

تصور مقترح لتوظيف شبكات التواصل الاجتماعي  
في تطوير الخدمات الجامعية بجامعة الملك خالد

إعداد

د/ أمل محمد حسن البدوي

أستاذ التخطيط التربوي المساعد - كلية التربية - جامعة الملك خالد



## تصور مقترح لتوظيف شبكات التواصل الاجتماعي في تطوير الخدمات الجامعية بجامعة الملك خالد

د/ أمل محمد حسن البدوي\*

### المستخلص:

هدف البحث وضع تصور مقترح لتوظيف شبكات التواصل الاجتماعي في تطوير الخدمات الجامعية في مجالات (التواصل الأكاديمي، والأنشطة الجامعية، والإرشاد الأكاديمي) بجامعة الملك خالد، واستخدم البحث المنهج الوصفي، والاستبانة كأداة طبقت على عينة من أعضاء هيئة التدريس والطلاب بلغت من أعضاء هيئة التدريس (٣٢٢) عضوًا، (٣٨١) طالبًا وطالبة بحيث تكون إجمالي العينة (٧٠٣) فردًا، وأسفر البحث عن عدة نتائج منها: موافقة أفراد عينة البحث بدرجة موافقة كبيرة حول آليات توظيف شبكات التواصل الاجتماعي في تطوير الخدمات الجامعية في مجالات (التواصل الأكاديمي، والأنشطة الجامعية، والإرشاد الأكاديمي) بجامعة الملك خالد؛ ولا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد عينة البحث حول توظيف شبكات التواصل الاجتماعي في تطوير الخدمات الجامعية بجامعة الملك خالد في مجالات (التواصل الأكاديمي، والأنشطة الجامعية، الإرشاد الأكاديمي) تعزي لمتغيرات (الدرجة العلمية، الوظيفة الحالية)؛ كما توصل البحث لوضع تصور مقترح لتوظيف شبكات التواصل الاجتماعي في تطوير الخدمات الجامعية بجامعة الملك خالد في مجالات (التواصل الأكاديمي، والأنشطة الجامعية، والإرشاد الأكاديمي)، وتكون من أهداف، ومنطلقات، وآليات تنفيذ ومراحل تطبيق ومتطلبات التوظيف والجهات المسؤولة عن تنفيذ التصور المقترح؛ كما أوصي البحث بتبني الجامعة للتصور المقترح وتوفير كوادر بشرية مؤهلة من ذوى الخبرة التقنية لتوظيفها في تطوير الخدمات الجامعية، وإنشاء إدارة لمتابعة الحسابات الرسمية لجميع منسوبي الجامعة على شبكات التواصل الاجتماعي.

**الكلمات المفتاحية:** شبكات التواصل الاجتماعي، توظيف، الخدمات الجامعية.

### A Suggested Proposal to employ social networks

\*د/ أمل محمد حسن البدوي: أستاذ التخطيط التربوي المساعد- كلية التربية-جامعة الملك خالد.

---

**in the development of university services  
at King Khalid University  
Dr. Amal Mohammed Hassan Al-Badawi**

**Abstract:**

The aim of the research is to develop a proposed vision for the use of social networks in the development of university services in the fields of (academic communication, university activities, and academic guidance) at King Khalid University, and used the research descriptive curriculum, and questionnaire applied as a tool applied to a sample of faculty and students reached faculty members (322) members, (381) students so that the total sample (703) individuals at King Khalid University, and the research resulted in a number of results, including a number of results. There are no statistically significant differences between the responses of the research sample members on the use of social networks in the development of university services in the fields of (academic communication, university activities, academic guidance) and the research has found a proposal to develop a proposal to employ social networks in the development of university services. King Khalid University in the fields of (academic communication, university activities, academic guidance), objectives, platforms, implementation mechanisms and stages of implementation and requirements and those responsible for implementing the proposed vision, also recommended the university's adoption of the proposed vision, the provision of qualified human resources with technical expertise to be employed in the development of university services, and the establishment of a department to follow the official accounts of all university employees on social networks.

**Keywords:** Social networking, employment, university services.

## المقدمة:

يشهد العالم العديد من التحديات والتطورات السريعة التي انتجت ثورة معرفية وتكنولوجية أصبحت جزء من الواقع الذي نعيش فيه حيث أدت الثورة التكنولوجية إلى إحداث تغييرات جذرية في كافة مجالات الحياة، ومنها مجال التعليم، حيث تسهم التكنولوجيا في تحسين تقديم وعرض المعلومات مما يؤدي إلى تحسين مخرجات التعليم وإحداث نهضة في برامج التعليم، وأصبح استخدامها في التعليم يشكل مصدر قوة لتطوير العملية التعليمية، ومساعدة الطلاب في تطوير قدراتهم وصناعة الإبداع لديهم.

وتعتبر شبكات التواصل الاجتماعي الوجه الملموس لتكنولوجيا العصر حيث تعتبر ردهة يتجول فيها المستخدم لإشباع مختلف حاجاته ورغباته، وذلك لكثرة خصائصها الجمة والتي منها التفاعلية، المرونة، والتشاركية والشمولية في كل مجالات الحياة، ومن أبرز مجالات استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في الجامعات توظيفها في الجانب التعليمي والإداري والأكاديمي من خلال تطبيقاتها المتنوعة التي تسهم في تقديم خدمات الدعم والإرشاد الطلابي والأنشطة الطلابية والتطوير المهني وتعزيز التعاون البحثي، وقد أكدت دراسة وينكل ووينكل (Wankel and Wankel, 2011) أن جميع الجامعات في الولايات المتحدة الأمريكية توظف شبكات التواصل الاجتماعي في العديد من المجالات والأنشطة الإدارية والتعليمية، ويرون أنها أثرت بشكل كبير على أساليب العمل وتحقيق الأهداف التعليمية. (Holmes, 2016, 77).

وأكدت دراسة ديفيس أن استخدام شبكات التواصل الاجتماعي على نطاق الجامعات وفر فرصة لنقل المناسبات والفعاليات من خلال البث المباشر، وتوظيفها في الترويج والتسويق لها، إضافة إلى تقديم المعلومات والأخبار لمنسوبي الجامعة، والتعريف بالخدمات والأنشطة الطلابية والحياة في الحرم الجامعي للطلاب الحاليين وطلاب المستقبل، وكذلك التذكير بالمواعيد والأحداث والأنشطة والمسابقات والألعاب الرياضية، والإفادة منها في التنبيهات عن وجود الطوارئ في الحرم الجامعي مثل إغلاق الكلية بسبب سوء الأحوال الجوية وغيرها، واستخدامها للتواصل مع الخريجين والجهات المانحة، إضافة إلى تقديم التغذية الراجعة للجامعة ومنسوبيها. (Davis et al. 2016, 417)

لذا سعت العديد من الجامعات العالمية لتوظيف شبكات التواصل الاجتماعي في العملية الأكاديمية والتعليمية والإدارية، وعلى نطاق شمل المنظومة التعليمية بكافة عناصرها من عضو هيئة التدريس والطلبة والمناهج والوسائل التعليمية والمكتبات والأنشطة الطلابية والإدارة التربوية (بيزان، ٢٠١٥: ٤٦).

وأضافت كيسلر (Kessler,2011) العديد من الأساليب للإفادة من شبكات التواصل الاجتماعي، من بينها تفعيل خدمات الخرائط لتحديد مقرات العمادات والكليات والخدمات المختلفة للوصول إليها ببسر وسهولة، وكذلك إنشاء مجموعات الخريجين لإبراز إنجازاتهم وتقديم الاستشارات والنصائح للطلبة في الجامعة أو الطلاب الجدد عند اختيار تخصصاتهم، ومن خلال ما سبق عرضه عن شبكات التواصل الاجتماعي وأهميتها يمكن توظيفها في تطوير الخدمات الجامعية بجامعة الملك خالد.

### مشكلة البحث:

تولي المملكة العربية السعودية اهتمامات بالغة بالتقنية واستخدامها في العديد من المجالات ومنها مجال التعليم وبالرغم من ذلك هناك معوقات تواجه تطبيقها بأشكالها المختلفة في الجامعات السعودية فقد أشارت دراسة هدية (٢٠٢٠) عن وجود عوامل مادية ومعنوية تؤثر بشكل كبير على رضا الطلاب، وأن الطلاب راضيين إلى حد ما عن الخدمات الإدارية والأكاديمية، كما أشارت دراسة إسماعيل (٢٠١٨) على ضعف الخدمات الإرشادية الجامعية في ضوء تحقيق رؤية المملكة ٢٠٣٠ من وجهة نظر الطلاب، وأوصت بتفعيل دور الخدمات الإرشادية والأكاديمية لتحقيق الرؤية؛ كما أشارت دراسة الشهراني (٢٠١٦) إلى أن مؤشرات جودة الخدمات الطلابية بجامعة الملك خالد في مجالات (خدمات شؤون الطلاب، والإسكان، والتغذية، والتوجيه والإرشاد) تتوافر بدرجة متوسطة، بينما مؤشرات جودة الحقوق الطلابية تتوافر بدرجة قليلة، وموافقة أفراد العينة على أهمية جميع المتطلبات اللازمة لتطبيق مؤشرات جودة الخدمات الطلابية.

كما أشارت دراسة الشهري (٢٠١٧) إلى ضعف استجابات عينة البحث حول جودة الخدمات التعليمية بعمادة التعلم الإلكتروني بجامعة الملك خالد، كما أكدت دراسة بوبشيت والحمادي (٢٠١٠) على أن مستوى الخدمات الطلابية

التي تقدمها جامعة الملك فيصل للطالبات تتراوح ما بين جيد جداً إلى جيد، وأن هناك حاجة إلى الاهتمام بالخدمات الطلابية المقدمة، وفي السياق ذاته أكدت دراسة العبيري (٢٠١٣) بأن توظيف شبكات التواصل الاجتماعي في الجامعات السعودية يعد مطلباً أكاديمياً وعلمياً واجتماعياً على حد سواء.

**أسئلة البحث:**

يمكن صياغة أسئلة البحث في الأسئلة التالية:

١. ماهية شبكات التواصل الاجتماعي، وأهميتها، وأنواعها، وخصائصها؟
٢. ما مجالات الخدمات الجامعية التي يمكن توظيف شبكات التواصل الاجتماعي في تطويرها؟
٣. ما آليات توظيف شبكات التواصل الاجتماعي لتطوير الخدمات الجامعية بجامعة الملك خالد من وجهة نظر أفراد عينة البحث؟
٤. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد عينة البحث حول توظيف شبكات التواصل الاجتماعي في تطوير الخدمات الجامعية بجامعة الملك خالد في مجالات (التواصل الأكاديمي، والأنشطة الجامعية، والإرشاد الأكاديمي) تعزى لمتغيرات (الدرجة العلمية، الوظيفة الحالية).

٥. ما التصور المقترح لتوظيف شبكات التواصل الاجتماعي في تطوير الخدمات الجامعية بجامعة الملك خالد؟

**أهداف البحث:** يهدف البحث إلى وضع تصور مقترح لتوظيف شبكات التواصل الاجتماعي في تطوير الخدمات الجامعية بجامعة الملك خالد في مجالات (التواصل الأكاديمي، والأنشطة الجامعية، والإرشاد الأكاديمي).

**أهمية البحث:**

- تعتبر شبكات التواصل الاجتماعي من أحدث منتجات تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات والتي تتيح للمتعلم استخدام العديد من تطبيقات التواصل مع الآخرين مثل الرسائل القصيرة، والرسائل متعددة الوسائط، والمكالمات الصوتية والمرئية، وغيرها في تطوير الخدمات الجامعية مثل (الإسكان، والتغذية، والتوجيه والإرشاد، والأنشطة المختلفة).

- توجيه نظر المسؤولين في جامعة الملك خالد لتوظيف شبكات التواصل الاجتماعي في جميع المجالات العلمية والتعليمية والإدارية والأكاديمية وتطوير

منظومة الخدمات التعليمية والتعامل مع التحديات والتحولت العالمية التقنية وربطها بالواقع المتغير وتهيئتها للتفاعل مع كل تطور مستقبلي.  
**مصطلحات البحث:**

### ١. شبكات التواصل الاجتماعي: Social Networking :

تعرف بأنها "مجموعة من صور الاتصال الإلكتروني بأنماطه المختلفة عبر الإنترنت والتي يمكن في إطارها إرسال موضوعات أو أسئلة، كما يمكن إرسال إجابات على الموضوعات المتناولة، أو إصدار أية استجابات أخرى تجاهها" (Kimmons,2017,32). وتعرف كذلك بأنها "خدمات مرتكزة على الويب، هدفها مساعدة الأعضاء على التفاعل النشط وتوفير مختلف الوسائل بينهم، وتشمل المراسلة الفورية، الفيديو، الدردشة، تبادل الملفات والمعلومات والآراء، ومجموعات النقاش، والبريد الإلكتروني". (الشهري، ٢٠١٨، ٤٣٥).

### ٢. الخدمات الجامعية:

تعرف الخدمات الجامعية بأنها "استخدام المؤسسات التعليمية العديد من الاستراتيجيات التي يمكن من خلالها مساعدة الطلاب في عدد من المجالات التعليمية والأكاديمية سواء أكانت متعلقة بخدمات القبول، أو الإرشاد أو الاتصال أو الإسكان، أو المساعدات المالية، أو غيرها من الأمور التي تسهم في جودة الخدمات المقدمة وتميزها" (James, 2015,p.3).

### ٣. التواصل الأكاديمي:

يعرف التواصل الأكاديمي بأنه "مجموعة القرارات أو المعلومات التعليمية التي تصل للطلاب وأعضاء هيئة التدريس بالجامعات عن طريق تقنيات الإنترنت أو أحد أساليب التواصل الاجتماعي" (الزهراني، ٢٠١٧، ١١٦).

### ٤. الأنشطة الطلابية:

تعرف بأنها مجموعة الأنشطة التي تقدمها الجامعة في جميع المجالات الثقافية والتعليمية والعلمية والاجتماعية والتي تدعم التعلم التعاوني، ومن خلالها يتفاعل المتعلمين مع بعضهم ومع عضو هيئة التدريس. (الدوسري، ٢٠١٨).

### ٥. الإرشاد الأكاديمي:



يعرف بأنه "توجيه يهدف لمساعدة الطلاب في اختيار التخصص المناسب لقدراتهم ورغباتهم، ومساعدتهم في التغلب على العقبات التي تعترض مسارهم الدراسي" (رمضان، عبد العزيز، ٢٠٠٩: ٢٣٧٢)

### ٦. توظيف شبكات التواصل الاجتماعي في تطوير الخدمات الجامعية:

يقصد بها إجرائياً في هذا البحث جميع أنواع شبكات التواصل الاجتماعي (فيس بوك، تويتر، تليجرام، واتس اب وغيرها) والتي يمكن الاستفادة منها في تطوير الخدمات الجامعية في مجال الاتصال الأكاديمي، والأنشطة الطلابية، والإرشاد الأكاديمي للطلاب.

