



**Tikrit Journal of Administration
and Economics Sciences**

مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية

ISSN: 1813-1719 (Print)



The role of public organizations in crisis management during the Corona pandemic (The Institute of Management, Baghdad, Al-Rusafa as a model)

Assist. Lecturer: Shireen Nori Azeez Ali
Institute of Management/Rusafa
Middle Technical University
shereennorre@gmail.com

Abstract:

Crisis management is a prerequisite for the success of organizations and overcoming their crises, and to emphasize this highlights the problem of research in increasing the risk of crises to the future of organizations, and for the purpose of achieving the objectives of the study adopted the questionnaire form and was answered by 52 employees/staff at the Institute of Management/Rusafa and the answers were analyzed by the adoption of the statistical program SPSS, As a result of the study the need to adopt a sophisticated method of crisis management, as it is considered one of the mechanisms of regulators to face the risks, but the most prominent recommendations are the creation of an effective and sophisticated alarm device covering various sectors and levels and activate the work of the audit committees and support them in full and the study may be a modest contribution to other researchers.

Keywords: public organizations, crisis management, corona pandemic.

**دور المنظمات العامة في إدارة الأزمات خلال جائحة كورونا
(معهد الإدارة/الرصافة أنموذجاً)**

م.م. شيرين نوري عزيز علي
معهد الإدارة/الرصافة
الجامعة التقنية الوسطى

المستخلص:

تعد إدارة الأزمات متطلب أساسي لنجاح المنظمات وتخطي ازماتها، وتأكيداً على ذلك تبرز اشكالية البحث في زيادة مخاطر الازمات على مستقبل المنظمات، ولغرض تحقيق اهداف الدراسة اعتمدت استمارة الاستبيان وتمت الاجابة عليها من قبل 52 موظف/ة في معهد الإدارة/الرصافة وتم تحليل الاجابات باعتماد البرنامج الاحصائي SPSS، نتج عن الدراسة ضرورة تبني أسلوب متطور في إدارة الأزمات، كما تعتبر احدى آليات الجهات الرقابية لمواجهة المخاطر، اما

أبرز التوصيات خلق جهاز إنذار فعال ومتطور يشمل مختلف القطاعات والمستويات وتفعيل عمل لجان التدقيق ودعمها بالشكل الكامل ولعل الدراسة تكون اسهاما متواضعا لباحثين آخرين.

الكلمات المفتاحية: المنظمات العامة، إدارة الأزمات، وباء كورونا.

المقدمة

تواجه المنظمات المعاصرة تغييرات بيئية متعددة، مما قد يسبب حدوث أنواع متعددة من الأزمات تختلف حسب "أسبابها ومستويات حدوثها، وشدة تأثيرها، ودرجة تكرارها" حيث تعد الطرفية الحالية لاجتياح وباء كورونا المستجد استثنائية بامتياز، وعندما يتأكد الاستثناء تظهر الحاجة الى الفاعل فردا او مجتمعا او حكومة، فالاستثناء أساس حقيقي للجاهزية وللقدرة على إدارة الوضعية وحسن استثمار الإمكانات المادية والبشرية، ومن هنا تظهر أهمية تقييم الإجراءات ومختلف السياسات وباقي مظاهر التدخل المؤسساتي وغيره، وإن أزمة وباء كورونا المستجد وما خلقتها من تداعيات على مختلف الأصعدة والجوانب، دفعت الدول إلى إعادة التفكير في أساليب تدخلها للجوانب الإدارية لديمومة تقديم خدماتها. ومن هنا جاءت فكرة الدراسة والذي يهدف الى بيان الدور الذي تقوم به إدارة المنظمات لتخطي حاجز الخوف من احتماليات الازمات بأنواعها.

المبحث الاول: منهجية البحث والدراسات السابقة

اولاً. منهجية البحث: أن المشاكل في ظاهرة عمومية كظاهرة كورونا تحتم على الباحثين ان يستعينوا بأكثر من منهج لحل مشاكلهم ومنها (المنهج التحليلي، المنهج الاحصائي) لاستقراء النتائج وأثرها على الظروف المحيطة ببيئة المنظمة وعلى تضمنت المنهجية ما يأتي:

مشكلة الدراسة: إن الكثير من الأزمات تبدأ صغيرة، ونتيجة لانعدام القدرة على مواجهتها وإدارتها بالطريقة الصحيحة، تتفاقم وتصبح إعصاراً مدمراً للمؤسسات والدوائر والعاملين فيها، لذلك فإن الأشخاص الموكلة إليهم إدارة الأزمات من الضروري أن يتمتعوا بالصفات القيادية المتميزة، وهذا بالتأكيد ينعكس على أداء المنظمات. والسؤال الذي يطرح نفسه هل هناك علاقة بين المنظمات وادرتها للأزمات، ومن هذا التساؤل تنطلق مجموعة التساؤلات التالية:

١. هل ان لإدارة الازمات أهمية؟

٢. هل يمكن للمنظمات الاعتماد على إدارة الازمات في حل مشاكلها؟

اهمية الدراسة:

١. التعريف بأهمية دور المنظمات في إدارة الازمات.
٢. يسهم البحث في تحديد العلاقات التأثيرية بين العوامل المحيطة بأداء المنظمات.
٣. التوصل الى استنتاجات وتقديم مقترحات لاتخاذ مجموعة من الإجراءات ذات الطابع الوقائي.

اهداف الدراسة:

١. بناء إطار نظري لمتغيرات الدراسة ن خلال الاطلاع على المصادر ذات العلاقة.
 ٢. تشخيص مستويات ممارسات اداء المنظمات تجاه إدارة الازمات.
 ٣. تحديد طبيعة العلاقة والتأثير لممارسات المنظمات وادرتها للازمات.
- فرضية الدراسة:** يسعى البحث على برهنة الفرضيات التالية:
١. هناك أثر معنوي ذات دلالة احصائية لممارسات المنظمات العامة في إدارة الازمات.
 ٢. هناك أثر معنوي ذات دلالة احصائية لدور المنظمات في إدارة الازمات خلال جائحة كورونا (معهد الإدارة الرصافة/ انموذجا).

خطة الدراسة: لغرض تحقيق الهدف من الدراسة تم تقسيمها الى أربع مباحث تناول الأول منه منهجية البحث والدراسات السابقة، اما المبحث الثاني منه تناول الإطار النظري للدراسة وفق متغيرات البحث المستقل والتابع، وتناول المبحث الثالث الجانب التطبيقي للبحث فيما تناول المبحث الرابع أبرز واهم الاستنتاجات والتوصيات.

مجتمع وعينة الدراسة: يتمثل الجانب الميداني للبحث في عدد من موظفي وموظفات معهد الإدارة/ الرصافة مجتمعاً للدراسة فقد تمثل المجتمع بأخذ عينة عشوائية بالغ عددها 70 استمارة وتم استرداد 52 من المجتمع المبحوث.

ثانياً. الدراسات السابقة:

١. "أثر ممارسات إدارة المعرفة في إدارة الازمات" دراسة (محسن عثمان حسن، وبريشان معروف جميل، وشيروان عمر اوامر، 2019) حيث يهدف البحث الى معرفة أثر ممارسات إدارة المعرفة في إدارة الازمات من وجهة نظر عينة من أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الخاصة بمدينة أربيل. ولتحقيق أهداف البحث تم التصميم لكل متغير من متغيرات البحث، ووضعت 15 سؤالاً لكل متغير وتمثلت عينة البحث بعينة عشوائية والبالغ عددها 100 كادر تدريسي. توصل البحث إلى مجموعة من الاستنتاجات من أهمها وجود أثر لممارسات إدارة المعرفة في إدارة الازمات. وقد أوصى البحث بضرورة ان تعمل إدارة الجامعات الخاصة على خفض حدة التوتر واستعادة الروح المعنوية لأعضاء الهيئة التدريسية عند وقوع الازمات.

