تصور مقترح لتطوير ادارة مؤسسات التعليم قبل الجامعي في مصرعلي ضوء أزمة جائحة كوفيد 19

إعداد:

طارق حسن عبد الحليم حسين

مدرس بقسم التربية المقارنة والادارة التربوية كلية التربية، جامعة حلوان

ملخص الدراسة:

المقدمة : لقد ترتب علي أزمة كورونا نتائج عديدة منها : اغلاق المدارس والكساد العالمي مما أثر سلبا علي التعليم والتنمية، وتسببت أزمة الاغلاق لمؤسسات التعليم في زيادة معدلات التسرب، وزيادة فجوة عدم المساواة ،وضعف تكافؤ الفرص التعليمية، مما يقلل من فرص العرض والطلب علي التعليم نتيجة للكساد الاقتصادي وزيادة تكاليف الحياة مما يؤثر علي التنمية المستدامة في معظم دول العالم – ومنها مصر – .

المشكلة: كيف يمكن الاستفادة من الخبرات العالمية في ادارة مؤسسات التعليم قبل الجامعي في مصر علي ضوء جائحة كورونا ١٩؟

وتم تقسيم الدراسة الي أربعة محاور، هي:

المحور الأول : مفهوم الأزمة (خصائصها الأساسية ومراحلها ونظرياتها ونماذجها) ، ومفهوم أزمة التعليم (مفهومها ومؤشراتها وأساليب التعامل معها).

المحور الأول : تحليل واقع ادارة الأزمة وممارساتها في مؤسسات التعليم قبل الجامعي بمصرفي أثناء أزمة الجائحة.

المحور الثاني: تحليل واقع ادارة الأزمة وممارساتها في مؤسسات التعليم قبل الجامعي بمصرفي أثناء أزمة الجائحة.

المحور الثالث : تحديد أبرز معالم خبرات بعض الدول في ادارة مؤسسات التعليم قبل الجامعي في ظل أزمة الجائحة.

المحور الرابع: التصور المقترح– ادارة مؤسسات التعليم أثناء جائحة كورونا 19.

واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي.

واعتمدت علي اتجاهات دول: الصين – ايطاليا– ماليزيا.

وتوصلت الدراسة لعدة نتائج، منها: المبادرات الجديدة، والاستثمارات التي قد تتخذها النظم التعليمية لمواجهة الجائحة سيكون لها أثر إيجابي طويل المدى بعد الجائحة.، توفير أساليب متنوعة من التعليم عن بعد والتعليم الالكتروني كمنصات رقمية بالاضافة الي زيادة المهارات الرقمية لدى المعلمين في بعض البلاد وفق أهداف التعليم الوطنية.

Study summary

Title: A proposed vision for developing the management of pre-university education institutions in Egypt in light of the COVID-19 pandemic crisis

Introduction: The Corona crisis has had many consequences, including: the closure of schools and the global recession, which negatively affected education and development, and the crisis of closure of educational institutions caused an increase in dropout rates, an increase in the inequality gap, and a weak equal educational opportunities, which reduces the opportunities for supply and demand for education. As a result of the economic recession and the increase in the cost of life, which affects the sustainable development in most countries of the world - including Egypt -.

The problem:: How can we benefit from global experiences in managing pre-university education institutions in Egypt in light of the Corona 19 pandemic?

The study was divided into four axes:

The first axis: the concept of the crisis (its basic characteristics, stages, theories and models), and the concept of the education crisis (its concept, indicators and methods of dealing with them.(
The first axis: analysis of the reality of crisis management and its practices in pre-university education institutions in my bank during the pandemic crisis.
The second axis: analysis of the reality of crisis management and its practices in pre-university education institutions in my bank during the pandemic crisis.
The third axis: identifying the most prominent features of the experiences of some countries in managing pre-university education institutions in light of the pandemic crisis.
The fourth axis: the proposed scenario - managing educational institutions during the Corona 19 pandemic.
The study used the descriptive analytical method.
And it relied on the trends of countries: China - Italy - Malaysia.
The study reached several results, including: new initiatives, and investments that educational systems may take to confront the pandemic, which will have a long-term positive impact after the pandemic. Providing various methods of distance education and e-learning as digital platforms in addition to increasing the digital skills of teachers in some countries according to National education goals.

محتويات البحث

الاطار العام للدراسة.

المحور الأول : مفهوم الأزمة (خصائصها الأساسية ومراحلها ونظرياتها ونماذجها) ، ومفهوم أزمة التعليم (مفهومها ومؤشراتها وأساليب التعامل معها).

المحور الثاني: تحليل واقع ادارة الأزمة وممارساتها في مؤسسات التعليم قبل الجامعي بمصرفي أثناء أزمة الجائحة.

المحور الثالث : تحديد أبرز معالم خبرات بعض الدول في ادارة مؤسسات التعليم قبل الجامعي في ظل أزمة الجائحة.

المحور الرابع: التصور المقترح- ادارة مؤسسات التعليم أثناء جائحة كورونا 19.

تصور مقترح لتطويرادارة مؤسسات التعليم قبل الجامعي في مصر علي ضوء أزمة جائحة كوفيد 19 [١]

الاطار العام للدراسة

المقدمة :

لقد تحدى الوباء العالمي COVID-19 ممارسات الحوكمة في جميع أنحاء العالم وأدى إلى دعوات للإصلاح لتناسب التوقعات الناشئة بشكل أفضل. وقد حددت الدراسات الحديثة أنواعًا متعددة من ممارسات الحوكمة وصفاتها للتعامل مع الأزمات الراهنة في قطاعات المجتمع عامة وقطاع التعليم بخاصة،وهي تميل إلى التركيز على جانب واحد أو عدة جوانب،كما أظهر الوباء كيف يلعب الاستعداد الرقمي لبلد ما دورًا محوريًا في التكيف مع التأثير المجتمعي للأزمة والتخفيف من حدتها علي بيئة التعليم، إلا أن هناك معرفة محدودة بكيفية استخدام الأدوات والاستراتيجيات الرقمية في الحوكمة الرقمية على أفضل وجه في سياق إدارة الأزمات. وهناك أمثلة محددة حول كيفية عمل الحوكمة الرقمية في كوريا استجابة للوباء ، مع توفير آثارًا عملية علي النظرية الحالية من خلال ربط أدبيات الحوكمة الرقمية بسياق الأوبئة بالإضافة إلى ممارسات إدارة الأزمات الأكثر فعالية. (Taejun (David) Leeb and Seulki Lee-Geiller, April 2022 (2)

١ طارق حسن عبد الحليم ، كلية التربية، جامعة حلوان.

كما ذكر تقرير صادر عن الأمم المتحدة ل"اليونسكو" أن "انتشار الفيروس سجل رقمًا قياسيًّا للأطفال والشباب الذي انقطعوا عن الذهاب إلى المدرسة أو الجامعة. وحتى تاريخ ١٢ مارس، أعلنت ٦١ دولة في أفريقيا وآسيا وأوروبا والشرق الأوسط وأمريكا الشمالية وأمريكا الجنوبية عن إغلاق المدارس والجامعات، أو قام بتنفيذ الإغلاق؛ إذ أغلقت ٣٩ دولة المدارس في جميع الأنحاء، مما أثر على أكثر من ٤٢١.٤ مليون طفل وشاب، كما قامت ١٤ دولة أخري بإغلاق المدارس في بعض المناطق لمنع انتشار الفيروس أو لاحتوائه. وإذا ما لجأت هذه البلاد إلى إغلاق المدارس والجامعات على الصعيد الوطني، فسيضطرب تعليم أكثر من ٥٠٠ مليون طفل وشاب آخرين، . :(United Nation, August 2020) (٣) مع مراعاة أن النسبة الكبيرة من الدول التي نجحت في تطبيق التعليم عن بعد لطلابها كان لقارتي أسيا وأوربا – نتيجة لوجود بنية تحتية تكنولوجية مرتبطة بالانترنت متقدمة بهما – وذلك عكس المتاح في قارة أفريقيا مما أثر سلبا علي طلابها. –UNESCO (UNICEF–World Bank, May–June 2020) (٤)

وقد تحول التعليم عن بعد من أسلوب "التلقين" إلى أسلوب "تفاعلي" مصحوب بمؤثرات بصرية وسمعية – بكل ما يمتلكه من موارد سمعية وبصرية ورسوم توضيحية وصور متحركة–، تجعل من العملية التعليمية "الجامدة" عملية أكثر جذبًا وتفاعلابين المعلمين والطلاب، كما تساعد الطلاب على الدخول إلى المحتوى العلمي للمناهج الدراسية الالكترونية بتصميمها الجديد والجذاب، كما شارك التليفزيون والاذاعة والانترنت والأجهزة التكنولوجية (حواسيب– تليفونات ذكية) في تقديم أشكال متنوعة من المناهج الدراسية ساعدت المعلمين والطلاب علي استمرار العملية

التعليمية بطرق متعددة أثناء فترة الجائحة الصعبة (Elif Asvaroglu January,2022) (٥).

وهو نفس الاتجاه الذي تبنته وزارة التربية والتعليم والتعليم الفني في مصر بشكل سريع ، اذ توجهت إليه من خلال بنك المعرفة المصري كوسيلة للتغلب على تعليق الدراسة بها– الغلق المؤقت– أثناء جائحة كورونا١٩، وضمان لاستمرار التعليم عن بعد.

ويلاحظ زيادة أهمية المنظمات غير الحكومية في إدارة الأزمات والكوارث بسبب تعقيد الأزمات المتنوعة، والتي لا تستطيع الحكومات وحدها التعامل معها بفعالية نظرًا لأن الأزمات والكوارث تصبح أكثر تعقيدًا ولا يمكن التنبؤ بها بسبب التحضر الشديد والاحتباس الحراري ، لذا فان هناك حاجة إلى مزيد من التعاون والإجراءات الجماعية والمشاركة بين أصحاب المصلحة المتنوعين، بما في ذلك الدولة وقطاعات الأعمال والمنظمات غير الحكومية والمواطنين. (Eun-Seon Park and Others, February 2022) (٦)

وتلعب المنظمات غير الحكومية أدوارًا مهمة في تعبئة آراء المواطنين من خلال المناقشة ، وتعمل المنظمات غير الحكومية على تعزيز النقاش العام وتسهيل الاتصالات بين أصحاب المصلحة لبناء قيم لحكم أكثر صحة وديمقراطية ، وهي مكونات أساسية للإدارة الفعالة للأزمات. علاوة على ذلك ، تعمل المنظمات غير الحكومية كوسطاء في إدارة الأزمات ، وتقوية الثقة الاجتماعية والمصلحة العامة للمجتمع، وركزت الأبحاث على قيم المنظمات غير الحكومية في إدارة الأزمات والكوارث في اليابان وكوريا الجنوبية.

(Eun-Seon Park andOthers, February 2022) :) 7(

وفي تحذير من تزايد تفشي فيروس كورونا المستجد، قام البنك الدولي بتشكيل فريق عمل لدعم تصدي البلاد لهذه الأزمة والإجراءات التي تتخذها للتكيف معها في ذلك الوقت، ولم يكن هناك سوى الصين وعدد قليل من البلاد المتضررة الأخرى تفرض التباعد الاجتماعي من خلال إغلاق المدارس وذلك في نهاية فبراير ٢٠١٩. وبعد أكثر من أسبوعين ومع بداية مارس ٢٠١٩، أغلق ١٢٠ بلدًا المدارس مما أثر على نحو مليار طالب في جميع أنحاء العالم رأوا مدارسهم تغلق لفترات زمنية مختلفة. ويبدو أن إغلاق المدارس يمثل حلًا منطقيًا لفرض التباعد الاجتماعي داخل المجتمعات ، ولكن إغلاقها لمدة طويلة – مرتبطة بانتشار فيروس كورونا ١٩- سيكون له تأثير سلبي غير متناسب على الطلاب الأكثر تضررًا، فهؤلاء الطلاب لديهم فرص أقل للتعلم في المنزل، وقد يمثل الوقت الذي يقضونه خارج المدرسة أعباءً اقتصادية على كاهل آبائهم الذين قد يواجهون تحديات في العثور على رعاية لأطفالهم لفترة طويلة. (Kaliope &Tigran mShmis, March 18, 2020) (Azzi-Huck (٨)

وقد اضطرت العديد من الدول للتحول من نظام التعليم التقليدي إلى نظام التعليم الإلكتروني عبر المنصات الإلكترونية والتعليم عن بعد، وتعد عملية التحول من نظام التعليم التقليدي إلى الإلكتروني عملية معقدة تتطلب التحضير الجيد، وتوفير المستلزمات والأدوات المناسبة لعملية التحول؛ واختيار أفضل الوسائل والطرق للتواصل مع الطلاب، وأدوات تقييم مناسبة، كذلك فإن عملية التحول تقتضي المرونة وإيجاد البدائل المناسبة في الوقت المناسب في حالة مواجهة أية تحديات أثناء العملية

التعليمية، مع وضع زيادة التكلفة المادية علي تلك الدول في الاعتبار. (حسن بن عيسي أحمد ،٢٠٢٠) (٩)

وعلى الرغم من أن جائحة كورونا ١٩ ليست الأزمة الأولي من نوعها الا أن الأزمات السابقة لم تصل الى ما وصل اليه العالم أثناء هذه الأزمة من اغلاق تام للمدارس، ووقف حركة الملاحة بكل أنواعها بين دول العالم، واغلاق تام لمؤسسات العبادة فأول مرة يشهد العالم اغلاق للمساجد والحرم المكي ،والفاتيكان وذلك كمحاولة للحد من انتشار الفيروس ،وتحول بعد ذلك الى الغلق الجزئي والتعايش في ظل وجود كورونا ١٩ ، وحرصت الدول المختلفة على رفع درجة الوعي لدى أفرد المجتمع وتعريفهم بالإجراءات الاحترازية التي يجب اتباعها والتباعد الاجتماعي.

لقد فرضت جائحة كورونا 19وضعا جديدا واستثنائيا علي دول العالم لم يكن مألوفا من قبل، وظهرت دعوات رسمية عديدة في الدول، منها: الغلق الكامل لمؤسسات المجتمع، والغلق الجزئي لبعض مؤسسات مجتمعات أخري مع التطبيق الصارم للاجراءات الاحترازية،واما الاستمرار بالفتح الكامل لمؤسسات مجتمعات أخري – حدث في بداية الجائحة فقط وتغير مع زيادة نسبة الاصابات بالفيروس– ،وهذا الوضع الجديد فرض تحديات علي معظم دول العالم وبخاصة علي اقتصاديتها وبنيتها التحتية.

مشكلة الدراسة :

لقد تسببت جائحة كورونا في أسوأ أزمة مر بها التعليم خلال قرن من الزمن ،وتلحق الجائحة الأضرار بحياة الأطفال الصغار والطلاب والشباب. ويفاقم الاضطراب الذي ضرب المجتمعات والاقتصادات بسبب الجائحة من أزمة التعليم العالمية القائمة بالفعل، ويؤثر على التعليم بشكل غير مسبوق.

ومن الملاحظ قبل جائحة كورونا، أن العالم كان يواجه أزمة في التعلّيم، إذ كان هناك ٢٥٨ مليون طفل في المراحل الأساسية والثانوية قد تسربوا من التعليم، وبلغت معدلات فقر التعلم في الدول منخفضة ومتوسطة الدخل٥٣٪ ,(2020 , worldbank,org) (١٠)، مما يعني أن أكثر من نصف مجموع الأطفال في سن العاشرة لا يمكنهم قراءة نص بسيط وفهمه. ولقد أدت جائحة كورونا إلى تفاقم أزمة التعلّيم، ومن المرجح أن يستمر تأثيرها على رأس المال البشري لهذا الجيل من الطلاب لفترة طويلة. وفي أبريل ٢٠٢٠ توقف ٩٤٪ من الطلاب أي حوالي ١.٦ مليار طفل- عن الذهاب إلى المدارس على مستوى العالم (2020 , worldbank,org)(١١), ومازال نحو ٧٠٠ مليون طفل يدرسون اليوم في المنزل في أجواء ضبابية، بينما تنظر الأسر والمدارس في عدد من الخيارات المتنوعة من التعليم عن بُعد، أو الابتعاد عن المدرسة من أساسه. في الغالبية العظمى من البلاد وبخاصة النامية منها. (البنك الدولي ، يناير ٢٠٢١) (١٢)

كما زاد التأثير السلبي لانكماش الاقتصاد العالمي غير المسبوق على دخل الأسر، والذي يزيد مخاطر التسرب من المدارس، كما يؤدي إلى تقلص الموازنات الحكومية وتراجع الإنفاق على التعليم العام. ويضاف لذلك إغلاق المدارس لفترات طويلة صدمة مزدوجة وغير مسبوقة للتعليم.. وبسبب الخسائر في التعلّم، وزيادة معدلات التسرب من التعليم، فإن هذا الجيل من الطلاب معرض لخسارة نحو ١٠ تريليون دولار كخسارة في مستويات الدخل في المستقبل ، أي ما يقارب من ١٠٪ من

إجمالي الناتج المحلي العالمي، فيما ستخرج البلاد عن مسار بلوغ أهداف القضاء على فقر التعلّم– مما قد يرفع مستويات فقر التعلّم إلى ٦٣٪ في الفترة القادمة. (worldbank,org,2020) (١٣)

وقد أدي انتشار وباء كورونا المستجد في جميع أنحاء العالم إلى تغييرات في الممارسات الاجتماعية وكيفية عمل المؤسسات. ولم يكن قطاع التعليم في منأى من هذه التغييرات، حيث فرض الوباء إجراءات غير مسبوقة أدت إلى توقف العمل في العديد من المؤسسات الحكومية وتطبيق التباعد الاجتماعي. ومن الجدير بالذكر أن العملية التربوية تقوم على التفاعل بين الأفراد، الذي يتعارض مع مبادئ التباعد الاجتماعي، ويهدد العملية التعليمية ويعرضها للانهيار.

ان تعطيل مؤسسات التعليم قبل الجامعي نتيجة لجائحة كورونا ١٩ ألقي الضوء علي نقاط ضعف عديدة في نظم التعليم بدول العالم المتقدم والنامي – ومنها مصر– ، وكانت له أثارا سلبية عديدة علي المجتمعات من حيث : الاستقرار الاجتماعي، والتماسك المجتمعي، والصحة العامة، والتنمية المستدامة. –UNESCO (UNICEF–World Bank, May–June 2020), (١٤)

ولقد ترتب علي أزمة كورونا نتائج عديدة منها : اغلاق المدارس والكساد العالمي مما أثر سلبا علي التعليم والتنمية، وتسببت أزمة الاغلاق لمؤسسات التعليم في زيادة معدلات التسرب، وزيادة فجوة عدم المساواة ،وضعف تكافؤ الفرص التعليمية، مما يقلل من فرص العرض والطلب علي التعليم نتيجة للكساد الاقتصادي وزيادة تكاليف

الحياة مما يؤثر علي التنمية المستدامة في معظم دول العالم – ومنها مصر– . (Hasly Rogrs and others,may 2020) (١٥)

ولاتزال جائحة كورونا تؤثر علي نواتج التعلم فسببت أثارا سلبية عميقة علي التعليم كنتيجة لأزمة اغلاق مؤسسات التعليم عالميا – خاصة في الدول النامية– ومنها مصر– مع وجود نسب للشباب مرتفعة بها مما ينذر بالعديد من المشاكل الاجتماعية مستقبلا– لفترة مما شكل صدمة مفاجئة ضربت نظم التعليم علي المستوي الدولي والاقليمي – ومنها مصر– مما سبب أثارا عديدة ستسمر لسنوات قادمة في ظل كساد الاقتصاد العالمي المصاحب لتلك الجائحة. (Hasly Rogrs and others,may 2020) (١٦)

وفي ضوء ماسبق يمكن تحديد مشكلة الدراسة في: كيف يمكن الاستفادة من الخبرات العالمية في ادارة مؤسسات التعليم قبل الجامعي في مصر علي ضوء جائحة كورونا ١٩؟

وينبثق من السؤال الرئيسي مجموعة تساؤلات فرعية، هي:

ما مفهوم الأزمة ؟ وما خصائصها الأساسية ومراحلها ونظرياتها، ومفهوم أزمة التعليم، ومؤشراتها ومظاهرها ؟

ما واقع ادارة الأزمة وممارساتها في مؤسسات التعليم قبل الجامعي بمصرفي أثناء أزمة جائحة كوفيد ١٩؟

ما أبرز معالم خبرات بعض الدول في ادارة مؤسسات التعليم قبل الجامعي في ظل أزمة جائحة كوفيد ١٩ ؟

ماالتصور المقترح لادارة مؤسسات التعليم في مصر وفق جائحة كوفيد ١٩؟

أهداف الدراسة:

التعرف علي مفهوم الأزمة (خصائصها الأساسية ومراحلها ونظرياتها) ، ومفهوم أزمة التعليم – مؤشراتها ومظاهرها.

تحليل واقع ادارة الأزمة وممارساتها في مؤسسات التعليم قبل الجامعي بمصرفي أثناء أزمة الجائحة.

تحديد أبرز معالم خبرات بعض الدول في ادارة مؤسسات التعليم قبل الجامعي في ظل أزمة الجائحة.

وضع التصور المقترح لتطوير ادارة مؤسسات التعليم في مصر وفق(أثناء – بعد) جائحة كوفيد ١٩.

أهمية الدراسة:

قد تفيد العاملين بالمؤسسات التعليمية عامة والمديرين بخاصة.

قد تفعل الشراكة بين وزارتي التربية والتعليم والاتصالات وتكنولوجيا المعلومات من جانب ، وبينهما والشركات التكنولوجية من جانب أخر.

قد تفيد المسئولين في وزارة التربية والتعليم في مصر.

قد تفيد المخططين وواضعي السياسات التعليمية في مصر.

قد تفيد المهتمين بالتعليم وأولياء الأمور–أصحاب المصلحة– في مصر والوطن العربي.

منهج الدراسة:

تستخدم الدراسة المنهج الوصفي التحليلي ، وهو المنهج المناسب لطبيعة الدراسة الحالية، والذي يساعد علي دراسة الموضوع علي هيئته الطبيعية وقت حدوث الجائحة، مع تجميع البيانات والمعلومات المناسبة للموضوع ،ثم توضيح العلاقة بين متغيرات الدراسة، وهكذا وصولا الي وضع النتائج.

مصطلحات الدراسة:

-الادارة التعليمية : كتب جي تيري بيج وجي بي توماس G.Terry Page and J.B.Thomas في قاموس التعليم الدولي (١٩٧٨): يقولون إن الإدارة التعليمية هي "نظرية وممارسة تنظيم وإدارة المؤسسات والأنظمة القائمة".

الإدارة التربوية نشاط موجه نحو الهدف. إنه ينطوي على جهود جماعية وعمل منظم وأداء من أجل تحقيق أهداف معينة محددة مسبقًا في المؤسسة التعليمية. الإدارة التربوية هي مجال من مجالات الدراسة والممارسة المعنية بعمل المنظمات التعليمية. تهتم الإدارة التعليمية بشكل مركزي بالغرض أو أهداف التعليم. وتوفر هذه الأغراض أو الأهداف الإحساس الأساسي بالاتجاه لدعم إدارة المؤسسات التعليمية. (Preptoz , 2022) (١٧)

وفي تعريف أخر: هو العلم الذي يهتم بفهم طرق إدارة التعليم بأشكاله المتنوعة، مع تحسينها وتطويرها باستمرار عن طريق التحديث اللازم للمناهج الدراسية المستخدمة بين الحين والآخر. (Wikipedia encyclopedia, March 2022) (١٨)

-مفهوم الأزمة: وقد بدأ استخدامها في مجال الطب ثم انتقلت الي مجال السياسة ثم العلوم الاجتماعية، وهي لحظة حرجة وحاسمة تتعلق بمصير الكيان الإداري الذي أصيب بها، محدثة بذلك صعوبة حادة أمام متخذ القرار تجعله في حيرة ، لقصور المعرفة واختلاط الأسباب بالنتائج وتداعي كل منهما بشكل متلاحق ليزيد من درجة المجهول عن تطورات ما قد يحدث مستقبلاً من تداعيات الأزمة ، مع اهتمامها

بعنصري الوقت والمعلومات الموثوقة بشكل واضح لمتخذ القرار. Elif (Asvaroglu,January 2022) (١٩)

وهي أيضا نقطة تحول غير عادية، وحدث مفاجئ في حياة المؤسسة يفقدها التوازن، يوقف تصرفاتها الطبيعية بشكل يصعب التكهن به، بأبعاده المتشابكة للبعض الآخر، وكيفية الاستفادة منه، وقدرة الإدارة على مواجهة التحديات الناجمة عنه ماديًا ومعنويًا، وإخماده قبل أن يتحول إلى مشكلة دائمة تهدد المؤسسة بالخطر . (أفاق علمية وتربوية ، أغسطس ٢٠٢١) (20).

-مفهوم أزمة التعليم: هى حدث مفاجئ طارئ يؤدي الي حالة مؤقتة من الضيق وعدم التنظيم وخلل فى إدارة المؤسسة التعليمية ،وتتميز بعدم قدرة مديرها على مواجهة هذا الحدث باستخدام الطرق التقليدية فى التعامل ،وغالبا تؤدى إلي نتائج سلبية ،وبخاصة فى حالة عدم وجود استعداد لها ،أو ضعف القدرة على مواجهتها ،أو نقص في المعلومات المطلوبة للتعامل معها، وتتطلب إتخاذ قرار سريع لمواجهة التحدى الذى تمثله تلك الأزمة. (Gleen Rikowski, Feb. 2018) (٢١)

-مفهوم كوفيد -١٩- (كورونا): أشار مدير عام منظمة الصحة العالمية إلى أن مقطع «كو- Co» يشير إلى «كورونا» ومقطع «في- V» يشير إلى «فيروس» ومقطع «د- D» يعني داء (بالإنجليزية disease)، أما رقم ١٩ فيشير إلى العام،

إذ أُعلن عن تفشي المرض الجديد بشكل رسمي في الحادي والثلاثين من ديسمبر عام ٢٠١٩. (Covid-19,2020) (٢٢)

حدود الدراسة :

حدود موضوعية : تقتصر هذه الدراسة علي مؤسسات التعليم قبل الجامعي من حيث (ادارة المدرسة –المعلمون– الطلاب).

حدود زمنية: تقتصر علي الفترة الزمنية من ٢٠١٩– ٢٠٢٢.

حدود مكانية: تقتصر علي دول: الصين، وايطاليا، وماليزيا، ومصر. وقد تم اختيار تلك الدول للاعتبارات التالية، فكانت الصين من الدول التي تتميز بمستوي اقتصادي مرتفع عالميا– الثانية علي المستوي العالمي –، ،ومستوي تكنولوجي متقدم ،وأيضا ذات كثافة سكانية مرتفعة، ونسبة الطلاب بها كبيرة،والمهارات الالكترونية للطلاب والمعلمين جيدة، وقد تأثرت بشدة بجائحة كوفيد. أما ايطاليا فهي تشترك مع مصر في بعض السمات من موقع جغرافي يطل علي البحر المتوسط، وتمتلك العديد من المواني البحرية، وأماكن سياحية متميزة، مع اهتمام كبير بالفن والثقافة، وكانت من أكثر دول العالم تضررا بجائحة كوفيد. وبالنسبة لماليزيا فهي من النمور الأسيوية والتي تتميز بمستوي اقتصادي وصحي قوي، ونظام تعليمي جيد وذو جودة مرتبط بسوق العمل– ، ومستوي تكنولوجي متميز– الأعلي علي مستوي قارة أسيا – ، والمهارات الالكترونية للطلاب والمعلمين جيدة، وبنية تحتية قوية خاصة في مجال الاتصالات،ومقصد سياحي جيد، وتأثرت بشدة أثناء جائحة كوفيد. وكانت مصر هي دولة الدراسة الرئيسة التي تستفيد من التصور المقترح.

