

دور وسائل التراسل الفوري الإخباري في إدارة الأزمات بالجامعات المصرية دراسة ميدانية

د. حسام شاكر*

ملخص الدراسة:

سعت الدراسة للتعرف على دور وسائل التراسل الفوري الإخباري في إدارة الأزمات وحلها بجامعة الأزهر مستندة إلى نظرية تقبل التكنولوجيا وثرء الوسيلة، ومعتمدة على منهج المسح الإعلامي، بتطبيق استمارة الاستبيان على ٤٧٤ مفردة من قيادات الجامعة وأعضاء هيئة التدريس والموظفين والطلاب، وخلصت النتائج إلى:

- أن هناك عدد كبير من منتسبي جامعة الأزهر يستخدمون وسائل التراسل الفوري في نشر الأخبار وقت الأزمات حيث جاءت نسبة من يستخدمونها بصفة دائمة في المرتبة الأولى بنسبة (٦٩,٤١%) وأن نسبة من يستخدمونها أحياناً جاءت في المرتبة الثانية بنسبة (٢٧,٠٠%) بينما من يستخدمونها نادراً جاءوا في المرتبة الأخيرة بنسبة (٣,٥٩%) ويرجع ذلك لأن غالبية منتسبي الجامعة من الشباب الذين لهم ثقافة بالتعامل مع وسائل التراسل الفوري إضافة إلى أهمية استخدامها في ذلك الوقت بالنسبة للطلاب والموظفين وأعضاء هيئة التدريس في العملية التعليمية والتواصل الشخصي بينهم
- جاء استخدام تطبيق الواتساب في مقدمة وسائل التراسل الفوري نظراً لسهولة استخدامه وذيوع انتشاره فجاءت نسبة من يستخدمه بكثرة (٨٩,٤٥%) تلاه استخدام التليجرام، والزم، المسنجر، وسكايب، وأن الغالبية من منتسبي الجامعة كانوا يستخدمون وسائل التراسل من خلال الهواتف التي تعمل بنظام الأندرويد.
- جاء استخدام وسائل التراسل في الأزمات التي تخص النظم الدراسية والامتحانات في المرتبة الأولى يليه الأزمات التي تخص الظروف الصحية ثم الأزمات التي تخص القرارات الإدارية، والمجالس العلمية، والرواتب والمكافآت، والمناقشات العلمية والمؤتمرات.
- أن الاستجابة السريعة جاءت في المرتبة الأولى بنسبة (٥٧,٣٨%) من حيث ردود الأفعال في التعامل مع الأزمات تلتها مشاركة المعلومات والقرارات وإعادة نشرها، وبعدها المعرفة دون تفاعل، ثم التعليق السلبي، وهو ما يؤكد أن هناك حرص في التفاعل وقت الأزمات والتدخل السريع والحرص على نقل المعلومات حتى تصل للكل لكي يساعد في تخطي الأزمة.
- أن وسائل التراسل الفوري شجعت على التواصل المباشر مع القيادة بنسبة (٧٠,٢٥%) وزادت من الثقة في قدرة قيادة الجامعة على إدارة الأزمة، وأن كثيراً من المبحوثين نصحوا غيرهم باستخدام وسائل التراسل وأقنعوا غيرهم بها، وأن النية السلوكية لمنتسبي جامعة الأزهر في المستقبل تتجه نحو الموافقة على الاستمرار بالعمل بها
- **وتوصي الدراسة:** بضرورة تفعيل الحرم الذكي داخل جامعة الأزهر وإتاحة الانترنت المجاني لجميع منتسبي الجامعة داخل الحرم الجامعي والمدن الجامعية، وإنشاء مجموعات إخبارية على وسائل التراسل الفوري خاصة بالطلاب الوافدين بعدة لغات تمكنهم من معرفة ما يحدث في الجامعة بصفة مستمرة

الكلمات المفتاحية: جامعة الأزهر - وسائل التراسل الفورية - إدارة الأزمات وحلها

*مدرس الصحافة والنشر بكلية الإعلام- جامعة الأزهر

The role of instant news messaging in crisis management in Egyptian universities

A field study

Abstract: The study sought to identify the role of news instant messaging in managing and resolving crises at Al-Azhar University based on the theory of technology acceptance and the richness of the medium, and based on the media survey approach, by applying the questionnaire to 474 individuals from the university leaders, faculty members, staff and students, and the results concluded:

- That there are a large number of Al-Azhar University employees who use instant messaging to disseminate news in times of crisis, as the percentage of those who use it permanently came in the first place with a rate of (69.41%), and the percentage of those who use it sometimes came in the second place with a percentage of (27.00%), while those who use it rarely came in the last rank with a rate of (3.59%). This is due to the fact that the majority of university employees are young people who have a culture of dealing with instant messaging, in addition to the importance of using them at that time for students, staff, and faculty members in the educational process and personal communication between them.
- The use of the WhatsApp application came at the forefront of the means of instant messaging due to its ease of use and its widespread spread, so the percentage of those who used it frequently came (89.45%), followed by the use of Telegram, Zoom, Messenger, and Skype, and that the majority of university employees used means of messaging through phones that operate on the Android system.
- The use of messaging means in crises related to school systems and examinations came in the first place, followed by crises related to health conditions, then crises related to administrative decisions, scientific councils, salaries and rewards, scientific discussions and conferences.
- The rapid response came in the first place with a rate of (57.38%) in terms of reactions in dealing with crises, followed by sharing information and decisions and re-publishing them, and then knowledge without interaction, then negative comment, which confirms that there is keenness in interaction in times of crises, rapid intervention and diligence To transfer information so that it reaches everyone in order to help overcome the crisis.
- The means of instant messaging encouraged direct communication with the leadership by (70.25%) and increased confidence in the ability of the university leadership to manage the crisis, and that many of the respondents advised others to use the means of messaging and convinced others of it, and that the behavioral intention of Al-Azhar University affiliates in the future is moving towards Agree to continue working with it
- The study recommends: the necessity of activating the smart campus within Al-Azhar University, making free internet available to all university employees inside the university campus and university cities, and establishing news groups on instant messaging for foreign students in several languages that enable them to know what is happening in the university on an ongoing basis.

Keywords: Al-Azhar University - means of instant messaging - crisis management and resolution

مقدمة:

أسهمت الأزمات الطارئة التي تعرضت لها الجامعات المصرية خلال فترة انتشار جائحة كورونا، في تنامي استخدام تطبيقات وسائل التراسل الفوري INSTANT MESSAGING APPLICATIONS والاعتماد عليها في إدارة العمل وحل الأزمات خاصة في جامعة الأزهر، حيث اعتمد المسؤولون على استخدام تلك الوسائل لتسهيل عملية إرسال المعلومات والأخبار بين الأمانة العامة بالقاهرة، والكليات والمستشفيات والمراكز البحثية في الأفرع المنتشرة على مستوى الجمهورية، وكان لهذه الوسائل أثر كبير في المساعدة على التنبيه للأزمات وحلها في أوقات قصيرة لما لها من سرعة في نقل الأخبار والوصول بين كافة المستخدمين، وإتاحتها للعديد من الخدمات التي تؤدي الغرض المقصود في عرض الأزمة وحلها سواء كان في شكل نص مقروء أو فيديو يمكن تحميله ومشاهدته، أو تعبيرات (Emotion) تشير إلى القبول أو الرفض، فضلاً عن سهولة استخدامها، وصغر حجمها في التحميل فلا تتطلب مساحة كبيرة على الهاتف لتخزينها، وقلة تكلفتها المادية مقارنة بالوسائل الأخرى، وخدمة البحث الفوري داخل المجموعات مما ييسر الحصول على المعلومة في أسرع وقت، وتقديمها لخدمة الرد الفوري من المستقبل والمتلقي، وتوفير خدمة التحكم في إرسال واستقبال الرسائل، إضافة إلى إتاحة تلك الوسائل التراسلية عبر الإنترنت دون حاجة للتحميل حال تشغيلها على الحواسيب الشخصية، كما أسهمت تلك الوسائل في توفير النفقات على الجامعة فعززت من مواردها المالية حيث قللت في نفقات استخدام الأوراق، وتنقلات الموظفين فأصبحت المعلومة متاحة عبر التطبيق دون الحاجة لعمل مأمورية لموظف والتنقل من محافظة إلى أخرى، كما استخدمها بعض المديرين في تحديد مواعيد للاجتماعات ومتابعة القرارات الخاصة بها، كذا استخدم هذه الوسائل بعض القيادات ومنهم رئيس الجامعة السابق كوسيط بين الشاكي والمشكو في حقه فعن طريقها كان يتم إرسال طلب الشاكي لمتخذ القرار كل في موقعه عميد أو مدير ليقوم بدوره بفحص الطلب والرد المباشر على رئيس الجامعة، إضافة إلى استثمار استخدامها في التسويق للجامعة من خلال تخصيص مجموعة عمل للتواصل مع الإعلاميين للرد المباشر على الشائعات أو سبق بنشر الأخبار الطارئة التي يسبب التأخر فيها حدوث حالة من القلق لدى منتسبي الجامعة، إذ تعد أخبار جامعة الأزهر من الأحداث التي تحرص المواقع الإلكترونية وصفحات مواقع التواصل الاجتماعي على تغطيتها نظراً لخصوصية الجامعة وتميزها بوجود أكبر عدد من الوافدين على مستوى الجامعات المصرية ٢٣ ألف وافد من مختلف دول العالم، مما يجعل أحداثها مثار اهتمام على المستوى العالمي، إضافة لكونها تعد من أقدم الجامعات تاريخياً وأكبرها مساحة حالياً، وأكثرها طلاباً؛ لذا تسعى الدراسة الحالية إلى التعرف على دور وسائل التراسل الفوري في إدارة الأزمات وحلها بجامعة الأزهر، من خلال الكشف عن مدى استخدام قيادات الجامعة والموظفين والطلاب لهذه الوسائل في نشر الأخبار، والفائدة المتحققة من ذلك، واتجاهاتهم نحوها في المستقبل.

● مشكلة الدراسة البحثية:

تعد الأزمات التي مرت بها جامعة الأزهر خلال فترة انتشار جائحة كورونا من الأمور التي تستدعي الدراسة لما ترتب عليها من قرارات مصيرية في المستقبل الوظيفي للسادة أعضاء هيئة التدريس، والموظفين، وعلى المستقبل التعليمي للطلاب، وكان لوسائل التراسل الفوري

دور مهم في إدارة الأزمة في كافة القطاعات التعليمية والبحثية، حيث استخدمها قادة الجامعة ومنتسبها في التواصل بينهم بنشر الأخبار وفي التعرف على ردود الأفعال في الموضوعات المهمة واستفادوا مما وفرته من مزايا تفاعلية في التعبير عن الآراء وسرعة اتخاذ القرار سواء من خلال الصور أو الفيديوهات أو التسجيلات الصوتية أو الكتابات الآلية، واستنادًا لما سبق، وبعد الاطلاع على الدراسات السابقة المتاحة توصل الباحث إلى أن مشكلة دراسته البحثية تكمن في التعرف على دور وسائل التراسل الفوري في إدارة الأزمات وحلها بجامعة الأزهر، ومدى استخدام المسؤولين لها في نشر الأخبار، وتقبل منتسبي الجامعة للتعامل بها، والفوائد المتحققة منها، واتجاهاتهم نحو تأثيراتها السلبية أو الإيجابية وتوقعاتهم المستقبلية لها.

● أهمية الدراسة:

- تكمن أهمية الدراسة الحالية في كونها من الدراسات القليلة – في حدود علم الباحث- التي تناولت جامعة الأزهر بالدراسة في استخدامها لوسائل التراسل الفورية في إدارة الأزمات
- تزايد استخدام وسائل التراسل الفورية في نشر الأخبار خلال فترة انتشار جائحة كورونا وما بعدها، وكان لها دور مؤثر في إدارة الأزمات.
- تغطي جزء من دراسة تطبيقات التراسل الفورية في ظل تزايد الاعتماد عليها في المؤسسات الحكومية والخاصة، على المستويين المحلي والدولي.
- مواكبة الدراسة لمتطلبات العصر نحو التحول الرقمي بالجامعات الحكومية والخاصة في النواحي العلمية، والمادية، والإدارية.

● أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى تحقيق هدف رئيس وهو التعرف على دور وسائل التراسل الفوري في إدارة الأزمات وحلها بجامعة الأزهر، ومدى تقبل منتسبي الجامعة لها في نشر الأخبار، ويندرج تحته أهداف فرعية تتمثل في:

- رصد أهم الأزمات التي أسهمت وسائل التراسل الفوري في إدارتها بجامعة الأزهر
- التعرف على أسباب اختيار المسؤولين لوسائل التراسل الفوري واعتمادهم عليها في نشر الأخبار ذات العلاقة بالجامعة
- الكشف عن مدى تقبل منتسبي جامعة الأزهر لوسائل التراسل الفوري
- الوقوف على مدى تأثير سهولة الاستخدام والفائدة المدركة والنية السلوكية في استخدام وسائل التراسل
- الكشف عن أكثر وسائل التراسل الفوري استخدامًا في إدارة الأزمات وحلها بجامعة الأزهر، وعن المعوقات التي واجهت المستخدمين في نشر الأخبار، ومقترحاتهم المستقبلية في استخدام وسائل التراسل

● الدراسات السابقة المتاحة:

تنوعت الدراسات التي اهتمت بتطبيقات الهاتف المحمول والتواصل الاجتماعي والتراسل الفوري، مما ساعد الباحث في التوصل إلى أهم الدراسات ذات الصلة بالدراسة؛ حيث هدفت دراسة شيماء عز الدين (٢٠٢٢م) ^(١) إلى التعرف على مدى استخدام وتقبل الجمهور لتطبيقات الهواتف الذكية كوسيلة للتسويق الاجتماعي، والوقوف على العوامل