٢. "كيفية الاستفادة من إدارة المعرفة في مواجهة الازمات" نموذج أزمة كوفيد 19 كورونا (ماضي الهام، عبد القادر بن برطال)، مجلة مينا للدراسات الاقتصادية المجلد 03/ العدد 2020/06.

لقد برز الاهتمام بإدارة المعرفة في الفترة الاخيرة على صعيد فكر، وممارسة الاداريين وما تمثله من ثروة حقيقة، ودور الفاعل الذي تلعبه في مواجهة الازمات لتحقيق استمرارية المؤسسة، لذلك هدفت الدراسة الى التعرف على كيفية الاستفادة من إدارة المعرفة في مواجهة الازمات وقد توصلت الدراسة الى تحديد ثلاث نقاط أساسية هي موائمة الواقع الحالي مع، تسويق الحلول المعرفية، واستثمار الشبكات، وحالة أزمة كوفيد 19 كورونا.

٣. "دور العلاقات العامة في مواجهات الأزمات دراسة تطبيقية في شركة بغداد للمنتجات الغذائية" (العبادي، وزوين، ٢٠٠٥) هدف الدراسة كيفية معالجة الأزمة ووضع الحلول المناسبة لها عن طريق وضع برنامج لتخطيط مهام إدارة العلاقات العامة ووضع الاستراتيجيات للآزمات المستقبلية، تم استخدام المنهج الوصفي عن طريق الاستبانة، ومن النتائج أن العلاقات العامة تساهم إيجابياً لمعرفة الزبائن بأنشطتهم، ومن أولويات العلاقات العامة الجمهور، ونشر المعلومات الصحيحة والمقنعة للرأي العام، ووضوح مهام العلاقات العامة من ناحية مساعدة الفرد في تقديم الخدمات، ومن التوصيات توفير كوادر متخصصة في مجال الأزمات ومعالجتها عند مراحلها المختلفة، ومعرفة أسباب حدوثها وتحديد البدائل المتاحة، ووضع أهمية الوقت كعنصر فعال.

٤. "إدارة الأزمات والإدارة الالكترونية" (Mansoura University (Mohamed Abubakr, 2012) لقد شهد العالم في الآونة الأخيرة ثورة تكنولوجية ومعلوماتية هائلة، حيث تهدف دراسة علم إدارة الأزمات إلى الوقوف على كيفية التعامل مع الأزمة من خلال الاستعداد لمواجهةها قبل وقوعها والقيام بالدراسات الكافية لكيفية المواجهة، وذلك من أجل القضاء على الأزمة عند وقوعها أو على الأقل التقليل من أضرارها. ومن النتائج وصل عدد مستخدمي الإنترنت في 31 مارس 2011 أكثر

من اثنين مليار مستخدم حول العالم، وفي مصر بلغ عدد مستخدمي الانترنت عشرين مليون مستخدماً بنسبة 24.5% من إجمالي عدد السكان ومن التوصيات الدراسة يجب التأكيد أن المقصود بإدارة الأزمة ليس القضاء عليها بل تجنباً لوقوعها مرة أخرى، وايضا من الصعب أن تتشابه الأزمات من حيث طريقة وقوعها وحجمها والآثار الناجمة عنها وأسبابها. فأصبحت معيار الاستفادة من تقنية المعلومات والاتصال أحد المعايير الرئيسة لقياس تقدم الدول أو تخلفها.

التعقيب على الدراسات السابقة: من خلال ما تم عرضه من الدراسات السابقة التي ناقشت دور المنظمات العامة في المجالات المختلفة، فقد تم الاستفادة من هذه الدراسات لتكون مدخل لدراستي، كما وافقت الدراسات السابقة ودراستي الحالية على أهمية وجهود المنظمات العامة في إدارة الازمات بشتى اشكالها وكان اختلاف الدراسات السابقة عن دراستي في الأماكن ومتغيرات البحث المختلفة، وافقت مجمل الدراسات من خلال المنهج التحليلي الوصفي.

المبحث الثاني: الإطار النظري

المحور الاول: المنظمات العامة

أولاً. المفهوم: الانسان بطبيعته اجتماعي، إذ لا يمكن ان يعيش بمعزل عن المجتمع، كذلك الحال بالنسبة للمنظمة، إذ أن المنظمات الاجتماعية هي حقيقة واضحة ومحددة تحيط بالإنسان من كل جانب ويتفاعل معها في مختلف مراحل حياته بصفة مباشرة أو غير مباشرة فهي تؤثر في مأكله وملبسه وصحته وعمله وفي آماله واحلامه وثقافته وافكاره. (أبو فارة، ٢٠٠٩: ٤٣)

ولقد اثبت علم الإدارة أن المجتمعات الحديثة لا تستطيع أن تواكب التطور، اعتمادا على قدرات فردية أو بطولات أحادية لأن حجم التنوع والتباين في الحاجات الإنسانية المتزايدة لأفراد المجتمع كبيرة بحيث لا يمكن تغطيته إلا من خلال المنظمة، ومن هذا المنطلق يمكن تعريف المنظمة بأنها (وحدة اجتماعية هادفة ذات تكوين انساني منظم ومنسق بأرادته ووعي يتفاعل فيها الافراد والجماعات ضمن حدود معينة نسبياً من أجل تحقيق اهداف مشتركة تخدم البيئة الخارجية المحيطة بها) كما عرفها المفكر " ليتزر: المنظمة وجود اجتماعي طور من قبل الأفراد، لتحقيق أشياء لا يمكن تحقيقها بغير ذلك، وهي تأخذ أفراداً متنوعين ومعرفة، ومواد أولية، ووضعهم في هيكل ونظام ليعبر عن وحدة متكاملة. (الشافعي، ٢٠٠٣: ٦٥)، كما يمكن تعريف المنظمة بأنها مجموعة العمليات التي تسمح بتوليد هياكل تنظيمية تساعد الأفراد علي التعاون جماعياً وبفاعلية بهدف تقديم شيئاً له قيمة اجتماعية. (الصيرفي، ٢٠٠٣: ٣٦)

تري الباحثة انه مهما اختلف المفهوم الخاص بالمنظمات تبقى تصب جميعها في تعاون الافراد للتعامل والسيطرة على التغيرات في بيئة عملها.

ثانياً. الأبعاد او السمات الأساسية التي تؤثر على سلوكيات المنظمات: هناك مجموعة من الأبعاد تؤثر في اتجاهات سلوك المنظمة منها: (العزاوي، ٢٠١٠: ٨٩)

١. **البعد الاجتماعي:** حيث أن المنظمة هي تكوين اجتماعي لأنها تضم أفراداً بينهم تفاعل اجتماعي يسعون لتحقيق الأهداف (النجار، ٢٠٠٩: ٥٥)
٢. **بعد الهدف:** لا توجد منظمة إلا ولديها هدفاً أو سبباً أو غرضاً معيناً تسعى إلى تحقيقه، من خلال الآخرين افراداً وجماعات. (أسليم، ٢٠٠٧: ١٥٤)
٣. **البعد التنظيمي:** أي أن المنظمة لا يمكن أن تحقق اهدافها بصورة جيدة إلا إذا امتلكت تنظيمياً جيداً يتلاءم مع مواصفات العاملين لضمان تحقيق الاهداف.

