جامعة المنصورة
كليـة التربية

واقع إدارة الأزمات بجامعة شقراء بالمملكة العربية السعودية من وجهة نظر العمداء: أزمة جائحة كورونا أنموذجًا

إعـداد

د/ نورة بنت محمد الجمعة

أستاذ إدارة التعليم العالي المشارك

كلية العلوم والدراسات الإنسانية بحريملاء، جامعة شقراء
المملكة العربية السعودية

مجـلة كلـية التربية – جامعـة المنصـورة

العدد ١١٦ – أكتوبر ٢٠٢١

واقع إدارة الأزمات بجامعة شقراء بالمملكة العربية السعودية من وجهة نظر العمداء: أزمة جائحة كورونا أنموذجاً

د / نورة بنت محمد الجمعة

أستاذ إدارة التعليم العالي المشارك

كلية العلوم والدراسات الإنسانية بحريملاء، جامعة شقراء

المملكة العربية السعودية

ملخص الدراسة

هدفت الدراسة إلى معرفة واقع إدارة الأزمات بجامعة شقراء بالمملكة العربية السعودية من وجهة نظر العمداء (أزمة جائحة كورونا انموذجا) وفقا لتوفر مراحل إدارة الأزمات (اكتشاف الإنذار المبكر للأزمة، الاستعداد والوقاية، احتواء الضرر، استعادة النشاط، التعلم). وتم استخدام المنهج الوصفي المسحي، وطبقت الاستبانة كأداة للدراسة، على أفراد الدراسة وبلغ عددهم (١٨) عميد كلية، و(٧) عمداء عمادة مساندة بجامعة شقراء، وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج منها ما يلي: وافق العمداء على توافر مراحل إدارة الأزمات في جامعة شقراء أثناء أزمة جائحة كورونا بدرجة (متوسطة)، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام لمحاور الدراسة بلغ (٣.٢٥)، كما تبين أن مراحل إدارة الأزمات (اكتشاف الإنذار المبكر للأزمة، الاستعداد والوقاية، احتواء الضرر، استعادة النشاط) كانت متوفرة بشكل متوسطة، وأخيرا أوصت الدراسة بضرورة تطوير وتحسين إمكانات جامعة شقراء في مرحلة اكتشاف إشارة الإنذار المبكر عن طريق استخدام أدوات ومؤشرات يتم من خلالها اكتشاف أية مؤشرات لحدوث أزمة مستقبلية، وكذلك ضرورة تطوير وتحسين ومراجعة اللوائح والسياسات والإجراءات (الهيكل التنظيمي، التفويض، اللوائح الإدارية)، لتكون جامعة شقراء على استعداد للوقاية من الأزمات.

الكلمات المفتاحية: إدارة الأزمات، جامعة شقراء، العمداء

Abstract:

The study aimed to recognize the reality of crisis management at Shaqra University in Kingdom of Saudi Arabia from the deans' point of view. In the current study the Corona pandemic crisis have been used as a model. According to crisis management stages (crisis early warning detection, readiness and prevention, damage containment, learning activity recovery). The descriptive survey method has been used. A questioner has been put in as a study tool, and it has been applied to 18 colleges deans and others 7 deans of support deanship at Shaqra University. The study concluded to several results: First, deans responded neutral to the

statement of the availability of crisis management stages at Shaqra university. While the score average of the study reached to 3.25, it revealed that the crisis management stages was available in neutral way. Finally, the study acquires many advantages from the experience of Shaqra university in dealing with such crisis.

Finally, the study recommended the need to develop and improve the capabilities of Shaqra University in the stage of detecting the early warning signal by using tools and indicators through which any indicators

of a future crisis are discovered. As well as the need to develop, improve and review regulations, policies and procedures (organizational structure, delegation, administrative regulations), so that Shaqra University will be well prepared for crisis prevention

Key words: Crisis management, Shaqra University, Deans.

مقدمة الدراسة:

تواجه الجامعات أنواعا مختلفة من الأزمات تختلف في أسبابها ومستويات حدتها، وشـــدة تأثيراتها، ودرجة تكرارها نتيجة التغيرات السريعة والمفاجئة لأسباب مختلفة سواء أكانت سياسية أو اجتماعية أو اقتصادية أو تربوية أو تقنية أو بيئية، الأمر الذي يشير إلى أن الأزمة تعد ظاهرة حتمية لا يمكن تجنبها أو القضاء عليها، إلا أنه يمكن الحد من آثارها السلبية عن طريق إدارتها، باستخدام عمليات منهجية علمية، تحقق المناخ المناسب للتعامل معها، والتحرك المنتظم للتـــدخل، وتحقيق السيطرة الكاملة على الموقف (رخا،٢٠١٩م).

أصبحت الأزمات سمة من سمات هذا العصر المتغير، التي جعلت الجامعات تسعى إلـــى مواكبة مستجداته والتكيف مع المتغيرات التي تطرأ على مختلف جوانب الحياة، وتظهر قـــدراتها من خلال التعامل مع الأزمات بطريقة جيدة، لذا فإن نجاح إدارة الجامعة في مواجهة الظـــروف والمستجدات الحالية (كأزمة جائحة كورونا) والمستقبلية يكمن فيما تمتلك من القدرات والمقومات الأساسية للإدارة الناجحة وفي كيفية التعامل مع الأزمات المختلفة.

وأوضحت دراسة بافيل (١٤٣٤) تجربة جامعة الملك عبدالعزيز فـــي إدارة الطـــوارئ والكوارث حيث تم تخصيص رقم موحد للطوارئ والكوارث في الجامعة يلجـــأ إليـــه القـــاطنون ومرتادي جامعة الملك عبدالعزيز في حال تعرضهم لأي طارئ لا سمح الله، كما قامت الجامعـــة بجهد واضح وورش عمل مكثفة لتحديد نقاط للتجمع وأماكن الإيـــواء حســـب الأســـس العلميـــة المعترف بها دوليا من المنظمات العلمية المتخصصة في مجال الطوارئ والكوارث، كما قامـــت الجامعة برسم خطة لعملية الإخلاء والإيواء وتوحيد جهود الإدارات المعنية في مواجهة الطوارئ والكوارث لتعمل كفريق واحد وتدريبهم وتأهيلهم وإعدادهم كقادة في الطوارئ والكوارث.

وقد تبنت بعض الجامعات العالمية أسلوب إدارة الأزمات وجعلته جزء من منظومتها الإدارية، ففي الولايات المتحدة الأمريكية طبقت العديد من الجامعات هذا الأسلوب، كجامعة كاليفورنيا سان فرانسيسكو التي وضعت خطط لمواجهة الأزمات التي قد تحدث في الجامعة سواء أكانت طبيعية أو تعليمية، مع توضيح الهيكل التنظيمي لإدارة الأزمات والمستويات والأدوار المطلوبة من كل فرد أثناء الأزمات والطوارئ، وتشمل الخطة على عدد من العناصر منها وجود نظام فعال من التخطيط والاتصال يحقق التواصل التام في المنظمة بأكملها، وفي جامعة جورج واشنطن عملت على وجود نظام معلوماتي كامل ومتطور(أحمد، ٢٠٠٨: ٤).

مما سبق فإن الأزمات التي تواجه الجامعات تستحق نظرة متأنية تحظى بالبحث والدراسة لما للمخاطر والأزمات من تأثير على العملية التعليمية، كما يتوجب على المسؤلين في الجامعة التشخيص الجيد للأزمات لأنه المفتاح الأسهل للتعامل معها، عن طريق وفرة المعلومات والمعرفة والخبرة ومعرفة الأساليب وبواعث نشوء الأزمة، ومتى وأين تتم معالجة الأزمة، وقنوات الاتصالات بالإضافة إلى تنظيم خطوات الأزمات بعد اكتشاف الإنذار بالأزمة، والاستعداد والوقاية واحتواء الأضرار أو الحد منها، والتعلم من النتائج التي قد تنتج عنها الأزمة، ونظرا لأن الباحثة هي أحدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة شقراء رغبت في إجراء هذه الدراسة لمعرفة واقع إدارة الأزمات في جامعة شقراء من وجهة نظر العمداء، والتي من المؤمل استفادة الجامعة من نتائجها.

مشكلة الدراسة:

تعاني الجامعات من العديد من الأزمات التي تواجه مسيرتها، وذكر الربيعة (٢٠١٠) أن الجامعات في المملكة العربية السعودية واجهت (٣٤) أزمة خلال (١٤١٠-١٤٣٠)، وأن (٦٧%) منها سبق حدوثها، وأضاف طيفور (٢٠١٨) أن الجامعات تتعرض إلى تحديات كبيرة في إدارة الأزمات، وخصوصا إذا تعرضت إلى أزمات طارئة أو ظرفية، كما أن ضعف انتشار ثقافة إدارة الأزمات، إضافة إلى افتقار الكليات إلى وجود فريق متخصص في إدارة الأزمات المختلفة يحد من دور القيادات الإدارية الفاعل في إدارة تلك الأزمات.

وأشارت العديد من الدراسات كدراسة (عباينه وعاشور،٢٠١٨)، ودراسة (عبدالرحمن،٢٠١٩)، ودراسة (الخويطر،١٠١٩م)، بأن واقع إدارة الأزمات في عدد من الجامعات جاء بمستوى متوسط. كما بينت دراسة لوت (Lott, 2012) أن بعض أعضاء هيئة التدريس والطلاب لا يعرفون إجراءات إدارة الأزمات داخل الجامعة ولا يشعرون أن الجامعة

جاهزة ومستعدة لمواجهة الأزمات إذا ما حدثت. وأوصت دراسة (رخا محمد،٢٠١٩) بضرورة استحداث وحدة لإدارة الأزمات بكل كلية من كليات الجامعة.

وأولت المملكة العربية السعودية إدارة الكوارث والأزمات عنايتها، وشجعت كل ما من شأنه الإسهام ذا المجال وتطويره، وتأسيسا على ذلك فقد حرصت جامعة الامام محمد بن سعود الإسلامية على تقديم إسهام فاعل، يحقق الاستفادة من الخبرات الوطنية والإقليمية والدولية في مجال الأزمات والكوارث. ويكشف عن المستجدات فيه، وتحقيقاً لذلك سعت الجامعة لعقد المؤتمر السعودي الدولي الأول لإدارة الأزمات والكوارث، واستهدفت إبراز الجوانب المهمة والأساليب الفعالة في التنبؤ والتخطيط والتدريب والوقاية، وبيان دور المشاركة المجتمعية، ومؤسسات الدولة والتعرف على التجارب والشراكات، وما يستفاد منها من دروس تسهم في تطوير إدارة الأزمات والكوارث (المؤتمر الدولي الأول لإدارة الأزمات والكوارث، ١٤٣٤).