المؤثرة في اتجاهاتهم نحوها، وطبقت استبانة إلكترونية على عينة عمدية متاحة من مستخدمي الهواتف الذكية (٥٥١) إضافة إلى تحليل أربعة تطبيقات مجتمعية تحليلاً كميًا، وخلصت نتائجها إلى أن المبحوثين يتقبلون تطبيقات الهواتف الذكية كوسيلة للتسويق الاجتماعي من حيث سهولة الاستخدام، والفائدة المدركة، والنية السلوكية، والاستخدام الفعلي، وأشارت دراسة محمد سعد الدين (٢٠٢١)^(٦) إلى معرفة كيفية تزود الشباب المصري (طلاب قسم الاعلام) بالمعلومات وقت الأزمات من خلال مواقع التواصل الاجتماعي وأسبابها وأهدافها، معتمدة على منهج المسح الإعلامي، وعينة عشوائية من طلاب قسم الإعلام بكلية الآداب جامعة دمياط متمثلة في (٣٠١) طالب وطالبة خلال الفصل الدراسي الثاني من العام الدراسي ٢٠١٧/٢٠١٨م، وخلصت نتائجها إلى أن من أهم أسباب استخدام الشباب المصري لمواقع التواصل الاجتماعي يرجع إلى التميز في سرعة نقل الأخبار، وأن فترة حدوث الأزمات كانت من أهم الأوقات التي ينشغل فيها الشباب بمواقع التواصل لمتابعة تلك الأزمات، كذا هدفت دراسة ماريان مراد (٢٠٢١)^(٧) إلى التعرف على حجم دور الهاتف المحمول في التعلم الإلكتروني في جائحة كورونا، والتطبيقات الأكثر استخدامًا من الطلاب في العملية التعليمية، وتأثير العوامل الديموغرافية على استخدام الهاتف المحمول، ونتائج استخدام الهاتف، معتمدة على منهج المسح، واستمارة استبيان كأداة لجمع البيانات على عينة (٢٦٨) طالب وطالبة، وخلصت نتائجها إلى أن الهاتف المحمول جاء في المرتبة الأولى في التعلم لدى المبحوثين بنسبة ٧١,٦%، وأن ٨٨,٨% من الكليات تعتمد على المنصات التعليمية، وأن ٧٢% من المبحوثين اهتموا بتحميل تطبيقات وألعاب تعليمية، وركزت دراسة شيماء سالم ودينا الخطاط (٢٠٢٠م)^(٨) على بحث دور تطبيقات الهواتف الذكية في فعالية وكفاءة اتصالات المخاطر والكوارث الطبيعية ورصد أوجه الاستفادة منها، وذلك عن طريق دراسة الحالة، والاعتماد على الأسلوب الكيفي لدراسة أبرز تسعة تطبيقات للهواتف الذكية عربية وعالمية في المجال، وتبين أن الهواتف الذكية هي الأنسب في توعية وتثقيف الجمهور المستهدف وتعديل سلوكه في سياق التعامل مع المخاطر والكوارث الطبيعية، وهدفت دراسة Minh Hao Nguyen & Other 2020^(٩) إلى التعرف على الآثار المترتبة على استخدام الاتصالات الرقمية أثناء جائحة كورونا، من خلال إجراء دراسة على ١٣٧٤ مواطنًا أمريكيًا، وخلصت نتائجها إلى أن ٤٦% من المبحوثين قاموا بزيادة اتصالاتهم الرقمية بشكل عام، وزاد استخدامهم للرسائل النصية بنسبة ٤٣%، وزاد استخدام المكالمات الصوتية بنسبة ٣٦%، ووسائل التواصل الاجتماعي زادت بنسبة ٣٥%، ومكالمات الفيديو زادت بنسبة ٣٠%، والبريد الإلكتروني بنسبة ٢٤%، والألعاب عبر الإنترنت بنسبة ٢٢%. وأن انتشار الوباء جعل الكثير منهم يعتمد على اتصالات رقمية مستحدثة، وبينت دراسة علاء خليفة (٢٠٢٠)^(١٠) اتجاه القائمين بالاتصال في الجامعات المصرية نحو تقنيات الاتصال الرقمية المستخدمة في التعليم الإلكتروني، معتمدة على منهج المسح، ودراسة ميدانية على عينة (٢٠٠) مفردة من أعضاء هيئة التدريس العاملين في الجامعات المصرية، وخلصت نتائجها إلى أن غالبية القائمون بالاتصال في الجامعات المصرية أكدوا على التأثير الإيجابي لتقنيات الاتصال الرقمية في تطوير العملية التعليمية، باعتباره نمطًا مستحدثًا لا يزال قيد التجربة يمكن أن يسهم في تطوير العملية التعليمية وكأدوات فاعلة تستطيع سد الفجوة التعليمية في حالة وجود أزمات كما في جائحة COVID-19، وأشارت

دراسة ندية عبدالنبي القاضي (٢٠١٨م)^(٧) إلى أهم تطبيقات التراسل الفوري عبر الهاتف المحمول الأكثر تينياً واستخداماً من قبل القائم بالاتصال في الصحف الإلكترونية المصرية، والوقوف على أهم العوامل التي تؤثر على تقبل تجربة استخدامها ودراسة المنافع التي تعود عليه جراء تبني استخدامها ورصد كافة المتغيرات المرتبطة بهذا الاستخدام، وحاولت دراسة Ying Tang & Khe Foon Hew (٢٠١٧)^(٨) الإجابة على تساؤل رئيس: هل الرسائل الفورية مفيدة في التعليم؟ مؤكدة أن الرسائل الفورية لها دور كبير في التعليم لتمييزها بسهولة الاستخدام، وقلة التكلفة، وتعدد الأساليب التي لها تأثير في تحسين النتائج المعرفية للمتعلمين من الطلاب، وأشارت دراسة إسلام شاكر (٢٠١٧)^(٩) إلى وجود عدة تطبيقات وبرمجيات تلبي احتياجات المجتمعات العربية ومنها تطبيقات EDMODO المنصة الاجتماعية التي توفر للمعلمين والطلاب بيئة آمنة للاتصال والتعاون من حيث تبادل الأفكار، ومشاركة المحتوى التعليمي وتطبيقاته الرقمية إضافة إلى الواجبات المنزلية ومشاهدة الدرجات والمناقشات، حيث تجمع هذه المنصة بين مزايا شبكة الفيس بوك ونظام بلاك بورد لإدارة التعلم، وتستخدم فيها تقنية الويب ٢.٠، وأن فكرتها تعمل على دمج موقع التواصل الاجتماعي مع البلاك بورد ليقدم للطلبة والمدرسين تطبيقاً مميزاً يحتوي على التواصل والمشاركة والتفاعل فيما بينهم إلكترونياً بطريقة ممتعة وسهلة وآمنة، وهدفت دراسة هشام زقوت (٢٠١٦)^(١٠) إلى التعرف على مدى استخدام الصحفيين الفلسطينيين لتطبيقات التواصل الاجتماعي من خلال الهواتف الذكية، وخلصت النتائج إلى أن تطبيق الفيس بوك هو الأكثر شيوعاً بنسبة ٩٥,٤% يليه تطبيق الواتس آب بنسبة ٩٢,٦% وأن أهم دوافع الاستخدام كانت في تلقي الأخبار بنسبة ٩٤,٣% وأن أبرز الإيجابيات تمثلت في سرعة تلقي الأخبار بنسبة ٨٤,٤% يتبعها سهولة الحصول على المعلومات بنسبة ٧٧,٣%، كذا هدفت دراسة Eileen Heriyanni, & Others (٢٠١٥)^(١١) إلى التعرف على مدى استخدام تطبيقات التراسل الفوري عبر الهواتف الذكية في تلبية احتياجات الاتصال بين الطلاب والأساتذة في المؤسسات التعليمية، وخلصت الدراسة إلى أن التطبيقات أدت إلى تلبية الاحتياجات بين الطرفين بشكل أسرع، وأسهمت في تيسير الاتصال بين المؤسسات التعليمية المتنوعة، وهدفت دراسة سمر صبري (٢٠١٤)^(١٢) إلى البحث في العلاقة بين استخدام الشباب لموقع الفيس بوك كنموذج للشبكات الاجتماعية وقت الأزمات، ومستوى الإدراك المتحقق لديهم نتيجة استخدام الموقع لمتابعة الأزمات، وأجرت الدراسة على (٣٩٤) من مستخدمي الفيس، وقامت بتحليل ٦٥٠ منشور نشرها ٤٠ مستخدم في السنة الأشهر الأولى من ٢٠١٢م، إضافة لاستخدامها لاستمارة استقصاء ومقابلات غير مقننة مع عدد من الخبراء وخلصت إلى نتائج أهمها: أن من أهم أسباب متابعة الوسائل التقليدية مع الفيس بوك في متابعة الأزمات يرجع إلى الإلمام بكافة جهات النظر حول الأزمة، وتوصلت دراسة Stephanie Rapp (٢٠١٢)^(١٣) إلى أن تطبيقات التراسل الفورية أدت إلى السرعة والكفاءة والترتيب سواء في متابعة الأحداث أو تغطيتها أو تقديم الخلفيات عنها مما خلق نظاماً مختلفاً لتدفق الأخبار وعرضها.

● التعقيب على الدراسات السابقة:

- بعد اطلاع الباحث على الدراسات السابقة المتاحة التي اعتمد عليها في دراسته، يستطيع أن يشير إلى عدة ملاحظات أهمها:
- اتفقت الدراسات على أن تطبيقات الهواتف المحمولة والتراسل الفوري تتميز بسهولة الاستخدام وسرعة الوصول للجمهور المستهدف.
- أكدت بعض الدراسات تبني المبحوثين لوسائل التراسل في التواصل فيما بينهم بصفة عامة، وفي مجال التعليم بصفة خاصة، وأن الاهتمام بتلك الوسائل زاد عقب أزمة جائحة كورونا.
- أظهرت نتائج الدراسات السابقة أهمية مواقع التواصل الاجتماعي ووسائل التراسل الفوري في حل الأزمات في المؤسسات الصحفية، والتعليمية، وأن تقنيات الاتصال ساعدت في تطور العمل الصحفي، والعملية التعليمية في الجامعات بما استفادته من تقدم تكنولوجيا.
- استخدمت بعض الدراسات نظرية تقبل التكنولوجيا وهو ما ساعد الباحث في الاعتماد عليها في دراسته الحالية.
- تنوعت الأدوات التي استخدمتها كل دراسة وفقاً لأهداف البحث وتساؤلاته، حيث وظفت بعض الدراسات أداة تحليل المضمون وأخرى استخدمت الاستبانة بينما جمع غيرهم بين أدوات تحليل المضمون والاستبانة والمقابلات المقننة، وهو ما سيفيد الباحث في دراسته.

● الإفادة من الدراسات السابقة:

- أفاد الباحث من تلك الدراسات في اختيار موضوع بحثه بالتركيز على جامعة الأزهر حيث لم يعثر - في حدود بحثه وعلمه- على دراسة عربية أو أجنبية تناولتها رغم أهميتها وزيادة عدد المنتسبين إليها، لكي يرى دورها في استخدام وسائل التراسل الفوري في إدارة الأزمات وحلها

● تساؤلات الدراسة:

- تنصب تساؤلات الدراسة في تساؤل رئيس وهو ما هو دور وسائل التراسل الفوري في إدارة الأزمات وحلها بجامعة الأزهر؟ وينبثق عنه تساؤلات أخرى من حيث الشكل والمحتوى تتمثل في:
- من حيث المحتوى:
- ما درجة استخدام منتسبي جامعة الأزهر لوسائل التراسل الفوري الإخباري في إدارة الأزمات؟
- أي الأزمات التي استخدمت فيها جامعة الأزهر وسائل التراسل الفوري في نشر أخبار عنها (مجالس علمية، نظم دراسية وامتحانات، قرارات إدارية، أخرى؟
- أسباب اختيار المسؤولين لوسائل التراسل الفوري والاعتماد عليها في التواصل مع منتسبي الجامعة؟
- معرفة أهداف استخدام تلك الوسائل (إعلان قرار، رد على شائعة، إرشادي وتوعوي، استطلاع رأي.. أخرى)؟
- كيف تقبل منتسبي جامعة الأزهر وسائل التراسل الفوري في التواصل وحل الأزمات (استجابة سريعة، معرفة المعلومة دون تفاعل، التعليق على المرسل)؟

- ما أهم الحلول التي أسهمت وسائل التراسل الفوري في إيصالها لمنتسبي الجامعة؟
 - أي وسائل التراسل الفوري أكثر استخدامًا في وقت الأزمات بجامعة الأزهر؟
 - ما أوجه استفادة المسؤولين من استخدامات وسائل التراسل الفوري؟ وما مدى تأثير بعض العوامل كسهولة الاستخدام والفائدة المتوقعة في استخدام وسائل التراسل؟
- من حيث الشكل:**

- كيف أديرت الأزمات على وسائل التراسل الفوري من حيث الشكل (قرار في شكل صور مطبوعة ممسوح ضوئيًا (scanner)، نص مكتوب مباشر (text)، المزج بين النص المكتوب والصور الممسوحة ضوئيًا، روابط تشعبية، فيديوهات أو صور؟
- أي لغة استخدمت في نشر الأخبار (عربية، إنجليزية، عامية، أخرى)؟
- أي جهاز استخدم، ونظام تشغيله؟ (جهاز حاسب آلي، هاتف يعمل بنظام أندرويد، هاتف يعمل بنظام iOS، الجمع بين أكثر من جهاز، أخرى تذكر)

فروض الدراسة البحثية:

- اعتمدت الدراسة على اختبار ثلاثة فروض في ضوء النظرية المستخدمة:
- الفرض الأول:** توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين استخدام عينة الدراسة من منتسبي الجامعة لوسائل التراسل الفوري وتقبلها كوسيلة لإدارة الأزمات وحلها من حيث: التسهيلات المتاحة - سهولة الاستخدام - النية السلوكية
- الفرض الثاني:** توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استخدام المبحوثين لوسائل التراسل الفوري في حل الأزمات من حيث (النوع، السن، الدرجة الوظيفية)
- الفرض الثالث:** توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين اعتماد عينة الدراسة من منتسبي الجامعة على وسائل التراسل الفوري في إدارة الأزمات وحلها، ورضاهم عنها.

الإجراءات المنهجية للدراسة:

نوع الدراسة، والمنهج المستخدم:

تنتمي إلى الدراسات الوصفية التي تستهدف التعرف على دور وسائل التراسل الفوري الإخباري في إدارة الأزمات وحلها بجامعة الأزهر، معتمدة على **منهج المسح Survey Method** كونه أنسب المناهج العلمية للدراسات الوصفية، حيث تم مسح عينة من مستخدمي وسائل التراسل الفوري بجامعة الأزهر، كما اعتمدت على **منهج دراسة العلاقات المتبادلة Study of Mutual Relations** للتمييز بين استجابات المستخدمين فيما يتعلق بخصائصهم الديموغرافية.

- **مجتمع الدراسة:** تمثل مجتمع الدراسة الميدانية في منتسبي جامعة الأزهر قادة وأساتذة وموظفين وطلابًا

عينة الدراسة ومجالها التطبيقي: طبق الباحث دراسته الميدانية على عينة عمدية غرضية من مسئولي جامعة الأزهر (١٦٧ مفردة) من متخذي القرار سواء من قادة الجامعة أو الكليات، أو أعضاء هيئة التدريس، و(٣٠٧ مفردة) من منتسبي الجامعة موظفين وطلاب، وعند الانتهاء من جمع العينة وجد الباحث أنها بلغت (٤٧٤) مفردة من منتسبي جامعة الأزهر، وقد تم اختيار القادة لأنهم الذين يقومون بتقدير التعامل مع الأزمة واقتراح الحلول

لها أو اتخاذ قرارات بشأنها، كما تم اختيار الأساتذة والموظفين والطلاب لأنهم مشاركون في تقدير الأزمة ومعنيون بتطبيق القرارات المتخذة بشأنها.