٤. **بعد التنظيم لتكوين مقصود:** لأنه ينبغي تحقيق أهداف مقصودة ويقام التنظيم عن وعي لا عشوائية وبالتالي فالتنظيم (جماعة) ذات أهداف منظمة.
 ٥. **البعد البيئي الحدودي:** تمتلك المنظمات بيئة تعمل فيها ومن خلالها تحدد أي العناصر داخل المنظمة واياها يقع خارجها. (الدهلكي، ٢٠٠٥: ١٢٣)
 ٦. **المنظمة كيان تطويري:** أي انها تساهم في الابتكار والإبداع ومواكبة التطورات العالمية.
 ٧. **المنظمة أداة أو وسيلة وليست غاية،** أي إن العمل لتحقيق الأهداف هو المطلوب وليس التنظيم على حساب الأهداف. (القطاونة، ٢٠٠٨: ٩٨)
- ثالثاً. خصائص المنظمة:**

١. كيان اجتماعي من افراد وجماعات يتفاعلون مع بعضهم سعياً لتحقيق هدف مشترك.
 ٢. تربط بين الموارد البشرية لتقديم عمل جماعي مشترك.
 ٣. تنتج سلعة (تلفزيون، مكيف، ارجل، خبز، الخ)، أو تقدم خدمة (ثقافة، معرفة علمية، تصليح معدات كهربائية، تقديم وجبة طعام)، وبشكل كفوء وبأسعار تنافسية.
 ٤. تساعد على أحداث الابتكارات والابداعات العلمية وتعيد تصميم هيكلها التنظيمي.
 ٥. استخدام التكنولوجيا الحديثة وانظمة المعلومات والانترنت بغرض تحقيق الأهداف.
 ٦. تتأثر بالبيئة الخارجية المحيطة بها وتتكيف معها. (محمد شومان، ٢٠٠١: ٧٨)
- ومما سبق يتبين أن المنظمة هيكل مرتب ومنسق لنظام انساني واجتماعي واقتصادي يشكلها الافراد لإشباع حاجات معينة ولتحقيق اهداف محددة. (شودود، ٢٠٠٢: ٣٦)

المحور الثاني: الإطار المفاهيمي لإدارة الأزمات

أولاً. المفهوم: يعد علم إدارة الأزمات أحد العلوم الإنسانية الحديثة التي ازدادت أهميتها في عصرنا الحاضر وارتبطت بمصطلح إدارة الأزمات Crisis Management ارتباطاً قوياً بالإدارة العامة Public Administration والغرض منها هو تغيير الأمر الواقع فإدارة الأزمات نشاط هادف يقوم على البحث والحصول على المعلومات اللازمة التي تمكن الإدارة من التنبؤ بآماكن واتجاهات الأزمة المتوقعة، وتهيئة المناخ المناسب للتعامل معها والعمل على تغيير مسارها لصالح المنظمة. (Hall Mansfield, 1999: 87) ومما لا شك فيه إن إدارة الأزمات هي علم وفن، ولكنها من الناحية التطبيقية فهي فن أكثر منها علم، لأنها تتعلق بموهبة القيادة التي لا يمكن أن تكتسب بالمعرفة. (عباس، ٢٠٠٧: ١٩٨)، فقد أوردت الموسوعة الإدارية تعريفاً لإدارة الأزمات بأنها المحافظة على أصول وممتلكات المنظمة وعلى قدرتها على تحقيق الإيرادات وكذلك المحافظة على الأفراد والعاملين فيها ضد المخاطر المختلفة. (عليوة، ١٩٩٧: ١٦٧) وتم تعريفها ايضاً "بأنها تعني بالأساس كيفية التغلب على الأزمات بالأدوات العلمية والإدارية المختلفة (ALTRAD, 2000: 65)، ويمكن النظر إلى إدارة الأزمات بأنها: (المرسي، ٢٠٠٦: ١٦٤) مجموعة الاستعدادات والجهود الإدارية التي تبذل لمواجهة الدمار المترتب على الأزمة أو هي فن إدارة السيطرة من خلال رفع كفاءة وقدرة نظام صنع القرارات سواء على المستوى الجماعي أو الفردي للتغلب على مقومات الآلية البيروقراطية الثقيلة التي قد تعجز عن مواجهة الأحداث والمتغيرات المتلاحقة والمفاجأة وإخراج المنظمة من حالة الترهل والاسترخاء التي هي عليها، (البريخت، ١٩٩٨: ٥٦)، ويتفق تعريف إدارة الأزمات مع طبيعة الدراسة الحالية الذي يتمثل في "قدرة إدارة الأزمات على الإدارة الفعالة للأزمة باستخدام المعرفة والتخطيط لتحقيق مستوى استعداد علمي للحد من الأزمة والأخطار المختلفة. (أبو سويرح، ٢٠٢٠)

ثانياً. أنواع الأزمات وأبعادها ومدى تأثيرها: تعددت الآراء في تقسيم أنواع الأزمات وتصنيفها ومدى تأثيرها، إلا أنه يمكن تصنيفها في مجموعات متميزة مثل مدى تكرارها، حدتها، تأثيرها، شدتها، وكما يلي:

١. **تكرار الأزمة:** وهي من أهم الأسس في تصنيف الأزمات فعلى الرغم من أن حدوثها الدوري يتيح رصد مقدماتها وتجنبها، فإن أي كيان إداري سواء كان فرداً أو مؤسسة أو دولة، لا يستطيع تلافيها، ويمكن تقسيمها إلى: (رشاد الحملوي، ١٩٩٥: ١٩٦)

- **أزمات دورية متكررة:** وهي تتمثل في الأزمات الاقتصادية المرتبطة بالدورة الشرائية والناجمة عن الكساد، والتي قد تنجم كذلك عن الانتعاش نتيجة لخلل في قوي الإنتاج.

- **أزمات غير دورية:** وهي الأزمات عشوائية الحدوث. (محمود السيد علي، ٢٠١٣: ١٥٤)

٢. **حدة الأزمات:** وهي قوة التأثير بالأزمة وحجم الخسائر المختلفة الناتجة عنها، ويمكن تقسيم الأزمات حسب تمكنها من الكيان الذي أصابته إلى نوعين أساسيين هما:

- **الأزمات السطحية:** وهي أزمات لا تشكل خطراً إذ إنها تحدث فجأة وتنقضي بسرعة.

- **الأزمات العميقة:** وهي أخطر أنواع الأزمات وأصعبها لارتباطها ببنيان الكيان الذي حدثت به الأزمة، ومن ثم فقد تدمره إن أهملت مواجهتها. (أبو فارة، ٢٠٠٩: ٦٦)

٣. **تأثير الأزمات:** وهو ما نتج عن الأزمة، ويمكن تقسيم هذه الأزمات إلى نوعين أساسيين:

- **أزمات محدودة التأثير:** وهي أزمة وليدة ظروف معينة، ويحدث عادة دون أن يترك واضح على الكيان الذي حدثت فيه الأزمة. (الشافعي، ٢٠٠٣: ٩٨)

- **أزمات جوهرية:** يؤثر هذا النوع في بنية الكيان الذي يحل به مما ينعكس على أدائه، ولا يمكن تجاهل هذا النوع من الأزمات، أو إهمال مواجهتها إذ إن استمرارها قد يسفر عن نتائج صعبة وقد يلد أزمات أشد خطراً وتدميراً.

