العالي ومزايا وعيوب اعتماده وتنفيذه في التعليم العالي. توصلت الدراسة إلى أن مسألة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة في التعليم والتعلم في مؤسسات التعليم العالي تعتبر مهمة للغاية. أكدت النتائج على أنه في البلدان النامية ساهم يرفع التعلم الإلكتروني من رفع مستوى التعليم ومحو الأمية وتحقيق التنمية الاقتصادية، حيث ينطبق هذا بشكل خاص على البلدان التي يكون التعليم الفني فيها مكلفًا وتزداد فيها حجم الفروق الاقتصادية. أكدت النتائج كذلك على أنَّ التعلم الإلكتروني من شأنه أن يكون مفيدًا للغاية لكل من الطلاب والمؤسسات إذا تم تنفيذه بشكل صحيح، حيث أثر التعلم الإلكتروني وتكنولوجيا الإنترنت على جودة التعليم في مؤسسات التعليم العالي

و هدفت دراسة (نسيمة و ايمان، 2018) إلى معرفة تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على جودة العملية التعليمية إداريا في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية؛ اخذين بعين الاعتبار وجهة نظر إداريي عينة من الجامعات الجزائرية؛ وقد توصلت الدراسة إلى أن تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال كبير فيم ا يخص تحسين جودة العملية التعليمية إداريا في عناصرها الخمسة (أستاذ، طالب، مقرر دراسي، عملية تدريسية وإدارة العملية التعليمية)؛ حيث قدر التأثير 82.4% مقسمة على العناصر حسب الترتيب التالي: 51.1%، 84.7%، 36.8%، 57.2%، 45.9%. ووفق هذه النتائج قدم الإداريين العديد من الاقتراحات للولوج بهذا التأثير إلى مستويات أعلى والمحافظة عليه سيتم عرضها فيما بعد.

هدفت دراسة (مدلس و عطوة، 2018) إلى تحليل والتعمق في واقع الاستخدام الفعلي لهذه التكنولوجيا في مؤسساتنا، من أجل التعرف على دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و مستوى تأثير العناصر المكونة له على أبعاد الجودة الشاملة. و قد كشفت المعطيات الرئيسية لهذه الدراسة أن الوعي بالعلاقة بين الجودة الشاملة و تكنولوجيا المعلومات و الاتصال ترتبط ارتباطا وثيقا و التأثير السلبي كان منخفضا، على الرغم من أن إدخال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال قد أدى إلى الفصل بين الأعمال و زيادة الضغوط في بعض المؤسسات. تشير نتائج إلى دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحقيق الجودة الشاملة، و التي من شأنها تحسين أداء المؤسسة و تحقيق أفضل نتيجة.

ركزت دراسة (كلاخي ، 2018) إلى إبراز أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال ودورها في تحسين الخدمة البيداغوجية في مؤسسات التعليم العالي من وجهة نظر طلبة كلية العلوم الاقتصادية بجامعة ابن خلدون تيارت، ومن أجل تحقيق أهداف البحث والإجابة عن تساؤلاته تم استخدام الاستبانة كأداة رئيسية لاختبار أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحسين الخدمة البيداغوجية، وتم اختيار عينة عشوائية بسيطة قوامها 35طالب، وبلغت نسبة الاستبيانات الصالحة للتحليل 30. كما تم استخدام برنامج التحليل الإحصائي spssلإدخال وتحليل البيانات. وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية :يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحسين الخدمة البيداغوجية في مؤسسات التعليم العالي من وجهة نظر الطلبة، يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ بين استخدام الانترنت والخدمة البيداغوجية .يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ بين استخدام الحاسوب والخدمة البيداغوجية .يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ بين استخدام مواقع التواصل الاجتماعي والخدمة البيداغوجية.

التعقيب على الدراسات السابقة:

اتفقت دراسة (غرزولي، 2019) و(نسيمة و ايمان، 2018) و (AMUTHA, 2020) و (AMUTHA, 2020) (مدلس و عطوة، 2018) مع الدراسة الحالية من حيث إلقاء الضوء على تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التعليم العالي وماهيتها وإبراز أهمية استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة التعليم العالي و معرفة تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على جودة العملية التعليمية.

واتفقت مع دراسة (Erisher, Gladys, & Zanele , 2020) لتحليل العوامل التي تؤثر على تصور تنفيذ سياسة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للتعليم العالي، واختلفت عن دراسة بابو وسريديف (Babu and Sridevi, 2018) التي ركزت على استكشاف أهمية استخدام التعلم الإلكتروني في التدريس في التعليم العالي، ودراسة(كلاخي ، 2018) لإبراز أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال ودورها في تحسين الخدمة البيداغوجية في مؤسسات التعليم العالي،اختلفت عن الدراسات السابقة باتباعها المنهج الكيفي ، واتبعت دراستي Azlin و Siti (2020) ، أما باقي الدراسات اتبعت الدراسات المنهج الوصفي التحليلي ، واعتمدت على الاستبيان لجمع البيانات، ويما يتعلق ب**أوجه الشبه والاختلاف تبين ان** الدراسة الحالية تجمع بين هدفين سعت الى تحقيقهما الدراسات السابقة بشكل منفصل، معرفة إلى أي مدى يمكن اعتبار تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجامعة العربية الأمريكية في برنامج الدراسات العليا تمارس وتنفذ على ضوء سياسة مصاغة من قبل صانعي القرار، وبناء أنموذج مقترح سياسة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجامعة العربية الأمريكية، اتبعت هذه الدراسة المنهج الكيفي والمجموعة البؤرية كأداة للدراسة،

طريقة الدراسة وإجراءاتها

يتناول هذا البند توضيحاً لمنهجية الدراسة، ومجتمع الدراسة وعينتها، ووصفاً للبيانات المستخدمة وطريقة جمعها وتبويبها، وإجراءات الصدق والثبات وخطوات تطبيقها، والتحليل المستخدم لمعالجة البيانات والمعلومات للوصول الى النتائج التي يمكن من خلالها الاجابة على أسئلة الدراسة.

منهجية الدراسة:

استخدمت الباحثتان المنهج الكيفي من خلال أسئلة محددة ومقابلات شبه مغلقة مع مجموعة بؤرية مكونة من(الإدارة) صانعي قرار، الاداريين المتخصصين بتكنولوجيا المعلومات والاتصال (مسؤولين في دائرة التعليم الالكتروني)، للتعرف على رأيهم في سياسة تكنولوجيا المعلومات و الاتصال.

مجتمع الدراسة: الأكاديميين والاداريين المتخصصين بتكنولوجيا المعلومات .

عينة الدراسة: عدد المشاركين بالدراسة كخبراء (المجموعة البؤرية) (4)، موزعين على النحو التالي:

العدد الخامس والثلاثون
تاريخ الإصدار: 2 – أيلول – 2021 م
www.ajsp.net
ISSN: 2663-5798

جدول توزيع خبراء عينة الدراسة

	الإدارة	الخبراء الفنيين
العدد	**2**	**2**
المجموع	4	

أداة الدراسة:

- اسئلة ومقابلة شخصية شبه مغلقة تمت صياغتها اعتماداً على الدراسات السابقة، مع الاداريين المتخصصين بتكنولوجيا المعلومات في الجامعة العربية الامريكية، وتحليل استجاباتهم و مشاركاتهم.

