دور القائم بالاتصال في الارتقاء بالخدمات التعليمية عبر منصات مؤسسات التعليم العالي

دراسة كيفية على منصة زاد جامعة سوهاج

د. أسماء عشري برعي محمدين*

ملخص الدراسة:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور القائم بالاتصال في الارتقاء بالخدمة الإلكترونية عبر المنصات الإلكترونية لمؤسسات التعليم العالي وبشكل خاص منصة زاد جامعة سوهاج، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي كمنهج للدراسة في التطبيق باستخدام العينة العمدية لمديري النظام (MIS) عن طريق المقابلة (المتعمقة) لكافة مديري النظام (جهة الدعم الفني) لاستقراء آرائهم ووجهات نظرهم حول طبيعة عملهم ضمن المنصة الإلكترونية (زاد)، ووضع الخدمة الإلكترونية التي يقدمونها عبر هذه المنصة داخل جامعة سوهاج كأحد مؤسسات التعليم العالي، وتكونت العينة من (١٥) من مديري النظام (جهة الدعم الفني) بالتابعين لوحدة الخدمات الإلكترونية، وبالاعتماد على نظرية ثراء الوسيلة، وأشارت الدراسة لعدد من النتائج، منها: تسهم المنصات الإلكترونية في تحقيق إدارة أكثر كفاءة للبيانات وضمان نزاهة العمليات الإدارية والأكاديمية، مما يعزز من جودة التعليم الإلكتروني داخل المؤسسات الأكاديمية، أهمية التطوير من أداء الفئة البشرية المسئولة عن إدخال البيانات وتطوير إمكانياتها في التعامل مع البيانات عالية الجودة والمحدثة بشكل مستمر وتدريبهم بكفاءة على كل جديد عبر دورات متكررة تساعدهم في تطور إمكانات المنصات الإلكترونية وسهولة الولوج إليها بشكل فوري.

الكلمات الدالة:

القائم بالاتصال – المنصات الإلكترونية – الخدمة الإلكترونية – منصة زاد.

*مدرس العلاقات العامة، قسم الإعلام، كلية الآداب، جامعة سوهاج

The Role of the Communicator in Enhancing Educational Services through Higher Education Institutions' Platforms

A Study on the ZAD Platform at Sohag University

Dr.Asmaa Ashry Boraai Mohamedin*

Abstract:

This study aimed to identify the role of the communicator in enhancing electronic services through the electronic platforms of higher education institutions, with a specific focus on the "ZAD" platform at Sohag University. The study adopted the descriptive method as its research approach, applying it through purposive sampling of system administrators (MIS) via in-depth interviews with all system administrators (technical support personnel) to explore their opinions and perspectives on the nature of their work within the "ZAD" electronic platform. It also aimed to assess the status of the electronic services they provide through this platform at Sohag University as one of the higher education institutions. The sample consisted of 15 system administrators (technical support personnel) affiliated with the Electronic Services Unit. Relying on Media Richness Theory, the study pointed to several findings, including: Electronic platforms contribute to more efficient data management and ensure the integrity of administrative and academic processes, thereby enhancing the quality of e-learning within academic institutions. It is essential to improve the performance of the human workforce responsible for data entry and to develop their capabilities in handling high-quality, continuously updated data. This can be achieved by providing effective training through recurring courses that help them keep up with the evolving features of electronic platforms and ensure immediate and easy access to them.

Keywords:

The Communicator - Electronic platforms - Electronic service - ZAD platform.

* **Lecturer of Public Relations and Advertising, Department of Media - Faculty of Arts - Sohag University.**

مقدمة:

يشهد العالم تحولًا رقميًا متسارعًا فرض على مختلف القطاعات تبني استراتيجيات جديدة لتحسين جودة الخدمات التعليمية المقدمة، وكان قطاع التعليم العالي من أبرز المستفيدين من هذه الثورة الرقمية، فقد باتت المؤسسات التعليمية تعتمد بشكل متزايد على المنصات الرقمية كأدوات لتعزيز التفاعل بين المنصة الرقمية وبين المستفيد منها على الجانب الآخر، سواء كان أستاذًا جامعيًا، إداريًا، أو مسؤولًا عن الاتصال المؤسسي (القائم بالاتصال) للارتقاء بالجانب الخدمي المقدم للطلاب والمجتمع الأكاديمي، وهو ما أسهم في تحسين جودة الخدمات التعليمية وتوسيع نطاق الوصول إلى المعرفة.

ونجد أن لمنصات التعليم الإلكتروني دورًا جوهريًا في تسهيل نقل المعرفة، وتقديم بيئات تعليمية تفاعلية، وتعزيز تجربة الطلاب وأعضاء هيئة التدريس الأكاديمية من خلال أدوات الاتصال الحديثة. وتعد منصة "زاد" التابعة لجامعة سوهاج إحدى النماذج الرائدة التي تمثل تطبيقًا فعّالًا لتكنولوجيا التعليم الرقمي، حيث توفر بيئة تعليمية متكاملة تعزز من كفاءة العملية التعليمية عبر دمج أدوات الاتصال الحديثة مع المناهج الدراسية المختلفة.

والمنصات التعليمية الرقمية عبارة عن الصفحات والأدوات المساعدة في تقديم جوانب خدمية إلكترونية مختلفة، والتي تعتمد على إجراءات تَعلُم خوارزمية قائمة على جمع البيانات، ومحركات يتم تقديمها عبر شبكة الإنترنت، لذا كان من أهم التحديات التي تواجه القائم بالاتصال عند تعامله مع المنصات الإلكترونية لمؤسسات التعليم العالي عملية تطوير جوانب الخدمة الإلكترونية المختلفة لتتناسب مع جميع الفئات المستهدفة من طلاب وأعضاء هيئة تدريس وأولياء أمور، إلخ؛ وجعلها تواكب عصر التكنولوجيا الحديثة، ومساعدة تلك الفئات في التعامل معها بإتقان وكفاءة، عن طريق عرض أيقونات وبيانات واضحة وتحتوي على معلومات كافية.

الدراسات السابقة:

سعت دراسة هاني إبراهيم السمان (٢٠٢٤)[١] حول "اتجاهات طلاب الإعلام التربوي نحو فاعلية المنصات الأكاديمية في العملية التعليمية " إلى رصد وتحليل اتجاهات طلاب الإعلام التربوي نحو دور المنصات الأكاديمية في تحقيق الفاعلية التعليمية، حيث اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي باستخدام المسح الميداني ضمن نطاق البحوث الأكاديمية، وتكونت عينة الدراسة من (٤٠٠) طالب من طلاب الإعلام التربوي، و(٢٠٠) طالب من مستخدمي منصة زاد جامعة سوهاج، و(٢٠٠) طالب من مستخدمي منصة My MANS في جامعة المنصورة، باستخدام أداة الاستبيان الإلكتروني، وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج منها: وجود علاقة ارتباطية بين استخدام المنصات الأكاديمية ومستوى الفاعلية التعليمية، ووجود اتجاهات إيجابية لدى طلاب الإعلام التربوي نحو دور المنصات الأكاديمية في تحقيق الفاعلية التعليمية.

وبالنسبة لدراسة Idowu Sulaimon Adeniyi & Others (٢٠٢٤)[٢] حول "منصات التعليم الإلكتروني في التعليم العالي: مراجعة مقارنة بين الولايات المتحدة وأفريقيا" استهدفت التعرف على المنصات المتنوعة المستخدمة، بدءًا من نظم إدارة التعلم إلى الأدوات

المتخصصة التي تعزز تجارب التعلم التفاعلي والتعاوني، كما تناولت تحليل دور الدورات المفتوحة عبر الإنترنت (MOOCs) وتأثيرها على الوصول إلى التعليم، وتراجع هذه الدراسة كيف تتكيف مؤسسات التعليم العالي الأفريقية مع التحول الرقمي، مع التركيز على التحديات الفريدة التي تواجهها في تنفيذ منصات التعليم الإلكتروني، والمشاكل المتعلقة بالاتصال، والفجوة الرقمية عقبات كبيرة، لكن المبادرات والشراكات المبتكرة بدأت تظهر لمعالجة هذه القيود، وتم تطبيق منظور مقارن لتوضيح القواسم المشتركة والفوارق في اعتماد التعليم الإلكتروني بين الولايات المتحدة وأفريقيا، كاشفة عن كيفية تأثير الاستراتيجيات الحكومية والتنظيمية على مسار التعليم الرقمي، وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج، منها: يمتلك التعليم الرقمي القدرة على سد الفجوات وتعزيز الشمولية التعليمية، وتمتد آثاره إلى ما هو أبعد من المجال التكنولوجي، لتتطرق إلى التحولات التربوية، ومشاركة الطلاب، ومستقبل التعليم العالي.

وبالنسبة لدراسة Xiaohan Liu(٢٠٢٤)[٣] حول "أدوار وتأثيرات منصات التعلم عبر الإنترنت في التعليم العالي" فسعت إلى استكشاف دور وتأثير منصات التعلم عبر الإنترنت في التعليم العالي، من خلال إجراء تحليل شامل لانتشار وتطبيق منصات التعلم عبر الإنترنت في البيئة التعليمية الحالية، كما سعت لفهم وظيفة هذه التكنولوجيا في مجال التعليم العالي وتأثيرها المحتمل على الطلاب والمؤسسات التعليمية، واستخدمت هذه الدراسة مراجعة الأدبيات وطرق البحث التجريبية لتنظيم الأدبيات ذات الصلة بشكل منهجي والغوص في مزايا وتحديات منصات التعلم عبر الإنترنت، وقد توصلت هذه الدراسة إلى عدة نتائج، منها: تعزز التكنولوجيا تجارب تعلم الطلاب، كما تطرح تحديات أمام الأساليب التعليمية التقليدية؛ لذا يجب على المؤسسات التعليمية الاستفادة من مزايا منصات التعلم عبر الإنترنت في معالجة القضايا ذات الصلة بجدية لتعزيز الابتكار والتطوير التعليمي، كذلك يمكن أن يركز البحث المستقبلي بشكل أكبر على تطبيق منصات التعلم عبر الإنترنت في مختلف التخصصات والفئات السكانية للحصول على فهم أكثر شمولاً لتأثيرها في التعليم العالي.

أما دراسة عبد العزيز بن عبد الله الفائز وأحمد بن يحيى العسيري (٢٠٢٤)[٤] حول "مساهمة منصات التعليم عن بُعد في تحقيق أهداف العملية التعليمية" فاستهدفت التعرف على أكثر منصات التعليم عن بعد التي استخدمت لإدارة عملية التعليم أثناء أزمة كوفيد 19 والتعرف على مساهمتها في تحقيق أهداف العملية التعليمية ومعرفة مكتسبات المهارات التقنية لأعضاء هيئة التدريس، ولتحقيق ذلك استخدمت الدراسة المنهج الوصفي المسحي، واستخدمت أداة الاستبانة لجمع البيانات، وتكونت عينة الدراسة من (١٦٢) من أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية بجامعة الملك سعود، وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها: أكثر تطبيقات التعلم عن بعد استخدامًا أثناء فترة جائحة كورونا زووم (Zoom) والبلاك بورد (Blackboard) كما أن أفراد عينة الدراسة يوافقون إلى حد ما في مساهمة التعليم عن بعد في حل الأزمات التعليمية وتحقيق الأهداف التعليمية بمتوسط حسابي (2.31) من أصل (3)، وشكلت أهم المساهمات المرونة في مواعيد المحاضرات، تحقيق أهداف المقرر الدراسي بشكل كامل، وتعزيز مهارات التعلم الذاتي لدى الطلبة.

وبالنسبة لدراسة آيات أحمد عبد اللطيف (٢٠٢٤)[٥] حول "المنصات التعليمية الأكاديمية ودورها في إتاحة المعلومات: دراسة ميدانية للمنصات المتاحة على البوابة الإلكترونية بجامعة سوهاج" فهدفت التعرف على المنصات التعليمية الإلكترونية المتاحة في جامعة سوهاج، ودورها في دعم العملية التعليمية، ولتحقيق هذا الهدف اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، باستخدام أداة الاستبيان كأداة لجمع البيانات وتصميم استبيانان لجمع البيانات من أعضاء هيئة التدريس والطلاب، حيث تم توزيع استبيان على (٢٥٢) عضوًا من هيئة التدريس والهيئة المعاونة، وآخر على (٥٠٠) طالب خلال العام الجامعي ٢٠٢٢/٢٠٢٣، وأظهرت النتائج أن منصة زاد تُعد الأكثر استخدامًا بين أعضاء هيئة التدريس والطلاب بجامعة سوهاج، حيث بلغت نسبة استخدامها ١٠٠% للأعضاء و٧٣,٩% للطلاب، وكشفت الدراسة عن وجود مشكلات في البنية التحتية، مما أثر على كفاءة استخدام المنصات التعليمية، كما أن هناك توافقًا بين نتائج استبيانات أعضاء هيئة التدريس والطلاب، حيث كان الاتجاه السائد نحو الموافقة على أن المنصات الإلكترونية يمكن أن تكون فعالة إذا تم توفير البنية التحتية المناسبة.

كما نجد أن دراسة طيبي محمد مهدي (٢٠٢٤)[٦] حول "أثر التحول الرقمي على جودة التعليم العالي: دراسة ميدانية" فسعت إلى التعرف على أثر التحول الرقمي على جودة التعليم العالي ووضع إطار مقترح للعلاقة بين التحول الرقمي وجودة التعليم العالي، حيث اعتمدت على المنهج الوصفي، وتم استخدام استبانة لجمع البيانات اشتملت على ثلاثة مقاييس لقياس المتغيرات الديموغرافية والتحول الرقمي وجودة التعليم العالي، وتكونت عينة الدراسة من عينة عشوائية تمثلت في (٢٠٠) من الطلبة وأعضاء هيئة التدريس من جامعة عين تموشنت بلحاج بوشعيب، وأظهرت النتائج أن التحول الرقمي أصبح أداة أساسية لتحسين جودة التعليم العالي إذا ما توفرت له البنية التكنولوجية لضمان نجاح العملية التعليمية، كما أكدت أن هناك تأثيرًا إيجابيًا على تجربة التعلم وجودة التدريس بسبب تبني التقنيات الرقمية.

وبالنسبة لدراسة سالي محمد صالح محمد وآخرون (٢٠٢٣)[٧] حول "استخدام طلاب الإعلام التربوي للمنصات التعليمية للجامعات في إطار منظومة التعليم المدمج وعلاقته بتطوير المهارات الرقمية لديهم" فهدفت التعرف على استخدام طلاب الإعلام التربوي عينة الدراسة للمنصات التعليمية الجامعية، وكذلك تحديد معدل التطور في المهارات الرقمية نتيجة للتعلم باستخدام نماذج التعليم المدمج، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، حيث تم اختيار عينة قوامها (٤٠٠) مبحوثًا من طلاب كلية التربية النوعية من تخصصات إعلامية وتخصصات أخرى، باستخدام استبانة محكمة لجمع البيانات، وكانت من أهم نتائج الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مدى متابعة المحاضرات التي كانت على المنصة التعليمية لجامعة المنصورة، وهذا يعني ارتفاع نسبة أفراد العينة بنسبة (متوسطة)، كذلك وجود فروق ذات دلالة إحصائية في معدل متابعة المحاضرات في كل مقرر (في المتوسط)، وهذا يعني ارتفاع نسبة أفراد العينة الذين تابعوا خمسة محاضرات إلى كل المحاضرات.

