

## The Situation of Crisis Management in the Holy Capital Secretariat in Light of the Corona Covid-19 Pandemic and its Impact on the Community Service During the Years (2019 to 2020)

Muwaffaq Ahmed Al-Osaimi

Department of Hajj and Umrah Business Administration | College of Business Administration | Umm Al-Qura University |  
Kingdom of Saudi Arabia

Received:

21/09/2023

Revised:

02/10/2023

Accepted:

14/11/2023

Published:

30/03/2024

\* Corresponding author:

[awsaf6697@gmail.com](mailto:awsaf6697@gmail.com)

Citation: Al-Osaimi, M.

A. (2024). The Situation of Crisis Management in the Holy Capital Secretariat in Light of the Corona Covid-19 Pandemic and its Impact on the Community Service During the Years (2019 to 2020). *Journal of Risk and Crisis Management*, 5(2), 17 – 33.

<https://doi.org/10.26389/AJSRP.M210923>

<https://doi.org/10.26389/AJSRP.M210923>

2024 © AISRP • Arab

Institute of Sciences &

Research Publishing

(AISRP), Palestine, all

rights reserved.

• Open Access



This article is an open access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY-NC) [license](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

**Abstract:** The current study aims to identify the situation of crisis management in the Holy Capital Municipality in light of the Covid-19 pandemic, in an effort to provide quality service to the community, provide the community partnership and exchange of experiences. The study society consists of (2000) persons working in the secretariat of the Holy Capital. The study sample includes 214 persons (153 administrative employees and 61 managers). They are chosen randomly by distributing a link to the questionnaire on the study society. The researcher uses a questionnaire tool designed by himself. The findings are as follows: The situation of the crisis management in the Holy Capital Municipality in light of the Covid-19 pandemic and its impact on the general plans of the Capital Municipality shows a high degree of impact. The role of crisis management in the Municipality of the Holy City in light of the crisis of the Covid-19 pandemic, and the impact of this management on the quality of service provided by the Municipality of the Capital shows a high degree. As well as the role of crisis management in the Municipality of the Holy Capital in light of the crisis of the Covid-19 pandemic and its impact on the Secretariat's service to the community, community partnership and exchange of experiences also shows a high degree. While the axe of the challenges facing the Capital Municipality in light of its current crisis management and its impact on the quality of administrative service, providing community service, community partnership and exchange of experiences shows a medium degree. There are no statistically significant differences in the study axes that are attributed to the work experience variable. There are statistically significant differences in the first, second, and third axis. The differences are among the postgraduate qualification (Master's, PhD) and the secondary qualifications. The differences are in favor of the postgraduate qualification. There are no statistically significant differences in the fourth axis.

**keywords:** Crisis Management Covid-19 Holy Capital Municipality

### واقع ادارة الازمة في أمانة العاصمة المقدسة في ظل جائحة كورونا كوفيد-19 وأثره على خدمة المجتمع عامي (2020-2019)

موفق بن احمد العصيمي

قسم إدارة اعمال الحج والعمرة | كلية إدارة الأعمال | جامعة ام القرى | المملكة العربية السعودية

المستخلص: هدفت الدراسة الحالية إلى التعرف على واقع ادارة الازمة في امانة العاصمة المقدسة في ظل جائحة كورونا كوفيد19 سعياً لتقديم جودة الخدمة للمجتمع، وتقديم خدمة للمجتمع والشراكة المجتمعية وتبادل الخبرات، واستخدام الباحث المنهج الوصفي التحليلي للدراسة، حيث كان مجتمع الدراسة (2000) من العاملين في امانة العاصمة المقدسة، وتكون عينة الدراسة من 214 فرداً (153 موظف إداري، و61 من المديرين) تم اختيارهم بالطريقة العشوائية بتوزيع رابط للاستبيان على مجتمع الدراسة، واستخدم الباحث اداة للاستبيان من تصميمه. وتوصلت النتائج إلى: أن واقع ادارة الازمة في امانة العاصمة المقدسة في ظل جائحة كورونا كوفيد19 واثرت ذلك على الخطط العامة لأمانة العاصمة جاء بدرجة عالية. وكان دور ادارة الازمة في امانة العاصمة المقدسة في ظل ازمة جائحة كورونا كوفيد19 واثرت ذلك على جودة الخدمة التي تقدمها امانة العاصمة بدرجة عالية. كذلك دور ادارة الازمة في امانة العاصمة المقدسة في ظل ازمة جائحة كورونا كوفيد19 وما أثر ذلك على تقديم الامانة خدمة للمجتمع والشراكة المجتمعية وتبادل الخبرات بدرجة عالية. وجاء محور التحديات التي تواجه امانة العاصمة في ظل ادارتها للازمة حالياً وأثر ذلك على جودة الخدمة الادارية وتقديم خدمة للمجتمع والشراكة المجتمعية وتبادل الخبرات بدرجة متوسطة. ولا توجد فروق دالة احصائياً في محاور الدراسة تعزو لمتغير الخبرة في العمل. بينما توجد فروق دالة احصائياً في المحور الاول، والثاني، والثالث وكانت الفروق بين مؤهل الدراسات العليا (ماجستير، دكتوراه) وبين مؤهل الثانوي، وكانت الفروق لصالح مؤهل الدراسات العليا، ولا توجد فروق دالة احصائياً في المحور الرابع.

الكلمات المفتاحية: ادارة الازمة كوفيد 19 امانة العاصمة المقدسة

## 1- المقدمة:

ان الأزمة في الوقت الحالي أصبحت تشكل مصدر قلق للمؤسسات بشكل عام وللمؤسسات الادارية على وجه الخصوص، وذلك لصعوبة السيطرة عليها بسبب التغيرات في البيئة الاقتصادية والاجتماعية، وضعف قدرة هذه المؤسسات في بعض الاحيان على تبني نموذج إداري ملائم للتكيف مع تلك الازمات ووضع خطة لادارة المؤسسة ابان فتره الازمة. ولا توجد مؤسسة بغض النظر عن حجمها أو طبيعة نشاطها أو نوع القطاع الذي تنتمي إليه يمكن الجزم بأنها لن تتعرض إلى أزمة ما، أو أن تتجاوزها بامان، في السياق فان الأزمة ظاهرة إنسانية كجزء من نسيج الحياة عرفت منذ العصور القديمة كمتلازمة للإنسان، تنشأ في أية لحظة كظروف مفاجئة، وقد عرفت الازمة بانها " حالة تهديد مفاجئة تتعرض لها المؤسسة تهدد وجودها، والوقت المتاح للتعامل معها مع هذه الحالة ضيق جداً، ورغم التهديد الذي تحمله الازمة، فانها اذا تم ادارتها بالشكل المناسب يمكن ان تتحول الى فرصة للاتجاه بالمؤسسة نحو الافضل او الاحسن"(ابوعزيز،2010: 12)، ولقد ازدادت الأزمات وخطورتها في العصر الحالي حتى أصبح مصطلح الأزمة من أكثر المصطلحات شيوعاً واستخدماً على كافة الصعد والمستويات فهناك أزمة اقتصادية وأزمة سياسية وأزمة اجتماعية وأزمة صحية.

لقد شهدت المملكة العربية السعودية أزمة جائحة كورونا كوفيد19 شأنها في ذلك شأن جميع دول العالم التي انتشر فيها هذا الوباء، ولقد شكل هذا الفايروس ازمه لكل دول العالم حتى المتقدمة منها وما زالت الجائحة تضرب كافة انحاء العالم دون استثناء، وفي المملكة العربية السعودية فقد اعلنت وزارة الصحة حالة الطوارئ الصحية في كافة انحاء المملكة واعلنت الحجر الصحي للسكان. واغلقت العديد من القطاعات التجارية وكافة القطاعات الادارية، ومن هنا فقد بدأت العديد من تلك المؤسسات ادارة الازمة لمواصلة نشاطها، وقد تفاعلت امانة العاصمة المقدسة مع الظروف الماثله بان اعلنت عن خطة لادارة الازمة اثناء فتره الجائحه، وذلك للحفاظ على جودة العملية الادارية وايضاً خلق شراكات مجتمعية متعددة للتصدي لأزمة كورونا.

وحيث ان الجودة في الادارة تتحقق من خلال وجود سياسة واضحة ومحددة للجودة الشاملة، وكفاءة التنظيم الإداري للمؤسسات ، وتفعيل نظام المتابعة والتقييم لتفادي الوقوع في الأخطاء، وتوفير نظم تدريب عالية المستوى للبيئات الادارية، وقد عرفت الجودة بشكل عام بانها "معياري، أو هدف، أو مجموعة متطلبات، وهي هدف يمكن قياسه لا إحساس مهمم بالصلاحية، وهي جهد من أجل التطوير، وليست درجة محددة للامتياز". (حسن،2016: 288)

لذلك ترى للباحث دراسة واقع ادارة الازمة في أمانة العاصمة المقدسة في ظل جائحة كورونا كوفيد-19 واثره على خدمة المجتمع.

## مشكلة الدراسة:

تتلخص مشكلة الدراسة في ان معظم المؤسسات في المملكة قد اطلت عليها ازمة جائحه كورونا فجأة وبالتالي فتلك الازمة التي فاجأت العديد من المؤسسات في المملكة تحتاج الى خطط لادارة الازمه، حيث ظهر للباحث من مراجعة الدراسات السابقة وجود قصور في العديد من المؤسسات في مواجهة الازمات الطارئة منها دراسة دراسة سويدان (2020) التي اظهرت أن دور الأخصائي الاجتماعي بالفريق الطبي بمستشفيات عزل كورونا جاء بمستوى ضعيف، وأن اتجاهات أعضاء الفريق الطبي نحو دور الأخصائي جاءت بمستوى ضعيف، ايضاً دراسة بدري (٢٠١٧) وتوصلت ان هناك ان العديد من المعوقات تمثلت في جمود اللوائح والقوانين المنظمة للعمل بين المنظمات نقص تبادل الخبرات بين المنظمة الواحدة وبين لمنظمات، ودراسة دراسة إنعام يوسف محمد (٢٠١٥) التي توصلت الى ان هناك علاقة قوية بين زيادة الازمات في الدولة المصرية وبين تراجع دور الدولة عن اداء ادوارها بالإضافة الي فقدان الثقة بها ، وعدم وجود منظومة حقيقة للإدارة الفعالة ، وعدم وجود تنسيق وتكامل بين خططمواجهة الازمات وقد أنعكس علي حالة الوعي المجتمعي بالازمات وإدارتها.

