

متطلبات إدارة الازمة لدى رؤساء الأقسام في الجامعة المستنصرية من وجهة نظرهم

م.م. سناء عبيد لفطة

sana.obaid@uomustansiriyah.edu.iq

الجامعة المستنصرية/ كلية التربية الاساسية

الملخص

يهدف البحث الحالي الى التعرف على متطلبات إدارة الازمة لدى رؤساء الأقسام في الجامعة المستنصرية من وجهة نظرهم، وتحدد الدراسة الحالية برؤساء الأقسام في الجامعة المستنصرية حيث تم انتقاء عدد بطريقة عشوائية (٨٥) رئيس ورئيسة قسم من الجامعة المستنصرية.

ولتحقيق اهداف البحث قامت الباحثة بأعداد مقياس لتباين متطلبات إدارة الازمة لدى رؤساء الأقسام في الجامعة المستنصرية.

وتوصلت الباحثة الى عدد من النتائج والتي من خلالها استطاعت الباحثة كتابة توصياتها ومقترحاتها.

الكلمات المفتاحية: إدارة الازمة، رئيس القسم، الجامعة المستنصرية.

Crisis management requirements for department heads

At Mustansiriya University from their point of view

A. L. Sanaa Obaid Lafta

Al-Mustansiriya University / College of Basic Education

Abstract

The current research aims to identify the crisis management requirements of department heads at Al-Mustansiriya University from their point of view. The current research is limited to department heads at Al-Mustansiriya University, where a random sample of (85) department heads and female heads from Al-Mustansiriya University was selected.

To achieve the research objectives, the researcher prepared a measure of the variation in crisis management requirements among department heads at Al-Mustansiriya University.

The researcher arrived at a set of results and accordingly the researcher came up with conclusions, recommendations and proposals..

Keywords: Crisis management, Head of Department, Al-Mustansiriya University.

الفصل الاول

مشكلة البحث

غالبا ما تمر المؤسسات التعليمية في العراق خاصة في السنوات الأخيرة من القرن العشرين وبداية القرن الحادي والعشرين ضغوطات وتحديات وازمات متعددة لعل من أهمها واصعبها واخرها هي ازمة فايروس كورونا وهذه المشكلات و الازمات دائما ما تؤثر على هذه المؤسسات وقد تؤدي الى ظهور تداعيات وتأثيرات سلبية عديدة لدى المؤسسة التعليمية لذي اصبح من اللازم وضع الخطوات اللازمة لمواجهة الازمة والتخطيط لها وفق إمكانيات المؤسسة المتاحة لذا فقد اظهر الاهتمام بإدارتها ومعرفة مدى جاهزيتها وما هي اهم المتطلبات الضرورية لمواجهة الازمات لذا يجب بحث هذه المشكلة لمعرفة مدى الإمكانيات المتاحة وماهي المتطلبات قياسا بالواقع المتوفر لدى رؤساء الأقسام لمواجهة الازمات.

أهمية البحث

تأتي أهمية هذه الدراسة من أهمية موضوع ادارة الازمة لما لهذا الموضوع من تأثير قوى على اداء المؤسسات التربوية وقد تعين صانعي القرارات وواضعي السياسات الجامعية من مواجهة الازمات بالشكل الصحيح كما وتبرز أهمية هذه الدراسة من خلال دورها في توفير المناخ الصحي الملائم للعمل في الجامعة اثناء نشوب الازمة من وضع الخطط المناسبة لها وتنظيم مراحلها وتنسيق جهود العاملين واتخاذ القرارات المناسبة والمحافظة على الموارد المتاحة والصفي لتقليل من الخسائر المتوقعة والتنبؤ بالازمات التي قد تحصل في المستقبل والتهيو بشكل جيد للوقاية منها او محاولة منع حدوثها.

اهداف البحث

تهدف الدراسة الحالية إلى التعرف على:

متطلبات إدارة الازمات التعليمية لدى رؤساء الاقسام في الجامعة المستنصرية

حدود البحث

تقتصر الدراسة الحالية على رؤساء الاقسام في الجامعة المستنصرية ٢٠٢٣-٢٠٢٤

تحديد المصطلحات

الإدارة: هي المقدرة على انجاز الاعمال المطلوبة بكفاءة وجودة عالية في اقل وقت وجهد ممكن وذلك باستثمار الامكانيات المتاحة

الازمة Crisis: عرفها حجي ١٩٩٨ نقطة تغير في الاحداث التي تحدث والتي تؤدي الى حالة من الاضطراب والقلق والتوتر خاصة عند عدم الاستعداد والتهيؤ لمواجهتها.

