

مستوى تفاعل طلاب الجامعة الإسلامية بالمدينة المنورة مع خدمات الاتصال الإداري الرقمي  
بالجامعة

## The Level of Interaction of Islamic University Students in Madinah with the University's Digital Administrative Communication Services

10.35781/1637-000-0109-003

الباحث/ إبراهيم بن خالد النجدي\*

\*المحاضر بقسم الإدارة التربوية  
الجامعة الإسلامية بالمدينة المنورة

### الملخص

المنورة مع خدمات الاتصال الإداري الرقمي بالجامعة من وجهة نظر الطلاب كان بدرجة كبيرة وبمتوسط حسابي (3.82)، وأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد عينة الدراسة تعزى لمتغير المرحلة الدراسية، كما أوصت الدراسة بـ: الاستفادة من برامج وتطبيقات الذكاء الاصطناعي وإدخالها في خدمات الاتصال الإداري الرقمي بالجامعة، وعمل تقييم دوري لخدمات التواصل الإداري الرقمي.

الكلمات المفتاحية: الاتصال الإداري، الخدمات الرقمية، الجامعة الإسلامية، التحول الرقمي، التفاعل البشري الحاسوبي.

هدفت الدراسة إلى قياس مستوى تفاعل طلاب الجامعة الإسلامية بالمدينة المنورة مع خدمات الاتصال الإداري الرقمي بالجامعة والمعوقات التي تحد من تفاعلهم، ولتحقيق هذا الهدف اتبعت الدراسة المنهج الوصفي المسحي، واستخدمت الاستبانة أداة لجمع البيانات، حيث تم تطبيقها على عينة بلغت (381) طالباً من طلاب الجامعة الإسلامية بالمدينة المنورة تم اختيارهم عشوائياً، وخرجت الدراسة بالنتائج التالية: أن مستوى تفاعل طلاب الجامعة الإسلامية بالمدينة المنورة مع خدمات الاتصال الإداري الرقمي بالجامعة من وجهة نظر الطلاب كان بدرجة كبيرة، وبمتوسط حسابي (3.83)، وأن المعوقات التي تحد من تفاعل طلاب الجامعة الإسلامية بالمدينة

### Abstract

The study aimed to measure the level of interaction of Islamic University students in Madinah with the university's digital administrative communication services and the obstacles that limit their interaction. To achieve this goal, the descriptive survey approach was followed, and the

questionnaire was used as a tool for collecting data. It was applied to a sample of (381) students from the Islamic University in Madinah who were randomly selected. The study came out with the following results: The level of interaction of Islamic University students in Madinah with the

university's digital administrative communication services from the students' point of view was high with an arithmetic mean (3.83), and the obstacles that limit the interaction of Islamic University students in Madinah with the university's digital administrative communication services from the students' point of view were high with an arithmetic mean (3.82), and that there were no statistically significant differences between the responses of the study sample members attributed to the variable of the academic stage. The study also recommended

several recommendations, the most important of which are: benefiting from artificial intelligence programs and applications and introducing them into the university's digital administrative communication services, and conducting a periodic evaluation of digital administrative communication services.

**Keywords:** Administrative Communication, Digital Services, Islamic University, Digital Transformation, Human Computer Interaction.

#### مقدمة

يتميز هذا العصر بالتقدم التقني السريع، ويشهد العلم اليوم تطوراً واضحاً في المجالات العلمية والتقنية المتعددة، وقد فرضت التكنولوجيا الحديثة نفسها في مختلف مجالات الحياة، ومن هذه المجالات مجال الاتصال الإداري الرقمي، فقد أدى التقدم التكنولوجي إلى ظهور الإدارة الرقمية التي تعتمد على توظيف مستحدثات تكنولوجية لتحقيق الإدارة المطلوبة، فأصبحت تقنية المعلومات من ضروريات واقعنا المعاصر.

وتعتبر المتغيرات السريعة والمتلاحقة في الميادين المختلفة وخاصة الميادين التعليمية والتكنولوجية من أهم مظاهر هذا القرن الذي نعيش فيه، وذلك نظراً لتأثيرها المباشر على السياسة التعليمية والاتصال الإداري الرقمي، ولقد أصبح من الضروري مواكبة متطلبات العصر فضلاً عن المتطلبات المستقبلية المتوقع حدوثها، فهذا العصر هو عصر المعلوماتية والاتصال الرقمي، فقد حتم على المسؤولين والقائمين على التعليم مواكبة المستجدات وبخاصة التعليم في البيئة الجامعية وإدارتها الرقمية، والاستفادة من ذلك في كافة أبعاد المنظومة الإدارية وتأهيل وتنمية مهاراتهم التكنولوجية والمعلوماتية في ضوء الاتصال الرقمي (عزة العباسي، ٢٠١١).

ويتسم الاتصال الرقمي الجديد بأنه متعدد الوسائط مما يجعل المعلومة أكثر قوة وتأثيراً، هذه المعلومات رقمية يتم إعدادها وتخزينها وتعديلها ونقلها بشكل رقمي، كما يتميز الاتصال الرقمي الجديد أيضاً بتنوع وسائله وسهولة استخدامها، لتحقيق التواصل بين مختلف الهياكل والتنظيمات

والإدارات (شيخاني، ٢٠١٠). فأصبحت تكنولوجيا المعلومات في الجامعات ضرورة حتمية للقرن الحادي والعشرين.

والجامعات تعتبر من أبرز المؤسسات الاجتماعية فهي مؤسسات علمية اجتماعية أكاديمية تعمل على تزويد الطلبة بالمعارف والخبرات والمهارات الرقمية التي يحتاجون إليها في حياتهم الحاضرة والمستقبلية، ومن جهة أخرى تمثل الجامعات مركز إشعاع لكل ما هو جديد من الفكر والمعرفة، وهي تعتبر المكان الذي تنطلق منه آراء الأساتذة والمفكرين والعلماء وحملة شعلة الحضارة الإنسانية، وتؤكد الدراسات مثل دراسة فادي (2021) وخميس (2022) أن الجامعات أصبحت من أهم المصادر الأساسية لتطوير المجتمع في شتى مجالات الحياة وانعكاساتها، لما تمتلكه هذه المؤسسات من دور مهم وفاعل و متميز في التنمية الشاملة في الجوانب الاجتماعية والاقتصادية والسياسية والثقافية والإدارية وغيرها، ولقد تأكدت أهمية دور الجامعات والمؤسسات التعليمية في تفعيل رؤية ٢٠٣٠ في المملكة العربية السعودية، من حيث إنها المسؤولة عن المستقبل وعن تربية الأجيال الجديدة في ظل الاتصال الإداري الرقمي. وقد فرض التحول الرقمي على الجامعات الاستفادة من التقنيات الحديثة لتكون أكثر إدراكاً ومرونة في العمل وقدرة على التجديد والابتكار، وبهذه السمات تتمكن من مواكبة العصر بشكل أسرع لتحقيق النتائج المرجوة من أعمالها والسير نحو النجاح (شعلان، 2016). وقد فرض التحول الرقمي تحولات تربوية في سياسات الجامعات، واستراتيجياتها، وأهدافها، وإدارتها، وبرامجها، مما جعل تلك الجامعات بوجه عام تحرص على التعريف بدورها ورسالتها الأكاديمية والإدارية في تثقيف منسوبيها من الطلاب والمعلمين والإداريين على حد سواء، مما يحثهم على التميز في العملية التعليمية والإدارية، بغية تحقيق أهداف واستراتيجيات الجامعة، للولوج إلى العصر المعرفي الرقمي.

وبناء على ذلك فإن الجامعة الإسلامية بالمدينة المنورة تعد إحدى الجامعات السعودية العريقة التي تتطلع لمواكبة التحول الرقمي في مجال الاتصال الإداري الرقمي، لأداء دورها نحو المجتمع والمعرفة بخدماتها المتنوعة من خلال جميع الأوعية المعلوماتية المتاحة بما فيها التكنولوجيا الحديثة التي تهدف إلى إنتاج المعرفة ونشرها، مما يتطلب الاستعانة بالتقنية ومزيد من الاهتمام بالاتصال الرقمي لتحقيق هذه الأهداف.

وفي ضوء تلك المعطيات تسعى الجامعات بما فيها الجامعة الإسلامية بالمدينة المنورة إلى تطوير مدخلاتها وعملياتها بشكل مستمر بهدف الحصول على أفضل المخرجات وتوفير بيئة جامعية مناسبة للطلاب لتلبية حاجاتهم ورغباتهم، ويعد تفاعل الطلاب أحد المصادر الداعمة لتحقيق حاجاتهم، والمساهمة في تطوير تحصيلهم الدراسي بالشكل الذي يساهم في رفع مستوى جودة العملية التعليمية ويساعد في وضع الخطط والاستراتيجيات لرفع المستوى التعليمي للطلاب، ولما كان الطالب محور

العملية في المؤسسات التعليمية، فإنها تسعى جاهدة لتلبية احتياجاته الأكاديمية وإشباعها، وتقديم التسهيلات والخدمات التي تدفعه إلى الاهتمام بالعملية التعليمية والمشاركة في أنشطتها

ويرى الباحث من خلال خبرته وعمله في الجامعة أن القيادات في الجامعة الإسلامية بالمدينة المنورة تبذل جهوداً كبيرة وتولي أهمية كبيرة للاتصال الإداري الرقمي كعملية محورية يتم من خلالها تقديم الخدمات وتبادل المعلومات والرسائل بين الأفراد، خاصة مع تزايد أعداد الطلبة والباحثين والكم الهائل للملفات والإنتاج العلمي وصعوبة التحكم فيها باستعانة تكنولوجيا الاتصال الرقمي، وفي إطار دراسة الباحث لهذا الموضوع يسعى أساساً إلى معرفة وقياس مستوى تفاعل الطلاب مع خدمات الاتصال الإداري الرقمي بالجامعة.

