دور التطبيقات الرقمية في إدارة الأزمات بالجامعات الحكومية [دراسة ميدانية على جامعتي الملك عبد العزيز والأزهر الشريف]

إعـــداد:

د. نـهي السيد أحمد نـاصر
أستاذ مساعد بقسم العلاقات العامـــــــــــة
كلية الاتصال والإعلام جامعة الملك عبد العزيز
أستاذ مساعد بقسم العلاقات العامة والإعلان
كلية الإعلام جامعـــــــة الأزهر الشريف

دور التطبيقات الرقمية في إدارة الأزمات بالجامعات الحكومية [دراسة ميدانية على جامعتي الملك عبد العزيز والأزهر الشريف]

د. نهى السيد أحمد ناصر
أستاذ مساعد بقسم العلاقات العامـــــــــــة
كلية الاتصال والإعلام جامعة الملك عبد العزيز
أستاذ مساعد بقسم العلاقات العامة والإعلان
كلية الإعلام جامعـــــــــة الأزهر الشريف

• مستخلص الدراسة:

تشكل الأزمات في العصر الراهن مصدر قلق للمؤسسات بشكل عام والمؤسسات الجامعية والتعليمية بشكل خاص وذلك لصعوبة احتوائها والسيطرة عليها نظرا لما يحيط بها من تغيرات اقتصادية واجتماعية وتعليمية وثقافية وبيئية فضلا عن سرعة انتشارها بين أفراد المجتمع الجامعي من طلاب وأعضاء هيئة تدريس وموظفين مما يحتم مواجهتها بشكل مستمر من خلال الاستفادة من العديد من التطبيقات الرقمية التي يمكن الاعتماد عليها أثناء الأزمات ، لذلك تسعى هذه الدراسة لمعرفة مدي اعتماد منسوبي الجامعات الحكومية على التطبيقات الرقمية في إدارة الأزمات ، وقد اعتمدت الدراسة على منهج المسح بالعينة لعينة عمدية من منسوبي جامعة الملك عبد العزيز وجامعة الأزهر الشريف بلغ حجمها ٤٠٠ مفردة من خلال أداة الاستبيان ، وقد توصلت الدراسة لمجموعة من النتائج أهمها أن ٥٦.٨٪ من منسوبي الجامعات الحكومية يستخدمون التطبيقات الرقمية وقت الأزمات بشكل دائم ،جاء (تطبيق واتساب) في مقدمة أهم التطبيقات الرقمية التي يستخدمها منسوبي الجامعات الحكومية وقت الأزمات بنسبة بلغت ٨٨.٣ ٪،جاء (أزمات صحية) في مقدمة أهم الأزمات التي اعتمد منسوبي الجامعات الحكومية في إدارتها والتعامل معها على التطبيقات الرقمية بنسبة بلغت ٨٨.٠٪، أشارت الدراسة الي أن ٥٠.٨٪ من منسوبي الجامعات الحكومية يعتمدون (بدرجة كبيرة) على التطبيقات الرقمية في إدارة الأزمات والتعامل معها ،كما أشارت الدراسة الي وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين استخدام عينة الدراسة للتطبيقات الرقمية وتقبلها كوسيلة لإدارة الأزمات وحلها من حيث التأثيرات المتاحة - سهولة الاستخدام - النية سلوكية، كذلك توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين اعتماد عينة الدراسة على التطبيقات الرقمية في إدارة الأزمات وحلها ورضاهم عنها.

الكلمات المفتاحية : نموذج تقبل التكنولوجيا، الجامعات الحكومية، التطبيقات الرقمية، إدارة الأزمات، نظرية ثراء الوسيلة.

The role of digital applications in crisis management in public universities (a field study on King Abdulaziz and Al-Azhar Al-Sharif Universities)

Noha Elsayed Ahamed Nasser

Abstract

Crises in the current era are a source of concern for institutions in general and university and educational institutions in particular due to the difficulty of containing and controlling them due to the economic, social, educational, cultural and environmental changes surrounding them, in addition to the speed of their spread among members of the university community, including students, faculty

members and employees, which necessitates confronting them continuously by taking advantage of many digital applications that can be relied upon during crises. Therefore, this study seeks to know the extent to which members of public universities rely on digital applications in crisis management. The study relied on the sample survey method for a deliberate sample of members of King Abdulaziz University and Al-Azhar University, the size of which amounted to 400 individuals, through the questionnaire tool. The study reached a set of results, the most important of which is that 56.8% of members of public universities use digital applications during crises on a permanent basis. (WhatsApp) came at the forefront of the most important digital applications used by members of public universities during crises at a rate of 88.3%. (Health crises) came at the forefront of the most important crises that members of public universities relied on digital applications to manage and deal with them at a rate of It reached 88.0%. The study indicated that 50.8% of government university employees rely (to a large extent) on digital applications in crisis management and dealing with them. The study also indicated the existence of a statistically significant correlation between the study sample's use of digital applications and their acceptance as a means of crisis management and resolution in terms of available effects - ease of use - behavioral intention. There is also a statistically significant correlation between the study sample's reliance on digital applications in crisis management and resolution and their satisfaction with them.

Keywords:Technology Acceptance Model, public universities, digital applications, crisis management, media richness theory.

• المقدمة:

مع التطورات المتسارعة في مجال التكنولوجيا والتحول الرقمي، أصبحت إدارة الأزمات من أهم المجالات التي يمكنها توظيف هذه التقنيات والاستفادة منها؛ فالتقنيات الحديثة مثل التطبيقات الرقمية وتحليلات البيانات الضخمة يمكن أن تُحسن من قدرة المنظمات على التنبؤ بالأزمات والاستجابة لها بشكل سريع وفعال، حيث تستطيع المنظمات من خلال تطبيقات الهواتف الذكية والمنصات الرقمية التواصل مع الجمهور وتوفير المعلومات والتحديثات أثناء الأزمات، وكذلك تطوير قنوات اتصال موحدة باستخدام تطبيقات الهاتف المحمول والمنصات الرقمية لتوفير آليات للتواصل مع الجمهور والمتضررين خلال الأزمات فضلا عن ضمان قدرات الاتصالات المتنقلة والسحابية لضمان استمرارية العمليات. وفي العصر الراهن تستطيع المنظمات من خلال دمج التكنولوجيا في عمليات التخطيط والتنسيق تطوير قدرات تحليل البيانات للحصول على رؤى حول الأزمات المحتملة، كما أنها يمكنها استخدام أنظمة إدارة الأزمات لتنسيق الجهود والموارد، فمن خلال

توظيف هذه التقنيات؛ يمكن للمنظمات والحكومات أن تكون أكثر استعداداً للتعامل مع الأزمات والتقليل من آثارها السلبية، ومع الاستثمار المستمر في هذه التكنولوجيات سيتم تحقيق تقدم ملحوظ في قدرات إدارة الأزمات في المستقبل. وإذا كانت إدارة الأزمات تحظى بهذه الأهمية على الجانب العام فمما لا شك فيه أن إدارة الأزمات داخل الجامعات تحظى بأهمية خاصة حيث أن هذه الجامعات تضم فئات مختلفة من الطلاب في خلفياتهم الاجتماعية والثقافية والنفسية والتعلمية ، وكذلك العديد من أعضاء هيئة التدريس ، الموظفين والإداريين وهم من يطلق عليهم بشكل عام منسوبي الجامعة ومن هنا تركز هذه الدراسة على مدى اعتماد منسوبي الجامعات الحكومية (جامعة الملك عبد العزيز بالمملكة العربية السعودية- جامعة الأزهر الشريف جمهورية مصر العربية) على التطبيقات الرقمية في معالجة الأزمات التي تحدث داخل البيئة الجامعية وذلك في محاولة للوقوف على أهم هذه التطبيقات ومعدل استخدامهم لها ومعرفة أهم الأزمات التي يتعرض لها منسوبي الجامعة داخل الحرم الجامعي وأهم مقترحاتهم لتطوير آلية التعامل مع الأزمات داخل البيئة الجامعية .

• الإطار المنهجي للدراسة:

• مشكلة الدراسة:

تشكل الأزمات في العصر الراهن مصدر قلق للمؤسسات بشكل عام وللمؤسسات الجامعية والتعليمية بشكل خاص وذلك لصعوبة احتوائها والسيطرة عليها نظرا لما يحيط بها من تغيرات اقتصادية واجتماعية وتعليمية وثقافية ، فضلا عن سرعة انتشارها بين أفراد المجتمع الجامعي من طلاب وأعضاء هيئة تدريس وموظفين حيث تتنوع هذه الأزمات ما بين أزمات صحية، تقنية، تعليمية، سياسية وغيرها ولذلك فإنه يقع العبء الكبير على إدارة هذه الجامعات ومنسوبيها في التعامل مع تلك الأزمات التي تواجهها بشكل مستمر من خلال الاستفادة بالتطور التكنولوجي في العصر الراهن وما أفرزته هذه التكنولوجيا من العديد من التطبيقات الرقمية التي يمكن الاعتماد عليها أثناء الأزمات في محاولة لاحتوائها والسيطرة عليها والحد من أضرارها ، كما أن بعض الجامعات تتبنى هذه التقنيات في محاولة أيضا لمنع حدوث هذه الأزمات على اختلاف أشكالها ومن هنا تسعى هذه الدراسة لمعرفة دور التطبيقات الرقمية في إدارة الأزمات بالجامعات الحكومية ، وكذلك مدي اعتماد منسوبي الجامعات الحكومية على التطبيقات الرقمية في إدارة الأزمات .

• الدراسات السابقة:

قامت الباحثة بمسح التراث العلمي المتعلق بمتغيرات الدراسة من خلال مصادر البيانات المختلفة لرصد الدراسات السابقة حول الموضوع ، وقد وجدت الباحثة اهتمام كبير من الباحثين بموضوع إدارة الأزمات في الجامعات

وكذلك توظيف التطبيقات الرقمية في هذا المجال ، وقد عزز هذا الاطلاع فرصة الباحثة في التعرف على جميع جوانب مشكلة الدراسة وفهمها فهما دقيقا ، كما استطاعت الباحثة من خلال هذا الرصد تحديد المنهج المناسب للدراسة ، النظريات المستخدمة وكذلك تحديد نوع العينة وحجمها بدقة ، ووفقا لذلك تم تقسيم الدراسات ذات الصلة بمشكلة الدراسة إلى محورين رئيسيين هما:

- أولا: - الدراسات المتعلقة بإدارة الأزمات في الجامعات.
- ثانيا: - الدراسات المتعلقة بالتطبيقات الرقمية في إدارة الأزمات.

وستقوم الباحثة باستعراض الدراسات الخاصة بكل محور وفقا للترتيب الزمني من الأحدث الي الأقدم وفقا للعرض التالي

• أولا: الدراسات المتعلقة بإدارة الأزمات في الجامعات:

استهدفت دراسة حمود العنزي التعرف على واقع تطبيق القيادة الرشيقة في الجامعات السعودية والتعرف على درجة تطبيق إدارة الأزمات في الجامعات السعودية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، رصد العلاقة بين ممارسة القيادة الرشيقة وإدارة الأزمات في الجامعات السعودية، تم استخدام المنهج الوصفي الارتباطي والاستبانة كأداة لجمع البيانات من عينة بلغ قوامها ٣٧٩ من أعضاء هيئة التدريس في الجامعات السعودية وتوصلت الدراسة مجموعة من النتائج أهمها إن درجة موافقة عينة الدراسة على واقع تطبيق القيادة الرشيقة في الجامعات السعودية جاءت بدرجة عالية، كذلك رصدت الأبعاد التالية(بعد الثقة، بعد التواضع، بعد الصبر، بعد الهدوء، بعد الحكمة) درجة موافقة عالية بينما جاءت درجة الموافقة متوسطة على بكل من (بعد الموضوعية، درجة تطبيق إدارة الأزمات في الجامعات السعودية) ، كذلك استهدفت دراسة العتيبي التعرف على واقع إدارة الأزمة بجامعة أم القرى في ظل جائحة كورونا كوفيد ١٩، وأثر ذلك في الخطط العامة للجامعة، جودة الخدمة التعليمية التي تقدمها الجامعة وكذلك أثر هذه الأزمة على الخدمة والشراكة المجتمعية التي تقدمها الجامعة، كما سعت الدراسة لرصد التحديات التي تواجه الجامعة في ظل إدارتها للأزمة ، وقد تم تطبيق الدراسة على عينة عشوائية مكونة من العاملين والطلاب بجامعة أم القرى بمكة المكرمة من خلال الاستبانة وتوصلت الدراسة لمجموعة من النتائج أهمها موافقة أفراد العينة على أن واقع إدارة الأزمة في جامعة أم القرى في ظل الجائحة كانت كبيرة، وموافقة أفراد العينة على أن جودة الخدمة التعليمية التي تقدمها الجامعة كانت كبيرة كما أوضحت العينة التزام الجامعة ومساهماتها الفعالة في برامج إدارة الأزمات، كما أوضحت عينة الدراسة التزام الجامعة بصورة فعالة في برامج المسؤولية المجتمعية بكافة المجالات، وكان من أبرز التحديات التي تواجهها الجامعة في مجال إدارة الأزمات هي قلة الكوادر البشرية المؤهلة إداريا وفنيا بالعمل خلال الأزمات

وأوصت الدراسة بضرورة تبني الإدارة الإلكترونية في مواجهة الأزمات في العصر الراهن ، في حين استهدفت دراسة نمر على أحمد، م.، محمد، حلقان أحمد عبد العزيز(١) التعرف على كيفية تطوير دور القيادة الاستراتيجية في إدارة الأزمات بالجامعات المصرية في ضوء بعض النماذج العالمية المعاصرة من خلال رصد الإطار النظري والفكري للقيادة الاستراتيجية في المؤسسات الجامعية، إدارة الأزمات في المؤسسات الجامعية في الأدبيات المعاصرة وكذلك التعرف على واقع بعض النماذج والخبرات العالمية التي توضح دور القيادة الاستراتيجية في إدارة الأزمات في الجامعات ، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي وتوصلت الدراسة لمجموعة من النتائج أهمها ضرورة تدريب الكفاءات البشرية بالجامعات من القيادات والعاملين للتعامل مع الأزمات المختلفة مع الاستفادة من الخبرات والتجارب العملية في مجال إدارة الأزمات والجامعات العالمية المميزة ، إنشاء وحدة إدارة الأزمات بكل جامعة وتبني الجامعات لخطط فعالة تمتاز بالمرونة والقدرة علي تمكين القيادات من التغلب على الأزمات ، وضع تصورات وسيناريوهات وخطط استشرافية للأزمات ومحاولة تطبيق الإجراءات العملية وبحث مدى استعداد الجامعات لمواجهة أي أزمة مستقبلية بينما هدفت دراسة عطاري مجدي(٢) التعرف على واقع إدارة الأزمات لدى رؤساء الأقسام الأكاديمية في الجامعات الأهلية الفلسطينية حيث تم تطبيق الدراسة على عينة طبقية قوامها ١٠٠ رئيس قسم من الجامعات الفلسطينية من خلال استبانة قياس الأزمات الإدارية التي تقيس أربع مجالات وهي مجال (اكتشاف إشارات الإنذار، مجال الاستعداد والوقاية، مجال احتواء الأضرار، مجال استعادة النشاط وتوصلت الدراسة لمجموعة من النتائج أهمها جاءت الدرجة الكلية لواقع إدارة الأزمات لدى رؤساء الأقسام الأكاديمية في الجامعات الأهلية الفلسطينية كبيرة و بوزن نسبي ٧٩.٢٤٪ وكانت أعلى استجابة على مجال احتواء الأضرار بوزن نسبي ٨١.٢٨٪ بينما كان أقل استجابة على مجال اكتشاف إشارات الإنذار المبكر بوزن نسبي ٧٦.٢٤٪ ، ، وسعت دراسة الزهراني إبراهيم(٣) الي التعرف على دور عمليات التخطيط الاستراتيجي في تحسين فعالية إدارة الأزمات بالجامعات السعودية من خلال التعرف على درجة ممارسة عمليات التخطيط الإستراتيجي ومستوى فعالية إدارة الأزمات من وجهة نظر رؤساء الأقسام الأكاديمية، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي من خلال الاستبانة على عينة طبقية عشوائية مكونة من ١٣٨ رئيس قسم أكاديمي وقد توصلت الدراسة إن مجموعة من النتائج أهمها أن درجة ممارسات عملية التخطيط الإستراتيجي في الجامعات السعودية متوسطة حيث جاءت عملية صياغة الاستراتيجية في المرتبة الأولى بدرجة ممارسة عالية في حين جاءت عملية تحليل البيئة في المرتبة الأخيرة بدرجة ممارسة ضعيفة ،كما تبين أن مستوى فعالية إدارة الأزمات متوسط، حيث جاء في المرتبة الأولى بعد الاتصال وتدفق المعلومات بتقدير متوسط، بينما جاء سرعة قرار الاستجابة في المرتبة الأخيرة بتقدير ضعيف وأظهرت نتائج الدراسة أن هناك أثرا

معنويا لعمليات التخطيط الإستراتيجي في تحسين فعالية إدارة الأزمات في الجامعات السعودية ، كذلك استهدفت دراسة Nikjoo, R. G., Partovi, Y., & Biparva, A. J. (٤) البحث في برامج إدارة الأزمات في الجامعات ومعاهد التعليم العالي في جميع دول العالم خلال فترة ١٠ سنوات (٢٠١٠-٢٠٢٠) باستخدام الكلمات المفتاحية المناسبة المعتمدة في Mesh وقواعد البيانات المختلفة مثل Embase وPubMed وScopus، قواعد بيانات ProQuest وSID وMagian الإيرانية. وأخيرا، وفقا لمعايير البحث، تم تضمين ٢١ دراسة في الدراسة النهائية وتوصلت الدراسة لمجموعة من النتائج أهمها تنقسم أهداف برامج الأزمات الجامعية عند مواجهة الحوادث والأزمات القائمة إلى عدة فئات عامة هي: التخطيط ووضع إطار للتعامل مع الأزمة، ومواصلة العمل في أوقات الأزمات، والتواصل في أوقات الأزمات، وتوفير المستلزمات والإمدادات، استمرارية تدريب العنصر البشري ، وأن الأمر الأكثر أهمية في برنامج الأزمات الجامعية هو تشكيل فريق إدارة الأزمات ، استهدفت دراسة العنزي، نايف(٥) التعرف على مستوى تطبيق الرشاقة الاستراتيجية في إدارة الأزمات في الجامعات السعودية وتحديد الصعوبات التي تواجه تطبيق الرشاقة الاستراتيجية في إدارة الأزمات بالجامعات السعودية من وجهة نظر القيادات الأكاديمية، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي الارتباطي، واعتمدت على أداة الاستبانة في جمع البيانات من عينة قوامها ١٤٢ مفردة من القادة الأكاديميين في جامعة حائل، الجوف، الإمام عبد الرحمن الفيصل وتوصلت الدراسة لمجموعة من النتائج أهمها أن مستوى تطبيق الرشاقة الاستراتيجية بجميع أبعادها في إدارة الأزمات جاءت بدرجة متوسطة، جاءت الصعوبات التي تواجه تطبيق الرشاقة الاستراتيجية في إدارة الأزمات في الجامعات السعودية بدرجة عالية ،كما توصلت نتائج الدراسة لوجود علاقة إيجابية طردية بين الرشاقة الاستراتيجية بجميع أبعادها وإدارة الأزمات بالجامعات السعودية من وجهة نظر القيادات الأكاديمية، في حين استهدفت دراسة عاصم حسين(٦) تحديد أبرز متطلبات إدارة الأزمات في الجامعات، التوصل إلى ممارسات مقترحة لإدارة الأزمات في الجامعات وقد تم الاعتماد على المنهج الاستنباطي التحليلي وخلص البحث إلى أبرز متطلبات إدارة الأزمات في الجامعات حيث بلغ عددها خمس متطلبات رئيسية وهي المتطلبات التخطيطية، التنظيمية ، التوجيهية، متطلبات صنع واتخاذ القرار، المتطلبات الرقابية والتقويمية ، وممارسات مقترحة لإدارة الأزمات في الجامعات بلغ عددها ثلاث ممارسات رئيسية درج تحتها مجموعة من الممارسات الفرعية وهي ممارسات قبل الأزمات ، ممارسات أثناء الأزمات ، ممارسات بعد الأزمات، هدفت دراسة سامية الغامدي – أريج الشماسي(٧) التعرف على واقع ممارسة إدارة الأزمات بجامعة الملك عبد العزيز وذلك من وجهة نظر الموظفين الإداريين بالجامعة وتعد أحد الدراسات الوصفية التحليلية واعتمدت على أداة الاستبيان لجمع البيانات من خلال عينة عشوائية بلغ قوامها ٢٠٠ موظف إداري وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها تبين أن درجة

