This article has been scanned by iThenticate No plagiarism detected

Volume 3, Issue 6, December 2021
p. 429-438

THE SUDDEN SHIFT IN DISTANCE EDUCATION IN PALESTINIAN UNIVERSITIES: TECHNICAL SUPPORT AND PROFESSIONAL QUALIFICATION

<http://dx.doi.org/10.47832/2757-5403.6-3.31>

Yasmeen Nzam ABU MUKH ¹ & Safia TARTEER ²

Abstract:

This study aimed to identify the types of technical support provided by Palestinian universities to teachers in distance education in the light of the Covid-19 crisis. It examined the possibilities of developing technical support and qualifying teachers that can be provided by the information and communication technology center in there in order to improve the quality of distance education from the teachers' point of view. The researchers used the interview as a tool for the study, and the results obtained were analyzed using the grounded theory in qualitative research. The results showed that the support provided to them was the result of psychological, professional and social motives that affected the phenomenon, and the researchers recommended the need to train teachers on the use of distance education, and the demand for it and the use of applications in education, and the study also recommended that teachers improve their attitudes towards distance education.

Key words: Technical Support, Covid-19 Pandemic, Palestinian Universities.

Received :
22/10/2021

Accepted:
10/11/2021

Published:
01/12/2021

¹ Researcher, An-Najah National University, Palestine, Yasmeen-am@qsm.ac.il, <https://orcid.org/0000-0001-9367-2452>

² Researcher, An-Najah National University, Palestine, Safia.tarteer@stu.najah.edu, <https://orcid.org/0000-0002-5734-1418>

التحول المفاجئ في التعليم عن بعد في الجامعات الفلسطينية: دعم فني وتأهيل مهني

ياسمين نظام أبو مخ³
صفية ترتير⁴

الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أنواع الدعم التقني الذي قدمته الجامعات الفلسطينية للمعلمين في التعليم عن بعد في ظل أزمة Covid-19، وبحثت إمكانيات تطوير الدعم التقني وتأهيل المعلمين الذي يمكن أن يقدمهما مركز تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فيها، وذلك لتحسين نوعية التعليم عن بعد من وجهة نظر المعلمين، وقد استخدمت الباحثة المقابلة كأداة للدراسة، وتم تحليل النتائج التي تم الحصول عليها باستخدام النظرية المجردة في البحوث النوعية، وقد أظهرت النتائج أن الدعم الذي قدم لهم كانت نتيجة دوافع نفسية ومهنية واجتماعية أثرت على الظاهرة، وأوصت الباحثة على ضرورة تدريب المعلمين على استخدام التعليم عن بعد، والإقبال عليه وعلى توظيف التطبيقات في التعليم، وأوصت الدراسة أيضاً بأن يحسن المعلمين من اتجاهاتهم نحو التعليم عن بعد.

الكلمات المفتاحية: الدعم الفني، جائحة كوفيد-19، الجامعات الفلسطينية.

المقدمة:

أوجدت جائحة كورونا انقطاع في التعليم تضررت منه العديد من القطاعات وخاصة التعليم، أدى هذا الانقطاع إلى إيقاف إيصال الخدمات للكبار والصغار في المدارس والجامعات منها الغذاء والتعليم والمال ولذلك حفزت هذه الأزمة الابتكار في التعليم وجرى تطوير الحلول القائمة على التعلم عن بعد وقد دعت اليونسكو إلى استمرارية التعليم في جميع أنحاء العالم (اليونسكو، 2018). وانطلاقة من مقولة "لا أحد يجب ان يبقى خلف الركب" انطلقت الجامعات في البحث عن افضل السبل لدعم التعليم عن بعد في ظل أزمة كورونا ويتمثل ذلك في تأهيل الكوادر البشرية والتعليمية والبنية التحتية وإيجاد الأدوات الرقمية للجيل الرقمي وهم طلاب المستقبل وقد كانت كورونا فرصة لتطوير أنظمة التعليم من أجل بناء نظم تعليمية قادرة على التكيف والاستدامة. أن التغيير ممكن وهذا ما ثبت من خلال تأهيل المعلمين من ناحية فنية وقد تكون هذه فرصة لإصلاح التعليم وإيجاد نظام بديل يناسب المرحلة.