ويحاول الباحث في هذه الدراسة عرض وتقييم واقع ادارة امانة العاصمة المقدسة لازمة جائحة كورونا وكيف ان الامانة أخذت على عاتقها واستشعاراً منها للمسئولية وتحقيقاً للأهداف المرجوة ومواجهة هذه الأزمة بكل احترافيه للتغلب على هذا الظرف الإستثنائي، لذا أطلقت الامانة وأفرعها ممثلة بوكالاتها وإداراتها ووحداتها الإدارية بعمل التدابير الوقائية والقرارات الحكيمة حزمة مبادرات كان لها الأثر الواضح والنتائج المرضية لمواجهة الأزمة الحالية وذلك بوضع التدابير اللازمة لسير المهام المكلفة بها وضمان جودتها وكذلك تقديم المبادرات التطوعية التي تخدم المجتمع بشكل عام، وذلك من خلال ثلاثة محاور تمثلت في كيفية العمل على ادارة الازمة بصورة علمية، ثم العمل على تحقيق جودة العملية الادارية، واهيراً خدمة المجتمع والشراكة المجتمعية وتبادل الخبرات مع البيئة المجتمعية المحيطة بامانة العاصمة المقدسة، لذلك يحاول الباحث في هذه الدراسة تقييم وضع امانة العاصمة اثناء الجائحة.

وتتلخص مشكلة الدراسة من خلال الاجابه على السؤال التالي:

ما هو واقع ادارة الازمة في امانة العاصمة المقدسة في ظل جائحة كورونا كوفيد19 سعياً لتقديم جودة الخدمة للمجتمع، وتقديم خدمة للمجتمع والشراكة المجتمعية وتبادل الخبرات؟

#### أسئلة الدراسة:

- مما سبق تسعى الدراسة للإجابة على تساؤلات عديدة من ضمنها ما يلي:
- 1- ما واقع ادارة الازمة في امانة العاصمة المقدسة في ظل جائحة كورونا كوفيد19 وما اثر ذلك على الخطط العامة لامانة العاصمة المقدسة؟
  - 2- ما هو دور ادارة الازمة في امانة العاصمة المقدسة في ظل ازمة جائحة كورونا كوفيد19 وما اثر ذلك على جودة الخدمة التي تقدمها امانة العاصمة المقدسة؟
  - 3- ما هو دور ادارة الازمة في امانة العاصمة المقدسة في ظل جائحة كورونا كوفيد19 وما اثر ذلك على تقديم الامانة خدمة للمجتمع والشراكة المجتمعية وتبادل الخبرات؟
  - 4- هل هنالك تحديات تواجه امانة العاصمة المقدسة في ظل ادارتها للازمة حالياً وما اثر ذلك على جودة الخدمة الادارية، وتقديم خدمة للمجتمع والشراكة المجتمعية وتبادل الخبرات؟
  - 5- هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية حول واقع ادارة الازمة في امانة العاصمة المقدسة في ظل جائحة كورونا كوفيد19 باختلاف المتغيرات: المهنة، المؤهل الأكاديمي، الجنس؟

#### أهداف الدراسة:

1. التعرف على واقع ادارة الازمة في امانة العاصمة المقدسة في ظل جائحة كورونا كوفيد19 واثار ذلك على الخطط العامة لامانة العاصمة المقدسة.
2. معرفة وتقييم دور ادارة الازمة في امانة العاصمة المقدسة في ظل جائحة كورونا كوفيد19 واثار ذلك على جودة الخدمة التي تقدمه الامانة.
3. معرفة وتقييم دور ادارة الازمة في امانة العاصمة المقدسة في ظل جائحة كورونا كوفيد19 واثار ذلك على تقديم الامانة خدمة للمجتمع والشراكة المجتمعية وتبادل الخبرات.
4. معرفة التحديات التي تواجه الامانة في ظل ادارتها للازمة حالياً ومعرفة اثر ذلك على جودة الخدمة ، وتقديم خدمة للمجتمع والشراكة المجتمعية وتبادل الخبرات.
5. استيضاح آراء عينة الدراسة حول واقع ادارة الازمة في امانة العاصمة في ظل جائحة كورونا كوفيد19 باختلاف المتغيرات: المهنة، المؤهل الأكاديمي، الجنس.

#### أهمية الدراسة:

- أولاً/ الأهمية النظرية:
- 1. تقوم على المساهمة في زيادة الإثراء المعرفي بالحقول الدراسية المتعلقة بادارة الازمة واثرها على جودة العملية الادارية، ومستوى الشراكة المجتمعية للامانة مع البيئة المحيطة بها، لما قد تشكله نتائج هذه الدراسة من حافز قوي للقيام بدراسات مكملية، أو لمحاكاة الدراسة عينها في بيئاتٍ أخرى مشابهة.
- 2. الفائدة العلمية والأكاديمية بما يتوقع أن تضيفه نتائجها إلى المعرفة، وتقليص الفجوة القائمة في الأدبيات، وذلك نتيجة لندرة الدراسات حول ادارة الازمة.
- ثانيا/ الأهمية التطبيقية:
- 1. يمكن أن تكون هذه الدراسة أحد منطلقات التخطيط العملي للإهتمام بادارة الازمات للمؤسسات الحكومية.
- 2. تساعد هذه الدراسة على إكتشاف وتشخيص واقع ادارة امانة العاصمة للازمة ابان جائحة كورونا كوفيد 19 الحالية في المملكة العربية السعودية.
- 3. تساعد نتائج الدراسة المهتمين والمعنيين بالادارة ومتخذي القرار في المملكة في التزود ببعض النتائج والتوصيات التي قد تثرى رغباتهم مما يساعدهم لإتخاذ القرار المناسب.

## مصطلحات الدراسة:

- الازمة: عرفت بانها "موقف غير اعتيادي يهدد اعمال وسمعه وصورة وعلاقات المنظمة ويضر بجمهورها (Falkheimer&Heide,2006:181).
- الشراكة المجتمعية: "أن مفهوم الشراكة المجتمعية يتسم بالاتساع والمرونة، ويرتبط بطبيعة المجتمع، وما يتوقعه افراده من مؤسساته، ومدى النظرة تجاه المسؤولية الاجتماعية الملقاة على عاتق الشركات الخاصة والمؤسسات الخيرية ورجال الأعمال؛ فقد يتسع مضمون الشراكة بحيث يستوعب مختلف أنماط التعاون والتنسيق، وقد يضيق بحيث يقتصر على الالتزام المالي ولا يلتفت لما عداه" (القاسم والنويصر، 2018: 254).
- جودة العملية: "هي احترام المعايير الموضوعية من قبل المؤسسة، وقد تكون هذه المعايير تعبر عن الحد الأدنى من الالتزام بالجودة أو معايير التميز ومطابقة الأهداف الموضوعية" (Hervé,2012:39).
- امانة العاصمة المقدسة: امانة العاصمة المقدسة هي امانة مدينة مكة المكرمة في المملكة العربية السعودية، أنشأت في عهد الملك عبدالعزيز بن عبدالرحمن آل سعود عام 1926، تتولى تقديم خدمات بلدية لمدينة مكة وساكنها، والعمل على تطوير المدينة بكافة مرافقها، كما اعتمدت نظام "ميدان" التقني، في فبراير 2019، وهو نظام يساعد في ضبط المخالفات في البلديات الفرعية والمراكز التابعة للأمانة. كما تم تدشين "المساعد الذكي"، في مارس 2020، كإحدى الخدمات المقدمة من امانة العاصمة المقدسة للذكاء الاصطناعي، حيث تتيح هذه الخدمة للمواطنين الاستعلام التفاعلي وطباعة الرخص البلدية في خطوات معدودة. ويرأس أمانتها منذ عام 2017 المهندس محمد بن عبدالله القويحص. (امانة العاصمة، 2021)

## حدود الدراسة

حدود هذه الدراسة تشتمل على التالي:

- حد الموضوع: واقع ادارة الازمة في امانة العاصمة المقدسة في ظل جائحة كورونا كوفيد19.
- الحدود المكانية: امانة العاصمة المقدسة- مكة المكرمة.
- الحدود الزمنية: عام 1442هـ.
- الحدود البشرية: عينة عشوائية بسيطة من العاملين والاداريين بامانة العاصمة.

## تنظيم الدراسة:

تناول الفصل الأول الإطار العام للدراسة المقدمة ثم موضوع الدراسة ومشكلتها وأهمية الدراسة وأهدافها إضافة إلى أسئلة الدراسة التي إستند عليها الباحث في دراسته الحالية، بعد ذلك يتناول الباحث حدود الدراسة، ويتطرق الباحث كذلك بالحديث عن منهج وتصميم الدراسة، وأدوات الدراسة المتوقع إستخدامها ومن ثم مصادر جمع البيانات ومجتمع الدراسة والمتمثل في العاملين والاداريين بأمانة العاصمة المقدسة. أما الفصل الثاني يشمل الإطار النظري للدراسة والحديث فيه عن الجانب النظري فيما يخص طبيعة وأبعاد ادارة الازمات وجودة العملية الادارية والشراكة المجتمعية أبان الازمة، وختم الباحث هذا الفصل بالدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة، والفصل الثالث تناول فيه الباحث منهجية الدراسة وطريقه إختيار عينة الدراسة والتأكد من صدق وثبات الإستبيان والخطوات العملية لتحليل الإستبيان، أما الفصل الرابع فيتحوى على التحليل الإحصائي لإستبانته الدراسة ومن ثم إستخراج نتائج التحليل الإحصائي، وشمل الفصل الخامس والأخير للدراسة نتائج الدراسة والتوصيات.

