

دور الاتصال الرقمي في التعامل مع الأزمات في بيئة العمل لدى الموظفين بدولة الكويت

أمينة محمود غيث اليوسف

قسم التدريب المكتبي
كلية الدراسات التجارية
الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب
دولة الكويت

الملخص

هدفت الدراسة الحالية للكشف عن دور الاتصال الرقمي بالتعامل مع الأزمات في بيئة العمل لدى الموظفين بدولة الكويت، والكشف عن المعوقات التي يمكن أن تعترض الموظفين عند استخدام الاتصال الرقمي بالتعامل مع الأزمات، تم تطوير قائمة الاستقصاء يهدف للكشف عن الاتصال الرقمي لدى الموظفين في التعامل مع الأزمات في بيئة العمل، وتم التحقق من خصائصه السيكومترية من صدق وثبات، وقد تم اختيار العينة بطريقة عشوائية حيث تكونت العينة من (180) موظفا وموظفة، منهم (90) موظفا، و(90) موظفة، وتم اختيارهم من الموظفين في كلية الدراسات التجارية في الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بعام 2024، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، أشارت نتائج الدراسة إلى أن مستوى الاتصال الرقمي ودور الموظفين في التعامل مع الأزمات في بيئة العمل سواء من ناحية اجتماعية ومعرفية وثقافية جاء بمستوى متوسط، كما جاءت المعوقات التي يعاني منها الموظفون في الاتصال الرقمي عند التعامل مع الأزمات في بيئة العمل بمستوى متوسط، ولم يكن هناك فروق بين الذكور والإناث في الاتصال الرقمي سواء من الناحية الاجتماعية أو الثقافية، بينما كان هناك فروق لصالح الإناث في الاتصال الرقمي من ناحية معرفية، كما أشار الذكور إلى وجود معوقات أكثر في الاتصال الرقمي من الإناث، وبناء على نتائج الدراسة تم الخروج ببعض التوصيات منها ضرورة الاهتمام بالمؤسسات المختلفة بتطوير استراتيجيات الاتصال الرقمي الحديثة بحيث يستطيع الموظفون استخدامها بفعالية أكثر في حالة الأزمات في بيئة العمل.

الكلمات المفتاحية: الاتصال الرقمي، التعامل مع الأزمات في بيئة العمل، الموظفين.

المقدمة

لقد تطور المجتمع حاليًا ومعه تطورت التقنيات المستخدمة وطرق التواصل، مما استدعى من الموظفين امتلاك استراتيجيات وأساليب أكثر فعالية تساعد في التعامل مع الأزمات المختلفة التي يتعرضوا لها، ومما يستدعي منهم العمل على مواكبة تلك الاستراتيجيات بما يتناسب مع حاجة الموظفين ليصبحوا أكثر تمكّنًا وفعالية في بيئة العمل، وهي الهدف الذي يتم العمل على أساسه حاليًا في هذه الدراسة.

في ظل التطور التكنولوجي بدأ التحول التدريجي من الأنشطة العادية إلى الأنشطة الإلكترونية وخصوصًا مع تعاظم الاستفادة من إمكانيات شبكة المعلومات الدولية (الإنترنت)، وممر تطورها من خلال ست ثورات، حيث بدأت الثورة الأولى بظهور التجمعات البشرية نتيجة لبداية عملية التفاهم الإنساني باستخدام إشارات اللغة (بوغازي وبلحاج، 2019). وتُعد تقنيات الاتصال الرقمي هي المعدات أو الأجهزة التي تختص بجمع وتخزين واسترجاع وإرسال وعرض البيانات والمعلومات، سواء كانت مرئية أم مُصورة أم بيانية أو مكتوبة، أم مسموعة أم مرسومة، يستفيد منها الفرد أو المجتمع (الناصر، 2021). ومما لا شك فيه أننا نعيش في عصر ملئ بالأزمات والتغيرات السياسية والاقتصادية والاجتماعية والتربوية، حدثت نتيجة للتقدم التكنولوجي الهائل والتغيرات السريعة في تركيبة المجتمعات التي أثرت بدورها على الاستقرار التربوي والنفسي



والاجتماعي للطلاب وجعلهم أكثر عرضة للاضطرابات النفسية والسلوكية وازدياد مستوى التوتر والقلق لديهم، وأصبح الطلاب في حاجة إلى من يساعدهم في حل المشكلات التي تواجههم بشكل قوي وفعال، والشخص المعني بذلك هو الموجه الطلابي متى ما قام بدوره على أكمل وجه (Rust Raskin & Hill, 2013) ويتسم عصرنا بأنه عصر الأزمات والتي أصبحت تأخذ بُعداً استراتيجياً وتمثل خطر مباشر يمس مستقبل المنظمات والأفراد وخاصة المؤثرة في حياة الشعوب، فالأزمة جزء مرتبط بحياة الإنسان وتشكل قلق، ومواجهة تحديات الأزمة يستوجب وجود توجه جديد للعمل. وتشكل القيادة أحد المرتكزات التي تضمن لمنظمات اليوم اتخاذ القرارات الرشيدة وتشجيع الإبداع لتحقيق الأهداف الاستراتيجية وتعزيز قدراتها ومهارات كوادرها وتحقيق التطور والتحسين والاستدامة لهذه القدرات والمهارات والارتقاء بأدائها لمواجهة التحديات وإدارة الأزمات (مناف، 2015). وتشهد البشرية اليوم العديد من الأزمات الخطيرة، سواء كانت اقتصادية أو بيئية أو صحية، أو اجتماعية، لكن أكثر الأزمات تدميراً تلك الأزمات الأمنية التي تنتهي بحروب لا نهاية لها، تقتل الآلاف وتشرد ملايين آخرين (Topper & Lagadec, 2013, 4).

الإطار النظري

من خلال الاتصال الرقمي يتم استعمال الوسائل الإلكترونية في تبادل الرسائل الشفوية والكتابية والمصورة، وهو اتصال له القدرة على التوسع في المكان والزمان أكثر من أي شكل آخر من أشكال الاتصال الأخرى باعتباره متنافيا مع فكرة الاحتكار، ومشجعا على التوسع والمشاركة وتبادل الثقافات الشفوية والمكتوبة (قاسمي، 2017). ويعرف الاتصال الرقمي بأنه: المهارة الأساسية للكثير من الأعمال التي من الضروري أن يكتسبها في إطار المفاهيم، والإنتاج الفكري والإرسال أو الاستقبال عبر وسائل الاتصال ضمن قيامهم بوظائفهم، حيث يهدف لخلق اتصال فعال باستغلال الوسائل الرقمية المتاحة (ركروك وعيساوي، 2021). ويرى الطائي (2017) بأنه: أحد أبعاد ثورة الاتصال الحديثة، التي أحدثت تغيرات عديدة وكبيرة في نشأة المجتمعات العربية وهيكلها التنظيمية ولا سيما بعد أن أصبحت المجتمعات محور اهتمام أعلام العولمة في الشرق والغرب لأسباب اقتصادية وسياسية وثقافية واجتماعية ودينية ... الخ). ويمتاز الاتصال الرقمي بالتفاعلية والتنوع والتكامل حيث تمثل شبكة الإنترنت مظلة اتصالية تجمع بين نظم الاتصال وأشكالها والوسائل الرقمية المختلفة التي تساعد الفرد على اختيار ما يناسبه من المواد الإعلامية، والفردية (إبراهيم وحسين، 2015). وتشترك حملات الاتصال الرقمي مع المفهوم التقليدي لحملات الاتصال الكلاسيكية في المفهوم والمبادئ العامة والأهداف، غير أنها تختلف عنه في اعتمادها على وسائط اتصالية رقمية تعتمد على الأنترنت (ملياني، 2019)، ومن مميزات الاتصال الرقمي: المهارة التقنية، والقدرة على تسيير الفضاءات الرقمية المختلفة كشبكات التواصل الاجتماعي، والدقة، كما أنها تتيح لصانع المحتوى اختيار أوقات معينة من اليوم لبث الحملة الاتصالية، أو استبعاد جمهور قد استهدف من قبل (ما الإعلان الرقمي؟ دليل المبتدئين، 2022)، والتفاعلية، والمرونة والانتشار والتتبع، كما أنها تتيح إمكانية تتبع الحملة من خلال خدمات الاطلاع على الإحصائيات كالخصائص السوسيوديمغرافية للجمهور، والانتشار الجغرافي للحملة، وأوقات ذروة الاستجابة، ومعلومات أخرى تساعد على نجاح الحملات الاتصالية الرقمية (سميثي، 2021: 150).

