دور البريد الإلكتروني في تفعيل عملية التعلم: الوجه الآخر للتواصل والاتصال الإلكتروني
دراسة حالة – التجربة الشخصية

د/ خديجة ياسين العلي
أستاذ مشارك قسم تكنولوجيا التعليم
كلية التربية الأساسية
الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب الكويت

ملخص الدراسة

تهدف هذه الدراسة التمهيدية إلى مناقشة الدور الذي يمكن أن يلعبه البريد الالكتروني في التواصل والاتصال بين الاستاذ والطالب، وكيف يمكن لهذا الوسيط الالكتروني أن يساهم في زيادة الوعي لدى الطالب بواقعه المعيش. لقد قامت الباحثة باستخدام "تحليل النص" لرسائل الكترونية متبادلة بينها وبين طالبة جامعية عاشت معاناة صعبة في ظروف الغربة، بعيدة عن وطنها الذي يعيش حالة عدم استقرار آنذاك. تمكنت الباحثة، معتمدة على المنهج الظاهراتي في التحليل وبواسطة الرسائل الالكترونية، من تكوين صورة عبر الفضاء الافتراضي عن واقع الطالبة وظروفها، وعن المشاعر والأحاسيس التي كانت تعيشها. بينت هذه الدراسة التمهيدية إمكانية استخدام البريد الالكتروني أداة تواصل وتوجيه فاعلة أدت إلى مساندة الطالبة في تخطي ظروف واقعها. كما بينت هذه الدراسة إمكانية وصف هذا الوسيط الالكتروني بالوسيط التمكيني الذي يمكننا استخدامه لزيادة وعي الطالبه بواقعها المعيش مما ينعكس إيجابا على ظروفها الشخصية، ووضحت هذه الدراسة التمهيدية لحالة كويتية، كيف يتفاعل الفضاء الافتراضي بمكوناته مع الفضاء الواقعي المعيش، وأخيرا اقترحت الباحثة إمكانية استخدام البريد الالكتروني وسيطا لتوجيه المتعلم باستخدام "الموجه الالكتروني"، خاصة بين الأفراد الذين تفصلهم مسافات جغرافية متباعدة، أو تمنعهم ظروف واقعهم المعيش من التواصل وجها لوجه.

الكلمات الرئيسية: جامعة الكويت، البريد الالكتروني، أدوات التواصل الالكتروني

Abstract

This is a preliminary study which aims to discuss the role of e-mail communication between teacher and student, in particular how this electronic mediator increases student's awareness of her reality. The researcher has analyzed the text of e-mails exchanged between a foreign student, who lives far from her homeland, and experiences difficult conditions. The researcher was able to construct a picture of the student's lived reality, and the emotions experienced by the student. This study indicates the possibility of using the e-mail as a tool to mentor students who are geographically distant from their educational institution, and therefore unable to receive face-to-face communication. It also gives an indication that this medium could be used as an empowering tool that could increase students' awareness of their lived experiences. This study suggests that virtual environment should not be studied in isolation from the lived reality; the two should be viewed as they interact with each other.

Key words: Kuwait University, e-mail, empowering pedagogy

المبحث الأول: مقدمة البحث وأهمية الدراسة

أولا / مقدمة عامة:

يؤكد التربويون على أهمية التواصل بين المعلم والمتعلم على اختلاف أشكاله وأدواته، وذلك للارتباط الوثيق بين عملية التواصل وعملية التعلم. ويعتبر التواصل بين الأفراد المعنيين، والاتصال بينهم، من القضايا التي يعتني بها المتخصصون في مجال تكنولوجيا التعليم، بل تعتبر أدوات الاتصال مكونا مهما من مكونات البيئة التعليمية الأساسية التي يمكن بواسطتها الحكم على نجاح البيئة التعليمية أو فشلها، كما يوجه المتخصص في ميدان تكنولوجيا التعليم على وجه العموم، والمتخصص في مجال التصميم التعليمي/التربوي على وجه الخصوص، جل اهتمامه لدراسة أدوات الاتصال والتواصل ووسائله في البيئة التعليمية المعنية (الالكترونية منها أو تلك التي يتم التواصل فيها وجها لوجه). لقد تعددت وسائل الاتصال والتواصل بين الأفراد في البيئة الالكترونية، ومن هذه الوسائل البريد الالكتروني وهو من أوائل وسائل الاتصال المستخدمة وأشهرها، ولازال استخدامه قائما في المؤسسات التربوية بشكل رئيس.

إن المؤسسات التربوية (المدرسة/المعهد/الكلية) هي مواقع تطرح فيها الأفكاروليتم مناقشتها وتخلق المعرفة، ومن خلالها يتم التغيير الحقيقي الذي تصبو إليه كل المجتمعات، الأمر الذي يدعونا إلى التفكير في وضع استراتيجيات تربوية مغايرة ترى وسائل الاتصال الحديثة أداة رئيسة لبلوغ أهداف التواصل والتميز، وفي اتباع تصاميم تعليمية تعتمد على التنافس الثقافي ومقارعة الأفكار كمحور أساسي، عند ذلك يصبح لزاما علينا أن ننتبه إلى طبيعة الوعاء والمحيط الذي يحتضن العمليات المعرفية وعملية التدريس. فعلى سبيل المثال تعرف السياسات التربوية التي تؤكد على تلاقح الأفكار وتنافسها كمحور أساسي فيها بأنها سياسات ترتكز على استراتيجيات تنمية الوعي (consciousness–raising strategies). هذا النوع من الاستراتيجيات يعتمد على التدريس التمكيني (empowering pedagogy) الذي يأخذ بعين الاعتبار التجربة الشخصية ويهدف إلى

الحراك الاجتماعي، ويعتبر التدريس النسوي (feminist pedagogy) أحد أبرز الأمثلة على هذا النوع من الاستراتيجيات والذي يهدف إلى تمكين المرأة وتنمية وعيها بالواقع الذي تعيشه حتى تتمكن من تغييره.

التجربة المعيشة هي المنطلق الرئيسي في التدريس والبحث النسوي لأنها تدل على واقع الأفراد وتاريخهم، وهذا يعني أن الباحث يعتمد على التجربة المعيشة كمصدر أساسي للمعرفة آخذا بعين الاعتبار ظروف الواقع المعيش. وعلى ذلك تتسم هذه الدراسة التمهيدية ببعد ظاهراتي (phenomenology)، كمنهج بحثي، وفي هذه الدراسة تحاول الباحثة الوصول إلى الواقع المجسد من خلال الخبرة الذاتية ومن منظور التجربة الشخصية لمناقشة الدور الذي يمكن أن يلعبه البريد الالكتروني في تفعيل عملية التواصل في المؤسسة التعليمية، وعلى وجه الأخص تسلط الباحثة الضوء على الدور التمكيني التوجيهي لهذه الوسيلة الالكترونية، أي أنها تحاول في هذه الدراسة الإجابة على هذا السؤال: كيف يمكن أن يكون البريد الالكتروني أداة تمكينيه بالإضافة إلى دوره المعهود أداة تواصل واتصال؟ لقد ناقشت بعض الدراسات الوجه الواضح والعلني لاستخدامات البريد الالكتروني في إرسال مثلا خطة المقرر التدريسي، توجيهات المعلم، درجات الامتحان، وغيرها، ولكنها تعكس الدور الآلي (التقليدي) للبريد الالكتروني وسيطا بين المعلم والمتعلم. هذا البحث هو محاولة متواضعة لمناقشة إمكانية استخدام وسائل الاتصال الحديثة متمثلة بالبريد الالكترني خارج إطارها المألوف: أي أن تصبح وسائل لتمكين الأفراد وزيادة الوعي لديهم بواقعهم المعيش وذلك من خلال نقل تجاربهم ومناقشتها.

ثانيا / أهمية البحث:

تكمن أهمية هذه الدراسة في إسهامها العلمي والعملي على النحو التالي:

- الأهمية النظرية والعلمية لهذا البحث: إن لمثل هذه الدراسات أهمية في تسليط الضوء على الأدوار التي يمكن لهذه الوسيلة الالكترونية (البريد الالكتروني) أن تلعبها في الوسط التعليمي وخاصة بما يتعلق بالمتعلم، فالدراسات الحالية في

أغلبها تسلط الضوء على النمط التقليدي والمألوف لهذه الأداة الالكترونية كوسيلة لإرسال الإرشادات العامة للمقررات الدراسية أو نتائج الاختبارات أو الواجابات العامة على سبيل المثال، ولكن من المتوقع أن تضيف مثل هذه الدراسة إسهامات علمية وأفكار نظرية في التعامل مع هذه الوسيلة واستخداماتها لمنفعة الطالب المتعلم، وبذلك تكون موضع تركيز لدراسات مستقبلية حول هذا الموضوع.