### الإطار النظري للبحث:

أولاً: إجابة السؤال الأول والذي نص على ماهية شبكات التواصل الاجتماعي، وأهميتها، وأنواعها، وخصائصها؟

تمت إجابة السؤال الأول من خلال الأدبيات التربوية والدراسات السابقة في هذا المجال وكانت الإجابة على النحو التالي:

### ١. مفهوم شبكات التواصل الاجتماعي:

تعرف بأنها "خدمة متوفرة عبر الإنترنت تعمل على ربط عدد كبير من المستخدمين من شتى أرجاء العالم ومشاركتهم وتشبيكهم في موقع الكتروني واحد يتواصلون معا ويتبادلون الأفكار والمعلومات ويناقشون قضايا لها أهمية مشتركة بينهم، ويتمتعون بخدمات الأخبار، والمحادثة الفورية والبريد الإلكتروني والملفات النصية والمصورة والفيديو والصوتيات" (الزهراني، ٢٠١٨: ٦٦٧)، ويعرفها الجاسر بأنها "مجموعة من التطبيقات المعتمدة على الإنترنت تتيح للأفراد إنشاء محتوى نصي أو مرئي أو مسموع ومشاركته في مجتمع افتراضي، وتسمح بالتفاعل والمناقشة والحوار وتبادل المعلومات مع الآخرين" (الجاسر، ٢٠١٨: ٢٢٩).

### ٢. أهمية شبكات التواصل الاجتماعي:

- تسهم في تكوين قيم وأخلاقيات وأفكار واتجاهات المجتمع باختلاف طوائفه ومؤسساته وتؤثر على أداء بعض المؤسسات ومنها وزارة التعليم التي تسعى للتواصل الدائم مع جميع فئات المجتمع. (زعر، ٢٠١٩: ٢٤٥).

- تساعد مستخدميها على متابعة كل ما هو جديد في مجالات الحياة المتعددة من خلال الاطلاع على المؤتمرات والندوات، وتسهم في تنمية الوعي لمستخدميها بقضايا المجتمع السياسية والاقتصادية، وتتمى لدى مستخدميها

روح المبادرة والحوار، وتسمح بانتقال المعلومات وطرح الآراء وتلقي الأخبار بين الأفراد، وفتح قنوات اتصال بين المؤسسات الحكومية وقطاع الأعمال (الشهري، ٢٠١٨: ٤٣٥).

- تمتلك وسائل التواصل الاجتماعي أربع نقاط قوة رئيسية، وهي التعاون والمشاركة والتمكين والوقت فهي وسيلة متميزة للتفاعل الاجتماعي من قبل الجامعات لمعرفة أذواق وآراء المستفيدين وتفضيلاتهم وعلى الجامعات أن تقرر وسائل التواصل الاجتماعي الأكثر فاعلية لها. (Nicole L. 2017).

### ٣. أنواع شبكات التواصل الاجتماعي.

#### (١) الفيس بوك:

يعد أكبر مواقع شبكات التواصل الاجتماعي من ناحية سرعة الانتشار والتوسع، وفكرة نشأته ترجع إلى مارك زوكربرج "Mark Zuckerberg" في فبراير ٢٠٠٤ حيث صمم موقع جديد على شبكة الإنترنت ليجمع زملائه في (جامعة هارفارد الأمريكية) يتبادلون أخبارهم وصورهم وآرائهم وتطور الأمر ليشمل طلبة جامعات أخرى أو طلبة مدارس ثانوية يسعون إلى التعرف على الحياة الجامعية، وفي سبتمبر ٢٠٠٦ فتح الموقع أبوابه أمام جميع الأفراد البالغين من العمر ثلاثة عشر عاما فأكثر والذين لديهم عنوان بريد إلكتروني صحيح. (البريري، ٢٠١٥: ٢١٥).

ويعد الفيس بوك الأكثر استخدامًا وتأثيرًا على مستوى العالم؛ حيث أنه حركة اجتماعية وتم وصفه بأنه "دليل سكان العالم" حيث يشمل جميع نواحي النشاط البشري فيستطيع الأفراد من خلاله المشاركة بمعلومات عن أنفسهم واهتماماتهم ومشاعرهم، وصورهم الشخصية ومقاطع الفيديو الخاصة بهم وبذلك جعل الفيس بوك العالم أكثر انفتاحًا. (مجداني، ٢٠١٩: ١٦٥).

#### (٢) اليوتيوب (You Tube)

يعد من أشهر مواقع شبكات التواصل الاجتماعي، وتقوم فكرته على إمكانية إرفاق مقاطع فيديو على شبكة الإنترنت، كي يراها ملايين الأشخاص حول العالم مع إمكانية إضافة التعليقات وتتم مشاهدتها بصورة سريعة وفورية باستخدام تقنية الفلاش، إلا أنه لا يمكن إخضاع محتوياته لقوانين حقوق التأليف والنشر بسبب

عدم وجود رقابة على محتويات المادة المعروضة، مما يتسبب في ظهور الكثير من المشكلات (مختار، ٢٠١٦).

### ٣) موقع الإنستجرام (Instagram):

تطبيق يسمح للمستخدم بأخذ الصور وإجراء التعديلات وإضافة الفلاتر الرقمية، ثم مشاركتها مع الأصدقاء في مجموعة متنوعة من خدمات الشبكة الاجتماعية، وقد أطلق التطبيق عام ٢٠١٠م لأجهزة أبل، ثم طور ليشمل جميع الأنظمة، وفي عام ٢٠١٣م اتاحت رفع مقاطع الفيديو القصيرة على التطبيق، وفي نفس العام استحوذت شركة فيس بوك على التطبيق (الحارثي، ٢٠١٦: ٤٧١).

### ٤) تويتر (Twitter)

تتلخص فكرته أنه موقع تدوين مصغر يسمح للمغردين إرسال رسائل نصية لا تتعدى (١٤٠) حرفاً للرسالة الواحدة، ويسمح التطبيق بمشاركة الصور ومقاطع الفيديو القصيرة، حيث يمكن للأصدقاء الإطلاع عليها بشكل مباشر أو من خلال زيارة حساب المستخدم، وقد شاع استخدامه من قبل الدول والسياسيين والإعلاميين وغيرهم (أبو شقرة، ٢٠١٤: ٧٥).

### ٥) الواتس آب (What App):

تطبيق الواتس آب What's App أحدث انقلاباً سريعاً في الحياة البشرية خاصة في منطقتنا العربية، وهو تطبيق للتراسل الفوري متعدد المنصات يستخدم على منصات أجهزة الأيفون والأندرويد والويندوز فون، ويتيح لمستخدميه التواصل الفوري بالرسائل والصور والفيديوهات والتسجيلات الصوتية، ولكن بشرط الاتصال بشبكة الإنترنت. (كامل، ٢٠١٥: ١٣٠).

### ٦) المدونات الإلكترونية:

تمثل المدونات الإلكترونية إحدى أشكال شبكات التواصل الاجتماعي؛ وتقوم على طرح أفكار يتابعها آخرون ويهتمون بها، وبالرأي الذي تطرحه ويستمررون في المتابعة، فهي يوميات إخبارية، يمكن لأي فرد أن يطرحها من خلال إقامة موقع له، والمدونة النموذجية هي التي تجمع بين النصوص والصور، وروابط مدونات أخرى، وصفحات ويب، ووسائل الإعلام ذات الصلة بالموضوع. (محمود، ٢٠١٤:

(٣٥٥)

### ٧) جوجل بلس Google Plus:

شبكة اجتماعية تم إطلاقها عام ٢٠١١، وتتميز بعدة خدمات منها (الدوائر)، إذ يُصنف المشتركون إلى دوائر خاصة، فهناك دائرة خاصة بالأسرة، وأخرى خاصة بالأصدقاء وأخرى خاصة بالمكتبيين، فهذه الدوائر توفر الوقت، فمثلاً إذا كنت تريد معرفة أخبار مكتبية معينة تضغط بسرعة على دائرة المكتبيين فتتعرف على أخبارها، كما يتميز بعرض الصور والفيديو والأخبار والتعليقات والمقالات، فضلاً عن مكالمات الفيديو التي تتميز بإمكانية عمل محادثات فردية وجماعية للأفراد لكل دائرة. (عون، ٢٠١٧: ٩).

#### ٤. خصائص شبكات التواصل الاجتماعي:

يوجد عدد من الخصائص لشبكات التواصل الاجتماعي، ومنها (زعر، ٢٠١٩: ٢٤٧).

- تلغي الحواجز الجغرافية والمكانية، حيث يمكن للجميع التواصل من أي مكان بالعالم بيسر وسهولة.
  - التفاعلية والتشاركية: فالفرد فيها كما أنه مستقبل وقارئ، فهو مرسل وكاتب ومشارك بشكل فعال، وكذلك بساطة اللغة والرموز التي تسهل عملية الاستخدام.
  - الاقتصادية في الجهد والوقت والمال في ظل مجانية مشاركة الجميع دون حكر على مجموعة دون أخرى، ويستطيع المستخدم الاطلاع عليها في أي وقت.
  - قابليتها للبحث والانتشار والتعميم حيث تستوعب جميع الأخبار والمعلومات دون قيد أو حجم معين، والمرونة في التحديث والتجديد باستمرار، وقابليتها للأرشفة الإلكترونية بحيث يسهل الرجوع إليها والبحث فيها، ويستخدمها الطالب والكاتب للتواصل مع القراء وجميع فئات المجتمع.
- ثانياً: إجابة السؤال الثاني والذي نص على ما الخدمات الجامعية التي يمكن توظيف شبكات التواصل الاجتماعي في تطويرها؟

تمت إجابة السؤال الثاني من خلال الأدبيات التربوية والدراسات السابقة في هذا المجال وكانت الإجابة على النحو التالي:

### ١. مفهوم الخدمات الجامعية:

تعرف الخدمات الجامعية بأنها "كل خدمة تقدمها الجامعة للطلاب تتطابق مع المواصفات، وتؤدي إلى حالة من الرضا من وجهة نظر الطلاب، وليس من وجهة نظر الإدارة" (سلمان، ٢٠١٣: ٧). وتعرف كذلك بأنها "جميع الأنشطة والممارسات داخل المؤسسة التعليمية وخارجها من قبل القادة والعاملين والطلاب واستخدام الإمكانات والموارد المتاحة لتيسير وتسهيل العملية التعليمية وتحسين مستوى المستفيدين من أجل خريج متميز للمرحلة التعليمية" (عامر، ٢٠١٨: ٣٨٧).

### ٢. أهمية الخدمات الجامعية:

- توفير الخدمات الجامعية للطلاب يسهم في الاهتمام بالصحة البدنية والوجدانية والسلوكية ويساعد في تكوين شخصية سوية ويساعد في حل المشكلات التي تواجه الطلبة. (بوشيت والحمادي، ٢٠١٠: ٢٦٧).

- تعد جودة الخدمات الجامعية مدخل أساسي لمواجهة التحديات الداخلية والخارجية وتطوير وتحسين الأداء، والذي ينعكس على مستوى الخدمات المقدمة للطلاب، وتحقيق رضاهم عنها سعياً لإحراز التعليم المستمر والجودة في هذه المؤسسات. (المحيسن، ٢٠١١)

### ٣. مجالات توظيف شبكات التواصل الاجتماعي في الخدمات الجامعية:

تتعدد الخدمات التي تقدمها الجامعات إلى طلابها، فمنها الخدمات التي تتعلق بالدراسة والبحث العلمي، ومنها خدمات الأنشطة واحتياجات الطلاب من سكن، أو إعانة أو وسائل مواصلات أو خدمات ترفيهية، وهناك الخدمات المهنية والتعليمية، والخدمات المتعلقة بالقبول، والمكتبات، والإرشاد الأكاديمي وغيرها، ويمكن توظيف شبكات التواصل الاجتماعي في العديد من المجالات الجامعية ومنها: (الجاسر، ٢٠١٨) (زعر، ٢٠١٩) (Krutka, D. ) (G., & Carpenter. 2016)

(١) الشؤون المالية والإدارية: وتشمل الميزانية، والخطط التشغيلية الجامعية، والحسابات، والشراكة المجتمعية والتواصل مع المجتمع، وذلك من خلال إطلاع جميع المهتمين من خبراء، وأولياء الأمور، وإدارة المرافق، على الفعاليات الخاصة، والأمن والسلامة، والخدمات الصحية.

(٢) الشؤون التعليمية والاتصال الأكاديمي: وتشمل النمو والتطوير المهني لأعضاء هيئة التدريس، وتحقيق التعلم المستمر والتواصل والتطوير الذاتي

واتخاذ القرارات الوظيفية والبحث عن الوظائف، والخدمات المكتبية، والدورات لجميع العاملين، وتعزيز التواصل بين عضو هيئة التدريس والإدارة الجامعية وبينهم وبين الطلاب.

(٣) شؤون الطلاب: وتشمل مكتب القبول والتسجيل، وخدمات التوجيه، والإرشاد الأكاديمي، والمساعدات المالية، والمجالس الطلابية، والبرامج التطوعية، والمقصف المدرسي، ونشر الجداول الدراسية، وجداول مواعيد الاختبارات، والمسابقات ومواعيدها .

(٤) الأنشطة الطلابية: وتشمل جميع الأنشطة العلمية والترفيهية والاجتماعية وغيرها التي تقدمها الجامعة والتي يتم تطويرها من خلال توظيف شبكات التواصل الاجتماعي مثل الواتس اب أو جوجل بلس وغيرها للتواصل مع أولياء أمور الطلبة، وبين الطلبة وبعضهم وإنشاء حسابات لهم ومشاركة منشوراتهم ومدوناتهم على تلك المواقع والانضمام إلى الحوار مع اساتذتهم وتشجيع الطلاب على المناقشات والاستفسارات لتحقيق أهداف الأنشطة التعليمية.

(٥) الأنظمة الجامعية: يمكن مساعدة الطلاب في التعرف على الإعلانات أو القرارات الإدارية والاستفادة منها في حصر المتأخرين عن الحضور والتبليغ عن الغياب، ونشر التعليمات والإجراءات، والتواصل مع الرئيس مباشرة، وإبداء الملاحظات، والشكاوى والتعاون المشترك لتطوير الجامعة.

(٦) مجال تقييم الأداء: حيث يمكن إظهار مؤشرات أداء الجامعة وسهولة الاطلاع عليها من خلال حساب إدارة الجامعة على مواقع التواصل الاجتماعي ومشاركة المجتمع المحلي في تعزيز قدرات الجامعة وحل مشكلاتها ومعرفة نقاط القوة والضعف من خلال ردود المستفيدين.