#### مشكلة الدراسة وأسئلتها:

تشهد العديد من مؤسسات التعليم العالي تزايد في حجم ميزانيتها نظراً لزيادة احتياجها للمعدات والتكنولوجيا الرقمية، والتي تسمح لها بمواكبة التطور السريع في مجال تسيير أنظمة المعلومات والبيانات والتحكم فيها وتسهيل تدفقها وتداولها بين الموظفين والطلبة والباحثين وتضمن التنسيق والتواصل بين هذه الأطراف الثلاثة وتنظم الاتصالات فيما بينها، وتعطي مرونة في نشاطها وتدعم الاتصال الرسمي في الجامعة وتشكل حافزاً لجميع الفاعلين بالجامعة لزيادة نشاطهم العلمي، مما يجعل التحول الرقمي في الوقت الحالي واحداً من أبرز الاتجاهات الكبرى في الصناعة وقطاع الأعمال والخدمات، ومن بين هذه القطاعات التي ستتأثر بالتحول الرقمي الجامعات كما يرى (هولغا 2017 Holger)، إذ يعتبر التحول الرقمي سمة أساسية من سمات الحياة الجامعية، ويمكن الجامعات من المساهمة في حل أزمة التكلفة التي تواجهها، والعمل على زيادة التعاون والمشاركة بين الطلاب وزيادة الإبداع كما يرى (Morgan, 2013)، وهذا يعني أن التحول الرقمي لا يعني فقط تطبيق التكنولوجيا داخل المؤسسة، بل هو برنامج شمولي كامل، يمس المؤسسة، ويمس طريقة وأسلوب عملها داخلياً، وأيضاً كيفية تقديم الخدمات للجمهور المستهدف لجعل الخدمات تتم بشكل أسهل وأسرع.

وفي ظل تلك المؤشرات ومع ظهور التكنولوجيا الرقمية تغير العالم بشكل كبير ومستمر، فقد حدثت تغيرات كبيرة في الحياة المهنية والشخصية للأفراد في جميع أنحاء العالم، مما أثر على جوانب المجتمع، وأصبحت الآن جزءاً لا يتجزأ من تفاعل الناس خاصة الطلاب سواء أكان في العمل، أم التعليم، أم الوصول إلى المعرفة والمعلومات، وبدأت تلك التكنولوجيات الجديدة والناشئة في جعل الجامعات أكثر جودة عما قبل (European Union, 2014).

ومن هذا المنطلق فإن النهوض بالجامعات في عصر الاتصال والتحول الرقمي يقتضي تحسين وتطوير أنماط الإدارة التربوية، لتتوافق مع التطور العام لتكنولوجيا المعلومات والاتصال الرقمي؛ حيث إن هذا التطور فتح لميدان التعليم والإدارة آفاقاً جديدة وكبيرة في الوسائل المتاحة، والإمكانات والتقنيات الجديدة المستعملة، والمضامين التعليمية والإدارية المتطورة والحديثة، وأصبحت الجامعات مطالبة بالبحث عن أساليب ونماذج تعليمية وإدارية جديدة لمواجهة العديد من التحديات على المستوى العالمي، ومنها: زيادة الطلب على التعليم، وزيادة كم المعلومات في جميع فروع المعرفة المختلفة، إضافة إلى ضرورة الاستفادة من التطورات التقنية في مجال التعليم العالي وإدارة المؤسسات التربوية (نوال، 2015).

ولتوظيف ذلك اتجهت العديد من الجامعات في هذا العصر كما يؤكد سليمان (2017) أن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال الإداري الرقمي، باعتبار أن هذه الجامعات تمثل المكان الأمثل لبناء الإنسان القادر على بناء مجتمعه، وذلك من خلال تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال الرقمي؛ كون الاتصال الرقمي يساهم في دعم العملية التعليمية والإدارية وتحولها من تعليم وإدارة تقليدية إلى الإبداع والتفاعل وتنمية المهارات في أي مكان وزمان عن طريق الخدمات المتعددة؛ حيث لم تعد الأساليب والأنماط التقليدية قادرة على مواكبة كل ما هو جديد في عالم التعليم، بل أصبحت الحاجة ملحة لتبني أنواع حديثة ومتطورة في التعليم والإدارة الرقمية بهدف بناء مجتمع يواكب التقدم في شتى مجالات العلوم والتخصصات العلمية (فادي، ٢٠٢١).

ونتيجة لتلك العوامل فإن الاتصال الإداري الرقمي بالجامعات بما فيها الجامعة الإسلامية بالمدينة المنورة أصبح اتجاهًا عصرياً يتوافق وطبيعة متغيرات العصر ومتطلباته، وشرطاً لازماً لبناء المعرفة في المجتمع، وأصبحت عملية توظيف تلك المعارف الطريق الرئيسي لتحقيق التنمية، كما أصبح الاتصال الإداري الرقمي من الأدوات الفاعلة للتحويل الرقمي، وأصبح ذلك التحويل بحاجة إلى نظام إداري رقمي فعال، يسهل عملية اتخاذ القرارات الصحيحة في الأوقات المناسبة، كل هذا يفرض على الجامعات العمل على التحويل المماثل في الممارسات التربوية والإدارية، بما يحقق أهداف التحويل الرقمي. وقد أثبتت تجارب العديد من الجامعات في دول مختلفة نجاح استخدام الاتصال الإداري الرقمي بغية تحسين جودة ونوعية الأداء التعليمي والإداري، وفي الوقت ذاته إرضاء رغبات الطلاب المختلفة (عسلي، ٢٠٢٠).

وبناء على تلك المعطيات ومن خلال خبرة الباحث وعمله في الجامعة ومتابعة حاجات الطلاب يرى أهمية الكشف عن قياس مستوى تفاعل الطلاب مع خدمات الاتصال الإداري الرقمية بالجامعة؛ إذ يعد تفاعل الطالب الجامعي مع الخدمات كما يرى (ريمون ولي، 2012، Ramayah and Lee) أنه يمثل أحد معايير النجاح الأساسية لأي نظام تعليمي، ويتفق معظم الباحثين في السلوك على أن التفاعل يؤثر

على نية الاستخدام في المستقبل ومن المتوقع أن يكون لدى الطلاب ذوي مستويات التفاعل العالية مستويات أعلى من نية إعادة الاستخدام، ومستوى أقل من الشكاوى والصعوبات، حيث أن رضا المستخدم والمتفاعل يرتبط ارتباطاً إيجابياً بنية الاستمرار في استخدام النظام ومستجدات العصر ويتناسب مع خصائص الطلاب واتجاهاتهم وكذلك التغيرات في متطلبات سوق العمل. ومن هنا جاءت فكرة هذه الدراسة للإجابة عن الأسئلة الآتية:

- 1- ما مستوى تفاعل طلاب الجامعة الإسلامية بالمدينة المنورة مع خدمات الاتصال الإداري الرقمي بالجامعة؟
  - 2- ما المعوقات التي تحد من تفاعل طلاب الجامعة الإسلامية بالمدينة المنورة مع خدمات الاتصال الإداري الرقمي بالجامعة؟
  - 3- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات عينة الدراسة تعزى إلى متغير المرحلة الدراسية؟
- أهداف الدراسة:**  
 تسعى الدراسة الحالية إلى:

- 1- قياس مستوى تفاعل طلاب الجامعة الإسلامية بالمدينة المنورة مع خدمات الاتصال الإداري الرقمي بالجامعة.
- 2- التعرف على المعوقات التي تحد من تفاعل طلاب الجامعة الإسلامية بالمدينة المنورة مع خدمات الاتصال الإداري الرقمي بالجامعة.
- 3- الكشف عما إذا كانت هناك فروق ذات الدلالة الإحصائية في استجابات عينة الدراسة تعزى إلى متغير المرحلة الدراسية.

#### أهمية الدراسة:

تتمثل أهمية الدراسة في:

أولاً: الأهمية النظرية:

- 1- تقديم إطار نظري حول مستوى تفاعل طلاب الجامعة الإسلامية مع خدمات الاتصال الإداري الرقمي بالجامعة.
- 2- الكشف عن المعوقات التي تحد من تفاعل طلاب الجامعة الإسلامية مع خدمات الاتصال الإداري الرقمي بالجامعة.
- 3- تقديم مجموعة من التحليلات والتوصيات لزيادة تفاعل طلاب الجامعة الإسلامية مع خدمات الاتصال الإداري الرقمي بالجامعة.

## ثانياً: الأهمية التطبيقي:

- 1- قد تفيد نتائج الدراسة أصحاب القرار والقيادات في الجامعة الإسلامية في التغلب على التحديات التي تواجه الطلاب في التفاعل مع خدمات الاتصال الإداري الرقمي بالجامعة.
- 2- تقديم الاقتراحات في ضوء نتائج الدراسة التي تسهم في تعزيز نقاط وجوانب القوة المرتبطة بتفاعل الطلاب، والتعامل مع أسباب عدم التفاعل من أجل التغلب عليها في المستقبل في حال استمرار استخدام الاتصال الإداري الرقمي.
- 3- قد تسهم نتائج هذه الدراسة في تقديم تصور للصعوبات التي تواجه الطلاب عند تطبيق الاتصال الإداري الرقمي كما يراها المستفيدون منه وهم الطلاب، وهذا من أهم معايير الجودة.

### حدود الدراسة:

- الحدود الموضوعية: مستوى تفاعل طلاب الجامعة الإسلامية مع خدمات الاتصال الإداري الرقمي بالجامعة.
- الحدود المكانية: الجامعة الإسلامية بالمدينة المنورة.
- الحدود الزمنية: الفصل الدراسي الأول 1446هـ -2024.
- الحدود البشرية: طلاب الجامعة الإسلامية بالمدينة المنورة.

### مصطلحات الدراسة:

#### الاتصال الإداري:

تعرفه الحريري (2008) بأنه الربط بين مختلف الأجهزة الفرعية والتنظيم الكلي للمدرسة بهدف نقل المعلومات بين الأفراد والجماعات للتأثير على سلوكهم وتوجيههم نحو الهدف المطلوب.