كما استهدفت دراسة محمد ناهض فورة وآخرون (٢٠٢٣)[٨] حول "أثر متطلبات الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة الأكاديمية في جامعة الأقصى بغزة - فلسطين" تحليل أثر متطلبات الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات الأكاديمية في جامعة الأقصى

بفلسطين، من خلال دراسة العلاقة بين المتطلبات التقنية، المالية، الإدارية، الأمنية، ومتطلبات الموارد البشرية، ومدى تأثيرها على تحسين جودة الخدمة الأكاديمية، حيث اعتمدت على المنهج الوصفي، باستخدام استبانة لجمع البيانات (٢٣٤) مشاركًا من الأكاديميين والإداريين في الجامعة، تم اختيارهم وفق العينة العشوائية الطبقية، وأظهرت النتائج أن الإدارة الإلكترونية تُعتبر عنصرًا أساسيًا في تحسين جودة الخدمات الأكاديمية، حيث تلعب المتطلبات الأمنية والتقنية والمالية الدور الأهم في نجاح هذا التحول، كما لم تظهر الدراسة فروقًا ذات دلالة إحصائية بين استجابات المشاركين حول العلاقة بين الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات الأكاديمية.

أما دراسة أمدور ريان وآخرون (٢٠٢٣)[٩] حول " دور المنصات الرقمية التعليمية في تحصيل الطالب الجامعي منصة مودل نموذجًا دراسة على طلبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية - جامعة ٠٨ ماي ١٩٤٥ - قالمة" فسعت إلى معرفة الدور الأساسي الذي تلعبه المنصات الرقمية في إبراز صورة فريدة من نوعها للجامعات الجزائرية، وتسليط الضوء على أهم ما أضافته الرقمنة في قطاع التعليم العالي، من خلال تحليل المنصة الرقمية لجامعة قسنطينة، واستعراض الجهود المبذولة من أجل التحول الرقمي، للتعرف على أهم الصعوبات والعوائق التي تواجه الطلبة والأساتذة في اللجوء إلى تلك المنصات، حيث اعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي، باستخدام استبانة لجمع بيانات (٧٥) من طلبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة ٨ ماي ١٩٤٥ قالمة، وتم اختيار العينة بشكل عشوائي لضمان تنوع البيانات، وأظهرت النتائج أن التأثيرات تختلف حسب طبيعة الاستعمال، فمثلاً إرسال رسالة نصية أو اللعب عبر الهاتف أثناء المحاضرة له تأثير سلبي على التحصيل الدراسي، كما أن الخدمات الرقمية التي تقدمها الجامعة ليس لها تأثير كبير على معدل الفصل الدراسي.

أما دراسة محمود أحمد حميدات وآخرون (٢٠٢٢)[١٠] حول "درجة رضا الطلاب عن جودة الخدمات الإلكترونية في عمليات التعلم عن بُعد" فهدفت التعرف على درجة تقبل طلبة جامعة البلقاء التطبيقية لاستمرار تطبيق التعليم الإلكتروني في التدريس الجامعي بشكل دائم بالنظر لحسناته، حيث اعتمدت على المنهج الوصفي، وتم استخدام استبانة لجمع البيانات اشتملت على مقياس رضا الطلبة ومقياس جودة الخدمات الإكترونية، وتم التأكد من مؤشرات صدقها وثباتها، وتكونت عينة الدراسة من عينة عشوائية تمثلت في (٤٦٠) طالبا وطالبة من طلبة جامعة البلقاء التطبيقية في الأردن. وأظهرت النتائج أن جودة الخدمات الإلكترونية ككل جاءت بدرجة متوسطة، وتعزى هذه النتيجة إلى متابعة واهتمام المسؤولين عن التدريب الإلكتروني في تقديم أفضل الخدمات للطلبة والحرص على رضاهم، فهم يمثلوا أساس العملية التعليمية، ومن حيث المضمون جاءت بدرجة متوسطة، وجاءت جودة الخدمات الإلكترونية من حيث الشكل بدرجة مرتفعة، كما جاءت درجة رضا الطلاب عن جودة الخدمات الإلكترونية في عملية التعليم عن بعد بدرجة متوسطة.

وبالنسبة لدراسة Rodgers Himoonga Jackson Phiri(٢٠٢٠)[١١] حول "تعزيز استخدام منصات التعليم الإلكتروني في مؤسسات التعليم العالي لبرامج التعليم عن بُعد المدمجة في زامبيا" فسعت إلى وصف مستوى استخدام منصات التعليم الإلكتروني من قبل

مؤسسات التعليم العالي في زامبيا، ووضع تدابير من شأنها زيادة استخدام هذه المنصات في مؤسسات التعليم العالي، وتم إجراء الدراسة في كلية إيفلين هوني (EHC) والمعهد الوطني للإدارة العامة (NIPA(وكلية لوساكا للأعمال والتقنية (LBTC)، وشملت الدراسة فترة زمنية مدتها خمس سنوات من ٢٠١٥ إلى ٢٠١٩ فيما يتعلق بالبيئة المحيطة بمنصات التعليم الإلكتروني في المؤسسات الثلاث، وفيما يتعلق بتقنيات أخذ العينات استخدمت الدراسة أخذ عينات عشوائية بسيطة طبقية وأخذ عينات هادفة أو قضائية، وقد توصلت هذه الدراسة إلى عدد من النتائج، منها: أن مستويات استخدام منصات التعليم الإلكتروني في المؤسسات الثلاث بشكل عام كانت متوسطة نسبيًا لهيئة التدريس، مع الإحصائيات التالية: في كلية إيفلين هوني (EHC) كانت ٢٨,٨٩%، وفي كلية لوساكا للأعمال والتقنية (LBTC) كانت ٥٧,٧٧%، وفي المعهد الوطني للإدارة العامة (NIPA) كانت ٦٥,٣١%، بينما كانت النسبة الإجمالية بالنسبة للطلاب أقل من المتوسط وبلغت كما يلي: في كلية إيفلين هوني (EHC) كانت ١٤,٥٢%، وفي كلية لوساكا للأعمال والتقنية (LBTC) كانت ٢١,٤٣%، وفي المعهد الوطني للإدارة العامة (NIPA) كانت ٦٥,٨٣%، من الهام جدا لتعزيز استخدام منصات التعليم الإلكتروني أن تجعل الكليات منصات التعليم الإلكتروني أكثر سهولة في الاستخدام (سهولة الاستخدام)، والاستثمار في الأجهزة والبرامج المناسبة ومصادر الطاقة البديلة، والنظر في إعادة تدريب مستخدمي منصات التعليم الإلكتروني.

أما دراسة باسم بن نايف محمد الشريف (٢٠٢٠)[١٢] حول " واقع اتجاهات طلبة الجامعة نحو توظيف المنصات الرقمية في التعليم الجامعي بالمملكة العربية السعودية: جامعة طيبة أنموذجًا" فاستهدفت قياس واقع اتجاهات طلبة الجامعة نحو توظيف المنصات الرقمية في التعليم، وقد اتبعت المنهج الوصفي، واستخدمت أداة مقياس الاتجاهات نحو توظيف المنصات الرقمية في التعليم، وقد بلغ عدد أفراد عينة البحث (١٢٠) من طلبة كلية التربية في جامعة طيبة بالمدينة المنورة، وقد توصلت هذه الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها: وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لأثر الجنس، لصالح الذكور، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لأثر مقر الدراسة، وكذلك وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لأثر التفاعل بين الجنس ومقر الدراسة في استجابات العينة والمرتبط باستخدامات المنصات الرقمية في التعليم الجامعي.

وبالنسبة لدراسة شيماء ربيع نبيل وآخرون (٢٠١٨)[١٣] حول "أثر نمط التفاعل بمنصة التعلم الإلكترونية Schoology في تنمية مهارات إنتاج الصورة الرقمية لدى طلاب تكنولوجيا التعليم" فسعت إلى الكشف عن نمطي التفاعل (تفاعل المتعلم مع المتعلم، تفاعل المتعلم مع المعلم) بمنصة التعلم الإلكترونية Schoology في تنمية مهارات إنتاج الصور الرقمية لدى طلاب تكنولوجيا التعليم بكلية التربية النوعية، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، والمنهج شبه التجريبي، واستخدم المنهج التكنولوجي الذي يقوم على تصميم وتطوير وتقويم البيئة التعليمية التي تم تصميمها، وتكونت عينة الدراسة من (٤٤) طالباً وطالبة من طلاب الفرقة الرابعة، قسم تكنولوجيا التعليم، كلية التربية النوعية، جامعة المنيا تم اختيارهم بطريقة عشوائية وتم توزيعهم على مجموعتين تجريبيتين كل مجموعة بها (٢٢) طالباً وطالبة. وتمثلت الأدوات في قائمة مهارات إنتاج الصور الرقمية، وبطاقة

ملاحظة المنتج النهائي، وبطاقة تقييم منتج الصور الرقمية، وأظهرت النتائج فاعلية منصة التعلم الإلكترونية Schoology القائمة على تنمية مهارات إنتاج الصور الرقمية لدى طلاب تكنولوجيا التعليم، وأن استخدام نمط التفاعل المعتمد على تفاعل المتعلم مع المتعلم كان أفضل من نمط تفاعل المتعلم مع المعلم في درجات بطاقة الملاحظة وبطاقة تقييم المنتج النهائي.

التعليق على الدراسات السابقة:

١- اعتمدت الدراسات السابقة على مجموعة متنوعة من المناهج البحثية، حيث استخدمت بعض الدراسات المنهج الوصفي التحليلي لدراسة تأثير المنصات الرقمية على جودة التعليم، بينما استخدمت دراسات أخرى المناهج التجريبية والتطبيقية لقياس أثر تفاعل الطلاب مع تلك المنصات على تحصيلهم العلمي. وقد ساعد هذا التنوع في تحديد المنهج المناسب للدراسة الحالية، إلا أن هذه الدراسة تتميز بتركيزها على التفاعل بين القائم بالاتصال والمنصات الرقمية كعنصر رئيسي في تحسين جودة الخدمات التعليمية.

٢- تناولت الدراسات السابقة موضوع التعليم الرقمي من زوايا متعددة، مثل رضا الطلاب عن الخدمات الإلكترونية، ودور المنصات الرقمية في تعزيز التحصيل الأكاديمي، وتحديات استخدام التعلم عن بُعد، واتجاهات الطلاب نحو التعليم الإلكتروني. إلا أن معظم هذه الدراسات لم تتناول بشكل مباشر دور القائم بالاتصال في تفعيل هذه المنصات، وهو ما تسعى إليه الدراسة الحالية من خلال التركيز على منصة زاد بجامعة سوهاج كنموذج تطبيقي.

٣- رغم تناول الدراسات السابقة لدور المنصات التعليمية، فإنها لم تركز بشكل كافٍ على الدور الفعلي للقائم بالاتصال في إدارة التفاعل عبر هذه المنصات وتحسين الخدمات التعليمية؛ وبالتالي فإن هذه الدراسة تقدم إضافة علمية من خلال تحليل آليات الاتصال الفعالة داخل بيئة التعلم الرقمي.

٤- تضمنت الدراسات السابقة أدوات بحثية متنوعة مثل الاستبيانات، وتحليل المضمون، والمقابلات، والنماذج التجريبية. وقد أفاد هذا التنوع الدراسة الحالية في اختيار الأدوات الأكثر ملاءمة لتحليل دور القائم بالاتصال وتأثيره على تجربة التعلم الإلكتروني.

٥- اختلفت عينات الدراسات السابقة بين طلاب الجامعات، وأعضاء هيئة التدريس، والممارسين في مجال التعليم الرقمي. وقد ساعد هذا التنوع في تشكيل رؤية متكاملة حول الفئات المستفيدة من المنصات الرقمية، مما مكن الدراسة الحالية من تحديد عينة مناسبة تشمل القائمين بالاتصال مديري النظام (جهة الدعم الفني).

٦- أوضحت نتائج الدراسات السابقة أن المنصات الرقمية تلعب دورًا أساسيًا في تحسين جودة التعليم، لكن مدى فعاليتها يعتمد على جودة المحتوى المقدم وآليات التفاعل المستخدمة، وقد وفرت هذه النتائج أساسًا نظريًا هامًا يمكن الاستناد إليه في تفسير نتائج الدراسة الحالية ومقارنتها بما توصلت إليه الدراسات السابقة.

أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة:

أفادت الدراسات السابقة الباحثة في بلورة فكرة البحث وصياغة مشكلة الدراسة صياغة علمية، وتحديد أهداف الدراسة وتساؤلاتها، وبناء الإطار النظري، وتحديد المنهجية البحثية المناسبة، واختيار أدوات التحليل، كما ساعدتها في تفسير نتائج هذه الدراسة والتعليق عليها في ضوء ربطها بما قدمته من نتائج.

وإن فكرة التميز في التعليم العالي تظهر مشاكل تلاحق عملية تقديم الخدمة الإلكترونية، وما يرتبط بها من استخدام بعض الجوانب الخوارزمية في تلك العملية؛ والتي وظَّفت من أجلها كل ما هو متاح من تطور تقني وعلمي يساهم في الرفع من كفاءة المخرجات التعليمية المستهدف تقديمها عبر المنصات الإلكترونية المرتبطة بالعملية التعليمية، وحيث أن الهدف تعزيز جودة الخدمة التعليمية، لذا وجب العمل على مواجهة المشاكل التي تواجه تحقيق هذه الخدمة بشكل كفؤ، وحيث أن للقائم بالاتصال دور هام في تيسير عمل جوانب الخدمة الإلكترونية الموجودة بمنصة "زاد" جامعة سوهاج، عبر تيسير أساليب الاتصال المستخدمة داخل هذه المنصة، وتحفيز دورها في تحسين تجربة الأطراف المستفيدة من التعامل معها، ومدى تأثيرها على جودة الخدمات التعليمية المقدمة، كما تناقش الدراسة التحديات التي تواجه القائم بالاتصال في بيئات التعلم الرقمية، والفرص المتاحة لتعزيز دوره في تطوير التعليم العالي، **ومن هنا أمكن تلخيص مشكلة هذه الدراسة في** محاولة التعرف على دور القائم بالاتصال في الارتقاء بالخدمات التعليمية عبر منصات مؤسسات التعليم العالي: دراسة كيفية على منصة زاد جامعة سوهاج، من خلال تسليط الضوء على دور القائم بالاتصال في الارتقاء بالخدمات التعليمية الإلكترونية، ودوره في تعزيز المحتوى الرقمي، وتحسين جودة العملية التعليمية داخل منصات مؤسسات التعليم العالي.

أهمية الدراسة:

- الأهمية النظرية:

١- سعت الدراسة الحالية إلى توضيح الدور الهام للقائم بالاتصال في الارتقاء بجوانب الخدمة الإلكترونية المقدمة للجهات المستفيدة من منصة "زاد" التعليمة بجامعة سوهاج، وهي من نوعية الدراسات العلمية التي تحاول لفت الانتباه لضرورة الاهتمام بالوضع الحالي حتى لا تنعكس أضراره على المستقبل.
٢- تفيد هذه الدراسة بشكل كبير في توضيح تأثير الأوضاع الحالية بإيجابياتها وسلبياتها على طبيعة عمل المنصات الإلكترونية لمؤسسات التعليم العالي من وجهة نظر القائمين بالاتصال.

