

**The impact of remote work in crisis management on the  
outbreak of the Coronavirus (Covid-19)  
- An exploratory study on the staff of King Abdulaziz University  
in Jeddah Governorate -**

**Rasha Rashad Samaraddin**

King Abdulaziz University || KSA

**Abstract:** This study aims to identify the impact of remote work in crisis management when an outbreak of the new Corona virus (Covid-19) from the viewpoint of employees (male and female) of King Abdulaziz University. The researcher used the descriptive approach and the questionnaire as a tool to collect data from a simple random sample consisting of (30) employees (male and female). The data were processed statistically, and the study showed several results, the most important of which are: There is an effect of remote work as a whole in crisis management at the outbreak of the Corona virus emergence (Covid-19) from the viewpoint of employees of King Abdulaziz University, and also the employees of King Abdulaziz University see that there is an impact of the dimension of "information technology" in the management Crises at the new CoronaVirus outbreak (Covid-19), while there is no effect on the two dimensions of "communication and skills" in crisis management at the outbreak of virus corona(Covid-19). There is also an effect of age on crisis management at the outbreak of the new Corona virus (Covid-19) from the viewpoint of male and female employees of King Abdulaziz University. There is no effect of gender, educational qualification, years of experience, and type of job in crisis management at the outbreak of the new CoronaVirus (Covid-19) is seen from the viewpoint of male and female employees of King Abdulaziz University. The study recommends the importance of working to provide communication channels for employees to enable them to perform their work in a safe manner, and to work on using software that contributes to reducing error during remote work, and to conduct training courses and workshops for King Abdulaziz University employees to train them in problem-solving skills while working remotely. And the use of experts and specialists from outside the university - if necessary - to prepare plans to restore its activity.

**Keywords:** Teleworking, Crisis Management, Emerging Virus Corona, Newcomer (Covid - 19), King Abdulaziz University.

**أثر العمل عن بُعد في إدارة الأزمات عند تفشي فايروس كورونا المستجد (كوفيد - 19)  
- دراسة استطلاعية على موظفي وموظفات جامعة الملك عبد العزيز بمحافظة جدة -**

رشا رشاد سمر الدين

جامعة الملك عبد العزيز || المملكة العربية السعودية

الملخص: هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر العمل عن بُعد في إدارة الأزمات عند تفشي فايروس كورونا المستجد (كوفيد - 19) من وجهة نظر موظفي وموظفات جامعة الملك عبد العزيز، استخدمت الباحثة المنهج الوصفي والاستبانة كأداة لجمع البيانات من عينة عشوائية بسيطة تكونت من (30) موظفا وموظفة، وتمت معالجة البيانات إحصائياً، وأظهرت الدراسة عدة نتائج أهمها: يوجد أثر للعمل

عن بُعد ككل في إدارة الأزمات عند تفشي فايروس كورونا المستجد (كوفيد - 19) من وجهة نظر موظفي وموظفات جامعة الملك عبد العزيز، ويوجد أثر لبُعد "تقنية المعلومات" في إدارة الأزمات عند تفشي فايروس كورونا المستجد (كوفيد - 19) من وجهة نظر موظفي وموظفات جامعة الملك عبد العزيز، بينما لا يوجد أثر لبُعد "الاتصال والمهارات" في إدارة الأزمات عند تفشي فايروس كورونا المستجد (كوفيد - 19) من وجهة نظر موظفي وموظفات جامعة الملك عبد العزيز. كما يوجد أثر للعمر في إدارة الأزمات عند تفشي فايروس كورونا المستجد (كوفيد - 19) من وجهة نظر موظفي وموظفات جامعة الملك عبد العزيز. ولا يوجد أثر للجنس، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة، ونوع الوظيفة في إدارة الأزمات عند تفشي فايروس كورونا المستجد (كوفيد - 19) من وجهة نظر موظفي وموظفات جامعة الملك عبد العزيز. وتوصي الدراسة بأهمية العمل على توفير قنوات اتصال للموظفين تمكنهم من أداء أعمالهم بطريقة آمنة، والعمل على استخدام البرمجيات التي تساهم في تقليل الخطأ أثناء العمل عن بُعد، والقيام بدورات تدريبية وورش عمل لموظفي وموظفات جامعة الملك عبد العزيز لتدريبهم على مهارات حل المشكلات أثناء العمل عن بُعد، والاستعانة بخبراء ومختصين من خارج الجامعة - إذا دعت الحاجة - لإعداد خطط استعادة نشاطها.

الكلمات المفتاحية: العمل عن بُعد، إدارة الأزمات، فايروس كورونا المستجد (كوفيد - 19)، جامعة الملك عبد العزيز.

## المقدمة:

تواجه المنظمات اليوم العديد من التحديات وأبرزها فايروس كورونا المستجد (كوفيد - 19) - الذي ظهر في مدينة "ووهان" الصينية أواخر عام (2019)، ثم أنتقل منها إلى مختلف دول العالم، ونتيجة لذلك؛ العالم يعيش ما بين الأزمات الاقتصادية والاجتماعية والصحية، فقد أجبرت هذه الأزمة الكثير من المنظمات العامة والخاصة على التحول إلى العمل عن بُعد، وهو التحول الذي قد يكون بداية للمزيد من التغيرات والتطورات.

فالعامل عن بُعد هو "العمل الغير مباشر الذي يتم القيام به من مكان يتمتع صاحبه بالاستقلالية وتتوفر فيه جميع وسائل الاتصال اللازمة مع صاحب العمل أو المستفيدين من العمل" (نصيف وكوموش، 2020 عن (سامي وآخرون، 2017)). ولجأت إليه العديد من المنظمات للتغلب على الأزمات وإدارتها، وعرف (الخضيري، 1993) إدارة الأزمات بأنها "عملية تخطيط استراتيجي تستلزم قيام إدارة المنظمة باتخاذ مجموعة من القرارات - في ظروف يسودها التوتر وعدم التيقن - في وقت محدد تستهدف الاستجابة السليمة لأحداث الأزمة ومنع تصاعدها، والتقليل من نتائجها السلبية إلى أقل حد ممكن بما يسمح للمنظمة بامتلاك قدر أكبر من السيطرة على مقدراتها، وتزيل المخاطر في اتجاه استعادة أوضاعها الطبيعية" (عميرات ووزاري، 2019: 403).

وقد حرصت جامعة الملك عبد العزيز على استمرار العملية التعليمية وتقديم الدورات والملتقيات بالإضافة إلى العمل عن بُعد، ولذلك جاءت هذه الدراسة بهدف التعرف على أثر العمل عن بُعد في إدارة الأزمات عند تفشي فايروس كورونا المستجد (كوفيد - 19) من وجهة نظر موظفي وموظفات جامعة الملك عبد العزيز.