## الاجراءات المنهجية

## منهج الدراسة:

استخدمت الدراسة بشكل أساسي المنهج الوصفي التحليلي، والذي يقوم على استخدام الأساليب الإحصائية الوصفية والتحليلية، ويعرف المنهج الوصفي بأنه "مجموعه الإجراءات البحثية التي تتكامل لوصف الظاهرة أو الموضوع اعتمادا على جمع الحقائق والبيانات وتصنيفها ومعالجتها وتحليلها تحليلا كافيا ودقيقا لاستخلاص دلالتها والوصول إلى نتائج" (مطاوع والخليفة، 2014، ص 111). والمنهج الوصفي التحليلي يهدف إلى "الوصف الكمي أو الكيفي لظاهرة اجتماعية أو إنسانية أو إدارية أو مجموعته من الظواهر المترابطة معا من خلال استخدام أدوات جمع البيانات المختلفة وهي المقابلة والملاحظة وغيرها مما يجعل الظاهرة أو الظواهر محل الدراسة

واضحة بدرجة يسهل معها تحديد المشكلة تحديداً واقعيًا تمهيداً لاختبار الفروض حولها" (الأشعري، 2007م، ص118)، وعليه يرى الباحث أن استخدام هذا المنهج من شأنه أن يساعد في الوصول إلى أهداف هذه الدراسة. مجتمع الدراسة: تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في امانة العاصمة المقدسة وعددهم 2000 وتم ارسال الاستبيان عن طريق (جوجل دريف) استبيان الإلكتروني.

عينة الدراسة: تم استجابة 214 من العاملين في امانة العاصمة المقدسة للاستبانة

#### جدول (1) الخبرة في العمل أفراد العينة

النسبة	التكرار	
8.4	18	من سنة إلى أقل من خمس سنوات
18.2	39	من خمس سنوات الى أقل من 10 سنوات
22.9	49	من عشر سنوات الى أقل من 15 سنة
50.5	108	15 سنة فأكثر
100.0	214	المجموع

نرى من خلال الجدول رقم (1) الخاص بسنوات الخبرة لأفراد العينة، أن نسبة 50.5% خبراتهم في العمل أكثر من 15 سنة، ونسبة 22.9% تمثل خبراتهم من عشر سنوات إلى أقل من 15 سنة، كما تمثل نسبة 18.2% لمن خبراتهم من خمس سنوات إلى أقل من 10 سنوات، وتمثل نسبة 8.4% لمن خبراتهم من سنة إلى أقل من خمس سنوات.

#### جدول (2) المؤهل الدراسي أفراد العينة

النسبة	التكرار	
28.5	61	ثانوي
54.2	116	بكالوريوس
7.5	16	دبلوم عالي
9.8	21	دراسات عليا
100.0	214	المجموع

نرى من خلال الجدول رقم (2) الخاص بالمؤهل الدراسي لأفراد العينة فكانت نسبة 54.2% لمن مؤهلهم بكالوريوس ونسبة 28.5% لمن مؤهلهم ثانوي، ويمثل الدراسات العليا ما نسبته 9.8% من أفراد العينة، والدبلوم العالي يمثل نسبة 7.5%.

#### جدول (3) المهنة لأفراد العينة

النسبة	التكرار	
71.5	153	موظف اداري
28.5	61	مدير
100.0	214	المجموع

نرى من خلال الجدول رقم (3) أن عينة الدراسة يمثلها 71.5% من موظفي الامانة، و28.5% من المديرين

#### اداة الدراسة:

بعد الاطلاع على الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة، واستطلاع آراء المتخصصين، تكونت اداة الدراسة من جزئين :

#### الجزء الاول: البيانات الديموغرافية.

الجزء الثاني: ويتكون من اربعة محاور هي: المحور الاول: واقع ادارة الازمة في امانة العاصمة المقدسة في ظل جائحة كورونا كوفيد19 واثرت ذلك على الخطط العامة لأمانة العاصمة، ويتكون من 13 عبارة، المحور الثاني/ دور ادارة الازمة في امانة العاصمة المقدسة في ظل ازمة جائحة كورونا كوفيد19 واثرت ذلك على جودة الخدمة التي تقدمها امانة العاصمة، ويتكون من 7 عبارات، المحور الثالث : دور ادارة الازمة في امانة العاصمة المقدسة في ظل ازمة جائحة كورونا كوفيد19 وما أثرت ذلك على تقديم الامانة خدمة للمجتمع والشراكة المجتمعية وتبادل الخبرات، المحور الرابع : التحديات التي تواجه امانة العاصمة في ظل ادارتها اللازمة حالياً وأثر ذلك على جودة الخدمة الادارية، وتقديم خدمة للمجتمع والشراكة المجتمعية وتبادل الخبرات، ويتكون من 15 عبارة.

صدق وثبات الدراسة:

أولاً: الصدق

يقصد بالصدق شمول الاستبانة لكل العناصر التي يجب أن تدخل في التحليل من ناحية، ووضوح فقراتها ومفرداتها من ناحية ثانية، بحيث تكون مفهومه لكل من يستخدمها (عبيدات وآخرون ، 2001: 44)

1- الصدق الظاهري للاستبانة:

للتحقق من الصدق الظاهري لأداة الدراسة، والصدق المنطقي لمحتوى قائمة الاستبيان، تم عرضها على محكمين من ذوي اختصاص في المجال، بهدف الوقوف على آرائهم وملاحظاتهم وتقديرهم لمدى صلاحية عبارات الاستبيان وملائمتها للمحاور المقترحة للدراسة، وبذلك خرج الاستبيان في صورته النهائية - انظر الملحق رقم (1).

2- صدق الاتساق الداخلي

يقصد به مدى اتساق كل فقرة من فقرات الاستبانة مع المجال الذي تنتمي إليه هذه الفقرة، وقد قام الباحث بحساب الاتساق الداخلي للاستبانة وذلك من خلال حساب معامل ارتباط بيرسون بين كل فقرة من فقرات الاستبانة والدرجة الكلية للمجال الذي تنتمي إليه وذلك باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS

ويعتبر صدق الاتساق الداخلي من أهم أنواع الصدق التي يمكن استخدامها للتحقق من صدق الأداة ويرتبط هذا النوع من الصدق بالتحقق من الاتساق بين مفردات المقياس ومدى ارتباطها بالدرجة الكلية مع مراعاة عدم التدخل بين المفردات المكونة للبعد أو التداخل بين مفردات المقياس ككل ( العتيبي ، 2004: 20)

ولحساب صدق الاتساق الداخلي لاستبانة التصميم الداخلي ، قام الباحث بحساب معاملات الارتباط بين درجة كل فقرة ودرجة المجال الذي تنتمي إليه والجدول يوضح ذلك.

جدول رقم (4) ارتباط كل فقرة من فقرات محور الاول : واقع ادارة الازمة في امانة العاصمة المقدسة في ظل جائحة كورونا

كوفيد19 واثرت ذلك على الخطط العامة لأمانة العاصمة بمجموع المحور

ع	ر	ع	ر	ع	ر
1ع	**0.764	6ع	**0.742	11ع	**0.817
2ع	**0.783	7ع	**0.775	12ع	**0.698
3ع	**0.797	8ع	**0.796	13ع	**0.785
4ع	**0.821	9ع	**0.848		
5ع	**0.873	10ع	**0.855		

يبين الجدول رقم (4) أن معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور الاول: واقع ادارة الازمة في امانة العاصمة المقدسة في ظل جائحة كورونا كوفيد19 واثرت ذلك على الخطط العامة لأمانة العاصمة. جاءت ذات دلالة إحصائية وجاءت القيم ما بين (0.764) و(0.899) دالة.

جدول رقم (5) ارتباط كل فقرة من فقرات محور الثاني : دور ادارة الازمة في امانة العاصمة المقدسة في ظل ازمة جائحة كورونا

كوفيد19 واثرت ذلك على جودة الخدمة التي تقدمها امانة العاصمة بمجموع المحور

ع	ر	ع	ر	ع	ر
1ع	**0.790	4ع	**0.870	6ع	**0.880
2ع	**0.856	5ع	**0.882	7ع	**0.832
3ع	**0.910				

يبين الجدول رقم (5) أن معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور الثاني: دور ادارة الازمة في امانة العاصمة المقدسة في ظل ازمة جائحة كورونا كوفيد19 واثرت ذلك على جودة الخدمة التي تقدمها امانة العاصمة جاءت ذات دلالة إحصائية وجاءت القيم ما بين (0.790) و(0.910) دالة.

جدول رقم (6) ارتباط كل فقرة من فقرات محور الثالث : دور ادارة الازمة في امانة العاصمة المقدسة في ظل ازمة جائحة كورونا

كوفيد19 وما أثر ذلك على تقديم الامانة خدمة للمجتمع والشراكة المجتمعية وتبادل الخبرات بمجموع المحور

ع	ر	ع	ر	ع	ر
1ع	**0.787	5ع	**0.824	9ع	**0.890
2ع	**0.833	6ع	**0.866	10ع	**0.876

ر	ع	ر	ع	ر	ع
**0.873	11ع	**0.881	7ع	**0.759	3ع
**0.855	12ع	**0.887	8ع	**0.853	4ع

يبين الجدول رقم (6) أن معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور الثالث: محور دور ادارة الازمة في امانة العاصمة المقدسة في ظل ازمة جائحة كورونا كوفيد19 وما أثر ذلك على تقديم الامانة خدمة للمجتمع والشراكة المجتمعية وتبادل الخبرات جاءت ذات دلالة إحصائية وجاءت القيم ما بين (0.759) و(0.890) دالة.