- الأهمية العملية لهذا البحث: من الممكن أن تسهم وتفيد نتائج هذا البحث في التواصل في فتح آفاق جديدة للتواصل مع المتعلم وعلى وجه الأخص البعيدين جغرافيا، حيث يمكننا أن نستغل هذه الوسيلة في أوجه تعليمية إرشادية تخرج عن النمط المألوف وتعزز الجانب الخدماتي التعليمي لها.

ثالثا / أهداف البحث:

نظرا للأهمية البارزة للبريد الالكتروني في عملية الاتصال والتواصل بين المعلم والمتعلم في المؤسسة الأكاديمية، فإن الهدف الرئيس لهذه الدراسة يتمثل في بيان تلك الأهمية والوقوف على أوجه جديدة تعزز هذه الأهمية وتحث على استخدام هذه الوسيلة الالكترونية على نحو فاعل، وعلى هذا تكون الأهداف الفرعية التالية ركيزة هذا البحث:

- إعطاء صورة عامة عن أدوات التواصل والاتصال الاجتماعي ومواقعه المتعددة في المحيط العربي.
- تبيان أهمية أدوات استخدام أدوات التواصل الاجتماعي في المجتمع بصورة عامة
- بيان أبعاد استخدام أدوات التواصل الاجتماعية وفي المؤسسات التربوية بصورة خاصة.
- الكشف عن إمكانية استخدام أدوات التواصل وبالأخص البريد الالكتروني استخداما جديدا خارج الإطار المألوف في المؤسسة التعليمية

رابعا / مشكلة البحث:

تعتبر الدراسات التي تتناول البريد الالكتروني أداة تواصل واتصال بين المعلم والمتعلم قليلة، وخاصة تلك التي تبحث أوجه جديدة خارجة عن الاستخدامات المألوفة في المؤسسة الأكاديمية. لذلك تدور هذه الدراسة حول سؤال رئيس وهو: كيف يمكن استخدام الوسيط الالكتروني المتمثل بالبريد الالكتروني استخداما جديدا علاوة على دوره كأداة تواصل بين المعلم والمتعلم؟

لذلك تطرح الباحثة الأسئلة الفرعية التالية:

- ما هو واقع استخدام أدوات الاتصال والتواصل في المؤسسة التربوية العربية؟
- ما هي استخدامات البريد الالكتروني في المؤسسة التربوية؟
- كيف يمكننا استثمار البريد الالكتروني استثمارا يعود بالفائدة على المتعلم ويزيد من وعيه الشخصي بواقعه المعيش؟
- كيف يمكن أن يكون البريد الالكتروني أداة تمكينية؟

خامسا / منهجية البحث:

تهتم هذه الدراسة بالكشف عن استخدامات جديدة للبريد الالكتروني إضافة إلى دوره المعهود كوسيط اتصال بين المعلم والمتعلم، وعلى وجه الأخص الكشف عن دوره التمكيني المحتمل لزيادة وعي المتعلم بواقعه المعيش. ولأجل الإجابة على سؤال البحث الرئيس والأسئلة الفرعية، وعلى وجه الأخص السؤال الخاص بالجزء التطبيقي، استخدمت الباحثة المنهجية الظاهراتية وهي من المناهج البحثية النوعية التي تدرس التجارب الإنسانية الواقعية. وتم تطبيق طريقة دراسة الحالة في هذا البحث وذلك ممن خلال تحليل النص المكتوب للرسائل الالكترونية المتبادلة بين الباحثة والطالبة؛ وذلك باستخدام تحليل المضمون الظاهراتي لهايكنر (Hycner, 1985).

سادسا / حدود البحث وخطته

ارتكزت هذا البحث (خاصة وأنه بحث تمهيدي) على دراسة الحالة الفردية لتجربة طالبة في كلية من كليات التعليم العالي في الكويت. ونظرا لقلة الدراسات في مجال البريد الالكتروني رأت الباحثة أن استخدام أدبيات أدوات التواصل الاجتماعي تزيد من ثراء البحث، وتسد الفجوة العلمية لقلة الأبحاث في مجال البريد الالكتروني.

ولتحقيق أهداف البحث والإجابة على أسئلته قامت الباحثة بتقسيمه إلى ثلاثة مباحث، وهي كالتالي:

المبحث الأول وهو مقدمة البحث العامة وفيه تم عرض المقدمة، أهمية البحث، أهداف البحث، مشكلة البحث، منهجية البحث، وأخيرا حدود البحث وخطته.

أما المبحث الثاني فيتناول في الجزء الأول بالتحليل عرض عام للأدبيات والدراسات العربية منها والأجنبية في مجال التواصل الاجتماعي الالكتروني والتعليق عليها في قالب تكاملي لائق لهذه الدراسة التمهيدية ذات المنهج النوعي. وفي الجزء الثاني عرض لواقع التواصل الاجتماعي في المؤسسات التربوية العربية بشكل عام والكويت بشكل.

ويتضمن المبحث الثالث عرض التجربة الشخصية من منظور دراسة الحالة، وينقسم هذا المبحث إلى ثلاثة أقسام وهي على التوالي: المقدمة والتي تناقش الدراسة التمهيدية والظروف التي مهدت لهذه الدراسة وللتواصل الالكتروني بين الباحثة والطالبة، ويتناول الجزء الثاني طريقة الدراسة والإجراءات الخاصة بها، وأخيرا الجزء الثالث منه وتعرض فيه الباحثة النتائج وتناقشها بتحليل نصي للمضمون، لينتهي البحث بالمقترحات والتوصيات.

المبحث الثاني: أدبيات البحث

أ. قراءة تحليلية عامة في أدبيات التواصل الاجتماعي الالكتروني في العالم العربي

شهد العالم العربي في السنوات الأخيرة إقبالا ملحوظا لم يسبق له نظير على مواقع التواصل الاجتماعي، حتى لقب عام ٢٠٠٩ مثلا بعام التواصل الاجتماعي (كاظم، ٢٠٠٩)، ولقد لوحظ ارتفاع شعبية بعض مواقع التواصل الاجتماعي كالفيسبوك والتويتر

بشكل غير معهود. يعزو البعض من الكتاب العرب السبب في هذا الإقبال إلى "التطور المذهل الذي شهدته تكنولوجيا الاتصال مما وفر وسائل استثنائية لنقل خدمات يحتاجها الناس في عملهم وحياتهم اليومية" (المرجع السابق)، وكذلك الحاجة الملحة إلى ما يصفه كاظم (٢٠٠٩) بالاتصال السريع والمباشر في أي وقت ومن أي مكان. ويشير الدكتور حسين الخزاعي الاختصاصي في علم الاجتماع (نقلا عن الحياة DIGITAL،٢٠١١) بأن عدد مستخدمي الفيسبوك في الوطن العربي قد ارتفع قرابة ٤٠٠% خلال السنوات الخمس الماضية، فعلى سبيل المثال وصل عدد مستخدمي الفيسبوك إلى ٢٦ مليونا من بين ٦٠٠ مليون مستخدم عالمي. ومن الملفت أن استخدام هذه المواقع ليس حكرا على الجيل الرقمي، كما يصفه الخزاعي، بل تعداه إلى "كبار السن الذين باتوا تواقين لاقتناء الحواسيب ووصلها بالانترنت" (المرجع السابق)، وفي هذا إشارة إلى التحولات الطارئة على قناعات الأفراد من كبار السن اتجاه الاتصال الالكتروني والاهتمام النوعي به.

وفي سياق متصل بيّن بودهان (٢٠١٠) أن شبكة الانترنت استطاعت أن تخرج الجماهير والأفراد العاديين من دورهم السلبي إلى دور أكثر فاعلية عبر منتديات النقاش، وبذلك أصبح الانترنت أداة تواصل جمعت أجزاء العالم المتباعدة عبر شبكة واحدة، "حيث اختزلت الجغرافيا والحدود، وأمكن لأي شخص أن يتواصل مع من يريد متى يرغب في ذلك دون أن تمنعه عوائق الحدود الإقليمية والوطنية." وجاء في دراسة الكترونية حول استخدام الانترنت في دولة الكويت والشرق الأوسط أن السبب الرئيسي في الاستخدام يعود إلى المشاركة في النشاطات الاجتماعية والتواصل الاجتماعي (كويت نيوز، ٢٠١١).

وأظهرت هذه الدراسة أن ٦٧% من المشاركين في الدراسة يستخدمون الانترنت، وأن ٣٦% من المشاركين المقيمين في الكويت يتواصلون عبر البريد الالكتروني، بينما يتواصل ٣١% منهم عبر مواقع التواصل الاجتماعي.