## مشكلة الدراسة:

تظهر مشكلة الدراسة في حاجة المنظمات إلى إيجاد آلية تساعد على إدارة الأزمات التي تمر بها عند انتشار فايروس كورونا المستجد (كوفيد - 19)؛ ولذلك دعت العديد من المنظمات موظفيها أو جزء منهم إلى التحول إلى نظام العمل عن بُعد، فهذا التحول قد يخلق تحدياً للمنظمات والموظفين ويكمن هذا التحدي في كيفية إدارة العمل بكفاءة وفعالية، فعلى المنظمة توضيح أدوات الاتصال وآليات وإرشادات العمل عن بُعد، كما يجب على الموظفين توفير الاتصال اللازم، والأجهزة التكنولوجية والبرمجيات، والمهارات الكافية في الموظفين لتنفيذ العمل عن بُعد.

ولذلك قامت الباحثة بعمل هذه الدراسة للتعرف على أثر العمل عن بُعد في إدارة الأزمات عند تفشي فايروس كورونا المستجد (كوفيد - 19) من وجهة نظر موظفي وموظفات جامعة الملك عبد العزيز، وبناء على ذلك تتحدد مشكلة الدراسة في السؤال الرئيس التالي:

- ما أثر العمل عن بُعد في إدارة الأزمات عند تفشي فيروس كورونا المستجد (كوفيد - 19) من وجهة نظر موظفي وموظفات جامعة الملك عبد العزيز.

#### فرضيات الدراسة:

يمكن تحديد مشكلة الدراسة من خلال الفرضيات الآتية:

1. يوجد أثر للعمل عن بُعد بأبعاده (الاتصال، تقنية المعلومات، المهارات) في إدارة الأزمات عند تفشي فيروس كورونا المستجد (كوفيد - 19) من وجهة نظر موظفي وموظفات جامعة الملك عبد العزيز.
2. يوجد أثر للمتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، نوع الوظيفة) لأثر العمل عن بُعد في إدارة الأزمات عند تفشي فيروس كورونا المستجد (كوفيد - 19) من وجهة نظر موظفي وموظفات جامعة الملك عبد العزيز.

#### أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى ما يلي:

1. التعرف على أثر العمل عن بُعد بأبعاده (الاتصال، تقنية المعلومات، المهارات) في إدارة الأزمات بجامعة الملك عبد العزيز.
2. التعرف على أثر المتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، نوع الوظيفة) لأثر العمل عن بُعد في إدارة الأزمات من وجهة نظر موظفي وموظفات جامعة الملك عبد العزيز.
3. تقديم توصيات يمكن الاستفادة منها في جامعة الملك عبد العزيز.

#### أهمية الدراسة:

##### الأهمية النظرية:

تنبع أهمية الدراسة من ندرة الدراسات والأبحاث التي تناولت أثر العمل عن بُعد في إدارة الأزمات، وحدائث الموضوع حيث تناولته عند تفشي فيروس كورونا المستجد (كوفيد - 19)، بالإضافة إلى أهمية إدارة الأزمات التي كانت لفعاليتها دور في تطوير العمل عن بُعد. وتأمل الباحثة بأن تساهم هذه الدراسة بإثراء المكتبات العربية بشكل عام، والباحثين المهتمين بمجال الإدارة بشكل خاص في موضوع العمل عن بُعد وإدارة الأزمات، والتعرف على أثر العمل عن بُعد في إدارة الأزمات من وجهة نظر موظفي وموظفات جامعة الملك عبد العزيز.

##### الأهمية التطبيقية:

تنبع أهمية الدراسة من الظروف والتغيرات والأزمات التي يواجهها العالم اليوم مع انتشار فيروس كورونا المستجد (كوفيد - 19)، حيث كان العمل عن بُعد أحد الحلول للحد من انتشار هذا الفيروس، بالإضافة إلى أهمية مكان تطبيقها حيث طبقت في جامعة الملك عبد العزيز بمحافظة جدة، والتي حصدت على المرتبة الأولى محلياً وعربياً والمرتبة 26 آسيوياً حسب تصنيف تايمز البريطاني وال 51 عالمياً في تصنيف "U.S. NEWS" الأمريكي لعام (2020). وتأمل الباحثة أن تساعد نتائج هذه الدراسة الباحثين والمنظمات في التعرف على أثر العمل عن بُعد في إدارة الأزمات.

### حدود الدراسة:

سوف تقتصر هذه الدراسة على الحدود التالية:

- الحدود الموضوعية: أثر العمل عن بُعد في إدارة الأزمات عند تفشي فيروس كورونا المستجد (كوفيد - 19).
- الحدود البشرية: موظفي وموظفات جامعة الملك عبد العزيز.
- الحدود المكانية: منطقة مكة المكرمة (محافظة جدة) بالمملكة العربية السعودية.
- الحدود الزمانية: عام 1441 هـ / 2020 م.

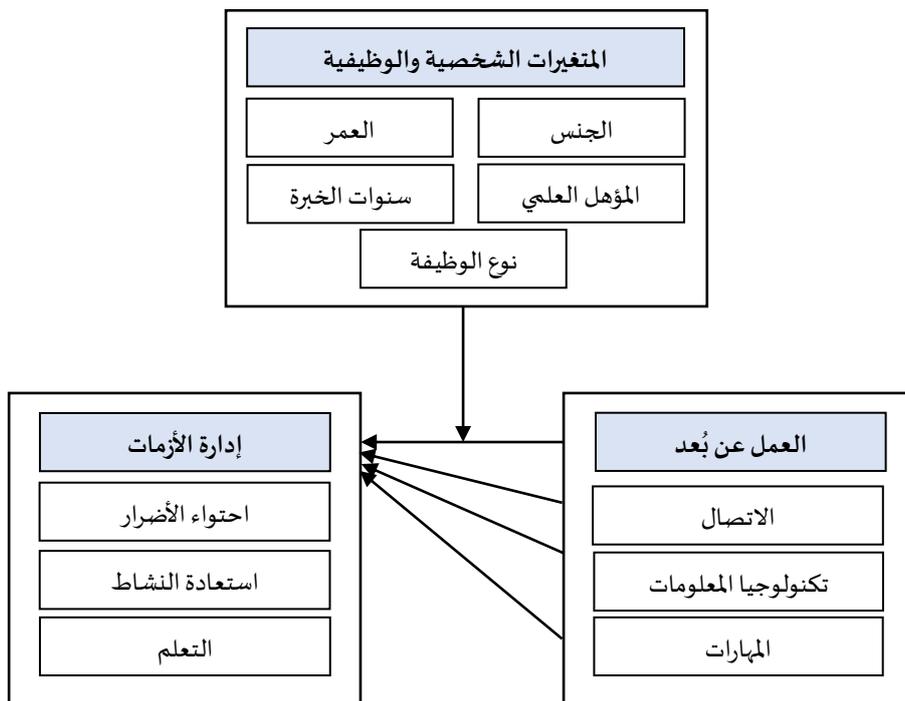
### متغيرات الدراسة:

قامت الباحثة بدراسة المتغيرات التالية:

- المتغير المستقل: "العمل عن بُعد" تم دراسة ثلاثة أبعاد (الاتصال، تقنية المعلومات، المهارات).
- المتغير التابع: "إدارة الأزمات" تم دراسة المتغير التابع ككل.
- المتغيرات الشخصية والوظيفية: تم دراسة خمس أبعاد (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، نوع الوظيفة).