٤. **شدة الأزمات:** تتراوح الأزمات بين نوعين أساسيين من الشدة والضعف وهما:

- **أزمات عنيفة:** وهي أزمات بالغة الشدة والعنف، والسبيل الوحيد للتصدي لهذا النوع من الأزمات هو تصنيف عناصرها والتعامل مع كل عنصر على حدة،

- **أزمات خفيفة:** وهي الأزمات التي يكون تأثيرها على الرأي العام أو الجمهور المحيط به خفيفاً، ويسهل معالجته بشكل فوري. (الصيرفي، ٢٠٠٣: ٧٨)

ثالثاً. اثار جائحة كورونا على المنظمات: فيروسات كورونا هي مجموعة كبيرة من الفيروسات التي يمكن أن تصيب الحيوانات والبشر، حيث تسبب أمراضاً للجهاز التنفسي تكون خفيفة مثل نزلات البرد، أو شديدة مثل الالتهاب الرئوي، وقد يذكر بمرض سارس (المتلازمة التنفسية الحادة الوخيمة) الذي انتشر بين عامي، 2002-2003 والذي كان مثلاً على فيروس كورونا الذي انتقل من الحيوانات إلى البشر. (الكعبي، ٢٠٢٠: ٣٥). وقد ظهرت في الشرق الأوسط عام 2012 سلالة أخرى بارزة تسمى MERS متلازمة الشرق الأوسط التنفسية، ويقول العلماء إنها انتقلت في البداية من الجمل إلى الإنسان (العزاوي، ٢٠١٠: ٧٨) ويعتقد انه نشأ لدى الحيوانات البرية (البريخت، ١٩٩٨: ٦٥)، وانتقل إلى البشر من خلال الاختلاط بالحيوانات المصابة أثناء عمليات تجارة الحياة البرية في الاسواق الرطبة. اكتشف الفيروس لأول مرة في مدينة ووهان وسط الصين في شهر كانون الاول 2019 ثم انتشر الفيروس إلى المقاطعات الصينية الأخرى في أوائل ومنتصف شهر كانون الثاني عام 2020 بسبب أعياد السنة الصينية الجديدة. ولقد بدأ ظهور

الحالات المصابة في البلدان الاخرى من خلال السفر الدولي كالاتي: تايلاند (13 كانون الثاني)؛ اليابان (15 كانون الثاني)؛ كوريا الجنوبية (20 كانون الثاني)؛ تاوان والولايات المتحدة (21 كانون الثاني)؛ هونك كونك وماكاو (22 كانون الثاني)؛ سنغافورة (23 كانون الثاني)؛ فرنسا ونيبال وفيتنام (24 كانون الثاني)؛ أستراليا وماليزيا (25 كانون الثاني)؛ كمبوديا (27 كانون الثاني)؛ ألمانيا (28 كانون الثاني)؛ فنلندا وسيريلانكا والامارات العربية المتحدة (29 كانون الثاني)؛ الهند وإيطاليا والفلبين (30 كانون الثاني)؛ والمملكة المتحدة وروسيا والسويد (31 كانون الثاني) وجرى اعلان وفاة خمسة مصابين في مدينة قم وسط ايران، بينما أشارت شبكة أخبار ايرانية غير رسمية إلى ارتفاع حالات الوفاة الى تسع في بداية الازمة. وعلى أثر ذلك شددت الحكومة العراقية اجراءات السفر الى إيران او الدخول منها. ومن الآثار التي سببها الفايروس ما يلي: (المشهداني، ٢٠٢٠: ٢٤٠)

١. **الآثار الاقتصادية:** كان لفيروس كورونا تأثير كبير على الاقتصاد العالمي. فقد أصبحت الازمة التي تحصل في أي من دول العالم تنتقل آثارها بشكل تلقائي من المركز الى الاطراف، وذلك بحكم العولمة التي حصلت كنتيجة لترابط العالم بشكل متزايد. فأن الازمة التي اصابته الصين كان لها تأثير كبير على الاقتصاد العالمي من خلال عدة قنوات أبرزها التجارة والنفط، وان العراق لم يكن بعيداً عن جميع هذه التأثيرات، فلقد أثر كورونا على العراق أيضاً من نواحي عدة، الا ان تأثيره من الناحية الاقتصادية كان الاكبر من خلال ثلاث نقاط تتمثل بانخفاض أسعار النفط الدولية، وانخفاض الطلب الصيني على النفط العراقي، وشل النشاط الاقتصادي. ومن المعروف ان الاقتصاد العراقي يعتمد على النفط بشكل كبير، ماليا واقتصاديا وتجاريا، حيث تشكل الايرادات النفطية نسبة 90% من الايرادات العامة، ويشكل القطاع النفطي أكثر من 45% من الناتج المحلي الإجمالي، وأكثر من 99% من الصادرات السلعية، فأن انخفاض اسعار النفط الدولية كنتيجة لانخفاض الطلب على النفط، أدى الى انخفاض الايرادات المالية ثم تفاقم موازنة 2020 التي تعاني بالأساس من عجز يقارب الـ ٥٠ تريليون دينار، وبما ان الصين تشكل ثاني مستورد للنفط العراقي بعد الهند، فأصابته بفايروس كورونا وانعكاسه سلباً على اقتصادها أدى الى انخفاض طلب الصين على النفط العراقي ثم تدهور الايرادات المالية بشكل خاص وانحسار الاقتصاد العراقي بشكل عام.

٢. **الآثار الاجتماعية:** لقد جعل فيروس كورونا العالم في عزلة، وأعاق حرية التنقل والتواصل وقيد السفر وجعل الحكومات تتبادل الاتهامات، وخلق سلسلة من هجمات الكراهية ضد الاجانب في بلدان متعددة. كما إثر على السياحة وخاصة الدول التي تعتمد على السياحة بصورة كبيرة والتي ستواجه خسائر صعبة جراء انتشار الفيروس.

٣. **الآثار الصحية:** اما على الصعيد الصحي فقد أحدث الفيروس نقصاً في الادوية والمعدات الطبية وحصد الآلاف من الضحايا على مستوى العالم، ودفع الدول لاتخاذ اجراءات صارمة بعد انتشار الفيروس، كفرض الحجر الصحي على البلاد بأكملها، مما تسبب في عدم خروج المواطنين من بيوتهم وخلو الاماكن العامة وخسارة الملايين من الناس لوظائفهم.

المبحث الثالث: الجانب التطبيقي

لغرض جمع البيانات تم اعداد استبانة الاستبيان والتحقق من صدقها من خلال عرضها على أصحاب الاختصاص من الأكاديميين والباحثين وبعد توزيع الاستبانة تم ارجاع (52) مستجيب من العينة المبحوثة وتم تفرغ الاستمارات ومعالجتها عن طريق الحزمة الإحصائية (SPSS) وكانت النتائج كما جاء في ادناه.

منهج الدراسة: تم استخدام المنهج الوصفي في صياغة الجانب النظري للبحث وفي نفس الوقت تم اعتماد المنهج الاستقرائي في الجانب العملي منه.

مجتمع الدراسة: تكون مجتمع الدراسة من العاملين الموظفين في معهد الإدارة الرصافة والبالغ عددهم (70) موظف/ة.

عينة الدراسة: تكونت العينة من (52) موظف من العاملين الموظفين في معهد الإدارة الرصافة، تم اختيارهم بالطريقة العشوائية البسيطة، وجاء كالاتي في العينة حيث تم الاعتماد على مقياس ليكرت الخماسي الذي ينص على ١. اتفق بشدة، ٢. اتفق، ٣. محايد، ٤. معارض، و أخيراً ٥. معارض بشدة.