كما خرج مؤتمر إدارة الأزمات والطوارئ الذي عقد في دولة الإمارات العربية المتحدة عام ٢٠١٤، تحت عنوان "الاستعداد والاستجابة مسؤولية الجميع: مجتمع جاهز" بضرورة الاستمرار في العمل على إنشاء بنية تحتية متقدمة قادرة على مواجهة الأزمات والكوارث، وإعداد خطط طوارئ تفصيلية مرحلية، يجري تحديثها باستمرار في ضوء ما يستجدّ من تطورات على مستوى العالم (موقع المجلس الوطني للأمن الوطني بالإمارات العربية المتحدة،٢٠١٤)، كما أوصى مؤتمر إدارة الطوارئ والأزمات، الذي نظمته الهيئة الوطنية لإدارة الطوارئ والأزمات والكوارث في أبوظبي بتطوير الاستراتيجيات الخاصة بمنظومة إدارة الطوارئ لتواكب استشراف المستقبل في إدارة الطوارئ والأزمات (موقع المجلس الوطني للأمن الوطني بالإمارات العربية المتحدة،٢٠١٩).

وأكدت دراسة العبيدان (٢٠١٥) على أن الجامعات تعاني من ضعف التنسيق بين الأقسام الأكاديمية والكليات والعمادات المساندة، وبينت دراسة الغامدي (٢٠١٥) أن هناك تدني في مستوى الوعي لدى القيادات الجامعية بكليات التربية بالجامعات السعودية بمنهجيات التدخل لإدارة الأزمات ومنها الاعتماد على نظام وقائي، وتحقيق التكامل بين مختلف الأنشطة التي تساهم في معالجة الأزمة، وتدعيم آليات وقف تصاعد الأزمة، وتجميع المعلومات الخاصة بمراحل الأزمة ودراستها.

ومع ظهور أزمة جائحة كورونا صدرت عدد من القرارات الاحترازية للوقاية من مسبباته، وهذا يستوجب توافر قيادات واعية تمتلك الرؤية الواضحة لتجهيز المنشئة للتعامل مع مختلف المشكلات الطارئة أثناء مراحل الأزمة للحفاظ على المكتسبات المنجزة، والعمل وفق خطة مدروسة للتقليل من التأثير السلبي الذي يتركه على كل من الأمن الصحي والاقتصاد الوطني، وصنع فرصة تناغم لمؤسسات التعليم العالي مع مجهودات الدولة المختلفة للحفاظ على مكتسبات الوطن. وذلك باستمرار العملية التعليمية دون انقطاع (عن بعد)، مما أدى إلى الاستفادة الممكنة من المؤسسات التعليمية خلال فترة الجائحة، بالإضافة إلى المحافظة على المكتسبات بقدر الإمكان، وتقليل الخطورة تجاه الطلاب وأعضاء هيئة التدريس.

وانطلاقا من الدور الفعال لإدارة الأزمات بأسس علمية، ومع تعدد المشكلات واتساع حجمها، وظهور أزمة جائحة كورونا فأنه أصبح من الضروري التعرف على واقع إدارة هذه الأزمة في جامعة شقراء وكيفية مواجهتها والتصدي لها، وتتمثل مشكلة الدراسة في السؤال الرئيس التالي:

ما واقع إدارة الأزمات بجامعة شقراء من وجهة نظر العمداء: أزمة جائحة كورونا أنموذجاً؟

أسئلة الدراسة:

تسعى الدراسة الإجابة على التساؤلات التالية:

١. ما واقع إدارة الأزمات (أزمة جائحة كورونا) بجامعة شقراء من وجهة نظر العمداء وفقا لتوفر مراحل إدارة الأزمات (اكتشاف الإنذار المبكر للأزمة، الاستعداد والوقاية، احتواء الضرر، استعادة النشاط، التعلم)؟
٢. ما التوصيات المقترحة التي تساعد على إدارة الأزمات (أزمة جائحة كورونا) في جامعة شقراء؟

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى التحقق من واقع إدارة الازمات في جامعة شقراء وذلك من خلال:

١. الكشف عن واقع إدارة الأزمات (أزمة جائحة كورونا) بجامعة شقراء من وجهة نظر العمداء وفقا لتوفر مراحل إدارة الأزمات (اكتشاف الإنذار المبكر للأزمة، الاستعداد والوقاية، احتواء الضرر، استعادة النشاط، التعلم).
٢. التعرف على التوصيات المقترحة التي تساعد على إدارة الأزمات (أزمة جائحة كورونا) في جامعة شقراء.

أهمية الدراسة:

تبرز أهمية الدراسة الحالية فيما يلي:

١. قلة الدراسات المتعلقة بإدارة الأزمات في ظل جائحة كورونا لدى الجامعات السعودية من وجهة نظر العمداء.

٢. أهمية موضوع الدراسة وهو إدارة الأزمات، فهو من المواضيع الجديرة بالبحث والدراسة في هذا الوقت، وذلك نظرا للظروف التي تمر بها الجامعات السعودية في ظل أزمة جائحة كورونا.

٣. تساعد نتائج الدراسة إدارة جامعة شقراء على التعرف على عناصر إدارة أزمة جائحة كورونا وكيفية الوقاية منها والتعامل معها.

٤. أهمية النتائج التي ستخرج بها هذه الدراسة، والتي سيكون لها أثر في مساعدة المسؤولين وصناع القرار في إدارة الأزمات على مستوى التعليم العالي والجامعات السعودية بشكل عام وجامعة شقراء بشكل خاص.

حدود الدراسة:

تشمل حدود الدراسة ما يلي:

أولاً: حد الموضوع: اقتصرت الدراسة على واقع إدارة الأزمات (أزمة جائحة كورونا) بجامعة شقراء من وجهة نظر العمداء وفقا لتوفر مراحل إدارة الأزمات.

ثانياً: الحد المكاني: اقتصرت الدراسة على عمادات جامعة شقراء بالمملكة العربية السعودية.

ثالثاً: الحد الزماني: اقتصرت على تطبيق أداة الدراسة خلال الفصل الدراسي الثاني من العام الجامعي ١٤٤١هـ.

مصطلحات الدراسة:

إدارة الأزمات: يعرفها فيرن (Fearn,2007: 34) عملية تخطيط استراتيجي للأزمة تُمكن المؤسسة من السيطرة على مسيرتها نحو تحقيق أهدافها.

ويعرفها (عبدالعليم والشريف ٢٠٠٩: ٤٥) بأنها قدرة المؤسسة على التعامل مع المواقف الطارئة بسرعة وفاعلية وكفاءة بهدف تقليل التهديدات لصحة وأمان الفرد وتقليل الخسائر في الأرواح والممتلكات والآثار العكسية على استمرار أنشطتها وعملياتها الطبيعية.

وتعرفها الباحثة اجرائيا بأنها **الأزمات** بأنها الإجراءات التي تتبعها جامعة شقراء في إدارة الأزمات في ظل جائحة كورونا، كما أجاب عليها عمداء الكليات وعمداء العمادات المساندة من خلال أداة الدراسة.

العمادة المساندة: هي التي تقدم الخدمات من خلال عدد من الأقسام بهدف دعم العملية التعليمية بالجامعة من أجل تحقيق أهدافها ورفع جودة خدماتها التي تقدمها.

الإطار النظري:

الأزمة حدث مفاجئ يسبب ضغطاً لصانع القرار يستلزم مواجهة هذا الحدث بوسائل وأساليب علمية، تساعد على القضاء عليه قبل استفحاله، وقد تكون سبب حدوث الأزمة هو عدم توقعها رغم ظهور علامات وإشارات لحدوثها، أو الفهم الخاطئ أو التعامل الخاطئ مع أحداثها(طيفور،٢٠١٨).

إن كلمة أزمة كما يعرفها بيست (Best, 2006:94) بأنها مرحلة من الصراع والتهديدات التي يتعرض لها الأمن البشري، ويعرفها بوبيليفا وسيدوروفا (Bobyleva & Sidorova, 2015:25) بالمعنى الواسع بأنها تصميم وتنفيذ خطوات الإنذار بالأزمات والوقاية من خلال سلسلة من التدابير الصحيحة المرنة القادرة على تحقيق الاستقرار.

من خلال استعراض تعريفات الأزمة فإنه يتبين أنه هناك عناصر مشتركة تشكل ملامح الأزمة وهي: التهديد، التحديات، المفاجئة، الصراع، الإنذار. وتعرف إدارة الأزمات بأنها فن إدارة السيطرة من خلال رفع كفاءة وقدرة نظام صنع القرارات سواء على المستوى الجماعي أو الفردي للتغلب على مقومات الآلية البيروقراطية الثقيلة التي قد تعجز عن مواجهة الأحداث والمتغيرات المتلاحقة والمفاجئة وإخراج المنظمة من حالة الترهل والاسترخاء التي هي عليها (الدليمي،٢٠١٢: ١١٦).

مراحل إدارة الأزمات:

تمر معظم الأزمات بخمس مراحل أساسية، وإذا فشل متخذ القرار في إدارة مرحلة من هذه المراحل فإنه يصبح مسئولا عن وقوع الأزمة وتفاقم أحداثها، ويعد نموذج بيرسون وميتريف (Pearson & Mitriff,1993: 44) من أشهر النماذج التي تناولت مراحل إدارة الأزمات ومن أكثرها شيوعا وقبولا بين الباحثين في هذا المجال، وقد تم استخدام هذا النموذج كأساس يوضح

مراحل إدارة الأزمات في جامعة شقراء بالمملكة العربية السعودية ويتكون هذا النموذج من خمس مراحل وهي:

١/ مرحلة اكتشاف إشارات الإنذار المبكر:

ترسل الأزمة قبل وقوعها بفترة طويلة سلسلة من إشارات الإنذار المبكر تنبئ باحتمال حدوث الأزمة وما لم يوجه الاهتمام الكافي لهذه الإشارات، فمن المحتمل جدا وقوع الأزمة، وتمثل إشارات الإنذار المبكر مشكلة حيث يستقبل المديرون العديد من أنواع الإشارات الحقيقية والهامة، بالإضافة إلى ذلك فإن كل أزمة ترسل إشارات إنذار خاصة بها، وقد يصعب التفرقة بين الإشارات الخاصة بكلّ أزمة على حدة، ومن ثم فإن إحدى الوظائف الهامة لفريق إدارة الأزمات الإشراف على عمليات اكتشاف إشارات الإنذار وتعقُّبها وتحليلها.

