



www.massira.jo

القيادة الرقمية

رحلة نحو مجتمع رقمي مستدام

الدكتور

محمود بن زهران الوائلي
جامعة نزوى

الدكتور

ربيع بن المرزاهلي
جامعة نزوى



المؤلف ومن هو في حكمه : ربيع بن المر الذهلي / محمود بن زهران الوائلي

عنوان الكتاب : القيادة الرقمية : رحلة نحو مجتمع رقمي مستدام

رقم الإيداع : 2025/12/6990

الواصفات : التغير التكنولوجي / الثقافة المعاصرة / التعليم / المنظمات / القيادة / وسائل الاتصال / الاتيكيت / التنمية المستدامة / علم اجتماع التكنولوجيا

بيانات الناشر : عمان - دار المسيرة للنشر والتوزيع

تم إعداد بيانات الفهرسة والتصنيف الأولية من قبل دائرة المكتبة الوطنية

حقوق الطبع محفوظة للناشر

جميع حقوق الملكية الأدبية والفنية محفوظة لدار المسيرة للنشر والتوزيع عمان- الأردن
ويحظر طبع أو تصوير أو ترجمة أو إعادة تنضيد الكتاب كاملاً أو مجزئاً أو تسجيله على اشرطة
كاسيت أو إدخاله على الكمبيوتر أو برمجته على إسطوانات ضوئية إلا بموافقة الناشر خطياً

Copyright © All rights reserved

No part of this publication may be translated,
reproduced, distributed in any form or by any means, or stored in a data base
or retrieval system , without the prior written permission of the publisher

الطبعة الأولى 2026م - 1447هـ



عنوان الدار

الأردن - عمان - العبدلي - شارع الملك حسين - عمارة الدودو رقم (185)
هاتف : +962 6 5627049 فاكس : +962 6 5627059 واتس اب : +962 78 9999013

E-mail: Info@massira.jo - Sales@massira.jo . Website: www.massira.jo

صندوق بريد 7218 عمان - 11118 الأردن

التصميم والاعراج : دار المسيرة - قسم الإنتاج

www.massira.jo

القيادة الرقمية

رحلة نحو مجتمع رقمي مستدام

الدكتور

محمود بن زهران الوائلي

قسم التربية والدراسات الانسانية
كلية العلوم والآداب - جامعة نزوى

الدكتور

ربيع بن المر الذهلي

قسم التربية والدراسات الانسانية
كلية العلوم والآداب - جامعة نزوى



الفهرس

المقدمة.....	13
--------------	----

الفصل الأول

مدخل للقيادة الرقمية

مصطلحات الفصل.....	19
تعريف القيادة الرقمية.....	22
أهمية القيادة الرقمية.....	24
مظاهر القيادة الرقمية.....	26
مهارات القيادة الرقمية.....	27
الفروقات بين القيادة التقليدية والقيادة الرقمية.....	30
قصص من الواقع للتفاعل مع القيادة الرقمية.....	33

الفصل الثاني

القيادة الرقمية في التعليم العالي

التعريف؛ الأبعاد؛ الأدوار؛ التحديات المعاصرة.....	39
القيادة الرقمية والتعليم العالي.....	40
القيادة الرقمية في سياق التعليم العالي.....	41
العناصر المميزة مقابل القيادة المؤسسية.....	42
الأسس النظرية.....	43
الأبعاد الأساسية للقيادة الرقمية.....	45

48.....	أدوار ووظائف القادة الرقميين في التعليم العالي
51.....	التحديات
53.....	الخاتمة

الفصل الثالث

القائد الرقمي

57.....	مصطلحات الفصل
60.....	تعريف القائد الرقمي
61.....	صفات القائد الرقمي
64.....	مهارات القائد الرقمي
65.....	أنماط القادة الرقميين
70.....	دعائم نجاح القادة الرقميين
72.....	استراتيجيات ناجحة لتحقيق القيادة الرقمية
75.....	معوقات القيادة الرقمية
77.....	دور قادة المنظمات في التغلب على التحديات التي تواجه رحلة التحول الرقمي
80.....	قصة نجاح