صدق الأدوات: تم التحقق من صدق الأداة" اسئلة الدراسة" بعد عرضها على الدكتور المشرف على البحث وتعديلها.

إجراءات تطبيق الدراسة

1) قامت الباحثتان بمقابلة (4) الاداريين و متخصصين بتكنولوجيا المعلومات والطلبة في الجامعة العربية الامريكية، حيث وجهت لهم الأسئلة الواردة مع مراعاة خبراتهم وتخصصاتهم وفقاً للهدف الرئيسي من الدراسة.
2) تم تحليل محتوى المقابلة مع المجموعة؛ واستنتاج أهم المحاور التي تخدم أهداف وأسئلة الدرسة .

لنتائج الدراسة واستنتاجاتها وتوصياتهاومقترحاتها:

تحقيقاً للهدف الأول من أهداف الدراسة المتمثل في التعرف إلى أي مدى يمكن اعتبار تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجامعة العربية الأمريكية في برنامج الدراسات العليا تمارس وتنفذ على ضوء سياسة مصاغة من قبل صانعي القرار، تم توجيه مجموعة من الأسئلة للمجموعة من الخبراء المشاركين في الدراسة وفق المحاور والأسئلة فرعية التالية:

المحور الأول

في مجال سياسة الجامعة واستراتيجيتها

نص سؤال الدراسة الفرعي الأول على:

كيف تحكمون على مستوى ما تتلمسونه من اهتمام وتوجه استراتيجي لدى إدارة الجامعة نحو ادماج التكنولوجيا في العملية التعليمية التعلمية؟

وللاجابة عن ذلك حللت الباحثتان استجابات الخبراء، والتي بموجبها أكد فيها أن إدارة الجامعة العربية الأمريكية قبل الكورونا كانت تسعى لدمج التكنولوجيا في العملية التعليمية وكان هناك اهتمام في عملية ادخال التكنولولجيا في بعض المساقات العملية الا أن الكورونا تسببت باتخاذ الجامعة قرارات سريعة لإدماج التكنولوجيا في التعليم واستخدام المستحدثات التكنولوجية جميعهاوتشير الباحثتان لتعريف المستحدثات التكنولوجية على أنها " كل الوسائل والمعينات والأجهزة الحديثة وأساليب تقديمها والتي تم توظيفها في التعليم لتحقيق أهدافه ومواكبة التغييرات العصرية المتلاحقة" (الغنيم، 2017) ، هذه القرارات كانت عاملاً أساسيا في نجاح واستمرارية التعليم في ظل أزمة كوفيد–19 وما تبعها من اغلاقات استمرت لعدة أشهر حيث برز في هذه الفترة الدور المهم الذي تلعبه التكنولوجيا في عملية التعليم.

وتمثلت **استجابة أحد** الخبراء بتأكيده على ذلك بقوله" استجابت ادارة الجامعة سريعاً لحالة الطوارئ التي سببتها كوفيد-19 بتفعيل وتوظيف أدوات التعليم الالكتروني والتعلم عن بعد من خلال الاهتمام بالبنية التحتية وعقد اتفاقات مع الاتصالات لتسريع خدمة الانترنت لجميع أعضاء الهيئة التدريسية "

وبناءً على ما سبق فتؤكد الباحثتان؛ على ضرورة تبني الجامعة لسياسة تكنولوجيا المعلومات لتخدم العملية التعليمية التعلمية وذلك بالارتكاز على عملية إدماج التكنولوجيا في العملية التعليمية نظراً لكون التعليم في فلسطين معرض للانقطاع بأي لحظة نظراً للظروف الخاصة التي يعاني منها من حروب وانتفاضات واضرابات واخيراً كورونا.

و تستنتج الباحثتان أن أزمة كورونا أحدثت تحولاً في سياسة الجامعة، حيث تم تبني سياسة التعلم الإلكتروني كأولوية ضمن خطتها الاستراتيجية، و أن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال مهم جدا في تحسين جودة العملية التعليمية ولها تأثير على كافة العناصر في العملية التعليمية، ولها دور في تحسين الاستراتيجيات التي تسهل عمليات البحث العلمي، و دور في تحقيق التفاعل بين المتعلمين وهذا ما أكدت عليه دراسة كل من (نسيمة و ايمان، 2018)، (كلاخي ، 2018) و دراسة حنتولي (2016) ، دراسة بابو وسريديف (Babu and Sridevi, 2018) ، وكما استنتجت الباحثتان إلى ضرورة التركيز على دور السياسات التربوية في إيجاد بيئة تحتضن تكنولوجيا المعلومات لتُسهم في تطوير عناصر العملية التعليمية التعلمية وهذا يتوافق مع دراسة باشيوة (2013).

نص سؤال الدراسة الفرعي الثاني:

ما الوسائل التي استخدمتها الجامعة لتنفيذ سياسة تكنولوجيا المعلومات المعتمدة على الخطة الاستراتيجية ودمجها في العملية التعليمية ؟

أجمع الخبراء في الدراسة أن الوسائل المستخدمة من قبل الجامعة لتنفيذ سياسة تكنولوجيا المعلومات المعتمدة على الخطة الاستراتيجية تمثلت بتوحيد منصة التعلم الرسمة التابعة للجامعة Moodle، وتوفير تطبيق Enterprise Zoom،حيث أكد أحد المشاركين" بأن الجامعة قامت بتسخير منصات التواصل الاجتماعي المختلفة لخدمة منظومة التعلم الإلكتروني من خلال فيديوهات مصممة من قبل الجامعة، وأقرت بضرورة تسجيل المحاضرات الجامعة لمختلف المساقات المطروحة ليستطيع الطلبة الرجوع لها بالوقت الذي يريدون" وأكد خبير " أن الجامعة قامت بتنظيم إذاعة الجامعة لعدد من المقابلات مع المختصين من أعضاء الهيئتين الإدارية والأكاديمية للإجابة عن كافة التساؤلات المطروحة من قبل الطلبة حول التعلم الإلكتروني وصممت موقع خاص بمنصة التعلم الإلكتروني في الجامعة و استخدام وسائل الاتصال الرسمية مثل البريد الإلكتروني وموقع الجامعة الالكتروني، وقامت بتحديث مساق (Computer Skills) اجباري جامعي بحيث يشمل جزء منها على مادة التعلم الإلكتروني"

الاستنتاج المتعلق بالسؤال الثاني:

من خلال ما سبق، تلاحظ الباحثتان أنه تم تنفيذ مجموعة من الوسائل لتنفيذ سياسة تكنولوجيا معلومات في ضوء الاهتمام باستمرارية التعلم عن بعد لكن هذه الوسائل جميعها كانت نتيجة سياسة طوارئ (بديلة) غير مخطط لها سابقاً فرضتها الظروف(الكورونا والاغلاقات التي لحقتها)، وهذا ما تؤكد عليه رسالة ورؤية تكنولوجيا المعلومات التي تم ذكرها بالاطار النظري سابقاً.