ادارة الازمات Crisis Management

تعرف إدارة الازمات التعليمية الاسلوب الإداري والذي تنتهجه إدارة المؤسسات التعليمية والذي يعتمد على عمليات التخطيط المسبق والتنظيم الفعال والتدريب على التنبؤ بالازمات ومواجهتها والتقليل من الاضرار الناجمة عنها والتي تؤنز سلباً على الاداء داخل المؤسسة. الازمة التعليمية: يعرفها العملاوي ١٩٩٧ بانها اضطراب له تاثير على النظام التعليمي والمدرسي بشكل خاص ويؤدي الى عرقلة المهام الاساسية التي يجب ان تقوم بها المدرسة.

التعريف النظري تبنت الباحثة تعريف الحملوي ١٩٩٧ كتعريفاً نظرياً للبحث الحالي.

اما التعريف الاجرائي للبحث فهو طريقه التعامل مع الازمة عن طريق العمليات الادارية المتبعة من قبل لرؤساء الاقسام لمواجهة الازمة قبل او بعد حدوثها ليتسنى لهم اتخاذ الاجراءات الضرورية التي تساعدهم على تقليل تاثيرها على القسم وتجاوزها بالشكل الصحيح. متطلبات ادارة الازمة

عرفها المسعود بانهاء كل ما يجب تواجده من العناصر الاداريه والبشرية، ليتيح تنفيذ الامور الادارية باساليب جديدة تساعد على تخطي الازمة. (المسعود ٢٠٠٨ ص ٢٠)

الفصل الثاني

الإطار النظري ودراسات سابقة

مفهوم الازمة: -

يعد مفهوم الازمة من المفاهيم الحديثة في علم الادارة، معظم الباحثين يتفقون في تعريفهم للازمة على وجود عنصر المفاجئة في الازمة مما قد يؤدي حدوثها الى خلل يؤثر على المنظمة من جهة، واتخاذ القرار والتصدي لها من جهة اخرى، لذا يمكن القول ان الازمة هي حالة طارئة ومفاجئة تهدد النظام وتتطلب سرعة الاستجابة لها، وتتطلب قيادة فاعلة.

وقد نشأ مفهوم الازمة في المجال الطبي ثم انتقل إلى مجالات مختلفة إلى العلوم الانسانية وعلم الادارة والاقتصاد والسياسة الخ.

ومفهوم الأزمة في علم النفس يشير الى كمية الضغوطات النفسية او تغير حالة الفرد النفسية فهي مشكلة تعيق من اساليبه وامكانياته في التعامل وتفوقه عن انجاز الاهداف.

وهو ما يؤكد (Perlman) ان الازمة موقف يسببه النقص في اشباع حاجات الفرد الاساسيه وهي النفسيه والاجتماعية الضرورية مما يحول دون القيام باداء أدوارهم ووظائفهم الادارية والاجتماعية. (جبر ١٩٩٨ ص ٦٦)

اهمية ادارة الازمات التعليمية:

تتلخص اهمية ادارة الازمات التعليمية بالأسباب التالية :

١. انتهاء الازمات التعليمية بأسلوب علمي جديد دوت حدوث خسائر فادحة.
 ٢. تحقيق الاستخدام الأمثل للإمكانات المتاحة ومنع الازدواجية والتداخل الذي يبديد الطاقات.
 ٣. تعمل ادارة الازمة على استغلال الوقت بالشكل الصحيح .
 ٤. تحقيق درجة عالية من الفاعلية لما لها من امكانيات و صلاحيات تمكنها من التنسيق بين جميع المستويات. (الرشيدى ٢٠١٠ - ص ١٦)
- متطلبات إدارة الازمات التعليمية: -

يتطلب التعامل مع الازمات اساليب عديدة مختلفة ومتنوعة لخلق المناخ الذي يناسب التعامل مع الازمة، لان لكل ازمة اسلوب مناسب للتعامل فما يصلح لازمة معينة لا يصلح لازمة اخرى، لكن تبقى المتطلبات العامة متقاربة ومتماثلة وفيما يلي عرض لاهم المتطلبات:

١. اخضاع ادارة الازمات للمنهج الاداري من خلال القيام بالعمليات الادارية التالية :-
 - ١- التخطيط ٢- التنظيم ٣- التوجيه ٤- المتابعة.
 ٢. نظام المعلومات في الازمات التعليمية يعد نظام المعلومات مجموعة من المكونات البشرية والالية والبرمجيات وقواعد البيانات وغيرها.
 ٣. نظام الاتصال في الازمات التعليمية وهو من اهم عمليات نقل وتبادل. (الحملاوي ١٩٩٧)
 ٤. المهارات القيادية في ادارة الازمات التعليمية والتي تمثل بالقائد الاداري ودوره الرئيسي في توجيه وارشاد مرؤسية اثناء الأزمة.
 ٥. تشكيل فريق عمل وتحديد دورة في ادارة الازمات. (المرقطن، ٢٠٢٠)
- مبادئ ادارة الأزمة التعليمية :-

هنالك عدد من المبادئ التي يجب لأي مؤسسة ان تتبعها هي :

١. تبني منهج المبادرة والاعتماد عليه بدلا من منهج رد العمل في مواجهة الأزمة.
٢. المركزية في اتخاذ القرارات وعدم اهمال اراء أصحاب الخبرات والعقول الراجعة.
٣. عدم التهاون في التعامل مع الازمات حتى الصغيرة منها
٤. عدم نشر جميع الحقائق امام الناس. (Charles 2013-75)

أنواع الأزمات

تنقسم الازمات التي تعاني منها الجامعة الى ما يأتي

- ١-الازمة السياسية هي عدم الاستقرار السياسي والامني الذي يرتبط بعدم الاستقرار الحكومي وفي التغيرات السريعة المتتالية التي تؤثر في الدولة ومؤسساتها. (الديك ١٩٩٩ ص٢٥)
- وقد تظهر الأزمة السياسية تأثيرها بشكل واضح على الجامعات من خلال تأثيرها على بدنى جودة التعليم اضافة الى الخسائر المادية والبشرية واعتقال اعضاء هيئة التدريس والطلبة واعمال التخريب والتدمير لممتلكات الجامعة من تحطيم الابواب والنوافذ او اخلاء الجامعات اضافة إلى سيطرة الدولة على الجامعة ومناحها الفكري من خلال توظيفها لحدية مصالح الحكومة المتسلطة وفرض حظر التجوال واغلاق الجامعات بشكل مفاجئ. (صالح ٢٠٠٠ ص٣٤٥)
- ٢-الازمة الاقتصادية تظهر من خلال عجز الميزانية الركود الاقتصادي فتؤدي هذه الأزمة إلى شحة الوظائف للطلبة الخريجين وشحة الموارد المالية للتعليم اضافة الى زياد البطالة التي تترك الكثير من المؤسسات حاجة الجامعة وعدم انتظام رواتب الأساتذة والموظفين في المؤسسات التعليمية ووفق بالمشروعات التطويرية العامة الجامعة وقلة الخدمات التي توفر للطلبة. (سلمان ٢٠٠٥ ص٢٢٥)
- ٣-الازمة الادارية: مثل صراع الادوار والاختلال المهين الاعباء الادارية المتزايدة على الأساتذة وضغوط العمل اليومي والامتداد الإداري.
- الصراعات الادارية بين الأقسام أو بين المديرين.
- ٤-الازمة التعليمية: تكمن في زيادة التكلفة التعليمية وزيادة الضغط على المؤسسات التعليمية وزيادة عدد الطلاب الجمود الملائم للمجمعات الذي حال بينها وبين الإفادة من التعليم والقوى العاملة، اكتظاظ المناهج العلمية وانفصالها عن الواقع بصعوبة الحصول على المصادر والمراجع الحديثة تدهور العلاقة بين الطلاب واساتذتهم.
- ٥- الأزمة الاجتماعية والثقافية: ينجم عنها ما يأتي
١. ازمة الهوية الانتماء.
 ٢. انعدام التوازن الاجتماعي.
 ٣. الشعور بالاعراب.
 ٤. تدهور القيم.
 ٥. سيادة الشعو بالإحباط. (العسلي وعبدالله ٢٠٠٥ ص٢٦)
- الدراسات السابقة
- ١-دراسة رياض حسين النوايسة ٢٠٠٦ الأردن
- ((أنموذج مفتوح الادارة الازمات في وزارة التربية والتعليم في الواقع والكلمات الإدارية المعاصرة)).