٢/مرحلة الاستعداد والوقاية:

يجب أن يتوافر لدى المنظمة استعدادات وأساليب كافية للوقاية من الأزمات، والهدف من إدارة الأزمات في هذه المرحلة هو محاولة منع حدوث الأزمة أو التقليل من حدتها، وذلك من خلال تطوير سيناريوهات مختلفة لأحداث الأزمة المتوقعة وتوزيع الأدوار بشكل يتحقق معه الهدف الأساسي من إدارة الأزمات وهو التعامل مع الأزمة بكفاءة وفاعلية.

٣/مرحلة احتواء الأضرار أو الحد منها:

في بعض الأحيان يكون من الصعب منع الأزمات من الوقوع، فهذه المرحلة تهدف إلى إعداد الوسائل المساعدة على احتواء الآثار الناتجة عن الأزمة، وتظهر أهمية عزل الأزمة في هذه المرحلة بشكل واضح، وذلك باتخاذ الإجراءات التي تحد من الأضرار، وتمنعها من الانتشار، لتشمل الأجزاء الأخرى في المنظمة التي لم تتأثر بعد.

٤/مرحلة استعادة النشاط:

تشمل هذه المرحلة إعداد وتنفيذ برامج (جاهزة وسبق اختيارها مسبقا) قصيرة وطويلة الأجل .وتتضمن مرحلة استعادة النشاط عدة جوانب، منها: محاولة استعادة الأصول الملموسة والمعنوية التي فقدت والملاحظ أن المديرين يحددون مسبقا العناصر والعمليات، والأفراد الذين هم على درجة من الأهمية، للقيام بالعمليات اليومية، ويستطيعون إنجاز هذه المرحلة بكفاءة وقد ترتكب المنظمات المستهدفة للأزمات خطأ جسيما بالتركيز على العمليات الداخلية بتجاهل تأثير الأزمة على الأطراف الخارجية، أو تهتم بذلك في وقت متأخر، وعادة ما ينتاب الجماعة التي

تعمل في هذه المرحلة شيء من الحماس الزائد، حيث تتكاتف الجماعة وتتماسك في مواجهة خطر محدد ومهمة أكثر تحديدا.

٥/ مرحلة التعلم:

تتضمن هذه المرحلة استرجاع الأحداث ودراستها دراسة متعمقة ومستفيضة واستخلاص الدروس والعبر المستفادة منها، وذلك لرفع كفاءة المنظمة في التعامل مع الأزمات المستقبلية، من ثم تعميم تلك الدروس على جميع الأطراف التي لها علاقة بالمنظّمة، وسوف يتم اعتماد هذا النموذج في هذه الدراسة كونه الأوضحز.

جهود جامعة شقراء في مواجهة أزمة جائحة كورونا:

اتخذت جامعة شقراء، عددًا من الإجراءات العملية والاحترازية لمواجهة انتشار فيروس كورونا وخطره، تماشيًا مع خطّة المملكة العربية السعودية وجهودها الوقائية المبذولة من قبل القيادة الحكيمة – أيدها الله.

وتمثلت تلك الإجراءات بتوجيهات رئيس الجامعة للكليات والمراكز الإعلامية والجهات القائمة على التعاملات الإلكترونية بتنفيذ السياسات المرسومة للتغلب على أزمة كورونا، عبر تشكيل فرق عمل للقيام بالإجراءات العملية سواء على مستوى الجامعة أو على مستوى المحيط المجتمعي (موقع جامعة شقراء، https://www.su.edu.sa/ar).

وبرزت تلك الجهود المقدمة في مجالات عدّة، مثل: التعليم الإلكتروني، إذ تم تحويل التعليم في الجامعة إلى نظام التعلم الإلكتروني، والتدريب الإلكتروني، حيث أطلقت عمادة شؤون الطلاب مبادرة: خطة التدريب الإلكتروني المتزامن عن طريق وحدة التدريب الطلابي بعمادة شؤون الطلاب، والحملات التوعوية، حيث نفّذت الجامعة عددًا من المحاضرات والندوات الخاصة بالتعريف بكورونا وطرق الوقاية منه.

وأطلقت عمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر مبادرة مستمرون في خدمتكم لجميع فئات المجتمع وهي عبارة عن مسابقة اقرأ، حيث تهدف إلى تشجيع المجتمع على القراءة، كما أطلقت مسابقة الوزن المثالي لنشر الوعي الصحي والعادات والسلوكيات الصحية لدي المجتمع، إضافة إلى نافذة المواهب التي تهدف إلى تنمية مواهب وهواية المجتمع ومتابعتهم عن بعد وتخفيف الضغوط النفسية ومساعدة الآباء والأمهات على توجيه الأبناء واستثمار أوقاتهم بإشراف مختصين.

كما أطلقت مسابقة البحث العلمي، التي تهدف إلى تعزيز البحث والاستقصاء لقضايا المجتمع ومشكلات المجتمع والإسهام في نشر الوعي الصحي في المجتمع، كما أقيمت المعارض الطلابية العلمية، للتعريف بخطر كورونا وكيفية مواجهته بواسطة عرض مواد مقروءة ومرئية ومطويات تعريفية ومنشورات، ومتابعة المستجدات على الساحة الصحية العالمية والمحلية من خلال منصة الجامعة الإلكترونية.

واتخذت الجامعة عدداً من الخطوات العملية لتطبيق التوجيهات الواردة من وزارة التعليم على أرض الواقع من خلال اللجان المشكلة في الجامعة والإدارات المعنية وهي: تعليق حضور الطلاب والطالبات للحرم الجامعي، وتأجيل مؤتمر الثورة الصناعية الرابعة، وتأجيل حفل التخرج للطلاب والطالبات وإلغاء جميع المؤتمرات على مستوى الجامعة، وإلغاء حفل ختام الأنشطة الطلابية، وإلزام الموظفين وأعضاء هيئة التدريس العائدين من السفر بالحجر المنزلي.

كما جرى إطلاق برنامج المخيم الإلكتروني، وتشكيل فريق كشفي تطوعي، وإعلان خطة الدورات التدريبية الإلكترونية، وتقديم الاستشارات النفسية والتربوية والاجتماعية والتقنية لمنسوبي الجامعة، وتجهيز المباني المقترحة للعزل الصحي بالتنسيق مع كلية الطب وتنظيفها وتعقيمها، وتطبيق جميع الإجراءات الوقائية داخل الإسكان الجامعي لأعضاء هيئة التدريس من إغلاق الملاعب والمنشآت الرياضية ومنع التجوال، وتنظيف وتطهير وتعقيم جميع مباني الجامعة ومرافقها.

ومن ضمن الإجراءات قدمت عمادة تقنية المعلومات والتعليم الإلكتروني دورات تدريبية عن الأنظمة التقنية في المنصة التعليمية، إضافة إلى مبادرة وكالة الجامعة للدراسات العليا، والبحث العلمي لدعم البحوث العلمية عن فيروس كورونا المستجد.

الدراسات السابقة:

فيما يلي استعراض للدراسات السابقة التي تناولت إدارة الأزمات من الأقدم إلى الأحدث.

الدراسات العربية:

دراسة (عاشور،٢٠١١) وهدفت الدراسة إلى التعرف على درجة تصور رؤساء الأقسام الأكاديميين في جامعة اليرموك عناصر إدارة الأزمات. وتكون مجتمع الدراسة من (٤٤) رئيس قسم في جامعة اليرموك، ومثل المجتمع عينة الدراسة، ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام الاستبانة كأداة للدراسة، وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج من أهمها ما يلي: أن درجة

تصور رؤساء الأقسام في جامعة اليرموك لتوافر عناصر إدارة الأزمات جاءت بدرجة متوسطة على الأداة ككل، حيث جاء تصورهم لتوافر عناصر الأزمات وفق الترتيب التالي: احتل عنصر التعلم المرتبة الأولى وبدرجة تصور كبيرة، يليه عنصر احتواء الأضرار وبدرجة كبيرة، يليه عنصر استعادة النشاط وبدرجة متوسطة، ثم جاء عنصر الاستعداد والوقاية وبدجة متوسطة، واحتل عنصر اكتشاف إشارات الإنذار المرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي متوسط.

ودراسة (عبابنه وعاشور، ٢٠١٨). استهدفت الدراسة واقع إدارة الأزمات في الجامعات الحكومية في شمال الأردن من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، ولتحقيق هدف الدراسة فقد استخدم المنهج الوصفي، ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام الاستبانة كأداة الدراسة، وبلغ عدد عينة الدراسة (٢٤٠) عضو هيئة تدريس في جامعات اليرموك والعلوم التكنولوجيا وآل البيت، وتم اختيارهم بطريقة عشوائية وأظهرت النتائج أن أعضاء هيئة التدريس بالجامعات الحكومية يشيرون إلى تقديرات متوسطة لواقع إدارة الأزمات، وكان 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، وإلى عدم وجود أثر لمتغير الرتبة الأكاديمية لأعضاء هيئة التدريس في تصورهم إلى واقع إدارة الأزمات في الجامعات.

ودراسة (عبدالرحمن،٢٠١٩). بينت الدراسة واقع إدارة الأزمات في جامعة البلقاء التطبيقية، ومعرفة أثر كل من المتغيرات (النوع الاجتماعي، والكلية، والرتبة الأكاديمية، وسنوات الخبرة) على الواقع. وتكونت عينة الدراسة من (٢٤٠) عضوا، تم اختيارهم بالطريقة العشوائية البسيطة، ولتحقيق اهداف الدراسة تم استخدام الاستبانة كأداة، كما استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وقد أظهرت نتائج الدراسة بأن واقع إدارة الأزمات في جامعة البلقاء جاء بمستوى متوسط، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية بين ذوي خبرة أقل من ٥ سنوات وذوي خبرة ١١ سنة فأكثر، وجاءت الفروق لصالح ١١ سنة فأكثر.

ودراسة (الخويطر،٢٠١٩). استهدفت الدراسة معرفة واقع دور القيادات الأكاديمية بجامعة الأمير سطام بن عبدالعزيز في إدارة الأزمات، والتعرف أيضا على الاحتياجات، والمعوقات التي تواجه القيادات الأكاديمية في إدارة الأزمات من وجهة نظرهم، مستخدمة المنهج الوصفي التحليلي المسحي، تكونت العينة من (١٧٤) قائدا أكاديميا، وتم استخدام أداتين (مقابلة، واستبانة) لتحقيق أهداف الدراسة، وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج من أهمها: أن درجة

واقع دور القيادات الأكاديمية بجامعة الأمير سطام بن عبدالعزيز في إدارة الأزمات (متوسطة)، وحصل محور احتياجات دور القيادات الأكاديمية في إدارة الأزمات والدور المقترح لهم على درجة موافقة كبيرة، ، وحصل محور معوقات دور القيادات الأكاديمية، وسبل تطويره في إدارة الأزمات على درجة موافقة متوسطة من وجهة نظر القيادات الأكاديمية.