ويمكن توظيف شبكات التواصل الاجتماعي في تطوير الخدمات الجامعية في البحث الحالي كالتالي:

(١) توظيف شبكات التواصل الاجتماعي في مجال الاتصال الأكاديمي:  
فرضت تحديات العصر الحالي ومتطلباته العمل على تطوير العملية التعليمية بجميع مكوناتها والتي من شأنها إعداد المتعلمين لمواكبة هذه التحديات من خلال أساليب وطرق تعليمية أكثر فعالية ونجاحاً (مختار؛ رمضان، ٢٠١٦)،

ويوجد تقنيات وتطبيقات كثيرة ومتطورة مثل شبكات التواصل الاجتماعي بجميع أنواعها مثل Facebook و Twitter و YouTube وغيرها ويمكن توظيف شبكات التواصل الاجتماعي في مجال الاتصال الأكاديمي كالاتي: (الزهراني، ٢٠١٧: ١١٥). (الدسيماي؛ والعامر، ٢٠١٧)، (بريني، ٢٠١٨).

- دعم الخطط الجامعية وتهيئة المناخ والبيئة الملائمة للمتعلمين من خلال الاستفادة من تقنيات شبكات التواصل الاجتماعي مثل برامج الزووم والتمس وغيرها في عقد الاجتماعات واللقاءات مع جميع المنسوبين لمعرفة آرائهم وتوجهاتهم نحو الخطط الجامعية وأساليب تنفيذها ومعوقاتها، مما يؤدي إلى زيادة الفاعلية، وتوفير الوقت والجهد المبذول، ويحقق السرعة والدقة في إنجاز الأهداف التعليمية.

- تشجيع جميع منسوبي الجامعة في طرح الأفكار، وحل المشكلات وتوصيل القرارات والمعلومات من خلال استخدام تقنيات حديثة مثل الرسائل النصية، واستخدام OneNote، share it وغيرها دون خوف أو رهبة. (رويم، ٢٠١٩).

- دعم التواصل الأكاديمي وتبادل الخبرات التعليمية والأكاديمية بين الطلبة وأعضاء هيئة التدريس وبين الطلبة وبعضهم البعض من خلال تويتر أو الفيس بوك أو جوجل بلس وغيرها.

- توظيف شبكات التواصل الاجتماعي في مجال الاتصال الأكاديمي يتيح الفرصة لجميع المنسوبين معرفة الأنظمة الجامعية، ولوائحها، وشروط القبول، والبرامج المقدمة فيها وغيرها مما يساعد على تطبيق الشفافية والمصادقية لدى الجميع.

- توظيف شبكات التواصل الاجتماعي في مجال الاتصال الأكاديمي يعرف الطلاب بأنظمة الدراسة والاختبارات في الجامعة، واللقاءات الجامعية والندوات ونشر الخدمات التي تقدمها الجامعة مثل الخدمات الطبية، والمكتبية، والترفيهية وغيرها من الأنظمة التي تهمهم في حياتهم الدراسية من خلال الانضمام للصفحة على الفيس بوك أو تويتر أو التليجرام وغيرها مما يؤثر في تطوير العملية التعليمية (الحسيني، ٢٠١٧: ٣٠).

## ٢) توظيف شبكات التواصل الاجتماعي في مجال الأنشطة الطلابية:

يمكن توظيف شبكات التواصل الاجتماعي في الأنشطة الطلابية من خلال

ما يلي:

- تفعيل الإذاعة الإلكترونية من خلال برامج الأنشطة الطلابية الجامعية على مواقع خاصة على الشبكة الإلكترونية من خلال حزم البث الإذاعي وعرض مقاطع الفيديو واستعراض الصور من مصادر المعلومات المختلفة على شبكة الإنترنت حيث تنقل بيئة التعلم إلى بيئة تفاعلية جاذبة (أبو زيد، ٢٠١٨).
- تفعيل شبكات التواصل الاجتماعي عن طريق إشراك الفئات الطلابية المشتركة في المجال نفسه في مجموعات موحدة عبر منصات التواصل الاجتماعي. (الغامدي، ٢٠١٨)
- استخدام منصات التواصل الاجتماعي في نشر الوعي لدى أولياء الأمور بأهمية اشتراك أولادهم في مجالات النشاط الطلابي، كما تمكنها من تشجيع الجمعيات العلمية والثقافية الداعمة لبرامج النشاط المدرسي من خلال المشاركة في تنفيذ تلك البرامج.
- توظيف مواقع شبكات التواصل الاجتماعي مثل التلجرام والفيس بوك وغيرها في تفعيل الصحافة الجامعية الإلكترونية ضمن الأنشطة الجامعية والتي تتضمن الأشكال والفنون الصحفية المختلفة الذي يقوم بإعدادها وتحريرها الطلاب بأنفسهم بإشراف مرشديهم، مستعينين بالوسائط التكنولوجية الحديثة في عملية الإنتاج والإخراج والنشر والتوزيع مما يكسب الطالب مهارة إنتاج المعلومات وعرضها.
- الاستفادة من البرامج المتاحة على شبكات التواصل الاجتماعي في تصميم وتطوير المقررات الدراسية في صورة الأنشطة الإلكترونية مثل مقرر اللغة العربية واللغة الإنجليزية الذي يتضمن الأنشطة الإلكترونية التي تتناسب مع أنماط التعلم (الدوسري، ٢٠١٧).

### ٣) توظيف شبكات التواصل الاجتماعي في مجال الإرشاد الأكاديمي:

هي خدمات تقدم من خلال المتخصصين في سرية تامة لتقديم المشورة الاحترافية للطلاب لمواجهة المشكلات التي قد تعترض حياته وفهمها ومحاولة إيجاد الحلول لها، والعمل على تنمية قدراته ومهارته وإمكانياته وتعتمد عملية الإرشاد الأكاديمي بشكل أساسي على المرشد الأكاديمي والأنظمة الأكاديمية



بجانب الآليات والوسائل العلمية، ويمكن توظيف شبكات التواصل الاجتماعي في مجال الإرشاد الأكاديمي من خلال: (إسماعيل، ٢٠١٨: ٢٥٩)، (أبو يوسف، ٢٠٠٨) (الوحش، ٢٠١٣: ١٩٨)

١. مساعدة الطلاب المتقدمين للجامعة على اختيار التخصصات الملائمة لقدراتهم واهتماماتهم والتي يحتاجها المجتمع بشكل أكثر، والإسهام في تهيئة الطلاب الخريجين للنجاح في حياتهم العملية والعلمية من خلال استخدام أحد شبكات التواصل الاجتماعي مثل عمل منتديات على الفيس بوك أو تويتر تضم أصحاب التخصص المتشابه.

٢. توجيه الطلاب المتعثرين في دراستهم، وإرشادهم إلى سبل رفع مستواهم الدراسي ومساعدتهم في التغلب على ما يواجههم من عقبات، ورعاية الطلاب المتفوقين دراسياً ليستمروا في تفوقهم من خلال إنشاء البرامج الإرشادية على اليوتيوب أو التلجرام وغيرها.

٣. تعرف المشكلات والعقبات الشخصية التي تحول دون قدرة الطالب على التحصيل العلمي، والعمل على تغيير الأفكار والاتجاهات السلبية نحو التعليم وتبني أفكار أكثر إيجابية من خلال المناقشات الحوارية مع الجميع عبر المنصات والبرامج الإلكترونية مثل برنامج الزوم والتيمس وغيرها.

٤. توفر الجهد والوقت في مهام المرشد الطلابي في متابعة الطلاب بشكل مباشر من خلال استخدام أحد. أساليب التواصل الاجتماعي مثل خدمات التليجرام وغيرها.

ويمكن تقسيم المجالات التي يحتاج الطلاب فيها إلى خدمات إرشادية في ثلاث مجالات: النمو الانفعالي والمعرفي والمهني، ولكن المرشد يركز على المجال الأكثر احتياجاً للطلاب دون غيره في ضوء احتياجات الطلاب ومستواهم الدراسي وفنتهم العمرية مستخدماً أحد وسائل التواصل الاجتماعي الجذابة والممتعة التي تساعد في تحقيق أهدافه في عملية الإرشاد الأكاديمي. (الزهراني، ٢٠١٨: ١٥٠).

### ثالثاً - البحوث والدراسات السابقة:

هدفت دراسة هدية (٢٠٢٠) تعرف رضا المستفيدين من خدمات الدراسات العليا بجامعة الملك خالد ووضع تصور مقترح لتحسينه، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي المسحي، وطبقت الاستبانة على عينة بلغت (٢٢٦٥) طالباً

وطالبة، وأسفرت نتائج الدراسة عن وجود عوامل مادية ومعنوية تؤثر بشكل كبير على رضا الطلاب، وكان رضا الطلاب والطلبات إلى حد ما عن الخدمات الإدارية، والأكاديمية، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد عينة البحث حول مدى رضاهم عن الخدمات الإدارية والأكاديمية المقدمة، وتوصلت الدراسة إلى وضع تصور مقترح لتحسين رضا طلاب وطلبات الدراسات العليا بجامعة الملك خالد عن الخدمات المقدمة لهم.

هدفت دراسة الجاسر (٢٠١٨) تعرف واقع ومعوقات التوظيف الإداري لشبكات التواصل الاجتماعي بالجامعات السعودية، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي، والاستبانة كأداة طبقت على أعضاء هيئة التدريس بالجامعات السعودية بلغت (٦٤٨) عضوًا، وأسفرت نتائج الدراسة بأن واقع التوظيف الإداري لشبكات التواصل الاجتماعي بالجامعات السعودية جاء بدرجة متوسطة، وموافقة بدرجة عالية على المقترحات التي تعزز التوظيف الإداري لشبكات التواصل الاجتماعي بالجامعات السعودية، وأوصت الدراسة بوضع لوائح تنظيمية لاستخدام شبكات التواصل الاجتماعي في الجامعات، وتفعيل الحسابات الرسمية لجميع وحدات الجامعة وتحديد ضوابط النشر والمشاركة والتفاعل.

وتناولت دراسة أصغر (٢٠١٨) أنماط الاستفادة من مواقع الشبكات الاجتماعية في الاتصال العلمي بين أعضاء هيئة التدريس والطلاب بجامعتي أم القرى والملك عبد العزيز، واستخدمت المنهج الوصفي، والاستبانة طبقت على (٢٢٠) عضوًا، وأسفرت النتائج أن أعضاء هيئة التدريس يؤيدون استخدام الشبكات الاجتماعية في التواصل العلمي بين الطلاب، وأن الشبكات الاجتماعية الأكثر استخداماً للتواصل العلمي هي الفيسبوك ويليهِ التويتر؛ وأوصت بإقامة دورات تدريبية للطلاب لتعرف مزايا الشبكات الاجتماعية واستخدامها في التواصل العلمي، وزيادة الاهتمام بالشبكات الاجتماعية من قبل أعضاء هيئة التدريس وتفعيل طرق التواصل العلمي مع الطلاب.

وقامت دراسة سوشيال باكرز (socialbakers,2018) بتحليل أداء الجامعات في توظيف شبكات التواصل الاجتماعي، واستخدمت الدراسة أسلوب تحليل المحتوى لتحليل حسابات شبكات التواصل الاجتماعي خلال عام (٢٠١٦-٢٠١٧م)، وتوصلت إلى أن الجامعات الأمريكية كانت الأكثر متابعة، وتميزت

جامعة هارفارد (Harvard) الأمريكية ببناء أكبر مجتمع على الفيس بوك والانستغرام بالمقارنة بغيرها، بينما تفوقت جامعة ستانفورد (Stanford) الأمريكية بأكثر جمهور في اليوتيوب بسبب نشر مقاطع فيديو عن الحياة الجامعية وبعض المقابلات والمحاضرات، وقد تفوقت جامعة كامبريدج (Cambridge) البريطانية في مجال التسويق والترويج للجامعة.

وهدفت دراسة شحادة (٢٠١٨) تعرف دور الخدمات الجامعية المقدمة للطلبة ذوي الإعاقة في الجامعات الفلسطينية في تلبية حاجاتهم التعليمية، واعتمدت المنهج الوصفي، والاستبانة طبقت على عينة (١٠٩) طلاب من ذوي الإعاقة، وأظهرت النتائج وجود نظرة إيجابية نحو الخدمات الجامعية التي تقدمها الجامعة للطلاب ذوي الإعاقة ابتداءً من القبول والتسجيل ومروراً بالخدمات المنهجية والثقافية والرياضية وخدمات التوعية، وأوصت بزيادة اهتمام الجامعة ومركز خدمات الإعاقة بالتطوير المستمر للخدمات المقدمة للطلاب.

وحاولت دراسة الوادي (٢٠١٨) تعرف أثر جودة الخدمات التعليمية المقدمة من قبل الكليات الجامعية المتوسطة على رضا طلبة كلية القدس في الزرقاء بالأردن، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي وذلك باستخدام استبانة، وتكونت عينة الدراسة من (١٥٠) طالباً، وتوصلت إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمات التعليمية، بأبعادها المختلفة على رضا الطلبة في كلية القدس، وأن هناك ضعفاً في مجال المظهر الخارجي والبيئة المادية، التي تشكل أهمية بالنسبة للطلاب.

وحاولت دراسة أبو مالحة؛ والصدقي (٢٠١٨) تعرف جودة الخدمات في جامعة الطائف، وأثرها على رضا الطلاب ودرجة ولائهم، واستخدمت المنهج الوصفي، ومقياس HEdPERF طبق على عينة بلغت (٥٣٤) من طلاب كلية العلوم الإدارية والمالية بجامعة الطائف، وأشارت النتائج إلى أن مستوى جودة الخدمات بالكلية كان متوسط، وأن رضائهم له تأثير جزئي على جودة الخدمات المقدمة؛ وأوصت الدراسة بتحسين خدمات الأنشطة الطلابية، وإنشاء مجالس طلابية لمناقشة الطلاب حول الخدمات المقدمة لهم؛ وقام إسماعيل (٢٠١٨) بدراسة هدفت وضع تصور مقترح لتدعيم دور الخدمات الإرشادية الجامعية لتحقيق رؤية المملكة ٢٠٣٠ في التعليم بناء على وجهة

نظر الطلاب وأعضاء هيئة التدريس العاملين في الإرشاد، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، وتم إعداد استبانتين الأول على (٤٣) طالبًا وطبق الثاني على (٢٢) عضوًا من أعضاء هيئة التدريس، وأظهرت النتائج ضعف الخدمات الإرشادية الجامعية في ضوء تحقيق رؤية المملكة ٢٠٣٠ من وجهة نظر الطلاب، وأوصت بتفعيل دور الخدمات الإرشادية الجامعية: الخدمات الاقتصادية والسياسية والنفسية والأكاديمية لتحقيق رؤية المملكة ٢٠٣٠.