جاء هذا البحث ليناقد أنواع الدعم الفني الذي قدمته الجامعات والمؤسسات التعليمية من تأهيل للمعلمين ودعمهم من ناحية فنية لما للتعليم من أهمية في تنمية شخصية الطالب والمؤسسة التي يتلقى تعليمه فيها (علي، 2018).

الإطار النظري

تأهيل المعلمين

هناك العديد من النظريات التي تشجع تدريب وتأهيل المعلمين لإثراء تجاربهم. من الضروري تدريب المعلمين على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتحسين مجموعة من المهارات التربوية والاجتماعية والأخلاقية والتقنية ومهارات الاتصال. هنالك مواقف واتجاهات إيجابية تعزز استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لإنشاء سيناريوهات اتصالات مختلفة (United Nations. Transforming Our World, The 2030) في الواقع، يجب أن يتم تدريب المعلمين وتأهيل مهاراتهم التقنية بانتظام وخاصة في حالات الطوارئ. سيؤدي ذلك إلى حثهم على توظيف التقنيات المتنوعة في المواقف التعليمية لدعم الجوانب المختلفة لتعلم الطلاب.

³الباحثة، جامعة النجاح الوطنية، فلسطين، Yasmeen-am@qsm.ac.il
⁴الباحثة، جامعة النجاح الوطنية، فلسطين، Safia.tarteer@stu.najah.edu

الوصول الرقمي للطلاب

يُعرف الطلاب باسم المواطنين الرقميين (Prensky, 2001) أو الجيل الرقمي (علي، 2018) يعتمد الطلبة في الآونة الأخيرة في تعلمهم على توظيف أدوات انترنتية تكنولوجية ضخمة، مثل الأجهزة اللوحية والهواتف الذكية، وأجهزة الآيباد، والألواح التفاعلية. من الجدير بالذكر أن المعلمين والمتعلمين كليهما يحتاجون إلى الدعم أثناء التعلم عبر الإنترنت.

أساليب التدريس

لا شك أن معظم الجامعات الفلسطينية بدأت تكشف وتقدم لمعلميها طرق تدريس ومواد رقمية عبر الإنترنت ومنصات لمواصلة عملية التدريس عن بعد. على الرغم من ذلك ظهرت هنالك فجوة ضخمة بين التعلم وجهًا لوجه والتعلم عبر الإنترنت (Cosn, 2020) لذلك، كان هناك حاجة لتخطيط سياسة تعليمية واضحة لجميع الجامعات وخاصة في البلدان النامية مثل فلسطين، من أجل تقليص الفجوات المفاجئة في التعلم الرقمي عبر الانترنت، وذلك نتيجة الانكشاف العشوائي والغير منظم لهذه الأساليب من التدريس.

تأثير جائحة Covid-19 على التعليم

أثر Covid-19 على قطاعات الحياة الحيوية مثل: القطاع الصحي، والاجتماعي، والاقتصادي، والتعليمي. ونظرًا لأن التعليم هو الحق الرئيسي لجميع الأشخاص، فقد أطلقت الجامعات طريقة فعالة للبقاء على اتصال مع طلابها. ذكرت اليونسكو (UNESCO, 2020) أن كوفيد-19 هو فرصة لتطوير كل من السياسة التعليمية والتعلم الإلكتروني في الجامعات في جميع أنحاء العالم. دعت اليونسكو الجامعات المهمة إلى ضمان استمرارها في التعليم في حالات الطوارئ. المشاركون هم الأمم المتحدة، منظمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التابعة للقطاع الخاص، المنظمات الدولية غير الربحية، ووسائل الإعلام الدولية (United Nations, 2030) وقد عبروا جميعًا عن رغبتهم بشأن الدليل الإرشادي المرغوب فيه لسياسات التعليم استجابةً للوباء.

دليل للسياسة التربوية

كانت المناهج الإرشادية مؤثرة في هذا المجال بسبب تأثيرها الضخم على التعليم. قدمت الجامعات لمعلميها الموارد المناسبة مثل الإنترنت عالي السرعة، وأجهزة الكمبيوتر لأغراض التدريس، بالإضافة إلى ذلك، فقد وفرت البنية التحتية المناسبة لتنفيذ التعليم عن بعد. ومع ذلك، إذا أخذنا مناطق معينة في البلدان النامية مثل فلسطين، فسيجد الطلبة صعوبة من الوصول إلى الكهرباء مقارنة ببلدان العالم الأخرى.