ممارسة إدارة الأزمات بجامعة الملك عبد العزيز جاءت عالية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، وجاءت في الترتيب الأول ، يليها التخطيط بمتوسط حسابي بلغ ٣.٨١ ، يليها التنسيق بمتوسط حسابي بلغ ٣.٣٢ بينما جاء في الترتيب الأخير التنظيم بمتوسط حسابي بلغ ٣.١٥، كما تبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في أفراد عينة الدراسة حول درجة ممارسة إدارة الأزمات بالجامعة وفقا لمتغيرات الجنس، وطبيعة العمل، سنوات الخبرة. استهدفت أبو خريص، عمران علي (٨) التعرف على مستوى استخدام أساليب إدارة الأزمات بالجامعة الأسمرية الإسلامية من خلال المراحل التالية مرحلة اكتشاف إشارات الإنذار المبكر، مرحلة الاستعداد والوقاية، مرحلة احتواء الأضرار، مرحلة استعادة النشاط، مرحلة التعلم وقد اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي باستخدام الاستبانة على عينة عشوائية قوامها ١٢٠ مفردة وقد توصلت الدراسة لمجموعة من النتائج أهمها ضعف عام في مستوى درجة الاستعداد في التعامل مع مراحل إدارة الأزمات في الجامعة محل الدراسة بنسبة ٤٣.٣٪، قصور ملحوظ في مواجهة العديد من الأزمات التي تعرضت لها الجامعة وذلك نتيجة لعدم وجود مركز قيادي يتولى مهام التنبؤ ومواجهة الأزمات التي قد تتعرض لها الجامعة محل الدراسة بين الحين والآخر. استهدفت دراسة عبابنة، سعيد بن محمد سعيد بن مصطفى، وعاشور، محمد علي ذيب (٩) التعرف على واقع إدارة الأزمات في الجامعات الحكومية في شمال الأردن من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس باستخدام المنهج الوصفي من خلال استبانة تقييس أبعاد إدارة الأزمات المحددة في التخطيط، إدارة الأزمة، الاتصالات في إدارة الأزمة، اتخاذ القرار في إدارة الأزمة، فريق إدارة الأزمة وذلك على عينة قوامها ٢٤٠ عضو هيئة تدريس تم اختيارهم بطريقة العينات الطبقية العشوائية وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها أن أعضاء هيئة التدريس بالجامعات الحكومية يشيرون إلى تقديرات متوسطة لواقع إدارة الأزمات، كان ترتيب الأبعاد كالتالي الاتصالات ثم التخطيط ثم اتخاذ القرار ثم فريق إدارة الأزمة وأخيرا المعلومات ، كما أشارت الدراسة إلى وجود أثر لمتغير الكلية لصالح العلوم الإنسانية ، ولمتغير الجنس لصالح الذكور، وعدم وجود أثر لمتغير الرتبة الأكاديمية لأعضاء هيئة التدريس في تصورهم حول واقع إدارة الأزمات في الجامعات

• ثانيا: الدراسات المتعلقة باستخدام لتطبيقات الرقمية في إدارة الأزمات

استهدفت دراسة الحساني ، راشد(١٠) رصد اتجاهات المستخدمين لموقع تويتر سابقا من المواطنين الإماراتيين والمقيمين نحو أداء القائم بالاتصال ومدى توافر شروط ومعايير اتصال الحواري ذي الاتجاهين أثناء أزمة سيول الفجيرة ،واعتمدت الدراسة على المنهج المسحي لعينة متاحة من جمهور مستخدمي تويتر من المواطنين الإماراتيين والمقيمين بلغ قوامها مائتي مفردة،

و قد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها ارتفاع تقديرات المبحوثين نحو التزام صفحات الحكومة الإماراتية على موقع تويتر أثناء أزمة سيول الفجيرة بمبادئ نظرية الاتصال الحواري الإلكتروني، اعتماد الحكومة الإماراتية على مواقع التواصل الاجتماعي وخاصة تويتر في إدارة الأزمات، كذلك كما استهدفت دراسة أحمد محمود شرف (١١) استكشاف كيفية استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في مواجهة الأزمات الصحية بالتطبيق على أزمة فيروس كورونا المستجد من حيث آلية عمل هذه التقنيات ، مجالاتها ، تحديات استخدامها من واقع تطبيق عدد من الدول الأوروبية والعربية لمثل هذه التقنيات خلال مراحل إدارة الأزمة الأربعة في محاولة لاستكشاف الجهد العالمي خلال أزمة فيروس كورونا في عصر الذكاء الاصطناعي واعتمدت الدراسة على منهج المسح بالعينة في جمع البيانات بشقه الكيفي وتوصلت لمجموعة من النتائج أهمها أسهمت تقنيات البيانات والذكاء الاصطناعي في دعم جميع مراحل إدارة أزمة فيروس كورونا المستجد ففي مرحلة الاكتشاف ساعدت على الإنذار المبكر عن الجائحة ، إضافة إلى تعزيز عملية التشخيص والفحص، وفي مرحلة الوقاية استخدمت في عمليات التوقع كتوقع انتشار الوباء وتطور حالات المصابين وكذلك عمليات المراقبة وتتبع المخالطين ، والتأكد من الالتزام بالإجراءات الاحترازية، إضافة إلى مكافحة الأخبار والمعلومات الخاطئة ، أما في مرحلة الاستجابة فقد أدت تقنيات البيانات والذكاء الاصطناعي دورا مهما في الحد من مخالطة المصابين وتوفير المهام الصحية والرعاية الصحية، وفي مرحلة التعافي جرى استخدامها لمتابعة الوضع الاقتصادي وما يتعلق به من أنشطة استهدفت دراسة شاكر ، حسام(١٢) التعرف على دور وسائل التراسل الفوري الإخباري في إدارة الأزمات بجامعة الأزهر، اعتمدت الدراسة في إطارها النظري على نظريتي تقبل التكنولوجيا، ثراء الوسيلة، وهي أحد الدراسات الوصفية المعتمدة على منهج المسح الإعلامي بتطبيق الاستبانة على ٤٧٤ مفردة من قيادات الجامعة وأعضاء هيئة التدريس والموظفين والطلاب وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها أن هناك عدد كبير من منتسبي جامعة الأزهر يستخدمون وسائل التراسل الفوري في نشر الأخبار وقت الأزمات ، جاء استخدام تطبيق الواتساب في مقدمة وسائل التراسل الفوري ، جاء استخدام وسائل التراسل في الأزمات التي تخص النظم الدراسية والامتحانات في المرتبة الأولى يليها الأزمات التي تخص الظروف الصحية ثم الأزمات التي تخص القرارات الإدارية بينما استهدفت دراسة عبدالعال، حنان موسى(١٣) التعرف على مدى استخدام المنظمات التجارية (شركة هاينز مصر) لمواقع التواصل الاجتماعي (بالتطبيق على موقع فيسبوك) في إدارة سمعتها وإصلاح صورتها أثناء الأزمات وقد اعتمدت الدراسة في إطارها النظري على نظرية إصلاح الصورة الذهنية، وتعد هذه الدراسة أحد الدراسات الوصفية التي اعتمدت على منهج المسح من خلال الملاحظة المباشرة والتحليل الكيفي لصفحة شركة هاينز على موقع فيسبوك على مدار شهر

ونصف وقد توصلت الدراسة لمجموعة من النتائج أهمها استطاعت شركة هاينز أن تتعامل بشكل فعال مع الأزمة التي مرت بها من خلال استخدام حسابها على موقع الفيسبوك ، نوعت الشركة في الاستراتيجيات الاتصالية المستخدمة بالمنشورات التي قامت ببثها عبر موقع الفيسبوك للخروج من الأزمة ما بين إستراتيجية الإنكار، تحويل اللوم ، تدعيم الموقف، العمل على تصحيح الأوضاع ، كما استهدف الدراسة وفاء ثروت(١٤) التعرف على دور مواقع التواصل الاجتماعي في إحاطة الجمهور بما يحدث أثناء الأزمات ، رصد دوافع تعرض للجمهور لمواقع التواصل الاجتماعي وتقييمهم لأدائها أثناء الأزمات ، وتعد هذه الدراسة أحد الدراسات الوصفية واعتمدت على منهج المسح بشقيه الوصفي والتحليلي ، كما اعتمدت على أداة الاستبيان في جمع بيانات الدراسة من خلال عينة بلغ قوامها ٤٠٠ مبحوث وقد توصلت الدراسة لمجموعة من النتائج أهمها أن مواقع التواصل الاجتماعي لها دور هام في إمداد الجمهور بالمعلومات أثناء أزمة كوفيد ١٩ ، وكانت من أبرز المصادر التي أمدت الجمهور بالمعلومات مما يدل على اعتمادهم عليها بشكل كبير أثناء الأزمات وكانت من أبرز الجوانب الإيجابية في تغطية مواقع التواصل الاجتماعي لهذه الأزمة هي الجراءة في تغطية أخبار الأزمة ،الفورية، الموثوقية ، في حين استهدفت دراسة حوريه شريف(١٥) دراسة دور التكنولوجيا الرقمية في إدارة الأزمات الأسرية وعلاقتها بالقلق المستقبلي لربات الأسر تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، اشتملت عينة البحث على (٢٠٠) ربة أسرة متزوجة، ولديها أبناء في مراحل التعليم الابتدائي والإعدادي في مدينة الإسكندرية من خلال الاستبيان الإلكتروني علي عينة عمدية أسفرت النتائج عن وجود علاقة ارتباطية موجبة دالة إحصائيا بين دور التكنولوجيا الرقمية في إدارة الأزمات الأسرية والقلق المستقبلي لربات الأسر، وجود فروق في دور التكنولوجيا الرقمية لإدارة الأزمات الأسرية لربات الأسر وفقا لعدد أفراد الأسرة لصالح العدد الأقل، وجود فروق في دور التكنولوجيا الرقمية لإدارة الأزمات الأسرية لربات الأسر وفقا لعدد سنوات الزواج لصالح العدد الأقل، وجود فروق في دور التكنولوجيا الرقمية لإدارة الأزمات الأسرية وفقا للدخل الشهري لربات الأسر لصالح الدخول المتوسطة، وجود فروق في القلق المستقبلي لربات الأسر وفقا للدخل الشهري للأسرة لصالح الدخول المنخفضة والمتوسطة، وجود فروق في القلق المستقبلي وفقا لوسيلة استخدام التطبيقات لربات الأسر لصالح الهاتف الذكي المحمول والحاسب الألي اللوحي، وأن دور التكنولوجيا الرقمية في إدارة الأزمات الأسرية الاجتماعية لربات الأسر، والمستوي التعليمي للزوج قد أثر في القلق المستقبلي لربات الأسر ،كما اقترحت دراسة Kwok, P. K., Yan, M., Qu, T., & Lau, H. Y (١٦) نموذجًا بحثيًا لدراسة تأثيرات الفائدة المدركة، وسهولة الاستخدام المدركة، والتحكم السلوكي المتصور، والكفاءة الذاتية الخاصة Digital Twin التطبيق المعني بتزويد موظفي الاستجابة للطوارئ بكميات كبيرة من المعلومات المفيدة حول حالة الطوارئ. ، واستهدفت الدراسة رصد الموقف الخاصة بقبول

المستخدمين للنظام. وفي هذا الإطار تم استخدام أسلوب نمذجة المعادلة الهيكلية بالمربعات الصغرى الجزئية لاختبار النموذج بناءً على ١٠٣ ملاحظات صحيحة. أظهرت النتائج أن التركيبات المقترحة في الدراسة تحدد قبول المستخدم للنظام، وتمكن نموذج البحث من تفسير ٦٠٪ من التباين في النية السلوكية. يمكن زيادة احتمال قبول التقنيات ذات الصلة من خلال تطبيق نتائج هذه الدراسة. كذلك استهدفت دراسة Schwarz, A., Binetti, J. C., Broll, W., & Mitschele- Thiel, A (١٧) رصد التقنيات والتطبيقات الناشئة المختارة المستخدمة حاليًا أو التي لا تزال قيد التطوير في مجال اتصالات الأزمات الداخلية للمنظمات الأكبر (عبر الوطنية) وكذلك في مجال إدارة الكوارث الدولية. وتمثلت هذه التقنيات في (أ) أنظمة إدارة اتصالات الأزمات القائمة على البرمجيات؛ (ب) أنظمة الإصلاح ذاتية التنظيم للبنى التحتية للاتصالات والمركبات المحمولة جوا بدون طيار مثل المروحيات المتعددة؛ (ج) والواقع المعزز (AR). قدمت الدراسة نظرة عامة غير شاملة حول معالجة التكنولوجيا في أبحاث اتصالات الأزمات بما في ذلك الموضوعات الرئيسية والأطر النظرية والقيود. تم مناقشة آثار التكنولوجيات على الاتصالات الدولية في الأزمات والبحوث المستقبلية الموجهة نحو التكنولوجيا. في حين سعت دراسة Akhgar, B., Staniforth, A., & Waddington, D (١٨) لمعرفة كيف تمكن وسائل التواصل الاجتماعي وتطوراتها المواطنين من تمكين أنفسهم أثناء الأزمات. من خلال الاعتماد عليها كمنصة جديدة لمساعدة المواطنين والمستجيبين الأوائل الذين يتعاملون مع أشكال متعددة من الأزمات، بدءًا من الهجمات الإرهابية الكبرى، والاضطرابات العامة على نطاق واسع، وحركة الأشخاص على نطاق واسع عبر الحدود، الكوارث الطبيعية. وتوصلت الدراسة الي أنه خلال الأزمات الحديثة، ينظم الجمهور نفسه ذاتيًا في مجموعات تطوعية، ويتكيف بسرعة مع الظروف المتغيرة، ويظهر كقادة وخبراء ويقومون بإجراءات منقذة للحياة؛ وأنهم يعتمدون بشكل متزايد على استخدام وسائل الاتصال الجديدة للقيام بذلك. واستهدفت دراسة Manso, M., & Manso, B. (١٩) رصد الدور الذي تؤديه تكنولوجيات المعلومات والاتصالات في جهود الاستجابة للأزمات والبحث والإنقاذ، وذلك بسبب زيادة مشاركة المواطنين المستنيرين من خلال وسائل الإعلام (الاجتماعي) عبر الإنترنت والاتصالات المتنقلة. وبفضل الاتصالات الرقمية الجديدة، بما في ذلك الهواتف الذكية، والرسائل النصية، والتطبيقات المستندة إلى الويب المتصلة بشبكات التواصل الاجتماعي، أصبح المواطنون هم أول أجهزة الاستشعار في الموقع. بناءً على تحليل العديد من دراسات الحالة، نقدم هنا نهجًا شاملا للتبني الفعال لوسائل الاتصال الجديدة في إدارة الأزمات من قبل PPDRs والمواطنين. يمكن النهج المقترح من استخدام تلك التقنيات عبر الإنترنت لنشر المعلومات ومشاركتها واسترجاعها في الاتجاهين بين PPDRs و FRsوالمواطنين، حيث يعمل الأخير كعوامل تمكين قوية لتحسين وعي السلطات وخفة الحركة C2أثناء وبعد حالات الطوارئ أو الأزمات المواقف.

- **التعقيب على الدراسات السابقة:**
  - اهتم عدد كبير من الدراسات السابقة الخاصة بإدارة الأزمات في الجامعات بالتركيز على وقع تطبيق القيادة داخل المؤسسات الجامعية لأبعاد إدارة الأزمات ، وكذلك اهتمت بالتعرف على كيفية تطوير دور القيادة الاستراتيجية في إدارة الأزمات بالجامعات، كذلك رصدت هذه الدراسات وواقع إدارة الأزمات لدى القيادات على اختلاف تصنيفها سواء رؤساء أقسام أكاديمية أو أعضاء هيئة التدريس ، وتوصلت هذه الدراسات إلى ضرورة تدريب الكفاءات البشرية بالجامعات من القيادات والعاملين للتعامل مع الأزمات المختلفة مع الاستفادة من الخبرات والتجارب العملية والعالمية في مجال إدارة الأزمات بالإضافة إلى ضرورة إنشاء وحدة إدارة الأزمات داخل الجامعات للتعامل مع مختلف الأزمات في المؤسسات الجامعية.
  - اعتمدت هذه الدراسات على المنهج الوصفي الارتباطي، المنهج الاستنباطي التحليلي، المنهج الوصفي التحليلي، واعتمدت جميعها على الاستبانة كأداة لجمع البيانات، واعتمدت على العينات العشوائية على اختلاف تصنيفها.
  - ركزت بعض الدراسات الخاصة باستخدام التطبيقات الرقمية في إدارة الأزمات على رصد اتجاهات المستخدمين لمواقع التواصل الاجتماعي نحو أداء القائم بالاتصال ومدى توافر شروط ومعايير الاتصال الحواري ذي الاتجاهين أثناء الأزمات ، بينما اهتم البعض الأخر بمعرفة دور وسائل التراسل الفوري الإخباري في إدارة الأزمات، التعرف على مدى استخدام المنظمات التجارية لمواقع التواصل الاجتماعي (بالتطبيق على موقع فيسبوك) في إدارة سمعتها وإصلاح صورتها أثناء الأزمات ، كذلك رصد البعض كيف تمكن وسائل التواصل الاجتماعي وتطوراتها المواطنين من تمكين أنفسهم أثناء الأزمات، وأغلبها دراسات وصفية اعتمدت على منهج المسح من خلال الاستبانة، الملاحظة المباشرة والتحليل الكيفي ، وأكدت معظمها على أهمية التطبيقات الرقمية أثناء الأزمات سواء للقيادات أو للجمهور الداخلي أو الجمهور الخارجي.
  - أفادت الباحثة من الدراسات السابقة في تحديد الإطار النظري للدراسة وكذلك نوع الدراسة ومنهجها، تحديد نوع العينة، بناء الأدوات الخاصة بجمع بيانات الدراسة، فضلا عن تحديد المشكلة وأبعادها بدقة وموضوعية.

- **أوجه الاتفاق والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة**

تتفق الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في تناولها لإدارة الأزمات داخل المؤسسات الجامعية، ولكن تختلف عنها في التركيز علي دور مختلف التطبيقات الرقمية في إدارة الأزمات ، حيث لم تتناول أحد الدراسات السابقة

اعتماد منسوبي الجامعات الحكومية على التطبيقات الرقمية في إدارة الأزمات وبهذا فان الدراسة الحالية تختلف عن جميع الدراسات السابقة في المضمون والهدف ، حيث ركزت الدراسات المتعلقة بإدارة الأزمات داخل الجامعات على وقع تطبيق القيادة داخل المؤسسات الجامعية لأبعاد إدارة الأزمات ، وكذلك اهتمت بالتعرف على كيفية تطوير دور القيادة الاستراتيجية في إدارة الأزمات بالجامعات، كذلك رصدت هذه الدراسات وواقع إدارة الأزمات لدى القيادات على اختلاف تصنيفها سواء رؤساء أقسام أكاديمية أو أعضاء هيئة التدريس دون التطرق لمعرفة مدي اعتماد القيادات والطلاب والموظفين علي التطبيقات الرقمية في إدارة الأزمات.

• أهمية الدراسة:

• علي المستوي النظري:

- تستمد هذه الدراسة أهميتها من أهمية الموضوع الذي تتناوله وهو إدارة الأزمات، حيث تعد دراسة إدارة الأزمات في البيئات غير المستقرة مثل الجامعات الحكومية أمرا هاما وضروريا لضمان سير العملية التعليمية في هذه الجامعات.
- تعد إدارة الأزمات أحد الموضوعات الحديثة التي بدأ الاهتمام بها في الإدارة العربية بتزايد منذ أواخر التسعينات وبالتالي تعد هذه الدراسة محاولة لإثراء المكتبة العربية في مجال الاعتماد على التطبيقات الرقمية في إدارة الأزمات.

• علي المستوي التطبيقي:

- وضع تصور واضح لواقع إدارة الأزمات بالجامعات الحكومية بالمملكة العربية السعودية وجمهورية مصر العربية من وجهة نظر منسوبي هذه الجامعات مما يساعد في اتخاذ القرار الصائب داخل الجامعات خاصة في أوقات الأزمات.
- قد تساهم هذه الدراسة بما تتوصل إليه من نتائج في مساعدة الجامعات على رفع كفاءة التعليم العالي والالتزام بمعايير الجودة وبالتالي تحسين مستوى التعليم بشكل عام.
- قد تفتح الدراسة الحالية أفاقا جديدة للباحثين لدراسة متغيرات أخرى متعلقة بإدارة الأزمات في المؤسسات الجامعية بالمملكة العربية السعودية وجمهورية مصر العربية.

• أهداف الدراسة:

- التعرف على معدل استخدام منسوبي الجامعات الحكومية للتطبيقات الرقمية أثناء الأزمات.
- التعرف على أهم التطبيقات الرقمية التي يستخدمها منسوبي الجامعات الحكومية أثناء الأزمات.

- رصد أهم الأزمات التي يعتمد منسوبي الجامعات الحكومية في إدارتها والتعامل معها على التطبيقات الرقمية.
- رصد درجة اعتماد منسوبي الجامعات الحكومية على التطبيقات الرقمية في إدارة الأزمات.
- رصد أهم أساليب إدارة الأزمات التي توفرها التطبيقات الرقمية لمنسوبي الجامعات الحكومية.