إن مصطلح الأزمة يحمل في حد ذاته معاني كثيرة، هذه المعاني توجه مديري وقادة الأزمات في تقرير ما يجب القيام به في حالة الأزمات، خاصة عندما تكون أزمة فريدة من نوعها، كما أشار (Coombs, 2012) والأزمة هي حالة من الإدراك والاضطراب أو الشدة، وهي نقطة تحول قد تكون إلى الأحسن أو الأسوأ، وهذا فهي تحمل إمكانية الفرصة والخطر في آن واحد، وهي وليدة ظروفها ووضعها الذي توجد فيه سواء كانت على مستوى الفرد أو المجتمع أو المؤسسة أو الدولة فهي تعبير نسبي غير موضوعي يأخذ معناه من إدراك الموقف، أو الوضع أو الحالة التي تعيشها الدولة في ظل ظروف معينة (الدليعي، 2015)، وفي القاموس البريطاني Webster أنها: نقطة تحول إلى الأفضل أو الأسوأ، أو أنها وقت حاسم لخطر كبير تعتمد نتائجه على قدر العواقب السلبية التي يسفر عنها (Simon & Schuster, 1997).

إن الطبيعة المعقدة وغير المستقرة للبيئة العالمية جعلت المنظمات عرضة للأزمات والصعوبات التي تختلف أسبابها ومستوياتها وشدة تأثيرها، مما يشكل خطراً إضافياً على بقاء واستمرارية هذه المنظمات، في الوقت ذاته قد تحدث هذه الأزمات المنظمات على تطوير وتحسين رؤيتها وأساليبها تجاه إدارة الأزمات (حسن واللامي وإسماعيل، 2022). وتظهر الأزمات في بيئة العمل على أشكال مختلفة منها: الأزمات الطبيعية: تتضمن الكوارث الطبيعية مثل الزلازل، الفيضانات،

الأعاصير، والحرائق الطبيعية، والأزمات الإنسانية: تتعلق بالأحداث الإنسانية غير المرغوبة مثل الحوادث العملية الجسيمة، والهجمات الإرهابية، والأزمات الاقتصادية: تشمل الكوارث المالية مثل الانهيارات السوقية، والتدهور الاقتصادي، والتقلبات الاقتصادية العالمية، والأزمات التقنية: تتعلق بانقطاع الخدمات التكنولوجية الحيوية مثل انهيار الأنظمة الحاسوبية، وانقطاع الكهرباء، وانقطاع الاتصالات (ريفو، 2024). كما إن الحالة النفسية المزمنة التي يعيشها الفرد عند حدوث حدث صدمي أي كان سواء كارثة طبيعية أو أزمة صحية ويحتاج من خلالها للمساعدة النفسية الأولية (شينار وبولجبال، 2021). وتنشأ الأزمات داخل المنظمة لأسباب عديدة ومختلفة مما يؤدي إلى تباين طبيعة الأزمات ومجالاتها وأطرافها ومكان وزمان حدوثها (الخضيري، 1990). أو قد تحدث نتيجة الأخطاء البشرية، أو بسبب سوء التقدير والتقييم، أو الإدارة الاعتبائية (العشوائية)، أو تعارض الأهداف، أو نتيجة تعارض المصالح (سيد، 2002).

كما أن هناك عدة متطلبات لإنجاح عملية إدارة الأزمة أهمها: تبسيط الإجراءات وعدم تعقيدها والابتعاد عن كل ما من شأنه تعقيد الأمور ويخلق نوع من الإرباك وعدم الفهم والوضوح، ووضع الأنظمة وسن القوانين التي تسهل عملية الإدارة، والتنسيق: إن التنسيق بين فريق إدارة الأزمة والإدارات والقيادات الأخرى ذات العلاقة بالأزمة يتطلب ضروري (المعهد التخصصي للدراسات، 2016). وقد أثرت تقنيات الاتصال في التعرف على أساليب إدارة الأزمة بشكل سلبي، ونقص الخبرة لدى العنصر البشري في إدارة الأزمة من ناحية رقمية، ولم تحدث التقنيات الرقمية تأثيرات مذكورة في أنشطة إدارة الأزمة، وضعف البنية التحتية الرقمية يؤثر في إدارة الأزمة الطبيعية (عبابنة، 2023)

ويُعد الضغط جزء طبيعي من الحياة. كل شخص يشعر بالتوتر، لكن عندما يصبح الإجهاد أكثر من اللازم أو يعتقد الشخص أن الإجهاد زاد عن اللازم، فقد يكون ذلك مؤشراً لاحتياج لاهتمام. وقالت أنه عندما يتلقى الإنسان بالكثير من الأزمات (Kanel, 2015). وقد عرف (Steven, 1986: 88) إدارة الأزمة بأنها فن إزالة المخاطر وعدم اليقين لتحقيق أهداف المنظمة، أما (Ulmer, 2001: 595) فقد عرفها على أنها اتخاذ قرارات أو إيجاد حلول لحالات الأزمات.

وبشكل عام فإن إدارة الأزمات هي عنصر أساسي في بيئة العمل اليوم، حيث تتعرض الشركات والمؤسسات لتحديات متنوعة وغير متوقعة قد تهدد استمراريتها وسمعتها. تعتبر الأزمات جزءاً لا يتجزأ من دورة الحياة المؤسسية، سواء كانت طبيعية كالكوارث الطبيعية أو الإنسانية كالفضائح الإعلامية أو التقنية كانهكاسات البيانات، وهذا يجعل إدارتها أمراً حيوياً للمنظمات في كل الأحوال.

الدراسات السابقة

من خلال إطلاع الباحثة على العديد من الدراسات السابقة ذات الصلة بالدراسة الحالية، فلم تجد أيًا من تلك الدراسات التي ربطت المتغيرين معا بشكل مباشر، وفيما يلي أبرز الدراسات السابقة ذات الصلة:

دراسة إيجوو، أويليكي (2019)، وهدفت إلى الكشف عن تأثير وسائل الإعلام الرقمي على العلاقات العامة في عصر شديد التواصل: وجهات نظر من محترفي العلاقات العامة في ولاية إيبوني، وتوصلت إلى أن وسائل الإعلام الرقمية غيرت الطريقة التقليدية لممارسة العلاقات العامة في ولاية إيبوني، وقد أدى ذلك بنفس القدر إلى أداء أفضل وأكبر من قبل الممارسين، كما أوضحت النتائج أن هناك تأثيرات سلبية بنفس القدر للوسائط الرقمية على المهنة والتي يمكن أن تكون ضارة إذا لم يتم التعامل معها بشكل صحيح.

دراسة القعيد (2019)، وهدفت للتعرف إلى أثر إدارة الاتصالات الإدارية في المؤسسات الصحفية الأردنية في إدارة الأزمات من خلال إدارة المعرفة كمتغير وسيط. تكونت عينة الدراسة من (209) عاملاً، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أبرزها وجود أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة الاتصالات الإدارية بأبعادها في إدارة الأزمات في المؤسسات الصحفية الأردنية، ووجود أثر ذو دلالة إحصائية عند إدارة المعرفة بأبعادها في إدارة الأزمات في المؤسسات الصحفية الأردنية، ووجود أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة الاتصالات الإدارية بأبعادها في إدارة المعرفة في المؤسسات الصحفية الأردنية، بالإضافة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة الاتصالات الإدارية بأبعادها في إدارة المعرفة في ظل وجود إدارة المعرفة متغيراً وسيطاً في المؤسسات الصحفية الأردنية.

دراسة سالم (2020)، وهدفت إلى استكشاف مدى فاعلية استخدام المؤسسات الحكومية لتطبيقات الهواتف الذكية في إدارة اتصالات الطوارئ والأزمات والكوارث، واعتمدت الباحثتان على أسلوب دراسة الحالة، وذلك بالتطبيق على

الهيئة الوطنية لإدارة الطوارئ والأزمات والكوارث بدولة الإمارات العربية المتحدة، باعتبارها أول مؤسسة حكومية عربية تطلق تطبيقاً ذكياً في هذا المجال. وخلصت دراسة الحالة إلى مجموعة من النتائج أهمها: يعد التطبيق الذي أطلقته الهيئة بمثابة دليل إرشادي وتوعوي متكامل لمعظم الطوارئ والأزمات والكوارث المحتملة بدولة الإمارات، تنوعت طرق عرض البيانات بالتطبيق عبر توظيف النصوص والصور والفيديوهات والرسوم المعلوماتية والخرائط التفاعلية، تم توظيف التطبيق في مجال التوعية والإرشاد للحد من المخاطر المحتملة بدولة الإمارات.

