

The Role of Social Media Applications During the COVID-19 Pandemic in Improving Administrative Communication among the University of Tabuk Employees from the Academics and Employees Point of View (WhatsApp as a Model)

Khalifah Hammad Albalawi* 

The Department of Administration and Educational Planning, Faculty of Education and Arts, University of Tabuk.

Received: 16/9/2021

Revised: 10/10/2021

Accepted: 2/12/2021

Published: 15/3/2023

* Corresponding author:

kalbalawi@ut.edu.sa

Citation: Albalawi, K. H. (2023). The Role of Social Media Applications During the COVID-19 Pandemic in Improving Administrative Communication among the University of Tabuk Employees from the Academics and Employees Point of View (WhatsApp as a Model). *Dirasat: Educational Sciences*, 50(1), 235–253.
<https://doi.org/10.35516/edu.v50i1.4553>



© 2023 DSR Publishers/ The University of Jordan.

This article is an open access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY-NC) license
<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>

Abstract

Objectives: The study aimed to reveal the role of using social media applications (WhatsApp) during the COVID-19 pandemic in improving administrative communication among workers at the UT, and to reveal the differences between the sample responses according to variables: type, nature of work, years of service at the university.

Methods: the descriptive survey method and the questionnaire were used to collect data. The study population consisted of all academics and administrators working at the UT amounting (to 2654) individuals, and the sample included (336) individuals.

Results: The results showed that the level of the role of social media applications (WhatsApp) during the pandemic in improving administrative communication among university employees was generally high and in the four dimensions. The results also showed that there were significant differences at the level ($\alpha \geq 0.05$) between the average responses of the study sample to the study tool due to the nature of the work variable, while there were no significant differences due to the gender variable and the years of service at the university variable.

Conclusions: The study recommended the need to provide the necessary data to solve problems in the work environment to facilitate the decision-making process.

Keywords: WhatsApp application, administrative communication, COVID-19 pandemic.

دور تطبيقات التواصل الاجتماعي أثناء جائحة كورونا COVID-19 في تحسين الاتصال الإداري بجامعة تبوك من وجهة نظر الأكاديميين والإداريين (تطبيق الواتساب WhatsApp أنموذجاً)

خليفه بن حماد البلوي*

قسم الإدارة والتخطيط التربوي، كلية التربية والآداب، جامعة تبوك.

ملخص

الأهداف: هدفت الدراسة الكشف عن دور استخدام تطبيقات التواصل الاجتماعي (تطبيق الواتساب WhatsApp) أثناء جائحة كورونا في تحسين الاتصال الإداري لدى جميع العاملين بجامعة تبوك، والكشف عن الفروق بين استجابات أفراد العينة تبعاً لمتغيرات: الجنس، طبيعة العمل، سنوات الخدمة بالجامعة. **المنهجية:** تم استخدام المنهج المسحي الوصفي، والاستبانة لجمع البيانات، وتحقق لها دلالات صدق وثبات مقبولين. وتكون مجتمع الدراسة من جميع الأكاديميين والإداريين العاملين بجامعة تبوك وعددهم (2654)، وشملت العينة (336) فرداً. **النتائج:** أظهرت النتائج أن مستوى دور تطبيقات التواصل الاجتماعي (تطبيق الواتساب WhatsApp) أثناء الجائحة في تحسين الاتصال الإداري لدى العاملين بالجامعة، جاء مرتفعاً بشكل عام، وفي الأبعاد الأربعة: مشاركة المعلومات، التوجيه والتنسيق، اتخاذ القرار، والمشاعر الوجدانية. كما أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ≥ 0.05 بين متوسطات استجابات عينة الدراسة على أداة الدراسة تُعزى لمتغير طبيعة العمل، في حين لم تظهر فروق ذات دلالة إحصائية تُعزى لمتغير الجنس، وبتغير سنوات الخدمة بالجامعة باستثناء وجود فروق على بُعدي اتخاذ القرارات والمشاعر الوجدانية.

خلاصة الدراسة: أوصت الدراسة بضرورة توفير البيانات اللازمة لحل المشكلات في بيئة العمل بما يُسهّل عملية اتخاذ القرارات، وتبني فكرة إنشاء تطبيق إلكتروني للاتصال الإداري مخصص لمُسوبي الجامعة. **الكلمات الدالة:** تطبيقات التواصل الاجتماعي، تطبيق الواتساب، الاتصال الإداري، جائحة كورونا، جامعة تبوك، السعودية.

المقدمة:

فرضت جائحة كورونا على جميع الدول والمؤسسات والمجتمعات والأفراد حول العالم تحديات هائلة، وعلى مختلف المستويات؛ ونتيجة لهذه التحديات اتخذت العديد من الدول إجراءات متنوعة للحد من هذا الوباء، والسيطرة عليه.

ونظراً لاستمرار هذا الوباء؛ ولاختلافه عن باقي الجوائح الطبيعية أو الناتجة عن فعل الإنسان، من حيث الوقت والآثار الناتجة عنه؛ فإن هذا الوباء يتطلب طرقاً واستراتيجيات مختلفة، ومن أبرز الاستراتيجيات التي اعتمدها العديد من الحكومات -ومنها المملكة العربية السعودية- هو التحول نحو العمل عن بُعد خلال جائحة كورونا، للحفاظ على صحة وسلامة العاملين، وللمحد من انتشار هذا الوباء (Alverson, 2020: 6).

تسببت جائحة كورونا بتحول التعليم في الجامعات، والانتقال إلى التعليم عن بُعد عبر الإنترنت، حيث أسهمت هذه التجربة في تقليل الحواجز النفسية نحو تغيير آليات تسيير العمل الجامعي، والتعليم لدى جميع الفئات من طلبة وكوادر تدريسية وقادة جامعات، كما تسببت جائحة كورونا في ظهور الحاجة الملحة لتغيير أنماط وأساليب ممارسة الوظائف الإدارية، الأمر الذي تطلب من قادة الجامعات توظيف خبراتهم نحو إعادة تأدية وظائف الجامعة الثلاث (التعليم، البحث العلمي، خدمة المجتمع) إلى مسارها الصحيح، في ظل التحديات التي فرضتها جائحة كورونا (منتدى الاستراتيجيات الأردني، 2021: 15).

وقد برزت أهمية وجود القيادات الفعالة في مواجهة هذه التحديات، والعمل على تحويل هذه التهديدات إلى فرص للتعليم والتغيير، إذ تُعدّ جائحة كورونا فرصة لدى بعض القادة، وفي الندوة الافتراضية التي عقدها المركز الوطني للتعليم الإلكتروني في السعودية، بعنوان "وزارة التعليم والنجاح في الأزمات: كيف نجحت الجامعات السعودية في مواجهة تحدي التحول الكامل نحو التعليم الإلكتروني خلال جائحة كورونا"، فقد تم التأكيد على أن تجربة التحول إلى العمل عن بُعد يتطلب التغيير في العديد من الممارسات القيادية التي تتعدى إطار التعليم، لتشمل العديد من الأعمال الإدارية - ومنها الاتصال الإداري- ليتم تأديتها عن بُعد (المركز الوطني للتعليم الإلكتروني، 2020).

إنّ للاتصال الإداري أهمية خاصة بالجامعة؛ حيث يتوقف القيام بالوظائف الإدارية على فاعلية الاتصال، ومن ثم لا بد أن تهتم القيادات الأكاديمية بالاتصال الإداري، وتحسين اختيار القنوات والتطبيقات الأكثر فاعلية؛ ضماناً لتحقيق الأهداف (شرف ومعوذ، 2012: 114)، حيث يمكن من خلال الاتصال الإداري تبادل المعلومات بين الإدارات المختلفة في الجامعة، وكذلك بينها وبين الجامعات والمؤسسات الأخرى في المجتمع، وغير ذلك من الجوانب التي من شأنها أن تسهم في تحقيق الجامعة لأهدافها، ولذلك تسعى الجامعات السعودية إلى إقامة نظم تربط بين مستوياتها الإدارية المختلفة (طيب والسقاف، 2006: 23). حيث يشير العبسي وجمال حمزة (2021: 72) إلى أن الإدارة الإلكترونية في ظل جائحة كورونا أصبحت تمثل عصب الجامعات، وضرورة حتمية لمواكبة التطور التكنولوجي، حيث تسعى مختلف الجامعات لتوظيف التطبيقات التقنية في شتى أعمالها الداخلية والخارجية، ولا سيما في عملية الاتصال الإداري لدورها في تحسين وتسريع مختلف الأعمال في الجامعات، مما ينعكس بالإيجاب على أداؤها.

إن إحدى المهام الرئيسة للقائد الفعال هي التغيير للأفضل والتحسين والتطوير المستمر، وعدم الاستسلام للمألوف، ويمكن القول: أنّ تفعيل الاتصال الإداري بالجامعة يقع بالدرجة الأكبر على عاتق القيادات الجامعية، وفي ظل التحديات التي تواجهها الجامعات، فإن الواجبات والمسؤوليات الملقة على عاتق القيادات الإدارية تحتم امتلاكهم لعدد من المهارات الإدارية والقيادية التي تساعد على أداء مسؤولياتهم، ومن تلك المهارات مهارات الاتصال الإداري، وطرق التعامل مع تقنياته المختلفة (أبو كريم وطناش، 2008: 24).

لقد أسهم التحول للعمل عن بُعد في استخدام وتوظيف أبرز التقنيات الحديثة عن بُعد لتعزيز الاتصال الإداري بين الموظفين. ومن أبرز تطبيقات التواصل الاجتماعي التي استخدمت في جامعة تبوك تطبيق الواتساب (WhatsApp) بالإضافة إلى نظام المعاملات الإدارية، وذلك استجابة لقيود الجائحة وتعزيز العمل عن بُعد. وبات تطبيق الواتساب (WhatsApp) يسجل حضوراً متزايداً في إجراءات ومراسلات العمل اليومية بمختلف المؤسسات، ومنها الجامعات، حيث يعتبره البعض وسيلة لتقليص دورة العمل، وتجنب الأخطاء، وتسريع إنجاز الإجراءات، وإخبار المسؤولين بالقرارات الإدارية (زيدان، 2019). ومن وجهة نظر بلاكيرن ولايرج وأوتول وشنايدر (Blackburn, LaBerge, O'Toole & Schneider, 2020) فإن تأثيرات جائحة كورونا قدمت لمحة واضحة للمستقبل، الذي سيكون بعد زوال هذه الجائحة؛ مستقبل يعتمد بشكل كبير جداً على التحول الرقمي، بحيث تصبح التطبيقات والقنوات الرقمية كالواتساب (WhatsApp) هي القناة الأساسية كنموذج للاتصال، وتصبح العمليات المؤتمتة أساساً للمرونة والتنوع في آليات العمل، وفي ذات السياق أكدت الندوة الافتراضية التي عقدها المركز الوطني للتعليم الإلكتروني على أهمية تقييم تجربة استخدام تطبيقات التواصل الاجتماعي في الاتصال الإداري، بهدف تطويرها وتعزيز مكتسباتها، لما لها من أهمية في تحسين المخرجات وتقليل التكاليف (المركز الوطني للتعليم الإلكتروني، 2020).

وتُعدّ جامعة تبوك من أهم المؤسسات التي تهتم بتطوير المجتمع المحلي بمنطقة تبوك؛ من خلال ممارسة وظائفها: التعليم، والبحث العلمي، وخدمة المجتمع. وهي تعتمد في ممارسة وظائفها على كفاءة القيادات الأكاديمية، وأداء العاملين فيها، وهو ما دفع إدارة الجامعة إلى تطوير بيئة العمل الإداري في الجامعة، من أجل إيجاد بيئة عمل مناسبة للقيادات والعاملين فيها، للتغلب على التحديات التي واجهتهم خلال جائحة كورونا، ومن هذه التحديات إيجاد بدائل فعالة للاتصال الإداري؛ تكفل توفير قنوات تسمح بانسياب المعلومات والبيانات بين جميع منسوبي الجامعة، حيث تم

استخدام تطبيقات التواصل الاجتماعي أثناء جائحة كورونا (COVID-19)، للإبقاء على قنوات الاتصال الإداري في الجامعة. وبالتالي جاءت الدراسة الحالية للكشف عن دور استخدام تطبيقات التواصل الاجتماعي (تطبيق الواتساب-WhatsApp) أثناء جائحة كورونا (COVID-19)، في تحسين الاتصال الإداري لدى العاملين بجامعة تبوك، كمساهمة في تقييم هذه التجربة على أرض الواقع، وتحسينها لتحقيق أهدافها بصورة فعالة.