الفصل الرابع

مدخل للتحول الرقمي

83.....	مصطلحات الفصل
93.....	مبادئ التحول الرقمي
96.....	مميزات التحول الرقمي
97.....	فوائد التحول الرقمي
99.....	تقنيات للتحول الرقمي

101.....	خطوات للتحويل الرقمي
104.....	استراتيجية التحويل الرقمي
108.....	تطبيق التحويل الرقمي
110.....	حوكمة التحويل الرقمي
113.....	التحويل الرقمي وإعادة الهيكلة الإدارية
114.....	العولمة والتحويل الرقمي هُما السبل الضرورية للتنمية البشرية
116.....	المعوقات التي تعوق عملية التحويل الرقمي
118.....	نماذج ناجحة للتحويل الرقمي

الفصل الخامس

المنظمة الرقمية

127.....	مصطلحات الفصل
130.....	مفهوم المنظمة الرقمية
135.....	معالم وخصائص بيئة المنظمة الرقمية
138.....	تدفُّق المعلومات في المنظمة الرقمية
145.....	تعريف الثقافة الرقمية
149.....	أهمية الثقافة الرقمية للشركات
153.....	أهمية الثقافة الرقمية للمؤسسات التعليمية
154.....	العوامل المُسهِمة في بناء ثقافة رقمية
163.....	تحديات المستقبل للمنظمة الرقمية
169.....	دراسة حالة سورغوتنفتيغاز: الشركة الروسية للنفط والغاز

الفصل السادس

المجتمع الرقمي والمواطنة الرقمية

175	المجتمع الرقمي
176	ماهية المجتمع الرقمي
177	عناصر المجتمع الرقمي
178	خصائص المجتمع الرقمي
183	أبعاد المجتمع الرقمي
189	المواطنة الرقمية والمواطن الرقمي
191	عناصر المواطنة الرقمية
198	أهمية المواطنة الرقمية
201	كيف تكون مواطناً رقمياً مسؤولاً؟

الفصل السابع

المحاور التسعة للمواطنة الرقمية

211	الحقوق والمسؤوليات الرقمية
217	القانون الرقمي
220	الاتصال الرقمي
221	التجارة الرقمية
222	الثقافة الرقمية
224	الوصول الرقمي
225	الأمن الرقمي
227	قواعد السلوك الرقمي
229	الصحة والرفاهية الرقمية

الفصل الثامن

الإتيكيت الرقمي

233	الإتيكيت الرقمي
233	تعريف الإتيكيت الرقمي
235	مدخل إلى الإتيكيت الرقمي
240	أبعاد الإتيكيت الرقمي
242	قواعد الإتيكيت الرقمي
250	الآداب والسلوكيات الرقمية
255	المهارات الاجتماعية
261	أنواع التواصل الرقمي
275	مهارات التواصل الرقمي
290	متطلبات الإتيكيت الرقمي
294	كيفية استخدام الإتيكيت في وسائل التواصل الاجتماعي
299	الخطوات المساعدة في المحافظة على الإتيكيت الرقمي

الفصل التاسع

الإتيكيت الرقمي في التعليم

305	الإتيكيت المهني (التعليمي)
310	الإتيكيت الرقمي: طرائق مبتكرة للتدريس
316	إتيكيت التراسل على وسائل التواصل الاجتماعي
321	الخلاصة

الفصل العاشر

الشخصية الرقمية

- 325..... من هي الشخصية الرقمية
- 338..... الشخصية الافتراضية
- 341..... التعليقات السلبية على مواقع التواصل الاجتماعي وطرائق التعامل معها