• المجال الزمني للدراسة الميدانية:

أجريت الدراسة في الفترة من ١ مايو ٢٠٢٢م حتى ١ أكتوبر ٢٠٢٢م وهو الوقت الذي استكمل فيه الباحث العدد المطلوب إجراء الدراسة عليه.

أدوات جمع البيانات: قام الباحث بتصميم استبانة بها عدة أسئلة، وزعها على منتسبي الجامعة بنظام كرة الثلج snow ball sampling عن طريق وسائل التراسل الفوري على عدد من المسؤولين في الجامعة وآخرين من منتسبيها للتعرف على الأزمات التي واجهتها جامعة الأزهر خلال جائحة كورونا ودور تلك الوسائل في إدارتها وحلها، حيث يفيد هذا النظام في مجتمع كجامعة الأزهر يصعب تحديده كونه متفرق في شتى المحافظات وعلى مستوى العالم من خلال الطلاب الوافدين ولا توجد قاعدة موحدة توجد بها بيانات كاملة لهم، فقام الباحث بعرض الاستبانة على مجموعة يعرفها ثم بدأ في التوسع لمجموعات أخرى، وذلك في إطار البيانات المرتبطة بموضوعات الدراسة وأهدافها دون تدخل في إجاباتهم كما قام الباحث بعقد مقابلات علمية مع عدد من متخذي القرار في الجامعة للتعرف على أسباب استخدامهم لتلك الوسائل، وكيف ساهمت في إدارة الأزمات وحلها، وكيف تقبلها منتسبي الجامعة ومدى تفاعلهم معها، ووصل إجمالي المبحوثين (٤٧٤) من منتسبي جامعة الأزهر جرى توزيعهم كالتالي:

- قادة (١٦٧ مفردة) يمثلون القيادة العليا للجامعة رئيساً، نواباً، عمداء، وكلاء، وأعضاء هيئة التدريس

- موظفون وطلاب (٣٠٧ مفردة) يمثلون الدرجات الوظيفية من عامل، حتى أمين عام، ويمثلون الطلاب المصريين والوافدون في الكليات والمعاهد والمستشفيات الجامعية.

أهم محاور الاستمارة:

- مدى استخدام المبحوثين لوسائل التراسل الفوري في إدارة الأزمات من خلال نشر الأخبار ونقلها بينهم؟

- أهم وسائل التراسل الفوري التي يستخدموها وأسباب اختيارهم لها؟

- ما الأزمات التي ساهمت وسائل التراسل الفوري في حلها؟

- كيف تم التعرف على الأزمات وحلها من خلال وسائل التراسل الفوري؟

- مدى الاستفادة من وسائل التراسل الفوري في إدارة الأزمات وحلها؟

المقابلات الشخصية:

حرص الباحث على الحضور مع عدد من منتسبي جامعة الأزهر خاصة المسؤولين، أثناء الإجابة على الاستمارة لضمان الحصول على إجابات دقيقة.

اختبارات الصدق والثبات:

أولاً: إجراءات اختبارات الصدق: عرض الباحث الاستمارة على عدد من السادة أعضاء هيئة التدريس وبعض الخبراء^١، للتأكد من صلاحيتها للتطبيق، وبعد إجراء التصويبات، صارت الاستمارة جاهزة للتطبيق.

ثانياً: إجراءات اختبارات الثبات Stability:

للتحقق من هذا النوع من الثبات اعتمد الباحث معامل ألفا كرونباخ، حيث يوضح الجدول التالي معاملات الثبات للاستبيان الخاص بالدراسة على النحو التالي:

جدول (١) يوضح معامل الثبات للاستبانة

م	المحور	عدد العبارات	معامل الثبات
١	أهم التطبيقات التي يستخدمها منتسبي جامعة الأزهر وقت الأزمات	٥	٠,٨٢٣
٢	أهم الأزمات التي واجهتها الجامعة واستخدم فيها وسائل التراسل	٦	٠,٨٠٥
٣	أسباب اختيار وسائل التراسل والتيسيرات المتاحة لاستخدامها	٦	٠,٩١٤
٤	مدى سهولة استخدام وسائل التراسل (الجهد المتوقع جراء الاستخدام)	٤	٠,٨٩٣
٥	معوقات استخدام وسائل التراسل في إدارة الأزمات	٨	٠,٨٧٨
٦	التأثيرات الناتجة عن استخدام التراسل الفوري في التعامل مع الأزمات	٦	٠,٨٣٤
٧	التوجه لاستخدام وسائل التراسل في المستقبل (النية السلوكية)	٤	٠,٨٠٦
اجمالي الثبات لجميع المحاور		٣٩	٠,٨٦٨

تشير قيمة معامل الثبات إلى استقرار المقياس وعدم تناقضه مع نفسه حيث إنه إذا ما أعيدت الاستبانة على نفس العينة فإن المقياس يعطى نفس النتائج باحتمال مساوي لقيمة المقياس، وتشير قيم معامل ألفا كرونباخ في الجدول السابق لارتفاع قيم معاملات الثبات للاستبيان المستخدم في الدراسة، حيث بلغ معامل الثبات لإجمالي المحاور (٠,٨٦٨) لعدد العبارات (٣٩)، بينما تراوحت قيم معامل ثبات المحاور من (٠,٨٠٥) كحد أدنى إلى (٠,٩١٤) كحد أعلى، وهذا يدل على أن الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من الثبات مما يجعل هناك إمكانية في الاعتماد عليها في الدراسة.

المعالجة الإحصائية للبيانات:

بعد الانتهاء من جمع بيانات الدراسة، قام الباحث بترميز البيانات وإدخالها إلى الحاسب الآلي، ثم معالجتها وتحليلها واستخراج النتائج الإحصائية وذلك باستخدام برنامج "الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية" (Statistical Package for Social Science) "SPSS". وبناء عليه تم عمل مقاييس وصفية تشمل الجداول والتوزيعات التكرارية، والمقاييس التجميعية، وتطبيق المعاملات الإحصائية التي تلائم كل متغير من متغيرات الدراسة وفق الآتي:

أ.د/ محمد حسين المحرصاوي رئيس لجنة الأزمات ورئيس جامعة الأزهر السابق

أ.د/ حشمت عبدالحكم محمدين أستاذ الإدارة والتخطيط، وعميد كلية التربية السابق بجامعة الأزهر

أ.د/ رضا عبدالواجد أمين أستاذ بقسم الصحافة والنشر وعميد كلية الإعلام بجامعة الأزهر

أ.م.د/ أحمد أحمد زارع أستاذ مساعد بقسم الصحافة والنشر بكلية الإعلام

أ.م.د/ علي حمودة جمعه أستاذ مساعد بقسم الصحافة والنشر بكلية الإعلام

أ.م.د/ هشام خليفة أنور أستاذ مساعد بقسم تكنولوجيا التعليم بكلية التربية

- التكرارات البسيطة. Frequency والنسب المئوية Percent.
- المتوسط الحسابي Mean والانحراف المعياري Std. Deviation.
- الأوزان النسبية: وذلك عن طريق حساب المتوسط الحسابي لمقياس ليكرت الثلاثي ثم ضرب النتائج $\times 100$ ، ثم قسمة النتائج على الحد الأقصى لدرجات المقياس
- معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation) لدراسة شدة واتجاه العلاقة الارتباطية بين متغيرين من مستوي المسافة أو النسبة. وقد اعتبرت العلاقة ضعيفة إذا كانت قيمة المعامل أقل من $0,300$ ، ومتوسطة إذا كانت ما بين $0,300$: $0,600$ ، وقوية إذا كانت أكثر من $0,600$.
- اختبار (Independent Samples T Test) لمقارنة متوسطي عينتين مستقلتين والمعروف اختصاراً باختبار "ت" أو (T- Test).
- اختبار تحليل التباين في اتجاه واحد (One Way ANOVA) والمعروف اختصاراً ANOVA، أو اختبار "ف" وذلك لقياس الفروق بين المتوسطات بين أكثر من مجموعتين.
- الاختبارات البعدية (Post Hoc Tests) بطريقة أقل فرق معنوي (Least Significance Difference) والمعروف اختصاراً باسم (LSD) لمعرفة مصدر الفروق والتباين وإجراء المقارنات الثنائية بين المجموعات التي يثبت اختبار (ANOVA) وجود فروق دالة إحصائية بينها.

مستوى الدلالة المعتمد في هذه الدراسة:

اعتمد الباحث على مستوى دلالة يبلغ $0,05$ ، لاعتبار الفروق ذات دلالة إحصائية من عدمه، وبناء على ذلك سيتم قبول نتائج الاختبارات الإحصائية عند درجة ثقة 95% فأكثر، أي عند مستوى معنوية $0,05$ فأقل.

خلفية معرفية عن وسائل التراسل الفوري الإخباري محل الدراسة:

جاءت وسائل التراسل الفوري الإخبارية كأداة من أدوات التطور التكنولوجي التي تتماشى مع عصر الإنترنت؛ فحلت محل المراسلات التقليدية التي كانت تستغرق أياماً وساعات حتى تصل الجمهور المستهدف، وقد تعددت هذه الوسائل وصارت جزءاً أساسياً من حياتنا اليومية بدأت كنوع من المراسلة بين الأصدقاء حتى أصبحت وسيلة رئيسة في التواصل بين المستخدمين في المصالح الحكومية والشركات الخاصة، يُعتمد عليها في نشر الأخبار والتواصل بين الموظفين، ويلجأ إليها المسؤولين كبديل لخدمات الرسائل البريدية اليدوية أو للرسائل النصية القصيرة، كما يعتمد عليها في التعليم عن بُعد في المدارس والجامعات؛ خاصة عندما صارت هناك حاجة ملحة لذلك أثناء الأزمات، أو تفشي الأمراض مثل انتشار فيروس كورونا، وذلك لما تتمتع به من فوائد تعود على كافة الأطراف مثل تجاوز عائق الزمان والمكان، إذ يمكن للمتعلم أن يفتح المواد التعليمية عبر شبكة الإنترنت في أي وقت يريده، مما يسهل عليه جدولة وقت تعلمه، وهذه التسهيلات تجعل التعلم حالة مستمرة في حياة الأفراد لا تواجه الكثير من العوائق (Mandeka Roney, 2017) ^(٤) وكذا كسر حاجز الخوف أو الخجل مع عدد من الأشخاص الذين يعانون من هذا في التحدث أمام الناس، حيث تمنح التكنولوجيا الطلاب الأكثر خجلاً مساحة للمشاركة والتعلم والتعبير عن الذات كما

لبقية الطلاب. (أنور عبد القوي، ٢٠١٦)^(١٥) كما تساعد المعلمين في تنمية مهاراتهم لمواكبة التطور، وتساعد القيادة العليا على إدارة العمل وحل المشكلات بسهولة ويسر، وأهم وسائل التراسل التي وجدت رواجًا في المجتمع العربي خلال السنوات الماضية:

الواتس آب WhatsApp: أحد أهم وسائل التراسل الفوري الذي يتيح نقل الأخبار بين المستخدمين على المستوى الفردي أو الجماعي من خلال رسائل نصية أو مرئية أو صوتية، أنشأه بريان أكتوم وجان كوم في ٢٠٠٩م، ثم استحوذت عليه شركة (فيس بوك) في فبراير ٢٠١٤م نظير ١٩ مليون دولار، ويتوافق في تشغيله مع نظم: (iOS، أندرويد، هواتف ويندوز، بلاك بيري، نوکیا، ماك، سطح المكتب على الإنترنت من خلال QR)

التليجرام Telegram: من الوسائل المهمة في التراسل الفوري الذي يتيح نقل الأخبار بين أكبر عدد من المستخدمين بأمان عالي على المستوى الفردي أو الجماعي حيث يسمح بالمراسلة بين أكثر من ألف عضو في المجموعة من خلال رسائل نصية أو مرئية أو صوتية، أسسه الأخوان نيكولاي، وبافل دروف في ٢٠١٣م، ويتوافق في تشغيله مع نظم: (iOS، أندرويد، هواتف ويندوز، ماك، لينكس، سطح المكتب على الإنترنت من خلال QR) ويتميز بأنه أكثر التطبيقات أمانًا في تبادل المعلومات نظرًا لخاصية التشفير التي يقدمها التطبيق وكذا خدمة التدمير الذاتي للرسائل المشفرة^(١٦)

فيسبوك مسنجر Messenger: أحد وسائل التراسل الفورية المرتبطة بالفيس بوك ويمكن استخدامه بشكل مستقل عن طريق تحميله من المتجر مباشرة، ويتيح نقل الأخبار بين المستخدمين على المستوى الفردي أو الجماعي من خلال رسائل نصية أو مرئية أو صوتية، ويتوافق في تشغيله مع نظم: (iOS، أندرويد، هواتف ويندوز، سطح المكتب على الإنترنت من خلال QR)

سكايب Skype: أحد الوسائل المهمة في التراسل الفوري، أطلقه مؤسسوه السويدي نيكلاس زينشتروم، والدنماركي يانوس فريس، في أغسطس ٢٠٠٣م، وقد استحوذت عليه شركة (أي باي) في سبتمبر ٢٠٠٩م بـ ٢٠٦ مليار دولار أمريكي، ثم اشترته شركة ميكروسوفت في مايو ٢٠١١م بـ ٨,٥ مليار دولار، يتيح التواصل ونقل الأخبار بين المستخدمين على المستوى الفردي أو الجماعي من خلال رسائل نصية أو مرئية أو صوتية، ويتميز بإمكانية عقد اجتماع أي Meet Now من خلال رباط دعوة يمكن من خلاله عقد اجتماعات فيديو جماعية، إضافة إلى إمكانية إرسال رسائل نصية قصيرة من التطبيق إلى الهاتف، واستخدامه للاتصال بالهواتف الأرضية والمحمولة، وإعداد بريد صوتي وضبطه بحيث يوجه المكالمات إلى الهاتف العادي حال الابتعاد عن الحاسب الآلي، ويتوافق في تشغيله مع نظم:

(Windows أو OSX أو iPhone أو iPad أو Android أو Xbox)^(١٧)

زووم Zoom: من وسائل التراسل المهمة التي استخدمت في عقد المحاضرات، والمؤتمرات، حيث يتيح المراسلة النصية والمرئية والصوتية لأكثر من مائة مشترك، تأسس في ٢٠١١م ويقع مقره في سان خوسيه بكاليفورنيا^(١٨) أسسه المهندس الصيني إريك يوان تحت مسمى Zoom Video Communications مستوحياً الاسم من كتاب الأطفال Thacher Hurd، الذي طرح باسم Zoom City وقد طرحت نسخة تجريبية أولى من تطبيق زووم في ٢٠١٢م، خصصت للاستخدام بين طلبة جامعة "ستانفورد"، وبعد عام تم إطلاق التطبيق رسمياً في ٢٠١٣م، بعد اكتساب الشركة لتمويل بقيمة ٦ ملايين دولار، ثم

أصبحت زووم في ٢٠٢٠م في الترتيب الثالث على العالم كأحد أفضل التطبيقات حيث حصل على ٧٧٧ مليون دولار أرباح بزيادة بلغت ٤٠٠% عن معدل الأرباح السابقة^(٩) كونه حظي بانتشار كبير خلال فترة انتشار كورونا نظرًا لاستخدامه في إجراء المحاضرات وعقد المؤتمرات.