وأشارت دراسة عواج (٢٠١٦) إلى آثار التصور الجديد في ميدان التعليم، خصوصاً مع الاقبال المتزايد لمستخدمي مواقع التواصل الاجتماعي وفي مقدمتها موقعي الفيسبوك (Facebook) واليوتيوب (YouTube)، من قبل أطراف العملية التعليمية وحول مدى نجاحه هذه التقنية، واستخدمت المنهج الوصفي، والاستبانة كأداة طبقت على (١٩٧) طالبًا و(٣٥) أستاذًا، وتوصلت النتائج أن مواقع التواصل الاجتماعي خاصة الفيسبوك واليوتيوب تقوم بدورًا فعليًا في عملية التعليم عن بعد، وتسهم في تذليل عيوب التعليم التقليدي، وأوصت بالقيام بتجارب للتعليم عبر مواقع التواصل الاجتماعي وتعميمها على مستوى الجامعات.

وحاولت دراسة بيكي (Becky.2016) تعرف واقع توظيف الجامعات لشبكات التواصل الاجتماعي في عمل الاتحادات الطلابية بالجامعات الأمريكية، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي المسحي، والاستبانة كأداة للدراسة طبقت على (٦٠٨) قائدًا يمثلون (٦١٣) اتحاد طلابيًا، وأسفرت نتائج الدراسة على أن استخدام شبكات التواصل الاجتماعي مهم جدًا في تطوير عمل الاتحادات في جميع المجالات، وكان نسبة توظيف الشبكات (٨٧%) في التواصل مع الطلاب والتعريف بالأنشطة والفعاليات.

وحاولت دراسة زقاي وزاني (٢٠١٧) تعرف مستوى جودة الخدمات التعليمية وأثرها في رضا الطلبة دراسة تطبيقية على طلبة جامعة سعيدة الجزائر، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي، واستخدمت مقياس الأداء لقياس الأداء الفعلي للخدمة، والمكون من (٢٩) فقرة، وقد تكونت العينة من (٣٧٠) طالبًا، وأظهرت النتائج أن درجة تقدير الطلاب لأبعاد جودة الخدمات التعليمية المقدمة في الجامعة جاءت بدرجة متوسطة، ووجود أثر ذي دلالة إحصائية لجودة الخدمة التعليمية على رضا الطلاب في الجامعة.

وهدفت دراسة الشهري (١٤٣٨) تعرّف واقع جودة الخدمات التعليمية بعمادة التعلم الإلكتروني بجامعة الملك خالد في مجال (الفصول الافتراضية، والتدريب الإلكتروني، والتدريس الدولي)، واعتمدت الدراسة الحالية المنهج الوصفي والاستبانة طبقت على (٤٧٨) عضو من أعضاء هيئة التدريس وطلبة الدراسات العليا؛ وأسفرت نتائج الدراسة عن أن جودة الخدمات التعليمية بعمادة التعلم الإلكتروني جاءت بدرجة (موافق) لمجالي الفصول الافتراضية، والتدريب الإلكتروني، وجاءت جودة مجال التدريس الدولي دون حد الكافية، ووافقت على الآليات المقترحة لتحقيق جودة الخدمات التعليمية. وأكدت دراسة نوفاك وكولينج (Novak and Cowling, 2012) على استخدام شبكات التواصل الاجتماعي كأداة لتحسين مشاركة الطلاب في الفصول الدراسية، وإمكانية الاستفادة من Twitter في الأغراض التعليمية وعقد الحوارات مع الطلاب، وتوصلت إلى أنه أداة مفضلة لدى الطلاب الذين يتسمون بالخجل لأنه يجنبهم نظرات وتحديق زملائهم بهم، وخلصت الدراسة أيضاً أن Twitter وسيلة تعليمية ممتعة لم تحظى بالاستغلال الكافي من المحاضرين والأساتذة الجامعيين، وتقل من عدد المتسربين من المحاضرات، وتسمح للطلبة الذين هم أقل عرضه للانخراط مع الأساتذة، لأسباب ثقافية أو اجتماعية، بأن يشاطروهم ويشاركونهم الرأي.

#### •التعليق على الدراسات السابقة:

- الموضوع حظي بعناية واضحة في الدراسات العربية والأجنبية من خلال تناول توظيف شبكات التواصل الاجتماعي في العديد من المجالات ومنها المجال التعليمي.
- الاستفادة من الدراسات السابقة في بلورة موضوع البحث، وكذلك في صياغة مشكلة الدراسة وبناء الإطار النظري وأداة الدراسة، وفي تفسير ومناقشة النتائج.

#### •أوجه الشبه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة:

- تتشابه الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في الأداة، وهي الاستبانة، والمنهج الوصفي، وفي توظيف شبكات التواصل الاجتماعي في العملية التعليمية مثل دراسة عواج (٢٠١٦)، دراسة أصغر (٢٠١٨)، (Novak and Cowling, 2012).

- تختلف الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في المجتمع، والعينة، والفترة الزمنية، وتوظيف شبكات التواصل الاجتماعي لتطوير الخدمات الجامعية مثل: خدمات التواصل الأكاديمي، والأنشطة الجامعية، والإرشاد الأكاديمي.

### ثالثاً- الدراسة الميدانية:

#### ١- منهج البحث ومجتمعه وعينته:

اعتمد البحث المنهج الوصفي، وتكوّن مجتمع البحث من جميع أعضاء هيئة التدريس والطلاب بجامعة الملك خالد، والبالغ عددهم (٦٠٣١٢) طالباً، (٢٠٢٤) عضو هيئة تدريس خلال العام الجامعي ١٤٤٠-١٤٤١هـ، وتم تحديد حجم العينة بناء على تطبيق المعادلة الإحصائية (هربرت اركن)، وكانت حجم العينة من أعضاء هيئة التدريس (٣٢٢) عضواً، (٣٨١) طالباً وطالبة بحيث تكون إجمالي العينة (٧٠٣) فرداً.

#### ٢- أداة البحث:

تم استخدم الاستبانة كأداة للبحث لجمع المعلومات، وتم تصميمها من خلال الإفادة من الإطار النظري والدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع البحث، وقد تكونت من ثلاثة محاور، هي:

**المحور الأول:** تناول آليات توظيف شبكات التواصل الاجتماعي لتطوير الخدمات الجامعية في مجال التواصل الأكاديمي بجامعة الملك خالد.

**المحور الثاني:** تناول آليات توظيف شبكات التواصل الاجتماعي لتطوير الخدمات الجامعية في مجال الأنشطة الجامعية بجامعة الملك خالد.

**المحور الثالث:** تناول آليات توظيف شبكات التواصل الاجتماعي لتطوير الخدمات الجامعية في مجال الإرشاد الأكاديمي بجامعة الملك خالد.

وتم استخدام مقياس ليكرت الخماسي موافقة بدرجة (كبيرة جداً، كبيرة، متوسطة، غير موافق بدرجة كبيرة، غير موافق بدرجة كبيرة جداً) للإجابة عن العبارات.

#### ٣- صدق أداة البحث:

##### (١) الصدق الظاهري لأداة البحث:

تم عرض أداة البحث على (١٥) محكم من أعضاء هيئة التدريس المتخصصين في الإدارة والتخطيط التربوي وأصول التربية في الجامعات السعودية والمصرية، وبناءً على ما أبداه معظم المحكمون من آراء ومقترحات حول عبارات

محاور الأداة، وتم إجراء التعديلات اللازمة التي اتفق عليها الغالبية لتصبح الاستبانة جاهزة في صورتها النهائية.

## ٢) صدق الاتساق الداخلي لأداة البحث:

تم حساب معامل الارتباط بيرسون (Pearson Correlation) بين درجة كل عبارة من عبارات الاستبانة بالدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه العبارة، ويوضحها جدول (١).

### جدول (١)

معاملات ارتباط بيرسون لعبارات محاور الاستبانة بالدرجة الكلية لكل محور

آليات توظيف شبكات التواصل الاجتماعي في تطوير الخدمات الجامعية بجامعة الملك خالد					
المحور الأول: الأنشطة الجامعية		المحور الثاني: الأنشطة الجامعية		المحور الثالث: الإرشاد الأكاديمي	
العبارة	معامل الارتباط	العبارة	معامل الارتباط	العبارة	معامل الارتباط
١	** ٠.٧١٥	١	** ٠.٨١٥	١	** ٠.٧٦١
٢	** ٠.٨٢١	٢	** ٠.٧٤٥	٢	** ٨١٦
٣	** ٠.٧٤٢	٣	** ٠.٧٢٣	٣	** ٠.٧٤٣
٤	** ٠.٨١٥	٤	** ٠.٨١٤	٤	** ٠.٧٥٣
٥	** ٠.٨٤٣	٥	** ٠.٧٤٦	٥	** ٨١٣
٦	** ٠.٧٦٢	٦	** ٠.٨١٧	٦	** ٠.٧١٤
٧	** ٠.٧١٥	٧	** ٠.٨٥١	٧	** ٠.٨١٥
٨	** ٠.٨١٤	٨	** ٠.٧٤٣	٨	** ٠.٨١٤
٩	** ٠.٨٧١	٩	** ٠.٨١٦	٩	** ٠.٨١٤
١٠	** ٠.٨٦١	١٠	** ٠.٧١٢	١٠	** ٠.٧٥١
١١	** ٠.٦٤٥	١١	** ٠.٨١٣	١١	** ٠.٨١٤
١٢	** ٠.٨١٤	١٢	** ٠.٨١٥	١٢	** ٠.٨٤٣
١٣	** ٠.٦١٧	١٣	** ٠.٨١٣	١٣	** ٠.٨١٦
١٤	** ٠.٧٤٥	١٤	** ٠.٨١٦	١٤	** ٠.٧١٥
١٥	** ٠.٧٤٥	١٥	** ٠.٨١٣	١٥	** ٠.٨١١

\*\* دال عند مستوى ٠.٠١

يوضح الجدول (١) أن جميع العبارات دالة عند مستوى (٠.٠١)، مما يدل على مؤشرات صدق مرتفعة وكافية يمكن الوثوق بها في تطبيق أداة البحث الحالي.

## ٤ - ثبات أداة البحث:

للتأكد من ثبات الاستبانة تم استخدام معامل ثبات الفاكرونباخ

(Cronbach's Alpha) يوضحها جدول (٢).

جدول (٢): معاملات ثبات ألفا كرونباخ لمحاوَر أداة الدراسة

معامل الثبات	عدد العبارات	المحور/ البعد
٠.٨٩١	١٤	المحور الأول: التواصل الأكاديمي.
٠.٩٤١	١٥	المحور الثاني: الأنشطة الجامعية.
٠.٩٣٩	١٤	المحور الثالث: الإرشاد الأكاديمي.
٠.٩١٥	٤٣	الثبات الكلي

يتضح من جدول (٢) أن معاملات ثبات أداة البحث تراوحت بين (٠.٨٩١-٠.٩٤١)، وهي معاملات ثبات مرتفعة يمكن الوثوق بها في تطبيق البحث الحالي.

#### ٥- أساليب المعالجة الإحصائية:

بعد الانتهاء من تطبيق أداة البحث وترميز البيانات وإدخالها إلى برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، تم تدرج عبارات القسم الثاني من الاستبانة وفق التدرج الخماسي (ليكرت)؛ حيث تم تحديد المدى لتقدير العبارات، من خلال الدرجات المتوقعة على أداة البحث على النحو التالي:

المدى = أعلى تقدير للاستجابة - أقل تقدير = ٤ - ١ = ٣، وطول الفترة = ٣ / ٤ = ٠.٧٥

جدول (٣) مدى العبارات (الحد الأدنى - الحد الأقصى)

الحد الأقصى للمدى	الحد الأدنى للمدى	درجة التحقق
١.٧٩	١	غير موافق بدرجة كبيرة جداً
٢.٥٩	١.٨٠	غير موافق بدرجة كبيرة
٣.٣٩	٢.٦٠	موافق بدرجة متوسطة
٤.١٩	٣.٤٠	موافق بدرجة كبيرة
٥	٤.٢٠	موافق بدرجة كبيرة جداً

وتم استخدام الأساليب الإحصائية الآتية: التكرارات، والنسب المئوية، والمتوسط الحسابي (Mean)، والانحراف المعياري (Standard Deviation)، ومعامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation)، معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha).



## ٦- نتائج البحث ومناقشتها:

إجابة السؤال الثالث: والذي نص على ما آليات توظيف شبكات التواصل الاجتماعي في تطوير الخدمات الجامعية (التواصل الأكاديمي، والأنشطة الجامعية، والإرشاد الأكاديمي) بجامعة الملك خالد؟

للإجابة عن السؤال الثالث تم حساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحراف المعياري، لاستجابات أفراد البحث حول آليات توظيف شبكات التواصل الاجتماعي في تطوير الخدمات التعليمية (التواصل الأكاديمي، والأنشطة الجامعية، والإرشاد الأكاديمي) بجامعة الملك خالد، وجاءت الاستجابات كما يوضحها الجداول التالية:

## ١. المحور الأول: التواصل الأكاديمي:

جدول (٤) التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحراف المعياري وترتيب العبارات المحور الأول التواصل الأكاديمي (ن = ٣٥٠)

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
١.	توظف إدارة الجامعة شبكات التواصل الاجتماعي في تقديم الخدمات التعليمية في جميع الكليات والأقسام العلمية من خلال تفعيل الإيميلات والواتس أب.	٣.٢١	١.٠٨	١٤
٢.	وضع ضوابط تنظم استخدام الطلاب شبكات التواصل الاجتماعي في تقديم الخدمات التعليمية مثل الضوابط الاخلاقية والاجتماعية والعلمية.	٣.٢٢	١.٠٩	١٣
٣.	إنشاء حسابات محددة ومعلنة للطلاب وأعضاء هيئة التدريس على شبكات التواصل الاجتماعي في البوابة الإلكترونية للجامعة تهدف لتفعيل الخدمات التعليمية.	٣.٩٣	١.٢٠	١
٤.	إنشاء وحدة إدارية على مستوى الجامعة والكلية والقسم تختص بدعم ومتابعة حسابات التواصل الاجتماعي للطلاب بهدف توعيتهم من أخطار شبكات التواصل الاجتماعي.	٣.٩٢	١.٢٥	٢
٥.	عمل قروبات رسمية لابلغ الطلاب بالقرارات واللوائح من خلال إرسالها إلى حساباتهم الإلكترونية أو أحد أساليب التواصل الاجتماعي.	٣.٨٩	١.١٩	٤
٦.	توظيف أعضاء هيئة التدريس شبكات التواصل الاجتماعي لتقديم الخدمات التعليمية الطلاب مثل خدمات نشر البحوث العلمية في المجالات المصنفة عالميا وغيرها.	٣.٨٨	١.٢٢	٥
٧.	الإعلان عن مواعيد القبول والتسجيل في الجامعة في جميع البرامج التعليمية من خلال الحساب الرسمي للجامعة على الفيس بوك أو تويتر وغيرها.	٣.٨٠	١.٢٢	٩
٨.	نشر الجداول الدراسية ومواعيد الاختبارات على أحد شبكات التواصل الاجتماعي.	٣,٥٣	١.١٧	١٢

تصور مقترح لتوظيف شبكات التواصل الاجتماعي  
في تطوير الخدمات الجامعية بجامعة الملك خالد