### أنموذج الدراسة:

الشكل التالي يوضح متغيرات الدراسة:



شكل (1) أنموذج متغيرات الدراسة

المصدر: إعداد وتصميم الباحثة

## 2- الإطار النظري والدراسات السابقة.

### أولاً- العمل عن بُعد:

بدأ الاهتمام بالعمل عن بُعد مُنذ سبعينيات القرن العشرين عندما استخدم للإشارة إلى العمل من مسافات بعيدة عن المكتب أو مقر العمل، ويُعد Niles (1975) أول من استخدم مصطلح العمل عن بُعد Telecommunicating} ثابت، 2018 عن (Moon and Stanworth, 1997). وعرفت إدارة الخدمات العامة الأمريكية (GSA, 2017) العمل عن بُعد بأنه العمل الذي يتم من مكان مستقل عن المكاتب التقليدية باستخدام وسائل الاتصال المختلفة (خليل، 2019: 15).

### أبعاد العمل عن بُعد:

اعتمدت الباحثة على الأبعاد المشتركة بين الباحثين (Brown, 2010 & Luo, 2015)، وحددت منها ثلاثة أبعاد وهي (الصميدعي والعمري، 2017):

- الاتصالات: يُعد الاتصال من أهم مفاصل العمل عن بُعد، فهو الكيفية التي يتم بواسطتها إرسال واستقبال المهام عن بُعد، بالاعتماد على الأجهزة والمعدات التكنولوجية اللازمة.
- تكنولوجيا المعلومات: هي جميع أنواع التكنولوجيا والأجهزة التي تستخدم في تشغيل ونقل وتخزين المعلومات على شكل إلكتروني، وتتمثل بالأجهزة والحواسيب الآلية.
- المهارات: هي القدرة على الفهم والتواصل والقدرة على تطبيق المعرفة والخبرة في مجال العمل.

### مزايا العمل عن بُعد:

يتيح العمل عن بُعد عدة مزايا منها (ثابت، 2018):

1. تنمية الاقتصاد وزيادة فرص الاستثمار ومواجهة البطالة والحد من الفقر.
2. حماية البيئة حيث يساعد العمل عن بُعد في انخفاض التلوث البيئي وتوفير الطاقة وتقليل الازدحام المروري.
3. يخفض من مستلزمات المكاتب ونفقاتها كالورق، والطابعة.
4. يرسخ العمل عن بُعد مفهوم التقييم وفقاً للإنتاجية، فحجم الإنتاجية وجودتها هو معيار تقييم الموظف.
5. يتيح المزيد من اللامركزية في أداء الأنشطة والمهام.

### تحديات العمل عن بُعد:

هناك العديد من التحديات للعمل عن بُعد، التي قد تنعكس أو تؤثر سلباً على العاملين ومنها (آدم، 2019):

1. التكاسل: عدم وجود وقت معين للبدء في العمل أو تأجيل القيام بالمهام.
2. المهام المنزلية: الانخراط في المهام المنزلية فيأخذ إنجاز العمل وقت أطول مما يزيد الضغوط على العامل.
3. الروح التنافسية: عدم وجود تفاعل بشري، حيث يساعد الزملاء على بث الروح التنافسية وتعزيز الإنتاجية.
4. المماطلة في دفع الأجور: عدم دفع الأجور أو تأخيرها دون احترام لجهد العامل، على الرغم من أنه أدى مهمته على أكمل وجه وسلم العمل في الموعد المحدد.

## ثانياً- إدارة الأزمات:

نشأ مفهوم إدارة الأزمات من الإدارة العامة، وذلك من خلال الدور الذي تلعبه الدولة في مواجهة الأزمات والكوارث، ثم تبنته الأجهزة الإدارية والمنظمات العامة كأسلوب لإنجاز المهام العاجلة أو إدارة المواقف الطارئة (قريه والفيض، 2020: 49 عن (أبوسمرة؛ الطيطي وعاشور، 2012)). فهو يشير إلى كيفية التغلب على الأزمة باستخدام أساليب إدارية علمية من أجل تلافي سلبياتها إن أمكن. فهي عملية إدارية وقيادية في حد سواء، تحتاج إلى تصرفات حاسمة وسريعة تتفق مع التطورات، ولها زمام المبادرة في قيادة الأحداث والتأثير عليها، وتوجيهها وفقاً للمعطيات الموجودة (جريدة الرياض). كما عرفها (ماهر، 2006) بأنها "طريقة للسيطرة على الأزمة باستخدام مجموعة من الأدوات، والجهود للتغلب على الأزمة، واحتواء الأزمات المسببة لها، والاستفادة والتعلم من الأزمة؛ حتى يمكن تفادي الأزمات المستقبلية" (عسيري، 2020: 311).

## مراحل إدارة الأزمات:

بعد اكتشاف إشارات الإنذار-قبل البداية الفعلية للأزمة- والاستعداد والوقاية -إعداد خطط للحماية من الأزمات- يتم الانتقال للمراحل التالية وهي المراحل التي تمر بها المنظمات اليوم (العبداللات، 2020):

1. احتواء الأضرار: هذه المرحلة تكون أثناء الأزمة، وفيها يكون تركيز إدارات المنظمات على تقليص حجم الأضرار والحد من انتشارها على نطاق واسع. بالإعداد والتحضير لتقليل المخاطر والأضرار والتهديدات التي تصيب المنظمات جراء تعرضها للأزمات (Saka, 2014).
2. استعادة النشاط: تُعد مرحلة الخروج من بوتقة الأزمة والتعافي من الاضطرابات التي سببتها، فهي تثبت مدى قدرة المنظمات على مواجهة الأزمات (Saka, 2014). وتعرف بأنها عملية وضع السياسات والاستراتيجيات الموجهة نحو إعادة مسار العمل في المنظمة لصورته السابقة أو بشكل أفضل مما كان عليه قبل الأزمة وجعلها موضع التنفيذ (Emeagwali & Aljuhmani, 2017).
3. التعلم: هي مرحلة الاستفادة من التجربة والمواقف والأحداث السابقة والاستعانة بالكفاءات والخبرات التي تولدت لتبني السلوكيات الإيجابية وتحسين الأعمال التي تحدث تغييراً في توجه وعمل المنظمة (Saka, 2014).