• تساؤلات الدراسة:

- ما مدي استخدام منسوبي الجامعات الحكومية للتطبيقات الرقمية وقت الأزمات؟
- ما أهم التطبيقات الرقمية التي يستخدمها منسوبي الجامعات الحكومية وقت الأزمات؟
- ما أهم الأزمات التي اعتمد منسوبي الجامعات الحكومية في إدارتها والتعامل معها على التطبيقات الرقمية؟
- ما الشكل الذي يفضله منسوبي الجامعات الحكومية لعرض المحتوى الخاص بالأزمة من خلال التطبيقات الرقمية؟
- ما درجة اعتماد منسوبي الجامعات الحكومية على التطبيقات الرقمية في إدارة الأزمات والتعامل معها؟
- ما أسباب اعتماد منسوبي الجامعات الحكومية على التطبيقات الرقمية أثناء الأزمات؟
- ما أهم طرق انضمام منسوبي الجامعات الحكومية لمجموعة العمل في التطبيقات الرقمية؟
- ما أهم طرق إدارة الأزمات التي توفرها استخدام التطبيقات الرقمية من وجهة نظر منسوبي الجامعات الحكومية؟
- ما مدى سهولة استخدام التطبيقات الرقمية في إدارة الأزمات من وجهة نظر منسوبي الجامعات الحكومية؟
- ما أهم معوقات استخدام التطبيقات الرقمية في إدارة الأزمات من وجهة نظر منسوبي الجامعات الحكومية؟
- ما أهم ردود الأفعال التي يتخذها منسوبي الجامعات الحكومية في حالة التعامل مع الأزمات من خلال هذه التطبيقات؟
- ما أهم التأثيرات الناتجة عن استخدام منسوبي الجامعات الحكومية للتطبيقات الرقمية في التعامل مع الأزمات؟
- ما مدى رضا منسوبي الجامعات الحكومية عن استخدام التطبيقات الرقمية في التعامل مع الأزمات وحلها؟
- ما أهم مقترحات منسوبي الجامعات الحكومية لتطوير استخدام التطبيقات الرقمية في التعامل مع الأزمات وحلها؟

- **فروض الدراسة:**
  - توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين استخدام عينة الدراسة للتطبيقات الرقمية وتقبلها كوسيلة لإدارة الأزمات وحلها من حيث التأثيرات المتاحة - سهولة الاستخدام - النية سلوكية.
  - توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين اعتماد عينة الدراسة على التطبيقات الرقمية في إدارة الأزمات وحلها ورضاهم عنها.
  - توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين رضا عينة الدراسة عن استخدام التطبيقات الرقمية في إدارة الأزمات وحلها والنية السلوكية اتجاهها مستقبلا.
  - توجد فروق دالة إحصائيًا بين متوسطات درجات المبحوثين على مقياس اعتمادهم على التطبيقات الرقمية في حل الأزمات؛ وفقا لمتغيرات: (الجنس، نوع الجامعة، العمر، الدرجة الوظيفية).

- **الإطار النظري :**
- **نظرية ثراء الوسيلة**

تم تطوير نظرية ثراء وسائل الإعلام في منتصف الثمانينيات من قبل الباحثين التنظيميين، دافت ولينجل وأصبحت شائعة جدًا مع انتشار وسائل الاتصال الإلكترونية (على سبيل المثال، البريد الإلكتروني في التسعينيات). وتقترح النظرية بوصفه الوسيلة حسب مقدرته على إنتاج المعلومات التي تنقل من خلالها، في الوسائل الأكثر ثراء مثل الوسائل الإلكترونية يكون لديها القدرة على الحد من الغموض في المعلومات مقارنة بالوسائل الأقل ثراء (٢٠).

ويتم تقييم ثرائها من خلال:

- سرعة رد الفعل: كونها تتيح للمستهدفين التعبير عن ردود مواقفهم بشكل سريع آني ولحظي.
- إتاحة أدوات متنوعة: بأن يكون لديها أكثر من وصية يمكن عن طريق توصيل المعلومة.
- الاستهداف الشخصي: بأن تتميز بإرسال المعلومات للجمهور عامة إمكانية التخصيص لكل فرد طبقا لاحتياجاته، موقفه فكلما كانت الرسالة شخصية فإنها تظهر رد الفعل المباشر وتشعر المتلقي بالأهمية وتعزز العلاقة بين الرئيس والمرؤوس
- التنوع اللغوي: بأن تتعدد اللغات التي يمكن التواصل بها مع الجمهور وفقا لاهتماماته.(٢١)

وترتبط هذه النظرية بالدراسة الحالية ارتباطا وثيقا حيث تتميز التطبيقات الرقمية موضوع الدراسة مثل الواتساب، انستجرام، البريد الإلكتروني، MyKauK وغيرها بالثراء وهو ما دعم الاعتماد على نظرية ثراء

الوسيلة في بناء أسئلة الاستبانة حيث تضمنت بعض الأسئلة عن ثراء التطبيقات الرقمية من حيث (سرعة رد الفعل، إتاحة أدوات متنوعة في توصيل المعلومة، الاستهداف الشخصي والتنوع اللغوي)

• نموذج تقبل التكنولوجيا

أصبح قبول التكنولوجيا أحد أهم المواضيع وتستهدف هذه النظرية شرح سلوك استخدام الأفراد للتقنيات(٢٢)، نشأت TAM في النظرية النفسية للعمل العقلاني ونظرية السلوك المخطط، وقد تطورت لتصبح نموذجًا رئيسيًا في فهم المتنبئين بالسلوك البشري تجاه القبول المحتمل أو الرفض للتكنولوجيا(٢٣). حيث يفترض النموذج بأن تقبل أي تكنولوجيا معينة يرتكز على عاملين رئيسيين هما: الفائدة المتوقعة والتي يقصد بها: الدرجة التي يعتقد الشخص أن استخدامه نظام معين ساعد على تحسين أدائه الوظيفي، وسهولة الاستخدام المتوقعة (PEU (Use Of Ease Perceived، والتي يقصد بها: الدرجة التي يعتقد فيها الشخص أن استخدامه لنظام معين سيكون بأقل جهد ممكن، وهذان المتغيران يؤثران على عامل تابع وهو الميل السلوكي أو النية السلوكية للاستخدام Use To Intention Behavioral، ويكون هذان المتغيران المبنيان على الاعتقاد بمثابة عاملين وسيطين يؤثران على السلوكية ويتأثران بعوامل خارجية Variables External أخرى حيث تؤثر هذه العوامل الخارجية على النية السلوكية بشكل غير مباشر عن طريق الفائدة المتوقعة وسهولة الاستخدام المتوقعة؛ ومنً هنا فإن الهدف الرئيسي للنموذج هو التفسير والتنبؤ والتعرف على العوامل التي تؤدي دورًا في تقبل أو عدم تقبل نظام معلومات معين(٢٤). ويتميز نموذج قبول التكنولوجيا بأنه يراعي توجهات المستفيدين، كما يتميز بالمرونة وتقديم الوصف الكامل لأبعاد تقبل النظم التكنولوجية، وقد أظهرت العديد من الدراسات أن نموذج قبول التكنولوجيا يعتبر مؤشراً قويًا وناجحًا يمكن من خلاله التنبؤ عن رغبة الشخص في استخدام التكنولوجيا في المواقف الحياتية المختلفة، وأثبتت الدراسات بشكل عام ملائمة هذا النموذج لدراسة وتفسير سلوك المستخدم تجاه التكنولوجيًا في بيئات مختلفة ، ويهدف النموذج لشرح العوامل المؤثرة في قبول الحاسب الآلي وتقنياته، ويفترض النموذج أن قبول تكنولوجيا المعلومات يتوقف على النوايا السلوكية باتجاه الشخص / المؤسسة نحو الاستخدام وأن هذا الاستخدام يتشكل بإدراك الشخص/ المؤسسة لأهمية الاستخدام، ومن إدراكه لسهولة استخدام النظام بالتطبيق علي الدراسة الحالية؛ فإن استخدام الإمكانيات الرقمية متمثلة في تقنيات الذكاء الاصطناعي سوف يزيد من جودة المنتج النهائي ورفع مستوى الأداء في الرسالة الإعلامية المقدمة للجمهور، أما إدراك سهولة الاستخدام فسوف يعود للدرجة التي يدركها المستخدم أن هدف النظام تقليل الجهد في العمل(٢٥). وترتبط النظرية بالدراسة الحالية ارتباطا وثيقا حيث إنه يمكن تفسير سلوك تقبل منسوبي الجامعات الحكومية للتطبيقات الرقمية، وقد تمت الاستعانة

بفروض النظرية في بناء الاستبانة كما هو مبين بالمقاييس الخاصة بالدراسة ووضع تساؤلات الدراسة وفروضها.

• الإطار المعرفي للدراسة:

• تعريف الأزمة:

هي فترة حرجة أو حالة غير مستقرة يترتب عليها حدوث نتيجة مؤثرة وتنطوي في الأغلب على أحداث سريعة وتهديد للقيم أو الأهداف التي يؤمن بها من يتأثر بالأزمة مما يتطلب سرعة اتخاذ القرار لمواجهتها، ويعرفها أحمد إبراهيم أحمد بأنها موقف أو وضع يمثل اضطراب للمنظومة صغري كانت (تعليمية) أو كبرى (مجتمع) ويحول دون تحقيق الأهداف التعليمية والتربوية الموضوعة ويتطلب إجراءات فورية للحيلولة دون تفاقمها والعودة بالأمور إلى حالتها الطبيعية(٢٦)

أصبحت كل أشكال الأزمات والعقبات والكوارث في شتى المجالات الأمنية والاقتصادية والتعليمية وحتى الطبيعية تدار من خلال تقنيات الاتصال الحديثة إلا أن أضحى اصطلاح إدارة الأزمات مشتقة مرتبطة بهذه التقنيات الرقمية(٢٧)

• خصائص الأزمات:

- المفاجأة: فانهيار أحد الجسور، اندلاع النار في بعض المركبات ن العنف الطلابي في أحد الجامعات يحدث مفاجأة وبعبارة أخرى لا يمكن التنبؤ بالأزمة.
- نقص المعلومات: حيث لا يعرف من المتسبب في حدوث الأزمة ولا يعرف حجم الأزمة، ولا توجد ضوابط علمية لمعرفة كيفية التصرف، بالإضافة إلى أنها ربما تكون المرة الأولى التي تظهر فيها مثل هذه الأزمة.
- تصاعد الأحداث: التي تتوالى الأحداث بسرعة يضيق الخناق على من يمر بالأزمة وعلى صاحب القرار أيضا فالجسر لا يسقط إلا والناس عليه.
- فقدان السيطرة: إن جميع أحداث الأزمة تقع خارج نطاق قدرات صاحب القرار وتوقعاته.
- حالة الذعر: حيث تصدر ردود أفعال شديدة من قبل جميع الجهات المتعلقة بالأزمة.
- غياب الحل الجذري السريع: فالأزمات لا تنتظر الإدارة حتى تتوصل إلى حل جذري، فضلا عن غياب هذا الحل أصلا، بل تهدد بتدمير سمعة المؤسسة أو الشركة ككل(٢٨).

• أسباب الأزمات:

- سوء الفهم: خطأ في استقبال وفهم المعلومات المتوفرة عن الأزمة نتيجة قلتها وتداخلها.

- سوء التقدير: إما بالشك في المعلومات أو إعطاء قيمة للمعلومات مبالغ فيها نتيجة الثقة الزائدة بالنفس.
- سوء الإدارة بسبب العشوائية أو الاستبداد الإداري أو عدم وجود أنظمة للعمليات الإدارية.
- تعارض المصالح والأهداف: لاختلاف شخصية أو اهتمامات أو ميول أطراف الصراع، ومن ثم أهدافهم ووسائل تحقيقها.
- الأخطاء البشرية: ضعف قدرة ورغبة أطراف الأزمة على التعامل معها، لغياب التدريب أو قلة الخبرة وانخفاض الدافعية.
- الشائعات: استخدام المعلومات الكاذبة والمضللة في توقيت ومناخ من التوتر والقلق يؤدي إلى الأزمة بسبب انعدام الحقائق لدى الجمهور أو تخبط المسؤولين.
- اليأس: الإحباط أو عدم القدرة أو فقدان الأمل في حل المشكلات والذي يعزى إلى القمع الإداري أو التدهور في الأنظمة الإدارية.
- الرغبة في الابتزاز: تعريض متخذ القرار لضغوط نفسية ومادية وشخصية واستغلال أخطاء من أجل صنع أزمة وكنتيجة لغياب الدافع الديني والأخلاقي.
- انعدام الثقة في الآخرين وفي المنظمة: نتيجة الخوف والاستبداد أو عدم كفاءة الإدارة
- الأزمات المتعددة: وتفتعل كمية على أزمات أكبر(٢٩)

• أنواع الأزمات في بيئة التعليم الجامعي:

- أزمات داخلية: أزمات ناتجة عن الإهمال الإداري في الجامعة.
- أزمات خارجية: أزمات متعلقة بالبيئة الخارجية ومنافسة الجامعات الأخرى.
- أزمات إدارية: سوء الإدارة في الجامعة.
- أزمات نفسية: الشعور بالإحباط والاكتئاب والملل لدى الموظفين في الجامعة.
- أزمات اقتصادية ومالية: أي الأزمات التي تؤثر على استمرار وبقاء الجامعة.
- أزمات أمنية: مثل الاعتداء على أحد الموظفين في الجامعة.
- أزمات طبيعية: كالزلازل، والبراكين، والفيضانات، والسيول.
- أزمات فجائية: أي التي تحدث فجأة دون توقع مثل حوادث القتل والاغتصاب(٣٠).

• مراحل إدارة الأزمات:

- مرحلة الإنذار: تظهر فيها نذر أو دلائل تنبئ بقرب وقوع الأزمة وهذه المرحلة مصيرها الإهمال وهي عادة لا تمثل سوى ٥٪ من حجم الانتباه المخصص لأي أزمة.

- مرحلة الحدوث: وتقع فيها الأزمة وتصاحبها دهشة ويتبعها عجز عن التصرف وهي من أهم المراحل التي تبقى في الذاكرة وتصل نسبة الاهتمام بها إلى ٧٠٪ من الانتباه الموجه للأزمة.
- مرحلة الندم: وتتم فيها دراسة أسباب الأزمة على أمل منع تكرارها وتمثل نسبة ١٥٪ من الانتباه الموجه للأزمة.
- مرحلة الإجراءات الوقائية: وفيها تتخذ بعض الإجراءات بغرض منع تكرار الأزمة وهي تمثل ما نسبته ١٠٪ من الانتباه الموجه للأزمة(٣١).

• **الأسس العلمية لإدارة ومجابهة الأزمات:**

- التحري الأولي لبحث أبعاد الأزمة من خلال دراسة كل العوامل التي أدت لحدوث الأزمة والفتيل التي أوقدها فصل وبيان كل المسائل والمؤشرات التي تزيد من الأزمة أو تحد منها
- الدراسة التحليلية العلمية الواجب اتباعها من خلال اتباع أسلوب علمي موضوعي يحدد الفرق بين الشك واليقين مع البناء على أسوأ الاحتمالات والعوامل الفاعلة في الأزمة سواء البشرية أو الطبيعية.
- التصنيف العاجل لأفضل الأساليب لإدارة الأزمة من خلال رسم بيانات تحدد نسب نجاحك استعدادا للمواجهة.
- التطبيق الميداني العاجل للحلول المقترحة علميا بإعادة تسخير كل الطاقات المؤهلة البشرية والمادية ودرء مظاهر الشك والارتياب.
- السير بالأزمة في اتجاه يخالف المسار السائد بنفس صورة تغير مسار السيل الجارف المنفلت عن سد مائي بتغييره إلى مناطق أخرى غير الاتجاه السائد للمناطق الأهلة.
- تبني الإدارة لذوي الخبرة والمعرفة العلمية المتكاملة من خلال توحيد القيادة تجنبا للتنازع والاختلاف.(٣٢)

• **أساليب التعامل مع الأزمات:**

• **الأساليب الاعتيادية التقليدية:**

- عدم الاعتراف بالأزمة وإنكارها.
- كبت الأزمة وتأجيل ظهورها.
- تحسين الأزمة والتقليل من شأنها.
- تنفيس الأزمة بإنشاء قنوات جانبية.
- إخماد الأزمة عن طريق الصدام العلني.
- وتتسم الأساليب السابقة بالسلبية والجمود ويعد إنكار الأزمة من أهم الأخطاء التي يرتكبها المديرون في إدارة الأزمات

• **الأساليب الحديثة:**

- أسلوب المشاركة الديمقراطية.
- أسلوب احتواء الأزمة ومحاصرتها.

- أسلوب فريق العمل.
- أسلوب الاحتياط التعبوي لمنع انسياب الأزمة.
- أسلوب تفتيت الأزمة.
- أسلوب تصعيد الأزمة.
- أسلوب تدمير الأزمة ذاتيا (الصدام المباشر).
- أسلوب احتواء وتحويل مسار الأزمة إلى مسارات بديلة.

- **الأساليب العلمية:**
  - مرحلة اختراق جدار الأزمة.
  - مرحلة التمركز وإقامة قاعدة للتعامل مع عواملها بعد الاختراق
  - مرحلة التوسيع قاعدة التعامل
  - مرحلة الانتشار السريع لتدمير عناصر الأزمة وشل حركتها.
  - مرحلة التحكم والسيطرة على موقع الأزمة.
  - مرحلة التوجيه القوي الفعل الإداري لصانع الأزمة.

- **الأساليب الإسلامية:**
  - الرجوع إلى القرآن الكريم والسنة النبوية كقوله تعالى (وما اختلفتم فيه من شيء فحكمه إلى الله ذلكم الله ربي عليه توكلت وإليه أنيب)
  - اتباع الشورة وجلسات المواجهة (وشاورهم في الأمر فإذا عزمت فتوكل على الله إن الله يحب المتوكلين)
  - استعمال أهداف عليا.
  - أسلوب تهدئة الموقف، والابتعاد عن الجاهلية والنعرات الطائفية(٣٣).

- **أهمية التطبيقات الإلكترونية في مواجهة الأزمات:**

تتمثل أهمية ودور التطبيقات الإلكترونية في معالجة الأزمات فيما يلي:

- تجنب المفاجأة : ويقصد بها المفاجأة من حدوث الأزمة بدون تحذيرات أو إشارات تشير إلى إمكانية حدوث الأزمة والتي تحدث نتيجة لقصور المعلومات أو عدم دقتها أو عدم وصولها في الوقت المناسب إلى متخذ القرار.
- سرعة اتخاذ القرار وتحقيق أهدافه :إن توفير المعلومات الصحيحة والدقيقة في الوقت المناسب تساهم في تجاوز الحالات السلبية التي تعيق سرعة اتخاذ القرار.
- ضمان التوصل للقرار السليم :ينبغي تقييم الحالات ذات العلاقة إذا توفر المعلومات واستمرارية تحديثها، وهذا يضمن تغيير الفكرة وفقا للمتغيرات التي تعد الأساس لاتخاذ القرار السليم.
- زيادة المرونة لمتخذي القرار لمواجهة الأزمة ومشكلاتها المحتملة :يعتبر تدفق المعلومات من خلال النظم الخاصة بها واستمرارها خلال مراحل إدارة الأزمة عاملا هاما في سرعة إدخال التعديلات عليها أو اتخاذ قرارات جديدة في الوقت المناسب والمتوافقة مع القرار المناسب السليم للتغيرات التي تطرأ على الأزمة وعلى المنظمة جميعها.

- تعظيم الإمكانيات والقدرات الخاصة بإدارة الأزمة :ينبغي توفير نظام معلومات سواء كان نظام معلومات إدارية أو غير ذلك، للحصول على مردود إيجابي لمواجهة الأزمة، وأيضا التحكم في البدائل المتاحة خلال مراحل إدارة الأزمة .(٣٤)

• مفاهيم الدراسة:

- الجامعات الحكومية هي عبارة عن تنظيم اجتماعي يضم مجموعة من الأفراد على درجة عالية من العلم والوعي والثقافة والتخصص مقدمون كل ما لديهم من علوم وأفكار ومهارة للمجتمع الذي تعمل من خلاله(٣٥)، كما أنها مؤسسات أكاديمية عامة ذات شخصية اعتبارية مستقلة ماليًا وإداريًا، تنفذ السياسة التعليمية وفق أحكام نظام الجامعات(٣٦).
- التطبيقات الرقمية: تطبيق برمجي يبرمج بصورة مخصصة للأجهزة الذكية، مثل الهواتف الذكية والأجهزة اللوحية لتقديم مجموعة من الخدمات أو محتوى تعريفي ويمكن تحميل التطبيق البرمجي من متاجر التطبيقات الرسمية(٣٧).
- إدارة الأزمات: هي العملية الإدارية المستمرة التي تهتم بالتنبؤ بالأزمات المحتملة عن طريق الاستشعار ورصد المتغيرات البيئية الداخلية والخارجية المولدة للأزمات وتعبئة الموارد والإمكانيات المتاحة للتعامل مع الأزمات بأكبر قدر ممكن من الكفاءة والفعالية بما يحقق أقل قدر ممكن من الأضرار للمنظمة للبيئة وللعاملين مع ضمان العودة للأوضاع الطبيعية(٣٨).