اولاً. التحليل الوصفي لخصائص عينة الدراسة وكما مبين في ادناه:

الجدول (١): توزيع عينة الدراسة حسب الجنس

الجنس			
		التكرارات	النسبة المئوية
Valid	ذكر	23	44.2
	انثى	28	53.8
	Total	51	98.1
Missing	System	1	1.9
Total		52	100.0

يتضح من الجدول (١) ان (23) ذكر، (28) انثى تم ملئ استمارات الاستبيان من قبلهم بمعنى ان العدد الاكبر لأفراد العينة كانت من الاناث.

الجدول (٢): توزيع عينة الدراسة حسب التخصص

التخصص			
		التكرارات	النسبة المئوية
Valid	علوم إدارية	20	38.5
	علوم إنسانية	9	17.3
	علوم هندسية	12	23.1
	غير ذلك	11	21.2
	Total	52	100.0

يتضح من الجدول (٢) ان (20) من الموظفين هم علوم إدارية، (9) منهم علوم إنسانية، (12) علوم هندسية، (11) منهم غير هذه الاختصاصات.

الجدول (٣): توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة:

سنوات الخبرة			
		التكرارات	النسبة المئوية
Valid	دون خمس سنوات	17	32.7
	من 5-10 سنوات	11	21.2
	من 10 - 15 سنة	12	23.1
	أكثر من 15 سنة	12	23.1
	Total	52	100.0

يتضح من الجدول السابق ان سنوات الخبرة لدى الموظفين جيدة فالذين خبرتهم دون الخمس سنوات بلغ عددهم (17) موظف، والذين خبرتهم من 5 الى اقل 10 سنوات (11) والذين خبرتهم من 10 الى 15 سنة بلغ (12) والذين خبرتهم أكثر من 15 سنة (12).

الجدول (٤): توزيع عينة الدراسة حسب العمر:

العمر			
		Frequency	Percent
Valid	من 20-30	37	71.2
	من 30-40	10	19.2
	من 40 فما فوق	5	9.6
	Total	52	100.0

يتضح من الجدول اعلاه الفئات العمرية لأفراد العينة وكانت الفئة الاولى تمثل الذين اعمارهم من 20-30 والذين بلغ عددهم (37)، اما الفئة الثانية كانت من 30-40 البالغ عددهم (10) والفئة الثالثة من 40 فما فوق بلغ عددهم (5).

الجدول (٥): توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

المؤهل العلمي			
		التكرارات	النسبة المئوية
Valid	دبلوم	32	61.5
	بكالوريوس	12	23.1
	ماجستير	8	15.4
	Total	52	100.0

يتضح من الجدول اعلاه ان الافراد الحاصلين على شهادة الدبلوم (32) اما الاشخاص الحاصلين على شهادة البكالوريوس كان عددهم (12) والاشخاص الحاصلين على شهادة ماجستير كان عددهم (8).

الجدول (٦): توزيع عينة الدراسة حسب مكان السكن

مكان السكن			
		التكرارات	النسبة المئوية
Valid	مدينة	37	71.2
	قرية	10	19.2
	اخرى	5	9.6
	Total	52	100.0

يتضح من الجدول اعلاه ان الموظفين الذين يسكنون في المدينة قد بلغ عددهم (37) اما الذين يسكنون القرى (10) والذين يسكنون اخرى (مخيم والاقضية والنواحي) قد بلغ عددهم (5).

أداة البحث: قامت الباحثة بإعداد استبانة لقياس دور المنظمات العامة في إدارة الازمات خلال جائحة كورونا، بالاستناد إلى الأدب التربوي والدراسات السابقة، وتكونت الاستبانة من قسمين:

القسم الأول: يحتوي البيانات الأولية (الجنس، التخصص، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، مكان السكن).

القسم الثاني: تكون من (30) سؤال موزعة على خمسة مجالات:

المجال الأول: أهمية المنظمات في إدارة الأزمات (1-6).

المجال الثاني: متطلبات نجاح المنظمات لإدارة الأزمة (7-13).

المجال الثالث: معوقات استخدام المنظمات في إدارة الأزمات (14-20).

المجال الرابع: دور المنظمات في الاكتشاف المبكر للأزمة (21-24).

المجال الخامس: دور المنظمات في احتواء الأضرار (25-30).

صدق الأداة: تعبر صلاحية الأداة عن فعالية الأداة المستخدمة لقياس محتوى قياس التصميم الخاص بها. وسلمت الباحثة الاستبيان لعدد من الخبراء ذوي الخبرة من العديد من جامعات العراق الحاصلين على درجات الدكتوراه، وأعيد صياغة الاستبيان وأصبح عدد الفقرات بصيغته النهائية (30) سؤال.

المعالجة الإحصائية: بعد أن يقوم الباحث بجمع بيانات البحث وفحصها والاستعداد للدخول إلى الكمبيوتر وإجراء المعالجة الإحصائية للبيانات وتخصيص رقم معين ويتم منح مستوى الموافقة لكل مستوى درجة معينة معارض بشدة (1) الدرجة، اعتراض (2) درجة، محايد (3) درجة، موافق (4) درجة، موافق بشدة (5) درجة، فكلما ارتفعت الدرجة والمنظمة ودورها في إدارة الأزمات معهد الرصافة الإدارة، حيث ان الباحثة استخدمت برنامج SPSS للمعالجة الإحصائية.

ثانياً. نتائج الدراسة ومناقشتها وتفسيرها والتوصيات: بناء على أسئلة وفرضيات البحث أقدم نتائج استجابات الباحثة لواقع المنظمة ودورها في إدارة الأزمات في معهد الإدارة/ الرصافة.

الجدول (٧): دلالة المتوسط الحسابي.

الدلالة	المتوسط الحسابي
منخفض جداً	1.79-1.00
منخفض	2.59-1.80
متوسط	3.39-2.60
مرتفع	4.19-3.40
مرتفع جداً	5.00-4.20

في ضوء معالجة بيانات الدراسة إحصائياً توصلت الباحثة للنتائج الآتية:

الجدول (٨): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأهمية المنظمات في إدارة الأزمات حسب الأهمية

Descriptive Statistics				
الأسئلة	N	Mean	Std. Deviation	Relative importance
١. تساعد المنظمة على تحديد كل الفرص المتاحة لتخطي الأزمة.	52	3.8269	1.11533	76.538%
٢. تساعد المنظمة على تقليل التهديدات والمخاطر المسببة لحدوث تلك الأزمة.	52	3.4038	1.20879	68.076%

Descriptive Statistics				
الأسئلة	N	Mean	Std. Deviation	Relative importance
٣. تساعد المنظمة على تقليل التهديدات والمخاطر المسببة لحدوث تلك الأزمات.	52	3.4038	1.30248	68.076%
٤. تحدد المنظمة بدقة كافة إمكانيات الدولة التي يمكن استخدامها في مواجهة الأزمة.	52	2.9231	1.32615	58.462%
٥. تساعد المنظمة على تقييم النتائج التي تم التوصل إليها في مواجهة الأزمة.	51	3.0588	1.50216	61.176%
٦. تشجع المنظمة على ابتكار الحلول المنطقية لمواجهة الأزمة.	51	3.2941	1.40420	65.882%
Valid N (listwise)	50	3.318417	1.309852	

يتضح من الجدول (٨) اعلاه أن أهمية المنظمات في إدارة الأزمات، معهد الإدارة/ الرصافة جاءت بدرجة (متوسط) بمتوسط حسابي (3.31) وانحراف معياري (1.309). ومن أهم الفقرات الفقرة التي تنص على (تساعد المنظمة على تحديد كل الفرص المتاحة لتخطي الأزمة) بمتوسط حسابي (3.82) وانحراف معياري (1.115)، تلتها الفقرة التي تنص على (تساعد المنظمة على تقليل التهديدات والمخاطر المسببة لحدوث تلك الأزمة) بمتوسط حسابي (3.40) وانحراف معياري (1.302) ثم تلتها الفقرة التي تنص على (تساعد المنظمة على تقليل التهديدات والمخاطر المسببة لحدوث تلك الأزمات) بمتوسط حسابي (3.40) وانحراف معياري (1.302) تلتها الفقرة التي تنص على (تحدد المنظمة بدقة كافة إمكانيات الدولة التي يمكن استخدامها في مواجهة الأزمة) بمتوسط حسابي (2.92) وانحراف معياري (1.326) تلتها الفقرة التي تنص على (تساعد المنظمة على تقييم النتائج التي تم التوصل إليها في مواجهة الأزمة) بمتوسط حسابي (3.05) وانحراف معياري (1.502) وأخيراً الفقرة التي تنص على (تشجع المنظمة على ابتكار الحلول المنطقية لمواجهة الأزمة) بمتوسط حسابي (3.29) وانحراف معياري (1.402).