## متطلبات نجاح إدارة الأزمات:

يتطلب وجود إدارة واعية ولديها قدرة على مواجهة الأزمة ومن متطلبات نجاح إدارة الأزمات ما يلي (محمد ومحمود، 2017):

1. الاستعداد الدائم لمواجهة الأزمات: بتطوير القدرات العملية لمواجهة الأزمات ومراجعة إجراءات الوقاية ووضع الخطط وتدريب الموظفين على الأدوار المختلفة أثناء الأزمات.
2. الدورات التدريبية: عقد الدورات التدريبية وورش العمل في مجال إدارة الأزمات وتدريب العاملين حول كيفية اتخاذ الإجراءات الوقائية.
3. تبسيط الإجراءات وتسهيلها: يساعد على سرعة التعامل مع الأزمة.
4. أهمية الوقت: إن إدراك أهمية الوقت فالسرعة مطلوبة في التفكير والتخطيط لإدارة الأزمات واتخاذ القرارات.
5. التخطيط للأزمات: يساهم في منع حدوث الأزمات أو تقليل آثارها.

## ثانياً- الدراسات السابقة:

- أ- دراسات تناولت العمل عن بُعد:
- دراسة (بوبشيت، 2020) بعنوان: " تنفيذ الأعمال عن بُعد: بعد تفشي فيروس كورونا المستجد "COVID-19": وهدفت هذه الدراسة إلى توضيح دور تكنولوجيا المعلومات من القدرة على تنفيذ الأعمال عن بُعد خلال فترة حظر التجول التي فرضت في العديد من الدول بسبب انتشار فايروس كورونا المستجد وتسهيل التواصل مع المؤسسات العامة والخاصة لإنجاز أعمالهم، تم استخدام المنهج الوصفي الاستقرائي، وأظهرت نتائج الدراسة أن تنفيذ العمل عن بُعد يتطلب نقلة نوعية في أسلوب إدارة المؤسسات.
  - دراسة (ناصر وكموش، 2020) بعنوان: "حتمية العمل عن بُعد والتحول نحو الإدارة الإلكترونية في منظمات المجتمع المدني السورية في ظل كورونا المستجد": وهدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الإدارة الإلكترونية ودورها في تسهيل العمل عن بُعد، وتم توزيع الاستبيان على العنصر البشري المؤهل في كافة الأقسام الإدارية بمنظمات المجتمع المدني السورية العاملة من تركيا، وأظهرت نتائج الدراسة أن البنية الداخلية للمنظمات السورية في مجال البرامج الإلكترونية لا تزال ضعيفة، وأن هناك احتمال كبير لظهور آثار سلبية للعمل عن بعد على الأداء فيها.

## ب- دراسات تناولت إدارة الأزمات:

- دراسة (قريه والفيض، 2020) بعنوان: "واقع إدارة الأزمة في التعليم العالي بليبيا"، وهدفت الدراسة إلى التعرف على واقع إدارة الأزمات بجامعة سبها، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي والاستبانة كأداة لجمع البيانات على عينة من الأكاديميين والموظفين العاملين بجامعة سبها حول ممارسات إدارة الأزمة، وأظهرت نتائج الدراسة أن إدارة جامعة سبها تمارس عمليات إدارة الأزمة بشكل متواضع، ولا توجد فروق ذات دلالة إحصائية فيما يخص ممارسات إدارة الأزمة تعزى لمتغيرات الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، نوع الوظيفة.
- دراسة (رخا، 2019) بعنوان: "واقع إدارة الأزمات في الأقسام الأكاديمية بجامعة تبوك بالمملكة العربية السعودية"، وهدفت الدراسة إلى الكشف عن واقع إدارة الأزمات في مراحل (اكتشاف إشارات الإنذار المبكر للأزمة، الاستعداد والوقاية، احتواء الأضرار، استعادة النشاط، التعل) في الأقسام الأكاديمية بجامعة تبوك بالمملكة العربية السعودية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، وتم استخدام المنهج الوصفي المسحي والاستبانة كأداة لجمع البيانات من (238) عضواً، وأظهرت نتائج الدراسة أن واقع إدارة الأزمات في الأقسام الأكاديمية بجامعة تبوك في المراحل ككل من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس جاءت بدرجة متوسطة.

## التعقيب على الدراسات السابقة:

اتفقت الدراسة الحالية مع دراسة (بوبشيت، 2020؛ ناصر وكموش، 2020) بأنها ربطت العمل عن بُعد بفايروس كورونا المستجد، واتفقت دراسة (قريه والفيض، 2020؛ رخا، 2019) بأنها طبقت في قطاع التعليم، بينما اختلفت مع الدراسات السابقة في الحدود المكانية للدراسة؛ حيث طبقت هذه الدراسة على موظفي وموظفات جامعة الملك عبد العزيز بمحافظة جدة في المملكة العربية السعودية.

وما يميز هذه الدراسة أنها ربطت العمل عن بُعد في إدارة الأزمات عند تفشي فيروس كورونا المستجد (كوفيد - 19) ولا توجد دراسات - على حد علم الباحثة - تناولت هذا الموضوع، لذا فهي إثراء للدراسات والأبحاث العلمية والإدارية.

### 3- منهجية الدراسة وإجراءاتها.

#### منهج الدراسة:

تعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي في تحديد مشكلة الدراسة والتي تمثلت في التعرف على أثر العمل عن بُعد في إدارة الأزمات عند تفشي فيروس كورونا المستجد (كوفيد - 19) من خلال جمع البيانات من موظفي وموظفات جامعة الملك عبد العزيز.

#### مجتمع الدراسة وعينتها:

يتكون مجتمع الدراسة من جميع موظفي وموظفات جامعة الملك عبد العزيز بمحافظة جدة، وطبقت الدراسة على عينة عشوائية بسيطة مكونة من (30) موظفا وموظفة.

#### عرض وتحليل المتغيرات الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة:

جدول (1) النسبة المئوية لأفراد عينة الدراسة تبعاً للمتغيرات الشخصية والوظيفية

المتغير	الفئة	النسبة المئوية	المتغير	الفئة	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	46.7	نوع الوظيفة	إداري	63,3
	أنثى	53.3		أكاديمي	36.7
العمر	أقل من 30 سنة	00.0	المؤهل العلمي	ثانوية عامة فأقل	6.7
	30 - أقل من 40 سنة	36.7		دبلوم	3.3
	40 - أقل من 50 سنة	40.0		بكالوريوس	56.7
	50 سنة فأكثر	23.3		دراسات عليا	33.3
سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	6.7	المجموع	المجموع	%100
	5 - أقل من 10 سنوات	46.7			
	10 - أقل من 15 سنة	10.0			
	15 سنة فأكثر	36.7			
	المجموع	%100			

يشير الجدول السابق رقم (4) أن عينة الدراسة من موظفي وموظفات جامعة الملك عبد العزيز قد توزعت بين الذكور والإناث، وبلغت نسبة الإناث (53.3%)، بينما بلغت نسبة الذكور (46.7%) من عينة الدراسة. وأن غالبية عينة الدراسة أعمارهم تتراوح بين "40 - أقل من 50 سنة" بنسبة (40.0%)، بينما لا يوجد في عينة الدراسة أعمار "أقل من 30 سنة". وأن غالبية عينة الدراسة من حملة شهادة الجامعية "بكالوريوس" بنسبة (56.7%)، بينما حملة شهادة "دبلوم" هم الأقل بنسبة (3.3%). وغالبية عينة الدراسة سنوات خبرتهم تراوحت بين "5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات" بنسبة (46.7%)، بينما الذين خبرتهم تتراوح بين "أقل من 5 سنوات" هم الأقل بنسبة (6.7%)، كما

يظهر أن نوع الوظيفة لغالبية عينة الدراسة هم من "الإداريين" بنسبة (63.3%). بينما الأقل هم من فئة "أكاديمي" وبنسبة (36,7%) من عينة الدراسة.