• الإطار التطبيقي للدراسة :

• نوع الدراسة والمنهج المستخدم:

تعد هذه الدراسة أحد الدراسات الاستطلاعية الوصفية حيث تستهدف وصف خصائص الظواهر أو المجموعات محل الدراسة، وتقدير نسب أفراد الجمهور التي تقوم بسلوك معين في مجتمع ما وتحديد درجة الارتباط بين المتغيرات مما يساعد في الخروج بتنبؤات حول الموضوع محل الدراسة(٣٩)، كما اعتمدت هذه الدراسة على منهج المسح بالعينة حيث يعتبر المنهج الرئيسي لدراسة جمهور وسائل الإعلام في إطارها الوصفي حيث يسمح للباحث بدراسة عدد كبير من المتغيرات في وقت واحد مثل السمات الديموغرافية، السلوك الاتصالي واختبار العديد من الفروض العلمية الخاصة بالعلاقة بين هذه المتغيرات(٤٠) فهي تصنف البيانات والحقائق وتفسرها وتحللها عن الظاهرة موضع الدراسة، وتستخلص نتائج مهمة منها، فضلا عن اعتبارها دراسة وصفية؛ لأنها تستهدف التعرف على مدى اعتماد منسوبي الجامعات الحكومية على التطبيقات الرقمية في إدارة الأزمات وحلها.

• **ثانيا مجتمع الدراسة:**

تمثل مجتمع الدراسة في منسوبي كل من جامعة الملك عبد العزيز بالمملكة العربية السعودية، جامعة الأزهر بجمهورية مصر العربية.

• **ثالثا عينة الدراسة:**

تم تطبيق الدراسة الميدانية على عينة عمدية غرضية حيث يكون الاختيار في هذا النوع من العينات على أساس حر من قبل الباحث وحسب طبيعة بحث وبحيث يحقق هذا الاختيار أهداف الدراسة المطلوبة(٤١) ولذلك اختارت الباحثة عينة عمدية من منسوبي جامعة الملك عبد العزيز وجامعة الأزهر الشريف لأن هدف الدراسة هو معرفة مدى اعتماد منسوبي هاتين الجامعتين على التطبيقات الرقمية أثناء الأزمات بلغ حجمها ٤٠٠ مقسمة كالتالي (١٣٧ عضو هيئة تدريس)، (٢١٣ طالب)، (٥٠ موظف).

• **رابعا أدوات جمع البيانات:**

استخدمت الباحثة الاستبانة كأداة لجمع البيانات عن طريق الإنترنت باعتبارها توفر قدراً جيداً من الموضوعية العلمية بعيداً عن التحيز الذاتي، كما تعد أحد الأساليب المستخدمة في جمع البيانات مباشرة من العينة المختارة عن طريق توجيه مجموعة من الأسئلة المحددة والمعدة مسبقا بهدف التعرف على حقائق معينة أو رؤى واتجاهات وسلوكيات أفراد العينة نحو الظاهرة موضوع الدراسة وتم توزيعها من خلال تطبيقات الواتس أب الخاصة بالجامعتين محل الدراسة.

• **المعالجة الإحصائية للبيانات:**

بعد الانتهاء من جمع بيانات الدراسة، تم إدخالها -بعد ترميزها- إلى الحاسب الآلي، ثم جرت معالجتها وتحليلها واستخراج النتائج الإحصائية باستخدام برنامج "الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية" والمعروف باسم SPSS اختصارا لـ: **Statistical Package for the Social Sciences**، وذلك باللجوء إلى المعاملات والاختبارات والمعالجات الإحصائية التالية:

- التكرارات البسيطة والنسب المئوية
- المتوسط الحسابي والانحراف المعياري
- الوزن النسبي (أو المئوي) والذي يحسب من المعادلة التالية: المتوسط الحسابي × ١٠٠ ÷ الدرجة العظمى للإجابة على العبارة
- اختبار كا٢ لجداول الاقتران (Contingency-Tables Chi Square Test) لدراسة الدلالة الإحصائية للعلاقة بين متغيرين من المستوى الاسمي (Nominal).
- معامل التوافق (Contingency Coefficient) الذي يقيس شدة العلاقة بين متغيرين اسميين في جدول أكثر من ٢X٢، وقد اعتبرت العلاقة ضعيفة إذا كانت قيمة المعامل أقل من ٠.٣٠، ومتوسطة ما بين ٠.٣٠-٠.٧٠، وقوية إذا زادت عن ٠.٧٠.

- معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient) لدراسة شدة واتجاه العلاقة الارتباطية بين متغيرين من مستوى المسافة أو النسبة (Interval Or Ratio). وقد اعتبرت العلاقة ضعيفة إذا كانت قيمة المعامل أقل من ٠.٣٠، ومتوسطة ما بين ٠.٣٠-٠.٧٠، وقوية إذا زادت عن ٠.٧٠.
- اختبار (ت) للمجموعات المستقلة (Independent-Samples T-Test) لدراسة الدلالة الإحصائية للفروق بين متوسطين حسابيين لمجموعتين من المبحوثين في أحد المتغيرات من نوع المسافة أو النسبة (Interval Or Ratio).
- تحليل التباين ذو البعد الواحد (One-way Analysis of Variance) المعروف اختصارا باسم ANOVA لدراسة الدلالة الإحصائية للفروق بين المتوسطات الحسابية لأكثر من مجموعتين من المبحوثين في أحد المتغيرات من نوع المسافة أو النسبة (Interval Or Ratio).
- اختبار ي (Z-Test) لدراسة معنوية الفرق بين نسبتين مئويتين، وقد اعتبرت قيمة Z غير دالة إذا لم تصل الى ١.٩٦، واعتبرت دالة عند مستوى ثقة ٩٥٪ فأكثر إذا بلغت ١.٩٦ وأقل من ٢.٥٨، واعتبرت دالة عند مستوى ثقة ٩٩٪ فأكثر إذا بلغت ٢.٥٨ فأكثر.

وقد تم قبول نتائج الاختبارات الإحصائية عند درجة ثقة ٩٥٪ فأكثر، أي عند مستوى معنوية ٠.٠٥ فأقل

- **نتائج الدراسة الميدانية:**

جدول (١) وصف ديموغرافي للعينة

المتغيرات		التكرارات	النسبة
الجنس	ذكور	٥١	١٢.٧
	إناث	٣٤٩	٨٧.٣
	الإجمالي	٤٠٠	١٠٠.٠
العمر	من ٢٠ إلى أقل من ٣٠ سنة	٢١٥	٥٣.٨
	من ٣٠ سنة إلى أقل من ٤٠ سنة	٦٥	١٦.٣
	من ٤٠ سنة إلى أقل من ٥٠ سنة	٩٢	٢٣.٠
	أكثر من ٥٠ عاما	٢٨	٧.٠
	الإجمالي	٤٠٠	١٠٠.٠
الدرجة الوظيفية	طالب	٢١٣	٥٣.٣
	موظف	٥٠	١٢.٥
	عضو هيئة تدريس	١٣٧	٣٤.٣
	الإجمالي	٤٠٠	١٠٠.٠
الجامعة	الملك عبد العزيز	٢٠٠	٥٠.٠
	الأزهر	٢٠٠	٥٠.٠
	الإجمالي	٤٠٠	١٠٠.٠

يتضح من الجدول السابق تصدر فئة الإناث في مقدمة الفئات بنسبة بلغت (٨٧.٣ ٪) بينما جاء في المرتبة الثانية فئة الذكور بنسبة بلغت (١٢.٧٪) ويمكن تفسير ذلك في ضوء أن الجامعتين ذات طبيعة خاصة حيث تنقسم كل جامعة منهم الي شطرين (شطر الطلاب – وشطر الطالبات) ورغم حرص الباحثة علي توزيع الاستبانة علي الشطرين في الجامعتين إلا أن تجاوب

شطر الطلاب كان ضعيفا جدا ولاحظت الباحثة عدم استجابتهم لتعبئة الاستبانة رغم إرسالها بشكل شخصي للعديد من أعضاء هيئة التدريس والطلاب والموظفين من الذكور ، كما تصدرت الفئة العمرية من (٢٠ إلى أقل من ٣٠ عاما)المرتبة الأولى بنسبة (٥٣.٨ ٪) ، يليها في المرتبة الثانية الفئة العمرية من (٤٠ الي أقل من ٥٠ عاما) بنسبة (٢٣ ٪) ، يليها في المرتبة الثالثة الفئة العمرية من (٣٠الي أقل من ٤٠) بنسبة (١٦.٣ ٪) ، لها في المرتبة الرابعة الفئة العمرية (أكثر من ٥٠ عاما)بنسبة (٧٪) ، ويمكن تفسير ذلك في ضوء أن الأكثرية من طلاب وطالبات الجامعات تتراوح أعمارهم بين ٢٠ إلي٣٠ عام وأنهم أكثر استخداما للتطبيقات الرقمية ولهذا تصدرت هذه الفئة المقدمة ، بينما جاءت فئة (٥٠ عاما فأكثر) نهاية الجدول حيث أن هذه الفئة العمرية أقل إقبالا علي استخدام التطبيقات الرقمية. وجاءت الدرجة الوظيفية لفئة طالب في المرتبة الأولى بنسبة (٥٣.٣٪)، يليها في المرتبة الثانية فئة هيئة التدريس بنسبة (٣٤.٣٪)، ثم فئة موظف في المرتبة الثالثة بنسبة (١٢ ٪) وهو ما يتفق مع عنصر السابق حيث جاءت فيه الفئة العمرية (من ٢٠ إلى أقل من ٣٠ عاما) في المرتبة الأولى حيث إن الغالبية العظمى في الجامعة هم طلاب وطالبات وهم أكثر الفئات استخداما التطبيقات الرقمية.

- **مدي إستخدام منسوبي الجامعات الحكومية للتطبيقات الرقمية وقت الأزمات:**

جدول (٢) مدي استخدام منسوبي الجامعات الحكومية للتطبيقات الرقمية وقت الأزمات وفقاً لنوع الجامعة

الجامعة / المدي	الملك عبد العزيز		الأزهر		الإجمالي	
	ك	٪	ك	٪	ك	٪
دائمًا	١٢٢	٦١.٠	١٠٥	٥٢.٥	٢٢٧	٥٦.٨
أحيانًا	٧٦	٣٨.٠	٨٦	٤٣.٠	١٦٢	٤٠.٥
نادرًا	٢	١.٠	٩	٤.٥	١١	٢.٨
الإجمالي	٢٠٠	١٠٠.٠	٢٠٠	١٠٠.٠	٤٠٠	١٠٠.٠
قيمة كا^2=٦.٣٤٥ درجة الحرية=٢ مستوى المعنوية=٠.٠٤٢ الدلالة=٠.٠٥ معامل التوافق=٠.١٢٥						

يتضح من الجدول السابق: أن ٥٦.٨٪ من منسوبي الجامعات الحكومية يستخدمون التطبيقات الرقمية وقت الأزمات (دائما) بينما يستخدمه ٤٠.٥٪ يستخدمونها (أحيانًا)، وفي المقابل نجد أن ٢.٨٪ منهم يستخدمونها (نادرا)، ويمكن تفسير ذلك في ضوء أهمية التطبيقات الرقمية لمنسوبي جامعتي الملك عبد العزيز، الأزهر الشريف حيث يعتمد عليها كل من الطلاب وأعضاء التدريس والإداريين في مختلف متطلبات الدراسة والعمل ؛ فالطالب الجامعي يعتمد علي التطبيقات الرقمية في الدخول إلى الفصول الافتراضية وحضور الدورات التدريبية وورش العمل وكذلك يعتمد كل من عضو بهيئة التدريس والطالب بشكل كبير على البريد الإلكتروني للجامعة في معرفة جميع أخبار الجامعة وهو ما يفسر اعتماد منسوبي هاتين الجامعتين على التطبيقات الرقمية بشكل دائم ، وتتفق هذه مع دراسة حسام شاكر(٤٢) والتي أكدت أيضا تصدر استخدام منسوبي جامعة الأزهر لوسائل التراسل الفوري بشكل دائم أثناء الأزمات .

وبحساب قيمة كا٢ بلغت (٦.٣٤٥) عند درجة حرية = (٢)، وهي قيمة دالة إحصائيا عند مستوي دلالة ٠.٠٥ ويعني ذلك وجود علاقة دالة إحصائيا بين منسوبي الجامعات الحكومية (الملك عبد العزيز والأزهر) ومدي استخدامهم للتطبيقات الرقمية وقت الأزمات.

- **أهم التطبيقات الرقمية التي يستخدمها منسوبي الجامعات الحكومية وقت الأزمات:**

جدول (٣) أهم التطبيقات الرقمية التي يستخدمها منسوبي الجامعات الحكومية وقت الأزمات وفقاً لنوع الجامعة

الجامعة / التطبيقات	الملك عبد العزيز		الأزهر		الإجمالى		قيمة z	المعنوية
	ك	٪	ك	٪	ك	٪		
واتساب	١٨١	٩٠.٥	١٧٢	٨٦.٠	٣٥٣	٨٨.٣	١.٣٩٦	٠.١٦٣
انستجرام	٧٢	٣٦.٠	٨٢	٤١.٠	١٥٤	٣٨.٥	١.٠٢٦	٠.٣٠٥
البريد الإلكترونى	٦٥	٣٢.٥	٨٥	٤٢.٥	١٥٠	٣٧.٥	٢.٠٦٣	٠.٠٣٩
منصة اكس	٨٧	٤٣.٥	٦١	٣٠.٥	١٤٨	٣٧.٠	٢.٦٨٩	٠.٠٠٧
Mykau	٨٩	٤٩.٠	٣٤	١٧.٠	١٣٢	٣٣.٠	٦.٧٩٧	٠.٠٠٠
البلاد بورد	٧٤	٣٧.٠	٣٦	١٨.٠	١١٠	٢٧.٥	٤.٢٥٠	٠.٠٠٠
أنجز	٥٠	٢٥.٠	٢٨	١٤.٠	٧٨	١٩.٥	٢.٧٧٣	٠.٠٠٦
جملة من سئلوا	٢٠٠		٢٠٠		٤٠٠			

يتضح من الجدول السابق: جاء (واتساب) في مقدمة أهم التطبيقات الرقمية التي يستخدمها منسوبي الجامعات الحكومية وقت الأزمات بنسبة بلغت ٨٨.٣ ٪، ثم جاءت(انستجرام) في المرتبة الثانية بنسبة بلغت ٣٨.٥ ٪، ثم جاء (البريد الإلكتروني) في المرتبة الثالثة بنسبة بلغت ٣٧.٥٪، ثم جاءت (منصة اكس) في المرتبة الرابعة بنسبة بلغت ٣٧.٠٪، وأخيرا جاء (أنجز) بنسبة بلغت ١٩.٥٪ ويمكن تفسير ذلك في ضوء المزايا العديدة التي يتمتع بها تطبيق الواتساب حيث يتميز بواجهة بسيطة وسهلة الاستخدام مما يجعله مناسبا لجميع الأعمار والفئات، كما يتيح التطبيق إمكانيات تواصل متنوعة حيث لا يقتصر على إرسال رسائل نصية فقط بل يوفر إجراء مكالمات صوتية وفيديو عالية الجودة وإنشاء مجموعات للدردشة أو مشاركة الملفات بأنواعها المختلفة من مستندات وصور ومقاطع فيديو، كما يتمتع التطبيق بخصوصية بيانات مستخدميه من خلال ميزات أمان قوية مثل ميزة التشفير من طرف إلى طرف وكذلك سهولة الوصول حيث يتوفر التطبيق على جميع أنظمة التشغيل الرئيسية مثل الأندرويد مما يجعله سهل الاستخدام خاصة داخل البيئة الجامعية حيث يستطيع مستخدمي تطبيق الواتساب أب الوصول إلى حساباتهم من أي مكان وزمان ، بينما جاء تطبيق الإنستغرام في المرتبة الثانية وذلك أيضا مما يتيح من مميزات مثل تحرير ورفع الصور ومقاطع الفيديو من خلال منشورات يتم نشرها عبر حساب المستخدم على هذه المنصة كما أنه يتيح مشاركة تلك الصور ومقاطع الفيديو بسهولة عبر منصات التواصل الاجتماعي الأخرى كان فيسبوك وتويتر، لقد لاحظت الباحثة أن الفرق ضئيل بين النسب التي سجلها كل من التطبيقات الثلاث انستغرام، البريد الإلكتروني حيث تعد هذه التطبيقات

أساس الحياة التعليمية في الجامعة فالأيام للطالب الجامعي بريد الإلكتروني لمتابعة جميع التحديثات التي تنشرها الجامعة من إعلانات القبول والتسجيل بالبرامج المختلفة التي تتيحها الجامعة، الدورات تدريبية والتقديم على جوائز ومنح وغيرها ، كذلك فإن المنصة تويتر(اكس) تحتل مكانة كبيرة لدى الطالب الجامعي السعودي حيث أنه يتابع من خلالها جميع الأخبار الخاصة بالجامعة ، بينما احتل كل من تطبيقي أو فصل البلاد برد نهاية القائمة كذلك تتعدد المزايا التي تطرحها التطبيقات السابقة وتفوقها على هذين التطبيقين في تقديم مختلف الخدمات للطالب الجامعي .

وقد أوضحت النتائج التفصيلية وجود اختلاف في النسب المئوية لاستجابات المبحوثين حول أهم التطبيقات الرقمية التي يستخدمها منسوبي الجامعات الحكومية وقت الأزمات وفقا منسوبي الجامعات الحكومية (الملك عبد العزيز والأزهر):

- ترتفع نسبة (البريد الإلكتروني) عند منسوبي جامعة الأزهر عن منسوبي جامعة الملك عبد العزيز حيث جاءت النسب (٤٢.٥٪، ٣٢.٥ ٪) والفارق دال إحصائيا حيث بلغت قيمة z المحسوبة ٢.٠٦٣ وهي أعلي من القيمة الجدولية المنبئة بوجود علاقة فارقة بين النسبتين بمستوى معنوية ٠.٠٥.
- ترتفع نسبة (منصة اكس) عند منسوبي جامعة الملك عبد العزيز عن منسوبي جامعة الأزهر حيث جاءت النسب (٤٣.٥٪، ٣٠.٥٪) والفارق دال إحصائيا حيث بلغت قيمة z المحسوبة ٢.٦٨٩ وهي أعلي من القيمة الجدولية المنبئة بوجود علاقة فارقة بين النسبتين بمستوى معنوية ٠.٠١.
- ترتفع نسبة (Mykau) عند منسوبي جامعة الملك عبد العزيز عن منسوبي جامعة الأزهر حيث جاءت النسب (٤٩.٠٪، ١٧.٠٪) والفارق دال إحصائيا حيث بلغت قيمة z المحسوبة ٦.٧٩٧ وهي أعلي من القيمة الجدولية المنبئة بوجود علاقة فارقة بين النسبتين بمستوى معنوية ٠.٠٠١.
- ترتفع نسبة (البلاد بورد) عند منسوبي جامعة الملك عبد العزيز عن منسوبي جامعة الأزهر حيث جاءت النسب (٣٧.٠٪، ١٨.٠٪) والفارق دال إحصائيا حيث بلغت قيمة z المحسوبة ٤.٢٥٠ وهي أعلي من القيمة الجدولية المنبئة بوجود علاقة فارقة بين النسبتين بمستوى معنوية ٠.٠٠١.
- ترتفع نسبة (أنجز) عند منسوبي جامعة الملك عبد العزيز عن منسوبي جامعة الأزهر حيث جاءت النسب (٢٥.٠٪، ١٤.٠٪) والفارق دال إحصائيا حيث بلغت قيمة z المحسوبة ٢.٧٧٣ وهي أعلي من القيمة الجدولية المنبئة بوجود علاقة فارقة بين النسبتين بمستوى معنوية ٠.٠١.