الاتصال الإداري في مجال الإدارة هو عملية إرسال واستقبال المعلومات والمشاعر والاتجاهات اللازمة لممارسة الوظائف الإدارية المختلفة وهي عملية يشترط لحدوثها التفاعل بواسطة مثيرات واستجابات متبادلة بين الأفراد، ولا تتم إلا بها أخذاً وعطاءً متبادلاً (حمادات، 2008).

ويعرف حمود (2015) الاتصال الإداري بأنه "عملية إدارية لها جوانبها الاجتماعية والسلوكية تهتم بتوفير المعلومات اللازمة لاستمرار العملية الإدارية عن طريق تجميع المعلومات ونقلها أو تبادلها أو إذاعتها" (ص13).

ويعرف الباحث الاتصال الإداري إجرائياً بأنه عملية تبادل المعلومات المطلوبة أو التفاعل المشترك بين منسوبي الجامعة الإسلامية بالمدينة المنورة من الطلاب والإدارة بغية تحقيق أهداف الإدارة الرقمية، وتنسيق الجهود وتحقيق جودة الأداء للموظفين.

### الاتصال الإداري الرقمي:

الاتصال الإداري الرقمي: يقصد به الباحث استخدام التكنولوجيا الرقمية لتحسين وتسهيل عمليات الاتصال الإداري داخل الجامعة الإسلامية بالمدينة المنورة، ويتضمن ذلك استخدام الأدوات الرقمية وتطبيقاتها لتسهيل تدفق المعلومات والتواصل بين الإدارات والموظفين وتحسين سرعة اتخاذ القرارات وزيادة التفاعل بين الأقسام، ورفع كفاءة الأداء المؤسسي.

### الإطار النظري والدراسات السابقة:

#### أولاً : مفهوم الاتصال الإداري والرقمي:

يرى العبد الله (2006) والسباعي(2018) أن مفهوم الاتصال الإداري يرجع إلى أصل كلمة الاتصال باللغة الانجليزية (Communication) وتعني التعبير والتفاعل من خلال بعض الرموز لتحقيق هدف معنوي وتنطوي على كلمة القصد والتدبير وهذه الكلمة مشتقة من الأصل اللاتيني (Communis) بمعنى المشاركة وتكوين العلاقة أو بمعنى الشائع أو المألوف. وقد أرجع بعضهم هذه الكلمة إلى الأصل (Common) بمعنى (عام) أو (مشترك)، وأي من المفاهيم يوضح لنا أن الاتصال عملية تتضمن المشاركة والتفاهم حول موضوع - فكرة لتحقيق هدف - برنامج) والاتصال الفعال عنصر هام من عناصر التوجيه لأنه يربط بين كافة أفراد القوى العاملة - الرؤساء والمرؤوسين من أجل تعديل أو تحريك سلوك العاملين ودوافعه للعمل في اتجاهات محددة ترسمها الإدارة من ناحية أخرى وبدون الاتصال تفقد العملية الإدارية ديناميكيته (حمادات، 2008).

عرف عياصرة والفاضل (2006) الاتصال الرقمي بأنه: حالة من الربط والتشبيك بين أفراد التنظيم، تجعل منهم يتقاسمون المعارف والخبرات والمعلومات بينهم ويتناقلون الأفكار ووجهات النظر التنظيمية التي من شأنها التأثير على اتجاهاتهم تجاه الأشياء.

كما عرف حنفي (2002) الاتصال الإداري على أنه: نقل المعلومات والأفكار بصفة مستمرة بين الأفراد وبعضهم البعض في كل المستويات التنظيمية بين المديرين التنظيميين وبين الإدارة العليا وبين الموظفين والمشرفين، أي هي شبكة ربط تربط كل أعضاء التنظيم.

من خلال التعريفات السابقة يتضح أن معنى كلمة الاتصال يعود إلى عملية نقل فكرة معينة، أو معنى محدد في ذهن فرد إلى ذهن فرد آخر أو أفراد آخرين، وهي عملية يتم عن طريقها إحداث التفاعل بين الأفراد بصورة متبادلة من الجانبين.

### الاتصال الإداري الرقمي:

الاتصال الإداري الرقمي هو: نظام يهدف إلى تسهيل تدفق المعلومات والاتصال بين أفراد المؤسسة باستخدام التكنولوجيا الرقمية، ويشمل هذا النظام وسائل متعددة مثل البريد الإلكتروني، المنصات الرقمية، وتطبيقات الهاتف المحمول لتسهيل التواصل الفعال، ويساهم الاتصال الإداري الرقمي في تحسين سرعة اتخاذ القرارات وتنفيذها، وزيادة الشفافية والثقة داخل المؤسسة، كما يعزز من تبادل المعرفة والخبرات، مما يساهم في تحسين أداء الأفراد والفرق وتحقيق الأهداف بكفاءة وفعالية.

تفاعل الطلاب مع خدمات الجامعة يتأثر بعدة عوامل تشمل التكنولوجيا والعمليات، والتفاعلات بين الطلاب والإداريين وأعضاء هيئة التدريس تجربة الطالب تتضمن جميع جوانب الحياة الجامعية من القبول إلى التخرج، وتشمل التفاعل الشخصي والرقمي عبر الويب أو الهاتف المحمول.

ووفقاً لتلك الرؤية، ولتحسين هذه التجربة، يطلب من الجامعات الاستماع إلى ملاحظات الطلاب ومراجعة الخدمات والعمليات بشكل مستقل لتحديد فرص التحسين، بالإضافة إلى ذلك، توفر الجامعات خدمات إلكترونية مثل التسجيل وإدارة الأبحاث وتوثيق المهارات المكتسبة خلال الدراسة، مما يعزز تفاعل الطلاب مع الحياة الجامعية وخدماتها.

### أهداف الاتصال الإداري الرقمي:

يتمثل الهدف الأساسي للاتصال الإداري في نقل المعنى، فالإنسان ينشغل طول حياته في محاولة فهم الآخرين، وإتاحة المجال أمام الآخرين لفهمه. وتتأثر طبيعة الإنسان والاتجاهات التي يكونها والآراء التي يعبر عنها ونجاحه وفشله في الحياة بمدى براعته في فن الاتصال، ومعنى ذلك أن الفشل في توجيه الحياة، من خلال عملية الاتصال الإداري، لا يؤدي إلى إخفاق في نوع ملائم من التكيف الاجتماعي، فحسب، بل ربما يصاحبه تفكك في الشخصية (عياصرة والفاضل، 2006). كما أن الاتصالات ظاهرة اجتماعية ضرورية حيث لا يستطيع أي فرد أن يعيش بمعزل عن الآخرين والاتصالات أيضاً عملية معقدة، حيث أنها تزاول بمعرفة أفراد يصعب التنبؤ بسلوكياتهم (Gary , 1990). للاتصال الإداري الرقمي أهداف عدة منها:

- 1- هدف توجيهي: ويتحقق عندما يتجه الاتصال لإكساب المستقبل اتجاهات جديدة أو تعديل اتجاهات قديمة أو تثبيت اتجاهات قديمة مرغوب فيها، وتؤكد الدراسات أن الاتصال الشخصي أقدر على تحقيق هذا الهدف من الاتصالات الموسعة (الاجتماعية).
- 2- هدف تعليمي معرفي: يتحقق الاتصال فيه نحو بث معلومات ومعارف جديدة متصلة بحياة المعلم التعليمية لمساعدته وزيادة معارفه وتوسيع آفقه لتفعيل العملية التعليمية والتربوية والإدراك الأهداف البيداغوجية المنشودة والمتوقعة
- 3- هدف إداري: يتحقق عندما يتجه نحو تحسين سير العمل وتحديد المسؤوليات ودعم التفاعل بين العاملين في المؤسسة التعليمية والتربوية والهدف الاجتماعي يتحقق عندما يتيح الاتصال الفرصة لتفعيل التواصل القائم بين المربي من جهة وطلابه وبذلك تقوى الصلات الاجتماعية بين المربي والفاعلين الاجتماعيين (الجمال، 2014).

#### أهمية الاتصال الإداري الرقمي:

ولل اتصال الإداري الرقمي أهمية كبيرة في تحسين كفاءة المؤسسات وتسهيل عملياتها، ويسهم في تسريع تداول المعلومات واتخاذ القرارات، مما يعزز من التفاعل والتنسيق بين الأقسام المختلفة. كما يسهم في تقليل الفجوات الجغرافية والزمنية، مما يزيد من التعاون والإنتاجي، بالإضافة إلى ذلك، يعزز الاتصال الإداري الرقمي الشفافية والثقة بين الإدارة والموظفين، و يتيح تبادل المعرفة والخبرات بسهولة، مما يدعم الابتكار والتطوير المستمر داخل المؤسسة.

ويوضح حريم (2004) بأن الاتصال الإداري الرقمي يعد أساساً مهماً من أساسيات عمل مدير المدرسة، ووظيفة مهمة في العملية الإدارية، إذ أنه لا يمكن القيام بأي دور إداري فعال دون نظام اتصالات سليم فهو يقوم على التفاعل والتفاهم مع العاملين، وعلى إيجاد روح العمل كفريق واحد بين الأفراد في التنظيم المؤسسي، ومن هنا يقع على كاهل مدير المدرسة دور مهم في تسهيل عملية الاتصال في المدرسة، حيث يعتبر أكثر المديرين فعالية هم الذين يبادرون إلى إجراء اتصال أكثر مع العاملين وجهاً لوجه. كما يرى عطوي (2010) أهمية الاتصال الإداري تتمثل في نشر المعرفة الإنسانية الهادفة وتعميمها، مما يعمل على إثراء العقل والشخصية، وتنمية مهارات المدير وزيادة قدراته عبر مراحل نموه، مما يمكنه من مواجهة المشاكل المستجدة والتغلب عليها وذلك من خلال التدريب.