الجدول (٩): نتائج اختبار One-Sample Test للفروق في مساهمة المنظمات في إدارة الأزمات في معهد الإدارة/الرصافة

One-Sample Test						
	Test Value = 0					
	t	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
مساهمة المنظمات في إدارة الأزمات	24.743	51	.000	3.82692	3.5164	4.1374

لقبول او رفض الفرضية تم الاعتماد على اختبار T حيث يوضح الجدول (٩) قيمة T المحتسبة البالغة (24.743) وهي أكبر من قيمة T الجدولية البالغة (1.645) وعلية ترفض فرضية العدم وتقبل الفرضية البديلة والمتمثلة والذي يؤيد ذلك ايضاً ان الدلالة الاحصائية هي (0.000) وهي اقل من مستوى الدلالة (0.05) والمرتبطة بمستوى اختبار (T).
الجدول (١٠): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتطلبات نجاح المنظمة لإدارة الأزمة حسب الأهمية

Descriptive Statistics				
	N	Mean	Std. Deviation	Relative importance
٧. التقويم المستمر للمنظمات لمواجهة الأزمة	51	3.2745	1.29736	65.49%
٨. التعاون بين جميع الجهات المعنية بالأزمة في تنفيذ الخطة.	51	3.5686	1.28460	71.372%
٩. المتابعة المستمرة لتنفيذ الخطة الزمنية لمواجهة الأزمة.	52	3.2500	1.29668	65%
١٠. لتحديد الدقيق للأهداف الاستراتيجية المطلوب تحقيقها لمواجهة الأزمة.	52	3.4038	1.22490	68.076%
١١. اقتناع المسؤولين بأهمية المنظمات في مواجهة تلك الأزمة.	51	3.6667	1.36626	73.334%
١٢. توفير كافة الموارد والإمكانيات لمواجهة تلك الأزمة.	52	3.1923	1.31415	63.846%
Valid N (listwise)	49	3.39265	1.297325	

يتضح من الجدول (١٠) اعلاه أن متطلبات نجاح المنظمة لإدارة الأزمة في معهد الإدارة/ الرصافة جاءت بدرجة مرتفعة بمتوسط حسابي (3.39) وانحراف معياري (1.297). وجاءت الفقرة التي تنص على (التقويم المستمر للمنظمات لمواجهة الأزمة) بمتوسط حسابي (3.27) وانحراف معياري (1.297) وهي تمثل اهم الفقرات، تلتها الفقرة التي تنص على (التعاون بين جميع الجهات المعنية بالأزمة في تنفيذ الخطة) بمتوسط حسابي (3.56) وانحراف معياري (1.284)، وتلتها الفقرة التي تنص على (المتابعة المستمرة لتنفيذ الخطة الزمنية لمواجهة الأزمة) بمتوسط حسابي (3.25) وانحراف معياري (1.296)، ثم تلتها الفقرة التي تنص على (التحديد الدقيق للأهداف الاستراتيجية المطلوب تحقيقها مستقبلاً لمواجهة الأزمة) بمتوسط حسابي (3.40) وانحراف معياري (1.224)، وتلتها الفقرة التي تنص على (اقتناع المسؤولين بأهمية المنظمات في مواجهة تلك الأزمة) بمتوسط حسابي (3.66) وانحراف معياري (1.366)، واخيراً تلتها الفقرة التي تنص على (توفير كافة الموارد والإمكانيات لمواجهة تلك الأزمة) بمتوسط حسابي (3.19) وانحراف معياري (1.134).

الجدول (١١): اختبار One-Sample Test لمتطلبات نجاح المنظمة لإدارة الأزمة:

One-Sample Test						
	Test Value = 0					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
متطلبات نجاح المنظمة لإدارة الأزمة	18.025	50	.000	3.27451	2.9096	3.6394

لقبول أو رفض الفرضية تم الاعتماد على اختبار T حيث يوضح الجدول (١١) قيمة T المحسوبة البالغة (18.025) وهي أكبر من قيمة T الجدولية البالغة (1.645) وعليه ترفض فرضية العدم وتقبل الفرضية البديلة والمتمثلة بمتطلبات النجاح والذي يؤيد ذلك أيضاً ان الدلالة الاحصائية هي (0.000) وهي اقل من مستوى الدلالة (0.05) والمرتبطة بمستوى اختبار (T).
الجدول (١٢): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمعوقات استخدام المنظمات في إدارة الأزمات، حسب الأهمية

Descriptive Statistics				Relative importance
	N	Mean	Std. Deviation	
١٣. التحليل البيئي للتعرف على نقاط القوة والضعف لتطوير الأداء التنظيمي.	52	3.2115	1.37679	64.23%
١٤. نقص الموارد المالية اللازمة لمواجهة تلك الأزمة.	51	3.3725	1.28001	67.45%
١٥. عدم رصد الوضع الراهن للأزمة بالشكل الصحيح.	52	3.1538	1.28924	63.076%
١٦. نقص الخبرة في مجال المنظمات.	52	3.0000	1.31358	60%
١٧. غياب روح التعاون بين الجهات المعنية والمسؤولة عن مواجهة تلك الأزمة.	51	3.2745	1.56305	65.49%
١٨. عدم المرونة في مواجهة تلك الأزمة.	51	3.1569	1.37655	63.138%
١٩. وجود منظومة فساد من قبل النظام السابق تقف وراء حدوث تلك الأزمة.	50	3.1400	1.41436	62.8%
٢٠. عدم وجود نظام كفوء يوفر البيانات والمعلومات الدقيقة عن حجم الأزمة والمتأثرين بها.	51	3.2353	1.45035	64.706%
Valid N (listwise)	46	4.257417	1.843988	

يتضح من الجدول (١٢) أن (درجة معوقات استخدام المنظمات في إدارة الأزمات في معهد الإدارة/الرصافة) جاءت بدرجة مرتفعة جداً بمتوسط حسابي (4.25) وانحراف معياري (1.843).

