تاريخ الإرسال (2020-08-23)، تاريخ قبول النشر (2020-11-16)

سمية عطية الحسن

اسم الباحث الأول:

منال حمد الخاتم

اسم الباحث الثاني:

د. عبد الله محمد العدساني

اسم الباحث الثالث:

المناهج وطرق التدريس - كلية التربية - جامعة الملك فيصل -
المملكة العربية السعودية

1 اسم الجامعة والبلد:

القيادة التربوية - التربية - الملك فيصل - المملكة العربية
السعودية

2 اسم الجامعة والبلد:

3 اسم الجامعة والبلد:

* البريد الإلكتروني للباحث المرسل:

E-mail address:

Somaya-hasan@hotmail.com

التواصل اللفظي الفعال في الصفوف الافتراضية المتزامنة في جامعة الملك فيصل في (ظل جائحة كورونا)

<https://doi.org/10.33976/IUGJEPS.29.3/2021/31>

الملخص:

هدفت الدراسة الحالية إلى التعرف على واقع التواصل اللفظي الفعال في الصفوف الافتراضية في (ظل جائحة كورونا) في جامعة الملك فيصل بالأحساء. وقد تبنت الدراسة المنهج النوعي للإجابة عن تساؤلاتها معتمدة على أداتين لجمع البيانات هما: المقابلات المعمقة شبة المقننة والتي تم إجراؤها مع طلاب وطالبات الجامعة، وبؤرة التركيز التي تم إجراؤها مع أعضاء هيئة التدريس. وقد كشفت نتائج الدراسة عن وجود تباين في اتجاهات المشاركين في الدراسة نحو التواصل اللفظي في الصفوف الافتراضية، يرجع إلى اختلاف المميزات التي يقدمها هذا النوع من الصفوف، ومنها: زيادة الثقة في النفس، فرصة للتعليم والتعاون، وتحقيق لفكرة التعليم والراحة. والسلبيات منها: غياب لغة الجسد، وقصر وقت المحاضرة مقابل أعداد الطلبة الكبير. كما كشفت الدراسة عن آليات التواصل المتبعة ومشكلاته وبعض المقترحات لتطويره وقدمت مجموعة من التوصيات.

كلمات مفتاحية: الصفوف الافتراضية، التواصل الفعال، التفاعل اللفظي، التعليم عن بعد، كورونا.

Effective Verbal Communication in Virtual Classes during the COVID-19 Pandemic at King Faisal University

Abstract:

This study aimed to investigate the reality of communication in virtual classes under Coronavirus Pandemic at King Faisal University. qualitative research methodology was adopted to answer the research questions based on two different methods to collect data which were in depth semi structured interviews and focus group. The interviews were conducted to collect data from both male and female students while the focus group was conducted to collect data from faculty members. The findings illustrated that the participants in this study had different attitudes towards communication in virtual classes which can be attributed to the advantages and disadvantages that could be gained by such classes. For example, virtual classes can increase students' self-esteem, encourage students' collaboration and provide education with more comfort. On the other hand, they may contain numerous disadvantages such as the absence of body language, limited class time with big number of students. The study also explained the communications' techniques and problems and provided different suggestions and recommendations.

Keywords: Virtual classes, Effective communication, Verbal interaction, Distance learning, Coronavirus

المقدمة:

يعد التعليم الإلكتروني وسيلة فعالة في الحصول على المعلومات ومواكبة التطور والتعايش مع هذا النوع من التعليم بفاعلية؛ لذا حرصت الحكومات والمؤسسات العالمية على إدخال نظام التعليم الإلكتروني في مؤسساتها التعليمية بخاصة في الجامعات. وتعد جامعة الملك فيصل من أوائل الجامعات السعودية التي اعتمدت نظام التعليم الإلكتروني، لكونه يتيح للطلاب التفاعل مع زملائه وأساتذته عبر الإنترنت، كما حرصت الجامعة على وضع خطط استراتيجية، وحددت فيها النفقات الخاصة لهذا النوع من التعليم، وذلك للاستفادة من مزايا التعليم الإلكتروني.

وتعد جامعة الملك فيصل بالأحساء نموذجاً مميزاً في استخدام وتفعيل نظام التعليم الإلكتروني والتعليم عن بعد (العبيد، والعبيد، وزروق، 2012)، كونها كانت تطبق التعليم بالانتساب عن بعد منذ سنوات عديدة، وقد فُعلت جامعة الملك فيصل نظام البلاك بورد بحيث يسهل استخدامه للأستاذ والطالب، وقدمت العديد من الدورات التدريبية في هذا النظام لطرفي العملية التعليمية، وفي ظل (جائحة كورونا) كانت اللقاءات التعليمية والتربوية والتفاعلات بين الأساتذة والطلاب تتم من خلال غرفة الصف الافتراضية، وتقوم فكرة الصفوف الافتراضية على استخدام الإنترنت في التعليم دون التقيد بزمان أو مكان حيث يتواصل المعلم مع طلابه أو الطلاب مع بعضهم بعضاً من خلال التقنية، ويقدم المعلم درسه وأنشطته في جو تفاعلي وتعليمي تعاوني (العمرى، 2017).

وهناك نوعان للصفوف الافتراضية وهي الصفوف الافتراضية المتزامنة (محل الدراسة) والصفوف الافتراضية غير المتزامنة. وقد ذكر الحسن، وعشابي (2017) تعريفاً لتوضيح الفرق بينهما فالأول: "عبارة عن أنظمة إلكترونية تتيح التفاعل مع المعلم بالصوت والصورة من خلال عرض المحتوى العلمي وذلك من خلال شبكة داخلية أو عالمية، ويتم من خلالها مناقشات تفاعلية بين المعلم وطلابه". وهناك العديد من البرامج الجاهزة التي تقوم بعمل الفصول الافتراضية المتزامنة وتحتوي هذه البرامج على خدمات نقل المحادثة، والبث المباشر، والصوت، والصورة، والسيارة الذكية مثل: (نظام البلاك بورد).

أما الصفوف الافتراضية غير المتزامنة فهي: "فصول إلكترونية يتم فيها لقاء المعلم مع طلابه عن طريق الإنترنت في أوقات مختلفة فالجميع يشتركون في هذا النوع من المعلومات ولكنهم لا يجتمعون في نفس الوقت، "ومن أمثلته نظام (ويب ستي) (الحسن وعشابي، 2017: ص 48-49).

وعلى هذا فإن الجامعات يمكنها استخدام التكنولوجيا في نقل المعلومات وأيضاً في تكوين الاتجاهات، وتعزيز المهارات بمختلف أنواعها لدى الطلبة من خلال الاستخدام المثالي لأنظمة التعليم الإلكتروني (عزمي، 2014) كما أكدت أيضاً دراسة العتيبي (2020) على تأثير استخدام أدوات الويب على تكوين اتجاهات إيجابية للطلبة نحوها في دراستهم.

ويشكل التفاعل الصففي في الفصول الافتراضية المتزامنة بين طرفي العملية التعليمية الركيزة الأساسية في الموقف التعليمي، لأنه يؤدي إلى تحقيق الأهداف التعليمية، والتربوية، والاجتماعية، والنفسية.

وتعتمد قوة تأثير التفاعل على الأسلوب اللفظي المتبع بين المعلم وطلابه داخل غرفة الصف، الأمر الذي من شأنه أن يضمن زيادة دافعية التعلم ورفع مستوى التحصيل الدراسي للطلاب (إبراهيم، وحسب الله، 2005). ويعد التفاعل الصففي ممارسة تربوية مقدسة لدى التربويين، وتقوم فكرة التفاعل الصففي على فرضية علمية مفادها أن الأفراد إذا اجتمعوا في مكان واحد وتربطهم علاقة أو صفة معينة فإنهم يميلون للتواصل مع بعضهم باستخدام أدوات التواصل اللفظي والجسدي، وذلك لتبادل الأفكار والمشاعر (القطامي، 2004). وأشارت المبارك (2018) في دراستها حول التفاعل الصففي الفعال بالصفوف الافتراضية إلى أن العالم (فلاندرز) بنى نموذجاً لتحليل التفاعل اللفظي على نظرية تؤكد أن معظم التفاعلات التي تدور في غرفة الصف هي تفاعلات لفظية بين المعلم وطلابه، وأنها تشكل ما يزيد عن 70% من مهمات المعلم في الصف، وينطبق ذلك على الصف الافتراضي، حيث يركز التفاعل فيه على استخدام الألفاظ دون الجسد في ظل غياب المشاهدة المباشرة بين المعلم وطلابه، وإن كانت هناك

بعض الأدوات التي أضيفت للصف الافتراضي المتزامن لتحل محل تعبيرات الوجه والإشارات، ولكن الكثير من المعلمين لا يستخدمونها لعدم معرفتهم بها وبكيفية استخدامها.

وتعد مهارات التواصل اللفظي الفعال عموماً من أهم المهارات التي ينبغي على الطالب إتقانها، هذه المهارات التي يصعب إهمالها تحت أي ظرف، خاصة في مرحلة التعليم الجامعي، وذلك لما يسببه من مشكلات أكاديمية، واجتماعية، ونفسية، على الطلاب مما يؤكد إلى ضرورة تفعيل مهارات التواصل في التعليم الجامعي، لأن ضعف مهارات التواصل في هذه المرحلة يؤدي إلى مشكلات هدر تربوية، ونفسية، واجتماعية، واقتصادية وأكاديمية لدى الطلاب، وتؤثر على تحصيلهم الدراسي وعلى ثقتهم بأنفسهم مما يجعلها تؤثر سلباً على إكسابهم اتجاهات ومهارات قد تؤهلهم لإكمال دراستهم العليا وتقلدهم وظائف مناسبة لهم مستقبلاً (الحلافي، 2013). وفي هذا الصدد أيضاً أشار العمري (2017) إلى أنه في ظل استخدام غرف الصف الافتراضية التي تحتاج من المعلم إلى بذل المزيد من الجهد من أجل تنمية مهارات التواصل اللفظي الفعال لدى الطلبة، فإن أعضاء هيئة التدريس بالجامعات السعودية بحاجة للمزيد من التدريب لتفعيل مهارات الحوار، ورفع مستوى التحصيل الدراسي في غرف الصف الافتراضية.

وتعد مهارة الحوار أساس مهارات التواصل اللفظي بل يمكن اعتبارها العامل الأهم في إحداث التفاعل الصفي الفعال فإن كان مهارة الحوار لم تعد ترفاً كلامياً بل أصبحت ضرورة حياتية يجب أن يتقنها جميع الطلاب، فالحوار من أهم المهارات في هذا القرن، وله دوره الفعال في حل الكثير من النزاعات، لذلك هناك ارتباط قوي بين امتلاك مهارة الحوار والتعامل مع الناس بفاعلية. إن مهارات الحوار الفعال كلها تعد من المهارات الأساسية التي تسهم في إعداد الفرد للتحويل من المدرسة إلى الحياة العملية بكل إيجابياتها وسلبياتها، وهنا يظهر أهمية الدور الذي تقوم به الجامعات والمدارس في إكساب الطلاب هذه المهارة الحياتية المهمة (المالكي، 2012)، وفي ظل التعليم عن بعد يصبح استخدام الحوار داخل الصف ضرورة لمزيد من التفاعل والتحصيل العلمي، وقد أشارت المبارك (2018) من خلال نتائج دراستها إلى أن أسلوب التفاعل داخل الصف الافتراضي المتزامن كان متدنياً، لافتقاده عنصر الحوار والنقاش، وأن دور الطالبات انحصر في دور المتلقي السلبي مما جعل المحاضرات مملة.