فايبر Viber : أحد أقدم وسائل التراسل الفوري، تم إطلاقه في ٢ ديسمبر ٢٠١٠م وبدأ العمل على أجهزة آيفون ثم بدأ العمل على أجهزة بلاك بيري وويندوز فون في ٨ مايو ٢٠١٢م وفي ٧ مايو ٢٠١٣م أعلن عن إضافة تطبيق للحواسب الشخصية، ثم استحوذت عليه أحد أكبر شركات الإنترنت في اليابان (شركة راكوتين Rakuten) في ١٣ فبراير ٢٠١٤م مقابل ٩٠٠ مليون دولار أمريكي^(٢٠)، ويتيح التواصل بين المستخدمين على المستوى الفردي أو الجماعي من خلال رسائل نصية أو مرئية أو صوتية، ويتوافق في تشغيله مع نظم: (iOS، أندرويد، هواتف ويندوز، ماك، سطح المكتب على الإنترنت من خلال QR

الإطار النظري للدراسة:

اعتمد الباحث على نظرية ثراء الوسيلة Media Richness Theory ، ونموذج تقبل التقنية أو التكنولوجيا Technology Acceptance Model لفهم العوامل المؤثرة في إدارة الأزمات وحلها عبر تطبيقات التراسل الفورية، إذ تقوم النظرية الأولى - التي وضع أسسها: روبرت لينجيل Robert H. Lengel، وريتشارد دافت Richard L. Daft في ١٩٨٤/٥١٤٠٤م لوصف وتقييم وسائل الاتصال داخل المنظمات - على وصف الوسيلة حسب مقدرتها على إنتاج المعلومات التي تنقل من خلالها، فيكون لديها القدرة على الحد من الغموض في المعلومات مقارنة بالوسائل الأقل ثراء، وبهذا تصبح قادرة على توضيح المعلومات والحقائق في الوقت المناسب، ويتم تقييم ثرائها من خلال:

- سرعة رد الفعل: كونها تتيح للمستهدفين التعبير عن ردود مواقفهم بشكل سريع أي ولحظي.
 - إتاحة أدوات متنوعة: بأن يكون لديها أكثر من وسيط يمكن عن طريقه توصيل المعلومة.
 - الاستهداف الشخصي: بأن تتميز بإرسال المعلومات لجمهور عام مع إمكانية التخصيص لكل فرد طبقاً لاحتياجاته، وموقفه، 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 وفقاً لاهتماماته
- وقد وجد الباحث هذا الثراء في تطبيقات التراسل الفوري وهو ما يدعم دراسته في توظيفه للإطار النظري المستخدم بالتطبيق على إدارة الأزمات وحلها بجامعة الأزهر وقد أفاد الباحث من الإطار النظري في معرفة العوامل المؤثرة في متخذي القرار لتبنيهم تطبيقات التراسل الفوري في نشر الأخبار، ومدى تقبل الجمهور لتلك التطبيقات واتجاهاته نحوها، ودرجات تبينه لها، وأكثر عوامل الثراء التي يفضلها فيها، إضافة إلى ما أفاده الباحث في وضع فئات تحليل المضمون لتطبيقات التراسل على مستوى الشكل والمضمون.

أما نموذج تقبل التقنية أو التكنولوجيا (The unified theory of acceptance and use of technology UTAUT) التي ابتكره Davis في ١٩٨٩/٥١٤٠٩م فهو نظرية لأنظمة

المعلومات تحدد كيفية قبول المستخدمين للتكنولوجيا واستخدامها معتمدة على عدة عوامل تتمثل في:

- الفائدة العائدة من الاستخدام التي تعزز مكانة الشخص في نظامه الاجتماعي ومنصبه الوظيفي
- سهولة الاستخدام: بأن يشعر المستخدم بأنه لن يبذل مجهوداً في تلقي الحصول على المعلومة فإذا كان من السهل الاستعمال فإن كل المعوقات تزول وقد يتوقف ذلك على سن المستخدم وثقافته ودرجة تعليمه، وهو ما يتوافق مع الدراسة الحالية في وجود عوامل تسهم في تقبل التكنولوجيا بالتركيز على تطبيقات التراسل الفورية منها: يسر الحصول عليها وسهولة التعامل معها نظراً لوضوح تعليماتها وإتاحتها بلغات متعددة، إضافة إلى الفائدة العائدة على المستخدم من خلال التعرف على القرارات الصادرة من الجامعة بشأن عمله فتوفر عليه الوقت والجهد مما يسهم في تزويده بمعلومات جديدة في وقت سريع، وقد تم تطوير هذه النظرية في ٢٠٠٣م على يد Venkatesh (٢١)

• التعريفات الإجرائية للدراسة:

وسائل التراسل الفوري الإخباري: تلك التطبيقات التكنولوجية التي تتميز بسرعة الاستخدام والتواصل من خلال نشر الأخبار ونقلها بين الناس في الإرسال والاستقبال مثل: الواتساب، تليجرام، مسنجر، زوم، وهي برامج أعدت للعمل على أنظمة تشغيل خاصة بهواتف المحمول يتم تحميلها من متجر خاص على الهاتف، أو الدخول إليها مباشرة عن طريق رموز الاستجابة السريعة (QR) Quick Response code كما يمكن تحميلها على أجهزة الحاسب الآلي، أو الدخول إليها مباشرة من خلال رموز الاستجابة السريعة (QR) Quick Response code وتتميز بتحقيق ترانس فوري بين المستخدمين نصاً وصوتاً وصورةً، وتستطيع تحويل التراسل إلى حوار تفاعلي بين الطرفين.

جامعة الأزهر: مؤسسة تعليمية يعود تاريخها لأكثر من ألف عام حيث يرتبط تأسيسها بالجامع الأزهر وقد جرت عليها محاولات تقنين وتطوير تمثلت في القانون والقانون ١٠٣ لسنة ١٩٦١م ويقصد بها هنا المؤسسة التعليمية الكائن مقرها بمدينة نصر ويتبعها ١١٧ كلية ومعهد علمي في مختلف محافظات مصر ويدرس فيها ما يقرب من ٤٠٠ ألف طالب، ويعمل بها ١٧ ألف عضو هيئة تدريس، و١٨ ألف موظف (٢٢)

منتسبو جامعة الأزهر: يقصد به من يمارس العمل داخل الجامعة بقطاعاتها سواء كان يتقاضى عن هذا العمل أجرًا ثابتاً أم لا، كما يشمل كل من يدرس في قطاعاتها التعليمية أو البحثية. الأزمات: العقبات والأحداث المفاجئة التي تستلزم اتخاذ إجراءات سريعة تتوقف عليها قرارات تؤثر في مستقبل كثير من منتسبي الجامعة.

جدول (٢) الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة الميدانية

الخصائص	الفئات	ك	%
النوع	ذكر	٣٣٤	٧٠,٤٦
	أنثى	١٤٠	٢٩,٥٤
	المجموع	٤٧٤	١٠٠,٠٠

٥٨,٤٤	٢٧٧	من ٢٠ إلى أقل من ٣٠ عامًا	السن
١٢,٨٧	٦١	من ٣٠ إلى أقل من ٤٠ عامًا	
١٢,٠٣	٥٧	من ٤٠ إلى أقل من ٥٠ عامًا	
١٦,٦٧	٧٩	٥٠ عامًا فأكثر	
١٠٠,٠٠	٤٧٤	المجموع	الدرجة الوظيفية
٥٨,٢٣	٢٧٦	طالب	
٦,٥٤	٣١	موظف	
٣٥,٢٣	١٦٧	عضو هيئة تدريس	
١٠٠,٠٠	٤٧٤	المجموع	

يتبين من الجدول السابق أنه جاءت فئة الذكور في مقدمة الفئات بنسبة بلغت (٧٠,٤٦%) تلتها فئة الإناث في المرتبة الثانية بنسبة بلغت (٢٩,٥٤%).

وتصدرت الفئة العمرية من ٢٠ إلى أقل من ٣٠ عامًا المرتبة الأولى بنسبة (٥٨,٤٤%) والفئة من ٥٠ عامًا فأكثر في المرتبة الثانية بنسبة (١٦,٦٧%) بينما أتت الفئة العمرية من ٣٠ إلى أقل من ٤٠ عامًا في المرتبة الثالثة بنسبة بلغت (١٢,٨٧%) وأتت الفئة العمرية من ٤٠ إلى أقل من ٥٠ عامًا في المرتبة الرابعة بنسبة (١٢,٠٣%) ويرجع ذلك إلى أن الأكثرية من طلاب وطالبات الجامعة تتراوح أعمارهم بين ٢٠ و ٣٠ عامًا وأنهم أكثر استخدامًا لوسائل التراسل الفوري ولهذا جاءوا في المقدمة تبعهم فئة من ٥٠ عامًا فأكثر نظرًا لكبر سنهم وتخوفهم الزائد من أضرار الأزمات خاصة المرتبطة بالحالات الصحية.

وجاءت الدرجة الوظيفية لفئة طالب في المرتبة الأولى بنسبة (٥٨,٢٣%) تلاه في المرتبة الثانية فئة عضو هيئة تدريس بنسبة (٣٥,٢٣%) ثم فئة موظف في المرتبة الثالثة بنسبة (٦,٥٤%) وهو ما يتفق مع العنصر السابق الذي جاءت فيه الفئة العمرية من ٢٠ إلى ٣٠ في المرتبة الأولى إذا أن الغالبية العظمى في الجامعة هم طلاب وطالبات الجامعة كونهم أكثر عددًا وكذا استخدامًا لوسائل التراسل الفوري، وهم العنصر الأكثر ارتباطًا بمعرفة ما يترتب على الأزمات من انتظام الدراسة أو عدمه أو معرفة كيف تسير الأمور الدراسية لأنها ستترتب عليها سنة دراسية من عمره الزمني.

جدول (٣) معدل استخدام منتسبي الجامعة لوسائل التراسل الفوري

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	%	ك	معدل الاستخدام
٠,٥٤٥٢٧	٢,٦٥٨٢	٦٩,٤١	٣٢٩	دائمًا
		٢٧,٠٠	١٢٨	أحيانًا
		٣,٥٩	١٧	نادرًا
		١٠٠,٠٠	٤٧٤	المجموع

ويتبين من الجدول السابق أن نسبة من يستخدمون وسائل التراسل الفوري بصفة دائمة جاءت في المرتبة الأولى بنسبة (٦٩,٤١%) وأن نسبة من يستخدمونها أحيانًا جاءت في

المرتبة الثانية بنسبة (٢٧,٠٠%) بينما من يستخدمونها نادرًا جاءوا في المرتبة الأخيرة بنسبة (٣,٥٩%) وربما يرجع ذلك لأن غالبية منتسبي الجامعة من الشباب الذين لهم ثقافة بالتعامل مع وسائل التراسل الفوري إضافة إلى أهمية استخدامها في ذلك الوقت بالنسبة للطلاب والموظفين وأعضاء هيئة التدريس في العملية التعليمية والتواصل الشخصي بينهم.

جدول (٤) أهم التطبيقات التي يستخدمها منتسبي جامعة الأزهر وقت الأزمات

الاتجاه	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الاستخدام						التطبيقات
				لا استخدمه		أستخدمه بدرجة متوسطة		أستخدمه كثيرًا		
				%	ك	%	ك	%	ك	
كثيف	٩٦,٤٧	٠,٣٠٧٥٠	٢,٨٩٤٥	٠,٠٠	٠	١٠,٥٥	٥٠	٨٩,٤٥	٤٢	واتساب
متوسط	٧٠,٨١	٠,٦٠٥٩٢	٢,١٢٤٥	١٢,٨٧	٦١	٦١,٨١	٢٩	٢٥,٣٢	١٢	تليجرام
منخفض	٥٤,٠٠	٠,٧٠٢٨٣	١,٦٢٠٣	٥٠,٨٤	٢٤	٣٦,٢٩	١٧	١٢,٨٧	٦١	زوم
منخفض	٣٨,٧٤	٠,٤٣٧٣٩	١,١٦٢٤	٨٦,٥٠	٤١	١٠,٧٦	٥١	٢,٧٤	١٣	مسنجر
منخفض	٣٨,٧٤	٠,٤٢٧٦٢	١,١٦٢٤	٨٦,٠٨	٤٠	١١,٦٠	٥٥	٢,٣٢	١١	سكايب

وبتحليل الجدول السابق يتبين أن:

- (الواتساب) جاء في المرتبة الأولى من حيث التطبيقات الأكثر استخدامًا بمتوسط حسابي ٢,٨٩٤٥، وتباينت أنماط المستخدمين فبلغت نسبة من يستخدمه بكثرة (٨٩,٤٥%) تبعثها نسبة من يستخدمه بدرجة متوسطة فبلغت النسبة (١٠,٥٥%) في حين انعدمت نسبة من لا يستخدمه.
- (التليجرام) شغل المرتبة الثانية في التطبيقات الأكثر استخدامًا بمتوسط حسابي ٢,١٢٤٥، وتباينت أنماط المستخدمين فجاءت نسبة من يستخدمه بدرجة متوسطة في المرتبة الأولى بنسبة (٦١,٨١%) تلتها في المرتبة الثانية من يستخدمه بدرجة كبيرة بنسبة (٢٥,٣٢%) ثم جاءت نسبة من لا يستخدمه في المرتبة الأخيرة بنسبة (١٢,٨٧%)
- (زوم) جاء في المرتبة الثالثة في التطبيقات الأكثر استخدامًا إذ جاء بمتوسط حسابي ١,٦٢٠٣ وتباينت فيه أنماط المستخدمين فجاءت نسبة من لا يستخدمونه في المرتبة الأولى بنسبة (٥٠,٨٤%) يليها في المرتبة الثانية من يستخدمونه بدرجة متوسطة بنسبة (٣٦,٢٩%) ثم في المرتبة الأخيرة من يستخدمه كثيرًا بنسبة (١٢,٨٧%)
- (المسنجر وسكايب) جاءوا في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي ١,١٦٢٤، ويرجع كثافة استخدام الواتساب كونه من أكثر التطبيقات شهرة في مصر وانتشارًا بين العاملين في جامعة الأزهر نظرًا للتعامل به قبل ذلك في المراسلات الفورية وسهولة تحميله واستخدامه بينما بعض التطبيقات الأخرى ظهرت أهميتها عقب جائحة كورونا، وكانت منتشرة بين الفئات الأكثر ثقافة.