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
٩.	تبادل الخبرات الأكاديمية والتعليمية بين الطلاب عن طريق مجموعات الواتس آب والفيس بوك وتوتير مثل خدمات الحذف والتأجيل لبعض الفصول الدراسية او بعض المقررات.	٣.٨٧	١.١٦	٦
١٠.	نشر إعلانات المواعيد التعليمية المهمة مثل: الاجتماعات، واللقاءات، والرحلات، والندوات.	٣.٦٣	١.١٤	١١
١١.	رفع التقارير السنوية بإنجازات الجامعة للطلاب بنماذج إلكترونية عن طريق حساباتهم الرسمية.	٣,٩٠	١.١٦	٣
١٢.	إرسال الجامعة انجازات الطلاب إلى أولياء الأمور عن طريق أحد أساليب التواصل الاجتماعي الواتس اب او الفيس بوك وغيرها.	٣.٨٦	١.١٦	٧
١٣.	عقد دورات تدريبية عن بعد للطلاب لتقديم الخدمات التعليمية مثل اختيار الأقسام المناسبة لهم وفق تخصصاتهم من خلال تطبيق التجارم وبرنامج الزووم وغيرها.	٣.٨٥	١.١٧	٨
١٤.	تعريف الطلاب بالخدمات التعليمية التي تقدمها الجامعة (الطبية، والمكتبية، وقواعد المعلومات، والإسكان، والنقل) من خلال شبكات التواصل الاجتماعي.	٣.٧٨	١.١٧	١٠
-	المتوسط الحسابي الكلي	٣.٧٣	١.٠١	-

يتضح من الجدول (٤) موافقة أفراد عينة البحث حول عبارات المحور الأول (المتعلق بمجال التواصل الأكاديمي) والتي جاءت بدرجة موافقة "كبيرة"، وبمتوسط حسابي بلغ (٣.٧٣)، وانحراف معياري (١.٠١)؛ وتشير هذه النتائج إلى أن أعضاء هيئة التدريس والطلاب يرون أن أهمية توظيف شبكات التواصل الاجتماعي في عملية التواصل الأكاديمي بالجامعة؛ كما يتضح من الجدول (٤) ما يلي:

- جاءت العبارة (٣) التي نصت على "إنشاء حسابات محددة ومعلنة للطلاب وأعضاء هيئة التدريس على شبكات التواصل الاجتماعي في البوابة الإلكترونية للجامعة تهدف لتفعيل الخدمات التعليمية" في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (٣,٩٣) وانحراف معياري بلغ (١.٢٠)، وبدرجة موافقة "كبيرة".

- جاءت العبارة (٤) التي نصت على "إنشاء وحدة إدارية على مستوى الجامعة والكلية والقسم تختص بدعم ومتابعة حسابات التواصل الاجتماعي للطلاب بهدف توعيتهم من أخطار شبكات التواصل الاجتماعي" في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ (٣,٩٢) وانحراف معياري بلغ (١.٢٥)، بدرجة موافقة كبيرة.

- جاءت العبارة (١١) التي نصت على " رفع التقارير السنوية بإنجازات الجامعة للطلاب بنماذج إلكترونية عن طريق حساباتهم الرسمية" المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي بلغ (٣.٩٠) وانحراف معياري بلغ (١.١٦)، بدرجة موافقة كبيرة.
- جاءت العبارة (١٤) التي نصت على "تعريف الطلاب بالخدمات التعليمية التي تقدمها الجامعة (الطبية، والمكتبة، وقواعد المعلومات، والإسكان، والنقل) من خلال شبكات التواصل الاجتماعي" في المرتبة العاشرة بمتوسط حسابي بلغ (٣,٧٨) وانحراف معياري بلغ (١.١٧)، وبدرجة موافقة "كبيرة".
- جاءت العبارة (١٠) التي نصت على "نشر إعلانات المواعيد التعليمية المهمة مثل: الاجتماعات، واللقاءات، والرحلات، والندوات." في المرتبة الحادية عشر بمتوسط حسابي بلغ (٣.٦٣) وانحراف معياري بلغ (١.١٤)، بدرجة موافقة كبيرة.
- جاءت العبارة (٢) التي نصت على " وضع ضوابط تنظم استخدام الطلاب شبكات التواصل الاجتماعي في تقديم الخدمات التعليمية مثل الضوابط الاخلاقية والاجتماعية والعلمية" المرتبة الثالثة عشر بمتوسط حسابي بلغ (٣.٢٢) وانحراف معياري بلغ (١.٠٩)، بدرجة موافقة متوسطة.
- جاءت العبارة (١) التي نصت على "توظيف إدارة الجامعة شبكات التواصل الاجتماعي في تقديم الخدمات التعليمية في جميع الكليات والأقسام العلمية من خلال تفعيل الايميلات والواتس أب" المرتبة الرابعة عشر بمتوسط حسابي بلغ (٣.٢١) وانحراف معياري بلغ (١.٠٨)، بدرجة موافقة متوسطة.
- ويمكن تفسير النتائج السابقة بأن أفراد عينة البحث من أعضاء هيئة التدريس والطلاب بجامعة الملك خالد يرون أهمية توظيف شبكات التواصل الاجتماعي في الخدمات الجامعية، ومنها التواصل الأكاديمي بين أعضاء هيئة التدريس والطلاب والإداريين وذلك في العمليات التعليمية والإدارية وعمليات القبول والاستقطاب، وتوزيع الجداول الدراسية ونشر جميع الأخبار المتعلقة بالجامعة وغيرها؛ وتتفق هذه النتائج مع نتائج دراسة الجاسر (٢٠١٨) التي أشارت إلى أهمية تطبيق مقترحات التوظيف الإداري لشبكات التواصل الاجتماعي بالجامعات السعودية بدرجة كبيرة، ودراسة أصغر، (٢٠١٨) التي أشارت أن أعضاء هيئة التدريس بجامعة أم القرى والملك عبد العزيز يؤيدون استخدام الشبكات الاجتماعية في التواصل العلمي بين الطلاب لما لها من فائدة أكبر في انجاز

المهام؛ وأكدت على ذلك نتائج دراسة (Novak and Cowling,2012) التي أشارت إلى أن شبكات التواصل الاجتماعي أداة لتحسين مشاركة الطلاب في الفصول الدراسية، وعقد الحوارات مع الطلاب، وتسمح للطلبة الذين هم أقل عرضه للانخراط مع الأساتذة ويشاركونهم الرأي.

## ٢. المحور الثاني: الأنشطة الجامعية:

جدول (٥) التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحراف المعياري

وترتيب العبارات للمحور الثاني الأنشطة الجامعية (ن = ٣٥٠)

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
١.	التنسيق بين إدارة الجامعة والكليات في نقل فعاليات الأنشطة الجامعة من خلال أحد شبكات التواصل الاجتماعي (تويتر، فيس بوك، انستجرام).	٣.٤٨	٠.٦٦	١٣
٢.	استخدام تطبيقات إلكترونية لتنفيذ الأنشطة الجامعية مثل برنامج ساوند كلاود للمقاطع الصوتية وغيرها.	٣.٣٣	١.١٩	١٤
٣.	تخصيص منسق للنشاط بكل كلية للتواصل مع الطلاب من خلال شبكات التواصل الاجتماعي.	٣.٦٠	١.١٤	١١
٤.	تنظيم دورات تدريبية لتعريف منسوبي الجامعة بسبل تفعيل شبكات التواصل الاجتماعي في تقديم الأنشطة الجامعية.	٣.٠١	١.٢٣	١٥
٥.	إعداد دليل بأرقام الجوال والإيميلات الخاصة بأنشطة الجامعة على أحد شبكات التواصل الاجتماعي	٣.٨٠	١.٢٣	٦
٦.	عمل نشرات إرشادية لجميع الأنشطة الجامعية وكيفية استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في تفعيلها.	٢.٧٩	١.١٤	٧
٧.	الاعلان عن الأنشطة الجامعية التي تقدمها الجامعة (العلمية، الاجتماعية، الترفيهية) من خلال شبكات التواصل الاجتماعي.	٣.٩٠	١.٠١	٣
٨.	متابعة مستجدات الأنشطة الجامعية المتنوعة باستخدام الرسائل الإلكترونية في السناوب والفيس بوك.	٣.٧٦	١.٢	٨
٩.	مشاركة أولياء الأمور في الأنشطة الجامعية من خلال الفيس بوك، تويتر، الواتس آب في ضوء أوقاتهم المناسبة.	٣.٨٤	١.١٩	٤
١٠.	توعية الطلاب بأهمية الأنشطة الجامعية من خلال حملات التوعية عبر وسائل التواصل الاجتماعي.	٣.٩٤	١.٠١	١
١١.	تسهيل الاطلاع على انجازات مجالات الأنشطة الجامعية من خلال التقرير الإلكتروني على أحد وسائل التواصل الاجتماعي.	٣.٩٢	١.٢٠	٢
١٢.	توظيف شبكات التواصل الاجتماعي في دعوة الطلاب للحضور	٣.٨٣	١.١٨	٥

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
	والمشاركة في فعاليات وأنشطة الجامعة.			
١٣.	توظيف أدوات شبكات التواصل الاجتماعي في التذكير بالمواعيد والاحداث والأنشطة والمسابقات والألعاب الرياضية.	٣.٧٥	١.١٢	٩
١٤.	إرسال رسائل عبر وسائل شبكات التواصل الاجتماعي عند حدوث طوارئ في الجامعة مثل تعليق الدراسة.	٣.٦١	١.١٩	١٠
١٥.	تفعيل خدمات الخرائط لتحديد مقررات العمادات والكليات التي يتم فيها بدء الأنشطة الطلابية.	٣.٥٠	٠.٩٧	١٢
-	المتوسط الحسابي الكلي	٣.٦٠	١.٠١	-

يتضح من الجدول (٥) موافقة أفراد عينة البحث حول عبارات المحور الثاني المتعلق بمجال الأنشطة الجامعية والتي جاءت بدرجة موافقة "كبيرة"، وبمتوسط حسابي بلغ (٣.٦٠)، وانحراف معياري (١.٠١)؛ وقد يرجع ذلك إلى أن الطلاب وأعضاء هيئة التدريس يرون أن عملية توظيف شبكات التواصل الاجتماعي في عملية الأنشطة الجامعية مهمة حيث تعمل على تشجيع الطلاب وأعضاء هيئة التدريس على المشاركة في الأنشطة، وكذلك تعمل على سرعة وصول المعلومات المتعلقة بالأنشطة الطلابية، واقتصار الوقت والجهد، وتعمل على متابعة مستجدات الأنشطة الجامعية المتنوعة باستخدام الرسائل الإلكترونية في تويتر والفيس بوك وغيرها، وتسهم في مشاركة أولياء الأمور في الأنشطة الجامعية في ضوء أوقاتهم المناسبة. كما يتضح من الجدول (٥) ما يلي:

- جاءت العبارة (٢٤) التي نصت على "توعية الطلاب بأهمية الأنشطة الجامعية من خلال حملات التوعية عبر وسائل التواصل الاجتماعي" في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (٣.٩٤) وانحراف معياري بلغ (١.٠١)، وبدرجة موافقة كبيرة.

- جاءت العبارة (٢٥) التي نصت على "تسهيل الاطلاع على انجازات مجالات الأنشطة الجامعية من خلال التقرير الإلكتروني على أحد وسائل التواصل الاجتماعي" في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ (٣.٩٢) وانحراف معياري بلغ (١.٢٠)، وبدرجة موافقة كبيرة.

- جاءت العبارة (٢١) التي نصت على "الاعلان عن الأنشطة الجامعية التي تقدمها الجامعة (العلمية، الاجتماعية، الترفيهية) من خلال شبكات التواصل

- الاجتماعي" المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي بلغ (٣,٩٠) وانحراف معياري بلغ (١,٠١)، وبدرجة موافقة كبيرة.
- جاءت العبارة (٢٩) التي نصت على " تفعيل خدمات الخرائط لتحديد مقررات العمادات والكليات التي يتم فيها بدء الأنشطة الطلابية" في المرتبة الثانية عشر بمتوسط حسابي بلغ (٣,٥٠) وانحراف معياري بلغ (٠,٩٧)، وبدرجة موافقة كبيرة.
- جاءت العبارة (١٥) التي نصت على " التنسيق بين إدارة الجامعة والكليات في نقل فعاليات الأنشطة الجامعة من خلال أحد شبكات التواصل الاجتماعي (تويتر، فيس بوك، انستجرام)" في المرتبة الثالثة عشر بمتوسط حسابي بلغ (٣,٤٨) وانحراف معياري بلغ (٠,٦٦)، وبدرجة موافقة كبيرة.
- جاءت العبارة (١٨) التي نصت على " تنظيم دورات تدريبية لتعريف منسوبي الجامعة بسبل تفعيل شبكات التواصل الاجتماعي في تقديم الأنشطة الجامعية" المرتبة الخامسة عشر بمتوسط حسابي بلغ (٣,٠١) وانحراف معياري بلغ (١,٢٣)، وبدرجة موافقة متوسطة.
- ويمكن تفسير النتائج السابقة بأن أفراد عينة البحث من الطلاب وأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك خالد يرون أهمية توظيف شبكات التواصل الاجتماعي في الأنشطة الطلابية وأهمية استخدام التطبيقات الإلكترونية لتنفيذ الأنشطة الجامعية مثل برنامج ساوند كلاود للمقاطع الصوتية وغيرها، وتخصيص منسق للنشاط بكل كلية للتواصل مع الطلاب، وتوظيف أدوات شبكات التواصل الاجتماعي في التذكير بالمواعيد والأحداث والأنشطة والمسابقات والألعاب الرياضية؛ وتتفق هذه النتائج مع نتائج دراسة الجاسر (٢٠١٨) التي أشارت إلى أهمية تطبيق مقترحات التوظيف الإداري لشبكات التواصل الاجتماعي بالجامعات السعودية بدرجة كبيرة، وأكدت على ذلك نتائج دراسة بيكي (Becky.2016) حيث إن توظيف الجامعات لشبكات التواصل الاجتماعي في عمل الاتحادات الطلابية بالجامعات الأمريكية، وأن استخدامها مهمة جدًا في تطوير عمل الاتحادات والتواصل مع الطلاب للتعريف بالأنشطة الطلابية.