ويمكن القول بأن من أهم مهارات الحوار الفعال التي يمكن عدها مهارات أساسية للطالب الجامعي، ومهارات تصنع فرقا في مسيرته الحياتية والمهنية مهارة التفكير الناقد، ومهارة الإقناع، ومهارة طرح الأسئلة، وتقبل الرأي الآخر، ومهارة التحدث بطلاقة، وغيرها الكثير من مهارات الحوار.

مشكلة الدراسة:

في ظل (جائحة كورونا)، وتحت مظلة سقف غرفة الصف الافتراضية التي عاش من خلالها الطلاب والطالبات في الجامعات السعودية خلال رحلة التعليم والتعلم، وغياب التواصل المباشر بين المعلم والطلاب لفترة طويلة، تظهر جلية أهمية تنمية مهارات التواصل (اللفظي) الفعال التي ربما يكون عدد كبير من أعضاء هيئة التدريس قد أهملها لانشغاله بتقديم المقرر والواجبات والاختبارات في وقت قياسي، الأمر الذي قد يكون أثر سلباً على عملية التعليم، وعلى مستوى التحصيل، وذلك للغياب النسبي للتفاعل الصفي الفعال وقد أشار Depaepe ، Den Noortagat، Van، Windey، Pieterers، Vanneste، Reas (2020) إلى أن التدريس عن بعد ومن خلال الصفوف الافتراضية ينقصه التفاعل، وتحفيز الطلاب على التعلم مما يؤثر على تحصيلهم، وعلى درجاتهم في الاختبارات، ومن هنا تبلورت مشكلة الدراسة الحالية في السؤال الرئيس التالي:

ما فاعلية الصفوف الافتراضية المتزامنة على تنمية مهارات التواصل اللفظي الفعال لدى طلبة جامعة الملك فيصل بالأحساء في ظل (جائحة كورونا) من وجهة نظر الطلبة أنفسهم من الجنسين وأعضاء هيئة التدريس؟
ويمكن الإجابة عن السؤال الرئيس من خلال الأسئلة الآتية:

1. ما واقع التواصل اللفظي الفعال في الصفوف الافتراضية المتزامنة لدى طلبة جامعة الملك فيصل من وجهة نظر الطلبة أنفسهم وأعضاء هيئة التدريس بالجامعة؟

2. ما المشكلات التي تعوق تفعيل التواصل اللفظي في الصفوف الافتراضية بجامعة الملك فيصل بالأحساء؟

3. ما مقترحات تطوير التواصل اللفظي في الصفوف الافتراضية في جامعة الملك فيصل بالأحساء؟
أهداف الدراسة:

1. التعرف على واقع تنمية مهارات التواصل اللفظي الفعال في الصفوف الافتراضية المتزامنة لدى طلبة جامعة الملك فيصل بالأحساء من الجنسين من وجهة نظرهم وأعضاء هيئة التدريس.

2. تحديد أبرز المشكلات التي تعوق تفعيل التواصل اللفظي في الصفوف الافتراضية بجامعة الملك فيصل بالأحساء من وجهة نظر عينة الدراسة.

3. تقديم مقترحات لتطوير وتفعيل مهارات التواصل اللفظي في الصفوف الافتراضية بجامعة الملك فيصل من وجهة نظر عينة الدراسة.

4. تقديم بعض المقترحات والتوصيات لمتخذي القرار التي من شأنها أن تجعل تجربة التعليم في الصفوف الافتراضية أكثر فاعلية وذلك في ضوء ما يمكن التوصل إليه من نتائج.

أهمية الدراسة:

1. تسليط الضوء على مدى فاعلية الصفوف الافتراضية المتزامنة في تنمية مهارات التواصل اللفظي الفعال في التعليم الجامعي.

2. تشكل هذه الدراسة إضافة علمية لندرة الدراسات - على حد علم الباحثين - التي تناولت مدى فاعلية استخدام الصفوف الافتراضية في تنمية مهارات التواصل اللفظي الفعال لدى طلبة الجامعات، ومن وجهة نظرهم وأساليبهم في الوطن العربي.

3. تسليط الضوء على أبرز المشكلات التي تعوق تفعيل التواصل اللفظي بالصف الافتراضي من وجهة نظر طرفي العملية التعليمية (الطالب والأستاذ).

4. تقديم بعض المقترحات التطويرية من قبل طرفي العملية التعليمية التي من شأنها أن تفعل التواصل اللفظي في الصف الافتراضي.

5. يتوقع من نتائج هذه الدراسة أن تكون حافزاً للباحثين والمهتمين بالتعليم عن بعد لإجراء المزيد من الدراسات لتعقب جوانب أخرى في مهارات التواصل الفعال لم يتعرض لها هذا البحث من شأنها أن تجعل التعليم عن بعد أكثر فاعلية في تحقيق كافة أهداف العملية التعليمية والتربوية لكونه نموذج التعليم المستقبلي.

6. جاءت هذه الدراسة لتدعم الجهود المبذولة من الحكومة والجامعات السعودية من أجل تعزيز استخدام نظام التعليم عن بعد وتفعيل غرفة الصف الافتراضي لتحقيق الأهداف التربوية والتعليمية المنوطة بها.

7. يؤمل من هذه الدراسة أن تسهم في مساعدة أصحاب القرار في الجامعات على وضع معايير واستراتيجيات عمل وآليات تقييم يتم من خلالها اعتبار غرفة الصف الافتراضية المتزامنة بالمرحلة الجامعية فعالة تربوياً وتعليمياً.

8. تعد هذه الدراسة من أوائل الدراسات التي تناولت هذا الموضوع باستخدام المنهج النوعي وركزت على المقابلات شبه المقننة وبؤرة التركيز كأداة لجمع المعلومات مما قد يسهم في إثراء موضوع التواصل اللفظي الفعال في الصفوف الافتراضية المتزامنة ويقدم فهماً أعمق لهذه الظاهرة.

مصطلحات الدراسة:

الصفوف الافتراضية المتزامنة: هي البيئة الإلكترونية التي يتم فيها اللقاء والتواصل والتفاعل بين المعلم والمتعلم بصورة متزامنة واستخدام أدوات التفاعل التقنية: (الكتابية، والصوتية، والمرئية، وأدوات المشاركة التي يقدمها النظام) (المبارك، 2018). وقد أشارت دغلي (2010) إلى مسمى آخر للصفوف الافتراضية، وهو الفصول الذكية أو الإلكترونية. وتعرف **الفصول الافتراضية المتزامنة إجرائياً** في هذه الدراسة بأنها حجرة الصف الافتراضية التي تم إنشاؤها من خلال نظام البلاك بورد، التي تجمع عضو هيئة التدريس بالطلبة في جامعة الملك فيصل بالأحساء من أجل تقديم المحتوى التعليمي والتربوي لهم. **التواصل الفعال:** هي عملية إرسال المعلومات والخبرات وخلق جو من التفاعل، بين عضو هيئة التدريس والطلاب؛ من أجل تحقيق أهداف العملية التعليمية والتربوية (حلافي، 2013، ص43).

ويعرف **التواصل اللفظي الفعال إجرائياً** في هذه الدراسة بأنه: تلك العمليات التي تحدث في غرفة الصف الافتراضي بين أعضاء هيئة التدريس والطلبة، وبين الطلبة مع بعضهم، من أجل تنمية مهارات التواصل اللفظي؛ والمرتكزة حول مهارات الحوار الفعال بما يشمل من مهارات أساسية تصنع فرقاً في حياة الطالب الجامعي الأكاديمية والمهنية والاجتماعية.

حدود الدراسة:

الحدود الموضوعية: تركز هذه الدراسة على تعرف واقع الصف الافتراضي ومدى قدرته على تنمية مهارات التواصل اللفظي الفعال، لدى الطلبة من الجنسين بجامعة الملك فيصل في ظل (جائحة كورونا) من وجهة نظرهم ونظر أعضاء هيئة التدريس.

الحدود البشرية: تقتصر هذه الدراسة على طلبة البكالوريوس والدراسات العليا من الجنسين، وجميع أعضاء هيئة التدريس من الجنسين من جميع الكليات، في جامعة الملك فيصل بالأحساء.

الحدود الزمانية: تم تطبيق الدراسة خلال الفصل الثاني من العام الدراسي 1440-1441هـ.

الحدود المكانية: تم تطبيق هذه الدراسة على جميع كليات جامعة الملك فيصل بالأحساء.

منهجية الدراسة:

حيث إن هذه الدراسة هدفت إلى الاكتشاف المتعمق لواقع التواصل اللفظي الفعال في الصفوف الافتراضية فقد تبنت المنهج النوعي (Qualitative Research Methodology) لتحقيق هدف الدراسة والإجابة عن تساؤلاتها.

وقد أشار MacQueen، Woodsong، Guest، Namey & Maxwell (2005)، إلى أن المنهج النوعي هو المنهج الأمثل عندما يكون الهدف هو فهم الأحداث أو التعرف على خبرات ومفاهيم الأفراد، وإدراك أثر هذه المفاهيم على تصرفاتهم.

وقد اعتمدت الدراسة على أداتين رئيسيتين لجمع البيانات هما: المقابلات المعمقة شبه المبنية Semi-Structured In depth Interviews ، وبؤرة التركيز Focus Group اعتماداً إلى ما أشار إليه Mack (2005) من أن المقابلات وبؤرة التركيز من أشهر أدوات جمع البيانات في البحث النوعي، وقد تم إعداد أسئلة المقابلات من خلال الأدبيات، وكذلك من خلال خبرة الباحثين حيث إنهم جميعاً مارسوا التعليم في الصفوف الافتراضية في ظل الجائحة، وللتأكد من جودة الأسئلة وارتباطها بموضوع الدراسة فقد تم عرضها على مجموعة من المحكمين والخبراء وتم الأخذ بملاحظاتهم.

تم اعتماد أسلوب العينة المتيسرة للحصول على المشاركين في الدراسة، ومع ذلك فقد حرص الباحثون على أن تكون العينة متنوعة في الصفات بحيث تضم الجنسين من مختلف الكليات والمراحل والسنوات الدراسية (انظر الجدول 1).

(الجدول 1)

طالبات	طلاب	الكلية
4	1	التربية
	1	الزراعة
	1	الحاسب الآلي
	1	القانون
1	1	إدارة الأعمال
1		آداب إعلام
2		الطب
2		دراسات عليا اقتصاد منزلي
10	5	المجموع
15		المجموع الكلي

وتطبيقاً للإجراءات الاحترازية، وتحقيقاً للتباعد الاجتماعي فقد تم إجراء (15) مقابلة من خلال برنامج زوم للاجتماعات Zoom و Cloud Meetings بعد أن تم التواصل مع الطلبة والتنسيق معهم مسبقاً وأخذ موافقتهم على إجراء المقابلة، وتسجيلها، وضمان سرية المعلومات التي يدلون بها.

ثم أجريت المقابلات مع الطلبة وعددهم عشرون طالباً وطالبة، وتراوح زمن إجراء المقابلة ما بين (20 إلى 30) دقيقة، وقد تم الرجوع لها وتحليلها مبدئياً مما ساعد في صياغة أسئلة بؤرة التركيز المخصصة لأعضاء هيئة التدريس. وتم إجراء بؤرة التركيز بذات الأسلوب عن طريق استخدام برنامج زوم للاجتماعات أيضاً واستمرت لمدة ساعة تقريباً وشارك فيها خمسة من أعضاء هيئة التدريس من كليات مختلفة (2كلية التربية قسم التربية الخاصة والتربية الفنية، 1كلية إدارة الأعمال، 1كلية الآداب قسم الإعلام، 1كلية الزراعة) بالإضافة إلى الباحثين الثلاثة من كلية التربية من قسمي القيادة التربوية والمناهج وطرق التدريس.