جدول (٥) نوع الجهاز المستخدم في التراسل الفوري

نوع الجهاز المستخدم في التراسل الفوري	ك	%
هاتف يعمل بنظام أندرويد	٣٣٢	٧٠,٠٤
الجمع بين أكثر من جهاز	١٠٨	٢٢,٧٨
هاتف يعمل بنظام iOS	٢٦	٥,٤٩
جهاز حاسب آلي	٨	١,٦٩
المجموع	٤٧٤	١٠٠,٠٠

يتضح من تحليل الجدول السابق أن نسبة من يستخدمون وسائل التراسل من خلال الهواتف التي تعمل بنظام الأندرويد جاء في المرتبة الأولى بنسبة (٧٠,٠٤%) بينما جاءت نسبة من يجمعون بين أكثر من جهاز في المرتبة الثانية بنسبة (٢٢,٧٨%) وجاءت في المرتبة الثالثة نسبة من يعملون بنظام iOS (٥,٤٩%) في حين جاءت نسبة من يستخدمون وسائل التراسل على أجهزة الحاسب الآلي في المرتبة الأخيرة بنسبة (١,٦٩%) ويرجع ذلك إلى أن معظم طلاب جامعة الأزهر من الطبقة المتوسطة التي تستخدم الهواتف المحمول التي تعمل بنظام الأندرويد لتوسط سعرها، وأن من يستخدمون وسائل التراسل عن طريق الهواتف التي تعمل بنظام iOS نسبة أقل كون سعرها أكثر ارتفاعاً وتقتصر على فئة معينة من أصحاب الدخل المرتفع، وأن تفضيل استخدام الهاتف المحمول عن الحاسب الآلي نظراً لسهولة حمله والتحرك به وجوده في أيدي حامله في أي وقت، مما يوفر عليه الوقت والجهد ويسهل عليه المتابعة بصفة منتظمة في أي وقت.

جدول (٦) طبيعة اللغة المستخدمة في التواصل عبر التراسل الفوري بين منتسبي الجامعة

طبيعة اللغة المستخدمة في التواصل	ك	%
اللغة العامية المصرية	٢٧٦	٥٨,٢٣
اللغة العربية الفصحى	١٧٧	٣٧,٣٤
اللغة الإنجليزية	١٤	٢,٩٥
الجمع بينهم	٧	١,٤٨
المجموع	٤٧٤	١٠٠,٠٠

يشير الجدول السابق إلى أن اللغة المصرية العامية جاءت في المرتبة الأولى في التراسل بين منتسبي الجامعة وقت الأزمات بنسبة (٥٨,٢٣%) نظراً لسهولة استخدامها وانتشارها بين المتعلمين والعامية، تلتها اللغة العربية الفصحى في المرتبة الثانية بنسبة (٣٧,٣٤%) ويرجع ذلك لوجود نخبة من المتقنين الذين يحرصون على التواصل باللغة العربية مثل أساتذة الجامعة، ثم جاءت اللغة الإنجليزية في المرتبة الثالثة بنسبة (٢,٩٥%) وربما يرجع ذلك لوجود عدد من الطلاب الوافدين الدراسين في الجامعة، ثم جاء الجمع بين أكثر من لغة في المرتبة الأخيرة بنسبة (١,٤٨%)

جدول (٧) أهم الأزمات التي واجهتها الجامعة واستخدم فيها وسائل التراسل

الاتجاه	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الاستخدام						نوع الأزمات التي واجهتها الجامعة
				نادراً		أحياناً		دائماً		
				%	ك	%	ك	%	ك	
مرتفع	٨٣,٦٨	٠,٦٣١٢٠	٢,٥١٠٥	٧,٣٨	٣٥	٣٤,١٨	١٦٢	٥٨,٤٤	٢٧٧	أزمات تخص النظم الدراسية والامتحانات
متوسط	٧٢,٧٨	٠,٧٣٧١٦	٢,١٨٣٥	١٩,٦٢	٩٣	٤٢,٤١	٢٠١	٣٧,٩٧	١٨٠	أزمات تخص الظروف الصحية
متوسط	٧١,٠٩	٠,٧٥٦٤١	٢,١٣٢٩	٢٢,٧٨	١٠٨	٤١,١٤	١٩٥	٣٦,٠٨	١٧١	أزمات تخص القرارات الإدارية
متوسط	٦٧,٥٠	٠,٧٤٣٨٢	٢,٠٢٥٣	٢٦,٣٧	١٢٥	٤٤,٧٣	٢١٢	٢٨,٩٠	١٣٧	أزمات تخص المجالس العلمية
متوسط	٦٦,٨٠	٠,٧٩١٠٦	٢,٠٠٤٢	٣١,٠١	١٤٧	٣٧,٥٥	١٧٨	٣١,٤٣	١٤٩	أزمات تخص الرواتب والمكافآت
متوسط	٦٥,٣٩	٠,٧٤٨٩٥	١,٩٦٢٠	٢٩,٩٦	١٤٢	٤٣,٨٨	٢٠٨	٢٦,١٦	١٢٤	أزمات تخص المناقشات العلمية والمؤتمرات

ويكشف الجدول السابق:

- أن الأزمات التي تخص النظم الدراسية والامتحانات جاءت في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي ٢,٥١٠٥ وتباينت فيها درجات الاستخدام فجاء استخدام وسائل التراسل بصفة دائمة في المرتبة الأولى بنسبة (٥٨,٤٤%) يليه في المرتبة الثانية الاستخدام أحياناً بنسبة (٣٤,١٨%) ثم جاء في المرتبة الثالثة الاستخدام بصفة نادرة بنسبة (٧,٣٨%) ويرى الباحث أن السبب في ذلك يرجع إلى أن هذا النوع من الأزمات كان يهيم كل العاملين في الجامعة خاصة الطلاب الأكثر عدداً لأنه يترتب عليه نجاح أو رسوب مما يعني فقد عام دراسي أو الإفادة منه.
- أن الأزمات التي تخص الظروف الصحية جاءت في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي ٢,١٨٣٥ وجاء استخدام التراسل فيها بدرجة أحياناً في المرتبة الأولى بنسبة (٤٢,٤١%) يليه الاستخدام بشكل دائم بنسبة (٣٧,٩٧%) ثم الاستخدام النادر بنسبة (١٩,٦٢%)
- أن الأزمات التي تخص القرارات الإدارية جاءت في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي ٢,١٣٢٩ وجاء استخدام التراسل فيها بدرجة أحياناً في المرتبة الأولى بنسبة (٤١,١٤%) يليه الاستخدام بشكل دائم بنسبة (٣٦,٠٨%) ثم الاستخدام النادر بنسبة (٢٢,٧٨%)
- أن الأزمات التي تخص المجالس العلمية جاءت في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي ٢,٠٢٥٣ وجاء استخدام التراسل فيها بدرجة أحياناً في المرتبة الأولى بنسبة (٤٤,٧٣%) يليه الاستخدام بشكل دائم بنسبة (٢٨,٩٠%) ثم الاستخدام النادر بنسبة (٢٦,٣٧%)

- أن الأزمات التي تخص الرواتب والمكافآت جاءت في المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي ٢,٠٠٤٢ وجاء استخدام التراسل فيها بدرجة أحياناً في المرتبة الأولى بنسبة (٣٧,٥٥%) يليه الاستخدام بشكل دائم بنسبة (٣١,٤٣%) ثم الاستخدام النادر بنسبة (٣١,٠١%)

- أن الأزمات التي تخص المناقشات العلمية والمؤتمرات جاءت في المرتبة السادسة والأخيرة بمتوسط حسابي ١,٩٦٢٠ وجاء استخدام التراسل فيها بدرجة أحياناً في المرتبة الأولى بنسبة (٤٣,٨٨%) يليه الاستخدام النادر بنسبة (٢٩,٩٦%)، ثم الاستخدام بشكل دائم بنسبة (٢٦,١٦%)

ويرى الباحث أن نتائج ترتيب الأزمات التي واجهتها الجامعة واستخدم فيها منتسبها وسائل التراسل منطقي إذ أن الأزمات التي كانت تخص الجميع جاءت في المقدمة بنسب مرتفعة وهي المتعلقة بنظم الدراسة والامتحانات، ثم الصحة، والقرارات الإدارية أما التي تخص فئات محددة فأنت بعدها بنسب متفاوتة كونها تقتصر على متابعة قاصرة على أعضاء هيئة التدريس أو الموظفين وهم لا يمثلون نسب كبيرة مقارنة بالطلاب والطالبات الدراسين في الجامعة

جدول (٨) شكل المضمون المعروض لمنتسبي الجامعة في وسائل التراسل

شكل المضمون المعروض	ك	%
المزج بين النص والصورة	٢٦٨	٥٦,٥٤
نص مكتوب (text)	١٨٥	٣٩,٠٣
صور ضوئية	١٢	٢,٥٣
فيديو	٩	١,٩٠
المجموع	٤٧٤	١٠٠,٠٠

ويتبين من تحليل الجدول السابق أن المزج بين النص والصورة في شكل المضمون المرسل عبر التراسل الفوري جاء في المرتبة الأولى بنسبة (٥٦,٥٤%) يليه في المرتبة الثانية النص المكتوب بنسبة (٣٩,٠٣%) ثم جاءت الصور الضوئية في المرتبة الثالثة بنسبة (٢,٥٣%) وجاء الفيديو في المرتبة الرابعة والأخيرة بنسبة (١,٩٠%) ويرجع ذلك إلى أن المزج بين النص والصورة يكون أكثر توضيحاً من غيره، وأن النص المكتوب أسهل في القراءة وأوضح في الوصول للمعلومة بينما الأشكال الأخرى من صور وفيديوهات جاءت في المرتبة الأقل أهمية لأنها تحتاج إلى استهلاك الباقية.

جدول (٩) مدى اعتماد المسؤولين على وسائل التراسل الفوري في إدارة الأزمات وحلها

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	%	ك	
٠,٥٧٧٥٣	٢,٤٢٤١	٤٦,٨٤	٢٢٢	اعتمد بدرجة كبيرة
		٤٨,٧٣	٢٣١	اعتمد بدرجة متوسطة
		٤,٤٣	٢١	اعتمد بدرجة قليلة
		١٠٠,٠٠	٤٧٤	المجموع

ويظهر من الجدول السابق أن المرتبة الأولى جاءت للمسؤولين الذين يعتمدون على وسائل التراسل الفوري بدرجة متوسطة بنسبة بلغت (٤٨,٧٣%) وأن الذين يعتمدون عليها بدرجة

كبيرة جاءوا في المرتبة الثانية بنسبة بلغت (٤٦,٨٤%) في حين جاء من يعتمدون عليها بدرجة قليلة في المرتبة الأخيرة بنسبة بلغت (٤,٤٣%) وربما تشير هذه الإجابات إلى أن عددًا كبير من المسؤولين كان يعتمد على وسائل التراسل في إدارة الأزمات وحلها لما لها من سرعة في الوصول للجمهور المستهدف.

جدول (١٠) طرق الانضمام لمجموعات العمل في وسائل التراسل

طرق الانضمام لوسائل التراسل	ك	%
أنشأتها	١٤٧	٣١,٠١
دعاني إليها أحد الأصدقاء	١١٨	٢٤,٨٩
دخلت لها من خلال رابط	١٠٥	٢٢,١٥
بحثت عنها	٦٥	١٣,٧١
أضفت إليها دون دعوة	٣٩	٨,٢٣
المجموع	٤٧٤	١٠٠,٠٠

ويتبين من الجدول السابق أن الأغلبية من عينة الدراسة كانت تقوم بإنشاء مجموعات العمل في وسائل التراسل الفوري حيث جاءت نسبة من أنشأوا مجموعات التراسل في المرتبة الأولى بنسبة (٣١,٠١%) وهذا يدل على أهمية هذا الوسائل، يليه في المرتبة الثانية الدعوة من أحد الأصدقاء بنسبة بلغت (٢٤,٨٩%) ثم الانضمام لمجموعات العمل من خلال روابط في المرتبة الثالثة بنسبة (٢٢,١٥%) وأن من بحثوا عنها جاءوا في المرتبة الرابعة بنسبة (١٣,٧١%) وأن من أضفوا إليها دون دعوة جاءوا في المرتبة الأخيرة بنسبة (٨,٢٣%)

جدول (١١) أسباب اختيار وسائل التراسل والتيسيرات المتاحة لاستخدامها

الاتجاه	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الموافقة					
				معارض		محايد		موافق	
				%	ك	%	ك	%	ك
التعرف على المستجدات	٩٥,٢١	٠,٣٨٥٣٧	٢,٨٥٦٥	١,٢٧	٦	١١,٨١	٥٦	٨٦,٩٢	٤١٢
ضرورة لمواكبة متطلبات العصر	٩٤,٣٦	٠,٤١٢٥٤	٢,٨٣١٢	١,٤٨	٧	١٣,٩٢	٦٦	٨٤,٦٠	٤٠١
توفر هذه الوسائل الوقت والجهد	٩٣,٤٥	٠,٤٦٦٠٩	٢,٨٠٣٨	٢,٩٥	١٤	١٣,٧١	٦٥	٨٣,٣٣	٣٩٥
سهولة التواصل مع المسؤولين	٩٠,٨٥	٠,٥١٢٧٣	٢,٧٢٥٧	٣,١٦	١٥	٢١,١٠	١٠٠	٧٥,٧٤	٣٥٩
الثقة في المعلومات التي يتم توفيرها	٨١,٦٤	٠,٥٨٠٣١	٢,٤٤٩٤	٤,٤٣	٢١	٤٦,٢٠	٢١٩	٤٩,٣٧	٢٣٤
تساعد الجامعة على استخدامها بتوفير شبكة مجانية (واي فاي)	٦٧,٥٠	٠,٨٢٤٦٩	٢,٠٢٥٣	٣٢,٧٠	١٥٥	٣٢,٠٧	١٥٢	٣٥,٢٣	١٦٧

ويتضح من الجدول السابق أن التعرف على المستجدات جاء في المرتبة الأولى من حيث أسباب اختيار وسائل التراسل بمتوسط حسابي ٢,٨٥٦٥ وأن (٨٦,٩٢%) أظهروا موافقتهم على ذلك وأن هناك اتفاق جمعي في الموافقة على أسباب اختيار وسائل التراسل والتيسيرات المتاحة لاستخدامها فقد جاءت الموافقات بنسب متقاربة في التعرف على المستجدات، وأنها ضرورية لمواكبة متطلبات العصر، وأنها توفر الوقت والجهد، وتسهل التواصل مع المسؤولين، وأن هناك ثقة في المعلومات التي يتم توفيرها، إلا أنه قد كانت هناك

آراء محايدة جاءت في المرتبة الأخيرة كشفت عن وجود قصور في توفير شبكة مجانية (Wi fi) لكي تساعد على استخدام وسائل التراسل الفوري

