

## The reality of crisis management at the International Islamic Science University from the students' point of view

Anas Adnan Odibat

Residence and Border Management || Jordan

**Abstract:** The study aimed to identify the reality of crisis management in the University of Islamic Sciences from the students' point of view, and the study relied on the descriptive approach, and the study population consisted of (3500) male and female students admitted to the university, and the study sample reached (373) male and female students, who were chosen in a random way, the results showed that the average dimensions of the reality of crisis management, respectively: the reality of crisis management after its occurrence, with an average of (3.65), then the reality of crisis management before its occurrence, with an average of (3.56), and finally the reality of crisis management during its occurrence, with an average of (3.10), The results also showed the absence of statistically significant differences for the gender variable, and the presence of statistically significant differences for the variable of the academic level in favor of doctoral students, and in light of the results of the study, it recommends the necessity of holding counseling programs and workshops and giving educational lectures by the university for the direction of crises and how Dealing with it, providing a trained and qualified private team at the university for crisis management.

**Keywords:** Crisis Management, International Islamic Science University.

### واقع إدارة الأزمات في جامعة العلوم الإسلامية العالمية من وجهة نظر الطلبة – الأردن

أنس عدنان عضيبات

إدارة الإقامة والحدود || الأردن

**المخلص:** هدفت الدراسة التعرف على واقع إدارة الأزمات في جامعة العلوم الإسلامية من وجهة نظر الطلبة، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، وتكون مجتمع الدراسة من جميع الطلاب والطلبة المقبولين في الجامعة وعددهم (3500) طالبًا وطالبة، وبلغت عينة الدراسة (373) طالبًا وطالبة، تم اختيارهم بطريقة عشوائية، وأظهرت النتائج وأن متوسطات أبعاد واقع إدارة الأزمات على الترتيب: واقع إدارة الأزمات بعد وقوعها، بمتوسط حسابي (3.65)، ثم واقع إدارة الأزمات قبل وقوعها، بمتوسط (3.56)، وأخيرًا واقع إدارة الأزمات أثناء وقوعها، بمتوسط حسابي (3.10)، كما بينت النتائج أيضًا عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمتغير المستوى الأكاديمي لصالح طلبة الدكتوراه، وفي ضوء ما توصلت إليه الدراسة من نتائج، فإنها توصي بضرورة عقد برامج إرشادية وورش عمل وإلقاء محاضرات توعوية من قبل الجامعة لمواجهة الأزمات وكيفية التعامل معها، وتوفير فريقًا خاصًا مدربيًا ومؤهلًا في الجامعة لإدارة الأزمات.

**الكلمات المفتاحية:** إدارة الأزمات، جامعة العلوم الإسلامية العالمية.

## المقدمة:

يمثل التعليم الجامعي مرحلة مهمة من مراحل بناء شخصيات الشباب، وصقل مواهبهم، وتشكيل اتجاهاتهم، لهذا تحرص الدول المتقدمة علمياً وصناعياً على هذه المرحلة من مراحل التعليم، وتولمها أهمية خاصة، وترصد لها الميزانيات، وتوفر لها الإمكانيات.

فالجامعات تمثل دوماً المؤسسات القادرة على توفير الإشعاع الذي يقود الإصلاح والتحديث في المجتمعات، بما توفره من مناخ فكري يشجع على حرية المحاور، ويدرب على ترسيخ المنهج العلمي، بالإضافة إلى الاعتناء بنتائجه لخدمة المجتمع بأسره بالبحث وتوفير أسبابه (محافظة، 2001)

والعالم اليوم يزخر بالعديد من الأزمات المتعلقة بالعديد من الأسباب، التي تتأثر بطبيعة التغيرات الكثيرة التي حدثت في مجالات الحياة: السياسية والاقتصادية والسكانية والبيئية، التي أثرت في حياة الإنسان داخل الكيان الاجتماعي والتنظيمي، فقد أصبح معروفاً بأن التحدي الكبير الذي يواجهه الأفراد والمنظمات والدول يتحدد بسلسلة من الأزمات التي تختلف في طبيعتها، وحجمها، وعوامل تحريكها، مؤدية إلى خلق الصعوبات والمشكلات، وإحداث الانهيارات في القيم والمعتقدات، والوعي بها يعد أمراً ضرورياً لذا فإن مواجهة الأزمات والتفادي المزيد من الخسائر المادية والمعنوية، ملائم لإدارة الأزمات وهذا لا يتأتى إلا بإرساء منهج علمي (جبر، 1998).

أصبحت إدارة الأزمات (المخاطر) إدارة معترفاً بها بشكل كبير في كافة أنحاء العالم، كما أصبح هناك كما أصبح هناك كم معرفي متوفر لإرشاد الجهود المتعلقة بإدارة الأزمة. إن تطبيق المبادئ عملياً هو أمر مركب، ولا يرجع السبب في ذلك إلى النقص في المهارات الصحيحة المطلوبة لإدارة الأزمات فقط، ولكن يرجع أيضاً إلى النقص في الالتزام وخاصة من الإداريين الأقدم في المؤسسة (Tufano، 2011).

## مشكلة الدراسة

تعاني الجامعات الأردنية من العديد من الأزمات التي تعيق مسيرتها التعليمية، مثل التزايد الملحوظ في ظاهرة العنف الجامعي، والأوبئة المفاجئة مثل جائحة كورونا التي تضعف نوعية التعليم. وعلى الرغم من كل هذه التحديات، إلا أنه لا يوجد فرق متخصصة في الجامعات للتعامل مع الأزمات التي قد تتعرض لها هذه الجامعات، ويقتصر دور الإدارات الجامعية على معالجة آثار الأزمات بعد وقوعها. أما في مؤسسات دول العالم المتقدم فإنه يوجد فرق متخصصة لإدارة الأزمات وتقوم هذه الفرق باستخدام المنهجية العلمية في توقع حدوث الأزمات المختلفة، اعتماداً على دراسات جديدة، وبمعنى آخر تحويل الأزمات إلى فرص لتوفير المؤسسة ومن هنا تبرز مشكلة هذه الدراسة.

## أسئلة الدراسة:

تحدد مشكلة الدراسة في السؤالين الآتيين:

- 1- ما واقع إدارة الأزمات في جامعة العلوم الإسلامية العالمية من وجهة نظر الطلبة؟
- 2- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha=0.05$ ) بين متوسطات واقع إدارة الأزمات في جامعة العلوم الإسلامية العالمية من وجهة نظر الطلبة تعزى لمتغيري (الجنس، والمستوى الأكاديمي)؟

## فرضيات الدراسة:

1. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha=0.05$ ) بين واقع إدارة الأزمات في جامعة العلوم الإسلامية العالمية من وجهة نظر الطلبة تعزى لمتغير الجنس: (ذكر، أنثى).

2. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha=0.05$ ) بين واقع إدارة الأزمات في جامعة العلوم الإسلامية العالمية من وجهة نظر الطلبة تعزى لمتغير المستوى الأكاديمي: (بكالوريوس، ماجستير، دكتوراه).

#### أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة إلى تحقيق الأهداف الآتية:

1. التعرف على واقع إدارة الأزمات في جامعة العلوم الإسلامية العالمية من وجهة نظر الطلبة.
2. الكشف عن فروق بين متوسطات واقع إدارة الأزمات في جامعة العلوم الإسلامية العالمية من وجهة نظر الطلبة تعزى لمتغيري (الجنس، والمستوى الأكاديمي).

#### أهمية الدراسة:

- تمتاز هذه الدراسة بأنها تبحث في موضوعاً مهماً وهو إدارة الأزمات بالجامعات في ظل وجود العديد من الأزمات التي تعاني منها جامعتنا ويؤمل أن تتمكن هذه الدراسة من تحقيق أهدافها المرجوة وأن تتمكن من:
1. إعطاء تصور واضح لواقع إدارة الأزمات بالجامعات الأردنية من وجهة نظر طلابها، وهذا قد يساعد صناعات القرار في الجامعات في اتخاذ القرارات المناسبة للتعامل ومواجهة الأزمات.
  2. قد تساهم هذه الدراسة من خلال النتائج التي توصلت إليها من مساعدة الجامعات رفع كفاءة التعليم والالتزام بمعايير الجودة وبالتالي تحسين نوعية التعليم.
  3. قد تفتح الدراسة باباً للباحثين لدراسة متغيرات أخرى متعلقة بإدارة الأزمات في التعليم العالي في الأردن.

#### حدود الدراسة:

- حدود موضوعية: واقع إدارة الأزمات في جامعة العلوم الإسلامية العالمية من وجهة نظر الطلبة.
- حدود بشرية: جميع الطلبة المقبولين في جامعة العلوم الإسلامية العالمية، وعددهم (3500) طالباً وطالبة.
- حدود مكانية: طبقت هذه الدراسة في جامعة العلوم الإسلامية العالمية في الأردن.
- حدود زمنية: يتم إجراء هذه الدراسة الميدانية خلال هذا العام: 2020 / 2021م.

#### مصطلحات الدراسة:

- واقع إدارة الأزمات من وجهة نظر الطلبة إجرائياً: هي الدرجة الكلية التي يحصل عليها المفحوص، من خلال إجابته على فقرات المقياس المستخدم في الدراسة الحالية.
- جامعة العلوم الإسلامية العالمية إجرائياً: هي جامعة أردنية تأسست عام 2008م، تقع في طبربور في العاصمة عمان.
- طلبة الجامعة إجرائياً: جميع الطلاب والطالبات المقبولين في جامعة العلوم الإسلامية العالمية، وفي كل المستويات (بكالوريوس، ماجستير، دكتوراه).

## 2- الإطار النظري والدراسات السابقة

### أولاً- الإطار النظري

يعد مفهوم الأزمة (Crisis) من المفاهيم الغامضة التي يصعب تحديدها. وكغيرها من مفاهيم الأخرى في العلوم الاجتماعية، لا يوجد اتفاق بين العلماء والمحللين السياسيين والاستراتيجيين على تعريف محدد لها، فمفهوم

الأزمة يثير صعوبات كثيرة، ويثير كثير من ن كان ذلك لا يمنع الإشكاليات والجدل بين الباحثين والمحللين في مجال دراسة الأزمات، من اتفاق هؤلاء على وجود سمات مشتركة أو عامة تتميز بها الأزمات بشكل عام على اختلاف أنماطها وأنواعها (سعودي، 2006).

ويعرف العنزى، (2004: 27) الأزمة في الجامعات بأنها نقطة حرجة تواجه المنظمة أو الدولة في جانب من جوانبها أو في كل هذه الجوانب، وتتسم بالمفاجأة، وتهديد القيم، وتهديد القيم السائدة ومحدودية الوقت اللازم لاتخاذ القرار القادر على التعامل الفعال مع تداعياتها المختلفة السلبية منها والإيجابية. وعلى الرغم من تعدد المفاهيم المختلفة للأزمة من وجهات نظر مختلفة، إلا أن علماء الإدارة يتفقون على أن الأزمة تتسم بالخصائص التالية:

- 1- التهديد: ويقصد به الأحداث أو الأفعال التي تصدر من أفراد أو نظام معين، سواء بالإشارة أو الفعل.
- 2- المفاجأة: وتعني سرعة اختيار المكان والزمان المناسبين لتفجير الأزمة.
- 3- طبيعة الوقت ويقسم إلى:

1. حدث مفاجئ لا يتيح الوقت الكافي للرد عليه والاستجابة له بصورة سريعة، ذلك بسبب تعقده وتهديده للمصالح.

2. حدث مفاجئ يتيح الوقت الملائم لاتخاذ القرار المناسب تجاه الأزمة، وقد يكون قصير لدى بعض صناعات القرار، وغير كاف للأخريين (الجندي، 2004).

ويشير (الخضيري، 21: 1990) إلى أن هناك أسباباً مختلفة لنشوء الأزمات، منها:

1. سوء الفهم: والسبب الرئيس فيه هو نقص المعلومات، وعدم وضوحها، مما يؤدي إلى فهم الحدث أو الواقعة، بصورة غير ما هي عليه، وبالتالي إصدار الحكم أو القرار، أو على هذه الصورة الخاطئة، مما يؤدي إلى الأزمة على التصرف بناء.

2. سوء الإدراك

3. سوء التقدير والتقييم.

4. لإدارة العشوائية: يعد هذا السبب مدمراً للكيان الإداري ومحطماً له، إذ أن عدم وجود لإدارة العلمية السليمة في المنظمات، واستبدالها بإدارة عشوائية معتمدة على مواجهة المواقف برد فعل لحظي، وحسب ما يمليه الموقف الآني، يؤدي إلى الفساد الإداري بكل صورته السيئة التي تنشأ منه

5. الرغبة في الابتزاز: كثيراً ما يكون السلوك البشري والأخلاق الإنسانية السيئة من أهم العوامل المسببة للالتزامات، مثل الابتزاز الذي يسعى فيه طرف معين لتجريم طرف آخر، يقع تحت ضغوط نفسية ومادية بسبب خطأ أو ممارسة معينة، قد تكون من غير قصد وعمد؛ من أجل إجباره على القيام بما يحقق مصلحته.

6. اليأس: يعد اليأس من الأزمات النفسية والسلوكية التي تشكل شبه خطر داهم على متخذ القرار، حيث يسبب اليأس أزمة الإحباط، فيفقد متخذ القرار الرغبة في العمل والتطوير، ويحدث ما يسمى حالة انفصام بين مصلحة العامل ومصلحة الكيان الإداري الذي يعمل فيه.

7. الإشاعات: وتعتبر من أهم مصادر الأزمات، واغلب الأزمات ما يكون مصدرها إشاعة أطلقت بشكل معين، يتم توظيفها بشكل معين، ويتم تسخير الإشاعة باستخدام مجموعة حقائق صادقة قد حدثت فعلاً، ولملموسة من جانب قطاع كبير من الأفراد.

8. استعراض القوة: وتتم عندما يحدث مغالاة واستعراض للقوة من غير أساس، في محاولة لإثارة الأحداث، دونما حساب للنتائج والعواقب، فتكون نتيجه مدمرة عليه.