- الأهمية التطبيقية:

١- تساعد الدراسة في تحديد الأساليب الفعالة التي يمكن أن يتبعها القائم بالاتصال لضمان تواصل سلس بين أعضاء هيئة التدريس والطلاب عبر منصة "زاد"، مما يعزز من جودة العملية التعليمية، وتحسين فاعلية الاتصال الأكاديمي.

٢- تساعد الدراسة في تقديم توصيات لتعزيز مهارات القائمين بالاتصال وتطويرها في إدارة المحتوى التعليمي، وتحفيز التفاعل الإيجابي بين الطلاب، واستخدام تقنيات الاتصال الحديثة بفعالية.

أهداف الدراسة:

تشتمل الدراسة على هدف رئيس يكمن في التعرف على دور القائم بالاتصال في الارتقاء بالخدمات التعليمية عبر منصات مؤسسات التعليم العالي، وبشكل خاص التعرف على هذا الدورعبر منصة زاد جامعة سوهاج، وانبثق عن هذا الهدف عددًا من الأهداف الفرعية، وهي:

١- تحليل دور القائم بالاتصال في تحسين جودة الخدمات التعليمية عبر منصة "زاد."
٢- دراسة تأثير المحتوى التواصلي على مستوى المشاركة والتفاعل داخل منصة زاد جامعة سوهاج
٣- تقييم العقبات والتحديات التي يواجهها القائم بالاتصال عند إدارة منصة زاد.
٤- تقييم التأثيرات الإيجابية والسلبية التي تواجه القائمين بالاتصال عند تفعيل الخدمات الإلكترونية عبر المنصات التعليمية.
٥- عرض للحلول المقترحة من وجهة نظر القائمين بالاتصال من مديري النظام (جهة الدعم الفني) في إطار تطوير الخدمة التعليمية عبر منصة زاد جامعة سوهاج.
٦- تقديم توصيات لتطوير آليات الاتصال الرقمي في منصات التعليم العالي.

تساؤلات الدراسة:

١- ما الدور الذي يلعبه القائم بالاتصال في تحسين الخدمات التعليمية عبر منصة زاد؟
٢- ما أهم التحديات التي تواجه القائم بالاتصال في إدارة المنصة وتطويرها؟
٣- كيف يمكن تعزيز كفاءة القائم بالاتصال في توظيف الخدمات الإلكترونية للمنصات التعليمية بشكل أكثر فاعلية؟
٤- ما الأدوات أو الأساليب الحديثة التي يحرص القائم بالاتصال على تفعيلها ضمن أيقونات المنصة وتساعد في تطوير تجربة المستخدم عبر منصة زاد؟
٥- ما التأثيرات الإيجابية والسلبية التي تواجه القائمية بالاتصال عند تفعيلهم للخدمات الإلكترونية عبر المنصات التعليمية؟.
٦- كيف ينظر القائمين بالاتصال من مديري النظام (جهة الدعة الفني) لعملية الارتقاء بتقديم الخدمة الإلكترونية عبر منصة زاد جامعة سوهاج؟.
٧- ما أبرز الحلول التي طرحها القائمين بالاتصال من مديري النظام (جهة الدعم الفني) عند تقديم جوانب الخدمة اإلكترونية المختلفة عبر منصة زاد جامعة سوهاج؟.

الإطار النظري للدراسة:

تعتبرالمنصات الإلكترونية منظومة برمجية تعليمية تفاعلية متكاملة متعددة المصادر على شبكة الإنترنت لتقديم المقررات الدراسية، والبرامج التعليمية، والأنشطة التربوية ومصادر التعلم الإلكترونية للمتعلمين في أي وقت وفي أي مكان بشكل متزامن وغير متزامن،

باستخدام أدوات تكنولوجيا التعليم والمعلومات والاتصالات التفاعلية، بصورة تمكن المعلم من تقويم المتعلم، وتستخدم في مؤسسات التعليم العالي بهدف اكساب الشخص المتعلم للأسس التي يتم بناء عليها بناء المعرفة بطريقة منظمة لاستقبال المجتمع الخارجي بعد التخرج[١٤]، وتُعد منصة "زاد" خطوة مهمة نحو تعزيز التعليم الإلكتروني وتوفير بيئة تعليمية متكاملة تدعم التعلم عن بُعد وتسهّل الوصول إلى الموارد الأكاديمية.

المفاهيم والمصطلحات:

- منصة زاد:

هي منصة تعليمية رقمية أطلقتها جامعة سوهاج بهدف تسهيل الوصول إلى المقررات الدراسية والخدمات الأكاديمية إلكترونيًا، وتم تفعيل المنصة مع بداية العام الدراسي ٢٠٢٢/٢٠٢١، حيث تم رفع الكتب الإلكترونية والمقررات الدراسية عليها، مما عكس التوجه نحو التعليم الهجين والتحول الرقمي في العملية التعليمية، وتُقدم المنصة العديد من الخدمات للطلاب، بما في ذلك الحصول على أرقام الجلوس، دفع المصاريف الدراسية، معرفة جداول المحاضرات والامتحانات، والحصول على النتائج. كما تتيح المنصة لأعضاء هيئة التدريس رفع المحاضرات الإلكترونية والتقييمات والأنشطة التعليمية، مما يعزز التفاعل بين الطلاب وأساتذتهم، ويمكن للطلاب وأعضاء هيئة التدريس الوصول إلى المنصة عبر الرابط الرسمي للاستفادة من خدمات المنصة، يجب على الطلاب لسداد الرسوم الدراسية المقررة والحصول على اسم مستخدم وكلمة مرور لتسجيل الدخول وتحميل المواد الدراسية اللازمة[١٥].

- القائم بالاتصال:

يُعرف القائم بالاتصال في هذه الدراسة (جهة الدعم الفني) في البيئة التعليمية الخاصة بالخدمات الإلكترونية المقدمة عبر منصة زاد جامعة سوهاج بأنه مصمم محتوى رقمي يستطيع التعامل مع مختلف الجوانب التقنية المقدمة عبر هذه المنصة سواء بالإضافة أو الحذف، وله القدرة والتفويض الكامل في التعامل مع مختلف تقنيات هذه المنصة والتي تمكنه من الارتقاء بالجوانب الخدمية الإلكترونية المختلفة.

- الخدمات التعليمية الإلكترونية:

هي مجموعة من الأنظمة والبرامج الرقمية التي توفر بيئة تعليمية مرنة ومتكاملة، تُمكّن المستفيدين من الوصول إلى المعلومات في أي وقت ومن أي مكان، حيث توفر لهم أنماط التحديث المستمر للمعلومات المقدمة، والولوج الفوري، والتنوع في أساليب العرض والتقديم.

نظرية ثراء الوسيلة: (مدخل نظري)

تستخدم هذه النظرية لدراسة معايير الاختيار بين الوسائل الإعلامية التكنولوجية وفقاً لدرجة ثرائها المعلوماتي، وتؤكد النظرية على أن فعالية الاتصال تعتمد على القدر الذى تستخدم به الوسيلة[١٦]، فإذا كانت الرسالة غامضة، فإنها تكون غير واضحة وبالتالي أكثر صعوبة على

مستقبل الرسالة لفك شفراتها اللازمة لفهمها، وتضع نظرية ثراء وسائل الإعلام وسائل الاتصال على مقياس متواصل يُمثل ثراء الوسيلة وقدرتها على توصيل رسالة معقدة بكفاءة، على سبيل المثال: رسالة بسيطة مُعدة لترتيب موعد ومكان لقاء يمكن نقلها من خلال رسالة قصيرة عبر البريد الإلكتروني، بينما رسالة أكثر تفصيلًا عن أداء شخص ما والتوقعات حوله يكون الأفضل نقلها من خلال الاتصال المباشر وجهًا لوجه[١٧].

وقد استفادت الباحثة من النظرية في إثبات أن الوسيلة المستخدمة في هذه الدراسة لديها ثراء من حيث الشكل والمضمون ويتضح هذا من خلال مناقشة النتائج وإثبات صحة منطوق فروض الدراسة.

- وتفترض هذه النظرية فرضين أساسيين:-

الفرض الأول: أن الوسائل الإعلامية والتكنولوجية تمتلك قدرًا كبيرًا من البيانات والمعلومات بالإضافة إلى تنوع المضمون المقدم من خلالها، وبالتالي تستطيع هذه الوسائل التغلب على الغموض والشك الذي ينتاب الكثير من الأفراد عند التعرض لها.

الفرض الثانى : هناك (٤) معايير أساسية لترتيب ثراء الوسيلة الإعلامية من الأعلى إلى الأقل من حيث درجة ثراء الإعلامية وهي سرعة رد الفعل، وقدرتها على نقل الإشارات المختلفة باستخدام تقنيات تكنولوجية حديثة مثل الوسائط المتعددة، والتركيز الشخصي على الوسيلة، واستخدام اللغة الطبيعية[١٨].

نوع الدراسة والمنهج المستخدم:

انتمت هذه الدراسة إلى الدراسات الوصفية نظرًا لعرضها معلومات دقيقة عن الإمكانيات التقنية لطبيعة الخدمة الإلكترونية المقدمة عبر منصة زاد جامعة سوهاج للجهات المستفيدة والتي يتحكم في إضافتها أو حذفها وعرضها بالشكل المطلوب القائمين بالاتصال (جهة الدعم الفني)، ولبحثها الجاد عن التأثيرات الإيجابية والسلبية المؤثرة على تقنيات الخدمة الإلكترونية المقدمة والتحديات التي تعرقل عمليات الارتقاء بالخدمات الإلكترونية مستقبلًا، أما بالنسبة للمنهج فتمثل في منهج المسح الكيفي في تفسير النتائج كيفيًا والمنبثقة عن مجريات المقابلة (المتعمقة) بهدف تقديم رؤية مقترحة لمحسنات الخدمة الإلكترونية مستقبلًا.

- **أدوات جمع البيانات بالدراسة:**

اعتمدت هذه الدراسة على أداة المقابلة **(المتعمقة)**، وهي المقابلات التي لا تتبع قائمة ثابتة من الأسئلة، بل تعتمد على الحوار الحر بين الباحث والمشارك، ويتم استخدام هذا النوع من المقابلات لجمع بيانات أكثر عمقًا ومرونة حول تجارب وآراء المشاركين، مما يسمح للباحثة باستكشاف الموضوع بتفصيل أكبر وفقًا لتدفق المحادثة، والإجراءات، والخطوات، والأسئلة المحددة بعضها مسبقًا، حيث يسمح فيها للقائم بالمقابلة بالخروج عن الحدود المرسومة[١٩]، فالأسئلة تُحدد بعضها مقدمًا وتوجه إلى كل مبحوث بنفس الصياغة والترتيب الموجود في استمارة المقابلة، والبعض الآخر يتم استنباطه من الإجابات المشتقة من وجهات نظر مديري النظام (جهة الدعم الفني) وإعادة توجيه سؤال بصيغة أخرى، واعتمدت عليها الباحثة في هذه الدراسة نظرًا لاعتماد الدراسة التطبيق على عينة عمدية للقائمين بالاتصال (جهة الدعم

الفني) من المسئولين عن الارتقاء بجوانب تقديم الخدمات الإلكترونية عبر منصة زاد جامعة سوهاج.

واستنادًا إلى الطبيعة الكيفية لهذه الأداة البحثية، تم تصميم دليل مقابلة يتضمن عدة محاور ترتبط بأهداف الدراسة وسياقها المنهجي على النحو التالي:

- محور يتعلق بتقويم مفردات العينة لأنماط المعالجة المقدمة للخدامات الإلكترونية التعليمية عبر منصة زاد من حيث الشكل.
- محور يتعلق بأهم الإشكاليات والتحديات التي تواجه عملية تقديم الخدمات الإلكترونية عبر منصة زاد جامعة سوهاج من وجهة نظر المبحوثين.
- محور يتعلق بمقترحات المبحوثين للتطوير والارتقاء بأدوات وطرق عرض الخدمات الإلكترونية المقدمة عبر منصة زاد جامعة سوهاج.

كما تم تحكيم دليل المقابلة من قبل نخبة من الأساتذة والمتخصصين* للتأكد من كفاءة الدليل في تحقيق أهداف الدراسة.

وقد تم جمع بيانات الدراسة خلال شهر فبراير ٢٠٢٥، كما تم تسجيل المقابلات صوتيًا وتفريغها تمهيدًا لتحليلها اعتمادًا على الأسلوب الكيفي (تم وضع دليل المقابلة في نهاية هذه الدراسة**).

مجتمع الدراسة وتحديد العينة:

- الحدود الموضوعية والمكانية:

اعتمدت الدراسة على العينة العمدية في إجراء المقابلات المتعمقة مع عينة الدراسة والتي بلغ عددها (١٥) مفردة، وهي تلك العينات التي تتكون من المفردات مديري النظام (جهة الدعم الفني) في التعامل مع منصة زاد داخل جامعة سوهاج للوصول إلى المعلومات الخاصة بجوانب الارتقاء بالخدمة الإلكترونية المقدمة عبر هذه المنصة وجمع معلومات عنها، وتفيد هذه العينة في جمع بيانات أولية أو استكشافية، لأنها توفر معلومات مفيدة"[٢٠]، وساعدت تلك النوعية من العينات الباحثة في الوصول لمديري النظام (جهة الدعم الفني) المتعاملين مع المنصات الإلكترونية بجامعة سوهاج كعينة مستهدفة.

- الحدود البشرية:

بالنسبة لعينة الخبراء فتم تحديدها تبعًا للتقسيمات المرتبطة بمفهوم النخب[٢١]، حيث تم التقسيم تبعًا للمتخصصين من مديري النظام (جهة الدعم الفني) والمفوضين في الارتقاء بجوانب الخدمات الإلكترونية المقدمة عبر منصة زاد جامعة سوهاج، وعن طريق توصيف وجهات نظرهم ورؤاهم لتقديم عرض واقعي لوضع الخدمات الإلكترونية المقدمة عبر منصة زاد جامعة سوهاج بجانب تصور مقترح لوضع هذه الخدمات عبر منصات مؤسسات التعليم العالي مستقبلًا، وبلغ عدد العينة (١٥) مفردة، وتم اختيار العينة تبعًا لنوعية العينة العمدية من المتخصصين من مديري النظام (جهة الدعم الفني) المتعاملين مع جوانب الخدمة الإلكترونية المختلفة عبر منصة زاد جامعة سوهاج.

- الحدود الزمنية:
تم إجراء المقابلات المتعمقة مع مديري النظام (جهة الدعم الفني) من التقننين المدربين على التعامل مع مختلف جوانب الخدمات الإلكترونية المقدمة عبر منصة زاد جامعة سوهاج والعمل على تطويرها باستمرار، وقد تم جمع بيانات الدراسة خلال شهر فبراير ٢٠٢٥، كما تم تسجيل المقابلات صوتيا وتفريغها تمهيدا لتحليلها اعتمادا علي الأسلوب الكيفي.
* دليل أسماء المحكمين في نهاية البحث.
** دليل المقابلة في نهاية البحث.