جدول رقم (7) ارتباط كل فقرة من فقرات محور الرابع: التحديات التي تواجه امانة العاصمة في ظل ادارتها للازمة حالياً وأثر ذلك على جودة الخدمة الادارية بمجموع المحور

ر	ع	ر	ع	ر	ع
**0.854	11ع	**0.851	6ع	**0.690	1ع
**0.819	12ع	**0.840	7ع	**0.719	2ع
**0.837	13ع	**0.793	8ع	**0.749	3ع
		**0.796	9ع	**0.723	4ع
		**0.822	10ع	**0.815	5ع

يبين الجدول رقم (7) أن معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور الرابع: محور التحديات التي تواجه امانة العاصمة في ظل ادارتها للازمة حالياً وأثر ذلك على جودة الخدمة الادارية، وتقديم خدمة للمجتمع والشراكة المجتمعية وتبادل الخبرات جاءت ذات دلالة إحصائية وجاءت القيم ما بين (0.690) و(0.854) دالة.

#### النتائج:

ويقصد بثبات الاستبانة أن تعطي هذه الاستبانة نفس النتيجة لو تم إعادة توزيع الاستبانة أكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط، أي بعبارة أخرى أن ثبات الاستبانة يعني الاستقرار في نتائج الاستبانة وقد تحقق الباحث من ثبات الاستبانة من خلال تطبيقها على العينة الاستطلاعية بطريقة الفا كرونباخ.

جدول رقم (8) معاملات ألفا كرونباخ لكل محور من محاور الاستبانة وكذلك الاستبانة ككل

معامل الفا كرونباخ	العدد	المحاور
0.899	13	المحور الاول
0.922	7	المحور الثاني
0.934	12	المحور الثالث
0.886	13	المحور الرابع
0.901	45	الدرجة الكلية للاستبانة

يتضح من الجدول أن معامل الثبات الكلي للاستبانة 0.973 وهذا يدل على أن الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من الثبات طمئن الباحث إلى تطبيقها على مجتمع الدراسة.

الاساليب الاحصائية المستخدمة في الإجابة على اسئلة الدراسة وفرضياتها:

- التكرارات والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعمل المقارنات بين المتوسطات وإيجاد المعاملات الإحصائية اللازمة لتحليل البيانات والخروج بنتائج الدراسة.
- معامل ارتباط بيرسون: لقياس درجة الارتباط ويستخدم هذا الاختبار لدراسة العلاقة بين المتغيرات.
- الفاكرونباخ للتحقق من ثبات الاستبانة.
- اختبار تي تست للفروق بين متوسطات عينتين مستقلتين.
- اختبار تحليل التباين الأحادي.
- اختبار شيفيه للكشف عن اتجاه الفروق الناتجة عن تحليل التباين الأحادي، والثاني.
- صدق المحك، مقياس ليكرت الخماسي (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق إطلاقاً)

السؤال الاول : ما واقع ادارة الازمة في امانة العاصمة المقدسة في ظل جائحة كورونا كوفيد19 واثر ذلك على الخطط العامة لأمانة العاصمة؟

جدول رقم (9) المتوسطات والانحرافات المعيارية لدرجة واقع ادارة الازمة في امانة العاصمة المقدسة في ظل جائحة كورونا كوفيد19 واثر ذلك على الخطط العامة لأمانة العاصمة

الرقم	العبرة	المتوسط	الانحراف المعياري	الدرجة	الترتيب
2	الخطط الموجودة لادارة الازمة تساعد بشكل فعال لتجاوز الازمة مما له أثر إيجابي على الخطة العامة.	4.0374	.89783	عالية	1
3	يهتم بالمؤشرات المسبقة لحدوث الازمة وهو ما يساعدها في وضع خطط مواجهة مما له أثر إيجابي على الخطة العامة.	4.0140	.89589	عالية	2
1	توجد خطط مسبقة للازمة يتم إستخدامها مما له أثر إيجابي على الخطة العامة.	4.0093	.97860	عالية	3
10	يتم وضع البرامج الوقائية طبقاً لاحتياجات المجتمع مما يشكل جانب إيجابي على الخطة العامة.	4.0093	.97379	عالية	4
6	يقوم أفراد المجتمع المحلي بالمشاركة في تنفيذ البرامج الوقائية مما له أثر إيجابي على الخطة العامة.	3.9860	.93185	عالية	5
5	خطة إدارة الازمة تتميز بالمرونة وسهولة فهمها وتطبيقها ومن خلالها متابعه تطورات الازمة مما له أثر إيجابي على الخطة العامة.	3.9439	1.03308	عالية	6
9	يتم توفير الخدمات الوقائية التي تحتاج إليها المؤسسات المحلية وهذا يشكل جانب إيجابي على الخطة العامة.	3.9346	.96678	عالية	7
8	يتم الاستعانة بخبراء متخصصين اصحاب كفاءة عالية لتنفيذ البرامج الوقائية مما يشكل جانب إيجابي على الخطة العامة.	3.9065	.99796	عالية	8
13	تم إنشاء وحدة داخلية مسنولة عن تنفيذ البرامج التوعوية الوقائية مما شكل أثر إيجابي على الخطة العامة.	3.8832	1.01648	عالية	9
4	امانة العاصمة لديها خطط بديله تستخدمها في إدارة الازمة بفعالية مما له أثر إيجابي على الخطة العامة.	3.8551	1.05819	عالية	10
7	يتم الاستعانة بالجامعات والمعاهد في وضع البرامج الوقائية مما يشكل جانب إيجابي على الخطة العامة.	3.7570	1.01483	عالية	11
12	يتم تنفيذ برامج للتدريب على التقنيات الحديثة في مواجهة الأزمات والكوارث مما له أثر إيجابي على الخطة العامة.	3.7430	1.12768	عالية	12
11	يتم توفير برامج للتدريب الميداني على مواجهة الأزمات والكوارث المجتمعية مما يكون له أثر إيجابي على الخطة العامة.	3.6682	1.22464	عالية	13
	المتوسط العام	3.9037	.81227	عالية	

نرى من خلال الجدول رقم (9) الخاص بواقع ادارة الازمة في امانة العاصمة المقدسة في ظل جائحة كورونا كوفيد19 واثر ذلك على الخطط العامة لأمانة العاصمة. جاء بدرجة واقع (عالية)، وكان متوسط درجة الاستجابة 3.903، وانحراف معياري 0.812 وجاءت العبرة (الخطط الموجودة لادارة الازمة تساعد بشكل فعال لتجاوز الازمة مما له أثر إيجابي على الخطة العامة) في الترتيب الاول بمتوسط 4.03، وفي الترتيب الاخير العبرة (يتم توفير برامج للتدريب الميداني على مواجهة الأزمات والكوارث المجتمعية مما يكون له أثر إيجابي على الخطة العامة) في الترتيب الاخير بمتوسط 3.90.

تشابه تلك النتائج مع دراسة حسن (2020) هدفت إلى تحديد واقع بناء القدرات المؤسسية في وحدات إدارة الأزمات بكليات جامعة أسيوط والتي اظهرت وجود علاقة بين بناء القدرات المؤسسية (الإدارية، المعلوماتية، البشرية، المادية، الإتصالية) وبين

التخطيط لإدارة الأزمات ككل (إكتشاف إشارات الإنذار، الإستعداد والوقاية، المواجهة، إعادة التوازن، التعلم). واختلفت تلك النتائج من دراسة السيد (2010) التي هدفت الى التعرف على دور المجالس الشعبية المحلية في إدارة الازمات والكوارث المجتمعية وظهور وجود معوقات تواجه المجالس تتمثل في ضعف الامكانيات المادية والبشرية ، وعدم وجود برنامج استراتيجي فاعل لرصد نظم الإنذار المبكر، وعدم تطوير الامكانيات المادية والمعنوية للقيادات مع عدم وجود نظم وأساليب وتقنيات ملائمة ، مع عدم وجود برامج تطويرية لتدريب القيادات الشعبية. ايضاً اختلفت مع دراسة الخفاجي والعمري (2009) التي اظهرت انه لا يوجد اثر دال لاستراتيجيات ادارة أزمات الاعمال على الاداء المالي ، والتسويقي للشركات، نظراً للركود الاقتصادي في السوق الفلسطيني، واختلفت كذلك مع دراسة سويدان (2020) أن دور الأخصائي الاجتماعي بالفريق الطبي بمستشفيات عزل كورونا جاء بمستوى ضعيف، وأن اتجاهات أعضاء الفريق الطبي نحو دور الأخصائي جاءت بمستوى ضعيف، لذلك ظهر لنا أن امانة العاصمة المقدسة ادارة ازمة كورونا بفعالية عالية واستخدمت فيها تكنولوجيا الاتصال حتى يتسنى لها الوصول إلى اكبر قطاع من سكان المدينة.