الهدف: بناء انموذج لإدارة الازمات في وزارة التربية والتعليم في الواقع والاتجاهات الادارية المعاصرة.

منهج الدراسة وادواتها: استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي لملاءمته مع دراسة الواقع وتحليله ليتم وضع التصور المفترح ووضع الباحث أداة للدراسة استبانة تألفت من ثلاثة اجزاء هي مستوى الجاهزية والعوامل المؤثرة في مستوى الجاهزية، انواع الازمات التي يواجهها النظام التربوي في الأردن.

عينة الدراسة: تم تطبيق الاستبانة على عينة الدراسة المكونة من (٢٥٢) مديراً من مديري الادارة ومديري التربية والتعليم ورؤساء الأقسام في الوزارة ومديريات التربية والتعليم البالغ عددهم (٧١٧) قائداً تربوياً فقد شملت الدراسة (١٢) مديرية اضافة الى الوزارة في الأردن.

نتائج الدراسة: - توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية

١. وجود عوامل سلبية مؤثرة على نظام الجاهزية لإدارة الازمات فيها.
٢. مواجهة النظام التعليمي عدد من الازمات كالنقص بالمباني المدرسية واللوازم والتجهيزات واعداد المدرسين والعنف والتسرب المدرسي.

٢-دراسة على الزاملي واخرون (٢٠٠٧) البحرين

((الازمات المدرسية واساليب التعامل معها في مدارس سلطنة عمان))

هدف البحث: الكشف عن الازمات المدرسة التي تواجهها المدارس في سلطنة عمان وعن الأساليب التي يتبعها مدير هذه المدارس في التعامل مع الازمة.

منهج البحث وادواتها: استخدم المنهج الوصفي المسحي لتحقيق هذه الأهداف واستبانة مكونة من (٦٠) عبارة تمثل الازمة المدرسية واساليب التعامل معها.

عينة البحث: تكونت من (٢٧٥) مدير مدرسة ثم انتقائهم عن طريق منهج العينة الملائمة نتائج الدراسة:

١. ضرورة ادخال مدراء المدارس دورات تدريبية لمعرفة التعامل مع الازمات عند حدوثها بطرق فعالة وصحيحة.
٢. التاكيد على اجراء دراسات مستمره كل خمس سنوات حول الازمات المدرسية لتساعد في الوقاية من الازمات ومعرفة اسباب حدوثها وكيفية مواجهتها.

٣-دراسة جيني ٢٠٠٩ Geiney

هدفت الدراسة الى معرفة واقع إدارة الازمات في عدد من المدارس الأمريكية واكدت الدراسة على بقرضي هذه المدارس لازمات عدة منها ادارية وتعليمية ومنها اقتصادية وتبين من خلال النتائج انه لا وجود لعدد للازمات التي يمكن ان تواجهها المؤسسات التربوية لذا أكدت على

اهمية ان تكون المدارس مستعدة لمواجهة الازمات باتخاذ كل الاجراءات والاساليب اللازمة لمواجهتها بصورة فعالة تضمن تخطي الازمة وتجاوزها بالشكل المطلوب .

الفصل الثالث: اجراءات البحث

يتناول في هذا الفصل الى الاجراءات البحثية التي قامت بها الباحثة, من خلال تحديد منهج ومجتمع وعينة البحث فضلا عن اجراءات اعداد اداتا البحث والتحقق من الخصائص الاحصائية لهما وكما يأتي:

أولاً: منهج البحث

اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي من خلال تحليل اجابات عينة من رؤساء الاقسام في الجامعة المستنصرية,فضلا عن كون المنهج المستخدم هو المنهج المناسب في الدراسة الحالية .

ثانيا : مجتمع البحث

تكون مجتمع البحث الحالي من جميع رؤساء الاقسام في الجامعة المستنصرية للعام ٢٠٢٣-٢٠٢٤.