دراسة بوزيفي (2020)، وهدفت إلى إثارة قضية توظيف الفضاء الرقمي ونقصد به شبكة الإنترنت وتطبيقاتها الخاصة بالجيل الثاني والمتمثلة في مواقع التواصل الاجتماعي كوسائل اتصال جديدة وتفاعلية فورية متعددة الاستعمالات في عملية اتصال الأزمات؛ وقد توصلت الدراسة إلى أن إدارة اتصال الأزمات على مستوى شركة تويوتا وظفت أولاً موقعها الإلكتروني لمتابعة تطور الأزمة، مروراً بالبريد الإلكتروني وفتحها المجال للحوار المباشر (chat) مع عملائها، ونهاية بإجراء اتصالاتها الرقمية معهم عبر صفحاتها على مختلف مواقع التواصل الاجتماعي ونخص بالذكر الفيسبوك، وتويتر واليوتيوب.

دراسة منصور (2021)، وهدفت إلى التعرف على استخدام الإنفوجراف في المواقع الإلكترونية المصرية في أوقات الأزمات. أوضحت الدراسة الإطار المفاهيمي وفيه صحافة البيانات والإنفوجراف. اختتمت الدراسة باستعراض أهم النتائج منها وجود علاقة دالة إحصائية بين إطلاع الجمهور على الإنفوجرافيك المنشور على المواقع الإلكترونية والقضايا التي يقوم الإنفوجرافيك بمعالجتها، لا توجد علاقة دالة إحصائية بين معدل الاطلاع على الإنفوجرافيك ومدى الثراء الذي يتمتع به، لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المبحوثين في التأثيرات المعرفية الخاصة بالاطلاع على الإنفوجرافيك وفقاً للمستوى الاقتصادي والاجتماعي.

دراسة بوتقطعة (2021)، وهدفت إلى فهم آليات الاتصال الجديدة في إدارة الأزمات عبر الفضاء الرقمي، انطلاقاً من تشخيص أهداف اتصال الأزمات والدور الذي تلعبه مواقع التواصل الاجتماعي كآلية مهمة أثناء الأزمة والتي تعتمد على المؤسسة للحفاظ على صورتها وسمعتها، بينت النتائج أن إدارة الصفحة لم توفق لحد كبير في إدارة الأزمة اتصالياً عبر موقع الفيسبوك نظراً لنقص المعلومات وضعف الاستراتيجيات الاتصالية في أغلب محتويات منشوراتها.

دراسة الأسمرى (2022)، وهدفت إلى الكشف عن أثر الذكاء الاستراتيجي على إدارة أزمات القطاع المصرفي في السعودية وتحديدًا في منطقة عسير (مدينتي أبها وخميس مشيط) ومعرفة مدى إدراك منسوبي تلك المصارف لمفهوم الذكاء الاستراتيجي في تحقيق إدارة الأزمات، ووزع على (154) عينة، تم اختيارهم بصورة عشوائية من مجتمع موظفي المصارف، وعلى إثر المسح الميداني المتبع أشارت النتائج أن هناك مؤشرات وأبعاد كانت تطبق بنسب عالية مثل: بعد الاستشراف وبعد الرؤية وبعد التفكير وبعد التحفيز وبعد الشراكة وبعد إدارة الأزمة، بالإضافة إلى توفر تطبيق مرتفع للذكاء الاستراتيجي.

دراسة الشمري وعبد الرحمن (2022)، وهدفت للكشف عن الدور الذي يؤديه الاتصال الرقمي في إذكاء التوترات داخل الأسرة العراقية إلى حد كبير وكانت سبباً كبيراً في تفككها، تم اعتماد منهج دراسة الحالة، وذلك بإجراء تحقيقات سببية الهدف منها معرفة إذا ما كان للتواصل الرقمي سبباً في حدوث الأزمات داخل الأسرة وفق معطيات علمية وعملية، وخلصت الدراسة إلى تقديم طرق الحل للحد من تلك الأزمات والمشاكل التي تواجه الأسرة العراقية، وتمثلت بالآتي بطريقة التجزئة، وطريقة إجهاض الفكر، وطريقة مواجهة الأزمة بالحب.

دراسة العنزي (2023)، وهدفت إلى محاولة الكشف عن تأثير عمليات الاتصال والتواصل لتعامل الإدارة وتبادل المعلومات مع الموظفين على مستوى الرضا الوظيفي وعناصره المختلفة في مختلف القطاعات، تم استخدام الاستبانة كأداة لجمع المعلومات من الموظفين أفراد العينة خلال جائحة كورونا وبلغ عدد المستجيبين (357) فرداً. كانت أهم النتائج وجود أهمية عالية للتواصل الفعال بين الإدارة والموظفين وتبادل المعلومات في ظل الأزمات مثل جائحة كورونا، فلقد أشار 70% من أفراد العينة إلى التأثير الإيجابي للتبادل المعلومات والتواصل مع الإدارة في ظل أزمة كورونا.

دراسة خليفي والإدرسي (2023)، وهدفت إلى التعرف على أهم استراتيجيات إدارة الأزمات في المنظمات، وتحديد وظائف استراتيجيات إدارة الأزمات، وأساليب حل الأزمات، توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية توجد علاقة بين استراتيجيات إدارة الأزمات وأداء الموظفين داخل البنوك، وكذلك أنه توجد علاقة بين استخدام استراتيجية تغيير المسار وأداء الموظفين داخل البنوك، كما توجد علاقة بين استخدام استراتيجية تفريغ الأزمة على أداء الموظفين

داخل البنوك، وكذلك يوجد علاقة بين استخدام استراتيجية احتواء الأزمة على أداء الموظفين داخل البنوك، وتوجد علاقة بين استخدام استراتيجية تفتيت الأزمة على أداء الموظفين داخل البنوك.

دراسة نمم وبدره وأحمد والرافعي (2023)، وهدفت إلى توضيح دور الإعلام الرقمي في تعزيز عمل المركز الوطني للأرصاد خلال الأزمات والكوارث الطبيعية، حيث طبقت الدراسة على طلاب الجامعات بشكل خاص يقدر عددهم (219) مبحوثاً باستخدام أداة الاستبيان. وقد كشفت نتائج الدراسة أن الإعلام الرقمي بكافة أشكاله يعتبر من أهم الوسائل لنشر المعلومات بشكل فوري ومباشر خلال الأزمات والكوارث الطبيعية، حيث إنه يتيح من خلال وسائله المختلفة نشر الوسائط التوعوية بأشكالها المتعددة لتصل إلى جميع الفئات بالطريقة التي تناسبهم.

دراسة شعيب (2023)، وهدفت إلى التعرف على الدور الوسيط لنمط الحياة الرقمي للعاملين في العلاقة بين معوقات الاتصال التنظيمي، تكونت العينة من (309) مفردة. وكانت أهم النتائج: يوجد تأثير لاعتماد المنظمات الصحية الحكومية في المملكة لتقليل معوقات الاتصال التنظيمي في تحسين السلوك الإبداعي في ظل الدور الوسيط لأسلوب الحياة الرقمي، من وجهة نظر الموظفين. تجلت أهمية الدراسة في تقليل معوقات الاتصال التنظيمي بالمنظمات قيد الدراسة كعامل لربط المستويات التنظيمية، مما يدعم إبداع العاملين والتنسيق بين مختلف إدارات المنظمة. وتبين أن المستويات الإدارية المختلفة (الصغيرة والمتوسطة) لم يسمح لها بالمشاركة في التخطيط

دراسة بطسي وبورقعة (2024)، وهدفت إلى التعرف على دور الاتصال الرقمي في إدارة أزمة كورونا في المؤسسة الاستشفائية: دراسة ميدانية بمستشفى الحكيم ضربات عنابة، حيث أصبحت الأزمات الصحية من أهم المشكلات التي يستوجب التطرق إليها، تم استخدام أداة قائمة الاستقصاء، وتوصلت الدراسة لنتائج أهمها: أن الأطباء استخدموا مواقع التواصل الاجتماعي والموقع الرسمي للمستشفى للوصول إلى أكبر عدد من الجمهور، كذلك استخدامها لاستراتيجيات مختلفة من بينها جمع كافة المعلومات حول الأزمة، وتقديم نصائح وحملات توعية عبر المنصات الرقمية للحد من كثرة المعلومات وتصحيحها وعدم إثارة الهلع والخوف داخل المجتمع.

التعقيب على الدراسات السابقة

يلاحظ أهمية وحداثة الدراسات التي تناولت استراتيجية الاتصال الرقمي ودورها بطريقة غير مباشرة في معالجة الأزمات ومنها أزمة كورونا كدراسة بطسي وبورقعة (2024)، ودراسة نمم وبدره وأحمد والرافعي (2023)، وتناولت معظمها الموظفين ومنها دراسة العنزي (2023) ودراسة الأسمرى (2022) وما يميز الدراسة الحالية أنها تعنى بالربط بين المتغيرين لدى عينة من الموظفين، وتستفيد الدراسة الحالية من خلال الدراسات السابقة عند تطوير قائمة الاستقصاء، وفي اختيار المنهجية للدراسة، وعند مناقشة النتائج.