دعم البنية التحتية

هنالك توجه حديث نحو دعم البنية التحتية والذي يتم تطبيقه الآن. دعمت الجامعات معلميها وطلبتها بواسطة أنظمة مختلفة وفرتها مراكز تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في هذه الجامعات، ومثل هذه الأنظمة: الأجهزة، والبرامج، والتطبيقات المنفذة مثل Moodle ذكر بيكر (Becker, 2000) وروزغار (Ruzga, 2005). إن الجامعات توفر موارد عبر الإنترنت وترفع من نسبة توظيف وسائط متعددة لتحسين المحتوى وجودة التدريس (CoSN, 2020). كما أن الجامعات تقدم مواد رقمية مثل الرسومات والصوت لشرح الدروس الصعبة.

تنمية مهارات المحاضرين في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

بعد انتشار Covid-19، اهتم المعلمون بأساليبهم التدريسية وتطوير مهاراتهم التقنية. فقد سارعوا إلى دمج التكنولوجيا والوسائل الرقمية للوصول إلى المتعلمين مباشرة في تقرير تم إعداده لمؤسسة COTEC، زودت الجامعات المعلمين بالمهارات التقنية والتربوية اللازمة لدمج الأجهزة الرقمية. على الرغم من ذلك، أظهر التقرير العالمي لرصد التعليم التابع لليونسكو (United Nations, 2030) أن هناك فرقًا كبيرًا بين دخل الدولة والألفة الرقمية. يعاني المعلمون في البلدان منخفضة الدخل من نقص في المهارات الرقمية، لكن الحق في التعليم يفرض على العديد من المعلمين في تلك البلدان تطوير مهاراتهم الرقمية لسد فجوة الوصول إلى الإنترنت. أوضح شلايشر (Schleicher, 2020) أن المعلمين تلقوا

تنمية مهنية في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. قاموا بتدريب المعلمين على كيفية التواصل مع الطلاب أثناء الوباء، وتقديم صورة كاملة للمنصات وأدوات التعلم (UNESCO, 2020) وتجدر الإشارة إلى أنه في بداية الوباء، أجلت بعض الجامعات التدريس بسبب نقص مهارات المعلمين في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ونقص البنية التحتية.

المنهجية:

تهدف هذه المهمة لتحديد نوعية الخدمات الفنية التي يقدمها المركز الإلكتروني في ظل التعلم عن بعد للمحاضرين والطلبة في ظل جائحة كورونا وإمكانية تحسينها لدعم جودة العملية التعليمية في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر المحاضرين أنفسهم.

أدوات جمع البيانات:

المقابلات: تم إجراء 8 مقابلات مسجلة عبر زوم مدة كل مقابلة 45 دقيقة، مع 8 محاضرين يعملون في 4 جامعات فلسطينية وهي: كلية التربية بالقاسمي، وجامعة القدس، وجامعة القدس المفتوحة، وجامعة بيرزيت، وينحدر هؤلاء المحاضرين من تخصصات مختلفة اللغة الإنجليزية والعربية، التربية العلوم التكنولوجية. وتم عرض الأسئلة التالية على المحاضرتين:

- (1) ما هي الأسباب التي دفعتك كمحاضرة لمساقات إلكترونية متزامنة في التوجه بطلب الخدمات الفنية من مركز التعلم الإلكتروني في الجامعة؟
- (2) ما نوع الدعم الفني الذي حصلت عليه كمحاضرة لتحسين التعلم الإلكتروني المتزامن، من مركز التعلم الإلكتروني في الجامعة؟
- (3) ما نوع الدعم الفني الذي حصل عليه طلبتك لتحسين التعلم الإلكتروني المتزامن، من قبل مركز التعليم الإلكتروني في الجامعة، من وجهة نظرك؟
- (4) ما هي الظروف السياقية والمتداخلة التي يمكن أن تؤثر على حصولك كمحاضر على الخدمات الفنية من مركز التعليم الإلكتروني في الجامعة؟
- (5) ما هي نتائج توجيهك لطلب الدعم الفني من مركز التعليم الإلكتروني، وهل كانت نتائج التوجه كافية لتحسين جودة العملية التعليمية الإلكترونية حسب رأيك؟
- (6) ما هي اقتراحاتك لتحسين عملية الدعم والخدمات الفنية التي يقدمها مركز التعليم الإلكتروني؟

