و اقع إدارة الأزمة في جامعة أم القرى في ظل جائحة كورونا كوفيد 19 و أثر ذلك في خطط إدارة الأزمة بالجامعة

د. سعد بن عزيز حبيب العتيبي

قسم إدارة أعمال الحج والعمرة
كلية إدارة الأعمال
جامعة أم القرى
المملكة العربية السعودية

الملخص

هدفت الدراسة الحالية إلى التَّعرُّف على واقع إدارة الأزمة بجامعة أم القرى في ظل جائحة كورونا كوفيد 19، وأثر ذلك في الخطط العامة للجامعة، وفي جودة الخدمة التعليمية التي تقدّمها الجامعة، وتقديمها خدمة للمجتمع والشراكة المجتمعية وتبادل الخبرات، ومعرفة التحدّيات التي تواجه الجامعة في ظل إدارتها للازمة حاليًا. وقد استخدم الباحث الاستبيان لجمع معلومات وبيانات من أفراد عينة الدراسة، التي اُختيرت عشوائيًّا من مجتمع الدراسة المكوّن من العاملين والطلاب بجامعة أم القرى بمكة المكرمة، وأظهرت نتائج التحليل الإحصائي بعض النتائج، منها موافقة أفراد العينة على أن واقع إدارة الأزمة في جامعة أم القرى في ظل جائحة كورونا كوفيد 19 كانت كبيرة، وموافقة أفراد العينة على أن جودة الخدمة التعليمية التي تقدّمها الجامعة كانت كبيرة، كما أوضحت التزام الجامعة، والمساهمة بصورة فعّالة في برامج المسؤولية المجتمعية بكافة المجالات، وأن أبرز التَّحدِّيات هي: قلة الكوادر البشرية المؤهلة إداريًّا وفنيًّا بالعمل في أثناء إدارة الأزمات بالجامعة. وأوصت الدراسة بالعمل على جعل التخطيط لإدارة الأزمات جزءًا من التخطيط الاستراتيجي في مؤسسات التعليم العالي، والتركيز على أهداف رؤية 2030، واستراتيجية التحوّل الرقمي الإلكتروني ومتطلّبات الحياة بعد انقضاء جائحة كورونا؛ لتكون منطلقات لاعتماد التعليم عن بُعد، بوصفه أحد الخيارات الأساسية لمواجهة الكوارث والأزمات، وضرورة زيادة وتحديث استخدام التقنيات الحديثة ووسائل الاتصال المُستخدمة في الجامعة حاليًا، وتبني الإدارة الإلكترونية، ومحاولة مواكبة التطورات في هذا الخصوص؛ لدورها الكبير والأساسي في العملية التعليمية.

الكلمات المفتاحية: *إدارة الأزمة، كورونا كوفيد 19، جودة العملية التعليمية، الشراكة المجتمعية.*

المقدمة

أصبحت الأزمة في الوقت الحالي تُشكّل مصدر قلق للمؤسسات بشكل عام، وللمؤسسات التعليمية الجامعية على وجه الخصوص؛ وذلك لصعوبة السيطرة عليها بسبب التغيرات في البيئة الاقتصادية والاجتماعية والتعليمية، وضعف قدرة هذه المؤسسات أحيانًا على تبّني نموذج إداري ملائم للتكيّف مع تلك الأزمات، ووضع خطة لإدارة المؤسسة إبان فتره الأزمة، ولا توجد مؤسسة - بغض النظر عن حجمها، أو طبيعة نشاطها، أو نوع القطاع الذي تنتمي إليه - يمكن الجزم بأنها لن تتعرّض لأزمة ما، أو أن تتجاوزها بأمان. والأزمة ظاهرة إنسانية - بوصفها جزءًا من نسيج الحياة- عُرفت منذ العصور القديمة كمتلازمة للإنسان، تنشأ في أي لحظة كظروف مفاجئة، وقد عُرّفت الأزمة بأنها: «حالة تهديد مفاجئة تتعرّض إليها المؤسسة تهدّد وجودها، والوقت المتاح للتعامل معها مع هذه الحالة ضيق جدًّا. ورغم التهديد الذي تحمله الأزمة؛ فإنها إذا أُديرت بالشكل المناسب، فيمكن أن تتحوّل إلى فرصة للاتجاه بالمؤسسة نحو الأفضل أو الأحسن» (أبوعزيز، 2010: 12). وقد ازدادت الأزمات وخطورتها في العصر الحالي؛ حتى أصبح مصطلح الأزمة من أكثر المصطلحات شيوعًا واستخدامًا على كافة الصُّعُد والمستويات، فهنالك أزمة اقتصادية، وأزمة سياسية، وأزمة اجتماعية، وأزمة صحية.

* تم استلام البحث في أغسطس 2021، وقبل للنشر في سبتمبر 2021، وسيتم نشره في ديسمبر 2024.

© المنظمة العربية للتنمية الإدارية - جامعة الدول العربية، 2024، ص ص 17- 34، (معرف الوثائق الرقمي): DOI: 10.21608/aja.2021.88899.1127

وقد شهدت المملكة العربية السعودية أزمة جائحة كورونا كوفيد19 - شأنها في ذلك شأن جميع دول العالم التي انتشر فيها هذا الوباء - وشكّل هذا الفايروس أزمة لكل دول العالم - حتى المُتقدّمة منها- وما زالت الجائحة تضرب كافة أنحاء العالم دون استثناء. وفي المملكة العربية السعودية أعلنت وزارة الصحة حالة الطوارئ الصحية في كافة أنحاء المملكة، وأعلنت الحجر الصحي للسكان، وأغلقت العديد من القطاعات التجارية وكافة قطاعات التعليم بالمملكة - بما فيها الجامعية - ومن هنا بدأ العديد من تلك المؤسسات إدارة الأزمة لمواصلة نشاطها. وأعلنت وزارة التعليم عن تفعيل التعليم عن بُعد عبر الوسائط الإلكترونية المختلفة، وقد تفاعلت جامعة أم القرى مع الظروف الماثلة بأن أعلنت عن خطة لإدارة العملية التعليمية في أثناء فترة الجائحة؛ للحفاظ على جودة العملية التعليمية، وإيجاد شراكات مجتمعية متعددة للتصدّي لتلك الأزمة.

وتتحقّق الجودة في التعليم العالي من خلال وجود سياسة واضحة ومحدّدة للجودة الشاملة، وكفاءة التنظيم الإداري للمؤسسات التعليمية، وتفعيل نظام المتابعة والتقويم؛ لتفادي الوقوع في الأخطاء، وتوفير نظم تدريب عالية المستوى للهيئات التعليمية والإدارية. وقد عُرّفت الجودة بشكل عام بأنها: «معيار، أو هدف، أو مجموعة متطلّبات، وهي هدف يمكن قياسه وجهد من أجل التطوير، وليست درجة محددة للامتياز» (حسن،2016: 288). وعُرّفت جودة التعليم بأنها: «كل ما يؤدي إلى تطوير القدرات الفكرية والمهارية لدى الطلاب، وكل ما يؤدي إلى تحسين مستوى الفهم والاستيعاب، ويزيد قدراتهم على حلّ القضايا أو المشكلات التي تواجههم، ويزيد من قدراتهم على توصيل المعلومات بشكل فاعل، واستثمار ما تعلّموه في التصرّف مع الأمور التي تواجههم، وفيما سيدرسون» (عطية، 2017: 20).

ويُعدّ التعليم أحد أهم آليات التكوين الاجتماعي للشخصية الإنسانية، وهو العنصر الأكثر وضوحًا وتأثيرًا في الحركة والأنشطة والمشاركة المجتمعية ما بين المؤسسات التعليمية والمجتمع في البيئة المحيطة به؛ حيث إن العلاقة والشَّراكة بين تلك المؤسسات والبيئة الاجتماعية والاقتصادية من حولها تكون دائمًا علاقة طردية؛ إذ يوجد إجماع على الدور الوظيفي للتعليم في إنضاج الوعي المجتمعي. وقد عُرّفت الشراكة المجتمعية بأنها: «إحدى الأدوات التي يمكن من خلالها النهوض بالمجتمع والارتقاء به، والعمل على تحسين مستوى حياة الناس - اجتماعيًّا واقتصاديًّا- من خلال إسهام أبناء المجتمع تطوعًا في جهود التنمية، سواء بالرأي، أو بالعمل، أو بالتمويل وحثّ الآخرين على المشاركة، وعدم وضع العراقيل أمام الجهود المبذولة من جانب قيادات المجتمع، وغير ذلك من الأمور التي تؤدي إلى نمو وتطور المجتمع» (مهنا،2014: 13). وفي سبيل الحفاظ على جودة التعليم؛ فإن الجامعة أثناء تلك الجائحة أوجدت شراكات مختلفة مع جهات حكومية وأخرى في القطاع الخاص؛ للمساهمة في إدارة الأزمة، والخروج بنتائج جيدة في مُخرجاتها التعليمية، ومن أبرز تلك الشَّراكات: تعاون الجامعة مع وزارة الصحة والجهات التابعة لها في الحفاظ وتنفيذ كافة التعميمات والأنظمة التي فرضتها الوزارة؛ للحدّ من انتشار المرض، إضافة إلى استمرار الجامعة في أداء دورها الطليعي في المسؤولية الاجتماعية.

الإطار النظري ومراجعة الدراسات السابقة

في هذا الجزء تتناول الدراسة الإطار النظري لموضوع إدارة الأزمة وجائحة كورونا، كما سيتم تناول الدراسات السابقة المتعلّقة بموضوع هذه الدراسة.

تعريف مفهوم الأزمة

هناك العديد من الأزمات التي تواجه المجتمعات المختلفة - إما بصفة دورية، أو بصفة عشوائية- وبالنظر إلى هذه الأزمات يتضح أنها قد تسبّبت سابقًا في خسائر وأضرار كثيرة للفرد والمجتمع، سواء من الناحية الاجتماعية، أو السياسية، أو الاقتصادية، أو الإدارية. وقد أشار (جاد الله، 2010: 6) إلى أن الأزمات «أمر غير محبّب للنفس؛ وذلك لأنها تُشعرك بعدم الاستقرار والتغيير المفاجئ؛ مما يُشعر بالارتباك والقلق، وربما اتخاذ القرارات الارتجالية والمتسرّعة التي تزيد الأمر سوءًا». وقد تعدّدت التعريفات التي تناولت مفهوم الأزمة بوصفها نتيجة مباشرة للتغيرات البيئية الداخلية والخارجية السريعة والمتلاحقة، التي تعمل في إطارها المؤسسات - خاصة التعليمية والجامعية منها - الأمر الذي يترتب عليه حدوث أزمات تفرض على هذه المؤسسات إدارتها بكفاءة وفعالية، وبهدف الحدّ من نتائجها السلبية. وتنبع أهمية دراسة الأزمات من خلال «محاولة تصنيف الأزمات وتحليلها وتقييمها تبعًا لاحتمال الحدوث، وشدة الخطورة، ودرجة

التحكم من قِبل المجتمع، وذلك كله بغرض مواجهة الأزمات المحتملة من خلال تصوّر للمخاطر التي يمكن أن تحدث نتيجة التغيرات البيئية أو الأخطاء البشرية. ونظرًا لاستمرار تواجد العوامل المسبّبة للأزمات المختلفة؛ فإنه يجب إعداد خطط للاستعداد لمواجهة هذه الأزمات، ومحاولة وضع أسس ومبادئ التنبؤ بها أو الحدّ من آثارها التدميرية في حالة صعوبة إجراء التنبؤ» (Hunter, 2016: 8).