نص سؤال الدراسة الفرعي الثالث:

إلى اي مدى يمكن اعتبار أن الجامعة قد وصلت إلى مستوى جيد من مستويات إدماج التكنولوجيا في العملية الأكاديمية؟

لخصت الباحثتان استجابات الخبراء في الدراسة حيث أجمع الخبراء على أن الجامعة العربية الأمريكية وصلت لمرحلة متقدمة بإدماج التكنولوجيا في العملية التعليمية ، إذ تعاملت مع عملية الإدماج بعدة مستويات منها ما يتعلق بإثراء المناهج، ومنها ما يهتم بإجراء التجارب العلمية، ومنها ما يهتم اتباع استراتيجيات التدريس الحديثة، وأخيرا في مجال البحث العلمي. **وأكد أحدهم على ما سبق بقوله بقوله** " تعمل الجامعة على ادماج التكنولوجيا في العملية الاكاديمية على مستوى يتعلق بإثراء المناهج من خلال استخدام الادوات والوسائل التكنولوجية التي تسهل على الطالب وكذلك المدرس الوصول إلى المعلومة ومعالجتها واستخراج المعرفة اللازمة منها. وهذا يشمل تقريبا كافة المناهج العلمية في الجامعة، ففي كل تخصص يتم استخدام الحاسوب والذي اصبح أداة لا غنى عنها للوصول الى المعلومات اللازمة. ايضا"، **وأكد آخر**" أن استخدام الادوات التكنولوجية الحديثة لإجراء التجارب العلمية لا غنى عنها فهي تخدم اغراض البحث العلمي في كافة المجالات التدريسية وخصوصا العلوم الطبيعية" **وأشار خبير ثالث بقوله**" أنه يتم استخدام التكنولوجيا كنمط جديد من انماط استراتيجيات التدريس والتي يقوم من خلالها المدرس والطالب باستخدام أدوات تكنولوجية تفاعلية غير تقليدية لتبادل المعلومات والخبرات وإثراء معرفة الطلبة في المواضيع التي يدرسونها"

الاستنتاج المتعلق بالسؤال الثالث:

وتستخلص الباحثتان أن الآلية التي تسير وفقها الجامعة في تطويع وادماج التكنولوجيا في العملية الاكاديمية مرضية جدا وقد ضمنت استمرارية التعليم عن بعد في ظل الازمات، وأن عملية ادماج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ووتتمثل باستخدام اعضاء هيئة التدريس لأدوات ومستحدثات تكنولوجيا التعليم وللمنصات التعليمية بطريقة تخدم المنهاج لتحقق الهدف التعليمي وتسهل على الطلبة، وتطبيق هيكل من العلوم والمعرفة واستخدام مصادر تعلم وأدلة لإجراء التجارب العلمية تخدم اغراض البحث العلمي في المجالات التدريسية كافة وخصوصا العلوم الطبيعية بطريقة تؤكد نشاط المتعلم وفرديته بمنهجية وتحقيق الأهداف التعليمية والتواصل لتعلم أكثر فاعلية ، وأن استخدام استراتيجيات البرمجيات والصور باستخدام ادوات تكنولوجية تفاعلية غير تقليدية تتيح عملية تبادل المعلومات والخبرات التي تهدف إثراء معرفة الطلبة في المواضيع التي يدرسونها.

المحور الثاني

المستوى الثقافي في الجامعة العربية الأمريكية

نص سؤال الدراسة الفرعي الأول للمحور الثاني على:

إلى أي مستوى يمكن اعتبار أن فكرة إدماج التكنولوجيا في العملية الأكاديمية مكونا من مكونات ثقافة المؤسسة والذي يشكل مسعى تسعى الجامعة العربية الأمريكية إلى ترسيخه و تصيغه ضمن أهدافها الاستراتيجية؟

أجمع الخبراء في الدراسة أنه أصبح استخدام التكنولوجيا ودمجها في العملية التعليمية جزء لا يتجزأ من الثقافة الحالية للجامعة وهذا نتيجة ما فرضته جائحة كورونا من محددات وتغيير ثقافات وإقرار سياسات، التي ترتب عليها آلية توظيف الأدوات والوسائل التكنولوجية

في هذا السياق ، أكد أحد الخبراء في الدراسة إلى" أن الظروف التي فرضتها الكورونا أثرت على الثقافة العامة بحيث أصبحت جزءاً اساسيا لا غنى عنه للأكاديمين والطلبة"، وأشار آخر" أن النقلة النوعية السريعة التي أحدثتها الكورونا باستجابات بعض الأكاديمين للعمل على تطوير ذواتهم لمواكبة التكنولوجيا والعمل على تنفيذها كان ملفتاً بحالة التغيير الثقافي الذي نتج عند الأكاديمين" ، وأفاد آخر" بأنه الثقافة الجديدة بإدماج التكنولوجيا ببعض المساقات و ادخالها ببعض المناهج خدمتها وساعدت بإثراءها رغم عدم معرفة نتائجها مسبقاً".

الاستنتاج المتعلق بالسؤال الأول للمحور الثاني:

وعليه، تلاحظ الباحثتان أن الثقافة السائدة الآن تتجه نحو إدماج تكنولوجيا المعلومات والتعلم الالكتروني والايمان بالتغيير بالطرق و الاستراتيجيات بما يخدف الهدف التعليمي أولا ومجاراة التغيرات العالمية ثانياً، وبالرغم من هذه الثقافة إلا أنه لا يكفى لنجاح العملية التعليمية أن تستخدم التكنولوجيا الحديثة فحسب وكأنها أمراً مسلماً به لمجاراة التغيير فقط بل يجب أن يعرف كل من يستخدم التكنولوجيا ومن بأنه مسؤول عنها، ويقررون متى يجب استخدام ومدى إمكانياتها لإثراء المنهاج أو المادة التعليمية لتفادي نواحي القصور فيها، علاوة على ذلك تلحظ الباحثتان جانب القصور في سياسة تكنولوجيا المعلومات التي مفادها ثقافة الالتزام بتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاستمرارية التي من شأنها أن تؤثر وتخدم العملية التعليمية بشكل جديد.

المحور الثالث

واقع استثمار التكنولوجيا كوسيط تعليمي تعلمي في الجامعة العربية الأمريكية

نص سؤال الدراسة الفرعي الأول للمحور الثالث على:

إذا أردنا أن نتأمل في واقع استثمار التكنولوجيا كوسيط تعليمي تعلمي يستثمر وفق سياسة واضحة وينفذ وفق إجراءات محددة ومعلومة، إلى أي مدى يمكن اعتبار أن ما يمارس يمكن أن يبنى باتجاه بلورة سياسة واضحة تسعى مؤسسات التعليم العالي الاعتماد عليها في سبيل الانسجام مع متطلبات القرن 21؟

أشار الخبراء بالدراسة أأنه تم استثمار التكنولوجيا كوسيط تعليمي تعلمي بالفعل رغم أن السياسات والآليات في البداية لم تكن واضحة وهذا الأمر متفهم خاصة وأن التطورات التي أدت إلى الاعتماد الكلي على التكنولوجيا في إدارة العملية التعليمية كانت مفاجئة للجميع. ولكن وعلى الرغم من ذلك، فقد أشار خبير " أنه تم بالفعل استثمار التكنولوجيا كوسيط تعليمي تعلمي رغم كل التحديات"، وأشار آخر" أنه بعد التجارب التي مرت بها ، المؤسسات التعليمية بشكل عام و الجامعة العربية الأمريكية بشكل خاص، فيمكن تحديد وبناء سياسات واليات فعالة لاستثمار ما تم إنجازه في ادارة عملية ادماج التكنولوجيا في العملية الاكاديمية مؤكد على أنه يتوفر لدى الجامعة ما يلزم من خبرة وامكانيات لتوظيف وتقنين الاستثمار في التكنولوجيا كوسيط اساسي في العملية التعليمية التعلمية".