الدراسات السابقة:

دراسة مصطفي داسة، أحمد مداس (مصطفي داسة، وأحمد مداس ، ٢٠٢١) (٢٣)

تهدف هذه الدراسة إلى كشف وتحليل كيفية حدوث الأزمات في المنظمات أو المؤسسات، وأهم إستراتيجيات معالجتها، بناءا على بعض المداخل النظرية، التي تقوم على دراسة وتحليل الأزمات، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لكشف كل ملابسات ظاهرة الأزمة، وتركز الدراسةعلي إدارة الأزمات بالمفهوم الحديث، وعلى التحديد الدقيق للمعوقات، ونقاط الضعف، بالاعتماد على مجموعة من الأدوات والآليات، ومنها: الاهتمام بمستويات الهيكل التنظيمي للمنظمة، وتجنب الخلل الوظيفي القائم على الأخطاء البشرية، إضافة إلى تبني قرارات تخضع إلى سند علمي، ومعلومات صحيحة. مع تسليط الضوء على كيفية إدارة الأزمات في المنظمات.

دراسة علي بن حسن الأحمدي (علي بن حسن بن حسين ٢٠٢١) (٢٤)

هدف هذا البحث إلى التعرف على درجة إسهام المقررات الدراسية الجامعية في إكساب الطلاب الخبرات المعرفية والمهارية اللازمة للتعامل مع الأزمات من خلال التركيز على جائحة كورونا (COVID -19) كنموذج لأزمة معاصرة. وقد اتبع البحث المنهج الوصفي المسحي وبواسطة استبانة إلكترونية صممت لهذا الغرض وتكونت من ثلاثة محاور: (الخبرات المعرفية لمواجهة الأزمات، الخبرات المهارية لمواجهة الأزمات، مقترحات تطويرية للتعامل مع الأزمات). وقد أظهرت النتائج أن

درجة إسهام المقررات الجامعية في إكساب الطلاب خبرات مواجهة الأزمات في جانبها المعرفي والمهاري كانت منخفضة بشكل عام، كما أن وسائل التواصل الاجتماعي ومواقع الإنترنت كانت أبرز مصادر اكتساب الخبرات حول أزمة كورونا. وأخيراً قدّم البحث مجموعة من المقترحات والتوصيات لتفعيل دور المقررات الدراسية الجامعية في تنمية خبرات مواجهة الأزمات لدى الطلاب.

دراسة أحمد ماهر شحاته وأخرون (أحمد ماهر شحاته وأخرون، مارس ٢٠٢٢): (٢٥)

فرض وباء كورونا المستجد إجراءات غير مسبوقة أدت إلى توقف العمل في العديد من المؤسسات الحكومية وتطبيق التباعد الاجتماعي. ونتيجة لذلك، سعت المؤسسات التعليمية إلى إيجاد بدائل للتعليم التقليدي، والتي تجسدت بتبني نمط التعلم الإلكتروني من خلال المنصات الإلكترونية المختلفة التي تدعم العملية التعليمية إلكترونيًا. وهدفت الدراسة الحالية إلى تقييم تجربة قسم دراسات المعلومات في جامعة السلطان قابوس في التعلم الإلكتروني في ظل جائحة كورونا. واعتمدت الدراسة المنهج الكمي من خلال توزيع استبانة على طلبة القسم للتعرف على تصورهم لتجربة التعلم الإلكتروني. وقد كشفت نتائج الدراسة: أن نظام التعليم في قسم دراسات المعلومات بجامعة السلطان قابوس اعتمد بشكل أساسي على استخدام مجموعة من المنصات الإلكترونية. واتفق الطلبة على أن بعض المقررات الدراسية كالتدريب الميداني ومقررات الفهرسة والتصنيف، لا تصلح للتعليم الإلكتروني. ومن بين التحديات الرئيسية التي كشفت عنها الدراسة عدم كفاية أو توافر شبكة الإنترنت بشكل مستمر، وأن هناك عدد من المقررات تحتاج إلى تفاعل تقليدي وغير مناسبة للتعليم عن بعد،

وأوصت الدراسة بضرورة زيادة الوعي التكنولوجي لدى الطلبة وتدريبهم على الاستخدام الأمثل لأدوات و برامج التعليم عن بعد.

دراسة علاء الدين محمود عبابنه (علاء الدين محمود عبابنه ، مارس ٢٠٢١) (٢٦)

هدفت الدراسة إلى الكشف عن تصورات طلبة الدراسات العليا لتقييم إدارة الأزمة التعليمية في الجامعات الحكومية الأردنية في ظل جائحة كورونا، والتعرف إلى دلالة الفروق في تصورات طلبة الدراسات العليا لتقييم إدارة الأزمة في الجامعات الأردنية وفقا لمتغير الجنس، وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، حيث تكون مجتمع الدراسة من طلبة الدراسات العليا في الجامعات الحكومية الأردنية، وخلصت الدراسة إلى النتائج الآتية: أن المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات طلبة الدراسات العليا لتقييم إدارة الأزمة التعليمية في الجامعات الأردنية والمتوسط ككل تراوحت بين (٢.٩٧-٤.٠٣) وجميعها بدرجات مرتفعة ومتوسطة، وبلغ المتوسط الحسابي ككل لتصورات طلبة الدراسات العليا لتقييم إدارة الأزمة التعليمية في الجامعات الأردنية (٣.٧٦) وبدرجة مرتفعة، عدم وجود فروق في تصورات أفراد العينة على متوسطات الأداة ككل وفقاً لمتغير الجنس (ذكور، اناث)، وفي ضوء النتائج قدم الباحث التوصيات الآتية: إجراء المزيد من الدراسات والأبحاث على عينات ومراحل مختلفة في ما يخص ادارة الأزمة التعليمية، وتقديم الدعم الكافي لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي لمساعدتها في إنجاز التعليم عن بعد بشكل مستمر، وعمل خطط مستقبلية فعالة تواكب الأزمات الطبيعية والكوارث المختلفة.

Atika Qazi And Others Study (Atika Qazi And Others, July 2021) (27)

هدفت هذه الدراسة الي استخدام التعلم عن بعد في توفير العام الدراسي للطلاب وسط إغلاق COVID-19. اذ تقوم بتقييم اعتماد التعلم عن بعد باستخدام أدوات التطبيق المختلفة عبر الإنترنت التي حظيت باهتمام واسع النطاق خلال جائحة فيروس كورونا ٢٠١٩ (COVID-19). ويزدهر التعلم عن بعد كبديل للفصول الدراسية ، حيث تم إغلاق المدن الرئيسية في جميع أنحاء العالم وسط جائحة COVID-19. ولإنقاذ العام الدراسي استجابت المؤسسات التعليمية للموقف بشكل اندفاعي واعتمدت منصات التعلم عن بعد باستخدام الموارد عبر الإنترنت. واستطلعت هذه الدراسة أراء طلاب جامعيين عشوائيين للتعرف على تأثير الثقة في مصادر
المعلومات الرسمية وغير الرسمية ، والوعي والاستعداد لاعتماد التعلم عن بعد. وتشير النتائج إلى أن الثقة في مصادر المعلومات مثل المعهد والمعلومات الإعلامية أو التواصل بين الأشخاص المتعلق ببرامج التعلم عن بعد مرتبطة بالوعي وتساهم في الاستعداد. ويشير معامل مسار النموذج الهيكلي إلى أن الاستعداد يؤثر بشدة على اعتماد التعلم عن بعد وسط جائحة COVID-19. سجل النموذج المقترح أهمية تنبؤية (Q2) تبلغ ٠.٣٧٧ للوعي ، و ٠.٥٥٩ للجاهزية ، و ٠.٣٠٩ لاعتماد التعلم عن بعد ، وهو ما يفسر مدى نجاح النموذج وتقديرات المعلمات الخاصة به في إعادة بناء القيم.

Temitayo Debrah Study (Temitayo Debrah, December 2020) (28)

أجبرت جائحة COVID-19 المجتمعات علي التحولً المفاجئً في العديد من قطاعات المجتمع العالمي ، مما أدى إلى قلب العالم رأسًا على عقب. لقد تأثر كل شيء وليس قطاع التعليم فقط ، الذي شهد بعض التغييرات غير المتوقعة في أجزاء كثيرة من العالم. وكشف الانتقال المفاجئ إلى التدريس عبر الإنترنت نتيجة لـ COVID-19 في البلدان النامية عن بعض أوجه عدم المساواة والتحديات ، فضلاً عن الفوائد. وأصبحت هذه التحديات وأوجه عدم المساواة الآن حقائق جديدة في قطاع التعليم في البلدان النامية.

وأثناء فترة الاضطرابات التي أحدثها COVID-19 لقطاع التعليم، تم الكشف عن التفاوتات الرقمية بين الطلاب والمعلمين فجأة ، حيث لا توجد إمكانية الوصول إلى الإنترنت في العديد من القرى في المناطق النائية حيث يقيم بعض الطلاب والمعلمين ، مع عدم توفر أجهزة الكمبيوتر / أو أجهزة الكمبيوتر المحمولة / أو المرافق اللوحية للطلاب لاستخدامها في الاتصال بالوضع عبر الإنترنت. تأثر بعض المحاضرين الآخرين بأوجه القصور هذه أيضًا ؛وأيضا عدم وجود تدريب مسبق كافٍ على متطلبات التدريس عبر الإنترنت لكل من الطلاب والمحاضرين. كما تصارع العديد من المحاضرين والطلاب حول كيفية العمل بفعالية باستخدام التقنيات الجديدة. وذلك مع نقص التدريب العملي للطلاب (عدم القدرة على الاستفادة من المختبر أو العمل الميداني) بسبب التباعد الاجتماعي.

ويلاحظ الباحث من خلال الدراسات السابقة أنها اتفقت مع الدراسة الحالية في بعض النقاط واختلفت في بعض أخرعلي النحو التالي، اتفقت دراسة مصطفي داسة مع

الدراسة الحالية من حيث الاطار النظري ، والمنهج المستخدم، وعلي كيفية ادارة الأزمة أثناء أزمة كوفيد 19، وهو ما تسفيد منه الدراسة الحالية معها، وكان الاختلاف بينهما في محاور الدراسة ، وتركيز الدراسة الحالية علي الهيكل التنظيمي للمؤسسات.

واتفقت دراسة علي بن حسن مع الدراسة الحالية من حيث اهتمامها بادارة الأزمات أثناء أزمة كوفيد 19، واتباع المنهج الوصفي،وكان من نقاط الاختلاف هنا أنه تم التركيز علي المقررات الدراسية في الجامعة لتنمية الخبرات مواجهة الأزمات، ومجتمع الدراسة أيضا.

واتفقت دراسة أحمد شحاته مع الدراسة الحالية من حيث البحث عن بدائل للتعليم التقليدي أثناء أزمة كوفيد 19، واستخدام التعلم الإلكتروني من خلال المنصات الإلكترونية، وصعوبة دراسة بعض المناهج الكترونيا ،وأيضا وجود تحديات تواجه التعليم الالكتروني، وكان الاختلاف بينهما في المنهج المستخدم، والبيئة الدراسية.

واتفقت دراسة علاء الدين عبابنة مع الدراسة الحالية من حيث تقييم ادارة الأزمة التعليمية أثناء جائحة كوفيد ، واستخدام المنهج الوصفي التحليلي، وكان الاختلاف بينهما في مجتمع الدراسة والبيئة التعليمية.

واتفقت دراسة Atika Qaziمع الدراسة الحالية من حيث استخدام التعليم عن بعد كبديل للتعليم التقليدي أثناء أزمة كوفيد 19،والإعتماد علي منصات للتعلم، واستخدام الانترنت ، وكان الاختلاف في مجتمع الدراسة اذ اعتمدت الدراسة الحالية علي طلاب الجامعة.

واتفقت دراسة Temitayo Debrah مع الدراسة الحالية في التدريس عبر الانترنت خلال فترة أزمة كوفيد 19 ، وجود تحديات تواجه التعليم عبر الانترنت، والقصور الرقمي لبعض المعلمين والطلاب، وكان من نواحي الاختلاف بينهما كيفية تفعيل استخدام التقنيات الجديدة في التعليم أثناء الجائحة.

وسوف تستفيد الدراسة الحالية من أوجه التشابه بينها وبين الدراسات السابقة، أما الاختلاف بينهما فهو طبيعي لاختلاف بعض المحاور ومنها: عنوان كل دراسة ،وبيئة الدراسة ، وخصوصية كل مجتمع عن الأخر والتي تميزه.

خطوات الدراسة: وتسير الدراسة وفق المحاور التالية:

المحور الأول : مفهوم الأزمات، وإدارة الأزمة التعليمية.

المحور الثاني: تحليل واقع ادارة الأزمة وممارساتها في مؤسسات التعليم قبل الجامعي بمصرفي أثناء أزمة الجائحة.

المحور الثالث : تحديد أبرز معالم خبرات بعض الدول في ادارة مؤسسات التعليم قبل الجامعي في ظل أزمة الجائحة.

المحور الرابع: التصور المقترح لتطوير ادارة مؤسسات التعليم في مصر وفق(أثناء – بعد) جائحة كوفيد ١٩.

المحور الأول : مفهوم الأزمة (خصائصها الأساسية ومراحلها ونظرياتها ونماذجها) ، ومفهوم أزمة التعليم (مؤشراتها ومظاهرها وأساليب التعامل معها)

أولا: مفهوم الأزمة (خصائصها الأساسية ومراحلها ونظرياتها ونماذجها)

أولا: مفهوم الأزمة : أن الأزمة هي لحظة حرجة وحاسمة تتعلق بمصير الكيان الإداري– للمؤسسة ككل – الذي أصيب بها ومشكلة تمثل صعوبة حادة أمام متخذ القرار تجعله في حيرة بالغة، فيصبح أي قرار يتخذه يكون في ظل دائرة خبيثة من عدم التأكد وقصور المعرفة واختلاط الأسباب بالنتائج والتداعي المتلاحق الذي يزيد درجة المجهول في تطورات ما قد ينجم عن الأزمة.

ويعرف "رابوبورت Rapoprt" الأزمة موقف مشكل يتطلب رد فعل من الكائن الحي لاستعادة مكانته الثابتة وبالتالي تتم استعادة التوازن. ، كما أن الأزمة تعبر عن

موقف وحالة يواجهها متخذ القرار في أحد الكيانات الإدارية من دولة أو مؤسسة أو مشروع أو أسرة، تتلاحق فيها الأحداث وتتشابك معها الأسباب بالنتائج ويفقد معها متخذ القرار قدرته على السيطرة عليها أو على اتجاهاتها المستقبلية حيث تعتبر الأزمة تحدياً وصراعاً بين متخذ القرار وبين القوى الصانعة للأزمة. (Political Encyclopedia,2022) (٢٩)

أسباب وقوع الأزمات :

ويمكن تصنيفها كالتالي: أولا: العنصر البشري: وفي البداية تأتي الأخطاء البشرية في العمل ،والتي قد تكون نتيجة لسوء الفهم أو ضعف استيعاب المعلومات أو الافتقار الي الكفاءة والمهارات والتدريب اللازم ،اضافة الي القرارات الخاطئة وتأثيرها السلبي علي بيئة العمل. ثانيا الأسباب الادارية: وتنصب علي سوء السياسات العامة للحكومة، وكذلك سوء العمليات الادارية وعدم وضوح الأهداف ،وضعف العلاقات الانسانية داخل بيئة العمل. ثالثا: أسباب خارجة عن الارادة: ويقصد بها الكوارث الطبيعية كالزلازل والبراكين وتفشي الأوبئة- كما في جائحة كورونا ١٩- ،اضافة الي بيئات محاطة بالحروب والنزاعات العسكرية سواء الداخلية أو الخارجية فتؤثر سلبا علي التنمية والاستقرار والأمان للمواطنين في مجتمعاتها. (crisis_management, 2022) (٣٠)

الخصائص الأساسية للأزمة:

وعن خصائص الأزمة الأساسية يشير كثير من الباحثين إلى مجموعة كبيرة من الخصائص والتي تتمثل في: (wikipedia.org, 2022) (٣١)

المفاجأة العنيفة عند انفجارها، واستقطابها للاهتمام، والتعقيد والتشابك والتداخل والتعدد في عناصرها وعوالمها، ونقص المعلومات وعدم وضوح الرؤية لدى متخذ القرار، وسيادة حالة من الخوف تصل إلى حد الرعب من المجاهيل التي يضمها إطار الأزمة، والتي تتمثل في: مخاطر انهيار الكيان الإداري- مخاطر انهيار سمعة متخذ القرار داخل الكيان الإداري- مخاطر الدخول في دائرة المجاهيل المستقبلية التي يصعب حسابها وتوقعها.

كما أشارت مجموعة أخري من الباحثين إلي مجموعة من الخصائص التي يجب أن تتوافر فى الموقف أو المشكلة حتى نستطيع أن نطلق عليها أزمة وأهم هذه الخصائص هي:-

وجود مجموعة من القوي (جسمية أو نفسية أو اجتماعية) التى تضغط على الإنسان وتشكل تهديدا أساسيا لحياته ، ولا يستطيع الإنسان أن يتحمل معايشة الأزمة لمدة طويلة.، وأن يلقى موقف الأزمة على من يتعرض لها مسئوليات كبيرة ، تهتز ثقة الإنسان فى معظم الحالات فى نفسه مع بداية الأزمة، كثيرا ما يؤدى موقف الأزمة إلى أثاره مشكلات من الماضي تم حلها بشكل جزئي سابقا مما يؤدى إلى زيادة تعقيد الأزمة، وتظهر خلال فترة الأزمة محاولة استعادة التوازن بأساليب تكيفيه جديدة تمكن الفرد من التعامل بفاعلية أكبر مع مواقف الأزمات المقبلة.

مداخل دراسة مفهوم الأزمة: وفي هذا الإطار ينبغي الاستناد إلي المفاهيم العلمية للأزمة ، ومن أهمها: (Political Encyclopedia ,2022) (٣٢)

– مفهوم علمي يرتكز على منهج صانع القرار وتفاعله مع الأزمة.سلوكه وتصرفاته وطريقة تعامله والتفسير الشمولي المتغير للأزمة معتمدا علي المتغيرات المتلاحقة المترابطة وغير المترابطة.

– مفهوم سياسي دولي : أما مصطلح الأزمة الدولية فلم يتم تداوله في السياسة الدولية إلا في القرن التاسع عشر مع إسهامات جون كريج أوند فريدين Jons – Krieng Und Freiendenوالتي جاءت معبرة عن الفترة الانتقالية بين السلم والحرب، بمعنى هناك أزمة وليس هناك حرب وفي نفس الوقت لايوجد سلام، فالأزمة بهذا المعنى تشير إلى مرحلة اللاحرب، لا سلام.

– مفهوم يرتكز على نظرية النظم التي تنطلق من إبراز العلاقة بين الأزمة الدولية والنظام الدولي.حيث ترتكز مدرسة صنع القرار على دراسات علمي النفس والاجتماع ، حيث تضيف هذه المدرسة لسمات الأزمة أهمية الزمن في صنع القرار ومهارة لصانع القرار وبنية الأزمة وطبيعتها ودرجة تعقيداتها على الوقت اللازم لفهم المشكلة . في حين تعتمد مدرسة النظم على اعتبار أن الأزمة الدولية هي نقطة تحول هامة في تطور النظام الدولي والنظم الفرعية كما أن الأزمة الدولية تزيد من احتمالات الحرب واللجوء للقوة والاضطراب في المجتمع الدولي.

– مفهوم المتغير الشمولي للأزمة : إن مفهوم المتغير الشمولي للأزمة الدولية التي تستفيد من مفهوم الأزمة لدى مدرسة النظم ومدرسة صنع القرار، والتي يعرفها مايل بريتشر "الأزمة الدولية بأنها تدهور خطير في العلاقات بين دولتين أو أكثر نتيجة تغير في البيئة الداخلية أو الخارجية في أطراف الأزمة ، وهذا التدهور يزيد إدراكهم لاحتمالات مواجهة عسكرية ووعيهم لضغوط الوقت المحدد اللازم للاستجابة لذلك التهديد والرد عليه".

ويري الباحث أنه يمكن استنتاج أن الأزمة في معناها العام و بغض النظر عن المجال أو الميدان الذي تنتمي إليه سواءً كان سياسياً أو اقتصادياً أو اجتماعياً هي عبارة عن موقف– مشكلة – حرج يحدث فجأة ،يشل حركة المؤسسة العادية، وتعوق حركتها الطبيعية، وتفرض على متخذ القرار ضرورة اتخاذ قرار حاسم في التوقيت المناسب.

كيفية حدوث الأزمة : يخضع الإنسان فى مراحل عمره المختلفة لضغوط متنوعة يتأثر بها ويتفاعل معها ويحاول إزالتها أو التقليل من تأثيرها وإشباع احتياجاته وتحقيق التوازن وأداء مسئوليات أدواره الاجتماعية بشكل مقبول ، وتؤدى زيادة هذه الضغوط إلى حدوث اضطراب فى توازن الفرد ،وكلما ازداد اختلال التوازن ارتفع معدل التوتر. والأزمات عادة تقع بصورة فجائية، وقد تكون لها مؤشرات تنذر بها، لكن وقوعها الفجائي قد يُصعب عملية اتخاذ الإجراءات المناسبة في حينها، بالتالي تبدأ خصائص الأزمة بالظهور من ناحية تأثيرها على النظام واختلاله أو تسببها في أضرار مالية وبشرية، وقد تقود لظهور مشكلات أخرى مصاحبة لا توجد ازائها أية استعدادات أو استراتيجيات للتعامل معها حين حدوثها.

ويلجأ الإنسان إلى كل ما هو متاح لديه من مصادر وإمكانيات لاستعادة التوازن فإذا فشل واستمرت المشكلات دون أن يستطيع حلها فان التوتر يتصاعد إلى أن يصل إلى ما يسمى بنقطة التحول ،حيث يعيش الإنسان مرحلة من الاضطراب واختلال التوازن وبذلك يدخل فى مرحلة الأزمة.

(bipa.gov.bh/crisis_management, 2022)) 33(

العوامل المنتجة للأزمة: وترى "رابوبرت" الأزمة كنتائج لثلاثة عوامل مرتبطة ،هي: (crisis_management, 2022) 34 ( )

أحداث خطيرة تضع تهديدا أمام احتياجات البقاء الحالية والسابقة.

يرتبط التهديد بشكل رمزى بالتهديدات الأولية والتى تنتج عن التعرض والصراع.

الفشل فى التوصل الى ميكانزمات تكيف ملائمة.

مراحل الأزمة: وصف "كابلن" أربع مراحل للأزمة ، هي: (ar.wikipedia.org.,) (٣٥)

تأثير مبدئى ينشأ عنه استجابات تكيفية.

يزاد التوتر تحت الإثارة المستمرة.

يزداد التوتر حتى ظهور مصادر الطوارئ الداخلية والخارجية وتبدأ فى الحركة.

المرحلة الحرة وتأتى لو ان الأزمة لم تهدأ فى المرحلة الثالثة ويؤدى التوتر الى سوء السلوك الوظيفى.

أبعاد الأزمات: ولها بعدين هما: (starshams.com) (٣٦) البعد الأول : هو بعد الرعب الناجم عن التهديد الخطير للمصالح والأهداف الجوهرية الخاصة بالكيان الإداري الحالية والمستقبلية، البعد الثاني: فهو بعد الزمن الناجم عن الوقت الحرج

المتاح لمتخذ القرار لاتخاذ قرار سريع وصائب ولا يضمن خطأ، فالوقت حرج ويسبب نشوء أزمات جديدة أشد وأصعب من الأولى تؤثر بشدة على الكيان الإداري.

تصنيف الأزمات: يوجد تصفيات متعددة للأزمات حيث تصنف طبقا لمعايير متعددة منها : (starshams.com) (٣٧)

يمكن تصنيف الأزمات من حيث: تكرار حدوثها بالأزمات الفورية الخاصة بمرحلة الرواج الاقتصادي كأزمة التضخم النقدي، وأزمة نقص مواد الخام، وأزمة نقص الأيدي العاملة، وأزمة نقص رأس المال، وأزمة نقص الكوادر الإدارية .

كما يمكن تصنيف الأزمات وفقاً لدرجة عمق الأزمة: بالأزمات السطحية وهي أزمات لا تشكل خطورة كبيرة مثل أزمات الشائعات حيث تحدث طفرة بشكل فجائي وتنتهي بسرعة بالتعامل مع أسبابها غير العميقة مثل الأزمات التموينية المفتعلة . كذلك الأزمات غير الدورية كأزمات عشوائية الحدوث كسوء الأحوال الجوية وأزمات الزلازل والبراكين وأزمات الجفاف والفيضانات.

كما يمكن تصنيف الأزمات وفقاً لإمكانية توقع حدوث الأزمة إلى : أزمات يمكن توقعها وهى التى يمكن اعتبارها جزءا من دورة الحياة الإنسان، وأزمات غير متوقعة وهى التى تحدث فجأة ويصعب التنبؤ بها مثل الإصابة بالأمراض الخطيرة.

كما يمكن تصنيف الأزمات وفقاً لموضوع الأزمة : ويمكن أن تحدث الأزمة فى أي جانب من جوانب حياة الإنسان ، ورغم أن كل الجوانب تتأثر تبعا للجانب الذي أصيب إلا أن الأزمة تأخذ اسم الجانب الذي تتأثر به أكثر من غيره من هذه التغيرات.

تعريف إدارة الأزمات: بينما يعرف الباحث السياسي ويليامز Williams إدارة الأزمات بأنها سلسلة الإجراءات الهادفة الى السيطرة على الأزمات والحد من تفاقمها حتى لا ينفلت زمامها مؤدية بذلك الى نشوب الحرب. وبذلك تكون الإدارة الرشيدة للأزمة هي تلك التي تضمن الحفاظ على المصالح الحيوية للدولة وحمايتها.

في حين يرى الباحث أن إدارة الأزمات يجب أن تنطلق من إدارة الأزمة القائمة ذاتها وتتحرك في إطار الاستراتيجية العامة للدولة. وهذا يتطلب تحديد الأهداف الرئيسية والانتقائية للدولة خلال الأزمة، والتحليل الاستراتيجي المستمر للأزمة ، والعوامل المؤثرة فيها،ووضع البدائل والاحتمالات المختلفة، وتحديد مسارها المستقبلي حيث يتطلب ذلك معلومات وفيرة وإدارة رشيدة.

مبادئ إدارة أزمة دولية، ومن أهمها: تحديد الأهداف والحرص على عدم إحراج الخصم والتصعيد التدريجي للردع أو الخيارات المرنة، وإتاحة الوقت الضروري للخصم للتدبر وتوسيع نطاق المشاورات ، وتوسيع قاعدة الدعم اللازم للقرار ،وتحصين قرار الأزمة ضد المؤثرات الداخلية، وتعزيز نظام الاتصالات، في الوقت الذي تبدو أهمية الاستراتيجيات الدفاعية في إدارة الأزمات كاستراتيجية الدبلوماسية القسرية واستراتيجية كسب الوقت والتهدئة واستراتيجية اختبار الإمكانات لمنع صنع أزمة من الخصم واستراتيجية التجزئة والرد والانتقام واستراتيجية افتعال أزمة محدودة لمواجهة أزمة مضادة. (Michael Brecher, 2008) (٣٨)

كيفية التعامل مع الأزمة: وفي هذا المجال قدم كثير من الباحثين عدة توصيات للتعامل مع الأزمة وهي تحديد الهدف في معالجة الأزمة والاحتفاظ بحرية الحركة وعنصر المبادأة والمباغتة والحشد والتعاون ، كذلك في الاقتصاد يمكن استخدام القوة

والتفوق في السيطرة على الأحداث والتأمين للأرواح والممتلكات والمعلومات والمواجهة السريعة والتعرض السريع للأحداث واستخدام الأساليب غير المباشرة كلما كان ذلك ممكناً.