9. الأخطاء البشرية: تعتبر من الأسباب التي أدت إلى كثير من الأزمات في العلم قديماً وحديثاً، مثل حادث انفجار المكوك الفضائي (تشالنجر)، إذ أدى إلى نشوء أزمة ثقة عنيفة بين المجتمع الأمريكي والهيئات الحكومية المشرفة على برنامج المكوك، وقد تبين أن الأخطاء التي سببت الانفجار كانت شيوع مناخ عمل غير مناسب.

10. الأزمات المخططة: ويقصد بها أن يقوم طرف بتتبع مسار طرف آخر، ثم يقوم باستغلال حدث معين، أو جانب معين من جوانب هذا المسار، أو ثغرة عملها هذا الطرف للقيام باختلاق أزمة في سبيل تدميره.

11. تعارض أهداف منفذي القرار في الكيان الإداري وامتخذ القرار مما يؤدي إلى نشوء أزمات تشكل إدارة الأزمات حقلاً جديداً في الإدارة العامة، ووسيلةً يمكن من خلالها الكشف عن مدى كفاءة الأجهزة الإدارية في مواجهة المواقف الطارئة. وقد نشأ مفهوم إدارة الأزمات في إطار الإدارة العامة، وذلك للإشارة إلى دور الدولة في مواجهة الأزمات والكوارث المفاجئة، ثم تتبناه الأجهزة الإدارية والمنظمات العامة لإنجاز المهام لعاجلة، أو إدارة المواقف الطارئة، وأصبح ينظر إلى إدارة الأزمات في إطار الإدارة العامة على أنها استراتيجية متعددة الأبعاد تقوم على عدد من الأسس والمقومات، يمكن من خلالها مواجهة ما ينجم ع دارتها بكفاءة وفاعلية، وهو ما يزيد من أهميتها منها من آثار وتطورات، في ظل التعدد والتنوع والتشابك في الأزمات التي يشهدها العالم المعاصر (العنزي، 2004).

ويعرف (الصيرفي، 2003: 24) إدارة الأزمات بأنها منهجية الإدارة في التعامل مع الأزمات في ضوء الاستعداد

والمعرفة والوعي والإدراك والإمكانات المتوفرة والمهارات وأنماط الإدارة السائدة

وقسم (الشعلان، 1996: 25) المراحل الأساسية لإدارة الأزمات إلى ثلاث مراحل:

1. مرحلة ما قبل الأزمة (التلطيف والاستعداد): ن مرحلة لتلطياف الأزمة تمثل نشاطات منتظمة ومنسجمة للحيلولة دون وقوع الكارثة ما أمكن، أو تخفيف حدة آثارها التدميرية في حالة عدم القدرة على درتها.
2. أثناء الأزمة (المواجهة): تعتبر هذه المرحلة الاختبار الحقيقي للخطط المعدة في السابق وللتدريبات التي سبقت حدوث الأزمة، فإذا كان التخطيط جيداً في المرحلة السابقة سيؤدي في الأغلب إلى النجاح في إدارة الأزمة في عملية المواجهة.
3. مرحلة ما بعد الأزمة (إعادة التوازن): ن مهمة إدارة الأزمة لا نما تمتد إلى، تنتهي بمجرد مجابهة الأزمة والقضاء عليها، وعادة بناء ما تم تدميره، مرحلة أخرى، وهي محاولة علاج الآثار الناتجة عن تلك الأزمة، ووضع الضوابط لعدم تكراره، والاستفادة من دروس الأزمة في المستقبل.

ثانياً- الدراسات السابقة:

- دراسة عبد الرحمن (2019)، هدفت إلى الكشف عن واقع إدارة الأزمات في جامعة البلقاء التطبيقية، والكشف عن أثر كل من المتغيرات (الجنس، والكلية، والرتبة، وسنوات الخبرة)، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي، وتكونت العينة من (240) عضواً، اختيروا بطريقة عشوائية، وأظهرت النتائج أن واقع إدارة الأزمات في الجامعة جاءت بدرجة متوسطة، وبينت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمتغير الجنس، والكلية، والرتبة، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية لمتغير الخبرة ولصالح (11) سنة فأكثر.

- دراسة عباينة وعاشور (2018). هدفت الدراسة التعرف على واقع إدارة الأزمات في الجامعات الحكومية في شمال الأردن من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي، وتكونت العينة من (240) عضواً من أعضاء هيئة التدريس، تم اختيارهم بطريقة عشوائية، وأظهرت النتائج درجة متوسطة لتقديرات عينة الدراسة لواقع إدارة الأزمات، وبينت النتائج أيضاً وجود أثر لمتغير الجنس ولصالح الذكور.
- دراسة عاشور (2011)، هدفت إلى التعرف إلى درجة تصور رؤساء الأقسام الأكاديميين في جامعة اليرموك لتوافر عناصر إدارة الأزمات، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي وتكون مجتمع الدراسة من (44) من رؤساء الأقسام، وقد شملت عينة الدراسة جميع أفراد المجتمع، توصلت الدراسة إلى أن درجة تصور رؤساء الأقسام الأكاديميين في جامعة اليرموك لتوافر عناصر إدارة الأزمات جاءت بدرجة متوسطة، وأظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة تصور رؤساء الأقسام الأكاديميين في جامعة اليرموك لتوافر عناصر إدارة الأزمات من وجهة نظرهم تعزى لمتغيرات (الجنس، والرتبة العلمية، ونوع الكلية).
- دراسة كيلسي (2007 Kelsey)، هدفت التعرف على طرق تأثير أزمات الحرم الجامعي في قرارات الطلبة في اختيار الكلية، واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي، وتكون مجتمع الدراسة من ثلاث مؤسسات حدثت فيها أزمات في السابق، وهي جامعة (Interlaken) وجامعة (Luzern) وكلية (Bern)، وتكونت عينة الدراسة من (35) مفردة، وأظهرت النتائج أن توقيت حصول الأزمة كان مهماً الأزمة خلال العام، إذ إن الأزميتين اللتين حدثتا في الربيع، لم تؤثر على التحاق الطلاب بالكلية، أما الأزمة التي حدثت في الخريف، أي في بداية الدراسة فقد أثرت في التحاق الطلاب.
- دراسة عودة (2008)، بدراسة هدفت إلى التعرف على أنواع الأزمات والمخاطر الإدارية التي يمكن أن تتعرض لها مؤسسات التعليم العالي، والتعرف على استراتيجيات إدارة الأزمات التي استخدمتها الجامعة الإسلامية في غزة، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي وتكونت العينة من (139) مفردة، أظهرت الدراسة أن الجامعة الإسلامية تلتزم بعملية التخطيط لإدارة الأزمات قبل حدوث الأزمة، وهي تتخذ خطوات التفكير العلمي أثناء اتخاذها للقرارات، وأثناء وقوع الأزمات، وأظهرت الدراسة كذلك أن الجامعة تلتزم بعملية التخطيط لإدارة الأزمات قبل حدوث الأزمة، وهي تتخذ خطوات التفكير العلمي أثناء اتخاذها للقرارات، وأثناء وقوع الأزمات، وأظهرت الدراسة كذلك أن الجامعة تلتزم بعملية المراجعة، وتقييم النتائج بعد انتهاء الأزمة.
- دراسة أحمد (2008)، هدفت الدراسة للمقارنة بين الجامعات المصرية والجامعات الأمريكية فيما يخص إدارة الأزمات، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي، وقد أشارت نتائج الدراسة إلى ضعف الاستعداد لدى الجامعات المصرية والجامعات الأمريكية في أبعاد إدارة الأزمة المختلفة، سواء التخطيط أو عمليات إدارة الأزمة، وإلى عدم وجود قسم متخصص بالاتصالات فيما يخص الأزمات، فقد أشارت الدراسة أن اتخاذ القرارات بشأن الأزمة مقتصرة على رئيس الجامعة فقط، أو نائبه، كما أشارت الدراسة إلى عدم وجود فريق متخصص لإدارة الأزمة في الجامعات المصرية، وإلى عدم وجود أقسام متخصصة بتخزين ومعالجة المعلومات المتعلقة بالأزمات، كما هو الحال في الجامعات الأمريكية.
- دراسة اليحيوي (2006)، هدفت التعرف على مدى ممارسة المديرات لعمليات إدارة الأزمات في المدارس المتوسطة الحكومية للبنات بالمدينة المنورة، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي، وتكونت عينة الدراسة من (499) مديرة ووكيلة ومعلمة، تم اختيارها بالطريقة القصدية، وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج منها، أن المديرات تمارس عمليات إدارة الأزمات بدرجة متوسطة، كما أظهرت النتائج عن وجود فروق ذات دلالة

إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين آراء المديرات والمعلمات حول مدى ممارسة المديرات لعمليات إدارة الأزمات ولصالح المديرات.

#### التعليق على الدراسات:

بعد مراجعة الدراسات السابقة وجد الباحث أنها قدمت العديد من النتائج الهامة، ومن أبرز هذه النتائج: توصلت الدراسة إلى واقع إدارة الأزمات في الجامعة جاءت بدرجة متوسطة، وبينت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمتغير الجنس، والكلية، والرتبة، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية لمتغير الخبرة ولصالح (11) سنة فأكثر، وأن درجة تصور رؤساء الأقسام الأكاديميين في جامعة اليرموك لتوافر عناصر إدارة الأزمات جاءت بدرجة متوسطة، وكذلك درجة متوسطة للمديرات تمارس عمليات إدارة الأزمات، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة تصور رؤساء الأقسام الأكاديميين في جامعة اليرموك لتوافر عناصر إدارة الأزمات من وجهة نظرهم تعزى لمتغيرات (الجنس، والرتبة العلمية، ونوع الكلية)، كما أن الجامعة تلتزم بعملية التخطيط لإدارة الأزمات قبل حدوث الأزمة، وهي تتخذ خطوات التفكير العلمي أثناء اتخاذها للقرارات، وأثناء وقوع الأزمات. تتفق هذه الدراسة مع الدراسات السابقة في الهدف الأساسي الذي تسعى له، وهو إدارة الأزمات، واستفادت هذه الدراسة، من نتائج الدراسات السابقة في إثراء إطارها النظري وتفسير نتائجها ولعل ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة تناولها فئة هامة في المجتمع وهي: فئة طلبة الجامعات، وكذلك تناولها لمتغيري (الجنس، والمستوى الأكاديمي).

### 3- منهجية الدراسة وإجراءاتها

#### منهجية الدراسة

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي؛ للإجابة عن تساؤلات الدراسة لتناسبه مع طبيعة هذه الدراسة، التي تهدف إلى معرفة: واقع إدارة الأزمات في جامعة العلوم الإسلامية العالمية من وجهة نظر الطلبة.

#### مجتمع الدراسة وعينتها:

تكون مجتمع الدراسة من جميع الطلبة المقبولين في جامعة العلوم الإسلامية العالمية، لعام (2020)، البالغ عددهم (3500) طالبًا وطالبة\*، وتكونت عينة الدراسة من (373) طالبًا وطالبة، وقد تم اختيارهم بطريقة عشوائية. والجدول رقم (1) يوضح تقسيم عينة الدراسة.

\*المصدر: <https://www.wise.edu.jo/ar/node/1396>

جدول رقم (1) وصف خصائص عينة الدراسة

| المتغير          | فئة المتغير | ذكر   |                | أنثى  |                |
|------------------|-------------|-------|----------------|-------|----------------|
|                  |             | العدد | النسبة المئوية | العدد | النسبة المئوية |
| المؤهل الأكاديمي | بكالوريوس   | 24    | 6.4            | 31    | 8.3            |
|                  | ماجستير     | 79    | 21.2           | 68    | 18.2           |
|                  | دكتوراه     | 90    | 24.1           | 81    | 21.7           |
| المجموع          |             | 193   | 51.7           | 180   | 48.3           |
| المجموع الكلي    |             | 373   |                |       |                |

#### أداة الدراسة:

تعددت أدوات البحث العلمي التي تستخدم في جمع المعلومات والبيانات، وبناءً على طبيعة البيانات التي يراد جمعها، وعلى المنهج المتبع في الدراسة، ظهر أن الأداة الأكثر ملائمة لتحقيق أهدافها هي "الاستبانة"، إذ صممت بعد مراجعة الأدبيات، وأساليب البحث العلمي، والدراسات الميدانية ذات الصلة بموضوع الدراسة. تكونت الأداة من (22) فقرة تهتم بمعرفة واقع إدارة الأزمات في جامعة العلوم الإسلامية العالمية من وجهة نظر الطلبة، وكانت الفقرات من (1-7) تقيس واقع إدارة الأزمات قبل وقوعها، ومن فقرة (8-16) تقيس واقع إدارة الأزمات أثناء وقوعها، ومن فقرة (17-22) تقيس واقع إدارة الأزمات بعد وقوعها. وأمام كل فقرة خمسة بدائل، وهي: (دائمًا وتعطى خمس درجات، غالبًا وتعطى أربع درجات، أحيانًا وتعطى ثلاث درجات، نادرًا وتعطى درجتان، أبدًا وتعطى درجة واحدة)، تم تقسيم المقياس إلى خمسة فئات، وهي: (درجة ضعيفة جدًا، وفتتها من (1-1.8)، درجة ضعيفة، وفتتها (1.81-2.60)، درجة متوسطة، وفتتها (2.61-3.40)، درجة مرتفعة، وفتتها (3.41-4.20)، وأخيرًا درجة مرتفعة جدًا، وفتتها (4.21-5)).

#### صدق أداة الدراسة:

تم عرض الأداة على (12) محكمًا من ذوي الخبرة والتخصص؛ لمعرفة آرائهم حول مدى انسجام الاستبانة ووضوحها، وشموليتها، حيث شمل ذلك انتماء الفقرات للمقياس ككل وانتماء الفقرات للمحاور، وقد تم تعديل وصياغة الأسئلة بناءً على توصية المحكمين، وفي ضوء ما أبداه المحكمون من مقترحات للتعديل، تم القيام بإجراء التعديلات التي اتفق عليها المحكمون وفي ضوء ذلك تم تعديل وحذف عددًا منها، بالإضافة إلى إعادة صياغة بعض الفقرات لتشير بشكل مباشر ومختصر لما تهدف له الفقرة، مما حقق الصدق الظاهري لها.