الاستنتاج المتعلق بالسؤال الأول للمحور الثالث:

ترى الباحثتان أنه قد يتطلب الاستثمار في التكنولوجيا كوسيط اساسي في العملية التعليمية التعلمية إعادة النظر في بعض المناهج وآلية تدريسها وكيفية الاستفادة بشكل أمثل، بما يتلائم من بنية تحتية وخدمات تكنولوجية في سبيل اثراء المناهج والية تدريسها، وما يتلائم مع امكانيات الهيئة التدريسية للوصول للاستثمار الأفضل بالوقت و لجهد والبنية التحتية و الأمكانيات.

نص سؤال الدراسة الفرعي الثاني للمحور الثالث على:

إذا أردنا تحديد الأمور التي لا تشعرون بالرضا حيالها تجاه ، ما هي الأمور التي توصون بتغييرها، وما الذي لا ترون أنه سار و/أو يسير بشكل جيد؟

فيما يتعلق بالأمور التي لايشعرون بالرضا حيالها لم يتطرق أي من المشاركين لها، لكن نوّه أحد الخبراء إلى ضرورة التطرق إلى التطوير و التحسين"مثل توظيف ما يعرف بـ Grid or Server Farm والتي تمكن الباحثين من الجامعة من الاستفادة من الخدمات التي توفرها مثل هذه التقنية مثل اجراء تجارب علمية على نطاق واسع (Large-scale Experiments) وكذلك توفير مساحات تخزينية ضخمة تتلائم مع مثل هذا النوع من التجارب"، وأكد أحد الخبراء أنه "يمكن توفير خدمة الاشتراك بمواقع دور النشر الشهيرة مثل ACM و Springer وغيرها وذلك لتمكن المدرسين والطلبة من الاطلاع على اخر الابحاث العلمية التي يتم نشرها في مجالات التخصص المختلفة" وأكد آخر " أنه يمكن تطوير بعض المختبرات في الجامعة بحيث تحتوي اجهزة بمساحات تخزينية اضخم من المتوفرة حاليا، إضافة الى توفير أجهزة هاتف وتابلت و واقع افتراضي يتم استخدامها في اختبار من يقوم الطلبة من بناءه من تطبيقات علمية تفاعلية مختلفة".

الاستنتاج المتعلق بالسؤال الثاني للمحور الثالث:

تستنتج الباحثتان أنه لابد للوصول للاستثمار الأمثل البدء بتطوير ما هو موجود بالوقت الآني وذلك لا يكون إلاّ بعد دراسة كافة المعيقات التي تؤثر على عملية إدماج تكنولوجيا التعليم، وذلك بالتركيز على (تهيئة التكنولوجيا)، تجهيز الكفاءات البشرية وتوعيهم واكسابهم المهارات اللازمة لتوظيف تكنولوجيا المعلومات. بيئة النظام التعليمي القائم وتغيير ما يلزم منها لتوظيف التكنولوجيا)، توفير المتطلبات المادية (من خلال انشاء بنية تحتية وتوفير الأجهزة والتجهيزات اللازمة لتوظيف

على ضوء ما سبق تستخلص الباحثتان أهم متطلبات توظيف تكنولوجيا المعلومات:

التخطيط الجيد، قائد قادر على إقرار سياسات، توفر التكلفة المالية والبنية التحتية لأي مؤسسة تتطلع لدمج التكنولوجيا بالعملية التعليمية، الاهتمام بالوعي والثقافة بأهمية توظيف تكنولوجيا المعلومات، التدريب على التعامل مع المستحدثات التكنولوجية، توفير المتطلبات المادية، مواجهة التحديات بالاستخدام الأمثل لما هو متاح من موارد.

العدد الخامس والثلاثون
تاريخ الإصدار: 2 – أيلول – 2021 م
www.ajsp.net
ISSN: 2663-5798

تحقيقاً للهدف الثاني من أهداف الدراسة المتمثل ببناء أنموذج مقترح سياسة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجامعة العربية الأمريكية ،

اعتمدت الباحثتان في إعداد التصور المقترح على الأدب التربوي ومخرجات المجموعة البؤرية التي أجريت مع عدد من الخبراء في الجامعة العربية الأمريكية، وبناءً عليه قامتا بتحديد الأهداف التي يرتكز عليها النموذج لبناء سياسة خاصة بالتكنولوجيا المعلومات والاتصال لطلبة الدراسات العليا في الجامعة العربية الأمريكية، وتحديد الفعاليات والأنشطة التي تخدم الأهداف بوقت وتحديد جهة التنفيذ ، حيث لخصتا مراحل تطور تكنولوجيا التعليم لمرحلة التركيز على المواد التعليمية المنفصلة، ومرحلة التركيز على العدد والآلات، و مرحلة التركيز على الطرق والأساليب والاستراتيجيات، وتهتم بتوظيف مستحدثات تكنولوجيا التعليم من حيث الأداء والتفاعل في التعليم، يساعد على حل الكثير من المشكلات التعليمية بشكل عام.

وركزت الباحثتان على عدة مراحل في بناء الأنموذج معتمدتان على تلخيص أهم ما جاء بالأدب والدراسات السابقة كدراسة (الشوا، 2019) (يحياوي و بوحديد ، 2017) (ابو طهرة، 2017) (العساف و الصريرة، 2011) بالآتي:

أولاً: التبني: إن تبني فكرة الأنموذج المقترح، وتعميم تطبيقه في المؤسسات التعليمية رحلة طويلة تقتضي توفير القناعة والتأييد والدعم من قبل الإدارة في الجامعة العربية الأمريكية وتقتضي اجتماع إداري واجتماع لمجلس عمداء، والإدارات المساندة في الكليات المختلفة ، إضافة للارتكاز على سياسة الجودة التي تتبناها الجامعة للحفاظ عليها، ومن ثم إقناع القياديين جميعهم للمشاركة في تطبيقها، ومساندتها، تشكيل الفرق بقناعة، وبدعم المسؤول المباشر، والعمل على تذليل المعوقات والصعوبات التي تظهر وتكليف الجهة المعنية بتنفيذ عملية التطبيق، وذلك بتوفير الموارد المطلوبة، وإقرار التحسينات والقرارات المتخذة، وإشراك رؤساء الكليات واعضاء هيئة التدريس في اختيار العمليات والمناهج المراد تحسينها وادخال التكنولوجيا فيها، مع التركيز على أهم المخرجات والتركيز على المراجعة والمتابعة المستمرة.