كما جاء في التقرير العربي الثاني للإعلام الاجتماعي، والذي أعده برنامج الحوكمة والابتكار في معهد دبي للإدارة الحكومية، بأن الزيادة في نسبة استخدام الفيسبوك في الوطن العربي بنهاية ربيع ٢٠١١ قد قدرت بنسبة ٣٠% عن بداية العام أي ما يقارب ٢٨ مليون مستخدم، بينما زاد عدد مستخدمي موقع التويتر بقرابة المليون مستخدم في الوطن العربي للفترة ذاتها. وبذلك يلفت الزغيبي (٢٠١١) انتباهنا إلى أن هذه الثورة الالكترونية قد خلقت "جيلا جديدا أصبح يختلف عن كل جيل مضى في مستوى وعيه وتمتعه في استقلاليته وجرأته، وأسلوب حصوله على المعلومة وتحليلها، وطريقة صناعة رأي مؤثر داخل المجتمع." ويضيف الزغيبي بأن شبكات التواصل الاجتماعي (فيسبوك وتويتر) كان لها الفضل الكبير في جعل المجتمع في حالة حراك يغذي الوعي لدى الناس وبالأخص شريحة الشباب، كما بين أنها تدعم الحوار المثمر والذي يعد من أهم أدوات التواصل التي تعزز مفهوم التعايش والتآلف على المستويين المحلي والعالمي. إضافة إلى ذلك، يكتب الزغيبي، أن هذه الشبكات أسهمت في ""إذابة الطبقية الفكرية، ومسألة الاحتكار، وفتحت ميدان التنافس للجميع." وهي بذلك تعزز استمرارية عملية الحوار وحيويته فكل فرد فعال له حق المشاركة دون قيد وشروط.

إن الادعاءات السابقة الذكر، والتي تخص مواقع التواصل الاجتماعي وأدواته، تحمل بين طياتها عددا من القضايا المهمة، سوف يتم التركيز على قضيتين أساسيتين لما لهما من ارتباط بموضوع هذه الدراسة. القضية الأولى تتعلق بإشكالية الفضاء الافتراضي والمساحة الافتراضية التي تخلقها هذه المواقع للأفراد، فيتراءى لنا أنهم ينسلخون عن واقعهم الحقيقي وينتقلون إلى فضاء آخر ليس له علاقة بواقعهم المعيش، ومن ثم يتحولون إلى أناس قادرين على الحوار والمناقشة بحرية وديموقراطية، وقد كثرت، وبشيء من الإسهاب، الكتابات التي تصف هذه الخاصية "الإيجابية" كما يراها البعض، حيث يشير إليها بودهان (٢٠١٠) بما يلي:

"تيسر عملية التواصل الاجتماعي بين الأفراد، وتمكنهم من اختصار المسافات والفضاءات، وتعزز من إمكانيات الاتصال الإنساني، فتخلق فضاءات افتراضية لتواصل الأفراد، تكون لهم أمكنة يوتوبية بديلة للواقع الحقيقي، يناقشون ويتحاورون فيها بكل حرية وديموقراطية"

وبناء على هذا يمكننا القول بأن الفرد يعيش حالة إحباط وسلبية في الفضاء الواقعي من جهة، لينتقل إلى فضاء افتراضي يتسم بالحرية والديموقراطية والحوار من جهة أخرى، وبذلك تصبح الحرية والحوار والنقاش سمات أصيلة للفضاء الافتراضي فقط وحق موروث له. ونتيجة لهذه الرؤية يتكون لدينا ثنائية النقيضين، اللذين لا يمت أحدهما بصلة للآخر. ولقد تناول البعض من الكتاب إشكالية التعامل مع الفضاء الافتراضي بمعزل عن الفضاء الواقعي، وبين البعض منهم أهمية دراسة كيف يتفاعل الفضاء الافتراضي بمكوناته مع الفضاء الواقعي ومكوناته وتأثير الأخير على الأول (العلي، ٢٠٠٦ والعلي، ٢٠١١).

وفي مقال له بعنوان "أدوات التواصل الاجتماعي: دروس التجربة البريطانية"، عبر الدكتور باقر النجار عن رؤية مخالفة لصفة الحوار والنقاش والديمقراطية التي يدعيها مؤيدو الفضاء الافتراضي ويشير إلى الحالتين الدنماركية والبريطانية على سبيل المثال. فهو يقول:

"لم تكن أدوات التواصل الاجتماعي، بأشكالها وقنواتها المختلفة، والتي بات الحديث عن أدوارها التغييرية في المنطقة العربية كثيرا، أدوات للتواصل الفكري المثري للحياة الاجتماعية والفكرية، ..... إنما هي غيرت ... كثيرا من طبيعة العلاقة القائمة بين المجتمع والمجتمع من حيث علاقة القوى الاجتماعية والسياسية القائمة فيه بعضها بالبعض الآخر..... بمعنى آخر أن أدوات التواصل الاجتماعي في فضائها الافتراضي ..... أدوات للتعبئة الاجتماعية المضادة ولبث اتجاهات لا يخلو بعضها من "الكراهية والحقد" تجاه الآخر المختلف، أكثر من أنها أدوات للتواصل مع الآخر المختلف لفهمه والانفتاح عليه. وهي حالة لا تقتصر على المحيط الإقليمي العربي بل إن الحالات

الأوروبية في عمومها قد كشفت عن هذا الخلل الوظائفي لتقنيات وآليات التواصل الاجتماعي" (القبس، ٢٠١١)

أما القضية الأخرى التي تثيرها تلك الأدبيات تتعلق بالشعار الذي يرفعه مؤيدو هذا النوع من التواصل الافتراضي وهو يخص مقولة " أي وقت وأي مكان". فلقد كتب البعض مشيرا إلى أن التواصل الافتراضي يذيب الحدود الجغرافية ويختزلها وبذلك يستطيع الفرد التواصل متى شاء دون عوائق مكانية. يحمل هذا الشعار في أساسه نوعا من التحامل على الفضاء المعيش والانحياز نحو الواقع الافتراضي، وهذا يعني أننا لكي نكون جزءا من الفضاء الافتراضي يجب أن "نتخلص من" الوسط الجغرافي المعيشي والحدود المكانية الواقعية التي ننتمي لها، وفي هذا محاولة لعزل الفضاء الافتراضي عن الفضاء الواقعي وإيثاره على الفضاء الواقعي. نتيجة لذلك ينسلخ الفرد عن خصائصه وهويته الاجتماعية والثقافية والتي يحددها النسيج الجغرافي الواقعي ليصبح فردا افتراضيا، بلا هوية، قادرا على التواصل في أي مكان وأي زمان وهذه إشكالية أخرى لا يشير إليها البعض من الكتاب ولا تتناولها الأبيات بالتحليل.

لقد أشارت الدراسات النسوية في التنظير النسوي وبإسهاب إلى هاتين الإشكاليتين اللتين تعتمدان في الأساس على اختزال الأفراد المختلفين إلى فرد واحد واختزال الخبرات المختلفة إلى خبرة واحدة (انظر Mohanty, 1988, 1994, & 2004, and Lazreg, 1994) فيكون من السهل رفع شعارات مثل "أي وقت وأي مكان"، وضمنيا يتم تكوين الثنائية الضدية في تسلسل تراتبي بين "النخبة" المفضلة والآخر الدوني. باختصار إذا يمكننا القول بأن الوطن العربي عامة، وفي أجزائه المختلفة، يحتضن فكرة التواصل الاجتماعي عبر المواقع الالكترونية المتعددة، وإن كانت الدراسات التحليلية التي تبحث علاقة التواصل الاجتماعي في الفضاء الافتراضي بالواقع المعيش وتأثير كل منهما على الآخر قليلة إلى حد كبير، ولكن هناك بعض الأدبيات التي تناولت الفضاء الافتراضي والتواصل فيه بشيء من العمومية.

ب. واقع التواصل الاجتماعي الافتراضي والمؤسسات التربوية على الصعيد العربي عامة والكويتي خاصة

إن الدراسات التي تسلط الضوء على أثر التواصل الاجتماعي الالكتروني (الافتراضي) على المؤسسة التربوية والقاعة الدراسية محدودة، بل إن واقع الأمر يشير إلى ندرة الأبحاث العلمية المتعلقة بالموضوع. وتشير تلك الدراسات إلى التعليم الإلكتروني وتعده أحد إفرازات برامج التعلم عن بعد، والتي تعتمد على استخدام شبكة الاتصالات الالكترونية لخدمة الفئات المختلفة من المتعلمين في الجامعات والمؤسسات التعليمية. ويواكب هذا النوع من التعليم التطورات الجديدة في مجال تقنية المعلومات والاتصالات، ويهدف إلى التغلب على العائق الزمني والعائق الجغرافي للتعليم النظامي في المؤسسة الأكاديمية، وهذا ما يؤيده تقرير متابعة أعمال أمانة لجنة مسئولي التعليم عن بعد بجامعات ومؤسسات التعليم العالي بدول مجلس التعاون لدول الخليج العربي (البحراني، ٢٠١٠).