ويعتمد المنهج المتكامل للتعامل مع الأزمات على عدة مراحل هي:

يعتبر التعاون وقضية إدارة البيانات من النقاط الرئيسية لإدارة الأزمات. في هذا السياق ، يتضمن هذا النموذج المقتفي عدة وجهات نظر ، خاصة بمجال إدارة الأزمات (بما في ذلك خصائص الأزمة ، والسياق ، والجهات الفاعلة المشاركة ، وما إلى ذلك). إلى جانب ذلك ، يمكن استخدام النماذج المبنية من هذا النموذج المعدني كقواعد معلومات للأدوات المخصصة لدعم تعاون الجهات الفاعلة: يمكن استنتاج العمليات التعاونية من النماذج (ثم تنسيقها). (And Others, 2016 Frédérick Bénaben) (٣٩) ، ثم تأتي مرحلة الاختراق لجدار الأزمة، ومرحلة التمركز وإقامة قاعدة للتعامل مع عوامل الأزمة بعد اختراقها، ومرحلة توسيع قاعدة التعامل ومد جسور ومجسات الاختبار، ومرحلة الانتشار السريع لتدمير عناصر الأزمة وشل حركتها، ومرحلة التحكم والسيطرة على موقع الأزمة، وأخيراً مرحلة التوجيه لقوى الفعل الإداري الصانعة للأزمة في مجالات أخرى.

طـرق التعامـل مـع الأزمـات ومنهـا: – وحـدة الطـوارئ والأزمـات – (الرئيسـية)، ٢٠٢٢) (٤٠)

أولاً المرحلـة الأولـى: مـا قبـل الأزمـة أو الكارثـة ،ويـتم فيهـا .:التخطـيط للأزمـات والكـوارث المحتمـل حـدوثها فـى المـدى القريـب أو البعيـد، وإعـداد الخطـط ورسـم السيناريوهات لدرء الأزمات ومواجهة الكوارث، وإتخاذ الإجراءات الوقائية لمنع حدوث الأزمـة أو الكارثـة، والإسـتعداد للتعامـل مـع الأحـداث مثـل تـدريب الأفـراد وصـيانة المعدات،و نشر الوعي الثقافي بإدارة الكوارث والأزمات، وعقد ورش عمل تدريبية للارتقـاء بمسـتوى كفـاءة العـاملين وأعضـاء هيئـة التـدريس بالكليـة فـي هـذا المجال،وتطوير آليات الرصد والإنذار المُبكر في مجال إدارة الأزمات والكوارث ، و تجهيـز غرفـة عمليـات لإدارة الأزمـات والكـوارث مـزودة بـأجهزة الإتصـال المناسـبة.

ثانياً: مرحلة المواجهة والاستجابة والاحتواء، وفيها يتم: تنفيذ الخطط والسيناريوهات التـى سبق إعدادها والتدريب عليها، وتنفيذ أعمال المواجهة والإغاثة بأنواعها وفقا لنوعية الأزمة أو الكارثة، والقيام بأعمال خدمات الطوارئ العاجلة، وتنفيذ عمليات الإخلاء عند الضرورة، ومتابعة الحدث والوقوف على تطورات الموقف بشكل مستمر، وتقييمـه، وتحديـد الإجـراءات المطلوبـة للتعامـل معـه مـن خـلال غرفـة العمليـات.

ثالثاً: مرحلة التوازن،: ويتم فيها: حصر الخسائر فى الأفراد والمنشآت بالمؤسسة.، والتأهيـل وإعـادة البنـاء (مرحلـة إسـتئناف النشـاط) والحمايـة مـن أخطـار المسـتقبل المحتملـة،,وتقيـيم الإجـراءات التـي تـمَّ اتخاذهـا للتعامـل مـع الكارثـة خـلال مرحلـة المواجهة والاستجابة والاحتواء والخروج بالدروس المستفادة، وتوثيق الحدث و تقديم

التوصيات والمقترحات اللازمة، وتوجيهها إلى الجهات المعنية للاستفادة منها من أجل تلافي السلبيات مستقبلا.

وهناك الطرق غير التقليدية كطريقة تفريغ الأزمة من مضمونها، وطريقة تفتيت الأزمات، وطريقة تدمير الأزمة ذاتياً وتفجيرها من الداخل، وطريقة احتواء وتحويل مسار الأزمة، و طريقة فرق العمل للتعامل مع الأزمة، وطريقة المشاركة الديمقراطية للتعامل مع الأزمة، وطريقة احتواء الأزمة أو تصعيدها. هذا وتعتبر طريقة فرق العمل من أكثر الطرق شيوعاً واستخداماً للتعامل مع الأزمات وتتطلب وجود أكثر من خبير ومختص وفني في مجالات مختلفة وحساب كل عامل بدقة وتحديد التصرف المطلوب بسرعة وتناسق ،حيث يلعب إعلام الأزمة دوراً مزدوجاً إخبارياً وتوجيهياً في هذا المجال.

ويعتبر التعاون وقضية إدارة البيانات من النقاط الرئيسية لإدارة الأزمات. في هذا السياق ، ويتم التركيز على نموذج أساسي لإدارة الأزمات ، مكرس لتوفير طريقة لتصنيف البيانات الواردة من خلال ربطها بمفاهيم النموذج الأساسي. عندئذ تصبح مثل هذه الحالات مفهومة لأدوات إدارة الأزمات. (Frédérick Bénaben And Others, 2016) (٤١)

ويصف "روبرتس" سبع مراحل للعمل لادارة الأزمات ،وهى: تقييم الخطر والأمن للعملاء ، وعمل اتصال مناسب مع العملاء، وتحديد المشكلات الأساسية، والتعامل مع المشاعر وتقديم المساندة، وفحص البدائل الممكنة، وتشكيل خطة عمل، وتقديم مساندة المتابعة.

نظرية التدخل فى الأزمات:

مفهوم التدخل في الأزمات: التدخل في الأزمات أسلوب من أساليب العلاج القصير الذي ارتكز على أسس نظرية الأزمة ،وقد قدم إطاراً لمواجهة المواقف الطارئة والمفاجئة في حياة الإنسان, ويعتبر تدخلاً ملائماً للتعامل مع الأحداث الفجائية والأمراض الخطيرة الحادة وضغوط تحديات الأدوار الاجتماعية, كما أنه من المهم وجود الأخصائيين الاجتماعيين المؤهلين للعمل بأسلوب التدخل في الأزمات, ولا يطبق مدخل التدخل في الأزمة مع الأفراد فقط, وإنما مع الأسر والجماعات والمجتمعات, ففيما يتعلق بالأسرة فإن مواقف الأزمة غالباً ما يرتبط بشبكات الدور للأسرة وحالة عدم التوازن التي تمر بها الأسرة, أما مع الجماعات فهي أيضاً تستخدم كأدوات علاجية عندما يكون هناك عدد من الناس يمرون بخبرة أزمة مشتركة في آن واحد ,وعلى مستوى المجتمع المحلي يستخدم المدخل لبرامج الوقاية الأولية, أو التدخل المهني المبكر والنظر إلى المجتمع المحلي كوحدة للتعامل الكلي . (نعيمة الغنّام ، ٢٠٢٠) (42)، وتوجد أربع خطوات للتدخل فى الأزمة، هي: (رجب عبد الحميد ، ٢٠٢٠) (٤٣)

يقيم المساعد الحالة الحاضرة للشخص وطبيعة وشدة الأزمة، ويحدد نوع المساعدة المطلوبة والتى يكون الشخص فى أمس الحاجة اليها فى ضوء تقييمه للحالة، والتصرف بطريقة مباشرة لمساعدته، ويبدأ الشخص فى تحليل حالة الأزمة لوضع خطة لإنقاض التوتر وتحقيق أهداف جديدة.

الإستراتيجيات العامة للمساعدة فى التدخل فى الأزمات: ويمكن تحديدها في: استراتيجية المساندة متعددة التأثير، وبناء الأمل والحفاظ عليه، واستراتيجية التجديد والنمو، واستراتيجية الإرشاد العلاجى (ستار شمس للأبحاث العلمية ،٢٠٢١) (٤٤)

مهارات من أجل المساندة "الدعم" وإدارة الأزمات: ومنها: (رجب عبد الحميد،٢٠٢٠) (٤٥)

من الصعب الحديث عن مهارات خاصة فى ظروف المواساة للمنكوبين لانها تعتمد على الصفات الشخصية التى تنتقل بواسطة المساعدين ويمكن استخدام المهارات التالية للمواساة والنمو فى حالات الأزمات.

مهارات الإتصال: يحدث الإتصال غير الجيد مشكلات وذلك لعدم انتقاء نمط الإتصال الجيد حيث يصعب فهمه على الأخرين ، ويؤدى أن يتلقى المستقبل معلومات خاطئة لصعوبة فهم المقصود من الإتصال بسبب ضعف التقييمات او بسبب عدم تقديم التعليق الذى يفهمه الأخرين بشكل جيد.

مهارات اعادة الطمأنينة: وهى طريقة لتخفيف التوتر ،وتعتبر طريقة شفهية للمنكوبين بخصوص نتائج أفعالهم ومشاعرهم وتهدف الى بناء الثقة وتقليل الضغط.

مهارات التدخل فى الأزمة: وهى مجموعة من المهارات تحدث الطمأنينة والفهم واقتراح البدائل .

تجديد وبناء أنظمة مساندة: تشير موسوعة الخدمة الإجتماعية الى أن الإخصائيين الإجتماعيين لديهم القدرة على تحديد الهيئات المنكوبة فى المجتمع المحلى. وكذلك لديهم خبرة فى مساعدة هذه الهيئات على استعادة مواردها.

نماذج التدخل فى الأزمة : أصبح فهم محركات الأزمات والكوارث متعددة النطاقات و أعمق وأشمل ، مما يسمح بتقدير دالة الانتشار بشكل أكثر دقة وصحة. بالإضافة إلى أن استخدام تقنيات نظم المعلومات الجغرافية الحديثة ومراقبة الأقمار الصناعية يؤدي إلى زيادة صحة تقديرحجم الضرر – التوزيع المكاني والزماني للبنية التحتية والمنازل ، ومع ذلك ، فإن الأخطاء الناتجة عن عدم اليقين لا يزال مرتفعًا ، مما يحد بشكل كبير من القدرة على تقدير المخاطر. من الممكن القول ، أن النهج المعتاد لتحليل وظائف الانتشار والضرر لم يعد يؤدي بعد الآن إلى تصحيح تقدير الخسائر. (Kyiv, Ukraine and Maxim Yuschenko, 2020):, (٤٦)

وتشغل فرق إدارة الأزمات أدوارًا مركزية في العديد من النماذج المعيارية لإدارة الأزمات ؛ اذ تقوم بدمج المعلومات من نماذج إدارة الأزمات القائمة على المرحلة مع نظريات ديناميكيات الفريق وتقترح قدرات الفريق التي تلعب أدوارًا رئيسية لفرق إدارة الأزمات بمؤسسات التعليم أثناء مواجهتها للأزمات الناشئة. وباستخدام هذا التكامل ، يستكشف بعد ذلك التدريب القائم على المحاكاة كوسيلة لتعليم وتقييم قدرات فريق إدارة الأزمات. (Mary) J. Waller And Others,2012)(٤٧)

نظريات إدارة الأزمات الأكثر تأثيرًا

على الرغم من أن المصطلحين غالبًا ما يستخدمان بالتبادل ، إلا أن نظرية إدارة الأزمات تختلف عن نموذج إدارة الأزمات ، حيث تسعى النماذج إلى تمثيل هيكل أو تطبيق إدارة الأزمات ، في حين أن النظريات هي مفاهيم أكثر تجريدًا. وتتضمن

بعض أكثر نظريات إدارة الأزمات شهرة نظرية الإسناد ، ونظرية اتصال الأزمات الظرفية ، ونظرية أصحاب المصلحة ، ونظرية الطوارئ. تم أيضًا تطبيق نظريات دراسات الإدارة والتخصصات الأخرى في إدارة الأزمات ، بما في ذلك نشر نظرية الابتكار ، ونظرية المرونة ، ونظرية رأس المال البشري.)

(Andy Marker,July 2020)) 48(

نظرية الإسناد ونظرية اتصالات الأزمات الظرفية

Attribution Theory and Situational Crisis Communication

ترى نظرية الإسناد أن الشركات تعاني من ضرر في سمعتها وأعمالها عندما يلومها الجمهور على حدوث أزمة. تعتمد نظرية اتصالات الأزمات الظرفية على هذه الفكرة من خلال التوصية بأن تصمم الشركات اتصالات الأزمات بما يتناسب مع احتمال أن تضر الأزمة بسمعة الشركة.

يربط كومبس الناس عن كثب بكلتا النظريتين: تبدأ نظرية الإسناد من فرضية أن من الطبيعة البشرية السعي لشرح سبب وقوع الأحداث ، وخاصة الحوادث المفاجئة والمدمرة مثل الأزمات. عادةً ما ينسب الأشخاص المسئولية إلى كيان ، مثل شركة أو موقف. عندما يلوم الناس منظمة ما ، فإنهم يوجهون المشاعر السلبية تجاهها. وجد كومبس أن هذا يمكن أن يؤدي إلى الإضرار بسمعة المنظمة ، وتقليل نية القيام بأعمال تجارية مع الشركة ، وزيادة الميل للتحدث بشكل سلبي مع أشخاص آخرين حول المنظمة.

في حين أن كومبس لم يتوقع قوة وسائل التواصل الاجتماعي في تضخيم الضرر الذي يلحق بالسمعة ، فإن التغريدات والمشاركات الأخرى يمكن أن تكون شكلاً ضارًا بشكل خاص من الكلمات الشفهية السلبية التي وصفها. قدمت هذه الشبكات مستوى من الاتصال السريع ثنائي الاتجاه بين المستهلكين والشركات لم يكن موجودًا في السابق ، واختبار قدرة الشركات على التحكم في الرسائل. لذلك ، تعد إدارة وسائل التواصل الاجتماعي جزءًا أساسيًا من إدارة الأزمات.

في نظرية اتصالات الأزمات الظرفية ، قال كومبس إنه يجب على مديري الأزمات أولاً تحديد التهديد الذي يهدد سمعة الشركة من خلال تقييم أي من المجموعات الثلاث التي تناسب الأزمة. وبناءً على تقييم الموقف ومخاطر السمعة ، يعتقد كومبس أن المنظمة يجب أن تستجيب بإحدى الاستراتيجيات الثلاث: الرفض أو التقليل أو إعادة البناء في استراتيجيات الإنكار ، ولا تتحمل المنظمة أي مسئولية ؛ وتسعى الاستراتيجيات المتناقصة إلى التقليل من خطورة الأزمة ؛ وتميل إعادة بناء الاستجابات إلى الاعتذار. (Andy Marker,July 2020) (٤٩)

نظرية الاعتذار Theory of Apology

يدرك الباحثون الدور القوي الذي تلعبه الاعتذارات في إدارة الأزمات. تم إضفاء الطابع الرسمي على هذا كمجال للدراسة تحت مصطلح اعتذار الشركات ، مما يعني استخدام البلاغة لحماية سمعتك أثناء شرح ما حدث.

اعتذارًا ، تتمثل خيارات الاستجابة للأزمة في إنكار المسؤولية أو نقل المسؤولية أو تحمل المسؤولية الكاملة مع تقديم اعتذار. في كتاب كيث مايكل هيريت Crisis

Management by Apology لعام ٢٠١١ ، والذي طور فيه نظرية الاعتذار ، ذكر أن الشركات غالبًا ما تتجنب الاعتذار لصالح عدم الإدلاء بأي تعليق عام بسبب مخاوف من أن الاعتذار يزيد مسؤوليتها أو يضعف موقفها في الدعاوى القضائية. ومع ذلك ، أكد Hearit أن الاستراتيجية التي تحركها العلاقات العامة ، والتي تعتذر فيها المنظمة وتسعى إلى أن تكون صريحة ، هي أكثر فعالية.

استعادة الصورة أو نظرية الإصلاح Image Restoration or Repair Theory تشترك نظرية إصلاح الصورة ، المعروفة أيضًا باسم نظرية استعادة الصورة ، في التركيز على إعادة بناء سمعة المؤسسة عندما تتضرر بسبب أزمة ما. وقد ابتكر عالم الاتصالات ويليام بينوا نظرية استعادة الصور في كتابه الصادر عام ١٩٩٥ بعنوان "الحسابات والأعذار والاعتذارات: نظرية استراتيجيات استعادة الصور" ، والذي يركز على الرسائل التي يجب على الشركة توصيلها أثناء الأزمات. يقدم خمس فئات من استراتيجيات إصلاح الصورة: الإنكار ، والتهرب من المسؤولية ، وتقليل العدوانية المتصورة للفعل (مثل التعويض) ، والإجراءات التصحيحية ، والإهانة (الاعتراف والاستغفار).

النظرية الوظيفية الهيكلية في إدارة الأزمات Structural Functional Theory in Crisis Management

تأتي الوظيفة الهيكلية من علم الاجتماع ، وتنظر إلى المجتمع على أنه هيكل مكون من مؤسسات تعمل معًا للحفاظ على سير العمل ككل ، مثل الأعضاء التي تعمل معًا للحفاظ على عمل الجسم.

في إدارة الأزمات ، تشرح هذه النظرية كيف يعتمد الاتصال التنظيمي على هيكل مكون من شبكات لتدفق المعلومات وتسلسل هرمي للأشخاص الذين يديرون العملية.

نظرية الفوضى وتأثير الفراشة في إدارة الأزمات

Chaos Theory and the Butterfly Effect in Crisis Management

تأتي نظرية الفوضى من الرياضيات ، وترى أن بعض الأنظمة معقدة للغاية لدرجة أن الاختلافات الصغيرة في ظروف البداية يمكن أن تجعلها تتصرف بشكل مختلف تمامًا وغير متوقع.

ألهمت هذه الخاصية مفهوم تأثير الفراشة ، حيث يمكن للفراشة التي ترفرف بجناحيها في البرازيل أن تسبب نظريًا إعصارًا في تكساس. يمكن لهذه الاحتمالية (للتغيرات الصغيرة أن يكون لها تأثيرات غير متوقعة) أن تجعل هذه الأنظمة تظهر بشكل عشوائي تمامًا ، حتى عندما لا تكون كذلك، وفي عالم الشركات ، يمكن أن تظهر نظرية الفوضى حدود السيطرة على التصور العام المتقلب للأزمة.

نظرية أصحاب المصلحة في إدارة الأزمات Stakeholder Theory of Crisis Management

في عام ٢٠٠٩ ، نشر ألباسلان وميتروف وساندي جرين نظرية ركزت على دور أصحاب المصلحة في إدارة الأزمات. لقد دافعوا عن إشراك أصحاب المصلحة في الاستعدادات للأزمات والاستجابة لها – ليس بسبب قوتهم أو تأثيرهم على القيمة المالية ، ولكن بسبب عوامل مثل احتمال حدوث إصابة. ويمكن للأزمات إعادة ترتيب أهمية مجموعة أصحاب المصلحة ، والمديرين الذين يفهمون نظرية أصحاب المصلحة يأخذون في الاعتبار ويدمجون احتياجات وقيم مجموعة من أصحاب المصلحة.

نظرية رأس المال البشري Theory of Human Capital

تأتي نظرية رأس المال البشري من علم الاقتصاد ، وتؤطر الخصائص الفردية مثل التعليم والصحة ومكان الميلاد كعوامل تساهم في إنتاجية الفرد ودخله. وفي إدارة الأزمات ، يمكن أن تؤدي عدم المساواة في رأس المال البشري – مثل المساوئ في التعليم والرعاية الصحية والتوزيع غير العادل للدخل بين الطبقات والأعراق – إلى أزمات أو تفاقمها. على سبيل المثال ، عندما تنعكس هذه التفاوتات في الأجور المنخفضة أو الوضع الوظيفي أو عدم التكافؤ، فإن هذه التفاوتات تجعل الشركات عرضة لقضايا التمييز ، وتضر بالروح المعنوية ، وتضر بالسمعة.

نظرية الطوارئ Contingency Theory

تؤكد نظرية الطوارئ أنه لا توجد طريقة واحدة أفضل لتنظيم أو قيادة شركة ، وأن القرارات يجب أن تكون متوقفة على الظروف. يقول الباحثون إن هذا ينطبق بالتساوي في إدارة الأزمات ، لأن الأزمات متقلبة ومعقدة وغير مؤكدة. يجب على مديري الأزمات تكييف استجابتهم لجعلها متوقفة على الموقف.

يجب أن يأخذ قادة الأزمات والمتصلون في الحسبان مجموعة من العوامل الخارجية ، مثل التهديدات ، وبيئة السوق ، والدعم الاجتماعي والسياسي ، وخصائص أصحاب المصلحة العامين ، وتعقيد القضية ، كما تشمل العوامل الداخلية خصائص المنظمة والتهديدات الأخرى. (Andy Marker,July 2020) (٥٠)

نماذج فاعلة لإدارة الأزمات : ويلاحظ أن هناك عدة عوامل تؤثر على التدريس عبر الإنترنت أثناء الأزمات ، إذ أن أزمة الوباء العالمي وضعت ضغوطًا على ممارسات التدريس الراسخة للمعلمين. كما أنها تحدت البنية التحتية التنظيمية والتقنية التي عادة ما تشكل الهياكل الداعمة الأساسية في عملية التدريس. وفي هذا السياق غير المستقر ، قد يتم الكشف عن الممارسات العرفية والكفاءات المهنية للمعلمين على أنها غير ذات صلة أو غير كافية، وهكذا يصبح أداء التدريس في مواجهة الأزمة مسعى يتطلب مزيجًا ماهرًا من تولي المسئولية ، والتصرف جنبًا إلى جنب مع إدارة الموارد (المؤسسية والرقمية الأخرى). (Crina Damsa And Others, August 2021) (٥١) :

ومن أهم النماذج التي تكفل إدارة فاعلة للأزمات ، ما يأتي – نموذج:Fink. – نموذج بورنيت Burnett – Model – النموذج العلائقي Relational Model – نموذج نظام قيادة الحوادث Incident Command System Model وفيما يأتي تفصيل وتوضيح لكل نموذج منها (annabaa.org, 2022) (٥٢):

وتتضمن مفاهيم الفاعلية لادارة الأزمات قيود الخلفية – وفق ظروف المجتمع الواقعية– التي يعمل المعلمون في ظلها – أثناء الأزمة–، مثل المهارات الرقمية غير الكافية أو المعرفة التربوية ، أو الحد من البنية التحتية التقنية أو الاتصال ، أو

ضيق الوقت. وهذا يفسر بفهم أبعاد الانسداد ، عندما تدفع القيود المفروضة تعبيرًا مختلفًا عن الفاعلية ومتابعة التدريس للمعلمين والطلاب من خلال ادارة المؤسسة التعليمية. (Crina Damsa And Others, August 2021)(٥٣)

نموذج: Fink Model لادارة الأزمات (Andy Marker ,July 2020)(٥٤)

هذا النموذج يؤكد على ضرورة الاستعداد الكامل لضمان تجنب ومنع الأزمة من الوقوع، واتخاذ إجراءات وأفعال ذكية تجاه الأحداث ذات العلاقة بالأزمة. وقد وضع ستيفن فينك S.Fink نموذجًا للأزمة يتكون من أربع مراحل هي: المراحل الأولية والحادة والمزمنة والحل، ويؤكد هذا النموذج أن الإدارة عليها أن تقوم بما يأتي قبل وقوع الأزمة :أن تنفذ عمليات التنبؤ بالأزمة ، وأن تضع وتطور خطة لإدارة الأزمة المتوقعة.

أما بعد حصول الأزمة، فإن على الإدارة أن: تحدد الأزمة وتشخصها بدقة وسرعة، و أن تقوم بعزل وفصل هذه الأزمة بصورة سريعة، وتعمل أخيرا على إدارتها بصورة سريعة.

أولا: منظور نموذج Fink ما قبل الأزمة:Pre-Crisis

1- التنبؤ بالأزمة :Crisis Forecasting ، للتنبؤ بالأزمة فإن أسلوب Fink للتنبؤ بالأزمة يتضمن أربعة متغيرات أساسية هي:

أ- قيمة أثر الأزمة:Crisis Impact Value (CIV) : إن التنبؤ بالأزمة يتطلب توجيه الأسئلة إلى أطراف متعددة، وهذه الأسئلة هي من نوع أسئلة ماذا ، ويفضل أن يتضمن هذه الأسئلة توقع أسوأ الأشياء التي يمكن أن تحدث للمنظمة.

ب- عنصر الاحتمالية :Probability Factor ، يتم استخدام نسب مئوية تتراوح بين الصفر وال ١٠٠٪ للتعبير عن الاحتمالية، أي انه يتم التعبير عن احتمالية حصول الأزمة المفترضة بقيمة احتمالية.

ج- درجة التأثير :Degree of Influence ، ينبغي أن تقوم الإدارة بتحديد الخطوات التي يمكن أن تستخدم بطريقة فاعلة لتقليل تأثير الأزمة إلى أقل حد ممكن.

د- تكلفة التدخل لإدارة الأزمة:Cost of Intervention ،لا بد أن تقوم الإدارة بحساب تكلفة التدخل لتجنب ومنع الأزمة.

-2التخطيط للتعامل مع الأزمة:Crisis Planning ، إن الإعداد لمواجهة الأزمة هو من المفاتيح الأساسية لتحقيق البقاء في ظل مواقف الأزمات، ومن الضروري أن يكون لدى المنظمة خطط محدثة وعملية وأن تحقق هذه الخطط للمنظمة منافع كثيرة أهمها أنها تتيح للإدارة فرصة للتشاور والاتفاق على أساليب التعامل مع الأزمات المرتقبة قبل وقوعها.

ثانيا: منظور نموذج Fink أثناء الأزمة:During Crisis

إن وضع خطة شرطية للتعامل مع الأزمة المرتقبة هو ليس أمرا كافيا، وهذا ما يدفع الكثير من المنظمات إلى استخدام أسلوب محاكاة الأزمة -Simulation Crisis عن طريق عقد ورشات عمل لاختيار مدى قدرة الخطة الشرطية الموضوعة على التعامل مع الأزمة، ومدى كفاءة وقدرة فريق إدارة الأزمة على التصرف عند الحصول الأزمة الحقيقية، ويمكن الاستعانة بالخبراء والمستشارين في عقد ورش لمحاكاة الأزمة.