وقد عُرّفت إدارة الأزمة بأنها: «نشاط هادف يقوم على البحث والحصول على المعلومات اللازمة، التي تُمكّن الإدارة من التنبؤ بأماكن واتجاهات الأزمة المتوقّعة، وتهيئة المناخ المناسب للتعامل معها، عن طريق اتخاذ التدابير اللازمة للتحكّم في الأزمة المتوقّعة والقضاء عليها، أو تغيير مسارها لصالح المنظمة» (Bundy, 2017: 2). وهي «العملية الإدارية المستمرة التي تهتم بالتنبؤ بالأزمات المحتملة عن طريق الاستشعار ورصد المُتغيّرات البيئية المُولِّدة للأزمة، وتعبئة الموارد والإمكانات المتاحة؛ لمنع أو التعامل مع الأزمات بأكبر قدر ممكن من الكفاءة، وبما يحقّق أقل قدر ممكن من الضرر للمؤسسة والعاملين، مع ضمان العودة إلى الأوضاع الطبيعية في أسرع وقت» (Wester&Mabjork, 2017: 364).

أنواع الأزمات وأبعادها ومدى تأثيرها

أشار (Aho and Verhoeven, 2017: 223) إلى أنواع الأزمات من خلال تصنيفات وأبعاد رئيسة عديدة وضعها على النحو الآتي:

أولًا - تصنيف الأزمة على أساس التكرار

صُنّفت الأزمة بناء على تكرار حدوثها إلى:

1- أزمات دورية متكررة: حيث تُكرّر الأزمات بتوقّع حدوثها، وتتمثّل في الأزمات الاقتصادية المرتبطة بالدورة الشرائية والناجمة عن الكساد، التي قد تنجم كذلك عن الانتعاش نتيجة لخلل في قوى الإنتاج.

2- أزمات غير دورية: هذا النوع من الأزمات عشوائية الحدوث، لا ترتبط في حدوثها بأسباب دورية متكررة مثل الأزمات المرتبطة بالدورة الاقتصادية؛ ومن ثمّ لا يسهل توقّعها، والأزمات غير الدورية تحدث نتيجة عوامل متعددة، وإن كانت عادة تكون فجأة وبدون مقدّمات مثل: الأزمات الناجمة عن سوء الأحوال الجوية، أو تغير الظروف المناخية.

ثانيًا - تصنيف الأزمة على أساس حدة الأزمات

وهي قوة التأثر بالأزمة، وحجم الخسائر المختلفة الناتجة عنها، ويمكن تقسيم الأزمات طبقًا لمدى تغلغلها وتمكّنها من الكيان الذي أصابته إلى نوعين أساسيين بحسب (رشاد، 2011: 1190) كما يلي:

1- الأزمات السطحية: وهي أزمات لا تُشكّل خطرًا؛ إذ إنها تحدث فجأة وتنقضي بسرعة، خاصة إذا عُولجت أسبابها، وهي تنجم عن الشائعات الكاذبة مثل: الأزمات التموينية المفتعلة.

2- الأزمات العميقة: وهي أخطر أنواع الأزمات، وذات طبيعة شديدة القسوة؛ لارتباطها ببنيان الكيان الذي حدثت به الأزمة؛ ومن ثمّ فقد تدمره إن أُهمل مواجهتها.

ثالثًا - تصنيف الأزمة على أساس تأثير الأزمات

وهو الوصف العام لمدى ما نتج عن الأزمة، ويمكن تقسيم الأزمات إلى نوعين أساسيين وفقًا لمقدار وحجم تأثير الأزمة في أداء الكيان الذي حدثت فيه الأزمة بحسب (الصيرفي، 2008: 48) حسبما يلي:

1- أزمات محدودة التأثير: وهي أزمة وليدة ظروف معينة، وتحدث عادة دون أن تترك بصمات أو معالم واضحة على الكيان الذي حدثت فيه الأزمة، مثل: أزمة عدم توفير سلعة تموينية معينة، ولديها بديل يحلّ محلها بالكامل ومتوافر بالأسواق.

2- أزمات جوهرية: يؤثر هذا النوع من الأزمات تأثيرًا ينعكس على أدائه، ويساعد على حرمان حاجاته ومطالبه

الأساسية، التي لا يمكنه الاستغناء عنها؛ ولذلك فإنه لا يمكن تجاهل هذا النوع من الأزمات، أو إهمال مواجهتها؛ إذ إن استمرارها قد يُسفر عن نتائج صعبة، وقد يُولّد أزمات أشد خطرًا، وتتمثّل تلك الأزمات في: نقص المياه أو الوقود أو الغذاء.

رابعًا - تصنيف الأزمات على أساس شدة الأزمات

حيث تتراوح الأزمات بين نوعين أساسيين من الشدة والضعف بحسب دراسة (علي، 2006) على النحو الآتي:

1- أزمات عنيفة: وهي أزمات بالغة الشدة والعنف، والسبيل الوحيد للتصدي لهذا النوع من الأزمات إفقاده قوة الدفع الخاصة بتيار الأزمة، وتصنيف عناصرها والتعامل مع كل عنصر على حِدة، والمثال على ذلك الأزمات العمّالية العنيفة، التي تصل إلى حدّ الإضراب العام، على الرغم من أن هذا النوع من الأزمات يبدو عنيفًا بعض الشيء بالنسبة للقائمين به.

2- أزمات خفيفة: وتأثيرها في الرأي العام أو الجمهور المحيط به يكون خفيفًا، ويسهل معالجته بشكل فوري سريع بمجرد لمس ومعرفة أسبابه، ومن ثمّ التعامل معه إيجابيًّا مثل: الأزمات الناتجة عن الإشاعات.

خامسًا - تصنيف الأزمات على أساس مستوى الأزمات

بحسب (عبد الرحمن،2011) يمكن تصنيف الأزمات حسب المستوى على النحو الآتي:

1- الأزمات الشاملة: تُصيب الدولة وتؤثر في المجتمع كله، فهي أزمات شاملة، سواء في أسبابها ونتائجها وكذلك مُتطلّبات علاجها. ولهذا النوع من الأزمات تداخلات وأبعاد مختلفة التأثير، ويشمل الأزمات المتصلة ببنية الدولة وأدائها الاقتصادي والسياسي، أو وضعها الأمني الداخلي أو الخارجي، فضلًا عن سيادتها.

2- الأزمات الجزئية: تتمثّل في أزمات المشروعات أو الوحدات الإنتاجية أو قطاع بعينه، وينحصر تأثيرها فيها؛ لكنه قد يمتد إلى المشروعات الأخرى المرتبطة بها، بل يطول الدولة برمتها إن لم يكن السيطرة عليه، ويتميّز هذا النوع من الأزمات بالتنوّع والتعدّد طبقًا للكيان الذي قد ينشأ فيه، إضافة إلى التأثيرات المتباينة للأزمات والمُتمثّلة في: عوامل انتشارها وتكاملها ونشوئها. وفي هذا النوع من الأزمات يجب تدخل الدولة لمواجهة الأزمة واحتوائها، إن لم يتمكّن الكيان الإداري الذي تأثر بها من مواجهتها.

سادسًا - تصنيف الأزمات على أساس الأبعاد

وفي هذا الخصوص صنّفها (Darbo & Zurawska, 2017 :169) حسب الآتي:

1- أزمات عالمية لها تأثير محلي: غالبًا ما تنجح الدول الكبرى في نقل أزماتها إلى الدول التي تدور في فلكها.

2- أزمات محلية لها تأثير خارجي: يتضح مثل هذه الأزمات كلما كانت الدول النامية مترابطة. ويُمكّنها ترابطها وعلاقتها التعاونية من جعل أزماتها تطول العالم الخارجي، فتدفع الدول الكبرى إلى النهوض بمسؤولياتها تجاه تلك الأزمات، وتحمل الدول الكبرى فاتورة عبء هذه الأزمات وتجعلها تدفعها نيابة عنها.

3- أزمات محلية فقط: وهي الأزمات التي لا يتعدّى تأثيرها حدود الدولة؛ بل تقتصر على قطاع محدود منها، ولا يمكن ترحيلها إلى الخارج؛ ولذلك فهي تُعالج في إطار محلي داخلي فقط.

دراسات سابقة تناولت أزمة كرونا وكيفية تصدي الدول لها

هناك بعض الدراسات التي تناولت موضوع إدارة الأزمة بشكل عام، كما تناول بعضها إدارة الأزمة في ظل جائحة كورونا، فيما تناولت بعض الدراسات الحلول التي انتهجتها بعض أقوى الدول اقتصاديًّا لمواجهة أزمة كورونا – كوفيد 19، ومن أبرز تلك الدراسات، دراسة (خطيب، 2020) التي هدفت إلى التّعرّف على دور القيادة السياسية للدولة بالمملكة العربية السعودية في إدارة أزمة انتشار فيروس «كورونا كوفيد - 19»، وسُبل إدارة الأزمة من قِبل القيادة، وقد طُبّق في الدراسة المنهج الكيفي المعتمد على الاستقصاء والاستنباط، وكانت أداة الدراسة هي الباحث نفسه، بحكم معاصرته

للحدث، ووجود أدلة على نجاح إدارة أزمة كورونا. وأبرزت نتائج الدراسة أن قيادة حكومة المملكة العربية السعودية لعملية مواجهة خطر انتشار فيروس كورونا المُستجدّ؛ تميّزت بالفاعلية والإبداعية، وبالقيام بخطوات استباقية في هذه المواجهة، وأن قيادة خادم الحرمين الشريفين وولي عهده تخطّت العراقيل الداخلية والخارجية، وأوضحت قدرة هائلة على القيادة تفوق ما هو قائم في البلدان التي تُوصف بأنها بلدان متقدّمة، كما تبيّن أن القرارات التي أُتخذت لمواجهة خطر انتشار فيروس كورونا المستجد كان لها أثر إيجابي.