تحليل البيانات:

اعتمدت الدراسة في تحليل البيانات على نموذج Braun & Clarke (2006) للتحليل الموضوعي (Thematic) Analysis المبني على ست خطوات للتحليل وهي: التآلف مع البيانات، استخراج الرموز الأولية، البحث عن الموضوعات، مراجعة الموضوعات، تعريف وتسمية الموضوعات وأخيراً كتابة التقرير. وحيث إن الباحثين هم الذين قاموا بإجراء المقابلات، وبؤرة التركيز بأنفسهم، فإنهم بذلك قد تألفوا إلى حد كبير مع البيانات الموجودة، ومع ذلك بعد تفريغ البيانات المسجلة كتابياً تمت قراءتها عدة مرات قراءة متعمقة وفهمها، ثم قام الباحثون بقراءة البيانات مرة أخرى محاولين ترميزها وتجميع هذه الرموز تحت مواضيع فرعية ثم مواضيع رئيسية ومراجعتها وتسميتها ثم كتابة نتائج الدراسة.

مصادقية النتائج:

يشير Gray (2004) إلى أنه بالرغم من أن أهمية المصادقية في كل بحث، إلا أن هذه الأهمية ربما تزداد في البحث النوعي، حيث إن البيانات غالباً ما تُجمع من عينة قليلة أو في أوضاع خاصة.

ولذا فقد تبنت هذه الدراسة العديد من الإجراءات للتحقق من مصادقية النتائج، وزيادة الموثوقية بها ومنها:

1. عدم الاكتفاء بأداة واحدة لجمع البيانات والاعتماد على أداتين هما: المقابلات المتعمقة شبه المقننة وبؤرة التركيز

(Maxwell 2012).

2. الاعتماد على عدد كافٍ من المشاركين وبصفات مختلفة لوصف الظاهرة (Gray 2004).
3. إعطاء القارئ تصوراً عميقاً عن إجراءات الدراسة وأساليب جمع البيانات فيها (Silverman 2013).
4. عرض أسئلة المقابلات وبؤرة التركيز على مجموعة من المحكمين والخبراء المختصين لمعرفة مدى وضوح الأسئلة وملاءمتها لأهداف الدراسة.
5. محاولة التعرف على المشاركين في الدراسة وبناء العلاقة الجيدة معهم وكسر الحواجز قبل إجراء المقابلة، ومنحهم الوقت الكافي للتعبير عن آرائهم، ومحاولة تجنب التأثير على استجاباتهم (Gray 2004).
6. استخدام بروتوكول موحد لإجراء جميع المقابلات. (Gray 2004).

نتائج الدراسة ومناقشتها:

يعرض هذا الجزء النتائج التي توصلت إليها الدراسة بعد تحليل البيانات التي تم جمعها من المقابلات التي تم إجراؤها مع الطلبة وبؤرة التركيز التي تم إجراؤها مع أعضاء هيئة التدريس، وسوف يتم عرض النتائج ومناقشتها وفقاً لأسئلة الدراسة، والشكل رقم (1 و2) يوضحان نتائج الإجابة عن أسئلة البحث التي سيتم عرضها بالتفصيل لاحقاً:

الشكل رقم (1)

ويوضح الشكل رقم (1) الأكواد الرئيسية المتفرعة من الأسئلة الثلاثة للبحث، وقد تم عرضها ومناقشتها في الوقت ذاته.

السؤال الأول: ما واقع التواصل اللفظي الفعال في الصفوف الافتراضية المتزامنة لدى طلبة جامعة الملك فيصل في ظل جائحة كورونا من وجهة نظر المشاركين في الدراسة من الطلبة أنفسهم وأعضاء هيئة التدريس بالجامعة؟

ويمكننا الإجابة عن هذا السؤال من خلال الوقوف على موضوعين رئيسيين: الأول هو اتجاهات عينة الدراسة نحو الصفوف الافتراضية ومدى تقييمهم لمستوى التواصل فيها، والثاني آليات التواصل اللفظي في الصفوف الافتراضية ومدى فاعليتها بالنسبة لعينة الدراسة وقد تم الحديث عن كل موضوع على حدة.

أولاً: اتجاهات عينة الدراسة نحو الصفوف الافتراضية: هناك تباين واضح بين اتجاهات عينة الدراسة نحو الصفوف الافتراضية، بناء على ما تم إجراؤه من تحليل للمقابلات؛ حيث انقسم أفراد عينة الدراسة سواء من الطلاب أو من الأساتذة إلى ثلاثة اتجاهات: اتجاه إيجابي، واتجاه سلبي، واتجاه محايد. ونحن هنا نحاول أن نفسر هذا التباين ونناقش الأسباب التي دعت إليه.

1. أما أصحاب الاتجاه الإيجابي فقد سلطوا الضوء على ثلاثة موضوعات حيوية عززتها الصفوف الافتراضية مما جعل عينة الدراسة تميل إلى إيجابية الصفوف الافتراضية، وقدرتها على تفعيل التواصل اللفظي فيها وهي: زيادة الثقة بالنفس، فرصة للتعليم والتعاون، تحقيق لفكرة التعليم والراحة.

أ. زيادة الثقة بالنفس:

ذكر عدد من أفراد عينة الدراسة أن الصفوف الافتراضية أكثر إيجابية من الصف العادي فيما يتعلق بكسر حاجز الخوف من الوقوع في الخطأ، وزيادة الثقة بالنفس لدى الطلبة لأنهم يشاركون بأرقامهم الأكاديمية وليس بأسمائهم، حيث قال أحد الأساتذة: "كان لدي في الصف العادي قرابة الثلاثين طالباً وكان فقط ثلاثة أو أربعة منهم من يشارك، بينما في الصف الافتراضي كان أكثر الطلبة يكتبون أرقامهم الأكاديمية ويشاركون بعيداً عن الخجل والخوف من الوقوع في الخطأ".

كما قالت إحدى الطالبات: "كنت أخجل جداً في الصف العادي من المشاركة خاصة في محاضرة مقرر اللغة الإنجليزية لأنني غير متمرس في التحدث باللغة الانكليزية، وكنت أخاف أن أخطئ بكلمة أمام الطالبات فأخرج من نظراتهن إذا أخطأت، بصراحة كانت تلك النظرات مزعجة، لكن عندما صار التعليم عن بعد أصبحت أتجرأ وأفتح المايك وأتكلم وتصح لي الأستاذة بشكل عادي، لأن الطالبات لا يرينني فيضحكن علي".

وأكد عدد من الطلبة على اختلاف جنسهم أنهم استمتعوا بالصفوف الافتراضية والمشاركة فيها، حيث ساعدتهم هذه الصفوف على تخطي مشكلة الخجل، فذكرت إحدى الطالبات: "استمتعت بالصف الافتراضي، وأصبح لدي قدرة أكبر كيف أقول؟ وكيف أوصل معلوماتي؟ وأصبحت أكثر جرأة، وأكثر حماساً، أقول كل ما لدي دون خجل، فقد كان الخجل يمنعني من المشاركة في الصف العادي"، بل إن الطلبة لم يكتفوا بالحديث عن أنفسهم، وإنما لاحظوا تغيراً في سلوك زملائهم الآخرين الذين زادت نسبة مشاركتهم في الصف الافتراضي عنها في الصف التقليدي، ومن الملاحظ أن هذه النتيجة تتفق مع ما ذكر في العديد من الدراسات في مجال السلوك النفسي الاجتماعي من أن الكثير من الأفراد لا يمكنهم الحديث والحوار وجهاً لوجه، وهذا ما أكدته سلسلة الدراسات المفسرة للخجل الاجتماعي والتي أجراها زمباردو وبيلكونز والمذكورة في دراسة الطائي (2005) حيث لاحظ بيلكونز أن مجال السلوك الشفوي أقل استعداداً لدى مجموعة الطلبة الجامعيين من الخجولين فيما يتعلق بالمحادثات وقطع فترات الصمت، حيث تحدث الخجولون لمدة أقصر وأقل في أثناء التفاعلات العادية، وقد توصل إلى مثل هذه النتيجة Ismail, Allily, & Alqahtani, Abunasser (2020) في دراستهم التي أكدت نتائجها أن بعض الطالبات من مختلف أقطار العالم العربي رأت في التعليم عن بعد مجالاً للمشاركة بحرية أكثر في المحاضرات والدروس من خلال الكتابة، فالتعليم عن بعد كسر لديهن حاجز الرهبة والخجل.

ب. فرصة للتعليم والتعاون:

من الملفت للانتباه أن الطلبة من كلا الجنسين وجدوا في الصف الافتراضي إيجابيات عدة منها: أنه منحهم فرصة تعليم أكبر، حيث حفظ حقهم في النقاش والحوار إما لفظياً عبر المايك أو كتابياً عبر الشات، وفي هذا الصدد قالت إحدى الطالبات: "الصف الافتراضي أفسح المجال للمشاركة بشكل أكبر، وممكننا من الإجابة عن أسئلة الأساتذة من خلال الشات وقراءة الأستاذة له، لأنه يحفظ حقني في المشاركة عندما تقرأ إجابتي في الشات".

كما أكد العديد من أفراد العينة من الطلبة أن الصفوف الافتراضية سمحت بمزيد من المشاركة لأنها فتحت المجال لاستخدام التقنية بكل أنواعها: الواتس أب، والإيميل، ومنتديات الحوار، لإيصال صوت الطالب وعمله وهذا ما أكدته الأساتذة من أنهم

استخدموا وسائل التواصل مثل: (الواتس أب والبريد الإلكتروني) لتلقي إجابات الطلبة عن الأسئلة التي طُرحت خلال الصف الافتراضي، واستخدموه أيضاً في عملية التغذية الراجعة للواجبات، والأعمال حيث ذكرت إحدى الأستاذات: "كنت أستقبل إجابات بعض الطالبات عبر الرسائل الخاصة لبرنامج (الواتس اب) حيث إن وقت المحاضرة كان قصيراً ولا يمكنني أخذ مشاركة كل الطالبات في الصف الافتراضي".

بالإضافة إلى ذلك فإن الصف الافتراضي منح الطلبة والأساتذة فرصة التطوير الإلكتروني، والتعلم أكثر على التقنية وبرامجها، من خلال التعامل بعمق مع نظام البلاك بورد، وكذلك تعرّف أساليب البحث الإلكتروني في المكتبة الافتراضية، وتعرفهم أكثر على موقع الجامعة، وهنا قالت إحدى الطالبات: "عرفنا أن هناك مكتبة افتراضية من السهل أن ندخل عليها ونأخذ منها معلومات وكتب، فكانت تجربة جميلة وجديدة استفدت منها خاصة أنه يمكنني أن أقرأ الكتاب كله وأخذ منه المعلومة التي أريدها". وأكدت دراسة البيطار (2016) على أن الصف الافتراضي ذو فاعلية في تنمية التحصيل الدراسي لدى الطلبة.

