

# التواصل و التعاون و العمل الجماعي على الإنترنت

هذا الموضوع يتحدث عن أربعة نقاط. أولاً، سيعرض لك وسائل الاتصال والتعاون الإلكترونية التي تم إعدادها لفريقك حتى يستخدمها أثناء العمل على مشاريع المادة. ثانياً، سيعرض بعض الوسائل الأخرى التي من الممكن أن تساعد فريقك على العمل الجماعي. ثالثاً، سيتحدث عن كيفية التواصل بشكل بناء عن طريق الوسائط الإلكترونية. رابعاً، وهو يبني على المعلومات الموجودة في موضوع "العمل عن بعد".

## المقدمة:

صفحة المادة في نظام إدارة التعلّم (LMS) ستوفر لك وسيلتين تساعدك في التواصل مع أعضاء فريقك:

1. منتدى (**forum**): المنتدى يسمح للأعضاء بالنقاش والتحاور حول مواضيع محددة. وسيكون بمثابة أرشيف للفريق ومراحل تطوره أثناء الترم الدراسي. والمنتدى يعتبر وسيلة اتصال غير متزامنة (asynchronous)، بمعنى ان المشاركين فيه لا يجب أن يتواجدوا جميعاً في نفس الوقت حتى يتناقشوا.

2. ويكي (**Wiki**): الويكي هي عبارة عن صفحات بلغة HTML تسمح للأعضاء بإنشاء صفحات انترنت مشتركة، بحيث يساهم جميع الأعضاء في إنشائها وتحريها. فيستطيع أعضاء الفريق استخدام الويكي لإنشاء المستندات المشتركة (كحلول الواجبات)، عن طريق مشاركة كل عضو في تحرير المستند حتى يصل الفريق إلى صيغة نهائية يتفق عليها الأعضاء.

كل فريق سيكون له منتدى وويكي خاص به، لا يستطيع أعضاء الفرق الأخرى الاطلاع عليها. الأستاذ أو المشرف على الفريق سيستطيع مشاهدة منتدى و ويكي جميع الأفرقة حتى يستطيع مراقبة أنشطة الأفرقة وتطورها، ومن الممكن أن يقوم بالمشاركة في المنتدى إذا شعر بضرورة ذلك.

## لماذا تستعمل منتدى و ويكي؟

المنتدى والويكي تعتبر المكافئ أو البديل الإلكتروني لمكتب العمل أو غرفة الاجتماعات. فهي تعتبر مكان لنقاشات الفريق واتخاذ القرارات والتعاون والتواصل ومشاركة الملفات والمستندات بين أعضاء الفريق.

## استعمال المنتدى:

تستطيع الدخول لمنتدى فريقك عن طريق الضغط على Team Forum الموجودة في صفحة المادة في موقع نظام إدارة التعلّم. الصفحة الرئيسية للمنتدى تعرض لك عناوين المواضيع التي تم كتابتها في المنتدى، والتي يتم ترتيب عرضها بالمواضيع الأحدث في الأعلى والأقدم في الأسفل. وعندما تضغط على عنوان أحد المواضيع ستنتقل إلى صفحة محتوى الموضوع والردود والنقاشات الموجودة على هذا الموضوع.

## استعمال المواضيع:

أحياناً ستخرج النقاشات عن الموضوع الأساسي، أو ستظهر أفكار متعددة ومختلفة من شأنها تشتيت التركيز على الموضوع الأساسي، في حالة حدوث هذا قم بكتابة موضوع جديد يخص كل فكرة جديدة أو موضوع جديد تم التطرق إليه. إذا لم تفعل هذا، سيكون من الصعب البحث والعثور على الرسائل المتعلقة بالموضوع، وسيكون محتوى الموضوع لايتعلق بالعنوان والموضوع الأساسي.