ويرتبط نجاح المؤسسات التعليمية في تحقيق أهدافها كثيراً بنجاح عملية الاتصال داخلها وخارجها لما لها من أهمية في بنية تنظيم هذه المؤسسات وتكمن أهمية الاتصال بنقاط عدة منها:

1. الاتصال ضروري لنقل المعلومات والبيانات والإحصاءات والمفاهيم التي ستبنى عليها القرارات. يسهم في إحكام المتابعة والسيطرة على الأعمال التي يمارسها أعضاء المنظمة وذلك من خلال المقابلات والتقارير التي تنتقل باستمرار بين الأفراد عبر المستويات المتعددة للمنظمة وبذلك يتمكن المدير من الوقوف على نقاط الضعف الخاصة بأداء الأفراد ومن ثم السعي لمعالجتها.
2. يؤدي الاتصال دوراً مهماً في توجيه وتغيير السلوك الفردي والجماعي للعاملين في المنظمة.
3. تظهر أهميته من خلال تأكيد بعض النظريات القيادية على مبدأ المشاركة كأساس للقيادة الناجحة وبخاصة المدخل السلوكي في القيادة.
4. يتم من خلال عميلة الاتصال إطلاع القائد على نشاط مرؤوسيه كما يستطيع التعرف على مدى تقبلهم الآراء وأفكاره أي يمثل وسيلة رقابية وإرشادية لنشاطات المدير في مجال توجيه فعاليات المرؤوسين (حمادات، 2008).
5. الاتصالات الداخلية في المنظمة تعكس معظم حالاتها الثقافة المؤسسية للإدارة.
6. تعد عملية الاتصال مهمة بدرجة كبيرة لتناول المشكلات التي تنشأ في المؤسسات التعليمية ودراساتها واقتراح الحلول المناسبة لها فهي عملية حيوية تساعد على اتخاذ القرار السليم الذي يتوقف بدرجة كبيرة على كمية المعلومات والبيانات وتدققها وسلامتها، وترتبط الكفاءة الإنتاجية للعمل الفردي بمدى فعالية عملية الاتصال داخل هذه المؤسسات (عياصرة، 2006).
7. يساعد الاتصال على تكوين علاقات إنسانية سليمة بين الرؤساء والمرؤوسين وبعضهم البعض. ويرى سنجر (2016) أن أهمية الاتصال الإداري الرقمي كلها تتمثل في النقاط التالية: تمثل الاتصالات جزءاً كبيراً من أعمال المديرين اليومية، حيث يقدر بعض الخبراء أنها ربما تستهلك ما بين (٧٥-٩٥٪) من وقت المديرين، تتوقف القدرة على إنجاز الأهداف على كفاءة الاتصالات التي يجريها المدير في عمله، تقود الاتصالات إلى ممارسة القوة والسلطة، تهتم الاتصالات بتوحيد الجهود المختلفة في التنظيم، تمثل الاتصالات الوسيلة لإحداث التغيير في السلوك، تعد الاتصال وسيلة جيدة لتوحيد الجهود المختلفة في المؤسسة والعمل على إحداث تغيير في سلوك العاملين، وتوطيد العلاقة بينهم وبين المدرسة، يلعب الاتصال دوراً بارزاً في إقامة الثقة والاحترام والتفاهم المتبادل وتوثيق العلاقات والصلات بين المدرسة والعاملين والمتعاملين معها سواء كانت أفراد أو مؤسسات.

## معوقات الاتصال الإداري الرقمي:

وللاتصال الإداري الرقمي عدة معوقات تؤثر على فعاليته، يمكن تصنيفها كما يلي:

1. **معوقات تنظيمية:** تشمل عدم وضوح الأهداف ونقص البيانات والمعلومات، مما يؤدي إلى الاعتماد على الاتصالات غير الرسمية التي قد تتعارض مع الأهداف التنظيمية، وهي بصفة عامة هي المعوقات التي تظهر نتيجة طبيعة تنظيم المدرسة وسياساتها وأهدافها وأساليب عملها التي تستخدمها لإنجاز المهمات والواجبات، ولما كان الهيكل البنائي التنظيمي لأي مؤسسة يحدد الاختصاصات والمسؤوليات أمام العاملين، ويوضح خطوط السلطة والمستويات التنظيمية ومستوى العلاقات الرسمية بين الأفراد وأسلوب تدفق المعلومات والبيانات، فإن فعالية الاتصال الإداري داخل المدرسة يتوقف على مدى مرونة الهيكل التنظيمي الإداري (طيش، ٢٠٠٨).
2. **معوقات إنسانية:** تتعلق بالفروق الفردية بين المرسل والمستقبل، مثل العواطف والثقة، مما يحد من التعاون ويعقد عملية الاتصال.
3. **معوقات لغوية:** استخدام لغة أو مصطلحات غير مفهومة تؤدي إلى سوء فهم الرسائل.
4. **معوقات بيئية:** تشمل العوامل الثقافية والجغرافية التي تؤثر على فعالية الاتصال. ويرى فرج (٢٠٠٩) أن المعوقات البيئية تشمل: المشكلات أو أية أمور تعيق الاتصال سواء حصلت للمرسل أو خلال عملية الإرسال أو المستقبل وتحد من فعالية الاتصال والتي ترجع إلى مجموعة من العوامل الموجودة في المجتمع الذي يعيش فيه الفرد سواء داخل المدرسة أو خارجها ومنها: الحيز المكاني الضيق الذي يعرقل الاتصال الفعال ويؤدي إلى التوتر، اللغة المستخدمة.
5. **معوقات شخصية:** هناك مجموعة من المعوقات التي تتعلق بالشخص ذاته (المرسل المستقبل) ترجع هذه المعوقات إلى وجود الفروق الفردية بين الأفراد من حيث القدرات والميول والرغبات والاتجاهات، الأمر الذي يترتب عليه العكاس على طريقة إدراكه للأمور بطرق وأساليب مختلفة ويمكن توضيح بعض المعوقات التي تتعلق بالأمور الشخصية للمرسل والمستقبل في المؤسسة التربوية (محمد، 2008).
6. **معوقات تنظيمية:** هي المعوقات التي تظهر نتيجة طبيعة تنظيم المدرسة وسياساتها وأهدافها وأساليب عملها التي تستخدمها لإنجاز المهمات والواجبات، ولما كان الهيكل البنائي التنظيمي لأي مؤسسة يحدد الاختصاصات والمسؤوليات أمام العاملين، ويوضح خطوط السلطة والمستويات التنظيمية ومستوى العلاقات الرسمية بين الأفراد وأسلوب تدفق المعلومات والبيانات، فإن فعالية الاتصال الإداري داخل المدرسة يتوقف على مدى مرونة الهيكل التنظيمي المدرسي (طيش، ٢٠٠٨).
7. **معوقات فنية ومادية (الوسيلة الرسالة):** وذكر عياصرة والفاضل (2006) بأن هذا النوع من معوقات الاتصال الإداري ينصب على الجوانب الخاصة بالعمل أو المهام المكلف بها الشخص، ويمكن القول

أن الجانب المادي من المعوقات التي ترتبط ببيئة الاتصال، أما الجوانب الفنية فهي مكتملة للجانب المادي، وتعطي لعملية الاتصال بعداً أكثر ضبطاً وتنظيماً وترتبط بالجوانب الشكلية.

### مقومات الاتصال الإداري الرقمي:

يرى الخبراء أنه لا يتحقق نجاح الاتصال بمجرد وضوح الهدف من الاتصالات وتوافر الطرق والوسائل المختلفة لإرسال واستقبال المعلومات، ولكن هناك مجموعة من المقومات الأساسية التي يجب توافرها لكي يحقق الاتصال فعاليته، وبالاطلاع على الأدب التربوي والدراسات السابقة يمكن تصنيف هذه المقومات حسب النقاط التالية:

- 1- التكنولوجيا المتقدمة: استخدام البريد الإلكتروني، المنصات الرقمية، وتطبيقات الهواتف المحمولة لتسهيل التواصل.
  - 2- المرونة والسرعة: تتيح هذه الأنظمة اتخاذ القرارات بسرعة ودقة، وتحسين تدفق المعلومات.
  - 3- التفاعل والتعاون: تعزيز التفاعل بين الأفراد من خلال وسائل الاتصال المتنوعة مثل الاجتماعات عبر الفيديو.
  - 4- الأمان والخصوصية: ضمان حماية المعلومات والبيانات المتداولة داخل النظام.
- ويؤكد (الشعلان، 2002) أن مقومات الاتصال الإداري الرقمي تشمل عدة عناصر أساسية وهي على التالي:

- 1- توفير نظام معلومات فعال يتضمن تدفق واستمرارية وكفاية البيانات والمعلومات المطلوب إرسالها بطريقة سهلة ومفهومة.
- 2- دقة ووضوح المعلومات المطلوب إرسالها، من شخص لآخر.
- 3- اختيار الوقت المناسب لنقل المعلومات من المرسل إلى المستقبل، مع ضرورة التعرف على مختلف الظروف العملية والبيئية المحيطة بمستقبل الرسالة لضمان قبوله وتنفيذه المضمون الرسالة الاتصالية.
- 4- دراسة قدرات العاملين المستقبلين من الجوانب الفنية والعلمية والسلوكية.
- 5- وضوح الهدف من الرسالة، بصورة تتناسب مع المعاني المستخدمة.
- 6- ضرورة توفير لغة مشتركة ومفهومة بين العاملين الداخلين في عملية نقل المعلومات.

## عناصر الاتصالات الإدارية الرقمية:

يرى البقعوي (2019) والمعايطة (2013) أن الاتصالات هي المادة التي تربط الإدارات معاً، وهي تساعد الإداريين في إنجاز أهداف فردية وإدارية تستجيب للتغير الإداري وتنظيم النشاطات الإدارية، وتضيف بصورة كاملة جميع السلوكيات المتعلقة بالإدارة، ومع ذلك، وعلى الرغم من أهمية هذه العملية، فإن الفشل في الاتصالات وارد في كل مكان، وإذا كانت الاتصالات الإدارية أقل فاعلية مما يجب فإن الإدارات ستكون أقل فاعلية مما يجب أن تكون عليه وهو ما يؤكد (الحديثات، 2013). فمن الصعب أن نجد جانباً من الإدارة لا يتضمن اتصالاً، فالاتصالات نفسها لا يمكن تجنبها في التوظيف الإداري، وإنما الاتصالات الفعلية من الممكن أن تكون غير متوفرة، وتتكون عملية الاتصال الإداري من خمسة عناصر لا تتم إلا بها، وهي (المرسل، والرسالة، وقناة الاتصال والمستقبل، والتغذية الراجعة) كما أشار إليها (المعايطه، 2013).