#### ثبات أداة الدراسة:

للتحقق من ثبات الاتساق الداخلي للأداة قام الباحث بحساب معامل كرونباخ الفا (Cronbach,s Alpha)، وقد بلغ (0.96) ما يدل على ثبات عالٍ للاستبانة، على عينة مكونة من (28) طالبًا وطالبة من خارج عينة الدراسة.

#### 4- عرض النتائج ومناقشتها:

• النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال الأول: ما واقع إدارة الأزمات في جامعة العلوم الإسلامية العالمية من وجهة نظر الطلبة؟

للإجابة عن هذا السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة، والجدول (2) يبين هذه القيم.

جدول (2) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة لواقع إدارة الأزمات بجامعة العلوم الإسلامية العالمية

| المستوى | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | واقع إدارة الأزمات              |
|---------|-------------------|-----------------|---------------------------------|
| مرتفع   | 0.84              | 3.56            | واقع إدارة الأزمات قبل وقوعها   |
| متوسط   | 0.91              | 3.10            | واقع إدارة الأزمات أثناء وقوعها |
| مرتفع   | 0.77              | 3.65            | واقع إدارة الأزمات بعد وقوعها   |
| متوسط   | 0.65              | 3.40            | المتوسط الكلي                   |

يتبين من الجدول (2) أن المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد عينة الدراسة لواقع إدارة الأزمات في جامعة العلوم الإسلامية العالمية، جاءت بدرجة متوسطة، وبمتوسط حسابي (3.40) وبانحراف معياري (0.65)، وأن متوسطات أبعاد واقع إدارة الأزمات على الترتيب تنازلياً: واقع إدارة الأزمات بعد وقوعها، بمتوسط حسابي (3.65)، ثم واقع إدارة الأزمات قبل وقوعها، بمتوسط (3.56)، وأخيراً واقع إدارة الأزمات أثناء وقوعها، بمتوسط حسابي (3.10). واتفقت هذه النتيجة مع دراسة كل من: عبد الرحمن (2019)، ودراسة عباينة وعاشور (2018)، ودراسة عاشور (2011) التي أظهرت درجة متوسطة لواقع إدارة الأزمات.

كما قام الباحث بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل بُعد من أبعاد مقياس واقع الأزمات، والجدول (3)، (4)، (5) يظهر القيم.

جدول (3) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة لفقرات واقع إدارة الأزمات قبل وقوعها بجامعة العلوم الإسلامية العالمية

| م | الفقرات  | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | المستوى |
|---|--|-----------------|-------------------|---------|
| 1 | تعقد الجامعة دورات تدريبية وورشات عمل لمواجهة الأزمات.               | 3.04            | 1.36              | متوسط   |
| 2 | تعد الجامعة خطة متكاملة لإدارة الأزمات.                              | 3.33            | 1.17              | متوسط   |
| 3 | تقوم الجامعة بصيانة دورية للأجهزة والمعدات لمواجهة الأزمات.          | 3.57            | 1.17              | مرتفع   |
| 4 | توضح الجامعة السيناريوهات البديلة للحد من الأضرار الناتجة عن الأزمة. | 3.62            | 1.08              | مرتفع   |
| 5 | تشكل الجامعة فريقاً متخصصاً للتعامل مع الأزمات.                      | 3.66            | 1.21              | مرتفع   |
| 6 | توفر الجامعة أدوات الإنذار ولوائح السلامة لاحتواء الأزمة قبل حدوثها. | 3.76            | 1.23              | مرتفع   |
| 7 | تبدي الجامعة اهتماماً بالمشكلات التي تتعرض لها.                      | 3.92            | 0.92              | مرتفع   |
|   | المتوسط الكلي  | 3.56            | 0.84              | مرتفع   |

يتبين من الجدول (3) أن المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد عينة الدراسة لواقع إدارة الأزمات في جامعة العلوم الإسلامية العالمية قبل وقوعها، جاءت بدرجة مرتفعة، وتراوح بين المستوى المرتفع والمتوسط، وبمتوسط حسابي تراوح بين (3.04) و(3.92) حيث كان أعلاها للفقرة "تبدي الجامعة اهتماماً بالمشكلات التي تتعرض لها"، وبمتوسط حسابي (3.92)، وبانحراف معياري (0.92)، تم تلتها الفقرة "توفر الجامعة أدوات الإنذار ولوائح السلامة لاحتواء الأزمة قبل حدوثها"، في حين أن الفقرة "تعقد الجامعة دورات تدريبية وورشات عمل لمواجهة الأزمات"، حصلت على أدنى متوسط حسابي (3.04)، وبانحراف (1.36)، واختلفت نتيجة هذه الدراسة مع دراسة عبد الرحمن (2019)، ودراسة عباينة وعاشور (2018)، ودراسة عاشور (2011) التي أظهرت درجة متوسطة لواقع إدارة الأزمات.

يلاحظ أن واقع إدارة الأزمات في جامعة العلوم الإسلامية العالمية قبل وقوعها، جاءت بدرجة مرتفعة، ويعزو الباحث ذلك إلى اهتمام الجامعة بالحفاظ على أمن وأمان الطلبة، والاستعداد لمواجهة أي طارئ أو أزمة.

نلاحظ أن أدنى متوسط حسابي (3.04)، وهو للفقرة التي تنص "تعقد الجامعة دورات تدريبية وورشات عمل لمواجهة الأزمات"، يليه المتوسط الحسابي (3.33)، وهو للفقرة التي تنص "تعد الجامعة خطة متكاملة لإدارة الأزمات"، وهاتين الفقرتين ذات درجة متوسطة، ويعزو الباحث ذلك إلى ضعف الحملات التوعوية للاشتراك بالدورات التي تعقدتها الجامعة.

كما نلاحظ أن أعلى متوسط حسابي (3.92)، وهو للفقرة التي تنص "تبدي الجامعة اهتماماً بالمشكلات التي تتعرض لها"، ويسبقه المتوسط الحسابي (3.76)، وهو للفقرة التي تنص "توفر الجامعة أدوات الإنذار ولوائح السلامة

لاحتواء الأزمة قبل حدوثها"، وهاتين الفقرتين بدرجة مرتفعة، ويعزو الباحث ذلك إلى اهتمام الجامعة بالمشكلات التي قد يتعرض لها الطلبة سواء كانت اجتماعية أو تربوية أو نفسية، كما أن الجامعة مهتمة بالطلبة وذلك بوضع أجهزة الإنذار التي من هدفها حماية الطلبة إن حصلت أي كارثة أو أزمة.