كما علق عدداً من أفراد عينة الدراسة من الطلبة أن التعليم عن بعد من خلال الصف الافتراضي خلق جواً من التعاون الكبير بين الطلبة أنفسهم وبين الطلبة والأساتذة، فذكروا أن الصف الافتراضي ساعد في تعزيز التعاون بين الطلبة ودعمهم لبعضهم، حيث ذكرت إحدى الطالبات: "الصف الافتراضي ممتع لأنه ساعد على تطوير التعلم التعاوني بيننا ومساعدة الطلبة بعضهم بعضاً خلال الأزمة". وهذا ما أكدته دراسة رشوان (2015) من أن بيئة التعلم الإلكترونية التشاركية ساعدت على تنمية التفكير الناقد أكثر من بيئة التعلم الفردية.

أما فيما يتعلق بتعاون الأساتذة فقد أكد الطلبة على أن أساتذتهم كانوا متعاونين جداً معهم خلال الأزمة، وقد تحمّل الأساتذة مزيداً من المسؤولية، مما جعل الأساتذة أكثر اهتماماً بالطلبة، الأمر الذي انعكس إيجابياً على شعور الطلبة، حيث شعروا بالراحة والمرونة خلال التعلم في الصف الافتراضي، وفي هذا الصدد قال أحد الطلاب: "كان الأستاذ يعطي من وقته وجهده للإجابة عن أسئلة الطلاب، بصراحة الأساتذة كانوا مقربين جداً من الطلاب، وكانوا يشعرون بالظروف التي نمر فيها، ويقفون معنا ولم يقف أحد منهم ضدنا في هذه الأزمة، وكنا نسألهم بأي وقت حتى لو أنتصف الليل، وكانوا يردون علينا، بصراحة أساتذتنا أفهمونا كل شيء ولم تفوتنا أية معلومة". وهذا يتفق أيضاً مع ما أكدته بعض الأساتذة من أنهم كانوا حريصين على مد يد العون، وتقديم كل ما يحتاج إليه الطلبة خلال هذه الأزمة، مع التأكيد على الحرص على خلق مزيد من الود والألفة بين الطرفين للمساهمة في تفعيل عملية التعليم والتعلم التي تمت خلال الأزمة، وهنا قالت إحدى الأستاذات: "من خلال تجربتي لا بد أن يكون بيننا وبين الطلبة نوع من الود، وألا يكون الحوار جافاً خاصة في أثناء إلقاء المحاضرة لأنه سوف يخلق جواً أفضل للتواصل والحوار داخل الصف الافتراضي". وهذا ما أكدت عليه دراسة الظفيري والهدابي (2015) من ضرورة وجود علاقة إيجابية بين المعلم والطالب لما لها من تأثير على زيادة دافعية التعلم، وأوصت الدراسة بضرورة إكساب المعلمين مهارة تشكيل علاقة إيجابية بينهم وبين الطلبة.

ولعل تعاون الأساتذة بهذا المستوى العالي يُعزى إلى إحساسهم بالأزمة والظرف الاستثنائي أو الخطر الخارجي الذي يتعرضون له جميعاً هم والطلبة على حد سواء ألا وهو خطر الإصابة بالفايروس. أما فيما يتعلق بالجامعة فقد أشادت إحدى الطالبات بكل ما قدمته الجامعة خلال الأزمة قائلة: "لقد تعاونت معنا الجامعة وقدمت الكثير من الخدمات التي ساعدت الطلبة في تخطي الأزمة".

ج. تحقيق لفكرة التعليم والراحة:

وجد بعض أفراد عينة الدراسة في عملية التعليم من خلال الصفوف الافتراضية فرصة للراحة، وذلك لتقديم وتلقي التعليم من المنزل دون ضغوطات ودون هدر الوقت في الاستعداد باللبس وغيره في الذهاب للجامعة، وتوافق مع الطلبة في هذا الصدد بعض الأساتذة، حيث قال أحدهم: "نحن من خلال الصفوف الافتراضية كنا مرتاحين لأن التدريس من المنزل وأنا بصراحة لم أكن أفتح الكاميرا ولا أطلب من الطلاب فتحها بل كان الأمر اختياري لهم". وقد توصلت دراسة Ailily et al (2020) إلى ذات النتيجة المبنية على الاتجاه القائم على فكرة متعة التعليم في أجواء المنزل خاصة من الجانب النسائي حيث عبرت بعض النساء عن أقطار

العالم العربي عن فرحتهم بأنهم يستطيعون التعلم من المنزل دون الحاجة للخروج، مما يوفر لهم الوقت المستغرق في اللبس ووضع مستحضرات التجميل والقيادة، أو انتظار السائق.

2. أما أصحاب الاتجاه السلبي فقد سلطوا الضوء على ثلاثة مواضيع حيوية، أثرت على التفاعل الصفي والتواصل اللفظي بكافة أنواعه في الصف الافتراضي وهي: غياب لغة الجسد، ضيق وقت المحاضرة مقابل الأعداد الكبيرة للطلبة، عدم مراعاة التخصص.

أ. غياب لغة الجسد:

على النقيض مما ذهب إليه أصحاب الاتجاه الإيجابي فقد أشار بعض الأساتذة إلى أن الصفوف الافتراضية لم تكن بفاعلية الصف التقليدي، فقد كان التواصل اللفظي في الصف الافتراضي قليلاً جداً من وجهة نظرهم ويفتقد إلى عنصر التفاعل البصري والجسدي الذي له دور كبير في إيصال المعنى أو الفكرة كاملة للمتلقي، وقد أرجعت إحدى الأساتذات قلة التواصل اللفظي داخل الصفوف الافتراضية إلى عدة أسباب منها: طبيعة الثقافة السائدة في البلاد والتي لا تسمح باستخدام الكاميرا مع الطالبات، طبيعة الطالبات أنفسهن اللاتي لا يميلن إلى المشاركة أو يعانين من قلة الثقة بالذات ومشكلة الخجل، ومشكلات شبكة الإنترنت سواءً عند الأستاذ أم عند الطلبة، وكذلك عنصر المفاجأة باستخدام هذا النظام التفاعلي عن بعد، والذي لم يكن طرفاً العملية التعليمية قد تدرب عليه مسبقاً، وقد ذكر أحد الطلاب أن التواصل في الصف الافتراضي كان ضعيفاً وأنهم كانوا يتواصلون بالصف العادي أكثر من الصف الافتراضي، وأرجع ذلك إلى الملل والسأم، حيث يشاهد الطالب شرائح فقط، ولا يرى تعابير وجه أستاذه وحركاته، أما إحدى الطالبات فأوضحت أنها ترى أن الصف الافتراضي ضعيف في موضوع التواصل اللفظي وقالت: أشعر أن الصف العادي أقوى؛ لأنه وجهاً لوجه حيث نرى وجه وتعابير الأساتذة، وهكذا تكون المحاضرة والنقاش أقوى

ورأت إحدى الطالبات أن الصف الافتراضي افتقد إلى قدرته على الإقناع لغياب لغة الجسد في أثناء التواصل اللفظي في الصف الافتراضي، واتفقت معها في الرأي إحدى الأساتذات والتي قالت: "في الصف الافتراضي انعدمت لغة الجسد مما أثر سلباً على التفاعل داخل غرفة الصف وأثر على القدرة على الحوار والإقناع للطالبات. وقد أشار عبد الغفور (2018) إلى أهمية لغة الجسد في العملية التعليمية حيث تزيد من تفعيل تعلم الطالب، وإثارة دافعيته للتعلم، وتزيد من فرصة التواصل والتفاعل الصفي، وأوصت الدراسة بضرورة انتباه المعلم للغة جسده عند التعامل مع المتعلمين بغض النظر عن أعمارهم، أو مستوى تعليمهم، وضرورة إعداد دليل لاستخدامات لغة الجسد في التعليم. ويعد تفعيل أداة التواصل البصري في الصف الافتراضي من الأمور ذات التأثير الإيجابي على زيادة التعلم وتحسين التفاعل (Parker & Martin. 2010)

ب. قصر وقت المحاضرة مقابل أعداد الطلبة الكبير:

خلال (أزمة كورونا) تم تقديم المحاضرات من خلال الصفوف الافتراضية في وقت زمني أقل من وقت المحاضرة في الصف العادي مما ألقى بظلاله السلبية على التواصل اللفظي في هذه الصفوف فقد أثر على طبيعة الأساتذة وطريقة تقديمهم للمادة، حيث كان يغلب عليهم طابع السرعة والإلقاء.

وقد أكدت إحدى الطالبات على أن عامل ضيق الوقت أثر بدوره على التواصل اللفظي في الصف الافتراضي، وقالت: ضيق الوقت جعل الأساتذة ليس لديهم استعداد للمناقشة والحوار مثل الصف العادي، وقالت أخرى: "ضيق الوقت يجعل الأستاذ لا يسمح بالمشاركة والحوار"، وأشار أحد الطلاب إلى أنه بسبب ضيق الوقت يضطر الأستاذ إلى تأخير النقاش إلى آخر المحاضرة مما يؤدي إلى ضياع النقطة أو الفكرة محط السؤال خاصة إذا كتبت بالشات، وأضاف طالب آخر أن الصف الافتراضي افتقد إلى الحوار والنقاش المباشر لضيق الوقت مقابل كثرة أعداد الطلبة فقال: "العدد الكبير للطلاب والذي يتجاوز الـ 400 طالب جعل الصف الافتراضي صعب على الطالب والأستاذ؛ لأن الأستاذ لا يسمح بسماع المدخلات عبر المايك، وكانت الأسئلة كلها عبر

الشات، وكانت الأسئلة كثيرة جداً، مما يجعل الأستاذ لا يجيب عنها كلها بسبب العدد الكبير من الطلبة"، وقد جاءت هذه النظرة من قبل الطلبة منسجمة مع ما أكدته إحدى الأستاذات من صعوبة توزيع الاهتمام على الطالبات داخل الصف الافتراضي خاصة في ظل الأعداد الكبيرة، وفي بعض التخصصات كالتخصصات العملية، فقالت: "إنه سيكون من الصعب على أستاذ المقرر أن يوزع اهتمامه على خمسين أو أكثر من الطلبة في الصف الافتراضي، بينما في الصف الاعتيادي يمكنه ذلك بسهولة، ويمكنه التحكم وضبط الطلبة من خلال النظرات وغيرها من الطرق الحديثة في التدريس".

كما أثر ضيق الوقت على المعلومات التي تم إيصالها للطلبة، فقد وجد بعض الطلبة أن ضيق وقت المحاضرة وعدم تفعيل التواصل اللفظي حرمهم من الحصول على المعلومات الكافية، وأرجع بعضهم السبب في ذلك إلى فقدان خاصية الاجتماع بالزملاء ومناقشة النقاط غير المفهومة مع بعضهم بعضاً في نهاية المحاضرات.

ج. عدم مراعاة طبيعة التخصص:

ذكرت إحدى الأستاذات أن من سلبات الصف الافتراضي عدم مراعاته لطبيعة التخصصات العلمية والتي تحتاج إلى طريقة تواصل خاصة لتقديم المحاضرات والتغذية الراجعة على الواجبات والمشاريع العملية، وأردفت قائلة: "بالنسبة لتخصصي التربية الفنية وهو تخصص عملي، فقد كانت أكبر مشكلة هو تصحيح أعمال الطالبات بينما كان ذلك أسهل في الصفوف العادية". وأضافت إحدى الطالبات "المواد العملية لا تتناسب مع التعليم عن بعد ومن الصعب تقديمها من خلال الصفوف الافتراضية". وذكرت أخرى: "نحن في الطب نحتاج إلى تطبيق عملي على نماذج لحالات مرضية وهذا كان مستحيلاً في الصف الافتراضي واكتفينا بالصور".