وفي سياق ذي صلة، هدفت دراسة المحيسن (2017) إلى قياس مستوى الوعي لدى أعضاء هيئة التدريس في إحدى الجامعات النسائية بالمملكة العربية السعودية، وموظفيها، وطلابها بفيروس كورونا المسببّ لمتلازمة الشرق الأوسط التنفسية، ووُزّعت استبانة ذاتية تحتوي على أسئلة معلومات واستكماله من قِبل المشاركين البالغ عددهم (1541) مشاركًا، وبلغت درجة المعلومات الكلية (43,2%)، وجاءت بنسبة مرتفعة فقط في صفوف المشاركين من المعاهد الصحية (50,6%). وأقرّ أغلب المستجيبين (78,9%) بالأعراض المعتادة لفيروس كورونا المسببّ لمتلازمة الشرق الأوسط التنفسية، في حين أن (67,1%) منهم لم يعرف الممارسات الصحية الوقائية المُوصى بها. وبلغ مستوى الوعي بوبائية المرض وشدته ومعدَّل الوفيات الناجمة عنه وعلاجه حدًّا منخفضًا للغاية. كما تبينّ ضعف معرفة العاملين في المجال الصحي والطالبات بالاحتياطات المُوصى بها، التي ينبغي تطبيقها عند التعامل مع المرضى (55,5%). وتدعو هذه النتائج إلى ضرورة تحسين البرامج التثقيفية المُنفّذة لكل من العاملين في الرعاية الصحية والعاملين في غير مجال الرعاية الصحية، لا سيَّما في أماكن الدراسة (الجامعات)، أو أماكن العمل المزدحمة.

أما الدراسات التي تناولت الحلول المقترحة التي انتهجتها أقوى الدول اقتصاديًّا لمواجهة التداعيات الاقتصادية لجائحة كورونا؛ فقد جلبت جائحة كورونا معها ثالث أكبر صدمة اقتصادية ومالية واجتماعية في القرن الحادي والعشرين، وأحدثت هذه الصدمة ضربات اقتصادية مزدوجة؛ إذ توقّف الإنتاج في البلدان المتضررة، وضُربت سلاسل التوريد في جميع أنحاء العالم مع انخفاض حاد في الاستهلاك (De et al., 2020). وقد دفعت الإجراءات الصارمة التي تُطبّق عالميًّا، وإن كانت ضرورية لاحتواء الفيروس؛ لكنها دفعت بالاقتصاد إلى حالة «تجميد عميق» غير مسبوقة، لن يكون الخروج منها واضحًا أو تلقائيًّا. ورغم أن الأولوية الأكثر إلحاحًا هي تقليل الخسائر في الأرواح؛ لكن هذه الجائحة قد تسبّبت في أزمة اقتصادية كبيرة ستُثقل كاهل مجتمعاتنا لسنوات قادمة(Leung & Cossu, 2019).

واستجابت الحكومات بالفعل، ووضعت خطط إنقاذ شاملة للمؤسسات التعليمية والإدارية. وفي الولايات المتحدة أطلق مجلس الاحتياطي الاتحادي الأمريكي إجراءات واسعة النطاق قيمتها (2.3) تريليون دولار؛ لدعم الشركات الصغيرة والمتوسطة، في أحدث خطواته لتحصين الاقتصاد الأمريكي في ظل جائحة فيروس كورونا (Abramov et al., 2020)، وقدّم البنك المركزي قروضًا مدتها أربع سنوات للشركات التي يصل عدد موظفيها إلى عشرة آلاف شخص، وشراء سندات الولايات والمقاطعات والمدن ذات الكثافات السكنية المرتفعة بشكل مباشر؛ لمساعدتها على مواجهة هذه الأزمة الصحية. كما أعلنت وزارة الخزانة الأمريكية ومجلس الشيوخ أنهما يدرسان وضع خطة جديدة لضخّ المزيد من المساعدات المالية للشركات الصغيرة، التي تعاني من التداعيات الاقتصادية للإغلاق الاقتصادي (Taskinsoy, 2020). كما وافق مجلس النواب الأمريكي على حزمة مساعدات قيمتها (2.2) تريليون دولار، وهي الأضخم في تاريخ الولايات المتحدة؛ لمساعدة الأفراد والشركات على مواجهة التباطؤ الاقتصادي الناتج عن تفشي فيروس كورونا (Mogaji, 2020) .

أما الصين - التي تعدّ ثاني أكبر اقتصاد في العالم، وشكّلت ثلث النمو الاقتصادي العالمي في السنوات الأخيرة من خلال تصديرها للمعادن والمنسوجات والمكوّنات الكيميائية والصيدلانية، والأجزاء الإلكترونية والسيارات، وهي تدعم (30 إلى 50) في المائة من سلسلة التوريد العالمية، كما تستورد النسبة المئوية نفسها من السلع من السوق العالمية - فقد أثرت جائحة كورونا في اقتصادها؛ بسبب تدني جانبي العرض والطلب في الاقتصاد العالمي. وقد بيّنت عدة دراسات الإجراءات التي قامت بها الصين لدعم ريادة الأعمال خلال فترة انتشار الجائحة، وعلى سبيل المثال استخدمت الصين برامج التمويل الطارئة التي تستهدف الشركات الصغيرة والمتوسطة، فضلًا عن خفض أسعار الفائدة، وتأجيل رسوم الضرائب وإلغاء بعضها. كما اعتمدت الشركات الصغيرة والمتوسطة على العمل من خلال المنصات الإلكترونية على الإنترنت (Bouey, 2020) .

وفي اليابان تمت الاستجابة للتحديات الناشئة عن فيروس كورونا، عبر إصدار الحكومة اليابانية لقرار من مجلس الوزراء، باتخاذ التدابير الاقتصادية الطارئة؛ مما دفع السلطات الحكومية المختلفة والمؤسسات المالية الحكومية أو شبه الحكومية إلى تقديم الدعم التمويلي واتخاذ الضرائب وغيرها من تدابير الإغاثة المؤقتة؛ بهدف مساعدة الشركات اليابانية على الصمود في وجه الآثار قصيرة المدى، ومساعدة الاقتصاد الياباني على التعافي بعد مرور الأزمة. وقدّم بنك التنمية الياباني إلى الشركات اليابانية مساعدة مالية بوصفها جزءًا من عمليات الاستجابة للأزمات (Nicola et al., 2020). كما أطلقت اليابان عدة حزم تحفيزية بإجمالي إنفاق بلغ (234) تريليون ين ياباني (2.18 تريليون دولار): أي حوالي (40٪) من إجمالي الناتج المحلي لليابان. وسيكون هذا الإنفاق من أضخم الحزم المالية في العالم؛ لمواجهة تداعيات فيروس كورونا، ويقترب من حجم برنامج المساعدات الأمريكي، الذي بلغ (2.3) تريليون دولار (Khan et al., 2020) .

أما في ألمانيا، فإن آثار جائحة كورونا في الشركات الألمانية يمكن ملاحظتها يوميًّا وبدقة على المستويين القطاعي والإقليمي، وقد تباينت ردود الفعل التي أبلغت عنها الشركات المتضرّرة، وتختلف جزئيًّا بشكل كبير من منطقة إلى أخرى. وعلى وجه الخصوص، عُثر على انقسام قوي بين شرق ألمانيا وغربها، سواء من حيث المستوى العام للتأثير، ومن حيث نوع التأثير. وتميل الشركات من الولايات الشرقية إلى الإبلاغ عن أنها تكيّفت مع الوضع الحالي أو أنها أقل تأثرًا، بينما تميل الشركات في الولايات الفيدرالية الغربية إلى الإبلاغ عن مشاكل أكثر خطورة (Kinne et al., 2020). وقد نفّذت الحكومة الألمانية حزمة التحفيز الاقتصادي بقيمة (130) مليار يورو، وخُفّضت ضريبة القيمة المضافة لمدة (6) أشهر، ومُنحت حوافز للأسر بقيمة (300) يورو عن كل طفل، ودُعّمت الشركات الصغيرة والمتوسطة في الخروج من الأزمة عبر مساعدات تُقدّر بقيمة (25) مليار يورو. وأشارت تقدير الرابطة الاتحادية لشركات الصناعة الألمانية إلى أن الاقتصاد الألماني سيشهد انكماشًا حقيقيًّا بنسبة (6.5%)؛ بالرغم من حزمة الإنقاذ التي أقرّتها ألمانيا لمواجهة تداعيات كورونا، وأشار التقرير إلى أن الطلب على المنتجات سينخفض بشكل ملحوظ. كما توقّعت الرابطة تراجع الواردات بنسبة تقارب (12%)، وذكرت الرابطة أن تراجع الدخول بسبب تخفيض أوقات الدوام والبطالة، بالإضافة إلى أن القلق على الوظائف؛ سيؤثّر بقوة في المزاج الاستهلاكي عند المستهلكين (Konig, 2019).

إن كثير من الدراسات والتقارير التي استهدفت تقصي نتائج التعليم في أثناء الأزمات، خاصة أزمة جائحة كورونا – كوفيد 19؛ أظهرت ضرورة اعتماد التعليم المدمج بوصفه نمطًا فعّالًا في أنظمة التعليم العام. ومن أبرز النتائج أن جامعة تسمانيا بأستراليا أصدرت تقريرًا؛ تلبية لنداء الدولة حول ضرورة الاستجابة السريعة نحو تداعيات جائحة كورونا على قطاع التعليم، وتحديد الأطر والأنظمة والاستراتيجيات الخاصة بتفعيل آليات التعليم عن بُعد في المؤسسات التعليمية. وخُتم التقرير بوضع سيناريو أو تصور لحال التعليم بعد انتهاء الجائحة، مؤكّدًا الشعور بالتفاؤل نحو استخدام التعليم عن بُعد، وتلبيته احتياجات الطالب بطرق جديدة ومتنوّعة. ودعا التقرير إلى ضرورة الاستفادة من حلول التعليم عن بُعد، جنبًا إلى جنب مع التعليم لوجه، فلا ينبغي رفضه عند العودة إلى الحياة الطبيعية بعد انتهاء الجائحة، المباشر، وإنما التفكير بكيفية دمجه لتحسين التعليم في المستقبل، خاصة مع وجود أدلة تشير إلى نجاحه وتقبّله من الطلاب الذين تركوا المدارس بسبب الجائحة أو لأسباب أخرى مختلفة (Brown & others., 2020).

كما هدفت دراسة إماراتية إلى تقصي تجربة طلاب الجامعة في التعليم عن بُعد خلال أزمة كورونا، وقياس اتجاهاتهم نحو إمكانية اعتماد هذا التعليم فيما بعد انتهاء الأزمة. ووُجّهت استبانة إلكترونية إلى عينة عشوائية من طلاب جامعة دبي، وأظهرت النتائج أن (55%) من طلاب الجامعة استمتعوا بالدراسة عن بُعد وتفاعلوا معها، وفي حال عودة الدراسة الطبيعية فإن (26%) من الطلاب يفضّلون اعتماد التعليم عن بُعد كاملًا، بينما يؤيد غالبية الطالب بنسبة (49%) الدراسة من خلال نظام التعليم المدمج.(Almuraqab, 2020) وقدّم الحميضي والمطيري (2020) دراسة حديثة هدفت إلى استشراف احتياجات التعليم والتعلّم، لتطبيق التعليم المدمج بعد جائحة كورونا في مراحل التعليم بالمملكة العربية السعودية من وجهة نظر المتخصصين، وأظهرت النتائج وجود احتياج بدرجة كبيره جدًّا لتوظيف التعليم المدمج ودعمه في المراحل المختلفة. وبالمثل توصّلت دراسة الحارثي (2020) حول استشراف مستقبل التعليم المباشر والتعليم عن بُعد إلى أن التعليم يحتاج إلى ثقافة الدمج بين التعليم عن بُعد والتعليم المباشر؛ لضمان مرونة التعليم واستمراريته، واستعداده لمواجهة حالات الطوارئ.