• نوع الجهاز المستخدم لدي منسوبي الجامعات الحكومية في الدخول إلى التطبيقات الرقمية وقت الأزمات:

يتضح من الجدول (٤): جاء (الجمع بين أكثر من جهاز) في مقدمة نوع الجهاز المستخدم لدي منسوبي الجامعات الحكومية في الدخول إلى التطبيقات الرقمية وقت الأزمات بنسبة ٥١٪

جدول (٤) نوع الجهاز المستخدم لدي منسوبي الجامعات الحكومية في الدخول إلى التطبيقات الرقمية وقت الأزمات وفقا لنوع الجامعة

الجامعة / الجهاز	الملك عبد العزيز		الأزهر		الإجمالي	
	ك	٪	ك	٪	ك	٪
الجمع بين أكثر من جهاز	١١٢	٥٦.٠	٩٢	٤٦.٠	٢٠٤	٥١.٠
جوال محمول	٨٦	٤٣.٠	١٠٣	٥١.٥	١٨٩	٤٧.٣
لاب توب	٢	١.٠	٥	٢.٥	٧	١.٨
الإجمالي	٢٠٠	١٠٠.٠	٢٠٠	١٠٠.٠	٤٠٠	١٠٠.٠
قيمة كا^{2}=٤.٧٧٦ درجة الحرية= ٢ مستوى المعنوية= ٠.٠٩٢ الدلالة=غير دالة معامل التوافق= ٠.١٠٩						

ويمكن تفسير ذلك في ضوء أن أعضاء هيئة التدريس والطلاب بالجامعات عادة ما يكون لديهم بجانب الجوال المحمول أجهزة لوحية مثلا اللاب توب، الأيباد، التاب وذلك لاستخدامها في العملية التعليمية وبالتالي يتم استخدامها أيضا في الدخول إلى هذه التطبيقات خاصة أوقات الأزمات، ثم جاء (الجوال المحمول) بنسبة ٤٧.٣٪ حيث أن الجوال المحمول أصبح ضرورة أساسية للفرد العادي ولا سيما عضو هيئة التدريس والطالب الجامعي وبالتالي يتم استخدامه بشكل كبير في الدخول على مختلفٍ التطبيقات مثل الواتساب ، تويتر ، انستجرام ، البريد الإلكتروني ، وأخيرا جاء (لاب توب) بنسبة ١.٨٪.

وبحساب قيمة كا٢ بلغت (٤.٧٧٦) عند درجة حرية = (٢)، وهي قيمة غير دالة إحصائيا عند مستوي دلالة ٠.٠٥ ويعني ذلك عدم وجود علاقة دالة إحصائيا بين منسوبي الجامعات الحكومية (الملك عبد العزيز والأزهر) ونوع الجهاز المستخدم لديهم في الدخول إلى التطبيقات الرقمية وقت الأزمات.

- **اللغة التي يستخدمها منسوبي الجامعات الحكومية في التواصل عبر التطبيقات الرقمية وقت الأزمات:**

جدول (٥) اللغة التي يستخدمها منسوبي الجامعات الحكومية في التواصل عبر التطبيقات الرقمية وقت الأزمات وفقا لنوع الجامعة

اللغة / الجامعة	الملك عبد العزيز		الأزهر		الإجمالي	
	ك	٪	ك	٪	ك	٪
اللغة العربية الفصحى	٦١	٣٠.٥	١٠٦	٥٣.٠	١٦٧	٤١.٨
اللهجة السعودية	٧٨	٣٩.٠	٤٨	٢٤.٠	١٢٦	٣١.٥
الجمع بين أكثر من لغة	٥٤	٢٧.٠	٣٨	١٩.٠	٩٢	٢٣.٠
اللغة الإنجليزية	٧	٣.٥	٨	٤.٠	١٥	٣.٨
الإجمالي	٢٠٠	١٠٠.٠	٢٠٠	١٠٠.٠	٤٠٠	١٠٠.٠
قيمة كا^{2}= ٢٢.١١٨ درجة الحرية= ٣ مستوي المعنوية=٠.٠٠٠ الدلالة=٠.٠٠١ معامل التوافق=٠.٢٢٩						

يتضح من الجدول السابق: جاء (اللغة العربية الفصحى) في مقدمة اللغات التي يستخدمها منسوبي الجامعات الحكومية في التواصل عبر التطبيقات الرقمية وقت الأزمات بنسبة بلغت ٤١.٨٪ حيث تعد اللغة العربية الفصحى من أكثر لغات العالم انتشارا فهي تعد من بين أشهر ست لغات في العالم حسب تصنيف الأمم المتحدة حيث يكتبها ويتحدث بها عدد كبير من البشر كما أنها تمتاز بأنه تمت المحافظة عليها من جانب جامعة الدول العربية من

خلال حوسبة مادة اللغة العربية بالإضافة لنشر برامج عربية مواكبة للعصر الحديث من حيث استيعاب مهارات اللغة التي تشمل الكتابة ، القراءة ، المحادثة ، الاستماع(٤٣)، ثم جاءت (اللهجة السعودية) في المرتبة الثانية بنسبة بلغت ٣١.٥٪، ثم جاءت (الجمع بين أكثر من لغة) في المرتبة الثالثة بنسبة بلغت ٢٣.٠٪، وأخيرا جاء (اللغة الإنجليزية) بنسبة بلغت ٣.٨٪.

وبحساب قيمة كا٢ بلغت (٢٢.١١٨) عند درجة حرية = (٣)، وهي قيمة دالة إحصائيا عند مستوي دلالة ٠.٠٠١ ويعني ذلك وجود علاقة دالة إحصائيا بين منسوبي الجامعات الحكومية (الملك عبد العزيز والأزهر) واللغة التي يستخدمونها في التواصل عبر التطبيقات الرقمية وقت الأزمات.

• أهم الأزمات التي اعتمد منسوبي الجامعات الحكومية في إدارتها والتعامل معها على التطبيقات الرقمية:

جدول (٦) أهم الأزمات التي اعتمد منسوبي الجامعات الحكومية في إدارتها والتعامل معها على التطبيقات الرقمية وفقا لنوع الجامعة

الجامعة / الأزمات	الملك عبد العزيز		الأزهر		الإجمالي		قيمة z	المعنوية
	ك	٪	ك	٪	ك	٪		
أزمات صحية (أزمة كورونا)	١٧٠	٨٥.٠	١٨٢	٩١.٠	٣٥٢	٨٨.٠	١.٨٤٤	٠.٠٦٥
أزمات تعليمية (النظم الدراسية والاختبارات)	١٧٩	٨٩.٥	١٦٨	٨٤.٠	٣٤٧	٨٦.٨	١.٦٢٠	٠.١٠٥
أزمات بيئية (أمطار- سيول- عواصف ترابية)	١٢٩	٦٤.٥	١٣٦	٦٨.٠	٢٦٥	٦٦.٣	٠.٧٣٩	٠.٤٦٠
أزمات رقمية (أمن الحسابات الشخصية – تعطل الموقع)	١٣٠	٦٥.٠	١٢٣	٦١.٥	٢٥٣	٦٣.٣	٠.٧٢٥	٠.٤٦٨
أزمات تخص القرارات الإدارية (حرمان – فصل)	٩٠	٤٥.٠	٨٨	٤٤.٠	١٧٨	٤٤.٥	٠.٢٠١	٠.٨٤١
أزمات مرورية (تكدس السيارات داخل الحرم الجامعي)	٧٥	٣٧.٥	٩٦	٤٨.٠	١٧١	٤٢.٨	٢.١٢٠	٠.٠٣٤
جملة من سئلوا	٢٠٠		٢٠٠		٤٠٠			

يتضح من الجدول السابق: جاء (أزمات صحية) في مقدمة أهم الأزمات التي اعتمد منسوبي الجامعات الحكومية في إدارتها والتعامل معها على التطبيقات الرقمية بنسبة بلغت ٨٨.٠٪ ويمكن تفسير ذلك في ضوء كثرة الأزمات الصحية في العصر الراهن وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت اليه دراسة العتيبي والتي أثبتت موافقة أفراد العينة على أن واقع إدارة الأزمة في جامعة أم القرى في ظل الجائحة كانت كبيرة، وموافقة أفراد العينة على أن جودة الخدمة التعليمية التي تقدمها الجامعة كانت كبيرة كما أوضحت العينة التزام الجامعة ومساهماتها الفعالة في برامج إدارة الأزمات، كما أوضحت عينة الدراسة التزام الجامعة بصورة فعالة في برامج المسؤولية المجتمعية بكافة المجالات،(٤٤)، ثم جاءت (أزمات تعليمية) في المرتبة الثانية بنسبة بلغت ٨٦.٨٪ ويمكن تفسير ذلك في ضوء أن الحرم الجامعي مثله مثل أي بيئة أخرى تحدث فيه بعض الأزمات وخاصة المتعلقة بالعملية التعليمية مثل بعض القرارات كتغيير الدراسة من نظام الفصلين إلى نظام

الثلاثة فصول والذي سبب أزمة كبيرة لدى كل من الطلاب وأعضاء هيئة التدريس حيث ترتب عليه تغيير الخطط الدراسية والتوقيتات الزمنية الخاصة بالاختبارات وغيرها ونظرا لعدم هو موائمة هذا النظام لكثير من الجامعات تم التراجع عنه والرجوع مرة أخرى لنظام الفصلين ، ثم جاءت (أزمات بيئية) في المرتبة الثالثة بنسبة بلغت ٦٦,٣٪، ثم جاءت (أزمات رقمية) في المرتبة الرابعة بنسبة بلغت ٦٣.٣٪، وأخيرا جاء (أزمات مرورية) بنسبة بلغت ٤٢.٨٪ حيث تعاني جامعة الملك عبد العزيز من أزمة مرورية خاصة مع بداية كل فصل دراسي ولكن الجامعة اتخذت العديد من الإجراءات للتغلب على هذه الأزمة ومن أهمها تناوب كليات الجامعة في تحويل الدراسة عن بعد لمدة ثلاثة أسابيع مما كان حلا مناسبا للتغلب على الأزمة المرورية داخل الحرم الجامعي، لذلك ارتفعت نسبة الأزمات المرورية عند ماس بجامعة الأزهر مقارنة بمنسوبي جامعة الملك عبد العزيز وهو ما توضحه النسب التالية.

وقد أوضحت النتائج التفصيلية وجود اختلاف في النسب المئوية لاستجابات المبحوثين حول أهم الأزمات التي اعتمدوا عليها في إدارتها والتعامل معها على التطبيقات الرقمية وفقا منسوبي الجامعات الحكومية (الملك عبد العزيز والأزهر):

- ترتفع نسبة (أزمات مرورية) عند منسوبي جامعة الأزهر عن منسوبي جامعة الملك عبد العزيز حيث جاءت النسب (٤٨.٠٪، ٣٧.٥٪) والفارق دال إحصائيا حيث بلغت قيمة z المحسوبة ٢.١٢٠ وهي أعلى من القيمة الجدولية المنبئة بوجود علاقة فارقة بين النسبتين بمستوى معنوية ٠.٠٥.

• الشكل الذي يفضله منسوبي الجامعات الحكومية لعرض المحتوى الخاص بالأزمة من خلال التطبيقات الرقمية:

جدول (٧) الشكل الذي يفضله منسوبي الجامعات الحكومية لعرض المحتوى الخاص بالأزمة من خلال التطبيقات الرقمية وفقا لنوع الجامعة

الجامعة / الشكل	الملك عبد العزيز		الأزهر		الإجمالي	
	ك	٪	ك	٪	ك	٪
الجمع بين النص والصورة	١٥٤	٧٧.٠	١٣٧	٦٨.٥	٢٩١	٧٢.٨
فيديو	٢٤	١٢.٠	٣٤	١٧.٠	٥٨	١٤.٥
نص فقط	١٩	٩.٥	٢٤	١٢.٠	٤٣	١٠.٨
صورة فقط	٣	١.٥	٥	٢.٥	٨	٢.٠
الإجمالي	٢٠٠	١٠٠.٠	٢٠٠	١٠٠.٠	٤٠٠	١٠٠.٠
قيمة كا^2=٣.٧٩٩ درجة الحرية=٣ مستوى المعنوية=٠.٢٨٤ الدلالة=غير دالة معامل التوافق=٠.٠٩٧						

يتضح من الجدول السابق: جاء (الجمع بين النص والصورة) في مقدمة الأشكال التي يفضلها منسوبي الجامعات الحكومية لعرض المحتوى الخاص بالأزمة من خلال التطبيقات الرقمية بنسبة بلغت ٧٢.٨٪ وهو ما يعرف بالوسائط المتعددة ويمكن تفسير ذلك في ضوء ما تتميز به هذه الوسائط من سهولة الاستخدام بالإضافة إلى أنها لا تستهلك الكثير من الطاقة من المستخدم، كما تمكن المستخدم من استخدام حواس متعددة مثل السمع

والرؤية، كما تتميز بالتفاعلية والمرونة حيث يمكن تغيير الوسائط وتعديلها، فضلا عن جاذبيتها الكبيرة مقارنة بالوسائط التقليدية، ثم جاء (عرض محتوي الأزمة في شكل فيديو) في المرتبة الثانية بنسبة بلغت ١٤.٥٪ ويمكن تفسير ذلك في ضوء ما تتميز به الفيديوهات الخاصة بالأزمات من بيان جميع مراحل الأزمة وكيفية التعامل معها والإجراءات الاحترازية التي يجب اتخاذها وقت حدوث الأزمة أيا كان نوع هذه الأزمة كما أنها أكثر استيعابا من قبل الجمهور المستخدم مقارنة بالعرض الذي يحتوي على نص فقط أو صورة فقط لذلك احتل كل من النص والصورة المرتبة الثالثة والرابعة على التوالي كما هو موضح حيث جاء (نص فقط) في المرتبة الثالثة بنسبة بلغت ١٠.٨٪، وأخيرا جاءت (صورة فقط) بنسبة بلغت ٢.٠٪.

وبحساب قيمة كا٢ بلغت (٣.٧٩٩) عند درجة حرية = (٣)، وهي قيمة غير دالة إحصائيا عند مستوي دلالة ٠.٠٥ ويعني ذلك عدم وجود علاقة دالة إحصائيا بين منسوبي الجامعات الحكومية (الملك عبد العزيز والأزهر) والشكل الذي يفضلونه لعرض المحتوى الخاص بالأزمة من خلال التطبيقات الرقمية.

• درجة اعتماد منسوبي الجامعات الحكومية على التطبيقات الرقمية في إدارة الأزمات والتعامل معها:

جدول (٨) درجة اعتماد منسوبي الجامعات الحكومية على التطبيقات الرقمية في إدارة الأزمات والتعامل معها وفقا لنوع الجامعة

الجامعة	الملك عبد العزيز		الأزهر		الإجمالي	
درجة	ك	٪	ك	٪	ك	٪
أعتمد بدرجة كبيرة	١١٨	٥٩.٠	٨٥	٤٢.٥	٢٠٣	٥٠.٨
اعتمد بدرجة متوسطة	٨٠	٤٠.٠	١٠٢	٥١.٠	١٨٢	٤٥.٥
أعتمد بدرجة ضعيفة	٢	١.٠	١٣	٦.٥	١٥	٣.٨
الإجمالي	٢٠٠	١٠٠.٠	٢٠٠	١٠٠.٠	٤٠٠	١٠٠.٠
قيمة كا^2=١٦.٠٩١ درجة الحرية=٢ مستوي المعنوية=٠.٠٠٠ الدلالة=١-٠.٠٠١ معامل التوافق=٠.١٩٧						

يتضح من الجدول السابق: أن ٥٠.٨٪ من منسوبي الجامعات الحكومية يعتمدون (بدرجة كبيرة) على التطبيقات الرقمية في إدارة الأزمات والتعامل معها وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت الية دراسة وفاء ثروت(٤٥) التي استهدفت التعرف على دور مواقع التواصل الاجتماعي في إحاطة الجمهور بما يحدث أثناء الأزمات، رصد دوافع تعرض للجمهور لمواقع التواصل الاجتماعي وتقييمهم لأدائها أثناء الأزمات، وقد توصلت الدراسة لمجموعة من النتائج أهمها أن مواقع التواصل الاجتماعي لها دور هام في إمداد الجمهور بالمعلومات أثناء أزمة كوفيد ١٩، وكانت من أبرز المصادر التي أمدت الجمهور بالمعلومات مما يدل على اعتمادهم عليها بشكل كبير أثناء الأزمات وكانت من أبرز الجوانب الإيجابية في تغطية مواقع التواصل الاجتماعي لهذه الأزمة هي الجراءة في تغطية أخبار الأزمة ،الفورية، الموثوقية، وكذلك ما توصلت اليه دراسة الحساني، راشد(٤٦) والتي استهدفت رصد اتجاهات المستخدمين لموقع

تويتر سابقا من المواطنين الإماراتيين والمقيمين نحو أداء القائم بالاتصال ومدى توافر شروط ومعايير اتصال الحواري ذي الاتجاهين أثناء أزمة سيول الفجيرة ، وقد توصلت الدراسة الي اعتماد الحكومة الإماراتية على مواقع التواصل الاجتماعي وخاصة تويتر بدرجة كبيرة في إدارة الأزمات بينما يستخدمها ٤٥.٥٪ (بدرجة متوسطة)، وفي المقابل نجد أن ٣.٨٪ منهم يعتمدون عليها (بدرجة ضعيفة).

وبحساب قيمة كا٢ بلغت (١٦.٠٩١) عند درجة حرية = (٢)، وهي قيمة دالة إحصائيا عند مستوي دلالة ٠.٠٠١ ويعني ذلك وجود علاقة دالة إحصائيا بين منسوبي الجامعات الحكومية (الملك عبد العزيز والأزهر) ودرجة اعتمادهم على التطبيقات الرقمية في إدارة الأزمات والتعامل معها.

- **أهم طرق انضمام منسوبي الجامعات الحكومية لمجموعة العمل في التطبيقات الرقمية:**

جدول (٩) أهم طرق انضمام منسوبي الجامعات الحكومية لمجموعة العمل في التطبيقات الرقمية وفقاً لنوع الجامعة

الجامعة / طرق	الملك عبد العزيز		الأزهر		الإجمالي	
	ك	٪	ك	٪	ك	٪
دعاني إليه أحد الأصدقاء	٧٩	٣٩.٥	٥٣	٢٦.٥	١٣٢	٣٣.٠
دخلت لها من خلال الرابط	٦١	٣٠.٥	٥٨	٢٩.٠	١١٩	٢٩.٨
بحثت عنها	٢٨	١٤.٠	٤٦	٢٣.٠	٧٤	١٨.٥
تم إضافتي إليها دون دعوة	٧	٣.٥	٣٣	١٦.٥	٤٠	١٠.٠
أنشأتها بنفسي	٢٥	١٢.٥	١٠	٥.٠	٣٥	٨.٨
الإجمالي	٢٠٠	١٠٠.٠	٢٠٠	١٠٠.٠	٤٠٠	١٠٠.٠

قيمة كا^2=٣٢.٩٠٤ درجة الحرية=٤ مستوي المعنوية=٠.٠٠٠ الدلالة=٠.٠٠١ معامل التوافق=٠.٢٧٦

يتضح من الجدول السابق: جاء (دعاني إليه أحد الأصدقاء) في مقدمة أهم طرق انضمام منسوبي الجامعات الحكومية لمجموعة العمل في التطبيقات الرقمية بنسبة بلغت ٣٣.٠ ٪، ثم جاءت (دخلت لها من خلال الرابط) في المرتبة الثانية بنسبة بلغت ٢٩.٨٪، ثم جاءت (بحثت عنها) في المرتبة الثالثة بنسبة بلغت ١٨.٥ ٪، ثم جاءت (تم إضافتي إليها دون دعوة) في المرتبة الرابعة بنسبة بلغت ١٠.٠٪، وأخيرا جاء (أنشأتها بنفسي) بنسبة بلغت ٨.٨٪.

وبحساب قيمة كا٢ بلغت (٣٢.٩٠٤) عند درجة حرية = (٤)، وهي قيمة دالة إحصائيا عند مستوي دلالة ٠.٠٥ ويعني ذلك وجود علاقة دالة إحصائيا بين منسوبي الجامعات الحكومية (الملك عبد العزيز والأزهر) وأهم طرق انضمامهم لمجموعة العمل في التطبيقات الرقمية.

- **أسباب إعتماد منسوبي الجامعات الحكومية على التطبيقات الرقمية أثناء الأزمات:**

جدول (١٠) أسباب اعتماد منسوبي الجامعات الحكومية على التطبيقات الرقمية أثناء الأزمات وفقاً لنوع الجامعة

الجامعة / أسباب	الملك عبد العزيز		الأزهر		الإجمالي		قيمة z	المعنوية
	ك	٪	ك	٪	ك	٪		
التعرف على المستجدات المتعلقة بالأزمة	١٧٥	٨٧.٥	١٨٣	٩١.٥	٣٥٨	٨٩.٥	١.٣٠٣	٠.١٩٣
توفير الوقت والجهد	١٧٢	٨٦.٠	١٦٧	٨٣.٥	٣٣٩	٨٤.٨	٠.٦٩٥	٠.٤٨٧
سهولة التواصل مع المسؤولين	١٧٥	٨٧.٥	١٦٣	٨١.٥	٣٣٨	٨٤.٥	١.٦٥٦	٠.٠٩٨
مواكبة متطلبات العصر الراهن	١٦٢	٨١.٠	١٥٥	٧٧.٥	٣١٧	٧٩.٣	٠.٨٦٢	٠.٣٨٩
الثقة في المعلومات التي يتم الحصول عليها	١٥٢	٧٦.٠	١٣٧	٦٨.٥	٢٨٩	٧٢.٣	١.٦٧٣	٠.٠٩٤
وجود شبكة الجامعة التي تيسر الدخول على هذه التطبيقات	١٤٩	٧٤.٥	١٢٨	٦٤.٠	٢٧٧	٦٩.٣	٢.٢٧٣	٠.٠٢٣
جملة من سئلوا	٢٠٠		٢٠٠		٤٠٠			

يتضح من الجدول السابق: جاء (التعرف على المستجدات المتعلقة بالأزمة) في مقدمة أسباب اعتماد منسوبي الجامعات الحكومية على التطبيقات الرقمية أثناء الأزمات بنسبة بلغت ٨٩.٥٪، ثم جاءت (توفير الوقت والجهد) في المرتبة الثانية بنسبة بلغت ٨٤.٨٪، ثم جاءت (سهولة التواصل مع المسؤولين) في المرتبة الثالثة بنسبة بلغت ٨٤.٥٪، ثم جاءت (مواكبة متطلبات العصر الراهن) في المرتبة الرابعة بنسبة بلغت ٧٩.٣٪، وأخيرا جاء (وجود شبكة الجامعة التي تيسر الدخول على هذه التطبيقات) بنسبة بلغت ٦٩.٣٪وتتفق هذه النتيجة مع دراسة شاكر حسام والتي توصلت إلى أن التعرف على المستجدات جاء في المرتبة الأولى من حيث أسباب اختيار وسائل التواصل بمتوسط حسابي ٢.٨٥٦٥(٤٧) .