## دور الإدارة الرقمية في تفعيل الاتصال الإداري الرقمي:

يعتبر إدخال التطور التقني في الإدارة التربوية ثورة حقيقية لما يحدثه من تغيير في أسلوب العمل الإداري وفاعليته وأدائه، إذ يتبين أن الإدارة الرقمية غايتها الاستغناء عن المعاملات الورقية وتحويل كافة العمليات الإدارية ذات الطبيعة الورقية إلى عمليات ذات الطبيعة الرقمية (أبو رحمة، 2012).

وقد أشارت دراسة النمري (2012) بأن الإدارة الرقمية سوف تغير من العمليات الإدارية والوظائف التقليدية من حيث ظهور عمليات ووظائف جديدة وهي التخطيط الرقمي والتنظيم الرقمي التنفيذ الرقمي، الرقابة الرقمية وفيما يلي عرض مختصر لتلك العمليات:

التخطيط الرقمي (Digital Planning): قد لا يتضح تأثير الإدارة الرقمية في وظيفة التخطيط من حيث التحديد العام، إذ إن كلاً من التخطيط التقليدي والتخطيط الرقمي يهدف إلى وضع الأهداف وتحقيقها، إلا أن الاختلافات الأساسية يمكن أن تحدد في أن التخطيط الرقمي هو عملية ديناميكية في اتجاه الأهداف الواسعة والمرنة والآنية، وقصيرة الأمد وقابلة للتجديد والتطوير المستمر، خلافاً للتخطيط التقليدي الذي يحدد الأهداف من أجل تنفيذها في السنة القادمة (نجم، 2009: 297).

**1- التنظيم الرقمي (Digital Organizing):** لقد انصب جوهر التطور الحقيقي في مجال الإدارة في وظيفة التنظيم، وهو الأكثر ارتباطاً بالمكان من حيث الهيكل التنظيمي، والتنظيم عامة يعبر عن وضع كل شخص في مكانه الصحيح، وذلك من أجل تكوين وحدة متكاملة وربط الأشياء ببعضها ببعض، ويتطلب التنظيم الرقمي إحداث تغييرات وتعديلات في الهياكل التنظيمية نفسها للقضاء على العقبات التي تواجه التنظيمات الإدارية التقليدية (المسلماني، 2010).

**2- التنفيذ الرقمي (Digital implementation):** تحقق عملية التنفيذ الرقمي ما تم التخطيط له في السابق ويتم تنظيم تنفيذها وفقاً لأسس علمية محددة وواضحة، وبالتالي فإن عملية التنفيذ تتسم بالدقة والوضوح في تطبيق ما تم التخطيط له، وتسهم عملية التنفيذ بمتابعتها بشكل مباشر وفوري، وهذا ما يميز التنفيذ الرقمي، فأى خلل تتم معرفته بشكل مباشر (أبو عاشور، والنمري، 2013).

**الرقابة الرقمية: (Digital Control)** إن من أبرز الخصائص التي تميزت بها الرقابة التقليدية هي أنها رقابة موجهة للماضي، حيث تأتي بعد التخطيط والتنفيذ، وتمثل الرقابة مقارنة بين التخطيط والتنفيذ، ومن ثم تحديد الانحراف وأسبابه واتخاذ القرارات والإجراءات للتصحيح، وفي الرقابة التقليدية لا يكون من الممكن إنجاز التصحيح فوراً (المسعود، 2008). أما الرقابة في عصر الإنترنت أصبحت أكثر قدرة على معرفة المتغيرات الخاصة بالتنفيذ أولاً بأول وفي الوقت الحقيقي، وأنها تحقق الرقابة المستمرة بدلاً من الرقابة الدورية (نجم، 2009).

وفي ضوء ما سبق يتضح أن دور الإدارة الرقمية في تفعيل الاتصال الإداري الرقمي يتمثل فيما يمارس القائد في العملية الإدارية ووظائفه (التخطيط الرقمي، والتنظيم الرقمي، والتنفيذ الرقمي، والرقابة الرقمية) وهو يحتاج للاتصال بالعاملين فرداً أو جماعات، ويعد الاتصال الإداري ضرورة أساسية لكل من العاملين والإدارة، ما يؤثر في أدائهم ومواقفهم بما يؤدي إلى مستوى معين للإنتاجية.

#### ثانياً: الدراسات السابقة:

- دراسة كحلوي، (2019) هدفت الدراسة للتعرف على واقع استخدام الاتصالات الرقمية وانكاسها على مستوى الأداء الوظيفي اعتمد الباحث على منهج دراسة الحالة. عينة الدراسة ومجتمع البحث: مجتمع بحثاً يتمثل في الموظفين المستخدمين لوسائل الاتصال الرقمي بمديرية الجمارك طبقت الدراسة الميدانية على عينة قوامها 73 مفردة تم اختيارهم بالمعاينة التطبيقية. أدوات البحث والتقصي: تم الاستعانة بأداتي الاستبيان والمقابلة في جمع معلومات وبيانات الدراسة الميدانية. وقد تم التوصل إلى النتائج الموالية: يوجد استخدام فعلي لوسائل الاتصال الرقمي بالإدارة الجمركية وهذا ما يفسره الانتشار الواضح لهذه الوسائل والأنظمة الرقمية في كافة أنشطتها. يوجد انعكاس لاستخدام للاتصالات الرقمية على الأداء الوظيفي للعاملين بالمديرية الجهوية للجمارك بورقلة من خلال اكتساب مهارات جديدة وزيادة الكفاءات المهنية. تواجه الإدارة الجمركية معوقات في استخدام وسائل الاتصال الرقمي تمثلت في عدم توفر تكوين كافي في التعامل مع هذه البرمجيات إضافة إلى قلة وجود خبراء مختصين بآليات عمل الإدارة الإلكترونية.
- دراسة محمد، (2021) هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع الاتصال الرقمي في الجامعة الجزائرية. واستخدمت المنهج الوصفي. قد تناولت الدراسة الموضوع من جانب مفهوم الاتصال الرقمي ودوره

داخل الجامعة، وتوصلت الدراسة إلى أن وسائل الاتصال الرقمية التي تعد بمثابة النافذة الأساسية التي يطل من خلالها الأفراد على العالم الخارجي.

- دراسة زوالي، (2021) هدفت الدراسة للكشف عن الاتصال الرقمي ودوره في تحصيل طلبة الإعلام. واعتمدت الدراسة المنهج المسحي التحليلي. وتوصلت الدراسة إلى أن للاتصال الرقمي دور في تحصيل طلبة الاعلام والاتصال الرياضي بالمسيلة وسائل اتصال كثيرة ومتنوعة، وأخذت بالتطور والتوسع، وتستخدم هذه الوسائل لتوصيل البيانات والمعلومات والحقائق، ويتمتع الاتصال الرقمي في مصداقية أكبر من الاتصال التقليدي من وجهة نظر المسؤولين. أن الاتصال الرقمي تقدم كل المعلومات التي تحتاجها مختلف المواد التعليمية لممارسة العملية التحصيلية.

- دراسة ركروك، (2022) هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الدور الذي يؤديه الاتصال الرقمي في تفعيل الأداء الوظيفي من وجهة نظر موظفي المكتبات الجامعية، وذلك من خلال التعرف على درجة استخدام الوسائل الاتصالية الرقمية وتأثيرها في أداء الموظف المكتبي، ولتحقيق أهداف هاته الدراسة قام الباحثان بإجراء الدراسة على عينة قوامها (18) موظفا تم اختيارهم عن طريق أسلوب المسح الشامل، واعتمدت الدراسة المنهج المسحي التحليلي. وتوصلت الدراسة لوجود دور مهم للاتصال الرقمي في استحداث أنماط جديدة للأداء ساهم بشكل كبير في تطوير خدمات المكتبة الجامعية.

- دراسة زاوش، (2022) هدفت هذه الدراسة إلى معرفة علاقة الأثر بين الاتصال الرقمي بقنواته (البريد الإلكتروني، شبكات التواصل الاجتماعي، الهاتف النقال، الرسائل القصيرة) ورضا زبائن مصرف السلام بالجزائر، من خلال استبانة إلكترونية وزعت عشوائيا على 100 مستقصى، حيث تم الحصول على 88 إجابة، ليتم تحليلها باستخدام برنامج الحزم الإحصائية SPSS الإصدار 25. بعد تحليل النتائج واختبار الفرضيات تم الوصول إلى جملة من النتائج أهمها وجود أثر معنوي بين الاتصال الرقمي ورضا زبائن مصرف السلام بالجزائر، حيث كان بعد شبكات التواصل الاجتماعي هو الأكثر تأثيرا، كما أظهرت الدراسة عدم وجود تأثير معنوي لبعده الرسائل القصيرة في تحقيق رضا زبائن مصرف السلام بالجزائر من وجهة نظر هؤلاء الزبائن.

- دراسة زيدان، (2023) هدفت هذه الدراسة إلى قياس انعكاس ثقافة الاتصال الرقمي على أداء أساتذة الجامعات الليبية على مستوى إعداد المحاضرات، وتقييم الطلاب، والتعاون الأكاديمي، والمشاركة العلمية. باستخدام مقياس الثقافة الاتصالية الرقمية وبالتطبيق على عينة متاحة من أساتذة الجامعات الليبية. وقد توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها: أن أساتذة الجامعات الليبية يدركون أهمية الثقافة الاتصالية الرقمية، وأنهم يجدون في أنفسهم القدرة على تبني ثقافة الاتصال الرقمي من جهة وأن ثقافة الاتصال الرقمي السائدة في الوسط الأكاديمي لأساتذة الجامعات تؤثر على مستوى أدائهم، وأنهم يدركون بأن لديهم مستوى جيد في وصفهم لمعدل أدائهم ومهاراتهم في التعامل مع تقنية الاتصال الرقمي.