في دولة الكويت مثلا، قامت جامعة الكويت بتدشين صفحة على الفيسبوك تزامنا مع التطور التكنولوجي والتحديث المستمر بالبرامج الالكترونية، وتهدف هذه الخطوة إلى "تعزيز التواصل الاجتماعي من جميع فئات الجماهير الداخلية والخارجية لجامعة الكويت والتي تتمثل في الطلبة والموظفين وأعضاء هيئة التدريس، بالإضافة إلى مؤسسات المجتمع المدني" كما أنها قامت بالتخطيط للتواصل عبر برنامج الواتس آب والتويتر. ودلت آراء بعض طلبة وطالبات جامعة الكويت، الذين تم استطلاع آرائهم حول هذا الموضوع، على أن ارتباط الجامعة بمواقع الاتصال الاجتماعي توفر فرص التواصل الاجتماعي مع أعضاء هيئة التدريس والإداريين وتعززها. من جهة أخرى أكد مدير مركز القياس والتقويم في الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب في الكويت على أهمية استخدام تكنولوجيا الانترنت في الأنشطة المختلفة لأن في ذلك توفيرا لمبالغ طائلة تصل إلى عشرات الآلاف من الدنانير (الوطن، ٢٠١١).

وعلى صعيد آخر متصل، طرحت كلية دبي التقنية للطالبات موقعا بعنوان " الأكاديمية العربية للتعليم الالكتروني والتدريب"، وهذا الموقع هو "موقع عربي يناقش تجديد طرق التعليم بتفعيل ودمج الوسائل التكنولوجية المتطورة وأساليب التدريس الحديثة في التعليم العالي والمدارس واستراتيجيات تدريب وتأهيل المدرسين، يهدف إلى إثراء المحتوى العربي التكنولوجي التعليمي على شبكة الانترنت ونشر العلم بكل ما هو جديد عن تكنولوجيا التعليم الحديث ودمج وسائل التكنولوجيا في الدروس التعليمية" (البيان، ٢٠١١). يسعى هذا العمل لكلية دبي التقنية إلى تغيير نوعية الأساليب التعليمية المستخدمة وتغيير عقلية المعلم في الوطن العربي، ويهدف إلى رفع المهارات التقنية للمعلمين لتواكب المستجدات التعليمية. كما يوفر هذا المشروع التقني التربوي "مجتمع تواصل بين الأكاديميين والتقنيين والمدربين العاملين في تكنولوجيا التعليم من خلال موقع التواصل الاجتماعي "الفيسبوك"، في محاولة لسد النقص الذي تعيشه المؤسسة التربوية من قلة في المصادر الخاصة بالتعليم الالكتروني وتكنولوجيا التعليم باللغة العربية (المصدر السابق).

في سياق مشابه أكد الدكتور الخزاعي أن مواقع التواصل الاجتماعي "تشكل أرضية خصبة للتعليم المستمر والتثقف وتعزيز المشاركة والتواصل والعمل التطوعي، إضافة إلى قدرتها في تسهيل التعاون بين المهتمين في حقل بعينه، كحال الأكاديميين والمثقفين والكتاب وغيرهم." وأضاف بأن "تعزيز التواصل عبر مواقع التواصل الاجتماعي بين الأكاديميين مثلا، ربما أسس لظهور شبكة تعليمية لتسهيل تبادل التجارب والخبرات المتنوعة." (الحياة DIGITAL، 2011)

بينما يُحمّل الزغيبي (٢٠١١) المؤسسة التعليمية عواقب التقصير في إقامة الحوارات داخل القاعات الأكاديمية مسئولية، ما وصفه، بحالة "التشنج" التي تغتال فائدة الحوار المرجو في الفضاء الالكتروني. ويتابع ليقول:

"من المؤسف جدا أن نجد ثقافة الحوار غائبة في السلك الأكاديمي لدينا، حتى أصبح كثير من الطلاب لا يؤمن إلا برأي واحد، وأن الحقيقة محصورة فيما ورثه من محيطه الاجتماعي أو من طريقة التلقين التي تلقاها من العملية التعليمية التي مر بها خلال مشواره الدراسي، وخلق ذلك لديه حصانة سلبية تمنعه من البحث عن الفائدة المرجوة في الثقافات البشرية الأخرى."

لذلك يدعو الزغيبي (٢٠١١) إلى ضرورة مواكبة المؤسسة التعليمية لكل ما هو جديد في الواقع الالكتروني، وفي هذا دعوة لمعالجة الفجوة بين الواقع الالكتروني التربوي والتعليمي داخل المؤسسة الأكاديمية وخارجها.

إلحاقا بما تقدم، تؤكد نهي بلعيد (الباحثة في مجال الإعلام والاتصال) بأن مواقع التواصل الاجتماعي هي "وسائط للحوار والنقاش وتبادل الآراء بمجالات مختلفة" (ص ١٣، ٢٠١٦)، ويستطيع المعلم تطبيق أنشطة تعليمية كثيرة عبر مواقع التواصل الاجتماعي، وتؤكد قائلة: "فأحيانا يتجاوز الحوار جدران قاعة الدرس ليجد محلا له في العالم الافتراضي عبر موقع الفايسبوك أو التويتر أو غيره، وأحيانا أخرى ينطلق الحوار بين الأستاذ والمتعلم بهذه المواقع الافتراضية ليتحول إلى نقاش عام بقاعة الدرس." (ص ١٣، ٢٠١٦)

وفي دراسة مسحية عن التعليم العالي في الوطن العربي تناولت ٣٠ مؤسسة من مؤسسات التعليم العالي، في تسعة بلدان عربية، وجدت الحسن (٢٠١٦) أن ربع المؤسسات التي شملتها الدراسة لا توفر تعليما عبر الانترنت، واقتصرت الاقتراحات التكنولوجية لتلك المؤسسات على "توفير إمكانية الوصول إلى أجهزة الكمبيوتر، والوصول إلى مكتبة عبر الإنترنت، وتوفير خدمة الواي فاي، وتوفير بوابة للطلاب، ووسائل التواصل الاجتماعي، وتوفير حسابات بريد الكتروني مؤسساتية." وتختم الحسن تقريرها بأن نتائج مسح الاتجاهات في دراستها تؤكد على أنه بالرغم من تحقيق التقدم الكبير في مجال تعزيز

التعليم إلا أن المنطقة تواجه تحديات في مجالات مختلفة من بينها مجال الاستخدام الفعال للتكنولوجيا.

يعيل البعض من الباحثين عوائق استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات التعليمية إلى أسباب متعددة، منها مثلا: عدم توافر التجهيزات اللازمة وانعدام البيئة التحتية التي تدعم توظيف التكنولوجيا وقلة أجهزة الحاسوب (الناعبي، ٢٠١٠)، أو تخوف المعلمين وأولياء أمور الطلبة من استخدام التكنولوجيا التي قد تؤثر سلبا في القيم والتقاليد (نادر، ٢٠٠٦).

وفي دراسة قام بها الحمدان والخزي (٢٠٠٨) حول واقع استخدام رؤساء الأقسام بكليات جامعة الكويت لتطبيقات الإنترنت وجد الباحثان أن البريد الالكتروني هو أكثر التطبيقات استخداما من قبل المبحوثين، كما يعد الأكثر فائدة لهم. وبينت الدراسة أن محركات البحث والشبكة العنكبوتية ومجموعات الأخبار تعد من التطبيقات ذات الأهمية لرؤساء الأقسام وفق الترتيب المذكور، أما تطبيقات المحادثة ومنتديات النقاش ونقل الملفات وغيرها فلم يكن لها ذات الأهمية. وفي دراسة أخرى حول مزايا استخدام البريد الالكتروني للتواصل مع طلبة معاهد التعليم العالي، أكد الصبان (El-Sabban, 2009) على أهمية هذا النوع من التواصل في نقل المعلومات للطلبة من خلال تجربته في التدريس في جامعة الكويت.

تعتبر الدراسات العلمية التي تركز على الاستخدام الفعلي التطبيقي لمواقع التواصل الاجتماعي في البيئة التربوية وفي الفصل الدراسي، على المستوى العربي عامة والمستوى المحلي خاصة، قليلة ناهيك عن تلك التي تتعلق باستخدام البريد الالكتروني أداة للتواصل والاتصال. فمثلا تفتقر المكتبة العربية إلى دراسات تحلل ديناميكية التفاعل في الفصل الدراسي الافتراضي، أو تسلط الضوء على أثر الفضاء المعيش للمتعلم على دينامكية التفاعل في الفضاء الافتراضي، أو أشكال إيجابية المتعلم في البيئة التعليمية الافتراضية وعلاقتها بالنص اللغوي المكتوب وغيرها من الدراسات. وتكمن أهمية هذه الدراسة

التمهيدية بأنهه خطوة صغيرة قد تمهد لدراسات أخرى تساهم في ملأ هذا الفراغ الذي تشهده الساحة العلمية العربية.