ودراسة (رخا محمد،٢٠١٩). بينت الدراسة الكشف عن واقع إدارة الأزمات في مراحل (اكتشاف الإنذار المبكر للأزمة، الاستعداد والوقاية، احتواء الضرر، استعادة النشاط، التعلم) في الأقسام الأكاديمية بجامعة تبوك بالمملكة العربية السعودية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، والكشف عن الفروق ذات الدلالة الإحصائية بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول واقع إدارة الأزمات بمراحلها المختلفة تعزى لمتغيرات (الجنس، التخصص، نوع البرامج التي يقدمها القسم) واستخدم الباحث المنهج الوصفي المسحي، واستخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات وطبقت على عينة عشوائية طبقية من أعضاء هيئة التدريس بكليات المقر الرئيس بجامعة تبوك بلغت (٢٣٨) عضوا، وأظهرت النتائج أن واقع إدارة الأزمات في الأقسام الأكاديمية بجامعة تبوك في المراحل ككل من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس جاء بدرجة متوسطة، كما أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد العينة حول جميع مراحل إدارة الأزمات عدا مرحلة استعادة النشاط تعزى لمتغيرات (الجنس، ونوع البرامج التي يقدمها القسم)، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية حول واقع إدارة الأزمات في جميع المراحل تعزى لمتغير التخصص لصالح الأقسام العلمية.

ودراسة (العريفان والطراونة، ٢٠١٩) .هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع إدارة الأزمات الإدارية في الجامعات الكويتية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، وقد بلغ عدد عينة الدراسة ٢٠ عضو هيئة تدريس تم اختيارهم بطريقة عشوائية من بين أعضاء هيئة التدريس الذين شغلوا مناصب إدارية في الجامعات الكويتية، وقد اعتمد الباحث أسلوب المقابلة المقننة والمؤلفة من ثماني فقرات موزعة على مجالين: المجال الأول قبل حدوث الأزمة، والمجال الثاني كيفية التعامل مع الأزمة، وتم استخدام المنهج الوصفي، وقد أظهرت النتائج قصورا واضحا في التنبؤ بالأزمات قبل حدوثها وكذلك الحال في أساليب إدارة الأزمات والتعامل معها بعد حدوثها. كما أظهرت النتائج ضعف أو عدم وجود استراتيجية واضحة ومعلنة لإدارة الأزمات، وفي الحالات التي أعتقد فيها البعض وجود مثل الإستراتيجيات أكدوا على أنها جاءت على شكل إجراءات عشوائية لحل المشكلات بدلا من معالجة أساسها.

ودراسة (الزعبي، ٢٠١٩). بينت الدراسة واقع ممارسة إدارة الأزمات بالجامعات الأردنية الحكومية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم المنهج الوصفي، وطبقت أداة الدراسة (الاستبانة) على (١٢٠) عضو هيئة التدريس تم اختيارها بطريقة العينة الطبقية العشوائية من مجتمع الدراسة. وأظهرت نتائج الدراسة أن واقع ممارسة إدارة الأزمات بالجامعات الأردنية الحكومية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس جاء بشكل عام بدرجة متوسطة، بينما جاء بعد الاتصال في إدارة الأزمات بدرجة مرتفعة، تلاه بعد التخطيط وجاء بدرجة متوسطة، ومن ثم بعد اتخاذ القرار وحصل على درجة متوسطة، وأخيرا بعد المعلومات وحصل على درجة متوسطة.

الدراسات الأجنبية:

دراسة ريتشاردسون (Richardson,2011) . هدفت الدراسة إلى التعرف على العوامل التي تشكل أنماط إدارة الأزمات لدى مديري شؤون الطلاب الحاليين والسابقين في جامعة المسيسبي. وأعتبرت أن إدارة الأزمات داخل الجامعة من الموضوعات المهمة التي يحتاجها أخصائي شؤون الطلاب بل وكل المدربين في التعليم العالي. وحاولت الدراسة التعرف على العوامل التي تسهم في تشكيل أنماط إدارة الأزمة لدى (٧) مديرين من السابقين و(٧) من الحاليين والذين تم إجراء مجموعة من المقابلات معهم حول خبرات الأزمة والتدريب على الأزمات والثقافة المؤسسية وتطوير أنماط إدارتهم. وباستخدام المنهج الوصفي، وأشارت النتائج إلى عدم وجود فروق كبيرة بين السابقين والحاليين في طرق إدارة الأزمات حيث كانت الموضوعات متشابهة حول خبرات الأزمات والتدريب على إدارتها والثقافة المؤسسية باعتبارها من أهم العوامل التي تشكل أنماط إدارة الأزمة لدى هؤلاء المديرين.

ودراسة لوت (Lott, 2012). أوضحت الدراسة خطة إدارة الأزمة في خمس مؤسسات جامعية في ولاية واشنطن الأمريكية. والكشف عن استعداد هذه الجامعات واستجابتهم لمواقف الأزمات، واستخدمت الدراسة الاستبيان إلى جانب عقد مجموعة من المقابلات والمتابعات لخمس أشخاص من المديرين في كل جامعة، وتم الاعتماد على المنهج الوصفي، وبينت نتائج الدراسة أن أعضاء فرق إدارة الأزمات يعتقدون أن المؤسسات مستعدة وجاهزة ولديهم معرفة كافية بطرق إدارة الأزمات داخل الجامعات. بينما عبر بعض أعضاء هيئة التدريس والطلاب أنهم لا يعرفون إجراءات إدارة الأزمات داخل الجامعة ولا يشعرون أن الجامعة جاهزة ومستعدة لمواجهة الأزمات إذا ما حدثت. وأكدت النتائج أن هناك حاجة أن ينتبه المديرين لكيفية التواصل مع

المؤسسات داخل الجامعة واختيار الوسيلة التي يتواصلون من خلالها أثناء الأزمات حول تفاصيل إدارة الأزمات وإجراء التدريبات المختلفة على طرق مواجهة الأزمات داخل المؤسسات الجامعية.

ودراسة ليو وبلانكسون (Liu & Blankson, 2015) بينت الدراسة تصورات العاملين عن الاستعداد والوقاية من المخاطر والأزمات بجامعة فرجينيا للتكنولوجيا وجامعة ستيل باسفيك، واستخدمت استبانة لاستطلاع رأي أعضاء هيئة التدريس والموظفين لقياس متغيرات الإدراك فيما يتعلق بالمخاطر والتأهب للأزمات، بالاعتماد على المنهج الوصفي، وأظهرت الدراسة أن المعرفة المتصورة قد تكون مؤشر أفضل للفعالية الذاتية والاستعداد المدرك من المعرفة الفعلية للوقاية من الأزمات، وأن النساء أكثر دراية من الرجال على الاستجابة اللازمة، كما لوحظ أن الموظفين كانوا أكثر دراية في مستويات المعرفة والفعالية الذاتية من أعضاء هيئة التدريس.

ودراسة جاكسون (Jackson,2016) استهدفت الدراسة الكشف عن مسؤوليات عمداء شؤون الطلبة في إدارة الأزمة داخل الحرم الجامعي في جامعات ولاية جورجيا. استخدم المنهج الوصفي والاستبانة لتحقيق أهداف الدراسة. وقد أظهرت نتائج الدراسة أن عمداء شؤون الطلبة في ولاية جورجيا يتحملون بعض المسؤولية في كل مرحلة من مراحل إدارة الأزمات، ولاسيما في مرحلتي الوقاية والتعافي أكثر من أي مرحلة أخرى في إدارة الأزمات.

التعقيب على الدراسات السابقة:

لقد تناولت الدراسات السابقة موضوع الدراسة وهو واقع إدارة الأزمات في الجامعات، واتفقت الدراسة الحالية مع معظم الدراسات السابقة في استخدام الاستبانة كأداة للدراسة، واختلفت مع دراسة (الخويطر،٢٠١٩)، ودراسة لوت (Lott, 2012) في استخدام الاستبانة والمقابلة. كما استخدم (العريفان،٢٠١٩)، وكذلك دراسة ريتشاردسون (Richardson,2011) المقابلة في دراستهما.

واتفقت الدراسة الحالية مع كلا من دراسة (عباينة وعاشور، ٢٠١٨)، ودراسة (عبدالرحمن، ٢٠١٩)، ودراسة (الخويطر،٢٠١٩)، ودراسة (رخا محمد،٢٠١٩)،ودراسة عاشور (٢٠١١)، ودراسة (عبدالرحمن،٢٠١٩)، ودراسة (العريفان،٢٠١٩)، ودراسة الزعبي (٢٠١٩)، ودراسة ليو وبلانكسون (Liu & Blankson, 2015) حيث كان هدف الدراسة الرئيسي دراسة واقع إدارة الأزمات في الجامعات، واختلفت مع دراسة لوت (Lott, 2012)

حيث هدفت الدراسة إلى التعرف على خطة إدارة الأزمة، وكذلك دراسة ريتشاردسون (Richardson,2011) في معرفة العوامل التي تشكل أنماط إدارة الأزمات.

كما اتفقت مع معظم الدراسات في استخدام المنهج الوصفي، ما عدا دراسة (الخويطر،٢٠١٩)، ودراسة (رخا محمد،٢٠١٩) استخدمتا المنهج الوصفي المسحي.

ومن حيث عينة الدراسة اتفقت الدراسة الحالية مع دراسة (الخويطر،٢٠١٩)، ودارسة عاشور (٢٠١١)، ودراسة لوت (Lott, 2012)، ودراسة ريتشاردسون (Richardson,2011) في تطبيقها على القيادات في الجامعات، واختلفت مع بقية الدراسات السابقة في تطبيقها على أعضاء هيئة التدريس كعينة للدراسة.

وقد تميزت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في تناولها واقع إدارة الأزمات بجامعة شقراء بالمملكة العربية السعودية في مراحلها (اكتشاف الإنذار المبكر للأزمة، الاستعداد والوقاية، احتواء الضرر- استعادة النشاط، التعلم) وقت جائحة كارونا. وقد تمت الاستفادة من جميع الدراسات السابقة في إعداد منهجية الدراسة والإطار النظري وفي بناء الاستبانة وتفسير النتائج.