نموذج بورنيت Burnett Model لإدارة الأزمات: (Andy Marker,July 2020) (٥٥)

في عام ١٩٩٨، اقترح جون بورنيت نموذجًا لإدارة الأزمات من ثلاث مراحل واسعة – التحديد والمواجهة وإعادة التشكيل – تتكون كل منها من خطوتين. يتبع هذا النموذج أيضًا تقدمًا مثل نماذج دورة الحياة الأخرى. الخطوات في نموذج Burnett هي تشكيل الهدف ، والتحليل البيئي ، وصياغة الإستراتيجية ، وتقييم الإستراتيجية ، وتنفيذ الإستراتيجية ، والرقابة الإستراتيجية. ويتضمن الاستعداد للأزمة تحديد الأهداف وتحليل بيئة التهديد. يقوم المديرون بعد ذلك بصياغة إستراتيجية في مواجهة الأزمة ، وتستجيب المنظمة للأزمة من خلال تنفيذ الإستراتيجية والرقابة الإستراتيجية (تشمل المرحلة الأخيرة الإشراف على إجراءات إدارة الأزمات بالإضافة إلى مراجعة ما بعد الأزمة).

وقد رأى بورنيت أن إتقان العملية أكثر صعوبة مع تقدم الخطوات. في حلقة خارجية ، قام بتجميع العوامل التي تقف في طريق إدارة الأزمات ، بما في ذلك ضغط الوقت ، وقضايا التحكم ، والمخاوف المتعلقة بمستوى التهديد ، وقيود خيار الاستجابة. بهذا المعنى ، يعمل النموذج مثل المصفوفة.

النموذج العلائقي Relational Model لإدارة الأزمات

في عام ٢٠٠٧ ، اعترض توني جاك على فكرة أن إدارة الأزمات هي عملية خطية من المراحل المتسلسلة التي تدير فيها القضايا واحدة تلو الأخرى. وبدلاً من ذلك ، قال إن العمليات والأنشطة المهمة غالبًا ما تتداخل أو تحدث في وقت واحد ، مثل منع الأزمات والاستعداد لها ، ولا تسير دائمًا في اتجاه واحد.

واقترح جاك أن إدارة الأزمات ومجال إدارة القضايا هما نظامان مترابطان ومتكاملان. تتضمن إدارة القضايا إنشاء أنظمة للتعامل مع المشكلات – في حين أن القضايا روتينية أكثر من الأزمات ، فإنها تتداخل لأن القضايا يمكن أن تصبح مصدرًا للأزمات إذا لم يتم التعامل معها بشكل صحيح.

يحتوي نموذج جاك العلائقي على أربعة عناصر أساسية – الاستعداد للأزمات ، ومنع الأزمات ، وإدارة حوادث الأزمات ، وإدارة ما بعد الأزمة – كل منها مع مجموعة من الأنشطة والعمليات. وخلص إلى أن فهم العلاقة بين هذه العناصر ، ووضعها في سياق إدارة تنظيمية أكبر ، يقلل من الخسائر المرتبطة بالأزمات.

نموذج نظام قيادة الحوادث Incident Command System Model

يعتبر نموذج نظام قيادة الحوادث فريدًا من حيث نشأته في العالم الحقيقي ثم تم إضفاء الطابع الرسمي عليه كنموذج (بدأت النماذج الأخرى كأطر عمل مفاهيمية).

يقسم نظام قيادة الحوادث العمل إلى خمسة مجالات واسعة ، بما في ذلك العمليات واللوجستيات ، بالإضافة إلى التسلسل الهرمي للأدوار والمسئوليات للاعبين الرئيسيين الذي يوفر تسلسلاً واضحًا للقيادة والتواصل. يقوم كل موقع من أقسام مكافحة الحرائق أو الشركة بتكرار الهيكل ، بحيث تعرف الفرق تلقائيًا نظيراتها وتشترك في المصطلحات المشتركة والاتصالات المتكاملة. لذلك ، يصبح التنسيق والعمل معًا أمرًا سهلاً نسبيًا ، وتقضي الفرق وقتًا أقل في تنظيم الاستجابة والمزيد من الوقت في الاستجابة الفعلية. يمكنك معرفة المزيد حول هذه العملية من خلال قراءة "كيفية بناء فريق فعال لإدارة الأزمات". يُعد نموذج نظام قيادة الحوادث مفيدًا لأنه يوفر إطارًا للقيادة الموحدة للأزمة ، ويتسع نطاقه جيدًا ، ويستخدم الموارد بكفاءة ، ويسهل

التواصل بين الأشخاص من مختلف الإدارات أو المنظمات. (Andy Marker,July 2020) (٥٦)

عندما وقعت هجمات الحادي عشر من سبتمبر على الولايات المتحدة ، أعاقت مشاكل التنظيم الاستجابة المبكرة. في البداية لم تكن هناك وكالة تنسيق ، وواجه المستجيبون الأوائل من مختلف الوكالات صعوبة في التواصل بسبب التقنيات غير المتوافقة. تدفقت عروض المساعدة الإضافية بشكل عشوائي وأبطأت الاستجابة.

أدى تنفيذ أمر الحادث إلى حل العديد من التحديات التنظيمية. في عام ٢٠٠٣ ، دفعت هذه التجربة الحكومة الأمريكية إلى جعل قيادة الحوادث إلزامية لجميع الوكالات الأمريكية الممولة من القطاع العام. تنتشر السيطرة على الحوادث على الصعيدين الوطني والدولي.

ثانيا: مفهوم أزمة التعليم (مفهومها– مؤشراتها– أساليب التعامل معها)

مفهوم الأزمة التعليمية : ظهرت أزمة التعليم نتيجة لحدوث أشياء مفاجئة للمجتمع المصرى مثل: ثورة المعلومات والتقدم التكنولوجى وثورة الإتصال واتفاقية الجات والعولمة وجائحة كورونا .....الخ ، ولذلك فالمجتمع متأخر عن ملاحقة التطور والتقدم العلمى وذلك نتيجة للتكبل بالخبرات الماضية ولذلك لابد من وجود نظرة مستقبلية للتعليم في مصر .

وهناك عدة مفاهيم للأزمة التعليمية – (Elif Asvaroglu ,January 2022 (Daniel Burgos – ,November 2017) (٥٧)

تحدث نتيجة تراكم مجموعة من التأثيرات الخارجية المحيطة بالنظام التعليمى وحدوث خلل مفاجئ يؤثر على المقومات الرئيسية للنظام التعليمى ويشكل تهديدا صريحا وواضحا لبقائه.

هى موقف يمثل اضطربا للمنظومة صغرى (تعليمية) كانت أو كبرى (مجتمعية) ويحول دون تحقيق الأهداف التعليمية والتربوية الموضوعة ويتطلب إجراءات فورية للحيلولة دون تفاقهما والعودة بالأمور إلى حالتها الطبيعية .

تحدث الأزمة فجوة كبيرة بين النظام والتغيرات الحادثة مؤدية إلى ظهورالأزمة التعليمية.

ان الأزمة التعليمية ليست أزمة تعليم فقط ولكنها أزمة مجتمع أولا، وأن مصطلح (ادارة الأزمات) هو مصطلح سياسى ظهر أيضا فى المجال الإقتصادى قبل أن ينقل الى التعليم ، إن الإرتباط بين الإدارة والأزمة تعنى العلاقة بين الجهود المبذولة وتحقيق الأهداف، ولذلك من الضروري أن يكون هناك وعى بالأزمات داخل المجتمع.

مستويات الأزمة (I.Maya, 2014) – Daniel Burgos ,January 2018 (٥٨) ( ):

أ– أزمة مدخلات ب – أزمة مخرجات ج– أزمة فى العملية التعليمية

مؤشرات الأزمة التعليمية التى جاءت فى وثيقة آليات التخطيط الشامل للاصلاح التعليمى عام ٢٠٠٠، هي:

ان جوهر أزمة التعليم يظهر فى عدم توافق نظم التعليم مع البيئات المختلفة،ومن أسبابه: الفيضان الطلابى، والزيادة الشديدة فى التطلع إلى التعليم والإقبال عليه، والنقص الحاد فى الموارد المالية ، وزيادة التكلفة التعليمية ، وعدم ملاءمة المخرج التعليمى لسوق العمل. من خلال: وينعكس ذلك علي مؤشرات أزمة التعليم، وهي:

١- هناك عدد كبير من الأطفال يبدأون حياتهم المدرسية وهم غير معدين لمواجهة تحديات العلم.

٢- ظهرت بعض الأوبئة الحديثة التى تواجهة الأطفال(المخدرات –مظاهر العنف).

٤- أن العائلة بالنسبة لعدد كبير من الأطفال والتى يجب أن تكون الداعية الحامية لهم وسندهم الخلفى هى نفسها فى حالة من الانهيار.)

لقد أشار تقرير اليونسكو أن العالم بصفة عامة يتطور بسرعة مذهلة ، بحيث ينبغى على المعلمين كغيرهم من الجماعات المهنية أن يواجهوا حقيقة أن تدريبهم المبدئى في مؤسسات الاعداد لن يكفيهم للمضى بنجاح بقية حياتهم ا، فهم فى حاجة إلى تحديث معرفتهم وأساليبهم وتحسينها خلال دورة حياتهم ولابد من تحقيق توازن دقيق بين الكفاءة والبراعة فى مادة التخصص .

مظاهر أزمة النظام التعليمى : قصور النظام على استيعاب كل الأطفال فى سن الالزام ، والازدحام والتكديس يؤدى غالبا إلى ضعف الأداء ، وقصورفي التجهيزات التعليمية والمعملية بالمدارس، و تأثير كل ذلك مع مناخ ثقافى غير صحى على عقول النشء ، وتدنى حالة الأبنية التعليمية للمدارس الرسمية.

أساليب التعامل مع الأزمة التعليمية: وتشمل- :(I.Maya, 2014)(٥٩)

أولا: تبسيط الإجراءات : حيث يساعد ذلك على سرعة المعالجة للأزمة واختصار الزمن والوقت.

ثانيا: المنهج الإدارى العلمى ويشمل : التخطيط: يشمل كيفية التعامل مع الأزمة وتصور الأوضاع المستقبلية لها وتوقع الأحداث ومعرفة الإحتياجات المادية والبشرية للتغلب على تلك الأزمة، والتنظيم: عادة مايهتم بتحديد الأفراد الذين يتعاملن مع الأزمة ومهام كل منهم والمسئول عنهم وسبل الإتصال بهم وخطوط السلطة وقنوات الاتصال التى تربط بين بيئاتهم،والتوجيه: يتضمن شرح طبيعة المهمة ومتى يتم التدخل والغرض من هذا التدخل ،والسلطة المفوضة لبعض العاملين ، وغالبا ما يزود الأفراد المتعاملين مع الأزمة بالمعلومات الأمر الذى يسهل من مهمة إتخاذ وصناعة القرار،والمتابعة: فلابد أن يكون هناك متابعة حقيقية للأزمة وغالبا ماتكون معالجة الأزمة معالجة مرحلية ولسيت نهائية وبالتالى تظل أسبابها كامنة ، الأمر الذى يتسلزم الإهتمام بمعالجة أسبابها للحيلولة دون وقوعها مرة أخرى.

ثالثا: التواجد الفورى فى موقع الأزمة : فلايمكن معالجة أى أزمة أو مقاومتها أو التصدى لها إلا من خلال مواجهة القصور الدائم لاستيعاب أسباب وأبعاد الموقف الذى يواجهه الكيان الإدارى للمؤسسة ، بالاضافة الي ذلك فالحضور المبكر فى موقع الأزمة يتيح للمتعامل معها معرفة ما يحدث أولا بأول ، بالإضافة الى أن الحضور الدائم يساعد على كسب المؤيدين للتعامل مع الأزمة وعدم إعطاء الفرصة للمعارضين للهجوم علي الاجراءات المتبعة أنذاك.

رابعا: تفويض السلطة : يجب أن يتصف القرار الإدارى السليم لإدارة الأزمة بملاءمته للأزمة وقابليته للتنفيذ، مع مراعاة إمكانية إبلاغه للمستويات الإدارية بسهولة ، وأن

يكون القرار واضحا بحيث لايحدث سوء فهم عند تطبيقه ، وأن يتم إنسياب القرار وتدفقه الى كافة المستويات دون عائق ،ويمكن متابعته عن قرب مع مراعاة أن يتم إصداره فى التوقيت المناسب بحيث يتزامن مع الحدث.

خامسا : فتح قنوات الإتصال : حيث تعتبر أداة للحصول على المعلومات مع المتابعة الفورية لأحداث الأزمة ونتائجها ، حيث تعتبر قنوات الاتصال المفتوحة من أفضل الأساليب الوقائية ضد حدوث الأزمة.

المحور الثاني: أولا: واقع ادارة الأزمة وممارساتها في مؤسسات التعليم قبل الجامعي بمصر في أثناء أزمة الجائحة.

هذا وقد كثفت الحكومة المصرية جهودها باتخاذ العديد من القرارات والإجراءات التي تستهدف مواجهة أزمة انتشار فيروس كورونا المستجد وتداعياتها الاقتصادية والاجتماعية. وفي إطار تنسيق الجهود المبذولة وتكاملها، تعمل وزارة التخطيط والتنمية الاقتصادية على تجميع كافة الإجراءات التي اتخذتها الدولة للتعامل مع الأزمة من خلال رصد تتبعي يهدف للتعريف بهذه الإجراءات وتيسير الاطلاع عليها من قبل كافة الفئات المستفيدة، وبما يعطي صورة متكاملة وشاملة للجهود المبذولة في مواجهة هذه الأزمة غير المسبوقة. (وزارة التخطيط والتنمية الاقتصادية،أكتوبر ٢٠٢١) (٦٠)

اجراءات الحكومة المصرية لمواجهة أزمة كوفيد 19 :(البوابة نيوز ، ٢٠٢٢) – (جمهورية مصر العربية – رئاسة مجلس الوزراء، ٢٠٢١) (٦١)

وبالنظر الى التعليم المصري قبل أزمة كورونا) COVID-19 (يتضح أن هناك بعض الأزمات التي كان يعاني منها التعليم بالفعل، اضافة الي مجموعة تحديات متنوعة، منها : الكثافات العالية للطلاب، والاتاحة، وضعف تكافؤ الفرص التعليمية، والتسرب ،وتردي حال المدارس وأيضا المناهج ،وضعف اعداد المعلم وتنميته المهنية، وضعف البنية التكنولوجية ،وغيرها من مشكلات التي تحولت الى أزمات مزمنة مع مرور الوقت، والتي ازدادت حدتها مع تفشي فيروس كورونا واستمراره ، وهناك أزمات تعاني منها المدارس المصرية عامة والحكومية بخاصة من مشكلات عديدة قبل فيروس كورونا، وتشير سياسات التعليم الالكتروني بمصر الي أن هناك معوقات لتطبيق هذا النوع من التعليم تتضمن ضعف التمويل مما يؤثر على البنية التحتية وتوفير أجهزة الحاسوب، وافتقاد بعض المعلمين والطلاب والإداريين لمهارات التعامل مع التكنولوجيا الحديثة، ضعف عمليات الدعم الفني،وتخوف بعض المعلمين من تأثير التكنولوجيا على أدوارهم.

اتخذت الدولة المصرية عددا من الإجرا ءات الاحترازية للحد من انتشار الفيروس داخل المدارس،وكان من أبرزها :إجراءات التباعد الاجتماعي بين الطلاب في الطابور المدرسي، مع إمكانية إلغائه، بالإضافة إلى تنظيم حضور الطلاب(من يومين الي ٤ أيام)، مع تخفيض كثافة الفصول، وتشكيل لجنة بكل مدرسة تختص بتطبيق ومتابعة الإجراءات الوقائية الاحترازية ، هذا إلى جانب توفير عدد كاف من الملصقات التوعوية بالأماكن الظاهرة بالمدرسة، فضلاً عن ضرورة وجود طبيب أو زائرة صحية بكل مدرسة لمتابعة الحالة الصحية للطلاب بشكل دوري ،وتم إجراء تعديلات على نظام العام الدراسي، ليتضمن تعدد مصادر التعلم(منصات تعليمية "إدمودو " Edmodo قنوات وبرامج تعليمية– المكتبة الإلكترونية)، بالإضافة إلى اعتماد نظام الامتحان الإلكتروني بالنسبة لطلاب الثانوية العامة الجديدة وتصحيحه إلكترونياً.

واستكملت وزارة التربية والتعليم والتعليم الفني جهودها أثناء الموجة الثانية بقرار استكمال تدريس المناهج الدراسية بنظام التعليم عن بعد اعتبا را من 2 يناير 2021 ، وحتى نهاية الفصل الدراسي الأول ، وتم تقديم وسائل تعليمية متعددة تتيحها الوزارة لتعين الطلاب على استكمال الدرا سة، ومنها:

-الصغار من رياض الأطفال حتى الصف الثالث الابتدائي لن تعقد امتحانات لهذه الصفوف وذلك وفقا لما هو متبع في النظام الجديد ، وتم اتاحة دليل المعلم على الموقع الرسمي للوزارة حتى يسترشد به أولياء الأمور لمساعدة الأبناء في استكمال الدراسة.

-قنوات(مدرستنا ١ ، ومدرستنا ٢) الطلاب من الصف الرابع حتى الثالث الاعدادي تم إطلاق القناة التعليمية مدرستنا١ كوسيلة تعليمية أساسية بالإضافةالى منصة ذاكر من بنك المعرفة المصري، ومنصة البث المباشر، ومنصة ادمودو، لطلاب المرحلة الثانوية القناة التعليمية مدرستنا٢ وأيضا كمنصة و نظام لإدارة التعلم، وهي المصدر الرئيسي للمذاكرة لطلاب المرحلة الثانوية من بنك المعرفة المصري وتضم محتوي رقمي تفاعلي مرتبط بالمناهج الدراسية، ومنصة البث المباشر ومنصة حصص مصر.

-إطلاق منصة التعليم المصري ،وهي منصة أطلقتها الوزارة لتوضيح طرق استخدام المنصات التعليمية التي أعلنت عنها الوزارة مع توضيح طرق استخدام كل منصة وتقديم دليل شامل لطرق التعلم عن بعد.

- قناة وزارة التربية والتعليم على اليوتيوب وهي قناة مخصصة لبث المواد التعليمية لجميع المراحل التعليمية عبر اليوتيوب.

-المكتبة الرقمية والتي تضم محتوى علمي رقمي لكافة المراحل التعليمية بالوسائط المتعددة(فيديو صور أفلام وثائقية)، فضلا عن اتاحة أكثر من 80 قاموس ومعجم للاستخدام وكتب موسوعة ومحتوى متعدد التخصصات لسنوات التعليم الجديد.

-بالنسبة للموجة الثالثة لجائحة كورونا تم اتخاذ قرار من وزارة التربية والتعليم بتقييم الطلاب من خلال امتحان موحد على ثلاثة أشهر مارس وأبريل ومايو وذلك في المواد التابعة للوزارة فقط ويتم تقييم باقي المواد وفقا لما تتخذه كل مدرسة على أن يتم حساب المتوسط لدرجة كل تلميذ في هذه الشهور، بعد ذلك تم صدور قر ار مفاجئ بإنهاء الدراسة لمرحلة التعليم الأساسي يوم 28 أبريل 2021.(وذلك للمرحلة الابتدائية وسنوات النقل في المرحلة الإعدادية).

وقد أعلنت وزارة التربية والتعليم والتعليم الفني، عن حالات توقف المدارس في مصر ٢٠٢١، في اطار حرصها على تطبيق كافة الإجراءات الاحترازية لمواجهة فيروس كورونا المستجد كاستمرار أعمال التعقيم والتطهير للفصول الدراسية.

بجانب تطعيم المعلمين بلقاح كورونا، وإلزامهم بارتداء الكمامة الطبية، موضحة أنه غير مسموح لأي معلم بدخول المدرسة دون الحصول على لقاح كورونا.

حالات توقف المدارس في مصر ٢٠٢١: (أحمد مصطفي، نوفمبر ٢٠٢١) (62) مع مراعاة:

– في حال حدوث أكثر من حالة إصابة بفيروس كورونا مؤكدة من نفس الفصل خلال أسبوعين يتم غلق الفصل لمدة ١٤ يومًا، وذلك بقرار من الإدارة الصحية.

–في حالة غلق أكثر من فصل في المدرسة خلال أسبوعين يتم غلق المدرسة كاملة لمدة ١٤ يومًا، وذلك بقرار من مدير مديرية التربية والتعليم ومدير مديرية الصحة والسكان.

–في حالة غلق مدرسة متواجدة بمجمع مدارس وظهور حالات أخرى في عده مدارس بنفس المجمع يغلق مجمع المدارس لمدة ١٤ يومًا.

–عند فرض حجر صحي على القرية أو المدينة تغلق المدارس في القرية أو المدينة لحين انتهاء الحجر الصحي المفروض.

–في حالة صدور توصيات من لجنة إدارة الأزمات بعد متابعة الوضع الوبائي بأي محافظة تغلق مدارس المحافظة جميعها، لمدة ١٤ يوماً كحد أدنى.

وقبل انطلاق العام الدراسي الجديد بمصر في الـ٩ من أكتوبر ٢٠٢١، حرصت وزارتي الصحة والتربية والتعليم على وضع قواعد ملزمة وإجراءات احترازية مشددة للطلاب وأعضاء هيئة التدريس لضمان سلامتهم مع استمرار وباء فيروس كورونا المستجد.

ومن جهتها قامت وزارة التربية والتعليم بإلزام كل من سيتواجدون في المدارس بالعام الدراسي الجديد ٢٠٢١/٢٠٢٢ بارتداء الكمامات طوال اليوم الدراسي، مع استثناء التلاميذ دون الـ١٢ عاماً، وسمحت الوزارة لهم بارتداء واقي الوجه.

حضور إلزامي للطلاب: أكدت الوزارة أنه لا نية لتأجيل الدراسة هذا العام أو تقليل أيام الحضور في المدارس، كما سيكون الحضور بشكل يومي وإلزامي، ذلك مع الحفاظ على اتخاذ كافة الإجراءات الاحترازية، وفي حالة حدوث اختلاط إيجابي لحالة إصابة مؤكدة سيتم عزل الطالب بالمنزل ومتابعة حالته بشرط إحضار ما يفيد بمخالطته لحالة إصابة مؤكدة. وأشار وزير التربية والتعليم، أن الدراسة ستكون منتظمة مع تسجيل الحضور والغياب، وستكون الامتحانات داخل المدارس وليس في المنازل، ولن يتم اللجوء إلى التقييم بالأبحاث هذا العام، وأكد الوزير أن هذا العام سيكون عاماً نظامياً، وستكون مصادر التعلم الرقمية متاحة كعنصر مساعد مع انتظام الطلاب داخل الفصول في المدارس، حيث تأثر الطلاب والمدرسين في التعليم عن بعد، حيث تسببت أزمة كورونا بفجوة تعليمية. (ريم الششتاوي ،أكتوبر ٢٠٢١) (٦٣)

واستعرض مجلس الوزراء خلال اجتماعه اليوم ، تقريراً من القائم بأعمال وزير الصحة، حول الموقف الوبائي محلياً وعالمياً، واستهل الوزير العرض بمستجدات موقف المتحور أوميكرون، حيث أشار إلى أن المصابين بهذا المتحور قل احتياجهم

للذهاب للمستشفيات بنسبة ٢٠٪، كما قل الاحتياج للبقاء لمدة يوم واحد بالمستشفى بنسبة ٤٠٪، مستطرداً أن الدراسات أظهرت أن اللقاحات المضادة لفيروس كورونا لا تزال فعالة في حماية المواطنين من الأعراض الشديدة والوفاة، كما أن الجرعة المعززة من تلك اللقاحات تظهر فعالية بنسبة ٨٥٪ في الشفاء من كورونا، كما أن الجرعة المعززة التي تم تقديمها للعاملين في مجال الرعاية الصحية ساهمت في وقايتهم من دخول المستشفيات وتزويدهم بمقاومة قوية ومستقرة. (الهيئة العامة للاستعلامات ، يناير ٢٠٢٢) (٦٤)

ومن أجل الحد من انتشار كوفيد-١٩ في المدارس، تقوم يونيسف بالتعاون مع وزارة التربية والتعليم ، وبمساهمات مقدمة من حكومة المملكة المتحدة وبالتعاون مع الهلال الأحمر المصري بتوزيع مجموعات لوازم النظافة الصحية على ثلاثمائة مدرسة في محافظتي شمال وجنوب سيناء، وكذلك في محافظة الإسماعيلية. ويأتي هذا التدخل في إطار البرنامج المشترك الذي تموله المملكة المتحدة بعنوان " الخدمات التعليمية المتكاملة للأطفال الأكثر احتياجًا في مصر" وقد قام وفد من وزارة التربية والتعليم والتعليم الفني، ويونيسف، والسفارة البريطانية في القاهرة، بزيارة إحدى المدارس التي استفادت من هذا الدعم. وأثناء الزيارة، تم تسليم مجموعات النظافة الصحية ومعدات الحماية الشخصية للطلاب والمعلمين بمدرسة في منطقة القنطرة بمدينة الإسماعيلية. (كريم حامد ، أبريل ٢٠٢١) (٦٥)

وفي ضوء الإجراءات والتدابير الاحترازية التى تبذلها الدولة المصرية، استعدادًا للعام الدراسى الجديد آمن للطلاب، والمعلمين، وكافة العاملين بالتربية والتعليم على مستوى الجمهورية، أصدر – الدكتور طارق شوقى – وزير التربية والتعليم والتعليم

الفنى كتابًا دوريًا بشأن التدابير والإجراءات الاحترازية ضد فيروس كورونا لبدء العام الدراسى الجديد ٢٠٢١/ ٢٠٢٢.

وينص الكتاب الدورى على أنه فى ضوء الخطة الوقائية للعام الدراسى الجديد ٢٠٢١/ ٢٠٢٢ والتى أقرتها وزارة الصحة والسكان، وقطاع الطب الوقائى، يتعين على كافة المديريات والإدارات التعليمية والمدارس تحميل وطباعة الخطة الوقائية للعام الدراسى الجديد، والتى تم تحميلها على الموقع الإلكترونى للوزارة، وتعميمها وتوزيعها على الإدارات والمدارس.

كما ينص الكتاب الدورى على تشكيل لجنة على مستوى المديرية والإدارة والمدرسة، بالتنسيق مع إدارات التربية البيئية والسكانية؛ لنشر الوعى بالإجراءات الاحترازية لمواجهة فيروس كورونا، والتنسيق مع مديرية الصحة لاتخاذ التدابير والإجراءات اللازمة. ويؤكد الكتاب الدورى على الالتزام بما جاء بالكتاب الدورى رقم (١٨) بتاريخ ١٧/ ٨/ ٢٠٢١، والكتاب الدورى رقم (٢٧) بتاريخ ٢٢/ ٩/ ٢٠٢١؛ بشأن متابعة تلقى اللقاح ضد فيروس كورونا للعاملين بالتربية والتعليم. (وزارة التربية والتعليم والتعليم الفني ، /٢٠٢١/٠٩) (٦٦)

وأكد الدكتور طارق شوقي،وزير التربية والتعليم ، أنّ الوزارة تسير بخطى ثابتة لتطعيم المعلمين ومنتسبي العملية التعليمية بلقاح كورونا، موضحا أنّ الوزارة قاربت على الانتهاء من تطعيم المعلمين بالتنسيق الكامل مع وزارة الصحة والسكان، لبدء العام الدراسي ٢٠٢٠/٢٠٢١ بشكل منتظم تماما وتفعيل الحضور والغياب للطلاب، كما أوضح أن قرارات العودة للدراسة أون لاين لمواجهة كورونا، من شأن لجنة إدارة الأزمات، وهي وحدها المنوطة بذلك، مؤكدا أنّ وزارة التربية والتعليم حريصة على

التنسيق الكامل مع وزارة الصحة والسكان بكل ما يتعلق بالدراسة وكورونا بالتنسيق مع وزارة التربية والتعليم. (كريم روماني، سبتمبر ٢٠٢٠) (٦٧)

وقد أرسلت وزارة التربية والتعليم الكتاب الدورى الذي قامت بإرساله لكافة المدارس والمديريات والإدارات التعليمية، على أنه لابد من ضرورة اتباع التعليمات الصادرة من وزارة الصحة والسكان بشأن ظهور أي حالات إيجابية لكورونا، كما يكون من الضروري عدم السماح للمصابين سواء كانوا معلمين أو طلاب أو عاملين بالعودة إلا بعد تقديم التحاليل والأشعة التى تؤكد شفاءهم.