## التعقيب على الدراسات السابقة:

بعد عرض الباحث للدراسات السابقة، يتضح أنها تتفق مع البحث الحالي من حيث الموضوع العام، فهي تتناول موضوع الاتصال الإداري الرقمي، وتتفق الدراسة الحالية مع تلك الدراسة في المنهج المستخدم، وفي مفهوم الاتصال الإداري الرقمي، إلا أنها تختلف من حيث تناولها للموضوعات الفرعية، حيث تختلف الدراسة الحالية عن تلك الدراسات السابقة في الحد الموضوعي وهو "مستوى تفاعل طلاب الجامعة الإسلامية بالمدينة المنورة مع خدمات الاتصال الإداري الرقمية بالجامعة" وكذلك مجتمع الدراسة وعينتها وهم طلاب الجامعة الإسلامية بالمدينة المنورة. وإن لاختلاف البيئة ومجتمع الدراسة والعينة دور في تفاوت هذه المشكلات والمسببات مما ينبغي أن يؤخذ في الحسبان عند عملية المعالجة، ومن هنا جاءت هذه الدراسة تحت عنوان: قياس مستوى تفاعل طلاب الجامعة الإسلامية مع خدمات الاتصال الإداري الرقمي بالجامعة. وقد استفاد الباحث من المتغيرات التي طرحتها تلك الدراسات كالمناهج وتعريف المصطلحات.

## منهجية الدراسة وإجراءاتها:

نتناول هنا إجراءات الدراسة الميدانية من حيث منهج الدراسة، وتحديد مجتمعها، وطريقة اختيار العينة، وبناء الأداة، وخطوات هذا البناء، والتحقق من صدق الأداة وثباتها، وخطوات جمع البيانات، وأساليب المعالجة الإحصائية التي تم استخدامها في تحليل النتائج.

## أولاً: منهج الدراسة:

استخدم الباحث المنهج الوصفي المسحي الذي يهدف إلى دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع، ويصفها وصفاً دقيقاً ويعبر عنها تعبيراً كمياً أو كيفياً (عبيدات، ٢٠٠٠). وقد اختار الباحث هذا المنهج لأنه يتناسب مع أهداف الدراسة؛ حيث تهدف إلى قياس مستوى تفاعل طلاب الجامعة الإسلامية مع خدمات الاتصال الإداري الرقمي بالجامعة.

## مجتمع الدراسة وعينتها:

تكون مجتمع الدراسة من جميع طلاب الجامعة الإسلامية وبالبالغ عددهم (17873) (موقع الجامعة الإسلامية [iu.edu.sa](http://iu.edu.sa)).

تم تطبيق أداة الدراسة على عينة عشوائية بسيطة، استند في تحديدها على معادلة كرجيسى ومورجان (KREJCIE و MORGAN، 1970)

$$S = X^2 NP (1 - P)^2 \div D^2 (N - 1) + X^2 P (1 - P)$$

وبناء على هذه المعادلة فإن حجم العينة يجب أن لا يقل عن (375) فرداً، وقد بلغ عدد الاستجابات

المستردة (381) استجابة وهي ما تمثل عينة الدراسة.

## أداة الدراسة:

نظراً لطبيعة البحث وبعد الانتهاء من الأدبيات ومراجعة الدراسات السابقة اعتمد الباحث الاستبانة أداة لجمع المعلومات كونها الأنسب لمثل هذا النوع من الدراسات.

## صدق الاستبانة:

بعد الانتهاء من بناء الاستبانة قام الباحث بالتأكد من صدقها عن طريق الإجراءات الآتية:

- 1- التأكد من الصدق الظاهري: للتأكد من أن الاستبانة تقيس ما وضعت لقياسه، وقد تم ذلك من خلال عرض الاستبانة على (6) محكمين من المتخصصين في الإدارة التربوية، لتقييم جودة الاستبانة من حيث ارتباط العبارة بمحورها، ومدى وضوحها سلامة صياغتها، وفي ضوء ملحوظات المحكمين واقتراحاتهم قام الباحث بتعديل الاستبانة، حيث أصبح عدد العبارات (19) عبارة موزعة على محورين: المحور الأول: آراء الطلاب عن خدمات الاتصال الإداري الرقمي بالجامعة (11) فقرة، والمحور الثاني: المعوقات التي تحد من تفاعل طلاب الجامعة الإسلامية مع خدمات الاتصال الإداري الرقمي بالجامعة (8) فقرات.
- 2- صدق الاتساق الداخلي: تم حساب صدق الاتساق الداخلي باستخدام معامل ارتباط بيرسون (Pearson) لحساب الارتباط بين كل عبارة من عبارات الاستبانة والدرجة الكلية للمحور، وفق الجدول رقم (1) الآتي:

جدول (1) معامل ارتباط بيرسون (Pearson) بين العبارات ومحاورها

المحور	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط
المحور الأول: آراء الطلاب عن خدمات الاتصال الإداري الرقمي بالجامعة	1	**689.	2	**645.	3	**427.
	4	**651.	5	**576.	6	**711.
	7	**737.	8	**666.	9	**607.
	10	**666.	11	**504.		
المحور الثاني: المعوقات التي تحد من تفاعل طلاب الجامعة الإسلامية مع خدمات الاتصال الإداري الرقمي بالجامعة	1	**698.	2	**568.	3	**731.
	4	**690.	5	**725.	6	**754.
	7	**710.	8	**696.		

\*\* دالة إحصائية عند مستوى الدلالة  $\alpha < 0.01$

يتضح من الجدول رقم (1) أن قيم معامل الارتباط لعبارات المحور الأول مع الدرجة الكلية للمحور تتراوح بين (0.427-0.737)، وتتراوح قيم معامل الارتباط لعبارات المحور الثاني مع الدرجة الكلية للمحور بين (0.568-0.745) وهي جميعاً دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.01$ ) مما يشير إلى أن الارتباط قوي.

#### ثبات الاستبانة:

للتحقق من ثبات الاستبانة استخدام معادلة ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) مقياً ساً لذلك، والجدول رقم (2) يبين قيم معامل ألفا كرونباخ:

جدول (2) معامل ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha للتحقق من ثبات الاستبانة

معامل الثبات	عدد العبارات	المحور
0.847	11	المحور الأول: آراء الطلاب عن خدمات الاتصال الإداري الرقمي بالجامعة
0.854	8	المحور الثاني: المعوقات التي تحد من تفاعل طلاب الجامعة الإسلامية مع خدمات الاتصال الإداري الرقمي بالجامعة
<b>0.750</b>	<b>19</b>	<b>الثبات العام للاستبانة</b>

يتضح من الجدول رقم (2) أن قيم معامل الثبات للمحور الأول جاءت (0.847) وللمحور الثاني (0.854) وهي قيم تعتبر عالية، وجاءت قيمة معامل الثبات للاستبانة ككل (0.750) وهي نسبة جيدة وتشير بشكل عام إلى صلاحية الاستبانة للتطبيق وإمكانية تعميم نتائجها.

#### تصحيح الاستبانة ومعياري الحكم:

تمت الإجابة عن عبارات الاستبانة من خلال مقياس ليكرت الخماسي، حيث تم حساب المدى وهو الفرق بين أعلى قيمة وأدنى قيمة ( $5-1=4$ ) ومن ثم تقسيمه على عدد أكبر قيمة في المقياس للحصول على طول الخلية الصحيح أي ( $4/5=0.80$ )، ثم يتم زيادة هذه القيمة على أدنى قيمة لإعطاء الفترات الخاصة بتحديد مستوى وشدة الاستجابة بالاعتماد على الوسط الحسابي، وفق الآتي:

- من 1 إلى 1.80 يمثل مستوى تفاعل (ضعيف جداً)
- من 1.81 إلى 2.60 يمثل مستوى تفاعل (ضعيف)

- من 2.61 إلى 3.40 يمثل مستوى تفاعل (متوسط)
- من 3.41 إلى 4.20 يمثل مستوى تفاعل (كبير)
- من 4.21 إلى 5 يمثل مستوى تفاعل (كبير جداً)

#### أساليب المعالجة الإحصائية

تمت المعالجات الإحصائية للبيانات باستخدام برنامج (SPSS) الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية، حيث تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابة أفراد عينة الدراسة على الاستبانة، كما تم استخدام اختبار (t-test) للعينات المستقلة لدراسة إن كان توجد فروق ذات دلالة إحصائية حسب متغير المرحلة الدراسية.