جدول (12) طرق إدارة الأزمات في استخدام وسائل التراسل

طرق إدارة الأزمات	ك	%
إرشاد وتوجيه	٢٨١	٥٩,٢٨
استطلاع رأي	٢٢٨	٤٨,١٠
إصدار قرار	١٩٦	٤١,٣٥
رد على شائعة	١٢٢	٢٥,٧٤
جميع ما سبق	٣٢	٦,٧٥
جملة من سُئلوا	٤٧٤	

ويكشف الجدول السابق عن طرق إدارة الأزمات في استخدام وسائل التراسل حيث جاء الإرشاد والتوجيه في المرتبة الأولى بنسبة بلغت (٥٩,٢٨%) تلاها في المرتبة الثانية استطلاع الرأي بنسبة (٤٨,١٠%) ثم إصدار القرارات في المرتبة الثالثة بنسبة بلغت (٤١,٣٥%) ومن بعدها الرد على شائعات في المرتبة الرابعة بنسبة بلغت (٢٥,٧٤%) وجاءت فئة جميع ماسبق في المرتبة الأخيرة بنسبة (٦,٧٥%) وهو ما يشير إلى الحكمة في إدارة الأزمات من خلال التمهيد بعرض الإرشادات ثم استطلاع الرأي ليأتي بعدها دور اتخاذ القرار

جدول (13) مدى سهولة استخدام وسائل التراسل (الجهد المتوقع جراء الاستخدام)

الاتجاه	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الموافقة					
				غير موافق		موافق إلى حد ما		موافق	
				ك	%	ك	%	ك	%
سهولة الاستخدام	٩٤,٨٦	٠,٣٨٩٥٠	٢,٨٤٦٠	١,٠٥	٥	١٣,٢٩	٦٣	٨٥,٦٥	٤٠٦
الجمع بين أدوات كثيرة مثل الصور والفيديوهات وغيرهم	٩٣,٤٥	٠,٤٣٨٠٣	٢,٨٠٣٨	١,٦٩	٨	١٦,٢٤	٧٧	٨٢,٠٧	٣٨٩
طريقة الإعدادات مبسطة	٨٧,٩٠	٠,٥٣٥٤٠	٢,٦٣٧١	٢,٧٤	١٣	٣٠,٨٠	١٤٦	٦٦,٤٦	٣١٥
سرعة التحميل والرفع	٨٦,٠٠	٠,٥٦٩٥٨	٢,٥٨٠٢	٤,٠١	١٩	٣٣,٩٧	١٦١	٦٢,٠٣	٢٩٤

ويتضح من الجدول السابق أن سهولة الاستخدام جاءت في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي ٢,٨٤٦٠ وأن هناك اتفاق على هذه الميزة حيث جاءت نسبة الموافقة (٨٥,٦٥%) وأن الجمع بين أدوات كثيرة مثل الصور والفيديوهات وغيرهم جاء في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي ٢,٨٠٣٨ وأن الموافقة بلغت (٨٢,٠٧%) وأن طريقة الإعدادات المبسطة في وسائل التراسل جاءت في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي ٢,٦٣٧١ وأن الموافقة بلغت (٦٦,٤٦%) ثم جاءت سرعة التحميل والرفع في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي ٢,٥٨٠٢ وبلغت فيه نسب الموافقة (٦٢,٠٣%) وهو ما يؤكد أن هناك اتفاق عام على الموافقة في استخدام وسائل التراسل لما تتمتع به من سهولة في الاستخدام والجمع بين أدوات كثيرة، وطرق الإعدادات المبسطة، وسرعة التحميل والرفع.

جدول (14) معوقات استخدام وسائل التراسل في إدارة الأزمات

الاتجاه	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الموافقة				معوقات استخدام وسائل التراسل		
				معارض		محايد		موافق		
				%	ك	%	ك	%	ك	
موافق	٨٣,٢٥	٠,٦٦٠٧٣	٢,٤٩٧٩	٩,٢٨	٤٤	٣١,٦٥	١٥٠	٥٩,٠٧	٢٨٠	الانقطاع المتكرر للإنترنت
محايد	٧١,٦٥	٠,٧٦١٦١	٢,١٤٩٨	٢٢,٥٧	١٠٧	٣٩,٨٧	١٨٩	٣٧,٥٥	١٧٨	تحدث تشتت بسبب كثرة الإرسال والاستقبال
محايد	٦٦,١٧	٠,٧٢٥٤٠	١,٩٨٥٢	٢٧,٠٠	١٢٨	٤٧,٤٧	٢٢٥	٢٥,٥٣	١٢١	التخوف من عدم صحة القرارات الصادرة من خلالها
محايد	٦٣,٢١	٠,٧٠٩٢٥	١,٨٩٦٦	٣٠,٨٠	١٤٦	٤٨,٧٣	٢٣١	٢٠,٤٦	٩٧	أرى فيها غير آمنة
محايد	٦٣,٢١	٠,٧٩٣٦٥	١,٨٩٦٦	٣٧,١٣	١٧٦	٣٦,٠٨	١٧١	٢٦,٧٩	١٢٧	تستغرق شحن كثير من بطارية الهاتف
محايد	٥٩,٦٣	٠,٨٦٦٢٤	١,٧٨٩٠	٤٦,٨٤	٢٢٢	٢٧,٤٣	١٣٠	٢٥,٧٤	١٢٢	هاتفى لا يرقى لتشغيلها
معارض	٤٨,٥٩	٠,٧٠٢٨٤	١,٤٥٧٨	٦٦,٤٦	٣١٥	٢١,٣١	١٠١	١٢,٢٤	٥٨	لا أجد التعامل معها
معارض	٤٨,٢٤	٠,٦٤٨٩٢	١,٤٤٧٣	٦٣,٩٢	٣٠٣	٢٧,٤٣	١٣٠	٨,٦٥	٤١	عدم توفر الحاسب الآلي

ويشير الجدول السابق إلى أن الانقطاع المتكرر للإنترنت جاء في مقدمة معوقات استخدام وسائل التراسل في إدارة الأزمات حيث احتل المرتبة الأولى بمتوسط حسابي ٢,٤٩٧٩ وبلغت نسبة الموافقة على ذلك من المبحوثين (٥٩,٠٧%) يليها في المرتبة الثانية أن كثرة الرسائل تحدث تشتت بسبب كثرة الإرسال والاستقبال حيث جاءت بمتوسط حسابي ٢,١٤٩٨ ثم جاء التخوف من عدم صحة القرارات الصادرة من خلالها في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي ١,٩٨٥٢ يليه في المرتبة الرابعة أن هذه الوسائل غير آمنة بمتوسط حسابي ١,٨٩٦٦، ثم أتى في المرتبة الخامسة أنها تستغرق شحن كثير من بطارية الهاتف بمتوسط حسابي ١,٨٩٦٦، ثم جاء في المرتبة السادسة هاتفى لا يرقى لتشغيلها بمتوسط حسابي ١,٧٨٩٠.

وقد لاحظ الباحث وجود معارضة بنسبة بلغت ٦٦,٤٦% و بمتوسط حسابي ١,٤٥٧٨ في عدم إجادة التعامل مع وسائل التراسل وقد يرجع ذلك إلى اعتياد تعامل الكثير من الطلاب وأعضاء هيئة التدريس على وسيلة واحدة مثل الواتس وعدم التعامل مع كثير من الوسائل الأخرى، كما لاحظ الباحث وجود معارضة في عدم توافر الحاسب الآلي بنسبة بلغت ٦٣,٩٢% بمتوسط حسابي ١,٤٤٧٣ وقد يرجع ذلك إلى قلة إمكانيات الجامعة في توفير حاسبات آلية لأعضاء هيئة التدريس أو الموظفين أو الطلاب.

جدول (15) ردود الأفعال في التعامل مع الأزمات

%	ك	ردود الأفعال في التعامل مع الأزمات
٥٧,٣٨	٢٧٢	استجابة سريعة
٢٠,٤٦	٩٧	مشاركة المعلومات والقرارات وإعادة نشرها
١٩,٢٠	٩١	المعرفة دون تفاعل
٢,٩٥	١٤	التعليق السلبي
١٠٠,٠٠	٤٧٤	المجموع

ويكشف الجدول السابق عن ردود الأفعال في التعامل مع الأزمات فبتحليل الجدول يتبين أن الاستجابة السريعة جاءت في المرتبة الأولى بنسبة (٥٧,٣٨%) تلتها مشاركة المعلومات والقرارات وإعادة نشرها في المرتبة الثانية بنسبة (٢٠,٤٦%) ثم جاءت المعرفة دون تفاعل بنسبة (١٩,٢٠%) وجاء في المرتبة الأخيرة التعليق السلبي بنسبة (٢,٩٥%) وهو ما يؤكد أن هناك حرص في التفاعل وقت الأزمات والتدخل السريع والحرص على نقل المعلومات حتى تصل للكل لكي يساعد في تخطي الأزمة.

جدول (16) التأثيرات الناتجة عن استخدام التراسل الفوري في التعامل مع الأزمات

الاتجاه	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الموافقة						
				معارض		محايد		مؤيد		
				%	ك	%	ك	%	ك	
مؤيد	٨٨,٠٤	٠,٥٩٤٢٥	٢,٦٤١٤	٦,١٢	٢٩	٢٣,٦٣	١١٢	٧٠,٢٥	٣٣٣	شجعتي للتواصل المباشر مع القيادة
مؤيد	٨٧,٧٥	٠,٥٦٣٣٨	٢,٦٣٢٩	٤,٢٢	٢٠	٢٨,٢٧	١٣٤	٦٧,٥١	٣٢٠	زادت من ثقتي في قدرة قيادة الجامعة على إدارة الأزمة
مؤيد	٨٤,٨٧	٠,٦١٤٢٢	٢,٥٤٦٤	٦,٧٥	٣٢	٣١,٨٦	١٥١	٦١,٣٩	٢٩١	نصحت غيري باستخدامها وقطعتهم بها
مؤيد	٨٤,٠٣	٠,٦٣٠٩٣	٢,٥٢١١	٧,٣٨	٣٥	٣٣,١٢	١٥٧	٥٩,٤٩	٢٨٢	تضامنت مع المسؤولين وشاركتهم الحل
محايد	٥٩,٤٢	٠,٦٩٢١٨	١,٧٨٢٧	٣٧,١٣	١٧٦	٤٧,٤٧	٢٢٥	١٥,٤٠	٧٣	شعرت بخوف من عدم القدرة على إدارة الأزمات وحلها
محايد	٥٧,٤٥	٠,٦٧٧٧٤	١,٧٢٣٦	٤٧,٠٥	٢٢٣	٣٣,٥٤	١٥٩	١٩,٤١	٩٢	شعرت بالخوف على مستقبلتي الوظيفي

ويؤكد الجدول السابق أن وسائل التراسل الفوري شجعت على التواصل المباشر مع القيادة حيث حصل تأييد على ذلك من عينة الدراسة بنسبة (٧٠,٢٥%) وبمتوسط حسابي ٢,٦٤١٤ وأنها زادت من الثقة في قدرة قيادة الجامعة على إدارة الأزمة بنسبة تأييد بلغت (٦٧,٥١%) ومتوسط حسابي ٢,٦٣٢٩، وأن كثير من المبحوثين نصحوا غيرهم باستخدام وسائل التراسل وأقنعوا غيرهم بها بنسبة تأييد بلغت (٦١,٣٩%) ومتوسط حسابي ٢,٥٤٦٤ وأن نسبة (٥٩,٤٩%) أيدوا التضامن مع المسؤولين وشاركتهم في وضع الحلول بمتوسط حسابي ٢,٥٢١١ وقد لاحظ الباحث أن هناك نسبة من المبحوثين كانوا على الحياد في الشعور بالتخوف من عدم القدرة على إدارة الأزمات وحلها بنسبة (١٥,٤٠%) ومتوسط حسابي ١,٧٨٢٧، وكذا شعر عدد من المبحوثين بالتخوف على مستقبلهم الوظيفي بنسبة (١٩,٤١%) ومتوسط حسابي ١,٧٢٣٦

جدول (17) التوجه لاستخدام وسائل التراسل في المستقبل (النية السلوكية)

الاتجاه	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الموافقة						
				معارض		محايد		موافق		
				%	ك	%	ك	%	ك	
موافق	٩٤,٠١	٠,٤٢٥٨٠	٢,٨٢٠٧	١,٦٩	٨	١٤,٥٦	٦٩	٨٣,٧٦	٣٩٧	سأستمر في العمل بها
موافق	٨٩,٨٦	٠,٥٣٢٧٦	٢,٦٩٦٢	٣,٥٩	١٧	٢٣,٢١	١١٠	٧٣,٢١	٣٤٧	سأنصح غيري باستخدامها
موافق	٨٢,٠٦	٠,٦٣٣٤٩	٢,٤٢٢٠	٧,٥٩	٣٦	٣٨,١١	١٨٣	٥٣,٨٠	٢٥٥	سأواصل استخدامها، حتى لو ظهرت وسائل جديدة

معرض	٤٧,٢٥	٠,٦٥٥٥٨	١,٤١٧٧	٦٧,٥١	٢٢٠	٢٣,٢١	١١٠	٩,٢٨	٤٤	سأوتف عن استخدامها
------	-------	---------	--------	-------	-----	-------	-----	------	----	--------------------

ويبين الجدول السابق أن النية السلوكية لمنتسبي جامعة الأزهر في المستقبل تتجه نحو الموافقة على الاستمرار بالعمل بها بنسبة (٨٣,٧٦%) ومتوسط حسابي ٢,٨٢٠٧، إضافة إلى توجيههم نحو نصح غيرهم باستخدام هذه الوسائل بنسبة بلغت (٧٣,٢١%) ومتوسط حسابي ٢,٦٩٦٢، وأن نسبة منهم بلغت (٥٣,٨٠%) ستستمر في استخدام هذه الوسائل حتى لو ظهرت وسائل جديدة أخرى، وهو ما يتفق مع دراسة (علاء خليفة ٢٠٢١) التي أشار فيها إلى أن أغلب أعضاء هيئة التدريس يؤكدون حرصهم على استخدام تقنيات الاتصال الرقمية بداية من التخطيط للاستخدام حيث وافق ٧٠,٥% من إجمالي عينة الدراسة على أنهم يخططون للاستمرار في استخدام تقنيات الاتصال الرقمية بشكل متكرر، كما تتفق مع دراسة (Minh Hao Nguyen & Other 2020) (٢٣) التي أشارت فيها إلى أن العديد من الأشخاص يتوقعون الاستمرار في تبني سلوكيات للاستمرار في استخدام الوسائط الرقمية الجديدة حتى بعد انتهاء جائحة COVID-19.