منهج الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي القائم على دراسة الواقع أو الظاهرة كما توجد في الواقع ومن ثم وصفها وصفاً دقيقاً والتعبير عنها (عبيدات، ٢٠١٢).

مجتمع الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من جميع العمداء (عميد كلية، وعميد عمادة مساندة) في جامعة شقراء في المملكة العربية السعودية، البالغ عددهم (٢٣) عميد كلية، و(١٠) عمداء عمادة مساندة للفصل الدراسي الثاني للعام الجامعي ١٤٤٠هـ.

واستجاب لأداة الدراسة (١٨) عميد كلية، و(٧) عمداء عمادة مساندة، بما يمثل ٧٥% من حجم المجتمع الأصلي.

خصائص أفراد الدراسة:

جدول رقم (١)

توزيع أفراد الدراسة وفق معلوماتهم الشخصية

المتغيرات	التصنيف	العدد	النسبة
الوظيفة	عميد كلية	١٨	٧٢.٠
	عميد عمادة مساندة	٧	٢٨.٠
الرتبة العلمية	أستاذ مشارك	٢١	٨٤.٠
	أستاذ مساعد	٤	١٦.٠
المجموع		٢٥	١٠٠.٠

يتضح من الجدول رقم (١) أن عدد عمداء الكليات بلغ (١٨) عميد وبنسبة ٧٢%، وأن عدد عمداء العمادات المساندة بلغ (٧) عمداء وبنسبة (٢٨%)، كما أن عدد العمداء الذين رتبتهم (أستاذ مشارك) بلغ (٢١) عميد وبنسبة (٨٤%)، وبلغ عدد العمداء الذين يشغلون رتبة (أستاذ مساعد) (٤) عمداء وبنسبة (١٦%).

أداة الدراسة:

لغايات تطبيق أداة الدراسة تم الاستفادة من نموذج بيرسون وميتريف الذي يوضح مراحل إدارة الأزمات في المؤسسات. تكون من خمسة أجزاء وهي (اكتشاف الإنذار المبكر للأزمة، الاستعداد والوقاية، احتواء الضرر، استعادة النشاط، التعلم)، موزعة على (٣٠) عبارة.

صدق الأداة:

الصدق الظاهري:

للتأكد من الصدق الظاهري لأداة الدراسة تم عرض الاستبانة في صورتها الأولية على مجموعة من المحكمين بجامعة شقراء وجامعة الملك سعود بلغ عددهم (١٨) عضوا وذلك للاستفادة من ملاحظاتهم حول مدى مناسبة العبارات ووضوحها وملاءمتها، ومدى دقة الصياغة اللغوية، وإمكانية إضافة أو حذف فقرات يرونها مناسبة، وبناء ما ورد من ملاحظات فقد تم إجراء بعض التعديلات عليها حتى أصبحت في صورتها النهائية، ومن هذه التعديلات تغيير مصطلح أزمة في جميع العبارات إلى جائحة، كما تم تعديل بعض العبارات بناء على ملاحظات المحكمين.

صدق الاتساق الداخلي:

للتأكد من الاتساق الداخلي لأداة الدراسة تم استخدام معامل ارتباط بيرسون لإيجاد معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات كل محور في الاستبانة بالدرجة الكلية لجميع عبارات المحور الذي تنتمي إليه.

جدول رقم (٢)

معاملات ارتباط بنود استبانة بالدرجة الكلية للمحور المنتمية إليه

المحور									
مرحلة اكتشاف إشارة الإنذار المبكر		مرحلة الوقاية والاستعداد		مرحلة احتواء الضرر أو الحد منها		مرحلة استعادة النشاط		مرحلة التعلم	
م	معامل الارتباط	م	معامل الارتباط	م	معامل الارتباط	م	معامل الارتباط	م	معامل الارتباط
١	**٠.٩٦١١	١	**٠.٨٤٩٨	١	**٠.٩٦٩٧	١	**٠.٩١٠٣	١	**٠.٩٤٦٧
٢	**٠.٩٣١٣	٢	**٠.٨٥١٤	٢	**٠.٩٢٤٢	٢	**٠.٩٢٠٥	٢	**٠.٨٨٨٠
٣	**٠.٩٤٠٥	٣	**٠.٨٠٠٨	٣	**٠.٨١٣٨	٣	**٠.٩٦٠٣	٣	**٠.٩٤٦٣
٤	**٠.٩٣٢٥	٤	**٠.٨٥٢٨	٤	**٠.٨٩٣٩	٤	**٠.٩٣٦٩	٤	**٠.٩٤٦٣
٥	**٠.٨٦٥٥	٥	**٠.٧٩٢٩	٥	**٠.٩٣٥٣	٥	**٠.٩٠٠١	٥	**٠.٩٠٧٠
		٦	**٠.٩١٠٥	٦	**٠.٨١٣٩	٦	**٠.٩٥٣٧		
		٧	**٠.٨٠١٩	٧	**٠.٩٦٦٦				

** دالة عند مستوى ٠.٠١

يتضح من الجدول رقم (٢) أن معظم معاملات الارتباط دالة احصائيا عند مستوى الدلالة (٠.٠١)، مما يشير إلى الاتساق الداخلي بين العبارات والمحور التي تنتمي إليه.

جدول رقم (٣)

معاملات ارتباط محاور الاستبانة بالدرجة الكلية للاستبانة

المحور	معامل الارتباط
مرحلة اكتشاف إشارة الإنذار المبكر	**٠.٩٠٩٥
مرحلة الوقاية والاستعداد	**٠.٩٤١٨
مرحلة احتواء الضرر أو الحد منها	**٠.٩٥٧٩
مرحلة استعادة النشاط	**٠.٩٥١٣
مرحلة التعلم	**٠.٩٤٠٥

** دالة عند مستوى ٠.٠١

يتضح من الجدول رقم (٣) أن قيم معاملات ارتباط محاور الاستبانة بالدرجة الكلية دالة احصائيا عند مستوى (٠.٠١)، مما يشير إلى صدق الاستبانة واتساقها الداخلي وهي ملائمة لتحقيق أهداف الدراسة الحالية.

ثبات الأداة:

للتحقق من ثبات الاستبانة تم استخدام معامل ألفا كرونباخ لكل محور من محاور الاستبانة.

جدول رقم (٤)

معاملات ثبات ألفا كرونباخ لمحاور الاستبانة

المحور	عدد البنود	معامل ثبات ألفا كرونباخ
مرحلة اكتشاف إشارة الإنذار المبكر	٥	٠.٩٦
مرحلة الوقاية والاستعداد	٧	٠.٩٣
مرحلة احتواء الضرر أو الحد منها	٧	٠.٩٦
مرحلة استعادة النشاط	٦	٠.٩٧
مرحلة التعلم	٥	٠.٩٦
الثبات الكلي للاستبانة	٣٠	٠.٩٩

يتضح من الجدول رقم (٤) أن قيمة معامل الثبات للاستبانة بلغ (٠.٩٩)، وكذلك قيم معامل الثبات للمحاور جميعها كانت قيم مرتفعة مما يدل على أن محاور الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من الثبات.

الأساليب الإحصائية:

لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات التي تم جمعها، فقد استخدم العديد من الأساليب الاحصائية المناسبة باستخدام الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (***SPSS***).

- التكرارات والنسب المئوية لوصف خصائص أفراد مجتمع الدراسة.
- المتوسط الحسابي "***Mean***" وذلك لمعرفة درجة استجابات أفراد الدراسة حول عبارات الاستبانة.
- الانحراف المعياري "***Standard Deviation***" للتعرف على مدى انحراف استجابات أفراد الدراسة لكل عبارة من عبارات الاستبانة، ويلاحظ أن الانحراف المعياري يوضح

التشتت في استجابات أفراد الدراسة حول كل عبارة، فكلما اقتربت قيمته من الصفر تركزت الاستجابات وانخفض تشتتها بين المقياس.

- معامل ارتباط "بيرسون" لقياس صدق الاستبانة.
- معامل ثبات "ألفا كرونباخ" لقياس ثبات الاستبانة.

جدول رقم (٥)

توزيع للفئات وفق التدرج المستخدم في أداة الدراسة

الوصف	مدى المتوسطات
موافق جداً	٤.٢١ – ٥.٠٠
موافق	٣.٤١ – ٤.٢٠
متوسطة	٢.٦١ – ٣.٤٠
غير موافق	١.٨١ – ٢.٦٠
غير موافق أبداً	١.٠٠ – ١.٨٠

نتائج الدراسة

السؤال الأول: ما واقع إدارة الأزمات (أزمة جائحة كورونا) بجامعة شقراء من وجهة نظر العمداء وفقا لمراحل إدارة الأزمات؟

للإجابة على السؤال تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية مرتبة ترتيباً تنازلياً حسب متوسطاتها الحسابية.

المحور الأول: مرحلة اكتشاف إشارة الإنذار المبكر:

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب ودرجة الموافقة لاستجابات أفراد الدراسة على العبارات الواردة في المحور الأول والتي تقيس واقع إدارة الأزمات (أزمة جائحة كورونا) بجامعة شقراء بمرحلة اكتشاف إشارة الإنذار المبكر، كما تبين النتائج في الجدول التالي:

جدول رقم (٦) المتوسطات الحسابية وترتيبها تنازلياً لإجابات أفراد الدراسة في مرحلة اكتشاف إشارة الإنذار المبكر

م	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
١	يتوفر لدى جامعة شقراء القدرات الكاملة لتحديد الأزمات.	٣.٣٦	١.٢٩	١	متوسطة
٢	يتوفر لدى جامعة شقراء الفريق الإداري (لجنة- إدارة- وحدة) القادر على معرفة علامات الإنذار المبكر للكشف عن وجود الأزمات.	٣.٠٤	١.٣١	٢	متوسطة
٣	تقوم جامعة شقراء بمسح دوري لاكتشاف مؤشرات حدوث الأزمات.	٢.٨٤	١.٣٤	٣	متوسطة
٥	تعتمد جامعة شقراء على التخطيط لمواجهة الأزمات المتوقعة قبل حدوثها.	٢.٨٠	١.٢٢	٤	متوسطة
٤	يستطيع الفريق الإداري (لجنة- إدارة- وحدة) في جامعة شقراء التنبؤ بإمكانية تعرض الجامعة للأزمات.	٢.٧٢	١.٢٨	٥	متوسطة
	المتوسط* العام	٢.٩٥	١.١٩		متوسطة