الفصل الحادي عشر

الإشراف التربوي الرقمي - الإشراف عن بُعد

- 355..... تطور الإشراف الرقمي
- 358..... مفهوم الإشراف التربوي الرقمي
- 360..... متطلبات الإشراف التربوي الرقمي
- 362..... بيئة الإشراف الرقمي
- 365..... التقنيات المستخدمة في الإشراف الرقمي
- 368..... مَنْ هو المشرف التربوي عن بُعد؟
- 369..... الخصائص والصفات التي يجب أن تتوفر في المشرف التربوي الرقمي
- 370..... دور المشرف التربوي عن بُعد
- 371..... العوامل المُساهمة في بناء ثقافة تربوية إشرافية رقمية
- 372..... المعوقات التي تعوق عملية التحول الرقمي للإشراف التربوي

الفصل الثاني عشر

الهوية الرقمية

- 377..... هل الهوية الرقمية واحدة للهواتف المحمولة؟
- 378..... التوقيع الرقمي
- 380..... القنوات المستخدمة لتقديم خدمات الهوية الرقمية

380.....	رحلة المستخدم لعمل هوية رقمية.
382.....	المُربُّون والمتعلمون: تغيُّر الأدوار والمسؤوليات في السياق الرقمي.
383.....	المحفزات والتحديات المحدقة بالتربية الرقمية.
384.....	التربية الرقمية أداة للاندماج.
386.....	النماذج المستدامة للتربية في عالم رقمي.
387.....	ما المحتوى الرقمي؟
389.....	لماذا يجب عليك أن تهتم بصناعة المحتوى؟
389.....	كيف تخطط لصناعة محتوى رقمي يحقق النتائج؟
399.....	استراتيجيات المحتوى الرقمي الفعالة.
404.....	أهم أدوات صناعة المحتوى الرقمي.

الفصل الثالث عشر

القيادة الرقمية والجودة الشاملة

421.....	ما إدارة الجودة الشاملة (TQM)؟
423.....	المبادئ الأساسية الثمانية لإدارة الجودة الشاملة.
425.....	إيجابيات وسلبيات إدارة الجودة الشاملة في السياق الرقمي.
429.....	أمثلة على إدارة الجودة الشاملة في الممارسة العملية.
431.....	كيف تنجح القيادة في إدارة الجودة الشاملة في العصر الرقمي؟
433.....	أدوات إدارة الجودة الشاملة في السياق الرقمي.
435.....	كيفية تفعيل القيادة إدارة الجودة الشاملة على نطاق واسع من خلال الرقمنة...
436.....	القيادة والذكاء الاصطناعي (AI) والأتمتة في إدارة الجودة الشاملة.
438.....	التحديات التي قد تواجه القيادة في تطبيق أسلوب إدارة الجودة الشاملة.

الفصل الرابع عشر

القيادة الرقمية والخدمة عبر مواقع التواصل الاجتماعي

- العملاء في وسائل التواصل الاجتماعي - كيف تحصل عليهم؟ 445
- طرائق لتقديم خدمة عملاء جيدة عبر وسائل التواصل الاجتماعي 450
- لكن لماذا نستخدم منصة خدمة العملاء عبر وسائل التواصل الاجتماعي؟ 451
- أمثلة على خدمة العملاء عبر مواقع التواصل الاجتماعي 455
- كيف يتم اختيار برنامج خدمة العملاء المناسب لوسائل التواصل الاجتماعي؟ 463
- مفهوم البيع عبر وسائل التواصل الاجتماعي 467
- تطبيقات بيع عبر وسائل التواصل الاجتماعي 467
- المعاملات المالية عبر وسائل التواصل الاجتماعي 467
- المراحل الرئيسة لعملية البيع عبر وسائل التواصل الاجتماعي 469
- الفرق بين التسويق بوسائل التواصل الاجتماعي والبيع بوسائل التواصل الاجتماعي 470
- مزايا وعيوب البيع عبر وسائل التواصل الاجتماعي 471
- مهارات التحدث مع العميل عبر وسائل التواصل الاجتماعي 473
- الخاتمة 474
- المراجع 477