أدوات تحليل البيانات

تم اتباع منهج النظرية المجردة- (Strauss, & Corbin, 1998) "Grounded Theory" لتحديد مكونات التوجه بطلب الخدمات الفنية وأنوعها من مركز التعلم الإلكتروني من قبل المحاضرين لرفع جودة العملية التعليمية في الجامعات الفلسطينية، وفق منهج النظرية المجردة المكون من ثلاثة مراحل: (1) الترميز المفتوح، (2) الترميز المحوري، (3) التحليل الإنتقائي/ الإطار المفاهيمي (أنظر الشكل 1، 2).

الشكل 1: يوضح منهجية النظرية المجردة التي تم استخدامها لبناء إطار مفاهيمي لمكونات ظاهرة الدعم الفني التي تقدمها مراكز التعلم الإلكتروني في الجامعات الفلسطينية.

الشكل 2: المكونات المختلفة لجودة وفاعلية العملية التعليمية الإلكترونية المتزامنة في ظل جائحة كورونا، المتعلقة بنوعية ونجاعة الدعم الفني الذي يقدمه مركز التعليم الإلكتروني في الجامعات الفلسطينية، في إطار نظري قائم على منهجية "Grounded Theory".

النتائج

فيما يلي وصف لكل مكون من مكونات الإطار المفاهيمي في (الشكل 2)، بدءاً من أسباب توفير الدعم الفني وظروفه، ثم الإستمرار في وصف الإجراءات المتعلقة بنوع الخدمات الفنية المقدمة، ثم وصف نتائج توفير هذه الخدمات، وصولاً لتقديم مقترحات لتحسين هذه الخدمات:

الأسباب الرئيسية لطلب الخدمات الفنية من مركز التعلم الإلكتروني

السبب الرئيسي الذي دفع المعلمات لطلب الخدمات الفنية من مركز التعلم الإلكتروني هو: الضغط والتوتر النفسي الذي شعرت به المعلمات حيث أضافت المعلمة تغريد: أن التوتر والضغط أدى إلى رغبة ملحة لدي في الحصول على إجابات سريعة حول استفسارات ناجمة عن مشاكل تقنية (قطع البث، كيفية التسجيل لمنظومة ZOOM ، كيفية تسجيل وتخزين المحاضرة...).

سبب رئيسي ثاني هو: الجهل وعدم وجود خلفية ثقافية لدى المعلمات بمهارات التعامل مع البرامج الإلكترونية مثل: (Zoom - Uniko) سواء من الناحية التقنية أو العملية، وضعف القدرة على تقديم الخدمات للطلبة ليزداد تفاعلهم كما في التعليم الواجهي، حيث أجابت المعلمة رسمية: "إن عدم تمكني من التعامل مع برنامج ZOOM ، وحصول عطل فني مفاجئ أحياناً قبل أثناء أوبرني على التواصل لطلب الخدمات الفنية من قسم التعلم الإلكتروني، كما أنني استفسرت كثيراً عن طرق واستراتيجيات لتفعيل المتعلمين أكثر، على سبيل المثال: كيف يمكن للطلاب المشاركة بتقديم عروض شفوية من خلال برنامج ZOOM ؟"

سبب رئيسي آخر هو البحث عن حلول لاستفساراتهم حول معايير التقييم الإلكترونية كالمهام والاختبارات المتزامنة، لذلك أضافت المعلمة تغريد: كان من الصعب الوصول للمصادقة والموثوقية في التقييم بدون الحصول على معايير تقنية يقدمها مركز التعلم الإلكتروني لهذه الاختبارات (كتقسيم الاختبار لمجموعات طلابية مختلفة بطريقة تقنية).