مشكلة الدراسة:

تسعى المؤسسات المتميزة التي تبحث عن المنافسة؛ أو تتجاوز التحديات التي تواجهها، إلى مراجعة ممارساتها الحالية، والبحث عن أفضل التقنيات والاستراتيجيات لتحقيق أهدافها بفاعلية وكفاءة عالية جداً. وفي ظل جائحة كورونا التي يمر بها العالم أجمع، تغير نمط العمل في هذه المؤسسات، وانتشر العمل عن بُعد، وأصبح من الضروري استخدام تقنيات حديثة لأول مرة أو زيادة في استخدام تقنيات كانت مستخدمة من قبل؛ وهذا ما حدث في أغلب المؤسسات التعليمية -ومنها جامعة تبوك- حيث تحول العمل عن بُعد في ظل جائحة كورونا وفق إجراءات محددة من قبل الجامعة. وانطلاقاً من حرص القيادات الأكاديمية والإدارية في الجامعة على ضمان الاتصال الإداري الفعال خلال هذه الجائحة، تم التوسع في استخدام تطبيق الواتساب بين جميع منسوبي الجامعة بشكل أكبر من السابق، وأصبح إحدى الوسائل الأساسية في الاتصال الإداري سواء في نقل ومشاركة المعلومات، والتنسيق والتوجيه، واتخاذ القرارات أو معرفة المشاعر الوجدانية تجاه العمل. ومن هنا أصبح استخدام تطبيق الواتساب وسيلة أساسية، وليست خياراً كما كان في السابق قبل جائحة كورونا.

وعلى ضوء ما تقدم، فإن الحاجة أصبحت ملحة جداً لإجراء دراسة حول فاعلية استخدام تطبيقات التواصل الاجتماعي (تطبيق الواتساب-WhatsApp) أثناء جائحة كورونا (COVID-19)، في تحسين الاتصال الإداري لدى العاملين بجامعة تبوك. حيث أن العديد من التعليمات والبروتوكولات التي اعتمدت أثناء الجائحة ركزت على الجانب الصحي، ولم تتناول كيفية الاتصال الإداري خلال العمل عن بعد. ونظراً لاستمرار الجائحة لفترة طويلة، فقد تغير نمط وسلوك القادة والعاملين بعد الجائحة، وأصبح الواتساب إحدى الوسائل الرئيسة التي قد تستمر بعد الجائحة. ومن هذا المنطلق فإن ضرورة تقييم فاعلية استخدام تقنية الواتساب (WhatsApp) في تحقيق الاتصال الإداري، بات أمراً مهماً، لا سيما بعد تراجع جائحة كورونا، لذا تتمثل مشكلة الدراسة الحالية في السؤال الرئيس التالي: ما دور تطبيقات التواصل الاجتماعي (تطبيق الواتساب-WhatsApp) أثناء جائحة كورونا (COVID-19) في تحسين الاتصال الإداري بجامعة تبوك من وجهة نظر الأكاديميين والإداريين فيها.

وبالتحديد حاولت الدراسة الإجابة عن السؤالين التاليين:

- 1- ما دور استخدام تطبيقات التواصل الاجتماعي (تطبيق الواتساب-WhatsApp) أثناء جائحة كورونا (COVID-19) في تحسين الاتصال الإداري لدى العاملين بجامعة تبوك للأبعاد التالية: مشاركة المعلومات، التوجيه والتنسيق، اتخاذ القرار، والمشاعر الوجدانية؟
- 2- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول دور استخدام تطبيقات التواصل الاجتماعي (تطبيق الواتساب-WhatsApp) أثناء جائحة كورونا (COVID-19) في تحسين الاتصال الإداري لدى العاملين بجامعة تبوك تُعزى لتغيرات الدراسة (الجنس، طبيعة العمل، سنوات الخدمة بالجامعة)؟

أهمية الدراسة:

تستمد الدراسة أهميتها من خلال أهمية الموضوع ذاته والظروف التي أجريت فيها الدراسة، وهي جائحة كورونا، وما صاحبها من ممارسات غير اعتيادية، حيث أنها الدراسة الوحيدة التي أجريت في الجامعات السعودية بشكل عام وجامعة تبوك بشكل خاص -على حد علم الباحث-. كما تتمثل أهمية هذه الدراسة في تزويد إدارة جامعة تبوك بنتائج ميدانية قد يترتب عليها اتخاذ إجراءات موضوعية تُسهم في تحسين استخدام تطبيقات التواصل الاجتماعي في تحسين الاتصال الإداري لدى العاملين خلال الأزمات، من خلال التوصيات والمقترحات التطبيقية، وما يمكن أن تحققه من مساعدة للقيادات الأكاديمية والإدارية بجامعة تبوك في الوقوف على فاعلية استخدام تطبيقات التواصل الاجتماعي في تحسين الاتصال الإداري. كما تفتح الدراسة المجال أمام الباحثين للقيام بالمزيد من الدراسات في هذا الموضوع؛ الذي يشهد اهتماماً متزايداً في الفترة الأخيرة. وإثراء أدبيات الإدارة في جانب الاتصال الإداري المتعلق باستخدام تطبيقات التواصل الاجتماعي (تطبيق الواتساب-WhatsApp) أثناء جائحة كورونا (COVID-19) في تحسين الاتصال الإداري لدى العاملين بجامعة تبوك للأبعاد التالية: مشاركة المعلومات، التوجيه والتنسيق، اتخاذ القرار، والمشاعر الوجدانية.

أهداف الدراسة:

يتمثل الهدف الرئيس لهذه الدراسة في الكشف عن دور استخدام تطبيقات التواصل الاجتماعي (تطبيق الواتساب-WhatsApp) أثناء جائحة

كورونا (COVID-19) في تحسين الاتصال الإداري لدى العاملين بجامعة تبوك للأبعاد التالية: مشاركة المعلومات، التوجيه والتنسيق، اتخاذ القرار، والمشاعر الوجدانية من وجهة نظر العاملين بجامعة تبوك، بالإضافة إلى الكشف عن الفروق ذات الدلالة الإحصائية بين استجابات أفراد عينة الدراسة حول فاعلية استخدام تطبيق الواتساب تعزى لمتغيرات الدراسة (الجنس، طبيعة العمل، سنوات الخدمة). كما تهدف الدراسة إلى تقديم مقترحات تطويرية لتحسين الاتصال الإداري بجامعة تبوك بناء على نتائج هذه الدراسة.

حدود الدراسة:

تتمثل الحدود الموضوعية للدراسة في تحديد فاعلية استخدام تقنية الواتساب في تحسين الاتصال الإداري في أربعة أبعاد، هي: (مشاركة المعلومات، التوجيه والتنسيق، اتخاذ القرار، والمشاعر الوجدانية)، كما تتمثل الحدود البشرية والمكانية والزمانية للدراسة بإجرائها على عينة من العاملين بجامعة تبوك بمختلف وظائفهم الأكاديمية والإدارية، وذلك خلال الفصل الثاني من العام الجامعي 2021/2020م.

مصطلحات الدراسة :

-الاتصال الإداري: يُعرّف بأنه: "عملية إدارية وسلوكية واجتماعية، تهدف إلى إيصال القرارات والبيانات والمعلومات إلى أفراد المؤسسة، للوصول إلى الهدف المشترك، من خلال اتصال مجموعة الأفراد المرسلين والمستقبلين، بما يعزز بينهم الروابط والصلات والعلاقات، فيؤثرون ويتأثرون ببعضهم" (القاضي، 2006: 301).

يُعرّف الاتصال الإداري إجرائيًا بأنه: عملية إدارية واجتماعية وسلوكية تقوم على تبادل البيانات والمعلومات بين القيادات والعاملين بمختلف مستوياتهم الوظيفية في جامعة تبوك، بهدف تسيير الأعمال في الجامعة وتحقيق أهدافها. ويُقاس الاتصال الإداري في أداة الدراسة التي أعدت لهذا الغرض، بأربعة أبعاد، هي: مشاركة المعلومات، التنسيق والتوجيه، اتخاذ القرارات، المشاعر الوجدانية.

-تطبيقات التواصل الاجتماعي: هي "تطبيقات إلكترونية مبرمجة بشبكة الإنترنت، وتتوفر فيها خدمات لمستخدميها، تتيح لهم إنشاء موقع أو صفحة شخصية ضمن موقع أو نظام معين، وتوفر وسيلة اتصال مع المعارف ومستخدمي النظام، وتوفر خدمات لتبادل المعلومات بين مستخدمي ذلك النظام عبر الإنترنت" (عبد المنعم والطاهر وغريب، 2016: 293). وتقتصر تطبيقات التواصل الاجتماعي في الدراسة الحالية على تطبيق واتساب (WhatsApp).

-تطبيق واتساب (WhatsApp): هو تطبيق للمراسلة الفورية الذي يقوم على استخدام الهواتف الذكية، ويعمل كوسط لتبادل الرسائل النصية والصوتية والمنحرفة والملفات بجميع أنواعها، من خلال توفر خدمة الإنترنت (يوسف، 2018). ويُعرف الباحثان إجرائياً تطبيق الواتساب (WhatsApp): بأنه تطبيق يوفر مساحة إلكترونية تُستخدم من قبل القيادات والعاملين بجامعة تبوك، كوسيلة للاتصال الإداري، بهدف تبادل الخبرات والرسائل النصية أو الصوتية أو مقاطع الفيديو أو الملفات الإلكترونية بشكل فوري.

الإطار النظري :

الاتصال الإداري:

ظهر الاتصال مع ظهور الحياة الاجتماعية، لأن الإنسان كائن اجتماعي بالفطرة، يحتاج إلى التواصل مع غيره، وهو ظاهرة متنوعة ومتعددة المحاور، ومن هنا تعددت تعريف وآراء العلماء والباحثين والمفكرين لمفهوم الاتصال. حيث يُعرّف الاتصال بأنه: "العملية الاجتماعية الأساسية طالما كانت المعاني والأفكار التي تنتقل بواسطته مؤثرة" (حجازي، 2000: 19)، كما يُعرّف بأنه: "ذلك الميكانيزم الذي من خلاله توجد العلاقات الإنسانية، وتنمو وتتطور الرموز العقلية، بواسطة وسائل نشر هذه الرموز عبر المكان واستمرارها عبر الزمان" (الطاوي، 2001: 8).

ويُعرّف الاتصال الإداري بأنه: "عملية تبادل المعلومات والأفكار والمعاني بين العاملين في المؤسسة، من أجل إيجاد فهم مشترك، وثقة تجعل منهم وحدة عضوية لها درجة من التكامل، تسمح بقيامهم بنشاطهم في المؤسسة بصورة تحقق أهدافها، وقد يحدث ذلك وفق التنظيم الرسمي، أو وفق التنظيم غير الرسمي" (العبيسي وجمال حمزة، 2021: 42). كما يُعرّف الاتصال الإداري بأنه: "عملية تهدف لتبادل البيانات والمعلومات بين إدارات وأقسام المؤسسة، وبمختلف المستويات، بهدف تنسيق الجهود، وتحقيق التعاون والتكامل في كل جوانب العمل، بما يؤدي للتفاهم والتجاوب المطلوب بين العاملين من أجل تنفيذ أهداف المؤسسة" (أبو السعيد وعابد، 2010: 68).

مكونات دائرة الاتصال الإداري:

لا يمكن الحديث عن الاتصال دون التعرض لمكوناته الأساسية، حتى يمكن فهمه وزيادة فعاليته، ويمكن تلخيص مكونات الاتصال حسب الآتي:

- الهدف: ويقصد به الغرض من الاتصال أو نقل الرسالة للمستقبل، فيجب أن يكون واضحاً وبأسلوب جيد (يسن، 1996: 46).
- المرسل: هو منبث الرسالة، قد يكون شخصاً واحداً أو أكثر، وله دور أساسي في تحديد المادة الاتصالية (الرسالة)، والوسيلة والهدف من الاتصال ضمن موقف اتصالي معين تحكمه أبعاد اجتماعية وثقافة معينة، قد يتحول المرسل إلى مستقبل، والعكس (مسلم، 2015: 16).