وقد أوضحت النتائج التفصيلية وجود اختلاف في النسب المئوية لاستجابات المبحوثين حول أسباب اعتماد منسوبي الجامعات الحكومية على التطبيقات الرقمية أثناء الأزمات وفقا منسوبي الجامعات الحكومية (الملك عبد العزيز والأزهر):

ترتفع نسبة (وجود شبكة الجامعة التي تيسر الدخول على هذه التطبيقات) عند منسوبي جامعة الملك عبد العزيز عن منسوبي جامعة الأزهر حيث جاءت النسب (٧٤.٥٪، ٦٤.٠٪) والفارق دال إحصائيا حيث بلغت قيمة z المحسوبة ٢.٢٧٣ وهي أعلي من القيمة الجدولية المنبئة بوجود علاقة فارقة بين النسبتين بمستوى معنوية ٠.٠٥.

- **أهم طرق إدارة الأزمات التي توفرها استخدام التطبيقات الرقمية من وجهة نظر منسوبي الجامعات الحكومية:**

جدول (١١) أهم طرق إدارة الأزمات التي توفرها استخدام التطبيقات الرقمية من وجهة نظر منسوبي الجامعات الحكومية وفقا لنوع الجامعة

الجامعة / طرق	الملك عبد العزيز		الأزهر		الإجمالي	
	ك	٪	ك	٪	ك	٪
الإرشاد والتوجيه باستخدام الإعلانات	٧٢	٣٦.٠	٦٩	٣٤.٥	١٤١	٣٥.٣
استطلاعات الرأي من خلال تصميم الاستبانات ونشرها	٥٦	٢٨.٠	٥٨	٢٩.٠	١١٤	٢٨.٥
إصدار القرارات والبيانات الرسمية من خلال تطبيق (أنجز – mykau)	٥٨	٢٩.٠	٤٠	٢٠.٠	٩٨	٢٤.٥
الرد على الشائعات	١٤	٧.٠	٣٣	١٦.٥	٤٧	١١.٨
الإجمالي	٢٠٠	١٠٠.٠	٢٠٠	١٠٠.٠	٤٠٠	١٠٠.٠

قيمة كا^{2}=١١.٠٨٦ درجة الحرية=٣ مستوى المعنوية=٠.٠١١ الدلالة=٠.٠٥ معامل التوافق=٠.١٦٤

يتضح من الجدول السابق: جاء (الإرشاد والتوجيه باستخدام الإعلانات) في مقدمة أهم طرق إدارة الأزمات التي توفرها استخدام التطبيقات الرقمية من وجهة نظر منسوبي الجامعات الحكومية بنسبة بلغت ٣٥.٣٪، ثم جاءت (استطلاعات الرأي من خلال تصميم الاستبانات ونشرها) في المرتبة الثانية بنسبة بلغت ٢٨.٥٪، ثم جاءت (إصدار القرارات والبيانات الرسمية) في المرتبة الثالثة بنسبة بلغت ٢٤.٥٪، وأخيرا جاء (الرد على الشائعات) بنسبة بلغت ١١.٨٪ ويمكن تفسير ذلك في ضوء أن أوقات الأزمات تحتاج لمزيد من الإرشاد والتوجيه من خلال الإعلانات باعتبارها من أهم الوسائل التي توضح للجمهور كيفية التعامل مع الأزمة وإرشادهم لسبل الوقاية منها، كذلك استطلاعات الرأي من خلال تصميم الاستبانات ونشرها يعد وسيلة هامة من وسائل طرق إدارة الأزمات التي توفرها التطبيقات الرقمية لذلك جاءت في المرتبة الثانية بينما احتل إصدار القرارات والبيانات الرسمية المرتبة الثالثة ويمكن تفسير ذلك في ضوء أن إصدار القرارات والبيانات الرسمية يحتاج لمزيد من الوقت ولا يكون عادة في بداية حدوث الأزمة .

وبحساب قيمة كا٢ بلغت (١١.٠٨٦) عند درجة حرية = (٣)، وهي قيمة دالة إحصائيا عند مستوي دلالة ٠.٠٥ ويعني ذلك وجود علاقة دالة إحصائيا بين منسوبي الجامعات الحكومية (الملك عبد العزيز والأزهر) وأهم طرق إدارة الأزمات التي توفرها استخدام التطبيقات الرقمية.

- **مدى السهولة التي تتيحها استخدام التطبيقات الرقمية في إدارة الأزمات من وجهة نظر منسوبي الجامعات الحكومية:**

جدول (١٢) مدى السهولة التي تتيحها استخدام التطبيقات الرقمية في إدارة الأزمات من وجهة نظر منسوبي الجامعات الحكومية وفقا لنوع الجامعة

الجامعة / مدى	الملك عبد العزيز		الأزهر		الإجمالي	
	ك	٪	ك	٪	ك	٪
الجمع بين العديد من الأدوات مثل الصور والفيديوهات وغيرها	١٣٥	٦٧.٥	١٣٩	٦٩.٥	٢٧٤	٦٨.٥
سرعة التحميل والرفع	٣٦	١٨.٠	٣٢	١٦.٠	٦٨	١٧.٠
سهولة التعامل مع الإعدادات الخاصة بها	٢٩	١٤.٥	٢٩	١٤.٥	٥٨	١٤.٥
الإجمالي	٢٠٠	١٠٠.٠	٢٠٠	١٠٠.٠	٤٠٠	١٠٠.٠

قيمة كا^{2}=٠.٢٩٤ درجة الحرية=٢ مستوى المعنوية=٠.٨٦٣ الدلالة=غير دالة معامل التوافق=٠.٠٢٧

يتضح من الجدول السابق: جاء (الجمع بين العديد من الأدوات مثل الصور والفيديوهات وغيرها) في مقدمة مدى السهولة التي تتيحها استخدام التطبيقات الرقمية في إدارة الأزمات من وجهة نظر منسوبي الجامعات الحكومية بنسبة بلغت ٦٨.٥٪، ثم جاءت (سرعة التحميل والرفع) في المرتبة الثانية بنسبة بلغت ١٧.٠٪، وأخيرا جاء (سهولة التعامل مع الإعدادات الخاصة بها) بنسبة بلغت ١٤.٥٪ويمكن تفسير ذلك في ضوء أن جميع التطبيقات التي سبق ذكرها تتيح العديد من الأدوات مثل الصور والفيديوهات وغيرها التي تتيسر علي المستخدم فهم واستيعاب الرسالة الاتصالية الخاصة بالأزمة .

وبحساب قيمة كا٢ بلغت (٠.٢٩٤) عند درجة حرية = (٢)، وهي قيمة غير دالة إحصائيا عند مستوي دلالة ٠.٠٥ ويعني ذلك عدم وجود علاقة دالة إحصائيا بين منسوبي الجامعات الحكومية (الملك عبد العزيز والأزهر) ومدى السهولة التي تتيحها استخدام التطبيقات الرقمية في إدارة الأزمات.

• أهم معوقات استخدام التطبيقات الرقمية في إدارة الأزمات من وجهة نظر منسوبي الجامعات الحكومية:

جدول (١٣) أهم معوقات استخدام التطبيقات الرقمية في إدارة الأزمات من وجهة نظر منسوبي الجامعات الحكومية وفقا لنوع الجامعة

معوقات / الجامعة	الملك عبد العزيز		الأزهر		الإجمالي		قيمة z	المعنوية
	ك	٪	ك	٪	ك	٪		
الانقطاع المتكرر للإنترنت	١٤١	٧٠.٥	١٥٢	٧٦.٠	٢٩٣	٧٣.٣	١.٢٤١	٠.٢١٥
عدم التركيز بسبب كثرة الإرسال والاستقبال	١٢٧	٦٣.٥	١٣٥	٦٧.٥	٢٦٢	٦٥.٥	٠.٨٤٠	٠.٤٠١
استخدمها غير آمن في بعض الحالات	١١٣	٥٦.٥	١٣٩	٦٩.٥	٢٥٢	٦٣.٠	٢.٦٨٩	٠.٠٠٧
عدم الثقة بصحة القرارات الصادرة من خلالها	١١٠	٥٥.٠	١٠٨	٥٤.٠	٢١٨	٥٤.٥	٠.٢٠١	٠.٨٤١
تستغرق وقتا طويلا في فتحها	٧٨	٣٩.٠	٩٠	٤٥.٠	١٦٨	٤٢.٠	١.٢١٤	٠.٢٢٥
لا أجيد التعامل معها	٣٧	١٨.٥	٦٦	٣٣.٠	١٠٣	٢٥.٨	٣.٣١٢	٠.٠٠١
جملة من سئلوا	٢٠٠		٢٠٠		٤٠٠			

يتضح من الجدول السابق: جاء (الانقطاع المتكرر للإنترنت) في مقدمة أهم معوقات استخدام التطبيقات الرقمية في إدارة الأزمات من وجهة نظر منسوبي الجامعات الحكومية بنسبة بلغت ٧٣.٣٪، ثم جاءت (عدم التركيز بسبب كثرة الإرسال والاستقبال) في المرتبة الثانية بنسبة بلغت ٦٥.٥٪، ثم جاءت (استخدمها غير آمن في بعض الحالات) في المرتبة الثالثة بنسبة بلغت ٦٣.٠٪، ثم جاءت (عدم الثقة بصحة القرارات الصادرة من خلالها) في المرتبة الرابعة بنسبة بلغت ٥٤.٥٪، وأخيرا جاء (لا أجيد التعامل معها) بنسبة بلغت ٢٥.٨ ٪ حيث تعد مشكلة الانقطاع المتكرر الإنترنت من أهم سلبيات استخدام التطبيقات الرقمية حيث تواجه المؤسسات الجامعية انقطاع متكرر للشبكة الخاصة بها لذلك تصدرت هذه المشكلة مقدمة أهم معوقات استخدام

التطبيقات الرقمية في إدارة الأزمات من وجهة نظر منسوبي الجامعات الحكومية بينما يليها في المرتبة الثانية عدم التركيز بسبب كثرة الإرسال والاستقبال حيث أن بعض المستخدمين يسيئوا استخدام هذه التطبيقات حيث يرسلون العديد من الرسائل خلال أوقات الأزمات دون التثبت من صحتها مما يتسبب في عدم تركيز المستخدمين كذلك أشار ٦٣٪ إلى الاستخدام غير الآمن لبعض هذه التطبيقات أوقات الأزمات بينما احتل عدم الثقة بصحة القرارات الصادرة من خلالها المرتبة الرابعة هو ما يشير إلى أن هذه التطبيقات تتمتع بموثوقية كبيرة من قبل المستخدمين.

وقد أوضحت النتائج التفصيلية وجود اختلاف في النسب المئوية لاستجابات المبحوثين حول أهم معوقات استخدام التطبيقات الرقمية في إدارة الأزمات وفقاً لمنسوبي الجامعات الحكومية (الملك عبد العزيز والأزهر):

- ترتفع نسبة (استخدمها غير آمن في بعض الحالات) عند منسوبي جامعة الأزهر عن منسوبي جامعةٍ الملك عبد العزيز حيث جاءت النسب (٦٩.٥٪، ٥٦.٥٪) والفارق دال إحصائيا حيث بلغت قيمة z المحسوبة ٢.٦٨٩ وهي أعلي من القيمة الجدولية المنبئة بوجود علاقة فارقة بين النسبتين بمستوى معنوية ٠.٠١.
- ترتفع نسبة (لا أجيد التعامل معها) عند منسوبي جامعة الأزهر عن منسوبي جامعةٍ الملك عبد العزيز حيث جاءت النسب (٣٣.٠٪، ١٨.٥٪) والفارق دال إحصائيا حيث بلغت قيمة z المحسوبة ٣.٣١٢ وهي أعلي من القيمة الجدولية المنبئة بوجود علاقة فارقة بين النسبتين بمستوى معنوية ٠.٠١.

- **أهم ردود الأفعال التي ينخذها منسوبي الجامعات الحكومية في حالة التعامل مع الأزمات من خلال هذه التطبيقات:**

جدول (١٤) أهم ردود الأفعال التي يتخذها منسوبي الجامعات الحكومية في حالة التعامل مع الأزمات من خلال هذه التطبيقات وفقاً لنوع الجامعة

الجامعة / ردود الأفعال	الملك عبد العزيز		الأزهر		الإجمالي	
	ك	٪	ك	٪	ك	٪
التفاعل من خلال الرد أو كتابة تعليق	٩٠	٤٥.٠	١٠١	٥٠.٥	١٩١	٤٧.٨
اكتفي بمجرد المعرفة دون التفاعل	٥٤	٢٧.٠	٥٥	٢٧.٥	١٠٩	٢٧.٣
التفاعل من خلال مشاركة المعلومات والقرارات وإعادة نشرها	٥٦	٢٨.٠	٤٤	٢٢.٠	١٠٠	٢٥.٠
الإجمالي	٢٠٠	١٠٠.٠	٢٠٠	١٠٠.٠	٤٠٠	١٠٠.٠
قيمة كا^2=٢.٠٨٣ درجة الحرية=٢ مستوي المعنوية=٠.٣٥٣ الدلالة=غير دالة معامل التوافق=٠.٠٧٢						

يتضح من الجدول السابق: جاء (التفاعل من خلال الرد أو كتابة تعليق) في مقدمة أهم ردود الأفعال التي يتخذها منسوبي الجامعات الحكومية في حالة التعامل مع الأزمات من خلال هذه التطبيقات بنسبة بلغت ٤٧.٨٪ وهو ما يشير إلى التفاعلية الكبيرة التي تتمتع بها هذه التطبيقات مما يجعل المستخدمين يتفاعلون مع المحتوى المعروض الخاص بالأزمات من خلال الرد

أو الكتابة تعليق، ثم جاءت (اكتفي بمجرد المعرفة دون التفاعل) في المرتبة الثانية بنسبة بلغت ٢٧.٣٪، وأخيرا جاء (التفاعل من خلال مشاركة المعلومات والقرارات وإعادة نشرها) بنسبة بلغت ٢٥.٠٪ ويمكن تفسير احتلال مشاركة المعلومات والقرارات المرتبة الثالثة في ضوء ضرورة التثبت من المعلومة قبل إعادة نشرها لأن هذا النشر يترتب عليه الكثير من الأمور خاصة في أوقات الأزمات.

وبحساب قيمة كا٢ بلغت (٢.٠٨٣) عند درجة حرية = (٢)، وهي قيمة غير دالة إحصائيا عند مستوي دلالة ٠.٠٥ ويعني ذلك عدم وجود علاقة دالة إحصائيا بين منسوبي الجامعات الحكومية (الملك عبد العزيز والأزهر) وأهم ردود الأفعال التي يتخذونها في حالة التعامل مع الأزمات من خلال هذه التطبيقات

- **مقياس أهم التأثيرات الناتجة عن استخدام منسوبي الجامعات الحكومية التطبيقات الرقمية في التعامل مع الأزمات:**

جدول (١٥) مقياس أهم التأثيرات الناتجة عن استخدام منسوبي الجامعات الحكومية التطبيقات الرقمية في التعامل مع الأزمات

عبارات المقياس	الاستجابة	غير موافق		إلي حد ما		موافق		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي
		ك	٪	ك	٪	ك	٪			
زادت من ثقتي في قدرة قيادة الجامعة على إدارة الأزمة		٠	٠	٦٧	١٦.٨	١٣٣	٣٣.٣	٢.٧٣	٠.٤٤٥	٩١
زادت ثقتي في هذه الوسائل ونصحت غيري باستخدامها		٠	٠.٠	٦٦	١٦.٥	١٣٤	٣٣.٥	٢.٧١	٠.٤٧٦	٩٠.٣
أصبحت أكثر تفاعلا من خلال المشاركة في إيجاد حل لبعض الأزمات		٩	٢.٣	٦٥	١٦.٣	١٢٦	٣١.٥	٢.٦٤	٠.٦٠٥	٨٨.١
شجعتني على التواصل المباشر مع القيادات		١٦	٤.٠	٦٤	١٦.٠	١٢٠	٣٠.٠	٢.٦١	٠.٥٨٢	٨٧
تخوفت من عدم القدرة على إدارة الأزمة وحلها		٤٥	١١.٣	٦٤	١٦.٠	٩١	٢٢.٨	٢.٢٣	٠.٨٠٨	٧٤.٣
الإجمالي										

يوضح الجدول السابق أهم التأثيرات الناتجة عن استخدام منسوبي الجامعات الحكومية التطبيقات الرقمية في التعامل مع الأزمات حيث جاء (زادت من ثقتي في قدرة قيادة الجامعة على إدارة الأزمة) في المرتبة الأولي بوزن نسبي ٩١٪، وجاءت (زادت ثقتي في هذه الوسائل ونصحت غيري باستخدامها) في المرتبة الثانية بوزن نسبي ٩٠.٣٪، وجاءت (أصبحت أكثر تفاعلا من خلال المشاركة في إيجاد حل لبعض الأزمات) في المرتبة الثالثة بوزن نسبي ٨٨.١٪، وأخيرا جاءت (تخوفت من عدم القدرة على إدارة الأزمة وحلها) بوزن نسبي ٧٤.٣٪وتتفق هذه النتيجة مع دراسة سامية الغامدي –

أريج الشماسي(٤٨) والتي استهدفت التعرف على واقع ممارسة إدارة الأزمات بجامعة الملك عبد العزيز وذلك من وجهة نظر الموظفين الإداريين بالجامعة حيث تبين أن درجة ممارسة إدارة الأزمات بجامعة الملك عبد العزيز جاءت عالية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، وجاءت في الترتيب الأول ، يليها التخطيط بمتوسط حسابي بلغ ٣.٨١ ، يليها التنسيق بمتوسط حسابي بلغ ٣.٣٢ بينما جاء في الترتيب الأخير التنظيم بمتوسط حسابي بلغ ٣.١٥، كما تبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في أفراد عينة الدراسة حول درجة ممارسة إدارة الأزمات بالجامعة وفقا لمتغيرات الجنس، وطبيعة العمل، سنوات الخبرة.

تم حساب الدرجة الكلية لكل المبحوثين على هذا المقياس، فنتج لدينا مقياس تراوحت درجاته بين ٥ :١٥ وتم تقسيمه إلى ثلاث مستويات على النحو التالي. من ٥: ٨ منخفض // من ٩: ١٢ متوسط // من ١٣: ١٥ مرتفع

والجدول التالي يوضح مقياس أهم التأثيرات الناتجة عن استخدام منسوبي الجامعات الحكومية التطبيقات الرقمية في التعامل مع الأزمات

جدول (١٦) مقياس أهم التأثيرات الناتجة عن استخدام منسوبي الجامعات الحكومية التطبيقات الرقمية في التعامل مع الأزمات

المستوى	ك	٪
منخفض	٧	١.٨
متوسط	١٣٦	٣٤.٠
مرتفع	٢٥٧	٦٤.٣
الإجمالي	٤٠٠	١٠٠.٠

- **توجه منسوبي الجامعات الحكومية مستقبلا لاستخدام التطبيقات الرقمية في التعامل مع الأزمات:**

جدول (١٧) توجه منسوبي الجامعات الحكومية مستقبلا لاستخدام التطبيقات الرقمية في التعامل مع الأزمات وفقا لنوع الجامعة

الجامعة / التوجه	الملك عبد العزيز		الأزهر		الإجمالي	
	ك	٪	ك	٪	ك	٪
سأستمر في التعامل مع الأزمات من خلالها	١١٦	٥٨.٠	١١٦	٥٨.٠	٢٣٢	٥٨.٠
سأواصل استخدامها حتى مع ظهور وسائل جديدة	٣٧	١٨.٥	٥١	٢٥.٥	٨٨	٢٢.٠
سأنصح غيري باستخدامها	٤٧	٢٣.٥	٣٣	١٦.٥	٨٠	٢٠.٠
الإجمالي	٢٠٠	١٠٠.٠	٢٠٠	١٠٠.٠	٤٠٠	١٠٠.٠
قيمة كا^2=٤.٦٧٧ درجة الحرية=٢ مستوي المعنوية=٠.٠٩٦ الدلالة=غير دالة معامل التوافق=٠.١٠٨						

يتضح من الجدول السابق: جاء (سأستمر في التعامل مع الأزمات من خلالها) في مقدمة توجه منسوبي الجامعات الحكومية مستقبلا لاستخدام التطبيقات الرقمية في التعامل مع الأزمات ما بنسبة بلغت ٥٨.٠٪، ثم جاءت (سأواصل استخدامها حتى مع ظهور وسائل جديدة) في المرتبة الثانية بنسبة بلغت ٢٢.٠٪، وأخيرا جاء (سأنصح غيري باستخدامها) بنسبة بلغت ٢٠.٠٪. وبحساب قيمة كا٢ بلغت (٤.٦٧٧) عند درجة حرية = (٢)، وهي قيمة غير دالة إحصائيا عند مستوي دلالة ٠.٠٥ ويعني

ذلك عدم وجود علاقة دالة إحصائياً بين منسوبي الجامعات الحكومية (الملك عبد العزيز والأزهر) ومدي توجههم مستقبلا لاستخدام التطبيقات الرقمية في التعامل مع الأزمات.