الفجوة الدراسية وما يميز هذه الدراسة

يتبين من استعراض الدراسات السابقة أن هناك فجوة تحاول الدراسة الحالية سدها، والتي تتمثل في كون الدراسات السابقة معظمها تناول موضوع إدارة الأزمة بشكل عام، كما تناول بعضها إدارة الأزمة في ظل جائحة كورونا، فيما تناولت بعض الدراسات الحلول التي انتهجتها بعض أقوى الدول اقتصاديًّا لمواجهة أزمة كورونا، كما تناولت دراسة إماراتية فاعلية برامج التعلم عن بُعد كأحد الحلول لإدارة أزمة جائحة كورونا كوفيد وتنوعت في المؤسسات والشركات وحتى الدول والقليل منها تناول إدارة الأزمة في البيئة الجامعية، أيضًا مع ملاحظة حداثة موضوع الدراسة الحالية إذا علمنا أن الجائحة مرض حديث اجتاح العالم منذ عام 2020 وحتى اليوم، ومازالت دول العالم تحاول القضاء عليه، لكن سلالات متحورة أخرى بدأت تظهر من ذات الفيروس. وبذلك يمكن القول أن الدراسة الحالية تتميز بتناولها واقع إدارة الأزمة في جامعة أم القرى في ظل جائحة كورونا كوفيد 19 وأثر ذلك في خطط إدارة الأزمة بالجامعة، وبالتالي فهي الوحيدة التى تتناول واقع إدارة الأزمة في جامعة أم القرى وأثرها في خطط إدارة الأزمة، وهي حدود موضوعية ومكانية وبشرية لم تجتمع معًا في أيٍ من الدراسات السابقة.

مشكلة الدراسة

تتلخّص مشكلة الدراسة في أن معظم المؤسسات التعليمية بالمملكة قد اطلت عليها أزمة جائحة كورونا بغتة؛ وبالتالي فإن الأزمة التي فاجأت العديد من المؤسسات في المملكة تحتاج إلى خطط لإدارتها، ويحاول الباحث في هذه الدراسة عرض واقع إدارة جامعة أم القرى وتقييمه لأزمة جائحة كورونا، وكيف أن الجامعة أخذت على عاتقها - استشعارًا منها للمسؤولية، وتحقيقًا للأهداف المرجوة- مواجهة هذه الأزمة بكل احترافية؛ للتغلب على هذا الظرف الاستثنائي؛ لذا عملت الجامعة وأفرعها - ممثّلة بوكالاتها، وعماداتها، وإداراتها، ووحداتها الإدارية- التدابير الوقائية والقرارات الحكيمة، وأطلقت حزمة مبادرات كان لها الأثر الواضح والنتائج المرضية لمواجهة الأزمة الحالية، وذلك بوضع التدابير اللازمة لسير العملية التعليمية وضمان جودتها، وتقديم المبادرات التطوعية التي تخدم المجتمع بشكل عام، وذلك عبر ثلاثة محاور تمثّلت في: كيفية العمل على إدارة الأزمة بصورة علمية، ثم العمل على تحقيق جودة العملية التعليمية، وأخيرًا خدمة المجتمع والشَّراكة المجتمعية وتبادل الخبرات مع البيئة المجتمعية المحيطة بالجامعة. وتحاول هذه الدراسة الإجابة عن خطاب هيئة تقويم التعليم والتدريب، المعنون لمعالي رئيس جامعة أم القرى بالرقم (41/1/1076)، بتاريخ 7 شوال 1441هـ، الذي تطلب فيه الهيئة تقويم وضع منظومة التعليم عن بُعد بالجامعة والمملكة، بوصفها إحدى خيارات إدارة أزمة وجائحة كورونا التي اتخذتها الوزارة، وطُبّقت على كل الجامعات بالمملكة. ويحاول الباحث في هذه الدراسة تقييم وضع الجامعة في أثناء الجائحة، **وتتلخّص مشكلة الدراسة في الإجابة عن السؤال الآتي:**

ما و اقع إدارة الأزمة بجامعة أم القرى في ظل جائحة كورونا كوفيد19؟ وما أثر ذلك في خطط إدارة الأزمة بالجامعة؟

أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة بشكل رئيس إلى ما يلي:

1- التَّعرُّف على واقع إدارة الأزمة بجامعة أم القرى في ظل جائحة كورونا كوفيد19، وأثر ذلك في الخطط العامة للجامعة.

2- معرفة دور إدارة الأزمة وتقييمه بجامعة أم القرى في ظل أزمة جائحة كورونا كوفيد19، وأثر ذلك في جودة الخدمة التعليمية التي تقدّمها الجامعة.

3- معرفة دور إدارة الأزمة وتقييمه بجامعة أم القرى في ظل أزمة جائحة كورونا كوفيد19، وأثر ذلك في تقديم الجامعة خدمة للمجتمع والشراكة المجتمعية وتبادل الخبرات.

4- معرفة التَّحدِّيات التي تواجه الجامعة في ظل إدارتها للأزمة حاليًا، ومعرفة أثر ذلك في جودة الخدمة التعليمية، وتقديم خدمة للمجتمع والشراكة المجتمعية وتبادل الخبرات.

5- استيضاح آراء عينة الدراسة حول واقع إدارة الأزمة بجامعة أم القرى في ظل جائحة كورونا كوفيد19، وأثر ذلك في خطط إدارة الأزمة بالجامعة باختلاف مُتغيّرات: المهنة، والمؤهل الأكاديمي، والجنس.

أسئلة الدراسة

تسعى الدراسة إلى الإجابة عن تساؤلات عديدة، من ضمنها ما يلي:

1- ما واقع إدارة الأزمة بجامعة أم القرى في ظل جائحة كورونا كوفيد 19؟ وما أثر ذلك في الخطط العامة للجامعة؟
2- ما دور إدارة الأزمة بجامعة أم القرى في ظل أزمة جائحة كورونا كوفيد 19؟ وما أثر ذلك في جودة الخدمة التعليمية التي تقدّمها الجامعة؟
3- ما دور إدارة الأزمة بجامعة أم القرى في ظل أزمة جائحة كورونا كوفيد 19؟ وما أثر ذلك في تقديم الجامعة خدمة للمجتمع والشراكة المجتمعية وتبادل الخبرات؟
4- هل هناك تحدّيات تواجه الجامعة في ظل إدارتها للأزمة حاليًا؟ وما أثر ذلك في جودة الخدمة التعليمية، وتقديم خدمة للمجتمع والشراكة المجتمعية وتبادل الخبرات؟
5- هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية حول واقع إدارة الأزمة بجامعة أم القرى في ظل جائحة كورونا كوفيد 19؟ وما أثر ذلك في خطط إدارة الأزمة بالجامعة باختلاف متغيّرات: المهنة، والمؤهل الأكاديمي، والجنس؟

تصميم الدراسة

يتناول هذا الجزء من الدراسة الإجراءات المنهجية للدراسة، وتتمثّل في: منهج الدراسة الذي أُستخدم، وتحديد مجتمعه وعينته وطؤيقة احتيار مفرداته، ومقاييس الدراسة، واداة جمع البيانات، والتأكد من صدقها وثباتها، والإجراءات المُتبعة في تطبيقها، وأساليب المعالجة الإحصائية التي أُستخدمت في تحليل البيانات، وهذه الإجراءات على النحو الآتي:

منهج الدراسة

استخدمت الدراسة الحالية بشكل أساسي المنهج الوصفي التحليلي، الذي يقوم على استخدام الأساليب الإحصائية الوصفية والتحليلية، ويُعرّف المنهج الوصفي بأنه: «مجموعة الإجراءات البحثية التي تتكامل لوصف الظاهرة أو الموضوع اعتمادًا على جمع الحقائق والبيانات، وتصنيفها، ومعالجتها، وتحليلها تحليلًا كافيًا ودقيقًا؛ لاستخلاص دلالتها والوصول إلى نتائج» (مطاوع والخليفة، 2014: 111). ويهدف المنهج الوصفي التحليلي إلى «الوصف الكمي أو الكيفي لظاهرة اجتماعية، أو إنسانية، أو إدارية، أو مجموعة من الظواهر المترابطة معًا، من خلال استخدام أدوات جمع البيانات المختلفة، وهي: المقابلة والملاحظة وغيرها؛ مما يجعل الظاهرة أو الظواهر محل الدراسة واضحة بدرجة يسهل معها تحديد المشكلة تحديدًا واقعيًا، تمهيدًا لاختبار الفروض حولها» (الأشعري،2007: 118). واستخدام هذا المنهج من شأنه أن يساعد على الوصول إلى أهداف هذه الدراسة، ويُعبّر هذا المنهج عن الحالة المدروسة تعبيرًا كميًا وكيفيًا، حيث يمكن وصف موضوع البحث وتشخيصه وتحليل بعض جوانبه. وهو أسلوب يعتمد على دراسة الواقع أو الظاهرة كما تُوجد في الواقع، ويسهم بوصفها وصفًا دقيقًا، ويُعبّر عنها تعبيرًا كيفيًا أو كميًا.

مجتمع الدِّراسة وعينتها

يتكوّن مجتمع الدراسة من أعضاء وعضوات هيئة التدريس، والموظفين والموظفات، وطلاب وطالبات جامعة أم القرى، وقد وُزّعت الاستبانة إلكترونيًا للعاملين بجامعة أم القرى؛ تطبيقًا لاحترازات جائحة كرونا.

أداة الدِّراسة

أُستخدمت الاستبانة أداة لهذه الدراسة، وقد صُمّمت من قِبل الباحث بعد الاطلاع على العديد من الرسائل والكتب ذات الصلة بموضوع الدراسة، وتتكوّن من الآتي:

1- المُتغيّرات الشخصية: الجنس، والمؤهل الدراسي، والمهنة، والجنسية.
2- محاور الدراسة: وقد تكوّنت أداة الدراسة من أربعة محاور وهي:

- المحور الأول: واقع إدارة الأزمة بجامعة أم القرى في ظل جائحة كورونا كوفيد19، وأثر ذلك في الخطط العامة للجامعة.
- المحور الثاني: دور إدارة الأزمة بجامعة أم القرى في ظل أزمة جائحة كورونا كوفيد19، وأثر ذلك في جودة الخدمة التعليمية.
- المحور الثالث: دور إدارة الأزمة في جامعة أم القرى في ظل أزمة جائحة كورونا كوفيد19 وأثر ذلك في تقديم الجامعة خدمة للمجتمع والشَّراكة المجتمعية وتبادل الخبرات.
- المحور الرابع: التَّحدِّيات التي تواجه الجامعة في ظل إدارتها للأزمة حاليًا، وأثر ذلك في جودة الخدمة التعليمية، وتقديم خدمة للمجتمع والشَّراكة المجتمعية وتبادل الخبرات.