ثالثاً: عينة البحث:

تكونت عينة البحث الحالي من (٨٥) رئيس قسم في الجامعة المستنصرية,وقد اعتمدت الباحثة على حجم العينة المستخدم في الدراسات الوصفية .

ثالثاً: ادة البحث

تم تطوير استبانة الدراسة اعتماد على الاطار النظري والدراسات السابقة في الموضوع,وقد تكونت الاستبانة من جزئين :

الجزء الاول : يتضمن مجموعة من المعلومات الديمغرافية حول عينة البحث : الجنس,العمر,,المؤهل العلمي, الخبرة الوظيفية.

الجزء الثاني: ويتضمن هذا الجزء فقرات تغطي متطلبات ادارة الازمة لدى رؤساء الاقسام في الجامعة المستنصرية وقد توزعت الفقرات حسب المجالات:

اولاً: ادراك الازمة : ١-٧

ثانيا:بناء خطة موقفية : ٨-١٤

ثالثاً: اعداد فريق مدرب : ١٥-٢١

رابعاً: برنامج ادارة الازمة: ٢٢-٢٨

الخصائص السايكومترية للاستبانة

أولاً: الصدق

تحقق الباحث من صدق الاستبانة من خلال صدق المحكمين, وقد تم عرض الاستبانة مع التعريف النظري لكل متغير مع المجالات الخاصة بكل مجالات على عينة من الخبراء والمتخصصين بلغت (٥٠), وقد طلب منهم تحكيم الفقرات وبيان مدى سلامتها من الناحية اللغوية ومدى انتماء الفقرة للمجال او للمتغير, وقد اعتمدت الدراسة على الحد الأدنى من نسبة الاتفاق والبالغة (٨٠%) من عينة الخبراء وبناء على هذا المعيار فقد عدت جميع الفقرات صالحة لقياس ما وضعت من اجله .

ثانياً : الثبات

تحققت الباحثة من ثبات الاستبانة من خلال تطبيق معادلة الفا كرونباخ على مجالات الاستبانة وكما يلي:

جدول (١) قيم الثبات بطريقة الفا كرونباخ

نوع المتغير	الابعاد	قيمة الفا كرونباخ
متطلبات ادارة الازمة	أولاً: ادراك الازمة : ١-٧	٠.٧٦٥
	ثانياً:بناء خطة موقفية ٨-١٤	٠.٨٣٤
	ثالثاً: اعداد فريق مدرّب: ١٥-٢١	٠.٧٨٩
	رابعاً: برنامج ادارة الازمة: ٢٢-٢٨	٠.٨٤٣
	المجموع	٠.٧٣٤

يتضح من خلال الجدول السابق ان قيم ثبات المتغير دال احصائياً وهذا مؤشر على تمتع المجالات بقيم ثبات جيدة .

الوسائل الاحصائية

استعمل الباحث الوسائل الاحصائية التالية :

١. الوسط الحسابي
٢. الانحراف المعياري
٣. الوزن المنوي
٤. معادلة الفا كرونباخ

الفصل الرابع: نتائج البحث

سيتم في هذا الفصل التحقق من متطلبات ادارة الازمة لدى رؤساء الاقسام في الجامعة المستنصرية من خلال التحقق من الوسط الحسابي والانحراف المعياري والاهمية النسبية لكل مجال من مجالات الاستبانة ووفقا لما يلي:

اولا: ادراك الازمة

جدول (٢): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإدراك الازمة

الرقم	نص الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النفسية
١	توفر ادارة القسم ادارة خاصة بإدارة الازمات	٤,٧١١٢	٠.٤٨١٩٣	مرتفع
٢	تقوم الادارة باستشراف المتغيرات البيئية بنظرة مستقبلية	٤,٣٦٢١	٠.٥١٦٣٤	مرتفع
٣	حاجة ادارة القسم إلى قدر كبير من المعلومات الدقيقة لملاحظة الازمة قبل وقوعها	٤,٣٦٦٤	٠.٥٤٩٩٢	مرتفع
٤	يتم وضع خطة مستقبلية للالزامات المتوقعة	٤,٤٠٠٩	٠.٥٢٥٢١	مرتفع
٥	تقوم ادارة القسم بتحليل البيئة للتعرف على مؤثرات الازمة .	٤,٤١٨١	٠.٥٦٠٠١	مرتفع
٦	قدرة ادارة القسم على ادراك الازمة قبل وقوعها بوقت كافي	٤,٣٩٢٢	٠.٥٣٩٧٩	مرتفع
٧	تقوم ادارة القسم بتقدير درجة حدة الازمة	٤,٤٦٥٥	٠.٥٤٩٤٠	مرتفع
	الدرجة الكلية لأدراك الازمة	٤,٤٤٥٢	٠.٣٦٢٥٦	مرتفع

يتبين من الجدول (٢) ان درجة الموافقة لمجال ادراك الازمة (مرتفعة) وذلك بدلالة المتوسط

الحسابي (٤,٤) .