- **مدى رضا منسوبي الجامعات الحكومية عن استخدام التطبيقات الرقمية في التعامل مع الأزمات وحلها:**

جدول (١٨) مدى رضا منسوبي الجامعات الحكومية عن استخدام التطبيقات الرقمية في التعامل مع الأزمات وحلها وفقا لنوع الجامعة

الجامعة / مدى رضا	الملك عبد العزيز		الأزهر		الإجمالي	
	ك	٪	ك	٪	ك	٪
راض إلى حد ما	١٠٣	٥١.٥	١٣٥	٦٧.٥	٢٣٨	٥٩.٥
راض تماما	٩٧	٤٨.٥	٦٥	٣٢.٥	١٦٢	٤٠.٥
الإجمالي	٢٠٠	١٠٠.٠	٢٠٠	١٠٠.٠	٤٠٠	١٠٠.٠
قيمة كا^2=١٠.٦٢٤ درجة الحرية=١ مستوي المعنوية=٠.٠٠١ الدلالة=٠.٠١ معامل فاي=٠.١٦١						

يتضح من الجدول السابق: أن ٥٩.٥٪ من منسوبي الجامعات الحكومية (راضون الي حد ما) بينما نجد أن ٤٠.٥٪ منهم راضون تماما وهو ما يشير في مجمله إلى رضا منسوبي الجامعات الحكومية عن استخدام التطبيقات الرقمية في التعامل مع الأزمات وحلها خاصة في ظل التطور الكبير في تكنولوجيا الاتصال والذكاء الاصطناعي والذي يحتم ضرورة استخدام هذه التقنيات في الأوقات الحرجة خاصة الأزمات لما تتميز به من تفاعلية كبيرة وسرعة في وصول المعلومة فضلا عن الموثوقية في المحتوى الصادر عنها.

وبحساب قيمة كا٢ بلغت (١٠.٦٢٤) عند درجة حرية = (١)، وهي قيمة دالة إحصائيا عند مستوي دلالة ٠.٠١ ويعني ذلك وجود علاقة دالة إحصائيا بين منسوبي الجامعات الحكومية (الملك عبد العزيز والأزهر) ومدي رضاهم عن استخدام التطبيقات الرقمية في التعامل مع الأزمات وحلها

- **أهم مقترحات منسوبي الجامعات الحكومية لتطوير استخدام التطبيقات الرقمية في التعامل مع الأزمات وحلها:**

جدول (١٩) أهم مقترحات منسوبي الجامعات الحكومية لتطوير استخدام التطبيقات الرقمية في التعامل مع الأزمات وحلها وفقا لنوع الجامعة

الجامعة / مقترحات	الملك عبد العزيز		الأزهر		الإجمالي		قيمة z	المعنوية
	ك	٪	ك	٪	ك	٪		
أن تكون هناك تطبيقات رقمية خاصة بالجامعة يتم استخدامها من قبل المنسوبين	١٨٦	٩٣.٠	١٨٣	٩١.٥	٣٦٩	٩٢.٣	٠.٥٦٠	٠.٥٧٥
عقد دورات تدريبية لأعضاء هيئة التدريس والطلاب حول استخدام هذه التطبيقات والتحديات الأمنية المرتبطة بها	١٦٨	٨٤.٠	١٦٦	٨٣.٠	٣٣٤	٨٣.٥	٠.٢٦٩	٠.٧٨٨
إتاحة هذه التطبيقات للمنسوبين دون تحمل أي تكاليف مادية	١٦١	٨٠.٥	١٧١	٨٥.٥	٣٣٢	٨٣.٠	١.٣٢٩	٠.١٨٤
جملة من سئلوا	٢٠٠		٢٠٠		٤٠٠			

يتضح من الجدول السابق: جاء (أن تكون هناك تطبيقات رقمية خاصة بالجامعة يتم استخدامها من قبل المنسوبين) في مقدمة أهم مقترحات منسوبي الجامعات الحكومية لتطوير استخدام التطبيقات الرقمية في التعامل مع الأزمات بنسبة بلغت ٩٢.٣٪، ثم جاءت (عقد دورات تدريبية لأعضاء هيئة التدريس والطلاب حول استخدام هذه التطبيقاتٍ والتحديات الأمنية المرتبطة بها) في المرتبة الثانية بنسبة بلغت ٨٣.٥٪، وأخيرا جاء (إتاحة هذه التطبيقات للمنسوبين دون تحمل أي تكاليف مادية) بنسبة بلغت ٨٣.٠٪ ويمكن تفسير ذلك في ضوء أن التطبيقات الرقمية الخاصة بالجامعات التي يتم استخدامها فقط من قبل المنسوبين تتمتع بحماية أمنية وتقنية مما مزيد من مصداقيتها لدى المستخدمين فضلا عن أنها تعد وسيلة اتصال خاصة بين منسوبي هذه الجامعات وبالتالي لا يمكن للجهات الخارجية إرسال واستقبال رسائل من خلال هذه التطبيقات كما أن عقد الدورات التدريبية لأعضاء التدريس والطلاب حول استخدام هذه التطبيقات أمرا ضروريا لنجاح استخدام هذه التطبيقات في إدارة الأزمات حيث أن العديد من المنسوبين يجهل الطريقة الصحيحة استخدام هذه التطبيقات والتحديات الأمنية المرتبطة بها.

• نتائج إختبار فروض الدراسة:

• الفرض الأول: توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين استخدام عينة الدراسة للتطبيقات الرقمية وتقبلها كوسيلة لإدارة الأزمات وحلها من حيث التاثيرات المتاحة - سهولة الاستخدام - النية سلوكية.

جدول (٢٠):معامل ارتباط بيرسون لقياس العلاقة بين استخدام عينة الدراسة للتطبيقات الرقمية وتقبلها كوسيلة لإدارة الأزمات وحلها من حيث التسهيلات المتاحة - سهولة الاستخدام - النية سلوكية

المتغيرات	استخدام عينة الدراسة للتطبيقات الرقمية				
	معامل الارتباط	الاتجاه	القوة	مستوي المعنوية	الدلالة
تقبلها كوسيلة لإدارة الأزمات وحلها من حيث التأثيرات المتاحة	٠.١٦٠**	طردية	ضعيفة	٠.٠٠١	٠.٠٠١
تقبلها كوسيلة لإدارة الأزمات وحلها من حيث سهولة الاستخدام	٠.١٥٢**	طردية	ضعيفة	٠.٠٠٠	٠.٠٠١
تقبلها كوسيلة لإدارة الأزمات وحلها من النية سلوكية	٠.١٨٧**	طردية	ضعيفة	٠.٠٠٠	٠.٠٠١

يشير الجدول السابق إلى وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائيا بين استخدام عينة الدراسة للتطبيقات الرقمية وتقبلها كوسيلة لإدارة الأزمات وحلها من حيث التأثيرات المتاحة حيث بلغ معامل ارتباط بيرسون (٠.١٦٠) وهي قيمة دالة عند مستوي دلالة ٠.٠١.

يشير الجدول السابق إلى وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائيا بين استخدام عينة الدراسة للتطبيقات الرقمية وتقبلها كوسيلة لإدارة الأزمات وحلها من حيث سهولة الاستخدام حيث بلغ معامل ارتباط بيرسون (٠.١٥٢) وهي قيمة دالة عند مستوي دلالة ٠.٠٠١.

يشير الجدول السابق إلى وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائيا بين استخدام عينة الدراسة للتطبيقات الرقمية وتقبلها كوسيلة لإدارة الأزمات وحلها من حيث النية سلوكية حيث بلغ معامل ارتباط بيرسون (٠.١٨٧) وهي قيمة دالة عند مستوي دلالة ٠.٠٠١.

- **الفرض الثاني: توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين اعتماد عينة الدراسة على التطبيقات الرقمية في إدارة الأزمات وحلها ورضاهم عنها.**

جدول (٢١):معامل ارتباط بيرسون لقياس العلاقة بين اعتماد عينة الدراسة على التطبيقات الرقمية في إدارة الأزمات وحلها ورضاهم عنها

المتغيرات	رضاهم عنها				
	معامل الارتباط	الاتجاه	القوة	مستوي المعنوية	الدلالة
اعتماد عينة الدراسة على التطبيقات الرقمية في إدارة الأزمات	٠.٣١٢**	طردية	متوسطة	٠.٠٠٠	٠.٠٠١

يشير الجدول السابق إلى وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائيا بين اعتماد عينة الدراسة على التطبيقات الرقمية في إدارة الأزمات وحلها ورضاهم عنها حيث بلغ معامل ارتباط بيرسون (٠.٣١٢) وهي قيمة دالة عند مستوي دلالة ٠.٠٠١.

- **الفرض الثالث: توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين رضا عينة الدراسة عن إستخدام التطبيقات الرقمية في إدارة الأزمات وحلها والنية السلوكية إتجاهها مستقبلا**

جدول (٢٢):معامل ارتباط بيرسون لقياس العلاقة بين رضا عينة الدراسة عن استخدام التطبيقات الرقمية في إدارة الأزمات وحلها والنية السلوكية اتجاهها مستقبلا

المتغيرات	النية السلوكية اتجاهها مستقبلا				
	معامل الارتباط	الاتجاه	القوة	مستوي المعنوية	الدلالة
رضا عينة الدراسة عن استخدام التطبيقات الرقمية في إدارة الأزمات	٠.٧٢٥**	طردية	قوية	٠.٠٠٠	٠.٠٠١

يشير الجدول السابق إلى وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائيا بين رضا عينة الدراسة عن استخدام التطبيقات الرقمية في إدارة الأزمات وحلها والنية السلوكية اتجاهها مستقبلا حيث بلغ معامل ارتباط بيرسون (٠.٧٢٥) وهي قيمة دالة عند مستوي دلالة ٠.٠٠١.

- **الفرض الرابع: توجد فروق دالة إحصائيًا بين متوسطات درجات المبحوثين على مقياس إعتمادهم على التطبيقات الرقمية في حل الأزمات؛ وفقًا لمتغيرات: [الجنس، نوع الجامعة، العمر، الدرجة الوظيفية].**

[أ]: تم إستخدام إختبار [T. Test] لقياس الفروق بين متوسطات درجات المبحوثين على مقياس إستخدامهم للتطبيقات الرقمية في حل الأزمات؛ وفقًا لمتغير [الجنس] و[نوع الجامعة]

تشير نتائج تطبيق اختبار "ت": إلى وجود فروق بين متوسطات درجات المبحوثين على مقياس اعتمادهم على التطبيقات الرقمية في حل الأزمات؛

وفقاً لمتغير (الجنس). لصالح الذكور حيث بلغت قيمة "ت" (٣.٢٠٠)، وهي قيمة دالة إحصائيا عند مستوي دلالة ٠.٠١

جدول (٢٢):نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق بين متوسطات درجات المبحوثين على مقياس اعتمادهم على التطبيقات الرقمية في حل الأزمات؛ وفقا لمتغير (الجنس) و(نوع الجامعة)

المتغير	المتغيرات	العدد	م	ع	قيمة (ت)	مستوى المعنوية	الدلالة
مقياس اعتمادهم على التطبيقات الرقمية في حل الأزمات	ذكور	٥١	٢.٧١	٠.٤٦٠	٣.٢٠٠	٠.٠٠١	٠.٠١
	إناث	٣٤٩	٢.٤٤	٠.٥٧٧			
مقياس اعتمادهم على التطبيقات الرقمية في حل الأزمات	الملك عبد	٢٠٠	٢.٥٨	٠.٥١٥	٣.٩٢٩	٠.٠٠٠	٠.٠٠١
	الأزهر	٢٠٠	٢.٣٦	٠.٦٠٢			

تشير نتائج تطبيق اختبار "ت": إلى وجود فروق بين متوسطات درجات المبحوثين على مقياس اعتمادهم على التطبيقات الرقمية في حل الأزمات؛ وفقا لمتغير (نوع الجامعة). لصالح منسوبي جامعة الملك عبد العزيز حيث بلغت قيمة "ت" (٣.٩٢٩)، وهي قيمة دالة إحصائيا عند مستوي دلالة ٠.٠٠١

[ب]: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات المبحوثين على مقياس اعتمادهم على التطبيقات الرقمية في حل الأزمات؛ وفقًا لمتغيرات: [العمر، الدرجة الوظيفية].

جدول (٢٣): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لقياس دلالة الفروق بين متوسطات درجات المبحوثين على مقياس اعتمادهم على التطبيقات الرقمية في حل الأزمات؛ وفقا لمتغيرات: (العمر، الدرجة الوظيفية).

المتغيرات	مصدر التباين	مجموعات المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	المعنوية	الدلالة
مقياس اعتمادهم على التطبيقات الرقمية في حل الأزمات وفقا لمتغير (العمر)	بين المجموعات	٦.٦٢٨	٣	٢.٢٠٩	٧.١١٢	٠.٠٦٠	غير دالة
	داخل المجموعات	١٢٣.٠١٢	٣٩٦	٠.٣١١			
	المجموع	١٢٩.٦٤٠	٣٩٩				
مقياس اعتمادهم على التطبيقات الرقمية في حل الأزمات وفقا لمتغير (الدرجة الوظيفية)	بين المجموعات	٢.١٤٩	٢	١.٠٧٥	٣.٣٤٧	٠.٠٦٦	غير دالة
	داخل المجموعات	١٢٧.٤٩١	٣٩٧	٠.٣٢١			
	المجموع	١٢٩.٦٤٠	٣٩٩				

تشير نتائج تطبيق الاختبار: إلى عدم وجود فروق بين متوسطات درجات المبحوثين على مقياس اعتمادهم على التطبيقات الرقمية في حل الأزمات؛ وفقا لمتغير (العمر) حيث بلغت قيمة "ف" (٠.٣٢٤) وهذه القيمة غير دالة إحصائيا عند مستوى دلالة = ٠.٠٥.

تشير نتائج تطبيق الاختبار: إلى عدم وجود فروق بين متوسطات درجات المبحوثين على مقياس اعتمادهم على التطبيقات الرقمية في حل الأزمات؛ وفقا لمتغير (الدرجة الوظيفية) حيث بلغت قيمة "ف" (٣.٣٤٧) وهذه القيمة عدم دالة إحصائيا عند مستوى دلالة = ٠.٠٥.

• خاتمة الدراسة:

تعد الأزمات في العصر الراهن من أهم التحديات التي تواجه العديد من المؤسسات وخاصة التعليمية منها حيث أنه يتعين على هذه المؤسسات التعامل

مع هذه الأزمات بسرعة لاحتوائها والتقليل من آثارها السلبية والاستفادة منها مستقبلا ؛ لذلك اتجهت الكثير من المؤسسات التعليمية خاصة الجامعات لإنشاء العديد من المراكز لإدارة الطوارئ والكوارث والأزمات التي تواجهها ؛ وذلك إيمانا منها بأهمية وجود مراكز متخصصة للتعامل مع هذه الأحداث الطارئة وذلك للاستفادة منها بشكل أكبر من الأضرار الناجمة عنها، وقد استعانت الكثير من الجامعات بما أتاحته تكنولوجيا الإعلام والاتصال من أدوات تقنية مثل التطبيقات الرقمية في مواجهة الأزمات ؛ لذلك تسعى هذه الدراسة لمعرفة مدي اعتماد منسوبي الجامعات الحكومية على التطبيقات الرقمية في إدارة الأزمات ، وقد اعتمدت الدراسة في إطارها النظري علي كل من نظريتي الاعتماد علي وسائل الإعلام ، نظرية ثراء الوسيلة ، كما اعتمدت الدراسة في إطارها المنهجي على منهج المسح لعينة عمدية من منسوبي جامعة الملك عبد العزيز وجامعة الأزهر الشريف بلغ حجمها ٤٠٠مفردة مقسمة كالتالي (١٣٧ عضو هيئة تدريس)، (٢١٣ طالب)، (٥٠ موظف) من خلال أداة الاستبيان

وقد توصلت الدراسة لمجموعة من النتائج أهمها:

- **أولا النتائج المتعلقة بالإجابة على تساؤلات الدراسة:**
  - أن ٥٦.٨٪ من منسوبي الجامعات الحكومية يستخدمون التطبيقات الرقمية وقت الأزمات (دائما) بينما يستخدمه ٤٠.٥٪ يستخدمونها (أحيانًا)، وفي المقابل نجد أن ٢.٨٪ منهم يستخدمونها (نادرا).
  - جاء (واتساب) في مقدمة أهم التطبيقات الرقمية التي يستخدمها منسوبي الجامعات الحكومية وقت الأزمات بنسبة بلغت ٨٨.٣ ٪، ثم جاءت (انستجرام) في المرتبة الثانية بنسبة بلغت ٣٨.٥ ٪، ثم جاءت (البريد الإلكتروني) في المرتبة الثالثة بنسبة بلغت ٣٧.٥٪، ثم جاءت (منصة اكس) في المرتبة الرابعة بنسبة بلغت ٣٧.٠٪، وأخيرا جاء (أنجز) بنسبة بلغت ١٩.٥٪.
  - : جاء (أزمات صحية) في مقدمة أهم الأزمات التي اعتمد منسوبي الجامعات الحكومية في إدارتها والتعامل معها على التطبيقات الرقمية بنسبة بلغت ٨٨.٠٪، ثم جاءت (أزمات تعليمية) في المرتبة الثانية بنسبة بلغت ٨٦.٨٪، ثم جاءت (أزمات بيئية) في المرتبة الثالثة بنسبة بلغت ٦٦.٣٪، ثم جاءت (أزمات رقمية) في المرتبة الرابعة بنسبة بلغت ٦٣.٣٪، وأخيرا جاء (أزمات مرورية) بنسبة بلغت ٤٢.٨٪.
  - جاء (الجمع بين النص والصورة) في مقدمة الشكل الذي يفضله منسوبي الجامعات الحكومية لعرض المحتوى الخاص بالأزمة من خلال التطبيقات الرقمية بنسبة بلغت ٧٢.٨٪، ثم جاءت (فيديو) في المرتبة الثانية بنسبة بلغت ١٤.٥٪، ثم جاءت (نص فقط) في المرتبة الثالثة بنسبة بلغت ١٠.٨٪، وأخيرا جاء (صورة فقط) بنسبة بلغت ٢.٠٪.