جدول (18) مدى الرضا في استخدام وسائل التراسل لحل الأزمات

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	%	ك	مدى الرضا
٠,٥٣١١٣	٢,٣٩٦٦	٤١,٧٧	١٩٨	راضٍ تماماً
		٥٦,١٢	٢٦٦	راضٍ إلى حد ما
		٢,١١	١٠	غير راضٍ على الإطلاق
		١٠٠,٠٠	٤٧٤	المجموع

توضح بيانات الجدول السابق أن (٥٦,١٢%) من المبحوثين أشاروا إلى أنهم راضون إلى حد ما عن استخدام وسائل التراسل في حل الأزمات، بينما أكد (٤١,٧٧%) أنهم راضون تماماً عن استخدام تلك الوسائل في حل الأزمات في حين أبدى (٢,١١%) عدم رضاه على الإطلاق في استخدام تلك الوسائل في حل الأزمات وهو ما يشير إلى أن النسبة الغالبة لديها اقتناع بحل الأزمات عن طريق وسائل التراسل وربما يرجع ذلك لما لمسوه من أعمال تمت في هذا الشأن خلال جائحة كورونا التي ترتب عليها التعامل بهذه الوسائل في كثير من الأمور العامة، وهو ما يتفق أيضاً مع دراسة (علاء خليفة ٢٠٢١) التي أكد فيها ٦٥,٥% من عينة دراسته أنهم راضون إلى حد ما عن استخدام تقنيات الاتصال الرقمية في العملية التعليمية، فيما أشار نسبة ٢٥,٥% من عينة الدراسة أنهم راضون تماماً عن الاستخدام بينما أكد نسبة ١٨% من عينة الدراسة أنهم غير راضون عن استخدام تقنيات الاتصال الرقمية في العملية التعليمية.

جدول (١٩) مقترحات تطوير استخدام وسائل التراسل

%	ك	مقترحات التطوير
٧٩,٧٥	٣٧٨	إتاحة الانترنت المجاني لجميع منتسبي الجامعة داخل الحرم الجامعي والمدن الجامعية
٥٥,٤٩	٢٦٣	التواصل عليها بصفة دائمة واستصدار قرار بذلك
٣٥,٤٤	١٦٨	تدريب متواصل لمنتسبي الجامعة على استخدام وسائل التراسل
٤٧٤		جملة من سئلوا

أبدى عدد من المبحوثين بعض المقترحات التي تسهم في تطوير استخدام وسائل التراسل في إدارة الأزمات وحلها جاء في مقدمتها إتاحة الانترنت المجاني لجميع منتسبي الجامعة داخل

الحرم الجامعي والمدن الجامعية حيث جاءت في المرتبة الأولى بنسبة بلغت (٧٩,٧٥%) تلاها في المرتبة الثانية التواصل عليها بصفة دائمة واستصدار قرار بذلك بنسبة بلغت (٥٥,٤٩%) كما جاءت في المرتبة الثالثة تدريب متواصل لمنتسبي الجامعة على استخدام وسائل التراسل بنسبة بلغت (٣٥,٤٤%) وهو ما يؤكد على أهمية دور الجامعة في التدريب والتأهيل وإتاحة الإنترنت لكافة منتسبيها بشكل دائم

نتائج فروض الدراسة:

الفرض الأول: توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين استخدام عينة الدراسة من منتسبي الجامعة لوسائل التراسل الفوري وتقبلها كوسيلة لإدارة الأزمات وحلها من حيث: التسهيلات المتاحة - سهولة الاستخدام - النية السلوكية

جدول (٢٠) معامل ارتباط بيرسون لقياس العلاقة بين استخدام عينة الدراسة من منتسبي الجامعة لوسائل التراسل الفوري وتقبلها كوسيلة لإدارة الأزمات وحلها من حيث: التسهيلات المتاحة - سهولة الاستخدام - النية السلوكية

استخدام عينة الدراسة من منتسبي الجامعة لوسائل التراسل الفوري				المتغيرات
العدد	نوع العلاقة	مستوى الدلالة	معامل الارتباط بيرسون	
٤٧٤	طردية ضعيفة	٠,٠٠٠	**٠,١٨٠	التسهيلات المتاحة
٤٧٤	طردية ضعيفة	٠,٠٠٠	**٠,٢٤٦	سهولة الاستخدام
٤٧٤	طردية ضعيفة	٠,٠٠٠	**٠,٢٠١	النية السلوكية

تشير بيانات الجدول السابق إلى الآتي:

أنه توجد علاقة طردية ضعيفة بين استخدام عينة الدراسة من منتسبي الجامعة لوسائل التراسل الفوري وتقبلها كوسيلة لإدارة الأزمات وحلها من حيث: التسهيلات المتاحة - سهولة الاستخدام - النية السلوكية وذلك من خلال من خلال التعرف على القرارات الصادرة من الجامعة بشأن عملهم

الفرض الثاني: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استخدام المبحوثين لوسائل التراسل الفوري في حل الأزمات من حيث (النوع، السن، الدرجة الوظيفية)

جدول (٢١) نتائج اختبار (T.Test) لقياس دلالة الفروق بين المبحوثين محل الدراسة على مقياس استخدام المبحوثين لوسائل التراسل الفوري في حل الأزمات وفقاً لمتغير النوع

المتغيرات	النوع	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	درجات الحرية df	مستوى المعنوية Sig
استخدام المبحوثين لوسائل التراسل الفوري في حل الأزمات	ذكر	٣٣٤	٢,٦٣١٧	٠,٥٥٨١	١,٦٣٧	٤٧٢	٠,١٠٢
	أنثى	١٤٠	٢,٧٢١٤	٠,٥٠٩٩			
	المجموع	٤٧٤					

تشير بيانات الجدول السابق إلى:

عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استخدام عينة الدراسة لوسائل التراسل الفوري في حل الأزمات ومتغير النوع، حيث بلغت قيمة "ت" (١,٦٣٧)، وهي غير دالة عند مستوى معنوية (٠,١٠٢)، أي أنه لا توجد اختلافات بين الذكور والإناث في استخدامهم لوسائل التراسل الفوري في حل الأزمات.

جدول (٢٢) نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لقياس دلالة الفروق بين المبحوثين محل الدراسة على مقياس استخدام المبحوثين لوسائل التراسل الفوري في حل الأزمات وفقاً لـ (السن، المستوى الوظيفي).

المتغيرات	السن	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة F	درجات الحرية df	مستوى المعنوية Sig
استخدام المبحوثين لوسائل التراسل الفوري في حل الأزمات	من ٢٠ إلى أقل من ٣٠ عامًا	٢٧٧	٢,٥٤٨٧	٠,٥٩٧٦٨	١٠,١٠٨	٣ ٤٧٠	٠,٠٠٠
	من ٣٠ إلى أقل من ٤٠ عامًا	٦١	٢,٧٣٧٧	٠,٤٧٩٦٤			
	من ٤٠ إلى أقل من ٥٠ عامًا	٥٧	٢,٨٢٤٦	٠,٤٢٧٧٤			
	٥٠ عامًا فأكثر	٧٩	٢,٨٦٠٨	٠,٣٤٨٤١			
	المجموع	٤٧٤	٢,٦٥٨٢	٠,٥٤٥٢٧			
الدرجة الوظيفية							
الدرجة الوظيفية	طالب	٢٧٦	٢,٥٤٧١	٠,٥٩٨١٤	١٥,٢٥٠	٢ ٤٧١	٠,٠٠٠
	موظف	٣١	٢,٧٠٩٧	٠,٥٢٨٧٤			
	عضو هيئة تدريس	١٦٧	٢,٨٣٢٣	٠,٣٩٠٤٤			
	المجموع	٤٧٤	٢,٦٥٨٢	٠,٥٤٥٢٧			

تشير بيانات الجدول السابق إلى أنه قد:

- أظهر استخدام اختبار "ف" وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متغير السن لعينة الدراسة واستخدامهم لوسائل التراسل الفوري في حل الأزمات، حيث كانت قيمة "ف" (١٠,١٠٨)، وهي دالة عند مستوى معنوية (٠,٠٠٠)، أي أن هناك اختلاف بين عينة الدراسة على اختلاف أعمارهم في استخدامهم لوسائل التراسل الفوري في حل الأزمات، وأظهر اختبار L. S.D أن ذلك الاختلاف لصالح أفراد العينة من أصحاب الفئة العمرية (٥٠ عامًا فأكثر) بمتوسط حسابي (٢,٨٦٠٨).
- أظهر استخدام اختبار "ف" وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متغير الدرجة الوظيفية لعينة الدراسة واستخدامهم لوسائل التراسل الفوري في حل الأزمات، حيث كانت قيمة "ف" (١٥,٢٥٠)، وهي دالة عند مستوى معنوية (٠,٠٠٠)، أي أن هناك اختلاف بين عينة الدراسة على اختلاف مستوياتهم الوظيفية في استخدامهم لوسائل التراسل الفوري في حل الأزمات، وأظهر اختبار L. S.D أن ذلك الاختلاف لصالح أفراد العينة من أعضاء هيئة التدريس بمتوسط حسابي (٢,٨٣٢٣).

الفرض الثالث: توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين اعتماد عينة الدراسة من منتسبي الجامعة على وسائل التراسل الفوري في إدارة الأزمات وحلها، ورضاهم عنها.
جدول (٢٣) معامل ارتباط بيرسون لقياس العلاقة بين اعتماد عينة الدراسة من منتسبي الجامعة على وسائل التراسل الفوري في إدارة الأزمات وحلها، ورضاهم عنها

استخدام عينة الدراسة من منتسبي الجامعة لوسائل التراسل الفوري			المتغيرات
العدد	نوع العلاقة	مستوى الدلالة	معامل الارتباط بيرسون
٤٧٤	طردية ضعيفة	٠,٠٠٠	**٠,٢٨٥
			التسهيلات المتاحة

تشير بيانات الجدول السابق إلى: وجود علاقة طردية ضعيفة بين اعتماد عينة الدراسة من منتسبي الجامعة على وسائل التراسل الفوري في إدارة الأزمات وحلها، ورضاهم عنها.
مناقشة النتائج العامة للدراسة:

سعت الدراسة إلى التعرف على دور وسائل التراسل الفوري الإخباري في إدارة الأزمات وحلها بجامعة الأزهر خلال فترة انتشار جائحة كورونا وما بعدها بالتطبيق على عينة بلغت ٤٧٤ مفردة من منتسبي جامعة الأزهر طلاباً وموظفين وأعضاء هيئة تدريس، في الفترة من ١ مايو ٢٠٢٢م إلى ١ أكتوبر ٢٠٢٢م وانتهت إلى عدة نتائج أهمها:

- أن هناك عدد كبير من منتسبي جامعة الأزهر يستخدمون وسائل التراسل الفوري في نشر الأخبار ونقلها وقت الأزمات حيث جاءت نسبة من يستخدمونها بصفة دائمة في المرتبة الأولى بنسبة (٦٩,٤١%) وأن نسبة من يستخدمونها أحياناً جاءت في المرتبة الثانية بنسبة (٢٧,٠٠%) بينما من يستخدمونها نادراً جاءوا في المرتبة الأخيرة بنسبة (٣,٥٩%) ويرجع ذلك لأن غالبية منتسبي الجامعة من الشباب الذين لهم ثقافة بالتعامل مع وسائل التراسل الفوري إضافة إلى أهمية استخدامها في ذلك الوقت بالنسبة للطلاب والموظفين وأعضاء هيئة التدريس في العملية التعليمية والتواصل الشخصي بينهم
- جاء استخدام تطبيق الواتساب في مقدمة وسائل التراسل الفوري نظراً لسهولة استخدامه وذيوع انتشاره فجاءت نسبة من يستخدمه بكثرة (٨٩,٤٥%)
- جاء التليجرام في المرتبة الثانية حيث بلغت نسبة من يستخدمه بدرجة متوسطة (٦١,٨١%) تلاه زوم فقد جاءت نسبة من يستخدمه بدرجة متوسطة (٣٦,٢٩%) ويرجع ذلك كونهم لم يكونوا دائمي الانتشار، وغير معتاد العمل بهم إلا بين فئات قليلة لها علاقة بالتكنولوجيا فيصعب استخدامه بين الأساتذة والموظفين خاصة كبار السن ممن لم يعتادوا على استخدام وسائل أخرى غير مألوفة بالنسبة لهم، رغم مميزاتهم الكثيرة، ثم جاء من بعدهم في المراتب الأخيرة من حيث الاستخدام مسنجر وسكايب حيث بلغت نسبة من لا يستخدمونهم (٨٦%)
- الغالبية من منتسبي الجامعة كانوا يستخدمون وسائل التراسل من خلال الهواتف التي تعمل بنظام الأندرويد حيث جاءت في المرتبة الأولى بنسبة (٧٠,٠٤%) في حين جاءت نسبة من يستخدمون وسائل التراسل على أجهزة الحاسب الآلي في المرتبة الأخيرة بنسبة (١,٦٩%) ويرجع ذلك إلى أن معظم طلاب جامعة الأزهر من الطبقة المتوسطة التي تستخدم تلك الهواتف لتوسط سعرها، ولسهولة حملها والتحرك بها ووجوده في أيدي

- حامله في أي وقت، مما يوفر عليه الوقت والجهد ويسهل عليه المتابعة بصفة منتظمة في أي وقت.
- لوحظ أن اللغة المصرية العامية جاءت في المرتبة الأولى في التراسل بين منتسبي الجامعة وقت الأزمات بنسبة (٥٨,٢٣%) نظراً لسهولة استخدامها وانتشارها بين المتعلمين والعامية، تلتها اللغة العربية الفصحى في المرتبة الثانية بنسبة (٣٧,٣٤%) ويرجع ذلك لوجود نخبة من المثقفين الذين يحرصون على التواصل باللغة العربية مثل أساتذة الجامعة من الحريصين على استخدامها.
- جاء استخدام وسائل التراسل في الأزمات التي تخص النظم الدراسية والامتحانات في المرتبة الأولى بنسبة (٥٨,٤٤%) يليه في المرتبة الثانية الأزمات التي تخص الظروف الصحية تلاهم الأزمات التي تخص القرارات الإدارية، والمجالس العلمية، والرواتب والمكافآت، والمناقشات العلمية والمؤتمرات وهو ما يؤكد أن الأزمات التي كانت تخص الجميع جاءت في المقدمة بنسب مرتفعة وهي المتعلقة بنظم الدراسة والامتحانات، ثم الصحة، والقرارات الإدارية أما التي تخص فئات محددة فأنت بعدها بنسب متفاوتة كونها تقتصر على متابعة قاصرة على أعضاء هيئة التدريس أو الموظفين وهم لا يمثلون نسب كبيرة مقارنة بالطلاب والطالبات الدارسين في الجامعة.
- أن المزج بين النص والصورة في شكل المضمون المرسل عبر التراسل الفوري جاء في المرتبة الأولى بنسبة (٥٦,٥٤%) يليه في المرتبة الثانية النص المكتوب بنسبة (٣٩,٠٣%) ثم جاءت الصور الضوئية في المرتبة الثالثة بنسبة (٢,٥٣%) وجاء الفيديو في المرتبة الرابعة والأخيرة بنسبة (١,٩٠%) ويرجع ذلك لكونه أسهل في توضيح المعلومة وأقل في التكلفة لأنها لا تستهلك من الباقية.
- أن الأغلبية من عينة الدراسة كانت تقوم بإنشاء مجموعات العمل في وسائل التراسل الفوري حيث جاءت نسبة من أنشأوا مجموعات التراسل في المرتبة الأولى بنسبة (٣١,٠١%) وهذا يدل على أهمية هذا الوسائل.
- أن هناك اتفاق على أسباب اختيار وسائل التراسل والتيسيرات المتاحة لاستخدامها وأن من أهم أسباب استخدامها وقت الأزمات: التعرف على المستجدات، يليها أنها ضرورية لمواكبة متطلبات العصر، وأنها توفر الوقت والجهد، وتسهل التواصل مع المسؤولين، وأن هناك ثقة في المعلومات التي يتم توفيرها، إلا أنه قد كانت هناك آراء محايدة جاءت في المرتبة الأخيرة كشفت عن وجود قصور في توفير شبكة مجانية (واي فاي) لكي تساعد على استخدام وسائل التراسل الفوري.
- جاء الإرشاد والتوجيه في المرتبة الأولى من حيث طرق إدارة الأزمات بنسبة بلغت (٥٩,٢٨%) تلاها في المرتبة الثانية استطلاع الرأي بنسبة (٤٨,١٠%) ثم إصدار القرارات في المرتبة الثالثة بنسبة بلغت (٤١,٣٥%) ومن بعدها الرد على شائعات في المرتبة الرابعة بنسبة بلغت (٢٥,٧٤%) وجاءت فئة جميع ما سبق في المرتبة الأخيرة بنسبة (٦,٧٥%) وهو ما يشير إلى الحكمة في إدارة الأزمات من خلال التمهيد بعرض الإرشادات ثم استطلاع الرأي ليأتي بعدها دور اتخاذ القرار.