#### نتائج الدراسة ومناقشتها وتفسيرها

الإجابة عن السؤال الأول، ونصه: ما مستوى تفاعل طلاب الجامعة الإسلامية بالمدينة المنورة مع خدمات الاتصال الإداري الرقمي بالجامعة؟

للإجابة عن السؤال الأول للدراسة تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب لاستجابات أفراد عينة الدراسة، ومن ثم ترتيبها تنازلياً وفق المتوسط الحسابي، والجدول رقم (3) يبين ذلك:

جدول (3) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات عينة الدراسة حول مستوى تفاعلهم مع خدمات الاتصال الإداري الرقمي بالجامعة

الترتيب	الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبرة	رقم العبرة
1	كبير جداً	0.84	4.49	حملت تطبيق الجامعة الإسلامية (ISLAMIC UNIVERSITY APP) على جهازي المحمول.	3
2	كبير جداً	0.81	4.31	يعد الوصول إلى منصة التعليم الإلكتروني (Blackboard) سهلاً.	5
3	كبير	0.90	4.01	تفعيل وسائل التواصل الإداري الرقمي وفرت لي الكثير من الوقت.	11
4	كبير	0.93	3.97	بوابة الخدمات الإلكترونية تلبى جميع احتياجاتي الإدارية.	8

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة	الترتيب
6	ساهمت وسائل الاتصال الرقمي في تحسين أدائي الأكاديمي.	3.97	0.90	كبير	5
2	سهل نظام تواصل التواصل مع الكلية وإدارات الجامعة.	3.96	0.92	كبير	6
4	أتابع بشكل فعال أحداث الجامعة على منصة X (تويتر).	3.77	1.19	كبير	7
1	أتلقي التعميمات الإدارية والقرارات عبر البريد الجامعي الخاص بي.	3.63	1.12	كبير	8
10	أستجيب بشكل دائم للتقييمات السنوية عن الخدمات الرقمية في الجامعة.	3.60	1.08	كبير	9
9	يتواصل أعضاء هيئة التدريس معنا عبر البريد الجامعي.	3.38	1.24	كبير	10
7	أتلقي دورات تدريبية للتعريف بكيفية استخدام أدوات التواصل الرقمي بالجامعة.	3.23	1.24	كبير	11
<b>المحور ككل</b>		<b>3.83</b>	<b>0.66</b>	<b>كبير</b>	

يتضح من الجدول رقم (3) أن مستوى تفاعل طلاب الجامعة الإسلامية مع خدمات الاتصال الإداري الرقمي بالجامعة من وجهة نظر الطلاب كان بدرجة كبيرة بمتوسط حسابي (3.83) وانحراف معياري (0.66)، وتراوح المتوسطات الحسابي للعبارة بين (3.23-4.49)، وحظيت العبارة رقم (3) والتي تنص على " حملت تطبيق الجامعة الإسلامية (ISLAMIC UNIVERSITY APP) على جهازِي المحمول" على الرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.49) وانحراف معياري (0.84)، تلتها العبارة رقم (5) والتي تنص على "يعد الوصول إلى منصة التعليم الإلكتروني (Blackboard) سهلاً" بمتوسط حسابي (4.31) وانحراف معياري (0.81) كلاهما بمستوى تفاعل كبير جداً، بينما جاءت العبارة رقم (7) والتي تنص على "أتلقي دورات تدريبية للتعريف بكيفية استخدام أدوات التواصل الرقمي بالجامعة" في الرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.23) وانحراف معياري (1.24) وبمستوى تفاعل (كبير)، ويفسر الباحث هذه النتائج بناء على الجهود الكبيرة التي تبذلها الجامعة الإسلامية في الاهتمام بالتقنية بشكل عام ووسائل التواصل الإداري الرقمي بشكل أخص وأنشئت لذلك تطبيقات خاصة بها، ونشر ثقافة التعامل الرقمي بين أعضاء هيئة التدريس وبين الطلاب وبين الإدارات المختلفة في الجامعة، هذا بفضل ما تبذله المملكة العربية السعودية من جهود في التحول الرقمي ودعمه للرقمي بمستوى الخدمات وتحسين

تجربة المستخدم، وهذا ما أشارت إليه دراسة سبع (2021) بوجود تأثير إيجابي لجودة البنية التحتية لشبكة المعلومات على رضا الطلاب.

**الإجابة عن السؤال الثاني، ونصه: ما المعوقات التي تحد من تفاعل طلاب الجامعة الإسلامية**

بالمدينة المنورة مع خدمات الاتصال الإداري الرقمي بالجامعة؟

للإجابة عن هذا السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب

لاستجابات أفراد عينة الدراسة، ومن ثم ترتيبها تنازلياً وفق المتوسط الحسابي، والجدول رقم (4) التالي

يبين ذلك:

**جدول (4) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات عينة الدراسة حول المعوقات التي تحد من تفاعل طلاب الجامعة الإسلامية مع خدمات الاتصال الإداري الرقمي بالجامعة**

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة	الترتيب
2	تغطية الانترنت داخل الجامعة ضعيفة.	4.08	1.11	كبير	1
5	بطء استجابة الدعم الفني عند مواجهة مشاكل تقنية.	3.50	1.12	كبير	2
7	عدم توفر الإرشادات والتعليمات في وسائل التواصل الإداري الرقمي.	3.25	1.16	متوسط	3
4	يتطلب استخدام وسائل التواصل الإداري الرقمي مهارات تقنية عالية.	3.18	1.13	متوسط	4
8	عدم الرد من الإدارة على الرسائل المرسله عبر برامج التواصل الإداري الرقمي.	3.09	1.17	متوسط	5
3	ضعف جودة نظام الدراسة عبر منصة زدني(Blackboard)	2.99	1.20	متوسط	6
1	أواجه صعوبة في استخدام البريد الإلكتروني الجامعي.	2.91	1.26	متوسط	7
6	أجد صعوبة في استخدام التطبيق الرسمي الخاص بالجامعة.	2.65	1.17	متوسط	8
<b>المحور ككل</b>		<b>3.82</b>	<b>0.71</b>	<b>كبير</b>	

يتضح من الجدول رقم (4) أن المعوقات التي تحد من تفاعل طلاب الجامعة الإسلامية مع خدمات

الاتصال الإداري الرقمي بالجامعة من وجهة نظر الطلاب كان بدرجة كبيرة بمتوسط حسابي (3.82)

وانحراف معياري (0.71)، وتراوح المتوسطات الحسابية للعبارات بين (2.65-4.08)، حيث كانت أعلى المعينات أشارت إليه العبارة رقم وحظيت العبارة رقم (2) والتي تنص على "تغطية الانترنت داخل الجامعة ضعيفة" على الرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.08) وانحراف معياري (1.11)، تلتها العبارة رقم (5) والتي تنص على "بطء استجابة الدعم الفني عند مواجهة مشاكل تقنية" بمتوسط حسابي (3.50) وانحراف معياري (1.12) كلاهما بدرجة كبيرة، بينما جاءت العبارة رقم (6) والتي تنص على "أجد صعوبة في استخدام التطبيق الرسمي الخاص بالجامعة" كأقل معوق يحد من تفاعل الطلاب مع خدمات الاتصال الرقمي بالجامعي بمتوسط حسابي (2.65) وانحراف معياري (1.17)، ويفسر الباحث هذه النتيجة وعلى الرغم من الجهود الكبيرة التي تبذلها الجامعة الإسلامية في الاهتمام بالتقنية إلا أن الطلاب يرون أن أكبر معيق قد يحد من التفاعل مع خدمات الاتصال الإداري الرقمي هو ضعف تغطية شبكة الانترنت داخل الجامعة، إضافة إلى بطء استجابة الدعم الفني، وقد يرجع السبب في ذلك كثرة أعداد الطلاب وإضافة إلى استمرار العمل في تطوير الشبكة اللاسلكية داخل الجامعة، اتفقت هذه النتيجة بشكل جزئي مع دراسة (العودة، 2021) والتي عزت هذه المعوقات إلى أن التطور المتسارع لأنظمة الإدارة الالكترونية يتطلب تدريب سريع للعاملين، وأوصت بتطوير البنية التقنية لتوفير فرص تعليمية جيدة للطلاب.

**الإجابة عن السؤال الثالث، ونصه: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات عينة**

الدراسة تعزى إلى متغير المرحلة الدراسية؟

للإجابة عن هذا السؤال تم استخدام اختبار (T-test) بعد التأكد من تحقق شروطه لمعرفة

دلالة الفروق بين استجابات أفراد عينة الدراسة تعزى لمتغير المرحلة الدراسية، وفق الجدول رقم (5) التالي:

**جدول (5) دلالة الفروق بين استجابات عينة الدراسة لمتغير المرحلة الدراسية**

المرحلة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة t	مستوى الدلالة
بكالوريوس	3.58	0.47	98.8	1.09	0.275
دراسات عليا	3.52	0.40			

يتضح من الجدول رقم (5) أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد عينة

الدراسة تعزى لمتغير المرحلة الدراسية (بكالوريوس - دراسات عليا) مما يبين أن أفراد عينة الدراسة متفقون حول مستوى تفاعلهم مع خدمات الاتصال الرقمي بالجامعة الإسلامية وموعقاتها كذلك.

## ملخص النتائج:

خرجت الدراسة بالنتائج التالية:

- 1- أن مستوى تفاعل طلاب الجامعة الإسلامية مع خدمات الاتصال الإداري الرقمي بالجامعة من وجهة نظر الطلاب كان بدرجة كبيرة بمتوسط حسابي (3.83) وانحراف معياري (0.66).
- 2- أن المعوقات التي تحد من تفاعل طلاب الجامعة الإسلامية مع خدمات الاتصال الإداري الرقمي بالجامعة من وجهة نظر الطلاب كان بدرجة كبيرة بمتوسط حسابي (3.82) وانحراف معياري (0.71).
- 3- أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد عينة الدراسة تعزى لمتغير المرحلة الدراسية (بكالوريوس – دراسات عليا).

## التوصيات:

توصي الدراسة بما يلي:

- 1- الاستفادة من برامج وتطبيقات الذكاء الاصطناعي وإدخالها في خدمات الاتصال الإداري الرقمي بالجامعة.
- 2- بذل المزيد من الجهود في التغلب على المعوقات التي تحد من تفاعل الطلاب مع خدمات الاتصال الإداري الرقمي وأهمها توسيع تغطية شبكة الانترنت المجاني داخل الحرم الجامعي.
- 3- تخصيص وحدة خاصة بالدعم الفني التقني تعمل على مدار اليوم لحل الإشكاليات المتعلقة بالرقمنة داخل الجامعة.
- 4- التقييم الدوري لخدمات التواصل الإداري الرقمي لتحديثها ومعالجة ما يظهر من إشكاليات.

## المقترحات:

وبناء على هذه النتائج والتوصيات يقترح الباحث ما يلي:

- 1- إجراء دراسة عن معوقات الاتصال الإداري الرقمي بالجامعات السعودية وسبل معالجتها.
- 2- تصور مقترح لإعداد القيادات الأكاديمية للتحويل الرقمي في ضوء مدخل الذكاء الاصطناعي.
- 3- دراسة مقارنة لتطوير خدمات الاتصال الرقمي في الجامعات السعودية في ضوء خبرات الجامعات الأعلى تصنيفاً.