من خلال مطالعة الجدول رقم (٢) تبين ان اعلى الفقرات موافقة هي فقرة (١) التي نصت على (توفر ادارة القسم ادارة خاصة بإدارة الازمات) حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذه الفقرة على (٤,٧١) وهي درجة مرتفعة، كما تبين ان اقل الفقرات موافقة هي افقرة (٢) والتي نصت على (تقوم ادارة باستشراف المتغيرات بنظرة مستقبلية)، بحيث بلغ المتوسط الحسابي لها على (٤,٣)، وهي درجة مرتفعة، وهو مؤشر على ضرورة وجود قسم خاص بإدارة الازمات في الاقسام في الكليات الجامعية.

ثانيا: بناء خطة موقفية

جدول (٣): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبناء خطة موقفية

الرقم	نص الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية
٨	تتبع ادارة القسم اجراءات وقائية لمنع حدوث الازمات	٤,٦١٢١	٥٣٠٨١	مرتفع
٩	توضح ادارة القسم مهمات العاملين وفق الاختصاص في التعامل مع الازمة	٤,٤٩٥٧	٥٣٤٥١	مرتفع
١٠	تقوم ادارة القسم بتقييم الخطط السابقة لتطويرها من اجل التعامل مع الازمات المستقبلية بفاعلية اكبر.	٤,٦٨٩٧	٤٨١٩٥	مرتفع
١١	يتم الاستعانة بخبراء مختصين من خارج القسم لاعداد خطط ادارة الازمات	٤,٣٨٣٦	٥١٣٢٨	مرتفع
١٢	توفر ادارة القسم سيناريوهات معدة مسبقا لمواجهة الازمات المتوقعة .	٤,٤٣٩٧	٥٤٧١٥	مرتفع
١٣	تعمل ادارة القسم على التعرف على التهديدات والفرص	٤,٤٦٥٥	٥٢٥٢٣	مرتفع
١٤	توفر ادارة القسم الادوات اللازمة لادارة الازمة والعمل بموجبها	٤,٥٣٤٥	٥١٦٩٢	مرتفع
	الدرجة الكلية لبناء خطة موقفية	٤,٥١٧٢	٣٢٧٨٥	مرتفع

يتبين من الجدول (٣) ان درجة الموافقة لمجال بناء خطة موقفية (مرتفعة) وذلك بدلالة المتوسط الحسابي (٤,٥) .

من خلال مطالعة الجدول اعلاه تبين ان اعلى الفقرات موافقة هي فقرة (١٠) التي نصت على (تقوم ادارة القسم بتقييم الخطط السابقة لتطويرها من اجل التعامل مع الازمات المستقبلية بفاعلية اكبر)، بحيث بلغ المتوسط الحسابي لهذه الفقرة على (٤,٦٨) وهي درجة مرتفعة، كما تبين ان اقل الفقرات موافقة هي فقرة (١١) والتي نصت على (يتم الاستعانة بخبراء مختصين من خارج القسم لاعداد خطط ادارة الازمات)، وقد بلغ المتوسط الحسابي لها على (٤,٣)، وهي درجة مرتفعة.