مشكلة الدراسة

تأسيساً على أهمية استراتيجيات الاتصال الرقمي وأثر هذه الاستراتيجيات على حياة الموظفين وارتباطها بتطوير مهاراتهم الوظيفية كسرعة الأداء وسرعة الوصول إلى المعلومة وسرعة تبني التطبيقات واستخدام الحاسب الآلي والتقنيات الحديثة واستخدام البريد الإلكتروني ولمس الشاشة واستخدام الأجهزة والتطبيقات التي أفرزتها شبكة الإنترنت من أجل الوصول إلى المعلومات وإدارتها ومشاركتها بشكل مفيد، ومن أجل امتلاك مصادر المعرفة اللازمة لهم والقدرة على تشغيل الوسائط الرقمية بما ينعكس على جودة عملهم في بيئة العمل، من أجل زيادة قدرتهم في الإنتاجية فقد لمست الباحثة ضرورة القيام بدراسة طبيعة هذه الاستراتيجيات في الاتصال الرقمي، وربطها بالأزمات في بيئة العمل، كما تعد دراسة الأزمات موضوعاً حيوياً؛ لأنها تهتم بقضايا تمس استقرار الفرد وأمنه وسلامه وتؤثر على مستقبله وتطوره النفسي والاجتماعي والاقتصادي، ولما للأزمات من آثار سلبية على جوانب الحياة المختلفة (اجتماعية، واقتصادية، ونفسية، وجسدية، وأخلاقية)، فقد جاءت هذه الدراسة لتلبية لضرورة الاهتمام بهذه المشكلة وفهم محرركاتها والعوامل المساهمة في تكوينها، ولقد أوصت الدراسات كدراسة الأسمرى (2022).

ومن هنا جاءت مشكلة الدراسة الحالية التي تحاول الباحثة من خلالها التعرف على طبيعة إسهام استراتيجيات الاتصال الرقمي لدى الموظفين في الأزمات في بيئة العمل في دولة الكويت

أسئلة الدراسة

تحاول الدراسة الحالية الإجابة عن الأسئلة التالية:

- 1- ما مستوى استراتيجيات الاتصال الرقمي لدى الموظفين في دولة الكويت في بيئة العمل عند حدوث الأزمات من ناحية اجتماعية؟
- 2- ما مستوى استراتيجيات الاتصال الرقمي لدى الموظفين في دولة الكويت في بيئة العمل عند حدوث الأزمات من ناحية معرفية؟
- 3- ما مستوى استراتيجيات الاتصال الرقمي لدى الموظفين في دولة الكويت في بيئة العمل عند حدوث الأزمات من ناحية ثقافية؟
- 4- ما طبيعة المعوقات التي تواجه الموظفين عند الاتصال الرقمي في بيئة العمل عند حدوث الأزمات؟
- 5- هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(0.05=\alpha)$ في الاتصال الرقمي لدى الموظفين في حالة حدوث الأزمات في بيئة العمل تبعاً للجنس؟

أهداف الدراسة

تهدف الدراسة لما يلي:

- التعرف على طبيعة الاتصال الرقمي لدى الموظفين في بيئة العمل من ناحية اجتماعية ومعرفية وثقافية.
- التعرف على استراتيجيات الاتصال الرقمي في بيئة العمل لدى الموظفين
- التعرف على طبيعة المعوقات التي تواجه الموظفين عند الاتصال الرقمي في بيئة العمل عند حدوث الأزمات.
- التعرف على اختلاف استراتيجيات الاتصال الرقمي تبعاً لاختلاف متغير جنس الموظف.

أهمية الدراسة

تأتي أهمية هذه الدراسة من أهمية التحول الرقمي الذي طال كافة المؤسسات الذي أصبح حتمية في ظل التطور التكنولوجي، وعليه فإن أهمية هذه الدراسة تظهر فيما يلي:

أولاً- الأهمية النظرية

- تنبع أهمية الدراسة الحالية من أهمية العينة، حيث ركزت على نخبة متميزة من المجتمع، وهم الموظفون؛ حيث تحاول الدراسة معرفة المشاكل الاجتماعية والانفعالية التي قد يمر بها الموظف، بوضعها على بساط البحث العلمي لوصف تأثيرها وانعكاساتها على الصحة النفسية للموظف، وقدرته على إدارة الأزمات
- تمثل المعلومات الواردة في هذه الدراسة إضافة قيمة في مجال الاتصال الرقمي ودوره في بيئة العمل.
- تنبع الأهمية كذلك من أهمية مواكبة العصر الحالي والتطورات التكنولوجية والتي تقتضي القيام بالعديد من الدراسات التي تتطلب معرفة طبيعة الاتصالات الرقمية.

ثانياً- الأهمية التطبيقية

- بالإضافة إلى تقديم رؤية نقدية حول هذه الإسهامات النظرية للباحثين حول عدد من النظريات والمداخل الفكرية التي درست بيئة الإعلام الرقمي وتحليل كيفية توظيف الدراسات الإعلامية لتلك الأطر النظرية سواء على نطاق الموضوعات والمناهج البحثية والمجالات والمداخل والمفاهيم التي تناولتها.
- تحاول هذه الدراسة الإسهام في مجال إرشاد هذه الفئة بحيث تكون قادرة على مواجهة أزماتها وإدارتها من خلال تعديل ومعالجة نمط التعامل وقتها
- تعطي الدراسة أفكاراً واقتراحات حول أهمية دراسة متغيرات نفسية اجتماعية أخرى لدى هذه الفئة تحديداً، مع أهمية بناء برامج نفسية داعمة للموظفين في هذا المجال.

مصطلحات الدراسة

- **الاتصال الرقمي:** هي عملية يتم فيها الاتصال عن بعد، بين أطراف يتبادلون الأدوار في بث الرسائل الاتصالية المتنوعة واستقبالها من خلال النظم الرقمية ووسائلها لتحقيق أهداف معينة (محمد، 2007: 47). ويعرف إجرائيًا بالدرجة التي يحصل عليها الموظف على قائمة الاستقصاء المطورة في الدراسة الحالية.
- **الأزمة في بيئة العمل:** إن الأزمة هي تحول إلى الأفضل أو الأسوأ بسبب مرض أو خلل في الوظائف أو تغيير جذري في حياة الإنسان بسبب أوضاع غير سوية وغير مستقرة (Kanel, 2015)، وتعرف إجرائيًا بأنها نوع من أنواع الأزمات التي يمر بها الموظف في بيئة العمل.

تصميم الدراسة

- **منهجية الدراسة:** لتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لمناسبته لأهداف الدراسة.
- **مجتمع الدراسة:** تكون مجتمع الدراسة من جميع الموظفين في كلية الدراسات التجارية في الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب في دولة الكويت حيث بلغ عدد الموظفين (400) موظفًا، حسب إحصائية الهيئة لعام 2024
- **عينة الدراسة:** لتحقيق أهداف الدراسة الحالية تم اختيار عينة بطريقة العينة العشوائية من خلال عينة الجنس، حيث تم اختيار عينة عشوائية من الموظفين والموظفات، وقد بلغ العدد النهائي للموظفين الذين استجابوا على الرابط بواقع (180) موظفًا، منهم (90) موظفًا، و(90) موظفة وقد شكلوا أفراد عينة الدراسة.
- **أدوات الدراسة:** لتحقيق أهداف الدراسة الحالية تم تطوير قائمة استقصاء الاتصال الرقمي في وقت حدوث الأزمات في بيئة العمل:
- **قائمة استقصاء الاتصال الرقمي:** تم تطوير قائمة استقصاء الاتصال الرقمي من خلال الشافعي والحمداني (2019) وعبابنة (2023)، قائمة الاستقصاء إلى الكشف عن طبيعة الاتصال الرقمي لدى الموظفين في بيئة العمل عند حدوث الأزمات، حيث تكونت قائمة الاستقصاء من (24) فقرة، وأربعة أبعاد هي: البُعد الاجتماعي وعدد فقراته (6) فقرات، والبُعد الاتصال الرقمي المعرفي وعدد فقراته (5) فقرات، والبُعد الثقافي وعدد فقراته (5) فقرات، ومعوقات توظيف تقنيات الاتصال الرقمي في الأزمات وعدد فقراته (8) فقرات، وقائمة الاستقصاء تتكون من أربعة أبعاد ولا توجد درجة كلية، وللتحقق من مناسبة قائمة الاستقصاء للدراسة الحالية فقد تم إخضاعها لإجراءات الصدق والثبات على النحو التالي:

أولاً- صدق قائمة الاستقصاء

- 1- **الصدق الظاهري:** تم عرض قائمة الاستقصاء على نخبة من أعضاء هيئة التدريس والخبراء في الجامعات في دولة الكويت، وطلب منهم بيان صلاحية قائمة الاستقصاء ومناسبة فقراته، حيث قام (10) محكمين بالاطلاع على قائمة الاستقصاء، وتم اعتماد معيار اتفاق (80%) للإبقاء على الفقرات، وبعد إبداء جملة من التعليقات والملاحظات الصياغية على (3) من الفقرات.
- 2- **صدق البناء الداخلي:** تم حساب معامل الارتباط بين درجة كل فقرة من قائمة الاستقصاء للاتصال الرقمي مع الفقرات والبُعد من خلال تطبيقه على عينة استطلاعية بلغت (30) موظفًا من داخل مجتمع الدراسة وخارج العينة، وقد تبين أن قيم معاملات الارتباط بين الفقرات دالة عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha=0.05$)، حيث تراوحت معاملات الارتباط ذات الدلالة الإحصائية بين الفقرات والبُعد الأول (0.35-0.53) وتراوحت معاملات الارتباط بين الفقرات والبُعد الثاني (0.61-0.77)، وتراوحت معاملات الارتباط بين الفقرات والبُعد الثالث (0.44-0.51)، وتراوحت معاملات الارتباط بين الفقرات والبُعد الرابع (0.51-0.69)، وهذا يدل على أن قائمة الاستقصاء للاتصال الرقمي في وقت حدوث الأزمات يمتلك صدق داخلي.

ثانيًا - ثبات قائمة الاستقصاء

لإيجاد مؤشرات ثبات قائمة الاستقصاء فقد تم تطبيقها على (30) موظفًا من مجتمع الدراسة وخارج عينتها، وحسبت مؤشرات الاتساق الداخلي باستخدام ألفا كرونباخ والتجزئة النصفية، والثبات بطريقة إعادة الاختبار من خلال تطبيق قائمة الاستقصاء على عينة وإعادة تطبيقه بعد أسبوعين على نفس العينة، والجدول (1) يوضح ذلك.

تصحيح قائمة الاستقصاء الاتصال الرقمي من خلال الأزمات في بيئة العمل

تتم الاستجابة على قائمة الاستقصاء بحسب تدرج ليكرت الخماسي (أوافق بشدة، أوافق، محايد، لا أوافق، لا أوافق بشدة)، وتعطى الدرجات (1، 2، 3، 4، 5) على الترتيب، وتكون أعلى درجة يمكن الحصول عليها على قائمة الاستقصاء (120) وأدنى درجة (24)، حيث تشير الدرجة المرتفعة على قائمة الاستقصاء إلى مستوى مرتفع من الاتصال الرقمي بينما الدرجة المنخفضة تشير إلى انخفاض مستوى الاتصال الرقمي، ويتم الحكم على المستوى بالاعتماد على المعيار التالي: من 1-2.33 مستوى منخفض من الاتصال الرقمي، ومن 2.34-3.67 مستوى متوسط من الاتصال الرقمي، ومن 3.68-5 مستوى مرتفع من الاتصال الرقمي.

أساليب تحليل البيانات

هدفت الدراسة الحالية للتعرف على مستوى استراتيجيات الاتصال الرقمي ومعوقاته لدى عينة من الموظفين في بيئة العمل عند حدوث الأزمات، وفيما يلي إجابة الأسئلة مع مناقشتها

عرض نتائج السؤال الأول ومناقشته: ما مستوى استراتيجيات الاتصال الرقمي لدى الموظفين في دولة الكويت في بيئة العمل عند حدوث الأزمات من ناحية اجتماعية؟

للإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى الاتصال الرقمي لدى الموظفين في دولة الكويت في بيئة العمل عند حدوث الأزمات من ناحية اجتماعية، والجدول (2) يوضح ذلك.

جدول رقم (2)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى الاتصال الرقمي لدى الموظفين في دولة الكويت في بيئة العمل عند حدوث الأزمات من ناحية اجتماعية

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب التقدير
2	أقضي وقتاً في التحدث مع الآخرين عبر المواقع الإلكترونية لحل الأزمة	3.86	0.88	1 مرتفع
1	عند حدوث أزمة أتواصل مع الآخرين عبر مواقع التواصل الإلكترونية	3.18	1.01	2 متوسط
3	أشارك الآخرين أحزانهم في الأزمة عبر المواقع الإلكترونية	3.13	1.14	3 متوسط
5	أهتم بنشر الموضوعات التي تعزز العلاقات الاجتماعية من خلال المواقع الإلكترونية عند حدوث أزمة ما أو بعدها	3.10	1.02	4 متوسط
4	استخدم مواقع التواصل الإلكتروني للاطمئنان على أحوال الموظفين عند حدوث أزمة	3.04	0.91	5 متوسط
6	أكد في منشوراتي على المواقع الإلكترونية على التمسك بالقيم المجتمعية عند حدوث أزمة	2.96	0.83	6 متوسط
	الدرجة الكلية	3.25	0.56	متوسط

يتبين من نتائج السؤال الأول أن مستوى الاتصال الرقمي لدى الموظفين في دولة الكويت في بيئة العمل عند حدوث الأزمات من ناحية اجتماعية جاء بمستوى متوسط وبلغ (3.25) بانحراف معياري (0.56).

عرض نتائج السؤال الثاني ومناقشته: ما مستوى استراتيجيات الاتصال الرقمي لدى الموظفين في دولة الكويت في بيئة العمل عند حدوث الأزمات من ناحية معرفية؟

للإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى الاتصال الرقمي لدى الموظفين في دولة الكويت في بيئة العمل عند حدوث الأزمات من ناحية معرفية، والجدول (3) يوضح ذلك.

جدول رقم (3)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى الاتصال الرقمي لدى الموظفين في دولة الكويت
في بيئة العمل عند حدوث الأزمات من ناحية معرفية

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب التقدير
2	أجيب عن استفسارات الموظفين عن طريق استعمال البريد الإلكتروني أو الواتس عند حدوث أزمة	3.23	0.66	1 متوسط
3	أزود زملائي بالمصادر العلمية عبر استعمال مواقع التواصل الإلكتروني عند حدوث أزمة	3.09	0.87	2 متوسط
5	أقدم التعليمات والتوجيهات إلى الموظفين عن طريق الاتصال الرقمي عند حدوث أزمة	3.08	1.01	3 متوسط
4	أعمل على إنشاء مجموعات إلكترونية في مواقع التواصل الإلكتروني من أجل إيصال المعارف والمعلومات العلمية عند حدوث أزمة	3.04	0.98	4 متوسط
1	أبادل المصادر والمعلومات مع الموظفين إلكترونياً عند حدوث أزمة	2.96	0.83	5 متوسط
	الدرجة الكلية	3.21	0.51	متوسط

يتبين من نتائج السؤال الثاني أن مستوى الاتصال الرقمي لدى الموظفين في دولة الكويت في بيئة العمل عند حدوث الأزمات من ناحية معرفية جاء بمستوى متوسط وبلغ (3.21) بانحراف معياري (0.51).

عرض نتائج السؤال الثالث ومناقشته: ما مستوى استراتيجيات الاتصال الرقمي لدى الموظفين في دولة الكويت في بيئة العمل عند حدوث الأزمات من ناحية ثقافية؟

للإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى الاتصال الرقمي لدى الموظفين في دولة الكويت في بيئة العمل عند حدوث الأزمات من ناحية ثقافية، والجدول (4) يوضح ذلك.

جدول رقم (4)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى الاتصال الرقمي لدى الموظفين في دولة الكويت
في بيئة العمل عند حدوث الأزمات من ناحية ثقافية

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب التقدير
4	أشجع الموظفين على الانتفاع من خدمة الدردشة أثناء التعامل معاً عند حدوث أزمة	4.11	0.96	1 مرتفع
1	أؤكد في منشوراتي على أهمية الحفاظ على التراث الثقافي والبيئي عند حدوث أزمة	4.01	0.91	2 مرتفع
5	أبين للموظفين مخاطر الانتحال الإلكتروني وسرقة المصادر العلمية المتوافرة على شبكة الإنترنت عند حدوث أزمة	3.39	1.04	3 متوسط
2	أؤكد على مبدأ الاحترام المتبادل بيني وبين الموظفين عند استخدام مواقع التواصل الإلكتروني وقت حدوث الأزمة	3.24	0.91	4 متوسط
3	أحث الموظفين على مناقشة القضايا التي تتناسب مع ثقافة الدولة عند نشرها عبر مواقع التواصل الإلكتروني عند حدوث أزمة	3.09	0.88	5 متوسط
	الدرجة الكلية	3.54	0.53	متوسط

يتبين من نتائج السؤال الثالث أن مستوى الاتصال الرقمي لدى الموظفين في دولة الكويت في بيئة العمل عند حدوث الأزمات من ناحية ثقافية جاء بمستوى متوسط وبلغ (3.54) بانحراف معياري (0.53).