- ٥٠.٨٪ من منسوبي الجامعات الحكومية يعتمدون (بدرجة كبيرة) على التطبيقات الرقمية في إدارة الأزمات والتعامل معها بينما يستخدمها ٤٥.٥٪ (بدرجة متوسطة)، وفي المقابل نجد أن ٣.٨٪ منهم يعتمدون عليها (بدرجة ضعيفة).
- جاء (التعرف على المستجدات المتعلقة بالأزمة) في مقدمة أسباب اعتماد منسوبي الجامعات الحكومية على التطبيقات الرقمية أثناء الأزمات بنسبة بلغت ٨٩.٥٪، ثم جاءت (توفير الوقت والجهد) في المرتبة الثانية بنسبة بلغت ٨٤.٨٪، ثم جاءت (سهولة التواصل مع المسؤولين) في المرتبة الثالثة بنسبة بلغت ٨٤.٥٪، ثم جاءت (مواكبة متطلبات العصر الراهن) في المرتبة الرابعة بنسبة بلغت ٧٩.٣٪، وأخيرا جاء (وجود شبكة الجامعة التي تيسر الدخول على هذه التطبيقات) بنسبة بلغت ٦٩.٣٪.
- جاء (الإرشاد والتوجيه باستخدام الإعلانات) في مقدمة أهم طرق إدارة الأزمات التي توفرها استخدام التطبيقات الرقمية من وجهة نظر منسوبي الجامعات الحكومية بنسبة بلغت ٣٥.٣٪، ثم جاءت (استطلاعات الرأي من خلال تصميم الاستبانات ونشرها) في المرتبة الثانية بنسبة بلغت ٢٨.٥٪، ثم جاءت (إصدار القرارات والبيانات الرسمية) في المرتبة الثالثة بنسبة بلغت ٢٤.٥٪، وأخيرا جاء (الرد على الشائعات) بنسبة بلغت ١١.٨٪.
- جاء (الجمع بين العديد من الأدوات مثل الصور والفيديوهات وغيرها) في مقدمة مدى السهولة التي تتيحها استخدام التطبيقات الرقمية في إدارة الأزمات من وجهة نظر منسوبي الجامعات الحكومية بنسبة بلغت ٦٨.٥٪، ثم جاءت (سرعة التحميل والرفع) في المرتبة الثانية بنسبة بلغت ١٧.٠٪، وأخيرا جاء (سهولة التعامل مع الإعدادات الخاصة بها) بنسبة بلغت ١٤.٥٪.
- جاء (الانقطاع المتكرر للإنترنت) في مقدمة أهم معوقات استخدام التطبيقات الرقمية في إدارة الأزمات من وجهة نظر منسوبي الجامعات الحكومية بنسبة بلغت ٧٣.٣٪، ثم جاءت (عدم التركيز بسبب كثرة الإرسال والاستقبال) في المرتبة الثانية بنسبة بلغت ٦٥.٥٪، ثم جاءت (استخدمها غير آمن في بعض الحالات) في المرتبة الثالثة بنسبة بلغت ٦٣.٠٪، ثم جاءت (عدم الثقة بصحة القرارات الصادرة من خلالها) في المرتبة الرابعة بنسبة بلغت ٥٤.٥٪، وأخيرا جاء (لا أجيد التعامل معها) بنسبة بلغت ٢٥.٨٪.
- جاء (التفاعل من خلال الرد أو كتابة تعليق) في مقدمة أهم ردود الأفعال التي يتخذها منسوبي الجامعات الحكومية في حالة التعامل مع الأزمات من خلال هذه التطبيقات بنسبة بلغت ٤٧.٨٪، ثم جاءت (اكتفي بمجرد المعرفة دون التفاعل) في المرتبة الثانية بنسبة بلغت ٢٧.٣٪، وأخيرا جاء (التفاعل من خلال مشاركة المعلومات والقرارات وإعادة نشرها) بنسبة بلغت ٢٥.٠٪.

- فيما يتعلق بأهم التأثيرات الناتجة عن استخدام منسوبي الجامعات الحكومية التطبيقات الرقمية في التعامل مع الأزمات جاء (زادت من ثقتي في قدرة قيادة الجامعة على إدارة الأزمة) في المرتبة الأولي بوزن نسبي ٩١٪، وجاءت (زادت ثقتي في هذه الوسائل ونصحت غيري باستخدامها) في المرتبة الثانية بوزن نسبي ٩٠.٣٪، وجاءت (أصبحت أكثر تفاعلا من خلال المشاركة في إيجاد حل لبعض الأزمات) في المرتبة الثالثة بوزن نسبي ٨٨.١٪، وأخيرا جاءت (تخوفت من عدم القدرة على إدارة الأزمة وحلها) بوزن نسبي ٧٤.٣٪.
- جاء (سأستمر في التعامل مع الأزمات من خلالها) في مقدمة توجه منسوبي الجامعات الحكومية مستقبلا لاستخدام التطبيقات الرقمية في التعامل مع الأزمات ما بنسبة بلغت ٥٨.٠٪، ثم جاءت (سأواصل استخدامها حتى مع ظهور وسائل جديدة) في المرتبة الثانية بنسبة بلغت ٢٢.٠٪، وأخيرا جاء (سأنصح غيري باستخدامها) بنسبة بلغت ٢٠.٠٪.
- فيما يتعلق بأهم مقترحات منسوبي الجامعات الحكومية لتطوير استخدام التطبيقات الرقمية في التعامل مع الأزمات وحلها جاء (أن تكون هناك تطبيقات رقمية خاصة بالجامعة يتم استخدامها من قبل المنسوبين) في مقدمة أهم مقترحات منسوبي الجامعات الحكومية لتطوير استخدام التطبيقات الرقمية في التعامل مع الأزمات بنسبة بلغت ٩٢.٣٪، ثم جاءت (عقد دورات تدريبية لأعضاء هيئة التدريس والطلاب حول استخدام هذه التطبيقات والتحديات الأمنية المرتبطة بها) في المرتبة الثانية بنسبة بلغت ٨٣.٥٪، وأخيرا جاء (إتاحة هذه التطبيقات للمنسوبين دون تحمل أي تكاليف مادية) بنسبة بلغت ٨٣.٠٪.

- **ثانيا النتائج المتعلقة باختبار فروض الدراسة:**

- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين استخدام عينة الدراسة للتطبيقات الرقمية وتقبلها كوسيلة لإدارة الأزمات وحلها من حيث التأثيرات المتاحة – سهولة الاستخدام – النية سلوكية.
- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين اعتماد عينة الدراسة على التطبيقات الرقمية في إدارة الأزمات وحلها ورضاهم عنها.
- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين رضا عينة الدراسة عن استخدام التطبيقات الرقمية في إدارة الأزمات وحلها والنية السلوكية اتجاهها مستقبلا
- : توجد فروق دالة إحصائيًا بين متوسطات درجات المبحوثين علي مقياس اعتمادهم علي التطبيقات الرقمية في حل الأزمات؛ وفقا لمتغيرات الجنس لصالح الذكور عن الإناث، نوع الجامعة لصالح منسوبي جامعة الملك عبد العزيز، بينما لم يثبت الاختبار وجود فروق دالة إحصائيا بين متوسطات

درجات المبحوثين على مقياس اعتمادهم على التطبيقات الرقمية لحل الأزمات وفقا لمتغيري العمر، الدرجة الوظيفية.

• توصيات الدراسة:

- إنشاء فرق متخصصة في إدارة الأزمات في الجامعات تكون مهمتها التعامل مع الأزمات الجامعية وعمل خطط إجرائية مستقبلا لإدارة الأزمات وتدريب العاملين في الجامعات عليها.
- ضرورة زيادة التواصل بين الجامعة وبين مؤسسات المجتمع المحلي المختلفة فيما يتعلق بإدارة الأزمة من خلال وسائل الإعلام المختلفة.
- ضرورة استحداث نظام إداري متخصص لإدارة الأزمات المختلفة بالجامعات.
- وجود تنظيم شبكي مرن يضمن الاستجابة السريعة للأزمات المختلفة مع الاهتمام بعملية التأمين على المنشآت والتجهيزات الموجودة بالجامعات.
- عقد اجتماعات بصفة دورية بين القيادات الأكاديمية بالجامعات السعودية ومدير إدارات الأزمات اريج بالجامعات لمناقشة المشاكل والأزمات التي تمر بها الجامعة ووضع آلية للتغلب عليها.
- العمل على إعطاء إدارة الأزمات بالجامعات السعودية مزيد من الحرية لإنشاء إدارة الأزمات وتوفير كوادر مدربة ومؤهلة تعمل على توفير الدعم المناسب لها.
- العمل على التنسيق بشكل أكبر مع إدارات الجامعات لحضور مزيد من الدورات التدريبية وورش العمل، والندوات العلمية التي تهدف إلى توعيتهم بكيفية إدارة الأزمات التي تتعرض لها الجامعة
- العمل على تجديد وتحديث خطط إدارة الأزمات الموضوع وإجراء المزيد من التجارب التدريبية للتعامل مع الأزمات المختلفة لاختبار مدى كفاءة وفعالية تلك الخطط.

• مصادر ومراجع الدراسة:

١- حمود بن عايد جمعان العنزي. (٢٠٢٤). أثر القيادة الرشيقة على إدارة الأزمات في الجامعات السعودية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس. مجلة أبحاث، ١١(٣) ، ١٠٠٢-١٠٤٧.

٢- العتيبي، & سعد. (٢٠٢٤). واقع إدارة الأزمة في جامعة أم القرى في ظل جائحة كورونا كوفيد ١٩ وأثر ذلك في خطط إدارة الأزمة بالجامعة .المجلة العربية للإدارة

٣- .نمر على أحمد، م.، محمد، حلقان أحمد عبد العزيز، عبد العاطي، & صابر محمد السيد. (٢٠٢٣). استراتيجية مقترحة لتطوير دور القيادة الاستراتيجية في إدارة الأزمات في الجامعات المصرية في ضوء بعض النماذج العالمية المعاصرة .*مجلة شباب الباحثين في العلوم التربوية لكلية التربية جامعة سوهاج*. 207-169 , (17)*17* ,

٤- عطاري، ا. م. ح. ت.، & الباحث/مجدي حمد توفيق. (٢٠٢٣). واقع إدارة الأزمات لدى رؤساء الأقسام الأكاديمية في الجامعات الأهلية لفلسطينية .*مجلة القراءة والمعرفة* (265)*23* , 141-197. ,

٥- الزهراني إبراهيم. (٢٠٢٢). دور عمليات التخطيط الاستراتيجي في تحسين فعالية إدارة الأزمات دراسة تحليلية لآراء عينة من رؤساء الأقسام الأكاديمية في الجامعات السعودية. مجلة الجامعة الإسلامية للعلوم التربوية والاجتماعية

6- Nikjoo, R. G., Partovi, Y., & Biparva, A. J. (2022). Crisis management programs in top universities worldwide to maintain educational activities in situational crises: A scoping review. Research and Development in Medical Education, 11(1), 21-21.

٧- العنزي، ن. ب. ع. ا.، & نايف بن عماش السويلم. (٢٠٢٢). دور الرشاقة الاستراتيجية في إدارة الأزمات في الجامعات السعودية. مجلة كلية التربية في العلوم التربوية، ٤٦(٣) ، ٢٦٥-٢٩٤.

٨- حسين، عاصم أحمد. (٢٠٢١). ممارسات مقترحة لإدارة الأزمات في الجامعات. العلوم التربوية، مج٢٩، ع١، ٢ - ٢٨٠.

٩- ساميه سعد بخيت محمد الغامدي، & أريج عبد الرحمن ناصر الشماسي. (٢٠٢١). واقع ممارسة إدارة الأزمات بجامعة الملك عبد العزيز—دراسة ميدانية على جامعة الملك عبد العزيز—. مجلة إدارة المخاطر والأزمات، ٣(١) ١-١٨.

١٠- أ بو خريص، عمران علي. (٢٠٢٠). واقع استخدام أساليب إدارة الأزمات بالجامعات الليبية: دراسة حالة على الجامعة الأسمرية الإسلامية - زليتن. مجلة العلوم الإنسانية والتطبيقية، ع٣٤ (٢٠٢٠):٥٤٢-٥٨٦.

١١- عبابنة، سعيد بن محمد سعيد بن مصطفى، وعاشور، محمد علي ذيب. (٢٠١٨). واقع إدارة الأزمات بالجامعات الأردنية الحكومية في شمال الأردن. مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية، مج٢٦، ع٣، ٧١٥ - ٧٤٢. مسترجع من] http//: search.mandumah. com/Record903322/

١٢- الحساني، ر. س.، & راشد سعيد. (٢٠٢٤). استخدام القائم بالاتصال في المؤسسات الحكومية الإماراتية مواقع التواصل الاجتماعي في إدارة الأزمات. المجلة العلمية لبحوث العلاقات العامة والإعلان، ٢٠٢٤(٢٨) ، ٢٢٥-٢٤٨.

١٣- أحمد محمود شرف، & سالمة. (٢٠٢٣). استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في إدارة أزمة فيروس كورونا المستجد-دراسة مسحية كيفية. مجلة البحوث الإعلامية، ٦٨(١) ، ٥١٧-٥٦٠.

١٤- شاكر، حسام. (٢٠٢٣). دور وسائل التراسل الفوري الإخباري في إدارة الأزمات بالجامعات المصرية: دراسة ميدانية. المجلة العلمية لبحوث الصحافة، ع٢٥، ٤٦٥ - ٤٩٦.

١٥- عبدالعال، حنان موسى. (٢٠٢٣). الاستراتيجيات الاتصالية المستخدمة في إدارة السمعة وإصلاح صورة المنشآت عبر مواقع التواصل الاجتماعي أثناء الأزمات: شركة هاينز مصر نموذجا. المجلة العلمية لكلية الآداب، ع٨٨، ١١٦١ - ١٢١٠.

١٦- أستاذ دكتور، & وفاء عبد الخالق ثروت حسن. (٢٠٢٢). دور مواقع التواصل الاجتماعي في إمداد الجمهور بالمعلومات أثناء الأزمات دراسة تطبيقية على جائحة كوفيد ١٩ .المجلة الجزائرية لبحوث الإعلام والرأي العام.111-95 , (1)5 ,

١٧- حورية، شريف، & حسانين. (٢٠٢٢). دور التكنولوجيا الرقمية في إدارة الأزمات الأسرية وعلاقتها بالقلق المستقبلي لربات الأسر .مجلة البحوث في مجالات التربية النوعية (38)8 , , 1073-1185.

18- Kwok, P. K., Yan, M., Qu, T., & Lau, H. Y. (2021). User acceptance of virtual reality technology for practicing digital twin-based crisis management. International Journal of Computer Integrated Manufacturing, 34(7-8), 874-887.
19- Schwarz, A., Binetti, J. C., Broll, W., & Mitschele- Thiel, A. (2016). New technologies and applications in international crisis communication and disaster management. The handbook of international crisis communication research, 465-477.
20- Akhgar, B., Staniforth, A., & Waddington, D. (2017). Application of social media in crisis management. Springer International Publishing.
21- Manso, M., & Manso, B. (2013). The role of social media in crisis: A European holistic approach to the adoption of online and mobile communications in crisis response and search and rescue efforts. In Strategic intelligence management (pp. 93-107). Butterworth-Heinemann.
22- Ishii, K., Lyons, M. M., & Carr, S. A. (2019). Revisiting media richness theory for today and future. Human behavior and emerging technologies, 1(2), 124-131.

٢٣-شاكر، حسام. (٢٠٢٣). دور وسائل التراسل الفوري الإخباري في إدارة الأزمات بالجامعات المصرية: دراسة ميدانية، مرجع سابق، ص٤٧٧.

24- Momani, A. M., & Jamous, M. (2017). The evolution of technology acceptance theories. International journal of contemporary computer research (IJCCR), 1(1), 51-58.
25- Marangunić, N., & Granić, A. (2015). Technology acceptance model: a literature review from 1986 to 2013. Universal access in the information society, 14, 81-95.

٢٦- عبد الحميد، عمرو محمد محمود. (٢٠٢٠). تقبل طلاب الإعلام في مصر والإمارات لتطبيقات الذكاء الاصطناعي وتأثيرها على مستقبلهم الوظيفي: دراسة في إطار نموذج قبول التكنولوجيا. المجلة المصرية لبحوث الرأي العام، مج ١٩ ، ع ٢، ص٣٦٣.

٢٧-نهى السيد أحمد ناصر. (٢٠٢٣). تقبل طلاب العلاقات العامة بجامعة الملك عبد العزيز لتطبيقات الذكاء الاصطناعي وتأثيرها على مستقبلهم الوظيفي: دراسة في إطار نموذج قبول التكنولوجيا. Journal of Public Relations Research Middle East/Megillat Bhut Al-Laqat Al-Amh-Al-Srq Al-Aust، (٤٨). ص٢٣.

٢٨-غنيم، رانيا وصفي عثمان. (٢٠١٥). نموذج مقترح لإدارة الأزمات الأمنية بالجامعات مجلة كلية التربية، مج،٣٠ ع،٢ ١٨٣ - ٢٧٢. مسترجع من http//: search.mandumah. com/ Record7

٢٩- بن داود، إبراهيم "إدارة الأزمات المعرفية بالجامعات العربية في ظل التغير التقني والمعلوماتي، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، ع٢٦،٩-٥٢، ص٦

٣٠- العمري، غسان عيسى إبراهيم. (٢٠١١). التمكين كمدخل لتحسين إدارة الأزمات في العنف الطلابي في الجامعات. مجلة رماح للبحوث والدراسات، ع٨، ٨ - ٣٤، ص٢٤ مسترجع من http://search.mandumah.com/Record/639832/

٣١- نافع، سعيد عبده. (٢٠١٧). استراتيجيات إدارة الأزمات والكوارث: بين العلمية والتقليدية. المجلة العربية للدراسات التربوية والاجتماعية، ع١٠، ص١١-١٢.

٣٢-محمد سرور حكمات، & الحريري. (٢٠١٩). استراتيجيات إدارة الأزمات في الجامعات الأمريكية .مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة.168-153 , (1)4 ،، ص٦.

٣٣- العمري، غسان عيسى إبراهيم. (٢٠١١). التمكين كمدخل لتحسين إدارة الأزمات في العنف الطلابي في الجامعات. مجلة رماح للبحوث والدراسات، ع٨، ٨ -،٣٤، ص٢٠ مسترجع من http://search.mandumah.com/Record/639832/

٣٤- بن داود، إبراهيم. "إدارة الأزمات المعرفية بالجامعات العربية في ظل التغير التقني والمعلوماتي" مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية ع٩(٢٠١١)، ص١٢.

٣٥-العيبي، كاظم محمد. (٢٠١٨). فاعلية العلاقات العامة في إدارة الأزمات: دراسة وصفية. مجلة الآداب، ع١٢٦، ٥٠٤- ،531. ، ص١٦ مسترجع من http//: search.mandumah. com/Record9

36- https://gaithict.com/%D8%AF%D9%88%D8%B1-%D8%A7%D9%84%

٣٧-أ بو خريص، عمران علي. (٢٠٢٠). واقع استخدام أساليب إدارة الأزمات بالجامعات الليبية: دراسة حالة على الجامعة الأسمرية الإسلامية - زليتن. مجلة العلوم الإنسانية والتطبيقية، ع٣٤ (٢٠٢٠):٥٤٢-٥٨٦، ص٤.

38- https://saudipedia.com/article/14889/%D8%AD%D9%83%D9%88%D9%85%D8%A9-

39- https://dga.gov.sa/ar/government-apps-guide

٤٠- ساميه سعد بخيت محمد الغامدي، & أريج عبد الرحمن ناصر الشماسي. (٢٠٢١). واقع ممارسة إدارة الأزمات بجامعة الملك عبد العزيز—دراسة ميدانية على جامعة الملك عبد العزيز—. مجلة إدارة المخاطر والأزمات، ٣(١) ، ١٨-١، ص٥.

٤١- زغيب، شيماء. (٢٠١٥). مناهج البحث والاستخدامات الإحصائية في الدراسات الإعلامية، ط٢، القاهرة الدار المصرية اللبنانيةنص٩٠.

٤٢- السيد أحمد ناصر، نهي. (٢٠١٦). دور حملات التسويق الاجتماعي بالتليفزيون في نشر الوعي لدى الجمهور المصري تجاه قضايا التنمية: دراسة ميدانية. المجلة العربية لبحوث الإعلام والاتصال، ٢٠١٦(١٤) ، ١٩٦-٢١٧.ص١٩٧.

٤٣- محمد، در (٢٠١٧). أهم مناهج وعينات وأدوات البحث العلمي- مجلة الحكمة للدراسات التربوية والنفسية، ع٩، ص٣١٩.

٤٤- شاكر، حسام. (٢٠٢٣). دور وسائل التراسل الفوري الإخباري في إدارة الأزمات بالجامعات المصرية: دراسة ميدانية، مرجع سابق، ص٤٧٩.

٤٥- عبد المجيد عمر (١٤٣٧)، منزلة اللغة العربية بين اللغات المعاصرة (الطبعة الثانية)، صفحة ٧٩..

٤٦- العتيبي، & سعد. (٢٠٢٤). واقع إدارة الأزمة في جامعة أم القرى في ظل جائحة كورونا كوفيد ١٩ وأثر ذلك في خطط إدارة الأزمة بالجامعة. المجلة العربية للإدارة.

٤٧- أستاذ دكتور، & وفاء عبد الخالق ثروت حسن. (٢٠٢٢). دور مواقع التواصل الاجتماعي في إمداد الجمهور بالمعلومات أثناء الأزمات دراسة تطبيقية على جائحة كوفيد ١٩ .المجلة الجزائرية لبحوث الإعلام والرأي العام.111-95 , (1)5 , مرجع سابق.

٤٨- الحساني، ر. س.، & راشد سعيد. (٢٠٢٤). استخدام القائم بالاتصال في المؤسسات الحكومية الإماراتية مواقع التواصل الاجتماعي في إدارة الأزمات. المجلة العلمية لبحوث العلاقات العامة والإعلان، ٢٠٢٤(٢٨) ، ٢٢٥-٢٤٨.

٤٩- شاكر، حسام. (٢٠٢٣). دور وسائل التراسل الفوري الإخباري في إدارة الأزمات بالجامعات المصرية: دراسة ميدانية، مرجع سابق، ص٤٨٤.

٥٠- ساميه سعد بخيت محمد الغامدي، & أريج عبد الرحمن ناصر الشماسي. (٢٠٢١). واقع ممارسة إدارة الأزمات بجامعة الملك عبد العزيز–دراسة ميدانية على جامعة الملك عبد العزيز–. مجلة إدارة المخاطر والأزمات، ٣(١) ، ١٨-١، مرجع سابق.