وأكد وزير التربية والتعليم أن إغلاق أى مدرسة يأتي بقرار من مديرية الصحة بالمحافظة ومديرية التربية والتعليم، حيث إن هاتين المؤسستين هما أصحاب القرار، وأن ذلك لم يتم بقرار من المدرسة منفرداً، وأشار إلى أن أي مدرسة تخالف هذا سوف تعرض للمحاسبة القانونية. وذلك في إطار استكمال الجهود التي تبذلها الوزارة لمكافحة انتشار فيروس كورونا المستجد بالتعاون مع الوزارات المعنية. (أوان مصر ، ١٧-٣-٢٠٢٠) (٦٨)

المحور الثالث : جائحة كورونا 19 عالميا– الاتجاهات الدولية لأزمة مؤسسات التعليم وفق جائحة كورونا19

المحور الثالث / أولا: جائحة كورونا 19 عالميا

كوفيد ١٩ : إن فيروس كوفيد-١٩ يشكل خطرا يهدد البشرية – وبالتالي يجب على البشرية العمل من أجل القضاء عليه. والجهود التي تبذلها بعض البلاد – فرديا – من أجل التصدي له غير كافية. فحتى البلاد الغنية ذات النظم الصحية القوية نراها ترزح تحت وطأة الضغط. والآن بدأت موجة هذه الجائحة تصل إلى بلاد تعاني

أصلا من أزمات إنسانية ناجمة عن النزاعات المسلحة والكوارث الطبيعية والتغيّر المستمر للمناخ مؤخرا.

ويلاحظ أن الأشخاص ذوي الأمراض المزمنة وكبار السن والأشخاص ذوي الإعاقة يواجهون مخاطر خاصة أكثر من غيرهم، ويحتاجون إلى بذل قصارى الجهد لإنقاذ أرواحهم وحماية مستقبلهم، اضافة للأثر الكبير الذي تحدثه الأزمة في النساء ، ولا سيما فقدان سبل العيش، وزيادة أعباء أعمال الرعاية غير المدفوعة الأجر، و قد خصصت الأمم المتحدة خطة بقيمة [٢ بليون دولار] للاستجابة الإنسانية العالمية من أجل تمويل جهود مكافحة فيروس كوفيد-١٩ في أفقر بلدان العالم. coronavirus- (covid-19/united-nations-entities-come-together) (٦٩)

وقد أعلنت منظمة الصحة العالمية في الحادي عشر من فبراير ٢٠٢٠ أن كوفيد-١٩ هو الاسم الرسمي للمرض. حيث أشار مدير عام منظمة الصحة العالمية إلى أن مقطع «كو» يشير إلى «كورونا» ومقطع «في» يشير إلى «فيروس» ومقطع «د» يعني داء (بالإنجليزية disease)، أما رقم ١٩ فيشير إلى العام، إذ أُعلن عن تفشي المرض الجديد بشكل رسمي في الحادي والثلاثين من ديسمبر عام ٢٠١٩، وذكر مدير عام منظمة الصحة العالمية أن الهدف من اختيار الاسم كان تجنب ربط المرض بمنطقة جغرافية معينة (أي الصين) أو نوع من الحيوانات أو مجموعة من البشر، بما يتماشى مع التوصيات الدولية .

("Novel coronavirus named 'Covid-19': WHO" ،2020) – "The coronavirus spreads racism against – and among – ethnic Chinese") 70(

ويلاحظ تنوع مصطلحات هذا المرض في الخطابات العلنية لمنظمة الصحة العالمية فأحيانا يطلق اسم كوفيد-١٩، وأحيانا فيروس كورونا ٢ المرتبط بالمتلازمة التنفسية الحادة الشديدة (سارس كوف ٢). وقبل ذلك كان يدعى باسم فيروس كورونا المستجد ٢٠١٩. وتستخدم منظمة الصحة العالمية أيضًا تسمية «فيروس كوفيد-١٩» و«الفيروس المسئول عن كوفيد-١٩». (COVID-19 , 2019) (٧١)

أعراض كوفيد ١٩: أثبتت دراسة حديثة أن الأعراض تأتي في مجموعات، وبناء على ذلك هناك ٦ أنواع من مرض كوفيد-١٩ الناجم عن الإصابة بفيروس كورونا.

قد يكون المصابون بعدوى المرضين غير عرضيين، أو تتطور لديهم أعراض شبيهة بالإنفلونزا مثل الحمى والسعال وضيق التنفس. Hessen, Margaret Trexler (,genu. 2020) (٧٢) ويُعتبر الإسهال والأعراض التنفسية العلوية مثل العطس وسيلان الأنف من الأعراض الأقل شيوعًا. ويمكن أن تتطور الحالات إلى الإصابة بذات الرئة أو الاختلال العضوي المتعدد.

"Clinical features of patients infected with 2019 novel coronavirus in Wuhan, China- "COVID-19 and the cardiovascular system, 2020"") 73()

وتعتبر الحمى من أكثر الأعراض شيوعًا، على الرغم من أن بعض كبار السن والذين يعانون من مشاكل صحية أخرى يعانون من الحمى لاحقًا خلال فترة المرض. وقد أصيب ٤٤٪ من الأشخاص بالحمى بينما استمر ٨٩٪ في الإصابة بالحمى في مرحلة ما أثناء دخولهم المستشفى.

وتشمل الأعراض الشائعة الأخرى السعال، وفقدان الشهية، والتعب، وضيق التنفس، خروج بلغم، وآلام العضلات والمفاصل. وقد لوحظت عدة أعراض تظهر بنسب متفاوتة مثل الغثيان والقيء والإسهال. أما الأعراض الأقل شيوعا فتشمل العطس أو سيلان الأنف أو التهاب الحلق. كما تعرضت بعض الحالات في الصين في بداية انتشار الفيروس إلى ضيق الصدر والخفقان فقط. وقد أدى ذلك فيما بعد إلى ضعف الإحساس بالرائحة أو اضطرابات في المذاق. ٣٠ ٪ فقط من الحالات المؤكدة الذين تعرضوا لفقدان حاسة الشم في كوريا الجنوبية.

وكما هو شائع مع الإصابة بالأمراض، هناك تأخير بين لحظة إصابة الشخص لأول مرة ووقت ظهور الأعراض عليه. وهذا ما يسمى بفترة الحضانة. وفترة الحضانة لفيروس كورونا عادة ما تكون من خمسة إلى ستة أيام وقد تتراوح بين يومين إلى ١٤ يومًا، على الرغم من أن ٩٧.٥٪ من الأشخاص المصابين ظهرت عليهم الأعراض في غضون ١١.٥ يومًا من الإصابة.

("Coronavirus disease ,Feb. 2019)) 74(

التطور المرضي لكوفيد ١٩ : في بداية المرض يكون الضرر مقتصر على رئة واحدة فقط ، ولكن مع انتشار المرض تبدأ العلامات بالظهور في الرئتين معا لدى ٨٨٪ من «المرضى المتأخرين» المشاركين في الدراسة (المرضى الذين فصلت بين

ظهور الأعراض لديهم وإجراء الأشعة المقطعية كانت مدته من ٦ – ١٢ يومًا. كما لوحظ أيضًا أن الأطفال يعانون من أعراض خفيفة بالمقارنة مع البالغين.

("Q&A on coronaviruses,Feb. 2020)") 75(

وفي مارس ٢٠٢٠ وجد أن فقدان حاسة الشم تماما من بين الأعراض الشائعة لكوفيد ١٩، على الرغم من أنه ربما ليس شائعًا بالقدر الذي تم الإبلاغ عنه في بداية الأزمة كما تم الإبلاغ فيما بعد عن ضعف حاسة الشم بنسبة بسيطة مع خلل في حاسة التذوق .

(Hopkins, Claire, March 2020) – (Xydakis, MS؛ (Dehgani-Mobaraki, And Others ,April 2020)) 76(

ويلاحظ أن قليل من الحالات لا تظهر عليها أي أعراض ملحوظة. وغالبًا لا يتم إجراء الاختبار لهذه الحالات السابقة، ودورها في انتقال العدوى غير معروف تماما حتى الآنومع ذلك، تشير الدلائل إلى أنها قد تساهم في انتشار المرض. كما أن نسبة المصابين الذين لا تظهر عليهم أعراض غير واضحة حتى مارس ٢٠٢٠، حيث أفادت المراكز الكورية لمكافحة الأمراض والوقاية منها (KCDC) أن ٢٠٪ من الحالات المؤكدة ظلت بدون أعراض أثناء إقامتهم في المستشفى.

"Clinical Questions about COVID-19: Questions and Answers "(Feb.2019)--"Report 9: Impact of non-pharmaceutical

interventions (NPIs) to reduce COVID-19 mortality and healthcare demand",2022),) 77(

أثر كوفيد ١٩علي مؤسسات التعليم: يشهد العالم حالياً حدثاً هاما قد يهدد التعليم بأزمة هائلة ربما كانت هي الأخطر في الزمناالمعاصر. فحتى ٢٨ مارس ٢٠٢٠، تسببت جائحة فيروس كورونا (كوفيد-١٩) في انقطاع أكثر من ١.٦ مليار طفل وشاب عن التعليم في ١٦١ بلداً، أي ما يقرب من ٨٠٪ من الطلاب الملتحقين بالمدارس على مستوى العالم. وجاء ذلك في وقت نعاني فيه بالفعل من أزمة تعليمية عالمية، فهناك الكثير من الطلاب في المدارس، لكنهم لا يتلقون فيها المهارات الأساسية التي يحتاجونها في الحياة العملية. ويظهر مؤشر البنك الدولي عن فقر التعلم – أو نسبة الطلاب الذين لا يستطيعون القراءة أو الفهم في سن العاشرة – أن نسبة هؤلاء الأطفال قد بلغت في البلدان منخفضة ومتوسطة الدخل قبل تفشي الفيروس ٥٣٪. وإذا لم يتم التصرف سريعا فقد تؤدي هذه الجائحة إلى ازدياد تلك النتيجة سوءاً. (World Bank org., Jaime Saavedra, 30-3- 2020) (٧٨) ويلاحظ وجود مجموعة من الآثار المباشرة التي تعود على الأطفال والشباب، والتي تثير القلق في هذه المرحلة من الأزمة؟ ومنها:

خسائر التعلّم : وتتمثل في زيادة معدلات التسرب من الدراسة، وعدم حصول الأطفال على وجبة غذائية أثناء اليوم الدراسي، وانعدام المساواة في النظم التعليمية،

الذي تعاني منه معظم البلاد، ولا شك أن تلك الآثار السلبية ستصيب الأطفال الفقراء أكثر من غيرهم.

التعلّم : سيؤدي التأخر في بدء العام الدراسي أو انقطاعه (بحسب مكان المعيشة في نصف الكرة الشمالي أو الجنوبي) إلى حدوث اضطراب كامل في حياة العديد من الأطفال، وأسرهم، ومعلميهم. ويمكن تقليل هذه الآثار من خلال استراتيجيات التعلُّم عن بعد. وتعد البلاد الأكثر ثراء أفضل استعداداً للانتقال إلى استراتيجيات التعلُّم عبر الإنترنت، ويحتاج ذلك قدر كبير من الجهد والتحديات التي تواجه المعلمين وأولياء الأمور. ولكن الأوضاع في كل من البلاد متوسطة الدخل والأفقر ليست على وتيرة واحدة، وإذا لم يتم التصرف على النحو المناسب، فإن ذلك يؤدي لقلة في تكافؤ الفرص – الذي يبلغ حداً مروعاً وغير مقبول – وسيزداد الوضع تفاقماً.

(79) (World Bank org., Jaime Saavedra, 30-3- 2020)

فالعديد من الأطفال لا يملكون مكتباً للدراسة، ولا كتباً، فضلاً عن صعوبة اتصالهم بالإنترنت أو عدم امتلاكهم للحواسيب المحمولة في المنزل، بل هناك منهم من لا يجد أي مساندة من آبائهم على النحو المأمول، في حين يحظى آخرون بكل ما سبق. لذا يتعين تفادي اتساع هذه الفوارق في الفرص وتجنب ازدياد الآثار السلبية على تعلُّم الأطفال الفقراء.

وبشكل عام تهدد جائحة كورونا التقدم في مجال التعليم عالميا، وذلك من خلال:

(80) (.worldbank.org , 2022) g

1. الإغلاق شبه العالمي للمدارس على مستوى جميع المراحل .
2. الركود الاقتصادي الناجم عن تدابير مكافحة الجائحة.

وسوف تتسبب صدمة إغلاق المدارس في خسائر في التعلّم، وزيادة معدلات التسرب، وازدياد عدم المساواة، وستؤدي الصدمة الاقتصادية إلى تفاقم الأضرار، من خلال خفض جانبي للعرض والطلب في مجال التعليم، نظراً للضرر الذي يلحقه ذلك بالأسر والنواحي والمعيشية ، وسيلحق كلا الأمران الضرر برأس المال البشري والرفاهية على الأمد الطويل.

المحور الثالث/ ثانيا : خبرات بعض الدول في ادارة مؤسسات التعليم قبل الجامعي في ظل أزمة الجائحة.

ظهرت أهمية التعليم عن بُعد أثناء جائحة كورونا ، وهو مصحوب بمؤثرات بصرية وسمعية ، ومثلما اجتاح وباء كورونا المستجد "كوفيد ١٩" حواجز الزمان والمكان، جاءت دعوات "التعليم عن بعد" –التي صاحبت انتشار الفيروس– لتجتاح هي الأخرى حواجز المكان والزمان في العديد من المجتمعات، ولتشجع المؤسسات التعليمية علي تقديم بديل أخر لاستمرار التعليم أثناء الجائحة وفي ظل ظروف الغلق المؤقت للتعليم النظامي في دول عدة. وهذا الاجتياح المكاني جعل من غياب الحواجز المكانية الثابتة مثارًا للارتقاء إلى عوالم مختلفة عن طريق شبكات المعلومات الدولية –الإنترنت – الفسيحة، مع اجتياح زماني امتلك أدوات التخلص من روتين الذهاب والإياب ومزاحمة الآخرين بحثًا عن سرعة الوصول إلى حيز مكاني ربما كان أضيق مما تحتمله رحابة العقول.

وبكل ما يمتلكه التعليم عن بعد من موارد سمعية وبصرية ورسوم توضيحية وصور متحركة، تحول التعليم عن بعد من أسلوب "التلقين" إلى أسلوب "تفاعلي" مصحوب بمؤثرات بصرية وسمعية، تجعل من العملية التعليمية "الجامدة" عملية أكثر جذبًا، وتساعد الطلاب على الدخول إلى المحتوى دون التوقف عند عتبات الأوراق.

(Elif Asvaroglu , January 2022)) 81(

وهنا تشير منظمة "اليونسكو" إلى أن ثروة الموارد التعليمية الرقمية قدمت اتجاهات جديدة – لم تكن موجودة من قبل – على أنظمة ومؤسسات التعليم ، التي تشمل تطوير مناهج ابتكارية وبرامج دراسية ومسارات تعليمية بديلة ،وكل ذلك يمكن تيسيره عبر الإنترنت والتعليم عن بُعد والدورات القصيرة القائمة على المهارات.

(World Bank org, 2020))82(

ووضعت المنظمة مجموعة من البرامج التي تساعد على التعلم عن بعد، ومنها: تطبيق "بلاك بورد" (Black Board)، وهو تطبيق يعتمد على تصميم المقررات والتكليفات والواجبات والاختبارات وتصحيحها إلكترونيًّا، والتواصل مع الطلاب من خلال بيئة افتراضية وتطبيقات يتم تحميلها عن طريق الهواتف الذكية.

(UNESCO–UNICEF–World Bank joint database, May–June 2020)) 83(

وكذلك منصة "إدمودو" (Edmodo)، وهي منصة اجتماعية مجانية توفر للمعلمين والطلاب بيئةً آمنةً للاتصال والتعاون، وتبادل المحتوى التعليمي وتطبيقاته الرقمية، إضافة إلى الواجبات المنزلية والدرجات والمناقشات. وتطبيق "إدراك"،المعني بتعليم اللغة العربية عبر الإنترنت، وتطبيق "جوجل كلاس روم" (Google Classroom)، الذي يسهِّل التواصل بين المعلمين والطلاب سواء داخل المدرسة أو خارجها، وقد لجأت بعض مؤسسات التعليم إلى توفير الاشتراك به (مجانًا) لطلابها كوسيلة للتعليم عن بعد، وتطبيق "سي سو" (seesaw)، وهو تطبيق رقمي يساعد الطلاب على توثيق ما يتعلمونه في المدرسة وتقاسمه مع المعلمين وأولياء الأمور وزملاء الدراسة،

في أي مكان بالعالم، وتطبيق Mindspark، الذي يعتمد على نظام تعليمي تكيُّفي عبر الإنترنت، يساعد الطلاب على ممارسة الرياضيات وتعلمها.

(UNESCO– UNICEF–World Bank joint database, May–June 2020))84(

وتتكون الكفاءات الرقمية من: الكفاءة التقنية ، والقدرة على استخدام التقنيات الرقمية بطريقة هادفة للعمل والدراسة وفي الحياة اليومية ، والقدرة على تقييم التقنيات الرقمية بشكل نقدي ، والدافع للمشاركة في الثقافات الرقمية. ان الكفاءة الرقمية للمعلمين يمكن أن تظل متخلفة بسهولة ، حيث تتطور التكنولوجيا بسرعة وقد لا يتمكن المعلمون من مواكبة أو التقليل من قيمة هذه الكفاءة مقارنة بالكفاءات الأكاديمية الأخرى. ويتضح من تصنيف الكفاءة الرقمية للمعلمين التالي: (أ) تتطلب الكفاءة الرقمية العامة المهارات والمعرفة والمواقف التي يحتاجها المعلمون لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في ممارساتهم ، بما في ذلك استخدام البرمجيات ؛ (ب) تشير الكفاءة الرقمية المتخصصة إلى تفاصيل كل مادة وكيف يمكن تدريس كل منها باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومن خلالها ؛ و (ج) تتضمن الكفاءة الرقمية المتعلقة بالمهنة ترجمة المعارف والمهارات إلى نماذج وأنشطة ومواد تعليمية ملموسة تمكن من إجراء التدريس (على سبيل المثال ، الاتصال والتقييم عبر الإنترنت والتغذية المرتدة في بيئة غنية بالتكنولوجيا والمهارات). أخيرًا ، اضافة الي أن الكفاءة الرقمية التحويلية تجسد كفاءة الطلاب والمعلمين في إصلاح وتجديد ممارساتهم التعليمية ، وتنشأ كضرورة عندما يتم وضع المعلمين في مواقف معينة أثناء الأزمات (Crina Damsa And Others,August 2021) (٨٥)

وقد ساعدت الرقمنة (أي إدخال التكنولوجيا الرقمية لتوصيل الخدمة أو لإحداث تحول في أسلوب تقديم الخدمات) على إمكانية أن يصل الهواء والماء إلى كل فرد في العديد من دول العالم المتقدم والآخذ في النمو على حد سواء.

ولكن قد يستخدم البعض اصطلاحي التعليم والرقمنة أو الخدمات والرقمنة بشكل تلقائي بدون الإشارة إلى الفلسفة أو الحكمة من وراء إدماج التكنولوجيا الرقمية في مجالات الحياة المختلفة وفي مقدمتها التعليم. بعبارة أخرى: ما الذي يدفعنا لرقمنة العملية التعليمية؟

وعادة ما تفتخر الدول بأنها تتجه نحو الرقمنه حتى تكون في مصاف الدول المتقدمة وحتى تندمج في الثقافة العالمية الرقمية. وهو هدف محمود وجيد ولكن ينقصه بعض الدوافع. ومن أهم تلك الدوافع تمكين الأفراد والمواطنين من الوصول للخدمات بشكل سريع وفعال, وفي ذات الوقت تحقيق المساواة بين الأفراد في الحصول على الخدمات ومن ثم تحقيق التماسك الاجتماعي والحيلولة دون حرمان الأفراد من الخدمات الرئيسية كالتعليم والرعاية الصحية وأيضاً التشغيل، لذلك لابد من ربط الرقمنة بالاهداف التربوية وأهداف تحقيق المساواة، بمعني أن الرقمنة تساعد على تحقيق الفعالية والمساواة والتماسك الاجتماعي بين أفراد المجتمع. (غادة موسي ، ٢٠٢٢) (٨٦)

تجربة الصين لادارة أزمة التعليم لمواجهة جائحة كوفيد 19

(Muhua-Zhang and others ,December 2020)) 87(

وقد حظرت الحكومة الصينية اقامة معظم الأنشطة المباشرة بين الأفراد – بداية من عام ٢٠٢٠ – لمنع انتشار COVID-19 ، بما في ذلك التدريس في الفصول

الدراسية بالمدارس. وأطلقت وزارة التعليم الصينية مبادرة بعنوان "الفصول المعطلة ، التعلم غير المنقطع" لتوفير التعلم المرن عبر الإنترنت لأكثر من ٢٧٠ مليون طالب – في مؤسسات التعليم المتنوعة – من منازلهم. ويلاحظ أن الصين واجهت العديد من التحديات خاصة خلال هذا الوضع الحرج لـ COVID-19 ،ومنها على سبيل المثال أنه لم يكن لدى المعلمين الوقت الكاف لإعداد محتوى التعلم الخاص بهم ليتناسب مع التعلم عبر الإنترنت. بالإضافة إلى أن العزلة بين المعلمين والمتعلمين يمكن أن تؤثر سلبًا على عملية التعلم ، وبالتالي تزيد من معدلات تسرب المتعلمين، لذلك كان هناك ضرورة إلى حلول تعليمية جديدة للتغلب على هذه التحديات وضمان التعلم المرن الذي يناسب تلك الظروف المستجدة للجائحة.

ويقصد بالتعلم المرن أنه عبارة عن مجموعة من الأساليب والاستراتيجيات التعليمية التي تهتم بتزويد المتعلمين بخيارات متنوعة وملاءمة وإضفاء الطابع الشخصي بما يتناسب مع احتياجاتهم أولاً ، ويتم تعريف "المرونة" على أنها تقديم خيارات في البيئة التعليمية ، فضلاً عن تخصيص دورة معينة لتلبية احتياجات المتعلمين الفردية، لذا فإن توفير إمكانية اتخاذ خيارات التعلم للمتعلمين أمر بالغ الأهمية ويمكن أن تغطي اختيارات التعلم هذه أوقات الدراسة، ومحتوى الدورة ، والمنهج التعليمي، ومصادر التعلم، والموقع ، واستخدام التكنولوجيا ، ومتطلبات مواعيد الدخول / الانتهاء ، ووسيلة الاتصال.

وتركز تلك الفلسفة حول المتعلم ذاته كنظرية أساسية لهذه المرونة التي تهيمن عليها الممارسات التعليمية ،وفي بيئات التعلم المرنة تتم إزالة الحواجز التي قد تمنع الطلاب من حضور سياق تعليمي معين (مثل الفصول الدراسية)، مع زيادة تطوير التقنيات الالكترونية، ويعتبر التسليم المرن مكونًا مهمًا ، والذي يمكّن عادةً المتعلمين والمعلمين من تبادل المعلومات بطريقة ثنائية الاتجاه. والمرونة هنا سمة من سمات

الاستراتيجيات التعليمية على مستوى المؤسسة في الوقت الحالي ، وتمثل أولوية للمؤسسات التعليمية في استئناف التعلم والتدريس من خلال تطبيق التعلم المرن.

وقد تم تحديد عوامل تمكين رئيسية لتنفيذ التعلم الفعال عن بعد والمرن أثناء الأزمات في الصين، وهي:

-بنية تحتية جيدة في أوقات الأزمات ، كان من الضروري أن تكون البنية التحتية أكثر ثقة لأنها تحتاج إلى تلبية متطلبات ملايين المعلمين والطلاب الذين قاموا بالتدريس / بالتعلم في وقت واحد. لذلك ركزت العديد من الشركات الصينية – بما في ذلك China Mobile و China Unicom و China Telecom وكذلك و Huawei – على تعزيز خدمات الاتصال المقدمة منها ،وزيادة عرض النطاق الترددي للإنترنت لضمان أن ٥٠ مليون متعلم يمكنهم الوصول إلى منصة التعلم السحابية في وقت واحد ودون أي انقطاع. وفي منتصف فبراير ٢٠٢٠ ، نجحت CMCC في ضمان الإطلاق السلس لـ " National Network Cloud Platform for Primary and Secondary School" ، والتي خدمت ١٨٠ مليون طالب في المدارس الابتدائية والثانوية في الصين للدراسة في المنزل ووفرت لـ ٥٠ مليون طالب إمكانية الوصول عبر الإنترنت في في نفس الوقت.

-أدوات التعلم في سياقات الأزمات ، أصبح الحفاظ على التعلم والتعليم من خلال الأدوات المختلفة هو البديل الوحيد لنظام التعليم بأكمله. ومع ذلك هناك العديد من أدوات التدريس والتعلم التي ظهرت مع تطوير وتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في التعليم ، مما يشكل تحديًا كبيرا للمعلمين لذا تم توفير دليل أساسي حول كيفية اختيار أدوات التعلم المناسبة للحفاظ على التعلم والتعليم خلال فترة الأزمة في كتيب خاص.

-مصادر التعلم، يعد توفير موارد تعليمية كافية للطلاب لمواصلة التعلم أثناء الأزمة أكثر أهمية من أي وقت مضى، مع الاهتمام بتطور تكنولوجيا المعلومات

والاتصالات في التعليم، وذلك من خلال : موارد التعلم الرقمية مثل الدورات المفتوحة أو الصغيرة على الإنترنت، والكتب الإلكترونية ، والمحاكاة ، والرسوم المتحركة ، والاختبارات، والألعاب، تجعل الملاحظات الإلكترونية التعلم أكثر سهولة وإشراقا. وذلك لتلبية احتياجات مجموعات مختلفة من المتعلمين في أوقات الأزمات، وقدمت الحكومة الصينية موارد تعليمية مناسبة على منصة الخدمة العامة الوطنية للموارد التعليمية(https://www.eduyun.cn) (/NPSPER) للمعلمين والمتعلمين في جميع مستويات المدرسة. أثناء جائحة COVID-19 .

-استراتيجيات التعلم / مناهج التدريس ، وفي خلال فترة أزمة الجائحة لا يستطيع التدريس في الفصول الدراسية التقليدية تلبية متطلبات التدريس والتعلم. اذ تم تشجيع بعض مناهج التدريس والتعلم المبتكرة للحفاظ على التدريس والتعلم دون انقطاع ، مثل التعلم المرن بالتركيز على مرونة التدريس والتعلم على مستوى المؤسسة.