- أن الانقطاع المتكرر للإنترنت جاء في مقدمة معوقات استخدام وسائل التراسل في إدارة الأزمات حيث احتل المرتبة الأولى بنسبة (٥٩,٠٧%) يليها في المرتبة الثانية كثرة الرسائل التي تحدث تشتت بسبب كثرة الإرسال والاستقبال ثم التخوف من عدم صحة القرارات الصادرة من خلال وسائل التراسل يليها أن هذه الوسائل غير آمنة، وأنها تستغرق شحن كثير من بطارية الهاتف وأن هاتف البعض لا يرقى لتشغيلها، وقد لاحظ الباحث وجود معارضة بنسبة بلغت ٦٦,٤٦% في عدم إجابة التعامل مع وسائل التراسل وقد يرجع ذلك إلى اعتياد تعامل الكثير من الطلاب وأعضاء هيئة التدريس على وسيلة واحدة مثل الواتس وعدم التعامل مع كثير من الوسائل الأخرى، كما لاحظ الباحث وجود معارضة في عدم توافر الحاسب الآلي بنسبة بلغت ٦٣,٩٢% وقد يرجع ذلك إلى قلة إمكانيات الجامعة في توفير حاسبات آلية لأعضاء هيئة التدريس أو الموظفين أو الطلاب.
- أن الاستجابة السريعة جاءت في المرتبة الأولى بنسبة (٥٧,٣٨%) من حيث ردود الأفعال في التعامل مع الأزمات تلتها مشاركة المعلومات والقرارات وإعادة نشرها، وبعدها المعرفة دون تفاعل، ثم التعليق السلبي، وهو ما يؤكد أن هناك حرص في التفاعل وقت الأزمات والتدخل السريع والحرص على نقل المعلومات حتى تصل لكل لكي يساعد في تخطي الأزمة.
- أن وسائل التراسل الفوري شجعت على التواصل المباشر مع القيادة بنسبة (٧٠,٢٥%) وزادت من الثقة في قدرة قيادة الجامعة على إدارة الأزمة، وأن كثيرًا من المبحوثين نصحوا غيرهم باستخدام وسائل التراسل وأقتعوا غيرهم بها، وقد لاحظ الباحث أن هناك نسبة من المبحوثين كانوا على الحياد في الشعور بالتخوف من عدم القدرة على إدارة الأزمات وحلها وكذا بالتخوف على مستقبلهم الوظيفي.
- أن النية السلوكية لمنتسبي جامعة الأزهر في المستقبل تتجه نحو الموافقة على الاستمرار بالعمل بها بنسبة (٨٣,٧٦%)، إضافة إلى توجيههم نحو نصح غيرهم باستخدام هذه الوسائل بنسبة بلغت (٧٣,٢١%)، وأن نسبة منهم بلغت (٥٣,٨٠%) ستستمر في استخدام هذه الوسائل حتى لو ظهرت وسائل جديدة أخرى.
- أشار عدد من المبحوثين إلى أنهم راضون إلى حد ما عن استخدام وسائل التراسل في حل الأزمات بنسبة (٥٦,١٢%)، بينما أكد (٤١,٧٧%) أنهم راضون تمامًا عن استخدام تلك الوسائل في حل الأزمات، وهو ما يشير إلى أن النسبة الغالبة لديها اقتناع بحل الأزمات عن طريق وسائل التراسل وربما يرجع ذلك لما لمسوه من أعمال تمت في هذا الشأن خلال جائحة كورونا التي تترتب عليها التعامل بهذه الوسائل في كثير من الأمور العامة
- أبدى عدد من المبحوثين بعض المقترحات التي تسهم في تطوير استخدام وسائل التراسل في إدارة الأزمات وحلها جاء في مقدمتها إتاحة الإنترنت المجاني لجميع منتسبي الجامعة داخل الحرم الجامعي والمدن الجامعية حيث جاءت في المرتبة الأولى بنسبة بلغت (٧٩,٧٥%) تلاها في المرتبة الثانية التواصل عليها بصفة دائمة واستصدار قرار بذلك بنسبة بلغت (٥٥,٤٩%) كما جاءت في المرتبة الثالثة تدريب متواصل لمنتسبي الجامعة

- على استخدام وسائل التراسل بنسبة بلغت (٣٥,٤٤%) وهو ما يؤكد على أهمية دور الجامعة في التدريب والتأهيل وإتاحة الإنترنت لكافة منتسبيها بشكل دائم
- أسهمت وسائل التراسل بشكل كبير في حل أزمة وقف المناقشات العلمية كما أسهمت بشكل إيجابي في تفعيل قرارات مجلس الجامعة وإجراء التصويت على موضوعاته
- جاء الفايز في المرتبة الأخيرة ويرجع ذلك إلى تخوف العديد من استخدامه لارتفاع نسبة الشك فيها ووجود شبهات حول اختراق نظمها من الجانب الإسرائيلي كون مؤسسها ورئيسها التنفيذي هو رجل الأعمال الأمريكي الإسرائيلي تالمون ماركو خريج كلية الإدارة وعلوم الحاسبات بجامعة تل أبيب الذي عمل مديراً لتكنولوجيا المعلومات لسنوات في الجيش الإسرائيلي، إضافة إلى حجبها لأكثر من مرة في عدة دول عربية منها لبنان في ديسمبر ٢٠١٢م، والسعودية ٥ يونيو ٢٠١٣م
- غياب التواصل مع أسر الوافدين إذ اقتصر التراسل الفوري على اللغة العربية
- أكدت النتائج صحة الفرض القائل بوجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين استخدام عينة الدراسة من منتسبي الجامعة لوسائل التراسل الفوري وتقبلها كوسيلة لإدارة الأزمات وحلها من حيث: التسهيلات المتاحة - سهولة الاستخدام - النية السلوكية، كما أكدت عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استخدام عينة الدراسة لوسائل التراسل الفوري في حل الأزمات ومتغير النوع، كذا ألمحت إلى وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين اعتماد عينة الدراسة من منتسبي الجامعة على وسائل التراسل الفوري في إدارة الأزمات وحلها، ورضاهم عنها

توصيات الدراسة:

- توصي الدراسة بضرورة تفعيل الحرم الذكي داخل جامعة الأزهر وإتاحة الإنترنت المجاني لجميع منتسبي الجامعة داخل الحرم الجامعي والمدن الجامعية.
- عقد الدورات التدريبية لجميع منتسبي جامعة الأزهر في طرق التعامل مع وسائل التراسل الفوري والتوعية بأدوات جديدة يمكن الاستفادة منها.
- إنشاء مجموعات إخبارية على وسائل التراسل الفوري خاصة بالطلاب الوافدين بعدة لغات تمكنهم من معرفة ما يحدث في الجامعة بصفة مستمرة.

ما تثيره الدراسة من دراسات مستقبلية:

- إجراء دراسات حول استخدام وسائل التراسل الفوري وعلاقتها بالاستقرار الأسري في المجتمعات العربية
- إجراء دراسات عن استخدام المؤسسات الدينية لوسائل التراسل في حل الخلافات الأسرية
- إجراء دراسات عن مستقبل وسائل التراسل الفوري في عصر الميتافيرس

المراجع:

- ١- شيماء عز الدين: فاعلية استخدام تطبيقات الهواتف الذكية كوسيلة للتسويق الاجتماعي في مصر- دراسة تطبيقية، (مجلة البحوث الإعلامية، العدد ٦٣ ج٢ جامعة الأزهر، كلية الإعلام، أكتوبر ٢٠٢٢م) ص٦٣١-٧٠٠
- ٢- محمد سعد الدين الشربيني: استخدام الشباب الجامعي لمواقع التواصل الاجتماعي في التزود بالمعلومات وقت الأزمات، (المجلة المصرية لبحوث الصحافة، العدد ٢١، جامعة القاهرة، كلية الإعلام، يناير ٢٠٢١م) ص٤٨-١
- ٣- ماريان مراد بطرس: دور الهاتف المحمول في التعلم الإلكتروني في جانحة كورونا، (المجلة المصرية لبحوث الإعلام، العدد ٧ الجزء الأول، جامعة القاهرة، كلية الإعلام أكتوبر ٢٠٢١م) ص٤٤٩-٤٩٩
- ٤- شيماء سالم، دينا الخطاط: دور تطبيقات الهواتف الذكية في إدارة اتصالات المخاطر والكوارث الطبيعية، (Arab Media & Society، العدد ٣٠، 2020م مركز كمال أدهم - كلية الشؤون الدولية والسياسات العامة، الجامعة الأمريكية بالقاهرة) ص٣١:١
- 5- Minh Hao Nguyen, Jonathan Gruber, Jaelle Fuchs, Will Marler, Amanda Hunsaker, and Eszter Hargittai (2020) Changes in Digital Communication During the COVID19 Global Pandemic: Implications for Digital Inequality and Future Research. Social Media + Society July-September 1:6
- ٦- علاء خليفة جميل: اتجاه القائمين بالاتصال في الجامعات المصرية نحو استخدام تقنيات الاتصال الرقمية في العملية التعليمية أثناء جائحة (COVID-19) - دراسة ميدانية في ضوء نظرية تقبل التقنية UTAUT، (المجلة المصرية لبحوث الإعلام، العدد ٧٤، جامعة القاهرة، كلية الإعلام ٢٠٢١م) ص٥٦٩-٥٢٣
- ٧- ندى عبدالنبي القاضي: تبني القائم بالاتصال في الصحف الإلكترونية المصرية لتطبيقات التراسل الفوري عبر الهاتف الذكي وانعكاسها على أدائه المهني، (المجلة العملية لبحوث الصحافة، العدد ١٤، جزء ٢، جامعة القاهرة، كلية الإعلام ٢٠١٨م) ص٧٤-١
- 8- Ying Tang&, Khe Foon Hew (2017), Is mobile instant messaging (MIM) useful in education, Division of Information & Technology Studies, Faculty of Education, The University of Hong Kong, Hong Kong
- ٩- إسلام شاكر: أثر استخدام بعض المنصات الإلكترونية Edmodo على تنمية مهارات التفكير والتواصل الرياضي لدى تلاميذ المدرسة الإعدادية"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الدول العربية، معهد الدراسات العربية والبحوث، ٢٠١٧م
- ١٠- هشام سمير زقوت: استخدامات الصحفيين الفلسطينيين لتطبيقات التواصل الاجتماعي من خلال الهواتف الذكية، دراسة ميدانية، رسالة ماجستير غير منشورة، غزة، الجامعة الإسلامية، كلية الآداب، ٢٠١٦م.
- 11-Eileen Heriyanni, & Others. (2015), Architecture and Implementation of Instant Messaging in Educational Institution Bina Nusantara University, Jl. International Conference on Computer Science and Computational Intelligence (ICCS CI 2015), Available at: (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>).
- ١٢- سمر صبري صادق: تشارك المعلومات عبر الشبكات الاجتماعية وقت الأزمات وانعكاساته على إدراك الشباب المصري للأزمة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة عين شمس، كلية الآداب، قسم علوم الاتصال والإعلام ٢٠١٤م
- 13-Stephanie Rapp (2012), Mobile and Tablet platforms: effects on editors and print publications, proquest, December 2012 ,the online version available at: www.eul.datapasses
- 14-Mandeka Roney (2017): E-Learning (the clash of civilizations) between past, present and future), Lancos Publishing, Scotland.p318.

- ١٥- أنور سيد عبد القوي: الاتجاهات الحديثة في التعليم والتعلم (تنمية المهارات التكنولوجية)، القاهرة، مكتبة دار السعيد، ٢٠١٦م ص ١٣٢.
- ١٦- ندى عبد النبي: تبني القائم بالاتصال في الصحف الإلكترونية المصرية لتطبيقات التراسل الفوري عبر الهاتف الذكي وانعكاسها على أدائه المهني، مرجع سابق ص ٩
- ١٧- خطط "Skype" إلى الهاتف "المكالمات الدولية منخفضة التكلفة" | Skype
- 18- About Zoom - We Deliver Happiness | Zoom
- ١٩- أحمد جمال: قصة نجاح تطبيق "زووم" .. كيف حول إريك يوان "حلم اليقظة" إلى مليارات الدولارات؟، العين الإخبارية، ٢٢ أبريل ٢٠٢٢م قصة نجاح تطبيق "زووم" .. كيف حول إريك يوان "حلم اليقظة" إلى مليارات الدولارات؟ (al-ain.com)
- 20- <https://techcrunch.com/2014/02/13/japanese-internet-giant-rakuten-acquires-viber-for-900m/>
- 21- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2009), User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View". MIS Quarterly, vol.27 pp.425-478.
- ٢٢- حسام شاكر: المزهر في التعريف بجامعة الأزهر، القاهرة، جامعة الأزهر، ٢٠٢٢م ص ١٤