*** المتوسط الحسابي من ٥ درجات**

يتضح من الجدول (٦) أن المتوسط الحسابي للدرجة الكلية بلغت (٢.٩٥) حيث حصل على درجة توافر (متوسطة) في مرحلة اكتشاف إشارة الإنذار المبكر بشكل عام. وحصلت معظم العبارات على درجة متوسطة وتراوحت متوسطاتها الحسابية ما بين (٣.٣٦-٢.٧٢)، وجاءت أعلى عبارة في هذه المرحلة عبارة رقم (١) "يتوفر لدى جامعة شقراء القدرات الكاملة لتحديد الأزمات" بالترتيب الأول بمتوسط حسابي (٣.٣٦) وبدرجة موافقة متوسطة، أما العبارة التي حازت على أقل ترتيب في هذه المرحلة عبارة رقم (٤) " يستطيع الفريق الإداري (لجنة- إدارة- وحدة) في جامعة شقراء التنبؤ بإمكانية تعرض الجامعة للأزمات" بالترتيب الأخير بمتوسط حسابي (٢.٧٢) وبدرجة موافقة متوسطة مما يشير إلى اتفاق وجهة نظر أفراد الدراسة حول جميع عبارات هذا المحور مع اختلاف متوسطاتها. وبالرغم من توافر القدرات الكاملة لدى جامعة شقراء لتحديد الأزمات، والتي حصلت على درجة موافقة بدرجة متوسطة وعلى أعلى ترتيب من قبل أفراد الدراسة إلا أنها لم تتمكن من اكتشاف إشارة الإنذار المبكر بدرجة كبيرة، قد يعزى السبب في ذلك إلى أن نوع الأزمة وطبيعتها (أزمة جائحة كورونا) كونها أزمة مستجدة ومفاجئة، وعدم وجود خبرات سابقة سواء على المستوى المحلي أو العالمي. وتتفق هذه النتيجة

مع نتيجة دراسة رخا محمد (٢٠١٩) ودراسة عاشور (٢٠١١) حيث حصل محـور اكتشـاف إشارة الإنذار المبكر على درجة موافقة متوسطة، وتختلف مع نتائج دراسة العريفان والطراونـة (٢٠١٩) حيث بينت أن هناك قصورا واضحا في التنبؤ بالأزمات قبل حدوثها.

المحور الثاني: مرحلة الوقاية والاستعداد:

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافـات المعياريـة والترتيـب ودرجـة الموافقـة لاستجابات أفراد الدراسة على العبارات الواردة في المحور الثـاني والتـي تقـيس واقـع إدارة الأزمات (أزمة جائحة كورونا) بجامعة شقراء بمرحلة الوقاية والاستعداد، كما تبين النتائج فـي الجدول التالي:

جدول رقم (٧)

المتوسطات الحسابية وترتيبها تنازلياً لإجابات أفراد الدراسة

حول واقع إدارة الأزمات بجامعة شقراء في مرحلة الوقاية والاستعداد

م	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
٤	تقوم جامعة شقراء بتوزيع المسـؤوليات علـى كافـة الأقسام الإدارية والأكاديمية للتعامل مع جائحة كورونا.	٣.٦٠	١.٣٢	١	موافق
٧	تنفذ جامعة شقراء برامج تدريبية لإدارة أزمـة جائحـة كورونا وكيفية التعامل معها.	٣.٤٨	١.١٩	٢	موافق
٢	أن خطط وبرامج جامعة شقراء تساعد المسؤولون على معرفة كيفية التعامل مع جائحة كورونا.	٣.٣٢	١.١١	٣	متوسطة
١	يتسم الهيكل التنظيمي في جامعـة شـقراء بالمرونـة ليساعدها في التعامل مع جائحة كورونا.	٣.٢٨	١.٤٣	٤	متوسطة
٦	تعتمد جامعة شقراء على مبـدأ تفـويض الصـلاحيات لفريق الأزمات للتعامل مع جائحة كورونا وقت حدوثها.	٣.٢٤	١.٥٤	٥	متوسطة
٥	تنسق جامعة شقراء وتتعاون مع الجامعات الأخرى فـي كيفية التعامل مع جائحة كورونا.	٣.١٢	١.٢٧	٦	متوسطة
٣	يتوفر لدى جامعة شقراء اللوائح الإدارية اللازمة لتحديد كيفية التعامل مع جائحة كورونا.	٣.٠٤	١.١٠	٧	متوسطة
	المتوسط* العام	٣.٣٠	١.٠٨		متوسطة

*** المتوسط الحسابي من ٥ درجات**

يتضح من الجدول رقم (٧) أن ا المتوسط الحسابي للدرجة الكلية بلغت (٣.٣٠) حيث حصل على درجة (متوسطة) بشكل عام. وحصلت عبارتين على درجة موافق وتراحت متوسطاتها الحسابية على التوالي (٣.٦٠) و (٣.٤٨)، وحصلت معظم العبارات على درجة متوسطة وتراوحت متوسطاتها الحسابية بين (٣.٣٢-٣.٠٤)، وجاءت أعلى عبارة في هذه المرحلة عبارة رقم (٤) " تقوم جامعة شقراء بتوزيع المسؤوليات على كافة الأقسام الإدارية والأكاديمية للتعامل مع جائحة كورونا." بالترتيب الأول بمتوسط حسابي (٣.٦٠) وبدرجة (موافق)، اتضح ذلك من خلال توزيع المسؤليات على عمداء الكليات والعمادات المساندة للوقاية والاستعداد لأزمة جائحة كورونا، كمتابعة الحضور وسير المحاضرات الأسبوعية، والإشراف على المنصة التعليمية الخاصة بجامعة شقراء.

أما العبارة التي حازت على أقل ترتيب في هذه المرحلة عبارة رقم (٣) " يتوفر لدى جامعة شقراء اللوائح الإدارية اللازمة لتحديد كيفية التعامل مع جائحة كورونا." بالترتيب الأخير بمتوسط حسابي (٣.٠٤) وبدرجة موافقة متوسطة، وقد يعود السبب في ذلك لأن أزمة جائحة كورونا أزمة مستجدة ولا يوجد لوائح خاصة بها، إلا أن جامعة شقراء متمثلة بعمادة القبول والتسجيل خرجت ببعض الأدلة الخاصة بالطلاب (كالحضور والحرمان والاعتذار، والدرجات الفصلية والنهائية، والمعدل التراكمي) وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة جاكسون (Jackson,2016) بان عمداء شؤون الطلاب يتحملون بعض المسؤلية في كل مرحلة من مراحل إدارة الأزمات، مع دراسة عاشور (٢٠١١)، ودراسة رخا محمد (٢٠١٩) في حصول محور الاستعداد والوقاية في إدارة الأزمات على درجة متوسطة.

المحور الثالث: مرحلة احتواء الضرر أو الحد منها:

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب ودرجة الموافقة لاستجابات أفراد الدراسة على العبارات الواردة في المحور الثالث، والتي تقيس واقع إدارة الأزمات (أزمة جائحة كورونا) بجامعة شقراء بمرحلة احتواء الضرر أو الحد منها، كما تبين النتائج في الجدول التالي:

جدول رقم (٨) المتوسطات الحسابية وترتيبها تنازلياً لإجابات أفراد الدراسة في مرحلة احتواء الضرر أو الحد منها

م	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
٥	استطاعت جامعة شقراء استغلال الموارد البشرية والمادية الضرورية وقت جائحة كورونا لاحتواء أثرها على العملية التعليمية.	٣.٥٢	١.٢٩	١	موافق
٢	تعتمد جامعة شقراء على اتخاذ الإجراءات اللازمة لمواجهة آثار جائحة كورنا على أنظمة الجامعة.	٣.٤٨	١.٣٣	٢	موافق
٤	يتوفر لدى جامعة شقراء فريقاً من القيادات الإدارية قادرة على التعامل مع جائحة كورونا.	٣.٤٨	١.٣٣	٢	موافق
١	استعانت جامعة شقراء في التعامل مع أثار جائحة كورونا بتكنولوجيا المعلومات الحديثة.	٣.٤٨	١.٣٦	٢	موافق
٧	تعاملت جامعة شقراء مع جائحة كورونا بشكل يتلاءم مع طبيعة الأزمة.	٣.٤٨	١.٣٩	٢	موافق
٦	قامت جامعة شقراء باحتواء آثار جائحة كورونا وهذا سيمكنها من منع حدوث أزمات أخرى.	٣.٠٤	١.٢٤	٦	متوسطة
٣	وفرت جامعة شقراء غرفة عمليات مجهزة بأحدث التقنيات للتصدي لآثار جائحة كورونا.	٢.٥٢	١.٢٣	٧	غير موافق
	المتوسط* العام	٣.٢٩	١.١٨		متوسطة

*** المتوسط الحسابي من ٥ درجات**

يتضح من الجدول رقم (٨) أن ا المتوسط الحسابي للدرجة الكلية بلغت (٣.٢٩) حيث حصل على درجة موافقة (متوسطة) بشكل عام. وأن درجة موافقة أفراد الدراسة لهذا المحور لمعظم العبارات حصلت على (موفق) وتراوحت متوسطاتها الحسابية بين (٣.٥٢-٣.٤٨)، وحصلت العبارة رقم (٦) على درجة موافقة (متوسطة) والعبارة رقم (٣) على درجة موافقة (غير موافق)، وجاءت أعلى عبارة في هذه المرحلة عبارة رقم (٥) " استطاعت جامعة شقراء استغلال الموارد البشرية والمادية الضرورية وقت جائحة كورونا لاحتواء أثرها على التعليم العالي" بالترتيب الأول بمتوسط حسابي (٣.٥٢) وبدرجة (موافق)، أما العبارة التي حازت على أقل ترتيب في هذه المرحلة عبارة رقم (٣) " وفرت جامعة شقراء غرفة عمليات مجهزة بأحدث التقنيات للتصدي لآثار جائحة كورونا" بالترتيب الأخير بمتوسط حسابي (٢.٥٢) وبدرجة (غير موافق)، وتتفق نتيجة الدراسة مع نتيجة دراسة رخا محمد (٢٠١٩)، واختلفت مع دراسة

عاشور(٢٠١١) حيث حصل محور احتواء الضرر على درجة كبيرة، ويعزى ذلك إلى اتخاذ الإجراءات اللازمة وفق التوجيهات المعممة للحد من تفاقم الأزمة.