عرض نتائج السؤال الرابع ومناقشته: ما طبيعة المعوقات التي تواجه الموظفين عند الاتصال الرقمي في بيئة العمل عند حدوث الأزمات؟

للإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لطبيعة المعوقات التي تواجه الموظفين عند الاتصال الرقمي في بيئة العمل عند حدوث الأزمات، والجدول (5) يوضح ذلك.

يتبين من نتائج السؤال الرابع أن المعوقات في الاتصال الرقمي لدى الموظفين في دولة الكويت في بيئة العمل عند حدوث الأزمات جاءت بمستوى متوسط وبلغ (2.66) بانحراف معياري (0.45).

جدول رقم (5)
المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لطبيعة المعوقات التي تواجه الموظفين عند الاتصال الرقمي في بيئة العمل عند حدوث الأزمات

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	التقدير
7	أرى أن التقنيات الرقمية لا تحدث تأثيرات مذكورة في أنشطة إدارة الأزمة	2.94	0.95	1	متوسط
8	اعتقد أن ضعف البنية التحتية الرقمية يؤثر في إدارة الأزمة بشكل عام	2.83	0.79	2	متوسط
2	اعتقد بضعف القدرة على استخدام تقنيات الاتصال الرقمي من قبل الموظفين	2.79	0.84	3	متوسط
6	أرى أن نقص الخبرة لدى العنصر البشري يؤثر سلباً في إدارة الأزمة من ناحية رقمية	2.71	0.75	4	متوسط
1	أرى أن عدم المعرفة ببرامج إدارة الأزمة في البيئة الرقمية يعد عاملاً مؤثراً في التعامل مع الأزمة	2.54	1.08	5	متوسط
5	لقد أثرت تقنيات الاتصال في التعرف على أساليب إدارة الأزمة بشكل سلبي	2.47	1.05	6	متوسط
3	أرى أن ضعف مشاركة ممارسي الاتصال الرقمي في عملية اتخاذ القرار وقت الأزمة يحد من القدرة على التعامل معها	2.39	1.19	7	متوسط
4	اعتقد بعدم وجود دعم من إدارة المؤسسة لاستخدام تقنيات الاتصال الرقمي في الأزمة	2.33	1.28	8	منخفض
	الدرجة الكلية	2.66	0.45		متوسط

نتائج السؤال الخامس ومناقشته: هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha=0.05)$ في الاتصال الرقمي لدى الموظفين في حالة حدوث الأزمات في بيئة العمل تبعاً للجنس؟

جدول رقم (6)
نتائج اختبار (ت) لمتوسطات الأداء للفروق لدى الموظفين في الاتصال الرقمي تبعاً للجنس

البعد	الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة (ت)	مستوى الدلالة
الاتصال الرقمي الاجتماعي	ذكر	90	3.25	0.76	178	0.25	0.81
	أنثى	90	3.23	0.54			
الاتصال الرقمي المعرفي	ذكر	90	3.17	0.57	178	*-2.06	0.04
	أنثى	90	3.33	0.44			
الاتصال الرقمي الثقافي	ذكر	90	3.48	0.55	178	-1.47	0.14
	أنثى	90	3.59	0.48			
معوقات الاتصال الرقمي	ذكر	90	2.81	0.44	178	*4.62	0.00
	أنثى	90	2.52	0.36			

للإجابة عن هذا السؤال، فقد تم استخدام اختبار (ت) (t-test) لفحص الفروق بين متوسطات الأداء على الدلالة الإحصائية على الفروق لدى الموظفين في الاتصال الرقمي ومعوقاته باختلاف الجنس، والجدول (6) يوضح ذلك.

يتبين من نتائج السؤال الحالي أن الاتصال الرقمي لدى الموظفين في حالة حدوث الأزمات في بيئة العمل سواء من ناحية اجتماعية وثقافية كانت تدل على عدم وجود فروق بين الذكور والإناث حيث بلغت قيم ت على التوالي (0.25، 1.47).

مناقشة النتائج

يتبين من نتائج السؤال الأول أن مستوى الاتصال الرقمي لدى الموظفين في دولة الكويت في بيئة العمل عند حدوث الأزمات من ناحية اجتماعية جاء بمستوى متوسط، وقد جاءت أعلى الفقرات في الاتصال الرقمي من ناحية اجتماعية لدى الموظفين هي: أقضي وقتاً في التحدث مع الآخرين عبر المواقع الإلكترونية لحل الأزمة، وعند حدوث أزمة أتواصل مع الآخرين عبر مواقع التواصل الإلكترونية. بينما جاءت أقل الفقرات في الاتصال الرقمي من ناحية اجتماعية لدى الموظفين هي: استخدم مواقع التواصل الإلكتروني للاطمئنان على أحوال الموظفين عند حدوث أزمة، وأؤكد في منشوراتي على المواقع الإلكترونية على التمسك بالقيم المجتمعية عند حدوث أزمة، مما يشير إلى تمتع الموظفين الذين يستخدمون الاتصال الرقمي بمستوى متوسط من التعامل عند حدوث الأزمات، ويُعزى ذلك لطبيعة الدورات التدريبية والورش التي يخضع لها الموظفون خلال عملهم بما يساعدهم في التعامل بطريقة متوسطة من ناحية اجتماعية. وربما تسعى العديد من المؤسسات بتطوير موظفيها من كافة المجالات والأصعدة وخاصة في المجال العلاقة مع الزملاء، حيث تسعى المؤسسات للقيام

بنشاطات اجتماعية باستمرار لكي يسهل تعامل الموظف مع زملائه وتقديم الخدمات لهم خاصة في وقت حدوث الأزمات، ونظراً لطبيعة المجتمع الآن والذي يتم فيه التواصل الرقمي، لذلك لا شك أن العلاقة مع الآخرين مهمة هذا الجانب، وقد جاء المستوى متوسط وربما يمكن أن تسعى المؤسسات لمستوى مرتفع من الاتصال الرقمي، وذلك يستدعي المزيد من العمل وتكثيف الخطط التي تطور الموظفين بهذا المجال، وتتفق نسبياً مع دراسة إيجوو، أويليكي، (2019) Egwu, Oyeleke ودراسة بوزيفي (2020).

كما يتبين من نتائج السؤال الثاني أن مستوى الاتصال الرقمي من ناحية معرفية جاء بمستوى متوسط وقد جاءت أعلى الفقرات في الاتصال الرقمي من ناحية معرفية لدى الموظفين هي: أجيب عن استفسارات الموظفين عن طريق استعمال البريد الإلكتروني أو الواتس عند حدوث أزمة، وأزود زملائي بالمصادر العلمية عبر استعمال مواقع التواصل الإلكتروني عند حدوث أزمة، بينما جاءت أقل الفقرات في الاتصال الرقمي من ناحية معرفية لدى الموظفين هي: أعمل على إنشاء مجموعات إلكترونية في مواقع التواصل الإلكتروني من أجل إيصال المعارف والمعلومات العلمية عند حدوث أزمة، وأتبادل المصادر والمعلومات مع الموظفين إلكترونياً عند حدوث أزمة، مما يشير إلى تمتع الموظفين الذين يستخدمون الاتصال الرقمي بمستوى متوسط من التعامل عند حدوث الأزمات، ويُعزى ذلك لطبيعة الدورات التدريبية والورش التي يخضع لها الموظفين خلال عملهم بما يساعدهم في التعامل بطريقة متوسطة من ناحية معرفية. حيث إن زيادة المعلومات التي يمكن أن يتم تقديمها أثناء الاتصال الرقمي في بيئة العمل وقت حدوث الأزمة لدى المعلومات يمكن أن تمكن هؤلاء الموظفين في التعامل مع الأزمات بشكل أكثر فعالية وكفاءة، وتتفق مع نتيجة دراسة القعيد (2019) دراسة العنزي (2023) دراسة نمم وبدره وأحمد والرافعي (2023)، بينما تختلف مع نتيجة دراسة الأسمرى (2022).