نتائج الدراسة:
تم استقراء نتائج الدراسة من خلال تفريغ المقابلات المتعمقة مع عينة الدراسة من القائمين بالاتصال مديري النظام (جهة الدعم الفني) المتخصصين في التعامل مع منصة زاد جامعة سوهاج، حيث اتضحت وجهات نظر العينة فيما يتعلق بالنواحي الفنية والتعليمية اللي تعتمد عليها منصة زاد من خلال النقاط التالية:

أولًا: تقديم الخدمات عبر منصة "زاد" والتعامل مع العقبات:

أفادت الجداول التالية في تقديم توصيف مفسر بالشرح لمنصة زاد جامعة سوهاج عبر الواجهة الرسمية لها والتي تضم بيانات الخدمة الأساسية لكل المستخدمين المستفيدين من الخدمات المقدمة عبر هذه المنصة الرسمية (تم الحصول على هذه البيانات من خلال المنصة الرسمية "زاد" جامعة سوهاج والتي تخدم كل منتسبي هذه الجامعة بكل فئاتها وكلياتها:

شكل رقم (١) يوضح الصفحة الرئيسية لمنصة زاد والتي تضم الروابط الأساسية التي يتم عن طريقها الانتقال لروابط أخرى، وهو ما يخدم منطوق الفرض الأول لنظرية ثراء الوسيلة والذي يهتم بقدرات الوسائل الإعلامية على امتلاك قدرًا كبيرًا من البيانات والمعلومات وتنوع المضمون المقدم من خلالها.	شكل رقم (٢) يوضح الروابط الأساسية للمحتوى الإلكتروني عبر منصة زاد وما يتعلق بالكتاب الإلكتروني والإختبارات والواجبات والتكليفات والامتحانات الإلكترونية للمستفيدين من هذه الخدمات والبدائل المختلفة المطروحة.	شكل رقم (٣) يوضح الروابط التشعبية المتعلقة بالبيئة الامتحانية المنبثقة عن خدمات الاختبارات الإلكترونية داخل المنصة وهو ما يخدم منطوق الفرض الثاني لنظرية ثراء الوسيلة والمتعلق بوجود (٤) معاييرأساسية وهي سرعة رد الفعل، وأهمية نقل الإشارات، والتركيز على الوسيلة، واستخدام اللغة الطبيعية.	شكل رقم (٤) يوضح المحددات المتعلقة بجوانب إدارة البوابة الإلكترونية الرسمية لجامعة سوهاج وما يدعمها من خدمات إلكترونية، وطبيعة المستفيدين منها سواء المرتبطة بالمرحلة الجامعية ما قبل التخرج أو الدراسات العليا أو بالعاملين داخل جامعة سوهاج.

ومن هنا كشفت نتائج المقابلات مع عينة الدراسة من مديري النظام (جهة الدعم الفني) اتفاق عينة الدراسة على أن تقديم الخدمات عبر منصة "زاد" يتطلب نهجًا متكاملًا يشمل التوعية، والتوضيح، والتطوير المستمر، لضمان تحقيق الاستفادة القصوى للمستفيدين من المنصة، سواء كانوا أعضاء هيئة تدريس أو طلابًا.
حيث تم تنظيم عدد من الورش التعريفية مع إطلاق المنصة منذ أكثر من (٤) سنوات لشرح كيفية استخدامها وآلية التعامل معها، مما ساعد في توضيح المفاهيم الأساسية للمستخدمين الجدد، بالإضافة إلى ذلك؛ تم إعداد مقاطع فيديو تعليمية مخصصة لكل فئة من المستفيدين، حيث وضعت مقاطع موجهة لأعضاء هيئة التدريس تشرح كيفية الاستفادة من خدمات المنصة، وكذلك مقاطع أخرى للطلاب، تعرض لهم خطوات الاستخدام بطريقة مبسطة وواضحة.

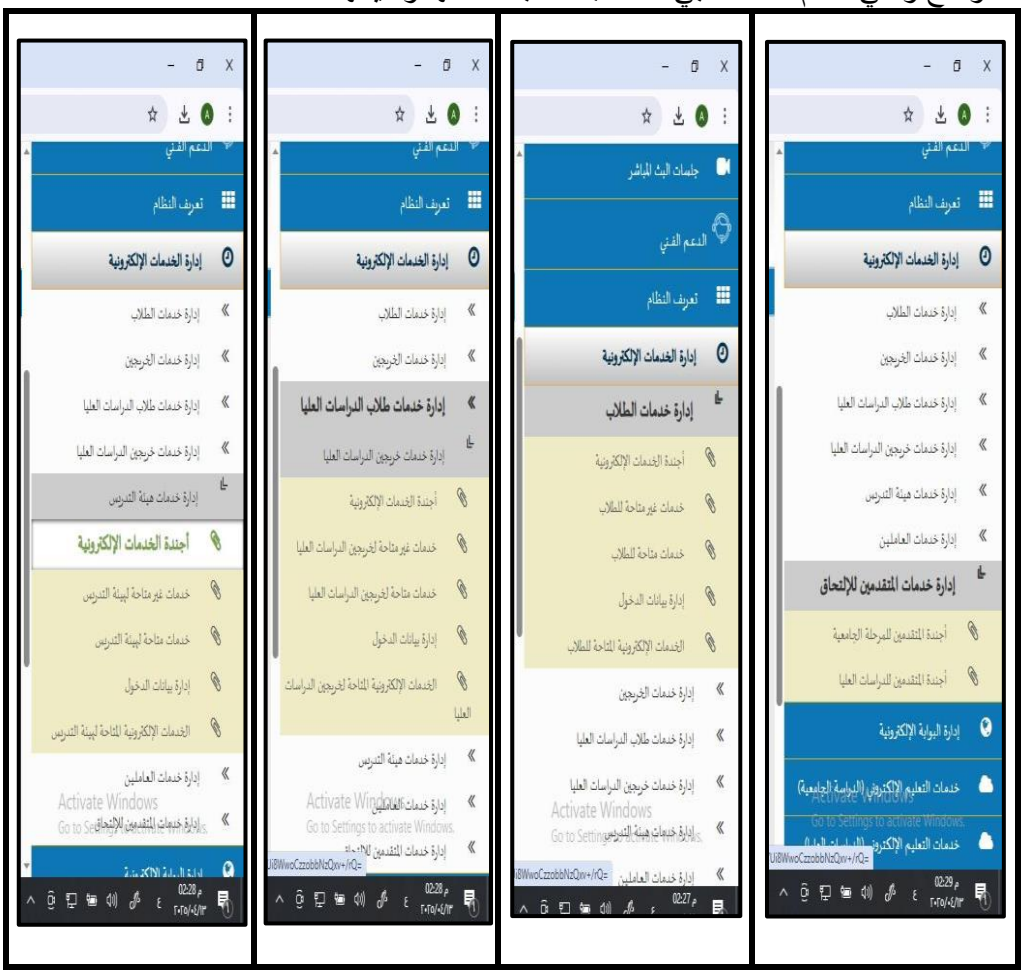
- أما فيما يتعلق بالعقبات، فتتنوع بين عقبات تتعلق بالبيانات وأخرى ذات طابع تقني، كما يتم تصنيف المستخدمين داخل المنصة وفقًا لطبيعة حساباتهم، إذ تشمل الفئات أعضاء هيئة التدريس، الطلاب، وموظفي إدارات شئون الطلاب، بناءً على هذا التصنيف، تُقدم المنصة خدمات متخصصة لكل فئة، تشمل إدارة شئون الطلاب، وشئون الدراسات العليا، والخدمات الأكاديمية المختلفة.
- أما بالنسبة للعقبات التي يمكن حلها إداريًا، فقد وضحت عينة الدراسة اتفاق وجهات نظرهم فيما يتعلق بتخصيص مكاتب إرشادية داخل بعض الكليات، حيث يتولى موظفو الشئون الطلابية معالجة العقبات الروتينية وتقديم الدعم اللازم للطلاب، أما العقبات التقنية، فهي تتطلب تدخلًا مباشرًا من قبل عينة الدراسة من مديرو النظام (جهة الدعم الفني)، حيث يتم إرسال العقبات إليهم لدراستها وتحليلها، واتخاذ الإجراءات اللازمة لمعالجتها.
- كذلك تتعلق بعض العقبات بالخوارزميات المستخدمة داخل النظام، مما يستدعي التواصل مع الشركة المطورة للمنصة، حيث تم تطوير النظام بالكامل من قبل جهة متخصصة، لذا عند الحاجة إلى تعديلات برمجية، يتم التواصل مع المهندس المسؤول عن إنشاء النظام، مع توضيح طبيعة العقبة وتقديم أمثلة تفصيلية عليها لضمان معالجتها بالشكل الأمثل.
- أما بالنسبة للعقبات المتعلقة بخدمات العاملين داخل الجامعة فإن التحدي الرئيسي يتمثل في تأهيل المستخدمين وتدريبهم على استخدام النظام الجديد الذي يتم تحديثه باستمرار ضمن المنصة، وخاصة أن كثيرًا من العاملين لم يسبق لهم التعامل مع هذه النوعيات من الأنظمة الإلكترونية، ومع ذلك، أوضحت العينة أن مديرو النظام (جهة الدعم الفني) يقومون باستمرار بتوجيه وتوفيرعملية الدعم، من خلال التدريب المباشر أو عبر روابط تعليمية (مثل "دوروب") والتي تساعد الموظفين على الفهم والتفاعل مع المنصة بشكل أفضل.

وتوصلت الباحثة من خلال اتفاق وجهات نظر الخبراء عينة هذه الدراسة حول طبيعة الخدمات المقدمة ضمن منصة زاد وطرق التعالمل معها إلى أنه يتم تحسين المنصة وتطوير خدماتها باستمرار، بما يتناسب مع احتياجات المستخدمين، لضمان تقديم بيئة تعليمية رقمية

متكاملة وفعالة، وهو ما يدعم ثبوت منطوق فرضي نظرية ثراء الوسيلة المستخدمة ضمن هذه الدراسة سواء الأول المتعلق بقدرات الوسيلة الإعلامية نفسها، والثاني المتعلق بوجود (٤) معايير أساسية تميز الوسيلة الإعلامية الفعالة وهي سرعة رد الفعل، وأهمية نقل الإشارات، والتركيز على الوسيلة نفسها، واستخدام اللغة الطبيعية المنطقية.

ثانيًا: إدارة الخدمات الإلكترونية وفق تصنيف المستخدمين:

أفادت الجداول التالية في تقديم توصيف مفسر بالشرح لمنصة زاد جامعة سوهاج عبر الواجهات الفرعية والتي توضح فئات المستخدمين تفصيلًا والإجراءات المتبعة لتنفيذ الخدمات لكلًا منهم (تم الحصول على هذه البيانات من خلال المنصة الرسمية "زاد" جامعة سوهاج والتي تخدم كل منتسبي هذه الجامعة بكل فئاتها وكلياتها:



شكل رقم (٥) يوضح الجوانب المتعلقة بإدارة الخدمات الإلكترونية لمرحلة ما قبل الجامعي أو ما قبل الدراسات العليا، وما يتعلق بمكاتب التنسيق لمرحلة ما قبل الجامعي، والبدء بإجراءات التسجيل للدراسات العليا لمرحلة الدراسات العليا.	شكل رقم (٦) يوضح الجوانب المتعلقة بإدارة الخدمات الإلكترونية لمرحلة الطالب الجامعي وما يتعلق بإجراءات التسجيل المختلفة للالتحاق بالأقسام والبرامج داخل كليات الجامعة.	شكل رقم (٧) يوضح الجوانب المتعلقة بإدارة الخدمات الإلكترونية لمرحلة طالب الدراسات العليا وما يتعلق بالانتهاء من التشكيل والمنح والحصول على الشهادات بكافة الأقسام والبرامج داخل كليات الجامعة.	شكل رقم (٨) يوضح الجوانب المتعلقة بإدارة الخدمات الإلكترونية لأعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة والعاملين بالجامعة على اختلاف مستوياتهم الإدارية والوظيفية.

أظهرت نتائج المقابلة المتعمقة مع مديرو النظام (جهة الدعم الفني) أن منصة "زاد" تعتمد على تصنيف المستخدمين لضبط الصلاحيات المتعلقة بإدارة الخدمات الإلكترونية. حيث يتمتع مديرو النظام (جهة الدعم الفني) بالقدرة على التحكم في تفعيل أو تعطيل الخدمات المتاحة لأعضاء هيئة التدريس والطلاب والعاملين وفقًا للمتطلبات الأكاديمية والإدارية.

حيث تمثل المنصة نقطة إلتقاء مركزية لتقديم الخدمات الرقمية لكل فئة وفقًا لاحتياجاتها الخاصة، وقد أوضح مدير وحدة الخدمات الإلكترونية د. محمد أبو زهاد والمهندسات: م. وفاء محمد مصطفى، وم. ندى أحمد علي، وم. كريمة محمد السيد، وم. رجاء فؤاد الصاوي "مديرات النظام" مهندسات الدعم الفني داخل نظام المعلومات الإدارية (MIS)، وم. حمدية عبد الهادي، وم. مي محمود مديرتا نظام ومهندستا الدعم الفني بكلية العلوم، وم. ياسمين عصمت مهندسة الدعم الفني بكلية الطب أن تقديم الدعم الفني يتم بشكل يومي للتعامل مع العقبات التي تواجه المستخدمين، مثل عقبات الدخول إلى الحسابات، رفع الصور الشخصية، أداء الاختبارات الإلكترونية، أو تحميل المحتوى العلمي.

وقد أضافت العينة باتفاق وجهات نظرها ورؤاها حول أهمية عرض الروابط التفصيلية لطبيعة الخدمات الإلكترونية التي توفرها المنصة، حيث أن المنصة تمثل نظامًا متكاملًا لدعم العملية التعليمية والإدارية بالجامعة، واتضح أن منصة زاد تضم العديد من المكونات والوظائف التي تم تطويرها داخليًا لتلبية احتياجات المستخدمين من الطلاب، وتشمل ما يلي:

- <u>خدمة رفع المحاضرات</u>:

توفر المنصة لأعضاء هيئة التدريس رفع المحتوى العلمي للمقررات المختلفة، سواء بصيغة PDF أو عروض تقديمية أو فيديوهات، مما يسهم في إتاحة المواد التعليمية بصورة منظمة ومتاحة للطلاب في أي وقت.

- إدارة المقررات الدراسية:

تحتوي المنصة على نظام لتخصيص المقررات لأعضاء هيئة التدريس والطلاب تلقائيًا، وفقًا للبيانات المُحدّثة من الإدارة المركزية لشؤون الطلاب، مما يُحقق تكاملًا فعالًا بين قواعد البيانات المركزية ومنصة "زاد".

- إتاحة الاختبارات الإلكترونية:

توفر المنصة أداة متقدمة لإنشاء وإدارة الاختبارات الإلكترونية، حيث يمكن للعضو تحميل بنك الأسئلة وتحديد طبيعة الاختبار (اختيار من متعدد، صح وخطأ، إلخ)، بالإضافة إلى التحكم في توقيتات الاختبار ونسب الدرجات.