وجاءت أهم الفقرات الفقرة التي تنص على (التحليل البيئي للتعرف على نقاط القوة والضعف لتطوير الأداء التنظيمي) بمتوسط حسابي (3.21) وانحراف معياري (1.376) تلتها فقرة (نقص الموارد المالية اللازمة لمواجهة تلك الأزمة) بمتوسط حسابي (3.37) وانحراف معياري (1.28)، تلتها الفقرة التي تنص على (عدم رصد الوضع الراهن للأزمة بالشكل الصحيح) بمتوسط حسابي (3.15) وانحراف معياري (1.289)، والفقرة التي تنص على (نقص الخبرة في مجال المنظمة) بمتوسط حسابي (3.00) وانحراف معياري (1.313)، تلتها الفقرة التي تنص على (غياب روح التعاون والتنسيق بين الجهات المعنية والمسؤولة عن مواجهة تلك الأزمة) بمتوسط حسابي (3.27) وانحراف معياري (1.563)، تلتها الفقرة التي تنص على (عدم المرونة في مواجهة تلك الأزمة) بمتوسط حسابي (3.15) وانحراف معياري (1.376)، تلتها الفقرة التي تنص على (وجود منظومة فساد من قبل النظام السابق تقف وراء حدوث تلك الأزمة) بمتوسط حسابي (3.14) وانحراف معياري (1.41)، وأخيراً الفقرة التي تنص على (عدم وجود نظام كفوء يوفر البيانات والمعلومات الدقيقة عن حجم الأزمة والمتأثرين بها) بمتوسط حسابي (3.23) وانحراف معياري (1.450).

الجدول (١٣): نتائج One-Sample Test للفروق في معوقات استخدام المنظمات في إدارة الأزمات

One-Sample Test						
	Test Value = 0					
	T	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
معوقات استخدام المنظمات في إدارة الأزمات	18.816	50	.000	3.37255	3.0125	3.7326

لقبول أو رفض الفرضية تم الاعتماد على اختبار T حيث يوضح الجدول (١٣) اعلاه قيمة T المحسوبة البالغة (18.816) وهي أكبر من قيمة T الجدولية البالغة (1.645).
وعليه ترفض فرضية العدم وتقبل الفرضية البديلة والمتمثلة بمعوقات الاستخدام والذي يؤكد ذلك أيضاً أن الدلالة الاحصائية هي (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05) والمرتبطة بمستوى اختبار (T).

الجدول (١٤): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدور المنظمة في الاكتشاف المبكر للأزمة حسب الأهمية

Descriptive Statistics				
	N	Mean	Std. Deviation	Relative importance
٢١. هناك اهتمام بجمع واكتشاف علامات الخلل التي قد تكون مؤشراً لحدوث الأزمة.	52	3.1538	1.31931	63.076%
٢٢. يتم مسح بيئة العمل الداخلية بصورة شاملة للتعرف على مؤشرات احتمال حدوث الأزمة.	50	3.4200	1.57907	68.4%
٢٣. يتم مسح بيئة العمل الخارجية بصورة شاملة للتعرف على مؤشرات احتمال حدوث الأزمة.	52	3.3077	1.42166	66.154%
٢٤. يوجد اهتمام بعمليات تحليل مؤشرات حدوث الأزمة.	52	3.3269	1.41034	66.538%
Valid N (listwise)	50	2.2014	0.955063	

يتضح من الجدول (١٤) في اعلاه أن دور المنظمات في الاكتشاف علامات الخلل لحدوث الأزمة في معهد الإدارة/الرصافة جاءت بدرجة متوسط بمتوسط حسابي (3.15) وانحراف معياري (1.31). وجاءت أهم الفقرات الفقرة التي تنص على (هناك اهتمام بجمع واكتشاف علامات الخلل التي قد تكون مؤشراً لحدوث الأزمة) بمتوسط حسابي (3.15) وانحراف معياري (1.31)، تلتها الفقرة التي تنص على (يتم مسح بيئة العمل الداخلية بصورة شاملة للتعرف على مؤشرات احتمال حدوث الأزمة) بمتوسط حسابي (3.42) وانحراف معياري (1.57)، والفقرة التي تنص على (يتم مسح بيئة العمل الخارجية بصورة شاملة للتعرف على مؤشرات احتمال حدوث الأزمة) بمتوسط حسابي (3.30) وانحراف معياري (1.42)، والفقرة التي تنص على (يوجد اهتمام بعمليات تحليل مؤشرات حدوث الأزمة) بمتوسط حسابي (3.32) وانحراف معياري (1.41).

الجدول (١٥): اختبار One-Sample Test الاكتشاف المبكر للأزمة في المعهد

One-Sample Test						
	Test Value = 0					
	t	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
الاكتشاف المبكر للأزمة في المعهد	17.238	51	.000	3.15385	2.7865	3.5211

لقبول أو رفض الفرضية تم الاعتماد على اختبار T حيث يوضح الجدول (١٥) قيمة T المحتسبة البالغة (17.238) وهي أكبر من قيمة T الجدولية البالغة (1.645) وعليه ترفض فرضية

العدم وتقبل الفرضية البديلة والمتمثلة الاكتشاف المبكر والذي يؤيد ذلك ايضاً ان الدلالة الاحصائية هي (0.000) وهي اقل من مستوى الدلالة (0.05) والمرتبطة بمستوى اختبار (T).
الجدول (١٦): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدور المنظمات في احتواء الأضرار، مرتبة حسب الأهمية

Descriptive Statistics				Relative importance
	N	Mean	Std. Deviation	
٢٥. يؤخذ عامل الوقت عند التعامل مع الأزمات بعين الاعتبار.	51	3.1176	1.43732	62.352%
٢٦. استخدام إجراءات الطوارئ التي تقلل من الأضرار التي تسببها.	52	3.5769	1.19388	71.538%
٢٧. يتم الحد من انتشار الأزمة بفترة زمنية مناسبة.	52	3.3846	1.25485	67.692%
٢٨. هناك قدرة على توزيع المسؤوليات والصلاحيات بفترة قصيرة للحد من آثار الأزمة.	52	3.1538	1.37747	63.076%
٢٩. هناك سرعة مناسبة في تحريك الموارد المادية الضرورية لاحتواء الأزمة.	51	3.2549	1.29373	65.098%
٣٠. هناك وسائل اتصال فعالة للتعرف على حجم الأزمة.	52	3.3654	1.42841	67.308%
Valid N (listwise)	50	3.308867	1.330943	

يتضح من الجدول (١٦) أن دور المنظمات في احتواء الأضرار في معهد الإدارة/ الرصافة جاءت بدرجة (متوسط) بمتوسط حسابي (3.30) وانحراف معياري (1.330). وجاءت أهم الفقرات الفقرة التي تنص على (يؤخذ عامل الوقت عند التعامل مع الأزمات بعين الاعتبار) بمتوسط حسابي (3.11) وانحراف معياري (1.43)، تلتها الفقرة التي تنص على (استخدام إجراءات الطوارئ التي تقلل من الأضرار التي تسببها) بمتوسط حسابي (3.57) وانحراف معياري (1.19)، تلتها الفقرة التي تنص على (يتم الحد من انتشار الأزمة بفترة زمنية مناسبة) بمتوسط حسابي (3.38) وانحراف معياري (1.254)، تلتها الفقرة التي تنص على (هناك قدرة على توزيع المسؤوليات والصلاحيات بفترة قصيرة للحد من آثار الأزمة) بمتوسط حسابي (3.15) وانحراف معياري (1.377)، تلتها الفقرة التي تنص على (هناك سرعة مناسبة في تحريك الموارد المادية الضرورية لاحتواء الأزمة) بمتوسط حسابي (3.25) وانحراف معياري (1.293)، وأخيراً الفقرة التي تنص على ان (هناك وسائل اتصال فعالة للتعرف على حجم الأزمة) بمتوسط حسابي (3.36) وانحراف معياري (1.428).

الجدول (١٧): اختبار One-Sample Test دور المنظمات في احتواء الأضرار

One-Sample Test						
	Test Value = 0					
	T	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
دور المنظمات في احتواء الأضرار	21.605	51	.000	3.57692	3.2445	3.9093

لقبول أو رفض الفرضية تم الاعتماد على اختبار T حيث يوضح الجدول (١٧) قيمة T المحسوبة البالغة (21.605) وهي أكبر من قيمة T الجدولية البالغة (1.645) وعلية ترفض فرضية العدم وتقبل الفرضية البديلة والمتمثلة في دور المنظمات في احتواء الأزمات والذي يؤيد ذلك أيضاً ان الدلالة الاحصائية هي (0.000) وهي اقل من مستوى الدلالة (0.05) والمرتبطة بمستوى اختبار (T).