الظروف السياقية:

افترن تقديم الخدمات الفنية من مركز التعليم الإلكتروني بوجود الشراكة، والتعاون بينهم وبين المعلمين من خلال توفير برامج إلكترونية موحدة للتعلم المتزامن مثل: (برنامج ZOOM ، و Uniko)، هذه البرامج شجعت المعلمين على تقديم المهام التعليمية بمرونة، وكما أنها حددت نوع الخدمات المطلوبة من المركز، ولاحقاً ساهم وجود التقييمات والاختبارات الإلكترونية في توجه المعلمين لطلب الخدمات الفنية للمحافظة على المصادقية، حيث قالت المعلمة تغريد: "التعاون في توفير المعلومات والإرشادات حول البرامج الإلكترونية المتاحة في الكلية، والاستجابة المرنة والمباشرة عن جميع استفسارات المعلمات لحل المشكلات التقنية والمستجدات الطارئة من قبل طاقم المركز سواء كان هاتفياً أو غيرها، وتدريب المحاضرين من خلال ورشات على المهارات الرقمية لتخطيط درس متزامن، جميع هذه الظروف ساهمت في تحقيق وازع التوجه أولاً بطلب الخدمات ثم سهلت تحديد نوع الخدمات الفنية المطلوبة من مركز التعلم".

الظروف المتداخلة:

كانت جدية المعلمات، والتزامهن لإستمرارية وتحقيق أهداف العملية التعليمية، وإصرارهن على تفاعل الطلبة أموراً حاسمة شجعتهم على طلب الخدمات الفنية من مركز التعلم الإلكتروني. أنواع الخدمات الفنية التي حصل عليها المعلمين والمتعلمين لتحسين التعلم الإلكتروني المتزامن، من قبل مركز التعلم الإلكتروني في أكاديمية القاسمي. هنالك أنواع مختلفة من الخدمات التي حصلت عليها المعلمتين ولكن أولى الخدمات الفنية الحاسمة بالنسبة لهما كانت: الحصول على إرشادات تقنية سريعة ومباشرة من خلال الهواتف المكتبية لمركز التعلم الإلكتروني، ثم يليها مشاركتها في ورشات تدريبية متزامنة عبر برنامج ZOOM للحصول على معلومات مفصلة حول: (آليات التعامل مع هذه البرامج، مهام، منتديات، اختبارات...)، بالإضافة لشبكات التواصل الاجتماعي، البريد الإلكتروني، الإرشادات المكتوبة والمرئية من خلال فيديوهات والمرقعة على موقع مركز التعلم الإلكتروني، توفير خدمات وإرشادات تقنية لمعايير التقييم والاختبارات الإلكترونية مثل: (تقسيم الغرفة الواحدة لأكثر من مجموعة، تحديد زمن كل سؤال...). أضافت المعلمة تغريد حول نوع الخدمات الفنية التي تم تقديمها من المركز للطلبة ما يلي: "إن الخدمات الفنية الهاتفية المباشرة التي حصلت عليها من مركز التعلم الإلكتروني ساهمت أولاً في دعم الطلبة عاطفياً لاستمرار عملية التعلم (بسبب عدم تقبل جدية الطلبة في البداية للتعلم المتزامن)، كما أنني ساهمت في تقديم الإرشادات والمحاضرات الفردية والجماعية المتزامنة لطلبتي حول كيفية قيادة المتعلم للغرفة التعليمية المتزامنة، مما رفع من نسبة تفاعله، ومتعته في العملية التعليمية، هذا وقد أرسل مركز التعلم الإلكتروني ملفات إرشادية للطلبة عبر بريدهم الإلكتروني الشخصي لتحسين مهاراتهم الرقمية مثل: (كيفية استخدام برنامج ZOOM عبر الهاتف، كيفية المشاركة في المحاضرات المتزامنة، كيفية

تقديم المهام والاختبارات، المنتديات...)، بالإضافة إلى أن المرونة في توقيت تقديم المحاضرات المتزامنة سهل على المتعلم الدخول لها، والاستماع إليها مجدداً، ولاحقاً الاستفادة من تخزينها".

نتائج توفير الدعم الفني من مركز التعليم الإلكتروني.