- المستقبل: الجهة أو الشخص الذي توجه إليه الرسالة، وقد يتحول إلى مرسل ومستقبل في آن واحد، ذلك أن مهمة المستقبل تتلخص في ثلاثة أمور: استقبال الرسالة، وفك رموز الرسالة وتحويلها إلى معاني، والاستجابة للرسالة (مسلم، 2015: 18).
- الرسالة: ويفضل أن تكون بسيطة وواضحة ومختصرة، ولا تحمل أكثر من معنى، ومرتبطة ترتيباً منطقياً (يسن، 1996: 46).
- قناة الاتصال: هي حلقة الوصل بين المرسل والمستقبل، ويرسل عبرها الرسالة، فيجب أن تكون خالية من التشويش، ومناسبة لطرفي الاتصال، ويمكن أن تكون هذه القناة: لفظية يتم نقل المعاني في صورة صوتية وجهاً لوجه أو مباشرة، أو قناة كتابية يتم فيها نقل المعلومات كتابة، أو قناة تقنية كالهاتف، والتلفزيون، والراديو، أو قناة تصويرية كالمصفات ولوحة الإعلانات (يسن، 1996: 46).
- التغذية الراجعة: ويقصد بها جميع أنواع ردود الأفعال والاستجابات التي يقوم بها المستقبل، وهي الأداة الأهم التي يتم التعبير من خلالها عن فهم المستقبل لرسالة المرسل، وقبولها أو رفضها، وهو الأمر الهام لعمليات الاتصال بين المستقبل والمرسل (أبو ناصر، 2008: 75).
- الاستجابة: هو ما يقرر أن يفعله المستقبل تجاه الرسالة بالقبول أو الرفض (يسن، 1996: 46).
- بيئة الاتصال: هو الوسط الذي يتم فيه حدوث الاتصال بكل عناصر بيئة الاتصال (يسن، 1996: 46).

أنواع الاتصال الإداري:

يؤدي الاتصال دوراً أساسياً داخل المؤسسة، وذلك من خلال تبادل العلاقات، وتكوين شبكة تربط بين مختلف الأفراد في الأقسام، مما يؤدي إلى تبادل المعلومات، وبالتالي الانسجام في العمل، وهناك عدة أنواع من الاتصالات الرسمية (الرأسية، الأفقية) وغير الرسمية، يمكن توضيحها، كما يلي: (نور الدين وبوبكر، 2018: 40).

- الاتصالات الرسمية: هي تلك الاتصالات المخططة مسبقاً والمنطقية التي تمر عن طريقها الحقائق والمعلومات في المؤسسة، أي هي تلك الاتصالات التي تستخدم خطوط السلطة الرسمية. ومنها الاتصالات الرأسية (الصاعدة والهابطة) التي تتم بين الرئيس والمرؤوسين داخل المؤسسة، حيث تهبط التعليمات والأوامر من الرئيس، وترفع عليه التقارير والتوصيات والشكاوي والاقتراحات عن طريق المرؤوسين. أما الاتصالات الأفقية فهي تلك الاتصالات التي تتم بين طرفين في نفس المستوى سواء داخل المؤسسة أو خارجها، والاتصال الأفقي يشير إلى أن الإرسال والاستقبال للمعلومات بين الإدارات أو الأفراد على مستوى واحد في البناء الإداري.

- الاتصالات غير الرسمية: وهي تلك الاتصالات التي تقوم على أساس العلاقات الشخصية والاجتماعية بين العاملين داخل المؤسسة، وتؤدي الجماعات غير الرسمية دوراً هاماً في عملية الاتصالات غير الرسمية، فهي تعد بمثابة أداة الاتصال. وإذ كان من المفروض أن تنظيم التسلسل يضمن توصيل المعلومات توصيلاً فعلياً من (الأعلى إلى الأسفل)، وكذلك من (الأسفل إلى الأعلى)، إلا أن وجود الجماعات غير الرسمية قد يكون ضرورياً حتى لا تفقد بعض المعلومات على طريق الرسمي، ولذلك يدعي بعض الباحثين أن الجماعات غير الرسمية مفيدة أحياناً، إلا أنها قد تكون ضارة في أحيان أخرى؛ عندما تعمل على نشر الشائعات في المؤسسة. ويمكن القول أن تطبيق الممارسات الفعلية للاتصالات لا تكون فقط بالاتصالات الرسمية، فالاتصال غير الرسمي يمثل أمراً واقعياً، وله دور أيضاً فهو ينشأ تلقائياً، ويصعب مواجهته والسيطرة عليه.

أهمية عملية الاتصال الإداري:

يرتبط نجاح المؤسسات في تحقيق أهدافها بنجاح عملية الاتصال داخلها وخارجها، لما لها من أهمية في بنية تنظيم المؤسسات وتحقيق أهدافها، وتكمن أهمية الاتصال بعدة نقاط: (عياصرة، 2006: 27-28)

- الاتصال ضروري لنقل المعلومات والبيانات والإحصاءات والمفاهيم التي ستبنى عليها القرارات.
- يساهم في إحكام المتابعة، والسيطرة على الأعمال التي يمارسها أعضاء المؤسسة، وذلك من خلال المقابلات والتقارير التي تنتقل باستمرار بين الأفراد عبر المستويات المتعددة للمؤسسة، وبذلك يتمكن المدير من الوقوف على نقاط الضعف الخاصة بأداء الأفراد، ومن ثم السعي لمعالجتها.
- يؤدي الاتصال دوراً مهماً في توجيه وتغيير السلوك الفردي والجماعي للعاملين في المؤسسة.
- تظهر أهميته من خلال تأكيد بعض النظريات القيادية على مبدأ المشاركة كأساس للقيادة الناجحة، لا سيما المدخل السلوكي للقيادة.
- يتم من خلال عملية الاتصال إطلاع القائد على نشاط مرؤوسيه، كما يستطيع التعرف إلى مدى تقبلهم لأرائه وأفكاره؛ أي يمثل وسيلة رقابية وإرشادية لنشاطات المدير في مجال توجيه فعاليات مرؤوسيه.
- الاتصالات الداخلية في المؤسسة: تعكس معظم حالاتها الثقافة المؤسسية للإدارة.
- تُعدّ عملية الاتصال مهمة بدرجة كبيرة لتناول المشكلات التي تنشأ في المؤسسات، ودراستها واقتراح الحلول المناسبة لها، فهي عملية حيوية تساعد على اتخاذ القرار السليم، الذي يتوقف بدرجة كبيرة على كمية المعلومات والبيانات وتدقيقها وسلامتها، وترتبط الكفاءة الإنتاجية للعمل الفردي بمدى فعالية عملية الاتصال داخل المؤسسات.

- يساعد الاتصال على تكوين علاقات إنسانية سليمة بين الرؤساء والمرؤوسين، وبعضهم البعض (حمادات، 2008: 284).

أهداف عملية الاتصال:

- تُعدّ عملية الاتصال أحد العوامل التي تساعد على تنمية العلاقات الإنسانية بين العاملين؛ حيث تشعرهم بأهمية دورهم في إنجاح كافة المشاريع التي تقوم بها المؤسسة، ومن هنا يمكن تحديد مجموعة من الأهداف التي يسعى الاتصال إلى تحقيقها (Stoner, 2002: 111):
- 1- تحقيق التنسيق بين التصرفات والأفعال: حيث يساعد الاتصال في التنسيق بين تصرفات وأفعال أجزاء المؤسسة المختلفة، فبدون الاتصال تصبح المؤسسة عبارة عن مجموعة من العاملين، يعملون منفصلين عن بعضهم، ولا يمكنهم تحقيق الأهداف بالدقة والسرعة المطلوبة، فبدون الاتصال تفتقد التصرفات التنظيمية إلى التنسيق
 - 2- المشاركة في المعلومات: يساعد الاتصال في تبادل المعلومات المهمة لتحقيق أهداف المؤسسة، ويساعد أيضًا في توجيه سلوك الأفراد نحو تحقيق الأهداف، وتوجيه الأفراد نحو أداء مهامهم وتعريفهم بواجباتهم، كما يساعد في تعريف الأفراد بنتائج أداؤهم.
 - 3- اتخاذ القرارات: يحتاج العاملون إلى معلومات لاتخاذ قرار معين، وهذه المعلومات يمكن الحصول عليها من خلال عملية الاتصال، إذ يقوم الاتصال بوظيفة حيوية في مجال توفير المعلومات بالنسبة لعملية اتخاذ القرارات.
 - 4- التعبير عن المشاعر الوجدانية: يساعد الاتصال العاملين في التعبير عن سعادتهم وأحزانهم ومخاوفهم وثقتهم بالآخرين، والتقليل من دور الإشاعة، كما أن تمتع أفراد أية مؤسسة بروح معنوية عالية، يرجع بالفضل الكبير على وجود شبكة اتصال فعالة.
 - 5- تحديد وتدريب الجمهور المستهدف، حسب مساهمته في تحقيق الأهداف والرسائل الاتصالية التي تستعملها.

تطبيقات التواصل الاجتماعي:

أحدثت التطورات التقنية في العقدين الأخيرين نقلة نوعية وثورة حقيقية في عالم الاتصالات والمعلومات؛ حيث انتشرت شبكة الإنترنت في أرجاء المعمورة، وربطت أرجاء العالم بفضائها الواسع، ومهدت الطرق لكافة المجتمعات للتقارب والتعارف وتبادل الآراء والأفكار والرغبات، واستفاد كل متصفح لهذه الشبكة من الوسائط المتعددة فيها، وأصبحت أفضل وسيلة لتحقيق التواصل بين الأفراد والجماعات والمؤسسات، ثم ظهرت المواقع الإلكترونية، والمدونات الشخصية، وشبكات المحادثة التي تسمى مواقع التواصل الاجتماعي، والتي أوجدت نوعاً من التواصل بين أطراف متعددة (كليب وبالحاج، 2018: 169).

تُعدّ مواقع التواصل الاجتماعي هي مواقع إلكترونية اجتماعية على الإنترنت، وتُعدّ الركيزة الأساسية للإعلام الجديد أو البديل، والتي تتيح للأفراد والجماعات التواصل فيما بينهم عبر هذا الفضاء الافتراضي، وتعرف أيضًا بأنها شبكات اجتماعية تفاعلية، تتيح التواصل لمستخدميها في أي وقت يشاؤون وفي أي مكان بالعالم، وتمكنهم أيضًا التواصل المرئي والصوتي وتبادل الصور، وغيرها من الإمكانيات التي توصلت العلاقة الاجتماعية بينهم (الدليهي، 2016: 183).

إن من أهم وسائل التواصل الاجتماعي الأكثر انتشارًا في العالم العربي (الفيسبوك والواتساب وتويتر واليوتيوب والانستغرام وغيرها)، وقد لوحظ أن تطبيق الواتساب من أكثر التطبيقات استخدامًا بالملكة في الوقت الحالي، لسهولة استخدامه وسرعة التعامل معه، وانخفاض تكاليفه من بين مواقع التواصل الاجتماعي (يوسف، 2018).

تطبيق الواتساب:

أصبح الواتساب وسيلة الاتصال المؤثرة في الأحداث اليومية، فقد أتاحت الفرصة للجميع من سياسيين وباحثين ومديرين لنقل أفكارهم ومناقشة قضاياهم المختلفة، وما يرغبون في نقله، متجاوزين في ذلك الحدود الطبيعية إلى فضاءات جديدة، كما أن المؤسسات الحكومية وغير الحكومية أصبحت تستخدمه من أجل إيصال أفكارها، وتحقيق أهدافها المختلفة. وبذلك يمكن أن نقول أن تطبيق الواتساب أحدث طفرة نوعية ليس فقط في مجال الاتصال بين الأفراد والجماعات والمؤسسات، بل وفي نتائج وتأثير هذا الاتصال؛ إذ كان لهذا التواصل نتائج مؤثرة في مجالات مختلفة (كليب وبالحاج، 2018: 171).

ظهر تطبيق الواتساب عام 2009 وهو تطبيق الرسائل المتنقلة التي تسمح للمستخدمين تبادل الرسائل دون الحاجة لدفع ثمن الرسائل القصيرة، تم إنشاء تطبيق الواتساب من قبل الأمريكي برايان أكتون والأوكراني جان كوم؛ لجعل التواصل وتوزيع الرسائل والوسائط المتعددة تتم بسهولة أكبر وأسرع، فالواتساب يعمل عن طريق الاتصال بالإنترنت ويساعد مستخدميه للبقاء على اتصال مع الأصدقاء والأقارب في قائمة الاتصال بهم. إضافة إلى ذلك يساعد هذا التطبيق على نحو متزايد في الحصول على المعلومات الشخصية والعملية والتعليمية، والأنشطة والملاحظات والرسائل المتنوعة وغيرها؛ حيث يسمح تطبيق الواتساب أن ترسل واثائق تصل إلى (100) ميغابايت (Johnson & Ewur, 2014: 158).

والواتساب بالإنجليزية (Whats App) هو "تطبيق يقوم على استخدام الإنترنت لإرسال الرسائل النصية والصور، والرسائل الصوتية، ومقاطع الفيديو، وتتاح إمكانية استخدامه من خلال تحميله على الأجهزة الخاصة، سواء الهواتف الذكية أو الحاسوب" (Bailey, 2018: 2). كما عُرف الواتساب بأنه: "إحدى وسائل التواصل الاجتماعي، ومن التطبيقات الشائعة في الأجهزة الذكية المستخدمة في تقديم خدمة التواصل

بين المستخدمين لهذا التطبيق حول العالم" (3: Rajni & Sujeet, 2016).