3. أما أصحاب الاتجاه المحايد فهم الذين لم يشعروا بوجود فرق بين الصنفين وتساوت عندهم إيجابيات وسلبيات الصفوف الافتراضية، وقد يعود ذلك إلى خبراتهم السابقة في التعليم أو التعلم فيما يشبه الصفوف الافتراضية أو طبيعة المرحلة التي يدرسونها؛ فعلى سبيل المثال يشير أحد الأساتذة الذكور أنه اعتاد على تدريس طالبات الماجستير عن بعد من خلال البث بما يتناسب مع طبيعة المجتمع السعودي، حيث يقوم أعضاء الهيئة التدريسية من الرجال بتدريس الطالبات من خلال بث مباشر تفاعلي؛ لذا لم يشعر باختلاف كبير في عملية التدريس في ظل (جائحة كورونا)، كما أشارت إحدى الطالبات أنها لم تجد فرقاً بين الصف الافتراضي والعادي فيما يتعلق بالتواصل اللفظي والحوار والنقاش، لأنها طالبة دراسات عليا، والأعداد قليلة بالشعبة، وقد اعتدَّتْ على نظام البث.

وفي محاولة لتفسير هذا التباين بين اتجاهات المشاركين في الدراسة يمكننا القول: بأن كلاً من الطلبة والأساتذة إنما كانوا يتحدثون عن خبراتهم وممارساتهم الشخصية والظروف التي مرت بهم، وحيث إن الظروف والملابسات متغيرة بشكل كبير على مستوى الجامعة، فمن الطبيعي أن تتغير اتجاهات المشاركين، فهناك الطلبة الذين لديهم صفات شخصية معينة تختلف عن نظرائهم من الطلبة، وهناك من كان يدرس في صف كبير، وهناك من يدرس في صف صغير، وقد رأينا خلال المناقشة لهذه الاتجاهات المبررات التي تكمن وراءها. ونحن هنا لا نقدم تعميماً لهذه النتائج حيث إن التعميم ليس من مقاصد البحث النوعي (Dawson2007)، وإنما نحاول أن نقدم تفسيراً لهذه الظاهرة وفهماً أعمق لها.

ثانياً: آليات التواصل اللفظي في الصفوف الافتراضية ومدى فاعليتها بالنسبة لعينة الدراسة:

العنصر الثاني الذي يمكن من خلاله وصف واقع التواصل اللفظي في الصفوف الافتراضية هو آليات التواصل اللفظي المتبعة ومدى فاعليتها، ويمكن تسليط الضوء عليها من خلال ثلاثة مواضيع أساسية: الأول آليات تواصل أساسية (نظام البلاك بورد)، والثاني آليات تواصل فرعية، والثالث آليات تواصل لم تفعل.

1. آليات تواصل أساسية مرتبطة باستخدام أدوات البلاك بورد:

من الجدير بالذكر وللتوضيح أن الأساتذة قدموا نوعين من المحاضرات باستخدام نظام البلاك بورد وهو النظام التقني الذي كان معتمداً عليه بجامعة الملك فيصل في ظل (جائحة كورونا)، وتم من خلاله تقديم نوعين من المحاضرات وهي المحاضرات المسجلة والمحاضرات المباشرة (اللايف)، وقد ذكر الجميع أنهم خاضوا التجريبتين معاً، وقد أوضح أغلبهم بأن المحاضرات المسجلة لم يتم الاستفادة منها كما كان مرجو، حيث كان يفترض أن ترسل للطلبة مسبقاً ويتم في المحاضرة المباشرة (اللايف) عملية المناقشة والحوار حول ما دار فيها من موضوعات، ولكن لضعف مهارة الاستماع -رغم أهميتها- لدى الطلبة ولعدم فهمهم الدقيق للغرض من هذا النوع من المحاضرات، وللضغط في تسجيل وإرسال المحاضرات من قبل الكلية، لم تؤد هذه الآلية الغرض منها في تفعيل التواصل اللفظي بالصفوف الافتراضية، رغم ميزتها في كونها مفيدة مع الأعداد الكبيرة ومريحة للأساتذة، حيث يتم تسجيلها من المنزل بوقت مفتوح، أما المحاضرات المباشرة (اللايف) التي تتم من خلال عقد الجلسات الافتراضية فقد أكد الأساتذة على استخدامها في الصفوف الافتراضية، واستطاعوا من خلالها تفعيل التواصل اللفظي من خلال أدوات تقنية ترتبط بطبيعة نظام البلاك بورد ومنها:

أ. الشات:

لقد نوه جميع الأساتذة المشاركين في الدراسة، على أنهم استخدموا بشكل رئيس في تواصلهم اللفظي بالصف الافتراضي الشات، في استقبال أسئلة الطلبة والحوار والنقاش معهم. وقالت إحدى الأستاذات: "لقد استخدمت الشات مع طالباتي في النقاش والحوار والإجابة عن الأسئلة واستقبال استفساراتهن لأنه كان أسهل لي في التواصل مع الطالبات من استخدام المايك الذي كان يسبب التشويش في أثناء المحاضرة". ويبدو أن الشات أداة فاعلة مع الأعداد القليلة إلى المتوسطة لكنها تفقد فاعليتها في تفعيل التواصل اللفظي مع الأعداد الكبيرة ومع ضيق وقت المحاضرة. لذا فقد قال أحد الطلاب: "الأعداد الكبيرة بالشعبة جعلت الأستاذ يختار عدداً معيناً من الأسئلة المكتوبة بالشات للإجابة عنها"، وقالت إحدى الطالبات: "مع أعدادنا الكبيرة لم تكن الأستاذة ترى كلامي المكتوب لأن الجميع يكتب بالشات والكلام يرتفع فوق بسرعة".

ب. المايك:

أشار المشاركون في الدراسة أيضاً إلى أنهم استخدموا المايك بالصف الافتراضي بشكل رئيس لإيصال أفكارهم وأسئلتهم، وللحوار والنقاش، ولكن هذه الأداة كانت تفقد قدرتها على تفعيل التواصل مع الأعداد الكبيرة للطلبة أيضاً، ومع ضيق وقت المحاضرة والمشاكل التقنية. وفي هذا الصدد قالت إحدى الطالبات: "لو فتحنا المايك تحدث تشويشاً بالمحاضرة، الكل يريد أن يشارك"، وقالت أخرى: "كان هناك مشكلة إذا فُتح أكثر من مايك بنفس الوقت يحدث تشويشاً عند الأغلبية وينقطع صوت الأستاذة أحياناً، وهذا يجعلنا نركز على الشات"، وأشارت طالبة أخرى: "نحن في كلية الطب وفي مستوي دراسي عددنا قليل، لذا يمكننا المشاركة جميعاً خاصة وأن الأستاذ يضع أجندة حوار واضحة يدير من خلالها النقاش في المحاضرة".

ج. العروض التقديمية:

استخدم أفراد العينة العروض التقديمية لإيصال المعلومات وشرحها تزامناً مع استخدام المايك والشات وقد عبروا عنها بالأداة الجيدة في تفعيل التواصل اللفظي سواء تم تقديمها من قبل الطلبة أو من قبل الأساتذة. تقول إحدى الطالبات: "أنا قدمت عرضين (البوربوينت) وكان العرض جيداً، وتناقشنا بالعرض مع الأستاذة والزميلات بعد انتهائي منه". ومع ذلك فيبدو أن العروض التقديمية لا تعد أسلوباً تواصلياً يمكن الاعتماد عليه لوحده إذا لم يُفتح فيه باب الحوار والنقاش مع الطلبة، وهذا ما حدث من بعض الأساتذة. تقول إحدى الطالبات: "بعض الأستاذات بسبب ضيق الوقت تتكلم خمس وأربعين دقيقة تلقين مع تشغيل العرض ونحن فقط منصتات لها".

د. منتديات النقاش:

أشار بعض أفراد عينة الدراسة إلى هذه الأداة لتفعيل التواصل اللفظي والنقاش والحوار قبل المحاضرة في نفس موضوع المحاضرة أو لطرح الأسئلة، وقد عبر المشاركون في الدراسة الذين جربوا هذه الأداة للتواصل في ظل الأزمة بأنها لم تفعل بشكل جيد من بعض الأساتذة وأنها أشعرتهم بالتوتر. فقالت إحدى الطالبات: "كانت الأستاذة تفتح لنا المنتدى للنقاش قبل المحاضرة بربع ساعة وتقل النقاش بالمنتدى مع بدء المحاضرة"، وقال أحد الطلاب: "يفتح لنا الأستاذ المنتدى وي طرح فيه الأسئلة ويستقبل الإجابات عبر الإيميل".

2. آليات تواصل فرعية مرتبطة بتقنيات أخرى:

أشار بعض الأساتذة إلى استخدام آليات تواصل غير مرتبطة بنظام البلاك بورد وهي: برنامج الواتس أب، وسكرين شوت، والإيميل الجامعي، وقد كانت هذه الأدوات مفيدة للتواصل اللفظي خاصة مع ضيق الوقت في المحاضرة وكثرة أعداد الطلبة، وقد تم الاستفادة منها في عملية التغذية الراجعة لبعض الواجبات، وكذلك استكمال الإجابة عن بعض أسئلة الطلبة لضيق الوقت في المحاضرة المباشرة (اللايف)، وطمأنة الطلبة حول ما يخص الاختبارات. وفي هذا الصدد قالت إحدى الطالبات: "إننا لم نستطع الكتابة بالشات أو فتح المايك مع أعدادنا الكبيرة فإني وزميلاتي نضطر إلى استخدام رسائل الواتس أب أو الإيميل الجامعي ونستفسر عن أي شيء بعد انتهاء المحاضرة". وقالت إحدى الأستاذات: "كنت أطلب من الطالبة عمل سكرين شوت على مشروعها وترسله عبر برنامج الواتس أب لكي يتم تصحيحه، وأقول لها فتحي هذا اللون أو غمقي ذاك". وقد أكدت دراسة المنشوري (2011) على أهمية وجود المادة العلمية على الموقع والتسجيلات التي يمكن الرجوع لها بأي وقت.

3. آليات تواصل لم تفعل:

أ. الفيديو: لقد كان نظام البلاك بورد يحوي العديد من الأدوات التي من شأنها تفعيل التواصل اللفظي في الصف الافتراضي، ولكن لم تستخدم جميعها. فعلى سبيل المثال، بالرغم من أهمية التواصل البصري في تعزيز التواصل اللفظي إلا أن الكاميرا (الفيديو) لم تكن مفعلة في غالب الصفوف الافتراضية كما أشار إلى ذلك جميع المشاركين في الدراسة من الأساتذة أو الطلاب. ويبين هذا النص المقتبس من مقابلة مع أحد الطلاب أهمية الكاميرا في التواصل لدى الطلبة في عملية التواصل: "الطالب: عندما نرى الناس يكون الوضع مختلفاً عن عدم رؤيتهم، حيث تؤدي عدم الرؤية المباشرة للآخرين إلى تخفيف الرغبة لدينا بالحديث والكلام، حيث إن رؤية الآخرين أمامك تُحفز أكثر على المناقشة والتفاعل، حيث تنتظر إليهم وينظرون إليك فيكون التفاعل أكثر".