مناقشة التساؤل الثاني: ما دور ادارة الازمة في امانة العاصمة المقدسة في ظل ازمة جائحة كوفيد19 وأثر ذلك على جودة الخدمة التي تقدمها امانة العاصمة؟

للإجابة على التساؤل الثاني الخاص بدور إدارة الأزمات في أمانة العاصمة المقدسة في ظل أزمة جائحة (كوفيد 19) واثار ذلك الدور على جودة الخدمة التي تقدمها الامانه، تم عمل المتوسطات والانحرافات المعيارية للإجابة على التساؤل. جدول رقم (10) المتوسطات والانحرافات المعيارية لدرجة دور ادارة الازمة في امانة العاصمة المقدسة في ظل ازمة جائحة كورونا كوفيد19 وأثر ذلك على جودة الخدمة التي تقدمها امانة العاصمة

الترتيب	الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط	العبرة	الرقم
1	عالية جداً	.84740	4.2056	تستخدم التقنيات الحديثة ووسائل الاتصالات المتطورة أثناء الازمة وهذا يساهم إيجاباً على جودة العملية الادارية.	1
2	عالية	.98331	3.9299	تتميز المعلومات الخاصة بالازمة بسرعه الوصول اليها وبالحدثة والتجديد المستمر مما يؤثر إيجاباً في جودة الخدمة المقدمة.	3
3	عالية	.93683	3.9019	تنوع البرامج الوقائية للمؤسسات المحلية بحيث تلي جميع الاحتياجات مما يؤثر إيجاباً في جودة الخدمة المقدمة.	6
4	عالية	1.00139	3.8738	يتم زيادة البرامج التوعوية عن التحوط للالزامات مما يؤثر إيجاباً في جودة الخدمة المقدمة.	7
5	عالية	1.03122	3.8551	تتوفر قاعدة بيانات متكاملة تستخدم أثناء إدارة الازمة مما يؤثر إيجاباً في جودة الخدمة المقدمة.	2
6	عالية	1.08758	3.8318	القرارات الادارية تتخذ وفق المنهج العلمي في إتخاذ القرارات مما يؤثر إيجاباً في جودة الخدمة المقدمة.	4
7	عالية	1.02537	3.8318	يتم الالتزام بمعايير وابعاد الجودة الشاملة مما يؤثر إيجاباً في جودة الخدمة المقدمة.	5
	عالية	.85089	3.9186	المتوسط العام للمحور الثاني	

نرى من خلال الجدول رقم (10) الخاص بدرجة دور ادارة الازمة في امانة العاصمة المقدسة في ظل ازمة جائحة كورونا كوفيد19 وأثر ذلك على جودة الخدمة التي تقدمها امانة العاصمة جاء بدرجة واقع (عالية)، وكان متوسط (3.918)، وانحراف معياري (0.850). وجاءت العبرة (تستخدم التقنيات الحديثة ووسائل الاتصالات المتطورة أثناء الازمة وهذا يساهم إيجاباً على جودة العملية الادارية) في الترتيب الاول بمتوسط 4.20 وهي عالية جدا، وجاءت العبرة (يتم الالتزام بمعايير وابعاد الجودة الشاملة مما يؤثر إيجاباً في جودة الخدمة المقدمة) في الترتيب الاخير بمتوسط 3.83.

تشابه تلك النتائج مع دراسة الشهري (2020) التي اظهرت ان الشراكة المجتمعية بمراكز المهوبين بالمملكة عالية جداً وان المعوقات التي تواجهها قادرة على مواجهتها. كما تشابهت مع دراسة السيد (2016) التي أكدت علي اهمية تحقيق الشراكة المجتمعية والتي تؤدي للحد من مخاطر الكوارث وتحقيق التنمية المستدامة. واختلفت مع دراسة بدري (2017) التي اظهرت ان هناك العديد من

المعوقات اثناء الازمة بين المنظمات الحكومية والاهلية، لذلك أوصت باهمية تشريع القوانين ووضع النظم واللوائح التي تدعو الي التنسيق بين الاطراف بكافة انواعه.

السؤال الثالث : ما دور ادارة الازمة في امانة العاصمة المقدسة في ظل ازمة جائحة كورونا كوفيد19 وما أثر ذلك على تقديم الامانة خدمة للمجتمع والشراكة المجتمعية وتبادل الخبرات؟

جدول رقم (11) المتوسطات والانحرافات المعيارية لدرجة دور ادارة الازمة في امانة العاصمة المقدسة في ظل ازمة جائحة كورونا كوفيد19 وما أثر ذلك على تقديم الامانة خدمة للمجتمع والشراكة المجتمعية وتبادل الخبرات

الرقم	العبرة	المتوسط	الانحراف المعياري	الدرجة	الترتيب
1	تلتزم الامانة بالمساهمة بصورة فعالة في برامج المسؤولية المجتمعية في كافة المجالات مما له من أثر ايجابي في خدمة المجتمع والشراكة المجتمعية وتبادل الخبرات.	4.1729	.91056	عالية	1
3	تشارك امانة العاصمة مع بعض المؤسسات العامة والخاصة من خلال العاملين فيها بعمل أيام تطوعية لخدمة المجتمع.	4.1168	.83379	عالية	2
2	يشارك اعضاء الامانة والمنسوبين في الأنشطة التي تعقدتها المؤسسات المجتمعية الحكومية المختلفة مما له من أثر ايجابي في خدمة المجتمع والشراكة المجتمعية وتبادل الخبرات.	4.0467	.89215	عالية	3
6	تنفذ الامانة حملات توعوية لتقليل الضغوط المجتمعية التي تسبب الازمات والكوارث مما له من أثر ايجابي في خدمة المجتمع والشراكة المجتمعية وتبادل الخبرات.	4.0187	.89318	عالية	4
4	تقوم أمانة العاصمة باصدار نشرات لاطلاع المجتمع في البيئة المحيطة مما له من أثر ايجابي في خدمة المجتمع والشراكة المجتمعية وتبادل الخبرات.	3.9813	.88261	عالية	5
5	لامانة العاصمة شراكات مجتمعية ومع مؤسسات حكومية ومؤسسات حكومية عالمية.	3.9393	.95978	عالية	6
9	يتم تنظيم مبادرات مجتمعية للتوعية بمخاطر الازمات والكوارث مما له من أثر ايجابي في خدمة المجتمع والشراكة المجتمعية وتبادل الخبرات	3.9065	.93480	عالية	7
12	يتم مراجعة خطط الطوارئ بوحدات الازمات والكوارث دورياً مما له من أثر ايجابي في خدمة المجتمع والشراكة المجتمعية وتبادل الخبرات	3.8972	.99231	عالية	8
11	تتم المتابعة المستمرة لأجهزة تأدية خدمات الرعاية الاجتماعية مما له من أثر ايجابي في خدمة المجتمع والشراكة المجتمعية وتبادل الخبرات.	3.8645	.94712	عالية	9
7	تضع الامانة خطط التدخل المبكر لمواجهة بوادر الازمات والكوارث مما له من أثر ايجابي في خدمة المجتمع والشراكة المجتمعية وتبادل الخبرات.	3.8505	.98156	عالية	10
8	تطور الامانة آليات الرصد والانذار المبكر مما له من أثر ايجابي في خدمة المجتمع والشراكة المجتمعية وتبادل الخبرات.	3.7991	1.03543	عالية	11
10	يتم وضع خطط علاجية لتعديل سلوك المعرضين للازمات والكوارث مما له من أثر ايجابي في خدمة المجتمع والشراكة المجتمعية وتبادل الخبرات.	3.7710	1.04315	عالية	12
	متوسط المحور الاول	3.9470	.80117	عالية	

نرى من خلال الجدول رقم (11) الخاص بدرجة دور ادارة الازمة في امانة العاصمة المقدسة في ظل ازمة جائحة كورونا كوفيد19 وما أثر ذلك على تقديم الامانة خدمة للمجتمع والشراكة المجتمعية وتبادل الخبرات، فجاءت بدرجة (عالية)، وكان المتوسط 3.947 ، وانحراف معياري 0.8011.

وجاء ترتيب العبارات كالتالي :

- 1- تلتزم الامانة بالمساهمة بصورة فعالة في برامج المسئولية المجتمعية في كافة المجالات مما له من أثر ايجابي في خدمة المجتمع والشراكة المجتمعية وتبادل الخبرات.
  - 2- تشارك امانة العاصمة مع بعض المؤسسات العامة والخاصة من خلال العاملين فيها بعمل أيام تطوعية لخدمة المجتمع.
  - 3- يشارك اعضاء الامانة والمنسوبين في الأنشطة التي تعقدتها المؤسسات المجتمعية الحكومية المختلفة مما له من أثر ايجابي في خدمة المجتمع والشراكة المجتمعية وتبادل الخبرات.
  - 4- تنفذ الامانة حملات توعوية لتقليل الضغوط المجتمعية التي تسبب الازمات والكوارث مما له من أثر ايجابي في خدمة المجتمع والشراكة المجتمعية وتبادل الخبرات.
  - 5- تقوم امانة العاصمة باصدار نشرات لاطلاع المجتمع في البيئة المحيطة مما له من أثر ايجابي في خدمة المجتمع والشراكة المجتمعية وتبادل الخبرات.
  - 6- لامانة العاصمة شراكات مجتمعية ومع مؤسسات حكومية ومؤسسات حكومية عالمية.
  - 7- يتم تنظيم مبادرات مجتمعية للتوعية بمخاطر الازمات والكوارث مما له من أثر ايجابي في خدمة المجتمع والشراكة المجتمعية وتبادل الخبرات
  - 8- يتم مراجعة خطط الطوارئ بوحدات الازمات والكوارث دورياً مما له من أثر ايجابي في خدمة المجتمع والشراكة المجتمعية وتبادل الخبرات
  - 9- تتم المتابعة المستمرة لأجهزة تأدية خدمات الرعاية الاجتماعية مما له من أثر ايجابي في خدمة المجتمع والشراكة المجتمعية وتبادل الخبرات.
  - 10- تضع الامانة خطط التدخل المبكر لمواجهة بوادر الازمات والكوارث مما له من أثر ايجابي في خدمة المجتمع والشراكة المجتمعية وتبادل الخبرات.
  - 11- تطور الامانة آليات الرصد والانداز المبكر مما له من أثر ايجابي في خدمة المجتمع والشراكة المجتمعية وتبادل الخبرات.
  - 12- يتم وضع خطط علاجية لتعديل سلوك المعرضين للازمات والكوارث مما له من أثر ايجابي في خدمة المجتمع والشراكة المجتمعية وتبادل الخبرات.
- تشابه تلك النتائج مع دراسة انعام السيد (2010) التي اشارت الى المجلس الشعبية تقوم بمواجهة الازمات والكوارث المجتمعية من خلال تنفيذ المهام والواجبات طبقاً للقرارات المتخذة باجتماعات المجلس مع اتخاذ القرارات الحاسمة والفعالة لمواجهة الازمة وتقليص أضرارها