مميزات تطبيق الواتساب:

يمكن توضيح مميزات تطبيق الواتساب في النقاط الآتية (صلاح، 2014)

- 1- تقرب المسافات حيث يستخدمه عدد كبير من الأشخاص المغتربين، والذين لا يستطيعون التواصل بشكل مستمر، حيث أصبح الواتساب من الضروريات التي لا يمكنهم الاستغناء عنها للتواصل فيما بينهم، ومعرفة أخبارهم.
- 2- يلجأ البعض لاستخدامه نظراً لأنه خدمة مجانية توفر فواتير الهاتف التي أصبحت مرتفعة جداً، فيرسلون الرسائل النصية إلى الأصدقاء والحديث معهم مطوّلاً.
- 3- التخصيص؛ إذ يستطيع المستخدمون تغيير وضعهم لتعديله إلى ما يريدون تماماً، كما هو الحال في تطبيق الدردشة على شبكة الإنترنت، كما يمكنهم أيضاً مشاركة موقعهم على خرائط قوقل، وتحميل صورة الملف الشخصي، واستخدام الرموز في الدردشات، أو تغيير مظهر المحادثة، كما يسمح خيار مجموعة الدردشة بما يصل إلى (10) أشخاص في محادثة واحدة.
- 4- يتيح برنامج الواتساب إمكانية إرسال العديد من الصور، والفيديوهات، والرسائل الصوتية، والوسائط المتعددة؛ مما يزيد من درجة التفاعل بين المستخدمين.
- 5- يعد تطبيق الواتساب من أسهل التطبيقات استعمالاً، ومن ثم يمكن لأي شخص التعامل معه بسهولة، حيث يستخدمه بعض الأشخاص لتبادل الأفكار والمعلومات.

الدراسات السابقة:

تمكن الباحث من الاطلاع على بعض الدراسات السابقة ذات الصلة بالدراسة الحالية، في البيئتين العربية والأجنبية؛ وذلك لبيان ما توصلت إليه نتائج هذه الدراسات، والاستفادة منها في توضيح نتائج هذه الدراسة ومناقشتها، وتم تناول هذه الدراسات من خلال محورين إثنين، تم ترتيبها من الأقدم إلى الأحدث على النحو الآتي:

أ- الدراسات العربية:

هدفت دراسة طيش (2008) للتعرف إلى دور نظم تقنيات الاتصال الإداري في خدمة اتخاذ القرارات في وزارة التربية والتعليم في قطاع غزة، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتكون مجتمع الدراسة من (120) موظفاً، وتم استخدام الحصر الشامل لمجتمع الدراسة، واستخدم الباحث الاستبانة أداة للدراسة، وقام بإجراء بعض المقابلات مع المديرين والعاملين في الوزارة، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: إن واقع نظم وتقنيات الاتصال الإداري المستخدمة في الوزارة جيدة، ولكن تحتاج لتطوير، وأن أفراد العينة يميلون إلى الموافقة بشكل كبير على توظيف تقنيات الاتصال الحديثة، حيث يُسهم في سرعة أداء المهام وفي اتخاذ القرارات.

وهدف دراسة بالحبيب وحمامة (2015) إلى الكشف عن مدى استخدام الوسائل التكنولوجية في دائرة تشرت بورقلة ومعرفة أهمية ومدى فعالية هذه التكنولوجيا الحديثة، حيث اعتمدت على المنهج الوصفي في الشق النظري، وعلى المنهج المسحي في الشق التطبيقي، وتم الاستعانة بالاستبيان والملاحظة كأدوات لجمع البيانات، وتم التوصل إلى مجموعة من النتائج أهمها: تُسهم تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تفعيل الاتصال الإداري بدرجة كبيرة، وأن هناك معوقات تحد من فعالية استخدام وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الاتصال الإداري.

وجاءت دراسة علي (2018) للتعرف إلى دور الاتصال الإداري في تحسين جودة الأداء الوظيفي لجامعة طرطوس من وجهة نظر أعضاء الهيئة التعليمية فيها، كذلك الكشف عن العلاقة الارتباطية بين ممارسة الاتصال الإداري وجودة الأداء في جامعة طرطوس، واستخدم الباحث المنهج الوصفي لملاءمته طبيعة الدراسة، وتم توزيع استبانة على عينة بلغت (189) عضو هيئة تعليمية، وأشارت نتائج الدراسة إلى أن درجة ممارسة الاتصال الإداري في جامعة طرطوس من وجهة نظر أعضاء الهيئة التعليمية جاءت متوسطة، كما جاءت جودة الأداء بدرجة متوسطة، وأظهرت أيضاً عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد العينة حول درجة ممارسة الاتصال الإداري في جامعة طرطوس تبعاً لمتغيرات الدراسة (الجنس، القدم الوظيفي) ووجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد العينة تبعاً لمتغيرات الدراسة (طبيعة العمل، المؤهل العلمي).

واهتمت دراسة روبي وعلي ومخلوف (2019) بالكشف عن واقع توظيف بعض تطبيقات شبكات التواصل الاجتماعي التعليمية في إدارة التعليم قبل الجامعي في مصر، واتبعت الدراسة المنهج الوصفي المسحي، حيث طُبقت استبانة الدراسة على عينة قوامها (425) من مديري ووكلاء مدارس التعليم العام والمعلمين بدرجة خبير في مصر، وأظهرت النتائج أن استخدام العاملين بإدارة التعليم العام قبل الجامعي في مصر لشبكات التواصل الاجتماعي في عمليات الاتصال الإداري كان منخفضاً، بسبب ضعف الخلفية التكنولوجية لغالبية أفراد عينة الدراسة يمثل هذه التطبيقات وأهمية دورها في عملية الاتصال الإداري.

وهدفت دراسة يحياوي وكرمبيط، (2019) التعرف إلى دور الاتصال الإداري بمختلف أشكاله المكتوب والإلكتروني والشفهي، في تفعيل أداء الموظفين بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة البليدة، واتبعت الدراسة المنهج المسحي، حيث استخدمت الاستبانة لجمع المعلومات، وتم تطبيقه على عينة مكونة من (50) موظفاً وإدارياً في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة البليدة، ومن أهم نتائج الدراسة أن الاتصالات الإدارية عنصر مهم في الجامعة، لكونها تعمل على تحقيق التواصل بين العاملين بنجاح وفعالية؛ وأن ما نسبته (82.9%) من الموظفين الإداريين يرون أن الاتصالات الإدارية بأشكالها المكتوبة والإلكترونية والشفهية تؤثر في أدائهم تأثيراً إيجابياً لأنها تساهم في رفع مستوى أدائهم.

وسعت دراسة الحبسية (2020) إلى تقييم فاعلية تقنية الواتساب في تحقيق التواصل المهني مع الكوادر بالمديرية التعليمية والمدارس في قطاع التوعية والرعاية الطلابية، وبالتالي تطوير أنشطتها بما يحقق غايات وطموح أعضائها من خلال تقديم المقترحات الإجرائية المناسبة، مستخدمة المنهج الوصفي، وقد توصلت الدراسة إلى أن فاعلية تقنية الواتساب في تحقيق التواصل المهني بين المختصين في مجال التوعية والرعاية الطلابية عالية. كما توصلت الدراسة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير المحافظة التعليمية، المسعى الوظيفي، وسنوات الانضمام للمجموعة. وقد قدمت الدراسة مجموعة من التوصيات، أهمها: تفعيل تقنية الواتساب في الإشراف عن بعد على المستوى المركزي في الإشراف على المديرية التعليمية، وكذلك الإشراف اللامركزي على المدارس.

وهدفت دراسة العريفان (2021) إلى الكشف عن دور وزارة التربية والتعليم والتعليم العالي في الكويت في إدارة الأزمة التربوية في ظل جائحة كورونا من وجهة نظر العاملين فيها، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي؛ وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها: أن أداء وزارة التربية والتعليم، والتعليم العالي أثناء الأزمة أتت بدرجة متوسطة من قبل العاملين في الهيئة التعليمية والتدريسية في الوزارة، كذلك توصلت الدراسة إلى ضرورة تدريب وتنمية المراكز والمستويات الوظيفية المختلفة بوزارة التربية والتعليم العالي الكويتية على أساليب إدارة الأزمات المختلفة، وقدمت الدراسة تصوراً مقترحاً لذلك.

أما دراسة سليمان (2021) فقد حاولت التعرف إلى الأسس النظرية للتدريب الرقمي، والكشف عن الأسس النظرية للتخطيط لإدارة أزمة جائحة كورونا في مصر، والتوصل لمتطلبات تطبيق التدريب الرقمي لإدارة أزمة جائحة كورونا في مصر، وتقديم رؤية مستقبلية مقترحة لدور التدريب الرقمي في التخطيط لإدارة أزمة جائحة كورونا في مصر، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي بالتطبيق على استراتيجية إيشيكاوا، كما استخدمت الاستبانة الإلكترونية بتطبيقها على عينة من معلمي مدارس التعليم قبل الجامعي بلغت (140) فرداً، وأسفرت نتائج الدراسة عن ضرورة التخطيط لإدارة أزمة جائحة كورونا، والحفاظ على مرونة توقيت المتدرب، ومحو الأمية الرقمية للمدرب والمتدرب، ومراعاة الفروق الفردية بين المتدربين، وتصميم خطة التعليم لتلائم مع ظروف جائحة كورونا، وتوفير بيئة تفاعلية، وتوصلت الدراسة إلى وضع رؤية مستقبلية مقترحة لدور التدريب الرقمي في التخطيط لإدارة أزمة جائحة كورونا في مصر.

وحاولت دراسة النادي وعوايص (2021) تقديم فهم شامل لمختلف استخدامات تطبيق الواتساب "WhatsApp" من قبل أئمة المساجد الأردنية. واستخدمت الدراسة المنهج المسحي الوصفي لجمع البيانات من مجتمع الدراسة المتمثل بالأئمة المكلفين رسمياً من قبل وزارة الأوقاف والشؤون الإسلامية. وتكون عينة الدراسة من (607) إماماً، وكشفت نتائج الدراسة أن تطبيق الواتساب "WhatsApp" هو تطبيق فعال يستخدم على نطاق واسع للتواصل مع الناس بالإضافة إلى مشاركة الوعي الديني، نظراً لفرصته في بدء محادثات جماعية، كما أظهرت النتائج أن أبرز وسائل الواتساب "WhatsApp" المستخدمة هي الرسائل النصية تليها مقاطع الفيديو ثم الصور.

الدراسات الأجنبية:

هدفت دراسة جبار ومالك والفارسي وتوافق (Jabbar, Malik, AlFarsi, & Tawafak, 2021) للكشف عن تأثير تطبيق الواتساب "WhatsApp" لدى الموظفين في مؤسسة تعليمية ومقارنة وسائل الاتصال المستخدمة في مكان العمل. وتم إجراء استطلاع على شبكة الإنترنت بين الموظفين في كلية البريمي الجامعية في سلطنة عمان. وكشفت الدراسة أن المستجيبين فضلوا تطبيق الواتساب "WhatsApp" للتواصل غير الرسمي، والبريد الإلكتروني للتواصل الرسمي. وأظهرت النتائج أيضاً أن الواتساب يتيح التواصل الأسرع والسهل ومشاركة الأفكار والدردشة وأن له تأثير إيجابي فهم، إلا أن هناك بعض العواقب لاستخدام هذا التطبيق، مثل: التدخل في الخصوصية وتقليل التركيز في العمل، مما قد يؤدي إلى تأخير إنجاز العمل. ولم يقترح غالبية المستجيبين استخدام تطبيق الواتساب "WhatsApp" في عملية التعلم والتعليم. وأكدت النتائج تأثير واتساب في التواصل السريع والفعال. إلا أنها كشفت أيضاً عن عزوف المستجيبين عن استخدام واتساب للتواصل الرسمي والأعمال الأكاديمية وعملية التعلم.

وبحثت دراسة عبد الرحيم ومبروك (Abdulahim & Mabrouk, 2020) في فعالية تقنيات الثورة الصناعية الرابعة في التخفيف من آثار (COVID-19) على التعليم العالي، من خلال استخدام التعلم الرقمي وأنظمة العمل التكنولوجية كبديل لأنظمة التعلم والعمل التقليدية في المملكة العربية السعودية. واتبعت الدراسة المنهج المسحي، حيث تم إجراء مسح آراء عينة من أعضاء هيئة التدريس والطلاب في جامعات سعودية مختلفة، وأظهرت النتائج أن التعلم الرقمي وأنظمة العمل التكنولوجية، تُعد متميزة مقارنة بمثيلاتها في النظام التقليدي، فهو يحسن مخرجات تعلم الطلاب، ويعزز قدرات أعضاء هيئة التدريس وتنفيذ الأنظمة التقنية، ويطور إنتاجية الموظفين وبيئة العمل.