- نظام رفع الأبحاث والتقارير:

تم تصميم أداة إلكترونية داخل المنصة لرفع المشاريع البحثية والأوراق العلمية من قِبل الطلاب، مما يسهل تقييم الأعمال الأكاديمية ويوثقها إلكترونيًا ضمن حساب الطالب.

- التواصل بين الطالب وعضو هيئة التدريس:

تتيح المنصة قناة تواصل مباشرة بين الطالب وأستاذ المادة من خلال التعليقات والمراسلات داخل كل مقرر، مما يعزز من فرص المتابعة الأكاديمية الفعّالة.

- تتبع الحضور والأنشطة:

توفر المنصة أدوات لرصد الحضور التفاعلي في الجلسات المباشرة أو الأنشطة التي تتم من خلال المنصة، وهو ما يدعم جودة العملية التعليمية ويزيد من التفاعل بين الطلاب وأعضاء هيئة التدريس.

- وبالنسبة للخدمات المقدمة لأعضاء هيئة التدريس، يتمثل بعضها في الآتي:

اتفق مدير وحدة الخدمات الإلكترونية د. محمد أبو زهاد مع المهندسات: م. وفاء محمد مصطفى، وم. ندى أحمد علي، وم. كريمة محمد السيد، وم. رجاء فؤاد الصاوي "مديرات النظام" مهندسات الدعم الفني داخل نظام المعلومات الإدارية (MIS)، وم. حمدية عبد الهادي، وم. مي محمود مديرتا نظام ومهندستا الدعم الفني بكلية العلوم، وم. ياسمين عصمت مهندسة الدعم الفني بكلية الطب أن منصة زاد تتيح لأعضاء هيئة التدريس مجموعة من الخدمات الرقمية التي تسهم في تحسين العملية التعليمية، وتشمل:

١- رفع الكتب الإلكترونية لتوفير الموارد التعليمية بسهولة.

٢- إنشاء الاختبارات الإلكترونية لتقييم الطلاب بطرق تفاعلية حديثة.
٣- إضافة الامتحانات ورصد أعمال السنة إلكترونيًا مما يعزز من دقة وسرعة الأداء.

وقد أشار مدير وحدة الخدمات الإلكترونية د. محمد أبو زهاد، ودعمه في ذلك د. محمد حفني مدير وحدة الكتاب الإلكتروني بكلية الآداب أن الخدمات المتعلقة بالكتاب الجامعي الإلكتروني والمحتوى الإلكتروني بشكل عام تفيد المستفيدين منها في عدد من النقاط، منها:

تساعد منصة زاد في ضبط توقيت تفعيل إتاحة الجدول الأكاديمي، وفي إتاحة أو إيقاف عرض الكتاب الجامعي، والإختبارات الإلكترونية والتكليفات في توقيتات زمنية محددة، بحيث تكون بعض الخدمات متاحة لفترة زمنية محددة، كذلك خدمات رصد أعمال السنة، والتي تُفعّل خلال فترة التقييم ثم تُغلق تلقائيًا، وفي المقابل؛ تظل بعض الخدمات الأخرى مفعلة دائمًا، مثل الإطلاع على مستحقات أعضاء هيئة التدريس الخاصة بالكتاب الجامعي.

- أما بالنسبة للخدامات المقدمة للطلاب، فيتمثل بعضها في الآتي:

أشارت العينة بدءً من مدير الوحدة د. محمد أبو زهاد والمهندسات المختصات بعمليات الدعم الفني للطلاب القائمين بإدارة النظام وتوظيف خدمات الدعم الفني الإلكترونية إلى أن فئة الطلاب تحظى بإمكانية الوصول إلى معظم الخدمات التعليمية والإدارية، باستثناء بعض الخدمات المالية مثل إيصالات السداد والدفع الإلكتروني، والتي تخضع لسياسات الكلية، كما أنه يتم التحكم في توقيت تفعيل بعض الخدمات الأخرى، مثل: الواجبات الإلكترونية، الاختبارات الإلكترونية، الإطلاع على نتائجهم الفصلية، وإجراءات سداد الرسوم الدراسية.

- وبالنسبة للخدمات المخصصة لشئون الطلاب والإرشاد الأكاديمي، تتمثل في الآتي:

أفاد د. محمد أبو زهاد مدير وحدة الخدمات الإلكترونية (CIO) أن وحدات الإرشاد الأكاديمي داخل الكليات المختلفة تؤدي دورًا فاعلًا في مساعدة الطلاب، وخاصة المتعسرين منهم، وقد اتفق معه في ذلك م. محمد مرسي السيد مدير إدارة شئون الطلاب بكلية الهندسة ومهندس الدعم الفني د. محمد عبد الله مديرشئون البرامج الجديدة ومشرف الدعم الفني بكلية الآداب، وأ. محمد خلف نائب مدير وحدة الإرشاد الأكاديمي، وأ. أسامة أحمد مدير إدارة رعاية الشباب بكلية التربية ومشرف الدعم الفني كجهات دعم فني ممثلة داخل الكليات المختلفة، وأضافوا أن عملية تقديم الدعم الفني للجهات المستفيدة من نظام الساعات المعتمدة تتم بشكل مستمر، حيث يتم تقديم الدعم في حال مواجهة أي إشكاليات تتعلق بكل جوانب الإرشاد الأكاديمي سواء المقررات، أو التسجيل، أو تفسير النتائج الأكاديمية، كما تُقدّم الوحدة إرشادات فردية، وتُعرّف الطالب بمرشده الأكاديمي، كما تُساهم في تسوية العقبات المتعلقة بالمنصة بصورة يومية.نظرًا للطبيعة الإدارية للمهام المنوطة بالخدمات الإلكترونية لشئون الطلاب، مع مراعاة الحفاظ على الخدمات المرتبطة بهم مفعلة بشكل دائم لضمان استمرارية العمليات الإدارية الضرورية، مثل إدارة بيانات الطلاب وإصدار الوثائق الرسمية.

- وبالنسبة للخدمات المخصصة لشئون العاملين، تتمثل في الآتي:

وأوضح د. محمد أبو زهاد مدير وحدة الخدمات الإلكترونية وم. عزة عبد الفتاح، وم. أسماء يوسف "مديرتا النظام" (جهة الدعم الفني) داخل نظام المعلومات الإدارية (MIS) والمسئولتان عن إدارة الخدمات الإلكترونية لشئون العاملين عبر منصة زاد أن النظام يقوم على تحديث دوري للبيانات الوظيفية، وهو ما يضمن دقة المعلومات ويتيح سهولة الوصول إليها داخل الجامعة، كما أشاروا إلى أن التحديث يتم بصورة مركزية ومنظمة داخل النظام الإلكتروني، أي أن النظام يتضمن خدمة تقديم طلبات الإجازة إلكترونيًا، حيث يمكن للموظف الدخول على حسابه وتقديم الطلب دون الحاجة إلى الرجوع إلى موظف شئون العاملين

المختص بالأجازات الرسمية داخل الإدارة، كما أن عملية الاعتماد تتم من قِبل المدير المختص بشكل مباشر عبر هذا النظام، وأشاروا أن هذه الخدمة تُسهم بشكل كبير في تقليل الوقت وتسهيل الإجراءات على الطرفين.

وقد أضافوا أيضًا أن لإدارة الخدمات الإلكترونية للعاملين عبر منصة زاد عدد من المزايا، منها: يستطيع الموظف عبر هذا النظام الإطلاع على جميع بياناته الوظيفية بشكل إلكتروني، بما يشمل رصيد الإجازات، والموقف الوظيفي، والطلبات السابقة. وهذا يُعد نقلة نوعية في التعامل مع شئون العاملين، ويعزّز الشفافية ويمنح الموظف شعورًا بالتحكم في مساره الوظيفي.

كما اتفقوا أن تفعيل النظام بدأ بالفعل في بعض الإدارات كمرحلة تجريبية أولى، وأن هناك خطة لتعميمه تدريجيًا، وأكدوا أن بعض الخطوات ما زالت تحت الإعداد، مثل الربط الكامل بجميع خدمات الإجازات والملفات الشخصية، إلا أن الخط العام للمشروع يمضي بشكل جيد.

أفاد استقراء آراء ووجهات نظر عينة الدراسة لمخرجات المقابلة المتعمقة هذه الدراسة في التعرف جوانب إدارة الخدمات الإلكترونية وتشعباتها التي تفيد كل فئات الجهات المستفيدة من التعامل معها، وأن جهات الدعم الفني تسعى باستمرار لتوظيف وإدارة هذه الخدمات بشكل فعال وبما يفيد كل الجهات المستفيدة، وهو ما يوضح ثبوت منطوق الفرض الأول لنظرية ثراء الوسيلة الإعلامية والمتعلق بثراء الوسيلة الإعلامية نفسها.

ثالثا: تصنيف المستخدمين وصلاحياتهم داخل المنصة:

استقرأت الباحثة من نتائج المقابلة المتعمقة مع مديرو النظام (جهة الدعم الفني) أن منصة "زاد"، حيث اتفقت العينة على أن جامعة سوهاج تعتمد على هيكل تنظيمي واضح يمنح كل مستخدم صلاحيات تتناسب مع دوره الوظيفي، ويضم هذا الهيكي ما يلي:

- مدير النظام: يمتلك الصلاحيات الكاملة للتحكم في جميع الخدمات الإلكترونية.
- موظف شئون الطلاب: يقتصر وصوله على الخدمات المرتبطة بإدارة شئون الطلاب.
- موظف الدراسات العليا: يتمتع بصلاحيات محددة وفقًا لاحتياجات الدراسات العليا.
- عضو هيئة التدريس: يمكنه الوصول إلى الأدوات التعليمية وإدارة المقررات.
- الطالب الجامعي أو طالب الدراسات العليا: يتمتع بخدمات تعليمية وإدارية مخصصة له.

ويسهم هذا التصنيف في تحسين كفاءة العمليات الإدارية والتعليمية، وبما يعزز من فاعلية استخدام المنصة في مؤسسات التعليم العالي، وتحسين البنية التقنية للمنصة.

وبهذا أظهر استقراء آراء ووجهات نظر عينة الدراسة عبر مخرجات المقابلة المتعمقة معهم امتلاك منصة زاد لهيكل تنظيمي واضح ومنظم، يصنف توظيف الخدمات بشكل محدد ويساعد جهات الدعم الفني في إدارة هذه الخدمات بانتظام، وهو ما يوضح ثبوت منطوق الفرض الثاني لنظرية ثراء الوسيلة الإعلامية والمتعلق والمتعلق بوجود (٤) معايير أساسية

تميز الوسيلة الإعلامية الفعالة وهي سرعة رد الفعل، وأهمية نقل الإشارات، والتركيز على الوسيلة نفسها، واستخدام اللغة الطبيعية المنطقية.

رابعا: تطوير الهيكل البنائي للمنصة وتحسين التجربة البصرية:

أفادت الجداول التالية في تقديم توصيف مفسر بالشرح لمنصة زاد جامعة سوهاج وهيكلها البنائي من جهة الشكل وبما يوضح كافة الجوانب المختلفة (تم الحصول على هذه البيانات من خلال المنصة الرسمية "زاد" جامعة سوهاج والتي تخدم كل منتسبي هذه الجامعة بكل فئاتها وكلياتها:

شكل رقم (٩) يوضح صفحة نظام الدراسات العليا عبر شاشة الهاتف المحمول كجانب لتطوير الهيكي البنائي للمنصة من جهة الشكل واعتمادها على اللون الأحمر القاني، وعند النظر إلى دلالات الألوان فنجد أنه يشير إلى أهمية هذه المرحلة وأنها من المراحل التي ترتبط بتحديد جانب وظيفي أو الارتقاء من درجة وظيفية إلى درجة أخرى، حيث أنه من الألوان القوية لذا صاحب هذه	شكل رقم (١٠) يوضح صفحة نظام الحسابات والخزينة عبر شاشة الهاتف المحمول كجانب لتطوير الهيكي البنائي للمنصة من جهة الشكل واعتمادها على اللون البني، وعند النظر إلى دلالات الألوان فنجد أنه يشير إلى ارتباطه بديناميكية سير العمليات الحسابية والتي ترتبط بضوابط وقواعد حسابية هامة وإجراءات مالية تتسم بطابعها الرسمي فاللون البني من الألوان الأحادية المزج وهو ما يوضح أن	شكل رقم (١١) يوضح صفحة نظام شئون الطلاب عبر شاشة الهاتف المحمول كجانب لتطوير الهيكي البنائي للمنصة من جهة الشكل واعتمادها على اللون الأزرق، وعند النظر إلى دلالات الألوان فنجد أنه يشير إلى الهدوء والبساطة نظرًا لأن هذه المرحلة يتمحور داخلها بداية انضمام الطالب للمرحلة الجامعية وانتقاله من مرحلة الصخب المصاحبة للتعليم الأساسي إلى

المرحلة الهامة.	الإجراءات المالية من الصعب جدا التلاعب بها.	مرحلة جديدة تحدد تكوينه الفكري والعملي فيما بعد وطبيعة التخصص الذي سيحدد كيانه الوظيفي.
شكل رقم (١٢) يوضح صفحة نظام المخازن والمشتريات عبر شاشة الهاتف المحمول كجانب لتطوير الهيكي البنائي للمنصة من جهة الشكل واعتمادها على اللون الأصفر، وعند النظر إلى دلالات الألوان نجد أن هذا اللون يشير إلى اختلاف طبيعة البدائل التي تتبع هذا النظام فنظام المخازن والمشتريات يضم بدائل مختلفة ومتعددة تخدم جميع الكليات والأقسام والبرامج، وحيث أن اللون الأصفر من الألوان القوية اللافتة للنظر والتي تقبل مزجها مع أي لون أخر لتعطي نتيجة مختلفة، لذا فإن هذا قدم إشارة هامة لتعدد إمكانيات هذا النظام وتنوعها وتباينها الضخم.	شكل رقم (١٣) يوضح صفحة نظام الموارد البشرية عبر شاشة الهاتف المحمول كجانب لتطوير الهيكي البنائي للمنصة من جهة الشكل واعتمادها على اللون الرمادي، وعند النظر إلى دلالات الألوان فنجد أنه لون حيادي وهو ما يشير إلى تنوع الإجراءات الوظيفية التابعة لهذا النظام وتعددها وتعاملها مع مختلف فئات العاملين بالجامعة.	شكل رقم (١٤) يوضح الشعارات الجديدة التي تم استحداثها وتطويرها كشعارات لكليات جامعة سوهاج، حيث قدمت الشعارات الجديدة تطور شكلي هام لشكل الشعار نفسه، فحاليًا عند النظر لأي شعار تابع لأي كلية داخل الجامعة يتم التعرف عليه فورًا إلى أنه شعار لكلية تابعة لجامعة سوهاج، وهو ما لم يكن متوفر في الشعارات القديمة حيث كان يشمل شعار كل كلية على حواف شكلية مختلفة يجب التدقيق فيها، أما حاليًا فالحواف الشكلية كلها واحدة وهي الحواف التابعة لجامعة سوهاج منذ انشائها رسميا وانفصالها عن جامعة جنوب الوادي عام ٢٠٠٦ .