ثانياً: استخدام الوسائل المتاحة جميعها لنشر الثقافة لمفهوم تكنولوجيا المعلومات بحدود معايير الجودة الشاملة التي تتبناها الجامعة ومعايير التعلم الالكتروني وذلك عن طريق قيام الإدارة العليا في الجامعة بالتعاون مع الإدارات المساندة في الكليات بعقد سلسلة من الندوات والحلقات واللقاءات النقاشية التطبيقية والدورات التدريبية بالداخل والخارج بهدف نشر ثقافة تكنولوجيا التعليم بطريقة ممنهجة ومخطط لها ضمن محددات وأطر واضحة المعالم.

ثالثاً : تقييم وتشخيص الوضع الحالي لجامعة وخاصة كلية الدراسات العليا، إذ يجب تقييم الوضع القائم لدعم الإيجابيات وتفادي السلبيات، وذلك من خلال تقييم الأهداف الأساسية والإجرائية والرسالة والرؤية المستقبلية للجامعة، وتحديد المواد والأدوات والموارد المطلوبة (ميزانية، وأجهزة، ودورات تدريبية)، وتحديد علاقة الجامعة بالجهات الخارجية الأخرى(كالاتصالات و جوال)، ووضع جدول زمني بالأهداف من خلال التركيز على الآتي: المتعلم، والأعمال والمهام المطلوب تحقيقها. وهذا يتم من خلال الاهتمام بالإدارة التعليمية، والهيئة التعليمية، والمبنى التعليمي، والمناهج التعليمية، والمجتمع.

رابعاً: الإعداد والتهيئة داخل الجامعة: وذلك من خلال تشكيل مجلس لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات داخل الجامعة، والذي يفترض أنه موجود بالجامعة لكن تطويره من خلال توظيف خبراء متخصصين وإعداد هيكل تنظيمي للتطبيق من خلال فرق العمل، واعتماد الأهداف الأساسية والإجرائية والرسالة والرؤية المستقبلية، وتعيين ممثل ليكون حلقة الوصل بين القيادة والميدان، والبحث عن تجربة للاستفادة منها وتحديد جهة إشرافية خارجية تتولى الإشراف على التطبيق.

خامساً: حصر العمليات القائمة وتحديد الخطوات الإجرائية لها إن العمليات هي المحور الرئيس لعملية التغيير والتطوير والتحسين،

وتبرز هنا أهمية اختيار العمليات واستخدام آليات عمل مناسبة تضيف قيمة على المخرج.

سادساً: تخطيط وتوثيق شامل لنظام الجودة التي ستسير عليها السياسة في الجامعة إذ أن التخطيط هو عملية التفكير في المستقبل التي تسبق تنفيذ أي عمل من الأعمال، التنبؤ بما ستكون عليه الأحوال، ووضع الأهداف المطلوب تحقيقها، ورسم السياسات التي ترشد العاملين في تنفيذهم للأعمال، ورسم الإجراءات التي تتبع أثناء عملية التنفيذ، ووضع برنامج العمل التفصيلي والجداول الزمنية اللازمة، كما أن التخطيط ضرورة حتمية قبل حدوثها، لمعرفة المشكلات المتوقع حدوثها والعمل على تلافيها وفي التخطيط يحدد الوقت اللازم لتنفيذ العمل أجل تحقيق الأهداف في الوقت المحدد. من خلال إنشاء دليل لسياسة التكنولوجيا في الجامعة (وهذا الدليل يعد وثيقة شاملة تبين سياسة الجودة وأهدافها ووصف كامل عن نظام الجودة بالجامعة). وتوثيق الخطوات الإجرائية للعمليات المحددة (وهي أحد خطوات ومراحل إنجاز عمل معين بشكل شامل من بدايته حتى النهاية).

جدول يوضح التصور المقترح

الهدف العام	الاهداف التفصيلية	الفعاليات و الأنشطة	جهة التنفيذ	مؤشر الأداء
تبني الإدارة الإلكترونية كنمط إداري أساسي في الكليات في الجامعة	وضع خطة استراتيجية زمنية لضمان تطبيق الإدارة الإلكترونية.	–تكليف فريق من الخبراء والمختصين في وضع الخطة. – مشاركة مختلف المستويات الإدارية في التخطيط ووضع الأهداف والبرامج المتعلقة بسياسة تطبيق واستخدام الإدارة الإلكترونية. – الاطلاع على تجارب جامعات ناجحة في تطبيق الإدارة الإلكترونية وتوظيف تكنولوجيا المعلومات فيها (كتجربة سنغافورة وماليزيا) يمكن	الإدارة العامة لتكنولوجيا المعلومات	وجود خطة استراتيجية تضمن تطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الثانوية.

		الاستفادة من (البربري، 2016).		
	إنشاء قسم مختص لتطبيق الإدارة الإلكترونية يضم خبراء في تكنولوجيا المعلومات وخبراء في الإدارة الالكترونية .	جراء مقابلات لاختيار الأشخاص الذين سيعملون في هذا القسم		وجود قسم متخصص لتطبيق الإدارة الالكترونية
	تزويد رؤساء الأقسام بدليل شامل لكل ما يتعلق بالإدارة الإلكترونية	إعداد دليل شامل للإدارة الإلكترونية من خلال فريق مختص. – عقد ورشات عمل للتدريب	الإدارة العامة لتكنولوجيا المعلومات	وجود دليل شامل الادارة الإلكترونية في الجامعة
نشر ثقافة الإدارة الإلكترونية	تنمية مفهوم الإدارة الإلكترونية لدى العاملين في الكليات الدراسات العليا.	–إعداد نشرات تعريفية. – عقد جلسات حوارية.	ادارة تكنولوجيا المعلومات	عدد النشرات و عدد الدورات
	إعداد برامج لتوعية العاملين وتعريفهم بمدى الحاجة لتطبيق الإدارة الإلكترونية.	إعداد نشرات الطالع العاملين على أحدث الوسائل الإلكترونية الحديثة. – عقد ورش عمل لتوعية العاملين بأهمية الإدارة الإلكترونية وضرورتها.		عدد النشرات والورشات
	زيادة التمويل اللازم لتطبيق الإدارة الإلكترونية	توفير ميزانية خاصة بتطبيق الإدارة الإلكترونية.	إدارة الكلية	وجود ميزانية خاصة بكل مدرسة.

		– تفعيل صناديق المساهمة المدرسية		–درجة تلبية احتياجات مشروع الإدارة الإلكترونية.
	تفعيل المنظومة التي تتعلق بأمن وسلامة	الاحتفاظ بنسخ احتياطية من المعلومات الإلكترونية في أماكن آمنة. – توفير برامج مكافحة الفيروسات والاختراقات. – توفير مجموعة من الخبراء المختصين بمجال أمن وسالمة المعلومات. – وضع سياسة واضحة ومحددة لحماية الخصوصية وزيادة الثقة بالمعاملات الإلكترونية	الإدارة العامة لتكنولوجيا المعلومات	وجود نسخة احتياطية من المعلومات الإلكترونية. –وجود برامج مكافحة فيروسات ذات كفاءة عالية. –وجود مجموعة خبراء مختصين بأمن وسلامة المعلومات.
	توفير وتحديث البنية التحتية من أجهزة وبرامج وشبكات باستمرار.	توفير عدد كاف من الأجهزة وشبكات الأنترنت. – تحديث البيانات على الموقع الخاص بالمدرسة. – توفير نسخ حديثة من البرامج الإدارية الإلكترونية.	الإدارة العامة لتكنولوجيا المعلومات	– وجود عدد كاف الأجهزة. – وجود نسخ حديثة من البرامج الإدارية المدرسية. وجود فريق من المختصين في مجال تطوير البرمجيات والشبكات.