وحاول كل من كولشريستا وشارما (Kulshreshtha & Sharma, 2021) في ورقة بحثية مناقشة تأثير الاستخدام المفرط لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات/التطبيقات الاجتماعية التي تعيق في النهاية القيادة الفعالة وأسلوب الأداء الثقافي في المؤسسة. وقد اتبعت الدراسة المنهج الوصفي القائم على المقابلات، وتكونت عينة الدراسة من (20) موظفاً في جامعة جلا (GLA) في الهند، حيث تم التوصل إلى النتائج من خلال مناقشات منظمة مع الموظفين، حيث اتضح أن استخدام تلك التكنولوجيا جعلت القرارات السريعة والشعور المستمر بالإلحاح والسرعة من القيادة الإلكترونية جزءاً حيوياً من المؤسسة، مما يجعل التواصل، وإنجاز العمل أسرع، وفي النهاية يوفر الوقت. ومع ذلك، فإن هذا له حدود معينة مثل سوء الفهم وانعدام الثقة والتعاطف. وبالتالي، يجب استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بعناية من قبل القادة، وعدم اعتبارها بديلاً للاجتماعات أو التفاعل وجهاً لوجه. وقدمت الدراسة منظوراً مختلفاً لعملية التفكير ورؤية المديرين الذين يتطلعون إلى أن يصبحوا قادة فعالين. علاوة على ذلك فقد أظهرت النتائج أهمية الالتزام بالاحتياطات والرعاية المطلوبة في الاتصالات الإلكترونية لتوفير الحماية للثقافة التنظيمية من سلبية الاستخدام المفرط للتواصل الإلكتروني مع الموظفين لا سيما في ظروف معينة كجائحة كورونا (COVID-19).

وهدف دراسة بوديانو ويودهي (Budianto & Yudhi, 2021) الكشف عن تصورات المعلمين والمتعلمين لممارساتهم وتحديات استخدام تطبيق الواتساب "WhatsApp" كأداة تعليمية وتعلمية أساسية خلال جائحة كورونا (COVID-19)، وتم استخدام المنهج المختلط (الكمي والنوعي) لتحديد تصورات وممارسات المعلمين والمتعلمين، وتحديات استخدام الواتساب في المدارس الثانوية العليا لجاة الشرقية بإندونيسيا، وتكونت عينة الدراسة من (119) معلماً، و(198) متعلماً. وقد كشفت النتائج عن تناقضات في التصورات بين معلمي اللغة الإنجليزية كلغة أجنبية والمتعلمين فيما يتعلق بالتصورات العامة لاستخدام تطبيق الواتساب "WhatsApp" وسهولة الاستخدام والفائدة، حيث أشارت النتائج إلى أن هذا التطبيق يمكن أن يكون أداة أساسية مناسبة للتعليم والتعلم، بدلاً من أن يقتصر على دوره التقليدي كأداة داعمة. وقدمت الدراسة مجموعة من المقترحات لزيادة فعالية استخدام تطبيق الواتساب "WhatsApp" في التدريس والتعلم.

الطريقة والإجراءات

منهج الدراسة:

تم الاعتماد على المنهج المسحي الوصفي في الدراسة الحالية للكشف عن دور تطبيقات التواصل الاجتماعي أثناء جائحة كورونا (COVID-19) في تحسين الاتصال الإداري لدى العاملين بجامعة تبوك.

مجتمع الدراسة وعينها:

تكون مجتمع الدراسة من جميع الأكاديميين والإداريين العاملين بجامعة تبوك "القادة الأكاديميين وأعضاء هيئة التدريس، والمشرفين والموظفين الإداريين" خلال الفصل الثاني من العام الدراسي (2020-2021م)، والبالغ عددهم (2654) فرداً، وللحصول على حجم العينة المناسب لتمثيل مجتمع الدراسة؛ تم تطبيق معادلة ثامبسون التالية (Thompson, 2002: 10):

$$n = \frac{N \times p(1-p)}{[N - 1 \times (d^2 \div z^2)] + p(1-p)}$$

وبتطبيق المعادلة بلغ العدد المطلوب كعينة للدراسة (336) فرداً من أفراد مجتمع الدراسة، وبما نسبته (12.7%) تقريباً من حجم مجتمع الدراسة. ونظراً للظروف السائدة في ظل انتشار جائحة كورونا، فقد تم التطبيق الميداني للاستبانة إلكترونياً من خلال الرابط: https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfQ_d7bXo-L8vtu1Q_P61q2WZNbuf9etFi-r8cBWUiHMnzLeA/viewform، ويبين الجدول (1) توزيع عينة الدراسة وفقاً لمتغيراتها.

الجدول (1) توزيع عينة الدراسة وفقاً لمتغيراتها

المتغير	الفئات	العدد	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	207	61.61%
	أنثى	129	38.39%
	المجموع	336	100%
طبيعة العمل	قائد أكاديمي	66	19.64%
	عضو هيئة تدريس	159	47.32%

المتغير	الفئات	العدد	النسبة المئوية
	إداري إشرافي	42	12.50%
	موظف إداري	69	20.54%
	المجموع	336	100%
سنوات الخدمة بالجامعة	أقل من خمس سنوات	62	18.5%
	من خمسة إلى أقل من عشر سنوات	157	46.7%
	عشر سنوات فأكثر	117	34.8%
	المجموع	336	100%

أداة الدراسة:

تم تطوير استبانة أداة لجمع بيانات الدراسة، من خلال مراجعة الأدب النظري والدراسات ذات الصلة بموضوع الدراسة، وتضمنت الاستبانة (3) أقسام، اشتمل الأول على معلومات عامة للعينة من حيث: الجنس، طبيعة العمل، سنوات الخدمة بالجامعة، اشتمل القسم الثاني على (28) عبارة تقيس دور تطبيقات التواصل الاجتماعي أثناء جائحة كورونا (COVID-19) في تحسين الاتصال الإداري لدى العاملين بجامعة تبوك (تطبيق الواتساب WhatsApp أنموذجاً)، موزعة في (4) أبعاد: "مشاركة المعلومات = 6 عبارات"، "التنسيق والتوجيه = 8 عبارات"، "اتخاذ القرارات = 7 عبارات"، "المشاعر الوجدانية = 7 عبارات"، وتم تصميم الاستبانة حسب أنموذج (Likert) الخماسي الآتي: (عالية جداً=4، عالية=4، متوسطة=3، منخفضة=2، منخفضة جداً=1).

صدق الأداة وثباتها:

تم التأكد من صدق المحتوى للأداة بعرضها بصورتها الأولية على لجنة محكمين من أساتذة الجامعات السعودية، مكونة من (8) محكمين من تخصص الإدارة التربوية، وتم الأخذ بأراء المحكمين، وإجراء التعديلات الضرورية. كما تم استخراج معاملات الثبات للأداة باستخدام معادلة كرونباخ ألفا (Cronbach's alpha)، كما يتضح من الجدول (2).

الجدول (2) معاملات الثبات لأداة الدراسة باستخدام معادلة كرونباخ ألفا (ن=30)

الأبعاد	عدد العبارات	معامل الثبات
مشاركة المعلومات	6	0.909
التنسيق والتوجيه	8	0.947
اتخاذ القرارات	7	0.916
المشاعر الوجدانية	7	0.957

تشير النتائج في الجدول (2) إلى أن معاملات الثبات لأداة الدراسة كانت مرتفعة، حيث تراوحت معاملات الثبات للأبعاد الأربعة ما بين (0.909) و (0.957)، وتُعدّ هذه القيم مناسبة لأغراض الدراسة؛ لأنها تزيد عن (60%).

المعالجة الإحصائية:

تم استخدام برنامج الحزم الإحصائية الاجتماعية (SPSS-25) في تحليل البيانات، حيث تم استخدام مقياس الإحصاء الوصفي (Descriptive Statistic) للإجابة عن السؤال الأول للدراسة، من خلال استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وقد تم استخدام المعيار في الجدول (3) المستخرج من معادلة المدى، لتفسير المتوسط الحسابي لاستجابات عينة الدراسة حول دور تطبيقات التواصل الاجتماعي أثناء جائحة كورونا (COVID-19) في تحسين الاتصال الإداري لدى العاملين بجامعة تبوك.

الجدول (3) معيار تفسير المتوسط الحسابي لاستجابات عينة الدراسة على الأداة

مستويات الاستجابة	المتوسط الحسابي	دور التطبيقات في تحسين الاتصال الإداري
منخفضة جداً	1.80 – 1	منخفض جداً
منخفضة	2.60 – 1.81	منخفض
متوسطة	3.40 – 2.61	متوسط

مستويات الاستجابة	المتوسط الحسابي	دور التطبيقات في تحسين الاتصال الإداري
عالية	4.20 – 3.41	مرتفع
عالية جداً	5.00 – 4.21	مرتفع جداً

وللإجابة عن السؤال الثاني تم استخدام اختبار "ت" للعينات المستقلة (Independent Samples T-test) للكشف عن دلالة الفروق بين متوسطات استجابات العينة تبعاً لمتغير: الجنس. وتحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) للكشف عن دلالة الفروق بين متوسطات استجابات العينة تبعاً لمتغير: طبيعة العمل، وسنوات الخدمة بالجامعة، وفي حال أظهرت النتائج وجود فروق دالة إحصائية تم إجراء مقارنات بعدية بطريقة "شيفيه" (Scheffe) للكشف عن مصدر تلك الفروق.

نتائج الدراسة ومناقشتها

نتائج الإجابة عن السؤال الأول: ما دور استخدام تطبيقات التواصل الاجتماعي (تطبيق الواتساب-WhatsApp) أثناء جائحة كورونا-COVID (19) في تحسين الاتصال الإداري لدى العاملين بجامعة تبوك للأبعاد التالية: مشاركة المعلومات، التوجيه والتنسيق، اتخاذ القرار، والمشاعر الوجدانية؟

تم حساب المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري والترتيب لاستجابات عينة الدراسة على العبارات والأبعاد الأربعة لأداة الدراسة، وكانت النتائج كما في الجدول (4).

الجدول (4) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات عينة الدراسة حول دور استخدام تطبيقات التواصل الاجتماعي في

تحسين الاتصال الإداري لدى العاملين بجامعة تبوك، مرتبة تنازلياً

الترتيب	رقم العبارة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	دور التطبيقات
البُعد الأول: مشاركة المعلومات					
1	2	إبلاغ التعليمات والتوجيهات	4.38	0.84	مرتفع جداً
2	1	نقل المعلومات والأفكار	4.18	0.92	مرتفع
3	4	توضيح التغيرات والتجديدات والإنجازات	4.04	0.84	مرتفع
4	5	متابعة التغيرات والتجديدات المختلفة التي تحدث في الجامعة	3.85	1.06	مرتفع
5	6	تبادل الخبرات بين الأعضاء في إطار تحسين العمل	3.82	1.05	مرتفع
6	3	إستقصاء ردود الأفعال	3.76	0.97	مرتفع
المتوسط العام لبُعد مشاركة المعلومات					
			4.01	0.73	مرتفع
البُعد الثاني: التنسيق والتوجيه					
1	3	تعريف الأفراد بالواجبات المطلوبة منهم	4.14	0.86	مرتفع
2	2	تنفيذ التوجيهات بشكل ميسر وسريع	4.11	0.94	مرتفع
2	1	تكوين حلقة وصل بين القادة والعاملين	4.09	0.95	مرتفع
4	5	متابعة تنفيذ التكاليفات في الوقت المحدد	3.96	0.96	مرتفع
5	6	التنسيق بين مختلف الوحدات الإدارية في الجامعة	3.91	0.93	مرتفع
6	4	توجيه السلوك التنظيمي للعاملين داخل الجامعة	3.75	0.94	مرتفع
7	8	تطوير الممارسات اليومية من خلال تبادل الخبرات	3.71	0.97	مرتفع
8	7	تقديم تغذية راجعة عن الأعمال المنجزة	3.68	0.97	مرتفع
المتوسط العام لبُعد التنسيق والتوجيه					
			3.93	0.77	مرتفع
البُعد الثالث: اتخاذ القرارات					
1	7	السماح بوصول المعلومات والآراء والمقترحات من كل جانب وفي كل وقت تقريباً	3.76	0.95	مرتفع
2	6	اختيار الحل المناسب للمشكلة	3.61	1.02	مرتفع
3	1	التعريف بالمشكلة واكتشافها	3.59	1.01	مرتفع
4	4	طرح البدائل المناسبة لحل المشكلة	3.57	0.98	مرتفع