المبحث الثالث: دراسة الحالة: تجربة شخصية

١ .مقدمة

تهدف هذه الدراسة التمهيدية إلى مناقشة الدور الذي يمكن أن يلعبه البريد الالكتروني في التواصل بين الاستاذ والطالب، وإمكانية مساهمته في زيادة وعي الطالب بواقعه المعيش وتفعيل عملية تعلمه. تنطلق هذه الدراسة من التجربة الشخصية للباحثة في الكويت مع طالبة عربية جامعية عاشت معاناة صعبة في ظروف الغربة، بعيدة عن وطنها الذي يعيش حالة عدم استقرار كبيرة. لقد تم التركيز في هذه الدراسة على دراسة نص الرسائل المتبادلة بين الباحثة والطالبة، والتي بلغ عددها ٦٠ رسالة الكترونية، خلال شهرين من الزمن. وقد تمكنت الباحثة من تحديد ثلاث محاور ميزت هذا النوع من الاتصال في تجربتها مع الطالبة على النحو التالي: التواصل عبر البريد الالكتروني ينقل صورة حقيقية للواقع المعيش، التواصل عبر البريد الالكتروني قناة للتعبير عن المشاعر، والبريد الالكتروني أداة توجيهية.

سوف أبدأ بإعطاء وصف مختصر للظروف التي أدت إلى هذه التجربة محل النقاش، ثم أعرض بعد ذلك الطريقة المستخدمة في تحليل الرسائل النصية، وأنتقل بعدها لمناقشة أهم المحاور المستخلصة من هذه الدراسة التمهيدية.

كنت قد ارتبطت بمشروع بحثي مع أحد الزملاء الأساتذة في جامعة الكويت، وتم استدعائي من قبله لإلقاء محاضرة، في أحد مقرراته، عن تجربتي في العمل، وكان ذلك في كلية البنات الجامعية، وفي نهاية المحاضرة كتبت بريدي الالكتروني بغرض التواصل مع الطالبات في حال ورود استفسار لديهن حول ما تم مناقشته في المحاضرة.

لم يتجاوز وقت انتهاء المحاضرة سويعات حتى أرسلت إحدى الطالبات بريدا الكترونيا، وكانت الرسالة الالكترونية هذه الأولى في سلسلة الرسائل الالكترونية التي توالت منها، وهي الطالبة الوحيدة التي تواصلت الكترونيا. بإيجاز هي طالبة عربية مغتربة من إحدى الدول العربية التي كانت تمر بحالة من الاضطرابات الشعبية، مثلها مثل بعض الدول العربية التي اجتاحها ربيع الثورات العربية كما يشير إليه البعض. بالإضافة إلى صغر سنها (حيث لم تتجاوز العشرين من العمر) كانت خلال هذه الفترة تحاول التأقلم مع تخصصها العلمي الجديد في كليتها الجديدة بعد أن قضت عامها الأول تدرس تخصصا علميا آخرا في كلية أخرى، وقد شكلت هذه الظروف في مجملها تحديا كبيرا لها، ولكن أكثرها قسوة كان ابتعادها عن أهلها في ظل الظروف السياسية التي كانت تعصف بوطنها وإحساسها بالوحدة الشديدة. ونتيجة لذلك عزمت الطالبة على الانسحاب الكلي من الجامعة والرجوع إلى وطنها، ولكن هذا الأمر لم يحدث وأكملت الطالبة دراستها لذلك الفصل الدراسي وحتى كتابة هذه السطور بنجاح. لقد كانت للعلاقة التي ربطت الطالبة بالباحثة عبر تواصلهما الالكتروني أثرا في تراجع الطالبة عن قرارها بالانسحاب من الجامعة، ومثلت تلك الرسائل الالكترونية نافذة عبرت من خلالها الطالبة عن حقيقة المعاناة التي كانت تعيشها آنذاك، بل مثلت صرخة استغاثة أطلقتها الطالبة.

٢.طريقة الدراسة التمهيدية وإجراءاتها

تعتبر التجربة المعيشة منطلقا رئيسا في البحث النسوي لأنها تدل على واقع الأفراد وتاريخهم، فهي مجموع العمليات التي مر بها الأفراد أو المجموعات لإنتاج واقعهم (Mies, 1991)، وفي هذا السياق يؤكد الكاتب التركي أورهان باموك بأن التاريخ هو ""تسجيل حياة الناس العاديين وما يفعلونه في كل يوم" (الوطن، ٢٠١٢، ص ٢٦). لذلك يعتمد الباحث على التجربة المعيشة كمصدر أساسي للمعرفة آخذا بعين الاعتبار ظروف الواقع المعيش. عند اعتبار التجربة مصدرا أساسيا للمعرفة في الدراسات العلمية هذا يعني أن هذه الدراسة تتسم ببعد ظاهراتي على اعتبار أن ""الظاهراتية" (phenomenology)،

كمنهج بحثي، تنطلق من صورة العالم في وعي الإنسان أي أنها " تسعى إلى الوصول إلى الواقع المجسد من خلال خبرتنا به" (عناني، ١٩٩٦، ص ٧٠).

إن أهمية مثل هذا النوع من الدراسات يكمن في اتخاذ التجربة الإنسانية وظروفها البيئية الواقعية مصدرا للمعرفة، وبذلك يصبح الأفراد ممثلون رئيسيون في واقعهم، وتصبح تجاربهم حقيقية وتكتسب صبغة شرعية. في هذا السياق وتأكيدا على أهمية مثل هذا النوع من البحوث النوعية، كتب المدير الإقليمي للتعليم في الدول العربية من مكتب اليونسكو في بيروت بتاريخ ٢٠٠٦/١٢/٢١، رسالة لوزير التربية والتعليم العالي الكويتي آنذاك يشرح فيها مقترحا لتأسيس ثقافة البحث الكيفي/النوعي في المؤسسات التربوية، آملا أن يكون هذا النوع من البحوث الذي يعتمد على تجارب المتعلمين وخبراتهم الواقعية دليلا للسياسات التربوية في الدول العربية (عثمان، ٢٠٠٦). إن هذا المقترح يشير بوضوح إلى النقص الحاد للبحوث التربوية التي تتخذ من المنهج الكيفي/النوعي أداة لها، كما يؤكد على أهمية خبرات المتعلمين في بناء السياسات التربوية، ولعل هذه الدراسة خطوة تمهيدية متواضعة في هذا المجال.

في هذا السياق، تؤكد سوي (Soy, 1997) أن بحوث دراسة الحالة تتفوق على غيرها من البحوث في مساعدتنا لفهم قضية معقدة، كما أنها تضيف قوة إلى ما تم التوصل إليه في الأبحاث السابقة. تضيف سوي (١٩٩٧) مبينة أن من مزايا منهج دراسة الحالة هي امكانية استخدامه لفهم القضايا الواقعية في الحياة، وتتصل نتائج دراسة الحالة مباشرة بالتجربة اليومية، فهي بذلك تسهل فهم مواقف الحياة الحقيقية المعقدة.

إن الأبحاث التي تعتمد على دراسة الحالة كطريقة للبحث العلمي كثيرة، وهي متوفرة في مجالات علمية مختلفة مثل علم الاجتماع، وعلم النفس، والتربية وغيرها. ويعتبر البعض دراسة الحالة تحقيقا معمقا يدور حول شخص أو جماعة أو موقف خلال فترة زمنية (McLeod, 2008)، ولكن نظرا لصغر حجم العينة في دراسات الحالة بوجه عام (وخاصة التمهيدية منها والتي في أقلها تعتمد على فرد واحد) لا يمكن تعميم نتائجها،

ويصف الباحثون هذا بالخاصية "السلبية" لدراسة الحالة (Hodkinson & Hodkinson, 2001). في هذا السياق يؤكد فليفجيرج (٢٠٠٦) أن ادعاء فشل تعميم نتائج دراسة الحالة لا يقلل من أهمية نتائجها المعرفية، بل إن التعميم، على حد قول فليفجيرج، هو أحد الطرق التي يقتني عبرها الفرد المعرفة، وأن المعرفة التي لا يمكن تعميمها يمكن اعتبارها جزءا من البناء المعرفي التراكمي، ودراسة الحالة بذلك تساهم بمعلومات قيمة لهذا البناء التراكمي (Flyvbjerg, 2006). أما في ما يتعلق بهذه الدراسة التمهيدية تؤكد الباحثة أن الهدف منها ليس التعميم، إنما تسليط الضوء على دور محتمل مهم للبريد الالكتروني في تفعيل عملية التعلم، و لربما مهدت هذه الدراسة الطريق لبحوث ودراسات أكبر وأعمق.