## المراجع

- أبو رحمة، أمل. (2012). تطوير الاتصال الإداري في مدارس وكالة الغوث الدولية بمحافظات غزة باستخدام أسلوب الهندس. رسالة ماجستير غير منشورة قسم أصول التربية كلية التربية الجامعة الإسلامية غزة.
- أبو عاشور، خليفة والنمري ديانا. (2013). مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة اليرموك من وجهة نظر الهيئة التدريسية والإداريين. *المجلة الأردنية في العلوم التربوية* مجلد 9 (2) (199-220).
- البعقوي، موزي بنت مشرف بن صبر. (2019). دور الإدارة الرقمية في تفعيل الاتصال الإداري لدى الإداريات في المرحلة الثانوية بمدينة حائل. *مجلة العلوم التربوية والنفسية*. مج. 3، ع. 24، أكتوبر
- بريك، محمد (2021)، واقع الاتصال الرقمي في الجامعة الجزائرية دراسة ميدانية بكلية العلوم. رسالة ماجستير غير منشورة، بقسم الإعلام والاتصال الرياضي.
- الحريري، رفداه. (2008). *مهارات القيادة التربوية في اتخاذ القرارات*. دار المناهج للنشر عمان، الأردن.
- الحديثات، ضيف الله. (2013). *أثر الاتصال الإداري على الأداء في المؤسسات الأردنية "دراسة حالة مؤسسة الإذاعة والتلفزيون"*. رسالة دكتوراه غير منشورة قسم الدراسات النظرية الإدارة العامة، معهد بحوث ودراسات العالم الإسلامي، جامعة أم درمان الإسلامية أم درمان.
- حمادات محمد حسن. (2008). *السلوك التنظيمي والتحديات المستقبلية في المؤسسات التربوية*، عمان: دار الحامد.
- حريم حسي. (2004). *مبادئ الإدارة الحديثة، النظريات العملية الإدارية، وظائف المنظمة*. دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- حمو، محمد. (2015). *الاتصالات الإدارية عمان: دار الراية للنشر والتوزيع*.
- حمزة، عبير. (2021). استخدامات الاتصال الرقمي في المؤسسة العمومية ودوره في تحسين الخدمة العمومية.

خميس، إيناس.(2022). رضا الطلاب عن تطبيق التعليم الإلكتروني والتعليم الهجين كطريقة تدريس  
وكبرنامج تعليمي تقني واكتساب المعارف والمهارات بكلية الزراعة، جامعة الإسكندرية.  
جامعة الإسكندرية، مجلة بحوث التربية النوعية. ع. 66، أبريل.

سليمان، أحمد القادري.(2017). واقع التعليم الإلكتروني في الكليات العلمية بالجامعات الأردنية،  
ومعوقاته والحلول المقترحة لها، جامعة آل البيت نموذجاً، مجلة دراسات العلوم التربوية، عدد  
خاص من مؤتمر كلية العلوم التربوية بعنوان (مؤتمر التعليم العالي في الوطن العربي) كلية  
العلوم التربوية، الجامعة الأردنية، الأردن.

السباعي، المهدي الذهبي أمحمد، ومحمد معمري.(2018).الاتصال الرقمي في مؤسسات التعليم العالي  
دراسة ميدانية لعينة من أساتذة وإداريي جامعة أدرار. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية  
العلوم الإنسانية والاجتماعية والعلوم الإسلامية، التخصص الصحافة المطبوعة والإلكترونية.

سبع، سنية محمد أحمد.(2021). تأثير التحول الرقمي وجودة الخدمة التعليمية على رضا الطلاب -  
دراسة تطبيقية على طلاب جامعة المنصورة، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، جامعة  
قناة السويس، المجلد الثاني عشر، العدد 4.

الشعلان، محمد أحمد.(2002). إدارة الأزمات "الأسس المراحل الآليات". ط2، جامعة نايف العربية  
للعلوم الأمنية، الرياض، المملكة العربية السعودية.

شيخاني.(2010).سميرة الإعلام الجديد في عصر المعلومات، مجلة دمشق، المجلد ٢٦، العدد الأول.

طيش، مصعب.(2008). دور نظم وتقنيات الاتصال الإداري في خدمة اتخاذ القرارات حالة تطبيقية على  
وزارة التربية والتعليم في قطاع غزة.رسالة ماجستير غير منشورة الجامعة الإسلامية غزة،  
فلسطين.

العبد الله، مي.(2006). نظريات الاتصال. دار النهضة العربية، بيروت، لبنان.

عزة، السيد السيد العباسي (2011). دور التعليم الإلكتروني في تطوير التعليم الجامعي المصري في  
ضوء خبرة الصين، مجلة كلية التربية، العدد العاشر، جامعة بور سعيد، جمهورية مصر  
العربية.

العودة، عبدالعزيز أحمد (2021). معوقات إدارة التعليم الإلكتروني بمحافظة الإحساء بالمملكة العربية السعودية في ظل جائحة كورونا، المجلة العلمية لكلية التربية جامعة أسيوط، المجلد 37، العدد5، مايو.

عياصرة، علي أحمد عبد الرحمن والفاضل محمد محمود. (2006). دراسة العلاقة بين القيادة والاتصال في المؤسسات التربوية دراسة ميدانية الأردن.

عياصرة، علي (2006). الاتصال الإداري وأساليب القيادة الإدارية في المؤسسات التربوية. عمان: دار الحامد.

شعلان، محمد علي حسن. (2016). حوكمة التحول الرقمي في الرؤية السعودية 2030 مجلة المهندس، تصدر عن الهيئة السعودية للمهندسين، العدد 99، ذو القعدة 1437هـ، أغسطس.

عسلي نور الدين وراشد غازي العتيبي. (2020). تطوير أداء الجامعات العربية في ظل تطبيق التعليم الإلكتروني. متطلبات وافاق مع الإشارة لتجربتي مصر والسعودية، مجلة التعليم عن بعد والتعليم المفتوح، مجلد (8) عدد (14)، جامعة بني سويف، اتحاد الجامعات العربية، جمهورية مصر العربية.

عطوى جودت. (2010). الإدارة المدرسية الحديثة مفاهيمها النظرية وتطبيقاتها العملية. (د.ط). الدار العلمية الدولية ودار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

فايز، كمال شلدان. (2017). مستوى الرضا الأكاديمي لدى طلبة كلية التربية بالجامعة الإسلامية بغزة وسبل تحسينه، المجلة التربوية الدولية المتخصصة، مجلد (6)، عدد (6)، عمان، الأردن.

الفرا، نعيم حسن. (2008). تطوير الاتصال الإداري لمديري المدارس الثانوية بمحافظة غزة في ضوء الإدارة الالكترونية.

فادي، حامد القضاة. (2021). تقييم جودة التعليم الإلكتروني وأثرها على درجة رضا طلاب الجامعات دراسة حالة بجامعة طيبة في المملكة العربية السعودية، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، مجلد (29)، عدد (1)، جامعة طيبة، المملكة العربية السعودية.

محمد عكاشة، أسعد. (2008). أثر الثقافة التنظيمية على مستوى الأداء التنظيمي، الجامعة. رسالة ماجستير غير منشورة، الإسلامية بغزة - كلية التجارة - قسم إدارة الأعمال. فلسطين.

المسعود خليفة. (2008). المتطلبات البشرية والمادية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الحكومية من وجهة نظر مديري المدارس ووكلائها بمحافظة الرس. رسالة ماجستير غير منشورة. قسم الإدارة التربوية والتخطيط كلية التربية جامعة أم القرى مكة المكرمة.

المسلماني، مصباح (2010). درجة ممارسة مديري المدارس الحكومية في إمارة أبوظبي للإدارة الإلكترونية. رسالة ماجستير غير منشورة. قسم التربية كلية العلوم التربوية والنفسية، جامعة عمان العربية: عمان.

المعاطبة، ماجد. (2013). أثر فاعلية الاتصال الإداري على مفهوم الحاكمية الرشيدة "دراسة تطبيقية لدى موظفي الدوائر الحكومية بالملكة الأردنية الهاشمية". رسالة دكتوراه غير منشورة قسم الدراسات النظرية معهد بحوث ودراسات العالم الإسلامي، جامعة أم درمان الإسلامية أم درمان.

نجم، نجم. (2009). الإدارة والمعرفة الإلكترونية الاستراتيجية - الوظائف - المجالات. عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.

النمري، ديانا. (2012). فاعلية تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة اليرموك وسبل تطويرها. رسالة دكتوراه غير منشورة. قسم الإدارة وأصول التربية كلية التربية جامعة اليرموك عمان.

نوال، عزيزي، وإلهام شيلي (2015 مارس 2-5). دور التعليم الإلكتروني في تحسين جودة التعليم العالي في المؤسسات الجامعية.. التجربة الإماراتية، المؤتمر الدولي الرابع للتعليم الإلكتروني والتعليم عن بعد بعنوان: تعليم مبتكر المستقبل واعد، بالتعاون بين وزارة التعليم بالملكة العربية السعودية والمركز التحول الرقمي في الجامعات المصرية كمتطلب التحقيق مجتمع المعرفة الوطني للتعليم الإلكتروني والتعليم عن بعد.

European Union (2014): High Level Group on the Modernisation of Higher Education, Report to the European Commission on New modes of learning and teaching in higher education, Publications Office of the European Union, Luxembourg, OCTOBER.

Morgan, John (2013): Universities Challenged.. The Impact of Digital Technology on Teaching and Learning, A position paper commissioned and published by Universitas 21, the leading global network of research universities for the 21st century, September.

Ramayah, T and Lee, j,w,c. (2012): System Characteristics, Satisfaction and E-Learning Usage: A Structural Equation Model (SEM), Turkish online Journal of Educational Technology(TOJET), VOL(11), N(2).