الترتيب	رقم العبارة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	دور التطبيقات
5	5	تقديم البدائل المتاحة لحل المشكلة	3.53	1.01	مرتفع
6	3	توفير البيانات اللازمة لحل المشكلة	3.39	1.07	متوسط
7	2	تحليل أبعاد وأسباب المشكلة	3.35	0.99	متوسط
المتوسط العام لُبعد اتخاذ القرارات					
البُعد الرابع: المشاعر الوجدانية					
1	4	تعزيز الالتزام التنظيمي من خلال توفير الاتصال المباشر مع الرئيس المباشر	3.86	1.06	مرتفع
2	6	المساعدة على إبداء الرأي بشكل واضح في المواقف اللازمة	3.72	1.06	مرتفع
3	2	تنمية الشعور لدى العاملين بأنهم موضع إهتمام وتقدير الإدارة	3.61	1.16	مرتفع
4	1	توطيد الثقة بين العاملين	3.56	1.17	مرتفع
5	5	تنمية الروح المعنوية لدى العاملين	3.52	1.09	مرتفع
6	7	تحسين الدافعية والرضا عند العاملين	3.49	1.09	مرتفع
7	3	تمكين الأفراد من التعبير عن حاجتهم ومشاعرهم	3.45	1.15	مرتفع
المتوسط العام لُبعد المشاعر الوجدانية					
المتوسط العام لدور استخدام تطبيقات التواصل الاجتماعي في تحسين الاتصال الإداري (الكلّي)					
			3.77	0.71	مرتفع

تُظهر النتائج في الجدول (4) أن مستوى الدور الذي يؤديه استخدام تطبيقات التواصل الاجتماعي (تطبيق الواتساب-WhatsApp) أثناء جائحة كورونا (COVID-19) في تحسين الاتصال الإداري بشكل عام لدى العاملين بجامعة تبوك، جاء مرتفعاً من وجهة نظر أفراد العينة؛ حيث بلغ متوسط استجاباتهم على الأداة ككل (3.77)، وانحراف معياري (0.71). كذلك جاء مستوى الدور الذي يؤديه استخدام تلك التطبيقات في تحسين الاتصال الإداري لدى العاملين في الأبعاد الأربعة (مشاركة المعلومات، التوجيه والتنسيق، اتخاذ القرار، والمشاعر الوجدانية) ضمن المستوى المرتفع؛ وتراوح متوسطاتها ما بين (3.54) و (4.01)، وتراوح انحرافاتها المعيارية ما بين (0.73) و (0.98).

وبالنسبة للعبارات في الأبعاد الأربعة لدور استخدام تطبيقات التواصل الاجتماعي (تطبيق الواتساب-WhatsApp) أثناء جائحة كورونا (COVID-19) في تحسين الاتصال الإداري لدى العاملين بجامعة تبوك، فقد أظهرت النتائج أن مستوى الدور الذي يؤديه استخدام تطبيقات التواصل الاجتماعي في تحسين مشاركة المعلومات لدى العاملين، يتراوح بين المستوى "مرتفع" و "مرتفع جداً"، حيث جاءت العبارة (2) "إبلاغ التعليمات والتوجيهات" الترتيب الأول، بمتوسط حسابي (4.38) وانحراف معياري (0.84) وبمستوى مرتفع جداً. وفي الترتيب الأخير حلت العبارة (3) "إستقصاء ردود الأفعال" بمتوسط حسابي (3.76) وانحراف معياري (0.97) وبمستوى مرتفع. كما أظهرت النتائج أن مستوى الدور الذي يؤديه استخدام تطبيقات التواصل الاجتماعي في تحسين التنسيق والتوجيه لدى العاملين جاء مرتفعاً على جميع العبارات، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية للعبارات ما بين (3.68) و (4.14)، وتراوح انحرافاتها المعيارية ما بين (0.86) و (0.97).

وبالنسبة لمستوى الدور الذي يؤديه استخدام تطبيقات التواصل الاجتماعي في تحسين اتخاذ القرارات لدى العاملين فقد تراوح بين المستوى "متوسط" و "مرتفع"، وقد جاءت العبارة (7) "السماح بوصول المعلومات والأراء والمقترحات من كل جانب وفي كل وقت تقريباً" الترتيب الأول، بمتوسط حسابي (3.76) وانحراف معياري (0.95) وبمستوى مرتفع. وفي الترتيب الأخير حلت العبارة (2) "تحليل أبعاد وأسباب المشكلة" بمتوسط حسابي (3.35) وانحراف معياري (0.99) وبمستوى متوسط. كما أظهرت النتائج أن مستوى الدور الذي يؤديه استخدام تطبيقات التواصل الاجتماعي في تحسين المشاعر الوجدانية لدى العاملين جاء مرتفعاً على جميع العبارات، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية للعبارات ما بين (3.45) و (3.86)، وتراوح انحرافاتها المعيارية ما بين (1.06) و (1.17).

وقد يُعزى المستوى المرتفع للدور الذي يؤديه استخدام تطبيق الواتساب (WhatsApp) أثناء جائحة كورونا (COVID-19) في تحسين الاتصال الإداري لدى العاملين بجامعة تبوك بشكل عام وفي الأبعاد الأربعة (مشاركة المعلومات، التوجيه والتنسيق، اتخاذ القرار، والمشاعر الوجدانية) إلى سرعة وسهولة استخدام تطبيق الواتساب كأداة للاتصال والتواصل في مشاركة المعلومات وإصدار التعليمات للتوجيه وتنسيق العمل، بالإضافة إلى أنها تقنية غير مكلفة ومتاحة للجميع، يمكن الاتصال من خلالها بالصوت والصورة وإرسال الرسائل النصية المكتوبة والرسائل المنطوقة للفظية، بالإضافة إلى إمكانية إرفاق الملفات بمختلف الصيغ والأنواع، وهو ما دفع إدارة الجامعة إلى اختيار تطبيق الواتساب كأداة للاتصال الإداري لمختلف الأقسام والكلّيات بالجامعة، كما أن التغذية الراجعة من منسوبي الجامعة حول سير العمل أسهمت في تحسين اتخاذ القرارات المناسبة للمشكلات الطارئة أثناء جائحة كورونا، وكل ما سبق جعل منسوبي الجامعة يشعرون بالانتماء والمشاركة الجماعية مما عزز لديهم من المشاعر الوجدانية أثناء

استخدام تطبيقات التواصل الاجتماعي أثناء جائحة كورونا.

وتتفق هذه النتائج مع نتيجة دراسة طبش (2008) التي أظهرت أن العاملين يميلون إلى الموافقة بشكل كبير على توظيف تقنيات الاتصال الحديثة في العمل، ومع دراسة بالحبيب وحمادة (2015) التي أظهرت أن استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة يُسهم في تفعيل الاتصال الإداري بدرجة كبيرة، كما تتفق مع دراسة يحيوي وكرمبيط، (2019) أن الاتصالات الإدارية بمختلف أشكالها ومنها الاتصالات الإلكترونية تساهم في تفعيل أداء الموظفين بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة البليدة، ومع دراسة الحبسية (2020) التي أظهرت أن فاعلية تقنية الواتساب في تحقيق التواصل المهني بين المختصين في مجال التوعية والرعاية الطلابية جاءت بدرجة عالية. كذلك تتفق مع دراسة النادي وعوايص (2021) التي أظهرت أن تطبيق الواتساب "WhatsApp" هو تطبيق فعال للتواصل، ومع دراسة عبد الرحيم ومبروك (Abdulrahim & Mabrouk, 2020) التي أظهرت أن التعلم الرقمي وأنظمة العمل التكنولوجية تُعدّ متميزة في الجامعات السعودية. كما تتفق مع دراسة بوديانتو ويودهي (Budianto & Yudhi, 2021) التي أشارت إلى أن الواتساب "WhatsApp" يمكن أن يكون أداة أساسية مناسبة للتعليم والتعلم، بدلاً من أن يقتصر على دوره التقليدي كأداة داعمة. في حين تختلف مع دراسة علي (2018) التي أظهرت أن درجة ممارسة الاتصال الإداري في جامعة طرطوس جاءت متوسطة، كما تختلف مع دراسة جبار ومالك والفارسي وتوافق (Jabbar, Malik, Alfarsi, & Tawafak, 2021) التي كشفت عن عزوف الموظفين في كلية البريمي الجامعية بسلطنة عمان عن استخدام تطبيق الواتساب للتواصل الرسمي والأعمال الأكاديمية وعملية التعلم، ومع دراسة روبي وعلي ومخلوف (2019) أظهرت أن استخدام العاملين بإدارة التعليم العام قبل الجامعي في مصر لشبكات التواصل الاجتماعي في عمليات الاتصال الإداري كان منخفضاً.

نتائج الإجابة عن السؤال الثاني: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول دور استخدام تطبيقات التواصل الاجتماعي (تطبيق الواتساب-WhatsApp) أثناء جائحة كورونا (COVID-19) في تحسين الاتصال الإداري لدى العاملين بجامعة تبوك تُعزى لمتغيرات الدراسة (الجنس، طبيعة العمل، سنوات الخدمة بالجامعة)؟

تم إجراء اختبار "ت" للعينات المستقلة (T-test)؛ للكشف عن دلالة الفروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول دور استخدام تطبيقات التواصل الاجتماعي (تطبيق الواتساب-WhatsApp) أثناء جائحة كورونا (COVID-19) في تحسين الاتصال الإداري لدى العاملين بجامعة تبوك تبعاً لمتغير (الجنس)، في حين تم إجراء تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) للكشف عن دلالة الفروق بين متوسطات استجابات العينة تبعاً لمتغيري (طبيعة العمل، وسنوات الخدمة بالجامعة)، وتالياً توضيح للنتائج:

1-2: النتائج المتعلقة بالفروق بين استجابات أفراد عينة الدراسة، تبعاً لمتغير الجنس

الجدول (5) نتائج اختبار (T-test) للكشف عن دلالة الفروق بين استجابات عينة الدراسة حول دور استخدام تطبيقات التواصل

الاجتماعي في تحسين الاتصال الإداري، تبعاً لمتغير الجنس

الأبعاد	الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (t) المحسوبة	درجات الحرية	مستوى الدلالة
مشاركة المعلومات	ذكر	207	4.05	0.76	1.480	334	0.140 غير دالة
	أنثى	129	3.93	0.69			
التنسيق والتوجيه	ذكر	207	3.97	0.73	1.495	334	0.136 غير دالة
	أنثى	129	3.85	0.83			
اتخاذ القرارات	ذكر	207	3.49	0.83	1.486-	334	0.138 غير دالة
	أنثى	129	3.63	0.91			
المشاعر الوجدانية	ذكر	207	3.57	1.01	0.790-	334	0.430 غير دالة
	أنثى	129	3.66	0.95			
دور استخدام التطبيقات (الكلية)	ذكر	207	3.77	0.70	0.063	334	0.950 غير دالة
	أنثى	129	3.76	0.74			

تُبين المتوسطات الحسابية في الجدول (5) وجود اختلاف ظاهري بين استجابات أفراد عينة الدراسة حول دور استخدام تطبيقات التواصل الاجتماعي (تطبيق الواتساب-WhatsApp) أثناء جائحة كورونا (COVID-19) في تحسين الاتصال الإداري لدى العاملين بجامعة تبوك، بشكل عام (الكلية)، وفي الأبعاد الأربعة، تبعاً لمتغير الجنس (ذكر، أنثى)، وقد تم إجراء تحليل "t" للعينات المستقلة؛ للكشف عن دلالة الفروق بين متوسطات استجاباتهم، حيث أظهرت النتائج أن تلك الفروق لم تكن دالة إحصائياً، إذ تراوحت قيم "t" المحسوبة للفروق بين متوسطات استجابات الذكور

والإناث على الأبعاد الأربعة والأداة ككل ما بين (-1.486) و (1.495)، وهذه القيم غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$). وهذه النتيجة تعني أن أفراد عينة الدراسة قِيمُوا دور استخدام تطبيقات التواصل الاجتماعي (تطبيق الواتساب-WhatsApp) أثناء جائحة كورونا (COVID-19) (19) في تحسين الاتصال الإداري لدى العاملين بجامعة تبوك بشكل عام، وفي الأبعاد الأربعة "مشاركة المعلومات، التوجيه والتنسيق، اتخاذ القرار، والمشاعر الوجدانية" بدرجة متشابهة.