كان لإجراءات وأنواع الخدمات الفنية التي قُدمت للمعلمات لتحسين التعلم الإلكتروني المتزامن، نتائج عاطفية- نفسية، كرفع مستوى الجدية والدافعية اتجاه التعلم الإلكتروني لدى المعلمات والمتعلمين، والكفاءة الذاتية، والرضا عن نتائج الاختبارات الإلكترونية، والمتعة، نتيجة تحسين المهارات الرقمية لدى كل منهما. وفي ذات الوقت، كان لديهم نتائج اجتماعية، وخاصة في رفع مستوى التفاعل (نتيجة تقديم الطلبة للعروض الإلكترونية وقيادتهم للعملية التعليمية الإلكترونية)، والتشجيع، والتواصل الإلكتروني الشفهي والمكتوب، وتبادل الأفكار، والتعاون بين المتعلم والمعلمة قبل/ أثناء/ بعد المحاضرة. وأضافت المعلمات المشاركات أن درجة المرونة في تلقي الدعم الفني قد رفع من مستوى الإستقلالية والمسؤولية لتحسين جودة المحاضرات المتزامنة. حيث قالت رسمية: "لقد حفزتني مرونة أنواع الخدمات المقدمة من مركز التعلم الإلكتروني على رفع مستوى الكفاءة الذاتية التقنية لدي، مما ساعدني على تخطيط المحاضرات وتنفيذها لتكون تفاعلية تشاركية قائمة على المتعة وتبادل الأفكار، مما أثبت أنني قادرة على تحمل مسؤولية جودة هذا النوع من التعلم. هذا جعلني أشعر بالقوة ومجابهة التحديات".

اقتراحات لتحسين عملية الدعم الفني والخدمات التي يقدمها مركز التعليم الإلكتروني

أضافت المعلمات بعض النقاط لتحسين نوع الخدمات الفنية وجودتها، وهي:

- اختيار جميع الكوادر البشرية التي تعمل في مركز التعلم الإلكتروني بعناية بحيث تتحلى بمهارات رقمية تقنية عالية أكثر، الأمر الذي يسهل معالجة الأمور التقنية بدقة.
- استعانة مركز التعلم الإلكتروني بأخصائيين ومستشارين نفسيين لتدريب طاقم المركز على كيفية تخفيف حدة التوتر والمشاعر السلبية لمتلقي الخدمة الفنية.
- توجه مركز التعلم الإلكتروني للإدارة بطلب تحويل التعلم الإلكتروني المتزامن والمحاضرات الرقمية إلى نهج تعليمي ثابت اجباري إلى جانب التعليم الواجهي (للأجيال القادمة) في جميع الظروف وليس فقط في الظروف الطارئة، وذلك لتيسير عملية التعلم بكل الظروف لتلافي المشكلات والضغوطات النفسية لدى الشركاء في العملية التعليمية.
- استعانة مركز التعلم الإلكتروني برابطة طلابية ذوي مهارات تقنية عالية في التعلم الإلكتروني المتزامن لتقديم الخدمات الفنية لأقرانهم.

المناقشة والتوصيات

لا شك أن انتشار كورونا أثر على المجتمعات في جميع أنحاء العالم من الناحية الصحية والاجتماعية والتعليمية والنفسية، سيما وأن الإغلاق جاء فجأة فبدأ العالم وخاصة قطاع التعليم في البحث عن بدائل للتعليم الواجهي، لإستمرار عملية التعليم، ولكن المشكلة تكمن في أن الجامعات الفلسطينية بشكل خاص والعالمية بشكل عام، لم تكن مؤهلة بشكل كافي للانتقال للتعلم عن بعد هذا من جانب، ومن جانب آخر لم يستعد الطلبة كذلك على الاعتماد على التعلم عن بعد فهو ومعلمه في الجامعة غير مدرب لاستخدام مثل هذا الأسلوب من التعلم، الأمر الذي دفع الكثير من الجامعات للبدء في تدريب الطلبة والمعلمون وتعزيز البنية التحتية ليتسنى لها استمرار العملية التعليمية في ظل انتشار فيروس كورونا. لذلك، بدأت الجامعات بتزويد المعلمون بسرعة انترنت مناسبة وأجهزة إلكترونية لاستمرار عملية التعليم عن بعد، كما وطورت العديد من المنصات التفاعلية والمناهج الرقمية فأصبحت نوعاً ما مقبولة مقارنة من بدء الجائحة في العالم بشكل عام وفلسطين بشكل خاص، ومما لا شك فيه أن العديد من الجامعات كان لديها رغبة حقيقية في تقديم هذا الدعم لمحاضريها وطلبتها لخدمة عملية التعليم،

من هنا، نعتقد أن نوعية الخدمات الفنية التي قدمتها مراكز التعلم الإلكتروني في الجامعات الفلسطينية تدرجت زمنياً وفق الدوافع إليها، ففي بداية التعلم المتزامن في ظل جائحة كورونا كانت المشاعر السلبية والدوافع النفسية العاطفية لدى المعلمات كالخوف، والتوتر، والعزلة هي الدافع الأول لطلب الدعم الفني المباشر والسريع من المركز، لذلك تم استخدام الأدوات للحصول على الدعم الفني مثل: (الهواتف المكتبية، الورشات الإلكترونية، البريد الإلكتروني) وذلك نتيجة