إعطاء المواضيع عناوين واضحة وغير مبهمه سيزيد من قدرتك وبقية الأعضاء على الوصول للمعلومة بسهولة أكبر،

خاصة في المنتديات المزدهمة بالمواضيع. العناوين القصيرة أفضل من العناوين الطويلة ، لأن العناوين الطويلة من الممكن أن يحذف النظام جزءاً منها وسيظهر جزءها الأخير ناقصاً ، وبالتالي ستكون العناوين غير واضحة.

في ماذا تستعمل المنتديات؟

1. المنتدى هو أفضل مكان للحوار والنقاش.
2. يمكن اتخاذ القرارات في المنتديات ، ولإدارة عملية اتخاذ القرار في المنتدى بشكل أفضل ، يفضل أن تضع حدوداً زمنية للعملية ، بحيث يتم اتخاذ القرار في الحد الزمني المحدد كأقصى حد. وهذا الأسلوب هو عامل فعال في عملية التطور. فبدون وضع حدود زمنية للردود ، ستصبح عملية اتخاذ القرارات عملية طويلة الأمد ، والذي من شأنه إبطاء تطور الفريق والمشروع.
3. تنسيق تقارير الفريق التي سيقوم بإعدادها لكل واجب (TMA). وربما تجد بأن هذه العملية من الأفضل أن تتم في الويكي بدلاً من المنتدى.

## استعمال الويكي:

تستطيع الدخول إلى الويكي عن طريق الضغط على "Team Wiki" الموجودة في صفحة المادة في نظام إدارة التعلم. الصفحة الرئيسية للويكي ستري فيها الهيكل العام الذي تم إعداده لفريقك ، والذي يحتوي على روابط متفرعة لأقسام داخلية والتي ستشئ في داخلها ملفات ومستندات فريقك الخاصة.

صفحة "General Issues" تحتوي على عدة صفحات فرعية وهي:

- صفحة Team Rules
- صفحة Team Roles and Responsibilities
- صفحة Schedule
- صفحة Contact Details

ويوجد أيضاً صفحة أخرى اسمها "Sandbox" ، والتي تستعمل لتجربة و التعرف على نظام الويكي. إذا أردت العودة لصفحة الويكي الرئيسية ، اضغط على رابط "breadcrumb trail" الموجود في الأعلى.

عيوب الويكي:

1. المشاركات والإضافات التي يكتبها الأعضاء لن تحتوي مباشرة على اسم العضو أو تاريخ المشاركة أو الإضافة التي كتبها ، وإنما ستظهر في تاريخ صفحة الويكي "wiki page's history" ، بمعنى إذا أردنا معرفة من كتب وماذا كتب ، سنحتاج للدخول إلى History الصفحة والذي يتواجد رابطته في أعلى الصفحة. ولكن إذا كانت أعداد المشاركات والمشاركين كبيرة ، سيصعب وقتها تتبعها عن طريق الـ History ، ولذلك يفضل أن تضعوا قوانين خاصة لفريقكم لحل هذه المشكلة ، لأنه من المهم جداً أن يتم معرفة من الذي كتب وماذا كتب.
2. تحرير صفحة الويكي يسمح لعضو أو مشارك واحد فقط بالتحرير في نفس الوقت ، بمعنى أنه إذا قام أحد الأعضاء بتحرير جزء من الصفحة ، سيتم منع بقية الأعضاء من تحرير نفس الجزء حتى ينتهي العضو الأول من تحريره ويسجل خروجه من القسم الذي عمل عليه. ولذلك إذا كنت تريد كتابة وإضافة كلام كثير إلى صفحة الويكي ، يفضل أن تكتبه أولاً في محرر نصي على حاسبك الشخصي ، وبعدما تنتهي قم بإضافته مباشرة إلى صفحة الويكي ، حتى لا تقوم بحجز الصفحة لمدة طويلة وتمنع غيرك من المشاركة.
3. أحد موصفات برنامج الويكي هو أنه يمكنك أن تقوم بحذف مشاركة عضو آخر ، وهو عمل غير مفضل إطلاقاً ولاينصح باستعمال هذه الخاصية أبداً. إذا كنت ترى بأن أحد الجزئيات التي كتبها عضو آخر تحتاج لتعديل أو حذف قم بإبلاغه بذلك مع ذكر الأسباب، ودعه يقرر في كيفية تعديل كتابته بنفسه.