وتُعدّ هذه النتيجة منطقية كون أعضاء هيئة التدريس (ذكوراً وإناثاً) يعملون في بيئة جامعية واحدة، ويخضعون لنفس الأنظمة والتعليمات المتعلقة بالاتصال الإداري باعتبارها سياسة موحدة تُطبق على الجميع بغض النظر عن جنسهم في جميع الكليات والأقسام والوحدات الإدارية، كما أن الاتصال الإداري خلال جائحة الكورونا كان يهدف إلى تحسين سير العمل على الوجه الأكمل، وهو ما لمسّه جميع أفراد العينة وساعدهم على تحسين ممارساتهم وتأدية الواجبات الوظيفية المطلوبة منهم، مما أدى إلى تقارب استجابات الذكور والإناث حول دور استخدام تطبيق الواتساب (WhatsApp) أثناء جائحة كورونا (COVID-19) في تحسين الاتصال الإداري لدى العاملين بجامعة تبوك، بشكل عام وفي الأبعاد الأربعة. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة علي (2018) التي أظهرت عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد العينة حول درجة ممارسة الاتصال الإداري في جامعة طرطوس تبعاً لمتغير الجنس.

2-2: النتائج المتعلقة بالفروق بين استجابات أفراد عينة الدراسة، تبعاً لمتغير طبيعة العمل

الجدول (6) نتائج تحليل (One Way ANOVA) للكشف عن دلالة الفروق بين استجابات عينة الدراسة حول دور استخدام تطبيقات

التواصل الاجتماعي في تحسين الاتصال الإداري، تبعاً لمتغير طبيعة العمل

الأبعاد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (f) المحسوبة	مستوى الدلالة
مشاركة المعلومات	بين المجموعات	18.636	3	6.212	12.758	0.000 دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	161.656	332	0.487		
	المجموع	180.292	335			
التنسيق والتوجيه	بين المجموعات	6.888	3	2.296	3.986	0.008 دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	191.218	332	0.576		
	المجموع	198.106	335			
اتخاذ القرارات	بين المجموعات	10.181	3	3.394	4.680	0.003 دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	240.762	332	0.725		
	المجموع	250.944	335			
المشاعر الوجدانية	بين المجموعات	35.534	3	11.845	13.585	0.000 دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	289.480	332	0.872		
	المجموع	325.014	335			
دور استخدام التطبيقات (الكلية)	بين المجموعات	9.735	3	3.245	6.739	0.000 دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	159.868	332	0.482		
	المجموع	169.604	335			

تُظهر النتائج في الجدول (6) وجود فروق دالة إحصائية تُعزى إلى متغير (طبيعة العمل) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول دور استخدام تطبيقات التواصل الاجتماعي (تطبيق الواتساب-WhatsApp) أثناء جائحة كورونا (COVID-19) في تحسين الاتصال الإداري لدى العاملين بجامعة تبوك، بشكل عام (الكلية)، وفي الأبعاد الأربعة "مشاركة المعلومات، التوجيه والتنسيق، اتخاذ القرار، والمشاعر الوجدانية"، إذ تراوحت قيم "f" المحسوبة للفروق بين الفئات الأربعة لمتغير طبيعة العمل ما بين (3.986) و (13.585)، وهذه القيم دالة إحصائياً عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$). وللكشف عن مصدر الفروق ذات الدلالة الإحصائية بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول دور استخدام تطبيقات التواصل الاجتماعي (تطبيق الواتساب-WhatsApp) أثناء جائحة كورونا (COVID-19) في تحسين الاتصال الإداري لدى العاملين بجامعة تبوك، بشكل عام (الكلية)، وفي الأبعاد الأربعة؛ تم إجراء المقارنات الثنائية باستخدام طريقة "شيفيه" (Scheffe)، كما يظهر في الجدول (7).

الجدول (7) نتائج المقارنات الثنائية بطريقة (Scheffe) للكشف عن مصدر الفروق الدالة الإحصائية بين استجابات عينة الدراسة، تبعاً

لمتغير طبيعة العمل

الأبعاد	متغير طبيعة العمل	المتوسط الحسابي	قائد أكاديمي	عضو هيئة تدريس	إداري إشرافي	موظف إداري
مشاركة المعلومات	قائد أكاديمي	4.32	----	*0.48	0.07	*0.46
	عضو هيئة تدريس	3.84	----	----	*0.55	0.02
	إداري إشرافي	4.39	----	----	----	*0.53
	موظف إداري	3.86	----	----	----	----
	المتوسط الحسابي		3.95	3.83	4.29	3.90
التنسيق والتوجيه	قائد أكاديمي	3.95	----	0.11	0.34	0.05
	عضو هيئة تدريس	3.83	----	----	*0.45	0.06
	إداري إشرافي	4.29	----	----	----	0.39
	موظف إداري	3.90	----	----	----	----
	المتوسط الحسابي		3.30	3.51	3.90	3.63
اتخاذ القرارات	قائد أكاديمي	3.30	----	0.21	*0.60	0.33
	عضو هيئة تدريس	3.51	----	----	0.39	0.12
	إداري إشرافي	3.90	----	----	----	0.27
	موظف إداري	3.63	----	----	----	----
	المتوسط الحسابي		3.14	3.67	4.29	3.48
المشاعر الوجدانية	قائد أكاديمي	3.14	----	*0.53	*1.15	0.34
	عضو هيئة تدريس	3.67	----	----	*0.62	0.19
	إداري إشرافي	4.29	----	----	----	*0.81
	موظف إداري	3.48	----	----	----	----
	المتوسط الحسابي		3.66	3.71	4.21	3.72
دور استخدام التطبيقات (الكلي)	قائد أكاديمي	3.66	----	0.05	*0.55	0.06
	عضو هيئة تدريس	3.71	----	----	*0.50	0.01
	إداري إشرافي	4.21	----	----	----	*0.49
	موظف إداري	3.72	----	----	----	----
	المتوسط الحسابي		3.66	3.71	4.21	3.72

* الفرق في المتوسطات الحسابية دال عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$.

تُظهر النتائج في الجدول (7) أن مصدر الفروق الدالة إحصائياً بين استجابات أفراد عينة الدراسة حول دور استخدام تطبيقات التواصل الاجتماعي في تحسين الاتصال الإداري لدى العاملين بجامعة تبوك بشكل عام وفي بُعد المشاعر الوجدانية، كان بين استجابات العاملين من فئة (إداري إشرافي) من جهة، وبين العاملين من باقي الفئات (قائد أكاديمي، عضو هيئة تدريس، موظف إداري) من جهة أخرى ولصالح فئة (إداري إشرافي)؛ وربما يعود السبب في هذه النتيجة إلى أن الإداري الإشرافي خلال جائحة كورونا يضطلع بمسؤوليات تتصل بصلب وظيفته للتأكد من سير العمل بما يتفق مع الأهداف المحددة، ويعتبر تطبيق الواتساب من أهم الوسائل التقنية التي تساعده على متابعة هذه الأمور، ونتيجة لتواصله مع مختلف منسوبي الجامعة تتولد لديه أهمية تطبيقات التواصل الاجتماعي في تعزيز المشاعر الوجدانية بين منسوبي الجامعة.

في حين كان مصدر الفروق الدالة إحصائياً في بُعد مشاركة المعلومات، بين استجابات العاملين من فئتي (قائد أكاديمي وإداري إشرافي) من جهة، وبين العاملين من فئتي (عضو هيئة تدريس، موظف إداري) من جهة أخرى ولصالح فئتي (قائد أكاديمي وإداري إشرافي)؛ وربما يعود السبب في هذه

النتيجة إلى أن مشاركة المعلومات تُعد عنصراً أساسياً في تنظيم وتسيير الأعمال القيادية والإشرافية مما أدى إلى أن يكون تقييم القادة الأكاديميين والمشرفين الإداريين لُبعد مشاركة المعلومات بدرجة تفوق باقي الفئات،

وبالنسبة للفروق الدالة إحصائياً في بُعد التنسيق والتوجيه، فقد كانت بين استجابات العاملين من فئة (إداري إشرافي) وبين العاملين من فئة (عضو هيئة تدريس) ولصالح فئة (إداري إشرافي) وتُعد هذه النتيجة منطقية كون التنسيق والتوجيه هو من اختصاص الإداري الإشرافي: في حين كانت الفروق الدالة إحصائياً في بُعد اتخاذ القرارات بين استجابات العاملين من فئة (إداري إشرافي) والعاملين من فئة (قائد أكاديمي) ولصالح فئة (إداري إشرافي) وربما تعود هذه النتيجة إلى أن معظم القرارات المتخذة خلال جائحة كورونا كانت تتعلق بالنواحي الإدارية التنظيمية للعمل الجامعي التي هي من اختصاص المشرفين الإداريين.

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة علي (2018) التي أظهرت وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد العينة حول درجة ممارسة الاتصال الإداري في جامعة طرطوس تُعزى لمتغير طبيعة العمل. في حين تختلف مع دراسة الحبسية (2020) التي توصلت إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات العينة حول فاعلية تقنية الواتساب في تحقيق التواصل المهني، تعزى لمتغير المسعى الوظيفي.

3-2: النتائج المتعلقة بالفروق بين استجابات أفراد عينة الدراسة، تبعاً لمتغير سنوات الخدمة بالجامعة

الجدول (8) نتائج تحليل (One Way ANOVA) للكشف عن دلالة الفروق بين استجابات عينة الدراسة حول دور استخدام تطبيقات

التواصل الاجتماعي في تحسين الاتصال الإداري، تبعاً لمتغير سنوات الخدمة بالجامعة

الأبعاد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (f) المحسوبة	مستوى الدلالة
مشاركة المعلومات	بين المجموعات	2.442	2	1.221	2.286	0.103 غير دالة
	داخل المجموعات	177.850	333	0.534		
	المجموع	180.292	335			
التنسيق والتوجيه	بين المجموعات	3.341	2	1.671	2.856	0.059 غير دالة
	داخل المجموعات	194.765	333	0.585		
	المجموع	198.106	335			
اتخاذ القرارات	بين المجموعات	6.406	2	3.203	4.362	0.013 دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	244.537	333	0.734		
	المجموع	250.944	335			
المشاعر الوجدانية	بين المجموعات	10.885	2	5.443	5.770	0.003 دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	314.129	333	0.943		
	المجموع	325.014	335			
دور استخدام التطبيقات (الكلي)	بين المجموعات	0.372	2	0.186	0.366	0.694 غير دالة
	داخل المجموعات	169.232	333	0.508		
	المجموع	169.604	335			

تُظهر النتائج في الجدول (8) عدم وجود فروق دالة إحصائية تُعزى إلى متغير (سنوات الخدمة بالجامعة) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول دور استخدام تطبيقات التواصل الاجتماعي (تطبيق الواتساب-WhatsApp) أثناء جائحة كورونا (COVID-19) في تحسين مشاركة المعلومات، والتنسيق والتوجيه، وفي تحسين الاتصال الإداري ككل لدى العاملين بجامعة تبوك، حيث بلغت قيم "f" المحسوبة للفروق بين الفئات الثلاثة لمتغير سنوات الخدمة على هذين البُعدين والأداة ككل (2.286)، (2.856)، (0.336) على التوالي، وهذه القيم غير دالة إحصائياً عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$.

في حين أظهرت النتائج وجود فروق دالة إحصائية تُعزى إلى متغير (سنوات الخدمة بالجامعة) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول دور استخدام تطبيقات التواصل الاجتماعي (تطبيق الواتساب-WhatsApp) أثناء جائحة كورونا (COVID-19) في تحسين اتخاذ القرارات والمشاعر الوجدانية لدى العاملين بجامعة تبوك، إذ بلغت قيم "f" المحسوبة للفروق بين الفئات الثلاثة لمتغير سنوات الخدمة على هذين البُعدين (4.362)، (5.770) على التوالي، وهذه القيم دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة $(\alpha \leq 0.05)$.

وللكشف عن مصدر الفروق ذات الدلالة الإحصائية بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول دور استخدام تطبيقات التواصل الاجتماعي (تطبيق الواتساب-WhatsApp) أثناء جائحة كورونا (COVID-19) في تحسين اتخاذ القرارات والمشاعر الوجدانية لدى العاملين بجامعة تبوك؛ تم إجراء المقارنات الثنائية باستخدام طريقة "شيفيه" (Scheffe)، كما يظهر في الجدول (9).

الجدول (9) نتائج المقارنات الثنائية بطريقة (Scheffe) للكشف عن مصدر الفروق الدالة الإحصائية بين استجابات عينة الدراسة، تبعاً

متغير سنوات الخدمة بالجامعة					
الأبعاد	متغير سنوات الخدمة بالجامعة	المتوسط الحسابي	أقل من 5 سنوات	5-أقل من 10سنوات	10 سنوات فأكثر
			3.32	3.68	3.48
اتخاذ القرارات	أقل من 5 سنوات	3.32	-----	*0.36	0.16
	5-أقل من 10 سنوات	3.68	-----	-----	0.20
	10 سنوات فأكثر	3.48	-----	-----	-----
المشاعر الوجدانية	متغير سنوات الخدمة بالجامعة	المتوسط الحسابي	أقل من 5 سنوات	5-أقل من 10سنوات	10 سنوات فأكثر
			3.23	3.70	3.67
	أقل من 5 سنوات	3.23	-----	*0.47	*0.44
	5-أقل من 10 سنوات	3.70	-----	-----	0.03
	10 سنوات فأكثر	3.67	-----	-----	-----

* الفرق في المتوسطات الحسابية دال عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$).