جدول (4) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة لفقرات واقع إدارة الأزمات أثناء وقوعها بجامعة العلوم الإسلامية العالمية

| م | الفقرات  | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | المستوى |
|---|--|-----------------|-------------------|---------|
| 1 | تتخذ الجامعة القرارات المناسبة والفعالة عند حدوث الأزمة.         | 2.71            | 1.38              | متوسط   |
| 2 | تشخيص الجامعة الأزمة بشكل دقيق وواضح.                            | 2.75            | 1.41              | متوسط   |
| 3 | توزع الجامعة المسؤوليات على الأفراد المؤهلين للتعامل مع الأزمات. | 2.93            | 1.24              | متوسط   |
| 4 | تقدم الجامعة المقترحات اللازمة للحد من انتشار الأزمة.            | 2.95            | 1.27              | متوسط   |
| 5 | تضبط الجامعة الممارسات الخاطئة بسرعة وكفاءة.                     | 2.97            | 1.28              | متوسط   |
| 6 | تتبع الجامعة أسلوب التفاهم والإقناع في حل الأزمات.               | 3.04            | 1.33              | متوسط   |
| 7 | تراعي الجامعة ظروف الأفراد واحتياجاتهم عند مواجهة الأزمة.        | 3.24            | 1.22              | متوسط   |
| 8 | تحرص الجامعة على التعامل مع الأزمات على أنها فرص لتحسين الأوضاع. | 3.35            | 1.20              | متوسط   |
| 9 | تصدر الجامعة القرارات المتعلقة بالأزمة في الوقت المناسب.         | 3.98            | 1.02              | مرتفع   |
|   | المتوسط الكلي  | 3.10            | 0.91              | متوسط   |

يتبين من الجدول (4) أن المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد عينة الدراسة لواقع إدارة الأزمات بجامعة العلوم الإسلامية العالمية أثناء وقوعها جاءت بدرجة متوسطة، وبمتوسط حسابي تراوح بين (2.71) و(3.98)، حيث كان أعلاها للفقرة "تصدر الجامعة القرارات المتعلقة بالأزمة في الوقت المناسب"، بمتوسط حسابي ((3.98 وهي درجة مرتفعة. في حين حصلت باقي الفقرات على درجة متوسطة، واتفقت نتيجة هذه الدراسة مع دراسة عبد الرحمن (2019)، ودراسة عباينة وعاشور (2018)، ودراسة عاشور (2011) التي أظهرت درجة متوسطة لواقع إدارة الأزمات. يلاحظ أن واقع إدارة الأزمات في جامعة العلوم الإسلامية العالمية أثناء وقوعها، جاءت بدرجة متوسطة،

ويعزو الباحث ذلك إلى صعوبة اتخاذ القرارات السريعة لا سيما أثناء الأزمة وما يرافقها من ارتباك وقلق وتوتر. نلاحظ أن أدنى متوسط حسابي (2.71)، وهو للفقرة التي تنص "تتخذ الجامعة القرارات المناسبة والفعالة عند حدوث الأزمة"، يليه المتوسط الحسابي (2.75)، وهو للفقرة التي تنص "تشخيص الجامعة الأزمة بشكل دقيق وواضح"، وهاتين الفقرتين ذات درجة متوسطة، ويعزو الباحث ذلك إلى ضعف الحملات التوعوية للاشتراك بالدورات التي تعقدتها الجامعة.

كما نلاحظ أن أعلى متوسط حسابي (3.98)، وهو للفقرة التي تنص "تصدر الجامعة القرارات المتعلقة بالأزمة في الوقت المناسب"، ويسبقه المتوسط الحسابي (3.35)، وهو للفقرة التي تنص "تحرص الجامعة على التعامل مع الأزمات على أنها فرص لتحسين الأوضاع"، وهاتين الفقرتين بدرجة مرتفعة، ويعزو الباحث ذلك إلى اهتمام الجامعة بالمشكلات التي قد يتعرض لها الطلبة سواء كانت اجتماعية أو تربوية أو نفسية، كما أن الجامعة مهتمة بالطلبة وذلك بوضع أجهزة الإنذار التي من هدفها حماية الطلبة إن حصلت أي كارثة أو أزمة.

جدول (5) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة لفقرات واقع إدارة الأزمات بعد وقوعها بجامعة العلوم الإسلامية العالمية

| م | الفقرات   | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | المستوى |
|---|---|-----------------|-------------------|---------|
| 1 | تحرص الجامعة على تخفيف آثار الأزمة.                                     | 3.37            | 1.17              | متوسط   |
| 2 | تعمل الجامعة على تقييم خطة مواجهة الأزمات.                              | 3.39            | 1.29              | متوسط   |
| 3 | تعمل الجامعة على تحسين برامج وخطط إدارة الأزمات.                        | 3.45            | 1.13              | مرتفع   |
| 4 | تحتفظ الجامعة بقاعدة بيانات لتوظيفها في التعامل مع الأزمات في المستقبل. | 3.45            | 1.19              | مرتفع   |
| 5 | تقوم الجامعة بتحليل الأزمة بعد انتهائها.                                | 4.07            | 0.87              | مرتفع   |
| 6 | تتخذ الجامعة جملة من الإجراءات لمواجهة الأزمات في المستقبل.             | 4.16            | 0.78              | مرتفع   |
|   | المتوسط الكلي   | 3.65            | 0.77              | مرتفع   |

يتبين من الجدول (5) أن المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد عينة الدراسة لواقع إدارة الأزمات بجامعة العلوم الإسلامية العالمية بعد وقوعها جاءت بدرجة مرتفعة، وبمتوسط حسابي تراوح بين (3.37) و(4.16)، حيث كان أعلاها للفقرة " تتخذ الجامعة جملة من الإجراءات لمواجهة الأزمات في المستقبل "، بمتوسط حسابي (4.16)، وحصلت باقي الفقرات على درجة مرتفعة عدا الفقرة " تحرص الجامعة على تخفيف آثار الأزمة "، والفقرة " تعمل الجامعة على تقييم خطة مواجهة الأزمات " حصلت على درجة متوسطة، واختلفت نتيجة هذه الدراسة مع دراسة عبد الرحمن (2019)، ودراسة عباينة وعاشور (2018)، ودراسة عاشور (2011) التي أظهرت درجة متوسطة لواقع إدارة الأزمات.

يلاحظ أن واقع إدارة الأزمات في جامعة العلوم الإسلامية العالمية بعد وقوعها، جاءت بدرجة مرتفعة، ويعزو الباحث ذلك إلى اهتمام الجامعة بالتغذية الراجعة لمعرفة نقاط القوة والضعف أثناء مواجهة الأزمة، للاستفادة منها في المرات اللاحقة.

نلاحظ أن أدنى متوسط حسابي (3.37)، وهو للفقرة التي تنص " تحرص الجامعة على تخفيف آثار الأزمة"، ويليه المتوسط الحسابي (3.39)، وهو للفقرة التي تنص " تعمل الجامعة على تقييم خطة مواجهة الأزمات"، وهاتين الفقرتين ذات درجة متوسطة، ويعزو الباحث ذلك إلى ضعف الحملات التوعوية للاشتراك بالدورات التي تعقدتها الجامعة.

كما نلاحظ أن أعلى متوسط حسابي (4.16)، وهو للفقرة التي تنص " تتخذ الجامعة جملة من الإجراءات لمواجهة الأزمات في المستقبل"، ويسبقه المتوسط الحسابي (4.07)، وهو للفقرة التي تنص " تقوم الجامعة بتحليل الأزمة بعد انتهائها"، وهاتين الفقرتين بدرجة مرتفعة، ويعزو الباحث ذلك إلى اهتمام الجامعة بالمشكلات التي قد يتعرض لها الطلبة سواء كانت اجتماعية أو تربوية أو نفسية، كما أن الجامعة مهتمة بالطلبة وذلك بوضع أجهزة الإنذار التي من هدفها حماية الطلبة إن حصلت أي كارثة أو أزمة.

- النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال الثاني: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $0.05=\alpha$ ) بين متوسطات واقع إدارة الأزمات في جامعة العلوم الإسلامية العالمية من وجهة نظر الطلبة تعزى لمتغيري (الجنس، والمستوى الأكاديمي)؟

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha=0.05$ ) بين واقع إدارة الأزمات في جامعة العلوم الإسلامية العالمية من وجهة نظر الطلبة تعزى لمتغير الجنس: (ذكر، أنثى).
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha=0.05$ ) بين واقع إدارة الأزمات في جامعة العلوم الإسلامية العالمية من وجهة نظر الطلبة تعزى لمتغير المستوى الأكاديمي: (بكالوريوس، ماجستير، دكتوراه).  
للإجابة عن السؤال الثاني وفرضياته، قام الباحث بحساب اختبار (T-test) للكشف فيما إذا كانت الفروق بين المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد العينة، لمتغير الجنس: (ذكر/ أنثى) دالة إحصائياً، والجدول (6) يبين نتائج اختبار (t).  
وللكشف فيما إذا كانت الفروق بين المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد العينة لمتغير المستوى الأكاديمي: (بكالوريوس/ ماجستير/ دكتوراه) دالة إحصائياً، قام الباحث بحساب تحليل (One Way ANOVA) والجدول (7) يظهر النتائج.

جدول (6) نتائج اختبار (t) لمتغير الجنس

| المتغير | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | قيمة ت | الدلالة الإحصائية | الجنس |      |
|---------|-----------------|-------------------|--------|-------------------|-------|------|
|         |                 |                   |        |                   | ذكر   | أنثى |
|         | 3.34            | 0.70              | 1.569  | 0.116             | ذكر   |      |
|         | 3.45            | 0.60              |        |                   | أنثى  |      |

يتضح من الجدول (6) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لواقع إدارة الأزمات بجامعة العلوم الإسلامية العالمية من وجهة نظر الطلبة، تبعاً لمتغير الجنس، حيث كانت قيمة الدلالة أكبر من (0.05) وبالتالي قبول الفرضية الصفرية، وتتفق نتيجة هذه الدراسة مع دراسة عبد الرحمن (2019)، ودراسة عاشور (2011)، التي أظهرت عدم وجود فرق تبعاً لمتغير الجنس، واختلفت نتيجة هذه الدراسة مع دراسة عباينة وعاشور (2011)، التي أظهرت وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات عينة الدراسة تعزى لمتغير الجنس لصالح الذكور.  
نلاحظ عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لواقع إدارة الأزمات بجامعة العلوم الإسلامية العالمية من وجهة نظر الطلبة، تبعاً لمتغير الجنس ويعزو الباحث ذلك اليقظة والحذر والاستعداد للأزمة أو الطارئ لدى الطلبة بصرف النظر عن جنسهم.

جدول (7) نتائج تحليل (Way ANOVA) لمتغير المستوى الأكاديمي

| البيان            | مصدر التباين   | مجموع المربعات | درجات الحرية | متوسط المربعات | قيمة F | قيمة Sig |
|-------------------|----------------|----------------|--------------|----------------|--------|----------|
| المستوى الأكاديمي | بين المجموعات  | 21.65          | 2            | 10.82          | 28.74  | 0.00     |
|                   | داخل المجموعات | 139.35         | 370          | 0.377          |        |          |
|                   | المجموع        | 161.00         | 372          |                |        |          |

يتضح من الجدول (7) وجود فروق ذات دلالة إحصائية لواقع إدارة الأزمات بجامعة العلوم الإسلامية العالمية من وجهة نظر الطلبة، باختلاف متغير المستوى الأكاديمي (بكالوريوس/ ماجستير/ دكتوراه)، حيث كانت قيمة الدلالة (0.00) وهي أقل من (0.05) وبالتالي رفض الفرضية الصفرية، وقبول الفرضية البديلة.  
ولمعرفة أي مستوى أكاديمي (بكالوريوس/ ماجستير/ دكتوراه)، لها الأثر الأكبر في واقع إدارة الأزمات بجامعة العلوم الإسلامية العالمية من وجهة نظر الطلبة، قام الباحث باختبار البعدي شافيه (Scheffe) وأظهر الاختبار أن المستوى الأكاديمي (الدكتوراه) لها التأثير الأكبر في واقع إدارة الأزمات بجامعة العلوم الإسلامية العالمية من وجهة نظر

الطلبة، ويعزو الباحث ذلك أن طلبة الدكتوراه يعتبرون أنفسهم أكثر خبرة وذكاء وقدرة من غيرهم من الطلبة مما يجعلهم أكثر حذرا وأفضل تعاملًا لمواجهة الأزمات.

### التوصيات والمقترحات

- في ضوء النتائج التي توصلت لها الدراسة يوصي الباحث ويقترح بما يأتي:
1. ضرورة عقد برامج إرشادية وورش عمل وإلقاء محاضرات توعوية من قبل الجامعة لمواجهة الأزمات وكيفية التعامل معها.
  2. الاهتمام بوسائل الإعلام المختلفة في الجامعة لتوصيل المعلومات حول الأزمات كيفية التعامل معها أثناء وقوعها.
  3. توفير فريقًا خاصًا مدربًا ومؤهلًا في الجامعة لإدارة الأزمات، والاستعانة بالخبراء وخصوصًا ممن يحملون تخصصات في هذا المجال.
  4. الاهتمام بالأبحاث المنشورة المتخصصة بإدارة الأزمات والاستفادة من نتائجها وتوصياتها لمعرفة التعامل مع الأزمة.
  5. زيادة اهتمام الجامعة بإدارة الأزمات، واتخاذ إجراءات وقائية كتطبيق خطة الطوارئ للطلبة باستمرار.
  6. إجراء المزيد من الدراسات الأكاديمية حول إدارة الأزمات تشمل متغيرات أخرى.

### قائمة المراجع

#### أولاً- المراجع بالعربية:

- أحمد، منى (2008). إدارة الأزمة في التعليم الجامعي بالولايات المتحدة الأمريكية وإمكانية الاستفادة منها في مصر. (رسالة ماجستير غير منشورة)، التربية، إدارة تعليمية، جامعة الزقازيق.
- جبر، محمد (1998). المعلومات وأهميتها في إدارة الأزمات. المجلة العربية للمعلومات. المجلد (19)، عدد (1).
- الجندي، محمد (2004).فاعلية وحدة مقترحة في إدارة الأزمات لطلاب المدرسة الثانوية التجارية. مجلة دراسات تربوية واجتماعية، المجلد (10)، العدد (3).
- الخضيرى، محسن (1990).إدارة الأزمات. مكتبة مدبولي، القاهرة.
- سعودي، محمد (2006).تقييم السياسات العامة المصرفية في مجال إدارة الأزمات المالية مع دراسة تطبيقية على أزمتي السيولة والركود في مصر. (رسالة ماجستير غير منشورة)، الاقتصاد، إدارة الاعمال، جامعة القاهرة.
- الشعلان، فهد (1996).مواجهة الأزمات الأمنية، منظور إداري. المجلة العربية للدراسات والتدريب الأمنية. 185-179 ص، المجلد (21)، العدد (11).
- عاشور، محمد (2011). درجة تصور رؤساء الأقسام في جامعة اليرموك لتوافر عناصر إدارة الأزمات. مجلة جامعة أم القرى. المجلد (1)، العدد (3).
- عبابنة، سعيد؛ وعاشور، محمد (2018). واقع إدارة الأزمات بالجامعات الأردنية. مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية. المجلد (26)، العدد (3).
- عبد الرحمن، إيمان (2019). واقع إدارة الأزمات في مؤسسات التعليم العالي الأردنية. مجلة جامعة النجاح للأبحاث (العلوم الإنسانية)، المجلد (33)، العدد (7).