ثالثاً: اعداد فريق مدرب

جدول (٤): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاعداد فريق مدرب

الرقم	نص الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية
١٥	يتوفر لدى الادارة كفاءات بشرية قادرة على التعامل مع الازمات	٤,٦١٢١	٥٠٥٧٥.	مرتفع
١٦	تشكل ادارة القسم فريق ادارة الازمة من افراد يتمتعون بالقدرة على التعامل مع متغيرات الازمات	٤,٣٦٢١	٥١٦٣٤.	مرتفع
١٧	تختار ادارة القسم افراد فريق الازمات ممن لديهم خبرة سابقة في التعامل مع الازمات	٤,٤١٣٨	٥٥١٥٧.	مرتفع
١٨	تحرص ادارة القسم على اختيار افراد فريق من تخصصات متنوعة	٤,٤٦٥٥	٥١٦٩٢.	مرتفع
١٩	تنفذ ادارة القسم برامج تدريبية لتطوير قدرات فريق ادارة الازمات	٤,٤٢٢٤	٥٢٠٥٩.	مرتفع
٢٠	تعقد الادارة اجتماعات دورية تقيم فيها اداء فريق ادارة الازمة	٤,٥٠٨٦	٥١٨٠٠.	مرتفع
٢١	يتم الاستعانة بخبراء متخصصين من خارج القسم عند تشكيل فريق الازمات	٤,٥١٧٢	٥٣٤٢٤.	مرتفع
	الدرجة الكلية لاعداد فريق مدرب	٤,٤٧١٧	٣٥١٥٥.	مرتفع

يتبين من الجدول رقم (٤) ان درجة الموافقة لمجال اعداد فريق مدرب (مرتفعة) وذلك بدلالة المتوسط الحسابي (٤,٤٧) .

من خلال مطالعة الجدول رقم (٤) تبين ان اعلى الفقرات موافقة هي فقرة (١٥) التي نصت على (يتوفر لدى الادارة كفاءات بشرية قادرة على التعامل مع الازمات) بحيث بلغ المتوسط الحسابي لهذه الفقرة على (٤,٦١) وهي درجة مرتفعة، وكما تبين ان اقل الفقرات موافقة هي فقرة (١٦) والتي نصت على (تشكل ادارة المستشفى فريق ادارة الازمة من افراد يتمتعون بالقدرة على التعامل مع متغيرات الازمات)، بحيث بلغ المتوسط الحسابي لها على (٤,٣)، وهي درجة مرتفعة، وهي مؤشر على اهمية توافر كفاءات ادارية للتعامل مع ادارة الازمات .

رابعاً: برنامج ادارة الازمة

جدول (٥) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبرنامج ادارة الازمة

الرقم	نص الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية
٢٢	وجود اجراءات واضحة للعاملين في جميع الوحدات والاقسام لادارة الازمة	٤,٦٨٩٧	٤٨١٩٥.	مرتفع
٢٣	تسعى ادارة القسم إلى ضمان عدم توقف العمل لاي حال من الاحوال	٤,٤٧٤١	٥٢٥٧٢.	مرتفع
٢٤	توفر ادارة القسم موازنة مالية تقديرية لادارة الازمة	٤,٤٢٦٧	٥٢٩٤٥.	مرتفع
٢٥	تتولى ادارة القسم تنفيذ خطة الطوارئ وفقاً لخططها بالسرعة المناسبة	٤,٤٢٢٤	٥١٢٢٠.	مرتفع
٢٦	تسعى ادارة القسم نحو تخفيف اثار الازمة المتوقعة	٤,٤٩١٤	٥١٨٠٠.	مرتفع
٢٧	توفر ادارة القسم نسخ احتياطية من معلوماتها للمحافظة عليها من عمليات التلف او الضياع في حالة حدوث الازمات	٤,٥١٧٢	٥١٧٧٨.	مرتفع
٢٨	تستخدم ادارة القسم مصادر متنوعة للحصول على معلومات لاستقراء الازمة	٤,٨٤٧١	٥٣٤٣٧.	مرتفع
	الدرجة الكلية لبرنامج ادارة الازمة	٤,٥٠١٢	٣٤٠٩.	مرتفع

يتبين من الجدول (٥) ان درجة الموافقة لمجال برنامج ادارة الازمة (مرتفعة) وذلك بدلالة المتوسط الحسابي (٤,٥٠) .

من خلال مطالعة الجدول رقم (٥) تبين ان اعلى الفقرات موافقة هي الفقرة (٢٢) التي نصت على (وجود اجراءات واضحة للعاملين في جميع الوحدات والاقسام لادارة الازمة)، بحيث بلغ المتوسط الحسابي لهذه الفقرة على (٤,٦٨) وهي درجة مرتفعة، كما تبين ان اقل الفقرات موافقة هي الفقرة (٢٣) والتي نصت على (تتولى ادارة القسم تنفيذ خطة الطوارئ وفقاً لخططها بالسرعة المناسبة)، بحيث بلغ المتوسط الحسابي لها على (٤,٤٢)، وهي درجة مرتفعة، وهذا يدل على اهمية وضوح الاجراءات اثناء حدوث الازمات .