المقدمة

في عالم تتسارع فيه التقنية وتزداد تأثيراتها على جوانب الحياة المختلفة؛ أصبح التحول الرقمي حجر الزاوية لكل من يسعى لتحقيق النمو والتطور في المجالات المتنوعة، والقيادة الرقمية لم تعد مجرد ميزة إضافية؛ بل أصبحت ضرورة ملحة للقيادة الذين يرغبون في توجيه مؤسساتهم نحو النجاح في ظل التحولات المستمرة في التكنولوجيا وأنماط العمل. وهذا الكتاب يتناول (القيادة الرقمية) بعمق، ويستعرض كيفية تسخير التحول الرقمي لتحقيق الأهداف التنظيمية والشخصية، بالإضافة إلى استراتيجيات التكيف مع التحديات المتجددة في بيئة أصبحت تعتمد بشكل كامل إلى التكنولوجيا.

يهدف هذا الكتاب إلى توفير فهم شامل للتحول الرقمي، بعده بوابة أساسية لبناء مؤسسات أكثر كفاءة وابتكاراً. فيبدأ باستعراض الأسس التي يقوم إليها التحول الرقمي؛ بدءاً من المبادئ والتقنيات وصولاً إلى الخطوات التي تضمن نجاح المؤسسات في هذا الانتقال، ويقدم التحول الرقمي فوائد تتخطى مجرد تحسين الإنتاجية؛ إذ يمكنه تمكين المؤسسات من التواصل الفعال مع عملائها، وزيادة سرعة استجابتها للتغيرات السوقية، وتحسين قدراتها التنافسية في سوق أصبحت تعتمد بشكل كبير إلى البيانات والأنظمة الذكية، غير أن التحول الرقمي، مع أهميته؛ يواجه تحديات كبيرة تتراوح بين معوقات البنية التحتية إلى نقص المهارات الرقمية، ما يجعل من الضروري وضع استراتيجيات واضحة مرنة لتجاوز هذه المعوقات والاستفادة القصوى من هذا التحول.

ومع التغير الجذري الذي أحدثه التحول الرقمي يتطلب العصر الجديد نوعاً جديداً من القيادة؛ هي (القيادة الرقمية) التي تركز على فهم شامل لأدوات التكنولوجيا وتوظيفها بطرائق مبتكرة فعالة، وهذا النوع من القيادة يتجاوز الأساليب

التقليدية التي تعتمد إلى الإشراف المباشر والمتابعة المستمرة، ويعتمد بدلاً من ذلك إلى استراتيجيات تعتمد إلى التحليل الرقمي للبيانات، والتواصل الفعّال عن بُعد، والقدرة على فهم الثقافة الرقمية للأفراد والمؤسسات. ويتيح الكتاب، من خلال أمثلة واقعية وقصص نجاح؛ نظرة شاملة على كيف يمكن للقادة تبني هذه الأساليب لتحقيق التحول الرقمي داخل مؤسساتهم.

كما يخصص الكتاب مساحة مهمة للحديث عن دور القائد الرقمي وكيفية تطوير المهارات اللازمة للتعامل مع التحديات التي قد تواجهه في رحلة التحول الرقمي، وعصر السرعة؛ يتطلب النجاح قدرة القائد على اتخاذ قرارات مبنية على بيانات دقيقة وتوجيه الفريق نحو تحقيق الأهداف بمرونة وإبداع. إذ إنّ القائد الرقمي ليس مجرد مشرف، بل هو مُحفّز ومُلهم، يستعين بالتحليلات الرقمية لبناء رؤية مستقبلية، ويضمن انخراط الأعضاء جميعهم في عملية التحول؛ ما يجعل القيادة الرقمية عملاً تشاركياً بالدرجة الأولى، ويُمكن هذا الكتاب القادة من فهم هذه الجوانب المعقدة، وتعلّم استراتيجيات تساعد في بناء بيئة عمل رقمية داعمة تتيح لكل عضو تحقيق إمكاناته القصوى.