## ٣. المحور الثالث - الإرشاد الأكاديمي:

جدول (٦) التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحراف المعياري وترتيب العبارات للمحور الثالث الإرشاد الأكاديمي (ن = ٣٥٠)

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
١	عقد ورش عمل للطلاب في كيفية توظيف شبكات التواصل الاجتماعي للتعامل مع المشرف الأكاديمي.	٣.٢٩	٠.٩١	٩
٢	وضع ضوابط تنظيمية لتوظيف شبكات التواصل الاجتماعي في التعامل مع المشرف الأكاديمي.	٣.٢٨	٠.٩٤	١٠
٣	وجود نظام تامين لجميع المراسلات التي تتم بين الطلاب والمرشد العلمي على الحسابات الرسمية للجامعة فيس بوك وتويتر وغيرها.	٣.٢٦	٠.٩١	١١
٤	وضع ضوابط لتوظيف شبكات التواصل الاجتماعي في تطبيق الأدوات البحثية للطلاب.	٣.٢٥	٠.٩٢	١٢
٥	توثيق الحسابات الرسمية لشبكات التواصل الاجتماعية في تحكيم الأدوات البحثية للطلاب.	٣.٢٣	١.٠٤	١٤
٦	متابعة المرشد العلمي حضور الطلاب لمناقشات الرسائل العلمية من خلال تعليقاتهم على المناقشة على وسائل التواصل الاجتماعي الرسمية.	٣.٨٧	٠.٩٣	١
٧	عمل روابط تقنية على حساب الجامعة الرسمي تويتر أو فيس بوك لنتائج المؤتمرات والاوراق العلمية بها التي تعقد بالجامعة وخارجها لاستفادة الطلاب منها.	٣.٢٤	٠.٩٦	١٣
٨	نشر الرسائل العلمية للطلاب باستخدام أحد شبكات التواصل الاجتماعي الرسمية للجامعة.	٣.٤٦	١.٠٧	٤
٩	عقد ندوات ولقاءات لزيادة وعي الطلاب بالحقوق والواجبات الخاصة بعملية الإرشاد الأكاديمي من خلال حملات التوعية عبر وسائل التواصل الاجتماعي.	٣.٤٥	١.٠٢	٥
١٠	توفير منصات تواصل اجتماعي تفاعلية للتواصل بين المشرف الأكاديمي والطلاب مثل: الإنستغرام وتويتر.	٣.٤٤	١.٠٥	٦
١١	توظيف شبكات التواصل الاجتماعي في تقويم عملية الإرشاد الأكاديمي.	٣.٤٣	١.٠٤	٧
١٢	تطبيق قوانين الأمن المعلوماتي لضمان سرية وأمن المعلومات المدخلة عبر الحسابات الرسمية للطلاب خاصة في عملية الإرشاد والتوجيه.	٣.٤٣	١.٠٦	٨
١٣	إبراز أهمية عملية الإرشاد الأكاديمي للطلاب من خلال نشر التقارير الدورية على الحساب الرسمي للجامعة تويتر وفيس بوك وغيرها.	٣.٤٩	٠.٩٤	٢
١٤	وضع معايير لاستخدام شبكات التواصل الاجتماعي ضمن خطط الجامعة التقنية وتدريب الطلاب على استخدامها الإيجابي.	٣.٤٨	٠.٩٣	٣
-	المتوسط الحسابي الكلي	٣.٤٠	٠.٩٨	-

يتضح من الجدول (٦) موافقة أفراد عينة البحث حول عبارات المحور الثالث المتعلق بمجال الإرشاد الأكاديمي والتي جاءت بدرجة موافقة "كبيرة"،

وبمتوسط حسابي بلغ (٣.٤٠)، وانحراف معياري (٠.٩٨)؛ وقد حصلت معظم العبارات على درجة كبيرة؛ وقد يرجع ذلك إلى أن الطلاب وأعضاء هيئة التدريس يرون أن عملية توظيف شبكات التواصل الاجتماعي في عملية الإرشاد الأكاديمي تعمل على سرعة التواصل مع الطلاب وكذلك إعلام الطلاب بالمعلومات المتعلقة بعمليات الإرشاد من تقديم النصائح العلمية ومناقشة القضايا المتعلقة بموضوع البحث وأساليب اختيار موضوعه وطرق كتابته وأساليب التعامل مع أدوات التحكيم والتطبيق وكذلك متابعة المشرف بصفة دورية وسريعة وكذلك تأكد المشرف الأكاديمي من وصول المعلومات للطلاب في نفس اللحظة. ويتضح من الجدول (٦) ما يلي:

- جاءت العبارة (٣٥) التي نصت على "متابعة المرشد العلمي حضور الطلاب لمناقشات الرسائل العلمية من خلال تعليقاتهم على المناقشة على وسائل التواصل الاجتماعي الرسمية" في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (٣.٨٧) وانحراف معياري بلغ (٠.٩٣)، وبدرجة موافقة كبيرة.
- جاءت العبارة (٤٢) التي نصت على "إبراز أهمية عملية الإرشاد الأكاديمي للطلاب من خلال نشر التقارير الدورية على الحساب الرسمي للجامعة توتير وفيس بوك وغيرها" في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ (٣.٤٩) وانحراف معياري بلغ (٠.٩٤)، وبدرجة موافقة كبيرة.
- جاءت العبارة (٤٣) التي نصت على "وضع معايير لاستخدام شبكات التواصل الاجتماعي ضمن خطط الجامعة التقنية وتدريب الطلاب على استخدامها الإيجابي" المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي بلغ (٣.٤٨) وانحراف معياري بلغ (٠.٩٣)، وبدرجة موافقة كبيرة.
- جاءت العبارة (٣٣) التي نصت على "وضع ضوابط لتوظيف شبكات التواصل الاجتماعي في تطبيق الأدوات البحثية للطلاب" في المرتبة الثانية عشر بمتوسط حسابي بلغ (٣.٢٥) وانحراف معياري بلغ (٠.٩٢)، وبدرجة موافقة متوسطة.
- جاءت العبارة (٣٦) التي نصت على "عمل روابط تقنية على حساب الجامعة الرسمي توتير أو فيس بوك لنتائج المؤتمرات والاوراق العلمية بها التي تعقد



بالجامعة وخارجها لاستفادة الطلاب منها" في المرتبة الثالثة عشر بمتوسط حسابي بلغ (٣.٢٤) وانحراف معياري بلغ (٠.٩٦)، وبدرجة موافقة متوسطة. - جاءت العبارة (٣٤) التي نصت على " توثيق الحسابات الرسمية لشبكات التواصل الاجتماعية في تحكيم الأدوات البحثية للطلاب" المرتبة الرابعة عشر بمتوسط حسابي بلغ (٣.٢٣) وانحراف معياري بلغ (١.٠٤)، وبدرجة موافقة متوسطة.

ويمكن تفسير النتائج السابقة بأن أفراد عينة البحث من الطلاب وأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك خالد يرون أهمية توظيف شبكات التواصل الاجتماعي في الخدمات الجامعية، ومنها الإرشاد الأكاديمي حيث تساعد في نشر المعلومات التي تتعلق بالإرشاد الأكاديمي للطلاب وتقويم عملية الإرشاد الأكاديمي، وذلك من خلال الاعتماد على عقد ندوات ولقاءات لزيادة وعي الطلاب بالحقوق والواجبات الخاصة بعملية الإرشاد الأكاديمي من خلال حملات التوعية عبر وسائل التواصل الاجتماعي، وتوفير منصات تواصل اجتماعي تفاعلية للتواصل بين المشرف الأكاديمي والطلاب مثل: الإنستغرام وتويتر، وتطبيق قوانين الأمن المعلوماتي لضمان سرية وأمن المعلومات المدخلة عبر الحسابات الرسمية للطلاب خاصة في عملية الإرشاد والتوجيه، وأكدت على ذلك نتائج دراسة (Novak and Cowling, 2012) التي أشارت إلى أهمية شبكات التواصل الاجتماعي كأداة لتحسين مشاركة الطلاب في الفصول الدراسية، ووسيلة تعليمية ممتعة لم تحظ بالاستغلال الكافي من المحاضرين والأساتذة الجامعيين، وتقل من عدد المتسربين من المحاضرات، ونتائج دراسة هدية (٢٠٢٠) التي أشارت إلى أن رضا المستفيدين من خدمات الدراسات العليا بجامعة الملك خالد كان إلى حد ما عن الخدمات الإدارية، والخدمات الأكاديمية.

إجابة السؤال الرابع والذي نص على "هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد عينة البحث حول توظيف شبكات التواصل الاجتماعي في تطوير الخدمات الجامعية بجامعة الملك خالد في مجالات (التواصل الأكاديمي، والأنشطة الجامعية، والإرشاد الأكاديمي) تعزى لمتغيرات (الدرجة العلمية، الوظيفة الحالية).

١) الفروق باختلاف متغير الدرجة العلمية:

تصور مقترح لتوظيف شبكات التواصل الاجتماعي  
في تطوير الخدمات الجامعية بجامعة الملك خالد

جدول (٧) تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في متوسطات استجابة أفراد عينة البحث طبقاً لمتغير الدرجة العلمية (ن = ٧٠٣)

م الدلالة	ف	متوسط المریعات	درجة الحرية	مجموع المریعات	مصدر التباين	البُعد
٠.٠٣٣	٢.٤٤٢	٦٨١.٠٧٠	٢	١٣٦٢.١٤٠	بين المجموعات	المحور الأول: التواصل الأكاديمي
		١٩٧.٨٧٢	٧٠٢	١٣٨٥١٠.٥٥٤	داخل المجموعات	
			٧٠٣	١٣٩٨٧٢.٦٩٤	المجموع	
٠.٠٨٦	٢.٤٦١	٥١٦.٣٠٣		١٠٣٢.٦٠٥	بين المجموعات	المحور الثاني: الأنشطة الجامعية
		٢٠٩.٧٨٦	٢	١٤٦٨٥٠.٢٢٠	داخل المجموعات	
			٧٠٢	١٤٧٨٨٢.٨٢٥	المجموع	
٠.١٠١	١.٣٠٣	٣٧٢.١٣٩	٧٠٣	٧٤٤.٢٧٨	بين المجموعات	المحور الثالث: الإرشاد الأكاديمي
		١٦١.٦٠١	٢	١١٣١٢٠.٤٩٩	داخل المجموعات	
			٧٠٢	١١٣٨٦٤.٧٧٧	المجموع	

يتضح من الجدول (٧) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد عينة البحث تُعزى لمتغير الدرجة العلمية حول توظيف شبكات التواصل الاجتماعي في تطوير الخدمات الجامعية بجامعة الملك خالد في مجالات (التواصل الأكاديمي، والأنشطة الطلابية، والإرشاد الأكاديمي)؛ حيث جاءت قيم (ف) غير دالة عند مستوى دلالة (٠.٠٥) مما يُشير إلى أن وجود شبه اتفاق بين أفراد عينة البحث حول أهمية آليات توظيف شبكات التواصل الاجتماعي في الخدمات الجامعية في المحاور الثلاثة.

## ٢) الفروق باختلاف متغير الوظيفة الحالية:

جدول (٨) اختبار (ت) للعينات المستقلة لدلالة الفروق في متوسطات استجابة

أفراد عينة البحث باختلاف متغير الوظيفة الحالية (ن = ٧٠٣)

مستوى الدلالة	ت	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	الكلية	البُعد
٠.٦٤ ٩	٠.٢٠ ٧	١٤.٠٧٨٧٦	٤٢.٩٥٠٨	٣٢٢	عضو هيئة تدريس	المحور الأول: التواصل الأكاديمي
		١٤.١٧٣٢٦	٤٢.٤٧٢٦	٣٨١	طالب	
٠.٧٠ ٤	١.٤٤	١٤.٦٤٦٢٦	٤٣.٥٩٨٤	٣٢٢	عضو هيئة تدريس	المحور الثاني: الأنشطة الجامعية
		١٤.٤٧٩٤٨	٤٣.٠١٥٣	٣٨١	طالب	
٠.٤١ ٥	٠.٦٦ ٦	١٢.٨٢١١٣	٤٠.٦٨٤٤	٣٢٢	عضو هيئة تدريس	المحور الثالث: الإرشاد الأكاديمي
		١٢.٧٠٣١٣	٤٠.١٤٤٤	٣٨١	طالب	

يتضح من الجدول (٨) أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد عينة البحث حول توظيف شبكات التواصل الاجتماعي في تطوير الخدمات الجامعية بجامعة الملك خالد في مجالات (التواصل الأكاديمي، الأنشطة الجامعية، الإرشاد الأكاديمي) تُعزى إلى متغير الوظيفة الحالية.

ومن خلال ما سبق يتضح أن استجابات أفراد عينة البحث على جميع محاور الأداة الثلاثة كانت موافقة بدرجة كبيرة وهذا يشير إلى أهمية توظيف شبكات التواصل الاجتماعي في تطوير الخدمات الجامعية.

**ثالثاً: إجابة السؤال الخامس والذي نص على "ما التصور المقترح لتوظيف شبكات التواصل الاجتماعي في تطوير الخدمات الجامعية بجامعة الملك خالد؟"**

تم التوصل إلى بناء التصور المقترح لتوظيف شبكات التواصل الاجتماعي في تطوير الخدمات الجامعية بجامعة الملك خالد من خلال الاستقادة من الإطار النظري للبحث والدراسات السابقة، وكذلك الاستقادة من نتائج الدراسة الميدانية للبحث الحالي وقد تكون التصور المقترح من عدة عناصر، وهي:

#### ١. أهداف التصور المقترح:

- توظيف شبكات التواصل الاجتماعي في تطوير الخدمات الجامعية ومنها التواصل الأكاديمي، والأنشطة الطلابية، والإرشاد الأكاديمي للطلاب.
- توفير البيانات والمعلومات للمستفيدين بصورة فورية، والتعلم المستمر وبناء المعرفة من أجل دعم وبناء ثقافة مؤسسية لدى العاملين عن توظيف شبكات التواصل الاجتماعي في تطوير الخدمات الجامعية.
- زيادة الوعي التقني للطلبة وأولياء الأمور لتوظيف شبكات التواصل الاجتماعي في تطوير الخدمات الجامعية من خلال التسويق الجيد لها وتعرف فوائدها ومميزاتها والخدمات التي تقدمها.
- إتاحة الفرصة للطلاب لتوظيف شبكات التواصل الاجتماعي في تطوير الخدمات الجامعية من خلال المشاركة في عمليات التخطيط لها وتكوين بيئة إلكترونية داعمة لتطوير العملية التعليمية بالجامعة مما يسهم في خفض كلفتها.

#### ٢. منطلقات التصور المقترح:

توجد مجموعة من المنطلقات للاستفادة من توظيف شبكات التواصل الاجتماعي في تطوير الخدمات الجامعية، ومنها:

- اهتمام القيادات العليا بتطوير أساليبها الإدارية والتعليمية في الجامعات لمواكبة التطورات السريعة من خلال توظيف الأساليب التكنولوجية وتقنية المعلومات وخاصة في ظل انتشار الإنترنت والشبكات الإلكترونية والبريد الإلكتروني في إدارتها.

- التقدم التكنولوجي وقصر المسافة بين مصادر المعلومات والمتعلم، ووجود مهارات وأساليب وتقنيات حديثة أصبح جزءاً لا يتجزأ من حياة المجتمعات العصرية؛ حيث أصبح الاستفادة من مزايا التقنية في مؤسسات التعليم أمراً مهماً للتكيف مع متغيرات العصر باعتبار أن التعليم العام يؤدي دوراً مهماً في تحقيق التقدم والرقي للمجتمعات البشرية وتزويده بالكوادر العلمية اللازمة.