#### مصادر جمع البيانات:

- تم الاعتماد في هذه الدراسة على مصادر أولية وثانوية لجمع البيانات اللازمة، وهي:
1. المصادر الثانوية: اعتمدت على مجموعة من المصادر العربية والأجنبية اشتملت على: الكتب، الدوريات، المجلات، المقالات والمؤتمرات العلمية، والبحث في قواعد البيانات عن الدراسات والبحوث ذات العلاقة بموضوع الدراسة.
  2. المصادر الأولية: اعتمدت على جمع البيانات من عينة الدراسة عن طريق الاستبانة.

#### أداة الدراسة وإجراءات إعدادها وتصميمها:

- اعتمدت الدراسة على الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات، والتي تم تصميمها بالاستعانة بدراسة (رخا، 2019؛ حمدي والعظومات، 2018؛ الصميدعي والعمري، 2017). وتكونت الاستبانة من قسمين رئيسيين هما:
- القسم الأول: خصص للمتغيرات الشخصية والوظيفية لعينة الدراسة وتضمن (5) متغيرات هي (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، نوع الوظيفة).
  - القسم الثاني: خصص للعمل عن بُعد وإدارة الأزمات عند تفشي فيروس كورونا المستجد من وجهة نظر موظفي وموظفات جامعة الملك عبد العزيز. واشتمل على (24) فقرة.

صدق أداة الدراسة (الاستبانة):

#### أولاً: الصدق البنائي (Structure Validity):

جدول (2) معاملات ارتباط بيرسون لقياس الصدق البنائي

مستوى الدلالة الإحصائية	معامل الارتباط	أبعاد ومتغيرات الدراسة	
0.001	0,565**	الاتصال	1
0.000	0,892**	تقنية المعلومات	2
0.000	0,613**	المهارات	3
0.000	0,801**	العمل عن بُعد	
0.000	0,896**	إدارة الأزمات	

يشير جدول (2) إلى مدى ارتباط العمل عن بُعد وإدارة الأزمات بالدرجة الكلية لفقرات الاستبانة، وتبين أن معاملات ارتباط بيرسون في جميع أبعاد الاستبانة مرتفعة وبذلك تعتبر أبعاد الاستبانة صادقة لما وضعت لقياسه.

#### ثانياً- صدق الاتساق الداخلي (Internal consistency):

لإيجاد صدق الأداة تم استخدام معاملات ارتباط بيرسون بين الفقرات والبعد الذي تنتمي إليه، وتبين أن قيم معاملات الارتباط لفقرات بعد "الاتصال" تراوحت بين (0.637- 0.852)، وقيم معاملات الارتباط لفقرات بعد "تقنية المعلومات" تراوحت بين (0.529- 0.908). بينما قيم معاملات الارتباط لفقرات بعد "المهارات" تراوحت بين (0.764- 0.901). كما تبين أن قيم معاملات الارتباط لمتغير إدارة الأزمات تراوحت بين (0.657- 0.962).

ثبات أداة الدراسة (الاستبانة):

أولاً: طريقة التجزئة النصفية (half split):

جدول (3) طريقة التجزئة النصفية لقياس ثبات الاستبانة

Guttman	Spearman-Brown	أبعاد ومتغيرات الدراسة	
0.76	0.77	الاتصال	1
0,78	0,79	تقنية المعلومات	2
0.91	0.91	المهارات	3
0.86	0.86	العمل عن بُعد	
0,97	0.97	إدارة الأزمات	
0,98	0,98	الدرجة الكلية	

يتبين من الجدول رقم (3) أن قيمة معامل ارتباط (Guttman - Spearman-Brown) مقبولة ودالة إحصائيًا، وبذلك تم التأكد من ثبات الاستبانة وصلاحيتها للتحليل الإحصائي ويمكن الاعتماد عليها في التطبيق الميداني.

ثانيًا- طريقة كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha):

تم الحصول على نتائج معامل كرونباخ ألفا الموضحة في الجدول التالي:

جدول (4) معامل كرونباخ ألفا لقياس ثبات الاستبانة

ت	أبعاد ومتغيرات الدراسة	عدد الفقرات	قيمة كرونباخ ألفا
1	الاتصال	4	0,82
2	تقنية المعلومات	4	0,79
3	المهارات	4	0,85
	العمل عن بُعد	12	0,91
	إدارة الأزمات	12	0,95
	الدرجة الكلية	24	0.94

يتبين من الجدول السابق رقم (4) أن معاملات كرونباخ ألفا للاستبانة تراوحت ما بين (0.79 - 0.95)، كان أعلاها لبُعد "المهارات"، وأدناها لبُعد "تقنية المعلومات"، كما بلغ معامل الثبات الكلي (0.94)، وهذا مؤشر على ثبات عالي للاستبانة، مما يجعلها مناسبة لأغراض التحليل الإحصائي ويمكن الاعتماد عليها في التطبيق الميداني.

أساليب المعالجة الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

تم استخدام حزم البرامج الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS لمعالجة بيانات الدراسة باستخدام الأساليب المناسبة لطبيعة الدراسة، كما هي موضحة فيما يلي:

- النسب المئوية: لقياس التكرارات النسبية لإجابات أفراد العينة على فقرات الاستبانة.
- المتوسطات الحسابية: لقياس متوسط إجابات أفراد العينة على فقرات الاستبانة.
- الانحرافات المعيارية: لقياس انحراف إجابات عينة الدراسة عن قيم وسطها الحسابي.
- الأهمية النسبية: لتحديد درجة أهمية كل فقرة من فقرات الاستبانة.

- معامل ارتباط بيرسون: لتحديد صدق الاتساق الداخلي والصدق البنائي.
- معامل الثبات بطريقة التجزئة النصفية وبطريقة كرونباخ ألفا: لتحديد معامل الثبات.
- مقياس التوزيع الطبيعي: للتحقق من التوزيع الطبيعي للبيانات.
- معامل الانحدار المتعدد: لتحديد أي من أبعاد العمل عن بُعد له التأثير الأكبر في إدارة الأزمات، ولاختبار تأثير المتغيرات الشخصية والوظيفية والعمل عن بُعد في إدارة الأزمات.
- معامل الانحدار الخطي البسيط: لاختبار تأثير العمل عن بُعد ككل في إدارة الأزمات.