وتم تحديد أبعاد المرونة الرئيسية التالية من التجربة الصينية في الحفاظ على التعلم غير المنقطع،تتعلق بعملية التدريس / التعلم، وهي:

يتعلق بُعد المرونة الأول بزمان ومكان حدوث التعلم، بمعني أن وقت المشاركة في الدورة وبدء الدورة وإنهائها ، يمكن أن تكون وتيرة الدراسة مرنة، ويتعلق البعد الثاني للمرونة بما سيتعلمه الطلاب وكيف سيتعلمونه، بمعني أنه يُسمح للطلاب بتحديد الأقسام وتسلسل المحتوى وفقًا لرغباتهم ومسارات التعلم وأشكال توجيه الدورة وحجمها ونطاقها. أما البعد الثالث للمرونة يتعلق بكيفية تقديم التعليمات، ويوفر التسليم المرن نطاقًا مناسبًا لكيف وأين يمكن للطلاب الوصول إلى المواد التعليمية ، مثل التعلم المستند إلى الويب ، والتعلم المستند إلى الواقع المعزز، أما البعد الرابع للمرونة يتعلق بالاستراتيجيات التي يمكن استخدامها لتنظيم أنشطة التعلم ، ويمكن تقديم خيارات للمتعلم باستخدام العديد من الاستراتيجيات التعليمية ، مثل المحاضرات مع البرامج التعليمية والدراسة المستقلة والمناقشة والندوات والمناقشات وأساليب الاكتشاف التي

يقودها الطلاب والألعاب التعليمية. وتم اعتماد التعلم المدمج المستند إلى MOOCs والتعلم الاجتماعي المستند إلى وسائل التواصل الاجتماعي والتعليم الفردي القائم على الفيديو لتحقيق التعلم المرن في الصين خلال وقت أزمة الجائحة.

ويتعلق بُعد المرونة الخامس بأنواع موارد التعلم التي يجب أن نقدمها للطلاب. وهنا يمكن الإشارة إلى المرونة من خلال مصدر الموارد وأشكالها ويمكن أيضًا أن يكون المحتوى الذي تم إنشاؤه بواسطة المعلمين ،والموارد الذي تم إنشاؤه بواسطة المتعلمين ،والمكتبات وحتى الموارد عالية الجودة من الويب من الخيارات المحتملة. ويتعلق بُعد المرونة السادس بالتقنيات المفيدة حقًا للتعلم والتدريس والإدارة، وهذا يعني أن استخدام التقنيات لتعزيز التدريس والتعلم ،ومساعدة المدربين ،والأقسام على معالجة العمل الإداري داخل المؤسسات التعليمية يمكن أن يكون مرنًا. لمواجهة التحديات التي لا يستطيع الطلاب الذهاب للمدارس للدراسة بطريقة منتظمة خلال فترة COVID-19 في الصين ،كما تم استخدام أنواع مختلفة من الأدوات والمنصات بطريقة متكاملة لدعم التعلم والتعليم في المنزل.

أما البعد السابع للمرونة فيتعلق بوقت وكيفية تقديم التقييم ، ويمكن الإشارة إلى المرونة من خلال طرق التقييم ،وتوقيته ،وقنوات تقديمه ،وتطبيق مناهج تحليلات التعلم، وتعد المحفظة الإلكترونية والاختبار القائم على الكمبيوتر والتقييم المدار بواسطة الإنسان والتقييمات في الوقت الفعلي بناءً على لوحات المعلومات خيارات جيدة لإجراء تقييم المرونة. أما البعد الثامن للمرونة فيتعلق بنوع الدعم والخدمات التي يجب تقديمها للطلاب والمعلمين، وهذا يعني أن كلاً من الوقت والمكان للحصول على الدعم وطرق الدعم يمكن أن يكونا مرنين.

-الدعم والخدمات للمعلمين والطلاب خلال جائحة COVID-19 : قدمت الحكومة الصينية دعماً وخدمات كبيرة لضمان جودة التعليم عبر الإنترنت من خلال التعاون

مع مختلف أصحاب المصلحة ، مثل الشركات ومؤسسات التعليم العالي وأولياء الأمور والمنظمات الاجتماعية ،وكان دعم خدمات التعليم عبر الإنترنت ذات شقين، أولهما دعم التدريس عبر الإنترنت للمعلمين ، فقد تم بذل الجهود لتحسين قدرة المعلمين على التدريس عبر الإنترنت ، مثل توفير استراتيجيات التدريس عبر الإنترنت، ونصائح لتطبيق تكنولوجيا المعلومات.على سبيل المثال ، لجعل المزيد من المعلمين ماهرين في استخدام Rain-Classroom (منصة تعليمية ذكية) ، أجرى مركز تطوير المعلمين بجامعة Tsinghua سلسلة من التدريب المباشر حول كيفية استخدام Rain-Classroom لتنفيذ التدريس عبر الإنترنت للمعلمين في جميع أنحاء البلاد في فصل الربيع عام ٢٠٢٠ ، وثانيهما يتعلق بدعم تعلم الطلاب تم تطبيق الذكاء الاصطناعي لتعزيز التعلم الفردي في الصين، على سبيل المثال ، مع الدعم الفني من مؤسسة تعليمية ، مثل Squirrel AI ، استخدمت العديد من المدارس معلمي الذكاء الاصطناعي لإنشاء نظام تعليمي مخصص للطلاب .

كما تم التعاون بين المؤسسات والوكلاء الحكوميين والمدارس (E-G-S)، لتلبية احتياجات التعليم عبر الإنترنت خلال جائحة COVID-19 ومواصلة تطوير التعلم عبر الإنترنت ، وقد لعبت الحكومة الصينية أدوارًا متعددة في توجيه السياسات والتنسيق العام والإشراف الفعال. اذ نسقت الحكومة بين أصحاب المصلحة المختلفين لبناء منصات اتصال سلسة ، واختيار مصادر التعلم المناسبة ، وتوفير أدوات تعليمية ملائمة ، وتشجيع أساليب التعلم المتنوعة ، ودعم أساليب التدريس المرنة، كما تم توفير خدمات الدعم الملائمة للتعليم عبر الإنترنت من خلال التعاون المستمر ووثيق الصلة بين الأطراف المتعددة.

كما تم التوصل للعديد من التحديات أثناء تنفيذ التعلم المرن من خلال الممارسات، فعلى الرغم من بذل الكثير من الجهود لضمان الثقة في البنية التحتية ، فإن الاتصال بالإنترنت لا يمكن الاعتماد عليه دائمًا إذا كان هناك الآلاف من المتعلمين الذين

يتعلمون في وقت واحد، مع صعوبة ضمان الثقة في البنية التحتية في بعض المناطق الريفية، ونظرًا لتنوع التخصصات ، فإن الموارد الرقمية في بعض التخصصات الناشئة في التعليم ما بعد الثانوي نادرة ،وكان على المعلمين بذل الكثير من الجهود للإسراع في إعداد مواد التعلم عبر الإنترنت، الأمر الذي جلب عليهم عبئًا ثقيلًا وأضعف كفاءة التدريس لديهم.

بالإضافة إلى ذلك ، أجاب العديد من المدربين بأنهم لا يمتلكون المهارات الرقمية الكافية للتدريس عبر الإنترنت، لقد استخدموا ببساطة التعليمات المباشرة دون النظر إلى السمات المهمة للتعلم عبر الإنترنت ، مثل التفاعل والحضور الاجتماعي والحضور المعرفي ، مما أدى إلى خبرات تعلم سلبية، وأجاب العديد من المتعلمين أيضًا أنهم يفتقرون إلى استراتيجيات التعلم الحاسمة مثل : التكيف ، والدراسة المستقلة ، والتنظيم الذاتي ، والتحفيز ، وهي عوامل أساسية للتعلم الناجح عبر الإنترنت، ويمكن أن تجعل هذه التحديات تجربة التدريس / التعلم عبر الإنترنت غير مريحة ومحبطة للمعلمين والمتعلمين. وأخيرًا جلبت أنشطة التدريس والتعلم الكاملة عبر الإنترنت تحديات كبيرة للمؤسسات التعليمية من حيث إدارة المعلمين والطلاب ، ومراقبة أنشطة التدريس والتعلم ، وتقييم نتائج تعلم الطلاب.

ويري الباحث مما تقدم أن الصين لجأت الي استخدام طرق تعليم بديلة (ادارة المدرسة –المعلمون– الطلاب). لاستمرار عملية التعلم أثناء غلق المؤسسات التعليمية بسبب جائحة كورونا ١٩ ، وكان من هذه الطرق : التعلم عن بعد ،والتعلم المرن، ولتنفيذ هذه الطرق تم الاعتماد مجتمعيا علي :بنية تحتية جيدة بمعاونة الشركات التكنولوجية مع الجهات الرسمية بالدولة،وأدوات تعلم غير تقليدية– تقدمها ادارة المدرسة ووزارة التعليم– تلائم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ومصادر تعلم رقمية– بمشاركة ادارة المدرسة– بالتعاون بين الحكومة والمنصات الالكترونية

الوطنية، واستراتيجيات تعلم مبتكرة- يقدمها المعلمون- للحفاظ علي التعلم دون انقطاع .

وساعد في تطبيق هذا النمط من التعليم مجموعة أبعاد رئيسية، هي: زمان ومكان حدوث التعلم، وما يتعلمه الطلاب وكيف سيتعلمونه، وكيفية تقديم التعليم التعليمات للطلاب، واستراتيجيات تنظيم أنشطة التعلم، وأنواع موارد التعلم المقدمة للطلاب، والتقنيات المفيدة للتعلم والتدريس والادارة ،ووقت وكيفية تقديم التقييم، وأخيرا نوع الدعم والخدمات المقدمة للطلاب (تطبيق الذكاء الاصطناعي لتعزيز التعلم الفردي)، والمعلمين (تحسين قدراتهم للتدريس عبر الانترنت من خلال التدريب المستمر) أثناء فترة جائحة كورونا.

كما تميز التعلم المرن الذي طبقته الصين أثناء الجائحة بالخصائص التالية: أولاً ، يقدم للطلاب خيارات تعليمية غنية من أبعاد متعددة للدراسة، ثانيًا يطبق الطريقة البنائية المرتكزة حول الطالب، ثالثا يتم منح للطلاب مجموعة متنوعة من الخيارات ويتحملون المزيد من المسئوليات لتعلمهم، لذا يتطلب التعلم المرن من المتعلمين أن يكونوا أكثر مهارة في التنظيم الذاتي. ويفضل: توفير الاتصالات وموارد التعلم الرقمي غير المتصلة بالإنترنت طريقة موثوقة لتقديم خبرات تعليمية لهؤلاء الطلاب الذين يعيشون في المناطق النائية بدون إنترنت أو كمبيوتر.

تجربة ايطاليا لادارة أزمة التعليم لمواجهة جائحة كوفيد 19

(Silvia Lacuzzi And Others, 2021):)88(

أكدت الاضطرابات غير المسبوقة التي أحدثها جائحة فيروس كورونا ١٩ على الحاجة إلى استراتيجيات للتغلب على مثل هذه الأزمات واسعة النطاق ، ونظرًا لدورها الإشرافي وتقديمها للخدمات الرئيسية ،لا يمكن للمؤسسات العامة في الدولة أن تغلق أبوابها – باستمرار – ولكن يجب عليها توسيع نطاق أنشطتها ، وبخاصة مع التخطيط للمستقبل. ، وتبحث هذه الدراسة في كيفية تعامل المدارس – وهي نفسها واحدة من البلدان الأولى والأكثر تضررًا – مع إجراءات الإغلاق والتباعد الاجتماعي. من خلال التحقيق في كيفية استجابة المدارس للأزمة والتركيز على استراتيجيات إدارة المعرفة الخاصة بهم ، وتسلط الدراسة الضوء على استراتيجيات لمساعدة المؤسسات التعليمية على التعامل مع الأزمات واسعة النطاق والتخطيط للوضع الجديد. المواد والأساليب : ويمكن اعتبار المدارس احدي المنظمات الكثيفة المعرفة والتي يتم فيها تطوير الموارد غير الملموسة لتعزيز القيمة العامة ،و يجب أن تتضمن بيئات تعليمية متناغمة مجتمعيا ، ومع ذلك يصبح التدريس أكثر تعقيدًا بسبب احتياجات الطلاب المتنوعة– والتي تختلف وفق الفروق الفردية– ، والعلاقات غير المؤكدة بين المعلم والطالب ، ولا توجد إرشادات موحدة حول كيفية التدريس بصرف النظر عن المؤشرات العامة والمناهج القابلة للتكيف، والعلاقات الكثيفة بين المعلمين ومديري المدارس والموظفين. ومن ثم تقوم المدارس بتطوير إستراتيجية إدارة المعرفة، التي تركز على رأس مالها الفكري – رأس المال البشري والهيكل العلائقي– ويكمن رأس المال البشري للمدرسة في معلميها ومديرها وموظفيها الآخرين. إن كفاءتهم وخبرتهم

ومـوقفهم وحـركتهم الفكريـة – أي قـدرتهم علـى الابتكـار والتقليـد والتكيـف –، كلهـا مكونـات قيمـة لـيس فقـط للتعلـيم ولكـن أيضًـا للتفاعـل الاجتمـاعي والتعـاون وحـل المشـكلات واتخـاذ القـرار ، ويتكـون رأس المـال الهيكلـي أو التنظيمـي للمدرسـة مـن المعرفـة المؤسسـية العامـة ، والسياسـات والعمليـات المدرسـية ، والإجـراءات الإداريـة ، ومـا إلـى ذلـك . إن رأسـمالها العلائقـي يرقـى إلـى علاقاتهـا مـع أصـحاب المصـلحة الخارجيين ، ولا سيما طلابها وأسرهم فقط، وأيضًـا موردیها والسلطات والمجتمع الذي يتفاعل مع المدرسة بشكل عام .

وتركـز المؤسسـات التعليميـة ، مثـل المنظمـات الأخـرى كثيفـة المعرفـة ،علـى إدارة المعرفة لتطوير رأس المال الفكري وخلق قيمة عامة ، ويركز هذا النهج لإدارة رأس المـال الفكـري علـى كـلٍ مـن خلـق المعرفـة ، أي كيفيـة تكـوين المعلمـين والمـوظفين والمعرفـة الكليـة للمدرسـة، وعلـى اسـتخدام المعرفـة، وبنـاء القـدرات وأفضـل طريقـة للاستفادة من التحسين في المدارس ، وهذه هي الطريقة التي تُستخدم بها الخبرة من خـلال كفاءات التدريس والإدارة لإضـافة قيمـة إلـى العمليات التي تقوم بها المدرسة . ومـن خـلال نهـج استقرائي قـائم علـى نظريـة الأرض، سـمحت الخبـرات التـي طورتهـا ثلاث مؤسسات تعليمية في شمال شرق إيطاليا خلال حالة الطوارئ الصحية المتعلقة بانتشـار فيـروس كورونـا بـالنظر فـي الأصـول والممارسـات الرئيسـية للمـدارس لإدارة المعرفة بشكل استراتيجي واستمرت في العمل أثناء الجائحة ، مع التكيف للظروف سريعة التغير.

وتـم اختيـار المؤسسـات التعليميـة الـثلاث مـن بـين المشـاركين فـي ورشـة عمـل إدارة المشروع ،حيـث كـان عليهم كتابـة تقريـر حـول كيفيـة تعامـل مؤسسـاتهم مـع تـدابير الطـوارئ ، وعلـى وجـه الخصـوص مـا الاسـتراتيجيات والإجـراءات والأدوات التـي تـم

تنفيذها لمواصلة تقديم الخدمات و خلق القيمة؟؟. بعد ذلك ، تم إجراء مقابلات شبه منظمة عبر الإنترنت مع مديري المدارس والموظفين المشاركين في التحول الرقمي والمعلمين وأولياء الأمور لتقدير تصورات أصحاب المصلحة الرئيسيين.

تقع المؤسسة A في منطقة جبلية وهي معهد شامل يضم ٨٠٠ طالب يخدم مجتمعًا منتشرًا عبر عدة وديان ويتضمن ٦ رياض أطفال صغيرة و ٥ مدارس ابتدائية صغيرة ومدرستين إعداديتين ومدرستين ثانويتين ، في مابورنمان لتحديد "منظور سلسلة القيمة". المؤسسة B هي مدرسة مهنية ثانوية في مدينة متوسطة الحجم بها ١٧٠٠ طالب وتركز على خدمات السكرتارية والتجارية والسياحية والضيافة. المعهد C هو مدرسة ثانوية علمية ولغوية تضم ٦٠٠ طالب وتقع في مدينة متوسطة الحجم.

النتائج : لقد اختبرت جائحة فيروس كورونا المدارس بما يتجاوز التحديات التي واجهوها في مجتمع المعرفة ، والذي تحدى بشكل كبير مهامهم وأساليبهم ومعرفتهم في جميع أنحاء العالم ، وقد يؤدي الانتقال السريع وغير المخطط له إلى التعلم عبر الإنترنت الناجم عن جائحة فيروس كورونا مع عدم وجود تدريب في كثير من الأحايين ، وعدم كفاية عرض النطاق الترددي ، والقليل من الإعداد التقني ، وضعف الخبرات التعليمية ، أو الاستبعاد الاجتماعي ، أو ظهور نماذج هجينة جديدة.

وتؤكد تقارير إدارة المشروع والمقابلات مع المؤسسات التعليمية في شمال شرق إيطاليا أنه يتعين على المدارس أولاً تثبيت العمليات ووضع إرشادات جديدة لحماية صحة موظفيها وأصحاب المصلحة ، مع الحفاظ على أنشطتهم وخدماتهم ومواصلة تعزيز القيم العامة مثل الدمج الاجتماعي على أساس استراتيجيات المؤسسات ،

ويمكن هنا تحديد ثلاثة عناصر،هي: الدور الإرشادي الذي يلعبه مديرو المدارس ؛والهياكل الداعمة التي ساعدت في الحفاظ على الأنشطة والخدمات ؛والبنى التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي سمحت بالتدريس وإدارة المهام الإدارية عن بعد.

وكانت التوجيهات الرسمية الصادرة عن وزارة التربية والتعليم الايطالية عامة ومبهمة: فقد تطلبت ببساطة أن تتحول المدارس إلى التعلم الإلكتروني والتعلم الذكي ، لكنها لم تمنح فرصة للوصول إلى البرامج أو المنصات عبر الإنترنت بشكل منطقي، والتي يتعين على المؤسسات اختيارها وشراؤها وتنفيذها بشكل مستقل. وبالتالي ليس من المستغرب أن يكون رد فعل المدارس الثلاث التي تم تحليلها في هذه الدراسة مختلفًا نوعًا ما.

في المؤسسة "أ" ، كان مستوى الرقمنة بالفعل متقدمًا نسبيًا بالنسبة لمعايير المدارس العامة الإيطالية حتى في عام ٢٠٢٠. اذ كان للمعلمين والطلاب عناوين بريد إلكتروني مؤسسية وكانت الاتصالات مع العائلات تتم عبر بوابة إلكترونية حتى قبل الأزمة. مع الإغلاق ، قررت المديرة مبدئيًا عدم فرض أي عمليات وإجراءات جديدة ، بل ترك المعلمين والموظفين يجدون طريقتهم الخاصة للتعلم، بينما ستقدم الدعم عند الضرورة للسماح بظهور الاحتياجات في نهج من القاعدة إلى القمة. ثم استشارت أقرب المتعاونين معها ، وقيمت الحلول ، وأصدرت سلسلة من الإرشادات الصارمة للغاية ، والتي كانت تخضع للمراقبة المستمرة. وقد تم دعم أنشطتها من : نائبين ، وثمانية مديري مناطق لمستويات المدرسة المختلفة ، ومدير الخدمات العامة والإدارية ،وفريق الابتكار وبه معلمين دعم فني كمدربين على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات منذ عام٢٠١٦ . اعتمد المدير على فرق مختلفة لمعالجة قضايا الصحة

والسلامة ، والأنشطة التعليمية ، والعمليات الإدارية والقانونية ، والتواصل مع العائلات. وتم اتباع مجموعة خطوات لكل منطقة. كانت أصعب الجوانب هي تقييم ما إذا كان الطلاب والموظفون يمتلكون المعدات اللازمة للعمل عن بُعد وتعيين موظفين إداريين للعمل من المنزل ، حيث أن معظم السجلات والوثائق لا تزال في شكل ورقي ولا يُسمح للموظفين بنقلها من مباني المدرسة. تمكن فريق الابتكار من شراء وإعارة أجهزة الكمبيوتر والكمبيوتر المحمول والأجهزة اللوحية على الفور للموظفين والطلاب الذين لم يكن لديهم مثل هذه الأجهزة في المنزل ، وذلك لإعداد اجتماعات افتراضية ودروس بالفيديو لشرح كيفية استخدام الموارد عبر الإنترنت ، ولرقمنة ومشاركة الإنترنت للوثائق الأكثر استخدامًا ، في حين سُمح للموظفين الإداريين بالوصول الآمن إلى المباني المادية على أساس التناوب.

في المؤسسة "ب" ، لم يتم استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلا قليلاً قبل الأزمة. ولم تكن هناك بوابة إلكترونية ،ولم يكن للمعلمين أو الموظفين الإداريين عناوين بريد إلكتروني مؤسسية ، ناهيك عن الطلاب. كان فريق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مع منسق واحد وفنيين اثنين ينفذون ببطء بوابة مؤسسية قبل الأزمة ، مما اضطرالادارة إلى تعيين خمسة معلمين آخرين حاصلين على درجة علمية في المعلوماتية ليكونوا قادرين على تنفيذ التعلم الإلكتروني والحلول الإدارية بسرعة بعد تطبيق تدابير الإغلاق. كان يجب تدريب المعلمين على البرامج ومنهجيات التدريس عبر الإنترنت من خلال ندوات عبر الإنترنت وبرامج تعليمية. تم دعم مدير المدرسة من قبل منسقي الدورة ومدير الخدمات العامة والإدارية. ولكنه لم يدير الموقف بشكل فعال. لقد كان بعيدًا عن التدخل وتوجيهه ومراقبته ضعيف ، وهذا يعني أن بعض المعلمين اضطروا للتدخل طوعًا ومساعدة زملائهم في التدريس عبر الإنترنت ، بينما رفض آخرون تقديم دروس من خلال البث المباشر أو تسجيلات الفيديو وقاموا ببساطة بتعيين واجبات منزلية من الكتب الدراسية والتمارين عبر البوابة. مما

استدعي شكوي أولياء الأمور من أن مستوى التفاعل وجودة التعلم الإلكتروني يعتمدان فقط على المعلمين الفرادي ، في حين أن المدرسة لا تفعل الكثير لمواءمة المخرجات ووضع المعايير الدنيا المتفق عليها.

كان الوضع مختلفًا مرة أخرى في المؤسسة "ج". فيما يتعلق بالابتكار وتنفيذ تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، فإن الوظيفتين الرئيسيتين للمدرسة ، التدريس والإدارة ، على طرفي نقيض. في حين أن جميع الموظفين والطلاب لديهم حسابات مؤسسية ووثائق تعليمية بالإضافة إلى الاتصالات الداخلية والخارجية التي تمت مشاركتها عبر منصة مشتركة ، فإن الموظفين الإداريين لديهم القليل من الكفاءات الرقمية ويعتمدون بشكل أساسي على السجلات الورقية. ومن ثم قرر المدير أن يتم تنظيم جميع الأنشطة التعليمية عن بُعد من خلال النظام الأساسي عبر الإنترنت ، بينما سيستمر الموظفون الإداريون في العمل من مباني المدرسة ، يدعم المدير نائبان و ١١ مدرسًا مسئولين عن مجالات مختلفة مثل التدريس والصحة والسلامة والعلاقات مع المجتمع المحلي للقيام بأدوار داعمة ، ومدير الخدمات العامة والإدارية، وفريق الابتكار مع فني تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، ومروج رقمي ،. نظرًا لأن الموظفين والطلاب كانوا على دراية بالمنصة عبر الإنترنت ، فقد ساد شعور بعدم الحاجة إلى مزيد من التدريب وفي غضون ١٠ أيام من بداية الإغلاق ، تم استئناف جميع الفصول الدراسية بتنسيق عن بُعد عبر الإنترنت. نظرًا لأن المدرسة الثانوية هي مؤسسة راقية ، فقد تم تجهيز معظم المعدات والأجهزة التكنولوجية اللازمة عن طريق مشاركة عائلات الطلاب. وحتى الاتصال لم يكن به مشكلة حيث توفر البلدة خدمة الواي فاي المجانية في جميع أنحاء أراضيها. ولم تكن هناك توصيات محددة سواء من الوزارة أو من المدرسة حول كيفية متابعة التعليم الالكتروني ، لذلك المعلمون ارتجلوا أو اتبعوا اقتراحات من مصادر مختلفة ومقدمي

خدمات عبر الإنترنت مع تعرض الطلاب لعدم تطابق الأساليب ، ويؤكد أولياء الأمور أنه كان من الضروري أن تقوم المدرسة بمراجعة الحلول المختلفة والتشجيع على تبني الحلول الأكثر فاعلية.

وقد أظهرت دراسات الحالة الثلاث كيف يمكن تقدير إدارة المعرفة بشكل مختلف: فقد اتخذت المدارس الثلاث مسارات مختلفة تمامًا فيما يتعلق بالرقمنة ، والتنظيم ، وهيكل الإدارة ، وبالتالي لم يكن لديهم خيارات مماثلة للاختيار من بينها عند حدوث الوباء. وتسلط النتائج الضوء على مزيج من الإدارة الجيدة وإدارة المخاطر وإدارة المعرفة. ولعب مديرو المدارس دورًا رئيسيًا في جميع المؤسسات الثلاث. اذ يجب على قادة المدارس تحسين وتعبئة رأس المال الفكري لمؤسساتهم للتعامل مع الطبيعة المتغيرة لفعالية المدرسة. ويتعين عليهم إعطاء الأولوية للموارد النادرة ومراقبة رأس مالهم الفكري بشكل منهجي بهدف المساهمة في تحقيق أهداف التعليم بشكل أفضل .

نفذت عينة المدارس جميع المبادئ الثلاث السابقة، حتى لو كانت بمستويات نجاح مختلفة ، من خلال فرق الدعم والموارد الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات استراتيجيات إدارة المعرفة مثل التخصيص ، أي تبادل المعرفة بين المعلمين والموظفين من خلال الاجتماعات عبر الإنترنت وجلسات التدريب والتدوين ، وهذا هو تخزين المعرفة من خلال تحسين قواعد البيانات ، وتوزيع الوثائق ،والتي تعتبر عناصر أساسية لتنمية رأس المال البشري والهيكلية في المدارس .

لذلك تعتمد ممارسات إدارة المعرفة على تجربة دراسات الحالة الثلاث والتي يمكن أن تساعد المدارس في التغلب على أزمة جائحة كورونا ١٩.

ويري الباحث مما سبق أن وزارة التربية والتعليم الايطالية أصدرت قرارها بغلق المؤسسات التعليمية مما أثر علي الجميع في المدارس (ادارة المدرسة – المعلمون– الطلاب) ، وايقاف الدراسة النظامية مؤقتا – أثناء الجائحة– علي أن تسكمل الدراسة بواسطة التعليم عن بعد والتعليم الالكتروني والتعلم الذكي(المعلمون – الطلاب) بشكل غامض ومبهم، ولم تقدم إرشادات موحدة للمعلمين وادارة المدارس حول كيفية التدريس بصرف النظر عن المؤشرات العامة والمناهج القابلة للتكيف،ولم تمنح المؤسسات (ادارة المدرسة – المعلمون– الطلاب) فرصة للوصول إلى البرامج أو المنصات عبر الإنترنت بشكل منطقي، واعتمدت الدراسة الحالية علي تطوير إستراتيجية إدارة المعرفة في المدارس ، واعتمدت على ثلاثة أصول ،هي:

قيادة مؤكدة – لادارة المدارس– مع مجموعة واسعة ومتنوعة من الكفاءات والسمات الشخصية والمهنية– للمعلمين وأولياء الأمور وأصحاب المصلحة– ، والتي توجه المنظمة وتوحدها وراء الهدف المشترك ، والمتمثل في مواصلة متابعة مهمتها حتى في الأوقات الصعبة أثناء التغلب على تحيز الوضع الطبيعي الذي من شأنه أن يؤدي إلى تقليل تحذيرات التهديد.