ملاحظة: جميع الجداول السابقة قامت بها الباحثة وهي من نتاج التحليل الاحصائي SPSS.

المبحث الرابع: الاستنتاجات والتوصيات

أولاً. الاستنتاجات:

١. إن الأوضاع الاقتصادية والسياسية والمعرفية التي يعيشها العالم اليوم، تقتضي تبني أسلوب متطور في إدارة الأزمات.
٢. تُعد إدارة الأزمات احدى آليات الجهات الرقابية لمواجهة مخاطر أزمات مستقبلية.
٣. ضعف التخطيط وعدم دراسة بعض القرارات قبل تطبيقها، فان اجراء حظر التجوال على سبيل المثال فرض في بداية الازمة دون الاخذ بنظر الاعتبار الفئات التي سوف تتأثر به من أصحاب الأجور اليومية الا بعد العديد من محاولات التي كسرت الحظر والتي كانت تطالب برفعه، بالإضافة الى رفع حظر التجوال في أوقات غير مناسبة او دون الاخذ بنظر الاعتبار النتائج التي سوف تترتب عنه.
٤. ضعف الوعي الصحي لدى المواطن العراقي، حيث يمكن تقدير عدم الالتزام بالإجراءات الصحية من قبل المواطنين الى أكثر من 60% وان عدم التزامهم بالإجراءات ساعد على انتشار المرض بصورة واسعة وزاد من اعداد الإصابات.
٥. جائحة كورونا المستجد منذ ظهورها في الصين وانتشارها في دول العالم عمل على التداعيات في المجالات المختلفة السياسية والاجتماعية والاقتصادية، فقد أضرت بشدة الشعوب والدول فمن الناحية السياسية اضطربت العلاقات الدبلوماسية بين العديد من الدول، كذلك أظهرت الأزمة هشاشة الأنظمة الصحية بدول العالم وعدم قدرتها على مواجهة وباء خطير.

ثانياً. التوصيات:

١. تبني أسلوب تخطيط متطور في إدارة الأزمات، وعلى خلق جهاز إنذاري فعال ومتطور، وجهاز تواصل شامل لمختلف القطاعات، والمستويات، لأنه سيكون الأسلوب الأكثر تداولاً والأكثر انتشاراً في أساليب التدبير المستقبلية.
٢. ضرورة اعتماد جميع المؤسسات تفعيل مفهوم إدارة الأزمات من اجل ان تكون موجودة وجاهزة للعمل في جميع الأوقات.

٣. ضرورة تصحيح المعوقات والانحرافات ومعالجتها وجعلها أداة قوة لإدارة الازمات وليس نقاط ضعف.

٤. في سبيل تحقيق الاهداف المرجوة من تفعيل عمل إدارة الازمات والخاصة في الحد من الممارسات الخاطئة فإنه يجب تفعيل عمل لجان التدقيق ودعمها بالشكل الكامل.

المصادر

أولاً. المصادر العربية:

١. أبو فارة، يوسف احمد؛ إدارة الأزمات مدخل متكامل؛ الإثراء للنشر والتوزيع، الأردن، ٢٠٠٩.
٢. الشافعي، محمد، استراتيجيات إدارة الأزمات والكوارث، مركز المحروسة للنشر والخدمات الصحفية، المعادي، القاهرة، ٢٠٠٣.
٣. الصيرفي، محمد، وظائف منظمات الأعمال، ط١، دار قنديل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ٢٠٠٣.
٤. العزاوي، محمد عبد الوهاب؛ خميس، عبد السلام محمد؛ الأزمات المالية قديمها وحديثها، أسبابها ونتائجها، والدروس المستفادة؛ إثراء للنشر والتوزيع، الأردن، ٢٠١٠.
٥. النجار، فريد راغب؛ الأزمات والكوارث في القرن ٢١ المقارنات-الاستراتيجيات-السلوكيات؛ الدار الجامعية، القاهرة، ٢٠٠٩.
٦. أسليم، وسام صبحي مصباح، سمات إدارة الأزمات في المؤسسات الحكومية الفلسطينية، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، كلية التجارة، ٢٠٠٧.
٧. الدهلكي، محمد جاسم محمود، إدارة الأزمات حوادث الطوارئ في مستشفى اليرموك التعليمي، بحث دبلوم عالي مستشفيات، جامعة بغداد-كلية الإدارة والاقتصاد، ٢٠٠٥.
٨. القطاونة، أيمن؛ إدارة الأزمات المصرفية وأثرها على المزيج التسويقي؛ رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة دمشق، ٢٠٠٨.
٩. محمد شومان، الأزمات وأنواعها، صحيفة يومية تصدرها مؤسسة الجزيرة للصحافة والطباعة والنشر عبر الإنترنت، السعودية، ٢٠٠١.
١٠. شذود، ماجد محمد، إدارة الأزمات والإدارة بالأزمات، ط١، الأوائل للنشر والتوزيع، سورية، دمشق، ٢٠٠٢.
١١. عباس، صلاح؛ إدارة الازمات في المنشآت التجارية؛ مؤسسة شباب الجامعة للنشر، الإسكندرية، ٢٠٠٧.
١٢. عليوة، السيد، إدارة الأزمات والكوارث، حلول علمية. أساليب وقائية، مطابع سجل العرب، مدينة نصر، القاهرة، ١٩٩٧.
١٣. المرسى، جمال الدين محمد؛ إدارة الأزمات البيعية والتسويقية، الدار الجامعية، الإسكندرية، ٢٠٠٦.
١٤. البر يخت، ستيف، إدارة الأزمات: فن الدفاع عن النفس للشركات، خلاصات كتب المدير ورجال الأعمال، الشركة العربية للإعلام العلمي، شعاع، القاهرة، العدد ٣، ١٩٩٨.
١٥. رشاد الحملوي، التخطيط لمواجهة الأزمات، عشر كوارث هزت مصر، مكتبة عين شمس، ١٩٩٥.
١٦. محمود السيد على، أثر التخطيط الاستراتيجي على إدارة الأزمات بالتطبيق على قطاع التأمين، رسالة دكتوراه غير منشورة، لكلية تجارة، جامعة عين شمس، ٢٠١٣.

١٧. أكرم عبد الرزاق المشهداني، الامن الشامل في مواجهة الازمات والكوارث جائحة كورونا نموذجا، المجلة العربية للدراسات الأمنية، ٢٠٢٠.
١٨. أبو سويرح، لونا، العرب وكورونا، إدارة ازمة ام ازمة إدارة، بحث منشور في مجلة المستقبل العربي، العدد ٤٩٦، السنة ٢٠٢٠، بيروت.
١٩. الكعبي، حاتم، المسؤولية المدنية عن اضرار الكوارث الطبيعية: دراسة مقارنة، دار التعليم الجامعي، ٢٠٢٠.
- ثانياً. المصادر الأجنبية:**

1. Hall, D.T., & Mansfield, R., Organizational and Individual Response to external Stresses, Administrative Science Quarterly, Vol. 16, 1999.
2. ALTRAD (Mohad): Ecouter, harmoniser, diriger, uncertain art du management, office des publications universitaires, sans date et lieu de tirage, 2000.
3. Miller, Marcus, (2002), On Responding to the Challenge of Globalization, Discussion paper No.265, May.