أيضاً توجد خاصية تعليقات في صفحات الويكي ، وهي ستحتوي على اسم كاتب التعليق وأيضاً تاريخ كتابته

بعدما تنتهي من إضافة مدخلات إلى صفحة الويكي ، سيقوم النظام بعرض إضافتك على المتصفح ، ويجب عليك أن تقوم بحفظ هذا العرض وإلا سيتم حذف ما قمت بكتابته من النظام.

## أدوات تعاون أخرى:

في بعض الأحيان ، ربما ترغب بأن تتواصل مع أحد الأعضاء (أو جميعهم) عن طريق وسيلة أخرى ، كالاتصال هاتفياً أو باستخدام البريد الإلكتروني أو الماسنجر أو غيرها ، لا بأس بهذا بشرط بسيط ، وهو أن تقوم (أو أحد أطراف النقاش) بتسجيل ملخص للنقاش الذي دار بينكم ، وعن القرارات التي تم اتخاذها ، ومن ثم يقوم بكتابته في المنتدى الخاص بالفريق. هذا الملخص يجب أن يكون دقيق وشامل ويجب أن يكتب مباشرة. الملخص له ثلاثة فوائد:

- 1- يبقي جميع الأعضاء على علم ومعرفة بكل شيء يحصل في الفريق.
- 2- يساعد الأستاذ أو المشرف على مراقبة عملية تطور الفريق.
- 3- المنتدى الخاص بالفريق يعتبر كأرشيف للفريق ومراحل تطوره ، ولذلك إضافة مثل هذا الملخص في المنتدى ستكون مهمة في تحقيق هذا الهدف للمنتدى.

في حال قرر الفريق استخدام وسيلة اتصال وتعاون أخرى ، يجب أن يتم أخذ موافقة جميع الأعضاء على قبولهم لاستعمال هذه الوسيلة.

## المراسلة الفورية – Instant messaging :

المراسلة الفورية تعتبر من نوع الاتصال المتزامن (**synchronous**) ، بمعنى أنه يتوجب على جميع الأطراف التواجد في نفس الوقت للمشاركة في النقاش والحوار. إذا قرر فريقك استعمال المراسلة الفورية كوسيلة اتصال ، يجب عليكم الاتفاق على البرنامج الذي ستستخدمونه ، لأن ليس كل الأعضاء يعرفون استخدام جميع البرامج.

أمثلة على برامج المراسلة الفورية:

- MSN Messenger
- Yahoo! Messenger
- Skype
- Google Talk
- BuddySpace: وهو برنامج تابع للجامعة المفتوحة (OU) وهو في مرحلة التجريب.
- MSG: وهو برنامج تابع للجامعة المفتوحة (OU) وهو في مرحلة التجريب.

تتميز الاجتماعات عن طريق المراسلة الفورية على الاجتماعات المباشرة (وجهاً لوجه) بأنها أكثر مرونة. فالأعضاء الذين يصلون متأخرين للاجتماع بإمكانهم قراءة كل ما فات لأن المحادثات يتم تسجيلها وحفظها في أغلب البرامج. وأيضاً بإمكان الأعضاء أن يأخذوا استراحة قصيرة ومن ثمن العودة للاجتماع بدون أن يفوتهم شيء.

الشيء الوحيد الذي لا يستطيع تقديمه برامج المراسلة الفورية هو أنها لن تقوم باتخاذ القرارات! وأيضاً لن تقوم بكتابة ملخص الاجتماع الذي دار!