الأساليب الإحصائية المُستخدمة في الدراسة

اعتمدت الدراسة في تحليل البيانات طبقًا للطرق الإحصائية الملائمة لطبيعة البحث، باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية Statistical Package for the Social Sciences (SPSS). وبغرض الإجابة عن تساؤلات الدراسة سيُستخدم الباحث الإحصاء الوصفي، بحيث تُستخرج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات الاستبانة، ولكل مجال من مجالاته. ويحلّل الباحث البيانات التي حُصل عليها من الإجابات عن الأسئلة الواردة بالاستبانة، ومن ثمّ تُجرى المعالجة الإحصائية باستخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية حسب المُتغيّرات المستقلة، ولكل فقرة من فقرات الاستبانة. وتوافقًا مع نوعية هذه الدراسة يتم دراسة وتحليل البيانات والمعلومات المُتحصّل عليها عن طريق الاستبانة، باستخدام أساليب الإحصاء الوصفي، إضافة إلى أساليب الإحصاء التحليلي، وتشتمل على: التكرارات، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية؛ لعمل المقارنات بين المتوسطات، وإيجاد المعاملات الإحصائية اللازمة لتحليل البيانات والخروج بنتائج الدراسة.

صدق الأداة

المقصود بصدق الأداة: إلى أي مدى تقيس الغرض الذي وُضعت من أجله، ولتحقيق ذلك صُمّمت الأداة بالرجوع إلى العديد من الدراسات والدوريات التي تناولت موضوع الدراسة، حتى الوصول إلى الصورة النهائية لأداة الدراسة.

التأكد من صلاحية أدوات الدراسة:

- **معامل الثبات (Reliability Coefficient):** يُقصد بثبات أداة القياس: أن يُعطي النتائج نفسها إذا أُعيد تطبيق الاستبانة على العينة نفسها في الظروف نفسها، وقيس بالطرق الآتية:
- **مُعامل ثبات ألفاكرونباخ:** حُسب معامل ثبات ألفاكرونباخ باستخدام برنامج (SPSS)، وكانت النتائج حسب الجدول الآتي:

جدول رقم (1)
معاملات ألفاكرونباخ

المحاور	عدد العبارات	ألفا كرونباخ
واقع إدارة الأزمة بجامعة أم القرى في ظل جائحة كورونا كوفيد19، وأثر ذلك في الخطط العامة للجامعة.	5	0.904
دور إدارة الأزمة بجامعة أم القرى في ظل أزمة جائحة كورونا كوفيد19، وأثر ذلك في جودة الخدمة التعليمية التي تقدّمها الجامعة.	5	0.915
دور إدارة الأزمة بجامعة أم القرى في ظل أزمة جائحة كورونا كوفيد 19، وأثر ذلك في تقديم الجامعة خدمة للمجتمع والشَّراكة المجتمعية وتبادل الخبرات.	5	0.905
التَّحدِّيات التي تواجه الجامعة في ظل إدارتها للازمة حاليًا، وأثر ذلك في جودة الخدمة التعليمية، وتقديم خدمة للمجتمع والشَّراكة المجتمعية وتبادل الخبرات.	5	0.861
الأداء ككل	**20**	**0.983**

بيّن جدول (1) معاملات ألفاكرونباخ لكل محور من محاور أداة الدراسة، وللأداة ككل، واتضح أن القيم لمعاملات ألفاكرونباخ تراوحت ما بين (0.861-0.915) للمحاور، وبلغت للدرجة الكلية (0.983)، وهي قيم مرتفعة. ويُلاحظ ارتفاع

قيمة كرونباخ ألفا للأداة ككل؛ لأن قيمة ألفا كرونباخ تزيد بزيادة عدد العبارات المُراد حسابها لها، خاصة وأن جميع قيم الفا كرونباخ للمحاور جاءت كبيرة؛ ومن ثمّ فعند حسابها للدرجة الكلية للاستبانة جاءت النتيجة أكبر من كل محور؛ مما يعني أن هناك ثباتًا في إجابات أفراد العينة في الإجابة عن هذه الأداة؛ الأمر الذي يعني أنه يمكن الاعتماد على هذه الأداة من حيث جمع البيانات، وإمكانية تعميم النتائج التي ستخرج بها هذه الدراسة.

صدق الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة

يُقصد بالاتساق الداخلي لأسئلة الاستبانة: قوة الارتباط بين درجات كل مجال (عبارات/محاور)، ودرجات أسئلة الاستبانة الكلية. والصدق ببساطة: أن تقيس أسئلة الاستبانة أو الاختبار ما وُضعت لقياسه: أي تقيس فعلًا الوظيفة التي تُفترض أن يقيسها، والجدول الآتي يبيّن هذه المعاملات.

بيّن الجدول (2) معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات أداة الدراسة والدرجة الكلية للأداة، واتضح أن معاملات الارتباط تراوحت ما بين (0.179-0.749)، وهي قيم مرتفعة؛ مما يعني أن هناك اتساقًا داخليًّا بين كل عبارة والدرجة الكلية للأداة.

جدول رقم (2)

مُعاملات الاتساق الداخلي لعبارات أداة الدراسة

رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط
1	.717(**)	6	.601(**)	11	.693(**)	16	.236(**)
2	.659(**)	7	.693(**)	12	.691(**)	17	.188(**)
3	.709(**)	8	.705(**)	13	.708(**)	18	.179(**)
4	.708(**)	9	.703(**)	14	.686(**)	19	.207(**)
5	.725(**)	10	.749(**)	15	.649(**)	20	.453(**)

نتائج الدراسة ومناقشتها

أولًا- التحليل الإحصائي للمُتغيّرات الشخصية

يتضح من الجدول (3) أن أعلى مؤهل تمثّل في البكالوريوس لكل من الذكور والإناث، بنسبة (50%) للكل، وأن معظم حملة البكالوريوس كانوا من السعوديين بنسبة (90.6%)، كما أن معظم المشاركين كنّ من الطالبات بنسبة (51.2%)، وأن معظم هؤلاء الطالبات كنّ سعوديات بنسبة (89.4%).

جدول رقم (3)

توزيع أفراد العينة على حسب المُتغيّرات الشخصية

المُتغيّرات الشخصية	توزيعات المتغير	الجنس		الجنسية	
		الذكور	الإناث	سعودي	غيرسعودي
المؤهل العلمي	بكالوريوس	133(50.0%)	133(50%)	241(90.6%)	25 (9.4%)
	دبلوم عالٍ	4(44.4%)	5 (55.6%)	5(55.6%)	4(44.4%)
	ماجستير	33(53.2%)	29 (46.8%)	54(87.1%)	8(12.9%)
	دكتوراه	17(53.1%)	15(46.9%)	27(84.4%)	27(84.4%)
المهنة	عضو هيئة تدريس	23(54.8%)	19(45.2%)	36(85.7%)	6(14.3%)
	موظف إداري	26(59.1%)	18(40.9%)	38(86.4%)	6(13.6%)
	طالب	138(48.8%)	145(51.2%)	253(89.4%)	30(10.6%)

ثانيًا - تحليل محاور الدراسة الأربعة

محور(1): محورو اقع إدارة الأزمة بجامعة أم القرى في ظل جائحة كورونا كوفيد19، وأثر ذلك في الخطط العامة للجامعة:

جدول رقم (4)

و اقع إدارة الأزمة بجامعة أم القرى في ظل جائحة كورونا كوفيد19، و أثر ذلك في الخطط العامة للجامعة

	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	درجة الموافقة
1	توجد خطط مُسبقة للأزمة بجامعة أم القرى، يمكن استخدامها وتطبيقها حال حدوث الأزمة.	3.59	1.15	71.8	كبيرة
2	الخطط الموجودة لإدارة الأزمة؛ تساعد بشكل فعّال على تجاوز الأزمة نحو تحقيق الأهداف المُخطّط لها.	3.74	1.06	74.8	كبيرة
3	تهتم إدارة الجامعة بالمؤشرات المسبقة لحدوث الأزمة؛ مما يساعدها على وضع خطط المواجهة.	3.59	1.08	71.8	كبيرة
4	الجامعة لديها خطط بديلة تستخدمها في إدارة الأزمة بفعالية، ويُسهم هذا في تحقيق أهدافها.	3.55	1.14	71	كبيرة
5	تتميّز خطة إدارة الأزمة بالجامعة بالمرونة، وسهولة فهمها وتطبيقها، ومن خلالها يتم متابعة تطورات الأزمة؛ لتحقيق أهداف الجامعة وخططها.	3.62	1.14	72.4	كبيرة
		3.62	1.11	72.36	كبيرة

يوضح الجدول (4) المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والأوزان النسبية لإجابات أفراد العينة عن عبارات محور واقع إدارة الأزمة بجامعة أم القرى في ظل جائحة كورونا كوفيد19، وأثر ذلك في الخطط العامة للجامعة، ويتبيّن أن المتوسط العام بلغ (3.62)، بانحراف معياري (1.11)؛ مما يعني أن درجة موافقة أفراد العينة على واقع إدارة

الأزمة بجامعة أم القرى في ظل جائحة كورونا كوفيد19، وأثر ذلك في الخطط العامة للجامعة؛ كانت كبيرًا. ومن خلال المتوسطات الحسابية لكل عبارة على حدة؛ يتضح أن أعلى متوسط كان للعبارة (2)، حيث بلغ (3.74): أي الموافقة بدرجة كبيرة على (الخطط الموجودة لإدارة الأزمة؛ تساعد بشكل فعّال على تجاوز الأزمة نحو تحقيق الأهداف المُخطّط لها)، بينما كان أقل متوسط يقابل العبارة (4)، إذ بلغ (3.55): أي الموافقة بدرجة كبيرة على (الجامعة لديها خطط بديلة تستخدمها في إدارة الأزمة بفعالية؛ ويُسهم هذا في تحقيق أهدافها).