ولأنّ المؤسسات الناجحة في العصر الرقمي لا تقوم فقط إلى القيادة الرقمية، بل تحتاج إلى بيئة عمل تعتمد إلى التنظيم الرقمي وتدفع المعلومات بسلاسة ودقة؛ يتناول الكتاب مفهوم (المنظمة الرقمية) وكيفية تحقيق التكامل بين الأدوات الرقمية والبيئة الثقافية للمؤسسة، ويقدم رؤية عن الثقافة الرقمية كونها عنصراً أساسياً لتحقيق النجاح المؤسسي؛ إذ تعزز الثقافة الرقمية قدرة المؤسسة على استيعاب التغيير ومواكبته بمرونة، كما أنّ بناء بيئة عمل تعتمد إلى الشفافية الرقمية وسرعة تدفق المعلومات يساهم في تحقيق إنجازات مستدامة، ويأتي في هذا السياق دراسة حالة لإحدى الشركات التي استطاعت تحقيق تحول رقمي ناجح؛ ما يمنح القارئ فهماً أعمق للتحديات العملية التي قد تواجهها أي منظمة في رحلتها للتحول الرقمي.

إلى جانب البيئة الرقمية، يؤدي الأفراد دوراً أساسياً في تحقيق هذا التحول؛ وهنا يأتي مفهوم (المواطنة الرقمية)، الذي يُعدّ جزءاً محورياً في بناء مجتمع رقمي واع مسؤول. فالمواطنة الرقمية تتعلق بمسؤولية الأفراد تجاه بيئتهم الرقمية؛ بدءاً من اتباع

آداب التواصل، والحفاظ على الخصوصية والأمان؛ إلى الالتزام بقوانين التعامل الرقمي وأخلاقياته. ويوضح الكتاب أسس السلوكيات الرقمية السليمة، ويقدم إرشادات عملية عن كيفية التصرف في الفضاء الرقمي بطريقة مسؤولة مهنية. بالإضافة إلى ذلك، يسعى الكتاب إلى تعزيز مهارات القادة والمشاركين في التواصل الرقمي والتفاعل الإيجابي مع الجمهور.

وفي عصر الهوية الرقمية والعلاقات الافتراضية؛ أصبحت الهوية الرقمية عاملاً رئيساً في الحفاظ على الصورة المهنية للأفراد والمؤسسات. فالهوية الرقمية لا تقتصر على مجرد حضور على الإنترنت؛ بل تتعدى ذلك إلى كيفية تمثيل القيم والاحترافية في بيئة رقمية متجددة. يناقش الكتاب أهمية الهوية الرقمية للأفراد وأدوارها المختلفة في تطوير العلاقات المهنية وبناء شبكات التواصل؛ ما يتيح للأفراد تعزيز سمعتهم وصورتهم بطريقة تعكس التزامهم بالمسؤولية والقيم. ويركز الكتاب كذلك على أهمية العلاقات الرقمية في المؤسسات، وكيف يمكن لبناء شبكات مهنية متينة أن يساهم في تحقيق نجاحات كبيرة واستدامة العلاقات التعاونية.

ومن خلال ما يقدمه الكتاب من استراتيجيات وأدوات عملية، يُعدُّ هذا الكتاب دليلاً قيماً لكل مَنْ يسعى إلى فهم التحول الرقمي وتطبيقه في العالم الحقيقي؛ فهو يقدم منظومة متكاملة من المعلومات والتوجيهات التي تساعد القادة في الاستفادة من الإمكانيات الرقمية الهائلة، وتقديم تجربة قيادة تواكب التحديات المعاصرة وتصنع بيئة مؤسسية متطورة مبتكرة.

المؤلفون