## المحادثة الصوتية – Audio conference :

تعتبر أيضاً من نوع الاتصال المتزامن (**Synchronous**). وأغلب برامج المحادثات الصوتية تسمح بمشاركة أكثر من شخصين في نفس المحادثة. ومن أشهر برامج المحادثة الصوتية برنامج **Skype**. وسيحتاج كل طرف في المحادثة إلى سماعات ومايكروفون واتصال انترنت سريع نسبياً حتى يستطيع المشاركة بفعالية.

المحادثات الصوتية عبر الانترنت تسمى internet telephone أو VOIP اختصاراً لـ Voice Over IP

## المحادثة المرئية – Video conference:

هي من نوع الاتصال المتزامن (Synchronous). المحادثات المرئية تحتاج إلى سماعات ومايكروفون بالإضافة إلى كاميرا حاسوبية (وأغلب الحاسبات الحديثة مجهزة بكل هذه المتطلبات).

المحادثات الصوتية والمرئية تنقسم إلى نظامين:

1. نظام أحادي (half-duplex) : وهو يعني بأن البرنامج لايسمح لأكثر من شخص بالتحدث في نفس الوقت. وهذا النظام هو الأفضل عندما يكون عدد الأعضاء كبير ، لأنه سيفرض النظام على الاجتماع ، بمعنى انه لن يسمح بالمقاطعات والمداخلات.
2. نظام مزدوج أو ثنائي (duplex) : البرنامج التي تطبق هذا النظام تسمح لأكثر من شخص بالتحدث والمشاركة في نفس الوقت.

بعض برامج المحادثات المرئية:

- برنامج FalshMeeting : تم تطويره من قبل الجامعة المفتوحة (OU) ، وهو لا يحتاج إلى أي عملية تنصيب ، لأنه يعمل ويعتمد على المتصفح فقط. وهو يطبق نظام الاتصال الأحادي (half-duplex).
- برنامج Skype.

جميع أدوات التعاون الأخرى التي تحدثنا عنها تصلح لعملية اتخاذ القرارات فقط. لأن النقاشات والعصف الذهني سيكون المنتدى أكثر ملاءمة لها.

## عادات محببة عند التواصل إلكترونياً:

لأن التواصل عن طريق الانترنت يختلف عن التواصل المباشر (وجهاً لوجه) بسبب غياب تعابير وملامح الوجه وأيضاً غياب نبرة الصوت (عند التواصل النصي) ، يجب علينا الالتزام ببعض الآداب (إتيكيت) عندما نتواصل إلكترونياً. والجامعة المفتوحة لديها هذه الخلاصة من نصائح ورقة **netiquette**:

- تذكر بأنك تتخاطب مع أناس حقيقيين.
- حاول أن تجعل رسائلك قصيرة.
- ضح لرسائلك عنوان يوضح محتوى الرسالة.
- عندما تريد الرد على الرسالة قم بتلخيصها أولاً.
- عندما تريد اقتباس شيء من بريد شخصي أتك ، قم بالاستئذان من صاحب البريد أولاً.
- انسب الأعمال لأصحابها دائماً.
- حاول أن توضح حالتك العاطفية في رسائلك.
- إذا كتبت بالإنجليزية ، لاتكتب بالأحرف الكبيرة أبداً ، لأنها تعتبر رفعاً للصوت.
- اكتب رسائلك ومواضيعك في المكان الأنسب لها.

أيضاً بن بلمبتون (Ben Plumpton) قام بكتابة نصائح حتى يصبح المنتدى فعالاً ، وملخصها هو:

- الجميع يشاركون.
- كل عضو يبادر بالعمل.
- الجميع يكتبون بانتباه وعدم تسرع.
- الأعضاء يثقون ببعضهم البعض.

في النهاية ، دائماً تذكر هذه النصيحة المقدّمة من الجامعة المفتوحة:  
"عندما تتواصل مع الناس عن طريق الانترنت، فأنت لن تستفيد من لغة جسدك أو نبرة صوتك لمساعدتك في توضيح وجهة نظرك ، فالناس سيعرفونك فقط عن طريق ماذا تكتب ومدى جودته وكفأته".