مواجهة مشكلات تقنية قبل\ أثناء\ بعد المحاضرة وعدم التمكن من المهارات الرقمية الإلكترونية، مما عزز الحاجة إلى طلب المساعدة من المركز لتحسين جودة التعلم الإلكتروني المتزامن، الأمر الذي ساهم في رفع مستوى الوعي، الجدية، الدافعية، الكفاءة الذاتية لدى المعلمين والمتعلمين.

كما ولاحظت الباحثات أن الدافع الثاني كان اجتماعياً، حيث استفسر المحاضرين من المركز الإلكتروني عن إرشادات وآليات لرفع مستوى التفاعل النشط، والتعاون، وتبادل الأفكار، والتواصل، والقيادة لدى الطلبة في التعلم الإلكتروني المتزامن. لذا لجأ المحاضرين لملفات إرشادية توجيهية، ومواقع التواصل الاجتماعي، وفيديوهات مرفقة في موقع مركز التعلم الإلكتروني للحصول على إجابات لاستفساراتهم.

وفي النهاية نعتقد أنه كانت هنالك حاجات ودوافع ذاتية مهنية لدى المحاضرين للحصول على خدمات فنية تقييمية من مركز التعلم الإلكتروني؛ لرفع مستوى المسؤولية، والمصداقية، والموثوقية في التقييمات، والمهام، والاختبارات الإلكترونية للمساقات التعليمية، لذلك لجأ المحاضرين لإرشادات المركز المكتوبة، بالإضافة لمحاولات ذاتية بحثية للحصول على طرق تقييمية ذات مصداقية في هذه الاختبارات (كتحديد وقت إجابات الاختبار، وتقسيم الطلبة لمجموعات وغرف إلكترونية مختلفة...).

وفي النهاية توصي هذه الورقة الجامعات المحلية للاستفادة من تجارب الدول العالمية الناجحة في مجال التعليم عن بعد ونقل خبراتها إلى فلسطين، كما توصي بتدريب الطلبة والمعلمين على استخدام منصات التعليم الإلكترونية لتعليم ابنائها وتدريب اساتذتها، كما وتوصي بتطوير الكثير من المناهج الرقمية التفاعلية المناسبة وأيضاً الاستمرار في اصلاح البنية التحتية وتدعيمها وتقويتها، والاتجاه نحو التعليم المدمج لأنه يوفر العديد من الحلول في الأزمات والحالات الطارئة التي مررنا بها أو من الممكن أن نمر بها مستقبلاً.

References

- Strauss, A., & Corbin, J. (1998). Basics of Qualitative Research: Techniques and Procedures for Developing Grounded Theory. Thousand Oaks, CA: Sage Publications, Inc.
- UNESCO. Adverse Consequences of School Closures. (2020). Available online: <https://en.unesco.org/covid19>
- UNESCO. Global Education Monitoring Report, (2019): Migration, Displacement and Education: Building Bridges, not Walls, UNESCO: Paris, France
- UNESCO. (2018). Improving the Quality of Teacher Education in Sub-Saharan Africa: Lessons Learned from a UNESCO CHINA Funds-in-Trust Project, UNESCO: Paris, France.
- United Nations. Transforming Our World: The 2030 Agenda for Sustainable Development, A/RES/70/1, UNITED NATIONS: New York, NY, USA, 2015. Available online <https://sustainabledevelopment.un.org/content/documents/21252030%20Agenda%20for%20Sustainable%20Development%20web.pdf>
- Baya, N., Daher, W. and Anabousy, A. (2019). "The Development of In-service mathematics teachers' integration of ict in a community of practice: Teaching-in-Context theory". International Journal of Emerging Technologies in Learning, 14(1), 125-139.
- Daher, W. (2014). Students' adoption of social networks as environments for learning and teaching: The Case of the Facebook. International Journal of Emerging Technologies in Learning, 9(4), 16-24.