ويتبين من نتائج السؤال الثالث أن مستوى الاتصال الرقمي من ناحية ثقافية جاء بمستوى متوسط، وقد جاءت أعلى الفقرات في الاتصال الرقمي من ناحية ثقافية لدى الموظفين هي: أشجع الموظفين على الانتفاع من خدمة الدردشة أثناء التعامل معاً عند حدوث أزمة، وأؤكد في منشوراتي على أهمية الحفاظ على التراث الثقافي والبيئي عند حدوث أزمة، بينما جاءت أقل الفقرات في الاتصال الرقمي من ناحية ثقافية لدى الموظفين هي: أؤكد على مبدأ الاحترام المتبادل بيني وبين الموظفين عند استخدام مواقع التواصل الإلكتروني وقت حدوث الأزمة، وأحث الموظفين على مناقشة القضايا التي تتناسب مع ثقافة الدولة عند نشرها عبر مواقع التواصل الإلكتروني عند حدوث أزمة، مما يشير إلى تمتع الموظفين الذين يستخدمون الاتصال الرقمي بمستوى متوسط من التعامل عند حدوث الأزمات، ويعزى ذلك لطبيعة الدورات التدريبية والورش التي يخضع لها الموظفين خلال عملهم بما يساعدهم في التعامل بطريقة متوسطة من ناحية ثقافية. حيث إن هؤلاء الموظفين يبدو أن لديهم انتماء ثقافي ويحرصون على استخدام الاتصال الرقمي بما يتناسب مع ثقافة الدولة وقيمها وبما يحقق انتمائهم الوطني بلبلهم من جهة ولؤمستهم من جهة ثانية، وتتفق نسبياً مع نتيجة دراسة سالم (2020).

ويتبين من نتائج السؤال الرابع أن المعوقات في الاتصال الرقمي جاءت بمستوى متوسط وقد جاءت أعلى الفقرات في معوقات الاتصال الرقمي لدى الموظفين هي: أرى أن التقنيات الرقمية لا تحدث تأثيرات مذكورة في أنشطة إدارة الأزمة، واعتقد أن ضعف البنية التحتية الرقمية يؤثر في إدارة الأزمة بشكل عام، بينما جاءت أقل الفقرات في معوقات الاتصال الرقمي لدى الموظفين هي: أرى أن ضعف مشاركة ممارسي الاتصال الرقمي في عملية اتخاذ القرار وقت الأزمة يحد من القدرة على التعامل معها، اعتقد بعدم وجود دعم من إدارة المؤسسة لاستخدام تقنيات الاتصال الرقمي في الأزمة، مما يشير إلى وجود بعض الصعوبات والمعوقات التي يواجهها الموظفون عند حدوث الأزمات وتحتاج إلى تطوير. ويبدو أن هؤلاء الموظفين يشعرون بوجود بعض الصعوبات التي تحد من امتلاكهم مستوى مرتفع من الاتصال الرقمي وقت حدوث الأزمة في بيئة العمل، مما يستدعي العمل على معالجة بعض هذه المعوقات والعمل على المساعدة تجاوزها من خلال خطة عملية مدروسة، وتتفق نتيجة الدراسة الحالية مع نتيجة دراسة بوتقطعة (2021)، ودراسة بطسي وبورقعة (2024). ويتبين من نتائج السؤال الحالي أن الاتصال الرقمي من ناحية اجتماعية وثقافية كانت تدل على عدم وجود فروق بين الذكور والإناث مما يدل على أن كل من الذكور والإناث لا يختلفوا في استراتيجيات الاتصال الرقمي في ناحيتين وهما: الناحية الاجتماعية والناحية الثقافية، بينما يتبين وجود فروق بين الذكور والإناث في الاتصال الرقمي لدى الموظفين في حالة حدوث الأزمات في بيئة العمل من ناحية معرفية وكانت الفروق لصالح الإناث مما يشير إلى تمتع الإناث بمستوى أعلى من الذكور في الاتصال الرقمي في حالة حدوث الأزمات في بيئة العمل، وربما يُعزى ذلك لتعلم الإناث

المستمر أثناء العمل، كما يتبين من النتائج وجود فروق بين الذكور والإناث في معوقات الاتصال الرقمي وكانت الفروق لصالح الذكور، مما يشير إلى أن الذكور قد عبروا عن وجود صعوبات ومحددات تعيق الاتصال الرقمي في بيئة العمل أثناء حدوث الأزمات.

توصيات الدراسة

ومن أبرز مقترحات الدراسة:

- أهمية دعم نشر التطبيقات الذكية في حالة الأزمات بشكل عملي من خلال خطط مدروسة للتعامل مع الأزمات.
- ضرورة الاهتمام بالتحديث المستمر لإصدارات هذه التطبيقات وتطوير شكلها ومحتواها وفقا للمتغيرات التي يمكن أن تطرأ على احتياجات أفراد المجتمع وبما يتناسب مع الأزمات المستحدثة في بيئة العمل.
- توفير استراتيجيات الاتصال الرقمي لدى الموظفين بشكل أكثر دقة بحيث يكون من السهل تطبيقه عليهم في بيئة العمل عند حدوث الأزمات المختلفة.
- ضرورة تشجيع الموظفين على اتخاذ مبادرات فردية وعدم الخوف من تحمل المسؤولية عند حدوث الأزمات
- ضرورة تدريب الموظفين لزيادة مهاراتهم في إدارة مواقف ومشاكل العمل اليومية عند حدوث الأزمات من خلال تأكيد دور الاتصال الرقمي وإسهاماته الحديثة.
- إجراء المزيد من الدراسات والأبحاث المعنية بالاتصال الرقمي نظرا لأنه من المواضيع الحديثة وعلاقته بالأزمات في بيئة العمل وفي بيئات مختلفة.

حدود الدراسة

تحددت نتائج هذه الدراسة في طبيعة الدراسة ومتغيراتها والقيود والظروف العلمية والعملية التي واجهتها الباحثة في الدراسة، والخصائص السيكمومترية لأدوات الدراسة التي تم تطويرها، وهي قائمة استقصاء الاتصال الرقمي ودور الموظفين في التعامل مع الأزمات في بيئة العمل، والموظفين في كلية الدراسات التجارية في الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب.

المراجع

أولاً- مراجع باللغة العربية

- إبراهيم، يسري؛ وحسين، ولاء. (2015). آليات التغيير الاجتماعي في عصر الاتصال الرقمي وانعكاساتها على الرسالة الاتصالية. *مجلة الباحث الإعلامي*، 7 (29)، 50-70.
- الأسمرى، عبد الرحمن. (2022). أثر الذكاء الاستراتيجي على إدارة الأزمات في ظل انتشار جائحة كورونا بالتطبيق على القطاع المصرفي السعودي بمنطقة عسير، *مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية*، 6 (3)، 102-125.
- الخضيرى، محسن. (1990). *إدارة الأزمات: منهج اقتصادي إداري لحل الأزمات على مستوى الاقتصاد القومي والوحدة الاقتصادية*. ط 2. القاهرة: مكتبة مدبولي.
- الدليبي، حامد. (2015). *إدارة الأزمات في بيئة العولمة: دراسة إعمار مدينة الفلوجة في جمهورية العراق*، أطروحة دكتوراه، جامعة (سنت كلي).
- الشافعي، صادق؛ والحمداني، محمد. (2019). أبعاد الاتصال الرقمي في التعليم الجامعي من وجهة نظر طلبة قسبي التاريخ والجغرافية، *المجلة التربوية*، 68، 1645-1672.
- الشمري، علي؛ وعبد الرحمن، زينة. (2022). الاتصال الرقمي ودوره في إذكاء الأزمات داخل الأسرة العراقية. *مجلة آداب الفراهيدي*، جامعة تكريت، 14 (51)، 241-263.
- الطائي، مصطفى. (2017). *الاتصال الرقمي: ومستقبل الهوية في الدراما التلفزيونية العربية*. *مجلة الباحث الإعلامي*. 9 (36)، 77-106.
- العنزي، فياض. (2023). تأثير تبادل المعلومات والاتصال بين الإدارة والموظفين على الرضا الوظيفي في ظل الأزمات: دراسة ميدانية في ظل جائحة كورونا COVID-19 كنموذج في المملكة العربية السعودية. *مجلة العلوم التربوية والإنسانية*، 20، 23-86.
- القعيد، مرزوق. (2019). *أثر إدارة الاتصالات الإدارية في إدارة الأزمات: إدارة المعرفة متغيراً وسيطاً: دراسة ميدانية في المؤسسات الصحفية الأردنية*. رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة العلوم الإسلامية العالمية، عمان.
- المعهد التخصصي للدراسات. (2016). *استراتيجية صناعة وإدارة الأزمات*. المعهد التخصصي للدراسات.
- الناصري، شعبان. (2021). استخدام تقنيات الاتصال الرقمي في العلاقات العامة الحكومية. *مجلة شؤون اجتماعية*، 150 (38)، 49-88.
- بطسي، حسان؛ وبورقعة، سمعية. (2024). دور الاتصال الرقمي في إدارة أزمة كورونا في المؤسسة الاستشفائية: دراسة ميدانية بمستشفى الحكيم ضربات عنابة، *المجلة الدولية للاتصال الاجتماعي*، 11 (2)، 131-146.
- بوتقطعة، فطيمة. (2021). مواقع التواصل الاجتماعي كآلية لإدارة اتصال الأزمات في المؤسسة: دراسة وصفية تحليلية لصفحة الفيسبوك التابعة للخطوط الجوية الجزائرية خلال أزمة كورونا. *المجلة الجزائرية للأبحاث والدراسات*، جامعة محمد الصديق بن يحيى جيجل، 4 (4)، 387-409.
- بوزيفي، وهيبه. (2020). إدارة اتصال الأزمات في الفضاء الرقمي: دراسة أزمة تويوتا للسيارات. *مجلة العربي للدراسات الإعلامية*، المركز العربي للأبحاث والدراسات الإعلامية، 5، 66-80.
- بوغازي، فريدة؛ وبلحاج، حبيبة. (2019). «مساهمة تكنولوجيا الإعلام والاتصال في صياغة الاستراتيجيات التنافسية»، في كتاب: *دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تحسين تنافسية المؤسسات الاقتصادية*، جامعة 20 أوت 55 سكيكدة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التيسير.
- حسن، أمال؛ واللامي، شهلاء؛ وإسماعيل، لين. (2022). تأثير القيادة الاستراتيجية في فاعلية إدارة الأزمات: دراسة استطلاعية في وزارة الصحة العراقية. *مجلة إدارة المخاطر والأزمات*، 4 (2)، 1-24.