المحور الرابع: مرحلة استعادة النشاط:

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب ودرجة الموافقة لاستجابات أفراد الدراسة على العبارات الواردة في المحور الرابع، والتي تقيس واقع إدارة الأزمات (أزمة جائحة كورونا) بجامعة شقراء بمرحلة استعادة النشاط، كما تبين النتائج في الجدول التالي:

جدول رقم (٩)

المتوسطات الحسابية وترتيبها تنازلياً لإجابات أفراد الدراسة في مرحلة استعادة النشاط

م	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
٤	عملت جامعة شقراء على التدخل لإحداث التغيير اللازم في معالجة آثار جائحة كورونا على العملية التعليمية وتخفيف الآثار الناجمة عنها.	٣.٤٨	١.٣٦	١	موافق
٣	بادرت جامعة شقراء بتبني حملة إعلامية مسؤلة توضح أسباب وآثار جائحة كورونا على العملية التعليمية وكيفية معالجتها.	٣.٤٠	١.٣٢	٢	متوسطة
٦	وضعت جامعة شقراء الخطط والإجراءات اللازمة في إنجاز المهام المتعلقة في التعامل مع آثار أزمة كورونا وما يترتب عليها.	٣.٢٨	١.٣٧	٣	متوسطة
٢	قامت جامعة شقراء بجمع وتحليل المعلومات التفصيلية المتعلقة بآثار جائحة كورونا لتسهيل الاطلاع عليها لاحقا.	٣.٢٤	١.٢٧	٤	متوسطة
١	عملت جامعة شقراء على تحديد الاحتياجات والأنشطة اللازمة للتعامل مع جائحة كورونا بعد انحصارها.	٣.٢٤	١.٣٠	٤	متوسطة
٥	حددت جامعة شقراء الإجراءات اللازمة للوحدات الإدارية لممارسة أعمالها الاعتيادية بعد انتهاء جائحة كورونا.	٣.٢٠	١.٤٤	٦	متوسطة
	المتوسط* العام	٣.٣١	١.٢٥		متوسطة

*** المتوسط الحسابي من ٥ درجات**

يتضح من الجدول رقم (٩) أن المتوسط الحسابي للدرجة الكلية بلغت (٣.٣١) حيث حصل على درجة موافقة (متوسطة) بشكل عام. وأن درجة موافقة أفراد الدراسة لهذا المحور لمعظم العبارات كانت متوسطة، وتراوحت متوسطاتها الحسابية بين (٣.٤٠-٣.٢٠)، بينما حصلت العبارة رقم (٤) على درجة (موافق)، وجاءت أعلى عبارة في هذه المرحلة عبارة رقم (٤) " عملت جامعة شقراء على التدخل لإحداث التغيير اللازم في معالجة آثار جائحة كورونا على العملية التعليمية وتخفيف الآثار الناجمة عنها." بالترتيب الأول بمتوسط حسابي (٣.٤٨) وبدرجة (موافق)، أما العبارة التي حازت على أقل ترتيب في هذه المرحلة عبارة رقم (٥) " حددت جامعة شقراء الإجراءات اللازمة للوحدات الإدارية لممارسة أعمالها الاعتيادية بعد انتهاء جائحة كورونا." بالترتيب الأخير بمتوسط حسابي (٢.٥٢) وبدرجة (متوسطة).

ويدل ذلك على أن قدرة الجامعة على استعادة النشاط بعد حدوث الأزمات من وجهة نظر أفراد الدراسة جاءت بشكل متوسطة. وعملت الجامعة في إطار هذه المرحلة آلية العودة للعمل واستعادة النشاط وذلك وفق الضوابط والإجراءات الاحترازية للحد من انتشار فايروس كورونا، وقد يعزى السبب في حصول هذا المحور على درجة متوسطة إلى أن جامعة شقراء لم تصدر أية إجراءات لإستعادة النشاط وقت جمع البيانات من أفراد الدراسة، إلا أنها عممت على الموظفين بتاريخ ١٤٤١/١٠/٢٨هـ آلية العمل وفق الإجراءات الاحترازية والوقائية أثناء العودة للعمل وهي: العمل بالدليل الإرشادي للعودة لمقرات العمل من قبل وزارة التعليم، والبروتكولات الوقائية للقطاع العام، ودليل التعامل مع الحالات المشتبه أو المؤكد إصابتها بمرض COVID-19 في أماكن العمل والمنشورة على مواقع المركز الوطني للوقاية من الأمراض ومكافحتها، وتفعيل صلاحية الدوام المرن، والبت في الحالات المستثناة من الحضور لمقرات العمل المحددة من قبل وزارة الصحة، وعلى أن تكون نسبة حضور الموظفين لمقرات العمل بحد أقصى ٧٥% اعتبارا من ١٤٤١/١٠/٢٩. كما عملت جامعة شقراء بشعار "العودة بحذر" من خلال اتباع الإجراءات الاحترازية والتدابير الوقائية مثل: الحرص على ارتداء الكمامات، وتحقيق التباعد الاجتماعي، وتعقيم اليدين، والتنظيم الإداري والمكتبي وتباعد المكاتب.

وتتفق نتائج الدراسة الحالية مع نتيجة دراسة عبدالرحمن (٢٠١٩)، ومع دراسة رخا محمد (٢٠١٩)، ودراسة عاشور(٢٠١١) في حصور محور إعادة النشاط على درجة متوسطة، واختلفت مع دراسة الزعبي(٢٠١٩).

المحور الخامس: مرحلة التعلم:

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب ودرجة الموافقة لاستجابات أفراد الدراسة على العبارات الواردة في المحور الخامس، والتي تقيس واقع إدارة الأزمات (أزمة جائحة كورونا) بجامعة شقراء بمرحلة التعلم، كما تبين النتائج في الجدول التالي:

جدول رقم (١٠)

المتوسطات الحسابية وترتيبها تنازلياً لإجابات أفراد الدراسة في مرحلة التعلم

م	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
٥	امتلك العاملون في جامعة شقراء من القدرات الإدارية التي تساعدهم على مواجهة الأزمات المستقبلية.	٣.٦٠	١.٢٩	١	موافق
١	تتبنى جامعة شقراء الأفكار والطرق الإبداعية في كيفية التعامل مع أثر جائحة كورونا على العملية التعليمية.	٣.٤٤	١.٣٦	٢	موافق
٣	تدرس جامعة شقراء الخطوات التي تمت في التعامل مع أثر جائحة كورونا مع وزارة التعليم والجامعات الأخرى.	٣.٣٦	١.٣٢	٣	متوسطة
٤	تستفيد جامعة شقراء من الخطط والبرامج التي تنفذها الجامعات الأخرى في التعامل مع أثر جائحة كورونا.	٣.٣٦	١.٣٢	٣	متوسطة
٢	تعمل جامعة شقراء على تقييم الخطط والإجراءات التي نفذت في التعامل مع آثار جائحة كورونا وإجراء التعديلات اللازمة.	٣.١٢	١.٢٧	٥	متوسطة
	المتوسط* العام	٣.٣٨	١.٢٢		متوسطة

*** المتوسط الحسابي من ٥ درجات**

يتضح من الجدول رقم (١٠) أن المتوسط الحسابي للدرجة الكلية بلغت (٣.٣٨) حيث حصل على درجة موافقة (متوسطة) بشكل عام. وأن درجة موافقة أفراد الدراسة للعبارات رقم (١ و٥) كانت (موافق) وتراوحت متوسطاتها الحسابية على التوالي (٣.٦٠) و (٣.٤٤)، وحصلت العبارات رقم (٢-٣-٤) على درجة (متوسطة) وتراوحت متوسطاتها على التوالي (٣.٣٦) و(٣.٣٦) و (٣.١٢)، وجاءت أعلى عبارة في هذه المرحلة عبارة رقم (٥) " امتلك العاملون في جامعة شقراء من القدرات الإدارية التي تساعدهم على مواجهة الأزمات المستقبلية" بالترتيب الأول بمتوسط حسابي (٣.٦٠) وبدرجة (موافق)، أما العبارة التي حازت على أقل

ترتيب في هذه المرحلة عبارة رقم (٢) " تعمل جامعة شقراء على تقييم الخطط والإجراءات التي نفذت في التعامل مع آثار جائحة كورونا وإجراء التعديلات اللازمة" بالترتيب الأخير بمتوسط حسابي (٣.١٢) وبدرجة (متوسطة). وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة رخا محمد (٢٠١٩) في حصول محور التعلم على درجة متوسطة، وتختلف مع دراسة عاشور(٢٠١١) حيث حصل محور التعلم على درجة كبيرة.

مما يدل على أن جامعة شقراء في مجال التعلم في إدارة الأزمات (متوسطة) كما يراها أفراد الدراسة، وقد يعزى هذا التصور بسبب أن الأزمة حديثه عهد وأن الإجراءات التي سوف تنبثق من مرحلة التعلم من الأزمة لم تظهر لأفراد الدراسة، أو لم يتم تطبيقها حتى الآن.

جدول رقم (١١)

المتوسطات الحسابية وترتيبها تنازلياً لمراحل إدارة الأزمات (أزمة جائحة كورونا) بجامعة شقراء من وجهة نظر العمداء

المحاور	المتوسط* الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
مرحلة اكتشاف إشارة الإنذار المبكر	٢.٩٥	١.١٩	٥	متوسطة
مرحلة الوقاية والاستعداد	٣.٣٠	١.٠٨	٣	متوسطة
مرحلة احتواء الضرر أو الحد منها	٣.٢٩	١.١٨	٤	متوسطة
مرحلة استعادة النشاط	٣.٣١	١.٢٥	٢	متوسطة
مرحلة التعلم	٣.٣٨	١.٢٢	١	متوسطة
الدرجة الكلية لواقع إدارة الأزمات بالجامعة	٣.٢٥	١.١١		متوسطة

*** المتوسط من ٥ درجات**

يتضح من الجدول رقم (١١) أن المتوسط الحسابي العام لمحاور الدراسة بلغ (٣.٢٥) وحصل على درجة موافقة (متوسطة)، وحصلت جميع المحاور على درجة موافقة (متوسطة) وتراوحت متوسطاتها الحسابية بين (٢.٩٥-٣.٣٨)، وهو يشير إلى تجانس متوسطات آراء عينة الدراسة حول المتوسط العام، وجاءت (مرحلة التعلم) بالترتيب الأول، إذ بلغ متوسط استجابات العمداء على هذا المحور ككل (٣.٣٨) وبدرجة موافقة (متوسطة)، وجاءت (مرحلة استعادة النشاط) بالترتيب الثاني، إذ بلغ متوسط استجابات العمداء على هذا المحور ككل (٣.٣١) وبدرجة

موافقة (متوسطة)، وجاءت (مرحلة الوقاية والاستعداد) بالترتيب الثالث، إذ بلغ متوسط استجابات العمداء على هذا المحور ككل (٣.٣٠) وبدرجة موافقة (متوسطة)، وجاءت (مرحلة احتواء الضرر أو الحد منها) بالترتيب الرابع، إذ بلغ متوسط استجابات العمداء على هذا المحور ككل (٣.٢٩) وبدرجة موافقة (متوسطة)، وجاءت (مرحلة اكتشاف إشارة الإنذار المبكر) بالترتيب الخامس، إذ بلغ متوسط استجابات العمداء على هذا المحور ككل (٢.٩٥) وبدرجة موافقة (متوسطة)، وتتفق مع دراسة رخا محمد (٢٠١٩)، ودراسة عباينه وعاشور(٢٠١٨) ودراسة عبدالرحمن(٢٠١٩) ودراسة الزعبي (٢٠١٩) جميعها توصلت إلى أن واقع إدارة الأزمات بالجامعات المحلية والعربية متوسطة، واختلفت مع دراسة لوت (Lott, 2012) التي توصلت إلى أن جاهزية الجامعات لإدارة الأزمات كانت مرتفعة في الولايات المتحدة الأمريكية من وجهة نظر أعضاء فريق إدارة الأزمات.