أنظمة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تتكيف مع السياقات المختلفة واحتياجاتها المتغيرة بالتعاون مع ادارة المدارس، من خلال تبديل الإجراءات وجهًا لوجه إلى المعايير الرقمية عن بُعد ،والسماح بالوصول إلى معرفة المنظمة (المستندات والعمليات والكتب الإلكترونية ، إلخ) ، مع الحفاظ على العلاقات مع أصحاب المصلحة الداخليين والخارجيين وتقديم الخدمات للمعلمين والطلاب بطريقة رقمية عن بعد.

نموذج المحور والتحدث مع فرق الاستجابة للأزمات – بمشاركة ادارات المدارس والمعلمون– التي تتولى بعض العمليات الحيوية للمنظمة ، وتتعامل مع الأولويات والتحديات المتغيرة بسرعة ، وتنقل المعرفة عبر المؤسسة التعليمية.

تجربة ماليزيا لادارة أزمة التعليم لمواجهة جائحة كوفيد 19

(Azman, Nur Atika, and Others, 2021)) 89 (

وقد أكدت الحكومة الماليزية على مدى العقود الماضية بإصرار وفعالية على الأدوار المهمة للتعليم في التنمية البشرية، ويمكن رؤية الجهود الكبيرة للحكومة تتجلى في تنفيذ برامج وسياسات التعليم الوطنية في جميع أنحاء البلاد.

ان مخطط التعليم الماليزي (٢٠١٣-٢٠٢٥) هو أحد مبادرات وزارة التعليم لتنشيط نظام التعليم الماليزي. يدعم هذا المخطط فلسفة التعليم الوطني لضمان تطوير التعليم الماليزي بشكل مستمر للإمكانات الفردية الشاملة ودمجها لخلق مجموعة من الصفات المتوازنة من حيث القدرات الفكرية والروحية والعاطفية والبدنية للطلاب والتي تتماشى بشكل مباشر مع تحقيق هدف التنمية المستدامة للأمم المتحدة (SDG) ، وجودة التعليم ، ولايمكن إنكار أن فترة COVID-19 قد خلقت بعض التخبط في قطاع التعليم وأجبرت النظام التعليمي بأكمله على تبني وضع استثنائي جديد. وفقًا للمنتدى الاقتصادي العالمي (WEF) ، فإن تسارع حالات Covid-19 أثناء الوباء جعل الدول في جميع أنحاء العالم تتصرف مع المؤسسة التعليمية المغلقة لتقليل إجمالي حالات العدوى اليومية. وللحد من عدوى COVID-19 التعليم ، تقوم الحكومة بفرض أمر مراقبة الحركة (MCO) ، مع فرض قيود صارمة إلزامية على السكان ، بما في ذلك إغلاق المكاتب والمدارس والجامعات بأمر "فقط ابق في المنزل" . ومنذ منتصف مارس ٢٠٢٠ ، أوقفت عمليات إغلاق المدارس – بناءا

علي قرارات الحكومة الماليزية – التعلم الرسمي للفصول الدراسية لـ ٤.٩ مليون طالب في مرحلة ما قبل المدرسة وطلاب المدارس الابتدائية والمتوسطة في جميع أنحاء البلاد ، وتم تنفيذ التعلم عبر الإنترنت باعتباره أحد الوسائل التي لا جدال فيها في ممارسة عملية التدريس والتعلم على العديد من المستويات ، سواء كانت مدارس أو جامعات. وفي عام ٢٠٢٠ مع انتشار جائحة COVID-19 في جميع أنحاء العالم ، أعلنت معظم البلاد عن الإغلاق المؤقت للمدارس ، مما أثر على أكثر من ٩١٪ من الطلاب في جميع أنحاء العالم. لذلك ، بسبب التأثير الهائل لوباء COVID-19 الذي تواجهه ماليزيا والعالم بأسره ، وتأثر قطاع التعليم بشدة.

وقدمت هذه الدراسة الثانية تجربة ماليزيا لادارة مؤسسات التعليم أثناء الجائحة (Nurul Ashikin Izhar, And Others , 2021):) 90(

تسببت جائحة COVID-19 في اتخاذ ماليزيا قرارًا مبكرًا بأمر مراقبة الحركة (MCO) للسيطرة على انتشار الفيروس. الغرض من هذه الدراسة هو إلقاء نظرة على استراتيجيات متابعة التعليم التي نفذتها وزارة التعليم الماليزية (MoE) أثناء إغلاق المدارس كإجراء للسيطرة على انتشار COVID-19 ،وتناولت هذه الدراسة الإجراءات والاستراتيجيات المنفذة التي اتخذتها وزارة التربية والتعليم لضمان إيصال التعلم إلى جميع طلاب المدارس الحكومية في الدولة. وكشفت المراجعة أن وزارة التربية قدمت أربع استراتيجيات تم تنفيذها خلال COVID-19، وهي :جدول حصص مرن وأساليب تربوية ، وفصل متزامن وغير متزامن عبر الإنترنت ، والتعاون مع وسائل الإعلام ، ومجتمعات التعلم الرقمية للتطوير المهني. وقد مكنت الاستراتيجيات المنفذة نظام التعليم من التغلب على مشكلة الإغلاق المفاجئ للمدرسة وتقديم التعليم اللازم للطلاب أثناء الوباء.

أصدرت الحكومة الماليزية في ١٨ مارس ٢٠٢٠ تعليمات لجميع المؤسسات التعليمية بالإغلاق حتى إشعار آخر لذلك ، تحول نهج التدريس المادي الحالي بالكامل الآن إلى التدريس والتعلم عبر الإنترنت بسبب المؤسسات التعليمية ومن ثم فقد تم اتخاذ الإجراء السريع للانتقال إلى التعلم عن بعد في غضون أيام قليلة بعد إعلان منظمة الصحة العالمية عن خطورة العدوى.

لذلك اتخذت حكومة ماليزيا زمام المبادرة لضمان استمرار التعليم من خلال التعليم عبر الإنترنت للتغلب على الاضطرابات الصفية خلال أزمة الوباء ، تم إغلاق المدارس بشكل فعال في جميع المدارس في ماليزيا بأكملها. هذا الإغلاق المفاجئ هو آلية لمنع انتشار الفيروس. وبالتالي ، قررت وزارة التربية والتعليم استخدام منصات التعلم عبر الإنترنت لمواصلة تقديم الدروس لتحل محل المدارس الفعلية وأشارت وزارة التربية والتعليم لحسن الحظ أن حوالي ٩٠.١٪ من الأسر في ماليزيا لديها إمكانية الوصول إلى الإنترنت والهواتف الذكية ، وبالتالي ، مع الأخذ في الاعتبار هذه الفرص ، يبدو أن استمرار الفصل من خلال الاعتماد على الاتصال بالإنترنت هو أفضل مقياس متاح.

تطلبت ظاهرة التحول المفاجئ إلى التدريس والتعلم الكامل عبر الإنترنت من المعلمين والطلاب التكيف مع المواقف الجديدة. في التعليم العادي ، هناك نقص في سيناريوهات التنفيذ الواقعية للتعليم عبر الإنترنت على نطاق واسع. بشكل منتظم يذهب الطلاب إلى المدارس للمشاركة في التدريس في الفصول الدراسية التقليدية للتدريس والتعلم في الفصل. كما هو الحال من قبل ، تم استخدام المواد والتكنولوجيا عبر الإنترنت كوسائل مساعدة تعليمية في تحسين تقديم المحتوى، بينما الآن تحدث جميع الأنشطة عبر أدوات عبر الإنترنت.

خطة توسيع نطاق تكنولوجيا المدارس في ماليزيا : يعد مشروع المدرسة الذكية– دليلا علي علي توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لصالح التعليم في ماليزيا–

، الذي أنشئ في عام ١٩٩٧ ويحتوي على ٨٨ مدرسة تجريبية ، وهو مثال على جهود الحكومة الماليزية لدمج التكنولوجيا في التعليم. وقد زود البرنامج ٨٨ مدرسة ببنية تحتية ومرافق متطورة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات. تشمل مرافق المعدات النطاق العريض ومرافق الشبكة والبرامج التلفزيونية التعليمية. علاوة على ذلك المعلمون حصلوا على تدريب على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ،وأفضل الممارسات لدمج التكنولوجيا في تدريس المناهج الدراسية ، وتم تجهيز المدارس في ماليزيا بثلاثة مناهج تكنولوجية ؛هي : البنية التحتية اللازمة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، والتدريب الأساسي لاستخدام الكمبيوتر والإنترنت ، ونظام إدارة التعلم .(LMS).

مع التطور السريع للتكنولوجيا ، أصبحت الاستفادة من التكنولوجيا للارتقاء بجودة التعلم في ماليزيا أحد العناصر الرئيسية التي تم وضعها في مخطط التعليم ٢٠١٣-٢٠٢٥. كان النطاق يتراوح من إعداد الطلاب للتعلم في العالم الرقمي ، وترقية البنية التحتية ، وتدريب المعلمين ،وزيادة نسبة الطلاب إلى الجهاز ، وتجربة ابتكارات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

ويتألف جدول أعمال مخطط التعليم الماليزي ٢٠١٣-٢٠٢٥ من ثلاث موجات ؛هي: ركزت الموجة الأولى على تعزيز الأساس مثل البنية التحتية والكفاءات ، ركزت الموجة الثانية على ابتكارات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مثل EduWebTV ، وتحافظ الموجة الثالثة على الاستخدام المبتكر والأوسع في المناهج الدراسية ، في الختام ، فإن الأساليب التي تتبعها وزارة التربية والتعليم تركز على تعزيز تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. من المفترض أن المعلمين والطلاب على دراية باستخدام التكنولوجيا في عملية التدريس والتعلم.

لذلك ، أدى التعرض للتكنولوجيا بين المعلمين في ماليزيا إلى تحسين استراتيجياتهم التعليمية لتسهيل أساليب التدريس والنهج المتمحورة حول الطالب على مدار العام. ثم

تم تقديم VLE-Frog باعتباره LMS الذي تستخدمه المدارس العامة في ماليزيا. لذلك بدأ الطلاب في التعرف على بيئة التعلم عبر الإنترنت حيث كان المعلمون يتبنون التكنولوجيا مثل VLE-Frog المُعد في طرق تدريس التعلم المدمج. بعد بضع سنوات من التنفيذ التجريبي ، قررت وزارة التعليم تحويل استخدام LMS إلى Google Classroom اعتبارًا من ١ يوليو ٢٠١٩.

استراتيجيات متابعة التعليم المنفذة خلال COVID-19 في ماليزيا: ان التدريس والتعلم عبر الإنترنت هما أفضل الآليات لضمان التعليم أثناء الإغلاق غير المسبوق بسبب جائحة COVID-19، كان Google Classroom واحدًا من أكثر الأنظمة الأساسية استخدامًا على الإنترنت أثناء الوباء. تجدر الإشارة إلى أن كل معلم وطالب في المدارس الحكومية الماليزية لديهم هوية Google الفريدة الخاصة بهم لاستخدامها للوصول إلى نظام إدارة التعلم الخاص بهم ، وهو Google Classroom ،وبالتالي فقد عززت هذه الأساليب استخدام Google Classroom باعتباره نظام إدارة التعلم الأساسي. أصبحت الميزات المبسطة وسهلة الاستخدام المتوفرة في Google Classroom بمثابة الرافعة المالية المستخدمة كـ LMS. نتيجة لذلك ، احتلت ماليزيا المرتبة الأولى في استخدام Google Classroom من بين ٥٢ منطقة حول العالم في الفترة من ١٨ مارس ٢٠٢٠ إلى ٢ مايو ٢٠٢٠.
ولضمان استمرار تعليم طلاب المدارس الحكومية ،اعتمدت وزارة التربية أربع استراتيجيات لتنفيذ أفضل الخطط الممكنة لتسهيل تقديم الدورة. تراعي الخطط القدرة التكنولوجية ،وإمكانية الوصول وكفاءات المعلمين، وقدرة الطلاب على استخدام الأداة ،وإشراك أولياء الأمور في دعم أطفالهم في أنشطة التعلم الخاصة بهم. وتتم مراجعة الاستراتيجيات الموضحة في الموقع الرسمي لوزارة التربية والتعليم ، ووسائل الإعلام الصحفية ، وغيرها من الوثائق ذات الصلة في القسم التالي.

مرونة التدريس –عبر الانترنت– أثناء غلق المدارس : أعطت وزارة التربية والتعليم لكل مدرسة مرونة في تحديد الجدول الزمني المناسب للفصول ، وآلية الفصل عبر الإنترنت ، والتحقق من مهام الطلاب وواجباتهم ، وطريقة تقييم التعلم. وتدرس استراتيجيات المرونة في جلسات الفصل المستمرة البقاء في المنزل مع عوامل خارجية أخرى قد تؤثر على فعالية الدرس المستهدف.

درس متزامن وغير متزامن : يتيح التفاعل المتزامن الاتصال في الوقت الفعلي بين المعلمين والطلاب أثناء التواجد في أماكن مختلفة. على سبيل المثال ، تتيح مؤتمرات الفيديو للمعلمين إجراء دروس في الوقت الفعلي مع الطلاب من خلال التواجد في مواقعهم الخاصة. Hangouts Google و Zoom هما النظامان الأساسيان القياسيان لمؤتمرات الفيديو التي استخدمها المعلمون في التدريس والتعلم المتزامن عبر الإنترنت. إلى جانب ذلك ، في التغلب على مشكلات التدريس والتعلم عبر الإنترنت ، ويمكن للمدرسين أيضًا استخدام أي وسيلة من وسائل الإعلام مثل منصات التواصل الاجتماعي (Whatsapp و Telegram) في التواصل مع الطلاب. وقدمت وزارة التربية والتعليم منصة تربط بـ Classroom Google و Team Microsoft للتعليم والتعلم عبر الإنترنت. وتعد الكتب المدرسية الرقمية وقنوات YouTube المشار إليها باسم EduwebTV و CikgooTube من بين المنصات المعدة لدعم المواد التعليمية.

وفي الوقت نفسه ، يحدث عدم التزامن عندما يوفر المعلمون المواد على النظام الأساسي ، ويمكن للطلاب الوصول إليها في وقت مناسب. Google Classroom هو النظام الأساسي الأكثر شيوعًا ، حيث إنه النظام الأساسي LMS الرسمي المستخدم في ماليزيا. ومع ذلك ، يمكن للمدرسين أيضًا توفير أنشطة التعلم دون اتصال بالإنترنت باستخدام الكتاب المدرسي أو المصنفات أو الكتب المرجعية أو الأنشطة التي يتم استخدامها بشكل عام في الفصل الدراسي.

دعم التدريس عبر الإنترنت : نظرًا لأن الفصول الدراسية عبر الإنترنت تتطلب اتصالاً ثابتًا وسريعًا بالإنترنت ؛ وبالتالي ، فإن النطاق الترددي المناسب ضروري للتسليم السلس في ماليزيا ، اتخذت YTL Foundations مبادرات لتوفير هواتف يدوية مجانية مع ١٢ شهرًا من الإنترنت بسعة ١٢٠ جيجابايت للطلاب المحتاجين في إطار " "Learn from Home Initatives"،في إطار برنامج التحفيز الاقتصادي ، يجب تنفيذ مبادرتين لتحسين الاتصال بالإنترنت في ماليزيا. قامت شركات الاتصالات المتنقلة بتوزيع بيانات مجانية إضافية بسعة ١ غيغابايت يوميًا من الساعة ٨ صباحًا حتى ٦ مساءً ، بدءًا من ١ أبريل ٢٠٢٠. إلى جانب ذلك ، قدمت شركة Telekom Malaysia و Time's Telecom قدرة ألياف ضوئية إضافية للاستجابة لخدمة اتصال إنترنت مستقر.

إلى جانب ذلك ، طورت مبادرات وزارة التعليم الماليزية ، بالاشتراك مع اليونيسف في ماليزيا ، موارد وتدريبًا عبر الإنترنت لمساعدة المعلمين في إجراء التدريس والتعلم عبر الإنترنت من خلال مجتمع معلمي التعلم الرقمي مع وزارة التربية والتعليم ، بالاضافة إلى لذلك ، يمكن أيضًا اعتبار المبادرات النقدية والجوائز بمثابة داعم تحفيزي للمعلمين لتعزيز وتنفيذ التعليم عبر الإنترنت خلال فترة الطوارئ. تعد المبادرات النقدية والجوائز بدائل أخرى لزيادة المشاركة النشطة للمعلمين في إجراء التعليم عبر الإنترنت. المبادرات النقدية لها تأثير على تحفيز المعلمين على استخدام التكنولوجيا في الدرس.

يعد الجهد المبذول في إنشاء دعم التدريس عبر الإنترنت الذي يوفر وحدة فورية وسهلة الفهم مثل مجتمع معلمي التعلم الرقمي أمرًا بالغ الأهمية في دعم المعلمين في التحول من جلسة الفصل التقليدية إلى التعليم عبر الإنترنت. على الرغم من نظام الدعم الذي تم إعداده من المستوى الوطني ، فمن المستحسن أن يكون البرنامج في التعليم عبر الإنترنت متاحًا أيضًا في المدرسة المحلية مع السلطة المستقلة.

بالحصول على الخبرة المتعلقة بالتعليم عبر الإنترنت الذي كان يحدث حاليًا ، يبدو أنه من الممكن إنشاء فريق من المعلمين الرقميين في كل مدرسة مع ممثل من كل قسم. يحتاج التغيير المفاجئ في التعليم عبر الإنترنت إلى فهم مفاجئ للمعرفة في استخدام التكنولوجيا في تقديم المحتوى مع أصول التدريس المناسبة، وبالتالي فإن تطوير مجتمع التعلم الرقمي بين المعلمين أمر بالغ الأهمية لتوفير أنظمة الدعم لتطويرهم المهني.

إلى جانب ذلك ، يوصي الباحثون بفريق عمل في مواجهة الأزمة يمثلون أدوارًا مختلفة مثل ممثلي المعلمين وممثل أولياء الأمور وممثلي الطلاب وممثلي الصناعة وممثل قسم المناهج وممثل التطوير المهني للمعلمين. سيساهم تنفيذ هذه الاستراتيجيات في تحسين التعلم وسهولة الوصول إلى التعلم مع وجهات نظر متنوعة للنظر في مجموعة واسعة من المجالات التي يمكن تغطيتها مثل تصميم الدرس ووسيلة الاتصال ونظام الدعم.

جوانب البنية التحتية ، إن المبادرات التي اتخذتها مؤسسة YTL هي واحدة من وجهات النظر المبتكرة حول قدرة التكتل الخاص على المساهمة في تقليل التناقضات في التعلم عبر الإنترنت بين أفراد المجموعة، ويمكن للحكومة وضع برنامج مبادرات جديد يقدم استراتيجيات مفيدة لزيادة مشاركة التكتلات الخاصة في دعم المدارس والطلاب في المجموعة. يمكن أن تساعد المناقشة المناسبة مثل هذه الإجراءات في تقليل تكلفة الوصول إلى الإنترنت دون التأثير على استقرار الاتصال وقوته.

التوصيات : بحثت الدراسة في استراتيجيات متابعة التعليم التي تمت مواجهتها خلال التحول المفاجئ إلى التدريس والتعلم عبر الإنترنت من خلال التركيز على مناخ ماليزيا. الدراسة الحالية مفيدة في تقديم بيانات وتوصيات قائمة على الأدلة إلى وزارة التعليم بشأن اعتماد أسلوب التدريس عبر الإنترنت أو المزج بين المدارس العامة في ماليزيا، ويمكن افتراض أن التعليم عبر الإنترنت قد يكون استراتيجيات تربوية لفترة

من الوقت، ومن الضروري دعم المعلمين في التعامل مع التحول المفاجئ من الفصل الدراسي التقليدي وجهاً لوجه إلى التدريس والتعلم الكامل عبر الإنترنت من خلال توفير الموارد والتدريب عبر الإنترنت. ووفقًا للأمم المتحدة ، يوفر هذا الغموض حاجة لمزيد من الاستكشاف في "منع أزمة التعلم من أن تصبح كارثة للأجيال". يوفر البحث Ergo ، الحالي مجموعة متنوعة من الفرص لمزيد من البحث حول تأثير استراتيجيات التنفيذ نحو برنامج تعليمي محدث ، وتأثير هذا التنفيذ نحو التطوير المهني للمعلمين ، والتنمية الأكاديمية والعقلية للطلاب ، وإمكانيات ظهور المتعلمين الرقميين.

ويري الباحث في ضوء ماسبق أن الحكومة الماليزية اعتمدت علي مبادرة التعلم النشط (ادارة المدرسة – المعلمون – الطلاب) بشكل مستمر وفق ظروف جائحة كورونا ١٩، مع التأكيد علي تحقيق هدف التنمية المستدامة للأمم المتحدة، وهناك أربع استراتيجيات تعليمية اعتمدتها وزارة التعليم الماليزية خلال الغلق MCO بسبب تفشي COVID-19. أولاً ، يتم تنفيذ مرونة طرق التدريس – للمعلمين والطلاب- لأنها مفيدة لوتيرة التدريس والتعلم عبر الإنترنت. ثانيًا ، تم تصميم درس التدريس والتعلم عبر الإنترنت بمناهج متزامنة وغير متزامنة بواسطة المعلمين، مع استكمالها بمواد تعليمية متنوعة. ثالثًا ، مشاركة وزارة الاتصالات والقطاع الخاص مع وزارة التربية والتعليم وادارات المدارس لإنشاء قنوات تلفزيونية تعليمية تعكس جدية المجتمعات في التعليم. رابعا، وجود مجتمعات دعم التدريس عبر الإنترنت – للمعلمين والطلاب- يساعد في توفير دعم للتدريس والتعلم عبر الإنترنت. ولقد ساهم تنفيذ استراتيجيات متابعة التعليم – عن طريق ادارات المدارس- في عدم توقف تقديم التعليم أثناء إغلاق المدرسة. وقد أكدت الاستراتيجيات المنفذة بواسطة المعلمين ومتابعة ادارة المدارس على جداول زمنية مرنة وطرق تربوية ، مما يوفر تعليمًا

وتعلمًا متزامنًا وغير متزامن عبر الإنترنت ، اضافة الي مشاركة وسائل الإعلام ، ومجتمعات التعلم الرقمية من أجل التطوير المهني للمعلمين. نظرًا لأن تجربة الإغلاق المفاجئ للمدرسة كان لأول مرة ، فمن المتوقع أن تجد بعض الصعوبات والقيود في الاستراتيجيات المنفذة عن طريق المعلمين ، واستمرت ادارات المدارس بالتعاون مع الحكومة في وضع التدابير والاجراءات الاحترازية لتمكين طلابهم من الدراسة عبر الانترنت مع تعزيز تطبيقات الرقمية – علي مستوي مؤسسات الدولة – لتسييرعملية التعليم أثناء الجائحة.

المحور الرابع – التصور المقترح لادارة مؤسسات التعليم أثناء وبعد الجائحة في مصر

يتناول الباحث التصور المقترح من خلال المحاور التالية: جوانب التصور، ومتطلبات تطبيق التصور، وأليات تنفيذ التصور.

جوانب التصور	متطلبات تطبيق التصور	أليات تطبيق التصور
الاستفادة من الاتجاهات العالمية للدول	ضمان وجود بنية تحتية قوية. شراكة فعالة بين وزارة التربية والتعليم والشركات التكنولوجية. بروتوكول تعاون بين وزارتي التعليم والاتصالات. دعم الوقاية والصحة العامة. خدمات الإنترنت ذات النطاق العريض. استخدام التكنولوجيا بفعالية في التعليم. توفير أساليب متنوعة من التعليم عن بعد والتعليم الالكتروني.	توجيه المتعلمين للتعلم الفعال. الدعم الفوري للمعلمين والمتعلمين. توفير مواد تعليمية رقمية. تطبيق قواعد التباعد الاجتماعي. تلقي اللقاحات المعتمدة للجميع في المدارس. تعزيز الأساليب الفعالة لتنظيم التدريس. تطبيق الاجراءات الاحترازية. زيادة المهارات الرقمية للمعلمين. توفير أجهزة كمبيوتر حديثة وتليفونات ذكية.

	زيادة مساحة المرونة في الادارة العليا والوسطي بوزارة التربية والتعليم. تخصيص موارد مالية لتدريب المعلمين المهارات الرقمية. الاهتمام بمعامل الكمبيوتر بالمدارس مع الصيانة المستمرة.	منصات (ومنها: Google, Classroom, Microsoft Teams, Seesaw, Mindspark ,Edmodo, Black Board). التعلم المرن، وتنوع التقييم للطلاب.
الاستفادة من المؤسسات الدولية	تعزيز مستوى التأهب مع إبقاء المدارس مفتوحة. الإغلاق الانتقائي للمدارس. اغلاق المدارس على المستوى الوطني. الاستعانة بمصادر التعلم والتعليم عن بعد. وضع بروتوكولات تعاون بين المؤسسات الدولية ووزارة التربية والتعليم.	ويتم من خلال عدة مراحل،هي: التكيف. الاستمرارية. التحسين.

وهو ما يوضحه الشكل التالي:

التصور المقترح

شكل يوضح محاور التصور المقترح

-أ – ظهرت العديد من التحسينات للتعليم عالميا – علي مستوي دول الدراسة(ادارة المدرسة –المعلمون– الطلاب– المجتمع المحلي) ،جوانب التصور – ، ويمكن لمصر الاستفادة منها، وهي:

استمرار التعليم أثناء الجائحة عبر الإنترنت والتعليم عن بعد مرتبط بامتلاك البنية التحتية للمقومات التكنولوجية ، وهي تختلف من دولة لأخري، وقد تختلف إمكانية الوصول إلى التكنولوجيا لدى معظم الأسر، ويرتبط الحصول على خدمات الإنترنت ذات النطاق العريض أو الهواتف الذكية بمستوى الدخل حتى في البلدان المتوسطة

الدخل. وستكتسب وزارات التعليم فهماً أوضح للفجوات والتحديات (في إمكانية الاتصال، والمعدات، ودمج الأدوات الرقمية في المناهج الدراسية، وجاهزية المعلمين) المتمثلة في استخدام التكنولوجيا بفعالية في التعليم، وهذا من شأنه ذلك تعزيز منظومة التعليم المستقبلية.

(91) (World Bank org., Jaime Saavedra, 30-3- 2020)

تعزيز الاجراءات الاحترازية والدعم الوقائي وتعافي الصحة العامة، والاستعانة بمصادر التعلم والتعليم عن بعد للتخفيف من فقدان التعلم أثناء الجائحة.

استنادًا إلى الممارسات المتعددة لدول – الدراسة – للحفاظ على التعلم دون انقطاع أثناء فترة COVID-19 ، تم تحديد المرتكزات التالية للحفاظ على التعليم عبر **الإنترنت في سياق الأزمات:**

ضمان وجود بنية تحتية قوية وذات كفاءة ، والتي يمكنها التعامل مع ملايين المستخدمين من طلاب ومعلمين في وقت واحد ، أمرًا بالغ الأهمية لدعم تجربة التعلم عبر الإنترنت السلسة دون انقطاع عندما يتم : توفير تعليم متزامن عبر الإنترنت باستخدام مؤتمرات الفيديو ؛ واستخدام (مشاهدة ، تنزيل ، تحميل) موارد تعليمية تفاعلية (مقاطع فيديو ، ألعاب ، إلخ) ؛ والتعاون مع الأقران عبر المنصات الاجتماعية.