الباحث: إذًا: ما دمت قد أحببت الكاميرا الآن، هل تعتقد أن وضع الكاميرا سوف ينعش قليلاً الاتصال في هذا الجانب؟
الطالب بالنسبة لي مائة بالمائة، الكاميرا مهمة جداً.

وقد أرجع أفراد العينة عدم استخدام الكاميرا إلى طبيعة ثقافة البلاد، وإلى الرغبة في الأريحية في أثناء تقديم المحاضرة وأخيراً طبيعة النظام نفسه والتي لا تسمح بعرض (الباوربوينت) وفتح الكاميرا بالوقت نفسه. يقول أحد الأساتذة: "لم أكن أفعل خاصية الكاميرا لأنني أعطي المحاضرة من المنزل ولا أطلب من الطلاب تفعيلها تحقيق المزيد من الأريحية والراحة" وذكرت إحدى الطالبات: "يستحيل أن نجتمع بين العرض التقديمي وفتح الكاميرا فالنظام لا يسمح بذلك".

ب. القلم: ذكرت طالبة أن هناك أداة تمنيت لو استخدمها الأساتذة للمساعدة في تحديد النقاط المهمة وهي أداة القلم بنظام البلاك بورد فقالت: "يوجد خاصية القلم للتأشير على النقاط المهمة في أثناء العرض لكن للأسف لم يستخدمها أستاذتي".

السؤال الثاني: ما المشكلات التي تعوق تفعيل التواصل اللفظي في الصفوف الافتراضية بجامعة الملك فيصل بالأحساء؟

بعد تحليل بيانات الدراسة تم التوصل إلى مشكلات أساسية مرتبطة بالتواصل اللفظي في الصفوف الافتراضية وهي: أولاً المشكلات المتعلقة بالتقنية، وثانياً المشكلات المتعلقة بالوقت وأعداد الطلبة بالمحاضرة، وثالثاً المشكلات المتعلقة بالخبرة والتدريب.

والجدير بالذكر هنا هو أن هذه المشكلات مع وجودها إلا أنها لا تبدو حادة ولم تؤدِ إلى إجهاض التواصل في الصفوف الافتراضية ولكنها أثّرت سلباً بوجه من الوجوه، وربما يشهد لذلك أن وجهات نظر المشاركين في الدراسة نحو التواصل في الصفوف الافتراضية كانت متباينة، وحتى أصحاب الاتجاه السلبي لم يشيروا إليها إلا بعد أن وجهت لهم أسئلة محددة بهذا الصدد ولو كانت المشكلات مستعصية لبادروا إلى ذكرها، وسوف نورد هنا كما أشار إليها المشاركون في الدراسة.

أولاً: المشكلات التقنية:

تتمحور المشكلات التقنية في انقطاع البث كلياً، أو انقطاع الصوت، أو تعليق النظام في أثناء المحاضرة، مما جعل بعض المشاركين في الدراسة يفضلون استخدام الشات والكتابة في التواصل اللفظي، مع إيمانهم بأهمية الحوار والنقاش بالصف الافتراضي، وأحياناً يستخدمون الإيميل أو الواتس أب لإكمال ما بدأوه في المحاضرات الافتراضية من تواصل لفظي، وفي هذا الصدد أجمع معظم أفراد عينة الدراسة على أن أكبر مشكلة واجهتهم في أثناء التواصل اللفظي في الصفوف الافتراضية كانت المشكلة التقنية بكل أبعادها المذكورة أعلاه، فتقول إحدى الطالبات: "في أثناء سماعي وأنا منسجمة مع الأستاذة في المحاضرة يقطع علي البلاك بورد، فأرجع من جديد وأدخل على البلاك بورد فتكون بعض المعلومات فاتتني"، كما قالت إحدى الأستاذات: "يوجد عدم وضوح في الصوت وتقطع في النظام يشوش على المحاضرة ويمنع التواصل اللفظي فيها بسهولة"، وقالت إحدى الطالبات: "أكبر مشكلة واجهتنا هي التقنية لأن الصوت أحياناً غير واضح، ولأن النظام إذا علق يقطع التواصل بيننا وبين الأستاذ" وقد ذكر أحد الطلاب: "أن الأستاذ لا يرغب في فتح مجال لمدخلات ونقاشات لأن الصوت يقطع باستمرار"، وقد حاولت إحدى الطالبات مواجهة مشكلة خلل التقنية في نظام البلاك بورد عن طريق قراءة المحاضرة وتحضيرها قبل وقت الدخول على النظام فتقول: "في التعليم عن بعد يجب أن أقرأ المحاضرة قبل دخولي إلى المحاضرة المباشرة كي أفهمها وأستوعبها أكثر، خوفاً من أن يحدث أي خلل في النظام مثلاً ولا يسمح لي بالدخول وأيضاً ممكن أن يقطع الصوت سواء كان من عند الطلبة، أو من عند الأستاذة أو يقطع البث فجأة فبالتالي توجل المحاضرة".

أما بالنسبة للأسباب الكامنة خلف مشكلات الإنترنت والمشكلات التقنية فيمكن أن تُعزى إلى ضعف الشبكة بسبب موقع المنزل والضغط الكبير على الشبكة، والضعف المادي الذي يمنع الطلبة من الحصول على شبكة عالية وأجهزة كافية في المنزل كما يتضح من هذه الاقتباسات التالية:

"الشبكة مشكلة كبيرة فمثلاً هناك طالبات في أماكن مثل القرى تكون الشبكات أو النت لديهن ضعيفاً فيصبح من الصعب عليهن أن يدخلن المحاضرة أو حتى أنهن يتواصلن طوال وقت المحاضرة مع الأستاذة".

"وهناك مشكلات تتعلق بالناحية المادية لأهالي الطلبة وعدم امتلاك الطالب أحياناً لجهاز خاص بها إضافة إلى الضغط على جهاز النت بالمنزل وأحياناً عدم قدرة البعض على تسديد أو التأخر في تسديد فاتورة النت بسبب الظروف المادية"

"مثلاً بعض الطالبات لا يتوفر عندهم الأجهزة الخاصة بهن ويعانين من مشكلة، لأن البيت كله يستخدم نفس الجهاز والبيت كله يدرس عن بعد ومحاولة الدخول على البلاك بورد من الجوال ممكنة لكنها ليس بدقة الجهاز اللوحي"

"ليست كل الطالبات لديهن إنترنت قوي، وليست كل الطالبات لديهن ميزانية لترفع نسبة قوة الإنترنت في بيوتهن لكي يكون قوياً ويساعدهن على التفاعل في المحاضرات بدون خوف من قطع الصوت في أثناء النقاش"،

ومن الملاحظ أن المشاركين في الدراسة يختلفون في مناطقهم السكنية بمحاظفة الأحساء ومن الأرجح أن المدن أقوى في شبكة الإنترنت من القرى والهجر، كما يجدر التأكيد على وجود تفاوت في الطبقات الاجتماعية والمادية للطلبة، الأمر الذي يجعل من امتلاك جهاز لوحي خاص لدى البعض أمراً صعباً، بالإضافة إلى أن الحجر المنزلي في ظل (أزمة كورونا) جعل هناك مزيداً من الضغط على شبكات الإنترنت بالمملكة عموماً كما سبب ضغطاً على استخدام النت بالمنزل، فالجميع في المنزل يتعلم عن بعد.

وهذا يتفق مع ما ذكرته دراسة AlLily et al (2020) من أن التحول من نظام التعليم المباشر إلى نظام التعليم عن بعد شكل عبئاً اقتصادياً على الأسرة والتي ربما لا تستطيع توفير أجهزة الحاسوب لكل متعلم من أفراد الأسرة.

ثانياً: مشكلة الوقت والأعداد الكبيرة للطلبة:

كان الوقت المخصص لكل محاضرة ساعة واحدة بالصف الافتراضي، بينما كان وقت المحاضرة ساعتين أو ثلاثة في الصف العادي؛ الأمر الذي أدى إلى الضغط على الأساتذة من أجل إنهاء المقررات، ومع الأعداد الكبيرة في بعض الشعب غاب الاهتمام بالمناقشة والحوار، وطرح الأسئلة التفاعلية بين الطلبة وأساتذتهم في الصف الافتراضي. وفي هذا الصدد تقول إحدى الطالبات: "بعض الأساتذة لا يفتحون مجالاً للأسئلة بحجة ضيق الوقت فكانت محاضراتهم عبارة عن شرح فقط وفي آخر المحاضرة تأتي الأسئلة، وأحياناً يمكننا السؤال وأحياناً أخرى لا يمكننا لضيق الوقت"، وذكرت طالبة أخرى: "كنا بسبب ضيق وقت المحاضرة مجرد مستمعين، وفي حالات سمح الأستاذ فيها بطرح الأسئلة فإنه وفي ظل الكم الهائل من الأسئلة يختار مجموعة منها وليس كلها بسبب ضيق الوقت، وبعض الأسئلة لا يرد عليها نهائياً". وزاد من حجم مشكلة الوقت عدد الطلبة الكبير الذي جعل من الصعب توفير الوقت لهم للمشاركة في المحاضرة والمناقشة، لذلك كان يتم تأجيل أسئلة الطلبة إلى نهاية المحاضرة، يقول أحد الطلاب: "لكن إذا كان 400 طالب في المحاضرة فكيف يفتح مجال الأستاذ للنقاش والسؤال؟ هذا صعب جداً". وذكرت إحدى الأساتذات: "نحن بحاجة مستقبلاً للتقليل من عدد الطالبات بالصف الافتراضي لكي نرفع من كفاءته وجودته، خاصة لكي يناسب التخصصات العملية".

ومن ناحية أخرى ارتبطت مشكلة الوقت بتوقيت المحاضرة حيث وجد بعض أفراد عينة الدراسة من الطلبة أن وقت المحاضرة شكل أمامهم عائقاً في التواصل اللفظي الفعال، وذلك لأنها تبدأ مبكرة جداً على السابعة والنصف، فكان الطلبة أقل تفاعلاً وأقل حضوراً ومع تغير وقت المحاضرة إلى التاسعة صباحاً استطاعوا الحضور والمشاركة بنشاط وحيوية. وفي هذا الصدد قالت إحدى الطالبات: "كانت محاضرات فترة الظهر والعصر والليل أكثر نشاطاً وتفاعلاً وحواراً ونقاشاً مع الأستاذ من محاضرات فترة الصباح الباكر". وهذا يتفق مع دراسة (Weller, 2016) التي أكدت أن التوتر والقلق عند الطلبة وأولياء الأمور قل بشكل كبير بعد تأخير موعد بدء اليوم الدراسي حيث منح هذا التغير في موعد بدء اليوم للطلبة مزيداً من الاسترخاء والاستعداد بحيوية ونشاط أكبر.

ولعل مشكلة عدد الطلبة الكبير وضيق وقت المحاضرة تتفاقم عند ضعف بعض الأساتذة عن إدارة الصف بفاعلية وتنقلص حينما يمتلك الأستاذ مهارات إدارة الصف، فقد ذكرت إحدى الطالبات: "عدم مهارة الأستاذة في إدارة الصف تمنعنا من الحوار والنقاش بفاعلية لأنها عندما تفتح المايك وتطرح السؤال وتحاول أكثر من طالبة الإجابة في الوقت نفسه يشوش على بعضهن في الإجابة مما يضطر الأستاذة لإيقاف المايك"، بينما أشارت طالبة أخرى: "لقد كان لدى الأستاذة في كليتنا قدرة على تنظيم إدارة صف فاعلة من أول ترتيب الأسئلة إلى تحديد آليات استقبال الإجابات وهذا متعارف عليه عندنا في صفوفنا العادية قبل وجود الصف الافتراضي".