السؤال الرابع : ما التحديات التي تواجه امانة العاصمة في ظل ادارتها للازمة حالياً وأثر ذلك على جودة الخدمة الادارية، وتقديم خدمة للمجتمع والشراكة المجتمعية وتبادل الخبرات؟

جدول رقم (12) المتوسطات والانحرافات المعيارية لدرجة التحديات التي تواجه امانة العاصمة في ظل ادارتها للازمة حالياً وأثر ذلك على جودة الخدمة الادارية، وتقديم خدمة للمجتمع والشراكة المجتمعية وتبادل الخبرات

الرقم	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	الدرجة	الترتيب
9	قلة عدد الدورات التدريبية للعاملين على الوقاية من الأزمات والكوارث	3.6262	1.16702	عالية	1
4	قلة الكوادر البشرية المؤهلة ادارياً وفنياً في العمل اثناء ادارة الازمات بامانة العاصمة.	3.4439	1.20411	عالية	2
3	ضعف الخدمات المساندة وعدم توفر المخصصات الماليه اللازمة لتسيير الخطة.	3.4299	1.15154	عالية	3
1	عدم توفر البيانات والمعلومات وغياب فعالية اتخاذ القرارات	3.3785	1.15539	متوسطة	4

الترتيب	الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط	العبرة	الرقم
				السليمة.	
5	متوسطة	1.12472	3.3318	عدم وجود مشاركة فعالة من افراد المجتمع في تنفيذ الانشطة الوقائية	11
6	متوسطة	1.16762	3.3178	نقص عدد العاملين من ذو الكفاءات العالية الممارسين للدور الوقائي	10
7	متوسطة	1.18601	3.2850	عدم وجود خطة واضحة للشراكة المجتمعية بأمانة العاصمة.	5
8	متوسطة	1.11829	3.2523	ضعف اللوائح بالامانة التي تنظم العلاقة بين المؤسسات المحلية المعنية بمواجهة الازمات والكوارث.	6
9	متوسطة	1.13393	3.2477	ضعف الامكانيات المادية بالمجتمع المحلي اللازمة لممارسة الدور الوقائي	13
10	متوسطة	1.09447	3.1916	عدم وجود تنسيق في تنفيذ الخطط الوقائية بالمجتمع	12
11	متوسطة	1.12280	3.1869	عدم استعانة الامانه بالمتخصصين في وضع الخطط الوقائية للأزمات والكوارث المحتملة.	7
12	متوسطة	1.10889	3.1542	ضعف انظمة الاتصالات الحديثة وضعف التواصل عبر التقنيات الحديثة.	2
13	متوسطة	1.18278	3.0093	ضعف الامكانيات اللازمة لتنفيذ دورها الوقائي	8
	متوسطة	.90935	3.2965	متوسط المحور الرابع	

نرى من خلال الجدول رقم (12) الخاص بدرجة التحديات التي تواجه امانة العاصمة في ظل ادارتها لازمة حالياً وأثر ذلك على جودة الخدمة الادارية، وتقديم خدمة للمجتمع والشراكة المجتمعية وتبادل الخبرات. جاء بدرجة متوسطة حيث كان المتوسط 3.296، وانحراف معياري 0.909، مما يشير إلى أن درجة التحديات التي تواجه امانة العاصمة في ظل ادارتها لازمة حالياً وأثر ذلك على جودة الخدمة الادارية، وتقديم خدمة للمجتمع والشراكة المجتمعية وتبادل الخبرات كانت متوسطة. وجاءت العبارة ( قلة عدد الدورات التدريبية للعاملين على الوقاية من الأزمات والكوارث) في الترتيب الاول بمتوسط 3.626، وانحراف معياري 1.670. بينما جاءت العبارة (ضعف الامكانيات اللازمة لتنفيذ دورها الوقائي) في الترتيب الثالث عشر بمتوسط 3.003، وانحراف معياري 1.182.

تشابه تلك النتائج مع الشهري (2020) التي اشارت الى عدم وجود معوقات بناء الشراكة المجتمعية بمراكز الموهوبين بالملكة العربية السعودية، واختلفت مع دراسة السيد (2010) التي اظهرت وجود معوقات تواجه المجالس الشعبية تتمثل في ضعف الامكانيات المادية والبشرية، وعدم وجود برنامج استراتيجي فاعل لرصد نظم الإنذار المبكر، وعدم تطوير الامكانيات المادية والمعنوية للقيادات مع عدم وجود نظم وأساليب وتقنيات ملائمة، مع عدم وجود برامج تطويرية لتدريب القيادات الشعبية. أيضاً اختلفت مع دراسة خفاجي والعمرى (2009) التي اظهرت عدم وجود اثر دال لاستراتيجيات ادارة أزمات الاعمال على الاداء المالي، والتسويقي للشركات، نظراً للركود الاقتصادي في السوق الفلسطيني. أيضاً مع دراسة سويدان (2020) التي اظهرت وجود معوقات عديدة في مواجهة جائحة فيروس كورونا المستجد اعاققت جهود الأخصائيين الاجتماعيين كأعضاء بفريق العمل الطبي

السؤال الخامس: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات عينة الدراسة نحو محاور الدراسة تعزو لمتغيرات الدراسة. أولاً: متغير الخبرة في العمل

جدول رقم (13) اختبار تحليل التباين الاحادي ANOVA للفروق في درجة استجابات افراد العينة نحو محاور الاستبانة تعزو

#### متغيرات الدراسة

الدلالة	قيمة ف	تربيع المتوسط	درجة الحرية	مجموع المربعات	
		.160	3	.480	بين المجموعات
.868	.240	.667	210	140.055	داخل المجموعات
			213	140.535	المجموع
.568	.675	.491	3	1.472	بين المجموعات
					المحور الثاني

الدلالة	قيمة ف	تربيع المتوسط	درجة الحرية	مجموع المربعات		
		.727	210	152.741	داخل المجموعات	
			213	154.213	المجموع	
.493	.803	.517	3	1.551	بين المجموعات	المحور الثالث
		.644	210	135.168	داخل المجموعات	
			213	136.719	المجموع	
.075	2.334	1.894	3	5.682	بين المجموعات	المحور الرابع
		.812	210	170.451	داخل المجموعات	
			213	176.133	المجموع	

## دالة عند مستوى 0.05

نرى من خلال الدول رقم (13) عدم وجود فروق دالة حصائياً في محاور الدراسة عند مستوى دلالة 0.05 ترجع لمتغير الخبرة في العمل.

- لا توجد فروق دالة احصائياً في المحور الاول: واقع ادارة الازمة في امانة العاصمة المقدسة في ظل جائحة كورونا كوفيد19 واثرت ذلك على الخطط العامة لأمانة العاصمة، حيث جاءت قيمة ف 0.240 ، وهي غير دالة عند 0.868. لا توجد فروق دالة احصائياً في المحور الثاني: دور ادارة الازمة في امانة العاصمة المقدسة في ظل ازمة جائحة كوفيد19 وأثر ذلك على جودة الخدمة التي تقدمها امانة العاصمة، حيث جاءت قيمة ف 0.675 ، وهي غير دالة عند 0.568. لا توجد فروق دالة احصائياً في المحور الثالث: دور ادارة الازمة في امانة العاصمة المقدسة في ظل ازمة جائحة كورونا كوفيد19 وما أثر ذلك على تقديم الامانة خدمة للمجتمع والشراكة المجتمعية وتبادل الخبرات، حيث جاءت قيمة ف 0.675 ، وهي غير دالة عند 0.568. لا توجد فروق دالة احصائياً في المحور الرابع: التحديات التي تواجه امانة العاصمة في ظل ادارتها للازمة حالياً وأثر ذلك على جودة الخدمة الادارية، وتقديم خدمة للمجتمع والشراكة المجتمعية وتبادل الخبرات، حيث جاءت قيمة ف 0.675 ، وهي غير دالة عند 0.568. وتشابهت تلك النتائج مع دراسة الشهري (2020) التي اظهرت عدم وجود فروق ترجع لمتغير المهنة.

## ثانياً: متغير المؤهل الدراسي

جدول رقم (16) اختبار تحليل التباين الاحادي ANOVA للفروق في درجة استجابات افراد العينة نحو محاور الاستبانة تعزو لمتغير المؤهل الدراسة

الدلالة	قيمة ف	تربيع المتوسط	درجة الحرية	مجموع المربعات		
.003	4.869	3.047	3	9.140	بين المجموعات	المحور الاول
		.626	210	131.395	داخل المجموعات	
			213	140.535	المجموع	
.003	4.691	3.229	3	9.686	بين المجموعات	المحور الثاني
		.688	210	144.528	داخل المجموعات	
			213	154.213	المجموع	
.000	7.737	4.536	3	13.607	بين المجموعات	المحور الثالث
		.586	210	123.112	داخل المجموعات	
			213	136.719	المجموع	
.752	.401	.334	3	1.003	بين المجموعات	المحور الرابع
		.834	210	175.130	داخل المجموعات	
			213	176.133	المجموع	

## دالة عند مستوى معنوي 0.05

نرى من خلال الدول رقم (16) وجود فروق دالة حصائياً في محاور الدراسة عند مستوى دلالة 0.05

- توجد فروق دالة احصائياً في المحور الاول: واقع ادارة الازمة في امانة العاصمة المقدسة في ظل جائحة كورونا كوفيد19 واثرت ذلك على الخطط العامة لأمانة العاصمة، حيث جاءت قيمة ف 4.869 ، وهي غير دالة عند 0.003. توجد فروق دالة احصائياً في المحور الثاني: دور ادارة الازمة في امانة العاصمة المقدسة في ظل ازمة جائحة كوفيد19 وأثر ذلك على جودة الخدمة التي تقدمها امانة العاصمة، حيث جاءت قيمة ف 4.691 ، وهي غير دالة عند 0.003. توجد فروق دالة احصائياً في المحور الثالث: دور ادارة الازمة في امانة العاصمة المقدسة في ظل ازمة جائحة كورونا كوفيد19 وما أثر ذلك على تقديم الامانة خدمة للمجتمع والشراكة المجتمعية وتبادل الخبرات، حيث جاءت قيمة ف 7.737 ، وهي غير دالة عند 0.000. لا توجد فروق دالة احصائياً في المحور الرابع: التحديات التي تواجه امانة العاصمة في ظل ادارتها للازمة حالياً وأثر ذلك على جودة الخدمة الادارية، وتقديم خدمة للمجتمع والشراكة المجتمعية وتبادل الخبرات، حيث جاءت قيمة ف 0.401 ، وهي غير دالة عند 0.752. ولمعرفة اتجاه الفروق تم عمل اختبار شيفيه البعد للتعرف على اتجاه الفروق تعزو لمتغير المؤهل العلمي جدول رقم (17).