- العنزي، عبد الرحمن (2004). إدارة الأزمات رؤية استراتيجية، مركز التميز للاستشارات والبحوث والتدريب، الكويت.
- عودة، رهام (2008). واقع إدارة الأزمات في مؤسسات التعليم العالي بقطاع غزة: دراسة تطبيقية على الجامعة الإسلامية. (رسالة ماجستير غير منشورة)، الاقتصاد، العلوم الادارية، الجامعة الاسلامية، غزة.
- محافظة، علي (2001) التعليم الجامعي في الأردن بين الواقع والطموح. دار الفارس للنشر والتوزيع، عمان.
- الموقع الإلكتروني لجامعة العلوم الإسلامية العالمية (2020)، تاريخ الدخول عليه 2020/4/23 على الرابط: <https://www.wise.edu.jo/ar/node/1396>
- اليحيوي، صبرية (2006). إدارة الأزمات في المدارس المتوسطة الحكومية للبنات بالمدينة المنورة. مجلة العلوم التربوية والدراسات الإسلامية. المجلد (19)، العدد (18).

#### ثانياً- المراجع بالإنجليزية:

- Haviland, J. (2008). A Season of sadness responding to tragedy in school. The Education Digest. Vol. 73, Issue.7, P 61- 66.
- Kelsay, L. (2007). After math of crisis, how colleges respond to prospective students. Journal of College Admission. N. 197, P 6- 13.
- Vogelaar, R. (2005). Rhetorical Approaches to Crises Communication: The Research, Development and Validation of an Image Repair Situational Theory for Educational and Leaders, Sant Louis University (Doctoral Dissertations)

#### ملحق (1) مقياس إدارة الأزمات

عزيزي الطالب /عزيزتي الطالبة:

يروم الباحث بإجراء دراسة بعنوان "واقع إدارة الأزمات في جامعة العلوم الإسلامية العالمية من وجهة نظر الطلبة" ولتحقيق أهداف الدراسة أعد الباحث مقياساً لتعرف واقع إدارة الأزمات في منظومة الجامعة من وجهة نظرك، ويرجو الباحث التكرم بالإجابة عنها بحسب ما ترونه مناسباً ولقد تكونت اداة الدراسة من ثلاث مجالات هي:  
الباحث: أنس عضيبات

|                      |                                    |   |
|----------------------|------------------------------------|---|
| 1. النوع الاجتماعي   | <input type="checkbox"/> ذكر       | <input type="checkbox"/> أنثى                                     |
| 2. المستوى الأكاديمي | <input type="checkbox"/> بكالوريوس | <input type="checkbox"/> ماجستير <input type="checkbox"/> دكتوراه |

| التسلسل | الفقرات  | غالباً | دائماً | أحياناً | نادراً | أبداً |
|---------|--|--------|--------|---------|--------|-------|
|         | واقع إدارة الأزمات قبل وقوعها  |        |        |         |        |       |
| 1       | تبدي الجامعة اهتماماً بالمشكلات التي تتعرض لها.                      |        |        |         |        |       |
| 2       | تشكل الجامعة فريقاً متخصصاً للتعامل مع الازمات.                      |        |        |         |        |       |
| 3       | توفر الجامعة أدوات الإنذار ولوائح السلامة لاحتواء الأزمة قبل حدوثها. |        |        |         |        |       |

| التسلسل                         | الفقرات   | غالباً | دائماً | أحياناً | نادراً | أبداً |
|---------------------------------|---|--------|--------|---------|--------|-------|
| 4                               | تعد الجامعة خطة متكاملة لإدارة الأزمات.                                 |        |        |         |        |       |
| 5                               | توضح الجامعة السيناريوهات البديلة للحد من الأضرار الناتجة عن الأزمة.    |        |        |         |        |       |
| 6                               | تقوم الجامعة بصيانة دورية للأجهزة والمعدات لمواجهة الأزمات.             |        |        |         |        |       |
| 7                               | تعقد الجامعة دورات تدريبية وورشات عمل لمواجهة الأزمات.                  |        |        |         |        |       |
| واقع إدارة الأزمات أثناء وقوعها |   |        |        |         |        |       |
| 8                               | تشخيص الجامعة الأزمة بشكل دقيق وواضح.                                   |        |        |         |        |       |
| 9                               | تتخذ الجامعة القرارات المناسبة والفعالة عند حدوث الأزمة.                |        |        |         |        |       |
| 10                              | تراعي الجامعة ظروف الأفراد واحتياجاتهم عند مواجهة الأزمة.               |        |        |         |        |       |
| 11                              | تضبط الجامعة الممارسات الخاطئة بسرعة وكفاءة.                            |        |        |         |        |       |
| 12                              | تقدم الجامعة المقترحات اللازمة للحد من انتشار الأزمة.                   |        |        |         |        |       |
| 13                              | تتبع الجامعة أسلوب التفاهم والإقناع في حل الأزمات.                      |        |        |         |        |       |
| 14                              | تحرص الكلية على التعامل مع الأزمات على أنها فرص لتحسين الأوضاع.         |        |        |         |        |       |
| 15                              | تصدر الجامعة القرارات المتعلقة بالأزمة في الوقت المناسب.                |        |        |         |        |       |
| 16                              | توزع الجامعة المسؤوليات على الأفراد المؤهلين للتعامل مع الأزمات.        |        |        |         |        |       |
| واقع إدارة الأزمات بعد وقوعها   |   |        |        |         |        |       |
| 17                              | تحرص الجامعة على تخفيف آثار الأزمة.                                     |        |        |         |        |       |
| 18                              | تعمل الجامعة على تقييم خطة مواجهة الأزمات.                              |        |        |         |        |       |
| 19                              | تعمل الجامعة على تحسين برامج وخطط إدارة الأزمات.                        |        |        |         |        |       |
| 20                              | تحتفظ الجامعة بقاعدة بيانات لتوظيفها في التعامل مع الأزمات في المستقبل. |        |        |         |        |       |
| 21                              | تتخذ الجامعة جملة من الإجراءات لمواجهة الأزمات في المستقبل.             |        |        |         |        |       |
| 22                              | تقوم الجامعة بتحليل الأزمة بعد انتهائها.                                |        |        |         |        |       |