ثالثاً: مشكلة قلة الخبرة والتدريب:

على الرغم من معرفة أغلب الأساتذة بنظام البلاك بورد، لكن الأغلب لم يجرب التعامل معه كوسيلة لشرح المحاضرات بشكل كامل إلا القليل من قسم الرجال الذين كانوا يدرسون الطلاب في نظام الانتساب، وهنا قال أحد الأساتذة: "من واقع خبرتي في تدريس طلاب الانتساب لم أجد فرقاً أو صعوبة في التعليم عن بعد في ظل (أزمة كورونا)". بينما لم تقم السيدات في القسم النسائي بممارسة هذه التجربة سابقاً، لذلك عند تحويل التعليم إلى الصفوف الافتراضية من خلال برنامج البلاك بورد واجه الأغلب مشكلة كبيرة في التعامل مع البرنامج، مما جعل بعض الأساتذة يتأخرون بفتح المحاضرة وإرسال الرابط للطلبة، وهذا أثر سلباً على التفاعل اللفظي الصفي حيث أدى ذلك لضياع جزء من وقت المحاضرة بينما يتم فتح الجلسة، الأمر الذي انعكس سلباً على المناقشة والتفاعل الصفي وحول المحاضرة المباشرة إلى الإلقاء والتلقين، وفي هذا الصدد قالت إحدى الطالبات: "بعض الأساتذات

لم يكن لديهم خبرة في التعامل مع البلاك بورد، حيث تتأخر في إنشاء الغرفة الافتراضية وهذا يؤثر على وقت المحاضرة ويقلل من التواصل اللفظي فيها". وقالت أخرى: "بعض الأساتذة ليس لديهم خبرة في التعامل مع البلاك بورد، ففي إحدى المرات أنشأت إحدى الأستاذات غرفتين افتراضيتين، التي دخلت مبكرة منا جلست تنتظر الأستاذة والمتأخرات دخلن الغرفة الجديدة وشرحت لهن ونحن لازلنا ننتظرها في الغرفة الأخرى". وقالت إحدى الأستاذات: "في البداية نحن والطالبات لم نكن نعرف نظام البلاك بورد جيداً، لكن بعد ثلاثة أسابيع تقريباً تحسنت الأمور". كما نوهت إحدى الطالبات إلى أن للتدريب المسبق على آليات التواصل دور في تفعيل قدرتهن على التواصل اللفظي بالصف الافتراضي فقالت: "التدريب المسبق حول عملية التواصل اللفظي ساعدنا على التواصل بفاعلية في الصف الافتراضي؛ لأننا في كلية الطب لدينا مادة عن أخلاقيات الطبيب ومنها تدريبنا على طرق تواصل لفظي متنوعة مثل طريقة السندويش في الحوار وكذلك أخذنا مادة في السنة التحضيرية عن ذلك".

وجدير بالذكر هنا أن نذكر بأن عنصر المفاجأة في الانتقال من التعليم العادي إلى نظام التعليم عن بعد بشكل كامل كان السبب الأكبر في ظهور هذه المشكلات الثلاث، مع التأكيد على أن الجامعة ومنذ بداية الأزمة عملت على عقد العديد من الدورات التدريبية لكافة أطراف العملية التعليمية في التعامل مع نظام البلاك بورد، كما قدمت كافة الخدمات للمساعدة في التقليل من مشكلات النظام التقنية حيث كانت ترسل الفيديوهات التدريبية من خلال أكثر من وسيلة من وسائل التواصل الاجتماعي الممكنة وبشكل مستمر ووضعت خطاً دائماً للاتصال، وكانت هناك متابعة دقيقة لكل ما يجري في العملية التعليمية من كافة قادة الجامعة وعلى كافة المستويات الإدارية.

السؤال الثالث: ما مقترحات تطوير التواصل اللفظي في الصفوف الافتراضية في جامعة الملك فيصل بالأحساء؟

للإجابة عن هذا السؤال ومن خلال تحليل مقابلات عينة الدراسة تم التوصل إلى موضوعين رئيسيين، الأول: مقترحات تطويرية لطرفي العملية التعليمية والثاني: مقترحات تطوير النظام التقني المستخدم بالصفوف الافتراضية وقد شمل الموضوع الأول على موضوعين فرعيين هما: التطوير والتدريب التقني والمهاري لطرفي العملية التعليمية، ومشاركة أداء العملية التعليمية بين الطرفين.

أولاً: مقترحات تطويرية لطرفي العملية التعليمية:

أ. التطوير والتدريب التقني والمهاري لطرفي العملية التعليمية:

ذكر أفراد عينة الدراسة من الأساتذة والطلبة بنوعهم حاجتهم الماسة للتدريب المكثف والمتخصص لرفع قدرات ومهارات طرفي العملية التعليمية بالصف الافتراضي على: مهارات التواصل اللفظي وعلى إدارة الصف الافتراضي بالإضافة إلى تطوير مهارات الجانب التقني.

- **مهارات التواصل اللفظي:** في هذا الصدد أكد جميع أفراد عينة الدراسة على إحساسهم بأهمية التركيز على تحسين القدرات وتطوير المهارات في التواصل اللفظي لدى طرفي العملية التعليمية، حيث يمثل التواصل اللفظي عصب التفاعل الصففي في الصفوف الافتراضية فذكرت إحدى الأستاذات: "يجب علينا كأعضاء هيئة تدريس أن نطور مهارتنا في الحوار داخل الصف لكي نستطيع تطوير أسلوب طالباتنا في الحوار". وقالت إحدى الطالبات: "بالرغم من أن تخصصنا إعلام إلا أننا بحاجة إلى تطوير مهارتنا في الحوار والنقاش لأن كثيراً من الطالبات لا يملكن هذه المهارة". وذكرت إحدى الأستاذات: "أتمنى أن يكون هناك دورات متخصصة من أساتذة متخصصين في الإعلام، وعلم النفس، وعلم الاجتماع، والتربية تساعدنا كأساتذة في تنمية مهارات التواصل اللفظي".

- **مهارات إدارة الصف:** ويندرج تحت طيات تطوير مهارات التواصل اللفظي ضرورة تطوير مهارات إدارة الصف لدى الأساتذة؛ لأن الإدارة الصفية الناجحة كفيلة بإحداث التوازن المطلوب في الأدوار وتبادلها بين طرفي العملية التعليمية، أو بين الطلبة أنفسهم في الصف أيأ كان نوعه، وهذا ما أكدت عليه إحدى الأستاذات قائلة: "في الصف العادي أو في الصف الافتراضي

فاعلية التفاعل الصففي من حوار ونقاش تعتمد على مهارات الأستاذ في إدارة صفه، ويجب على الأساتذة العمل دوماً على تطوير مهاراتهم في إدارة صفوفهم، لأن امتلاك مهارة إدارة الصف هي التي تجذب الطلبة دائماً، ويعد التحفيز من عناصر إدارة الصف المهمة التي اقترحها أكثر من أستاذ في الجامعة لتعزيز التواصل اللفظي. فعلى سبيل المثال تقول إحدى الأساتذات: "إن التحفيز من أهم المهارات التي تدار بها الصفوف، وأن الحاجة للتحفيز تظهر جلية في الصف الافتراضي؛ وذلك لتشجيع الطلبة على المشاركة والحضور في المحاضرات، وعدم الغياب أو التسرب من نصف المحاضرة"، وتقول أخرى: "المحفزات مهمة جداً في تفعيل المشاركات من قبل الطالبات فإعطاء درجة أو درجتين أو إرسال إيموجي معبر له دور كبير في التحفيز على الحوار والنقاش والبقاء إلى آخر المحاضرة".

- **مهارات تقنية:** أما فيما يتعلق بتطوير المهارات التقنية لطرفي العملية التعليمية فقد أكد جميع أفراد عينة الدراسة حاجتهم إلى التدريب على التعامل مع البرامج التقنية المعتمدة في نظام التعليم عن بعد فقالت إحدى الطالبات: "نحن بحاجة إلى المزيد من التدريب على نظام البلاك بورد، فهو مليء بالأسرار، ونحن لا نعرف عنه إلا زر دخول المحاضرة، وزر إغلاق الكاميرا والمايك".

مشاركة أداء العملية التعليمية من قبل طرفيها:

ذكر بعض أفراد عينة الدراسة من أساتذة وطلبة أهمية تشارك الأداء للمحاضرة بين الطالب والأستاذ مشيرين في ذلك إلى استراتيجية الصف المقلوب، وذلك لأن إشراك الطالب في تقديم المحاضرة سوف يساهم في شد انتباه الطلبة، ويزيد من فرصة الحوار والنقاش، كما أنه سيكون فرصة لجذب الطلبة بأسلوب أدائي مختلف قد يساهم في تفعيل التواصل اللفظي بالصفوف الافتراضية. وفي هذا الصدد قالت إحدى الطالبات: "أتمنى من الأساتذة أن يشركونا في عرض وتقديم المحاضرة بالصف الافتراضي، لأن هذا من شأنه أن يزيد من التركيز والانتباه والمشاركة في النقاش والحوار من قبل الزميلات". وقالت إحدى الأساتذات: "لابد من إشراك الطالبات بتقديم المحاضرات لأنه سوف يزيد من ثقتهم بأنفسهن في الحوار والنقاش وطرح الأسئلة. وقد أكد بيرجمان وسامز (2015) على أهمية التعلم المقلوب في تقديم المعلم لخبراته التربوية، من خلال إرسال المادة العلمية عبر وسائل الإنترنت الممكنة لطلابه، مثل تسجيلات الصوت، أو الفيديو، وطرح المشكلات، وتقديم المواد والمراجع الممكنة التي تجعل الطالب يتابعها قبل حضوره لغرفة الصف، مما يسمح باستغلال وقت المحاضرة في مشاركة الطلبة وتفاعلهم بشكل أكبر في وقت المحاضرة. ويعد نظام البلاك بورد الذي تعمل عليه الجامعة نظاماً مساعداً للأستاذ في تقديم جميع ما يناسب الصف المقلوب، من خلال تطوير الأستاذ لموقع المقرر الذي يقوم بتدريسه.

ثانياً: مقترحات تطوير النظام التقني المستخدم بالصفوف الافتراضية:

اعتمدت جامعة الملك فيصل نظام البلاك بورد لتفعيل الصف الافتراضي خلال (أزمة كورونا)، وقد اتفقت عينة الدراسة على أن النظام أدى ما هو موضوع لأجله. لكنه يحتاج إلى المزيد من التطوير في المستقبل، بحيث يخدم التواصل اللفظي بفاعلية أكبر. وهنا يؤكد المشاركون في الدراسة على أهمية حل مشكلة الصوت، والنقطيع المستمر في البرنامج لكي يكون أكثر فاعلية مستقبلاً، وتحديث النظام بحيث يسمح بالعرض وفتح الكاميرا في نفس الوقت، وتحسين نظام المايك بحيث يتمكن أكثر من طالب من المشاركة في الحوار والمناقشة من غير تشويش على الآخرين.

والشكل التالي يوضح ملخص الدراسة متضمناً جميع الأكواد التي تم استنتاجها وتحليلها في نتائج الدراسة الحالية.