محور(2): دور إدارة الأزمة بجامعة أم القرى في ظل أزمة جائحة كورونا كوفيد19، وأثر ذلك في جودة الخدمة التعليمية التي تقدّمها الجامعة، حيث يبيّن الجدول (5) المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والأوزان النسبية لإجابات أفراد العينة على عبارات هذا المحور دور، ومن خلال المتوسط العام الذي بلغ (3.85)، بانحراف معياري (1.03): أي أن درجة موافقة أفراد العينة على عبارات (دور إدارة الأزمة بجامعة أم القرى في ظل أزمة جائحة كورونا كوفيد19، وأثر ذلك في جودة الخدمة التعليمية التي تقدّمها الجامعة) كانت كبيرة. وبناء على المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية؛ يتضح أن أعلى متوسط كان للعبارة (1)، حيث بلغ (4.15): أي أن درجة الموافقة على العبارة (تستخدم الجامعة التقنيات الحديثة ووسائل الاتصالات المتطورة أثناء الأزمة؛ ويُسهم هذا إيجابًا في جودة المُخرجات التعليمية)؛ كانت كبيرة، بينما أقل متوسط كان مقابلًا للعبارة (4)، بمتوسط بلغ (3.68): أي أن درجة موافقة أفراد العينة على العبارة (القرارات الإدارية أثناء إدارة الأزمة تُتخذ وفق المنهج العلمي في اتخاذ القرارات؛ مما يؤثر إيجابًا في جودة مُخرجات التعليم بالجامعة) كانت كبيرة.

جدول رقم (5)
دور إدارة الأزمة بجامعة أم القرى في ظل أزمة جائحة كورونا كوفيد 19
و أثر ذلك في جودة الخدمة التعليمية التي تُقدّمها الجامعة

العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	درجة الموافقة
1 تستخدم الجامعة التقنيات الحديثة ووسائل الاتصالات المتطورة أثناء الأزمة؛ ويُسهم هذا إيجابًا في جودة المُخرجات التعليمية.	4.15	0.95	83	كبيرة
2 تتوفر بالجامعة قاعدة بيانات متكاملة تُستخدم أثناء إدارة الأزمة؛ مما يؤثّر إيجابًا في جودة العملية التعليمية.	3.92	1.01	78.4	كبيرة
3 تتميّز المعلومات الخاصة بالأزمة بسرعة الوصول إليها، وبالحداثة والتجديد المستمر؛ مما يؤثر إيجابًا في جودة العملية التعليمية.	3.79	1.03	75.8	كبيرة
4 القرارات الإدارية أثناء إدارة الأزمة تُتخذ وفق المنهج العلمي في اتخاذ القرارات؛ مما يؤثر إيجابًا في جودة مُخرجات التعليم بالجامعة.	3.68	1.08	73.6	كبيرة
5 تُطبّق الجامعة أبعاد الجودة الشاملة للعملية التعليمية؛ مما يُسهم إيجابًا في جودة العملية التعليمية.	3.73	1.08	74.6	كبيرة
	3.85	1.03	77.08	كبيرة

محور(3): دور إدارة الأزمة بجامعة أم القرى في ظل أزمة جائحة كورونا كوفيد19، وأثر ذلك في تقديم الجامعة خدمة للمجتمع والشَّراكة المجتمعية وتبادل الخبرات:

جدول رقم (6)
دور إدارة الأزمة بجامعة أم القرى في ظل أزمة جائحة كورونا كوفيد 19
و أثر ذلك في تقديم الجامعة خدمة للمجتمع والشَّراكة المجتمعية وتبادل الخبرات

العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	درجة الموافقة
1 تلتزم الجامعة بالمساهمة بصورة فعّالة في برامج المسؤولية المجتمعية في كافة المجالات.	3.72	1.03	74.4	كبيرة
2 يُشارك أعضاء الهيئة التدريسية والطلاب بالجامعة في الأنشطة التي تعقدها المؤسسات المجتمعية الحكومية المختلفة.	3.71	1.01	74.2	كبيرة
3 تُشارك الجامعة مع بعض المؤسسات العامة والخاصة من خلال العاملين فيها بعمل أيام تطوعية لخدمة المجتمع.	3.66	1.06	73.2	كبيرة
4 تصدر الجامعة نشرات؛ لاطلاع المجتمع في البيئة المحيطة بها على أنشطة الجامعة العلمية المختلفة.	3.57	1.09	71.4	كبيرة
5 للجامعة شراكات مجتمعية ومع مؤسسات حكومية ومؤسسات تعليمية عالمية.	3.70	1.06	74	كبيرة
	3.67	1.05	73.44	كبيرة

وضح الجدول (6) المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والأوزان النسبية لإجابات أفراد العينة عن عبارات محور (دور إدارة الأزمة بجامعة أم القرى في ظل أزمة جائحة كورونا كوفيد19، وأثر ذلك في تقديم الجامعة خدمة للمجتمع والشَّراكة المجتمعية وتبادل الخبرات)، حيث إن المتوسط العام بلغ (3.67)، بانحراف معياري (1.05)؛ مما يعني أن درجة موافقة أفراد العينة على هذا المحور كانت كبيرة. ومن خلال المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل عبارة على حدة؛ يتبيّن أن أعلى متوسط كان للعبارة (1)، حيث بلغ (3.72)؛ مما يعني أن درجة موافقة أفراد العينة على (تلتزم الجامعة بالمساهمة بصورة فعّالة في برامج المسؤولية المجتمعية في كافة المجالات) كانت كبيرة، بينما العبارة (4) يقابلها أقل متوسط، حيث بلغ (3.57): أي أن درجة موافقة أفراد العينة على العبارة (تصدر الجامعة نشرات؛ لاطلاع المجتمع في البيئة المحيطة بها على أنشطة الجامعة العلمية المختلفة)؛ كانت كبيرة.

محور(4): التَّحدِّيات التي تواجه الجامعة في ظلّ إدارتها للأزمة حاليًا، وأثر ذلك في جودة الخدمة التعليمية، وتقديم خدمة للمجتمع والشَّراكة المجتمعية وتبادل الخبرات.

جدول رقم (7)

التَّحدِّيات التي تواجه الجامعة في ظلّ إدارتها للأزمة حاليًا

و أثر ذلك في جودة الخدمة التعليمية، وتقديم خدمة للمجتمع والشَّراكة المجتمعية وتبادل الخبرات.

العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	درجة الموافقة
1 عدم توافر البيانات والمعلومات، وغياب فعالية اتخاذ القرارات السليمة.	3.15	1.19	63	متوسطة
2 ضعف أنظمة الاتصالات الحديثة، وضعف التواصل عبر التقنيات الحديثة.	2.90	1.24	58	متوسطة
3 ضعف الخدمات المساندة، وعدم توافر المُخصّصات المالية اللازمة لتسيير خطة الأزمة بالجامعة.	3.15	1.21	63	متوسطة
4 قلة الكوادر البشرية المؤهلة إداريًّا وفنيًّا في العمل أثناء إدارة الأزمات بالجامعة.	3.32	1.20	66.4	متوسطة
5 عدم وجود خطة واضحة للشَّراكة المجتمعية بالجامعة.	3.28	1.15	65.6	متوسطة
	3.16	1.20	63.20	متوسطة

وضّح جدول (7) المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والأوزان النسبية لإجابات أفراد العينة عن عبارات محور (التَّحدِّيات التي تواجه الجامعة في ظلّ إدارتها للأزمة حاليًا، وأثر ذلك في جودة الخدمة التعليمية، وتقديم خدمة للمجتمع والشَّراكة المجتمعية وتبادل الخبرات)؛ إذ إن المتوسط العام بلغ (3.16)، بانحراف معياري (1.20)؛ مما يعني أن درجة موافقة أفراد العينة على هذا المحور كانت متوسطة. ومن خلال المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل عبارة على حدة؛ يتبيّن أن أعلى متوسط كان للعبارة (4)، حيث بلغ (3.32)؛ مما يعني أن درجة موافقة أفراد العينة على (قلة الكوادر البشرية المؤهلة إداريًّا وفنيًّا في العمل أثناء إدارة الأزمات بالجامعة)؛ كانت متوسطة، بينما العبارة (2) يقابلها أقل متوسط؛ إذ بلغ (2.90): أي أن درجة موافقة أفراد العينة على العبارة (ضعف أنظمة الاتصالات الحديثة، وضعف التواصل عبر التقنيات الحديثة)؛ كانت متوسطة.

الفروق بين المُتغيّرات الشخصية في محاور أداة الدراسة

الغرض من هذا التحليل معرفة مدى تأثير المُتغيّرات الشخصية في محاور أداة الدراسة. ولمعرفة هذا التأثير أُستخدم اختبارات الفروق بين المتوسطات المتمثّلة في (تحليل التباين الأحادي ANOVA، واختبار (t) للعينتين المنفصلتين Independent sample t-test)، والجدول الآتي يبيّن هذه الفروق.

يتبيّن من الجدول (8) أن هناك فروقًا ذات دلالة عند مستوى دلالة إحصائي (0.05)

جدول رقم (8)

اختبارات الفروق بين المتوسطات المتمثّلة في (تحليل التباين الأحادي ANOVA، واختبار (t) للعينتين المنفصلتين Independent sample t-test).

المحاور	الجنس		المؤهل الدراسي		المهنة		الجنسية	
	قيمة (T)	الدلالة	قيمة (F)	الدلالة	قيمة (F)	الدلالة	قيمة(T)	الدلالة
الأول	-2.415	.016	.307	.820	1.108	.331	4.142	.000
الثاني	-.925	.356	.396	.756	.255	.775	2.403	.020
الثالث	-1.340	.181	.376	.771	.499	.607	2.250	.028
الرابع	3.396	.001	.345	.793	.277	.758	1.312	.195

متوسطي جنس أفراد العينة عند المحورين (الأول: واقع إدارة الأزمة بجامعة أم القرى في ظل جائحة كورونا كوفيد19، وأثر ذلك في الخطط العامة للجامعة، والرابع: التَّحدِّيات التي تواجه الجامعة في ظل إدارتها للأزمة حاليًا، وأثر ذلك في جودة الخدمة التعليمية، وتقديم خدمة للمجتمع والشراكة المجتمعية وتبادل الخبرات): أي أن الإجابة عن هذين المحورين تتأثر بنوع جنسي أفراد العينة (ذكور وإناث). وتبيّن كذلك أن لجنسية أفراد العينة (سعودي وغير سعودي) أثر في الإجابة عن المحاور (الأول: واقع إدارة الأزمة بجامعة أم القرى في ظل جائحة كورونا كوفيد 19، وأثر ذلك في الخطط العامة للجامعة، والثاني: دور إدارة الأزمة بجامعة أم القرى في ظل أزمة جائحة كورونا كوفيد 19، وأثر ذلك في جودة الخدمة التعليمية التي تقدّمها الجامعة، والثالث: دور إدارة الأزمة بجامعة أم القرى في ظل أزمة جائحة كورونا كوفيد19، وأثر ذلك في تقديم الجامعة خدمة للمجتمع والشَّراكة المجتمعية وتبادل الخبرات). أي أن الإجابة عنها تختلف باختلاف جنسية كل فرد من أفراد العينة، وذلك عند مستوى دلالة إحصائي (0.05).