وبالرجوع إلى الأدب التربوي في هذا الموضوع، فلابد أن تستعد الجامعات لمواجهة الأزمات التي قد تتعرض لها، لأن الأزمات والمخاطر أصبحت سمة من سمات العصر الذي نعيش فيه، فلابد أن يكون الاستعداد لها كبير ومدروس، ولذلك فإن الاستعداد بدرجة (متوسطة) التي أشارت إليها نتائج الدراسة لا تعد كافية، لذا فمن المؤمل من نتائج هذه الدراسة أن تساعد صانعو القرارات وواضعو السياسات في جامعة شقراء في تحسين وتطوير إدارة الأزمات المستقبلية.

السؤال الثاني: ما التوصيات المقترحة التي تساعد على إدارة الأزمات (أزمة جائحة كورونا) في جامعة شقراء ؟

من خلال ما توصلت إلى الدراسة من نتائج فإن الباحثة تخرج بعدد من التوصيات المقترحة التي تساعد على إدارة الأزمات (أزمة جائحة كورونا) في جامعة شقراء وهي كالتالي:

١. ضرورة تطوير وتحسين إمكانات جامعة شقراء في مرحلة اكتشاف إشارة الإنذار المبكر عن طريق استخدام أدوات ومؤشرات يتم من خلالها اكتشاف أية مؤشرات لحدوث أزمة مستقبلية.
٢. ضرورة تطوير وتحسين ومراجعة اللوائح والسياسات والإجراءات (الهيكل التنظيمي، التفويض، اللوائح الإدارية)، لتكون جامعة شقراء على استعداد للوقاية من الأزمات.

٣. ضرورة إنشاء غرفة عمليات مجهزة بأحدث التقنيات في جامعة شقراء، تشارك فيها جميع الإدارات لتساعد الجامعة على إدارة الأزمة واحتواء الضرر.
٤. استمرار جامعة شقراء بالمبادرات التي قامت بها في مرحلة استعادة النشاط ومراجعتها بشكل دوري لقياس أثرها على المستفيدين في المجتمع.
٥. أهمية الاستفادة من تجارب الجامعات الأخرى وخبراتهم في إدارة الأزمات.
٦. استمرار جامعة شقراء متمثلة في عمادة البحث العلمي في دعم الأبحاث الخاصة بتقييم آثار الجائحة على العملية التعليمية من جميع النواحي.
٧. الوقوف على العقبات والصعاب التي حالت دون القيام بجميع مراحل إدارة الأزمة على أكمل وجه والعمل على دراستها والسعي لتذليلها مستقبلا.
٨. إعطاء الصلاحيات الكاملة لعمداء الكليات لاتخاذ القرارات المناسبة " بموافقة مجلس الكلية" لمواجهة أي أزمات مستقبلية تعترض سير العملية التعليمية مستقبلا.

بحوث مقترحة لدراسات مستقبلية:

في ضوء ما أسفرت عنه الدراسة تقترح الباحثة بعض الدراسات المستقبلية وهي:

١. إجراء دراسة للكشف عن معوقات إدارة الأزمات في جامعة شقراء.
٢. إجراء دراسة عن متطلبات إدارة الأمات في الجامعات السعودية.
٣. إجراء دراسة عن تطوير دور القيادات الأكاديمية في إدارة الأزمات بالجامعات السعودية.

المراجع:

أحمد، منى عبدالنعيم (٢٠٠٨)، *إدارة الأزمة في التعليم الجامعي بالولايات المتحدة الأمريكية وإمكانية الإفادة منها في مصر*. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة الزقازق، مصر.

بافيل، عبدالله (١٤٣٤). *تجربة جامعة الملك عبدالعزيز في مجالات الطوارئ والكوارث. المؤتمر السعودي الدولي الأول لإدارة الأزمات والكوارث*. جامعة الأمام محمد بن سعود الإسلامية، ٢-٣ /١١.

الخويطر، ذكرى (٢٠١٩). *تطوير دور القيادات الأكاديمية بجامعة الأمير سطام بن عبدالعزيزفي إدارة الأزمات*. المجلة العربية للتربية النوعية، م٣، ع١٠، ص ص ١٩٩-٢٢٦.

الدليمي، عبدالرزاق (٢٠١٢). *الإعلام وإدارة الأزمات*. دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان.

رخا، محمد (٢٠١٩). *واقع إدارة الأزمات في الأقسام الأكاديمية بجامعة تبوك بالمملكة العربية السعودية*. مجلة كلية التربية جامعة الأزهر، م٢، ع١٨٤، ص ص ٥٥٥-٦١٢.

الزعبي، عطاف (٢٠١٩). *واقع ممارسة إدارة الأزمات بالجامعات الأردنية الحكومية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس*. المجلة التربوية، ع٦٦، ص ص ٧١٤-٧٤١.

طيفور، هيفاء (٢٠١٨). *إدارة الأزمات بكليات جامعة حائل: المصادر والاستراتيجيات المستخدمة للتعامل معها من وجهة نظر القيادات الأكاديمية*. مجلة التربية، جامعة الأزهر، م١،ع١٧٨، ص ص٣٥٢-٣٨١.

عاشور، محمد (٢٠١١). *درجة تصور رؤساء الأقسام في جامعة اليرموك لتوافر عناصر إدارة الأزمات*. مجلة جامعة أم القرى للعلوم التربوية والنفسية. م ٣، ع١، ص ص١٢١-١٦٥.

عبابنة، سعيد محمد، وعاشور، محمد علي (٢٠١٨). *واقع إدارة الأزمات بالجامعات الأردنية الحكومية في شمال الأردن. مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية*. م٢٦، ع٣، ص ص٧١٥-٧٤٢.

عبدالرحمن، ايمان (٢٠١٩) . *واقع إدارة لأزمات في مؤسسات التعليم العالي الأردنية: حالة جامعة البلقاء التطبيقية*. مجلة جامعة النجاح للأبحاث. م ٣٣،ع٧.

عبدالعليم، أسامة محمد، والشريف، عمر أحمد (٢٠٠٩). *المداخل الإدارية الحديثة في التعليم*. دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

عبيدات، ذوقان (٢٠١٢). *البحث العلمي مفهومه*، أدواته، أساليبه. دار الفكر، ط١٠.

العبيدان، محمد صالح (٢٠١٥). *المشكلات الإدارية والأكاديمية التي تواجه طلبة الدراسات العليا بجامعة تبوك*. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية والآداب، جامعة تبوك.

العريفان، أمثال حمد، والطراونة، اخليف يوسف (٢٠١٩). *واقع إدارة الأزمات الإدارية في الجامعات الكويتية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس*. المجلة التربوية الأردنية، م٤، ع٣، ص ص ١٦٣- ١٨٤.

الغامدي، عائض سعيد (٢٠١٥). *إدارة الأزمات لدى القيادات الجامعية بكليات التربية بالجامعات السعودية: دراسة ميدانية*. مجلة كلية التربية جامعة الأزهر. م ٥، ع١٦٥، ص ص٤٠٥-٤٥٩.

اللائحة المنظمة لشؤون منسوبي الجامعات السعوديين من أعضاء هيئة التدريس ومن في حكمهم، ١٤١٨.

المؤتمر الدولي الأول لإدارة الأزمات والكوارث، ١٤٣٤، جامعة الإمـــام محمـــد بـــن ســـعود الإسلامية، الرياض.

موقع جامعة شقراء،https://www.su.edu.sa/ar .

موقع المجلس الوطني للأمن الوطني بالإمارات العربية المتحدة،٢٠١٤.

موقع المجلس الوطني للأمن الوطني بالإمارات العربية المتحدة،٢٠١٩ .

Best, s (2006). The Method of Conflict Resolution and Transformation. in Shed rack Gaya Best (ed) Introduction to Peace and Conflict Studies in West Africa. Ibadan: Spectrum Book Ltd. Pp. 93-115.

Bobyleva, A., & Sidorova, A. (2015). Crisis management in higher education in Russia. Internationalization in Higher Education: Management of Higher Education and Research, 3 (1), pp. 23-35.

Fearn, Kathleen.(2007).Crisis Communications A Casebook Approach. Third Edition .lawrence Erlbaum associates publishers Mahwah, New Jersey London.

Jackson, P. (2016). Deans of Students' Responsibilities in Campus Crisis Management. (Unpublished Doctoral Dissertation). Georgia Southern University. Georgia.

Liu, M. & Blankson, I. (2015). From Virginia Tech to Seattle Pacific U: An Exploratory Study of Perceptions Regarding Risk and Crisis Preparedness Among University Employees. Atlantic Journal of Communication. (23). 211–224.

Lott, M.(2012). Crisis management plans in higher education: commonalities, attitudes, and perceived effectiveness. U.N Published Doctoral Dissertation. Department of Administration and Supervision. Gallaudet University.

Person,I& Mitroff ,(1993): " From Crisis Prone To Crisis Prepared: A Framework For Crisis Management", Academy of Management Executive . Vol 7, No 1,.

Richardson, S. (2011). Factors that shape the crisis management styles of former and current senior level student affairs administrators at the University of Mississippi. U.N Published Doctoral Dissertation. Department of Higher Education. University of Mississippi.