- Prensky, M. (2001). "Digital Natives, Digital Immigrants. On the Horizon". 9(5), 1-
<https://doi.org/10.1108/10748120110424816>
- Ali, W. (2018). "Influence of Evolving Technology in Emerging Online Lives of the Digital Native University. Students." *Asia Pacific Journal of Contemporary Education and Communication Technology*, 4(2), 141-155.
<https://doi.org/10.25275/apjcectv4i2edu15>
- CoSN. (2020). "COVID-19 Response: Preparing to Take School Online." Retrieved from [https://www.cosn.org/sites/default/files/COVID19%20Member%20Exclusive_0.pdf](https://www.cosn.org/sites/default/files/COVID%20Member%20Exclusive_0.pdf)
- Becker, H. J. (2000). "Who's wired and who's not: Children's access to and use of computer technology." *The Future of Children*, 10(2), 44-75.
<https://doi.org/10.2307/1602689>
- Ruzgar, N. S. (2005). "A Research on the Purpose of Internet usage and learning via internet." *The Turkish Online Journal of Educational Technology*, 4
- Lanzilotti, R., Ardito, C., Costabile, M. F., and De-Angeli, A. (2006). "ELSE methodology: a systematic approach to the e-learning systems evaluation." *Educational Technology and Society*, 9(4), 42-53.
- Schleicher, A. (2020). "The Impact of Covid-19 on Education. In *Insights from Education at a Glance*". OECD: Paris, France.
- Merriam, S. (2009). *Qualitative research: A guide to design and implementation*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2016). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches*. Sage publications.
- Salhab, R., Abu-Mukh, Y., Matar, N., and Daher, W. (2020). "The Influence of Field Training on Pre-service Teachers' Social Skills for Teaching." *Universal Journal of Educational Research* 8(9), 4193-4200.
- Strauss, A., & Corbin, J. (1998). *Basics of qualitative research: Techniques and procedures for developing grounded theory* (2nd ed.). Sage Publications, Inc.
- Daher, W. (2017). "Student Voice in the Mobile Phone Environment: A Grounded Theory Approach." *International Journal of Mobile and Blended Learning*, 9 (3), 12-23. DOI: 10.4018/IJMBL.20170701020
- Lincoln, YS. & Guba, EG. (1985). *Naturalistic Inquiry*. Newbury Park, CA: Sage Publications.
- Cisco. (2010). *Best Practices in Education Technology*. San Jose, CA: Author.
- Miangah, T. M., and Nezarat, A. (2012). "Mobile-assisted language learning." *International Journal of distributed and Parallel System*, 3(1), 309-319.
- Baya'a, N., & Daher, W. (2010). Middle school students' learning of mathematics using mobile phones: Conditions and consequences. *Journal of Interactive Learning Research*, 21(2), 165-185.
- Daher, W. (2010). "Mathematics learning community flourishes in the cellular phone environment." *International Journal of Mobile and Blended Learning*, 2(2), 1-17. doi:10.4018/jmbl.2010040101

- Japar, M., Fadhillah, D., and Syarifa, S. (2020). "Interactive Mobile Technologies on Civic Education Learning in Higher Education". *International Journal of Interactive Mobile Technologies (iJIM)*, 15(3), 84-96.
- \84– 96.
- Ferri, F., and Grifoni, P. (2020). "TizianaGuzzo Online Learning and Emergency Remote Teaching: Opportunities and Challenges in Emergency Situations." *Societies*, 10, pp. 1– 18.
- Zhampeissova, K., Kosareva, I., andBorisova, U. (2020). "Collaborative Mobile Learning with Smartphones in Higher Education." *International Journal of Interactive Mobile Technologies (iJIM)*, 14(21), 4-18.
- Mustapha, I., Van, N., Shahverdi, M., Qureshi, M., and Khan, N. (2021). "Effectiveness of Digital Technology in Education During COVID-19 Pandemic. A Bibliometric Analysis." *International Journal of Interactive Mobile Technologies (iJIM)*, 15(8), 84– 96.
- Meishar-Tal, H and Kurtz, G. (2015). "Advancing Higher Education with Mobile Learning Technologies: Cases, Trends, and Inquiry-Based Methods." PA: IGI Global, pp 183-193.
- Trinh, L., Thao T., Hang,T., Thanh, N., and Trung, T. (2021). "Analysis of Students' Ability to Accept M-Learning Technology: An Exploratory Study from High Schools in Vietna." *International Journal of Interactive Mobile Technologies (iJIM)*, 15(12), 86– 103.