- توجه الدول المتقدمة والنامية إلى وضع خطط للاستفادة من الثورة التقنية والتكنولوجية في تطوير الجامعات لتحقيق الأهداف التعليمية، وتطبيق أحدث الأساليب التقنية في تطوير الخدمات الجامعية بما يخدم المنظومة التعليمية وفق المعايير العالمية والأسس المنهجية والعلمية.

٣. آليات تنفيذ التصور المقترح:

#### ١) آليات تتعلق بالاتصال الأكاديمي:

- وضع معايير لاستخدام شبكات التواصل الاجتماعي ضمن لوائح الجامعة وتدريب الطلاب على الاستخدام الإيجابي لها.
- إنشاء وحدة إدارية للتواصل التقني مع عمادة التعلم الإلكتروني بالجامعة لتوظيف شبكات التواصل الاجتماعي في تطوير عمليات الاتصال الأكاديمي.
- إنشاء وحدات تقنية للدعم التقني في كل كلية تكون مسئولة عن توظيف شبكات التواصل الاجتماعي في التواصل مع الطلاب.
- عقد دورات تدريبية لأعضاء هيئة التدريس والطلاب لتوظيف شبكات التواصل الاجتماعي في عمليات الاتصال الأكاديمي يقدمها متخصصون ذو خبرة ومهارة تقنية وفنية عالية.

- تقديم الحوافز والمكافآت للمتميزين من أعضاء هيئة التدريس والطلاب لتوظيف شبكات التواصل الاجتماعي في عمليات الاتصال الأكاديمي.
  - توظيف شبكات التواصل الاجتماعي في عمليات الاتصال الأكاديمي في الإعلان عن المواعيد التعليمية المهمة مثل: الاجتماعات، واللقاءات، ومواعيد الاختبارات، والندوات، وغيرها.
  - تطبيق قوانين الأمن المعلوماتي لضمان سرية وأمن المعلومات المدخلة عبر حسابات الجامعة الرسمية للطلبة بالجامعة.
- (٢) آليات تتعلق بالأنشطة الطلابية.**

- اعتماد مخصصات مالية من إدارة الجامعة لدعم وصيانة شبكات الإنترنت بالجامعة.
- استخدام تطبيقات إلكترونية لتنفيذ الأنشطة الجامعية مثل برنامج ساوند كلاود للمقاطع الصوتية وغيرها.
- تشكيل فرق إلكترونية لمتابعة وتقييم خطط الأنشطة الجامعية لتطابق الخطة مع ما وضع مسبقاً.
- متابعة فعاليات الأنشطة الجامعية للطلاب من خلال شبكات التواصل الاجتماعي وخاصة للطلاب غير الموجودين بالجامعة سواء لبعد المسافة أو الخريجين.
- عقد المسابقات الإلكترونية لبعض المجالات بواسطة شبكات التواصل الاجتماعي لإضافة المتعة والترفيه.
- عقد الندوات واللقاءات الدورية من خلال أحد شبكات التواصل الاجتماعي للأنشطة الطلابية بالجامعة وخاصة في الأزمات مثل أزمة جائحة كورونا (كوفيد ١٩).

### **(٣) آليات تتعلق بالإرشاد الأكاديمي:**

- إيجاد نظام رقابي إلكتروني يعمل وفقاً للوائح وتعليمات الجامعة بتطوير عملية الإرشاد الأكاديمي للطلاب.
- تزويد أعضاء هيئة التدريس بالجامعة بالتغذية الراجعة والتقييم المستمر عن ردود الطلاب حول عملية الإرشاد الأكاديمي باستخدام أحد شبكات التواصل الاجتماعي.

- عقد دورات إلكترونية لأعضاء هيئة التدريس والطلاب حول توظيف شبكات التواصل الاجتماعي في عملية الإرشاد الأكاديمي بالجامعة.
- إعداد دليل إجرائي يوضح أدوار ومسؤوليات المشرف الأكاديمي وحقوق وواجبات الطلاب في عملية الإرشاد الأكاديمي بالجامعة باستخدام أحد شبكات التواصل الاجتماعي.

#### ٤) مراحل تطبيق التصور المقترح:

- تمر مراحل تطبيق التصور المقترح لتوظيف شبكات التواصل الاجتماعي في تطوير الخدمات الجامعية بمجموعة من المراحل، وهي:
- (١) التهيئة والإعداد:

- وتتضمن هذه المرحلة العديد من الإجراءات، وهي:
- وضع الضوابط والمعايير العلمية والأخلاقية لاستخدام شبكات التواصل الاجتماعي في تطوير الخدمات الجامعية.
- عقد البرامج التدريبية والأدلة والنشرات والمؤتمرات والندوات لتوضيح كيفية توظيف شبكات التواصل الاجتماعي في تطوير الخدمات الجامعية.
- توفير البنية التكنولوجية والرقمية اللازمة لتوظيف شبكات التواصل الاجتماعي في تطوير الخدمات الجامعية.
- إتاحة المشاركة للجميع من الطلاب وأعضاء هيئة التدريس وأولياء الأمور لتوظيف شبكات التواصل الاجتماعي في تطوير الخدمات الجامعية، مثل أعمال اللجان واتخاذ القرارات، اعتماداً على التغذية الراجعة التي يحصل عليها المعنيين بالقرار.

#### (٢) الهيكلة وتحديد المسؤوليات والاختصاصات:

- يمكن تناول الهيكل التنظيمي المسؤول عن توظيف شبكات التواصل الاجتماعي في تطوير الخدمات الجامعية على النحو التالي:
- أ. مدير الجامعة:

- يختص بوضع الضوابط والمعايير اللازمة لتوظيف شبكات التواصل الاجتماعي في تطوير الخدمات الجامعية وتقديم الدعم الفني والتقني اللازم، وتحديد الأدوار، والمسؤوليات لأعضاء هيئة التدريس والطلاب.

### ب. عمادة التعلم الإلكتروني:

تعد الجهة التنفيذية للنظام، وحلقة الوصل مع الجهات العليا، وتختص بالإشراف المباشر على توظيف شبكات التواصل الاجتماعي في تطوير الخدمات الجامعية، ورفع التقارير اللازمة للجهات العليا.

### ج. إدارة الشؤون الجامعية:

وتتولى القيام بالعديد من المهام، ومنها:

- إعداد خطط لتطوير تقنيات التعليم وتطبيق المشروعات التربوية وفق ما يرد من وكالة التطوير بالوزارة ومتابعة تنفيذها بعد اعتمادها.
- اقتراح البرامج والطرق والأساليب الهادفة لتطوير الخدمات الجامعية من خلال توظيف شبكات التواصل الاجتماعي وتلقى جميع المقترحات.
- إعداد الأدلة الخاصة لنشر ثقافة توظيف شبكات التواصل الاجتماعي وتوضيح أهميتها في تطوير الخدمات الجامعية.

### د. إدارة التخطيط الاستراتيجي بالجامعة:

تتولى مسؤولية إعداد خطط لتوظيف شبكات التواصل الاجتماعي في تطوير الخدمات الجامعية وفق الخطة العامة، ووفق احتياجات الجامعة، ومتابعة تنفيذها، وتحديد الاحتياجات المستقبلية، والتوثيق بالصوت والصورة للأحداث وتغطية المناسبات والدورات الداخلية والخارجية، والتسويق والدعاية.

### هـ. إدارة تقنية المعلومات:

تقوم بمهمة التخطيط والتصميم للمواد والبرامج التعليمية المطبوعة والمتحركة، وتصميم وإدارة الموقع الإلكتروني للجامعة، بما يخدم أعضاء هيئة التدريس والطلاب لتوظيف شبكات التواصل الاجتماعي في تطوير الخدمات الجامعية.

(١) المعوقات التي تواجه توظيف شبكات التواصل الاجتماعي في تطوير الخدمات الجامعية:

- قلة برامج الدعم الفني المقدمة للطلاب وأعضاء هيئة التدريس لتوظيف شبكات التواصل الاجتماعي في تطوير الخدمات الجامعية.
- سوء استغلال شبكات التواصل الاجتماعي فيما لا يفيد العملية التعليمية وأهدافها.

- قلة وجود الضوابط والمعايير المنظمة لتوظيف واستخدام شبكات التواصل الاجتماعي في تطوير الخدمات الجامعية.  
- ضعف الوعي لدى أولياء الأمور وأعضاء هيئة التدريس والطلاب بأهمية توظيف شبكات التواصل الاجتماعي في تطوير الخدمات الجامعية.  
**(٢) متطلبات توظيف شبكات التواصل الاجتماعي في تطوير الخدمات الجامعية:**

- توفر البنية التحتية مثل شبكة الربط الإلكتروني التي ستصل الجامعات ببعضها البعض، والهيكلية التي ستقوم عليها الشبكة من أجهزة ومعامل وخطوط اتصال بالإنترنت.
- توفير الدعم الفني والتقني الذي يساعد عضو هيئة التدريس والطلبة على الاستفادة من الإمكانيات التكنولوجية المتعددة.
- توفير البرامج التي تجعل المتعلم يدرك الأهمية التربوية والتعليمية للإنترنت حيث يعد الوسيلة الأساسية في بيئات التعلم الإلكتروني.
- تصميم موقع إلكتروني تفاعلي للجامعة على شبكة الإنترنت لتوظيف شبكات التواصل الاجتماعي في تطوير الخدمات الجامعية وإشراك القطاع الخاص في التدريب خاصة الذين لهم خبرة في هذا المجال.
- توفير نظام ربط إلكتروني لأجهزة أعضاء هيئة التدريس والطلبة بجهاز مركزي إداري لمراقبة البرامج والمواقع التي تم زيارتها، والرد على الاستفسارات.
- عقد دورات تدريبية للطلبة وأعضاء هيئة التدريس على التعامل مع شبكات التواصل الاجتماعي ودورها في تطوير الخدمات الجامعية.
- تأهيل وإعداد كوادر فنية متخصصة لمعالجة مشكلات الأجهزة الإلكترونية وشبكات الاتصال بصفة دورية.
- إصدار لوائح تنظيمية بها ضوابط ومعايير لتوظيف شبكات التواصل الاجتماعي في تطوير الخدمات الجامعية.
- وضع دليل لتوصيف مسؤوليات ومهام جماعية وفردية واضحة لتوظيف شبكات التواصل الاجتماعي في تطوير الخدمات التعليمية بالجامعة.



- توفير ميزانية مالية كافية لتوظيف شبكات التواصل الاجتماعي في تطوير الخدمات الجامعية.
  - وجود أنظمة حماية ومتابعة وتقييم مستمر لتوظيف شبكات التواصل الاجتماعي في تطوير الخدمات الجامعية.
  - (٣) الجهات المسؤولة عن تنفيذ التصور المقترح:**
  - وزارة التعليم حيث يتطلب توظيف شبكات التواصل الاجتماعي في تطوير الخدمات الجامعية بالجامعة موافقة وزير التعليم.
  - مدير جامعة الملك خالد.
  - إدارة تقنية المعلومات بعمادة التعلم الإلكتروني بجامعة الملك خالد.
  - إدارة التخطيط الاستراتيجي بالجامعة
  - إدارة الشؤون الجامعية.
  - أعضاء هيئة التدريس بالجامعة.
- توصيات البحث:**

- من خلال ما أسفرت عنه نتائج البحث يمكن التوصية بما يلي:
- تبني الجامعة للتصور المقترح والعمل على تنفيذه لتوظيف شبكات التواصل الاجتماعي في تطوير الخدمات الجامعية بعد موافقة الجهات العليا.
- وضع ضوابط تنظيمية لاستخدام شبكات التواصل الاجتماعي في الجامعة، وتحديد ضوابط النشر والمشاركة والتفاعل والرد على الاستفسارات بما يتفق مع مهامها وواجباتها.
- توفير كوادر بشرية مؤهلة من ذو الخبرة التقنية لتوظيفها في تطوير الخدمات الجامعية.
- إنشاء إدارة لمتابعة الحسابات الرسمية لجميع منسوبي الجامعة على شبكات التواصل الاجتماعي.
- تزويد أعضاء هيئة التدريس بأحدث الأساليب والبرامج التكنولوجية لتوظيف شبكات التواصل الاجتماعي في تطوير الخدمات الجامعية.
- إبرام العقود مع الشركات المتخصصة في مجال تأسيس شبكات الأنترنت عالية السرعة لتطوير الخدمات الجامعية بعد موافقة الجهات العليا.

### مقترحات البحث:

- بناء على نتائج الدراسة وتوصياتها، يمكن اقتراح التالية:
  - توظيف شبكات التواصل الاجتماعي في تنمية الموارد الذاتية للجامعات السعودية.
  - رؤية مقترحة لتوظيف شبكات التواصل الاجتماعي في تسويق البحوث العلمية بالجامعات السعودية.
  - دراسة اتجاهات أعضاء هيئة التدريس والطلبة بالجامعات نحو توظيف شبكات التواصل الاجتماعي في تطوير العملية التعليمية.

## المراجع

### أولاً-المراجع العربية:

- أبو زيد، أحمد مبروك أمين. (٢٠١٨). أثر البيئة المدرسية والأنشطة على إثارة الدافعية للتعلم والمشاركة الصفية. *مجلة كلية التربية: جامعة أسيوط - كلية التربية،* مج ٣٤، ع ٢، ٢٠٥ - ٢٣٣.
- إسماعيل، محمود عطية (٢٠١٨). تصور مقترح لتفعيل دور الخدمات الإرشادية الجامعية في ضوء تحقيق رؤية المملكة ٢٠٣٠ في التعليم، *المجلة الدولية للأداب والعلوم الإنسانية والاجتماعية،* ع ١٦، المؤسسة العربية للبحث العلمي والتنمية البشرية، ٢٥٠ - ٢٨٤.
- أصغر، أبرار عاطف حسين (٢٠١٨). أنماط الاستفادة من مواقع الشبكات الاجتماعية في الاتصال العلمي بين أعضاء هيئة التدريس والطلاب، *مجلة المركز العربي للبحوث والدراسات في علوم المكتبات والمعلومات،* مج ٥، ع ٩، صص ٢١ - ٥٢.
- البربري، نشوى عبد الحلیم (٢٠١٥). استخدام شبكات التواصل الاجتماعي وعلاقته بذكاء الوجدان ومفهوم المواطنة لدى طلاب الجامعة، *مجلة كلية التربية،* مج ٣٠، ع ٤٤، جامعة المنوفية - كلية التربية، صص ١٩٩ - ٢٤٧.
- بريني، دحمان. (٢٠١٨). دور الاتصال التنظيمي في تحقيق النجاح للمؤسسة الاقتصادية. *مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية: جامعة زيان عاشور بالجلفة،* مج ١١، ملحق، ٣٨ - ٤٧.
- بلمهدي، فتيحة (٢٠١٧). المشكلات التي تواجه المرشد التربوي في بعض ثانويات الجزائر العاصمة وبومرداس: دراسة ميدانية، *المجلة الحكمة للدراسات التربوية والنفسية،* ع ١٠، مؤسسة كنوز الحكمة للنشر والتوزيع، صص ٢٠٢ - ٢٢٠.
- بوشيت، الجوهرة إبراهيم؛ والحمادي، فايزة صالح (٢٠١٠). الخدمات الطلابية التي تقدمها عمادة شؤون الطلاب واقعها ومستواها كما تراها طالبات جامعة الملك فيصل. *مجلة العلوم التربوية والنفسية - البحرين،* ١١ (٣)، ٢٦٣-٢٨٦.