كشفت نتائج المقابلة المتعمقة مع مديرو النظام (جهة الدعم الفني) اتفاق العينة بدءً من مدير وحدة الخدمات الإلكترونية د. محمد أبو زهاد مع المهندسات: م. وفاء محمد مصطفى، وم. ندى أحمد علي، وم. كريمة محمد السيد، وم. رجاء فؤاد الصاوي "مديرات النظام" مهندسات الدعم الفني داخل نظام المعلومات الإدارية (MIS)، وم. حمدية عبد الهادي، وم. مي محمود مديرتا نظام ومهندستا الدعم الفني بكلية العلوم، وم. ياسمين عصمت مهندسة الدعم الفني بكلية الطب على تنفيذ الوحدة لعدة مراحل لتطوير المنصة نتيجة لظهور عقبات صاحبت تصميم واجهات الاستخدام مع بداية بث المنصة على الواقع الافتراضي، حيث واجه المستخدمون المستفيدون من التعامل مع منصة زاد صعوبة في التعامل مع نظام الإدخال في المراحل الأولية، ومع استمرار عمليات التحسين، تم تبسيط التصميم تدريجيًا ليصبح أكثر سهولة وكفاءة، وبهذا أصبح التصميم النهائي متوافقًا مع متطلبات المستخدمين واحتياجاتهم.

كذلك اتفقت العينة على احتواء الهيكل البنائي للمنصة على عناصر متعددة مثل الألوان، الخطوط، العناوين، وترتيب الصفحات، مما يجعل تصميمها الحالي مناسبًا وملائمًا للاستخدام، كما أشاروا إلى وجود اختلاف في تصميم المنصة عند استخدامها عبر الأجهزة المختلفة ووفقًا لنوع الجهاز المستخدم، حيث يظهر تصميم مغاير عند تصفحها على أجهزة الحاسوب مقارنة بالهواتف المحمولة، إذ تظهر واجهات ذات تفاصيل أكبر على أجهزة الحاسوب، بينما يتم تعديل التصميم في الهواتف المحمولة ليتناسب مع أبعاد الشاشة الصغيرة ويوفر تجربة استخدام مرنة، حيث استطاعوا استحداث نظام لتغير ألوان الأنظمة عند استخدام الهاتف المحمول وهو الأداة الأكثر قابلية للاستخدام من قبل الجهات المستفيدة من استخدام المنصة بكل فئاتها لأنه متاح ومتوفر معهم طوال اليوم، حيث استخدم اللون الأزرق كخلفية لصفحة نظام شئون الطلاب، واللون الأحمر القاني كخلفية لصفحة نظام الدراسات العليا، واللون الرمادي كخلفية لصفحة نظام الموارد البشرية، واللون البني كخلفية لصفحة الحسابات والخزينة، واللون الأصفر كخلفية لصفحة المخازن والمشتريات، وهو ما جعل استخدام الهاتف المحمول بالغ البساطة بالنسبة لكافة الجهات المستفيدة وخاصة أن صغر حجم شاشة الهاتف المحمول قد يؤدي أحيانا إلى ضعف التركيز في التعامل مع الروابط التشعبية المختلفة بعكس جهاز الحاسب الآلي، لذا فإن أضافة إمكانيات تغير الألوان بالنشسبة لكافة الأنظمة عند استخدام الهاتف المحمول ساعد في تلافي هذه العقبة.

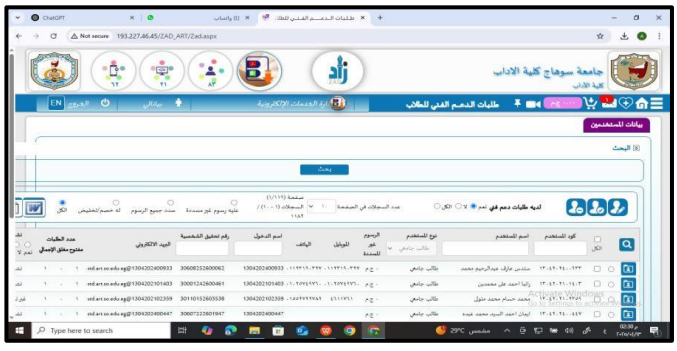
كما ساعد تطوير الهيكل البنائي للمنصة في تحديث الهوية البصرية، حيث تم حديثًا مراجعة الشعارات الخاصة بالمنصة لتحديث شعارات الكليات المختلفة، من قبل فريق مديري النظام الإلكتروني وإعادة تصميم الشعارات لتتماشى مع التطورات الحديثة، ولقد نجح الفريق في تحديث ٢٠ شعارًا من أصل ٢١ حيث يتبقي شعار واحد فقط حاليًا قيد التحديث، مع استمرار العمل على التحديثات البصرية بالتنسيق مع الكليات المعنية لضمان اتساق الهوية البصرية، وتم لتحقيق ذلك اتباع نهج تشاركي بين الفريق التقني وإدارات الكليات لضمان توافق التصاميم الجديدة مع متطلباتهم.

وبهذا ومن خلال استقراء آراء ووجهات نظر عينة الدراسة عبر مخرجات المقابلة المتعمقة مع العينة حول تطوير الهيكل البنائي للمنصة وتحسين التجربة البصرية إلى السعي الواضح

لمديرو النظام (جهة الدعم الفني) والمستمر لمراعاة جوانب التطوير ودعم ما تحتاج إليه منصة زاد من توفير إمكانيات بنائية تحقق أفضل تجربة بصرية للمستخدمين وتحقق لهم تعامل سهل ومرن مع منصة زاد جامعة سوهاج، وهو ما يوضح ثبوت منطوق الفرض الثاني لنظرية ثراء الوسيلة الإعلامية والمتعلق بوجود المعايير (٤) الأساسية وهي سرعة رد الفعل، وأهمية نقل الإشارات، والتركيز على الوسيلة، واستخدام اللغة الطبيعية المنطقية.

خامسًا: إدارة النظام والصلاحيات في منصة التعليم الإلكترونية "زاد" جامعة سوهاج:

أفادت الجداول التالية في تقديم توصيف مفسر بالشرح لمنصة زاد جامعة سوهاج وإدارة النظام والخوادم والصلاحيات للمستخدمين وتحديد نظم التتبع والمراقبة لتطبيق الخدمات الإلكترونية عبر منصة زاد جامعة سوهاج وبما يوضح كافة الإجراءات المختلفة المتبعة في ذلك (تم الحصول على هذه البيانات من خلال المنصة الرسمية "زاد" جامعة سوهاج والتي تخدم كل منتسبي هذه الجامعة بكل فئاتها وكلياتها:

	شكل رقم (١٥) يوضح الجوانب المتعلقة بإدارة النظام وصلاحيات المستخدمين وبما يراعي التجاوب مع طبيعة الخدمات الإلكترونية المطلوبة بشكل سريع وفوري.
	شكل رقم (١٦) يعبر عن الخطوات اللازمة لتوضيح العقبة المطلوب توجيه دعم فني لها وخاصة فيما يتعلق بالعقبات المتعلقة بالنواحي المالية المتعلقة بعملية سداد المصروفات حتى يتم معالجتها بشكل سريع، ، وهو ما يخدم اللفرض الثاني لنظرية ثراء الوسيلة بالنسبة لمعيار سرعة رد الفعل.

شكل رقم (١٧) يوضح نماذج من الأنظمة المستفيدة من عمليات إدارة النظام بكل ما يشملها من جوانب رئيسية أو فرعية.

أظهرت نتائج الدراسة الحالية وبالتطبيق على عينة عمدية من مديري النظام (جهة الدعم الفني)، وباستقراء وجهات النظر المنبثقة عن إجراء مقابلة متعمقة معهم إلى اتفاق عينة الدراسة حول أهم آليات إدارة الحسابات والصلاحيات المختلفة داخل المنصة، والتي اتضحت في النقاط التالية:

١- تصنيف المستخدمين داخل النظام:

أوضح مديرو النظام أن إدارة المنصة تعتمد على تصنيف المستخدمين إلى فئات مختلفة، حيث يتمتع كل مستخدم بصلاحيات محددة وفقًا لدوره الوظيفي. ومن أبرز الفئات:

- مدير النظام: يتمتع بسلطة التحكم الكاملة في جميع الفئات داخل المنصة، ويشرف على عمليات الإدخال والإدارة العامة للنظام.
- موظفو شئون الطلاب والدراسات العليا والموارد البشرية: يتم منحهم حسابات خاصة بصلاحيات شاملة تتيح لهم تنفيذ العمليات الإدارية مثل إصدار أرقام الجلوس، وإضافة أو حذف الطلاب، والاطلاع على نتائجهم، وتقديم إذونات الإجازات والموافقة عليها إلكترونيًا، ويعد هذا الدور محوريًا في تسهيل العمليات الإدارية التي كانت تتم ورقيًا في السابق.
- أعضاء هيئة التدريس والطلاب: يُصنفون كمستفيدين من الخدمات المقدمة عبر المنصة، حيث يمكنهم الوصول إلى التقارير والمعلومات المتعلقة بهم دون التدخل المباشر في العمليات الإدارية.

٢- إدارة الصلاحيات والتحكم في البيانات:

أشار مديرو النظام إلى أن الحسابات الخاصة بالعاملين بالإدارات المختلفة تبعًا لتصنيفاتهم الوظيفية تُحدد بصلاحيات ثابتة وفقًا لاحتياجات العمل، ومع ذلك، يتم تقييد بعض الصلاحيات في فترات معينة، مثل:

- إغلاق بعض الخدمات خلال فترات حساسة، مثل فترة إعلان النتائج، وذلك لمنع أي تسريب غير مصرح به، وللحفاظ على سرية البيانات.

- حماية البيانات من التعديل غير المصرح به، حيث لا يُسمح لموظفي شئون الطلاب والدراسات العليا بتعديل النتائج، إذ تظل هذه الصلاحية حصرية للكنترول، ويتم تفعيلها فقط خلال أوقات محددة وبموجب مستندات رسمية.

٣- آلية ضبط وإدارة النظام خلال فترات حساسة:

فيما يتعلق بإدارة النظام أثناء فترات إعداد وإعلان النتائج، أشار مديرو النظام إلى أنه يتم إغلاق بعض الخدمات الخاصة بالشئون سواء طلاب أو دراسات عليا مؤقتًا حين يتم إتاحة صلاحيات الكنترول وذلك لفترة زمنية محددة وخاصة خلال عمليات الرصد والتدقيق، ثم يتم إعادة توفير الصلاحيات مرة أخرى بمجرد إعلان النتائج رسميًا.

كما يتم ضبط الصلاحيات وفقًا لحاجة الكليات، حيث يتم منح كل كلية مستوى معين من الوصول حسب الإجراءات التنظيمية المعتمدة.

لذا ومن خلال استقراء آراء ووجهات نظر عينة الدراسة عبر مخرجات المقابلة المتعمقة مع عينة الدراسة حول إدارة النظام والصلاحيات في منصة التعليم الإلكترونية "زاد" جامعة سوهاج إلى أن مديرو النظام (جهة الدعم الفني) لديهم كافة الصلاحيات والقدرات الإدارية والتقنية في التحكم بكافة واجهات منصة زاد التعليمية الإلكترونية، ويستطيعوا عن طريق هذه السلطات الممنوحة تقديم خدمة إلكترونية راقية تتناسب مع كافة الأطراف المستفيدة من طبيعة تقديم هذ الخدمات، وهو ما يوضح ثبوت منطوق الفرض الثاني لنظرية ثراء الوسيلة الإعلامية والمتعلق بوجود أحد المعايير الأربعة الأساسية وهو معيار سرعة رد الفعل.

سادسًا: التحديات الإدارية والتقنية التي يواجهها مديرو النظام في منصة التعليم الإلكترونية "زاد":

كشفت نتائج المقابلة المتعمقة مع مديرو النظام (جهة الدعم الفني) عدد من التحديات التي تواجه مديرو النظام، اتضحت في الآتي:

١- تحديات التعامل مع الفئات المختلفة من المستخدمين:

حيث اتفقت عينة الدراسة على أن إدارة النظام تواجه تحديات متعددة نتيجة الفروقات في الخبرة التقنية بين المستخدمين، وخاصة موظفي شئون الطلاب والموارد البشرية "شئون العاملين"، حيث اتضح من خلال عرض وجهات نظرهم أن عدد كبير من العاملين في هذه الإدارات من الفئات العمرية الأكبر سنًا، مما يؤدي إلى صعوبة في التكيف مع استخدام التكنولوجيا، وتفاوت القدرات التقنية بين الموظفين، وبما يؤثر على سرعة وكفاءة تنفيذ المهام الإدارية، حيث تعتمد بعض الكليات على تقسيم المهام بشكل صارم، مما يمنع التعاون المباشر في بعض الحالات.

٢- استراتيجيات التدريب والدعم الفني:

أوضحت العينة اتفاقها على ما تم اتخاذه من إجراءات تقنية لدعم فئات المستخدمين المختلفة، حيث تم تنفيذ هذه الإجراءات لمواجهة ما يقابل عمليات الخدمات الإلكترونية من تحديات مختلفة، ومن هذه الإجراءات: تقديم برامج تدريبية مكثفة، حيث تم تقديم دورات تدريبية

لتعزيز مهارات الموظفين في استخدام المنصة، واستخدام استراتيجية دعم الأقران والتي تعتمد على أن الموظفون الأصغر سنًا أو الأكثر خبرة يساعدون زملاءهم في التعامل مع الأنظمة الإلكترونية المعقدة، كما تم تطوير نظام دعم فني متكامل أتاح للمستخدمين تقديم استفساراتهم عبر المنصة، حيث يتم الرد عليها ومعالجتها بشكل سريع وفعال.

٣- أخطاء الإدخال وتأثيرها على كفاءة النظام:

تُعد أخطاء الإدخال من أكثر العقبات تعقيدًا، حيث قد يؤدي إدخال بيانات غير صحيحة إلى سلسلة من الأخطاء المتراكمة في التقارير والنتائج، وذلك نظرًا لصعوبة اكتشاف هذه الأخطاء في وقت مبكر، ومع ظهور هذه الأخطاء في وقت لاحق وبعد تنفيذ المدخلات بالفعل، مما يتطلب إجراءات تصحيحة لها بعد حدوثها، لذا يتم التركيز على تدريب الموظفين على أساليب الإدخال الصحيحة للحد من الأخطاء وضمان دقة البيانات.

٤- تحديات الطلاب الجدد في التعامل مع المنصة:

حيث أوضحت العينة بدءً من مدير وحدة الخدمات بجانب كافة أعضاء الفريق التقني من مديري النظام (جهة الدعم الفني) أن الطلاب المستجدون يواجههوا صعوبات في استخدام النظام الإلكتروني، مما يؤدي إلى كثرة الاستفسارات والأخطاء، ولمعالجة ذلك تم توفير مواد تعليمية توضيحية لمساعدتهم على فهم كيفية استخدام المنصة، حيث تم تقديم دعم الأقران من قبل زملائهم الأكثر خبرة داخل الكلية، كما تم مراعاة أن يتوفر لهم تواصل فوري مع فريق الدعم الفني لحل العقبات التي تواجههم.