جدول رقم (17) اختبار شيفيه البعدي للتعرف على اتجاه الفروق تعزو لمتغير المؤهل العلمي

مصدر التباين	المتوسط	ثانوي	بكالوريوس	دبلوم عالي	دراسات عليا
المحور الاول	ثانوي	4.1828			*
	بكالوريوس	3.8428			
	دبلوم عالي	3.8462			
	دراسات عليا	3.4725			
المحور الثاني	ثانوي	4.2225	*		*
	بكالوريوس	3.8485			
	دبلوم عالي	3.7768			
	دراسات عليا	3.5306			
المحور الثالث	ثانوي	4.3265			*
	بكالوريوس	3.8297			
	دبلوم عالي	3.8542			
	دراسات عليا	3.5635			

دالة عند مستوى معنوي 0.05

نرى من خلال الجدول رقم (18)

وجود فروق دالة احصائياً في المحور الاول عند مستوى دلالة 0.05، وكانت الفروق بين مؤهل الدراسات العليا (ماجستير، دكتوراه) وبين مؤهل الثانوي، وكانت الفروق لصالح مؤهل الدراسات العليا.

وجود فروق دالة احصائياً في المحور الثاني عند مستوى دلالة 0.05، وكانت الفروق بين مؤهل الدراسات العليا (ماجستير، دكتوراه) وبين مؤهل الثانوي، وكانت الفروق لصالح مؤهل الدراسات العليا.

وجود فروق دالة احصائياً في المحور الثالث عند مستوى دلالة 0.05، وكانت الفروق بين مؤهل الدراسات العليا (ماجستير، دكتوراه) وبين مؤهل الثانوي، وكانت الفروق لصالح مؤهل الدراسات العليا؛ وكذلك فروق بين ثانوي والبكالوريوس لصالح البكالوريوس

ثالثاً "متغير المهنة:

جدول رقم (18) اختبار Independent Samples Test للفروق في درجة استجابات افراد العينة نحو محاور الاستبانة تعزو لمتغير المهنة

المهنة	العدد	المتوسط	قيمة ت	درجة الحرية	الدلالة
المحور الاول	موظف اداري	153	3.9507	212	.180
	مدير	61	3.7856		
المحور الثاني	موظف اداري	153	3.9963	212	.034
	مدير	61	3.7237		
المحور الثالث	موظف اداري	153	4.0103	212	.067
	مدير	61	3.7883		

الدلالة	درجة الحرية	قيمة ت	المتوسط	العدد	المهنة	المحور الرابع
.742	212	-0.330	3.2836	153	موظف اداري	
			3.3291	61	مدير	

## دالة عند مستوى دلالة 0.05

- نرى من خلال الجدول رقم (19) الذي يمثل اختبار تي تست عدم وجود فروق دالة حصائياً ترجع لمتغير المهنة في ثلاث محاور من الدراسة عند مستوى دلالة 0.05، ووجود فروق في محور واحد وكانت النتائج كالتالي
- لا توجد فروق دالة احصائياً في المحور الاول: واقع ادارة الازمة في امانة العاصمة المقدسة في ظل جائحة كورونا كوفيد19 واثرت ذلك على الخطط العامة لأمانة العاصمة، حيث جاءت قيمة ت 1.345 ، وهي غير دالة عند 0.180.
  - توجد فروق دالة احصائياً في المحور الثاني: دور ادارة الازمة في امانة العاصمة المقدسة في ظل ازمة جائحة كوفيد19 واثرت ذلك على جودة الخدمة التي تقدمها امانة العاصمة، حيث جاءت قيمة ت 2.133 ، وهي غير دالة عند 0.034
  - لا توجد فروق دالة احصائياً في المحور الثالث: دور ادارة الازمة في امانة العاصمة المقدسة في ظل ازمة جائحة كورونا كوفيد19 وما أثار ذلك على تقديم الامانة خدمة للمجتمع والشراكة المجتمعية وتبادل الخبرات، حيث جاءت قيمة ت 1.841 ، وهي غير دالة عند 0.067.
  - لا توجد فروق دالة احصائياً في المحور الرابع: التحديات التي تواجه امانة العاصمة في ظل ادارتها للازمة حالياً وأثر ذلك على جودة الخدمة الادارية، وتقديم خدمة للمجتمع والشراكة المجتمعية وتبادل الخبرات، حيث جاءت قيمة ت 0.330 ، وهي غير دالة عند 0.742.
- وتشابهت تلك النتائج مع دراسة الشهري (2020) التي اظهرت عدم وجود فروق ترجع لمتغير المهنة.

## نتائج الدراسة

- جاء محور واقع ادارة الازمة في امانة العاصمة المقدسة في ظل جائحة كورونا كوفيد19 واثرت ذلك على الخطط العامة لأمانة العاصمة بدرجة عالية، وكات اهم ما تقوم به الامانة أن الخطط الموجودة لإدارة الازمة تساعد بشكل فعال لتجاوز الازمة مما له أثر إيجابي على الخطة العامة، كذلك تهتم بالمؤشرات المسبقة لحدوث الازمة وهو ما يساعدها في وضع خطط مواجهة مما له أثر إيجابي على الخطة العامة.
  - جاء محور دور ادارة الازمة في امانة العاصمة المقدسة في ظل ازمة جائحة كورونا كوفيد19 واثرت ذلك على جودة الخدمة التي تقدمها امانة العاصمة بدرجة عالية، وكان من أكثر ادوار الادارة ؛ تستخدم التقنيات الحديثة ووسائل الاتصالات المتطورة أثناء الازمة وهذا يساهم إيجابياً على جودة العملية الادارية، كذلك تتميز المعلومات الخاصة بالازمة بسرعه الوصول اليها وبالحدثة والتجديد المستمر مما يؤثر إيجابياً في جودة الخدمة المقدمة.
  - جاء محور دور ادارة الازمة في امانة العاصمة المقدسة في ظل ازمة جائحة كورونا كوفيد19 وما أثار ذلك على تقديم الامانة خدمة للمجتمع والشراكة المجتمعية وتبادل الخبرات بدرجة عالية؛ وكان أكثر دور للادارة هو تلتزم الامانة بالمساهمة بصورة فعالة في برامج المسؤولية المجتمعية في كافة المجالات مما له من أثر إيجابي في خدمة المجتمع والشراكة المجتمعية وتبادل الخبرات، تشارك امانة العاصمة مع بعض المؤسسات العامة والخاصة من خلال العاملين فيها بعمل أيام تطوعية لخدمة المجتمع.
  - جاء محور التحديات التي تواجه امانة العاصمة في ظل ادارتها للازمة حالياً وأثر ذلك على جودة الخدمة الادارية، وتقديم خدمة للمجتمع والشراكة المجتمعية وتبادل الخبرات بدرجة متوسطة، وكان أكثر التحديات هي، قلة عدد الدورات التدريبية للعاملين على الوقاية من الأزمات والكوارث، قلة الكوادر البشرية المؤهلة ادارياً وفنياً في العمل اثناء ادارة الازمات بامانة العاصمة.
- متغير الخبرة في العمل:

- لا توجد فروق دالة احصائياً في المحور الاول: واقع ادارة الازمة في امانة العاصمة المقدسة في ظل جائحة كورونا كوفيد19 واثرت ذلك على الخطط العامة لأمانة العاصمة، ترجع لمتغير الخبرة في العمل حيث جاءت قيمة ف 0.240 ، وهي غير دالة عند 0.868.
- لا توجد فروق دالة احصائياً في المحور الثاني: دور ادارة الازمة في امانة العاصمة المقدسة في ظل ازمة جائحة كوفيد19 واثرت ذلك على جودة الخدمة التي تقدمها امانة العاصمة، ترجع لمتغير الخبرة في العمل حيث جاءت قيمة ف 0.675 ، وهي غير دالة عند 0.568.

- لا توجد فروق دالة احصائياً في المحور الثالث: دور ادارة الازمة في امانة العاصمة المقدسة في ظل ازمة جائحة كورونا كوفيد19 وما أثر ذلك على تقديم الامانة خدمة للمجتمع والشراكة المجتمعية وتبادل الخبرات، ترجع لمتغير الخبرة في العمل حيث جاءت قيمة ف 0.675 ، وهي غير دالة عند 0.568.

- لا توجد فروق دالة احصائياً في المحور الرابع: التحديات التي تواجه امانة العاصمة المقدسة في ظل ادارتها للازمة حالياً وأثر ذلك على جودة الخدمة الادارية، وتقديم خدمة للمجتمع والشراكة المجتمعية وتبادل الخبرات، ترجع لمتغير الخبرة في العمل حيث جاءت قيمة ف 0.675 ، وهي غير دالة عند 0.568.