نتائج الدراسة

من واقع التحليل الإحصائي لأداة الدراسة توصل الباحث إلى النتائج الآتية:

1- أوضحت النتائج أن درجة موافقة أفراد العينة على واقع إدارة الأزمة بجامعة أم القرى في ظل جائحة كورونا كوفيد19، وأثر ذلك في الخطط العامة للجامعة؛ كانت كبيرة، وذلك من واقع مدى مساعدة وملاءمة الخطط الموجودة حاليًا لإدارة الأزمة في تجاوزها نحو تحقيق الأهداف المخطط لها من إدارة الجامعة.

2- بيّنت النتائج أن درجة موافقة أفراد العينة على دور إدارة الأزمة بجامعة أم القرى في ظل أزمة جائحة كورونا كوفيد 19، وأثر ذلك في جودة الخدمة التعليمية التي تقدّمها الجامعة؛ كانت كبيرة، وتمحور هذا الدور في مدى استخدام الجامعة للتقنيات الحديثة ووسائل الاتصال الحديثة المتطورة؛ مما يُسهم إيجابًا في جودة المُخرجات التعليمية.

3- أوضحت النتائج أن درجة موافقة أفراد العينة على أن دور إدارة الأزمة بجامعة أم القرى في ظل أزمة جائحة كورونا كوفيد19، وأثر ذلك في تقديم الجامعة خدمة للمجتمع والشَّراكة المجتمعية وتبادل الخبرات؛ كانت كبيرة، وذلك من حيث التزام الجامعة، والمساهمة بصورة فعّالة في برامج المسؤولية المجتمعية بكافة المجالات.

4- بيّنت النتائج أن درجة موافقة أفراد العينة بخصوص التَّحدِّيات التي تواجه الجامعة في ظل إدارتها للأزمة حاليًا، وأثر ذلك في جودة الخدمة التعليمية، وتقديم خدمة للمجتمع والشَّراكة المجتمعية وتبادل الخبرات؛ كانت متوسطة، وأن أبرز تلك التَّحدِّيات هي: قلة الكوادر البشرية المؤهلة إداريًّا وفنيًّا في العمل أثناء إدارة الأزمات بالجامعة.

5- أظهرت النتائج أن هناك فروقًا ذات دلالة عند مستوى دلالة إحصائي (0.05) بين متوسطي جنس أفراد العينة عند المحورين (الأول: واقع إدارة الأزمة بجامعة أم القرى في ظل جائحة كورونا كوفيد19، وأثر ذلك في الخطط العامة للجامعة، والرابع: التَّحدِّيات التي تواجه الجامعة في ظل إدارتها للأزمة حاليًا، وأثر ذلك في جودة الخدمة التعليمية، وتقديم خدمة للمجتمع والشَّراكة المجتمعية وتبادل الخبرات) عند مستوى دلالة إحصائي (0.05).

6- بيّنت النتائج أن هناك فروقًا ذات دلالة إحصائية بين متوسطي جنسية أفراد العينة في المحاور (الأول: واقع إدارة الأزمة بجامعة أم القرى في ظل جائحة كورونا كوفيد19، وأثر ذلك في الخطط العامة للجامعة، والثاني: دور إدارة الأزمة بجامعة أم القرى في ظل أزمة جائحة كورونا كوفيد19، وأثر ذلك في جودة الخدمة التعليمية التي تقدّمها الجامعة، والثالث: دور إدارة الأزمة بجامعة أم القرى في ظل أزمة جائحة كورونا كوفيد 19، وأثر ذلك في تقديم الجامعة خدمة للمجتمع والشراكة المجتمعية وتبادل الخبرات) عند مستوى دلالة إحصائي (0.05).

7- معظم أفراد العينة يحملون درجة البكالوريوس، وهم من السعوديين بنسبة (90.6%)، وأن مهنة أفراد العينة غالبًا كنّ من الطالبات بنسبة (51.2%)، وأن السعوديات منهن بلغت نسبتهن في (89.4%) تقريبًا.

توصيات الدراسة

استنادًا إلى نتائج الدراسة أعلاه؛ فإن الباحث يوصي بما يلي:

1- العمل على جعل التخطيط لإدارة الأزمات جزءًا من التخطيط الاستراتيجي في مؤسسات التعليم العالي بالمملكة العربية السعودية؛ إذ إنّه عند وضع خطة استراتيجية لمؤسسات التعليم العالي، فيجب احتواء هذه الخطة على بند خطة إدارة الأزمات، واعتماد نموذج واضح ومفهوم.

2- التركيز على أهداف رؤية 2030، واستراتيجية التحوّل الرقمي الإلكتروني ومتطلّبات الحياة بعد انقضاء جائحة كورونا؛ لتكون منطلقات لاعتماد التعليم عن بُعد، بوصفه أحد الخيارات الأساسية لمواجهة الكوارث والأزمات.

3- دعم وزيادة تفعيل الخطط الموجودة حاليًا لإدارة الأزمة؛ لمساهمتها الفعّالة في تحقيق الأهداف المُخطّط لها من إدارة الجامعة؛ لإدارة أزمة كورونا – كوفيد 19.

4- ضرورة زيادة وتحديث استخدام التقنيات الحديثة ووسائل الاتصال المُستخدمة في الجامعة حاليًا، وتبني الإدارة الإلكترونية، ومحاولة مواكبة التطورات في هذا الخصوص؛ لدورها الكبير والأساسي في العملية التعليمية.

5- ضرورة الحفاظ على سياسة التزام الجامعة، ومساهمتها بصورة فعّالة في برامج المسؤولية المجتمعية بمكة المكرمة وغيرها من مدن المملكة في كافة المجالات.

6- ضرورة دعم الجامعة بالكوادر البشرية المؤهلة إداريًّا وفنيًّا؛ لأهميتها الكبيرة في دعم خطط الجامعة؛ لمجابهة أزمة كورونا كوفيد 19، وأن تكون تلك الكوادر قادرة على إعداد الخطط المُسبقة لمواجهة أي أزمات محتملة في الجامعة.

7- الاستمرار في خطط إدارة التعليم عن بُعد، التي أثبتت نجاحًا كبيرًا خلال العامين الماضيين في الجامعة، من خلال زيادة ودعم تصميم البنية التحتية لشبكات الاتصال والإنترنت العامة، بشكل يضمن قدرتها على مقاومة الكوارث والأزمات المستقبلية بقدر الإمكان.

8- عقد الدورات التدريبية والورش للعاملين بالجامعة في مختلف تخصصاتهم؛ لتدريبهم عن الأساليب الحديثة في مواجهة الأزمات والكوارث المختلفة.

9- أن عدم جاهزية العديد من المؤسسات التعليمية في الكثير من دول العالم العربي تحديدًا لمواجهة أوبئة مثل: كوفيد- 19؛ يدعو إلى تسريع وتيرة خططها للتحوّل الرقمي.

حدود الدراسة

اشتملت حدود هذه الدراسة على:

1- حد الموضوع: واقع إدارة الأزمة بجامعة أم القرى في ظل جائحة كورونا كوفيد 19، وأثر ذلك في خطط إدارة الأزمة بالجامعة.

2- الصعوبات التي واجهت الباحث: لاعداد هذه الدراسة واجه الباحث بعض الصعوبات المتعلقة بشحّ مصادر المعلومات، والمراجع الداعمة للبحث العلمي، بالإضافة إلى المشكلات المالية، والإدارية المتعلقة بإعداد البحث.

3- قلة توافر مجلات علمية محكمة ذات تصنيف عالمي عالي المستوى لنشر الدراسة حيث لا توجد في مجتمعنا العربي مجلات علمية محكمة على مستوى نشر وجودة عالمية.

4- في مجتمعنا العربي لايوجد اهتمام كبير من المستجوبين بابداء الاجابات الصحيحة على تساؤلات الاستبيان مما يؤثر سلباً على طبيعة النتائج المستخرجة بعد التحليل حيث تظهر بعض النتائج غير المنطقية.

المراجع

أولًا - مراجع باللغة العربية:

- خطيب، محمد بن شحات حسين. (2020). «إدارة أزمة جائحة كورونا (COVID-19) لدى الحكومة السعودية بقيادة خادم الحرمين الشريفين الملك سلمان بن عبد العزيز وولى عهده الأمير محمد بن سلمان بن عبد العزيز»، ***المجلة العربية للنشر العلمي (AJSP)***، العدد (21)، الإصدار (2).
- الحميضي، خالد: والمطيري، دلال. (2020). «استشراف احتياجات التعليم والتعلم بعد جائحة فايروس كورونا كوفيد -19، من وجهة نظر المتخصصين: التعليم المدمج أنموذجًا»، ***ملتقى التكامل المعرفي***، 2-3 نوفمبر 2020، وكالة البحث والابتكار، وزارة التعليم، المملكة العربية السعودية.
- الحارثي، عزيزة. (2020). «استشراف مستقبل التعليم المباشر والتعليم عن بُعد»، ***ملتقى التكامل المعرفي***، 11-30 فبراير 2020، وكالة البحث والابتكار، وزارة التعليم، القاهرة.
- حسن، مبارك عبد الوهاب. (2016). «تطبيق معايير ضمان جودة التعليم في المؤسسات التعليمية العليا في نيجيريا»، كلية التربية العليا لولاية جيغاوا نموذجًا، ***المؤتمر العربي الدولي السادس لضمان جودة التعليم العالي***، جامعة السودان للعلوم والتكنلوجيا، الفتره 9 – 11 فبراير 2016، الخرطوم.
- عطية، محسن علي. (2017). ***الجودة الشاملة والمنهج***، عمان: دار المناهج للنشر والتوزيع والطباعة.
- المحيسن، مها عبد الرحمن. (2017). «الوعي بين منسوبي جامعة سعودية بفيروس كورونا المسبّب لمتلازمة الشرق الأوسط التنفسية بعد حدوث وباء محلي»، ***المجلة الصحية للشرق الأوسط***، المجلد (23)، العدد (5).
- الصيرفي، محمد. (2008). **إدارة الأزمات، سلسلة إصدارات التدريب الإداري**. الإسكندرية: مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع.
- مهنا، عبير عبد القادر. (2014). «تصور مقترح لتفعيل المشاركة المجتمعية في مدارس وكالة الغوث الدولية في محافظات غزة في ضوء الاتجاهات العالمية المعاصرة»، ***دراسة ماجستير في الإدارة التربوية***، كلية التربية، الجامعة الإسلامية، غزة.
- رشاد، حسن. (2011). «إدارة الأزمات في قطاع السياحة»، ***المؤتمر السنوي السادس عشر لإدارة الأزمات والكوارث***، وحدة البحوث العلمية، كلية التجارة، جامعة عين شمس، القاهرة.
- أبو عزيز، سامي عبد الله سالم. (2010). «معوّقات إدارة الأزمات في وزارة الصحة الفلسطينية في ظل الحصار»، ***دراسة ماجستير إدارة أعمال***، كلية التجارة، الدراسات العليا، الجامعة الإسلامية، غزة.
- الأشعري، أحمد بن داود المزجاجي. (2007). ***الوجيز في طرق البحث العلمي***. جدة: خوارزم للنشر والتوزيع.
- مطاوع، ضياء الدين محمد؛ والخليفة، حسن جعفر. (2014). ***مبادئ البحث ومهاراته في العلوم التربوية والنفسية والاجتماعية***. الرياض: مكتبة المتنبي.
- جاد الله، محمود. (2010). ***إدارة الأزمات***. عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع والطباعة.
- على، الأمير محمد. (2006). «خطط الطوارئ وإدارة الأزمات بقطاع البترول: دراسة تطبيقية»، ***المؤتمر السنوي الحادي عشر لإدارة الأزمات في ظل المتغيّرات البيئية المعاصرة***، جامعة عين شمس، القاهرة.
- عبد الرحمن، توفيق. (2011). ***إدارة الأزمات: التخطيط لما قد يحدث***. القاهرة: مركز الخبرات المهنية للإدارة، (بميك).