الشكل رقم(2)

توصيات الدراسة:

من خلال النتائج التي أظهرتها الدراسة يوصي الباحثون بالآتي:

1. الاهتمام بالتواصل اللفظي في الصف الافتراضي وضرورة تفعيله من قبل جميع الكليات بالجامعة.
2. عدم الاقتصار على نظام البلاك بورد في تفعيل التواصل اللفظي بالصف الافتراضي واستخدام نظام رديف للطوارئ.
3. تقديم الدورات التدريبية المكثفة والمتخصصة على الأنظمة التقنية لطرفي العملية التعليمية.
4. تقديم الدورات التدريبية المكثفة والمتخصصة في تطوير مهارات التواصل اللفظي لطرفي العملية التعليمية.
5. تقديم الدورات التدريبية المكثفة والمتخصصة في تطوير مهارات إدارة الصف الافتراضي.
6. تنسيق الجداول وأوقات المحاضرات للطلبة بما يضمن تفاعلهم الصف.
7. إشراك الطالب في أداء العملية التعليمية بالصف الافتراضي.
8. بناء أواصر ثقة وود واحترام بين الطلبة والأساتذة لما لها من دور في تفعيل التواصل اللفظي.
9. التأكيد على ضرورة تدريس التواصل اللفظي كمقرر أساسي في جميع الكليات بالجامعة لكونها مهارة حياتية أساسية.
10. ضرورة تنظيم أعداد الطلبة بالصف الافتراضي بحيث يسمح العدد بالتواصل اللفظي الفعال مع جميع الطلبة بالمحاضرة.
11. إعطاء وقت مناسب للمحاضرة من شأنه أن يعزز التواصل اللفظي في الصف الافتراضي.
12. أن تراعي الصفوف الافتراضية طبيعة التخصصات في أثناء عملية التواصل وذلك من خلال توفير أدوات أكثر في نظام البلاك بورد وعدم الاكتفاء بالتدريس عن بعد للمقررات التي تحتاج إلى تطبيق عملي وتدريب على بعض المهارات مثل مقررات التربية الفنية كأعمال الخزف وغيرها.

المراجع

- إبراهيم، مجدي، محمد، حسب الله (2005): التفاعل الصفّي - مفهومه وتحليله، القاهرة، عالم الكتب، طبعة 2.
- بيرجمان، جوناثان وسامز، آرون (2015): التعلم المقلوب، بوابة لمشاركة الطلاب ترجمة عبد الله زيد الكيلاني، مكتب التربية العربي لدول الخليج، الرياض.
- البيطار، حمدي (2016): فاعلية استخدام التعليم عن بعد في تنمية التحصيل الدراسي والاتجاه نحو التعليم عن بعد في مقرر تكنولوجيا التعليم لدى طلاب الدبلوم العامة، نظام العام الواحد شعبة التعليم الصناعي، دراسات عربية في التربية وعلم النفس. رابطة التربويين العرب. 78ع
- الحسن، عصام، العشابي، هناء (2017): واقع استخدام الفصول الافتراضية في برنامج التعليم عن بعد من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس جامعة السودان المفتوحة نموذجا، مجلة الاتحاد العربية للتربية وعلم النفس، مج 15ع 1
- الحلّافي، طامي بن علي (2013): مشكلات الاتصال بين الطلبة في السنة التحضيرية وأعضاء هيئة التدريس في جامعة الجوف، مجلة التربية، جامعة الأزهر، كلية التربية، مصر.
- دغلي، جوليا (2010): كيف تكون معلماً عبر الإنترنت، جامعة الملك سعود، الرياض، طبعة أولى.
- رشوان، ولاء (2015): أثر التفاعل بين بيئتي التعلم الإلكترونية (التشاركية والفردية) وأسلوب التعلم على التفكير الناقد والدافعية للإنجاز والانغماس في التعلم لدى الطلاب المتفوقين دراسيا، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التربية النوعية، جامعة عين شمس.
- الطائي، إيمان (2005): ظاهرة الخجل لدى طلبة الجامعة المستنصرية، مجلة كلية، التربية الأساسية، العدد 45.
- الظفيري، سعيد، الهادي، أمل (2015): علاقة المعلم - الطالب ودافعية التعلم لدى طالبات الصفوف الخامس إلى الحادي عشر في سلطنة عمان، كلية التربية، جامعة السلطان قابوس، مج 16، العدد 1
- عبد الغفور، نبيل (2018): لغة الجسد في العملية التعليمية الصفية (أهميتها وأهم تطبيقاتها) دراسة مسحية للأدبيات ذات العلاقة، مقدمة إلى المؤتمر الدولي للعلوم الاجتماعية بالتعاون بين جامعتي غازي التركية والقدس الفلسطينية، جامعة القدس، فلسطين.
- العبيد، منال، العبيد، رفيدة، زروق، هويدا (2012): التعليم الإلكتروني في الجامعات السعودية، دراسة حالة، المجلة العربية للدراسات التربوية والاجتماعية، معهد الملك سلمان للدراسات والخدمات الاستشارية، جامعة المجمعة ع 1
- العتيبي، محمد علي (2020): فاعلية توظيف أدوات الجيل الثالث للويب في اكتساب طلاب كلية إدارة الأعمال بعفيف لمهارات استخدام الحوسبة السحابية واتجاهاتهم نحو هذه الأدوات، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية، مجلد 28، عدد 4.
- عزمي، نبيل وآخرون (2014): أثر التعليم الإلكتروني في تنمية اتجاهات طلاب تكنولوجيا التعليم نحو التعليم عن بعد. دراسات وبحوث تكنولوجيا التربية، الجمعية العربية لتكنولوجيا التربية.
- العمرى، حسن (2017): أثر استخدام الصفوف الافتراضية في تنمية مهارات الحوار والتحصيل الدراسي والاتجاه نحو المقرر لدى طلبة كلية الشريعة في جامعة القصيم، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات النفسية والتربوية، جامعة القدس المفتوحة، مج 6ع 1
- القطامي، نايغة (2004): مهارات التدريس الفعال، عمان، دار الفكر.
- المالكي، أماني سعد (2012): فاعلية استخدام استراتيجيات التعليم التعاوني والعصف الذهني والمناقشة النشطة في تنمية الوعي بمفاهيم الثقافة الإسلامية ومهارات الحوار لدى طالبات الصف الأول الثانوي بمدينة مكة المكرمة ، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التربية، جامعة أم القرى، مكة المكرمة.

المبارك، ريم عبد الرحمن (2018): أثر تنويع أساليب التفاعل في الفصول الافتراضية المتزامنة على التحصيل الدراسي لدى طالبات جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن، مجلة كلية التربية، جامعة الأزهر، القاهرة، مصر، ع817.
المنتشري، حليلة (2011): برنامج تدريبي مقترح قائم على الفصول الافتراضية (Virtual Classroom) في تنمية مهارات التدريس الفعال لمعلمات العلوم الشرعية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الملك عبد العزيز، جدة.

المراجع الأجنبية:

- Al Lily, A E., Ismail, A.F., Abunasser, F.M. and Alqahtani, R. H A (2020). Distance education as a response to pandemics: Coronavirus and Arab culture. Technology in Society.
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. Qualitative research in psychology, 3 (2), 77- 101.
- Carter, Corey (2019) Teaching in the Virtual Classroom – Ways Instructors Can Build a Remarkable Experience Online. تم استرجاع هذه الدراسة يوم 1441/9/9 هـ على الرابط التالي <https://www.d2l.com/blog/teaching-in-the-virtual-classroom/>
- Dawson, C.(2007). A practical guide to research methods: A user- friendly manual for mastering research techniques and projects Oxford: How to Books Ltd.
- Gray, D.E. (2004). Doing research in the real world. London Thousand Oaks, New Delhi: Sage publications.
- Mack, N., Woodsong, C., MacQueen, K. M., Guest, G., & Namey, E. (2005). Qualitative research methods: a data collectors field guide.
- Maxwell, J. A. (2012). Qualitative research design: An interactive approach: Sage.
- Silverman, D. (2013). Doing qualitative research: A practical handbook: SAGE Publications Limited.
- Parker, M. & Martin, F. (2010): Using Virtual Classrooms: Student Perceptions of Features and Properties in an Online and a Blended Course, MERLOT, Journal of Learning and Teaching, Vol.6, No.1, March.
- Raes, A., Vanneste, P., Pieters, M., Windey, I., Van Den Noortgate, W., & Depaepe, F. (2020): Learning and instruction in the hybrid virtual classroom :An investigation of students engagement and effect of quizzes, Computers & Education, 143, 103682.
<https://doi.org/10.1016/j.compedu.2019.103682> المزيد على الرابط:
- Weller, Chris (2016). Schools Around The US Are Finally Pushing Back Their Start Times - And It's Working: تم استرجاعه في 1441/12/5 على الرابط التالي. <https://www.sciencealert.com/schools-around-the-us-are-finally-pushing-back-their-start-times-and-it-s-working>.

رومنة المراجع العربية:

- Al-Bitar, Hamdi (2016): The Effectiveness of Using of Distance Learning in Developing Academic Achievement and Attitude Toward Distance Learning in Instructional Technology Course for First-Year System General Diploma Industrial Education Students (in Arabic) , Arabic Studies in Education and Psychology. Association of Arab Educators, p. 78
- Al-Hallafi, Tami Ben Ali (2013): Communication problems between preparatory year students and faculty members at Al-Jouf University (in Arabic), Journal of Education, Al-Azhar University, College of Education, Egypt.
- Al-Hassan, Essam, Al-Ashaby, Hana (2017): The reality of using virtual classrooms in the distance learning program from faculty members' point of view, Sudan Open University as a model (in Arabic), The Arab Union for Education and Psychology Journal, Vol. 15, No. 1

- Al-Maliki, Amani Saad (2012): The effectiveness of using cooperative learning, brainstorming and active discussion strategies to developing awareness of the Islamic concepts and culture and dialogue skills among female students in first-grade at secondary school in Makkah Al-Mukarramah, (in Arabic), unpublished PhD thesis, College of Education, Umm Al-Qura University, Makkah Al-Mukarramah.
- Al-Obaid, Manal, Al-Obeid, Rufaida,&. Zarrouk, Howayda (2012): E-learning in Saudi universities, a case study (in Arabic), The Arab Journal for Education and Social Studies, King Salman Institution for Studies and Consulting Services, Majmaah University, No.1
- Al-Qatami, Nayfeh (2004): Effective Teaching Skills (in Arabic), Amman, Dar Al-Fikr
- Al-Taie, Eman (2005): The phenomenon of shyness among students of Al-Mustansiriya University, Journal of College of Basic Education, No. 45
- Azmi, Nabil and others (2014): The impact of e-learning on developing the attitudes of educational technology students towards distance learning (in Arabic). Educational Technology Studies and Researches, Arab association for Educational Technology
- Bergman, Jonathan and Sams, Aaron (2015): Flipped Learning, a Gateway for Students Engagement (in Arabic), translated by Abdullah Zaid Al-Kilani, Arab Education Office for the Gulf States, Riyadh
- Dagloby, Julia (2010): How to be an Online Teacher (in Arabic), King Saud University, Riyadh, first edition
- Ibrahim, Magdy, Muhammad, Hassaballah (2005) **Classroom Interaction-Its Concept and Analysis**, (in Arabic) Cairo, Alam Al-Kutub, Ed. 2
- Rashwan, Wala (2015): The effect of interaction between the two E-learning environment (participatory and individual) and critical thinning learning style, achievement motivation, immersion learning among outstanding students, (in Arabic), unpublished PhD thesis, college of Specific Education, Ain Shams University.