الفصل الخامس: الاستنتاجات والتوصيات والمقترحات

اولاً: الاستنتاجات

١. هنالك مستوى مرتفع وجيد من ادراك الازمة لدى رؤساء الاقسام في الجامعة المستنصرية
٢. هنالك مستوى مرتفع وجيد من بناء خطة موقفية لدى رؤساء الاقسام في الجامعة المستنصرية
٣. هنالك مستوى مرتفع وجيد من اعداد فريق مدرب لدى رؤساء الاقسام في الجامعة المستنصرية

٤. هنالك مستوى مرتفع وجيد من برنامج ادارة الازمة لدى رؤساء الاقسام في الجامعة المستنصرية

ثانيا: التوصيات

١. توفير الدورات التدريبية التطويرية بشكل مستمر لارؤساء الاقسام في الجامعة المستنصرية
٢. ضرورة اقامة الندوات العلمية التي تناقش طبيعة الازمات التي تعاني منها الاقسام في الجامعة المستنصرية لعرض الحلول المقترحة لهذه المشكلات
٣. توجيه الباحثين وطلبات الاقسام الانسانية بضرورة القاء مزيد من الضوء على مشكلات متنوعة ومحددة تعاني منها الاقسام في الجامعة المستنصرية .

ثالثا: المقترحات

١. دراسة الازمات التي تعاني منها الجامعة كما يدرسها الطلبة.
٢. دراسة الازمات التعليمية وعلاقتها بالامن النفسي لدى أساتذة وطلبة الجامعة.

المصادر:

١. حجي احمد ١٩٩٨ الادارة التعليمية والادارة المدرسية ط ٢ دار النهضة المصرية - القاهرة.
٢. الحملوي محمد رشاد ١٩٩٧ ادارة الازمات تجارب محلية وعالمية ، مكتبة عين شمس القاهرة.
٣. المسعود ٢٠٠٨ خليفة بن صالح ((المتطلبات المادية والبشرية في ادارة المدارس الحكومية رسالة ماجستير منشورة جامعة ام القرى من الادارة والتخطيط)) السعودية.
٤. جبر ١٩٩٨ محمد صدام - المعلومات في ادارة الأزمات المجلة العربية للمعلومات المجلد ١٩ العدد ١ تونس.
٥. المرقطن: محمد موسى ((متطلبات إدارة الازمات في ظل التعليم عن بعد)) حملة الكترونية شاملة C.C.، العدد ٢٤، ٢٠٢٠.
٦. الديك: احمد ١٩٩٩ سيكولوجيا الانتفاضة مصانع شركة البعد والهيئة الخيرية ط ٢ غزة.
٧. الشايب، ممتاز احمد ٢٠١١ مهارات إدارة الازمات في المؤسسات التعليمية وعلاقتها بالقيم التنظيمية رسالة دكتوراه غير منشورة دمشق سوريا.
٨. سلمان، محمد ابراهيم ٢٠٠٥ (ظاهرة عدم الاستقرار السياسي والأمني وأثرها على التعليم في محافظة غزة مجلة جامعة الاقصى ١٤ مجلد ٩).
٩. العسبلي: رجاء وعبد الله نصير ٢٠٠٥ قلة الازمات التي تعاني منها جامعة القدس المفتوحة اثناء الانتفاضة مجلة جامعة القدس للأبحاث والدراسات (٥).
١٠. النوايسة: رياض حسين ٢٠٠٦ (انموذج مقترح لإدارة الازمات في وزارة التربية والتعليم في ضوء الواقع والاتجاهات الادارية المعاصرة رسالة ماجستير غير منشورة الاردن - عمان).

١١. علي الزاملي وآخرون ٢٠٠٧ الازمات المدرسة واساليب التعامل معها في مدارس سلطنة عمان مجلة العلوم التربوية المجموعة الثانية العدد ٣ البحرين.

1. Charles Bstrateg Crisis Management OECD Risk Managment New York 2013.