يمكن استخدام توجيه المتعلمين لتطبيق أساليب التعلم الفعالة بشكل فردي أو في مجموعات. على وجه التحديد ، يجب أن تتضمن الممارسة التعليمية عبر الإنترنت استخدام المجتمعات عبر الإنترنت ، وعبر الشبكات الاجتماعية ، لضمان التفاعلات البشرية المنتظمة والتصدي للتحديات المحتملة عبر الإنترنت.

استخدام أدوات التعلم الودية مفيدًا للمتعلمين الذين يستمرون في التعلم أثناء الأزمات، ومن الضروري أيضًا أن يتجنب المعلمون إثقال كاهل المتعلمين وأولياء الأمور من خلال مطالبتهم باستخدام الكثير من التطبيقات أو الأنظمة الأساسية.

توفير خدمات الدعم الفوري للمعلمين والمتعلمين حول التعرف على السياسات العاجلة الصادرة عن المدارس والحكومة ، باستخدام تقنيات وأدوات وموارد تعليمية فعالة ، مع تعزيز التعاون بين الحكومة والمدارس والمؤسسات والأسر ومنظمات المجتمع المدني ، إلخ.

توفير مواد تعليمية رقمية تفاعلية مناسبة ، مثل دروس الفيديو عبر الإنترنت والكتب الإلكترونية والمحاكاة والرسوم المتحركة والاختبارات والألعاب. يجب أن تتضمن معايير اختيار مصادر التعلم الرقمية الترخيص ، والدقة ، والتفاعل ، وسهولة التكيف ، والأهمية الثقافية ، وكذلك ملاءمة المحتوى ، والصعوبة ، والوسائط ، والتنظيم.

تعزيز الأساليب الفعالة لتنظيم التدريس من خلال اعتماد مجموعة من استراتيجيات التدريس، مثل دراسات الحالة ، والنقاش المفتوح والمناقشات ، والاكتشاف بقيادة المتعلمين، والتعلم التجريبي.

تفعيل الشراكة بين الحكومة والمؤسسات الرسمية والخاصة والمدارس. على وجه التحديد ، يجب على الحكومة التنسيق مع مختلف أصحاب المصلحة لبناء منصات اتصال سلسة لنشر الإشعارات العاجلة والحفاظ على سلامة الجميع.

ويري الباحث في ضوء ما تقدم لهذا المحور – الاتجاهات العالمية– (ادارة المدرسة –المعلمون– الطلاب– المجتمع المحلي) ،أنه علي المجتمع المصري– مسئولين ومختصين ومتخذي القرار – الاهتمام بمستوي البنية التحتية والتكنولوجية ، لزيادة الاعتماد عليها لاستمرار التعليم وقت الأزمات،مع تفعيل بروتوكولات تعاون بين وزارتي التربية والتعليم والاتصالات من جهة ومع الشركات التكنولوجية من جهة

أخري ،مع التدريب المستمر للمعلمين والطلاب علي المهارات الرقمية، بالاضافة الي توفير مواد تعليمية رقمية تفاعلية، وتبني المخططين وواضعي السياسات التعليم في مصر رؤية مختلفة تعتمد علي نظرة بديلة ومبتكرة لدور التعليم في المجتمع علي ضوء تداعيات جائحة كورونا يتوافر بها قدر كبير من المرونة، ووضع تصور جديد لشكل تقييم متنوع وموضوعي للطلاب ليتناسب مع ظروف الجائحة وما بعدها، وتوفير بيئة داعمة للانترنت فائق السرعة لاستخدامه في التعليم وعبر المنصات التكنولوجية لاستيعاب الأعداد المتزايدة للمعلمين والطلاب في مصر، مع الاهتمام بتنوع استراتيجيات تدريس غير نمطية تلائم التعليم عن بعد والتعليم الالكتروني والتعلم المرن لاستخدامها أوقات الأزمات.

وبالنسبة لمحور الاستفادة من المؤسسات الدولية– جوانب التصور– يتضح أن: المبادرات الجديدة، والاستثمارات التي قد تتخذها النظم التعليمية لمواجهة الجائحة سيكون لها أثر إيجابي طويل المدى بعد الجائحة. بالاضافة الي زيادة المهارات الرقمية لدى المعلمين في بعض البلاد وفق أهداف التعليم الوطنية، ومن ثم الدفع كما هو مأمول باتجاه تحسين جودة برامجها، مع استيعابها لما يناط بها من مسئولية اجتماعية كبيرة. وستزداد أيضا مشاركة أسر الطلاب في العملية التعليمية مع المدارس، وستكتسب وزارات التعليم فهماً أوضح للفجوات والتحديات (في إمكانية الاتصال، والمعدات، ودمج الأدوات الرقمية في المناهج الدراسية، وجاهزية المعلمين) المتمثلة في استخدام التكنولوجيا بفعالية في التعليم. وهذا من شأنه ذلك تعزيز منظومة التعليم المستقبلية في البلاد المختلفة. (, Jaime Saavedra, 30–3– 2020) (٩٢).

وبالنسبة للمعلمين عليهم أن يكونوا مبتكرين وهذا يمثل فرصة فريدة لتغيير الوضع الراهن. علاوة على ذلك ، خلقت الطبيعة المطولة والدائمة لـ Covid-19 تحديًا مجتمعيًا، على الرغم من التحول الكبير في المجتمع الناتج عن أزمة Covid-19 ، فمن المتوقع أن تكون هناك فوائد غير مباشرة للمعرفة تؤثر على جوانب أخرى من المجتمع. ويرجع ذلك إلى الحاجة إلى الابتكار والإبداع في كيفية التعامل مع الأزمة. واستجابة لأزمة Covid-19 ، يتمتع معلمو ريادة الأعمال بفرصة فريدة لإعادة توظيف أساليب التدريس الحالية لدمج المزيد من التكنولوجيا الرقمية. وسيمكن ذلك من استخدام المزيد من المعرفة في شكل رقمي يمكن الوصول إليه في الوقت المناسب وبطريقة عملية. نتيجة لذلك يستجيب المجتمع العالمي بسرعة للتغيير في أساليب التعلم والتعليم مع اضطرار المعلمين إلى تنظيم نماذج توصيل جديدة عبر الإنترنت بسرعة. ولا تزال نتائج التعلم لهذا الإجراء العفوي غير مفهومة تمامًا حيث يجب فحص قيمة العمل المضغوط بالوقت في تسريع التعليم الرقمي ، وسيوفر هذا إرشادات عملية للمعلمين والطلاب والباحثين وواضعي السياسات حول بناء استجابة سريعة للأزمة. (Ratten, V. ,2020) (٩٣)

هذا بالاضافة الي تعزيز مستوي التأهب للجائحة، وتنوع أشكال اغلاق المدارس دوليا (اغلاق انتقائي- اغلاق وطني كامل)، وتم ذلك من خلال عدة مراحل أثناء الجائحة ،هي: التكيف – الاستمرارية – التحسين. لذلك فعلي المخططين وواضعي سياسات التعليم في مصر وضع عدة سيناريوهات – منها التعليم عن بعد والتعليم الالكتروني والتعليم المرن – يمكن الاختيار من بينها لاستمرار التعليم أثناء ظروف الأزمات المشابهة،مع وضع خطط مستقبلية طموحة تهدف الي توفير أجهزة الكمبيوتر بوفرة في المدارس والانترنت فائق السرعة، وربطهم بالأجهزة ذاتها الموجودة بمنازل الطلاب عن طريق الانترنت – مع تذليل ضعف المستوي الاقتصادي لبعض الأسر من خلال

شراكة مع وزارة الاتصالات والشركات التكنولوجية وشركات الاتصالات – مع تدريب جميع العاملين بالمدارس من ادارة ومعلمين وطلاب علي كيفية التصرف أثناء تلك الظروف الاستثنائية لضمان استمرار التعليم . ، كما دعت اليونسكو – بعد الجائحة– لانشاء التحالف العالمي للتعليم كمنصة للتعاون والتبادل لحماية حق التعليم كشراكة مفتوحة للجميع (دول – منظمات – قطاع خاص– المهتمين بالتعليم– شركات تكنولوجية.....) (اليونسكو – الرئيسية، ٢٠٢٢) (٩٤)، ودعت اليونسكو أيضا – بعد الجائحة – لانشاء الأكاديمية العالمية للمهارات لتزويد الشباب بالمهارات الرقمية ، واتاحة فرص جديدة للتوظيف، من أجل التغلب علي تداعيات جائحة كورونا علي الدول عامة وبخاصة النامية منها. (اليونسكو – الرئيسية، ٢٠٢٢) (٩٥)

ويري الباحث في ضوء ما تقدم لهذا المحور– الاستفادة من المؤسسات الدولية – (ادارة المدرسة –المعلمون– الطلاب– المجتمع المحلي) ،أنه علي المجتمع المصري – مسئولين ومختصين ومتخذي القرار – توفير مبادرات جديدة للمؤسسات التعليمية لتشجع التعليم عن بعد بأنماطه المتنوعة وتذليل العقبات التي تواجهه ، توفير وتفعيل أساليب متنوعة من التعليم عن بعد والتعليم الالكتروني كمنصات (ومنها: Google, Classroom, Microsoft Teams, Seesaw, Mindspark ,Edmodo, Black Board) بمؤسسات التعليم التي تناسب ظروف وامكانات الطلاب وأولياء الأمور في المجتمع المصري وبخاصة في ظل الوضع الاقتصادي الراهن نتيجة للغلق وفق جائحة كورونا. وزيادة الاستثمار في التعليم، وتوفير المقومات التكنولوجية

للمدارس، وكذلك بنية تحتية جيدة، وتدريب المعلمين والطلاب علي استخدام المنصات الالكترونية والتعليمية ،مع توفير مواد تعليمية تفاعلية مناسبة لضمان مستوي جيد لهذا النوع من التعليم ،ومزيد من الاجراءات الاحترازية،والتعاون الوثيق بين ادارات المدارس والمستفيدين وأصحاب المصلحة،مع وضع برتوكلات تعاون بين وزارة التربية والتعليم والمؤسسات الدولية للاستفادة من خبراتها وجهودها في مجال التعليم، وزيادة الدعم الصحي بالمدارس.

المراجع

أولا: المراجع العربية

١. البنك الدولي (٢٠٢٠) :جائحة كورونا: صدمات التعليم والاستجابة على صعيد السياسات، ٧-٣- ٢٠٢٠ https://www.worldbank.org
٢. البنك الدولي (يناير ٢٠٢١) مطلوب تحرك فعال وسريع لكبح تأثير فيروس كورونا على التعليم في جميع أنحاء العالم. https://www.worldbank.org
٣. البوابة نيوز (٢٠٢٢) : استمرار أعمال المشاركة المجتمعية لتجاوز أزمة كورونا
٤. متاح على الانترنتhttps://www.albawabhnews.com/4054836
٥. تاريخ الاسترجاع – 3-4-2022
٦. الغنّام ،نعيمة (٢٠٢٠) : نظرية التدخل في الأزمات،الأكاديمية الدولية للمسئولية المجتمعية،الشبكة الأقليمية للمسئولية المجتمعية.برنامج الأمم المتحدة للاتفاق العالمي.
٧. الششتاوي ،ريم (أكتوبر ٢٠٢١) : قبل بدء العام الدراسي.. إجراءات مشددة لمواجهة كورونا بمصر ، القاهرة، العرب والعالم.

٨. الهيئة العامة للاستعلامات (يناير ٢٠٢٢) : تقرير- خالد عبدالغفار يستعرض موقف وباء كورونا محليا وعالميا خلال اجتماع الوزراء.
٩. اليونسكو (الرئيسية): استمرار التعلم – التصدي لتأثير جائحة كوفيد ١٩،تاريخ الاسترجاع ١-٤-٢٠٢٢، – WWW.Unesco.Org.
١٠. اليونسكو (الرئيسية): اليونسكو تستعرض استجابات قطاع التعليم لأزمة كوفيد-١٩ أمام الجمعية العامة للأمم المتحدة ،تاريخ الاسترجاع ١-٤-٢٠٢٢ ، WWW.Unesco.Org.
١١. أثر جائحة فيروس كورونا على التعليم – ويكيبيديا.html
١٢. أحمد ،حسن بن عيسي (٢٠٢٠): "اثراء المعرفة"، المؤتمر الدولي الافتراضي لمستقبل التعليم في الوطن العربي.
١٣. أفاق علمية وتربوية (أغسطس ٢٠٢١) :مفهوم الأزمات وإدارتها في مجال التعليم والإدارة المدرسية،تاريخ الاسترجاع ٢-٥-٢٠٢٢.
١٤. أوان مصر (١٧-٣-٢٠٢٠)، الدراسة في زمن «كورونا».. «شوقي» يشدد على الالتزام بالإجراءات الاحترازية.. وعودة المصابين بعد تأكيد سلبية الإصابة.. غلق المدارس بقرار من «التعليم» و«الصحة».. وعقوبات على المخالفين.
١٥. جمهورية مصر العربية (٢٠٢١) : رئاسة مجلس الوزراء متاح على
١٦. https://www.care.gov.eg/EgyptCare/News/Preview.aspx?cid=1&id=15442تاريخ الاسترجاع- 2022-4-3
١٧. حامد ،كريم (أبريل ٢٠٢١) : مكافحة جائحة كوفيد -١٩ في المدارس، يونيسف وشركاؤها يوزعون مستلزمات النظافة الصحية على ٣٠٠ مدرسة في محافظتي شمال وجنوب سيناء ومحافظة الإسماعيلية .

١٨. حسن ، علي بن الأحمدي(٢٠٢١) : درجة إسهام المقررات الدراسية الجامعية في إكساب الطلاب خبرات مواجهة الأزمات ومقترحات لتفعيلها (جائحة كورونا نموذجاً)،مجلة الجامعة الإسلامية للعلوم التربوية والاجتماعية، المدينة المنورة، السعودية.

١٩. داسة ،مصطفي- أحمد مداس(٢٠٢١): إدارة الأزمات في المنظمات مدخل تنظيمي، مجلة التمكين الاجتماعي، مجلد ٣، العدد ا،الجزائر.

٢٠. , 3(1), 278-289. https://doi.org/10.34118/sej.v3i1.1434

٢١. روماني ،كريم (سبتمبر ٢٠٢٠) : التعليم: قرار الدراسة أون لاين بسبب كورونا شأن «إدارة الأزمات» ،«شوقي»: الدولة مهتمة بصحة أطراف المنظومة التعليمية، الوطن.

٢٢. ستار شمس للأبحاث العلمية (٢٠٢١) : - الأزمة : مفهوم -خصائص- مراحل -أسباب وفوائد ، تاريخ الاسترجاع ٢-٥-٢٠٢٢.

٢٣. ، مف- https://www.starshams.com/2021/06/the- crisis.html

٢٤. شبكة النبأ المعلوماتية (٢٠١٨) : أساليب ادارة الأزمات ونماذجها، تاريخ الاسترجاع ١-٥-٢٠٢٢.

٢٥. ماهر ،أحمد شحاته وأخرون(مارس ٢٠٢٢): تجربة التعليم الإلكتروني لقسم دراسات المعلومات بجامعة السلطان قابوس في ظل جائحة كورونا، دار جامعة حمد بن خليفة للنشر، البحرين.

٢٦. محمود ،علاء الدين عبابنه (مارس ٢٠٢١) : تقييم إدارة الأزمة التعليمية في ظل جائحة كورونا من وجهة نظر طلبة الدراسات العليا في الجامعات الأردنية، مجلة ادارة المخاطر والأزمات، مجلد ٣- العدد ١ ، الأردن.

٢٧. عبد الحميد ،رجب (٢٠٢٠) : استراتيجية التعامل مع الأزمات والكوارث- دراسة نظرية وتطبيقية، ط٢، دار أبو المجد للطباعة والنشر.ج
٢٨. وزارة التخطيط والتنمية الاقتصادية (أكتوبر ٢٠٢١) : مرصد إجراءات الحكومة لمواجهة تداعيات فيروس كورونا ، القاهرة.
٢٩. وزارة التربية والتعليم والتعليم الفني (/٢٠٢١/٠٩):"التعليم" تصدر كتابًا دوريًا لنشر الوعى بالإجراءات الاحترازية ضد فيروس كورونا استعدادًا للعام الدراسى ٢٠٢١/ ٢٠٢٢
٣٠. وحدة الطوارئ والأزمات – (الرئيسية) : تعريف الأزمة وكيفية ادارتها، جامعة أسيوط ، كلية العلوم ، تاريخ الاسترجاع ١-٥-٢٠٢٢.ر
٣١. معهد الادارة العامة – بيبا (الرئيسية) : ادارة الأزمات، البحرين، تاريخ الاسترجاع ٢٦-٤-٢٠٢٢.
٣٢. مصطفي ،أحمد (نوفمبر ٢٠٢١) : عاجل| فرمان من «التعليم» بتعطيل الدراسة بالمدارس في تلك الحالات،أخبار مصر ، العقارية. ع
٣٣. موسي ،غادة (٢٠٢٢) : التعليم والرقمنة،أخبار مصراوي، القاهرة .

ثانيا: المراجع الأجنبية

34. Ashikin, Nurul , And Others (2021): Education Continuation Strategies during COVID-19 in Malaysia, Published by Human Resource Management Academic Research Society, Iternataioal Journal of Academic Research In Business &Social Sciences, Vol. 11, No. 4.
35. Asvaroglu ,Elif (January 2022) : Planning And Practices in Educational Institutions For Crisis Management In Pandemic : Northern Cyprus Case, The Online Journal Of New Horizons in Education,Vol.12,Issue 1, Open Accesses 12-4-2022.
36. Bénaben ,Frédérick And Others (2016): A Meta model for Knowledge Management in Crisis Management, 2016 49th Hawaii International Conference on System Sciences (HICSS),Open Accesses 2-5-2022.

37. Brammer ,Steve and Timothy Clark(Jul.2020): COVID-19 and Management Education: Reflections on Challenges, Opportunities, and Potential Futures, British Journal of Management. 2020 Jul; 31(3): 453–456,. Published online 2020 Jul 9. doi: 10.1111/1467-8551.12425, open accesses in 8-4-2022.
38. Brecher ,Michael (2008): "Conflict and crisis: crisis concepts overview findings on earthquaker", internatinal politcalearthqukes, university of michigan, u.s.a.
39. Burgos وDaniel (January 2018): Education Crises As Crises For Capital ", : Radical Solutions for Education Crisis Context - Covid 19 is an Opportunity Global Learning, Opcite.
40. Burgos ,Daniel (November 2017):"Critique of the Classical Theory of Education Crisis", : Radical Solutions for Education Crisis Context - Covid 19 is an Opportunity Global Learning,.
41. Claire ,Hopkins,،(March 2020) :"Loss of sense of smell as marker of COVID-19 infection" (PDF)، Ear, Nose and Throat surgery body of United Kingdom،Open Accesses 2-5-2022.
42. Damsa ,Crina And Others(August 2021): "Teachers' agency and online education in times of crisis", Computers in Human Behavior, Volume 121, Open Accesses 3-4-2022.
43. Debrah ,Temitayo (2020) : Sudden change of pedagogy in education driven by COVID-19: Perspectives and evaluation from a developing country, Research in Globalization,Vol. 2, https://doi.org/10.1016/j.resglo.2020.100029

44. J., Mary Waller And Others(2012): Academy of Management Learning & Education, Vol. 13, No. 2Research & Reviews, Focusing on Teams in Crisis Management Education: An Integration and Simulation-Based Approach, Published Online:30 Sep 2013https://doi.org/10.5465/amle.2012.0337 Open Accesses 4-5-2022.
45. Kyiv, Ukraine and Maxim Yuschenko(2020): On the Behavior-Based Risk Communication Models in Crisis Management and Social Risks Minimization, IGI Global Publisher,: International

Journal of Cyber Warfare and Terrorism (IJCWT) 10), Open Accesses 1-5-2022.
46. Lacuzzi ,Silvia And Others (2021): Beyond Coronavirus: the role for knowledge management in schools responses to crisis, Knowledge Management Research & Practice, Volume 19, Issue 4,Open accesses 10-5-2022.
47. Lee ,Seulki -Geillera and & Taejun (David) Leeb,(April 2022), Newark Correspondence, - KDI School of Public Policy and Management, Published online: 04 Apr 2022
48. How Does Digital Governance Contribute to Effective Crisis Management? A Case Study of Korea's Response to COVID-19, Open Accesses 2-5-2022. https://www.tandfonline.com/mpmr,
49. Marker ,Andy , (July 2020): Models and Theories to Improve Crisis Management ,Smartsheet Inc,Open Accesses 2-5-2022.
50. https://annabaa.org/arabic/books/15344, 2018, Open Accesses 1-5-2022.
51. Maya ,I. (2014): Teachers Views On The Levels Of Crises Management Skills, Public Primary Schools, Open Accesses 3-4-2022.
52. Nur, Azman, Atika, and Others, (2021) : "Malaysian Government Initiatives In Managing Education Crisis During COVID-19 Pandemic / Nur" , [et al.]. In: International Virtual Conference of Public Policy and Social Sciences (iVCPPS 2021). (Submitted) [et al.]. In: International Virtual Conference of Public Policy and Social Sciences (iVCPPS 2021). (Submitted) [et al.]. In: International Virtual Conference of Public Policy and Social Sciences (iVCPPS 2021). (Submitted) International Virtual Conference of Public Policy and Social Scince.
53. Political Encyclopedia (2022) :The Concept Of The International Crisis, https://political-encyclopedia.org/, Open Accesses 2-5-2022.

54. Preptoz :Educational Management: Cocept, Importance, Scope and Types of Management, Preptoz.com.Open Accesses 2-4-2022.
55. Ratten, V. (2020): "Coronavirus (Covid-19) and the entrepreneurship education community", Journal of Enterprising Communities: People and Places in the Global Economy, Vol. 14 No. 5, pp. 753-764. https://doi.org/10.1108/JEC-06-2020-0121, Emeraled publishing limited.
56. Rikowski ,Gleen, (Feb. 2018): Crisis And Education, International Center For Public Pedagogies, Universty of East London, International Semnar For Public Pedagogies, Stratford Campus,Open Accesses 2-4-2022.
57. Rogrs ,Hasly and others (may 2020): Covid 19-Education Sammary.pdf .
58. Seon ,Eun- Park and Others, (February 2022): "The value of NGOs in disaster management and governance in South Korea and Japan",International Journal of Disaster Risk Reduction, Volume 69, 1 February 2022, 102739, Open Accesses 16-4-2022.
59. Qazi ,Atika And Others (July 2021) :Adaption of distance learning to continue the academic year amid COVID-19 lockdown,Vol.126,
60. https://doi.org/10.1016/j.childyouth.2021.106038.
61. United Nation(August 2020): Education during Covid- 19 and beyond, policy brief. Open Accesses 5-5-2022.
62. UNESCO-UNICEF-World Bank joint database,(May-June 2020) : Unesco org., survey education,covid – school closures. Open Accesses 5-5-2022.
63. Watermeyer ,Richard and others (01 Jun 2021) : (‘Education without limits’: The digital resettlement of post-secondary education and training in Singapore in the COVID-19 era, journal of education policy, open accesses 10-5-2022.
64. Wikipedia encyclopedia (March 2022): Learning Management,Open Accesses 1-4-2022.

65. World Bank org., Jaime Saavedra,(30-3- 2020) : Educational challenges and opportunities of the Coronavirus (COVID-19) pandemic, Open Accesses 1-5-2022.
66. Zhang , -Muhua- and others (December 2020) : Chinese Experience of Providing Remote and Flexible Learning During COVID-19 Pandemic: A Case Study of Maintaining Education in Crisis Contexts, COVID-19 as an opportunity for global learning ,Access provided by Specialized Presidential Council for Education and Scientific Research Portal, https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-981-15-7869-4_16#auth , Open Accesse 12-5-2022.

ثالثا: مواقع الانترنت

67. http//;www,worldbank,org.,en.,topic.education,brief,learning-poverty,2020.
68. http//;www,openknowledge,worlbank.org.,bitstream,handel,pdf .2020.
69. http//;www, worldbank, org.,en.,data, interactive. world-bank-education- and-covid-19, ,24-3-2020.
70. http//;www,documents1,worldbank,org.curated,.org.,en.,pdf,learning-poverty,in-the-time-of-covide-19-A –Crises-within-a-Crises, pdf, 2020.

71. "Novel coronavirus named 'Covid-19': WHO" ، TODAYonline,14-3-2020 .
72. "The coronavirus spreads racism against – and among – ethnic Chinese", إيكونوميست , 17-2-2020.
73. Wiki,https;ar. wikipedia. org.,Open Accesses 4-5-2022.
74. https://www.bipa.gov.bh/crisis_management/,Open Accesses 26-4-2022.
75. Wiki,https;ar. wikipedia.org., Open Accesses 4-5-2022.
76. https://www.un.org/en/coronavirus-covid-19/united-nations-entities-come-together-fight-against-covid-19
77. "Novel coronavirus named 'Covid-19': WHO" ، TODAYonline,14-3-2020 .

78. "The coronavirus spreads racism against – and among – ethnic Chinese", إيكونوميست ي, 17-2-2020.
79. "Naming the coronavirus disease (COVID-19) and the virus that causes it ,20-3-2019"، منظمة الصحة العالمية. (WHO).
80. "Epidemiological and clinical characteristics of 99 cases of 2019 novel coronavirus pneumonia in Wuhan, China: a descriptive study"، Lancet] Feb. 2019.
81. Margaret ,Hessen, Trexler (genu. 2020) ، "Novel Coronavirus Information Center: Expert guidance and commentary"، Elsevier Connect,الأصل.
82. "Clinical features of patients infected with 2019 novel coronavirus in Wuhan, China" Lancet، 395 (10223): 497–506Fe b. 2020, doi:10.1016/S0140-6736(20)30183-5، PMID 31986264
83. "COVID-19 and the cardiovascular system"، Nature Reviews. Cardiology, March 2020، doi:10.1038/s41569-020-0360-5، PMID 32139904.
84. "Coronavirus disease (Feb. 2019) : (COVID-19): situation report, 29"، منظمة الصحة العالمية (WHO. Open Accesses 1-4-2022.
85. "Q&A on coronaviruses(Feb. 2020): (COVID-19): How long is the incubation period for COVID-19?"، منظمة الصحة العالمية
86. Xydakis, MS؛ Dehgani-Mobaraki, And Others: (April 2020)، "Smell and taste dysfunction in patients with CO VID-19"، Lancet،، Open Accesses2-5-2022.
87. -"Clinical Questions about COVID-19: Questions and Answers "(Feb.2019), Centers for Disease Control and Prevention, , ،Open Accesses 4-5-2022.
88. -"China Reveals 1,541 Symptom-Free Virus Cases Under Pressure"، www.bloomberg.com ،(March 2020), ،، Open Accesses 4-5-2022.
89. -"Report 9: Impact of non-pharmaceutical interventions (NPIs) to reduce COVID-19 mortality and healthcare demand"(March 2020), (PDF) ،Imperial College COVID-19 Response Team،. Cite journal requires |journal., Open Accesses 4-5-2022.

90. https://www.worldbank.org, Open Accesses 25-4-2022.
91. https://www.worldbank.org, -World Bank org., Education – and – Covid 19 , 24-3- 2020.