بيزان، حنان (٢٠١٥). توظيف شبكات التواصل الاجتماعي في التعليم الإلكتروني المجتمعي. مجلة المركز العربي للبحوث والدراسات في علوم المكتبات والمعلومات، سوريا، ٢ (٣)، ٣٧-٦٨.

الجاسر، وليد بن عبد الرحمن محمد (٢٠١٨). واقع التوظيف الإداري لشبكات التواصل الاجتماعي في الجامعات السعودية، مجلة البحث العلمي في التربية، ١٩٤، ج ١١، جامعة عين شمس - كلية البنات للآداب والعلوم والتربية، صص ٢٢٣ - ٢٦٣.

الحسيني، نادية السيد، وعبد الحميد، هويدا سعيد. (٢٠١٧). تكنولوجيا التعليم كمجال تطبيقي لعلم النفس الإيجابي وصولاً لجودة التعليم (نظرة مستقبلية). المؤتمر العلمي الرابع والدولي الثاني: التعليم النوعي: تحديات الحاضر ورؤى المستقبل: جامعة عين شمس - كلية التربية النوعية، مج ١، القاهرة: جامعة عين شمس - كلية التربية النوعية، ١٣ - ٦٥.

خصاونة، أمان، وخصاونة، سامر، وعبد الحافظ، عبد الباسط، والعمرى، أيمن (٢٠١٠). دراسة مقارنة للدمج التكنولوجي في العملية التعليمية بين جامعتين أحدهما حكومية والأخرى خاصة. مجلة جامعة دمشق، المجلد ٢٦، العدد الرابع.

الدسيماي، سمر فهد؛ العامر، عبد الرحمن صالح (٢٠١٧م). تقويم تجربة جامعة الملك سعود في استخدام نظام إدارة التعلم الإلكتروني بلاك بورد (Blackboard). المجلة الدولية التربوية المتخصصة، ٣ (٦)، ٦٢-٧٢.

الدوسري، فوزية بنت محمد بن ناصر (٢٠١٨). مدى توظيف معلمات الدراسات الاجتماعية للأنشطة الإلكترونية بالمرحلتين المتوسطة والثانوية بالمملكة العربية السعودية ورضاهن عنها، المجلة التربوية، ٥٣٤.

رمضان، عزت؛ داليا، عبد العزيز (٢٠١٠). واقع الإرشاد الأكاديمي لطلبة الدراسات العليا بكلية الخدمة الاجتماعية بجامعة حلوان. مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الانسانية، مصر، ٥ (٢٨)، ٢٣٦٣-٢٤١٧.

زقاي، حميدي؛ وزاني، محمد (٢٠١٧). مستوى جودة الخدمات التعليمية وأثرها في رضا الطلبة: دراسة تطبيقية على طلبة جامعة سعيذة-الجزائر، المجلة

- العربية لضمان الجودة في التعليم الجامعي، المجلد (١٠)، العدد (٣٠)، ٦٣-٨٧.
- الزهراني، شوقي (٢٠١٧). درجة توفر متطلبات الاتصال الإداري الإلكتروني في المدارس الثانوية الحكومية بجدده، مجلة القراءة والمعرفة، ع ٥٨١.
- الزهراني، علي بن عطية بن علي (٢٠١٨). تقييم واقع الخدمات الإرشادية للطلبة الموهوبين في المنطقة الشرقية استناداً للمعايير العالمية، المجلة الدولية لعلوم وتأهيل ذوي الاحتياجات الخاصة، ع ١١٤، المؤسسة العربية للبحث العلمي والتنمية البشرية، صص ١٣٢ - ٢١٩.
- سلمان، محمد إبراهيم (٢٠١٣) مستوى جودة الخدمات الجامعية كما يدركها طلبة جامعة الأقصى بغزة طبقاً لمقياس جودة الخدمة. (SERVPERF) مجلة جامعة الأقصى (سلسلة العلوم الإنسانية)، ع ١٧، ١-٥٠.
- السيد، سميرة أحمد (١٤١٦هـ). استراتيجيات وأساليب البحث الاجتماعي. الرياض: جامعة الملك سعود.
- شحادة، حازم محمد (٢٠١٨). دور الخدمات الجامعية المقدمة للطلبة ذوي الإعاقة في الجامعات الفلسطينية في تلبية حاجاتهم التعليمية، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، مج ١٩، ع ٢٤، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، صص ٤٢ - ٦٢.
- الشهراني، محمد أحمد موسى (٢٠١٦). مؤشرات جودة الخدمات الطلابية بجامعة الملك خالد (دراسة ميدانية)، رسالة ماجستير غير منشور كلية التربية جامعة الملك خالد.
- الشهري، احلام محمد مصبح (١٤٣٨). جودة الخدمات التعليمية بعمادة التعلم الإلكتروني بجامعة الملك خالد وآليات تطويرها" دراسة ميدانية"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية جامعة الملك خالد.
- العبيري، فهد (٢٠١٣). استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في تحسين خدمات الطالب في الجامعات السعودية "تصور مقترح"، رسالة دكتوراه غير منشورة. كلية التربية، جامعة أم القرى، مكة المكرمة.
- عواج، سامية (٢٠١٦). دور مواقع التواصل الاجتماعي في دعم التعليم عن بعد لدى الطلبة الجامعي، أعمال المؤتمر الدولي الحادي عشر: التعلم في عصر التكنولوجيا الرقمية، مركز جيل البحث العلمي ١١٣ - ١٣٤.

الغامدي، عبد العزيز محمد سعيد، والزائدي، ضيف الله بن عواض عوض. (٢٠١٨). معوقات تفعيل الأنشطة الطلابية لطلاب التربية الفكرية في مدارس التعليم العام بمحافظة جدة من وجهة نظر قادة المدارس ومشرفي ورواد النشاط الطلابي. مجلة القراءة والمعرفة: جامعة عين شمس - كلية التربية - الجمعية المصرية للقراءة والمعرفة، ٢٠٦ع، ٩١ - ١١٤.

محمود، دينا (٢٠١٤). التوظيف السياسي لشبكات الإعلام الاجتماعي: خبرات عالمية وتجربة مصرية، مؤتمر تطوير منظومة الأداء في الجامعات العربية في ضوء المتغيرات العالمية المعاصر، جامعة عين شمس، مصر.

محمود، دينا خالد سليمان (٢٠١٤). التوظيف السياسي لشبكات الإعلام الاجتماعي: خبرات عالمية وتجربة مصرية، المؤتمر القومي السنوي الثامن عشر: تطوير منظومة الأداء في الجامعات العربية في ضوء المتغيرات العالمية المعاصرة، ٢٦ع، جامعة عين شمس - مركز تطوير التعليم الجامعي وجامعة الدول العربية، صص ٣٢٣ - ٣٦٦ المحيسن، إبراهيم، (٢٠١١)، مواصفات الجودة للمواقع الالكترونية لمدارس التعليم. عمان.

مختار، غريب؛ رماضنية، أحمد (٢٠١٦). فعالية برنامج تدريبي مقترح لاستخدام استراتيجية التعلم التعاوني في العملية التعليمية وأثره على اتجاه أساتذة التعليم الثانوي نحوها، مجلة العلوم النفسية والتربوية، ٢ (١)، ١٦٠ - ١٣٨.

مراد، عوده سليمان (٢٠١٤). واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وعوائق استخدامها في التدريس لدى معلمي ومعلمات مدارس تربية لواء الشوبك/ الأردن. كلية الشوبك الجامعية، مجلة جامعة البلقاء التطبيقية، الشوبك-الأردن. البلقاء للبحوث والدراسات، المجلد (١٧)، العدد (١).

الوادي، سمير حسين (٢٠١٨). أثر جودة الخدمات التعليمية المقدمة من قبل الكليات الجامعية المتوسطة على رضا الطلبة دراسة تطبيقية على كلية القدس فرع الزرقاء في الأردن، مجلة رماح للبحوث والدراسات، مركز البحث وتطوير الموارد البشرية، العدد (٢٥)، ١٣٨-١٢١.

زعر، زينب محمود عوض (٢٠١٩). متطلبات تفعيل دور شبكات التواصل الاجتماعي في اتخاذ القرار من وجهة نظر القيادات التربوية، دراسات عربية في التربية وعلم النفس، ع١٠٥، رابطة التربويين العرب، صص ٢٤١ - ٢٥٨.

الوحش، هالة بنت مختار (٢٠٠٨م). مشكلات الإشراف العلمي على الرسائل الجامعية من وجهة نظر الباحثات. مجلة قطاع الدراسات التربوية (جامعة الأزهر) مصر، (٢)، ٢٦٤-٣١٠.

الحارثي، نورة بنت مرزوق عواض (٢٠١٩). فاعلية استخدام الإنفوجرافيك التعليمي عبر شبكات التواصل الاجتماعي على تنمية بعض المهارات العملية في التدريس، مجلة البحث العلمي في التربية، ع٢٠٤، ج٧، جامعة عين شمس - كلية البنات للآداب والعلوم والتربية، ٤٦٩ - ٥٠٦.

عون، حيدر حسين عيد (٢٠١٧). استثمار شبكات التواصل الاجتماعي في مكتبة العنتبة العباسية المقدسة - مركز الفهرسة ونظم المعلومات أنموذجاً، الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، المؤتمر الثامن والعشرون: شبكات التواصل الاجتماعي وتأثيراتها في مؤسسات المعلومات في الوطن العربي، القاهرة.

أبو شقرة، علي (٢٠١٤). الإعلام الجديد: شبكات التواصل الاجتماعي. عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع.

كامل، محمد عبد الفتاح (٢٠١٥). توظيف تقنيات الأجهزة المحمولة في تقديم الخدمة المرجعية بالمكتبات ومركز المعلومات، المجلة الدولية لعلوم المكتبات والمعلومات، الجمعية المصرية للمكتبات والمعلومات، المجلد ٢ العدد ١.

رويم، فائزة، وغربي، صبرينة (٢٠١٩). البنية العاملية لمقياس الاتصال الإداري باستخدام التحليل العاملي الاستكشافي. مجلة دراسات في العلوم الإنسانية والاجتماعية: مركز البحث وتطوير الموارد البشرية، رماح، مج٢، ع٩٤، ٤١ - ٦٩.

محمداني، خالد محمد (٢٠١٩). توظيف شبكات التواصل الاجتماعي لخدمة الدعوة الإسلامية، مجلة دراسات إعلامية، ع٤٤، الناشر: جامعة إفريقيا العالمية - كلية الإعلام، صص ١٥٩ - ١٨٥.

أبو مالح، عوض بن عمر، الصديقي، عبد الرحمن غسان (٢٠١٨). جودة الخدمات في التعليم العالي وأثرها على رضا الطلبة ودرجة ولائهم: دراسة على طلبة كلية العلوم الإدارية والمالية بجامعة الطائف، *مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية*، مج ٢، ع ١٣٤، المركز القومي للبحوث غزة، ١ - ٣٤.

هدية، سعيد علي (٢٠٢٠). رضا المستفيدين من خدمات الدراسات العليا بجامعة الملك خالد: واقعه وتصور مقترح لتحسينه المستمر، *المجلة التربوية*، ج ٦٩، جامعة سوهاج - كلية التربية، صص ٤٩٤ - ٥٣٦.

عامر، سامح عبد المطلب إبراهيم (٢٠١٨). تفعيل جودة الخدمات التعليمية باستخدام بطاقة الأداء المتوازن بالتطبيق على منظمات التعليم العام قبل، *مستقبل التربية العربية*، مج ٢٥، ع ١١١، المركز العربي للتعليم والتنمية، صص ٣٧١ - ٤٣٠.

#### ثانياً - المراجع الأجنبية:

Davis, Charles III.H., Deil-Amen, Regina., Rios-Aguilar, Cecilia., & Gonzalez Canche, Manuel S. (2012). Social Media in Higher Education: A literature review and research directions. *The Center for the Study of Higher Education at The University of Arizona AND Claremont Graduate University.*

Holmes, Melissa Elizabeth. (2016). Practices and Perceptions of Social Media among Leaders in Higher Education: A Quantitative Study. *Dissertation Doctor of Education in Educational Leadership. The University of Montana.*

James, K. J. (2015). Student Affairs in Higher Education Comprehensive Examination. Available online at:(Retrieved on 18-10-2015) [http://katelynnjames.weebly.com/uploads/2/6/0/9/26094562/comprehensive\\_exams\\_final\\_1.pdf](http://katelynnjames.weebly.com/uploads/2/6/0/9/26094562/comprehensive_exams_final_1.pdf)

Kessler, Sarah. (2011). 7 Ways Universities Are Using Facebook as a Marketing Tool. Mashable. Retrieved



- from: [https://mashable.com/2011/10/17/facebook-marketing-colleges-universities/#Tp\\_6Kopi.qgg](https://mashable.com/2011/10/17/facebook-marketing-colleges-universities/#Tp_6Kopi.qgg)
- Kimmons, R., Veletsianos, G., & Woodward, S. (2017). Institutional uses of Twitter in US higher education. *Innovative Higher Education*, 42(2), 97-111.
- Mazza Jr, J. A. (2013). The use of social media tools by school principals to communicate between home and school. University of Pennsylvania
- Novak, J.; Cowling, M. (2011). The implementation of social networking as a tool for improving student participation in the classroom. In *ISANA International Academy Association Conference Proceedings*. 22, 1-10.
- Wankel, Laura A., & Wankel, Charles. (2011). Higher Education Administration with Social Media: Including Applications in Student Affairs, Enrollment Management, *Alumni Relations, and Career Centers*. Emerald Publishing Group.
- Krutka, D. G., & Carpenter, J. P. (2016). Why social media must have a place in schools. *Kappa Delta Pi Record*, 52(1), 6-10.
- socialbakers. (2018). How Universities Are Appealing To Millennials On Social Media. Socialbakers Suite. Retrieved from: <https://www.socialbakers.com/social-media-content/studies/how-universities-are-appealing-to-millennials-on-social-media/>
- Becky R. Freeman. (2016). Social Media: How a University Student Organizations Communicate with Students. Unpublished master Dissertation. *University of Nebraska. usa*.