ثانيًا - مراجع باللغة الأجنبية:

- Aho, Vilma Luoma and Verhoeven, Piet. (2017). "Crisis Responds Strategies in Finland Spain", ***Journal of Contingencies And Crisis Management***, Vol. 25, No. 4.
- Abramov, A. E.; Radygin, A.; Chernova, M. & Kosyrev, A. (2020). ***Snapshot Review of Financial Markets***. Monitoring of Russian Economic Outlook. Moscow. IEP, (7), pp. 34–46.

- Almuraqab, Nasser A. Saif. (2020). "Shall Universities at the UAE Continue Distance Learning After The COVID-19 Pandemic? Revealing Students' Perspective", ***International Journal of Advanced Research in Engineering And Technology (IJARET)***, Vol. 11, Issue 5, May.
- Brown, Natalie & Othrs., (2020). ***Learning at Home During COVID-19: Effects on Vulnerable Young Australians (Independent Rapid Response Report)***, Hobart, University of Tasmania, Peter Underwood Centre for Educational Attainment.
- Bouey, J. (2020). ***Assessment of COVID-19's Impact on Small and Medium-Sized Enterprises: Implications from China***. Santa Monica, CA: RAND Corporation. https:www.rand.org:pubs:testimonies:CT524.html.
- Bundy, Jonathan. (2017). "Crises and Crisis Management Integration", ***Journal of Management,*** Arizona State University.
- De, D.; Chowdhury, S.; Dey, P. K. & Ghosh, S. K. (2020). "Impact of Lean and Sustainability-oriented Innovation on Sustainability Performance of Small and Medium Sized Enterprises: A Data Envelopment Analysis-Based Framework", ***International Journal of Production Economics***, 219, pp. 416–430.
- Darbo, Carolina Acedo and Zurawska, Malgorzata. (2017). ***Effective Crisis And Emergency Responses in The Multinational Corporation***, Emerald, PP. 169-204.
- Hunter, Mark; Lee Luk N. Van Wassenhove and Maria Besiou. (2016). "The New Rule for Crisis Management", ***MIT Sloan Management Review***, June, 13. https://sloanreview.mit.edu/article/the-new-rules-for-crisis-management/
- Khan, N.; Naushad, M.; Akbar, A.; Faisal, S. & Fahad, S. (2020). ***Critical Review of COVID-2019 in Italy and Impact on its Economy***, https:ssrn.com:abstract=3632007.
- Leung, W. F. & Cossu, A. (2019). "Digital Entrepreneurship in Taiwan and Thailand: Embracing Precarity as a Personal Response to Political And Economic Change", ***International Journal of Cultural Studies***, 22 (2), pp. 264–280.
- Mogaji, E. (2020). ***Financial Vulnerability During a Pandemic***: Insights for Coronavirus Disease (COVID-19). Research Agenda Working Papers, (5), pp. 57–63.
- Nicola, M.; Alsafi, Z.; Sohrabi, C.; Kerwan, A.; Al-Jabir, A.; Iosifidis, C.; Agha, R. (2020). "The Socio-Economic Implications of the Coronavirus Pandemic (COVID-19): A Review", ***International Journal of Surgery***, 78, pp. 185–193. https:doi.org:10.1016:j.ijsu.2020.04.018.
- Wester, Misse and Mobjork, Malin. (2017). "A Brief Survey of the Work Being Performed by Crisis Organizations in European Union Member States on Climate Change Effects", ***Journal of Contingencies and Crisis Management***, Vol. 25, No. 4, December.
- Taskinsoy, J. (2020). ***COVID-19: Is the Great Outbreak a Sign of What the Future Has Stowed for the Human Race***, https:ssrn.com:abstract=3597434.

استمارة الاستبانة

البيانات الأولية:

1- الجنس: ذكر أنثى

2- المؤهل الدراسي: بكالوريوس دبلوم عالٍ ماجستير دكتوراه

3- المهنة: عضو/ة هيئة تدريس بالجامعة موظف/ة إداري بالجامعة طالب/ة بالجامعة

4- الجنسية: سعودي/ة غير سعودي/ة

المحور الأول- واقع إدارة الأزمة بجامعة أم القرى في ظل جائحة كورونا كوفيد19، وأثر ذلك في الخطط العامة للجامعة.

الرقم	العبارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق إطلاقًا
1	توجد خطط مُسبقة للأزمة بجامعة أم القرى، يمكن استخدامها وتطبيقها حال حدوث الأزمة.					
2	الخطط الموجودة لإدارة الأزمة تساعد بشكل فعّال على تجاوز الأزمة نحو تحقيق الأهداف المُخطّط لها.					
3	تهتم إدارة الجامعة بالمؤشرات المُسبقة لحدوث الأزمة؛ مما يساعدها على وضع خطط المواجهة.					
4	الجامعة لديها خطط بديلة تستخدمها في إدارة الأزمة بفعالية؛ ويُسهم هذا في تحقيق أهدافها.					
5	تتميّز خطة إدارة الأزمة بالجامعة بالمرونة، وسهولة فهمها وتطبيقها، ومن خلالها يتم متابعة تطورات الأزمة؛ لتحقيق أهداف الجامعة وخططها.					

المحور الثاني- دور إدارة الأزمة بجامعة أم القرى في ظل أزمة جائحة كورونا كوفيد19، وأثر ذلك في جودة الخدمة التعليمية التي تقدّمها الجامعة.

الرقم	العبارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق إطلاقًا
1	تستخدم الجامعة التقنيات الحديثة ووسائل الاتصالات المتطورة أثناء الأزمة؛ ويُسهم هذا إيجابًا في جودة المُخرجات التعليمية.					
2	تتوفر بالجامعة قاعدة بيانات متكاملة تُستخدم أثناء إدارة الأزمة؛ مما يؤثر إيجابًا في جودة العملية التعليمية.					
3	تتميّز المعلومات الخاصة بالأزمة بسرعة الوصول إليها، وبالحداثة والتجديد المستمر؛ مما يؤثر إيجابًا في جودة العملية التعليمية.					
4	القرارات الإدارية أثناء إدارة الأزمة تُتخذ وفق المنهج العلمي في اتخاذ القرارات؛ مما يُؤثّر إيجابًا في جودة مُخرجات التعليم بالجامعة.					
5	تُطبّق الجامعة أبعاد الجودة الشاملة للعملية التعليمية؛ مما يُسهم إيجابًا في جودة العملية التعليمية.					

المحور الثالث- دور إدارة الأزمة بجامعة أم القرى في ظل أزمة جائحة كورونا كوفيد19، وأثر ذلك في تقديم الجامعة خدمة للمجتمع والشّراكة المجتمعية وتبادل الخبرات.

الرقم	العبارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق إطلاقًا
1	تلتزم الجامعة بالمساهمة بصورة فعّالة في برامج المسؤولية المجتمعية بكافة المجالات.					
2	يشارك أعضاء الهيئة التدريسية والطلاب بالجامعة في الأنشطة التي تعقدها المؤسسات المجتمعية الحكومية.					
3	تُشارك الجامعة مع بعض المؤسسات العامة والخاصة من خلال العاملين فيها بعمل أيام تطوعية لخدمة المجتمع.					
4	تصدر الجامعة نشرات؛ لاطلاع المجتمع في البيئة المحيطة بها على أنشطة الجامعة العلمية المختلفة.					
5	للجامعة شراكات مجتمعية مع مؤسسات حكومية ومؤسسات تعليمية عالمية.					

المحور الرابع- التَّحدِّيات التي تواجه الجامعة في ظل إدارتها للأزمة حاليًا، وأثر ذلك في جودة الخدمة التعليمية، وتقديم خدمة للمجتمع والشراكة المجتمعية وتبادل الخبرات.

الرقم	العبارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق إطلاقًا
1	عدم توفر البيانات والمعلومات، وغياب فعالية اتخاذ القرارات.					
2	ضعف أنظمة الاتصالات الحديثة، وضعف التواصل عبر التقنيات الحديثة.					
3	ضعف الخدمات المساندة، وعدم توفّر المخصّصات المالية اللازمة لتسيير خطة الأزمة بالجامعة.					
4	قلة الكوادر البشرية المؤهلة إداريًّا وفنيًّا في العمل أثناء إدارة الأزمات بالجامعة.					
5	عدم وجود خطة واضحة للشّراكة المجتمعية بالجامعة.					

The Reality of Crisis Management at Umm Al-Qura University in Light of the COVID-19 Pandemic and its Impact on the University's Crisis Management Plans

Dr. Saad Aziz Al-Otaibi
Assistant Professor of Administration of Hajj and Umra
Collège of Business Administration
Umm Al-Qura Unuversity- Mokkah- KSA
saaotybi@uqu.edu.sa

ABSTRACT

The current study aims to identify the reality of the crisis management at Umm Al-Qura University in light of the COVID-19 pandemic and its impact on the university's general plans, the quality of the educational service provided by the university, and to provide service for the community, community partnership and exchange of experiences. meanwhile, the study explains the challenges which the Umm Al-Qura University is facing in light of the current crisis.

The research was conducted using a survey method to collect information and data from the study sample, which was randomly selected from the study population consisting of employees and students of Umm Al-Qura University in Makkah Al-Mukarramah region. The results of the statistical analysis showed some results, most notably the approval of the sample members that the reality of crisis management at Umm Al-Qura University in light of the COVID-19 pandemic was great.

On the other hand, the approval of the sample members on the quality of the educational service provided by the university was also large. The results also showed the university's commitment and effective contribution to social responsibility programs in all fields. The study indicated that the most prominent challenges are the lack of qualified human resources administratively and technically at work during crisis management at the university.

The study recommended working on making crisis management planning as a part of strategic planning in higher education institutions and focusing on the objectives of Vision 2030, the digital electronic transformation strategy and the requirements of life after the end of the Corona pandemic. In addition, it needs to increase and modernize the use of modern technologies and means of communication currently used at the university; also, to adopt electronic management and to try to keep pace with developments in this regard for its great and fundamental role in the educational process.

Keywords: *Crisis Management, Corona Covid - 19, Quality of Educational Process, Community Partnership.*