#### 4- عرض نتائج الدراسة ومناقشتها.

باحساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والرتبة، والأهمية النسبية لإجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات الاستبانة وكانت النتائج كما يلي:

جدول (5) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة مرتبة تنازلياً

ت	البُعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الأهمية النسبية
1	الاتصال	4.5	0.55	1	مرتفعة
2	تقنية المعلومات	4.1	0.70	3	مرتفعة
3	المهارات	4.4	0.61	2	مرتفعة
	العمل عن بُعد	4.3	0.74	-	مرتفعة
	إدارة الأزمات	4.0	0.55	-	مرتفعة
	الدرجة الكلية	4.5	0.55	-	مرتفعة

يشير الجدول رقم (5) إلى أن المتوسطات الحسابية لموافقة أفراد العينة تراوحت بين (4.0 – 4.5)، وكان بُعد "الاتصال" في المرتبة الأولى بأعلى المتوسطات الحسابية حيث بلغ (4.5) وبدرجة موافقة مرتفعة، وبالمرتبة الثانية بُعد "المهارات" بمتوسط حسابي بلغ (4.4) وبدرجة موافقة مرتفعة، والمرتبة الثالثة والأخيرة لبُعد "تقنية المعلومات" بمتوسط حسابي (4.1) وبدرجة موافقة مرتفعة. وبلغ المتوسط الحسابي لمتغير "العمل عن بُعد" ككل (4.3) وبدرجة موافقة مرتفعة. بينما بلغ المتوسط الحسابي لمتغير "إدارة الأزمات" ككل (4.0) وبدرجة موافقة مرتفعة؛ مما يدل على اهتمام أفراد عينة الدراسة بإدارة الأزمات عند تفشي فيروس كورونا المستجد (كوفيد - 19).

وتتفق نتائج العمل عن بُعد ككل مع بعض الدراسات كدراسة (الصميدعي والعمري، 2017)؛ حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.96) والانحراف المعياري (0.912) وبدرجة موافقة مرتفعة.

كما تتفق نتائج إدارة الأزمات ككل مع بعض الدراسات كدراسة (العبدللات، 2020)؛ حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.926) والانحراف المعياري (0.394) وبدرجة موافقة مرتفعة.

اختبار فرضيات الدراسة:

اختبار الفرضية الأولى: "يوجد أثر للعمل عن بُعد بأبعاده (الاتصال، تقنية المعلومات، المهارات) في إدارة الأزمات عند تفشي فيروس كورونا المستجد (كوفيد - 19) من وجهة نظر موظفي وموظفات جامعة الملك عبد العزيز".

جدول (7) الانحدار المتعدد لأثر العمل عن بُعد في إدارة الأزمات

جدول المعاملات			المتغير المستقل	تحليل التباين		ملخص النموذج		المتغير التابع
Coefficients				ANOVA		Model Summary		
Sig. T*	T	Beta		Sig. F*	F	R <sup>2</sup>	R	
0.743	0.332	0.075	الاتصال	0.000	12.153	0.584	0.764	إدارة الأزمات
0.000	5.766	0.955	تقنية المعلومات					
0.084	-1.799	-0.910	المهارات					

يوضح الجدول رقم (7) أن قيمة معامل الارتباط ( $R=0.764$ ) وهذا يشير إلى وجود ارتباط طردي قوي جداً، وقيمة معامل التحديد ( $R^2=0.584$ ) وهي تشير إلى أن (85.4%) من التباين في إدارة الأزمات يمكن تفسيره من خلال التباين في العمل عن بُعد، وقيمة ( $F=12.153$ ) وعند مستوى دلالة ( $Sig=0.000$ ) وهو أقل من (0.05).

ويظهر جدول المعاملات أثر كل بُعد من أبعاد العمل عن بُعد في إدارة الأزمات، فبلغت قيمة ( $Beta=0.955$ ) وقيمة ( $T=5.766$ ) عند مستوى دلالة ( $Sig=0.000$ ) وهي قيمة تعبر عن وجود أثر لبُعد "تقنية المعلومات" في إدارة الأزمات عند تفشي فيروس كورونا المستجد (كوفيد - 19) من وجهة نظر موظفي وموظفات جامعة الملك عبد العزيز، بينما بُعد "الاتصال" فإن قيمة ( $Beta=0.075$ ) وقيمة ( $T=0.332$ ) عند مستوى دلالة ( $Sig=0.743$ )، وبُعد "المهارات" قيمة ( $Beta=0.910$ ) وقيمة ( $T=1.799$ ) عند مستوى دلالة ( $Sig=0.084$ ) فهي تدل على أنه لا يوجد أثر لبُعد "الاتصال" وبُعد "المهارات" في إدارة الأزمات عند تفشي فيروس كورونا المستجد (كوفيد - 19) من وجهة نظر موظفي وموظفات جامعة الملك عبد العزيز.

وبذلك تكون الباحثة تمكنت من تحقيق الهدف الأول للدراسة وهو التعرف على أثر العمل عن بُعد بأبعاده (الاتصال، تقنية المعلومات، المهارات) في إدارة الأزمات بجامعة الملك عبد العزيز.

- اختبار الفرضية الثانية: "يوجد أثر للمتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، نوع الوظيفة) لأثر العمل عن بُعد في إدارة الأزمات عند تفشي فيروس كورونا المستجد (كوفيد - 19) من وجهة نظر موظفي وموظفات جامعة الملك عبد العزيز".

جدول (8) الانحدار المتعدد لأثر المتغيرات الشخصية والوظيفية لأثر العمل عن بُعد في إدارة الأزمات

جدول المعاملات			المتغير المستقل	تحليل التباين		ملخص النموذج		المتغير التابع
Coefficients				ANOVA		Model Summary		
Sig. T*	T	Beta		Sig. F*	F	R <sup>2</sup>	R	
0.007	2.968	0.573	العمل عن بُعد	0.041	2.661	0.410	0.640	إدارة الأزمات
0.084	1.808	0.441	الجنس					
0.026	2.380	0.513	العمر					
0.126	1.587	0.384	المؤهل العلمي					
0.204	1.308	0.327	سنوات الخبرة					
0.447	0.773	0.164	نوع الوظيفة					

المصدر: نتائج الجدول بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

يتبين من الجدول السابق رقم (8) أن قيمة معامل الارتباط ( $R=0.640$ ) وقيمة معامل التحديد ( $R^2=0.410$ ) بينما قيمة ( $F=2.661$ ) عند مستوى دلالة ( $Sig=0.041$ ).

بينما يتبين من جدول المعاملات أن قيمة ( $Beta=0.573$ ) في متغير العمل عن بُعد، وقيمة ( $T=2.968$ ) عند مستوى دلالة ( $Sig=0.007$ )، وهذا يدل على أنه يوجد أثر للعمل عن بُعد في إدارة الأزمات عند تفشي فيروس كورونا المستجد (كوفيد - 19) من وجهة نظر موظفي وموظفات جامعة الملك عبد العزيز.