		توفير فريق من المختصين في مجال تطوير البرامج والشبكات.		
	وفير برنامج خاص بتطوير الخدمات الإلكترونية للطلبة.	تسجيل الطلبة إلكترونيا – استقبال آراء الطلبة ومقترحاتهم بشكل إلكتروني.	الإدارة العامة لتكنولوجيا المعلومات ف	وجود برنامج يتضمن كافة الخدمات الإلكترونية للطلبة.
تنمية قدرات العاملين و الهيئة الأكاديمية التدريسية	تنمية مها ارت العاملين فيها على استخدام التقنيات الحديثة.	– عقد دورات تدريبية للعاملين. – عقد ورش عمل للتعرف على كيفية استخدام التقنيات الحديثة. – إعداد نشرات لشرح تفاصيل استخدام التقنيات الحديثة. – توفير دليل تدريبي	إدارة الكلية	إتقان المديرين والعاملين التعامل مع التقنيات الحديثة. – عدد الدورات. – الاستخدام السليم للتقنيات الحديثة. – الإلمام بكل ما هو جديد من تقنيات حديثة في مجال التعليم. – وجود دليل تدريبي
	توفير استراتيجية خاصة بتفعيل الخدمات الإدارية تتضمن تعميم النشرات ومهمات إلكترونيا	توفير فريق من الخبراء في مجال تكنولوجيا المعلومات يقوم بعمل برنامج يتضمن كافة المعاملات الإدارية الإلكترونية.		وجود برنامج إلكتروني يتضمن كافة المعاملات الإدارية الإلكترونية.

نتائج الدراسة واستنتاجاتها:

- تبني الجامعة لسياسة تكنولوجيا المعلومات لتخدم العملية التعليمية التعلمية وذلك بالارتكاز على عملية إدماج التكنولوجيا في العملية التعليمية وهذا ما يتوافق مع داسات كل من (يحياوي و بوحديد ، 2017) (جفال، 2018) (الشوا، 2019).

- أحدثت أزمة كورونا تحولاً في سياسة الجامعة، حيث تم تبني سياسة التعلم الإلكتروني كأولوية ضمن خطتها الاستراتيجية، و أن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال مهم جدا في تحسين جودة العملية التعليمية ولها تأثير على كافة العناصر في العملية التعليمية، ولها دور في تحسين الاستراتيجيات التي تسهل عمليات البحث العلمي، و دور في تحقيق التفاعل بين المتعلمين وهذا ما أكدت عليه دراسة كل من (نسيمة و ايمان، 2018)، (كلاخي ، 2018) و دراسة حنتولي (2016) ، دراسة بابو وسريديف (Babu and Sridevi, 2018) .
- التركيز على دور السياسات التربوية في إيجاد بيئة تحتضن تكنولوجيا المعلومات لتُسهم في تطوير عناصر العملية التعليمية التعلمية وهذا يتوافق مع دراسة باشيوة (2013)، و تؤكد عليه رسالة ورؤية تكنولوجيا المعلومات التي تم ذكرها بالاطار النظري سابقاً.
- وصلت الجامعة العربية الأمريكية لمرحلة متقدمة بإدماج التكنولوجيا في العملية التعليمية ، إذ تعاملت مع عملية الإدماج بعدة مستويات منها ما يتعلق بإثراء المناهج، ومنها ما يهتم بإجراء التجارب العلمية، ومنها ما يهتم اتباع استراتيجيات التدريس الحديثة.
- تمثلت عملية ادماج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات باستخدام اعضاء هيئة التدريس لأدوات ومستحدثات تكنولوجيا التعليم وللمنصات التعليمية بطريقة تخدم المنهاج لتحقق الهدف التعليمي وتسهل على الطلبة وهذا ما يتوافق مع ما جاء بدراسة (غرزولي، 2019).
- تتجه الثقافة السائدة نحو إدماج تكنولوجيا المعلومات والتعلم الالكتروني والايمان بالتغيير بالطرق و الاستراتيجيات بما يخدف الهدف التعليمي أولا ومجاراة التغيرات العالمية ثانياً وهذا ما يتوافق مع دراسات (إيمان و نسيمة ، 2017)، (ابو طهرة، 2017)، (الغنيم، 2017).
- يتطلب الاستثمار في التكنولوجيا إعادة النظر في بعض المناهج وآلية تدريسها وكيفية الاستفادة بشكل أمثل، بما يتلائم من بنية تحتية وخدمات وهذا ما يتوافق مع دراسة (مدلس و عطوة، 2018) (كلاخي ، 2018).
- يتطلب الاستثمار في التكنولوجيا الاهتمام بإمكانيات الهيئة التدريسية للوصول للاستثمار الأفضل وهذه ما يتوافق مع دراسة (كلاخي ، 2018)
- ضرورة دراسة كافة المعيقات التي تؤثر على عملية إدماج تكنولوجيا التعليم، وهذا ما يتوافق مع نتائج دراسة (عبد الباقي، 2007) (إيمان و نسيمة ، 2017).
- الوصول إلى تصور مقترح لتفعيل تكنولوجيا المعلومات و الاتصال كإدارة للتعليم الالكتروني بطريقة مخطط لها وضمن اسس وإجراءات قابلة للقياس.

توصيات الدراسة

بناءً على نتائج الدارسة توصي الباحثتان الجهات المسؤولة في الجامعة العربية الأمريكية بالتوصيات التالية:

مقترحات وتوصيات لتطوير سياسة لتنمية سياسة تكنولوجيا المعلومات

إنَّ التطور المستمر للمعرفة يؤكد على ضرورة عدم اعتبار السياسة التعليمية بأنها سياسة ثابتة لا تتغير مع تغير المجريات والأحداث؛ وإنما تستلزم إجراء التغيير والتقويم والتعديل المستمر وتحديد مستوى تفاعل السياسة الحالية مع متطلبات العصر وتحدياته المتزايدة، فالتطورات التقنية الحالية تؤكد على ضرورة الربط الفعال بين السياسات التعليمية وعمليات التخطيط الاستراتيجي بصورة تتناسب مع مختلف متطلبات القطاعات التنموية. إنَّ التغيير في النظام التربوي يتطلب الإلمام الشامل بمختلف متطلبات العملية التعليمية وتحديديها بدقة وتوظيفها بصورة مناسبة إلى جانب السعي المستمر إلى تطويرها وتنميتها (باشيوة، 2013).