٥- إدارة صلاحيات الوصول إلى النظام:

أشارت عينة الدراسة إلى أنه يتم التحكم في الصلاحيات وفقًا لاعتبارات متعددة لضمان أمان وفعالية استخدام المنصة، حيث يتم تقييد وصول موظفي شئون الطلاب إلى بعض الخدمات خلال فترات إعلان النتائج، للحفاظ على سرية البيانات، حيث لا يُسمح بتعديل النتائج إلا من قبل الكنترول، وذلك خلال فترة زمنية محددة وفق إجراءات رسمية، كما يتم ضبط صلاحيات الاطلاع على التقارير بحيث تقتصر على المهام الإدارية فقط، دون السماح بالتعديل.

٦- الحلول التقنية واستمرارية التطوير:

أظهرت وجهات نظر عينة الدراسة تلاقي الجهود وتكاتفها فيما يخص عملية التغذية الراجعة من المستخدمين لتحسين الأداء، حيث يُعتمد عليها في إضافة ميزات جديدة عند الحاجة، كذلك يتم مراعاة ضرورة تحديث المنصة باستمرار لتوفير تجربة مستخدم أفضل وتقليل العقبات التقنية، كما يتم تطوير النظام ليتناسب مع الأجهزة المختلفة، بحيث يوفر تجربة مرنة سواء على الحواسيب أو الهواتف الذكية.

٧ - إجراءات تقنية متجددة:

أوضحت عينة الدراسة في هذه الجزئية أحد النقاط التقنية الهامة فيما يخص تفعيل الاختبارات النهائية إلكترونيًا، حيث تم إجراء تجربة أولية داخل الجامعة في معامل

مخصصة عبر المنصة، وتم تنفيذ هذه التجربة بالفعل في عدد من الكليات منها كلية التمريض لقياس مستوى فاعليتها، والتي أشارت إلى أهمية السعي لتطوير معامل الحاسب الآلي داخل الجامعة بشكل أكثر توسعا وبإضافات حوسبية عالية الكفاءة حتى يتم تنفيذ هذه الجزئية بالنسبة لمختلف كليات الجامعة، كذلك أشارت العينة إلى أنه تم إطلاق نظام متكامل لإدارة المدن الجامعية، يشمل خدمات السكن والتغذية والدفع الإلكتروني، بالإضافة لأتمتة إدارة المخازن الجامعية، لتتبع حركة المخزون وتسهيل عمليات الإدارة.

لذا ومن خلال استقراء آراء ووجهات نظر عينة الدراسة عبر مخرجات المقابلة المتعمقة مع عينة الدراسة حول التحديات الإدارية والتقنية التي يواجهها مديرو النظام في منصة التعليم الإلكترونية زاد إلى أن مديرو النظام (جهة الدعم الفني) يواجههوا أثناء عملهم وأدائهم لمهامهم عددًا من التحديات سواء كانت إدارية أو التقنية إلا أنهم يسعوا باستمرار لمواجهتها نتيجة لعملهم ضمن بيئة إدارية تتسم بالرضا الوظيفي، كما أن التحديات التقنية يتم استداركها باستمرار سواء عبر مد البيئة الجامعية بعدد من الخوادم التي تيسر وضع أرضية تقنية ثابتة، أو عبر برامج التدريب المستمرة لجميع الفئات المستفيدة من الخدمات الإلكترونية المختلفة التي تضمها منصة زاد جامعة سوهاج، وهو ما يوضح ثبوت منطوق الفرض الثاني لنظرية ثراء الوسيلة الإعلامية والمتعلق والمتعلق بوجود (٤) معايير أساسية تميز الوسيلة الإعلامية الفعالة وهي سرعة رد الفعل المرتبطة بطبيعة عمل جهات الدعم الفني، وأهمية نقل الإشارات والخبرات بكفاءة وفعالية ما بينهم وبين الجهات المستفيدة من تقديم خدمات الدعم الفني، والتركيز على قدرات الوسيلة نفسها متمثلة في منصة زاد جامعة سوهاج، واستخدام اللغة الطبيعية المنطقية في عرض جوانب الخدمات الإلكترونية المختلفة.

سابعًا: دور القائم بالاتصال في تطوير الخدمات الإلكترونية لمنصة "زاد":

أظهرت نتائج تحليل المقابلة المتعمقة مع العينة من مديري النظام بمنصة زاد الإلكترونية التعليمية جامعة سوهاج اتفاقهم على أن التحول الرقمي في مؤسسات التعليم العالي أصبح ضرورة استراتيجية لمواكبة التطورات التكنولوجية، حيث لعبت المنصات الإلكترونية دورًا محوريًا في تحسين جودة الخدمات التعليمية والإدارية، ومن هذا المنطلق، هدفت هذه الدراسة تسليط الضوء على دور القائم بالاتصال في تطوير الخدمات الإلكترونية لمنصة "زاد" بجامعة سوهاج، مع التركيز على آليات التحسين المستمر، والتحديات التي تواجه عملية التطوير، وأهم المقترحات المستقبلية لتعزيز كفاءة المنصة، وهي:

(١) <u>دعم البنية التحتية للمنصة وتطورها:</u>

وقد أوضح د. محمد أبو زهاد مدير وحدة الخدمات الإلكترونية (CIO) أنه مع بداية استخدام منصة "زاد"، واجهت الجامعة عقبات تتعلق بقدرتها على استيعاب العدد المتزايد من المستخدمين، حيث كانت جميع الكليات تعتمد على خادم واحد، مما أثر على كفاءة الأداء، واستجابة لهذه العقبة، قامت الجامعة بتطوير البنية التحتية للمنصة عبر توزيع الكليات على خمسة خوادم، مما أدى إلى تحسين استقرار النظام وتقليل الأعطال.

(٢) التطوير المستمر للخدمات المقدمة عبر المنصة:

١. الخدمات المقدمة لأعضاء هيئة التدريس:

أشار مديرو النظام (جهة الدعم الفني) إلى اتفاق بعضهم البعض بداية من د. محمد أبو زهاد مدير وحدة الخدمات الإلكترونية (CIO) بالإضافة للمهندسات: م. وفاء محمد مصطفى، وم. ندى أحمد علي، وم. كريمة محمد السيد، وم. رجاء فؤاد الصاوي "مديرات النظام" مهندسات الدعم الفني داخل نظام المعلومات الإداري (MIS)، وم. حمدية عبد الهادي، وم. مي محمود مديرتا نظام ومهندستا الدعم الفني بكلية العلوم، وم. ياسمين عصمت مهندسة الدعم الفني بكلية الطب إلى أنه تم توسيع نطاق الخدمات الإلكترونية المتاحة لأعضاء هيئة التدريس، بحيث تشمل رفع الكتب الإلكترونية، مما يسهل الوصول إلى المواد التعليمية، وإنشاء الاختبارات الإلكترونية، وبما يسهم في تحسين عملية التقييم، ورصد أعمال السنة إلكترونيًا، وهي خدمة يتم التحكم في توقيت تفعيلها وفقًا للجدول الأكاديمي، وإتاحة مستحقات أعضاء هيئة التدريس المتعلقة بكتاب الجامعة بشكل دائم دون قيود، واتفق معهم في ذلك د. محمد حفني مشرف الدعم الفني ومدير وحدة الكتاب الإلكتروني بكلية الآداب.

٢. الخدمات المقدمة للطلاب:

اتفق د. محمد أبو زهاد مدير وحدة الخدمات الإلكترونية (CIO) أن منصة زاد أتاحت مجموعة كبيرة من الخدمات الإلكترونية التي تسهم في تحسين تجربة الطلاب التعليمية، وقد اتفق معه في ذلك م. محمد مرسي السيد مدير إدارة شئون الطلاب بكلية الهندسة ومهندس الدعم الفني د. محمد عبد الله مديرشئون البرامج الجديدة ومشرف الدعم الفني بكلية الآداب، وأ. محمد خلف نائب مدير وحدة الإرشاد الأكاديمي، وأ. أسامة أحمد مدير إدارة رعاية الشباب بكلية التربية ومشرف الدعم الفني كجهات دعم فني ممثلة داخل الكليات المختلفة، وتشمل هذه الخدمات تسجيل المقررات الدراسية إلكترونيًا، ومتابعة نتائج الاختبارات وأعمال السنة عبر المنصة، وتوفير إجراءات سداد الرسوم إلكترونيًا، وفقًا لسياسات الكلية، ومتابعة الكورسات والمواد التعليمية دون الحاجة إلى الحضور الفعلي، إلا في حالات المحاضرات التفاعلية.

٣. الخدمات المخصصة لشئون الطلاب والدراسات العليا:

امتدت خدمات المنصة إلى شئون الطلاب والإرشاد الأكاديمي، وقد اتفق في ذلك عينة الدراسة، حيث أوضحوا أن منصة زاد أضافت أدوات لإدارة العمليات الإدارية بشكل رقمي كامل، مما يقلل من الاعتماد على الأوراق ويعزز كفاءة العمل. ومن أبرز التطورات في هذا المجال إتاحة تقديم طلبات الدراسات العليا إلكترونيًا، وبما يسهل على الطلاب التقديم ومتابعة الطلبات، ورقمنة خدمات الموظفين الإداريين، حيث يمكنهم تقديم طلبات الإجازات والأذونات إلكترونيًا، مما يسهل الإجراءات الداخلية ويقلل من الروتين الإداري.

وبهذا ومن خلال استقراء آراء ووجهات نظر عينة الدراسة عبر مخرجات المقابلة المتعمقة معهم أهمية أدوار القائم بالاتصال في العملية التقنية لتقديم الخدمات الإلكترونية عبر منصة زاد جامعة سوهاج وأنها محورية وهامة وضرورية للارتقاء بجوانب هذه الخدمات، وهو ما

يوضح ثبوت منطوق الفرض الثاني لنظرية ثراء الوسيلة الإعلامية والمتعلق والمتعلق بوجود (٤) معايير أساسية تميز الوسيلة الإعلامية الفعالة وهي سرعة رد الفعل المرتبطة بطبيعة عمل جهات الدعم الفني، وأهمية نقل الإشارات والخبرات بكفاءة وفعالية ما بينهم وبين الجهات المستفيدة من تقديم خدمات الدعم الفني، والتركيز على قدرات الوسيلة نفسها متمثلة في منصة زاد جامعة سوهاج، واستخدام اللغة الطبيعية المنطقية في عرض جوانب الخدمات الإلكترونية المختلفة.

النتائج العامة:

١) أظهرت نتائج المقابلة أهمية الدور الذي يقوم به القائمون على الاتصال في تطوير المنصة الإلكترونية وضمان تكاملها التقني والبصري مع احتياجات المستخدمين. كما يتضح أن تحسين الهوية البصرية وإدماج تحديثات دورية يسهمان في تعزيز تجربة المستخدم ودعم العملية التعليمية في مؤسسات التعليم العالي.

٢) اعتماد منصات التعليم الإلكتروني على نظام دقيق في إدارة الصلاحيات، يهدف إلى تحقيق التوازن بين سهولة الاستخدام وأمان المعلومات. ويؤدي مدير النظام دورًا محوريًا في ضبط إعدادات المنصة بما يضمن سير العمليات الإدارية والتعليمية بكفاءة، مع توفير بيئة آمنة تضمن سرية وموثوقية البيانات.

٣) تسهم المنصات الإلكترونية في تحقيق إدارة أكثر كفاءة للبيانات وضمان نزاهة العمليات الإدارية والأكاديمية، مما يعزز من جودة التعليم الإلكتروني داخل المؤسسات الأكاديمية.

٤) اتضحت أهمية المنصة خلال الأزمات الصحية حيث أظهرت النتائج أنه على الرغم من إطلاق المنصة بعد انتهاء جائحة كورونا، فقد أشارت العينة إلى أنها لو كانت متاحة في تلك الفترة لكانت أداة فاعلة في دعم التعليم عن بُعد والتواصل الأكاديمي الفعال، فحاليًا تقدم المنصة حلولًا تقنية متقدمة تعزز من كفاءة العملية التعليمية وتسهم في تحسين تجربة الطلاب وأعضاء هيئة التدريس على حد سواء.

٥) أظهرت التطورات المستمرة في منصة "زاد" الدور الحيوي للقائم بالاتصال في تحسين الخدمات الإلكترونية داخل مؤسسات التعليم العالي. ومن خلال تطوير البنية التحتية، وإضافة خدمات جديدة، وتوظيف أحدث التقنيات، تسعى الجامعة إلى تعزيز تجربة المستخدم وتحقيق تحول رقمي شامل، يسهم في تحسين جودة العملية التعليمية والإدارية.

٦) أشارت العينة إلى أن المنصة توفر بيئة رقمية متكاملة تدعم عمليات التدريس والتقييم الإلكتروني، إذ تسهل عملية تسجيل الحضور والغياب إلكترونيًا، وتتيح لأعضاء هيئة التدريس تقديم المحاضرات عن بُعد باستخدام أدوات تعليمية متعددة مثل العروض التقديمية التفاعلية.

٧) توصلت الباحثة من خلال استقراء آراء ووجهات نظر عينة الدراسة عبر مخرجات المقابلة المتعمقة معهم إلى امتلاك منصة زاد لهيكل تنظيمي واضح ومنظم، يصنف توظيف الخدمات بشكل محدد ويساعد جهات الدعم الفني في إدارة هذه الخدمات بانتظام، وهو ما يوضح ثبوت منطوق الفرض الثاني لنظرية ثراء الوسيلة الإعلامية والمتعلق والمتعلق بوجود (٤) معايير أساسية تميز الوسيلة الإعلامية الفعالة وهي

سرعة رد الفعل، وأهمية نقل الإشارات، والتركيز على الوسيلة نفسها، واستخدام اللغة الطبيعية المنطقية.

٨) أفاد استقراء آراء ووجهات نظر عينة الدراسة لمخرجات المقابلة المتعمقة هذه الدراسة في التعرف جوانب إدارة الخدمات الإلكترونية وتشعباتها التي تفيد كل فئات الجهات المستفيدة من التعامل معها، وأن جهات الدعم الفني تسعى باستمرار لتوظيف وإدارة هذه الخدمات بشكل فعال وبما يفيد كل الجهات المستفيدة، وهو ما يوضح ثبوت منطوق الفرض الأول لنظرية ثراء الوسيلة الإعلامية والمتعلق بثراء الوسيلة الإعلامية نفسها.

٩) أظهر استقراء آراء ووجهات نظر عينة الدراسة عبر مخرجات المقابلة المتعمقة معهم امتلاك منصة زاد لهيكل تنظيمي واضح ومنظم، يصنف توظيف الخدمات بشكل محدد ويساعد جهات الدعم الفني في إدارة هذه الخدمات بانتظام، وهو ما يوضح ثبوت منطوق الفرض الثاني لنظرية ثراء الوسيلة الإعلامية والمتعلق والمتعلق بوجود (٤) معايير أساسية تميز الوسيلة الإعلامية الفعالة وهي سرعة رد الفعل، وأهمية نقل الإشارات، والتركيز على الوسيلة نفسها، واستخدام اللغة الطبيعية المنطقية.