اعتمد أسلوب التحليل في هذه الدراسة التمهيدية على تحليل المضمون باستخدام طريقة هايكنر Hycner's method. تعتمد هذه الطريقة في تحليل المضمون على محاولة فهم المعنى المراد من الكلمات وليس المتوقع، كما في بعض أساليب تحليل المضمون والتي تبدأ ببلورة الوحدات التحليلية ثم تطبيقها على النص، أي أن الباحث يحاول أن يصور بدقة جوهر المعاني الذي تم تجسيده في الكلمات والجمل، ويستخلص الأفكار التي تم التعبير عنها في النص وبكلمات من النص، ثم يجمع الباحث الأفكار المتشابهة في محور، أو وحدة، أو فكرة رئيسية تعكس مجموع الأفكار الفرعية. لقد تم تبادل ٦٠ رسالة بريدية بين الباحثة والطالبة، في الفترة بين ٢٠١١/٣/٨ إلى ٢٠١١/٤/٢٠، تم طباعة النص الكتابي لجميع هذه الرسائل الالكترونية وقراءتها وتحليل مضمونها. وذلك بقراءة النص الكتابي للبريد الالكتروني المتبادل بين الطرفين بمجمله، ولمرات عديدة، وذلك في محاولة لفهم محتوى ما تم تبادله بين الباحثة والطالبة، وأثناء قراءة النصوص، كانت الباحثة تكرر هذا السؤال: "ما هي الميزة التي يعكسها هذا النص للتواصل عبر البريد الالكتروني؟"، لقد ساعد هذا الإجراء على استخلاص عدد من الأفكار الرئيسية تمحورت حول أجزاء النص الكتابي (Hycner, 1985)، وعكست هذه الأفكار الصفة المميزة لهذا النوع من التواصل، وهي على النحو التالي: التواصل عبر البريد الالكتروني يساهم في نقل صورة حقيقية

للواقع المعيش، التواصل عبر البريد الالكتروني قناة للتعبير عن المشاعر، والبريد الالكتروني أداة توجيهية. سيتم مناقشة المحور تلو الآخر أسفله.

٣.النتائج والمناقشة

إن تحليل المضمون للنص الكتابي المتبادل بين الأستاذة والطالبة في الرسائل الالكترونية نتج عنه ثلاث محاور رئيسية على النحو التالي:

أ. التواصل عبر البريد الالكتروني يساهم في نقل صورة حقيقية للواقع المعيش

ساهم التواصل عبر البريد الالكتروني في نقل صورة حقيقية لبيئة الطالبة وواقعها المعيش عبر الحوار المتبادل بينها وبين الباحثة. فقد كتبت الطالبة عن ظروفها الدراسية، وظروف معيشتها في السكن الجامعي، وعن زميلاتها ممن يشاركنها السكن الجامعي، ومعاملة مشرفات السكن لهن، وتكلمت عن بلدها وأفراد عائلتها، وأعطت صورة عن كيفية قضاء يومها، حتى باتت الباحثة تعرف أمورا دقيقة عن الطالبة وحياتها. وكانت هذه الصورة تنمو تدريجيا.

في أول تواصل الكتروني كتبت الطالبة: "هذه السنة الثانية لي بالجامعة، وأول سمستر (فصل دراسي) لي بكلية البنات، كنت (طالبة) طب مساعد، وحولت إلى (هذه) الكلية على أمل أن أتخصص علم التغذية"، ثم شرحت بعد ذلك صعوبة دراستها وندمها على تغيير تخصصها. وفي رسائل أخرى كتبت الطالبة عن متطلبات مقرراتها والتقارير التي يجب أن تكتبها، ومع تعقد الوضع في بلدها والحوادث التي تجري فيها، كتبت الطالبة: "اعتقد بأنك رأيت وترين ما يحدث ..... من أحداث مأساوية لازالت مستمرة .... لا يمكن لأحد ان يتخيل المنظر الذي نعيشه نحن الطالبات هنا فالتلفاز لا يطفأ... والحظن (الحضن) لا يمل من حمل أجهزة اللابتوب...والاتصالات لا تتوقف كل ما سمعنا بخبر... من هنا وهناك.."

توالت بعد ذلك رسائل تصف حال الطالبة في الغربة وانشغالها بدراستها وأداء أعمالها الجامعية، إلى أن قررت بعد ذلك أن ترسل صورا شخصية لأفراد عائلتها وصديقاتها، حيث كتبت قائلة: "قررت أن اعرفك على أغلى ما أملك في حياتي من خلال الصور.. حتى يتغير روتين الرسائل بيننا قليلا: نبدأ الصور حسب الترتيب والدي، أخي... ووالدتي، أختي.. أخي.. صورة كاملة لنا مع بنت عمتي، صديقاتي في الغربة..." وفي رسالتها اعتذرت الطالبة عن تأخرها في الكتابة وانشغالها بأعباء دراستها قائلة: "دعواتك لي هذا الاسبوع فلدي مدتيرماات وكوزات (واختبارات قصيرة) وتسليم تقارير، أكره اسبوع مر علي خلال الكورس..." وهذا مؤشر على انخراط الطالبة في الحياة الجامعية بعد أن كانت مصممة على تركها.

إن مثل هذا الانفتاح على الآخر (الباحثة) ودعوته للتوغل في الحياة الشخصية لم تتم إلا من خلال مراسلات عديدة كانت شبه يومية استثمرت الباحثة الوقت والجهد فيها وبنت علاقتها بالطالبة شيئا فشيئا، ولا شك أن لهذا الوسيط الالكتروني دور في بناء هذه العلاقة وتوطيد ثقة الطالبة بالباحثة. أي أنه، وبجهد معين، يستطيع المعلم استثمار البريد الالكتروني والنص الالكتروني لمعرفة الظروف الحياتية التي يمر بها المتعلم، وعليه يستطيع المعلم مساندة المتعلم، وتشجيعه وتقديم النصح له. لكن يبقى أن نأخذ بعين الاعتبار أننا بحاجة لدراسة أعمق لمعرفة القضايا الضمنية لهذا النوع من الانفتاح وكيف يختار الفرد، بل كيف يقرر بأي شيء يشارك وعن أي شيء يمتنع، ثم ما هو الدور الذي يلعبه النص الكتابي في هذا الاختيار، وكيف يكون ذلك؟ وتظل هناك بعض الأسئلة الأخرى عالقة لا يمكن الإجابة عليها هنا، فمثلا ما هو الدور الذي يلعبه الجنس في هذا المحور؟ هل لكون كلا الطرفين أنثى دور في بناء العلاقة الوثيقة بينهما؟ ماذا لو كان أحد الطرفان ذكر؟ كيف يمكن لهذا الاختلاف أن يؤثر على التواصل الالكتروني بينهما؟ إن الإجابة على مثل هذه الأسئلة وغيرها مهمة وتحتاج إلى دراسات أخرى.

ب. التواصل عبر البريد الالكتروني قناة فاعلة للتعبير عن المشاعر

إن للمشاعر والأحاسيس أثر كبير على حياة الفرد بشكل عام وعلى نشاطه اليومي بشكل خاص، وقد أصبح دور المشاعر في التأثير على عملية التعلم مسلما به في الوسط التربوي، كما أنه لا شك أن معرفة ما يمر به المتعلم من أحاسيس يساعد في تصميم بيئة تعليمية مناسبة له تأخذ بعين الاعتبار ظروفه الحياتية التي كانت سببا في خلق تلك المشاعر. وقد كان للتواصل عبر البريد الالكتروني دور فاعل في نقل صورة حقيقية للمشاعر التي مرت بها الطالبة وتغير تلك المشاعر بين الحين والآخر ففي أول رسالة الكترونية كتبت الطالبة معبرة عن حالتها: "اني خلال هذه الايام كنت محبطة لدرجة غير طبيعية ... وكنت متشائمة ومكتئبة ... لعدة اسباب واولها تغير نظام حياتي الدراسي بالكامل عن السنة السابقة... لأنه بدأ بالصعوبة وبدا يبين انه متعب من أول يوم دراسي... وهذا شيء لم اتعود عليه حتى الآن.. وخلاني (جعلني) اندم على أنى حولت لهذه الكلية ... وضيعت سنة من عمري عشانها (من أجلها)..."