وفي متغير الجنس قيمة ( $Beta=0.441$ ) وقيمة ( $T=1.808$ ) عند مستوى دلالة ( $Sig=0.084$ )، وهذا يدل على أنه لا يوجد أثر لمتغير الجنس في إدارة الأزمات عند تفشي فيروس كورونا المستجد (كوفيد - 19) من وجهة نظر موظفي وموظفات جامعة الملك عبد العزيز.

وفي متغير العمر قيمة ( $Beta=0.513$ ) وقيمة ( $T=2.380$ ) عند مستوى دلالة ( $Sig=0.026$ )، وهذا يدل على أنه يوجد أثر للعمر في إدارة الأزمات عند تفشي فيروس كورونا المستجد (كوفيد - 19) من وجهة نظر موظفي وموظفات جامعة الملك عبد العزيز.

وفي متغير المؤهل العلمي قيمة ( $Beta=0.384$ ) وقيمة ( $T=1.587$ ) عند مستوى دلالة ( $Sig=0.126$ )، وهذا يدل على أنه لا يوجد أثر للمؤهل العلمي في إدارة الأزمات عند تفشي فيروس كورونا المستجد (كوفيد - 19) من وجهة نظر موظفي وموظفات جامعة الملك عبد العزيز.

وفي متغير سنوات الخبرة قيمة ( $Beta=0.327$ ) وقيمة ( $T=1.308$ ) عند مستوى دلالة ( $Sig=0.204$ )، وهذا يدل على أنه لا يوجد أثر لسنوات الخبرة في إدارة الأزمات عند تفشي فيروس كورونا المستجد (كوفيد - 19) من وجهة نظر موظفي وموظفات جامعة الملك عبد العزيز.

وفي متغير نوع الوظيفة قيمة ( $Beta=0.164$ ) وقيمة ( $T=0.773$ ) عند مستوى دلالة ( $Sig=0.447$ )، وهذا يدل على أنه لا يوجد أثر لنوع الوظيفة في إدارة الأزمات عند تفشي فيروس كورونا المستجد (كوفيد - 19) من وجهة نظر موظفي وموظفات جامعة الملك عبد العزيز.

ومما سبق يتضح وجود أثر للعمل عن بُعد والعمر في إدارة الأزمات عند تفشي فيروس كورونا المستجد (كوفيد - 19) من وجهة نظر موظفي وموظفات جامعة الملك عبد العزيز.

وبذلك تكون الباحثة تمكنت من تحقيق الهدف الثاني للدراسة وهو التعرف على أثر المتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، نوع الوظيفة) لأثر العمل عن بُعد في إدارة الأزمات من وجهة نظر موظفي وموظفات جامعة الملك عبد العزيز.

- الإجابة على التساؤل الرئيس: ما أثر العمل عن بُعد في إدارة الأزمات عند تفشي فيروس كورونا المستجد (كوفيد - 19) من وجهة نظر موظفي وموظفات جامعة الملك عبد العزيز؟

#### جدول (6) الانحدار البسيط لأثر العمل عن بُعد في إدارة الأزمات

جدول المعاملات Coefficients			تحليل التباين ANOVA		ملخص النموذج Model Summary		المتغير التابع	
Sig. T*	T المحسوبة	Beta	المتغير المستقل	Sig. F*	F المحسوبة	R <sup>2</sup> معامل التحديد		R معامل الارتباط
0.012	2.683	0.452	العمل عن بُعد	0.012	7.196	0.204	0.452	إدارة الأزمات

دال إحصائيًا عند ( $\alpha \leq 0.05$ )

يتبين من الجدول رقم (6) أن قيمة معامل الارتباط ( $R=0.452$ ) وقيمة معامل التحديد ( $R^2=0.204$ ) عند دلالة إحصائية ( $Sig=0.012$ )، وهذا يعني وجود ارتباط متوسط، وأثر للعمل عن بُعد في إدارة الأزمات عند تفشي فيروس كورونا المستجد (كوفيد - 19) من وجهة نظر موظفي وموظفات جامعة الملك عبد العزيز. كما يتبين من جدول المعاملات أن قيمة ( $Beta=0.452$ ) وقيمة ( $T=2.683$ ) عند مستوى دلالة ( $Sig=0.012$ ). ومما سبق، يتضح وجود أثر للعمل عن بُعد في إدارة الأزمات عند تفشي فيروس كورونا المستجد (كوفيد - 19) من وجهة نظر موظفي وموظفات جامعة الملك عبد العزيز.

وبذلك تكون الباحثة تمكنت من الإجابة على التساؤل الرئيس للدراسة وهو ما أثر العمل عن بُعد في إدارة الأزمات عند تفشي فيروس كورونا المستجد (كوفيد - 19) من وجهة نظر موظفي وموظفات جامعة الملك عبد العزيز؟

### نتائج الدراسة.

#### نتائج التحليل الوصفي لخصائص عينة الدراسة:

1. معظم عينة الدراسة من الإناث بنسبة (53.3%)، بينما بلغت نسبة الذكور (46.7%) من عينة الدراسة.
2. معظم عينة الدراسة تتراوح أعمارهم بين "40 إلى أقل من 50 سنة" بنسبة (40%)، بينما لا يوجد في عينة الدراسة أعمار "أقل من 30 سنة".
3. معظم العينة مؤهلهم العلمي "بكالوريوس" بنسبة (56.7%)، بينما حملة شهادة "دبلوم" هم الأقل بنسبة (3.3%).
4. معظم عينة الدراسة تتراوح خبرتهم بين "5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات" بنسبة (46.7%)، بينما الأقل تتراوح خبرتهم بين "أقل من 5 سنوات" هم الأقل بنسبة (6.7%).
5. معظم العينة من الإداريين بنسبة (63.3%)، بينما الأقل هم من فئة "أكاديمي" بنسبة (36.7%) من عينة الدراسة.

#### نتائج التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة:

1. أظهرت النتائج أن الاتصال قد أتى بمتوسط حسابي بلغ (4.5)، بينما بلغ الانحراف المعياري (0.55).
2. أظهرت النتائج أن تقنية المعلومات قد أتت بمتوسط حسابي بلغ (4.1)، بينما بلغ الانحراف المعياري (0.70).
3. أظهرت النتائج أن المهارات قد أتت بمتوسط حسابي بلغ (4.4)، بينما بلغ الانحراف المعياري (0.61).
4. أظهرت النتائج أن العمل عن بُعد قد أتى بمتوسط حسابي بلغ (4.3)، بينما بلغ الانحراف المعياري (0.74).
5. أظهرت النتائج أن إدارة الأزمات قد أتت بمتوسط حسابي بلغ (4.0)، بينما بلغ الانحراف المعياري (0.55).