وبغية تطوير سياسة لتنمية سياسة تكنولوجيا المعلومات؛ يقترح البحث الحالي ما يلي:

- تحليل المضمون الفعلي للسياسة التكنولوجية في الجامعات الفلسطينية، ويتضمن:
- تحديد أهداف دمج تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مؤسسات التعليم العالي في فلسطين (تطوير الكفاءات العلمية، تحسين مهارات استخدام التكنولوجيا، تعزيز مستويات المعرفة والبحث لدى الطلبة، دعم التعلم الذاتي لدى الطلبة،).
- فهم وتحديد مستوى الطاقات والمعدات الموجودة وإمكانية وطرق استعمالها وتوظيفها في العملية التعليمية.
- إتاحة الفرصة للطلبة للوصول إلى المواد التعلمية المتاحة عبر الإنترنت من خلال توفير أجهزة الحاسوب لكافة الطلبة بصورة تُسهم في تعزيز تكافؤ فرص التعليم لدى الطلبة جميعهم.
- تحديد تحديات دمج تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التعليم خاصة بالنسبة لطلبة الدراسات العليا (تحديات السياسات والبنى التنظيمية، تحديات مرتبطة بالكادر التعليمي، تحديات مرتبطة بالطلبة، وتحديات مرتبطة بالمناهج التعليمية، والتحديات التمويلية، والتحديات المرتبطة بالإدارة التعليمية، والتحديات المرتبطة بالمجتمع المدني والأسرة)
- تطوير الطاقات العلمية وإداراتها من قبل التكنولوجيين الذين يُدركون كل ما يتعلق بالأمور التقنية والذين لدسهم القدرة على مواكبة مختلف التطورات المعاصرة، بحيث تعتمد على تطوير أنظمة التدريب المقدمة للمتخصصين، بحيث يُسهم في؛ إنتاج معارف جديدة، إنتاج مهارات جديدة،
- تحقيق التوفيق بين مستوى الطاقات ومستوى القدرة على مواكبة التكور التكنولوجي بصورة تُسهم في تطوير كفاءات وقدرات الطلاب؛ وبالتالي تحقيق التطوير التكنولوجي الشامل في مؤسسات التعليم العالي.
- ضرورة مشاركة مختلف المستويات الإدارية في التخطيط ووضع الأهداف والبرامج المتعلقة بتطبيق الإدارة الإلكترونية.
- استقطاب الكفاءات المدربة والمتميزة في مجال الإدارة الالكترونية للاستفادة من خبراتهم في تدريب العاملين وإنتاج برامج إلكترونية حديثة.
- تطوير أنظمة المعلومات الأدارية المحوسبة بحيث تغطي كافة الجوانب في العملية التعليمية.

المراجع والمصادر:

أبو أمونة، يوسف (2009). **واقع إدارة الموارد البشرية إلكترونياً في الجامعات الفلسطينية النظامية**–قطاع غزة. رسالة ماجستير، قسم إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة .

أبو جهل، أسعد (2011). **دور التكنولوجيا في تطوير عمادات القبول والتسجيل**. ورقة عمل مقدمة إلى مؤتمر: واقع عمل عمادات القبول والتسجيل في الجامعات والكليات الفلسطينية في ظل ثورة التكنولوجيا في الفترة (28–2011/5/30). جامعة الأقصى، غزة.

ابو طهرة اسيا. (2017). محددات استخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات في العملية التعليمية بالجامعة. **مجلة الحكمة للدراسات التربوية والنفسية ،مجلد 5, العدد 3, 142–124 Pages**.

الامم المتحدة الاسكو. (2019). **نشرة التكنولوجيا من أجل التنمية في المنطقة العربية 2019 آفاق عالمية وتوجهات إقليمية**. بيروت: ©2019 الأمم المتحدة.

الأمم المتحدة. (2020). **موجز سياساتي: التعليم أثناء جائحة كوفيد – 19 وما بعدها** .

إيمان زيان ، و نسيمة ضيف الله . (2017). معوقات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في العملية التعليمية من وجهة نظر أساتذة عينة من الجامعات الجزائرية. **مجلة العلوم االاقتصادية و ادارة الأعمال، 218–203 ,(22) 12 Maaref**.

باشيوة، لحسن (2013). ال**حداثة في السياسات التربوية وتوطين التقنية في الدول العربية بين الخوف والضرورة**. جامعة حائل، قسم الرياضيات والعلوم.

بخش، فوزية (2007). **الإدارة الإلكترونية في كليات التربية للبنات بالمملكة العربية السعودية في ضوء التحولات المعاصرة**. رسالة ماجستير، كلية التربية، جامعة أم القرى، السعودية.

جفال تهاني. (2018). **التخطيط الاستراتيجي المبني على النتائج ودوره في تطوير السياسات العامة تجاه الاستقرار المالي في جامعة القدس**. أبوديس: جامعة القدس.

الجمل، أيمن (2003). **واقع استخدام الحاسوب في التعليم العالي بفلسطين**. رسالة ماجستير، كلية التربية، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، الخرطوم.

حنتولي، تغريد (2016). **واقع التعلم الإلكتروني في جامعة النجاح الوطنية ودوره في تحقيق التفاعل بين المتعلمين من وجهة نظر طلبة كلية الدراسات العليا برامج كلية التربية وأعضاء الهيئة التدريسية**. رسالة ماجستير، جامعة النجاح الوطنية، فلسطين، نابلس .

ربيعي، فايزة (2012). اتجاهات أساتذة التعليم الجامعي نحو التعليم الإلكتروني: دراسة ميدانية بجامعة باتنة. **مجلةASJP ، الحجم 23، العدد2، ص13–26**.

الزبون محمد ، و عبابنة. صالح (2010). تصورات مستقبلية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير النظام التربوي. فلسطين: **مجلة جامعة النجاح ،العدد3، مجلد24.**

سعيد حسن. (22 6, 2021)،مدير مكتبة الجامعة العربية الأمريكية، **مكتبة الجامعة العربية الأمريكية.**

الشهري محمد ، و عبيد محمد. (2015). فعالية تصميم بيئة تعلم الكترونية في تحصيل مقرر طرق تدريس الرياضيات لدى طلاب جامعة نجران في ضوؤ متطلبات التعلم الالكتروني . **المجلة التربوية الدولية المتخصصة العدد9 المجلد4.**

الشوا ،هلا. (2019). درجة تحقيق برامج تكنولوجيا التعليم في الجامعات الأردنية لمعايير الاعتماد من وجهة نظر الطلبة **مجلة جامعة ال البيت**، المجلد المجلد26.

الطويرقي، مصباح (2017). **واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في العمل الإداري بوزارة التعليم**. رسالة ماجستير، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية. الرياض.

عبد الباقي ابوزيد. (2007). **معوقات توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مناهج المواد التجارية بالتعليم الثانوي**. مصر: المؤتمر الدولي الأول حول استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتطوير التعليم قبل الجامعي.

العساف ليلى ، و الصريرة خالد. (2011). أنموذج مقترح لتطوير إدارة المؤسسة التعليمية في الأردن في ضوء فلسفة إدارة الجودة الشاملة. **مجلة جامعة دمشق–المجلد27–العدد الثالث+الرابع.**

علوي هند. (2008/2007). **المرصد الوطني لمجتمع المعلومات بالجزائر: قياس النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصال بقطاع التعليم بالشرق**. أطروحة دكتوراه علم المكتبات تخصص إعلام علمي وتقني، قسنطينة.