لكن حالة الاحباط والتشاؤم لم تدم طويلا فذكرت الطالبة في رسالتها في يوم آخر "الحمد لله والشكر له انا بأفضل حال ... وشكرا جزيلا على تذكرك لي اليوم أيضا ... وكم أحب أن تكوني امي الثانية ..." ونظرا للظروف الحياتية التي كانت تمر بها الطالبة وزميلاتها وبعد المسافة الجغرافية عن الأهل والوطن، والحالة السياسية التي كانت تكتنف وطنها، كانت تتأرجح مشاعر الطالبة واستطاعت بكلماتها التعبير عن هذه الحالة عبر النص الكتابي، وتكونت لدى الباحثة صورة جيدة عن هذه الحالة، فلاحقا ذكرت الطالبة: " لقد استقبلت اليوم خبرا لم اتوقع استقباله ابدا قلب نفسيتي رأسا على عقب .. منذ وصول الخبر وانا في بكاء لا يتوقف"، ثم بعدها في رسالة أخرى عبرت قائلة: "دكتورتي عزيزتي اود اخبارك بان الأمور اصبحت بخير الحمد لله ... كم انا سعيدة واشكرك جدا جدا". وفي رسالة بريدية أخرى كتبت الطالبة: "اشتقت لك كثيرا ... اعتذر عن انقطاعي عنك ولكن

انشغلت كثيرا وأصبت بأزمة نوم وكأنني قد أدمنت هذه الحالة صباحا ومساء نوم نوم نوم الحمد لله بدأت المشكلة بالانتهاء."

هذه المقتطفات مما كتبته الطالبة تعكس بشكل واضح أن النص الكتابي للبريد الالكتروني يعطي صورة جلية عن تقلبات المشاعر واختلافاتها، التي عايشتها الطالبة نظرا لتغير ظروف واقعها، وعليه يستطيع المعلم أو المرشد أن يقرر كيف يتفاعل، وكيف يرشد الطالبة ويوجهها، وأي كلمات يستخدم، وفي هذا كله مساندة للمتعلم وتفعيل لعملية التعلم. ولكن تظل للأسئلة التي تم إثارتها في المحور السابق أهمية لهذا المحور كذلك، فمثلا كيف يختار الفرد ويقرر عن أي المشاعر يفصح وعن أي منها يمتنع، وكيف يكون للنص الكتابي دور في هذا الاختيار؟ ما هو الدور الذي يلعبه الجنس في هذا المحور؟ هل لكون كلا الطرفين أنثى دور في الافصاح عن هذه المشاعر؟ ماذا لو كان أحد الطرفان ذكر؟ كيف يمكن لهذا الاختلاف أن يؤثر على التواصل الالكتروني بينهما؟

ج. التواصل عبر البريد الالكتروني أداة توجيه: دور الوسيط/الموجه الالكتروني

إن الدور الذي تم رسمه للباحثة عبر هذا التواصل الالكتروني لم يكن مقصودا، ولكن يبدو أن هذا النوع من التواصل كان فاعلا في توجيه الطالبة ومعرفة ظروف حياتها الواقعية وما كانت تمر به من مشاعر، ولقد عمدت الباحثة في إيصال تلك الصورة التي عاشتها الطالبة لأستاذ مقررها بعد موافقة الطالبة، وبذلك أصبحت الباحثة وسيطا بين الطالبة وأستاذها، ولقد كان لهذا أثرا في نجاح الطلبة في مقررها الدراسي. تبادلت الباحثة الرسائل الالكترونية مع أستاذ المقرر (باللغة الانجليزية) شارحة له ما حدث بعد استضافتها في مقرره للتحدث أمام الطالبات. كتبت الباحثة قائلة: " لقد أسعدني كثيرا استضافتكم لي للتحدث أمام طالبات الفصل فشكرا لكم، وأردتكم أن تعلموا أن إحدى طالباتكم قد تواصلت معي الكترونيا ... لم أكن أعلم أن ما تحدثت عنه في الفصل سيكون له هذا الوقع على أحد كما كان على طالبتكم، ... أعتقد أنكم يجب أن تعلموا عن هذه الطالبة وظروفها...

يتعامل الكثير من الاساتذة بشكل مهني بحت مع الطلبة وأعتقد أن هذا يعيق الجانب الإنساني لمهنة المعلم من الظهور."

بعد أخذ الإذن من الطالبة بالإفصاح عنها وعن ظروفها وما تمر به لأستاذ مقررها، توالت الرسائل الالكترونية بين ثالوث الأستاذ، الباحثة، والطالبة، وبذلك تلقت الأخيرة المساندة والتأييد الذي تستحقه من قبل أستاذ مقررها. فمثلا عندما غابت الطالبة عن أحد محاضراتها في هذا المقرر كتب الأستاذ مستفسرا الباحثة إن كانت الطالبة بخير، وعليه أرسلت لها الباحثة بريدا الكترونيا شارحة فيه ذلك: " لقد كلمني د. ... سائلا عنك لأنه قلق عليك، سألني إن كنت ذهبت (سافرت) إلى ...(بلدك) أم لازلت في الكويت لأنك لم تحضري المحاضرة..." إن مثل هذا النوع من الدعم لا يتطلب عناء كبيرا، وفي الوقت نفسه يعكس اهتمام المعلم بالمتعلم ويحقق البعد الإنساني لمهنته، ولا شك أن لهذا الأثر الكبير على المتعلم. لقد تمكنت الطالبة من إنجاز كل متطلبات المقرر وواجباته، وقدمت جميع اختبارات المقرر في ظل الظروف التي كانت تعيشها، واجتازت المقرر بنجاح، ولقد كان للبريد الالكتروني والرسائل الالكترونية دورا أساسيا في هذا النجاح.

في هذا السياق وفي دراسة مشابهة لريبونز وهورنبلور (Ribbons & Hornblower, 1998)، وصف الباحثان كيفية استخدام البريد الالكتروني أداة للتعلم التعاوني، حيث تم في المشروع الأول من الدراسة بتعيين ما أسماه الباحثان "بالزميل الالكتروني" لكل طالب في السنة الأولى من دراسة التمريض، يقوم الزميل الالكتروني بمراجعة الواجبات التي يقدمها طالب السنة الأولى عبر البريد الالكتروني وإبداء الملاحظات له. أما في المشروع الثاني من هذه الدراسة قام الباحثان بتعيين ممرض متمرس وطالب دراسات عليا، ليكون "موجها الكترونيا" لكل طالب في سنته الأخيرة من دراسة التمريض، من مهام الموجه الالكتروني هذا مساندة وإسداء النصح للطالب وتوفير المعلومات له من واقع خبرته كممرض متمرس، عبر البريد الالكتروني، ولقد أفاد الباحثان بأن النشاط الالكتروني الذي شارك فيه الطلبة ساعد على تنمية مهارات الاتصال وحل المشكلات لديهم.

إن فكرة "الموجه الالكتروني" جديرة بالبحث والتحقيق، ففي هذه الدراسة التمهيدية آتت بثمارها وساعدت الطالبة في التغلب على ظروفها الصعبة وتحقيق أهداف المقرر والنجاح، كما أن هناك مؤشرات إيجابية تدل على أنها تنمي عند الطالب مهارات الاتصال وحل المشكلات (المرجع أعلاه)، نحن بحاجة ماسة لدراسات أخرى لتبيان ذلك، ولكن تظل فكرة الوسيط الموجه (المرشد) في الحرم الجامعي فكرة ملحة في أهميتها للطلبة عامة والمغتربين منهم على وجه الخصوص.

٤ .مقترحات وتوصيات

اعتمدت هذه الدراسة التمهيدية على تحليل المضمون للنص الكتابي لرسائل الكترونية متبادلة بين الباحثة وطالبة جامعية، ولقد كان البريد الالكتروني الوسيلة الوحيدة للتواصل الذي تم بينهما، لم يكن التواصل وجها لوجه خيارا مطروحا نظرا لظروف كل من الأطراف المتفاعلة، ومن خلال الرسائل الالكترونية المتبادلة تمكنت الباحثة من تكوين صورة جلية عبر الفضاء الافتراضي عن واقع الطالبة وظروفها، وعن المشاعر والأحاسيس التي كانت تعيشها، واستطاعت الباحثة، مستخدمة البريد الالكتروني وسيطا للتواصل، أن تقدم المساندة المطلوبة للطالبة التي اجتازت مقررها بنجاح رغم ظروفها الصعبة. كما أشارت هذه الدراسة التمهيدية إلى أن البريد الالكتروني كان وسيطا جيدا وفاعلا لتوجيه الطالبة وتقديم النصيحة لها في ظل الظروف الواقعية لها، ولقد لعبت الباحثة دور "الموجه الكتروني"، وأصبحت حلقة وصل بين الطالبة وأستاذ مقررها، وأدى ذلك لنجاح الطالبة في مقررها. لقد وضحت هذه الدراسة بأنه لا يمكن عزل الواقع المعيش عن الواقع الافتراضي ولكن يجب الأخذ بالاعتبار كيف يتفاعل الفضاء الافتراضي بمكوناته مع الفضاء الواقعي المعيش، حتى نتمكن من مساندة الطالب لتحقيق أهداف المقرر.