- خليف، فيل؛ والإدريسي، محمد. (2023). أثر استراتيجيات إدارة الأزمات على أداء الموظفين في البنوك السعودية: دراسة ميدانية من وجهة نظر موظفين الإدارة الوسطى في فروع البنك الأهلي في مدينة جدة، *المجلة العربية للنشر العلمي*. مركز البحث وتطوير الموارد البشرية، رماح، 58، 64-97.
- ركروك، خولة؛ وعيساوي، الطيب. (2021). منظومة الاتصال الرقمي كميكانيزم استقصائي للتحقيق والتنمية الصحية المستدامة: آليات الرقابة والمتابعة، *مجلة التكامل في بحوث العلوم الاجتماعية والرياضية*، 5 (1)، 185-200.
- ريفيو، فاكت. (2024). *إدارة الأزمات: كيفية التخطيط للأزمات والاستجابة الفعالة في حالات الطوارئ*، أكاديمية الدكتور فهد السلطان للتدريب والاستشارات، 44.
- سالم، شيماء. (2020). استخدام تطبيقات الهواتف الذكية في دعم ممارسات الاتصال الحكومي بدولة الإمارات العربية المتحدة: دراسة حالة على الهيئة الوطنية لإدارة الطوارئ والأزمات والكوارث. *مجلة جامعة أم القرى للعلوم الاجتماعية*، جامعة أم القرى، 12 (3)، 291-344.
- سميثي، وداد. (2021). الحملات الإعلامية عبر موقع اليوتيوب آليات الفعالية التقنية والتسويقية، *المجلة الدولية للاتصال الاجتماعي*، 8 (4)، 147-159.
- سيد، زاهر. (2002). *جاهزية المنظمات في مواجهة الأزمات: دراسة ميدانية في المديرية العامة للدفاع المدني الأردني*. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، إربد، الأردن.
- شعيب، حسن. (2023). العلاقة بين معوقات الاتصال التنظيمي والسلوك الإبداعي في ضوء الدور الوسيط لنمط الحياة الرقمي للعاملين. *المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة*، جامعة عين شمس، 3، 363-412.
- شينار، سامية؛ وبولجبال، آية. (2021). الإسعافات النفسية الأولية أثناء الأزمات، *مجلة العلوم الإنسانية*، 32 (2)، 21-35.
- عبابنة، أنسام. (2023). استخدام ممارسي العلاقات العامة لتقنيات الاتصال الرقمي في المؤسسات الحكومية الأردنية: دراسة مسحية على عينة من الممارسين في المؤسسات الحكومية الأردنية، *مجلة قاف للدراسات الإعلامية والعلوم السياسية*، 2 (2)، 95-106.
- عبد الحميد، محمد. (2007). *الاتصال والإعلام على شبكة الإنترنت*. القاهرة: دار عامل الكتب.
- قاسمي، ناصر. (2017). *مصطلحات أساسية في علم اجتماع الإعلام والاتصال*. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.
- ما الإعلان الرقمي؟ دليل المبتدئين. (2022). تاريخ الاسترداد 06 04، 2024، من أمازون: <https://advertising.amazon.com/ar-ae/library/guides/what-is-digital-advertising>
- ملياني، خلود عبد الله. (جانفي، 2019). الإعلام البيئي عبر شبكات التواصل الاجتماعي ودوره في تحقيق التنمية المستدامة. *المجلة المصرية لبحوث الإعلام*، 66، 671-705.
- مناف، انتصار. (2015). *اندماج المعرفة الاستراتيجي ودوره في إدارة الأزمة التشخيصية دراسة تطبيقية لآراء عينة من الأطباء الاختصاص العاملين في المستشفيات والمراكز لدائرة صحة ذي قار*، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الكوفة.
- منصور، اللا أحمد. (2021). استخدام الإنفوجراف في المواقع الإلكترونية المصرية في أوقات الأزمات: دراسة في المحتوى والقائم بالاتصال والجمهور. *مجلة البحوث والدراسات الإعلامية*، المعهد الدولي العالي للإعلام بالشروق، 18، 309-405.
- نمم، آيات؛ وبدرة، بدر؛ وأحمد، حسم؛ والرافعي، مهيتا. (2023). دور الإعلام الرقمي في تعزيز عمل المركز الوطني للأرصاد أثناء الأزمات والكوارث الطبيعية: دراسة ميدانية. *مجلة اتحاد الجامعات العربية لبحوث الإعلام وتكنولوجيا الاتصال*، 11، 157-199.

ثانيًا - مراجع باللغة الأجنبية:

- Coombs, W. (2014). *Crisis Management and Communications*. <http://www.instituteforpr.org/crisis-management-communications>.
- Kanel, K. (2015). *A Guide to Crisis Intervention*. (5th ed.). Belmont, CA: Brooks/Cole
- Orji-Egwu, A.; Oyeleke, A. & Nwakpu, E. (2019). Influence of Digital Media on Public Relations in a Hyperconnected era: Perspectives from Public Relations Professionals in Ebonyi State. *Southeast Journal of Public Relations*, 2 (1), 47-57.
- Rust, J.; Raskin J. & Hill, M. (2013). Problems of Professional Competence among Counselor Trainees: Programmatic Issues and Guidelines, *Counselor Education & Supervision*, 52, (1). 30-42.
- Simon & Schuster. (1997). *Webster New World Dictionary of American English*, Leyland, OH, p. 275.
- Svotwa, T. (2019). *A Strategic Leadership Framework for SME Success in Zimbabwe*, A Dissertation Doctor, Business Management, North-West University.
- Topper B. & Lagadec P. (2013). Fractal Crises: A New Path for Crisis Theory and Management. *Journal of Contingencies & Crisis Management*, 21 (1), 4-16.
- Ulmer, R. (2001). Effective Crisis Management Through Established Stakeholder Relationships: Malden Mills as a Case Study. *Management Communication Quarterly*, 14 (4), 590-615.

The Role of Digital Communication in Dealing with Crises in the Work Environment for Employees in the State of Kuwait

Ameena Mahmoud Ghaith Alyousef

Office Training Department

College of Business Studies

The Public Authority for Applied Education and Training, Kuwait

Am.alyousef@paaet.edu.kw

ABSTRACT

The current study aimed to reveal the role of digital communication in dealing with crises in the work environment among employees in the State of Kuwait, and to reveal the obstacles that employees may face when using digital communication in dealing with crises. A scale was developed to reveal digital communication among employees in dealing with crises in the work environment, and its psychometric properties were verified for validity and reliability.

The sample was selected randomly, as the sample consisted of (180) male and female employees, including (90) male employees and (90) female employees. They were selected from employees in the College of Business Studies at the Public Authority for Applied Education and Training in 2024. The descriptive analytical approach was used.

The results of the study indicated that the level of digital communication and the role of employees in dealing with crises in the work environment, whether from a social, cognitive, or cultural perspective, was at an average level. The obstacles that employees suffer from in digital communication when dealing with crises in the work environment were at an average level.

There were no differences between males and females in digital communication, whether from a social or cultural perspective, while there were differences in favor of females in digital communication from a cognitive perspective, as indicated by Males face more obstacles in digital communication than females. Based on the results of the study, some recommendations were made, including the need for various institutions to pay attention to developing modern digital communication strategies so that employees can use them more effectively in the event of crises in the work environment.

Keywords: *Digital Communication, Crisis Management in the Workplace, Employees.*