عوض، منير وحلس، موسى (2015). الاتجاه نحو تكنولوجيا التعلم عن بعد وعلاقته ببعض المتغيرات لدى طلبة الدراسات العليا في الجامعات الفلسطينية. **مجلة جامعة الأقصى (سلسلة العلوم الإنسانية)، المجلد 19، العدد الأول، ص219–256.**

عويس احمد. (5 6, 2021).المدي لدائرة التعليم الالكتروني، **التعليم الالكتروني** .

غرزولي ايمان. (2019). معوقات إدماج تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التعليم العالي من وجهة نظر الأساتذة الجامعيين –دراسة حالة الجامعات الجزائرية–. **مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير،العدد 19.**

الغنيم حمد بن صالح. (2017). الوعي بمستحدثات تكنولوجيا التعليم لدى طلبة الدبلوم العام في ضوء بعض المتغيرات. الجمعية العربية لتكنولوجيا التربية: **مجلة تكنولوجيا التربية، عدد33.**

كساب، رؤى (2001). **العلاقة بين بعض المتغيرات التنظيمية وتطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة**. رسالة ماجستير، جامعة الأزهر.

كلاخي لطيفة . (2018). تكنولوجيا المعلومات والاتصال ودورها في تحسين الخدمة البيداغوجية في مؤسسات التعليم العالي من وجهة نظر الطلبة–دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية بجامعة ابن خلدون تيارت. **مجلة التكامل الاقتصادي**، العدد15.

اللبان درويش. (2000). **تكنولوجيا الاتصال المخاطر والتحديات والتأثيرات الاجتماعية**. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية .

م البربري حمد عوض. (2016). تطوير سياسات التعليم العالي في مصر لمواكبة الاقتصاد المعرفي ،بالافادة من تجربتي سنغافورة و ماليزيا. **مجلة كلية التربية ببنها ، العدد 16**.

مدلس فيصل ، عطوة و محمد. (2018). **دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحقيق الجودة الشاملة**.الاردن.

مسعي محمد. (1999). **ظاهرة العولمة الأرقام و الحقائق. مصر**: مطبعة ومكتبة الشعاع .

نسيمة ضيف الله ، و ايمان بن زيان. (2018). تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على جودة العملية التعليمية من وجهة نظر إداريي عينة من الجامعات الجزائرية. **مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية**.

نوار، أحمد (2019). التخطيط لدمج التابلت في مدارس التعليم الثانوي المصري: دراسة استشرافية. **المجلة التربوية، الجزء 64، ص289–898**.

الهادي، محمد (2011). **التعلم الإلكتروني المعاصر (أبعاد تصميم وتطوير برمجياته الإلكترونية)**, القاهرة، الدار المصرية اللبنانية.

وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات (2015). **الملخص التنفيذي للاستراتيجية الوطنية لقطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد**. رام الله، فلسطين.

وهبة، هاني (2008). **واقع الإدارة الاستراتيجية في الجامعات الفلسطينية وسبل تطويرها**. رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة.

يحياوي الهام ، و بوحديد ليلى . (2017). أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة التعليم العالي بالجامعة الجزائرية. جامعة بتانة: **مجلة تاريخ العلوم**.

المراجع الاجنبية

Abed, E. (2019). Electronic Learning and its Benefits in Education, **EURASIA Journal of Mathematics, Science and Technology Education, 2019, 15(3), p. 1-8.**

Babu, G. and Sridevi, K. (2018). IMPORTANCE OF E-LEARNING IN HIGHER EDUCATION: A STUDY. **INTERNATIONAL JOURNAL OF RESEARCH CULTURE SOCIETYISSN, Volume - 2, Issue - 5. p. 84-88.**

D AMUTHA .(2020) .**CTs are making dynamic changes in society. They are influencing all aspects of life. Similarly, there is no doubt that ICT brings a massive change in the field of education also.** It makes teaching-learning process effective and interesting. To know the i .SSRN

Hameed, S. (2008), **Effective e-learning integration with traditional learning in a blended learning environment**. European and Mediterranean conference on information system, (25-26).

Mason, R. (2002). "E-learning**: What Have We Learnt? Improving Student Learning Using Learning Technologies**" in Proceedings 9th Improving Student Learning Symposium, pp. 27-34.

Wani, H. (2013). **The Relevance of E-Learning in Higher Education. Jurnal Kajian Pendidikan**, 3(2), p.1-18.

Woyo Erisher ،Dadirai Rukanda Gladys و ،Nyamapanda Zanele .(2020) . ICT policy implementation in higher education institutions in Namibia: A survey of students 'perceptions .**Springerlink,25, pages3705.3722–**

Zaiti Azlin و ،Zaidah Siti .(2020) . **Technology adoption in Malaysian schools An analysis of national ICT in education policy initiatives** .University of Malaya: Dialnet.

مراجع من الانترنت

https://www.aaup.edu/ar/About-AAUP/Administration/Office- .(2020) .https://www.aaup.edu
Presidents-Assistants/Presidents-Assistant-Information-Technology-Affairs. **تاريخ الاسترداد 2021، من الجامعة العربية الأمريكية**

Abstract:

The study aimed to identify to what extent it can be considered that information and communication technology in education for the post graduate students at the Arab American University is based on a clear and programmed policy in the light of lessons learned from distance teaching during the Corona pandemic. Three main axes were identified for discussion and analysis, represented by the university's policy and strategy, the cultural level, and the reality of technology investment as an educational and learning medium at the Arab American University. For several results, as the Corona crisis caused a shift in the university's policy, as the e-learning policy was adopted as a priority within its strategic plan, and it was found that the use of information and communication technology is important in improving the quality of the educational process and has an impact on all elements in the educational process, and a role in improving strategies that facilitate scientific research operations, focusing on the role of educational policies in creating an environment that embraces technology The Arab American University has reached an advanced stage of integrating technology into the educational process, as it has dealt with the integration process at several levels, including those related to enriching curricula, some of which are concerned with conducting scientific experiments, and some of which are concerned with following modern teaching strategies, the study recommended the necessity of analyzing the actual content of the technological policy in Palestinian universities, and identifying the objectives of integrating information and communication technology into higher education institutions in Palestine. (such as developing scientific competencies, improving the skills of using technology, enhancing the levels of knowledge and research among students and supporting self-learning among students). And providing Internet & computers to all students in a way that contributes in equal educational opportunities for all students, and recommended identifying the challenges of integrating information and communication technology into education, especially for the post graduate students; (policy challenges and organizational structures, challenges related to educational staff, challenges related to students, challenges related to educational curricula, funding challenges, challenges related to educational administration, and challenges related to civil society and the family), and achieving compatibility between the level of energies and the level of ability to keep pace with technological development in a way that contributes to the development of competencies and abilities of students; Thus, achieving comprehensive technological development in higher education institutions, to adopt the proposed model of information and communication technology policy at the Arab American University.

Keywords: Policies, Lnformation And Communication Technology, Post Graduate Students, Arab American University.