تقترح هذه الدراسة أيضا إمكانية استخدام البريد الالكتروني كوسيط للتوجيه خاصة بين الأفراد الذين تفصلهم مسافات جغرافية متباعدة، أو تمنعهم ظروف واقعهم المعيش من التواصل وجها لوجه كما في حال الطالبة والباحثة. وأخيرا إن هذه الدراسة تعطي مؤشرات

جيدة على أن هذا الوسيط الالكتروني وسيط تمكيني يمكننا استخدامه لزيادة وعي الطالبات بواقعهم المعيش وذلك ضمن استراتيجيات التدريس التمكيني التي تأخذ بعين الاعتبار التجربة الشخصية. نحن بحاجة لدراسة أعمق وعلى مستوى أكبر للتعرف عن قرب على هذا الوسيط الالكتروني ودوره في تفعيل عملية التعلم وإكساب الطالب مهارات التواصل والاتصال.

المراجع العربية

(١) البحراني، كاظم (٢٠١٠). تقرير متابعة أعمال أمانة لجنة مسئولي التعليم عن بعد بجامعات ومؤسسات التعليم العالي بدول مجلس التعاون لدول الخليج العربية، المدينة المنورة، المملكة العربية السعودية، ١٨-١٩ مايو.
Dlgcc.ku.edu.kw/Meetings…doc/report_10.doc

(٢) الحسن، كرمة (٢٠١٦). أخبار وأصداء حول التعليم العالي العربيز الفنار للإعلام.

http://www.al-fanarmedia.org/ar/2016/20658

(٣) الحمدان، جاسم، والخزي، فهد عبد الله (٢٠٠٨). واقع استخدام رؤساء الأقسام بكليات جامعة الكويت لتطبيقات الإنترنت والتطبيقات التي يحتاجون التدرب عليها. المجلة التربوية، المجلد الثاني والعشرون، العدد ٨٦، جامعة الكويت، مارس.

(٤) الزغيبي، منصور (٢٠١١). الجيل الالكتروني. دار الحياة، ٢٠١١/١١/٢.
http://ksa.daralhayat.com/ksaarticle/324877

(٥) الناعبي، سالم عبد الله (٢٠١٠). واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وعوائق الإستخدام لدى عينة من معلمي ومعلمات مدارس المنطقة الداخلية بسلطنة عمان. مجلة العلوم التربوية والنفسية، جامعة البحرين، ١١ (٣)، ٤١-٧٤.

(٦) النجار، باقر (٢٠١١). أدوات التواصل الاجتماعي: دروس التجربة البريطانية. القبس، العدد ١٣٧٣٢، الكويت: ٢٠١١/٠٨/٢٠.
www.alqabas.comkw/ArticlePrint.aspx?id=728895

(٧) الوطن (٢٠١١): ثقافة: الروائي التركي الحائز على جائزة نوبل، العدد ١٣١٠٥/ ٧٥٥١ – السنة ٥١، ١٥ يونيو ٢٠١٢.

(٨) الوطن: د. فهاد الحربي: التوسع بالاستطلاعات لخدمة الجانب الأكاديمي والتدريب، الكويت.
alwatan.kuwait.tt/articledetails.aspx?I…

(٩) الوطن (٢٠١١): ال Twitterو FaceBook و WhatsApp تعزيز للتواصل الأكاديمي، الكويت. alwatan.kuwait.tt/ArticleDetails.aspx?Id=87982

(١٠) بلعيد، نهى (٢٠١٦). تطور استخدامات مواقع التواصل الاجتماعي في العالم العربي. مجلة الإذاعات العربية. المهرجان العربي للإذاعة والتلفزيون ٢-٥ مايو، تونس.

(١١) بودهان، يامين (٢٠١٠). الانترنت ثورة الفضاء الاتصالي للشباب. منتديات مرايا عربية. Marayaarabia.com/vb/showthread.PhP?1032

(١٢) عثمان، عبد المنعم (٢٠٠٦). خطاب حول مقترح البحوث الكيفية. اليونسكو: مكتب بيروت.

(١٣) عناني، م (١٩٩٦). المصطلحات الأدبية الحديثة دراسة ومعجم إنجليزي – عربي. القاهرة: الشركة المصرية العالمية للنشر – لونجمان.

(١٤) كاظم، مصطفى (٢٠٠٩). ٢٠٠٩ عام التواصل الاجتماعي. البوابة العربية للأخبار التقنية، ٢٠٠٩/١٢/٣١.
www.bbc.co.uk/arabic/Scienceandtech/2009/12/09/1231_technology2009_tc2.Shtm

(١٥) كويت نيوز (٢٠٠١): دراسة: استخدام الانترنت في الكويت يتركز على التواصل الاجتماعي، الكويت: ٢٠١١/٩/١٨. Kuwaitnews.com

(١٦) نادر، وهبة (٢٠٠٦). تكنولوجيا المعلومات والاتصال في فلسطين: التفاوتات الاجتماعية والتعليمية في الوصول إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصال. رام الله، فلسطين، مركز القطان للبحث والتطوير التربوي.

(١٧) نعمات، نورما (٢٠١١). ٥٥ مليون عربي على الانترنت والثورات ابتدعت "صحافة المواطن. الحياة DIGITAL. Retrieved from:
Mobile.alhayat.com/content/13152326454118839000/Technology

(١٨) نعيم، وائل (٢٠١١). "دبي للطالبات" تصميم أكاديمية عربية للتعليم الالكتروني والتدريب. البيان. Retrieved from: http://www.albayan.ae/across-the-uae/education/2011-06-25-1.1461700

المراجع الأجنبية

(19) Al Ali, K., (2006). The Dynamics of Silence and Voice within a Networked Learning Context (A Personal Experience). Journal of Childhood Studies, Medical – Pshyco – Social – Media. 9(32).

(٢٠) Al-Ali, K., (2011). Searching for Women's Online Voices: Understanding Online Silence from A Feminist Perspective – A Critical Reading. Journal of Educational Sciences. 19(4):1-43.

(٢١) El-Sabban, F., (2009). Advantages of utilizing e-mail for communicating with students at institutions of higher learning. Proceedings of the First Kuwait Conference on e-Services and e-Systems; Kuwait. 1836045: ACM; p. 1-4.

(٢٢) Flyvbjerg, B., (2006). Five Misunderstandings About Case-Study Research. Qualitative Inquiry, vol. 12, Number 2. April 2006 (219-245). Sage Publications

(٢٣) Hodkinson, P., and Hodkinson, H., (2001). The Strengths and Limitations of Case Study Research. Paper presented to the Learning and Skills Development Agency conference - Making an Impact on Policy and Practice. Cambridge, 5-7 December.

(٢٤) Hycner, R., (1985). Some guidelines for the phenomenological analysis of interview data. Hum Stud. 8(3):279-303.

(25) Lazreg, M., (1994). Women's Experience And Feminist Epistemology A critical neorationalist approach. In: K. Lennon and M. Whitford, eds. Knowing the Difference Feminist Prespectives in Epistemology. London: Routledge.

(26) McLeod, S. A., (2008). Case Study Method. Retrieved from www.simplypsychology.org/case-study.html

(27) Mies, M., (1991). Women's Research or Feminist Research? The Debate Surrounding Feminist Science and Methodology. In: Fonow M, Cook J, editors. Beyond Methodology: Feminist Scholarship as Lived Research. Bloomington and Indianapolis: Indiana University Press; 1991.

(28) Mohanty, C. T., (1988). Under Western Eyes: Feminist Scholarship and Colonial Discourses, Feminist Review, Autumn (30), 61-88.

(29) Mohanty, C. T., 1(994). On Race and Voice: Challenges for Liberal Education in the 1990s. In: H. Giroux and P. McLaren, eds. Between Borders. New York: Routledge.

(30) Mohanty, C. T., (2004). Feminism without borders: decolonizing theory, practicing solidarity. Durham, N. C.; London: Duke University Press.

(31) Ribbons, R. M. & Hornblower, B. F., (1998). Virtual Collaboration: Using Email to Provide Flexible Learning and Support Environments. In Winn, J (ed.), FlexbilITy Proceedings of the 15th Annual Conference of the Australasian Society for Computers in Learning in Tertiary Education, Brisbane, Queensland University of Technology. Available at: http://www.ascilite.org/conferences/wollongong98/asc98-pdf/ribbonshornblower.pdf

(32) Soy, S., (1997). The Case Study as a Research Method. Unpublished paper, University of Texas, Austin. Retrieved from: https://www.ischool.utexas.edu/~ssoy/usesusers/l391d1b.htm.