١٠) أشار استقراء آراء ووجهات نظر عينة الدراسة عبر مخرجات المقابلة المتعمقة مع العينة حول تطوير الهيكل البنائي للمنصة وتحسين التجربة البصرية إلى السعي الواضح لمديرو النظام (جهة الدعم الفني) والمستمر لمراعاة جوانب التطوير ودعم ما تحتاج إليه منصة زاد من توفير إمكانيات بنائية تحقق أفضل تجربة بصرية للمستخدمين وتحقق لهم تعامل سهل ومرن مع منصة زاد جامعة سوهاج، وهو ما يوضح ثبوت منطوق الفرض الثاني لنظرية ثراء الوسيلة الإعلامية والمتعلق بوجود المعايير (٤) الأساسية وهي سرعة رد الفعل، وأهمية نقل الإشارات، والتركيز على الوسيلة، واستخدام اللغة الطبيعية المنطقية

١١) أوضح استقراء آراء ووجهات نظر عينة الدراسة عبر مخرجات المقابلة المتعمقة مع عينة الدراسة حول إدارة النظام والصلاحيات في منصة التعليم الإلكترونية "زاد" جامعة سوهاج أن مديرو النظام (جهة الدعم الفني) لديهم كافة الصلاحيات والقدرات الإدارية والتقنية في التحكم بكافة واجهات منصة زاد التعليمية الإلكترونية، ويستطيعوا عن طريق هذه السلطات الممنوحة تقديم خدمة إلكترونية راقية تتناسب مع كافة الأطراف المستفيدة من طبيعة تقديم هذ الخدمات، وهو ما يوضح ثبوت منطوق الفرض الثاني لنظرية ثراء الوسيلة الإعلامية والمتعلق بوجود أحد المعايير الأربعة الأساسية وهو معيار سرعة رد الفعل.

١٢) بين استقراء آراء ووجهات نظر عينة الدراسة عبر مخرجات المقابلة المتعمقة مع عينة الدراسة حول التحديات الإدارية والتقنية التي يواجهها مديرو النظام في منصة التعليم الإلكترونية زاد إلى أن مديرو النظام (جهة الدعم الفني) يواجههوا أثناء عملهم وأدائهم لمهامهم عددًا من التحديات سواء كانت إدارية أو التقنية إلا أنهم يسعوا باستمرار لمواجهتها نتيجة لعملهم ضمن بيئة إدارية تتسم بالرضا الوظيفي، كما أن التحديات التقنية يتم استداركها باستمرار سواء عبر مد البيئة الجامعية بعدد من الخوادم التي تيسر وضع أرضية تقنية ثابتة، أو عبر برامج التدريب المستمرة لجميع الفئات المستفيدة من الخدمات الإلكترونية المختلفة التي تضمها منصة زاد جامعة سوهاج، وهو ما يوضح

ثبوت منطوق الفرض الثاني لنظرية ثراء الوسيلة الإعلامية والمتعلق والمتعلق بوجود (٤) معايير أساسية تميز الوسيلة الإعلامية الفعالة وهي سرعة رد الفعل المرتبطة بطبيعة عمل جهات الدعم الفني، وأهمية نقل الإشارات والخبرات بكفاءة وفعالية ما بينهم وبين الجهات المستفيدة من تقديم خدمات الدعم الفني، والتركيز على قدرات الوسيلة نفسها متمثلة في منصة زاد جامعة سوهاج، واستخدام اللغة الطبيعية المنطقية في عرض جوانب الخدمات الإلكترونية المختلفة.

١٣) أظهر استقراء آراء ووجهات نظر عينة الدراسة عبر مخرجات المقابلة المتعمقة معهم أهمية أدوار القائم بالاتصال في العملية التقنية لتقديم الخدمات الإلكترونية عبر منصة زاد جامعة سوهاج وأنها محورية وهامة وضروية للارتقاء بجوانب هذه الخدمات، وهو ما يوضح ثبوت منطوق الفرض الثاني لنظرية ثراء الوسيلة الإعلامية والمتعلق والمتعلق بوجود (٤) معايير أساسية تميز الوسيلة الإعلامية الفعالة وهي سرعة رد الفعل المرتبطة بطبيعة عمل جهات الدعم الفني، وأهمية نقل الإشارات والخبرات بكفاءة وفعالية ما بينهم وبين الجهات المستفيدة من تقديم خدمات الدعم الفني، والتركيز على قدرات الوسيلة نفسها متمثلة في منصة زاد جامعة سوهاج، واستخدام اللغة الطبيعية المنطقية في عرض جوانب الخدمات الإلكترونية المختلفة.

توصيات الدراسة:

مستقبل تطوير المنصات الإلكترونية

١) ستخضع المنصات الإلكترونية لمزيد من التطوير لمواكبة التغيرات التكنولوجية المتسارعة، مع إضافة تحديثات جديدة تعزز من كفاءتها وسهولة استخدامها.

٢) تسعى المنصات الرقمية إلى تحقيق تطور مستمر في بنيتها التقنية لتواكب الابتكارات الحديثة في مجال التعليم الإلكتروني، لذا يجب أن تشمل الخطط المستقبلية تعزيز تكامل الخدمات الرقمية مع الأنظمة الأكاديمية الأخرى، وتحسين تجربة المستخدم عبر تحديثات مستمرة، وتطوير أدوات تقييم إلكترونية متقدمة لرفع كفاءة العملية التعليمية.

٣) يساهم النهج التطويري في تعزيز دور القائم بالاتصال في تحسين الخدمات الإلكترونية ودعم التحول الرقمي في مؤسسات التعليم العالي.

٤) تسعى الجامعات إلى توظيف أحدث الأدوات الرقمية لتعزيز كفاءة منصاتها الإلكترونية نتيجة لزيادة التطور التكنولوجي المستمر، ومن بين المقترحات المستقبلية: إضافة خوارزميات ذكاء اصطناعي لتحليل البيانات وتحسين تجربة المستخدم، ولتحسين سرعة وأداء النظام لضمان استقرار المنصة أثناء فترات الذروة.

المراجع:

(١) – هاني إبراهيم السمان: اتجاهات طلاب الإعلام التربوي نحو فاعلية المنصات الأكاديمية في العملية التعليمية، **مجلة البحوث الإعلامية**، جامعة الأزهر: كلية الإعلام، العدد ٧٢، الجزء ٣، أكتوبر ٢٠٢٤، ص. ١٦٤٦ – ١٧٦٢.

(2) - Idowu Sulaimon Adeniyi & Others: E-learning platforms in higher education: A comparative review of the USA and Africa, International Journal of Science and Research Archive, V. 1, N. 11, 2024, P. 1686–1697.

(3) - Xiaohan Liu: The Role and Impact of Online Learning Platforms in Higher Education, Clausius Scientific Press, Canada: V. 6, N. 5, 2024, P. 1 - 8.

(٤) - عبد العزيز بن عبد الله الفائز وأحمد بن يحيى العسيري: مساهمة منصات التعليم عن بُعد في تحقيق أهداف العملية التعليمية، **المجلة العلمية لكلية التربية**، جامعة أسيوط: كلية التربية، العدد ٢، المجلد ٤٠، فبراير ٢٠٢٤، ص. ٣٨ - ٦٨.

(٥) – آيات أحمد عبد اللطيف: المنصات التعليمية الأكاديمية ودورها في إتاحة المعلومات: دراسة ميدانية للمنصات المتاحة على البوابة الإلكترونية بجامعة سوهاج، **رسالة دكتوراه غير منشورة**، جامعة سوهاج: كلية الآداب، قسم المكتبات والمعلومات، ٢٠٢٤.

(٦) – طيبي محمد مهدي: أثر التحول الرقمي على جودة التعليم العالي - دراسة ميدانية، **رسالة ماجستير منشورة**، جامعة عين تشموني بلحاج بوشعيب: كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، قسم تسيير الموارد البشرية، ٢٠٢٤.

(٧) – سالي محمد صالح محمد وآخرون: استخدام طلاب الإعلام التربوي للمنصات التعليمية للجامعات في إطار منظومة التعليم المدمج وعلاقته بتطوير المهارات الرقمية لديهم، **المجلة الدولية لبحوث الإعلام والاتصالات**، العدد ٧، المجلد ٣، مارس ٢٠٢٣، ص. ٤١ – ٥٥.

(٨) - محمد ناهض فورة وآخرون: أثر متطلبات الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة الأكاديمية في جامعة الأقصى بغزة – فلسطين، **المؤتمر الدولي العاشر للاقتصاد الإسلامي بنيلاي ماليزيا**، جامعة العلوم الإسلامية الماليزية: كلية الاقتصاد والمعاملات، ٢٠٢٣، ص. ٩٧٧ – ٩٩٠.

(٩) – أمدور ريان وآخرون: دور المنصات الرقمية التعليمية في تحصيل الطالب الجامعي منصة مودل نموذجًا دراسة على طلبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية - جامعة ٠٨ ماي ١٩٤٥ – قالمة، **رسالة ماجستير منشورة**، قالمة: جامعة ٨ ماي ١٩٤٥، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علوم الإعلام والاتصال، ٢٠٢٣.

(١٠) – محمود أحمد حميدات وآخرون: درجة رضا الطلاب عن جودة الخدمات الإلكترونية في عمليات التعلم عن بعد، **مجلة دراسات في التعليم العالي**، الأردن: جامعة البلقاء التطبيقية، المجلد ٢، الجزء ٥، العدد ٣٦، ٢٠٢٢، ص. ٧٨ – ١٠٢.

(11) - Rodgers Himoonga & Jackson Phiri: TIncreasing the Use of E Learning Platforms in Tertiary Learning Institutions for Blended Distance Programmes in Zambia, Open Journal of Social Sciences, Scientific Research Publishing: N. 8, 2020, P. 174-190.

(١٢) - باسم بن نايف محمد الشريف: واقع اتجاهات طلبة الجامعة نحو توظيف المنصات الرقمية في التعليم الجامعي بالمملكة العربية السعودية "جامعة طيبة أنموذجًا"، مجلة جامعة طيبة للآداب والعلوم الإنسانية، المدينة المنورة: جامعة طيبة، كلية التربية، العدد ٢٢، ٢٠٢٠، ص. ٣٥٢ – ٤٠٦.

(١٣) - شيماء ربيع نبيل وآخرون: أثر نمط التفاعل بمنصة التعلم الإلكترونية Schoology في تنمية مهارات إنتاج الصورة الرقمية لدى طلاب تكنولوجيا التعليم، **مجلة البحوث في مجالات التربية النوعية**، جامعة المنيا: كلية التربية النوعية، العدد ١٧، الجزء ٣، يوليو ٢٠١٨، ص. ٥٥ – ٨٣.

(١٤) – لطيفات عبد اللطيف وأحمد الصاوري: جودة التعليم العالي بين التعليم الرقمي والتقدم التكنولوجي، **المجلة العربية للإعلام وثقافة الطفل**، مصر: المؤسسة العربية للتربية والعلوم والآداب، العدد ٢٠، يناير ٢٠١٩، ص. ٣٣ – ٥١، ص. ص. ٣٦.

(١٥) - https://www.sohag-univ.edu.eg/ar/sohag/ جامعة سوهاج (منصة زاد).
(١٦) - ولاء عبد الرحمن فودة: اعتماد الصفوة الأكاديمية العربية على الإعلام الجديد فى تحقيق التفاعل مع وسائل الإعلام الدولى، **المجلة العلمية لبحوث الإذاعة والتليفزيون**، جامعة القاهرة: كلية الإعلام، العدد ١٠، أبريل ٢٠١٧، ص. ١٤٣ -١٦٧، ص.ص. ١٤٥ - ١٤٦.
(١٧) - هاجر حلمي حبيش: تطبيقات الصحف بالهواتف الذكية وعلاقتها بمستوى معرفة المراهقين بالأحداث الجارية - دراسة ميدانية على عينة من طلاب المرحلة الثانوية، **المجلة العلمية لكلية التربية النوعية**، جامعة المنوفية: كلية التربية النوعية، العدد ١٨، أبريل ٢٠١٩، ص. ٨١ - ١٢٠، ص.ص. ٨٩.
(١٨) - هويدا محمد السيد عثمان: تقويم أوجه الثراء الإعلامي لصحافة البيانات والرسوم المعلوماتية على مواقع الصحف الإلكترونية، **المجلة العلمية لبحوث الصحافة**، جامعة القاهرة: كلية الإعلام، العدد ١٥، أبريل ٢٠١٨، ص. ٣٣٧ - ٣٨٧، ص.ص. ٣٤٣.
(١٩) - شيماء ذو الفقار زغيب، مناهج البحث والاستخدامات الإحصائية في الدراسات الإعلامية، القاهرة: **الدار المصرية اللبنانية**، ٢٠٠٩، ط١, ص. ٢١٥ - ٢٢٠.
(٢٠) - سامي طايع: مناهج البحث وكتابة المشروع المقترح للبحث، جامعة القاهرة: **مركز تطوير الدراسات العليا والبحوث**، ٢٠٠٧، ص. ٤٠.
(٢١) - يوسف تمار، تحليل المحتوى للباحثين والطلبة الجامعيين، الجزائر: **طاكسيج – كوم للدراسات والنشر والتوزيع**، ٢٠٠٧، ط١، ص. ١١.

*** تم التحكيم من قبل أساتذة التخصص:**

أ.د. حنان جنيد — أستاذ العلاقات العامة بكلية الإعلام جامعة القاهرة وعميد كلية الإعلام السابق.
أ.د. نرمين زكريا إسماعيل خضر — أستاذ العلاقات العامة والإعلان ورئيس الجامعة العربية المفتوحة
أ.د. فاطمة الزهراء صالح — أستاذ الإذاعة والتليفزيون ورئيس قسم الإعلام بكلية الاداب جامعة سوهاج.

**** دليل المقابلة:**

١ - د. محمد محمد أبو زهاد	مدير (CIO) وحدة الخدمات الإلكترونية والمعرفية
٢ - م. وفاء محمد مصطفى	مهندس الدعم الفني ونظم المعلومات الإدارية (MIS)
٣ - م. كريمة السيد محمد	مهندس الدعم الفني ونظم المعلومات الإدارية (MIS)
٤ - م. ندى أحمد علي	مهندس الدعم الفني ونظم المعلومات الإدارية (MIS)
٥ - م. عزة عبد الفتاح عبد الهادي	مهندس الدعم الفني ونظم المعلومات الإدارية (MIS)
٦ - م. رجاء فؤاد الصاوي	مهندس الدعم الفني ونظم المعلومات الإدارية (MIS)
٧ - م. أسماء يوسف عبد الله	مهندس الدعم الفني ونظم المعلومات الإدارية (MIS)
٨ - م. حمدية عبد الهادي يوسف	مهندس الدعم الفني بكلية العلوم
٩ - م. مي محمود محمد صالح	مهندس الدعم الفني بكلية العلوم
١٠ - م.ياسمين عصمت	مهندس الدعم الفني بكلية الطب البشري
١١ - م. محمد مرسي السيد	مهندس الدعم الفني ومدير شئون الطلاب كلية الهندسة
١٢ - أ. أسامة أحمد محمد	مشرف الدعم الفني ومدير إدارة رعاية الشباب بكلية التربية
١٣ - د. محمد عبد الله السيد	مشرف الدعم الفني ومدير شئون طلاب البرامج الجديدة بكلية الآداب
١٤ - أ. محمد خلف عويس	نائب مدير وحدة الإرشاد الأكاديمي لشئون التسجيل والمراجعة كلية الآداب
١٥ - د. محمد علي حفني	مشرف الدعم الفني ومدير وحدة الكتاب الإلكتروني عبر منصة زاد بكلية الآداب جامعة سوهاج.