تشير النتائج في الجدول (9) إلى أن مصدر الفروق الدالة إحصائياً بين استجابات أفراد عينة الدراسة حول دور استخدام تطبيقات التواصل الاجتماعي في تحسين اتخاذ القرارات لدى العاملين بجامعة تبوك، كان بين استجابات العاملين من فئة سنوات الخدمة (أقل من 5 سنوات)، وبين العاملين من فئة سنوات الخدمة (من 5 إلى أقل من 10 سنوات) ولصالح فئة سنوات الخدمة (من 5 إلى أقل من 10 سنوات)؛ في حين كان مصدر الفروق الدالة إحصائياً في بُعد المشاعر الوجدانية، بين استجابات العاملين من فئة سنوات الخدمة (أقل من 5 سنوات) من جهة، وبين العاملين من فئتي سنوات الخدمة (من 5 إلى أقل من 10 سنوات) و (10 سنوات فأكثر) ولصالح فئتي سنوات الخدمة (من 5 إلى أقل من 10 سنوات) و (10 سنوات فأكثر).

وربما يعود السبب في هذه النتيجة إلى أن العاملين في جامعة تبوك من ذوي الخبرة القليلة ليس لديهم خلفية معرفية حول آليات اتخاذ القرار في جامعة تبوك، نظراً لحدائهم في الجامعة مما يجعلهم أقل من حيث المشاركة الوجدانية خلال جائحة كورونا من ذوي الخبرة المتوسطة والكبيرة. وتتفق نتيجة الدراسة التي أظهرت عدم وجود فروق دالة إحصائية تُعزى إلى متغير سنوات الخدمة بين استجابات أفراد عينة الدراسة حول دور استخدام تطبيق الواتساب أثناء جائحة كورونا بشكل عام وفي غالبية الأبعاد مع دراسة علي (2018) التي أظهرت عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد العينة حول درجة ممارسة الاتصال الإداري في جامعة طرطوس تُعزى لمتغير القيد الوظيفي (الخبرة).

التوصيات والمقترحات:

في ضوء النتائج التي تم الخروج بها من الدراسة الحالية، فقد تم تقديم التوصيات والمقترحات الآتية:

- اهتمام إدارة الجامعة بتوفير البيانات اللازمة لحل المشكلات في بيئة العمل من خلال توفير البيانات التي تساعد في تحليل وتحديد أسباب المشكلات في بيئة العمل، بما يُسهّل عملية اتخاذ القرارات.
- تبني إدارة الجامعة لفكرة إنشاء تطبيق إلكتروني للاتصال الإداري مخصص لمسوي الجامعة، يحقق سرعة تبادل المعلومات، وتحسين عملية التنسيق والتوجيه، بما يكفل اتخاذ القرارات المناسبة خلال حدوث الأزمات.
- إنشاء لجنة تابعة لإدارة الجامعة تهدف إلى وضع خطة متكاملة لآليات استخدام تطبيقات التواصل الاجتماعي في عملية الاتصال الإداري مما يؤدي إلى رفع فاعلية استخدام هذه التطبيقات وبخاصة تطبيق الواتساب إلى درجة مرتفعة جداً.
- التوسع في استخدام تطبيقات التواصل الاجتماعي خلال الأزمات في الاتصال والتواصل بحيث تشمل الطلبة وأولياء الأمور والمجتمع المحلي وفق آليات تحددها إدارة الجامعة.
- تقترح الدراسة على الباحثين إجراء دراسات مشابهة بحيث تتناول دور استخدام تطبيقات التواصل الاجتماعي كتقنية الواتساب في تطوير الأداء الإداري بجامعة تبوك، كما تقترح إجراء دراسة تهتم بوضع تصور مقترح لآليات استخدام تطبيقات التواصل الاجتماعي لتحسين الاتصال الإداري في جامعة تبوك.

المصادر والمراجع

- أبو السعيد، أ.، وعابد، ز. (2010). *مهارات الاتصال وفن التعامل مع الآخرين*. غزة: مكتبة الجزيرة.
- أبو كريم، أ.، وطناش، س. (2008). فاعلية الاتصال الإداري لدى القيادات الأكاديمية في الجامعات الأردنية الرسمية. *دراسات العلوم التربوية*، 35(1)، 190-208.
- أبو ناصر، ف. (2008). *مدخل إلى الإدارة التربوية*. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
- بالحبيب، ر.، وحمادة، م. (2015). *استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الاتصال الإداري دراسة مسحية بمقر دائرة تفتت - بورقلة، رسالة ماجستير غير منشورة*، جامعة قاصدي مرباح- ورقلة، الجزائر.
- الحبسية، ر. (2020). فاعلية تقنية الواتساب WhatsApp في تحقيق التواصل المهني مع المختصين في مجال التوعية التربوية والرعاية الطلابية بالمحافظات التعليمية في سلطنة عمان. *المجلة الدولية للدراسات التربوية والنفسية*، 11، 94-119.
- حجازي، م. (2000). *الاتصال الفعال في العلاقات الإنسانية والإدارة*. (ط3). بيروت: المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع.
- حمادات، م. (2008). *السلوك التنظيمي والتحديات المستقبلية في المؤسسات التربوية*. عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع.
- الدليبي، ع. (2016). *نظريات الاتصال في القرن الحادي والعشرون*. عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
- روبي، أ.، وعلي، ع.، ومخولف، س. (2019). *توظيف بعض تطبيقات شبكات التواصل الاجتماعي التعليمية في إدارة التعليم قبل الجامعي في مصر*. مجلة جامعة الفيوم للعلوم التربوية والنفسية، 13(3)، 1-35.
- زيدان، ف. (2019). *مطالبة بضوابط لاستخدام وسائل التواصل في التوجهات الإدارية*. متوفر على الرابط الإلكتروني: <https://www.al-madina.com/article/649659>. تاريخ الدخول 2021-6-21.
- سليمان، إ. (2021). *التدريب الرقمي: جائحة كورونا والتخطيط لإدارة الأزمة في مصر*. مجلة البحث العلمي في التربية، 22(5)، 28-57.
- شرف، ع.، ومعوذ، ف. (2012). *مهارات الاتصال*. الرياض: مكتبة الرشد.
- صلاح، آ. (2014). *مراجعة عن الواتساب مزايا وسلبيات*. متوفر على الموقع الإلكتروني: <https://www.ts3a.com>. تاريخ الدخول: 2021-5-28.
- الطاوي، م. (2001). *نظريات الاتصال*. الإسكندرية: مكتبة الإشعاع.
- طليش، م. (2008). *دور نظم وتقنيات الاتصال الإداري في خدمة اتخاذ القرارات*، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- طيب، أ.، والسقاف، س. (2006). *انطلاقة إدارية بين شطر الطلاب وشطر الطالبات اليوم والغد. الندوة العلمية المتخصصة لإدارة أقسام الطالبات بالجامعات -التحديات والطموح، المنعقدة في 6-7 مارس، جامعة الملك فيصل، الدمام*.
- عبد المنعم، م.، والطاهر، إ.، وغريب، ز. (2016). *أثر استخدام شبكات التواصل الاجتماعي على مهارات التواصل والشعور بالوحدة النفسية لدى طلبة جامعة الملك فيصل*. مجلة كلية التربية، جامعة المنيا، 1(1)، 276-341.
- العبيسي، ع.، وكرثيو، ج.، و تجانبة، ح. (2021). *دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل الاتصال الإداري: دراسة ميدانية بجامعة التكوين المتواصل مركز الوادي*. مجلة التنمية الاقتصادية، 6(1)، 71-89.
- العريفان، أ. (2021). *إدارة الأزمة التربوية في وزارة التربية والتعليم العالي الكويتية في ظل جائحة (COVID-19) من وجهة نظر العاملين فيها: تصور مقترح*. مجلة كلية التربية، جامعة أسيوط، 37(3)، 202-236.
- علي، ن. (2018). *دور الاتصال الإداري في تحسين جودة الأداء الوظيفي لجامعة طرطوس من وجهة نظر أعضاء الهيئة التعليمية: دراسة ميدانية*. مجلة اتحاد الجامعات العربية للتربية وعلم النفس، 16(2)، 249-290.
- عياصرة، ع. (2006). *الاتصال الإداري وأساليب القيادة الإدارية في المؤسسات التربوية*. عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع.
- القاضي، ف. (2006). *السلوك التنظيمي والإدارة*. القاهرة: منشورات جامعة مصر للتكنولوجيا.
- كليب، م.، وبلعاج، ف. (2018). *أثر استخدام الواتساب في إدارة وقت طلاب الجامعات اليمنية دراسة ميدانية على طلاب جامعة حضرموت*. مجلة الريان للعلوم الإنسانية والتطبيقية، 1(1)، 162-183.
- المركز الوطني للتعليم الإلكتروني. (2020). *وزارة التعليم والنجاح في الأزمة: كيف نجحت الجامعات السعودية في مواجهة تحدي التحول الكامل نحو التعليم الإلكتروني خلال أزمة فيروس كورونا. ندوة افتراضية. الرياض*.
- مسلم، ع. (2015). *مهارات الاتصال الإداري*. عمان: دار المعزز للنشر والتوزيع.
- منتدى الاستراتيجيات الأردني. (2021). *التعليم العالي في الأردن في زمن كورونا وما بعده. منشورات منتدى الاستراتيجيات الأردني، عمان*.
- النادي، أ.، وعوايص، إ. (2021). *اتجاهات استخدام الدعاة الأردنيين للإعلام الاجتماعي وعلاقته بمواجهة خطاب الكراهية*. مجلة الإعلام والعلوم الاجتماعية للأبحاث التخصصية، 4(1)، 1-18.
- يحيوي، ف.، وكرمب، ر. (2019). *دور الاتصال الإداري في تفعيل أداء الموظفين: دراسة ميدانية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية لجامعة البليدة*. مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية-بحوث ودراسات، 6(2)، 1-17.
- يسن، ع. (1996). *الاتصالات الإدارية والمدخل السلوكي لها*. القاهرة: دار المريخ للنشر.
- يوسف، م. (2018). *إحصائيات وسائل التواصل الاجتماعي للعام 2018م*. متوفر على الموقع الإلكتروني: <https://www.expandcart.com/ar/21383>. تاريخ الدخول: 2021-6-8.

References

- Abdulrahim, H., & Mabrouk, F. (2020). COVID-19 and the digital transformation of Saudi higher education. *Asian Journal of Distance Education*, 15(1), 291-306.
- Abu Karim, A., & Tanash, S. (2008). The effectiveness of administrative communication among academic leaders in Jordanian official universities. *Dirasat: Educational sciences*, 35 (1), 208-190.
- Alverson, K. (2020). *Waste Management during the COVID-19 Pandemic: From Response to Recovery*. Nairobi, Kenya: United Nations Environment Programme
- Bailey, C. (2018). How to Use WhatsApp on Your Laptop or Desktop Computer, www.Lifewire.com
- Blackburn, S.; LaBerge, L.; O'Toole, C. & Schneider, J. (2020). Digital Strategy in A Time of Crisis: Now is the Time for Bold Learning at Scale. *Polina Shuvaeva/Getty Images*.
- Budianto, L. & Yudhi, A. (2021). Utilizing WhatsApp-driven learning during covid-19 outbreak: Efl users' perceptions and practices. *Computer-Assisted Language Learning Electronic Journal (CALL-EJ)*, 22(1), 264-281.
- Jabbar, J., Malik, S., AlFarsi, G. & Tawafak, R. (2021). The Impact of WhatsApp on Employees in Higher Education. In *Recent Advances in Intelligent Systems and Smart Applications* (pp. 639-651). Springer, Cham.
- Johnson Y., & Ewur, G. (2014). The impact of WhatsApp messenger usage on students performance in tertiary institutions in Ghana. *Journal of Education and Practice*, 5(6), 157-164.
- Kulshreshtha, K., & Sharma, G. (2021). Understanding e-leadership: Please mind the gap. *Technological Forecasting and Social Change*, 168, 3-19.
- Jain, R., & Jain, S. (2016). Impact of WhatsApp on academic activities of basic and applied science students in college of Applied and Basic Science, Madhav University, Pindwada. *International Journal of Current Science and Technology*, 4(4), 188-190.
- Stoner, J. (2002). *Management*. (1st ed). New Jersey: Prentic Inc.
- Thompson, S. (2002). *Sampling, Wiley Series in Probability and Statistics*. New Jersey: John Wiley and Sons.