#### نتائج اختبار فرضيات الدراسة:

1. أظهرت نتائج اختبار الفرضية الأولى ما يلي:
  - يوجد أثر لبُعد "تقنية المعلومات" في إدارة الأزمات عند تفشي فيروس كورونا المستجد (كوفيد - 19) من وجهة نظر موظفي وموظفات جامعة الملك عبد العزيز،
  - لا يوجد أثر لبُعد "الاتصال" في إدارة الأزمات عند تفشي فيروس كورونا المستجد (كوفيد - 19) من وجهة نظر موظفي وموظفات جامعة الملك عبد العزيز.

- لا يوجد أثر لبُعد "المهارات" في إدارة الأزمات عند تفشي فيروس كورونا المستجد (كوفيد - 19) من وجهة نظر موظفي وموظفات جامعة الملك عبد العزيز.
- 2. أظهرت نتائج اختبار الفرضية الثانية ما يلي:
- لا يوجد أثر للعمل عن بُعد في إدارة الأزمات عند تفشي فيروس كورونا المستجد (كوفيد - 19) من وجهة نظر موظفي وموظفات جامعة الملك عبد العزيز.
- لا يوجد أثر للجنس في إدارة الأزمات عند تفشي فيروس كورونا المستجد (كوفيد - 19) من وجهة نظر موظفي وموظفات جامعة الملك عبد العزيز.
- لا يوجد أثر للعمر في إدارة الأزمات عند تفشي فيروس كورونا المستجد (كوفيد - 19) من وجهة نظر موظفي وموظفات جامعة الملك عبد العزيز.
- لا يوجد أثر للمؤهل العلمي في إدارة الأزمات عند تفشي فيروس كورونا المستجد (كوفيد - 19) من وجهة نظر موظفي وموظفات جامعة الملك عبد العزيز.
- لا يوجد أثر لسنوات الخبرة في إدارة الأزمات عند تفشي فيروس كورونا المستجد (كوفيد - 19) من وجهة نظر موظفي وموظفات جامعة الملك عبد العزيز.
- لا يوجد أثر لنوع الوظيفة في إدارة الأزمات عند تفشي فيروس كورونا المستجد (كوفيد - 19) من وجهة نظر موظفي وموظفات جامعة الملك عبد العزيز.

### توصيات الدراسة ومقترحاتها.

بناءً على النتائج، توصي الباحثة وتقتح بما يلي:

1. العمل على توفير قنوات اتصال للعاملين عن بُعد تمكّنهم من أداء مهامهم بطريقة آمنة.
  2. العمل على استخدام البرمجيات التي تساهم في تقليل الخطأ أثناء العمل عن بُعد.
  3. القيام بدورات تدريبية وورش عمل لموظفي وموظفات جامعة الملك عبد العزيز لتدريبهم على مهارات حل المشكلات أثناء العمل عن بُعد.
  4. الاستعانة بخبراء ومختصين من خارج الجامعة -إذا دعت الحاجة - لإعداد خطط استعادة نشاطها.
  5. كما تقتح الباحثة إجراء عدد من الدراسات المستقبلية وهي:
1. دراسة حول أثر العمل عن بُعد في إدارة الأزمات بالتطبيق على منظمات أخرى سواء في القطاع العام أو الخاص.
  2. دراسة حول أثر استقطاب الكفاءات والخبرات في العمل عن بُعد.
  3. دراسة حول استراتيجيات المنظمات العامة والخاصة في إدارة الأزمات.

### قائمة المراجع.

أولاً - المراجع بالعربية:

- آدم، حاسبو أحمد. (2019). دور ريادة الأعمال والعمل عن بعد في خلق فرص العمل: دراسة حالة شركة سكر كنانة. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية. مج (20)، ع (2).

- بوبشيت، عبد الرحمن صالح. (2020). تنفيذ الأعمال عن بعد: بعد تفشي فيروس كورونا المستجد "COVID-19". المجلة العربية للنشر العلمي. ع (9).
- ثابت، نشوى توفيق أحمد. (2018). العمل عن بعد كمدخل لمواجهة أزمة بطالة الشباب في ظل اقتصاد المعرفة. المؤتمر الدولي السنوي لكلية الآداب: الشباب .... وصناعة المستقبل: جامعة عين شمس - كلية الآداب، القاهرة.
- الجرياء، عهد محمد. (2020). فعالية إدارة الأزمات. جريدة الرياض. <http://www.alriyadh.com/1821085>.
- حمدي، خالد وليد؛ والعظامات، عبد الله مطر. (2018). أثر القيادة الإبداعية في إدارة الأزمات: دراسة ميدانية على قطاع الاتصالات الأردنية. رسالة ماجستير، الأردن: جامعة آل البيت.
- خليل، باهي أنور. (2019). أثر برامج التدريب الموجهة للعمل الحر عبر الانترنت في الحد من مشكلة البطالة: دراسة حالة قطاع غزة. رسالة ماجستير، غزة: الجامعة الإسلامية.
- رخا، محمد عبد الوهاب. (2019). واقع إدارة الأزمات في الأقسام الأكاديمية بجامعة تبوك بالمملكة العربية السعودية. مجلة كلية التربية. ع (184)، ج (2).
- الصميدعي، مصطفى محمود؛ والعمري، غسان عيسى إبراهيم. (2017). أثر العمل عن بعد على أداء العاملين في شركات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأردن. رسالة ماجستير، عمان: جامعة عمان العربية.
- العبد اللات، أحمد عجاج. (2020). أثر التوجهات الاستراتيجية في إدارة الأزمات: الدور المعدل للذكاء المنظمي في البنوك التجارية الأردنية. المجلة العالمية للاقتصاد والأعمال. مج (8)، ع (1).
- عميرات، أمال؛ زراري، عواطف. (2019). دور الاعلام في إدارة الأزمة وأهمية العلاقات العامة في احتواء الأضرار واستعادة التوازن. الملتقى العلمي الدولي المعاصر للعلوم التربوية والاجتماعية والإنسانية والإدارية والطبيعية.
- قريه، عبدالمنعم صالح؛ الفيض، أنبية صالح. (2020). واقع إدارة الأزمة في التعليم العالي بليبيا: دراسة ميدانية على جامعة سبها. مجلة العلوم البحثية والتطبيقية.
- محمد، محمود علي؛ محمود، نورا حسن. (2017). دور التخطيط الاستراتيجي في إدارة الأزمات التربوية في جامعة تشرين من وجهة نظر العاملين فيها: دراسة ميدانية. مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات. ج (39)، ع (2).
- ناصيف، أحمد؛ كوموش، عبد القادر. (2020). حتمية العمل عن بعد والتحول نحو الإدارة الإلكترونية في منظمات المجتمع المدني السورية في ظل كورونا المستجد: دراسة تطبيقية على إدارة المنظمات السورية العاملة من تركيا. المجلة العربية للنشر العلمي. ع (19).

#### ثانيا- المراجع بالإنجليزية:

- Emeagwali. O. & Aljuhmani. H., (2017). The Roles of Strategic Planning in Organizational Crisis Management: The Case of Jordanian Banking Sector International Review of Management and Marketing. 7 (3). 50-60.