#### متغير المؤهل

- توجد فروق دالة احصائياً في المحور الاول: واقع ادارة الازمة في امانة العاصمة المقدسة في ظل جائحة كورونا كوفيد19 واثار ذلك على الخطط العامة لأمانة العاصمة، ترجع لمتغير المؤهل الدراسي، حيث جاءت قيمة ف 4.869 ، وهي غير دالة عند 0.003 . وكانت الفروق بين مؤهل الدراسات العليا (ماجستير، دكتوراه) وبين مؤهل الثانوي، وكانت الفروق لصالح مؤهل الدراسات العليا.

- توجد فروق دالة احصائياً في المحور الثاني: دور ادارة الازمة في امانة العاصمة المقدسة في ظل ازمة جائحة كوفيد19 وأثر ذلك على جودة الخدمة التي تقدمها امانة العاصمة، ترجع لمتغير المؤهل الدراسي حيث جاءت قيمة ف 4.691 ، وهي غير دالة عند 0.003. وكانت الفروق بين مؤهل الدراسات العليا (ماجستير، دكتوراه) وبين مؤهل الثانوي، وكانت الفروق لصالح مؤهل الدراسات العليا

- توجد فروق دالة احصائياً في المحور الثالث: دور ادارة الازمة في امانة العاصمة المقدسة في ظل ازمة جائحة كورونا كوفيد19 وما أثر ذلك على تقديم الامانة خدمة للمجتمع والشراكة المجتمعية وتبادل الخبرات، ترجع لمتغير المؤهل الدراسي حيث جاءت قيمة ف 7.737 ، وهي غير دالة عند 0.000. وكانت الفروق بين مؤهل الدراسات العليا (ماجستير، دكتوراه) وبين مؤهل الثانوي، وكانت الفروق لصالح مؤهل الدراسات العليا؛ وكذلك فروق بين ثانوي والبيكالوريوس لصالح البيكالوريوس.

- لا توجد فروق دالة احصائياً في المحور الرابع: التحديات التي تواجه امانة العاصمة المقدسة في ظل ادارتها للازمة حالياً وأثر ذلك على جودة الخدمة الادارية، وتقديم خدمة للمجتمع والشراكة المجتمعية وتبادل الخبرات، ترجع لمتغير المؤهل الدراسي حيث جاءت قيمة ف 0.401 ، وهي غير دالة عند 0.752.

#### متغير المهنة:

- لا توجد فروق دالة احصائياً في المحور الاول: واقع ادارة الازمة في امانة العاصمة المقدسة في ظل جائحة كورونا كوفيد19 واثار ذلك على الخطط العامة لأمانة العاصمة، ترجع لمتغير المهنة، حيث جاءت قيمة ف 1.345 ، وهي غير دالة عند 0.180.

- توجد فروق دالة احصائياً في المحور الثاني: دور ادارة الازمة في امانة العاصمة المقدسة في ظل ازمة جائحة كوفيد19 وأثر ذلك على جودة الخدمة التي تقدمها امانة العاصمة، ترجع لمتغير المهنة حيث جاءت قيمة ف 2.133 ، وهي غير دالة عند 0.034

- لا توجد فروق دالة احصائياً في المحور الثالث: دور ادارة الازمة في امانة العاصمة المقدسة في ظل ازمة جائحة كورونا كوفيد19 وما أثر ذلك على تقديم الامانة خدمة للمجتمع والشراكة المجتمعية وتبادل الخبرات، ترجع لمتغير المهنة حيث جاءت قيمة ف 1.841 ، وهي غير دالة عند 0.067.

- لا توجد فروق دالة احصائياً في المحور الرابع: التحديات التي تواجه امانة العاصمة المقدسة في ظل ادارتها للازمة حالياً وأثر ذلك على جودة الخدمة الادارية، وتقديم خدمة للمجتمع والشراكة المجتمعية وتبادل الخبرات، ترجع لمتغير المهنة حيث جاءت قيمة ف 0.330 ، وهي غير دالة عند 0.742.

#### ثانياً: التوصيات:

- استخدام الاسلوب والمنهج العلمي السليم في التعامل مع الأزمات وإدارتها وتحديد أسباب نشوئها بشكل دقيق من قبل امانة العاصمة المقدسة.

- إجراء عمليات تثقيف للمجتمع من قبل الامانة لجذبهم وتقليل المعارضة لديهم حول التعامل مع الأزمة.

- استخدام استراتيجيات مستقبلية للتعامل مع الأزمات الناشئة والمحتملة وإيجاد الحلول المبكرة من أجل توحيد الجهود في مواجهة المخاطر المستقبلية.

- عمل دورات تدريبية توعوية من قبل امانة العاصمة المقدسة تستهدف مؤسسات المجتمع المحلي، وحثهم على تفعيل الشراكة المجتمعية وإيضاح مالها من آثار إيجابية لجميع المؤسسات.

- إقامة برامج تدريبية ولقاءات وورش عمل مع مؤسسات المجتمع المحلي، وذلك لنشر ثقافة وأهمية الشراكة المجتمعية.

- تشجيع امانة العاصمة المقدسة لأصحاب القطاعات والمؤسسات وحثهم على إقامة الشراكات المجتمعية.

- تزويد مؤسسات المجتمع المحلي بنشرة دورية لاطلاعهم على البرامج التي تقدمها امانة العاصمة المقدسة والتي يمكن تنفيذها بين الطرفين.
- منح الصلاحيات اللازمة لمديري البلديات لتفعيل الشراكة المجتمعية بين المراكز ومؤسسات المجتمع المحلي للتوعية ومواجهة مرض كوفيد 19.

#### ثالثاً: المقترحات

- دراسة بحثية تصور مقترح للشراكة المجتمعية بين أمانة العاصمة المقدسة ومؤسسات المملكة المختلفة.
- دراسة بحثية لتفعيل وتطوير دور مؤسسات المجتمع المحلي في عقد الشراكة المجتمعية مع امانة العاصمة المقدسة.
- إجراء دراسة مماثلة للدراسة الحالية مع تغيير مجتمع الدراسة.

#### المراجع

- ابوعزيز، سامي عبد الله سالم.(2010). معوقات ادارة الازمات في وزارة الصحة الفلسطينية في ظل الحصار، دراسة ماجستير ادارة اعمال، كلية التجارة، الدراسات العليا، الجامعة الاسلامية، غزة.
- الأشعري، أحمد بن داود المزجاعي.(2007م). الوجيز في طرق البحث العلمي، خوارزم للنشر والتوزيع، جدة.
- آل سعود، خالد عبد الله (2006). اتخاذ القرارات في ظروف الأزمات، مطابع الحميضي، الرياض.
- بدري، علي ابراهيم. (2017). مقارنة بين إدارة الازمة في المنظمات الحكومية والاهلية، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الانسانية، 2(53)، ص 233-275.
- بوشارب، شوقي. (2015). إتصال الأزمة ودورها في إدارة الأزمات – مديرية الحماية المدنية لولاية أم البواقي أنموذجا، كلية العلوم الاجتماعية والانسانية، قسم العلوم الانسانية، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي.
- حسن، مبارك عبد الوهاب.(2016). تطبيق معايير ضمان جودة التعليم في المؤسسات التعليمية العليا في نيجيريا، كلية التربية العليا لولاية جيفغاوا نموذجاً، المؤتمر العربي الدولي السادس لضمان جودة التعليم العالي.
- الخفاجي، نعمة عباس؛ العمري، غسان عيسى. (2009). تحليل أثر استراتيجيات إدارة الأعمال على الأداء الوظيفي، كلية إدارة الاعمال، جامعة غزة.
- سويدان، محمد عبد المجيد (2020). برنامج مقترح من المنظور الوقائي لطريقة خدمة الجماعة لتفعيل دور الأخصائي الاجتماعي في الفريق الطبي لمواجهة جائحة كورونا – دراسة مطبقة على مستشفيات العزل بمحافظة البحيرة، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الانسانية، 2(52).
- السيد، عليوة.(2014). إدارة الأزمات والكوارث، مخاطر العولمة والإرهاب الدولي، القاهرة، دار الأمين للنشر، مصر.
- الشهري، عبد الرحمن مهدي؛ وعابد، مهند غازي. (2020). معوقات بناء الشراكة المجتمعية بمراكز الموهوبين بالمملكة العربية السعودية من وجهة نظر مديريها، مجلة أجسب مجلة علمية للنشر العلمي، 3(26)، ص 635 ، 663.
- القاسم، ليلي حمد والنويصر، اسماء عبد العزيز.(2018). الشراكة المجتمعية في تمويل برامج التعليم المستمر في الجامعات السعودية، مجلة كلية التربية الأساسية للعلوم التربوية والإنسانية بجامعة بابل، 2(39)، بابل، العراق.
- مطاوع، ضياء الدين محمد والخليفة، حسن جعفر.(2014م). مبادئ البحث ومهاراته في العلوم التربوية والنفسية والاجتماعية، مكتبة المنتني، الرياض.
- يوسف، إنعام. (2015). دور الدولة المصرية في إدارة الأزمات والكوارث ، تحليل بنائي تاريخي ، 2(19) ، مجلة بحوث الشرق الأوسط، مركز الشرق الأوسط ، جامعة عين شمس.

#### المراجع الاجنبية:

- Falkheimer, Jesper&Heide, Mats.(2006). Multicultural Crisis Communication : To wards a Social Constructionist Perspective . Journal of Contingencies &Crisis Management . Vol. (14),No.(4):180-189.
- Hervé CELLIER, (2012). Démocratie D'apprentissage : Invariants De La Qualité" , Actes du colloque internationale sur la Démarche Qualité dans L'enseignement Supérieur : Notions, Processus, Mise En OEuvre , Université De Skikda, Novembre., [https://www.researchgate.net/publication/335014818\\_adart\\_alazmat\\_aladart\\_alalktrwnyt](https://www.researchgate.net/publication/335014818_adart_alazmat_aladart_alalktrwnyt)